转办系统设计方案

2019年10月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日期 | 修改人 | 修改内容 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

目录

[1. 用户群体 5](#_Toc27559518)

[2. 角色划分 5](#_Toc27559519)

[2.1. 转办下沉人员 5](#_Toc27559520)

[2.2. 转办人员 5](#_Toc27559521)

[2.3. 转办班长 5](#_Toc27559522)

[2.4. 角色菜单对应关系 6](#_Toc27559523)

[2.5. 角色按钮对应关系 7](#_Toc27559524)

[3. 功能详情 11](#_Toc27559525)

[3.1. 工单转办 13](#_Toc27559526)

[3.1.1. 待处理 13](#_Toc27559527)

[3.1.2. 待处理(3天)（沟通后去掉） 22](#_Toc27559528)

[3.1.3. 个性化待处理 22](#_Toc27559529)

[3.1.4. 处理中 23](#_Toc27559530)

[3.1.5. 部门回退 24](#_Toc27559531)

[3.1.6. 部门回退（自动转办） 25](#_Toc27559532)

[3.1.7. 多次回退 26](#_Toc27559533)

[~~3.1.8.~~ ~~到期工单（合并到处理中）~~ 26](#_Toc27559534)

[~~3.1.9.~~ ~~超期工单（合并到处理中）~~ 26](#_Toc27559535)

[~~3.1.10.~~ ~~全部转办工单（默认当月）~~ 26](#_Toc27559536)

[3.1.11. 待催办工单 26](#_Toc27559537)

[3.1.12. 应急工单（去掉） 27](#_Toc27559538)

[3.2. 工单管理 27](#_Toc27559539)

[3.3. 特殊处理 32](#_Toc27559540)

[3.3.1. 个性化分类维护 32](#_Toc27559541)

[3.3.2. 疑难工单待处理（转办疑难工单） 32](#_Toc27559542)

[3.3.3. 个性化转办疑难工单 33](#_Toc27559543)

[3.3.4. 疑难工单处理中 34](#_Toc27559544)

[~~3.3.5.~~ ~~重点疑难工单（合并到个性化转办疑难工单）~~ 34](#_Toc27559545)

[3.3.6. 撤回转办工单 34](#_Toc27559546)

[3.3.7. 转办已提交督办 34](#_Toc27559547)

[3.3.8. 督办直办（转办） 34](#_Toc27559548)

[3.4. 通知单 35](#_Toc27559549)

[3.4.1. 列表 35](#_Toc27559550)

[3.4.2. 信息展示 36](#_Toc27559551)

[3.4.3. 转办单（合并到通知单一起） 36](#_Toc27559552)

[3.4.4. 催办单（合并到通知单一起） 36](#_Toc27559553)

[3.5. 综合维护 36](#_Toc27559554)

[3.5.1. 办理单位维护 （合并到人员管理） 36](#_Toc27559555)

[3.5.2. 市级通知号码维护 （移动到基础配置） 36](#_Toc27559556)

[3.5.3. 标记电话（移动到受理系统联系人管理中） 36](#_Toc27559557)

[3.6. 绩效信息 36](#_Toc27559558)

[3.6.1. 人员公派（移动到考勤系统） 36](#_Toc27559559)

[3.7. 专项工作（移动到统计系统） 36](#_Toc27559560)

[3.7.1. 渣土扬尘工作（现在没用，当时是为了临时事件做的，功能就是按照分类统计转给默写单位的数量，然后生成模板发给单位负责人） 37](#_Toc27559561)

[3.8. 工单查看（移动到办理系统） 37](#_Toc27559562)

[3.9. 个人群组 37](#_Toc27559563)

[3.9.1. 群组维护 37](#_Toc27559564)

[3.9.2. 成员维护 37](#_Toc27559565)

[3.10. 公告 37](#_Toc27559566)

[3.11. 知识库 37](#_Toc27559567)

[3.12. 修改密码 37](#_Toc27559568)

[4. 新的需求（作为后续升级功能要求） 37](#_Toc27559569)

[4.1. 重复工单 37](#_Toc27559570)

[4.2. 并单 38](#_Toc27559571)

[4.3. 相似工单 40](#_Toc27559572)

[4.4. 一单多发 40](#_Toc27559573)

[5. 用户体验设计 40](#_Toc27559574)

