

韶关市市场监督管理局
全国 12315 平台话务平台信息录入
应用系统项目
建
设
方
案



目录

1 建设背景.....	4
2 建设目标.....	4
3 建设内容.....	4
4 系统建设.....	5
4.1 受理对接模块.....	5
4.1.1 12345 业务处理流程.....	6
4.1.2 业务工单分派对接流程.....	6
4.2 业务对接模块.....	8
4.2.1 地方局初始化 12345 坐席信息对接模块.....	8
4.2.2 接口安全校验模块.....	8
4.2.3 与 12345 系统话务数据对接模块.....	8
4.2.4 与 12345 系统信息审核数据对接模块.....	15
4.2.5 与 12345 系统反馈结果数据对接模块.....	15
4.2.6 12345 坐席签入签出数据对接.....	18
4.2.7 12315 工单接收成功状态返回.....	18
4.2.8 12315 工单接受失败状态返回.....	18
4.2.9 12315 工单不受理退回反馈接口.....	18
4.2.10 12315 工单受理反馈接口.....	19
4.2.11 12315 工单举报立案反馈接口.....	19
4.2.12 12315 消费投诉反馈接口.....	19
4.2.13 12315 举报案件反馈接口.....	19
4.2.14 12315 咨询类反馈接口.....	19
4.2.15 12315 主体信息接口.....	19
4.2.16 12315 消费维权投诉内容信息.....	20

4.2.17 12315 举报违法内容信息.....	20
4.2.18 12315 标准数据接口.....	20
4.3 信息查询模块.....	20
4.4 数据审核模块.....	21
4.5 流转信息交互模块.....	21
4.6 处理时限适配模块.....	21
4.7 催办、补单适配模块.....	21
4.8 优化升级实施方案.....	22
4.8.1 接口对接.....	22
4.8.2 话务数据集成.....	23

1 建设背景

为贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于深化市场监管综合行政执法改革的指导意见》，推进 12315 热线和信息化平台整合，建立统一、权威、高效的 12315 行政执法体系，2019 年 2 月，国家市场监督管理总局发布《市场监管总局关于整合建设 12315 行政执法体系更好服务市场监管执法的意见》（国市监网监【2019】46 号文件，以下简称“意见”），2021 年《市场监管总局关于在政务服务便民热线优化工作中依法做好投诉举报处理工作的意见》（国市监网监发〔2021〕10 号）。按照意见的总体目标：到 2020 年底，基本建立统一、权威、高效的 12315 行政执法体系，到 2021 年底，实现“推进互联互通，实时归集全量数据”的工作要求。整合建设工作分两个阶段，2019 年为过渡期，主要实现基于全国 12315 平台，实施部署接线人员用户端，实现 12315 热线数据在全国 12315 平台实时采集、动态管理。2020 年，依托全国 12315 平台，逐步完善市场监管部门投诉举报受理热线和平台，建成全国统一、上下五级贯通的 12315 行政执法体系，实现“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”的工作机制；2021 年，完成韶关市 12345 平台与全国 12315 平台的数据对接集成，实现 12345 平台与 12315 平台间“互联互通、信息共享、业务实时交互”，打造成市场监管执法的前沿岗哨，为维护宽松便捷的准入环境、公平竞争的市场环境、安全放心的消费环境，建设统一的市场监管执法体系提供有力支撑。

为此，结合韶关市的本地业务情况，根据韶关市 12315 热线已被 12345 整合的情况，提出了韶关市全国 12315 平台话务平台信息录入应用系统与 12345 系统对接的建设思路。

2 建设目标

按照“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”的要求，以满足消费者需求为导向，对原工商、质监、食药监、物价、知识产权投诉举报热线进行整合，遵循总局统一的市场监管热线标准、数据标准与业务标准，基于全国 12315 平台，

实现 12315 热线数据在全国 12315 平台实时采集、动态管理。

本项目将结合韶关市 12315 的本地业务情况，打造一个即满足总局一张网考核要求和数据要求，又满足韶关市 12345 平台整合建设要求的 12315 对接平台。

3 建设内容

目前，韶关市市场监管 12315 热线端的投诉举报业务主要由市内 12345 平台进行接听受理，互联网端的投诉举报业务由各市县直接使用全国 12315 平台进行处理。鉴于韶关市的目前实际现状，本项目建设内容如下：

韶关市市场监管在市局端本地化布署总局统一的话务平台信息录入应用系统，并将该系统嵌入到 12345 系统，实现与全国 12315 平台受理页面的集成对接，由市 12345 平台统一接听市场监管类话务形成受理工单，流转至全国 12315 平台，所有工单（包括电话来源及全国 12315 平台受理的网络来源）在全国 12315 平台处理。电话来源案件办理结果将反馈至市 12345 平台，并将所有数据留存在市局端作本地化应用。

本项目能够保证韶关市所有渠道来源案件统一平台处理，从而加强全市数据获取的完整性和准确性，也能够切实提升处理能效，实现全市统一标准、一张网服务。

4 系统建设

在总局的统一数据标准与业务规范指导下，完成全国 12315 平台话务平台信息录入应用系统在市本地的部署，该系统的主体功能将与总局全国 12315 平台保持一致，数据标准和业务标准与总局全国 12315 平台一致，实现与总局全国 12315 平台的互联互通，实现与总局基础信息与业务数据的同步，以满足韶关市市场监管业务数据可无缝地上报至总局平台以及后期规划中本地个性化功能改造的需要。

4.1 受理对接模块

在总局的统一数据标准与业务规范指导下，地方局搭建对接系统，提供标准

化表单页面，可嵌入到 12345 系统中进行市场监管业务领域信息录入，完成地方 12345 系统个性化接入并保证标准化数据管理，并实现与全国 12315 平台受理页面的集成对接。市 12345 平台统一接听市场监管类话务形成标准化受理工单，流转至全国 12315 平台，网络来源案件仍由全国 12315 平台受理，实现各渠道案件统一在全国 12315 平台分流、处理、办结。网络来源案件办结情况由全国 12315 平台直接反馈，电话来源案件办理结果将反馈至市 12345 平台。各市局需准备服务器、交换机等软硬件支撑资源。

4.1.1 12345 业务处理流程

1、受理数据

韶关市 12345 话务员在原有 12345 平台上进行业务受理，业务工单在 12345 平台派到县（市、区）市场监管局后，再使用“页面嵌入”的形式转至全国 12315 业务平台进行处理，最后将处理结果通过数据对接反馈至 12345 系统。

4.1.2 业务工单分派对接流程

1、12345 将归属市场监管的工单分派给归属的县（市、区）政府；

2、县（市、区）政府接单人员在 12345 系统上将市场监管的工单分派给县（市、区）市场监管局接单人员；

3、县（市、区）市场监管局接单人员在 12345 系统上打开工单详情，通过点击“签收”按钮，12345 系统自动弹窗跳转到总局 12315 系统工单登记嵌入页面，并自动完成已有的对应数据项的填充；

4、县（市、区）市场监管局接单人员在总局 12315 系统工单登记嵌入页面需要继续进一步完善总局所需的其他基本字段，经办处理并最终提交（如果中途未点击提交关闭页面，工单不会保存至总局 12315 系统）；

