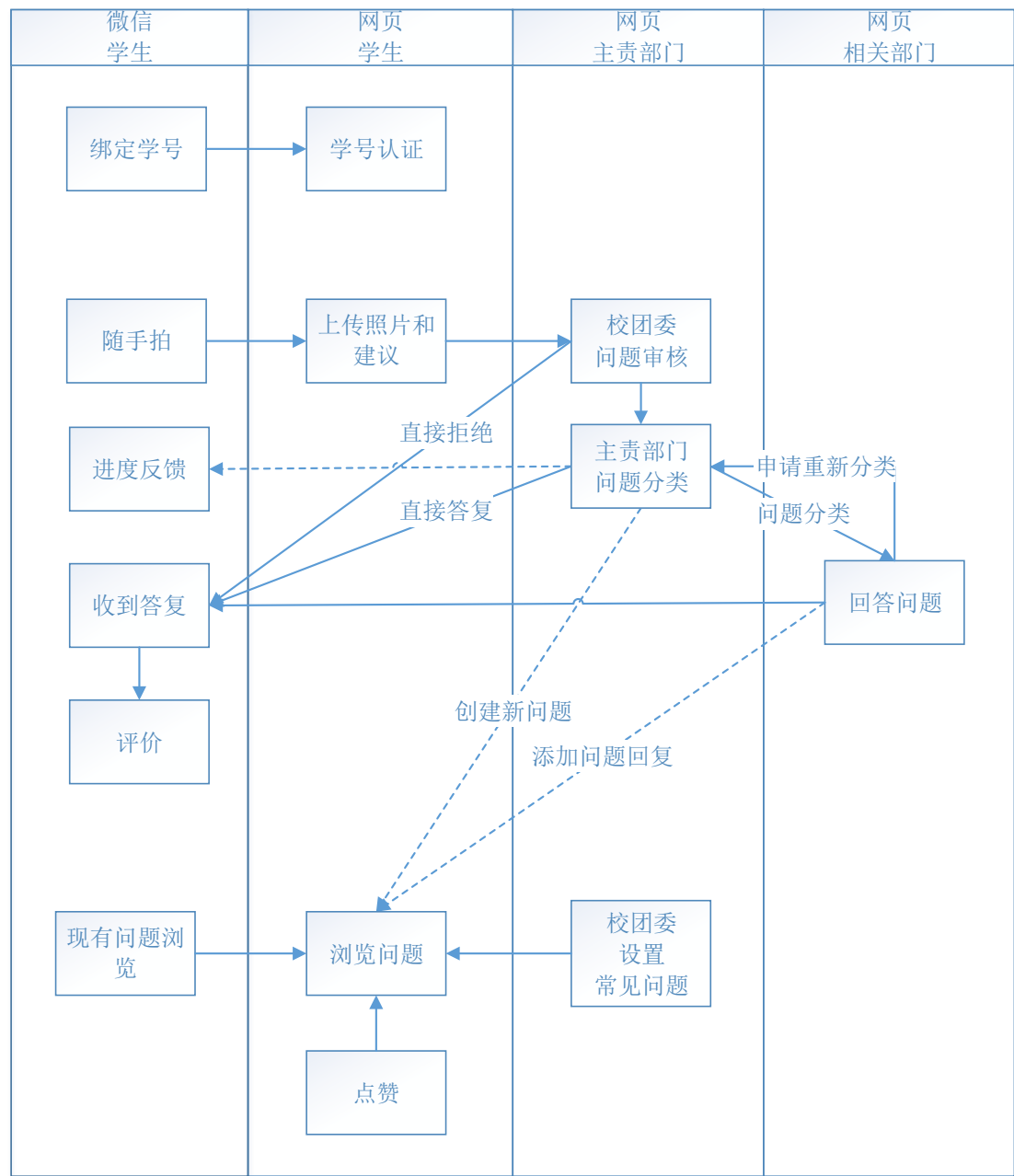


# “美丽清华” 技术文档

## 1 整体流程图



## 2 学生（基于微信）

学生端一共涉及三个功能：账号绑定，现有问题浏览和随手拍。

### 2.1 账号绑定

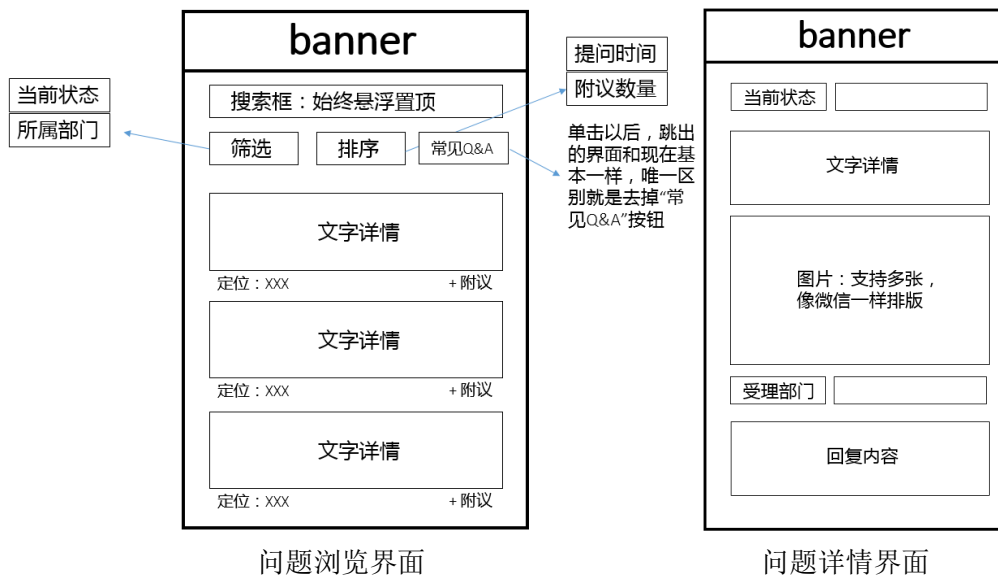