1. 用户群体

转办系统主要面向拥有转办权限的人员，包括转办中心转办人员、转办班长，受理中心转办下沉人员。

1. 角色划分
   1. 转办下沉人员

受理中心部分业务熟练的受理人员，具有“转办下沉人员”角色，该角色可以使用转办系统中的工单转办模块，处理工单转办、催办、部门回退的工单。

* 1. 转办人员

具有“转办下沉人员”的角色，并且可以使用疑难工单模块功能，处理“转办下沉人员”升级疑难的工单。

* 1. 转办班长

具有“转办人员”的角色，并且可以看到所有“转办下沉人员”，“转办人员”持有的工单，可以处理“转办人员”转为重点疑难的工单；

* 1. 角色菜单对应关系

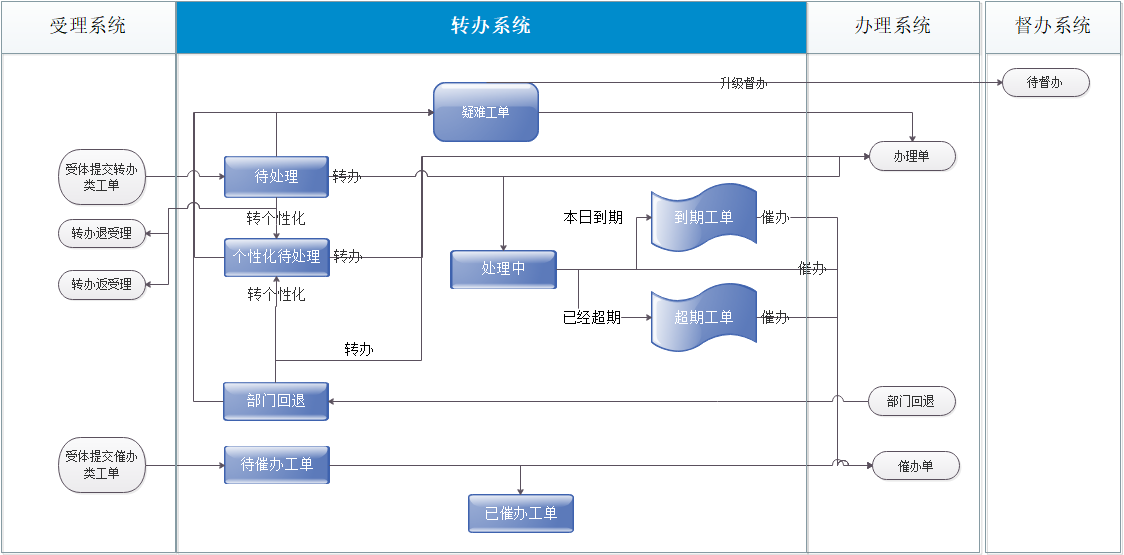
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 菜单名称 | 转办下沉人员 | 转办人员 | 转办班长 | 备注 |
| 工单转办 | 待处理 | ✔ | ✔ | ✔ | 转办下沉人员、转办人员只能看自己的，转办班长可以看所有的 |
| 个性化待处理 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 部门回退 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 部门回退（自动转办） | ✔ | ✔ | ✔ |
| 多次回退 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 处理中 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 待催办工单 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 已催办工单 | ✔ | ✔ | ✔ |
| 特殊处理 | 转办疑难工单 |  | ✔ | ✔ | 转办人员只能看自己的，转办班长可以看所有的 |
| 个性化转办疑难工单 |  | ✔ | ✔ |
| 转办已提交督办 |  |  | ✔ |
| 督办直办（转办） |  |  | ✔ |
| 撤回转办疑难 |  |  | ✔ |
| 通知单 |  | ✔ | ✔ | ✔ | 转办人员只能看自己的，转办班长可以看所有的 |
| 个人群组 |  | ✔ | ✔ | ✔ | 个人看个人创建的群组 |

* 1. 角色按钮对应关系

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 功能界面 | 按钮 | 转办下沉人员 | 转办人员 | 转办班长 | 说明 |
| 工单转办 | 列表 | 导出 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 勾选导出 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移至个性化 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 指定获取 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 批量获取 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 释放 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移出个性化 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  | 查看页面 | 保存 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 保存并转办理单位 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 修改记录 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 转办办结 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 返受理 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 转办退受理 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 释放 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 打印 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移至个性化 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移出个性化 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移至疑难工单 | ✔ |  |  |  |
|  | 部门回退/部门回退（自动自动和转办）查看页 | 转办错误稽核 | ✔ | ✔ | ✔ |  |
| 特殊处理 | 列表 | 导出 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 勾选导出 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 个性化标注 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 指定获取 |  | ✔ |  |  |
|  |  | 批量获取 |  | ✔ |  |  |
|  |  | 释放 |  | ✔ | ✔ |  |
|  | 查看页面 | 保存 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 保存并转办理单位 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 修改记录 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 转办办结 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 返受理 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 转办退受理（非部门回退工单） |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 释放 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 打印 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 个性化标注 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移除个性化标注 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 升级督办 |  | ✔ | ✔ |  |
|  |  | 移出疑难 |  | ✔ | ✔ |  |

1. 功能详情

核心业务流程图：



* 1. 工单转办

工单转办主要为“转办下沉人员提供”，提供待处理、个性化待处理、部门回退、部门回退（自动转办）、多次回退、处理中、待催办工单、已催办工单、催办自动办结工单。

以上工单中待处理、个性化待处理、部门回退、部门回退（自动转办）、多次回退核心功能类似，主要对工单进行获取、转办、退受理、返受理等。

处理中、待催办工单、已催办工单、催办自动办结工单工单主要对工单进行催办。

功能描述如下：

* + 1. 待处理

拥有“转办下沉人员”、“转办人员”、“转办班长”角色的用户可以在该功能中，进行指定获取、批量获取，获取受理人员提交的转办类工单，进行转办，也可以对提交的工单进行修改、退受理、返受理、升级疑难等操作。

