

# 后勤业务管理平台

---

## 操作手册

# 目 录

第 1 章 概览.....	1
1.1 编写说明.....	1
第 2 章 系统登录.....	1
2.1 电脑端登录.....	1
2.2 移动端登录.....	2
第 3 章 随手拍.....	5
3.1 操作说明.....	5
3.2 问题上报.....	6
3.3 流程与派发机制.....	7
第 4 章 畅言台.....	8
4.1 畅言台.....	8
4.2 回复管理.....	9
4.3 评价汇总.....	10
4.4 信件台账.....	10
第 5 章 监管指挥中心.....	11
5.1 案件结案.....	11
5.2 案件派发.....	11
5.3 承办责任人.....	12

# 第1章 概览

## 1.1 编写说明

本文档主要是对操作该系统的人员，提供一些辅助帮助，解决一些操作中遇到的问题。本文档中的每一个功能操作都围绕两个方面展开说明的，如下：

操作说明：操作说明是对操作部分的简要说明，大致包括功能作用、目的和关联性等。

操作过程：操作过程是对操作的目标导向，过程步骤的说明。

系统组成：系统主要由“随手拍”、“畅言台”和“监管指挥中心”三大部分组成。

# 第2章 系统登录

## 2.1 电脑端登录

本系统采用 B/S 系统架构，使用浏览器即可访问。系统推荐使用 Google Chrome 109 以上版本浏览器，使用体验会更好。

操作步骤：

第一步：点击桌面上的  Google Chrome 浏览器，或者是在开始菜单中打开 Google Chrome 浏览器。

第二步：在浏览器中输入访问地址：[hgehall.nwafu.edu.cn](http://hgehall.nwafu.edu.cn)

