

# **中国音乐学院“接诉即办”系统 用户手册**

网络信息中心  
2022 年 5 月 19 日

## 目录

1.	用户端.....	3
1.1	如何申请诉求? .....	3
1.2	如何评论、关注、筛选他人诉求? .....	4
1.3	如何查看我的诉求、我的评论、我的关注、我的评价? .....	5
1.4	不满意部门的回复, 如何重新发起诉求? .....	5
2.	部门管理员.....	6
2.1	如何设置部门简介? .....	6
2.2	如何设置诉求回复人? .....	6
2.3	如何查看部门下的所有诉求情况? .....	7
3.	诉求回复管理员 .....	8
3.1	如何回复诉求、转交诉求给其他部门? .....	8
3.2	如何查看部门下的诉求? .....	8
3.3	如何切换用户端、管理端? .....	9
3.4	如果发现用户问题不是本通道的处理范围应该怎么办? .....	9
4.	诉求变动、管理员变动情况说明 .....	10
4.1	当诉求转交其他部门时其权限如何变化? .....	10
4.2	回复管理员发生人员调动其权限如何变化? .....	10
4.3	设置自动同步为部门管理员后, 手动关闭管理员后权限如何变化? ...	10

# 1. 用户端

## 1.1 如何申请诉求？

1) 首先，进入移动端接诉即办平台后会展示首页，在首页上面我们可以进行提出诉求的操作。



