

全国旅游投诉举报和案件办理管理系统
微信企业号（质监版）
用户操作手册 V2.0

12301

国家智慧旅游公共服务平台

12301 国家智慧旅游公共服务平台

2017.05

目录

一、	系统概述.....	3
二、	登录激活.....	3
三、	功能操作.....	3
3.1	首页	3
3.2	待受理投诉工单	5
3.2.1	待受理投诉工单详情	7
3.2.2	待受理投诉工单跟踪	9
3.3	受理中投诉工单	10
3.3.1	受理中工单详情	11
3.3.2	受理中投诉单工单跟踪	13
3.4	待受理转办投诉单	14
3.4.1	待受理转办投诉工单详情	15
3.4.2	待受理转办投诉工单跟踪	17
3.5	其他状态投诉工单	17
3.6	工单	18
3.7	我的	20

一、系统概述

该系统是“全国旅游投诉举报和案件办理管理系统”重要的组成部分，会根据权限对应的质监质监部门开设微信企业号，企业处理人员登陆微信企业号后点击全国投诉举报系统微信版，输入用户名密码后查看自己需要处理的投诉工单，微信消息推送，流程简便，数据完整清晰，便于解决投诉人的诉求，更便于质监部门查询跟进。

二、登录激活

企业号开通后，相应企业人员微信会收到“12301 旅游服务”的推送消息。如下图：

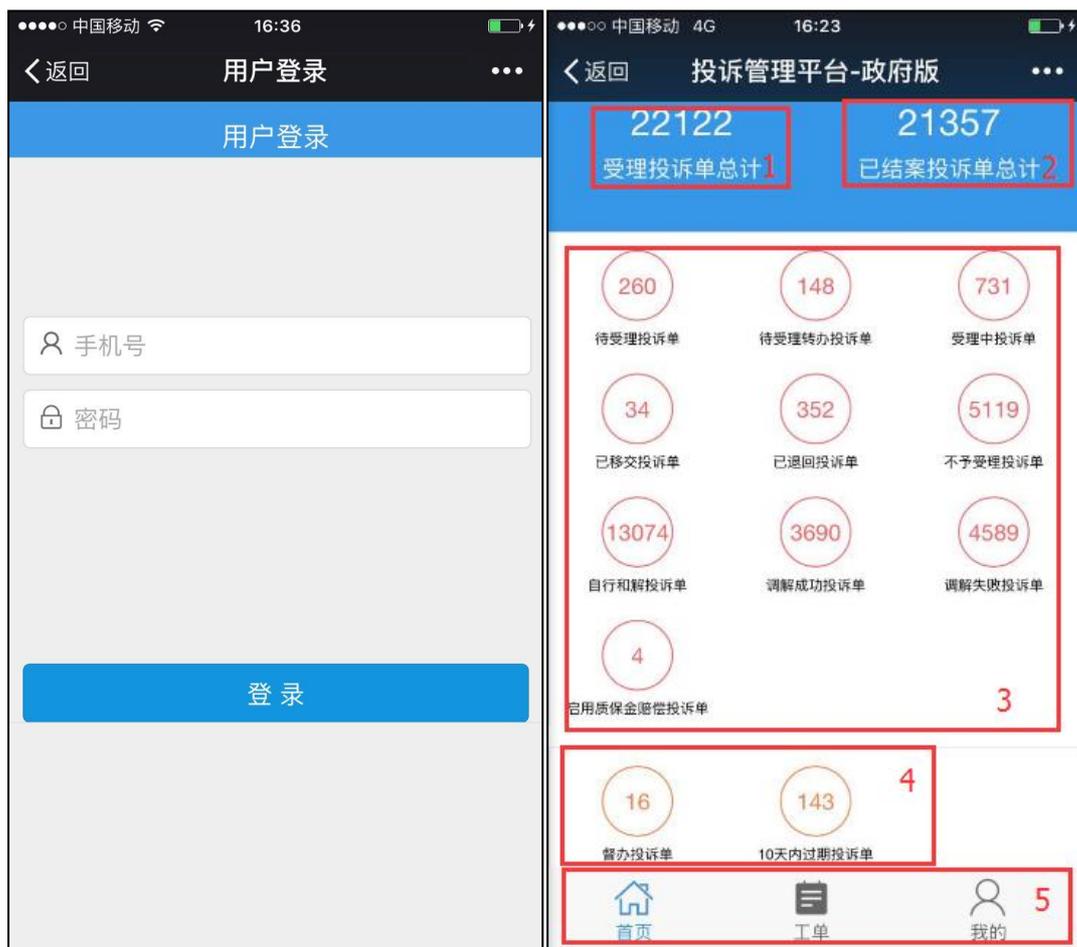


点击即可进入企业号，进行相关操作，点击旅游部门版后，有系统的相关链接，点击进入然后进行登录即可登录微信版投诉系统。

三、功能操作

3.1 首页

用规定手机号绑定的微信关注企业号后点击旅游部门版的菜单，登录后即可打开投诉系统质监版首页；



首页可以直观的显示质监部门需要操作处理、已经完成处理、督办、10天内过期的投诉工单

图示 1：代表该账号受理投诉工单的总计；

图示 2：代表该账号受理并且结案的投诉工单总计；

图示 3：代表系统中不同的工单状态以及不同工单状态下的需要被操作或已经操作完成的投诉工单数量。

图示 4：代表系统中督办投诉单、10天内过期投诉单的数量。

图示 5：系统导航栏，含首页、工单、我的，可快速跳转。

页面涉及的名词解释：

- 待受理投诉工单：是 12301 客服人员经过筛选后推送给质监的投诉工单，旨在希望质监部门受理并且组织被投诉人和投诉人尽快达成和解；
- 待受理转办投诉工单：是由 12301 客服人员经过筛选后推送给质监部门后，上级部门转办给下级部门处理的投诉工单；
- 受理中投诉单：是质监部门操作人员已经受理了该投诉工单，并应该予以解决；
- 已移交投诉工单：是质监部门判断不是本体系处理需要移交给外部处理的投诉工单；
- 已退回投诉工单：是质监部门判断投诉工单信息不全或不满足受理条件退回给 12301 客服重新处理的投诉工单；
- 不予受理投诉工单：是质监部门在待受理投诉工单进行判断后，不属于可以受理范围的不予受理理由的投诉工单；

- 自行和解投诉工单：是质监在受理后被投诉人和投诉人达成自行和解的投诉工单；
- 调解成功投诉工单：是在质监协调下被投诉人和投诉人最终调解成功的投诉工单；
- 调解失败投诉工单：是在质监协调下被投诉人和投诉人最终调解失败的投诉工单；
- 启用质保金赔偿投诉工单：是在质监部门监管下判断需要启用质保金赔偿的投诉工单。

点击不同的相关区域会展示不同的投诉工单详情。

3.2 待受理投诉工单

点击首页待受理投诉工单后跳转投诉工单列表页，可以查看所有待受理的投诉工单汇总。



图示 1：查询条件，点击可进入查询条件筛选页面；