* + - 1. 列表
         1. 列表基础功能

列表展示内容包括：工单编号，受理员姓名，录入时间，紧急程度，问题描述，是否保密，转办人；

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

转办下沉人员、转办人员可以看到自己已获取工单。

转办班长可以看到所有须处理工单，包括已获取未处理、未获取的转办类工单。

* + - * 1. 查询功能

根据工单号进行查询，输入工单号，并点击“查询”按钮，即可查询相应工单。

* + - * 1. 高级查询功能

提供高级查询功能，查询项包括：

1. 受理信息

* 录入日期从:日期时间选择框；精确到秒。
* 录入日期至:日期时间选择框；精确到秒。
* 来电号码:文本框；工单的来电号码。
* 联系方式:文本框；市民的联系方式。
* 工单编号:文本框。
* 受理员工号:文本框；精确查询。
* 受理员姓名:文本框。
* 被催办单ID:文本框；被催办单号。
* 联系人:文本框；模糊查询。
* 联系人地址:文本框；模糊查询。
* 需要回复:下拉列表框：是、否。
* 问题涉及单位:下拉列表框：--空--、区县、市政府部门、联动单位、超出受理范围、无效、省直部门及省内地市。
* 回复备注:文本框；模糊查询。
* 受理备注:文本框；模糊查询。
* 受理渠道:下拉列表框：来电、短信、信箱、微博、微信、督办通知、APP、民政救助、省级热线、服务网站、互联网督察、国家政务网。
* 来电类别:下拉列表框:咨询、求助、建议、投诉举报、感谢、无效、投诉、举报。
* 紧急程度:下拉列表框：一般、复杂、紧急、特急。
* 保密:下拉列表框：是、否。
* 问题分类:弹出问题分类选择框；最多能选到五级分类，至少能选到一级分类。
* 问题描述:文本框；对市民反映问题的描述；模糊查询。
* 办理部门:文本框；模糊查询。
* 转办人员工号:文本框。
* 转办开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 转办截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回复开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回复截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结时限开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结时限截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 获取开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 获取截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 工单标题:文本框；模糊查询。
* 被举报人类别:下拉列表框：机关工作人员、事业单位工作人员、参公人员、国有企业人员、村干部、其他。
* 被举报人:文本框；模糊查询。
* 专项分类:弹出专项分类选择框；最多能选到五级分类，至少能选到一级分类；若有下一级的分类，则会出现“查询”和“全部”按钮，功能分别是按关键词查询下一级分类和显示全部下一级分类；附有“清空”按钮，可以将填入的分类信息清除。
* 营商环境:下拉列表框：国企、外企、私企、小微企业、个体、其他、全部。
* 受理员班组:下拉列表框：全部、六中心、机动组未接听、机动组-A、机动组-B、一中心、二中心、三中心、四中心、五中心、未分组、七中心、小夜组、测试。
* 转疑难开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 转疑难截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 发送人:文本框，模糊查询。
* 转办部门:文本框，模糊查询。
* 是否重点转办: 下拉列表框：是、否。
* 标记号码：下拉列表框:代表、大客户、热心市民。
* 班组: 下拉列表框:六中心、机动组未接听、机动组-A、机动组-B、一中心、二中心、三中心、四中心、五中心、未分组、七中心、小夜组、测试。
* 是否直转三级: 下拉列表框:是（最新）、否、是（有过记录）。

1. 回复信息
   * 答复来电人情况:下拉列表框：满意、基本满意、不满意、当事人联系不上。
   * 答复人:文本框；模糊查询。
   * 答复电话:文本框；模糊查询。
   * 回复单位:文本框；模糊查询。
   * 办理情况:文本框；模糊查询。
   * 三级单位:文本框；模糊查询。
   * 回复时间（起）:日期时间选择框，精确到秒。
   * 回复时间（止）:日期时间选择框，精确到秒。
   * 联系人:文本框；模糊查询。
   * 联系电话:文本框；模糊查询。
   * 办结人工号:文本框。
   * 服务过程:下拉列表框：满意、基本满意、不满意。
   * 办理结果:下拉列表框：满意、基本满意、不满意。
   * 办理真实度:下拉列表框:属实、不属实。
   * 不计入考核:下拉列表框：是，根据是否计入考核进行查询。
   * 是否督办:下拉列表框：是。
   * 回退次数:文本框。
   * 督办人姓名:文本框。
   * 升级督办时间（起）:日期时间选择框，精确到秒。
   * 升级督办时间（止）:日期时间选择框，精确到秒。
   * 当事人联系不上:下拉列表框：是、否；根据是否能联系上当事人进行查询。
   * 接通电话:下拉列表框：是、否；根据是否接通电话进行查询。

提供“确定”、“重置”、“取消”三个按钮。填入以上查询信息一项或多项，并点击“确定”按钮，即可查询相应工单。点击“重置”，可以将填入的查询项清除。点击“取消”则退出高级查询。

* + - * 1. 导出

提供“导出”按钮。点击“导出”按钮，提示“确定导出列表所有工单的基本信息？”，点击“确定”，导出列表所有信息，点击“取消”，则返回。

在导出时需要能导出该工单的办理相关信息，如工单回退过则需要能同事导出回退信息（可以是多条），回退信息包括回退部门、回退意见，展示在一个单元格内。

* + - * 1. 勾选导出

提供“勾选导出”按钮。选中所要导出的文件，并点击“勾选导出”按钮，提示“确定导出选中的文件吗？”，点击“确定”，则导出选中的文件，点击“取消”则返回；若无选中，点击“确定”按钮，则默认导出全部文件，点击“取消”按钮，提示“错误，没有选中要导出的文件！”，点击此错误提示框中的“确定”按钮返回。

* + - * 1. 指定获取

提供“指定获取”按钮，点击按钮弹出指定获取条件输入框，输入要获取的工单编号，点击“确定”，即可获取相应工单，点击“取消”，则返回。班长角色没有此功能。

* + - * 1. 批量获取

批量获取用于获取受理人员提交的转办类工单2，提供“批量获取”按钮，点击按钮弹出批量获取条件输入框，可以根据条件获取工单，使工单进入本账号该列表下。“查询”按钮的功能是，通过除获取数量以外的其他条件，查询显示当前可获取总条数。输入获取数量，点击“确定”按钮，提示“获取成功x条”，再点击“确定”，返回；若没有输入获取数量，点击“确定”按钮，提示“请填写要获取的条数！”再点击“确定”，返回。点击“取消”按钮，返回。班长角色没有此功能。

查询条件包括：

* **工单类型：待办工单、部门回退（自动转办）工单**
* 获取数量:文本框；要获取的工单数量。
* 开始时间:日期选择框，精确到分。
* 结束时间:日期选择框，精确到分。
* 紧急程度:下拉列表框：一般、复杂、紧急、特急。
* 受理渠道:下拉列表框：来电、督办通知、民政救助、互联网督察、国家政务网、微平台。
* 问题分类:弹出问题分类选择框，同高级查询中的问题分类。
* 专项分类:弹出专项分类选择框，同高级查询中的专项分类。
* 受理备注:文本框；模糊查询。
* 话务员工号:文本框。
* 受理员班组:下拉列表框：六中心、机动组未接听、机动组-A、机动组-B、一中心、二中心、三中心、四中心、五中心、未分组、七中心、小夜组、测试。
* 联系人姓名:文本框。
* 联系方式:文本框。
* 办理单位:弹出办理单位选择框。
  + - * 1. 释放

