# 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 2017-7-3 "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
三、首页6
3.1 账号信息
3.2 通知中心
3.3 公告区
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13
3.7 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
4.3 正在处理投诉单
4.4 已结案投诉单
4.5投诉单列表
4.6投诉单处理流程44
五、数据报表分析55
六、权限及账号管理64
6.1 部门管理 64
6.2 账号管理66
七、消息提醒及监控

#### 一、投诉名词解释

#### 1.1 旅游投诉处理名词

- 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。
- 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: <u>http://gcomplain.12301.cn/</u>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。

全国旅游监管服务平台	国家旅游局 系统帮助
尊敬的用户,您好!原投诉举报系统登录首页因	业务需要
	账户登录 验证码登录
	名 请输入账号
	2. 输入密码
	登录 忘记密码,请使用验证码登录
© 国家旅游局 版权所有	

#### 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。

講输入原密码
请输入新密码
清嶺认新密码
每父升里新至来 您好这是您的首次登录! 为了您的账户安全请修改管码后重新登录 谢谢!
💮 中华人民共和国国家旅游局

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。

		国家旅游局 系统帮助
尊敬的用户,您好!原投诉举报系统登录首!	页因业务	
	账户登录	验证码登录
	A 请输入账号	
	☐ 请输入验证码	获取验证码
	登录	
	使用密码	登录
A REAL PROPERTY IN	57)	
◎ 国家旅游局 版权所有		

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。

	至 <b>营-线超</b> 107次 998012301 連出 日間-2017-03-10			()) 54022	図 通知中心
ය <b>म</b> 页					
一般诉单管理 ^	修改资料			$\checkmark$	修改雲码
新建投诉单	属地:	国家	修改密码	ſ	
待受理投诉单	*****	4000457年		]	
正在处理投诉单	甲亚石称:	123011近首			
已結束投新单	账号:	13584310115			
	姓名:	钱超			
₩ 数据报表分析 ^	职务:	12301产品			
投诉处理分析					
投诉区域分析	QQ :				
投诉对象分析	曲6辆 :				
投诉来源分析	固定电话:				
旅游类别分析					
自 案件管理 へ					
新建案件		保持修改			
诉转案案件					
雪の案件					
案件查询					
更新历史 技术支持 総稿: support@12301.cn					

#### 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。

修改密码   忘记原密码	
原密码	请输入原密码
新密码	密码至少6位
确认新密码	適再次輸入密码
	<b>参改</b> 密码

## 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。

修改密码   忘记原密码		
短信验证码	请输入短信验证码	获取验证码
新密码	密码至少6位	
确认新密码	请再次输入密码	
	修改密码	

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。

12301运营 累计登录:10 最后登录日	钱超 17次 我的12301 退出 明-2017-03-10	く 系统设置	通知中心
命 首页 🔹	→巡网技		
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	公告管理-查看公告		
新建投诉单	公告标题系统内测通知		
待受理投诉单	公告內容 系统目前进入内则和武运行阶段,请不要处理正式投诉单,谢谢 公告行签 紧急		
正在处理投诉单	公告有效期:2016-09-24-2016-09-25		
已結案投诉单	发布即门圈家旅游喝新盒所		
投诉单列表			
₩ 数据报表分析 ^			
投诉处理分析			
投诉区域分析			

#### 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)

◀》 公告:	近期投诉平台内测,有问题请尽快向技术提出,谢谢配合;测试

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
<u>687</u>	749	17	286	<b>49</b>
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)

12



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。

+ 15.							
米源:	请选择	<b>T</b>					
投诉人信息:		J4-011.	-			<b>1</b> 20.	
姓名:		1生別:	男		•	国耤:	
客源地:	请选择	▼ 请选择	请选择 • 请选择		•	·	
是否需要证件:	是	▼ 1正(牛:	身份证		*	证件号码:	
投诉日期:	请选择日期	合同日期:	1期: 请选择日期			联系方式:	
通讯地址:							
被投诉单位信息	R:						
单位名称:	直询	联系方式				曲3编:	
通讯地址:							
投诉情况:							
旅游类别:	境内旅游	▼ 旅游方式:	团队		*		
案件归属地:	请选择	▼ 请选择			请选择		
目的地	请选择	▼ 请选择			请选择	,	e de la companya de la
	Contraction of the State of Contraction of the State of Contraction of Contractio	and the second s	请选择 ▼ 请选择				
服务质量发生地:	请洗择	▼ 请洗择	请选择 ▼ 请选择			r	
服务质量发生地: 投诉对象类别: 投诉事由:	请选择 旅行社及号游领队	<ul> <li>请选择</li> <li>技诉问题关别:</li> </ul>	不合理低价		请选择 ▼	♥理人数:	· 还可以输入1000个•
服务质量发生地: 投诉对象关别: 投诉事由:	请选择 旅行社及导游领队	<ul> <li>请选择</li> <li>按诉问题类别:</li> </ul>	不合理低价		请选择 ▼	受理人数	 还可以输入1000个3
服务质量发生地: 投诉对象关别: 投诉事由: 请求事项:	游选择 旅行社及导游领队	<ul> <li>         请选择      </li> <li>         投诉问题关别:     </li> </ul>	不合理低价		请选择 ▼	受理人数	还可以输入1000个 还可以输入1000个
服务质量发生地: 投诉对象关别: 投诉事由: 请求事项: 上传证据: 根据国家有关部()	请选择 旅行社及导游领队 ]规定12301投诉需要上传且不限于台际	<ul> <li>) 請选择</li> <li>&gt; 投诉问题关助:</li> </ul>	不合理低价		请选择	受理人数	· 还可以输入1000个3 还可以输入1000个3
服务质量发生地: 投诉对象关别: 投诉事由: 请求事项: 上传证据: 根据国家有关部()	请选择 旅行社及导游领队 )规定12301投诉需要上传旦不限于台际	<ul> <li>● 請选择</li> <li>▼ 投诉问题关别:</li> <li>▼ 投诉问题关别:</li> </ul>	▼ 不合理低价 ▲、图片等。		请选择 ▼	受理人款	正可以输入1000个 还可以输入1000个

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<sup>~</sup>",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<sup>+</sup>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。

来源: 请选择	▼ 投诉E	3期: 请选择日期		
旅游方式:	🗿 个人 🔘 団队			
旅游类别:	🧿 境内旅游  🔘 出圳	章旅游 🔘 入境旅游		
投诉对象类别:	⊙ 旅行社及导游领队	○ 住宿 ○ 旅游景区 ○ 在线旅游	企业 🔵 非法一日游 🔵 督饮 🔵 交通 (	〕 购物
	○ 旅游部门工作人员	○ 游客不文明行为 ○ 其他		
投诉事由:				还可以输入 500 个
请求事项:				还可以输入 500 个
上传证据:	根据国家有关部门规定	12301投诉需要上传且不限于合同、发票	、票据、行程单、图片等。	
	+			
联系人信息:	请输入姓名	请输入手机号码	◎男 ○女	
	身份证	▼ 请输入证件号		
证件信息:				
证件信息:				

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 + 上传所需凭证。

<b>(</b> 打开	H # # 30			<u> </u>	
<b>③</b> • <b>■</b> • 库 •	图片 ▶		<ul> <li>✓ 49 搜索 图片</li> </ul>	٩	
组织 ▼ 新建文件夹				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
▲ 🗙 收藏夹 🚺 下载	▲ 图片库 包括: 2 个位置		排列:	方式: 文件夹 ▼	还可以输入 500 个
<ul> <li>■ 具面</li> <li>1 最近访问的位置</li> <li>▲ ○ 库</li> <li>▶ 日 暴风影视库</li> <li>▶ ■ 视频</li> </ul>	= 示例图片				
					还可以输入 500 个
▶ 👌 音乐	-				
¢.	件名(N):		▼所有文件	-	
	_/		打开(0)	<b>取消</b>	
上传证据: 根据国	家,关部门规定12301投诉需	要上传且不限于合同、发	票、票据、行程单、图片等。		
+	-				

图 4-1-1 添加凭证

 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)。

┃ 上传证据:	根据国家有关部门规定12301投诉需要上传目		1投诉需要上传且	不限于合同、发票、 提示信息	票据、行程单、图片等。
					请选择日期
联系人信息:	请输入姓名		请输入手机号码		⊙男 ○女
证件信息:	身份证	Ŧ	请输入证件号		

图 4-1-2 提示信息

新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。

↓ 联系人信息: < < < > < < < > < < < < < < < < < < <		信息 1(	确定要提交吗?	×		
证件信息: 身份证					男〇女	
	E •	31	<del>确定</del> 取消			

图 4-1-3 确认信息

 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)。

12301运营- 累计登录:10 最后登录日期	<mark>钱超</mark> 7次 <b>我的12301</b> 明:2017-03-10	退出					ŝ	系统设置	通知中心
命 首页	待处理投	诉单				_			
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一				1. 投诉	斥单查询				
新建投诉单	案件归属地:	请选择	•	请选择		•	查询	高级查询	
	投诉日期: 请	选择日期	投诉	斥单号:	被投诉单	1位/个人:			
待受理投诉单	投诉人:			投诉人电话:	投诉	人证件号码:			
正在处理投诉单	待受理合计:18	59件				2.	导出	~	导出
已結案投诉单	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
投近单列表	2017041810118	赵云莲	旅行社及导游领队	南京悦途国际旅行社	导游服务质量问题	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
12474-7942	2017041710822	蒋敏丹	旅行社及导游领队	西安西部国际旅行社	导游服务质量问题	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
₩ 数据报表分析 ^	2017033110051	陈迪	旅行社及导游领队	北京市合力之旅国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
	2017041710006	洪艳	旅行社及导游领队	重庆中国青年旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
投诉处理分析	2017041810095	张磊	旅行社及导游领队	吉林省大运通国际旅行社有限公司	导游服务质量问题	2017-04-19	59	待受理	投诉处理
投诉区域分析	2017041010661	伍静	旅行社及导游领队	北京博远皓成国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理	投诉处理
	2017041810509	徐志辉	旅行社及导游领队	海南中域假期旅行社有限公司	违反合同约定	2017-	投诉劝	m T	投诉处理
投诉对象分析	2017041810589	张鹏	在线旅游企业	上海华程西南旅行社有限公司	包价旅游产品服务	2017	12 11 2	.~1	投诉处理
投诉来源分析	2017041810782	孟令春	旅行社及导游领队	上海康祥国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理	投诉处理
	2017041810800	刘晔	旅行社及导游领队	湖北海外旅游成宁门市部	导游服务质量问题	2017-04-18	59	待觉埋	投诉处理
旅游类别分析	当前显示1到10条,总计	:159条				上一页 1	2 3	4 5	15 16 下一页
旅游方式分析									
□ 案件管理 ^									
新建案件									
诉转案案件									
督办案件									
案件查询									
更新历史 技术支持 邮稿:support@12301.cn 电话:0519-88012301									

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。

待处理报	设诉单						
案件归属地:	请选择	▼ 请选择	٣	请选择	•	查询	收起展开
投诉日期: 词	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:	请选择	•			
投诉渠道:	请选择	▼ 请选择	٣				
客源地:	请选择	▼ 请选择	٣	请选择	T		
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	v		

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。)

投诉单号2016072610009 <sup>床号 普办发起的门 普办时间 普办人 普办说明</sup>
皮号 督办发起部门 督办时间 督办人 督办说明
1 国家旅游局质 2016-08-05 12:1 国家质检局12 uuuuuuu

