工单系统设计



**深圳市四格互联信息技术有限公司**

 **2017年1月**

**文档修订记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 修订日期 | 变更编号 | 变更描述 | 修订方法 | 修订说明 | 修订人 |
| 2017-02-09 | 1.0 |  | 新增 |  | 刘凯 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目录**

1 简介 4

1.1 需求描述 4

1.2 名词介绍 4

2 整体设计 5

2.1 总体描述 5

2.2 术语汇总 5

3 概要设计 6

3.1 工单状态变更推送方案 6

# 简介

工单系统对外消息推送系统

## 需求描述

## 名词介绍

|  |  |
| --- | --- |
| 名词 | 解释 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# 整体设计

## 总体描述

## 术语汇总

#  概要设计

## 工单状态变更推送方案

####  总体功能

工单服务流程引擎，在环节状态变更，特殊操作时，推送其他系统方案。



1. 业务数据：工单系统，监听工单流程中所有事件
2. 工单服务事件处理：根据监听的事件消息与授权订阅的配置推送数据到指定的BaseCode的Topic主题中
3. 对外ICE服务：分装消费MQ数据（根据第三方服务启动是注册过来的BaseCode）和回调第三方系统
4. 外部系统：第三方服务系统，接收订阅工单事件

各系统订阅我们工单数据，需先报备注册，四格开通配置订阅范围、订阅内容。

事件产生时根据注册系统配置范围推送数据。

# 约定配置

####  订阅系统 - baseCode

|  |  |
| --- | --- |
| 系统 | baseCode |
| XX系统 | HRZDWYWHXT |

订阅数据的唯一标识（订阅四格数据MQ的topic）



####  数据域编码 - dataArea（**Tag**）

不同第三方订阅数据域不同

参考《[6 数据域编码](#_数据域编码（示例） -- dataArea) 》

####  订阅事件 - changeId

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分类 | 事件 | changeId |
| 工单流程状态变更事件 | 生成工单 | 1 |
| 生成环节 | 5 |
| 环节处理完成 | 2 |
| 结束 | 3 |
| 扩展事件 | 评价 | 4 |
| 挂起、解挂 | 6 |
| 超时 | 7 |
| 督办（暂不支持） | 8 |
| 转单 | 9 |
| 追记、加急 | 10 |

####  环节状态包含的事件



# 对外推送接口定义

## 推送接口数据定义

|  |  |
| --- | --- |
| 接口地址： | Glacier2 长连接回调形式 |
| 说明： | 回调时传参数据如下json格式 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必填 | 说明 |
| baseCode | String | N | 已失效 |
| dataArea | String | Y | 见”[数据域编码](#_数据域编码（示例） -- dataArea)”（模板大类编码；） |
| changeId | String | Y | * 工单系统变更类型
1. 新增工单，2工单处理，3.工单结束，4.用户评价《参考[4.1.2 订阅事件](#_数据域编码 - dataArea)》
 |
| data | String | N | 包体内容(json字符串)。根据changeId不同消息体 |

 |
| 处理要求： | { "baseCode": "", "dataArea": "10008", "changeId": "1" "data": "具体回调业务数据（json字符串）参考下面各业务具体json结构"}  |
| 示例： | 已新增工单未示例：{ "baseCode": "", "dataArea": "fwwt", "changeId": "1", "data": { "serviceOrderId": "4503599741262301", "serviceOrderCode": "0120190802003048", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "8103", "templateDifId": "8103", "templateInstName": "房屋问题", "busiTypeId": "110000228", "busiTypeName": "电", "houseId": "408325", "houseInfo": "2栋-1单元-10001", "transportTypeId": "9", "noteName": "刘凯", "contactTel": "19133333333", "organId": "671024", "organName": "海文花园", "createDate": "20190802161622", "remark": "测试房屋问题4", "categoryId": "1", "isBespeak": "0", "bespeakBegintime": "", "bespeakEndtime": "", "voiceId": "", "userid": "110640113", "usertype": "1", "contactname": "噜噜噜", "transportUserId": "94781", "templateName": "房屋问题）", "templateCode": "fwwt", "busiTypeCode": "dian", "reqVariables": [{ "title": "紧急程度", "attrCode": "CESSO", "attrValue": "2" }, { "title": "上传照片", "attrCode": "SCZP\_ID", "attrValue": "[\"/picture/2019/08/02/398/201908021617183838\_1280\_1024.JPEG\"]" }] }} |