提供“释放”按钮，选中文件并点击按钮将提示“确定释放选中的文件吗？”，点击“确定”将释放选中工单，已释放的工单可以被其他转办人员获取，点击“取消”则返回；若点击“释放”按钮之前未选中工单，则提示“错误，没有选中文件！”

* + - * 1. 移至个性化

用户可以将工单移至个性化列表中。

* + - 1. 工单查看

普通工单和保密工单所展示的信息有所不同，保密工单的联系人、联系方式、回复备注、来电号码不可见。

* + - * 1. 工单信息展示

**工单基本信息**

* 提交时间:工单的提交时间。
* 工单编号
* 问题分类:可以修改；点击，弹出问题分类选择框，同高级查询中的问题分类；点击问题分类后面的“搜索”按钮，弹出分类快速搜索框，可以根据末级分类名称进行搜索，点击该框的“关闭”按钮返回。
* 专项分类:可以修改；点击，弹出专项分类选择框，同高级查询中的专项分类。
* 营商环境: 可以修改；下拉列表框，同高级查询中的营商环境。
* 工单标题：可以修改。
* 被举报人类别：可以修改；下拉列表框，同高级查询中的被举报人类别。
* 被举报人：可以修改。
* 受理员姓名
* 受理员工号
* 录入时间：工单录入的时间。
* 受理渠道：可以修改；下拉列表框，同高级查询中的受理渠道。
* 来电类别：可以修改，下拉列表框，同高级查询中的来电类别。
* 办理类型：待处理中的办理类型是转办。
* 紧急程度：可以修改；下拉列表框，同高级查询中的紧急程度。
* 是否保密：非保密工单可以修改，下拉列表框：是、否；保密工单不可修改。
* 是否回复：可以修改。
* 联系人：非保密工单可以修改，保密工单不可修改。
* 联系方式：非保密工单可以修改，保密工单不可修改。
* 回复备注：非保密工单可以修改，保密工单不可修改。
* 来电号码：点击此处的“相关工单”按钮，将会在基本信息后面显示相关工单信息，若无相关工单信息则会提示“无相关工单”。
* 工单状态
* 问题涉及单位：可以修改，下拉列表框，同高级查询中的问题涉及单位。
* 被催办工单号：可以修改。
* 转疑难时间
* 事发地:可以修改；“清空”按钮的功能是删除已填入的事发地；点击“调取地图”按钮可以在地图上选择事发地；地址搜索框可以按照关键词进行搜索。
* 问题描述：可以修改。
* 受理备注：可以修改。
* 附件

