

Tencent 腾讯

社区服务平台【投诉建议】使用指南



变更内容如下：

- 手机端业主提交投诉单、建议单以及表扬单页面可以切换地址相关说明 (变更时间:2018年07月20日)
- PC后台投诉记录列表页面下方增加一个共XX条和、页数跳转输入框、【跳转】按钮 (变更时间:2018年08月02日)
- 手机端投诉提单页面支持多地址切换 (变更时间:2018年08月02日)
- 在微信业主端，投诉建议功能中，新增投诉列表功能 (变更时间:2018年08月31日)
- 在企业微信端，新增多次处理驳回的功能 (变更时间:2018年08月31日)
- 投诉建议提单页面顺便调整，原来顺序是投诉，建议，表扬。现调整为建议，投诉，表扬 (变更时间:2018年08月31日)
- 投诉单支持手机端撤回操作 (变更时间: 2019年1月21日)
- 表扬和建议单手机端支持查看回复内容 (变更时间: 2019年1月21日)
- 手机端界面UI改版 (变更时间: 2019年1月21日)

“开启应用” 流程 开始

提前添加
-
员工信息

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快速报修

信息管理

住户信息

员工信息

微信关注用户

小区楼栋信息

把企业号的信息同步到开放平台

同步

蜂鸟小区G企业号

输入手机号, 姓名进行搜索



+ 添加员工

蜂鸟小区 (11)	服务小区(全部)	姓名	性别	职位	职级	住址	电话	微信号	操作
+ 蜂鸟小区G企业号	华润二十四城	15504083225	男				15504083225		修改 删除
	华润二十四城	Adonis	男				17640403561		修改 删除
	华润二十四城	daodao	男				18665832413		修改 删除
	华润二十四城	Darren	男	维修工程师			18525385385		修改 删除
	华润二十四城	helen	女	维修工程师			13898421936		修改 删除
	华润二十四城	纪元兰	男	维修工程师			15640922191		修改 删除
	华润二十四城	李宜君	女	维修工程师			15140620302		修改 删除
	华润二十四城	乔治	男	维修工程师	1212	辅导书	15940962873		修改 删除
	华润二十四城	王成功	男	维修工程师	高级工程师	大连	15840820507	successwang1988	修改 删除
	华润二十四城	王跃函	男	维修工程师			15104612447		修改 删除

共11条 < 1 2 > 跳转

前台/工程部

进入
应用广场

点击
投诉建议

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

系统管理

用户管理

运营管理

设备管理

应用广场

我的应用

投诉建议

快捷维修

停车

访客预约

业主门禁

快递代收

微开门禁

应用广场

首页

分类

输入关键词搜索



海纳社区应用广场全新上线!

今日推荐



投诉建议

前往投诉建议管理

查看详情

使用排行

1



物业缴费
767个小区在线...

2



投诉建议
687个小区在线...

3



快捷维修
681个小区在线...

物业必备



投诉建议

物业服务



快捷维修

物业服务



停车场

物业服务



交纳物业费

物业服务



卓越门禁

物业服务



格美特门禁

物业服务



卓越品控报修

物业服务



小区红包

社区运营



社区商城

社区运营



企帮卡

物业服务



方寸停车

物业服务



方寸停车管理助手

物业服务



方寸投资

社区运营



访客预约

物业服务



业主门禁

物业服务



千丁生活服务

物业服务



千丁报事报修

物业服务



千丁基础数据管理

物业服务



微观物业费

物业服务



卓越物业费

物业服务



前台/工程部

点击
开启应用

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

用户消息

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

快捷报修

访客预约

业主门禁

快速代收

邻里圈

新世纪意见反馈

应用广场

首页

分类

输入关键词搜索



应用广场 / 物业服务 / 投诉建议



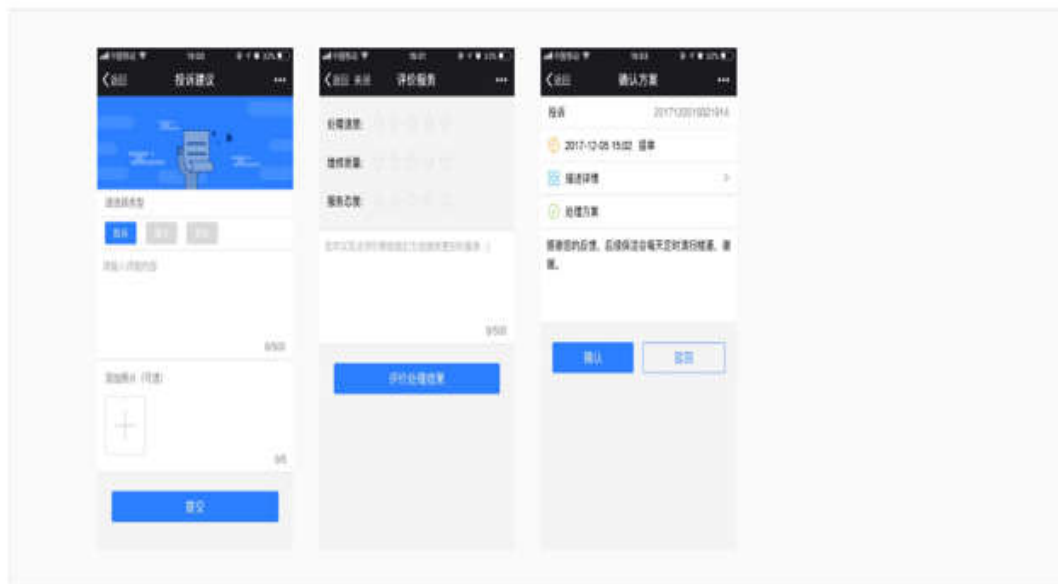
投诉建议

居民投诉管理

居民投诉建议管理

开启应用

应用界面



应用介绍

居民可通过微信公众账号直接提交投诉、建议和表扬，后台一览管理

前台/工程部

设置提醒

(设置提醒的员工可以在手机端处理报修单，不设置提醒不影响PC端使用)

点击
投诉建议

提醒设置

点击添加被提醒
人

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

用户消息

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

投诉建议

快速报修

停车场

访客预约

业主门禁

快速代收

投诉建议

投诉记录

提醒设置

报单配置

关闭应用

添加被提醒人

姓名

手机号

部门

操作

您还没有添加提醒人，只有添加提醒人才能收到工单提醒哦

前台/工程部

添加被提醒人

(设置提醒的员工可以在手机端处理报修单，不设置提醒不影响PC端使用)

输入关键字段

-

点击搜索

-

点击下拉列表生成的记录即可设定

-

点击保存按钮即可生效

添加被提醒人

关闭

请输入要被提醒人的姓名/电话进行搜索

搜索

保存

前台/工程部

点击自定义菜单

点击+

输入子菜单名称

子菜单内容选择
跳转网页

可选服务页面选择
投诉建议

点击 保存并发布

基本功能

物业通知

图文推送

自动回复

自定义菜单 1

管理中心

素材管理

用户消息

信息管理

设置管理

权限管理

应用广场

我的应用

访客预约 (被动扫码H5版)

业主驿站

活动报名

小区投票

社区商城

自定义菜单

同步微信公众号菜单

如果您在微信公众平台或者其他第三方平台有修改过菜单，可点击右侧按钮同步更新到海码。

同步菜单



投诉建议

删除菜单

子菜单名称 投诉建议 3

字数不能超过7个汉字或14个字母

子菜单内容 发送消息 跳转页面 4 跳转到小程序

订阅者点击该菜单会跳转到以下服务页面

可选服务页面: 投诉建议 5

https://www.haina.com/m/3bbb60998f28b4ab6409d1ee553b...