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application interface for searching work orders. Both screenshots show a dark header with a back arrow, the text '工单' (Work Order), and a menu icon. The status bar at the top indicates '中国移动' (China Mobile) and the time '16:29'. A '关闭' (Close) button is located in the top right corner of the filter area.

Left Screenshot (Search Criteria):

- 手机号码 (Mobile Number): A text input field with the placeholder '请输入手机号' (Please enter mobile number).
- 工单号码 (Work Order Number): A text input field with the placeholder '请输入工单号' (Please enter work order number).
- 案件归属地 (Case Location): Three dropdown menus, each with the placeholder '请选择 >' (Please select >).
- 过期日期 (Expiration Date): Three buttons labeled '0-9天', '10-29天', and '30-59天'.
- 投诉对象 (Complainant): A dropdown menu with the placeholder '请选择 >' (Please select >).
- 事件类别 (Event Category): A dropdown menu with the placeholder '请选择 >' (Please select >).

Right Screenshot (Filter Options and Actions):

- 案件归属地 (Case Location): Three dropdown menus, each with the placeholder '请选择 >' (Please select >).
- 过期日期 (Expiration Date): Three buttons labeled '0-9天', '10-29天', and '30-59天'.
- 投诉对象 (Complainant): A dropdown menu with the placeholder '请选择 >' (Please select >).
- 事件类别 (Event Category): A dropdown menu with the placeholder '请选择 >' (Please select >).
- 投诉单状态 (Complaint Status): A dropdown menu with the placeholder '待受理 >' (Pending handling >).
- Bottom Action Buttons: A grey '重置' (Reset) button and a blue '完成' (Complete) button.