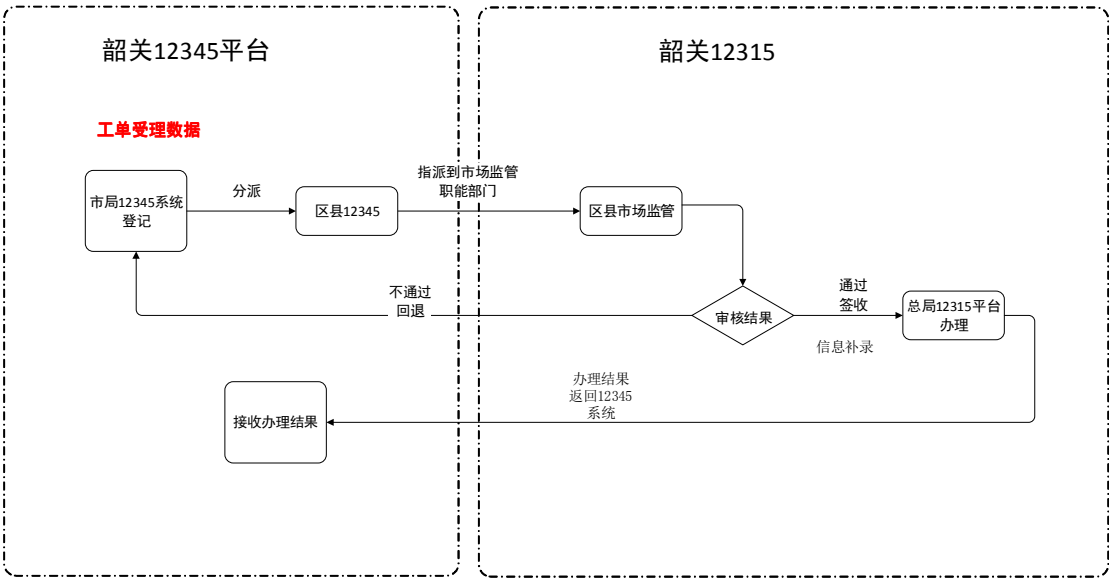
5、总局 12315 系统工单成功提交后将在“工单接收状态记录表”标记接收工单已经成功保存；

6、12345 定时读取总局 12315 系统“工单接收状态记录表”，对已经成功保存的工单，在 12345 标记为“已签收”（12345 点击“签收”提交 315 系统后记录并显示提交时间，但不做按钮限制处理，直到获取到 315 系统反馈的成功保持记录后才标记为“已签收”）；

7、工单在总局 12315 系统内部流转处理完毕后，将相关结果数据插入“反馈数据对接表”；

8、12345 定时读取总局 12315 系统“反馈数据对接表”，获取处理结果信息，并按照 12345 流程自动回单。

● 12345 工单同步至 12315 系统示意图：



12345系统

签收

弹出12315登记页面

退回12345系统

退回件处理

退回

确定保存

进入12315系统

基本信息

登记编号21440000002020010230382758

录入时间2020-01-02 11:16:49

接收方式电话

保存

审核

驳回

投诉人信息

姓名单位

投诉人联系电话

性别男 女

投诉人地址

证件类型中华人民共和国居民身份证

证件号码

提交

投诉事项

问题描述

提交

投诉处理信息

处理进度

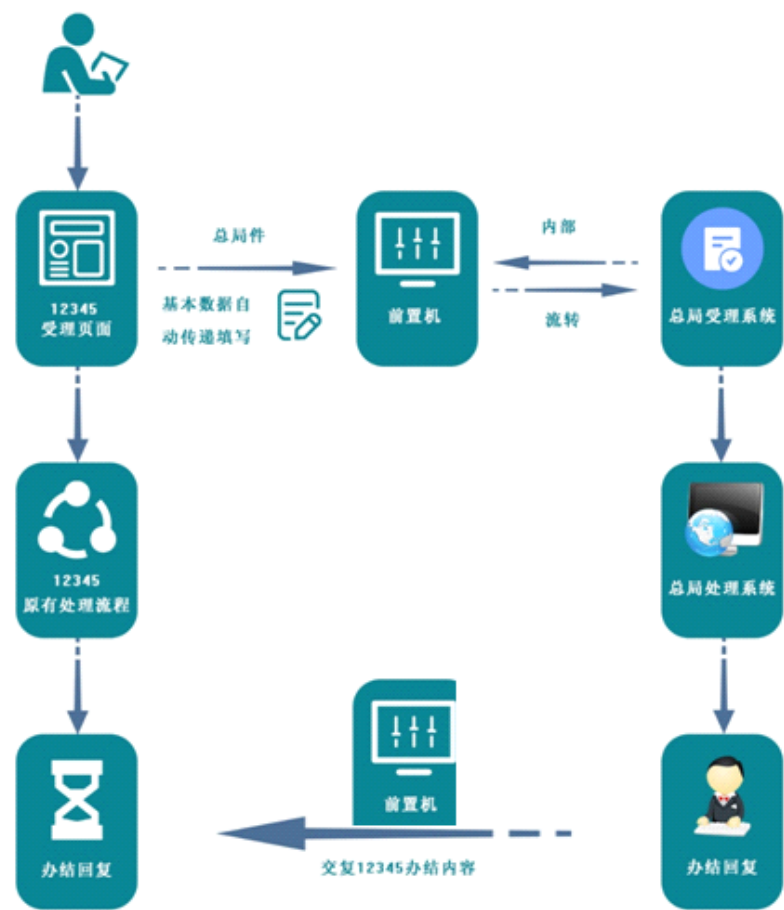
处理结果

处理时间

处理人

处理备注

● 12345 与 12315 系统工单交互流程图



4.2 业务对接模块

遵循总局统一的数据标准和业务规范，市 12315 对接平台将实现与市 12345 业务数据互通，主要包括 12345 坐席信息、接口安全校验、话务数据、信息系统审核数据和反馈结果数据等适配对接，从而满足总局的话务数据上报要求。

4.2.1 地方局初始化 12345 坐席信息对接模块

地方局搭建对接系统同步维护 12345 系统坐席用户信息

4.2.2 接口安全校验模块

为系统相关接口提供安全校验功能，保障接口调用安全

4.2.3 与 12345 系统话务数据对接模块

地方局搭建对接系统,与 12345 系统话务数据打通,主要提供话务日志数据、录音日志数据、座席工作日志数据、话务满意度数据等话务方面的数据信息对接。

(1) 话务日志上报模块

说明: 话务日志信息数据的上报,每一通热线呼入生成的话务日志信息,当热线电话通话结束后,生成对应的话务日志信息。

请求地址: /api/call/callinfo

请求参数说明:

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
callid	String	50	必填	呼叫流水号 (话务唯一识别码) 6位受理地行政区划 代码+通讯呼叫流水 号 sourcearea+通讯平 台生成的呼叫流水号
callno	String	30	必填	来电号码
sourcearea	String	6	必填	受理地行政区划代码 按全国12315平台标 准
calltime	Number	14	必填	呼叫时间: YYYYMMDDhhmmss

skilltime	Number	14	非必填 进座席必填	进队列时间： YYYYMMDDhhmmss
seattime	Number	14	非必填 进座席必填	进座席时间： YYYYMMDDhhmmss
ringtime	Number	14	非必填 进座席必填	振铃时间： YYYYMMDDhhmmss
calltype	String	1	必填	呼叫类型： 1 成功,2 呼出

响应参数说明(Json格式)，若存入错误会返回错误信息：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

返回结果字符串示例：

```
{"code":0,"msg":"成功","data":{"issuc":"1"}}
```

(2) 录音日志上报模块

说明：话务对应录音日志上报，每一通热线呼入生成的录音日志信息，通话结束后生成对应的录音日志信息，供总局调听使用。

请求地址：/api/call/recordinfo

请求参数说明：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
recordid	String		必填	录音数据ID: 区域编码+呼叫类型 +呼叫流水号 Sourcearea+calltype +callid
callid	String	50	必填	呼叫流水号 (话务唯一识别码) 6位受理地行政区划 代码+通讯呼叫流水 号 sourcearea+通讯平 台生成的呼叫流水 号
recordname	String	50	必填	录音文件名
recordpath	String	200	必填	录音全地址: 供总局直接调听使 用
begintime	Number	14	必填	录音开始时间: YYYYMMDDhhmmss
endtime	Number	14	必填	录音结束时间: YYYYMMDDhhmmss

sourcearea	String	6	必填	录音所属地区行政区划代码 按全国12315平台标准
calltype	String	1	必填	呼叫类型： 1 成功,2 呼出

响应参数说明(Json格式)，若存入错误会返回错误信息：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