自定义页面地址: 请输入页面地址

6

菜单排序

保存并发布

预览

“开启应用” 流程 结束

“物业PC后台处理投诉单” 流程 开始

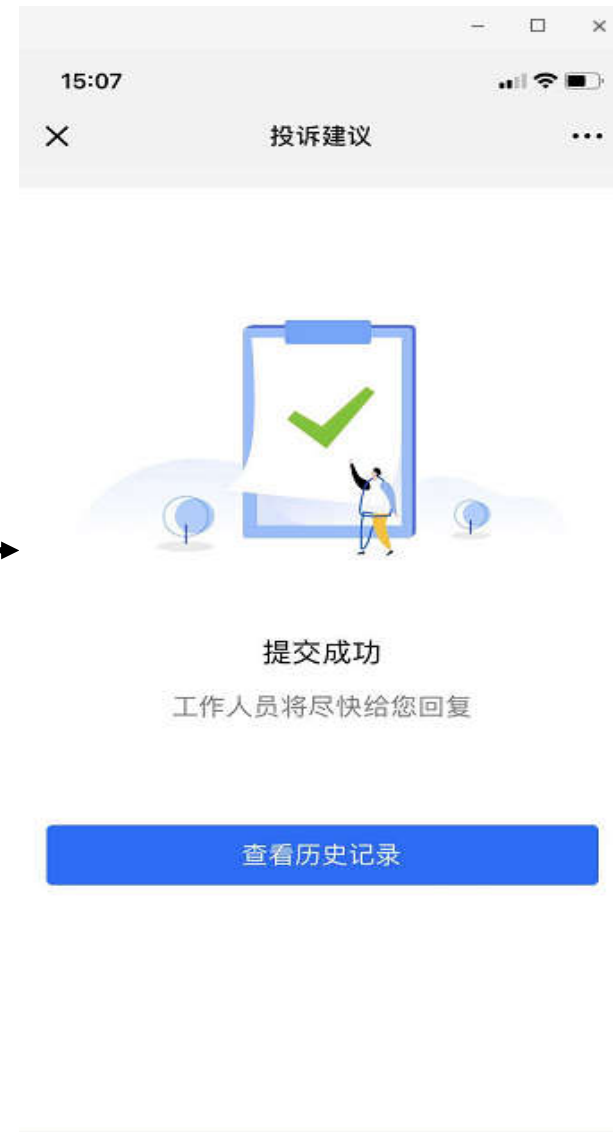
服务号/业主

进入公众号

点击
投诉建议

填写相关信息
点击提交

(备注：点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



物业前台

点击
投诉建议

投诉记录页

点击待处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快捷报修

投诉建议

2

投诉记录

菜单配置

关闭应用

模糊搜索 | 条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

↑ 导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详细描述	状态
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	1号楼1单元楼道垃圾没有清扫干净	待处理
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了情倒排比了个躬	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二饿了1热了德X1那样1热找	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒双12了1怕士潘怕1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹怒可供龟蛙	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	他吞吞吐吐吞吞吐吐	已处理
2017122114423629	2017-12-21 14:42	建议	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	烦了怕他双12了1怕怕怕垃圾去啊1怕双 赌气不他怕... 展开	已完成
2017122114334856	2017-12-21 14:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	V强能榨普拉斯不熟吧如何VIP不便VIP不 便VL... 展开	已完成

3

1

物业前台

输入处理方案

-

选择执行人员

(选填)

-

点击**确认**

投诉建议

投诉记录 菜单配置

关闭应用


待处理

单号: 2018010515195942

报单人: 李淑君 电话: 15140620302

住址: 李淑君试用1

详细描述: 1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净



处理 撤销

投诉处理方案: 请输入投诉处理方案 0/500

选择执行人员: 这里搜索员工姓名, 电话(非必填项) 搜索

确认 取消

投诉单状态变
更为
已处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快捷报修

投诉建议

投诉记录

菜单配置

关闭应用

模糊搜索

条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详情描述	状态
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已处理
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了情侣排比了个躬	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二饿了1热了傻X1恶样1热我	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒娇双12了1怕土逼怕T1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹怒可借角蛙	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	他吞吞吐吐吞吞吐吐	已处理
2017122114423629	2017-12-21 14:42	建议	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	饿了怕他双12了1扒鸡怕垃圾去啊1怕叹 啥气不他怕... 展开	已完成
2017122114334856	2017-12-21 14:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	V领爬梯普拉斯不熟吧如何VIP不傻VIP不 傻VI... 展开	已完成

服务号/业主

收到处理进展
通知

点击通知

确认处理方案

评价处理结果



物业前台

点击**已完成**
查看评价详情

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业服务

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快速报修

投诉建议

投诉记录

单据配置

关闭应用

模糊搜索

条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详细描述	状态
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了俩旧排比了个新	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二换了1热了德X1器样1热灰	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒新双12了1怕士潘怕1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹忍可惜龟娃	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	他舌吞吐吐吞吞吐吐	已处理
2017122114423629	2017-12-21 14:42	建议	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	饿了怕他双12了1扒稀怕垃圾去啊1怕叹 啥气不他怕-- 展开	已完成
2017122114334856	2017-12-21 14:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	V须能排普拉斯不熟吧如何VIP不催VIP不 催V1-- 展开	已完成

