

服务单互评操作说明

为了提高服务单的处理效率，服务单引入互评机制：

- 1、 提出服务单的人对服务单处理过程评价；
- 2、 服务单处理人对提出服务单的人进行评价；

双方互评，共同把工作做好。即要求处理人尽快保质保量处理服务，也要求提出服务单的人把问题描述清楚，必要时图片并配有文字说明。并做好初步排除工作，例如账号，密码，企业名称 **pscode** ，排口名称 **outputcode** 等等，你前期工作做的充分，本部的技术人员就能高效。

否则，本部的技术人员，面对众多驻地人员的服务单，每天在这些小事上浪费时间，就根本处理不了几个问题。

一、服务单增加互评功能简介

1、服务单提出人员，对服务单处理过程，进行评价。

三个评价维度：

A. 时效满意度（1-5 星）； B.质量满意度（1-5 星）； C. 态度满意度（1-5 星）

可提宝贵意见或工作建议（文字描述）。

2、服务单负责人/协调人，对提出服务单的人，进行评价。

A. 信息登记详细程度（1-5 星）； B. 对问题自查过程（1-5 星）； C. 问题难易程度（1-5 星）

3、评价双方分 2 种角色 A 和 B：

A.服务单提出者

B.服务单负责人/协调人

只能 A 对 B 评价，或 B 对 A 评价。其他人无评价权限，可查看评价。

二、具体操作如下：

1、评价入口

服务单登记信息					
日期：	2019-04-02	(星期二)	合同名称：	2017-2019年度国控重点污染源自动监控与基础数据库系统运行维护服务项目	
所属行政区：	环境保护部		客户名称：	环保部环境监察局	
服务类别：	自动监控	问题分类：	系统问题	问题来源：	现场

2、点击星星给予评价，可修改（点 5 星后再点 3 星即改为 3 星评价）

服务单（互评）						保存	返回
请您对本次服务单进行评价，对服务单处理过程进行评价							
时效满意度：	☆☆☆☆☆	质量满意度：	☆☆☆☆☆	态度满意度：	☆☆☆☆☆		
其他意见或建议：	<input type="text"/>						
请您对本次服务单进行评价，对服务单提出者进行评价							
信息登记详细程度：	☆☆☆☆☆	对问题自查过程：	☆☆☆☆☆	提问题难易程度：	☆☆☆☆☆		
评价说明：请跟进自己的角色，对应选项评价：1. 无权评价选项的，点击无效。2. 无权评价的角色，点击无效。							

3、保存

点击星星 ★★★★★ ，评价完所有项目后，需要点击保存按钮，保存评价。

4、查看

查看评价有 2 种方式

- (1) 点击评价按钮，可查看。
- (2) 服务单，滚动条往下拉。（没有评价的服务单不适用）

评价 返回

服务单登记信息

日期:	2019-04-22 (星期一)	合同名称:			
所属行政区:	中山市	客户名称:	中山市环境保护局环境监察分局		
服务类别:	企业环保云服务	问题分类:	数据交换问题	问题来源:	微信
问题描述:	99				
业务类别:	24小时值守	功能模块:	企业环保云服务	问题严重性:	四级(不严重)
服务单号:	F2019042200002	请求时间:	2019-04-22 09:26	(期望)完成时间:	2019-04-23 09:26
备注:					
联系人:		问题原因:	软件Bug	登记人:	李业中

服务单受理信息1——李业中

实施情况及解决办法: 88
耗时: 1.00小时
备注:

实施人: 李业中 时间: 2019-04-22 09:26:29→2019-04-22 09:26:42

评价 返回

问题描述:					
业务类别:	24小时值守	功能模块:	企业环保云服务	问题严重性:	四级(不严重)
服务单号:	F2019042200002	请求时间:	2019-04-22 09:26	(期望)完成时间:	2019-04-23 09:26
备注:					
联系人:		问题原因:	软件Bug	登记人:	李业中

服务单受理信息1——李业中

实施情况及解决办法: 88
耗时: 1.00小时
备注:

实施人: 李业中 时间: 2019-04-22 09:26:29→2019-04-22 09:26:42

服务单互评信息

信息登记详细程度: ★★★★★☆ 对问题登记过程: ★★★★★☆ 提问题难易程度: ★★★★★☆
时效满意度: ☆☆☆☆☆☆ 质量满意度: ☆☆☆☆☆☆ 态度满意度: ☆☆☆☆☆☆
其他方面评价: