**品质督查系统产品需求文档**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文档版本号** | **修订人** | **修订日期** | **修订内容** |
| V1.0.0 | 卢承辉 | 2018年02月26日 | 创建； |
| V1.1.2 | 卢承辉 | 2018年03月04日 | 全文修订； |
| V1.1.3 | 卢承辉 | 2018年03月06日 | 增加[【办件状态、前置操作要求和可进行操作】](#_Toc508108807)；  增加自动报进展格式；  增加办件进展区需要记录的处理动作； |
| V1.1.4 | 卢承辉 | 2018年03月09日 | 1. 更改数据来源的值【内部上报】为【内部系统】，更加准确； 2. 更改办件来源的值，变为两段式，支持Web端手动输入； 3. 调整APP办件卡片的数据来源为办件来源； 4. 增加【APP办件追踪页面标签及筛选说明】； 5. 增加Web端菜单树； 6. 修订功能结构和描述； |
| V1.1.5 | 卢承辉 | 2018年03月22日 | 1. 修订处理进展的字段说明； |
| V1.1.6 | 卢承辉 | 2018年04月10日 | 1. 增加数字城管模块7个目录的办件条件、不同目录的列表页、详情页、进展页和详情页的操作按钮及需要自动报进展情况； |
|  |  |  |  |

**目录**

[一、功能结构和描述 3](#_Toc511144210)

[1.1品质督察管理平台WEB功能 3](#_Toc511144211)

[1.2品质督察移动管理APP端功能 4](#_Toc511144212)

[二、业务字段 5](#_Toc511144213)

[三、办件状态及常见操作说明 8](#_Toc511144214)

[3.1办件状态、前置操作要求和可进行操作 8](#_Toc511144215)

[3.2 数字城管目录说明 10](#_Toc511144216)

[3.4 数字城管不同目录列表页、详情页、进展页和流转页操作按钮说明 11](#_Toc511144217)

[3.5 自动报进展格式 12](#_Toc511144218)

[3.5.1派单： 12](#_Toc511144219)

[3.5.2退回指挥中心： 12](#_Toc511144220)

[3.5.3延期申请： 12](#_Toc511144221)

[3.6办件进展区需要记录的处理动作 13](#_Toc511144222)

[四、Web端菜单树 14](#_Toc511144223)

[五、APP办件追踪页面标签及筛选说明 15](#_Toc511144224)

[六、需求说明 17](#_Toc511144225)

[4.1产品原型图 17](#_Toc511144226)

[4.2功能思维导图 17](#_Toc511144227)

[4.3页面需求 17](#_Toc511144228)

# 一、功能结构和描述

## 1.1品[质督察管理平台WEB](http://180.101.147.70:81/zentao/product-browse-9--byModule-90.html)功能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **子功能** | **模块名称** | **功能描述** |
| 系统主页功能 | 截止昨日办件数据 | 显示截止到昨日（24:00）系统中来自内部系统和数字系统的未关闭办件； |
| 今日办件数据统计分析 | 对今日的办件进行统计分析，包括收到和关闭的办件数量、办件的责任部门和类型Top榜； |
| 办件处理实时信息 | 实时更新系统办件的处理信息； |
| 数字城管功能 | 数字城管办件导入 | 系统可以和海口市数字城管中心的系统对接，完成接件、处理和反馈等功能； |
| 搜索数字城管办件 | 根据搜索条件搜索已经接收的数字城管办件； |
| 导出表格 | 将列表中的数字城管办件信息导出到本地； |
| 颜色标记 | 在列表中对于未查看详情的数字城管办件以粗字体显示，对于已查看详情的以浅字体显示 |
| 标为已读 | 将未查看详情的数字城管批量标记为已读； |
| 新的办件提示 | 当办件签收、确认反馈、已结案办件标签打开时，当手动刷新或每隔2分钟自动查询时，如果有新的进入该状态的办件（来自数字城管），则在相应的标签前面显示New图标； |
| 查看办件详情 | 查看数字城管办件的办件详情； |
| 查看办件进展 | 查看数字城管办件的办件进展（内部的流转进展）； |
| 查看办件流程 | 查看数字城管的办件流程（系统与数字城管中心系统的信息流转）； |
| 处理办件 | 对不同状态的数字城管办件进行处理，包括：签收、派单、上报进展、反馈指挥中心、退回指挥中心、延期申请等； |
| 系统办件功能 | 新建办件 | 在Web端新建办件； |
| 搜索全系统办件 | 根据搜索条件搜索已经接收的全系统办件； |
| 导出表格 | 将列表中的全系统办件信息导出到本地； |
| 新的办件提示 | 当手动刷新或每隔2分钟自动查询时，如果系统收到新的办件，则在菜单栏显示New图标； |
| 查看办件详情 | 查看全系统办件的办件详情； |
| 查看办件进展 | 查看全系统办件的办件进展（内部的流转进展）； |
| 系统办件统计分析 | 对系统的办件进行统计分析，包括系统办件累计数据、系统办件责任部门和类型Top榜； |
| 办件地图及分析 | 在地图上根据搜索条件显示办件的地图分布信息；对搜索到的办件进行分析，包括搜索到的办件数、办件状态分布环形图和不同口径下的柱形图； |
| 系统设置功能 | 新建办件类型 | 新建办件的类型，包括类型名称、响应时限、处理时限、处理标准和常用描述； |
| 修改办件类型 | 编辑办件的类型，包括类型名称、响应时限、处理时限、处理标准和常用描述； |
| 删除办件类型 | 删除办件的类型，包括类型名称、响应时限、处理时限、处理标准和常用描述； |
| 搜索办件类型 | 在办件类型树状图中模糊搜索办件类型； |
| 办件类型排序 | 对每个节点下的办件位置进行上移、下移操作，从而实现排序； |

## 1.2[品质督察移动管理APP](http://180.101.147.70:81/zentao/product-browse-9--byModule-91.html)端功能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **子功能** | **模块名称** | **功能描述** |
| 办件看板功能 | 搜索办件 | 根据搜索条件搜索全系统办件； |
| 办件统计分析 | 对已搜索的全系统办件进行统计分析，包括：办件状态分布环形图和不同口径下的柱形图； |
| 语音提示功能 | 语音提示功能 | 每隔5分钟向服务器查询一次有无当前处理为自己的待接受或将逾期办件；如果有则弹框语音提示，点击后跳转至问题追踪页面（自动设置筛选条件为：数据来源：全部、参与情况：我处理、办件状态：全部）并刷新列表； |
| 办件追踪功能 | 新的办件提示 | 每隔5分钟向服务器查询一次有无当前处理为自己的办件，如果有则在底栏上以红色toast形式显示数量； |
| 筛选办件 | 根据筛选条件筛选办件； |
| 查看办件详情 | 查看全系统办件的办件详情； |
| 查看办件进展 | 查看全系统办件的办件进展； |
| 处理办件 | 对不同状态的全系统办件进行处理，包括：接受、加入、评论、转交、指派、抄送、结案； |
| 上报办件功能 | 定位功能 | 定位手机的位置； |
| 上传图片 | 上传办件的图片，支持拍照或从本地上传； |
| 语音录入 | 录入语音，描述办件详情； |

# 二、业务字段

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **业务字段** | **数据类型** | **值** | | **允许Null值** | **说明** |
| **内部系统** | **数字城管** |
| 1 | 办件编号 | String | 上报时由系统自动生成 | 【instId】业务字段 | N | 内部上报格式为：NYYMMDDZZZ，表示20YY年MM月DD日内部上报的第ZZZ个办件，例：N180203001；  数字城管的例子为：2018265573； |
| 2 | 数据来源 | String | 内部系统 | 数字城管系统 |  |  |
| 3 | 办件来源 | String | 两段式办件来源，格式:内部系统-办件来源 | 两段式办件来源，格式：数字城管-办件来源；【questionFrom】业务字段 | Y |  |
| 例：  内部系统-内部督查；（APP端、Web端默认）  内部系统-第三方检查（城市）  内部系统-第三方检查（农村）  （Web端自动选择前一字段，然后下拉选择后一字段） | 例：  数字城管-随手拍（直接拿数字城管的字段）  数字城管-巡查员上报  （直接导入系统） | 搜索时将值放在一起做下拉菜单选项； |
| 4 | 上报时间 | Datetime | 格式：YYYY-MM-DD HH:MM:SS | | N |  |
| 5 | 上报部门 | String | 上报人所在部门 | 数字城管 | N |  |
| 6 | 上报人员 | String | 上报人姓名 | 【contactName】业务字段 | N |  |
| 7 | 联系方式 | String | 查看系统人员台账中的联系方式 | 数字城管字段 | Y |  |
| 8 | 办件位置 | String | 格式为：海南省海口市秀英区秀英大道（东方大厦附近17米） | | N |  |
| 9 | 办件描述 | String | 上报办件时输入 | 拼接以下业务字段及内容：   1. 总类名称； 2. 大类名称； 3. 小类名称 4. 二级小类 5. 三级小类 6. 问题描述 7. 处理要求 8. 处理标准 | N | 例：   1. 总类名称：创卫专项 2. 大类名称：市容环境卫生 3. 小类名称：环境卫生 4. 二级小类：地面污迹 5. 地面污迹； 6. 问题描述：金府路乐园人行道垃圾桶旁，地面有污迹； 7. 处理要求：1、0.5小时人员到达现场； 8. 处理标准：可视范围内无垃圾； |
| 10 | 办件图片集 |  |  |  | N | 如果无照片，则显示默认图片； |
| 11 | 办件语音 |  | 有/无语音 | 无语音 | Y |  |
| 12 | 签收时间 | Datetime | 格式：YYYY-MM-DD HH:MM:SS | | Y |  |
| 13 | 派单时间 | Datetime | 格式：YYYY-MM-DD HH:MM:SS | | Y |  |
| 14 | 一级分类 | String | 上报办件时生成 | 签收办件时由操作人员选择 | Y |  |
| 15 | 二级分类 | String | Y |  |
| 16 | 三级分类 | String | Y |  |
| 17 | 办件状态 | String | 待签收/待派单/待接受/处理中/待反馈/待核查/已结案/已退回 | | N |  |
| 18 | 处理进展 | String | 取决于办件状态、系统时间和截止响应时限：   1. 待签收/待派单/待接受/处理中/待反馈状态：暂未关闭；   ② 待核查/已结案：及时结案/逾期结案；   1. 已退回：派单退回； | | N | 搜索办件的【处理进展】下拉选项为：全部/暂未关闭/及时结案/逾期结案/派单退回； |
| 19 | 责任部门 | String | 上报办件时生成 | 派单办件时由操作人员选择 | Y |  |
| 20 | 响应时限 |  | 格式：2.0h | |  | 范围：0.5-24小时；间隔单位为0.5小时； |
| 21 | 截止响应时限 | Datetime | 格式：YYYY-MM-DD HH:MM:SS | | Y |  |
| 22 | 处理时限 |  | 格式：2.0h | | Y | 范围：0.5-24小时；间隔单位为0.5小时； |
| 23 | 截止处理时限 | Datetime | 格式：YYYY-MM-DD HH:MM:SS | | Y |  |
| 24 | 处理标准 | String | 在Web端设置 | | Y |  |
| 25 | 进展描述 | String |  | | Y |  |
| 26 | 当前处理 | String | 格式：齐峰[海秀镇片区>海秀镇清运队] | | N |  |
| 27 | 完成方式 | Radio | 标准化/非标准化 | | N | 默认为【标准化】 |

# 三、办件状态及常见操作说明

## 3.1办件状态、前置操作要求和可进行操作

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **数据来源** | **前置操作** | | | **办件**  **状态** | **可进行操作** | | |
| **数字城管**  **系统** | **品质督查管理平台WEB** | **品质督查移动管理APP** | **数字城管**  **系统** | **品质督查管理平台WEB** | **品质督查移动管理APP** |
| 1 | 内部  系统 | —— | 上报办件  [手动] | 上报办件  [手动] | 待签收 | —— | 签收[自动] | —— |
| 数字  城管 | 发件[手动] | —— | —— |  | 签收[手动] |  |
| 2 | 内部  系统 | —— | 签收[自动] | —— | 待派单 | —— | \*派单[自动] | —— |
| 数字  城管 | —— | 签收[手动] | —— | —— | \*派单[手动]  \*退回指挥中心[手动] | —— |
| 3 | 内部  系统 | —— | 派单[自动] | —— | 待接受 | —— | \*延期申请  [手动] | 接受[手动] |
| 数字  城管 | —— | 派单[手动] | —— | —— | —— | 接受[手动] |
| 4 | 内部  系统 | —— | —— | 接受[手动]  转交[手动]  指派[手动]  抄送[手动]  评论[手动] | 处理中 | —— | —— | 转交[手动]  指派[手动]  抄送[手动]  评论[手动]  结案[手动]  退单[手动] |
| 数字  城管 | —— | —— | 接受[手动]  转交[手动]  指派[手动]  抄送[手动]  评论[手动] | —— | 上报进展  [手动]  \*延期申请[手动] | 转交[手动]  指派[手动]  抄送[手动]  评论[手动]  结案[手动]  退单[手动] |
| 5 | 内部  系统 | —— | —— | 结案[手动]  退单[手动] | 待反馈 | —— | 同意结案  [自动]  同意退单  [自动] | 评论[手动] |
| 数字  城管 | —— | —— | —— | 派单[手动]  反馈指挥中心[手动]  \*退回指挥中心[手动] |
| 6 | 内部  系统 | —— | 同意[自动] | —— | 待核查 | —— | 同意[自动] | 评论[手动] |
| 数字  城管 | —— | 反馈指挥中心[手动]  退回指挥中心[手动] |  | 同意结案  [手动] | —— | 评论[手动] |
| 7 | 内部  系统 | —— | 同意结案  [自动] | —— | 已办结 | —— | —— | 评论[手动] |
| 数字  城管 | 同意结案[手动] | —— | —— | —— | —— | 评论[手动] |
| 8 | 内部  系统 | —— | 同意退单  [自动] | —— | 已退回 |  | —— | 评论[手动] |
| 数字  城管 | —— | —— | —— |  | —— | 评论[手动] |

说明：

1. [手动]表示需要操作人员手动进行操作，以更改办件状态；[自动]表示系统根据操作自动更改办件状态；
2. 带“\*”的表示：系统需要在进展描述中自动上报一条进展；如果是来自数字城管的办件，则需要将进展描述发送至对方系统；
3. 当系统接收来自数字城管的办件时，应当首先检查该办件是否已经在系统中；如果有，则更改办件状态为：待签收；（主要针对于已退回的数字城管办件重新发件至本系统）；
4. 对于数字城管办件，当办件处于待反馈状态时，如果操作人员对于结果不满意等原因，可以（重新）派单，派单时需要重新选择办件类型、处理人和抄送人，派单后实时更新相应的字段。

## 3.2 数字城管目录说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **目录** | **说明** | **办件筛选条件** |
| 1 | 任务签收 | 显示来自数字城管的、待签收办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：待签收； 3. 注：如果有数字城管不满意处理结果、重复派单过来的办件，则在同步办件时比对办件编号后直接进入任务派单目录，以便让人员重新进行派单； |
| 2 | 任务派单 | 显示来自数字城管的、待派单办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：待派单； |
| 3 | 处理跟踪 | 跟踪已派单给人去处理的办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：待接受或处理中； |
| 4 | 确认反馈 | 确认处理人反馈的办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：待反馈； |
| 5 | 核查中任务 | 已经反馈数字城管、等等对方核查的办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：待核查； |
| 6 | 已办结任务 | 已经反馈数字城管、且对方同意办件的办件； | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：已结案； |
| 7 | 已退回任务 | 已经退回数字城管的办件 | 1. 数字来源：数字城管； 2. 办件状态：已退回； 3. 如果退回后数字城管系统重新派件，则在同步办件时比对办件编号后直接进入任务派单目录，以便让人员重新进行派单； |

## 3.4 数字城管不同目录列表页、详情页、进展页和流转页操作按钮说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **目录** | **列表页** | **详情页** | **进展页** | **流转页** |
| 1 | 任务签收 | * 签收 * 设为已读 * 导出 * 刷新 | * 签收 * 刷新 * 关闭页面 * 返回列表 | * 刷新 * 关闭页面 * 返回列表 | |
| 2 | 任务派单 | * 导出 * 刷新 | * 派单（自动报进展） * 退回指挥中心（自动报进展） * 关闭页面 * 返回列表 |
| 3 | 处理跟踪 | * 上报进展 * 延期申请（自动报进展） * 关闭页面 * 返回列表 |
| 4 | 确认反馈 | * 派单（自动报进展） * 反馈指挥中心 * 退回指挥中心（自动报进展） * 关闭页面 * 返回列表 |
| 5 | 核查中任务 | * 关闭页面 * 返回列表 |
| 6 | 已办结任务 |
| 7 | 已退回任务 |

## 3.5 自动报进展格式

需要自动报进展的操作有：派单、退回指挥中心和延期申请；

### 3.5.1派单：

* 格式：[账号1]派单给[账号2]； 【[账号1] [时间]】
* ***例：[刘春巍]派单给[齐先] ； 【刘春巍 2018-03-07 12:22:34】***

***[系统]派单给[李霞]; 【系统 2018-03-07 12:43:55】***

### 3.5.2退回指挥中心：

* 格式：[账号]将办件退回给指挥中心，退回理由为[退回理由]; 【[账号] 海口玉禾田环境服务有限公司 2018-03-07 12:23:34】；
* ***例：[刘春巍]将办件退回给指挥中心，退回理由为[这个不归我们管。]； 【刘春巍 海口玉禾田环境服务有限公司 2018-03-07 12:23:34】***

### 3.5.3延期申请：

* 格式：[账号]申请延期，延期时间为[延期时间]，申请理由为[申请理由]; 【[账号] 海口玉禾田环境服务有限公司 2018-03-07 12:23:34】；
* ***例：[刘春巍]申请延期，延期时间为[0天23小时]，申请理由为[这个我们需要多些时间。]； 【刘春巍 海口玉禾田环境服务有限公司 2018-03-07 12:23:34】***

