## 版本更新内容表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 更新人 | 更新内容简述 | 修改日期 |
| v3.0 | 何少峰 | 1. 要求一样给出用户投诉工单查询（待办）接口中环节名称的枚举值 2. 新增接口2.5详见对应章节 3. 修改回单接口入参说明，详见章节1.3 |  |
| v3.2 | 何少峰 | 1. 章节2.5修改 2. 章节1.3修改 |  |
| v3.3 | 何少峰 | 1. 增加重要标识定义描述 |  |
| v3.4 | 何少峰 | 1. 修改章节1.1的入参中重要标识的描述 2. 增加分派原因枚举值 3. 增加转派原因枚举值 |  |
| V3.5 | 陈建良 | 1. 增加工单操作是入参增加taskId 2. 增加图片上传接口 3. 增加通用参数opType的定义 |  |
| v3.6 | 何少峰 | 1. 新增章节2.6 2. 新增章节1.16 |  |
| v3.7 | 梁澳昭、何少峰 | 1. 更新接口简述 2. 新增接口1.17（确认受理） 3. 新增接口1.18（分派回复通过/不通过） |  |
| v3.8 | 何少峰 | 1. 删除接口1.17（确认受理） |  |
| v3.9 | 何少峰 | 1. 修改接口2.5的返回参数2.5.3 |  |
| v3.10 | 骆赛玲 | 整理文档 |  |
| v3.11 | 骆赛玲 | 1.接口1.1请求参数新增排序方式 |  |
| v3.12 | 陈建良（亿阳） | 增加回单字段、详情字段、增加查询回填物料信息接口 |  |
| v3.13 | 陈建良（亿阳） | 增加回单字段，流转信息字段，删除原来物料回填方式 |  |
| V4.0.0 | 唐遥（亿阳） | 1. 首次联系用户时间获取； 2. 手机调用测光结果信息通过回单接口回传给PC端； 3. 投诉工单关联备品备件物料回填； 4. 增加根据投诉报结原因自动默认投诉责任部门、投诉责任原因的接口； 5. 与近期PC端做的优化进行同步更新（主要是详情加字段、删减字段等）。 |  |
| V4.0.1 | 唐遥（亿阳） | 修改文档，   1. 在章节标题增加本次修改提示； 2. 用户投诉工单分派回复接口遗漏了，增加对物料回填信息的修改内容。 |  |
| V4.0.2 | 唐遥（亿阳） | 修改文档：   1. 在“1.1用户投诉工单查询（待办）”、“1.13历史故障投诉单查询”接口中增加按安装地址模糊查询的功能（地市提出，王凯威要求新增该需求）； 2. 在“1.1用户投诉工单查询（待办）”、“1.13历史故障投诉单查询”接口中增加按工单类型进行工单列表查询； |  |
| V4.0.3 | 唐遥（亿阳） | 修改文档：  1、在“1.2用户投诉工单详情”接口增加“端口名称”字段传给手机。  2、在“1.7用户投诉工单预约”接口增加“首次响应类型”字段传值给系统服务端保存。 |  |
| V4.0.4 | 陈建良（亿阳） | 修改文档：   1. 在“1.3用户投诉工单回单”接口增加“小类名称”，“中类名称”，“产品名称”字段，修改地市字典值父ID |  |
| V4.0.5 | 廖朝南 | 修改文档：  在“1.14用户投诉工单分派回复”接口增加“小类名称”，“中类名称”，“产品名称”字段，修改地市字典值父ID |  |
| V4.0.6 | 丁振亮（亿阳） | 修改文档：  1、在1.1.2.请求参数说明中新增工单类型“小微宽带”；  2、在1.1.3.返回参数说明中新增工单类型枚举值“小微宽带”，新增字段“覆盖场景”和“细化覆盖场景”；  3、在1.2.3.返回参数说明中新增工单类型枚举值“小微宽带”，新增字段“覆盖场景”和“细化覆盖场景”；  4、修改1.2.3返回参数说明中“所属市”取智能调度后的所属市，”所属县“取智能调度后的所属县，“代维公司”取智能调度后装维人员所属代维公司，”代维驻点“取智能调度后装维人员所属代维驻点。  5、在“1.15.图片上传接口”请求参数说明中“参数名”为imageUrl1的“类型”由“Byte”调整为“JSONArray”，满足上传5张“速率”图片功能。 |  |
| V4.0.7 | 陈建良 | 修改文档：  1.工单详情增加是否为试点地市字段(1030101, 1030102),如果为1030101时，回单使用备品备件。  2.增加备品备件回单字段，修改“小类名称”，“中类名称”，“产品名称”，增加虚拟库房名称，物料编码，别名，  厂家名称 |  |
| V4.0.8 | 唐遥 | 修改1.3回单、1.14分派回复2个接口中“自动检测结果”字段的备注说明信息，仅修改文档描述，不涉及开发。 |  |
| V4.0.9 | 唐遥 | 1. 修改回单接口、分派回复接口，新增小区ID、小区名称、网格名称、网格ID字段。 2. 修改工单流转信息，增加关联代维备品备件回填物料内容。 |  |
| V4.0.10 | 陈建良 | 1. 回单和分派回复接口，增加【首次响应类型】字段； 2. 增加“1.21用户投诉工单查询（已办）”； 3. 待办查询接口增加“工单是否催修”标识； 4. 新增阶段回复接口；   5、工单流转信息接口传递阶段回复流转信息（操作类型、操作描述）。 | 2018-9-3 |
| V4.0.11 | 陈建良 | 1、增加1.23物料补填接口  2、增加1.24已录物料查询接口  3、原1.16工单流转信息接口删除回单步骤的物料信息。 | 2018-10-18 |
| V4.0.12 | 陈奖业 | “用户投诉工单详情”接口的返回参数增加“客服催办次数”字段。 |  |
| V4.0.13 | 唐遥 | 1. 在“用户投诉工单查询（待办）”、“用户投诉工单查询（已办）”接口中新增“重复投诉次数”、“来电追加次数”、“是否大面积故障”信息传给APP工单列表，便于APP进行工单标签图标显示。 2. 在“用户投诉工单查询（待办）”接口，EOMS提供待办列表时，待办工单按以下信息排序后推送给APP：超7天投诉、超时投诉、用户2次以上催促、高品质用户投诉、普通投诉（优先级别由高到低）。 | 2019-1-25 |
| V4.0.14 | 凌玮坚 | 新增：1.25-1.29协同相关接口- |  |
| V4.0.15 | 田华清 | 1、1.1接口返回参数增加“来电号码”、“故障号码”2、1.15接口请求参数增加imageUrl4 | 2019-4-20 |
| V4.0.16 | 唐遥 | 1. 修改“1.16工单流转信息”接口，新增质检环节“质检概述”字段； 2. 修改“1.2用户投诉工单详情”接口，新增“转派备注”、“重派内容”字段； 3. 修改“1.16工单流转信息”接口，新增转派操作环节“转派备注”字段。 | 2019-5-9 |
| V4.0.17 | 唐遥 | 宽带投诉一键诊断一阶段需求：   1. 修改“1.2用户投诉工单详情”接口，新增【客户投诉类型】（枚举值如投诉、抱怨、催装、咨询）传递给APP，用于APP筛选工单进行回单诊断限制。   2、修改1.3回单、1.14分派回复接口章节，更新回单检测字段的备注说明信息（不涉及接口服务开发），回单检测字段新增拼接如下内容：  【RMS测速】：测速开始时间：XXX；测速结束时间：XXX；速率：XXX；以太层下载速率：XXX  【魔百和接入方式】：显示魔百和接入方式  【检测账号】：显示检测的账号 | 2019-5-13 |
| V4.0.18 | 唐遥 | 用户通过1008改约后，EOMS将“改约时间”传给APP，修改以下内容：  1、“1.1用户投诉工单查询（待办）” 接口新增“用户期望上门时间”字段。  2、“1.2用户投诉工单详情”接口新增“用户期望上门时间”字段； | 2019-6-26 |
| V4.0.19 | 唐遥 | 1. 增加“1.30待预约工单列表查询”接口； 2. “1.1用户投诉工单查询（待办）”接口新增【是否客服重派】标签字段。 | 2019-7-5 |
| V4.0.20 | 唐遥 | 1. 修改工单详情接口，对“预处理字段”中的@符号做处理后再传给APP； 2. 修改分派回复、回单接口，删除“投诉报结原因四级分类”、“备注”字段。 | 2019-8-20 |
| V4.0.21 | 唐遥、陈建良 | 1. 新增“1.31 集中故障诊断查询”接口； 2. 修改“1.14分派回复接口”、“1.3用户投诉工单回单”接口，新增【关联的集中故障工单号】、【RMS测速】2个字段； 3. 新增“RMS测速回传接口”。 | 2019-8-29 |
| V4.0.22 | 唐遥 | 应浩鲸侧（周小青）要求，工单详情接口增加“派单方式”字段，用于APP区分是手工派单还是客服派单。 | 2019-9-16 |
| V4.0.22-new | 唐遥 | 经开发评审，分派回复和回单接口需增加回传检测账号，便于PC端质检环节用做逻辑处理：  accountExistence 字符串 检测账号 | 2019-9-24 |
| V4.0.23 | 唐遥 | 修改APP中待办单、待预约、待质检、历史投诉单标签页的相关接口，接口查询条件增加【客户投诉类型】、【宽带账号】、【客户号码】、【来电号码】、【故障号码】字段。 | 2019-11-29 |
| V4.0.24 | 唐遥 | 经龙倩确认，APP的待办单、待预约、待质检、历史投诉单标签页的相关接口，除了要增加查询条件，在查询结果中也需要展示出【客户投诉类型】字段。 | 2019-12-2 |
| V4.0.25 | 唐遥 | 修改工单类型枚举值，增加“智能组网”的枚举，涉及修改如下接口服务：  1.1用户投诉工单查询（待办）  1.2用户投诉工单详情  1.13历史故障投诉单查询  1.21用户投诉工单查询（已办）  1.30待预约工单列表查询接口 | 2020-02-19 |
| V4.0.26 | 唐遥 | 修改工单类型枚举值，增加“问题解决单”的枚举，涉及修改如下接口服务：  1.1用户投诉工单查询（待办）  1.2用户投诉工单详情  1.13历史故障投诉单查询  1.21用户投诉工单查询（已办）  1.30待预约工单列表查询接口 | 2020-03-19 |
| V4.0.27 | 唐遥 | 1、修改“1.2用户投诉工单详情”接口，新增全球通身份等级、联系电话1、重要客户、高价值小区字段。  2、在处理工单时可增加查询条件筛选是否千兆用户、是否重要用户、是否高价值小区、是否即报即修的工单，同时EOMS接口返回参数中增加以上入参字段，涉及修改如下接口：  1）用户投诉工单查询（待办）  2）历史故障投诉单查询  3）用户投诉工单查询（已办）  4）待预约工单列表查询接口 | 2020-06-02 |
| V4.0.27-new | 唐遥 | 不改接口，仅修改文档中用户投诉工单待办的排序说明，将千兆业务工单待办排序优先靠前，修改后APP待办排序为：千兆城镇>千兆农村>超7天投诉>超时投诉>用户2次以上催促>高品质用户投诉>普通投诉。 | 2020-07-09 |
| V4.0.28 | 陆荣国 | （该接口由陆荣国提供，唐遥帮整理迁移进来）  增加1.33.客户首次通话信息通知接口 | 2020-08-05 |
| V4.0.29 | 唐遥 | 修改如下接口：  1、修改“1.1用户投诉工单查询（待办）”接口，增加传递千兆精品小区标识并将将千兆精品小区标识的工单排序置顶。  2、修改“1.21用户投诉工单查询（已办）”接口（对应APP待质检工单列表），增加传递千兆精品小区标识并将将千兆精品小区标识的工单排序置顶。  3、修改“1.30待预约工单列表查询”接口，增加传递千兆精品小区标识并将将千兆精品小区标识的工单排序置顶。  1.25家宽协同故障告警接口“描述”字段增加经度、维度信息拼接回传（2020-09-01 周小青） | 2020-09-27 |
| V4.0.30 | 唐遥 | 修改如下接口：  1、修改“1.2用户投诉工单详情”接口，增加传递客服最新传递的家宽工单相关业务要素。  2、修改“1.3用户投诉工单回单”接口，回单根据《投诉责任原因规范4.0版本》加载责任原因选项。  3、修改“1.20根据投诉报结原因自动获取投诉责任部门和投诉责任原因”接口，按《投诉责任原因规范4.0版本》加载责任原因选项。 | 2020-12-31 |
| V4.0.31 | 莫磊 | 修改“1.3用户投诉工单回单”接口，回单根据《投诉责任原因规范4.0版本》，新增修改部分字段的枚举值id | 2021-01-22 |
| V4.0.32 | 孙楚涵 | GX-602-210928-00002-关于在EOMS系统增加要客标识并传送给IOM系统的需求。  搜索“V4.0.32新增”查看本版本修改内容 | 2021-11-15 |
| V4.0.33 | 唐遥 | 工单增加“是否千兆VIP”标识，修改如下接口：  1）用户投诉工单查询（待办），增加“是否千兆VIP”、“联系电话1”2个字段  2）用户投诉工单详情，增加“是否千兆VIP”字段  3）待预约工单列表查询接口，增加“是否千兆VIP”、“联系电话1”2个字段  4）待办接口排序将千兆VIP客户排序靠前。 | 2022-1-4 |
| V4.0.34 | 董哲 | 装维app回单接口新增“厂商”、“型号”两个字段 | 2022-1-18 |
| V4.0.35 | 唐遥 | 新增装维人员代客立单接口（1.30投诉工单派发接口） | 2022-1-27 |
| V4.0.36 | 唐遥 | 1、修改“1.16根据投诉报结原因自动获取投诉责任部门和投诉责任原因”，入参增加工单流水号和投诉报结原因四级分类；  2、修改“1.3用户投诉工单回单”接口，入参增加投诉报结原因四级分类。 | 2022-3-7 |
| V4.0.36-new | 唐遥 | 将EOMS与IOM的投诉工单和协同单的相关接口章节迁移出此文档（已放入EOMS与IOM的智能调度接口文档中），便于统一管理。 | 2022-5-9 |
| V4.0.37 | 唐遥 | 1、修改“根据投诉报结原因自动获取投诉责任部门和投诉责任原因”接口，可返回关联的投诉责任原因六级分类；  2、修改“用户投诉工单回单”接口，增加相关上报集团字段；  3、修改“用户投诉工单转派”接口，增加“一线装维人员账号”字段，该字段为可以唯一标识一线装维人员的员工账号（目前该字段在IOM维护）。  4、修改“用户投诉工单详情”接口，将相关资源查询信息和低满数据信息传递给家宽装维APP，以便装维APP区分该工单是否低满工单 | 2022-5-19 |
| V4.0.38 | 唐遥 | 修改“1.13工单流转信息”接口，入参增加“工单流水号” | 2022-6-17 |
| V4.0.39 | 唐遥 | 修改“1.1用户投诉工单查询（待办）”接口和“1.2用户投诉工单详情”接口，增加“疑难客户类型”字段 | 2022-6-30 |
| V4.0.40 | 唐遥 | 修改“1.1用户投诉工单查询（待办）”接口和“1.2用户投诉工单详情”接口，增加企业宽带投诉工单的相关字段，包括【宽带归属地市】、【宽带归属区县】、【宽带所在乡镇街道】、【具体单位名称】、【故障地点】 | 2022-7-20 |
| V4.0.41 | 唐遥 | 1、修改“1.1用户投诉工单查询（待办）”接口，新增传递企宽投诉工单的【客户服务等级】、【是否泛酒店类投诉】、【泛酒店类投诉场景】；  2、修改工单待办、待预约列表查询接口，增加【是否泛酒店类投诉】、处理时限（广西时限）、预约时限、客户服务等级；  3、修改工单回单接口，增加企业宽带投诉工单相关回单字段。  4、修改工单转派接口，增加【是否派给一线师傅】字段。 | 2022-8-10 |
| V4.0.42 | 徐畅 | 1、修改【1.2用户投诉工单详情】接口，新增责任原因一级分类。  2、修改【1.3用户投诉工单回单】接口，新增【客户感知】、【是否执行后续满意度邀评引导】、【责任原因级别】、【责任原因编码】。 | 2022-9-7 |
| V4.0.43 | 孙奉富 | 修改“1.1用户投诉工单查询（待办）”接口和“1.2用户投诉工单详情”接口，增加“触发邀评”字段，和标签枚举“邀评”用于企宽投诉工单新增“触发邀评”信息 | 2022-10-12 |
| V4.044 | 唐遥 | 2023-1-6：在待办、详情、待预约3个接口返回参数中增加企宽和其他集客标准产品的“低满分类”传值，用于识别企业宽带投诉工单和其他集客标准产品投诉工单是否低满客户工单  2023-1-1:：修改，在待办、待预约列表查询接口的入参和出参中增加【是否低满客户】标签，详情接口返参增加【是否低满客户】以及详细低满号码和低满分类信息。  2023-1-31（最终版本）：修改，将【是否低满客户】字段名修改为【是否低评客户】。 | 2023-1-31 |