返回结果字符串示例：

```
{"code":0,"msg":"成功","data":{"issuc":"1"}}
```

(3) 坐席工作日志上报模块

说明：话务对应坐席的签入签出日志上报，获取在线坐席使用。

请求地址：/api/call/seatsignin

请求参数说明：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
signid	String	30	必填	坐席签入数据主键： 所属区域编码+坐席 工号+签入时间 sourcearea+seatno

				+ begintime
seatno	String	30	必填	坐席工号
seatname	String	50	必填	坐席名称
begintime	Number	14	必填	签入时间： YYYYMMDDhhmmss
endtime	Number	14	必填	签出时间： YYYYMMDDhhmmss
sourcearea	String	6	必填	所属地区行政区划 代码 按全国12315平台标准

响应参数说明(Json格式)，若存入错误会返回错误信息：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

返回结果字符串示例：

```
{"code":0,"msg":"成功","data":{"issuc":"1"}}
```

(4) 话务满意度上报模块

说明：对应来电人针对接话情况的满意度评价。

请求地址：/api/call/satisfaction

请求参数说明：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
id	String		必填	录音数据ID: 区域编码+呼叫流水号 Sourcearea+callid
callid	String	50	必填	呼叫流水号 (话务唯一识别码) 6位受理地行政区划代码+通讯呼叫流水号 sourcearea+通讯平台生成的呼叫流水号
satisfaction	String	1	必填	满意度编码: 1: 非常满意 2: 一般满意 3: 不满意
opttime	Number	14	必填	操作时间: YYYYMMDDhhmmss
sourcearea	String	6	必填	所属地区行政区划代码 按全国12315平台标

				准
--	--	--	--	---

响应参数说明(Json格式)，若存入错误会返回错误信息：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

返回结果字符串示例：

```
{"code":0,"msg":"成功","data":{"issuc":"1"}}
```

4.2.4 与 12345 系统信息审核数据对接模块

地方局与 12345 系统业务信息审核数据对接，主要有地方局业务审核结果数据的对接，完成审核退回功能。

4.2.5 与 12345 系统反馈结果数据对接模块

地方局与 12345 系统反馈结果数据对接，地方局搭建的对接系统方面提供工单处理过程信息反馈对接，包括初查反馈信息、办结反馈信息等，供 12345 系统调用，获取对应受理业务的办理结果反馈。

(1) 待获取反馈

说明：热线接入 12345 登记单的反馈信息待获取数据接口。可以获取所有未被获取的已反馈业务数据。

接口调用成功，请调用 **【待获取反馈接口回写接口】** 回写持久化状态后，再进行调用，否则将被视为获取请求端数据写入失败，再次调用该接口仍将获取到旧数据。

请求地址：/api/case/todocasefeedback

请求参数说明：

无

响应参数说明(Json 格式):

对象数组 Json, 每次最多获取 500 条。

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
Region	String	32	必填	业务编号
Feetime	Number	14	必填	反馈时间: YYYYMMDDhhmmss
Feedbackname	String	100	必填	反馈人名称
Feedbacktel	String	25	必填	反馈人电话
Feedbackarea	String	100	必填	反馈人机构名称
Feedbackcontent	String	4000	必填	反馈内容

(2) 待获取反馈接口回写

说明: 待获取反馈接口的状态回写, 表明已经获取成功, 下次调用待获取反馈接口时将不再获取这些主键对应的数据。

请求地址: /api/case/ callbackcasefeedback

请求参数说明:

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
regino	String		必填	业务编号, 如需多个 则用", " 间隔

请求 body 示例:

```
{"regino": "1330110002XXXXXXXXX, 1330110002XXXXXXXXXX"}
```

响应参数说明(Json 格式):

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	Issuc	String	1			1 成功 0 失败

返回结果字符串示例:

```
{"code":0,"msg":"成功","data":{"issuc":"1"}}
```

(3) 反馈查询

说明: 热线接入登记的反馈信息查询。

请求地址: /api/case/casefeedback

请求参数说明:

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
regino	String	30	选填	业务编号, 如需多个 则用”,” 间隔 要求详见附录
beginregtime	Number	14	非必填	登记时间(开始): YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	非必填	登记时间(结束): YYYYMMDDhhmmss

响应参数说明(Json 格式):

对象数组 Json, 每次最多获取 500 条。

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
------	------	------	----	----

Region	String	32	必填	业务编号
feetime	Number	14	必填	反馈时间： YYYYMMDDhhmmss
Feedbackname	String	100	必填	反馈人名称
Feedbacktel	String	25	必填	反馈人电话
Feedbackarea	String	100	必填	反馈人机构名称
Feedbackcontent	String	4000	必填	反馈内容

4.2.6 12345 坐席签入签出数据对接

定时将 12345 传入对接库中的坐席登录日志数据取到 12315 本地库的坐席登录日志表中，再通过大数据交互程序，将坐席登录日志数据传入北京总局的 12315 数据库的坐席登录日志表中，在总局大屏上进行展示

4.2.7 12315 工单接收成功状态返回

嵌入登记成功后，返回成功状态到对接库的工单状态表中，告知 12345 系统，该工单已经成功转入 12315 系统中，再通过本地的大数据交互程序，将本地接受的 12315 工单传入北京总局进行处理

4.2.8 12315 工单接受失败状态返回

嵌入登记完成后，若保存失败，则返回失败状态到对接库的工单状态表中，告知 12345 系统，该工单没有成功转入 12315 系统中

4.2.9 12315 工单不受理退回反馈接口

工单在 12315 系统流转中，发现不属于 12315 管辖，工作人员进行不受理操作，将不受理理由，不受理说明，时间等数据通过大数据平台返回到本地的 12315

系统数据库中，再通过接口，将数据写入 12315 系统与 12345 系统的对接库的受理/立案情况表中

4.2.10 12315 工单受理反馈接口

工单在 7 个工作日内经由工作人员确定受理之后，会将受理说明，受理人，受理时间等数据通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库受理/立案情况表中，告知 12345 系统，该件已经受理

4.2.11 12315 工单举报立案反馈接口

工单在 15 个工作日内经由工作人员确定立案之后，会将立案说明，办理人，立案时间等数据通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库受理/立案情况表中，告知 12345 系统，该件已经立案

4.2.12 12315 消费投诉反馈接口

投诉工单办结之后，会将办理结果，包括办理人信息，经过人信息，经办人电话，调解结果，侵权类型，未履行义务，欺诈标志等数据通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库投诉案件反馈表中

4.2.13 12315 举报案件反馈接口

投诉工单办结之后，会将办理结果，包括办理人信息，经过人信息，经办人电话，涉嫌违法行为，案值，罚没金额等数据通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库举报案件反馈表中

4.2.14 12315 咨询类反馈接口

非现场答复咨询类工单办结之后，会将办理人，办理人电话，办理时间，答复内容等数据通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库中

4.2.15 12315 主体信息接口

工单办结后，会将被告企业名称，企业地址，联系电话，行业分类等信息通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库中

12315 客体信息接口

工单办结后，会将商品名称，商品服务分类，品牌名称，是否网购，订单号，商品数量等信息通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库客体信息表中

4.2.16 12315 消费维权投诉内容信息

工单办结后，会将投诉问题类别，消费方式，诉求内容等信息通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库的消费维权投诉内容表中

4.2.17 12315 举报违法内容信息

工单办结后，会将举报问题类别，消费方式，商品服务分类等信息通过大数据接口从北京返回到本地数据库，然后通过接口，将数据写入 12315 与 12345 系统的对接库的举报违法内容信息表中

4.2.18 12315 标准数据接口

12315 存的数据为编码，为保证 12315 与 12345 编码标准一致，需提供商品服务分类，举报问题类别，投诉问题类别，侵权类型，调解方式，单位等编码与内容到 12315 标准数据对接表中，以便 12345 系统根据总局制定的标准，随时能进行更新