# 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)。

待受理		诉转	案	打印洋情单文书打印
投诉举报人:			被投诉举报单位: 详情打	
<b>投诉人</b>		安君	11133	
性別		ż	单位名称	河北航空集团天翻国际旅行社有限公司
国籍		中国	投诉对象	旅行社及导游领队
手机号码		13932198806	案件归属地	河北省。石家庄、桥东区
证件类型		身份证	联系电话	18032086606/13131102620
证件号码		130102196809211529		
投诉举报情况:				
旅游类型		出墳旅游	投诉方式	12301-热线
受理人数		1	旅游方式	EL61
客源地		河北省,石家庄市,裕华区	目的地	河北省、石家庄、桥东区
发生地		河北省石家庄桥东区	投诉时间	2016-11-21
40.004492346		Street Autoritation		
事实与理由: 请求事项:		莽·行程曰期: 10月21日-10月27 温泉票,但在给其票的过程中旅行 价格偏高;3、行程最后一天更改行 永河北航空集团天频隔际旅行社	日,团赛:3900元。安女士素示:1、团内有人[ 社工作人员王佐丹态原不好;2、行程第四天行租 予程。安女士对以上不满,故投诉(有合同,行租 有限公司违反合同约定,要求旅行社退还团赛差1	工生进行机学和加大制制的。 建筑为2700元,为支土营业基本加快行让的消益表现付并另 【单中本应包含的映模并未提供,行程中导游带其去吃的纳肉 【单,无发票》。 ) ①共1200元。
事实与理由: 请求事项: 处理情况:	凭证批量下载	等,行程日期:10月21日-10月27 這原票,但在始其票的过程中被行 价格编篇:3、行程意见一天更次行 的所词北航空期因天魏国际旅行社	日, 因素: 3900元。安女士表示: 1、因内有人 社工作人员王佐丹态度不好: 2、行程第四天行档 程。安女士对以上不高, 就说乐(有合同,行档 有限公司违反合同约定,要求款行社通过因典差 ac	11日時14回4年期1月1日時至18月1日時至18月1日 11日時至19月5日 11年中本点包含的映餐并未提供,行程中导游带其去吃的纳肉 1年,无发票)。 11日1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项 处理情况: 	凭证批量下载	<ul> <li>第,行程日期:10月21日-10月27 温泉票,但在缺样票的过程中始行 价格编篇:3、行程最后一天更改行</li> <li>除诉寻北航空集团天频编际统行社</li> <li>除诉寻北航空集团天频编际统行社</li> <li>附件1.docx <sup>Q</sup> 附件2.fx</li> </ul>	日,因素:300元。安女土表示:1、因内有人 社工作人员王在月态度不好;2、行程第四天行程 7程。安女士对以上不高,故投诉(有合同、行程 有限公司违反合同约定,要求除行社通过因素差 ar ③ 前件3.rar ③	11日時14回24時2月1日日 「離時之2005年。安文士微減革命的行社的消益者感的行其第3 「単中本应包含的映餐并未提供,行程中导游带其去吃的纳肉 単,无支票)。 11月1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 气证附件 散量下4 受理	凭证批量下载 或	<ul> <li>第・行程日期:10月21日-10月27 温泉票,但在総邦票的近程中執行 价格编篇:3、行程最后一天更改行 登诉词北航空集团天教编写操行社 </li> <li>附件1 docx ② 附件2 m</li> <li>野愛理</li> <li>戦か。</li> </ul>	日, 因素: 3000元。安女土表示: 1、因内有人 社工作人员王在月态度不好: 2、行程第四天行程 ]程。安女士讨以上不高, 盐投源(有合同、行程 有限公司违反合同约定, 要求能行社通过因素差 ar ③ 前件3.rar ③ 投诉单操作	上住過考加於無難過之機變的過程。但有時或者可能差距過自年 開始为2000元,較大量就要加加有4 使中本应包含的映頻并未提供,行程中等漸帶其表起的映成 单,无定票)。 的共1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 气证的件 散型下引 受理 受理详情	凭证批量下载 8	<ul> <li>第,行程日期:10月21日-10月27 温泉票,但在这样票的过程中航行 价格编高:3、行程最后一天整改行 投诉司北航空集团天频编码统行社</li> <li>№ 前件1.docx ② 附件2.n</li> <li>№ 前件1.docx ③ 附件2.n</li> </ul>	日, 因素: 3000元。安女士表示: 1、因内有人 社工作人员王在月态度不好: 2、行程第四天行程 理。安女士对以上不满: 赦投源(有合同、行程 有限公司违反合同时定: 要求旅行社通过因素差 ar ③ 附件3.rar ③ 投诉单操作	11日時14回24時2月1日日 11日時21日7月 12年7月 12年7月 12年7月 12年7月 11日 1200元。 上传凭证
事实与理由: 請求事项: 处理情况: 凭证明件 批型下引 受理 受理 等理详情 2016-11-28 14:36:11	先证批量下载 選回 不 操作说明 重供指 状 恋 神短頭 繊述準備: 重供指 算	<ul> <li>第,行程日期:10月21日-10月27 温泉票,但在这样票的过程中航行 价格编器:3、行程最后一天整改行</li> <li>股诉考北航空集团天航编时航行社</li> <li>股诉书北航空集团天航编时航行社</li> <li>Bil+1 docx ② Bil+2 n</li> <li>Bil+1 docx ③ Bil+2 n</li> <li>野愛理 转办 1</li> </ul>	日、國憲: 3000元。安女士表示: 1、国内有人 社工作人员王佐丹态集不好: 2、行程第四天行程 理。安女士对以上不满: 截殺派(有合同、行程 有限公司违反合同讨定: 要求旅行社通过国惠差 ar ② 附件3.far ③ 投诉单操作 流转记录	12 出考试机 三氟四次氟硼酸 用 用 甲酸 公司 非希腊 动口 4 12 出考试 机 三氟 一 4 一 4 一 4 一 4 一 4 一 4 一 4 一 4 一 4 一
<ul> <li>事实与理由:</li> <li>请求事项:</li> <li>处理情况:</li> <li>凭证明件 批單下</li> <li>受理详情</li> <li>2016-11-28</li> <li>14.36.11</li> <li>2016-11-24</li> <li>17.50.56</li> </ul>		<ul> <li>第,行程日期:10月21日-10月27 温泉票,但在这样票的过程中航行 价格编系:3、行程最后一天更改行 资本寻北航空集团天航编时航行社</li> <li>№ 第14 docx ② 第1件2 n</li> <li>第1件1 docx ③ 第1件2 n</li> <li>第1件1 docx ④ 第1件2 n</li> <li>第1件1 docx ④ 第1件2 n</li> <li>第1件1 docx ④ 第1件2 n</li> </ul>	日、國憲: 3000元。安女王表示: 1、国内有人 社工作人员王在月态都不好: 2、行程第四支开档 理。安女士对以上不高、故没派(有合同、行任 有限公司违反合同时定: 要求除行社通过国惠差 在 2 前件3.far 2 按	12.13-14.11元2.14.1943年3月17日14年6月21日本6日24月11日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日211日本6日2111日本6日2111日本6日2111日本6日21111111111

图 4-2-3 投诉详情页面(以待受理转为例)

 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。

<~返回列表 投诉者办			投诉单渠道:12301:热线 当前状态详情:1991
待受理	信息	×	打印详情单 文书打印
投诉举报人:	督办说明:		
投诉人			风图山海港乐园(3302064A0001)
性别			
国籍			靛游景区
手机号码	督办取消		浙江省,宁波市,北仑区
证件类型	53 M/ ML	44.77554	0574-26852685
证件号码	330203196208232112		
投诉举报情况:			
旅游类型	境内旅游	投诉方式	12301-热线
受理人数	1	旅游方式	个人

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>>、<<旅游投诉调查转办函>>、<<旅游投诉调查转办函>>、<<旅游投诉调解书>>、<<<旅游投诉零件处理审批表》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>

~ 透回列表 投诉者办			投诉单渠道:12301-热线  当前状态详情 <b>待59理</b>	
待受理	信息	×	打印详情单 文书打印	
投诉举报人:	<<旅游投诉受理通知书>>>	<i>t</i> :		
投诉人	<<旅游投诉不予受理通知书>>		国族(深圳)国际旅行社有限公司(L-GD-	
性别	<《旅游投诉调查转办函》		CJ00067)	
国籍	<<旅游投诉调解书>>>		旅行社及导游领队	
手机号码	<<划拨旅行社质里保证金决定书>>	☆ 定书>> 	广东省:深圳市,龙华区	
证件类型	<<旅游投诉调查职证委托书>>		13922804548	
证件号码	~~ 版册投环架件处理重优表》			
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	1	旅游方式	团队	
客源地	陕西省安康市汉滨区	目的地	广东省,深圳市,龙华区	
发生地	广东省 深圳市 龙华区	投诉时间	2016-11-25	

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)。
- 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。

	打印 下載	<b></b> 取消	]					
	投诉举批	蹂件详情						
受诉单号 <b>: 2016112810147</b>								
投诉举报人:		被投诉举报单位:						
投诉人	李小艳	地						
性别	女	- 単位名称	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	342401199109077263						
投诉举报情况:	1							
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	单项产品服务质里问题	1	1					
	诉求方:李小艳(联系方式:18618486 方:北京途牛国际旅行社有限公司深圳	560,证件编号:34240119910907726  分公司(联系方式:0755-25834839/4(	3) 其余4人信息已告知收集; 被诉 )07999999); 投诉事由: 李女士一行					

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。

打印 打印 会计:1页
总计:1页 投诉年级,2016/128/0147 投诉年级,A: 根政府年级年程:
芯(1):1.1.0. 投資率集化: 載収容率集化:
【 保存 取当 取当 取当 数 数 数 数 3 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
1012 2012 1011 日本 1011 1011
英語         中損         政府対象         在現職部会
目标打印机 月存为 PDF
고규····································
보다 또 fi 9 K 3424118/10007783
救援手術推定:
页码
<b>ダ見人数 5 素原方式 个人</b>
● 何知日:1-5、8、11-13 客相地 安徽市六安市 田市地 广东市,在村市,英田区
发生地         广东省深圳东道研区         投射材料         2016-11-28
た局 (川内) ▼ 校が平規料題 年現产品質数度料題
10-19
24.3 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4 1.4
<b>规想规</b> :
25日 无 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
2016-11-28 13:33:22 12:01 形態 作気界 重作状所单
1百 一気/レロ7百 2014-11-28 13:2050 13201 8夏 26月2 上井秋6年
207 E 18/5/924

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。

案件详情					诉转案督办
单位名称:	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
案件归属地:	广西壮族自治区 🖌 北海市	▼ 北海市	•		
违法事项:	旅行社 • 请选择	▼ 请选择	•		
案件描述:	234				
+ 案件拆分					
+ 案件拆分					

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。

						诉转案督办
单位名称:	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	
案件归属地:	广西壮族自治区 💌 北海市	• 北海市	•			
违法事项:	旅行社 • 请选择	▼ 请选择	•			
案件描述:	234					
案件详情						诉转案督办
单位名称:	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	
案件归属地:	请选择 ▼ 请选择	▼ 请选择	•			
违法事项:	旅行社 • 请选择	▼ 请选择	•			
案件描述:	234					

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。

案件督办信息	3			
选择主办方:	河南省	\$ 商丘市	\$ 睢阳区	*
选择协办方:	请选择	\$ 请选择	\$ 请选择	\$
+ 添加协办方	- 取消添加	]		
说明:	- AX/FJ/06/JU			

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。

<~返回列表 投诉督办 案件详情			投诉单渠道投诉平台 当前状态详情情受望
待受理			打印详情单文书打印
投诉举报人:		被投诉举报单位:	
投诉人	test	前位名称	ナキ市上海知恵纪今馆
性别	男	adan 777 Jone 4.34	
国籍	中国	投诉对象类别	住宿设施
手机号码	18518390557	案件归屈地	上海市,长宁区
证件类型	身份证	联系电话	1335678765
证件号码	130929198802261411		
投诉举报情况:			
旅游类型	境内旅游	投诉方式	投诉平台
受理人数	1	旅游方式	☆人
客源地	北京市,北京市区,昌平区	目的地	北京市
服务质量发生地	云南省,楚雄彝族自治州	投诉时间	2017-05-02
投诉问题类别:	预订违约		

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。

12301运营-线 累计登录:107次 最后登录日期:	超 欠 <b>我的12301 退</b> 出 2017-03-10								<ul><li></li></ul>	通知中心
<sub>命</sub> 首页	正在处理	将诉单			1. 投训	斥单查询				
■ 投诉单管理 へ					5/					
新建投近单	案件归属地:	请选择	•	请选择	, 3	19选择	Ŧ	查询	高级查询	
VII22224/1-+	投诉日期: 请	选择日期	投诉	禅号:		被投诉单	竝/个人:			
待受理投诉单	投诉人:			投诉人电话:		投诉	人证件号码:			
正在处理投诉单	待受理转合计	231件 处理	中合计:1094件				2. 5	寻出		导出
已结案投诉单	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	根交时间	剩余天数	投诉处理状态	操作
投近色列手	2017041710008	谭丹丹	旅行社及导游领队	昆明市最怡旅行社	上有限公司	违反合同约定	2017-04-18	59	处理中	投诉处理
1247-4-7342	2017032610416	前海珍	旅行社及导游领队	浙江省中国旅行社集团有	限公司衢州分公	导游服务质量问题	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
☑ 数据报表分析 ^	2017041614112	截液珍	购物	勐养最坎古寨街	物中心		2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
边运动调合场	2017041210583	吕翠娟	旅行社及导游领队	宁波朝辉旅	行社	强迫或变相强迫购物	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
汉府定理力初	2017041810080	杨杨	旅行社及导游领队	深圳市证通天下商旅咨	间服务有限公司	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
投诉区域分析	2017041810170	宋甜	旅游景区	晋中市介休绵	山景区	景区管理问题	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
边活动会好	2017041520403	吕淑钰	旅行社及导游领队	杭州一起游旅业	有限公司	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
12 11 11 18 19 19 19	2017040610880	张路军	旅行社及导游领队	中国国际旅行社云南分社	上昆明春城路分社	强迫或变相强迫购物	2017-04-18	59	处理中	投诉处理
投诉来源分析	2017032410066	刘彬	旅行社及导游领队	深圳市口岸中旅深間	『大道营业部	违反合同约定	2017-04-18	59	待受理转	投诉处理
旅游类别分析	2017041711166	梁慧	旅行社及导游领队	福建省兼拜国际旅行社	上股份有限公司	导游服务质量问题	2017-04-19	50	26.20 ch	
	当前显示1到10条,总计:	1325条					—页	3.投诉	处理	32 133 下一页
旅游方式分析										
一 案件管理 ^										
新建案件										
诉转案案件										
督办案件										
案件查询										
更新历史 技术支持 邮箱: support@12301.cn 电话: 0519-88012301										

