



投诉报事

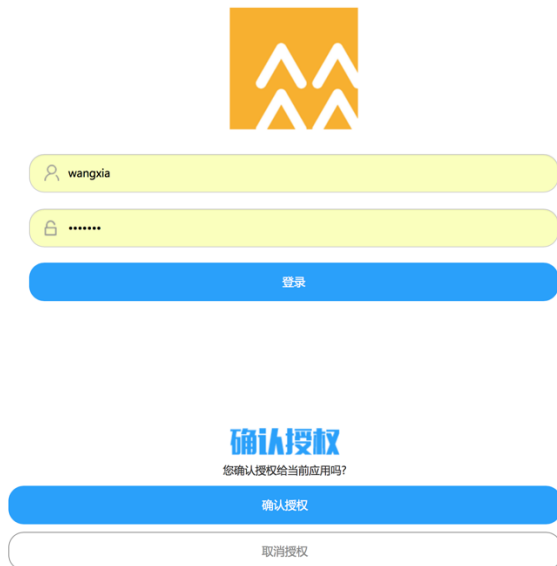
操作手册

2016-12-22

1、登录	1
2、工单类别	1
2.1、我的待办	1
2.2、我的监管	2
2.3、工单管理	2
2.4、统计管理	3
2.5、创建任务	3
3、处理工单	6
3.1、执行人修改	6
3.3、状态更改	8
3.3.1、发起人	8
3.3.2、执行人	9
3.3.3、监督人	10

1、登录

打开华润置地投诉处理网站 <http://112.74.141.184:5088/colorlife> 输入账号密码登录然后确认授权即可。



The login interface consists of two main parts. The top part is a login form with a logo at the top, followed by input fields for the username 'wangxia' and a masked password '.....', and a blue '登录' (Login) button. The bottom part is an authorization dialog titled '确认授权' (Confirm Authorization) with the question '您确认授权给当前应用吗?' (Do you confirm authorizing the current application?). It features a blue '确认授权' (Confirm Authorization) button and a white '取消授权' (Cancel Authorization) button.

2、工单类别

进入页面首先看到全部我发布的工单，在左侧主菜单中可以筛选不同状态下的工单。



The screenshot shows the 'My Published Work Orders' page. The top navigation bar includes '华润置地投诉处理' and several tabs: '我的发布' (My Published), '我的待办' (My To-do), '我的监管' (My Supervision), '工单管理' (Work Order Management), '统计管理' (Statistics Management), and '创建任务' (Create Task). The left sidebar shows a user profile for 'wangxia' and a menu with options like '全部任务' (All Tasks), '处理中' (In Progress), '未处理' (Not Processed), '确认完成' (Confirmed Complete), '待确认' (Pending Confirmation), and '已关闭' (Closed). The main content area displays a table of work orders with columns for '工单号' (Work Order Number), '标题' (Title), '发起人' (Initiator), '发起时间' (Initiation Time), '执行人' (Executor), '类型' (Type), '状态' (Status), and '监督人' (Supervisor). Below the table are pagination controls showing '1' of 12 items.

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122335	1212员工端测试	王霞	2016-12-22 10:17:07		投诉	未处理	李勇,王霞
122328	监控设施	王霞	2016-12-21 11:17:37	李勇	投诉	进行中	王霞
122326	电梯维修	王霞	2016-12-21 11:01:57	王霞	投诉	进行中	王霞
122330	监控设施	王霞	2016-12-21 11:17:38	测试3	投诉	进行中	王霞
122329	监控设施	王霞	2016-12-21 11:17:38	王霞	投诉	进行中	测试3