4.3 信息查询模块

该模块主要实现相关信息的查询功能，主要包括业务和交互日志等相关信息

的查询功能，具体如下：

业务查询：用于查询 12345 坐席人员录入的业务记录信息、退回的工单信息、工单流转信息、办理结果信息等

交互日志查询：用于查询接口对接情况、相关错误信息、异常业务信息等信息。

4.4 数据审核模块

为地方局人员提供受理单审核，工作人员可对 12345 系统来源的工单进行预审核，不属于市场监管管辖范围的可进行退回操作。

4.5 流转信息交互模块

提供流转信息交互，将 12345 系统转至地方局平台案件受理处理的流转信息返回 12345 系统

4.6 处理时限适配模块

考虑到各地处理时限的差异性，提供适配地方局平台处理时限，将 12345 的处理时限要求适配到地方局平台

4.7 催办、补单适配模块

适配地方局平台催办、补单，将 12345 的催办信息适配到地方局平台

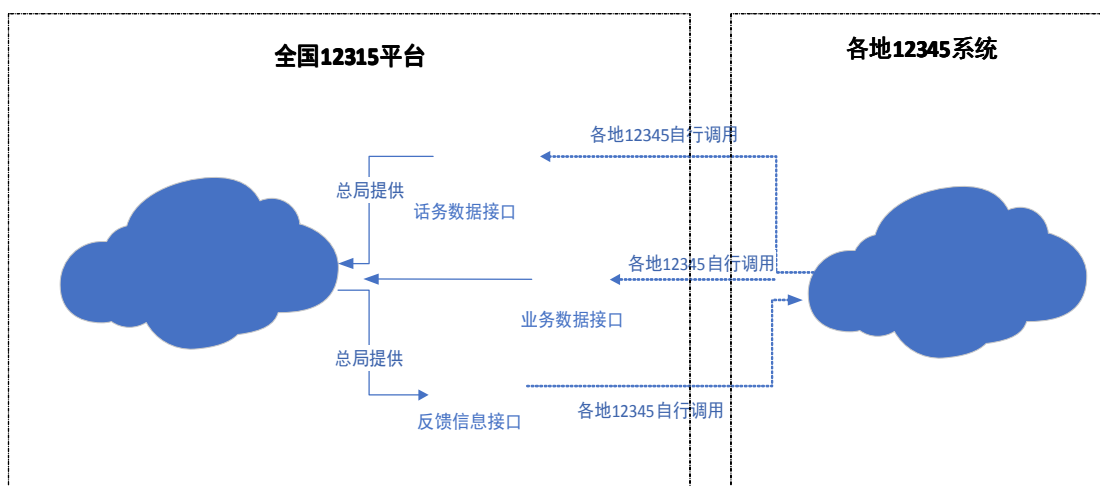
4.8 优化升级实施方案

4.8.1 接口对接

4.8.1.1 对接模式

● 与全国12315平台系统实现接口标准对接，按照全国12315平台与12345系统对接标准规范完成全部接口对接。

方式二：直接调用总局数据接口



●
主要工作内容：

地方 12345 系统：

1) 对接实现所有数据接口，完成数据实时上报；

2) 12345 平台接口须保证与全国 12315 业务软件同步升级，在全国 12315 平台因业务变化升级业务功能和数据标准后，12345 平台侧需要同步升级调用的接口；

地方市场监督管理单位：

1) 市场监管单位需要实现对接数据的准确与完整性，在补录界面完成对 12345 系统数据质量把控及数据补填，校验，并保证数据传输及时性。

4.8.2 话务数据集成

4.8.2.1.1 通信方式

- 全国12315平台系统与12345系统数据的通信方式要求如下；

- a) 全国12315平台与各地12345系统之间通信应采用http协议；
- b) 服务端的接口方式以RESTful架构形式提供；
- c) 服务端应提供IP地址、端口号、URI地址等信息；
- d) 客户端向服务端发起服务请求，服务端响应请求处理后应向客户端返回应答，交互内容是采用JSON格式；
- e) 若客户端发送消息后30s内未收到应答，应进行3次重传，仍失败的应进行补传直到成功。

4.8.2.1.2 安全策略

- 服务端与客户端应进行双向安全验证，确保进行可靠、可信的数据传输。服务端对客户端安全验证流程遵循以下要求：

- a) 服务端应为客户端分配相应的接入AppId与Token；
- b) 客户端向服务端发起数据传输请求时，在Header中封装接入AppId与Token。服务端接收到客户端连接请求后，应验证接入AppId与Token；
- c) 服务端应验证客户端接口数据完整性与一致性，在Header中封装完整性校验码。

4.8.2.1.3 协议消息格式

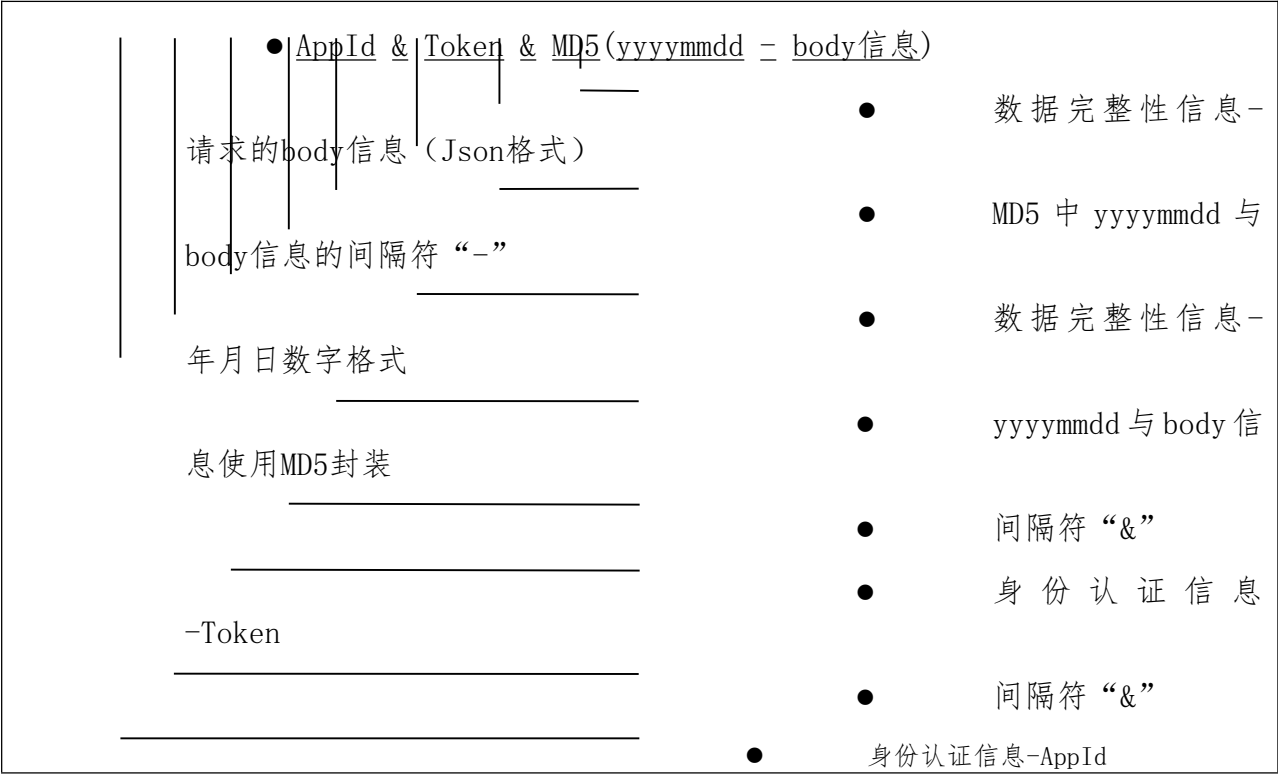
4.8.2.1.3.1 请求说明

● HTTP请求包含Header和Body两部分（Body是可选项），编码方式为UTF-8。

4.8.2.1.3.2 请求 Header 信息

● 验证信息：请求Header信息中需设置身份认证信息(AppId与Token)与数据完整性验证信息(MD5验证信息)，如请求body信息不需要设置信息，则数据完整性验证信息可不设置,即可不拼接MD5验证信息。