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	投诉单									
案件归属地:	请选择	¥	请选择	¥	请选择		Ŧ	查询	收起展开	
投诉日期: 请	选择日期	投训	斥单号:			被投	就单位/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	٣	投诉问题类别:	请选择		¥	剩余天数:	请选择		¥
旅游类型:	请选择	٣	投诉处理状态:	正在处理中		٠				
投诉渠道:	请选择	٠	请选择	•						
客源地:	请选择	۳	请选择	•	请选择		•			
目的地:	请选择	۲	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。)

<~返回	列表			
投讨	斥单号 <b>2016</b> 0	72610009		
序号	督办发起部门	督办时间	督办人	督办说明
1	国家旅游局质	2016-08-05 12:1	国家质检局12	սսսսսս

#### 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)。

处理中		诉转案		打印洋侨单文书打印
投诉举报人:	投诉者	醫办	被投诉率报单位: 详情打	印
授诉人		安君	M 12. 5725	
性别		×	<b>地区长的</b>	词北東主黨因大動國防軟件任有國公司
国籍		中国	投诉对象	旅行社及导游频队
手机号码		13932198806	案件归属地	河北省,石家庄,桥东区
证件类型		身份证	联系电话	18032086606/13131102620
证件号码		130102196809211529		
投诉举报情况:				
旅游类型		出墳旅游	投诉方式	12301-热线
受理人教		1	旅游方式	(ELBA
客源地		河北省,石家庄市,裕华区	目的地	河北省石家庄桥东区
发生地		河北省、石家庄、桥东区	投诉时间	2016-11-21
投诉举报问题		违反合同约定		
事实与理由: 请求事项:		訴求方: 去君(联系方式:1803208 联系方式:18032086006,%法逻辑 辦,行程日期:10月21日-10月27日 温房票,但在这样罪影的过程中给行社 价格编高:3、行程最后一天更改行相 没诉词北航空氛围天线国际旅行社有	6606,证件编号: 130102196809211529); (系方式: 13131102620); 投诉事由:安女: ,因應:3900元。安女士表示: 1、因內有人员 工作人及主任和态度不好:2、行程高宽六行程 是。安女士对以上不满,故损诉(有合同、行程 限公司违反合同约定,要求款行社遗还因类影(	物适方:河北航空集团天航国际统行社有限公司(王佐丹 住在河北航空集团天航国际统行社有限公司保急参加日本 因为2700元,安全土就此事印统行社协商准备和服付其3条 健中本应的总合的破裂并未提供,行程中导游带其去起的肉肉 单,无定票)。。
事实与理由: 请求事项: 处理情况:	凭证批量下载	新求方: 安君(联系方式:1803208 联系方式:18032086006,発送逻辑 第・行程日期:10月27日-10月27日 温泉票。住在14年票的近程中執行社、 价格编高:3、行程最后一天更次行祖 秋所河北航空集団天戦国际旅行社前 支 (14) (14) (14) (14) (14) (14) (14) (14)	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 13131102620); 投诉事由: 安大 , 团重: 3900元。安女士表示: 1、团内有人团 工作人员主任用态度不好: 2、行程源因天行程 是: 安女士对以上不满,故投诉(有合同、行程 限公司违反合同约定;要求旅行社员还团类差付	独诉方:词北航空集团天线国际统行社有限公司(王在月 在词北航空集团天线国际统行社有限公司将总参加日本 团为2700元,安文士载此事和旅行社协商就造杂船付其3% 操中本应自总的晚餐并未提供,行理中导游常其去吃的烤肉 "单,无发票)。 的共1200元。 上传先证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 凭证的件 批型 [5]	凭证批量下载	請求方: 安君(単系方式: 1803208 単系方式: 1803208600。外援逻辑 事。行理局期: 10月21日-10月27日 温泉票,但在培祥票的过程中航行社 们格编高: 3、行理最后一天更改行着 次诉词北航空集团天线国际旅行社有 第件1.docx ② 館件2.rar	6606, 证件编号: 130102196809211529); 係方式: 1313102820); 我译事由: 安大: 1 風勝: 3000元; 安大士表示: 1、因内有人因 工作人员王佐丹态度不好: 2、行程第四天行程 星。安女士对以上不满,故投訴(有合向、行程 際公司违反合同的定;要不能行社過迂回農業( 登 前件3.rar 登	被诉方: 河北航空集团天航篇序操行社角限公司(王在月 在河北航空集团天航篇序除行社角限公司标卷参加日本 团遇为2700元; 安女士就此事印除行社协得被告种赔付其 3% 增中本应包含的晚餐并未提供, 行程中等游常其表起的烤肉 单,无发票)。 加升1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 代证的件 批型下引 自行和解	凭证批量下载 《 《 <sup>编解成功</sup> 《	<ul> <li>訴求方: 安君(联系方式:1802000</li> <li>联系方式:1802208606,%经逻辑</li> <li>サ。行理日1-0月27日</li> <li>這原票,但在培林票的过程中缺行社</li> <li>价格编高:3、行程最后一天更次行者</li> <li>秋沂河北航空集团天线国际旅行社有</li> <li>附件1.docx ③ 附件2.rar</li> <li>編失数</li> <li>府用质保金粉像</li> </ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102620); 我语事由: 安大/ 1 周勤: 3300元; 安大士表示: 1、因内有人因 工作人员王任丹态度不好: 2、行程第四天行程 2。安大士对以上不再,故投班(有益图、行程 際公司违反自同约定: 要求旅行社通还因素整付 登 前件3.rar ② 投诉单操作	独活方:词北航空集团天频隔距缺行社有限公司(王在月 在词北航空集团天频隔距缺行社有限公司将总参加日本 团愚为2700元,安文士就此事印版行社协商被告知赔付其3% 健中本应自总的映模并未提供,行程中导游带其去吃的协肉 "单,无发票》。 ∩拱1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 	凭证批量下载 《 《 <sup>调解成功</sup> 调	<ul> <li>請求方: 安君(製系方式: 1803208</li> <li>職系方式: 1803208606, 外延逻辑</li> <li>第672世期: 10月21日-10月27日</li> <li>温泉票,但在培林票的过程中航行社</li> <li>价格编高: 3、行程最后一天更改行着</li> <li>於诉词北航空集团天线国际旅行社有</li> <li>第141.docx ③ 附件2.rar</li> <li>解牛1.docx ④</li> </ul>	6606,证件增导:130102196809211529); 採方式:1313102820); 我译奉曲:安女: 10篇:3000; 安女士系示:1、旧内有人组 工作人员王佐丹态度不好:2、行程第四天行程 星。安女士对以上不满,故投斯(有合同、行程 陳公司也后合同约定;要求除行社员还因素更付 登 前件3.rar ③ 投诉单操作	被诉方:词北航空集团天航期际掠行社有限公司(王在月 在词北航空集团天航期际掠行社有限公司将各参加日本 团选为2700元;支文士就此事印统行社协得读着种船付其3% 增中本企包含的晚餐并未提供,行程中等游带其去起的诱肉 单,无发票)。 加升1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 凭证明件 批型下3 自行和解 受理详情 	凭证批量下载 调解成功 调	<ul> <li>訴求方: 安君(私系方式:18032080</li> <li>紙方式:1803208606,%接送職事:行理局1:10921日</li> <li>這原票,但在給林票的过程中缺行社 价格编高:3、行程最后一天更改行着</li> <li>於诉词北航空集团天线国际按行社有</li> <li>附件1.docx ③ 附件2.rar</li> <li>解件1.docx ④ 附件2.rar</li> </ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); (系方式: 1313102620); 我译事由: 安女寸 (周质: 3300元; 安女士素寸: 13(百有4) 工作人员王侄丹态度不好: 2、行程第四天行程 2。安女士对以上不再, 故投斯(有高帝、行程 限公司违反自同约定: 要求旅行社遗还因素整何 投诉单操作 流转记录	被诉方:河北航空集团天航篇時法行社角限公司(王花月 在河北航空集团天航篇時法行社局限公司非希告知日本 1億为2700元,安立士就此率印除行社协得结告和船付其 % 增中本应包含的映模并未提供,行程中导游常其表起的诱肉 单,无定票)。 0月1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 凭证附件 批型下引 自行和解 受理详情 3. 2016-11-28 14.36.11	凭证批量下载 《 调解成功 词 操作说明 重作 状 态: 特殊	<ul> <li>請求方: 安君(製系方式: 1803208</li> <li>製系方式: 1803208606, 外送逻辑</li> <li>第672世期: 10月21日-10月21日</li> <li>温景票,但在培祥票的过程中航行社</li> <li>价格编高: 3、行程最后一天更改行我</li> <li>》所词北京立集团天教编队协会</li> <li>第141 docx ② 附件2.rar</li> <li>編失效</li> <li>府用质保金胞倍</li> <li>2</li> <li>2</li> <li>2</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>5</li> <li>6</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>5</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>5</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>5</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>8</li> <li>7</li> <li>7</li> <li>8</li> <li>9</li> <li>9</li></ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); (孫方式: 1313102620); 我译事由: 安女士 / 國廣: 3900元。安女士表示: 1,因内有人招 正作人员王侄丹态度不好: 2,行程期因天行程 2,安女士对以上不满: 故投班(有合向,行程 限公司违反合同的定: 要求旅行社员还因惠他 役 附件3 rar ② 投诉单操作 流转记录	被诉方:词北航空集团天线国际统行社角限公司(王在月 上在词北航空集团天线国际统行社角限公司将总参加日本 团遇为2700元,安文士载此事印成行社场得法高先赔付其3% 世中本应自念的除载并未提供,行程中导游常其表起的体内 弹,无关票)> n并1200元。
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 【证明件 批型下引 目行和解 受理详情 2) 2016-11-28 14-36:11	<ul> <li>凭证批量下载</li> <li>调解成功 调</li> <li>操作说明:重价</li> <li>状态: 计频</li> <li>描述详情:重常</li> </ul>	<ul> <li>請求方: 安君(製系方式: 1803208</li> <li>職系方式: 1803208606, %法逻辑</li> <li>勤: 行目2日2日: 10月21日</li> <li>這県票,但在培林票的过程中航行社</li> <li>价格编高: 3、行程最后一天把放行者</li> <li>(於店词北航空集团天线国际旅行社會)</li> <li>(前日1 docx ③ 附件2.rar</li> <li>解失敗 雇用质保金赔偿</li> <li>(換近単</li> <li>2</li> </ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102820); 我译奉曲: 安女/ 10篇: 3000; 实女士表示: 1,因内有人困 工作人员王佐丹态度不好: 2,行程第四天行程 星: 安女士对以上不满,故投斯(有益母,行程 骤公司也后合同约定; 要求除行社员还因素便付 投诉单操作 次转记录	被诉方: 词北航空集团天频隔降缺行社有限公司(王在月 在词北航空集团天频隔除除行社有限公司标态参加日本 团选为2700元, 安女士做此事印除行社协得被告知赔付其 3% 增中本意也含的感染着非常提升, 行程中等语常其表起的烤肉 弹,无发票)。 加升1200元。 上传凭证
事实与理由: 請求事项: 处理情况: 凭证明件 批型 [3] 自行和解 受理详情 2 2016-11-28 14:38:11 2 2016-11-24		<ul> <li>訴求方: 安君(私系方式:18032080)</li> <li>執系方式:1803208600。執送理解 第·行理目1:10月21日</li> <li>這原票,但在培林票的过程中航行社 们格编高:3、行程最后一天肥於行者</li> <li>秋沂河北航空期田天残臨兩旅行社朝</li> <li>秋沂河北航空期田天残臨兩旅行社朝</li> <li>開件1.docx ③ 開件2.rar</li> <li>編失敗</li> <li>雇用质保金赔偿</li> <li>提供拆单</li> <li>提供</li> </ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102620); 我译奉由: 安大/ 10题: 3300元; 安大士茶: 1.因内有人因 工作人员王任丹态度不好: 2. 行程第四天行程 2. 安大士对以上不满,故投游(有高帝、行程 深公询违反合同铲定: 要求旅行社遗还因最多行 投诉单操作 流转记录	被诉方:词北航空集团天航篇時法行社角限公司(王在月 注意词北航空集团天航篇時法行社角限公司将老部加日本 团遇为2700元。安立士就此事印除行社协得销益和赔付其%转 增中本意包含的缺氧并非提供,行程中导游常其表达的诱肉 单,无定需)。 //并1200元。
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 凭证附件 批型下引 自行和解 受理详情 3. 2016-11-28 14-36.11 3. 2016-11-24 17.50.56	<ul> <li>凭证批量下者</li> <li>调解成功 调</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>操作说明:重价</li> <li>派</li> </ul>	<ul> <li>訴求方: 安君(戦系方式: 1803208</li> <li>联系方式: 1803208605, %法逻辑</li> <li>サ。行理目1:10月21日</li> <li>温景票,但在培祥票的过程中航行社</li> <li>们指導出:10月21日</li> <li>注册可北京全期因天就国际统行社報(</li> <li>第一時间北京全期因天就国际统行社報(</li> <li>第一時间1:100x</li> <li>第一時日</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時回北京会</li> <li>第二時日</li> <li>第二時日<td>6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102200); 我译事由: 安女文 (國濟: 3900元; 安女文主示: 1,因内有人用 工作人员王在丹志赏不好: 2,行程期因天行程 2,安文士对以上不满: 故投班(有合同、行程 限公司违后合同约定; 要求能行社员近国责要 投诉单操作 次转记录</td><td>被诉方: 词北航空集团天频国际协行社角限公司(王在与 在词书城空集团天频国际协行社角限公司标总参加日本 团为2700元,安文士做此事印版行社协制结合知图付其3% 埋中本应自念的映着并未提供,行程中导游常其表起的协向 举,无发票)。 1月1200元。 上传凭证</td></li></ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102200); 我译事由: 安女文 (國濟: 3900元; 安女文主示: 1,因内有人用 工作人员王在丹志赏不好: 2,行程期因天行程 2,安文士对以上不满: 故投班(有合同、行程 限公司违后合同约定; 要求能行社员近国责要 投诉单操作 次转记录	被诉方: 词北航空集团天频国际协行社角限公司(王在与 在词书城空集团天频国际协行社角限公司标总参加日本 团为2700元,安文士做此事印版行社协制结合知图付其3% 埋中本应自念的映着并未提供,行程中导游常其表起的协向 举,无发票)。 1月1200元。 上传凭证
事实与理由: 请求事项: 处理情况: 凭证附件 账望下3 自行和解 受理详情 9 2016-11-28 14:36:11 17:50:56	<ul> <li>凭证批量下载</li> <li>调解成功 调</li> <li>操作说明:重代</li> <li>操作说明:重代</li> <li>操作说明:重代</li> <li>操作说明:重代</li> <li>操作说明:重代</li> </ul>	<ul> <li>訴求方: 安君(私系方式: 1003208</li> <li>联系方式: 1003208606, 外送逻辑</li> <li>サ。行理目1: 10月21日-10月21日</li> <li>温泉票,但在始林票的过程中航行社</li> <li>价格编篇: 3、行理最后一天把改行者</li> <li>附件1.docx ② 附件2.rar</li> <li>網共敗</li> <li>雇用质保金赔偿</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> <li>投訴单</li> </ul>	6606,证件编号: 130102196809211529); 採方式: 1313102820); 我译奉曲: 安大/ 、团颜: 3000元; 安大士系: 1: 旧内有人图 工作人员王佐丹态度不好: 2: 行程第四天行程 星: 安大士对以上不满,故投游(有益网、行程 陳公司也反合同论定: 要求除行社员还因素更行 投诉单操作 次转记录	被诉方: 词北航空集团天频国际操行社角限公司(王在月 注意词北航空集团天频国际操行社局保公司标总参加日本 团遇为2700元; 安女士做此事印版行社协得被告知届付其 5% 增中本应自己的感情并未提供, 行程中等语常其表达的读向 单,无发票)。 加升1200元。 上传凭证
事实与理由: 請求事项: 处理情况: 凭证明件 批型 [3] 管行和解 受理详情 2) 2016-11-28 14-36:11 2) 2016-11-24 17:50:56	年 证 批 量 下 雪 『 解解成功 词 操作 说明: 重 件 操作 说明: 重 件 操作 说明: 重 件 操作 说明: 重 件 操作 说明: 重 代 報述详情: 重 作 報述 详情: 重 代 報述 详情: 重 代 報述 详情: 重 代 報述 详情: 重 代 報述 詳情: 重 代	<ul> <li>訴求方: 安君(製系方式: 1003200</li> <li>联系方式: 10032006006, %接逻辑</li> <li>サ。行理目1:10月21日</li> <li>注册:10月21日</li> <li>注册:10月21日</li> <li>注册:10月21日</li> <li>注册:10月21日</li> <li>注册:10月21日</li> <li>計冊:100x <sup>Q</sup> 附件2.rar</li> <li>解失效</li> <li>雇用账保金赔偿</li> <li>提示单</li> <li>提示单</li> <li>提示单</li> <li>提示单</li> <li>提示单</li> </ul>	6606,证件编号: 130102166809211529); 採方式: 1313102620); 我译奉曲: 安大寸 《國第: 3000; 安大士表示: 1.因内有人因 工作人员王佐丹态度不好: 2. 行程第四天行程 星·安太士对以上不满: 赦投斯(有高帝,行程 深公前违反合同好定: 莫求旅行社遇还因最新 投诉单操作 流转记录	被诉方:词北航空集团天航篇時法行社角限公司(王在月 注意词北航空集团天航篇时法行社局保公司标名参加日本 团遇为2700元,安立士航载率和统行社协得诸法和赔付其3% 博中本应包含的统备并希提供,行程中导游常其改起的读向 单,无定票)。 小供1200元。 上传凭证
事实与理由:         請求事項:         处理情况:         光辺的件 脱型下3         自行和解         受理详情         2016-11-28         14.36.11         2016-11-24         17.50.56         2016-11-22         13.24.14		<ul> <li>新求方: 安君(製系方式:180320800)</li> <li>新方式:1803208600。 %接過期</li> <li>赤方式:1803208600。 %接過期</li> <li>赤方式:1803208600。 %接過期</li> <li>赤方式:1803208600。 %接過期</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小行車(加):102121</li> <li>小戸車(加):102121</li> <li>小戸車(加):10212</li></ul>	6606,证件编号: 130102166809211529); 採方式: 1313102203); 我语事由: 安大寸 1周時: 3007; 安大士茶门: 13日內420 工作人员王侄丹态原不好: 2、行程第四天行程 2* 安大士对以上不再: 赦损斯(有高術、行程 深公前违反自同约定: 要求旅行社遇还因最多问 投诉单操作 (201 201 201 201 201 201	被诉方:词北航空集团天航篇時法行社角限公司(王花丹 注意词北航空集团天航篇时法行社局保公时非总特加日本 团选为2700元,安丈党就此事印统行社协得结合和部付计划 律中本应包含的线频并非提供,行性中导游常其表达的读向 单,无法需》。 //并1200元。

