

# 家政服务O2O一体化系统

## 用例文档

### V1.0

#### 需求方提出的问题：

- 随着城市发展节奏加快，家政服务的需求增长明显，而目前家政服务的获取、以及家政人力资源的调度处于一个比较盲目的阶段，尚未有一个一体化、定制化、专业化的家政外包的O2O平台。
- 现有的家政服务平台安全性不高，家政服务人员的质量参差不齐，家政服务资源并没有得到最有效的利用
- 现有平台没有解决安全性的重要问题。

#### 41小组

毛瑜 161250090 (PM)

马小方 161250088

王冬杨 161250136

## 更新历史

---

| 日期         | 更新者 | 更新内容       | 版本号   |
|------------|-----|------------|-------|
| 2018.10.22 | 王冬杨 | 小组讨论后第一版定稿 | V 1.0 |

# 目录

- 一、引言..... 4
  - ○ 1.1目的..... 4
  - ○ 1.2阅读说明..... 4
  - ○ 1.3参考文献..... 4
- 二、用例列表..... 5
- 三、用例图..... 6
- 四、详细用例描述..... 7
  - ○ UC1 查看雇主需求列表..... 8
  - ○ UC2 接受雇主订单..... 9
  - ○ UC3 查看/更新订单状态(家政服务人员)..... 10
  - ○ UC4 对雇主进行评价/评分..... 11
  - ○ UC5 提交/取消家政雇佣订单需求..... 12
  - ○ UC6 查看/更新订单状态(雇主)..... 13
  - ○ UC7 查看家政服务人员..... 14
  - ○ UC8 对家政服务人员进行评价/评分..... 15
  - ○ UC9 投诉/举报其他用户..... 16
  - ○ UC11 添加(或取消)关注..... 17
  - ○ UC12 查看关注列表..... 18
  - ○ UC13 查看/修改/完善个人信息..... 19
  - ○ UC14 审核雇主提交的家政服务需求..... 20
  - ○ UC15 处理投诉/举报..... 21
  - ○ UC16 处理咨询，进行答疑..... 22
  - ○ UC17 管理家政服务人员/雇主帐号信息..... 23
  - ○ UC18 审核实名身份信息..... 24
- 五、用户需求列表..... 25
- 六、跟踪矩阵..... 26

# 一、引言

---

## 1.1 目的

本文当描述了家政服务一体化系统的用例图及用例文档

## 1.2 阅读说明

用例描述的约定为必须要包含用例 ID、名称、创建日期、最后一次更新日期、参与者、触发条件、前置条件、后置条件、优先级、正常流程、扩展流程特殊需求。其中流程要完整有序地描述该用例中使用者与系统的交互。