2.1、我的待办

待办的工单是指执行人是本人的所有工单，在左侧主菜单中可以筛选不同状态下的工单。

我所关注的所有工单，在左侧主菜单中可以筛选不同状态下的工单。

华润置地投诉处理

wangxia

注册

主菜单

全部任务11

处理中4

未处理4

确认完成2

待确认0

已关闭1

我的发布

我的待办

我的监管

工单管理

统计管理

创建任务

主页 / 我的监管

按工单号

按关键字

搜索

清除条件

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
+ 122328	监控设施	王霞	2016-12-21 11:17:37	李勇	投诉	进行中	王霞
+ 122338	123	测试账号	2016-12-22 11:58:20		投诉	未处理	王霞
+ 122336	路灯	李勇	2016-12-22 10:20:08	王霞	投诉	已关闭	李勇, 李雷, 王霞, 李四
+ 122337	马桶漏水	李勇	2016-12-22 10:29:14		报修	未处理	王霞
+ 122335	1212员工端测试	王霞	2016-12-22 10:17:07		投诉	未处理	李勇, 王霞

上一页

1

2

3

下一页

跳至

页

Copyright © 2014-2016 华润置地. All rights reserved.

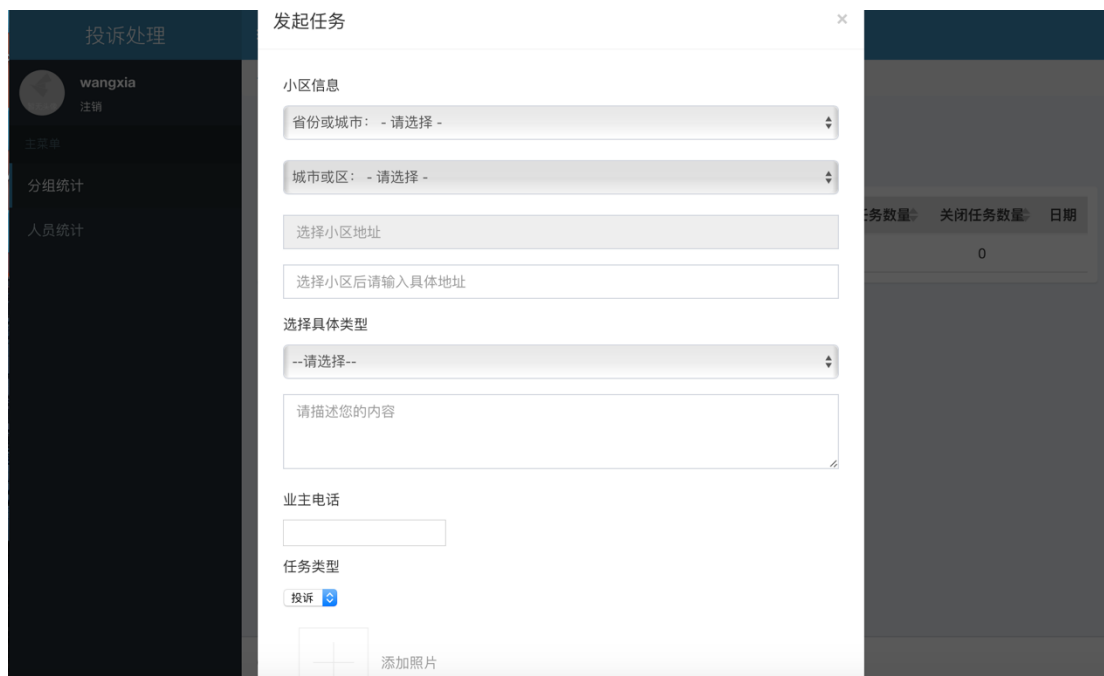
工单管理中的工单是指所有的工单，有权限的员工账户可以看到任何人创建的工单，在左侧主菜单中可以筛选不同状态下的工单。



2.4、统计管理

2.5、创建任务

发起任务



选择小区

我的发布

我的待办

我的监管

工单管理

统计管理

创建任务

发起任务

小区信息

北京市

城市或区： - 请选择 -

东城区

西城区

朝阳区

丰台区

石景山区

海淀区

门头沟区

房山区

通州区

顺义区

昌平区

大兴区

怀柔区

平谷区

密云区

延庆区

任务类型

投诉

选择任务分类

测试小区

北京市东城区测试小区

选择小区后请输入具体地址

选择具体类型

✓ --请选择--

3.0硬件设施

住房主体设施

供水设施

公共设施

其它

安全事故

尚未分类

开元工程保修

服务态度

服务技能

服务时限

照明设施

环境卫生

电梯空调等

监控设施

取消

确定

Copyright © 2014-2016 . All rights reserved.

