12301 全国旅游投诉举报平台投诉系统 [用户操作手册]

12301

国家智慧旅游公共服务平台

导 语

"全国旅游投诉举报平台"是一款整合了全媒体客服、数据中心、 投诉管理、企业协同等功能为一体的综合旅游投诉举报管理系统,是 各级旅游质监执法人员受理及处理旅游投诉的统一平台。实现了属地 处理、全程监控、专业服务、企业协同、多渠申请、统一入口的闭环 投诉管理。

投诉系统主要功能模块: 首页、投诉单管理、数据报表分析、消息提醒及监控、权限及账号管理。

本手册为 2017 年 07 月 01 日 V2. 2. 4 培训版

目录

一、	投诉名词解释3
二、	系统登录5
Ξ、	首页6
3.	1 账号信息 7
3.	2 通知中心9
3.	3 公告区11
3.	4 任务量展示区11
3.	5 投诉件数 top5 展示区 12
3.	6 使用次数 top5 展示区
	7 更新历史查看
四、	投诉单管理14
4.	1新建投诉单14
4.	2 待受理投诉单18
4.	3 正在处理投诉单 27
4.	4 已结案投诉单34
	5 投诉单列表
4.	6 投诉单处理流程
	数据报表分析55
	权限及账号管理64
6.	1 部门管理64
6.	2 账号管理
七、	消息提醒及监控70

一、投诉名词解释

1.1 旅游投诉处理名词

- 1) **旅游投诉:** 旅游者认为旅游经营者或旅游从业人员损害其合法权益, 向旅游质监执法机构投诉, 请求具有相应管理职能的部门对双方的民事争议进行处理的行为。
- 2) **有效旅游投诉:** 经旅游质监执法机构审核,符合《旅游投诉处理 办法》第十条规定的条件要求的旅游投诉。
- 3) 待受理: 旅游投诉案件等待旅游质监执法机构立案处理。
- 4) 不予受理:符合《旅游投诉处理办法》第九条规定情形的旅游投诉,旅游质监执法机构做出不予受理的决定。
- 5) 受理: 旅游质监执法机构对旅游投诉进立案处理。
- 6) **处理中:** 旅游质监执法机构及相关涉旅部门正在处理旅游投诉案件。
- 7) **转办:**上级旅游质监执法机构将旅游投诉案件转办下级旅游质监 执法机构。
- 8) **督办:**上级旅游质监执法机构将重大旅游投诉案件转办下级旅游 质监执法机构后,进行限时跟踪办理。
- 9) 移交: 根据职能分工, 当旅游投诉案件不在旅游质监执法机构处理范围时, 旅游质监执法机构将案件交办相关涉旅部门处理。
- 10) 移送: 当旅游投诉案件的违法违规行为不在旅游质监执法机构 处理范围时,旅游质监执法机构将案件交办相关部门处理。

- 11) **退回:** 旅游投诉案件转办后,当投诉对象不属于辖区管理范围时,下级旅游质监执法机构可将案件退回上级旅游质监执法机构; 旅游投诉案件移交后,当投诉对象或投诉问题不属于本部门管辖范围时,涉旅部门可将案件退回旅游质监执法机构。
- 12) **调解成功:** 经旅游质监执法机构或相关涉旅部门调解,投诉人与投诉对象达成调解协议。
- 13) 调解失败:经旅游质监执法机构或涉旅部门调解,投诉人与投诉对象未达成调解协议。
- 14) **质保金赔偿:**符合《旅游投诉处理办法》第二十六条规定的, 旅游质监执法机构做出划拨旅行社质量保证金赔偿的决定。

1.2 旅游投诉统计名词及公式

- 1) 有效旅游投诉量: 有效旅游投诉案件数量之和。
- 2) 受理量: 旅游质监执法机构受理的旅游投诉案件数量之和。
- 3) 受理率: 受理量/有效旅游投诉量*100%。
- 4) **结案量:** 旅游质监执法机构或相关涉旅部门对受理案件做出处理 结果的数量之和,包括调解成功、调解失败、质保金赔偿等三种 情形。
- 5) 结案率: 结案量/受理量*100%。
- 6) **成功结案量:** 旅游质监执法机构或相关涉旅部门对受理案件做出有效处理结果的数量之和,包括调解成功、质保金赔偿等两种情形。

- 7) 成功结案率: 成功结案量/已结案量*100%。
- 8) 平均结案时间: 已结案案件的平均结案时间。

二、系统登录

用户打开常用浏览器(推荐使用谷歌、火狐浏览器),在地址栏输入网址: http://gcomplain.12301.cn/ 进入,如下图 2-1 所示的"全国旅游投诉举报平台"投诉系统登录界面。



图 2-1 登录页面

在系统登录界面输入已注册的个人帐号(手机号)和密码,点击"登录"按钮即可登录,首次登录强制修改密码(图 2-2),修改密码之后需要重新登录即可进入系统。



图 2-2 修改密码

若忘记密码可以使用"验证码登录"功能(图 2-3),输入手机号,接收验证码之后输入即可登录。



图 2-3 手机验证码登录页面

三、首页

登录投诉系统之后默认进入首页(图 3), 首页左侧显示系统各模块功能的导航菜单,用户根据自己的操作需求,通过点击菜单进入到各模块界面。



图 3 系统首页

3.1 账号信息

首页左上角"账号信息"区,点击头像或者"我的12301"可以进入修改资料页面(图 3-1-1),进行个人资料的填写、修改。

CNTA BILLERY	音 线超 107次 開始12301 連出 3局2017-03-10			∰ SHOT	通知中心
の 首項 ・					
□ 投诉单管理 ^	修改资料			1/	修改密码
新建投诉单	属地:	国家	修改密码		
待受理投訴单	单位名称:	12301运营		J	
正在处理投诉单					
已結束投訴单	账号:	13584310115			
☑ 数据报表分析 ^	姓名:	铁超			
投诉处理分析	职务:	12301产品			
投诉区域分析	QQ:				
Water State of					
投诉对象分析	郎箱:				
投诉来源分析	固定电话:				
旅游类别分析					
目 案件管理 へ					
新建案件		保存修改			
诉转案案件					
智办案件					
案件查询					
更製历史 技术支持 蘇聯: Buppont 12301.cn 电源: 0519-68012301					

图 3-1-1 修改资料

右侧"修改密码"可进入修改密码界面(图 3-1-2),输入原密码、输入新密码、确认新密码之后点击"修改密码"即可修改成功。



图 3-1-2 修改密码

若忘记密码,也可以在使用手机验证登录之后,使用"修改密码-忘记原密码"功能,手机接收短信验证码,输入新密码,确认新密码之后修改密码即可修改成功。



左上角账号信息区"退出"按钮,点击可退出登录账号至系统登录页面,也可更换账号登录系统。

3.2 通知中心

首页右上角"通知中心",可以直接进入公告管理中心(图 3-2), 进行公告的新建、关闭、查询、发布等操作。(国家、省、市可发布 公告)

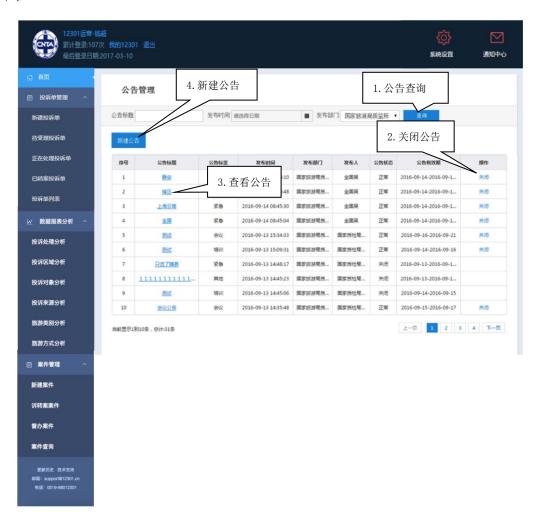


图 3-2-1 公告管理页

1) 公告查询

在公告标题框内输入需要查询的公告标题或者输入公告发布时

间段,点击后方"查询"按钮,可进行公告标题、发布时间的公告快速查询。

2) 关闭公告

点击"关闭"按钮,可关闭该公告对外展示功能,即取消在首页公告区轮播展示公告的功能。

3) 查看公告

点击公告标题可进入公告详情页(图 3-2-2)查看功能内容,点 击详情页左上角"返回列表"可返回公告管理页面。



图 3-2-2 公告详情页

4) 新建公告

点击"新建公告"按钮,进入公告新建页面(图 3-2-1)。进入新建公告页面之后,填写"公告标题"、"公告内容"、"公告标签"、 "公告有效期"、"发布部门"等内容,点击"发布"按钮即可发布一条新公告。



图 3-2-3 公告发布

3.3 公告区

公告区会采取轮播方式自动展示"正常"状态的公告。(工作人员仅能看到对其区域发布的公告)