图示 2：投诉工单编号用于精确定位某投诉工单，在线上线下流转中起到唯一性的作用，倒计时默认为 60 天（倒计时，不显示则代表超过 60 天处理时限可以逾期受理，但是会影响受理效率算法）；工单状态，投诉工单当前状态显示；

图示 3：可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的。上下滚动查看更多投诉工单，列表展示基本投诉工单信息，点击后可以查看投诉工单详情。

3.2.1 待受理投诉工单详情



图示 1：点击操作督办该投诉单，进入督办说明弹窗，填写督办说明，点击督办即可；



图示 2：点击可以查看投诉工单的整体进度和处理详情；

图示 3：投诉工单进度条，直观的显示投诉工单的生命周期；

图示 4：上下滚动可以查看投诉工单的详细情况和说明；

图示 5：可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的；

图示 6：可以补充凭证，点击“+”，跳转上传凭证的操作，在手机中选择图片

即可。



图示 7：操作按钮，点击后会出现确认框，根据质监部门判断可以选择受理、转办、移交、退回、不予受理，必须填写确认操作说明；

操作按钮：

1. 受理（下左图）

点击受理，并输入受理详情（必填项）点击受理后状态变为受理中。



2. 转办（上右图）

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，必填项。

3. 移交（下左图）

若不属于旅游投诉处理范畴，而属于其他质监部门处理范围的，可点击”移交”按钮，并勾选移交单位（必填项）。



4. 退回（上中图）/不予受理（上右图）

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（必填项）。

3.2.2 待受理投诉工单跟踪

点击工单详情右上角“工单跟踪”跳转投诉工单跟踪页面，页面显示当前最新的处理说明，点击后可以展开显示投诉工单对应的所有操作处理说明



3.3 受理中投诉工单

点击首页受理中投诉单后跳转投诉工单列表页，可以查看所有受理中的投诉工单汇总。



图示 1：查询条件，点击可进入查询条件筛选页面；查询条件快速定位到需要尽快处理的投诉工单；

图示 2：投诉工单编号用于精确定位某投诉工单，在线上线下流转中起到唯一性的作用；倒计时为 60 天（倒计时，不显示则代表超过 60 天处理时限可以逾期受理，但是会影响受理效率算法）；工单状态，投诉工单当前状态显示；

图示 3：投诉工单若存在督办，在该页面有“督办”二字提醒；

图示 4：可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的

上下滚动查看更多投诉工单，列表展示基本投诉工单信息，点击后可以查看投诉工单详情。

3.2.1 受理中工单详情



图示 1: 点击操作督办该投诉单，进入督办说明弹窗，填写督办说明，点击督办即可；

图示 2: 点击可以查看投诉工单的整体进度和处理详情；

图示 3: 投诉工单进度条，直观的显示投诉工单的生命周期；

图示 4: 上下滚动可以查看投诉工单的详细情况和说明；

图示 5: 可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的；

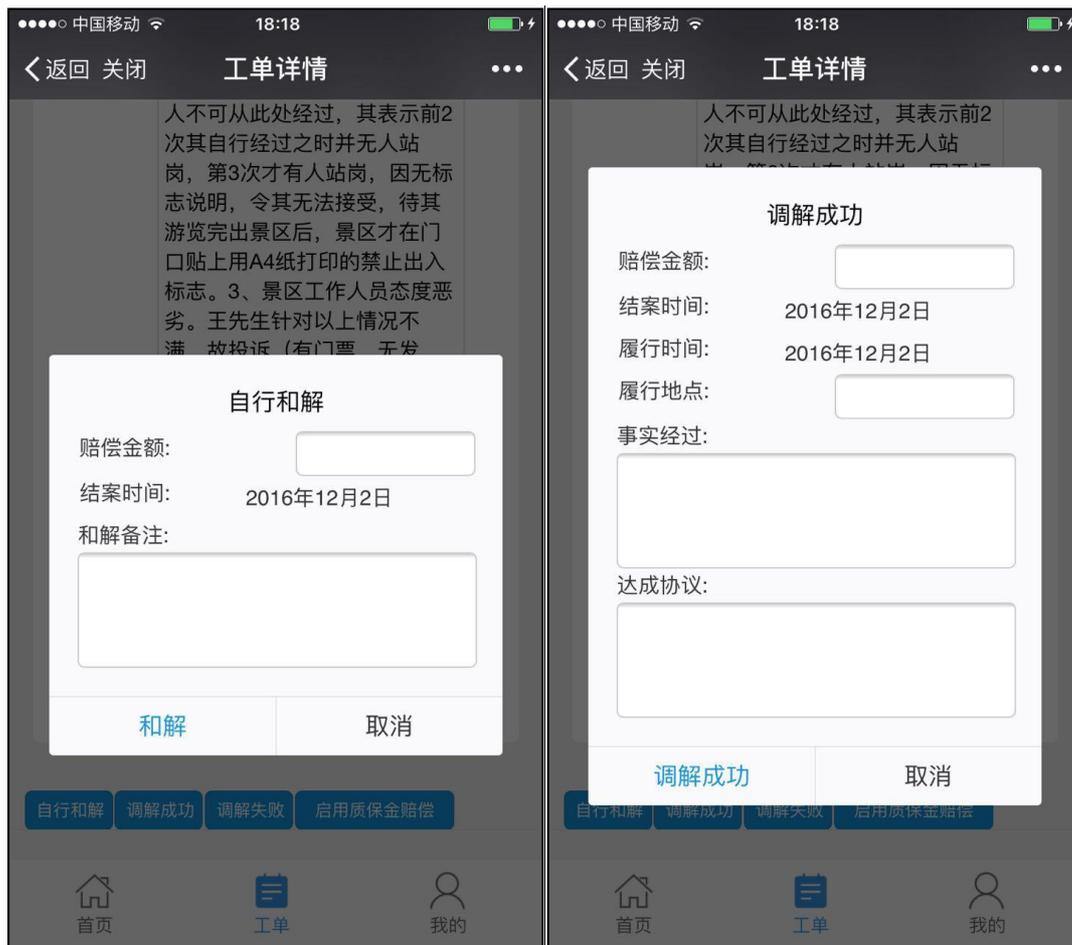
图示 6: 可以补充凭证，点击“+”，跳转上传凭证的操作，在手机中选择图片即可。