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。

<~返回列表 投诉督办			投诉单渠道12301网络 当前状态详情。处理
处理中	< Comparison of the second sec		打印洋情单 文书打印
投诉举报人:	信息	×	
投诉人	督办说明		中国国际旅行社云南分社早明喜城路分社
性别			
国籍			旅行社及导游领队
手机号码			云南省,昆明市,官渡区
证件类型			15911598422/18812257954/0871- 63566609/0871-63
证件号码	督办取消	3	
投诉举报情况:			
旅游类型	境内旅游	投诉方式	12301网络
受理人数	2	旅游方式	团队
客源地	山西省,晋城市,阳城县	目的地	云南省,昆明市
服务质量发生地	云南省,昆明市,官渡区	投诉时间	2017-04-06
投诉问题类别:	强迫或变相强迫购物		

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<<旅游投诉受理通知书>>、<<旅游投诉调查转办函>>、<<旅游投诉调查转办函>>、<<旅游投诉调解书>>、<<旅游投诉零件处理审批表》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>

< 返回列表 投诉督办				投诉单渠道:12301网络-微信 当前状态详情处置
处理中	信息		×	打印详情单 文书打印
投诉举报人:			_	
投诉人	谭丹丹	<<旅游投诉受理通知书>> <<旅游投诉调直转办通知书>> <<旅游投诉调查转办通知书>>		昆明市最怡旅行社有限公司
国籍	中国	<<旅游投诉调查取证委托书>> <<旅游投诉不予受理通知书>>		旅行社及导游领队
手机号码	13330486	<<旅游投诉调解书>>		云南省,昆明市,昆明市
证件类型	身份证	<<旅游投诉终止调解书>> <<划拨旅行社质量保证金决定书>>		15925186637
证件号码	43042619	<<旅游投诉案件处理审批表>>	_	
投诉举报情况:				
旅游类型	境内旅游	投诉方式		12301网络-微信
受理人数	2	旅游方式		团队
客源地	湖南省,簽阳市	目的地		云南省,昆明市,昆明市
服务质量发生地	云南省,昆明市,昆明市	投诉时间		2017-04-17
投诉问题类别:	违反合同约定			

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)。
- 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	斥举报案件详情	
读单号:2016112810147			
投诉举报人:		被投诉举报单位:	
投诉人	李小艳	86- 54	北京途牛国际旅行社有限公司深圳分
性别	女	半位各种	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	I	
投诉举报情况:			
旅游类型	出墳旅游	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	单项产品服务质重问题	l	L. L
	诉求方:李小艳(联系方式:186 方:北京途牛国际旅行社有限公	) 18486560,证件编号: 34240 (司深圳分公司(联系方式: 07f	

#### 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。

打印			投诉举措	<b>股案件详情</b>	
		投诉单号: 2016112810147			
<i>ж</i> н: і <b>д</b>		投诉单核人:		被投诉单握单位:	
保存 取		投诉人	李小艳		北京地中国际级行社有限会司
		<u>11.9</u>	*		课期分公司
		(RB)	中國	投诉对象	在线能源全业
目标打印机 月存为 PDF		手机写料	10518405550	来作和简地	广东省、深圳农、采田区
The state		证件类型	身份延	联系电话	0755- 258348394007999999
更叹		1211-949	342401199109077263		
		投诉单报情况:			
1999 (1) 全部		旅游失望	出现政府	投诉方式	12301-848
		受理人数	5	戴斯方式	秋
◎ 例如 : 1-5、8、11-13		*##	安徽省六安市	11.00%	广东省、深圳省、展田区
		发生地	广东省,深圳市,横田区	Reinfiel	2016-11-28
局	•	投诉手握问题	举项产品服务质量问题		
		李宏与理由:	容求方,李小璇(根浆方式18) 符如收集,被冻方,北京建立 258348354007999999),另 同订505年活港飞气里求斯的机 求示买了5年后港飞毛里求斯的 者通常,途中间不同意,李女士 举,发誓)。	618486560、证件编号。3424011 周翰編行社有限会词规则会司( 这新事由、李女士一行5人高注意道 第二世世日期。12月13日-12月16 礼景彩发现于的特殊买卖2000多少 上时此表示不满,做投诉(有合问。	99109077263)其余4人信息已 長系方式。0755- 中国海道行社有限会司課題合会 目、費用。員28500元。幸女士 に考え与途年同联系超差於或 目単号。1003821732。元行程
ABO ( 5		读水事玩	投诉北京迪牛国际政行社有限5 式。	公司深圳分公司举项产品服务质量的	1题,要求迪牛种越差价共7500
		处理情况;			
距 无	•	处理时间	处理部门	工单状态	处理详情
·		2016-11-28 13:33:22	12301客職	65a	重件投诉单
		2016-11-28 12:30:00	12301吉服	证据不足	上作投诉单
		当前代名:	05 <b>8</b>		
□ 背景圏形					

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。

<~返回列表 案件详情			投诉单渠道投诉平台   当前状态详情 <mark>已结索(调解成功)</mark>
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	的历史你	寻姓且干一网
性别	男	手过口作	
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	个人
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 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)。