图 3-3-1 公告区

3.4 任务量展示区

任务量展示区会显示"待受理投诉单"、"正在处理投诉单"、"10 天内过期投诉单"、"过期投诉单"、"督办投诉单"、"涉嫌违法违纪投 诉单"、"诉转案案件"、"督办案件"、"过期案件"9种状态投诉单

数量, 提醒用户按时处理任务, 一目了然。

待受理投诉单	正在处理投诉单	10天内过期投诉单	过期投诉单	督办投诉单
687	749	17	286	49
涉嫌违法违纪投诉单	诉转案案件	30天内过期案件	过期案件	
874	53	1	1	

图 3-4-1 任务量展示区

点击"待受理投诉单"可直接进入"投诉单管理-待受理"页面; 点击"正在处理投诉单"可直接进入"投诉单管理-正在处理投诉单" 页面;点击"10 天内过期投诉单"可直接所有投诉中剩余天数小于 10 天的投诉单;点击"过期投诉单"可直接查看所有投诉中过期的 投诉单;点击"督办投诉单"可查看所有投诉中所有督办的投诉单; 点击"涉嫌违法违纪投诉单"可查看旅行社和带团导游领队分类中违 法违纪投诉单;点击"诉转案案件"可进入案件系统查看诉转案案件; 点击"督办案件"可进入案件系统查看已督办案件;点击"过期案件" 可进入案件管理系统查看过期案件。

3.5 投诉件数 top5 展示区

投诉件数 top5 展示区会显示所选时间时间范围内,全国/全省 TOP5 投诉件数的省/市,直观展示投诉件数的省市排名情况。(默认数据为"今年"2017-1-1 至截止日期)



图 3-5-1 投诉件数 top5 展示区

3.6 使用次数 top5 展示区

使用次数 top5 展示区会显示所选时间时间范围内,全国/全省 TOP5 系统使用次数的省/市,直观展示使用次数的省市排名情况。(默认数据为"今年"2017-1-1 至截止日期)



图 3-6-1 使用次数 top5 展示区

3.7 更新历史查看

首页菜单栏下方"更新历史"可进入查看全国投诉举报平台历史版本更新日志。



图 3-7-1 更新历史日志

四、投诉单管理

4.1 新建投诉单

点击菜单栏投诉单管理下的"新建投诉单"操作按钮,界面跳转 到新建投诉单详情界面(图 4-1)。**该方式新建的投诉单无需 12301 流转**,填写完整投诉信息之后点击提交即可直接在投诉平台中查看待 受理。

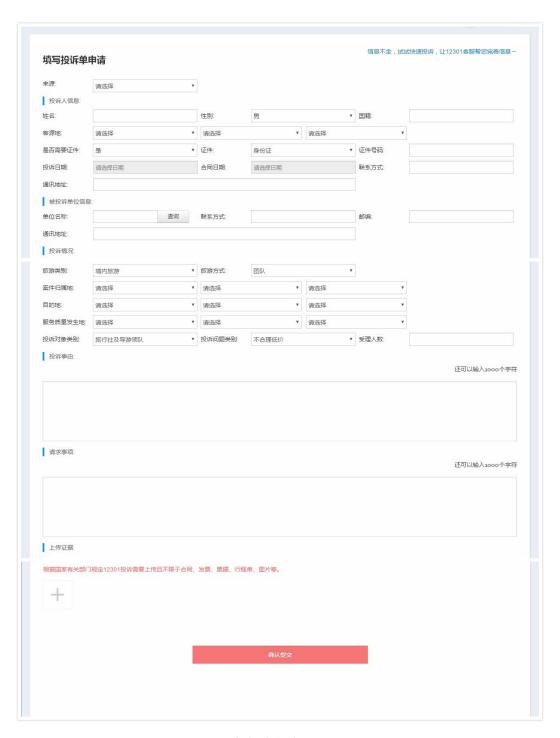


图 4-1 新建投诉单页面 (1号)

注:1、身份证号可选择不填;2、若涉及出境游,可选择旅游类型"出境旅游",之后在目的地及服务质量发生地选择境外区域。

若收到的投诉信息不全可以选择,点击右上角"信息不全,试试快速投诉,让 12301 客服帮您完善信息~",进入简化新建投诉单页

面,在此页面可以通过选择投诉"来源"、"投诉日期",点选"旅游方式""旅游类别""投诉对象",并填写"投诉事由"以及"请求事项"之后,通过"上传凭证"下 + 按钮上传合同、发票、票据、行程单、图片等凭证信息,然后完善"联系人信息"、"证件信息"即可点击"确认提交"按钮进行投诉单提交,之后会流转到12301,客服会帮您联系投诉人确认投诉信息,之后上传投诉系统。



图 4-1 新建投诉单页面 (2号)

1) 上传凭证必须先在本机保存好凭证图片之后,点击 十上传所需凭证。

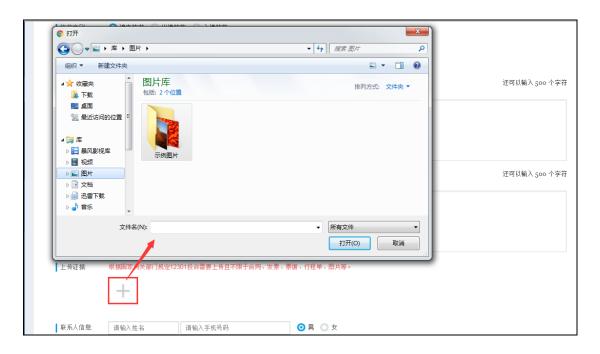


图 4-1-1 添加凭证

2) 新建投诉单所需填写项必须填写完整或正确(如姓名和身份证号需一致),才能提交,否则点击确认提交时会提示错误信息(图 4-1-2)。



图 4-1-2 提示信息

3) 所有信息填写完整正确之后,点击确认提交会出现二次确认的信息(图 4-1-3),务必要核对下信息无误之后,再点击确定。



图 4-1-3 确认信息

4) 新建投诉单提交之后会流转至 12301 公共服务平台,由 12301 客服联系游客补充完整投诉关键信息及凭证之后,再打包上传至投诉管理系统。

4.2 待受理投诉单

点击菜单栏投诉单管理下的"待受理"操作按钮,界面跳转到待 受理投诉单详情界面(图 4-2)。

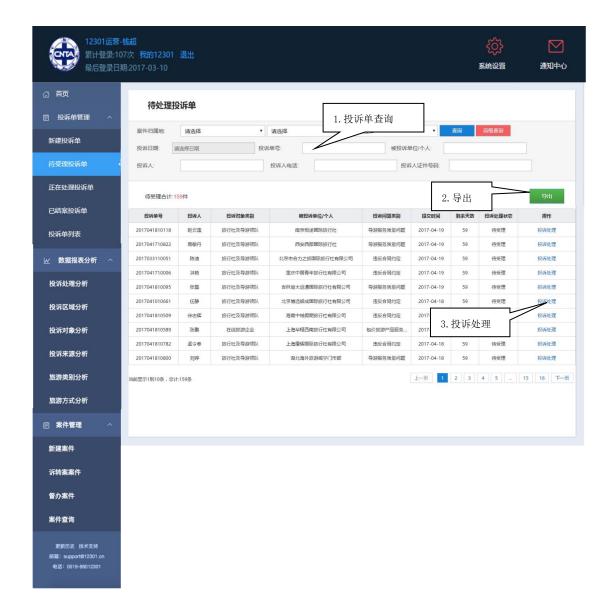


图 4-2 待受理投诉单页面

- 1) 待处理列表包含"待受理"、"待受理转"两种状态投诉单。
- 2) 剩余天数提醒: 0-9 列表字体为红色; 10-29 列表字体为橙色; 30-60 列表字体为黑色。
- 3) 督办提醒:督办的投诉单在列表页显示时字体加粗。
- 4) 导出:在查询中筛选条件后,点击"导出"可以导出对应条件下的投诉单明细数据。

4.2.1 投诉单查询

待受理投诉单页面上方投诉单查询区(图 4-2-1),可以通过"案件归属地"、"投诉对象"、"投诉单号"、"投诉人"等关键信息查询所需投诉单(模糊查询),同时可以展开或收起高级查询条件。

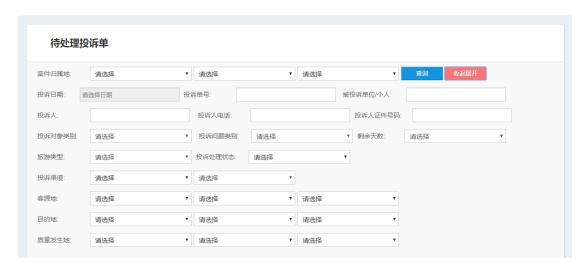


图 4-2-1 投诉单查询区

4.2.2 督办记录

点击待受理投诉单页面"督办记录"按钮,进入督办记录查看页面(图 4-2-2)。"督办记录"会在有督办操作的前提下才会显示,没有督办操作只会显示"查看"。

督办只能在"待受理"、"待受理转"、"处理中"状态上级才可以操作督办,并填写督办记录。(注:督办的投诉单在列表页显示时字体加粗。)