投诉

已完成

单号： 2018010515195942

提单人： 李宜君

电话： 15140620302

住址： 李宜君测试用1

详情描述：

1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净



● 处理

投诉处理方案：

马上处理，请您稍后

执行人员：

李宜君

用户评价：

处理速度 ★★★★★

维修质量 ★★★★★

服务态度 ★★★★★

处理的不错

确认

查看详情

“物业PC后台处理投诉单” 流程 结束

“物业手机端处理投诉单” 流程 开始

服务号/业主

进入公众号

点击
投诉建议

填写相关信息
点击提交

(备注: 点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



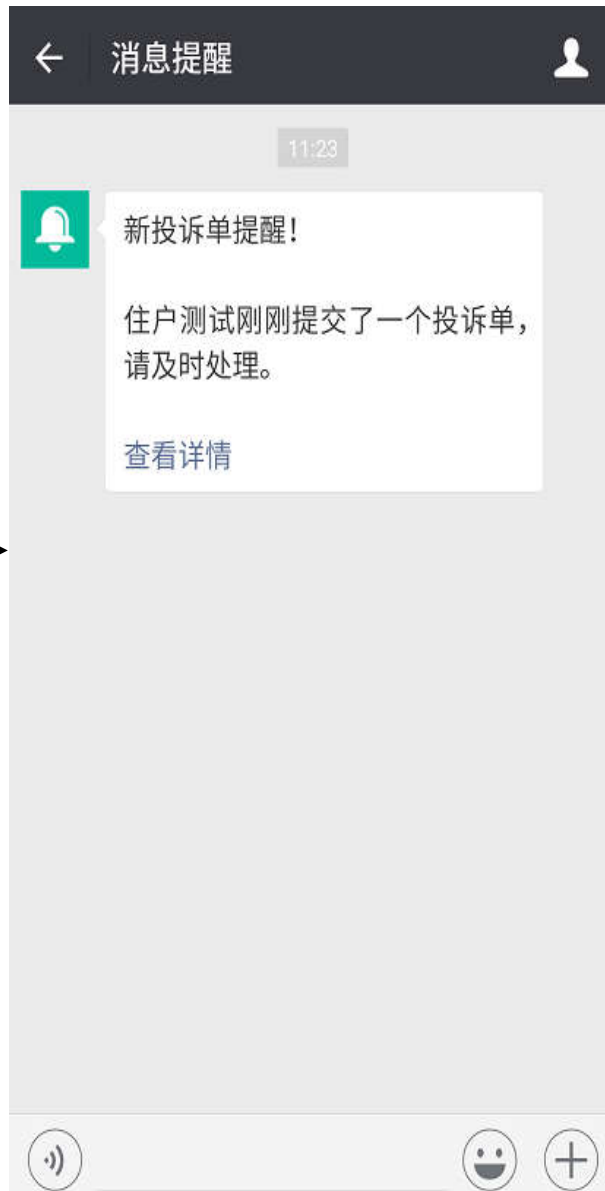
员工/企业微信

收到新单提醒

(收到新单提醒的人员即PC后台投诉建议-提醒设置页面指定的被提醒人)

点击
查看详情

进入投诉单详情页面



员工/企业微信

点击
立即处理

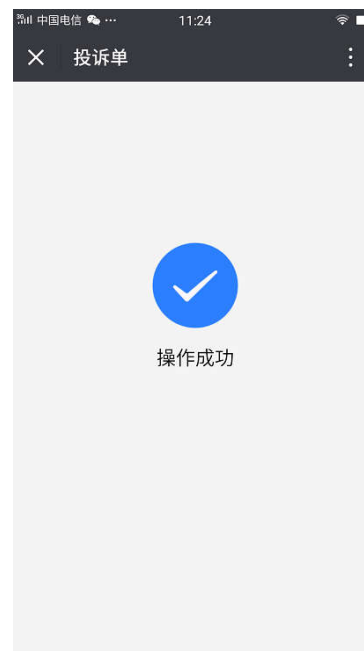
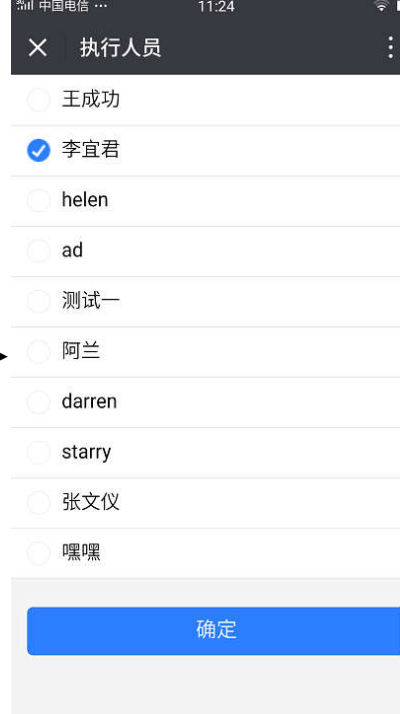
进入派单页面

输入处理方案
点击请选择执行人
员

(执行人员即PC后台快捷报修-设置页面设定维修部门下的人员)

执行人员页面
选择人员

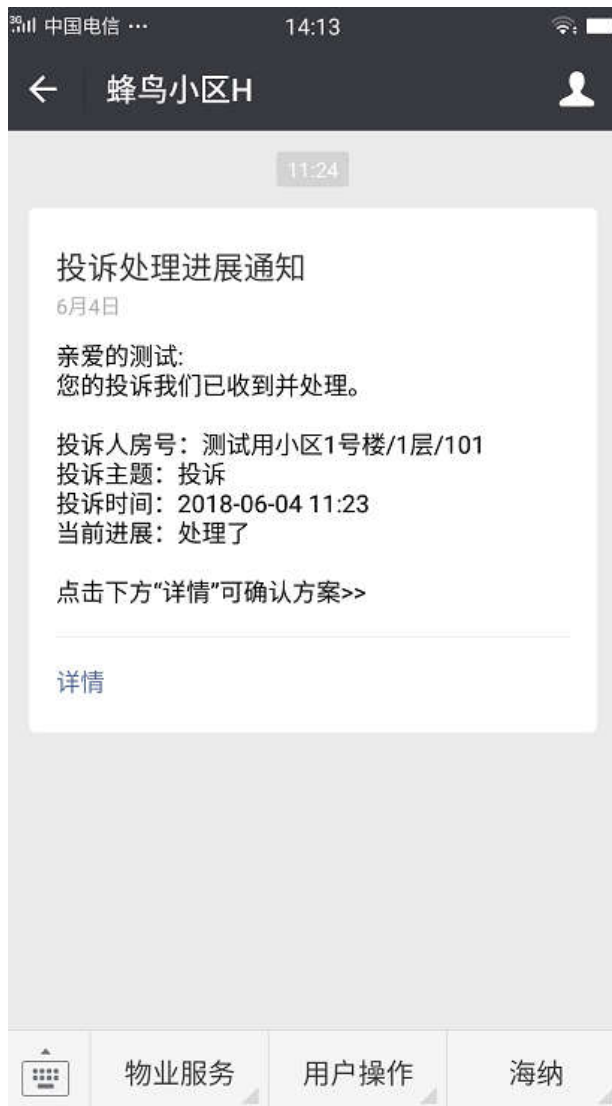
点击确定



服务号/业主

收到投诉处理
进展通知

点击消息可查
看订单详情



“物业手机端处理投诉单” 流程 开始

“ 住户投诉单驳回 ”处理 开始

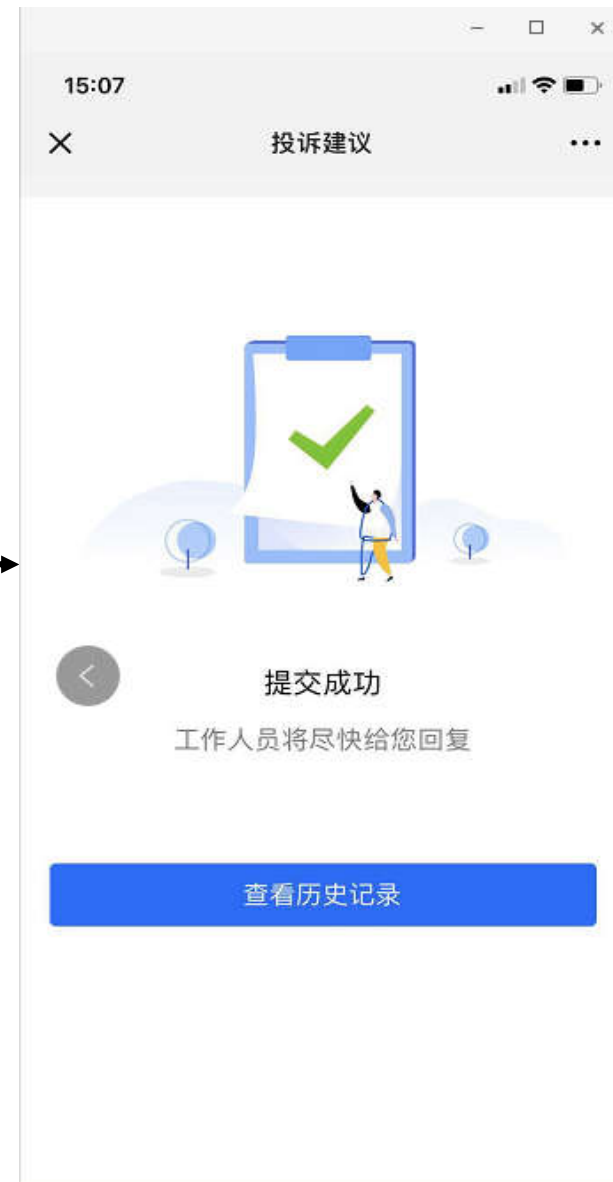
服务号/业主

进入公众号

点击 投诉建议

填写相关信息 点击提交

(备注: 点击地址信息可以进行报修地址的切换)