## 用户投诉工单操作

### 用户投诉工单查询（待办）

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op101",  "requestJson": {  "currentPageIndex": "0",  "opTime": "2017-11-15 10:11:80",  "opUserId": "huangwang",  "opUserName": "黄王",  "pageSize": "10",  "serialNO": "",  "sheetId": "",  "importantCust": "all",  "sortField":"SENDTIME",  " sortFieldDeal ","ASC"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "datalist": [  {  "OVERTIMETYPE": "1",  "BOOKINGSTATUS": "未预约",  "FAULTHOLDTYPE4ENDTIME": "21小时1分钟45秒",  "GXCOMPLETELIMIT": "2017-12-01 20:00:00.0",  "ENDTIMETYPE": "2017-12-03 08:17:05",  "ADDRESS": "",  "RESTTIMETYPE": "21小时1分钟45秒",  "MAINID": "8a388d25600c04b801600c13f29d0025",  "RESTTIME": "21小时1分钟45秒",  "CUSTOMERNAME": "卢庆华",  "CRTIME": "",  "SHEETID": "GX-052-171130-2-03403",  "ORTIME": "",  "SENDTIME": "2017-11-30 16:38:38.0",  "TASKID": "\_TKI:a01b0160.c13f867.5af247f5.4a470265",  "CUSTOMPHONE": "13877109020",  "RESTTIMETYPE1": "21小时1分钟45秒",  "TITLE": "CRM个人投诉(宽带)",  "TASKSTATUS": "8"  },  {  "OVERTIMETYPE": "0",  "BOOKINGSTATUS": "未预约",  "FAULTHOLDTYPE4ENDTIME": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "GXCOMPLETELIMIT": "2017-11-16 20:00:00.0",  "ENDTIMETYPE": "2017-10-31 23:10:14",  "ADDRESS": "",  "RESTTIMETYPE": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "MAINID": "8a388d255fbf31d4015fbf6b66aa00f2",  "RESTTIME": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "CUSTOMERNAME": "谈红强",  "CRTIME": "",  "SHEETID": "GX-052-171115-2-03268",  "ORTIME": "",  "SENDTIME": "2017-11-15 19:23:26.0",  "TASKID": "\_TKI:a01b015f.bf6b684c.5af247f5.e2290d92",  "CUSTOMPHONE": "13978797248",  "RESTTIMETYPE1": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "TITLE": "CRM个人投诉(宽带)",  "TASKSTATUS": "2"  },  {  "OVERTIMETYPE": "0",  "BOOKINGSTATUS": "未预约",  "FAULTHOLDTYPE4ENDTIME": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "GXCOMPLETELIMIT": "2017-11-16 20:00:00.0",  "ENDTIMETYPE": "2017-10-31 23:10:14",  "ADDRESS": "",  "RESTTIMETYPE": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "MAINID": "8a388d255fbf31d4015fbf6b59aa00ec",  "RESTTIME": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "CUSTOMERNAME": "谈红强",  "CRTIME": "",  "SHEETID": "GX-052-171115-2-03267",  "ORTIME": "",  "SENDTIME": "2017-11-15 19:23:23.0",  "TASKID": "\_TKI:a01b015f.bf6b5b5d.5af247f5.e2290d0c",  "CUSTOMPHONE": "13978797248",  "CALLINGNUMBER": "13978797248",  "COMPLAINTNUM": "13978797248",  "RESTTIMETYPE1": "-14天-2小时-58分钟-14秒",  "TITLE": "CRM个人投诉(宽带)",  "TASKSTATUS": "2"  }  ],  "pageSize": "10",  "currentPage": "0",  "totalRecord": "3",  "totalPage": "1"  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |
|  |  |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |
| serialNO | 字符串 | 客服侧工单号 |  |
| pageSize | 字符串 | 每页条数 |  |
| currentPageIndex | 字符串 | 当前页数 |  |
| importantCust | 字符串 | 重要标识（催单urge/超时overTime/告警warn/重客vipCust/全部all） |  |
| sortField | 字符串 | 排序字段(派单时间SENDTIME/剩余时间RESTTIME/预约状态APPOINT) |  |
| sortFieldDeal | 字符串 | 排序方式（降序DESC/升序ASC） |  |
| adddress | 字符串 | 安装地址关键字 |  |
| complaintType | 字符串 | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型（如投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化，非必填） | V4.0.23新增 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串 | 宽带账号（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CUSTOMPHONE | 字符串 | 客户号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CALLINGNUMBER | 字符串 | 来电号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| COMPLAINTNUM | 字符串 | 故障号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客（选择：是、否，非必填） | V4.0.32新增 |
| isGigaBitVIP | 字符串 | 是否千兆VIP（选择：是、否，非必填） | V4.0.33新增 |
| isPanHotel | 字符串 | 是否泛酒店类投诉（是、否，企宽字段，非必填） | V4.0.41新增 |
| customerRank | 字符串 | 客户服务等级 | V4.0.41新增 |
| isLowFulluser | 字符串 | 是否低评客户（选择：是、否，企宽和其他集客标准产品字段，非必填） | V4.0.44新增 |

公共参数详见章节4

重要标识定义：

催单：被督办过的工单增加催单标识（1、IOM的催单，2、客服的催单）

告警：快到处理时限时，根据提前量来增加告警标识

（高品质城镇：4小时  
 高品质农村：5小时  
 普通城镇：8小时  
 普通农村：12小时）

重客：先根据高品质客户来决定（最好添加一个重客表做管理）/敏感投诉（非普通投诉）

环节名称：

新建派发（第一次派单），一级处理，现场处理，二级处理，质检，

归档，重新派发（重新派发可多次）

EOMS派单排序规则（V4.0.44版本更新）：

投诉工单待办列表按照以下信息进行排序，一线装维人员按照以下顺序进行工单处理（优先级别由高到低）：千兆VIP客户>千兆精品小区>千兆城镇>千兆农村>超7天投诉>超时投诉>用户2次以上催促>高品质用户投诉>普通投诉。同一类别下将低评客户工单排序靠前。

其中：

“千兆VIP客户”：【是否千兆VIP】为“是”。

“**千兆城镇**”：速率≥1000M且区域属性为“城市”。（千兆农村同理）

“**超7天投诉**”：对于未回单的工单，当前时间-投诉时间 大于或等于7天（自然日），则属于超7天投诉。

“**超时投诉**”：对于未回单的工单，当前时间超出广西时限时，属于超时投诉。

“**用户2次以上催促**”：指针对客服催单次数，超2次以上（含2次）催促的，则属于用户2次以上催促。

“**高品质用户投诉**”：指工单为高品质宽带用户。

“**普通投诉**”：指工单为普通品质用户。

**是否VVIP要客**：根据疑难客户类型判断

**低评客户工单**：【是否低评客户】字段为“是”。

#### 返回参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 描述 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |  |  |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |  |  |
| resultData | 对象 | 返回数据 |  |  |
| pageSize | 字符串（resultData） | 每页条数 |  |  |
| currentPage | 字符串（resultData） | 当前页数 |  |  |
| totalRecord | 字符串（resultData） | 返回查询数据记录总数 |  |  |
| totalPage | 字符串（resultData） | 返回查询数据总页数 |  |  |
| datalist | JsonArray（resultData） | 工单列表数据 |  |  |
| MAINID | 字符串（datalist） | main表ID |  |  |
| SHEETID | 字符串（datalist） | 工单流水号 |  |  |
| ADDRESS | 字符串（datalist） | 地址 |  |  |
| CUSTOMERNAME | 字符串（datalist） | 客户姓名 |  |  |
| CUSTOMPHONE | 字符串（datalist） | 客户号码 |  |  |
| CALLINGNUMBER | 字符串（resultData） | 来电号码 |  |  |
| COMPLAINTNUM | 字符串（resultData） | 故障号码 |  |  |
| RESTTIME | 字符串（datalist） | 剩余时间 |  |  |
| BOOKINGSTATUS | 字符串（datalist） | 预约状态 |  |  |
| OVERTIMETYPE | 字符串（datalist） | 超时标识(0超时,1未超时) |  |  |
| TASKID | 字符串（datalist） | 任务ID |  |  |
| TASKSTATUS | 字符串（datalist） | 任务状态(2未受理，5已完成，8已受理) |  |  |
| AGENTADDRESS | 字符串（datalist） | 代维驻点 |  |  |
| MAINLANADDRESS | 字符串（datalist） | 安装地点 |  |  |
| TODEPT | 字符串（datalist） | 地市字段 |  |  |
| HOMEBROADBANDAREATYPE | 字符串（datalist） | 区域类型 |  |  |
| firstReserveTime | 字符串（datalist） | 首次响应时间 |  |  |
| oRTime | 字符串（datalist） | 预约操作时间 |  |  |
| cRTime | 字符串（datalist） | 客户预约时间 |  |  |
| secondReserveVisitTime | 字符串（datalist） | 用户期望上门时间 |  | V4.0.18版本新增字段 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串（datalist） | 宽带账号 |  |  |
| RELATEDCOMMUNITY | 字符串（datalist） | 小区名称 |  |  |
| complaintType | 字符串（resultData） | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） |  | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| isUrgeInstall | 字符串（datalist） | 工单是否催修（0是,1否） |  | V4.0.9版本新增 |
| addnumber | 数值 | 客服催办次数 |  | 4.0.13版本新增 |
| repeatComplaintsCount | 数值 | 重复投诉次数 |  | 4.0.13版本新增 |
| isLargeAreaFault | 字符串（datalist） | 是否大面积故障 | 传值：是、否，明文传送，可能为空 | 4.0.13版本新增 |
| coverScenario | VARCHAR2(20) | 覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  家庭场景  校园场景  聚类场景 | 20180516：新增 |
| coverScenario\_micro | VARCHAR2(20) | 细化覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  网吧、酒店、工业园区、商业楼宇、沿街商铺、专业市场、中小学校  （当“覆盖场景”的枚举值为“聚类场景”时“细化覆盖场景”字段必填） | 20180516：新增（该需求还未实施） |
| labelId | VARCHAR2(20) | 协同标签 | 枚举值 :  1 申请协同处理  2 申请已驳回  3 协同处理中  4 协同已驳回  5 协同已回单  6 空 | V4.0.13版本新增 |
| coordinNo | VARCHAR2(20) | 协同单号 |  | V4.0.13版本新增 |
| isRecomplaintsContent | 字符串（datalist） | 是否客服重派 | 传值：是、否；  明文传送。 | V4.0.19新增 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型 | 传值如：投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化 | V4.0.24新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isGigabitboutique | 字符串 | 是否千兆精品小区 | 传值：是、否 | V4.0.29新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 |  | V4.0.32新增 |
| isGigaBitVIP | 字符串 | 是否千兆VIP | 传值：是、否 | V4.0.33新增 |
| fstConcTelnum1 | 字符串resultData） | 联系电话1 |  | V4.0.33新增 |
| difcltCmplntsTypenName | 字符串 | 疑难客户类型 | 传明文 | V4.0.39新增 |
| respCityCode | 字符串 | 宽带归属地市 | 企业宽带字段 | V4.0.40新增 |
| faultDistrtId | 字符串 | 宽带归属区县 | 企业宽带字段 | V4.0.40新增 |
| faultTownshipStreet | 字符串 | 宽带所在乡镇街道 | 企业宽带字段 | V4.0.40新增 |
| companyName | 字符串 | 具体单位名称 | 企业宽带字段 | V4.0.40新增 |
| faultSite | 字符串 | 故障地点 | 企业宽带字段 | V4.0.40新增 |
| isPanHotel | 字符串 | 是否泛酒店类投诉 | 企业宽带字段 | V4.0.41新增 |
| gxcompletelimit | 字符串（datalist） | 广西时限 |  | V4.0.41新增 |
| reservetimelimit | 字符串 | 预约时限 |  | V4.0.41新增 |
| customerRank | 字符串 | 客户服务等级 | 企业宽带字段 | V4.0.41新增 |
| invite\_comments | 字符串 | 邀评标识 | 企业宽带字段 | V4.0.43新增 |
| isLowFulluser | 字符串 | 是否低评客户 | 企业宽带、其他集客标准产品工单字段 | V4.0.44新增 |

公共参数详见章节4

### 用户投诉工单详情

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op103",  "requestJson": {  "opTime": "2017-11-24 12:11:17",  "opUserId": "huangwang",  "opUserName": "huangwang",  "sheetId": "GX-052-171115-2-03247",  "taskId": "\_TKI:a01b015f.bf6988cf.5af247f5.e229029c"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "datalist": [  {  "FAULTDESC": "",  "ENDTIMETYPE": "2017-10-31 23:10:14",  "GXCOMPLETELIMIT": "2017-11-16 20:00:00",  "IFOVERTIME": "否",  "COMPLAINTADDITIONINFO": "",  "MAINID": "8a388d255fbf31d4015fbf6981b60076",  "COMPLAINTDESC": "宽带帐号:13978797248，姓名:谈红强，归属地(宽带):南宁，归属地(铁通):南宁铁通，详细安装地址:广西|南宁|横县|六景镇|六景街|六景街夜宵摊后面。来电时间：2017-10-2823:09:00；带宽：100M；资费名称：2017年全区宽带乐享家庭版融合套餐大众市场2年合约100M0元（低消118元）；预处理信息：2017-10-2823:09:00，故障现象：无法连接网络，处理过程：(1)GX\_宽带状态是否正常：是,(2)GX\_查询用户拨号错误记录：无错误,(3)GX\_判断接入方式是否为FTTH：是,(4)GX\_是否有大面积集中性障碍：否,(5)GX\_检查ONT设备是否正常：解释引导,(6)GX\_询问用户是否恢复正常：否,(7)GX\_是否存在在途单：否;上网账号:13978797248；联系电话:13978797248",  "SENDTIME": "2017-11-15 19:21:21",  "SHEETACCEPTLIMIT": "2017-10-30 02:20:14",  "CUSTCLASS": "",  "RESTTIMETYPE1": "-14天-3小时0分钟-14秒",  "COMPLAINTCOUNTRY": "",  "URGENTDEGREE": "一般",  "CUSTOMBRAND": "全球通品牌",  "FAULTHOLDTYPE4ENDTIME": "-14天-3小时0分钟-14秒",  "REPEATCOMPLAINTTIMES": "0",  "COMPLAINTTYPE5": "",  "MAINLANACCOUNT": "13978797248",  "COMPLAINTTIME": "2017-10-28 23:10:14",  "COMPLAINTTYPE6": "",  "COMPLAINTTYPE7": "",  "COMPLAINTTYPE2": "",  "COMPLAINTTYPE1": "客户投诉",  "COMPLAINTTYPE4": "",  "TERMINALTYPE": "无",  "COMPLAINTTYPE3": "1001011501060202",  "MAINMOBILEAREA": "771",  "RESERVETIMELIMIT": "2017-11-15 09:21:21",  "BDEPTCONTACTPHONE": "否",  "CUSTOMTYPE": "",  "CUSTOMATTRIBUTION": "",  "USERQUALITY": "高品质宽带用户",  "MAINLANADDRESS": "广西|南宁|横县|六景镇|六景街|六景街夜宵摊后面",  "RESTTIMETYPE": "-14天-3小时0分钟-14秒",  "LANSPEED": "100M",  "IFNEEDTOGET": false,  "HOMEBROADBANDAREATYPE": "农村",  "CUSTSTAR": "四星",  "FAULTTIME": "2017-10-28 23:12:18",  "SHEETID": "GX-052-171115-2-03247",  "COMPLAINLEVEL": "普通投诉",  "RESERVEOVERTIMEFLAG": "超时",  "CUSTOMPHONE": "13978797248",  "MAINLANAREA": "771",  "SHEETCOMPLETELIMIT": "2017-10-30 02:20:14",  "COMPLAINTCITY": "",  "OPERATETYPELIST": "2,5,6,7,8,9,16",  "MAINPREDEALDESC": "283450539@@@@@@@@2017-10-28 23:10:17@@@@@@@@在线话务投诉部晨露5班（万声）@@@@@@@@立单@@@@@@@@宽带帐号:13978797248，姓名:谈红强，归属地(宽带):南宁，归属地(铁通):南宁铁通，详细安装地址:广西|南宁|横县|六景镇|六景街|六景街夜宵摊后面。来电时间：2017-10-2823:09:00；带宽：100M；资费名称：2017年全区宽带乐享家庭版融合套餐大众市场2年合约100M0元（低消118元）；预处理信息：2017-10-2823:09:00，故障现象：无法连接网络，处理过程：(1)GX\_宽带状态是否正常：是,(2)GX\_查询用户拨号错误记录：无错误,(3)GX\_判断接入方式是否为FTTH：是,(4)GX\_是否有大面积集中性障碍：否,(5)GX\_检查ONT设备是否正常：解释引导,(6)GX\_询问用户是否恢复正常：否,(7)GX\_是否存在在途单：否;上网账号:13978797248；联系电话:13978797248@@@@@@@@@@@@@@@@A5562@@@@@@@@++++++++283450540@@@@@@@@2017-10-28 23:10:53@@@@@@@@99999999@@@@@@@@派发@@@@@@@@符合自动派单配置，系统自动派发。@@@@@@@@@@@@@@@@99999999@@@@@@@@++++++++283450541@@@@@@@@2017-10-28 23:10:53@@@@@@@@区公司网管中心(新)@@@@@@@@处理@@@@@@@@符合自动派单配置，系统自动派发。@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@@++++++++",  "ENDTIMETYPE1": "2017-10-31 23:10:14",  "CUSTOMERNAME": "谈红强",  "TODEPT": "南宁",  "SERIALNO": "TS20171028661329",  "LINKCOMPLAINTTYPE": "",  "CUSTOMLEVEL": "全球通客户",  "TITLE": "CRM个人投诉(宽带)"  }  ],  "pageSize": "10",  "currentPage": "0",  "totalRecord": "1",  "totalPage": "0"  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |

公共参数详见章节4

#### 1.2.3 返回参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 字段描述 | 备注 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |  | 利旧 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |  | 利旧 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |  | 利旧 |
| datalist | JsonArray（resultData） | 工单详情数据 |  | 利旧 |
| MAINID | 字符串（resultData） | 工单mainId |  | 利旧 |
| SENDTIME | 字符串（resultData） | 到单时间 |  | 利旧 |
| SHEETID | 字符串（resultData） | 工单流水号 |  | 利旧 |
| TITLE | 字符串（resultData） | 主题 |  | 利旧 |
| SERIALNO | 字符串（resultData） | 客服侧工单号 |  | 利旧 |
| URGENTDEGREE | 字符串（resultData） | 紧急程度 |  | 利旧 |
| SHEETACCEPTLIMIT | 字符串（resultData） | 受理时限 |  | 利旧 |
| SHEETCOMPLETELIMIT | 字符串（resultData） | 集团时限 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTIME | 字符串（resultData） | 投诉时间 |  | 利旧 |
| FAULTTIME | 字符串（resultData） | 故障时间 |  | 利旧 |
| CUSTOMERNAME | 字符串（resultData） | 客户姓名 |  | 利旧 |
| callingNumber | 字符串（resultData） | 来电号码 | \ | 利旧 |
| complaintNum | 字符串（resultData） | 故障号码 | \ | 利旧 |
| CUSTOMPHONE | 字符串（resultData） | 客户号码 |  | 利旧 |
| CUSTCLASS | 字符串（resultData） | 客户标签 |  | 利旧 |
| CUSTSTAR | 字符串（resultData） | 客户星级信息 |  | 利旧 |
| RESTTIME | 字符串（resultData） | 剩余时间 |  | 利旧 |
| CUSTOMTYPE | 字符串（resultData） | 用户类型 |  | 利旧 |
| ~~CUSTOMBRAND~~ | ~~字符串（resultData）~~ | ~~客户品牌~~ | ~~跟PC端同步删除~~  V4.0.0删除 |  |
| ~~CUSTOMLEVEL~~ | ~~字符串（resultData）~~ | ~~客户级别~~ | ~~跟PC端同步删除~~V4.0.0删除 |  |
| MAINLANADDRESS | 字符串（resultData） | 投诉位置 |  | 利旧 |
| BDEPTCONTACTPHONE | 字符串（resultData） | 是否大面积投诉 |  | 利旧 |
| REPEATCOMPLAINTTIMES | 字符串（resultData） | 重复投诉次数 |  | 利旧 |
| TODEPT | 字符串（resultData） | 投诉受理地市 | V4.0.40 EOMS更新企业宽带投诉工单的取值逻辑，其他类型不变 | 利旧 |
| CUSTOMATTRIBUTION | 字符串（resultData） | 用户归属地 |  | 利旧 |
| LINKCOMPLAINTTYPE | 字符串（resultData） | 投诉类型（投诉组） |  | 利旧 |
| MAINMOBILEAREA | 字符串（resultData） | 归属地（移动） |  | 利旧 |
| MAINLANAREA | 字符串（resultData） | 归属地（铁通） |  | 利旧 |
| COMPLAINTCITY | 字符串（resultData） | 所属市 |  | 利旧  20180517：取智能调度后的所属市 |
| COMPLAINTCITYID | 字符串（resultData） | 所属市ID |  | 利旧 |
| COMPLAINTCOUNTRY | 字符串（resultData） | 所属县 |  | 利旧  20180517：取智能调度后的所属县 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串（resultData） | 宽带账号 |  | 利旧 |
| MAINLANADDRESS | 字符串（resultData） | 安装地点 |  | 利旧 |
| COMPLAINTDESC | 字符串（resultData） | 投诉内容 |  | 利旧 |
| TERMINALTYPE | 字符串（resultData） | 终端描述 |  | 利旧 |
| FAULTDESC | 字符串（resultData） | 故障现象 |  | 利旧 |
| MAINPREDEALDESC | 字符串（resultData） | 预处理意见 |  | V4.0.20版本，对该字段中的@符号做处理后再传APP |
| OPERATETYPELIST | 字符串（resultData） | 工单下一步操作码  2：回单  4：转派  9: 分派  12: 分派回复审核  15: 预约  16: 改约  17: 分派回复  20: 挂起  21: 解挂 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE1 | 字符串（resultData） | 投诉分类一级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE2 | 字符串（resultData） | 投诉分类二级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE3 | 字符串（resultData） | 投诉分类三级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE4 | 字符串（resultData） | 投诉分类四级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE5 | 字符串（resultData） | 投诉分类五级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE6 | 字符串（resultData） | 投诉分类六级类别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTTYPE7 | 字符串（resultData） | 投诉分类七级类别 |  | 利旧 |
| USERQUALITY | 字符串（resultData） | 用户品质 |  | 利旧 |
| COMPLAINLEVEL | 字符串（resultData） | 投诉级别 |  | 利旧 |
| COMPLAINTADDITIONINFO | 字符串（resultData） | 投诉追加信息 |  | 利旧 |
| HOMEBROADBANDAREATYPE | 字符串（resultData） | 区域类型 |  | 利旧 |
| RESERVEOVERTIMEFLAG | 字符串（resultData） | 预约超时标识 |  | 利旧 |
| RESERVETIMELIMIT | 字符串（resultData） | 预约时限 |  | 利旧 |
| GXCOMPLETELIMIT | 字符串（resultData） | 广西时限 |  | 利旧 |
| LANSPEED | 字符串（resultData） | 速率 |  | 利旧 |
| IFOVERTIME | 字符串（resultData） | 是否超时 |  | 利旧 |
| MAINTIMEOUTSECOND | 字符串（resultData） | 超时时长 |  | 利旧 |
| MAINPAYAMOUNT | 字符串（resultData） | 超时赔付金额 |  | 利旧 |
| MAINTIMEOUTPARTY | 字符串（resultData） | 超时责任方 |  | 利旧 |
| MAINTIMEOUTREASON1 | 字符串（resultData） | 超时赔付一级原因 |  | 利旧 |
| MAINTIMEOUTREASON2 | 字符串（resultData） | 超时赔付二级原因 |  | 利旧 |
| RELATEDCOMMUNITY | 字符串（resultData） | 小区名称 |  | 利旧 |
| DEVICENAME | 字符串（resultData） | 所属设备 |  | 利旧 |
| ACCOUNTCOMPANY | 字符串（resultData） | 账号所属公司 |  | 利旧 |
| DEVICECOMPANY | 字符串（resultData） | 账号所属设备公司 |  | 利旧 |
| DEVICEOLTCOMPANY | 字符串（resultData） | 账号所属OLT设备公司 |  | 利旧 |
| Attach | 字符串（resultData） | 资源资产归属 |  | V4.0.37修改，根据浩鲸资源中心查询数据传值 |
| complaintType | 字符串（resultData） | 工单类型 | 例如：家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单 | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| joinMode | 字符串（resultData） | 接入方式 |  | V4.0.37修改，根据浩鲸资源中心查询数据传值 |
| related\_olt\_cuid | 字符串（resultData） | 所属OLT |  | 利旧 |
| olt\_pon\_port\_cuid | 字符串（resultData） | 所属PON口 |  | 利旧 |
| PORT\_NAME | 字符串（resultData） | 端口名称 | V4.0.3版本新增 | 新增 |
| AGENTCOMPANY | 字符串（resultData） | 代维公司 | 20180517：取智能调度后装维人员所属代维公司 | 利旧 |
| AGENTADDRESS | 字符串（resultData） | 代维驻点 | 20180517：取智能调度后装维人员所属代维驻点 | 利旧 |
| reserveToDoor | 字符串（resultData） | 是否上门 |  | 利旧 |
| ~~isRequiredOutline~~ | ~~字符串（resultData）~~ | ~~家宽代维是否需外线现场处理~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~ | 保留，物料回填2个版本并行使用 |
| ~~materialJoinMode~~ | ~~字符串（resultData）~~ | ~~接入方式~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~ | 保留，物料回填2个版本并行使用 |
| ~~isHotMelt~~ | ~~字符串（resultData）~~ | ~~是否热熔~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~ | 保留，物料回填2个版本并行使用 |
| firstReserveTime | 字符串（resultData） | 首次响应时间 |  | 利旧 |
| oRTime | 字符串（resultData） | 预约操作时间 |  | 利旧 |
| cRTime | 字符串（resultData） | 客户预约时间 |  | 利旧 |
| secondReserveVisitTime | 字符串（resultData） | 用户期望上门时间 |  | V4.0.18版本新增字段 |
| coverScenario | VARCHAR2(20) | 覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  家庭场景  校园场景  聚类场景 | 20180516：新增 |
| coverScenario\_micro | VARCHAR2(20) | 细化覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  网吧、酒店、工业园区、商业楼宇、沿街商铺、专业市场、中小学校  （当“覆盖场景”的枚举值为“聚类场景”时“细化覆盖场景”字段必填） | 20180516：新增 |
| isPilotCity | 字符串 | 是否为试点地市 | 取值为（1030101，1030102），当值为1030101时回单时回填备品备件 | 4.0.7新增 |
| addnumber | 数值 | 客服催办次数 |  |  |
| remark | 字符串（resultData） | 转派备注 | 获取最新的转派备注信息进行传值 | 4.0.16新增 |
| recomplaintsContent | 字符串（resultData） | 重派内容 | 获取最新的客服重派内容进行传值 | 4.0.16新增 |
| custcomplaintsType | 字符串（resultData） | 客户投诉类型 | 如：投诉、抱怨、催装、咨询  （该字段由EOMS根据客服投诉编码配置各个类型后生成相应的投诉类型） | 4.0.17新增 |
| DispatchForm | 字符串（resultData） | 派单方式 | 含：客服派单、手工派单 | 4.0.22新增 |
| brandLevelCode | 字符串（resultData） | 全球通身份等级 | 全球通银卡  全球通金卡  全球通白金卡  全球通钻石卡  全球通钻石卡（终身全球通） 全球通（体验） 全球通金卡（体验） 非全球通 | 4.0.27新增 |
| fstConcTelnum1 | 字符串（resultData） | 联系电话1 |  | 4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串（resultData） | 重要客户 | 取值：是、否 | 4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串（resultData） | 高价值小区 | 取值：是、否 | 4.0.27新增 |
| brdnetOpaccTime | 字符串（resultData） | 宽带开户时间 | 格式:yyyy-mm-dd hh:mm:ss | 4.0.30新增 |
| brdnetExprTime | 字符串（resultData） | 宽带到期时间 | 格式:yyyy-mm-dd hh:mm:ss | 4.0.30新增 |
| respCityCode | 字符串（resultData） | 宽带归属地市 | V4.0.40 EOMS更新企业宽带投诉工单的取值逻辑，其他类型不变 | 4.0.30新增 |
| faultDistrtId | 字符串（resultData） | 宽带归属区县 | V4.0.40 EOMS更新企业宽带投诉工单的取值逻辑，其他类型不变 | 4.0.30新增 |
| houseName | 字符串（resultData） | 宽带具体小区（宽带小区名称） |  | 4.0.30新增 |
| isHighValueCell | 字符串（resultData） | 是否高价值小区 | 取值：是、否 | 4.0.30新增 |
| brdnetAddr | 字符串（resultData） | 宽带装机地址 |  | 4.0.30新增 |
| brdnetWidth | 字符串（resultData） | 宽带现带宽 |  | 4.0.30新增 |
| brdnetOrigWidth | 字符串（resultData） | 宽带原带宽 |  | 4.0.30新增 |
| radiusAtLineFlag | 字符串（resultData） | radius在线标记 | 取值：在线、不在线 | 4.0.30新增 |
| lastIdtfFailRec | 字符串（resultData） | 最后认证失败记录 |  | 4.0.30新增 |
| qualityPoorTrmnFlag | 字符串（resultData） | 质差终端标记 | 取值：是、否 | 4.0.30新增 |
| smartGatewayFlag | 字符串（resultData） | 智能网关标记 | 取值：是、否 | 4.0.30新增 |
| groupFaultFlag | 字符串（resultData） | 群障标记 | 取值：是、否 | 4.0.30新增 |
| brdnetFaultPheCd | 字符串（resultData） | 宽带故障现象代码 |  | 4.0.30新增 |
| brdnetFaultPheTypeCd | 字符串（resultData） | 宽带故障现象类型代码 |  | 4.0.30新增 |
| oneClickDiagnosisRslt | 字符串（resultData） | 一键诊断结果 |  | 4.0.30新增 |
| netUseSceneCd | 字符串（resultData） | 网络使用场景代码（一级菜单） |  | 4.0.30新增 |
| netUseSceneTypeCd | 字符串（resultData） | 网络使用场景类型代码（二级菜单） |  | 4.0.30新增 |
| otherNetUseSceneDesc | 字符串（resultData） | 其它网络使用场景描述 |  | 4.0.30新增 |
| routerBrand | 字符串（resultData） | 路由器/光猫品牌 |  | 4.0.30新增 |
| routerBuyChnl | 字符串（resultData） | 路由器购入渠道 |  | 4.0.30新增 |
| routerModel | 字符串（resultData） | 路由器/光猫型号 | 与上述routerBrand不同，一个是品牌一个是型号 | 4.0.30新增 |
| smartGatewayBrand | 字符串（resultData） | 智能网关品牌 |  | 4.0.30新增 |
| smartGatewayModel | 字符串（resultData） | 智能网关型号 |  | 4.0.30新增 |
| stbTerminalType | 字符串（resultData） | 机顶盒品牌型号 |  | 4.0.30新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 |  | V4.0.32新增 |
| isGigaBitVIP | 字符串 | 是否千兆VIP | 传值：是、否 | V4.0.33新增 |
| userScen | 字符串 | 用户场景 | 取值：家庭、校园 | 4.0.37新增 |
| onuEquiMac | 字符串 | ONU设备MAC |  | 4.0.37新增 |
| onuEquiSn | 字符串 | ONU设备SN |  | 4.0.37新增 |
| ~~STBMac~~ | ~~字符串~~ | ~~机顶盒设备MAC~~ | ~~因资源中心提供不了，故本次不新增该字段~~ | ~~4.0.37新增~~ |
| STBSn | 字符串 | 机顶盒设备SN |  | 4.0.37新增 |
| busiType | 字符串 | 业务类型 | 取值：家宽、语音、电视、智能安防-智能摄像头（有线） | 4.0.37新增 |
| usernumber | 字符串 | 低满号码 | 4.0.37传问题解决单的低满号码；  4.0.44新增传企宽和其他集客标准产品的低评号码，多个用@分开（按顺序） | 4.0.44修改 |
| lowFullUserType | 字符串 | 用户类型（低满分类） | 4.0.37问题解决单的枚举值：质差-家宽质量画像、低满-省内低满、低满-集团低满、低满-用后即评上网、低满-用后即评装机、低满-用后即评故障、重投  以“+”连接形式上报（传值同理）；  例：质差-家宽质量画像+低满-省内低满+低满-集团低满。  4.0.44新增传企宽和其他集客标准产品的低评分类，多个用@分开（对应低评号码，按顺序） | 4.0.44修改 |
| faultReason0 | 字符串 | 报结原因总类 | 必填，取值为（报结原因总类枚举值id），回单时根据该报结原因总类回填相应的报结原因分类 | 4.0.37新增 |
| faultReason1 | 字符串 | 投诉报结原因一级分类 | 非必填，取值为报结原因一级分类的枚举值id，若有值时回单需根据该报结原因一级分类回填，若无值时则根据实际选择回传 | 4.0.37新增 |
| difcltCmplntsTypenName | 字符串 | 疑难客户类型 | 传明文 | V4.0.39新增 |
| faultTownshipStreet | 字符串 | 宽带所在乡镇街道 | V4.0.40用于企业宽带字段，其他工单类型传空值 | V4.0.40新增 |
| companyName | 字符串 | 具体单位名称 | V4.0.40用于企业宽带字段，其他工单类型传空值 | V4.0.40新增 |
| faultSite | 字符串 | 故障地点 | V4.0.40用于企业宽带字段，其他工单类型传空值 | V4.0.40新增 |
| customerRank | 字符串 | 客户服务等级 | 企业宽带投诉工单字段 | V4.0.41新增 |
| isPanHotel | 字符串 | 是否泛酒店类投诉 | 企业宽带投诉工单字段 | V4.0.41新增 |
| panHotelscenario | 字符串 | 泛酒店类投诉场景 | 企业宽带投诉工单字段 | V4.0.41新增 |
| liabilityCause | 字符串 | 责任原因一级分类 | 非必填  取值为责任原因一级分类的枚举值id《10086客户服务热线客户投诉责任原因分类及编码表V4.0版本》 | V4.0.42新增 |
| Invite\_comments | 字符串 | 邀评标识 | V4.0.40用于企业宽带字段，其他工单类型传空值 | V4.0.43新增 |
| isLowFulluser | 字符串 | 是否低评客户 | 企业宽带、其他集客标准产品工单字段 | V4.0.44新增 |