第三步：输入统一身份认证用户账号和密码，登录即可。如下图 2-1 所示。

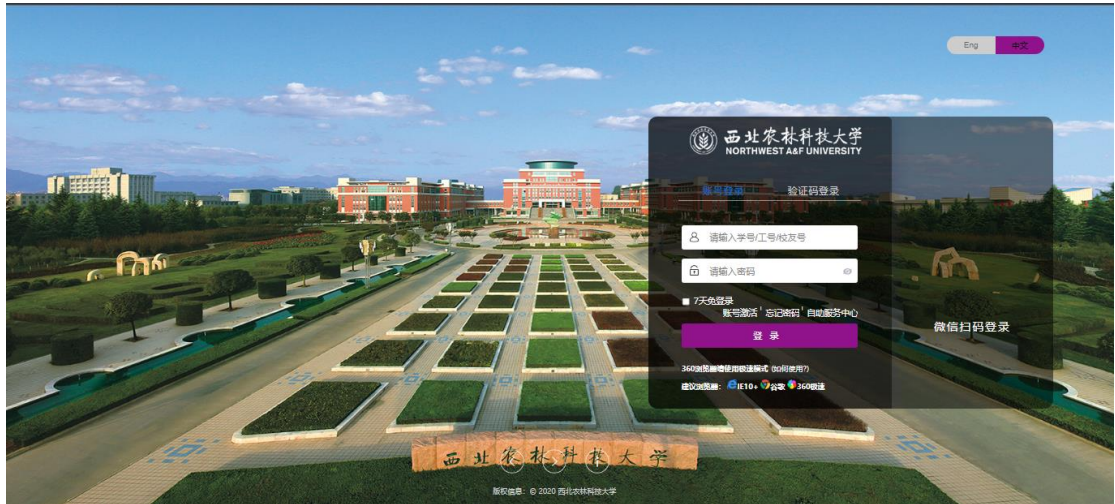


图 2-1 系统登录

## 2.2 移动端登录

请务必使用**校园 Wifi**。

第一步：在微信搜索“西农后勤”公众号并关注，如下图 2-2 所示。



图 2-2 搜索“西农后勤”公众号

打开公众号底部菜单“为您服务”-“智慧后勤”，如下图 2-3 所示。



图 2-3 公众号底部菜单

系统会显示统一身份认证登录页面, 请使用统一身份认证账号密码登录, 如下图 2-4 所示。

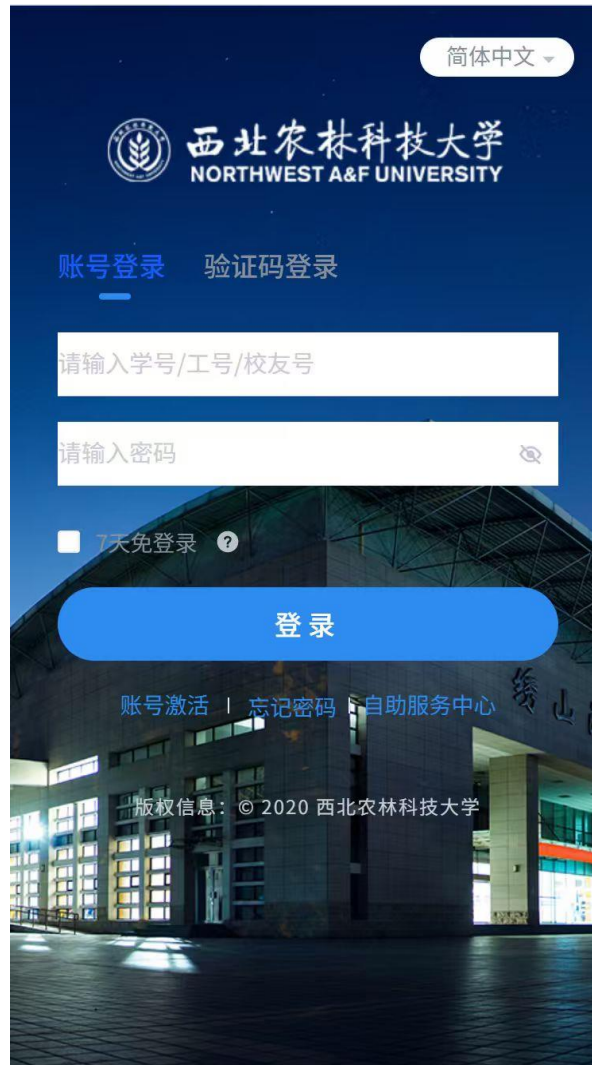


图 2-4 移动端登录

成功登录后即进入后勤一网通办页面，点击“随手拍”或“畅言台”即可进入系统，如图 2-5 所示。



图 2-5 智慧后勤移动端

## 第3章 随手拍

### 3.1 操作说明

“随手拍”是后勤巡检过程中，发现问题通过手机进行快速反馈，并识别问题类型，快速提交问题。其主要功能是用于问题上报，支持多种方式的反馈，如文字、图片、语音、视频、定位、时间等，可以完整的记录发现的问题。

第一步：移动端登录后，点击“随手拍”图标，进入“随手拍”，即可看到历史已经提

交的数据。如果需要反馈问题，进入第二步。



图 3-1 系统功能模块

## 3.2 问题上报

第二步：在页面顶端问题上报位置，点击 ，如下图 3-2 所示。

\* 问题照片/视频

请上传附件

\* 问题描述

请输入内容

0/500

请输入事件描述

按住说话

\* 事发地点 请选择

请选择事发地点

\* 事部件类型 事件/校园宣传广告/非法小广告 >

上报人 系统管理员

取消 提交

图 3-2 问题上报

支持拍照、录视频、录音，事发地点需在地图上选择地点，选择事部件类型（事件与部件），填写完成后点击【提交】即可完成操作。

### 3.3 流程与派发机制

第一步：用户提交后，问题会自动进入监管系统，绝大部分案件为自动派发，依据事件、部件类型直接分配至承办责任人。

第二步：承办责任人可进行处置、退回或转交操作；若退回，则说明该事项不属于其职责范围。

第三步：派发与结案由质量监管科负责监督，结案前需审核处置合理性，不合理可退回或终止。

# 第4章 畅言台

“畅言台”面向全校师生，可用于表扬、咨询、反馈、投诉等多种类型的问题处理。

师生通过畅言台提交问题后，后台有专人回复；若为咨询类问题，在畅言台内即可完成闭环处理，若涉及需协调的实际问题，则标记为“问题”并提交至质量监管科进行统一协调与派发，提交问题时同样需选地点、事部件、风险等级，并上传图片后提交。

精选问题展示，回复时选择“公开”，即进入“精选问题”库，作为典型问题对外展示。

查看问题处理状态，用户可查看自己问题的当前状态（已提交、处理中、已解决）。

评价处理结果，问题解决后，用户可对服务进行评价，包括满意度评分和文字反馈。

## 4.1 畅言台

使用电脑端登录或移动端登录后，点击“畅言台”，进入畅言台首页，展示了“我的”、“问题精选”和“我要说”。其中“我要说”是对表扬、咨询、反馈、投诉等多种类型的问题反馈入口。如下图 4-1-1 和图 4-1-2 所示。

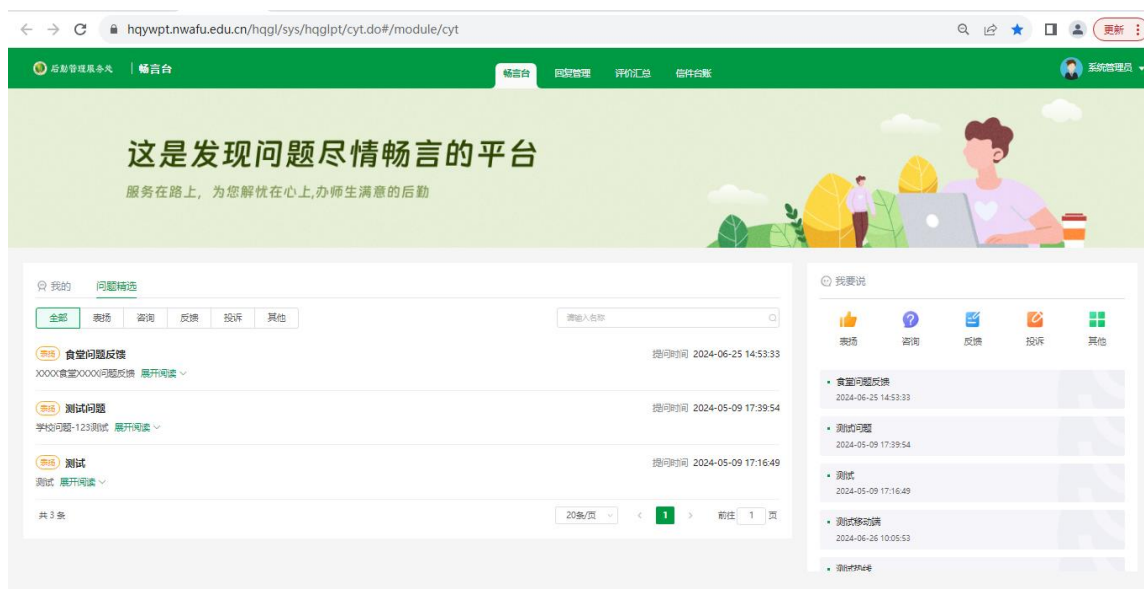


图 4-1-1 畅言台电脑端首页



图 4-1-2 畅言台移动端首页

## 4.2 回复管理

回复管理主要是对待处理，待回复，已回复的问题列表展示，方便查阅。待处理的问题可进行回复操作。如下图 4-2 所示。

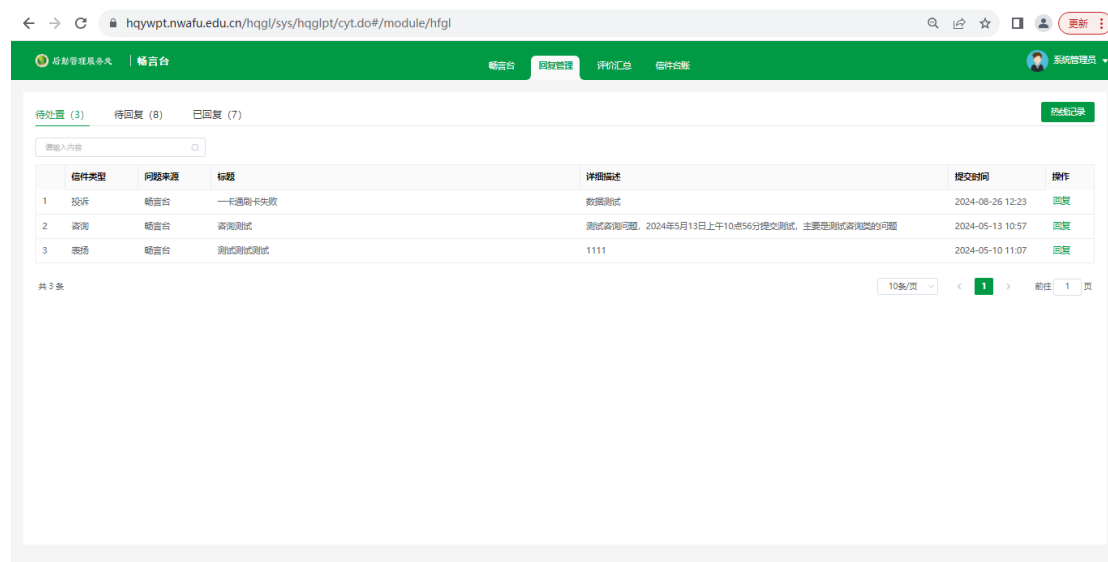


图 4-2 回复管理

## 4.3 评价汇总

评价汇总主要是对各类信件类型评价的列表展示。如下图 4-3 所示。

信件类型	评价星级	评价内容	标题	详细描述	回复内容	提交时间	操作
表扬	好	测试	测试饮食问题	测试详细内容	测试	2024-06-26 09:40	查看
表扬	好	测试评价	测试热线	测试	完成	2024-06-25 17:31	查看
投诉	非满意	什么东西?	测试测试测试	123qwe测试	自己解决	2024-05-20 16:40	查看
表扬	好	ok	测试	测试	测试	2024-05-09 17:16	查看