## 工单流程

### 新增工单（changeId=1）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=1表示：新增工单 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId  | String | Y | 服务工单ID |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码 |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id |
| serviceTypeCode | String | N | 服务大类编码 |
| templateInstName  | String | Y | 服务名称（别名） |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id |
| busiTypeCode | String | Y | 业务类型编码 |
| busiTypeName  | String | Y | 业务类型名称 |
| trackId | String | Y | 环节id（提单环节id) |
| trackCode | String | Y | [环节编码](#_状态（环节编码）)（提单环节编码) |
| trackName | String | N | [环节名称](#_状态（环节编码）)（提单) |
| houseId  | String | N | 房屋ID |
| eHouseId | String | N | 第三方房屋ID |
| houseInfo  | String | N | 软件园1栋1单元101房 |
| transportTypeId  | String | Y | 接入类型//1:APP终端接入2:400电话界面接入3:系统内部接入 |
| transportTypeName  | String | Y | 接入类型名称//1:APP终端接入2:400电话界面接入3:系统内部接入 |
| userId | String | Y | 联系人ID |
| eUserId | String | N | 第三方用户Id（根据联系人userType类型，1：第三方客户Id，2：第三方员工Id） |
| userType | String | Y | 联系人类型联系人类型（1：客户，2：员工） |
| transportUserId | String | N | 录单人ID |
| transportEuserId | String | N | 外部录单人ID |
| noteName  | String | N | 录单人姓名 |
| contactName  | String | N | 联系人姓名 |
| contactTel  | String | N | 联系人电话 |
| organId  | String | Y | 组织机构ID |
| organName  | String | Y | 组织机构名称 |
| communityId | String | Y | 项目ID |
| eCommunityId | String | Y | 第三方项目ID |
| createDate  | String | Y | 工单创建时间（格式：yyyyMMddHHmmss） |
| address | String | N | 地址 |
| remark  | String | Y | 备注 |
| categoryId  | String | Y | 工单类型//1物业服务2商业服务3,第三方服务,4设备服务 |
| isBespeak  | String | Y | 是否预约(0-否;1-是) |
| bespeakBegintime  | String | N | 预约开始时间(isBespeak=1时有效) |
| bespeakEndtime  | String | N | 预约结束时间(isBespeak=1时有效) |
| voiceId  | String | N | //语音ID |
| reqVariables | array | N | 提单环节提交表单属性 |
| title | String | N | 标题 |
| attrCode | String | N | 属性编码 |
| attrValue | String | N | 属性值 |
|  |  |  |  |

 |
| 示例 | { "serviceOrderId": "4503599741262301", "serviceOrderCode": "0120190802003048", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "8103", "templateDifId": "8103", "templateInstName": "房屋问题", "busiTypeId": "110000228", "busiTypeName": "电", "houseId": "408325", "houseInfo": "2栋-1单元-10001", "transportTypeId": "9", "noteName": "刘凯", "contactTel": "19133333333", "organId": "671024", "organName": "海文花园", "createDate": "20190802161622", "remark": "测试房屋问题4", "categoryId": "1", "isBespeak": "0", "bespeakBegintime": "", "bespeakEndtime": "", "voiceId": "", "userid": "110640113", "usertype": "1", "contactname": "噜噜噜", "transportUserId": "94781", "templateName": "房屋问题（永升）", "templateCode": "fwwt", "busiTypeCode": "dian", "reqVariables": [{ "title": "描述", "attrCode": "REMARK1", "attrValue": "测试房屋问题4" }, { "title": "上传照片", "attrCode": "SCZP\_ID", "attrValue": "[\"/picture/2019/08/02/398/201908021617183838\_1280\_1024.JPEG\"]" }] } |