图示 7: 操作按钮，点击后会出现确认框，根据质监部门判断可以选择自行和解、调解成功、调解失败、启用质保金赔偿，必须填写确认操作说明；

操作按钮：

1. 自行和解（下左图）

若在投诉处理期间，诉求方与被告方已经达成和解，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。



2. 调解成功（上右图）

处理过程中，在处理单位的协调下，诉求方与被告方产生调解动作并成功的，可以点击“调解成功”按钮，输入所需必填项完成调解状态操作

3. 调解失败

若诉求方与被告方在处理单位调解下未达成一致，可点击“调解失败”按钮，并选择结案时间及调解备注，必填项。



4. 启用质保金赔偿

启用质保金赔偿，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，必填项。

3.3.2 受理中投诉单工单跟踪

点击投诉工单详情右上角“工单跟踪”跳转工单跟踪页面，页面显示当前最新的处理说明，点击后可以展开显示工单对应的所有操作处理说明

3.4 待受理转办投诉单

待受理转 1 过期时间

工单号:2016080510006 待受理转
🕒 剩余时间:18天 2

投诉对象: 旅行社及导游领队
事件类别: 强迫或变相强迫购物
诉求方: 呼忠富
诉求方手机: 13505456680
被诉方: 康辉旅行社青冈分公司
被诉方手机: -

工单号:2016082910012 待受理转
🕒 剩余时间:42天

投诉对象: 旅行社及导游领队
事件类别: 不合理低价
诉求方: 张兰贞
诉求方手机: 15869002706
被诉方: 安徽省绩溪润洲旅行社有限公司 3

🏠 首页 📅 工单 👤 我的

点击首页待受理转办投诉单后跳转投诉工单列表页，可以查看所有待受理转办的投诉工单汇总

图示 1：查询条件，投诉工单状态为待受理转办，可以根据过期日期快速定位到需要尽快处理的投诉工单；

图示 2：投诉工单编号用于精确定位某投诉工单，在线上线下流转中起到唯一性的作用；倒计时，默认为 60 天的倒计时（倒计时，不显示则代表超过 60 天处理时限可以逾期受理，但是会影响受理效率算法）；工单状态，投诉工单当前状态显示；

图示 3：可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的上下滚动查看更多投诉工单，列表展示基本投诉工单信息，点击后可以查看投诉工单详情。

3.4.1 待受理转办投诉工单详情



图示 1：点击操作督办该投诉单，进入督办说明弹窗，填写督办说明，点击督办即可；

图示 2：点击可以查看投诉工单的整体进度和处理详情；

图示 3：投诉工单进度条，直观的显示投诉工单的生命周期；

图示 4：上下滚动可以查看投诉工单的详细情况和说明；

图示 5：可以快速切换首页、工单列表（所有投诉工单状态）页和我的；

图示 6：可以补充凭证，点击“+”，跳转上传凭证的操作，在手机中选择图片

即可。

图示 7: 操作按钮, 点击后会出现确认框, 根据质监部门判断可以选择转办退回、受理、退回、不予受理、移交、转办, 必须填写确认操作说明;

操作按钮:

1. 转办退回

对于上级部门转办的投诉工单, 如果判断不在受理范围, 请填写转办退回原因后退回给上级部门。

2. 受理

点击受理, 并输入受理详情, 必填项, 点击受理后状态变为受理中。

3. 转办

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, 必填项。

4. 移交

若不属于旅游投诉处理范畴, 而属于其他质监部门处理范围的, 可点击“移交”按钮, 并勾选移交单位, 必填项。

5. 退回 / 不予受理

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, 必填项。

3.4.2 待受理转办投诉工单跟踪

跟踪工单: 2016080510006

 操作人: 国家旅游局质监所
操作说明: 转办投诉单
操作时间: 2016-08-15 10:30:41
状态: 待受理 (转)
操作备注: 投诉单状态:待受理转,处理时间:2016-08-15 10:30:41,转办地:广东省,备注:转给广东

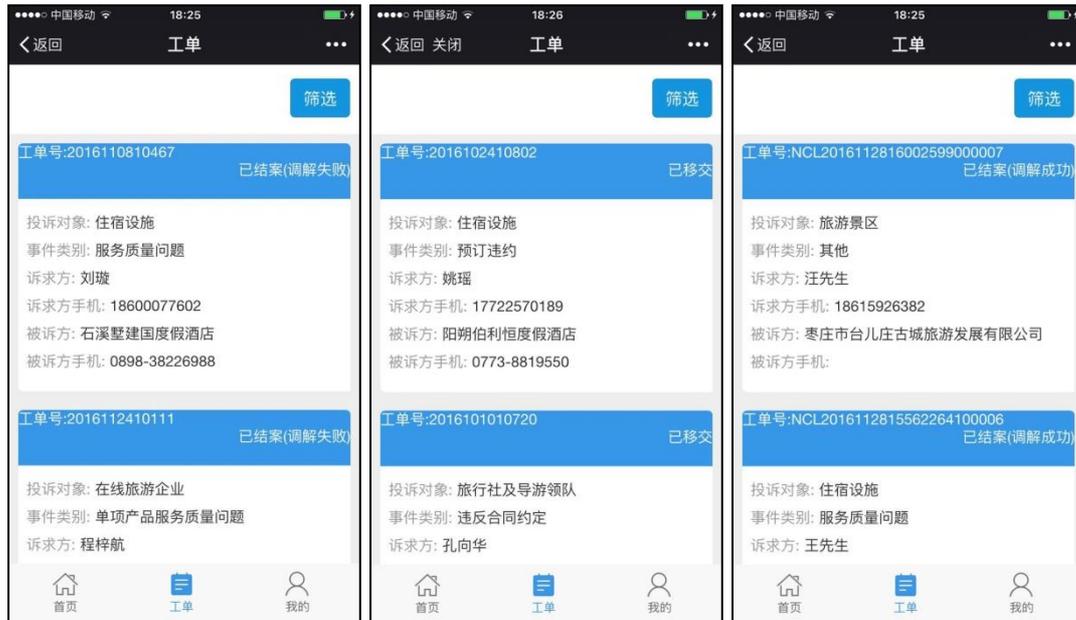
 操作人: 国家旅游局质监所2
操作说明: 转办投诉单
操作时间: 2016-08-15 10:05:33
状态: 待受理 (转)
操作备注: 投诉单状态:待受理转,处理时间:2016-08-15 10:05:33,转办地:广东省,备注:转广东

 操作人: 12301客服
操作说明: 重传投诉单
操作时间: 2016-08-05 21:08:54

 首页  工单  我的

3.5 其他状态投诉工单

点击首页相应状态投诉工单后跳转工单列表页,可以查看所有对应状态的工单列表(不予受理 / 已退回 / 已移交 / 自行和解 / 调解成功 / 调解失败 / 启用质保金赔偿)。



3.6 工单

查看所有状态的投诉工单，还可以根据查询条件进行筛选。

筛选

工单号:2016112510285

🕒 剩余时间:59天

待受理

投诉对象: 旅行社及导游领队

事件类别: 违反合同约定

诉求方: 张科峰

诉求方手机: 13783116706

被诉方: 黑龙江春秋旅行社有限公司

被诉方手机: 0451-53665858

工单号:2016120110201

🕒 剩余时间:59天

受理中

投诉对象: 在线旅游企业

事件类别: 单项产品服务质量问题

诉求方: 王铮



3.7 我的



- 图示 1：用户名称，所登录帐号的单位或部门名称及用户名称；
- 图示 2：结案率：根据系统定义计算的结案率结果；
- 图示 3：我的消息，系统推送的公告内容，如果有未查看的在底部菜单栏河我的消息都会有红点或数字显示，提醒查看；
- 图示 4：我的信息，展示本帐号的基础信息，可以修改保存；
- 图示 5：我的工单，可以快捷跳转到工单列表页查看所有投诉工单。
- 图示 6：退出账号。