图 4-2-2 督办记录

4.2.3 投诉处理

点击待受理投诉单页面"投诉处理"按钮,会进入投诉详情页面(图 4-2-3)。



图 4-2-3 投诉详情页面(以待受理转为例)

1) 点击"投诉督办"按钮可填写督办说明(图 4-2-4),督办只能在"待受理"、"待受理转"、"处理中"状态上级才可以操作督办。

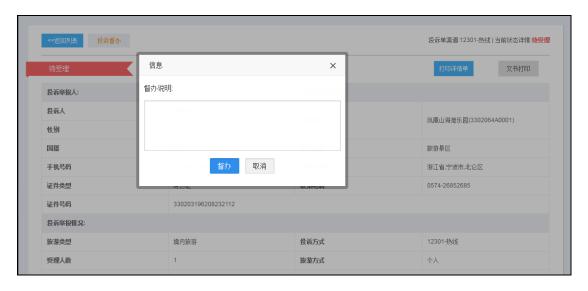


图 4-2-4 投诉详情页面(督办说明)

2) 点击"文书打印"按钮,进入文书打印列表(图 4-2-5),可以打印〈《旅游投诉受理通知书〉》、〈《旅游投诉调查转办通知书〉》、〈《旅游投诉调解书〉〉、〈《旅游投诉终止调解书〉〉、《旅游投诉案件处理审批表》等各类文书,文书打印可自动取数及日期,同时也可以手动编辑后保存数据,随时可以打印。



图 4-2-5 投诉详情页面 (文书打印)

3) 上传凭证必须先在本机保存好凭证图片之后,点击 + 上传所需凭

证。

- 4) 页面下方可进行投诉单的"转办退回"、"受理"、"退回"、"不予 受理"、"移.交"、"转办"等操作按钮;(待受理状态下才能操作 转办,待受理转状态无转办操作)。
- 5) 页面最下方,可以查看投诉单受理详情,若存在企业和解记录,也会在此显示。
- 6) 详情单打印:点击"打印详情单"可以直接打印当前投诉单的详情记录(图图 4-2-6),若需要需要格式的,可以点击下载之后编辑文件,再打印。



图 4-2-6 详情单打印

点击打印,进入网页打印模式(图 4-2-7),可以选择打印的布局、 纸张尺寸、边距(建议调成无)等操作项之后点击保存打印。

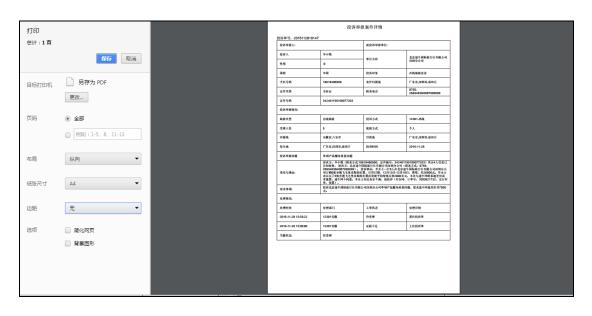


图 4-2-7 打印模式页

4.2.4 诉转案

点击待受理投诉单页面"诉转案"按钮,会跳转到诉转案页面(图 4-2-8),诉转案页面中单位名称、投诉对象、投诉时间和质量发生地 信息为不可修改状态,案件归属地、违法事项和案件描述可进行编辑。

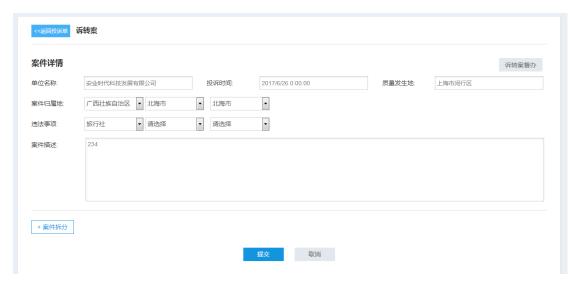


图 4-2-8 诉转案页面

同时诉转案支持案件拆分,拆分成多个不同案件归属地的案件(图 4-2-9),案件拆分后案件归属地默认为选择状态。点击取消拆分则会 按照倒序的顺序对应减少一个案件。

案件详情							诉转案督办
自位名称:	安业时代科技	发展有限公司	投诉时间:	2017/6/26 0:00:00	质量发生地:	上海市闵行区	
肾 件归属地:	广西壮族自治	北海市	√ 北海市	·			
法事项:	旅行社	▼ 请选择	▼ 请选择	·			
案件描述:	234						
条件详情							诉转案督办
							诉转案督办
	安业时代科技	发展有限公司	投诉时间:	2017/6/26 0:00:00	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督办
单位名称:					质量发生地:	上海市设行区	诉转案督办
单位名称:	安业时代科技	女展有限公司 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	投诉时间:	2017/6/26 0:00 00	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督力
单位名称:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督办
条件详情 单位名称: 条件归属地: 形法事项:					质量发生地	上海市闵行区	诉转案督办
自位名称: 属件归属地: 贴法事项:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督力
单位名称:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转乘智力
自位名称: 属件归属地: 贴法事项:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市岗行区	诉转案督办
自位名称: 程件归属地: 5法事项:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督办
自位名称: 程件归属地: 5法事项:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转案智力
自位名称: 程件归属地: 5法事项:	请选择	→ 请选择	· 请选择	•	质量发生地	上海市闵行区	诉转案督办

图 4-2-9 案件拆分

拆分出的每个案件都可以案件督办,则显示案件督办信息,支持一个主办方、多个协办方和督办说明(图 4-2-10),同时也支持协办方取消添加功能。



图 4-2-10 案件督办

若已经诉转案的投诉单,在详情页面会显示"诉转案详情",点击

可直接进入诉转案系统, 查看诉转案件进度。



若已经诉转案的投诉单,在列表页面会显示"诉转案详情",点 击可直接进入诉转案系统,查看案件进度。

投诉单号	投诉人	投诉对象类别	被投诉单位/个人	投诉问题类别	提交时间	剩余天数	投诉处理状态	操作
NNW2017051013	test	住宿设施	大丰市上海知青纪念馆	预订违约	2017-05-10	58	待受理	投诉处理 案件详情
NNW2017050410	测试区域	住宿设施	雁鸣湖国家3A级旅游风景区	服务质量问题	2017-05-04	51	待受理	投诉处理案件详情

4.3 正在处理投诉单

点击菜单栏投诉单管理下的"正在处理投诉单"操作按钮,界面 跳转到正在处理投诉单详情界面(图 4-3),里面包括"待受理转"、 "处理中"两种状态下投诉单。

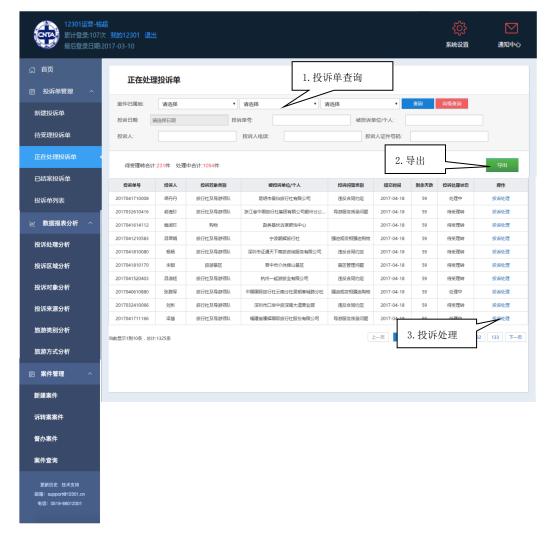


图 4-3 正在处理投诉单列表

- 1) 剩余天数提醒: 0-9 列表字体为红色; 10-29 列表字体为橙色; 30-60 列表字体为黑色。
- 2) 督办提醒:督办的投诉单在列表页显示时字体加粗。
- 3) 导出:在查询中筛选条件后,点击"导出"可以导出对应条件下的投诉单明细数据。

4.3.1 投诉单查询

正在处理投诉单页面上方投诉单查询区(图 4-3-1),可以通过"案件归属地"、"投诉对象"、"投诉单号"、"投诉人"等关键信息查询所

需投诉单(模糊查询),同时可以展开或收起高级查询条件。

正在处理	里投诉单							
案件归属地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•	查询	收起展开	
投诉日期:	青选择日期	投诉单号:		+	被投诉单位/个人:			
投诉人:		投诉人电话:			投诉人证件号码:			
投诉对象类别:	请选择	▼ 投诉问题类别:	请选择		▼ 剩余天数:	请选择		₩
旅游类型:	请选择	▼ 投诉处理状态:	正在处理中		•			
投诉渠道:	请选择	▼ 请选择	•					
客源地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•			
目的地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•			
质量发生地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•			

