

79.17-产品投诉情况

文档修订历史记录

文档版本	修订内容	修订日期
1.00		2024-09-11 17:03:07

1、接口介绍

根据企业全名/注册号/统一社会信用代码获得投诉对象、问题、详情、进度、涉及金额等信息

2、接口地址

<https://api.qixin.com/APIService/product/getProComplaint>

3、数据格式

JSON

4、请求方法

GET

5、请求示例

<https://api.qixin.com/APIService/product/getProComplaint?name=深圳市腾讯计算机系统有限公司>

6、接口描述

6.1 请求参数 (Header)

参数名	字段类型	必填	描述
Auth-Version	String	是	2.0 (参数值), 固定传入: 2.0
appkey	String	是	启信开放平台获取, 获取方式: 个人中心-安全中心-API密钥, 获取appkey的同时, 请完成IP白名单的配置: 个人中心-安全中心-APIIP白名单设置, 如未配置, 接口调试会报错 "104未添加IP白名单"
timestamp	String	是	UNIX时间戳, 精确到毫秒, 示例: 1656921036000, 当前系统时间近10分钟有效
sign	String	是	验证加密值, 加密规则: appkey+timestamp+secret_key组成的32位md5加密的小写字符串 (实际加密不带入'+')

说明: secret_key参数无需传递

6.2 请求参数 (Query)

参数名	字段类型	必填	描述
name	String	是	企业全名/注册号/统一社会信用代码
start_date	String	否	查询起始时间，格式为YYYYMMDD（默认为end_date减1个月）
end_date	String	否	查询截止时间，格式为YYYYMMDD（默认为当前日期）
skip	Number	否	跳过条目数（跳过的条数，默认不填返回前20条，取21到40条的数据，skip=20，以此类推进行取数）

6.3 响应参数（Response）

参数名	字段类型	字段长度	必填	描述
status	String	10	是	返回结果状态
message	String	255	是	返回结果消息
sign	String	32	是	数据签名
data	Object	-	是	返回查询结果，如果没有匹配记录则返回空。具体字段含义见下表

data

参数名	字段类型	字段长度	必填	描述
total	Number	10	是	返回列表中记录总数
items	Array	-	是	数据列表
num	Number	10	是	当前返回列表的总条数

items

参数名	字段类型	字段长度	必填	描述
short_name	String	255	是	企业/产品简称
type	Number	3	是	企业类型（1：投诉企业，2：相关企业）
pub_time	String	255	是	发布日期
title	String	255	是	标题
complaint_obj	String	255	是	投诉对象
problem	String	255	是	投诉问题
appeal	String	255	是	投诉要求

amount	String	255	是	涉及金额
detail	String	6000	是	投诉详情
schedule	String	255	是	投诉进度

6.4 响应参数示例

```
{
  "data": {
    "items": [
      {
        "amount": "0元",
        "appeal": "解封",
        "complaint_obj": "腾讯QQ",
        "detail": "举报人使用QQ漏洞举报我，导致我被循环封号。我的QQ最近被连续封号。QQ客服没有用！",
        "problem": "封号,无法使用",
        "pub_time": "2021-03-11 17:46:19",
        "schedule": "转 企业处理中",
        "short_name": "腾讯",
        "title": "被循环封号。",
        "type": 1
      },
      {
        "amount": "1000元",
        "appeal": "解封帐号",
        "complaint_obj": "腾讯游戏",
        "detail": "我就和往常一样打游戏，号被封了10年，凭什么？？我昨天连骂人都没有骂，队友挂机我指责
```

他几句脏话都没说就把我号封了？这些消极游戏的你们反而不管把我号封了？凭什么？？？请给一个合理的解释",

"problem": "帐号被封",

"pub_time": "2021-06-30 11:21:15",

"schedule": "审核完成",

"short_name": "腾讯",

"title": "啥都没做英雄联盟号被封了",

"type": 1

},

{

"amount": "0元",

"appeal": "改善服务,活动问题",

"complaint_obj": "中国联通",

"detail":