12301近 累计登录: 最后登录即	室 <b>营-钱超</b> 107次 <b>我的12301</b> 目期:2017-03-10	退出			投诉	单查询	]		く 系统设置		区 通知中心
(計) 首页					~						
一般诉单管理 ~	已结案	投诉单									
新建投诉单	案件归属地:	请选择		▼ 请选择	▼ 请	选择	۲	蓟	向 高级查询		
	投诉日期:	2017-01-01	- 2017-04-19	投诉单号:		÷	投诉明	月细	导出 [		
何支埋坟听甲	投诉人:			ちた十年年					ſ	>	
正在处理投诉单	_		新建结	案单							_
已結案投诉单	添加结案	<del></del> <u> </u> <i>Φ</i>									导出
	自行和解	合计:1565件	;调解成功合计:70	1件 调解失败合计:452件	赔偿金额合计:4399	9222.18元					
投诉甲列表								剩余		赔偿	
₩ 数据报表分析 ^	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	天政	投诉处理状态	金額 (元)	操作
投诉处理分析	2017041613899	前菲	旅游最区	常州市春秋淹城旅游区	工作人员服务质量	2017-04-17	2017-04-17		已結案(调解成功)	0	查看
	NCL201704171	张路路	旅行社及导游领队	河南经典国际旅行社许昌分	其他	2017-04-17	2017-04-17	-	已结索(调解成功)	166	查看
投诉区域分析	2017041613982	宰梦矮	旅行社及导游领队	中国康辉旅行社集团有限责	违反合同约定	2017-04-17	2017-04-18	-	已结案(自行和解)	300	查看
投诉对象分析	2017041524423	苏尚崇	旅游暴区	大理苍山国家地质公园	工作人员服务质量	2017-04-16	2017-04-19	-	已结案(自行和解)	0	查看
	2017041512968	赵文星	旅行社及导游领队	西安中旅国际旅行社有限责	违反合同约定	2017-04-16	2017 十月	ЧĒГ	旧细本手		查看
投诉来源分析	2017040910368	左军	旅行社及导游领队	武汉中国旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-15	2017 1	2911	刃细亘有		查看
旅游类别分析	2017041410993	钟苗	旅行社及导游领队	宁波中园国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-04-15	2017-04-18			4452	查看
	2017041410874	商科	在线旅游企业	南京途牛国际旅行社有限公	包价旅游产品服务	2017-04-15	2017-04-19	-	已结案(自行和解)	0	查看
旅游方式分析	2017041410110	陈伟武	旅行社及导游领队	广东省天马国际旅行社有限	违反合同约定	2017-04-14	2017-04-18	•	已结案(自行和解)	5446	查看
官案件管理 ~	2017041310280	余亮	旅游景区	宁波市天一阁博物馆	工作人员服务质量	2017-04-14	2017-04-17	-	已结案(自行和解)	0	查看
安此利害	当前显示1到10条,总	计:2718条					上一页	2	3 4 5	271	272 下一页
*****											
更新历史 技术支持 邮箱:support@12301.cn 电话:0519-88012301											

## 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。

已结案排	设诉单						
案件归属地:	请选择	▼ 请选择	٠	请选择	¥	查询	收起展开
投诉日期: 2	2017-01-01 - 2017-04-19	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	٣
旅游类型:	请选择	▼ 投诉处理状态:	已结案		▼ 请选择		¥
投诉渠道:	请选择	▼ 请选择	•				
客源地:	请选择	▼请选择	•	请选择	T		
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 4-4-1 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。)

投	诉单号20160	80210019		
序号	督办发起部门	督办时间	督办人	督办说明
1	国家旅游局质监所	2016-08-11 14:53:04	国家旅游局质监所2	쯀
2	国家旅游局质监所	2016-08-11 14:51:57	国家旅游局质监所2	8
3	国家旅游局质监所	2016-08-11 14:51:52	国家旅游局质监所2	督

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。

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		全先生	前的女孩	<b>海广主会日广土时的地台留和</b> 图公司
性别		男	-+-17(-4.940	①ビロロルビロ線(K)新久(松門)株公司
国语		中国	假诉对象	腋辮景区
手机号码		15905323333	案件归属地	山东省:枣庄市:台儿庄区
证件类型		身份证	联系电话	6679038
证件号码				
投诉举报错况:				
能游类型		境内旅游	投诉方式	投诉平台
受理人数		1	旅游方式	个人
喜源她		市最青,音高市	目的地	山东省,枣庄市,台儿庄区
发生地		山东省,枣庄市,台儿庄区	投诉时间	2016-10-02
投诉举报问题		景区管理问题		
事实与理由:		投诉台儿庄古城夜场门票优惠问题。		
请求事项:		要求台儿庄古城遗多收的钱。		
处理情况:				
凭证附件批量下载		Tor Bit read		
受理详情				
2016-11-28	操作说明: 状 态: 描述详情:	投訴準過網底功 過解成功 投訴单状态已結案(順解底功))結案时圓2016- 投訴后了解事情经过,及时和證案讲書台儿在; 由物伯節]形態,台儿在古城校场「薄的狀態」 寶表示理解,已处理完毕。这話的论及时和認 類白台儿在古城校场票炎有优惠。著容表示理	10-02 賠偿金額 0.事实经过 拾到 占城的订票价格和优惠政策已经 政策已明翰祥明节级目标外, 若 肾溶讲者建态场票优惠政策, 节 器。 魔疗地合 台儿定 履行时	

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。

・       国籍:         择       ・         ・       证件号码:         単第方式:       ・         単二、       ・         単二、       ・         単二、       ・         「       ・         「       ・         「       ・         「       ・         「       ・         「       受理人数:         还可以输入1000个字符
择
<ul> <li>▼</li> <li>● 単原:</li> <li>● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●</li></ul>
联系方式: ● 邮編: ● 単編: 「 本 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、
■ ● 邮编: ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■
● 邮编:
● 邮编:
▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼
▼ 择 ▼ 择 ▼ 择 ▼ 受理人数: 还可以输入1000个字符
▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 探 ▼ 深 ▼ び で 受理人数 还可以输入1000个学行 还可以输入1000个学行
择 • 择 • 受理人数: 还可以输入1000个字? 还可以输入1000个字?
择 • 择 • • 要理人数: 还可以输入1000个学行
择 v 受理人数: 还可以输入1000个学行 还可以输入1000个学行
<ul> <li>         要理人数         还可以输入1000个学行     </li> <li>         还可以输入1000个学行     </li> </ul>
还可以输入1000个学行 还可以输入1000个学行

#### 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。

提示信息
请输入有效的证件号码

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   当前状态详情: 已结案(调解成功
已結案			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	前信乞你	寻陈月干————————————————————————————————————
性别	男	十四日钟	
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	个人
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。

12301运 累计登录1 最后登录目	营 <b>-钱超</b> 107次 <b>我的12301</b> ]明:2017-03-10	退出							(公) 系统设置	通	区 知中心
命 首页	投诉单约	利表			投诉单词	杏询					
同 投 诉 単 管 理 ヘ	1041-17				12,014,1						
新建投诉单	案件归属地:	请选择		▼ 请选择	▼ 请选	择	• •	查询	高级查询		
	投诉日期			投诉单号:		被投诉	单位/个人:				
待受理投诉单	投诉人: 书	<b>北</b> 市单位	分类	投诉人电话:		投	诉人记				
正在处理投诉单			V				- 导出	Ц			
已結案投诉单	投诉的	A 无9	毛证结案单 无凭证	投诉单			L			导出	
投诉单列表	待受理合; 计:702件	1:155件 谷 调解失败的	時受理转合计:230件 合计:452件 賠偿金:	处理中合计:1080件 已移3 颇合计:4401322.18元	2合计:47件 已退回	]转合计:276件	不予受理合计:7	10件 自行	5和解合计:1566件	调解成功合	
₩ 数据报表分析 ^	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 金額 (元)	操作
投诉处理分析	2017041811051	熊芳	在线旅游企业	嘉导国际旅行社(苏州)有限	包价旅游产品服务	2017-04-19		59	待受理	0	查看
	2017041811064	刘昌	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	0	查看
投诉区域分析	2017041613281	张鹏	旅行社及导游领队	蚌埠市国际旅行社有限责任公	导游服务质量问题	2017-04-19		59	待受理	0	查看
投诉对象分析	2017041811024	顾云段	旅行社及导游领队	北京中广国际旅行社苏州分公	违反合同约定	2017-04-19		59	待受理	0	立石
	2017041810959	任思思	旅行社及导游领队	北京凤凰假期国际旅行社	违反合同约定	2017-04-19		59	待受理	•	查看
投诉米源分析	2017041810948	王瑞瑞	在线旅游企业	北京携程国际旅行社有限公司	包价旅游产品服务	2017-04-19	书	<b>达</b> 诉单	查看	0	查看
旅游类别分析	2017041811050	姚桂芳	旅行社及导游领队	中国港中旅集团公司	违反合同约定	2017-04-19	-			~~	立者
*****	2017041710669	童琼爱	旅行社及导游领队	广东南湖国际旅行社有限责任	违反合同约定	2017-04-19		59	待受理	0	立者
加油开力工。分析	2017041614090	刘东阳	旅行社及导游领队	广州市荔湾区荔湾路南湖国旅	违反合同约定	2017-04-19	•	59	待受理	0	查看
目 案件管理 へ	2017041810118	赵云莲	旅行社及导游获获	南京快送国际旅行社	导游服务质量问题	2017-04-19		59	待受埋	0	<u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u>
案件列表	当前显示1到10条,总	十:5218条					上一页 1	2 3	4 5 5	21 522	下一页
更新历史 技术支持 邮箱:support@12301.cn 电话:0519-88012301											

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。

投诉单列	扆					
案件归属地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•	查询 收起展开
投诉日期: 20	017-01-01 - 2017-04-19	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:	请选择		▼ 请选择	•
投诉渠道:	请选择	▼ 请选择	•			
客源地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	٣	
目的地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	Ŧ	
质量发生地:	请选择	▼ 请选择	•	请选择	•	

#### 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 督办…
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 督办…
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 格办

## 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	剰余 天数	投诉处理状态	赔偿 金颉 ( 元 )	操作	F
NCL201705051	佳佳	住宿设施	灵璧县天一园	服务质量问题	2017-05-05	2017-05-05	-	已结案(调解成功)	2335	查看 案件	4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	直看 案件	牛洋情
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	直看 案件	牛详情

# 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。

	ACUS III (UP	W1+#72946			1又1年9	RUE. 1230 TM/88   == #	則状态注情。处理
处理中						打印印刷像	文书打印
投诉掌握人:				<b>频</b> 将史表指责任:			
投诉人		梅红		2010/00000			
性别		女		单位名称		北京途牛踊际旅行社有	限公司
国語		中国		投诉对象		在线旅游企业	
手机号码		131302266	101	案件归属地		北京市.西城区	
证件类型		身份证		联系电话		4007999999/010-656	12779
证件号码		210104197	608063424				
投诉举报情况:							
旅游类型		境内旅游		投诉方式		12301-热线	
受理人数		4		旅游方式		个人	
客源地		辽宁省沈阳	肺沈河区	目的地		福建省,南平市,武夷山市	5
发生地		北京市、西城	ie.	投诉时间		2016-11-25	
铅地东相回题		单项产品服	务质量问题				
事买与理由:		就可以取票: 途牛也表示: 其退购买的 票,无合同	條玩,但是梅女士到景点几 让其先在景区购票,后续即 整价一倍,20元/人*4,共 、行程单,订单编号;100	台友现取票的时候提示公有其4人 再帮助沟通处理,故梅女士在景1 80元,梅女士要求退付款价格的 33806345)。	、身份信息,无法取票,当 ∑购票365元/人*4,共14/ 31倍,途牛无法满足,梅;	时联系递牛帮助处理,等了 50元。行程结束后梅女士敏 女士对此不亮,故投诉(有	72个多小时也无果, 系递牛,递牛表示给 门票、付款记录、发
请求事项:		投诉北京途	牛国际旅行社有限公司单项	页产品服务质量问题,要求途牛;	邑1躳1.5倍,共计3550元	0	
处理情况:							
凭证附件批量下	25		◎ 附件2.zp	• +			
自行和解	调解成功	调解失败 自用	月质保金赔偿				
受理详情							
2016-11-28 16:54:21	操作说明 状 态 描述详情	受理投诉单 受理中 投诉单状态 受理中 处理 16:54:21.备注 受理	野村间:2016-11-28				
2016-11-28 16:01:51	操作说明: 状态: 描述详情:	重传投诉单 待受理 重传投诉 单					

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。  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。

+10.21	ZUARLA	70%ш20%平							
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	赔偿金 (元)	操作
2017030910476	杨先生	餐饮	北京万豪酒店建国门分店		2017-03-13	-	已和解	0	宣看
2017030910424	冯先生	住宿设施	北京京靖温泉酒店	服务质量问题	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030910206	邓先生	购物	瑞丽市巧喊民族服饰加工店		2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030810667	王先生	旅游景区	陕西太白山国家森林公园	未对接待旅游者数量进	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030810420	郑琳	旅行社及导游领队	山东国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017022810428	姚芳	旅行社及导游领队	武汉中旅	违反合同约定	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030610072	张晶	旅行社及导游领队	凤凰神州之旅国际旅行社有限公司	违反合同约定	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030910484	邬女士	旅游景区	玉龙雪山景区	暴区管理问题	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017030910590	沈先生	住宿设施	乌鲁木齐富士宾馆	服务质量问题	2017-03-13	-	已和解	0	查看
2017031010708	余女士	住宿设施	金码大酒店	服务质量问题	2017-03-13	-	已和解	0	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。