建议分模块来放详情数据便于展示和查看缺漏

### 用户投诉工单回单（现场处理环节回复一级处理操作）

#### 1.3.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op104",  "requestJson": {  "agentAddress": "",  "agentCompany": "",  "complaintCity": "101381111",  "complaintCountry": "10138111110",  "dealDesc": "啊啊啊",  "dealResult": "101061201",  "faultDesc": "101061706",  "faultHoldType": "1010635010102",  "faultReason1": "101063501",  "faultReason2": "10106350101",  "faultRemark": "",  "firstContactTime": "2017-11-29 09:50:13",  "isHotMelt": "",  "isRequiredOutline": "",  "issueEliminatReason": "啊啊啊",  "issueEliminatTime": "2017-11-29 09:50:09",  "linkComplaintType": "101061319",  "linkDutyDept": "101062008",  "linkDutyReason": "10106200805",  "linkSendExplain": "101060706",  "mainId": "8a388d255fbf31d4015fbf6999ff0080",  "mainPosition": "",  "mainTimeoutReason1": "1018915",  "mainTimeoutReason2": "101891501",  "materialJoinMode": "",  "opTime": "2017-11-29 09:11:48",  "opUserName": "黄王",  "operateDeptId": "18",  "operateRoleId": "",  "operateType": "46",  "operateUserId": "huangwang",  "operaterContact": "aa14795589266A",  "sendOwner": "",  "sendOwnerType": "subrole",  "sheetId": "GX-052-171115-2-03249",  "taskId": "\_TKI:a01b015f.bf699c71.5af247f5.e229039a"，  "manufacturer":"",  "model":""  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 1.3.2. 请求参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 字段描述 | 备注 | 修改说明 |
| taskId | 字符串 | 任务id |  | 利旧 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |  | 利旧 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  | 利旧 |
| issueEliminatTime | 字符串 | 问题消除时间 |  | 利旧 |
| dealResult | 字符串 | 处理结果（解决/未解决）  parentReasonId=1010612 |  | 利旧 |
| faultDesc | 字符串 | 故障原因  parentReasonId=1010617 |  | 利旧 |
| faultReason0 | 字符串 | 报结原因总类  parentReasonId=1016435 |  | 4.0.37新增 |
| faultReason1 | 字符串 | 投诉报结原因一级分类  父id为报结原因总类id |  | 4.0.37修改字典值 |
| faultReason2 | 字符串 | 投诉报结原因二级分类  父id为一级投诉报结原因id |  | 利旧 |
| faultHoldType | 字符串 | 投诉报结原因三级分类  父id为二级投诉报结原因id |  | 利旧 |
| faultReason4 | 字符串 | 投诉报结原因四级分类 |  | ~~V4.0.20删除~~  V4.0.36增加 |
| linkSendExplain | 字符串 | 客服派单情况  parentReasonId=1010607 |  | 利旧 |
| ~~linkComplaintType~~ | ~~字符串~~ | ~~投诉类型（投诉组）~~  ~~parentReasonId=1010613~~ | ~~与PC同步删除~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| respRsnLvlCd | 字符串 | 责任原因级别  parentReasonId=*1018407* | 总部级、省级、市级、县级 | V4.0.30新增  4.0.31修改字典值 |
| cpReasonZeroClass | 字符串 | 投诉责任原因分类一级分类  parentReasonId=1016434 |  | 4.0.37新增 |
| linkDutyDept | 字符串 | *~~投诉责任部门~~*  *~~parentReasonId=101063301~~*  投诉责任原因分类二级分类  (父id为投诉责任原因分类一级分类id) |  | 4.0.37修改字段名称和字典值 |
| linkDutyReason | 字符串 | *~~投诉责任原因一级分类~~*  *~~父id为投诉责任部门id~~*  投诉责任原因分类三级分类  (父id为投诉责任原因分类二级分类id) |  | 4.0.37修改字段名称和字典值 |
| linkDutyReason2 | 字符串 | *~~投诉责任原因二级分类~~*  *~~父id为投诉责任原因一级分类id~~*  投诉责任原因分类四级分类  (父id为投诉责任原因分类三级分类id) |  | 4.0.37修改字段名称和字典值 |
| cpReasonFourClass | 字符串 | 投诉责任原因分类五级分类  (父id为投诉责任原因分类四级分类id) |  | 4.0.37新增 |
| cpReasonFiveClass | 字符串 | 投诉责任原因分类六级分类  (父id为投诉责任原因分类五级分类id) |  | 4.0.37新增 |
| responsibility | 字符串 | 责任方 |  | 4.0.37新增 |
| respRsnDescVerno | 字符串 | 责任原因版本号 | 如果是V4.0的集团责任原因编码，则“责任原因版本号”需要传为【11】，V3.0的责任原因编码则可传为空，责任原因版本号传“11”时，则责任原因字段必须传为V4.0集团责任原因编码 | V4.0.30新增 |
| respRsnFaultDesc | 字符串 | 责任原因描述 |  | V4.0.30新增 |
| replyCondition | 字符串 | 沟通情况  parentReasonId=*1018408* | 回访成功/接通未成功沟通/未接通/无需回访 | V4.0.30新增  4.0.31新增字典值 |
| complaintCity | 字符串 | 地市  parentReasonId=21 | 自动呈现出从IOM转派接口传递的信息（APP可从工单详情接口获取“所属市”）；  不允许修改。 | 4.0.4修改修改地市字典值 |
| complaintCountry | 字符串 | 区县  父id为地市id | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“所属县”）；  允许修改。 | 利旧 |
| agentCompany | 字符串 | 代维公司 | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“代维公司”）；  不允许修改。 | 利旧 |
| agentAddress | 字符串 | 代维驻点 | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“代维驻点”）；  不允许修改。 | 利旧 |
| issueEliminatReason | 字符串 | 问题原因 |  | 利旧 |
| dealDesc | 字符串 | 解决措施 |  | 利旧 |
| ~~complaint\_material\_detail~~ | ~~JSONArray~~ | ~~耗材信息~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~faultRemark~~ | ~~字符串~~ | ~~备注~~ |  | V4.0.20版本删除 |
| firstContactTime | 字符串 | 首次联系客户时间 |  | 利旧 |
| ~~isHotMelt~~ | ~~字符串~~ | ~~是否热熔~~  ~~parentReasonId=10292~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段。~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~materialJoinMode~~ | ~~字符串~~ | ~~接入方式~~  ~~parentReasonId=10291~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~isRequiredOutline~~ | ~~字符串~~ | ~~家宽代维是否需外线现场处理~~  ~~parentReasonId=10290~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~mainPosition~~ | ~~字符串~~ | ~~维护/建设责任定位~~  ~~parentReasonId=1010623~~ | ~~与PC同步删除~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| mainTimeoutReason1 | 字符串 | 超时一级原因  parentReasonId=10189 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason2 | 字符串 | 超时二级原因  父id为超时一级原因id |  | 利旧 |
| arriveTime | 字符串 | 到达现场时间 |  | 利旧 |
| resourceChang | 字符串 | 资源变更说明 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason1 |  | 超时原因一级分类  parentReasonId= 10189 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason2 |  | 超时原因二级分类  parentReasonId= 1018914 |  | 利旧 |
| opticalmeasurementresults | 字符串 | 自动检测结果 | 手机回传光功率、速率、radius在线状态、光猫状态、集中故障诊断、飞思达测速、魔百和接入方式这7类信息给PC端，将7类信息查询结果拼接在该字段中回传，拼接规则为：  【账号】：显示检测的账号（若不存在直接空值显示）  【光功】：（显示光功率值）  【速率】：（显示宽带速率值）  【radius】：（显示在线状态、上线时间、用户IP、MAC、BASEIP，各项值之间用分号隔开）  【光猫状态】：（显示光猫在线状态）  【集中故障】：已恢复/未恢复  【测速】：测速结果上报时间：XXX；下载平均速率：XXX；是否达标：XXX  【魔百和接入】：有线/无线  要求：每个信息后面都用换行符分隔。 | V4.0.21修改备注说明信息 |
| FaultSheetId | 字符串 | 关联的集中故障工单号 | 多个工单号之间用逗号隔开“,” | v4.0.21新增 |
| RmsSpeedtest | 字符串 | RMS测速 |  | v4.0.21新增 |
| accountExistence | 字符串 | 检测账号 | 回传检测到的账号（若不存在直接空值显示） | v4.0.21-new新增 |
| isUsedPreserveDevice | 字符串 | 是101105301，否101105302 | 若使用代维备品备件，则传是101105301，否则传否101105302 | 4.0.0新增 |
| deviceSort | 字符串 | 即SPECIES设备种类，多个用@分开 | 设备种类 | 4.0.0新增 |
| deviceTypeName | 字符串 | 即TYPENAME，多个用@分开 | 型号名称 | 4.0.0新增 |
| deviceInventory | 字符串 | 即AMOUNT，多个用@分开 | 库存量 | 4.0.0新增 |
| deviceType | 字符串 | 型号，TYPEID,多个用@分开 | 型号ID | 4.0.0新增 |
| deviceNumber | 字符串 | 实际使用量不能超过库存量，根据单位对填入的数字做校验（单位为米时可输入两位小数，其他只能输入正整数） | 实际使用量（注：APP填写实际使用量时，需做校验，不能大于库存量） | 4.0.0新增 |
| deviceUnit | 字符串 | 单位，多个用@分开 | 单位 | 4.0.0新增 |
| smallSpareName | 字符串 | 小类名称，多个用@分开 | 小类名称 | 4.0.7修改 |
| medSpareName | 字符串 | 中类名称，同上 | 中类名称 | 4.0.7修改 |
| bigSpareName | 字符串 | 产品名称，同上 | 产品名称 | 4.0.7修改 |
| virRoomNames | 字符串 | 虚拟库名称，多个用@分开 | 虚拟库名称 | 4.0.7新增 |
| materilaCodes | 字符串 | 物料编码，同上 | 物料编码 | 4.0.7新增 |
| alias | 字符串 | 别名，同上 | 别名 | 4.0.7新增 |
| manufactUsersNames | 字符串 | 厂家名称，同上 | 厂家名称 | 4.0.7新增 |
| relatedcommunity | 字符串 | 小区 | 回单时的小区，不能为空。 | 20180519新增，v4.0.9版本 |
| communityId | 字符串 | 小区id | 传小区在综资的id | 20180817新增，v4.0.9版本 |
| GridName | 字符串 | 网格名称 | 根据小区关联出网格名称 | 20180817新增，v4.0.9版本 |
| GridId | 字符串 | 网格id | 传综资的网格id | 20180817新增，v4.0.9版本 |
| firstReserveType | 字符串 | 首次响应类型 | 首次响应类型 | 20180928新增 |
| manufacturer | 字符串 | 厂商 | 回单时填写的厂商信息，允许为空 | 20220117新增V4.0.34 |
| model | 字符串 | 型号 | 回单时填写的型号信息，允许为空 | 20220117新增V4.0.34 |
| devicetype | 字符串 | 设备类型 | 1、当工单类型为“家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、智能组网”时，字段枚举值如下：智能网关、机顶盒、路由器、和目、固话、语音遥控器、智能音箱、融合网关  2、当工单类型为“问题解决单”时，枚举值如下：SFU、HGU、iHGU | 4.0.37新增 |
| frequencygateway | 字符串 | 单频还是双频网关 | 枚举值：单频/双频 | 4.0.37新增 |
| isdoorRectification | 字符串 | 家庭侧问题是否完成上门整治 | 枚举值：是/否 | 4.0.37新增 |
| Rectificationmeasures1 | 字符串 | 具体整治举措（家庭侧） | 若“家庭侧问题是否完成上门整治”为是，则必填（需支持多选），枚举值：质差网关替换、质差机顶盒替换、速率不匹配网关替换、老旧网关替换、老旧机顶盒替换、用户自购路由器更换 、用户户线整治、智能组网优化、弱光整治、其他 （严格按照上述枚举值顺序） 以“+”连接形式上报（存储同理）； 例：质差网关替换+质差机顶盒替换+速率不匹配网关替换。 | 4.0.37新增 |
| isBackgroundOptimization | 字符串 | 接入网以上问题是否后台完成优化 | 枚举值：是/否 | 4.0.37新增 |
| Rectificationmeasures2 | 字符串 | 具体整治举措（接入侧以上） | 枚举值：OLT群障整治、OLT双上联优化、OLT动环配套优化、OLT接入距离优化 、内容调度优化、协调ICP优化、内容引入、其他 （严格按照上述枚举值顺序） 以“+”连接形式上报（存储同理）； 例：OLT群障整治+OLT双上联优化+OLT动环配套优化。 | 4.0.37新增 |
| remediationplan | 字符串 | 下一步整治计划 | 枚举值：输出wifi弱覆盖清单并提交市场、输出OLT单上联清单并提交计划部、输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部 、输出OLT接入距离过长清单并提交计划部、输出内容引入清单并提交政企、其他 （严格按照上述枚举值顺序） 以“+”连接形式上报（存储同理）； 例：输出wifi弱覆盖清单并提交市场+输出OLT单上联清单并提交计划部+输出OLT动环配套不达标清单并提交计划部。 | 4.0.37新增 |
| remarks | 字符串 | 如【前一列】选“其他”请具体说明 |  | 4.0.37新增 |
| causeClassification1 | 字符串 | 一级原因分类 | 1、存在级联关系，父id待EOMS创建后提供；  2、适用于企业宽带投诉工单 | 4.0.41新增 |
| causeClassification2 | 字符串 | 二级原因分类 | 4.0.41新增 |
| causeClassification3 | 字符串 | 三级原因分类 | 4.0.41新增 |
| causeClassification4 | 字符串 | 四级原因分类 | 4.0.41新增 |
| coverScenario | 字符串 | 覆盖场景 | 1、存在级联关系，父id待EOMS创建后提供；  2、适用于企业宽带投诉工单 | 4.0.41新增 |
| coverScenario\_micro | 字符串 | 细化覆盖场景 | 4.0.41新增 |
| billingNo | 字符串 | 计费号 | 适用于企业宽带投诉工单 | 4.0.41新增 |
| customerPerception | 字符串 | 客户感知 | 1. 枚举值（传code值）： 01、满意 02、不满意 03、未知   2)企业宽带投诉工单、家庭业务投诉工单为必填 | 4.0.42新增 |
| satisfactionEvaluationGuidance | 字符串 | 是否执行后续满意度邀评引导 | 1）枚举值（传code值）：  01、是 02、否 2）企业宽带投诉工单、家庭业务投诉工单为必填 | 4.0.42新增 |
| dutyReason | 字符串 | 责任原因级别 | 01 总部级  02 省级（默认省级）  适用于企业宽带、其他集客产品的云视讯流程 | 4.0.42新增 |
| dutyCauseGrade | 字符串 | 责任原因编码 | 1、需提供父id供APP查询字典，若父id有值则不可修改。  2、取值需传输编码，详见《10086客户服务热线客户投诉责任原因分类及编码表V4.0版本》，对于四级和五级无具体责任原因的编码，在工单转派和数据上报时，无需补充至最后一级编码。编码只取有具体责任原因的最后一级。  3、适用于企业宽带、其他集客产品的云视讯流程 | 4.0.42新增 |

公共参数详见章节4

#### 1.3.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

拍照格式和物料格式需要确认。

### 用户投诉工单转派

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op109",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d25606a3bcd01606ca4301711e9",  "taskId": "\_TKI:a01b0160.6cbb621c.5af247f5.104c0016",  "sheetId": "GX-052-171219-2-03505",  "operateUserId": "iom",  "operateDeptId": "1",  "operaterContact": "iom",  "reasonId": "101108604",  "remarks": "客户要求",  "sendOwner":"IPnetuser\_jt",  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

权限控制，是否所有人都能转派需要和iom确认

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 字段描述 | 备注 | 修改说明 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |  | 利旧 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  | 利旧 |
| taskId | 字符串 | 任务id |  | 利旧 |
| sendOwner | 字符串 | 下一个操作对象id |  | 利旧 |
| city | 字符串 | 地市 | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| country | 字符串 | 区县 | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| exchComp | 字符串 | 代维公司 | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| exchName | 字符串 | 代维班组名称 | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| gridName | 字符串 | 网格名称 | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| gridId | 字符串 | 网格ID | 家宽装维APP从IOM接口获取传给EOMS | 利旧 |
| reason | 字符串 | 转派原因 |  | 利旧 |
| reasonId | 字符串 | 转派原因id  parentReasonId= 1011086 |  | 利旧 |
| remarks | 字符串 | 转派原因描述 |  | 利旧 |
| netlineusernumber | 字符串 | 一线代维人员账号 | 传可以唯一标识一线装维人员的员工账号，账号格式： XX 0000 X 00000 （两位字母省份代码\_四位城市编码\_一位字母角色代码\_五位代维人员编码） | V4.0.37新增 |
| isnetlineuser | 字符串 | 是否派给一线师傅 | 是、否 | V4.0.41新增 |

公共参数详见章节4

转派原因枚举值：

人力不足  
距离更近  
人员技术问题  
材料资源问题  
客户要求  
业务能力问题

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 用户投诉工单分派

#### 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op117",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d256010d90101601168cb6a0328",  "taskId": "\_TKI:a01b0160.117f1565.5af247f5.e4f6712f",  "sheetId": "GX-052-171201-2-03404",  "operateUserId": "nongheng",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "13457056557",  "sendOwner": "huangwang",  "reasonId": "101108601",  "remarks": "test"  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |
| sendOwner | 字符串 | 下一个操作对象id |
| reasonId | 字符串 | 分派原因id  parentReasonId=1011086 |
| remarks | 字符串 | 分派原因描述 |

公共参数详见章节4

分派原因枚举值：

非本宫为处理问题  
本工位需要技术支撑  
本工位需要业务支撑  
材料资源问题  
用户要求

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 用户投诉工单预约

#### 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op120",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d256010d90101601168cb6a0328",  "taskId": "\_TKI:a01b0160.117f1565.5af247f5.e4f6712f",  "sheetId": "GX-052-171201-2-03404",  "operateUserId": "huangwang",  "opUserName":"黄王",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "aa14795589266A",  "appointTime": "2017-12-05 00:00:00",  "opTime":"2017-12-2115: 14: 05", "reserveToDoor":"1030101", "bookTime":"2017-12-2015: 02: 03", "operateType":"-1501", "reserveRemark":"test", "nodeAcceptLimit":"", "nodeCompleteLimit":""  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 字段描述 | 备注 | 修改说明 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |  | 利旧 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  | 利旧 |
| taskId | 字符串 | 任务id |  | 利旧 |
| appointTime | 字符串 | 预约上门时间 |  | 利旧 |
| bookTime | 字符串 | 预约时间 | 该字段可能是流程里隐藏的字段，前期联调时若无该字段会导致接口报错，所以加上确保接口交互无问题，实际该字段对工单无意义。 | 利旧 |
| firstReserveTime | 字符串 | 首次响应时间 | 签单操作时间 | 利旧 |
| ~~firstReserveType~~ | ~~字符串~~ | ~~首次响应类型~~ | ~~枚举：录音、非录音~~  ~~V4.0.3版本新增~~  V4.0.10版本已将字段挪到回单接口中。 | ~~删除~~ |
| reserveToDoor | 字符串 | 是否上门id  parentReasonId=10301 |  | 利旧 |
| operateType | 字符串 | 操作类型 |  | 利旧 |
| nodeAcceptLimit | 字符串 | (传空值) |  | 利旧 |
| nodeCompleteLimit | 字符串 | (传空值) |  | 利旧 |
| reserveRemark | 字符串 | 备注描述 |  | 利旧 |

公共参数详见章节4

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 用户投诉工单改约

#### 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op121",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d256010d90101601168cb6a0328",  "taskId": "\_TKI:a01b0160.117f1565.5af247f5.e4f6712f",  "sheetId": "GX-052-171201-2-03404",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "aa14795589266A",  "modificationTime": "2017-12-05 00:00:00",  "opTime":"2017-12-2115: 14: 05", "reserveToDoor":"1030101", "bookTime":"2017-12-2015: 02: 03", "operateType":"-1501", "reserveRemark":"test", "nodeAcceptLimit":"", "nodeCompleteLimit":""  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |
| modificationTime | 字符串 | 改约时间 |
| bookTime | 字符串 | 预约时间 |
| reserveToDoor | 字符串 | 是否上门id  parentReasonId=10301 |
| operateType | 字符串 | 操作类型 |
| nodeAcceptLimit | 字符串 | (传空值) |
| nodeCompleteLimit | 字符串 | (传空值) |
| reserveRemark | 字符串 | 备注描述 |

公共参数详见章节4

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 用户投诉工单挂起

#### 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op107",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d25606e12f801606e17b237004e",  "taskId": "\_TKI: a01b0160.6e2ac626.5af247f5.d1942876",  "sheetId": "GX-052-171219-2-03517",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "huangwang",  "linkFaultEndTime": "2017-12-20 11: 25: 25",  "hangReason": "101108402",  "remarks": "test"  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

亿阳暂无接口

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |
| hangReason | 字符串 | 挂起原因id |
| linkFaultEndTime | 字符串 | 预计解挂时间 |
| remarks | 字符串 | 备注描述 |

公共参数详见章节4

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 用户投诉工单解挂

#### 1.11.1. 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op108",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d25606df69801606e0d89db02f2",  "taskId": "\_TKI: a01b0160.6e30840f.5af247f5.d1942c9e",  "sheetId": "GX-052-171219-2-03515 ",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "huangwang",  "remarks": "test"  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

挂起亿阳不放在待办中的，需要考虑入口位置

#### 1.11.2. 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |
| remarks | 字符串 | 备注描述 |

#### 1.11.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 历史故障投诉单查询

#### 1.13.1. 接口描述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op102",  "requestJson": {  "currentPageIndex": "0",  "keyWord": "13978797248",  "startTime": "2017-10-24 00:00:00",  "endTime": "2017-11-24 00:00:00",  "pageSize": "10"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "datalist": [  {  "STATE": "已归档",  "STAFFNAME": "yangyi",  "TACHEID": "TietongExecuteHumTask",  "TACHETIME": "2017-12-19 17:54:10",  "ORDERCODE": "GX-052-171219-2-03522",  "TACHENAME": "铁通处理"  },  {  "STATE": "已归档",  "STAFFNAME": "huangwang",  "TACHEID": "TietongExecuteHumTask",  "TACHETIME": "2017-12-19 17:55:04",  "ORDERCODE": "GX-052-171219-2-03521",  "TACHENAME": "铁通处理"  },  {  "STATE": "已归档",  "STAFFNAME": "yangyi",  "TACHEID": "TietongExecuteHumTask",  "TACHETIME": "2017-12-19 17:55:36",  "ORDERCODE": "GX-052-171219-2-03520",  "TACHENAME": "铁通处理"  }  ],  "pageSize": "10",  "currentPage": "0",  "totalRecord": "3",  "totalPage": "1"  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 1.13.2. 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| keyWord | 字符串 | 关键字（故障单号码/业务号（即宽带账号），故障单状态） | 利旧 |
| pageSize | 字符串 | 当前页条数 | 利旧 |
| pageIndex | 字符串 | 当前页数 | 利旧 |
| startTime | 字符串 | 开始时间 | 利旧 |
| endTime | 字符串 | 结束时间 | 利旧 |
| adddress | 字符串 | 安装地址关键字 | 利旧 |
| complaintType | 字符串 | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型（如投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化，非必填） | V4.0.23新增 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串 | 宽带账号（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CUSTOMPHONE | 字符串 | 客户号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CALLINGNUMBER | 字符串 | 来电号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| COMPLAINTNUM | 字符串 | 故障号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 | V4.0.32新增 |
| invite\_comments | 字符串 | 邀评标识 | V4.0.41新增 |