**工单转办信息**

* 办理单位
* 三级单位
* 办理时限
* 转办意见
* 转办人
* 转办时间
* 备注
* 重办原因
* 发送人
* 发送时间
* 办结人
* 办结时间

**工单全流程**

所有工单查看页面，需要提供工单办理全流程展示，用户可以在一个界面查看工单从受理到办结的所有环节。

通过时间轴，展示时间、操作人、操作内容（办理单、回复、回退、未办结回复等），提供链接，点击链接弹出该操作的详细情况。

**关联工单**

根据来电号码查看历史工单，并将“不再办理”的放在最前面并通过颜色或图标区分。

在工单查看页面（所有），增加工单关联按钮，可以查看该号码来电的所有工单。

* + - * 1. 保存

保存对工单的修改，并记录修改记录。

* + - * 1. 保存并转办理单位

提供“保存并转办理单位”按钮，点击按钮将保存已经修改过的工单，并将该工单转给办理单位。

保存并转办理单位时需要选择办理单位，在工单详情页面点击办理单位按钮，弹出办理单位选择窗口，用户可以进行单位搜索、按个人群组展示，单位仅可以选一个。

如果需要直转三级则直接选择三级单位，系统将自动填充二级单位，如果三级单位有多个上级时，弹出选择窗口由用户选择发送给哪个上级。

* + - * 1. 修改记录

提供“修改记录”按钮，点击按钮将弹出修改记录框，以列表展示所有修改记录（不分页），点击“详细信息”按钮，显示工单详细信息。

* + - * 1. 转办办结

提供“转办办结”按钮，点击按钮，提示是否确认办结，点击“确定”并填入办结意见，将办结此工单；点击“取消”，则返回。

* + - * 1. 返受理

提供“返受理”按钮，点击按钮，提示是否确认返受理，点击“确定”并填入返受理意见，即可将工单返给受理中心直办办结。

* + - * 1. 转办退受理

提供“转办退受理”按钮，点击按钮，提示是否确认退受理，点击“确定”并填入转办稽核信息和回退意见，即可将不正确的工单退给受理中心，让其修改并重新提交。

* + - * 1. 释放

提供“释放”按钮，点击按钮将释放此工单，由其他转办人员获取，转办下沉人员、转办人员可以释放自己的，转办班长可以释放所有人的。

* + - * 1. 打印

提供“打印”按钮，点击按钮将打印此工单，下载一个word文档。

* + - * 1. 移至疑难工单

提供“移至疑难工单”按钮，点击按钮将列表中选择的工单移动至特殊处理模块下的转办疑难工单列表。

* + - * 1. 移至个性化

用户可以将工单移至个性化列表中。

* + - * 1. 重点关注（转办确认他们不用，督查用的？）

对于特殊工单需要效能室、党风室、市纪委信访室部门关注的工单，点击重点关注，将工单发送给目标单位，目标单位只是查看？

* + 1. 待处理(3天)（沟通后去掉）

~~“班长”使用该功能，查看录入时间在三天内的待处理工单，列表功能没有获取，其他功能与待处理基本相同。~~

* + 1. 个性化待处理

用户点击移至个性按钮，移动到此列表的工单。

* + - 1. 列表功能

列表展示内容：工单编号 、受理员姓名 、录入时间 、紧急程度 、问题描述 、是否保密 、转办人 、状态；

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

列表功能包括：查询、高级查询、导出、勾选导出，上述功能与待处理中一致，另外提供移出个性化功能，如下：

* + - * 1. 移出个性化

提供移出个性化功能，用户可以在个性化待处理中将工单移出。

* + - 1. 工单查看

个性化待处理功能与待处理一致，另外提供移出个性化功能。

* + - * 1. 移出个性化

提供移出个性化功能，用户可以在个性化待处理中将工单移出。

* + 1. 处理中

展示已经转办到单位，单位处理中的工单，此功能转办人员基本不用，将此功能放到菜单最后一个。

* + - 1. 列表
         1. 列表基础功能

列表展示内容：工单编号，录入时间，办理部门，办结时限，问题描述，转办意见，紧急程度，转办人；

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

到期工单以橙色图标提醒；

超期工单以红色图标提醒；

列表功能包括：查询、高级查询、导出、勾选导出，上述功能与待处理中一致。

* + - 1. 工单查看

与待处理中信息展示的不同之处在于此处信息仅展示，无法修改。在待处理中信息展示的基础上增加了一个通知单信息。问题描述下面增加了一个“相似工单按钮”，点击，可查询相似工单。

* + - * 1. 返回

同待处理的返回。

* + - * 1. 修改记录

同待处理的修改记录。

* + - * 1. 催办单

提供“催办单”按钮，点击按钮，显示一张催办通知单，填入催办信息，点击“保存并发送”，即可给单位发送催办通知单。“保存”按钮可以保存催办单已经收入的信息，办理时限、催办描述、备注这三项信息可以修改。点击“取消”返回。保存或发送的催办单会显示在工单的通知单信息中。

* + - * 1. 打印

同待处理的打印。

* + 1. 部门回退

部门回退展示的是用户转办的工单被部门回退的，列表中每一条工单前面都有五角星标识，根据办理时限显示不同颜色，蓝色表示正在处理的工单、黄色表示到期工单、红色表示超期工单。

功能与待处理基本一致，列表没有指定获取、批量获取、释放等功能。

工单详情页面没有退受理、释放功能。

* + - 1. 列表

列表展示内容：工单编号 、办理部门 、办结时限 、问题描述、建议 、转办人。

到期工单以橙色图标提醒；

超期工单以红色图标提醒；

* + - 1. 工单查看

工单查看功能包括：工单信息展示、保存、保存并转办理单位、修改记录、转办办结、返受理、打印、移至疑难工单、移至个性化，以上功能与待处理中功能一直，另外添加了转办错误稽核功能，如下：

* + - * 1. 转办错误稽核

对于发生过部门回退的工单，可以进行转办错误稽核，转办下沉人员可以稽核受理人员直接转办的工单，转办人员、转办班长可以稽核转办下沉人员转办的工单。

提供“转办错误稽核”按钮。

转办下沉角色：点击按钮，提示“只可稽核受理人员转办的工单！”。

转办角色和班长角色：点击按钮，出现稽核信息页面，即可对工单进行稽核，并且展示历史稽核记录，可以进行修改和删除。

转办人员可以对受理人员转办的工单进行稽核；

班长可以对受理、转办人员转办情况进行稽核；

稽核信息包括：

* 工单号：当前工单工单号；
* 姓名：转办人姓名
* 转办错误项：部门转派错误、重点信息不全、工单描述不清、未按公告知识库返受理、保密选项不正确、工单格式不正确、应分开转单、未稽核自动转办错误、应直转未直转三级、其他。
* 备注：填写备注信息
  + 1. 部门回退（自动转办）

部门回退（自动转办）用于转办下沉人员、转办人员获取受理人员直接转办的被办理单位回退的工单。

到期工单以橙色图标提醒；

超期工单以红色图标提醒；

* + - 1. 列表

列表展示内容：工单编号 、办理部门 、办结时限 、问题描述 、次数 、部门数 、建议 、转办人

列表功能包括：导出 、勾选导出 、释放 、移至个性化 、指定获取 、批量获取，以上功能与待处理一致。

* + - 1. 工单查看

工单查看功能包括：工单信息展示、保存、保存并转办理单位、修改记录、转办办结、返受理、转办退受理、打印、移至疑难工单、移至个性化，以上功能与待处理中功能一直，另外添加了转办错误稽核功能，转办错误稽核与部门回退转办错误稽核一致。

* + 1. 多次回退

展示多次回退的工单，功能及操作按钮同部门回退。

* + 1. ~~到期工单（合并到处理中）~~

展示办结时限在两日内到期的工单，功能及操作菜单同处理中。

* + 1. ~~超期工单（合并到处理中）~~

~~展示办结时限已经超期的工单，功能及操作菜单同处理中。~~

* + 1. ~~全部转办工单（默认当月）~~

展示转办的全部工单，默认展示30天内的工单，跟转办班长董芹沟通此菜单无用，去掉。

* + 1. 待催办工单

待催办工单用于展示话务员提交的催办类工单，指待处理的市民来电催办件【将“催办类”工单自动分配给被催办工单的转办人员。若市民来电时，被催办工单尚未转办，当工单被获取时，自动将关联的催办单一起获取】。