投诉单	无凭证练	i案单 <u>无凭证投诉单</u>							
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	剰余天 数	投诉处理状态	赔偿金 額 (元)	操作	
2017031310231	赵伟强	旅游暴区	乐山大佛景区	景区管理问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310189	孔令磊	旅游暴区	杭州西湖风最名胜区	景区管理问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310384	王琳	旅行社及导游领队	成都中国青年旅行社	导游服务质量问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310398	王惠兰	旅行社及导游领队	天津金昇国际旅行社有限责任公司	违反合同约定	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310405	王升荣	住宿设施	万宁迎宾馆	服务质量问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310415	丘露郎	旅行社及导游领队	广东省中国旅行社股份有限公司	导游服务质量问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310200	邱飞南	旅行社及导游领队	易游天下国际旅行社(北京)有限	导游服务质量问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017022710620	赵丁丁	旅游景区	中国科学院西双版纳热带植物园	工作人员服务质量问题	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031210316	张迎君	旅行社及导游领队	马鞍山青年国际旅行社有限责任公	违反合同约定	2017-03-13	-	证据不足	0	查看
2017031310125	孙巧玲	旅行社及导游领队	上海春秋国际旅行社(集团)有限…	违反合同约定	2017-03-13	-	证据不足	0	查看

# 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。

44

# 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	投诉外理	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		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	投诉处理
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。)

	P	投诉详情打印 人	
待受理	L	Ľ	打印详情单文书打印
投诉举服人:		被投訴举援单位:	
授诉人	安君	AL 17 LAT.	++++
性別	×	<b>主</b> [5] 轻松	又中打中
国語	中国	投诉对象	旅行社及导游师队
手机号码	13932198806	案件归属地	词北省石家庄桥东区
证件类型	身份证	联系电话	18032086606/13131102620
证件号码	130102196809211529		
投诉举报情况			
旅游类型	出填旅游	投诉方式	12301-热线
受理人数	1	旅游方式	ELEA.
音源地	河北省,石家庄市,裕华区	目的地	河北省石家庄桥东区
发生地	河北省,石家庄.桥东区	投诉时间	2016-11-21
投诉举报问题	违反合同约定		
事实与理由:	訴求方: 安君(联系方式: 18 联系方式: 18032086606, 發 發,行程日期: 10月21日-10/ 邊房景,但在始渊景的过程中)	032086606, 证件编号: 130102196809211529); 经理额系方式: 13131102620); 投诉事由: 安女士 目27日, 团赛: 3900元。安女士表示: 1、团内有人团 旅行社工作人员主任升高雄不好: 2、行程源页子行程;	被诉方:河北航空集团天航国际统行社有限公司(王佐丹 在河北航空集团天航国际统行社有限公司将名参加日本 ) 應为2700元,安女士就此事和旅行社协育被告知暗付其3% 单中本面包含的晚餐并未提供,行程中导游带其去吃的烤肉 ********
事实与理由: 请求事项:	祥次方: 安君(製系方式: 18 製系方式: 1003206606, 4) 芽 行程日期: 10月21日-10 温泉学, 但在34常期:502程中1 竹格傷高: 3、行程最后一天現 のてなんだっただっただった。 でいた、 のでなんだっただった。 でいた、 のでなんだった。 でいた、 のでののでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでので	032066006, 证件接号: 130102196609211529); 经理要系方式: 13131102620); 投诉事由: 安女士 272日, 预算: 3800元; 安女士未示: 1、团内有人团 统行社 几个人员王仁内意示不好: 2、门程美国大行电 股份程。安女士式以上不高, 故投诉(有合同、行程 行社有限公司违反合同约定, 要不能行社违话团奏差()	接近方: 词北航空氟阳天鲸国际街行社有限公司(王在丹 在词北航空氟阳天鲸国际街社有限公司保名参加日本 顶为2700元,安文土就此都运路行社协高装着动船行其场 伸中本应告险的磅礴未能提升,行望中导游常其龙蛇23肉肉 单。无笑景)。
<sup>事实与</sup> 遗曲: 请求事项: 处理编2: 凭证	前求方: 封君(現系方法: 10 服系方法: 100200600- 3 第·行理日期: 10月21日-10) 道景學: 但在這样審判论理申 价格编集: 3.行理最后一天用 	032086006。证件编号:130102196809211529); 经理要系方式:1313102620); 投标審曲:安ታ 927日,回篇:3000元。安女士表示:1、国内有人居 统计工作人员主任中选课不择;2、行程第四支行电 8次行程。安女士24以上不两,故招乐(有合同、行程 行社有限公司违反合同约定,要求旅行社遗过国典委们	補近方: 词北紫空無用天統臨時給行社有限公司(王住月 在32度放空無用天統臨時約社有限公司得全然加口本 進为2700元, 安女士就此事和银行社协预结直知能付其33 申本应告给的接機并未提供, 行程中导導消減去起的烤肉 单, 无发票)。 (其1200元。
<sup>事实与</sup> ∰# 请求事系 处册篇₽	第次方: 支君(現系方法: 18 現系方法: 1802000006, 第 第·行程周期: 10月21日-10 温泉票, 但在19年第的过程中 价格编集: 3、行程最后一天里 (11日), 10日, 10日, 10日, 10日, 10日, 10日, 10日, 10日	032066006、证件操号:130102166809211529); 松理藥系方式:1313102620); 投诼審書:安丈 127日、因廣:3000万、安文士表示:1、因內有人居 該付社工作人员主任市选课不得:2、付程第四支行程 該付担。安文士式以上不將、故證%(有合同、行程 行社有際公司進長合時"定:要求旅行社通过因素差付 #27ar ③ 前件3.ar ④	補近方: 词北紫立题用天线国际协行社构得公司(王住月 在3年发展交流用天线国际协行社构得公司将总管加口本 遗为2700元, 安女士做此事和政行社协用被击如届付并33 申本应也会的按照具本提供, 行程中写语用其老起的体内 单, 无发票)。 1共1200元。
<ul> <li>事实与重由:</li> <li>请求事项</li> <li>处理循品:</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> </ul>	前求方: 封君(與系方式: 10 與系方式: 10200000, 對 第·行程期: 10月21日-10 温泉第·但在始末期的过程中 们格隔谍: 3. 行程最后一天里 下了在水台中的下下。 計比量下载	032066006、证件操号:130102166609211529); 经理顺系方式:1313102020); 投环番击:安丈 2727。田田、300万、安文士法计:1日向内人员 旅行程。安文士式以上不承、故报述:(有台呼、行程 行社有限公司违反合同约定,要求旅行社语过国典差价 #21ar ③ 附件31ar ④	補近方: 導北東立難用天就臨時許行社會開公司(王在戶 在率点版全難鬥天國臨時計社商開公司與各赴加口本 應办2700元: 安丈主就並事項的行社的兩當結美紹行其33 单本這自名的條與未產從小,行僅卓導語常具表起的條肉 単,无支票)。 1注1200元。
事实与重由: 请求事项 处理备定 凭证 先证明件 <u>能量下数</u>	前求方: 封君(與系方式: 18 與系方式: 1802000006, 對 身。何在日期: 10921日-10 温泉第: 但在1941年0921日-10 温泉第: 但在1944年的3月2日 竹榕編集1 3、行程最三天現 作者の東京 5、行程最三天現 許能 批量下载	032066006、证件操号: 130102166809211529); 经理顺系方式: 1313102020); 股环毒击: 安丈士 29724、国路: 300万- 安丈士承诺: 1. 田肉丸瓜 旅行社工作人员王任丹屯原不好: 2、行程第四天行程 政行程-安丈士却以上不希,故起派:(有合同、行程 行社有限公司违反合同功论,要不旅行社通过团美爱们 \$21ar ② 群律3.rar ③	補近方: 導北東空難用天統關時份社會開公司(王在戶 在準定成室無用天統國時份社會開公局與各級相口本 應少2007, 安文主建北軍時份社的局部結果關係[14] 單中本应包含餘幾與未覺供, 份程中等語常其處地的條肉 單, 无波爾)。 (共1200元。
事实与重由:       请求事项:       決理情記:       凭证明件就算下载:       受理 送回	前次方: 生智(現系方式: 10 現系方式: 1032000606. 第 第- 行程2期: 10月21日-10 温泉第- 色石は秋栗約1度中) 伯格痛亂: 3、行程金后一天用 作用量。「下 我 正 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	032066006、证件操号: 130102166809211529); 经理顺系方式: 1313102620); 股係審由: 安大士 29724、因称: 3005元; 安大士之诉: 1. 田尚內太紅 始行社工作人员王任丹屯原不好: 2. 行程原四无行程 政行程。安大士却以上不病,故起诉: 有高尚,行程 行社商県公司逝后高卿印证,要不妨行社逝江团勇差价 #27ar ③ 附件3.rar ④ ++	補近方: 導北氣空難用天氣關聯時行社會開公司(王在戶 在導定成空氣用天氣關聯時行社會開公局和日本 勝少700元, 安文工業建成軍略行社的局容結為照代1499 単中本应包含餘機與未能僅料, 行程中导語落其坐起的体向 単, 无发票)。 (注1200元。
事实与重由:       请求事项:       決理階品:       欠理       受理       光回       受理       受理詳摘	前次方: 生智 (第系方式: 10 第系方式: 1032000606. 第 第6 行任国際: 10月21日-10 温泉第: 但在這種常識的是對 作品編集: 3、行程最后一程単 作品編集: 3、行程最后一程単 作品編集: 3、行程最后一程 即時 計址量下载 服	032066006、证件操号: 130102166809211529); 经理顺系方式: 1313102620); 股係審由: 安女士 2724、因数: 3000元; 安女士法: 1.1 因的有人 始终过工作人员王位用之旗不好: 2. 行程展现无行程 医於行星: 安女士式以上不满,故投诉(有合同、行星 行社角隙公司他近合同句症: 東求旅行社道江团集硬作 #22ar ② 附件3.ar ③ #2	抽点方: 導起家空風預天線臨時時付社會開公司(王在戶 在導足成室風預天線臨時時付社開股公司8年2秒回口車 通少2700元, 安定支援(武事助時付社)時高速為減損(其象 與中本应包含2%與其未提供), 行程中导動落其盖起約%肉 翰, 无发票)。 (共1200元。)
<ul> <li>事买与重由:</li> <li>请求事项:</li> <li>处理编定:</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>规理</li> <li>观理</li> <li>观理</li> <li>观回</li> <li>交理详诵</li> <li>Colle-11-28</li> </ul>	前末方: 支営(現系方法: 10 現系方法: 102200000.9 現示行法: 102200000.9 現示用: 口在10年末的2月3-10 温泉県: 田在10年来の2月3-10 温泉県: 田石10年来の11 正式10-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5-5	032066006、证件操号: 130102196609211529); 检理要形方式: 1313102620); 投诉事由: 安女 127日, 因廣書: 3900元, 安女士夫示: 1、因内育人居 該付注工作人名王在中心就不停? 2、行程第四支行程 該付注量: 安女士式以上不將, 故起诉《有合同、行程 行社有際公司進長合同"定,要求旅行社通过国農部 127ar ② 解件3.rar ③ 日本 移文	補近方: 词北紫立照用天线照明语行社构得公司(王住户 在3定我应定照开关照照明计社构得公司将总管加口本) 原为2700元, 安女士就此事和新行社协用领击如照付其33 申本应应告创始保具未提供,行程率导导常并是起幻境内 单,无发票)。
事实与重由:       請求事项:       決理備記:       凭证       共证明件 就算下载       愛媛洋橋       C: 2016-11-28       指名8.11       技 恋:	前末方: 支営(第系方式: 10 第系方式: 102200000.9 第4: 行程用数: 10921-0-10 温泉票: 但在194末第93/3程中 价格隔谍: 3. 行程后二天里 (メニストレン会常用・工工) 派 北量下载 所 不子安理 转か 重供設済等 修定理	032066006、证件操号:130102166809211529); 松理藥系方式:1313102020); 股係審書:安丈 127日、因藥:3800万、安文士表示:1、因內有人居 該付出工作人名兰在中途還不停:2、付理第四次行理 設行理。安文士24以上不承、故證%(有合戶、行聖 行社有際公問進反合同吵迎,要求旅行社通过因素整价 #27ar ③ 附件37ar ④ #文 #次	補近方: 词北紫空照用天线照明语行社构得公司(王在户 在3定我应定照开关照照明计社构得公司将总管加口本 源为2700元, 安文士就此事和政行社协用前最加加估并 9年本立的生活的操制未能进, 行程中写语用其老妃的演向 单, 无发票)。 (共1200元。
<ul> <li>事实与重由:</li> <li>請求事項</li> <li>注意常算</li> <li>注意留容:</li> <li>任证</li> <li>先证</li> <li>先证</li> <li>光证</li> <li>死理</li> <li>差回</li> <li>交理详備</li> <li>C 2016-11-28</li> <li>指436.11</li> <li>操作説明 状态: 最近評価:</li> </ul>	第末方: ま営(第系方式: 18 単系方式: 180200000-8 第・行程用数: 10月21日 10日第二: 10月2日数: 10月2日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月21日 1日日数: 10月31日 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日数: 10月311 1日日 1日日数: 10月311 1日日 1日日 1日日 1日日 1日日 1日日 1日日	032066006、证件操号:130102166609211529); 经理顺系方式:1313102020); 投环轴:安丈 127日、团集:3900万。安丈士夫示:1、团内有人居 数行程。安丈士37以上不承、故投诉《有台网、行程 行社有限公司违反合同约定,要求就行社违过国惠差价 #21ar ③ 前件31ar ④ #2 移交	補近方: 词北紫空雕用天线圆时研讨社商用公司(王在户 在3年发展交重用天线圆时研社商用公司将各的田本) 遗为2700元, 安文士做社事和研讨社局用油品知道付其33 申本在应告给的餐具不能进, 行程率导导用点老犯的肉肉 单, 无发票)。 1注1200元。
<ul> <li>事实与重由:</li> <li>油求率称:</li> <li>处理循宏:</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>费理</li> <li>選回</li> <li>受理详循</li> <li>C 2016-11-28</li> <li>操作讲唱:</li> <li>状 态</li> <li>频过环循:</li> <li>数过环循:</li> </ul>	第次方: 生智(現系方式: 10 取系方式: 102200000-8 第- 行程周期: 10月21日 1位昭期: 10月21日 1位昭和: 10月21日 1位昭和: 10月21日 第一日 1位昭和: 10月21日 第一日 1位昭和: 10月21日 第一日 1位昭和: 10月21日 1位昭和: 10月21日 10月31日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月3111日 10月31111日 10月3111日 10月31111日 10月31111日 10月31111日 10月31111日 10月311111111111111111111111111111111111	032066006、证件操导: 130102166609211529); 经理顺系方式: 1313102020); 经运输: 安丈士 29726、国旗: 30057、安文士之法: 1.1 田肉丸瓜 約行社工作人员王住户也漂不好: 2. 行程第四天行程 致行程。安文士之初上不承,故起班:(有自师,行程 行社有限公司违反合同妙论,要求旅行社违过团集差价 #21ar ③ 附件31ar ④ #女	補近方: 導北東立縣預天線臨時許行社商開公園 (王在丹 在迎北區交號鬥天線臨時許社商開公園 時在熱田口本 勝少2700元: 安士工績北事和區行社為用語高知區付其 33 单本立应告給的餐具未提供, 行程中尋請常具是起到演商 単, 无支票) * 1注1200元。
<ul> <li>事实与重由:</li> <li>油求率称:</li> <li>处理情况:</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>残理</li> <li>送回</li> <li>交理 详信</li> <li>C: 2016-11-28</li> <li>操作识明:</li> <li>状态:</li> <li>勤託评值:</li> <li>C: 2016-11-24</li> <li>操作识明:</li> <li>状态:</li> </ul>	前次方: 生営(英系方式: 10 現系方式: 1022006006, 終 期,行程周期: 10月21日 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 小行星島二天理 (前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): (前保羅): 一日(前保羅): (日(前保羅): (日(前(前保	032066006、证件操导:130102166609211529); 经理顺系方式:1313102020); 经承番:1 安立 2974. (預計:3007; 安立之志; 1,1 田内丸瓜 始行社工作人员王住户也愿不好:2、行程第四天行程 致行程。安立士君以上不承,故起版《有台声,行程 行社有限公司违反合同功论,要不敢行社违过国惠整价 #21ar ② 附件3.rar ③ # # # # # #	補近方: 導北東立縣預天線臨時許付社會開公司(王在戶 在半点版全無預天線臨時許社會開公司年紀和日本) 勝少700元, 安之王建北軍助守行社的開始高速加強[北33] 単中本应包含的發展并未僅斜, 行程中导游常具走起的演向 単, 无发票)。 1件1200元。
<ul> <li>事实与重曲:</li> <li>請求事项:</li> <li>处理循記:</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>凭证</li> <li>死理</li> <li>死理</li> <li>死理</li> <li>死理</li> <li>死理</li> <li>死理</li> <li>第四</li> <li>交理は信</li> <li>(2016-11-28)</li> <li>操作识明</li> <li>状态:</li> <li>概述评信:</li> </ul>	前次方: 生智(現系方式: 10 現系方式: 1022006006, 8 期,何行程期: 109(214) 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三工程 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3、行程最三天理 104編集前: 3 (104編集前: 3)、行程最三天理 104編集前: 3 (104編集前: 3 (104编集前: 3	032066006、证件操号: 130102166609211529); 经理顺系方式: 1313102203); 股係審由: 安大士 29726、預點: 3005元; 安大士之志; 1. 日的有人组 始行社工作人员王住户也愿不好: 2. 行程第四天行程 经济行理: 安大士君以上不希,故起版:(有合同,行程 行社有限公司违反合同功论: 要不放行社通过团集整价 #21ar ② 附件31ar ③ #4 移文	補近方: 導起家立願用天氣關聯時行社傳解公司(王在戶 在準定版室應用天關聯時行社傳解公司後基的屆本) 勝少700元, 安之工建設不斷的行社的國法和通信[139] 単+ 本应包含的發展并未僅終, 行程中导游常其處起的演向 単, 无发展) > (共1200元。
事实与重要: 請求事项: 处理留記: 凭证 代证附件批算下就 死理 光回 交理详绪 ⑤ 2016-11-28 14-36.11 操作识明 状态: 缀达评语: ⑤ 2016-11-24 操作识明 状态: 缀达评语:	<ul> <li>前次方: 生智(英系方式: 10 現系方式: 102200506.9 男,行住国斯: 10月21日 (約4萬第): 47日星島-天里</li> <li>計北量下载</li> <li>部、行星島-天里</li> <li>部、行星島-天里</li> <li>第二、行星島-天里</li> <li>第二、日本の第二、日本</li></ul>	032066006、证件操号: 130102166609211529); 经理顺系方式: 1313102203); 股係審由: 安大士 29726、預點: 30057。安大士之法: 1.1 田肉丸紅 始行社工作人员王住用屯原不好: 2. 行程第四天行程 按行程。安大士却以上不希, 故起始: (有合同、行程 行社有限公司违反合同约定: 要不妨行社通过因素差付 #22ar ② 附件3.rar ③ # # # # # # # # #	補助方:導起家空腦預天線圖錄時付社傳報公司(王在戶 在迎北國家庭預天線圖錄時付上傳過公司後至他日本) 勝少700元;安全工建設活動時付付加高器計劃結構以對 單中本应包含的映積并未僅斜,行程中导語預具走起的始向 単,无法期)。 (共1200元。)
<ul> <li>事次与理由:</li> <li>請求事项: 分理留記:</li> <li>分理留記:</li> <li>外辺時件 紙留下就</li> <li>受理</li> <li>プロ</li> <li>交理詳確</li> <li>(2016-11-22 17.50.56)</li> <li>留作説明 状态: 磁送評書:</li> <li>(2016-11-22 12.24.14)</li> </ul>	前求方: g智(與系方式: 10       與系方式: 100200606.9       副、行星期: 1072100007.9       温泉第: 60264月2011       「新子, 10280-7000       温泉第: 60264月2011       「秋北皇下载】       「秋北皇下载】       「秋北皇下载】       「水北皇下载】       「秋北皇、「秋谷」       「秋山」	032066006、证件操导:130102166809211529); 经理顺系方式:1313102203); 股係審由:安大 29726、預點:90057、安大工業計:1.10目的有人 始行工作人员王住丹屯票不好:2.行程第四天行程 致行程。安大工程以上不承,故起紙《有高局、行程 行社商県公司通知查信高時印度·要求旅行社通过团員遵任 2207 ② 附件3.787 ③ 份文	抽消方:現北東空縣預天縣國際時行社傳開公司(王在戶 在迎北底空無預天縣國際時行社傳開公司後至的日本) 勝少700%,更大型建設市場時代社師國法總通信代表 尊中本应包含的映員并未僅計,行程中导語預具走起的始向 申,无发票)。 (注1200元。)