"中国联通活动有个40G腾讯王卡专属流量包，老用户都可以办理，但是我办理的时候客服不给办理，说活动已下架，但是活动开启的时候无消息无客服告知给我有这个活动，导致我现在无法办理，我要求联通给我开通办理腾讯王卡40G专属流量包业务，并改善联通活的通知，让老客户知道有这个活动，而不是不告知客户，导致老用户知道的时候无法办理",

"problem": "信号差,活动问题,服务不及时",

"pub_time": "2021-03-11 17:41:47",

"schedule": "转 企业处理中",

"short_name": "腾讯",

"title": "腾讯王卡40G专属流量包活动",

"type": 2

},

```
{
  "amount": "35000元",
  "appeal": "找回号码,赔偿",
  "complaint_obj": "腾讯QQ",
  "detail":
```

"QQ77460和QQ97***35都与2021/01/29 20:23:58涉嫌传播违法违规信息永久封号，QQ号码丢失我工作受到前所未有的重创，因为号码都是用于工作，号码里有很多重要客户的资料等，因为QQ被封拿不出来拿不出客户资料我现在一直被老板停业在家，里面的走访的客户资料我是做了1年才完成的，我也不可能马上做出来，我现在很着急着急，号码对我非常的重要，我不可能因为违规从而丢失我一个很好的工作，我一家人都靠着我养了，上有八十岁的老母，下有嗷嗷待哺的孩子，等着我养，违规原因可能是我之前手机曾经丢失过被他人",

```
  "problem": "封号,账号找回",
  "pub_time": "2021-06-30 11:29:30",
  "schedule": "对 此投诉进行补充",
  "short_name": "腾讯",
  "title": "腾讯球帮助啊",
  "type": 1
},
```

```
{
  "amount": "200元",
  "appeal": "解封帐号",
  "complaint_obj": "腾讯游戏",
  "detail":
```

"本人在游戏周年庆那天，突然发现账号被封号了，本来想领取周年庆奖励的，不知道什么原因就被封号了，希望平台能把我的账号给解封了，玩不我这些年充的钱都白瞎了！",

```
"problem": "帐号被封",
"pub_time": "2021-06-30 11:46:56",
"schedule": "审核完成",
"short_name": "腾讯",
"title": "腾讯地下城与勇士充钱后无故封号",
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "0元",
"appeal": "解释,解封",
"complaint_obj": "腾讯QQ",
```

"detail":

"2021年6月30日，我在和朋友聊天借用游戏账号，突然显示我涉嫌**QQ被冻结。希望找回”，

```
"problem": "封号",
"pub_time": "2021-06-30 11:33:54",
"schedule": "审核完成",
"short_name": "腾讯",
"title": "QQ帐号无故被冻结",
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "0元",
"appeal": "解封",
"complaint_obj": "其它",
```

"detail":

"6.29日微信号16***65，不能添加好友，微信申诉请求解封失败，说我违反了微信使用规则，随意添加好友，该功能永久被封！微信是工作中重要的沟通工具，需要微信联系客户沟通客服反馈的问题，都是经过客户同意才添加对方，并没有影响任何人的工作和休息，微信在没有提醒添加好友率多少和范围，一杆子把人打死了，致电深圳腾讯公司官方客服时，都没能说清我们是添加了多少算多了，每天添加的好友正确数量是多少，没有一个精准的解释，让我们使用者死都不知道怎么死的！微信上使用对的起天地良心，不涉及违反国家法律的，凭什么一下给人治死罪？",

"problem": "封号,账号功能限制,无法使用",

"pub_time": "2021-06-30 11:51:24",

"schedule": "审核完成",

"short_name": "腾讯",

"title": "腾讯微信在无提醒情况下直接禁封乱封我的工作微信号",

"type": 2

},

{

"amount": "0元",

"appeal": "恢复账号,撤销处罚",

"complaint_obj": "和平精英手游微博",

"detail":

"孩子偷用家长手机消费，申请恢复钱款后，游戏账号被永久封停，此乃霸王条款！成年人会理智消费无可厚非，孩子懵懂无知错误消费就应该予以赔偿，当然家长也有监管责任，但腾讯游戏账号封停这是为何啊？玩家经营的游戏就可以随意践踏埋没？在这样的和平年代不应该存在霸王条款，而且没有相关的标识说明，自断自言一意孤行...",