跟工单待办列表查询一样

#### 1.13.3. 返回参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 | 利旧 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 | 利旧 |
| resultData | 对象 | 返回数据 | 利旧 |
| pageSize | 字符串（resultData） | 每页条数 | 利旧 |
| pageIndex | 字符串（resultData） | 当前页数 | 利旧 |
| totalRecords | 字符串（resultData） | 数据总数 | 利旧 |
| datalist | JsonArray（resultData） | 工单列表数据 | 利旧 |
| ORDERCODE | 字符串（orderLost） | 工单编码 | 利旧 |
| TACHEID | 字符串（orderLost） | 当前环节 | 利旧 |
| STATE | 字符串（orderLost） | 当前状态 | 利旧 |
| TACHENAME | 字符串（orderLost） | 环节说明 | 利旧 |
| TACHETIME | 字符串（orderLost） | 到达环节时间 | 利旧 |
| STAFFNAME | 字符串（orderLost） | 当前处理人 | 利旧 |
| tel | 字符串（orderLost） | 当前处理人联系电话 | 利旧 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型 | V4.0.24新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户（传值：是、否） | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户（传值：是、否） | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区（传值：是、否） | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修（传值：是、否） | V4.0.27新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 | V4.0.32新增 |

### 分派回复接口

#### 1.14.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op118",  "requestJson": {  "agentAddress": "",  "agentCompany": "",  "complaintCity": "101381111",  "complaintCountry": "10138111110",  "dealDesc": "啊啊啊",  "dealResult": "101061201",  "faultDesc": "101061706",  "faultHoldType": "1010635010102",  "faultReason1": "101063501",  "faultReason2": "10106350101",  "faultRemark": "",  "firstContactTime": "2017-11-29 09:50:13",  "isHotMelt": "",  "isRequiredOutline": "",  "issueEliminatReason": "啊啊啊",  "issueEliminatTime": "2017-11-29 09:50:09",  "linkComplaintType": "101061319",  "linkDutyDept": "101062008",  "linkDutyReason": "10106200805",  "linkSendExplain": "101060706",  "mainId": "8a388d255fbf31d4015fbf6999ff0080",  "mainPosition": "",  "mainTimeoutReason1": "1018915",  "mainTimeoutReason2": "101891501",  "materialJoinMode": "",  "opTime": "2017-11-29 09:11:48",  "opUserName": "黄王",  "operateDeptId": "18",  "operateRoleId": "",  "operateType": "46",  "operateUserId": "huangwang",  "operaterContact": "aa14795589266A",  "sendOwner": "",  "sendOwnerType": "subrole",  "sheetId": "GX-052-171115-2-03249",  "taskId": "\_TKI:a01b015f.bf699c71.5af247f5.e229039a"  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 1.14.2. 请求参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 字段描述 | 备注 | 修改说明 |
| taskId | 字符串 | 任务id |  | 利旧 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |  | 利旧 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  | 利旧 |
| issueEliminatTime | 字符串 | 问题消除时间 |  | 利旧 |
| dealResult | 字符串 | 处理结果（解决/未解决）  parentReasonId=1010612 |  | 利旧 |
| faultDesc | 字符串 | 故障原因  parentReasonId=1010617 |  | 利旧 |
| faultReason1 | 字符串 | 投诉报结原因一级分类  parentReasonId=1010635 |  | 利旧 |
| faultReason2 | 字符串 | 投诉报结原因二级分类  父id为一级投诉报结原因id |  | 利旧 |
| faultHoldType | 字符串 | 投诉报结原因三级分类  父id为二级投诉报结原因id |  | 利旧 |
| ~~faultReason4~~ | ~~字符串~~ | ~~投诉报结原因四级分类~~ |  | V4.0.20版本删除 |
| linkSendExplain | 字符串 | 客服派单情况  parentReasonId=1010607 |  | 利旧 |
| ~~linkComplaintType~~ | ~~字符串~~ | ~~投诉类型（投诉组）~~  ~~parentReasonId=1010613~~ | ~~与PC同步删除~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| linkDutyDept | 字符串 | 投诉责任部门  ~~parentReasonId=1010620~~  parentReasonId=*101063301* | 根据投诉报结原因自动给带出，可修改 | 利旧 |
| linkDutyReason | 字符串 | 投诉责任原因  ~~parentReasonId=101062008~~  父id为投诉责任部门id | 根据投诉报结原因自动给带出，可修改 | 利旧 |
| complaintCity | 字符串 | 地市  parentReasonId=1013811 | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“所属市”）；  允许修改。 | 利旧 |
| complaintCountry | 字符串 | 区县  父id为地市id | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“所属县”）；  允许修改。 | 利旧 |
| agentCompany | 字符串 | 代维公司 | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“代维公司”）；  不允许修改。 | 利旧 |
| agentAddress | 字符串 | 代维驻点 | 自动呈现出首次响应环节从IOM传递的信息（APP可从工单详情接口获取“代维驻点”）；  不允许修改。 | 利旧 |
| issueEliminatReason | 字符串 | 问题原因 |  | 利旧 |
| dealDesc | 字符串 | 解决措施 |  | 利旧 |
| ~~complaint\_material\_detail~~ | ~~JSONArray~~ | ~~耗材信息~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~faultRemark~~ | ~~字符串~~ | ~~备注~~ |  | V4.0.20版本删除 |
| firstContactTime | 字符串 | 首次联系客户时间 |  | 利旧 |
| ~~isHotMelt~~ | ~~字符串~~ | ~~是否热熔~~  ~~parentReasonId=10292~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段。~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~materialJoinMode~~ | ~~字符串~~ | ~~接入方式~~  ~~parentReasonId=10291~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~isRequiredOutline~~ | ~~字符串~~ | ~~家宽代维是否需外线现场处理~~  ~~parentReasonId=10290~~ | ~~回单时物料回填关联代维备品备件，已无该字段~~  ~~注：回单未关联备品备件的版本，不能删除。~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| ~~mainPosition~~ | ~~字符串~~ | ~~维护/建设责任定位~~  ~~parentReasonId=1010623~~ | ~~与PC同步删除~~  V4.0.0删除 | ~~删除~~ |
| mainTimeoutReason1 | 字符串 | 超时一级原因  parentReasonId=10189 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason2 | 字符串 | 超时二级原因  父id为超时一级原因id |  | 利旧 |
| arriveTime | 字符串 | 到达现场时间 |  | 利旧 |
| resourceChang | 字符串 | 资源变更说明 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason1 |  | 超时原因一级分类  parentReasonId= 10189 |  | 利旧 |
| mainTimeoutReason2 |  | 超时原因二级分类  parentReasonId= 1018914 |  | 利旧 |
| opticalmeasurementresults | 字符串 | 自动检测结果 | 手机回传光功率、速率、radius在线状态、光猫状态、集中故障诊断、飞思达测速、魔百和接入方式这7类信息给PC端，将7类信息查询结果拼接在该字段中回传，拼接规则为：  【账号】：显示检测的账号（若不存在直接空值显示）  【光功】：（显示光功率值）  【速率】：（显示宽带速率值）  【radius】：（显示在线状态、上线时间、用户IP、MAC、BASEIP，各项值之间用分号隔开）  【光猫状态】：（显示光猫在线状态）  【集中故障】：已恢复/未恢复  【测速】：测速结果上报时间：XXX；下载平均速率：XXX；是否达标：XXX  【魔百和接入】：有线/无线  要求：每个信息后面都用换行符分隔。 | V4.0.21修改备注说明信息 |
| FaultSheetId | 字符串 | 关联的集中故障工单号 | 多个工单号之间用逗号隔开“,” | v4.0.21新增 |
| RmsSpeedtest | 字符串 | RMS测速 |  | v4.0.21新增 |
| accountExistence | 字符串 | 检测账号 | 回传检测到的账号（若不存在直接空值显示） | v4.0.21-new新增 |
| isUsedPreserveDevice | 字符串 | 是101105301，否101105302 | 若使用代维备品备件，则传是101105301，否则传否101105302 |  |
| deviceSort | 字符串 | 即SPECIES设备种类，多个用@分开 | 设备种类 |  |
| deviceTypeName | 字符串 | 即TYPENAME，多个用@分开 | 型号名称 |  |
| deviceInventory | 字符串 | 即AMOUNT，多个用@分开 | 库存量 |  |
| deviceType | 字符串 | 型号，TYPEID,多个用@分开 | 型号ID |  |
| deviceNumber | 字符串 | 实际使用量不能超过库存量，根据单位对填入的数字做校验（单位为米时可输入两位小数，其他只能输入正整数） | 实际使用量（注：APP填写实际使用量时，需做校验，不能大于库存量） |  |
| deviceUnit | 字符串 | 单位，多个用@分开 | 单位 |  |
| smallSpareName | 字符串 | 小类名称，多个用@分开 | 小类名称 | 4.0.7修改 |
| medSpareName | 字符串 | 中类名称，同上 | 中类名称 | 4.0.7修改 |
| bigSpareName | 字符串 | 产品名称，同时 | 产品名称 | 4.0.7修改 |
| virRoomNames | 字符串 | 虚拟库名称，多个用@分开 | 虚拟库名称 | 4.0.7新增 |
| materilaCodes | 字符串 | 物料编码，同上 | 物料编码 | 4.0.7新增 |
| alias | 字符串 | 别名，同上 | 别名 | 4.0.7新增 |
| manufactUsersNames | 字符串 | 厂家名称，同上 | 厂家名称 | 4.0.7新增 |
| relatedcommunity | 字符串 | 小区 | 回单时的小区，不能为空。 | 20180519新增，v4.0.9版本 |
| communityId | 字符串 | 小区id | 传小区在综资的id | 20180817新增，v4.0.9版本 |
| GridName | 字符串 | 网格名称 | 根据小区关联出网格名称 | 20180817新增，v4.0.9版本 |
| GridId | 字符串 | 网格id | 传综资的网格id | 20180817新增，v4.0.9版本 |

#### 1.14.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 图片上传接口

#### 1.15.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op122",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d25606df69801606e0d89db02f2",  "taskId": "\_TKI: a01b0160.6e30840f.5af247f5.d1942c9e",  "sheetId": "GX-052-171219-2-03515 ",  "imageUrl1":"[{},{}]",  "imageUrl2": "[]",  "imageUrl3":"[]",  "imageUrl4":"[]",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "huangwang"  }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”  resultData:{  "result":"1"  }  } |

公共参数详见章节4

#### 1.15.2. 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| taskId | 字符串 | 任务id |
| imageUrl1 | JSONArray | 速率(把Byte封装起来) |
| imageUrl2 | Byte | 光猫 |
| imageUrl3 | Byte | 尾纤 |
| imageUrl4 | Byte | 电子签名（注：该字段v4.0.15由浩鲸田华清添加，但无需求工单，还未实现） |

#### 1.15.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 工单流转信息

#### 1.16.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op115",  "requestJson": {  "mainId": "8a388d256010d90101601168cb6a0328",  "opTime": "2017-12-05 00:00:00",  "opUserId": "huangwang",  "opUserName": "huangwang"  }  } |
| 返回参数 | {  "datalist": [  {  "COMPLAINTCOUNTRY\_ORG": "#",  "FAULTHOLDTYPE\_ORG": "#",  "COMPPROP\_ORG": "",  "DEALRESULT": "",  "FAULTDESC": "",  "OPERATEDEPTID": "1",  "LINKIFINVOKECHANGE": "",  "OPERATEROLENAME": "投诉建单人(广西)",  "FAULTREASON2": "",  "DEALCONTENT": "",  "MAINID": "8a388d256071c11c016071ea8f5c044c",  "FAULTREASON1": "",  "LINKCOMPLAINTTYPE\_ORG": "#",  "OPERATETIME": "2017-12-20 11:14:45",  "MAINTIMEOUTREASON": "",  "ISREPLIED\_ORG": "",  "LINKTRANSMITREASON": "",  "NODECOMPLETELIMIT": "2017-12-21 10:54:57",  "COMPLAINTCOUNTRY": "",  "FIRSTCONTACTTIME": "",  "FAULTREMARK": "",  "FAULTDEALAREA": "",  "FAULTHOLDTYPE": "",  "DEALRESULT\_ORG": "#",  "LINKISDISTRIBUTEERROR": "",  "OPERATEDEPTNAME": "中国移动通信集团有限公司",  "FAULTSHEETID": "",  "LINKDUTYDEPT": "",  "TOORGNAME": "南宁市网运中心",  "MAINPOSITION": "",  "LINKSENDEXPLAIN\_ORG": "#",  "LINKID": "8a388d256071c11c016071ea8f58044b",  "TODEPTID": "2101",  "NODEACCEPTLIMIT": "2017-12-21 10:54:57",  "ISSUEELIMINATTIME\_ORG": "",  "MAINTIMEOUTREASON\_ORG": "",  "ISSUEELIMINATREASON": "",  "LINKDUTYDEPT\_ORG": "#",  "DEALDESC": "",  "ISFITALARMSTANDER": "",  "MAINTIMEOUTREASON1\_ORG": "#",  "FAULTDESC\_ORG": "#",  "LINKDUTYREASON\_ORG": "#",  "TOORGROLEID": "8a388de4121e6fa80112225f3b640c1e",  "LINKSENDEXPLAIN": "",  "ISREPLIED": "",  "DEALDESC\_ORG": "",  "CHECKRESULT": "",  "FAULTREASON1\_ORG": "#",  "TOORGTYPE": "0",  "OPERATEROLEID": "8a388d2421587164012158c2063e020b",  "COMPPROP": "",  "ISSUEELIMINATREASON\_ORG": "",  "OPERATEUSERID": "客服系统派单",  "FAULTREASON2\_ORG": "#",  "COMPLAINTCITY": "",  "OPERATETYPE": "0",  "LINKDUTYREASON": "",  "COMPLAINTCITY\_ORG": "#",  "CHECKDESC": "",  "OPERATERCONTACT": "a13978821111",  "LINKCOMPLAINTTYPE": "",  "MAINTIMEOUTREASON1": "",  "MAINTIMEOUTREASON2\_ORG": "#",  "ISSUEELIMINATTIME": "",  "MAINTIMEOUTREASON2": ""  }  ],  "pageSize": "10",  "currentPage": "0",  "totalRecord": "1",  "totalPage": "0"  } |

#### 1.16.2. 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| mainId | 字符串 | 工单mainId | 利旧 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 | V4.0.38新增 |
| opUserId | 字符串 | 操作人ID | 利旧 |
| opUserName | 字符串 | 操作人姓名 | 利旧 |
| opTime | 字符串 | 格式‘YYYY-MM-DD HH24:MI:SS’ | 利旧 |

#### 1.16.3. 返回参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 说明 |
| resultCode | String | 返回结果编码 |  |
| resultMsg | String | 返回结果/错误描述 |  |
| resultData | JSONObject | 返回数据 |  |
| totalRecord | JSONObject（resultData） | 返回查询数据记录总数 |  |
| totalPage | JSONObject（resultData） | 返回查询数据总页数 |  |
| pageSize | JSONObject（resultData） | 返回每页传输的数据量 |  |
| currentPage | JSONObject（resultData） | 返回本次数据量所在页数 |  |
| dataList | JSONArray（resultData） | 查询结果集合 |  |
| activeTemplateId | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 处理环节 |  |
| operatetype | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作类型 |  |
| operateUserId | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作人 |  |
| operateDeptId | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作人部门 |  |
| operateroleid | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作人角色 |  |
| operatercontact | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作人联系方式 |  |
| toorgroleid | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 派往对象 |  |
| operatetime | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作时间 |  |
| mainCompleteLimitT1 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | T1完成时限 |  |
| mainCompleteLimitT2 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | T2完成时限 |  |
| linkiffault | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否故障 |  |
| linkIfExcuteNetChange | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否实施网络变更 |  |
| linkIfAddCaseDataBase | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否申请入案例库 |  |
| linkIfFinallySolveProject | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否为最终解决方案 |  |
| linkIfGreatFault | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否重大故障 |  |
| mainIfAffectOperation | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否影响业务 |  |
| linkOperRenewTime | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 业务恢复时间 |  |
| linkFaultReasonSort | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 故障原因类别 |  |
| linkFaultReasonSubsection | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 故障原因细分 |  |
| linkFaultReasonThree | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 三级原因 |  |
| linkFaultAvoidTime | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 故障消除时间 |  |
| linkAffectTimeLength | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 故障历时 |  |
| linkTakeTime | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 采取措施时间 |  |
| linkFaultDealResult | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 故障处理结果 |  |
| linkDealStep | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 处理措施 |  |
| linkstandtime | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 到站时间 |  |
| linkIfMutualCommunication | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否涉及互联互通 |  |
| linkIfSafe | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否涉及安全 |  |
| mainFaultGenerantPriv | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 告警省份 |  |
| mainFaultGenerantCity | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 告警地市 |  |
| mainFaultGenerantCounty | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 告警区县 |  |
| subRoleName | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 维护班组 |  |
| mainNetSortOne | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 网络分类一级 |  |
| mainNetSortTwo | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 网络分类二级 |  |
| mainNetSortThree | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 网络分类三级 |  |
| mainNetName | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 网元（设备）名称 |  |
| mainInstructions | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预处理输出说明 |  |
| remark | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 操作描述 |  |
| linkCheckResult | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 通过 |  |
| linkEligibility | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 是否合格 |  |
| linkCheckContent | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 质检内容 | v4.0.16修改，质检环节的“质检概述”信息通过该字段传递 |
| linkFailureReasons | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 不合格原因 |  |
| mainHoldTaskReason | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 归档原因细分 |  |
| reserved1 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预留字段1 |  |
| reserved2 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预留字段2 |  |
| reserved3 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预留字段3 |  |
| reserved4 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预留字段4 |  |
| reserved5 | String（PageInquiryFaultTodoListInfo） | 预留字段5 |  |
| isUsedPreserveDevice | 字符串 | 是否使用备品备件（为是时调用物料查询接口） |  |
| remark | 字符串 | 转派备注 | v4.0.16 新增，“转派”操作的转派备注信息通过该字段传递 |

### 分派回复通过/不通过

通过和不通过合并成一个接口

#### 1.18.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {      "opType": "gx\_op119",      "requestJson": {          "mainId": "8a388d255fbf31d4015fbf6999ff0080",          "taskId": "\_TKI:a01b015f.bf699c71.5af247f5.e229039a",          "sheetId": "GX-052-171115-2-03249",          "toTaskId": "",          "sendOwnerType": "person",          "sendOwner": "",          "operateType": "7",          "dealDesc": "test",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "huangwang"      }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 1.18.2. 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| taskId | 字符串 | 工单TASKID |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| toTaskId | 字符串 | 派发到知会环节的taskid |
| sendOwnerType | 字符串 | 下一步操作对象类型（人员：person或user；组织：orgnization或dept；角色：role或subrole  例如派发对象为人员，则填写person或user  多个以逗号隔开） |
| sendOwner | 字符串 | 下一步操作对象ID |
| operateType | 字符串 | 操作类型（处理回复通过6，处理回复不通过7） |
| dealDesc | 字符串 | 处理意见 |

