

海师 12345

操作指南

2023 年 3 月

尊敬的来信人：

您好！为进一步增进学校与师生群众的密切联系，更好地解决师生群众关心的实际问题，推动学校快速、和谐发展，学校设立“海师12345”（以下简称“信箱”）。为使“信箱”更好地发挥作用，请您使用时注意以下事项：

1.来信内容应遵守中华人民共和国法律、法规，应客观真实地反映情况和问题，来信人应对所反映内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人；

2.来信应诉求合理、语言文明，提倡实名来信并提供有效联系方式，以便学校对所反映问题进行核实与回复；

3.对于一些非健康、不文明、重复及已经答复过的信件，“信箱”可不予受理；

4. 待事项办理后，师生员工可通过手机短信、“企业微信”【消息栏】及“网上办事大厅”【个人中心】待办项等方式查询答复；

5.来信可匿名，本“信箱”对您的身份信息予以保密；

6.欢迎师生员工对学校改革、发展、稳定等方面工作提出意见和建议。

感谢您对我们工作的支持与配合！

目 录

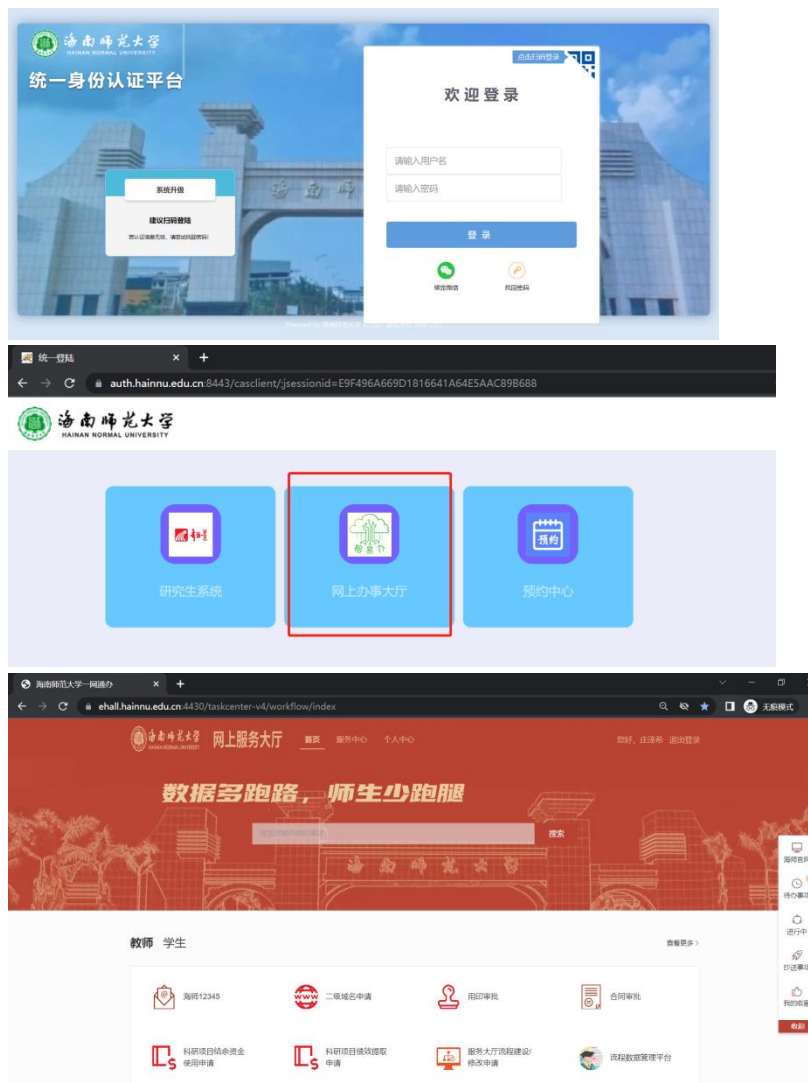
一、 写信人：进入办理	4
1. 登录进入网上办事大厅	4
2. 进入“海师 12345”	4
3. 指南页介绍	5
4. 信件格式	5
5. 信件操作	6
二、 写信人：跟踪信件	7
1. 耐心等待	7
2. 查看回复	7
3. 评价服务	8
三、 移动端：进入办理/进行审核	9
1. 进入网上办事大厅	9
2. 进入“海师 12345”	9
3. 进行审核	11
四、 信件“里程碑”	11
五、 信箱管理员：指派信件回复单位	12
1. 收到信件提醒	12
2. 进入信件	12
3. 指派信件回复单位	12
六、 单位回复：回复信件	13
1. 收到信件提醒	13
2. 进入信件	13
3. 回复信件	13
七、 单位领导：审核回复	14
八、 党政办领导审核	15
九、 分管校领导会签	16
1. 收到信件提醒	16
2. 进入信件	16
3. 审核信件	16
十、 信箱管理员：整理最终回复	16