● Header设置信息：



4.8.2.1.3.3 请求 body 信息

● 请求参数信息，各个业务内容对应的请求信息不同，使用Json格式，存在请求参数信息则需要在请求Header信息中传入数据完整性信息MD5。

4.8.2.1.3.4 响应信息

● 服务端根据请求身份信息与请求接口，返回对应的响应信息，如：

- {
- "code": 应答代码， ----- 参照附录应答代码表
- "msg": 响应描述信息， ----- 响应信息描述内容
- "data": 数据实体信息 ----- 参照数据实体格式内容(Json)
- }

4.8.2.1.4 业务工单受理接口

4.8.2.1.4.1 投诉内容信息

- 接口说明：获取登记的投诉单信息中投诉内容信息。
- 请 求 地 址：
http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase
- 接口名：putTsBusiRegInfoData

请求参数说明：

名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注	关联字段
regino	VARCHAR2	32	必填	工单编号	

reginfotype	VARCHAR2	1	必填	信息类别	
applttype	VARCHAR2	500	非必填	投诉问题类别	
workerno	VARCHAR2	32	必填	坐席工号	
complacontent	VARCHAR2	4000	必填	投诉内容	
actoperplace	VARCHAR2	512	非必填	实际经营地	
disputetime	TIMESTAMP	6	非必填	争议发生时间	
applcontent	VARCHAR2	4000	非必填	诉求内容	
receivemode	VARCHAR2	100	必填	接收方式	
regunitcode	VARCHAR2	200	必填	登记机构编号	
accepregname	VARCHAR2	200	必填	受理登记人姓名	
registime	TIMESTAMP	6	必填	登记时间	
telnumber	VARCHAR2	40	必填	来电号码	
recordname	VARCHAR2	100	非必填	录音文件名	
salesway	VARCHAR2	20	非必填	销售方式	
goodsname	VARCHAR2	400	非必填	商品名称	
brandname	VARCHAR2	150	非必填	品牌名称	
electricname	VARCHAR2	200	非必填	电商平台	销售方式为 网购
orderno	VARCHAR2	160	非必填	订单号	销售方式为 网购
consumamount	NUMBER	18,6	非必填	消费金额	
invopart	VARCHAR2	400	必填	涉及主体	
induscatgri	VARCHAR2	100	非必填	所在行业类别	
entitytype	VARCHAR2	100	非必填	市场主体类型	
invoptaddr	VARCHAR2	500	必填	涉及主体地址	
invoptcontact	VARCHAR2	100	非必填	涉及主体联系人	
invopttel	VARCHAR2	200	非必填	涉及主体联系电话	
creditcode	VARCHAR2	36	非必填	统一社会信用代码	
proname	VARCHAR2	70	必填	提供方姓名	
proaddr	VARCHAR2	400	必填	提供方地址	
protel	VARCHAR2	200	必填	提供方联系电话	
prosex	VARCHAR2	1	非必填	提供方性别	

proagegroup	VARCHAR2	10	非必填	提供方年龄段	
procertype	VARCHAR2	100	非必填	证件类型	
procerno	VARCHAR2	100	非必填	证件号码	
providertype	VARCHAR2	2	非必填	提供方类型	
pronationalit	VARCHAR2	1	非必填	国籍	
profolk	VARCHAR2	4	非必填	民族	
properide	VARCHAR2	1	非必填	身份	
proemail	VARCHAR2	100	非必填	电子邮箱	
zipcode	VARCHAR2	10	非必填	邮政编码	
othercontact	VARCHAR2	200	非必填	其他联系方式	
goodsobtype	VARCHAR2	100		商品/服务类型	
incidentadd	VARCHAR2	20	必填	事发地（省）	销售方式为
channel	VARCHAR2	20	必填	具体渠道	线下销售方式为
channelDetail	VARCHAR2	200	必填	具体渠道详情	其他销售方式为
electric	VARCHAR2	100	必填	电商平台编码	其他销售方式为
complaint	VARCHAR2	2	必填	投诉对象目标	网购销售方式为
goodsobtypena	VARCHAR2	200	必填	商品/服务类型	网购

me

● 访问参数实例：

● {

● "regino": "3301456223232564", //工单编号

● "method": "putTsBusiRegInfoData", //方法名

● "reginfotype": "1", //工单类型

● "appltype": "9900", //投诉问题类型

● "workerno": "138", //坐席号

● "complacontent": "测试一波哈哈", //投诉内容

- "actoperplace": "实际地址", //实际地址
- "disputetime": "2021-04-02 17:21:37", //争议发生
时间
- "applcontent": "", //诉求内容
- "receivemode": "1", //接收方式
- "regunitcode": "133010000", //登记机构
- "accepregname": "测试员01", //受理登记人姓名
- "registime": "2021-04-02 17:21:37", //登记时间
- "telnumber": "13556564543", //来电号码
- "recordname": "287878648384", //录音文件名
- "salesway": "2", //销售方式 1、电商购物 2、电话购
物 3、邮购

- "goodsname": "手机", //商品名称
- "brandname": "华为", //品牌名称
- "electric": "100001", //电商平台编码
- "electricname": "天猫商城", //电商平台名称
- "orderno": "89430495349", //订单号
- "consumamount": 168, //消费金额
- "invopart": "浙江淘宝科技有限公司", //涉及主体
- "induscatgri": "", //所在行业类别
- "entitytype": "", //市场主体类型
- "invoptaddr": "杭州市余杭区", //涉及主体地址
- "invoptcontact": "黎明", //涉及主体联系人
- "invopttel": "15656456565", //涉及主体联系电话

- "creditcode": "455545646574578645", //统一社会信用代码代码
- "praname": "张三", //提供方姓名
- "proaddr": "地址", //提供方地址
- "protel": "15757170717", //提供方电话
- "prosex": "1", // 提供方性别
- "proagegroup": "5", // 提供方年龄段
- "procertype": "10", //证件号码
- "procerno": "622865656656564556", //提供方类型
- "providertype": "30", //提供方类型
- "pronationality": "1", //国籍
- "profolk": "5101", //民族
- "properide": "1", //身份
- "proemail": "17676757@163.com", //电子邮箱
- "zipcode": "130000", //邮政编码
- "othercontact": "18989855652", //其他联系方式
- "goodsobtype": "20101010", //客体类别
- "goodsobtypename": "宾馆餐饮服务", //客体类别名称
- "incidentadd": "360000000", //省地址
- "channel": "1", //具体渠道
- "channelDetails": "具体渠道方法", //具体渠道详情
- "complaint": "1" //投诉对象目标
- }
-

● 响应参数说明(Json格式):

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

● 返回结果字符串示例:

● {"code": "0000", "msg": "成功", "data": {"issuc": "1"}}

4.8.2.1.4.2 举报内容信息

● 接口说明: 获取登记的举报单信息中举报信息。

● 请求地址:

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名: putJbBusiRegInfoData

请求参数说明:

指标项名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注	关联字段
regino	string	32	必填	工单编号	
reginfotype	VARCHAR2	1	必填	信息类别	
applttype	VARCHAR2	500	非必填	举报问题类别	
workerno	VARCHAR2	32	必填	坐席工号	
complacontent	VARCHAR2	4000	必填	举报内容	
receivemode	VARCHAR2	100	必填	接收方式	
regunitcode	VARCHAR2	200	必填	登记部门	
accepregname	VARCHAR2	200	必填	受理登记人	
registime	TIMESTAMP	6	必填	登记时间	
telnumber	VARCHAR2	40	必填	来电号码	
recordname	VARCHAR2	100	非必填	录音文件名	
salesway	VARCHAR2	20	非必填	销售方式	