待催办工单中仅展示该催办工单的被催办工单处于部门处理中的。当被催办工单办结时，催办工单自动转办办结。

* + - 1. 列表

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

列表展示内容：工单编号 、受理员姓名 、录入时间 、紧急程度 、问题描述 、是否保密 、转办人。

提供查询功能、高级查询功能、导出、勾选导出功能，上述功能与待处理中功能一直，另外提供工单筛选功能，如下：

* + - * 1. 工单筛选

提供工单那筛选功能，用户可以点击工单筛选按钮根据催办工单的状态进行筛选，催办工单状态分为四种：待催办工单、已催办工单、已自动办结、转办办结。

待催办工单：当前催办工单的被催办工单处于部门处理中的工单；

已催办工单：已发送催办单的工单；

已自动办结：系统自动办结的工单；

转办办结工单：转办人员通过转办办结功能办结的的工单；

* + - 1. 工单查看

单查看功能包括：工单信息展示、保存、修改记录、转办办结、返受理、转办退受理、打印、移至疑难工单，以上功能与待处理中功能一直。

* + 1. 应急工单（去掉）

去掉

* 1. 工单管理

为用户提供基于工单和转办、办理、回访、督办等全部流程，涵盖所有涉及的填报内容、字段的查询，查询条件如下：

**➀受理信息**

* 录入日期从:日期时间选择框；精确到秒。
* 录入日期至:日期时间选择框；精确到秒。
* 来电号码:文本框；工单的来电号码。
* 联系方式:文本框；市民的联系方式。
* 工单编号:文本框。工单状态
* 受理员工号:文本框；精确查询。
* 受理员姓名:文本框。
* 工单状态：下拉框:办结、保存未提交、待获取、已获取待转办、已转办处理中、部门回复、部门回退、未办结回复、退受理、返回受理、督查回复、升级督办。
* 联系人:文本框；模糊查询。
* 联系人地址:文本框；模糊查询。
* 办理类型：下拉框：直办、转办、催办。
* 被催办单ID:文本框；
* 受理渠道：下拉框:来电、短信、信箱、微博、微信、督办通知、APP、省级热线、服务网站、互联网督察、国家政务网。
* 来电类别:下拉框：咨询、求助、建议、投诉举报、感谢、无效、投诉、举报。
* 紧急程度:下拉列表框：一般、复杂、紧急、特急。
* 保密:下拉列表框：是、否。
* 问题分类:弹出问题分类选择框；最多能选到五级分类，至少能选到一级分类。
* 问题分类组：文本框。
* 补充说明：文本框；模糊查询。
* 事发地：两个下拉列表框，第一个：青岛市、淄博市、枣庄市、东营市、烟台市、潍坊市、济宁市、泰安市、威海市、日照市、滨州市、德州市、聊城市、临沂市、菏泽市、莱芜市、外省。第二个：历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区、长清区、平阴县、济阳县、商河县、章丘市、高新区。
* 专项分类：弹出专项分类选择框；最多能选到五级分类，至少能选到一级分类；若有下一级的分类，则会出现“查询”和“全部”按钮，功能分别是按关键词查询下一级分类和显示全部下一级分类；点击“确定”填入，点击“关闭”返回。
* 被举报人类别:下拉列表框：机关工作人员、事业单位工作人员、参公人员、国有企业人员、村干部、其他。
* 被叫号码：下拉列表框：12345、12315。
* 需要回复:下拉列表框：是、否。
* 涉及单位: 弹出办理单位选择框。
* 问题涉及单位:下拉列表框：--空--、区县、市政府部门、联动单位、超出受理范围、无效、省直部门及省内地市。
* 回复备注:文本框；模糊查询。
* 备注：文本框；模糊查询。
* 其他：下拉列表框：无、感谢、联动单位、信息查询、省级部门。
* 工单标题:文本框；模糊查询。
* 被举报人:文本框；模糊查询。
* 问题描述:文本框；对市民反映问题的描述；模糊查询。
* 办理情况：文本框；模糊查询。
* 自动转办：下拉列表框：是、否。
* 自动转办错误类型：下拉列表框：县、市、区混淆，智能部门混淆，县市区与职能部门混淆、其他。
* 昵称：文本输入框。
* 昵称ID：文本输入框。
* 省级单位类型：下拉列表框:省直部门、各地市。
* 班组: 下拉列表框:六中心、机动组未接听、机动组-A、机动组-B、一中心、二中心、三中心、四中心、五中心、未分组、七中心、小夜组、测试。
* 营商环境:下拉列表框：国企、外企、私企、小微企业、个体、其他、全部。
* 专项工作：下拉框：前台短信督办。
* 专家坐席工号：文本框。
* 专家坐席姓名：文本框。
* 上级编号：文本框。
* 上级办结时限：日期时间选择框，精确到秒。

**➁网络反馈信息**

* 网络反馈人员工号：文本框。
* 网络反馈状态：下拉列表框：全部、已反馈、未反馈。

**➂转办与回访信息**

* 办理部门：文本框；模糊查询。
* 转办人员工号：文本框。
* 回访人员工号：文本框。
* 是否回访：下拉列表框：是、否；根据工单是否需要回访查询。
* 转办开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 转办截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回复开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回复截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回访开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 回访截止时间：日期时间选择框，精确到秒。
* 办结时限开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 办结时限截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 获取开始时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 获取截止时间:日期时间选择框，精确到秒。
* 升级督办开始时间：日期时间选择框，精确到秒。
* 升级督办截止时间：日期时间选择框，精确到秒。
* 督办人姓名：文本框。
* 被催办部门：文本框；模糊查询。
* 回退次数：文本框。
* 办结人：文本框；模糊查询。
* 回访备注：文本框。
* 是否未办结回复：下拉列表框：是（最新）、否、是（有过记录）。
* 转办部门：文本框；模糊查询。
* 直转三级单位：文本框；模糊查询。
* 是否直转三级：下拉框：是（最新）、否、是（有过记录）
* 发送人：文本框；模糊查询。
* 是否重点转办：下拉列表框：否、是。
* 回访标记：下拉框：已标记、未标记。

**➃回复信息**

* 答复来电人情况:下拉列表框：满意、基本满意、不满意、当事人联系不上。
* 答复人:文本框；模糊查询。
* 答复电话:文本框；模糊查询。
* 回复单位:文本框；模糊查询。
* 办理情况:文本框；模糊查询。
* 回复时间（起）:日期时间选择框，精确到秒。
* 回复时间（止）:日期时间选择框，精确到秒。
* 联系人:文本框；模糊查询。
* 联系电话:文本框；模糊查询。
* 查实情况：下拉列表框：已查实并处理、已查实但短期内无法解决、经查不属实、无法查实。
* 办理流程分类：下拉列表框：核查办理、参考研究、留存处理。
* 四级办理单位：文本框，模糊查询。
* 回退理由：文本框，模糊查询。
* 是否不再办理：单选框。