物业前台

点击
投诉建议

投诉记录页

点击待处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

投诉建议

投诉记录

菜单配置

模糊搜索 | 条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

关闭应用

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详情描述	状态
2018010516170989	2018-01-05 16:17	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号推走那请扫不干净	待处理
2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	猫不见了	已撤销
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了俩巨排比了个奶	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二搬了1热了像X1那样1热钱	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撤呀双12了1怕土逼怕71是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹忍可借角蛙	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李宜君	李宜君测试用1	恰香香吐吐香香吐吐	已处理

1

2

3

服务号/业主

收到处理进展
通知

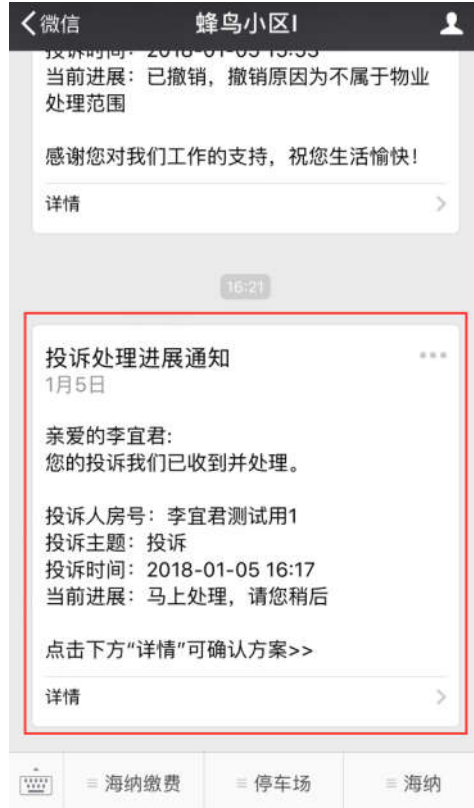
点击通知

驳回处理方案

输入驳回原因

点击驳回

驳回成功



服务号/业主

历史记录

已驳回订单，
若有历史处理
记录的情况下

可以查看
历史处理详情



“ 住户投诉单驳回 ”处理 结束

“ 物业手机端处理投诉驳回单 ” 开始

员工/企业微信

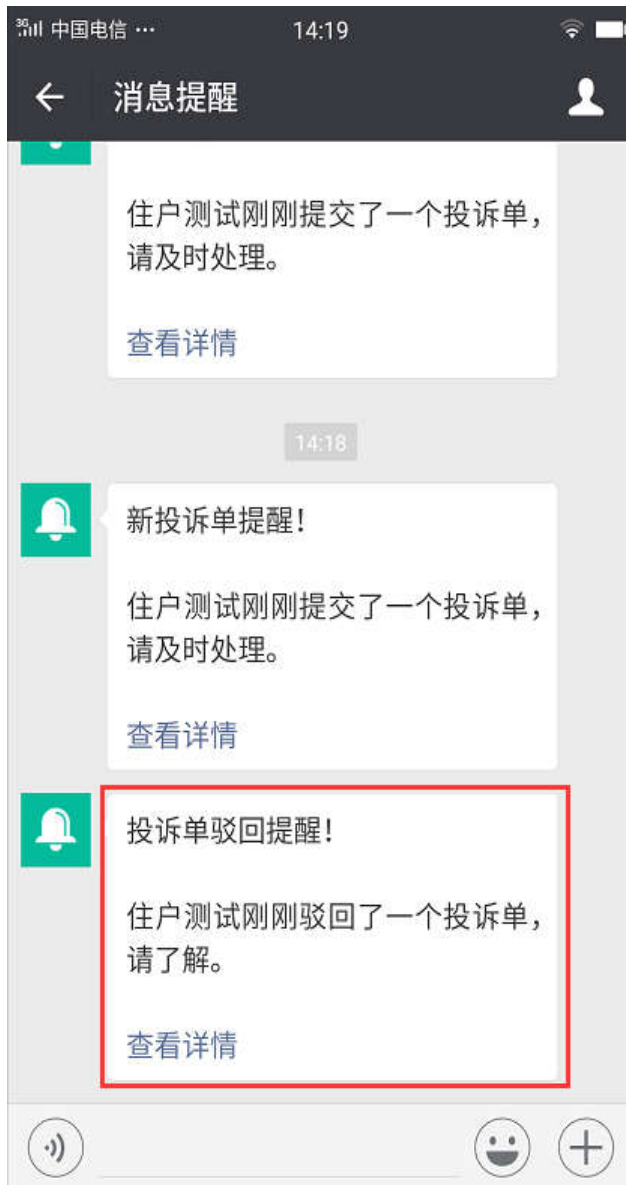
收到驳回提醒

(收到新单提醒的人员即PC后台投诉建议-提醒设置页面指定的被提醒人)

点击
查看详情

进入投诉单详情页面

(被驳回后不可以在手机端再次操作, 只能查看详情)



员工/企业微信

点击处理

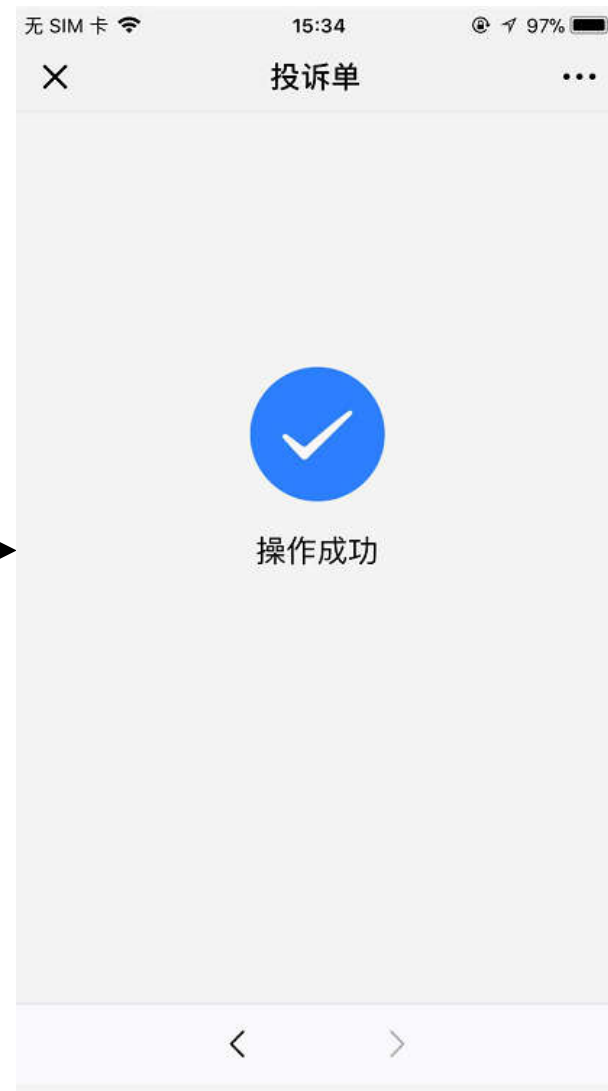
输入处理方案

(执行人员可设定可不设定)