2) 点击后【去诉求】，会跳转到发布诉求页面，在这里我们可以输入我们的诉求，并@相关部门进行解决，填写诉求时我们可上传照片。



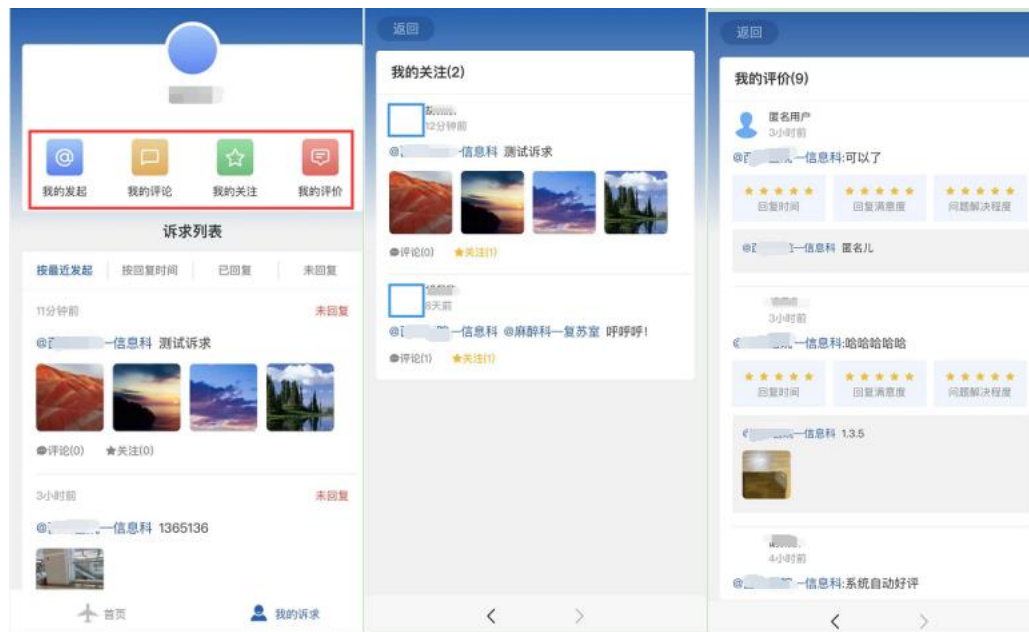
## 1.2 如何评论、关注、筛选他人诉求？

首先进入首页，下方即展示各类诉求，我们可以对诉求进行评论和关注，还可点击查看更多，根据不同条件对展示的诉求进行筛选展示。



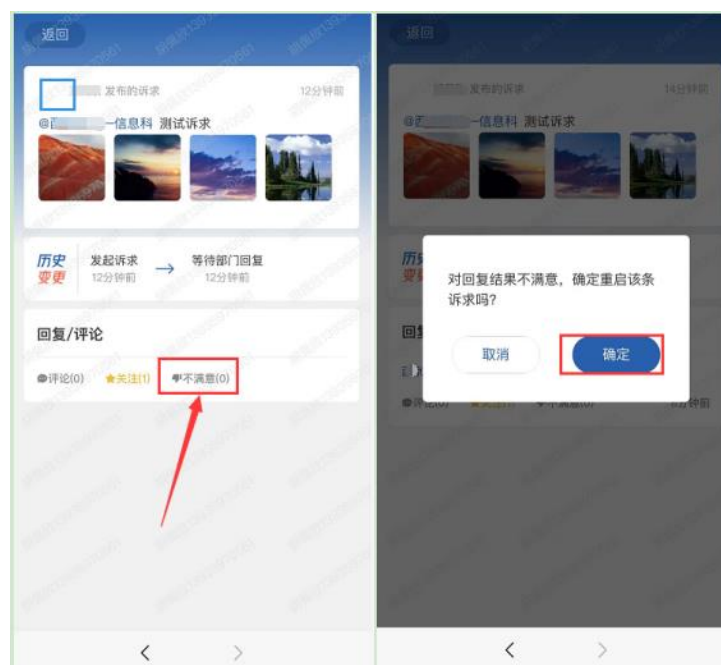
### 1.3 如何查看我的诉求、我的评论、我的关注、我的评价？

进入首页后，点击【我的诉求】，点击上方即可完成对【我的诉求】、【我的评论】、【我的关注】、【我的评价】的查看。



### 1.4 不满意部门的回复，如何重新发起诉求？

可进入【我的诉求】页面，点击【已回复】选择不满意的诉求回答，进入诉求详情页面，点击【不满意】即可重启诉求



## 2. 部门管理员

### 2.1 如何设置部门简介？

点击设置进入到部门设置页面，再点击部门介绍，即可编辑部门信息。



### 2.2 如何设置诉求回复人？

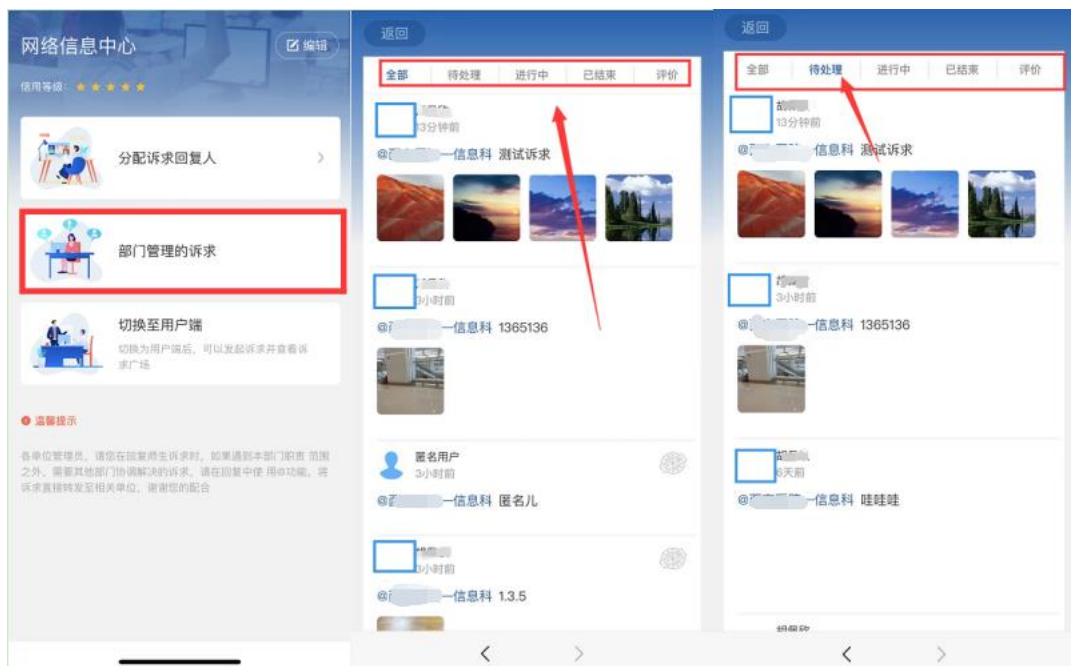
点击设置-分配诉求回复人，即可选择诉求回复人。

由诉求分配人分配回复人：选择这种模式要添加诉求分配人，被添加为诉求分配人的管理员，进入该模块后会展示部门下未回复的诉求，从而进行回复，可设置某个/多个诉求回复人。



## 2.3 如何查看部门下的所有诉求情况？

点击【部门管理的诉求】即可查看待处理、进行中、已结束和用户评价