### 环节生成（changeId=5）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=5表示：工单环节生成 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| serviceTypeCode | String | N | 服务大类编码 |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| busiTypeCode | String | Y | 业务类型编码 |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| communityId | String | N | 项目ID |
| eCommunityId | String | N | 项目ID |
| trackId | String | Y | 环节id |
| trackCode | String | Y | [环节编码](#_状态（环节编码）) |
| trackName | String | N | 环节名称 |
| **statusName** | **String** | **Y** | **状态名称（待XX）** |
| createDate | String | Y | 创建时间 （格式：yyyyMMddHHmmss） |
| currentUser | Object | N | 待处理人 |
| userId | string | Y | 待处理人员ID |
| eUserId | string | Y | 待处理人员ID(第三方员工ID)（根据联系人userType类型，1：第三方客户Id，2：第三方员工Id） |
| userName | string | Y |  |
| userType | string | N | 待处理人员类型（1：客户；2：员工） |
| userTel | String | N | 待处理人员电话 |
| **trackInfo** | **String** | **Y** | **轨迹信息（待XXX）**待处理：待+[${userName}]+${trackName} |
|  |  |  |  |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262301", "serviceOrderCode": "0120190802003048", "communityId": "139912543382896", "templateId": "8103", "templateDifId": "8103", "busiTypeId": "110000228", "organId": "671024", "trackId": "450359974126230102", "trackCode": "NODE\_DS\_DISPATCH", "trackName": "派单", "createDate": "20190802161622", "statusName": "待派单", "trackInfo": "待XX派单", "currentUser": [{ "userId": "94781", "userName": "XX ", "userType": "2" }] } |

### 环节处理（changeId=2）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=2表示：工单处理 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId  | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| serviceTypeCode | String | N | 服务大类编码 |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| busiTypeCode | String | Y | 业务类型编码 |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| trackId  | String | Y | 环节id,  |
| trackCode | String | Y | [环节编码](#_状态（环节编码）) |
| trackName  | String | Y | 环节名称,  |
| statusName | String | Y | 状态名称（已XX） |
| createDate  | String | Y | 创建时间（与handleDate一致）, （格式：yyyyMMddHHmmss）  |
| handleDate  | String | Y | 处理时间,（格式：yyyyMMddHHmmss）  |
| userType | string | N | 待处理人员类型（1：客户；2：员工） |
| currentUserId | String | Y | 处理人ID |
| currentEuserId | String | Y | 第三方处理人ID（第三方员工ID）（根据联系人userType类型，1：第三方客户Id，2：第三方员工Id） |
| currentUserName | String | Y | 处理人名称 |
| currentUserTel | String | N | 处理人电话 |
| **trackInfo** | **String** | **Y** | **轨迹信息（XXX处理；XXX已处理）**派单、接单、处理：${currentUserName}+已+${trackName}审核：${currentUserName+已+${trackName}，+审核if(${reviewResult==1)？通过：不通过评价：${currentUserName}+已+${trackName}，+评价+${evalue}+星评价：系统默认评价，评价+${evalue}+星回访：${currentUserName}+已+${trackName}，+回访if(${reviewResult}==1)？通过：不通过 |
| reviewResult | String | N | 审核结果是否通过[1：通过；2：不通过]（审核、回访环节有值） |
| evalue | String | N | 评价值（评价环节有效）[1：1星，2:2星...] |
| dealAdvise | String | N | 处理意见 |
| variables | array | N | 当前环节处理提交表单属性 |
| title | String | N | 标题 |
| attrCode | String | N | 属性编码 |
| attrValue | String | N | 属性值 |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024", "trackId": "450359974126232002", "trackCode": "NODE\_DS\_DISPATCH", "trackName": "派单", "createDate": "20190802190257", "handleDate": "20190802190338", "currentUserId": "94781", "currentUserName": "刘凯", "dealAdvise": "", "statusName": "待派单", "trackInfo": "刘凯已派单", "variables": [{ "title": "选择处理人", "attrCode": "HANDLER\_CHECKBOX", "attrValue": "" }] } |

### 工单结束（changeId=3）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=3表示：工单结束（正常结束、取消、关闭） |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId  | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| serviceTypeCode | String | N | 服务大类编码 |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| busiTypeCode | String | Y | 业务类型编码 |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| trackId  | String | Y | 环节id,  |
| trackCode | String | Y | [环节编码](#_状态（环节编码）) |
| trackName  | String | Y | 环节名称,  |
| **statusName** | **String** | **Y** | **状态名称（结束）** |
| createDate  | String | Y | 创建时间, （格式：yyyyMMddHHmmss）  |
| handleDate  | String | Y | 处理时间, （格式：yyyyMMddHHmmss）  |
| overType | String | Y |  0正常完结，1 取消（终止），2 系统关闭 |
| operator | String | N | 取消人（overType=1时有值） |
| dealAdvise | String | N | 处理(取消)意见 |
| **trackInfo** | **String** | **Y** | **轨迹信息（待XXX，XXX处理；XXX已处理）**取消：${operator}+已取消工单+,工单结束强制关闭：${operator}+已关闭工单+,工单结束系统关闭：系统关闭工单+,工单结束结束：工单结束 |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024","trackId": "450359974126232006", "trackCode": "NODE\_DS\_OVER", "trackName": "结束", "createDate": "20190802190257", "handleDate": "20190802190338", "statusName": "结束", "trackInfo": "工单结束", "overType": "0", "operator": """dealAdvise": "", } |

## 扩展事件订阅

### 用户评价（changeId=4）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=4表示：工单评价 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId  | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| evalue | String | Y | 评价值  |
| evaluator | String | Y | 评价人  |
| evaluateMsg | String | N | 评价意见 |
| evaluateTime | String | Y | 评价时间 （格式：yyyyMMddHHmmss）  |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024", "evalue": "4", "evaluator": "噜噜噜", "evaluateMsg": "好评", "evaluateTime": "20190802190338" } |

### 挂起、解挂（changeId=6）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=6表示：工单挂起、解挂 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| communityId | String | N | 项目ID |
| eCommunityId | String | Y | 外部项目ID（第三方项目ID） |
| trackId | String | Y | 环节id |
| trackCode | String | Y | 环节编码  |
| trackName | String | N | 环节名称 |
| userId | String | Y | 挂起申请人 |
| eUserId | String | Y | 挂起申请人(第三方用户ID) |
| userName | String | Y | 挂起申请人姓名 |
| hangtime | Object | N | 挂起申请时间（格式：yyyyMMddHHmmss） |
| planrelievetime | string | Y | 预计解挂时间（格式：yyyyMMddHHmmss） |
| hangremark  | string | Y | 挂起原因 |
| hangStatus | string | Y | 挂起结果（状态：0：解挂，1 ： 申请中，2：挂起 3：挂起失败） |
| factRelieveHang | String | Y | 实际解挂时间（格式：yyyyMMddHHmmss） |
| reviewAdvise |  |  | 审核意见 |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024", "trackId": "450359974126232004", "trackCode": "NODE\_DS\_DEAL", "trackName": "处理", "userId": "94781", "userName": "刘凯", "hangTime": "20190802190659", "planRelieveTime": "20190802190722", "hangRemark ": "挂起测试", "hangStatus": "1", "factRelieveHang ": "", "reviewAdvise ": "" } |

### 追记、加急（changeId=10）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=10表示：工单追记 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| communityId | String | N | 项目ID |
| eCommunityId | String | Y | 外部项目ID（第三方项目ID） |
| trackId | String | Y | 环节id |
| trackCode | String | Y | 环节编码  |
| trackName | String | N | 环节名称 |
| userId | String | Y | 追记人 |
| eUserId | String | Y | 追记人(第三方用户ID) |
| userName | String | Y | 追记人姓名 |
| createTime | Object | N | 追记时间（格式：yyyyMMddHHmmss） |
| comment | string | Y | 追记内容 |
| photo | string | Y | 追记照片 |
| commentType | string | Y | 类型（1:追记；2:加急） |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024", "trackId": "450359974126232004", "trackCode": "NODE\_DS\_DEAL", "trackName": "处理", "userId": "追记人", "userName": "追记人名称", "createTime": "追记时间", "comment": "追记内容","photo": "追记照片","commentType": "类型（1:追记；2:加急）"} |