图 4-3 评价汇总

## 4.4 信件台账

信件台账主要是对各类信件的列表展示，可对各类信件督办，可查看督办历史。如下图 4-4 所示。

信件类型	处理状态	问题来源	处理类型	标题	详细描述	提交时间	操作
咨询	处理中	转言台	问题类	遵守转言台	演示	2026-04-17 09:24:25	督办 查看
反馈	处理中	转言台	问题类	转言台反馈		2026-04-08 17:33:04	督办 查看
反馈	处理中	转言台	问题类	测试11041	测试11041	2024-11-04 15:30:03	督办 查看
反馈	处理中	转言台	事务类	饮食服务问题测试241104	饮食服务问题测试241104	2024-11-04 14:57:33	督办 查看
表扬	处理中	转言台	问题类	测试的问题	测试问题详细描述	2024-10-16 09:47:02	督办 查看
表扬	处理中	转言台	问题类	某食堂商户测试问题	某食堂商户测试问题价格不合理，且服务态度较差	2024-10-14 23:34:32	督办 查看
投诉	未处理	转言台	--	一卡通刷卡失败	数据测试	2024-08-26 12:23:32	督办 查看
反馈	处理中	转言台	问题类	测试0812	测试0812	2024-08-14 13:28:26	查看
表扬	已处理	转言台	问题类	测试移动牌	移动牌	2024-06-26 10:05:53	查看
表扬	已处理	转言台	问题类	测试饮食问题	测试详细内容	2024-06-26 09:40:12	查看

图 4-4 信件台账

# 第5章 监管指挥中心

## 5.1 案件结案

案件结案主要展示了待办、已办、智能案件（未启用），可对案件进行“退回”、“终止”、“结案”操作。当前学校尚未接入智能设备，智能案件功能暂未启用，如下图 5-1 所示。