**➄稽核信息**

* 稽核开始时间：日期时间选择框，精确到秒。
* 稽核结束时间：日期时间选择框，精确到秒。
* 稽核人员工号：文本框。
* 稽核类型：下拉列表框：全部、已审核、已提交、未稽核。

**➅工单号信息**

工单号信息用于提供一个excell模板，用户将一批工单号写入到模板中，通过上传excell的方式进行批量查询。

提供“浏览”按钮，点击选取含有工单的文件，点击“读取”按钮，失败或成功都有相应提示，见截图，若，没有选择上传文件，则提示“请先选择文件”。

**操作按钮**

提供“确定”按钮，点击将按照所填的查询项进行查询。

提供“重置”按钮，点击将清空所填的查询项，并退出查询界面。

提供“取消”按钮，点击将退出查询界面。

注：

如没有任何查询条件，默认查询当天录入工单

如查询条件仅为工单编号、问题描述、办理结果其中一个，且不输入录入时间，系统默认查询三个月内的工单。

如果需要查询较早的历史数据，建议上[历史查询](http://15.1.0.67/hotlineselect/WorkForm/ListWorkForm.aspx)中查询，还有必要做历史查询？。

* 1. 特殊处理
     1. 个性化分类维护

个性化分类用于用户对疑难工单进行个性化分组，提供个性化分类维护，每个用户可以维护自己的个性化分类。用户可以在疑难工单中点击个性化标注将工单进行个性化分组。

* + 1. 疑难工单待处理（转办疑难工单）

转办疑难工单为“转办人员”、“转办班长”角色提供处理“转办下沉人员”提交的疑难工单，功能与工单转办、部门回退，“转办人员”、“转办班长”角色在此列表处理各个状态、各种类型升级的疑难工单。

* + - 1. 列表

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

列表展示内容：工单编号，受理员姓名，录入时间，紧急程度，问题描述，是否保密，转办人，状态，获取人。

列表按照工单状态进行标志，部门回退的添加颜色区分。

提供查询功能、高级查询功能、导出、勾选导出、指定获取、批量获取、释放，转办错误稽核（只针对部门回退类的工单）等功能，上述功能与待处理一致，指定获取、批量获取是获取升级疑难的工单、另外提供个性化标注功能

* + - * 1. 个性化标注

提供个性化标注功能，用户可以根据需要对工单进行个性化标注，标注后的工单移动到个性化转办工单列表，个性化标注选项通过个性化分类进行维护。

* + - 1. 工单查看

普通工单和保密工单所展示的信息有所不同，保密工单的联系人、联系方式、回复备注、来电号码不可见。

提供保存、保存并转办理单位、修改记录、转办办结、返受理、退受理（非部门回退的工单）、释放等功能，上述功能与待处理一致，另外提供升级督办、移出疑难、个性化标注等功能，功能如下：