electricname	VARCHAR2	400	非必填	电商平台	销售方式为 网购
goodsname	VARCHAR2	150	非必填	商品名称	
brandname	VARCHAR2	200	非必填	品牌名称	
orderno	VARCHAR2	160	非必填	订单号	销售方式为 网购
consumamount	NUMBER	18,6	非必填	消费金额	
invopart	VARCHAR2	400	必填	涉及主体	
induscatgri	VARCHAR2	100	非必填	所在行业类别	
entitytype	VARCHAR2	100	非必填	市场主体类型	
invoptaddr	VARCHAR2	500	必填	涉及主体地址	
invoptcontact	VARCHAR2	100	非必填	联系人	
invopttel	VARCHAR2	200	非必填	联系电话	
creditcode	VARCHAR2	36	非必填	统一社会信用代码	
proname	VARCHAR2	70	必填	姓名	
proaddr	VARCHAR2	400	必填	地址	
protel	VARCHAR2	200	必填	联系电话	
prosex	VARCHAR2	1	非必填	性别	
proagegroup	VARCHAR2	10	非必填	年龄段	
procertype	VARCHAR2	100	非必填	证件类型	
procerno	VARCHAR2	100	非必填	证件号码	
providertype	VARCHAR2	2	非必填	提供方类型	
pronationality	VARCHAR2	1	非必填	国籍	
profolk	VARCHAR2	4	非必填	民族	
properide	VARCHAR2	1	非必填	身份	
proemail	VARCHAR2	100	非必填	电子邮箱	
zipcode	VARCHAR2	10	非必填	邮政编码	
othercontact	VARCHAR2	200	非必填	其他联系方式	
electric	VARCHAR2	100	非必填	电商平台	销售方式为 网购

complaint	VARCHAR2	2	非必填	举报对象目标	销售方式为 网购
channel	VARCHAR2	2	非必填	具体渠道	销售方式为 其他
channelDetails	VARCHAR2	200	非必填	具体渠道详情	销售方式为 其他
goodsobtype	VARCHAR2	100	非必填	商品/服务类型	
goodsobtypename	VARCHAR2	200	非必填	商品/服务类型名 称	

● 访问参数实例：

```

● {
    ● "method": "putJbBusiRegInfoData",
    "regino": "2100000000202108250000",
    "reginfotype": "2",
    "applttype": "0302",
    "workerno": "3308",
    "complacontent": "举报test",
    "receivemode": "1",
    "regunitcode": "132010000",
    "accepregname": "test001",
    "registime": "2021-08-22 13:17:40",
    "telnumber": "18229876743",
    "recordname": "986422133444",
    "salesway": "2",
    "electricname": "京东",
    "goodsname": "计算机",
    "brandname": "联想",
    "orderno": "134568865234",
    "consumamount": "23.45",
    "invopart": "浙江淘宝网络有限公司",
    "induscatgri": "有限责任公司（非自然人投资或控股的法人独资）",
    "entitytype": "1153",
    "invoptaddr": "杭州市余杭区五常街道文一西路",
    "invoptcontact": "test01",
    "invopttel": "0571850220",

```

```

"creditcode": "9133011075174",
"praname": "小明test",
"proaddr": "杭州市西湖区",
"protel": "13545678765",
"prosex": "2",
"proagegroup": "5",
"procertype": "10",
"procerno": "223458765908722234",
"providertype": "2",
"pronationality": "01",
"profolk": "5101",
"properide": "1",
"proemail": "15643287654@qq.com",
"zipcode": "328901",
"othercontact": "324575"
}

```



● 响应参数说明(Json格式):

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败



返回结果字符串示例:

```

{"code": "0000", "msg": "成功", "data": {"issuc": "1"}}

```

4.8.2.1.4.3 咨询内容信息



接口说明: 获取登记的举报单信息中消费者信息。



请求地址:

<http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase>



接口名: putZxBusiRegInfoData

请求参数说明

指标项名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注	关联字段
regino	string	32	必填	工单编号	
reginfotype	VARCHAR2	1	必填	信息类别	
workerno	VARCHAR2	32	非必填	坐席工号	
complacontent	VARCHAR2	4000	必填	咨询内容	
receivemode	VARCHAR2	100	必填	接收方式	
regunitcode	VARCHAR2	200	必填	登记部门	
accepregrname	VARCHAR2	200	必填	受理登记人	
registime	TIMESTAMP	6	必填	登记时间	
telnumber	VARCHAR2	40	必填	来电号码	
recordname	VARCHAR2	100	非必填	录音文件名	
proname	VARCHAR2	70	必填	姓名	
proaddr	VARCHAR2	400	必填	地址	
protel	VARCHAR2	200	必填	联系电话	
prosex	VARCHAR2	1	非必填	性别	
proagegroup	VARCHAR2	10	非必填	年龄段	
procertype	VARCHAR2	100	非必填	证件类型	
procerno	VARCHAR2	100	非必填	证件号码	
providertype	VARCHAR2	2	非必填	提供方类型	
pronationality	VARCHAR2	1	非必填	国籍	
profolk	VARCHAR2	4	非必填	民族	
properide	VARCHAR2	1	非必填	身份	
proemail	VARCHAR2	100	非必填	电子邮箱	
zipcode	VARCHAR2	10	非必填	邮政编码	
othercontact	VARCHAR2	200	非必填	其他联系方式	
consulrange	VARCHAR2	50	必填	咨询范围	

replyonsite	VARCHAR2	1	必填	是否现场答复 1 是 0 否	
replycontent	VARCHAR2	4000	关联必填	答复内容	是否现场为 1
consulrangename	VARCHAR2	100	必填	咨询范围名称	

● 访问参数实例:

- {
- "method": "putZxBusiRegInfoData",
- "regino": "1234567890", //工单编号
- "reginfotype": "3", //信息类别
- "workerno": "3330", //坐席工号
- "complacontent": "咨询内容", //咨询内容
- "receivemode": "1", //接收方式
- "regunitcode": "133010000", //登记部门
- "accepregname": "受理登记人", //受理登记人
- "registime": "2021-04-02 17:21:37", //登记时间
- "telnumber": "13556564543", //来电号码
- "recordname": "lywjm.mv", //录音文件名
- "proname": "张三", //提供方姓名
- "proaddr": "地址", //提供方地址
- "protel": "15757170717", //提供方电话
- "prosex": "1", // 提供方性别
- "proagegroup": "5", // 提供方年龄段
- "procertype": "10", //证件号码
- "procerno": "622865656656564556", //提供方类型

- "providertype": "30", //提供方类型
- "pronationality": "1", //国籍
- "profolk": "5101", //民族
- "properide": "1", //身份
- "proemail": "17676757@163.com", //电子邮箱
- "zipcode": "130000", //邮政编码
- "othercontact": "18989855652" //其他联系方式
- }

● 响应参数说明(Json格式):

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

● 返回结果字符串示例:

● {"code": "0000", "msg": "成功", "data": {"issuc": "1"}}

4.8.2.1.5 业务处理获取接口

4.8.2.1.5.1 投诉单获取接口

● 接口说明: 获取登记的投诉单信息, 如不设置时间则获取当天所有数据。

● 请求地址:

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名: getTsBusiCaseInfoData

● 请求参数说明:

参数名称	数据类型	数据长	必填	说明
------	------	-----	----	----

		度		
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

- {
- "method": "getTsBusiCaseInfoData",
- "beginregtime": "1",
- "endregtime": "2"
- }
-

● 响应参数说明(Json格式)：

- 对象数组Json，每次最多获取500条。

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
regino	String	1 30	必填	1 业务编号 1 要求详见附录
reginfoType	String	2	必填	:投诉
registime	String	16	必填	登记时间
acceprepname	String	100	必填	登记人名称
workerno	String	20	非必填	登记工号
proname	String	70	必填	提供方姓名
prosex	String	1	非必填	性别 详见附录
proaddr	String	100	必填	提供方地址

protel	String	200	必填	提供方联系电话
procertype	String	50	非必填	提供方证件类型
procerno	String	50	非必填	提供方证件号码
invopart	String	100	必填	涉及主体名称
invopttel	String	100	非必填	涉及主体电话
invoptaddr	String	500	必填	涉及主体地址
entitytype	String	100	非必填	涉及主体市场主体 类型 详见附录
induscatgri	String	100	非必填	涉及主体行业分类 详见全国 12315 平台 标准
creditcode	String	36	非必填	社会信用代码
goodsobtype	String	100	1 必填	商品/服务类型 详见全国 12315 平台 标准
goodsname	String	100	1 必填	商品名称
brandname	String	100	1 非必填	品牌名称
salesway	String	40	必填	销售方式 详见全国 12315 平台 标准
consumamount	String	18	1 必填	消费金额
disputetime	String	16	1 必填	争议发生时间
orderno	String	50	1 非必填	订单号
applttype	String	500	1 必填	投诉问题类别 详见全国 12315 平台 标准
complacontent	String	2000	1 必填	投诉内容
applcontent	String	2000	1 非必填	诉求内容