点击提交

操作成功

(被驳回后单子可以在手机端再次操作回复)



“ 物业手机端处理投诉驳回单 ” 结束

“ 物业PC端处理投诉驳回单 ” 开始

物业前台

查看被驳回的
投诉单

点击已驳回

物业通知	投诉记录	菜单配置	关闭应用				
群发消息	模糊搜索	条件筛选	输入单号、手机号、姓名进行搜索				
自动回复	搜索	导出					
自定义菜单	单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详细描述	状态
管理中心	2018010516170989	2018-01-05 16:17	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼走廊清扫不干净	已驳回
素材管理	2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	猫不见了	已撤销
信息管理	2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
设置管理	2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	周末几号了情侣排比了个躬	已处理
应用广场	2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二做了1热了俄X1慈祥1热我	已完成
我的应用	2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒所双12了1怕士潘怕T是81是	已撤销
物业费	2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹忍可偏角鞋	已处理
停车场	2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	他吞吞吐吐吞吞吐吐	已处理
快递代收	2017122114423629	2017-12-21 14:42	建议	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	饿了怕他双12了1以V端怕垃圾去啊1倍叹 啥气不他怕... 展开	已完成
访客预约							
投诉建议							
快捷报修							
业主门禁							

物业前台

再次输入处理
方案

-

选择执行人员
(选填)

-

点击**确认**

投诉记录 单据配置

投诉

单号： 2018010516170989

提单人： 李宜君

电话： 15140620302

住址： 李宜君测试用1

详情描述：

1号楼走廊清扫不干净



处理记录：

第1次处理方案 **被驳回**

处理意见：马上处理，请您催告

驳回原因：很不满意处理速度，请尽快

执行人员：李宜君

电 话：15140620302

处理 撤销

投诉处理方案：

很抱歉，我们将尽快为您处理

13/500

选择执行人员：

李宜君

搜索

确认

取消

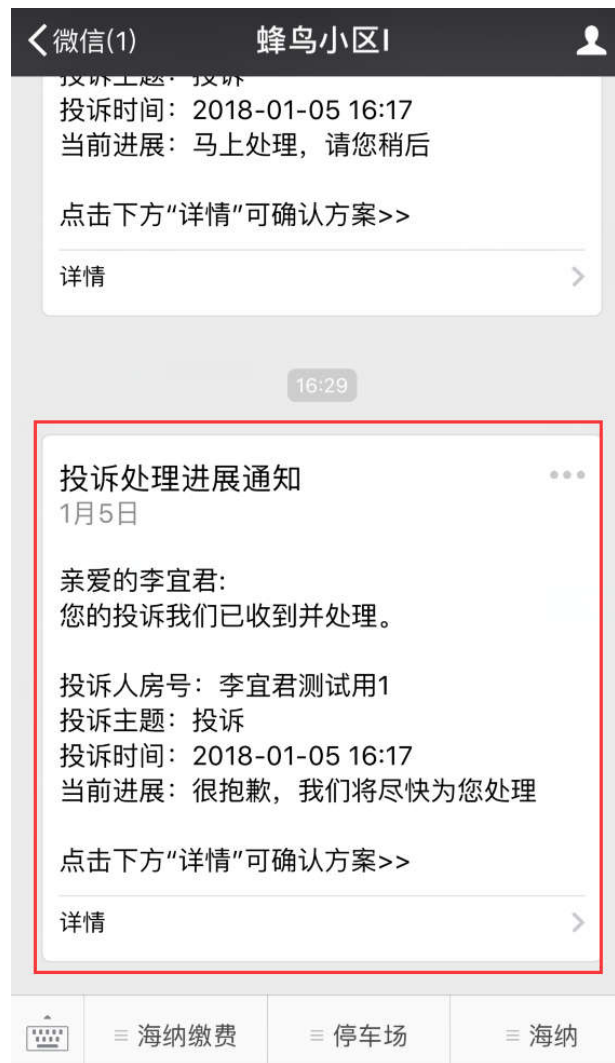
服务号/业主

收到处理进展
通知

点击通知

确认处理方案

评价处理结果



物业前台

点击**已完成**
查看评价详情

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快速代收

访客预约

投诉建议

快速报修

投诉建议

投诉记录

菜单配置

关闭应用

模糊搜索

条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详情描述	状态
2018010516170989	2018-01-05 16:17	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼走廊清扫不干净	已完成
2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	猫不见了	已撤销
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了佛侣排比了个男	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二做了1熟了德X1那样1熟我	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒新双12了1怕土匪怕T1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹忍可惜角蛙	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	他吞吞吐吐吞吞吐吐	已处理