"problem": " 限制登录游戏",

"pub_time": "2021-06-30 11:39:13",

```

    "schedule": "处理中",
    "short_name": "腾讯",
    "title": "限制登录当前游戏",
    "type": 2
  },
  {
    "amount": "10000元",
    "appeal": "解封帐号,改善服务",
    "complaint_obj": "腾讯游戏",

    "detail":

```

"本人与2021年6月29号晚半夜11点左右回家上游戏发现被无故停封180天！本人在游戏中活跃长达11年，充值消费过万，其中消耗时间金钱无数，却因无故停封账号导致本人游戏体验！"，

```

    "problem": "帐号被封",
    "pub_time": "2021-06-30 12:09:58",
    "schedule": "审核完成",
    "short_name": "腾讯",
    "title": "腾讯无故停封用户账号，影响玩家游戏体验！",
    "type": 1
  },
  {
    "amount": "1000元",
    "appeal": "解封,找回号码",
    "complaint_obj": "腾讯QQ",

    "detail":

```

"7月1号手机丢失，上个月QQ密码也曾经泄露，自己并不知情手机丢失后的操作。7月8号补办

手机卡登陆QQ提示7月4号开始QQ被临时冻结7天，然后7月9号更为永久冻结，手机丢失期间我根本无法登陆QQ,本想着7月11号自动解封后查看原因，没想到，QQ临时冻结的第5天就变成永久冻结，要是腾讯真的觉得我的账号进行了违规，可以先警告提醒，或者冻结7天，现在临时冻结7天时间还没到，直接就变为永久冻结了，这算什么事啊？在微信和QQ多次申诉，每次都提示不予解封，驳回理由涉嫌传播色情和组织相关活动。这个是我用了7年的QQ，如果我",

```
"problem": "账号功能限制,无法使用,封号",
```

```
"pub_time": "2020-07-30 16:37:54",
```

```
"schedule": "转 企业处理中",
```

```
"short_name": "腾讯",
```

```
"title": "请求解封QQ账号",
```

```
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "0元",
```

```
"appeal": "找回号码,解封",
```

```
"complaint_obj": "腾讯QQ",
```

```
"detail":
```

"因为QQ账号无缘无故被盗，而且多次改密都被挤出来，一直无法登陆，所以只能冻结QQ，现在解除不了冻结",

```
"problem": "盗号,封号,账号找回",
```

```
"pub_time": "2020-07-30 16:22:40",
```

```
"schedule": "转 企业处理中",
```

```
"short_name": "腾讯",
```

```
"title": "腾讯QQ无故冻结账号",
```

```
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "500元",
```

```
"appeal": "找回号码,解封",
```

```
"complaint_obj": "腾讯QQ",
```

```
"detail":
```

"前两天账号被盗永久解冻了，号上还有我多年的同学朋友，有学校布置的任务和各种资料。还有充值过好许钱的游戏账号，永久冻结全都没有了，06年到今天的心血，怎么办？",

```
"problem": "封号,盗号,账号找回",
```

```
"pub_time": "2020-07-30 17:02:14",
```

```
"schedule": "转 企业处理中",
```

```
"short_name": "腾讯",
```

```
"title": "06年QQ账号被永久冻结",
```

```
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "4000元",
```

```
"appeal": "退款,道歉",
```

```
"complaint_obj": "其它",
```

```
"detail":
```

"第三方外挂营销软件，暴粉，加人玩得擦边球，，虚假宣传营销效果，虚高价格不透明",

```
"problem": "乱收费,虚假宣传,霸王条款",
```

```
"pub_time": "2021-06-30 12:31:42",
```

```
"schedule": "审核完成",
```

```
"short_name": "腾讯",
```

"title": "腾讯开发的第三方外挂软件",

"type": 2

},

{

"amount": "0元",

"appeal": "解封",

"complaint_obj": "腾讯QQ",

"detail":