一、写信人：进入办理

1. 登录进入网上办事大厅

访问网上办事大厅地址,输入统一身份认证账号密码:点击“网上办事大厅”,进入平台:

<https://ehall.hainnu.edu.cn:4430/taskcenter-v4/workflow/index>



2. 进入“海师12345”

大厅首页第一条流程, 如下图圈中流程;



从官网直接进入“海师 12345”（暂未添加）；

3. 指南页介绍

- (1) 进入页面后，先阅读“来信须知”了解“海师 12345”；
- (2) 请您先查看“来信选登”是否已有类似问题；
- (3) 如您明确需要咨询某部门相关事宜，可直接拨打部门服务电话；
- (4) 写信前，请选择相关信件类型，设有“咨询”、“建议”、“投诉”、“其他”四类；直接点击相关信件类型进入写信页；



4. 信件格式

- (1) 当前“试运行阶段”都是通过个人统一身份认证账号进入的平台，选择匿名时，会针对各单位匿名，但不会对党政办信

- 箱管理员匿名，避免前期收到一些非健康、不文明的信件；
- (2) 后续平台稳定使用，会再加入“完全匿名”的功能，以便师生个人隐私安全；
- (3) 信件设置匿名与不匿名，选择匿名时，个人的姓名、联系方式、邮箱、联系地址会隐藏起来不必填写；
- (4) 除去个人信息字段，还必须填写信件相关内容：来信标题、身份类型、来信内容；
- (5) 此外，如果有相关图片等，也可通过附件上传上传到信件中；附件为非必填字段；

The screenshot shows the '海师12345' (Haishan 12345) web interface. The header bar is red with the text '海师12345' on the left and '服务热线: 0570-8308111 (微信同号) 办公时间: 9:00-17:00 服务方式: 0570-8308111' on the right. The main content area is white and contains a form titled '海师12345'. The form has two columns. The left column contains: '是否匿名' (Yes/No), '姓名' (Name), '座机' (Landline), '邮箱' (Email), '来信标题' (Letter Title), '来信内容' (Letter Content), and '来信附件' (Letter Attachment). The right column contains: '来信时间' (Letter Time), '联系方式' (Contact Information), '联系地址' (Contact Address), and '身份类型' (Identity Type). The '身份类型' section has three radio buttons: '教职工' (Teacher/Staff), '本科生' (Undergraduate), and '研究生' (Postgraduate). At the bottom of the form are three red buttons: '提交信件' (Submit Letter), '重新选择信件类型' (Re-select Letter Type), and '终止' (End). The footer of the page is red and contains the text '正在撰写/办理信件' and '市属高校24小时受理'.

5. 信件操作

- (1) 如果信件内容较多，写一半有事时，注意点击右上角“保存”填写的内容；
- (2) 如果进入写信后，想更换信件类型（咨询、建议、投诉、其他），可点击“重新选择信件类型”，重新选择；
- (3) 如果进入写信后，不想写信了，可点击“终止”按钮；

