

全国农机化信息服务平台

《全国农机质量投诉管理系统》

农机管理部门操作手册

(V1.0)

农业部农业机械试验鉴定总站 2017 年 06 月

1

录 目
目 录

目	录		2
1.	系统概述		3
2.	操作指南		3
2	2.1. 投诉管理	理	
	2.1.1. 投i	计不会理	
	2. 1. 1. 1.	如何进行案件的受理	4
	2. 1. 1. 2.	如何进行案件的查询	5
	2. 1. 1. 3.	如何查看案件的详情	5
	2.1.2. 投讨	诉处理	6
	2. 1. 2. 1.	如何进行案件的处理	6
	2. 1. 2. 2.	如何进行案件的交办	7
	2. 1. 2. 3.	如何进行案件的移交	8
	2. 1. 2. 4.	如何进行案件的查询	8
	2. 1. 2. 5.	如何查看案件的详情	8
	2.1.3. 档题	客管理	9
	2. 1. 3. 1.	如何进行案件的查询	9
	2. 1. 3. 2.	如何查看案件的详情	9
	2. 1. 3. 3.	如何补录案件的信息	9
	2. 1. 3. 4.	如何编辑案件的信息	10

1. 系统概述

《全国农机质量投诉管理系统》是【农机直通车 • 全国农机化信息服务平台】的 一个应用子系统。

部、省、市、县各级农机管理部门均可以通过该系统实现各级农机质量投诉的信 息化管理和相关的数据分析。

2. 操作指南

2.1. 投诉管理

部、省、市、县各级农机化管理部门均可以通过该功能模块实现本机构农机投诉 的受理、处理和投诉档案的管理。

2.1.1. 投诉受理

在任何一个操作界面中,点击【农机质量监督管理-投诉管理】模块下的【投诉 受理】功能,系统进入(图 2-1-1)所示的操作界面。

34 全国农	机化信息服务	平台							X09	息:王宏城
农机直通车	00101 <u>1</u> .0.10000								? 控制面板	◆ 注晴
导航菜单《	首页 🛄 投诉受理 ×					● 投始版版 ● 合注時 近成人: 回転人投供人供法: 授成人用法: 回転人投供人用法: 股成人: 回転人投供人供法: 受給人用法: 回転人投供人用法: 股成人: 回転人投供人供法: 产品系称: 产品系称: 受担命应称: 处理器 股成人: 回転人投供人用法: 产品系称: 产品系称: 交通整合应称: 处理器 取用: 1502558855 和志聖: 1502558855 和志聖: 1502558855 和志聖: 1502558855 和志聖: 1502558855 和志聖: 150255855				
 回 建区 概 况 回 回 政务 办公 	案件类型: 请选择	▼ 案件来源: 通道	5译 · 案件状态	: 请选择 • 投诉方式:	请选择 • 投	诉人: [清帕入投诉人姓名]	投诉人电话:	自入投诉人电话		
🗈 🗀 应急调度	2 帮助 🔍 查看 (金) 录)	/ 编辑							🔍 查询	\$ MH
▶ 🗀 合作社管理	□ 案件编号	案件类型	案件来源 3	解件状态 投诉时间	投诉方式	投诉人	投诉人电话	产品名称	金 重新 章 重要 金 重新 金 重新	处理单
□ □ 服务热线管理	1 🗌 20170625077234	重大投诉	机构受理 3	8理中 2017-06-25 00	0:00:00.(电话投诉	翟耀	15626568856		农业部农业机械化	營現 农业部
① 跨区作业证管理	2 🗌 20170625038974	单人投诉	机构受理 5	を理中 2017-06-25 00	0:00:00.(信函投诉	邢志敏	15626568854		农业部农业机械化	譬現 农业部
日日本机局最收益管理	3 20170625339562	重大投诉	机构受理 5	5理中 2017-05-30 00):00:00.1 电话投诉	李三	18612565585		农业部农业机械化	着現 农业部
 ● 日本市工作 ● 日本市工作	1									
	20 - 14 4 1 /1	P H O								1-3共 3条
				O 第ICP錄13047581号	6					
IN shrett									10 A M	0 @ 125%

