**咋装全产品线报bug流程**

1. **师傅、商家等反馈问题**
2. **收到问题后，先判断是否为可操作问题：**
3. 若为可操作问题，则查看操作类的提bug步骤
4. 若为不可操作问题，则查看不可操作问题的步骤
5. **可操作问题**
6. 问题类型如：
   1. 打不开某个板块或链接（app首页的几个板块，打不开匠人店，或微信端打不开订单显示badgateway之类）；
   2. 登录不上app（长时间停留在白色启动页；或在登录页提示账号不存在之类）；
   3. 闪退（之前正常，后来出现）
7. 处理步骤一：先自测
8. 先根据用户反馈的问题，询问其操作步骤。
9. 相关同学按照用户反馈的操作步骤，自己到相应的产品上按照步骤进行操作查看问题是否存在。

* 举例1，商家反馈商户通的安装商品框展示不出来，则客服、市场、运营同学，先自己登录pc商户通，点击创建按钮，点击安装商品框，查看是否出现相同的问题。
* 举例2，师傅反馈打不开匠人店，则客服、市场、运营同学，先自己登录师傅端，点击匠人点，查看是否出现详情问题

1. 处理步骤二：判断是否出现相同问题
2. 若出现相同的问题，则反馈给产品/技术/测试
3. **反馈问题格式：**在哪个端（pc商户通/微信商户通/师傅端等），出现什么问题，操作步骤如何，提供用户的帐号密码；如果是师傅端，还需要提供师傅的手机品牌及型号；如果是IOS，则提供IOS的系统版本
4. 测试同学对问题进行测试，重现后，定位问题提交给技术同学处理，处理完后，需告知相关同学
5. 若没有出现相同的问题，则客服等同学跟进
6. 第一步：询问用户的网络环境，让其更换一下网络环境尝试
7. 第二步：让其退出产品，重新登录再尝试
8. 第三步：如果是手机端，让其清理一下手机的垃圾，清一下内存再尝试。（特别是小米手机）
9. 第四步：如果还是不行，则反馈给产品/技术/测试同学，由我们来处理。
10. 第五步：如果还是不行，暂缓处理。
11. **不可操作问题**
12. 问题类型如：
13. 订单过了保障期还不可取钱
14. 订单过了7天还没过保障期
15. 订单有多个师傅接单了
16. 后台订单查询无反应
17. 订单取消金额需要返还
18. 师傅需要注销手机
19. 等等…
20. 处理步骤：
21. 使用Tower反馈给产品/技术/测试/财务
22. 反馈内容格式：
23. 订单编号，师傅/商户手机号，原本应该怎样的，现在出现什么问题，需要处理成什么样
24. 师傅名称，手机号，要进行什么操作，操作有效期是什么时候，为什么要这么做

* 举例：要对xxx师傅，13800138000，进行冻结操作，有效期：就冻结，原因xxxxxxxxx

1. **提现订单问题**

1） 问题类型：

A:账号异常、户名错误、账号错误、状态不正常、resultCode:5

B:修改提现订单状态

2）处理步骤：

a) 根据提现订单编号在Beecloud查询状态，如果反馈不明白信息，在Beecloud提工单或者到畅捷支付平台查询。

b) 需要修改的请在Tower提出工单，标题格式：提现订单状态修改。里面提现内容与描述。