

2 . 任务概述

2.1 目标

我们希望能为用户提供更完善的售后和服务，让顾客在购买商品遇到问题时能更好、更公正地维护自己的权益，让顾客在购买商品的时候，享受更完善的增值服务，从而提升用户的使用体验。

与此同时，我们希望让商户更方便地响应售后、进行售后、维护商铺权益，让服务商更好地提供服务、接收服务单，让二者在 OOMALL 中提高工作效率、获取利润，进而促进平台发展。

2.2 运行环境

操作系统：Ubuntu 18.04

支持环境：Tomcat 10.0.23

数 据 库：MySQL

2.3 条件与限制

售后进行仲裁后，禁止二次仲裁

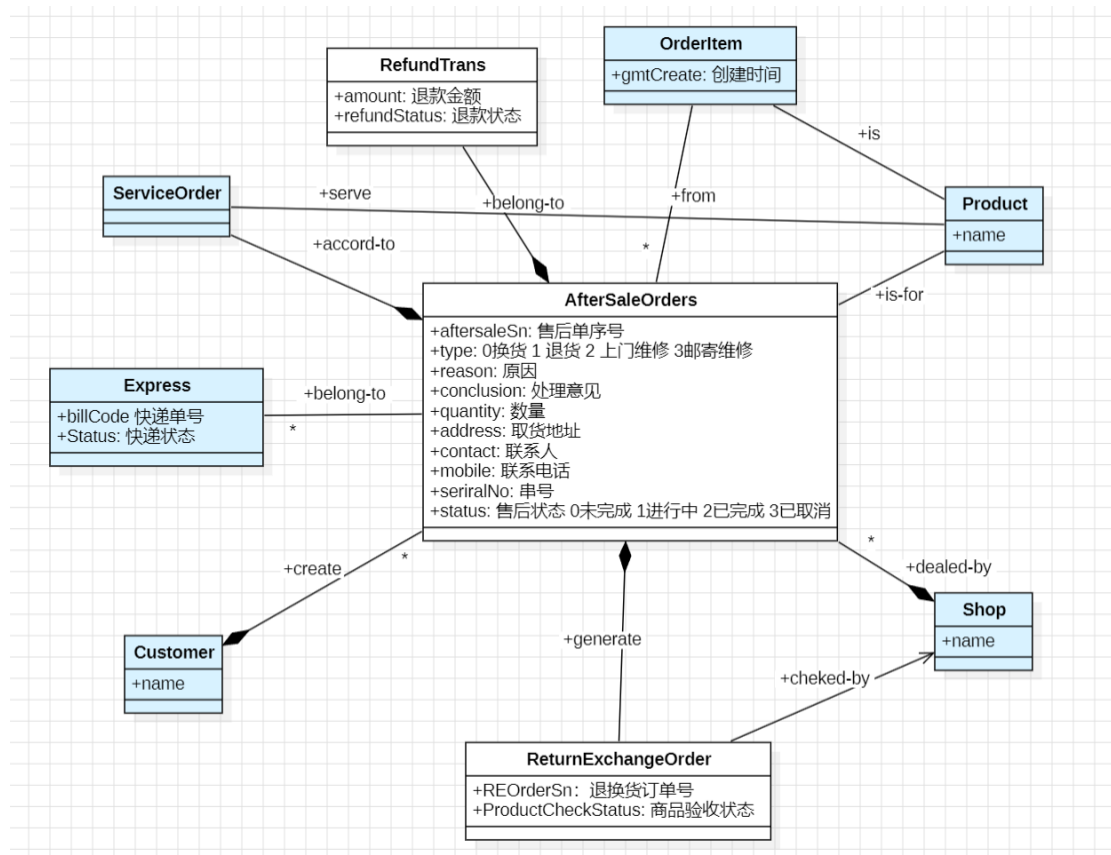
购买的商品超出售后时限后，不能再申请售后

售后、服务的快递，均为上门取件、禁止自行发货

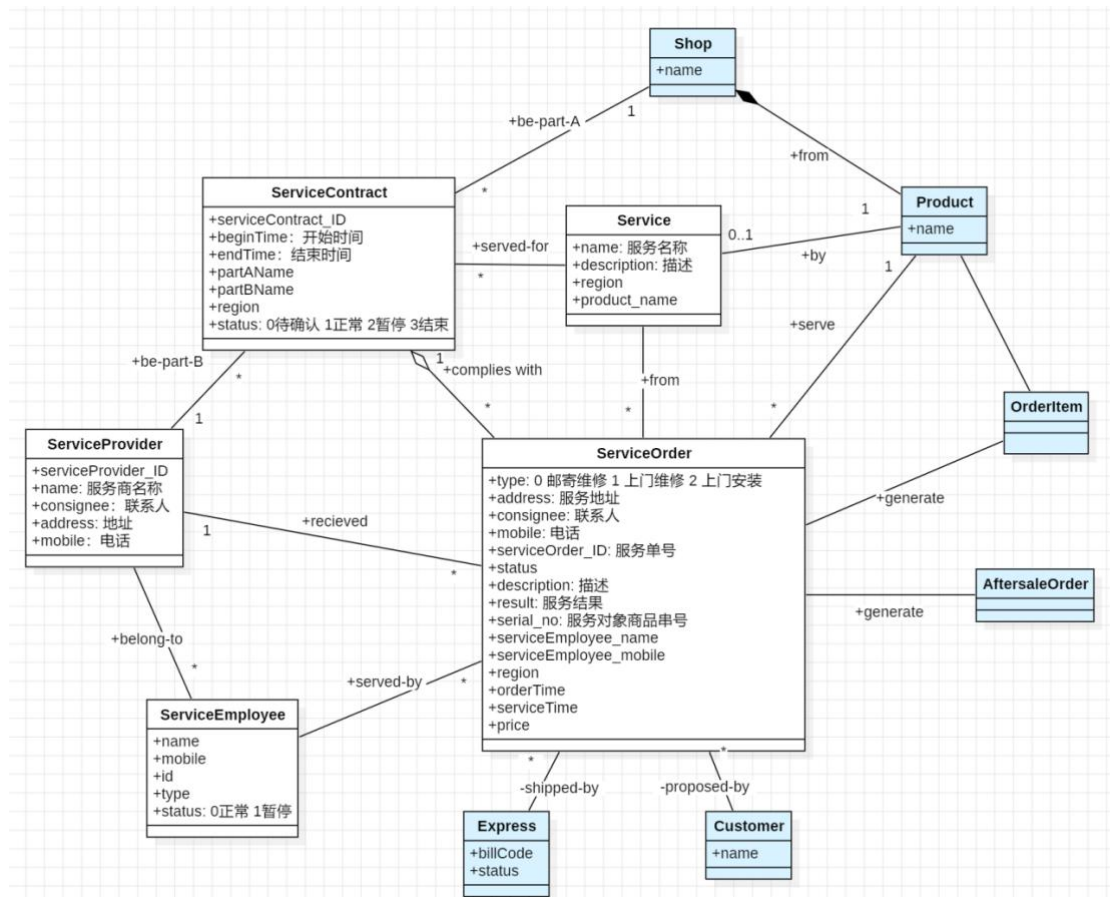
3 . 数据描述

3.1 静态数据

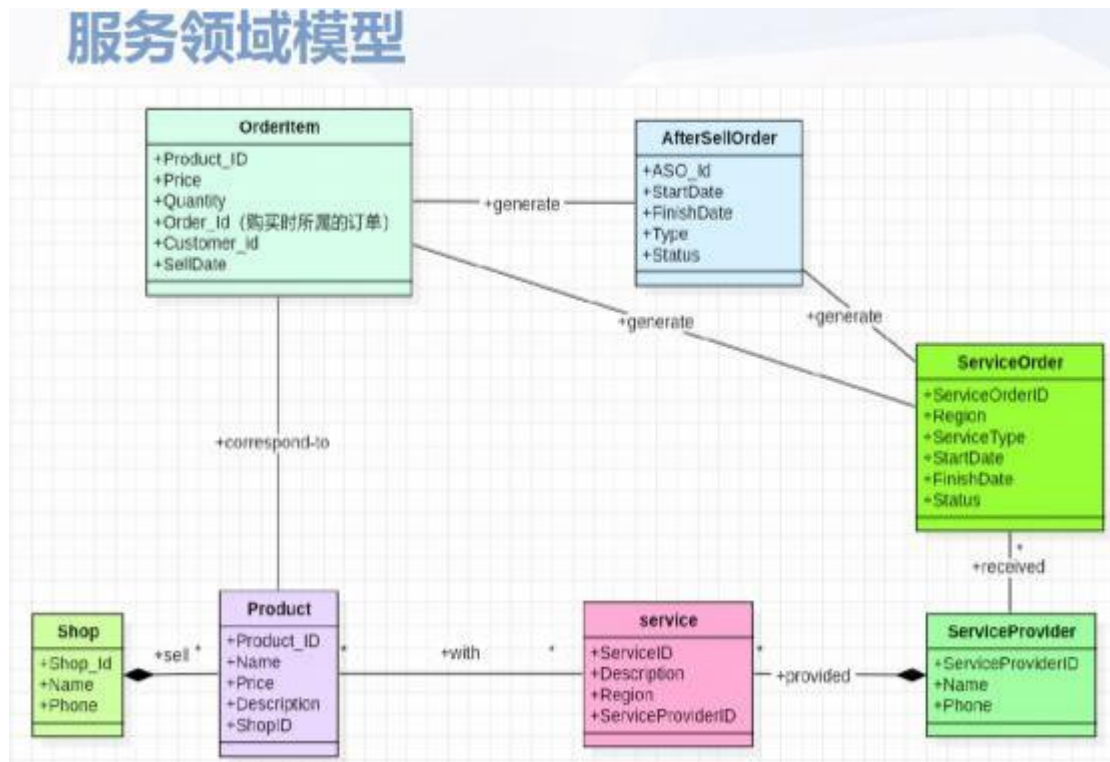
3.1.1 售后对象模型



3.1.2 服务对象模型

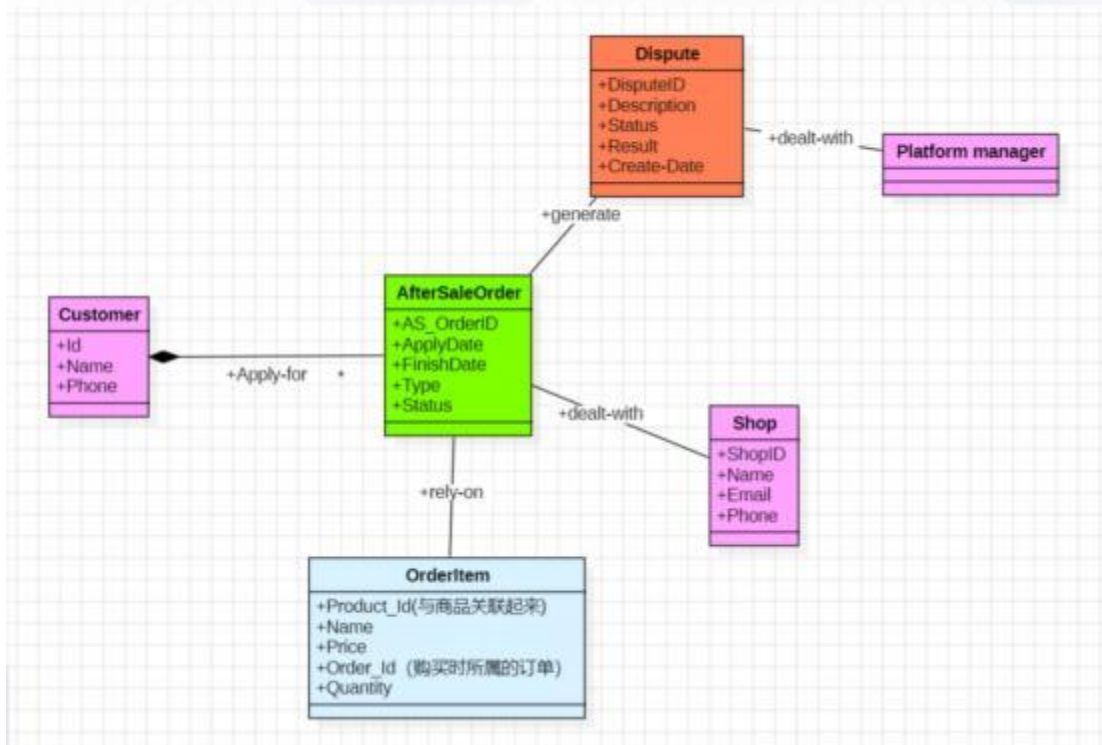


3.2 领域模型



1. ServiceOrder 的来源有两个，一个是来自 OrderItem，是商品的增值服务，一个是 AfterSaleOrder，是售后的寄修服务，这是 ServiceType 这个属性的内容
2. OrderItem 是订单里的商品，它对应一个 Product，以及一个 Order，这在它的属性中有所体现
3. 我们希望通过这个领域模型，将售后服务、商品增值服务、以及商品 (Product)和服务之间的关系都体现出来。商品与服务联系起来， 订单里的商品 (OrderItem)和订单（作为一个 OrderItem 的属性）、售后单、服务单联系起来