(4) 填写内容后，可点击“提交信件”，提交给信箱管理员；

海师12345

是否匿名*
☒ 是 ☐ 否

姓名*
庄泽希

邮箱*

来信标题*

来信内容*

来信附件
上传相关附件
新增

提出时间*
2023-03-16

联系方式*
18320K

联系地址*

身份类型*
☐ 教职工 ☐ 本科生 ☐ 研究生

提交信件 重新选择信件类型 终止

温馨提示：请您在提交信件时，务必填写真实姓名、联系方式及联系地址，以便我们与您取得联系。

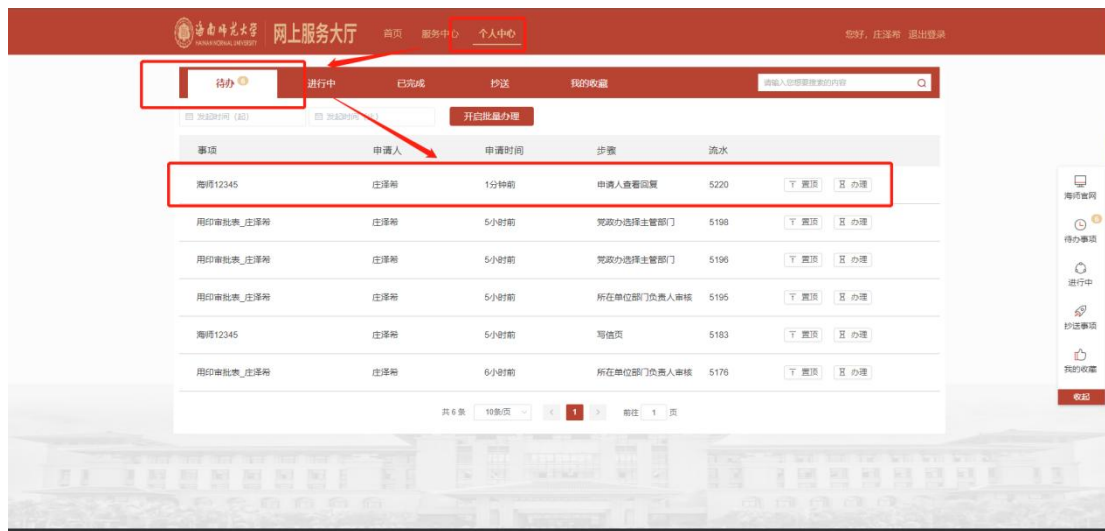
二、写信人：跟踪信件

1. 耐心等待

当师生提交信件后，需要经过一系列的回复过程；在这过程中，写信人是无法查看过程中的回复内容的，请相信信箱管理员会对你的信件重视重视再重视。

2. 查看回复

经过一系列回复环节后，信箱管理员整理并提交了最终回复内容后，写信人会在企业微信中收到“待办通知”；写信人便可从“网上办事大厅” - “个人中心” - “待办”中查看到信件，点击信件这一行进入信件中：



3. 评价服务

写信人查看本次信件的回复后,可针对信件进行评星级(一星到五星)。



三、移动端：进入办理/进行审核

1. 进入网上办事大厅

加入企微、企微进入统一身份认证、进入网上办事大厅



2. 进入“海师 12345”

(1) 从企微网上办事大厅首页的第一条流程，如下图圈中流程；



(2) 扫码进入“海师 12345”，微信扫码，输入统一身份账号
密码，进入海师 12345；



3. 进行审核

从企微进入网上办事大厅，点击待办，可看到需要回复或审核的信件，点击信件进入回复或审核；



四、信件“里程碑”

当师生提交信件后，需要经过以下回复过程：

1. 信箱管理员指派回复单位（多选）；
2. 被指派的单位管理员回复信件；（各单位管理员如需变更可咨询党政办水秋老师）
3. 被指派的单位领导审核管理员回复内容；

4. 信箱管理员汇总各单位回复；
5. 党政办初审；
6. 党政办领导审核；
7. 分管校领导会签（由党政办判断是否需要校领导会签审核）
8. 信箱管理员汇总校领导回复内容；
9. 党政办初审、党政办领导审核最终回复内容（若有需要）
10. 最终回复给到“写信人”；