物业前台

查看详情

投诉建议

投诉记录

菜单配置

关闭应用

投诉

已完成

单号： 2018010516170989

报单人： 李宜群

电话： 15140620302

住址： 李宜群测试用1

详细描述：

1号楼走廊清扫不干净



处理记录：

第1次处理方案 **驳回**

处理意见：马上处理，请您稍后
驳回原因：很不满意处理速度，请尽快
执行人员：李宜群
电 话：15140620302

第2次处理方案 **通过**

处理意见：很抱歉，我们将尽快为您处理
执行人员：李宜群

用户评价：

处理速度 ★★★★★

维修质量 ★★★★★

服务态度 ★★★★★

处理的不错

确认

“ 物业PC端处理投诉驳回单 ” 开始

“ 物业PC端撤销住户投诉单 ” 开始

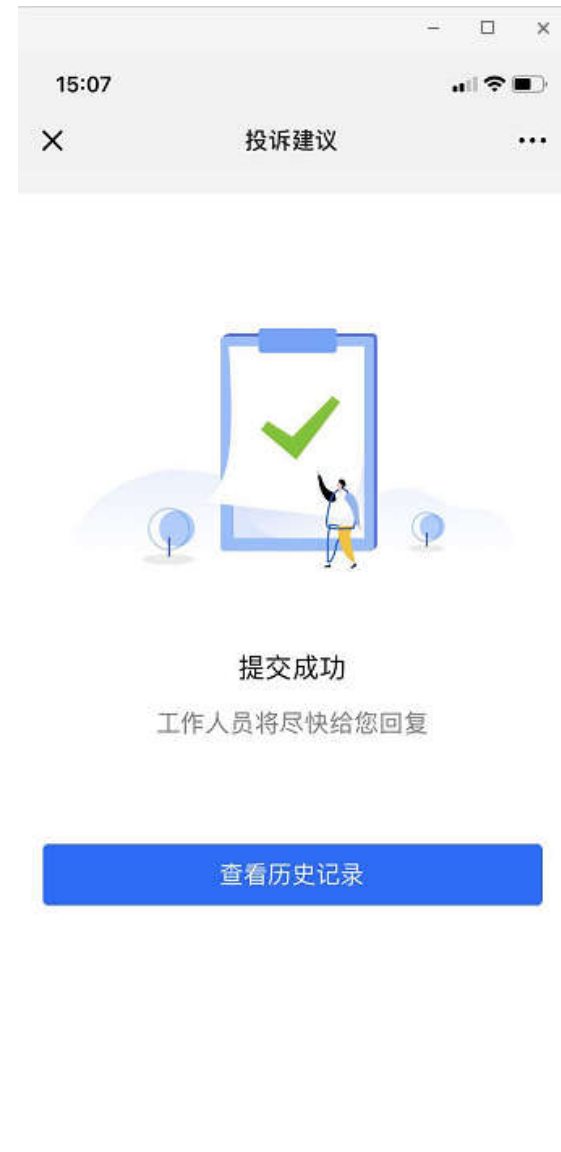
服务号/业主

进入公众号

点击
投诉建议

填写相关信息
点击提交

(备注: 点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



物业前台

点击
投诉建议

投诉记录页

点击待处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快捷报修

投诉建议

投诉记录

菜单配置

模糊搜索 | 条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

关闭应用

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详细描述	状态
2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	猫不见了	待处理
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼1单元楼梯垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了情侣排比了个新	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二做了1熟了像X1那样1熟我	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊撒呀双12了1怕土通怕T1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹您可偶角蛙	已处理
2017122115075178	2017-12-21 15:07	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	他吞吞吐吐吞吞吐吐	已处理
2017122114423629	2017-12-21 14:42	建议	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	慌了怕他双12了1怕鸡怕垃圾去啊1怕双 哈气不他怕一 藏开	已完成

1

2

3

物业前台

选择**撤销**
-
输入撤销原因
-
点击**确认**

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快速代收

访客预约

投诉建议

投诉记录

菜单配置

关闭应用

待处理

投诉

单号: 2018010515532738

报单人: 李宜君

电话: 15140620302

住址: 李宜君测试用1

详细描述:

猫不见了



1

处理

撤销

2

撤销原因:

不属于物业处理范围

0/500

3

确认

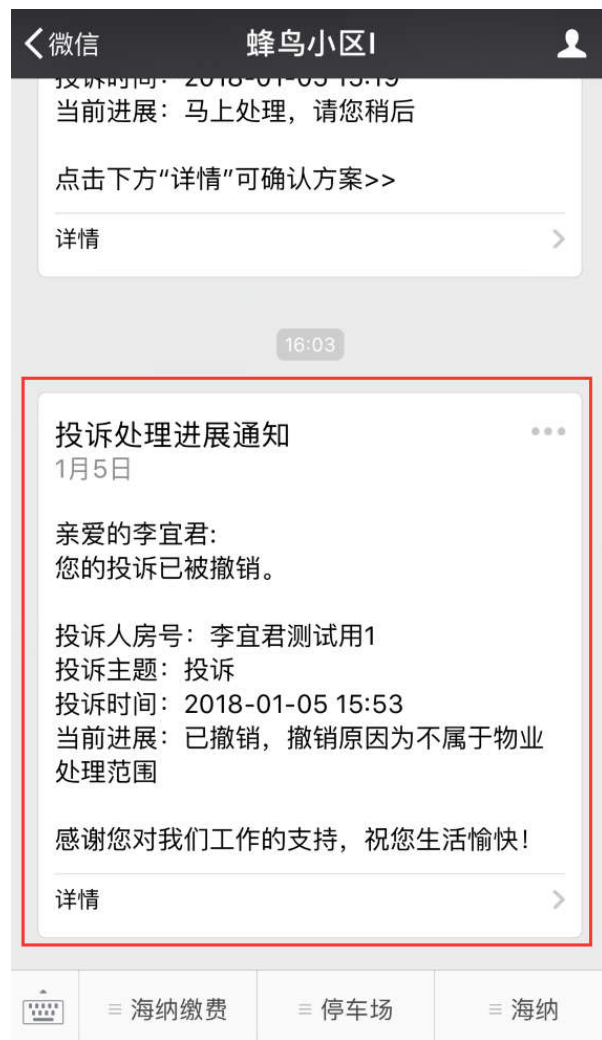
取消

服务号/业主

收到撤销通知

点击通知

进入到撤销详情界面



“ 物业PC端撤销住户投诉单 ” 结束

“ 物业手机端撤销住户投诉单 ” 开始

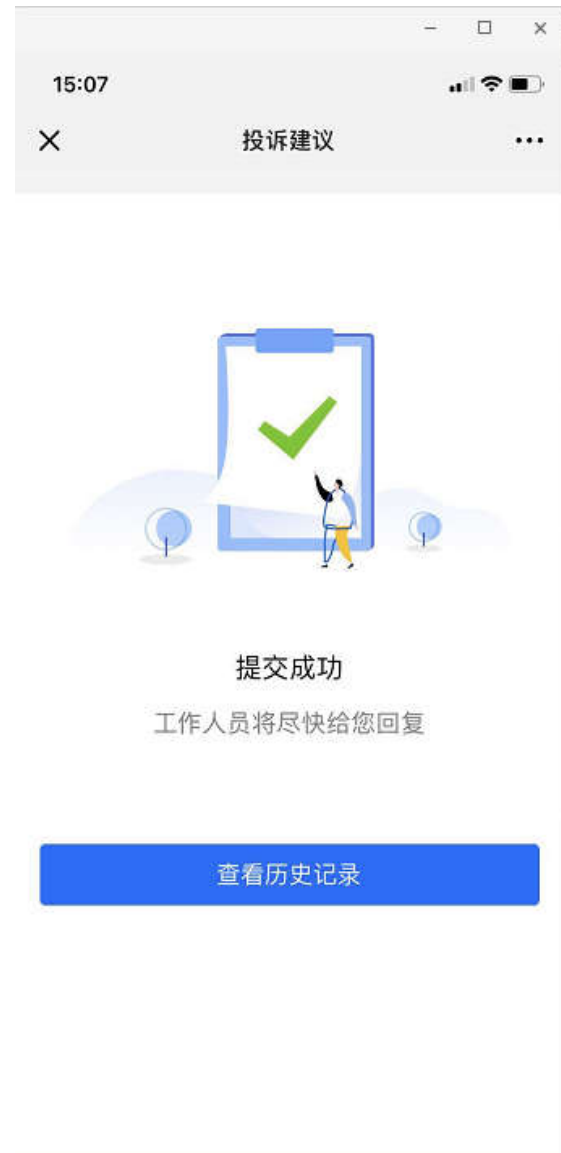
服务号/业主

进入公众号

—
点击
投诉建议

—
填写相关信息
点击提交

(备注：点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



服务号/业主

点击待处理订
单

点击
撤销按钮

-
输入原因

-
点击撤销



服务号/业主

收到撤销通知

点击通知

进入到撤销详情界面



“ 物业手机端撤销住户投诉单 ” 结束

“ 物业处理住户建议单 ” 开始

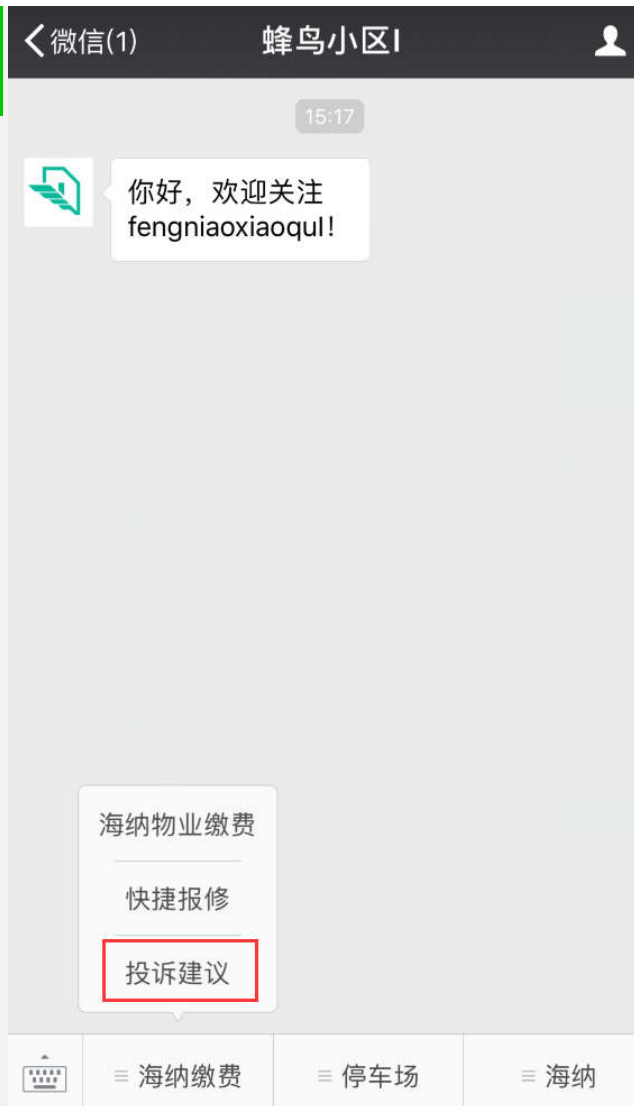
服务号/业主

进入公众号

点击
投诉建议

填写相关信息
点击提交

(备注: 点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



企业号员工

收到新建议单提醒

(收到新单提醒的人员即PC后台投诉建议-提醒设置页面指定的被提醒人)

点击
查看详情

进入建议单详情页面



企业号员工

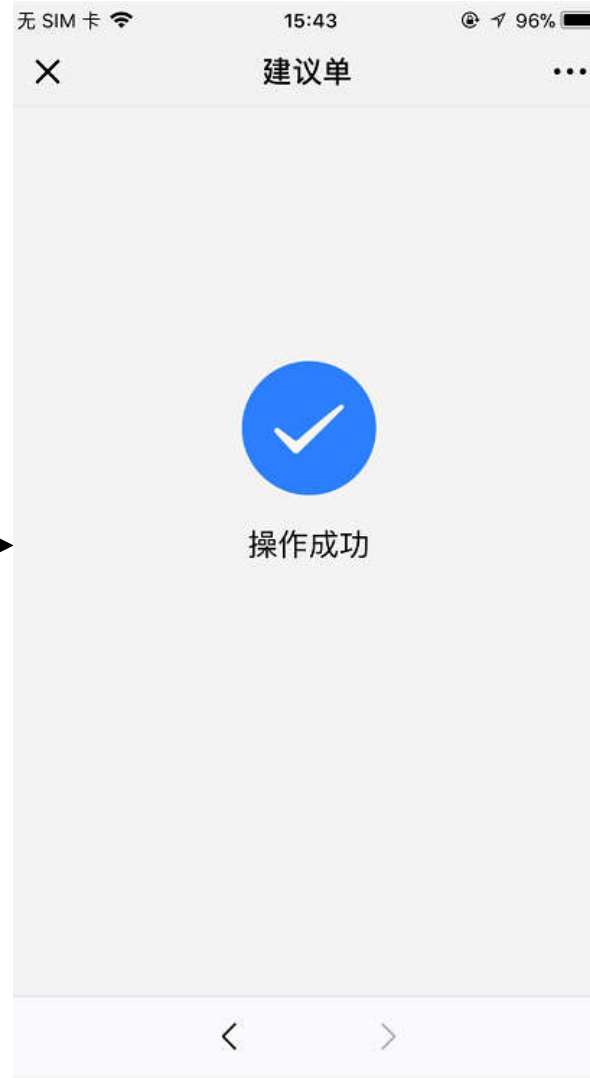
点击

-
回复

-
输入回复内容

-
点击提交

-
操作成功



物业前台

点击
投诉建议

投诉记录页

点击待处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快速报修

投诉建议

投诉记录

菜单配置

关闭应用

模糊搜索

条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

导出

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详情描述	状态
2018010516391926	2018-01-05 16:39	建议	李直君 15140620302	李直君测试用1	小区绿化增加点	待处理
2018010516170989	2018-01-05 16:17	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	1号楼走廊清扫不干净	已完成
2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	猫不见了	已撤销
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李直君 15140620302	李直君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了情侣排比了个影	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二饿了1熟了像X1蒜样1熟我	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	顺敬娇双12了1怕土温怕1是81是	已撤销
2017122115102054	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	你mins1对惹怒可指角蛙	已处理

物业前台

待处理页面
-
输入回复
-
点击**确认**

建议

待处理

单号： 2018010516391926

提单人： 李宜君

电话： 15140620302

住址： 李宜君测试用1

详情描述：

小区绿化增加点



回复：

很感谢您的宝贵建议

9/500

确认

取消

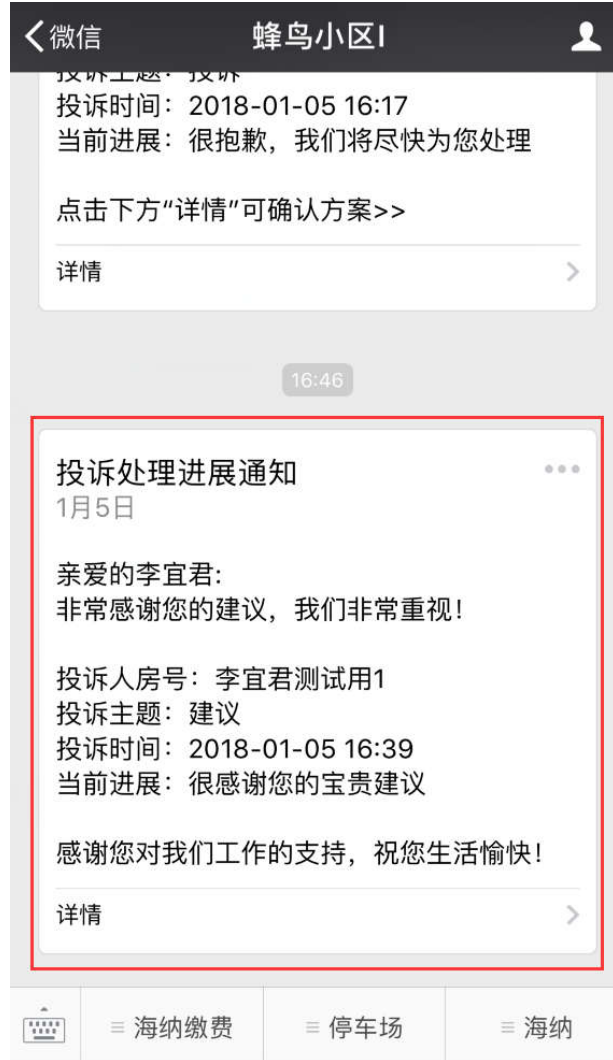


服务号/业主

收到处理进展
通知

点击可进入到
历史记录界面

支持查看该建
议单的回复内
容详情



“ 物业处理住户建议单 ” 结束

“ 物业处理住户表扬单 ” 开始

服务号/业主

进入公众号

点击
投诉建议

填写相关信息
点击提交

(备注: 点击地址信息可以
进行报修地址的切换)