## 1.3 参考文献

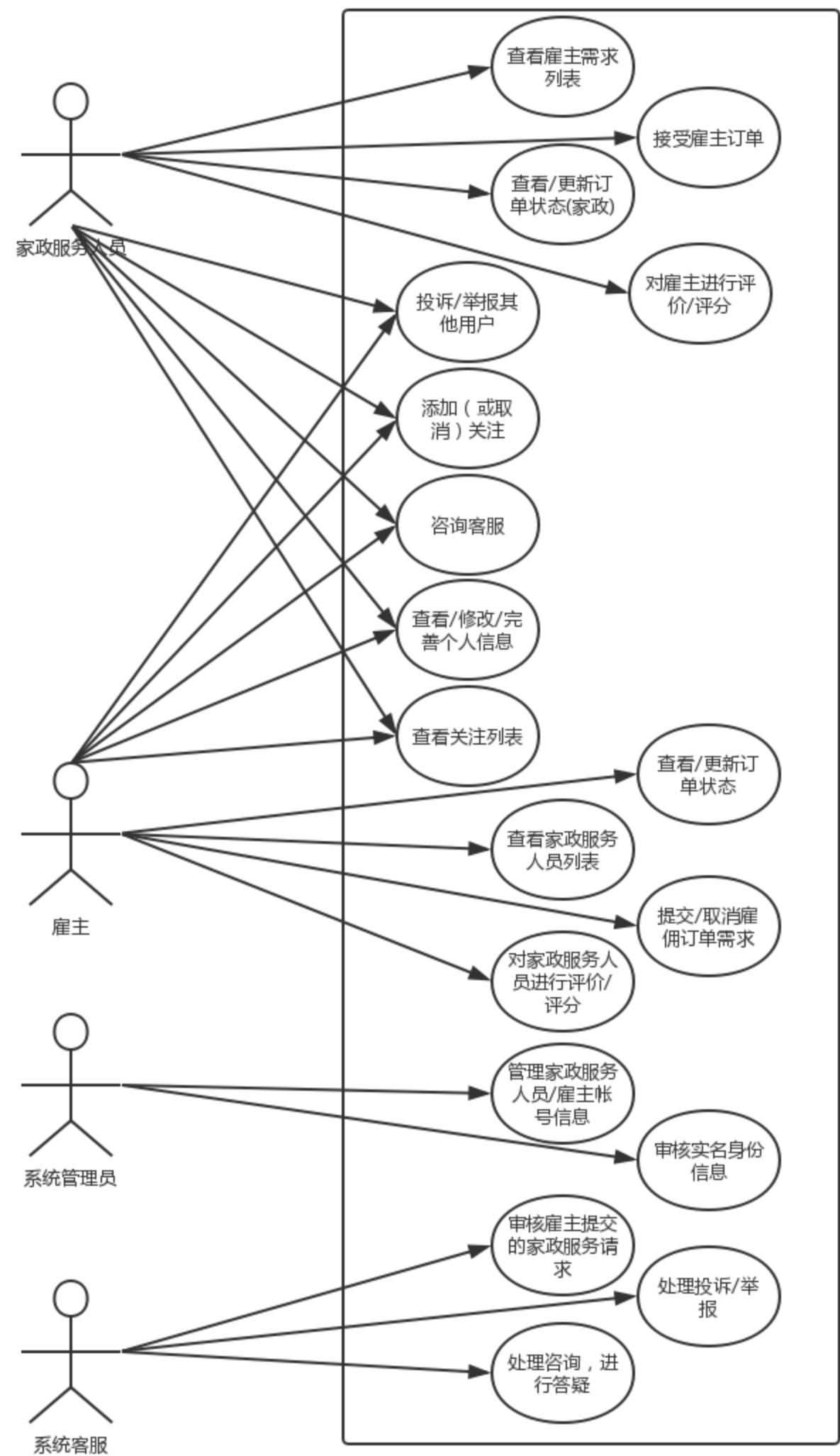
《软件工程与计算(卷二)软件开发的技术基础》

《需求工程——软件建模与分析(第二版)》

## 二、用例列表

| 参与者       | 用例编号 | 用例名称            |
|-----------|------|-----------------|
| 家政服务人员    | 1    | 查看雇主需求列表        |
|           | 2    | 接收雇主订单          |
|           | 3    | 查看/更新订单状态       |
|           | 4    | 对雇主进行评价/评分      |
| 雇主        | 5    | 提交/取消家政雇用订单需求   |
|           | 6    | 查看/更新订单状态       |
|           | 7    | 查看家政服务人员列表      |
|           | 8    | 对家政服务人员进行评价/评分  |
| 家政服务人员/雇主 | 9    | 投诉/举报其他用户       |
|           | 10   | 咨询客服            |
|           | 11   | 添加（或取消）关注       |
|           | 12   | 查看关注列表          |
|           | 13   | 查看/修改/完善个人信息    |
| 系统客服      | 14   | 审核雇主提交的家政服务需求   |
|           | 15   | 处理投诉/举报         |
|           | 16   | 处理咨询，进行答疑       |
| 系统管理员     | 17   | 管理家政服务人员/雇主帐号信息 |
|           | 18   | 审核实名身份信息        |