				详见全国 12315 平台标准
incidentadd	VARCHAR2	20	1 非必填	事发地（省）
channel	VARCHAR2	2	1 非必填	具体渠道
channelDetails	VARCHAR2	200	1 非必填	具体渠道详情
electric	VARCHAR2	100	1 非必填	电商平台编码
complaint	VARCHAR2	2	1 非必填	投诉对象目标
electricname	VARCHAR2	200	1 非必填	电商平台名称

4.8.2.1.5.2 举报单获取接口

● 接口说明：获取登记的举报单信息，如不设置时间则获取当天所有数据。

● 请求地址：

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名：getJbBusiCaseInfoData

● 请求参数说明：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

● {

- "method": "getJbBusiCaseInfoData",
- "beginregtime": "1",
- "endregtime": "2"
- }
-

● 响应参数说明(Json格式):

● 对象数组Json, 每次最多获取500条。

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
regino	1 String	1 30	1 必填	1 业务编号 1 要求详见附录
reginfotype	1 String	1 2	1 必填	1 2: 举报
registime	String	16	1 必填	登记时间
accepregname	String	100	1 必填	登记人名称
workerno	String	20	1 非必填	登记工号
proname	String	70	1 必填	提供方姓名
prosex	String	1	1 非必填	性别 详见附录
proaddr	String	100	必填	提供方地址
protel	String	200	必填	提供方联系电话
procertype	String	50	非必填	提供方证件类型
procerno	String	50	非必填	提供方证件号码
invopart	String	100	必填	涉及主体名称
invopttel	String	100	非必填	涉及主体电话
invoptaddr	String	500	必填	涉及主体地址

entitytype	String	100	非必填	涉及主体市场 主体类型 详见附录
induscatgri	String	100	非必填	涉及主体行业 分类 详见全国 12315 平台标准
creditcode	String	36	非必填	社会信用代码
goodsobtype	String	100	1 必填	商品/服务类型 详见全国 12315 平台标准
goodsname	String	100	1 必填	商品名称
brandname	String	100	1 非必填	品牌名称
salesway	String	40	必填	销售方式 详见全国 12315 平台标准
consumamount	String	18	1 必填	消费金额
orderno	String	50	1 非必填	订单号
apltype	String	500	1 必填	举报问题类别 详见全国 12315 平台标准
complacontent	String	2000	1 必填	举报内容
electric	String	100	1 非必填	电商平台
complaint	String	20	1 非必填	举报对象目标
channel	String	20	1 非必填	具体渠道
channelDetails	String	200	1 非必填	具体渠道详情
electricname	String	200	1 非必填	电商平台名称

4.8.2.1.5.3 咨询单获取接口

● 接口说明：获取登记咨询单信息，如不设置时间则获取当天所有数据。

● 请 求 地 址 ：
http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名：getZxBusiCaseInfoData

● 请求参数说明：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

● {
● "method": "getZxBusiCaseInfoData",
● "beginregtime": "1",
● "endregtime": "2"
● }

● 响应参数说明(Json格式)：

● 对象数组Json，每次最多获取500条。

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
regino	String	32	必填	登记编号

				要求详见附录
reginfoType	String	2	必填	3: 咨询
registime	timestamp	6	必填	登记时间
accepreName	String	100	必填	登记人名称
workerno	String	20	非必填	登记工号
proName	String	70	非必填	提供方姓名
prosex	String	1	非必填	性别 详见附录
proaddr	String	100	非必填	提供方地址
proTel	String	200	非必填	提供方联系电话
procertType	String	50	非必填	提供方证件类型 详见附录
procerno	String	50	非必填	提供方证件号码
consulrange	String	50	非必填	咨询范围 详见全国 12315 平台标准
keywordName	String	300	非必填	关键字名称
complacontent	String	2000	必填	咨询内容
replyonsite	String	1	非必填	是否现场答复 1 是 0 否
replycontent	String	1000	非必填 现场答复为必填	答复内容

4.8.2.1.5.4 审核不通过接口

- 接口说明：获取登记的举报单信息中消费者信息。

- 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

- 接口名: getShBtgData

- 请求参数说明:

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

- 访问参数实例:

- {
- "method": "getShBtgData",
- "beginregtime": "1",
- "endregtime": "2"
- }

- 响应参数说明(Json格式):

- 对象数组Json, 每次最多获取500条。

指标项名称	数据类型	数据长度	必填	说明
odrno	string	32	是	工单编号
handDept	string	100	是	办理机构
agent	string	50	是	经办人
dealResult	string	4000	是	退回原因

updateTime	string	30	是	退回日期
------------	--------	----	---	------

4.8.2.1.5.5 对账接口

● 接口说明：用于登记数量对账使用。

● 请求地址：/api/case/numcaseinfo

● 请求参数说明(不允许超过15天查询)：

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

●

● 响应参数说明(Json格式)：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	备注
投诉数量	numcaseinfo1	String	50		
举报数量	numcaseinfo2	String	50		
咨询数量	numcaseinfo3	String	50		

●

4.8.2.1.6 办理过程反馈信息接口

4.8.2.1.6.1 办理过程信息

● 接口说明：获取登记的投诉单的办理过程信息。

● 请求地址：

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名：getCaseLzmx

● 请求参数说明：时间范围不超过7天

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 响应参数说明(Json格式)：

指标项名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注
id	String	32	是	Id
bh	String	32	是	工单编号
fltype	String	10	是	分流去向
flfqr	String	64	是	分流登记人
zcdatetime	TIMESTAMP	6	是	分流时间
ccdatetime	TIMESTAMP	6	是	初查时间
pcdatetime			是	排查时间
deadline	date		是	办理期限
jsdept	String	128	是	接收部门



4.8.2.1.6.2 投诉办理过程信息

● 接口说明：获取登记的投诉单的办理过程信息。

● 请 求 地 址 ：

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名：getTsCaseLzmx

● 请求参数说明：时间范围不超过7天

参数名称	数据类型	数据长度	必填	说明
beginregtime	Number	14	必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
endregtime	Number	14	必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

● {
● "method": "getTsCaseLzmx",
● "beginregtime": "1",
● "endregtime": "2"
● }
●

● 响应参数说明(Json格式)：

指标项名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注
id	string	32	是	id
bh	string	32	是	工单编号
slflag	string	2	是	受理投诉类型

fqdept	string	100	是	办理部门
fqr	string	50	是	经办人
remark	string	3000	是	处理结果



4.8.2.1.6.3 举报办理过程信息

● 接口说明：获取登记的投诉单的办理过程信息。

● 请 求 地 址 :

<http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase>

● 接口名：getJbCaseLzmx

● 请求参数说明：时间范围不超过7天

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

```

● {
●   "method": "getJbCaseLzmx",
●   "beginregtime": "1",
●   "endregtime": "2"
● }
●

```

● 响应参数说明(Json格式):

参数名称	数据类型	数据长度	必填	备注
id	string	32	是	
bh	string	32	是	工单编号
slflag	string	2	是	受理举报类型
fqdept	string	100	是	办理部门
fqr	string	50	是	经办人
remark	string	3000	是	处理结果

4.8.2.1.6.4 工单延期信息

● 接口说明: 获取登记的投诉单的办理过程信息。

● 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名: getCaseApproval

● 请求参数说明: 时间范围不超过7天

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间(开始): YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间(结束): YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例:

- {
- "method": "getCaseApproval",
- "beginregtime": "1",
- "endregtime": "2"

● }

●

● 响应参数说明(Json格式):