点击受理,并输入受理详情,详情如图:

受理	退回	不予受理	转办	移交	
受理					
投诉时间 <b>:</b> 20	)16-08-02				文书打印预览
受理详情:					
		受理	ŧ	取消	

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	旅游展区	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:					
<ul> <li>根据所属<sup>1</sup></li> </ul>	地原则,不在本薪	認管辖范围内			
○ 投诉对象	不明确或错误				
○ 无法联系》	游客				
○ 其他					
退回原因:					
		退回		取消	

党理	退回	不予受理	转办	移交	
不予受理					
投诉时间: 2	017-04-01				
					文书打印预览
不予受理内	容条款:				
	/仲裁机构/其他行	「政管理部」」或者社	会调解机构已经	受埋或者处埋的	
	处理机构已经作	田处埋,且没有新情》	兄、新埋田的 +=======		
	游投诉处理机构	职贡氾围或者官辖派 工44	3国的		
□超过旅游	台向结束之日90				
□ 不符合旅	游投诉处理办法:	第十条规定的旅游的 	之诉杀件的		
□ 旅游投诉	处埋办法规定情	形之外的其他经济纠	-1纷		
🗌 重复投诉					
备注:					

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		Ŧ		文书打印预览
转办备注:					
		ţ	专办	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:

移交 投诉时间: 2016-10-29 文书打印预选 <b>移交单位</b> ① 12315(消费者投诉举报专线电话) ② 12345(市长热线) ③ 12377(互联网违法和不良信息免费举报电话) ③ 12358(物价局举报电话) ③ 公安部门 ④ 其他(请在备注中输入移交单位) 移交备注:	受理	退回	不予受理	转办	移交		
投诉时间: 2016-10-29 文书打印赞選	移交						
<ul> <li>移交单位:</li> <li>12315(消费者投诉举报专线电话)</li> <li>12345(市长热线)</li> <li>12377(互联网违法和不良信息免费举报电话)</li> <li>12358(物价局举报电话)</li> <li>公安部门</li> <li>其他(请在备注中输入移交单位)</li> <li>務交备注:</li> </ul>	投诉时间: 2016	-10-29				文书打印预览	
	<ul> <li>移交单位:</li> <li>12315(消费)</li> <li>12345(市长)</li> <li>12377(互联)</li> <li>12358(物价)</li> <li>公安部门</li> <li>其他(请在备 我交条注)</li> </ul>	者投诉举报专组 热线) 网违法和不良 局举报电话) 注中输入移交	线电话) 盲息免费举报电话 单位)	Ę)			
			移3	Ż	取消		

#### 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:

退回	自行和解	调解成功	调解失败	启用质保金赔偿

#### 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:

退回自行和解	调解成功  调解失败	启用质保金赔偿
自行和解		
投诉时间: 2017-04-06		文书打印预览
赔偿金额:	结案时间: 请选择	日期
上传附件:	可上传结案凭证	
	和解	取消

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: 2(	017-04-06				文书打印预览
赔偿金额:		约	吉室时间: 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;	Æ		
上传附件:	+				
事实经过:					
达成协议:					
		调制	驿	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:

退回	自行和解	调解成功	调解失败	启用质保金赔偿	
调解失败					
投诉时间: 20	17-04-06			Ż-	8打印预宽
结案时间: 请	选择日期				
上传附件:	+				
调解失败备注	È:				
		调解	失败	取消	

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
赔偿金额:			结案时间: 请选	译日期	
上传附件:	+				
事实经过:					
备注:					
		质保留	<b>È 陪 偿</b>	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。

<ul> <li>退回</li> <li>投诉时间: 2017-04-06</li> <li>退回理由: <ul> <li>根据所属地原则,不在本辖区管辖范围内</li> <li>投诉对象不明确或错误</li> <li>无法联系游客</li> <li>其他</li> <li>退回原因:</li> </ul> </li> </ul>	退回理由:         相据所属地原则,不在本辖区管辖范围内         投诉对象不明确或错误         无法联系游客         其他         退回原因:	受理	退回	不予受理	转办	移交	
投诉时间: 2017-04-06 <b>退回理由:</b>	投诉时间: 2017-04-06 <b>返回理由:</b> ● 根据所属地原则,不在本辖区管辖范围内         ● 投诉对象不明确或错误         ● 无法联系游客         ● 其他         退回原因:	退回					
退回原因:	退回原因:	投诉时间: 20 <b>退回理由:</b> ○ 根据所属 ○ 投诉对象 ○ 无法联系 ○ 其他	)17-04-06  地原则 , 不在本朝  不明确或错误  游客	<b>[</b> 区管辖范围内			
		退回原因:					