这一部分同“清华大学信息服务”的认证：



注：公众平台所有功能只向已绑定学生账号的微信用户开放。

### 2.2 现有问题浏览

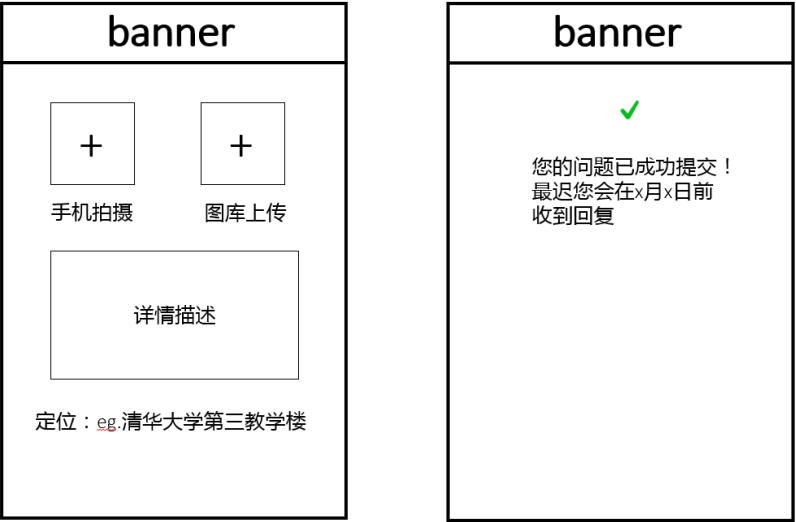
用户通过链接进入微信网页浏览现有问题，可以根据不同属性筛选或排序问题，并对感兴趣的问题附议。点击某一问题可以查看详情。