### 3. 诉求回复管理员

#### 3.1 如何回复诉求、转交诉求给其他部门？

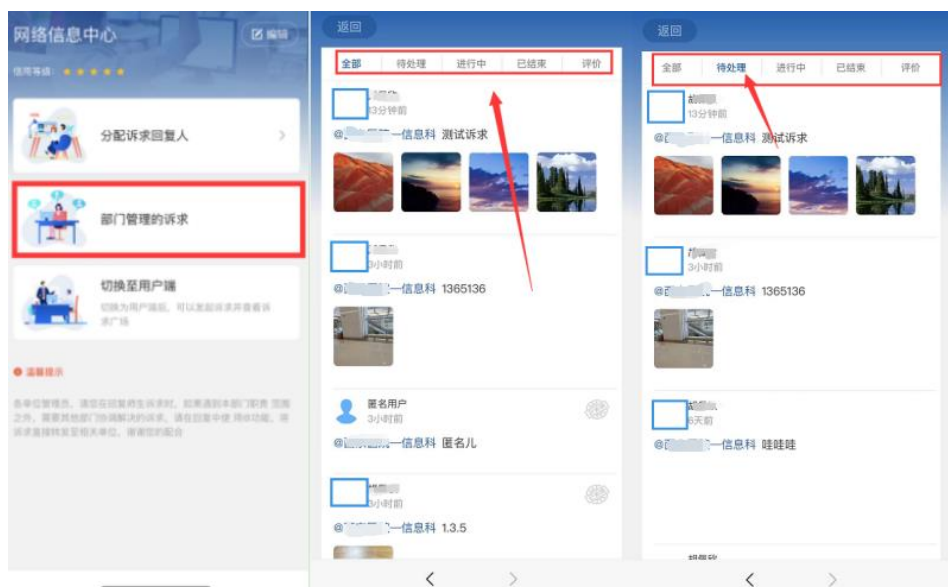
在首页点击【部门管理的诉求】即可查看诉求并回复，回复内容@其他部门即可完成转交。



#### 3.2 如何查看部门下的诉求？

首页点击【部门管理的诉求】后，将展示部门下所有的诉求情况包括待处理、进行中、已结束、评价。





### 3.3 如何切换用户端、管理端？

管理员状态时想切换至管理端，在首页点击【切换至用户端】即可。用户端时点击【去回复】即可。



### 3.4 如果发现用户问题不是本通道的处理范围应该怎么办？

答：如果所@的部门中通道错了，回复人员只需要从新@本部门其余通道即可。

## **4. 诉求变动、管理员变动情况说明**

### **4.1 当诉求转交其他部门时其权限如何变化？**

答：如果回复人员把当前诉求转交给别的部门了，那么本部门不会再对诉求享有回复权限，仅仅留存本部门对该诉求的回复内容，其余信息不保留。

### **4.2 回复管理员发生人员调动其权限如何变化？**

答：当回复管理员不在本部门时，其在本部门的回复、查看诉求的权限消失，仅存留曾在本部门对诉求的回复内容，其余信息不保留。

### **4.3 设置自动同步为部门管理员后，手动关闭管理员后权限如何变化？**

答：手动关闭的管理员将会再次被同步为管理员。