指标项名称	字段名	数据类型	是否必填	备注
orderid	string	30	必填	业务表主键
sqr bh	string	32	必填	申请人
sqr	string	200	必填	申请人名称
sqrdept	string	200	必填	申请人部门名称
sqrunit	string	200	必填	申请人机构名称
s pdate	timestamp	6	必填	申请通过时间
sqrmobile	string	32	必填	申请人电话
olddeadline	date		必填	原办理期限
yqdate	date		必填	延期时间
gxdate	date		必填	更新时间
sqdate	date		必填	申请时间
result	String	2	必填	审批结果
state	String	200	必填	审批状态
reason	String	2000	必填	退回原因
suggestion	String	2000	必填	审批意见

4.8.2.1.6.5 工单催办信息

● 接口说明: 获取登记的投诉单的办理过程信息。

● 请 求 地 址 :

<http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase>

● 接口名: getCaseCb

- 请求参数说明：时间范围不超过7天

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

- 访问参数实例：

- {
- "method": "getCaseCb",
- "beginregtime": "1",
- "endregtime": "2"
- }
-

- 响应参数说明(Json格式)：

指标项名称	1 数据类型	1 数据长度	必填	备注
id	string	32	必填	工单 ID
cbunit	string	1 100	必填	催办机构
cbdept	string	100	必填	催办部门
cbr	string	100	必填	催办人
cbdate	TIMESTAMP	6	必填	催办日期
cbmemo	string	2000		催办附言
bdbdept	string	500	必填	被催办部门
jsr	String	100	必填	接收人

4.8.2.1.7 业务反馈接口

4.8.2.1.7.1 待获取反馈数据

● 接口说明：热线接入12345登记单的反馈信息待获取数据接口。可以获取所有未被获取的已反馈业务数据。

● 接口调用成功，请调用 【待获取反馈接口回写接口】 回写持久化状态后，再进行调用，否则将被视为获取请求端数据写入失败，再次调用该接口仍将获取到旧数据。

4.8.2.1.7.1.1 投诉工单

● 请 求 地 址：
http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

- 接口名：getTodoCaseFeedbackTs
- 请求参数说明：
 - {
 - "method": "getTodoCaseFeedbackTs"
 - }
 -
- 对象数组Json，每次最多获取500条。

名称	数据类型	数据长度	是否必填	备注
odrno	string	32	是	工单编号
acceptType	string	10	是	受理类型
handDept	string	100	是	办理部门
agent	string	50	是	经办人
agentTel	string	25	是	经办人电话
dealResult	string	4000	是	处理结果

feedbackRegister	string	50	是	反馈登记人
------------------	--------	----	---	-------

- 响应参数说明(Json格式):

4.8.2.1.7.1.2 举报工单

- 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

- 接口名: getTodoCaseFeedbackJb

- 请求参数说明:

- {
- "method": "getTodoCaseFeedbackJb"
- }
-

- 响应参数说明(Json格式):

- 对象数组Json, 每次最多获取500条。

名称	1 数据类型	1 数据长度	是否必填	备注
odrno	string	32	是	工单编号
investResult	string		是	调查处理结果
handDept	string	100	是	办理部门
agent	string	50	是	经办人
agentTel	string	25	是	经办人电话
dealResult	string	4000	是	处理结果
feedbackRegister	string	50	是	反馈登记人

4.8.2.1.7.1.3 咨询工单

- 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

- 接口名: getTodoCaseFeedbackZx
- 请求参数说明:
 - {
 - "method": "getTodoCaseFeedbackZx"
 - }
 -
- 响应参数说明(Json格式):
- 对象数组Json, 每次最多获取500条。

名称	1 数据类型	1 数据长度	是否必填	备注
odrno	string	32	是	工单编号
consultRange	string	50	是	咨询范围
dealResult	string	4000	是	答复内容
handDept	string	100	是	具体办理部门
agent	string	100	是	经办人姓名
agentTel	string	100	是	经办人电话

4.8.2.1.7.2 待获取反馈接口回写接口

- 接口说明: 待获取反馈接口的状态回写, 表明已经获取成功, 下次调用待获取反馈接口时将不再获取这些主键对应的数据。
 - 请 求 地 址 :
- http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase
- 接口名: putCallbackCaseFeedback

● 请求参数说明：

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 regino	1 String	1	1 必填	1 业务编号，如需多个则用“,”间隔

● 请求body示例：

- {"method": "putCallbackCaseFeedback",
- "regino": "1330110002XXXXXXXXX,1330110002XXXXXXXXX"
- }
-

● 响应参数说明(Json格式)：

指标项名称	字段名	数据类型	数据长度	代码标识符	规范说明	备注
是否成功	issuc	String	1			1 成功 0 失败

● 返回结果字符串示例：

- {"code": "0000", "msg": "成功", "data": {"issuc": "1"}}

4.8.2.1.7.3 反馈查询接口

4.8.2.1.7.3.1 投诉反馈查询接口

● 接口说明：热线接入登记的反馈信息查询接口。

● 请 求 地 址 :

<http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase>

● 接口名：getCaseFeedbackTs

● 请求参数说明：

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 regino	1 String	1 30	1 选填	1 业务编号，如需多个则用”，”间隔 1 要求详见附录
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

```

● {
● "method": "getCaseFeedbackTs",
● "regino": "1",
● "beginregtime": "1",
● "endregtime": "2"
● }
●

```

● 响应参数说明(Json格式)：

● 对象数组Json，每次最多获取500条。

1 数据类型	1 数据长度	是否必填	备注
string	32	是	工单编号
string	10	是	受理类型
string	100	是	办理部门
string	50	是	经办人
string	25	是	经办人电话
string	4000	是	处理结果

string	50	是	反馈登记人
--------	----	---	-------

4.8.2.1.7.3.2 举报反馈查询接口

● 接口说明：热线接入登记的反馈信息查询接口。

● 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

● 接口名：getCaseFeedbackJb

● 请求参数说明：

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 regino	1 String	1 30	1 选填	1 业务编号，如需多个则用”，”间隔 1 要求详见附录
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间（开始）： YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间（结束）： YYYYMMDDhhmmss

● 访问参数实例：

```

● {
● "method": "getCaseFeedbackJb",
● "regino": "1",
● "beginregtime": "1",
● "endregtime": "2"
● }
●

```

- 响应参数说明(Json格式):

- 对象数组Json, 每次最多获取500条。

指标项名称	1 数据类型	1 数据长度	是否必填	备注
odrno	string	32	是	工单编号
investResult	string		是	调查处理结果
handDept	string	100	是	办理部门
agent	string	50	是	经办人
agentTel	string	25	是	经办人电话
dealResult	string	4000	是	处理结果
feedbackRegister	string	50	是	反馈登记人

4.8.2.1.7.3.3 咨询反馈查询接口

- 接口说明: 热线接入登记的反馈信息查询接口。

- 请 求 地 址 :

http://124.160.26.171:8018/api/dealcase/invokeCase

- 接口名: getCaseFeedbackZx

- 请求参数说明:

1 参数名称	1 数据类型	1 数据长度	1 必填	1 说明
1 regino	1 String	1 30	1 选填	1 业务编号, 如需多个 1 则用", " 间隔 1 要求详见附录
1 beginregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间(开始): YYYYMMDDhhmmss
1 endregtime	1 Number	1 14	1 非必填	登记时间(结束): YYYYMMDDhhmmss

- 访问参数实例:

- {

- "method": "getCaseFeedbackZx",
- "regino": "1231456456655",
- "beginregtime": "20210826123126",
- "endregtime": "20210826132126"
- }
-
- 响应参数说明(Json格式):
- 对象数组Json, 每次最多获取500条。

名称	1 数据类型	1 数据长度	是否必填	备注
odrno	string	32	是	工单编号
consultRange	VARCHAR2	100	是	咨询范围
dealResult	VARCHAR2	4000	是	答复内容
handDept	VARCHAR2	1000	是	具体办理部门
agent	VARCHAR2	100	是	经办人姓名
agentTel	VARCHAR2	200	是	经办人电话