## 2.3 随手拍

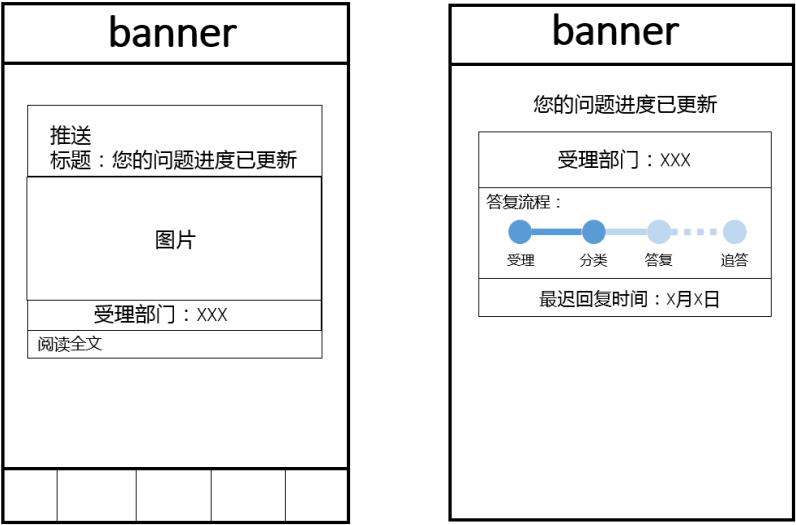
### 2.3.1 上传随手拍

用户通过链接进入微信网页上传照片和提问。



### 2.3.2 进度反馈

用户会及时收到问题处理的进度反馈。



当牵头部门申请重新分类时，用户会收到提醒，并可以看到申请理由；当校团委延长ddl时，同学也会收到提醒，包括牵头部门申请延长ddl时的理由和新的ddl。

### 2.3.3 收到回复及评价

用户在第一次收到答复时，可以对回答做出评价。之后收到的答复都归类到追答中。

推送标题：  
您的问题有新的回复

图片

回复部门：XXX

阅读全文

banner

您的问题有新的回复

受理部门：XXX

答复流程：  

受理 分类 答复 追答

问题文字

答复文字

请您对本次回答做出评价：  

☐满意 ☐不满意 ☐无评价

评语

3 工作人员（基于网页）

工作人员分为主责部门工作人员和相关部門工作人员。

主责部门的职责是对收到的提问进行审核分类，并监督整个网站运营过程。主责部门包括：校团委、总办和校办。

相关部门的职责是回答问题。针对每一个问题，有相应的牵头部门和非牵头部门。牵头部门的职责是回答问题。非牵头部门的职责是配合牵头部门回答问题，它只有浏览问题的权限。

各个部门的职责和权限如下：

	主责部门			相关部门	
	校团委	校办	总办	牵头部门	非牵头部门
账号登录	√	√	√	√	
通讯录	有修改权限	只读	只读	只读	
问题审核 分类	拒绝，回复， 转交校办/总办，或分类；	转交总办或分类；	分类		
回答问题				√	只浏览
重新分类	审批重新分类 请求			可申请重新分类	
ddl 延长	审批相关部门 ddl 延长请求			可申请延长 ddl	
数据统计		√	仅统计总办管辖部门数据		
管理 Q&A	√				

下面分别详述每一个功能。

3.1 账号登录（全部）

登录界面：

banner

使用指南与介绍  
  
问题管理

账号
密码
登录
注册信息修改

使用指南与介绍  
相关负责人联系方式

点击“注册信息修改”，在保证用户登录后，进入如下界面：

banner

使用指南与介绍  
  
问题管理

用户名	后台设置xxx
所属部门	后台设置xxx
责任人	请输入...（可修改）
联系电话（座机）	请输入...（可修改）
手机（接收通知短信）	请输入...（可修改）
密码	请输入...（可修改）
确认密码	请输入...（可修改）
.....	.....

确认提交

## 3.2 通讯录（全部）

校团委有修改通讯录的权限，其他部门只有查看的权限。因此网页设计如下。  
校团委：

banner

使用指南与介绍  
  
问题管理  
  
账号管理  
  
Q&A管理  
  
通讯录

关键词
搜索

部门	账号	责任人	座机	手机	密码	操作
.....	.....	.....	.....	.....	.....	删除
						修改

+ 新建账号

其他部门：

## banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词

搜索

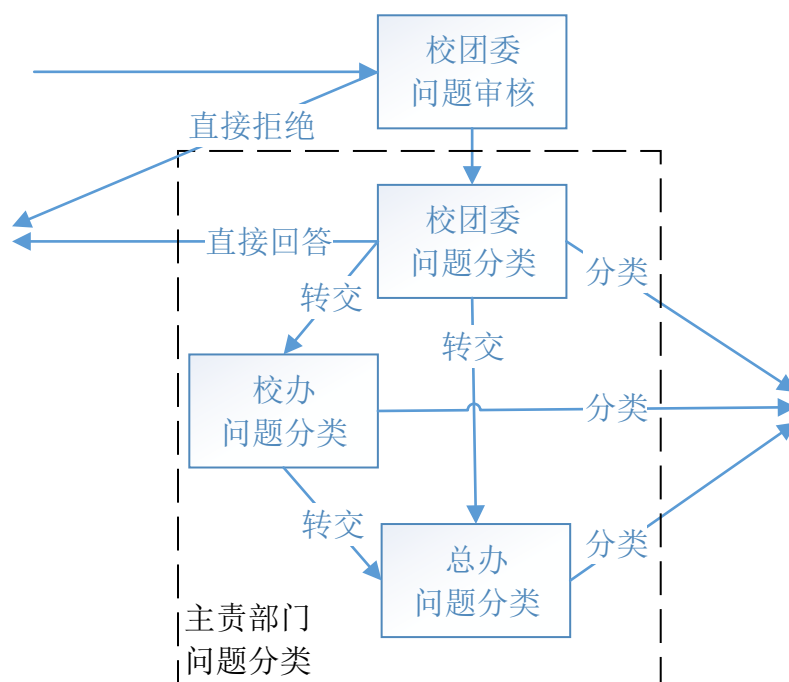
部门	责任人	座机	手机
.....	.....	.....	.....