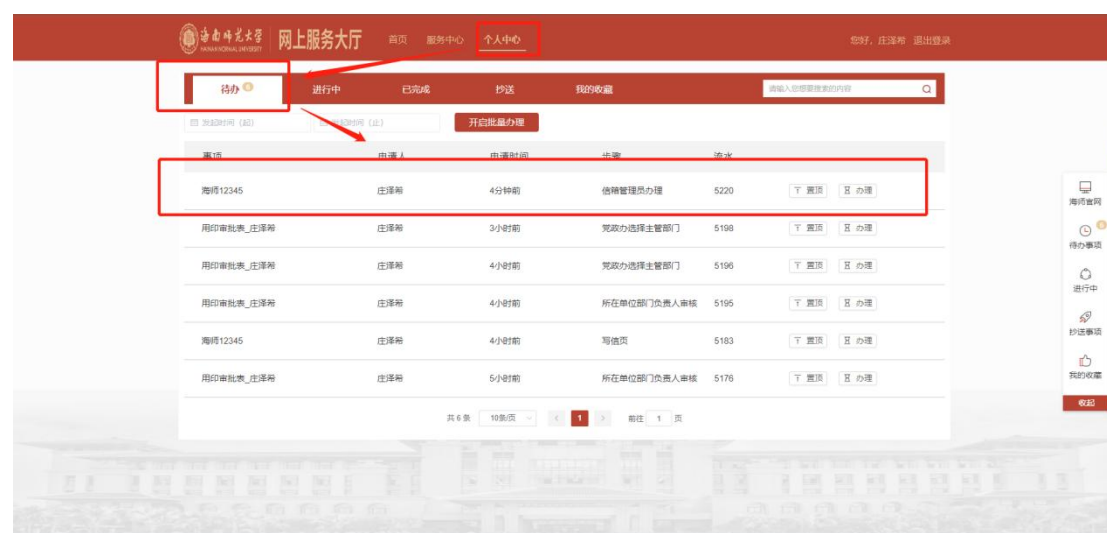
五、信箱管理员：指派信件回复单位

1. 收到信件提醒

写信人提交信件后，信箱管理员会从企业微信收到待办消息提醒；

2. 进入信件

收到待办后，信箱管理员可从“网上办事大厅” - “个人中心” - “待办”中查看到信件，点击信件这一行进入信件中；



3. 指派信件回复单位

进入信件后，根据来信标题和来信内容，填写相关“审核意见”，如

“请图书馆回复信件内容”；并选择回复单位；可点击新增选择多个回复单位，选择后点击“通过”，完成信件指派单位回复工作。

六、单位回复：回复信件

1. 收到信件提醒

信箱管理员指派的单位，该单位的管理员便会收到企微待办提醒。

2. 进入信件

收到待办后，单位管理员可从“网上办事大厅”-“个人中心”-“待办”中查看到信件，点击信件这一行进入信件中；

3. 回复信件

进入信件后，根据来信标题和来信内容，填写相关“回复内容”；如涉及相关校规政策等，可拍照或上传相应文件作为辅助材料；点击“提

[illegible]

每个审核步骤的收到信件提醒、进入信件的操作都一样；
作为单位领导，需要对管理员回复内容进行审批；可补充自己的意见，
可退回给管理员重新回复，也可输入“同意”等字眼直接通过。

流水号:5220.主

图书馆	单位回复	
回复内容	亲爱的读者： 您好，来信已收悉！ 图书馆始终坚持以人为本，将读者需求作为服务切入点，为读者提供舒适的阅读环境和优质的文献信息服务。 针对您提到的图书馆有声区的建议，图书馆将通过实际调研，进一步解广大读者对有声区空间的具体需求或建议，根据需求调研结果制定后续计划方案。 感谢您的建议，欢迎您继续使用图书馆！	
附件		
审核人	庄泽希	审核时间
图书馆		单位领导回复
审批意见	同意	
附件	请上传相关附件 新增	
审核人	庄泽希	审核时间

通过

退回单位经办人回复

您 正在填写/办理单位领导审核

点击展开3个较早历史

八、党政办领导审核

每个审核步骤的收到信件提醒、进入信件的操作都一样；

作为党政办领导审核，不止需要填写审核意见，还需要选择“是否需要分管校领导审核”，选择是的话，需要再选择分管校领导（输入校领导姓名可进行选择），选择后，点击“通过”，将信件给到分管校领导审核；

流水号:5220,主管理

附件			
审核人	庄泽希	审核时间	2023-03-16
党政办初审			
审核意见	同意		
审核人	庄泽希	审核时间	2023-03-16
党政办领导审核			
审核意见	同意		
是否需要 分管校领导审核	是		
选择分管校领导	<div>王瑜 <清空> 王瑜(学校领导)</div>		
审核人	庄泽希	审核时间	2023-03-16

通过 退回修改

九、分管校领导会签

1. 收到信件提醒

党政办领导选择的校领导会签后，被选择的校领导便会收到企微待办提醒。

2. 进入信件

收到待办后，单位管理员可从“网上办事大厅” - “个人中心” - “待办”中查看到信件，点击信件这一行进入信件中；

3. 审核信件

进入信件后，可查看信件内容及初拟定的回复内容，填写自己的相关意见；如果还需要其他校领导同时会签，可再选择其他校领导，审核完点击“下一步”，给到信箱管理员做最终回复的整理。

十、信箱管理员：整理最终回复