图 4-3-1 投诉单查询区

4.3.2 督办记录

点击正在处理投诉单页面"督办记录"按钮,进入督办记录查看页面(图 4-3-2)。"督办记录"会在有督办操作的前提下才会显示,没有督办操作只会显示"查看"。

督办只能在"待受理"、"待受理转"、"处理中"状态上级才可以操作督办,并填写督办记录。(注:督办的投诉单在列表页显示时字体加粗。)



图 4-3-2 督办记录

4.3.3 投诉处理

点击正在处理投诉单页面"投诉处理"按钮,会进入投诉详情页面(图 4-3-3)。



图 4-3-3 投诉详情页面(以待受理转为例)

7) 点击"投诉督办"按钮可填写督办说明(图 4-3-4),督办只能在"待受理"、"待受理转"、"处理中"状态上级才可以操作督办。

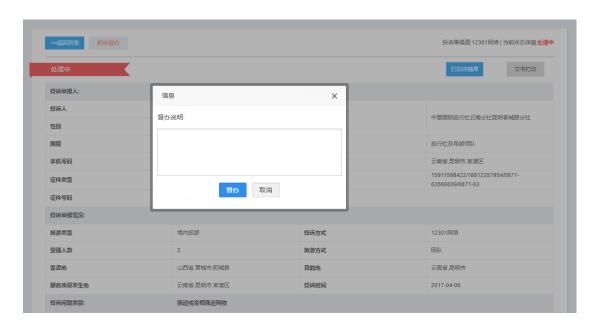


图 4-3-4 投诉详情页面(督办说明)

8) 点击"文书打印"按钮,进入文书打印列表(图 4-3-5),可以打印</ki>
尔族游投诉受理通知书>>、</ki
旅游投诉调查转办函>>、</ki
旅游投诉调解书>>、</ki
旅游投诉案件处理审批表》等各类文书,文书打印可自动取数及日期,同时也可以手动编辑后保存数据,随时可以打印。</p>



图 4-3-5 投诉详情页面(文书打印)

- 9) 上传凭证必须先在本机保存好凭证图片之后,点击 + 上传所需凭证。
- 10) 页面下方可进行投诉单的"转办退回"、"受理"、"退回"、"不 予受理"、"移 . 交"、"转办"等操作按钮; (待受理状态下才能操 作转办, 待受理转状态无转办操作)。
- 11) 页面最下方,可以查看投诉单受理详情,若存在企业和解记录,也会在此显示。
- 12) 详情单打印:点击"打印详情单"可以直接打印当前投诉单的详情记录(图图 4-3-6),若需要需要格式的,可以点击下载之后编辑文件,再打印。

	打印 下载	取消	
	投诉举	股案件详情	
投诉单号: 2016112810147 投诉举报人:		被投诉举报单位:	
投诉人	李小艳	MAL ATA	北京途牛国际旅行社有限公司深圳分
性别	女	- 单位名称	公司
国籍	中国	投诉对象	在线旅游企业
手机号码	18618486560	案件归属地	广东省,深圳市,福田区
证件类型	身份证	联系电话	0755-25834839/4007999999
证件号码	342401199109077263		
投诉举报情况:			
旅游类型	出境旅游	投诉方式	12301-热线
受理人数	5	旅游方式	个 人
客源地	安徽省,六安市	目的地	广东省,深圳市,福田区
发生地	广东省,深圳市,福田区	投诉时间	2016-11-28
投诉举报问题	单项产品服务质量问题		
		6560,证件编号: 3424011991090772 分公司(联系方式: 0755-25834839/4	63) 其余4人信息已告知收集; 被诉 1007999999); 投诉事由: 李女士一行

图 4-3-6 详情单打印

点击打印,进入网页打印模式(图 4-3-7),可以选择打印的布局、 纸张尺寸、边距(建议调成无)等操作项之后点击保存打印。

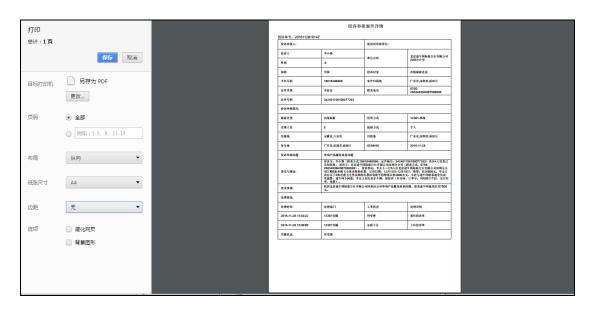


图 4-3-7 打印模式页

4.3.4 诉转案

点击正在处理投诉单页面"诉转案"按钮,会跳转到诉转案页面 (图 4-2-8),诉转案页面中单位名称、投诉对象、投诉时间和质量 发生地信息为不可修改状态,案件归属地、违法事项和案件描述可进 行编辑。诉转案操作确认后,可在诉转案系统-待立案案件中查看, 也可点击投诉单详情页左上角"诉转案详情"进入对应诉转案案件。



4.4 已结案投诉单

点击菜单栏投诉单管理下的"已结案投诉单"菜单,界面跳转到已结案投诉单列表界面(图 4-4)。已结案有 4 种状态分别为已结案(自行和解)、已结案(调解成功)、已结案(调解失败)、已结案(启用质保金赔偿)。



图 4-4 已结案投诉单列表

4.4.1 投诉单查询

已结案投诉单页面上方投诉单查询区,可以通过"案件归属地"、 "投诉对象"、"投诉单号"、"投诉人"等关键信息查询所需投诉单, 同时可以展开或收起高级查询条件。

已结案报	诉单								
8件归属地:	请选择	•	请选择	٧	请选择		•	查询	收起展开
设诉日期: 2	017-01-01 - 2017-04-19	投训	斥单号:			被抗	设诉单位/个人:		
设诉人:			投诉人电话:				投诉人证件号码:		
设诉对象类别:	请选择	•	投诉问题类别:	请选择		*	剩余天数:	请选择	▼
成游类型:	请选择	٧	投诉处理状态:	已结案		•	请选择		v
设诉渠道:	请选择	*	请选择	*					
客源地:	请选择	۳	请选择	•	请选择		•		
目的地:	请选择	*	请选择	•	请选择		•		
5量发生地:	请选择	٧	请选择	•	请选择		•		

图 4-4-1 投诉单查询

4.4.2 督办记录

点击已结案投诉单页面"督办记录"按钮,进入督办记录查看页面(图 4-4-2)。"督办记录"会在有督办操作的前提下才会显示,没有督办操作只会显示"查看"。

(注:督办的投诉单在列表页显示时字体加粗。)



图 4-4-2 督办记录

4.4.3 投诉查看

点击"查看"按钮可进入已结案投诉单详情页(图 4-4-3),可查看该投诉投诉单详细的投诉信息、受理详情以及最终投诉处理结果。

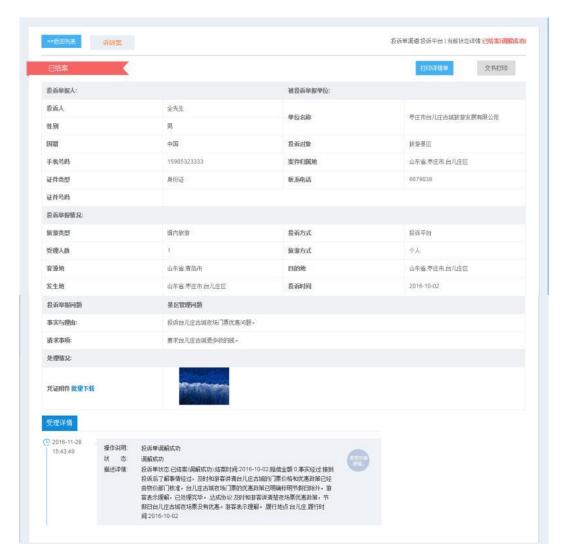


图 4-4-3 已结案投诉单详情页(以调解成功为例)

4.4.4 新建结案单

点击 "新建结案单"操作按钮,界面跳转到新建结案单界面(图 4-4-4)。可以通过该页面新建一份结案单,须填写投诉人信息、被投诉单位信息、投诉情况、投诉处理结果等信息,确认提交之后即可一