### 3.3 问题审核分类（主责部门）

问题审核由校团委负责，校团委可以选择直接拒绝一部分问题，这部分问题不会在同学浏览问题的网页中显示。

通过审核的问题进入问题分类。对于较简单的问题，校团委可以选择直接回答；对于不太清楚的问题，校团委可以选择转交给校办或总办，校办也可以对不清楚的问题转交给总办。

问题审核+问题分类的总共处理时间原则上要小于：校团委 2h+总办/校办 1h。



在问题分类时，主责部门可以选择一个或多个相关部门来处理该问题，并且写一句意见。如果只选了一个部门，那么这个部门就是牵头部门；如果选择多个部门，那么要从中选择一个牵头部门。

#### 3.3.1 问题管理界面

由于校团委、总办、校办在问题管理上功能和权限不同，因此网页设计略有差异。

1. 校团委

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

搜索框

未分类 : X

未答复 : X

未完结 : X

申请延期 : X

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

申请截止日期延长X日  
理由 : XXXX

查看详情

延期设定

分类设定

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

申请重新分类  
理由 : XXXX

查看详情

延期设定

分类设定

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

相关部门回复

同学评价

查看详情

延期设定

分类设定

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

DDL : 两小时, 倒计时

DDL : 两小时, 倒计时

\*此处即时显示；同时，受理部门的延长截止日期申请在这里处理。优先排到最上面，单击之后重新设定截止日期。

\*

点击查看详情后，进入如下详情界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

提问时间

当前状态

文字详情

定位 : XXX

图片 : 支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

直接回复

选取受理部门

拒绝

回复 : 自己输入

转交校办处理

转交总办处理

2. 校办和总办

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

通讯录

运营情况统计

搜索框

未分类：X

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

提问时间

分类情况

答复情况

完结情况

剩余时间

文字内容

查看详情

DDL：倒计时一小时

点击查看详情后，进入如下详情界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

通讯录

运营情况统计

提问时间

当前状态

文字详情

定位：XXX

图片：支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

选取受理部门

转交总办处理

\*上图是以校办为例，总办需将“转交总办处理”按钮删除。

3.3.2 问题分类界面

在问题详情内点击“选取受理部门”，进入问题分类界面。校团委、校办、总办三方的分类界面相同，如下：



<b>banner</b>	
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">使用指南与介绍</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">问题管理</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">账号管理</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">Q&amp;A管理</div> <div style="text-align: center;">通讯录</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">牵头部门</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">( 下拉菜单 )</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">职能部门</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AAA、 BBB</div> </div> <div style="text-align: center; color: blue; font-weight: bold;">导入</div> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">可供选择的部门</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">AAA、 BBB、 CCC、 DDD</div> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">截止日期修改</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">X月X日</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">办理意见</div> <div style="text-align: right;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">提交</div> </div>

- \*支持选择多部门，某些部门被选择之后，自动抄送总办；
- \*一旦被分类后，短信提醒相关部门；
- \*截止日期一般自动填充，可以手动修改。

### 3.3.3 问题处理后的界面

当主责部门将问题处理（包括校团委直接回复/转交/分类，校办转交/分类，总办分类）后，问题管理的详细界面将成为如下状态。与处理前界面相比，少了问题处理的操作按钮，多了截止日期、受理部门（如果问题仍在被下一级的主责部门分类，这一栏可不显示）、受理部门回复内容（如果还未回复则不显示）以及同学评价（如果还未回复则不显示）。