选择任务类型

业主电话

任务类型

✓ 投诉

报修

添加照片

取消

确定

Copyright © 2014-2016 . All rights reserved.

3、处理工单

3.1、执行人修改

在所能看到的工单中，例如我的发布、我的待办、我的监管、统计中看到的工单列表，点击号前面加号打开工单详情。在详情的中间位置点击执行人修改按钮搜索员工更换为执行人

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122339	水龙头漏水	王霞	2016-12-22 12:04:16	李勇	报修	进行中	

水龙头漏水

工单号: 122339 发起人: 王霞 发起时间: 2016-12-22 12:04:16

状态: 进行中 执行人: 李勇 任务类型: 报修

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 1861233416 [投诉报修类型](#) 供水设施

小区信息: 北京市东城区测试小区测试小区的房间号

监督人:

详情: 水龙头漏水

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

[评论动态\(2\)](#) [附件列表](#)

系统: 2016-12-22 13:38:44

王霞指派[李勇]为该任务的执行人,任务状态从[未处理]变为[进行中]

系统: 2016-12-22 12:04:16

王霞创建了任务,将该任务加入分组[测试小区]



3.2、监督人修改

在所能看到的工单中，在详情的中间位置点击监督人修改按钮搜索员工删除或者添加监督人

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122339	水龙头漏水	王霞	2016-12-22 12:04:16	李勇	报修	进行中	

水龙头漏水			
工单号: 122339	发起人: 王霞	发起时间: 2016-12-22 12:04:16	
状态: 进行中	执行人: 李勇	任务类型: 报修	
关联分组:	时间节点: 120	应用来源: 投诉报修	
业主姓名:	业主手机号: 1861233416	投诉报修类型: 供水设施	
小区信息: 北京市东城区测试小区测试小区的房间号			
监督人:			
详情: 水龙头漏水			
操作: 执行人修改 监督人修改 工单状态更改 关联分组更改			
评论动态(2)		附件列表	
系统:		2016-12-22 13:38:44	
王霞指派[李勇]为该任务的执行人,任务状态从[未处理]变为[进行中]			
系统:		2016-12-22 12:04:16	
王霞创建了任务,将该任务加入分组[测试小区]			

监督人: 王霞

详情: 监控设施

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

评论动态(4)

系统: 王霞 x 2016-12-22 13:49:00

执行人李勇查

系统: 李勇 2016-12-22 10:13:44

王霞指派[李勇]变为[进行中]

系统: 2016-12-21 14:10:05

3.3、状态更改

3.3.1、发起人

可以对【我的发布->已完成待确认/确认完成/已关闭】的进行“重置”，要求重做；可以对别人点了完成的【我的发布->“已完成待确认”】的进行“确认完成”工单；可以对【我的发布】任意状态进行“关闭”工单。

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122339	水龙头漏水	王霞	2016-12-22 12:04:16	李勇	报修	进行中	

水龙头漏水

工单号: 122339 发起人: 王霞 发起时间: 2016-12-22 12:04:16

状态: 进行中 执行人: 李勇 任务类型: 报修

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 1861233416 [投诉报修类型](#) 供水设施

小区信息: 北京市东城区测试小区测试小区的房间号

监督人:

详情: 水龙头漏水

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

评论动态(2) 附件

系统: 王霞指派[李勇]为该任务 2016-12-22 13:38:44

系统: 王霞创建了任务,将该任务加入分组[测试小区] 2016-12-22 12:04:16

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122339	水龙头漏水	王霞	2016-12-22 12:04:16	李勇	报修	已完成待确认	

水龙头漏水

工单号: 122339 发起人: 王霞 发起时间: 2016-12-22 12:04:16

状态: 已完成待确认 执行人: 李勇 任务类型: 报修

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 1861233416 [投诉报修类型](#) 供水设施

小区信息: 北京市东城区测试小区测试小区的房间号

监督人:

详情: 水龙头漏水

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

评论动态(4)