份新的结案单。

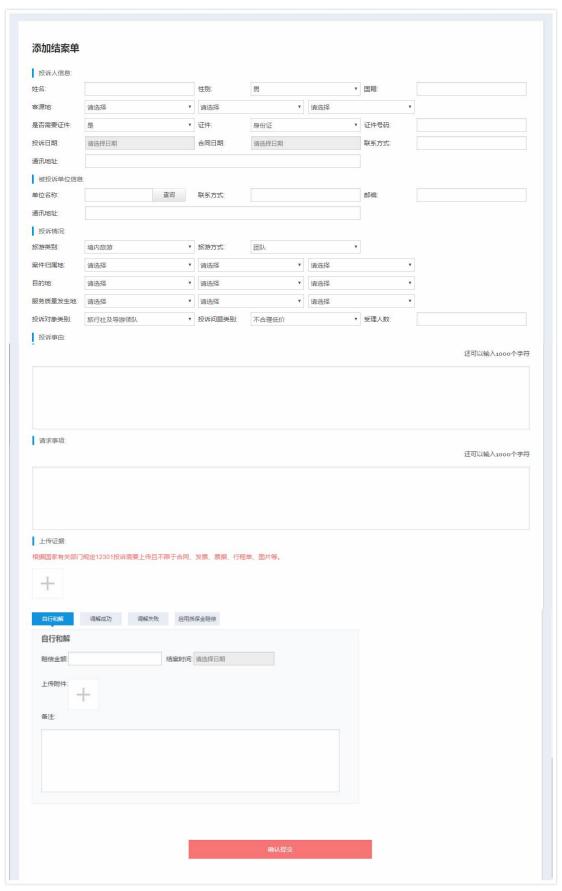


图 4-4-4 新建结案单

1) 新建结案单需填写所有信息,并确认正确无误。



2) 最终投诉结果需填写备注,并写清楚投诉处理意见。

4.4.5 诉转案

点击已结案投诉单页面"诉转案"按钮,会跳转到诉转案页面(图 4-2-8),诉转案页面中单位名称、投诉对象、投诉时间和质量发生地信息为不可修改状态,案件归属地、违法事项和案件描述可进行编辑。诉转案操作确认后,可在诉转案系统-待立案案件中查看,也可点击投诉单详情页左上角"诉转案详情"进入对应诉转案案件。

<<返回列表 案件详情			投诉单渠道:投诉平台 当前状态洋情:已结案(啊解成功
已结案	,		打印详情单 文书打印
投诉举报人:		被投诉举报单位:	
投诉人	佳佳	单位名称	灵璧县天一园
性别	男	主江 句孙	火压不入 23
国籍	中国	投诉对象类别	住宿设施
手机号码	13800000112	案件归居地	安徽省,安庆市,大观区
证件类型	身份证	联系电话	13800000113
证件号码			
投诉举报情况:			
旅游类型	入境旅游	投诉方式	投诉平台
受理人数	3	旅游方式	↑人
客源地	广东省,云浮市	目的地	湖北省
服务质量发生地	广东省	投诉时间	2017-05-05
投诉问题类别:	服务质量问题		

4.4.6 导出

在查询中筛选条件后,点击"导出"可以导出对应条件下的投诉 单明细数据。

4.5 投诉单列表

点击菜单栏投诉单管理下的"投诉单列表"操作按钮,界面跳转 到投诉单列表界面(图 4-4-1)。投诉单列表包含所有的状态下的投 诉单。

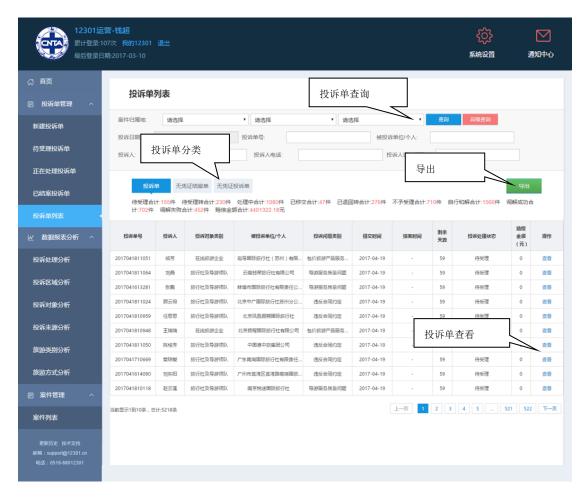
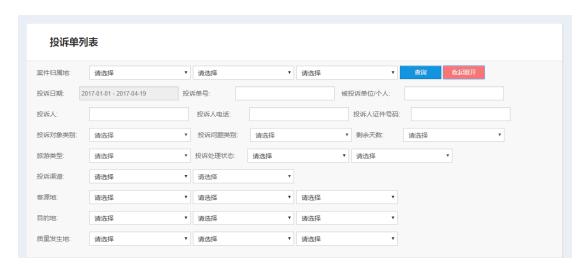


图 4-5-1 投诉单列表页面

4.5.1 投诉单查询

投诉单列表投诉单页面上方投诉单查询区,可以通过"案件归属地"、"投诉对象"、"投诉单号"、"投诉人"等关键信息查询所需投诉单。



4.5.2 督办记录

点击投诉单列表页面"督办记录"按钮,进入督办记录查看页面。 "督办记录"会在有督办操作的前提下才会显示,没有督办操作只会 显示"查看"。

投诉单号	投诉人	投诉对象类别	被投诉单位/个人	投诉问题类别	提交时间	结案时间	剩余 天数	投诉处理状态	赔偿 金额 (元)	操作
NNW2017050	小花	旅行社及导游领队	星期8小镇济南店	违反合同约定	2017-05-04	-	52	待受理转	0	查看 唇办
2017042010002	abc	住宿设施	芜湖市好地方旅游有限责任	预订违约	2017-04-26	-	44	待受理	0	查看 唇办
NNW2017041	接口测试	旅行社及导游领队	瓦房店德刚旅行社有限公司	不合理低价	2017-04-10	-	28	处理中	0	查看 督办

4.5.3 诉转案

点击投诉单列表页面"诉转案详情"按钮,点击可直接进入诉转案系统,查看诉转案件进度。"诉转案详情"会在有诉转案操作的前

提下才会显示,没有诉转案操作只会显示"查看"。

投诉单号	投诉人	投诉对象类别	被投诉单位/个人	投诉问题类别	提交时间	结案时间	剩余 天数	投诉处理状态	赔偿 金额 (元)	操作
NCL201705051	佳佳	住宿设施	灵肇县天一园	服务质量问题	2017-05-05	2017-05-05	-	已结案(调解成功)	2335	查看 案件详情
2017050510000	张慧成	旅行社及导游领队	安徽省绩溪涧洲旅行社有限	不合理低价	2017-05-05	2017-05-05	-	已结案(自行和解)	5000	查看 案件详情
NNW20170504	花化	游客不文明行为	金茂大厦88层观光厅		2017-05-04	2017-05-05	-	已结案(调解失败)	0	查看 案件详情

4.5.3 投诉查看

点击"查看"按钮可进入投诉单详情页,可查看该投诉投诉单详细的投诉信息、受理详情以及目前投诉单状态。

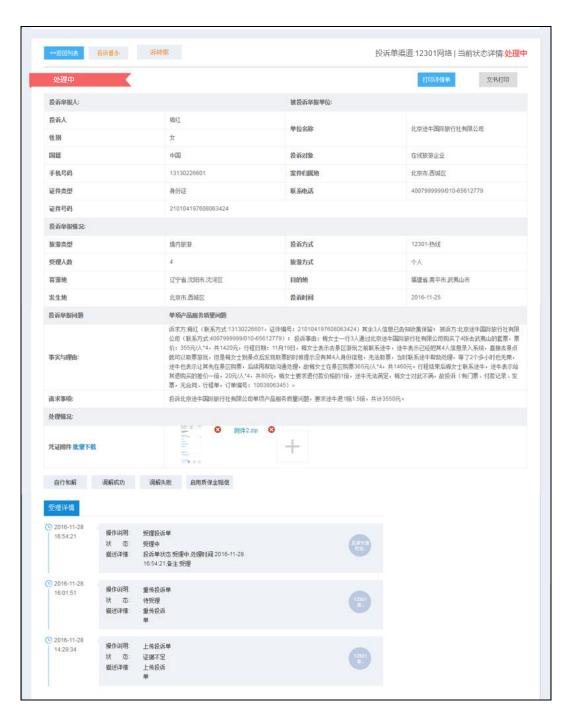


图 4-5-3 处理中投诉单详情页(以处理中为例)

4.5.4 投诉单分类

页面中央可以看到投诉单处理情况数据,投诉处理数、完结数、 质保金赔偿数等数据,一目了然。可通过点击"投诉单""无凭证结 案单""无证据投诉单"查看对应的投诉单列表。 1) 无凭证结案单为企业与游客在未产生有效投诉前的和解单, 质监工作人员可直接查看。



2) 无证据投诉单为游客已经提出投诉,但仍未上传凭证的投诉单,若游客上传或补充凭证后,自动转化为(有效)投诉单。



4.5.5 导出

在查询中筛选条件后,点击"导出"可以导出对应条件下的投诉 单明细数据。

4.6 投诉单处理流程

12301 受理投诉举报,对于没有第一时间提供有效凭证的投诉, 先行传递给属地质监所与执法大队,同时推送该投诉工单到涉旅企业 及各级旅游主管机构,在属地质监所监管下,并在事先约定时间内, 允许企业与当事人自行和解;对于投诉事件中涉及的违法违规问题, 质监所随时可以介入并追究涉旅企业的违法责任;当超过约定时限, 企业与当事人仍然没有达成和解的投诉,待投诉人提供完整的有效凭 证后,质监所正式受理该有效投诉工单,由属地质监所按照投诉管理 办法进行处理。

对于第一时间提供了有效凭证的投诉,该有效投诉工单第一时间上传至质监所,由属地质监所按照投诉管理办法进行调解及处理。整个过程,质监所对企业和解工单、无凭证投诉工单、有效投诉工单均可全程掌握。系统平台在工单受理过程中的关键节点,均会推送消息通知各级旅游主管单位,整个投诉工单的处理过程及状态对旅游主管单位透明。

4.5.1 流程图

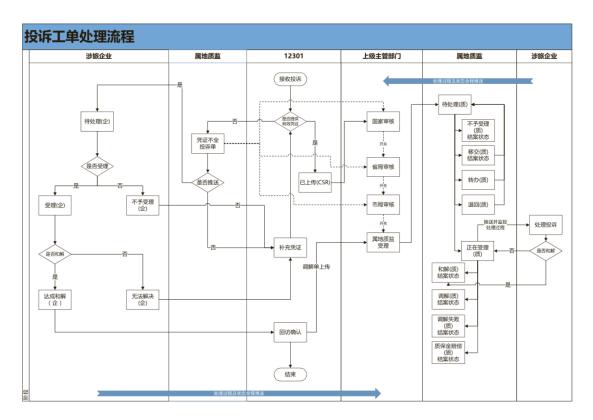


图 4-5-1 投诉工单处理流程图

4.5.2 待受理

投诉上传到投诉系统中,状态统一显示为"待受理"。

投诉单号	投诉人	投诉对象类别	被投诉单位/个人	投诉问题类别	提交时间	剩余天数	投诉处理	操作
2017041810984	乐院凤	旅行社及导游领队	南京我想去看看国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-19	59	127125	投诉处理
2017041811051	熊芳	在线旅游企业	嘉导国际旅行社 (苏州) 有限公司	包价旅游产品服务	2017-04-19	59	待受理	技術处理
2017041811064	刘晶	旅行社及导游领队	云南翡翠旅行社有限公司	导游服务质量问题	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
2017041613281	张鹏	旅行社及导游领队	蚌埠市国际旅行社有限责任公司	导游服务质量问题	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
2017041811024	顾云霞	旅行社及导游领队	北京中广国际旅行社苏州分公司	违反合同约定	2017-04-19	59	待受理	投诉处理

点击投诉处理,进入处理选择页面,页面下方可进行投诉单的"受理"、"退回"、"不予受理"、"移交"、"转办"等操作按钮。(注:为防止处理投诉单是填写错误,所有操作都有二次确认消息,请核对信息无误后确认操作。)



点击受理,并输入受理详情,详情如图:



返回至待处理列表,投诉单状态变更为处理中,如图:

投诉单号	投诉人	投诉对象类别	被投诉单位/个人	投诉问题类别	提交时间	剩余天数	投诉处理状态	操作
2017040610880	张路军	旅行社及导游领队	中国国际旅行社云南分社昆明春城路分社	强迫或变相强迫购物	2017-04-18	59	处理中	投诉处理
2017032410066	刘彬	旅行社及导游领队	深圳市口岸中旅深南大道营业部	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
2017041711166	梁慧	旅行社及导游领队	福建省康辉国际旅行社股份有限公司	导游服务质量问题	2017-04-18	58	处理中	投诉处理
2017041614170	郭兴宽	在线旅游企业	嘉导国际旅行社 (苏州) 有限公司	包价旅游产品服务	2017-04-18	58	处理中	投诉处理
2017040711127	田佳鑫	旅游景区	茶马古道景区	景区管理问题	2017-04-18	58	处理中	投诉处理

若不属于该处理单位辖区管理范围或所投诉内容不属于旅游投诉处理范畴,可点击退回(退回会直接退回到12301公共服务平台,由12301客服重新审核确认信息后打包上传)或者不予受理按钮,同时需要填写退回原因或勾选不予受理的内容条款以及填写备注,详情分别如下图:

受理	退回	不予受理	转办	移交	
退回					
投诉时间: 20	17-04-06				
退回理由:					
○ 根据所属	地原则 , 不在本籍	医管辖范围内			
○ 投诉对象	不明确或错误				
○ 无法联系	游客				
○ 其他					
退回原因:					
		退		取消	

受理	退回	不予受理	转办	移交	
不予受理					
投诉时间: 20	017-04-01				
					文书打印预览
不予受理内容	2条款:				
		政管理部门或者社	t 会调解机构已经	受理或者处理的	5
_ □ 旅游投诉	处理机构已经作品	处理,且没有新情	况、新理由的		
□ 不属于旅	游投诉处理机构即	表范围或者管辖?	范围的		
□ 超过旅游	合同结束之日90元	E的			
□ 不符合旅	游投诉处理办法第	十条规定的旅游	投诉条件的		
□ 旅游投诉	处理办法规定情形	/之外的其他经济	纠纷		
□ 重复投诉					
备注:					
		不予	受理	取消	

若省、市级处理单位需要将投诉单转办至市、区(县)处理单位,可点击"转办"按钮,需要选择转办处理单位,填写转办备注,详情如下图:

受理	退回	不予受理	转办	移交	
转办					
投诉时间:	2016-08-05				
转办部门:	乌兰察布市		*		文书打印预览
转办备注:					
		转	か	取消	

若不属于旅游投诉处理范畴,而属于其他政府部门处理范围的,可点击"移交"按钮,并勾选移交单位(移交后仍需线下处理,对接后才能线上转交投诉单,旅游部门在移交是需尽到通知游客的职责),如下图:



4.5.3 待受理转

若省、市级处理单位需要将投诉单转办至市、区(县)处理单位,可点击"转办"按钮,需要选择转办其他省市,填写转办备注之后,在接收方页面显示"待受理转"(图 4-5-3)。"待受理转"状态下无"转办"操作。

投诉单号	投诉人	投诉对象	被投诉单位/个人	事件类别	投诉时间	剩余天数	状态	操作
2016080510006	呼忠富	旅行社及导游领队	康辉旅行社青冈分公司	强迫或变相强迫	2016-08-05	17	待受理转	投诉处理 督办记录

图 4-5-3 待受理转

4.5.4 处理中

进行投诉处理操作后,投诉单的状态由 "待受理(待受理转)" 变为"处理中",点击投诉处理后,页面留下方有"自行和解"、"调解成功"、"调解失败"、"启用质保金赔偿""退回"的操作,详情如下图:



图 4-5-4 处理中

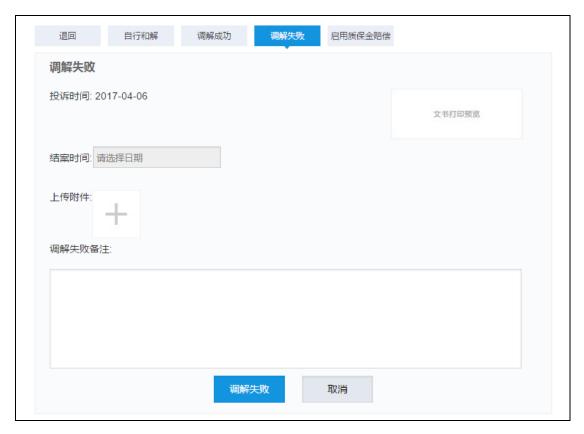
若在投诉处理期间,诉求方与被诉方已经达成和解,可点击"自行和解"按钮,并输入赔偿金额、结案时间以及和解备注等,该投诉单最终状态为已结案(自行和解),如下图:



处理过程中,在质监处理单位的协调下,诉求方与被诉方产生调解动作的,并调节成功的,可以点击"调解成功"按钮,输入必要项完成调解状态操作,该投诉单最终状态为已结案(调解成功),如下图:

退回	自行和解	调解成功	调解失败	启用质保金赔偿	
调解成功					
投诉时间: 20	017-04-06				文书打印预览
赔偿金额:		结	室时间: 请选择	日期	
履行时间: 请	选择日期				
履行地点:	Ī	可上传结案凭证	Ē		
上传附件:	+				
事实经过:					
达成协议:					
		调解	4	取消	

若诉求方与被诉方未在调解下达成一致,可点击"调解失败"按钮,并选择结案时间及调解备注,该投诉单最终状态为已结案(调解失败),如下图:



质保金赔偿,如旅行社侵害旅游者合法权益或旅行社解散、破产等情况下,旅游主管部门可将旅游质量保证金付给游客,操作时要写明赔偿金额、结案时间与事实经过,该投诉单最终状态为已结案(启用质保金赔偿),如下图:

退回	自行和解	调解成功	调解失败	启用质保金赔偿	
启用质保金	赔偿				
投诉时间: 20	17-04-06				文书打印预览
					and the second
赔偿金额:			结案时间: 请选	泽日期	
上传附件:					
±/	Т				
事实经过:					
备注:					
		质保証	金赔偿	取消	