"不清楚被封号，。。。。。。。。。。我看电视不知道号是被登入了还是就被封了",

"problem": "封号",

"pub_time": "2020-07-30 17:20:31",

"schedule": "转 企业处理中",

"short_name": "腾讯",

"title": "无缘无故被封",

"type": 1

},

{

"amount": "45元",

"appeal": "退款",

"complaint_obj": "腾讯游戏",

"detail": "充值支付成功了，但是都没有收到荣耀币？！",

"problem": "漏发/少发商品",

"pub_time": "2021-06-30 12:37:44",

"schedule": "处理中",

"short_name": "腾讯",

"title": "充值未到账",

"type": 1

},

{

"amount": "3980元",

"appeal": "退款",

"complaint_obj": "腾讯课堂",

"detail":

"付款给腾讯课堂，单未与机构签订合同。要求退款，机构不同意，但是下单时明明写了没上课随时退款。找了腾讯课堂客服，不予帮助。诉求立马退款。",

"problem": "不予退款",

"pub_time": "2021-06-30 13:04:09",

"schedule": "处理中",

"short_name": "腾讯",

"title": "一起被骗的大概有100多个人吧但是金额不一样",

"type": 1

},

{

"amount": "12888元",

"appeal": "找回号码",

"complaint_obj": "腾讯QQ",

"detail":

"今日早上，QQ号莫名被人改了密保，然后QQ号被盗走，此帐号也充了不少钱，希望腾讯官方帮我主持公道，里面也有很多资料和联系人，希望腾讯大大帮我找回，谢谢了",

"problem": "盗号,无法查找,账号找回",

```
"pub_time": "2021-06-30 12:47:29",
"schedule": "审核完成",
"short_name": "腾讯",
"title": "希望腾讯官方帮我找回QQ号",
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "1000元",
"appeal": "撤销处罚",
"complaint_obj": "腾讯游戏",
```

```
"detail":
```

"三年前我充了几千块钱，他退了三块钱，现在我成年了，所有游戏还是玩不了，腾讯旗下的"

```
"problem": " 账号永久被封",
"pub_time": "2021-06-30 13:08:58",
"schedule": "处理中",
"short_name": "腾讯",
```

```
"title":
```

"我三年前申请退款，成功后，我的腾讯所有账号都被封了，我充了几千块钱，他只退了三块"

```
"type": 1
```

```
},
```

```
{
```

```
"amount": "0元",
"appeal": "找回物品或帐号",
"complaint_obj": "腾讯游戏",
```

```
"detail": " 因为tp没有提示导致不知道账号被盗"
```

盗号的人非法打金导致我账号180收益制裁",

"problem": "账号被盗",

"pub_time": "2021-06-30 13:28:53",

"schedule": "审核完成",

"short_name": "腾讯",

"title": "地下城与勇士账号被盗没有提醒 导致收益制裁",

"type": 1

},

{

"amount": "0元",

"appeal": "找回号码,解封",

"complaint_obj": "腾讯QQ",

"detail": "QQ号由于被盗风险太高被封, 填写资料总是被说资料不能说明是主人",

"problem": "账号找回,封号",

"pub_time": "2021-06-30 15:23:20",

"schedule": "审核完成",

"short_name": "腾讯",

"title": "腾讯QQ, QQ号被封",

"type": 1

}

],

"num": 20,

"total": 114698

},

"message": "操作成功",

```
"sign": "8265fac2d3088d6bf7301bf52943bf6e",
"status": "200"
}
```

7、错误码参照

返回结果	状态
200	查询成功
201	查询无结果
202	该实时查询Job进行中
203	数据正在更新，请稍后查询
207	查询错误，请联系技术人员
208	参数名错误或参数为空
209	接口查询异常，请联系技术人员
213	调用次数超过今日额度限制
214	接口调用鉴权失败
216	调用次数超过账户额度限制
101	Appkey无效
102	账户余额不足
103	appkey被停用
104	未添加IP白名单
105	未授权调用该接口
109	接口被停用等其他状态
110	账户已过期
113	账户未激活