<b>banner</b>	
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">使用指南与介绍</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">问题管理</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">账号管理</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">Q&amp;A管理</div> <div style="text-align: center;">通讯录</div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">提问时间</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">截止日期</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">受理部门</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">当前状态</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;">文字详情</div> <div style="margin-bottom: 10px;">           定位：XXX           <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 5px;">             图片：支持多张 像微信一样排版 单击可查看原图或大图           </div> </div> <div style="margin-bottom: 10px;">           XX部门：           <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 5px;">回复内容</div> </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">同学评价</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>○满意</span> <span>○不满意</span> <span>○无评价</span> </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; text-align: center;">评语</div>

## 3.4 回答问题（相关部门）

问题管理界面：

banner

使用指南与介绍

问题管理 1

未读消息数 : X

搜索框

提问时间

截止时间

状态 : 未读

文字内容

定位 : 清华大学第三教学楼 附议 : 2人

提问时间

截止时间

状态 : 已读

文字内容

定位 : 伟清楼 附议 : 2人

提问时间

截止时间

状态 : 已读

文字内容

牵头部门查看某一问题详情:

banner

使用指南与介绍

问题管理

提问时间

截止时间

当前状态

文字详情

定位 : XXX

图片 : 支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

主责部门分类时的留言

申请重新分类

申请重新分类原因  
(单击上面按钮后显示)

本部门之前的回复1

修改

本部门之前的回复2

修改

追加回复 : 输入文本框

提交

申请延长截止时间 天

申请理由

提交

\*若申请重新分类，则问题会被送回校团委，ddl 重新设定，同时同学会收到微信提醒（包括申请理由和新的 ddl）；

\*若申请 ddl 延长，请求会被送到校团委，如果校团委同意延长，同学会收到微信提醒（包括延长理由和新的 ddl）；

\*对于同一个问题，可多次回答。每次回答后提问的同学都会收到新的答复，但浏览问题页面可选择在原问题上修改答复，也可选择追加回答。

非牵头部门查看某一问题详情：

banner

使用指南与介绍

问题管理

提问时间

截止时间

当前状态

文字详情

定位：xxx

图片：支持多张  
像微信一样排版  
单击可查看原图或大图

主责部门分类时的留言

### 3.5 管理 Q&A（校团委）

校团委可以管理设置常见问题。  
具体设计为第一页先显示所有问题，校团委自己可增添新的 Q&A 问题。

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

关键词

搜索

提问时间

截止时间

状态：未处理

文字内容

+ 纳入常见Q&A

提问时间

截止时间

状态：已处理

文字内容

+ 纳入常见Q&A

提问时间

截止时间

状态

文字内容

另一页管理已存在的 Q&A 问题。

banner

使用指南与介绍

问题管理

账号管理

Q&A管理

通讯录

关键词搜索

提问时间

截止时间

状态：未处理

置顶

文字内容

移除

提问时间

截止时间

状态：已处理

置顶

文字内容

移除

提问时间

截止时间

状态

置顶

文字内容

移除

3.6 数据统计（校办&总办）

1. 校办可以查看网站整体运营情况：

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复	同学满意率	同学不满意率	查看详情
								点击进入
								点击进入

\*单击“部门”有下拉菜单进行筛选

查看某部门具体情况：

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复	同学满意率	同学不满意率	查看详情
								点击进入
								点击进入

\*单击“部门”有下拉菜单进行筛选

\*总办只能看到自己所管部门的相关信息

\*处理操作：直接回复，分类给 XXX，拒绝

\*问题状态：即问题的标签，已分类，已答复，……

2. 总办可以查看自己管辖部门的运营情况：

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计

关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复	查看详情
						点击进入
						点击进入

\*单击“部门”有下拉菜单进行筛选

\*总办只能看到自己所管部门的相关信息

（该页面与校办页面设计完全一样，仅仅是浏览部门的权限范围不同）

查看某部门具体情况：

banner

使用指南与介绍

问题管理

通讯录

运营情况统计 1

新的抄送：X关键词搜索

部门	收到问题总数	按时完成	超时完成	拒绝问题	直接回复

\*单击对应标题可自动筛选出对应问答

提问时间	处理时间	处理操作	问题状态
问题文字内容			
回复内容			
同学评价			

提问时间	处理时间	处理操作	问题状态
问题文字内容			

（该页面仅多一个新抄送数的统计）