#### 1.18.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 查询回填物料信息

~~废弃前置条件：该接口在新版关联备品备件回填物料功能使用稳定后，再废弃。~~

#### 1.19.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {      "opType": "gx\_op116",      "requestJson": {          "mainId": "8a388d255fbf31d4015fbf6999ff0080",          "sheetId": "GX-052-171115-2-03249",  "operateUserId": "huangwang",  "operateDeptId": "18",  "operaterContact": "huangwang"      }  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "result":"1"  }  } |

#### 1.19.2. 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| taskId | 字符串 | 工单TASKID |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |
| toTaskId | 字符串 | 派发到知会环节的taskid |
| sendOwnerType | 字符串 | 下一步操作对象类型（人员：person或user；组织：orgnization或dept；角色：role或subrole  例如派发对象为人员，则填写person或user  多个以逗号隔开） |
| sendOwner | 字符串 | 下一步操作对象ID |
| operateType | 字符串 | 操作类型（处理回复通过6，处理回复不通过7） |
| dealDesc | 字符串 | 处理意见 |

#### 1.19.3. 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| sheetId |  | 工单号 |
| name |  | 物料名称 |
| installMode |  | 是否热熔 |
| fillVal |  | 实际用量 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

公共参数详见章节4

### 根据投诉报结原因自动获取投诉责任部门和投诉责任原因

公共参数详见章节4

#### 1.20.1. 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {      "opType": "gx\_op129",      "requestJson": {        }  } |
| 返回参数 | {    }  } |

#### 1.20.2. 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 | V4.0.36新增 |
| faultReason0 | 字符串 | 报结原因总类 | V4.0.37新增 |
| faultReason1 | 字符串 | 投诉报结原因一级分类 | 利旧 |
| faultReason2 | 字符串 | 投诉报结原因二级分类 | 利旧 |
| faultHoldType | 字符串 | 投诉报结原因三级分类 | 利旧 |
| faultReason4 | 字符串 | 投诉报结原因四级分类 | V4.0.36新增 |

#### 1.20.3. 返回参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 | 利旧 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 | 利旧 |
| resultData | 对象 | 返回数据 | 利旧 |
| result | 字符串（resultData） | 返回结果 | 利旧 |
| cpReasonZeroClass | 字符串 | 投诉责任原因分类一级分类 | V4.0.37新增 |
| cpReasonZeroClassid | 字符串 | 投诉责任原因分类一级分类id | V4.0.37新增 |
| linkDutyDeptName | 字符串 | *~~投诉责任部门~~*  投诉责任原因分类二级分类 | V4.0.37修改 |
| linkDutyDept | 字符串 | *~~投诉责任部门id~~*  投诉责任原因分类二级分类id | V4.0.37修改 |
| linkDutyReasonName | 字符串 | *~~投诉责任原因（一级分类）~~*  投诉责任原因分类三级分类 | V4.0.37修改 |
| linkDutyReason | 字符串 | *~~投诉责任原因id（一级分类id）~~*  投诉责任原因分类三级分类id | V4.0.37修改 |
| linkDutyReason2Name | 字符串 | *~~投诉责任原因二级分类~~*  投诉责任原因分类四级分类 | V4.0.37修改 |
| linkDutyReason2 | 字符串 | *~~投诉责任原因二级分类id~~*  投诉责任原因分类四级分类id | V4.0.37修改 |
| cpReasonFourClass | 字符串 | 投诉责任原因分类五级分类 | V4.0.37新增 |
| cpReasonFourClassid | 字符串 | 投诉责任原因分类五级分类id | V4.0.37新增 |
| cpReasonFiveClass | 字符串 | 投诉责任原因分类六级分类 | V4.0.37新增 |
| cpReasonFiveClassid | 字符串 | 投诉责任原因分类六级分类id | V4.0.37新增 |
| responsibility | 字符串 | 责任方 | V4.0.37新增 |

注意：

1、根据投诉报结原因自动获取投诉责任部门后，允许用户修改（用户配置关联关系才会获取到报结原因对应的责任原因，反之会获取不到）。

2、由接口服务端根据报结原因与责任原因限定规则，并决定返回给APP哪一种关联关系。

### 用户投诉工单查询（已办）

说明：该接口查询的是个人已处理但未竣工的工单列表。

#### 1.21.1接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |

#### 1.21.2请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| opType | 字符串 | 该字段为通用配置，本次方法用gx\_op105 |  |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |
| pageSize | 字符串 | 每页条数 |  |
| currentPageIndex | 字符串 | 当前页数 |  |
| adddress | 字符串 | 安装地址关键字 |  |
| sortField | 字符串 | 排序字段(派单时间SENDTIME/剩余时间RESTTIME/预约状态APPOINT) |  |
| sortFieldDeal | 字符串 | 排序方式（降序DESC/升序ASC） |  |
| complaintType | 字符串 | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） | V4.0.25新增“智能组网”枚举值单  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型（如投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化，非必填） | V4.0.23新增 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串 | 宽带账号（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CUSTOMPHONE | 字符串 | 客户号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CALLINGNUMBER | 字符串 | 来电号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| COMPLAINTNUM | 字符串 | 故障号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 | V4.0.32新增 |

公共参数详见章节4

#### 1.21.3返回参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 描述 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |  |  |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |  |  |
| resultData | 对象 | 返回数据 |  |  |
| pageSize | 字符串（resultData） | 每页条数 |  |  |
| currentPage | 字符串（resultData） | 当前页数 |  |  |
| totalRecord | 字符串（resultData） | 返回查询数据记录总数 |  |  |
| totalPage | 字符串（resultData） | 返回查询数据总页数 |  |  |
| datalist | JsonArray（resultData） | 工单列表数据 |  |  |
| MAINID | 字符串（datalist） | main表ID |  |  |
| SHEETID | 字符串（datalist） | 工单流水号 |  |  |
| ADDRESS | 字符串（datalist） | 地址 |  |  |
| CUSTOMERNAME | 字符串（datalist） | 客户姓名 |  |  |
| CUSTOMPHONE | 字符串（datalist） | 客户号码 |  |  |
| TASKID | 字符串（datalist） | 任务ID |  |  |
| AGENTADDRESS | 字符串（datalist） | 代维驻点 |  |  |
| MAINLANADDRESS | 字符串（datalist） | 安装地点 |  |  |
| TODEPT | 字符串（datalist） | 地市字段 |  |  |
| HOMEBROADBANDAREATYPE | 字符串（datalist） | 区域类型 |  |  |
| firstReserveTime | 字符串（datalist） | 首次响应时间 |  |  |
| oRTime | 字符串（datalist） | 预约操作时间 |  |  |
| cRTime | 字符串（datalist） | 客户预约时间 |  |  |
| MAINLANACCOUNT | 字符串（datalist） | 宽带账号 |  |  |
| RELATEDCOMMUNITY | 字符串（datalist） | 小区名称 |  |  |
| complaintType | 字符串（resultData） | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） |  | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| addnumber | 数值 | 客服催办次数 |  | 4.0.13版本新增 |
| repeatComplaintsCount | 数值 | 重复投诉次数 |  | 4.0.13版本新增 |
| isLargeAreaFault | 字符串（datalist） | 是否大面积故障 | 传值：是、否，明文传送，可能为空 | 4.0.13版本新增 |
| coverScenario | VARCHAR2(20) | 覆盖场景 | 枚举值：  家庭场景  校园场景  聚类场景 | 目前暂不实现 |
| coverScenario\_micro | VARCHAR2(20) | 细化覆盖场景 | 枚举值：  网吧、酒店、工业园区、商业楼宇、沿街商铺、专业市场、中小学校  （当“覆盖场景”的枚举值为“聚类场景”时“细化覆盖场景”字段必填） | 目前暂不实现 |
| labelId | VARCHAR2(20) | 协同标签 | 枚举值 :  1 申请协同处理  2 申请已驳回  3 协同处理中  4 协同已驳回  5 协同已回单  6 空 | V4.0.13版本新增 |
| coordinNo | VARCHAR2(20) | 协同单号 |  | V4.0.13版本新增 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型 | 传值如：投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化 | V4.0.24新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isGigabitboutique | 字符串 | 是否千兆精品小区 | 传值：是、否 | V4.0.29新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 | 传值：是、否 | V4.0.32新增 |
| invite\_comments | 字符串 | 邀评标识 | 企业宽带字段 | V4.0.43新增 |

公共参数详见章节4

列表按照以下信息进行排序，（优先级别由高到低）：千兆精品小区>其他工单。

### 阶段回复接口

#### 1.22.1接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |

#### 1.22.2请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| opType | 字符串 | 该字段为通用配置，本次方法用gx\_op111 |  |
| taskId | 字符串 | 任务id |  |
| mainId | 字符串 | 工单mainId |  |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |
| remark | 字符串 | 操作描述 |  |

公共参数详见章节4

#### 1.22.3返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

### 物料补填接口

#### 1.23.1接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |

#### 1.23.2请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| opType | 字符串 | 该字段为通用配置，本次方法用gx\_op112 |  |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |
| isUsedPreserveDevice | 字符串 | 是101105301，否101105302 | 若使用代维备品备件，则传是101105301，否则传否101105302 |
| deviceSort | 字符串 | 即SPECIES设备种类，多个用@分开 | 设备种类 |
| deviceTypeName | 字符串 | 即TYPENAME，多个用@分开 | 型号名称 |
| deviceInventory | 字符串 | 即AMOUNT，多个用@分开 | 库存量 |
| deviceType | 字符串 | 型号，TYPEID,多个用@分开 | 型号ID |
| deviceNumber | 字符串 | 实际使用量不能超过库存量，根据单位对填入的数字做校验（单位为米时可输入两位小数，其他只能输入正整数） | 实际使用量（注：APP填写实际使用量时，需做校验，不能大于库存量） |
| deviceUnit | 字符串 | 单位，多个用@分开 | 单位 |
| smallSpareName | 字符串 | 小类名称，多个用@分开 | 小类名称 |
| medSpareName | 字符串 | 中类名称，同上 | 中类名称 |
| bigSpareName | 字符串 | 产品名称，同上 | 产品名称 |
| virRoomNames | 字符串 | 虚拟库名称，多个用@分开 | 虚拟库名称 |
| materilaCodes | 字符串 | 物料编码，同上 | 物料编码 |
| alias | 字符串 | 别名，同上 | 别名 |
| manufactUsersNames | 字符串 | 厂家名称，同上 | 厂家名称 |

公共参数详见章节4

#### 1.23.3返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| result | 字符串（resultData） | 执行结果 |

公共参数详见章节4

### 已录物料查询接口（流转信息用）

#### 1.24.1接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |

#### 1.24.2请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| opType | 字符串 | 该字段为通用配置，本次方法用gx\_op113 |  |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |

公共参数详见章节4

#### 1.24.3返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | String | 返回结果编码 |
| resultMsg | String | 返回结果/错误描述 |
| resultData | JSONObject | 返回数据 |
| totalRecord | JSONObject（resultData） | 返回查询数据记录总数 |
| isRecord | 字符串 | 是否补填  传“是”或者“否”，是则表示该条物料信息是补填的，否则表示是回单填的。 |
| deviceSort | 字符串 | 设备种类 |
| deviceTypeName | 字符串 | 型号名称 |
| deviceInventory | 字符串 | 库存量 |
| deviceType | 字符串 | 型号ID |
| deviceNumber | 字符串 | 实际使用量 |
| deviceUnit | 字符串 | 单位 |
| smallSpareName | 字符串 | 小类名称 |
| medSpareName | 字符串 | 中类名称 |
| bigSpareName | 字符串 | 产品名称 |
| virRoomNames | 字符串 | 虚拟库名称 |
| materilaCodes | 字符串 | 物料编码 |
| alias | 字符串 | 别名 |
| manufactUsersNames | 字符串 | 厂家名称 |

### 待预约工单列表查询接口

说明：该接口查询的是个人还未进行工单首次响应的工单待办。

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | JSON |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |
|  |  |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 |  |
| serialNO | 字符串 | 客服侧工单号 |  |
| pageSize | 字符串 | 每页条数 |  |
| currentPageIndex | 字符串 | 当前页数 |  |
| importantCust | 字符串 | 重要标识（催单urge/超时overTime/告警warn/重客vipCust/全部all） |  |
| sortField | 字符串 | 排序字段(派单时间SENDTIME/剩余时间RESTTIME/预约状态APPOINT) |  |
| sortFieldDeal | 字符串 | 排序方式（降序DESC/升序ASC） |  |
| adddress | 字符串 | 安装地址关键字 |  |
| complaintType | 字符串 | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型（如投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化，非必填） | V4.0.23新增 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串 | 宽带账号（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CUSTOMPHONE | 字符串 | 客户号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| CALLINGNUMBER | 字符串 | 来电号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| COMPLAINTNUM | 字符串 | 故障号码（关键字查询，非必填） | V4.0.23新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修（选择：是、否，非必填） | V4.0.27新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客（选择：是、否，非必填） | V4.0.32新增 |
| isGigaBitVIP | 字符串 | 是否千兆VIP（选择：是、否，非必填） | V4.0.33新增 |
| isPanHotel | 字符串 | 是否泛酒店类投诉（是、否，企宽字段，非必填） | V4.0.41新增 |
| customerRank | 字符串 | 客户服务等级 | V4.0.41新增 |
| isLowFulluser | 字符串 | 是否低评客户（选择：是、否，企宽和其他集客标准产品字段，非必填） | V4.0.44新增 |

公共参数详见章节4

重要标识定义：

催单：被督办过的工单增加催单标识（1、IOM的催单，2、客服的催单）

告警：快到处理时限时，根据提前量来增加告警标识

（高品质城镇：4小时  
 高品质农村：5小时  
 普通城镇：8小时  
 普通农村：12小时）

重客：先根据高品质客户来决定（最好添加一个重客表做管理）/敏感投诉（非普通投诉）

环节名称：

新建派发（第一次派单），一级处理，现场处理，二级处理，质检，

归档，重新派发（重新派发可多次）

EOMS派单排序规则（V4.0.44版本更新）：

投诉工单待预约列表按照以下信息进行排序，一线装维人员按照以下顺序进行工单处理（优先级别由高到低）：千兆VIP客户>千兆精品小区>千兆城镇>千兆农村>超7天投诉>超时投诉>用户2次以上催促>高品质用户投诉>普通投诉。同一类别下将低评客户工单排序靠前。

其中：

“千兆VIP客户”：【是否千兆VIP】为“是”。

“**千兆城镇**”：速率≥1000M且区域属性为“城市”。（千兆农村同理）

“**超7天投诉**”：对于未回单的工单，当前时间-投诉时间 大于或等于7天（自然日），则属于超7天投诉。

“**超时投诉**”：对于未回单的工单，当前时间超出广西时限时，属于超时投诉。

“**用户2次以上催促**”：指针对客服催单次数，超2次以上（含2次）催促的，则属于用户2次以上催促。

“**高品质用户投诉**”：指工单为高品质宽带用户。

“**普通投诉**”：指工单为普通品质用户。

**是否VVIP要客**：根据疑难客户类型判断

**低评客户工单**：【是否低满客户】为“是”。

#### 返回参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 描述 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |  |  |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |  |  |
| resultData | 对象 | 返回数据 |  |  |
| pageSize | 字符串（resultData） | 每页条数 |  |  |
| currentPage | 字符串（resultData） | 当前页数 |  |  |
| totalRecord | 字符串（resultData） | 返回查询数据记录总数 |  |  |
| totalPage | 字符串（resultData） | 返回查询数据总页数 |  |  |
| datalist | JsonArray（resultData） | 工单列表数据 |  |  |
| MAINID | 字符串（datalist） | main表ID |  |  |
| SHEETID | 字符串（datalist） | 工单流水号 |  |  |
| ADDRESS | 字符串（datalist） | 地址 |  |  |
| CUSTOMERNAME | 字符串（datalist） | 客户姓名 |  |  |
| CUSTOMPHONE | 字符串（datalist） | 客户号码 |  |  |
| CALLINGNUMBER | 字符串（resultData） | 来电号码 |  |  |
| COMPLAINTNUM | 字符串（resultData） | 故障号码 |  |  |
| RESTTIME | 字符串（datalist） | 剩余时间 |  |  |
| BOOKINGSTATUS | 字符串（datalist） | 预约状态 |  |  |
| OVERTIMETYPE | 字符串（datalist） | 超时标识(0超时,1未超时) |  |  |
| TASKID | 字符串（datalist） | 任务ID |  |  |
| TASKSTATUS | 字符串（datalist） | 任务状态(2未受理，5已完成，8已受理) |  |  |
| AGENTADDRESS | 字符串（datalist） | 代维驻点 |  |  |
| MAINLANADDRESS | 字符串（datalist） | 安装地点 |  |  |
| TODEPT | 字符串（datalist） | 地市字段 |  |  |
| HOMEBROADBANDAREATYPE | 字符串（datalist） | 区域类型 |  |  |
| firstReserveTime | 字符串（datalist） | 首次响应时间 |  |  |
| oRTime | 字符串（datalist） | 预约操作时间 |  |  |
| cRTime | 字符串（datalist） | 客户预约时间 |  |  |
| secondReserveVisitTime | 字符串（datalist） | 用户期望上门时间 |  |  |
| MAINLANACCOUNT | 字符串（datalist） | 宽带账号 |  |  |
| RELATEDCOMMUNITY | 字符串（datalist） | 小区名称 |  |  |
| complaintType | 字符串（resultData） | 工单类型（家庭宽带、互联网电视、家宽IMS、和目、和家亲、小微宽带、智能组网、问题解决单） |  | V4.0.25新增“智能组网”枚举值  V4.0.26新增“问题解决单”枚举值 |
| isUrgeInstall | 字符串（datalist） | 工单是否催修（0是,1否） |  |  |
| addnumber | 数值 | 客服催办次数 |  |  |
| repeatComplaintsCount | 数值 | 重复投诉次数 |  |  |
| isLargeAreaFault | 字符串（datalist） | 是否大面积故障 | 传值：是、否，明文传送，可能为空 |  |
| coverScenario | VARCHAR2(20) | 覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  家庭场景  校园场景  聚类场景 |  |
| coverScenario\_micro | VARCHAR2(20) | 细化覆盖场景 | V4.0.4版本修改  枚举值：  网吧、酒店、工业园区、商业楼宇、沿街商铺、专业市场、中小学校  （当“覆盖场景”的枚举值为“聚类场景”时“细化覆盖场景”字段必填） |  |
| labelId | VARCHAR2(20) | 协同标签 | 枚举值 :  1 申请协同处理  2 申请已驳回  3 协同处理中  4 协同已驳回  5 协同已回单  6 空 |  |
| coordinNo | VARCHAR2(20) | 协同单号 |  |  |
| isRecomplaintsContent | 字符串（datalist） | 是否客服重派 | 传值：是、否；  明文传送。 |  |
| custcomplaintsType | 字符串 | 客户投诉类型 | 传值如：投诉/抱怨/催装/弱光整治/魔百和优化 | V4.0.24新增 |
| gigausers | 字符串 | 千兆用户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| importCustomer | 字符串 | 重要客户 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| highValueCommunity | 字符串 | 高价值小区 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isInstantReporting | 字符串 | 是否即报即修 | 传值：是、否 | V4.0.27新增 |
| isGigabitboutique | 字符串 | 是否千兆精品小区 | 传值：是、否 | V4.0.29新增 |
| isVVIPCustomer | 字符串 | 是否VVIP要客 | 传值：是、否 | V4.0.32新增 |
| isGigaBitVIP | 字符串 | 是否千兆VIP | 传值：是、否 | V4.0.33新增 |
| fstConcTelnum1 | 字符串resultData） | 联系电话1 |  | V4.0.33新增 |
| isPanHotel | 字符串 | 是否泛酒店类投诉 | 企业宽带字段 | V4.0.41新增 |
| gxcompletelimit | 字符串（datalist） | 广西时限 |  | V4.0.41新增 |
| reservetimelimit | 字符串 | 预约时限 |  | V4.0.41新增 |
| customerRank | 字符串 | 客户服务等级 |  | V4.0.41新增 |
| invite\_comments | 字符串 | 邀评标识 | 企业宽带字段 | V4.0.43新增 |
| isLowFulluser | 字符串 | 是否低评客户 | 企业宽带、其他集客标准产品工单字段 | V4.0.44新增 |

