客户服务模块在综合了各方面资料之后，我打算做以下几个小功能：

投诉管理 维修管理 寄件管理

用户登录系统后，点击客服服务选项会列出4个功能，投诉与建议、维修保障、

寄件信息查询

投诉与建议：客户进入这个模块可以写下投诉和建议，然后提交，系统会自动贮存，客户可以查询自己提交的投诉与建议，查询是否被阅和物业管理公司的回复

维修报障：进入模块登记维修需求，经过审批后，系统会显示等级维修已审批，客户可以查询维修人员的服务时间和工作联系方式，维修完成后，可以在一段时间后查询维修费用，并去缴费模块缴费。

寄件信息查询：小区成员可以委托管理公司帮忙寄件和收件，通过系统可以查询寄件是否寄出，和是否有收件。

数据库所需字段： 客户号（sno），客户名（sname），客户电话（sphone）维修登记(fix 存在维修需求详情),

维修受理状态（fixc）维修费用（fixm）投诉与建议（suggest）投诉建议受理状态（suggestc）

投诉建议受理回复（suggestt）寄件收件（thing 存在是寄件还是收件）寄件收件状态（things 显示寄件收件是否处理）

上面是客户的，下面是公司人员用的

工作人员登录系统后：

投诉中心人员：通过看投诉与建议（suggest）来获取信息，上报领导处理完后修改受理状态和给出受理回复

维修中心人员：获取信息 处理等

前台人员：录入寄件收件信息和寄件收件状态

数据库所需字段： 工作人员号（cno）工作人员部门（department）工作人员部门联系（dphone）

总的信息贮存表，信息表号（handle）

表还在设计….