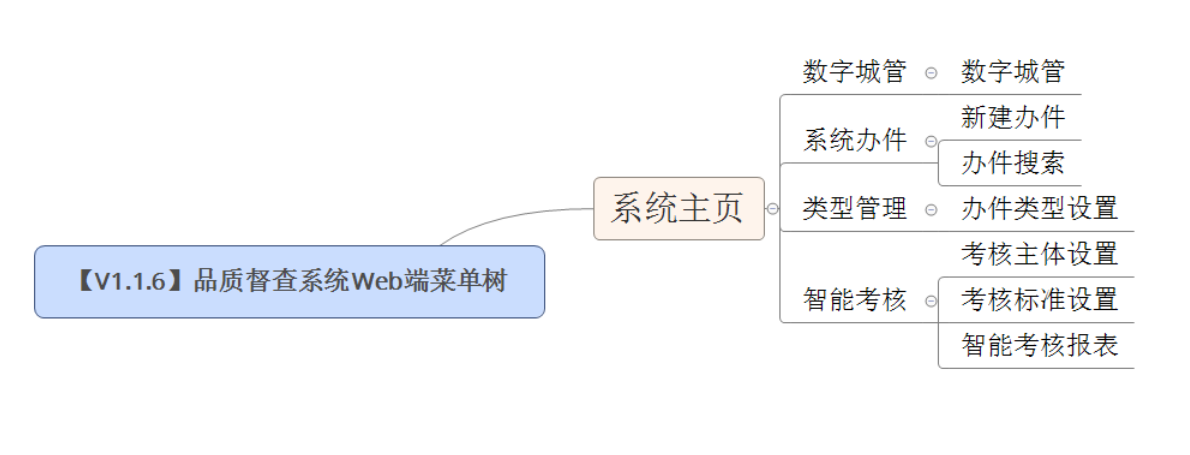
## 3.6办件进展区需要记录的处理动作

办件进展需要记录的处理动作：包括上报、签收、派单、转交、指派、抄送、评论、结案、退单、同意结案、同意退单；不同数据来源的办件需要记录的处理动作如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **处理动作** | **内部上报办件** | **数字城管办件** | **备注** |
| 1 | 上报 | √ |  |  |
| 2 | 签收 | √ | √ |  |
| 3 | 派单 | √ | √ |  |
| 4 | 接受 | √ | √ |  |
| 5 | 转交 | √ | √ |  |
| 6 | 指派 | √ | √ |  |
| 7 | 抄送 | √ | √ |  |
| 8 | 评论 | √ | √ |  |
| 9 | 结案 | √ | √ |  |
| 10 | 退单 | √ | √ |  |
| 11 | 同意结案 | √ |  |  |
| 12 | 同意退单 | √ |  | 对于内部上报的办件，上报是由用户自己发起的，同意结案和同意退单由系统根据上个动作是结案还是退单自动执行的，与之相关的信息属于内部系统之间的流转；  而对于数字城管的办件，反馈后需要等对方决定，不属于内部系统之间的信息流转，所以不予记录； |

注：数字城管系统的流转页：记录每一次调用数字城管系统接口的动作。

# 四、Web端菜单树



# 五、APP办件追踪页面标签及筛选说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标签** | **说明** | **筛选条件一** | **筛选条件二** | **筛选条件三** |
| 1 | 待我处理 | 显示需要该账号进行处理的办件； | **处理情况**：   * 派单给我 * 办件处于待接受状态； * 当前处理为该账号； * 正在处理 * 办件处于处理中状态； * 当前处理为该账号； * 指派给我 * 办件处于处理中状态； * 该办件被指派给过该账号； | **办件来源：**   * 内部督查 * 第三方检查 * 数字城管 | —— |
| 2 | 办件追踪 | 显示该账号参与的、但是目前不需要该账号处理的办件； | **参与情况：**   * 我上报的 * 办件处于待接受/处理中/待反馈/待核查状态； * 上报人员为该账号； * 我转交的 * 办件处于待接受/处理中/待反馈/待核查状态； * 该账号转交过该办件； * 抄送我的 * 办件处于待接受/处理中/待反馈/待核查状态； * 该办件被抄送给过该账号； | **办件来源：**   * 内部督查 * 第三方检查 * 数字城管 | —— |
| 3 | 关闭办件 | 显示该账号参与的、且已经处于已办结或已退回状态的办件； | **处理进展：**   * 及时结案 * 办件的处理进展为及时结案； * 该账号为该办件的参与人员； * 逾期结案 * 办件的处理进展为逾期结案； * 该账号转为该办件的参与人员； * 派单退回 * 办件的处理进展为派单退回； * 该账号为该办件的参与人员； | **办件来源：**   * 内部督查 * 第三方检查 * 数字城管 | —— |

# 六、需求说明

## 4.1产品原型图

在线查看网址：<https://a08xm0.axshare.com/>

## 4.2功能思维导图

PDF格式： 

## 4.3页面需求

详见禅道。