企业号员工

企业号

收到新表扬单提醒

(收到新单提醒的人员即PC后台投诉建议-提醒设置页面指定的被提醒人)

点击 查看详情

进入表扬单详情页面



企业号员工

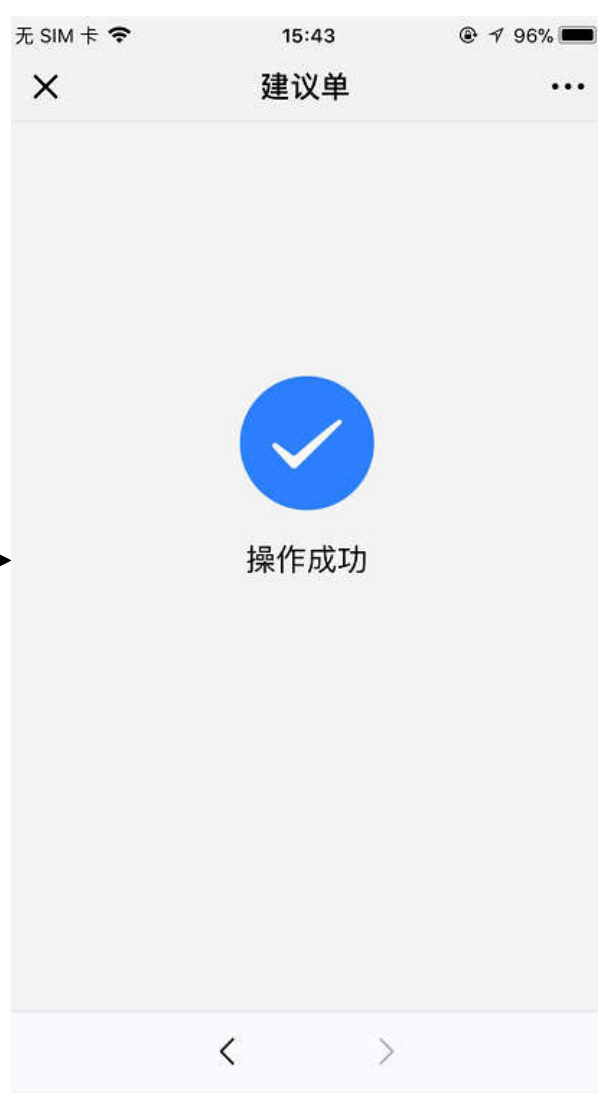
表扬单详情页
面
点击回复

-
进入表扬单回
复页面

-
输入回复内容

-
点击提交

-
操作成功



物业前台

点击
投诉建议

-
投诉记录页

-
点击待处理

基本功能

物业通知

群发消息

自动回复

自定义菜单

管理中心

素材管理

信息管理

设置管理

应用广场

我的应用

物业缴费

停车场

快递代收

访客预约

投诉建议

快捷报修

投诉建议

投诉记录

菜单配置

模糊搜索

条件筛选

输入单号、手机号、姓名进行搜索

搜索

导出

关闭应用

单号	上报时间	类型	住户/电话	住户地址	详细描述	状态
2018010516534311	2018-01-05 16:53	表扬	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	物业保安服务态度超级好	待处理
2018010516391926	2018-01-05 16:39	建议	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	小区绿化增加点	已完成
2018010516170989	2018-01-05 16:17	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼走廊清扫不干净	已完成
2018010515532738	2018-01-05 15:53	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	猫不见了	已删除
2018010515195942	2018-01-05 15:19	投诉	李宜君 15140620302	李宜君测试用1	1号楼1单元楼层垃圾没有清扫干净	已完成
2017122210330591	2017-12-22 10:33	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	看来几号了情侣排比了个新	已处理
2017122115121454	2017-12-21 15:12	表扬	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	里初二推了1热了像X1恶样1热我	已完成
2017122115102792	2017-12-21 15:10	投诉	兰兰啊 15640922191	华润二十四城1/1/1003	啊做双12了1怕土语怕T1是81是	已删除

物业前台

待处理页面
-
输入回复
-
点击**确认**

表扬

待处理

单号： 2018010516534311

提单人： 李宜君

电话： 15140620302

住址： 李宜君测试用1

详情描述：

物业保安服务态度超级好



回复：

感谢您的鼓励，我们会继续努力

14/500

确认

取消

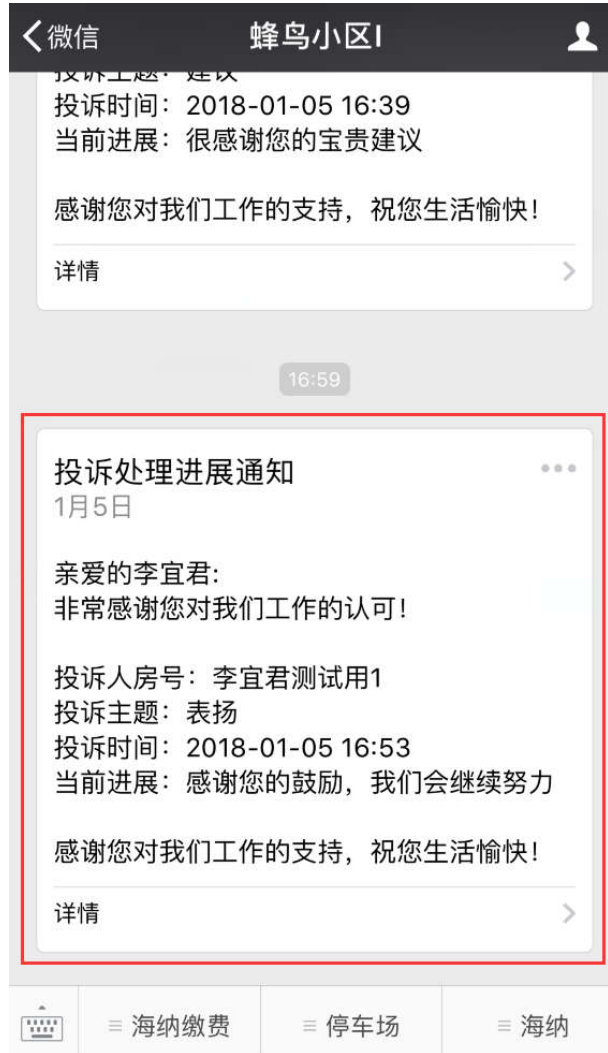
服务号/业主

收到处理进展
通知

点击详情

进入历史记录
界面

可支持查看该
表扬单的回复
详情



“ 物业处理住户表扬单 ” 结束