### 超时（changeId=7）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=7表示：超时 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| communityId | String | N | 项目ID |
| eCommunityId | String | Y | 外部项目ID（第三方项目ID） |
| trackId | String | Y | 环节id |
| trackCode | String | Y | 环节编码  |
| trackName | String | N | 环节名称 |
| supflag | String | Y | 超时级别 |
| currentUser | Array | N | 待处理人 |
| userId | string | Y |  |
| eUserId | String | Y | 待处理人(第三方用户ID) |
| userName | string | Y |  |
| userType | string | Y |  |
| supUser | Array | N | 督办人 |
| userId | string | Y |  |
| eUserId | String | Y | 挂起申请人(第三方用户ID) |
| userName | string | Y |  |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "4503599741262320", "serviceOrderCode": "0120190802003050", "orderKey": "", "communityId": "139912543382896", "templateId": "110000064", "templateDifId": "110000064", "busiTypeId": "110000127", "organId": "671024", "trackId": "450359974126232004", "trackCode": "NODE\_DS\_DEAL", "trackName": "处理", "supflag": "超时级别","currentUser": [{ "userId": "94781", "userName": "XX ", "userType": "2" }],"supUser": [{ "userId": "94781", "userName": "XX " }]} |

### 督办（changeId=8）【暂不支持】

|  |
| --- |
| { "serviceOrderId": "服务工单ID", "serviceOrderCode": "服务工单编码", "templateId": "服务大类ID", "templateDifId": "服务流程Id", "busiTypeId": "业务类型Id", "organId": "组织机构ID", "trackId": "环节id", "trackCode": "环节编码", "trackName": "环节名称", "supflag": "督办级别" "supuserId": "督办人", "supuserName": "督办人名称", "suptime": "督办时间", "supremark": "督办意见"} |

### 转单（changeId=9）

|  |  |
| --- | --- |
| 说明： | 服务类型编码为工单系统推送。changeId=7表示：超时 |
| 入参： | JSON

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | 类型 | 是否必传 | 说明 |
| serviceOrderId | String | Y | 服务工单ID,  |
| serviceOrderCode  | String | Y | 服务工单编码,  |
| templateId  | String | Y | 服务大类ID,  |
| templateDifId  | String | N | 服务流程Id,  |
| busiTypeId  | String | Y | 业务类型Id,  |
| organId  | String | Y | 组织机构ID,  |
| communityId | String | N | 项目ID |
| eCommunityId | String | Y | 外部项目ID（第三方项目ID） |
| trackId | String | Y | 环节id |
| trackCode | String | Y | 环节编码  |
| trackName | String | N | 环节名称 |
| requserId | String | Y | 转单人 |
| reqEuserId | String | N | 转单人第三方员工ID |
| requserName | string | Y | 转单人名称 |
| createDate | String | Y | 转单时间 |
| remark | string | Y | 转单意见 |
| taruserId | string | Y | 转单目标人 |
| tarEuserId | string | N | 转单目标人（外部员工Id） |
| taruserName | string | Y | 转单目标人名称 |

 |
| 示例： | { "serviceOrderId": "服务工单ID", "serviceOrderCode": "服务工单编码", "templateId": "服务大类ID", "templateDifId": "服务流程Id", "busiTypeId": "业务类型Id", "organId": "组织机构ID", "trackId": "环节id", "trackCode": "环节编码", "trackName": "环节名称","requserId": "转单人", "reqEuserId": "转单人（外部用户Id）", "requserName": "转单人名称", "createDate": "", // 转单时间 "remark": "转单意见","taruserId": "转单目标人","tarEuserId": "转单目标人（外部用户Id）","taruserName": "转单目标人名称"} |

# 数据域编码（示例） -- dataArea

|  |  |
| --- | --- |
| 数据域名称 | 数据域分类编码 |
| 报事报修 | REPORT\_CASE |
| 投诉建议 | 10008 |
|  |  |

# 状态（环节编码）

|  |  |
| --- | --- |
| 环节 | 编码（trackCode） |
| ~~提单~~ | ~~NODE\_DS\_SUBMIT~~ |
| 派单 | NODE\_DS\_DISPATCH |
| 接单 | NODE\_DS\_TAKE |
| 处理 | NODE\_DS\_DEAL |
| 审核 | NODE\_DS\_CHECK |
| 支付 | NODE\_DS\_PAID\_NEW |
| 评价 | NODE\_DS\_EVLUATE |
| 回访 | NODE\_DS\_RECALL |
| 结束 | NODE\_DS\_OVER |