(图 2-1-1) 投诉受理管理界面

2.1.1.1. 如何进行案件的受理

◆ 录入

在(图 2-1-1)中,点击 ✤ 汞 按钮,系统进入(图 2-1-2)所示的《农机质量 投诉登记表》录入界面。

	2	农机质量	投诉登记	表			
案件编号: 20170623268666		制单时间	ी: 2017-06-23			制单人: 王宏斌	
案件类型:	单人投诉	投诉方式:	电话投诉	•	投诉时间:	2017-06-23	
受理单位:	农业部农业机械化管理司	受理人:	王宏斌		受理时间:	2017-06-23	
投诉方						-	
姓名:	请输入投诉人姓名(必填)	性别:	◎男 ◎女		手机号码:	请输入投诉人手机号码(必填)	
身份证号码:	请输入投诉人身份证号(非必填)	家庭所在地:	省 🔻	• 市	区/县 🔻	请输入详细地址(非必填)	
被投诉产品						-	
品目:	请选择农机具品目(必填) ···	品牌:	请输入农机具品牌(必填)	规格型号:	请输入农机具的规格型号(非必填)	
是否享受补贴:	◎是 ◎否	购买日期:	请选择购买日期(非	必填) 🔤	购机价格:	输入价格(非必填)	
发票号码:	请输入购买发票号码(非必填)						
被投诉方						-	

(图 2-1-2) 投诉受理录入界面

在(图 2-1-2)中:

 1)在录入过程中可以随时点击^{暂存}按钮,保存已经录入的信息,暂存后的案件 状态为【受理中】;案件受理人为本人。后续可以通过

2)相关信息录入完成并选择是否受理后,可以点击 按文 按钮完成投诉受理。提 交后的案件状态对应受理的结果:【待处理】或【不受理】。

特别说明:在录入品牌信息时,可以直接录入品牌名称进行自动筛选,也可以使用鼠标双击录入框选择品牌。

◆ 编辑

在(图 2-1-1)中,勾选一条【案件状态】为【受理中】或【待受理】的案件信 4/11 息,点击 ✓ 编辑按钮,系统进入类似(图 2-1-2)所示的操作界面,可以对案件信息 进行编辑操作。在进行编辑操作时,同样也可以随时点击 暂存 按钮或 ^{援交}按钮。

特别说明:

1) 案件状态为【待受理】的案件是指用户通过网络提交的案件;

2) 只能编辑本人暂存的案件信息,不能编辑他人受理的案件信息;

3) 当编辑案件状态为【待受理】的案件时,案件的受理人即为编辑者本人。

2.1.1.2. 如何进行案件的查询

在(图 2-1-1)中,选择或输入相应的查询条件并点击⁽³⁾查询按钮,可以快速过 滤查询相关的案件信息。

2.1.1.3. 如何查看案件的详情

在(图 2-1-1)中,勾选任何一条案件信息,点击^{Q 查看}按钮,可以查看案件的 详细信息。

2.1.2. 投诉处理

在任何一个操作界面中,点击【农机质量监督管理-投诉管理】模块下的【投诉 处理】功能,系统进入(图 2-2-1)所示的操作界面。

公 》 ^{衣机直通车} 全国农村	机化信息服务	<u>务</u> 平台	- /			11	双迎黎王宏斌 ? 控制面板 • 中注销 •
导航菜单	首页 👘 投诉受理 🗙	□ 档案管理 × □	□ 投诉处理×				«
申 → 諸区概况 申 → 政务办公 申 → 应急调度	案件类型: 请选择	▼ 案件来源:	请选择 ▼ 案	件状态: 请选择			
田 (二) 政务办公 田 (二) 应急调度	・	🔍 查询 🛸 重置					
□ 🗀 合作社管理	前近 125 近年 125 11 255 11 255 12 <	投诉人电话 产					
中 🕞 系统设置	20 • • • • 1 /	1) H O	0 j	和CP备13047581号-6			0-0共 0条

(图 2-2-1) 投诉处理管理界面。

2.1.2.1. 如何进行案件的处理

◆ 认领

在(图 2-2-1)中,勾选【案件状态】为【待处理】的案件,点击 2 认须 按钮可以批量认领案件。凡是本人认领的案件,【案件状态】变为【处理中】,案件处理人即为本人。