# 三、用例图



## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC1   | 名称      | 查看雇主需求列表   |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 家政服务人员  |         |            |
| 触发条件 | 家政服务人员需要查看订单列表,寻找适合自己的订单  |         |            |
| 前置条件 | 家政服务人员联网，并已经实名登录  |         |            |
| 后置条件 | 无   |         |            |
| 优先级  | 3   |         |            |
| 正常流程 | 1、家政服务人员向系统发起查询请求<br>2、系统向用户显示相同城市的雇主需求订单<br>3、家政服务人员选择一个订单，向系统发起查看详情请求<br>4、系统进入单个订单的详细信息显示界面<br>5、家政服务人员完成查看，退出查询 |         |            |
| 扩展流程 | 2a、当前相同城市暂时没有家政服务订单<br>1、系统提示没有订单<br>2、退出查询<br>4a、用户想继续浏览所有订单<br>1、返回正常流程2  |         |            |
| 特殊需求 | 可以按照距离、价格、雇主评分进行排序显示  |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC2  | 名称      | 接受雇主订单     |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 家政服务人员   |         |            |
| 触发条件 | 家政服务人员选择一个订单，并接单   |         |            |
| 前置条件 | 家政服务人员当前没有未完成的订单，且满足订单要求(例如评分足够高等)   |         |            |
| 后置条件 | 家政服务人员获得该订单，订单状态变为“进行中”，通知订单双方   |         |            |
| 优先级  | 5  |         |            |
| 正常流程 | <div>1、家政服务人员向系统发起接单请求</div> <div>2、系统检查家政服务人员是否满足订单要求</div> <div>2a、家政服务人员不满足订单要求</div> <div>1、系统提示不满足订单条件</div> <div>2、退出接单</div> <div>2b、家政服务人员满足订单要求</div> <div>1、家政服务人员获得该订单</div> <div>2、系统向订单双方发出通知</div> <div>3、系统改变订单状态为“进行中”</div> |         |            |
| 扩展流程 | <div>2aa、系统提供给用户改进建议，例如进行实名认证。</div> <div>2ab、用户可以选择咨询客服。</div>  |         |            |
| 特殊需求 | 系统需要用户进行二次确认，防止操作失误。   |         |            |



## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC3   | 名称      | 查看/更新订单状态  |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 家政服务人员  |         |            |
| 触发条件 | 家政服务人员需要查看进行中/已完成的订单，或手动改变订单状态  |         |            |
| 前置条件 | 家政服务人员存在进行中/已完成的订单，或进行中的订单状态需要手动改变  |         |            |
| 后置条件 | 更新订单状态  |         |            |
| 优先级  | 4   |         |            |
| 正常流程 | 1、家政服务人员向系统发起查看订单状态请求<br>2、系统显示该订单详细信息，并高亮显示当前状态<br>3、家政服务人员结束查看，退出                                 |         |            |
| 扩展流程 | 2a、家政服务人员手动改变订单状态<br>1、系统向雇主发起状态改变确认请求<br>1a、雇主确认<br>1、更新订单状态<br>1b、雇主拒绝<br>1、不更新订单状态，提示家政服务人员请求被拒绝 |         |            |
| 特殊需求 | 可以向客服提出申诉/举报，或者咨询<br>可以选择对该订单进行评价，对雇主进行评分   |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC4  | 名称      | 对雇主进行评价/评分 |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 家政服务人员   |         |            |
| 触发条件 | 家政服务人员完成订单后，对该订单进行评价/评分  |         |            |
| 前置条件 | 订单已完成，并且评价/评分请求发生在完成订单15天内。  |         |            |
| 后置条件 | 系统记录订单的评价、雇主的评分  |         |            |
| 优先级  | 2  |         |            |
| 正常流程 | <div>1、家政服务人员向系统发起评价/评分请求</div> <div>2、系统检查订单状态以及是否满足时间要求</div> <div>2a、订单状态不是“已完成”或者距离订单完成超过15天</div> <div>1、系统提示不满足评价/评分限制并退出</div> <div>2b、订单状态为“已完成”，并且距离完成不满15天</div> <div>1、系统进入评价/评分界面，提示用户进行相应操作</div> <div>2、用户填写评价，或对雇主进行评分，并填写理由</div> <div>3、用户提交评价或评分</div> <div>4、系统更新订单评价或者雇主评分</div> |         |            |
| 扩展流程 | <div>2b:4a当家政服务人员只进行了一项评价/评分，提醒用户可以进行另外一项的评价/评分</div> <div>2b:4a当评分较高时，提示可以关注该雇主</div>   |         |            |
| 特殊需求 | 无  |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |               |
|------|---|---------|---------------|
| ID   | UC5   | 名称      | 提交/取消家政雇佣订单需求 |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨           |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22    |
| 参与者  | 雇主  |         |               |
| 触发条件 | 雇主有家政服务需求   |         |               |
| 前置条件 | 雇主已经联网，并实名登录  |         |               |
| 后置条件 | 订单提交至客服人员进行审核   |         |               |
| 优先级  | 5   |         |               |
| 正常流程 | 1、雇主向系统发起创建订单请求<br>2、系统进入订单填写界面<br>3、雇主填写相关信息<br>4、雇主完成信息填写，发起提交申请<br>5、系统将该订单提交至客服人员处审核，保存该订单，状态位“待审核”<br>6、提示雇主提交成功，并退出 |         |               |
| 扩展流程 | 1a、雇主选择取消订单<br>1系统撤销该订单<br>3a、订单信息不完整<br>1、系统提示订单信息不完整<br>2、系统将空缺的信息高亮显示，并返回3   |         |               |
| 特殊需求 | 可以对城市、街道以及邮编等项进行自动补全<br>用户可以在地图上选择地址  |         |               |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC6   | 名称      | 查看/更新订单状态  |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主  |         |            |
| 触发条件 | 雇主需要查看历史订单，或者进行中的订单，或者需要对订单状态进行手动更新   |         |            |
| 前置条件 | 雇主已经联网，并实名登录  |         |            |
| 后置条件 | 无   |         |            |
| 优先级  | 4   |         |            |
| 正常流程 | 1、雇主向系统发起查看订单状态请求<br>2、系统显示该订单详细信息，并高亮显示当前状态<br>3、雇主结束查看，退出   |         |            |
| 扩展流程 | 2a、雇主手动改变订单状态<br>1、系统向家政服务人员发起状态改变确认请求<br>1a、家政服务人员确认<br>1、更新订单状态<br>1b、家政服务人员拒绝<br>1、不更新订单状态，提示雇主请求被拒绝 |         |            |
| 特殊需求 | 可以向客服提出申诉/举报，或者咨询<br>可以选择对该订单进行评价，对家政服务人员进行评分   |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC7  | 名称      | 查看家政服务人员列表 |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主   |         |            |
| 触发条件 | 雇主需要查看家政服务人员列表，寻找合适的家政服务人员   |         |            |
| 前置条件 | 雇主已经联网，并实名登录   |         |            |
| 后置条件 | 无  |         |            |
| 优先级  | 3  |         |            |
| 正常流程 | 1、雇主向系统发起查询请求<br>2、系统向用户显示相同城市的家政服务人员的列表<br>3、雇主选择一个家政服务人员，向系统发起查看详细资料请求<br>4、系统进入单个家政服务人员的详细信息显示界面<br>5、雇主完成查看，退出查询 |         |            |
| 扩展流程 | 2a、当前相同城市暂时没有家政服务人员<br>1、系统提示没有家政服务人员<br>2、退出查询<br>4a、用户想继续浏览家政服务人员列表<br>1、返回正常流程2                                   |         |            |
| 特殊需求 | 可以按照距离、从业时间、家政服务人员评分进行排序显示   |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |                |
|------|---|---------|----------------|
| ID   | UC8   | 名称      | 对家政服务人员进行评价/评分 |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨            |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22     |
| 参与者  | 雇主  |         |                |
| 触发条件 | 订单完成后，雇主选择对该订单进行评价/评分   |         |                |
| 前置条件 | 订单已完成，并且评价/评分请求发生在完成订单15天内。   |         |                |
| 后置条件 | 系统记录订单的评价、家政服务人员的评分   |         |                |
| 优先级  | 2   |         |                |
| 正常流程 | <div>1、雇主向系统发起评价/评分请求</div> <div>2、系统检查订单状态以及是否满足时间要求</div> <div>2a、订单状态不是“已完成”或者距离订单完成超过15天</div> <div>1、系统提示不满足评价/评分限制，退出</div> <div>2b、订单状态为“已完成”，并且距离完成不满15天</div> <div>1、系统进入评价/评分界面，提示用户进行相应操作</div> <div>2、用户填写相关信息并提交</div> <div>4、系统更新订单评价或者家政服务人员评分</div> |         |                |
| 扩展流程 | <div>2b:4a当雇主只进行了一项评价/评分，提醒用户可以进行另外一项的评价/评分</div> <div>2b:4b评分较高时，提示可以关注该家政服务人员</div>   |         |                |
| 特殊需求 | 无   |         |                |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC9   | 名称      | 投诉/举报其他用户  |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主、家政服务人员   |         |            |
| 触发条件 | 发现其他用户有违规行为，进行维权  |         |            |
| 前置条件 | 用户已经联网、并且实名登录、且掌握其他用户违规的证据  |         |            |
| 后置条件 | 系统将该投诉/举报信息提交至客服进行审核  |         |            |
| 优先级  | 5   |         |            |
| 正常流程 | 1、用户选择对其他用户投诉/举报<br>2、系统进入投诉/举报信息填写界面<br>3、用户选择违规行为，以及上传证据(截图、照片等)<br>4、系统记录该信息，并提交给客服人员进行审核<br>5、完成投诉/举报，提示用户并退出 |         |            |
| 扩展流程 | 无   |         |            |
| 特殊需求 | 当用户进行过多的无意义举报时，对该用户进行警告   |         |            |



## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC10  | 名称      | 咨询客服       |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主、家政服务人员   |         |            |
| 触发条件 | 用户对系统使用、或者相关法律法规存在疑问无法自行解决  |         |            |
| 前置条件 | 用户已经联网、并且实名登录   |         |            |
| 后置条件 | 无   |         |            |
| 优先级  | 3   |         |            |
| 正常流程 | <div>1、用户向系统发起客服咨询申请</div> <div>2、系统寻找空闲的客服人员进行匹配</div> <div>3、用户与该客服人员进入一对一交流界面，实时交流，并将客服人员标记为“咨询中”</div> <div>4、用户问题得到解决，结束咨询，将该客服人员标记为“空闲”</div> <div>5、系统提示用户对该客服人员进行评分</div> <div>6、用户评分并提交</div> <div>7、系统保存评分并退出</div> |         |            |
| 扩展流程 | <div>2a、当前无空闲的客服人员</div> <div>1、系统提示当前无空闲的客服人员，请稍候再试</div> <div>2、退出</div>  |         |            |
| 特殊需求 | 当用户遭到客服人员辱骂、骚扰时可以选择对该客服进行投诉/举报  |         |            |



## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC11   | 名称      | 添加(或取消)关注  |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主、家政服务人员  |         |            |
| 触发条件 | 用户对其他用户进行关注，以便日后继续联系   |         |            |
| 前置条件 | 用户已经联网、并且实名登录  |         |            |
| 后置条件 | 更新用户的关注列表  |         |            |
| 优先级  | 2  |         |            |
| 正常流程 | 1、用户选择另外一个用户，并选择对其进行(或取消)关注<br>2、系统将该用户增加到该用户的关注列表(或者从中删除)<br>3、系统提示关注(或取消)成功<br>4、完成本次操作并退出 |         |            |
| 扩展流程 | 无  |         |            |
| 特殊需求 | 无  |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC12  | 名称      | 查看关注列表     |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 雇主、家政服务人员   |         |            |
| 触发条件 | 用户需要查看关注列表，与关注的用户进行联系   |         |            |
| 前置条件 | 用户已经联网、并且实名登录   |         |            |
| 后置条件 | 无   |         |            |
| 优先级  | 2   |         |            |
| 正常流程 | 1、用户向系统提出查看关注列表的请求<br>2、系统响应该请求，查询相应数据<br>3、系统进入关注列表显示界面，并显示关注的用户<br>4、用户完成查看，退出  |         |            |
| 扩展流程 | 3a、用户可以选择对一个用户显示详细信息请求<br>1、系统进入详细信息显示界面<br>2、用户完成信息查看，并退出<br>3b、用户可以选择一个用户进行取消关注 |         |            |
| 特殊需求 | 可以选择使用评分、注册时间、订单数量进行排序  |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |              |
|------|--|---------|--------------|
| ID   | UC13   | 名称      | 查看/修改/完善个人信息 |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨          |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22   |
| 参与者  | 雇主、家政服务人员  |         |              |
| 触发条件 | 用户需要查看个人信息、或者对个人信息进行修改/完善  |         |              |
| 前置条件 | 用户已经联网、并且实名登录  |         |              |
| 后置条件 | 无  |         |              |
| 优先级  | 3  |         |              |
| 正常流程 | 1、用户发起个人信息查看请求<br>2、系统进入个人信息查看界面，并显示个人信息<br>3、用户完成信息查看，并退出                                   |         |              |
| 扩展流程 | 2a、用户可以选择对个人信息进行修改<br>1、系统进入个人信息修改界面<br>2、用户选择对相关信息进行填写、修改<br>3、用户选择保存<br>4、系统更新用户信息，提示成功并退出 |         |              |
| 特殊需求 | 地址信息可以在地图上进行选择<br>城市、街道、邮编等信息可以自动补全  |         |              |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |               |
|------|--|---------|---------------|
| ID   | UC14   | 名称      | 审核雇主提交的家政服务需求 |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨           |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22    |