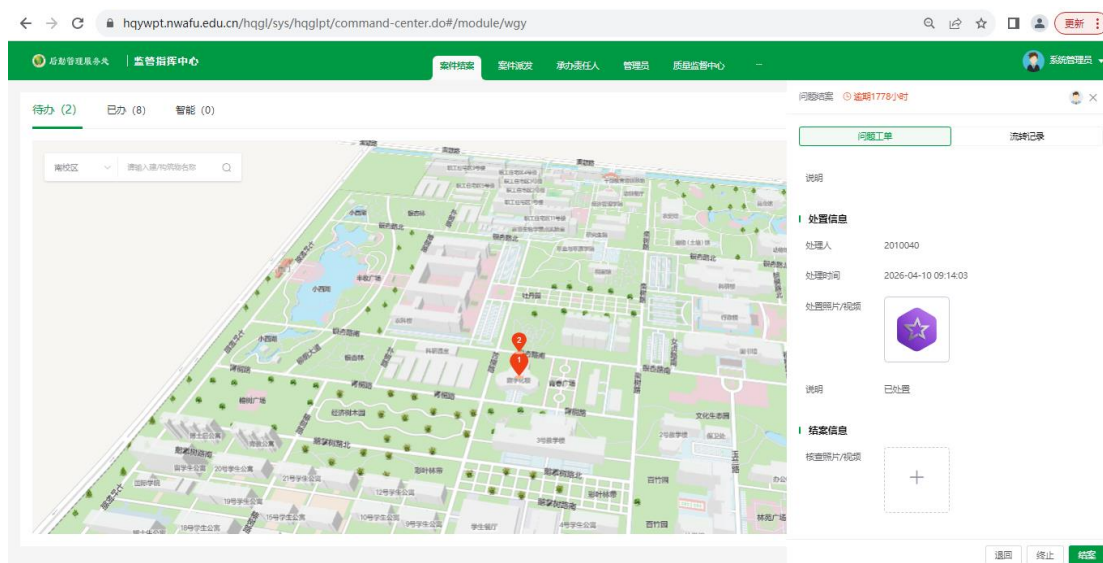


图 5-1 案件结案

## 5.2 案件派发

案件自动派发给承办责任人，承办责任人是根据事件、部件中配置的人员自动匹配。如下图所示。

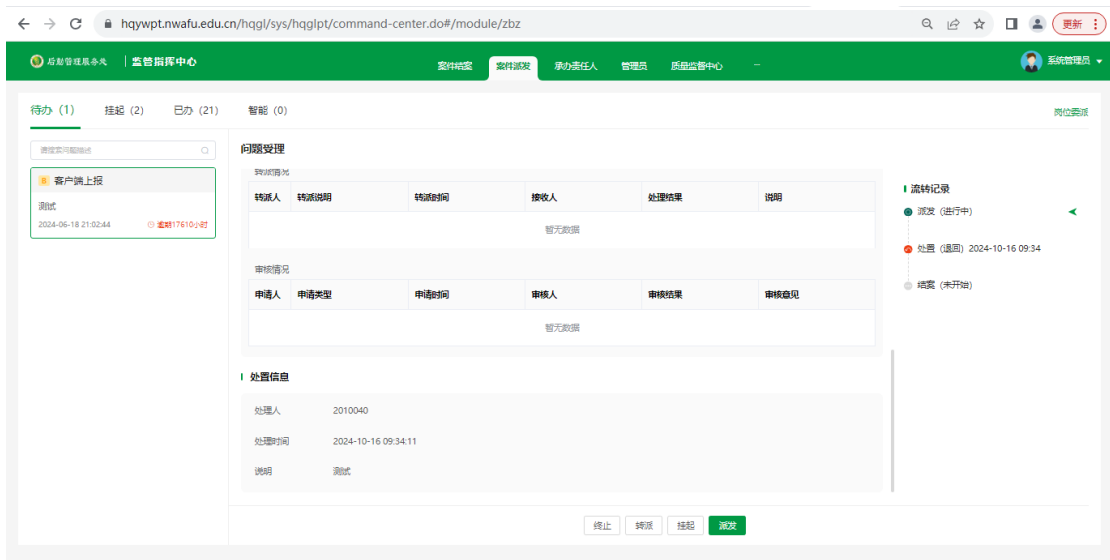


图 5-2 案件派发

### 5.3 承办责任人

案件承办责任人，负责审核案件办理情况，进行案件结案。承办责任人可以对工单进行“分享工单”、“退回”、“处置”操作。如下图 5-3 所示。

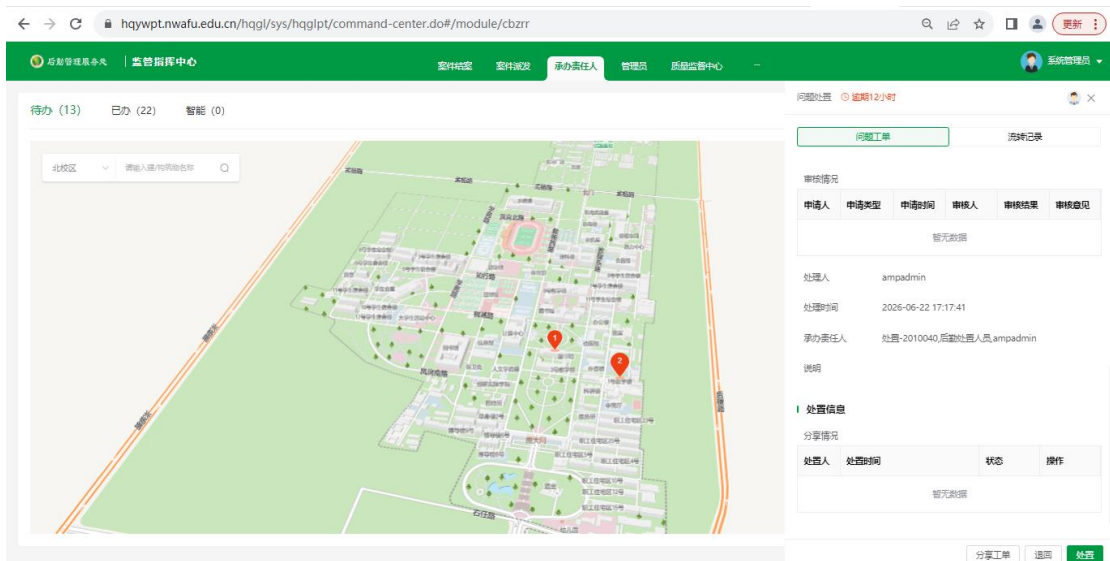


图 5-3 承办责任人