若操作错误受理了投诉单或其他原因导致处理中投诉单需要退回的,可操作"退回"按钮进行操作,如下如。

受理	退回	不予受理	转办	移交	
退回					
投诉时间: 20	17-04-06				
退回理由:					
○ 根据所属	地原则 , 不在本籍	区管辖范围内			
○ 投诉对象	不明确或错误				
○ 无法联系	游客				
○ 其他					
退回原因:					
		退		取消	

五、数据报表分析

5.1 总体情况

点击菜单栏数据报表分析下的"总体情况"操作按钮,界面跳转 到投诉总体情况报表界面(图 5-1-1)。可以选择日、月、季或者自 选时间的方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取中国地图省市热 点的方式展示数据,最下方可以查看详细投诉数据。(下方表格随着 所选条件不同而变化,点击蓝色数字可以直接跳转到对应查询列表)。



图 5-1-1 总体情况页面

5.2 排名情况

点击菜单栏数据报表分析下的"排名情况"操作按钮,界面跳转 到排名情况界面(图 5-2-1)。可以选择日、月、季或者自选时间的 方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取柱型图标方式展示省市区 域数据,最下方可以查看详细投诉量及占比数据。(下方表格随着所 选条件不同而变化,点击蓝色数字可以直接跳转到对应查询列表)

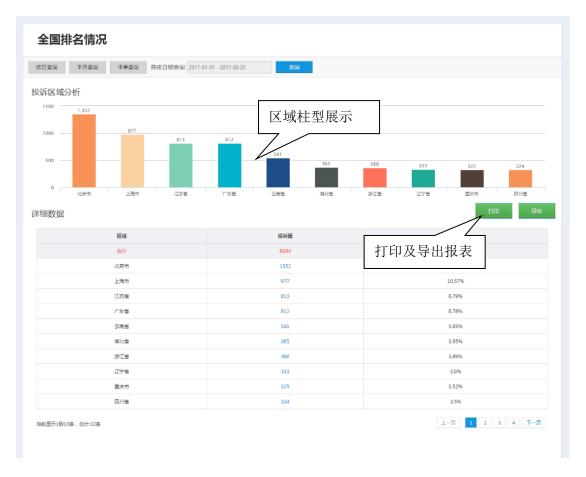


图 5-2-1 排名情况页面

5.3 近期情况

点击菜单栏数据报表分析下的"近期情况"操作按钮,界面跳转 到近期情况界面(图 5-3-1)。可以选择近一星期、近半个月、近一 个月或者自选时间的方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取柱型 图标方式展示投诉类别数据,最下方可以查看详细投诉类别量及占比 数据。

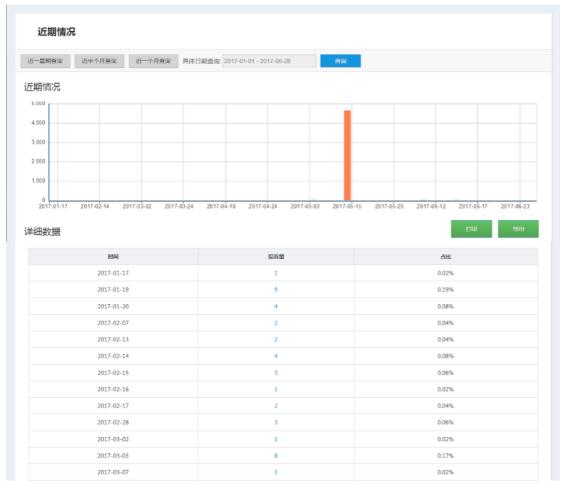


图 5-3-1 近期情况页面

5.4 动态监测

点击菜单栏数据报表分析下的"动态监测"操作按钮,界面跳转 到动态监测界面(图 5-4-1)。可以选择近一星期、近半个月、近一 个月或者自选时间的方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取柱型 图标方式展示投诉类别数据,最下方可以查看详细投诉类别量及占比 数据。

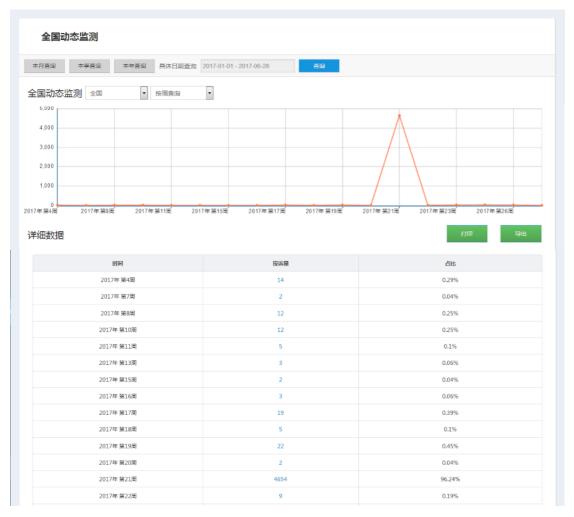


图 5-4-1 动态监测页面

5.5 投诉对象分析

点击菜单栏数据报表分析下的"投诉对象分析"操作按钮,界面 跳转到投诉对象分析界面(图 5-5-1)。可以选择日、月、季或者自 选时间的方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取柱型图标方式展 示投诉类别数据,最下方可以查看详细投诉类别量及占比数据。

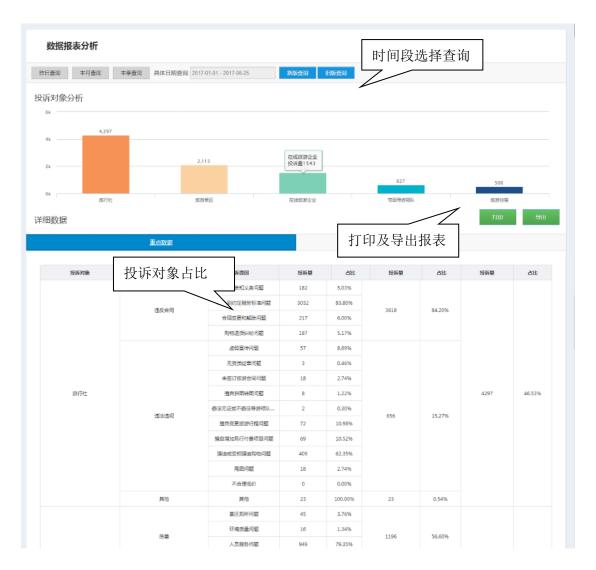


图 5-5-1 投诉对象分析页面

5.6 投诉问题分析

点击菜单栏数据报表分析下的"投诉问题分析"操作按钮,界面 跳转到投诉问题分析界面(图 5-6-1)。可以选择日、月、季或者自 选时间的方式查看对应时间段的投诉数据分析,采取柱型图标方式展 示投诉类别数据,最下方可以查看详细投诉类别量及占比数据。