| 参与者  | 系统客服   |         |               |
| 触发条件 | 当前有提交的“待审核”的订单   |         |               |
| 前置条件 | 客服人员已经实名登录，并且系统分配给该客服一个订单进行审核  |         |               |
| 后置条件 | 改变订单状态位“已拒绝”或者“已通过”  |         |               |
| 优先级  | 4  |         |               |
| 正常流程 | 1、系统将一个“待审核”的订单分配给该客服人员<br>2、客服人员申请对该订单进行审核<br>3、系统进入订单详细信息显示界面<br>4、客服人员选择通过或者拒绝<br>5、系统更新订单状态为“已拒绝”或者“已通过”<br>6、系统通知雇主订单状态改变 |         |               |
| 扩展流程 | 3a、客服人员可以选择查看该雇主的详细信息，或者实名身份信息<br>1、系统跳转到雇主详细信息界面显示、或者实名信息备案信息显示<br>2、客服人员完成信息查看<br>3、系统返回订单详细信息显示界面继续审核                       |         |               |
| 特殊需求 | 客服人员发现可疑之处，可以向系统管理员发出帐号审查申请  |         |               |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC15   | 名称      | 处理投诉/举报    |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 系统客服   |         |            |
| 触发条件 | 当前有用户提交投诉/举报   |         |            |
| 前置条件 | 客服人员实名登录，系统存在未被处理的投诉/举报信息  |         |            |
| 后置条件 | 系统对该投诉/举报信息进行记录，或者对用户状态进行限制等。  |         |            |
| 优先级  | 5  |         |            |
| 正常流程 | 1、系统将一个未被处理的投诉/举报分配给该客服人员<br>2、客服人员申请对该投诉/举报进行处理<br>3、系统进入投诉/举报详细信息显示界面<br>4、客服人员选择接受或者拒绝该投诉/举报<br>5、系统更新投诉/举报状态为“已拒绝”或者“已通过”<br>6、系统通知举报人以及被举报人处理结果 |         |            |
| 扩展流程 | 4a、如果客服判定该投诉/举报成立，可以对被举报人账户进行相应限制、惩罚   |         |            |
| 特殊需求 | 客服人员发现可疑之处，可以向系统管理员发出帐号审查申请  |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |  |         |            |
|------|--|---------|------------|
| ID   | UC16   | 名称      | 处理咨询，进行答疑  |
| 创建者  | 王冬杨  | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22   | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 系统客服   |         |            |
| 触发条件 | 客服人员当前空闲，有用户申请进行客服咨询   |         |            |
| 前置条件 | 客服人员当前状态为空闲，且系统分配给客服人员一个咨询申请   |         |            |
| 后置条件 | 系统记录评分信息   |         |            |
| 优先级  | 3  |         |            |
| 正常流程 | 1、系统将一个咨询申请分配给该客服人员<br>2、客服人员接受该咨询申请<br>3、系统进入一对一咨询界面<br>4、客服人员与用户进行实时交流<br>5、用户咨询完成，结束咨询并退出 |         |            |
| 扩展流程 | 无  |         |            |
| 特殊需求 | 当用户有辱骂、骚扰等违规行为时，客服人员也可以提出投诉/申请，须由权限更高的客服人员进行审核   |         |            |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |                 |
|------|---|---------|-----------------|
| ID   | UC17  | 名称      | 管理家政服务人员/雇主帐号信息 |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨             |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22      |
| 参与者  | 系统管理员   |         |                 |
| 触发条件 | 需要对账户信息进行维护   |         |                 |
| 前置条件 | 系统管理员通过实名验证登录   |         |                 |
| 后置条件 | 改变相关帐号信息  |         |                 |
| 优先级  | 5   |         |                 |
| 正常流程 | 1、管理员接受来自其他用户/客服人员的帐号调查申请<br>2、系统向管理员提供该用户所有的信息，实名认证信息等<br>3、系统管理员完成调查，选择对帐号状态进行改变<br>4、系统改变帐号状态，并通知帐号所有者，将该操作备案。 |         |                 |
| 扩展流程 | 2a、系统管理员可以主动联系该用户，进行身份验证等。  |         |                 |
| 特殊需求 | 系统管理员严禁泄漏用户个人信息   |         |                 |