* + - * 1. 升级督办

当“转办班长”角色的用户也无法处理的工单，使用升级转办，将工单升级到督办系统。

点击“升级转办”，弹出“督查”角色的用户选择框，选择督办系统接收人，由“督查”角色的用户对工单进行处理。

* + - * 1. 移出疑难

对于判定不需要升级疑难处理的工单，可以使用移出疑难功能，填写意见后将工单移回到升级疑难来源列表，并且工单会有移出疑难信息。

点击“移出疑难”按钮，弹出移出疑难意见窗口，填写意见后，将工单退回到来源处。

* + - * 1. 个性化标注

提供个性化标注功能，用户可以根据需要对工单进行个性化标注，标注后的工单移动到个性化转办工单列表，个性化标注选项通过个性化分类维护。

* + 1. 个性化转办疑难工单

展示个性化标注的转办疑难工单。

* + - 1. 列表

与转办工单待处理功能一致，另外提供移出个性化标注功能，个性化筛选功能。

* + - * 1. 移除个性化标注

用户可以选择列表中的工单，使用移除个性化标注功能，将工单的个性化标注移除掉，移除个性化标注的工单将进入疑难工单待处理中。

* + - * 1. 个性化筛选功能

个性化筛选功能用于根据个性化分类进行筛选，用户可以选择一个或多个个性化分类，展示选中分类的工单。

* + - 1. 工单查看

功能与疑难工单待处理一致，另外提供个性化标注功能。

* + - * 1. 移除个性化标注

用户使用移除个性化标注功能，将工单的个性化标注移除掉，移除个性化标注的工单将进入疑难工单待处理中。

* + 1. 疑难工单处理中

疑难工单转办后进入此列表，与工单转办处理中一致。

* + 1. ~~重点疑难工单（合并到个性化转办疑难工单）~~

经沟通，该功能用于转办人员将暂时无法处理或需要请示领导等原因的疑难工单暂时移动到重点疑难工单中。

* + 1. 撤回转办工单

撤回转办工单用于记录，转办升级到督办后被退回的工单，功能与疑难工单相同。

* + 1. 转办已提交督办

转办已提交督办用于记录转办人员升级督办的工单，仅进行工单查看。

* + - 1. 列表功能

提供查询、高级查询功能，与待处理一致。

* + - 1. 工单查看

提供工单详情展示、打印功能，与待处理一致。

* + 1. 督办直办（转办）

从转办中心升级督办的、由督办中心直接督办回复的工单列表。

原新督办系统。督办人员认为不需要转给单位的，转办按照督办意见直接办结工单。

功能与疑难工单待处理一致，另外提供查看督办意见按钮，功能如下：

查看督办意见：点击查看督办意见时弹出窗口，展示督办发送的督办意见。

* 1. 通知单
     1. 列表
        1. 列表基础功能

提供列表分页；

提供列表排序，点击列表中某一列进行排序。

工单默认未送达工单显示在顶部，切以红色展示。

按角色筛选，转办下沉人员、转办人员只看自己发送的，转办班长可以查看全部。

* + - 1. 查询功能

根据工单号进行查询，输入工单号，并点击“查询”按钮，即可查询相应工单。

* + - 1. 高级查询功能

发送时间起：日期时间选择控件。

发送时间止：日期时间选择控件

工单编号：文本输入

承办单位：选择单位弹框。

发送人：发送人工号，文本输入

* + - 1. 通知单类型筛选

提供通知单筛选，可以点选显示各类通知单：转办单、催办单。

* + - 1. 未送达筛选

提供已送达、未送达筛选。

* + 1. 信息展示

展示工单基本信息：工单编号、 联 系 人、 联系电话、联系地址、受理人员、受理员编号、受理渠道、办理类型、紧急程度、问题分类、是否保密、是否回复、回复备注、问题描述；

展示对应各类型办理单的详细信息；

* + - 1. 查看回执

提供查看回执功能，当办理单位接收并打开后，发送回执，点击查看回执时展示办理单的状态，送达时间，查看时间，查看人。

* + - 1. 重发

提供重发功能，用户可以点击重发按钮，重新发送。

* + 1. 转办单（合并到通知单一起）

展示所有已经发送的转办单。

提供查看回执功能，当办理单位接收并打开后，发送回执。

* + 1. 催办单（合并到通知单一起）

展示所有已经发送的催办单。

提供查看回执功能，当办理单位接收并打开后，发送回执。

* 1. 综合维护
     1. 办理单位维护 （合并到人员管理）

依托用户体系，标注三级单位。

* + 1. 市级通知号码维护 （移动到基础配置）
    2. 标记电话（移动到受理系统联系人管理中）
  1. 绩效信息
     1. 人员公派（移动到考勤系统）
  2. 专项工作（移动到统计系统）
     1. 渣土扬尘工作（现在没用，当时是为了临时事件做的，功能就是按照分类统计转给默写单位的数量，然后生成模板发给单位负责人）
  3. 工单查看（移动到办理系统）

用于展示特殊单位登录系统后可以查看的指定问题分类下的工单，提供页面，供办理系统引用或查看，此功能移动到办理系统中以接口形式实现。

* 1. 个人群组

个人群组用于创建自己的常用用户组，当工单转办选择单位时可以快速的查找。

* + 1. 群组维护

提供群组维护功能，可以添加、修改、删除群组，可以向群组中添加成员。

支持群组的排序功能，可以通过点上、下箭头进行排序调整。

* + 1. 成员维护

支持对群组成员的维护，包括群组成员的批量添加，删除。

添加成员时，通过选择系统中用户的形式，支持批量添加。

支持成员的排序功能，可以通过上、下箭头进行排序调整。

* 1. 公告

公告、固定公告、每日信息、转办情况、回访情况、话务情况链接到信息服务系统的公告模块。

* 1. 知识库

链接到信息服务系统的知识库模块。

* 1. 修改密码

1. 新的需求（作为后续升级功能要求）
   1. 重复工单

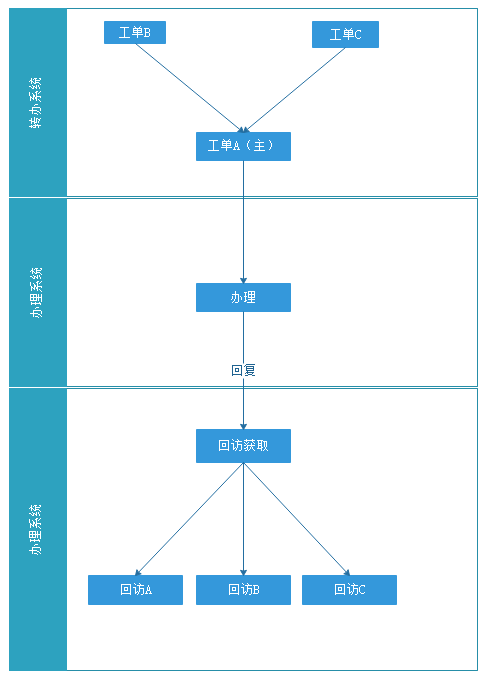
当多个市民同时反应同一件事时，视为重复工单，重复工单的判定方式为按照三级问题分类、事发地坐标进行判定，由系统自动处理，判定后的重复工单可以进行并单操作。

点击“重复工单”按钮，弹出重复工单列表，展示工单ID、来电人、来电号码、事发地、问题分类、问题描述。

点击重复工单列表，展示工单详情信息和全流程处理信息，在工单详情页面提供并单按钮。

* 1. 并单

提供并单功能，用户可以根据重复工单或人工识别，选择主工单，建立并单的主从关系（以下从工单称为子工单）。



在工单详情页面（包括待处理工单的详情页，重复工单详情页），提供并单按钮，用户点击并单按钮后，弹出工单查询界面，用户可以通过查询功能查找主工单信息，选择主工单后可以将工单进行关联，被选中的主工单如果已经被合并到其他工单时，提供提示，并将工单合并到选中工单的主工单上。

合并工单后，子工单可以不再办理，当主工单回复后，由回访人员进行回访，主工单办结后，所有工单同步进入回访，当回访人员获取时，将同步获取主、从的所有工单，由同一个回访人员进行回访。

* 1. 相似工单

相似工单是系统根据问题描述通过分词进行聚类，获取内容相似工单。

在工单详情页面，点击“相似工单”按钮，弹出相似工单列表，展示内容相似的工单，展示内容包括：工单ID、来电人、来电号码、事发地、问题分类、问题描述。

* 1. 一单多发

1. 用户体验设计

所有列表中带有颜色标注、图标标志的，需要增加图例或说明文字。

编辑界面中所有输入项、选择项需要提供红色必填“\*”提醒；

所有输入项必须添加最大字数限制；