系统: 李勇完成任务等待确认 2016-12-22 13:44:53

系统: 执行人李勇查看了该任务 2016-12-22 13:42:31

任务状态选择

未完成, 还是有问题

待确认中

确认完成

关闭任务

重置任务

3.3.2、执行人

执行人是接受指令工单的人, 执行人操作权限: 可以对【我的待办->进行中】的进行“完成工单”操作; 可以对【我的待办->已完成待确认/确认完成/已关闭】的自行“重置”重做;

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122339	水龙头漏水	王霞	2016-12-22 12:04:16	李勇	报修	进行中	

水龙头漏水

工单号: 122339 发起人: 王霞 发起时间: 2016-12-22 12:04:16

状态: 进行中 执行人: 李勇 任务类型: 报修

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 1861233416 [投诉报修类型](#) 供水设施

小区信息: 北京市东城区测试小区测试小区的房间号

监督人:

详情: 水龙头漏水

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

评论动态(3) 附件

系统: 2016-12-22 13:42:31

执行人李勇查看了该任务

系统: 2016-12-22 13:38:44

王霞指派[李勇]为该任务的执行人,任务状态从[未处理]变为[进行中]

任务状态选择

输入选择原因

完成任务

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122336	路灯	李勇	2016-12-22 10:20:08	王霞	投诉	已完成待确认	李勇,李雷,王霞,李四

路灯

工单号: 122336 发起人: 李勇 发起时间: 2016-12-22 10:20:08

状态: 已完成待确认 执行人: 王霞 任务类型: 投诉

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: [投诉报修类型](#)

小区信息:

监督人: 李勇,李雷,王霞,李四

详情: 路灯

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

评论动态(12) 附件

系统: 2016-12-22 16:31:16

王霞完成任务等待确认,任务状态从[进行中]变为[已完成],理由为:OK

系统: 2016-12-22 16:30:16

李勇将任务从状态[已关闭]重置为[进行中],理由为:123

任务状态选择

输入选择原因

待确认中

重置任务

3.3.3、监督人

监督人为需要对这个工单的执行进行监督的相关人员，操作权限：作为监督

人，可以对【我的监督-待确认/确认完成/已关闭】的要求重做（重置为进行中），可以对【进行中】的进行关闭操作。

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122336	路灯	李勇	2016-12-22 10:20:08	王霞	投诉	进行中	李勇,李雷,王霞,李四

路灯

工单号: 122336 发起人: 李勇 发起时间: 2016-12-22 10:20:08

状态: 进行中 执行人: 王霞 任务类型: 投诉

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 投诉报修类型: [投诉报修类型](#)

小区信息:

监督人: 李勇,李雷,王霞,李四

详情: 路灯

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

[评论动态\(13\)](#) [附件](#)

系统: 李勇将任务从状态[已完成]变为[进行中],理由为:OK 2016-12-22 16:34:04

系统: 王霞完成任务等待确认,任务状态从[进行中]变为[已完成待确认],理由为:OK 2016-12-22 16:31:16

任务状态选择

输入选择原因

关闭任务

工单号	标题	发起人	发起时间	执行人	类型	状态	监督人
122336	路灯	李勇	2016-12-22 10:20:08	王霞	投诉	已完成待确认	李勇,李雷,王霞,李四

路灯

工单号: 122336 发起人: 李勇 发起时间: 2016-12-22 10:20:08

状态: 已完成待确认 执行人: 王霞 任务类型: 投诉

关联分组: 时间节点: 120 应用来源: 投诉报修

业主姓名: 业主手机号: 投诉报修类型: [投诉报修类型](#)

小区信息:

监督人: 李勇,李雷,王霞,李四

详情: 路灯

操作: [执行人修改](#) | [监督人修改](#) | [工单状态更改](#) | [关联分组更改](#)

[评论动态\(12\)](#) [附件](#)

系统: 王霞完成任务等待确认,任务状态从[已完成待确认]变为[进行中],理由为:OK 2016-12-22 16:31:16

系统: 李勇将任务从状态[已关闭]重置为[进行中],理由为:123 2016-12-22 16:30:16

任务状态选择

输入选择原因

待确认中

重置任务