

# 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。

# 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

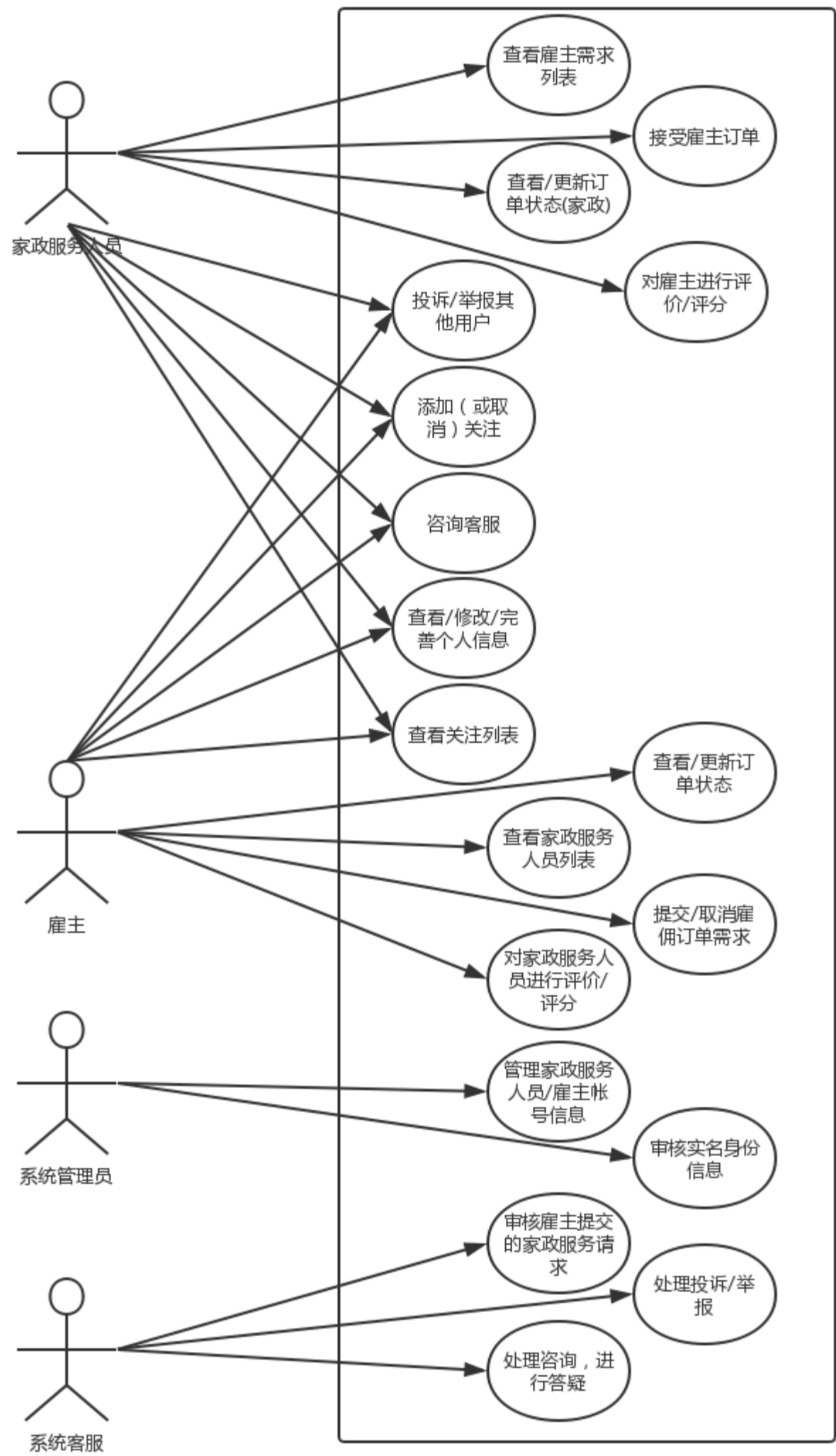
《软件工程与计算(卷二)软件开发的技术基础》

《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 2、系统向用户显示相同城市的雇主需求订单 3、家政服务人员选择一个订单，向系统发起查看详情请求 4、系统进入单个订单的详细信息显示界面 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 1、系统提示没有订单 2、退出查询 4a、用户想继续浏览所有订单 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 2、系统显示该订单详细信息，并高亮显示当前状态 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 1、系统向雇主发起状态改变确认请求 1a、雇主确认 1、更新订单状态 1b、雇主拒绝 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 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	<div>1、雇主向系统发起创建订单请求</div> <div>2、系统进入订单填写界面</div> <div>3、雇主填写相关信息</div> <div>4、雇主完成信息填写，发起提交申请</div> <div>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”</div> <div>6、提示雇主提交成功，并退出</div>		
扩展流程	<div>1a、雇主选择取消订单</div> <div>1系统撤销该订单</div> <div>3a、订单信息不完整</div> <div>1、系统提示订单信息不完整</div> <div>2、系统将空缺的信息高亮显示，并返回3</div>		
特殊需求	<div>可以对城市、街道以及邮编等项进行自动补全</div> <div>用户可以在地图上选择地址</div>		

## 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 2、系统显示该订单详细信息，并高亮显示当前状态 3、雇主结束查看，退出		
扩展流程	2a、雇主手动改变订单状态 1、系统向家政服务人员发起状态改变确认请求 1a、家政服务人员确认 1、更新订单状态 1b、家政服务人员拒绝 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 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 2、系统向用户显示相同城市的家政服务人员的列表 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 4、系统进入单个家政服务人员的详细信息显示界面 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 1、系统提示没有家政服务人员 2、退出查询 4a、用户想继续浏览家政服务人员列表 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 2、系统进入投诉/举报信息填写界面 3、用户选择违规行为，以及上传证据(截图、照片等) 4、系统记录该信息，并提交给客服人员进行审核 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 2、系统将该用户增加到该用户的关注列表(或者从中删除) 3、系统提示关注(或取消)成功 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 2、系统响应该请求，查询相应数据 3、系统进入关注列表显示界面，并显示关注的用户 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 1、系统进入详细信息显示界面 2、用户完成信息查看，并退出 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 2、系统进入个人信息查看界面，并显示个人信息 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 1、系统进入个人信息修改界面 2、用户选择对相关信息进行填写、修改 3、用户选择保存 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 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 2、客服人员申请对该订单进行审核 3、系统进入订单详细信息显示界面 4、客服人员选择通过或者拒绝 5、系统更新订单状态为“已拒绝”或者“已通过” 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 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 2、客服人员完成信息查看 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 2、客服人员申请对该投诉/举报进行处理 3、系统进入投诉/举报详细信息显示界面 4、客服人员选择接受或者拒绝该投诉/举报 5、系统更新投诉/举报状态为“已拒绝”或者“已通过” 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 2、客服人员接受该咨询申请 3、系统进入一对一咨询界面 4、客服人员与用户进行实时交流 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 2、系统向管理员提供该用户所有的信息，实名认证信息等 3、系统管理员完成调查，选择对帐号状态进行改变 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 2、系统向管理员提供该用户所有的信息，实名认证信息等 3、系统管理员完成调查，选择对帐号状态进行改变 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 系统管理员严禁泄漏用户个人信息		