温馨提示:本人认领后的案件只能由本人自己进行后续的处理,其他人员将不能 对该案件进行任何的操作。

◆ 处理

只有认领后的案件才可以进行案件处理操作。

在(图 2-2-1)中,勾选【案件状态】为【处理中】的案件,点击 ✓ 处理 按钮系 统进入(图 2-2-2)所示的案件处理界面。

砼钼阿名称:	· 哺相へ给用同的者 法检入经销言的指	5秒(3P%)4) 美玄人内に公徳)	S2用阿地址: 联系由话·	1 (法給)(25/4)	rts ch Rž 3	「中」「「「「」」	×	-岳 ▼	调制人件动 法给入公司	i vis do le	ENSANE) 도치 문제(대	の油り	
佐藤商之歌・	请输入(土)的内口/小	2款/非以值)	佐修育抽屉·	41987 (SE18)	•••••••	市 ·	区((L ·	清始) 法约	101111	しい に い 请)	21-9967	
联系人:	请输入维修高的期	業系人(主公績)	联系由话:	□ 请输入维修	。 商的联系	(由话(非公道)		维修日期:	请洗择维修	E F I I I I I I I I I I I I I I I I I I	E公谊)		
投诉情况													
质量问题和损害事实:	请输入质量问题利	回损害事实(非必填											
投诉要求:	◎修理 ♥更換 ■	退货 ■赔偿	请输入投诉方的i	斥求(非必填)									
提供有关证据:	☞合同 ☞发票 □	合同 ※发票 □三包凭证 □合格证 □使用说明书 □广告和宣传材料 □实物和照片 □其他 上传/虚看附件											
投诉原因类别:	☑产品质量 □作:	业质量 □维修质量	■服务质量	质量问题	●类别:	■适用性 ■安全	生回可	「靠性 □ 其他					
产品质量问题分类:	一般质量问题	◎严重质量问题	请选择严重质量问	司题类别(可多	选)							•••	
受理意见:	●受理 ⑧不受理	◎援助受理	不受理原因:	请选择		•	请	输入其它不受理的	的原因(非必均	貢)			
处理情况												-	
处理单位:	农业部农业机械很	比管理司	处理人:	请输入处理	人自己	填) **		结案时间:	请选择结筹	时间(i	毕必填)		
调解记录:	请输入调解记录(非必填)											
调解结果	■修理 ■更換 ■	退货 赔偿	请输入调解结果((非必填)						传/查测	酚性		
处理结果	◎办结 ◎终止		终止原因:	请选择	•	请输入其它终止的	原因(必填]					
挽回经济损失情况:	挽回损失:	挽回损失 元	增加赔偿:	增加赔偿	元	政府罚役	政	防罚没 元	4	其它:	(非必填)	元	

(图 2-2-2) 投诉案件处理界面

在(图 2-2-2)中:

 投诉处理人员可以录入调解记录、调解结果、处理结果、结案时间、挽回损 失等相关信息;

2)投诉处理人员在录入处理信息时可以随时点击^{暂存}按钮暂存相关信息;暂存 后的案件状态仍为【处理中】

3)如果案件处理完成,则可以点击 ^{援交}按钮,提交相关信息,完成本案件的处理工作,提交后的案件状态对应处理的结果:【已办结】或【已终止】。

2.1.2.2. 如何进行案件的交办

当某些案件需要交办给下级单位进行处理时,可在(图 2-2-1)中勾选【案件状态】为【待处理】的案件点击 2 交办 按钮,并选择下级单位,即可将该案件交办给下级机构处理。

温馨提示:对于进行了【交办】操作的案件来讲,受理方看到的案件状态为【己 交办】,案件来源为【机构受理】;而接收方看待的案件状态仍然是【待处理】,只不 过案件的来源为【上级交办】。

2.1.2.3. 如何进行案件的移交

如果本人需要将自己处理的案件移交给他人处理时,可在(图 2-2-1)中勾选【案件状态】为【处理中】的案件点击 ⁸⁵按钮,并选择对应的工作人员,即可将该案件交办给指定的工作人员处理。