公共参数详见章节4

### 集中故障诊断查询接口

#### 接口简述

说明：EOMS提供查询故障工单是否已恢复的接口，根据账号关联一周内派发家宽的集中化故障工单，返回故障工单号和故障是否已恢复，其中集中化故障工单是否已恢复，以质检通过为判断依据。

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| MAINLANACCOUNT | 字符串 | 宽带账号 | V4.0.21版本新增 |
| opType | 字符串 | gx\_op131 | V4.0.21版本新增 |

#### 返回参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 | V4.0.21版本新增 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| sheetId | 字符串（orderLost） | 关联故障单号，多个故障单号之间用逗号隔开 |
| isRestored | 字符串（orderLost） | 故障是否已恢复（0是 1否） |

根据账号查询到关联的故障单号可以是多个。

### RMS测速回传接口

#### 接口简述

说明：因RMS测速时间较久，APP回单时可能获取不到RMS测速结果，故APP可通过该接口回传RMS测速结果给EOMS。

#### 请求参数说明

Osgi带宽下载测试数据

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| sheetId | 字符串 | 工单流水号 | V4.0.21版本新增 |
| ResultCode | 字符串 | 任务下发结果  含：  1：成功  -1：设备未注册到前置机或RMS  -2：设备不在线  -3：设备长连接断链  -4：参数错误 | V4.0.21版本新增 |
| ~~SN~~ | ~~字符串~~ | ~~测速设备SN~~ |  |
| ActualTime | 字符串 | 测速结束时间戳 | V4.0.21版本新增 |
| TestTime | 字符串 | 测速开始时间戳 | V4.0.21版本新增 |
| SN | 字符串 | 终端SN | V4.0.21版本新增 |
| MAC | 字符串 | 终端MAC | V4.0.21版本新增 |
| ~~osgiDownloadTestInfo~~ | ~~字符串~~ | ~~HTTP带宽下载测速测试数据~~ | 暂不要求传 |
| ~~url~~ | ~~字符串~~ | ~~HTTP URL地址~~ | 暂不要求传 |
| TestDownloadRate | 字符串 | 下载速率 | V4.0.21版本新增 |
| TotalDownloadRate | 字符串 | 以太层下载速率 | V4.0.21版本新增 |
| ~~ROMTime~~ | ~~字符串~~ | ~~请求收到时间~~ | 暂不要求传 |
| ~~BOMTime~~ | ~~字符串~~ | ~~传输开始时间~~ | 暂不要求传 |
| ~~EOMTime~~ | ~~字符串~~ | ~~传输结束时间~~ | 暂不要求传 |
| ~~TestBytesReceived~~ | ~~字符串~~ | ~~接收内容字节数~~ | 暂不要求传 |
| ~~TotalBytesReceived~~ | ~~字符串~~ | ~~以太层接收字节数~~ | 暂不要求传 |
| ~~TCPOpenRequestTime~~ | ~~字符串~~ | ~~TCP请求时间~~ | 暂不要求传 |
| ~~TCPOpenResponseTime~~ | ~~字符串~~ | ~~TCP响应时间~~ | 暂不要求传 |
| ~~otherInfo~~ | ~~字符串~~ | ~~其他信息~~ | 暂不要求传 |
| RMS测速 | 字符串 | 将测速开始时间和下载速率拼接回传，  拼接格式：测速开始时间：XXX；下载速率：XXX | V4.0.21版本新增 |
| 是否达标 | 字符串 | 传值：是、否 | V4.0.21版本新增 |

{"opType":"gx\_op132","requestJson":{"TestTime":"1627346983596","是否达标":"否","TotalDownloadRate":"138506","ActualTime":"1627347015486","sheetId":"GX-063-210726-5-20616","TestDownloadRate":"134471","RMS测速":"测速开始时间：1627346983596；下载速率：134471","SN":"CMDC61195981","ResultCode":"1","MAC":"C4:33:06:77:7B:D8"}}

#### 返回参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 | 修改说明 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 | V4.0.21版本新增 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |

### 客户首次通话信息通知接口

#### 接口简述

本接口用于一线人员在APP与客户通话结束，IOM异步获取第三方平台的通话信息后，异步通知EOMS。

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 |  |
| 返回参数 |  |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 必填要求 | 字段说明 | 备注 |
| sheetId | 字符串 | Y | 工单号 |  |
| oprAcct | 字符串 | Y | 操作工号 |  |
| oprName | 字符串 | Y | 操作人名称 |  |
| firstReserveTime | 字符串 | Y | 首次联系客户时间 |  |
| callTimeApp | 字符串 | Y | 联系客户时间 | 装维拨打时间（客户接通当次的装维拨打时间） |
| recordChannel | 字符串 | Y | 录音平台  1：和多号平台  2：号盾平台  9：其它 |  |
| callTime | 字符串 | N | 通话发生时间 | 第三方平台回传 |
| startTime | 字符串 | N | 通话开始时间 | 第三方平台回传  号盾平台取“主叫应答时间” |
| callDuration | 字符串 | N | 通话时长 | 第三方平台回传  号盾平台取“主叫通话时长” |
| finishType | 字符串 | N | 结束发起方：  0: 平台结束；  1：主叫结束；  2：被叫结束； | 第三方平台回传 |
| finishState | 字符串 | N | 结束状态（即挂断原因）：  当为和多号平台（recordChannel=1）  0： 无绑定关系  1: 主叫挂机  2: 被叫挂机  3: 主叫放弃  4: 被叫无应答  5: 被叫忙  6: 被叫不可及  7: 路由失败  8: 中间号状态异常  9: 订单超过有效期  10: 平台系统异常  11: 关机  12: 停机  13: 拒接  14: 空号  注：11-14 状态值只出现在 AS 呼叫  当为号盾平台（recordChannel=1）  1、正常接通  2、呼叫遇忙；[通过信令]  3、用户不在服务区；[通过信令]  4、用户无应答；[通过信令]  5、用户关机；[通过信令]  6、空号；  7、停机；  8、号码过期  9、主叫应答，被叫应答前挂机  99、其他  20：主动取消呼叫  21：并发数限制  22：呼叫权限限制 | 第三方平台回传  号盾平台取“主叫结束原因  ” |

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |

### 投诉工单派发接口

#### 接口简述

（该接口与集客一点支撑系统向EOMS派发企业宽带投诉工单、其他集客标准产品工单共用派单接口）

装维人员在家宽装维APP上输入家庭业务投诉工单的派单信息，提交后触发家宽装维APP向EOMS家庭业务投诉工单派发接口发起派单，EOMS成功派单后返回工单流水号给家宽装维APP。

URL：http://localhost:9062/eoms/frontlineSupportSystem/newWorkSheet

请求方式：POST

请求头：application/json

#### 接口要求

1）以RESTful技术实现的接口技术要求

2）在本规范中，如无特殊说明，时间类字段的数据格式均为：“YYYY-MM-DD H24:MI:SS”。

#### 附件说明

附件格式为下方示例，attachURL可以传递ftp或者http形式

"<?xml version=\"1.0\"

encoding=\"GB2312\"?><attachRef><attachInfo><attachName>截图.xlsx</attachName><attachURL>[ftp://aiocs21:kfX\_0605@10.182.36.34:10002/uploadfiles/appeal/1636033709277-31627799.xlsx</attachURL><attachLength>289556</attachLength></attachInfo></attachRef>"](http://ftp//aiocs21:kfX_0605@10.182.36.34:10002/uploadfiles/appeal/1636033709277-31627799.xlsx%3c/attachURL%3e%3cattachLength%3e289556%3c/attachLength%3e%3c/attachInfo%3e%3c/attachRef%3e)

#### 请求业务参数

工单类型传值为1、2、3，其余枚举值传汉字。（绿色字段是家宽装维APP派单所需的字段，其余字段可不传）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 字段名称 | 字段英文名称 | 字段类型 | 是否必填 | 说明 |
|  | 工单类型 | sheetType | 字符串 | 是 | 1企业宽带  2其他集客标准产品  3 家庭业务投诉工单  说明：该字段接口传对应编号即可，其中“1企业宽带”派发企业宽带投诉工单，“2其他集客标准产品”派发其他集客标准产品工单，“3 家庭业务投诉工单”派发家庭业务投诉工单（家宽装维APP派发3）。 |
| 2. | 产品类型 | serviceType | 字符串 | 是 | 默认传058 |
| 3. | 一点支撑侧工单号 | serialNo | 字符串 | 是 | 集客一点支撑系统派单时传一点支撑侧工单号，家宽装维APP派单时传空值 |
| 4. | 服务提供方 | serSupplier | 字符串 | 是 | 默认EOMS |
| 5. | 服务调用方 | serCaller | 字符串 | 是 |  |
| 6. | 服务调用方密码 | callerPwd | 字符串 | 是 | 默认000000 |
| 7. | 服务调用时间 | callTime | 字符串 | 是 | 格式为yyyy-MM-dd hh24:mm |
| 8. | 附件信息 | attachRef | 字符串 | 否 | 附件格式为下方示例，attachURL可以传递ftp或者http形式  "<?xml version=\"1.0\" encoding=\"GB2312\"?><attachRef><attachInfo><attachName>截图.xlsx</attachName><attachURL>[ftp://aiocs21:kfX\_0605@10.182.36.34:10002/uploadfiles/appeal/1636033709277-31627799.xlsx</attachURL><attachLength>289556</attachLength></attachInfo></attachRef>"](http://ftp//aiocs21:kfX_0605@10.182.36.34:10002/uploadfiles/appeal/1636033709277-31627799.xlsx%3c/attachURL%3e%3cattachLength%3e289556%3c/attachLength%3e%3c/attachInfo%3e%3c/attachRef%3e) |
| 9. | 操作人 | opPerson | 字符串 | 是 |  |
| 10 | 操作人部门 | opDepart | 字符串 | 是 |  |
| 11 | 操作人角色 | opSubrole | 字符串 | 是 |  |
| 12 | 操作人联系方式 | opContact | 字符串 | 是 |  |
| 13 | 操作时间 | opTime | 字符串 | 是 | 格式为yyyy-MM-dd hh24:mm |
| 14 | 业务详细信息 | opDetail | 复杂对象 | 是 | 详细信息 |

opDetail详细信息约定：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 字段名称 | 字段英文名称 | 字段  类型 | 是否必填 | 说明 |
| 1. | 一点支撑侧工单号 | serialNo | 字符串 | 是 | 集客一点支撑系统派单时传一点支撑侧工单号，家宽装维APP派单时传空值 |
| 2. | 主题 | title | 字符串 | 是 |  |
| 3. | 紧急程度 | urgentDegree | 字符串 | 是 | 枚举：紧急、一般、重要、次要 |
| 4. | 受理时限 | dealTime1 | 时间 | 是 | 格式为yyyy-MM-dd hh24:mm |
| 5. | 客户姓名 | customerName | 字符串 | 是 |  |
| 6. | 客户电话 | customPhone | 字符串 | 是 |  |
| 7. | 服务号码 | complaintNum | 字符串 | 是 | 即故障号码 |
| 8. | 来电号码 | callingNumber | 字符串 | 是 |  |
| 9. | 联系电话1 | fstConcTelnum1 | 字符串 | 是 |  |
| 10 | 投诉时间 | complaintTime | 时间 | 是 | 格式为yyyy-MM-dd hh24:mm |
| 11 | 故障时间 | faultTime | 时间 | 是 | 格式为yyyy-MM-dd hh24:mm |
| 12 | 客户标签 | customLevel | 字符串 | 是 | 取值：1 集团   2 大众客户   3 其它   4 绿色重要   5 绿色集团   6 中高端客户   7 核心中高端   8 拍照120   9 动态80   10 集团/核心中高端   11 集团/拍照120   12 集团/动态80   13 高流量   14 4G   15 高流量/4G  注：同一张工单允许传多个客户标签，不同客户标签用逗号分隔。  （传汉字） |
| 13 | 客户星级 | custStar | 字符串 | 是 | 枚举：五星钻、五星普通、四星、三星、二星、准星、未评星、五星金、临时透支额5元、临时等级、后付费、一星、未评级 |
| 14 | 派发联系人 | btype1 | 字符串 | 否 |  |
| 15 | 派发联系人联系电话 | bdeptContact | 字符串 | 否 |  |
| 16 | 用户品质 | userQuality | 字符串 | 是 | 枚举：普通用户、高品质宽带用户 |
| 17 | 投诉级别 | complainLevel | 字符串 | 否 | 举值如下:普通投诉、批量投诉、重复投诉、升越级投诉、重大投诉 |
| 18 | 是否大面积投诉 | bdeptContactPhone | 字符串 | 否 | 是、否 |
| 19 | 重复投诉次数 | repeatComplaintTimes | 字符串 | 否 |  |
| 20 | 投诉受理地市 | startDealCity | 字符串 | 是 |  |
| 21 | 用户归属地 | customAttribution | 字符串 | 否 |  |
| 22 | 归属地(移动) | mobileArea | 字符串 | 否 |  |
| 23 | 归属地(铁通) | lanArea | 字符串 | 否 |  |
| 24 | 投诉受理省份 | complaintAcceptProvinceName | 字符串 | 是 | 默认广西 |
| 25 | 所属地市 | belongCity | 枚举 | 是 | 传广西14个地市 |
| 26 | 所属区县 | belongCounty | 枚举 | 否 |  |
| 27 | 投诉分类 | complaintType | 字符串 | 是 | 根据客户派单时传递的参数映射到投诉七级分类并显示。  投诉分类见附录投诉分类。 |
| 28 | 区域类型 | isTown | 字符串 | 是 | 枚举：城市、农村 |
| 29 | 宽带账号 | lanAccount | 字符串 | 否 | 可能为空 |
| 30 | 详细安装地址 | lanAddress | 字符串 | 否 |  |
| 31 | 速率 | speed | 字符串 | 是 |  |
| 32 | 投诉内容 | complaintDesc | 字符串 | 是 |  |
| 33 | 预处理情况 | preDealResul | 字符串 | 否 |  |
| 34 | 预处理意见 |  | 字符串 | 否 |  |
| 35 | 障碍现象 |  | 字符串 | 否 | 解析客服派单送的预处理情况（各信息用“@@@@@@@@”符号分隔），取第一条的第5个值。 |
| 36 | 受理渠道 | acptChnlName | 字符串 | 否 |  |
| 37 | 是否升级投诉 | upgdCmplntsFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 38 | 声称升级 | cmplnUpgdFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 39 | 是否重复投诉 | repeatComplaintFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 40 | 疑难客户类型 | difcltCmplntsTypenName | 字符串 | 否 |  |
| 41 | 是否农村网络投诉 | ifComplaintTown | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 42 | 全球通身份等级 | brandLevelCode | 字符串 | 是 | 01：全球通银卡 02：全球通金卡 03：全球通白金卡  04：全球通钻石卡  05：全球通钻石卡（终身全球通） 06：全球通（体验） 07：全球通金卡（体验） 99：非全球通  传汉字 |
| 43 | 重要客户 | importCustomer | 字符串 | 是 | 显示：是、否 |
| 44 | 高价值小区 | isHighValueCell | 字符串 | 是 | 显示：是、否 |
| 45 | 工单标识 | orderIdentificate | 字符串 | 否 | 抱怨处理  未定义  暂归档激活超48小时  受理时间》240小时  二线客服  省际工单  升越级投诉  高额流量投诉 |
| 46 | 是否有携转意向 | isTurnWithIntenTion | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 47 | 宽带开户时间 | brdnetOpaccTime | 时间 | 否 |  |
| 48 | 宽带到期时间 | brdnetExprTime | 时间 | 否 |  |
| 49 | 宽带归属地市 | respCityCode | 字符串 | 否 |  |
| 50 | 宽带归属区县 | faultDistrtId | 字符串 | 否 |  |
| 51 | 宽带具体小区（宽带小区名称） | houseName | 字符串 | 否 |  |
| 52 | 是否高价值小区 | highValueCommunity | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 53 | 宽带装机地址 | brdnetAddr | 字符串 | 否 |  |
| 54 | 是否农村网络 | ruralNetCmplntsFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 55 | 宽带现带宽 | brdnetWidth | 字符串 | 否 |  |
| 56 | 宽带原带宽 | brdnetOrigWidth | 字符串 | 否 |  |
| 57 | radius在线标记 | radiusAtLineFlag | 字符串 | 否 | 显示：在线、不在线 |
| 58 | 最后认证失败记录 | lastIdtfFailRec | 字符串 | 否 |  |
| 59 | 质差终端标记 | qualityPoorTrmnFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 60 | 智能网关标记 | smartGatewayFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 61 | 群障标记 | groupFaultFlag | 字符串 | 否 | 显示：是、否 |
| 62 | 宽带故障现象代码 | brdnetFaultPheCd | 字符串 | 否 | 文本、无需转枚举 |
| 63 | 宽带故障现象类型代码 | brdnetFaultPheTypeCd | 字符串 | 否 | 文本、无需转枚举 |
| 64 | 一键诊断结果 | oneClickDiagnosisRslt | 字符串 | 否 |  |
| 65 | 网络使用场景代码（一级菜单） | netUseSceneCd | 字符串 | 否 |  |
| 66 | 网络使用场景类型代码（二级菜单） | netUseSceneTypeCd | 字符串 | 否 |  |
| 67 | 其它网络使用场景描述 | otherNetUseSceneDesc | 字符串 | 否 |  |
| 68 | 路由器/光猫品牌 | routerBrand | 字符串 | 否 |  |
| 69 | 路由器购入渠道 | routerBuyChnl | 字符串 | 否 | 1、营业厅、铁通公司  2、移动公司线上下单的智能组网、全屋wifi套餐产品  3、其他渠道自行购买  4、客户无法提供 |
| 70 | 路由器/光猫型号 | routerModel | 字符串 | 否 |  |
| 71 | 智能网关品牌 | smartGatewayBrand | 字符串 | 否 |  |
| 72 | 智能网关型号 | smartGatewayModel | 字符串 | 否 |  |
| 73 | 机顶盒品牌型号 | stbTerminalType | 字符串 | 否 |  |
| 74 | 是否千兆VIP | isGigabitVIP | 字符串 | 否 | 新增字段，枚举值：1-是，0-否  （接口传汉字）  注：新字段提供给家宽装维APP派单时传递。 |