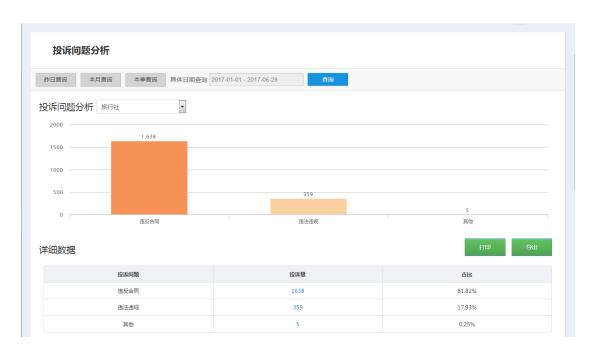


图 5-6-1 投诉问题分析页面

5.7 投诉来源分析

点击菜单栏数据报表分析下的"投诉来源分析"操作按钮,界面 跳转到投诉来源分析界面(图 5-7-1)。

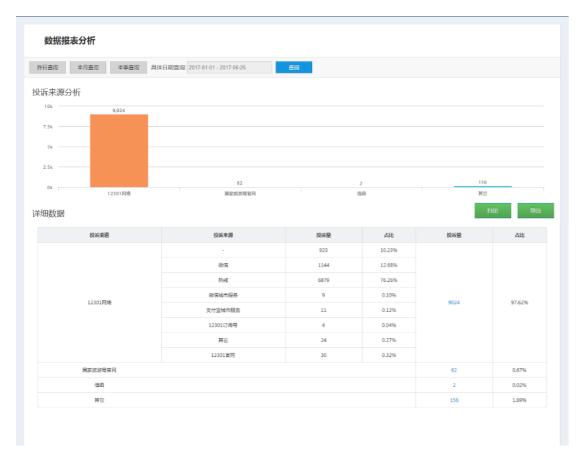


图 5-7-1 投诉来源分析

5.8 旅游类别分析

点击菜单栏数据报表分析下的"旅游类别分析"操作按钮,界面 跳转到旅游类别分析界面(图 5-8-1)。

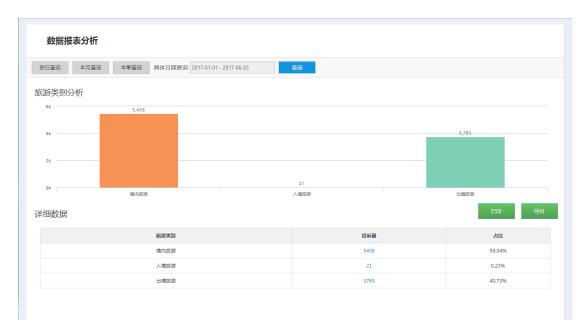


图 5-8-1 旅游类别分析

5.9 旅游方式分析

点击菜单栏数据报表分析下的"旅游方式分析"操作按钮, 界面 跳转到旅游方式分析界面(图 5-9-1)。

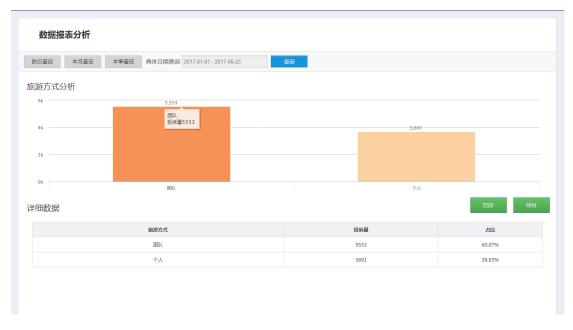


图 5-9-1 旅游方式分析

六、权限及账号管理

根据系统登录角色不同,分为国家局、省局、市局、县局几类账号角色,实现分级管理。首页大屏以及数据报表分析显示是和账号权限级别对应的,国家权限能看到全国,省级权限能看到本省内的,而属地的只能看本地区的。若开通管理员之后可以通过首页右上角"系统设置"进入权限管理,包括部门管理、账号管理。(如图7)



图7系统设置-权限管理

6.1 部门管理

部门管理页面,管理员可以对下级部门进行修改和新增。(图 6-1)

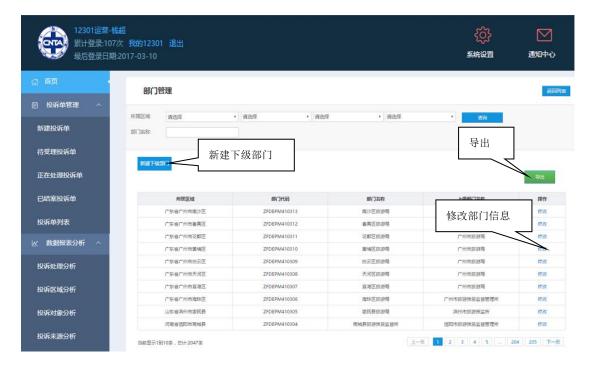


图 6-1 部门管理

6.1.1 新建下级部门

新建下级部门,选择部门所属区域、上级旅游部门、单位名称、 电话、传真、单位地址信息,保存之后即可在管理区域下新建一个下 级部门(图 6-1-1)。为了完善部门信息,其中标"*"为必填项。



图 7-1-1 新建下级部门

6.1.2 修改部门信息

部门管理页面列表,点击"修改"进入修改部门信息的页面,可以修改单位名称、单位电话、单位传真、单位地址信息。(图 6-1-2)

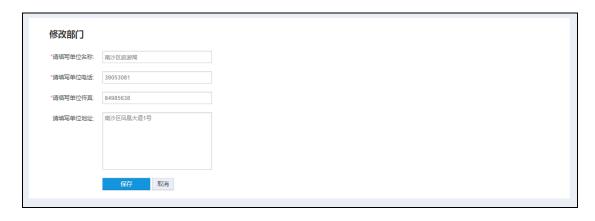


图 6-1-2 修改部门信息

6.1.3 导出

点击"导出"可所选区域内部门信息的表格文档。

6.2 账号管理

权限管理页面点击"账号管理",进入账号管理系统,可以进行账号的新增、修改、冻结。(图 6-2)

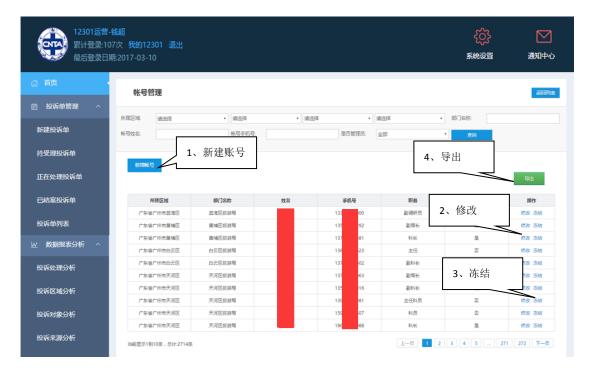


图 6-2 账号管理

6.2.1 新建账号

点击"新建账号",进入新建账号页面(图 6-2-1),可以选择属地、部门之后在该部门下新建账号。注意的是旅游部门区域选择需正确,才可以选择旅游部门之后创建账号,若无法选择,请先新建部门(标"*"为必填)。



图 6-2-1 新建账号

- 1) "设为管理员账号"之后该账号将拥有管理员权限,包括部门管理、账号管理等功能。
- 2) "权限功能"可以控制该人员可查看的页面权限,包括设置导航权限,控制其可查看的页面权限;设置功能权限,可控制其对投诉单处理的操作权限。

6.2.2 修改账号

账号管理页面点击"修改"可进入修改账号信息的页面(图 6-2-2),进行账号用户名(必填)、职务(必填)、QQ、电子邮箱、固定电话的修改。(注: 手机号无法修改)

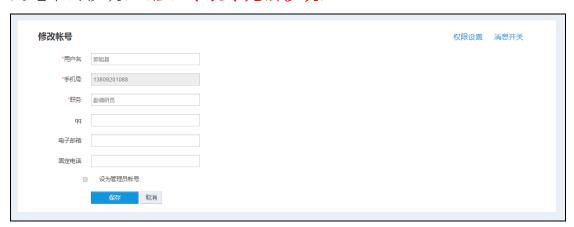


图 6-2-2 修改账号信息

6.2.3 消息开关

修改账号信息页面右上角"消息开关"可以设置该账号需要接受 短信、微信的提醒功能,根据实际情况配置消息接受所需。(图 6-2-3)

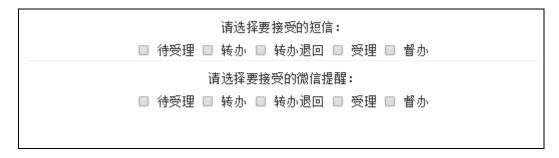


图 6-2-3 消息开关

6.2.4 设置管理员

新建账号页面及修改账号信息页面底部,有"设为管理员账号"的选项(图 6-2-4),选择之后可把改账号设置为管理员,设置后该账号享有管理员权限,可进行部门管理和账号管理。(注:一个部门仅能设置2名管理员)

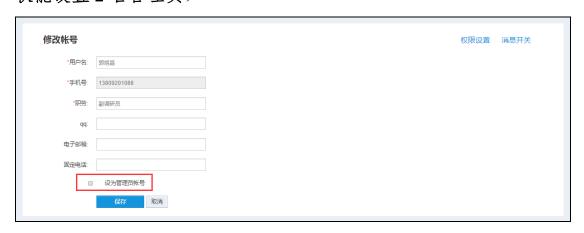


图 6-2-4 设置管理员

6.2.5 权限设置

新建账号页面下方及修改账号信息页面右上角"权限设置"可以控制该人员可查看的页面权限,包括设置导航权限,控制其可查看的页面权限;设置功能权限,可控制其对投诉单处理的操作权限。(图 7-2-5)注:设置权限需重新登录才会生效



图 6-2-5 权限设置

6.2.6 冻结

账号管理页面点击"冻结"可进入账号的冻结处理(图 6-2-6), 冻结之后,账号无法登陆,权限失效。

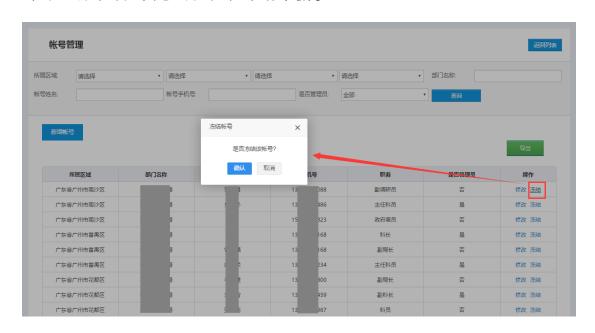


图 6-2-6 冻结

七、消息提醒及监控

根据投诉处理全程监控的原则,管理员可以通过账号管理里面

"消息开关"功能设置对应接受消息的账号及节点,当投诉投诉单进行转办、督办、转办退回、上传等操作时,会给设置的账号(对应手机号)进行消息推送,实时监控处理过程,处理环节状态实时更新,过程透明化,上级旅游部门可实时监控下属部门工作情况。