## 四、详细用例描述

|      |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| ID   | UC18  | 名称      | 审核实名身份信息   |
| 创建者  | 王冬杨   | 最后一次更新者 | 王冬杨        |
| 创建日期 | 2018.10.22  | 最后更新日期  | 2018.10.22 |
| 参与者  | 系统管理员   |         |            |
| 触发条件 | 存在身份审核需求  |         |            |
| 前置条件 | 系统管理员通过系统实名登录，且存在实名审核请求   |         |            |
| 后置条件 | 改变相关帐号状态，甚至强制注销该帐号  |         |            |
| 优先级  | 5   |         |            |
| 正常流程 | 1、管理员接受来自其他用户/客服人员的实名信息调查申请<br>2、系统向管理员提供该用户所有的信息，实名认证信息等<br>3、系统管理员完成调查，选择对帐号状态进行改变<br>4、系统改变帐号状态，并通知帐号所有者，将该操作备案。 |         |            |
| 扩展流程 | 无   |         |            |
| 特殊需求 | 系统管理员可以与公安机关进行身份确认或者直接报警<br>系统管理员严禁泄漏用户个人信息   |         |            |



## 五、用户需求列表

---

- BR1:使用系统并实名后，用户可以快捷发布订单/接受订单/改变订单状态
- BR2:系统会有专人负责安全保障，发布信息审核，安全性提升
- BR3:系统会保存记录用户的所有历史操作，用户可以随时查看
- BR4:系统允许用户设置隐私公开/不公开，可以查看任何人公开的个人信息，可以修改个人信息
- BR5:系统使用第三方支付平台，保证资金安全
- BR6:系统运行于web端以及手机app端，在手机app上可以完成web端进行的一切操作
- BR7:系统上线三个月后，注册用户达到既定目标
- BR8:可以与其他用户进行交互(关注、评分)
- UR1 查看雇主需求列表
- UR2 接受雇主订单
- UR3 查看/更新订单状态(家政服务人员)
- UR4 对雇主进行评价/评分
- UR5 提交/取消家政雇佣订单需求
- UR6 查看/更新订单状态(雇主)
- UR7 查看家政服务人员
- UR8 对家政服务人员进行评价/评分
- UR9 投诉/举报其他用户
- UR11 添加(或取消)关注
- UR12 查看关注列表
- UR13 查看/修改/完善个人信息
- UR14 审核雇主提交的家政服务需求
- UR15 处理投诉/举报
- UR16 处理咨询，进行答疑
- UR17 管理家政服务人员/雇主帐号信息
- UR18 审核实名身份信息

# 六、跟踪矩阵

| 原始信息 |      |      | 过程信息    |     |    |            |        |         |         | 处理信息 |     |       | 变更信息   |      |      |
|------|------|------|---------|-----|----|------------|--------|---------|---------|------|-----|-------|--------|------|------|
|      |      |      | 需求是否可实现 |     |    | 需求是否符合规划目标 |        |         |         |      |     |       |        |      |      |
| 需求编号 | 需求类别 | 需求来源 | 具有难度    | 可行性 | 风险 | 改善产品功能     | 改善产品性能 | 增加用户满意度 | 增加产品竞争力 | 是否实现 | 优先级 | 未实现原因 | 是否出现变更 | 变更基线 | 变更记录 |
| BR1  | 业务   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| BR2  | 业务   | 安全   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| BR3  | 业务   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 4   |       | 否      |      |      |
| BR4  | 业务   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| BR5  | 业务   | 客户   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| BR6  | 业务   | 客户   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| BR7  | 业务   | 市场   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 4   |       | 否      |      |      |
| BR8  | 业务   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| UR1  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| UR2  | 用户   | 客户   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| UR3  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 4   |       | 否      |      |      |
| UR4  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| UR5  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| UR6  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 4   |       | 否      |      |      |
| UR7  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| UR8  | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| UR9  | 用户   | 安全   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| UR10 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| UR11 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| UR12 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 2   |       | 否      |      |      |
| UR13 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| UR14 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 4   |       | 否      |      |      |
| UR15 | 用户   | 安全   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| UR16 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 3   |       | 否      |      |      |
| UR17 | 用户   | 客户   | 否       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |
| UR18 | 用户   | 安全   | 是       | 可行  | 无  | 是          | 否      | 是       | 是       | 实现   | 5   |       | 否      |      |      |