#### 返回业务参数

成功失败标识、失败-失败原因、成功-EOMS侧工单流水号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **元素名称** | **类型** | **描述** | **取值说明** |
| rtnCode | String | 0成功，1异常 | 0，1 |
| sheetNum | string | EOMS工单流水号 | EOMS工单流水号 |
| errInfo | string | 错误描述 | 错误描述 |

#### 报文示例

请求报文：

{

"sheetType": "1",

"serviceType": "058",

"serialNo": "2021121601",

"serSupplier": "EMOS",

"serCaller": "集客一点支撑系统",

"callerPwd": "000000",

"callTime": "2021-12-21 12:00:00",

"attachRef": "",

"opPerson": "一点支撑系统",

"opDepart": "广西一点支撑系统",

"opSubrole": "00000000",

"opContact": "1234567",

"opTime": "2021-12-21 12:00:00",

"opDetail": {

"serialNo": "2021121601",

"title": "集团业务→网络质量→企业宽带→全局流转→功能使用→断网→全局流转",

"urgentDegree": "紧急",

"dealTime1": "2021-12-09 00:00:00",

"customerName": "王\*\*",

"customPhone": "12345678",

"complaintNum": "12345678",

"callingNumber": "12345678",

"fstConcTelnum1": "1",

"complaintTime": "2021-12-09 12:00:00",

"faultTime": "2021-12-09 12:00:00",

"customLevel": "核心中高端 ",

"custStar": "临时等级",

"btype1": "xxx",

"bdeptContact": "12345",

"userQuality": "普通用户",

"complainLevel": "重大投诉",

"bdeptContactPhone": "否",

"repeatComplaintTimes": "1",

"startDealCity": "南宁",

"customAttribution": "桂林",

"mobileArea": "桂林",

"lanArea": "钦州",

"belongCity": "钦州",

"belongCounty": "",

"complaintType": "1103041200030100",

"isTown": "城市",

"lanAccount": "11111",

"lanAddress": "广西崇左凭祥市凭祥市市区北大社区北大路176号凭祥北大路街道摩托电动车市场5号民房周边1户",

"speed": "100M",

"complaintDesc": "宽带账号：13878624807，联系电话：13707815362，归属地(宽带)：崇左，\_，【疑似质差终端】：否，详细安装地址:广西崇左凭祥市凭祥市市区北大社区北大路176号凭祥北大路街道摩托电动车市场5号民房周边1户。来电时间：2021-10-26 14:49:27； 带宽：100M； 资费名称：2020-宽带续费-100M-月租10元-低消0元-2年； 预处理信息：2021-10-26 14:49:27，故障现象：机顶盒损坏， 是否一键清理：否 ，【点击“解除绑定”：否】,【点击“一键清理”：否】,处理过程：(1)在途单：否,(2)宽带是否在线：是,(3)魔百和机顶盒是否损坏：坏,(4)魔百和机顶盒坏：;【人工录入】客户反映：，要求：。客户期望的上门时间：。,客户诉求：看不了电视，请上门处理,预约上门时间：2021-10-26 16:00-18:00，声称升级渠道：无",

"preDealResul": "ec1b6137-d48e-422a-8515-bba103a40432@@@@@@@@2021-10-26 14:51:02@@@@@@@@在线服务营销中心博讯北海职场21年8期@@@@@@@@开始@@@@@@@@宽带账号：13878624807，联系电话：13707815362，归属地(宽带)：崇左，\_，【疑似质差终端】：否，详细安装地址:广西崇左凭祥市凭祥市市区北大社区北大路176号凭祥北大路街道摩托电动车市场5号民房周边1户。来电时间：2021-10-26 14:49:27； 带宽：100M； 资费名称：2020-宽带续费-100M-月租10元-低消0元-2年； 预处理信息：2021-10-26 14:49:27，故障现象：机顶盒损坏， 是否一键清理：否 ，【点击“解除绑定”：否】,【点击“一键清理”：否】,处理过程：(1)在途单：否,(2)宽带是否在线：是,(3)魔百和机顶盒是否损坏：坏,(4)魔百和机顶盒坏：;【人工录入】客户反映：，要求：。客户期望的上门时间：。,客户诉求：看不了电视，请上门处理,预约上门时间：2021-10-26 16:00-18:00，声称升级渠道：无@@@@@@@@宽带账号：13878624807，联系电话：13707815362，归属地(宽带)：崇左，\_，【疑似质差终端】：否，详细安装地址:广西崇左凭祥市凭祥市市区北大社区北大路176号凭祥北大路街道摩托电动车市场5号民房周边1户。来电时间：2021-10-26 14:49:27； 带宽：100M； 资费名称：2020-宽带续费-100M-月租10元-低消0元-2年； 预处理信息：2021-10-26 14:49:27，故障现象：机顶盒损坏， 是否一键清理：否 ，【点击“解除绑定”：否】,【点击“一键清理”：否】,处理过程：(1)在途单：否,(2)宽带是否在线：是,(3)魔百和机顶盒是否损坏：坏,(4)魔百和机顶盒坏：;【人工录入】客户反映：，要求：。客户期望的上门时间：。,客户诉求：看不了电视，请上门处理,预约上门时间：2021-10-26 16:00-18:00，声称升级渠道：无@@@@@@@@李祖涛@@@@@@@@++++++++af4f857e-fc76-45eb-8836-ad9bdc988a3f@@@@@@@@2021-10-26 14:53:44@@@@@@@@广西本部测试组@@@@@@@@首处理@@@@@@@@请EOMS工作组协助处理，谢谢。@@@@@@@@请EOMS工作组协助处理，谢谢。@@@@@@@@新客服系统@@@@@@@@++++++++7b616e55-61c3-435c-9ed3-584a1e12f733@@@@@@@@2021-10-26 14:53:44@@@@@@@@EOMS@@@@@@@@协办@@@@@@@@请EOMS协助处理，谢谢。@@@@@@@@请EOMS协助处理，谢谢。@@@@@@@@EOMS@@@@@@@@++++++++",

"acptChnlName": "10086",

"upgdCmplntsFlag": "是",

"cmplnUpgdFlag": "否",

"repeatComplaintFlag": "否",

"difcltCmplntsTypenName": "无",

"ifComplaintTown": "否",

"brandLevelCode": "全球通金卡（体验）",

"importCustomer": "是",

"isHighValueCell": "是",

"isTurnWithIntenTion": "是",

"brdnetOpaccTime": "无",

"brdnetExprTime": "无",

"respCityCode": "无",

"faultDistrtId": "无",

"houseName": "无",

"highValueCommunity": "是",

"brdnetAddr": "无",

"ruralNetCmplntsFlag": "否",

"brdnetWidth": "无",

"brdnetOrigWidth": "无",

"radiusAtLineFlag": "不在线",

"lastIdtfFailRec": "无",

"qualityPoorTrmnFlag": "否",

"smartGatewayFlag": "否",

"groupFaultFlag": "否",

"brdnetFaultPheCd": "无",

"brdnetFaultPheTypeCd": "无",

"oneClickDiagnosisRslt": "无",

"netUseSceneCd": "无",

"netUseSceneTypeCd": "无",

"otherNetUseSceneDesc": "无",

"routerBrand": "无",

"routerBuyChnl": "营业厅、铁通公司",

"routerModel": "无",

"smartGatewayBrand": "无",

"smartGatewayModel": "无",

"stbTerminalType": "无"

}

}成功返回消息体示例：

{

"rtnCode":"0"

"sheetNum": "GX-058-211216-00003"

}

失败消息示例：

{

"rtnCode":"1"

"sheetNum": "",

"errInfo": "接口异常"

}

#### 投诉分类编码

（本文档仅涉及“家庭业务”、“家庭业务调整”sheet的投诉分类）

（注：该投诉分类编码可配置，集团有变化时，应以最新的投诉分类编码表为准）

## 公共接口

### 原因字典接口

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {      "opType": "gx\_op123",      "requestJson": {          "reasonType": "1",          "parentReasonId": "1011084 "      }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "reasonList": [  {  "reasonId": "101108401",  "reasonName": "装维人员原因"  },  {  "reasonId": "101108402",  "reasonName": "客户原因-客户不在家"  },  {  "reasonId": "101108403",  "reasonName": "客户原因-联系不上"  },  {  "reasonId": "101108404",  "reasonName": "自然灾害"  },  {  "reasonId": "101108405",  "reasonName": "客户原因-其它"  }  ]  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| reasonType | 字符串 | 原因类型（回单中的故障原因-1、退单原因（即驳回）-2、转派原因-3、分派原因-4、挂起原因-5） |
| parentReasonId | 字符串 | 原因父id |

操作类型optType=reasonType

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| reasonList | JsonArray（resultData） | 原因列表 |
| reasonId | 字符串（reasonList） | 当前原因id |
| reasonName | 字符串（reasonList） | 当前原因 |

建议Dictid改成reason、Dictname改成reasonId统一字段

### 物料列表查询

~~废弃前置条件：该接口在新版关联备品备件回填物料功能使用稳定后，再废弃。~~

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | HTTP/POST |
| 数据格式 | REST / JSON |
| URL |  |
| 请求参数 | {  "orderCode":"xxxxxxxxx",  } |
| 返回参数 | {  resultCode:”1000”,  resultMsg:”成功”,  resultData:{  "materielList":[  {  "materielId":"xxxxxxx",  "materielName":"电缆",  "stock":"1"  },  {  "materielId":"xxxxxxx",  "materielName":"电缆",  "stock":"1"  },  ]  }  } |

跟代维管理系统核对该接口

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| orderCode | 字符串 | 工单编码 |

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| materielList | JsonArray（resultData） | 物料列表 |
| materielId | 字符串（materielList） | 物料编码 |
| materielName | 字符串（materielList） | 物料名称 |
| stock | 字符串（materielList） | 物料库存（是否灰显使用/预留） |

### 转派/分派对象查询接口

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | 10.1105.mobileIom\_sync |
| 请求参数 | {  "method": "executeJson",  "content": {  "param": {  "ORG\_ID": "13101"  },  "method": "ZYD\_TRANS\_PARTY"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "Listdata": [  {  "id": "124",  "pathCode": "1.124",  "partyType": "ORG",  "level": "4",  "mhasParent": "true",  "name": "广西贵港公司",  "parent": "13101",  "mhasChild": "false",  "expanded": "false"  },  {  "id": "317",  "pathCode": "1.124.13101",  "partyType": "STA",  "level": "4",  "mhasParent": "true",  "name": "龙军",  "parent": "13101",  "mhasChild": "false",  "expanded": "false"  },  {  "id": "338",  "pathCode": "1.124.13101",  "partyType": "STA",  "level": "4",  "mhasParent": "true",  "name": "姚叙",  "parent": "13101",  "mhasChild": "false",  "expanded": "false"  },  {  "id": "353",  "pathCode": "1.124.13101",  "partyType": "STA",  "level": "4",  "mhasParent": "true",  "name": "卢有桓",  "parent": "13101",  "mhasChild": "false",  "expanded": "false"  }  ]  },  "resultMsg": "查询成功",  "resultCode": "000"  } |

和iom系统对接该接口

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| ORG\_ID | 字符串 | 组织id |

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| Listdata | JsonArray（resultData） | 组织列表 |
| id | 整型（Listdata） | 地区id |
| pathCode | 字符串（Listdata） | 地区id路径 |
| level | 字符串（Listdata） | 地区层级 |
| partyType | 字符串（Listdata） | 该部分类型（组织/个人） |
| mhasParent | 布尔型（Listdata） | 是否有父节点 |
| mhasChild | 布尔型（Listdata） | 是否有子节点 |
| expanded | 布尔型（Listdata） | 是否展开 |
| name | 字符串（Listdata） | 组织/个人名称 |
| parent | 整型（Listdata） | 父节点id |

### 首页角标待查看数量接口

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op126",  "requestJson": {  "operateUserId": "huangwang"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "complainTotal": "27",  "complainUrge": "27",  "complainWarn": "27",  "complainVip": "27",  "complainOvertime": "27"  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| operateUserId | 字符串 | 用户名/用户id |

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | 字符串 | 返回结果编码 |
| resultMsg | 字符串 | 返回结果/错误描述 |
| resultData | 对象 | 返回数据 |
| complainUrge | 字符串（resultData） | 工单催单类数量 |
| complainOvertime | 字符串（resultData） | 工单超时类数量 |
| complainWarn | 字符串（resultData） | 工单告警类数量 |
| complainVip | 字符串（resultData） | 工单重客类数量 |
| complainTotal | 字符串（resultData） | 待办工单总量 |

### 列表界面title标签数量展示

#### 接口简述

在列表界面的title标签上展示当前列表的数量

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op127",  "requestJson": {  "importantFlag": "all"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "listCounts": "0",  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | | 备注 |
| importantFlag | String | 重要标识（催单urge/超时overTime/告警warn/重客vipCust/全部all） | |

#### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | String | 返回结果编码 |
| resultMsg | String | 返回结果/错误描述 |
| resultData | JSONObject | 返回数据 |
| incompleteList | string | 处理中列表总数（接口1.1待办工单查询的总数） |
| historyList | string | 已完成列表总数（接口1.13历史故障投诉单查询的总数） |

### 物料明细查询过程

~~废弃前置条件：该接口在新版关联备品备件回填物料功能使用稳定后，再废弃。~~

#### 根据报结原因查询是否需要展示物料明细

#### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op125",  "requestJson": {  " faultReason2": " 10106350103 ",  " faultReason3": " 1010635010301"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "needMaterial": "1",  "needRoute": "1",  "linkDutyDept": "144602"  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

#### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | | 备注 |
| faultReason2 | String | 投诉报结原因二级id | |
| faultReason3 | String | 投诉报结原因三级id | |

#### 返回参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | String | 返回结果编码 |
| resultMsg | String | 返回结果/错误描述 |
| resultData | JSONObject | 返回数据 |
| needMaterial | String（resultData） | 是否需要显示材料明细 |
| needRoute | String（resultData） | 是否需要输入路由器厂家和型号 |
| linkDutyDept | String（resultData） | 客服应归档类型-责任部门 |

#### 根据接入方式和是否热熔查询所需要展示的物料明细的具体内容

##### 接口简述

|  |  |
| --- | --- |
| 协议 | webservice |
| 数据格式 | json |
| URL | http://10.184.13.165:9080/eoms35/services/HomeBroadbandComplaintService |
| 请求参数 | {  "opType": "gx\_op124",  "requestJson": {  "materialJoinMode": "1029101",  "isHotMelt": "1029202"  }  } |
| 返回参数 | {  "resultData": {  "dataList": [  {  "JOBMODE": "1029303",  "INSTALLMODE": "1029101",  "NAME": "皮线光纤",  "ID": "577D23D4457703B7E05400144FE710AE",  "MINVAL": "0",  "SERIAL": "41",  "ISREQUIRED": "1030101",  "MAXVAL": "500"  },  {  "JOBMODE": "1029303",  "INSTALLMODE": "1029101",  "NAME": "尾纤",  "ID": "577D23D4457803B7E05400144FE710AE",  "MINVAL": "0",  "SERIAL": "42",  "ISREQUIRED": "1030102",  "MAXVAL": "4"  },  {  "JOBMODE": "1029303",  "INSTALLMODE": "1029101",  "NAME": "热缩套管",  "ID": "577D23D4457903B7E05400144FE710AE",  "MINVAL": "0",  "SERIAL": "43",  "ISREQUIRED": "1030102",  "MAXVAL": "5"  },  {  "JOBMODE": "1029303",  "INSTALLMODE": "1029101",  "NAME": "魔术贴",  "ID": "577D23D4457A03B7E05400144FE710AE",  "MINVAL": "0",  "SERIAL": "44",  "ISREQUIRED": "1030102",  "MAXVAL": "8"  },  {  "JOBMODE": "1029303",  "INSTALLMODE": "1029101",  "NAME": "PVC线槽",  "ID": "577D23D4457B03B7E05400144FE710AE",  "MINVAL": "0",  "SERIAL": "45",  "ISREQUIRED": "1030102",  "MAXVAL": "20"  },  ]  },  "resultMsg": "成功",  "resultCode": "1000"  } |

##### 请求参数说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | | 备注 |
| materialJoinMode | String | 接入方式 | |
| isHotMelt | String | 是否热熔 | |

##### 返回参数说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| resultCode | String | 返回结果编码 |
| resultMsg | String | 返回结果/错误描述 |
| resultData | JSONObject | 返回数据 |
| ID | String（resultData） | UUID |
| SERIAL | String（resultData） | 序号 |
| NAME | String（resultData） | 材料名称 |
| INSTALLMODE | String（resultData） | 安装方式 |
| JOBMODE | String（resultData） | 施工方式 |
| ISREQUIRED | String（resultData） | 是否必填 |
| MINVAL | String（resultData） | 最小值 |
| MAXVAL | String（resultData） | 最大值 |

## 服务端框架

springMVC

## 接口通用参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数名 | 类型 | 备注 |
| opType | 字符串 | 该字段为通用配置，所有接口都传 |
| operateUserId | 字符串 | 操作人ID |
| opUserName | 字符串 | 操作人姓名 |
| opTime | 字符串 | 操作类型 |
| operateType | 字符串 | 操作时间 |
| operateDeptId | 字符串 | 操作人部门Id |
| operaterContact | 字符串 | 当前操作人联系方式 |
| operateRoleId | 字符串 | 当前操作人角色 |

每个接口入参都增加这几个字段

作为接口的通用参数

opType参数：gx\_op101待办查询

gx\_op102历史故障查询

gx\_op103 工单详情

gx\_op104 回单

gx\_op107 挂起

gx\_op108 解挂

gx\_op109 转派

gx\_op122 图片上传