温馨提示:移交后的案件状态、案件来源、案件信息等不变,只是处理人变为了 被指定的工作人员。

2.1.2.4. 如何进行案件的查询

在(图 2-2-1)中,选择或输入相应的查询条件并点击^{9,查询}按钮,可以快速过 滤查询相关的案件信息。

2.1.2.5. 如何查看案件的详情

在(图 2-2-1)中,勾选一条案件信息并点击^{Q 查看}按钮,即可以查看该案件的 详细信息。

温馨提示:如果该案件的状态为【待处理】,还可以进行【认领】或【交办】操 作;如果该案件的状态为【处理中】,则可以进行【移交】操作。

2.1.3. 档案管理

在任何一个操作界面中,点击【农机质量监督管理-投诉管理】模块下的【档案 管理】功能,系统进入(图 2-3-1)所示的操作界面。

菜单 《	1 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	(and the second	NUMBER OF A										
	■ 2017年2日 室中共型: 第21年 ● ND ① 二日 ● 室中共同日 2017年23657474	 聖件樂源: 聖件樂源: 第編 聖件樂型: 華人投诉 	(株式) (株式) (株式) (株式) (株式) (株式) (株式) (株式)	重件状态: 資忠择 重件状态 不受理	 ・	讀進經 • 股所方式 00:00:00:电话投诉	£Ri€A :	(唐明人校永人姓名) 投诉人 李立三	投诉人电话: () 投诉人电话 18652628896	20000000000000000000000000000000000000	:	·······基本····•	区/县 电 查询 参 重加 处理人

(图 2-3-1) 档案管理操作界面

2.1.3.1. 如何进行案件的查询

在(图 2-3-1)中,选择或输入相关的查询条件并点击 ^{《 蓟} 按钮,可以快速筛 选查询相关的档案信息。

温馨提示:通过选择行政区划,可以查询辖区内各级农机化管理部门所受理或处 理的全部案件信息。

2.1.3.2. 如何查看案件的详情

在(图 2-3-1)中,勾选一条案件信息并点击^{《查看}按钮,即可以查看该案件的 详细信息。

2.1.3.3. 如何补录案件的信息

如果需要补录历史上已经办结的案件信息,可在(图 2-3-1)中点击 卷 补录 按钮 即可按照页面提示补录案件信息。操作界面如(图 2-3-2)所示。

	2	农机质量	投诉登记表	表			
案件编号: 20170623846784		制单时[间: 2017-06-23			制单人: 王宏斌	
案件类型:	单人投诉	投诉方式:	电话投诉	•	投诉时间:	2017-06-23	I
受理单位:	农业部农业机械化管理司	受理人:	王宏斌		受理时间:	2017-06-23	i
投诉方						-	
姓名:	请输入投诉人姓名(必填)	性别:	◎男 ◎女		手机号码:	请输入投诉人手机号码(必填)	
身份证号码:	请输入投诉人身份证号(非必填)	家庭所在地:	省 🔻	▼ की	区/县 🔹	请输入详细地址(非必填)	
被投诉产品						-	
品目:	请选择农机具品目(必填) ···	品牌:	请输入农机具品牌(必	填)	規格型号:	请输入农机具的规格型号(非必填)	
是否享受补贴:	◎是 ◎否	购买日期:	请选择购买日期(非必	填) 📑	购机价格:	输入价格(非必填)	
发票号码:	请输入购买发票号码(非必填)						
被投诉方						-	

(图 2-3-2) 案件补录操作界面

在(图 2-3-2)中:

1) 在补录过程中可以随时点击^{™ 存}按钮,保存已经录入的信息,该案件的状态
 为【补录中】,后续可以通过 [✓] 编辑</sup>功能继续完善相关信息;

2)相关信息录入完成并选择是否受理或办结、终止后,可以点击 ^{继交}按钮,完 成案件档案的补录,该案件的状态对应受理结果或处理结果:【不受理】、【已办结】 或【已终止】。

2.1.3.4. 如何编辑案件的信息

在(图 2-3-1)中,勾选一条【案件状态】为【补录中】的案件,点击 ✓ 编辑按钮,可以编辑相应的信息。

在编辑案件信息的过程中,依然可以进行【暂存】和【提交】操作。

农机直通车•全国农机化信息服务平台

网址: <u>http://www.njztc.com</u>

北京久其移动商务科技有限公司

统一客服: 400-133-9797

北京市朝阳区东三环南路 96 号

农业部农业机械试验鉴定总站科研楼二层