# 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。

近期情况		
近一里期查询 近半个月查询 近一个月查询 另	体日期查询: 2017-01-01 - 2017-06-28 合資	
期情况		
5,000		
4,000		
3,000		
2,000		
1.000		
细数据		打印 导州
細数据	設际量	打印 导册
≝细数据 时间 2017-01-17	段诉邀 1	हास) इनस तंधः 0.02%
#细数据 1007-01-17 2017-01-19	股防菌 1 9	<b>इत्य अ</b> भ
新設計書	2時間 1 9 4	₹7180         ₩           chit         0.02%           0.19%         0.08%
#细数据 2017-01-17 2017-01-19 2017-01-20 2017-02-07	出版版	打印
街田数据 日の1000000000000000000000000000000000000	最新量       1       9       4       2       2       2	TRI         ₩           bit         0.02%           0.19%         0.19%           0.08%         0.04%           0.04%         0.04%
田政据 日前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前の目前	設施室       1       9       4       2       2       2       4       2       4       2       4       2       4	₹7180         ₩           広日北         0.02%           0.19%         0.19%           0.08%         0.04%           0.04%         0.04%           0.08%         0.08%
田政法書	総防御       1       9       4       2       2       2       3	₹784         ₩341           ∴84         0.02%           0.02%         0.09%           0.04%         0.04%           0.02%         0.04%           0.02%         0.04%           0.08%         0.04%           0.08%         0.06%
生田政 建 田	比近面           1           9           4           2           2           2           4           3           3           1	FTEJ         Synth           bitt         0.02%           0.02%         0.019%           0.03%         0.04%           0.04%         0.08%           0.06%         0.02%
田政据	総新建       1       9       4       2       2       4       3       1       2	FTEJ         SH1           htt:
ままままでは、ままますがいいいのいいのいいのいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいいい	<ul> <li>         ・ 日本の目的には、         ・ 日本の目的に</li></ul>	₹₩           ÉňE           0.02%           0.19%           0.02%           0.04%           0.04%           0.04%           0.06%           0.04%           0.02%
・ 新政課   ・ 新政   ・ 新政   ・ 2017-01-17   ・ 2017-01-19    ・ 2017-01-19    ・ 2017-02-19    ・ 2017-02-13   ・ 2017-02-13   ・ 2017-02-14    ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15    ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15    ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15    ・ 2017-02-15   ・ 2017-02-15    ・ 2017-02-15	<ul> <li>         日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日</li></ul>	THJ         ₩H           AHL         0.02%           0.02%         0.01%           0.08%         0.04%           0.04%         0.04%           0.06%         0.04%           0.02%         0.04%           0.06%         0.04%           0.02%         0.04%
日本のは、   日本のは、	記時間         1         1         9         4         2         2         2         3         1         2         3         1         2         3         1         2         3         1         2         3         1         2         3         1         2         3	THJ         ₩           6HE         0.02%           0.02%         0.09%           0.08%         0.04%           0.04%         0.04%           0.06%         0.02%           0.02%         0.04%           0.02%         0.06%           0.02%         0.04%           0.02%         0.04%           0.02%         0.04%           0.02%         0.04%           0.02%         0.04%           0.02%         0.01%

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。

全国动态监测		
本月查询 本季查询 本年查询 具体日期查询	2017-01-01 - 2017-06-28 首谊	
全国动态监测 全国 · 技周查询 5.000 4.000 3.000		
2,000		
2017年第4周 2017年第8周 2017年第11周 2017 详细数据	年第15尚 2017年第17尚 2017年第19尚	2017年第21周 2017年第23周 2017年第26周 打印 导出
비위	投诉量	占比
2017年 第4周	14	0.29%
2017年 第7周	2	0.04%
2017年第8周	12	0.25%
2017年第10月	5	0.1%
2017年第13周	3	0.06%
2017年 第15周	2	0.04%
2017年 第16周	3	0.06%
2017年 第17周	19	0.39%
2017年 第18周	5	0.1%
2017年 第19周	22	0.45%
2017年 第20周	2	0.04%
2017年 第21周	4654	96.24%
2017年 第22周	9	0.19%

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)。

作日查询 本月查询 本季查询 具体	日期查询: 2017-01-01 - 2017-06-25	王间			
诉来源分析					
10k 9,024					
7.5k					
Sk					
2.5k					
Ok	62		2	156	
12301网络	国家旅游局官网	6		其它	
细数据				7.	的导出
投诉渠道	投诉來源	投诉量	占比	投诉量	占比
	-	923	10.23%		
	微信	1144	12.68%	; 股新量 占比 %	
	热线	6879	76.26%		
	微信城市服务	9	0.10%		
12221	支付宝城市服务	11	0.12%	9024	97.62%
12301网络			0.04%		
12301网络	12301订阅号	4			97.62%
12301阿維	12301订调号 其它	4 24	0.27%		
12301阿維	12301订阅号 其它 12301貨网	4 24 30	0.27%		
12301同時 国家成認問官同	1230157 <b>周号</b> 其它 12301皆阿	4 24 30	0.27%	62	0.67%
12301网络 国家旅游局室内 信函	1230157 <b>周号</b> 其它 12301皆阿	4 24 30	0.27%	62 2	0.67%

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)

12301运营 累计登录:10 最后登录日:	<del>钱超</del> 07次 <b>我的12301 退</b> 出 珊2017-03-10	
<ul> <li>☆ 首页</li> <li>○ 投诉单管理 へ</li> <li>新建投诉单</li> </ul>	权限管理 ◎ ◎ ▲ ▲ ★ 単管理	
待受理 受理中 已結案		
投诉单列表 业 数据报表分析 ^		
投诉处理分析 投诉区域分析 19近1年公开		

## 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)

12301运营- 累计登录:10 最后登录日期	機超 7次 我的12301 退出 班2017-03-10			<b>经</b> 分子	通知中心
(2) 首页 🔹	如门签理				35555dar
目 投诉单管理 へ	到了日本				and the second s
新建投诉单	所罵区域 请选择 節门名称	• [请选择 • ] 引	法律・「請选择」		
待受理投诉单	新建	下级部门			
正在处理投诉单	WIRE Pacely 2				朝出
已結案投诉单	所歷区域	部门代码	翻门名称	F880128	操作
	广东省广州市南沙区	ZFDEPM410313	南沙区旅游局	修改部门信息	使改
投诉单列表	广东省广州市番禺区	ZFDEPM410312	番禺区旅游局	10-12 HP1 11日 12	1722
い 教授招売公析 へ	广东省广州市花都区	ZFDEPM410311	花都区旅游局	广州市旅游局	作改
Er BARBRER JUNI	广东省广州市面墙区	ZFDEPM410310	置埔区旅游局	广州市旅游局	Pro-
投诉处理分析	广东省广州市白云区	ZFDEPM410309	白云区旅游局	广州市旅游局	惊改
	广东省广州市天河区	ZFDEPM410308	天河区旅游局	广州市旅游局	標改
投诉区域分析	广东省广州市蓝海区	ZFDEPM410307	蓝湾区旅游局	广州市旅游局	標改
	广东省广州市海珠区	ZFDEPM410306	海珠区旅游局	广州市旅游振磁监督管理所	情政
投诉对象分析	山东省济州市連民县	ZFDEPM410305	惠民县旅游局	清州市旅游质监所	標改
	河南省信阳市南城县	ZFDEPM410304	南城县旅游质量监督所	信阳市旅游质量监督管理所	17.22
投诉来源分析	当前显示1到10条,总计-2047条			页 1 2 3 4 5 204	4 205 下一页

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。

新建下级部门	1		
*请选择旅游部门区域:	请选择	请选择	请选择
*请选择上级旅游部门:	•		
*请填写单位名称:			
*请填写单位电话:			
*请填写单位传真:			
请填写单位地址			
	1 <del>111</del>		

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)

修改部门	
*请填写单位名称:	南沙区旅游局
*请填写单位电话:	39053081
*请填写单位传真:	84985638
请填写单位地址:	南沙区凤凰大道1号
I	保存取消

### 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)

12301运营- 累计登录:10 最后登录日4	<del>钱超</del> 17次 <b>我的12301 退</b> 出 明:2017-03-10					系统设置	通知中心
命 首页	能是管理						12101201:30
一 投诉单管理 ~	THE SEAL						2500730
新建投诉单	所属区域 请选择	<ul> <li>请选择</li> <li>帐号手机号:</li> </ul>	• 请选择	・         请述           是否管理员:         全部	5	<ul> <li>部门名称</li> <li>查询</li> </ul>	
待受理投诉单	1	新建账号			4、	导出	
正在处理投诉单	新增業等						9 <b>2</b>
已結案投诉单	所愿区域	部门名称	姓名	手机号	职务	• 14 7L	操作
投诉单列表	广东省广州市盆港区 广东省广州市黄埔区	蓝湾区旅游局 董埔区旅游局		133 00 135 92	副場研员副局长	2、修改	<ul> <li></li></ul>
₩ 数据报表分析 ^	广东省广州市黄埔区	黄埔区旅游局	_	137 81	料长	문	修改 冻结
	广东省广州市白云区	白云区旅游局	_	136 23	主任	ž	修改 冻结
投诉处理分析	广东省广州市日云区	日云区旅游局	_	137 02	副科长	3、冻结	520 7598 520 7568
	广东省广州市天河区	天河区旅游局		135 116	副科长	01 0101	改 冻结
投诉区域方机	广东省广州市天河区	天河区旅游局		135 81	主任科员	M	修改 冻结
投诉对象分析	广东省广州市天河区	天河区旅游局		159 07	科员	Ť	修改 冻结
	广东省广州市天河区	天河区旅游局		186 88	料长	景	修改 冻结
投诉来源分析	当前显示1到10条,总计2714条				上一页 1	2 3 4 5 27	1 272 下一页

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)。

新建帐号				
*请选择旅游部门区域:	请选择	请选择	请选择	
*请选择旅游部门:	12301技术部			
*用户名:				
*手机号:				
*职务:				
dd:				
电子邮箱:	设置管理员权限			
固定电话:				
	设为管理员帐号			
	权限功能 设 ]	置该人员页面权限		
	<del>【保存</del> 取消			

#### 图 6-2-1 新建账号

- "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。
- "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)

修改帐号		权	艮设置	ì
*用户名:	郭旭昌			
*手机号:	13809201088			
*职务:	副调研员			
dd:				
电子邮箱:				
固定电话:				
	设为管理员帐号			
	保存取消			

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)

修改帐号		权限设置	消息开关
*用户名:	郭旭昌		
*手机号:	13809201088		
*职务:	副调研员		
dd:			
电子邮箱:			
固定电话:			
	设为管理员帐号		
	保存取消		

#### 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 导航权限设置

```
    ● 投诉单管理
    ● 新建投诉单 ● 待受理 ● 受理中 ● 已结案 ● 投诉单列表
    ● 数据报表分析
    ● 投诉处理分析 ● 投诉区域分析 ● 投诉对象分析 ● 投诉来源分析 ● 投诉案件市场分析 ● 投诉旅游方式分析
    功能权限设置
    ● 转办退回 ● 受理 ● 退回 ● 不予受理 ● 转办 ● 移交 ● 自行和解 ● 调解成功 ● 调解失败 ● 启用质保金赔偿 ● 投诉督办 ● 导出
```

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。

帐号管理						返回
⊠城 请选择	▼ 请选择	▼ 请选择	*	请选择	▼ 部门名称:	
生名:	帐号手机号:		是否管理员:	全部	* 査询	
新语影响		冻结帐号	×			
		是否冻结该帐号?				导出
所屈区域	部门名称	确认 取消	机号	职务	是否管理员	操作
广东省广州市南沙区	5		13 088	副调研员	否	修改 <u>冻结</u>
广东省广州市南沙区	5		13 486	主任科员	是	修改 冻结
广东省广州市南沙区	5		15 323	政府雇员	否	修改 冻结
广东省广州市番禺区	5		13 168	科长	是	修改 冻结
广东省广州市番禺区	5	1	13 168	副局长	否	修改 冻结
广东省广州市番禺区	3	5	13 234	主任科员	是	修改 冻结
广东省广州市花都区	3	: <u>P</u>	13 300	副局长	否	修改 冻结
广东省广州市花都区	3	3	13 459	副科长	是	修改 冻结
广东省广州市花都区	3	i j	13 967	科员	否	修改 冻结

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。