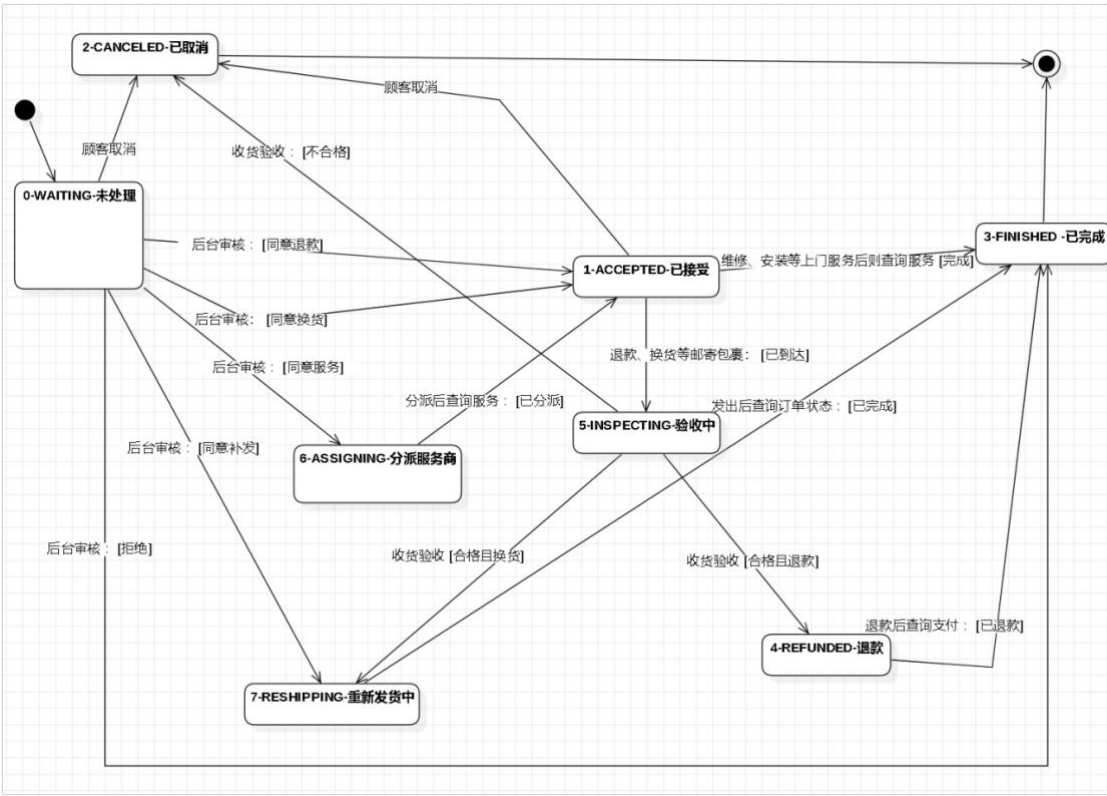
售后领域模型



OrderItem 里的 Product_Id 允许它访问商品领域,Order_Id 允许它访问订单领域

3.3 动态数据

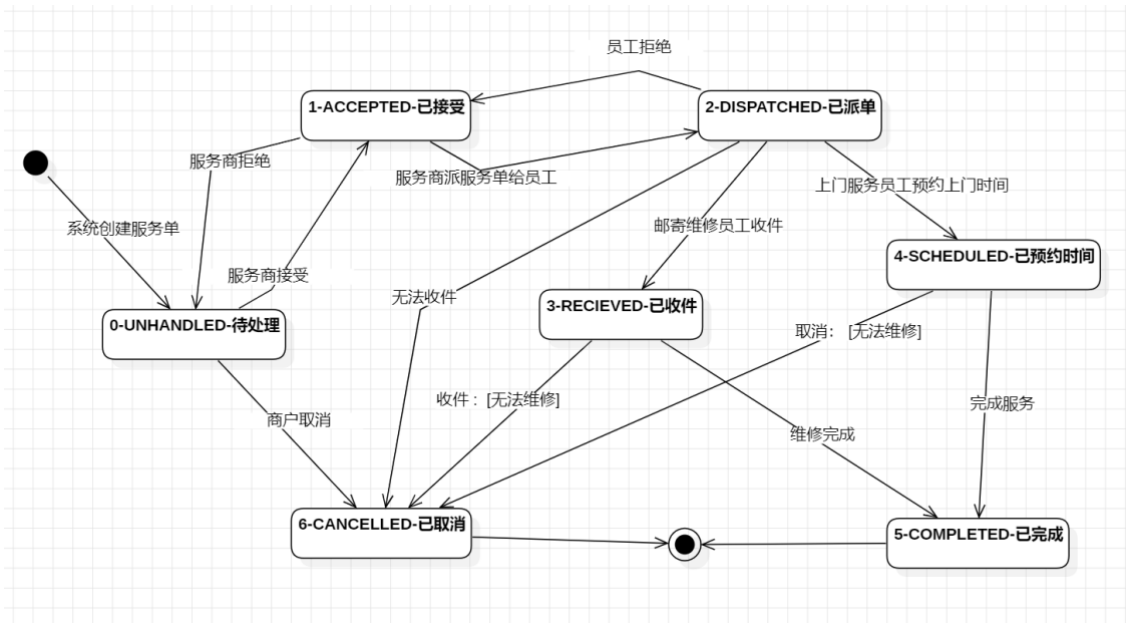
3.3.1 售后状态机图



事件	API
查询售后单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380637114e0
商户取消售后单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380646252e0
商户审核售后单 （同意/不同意）	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380637116e0
商户验收售后	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380637117e0

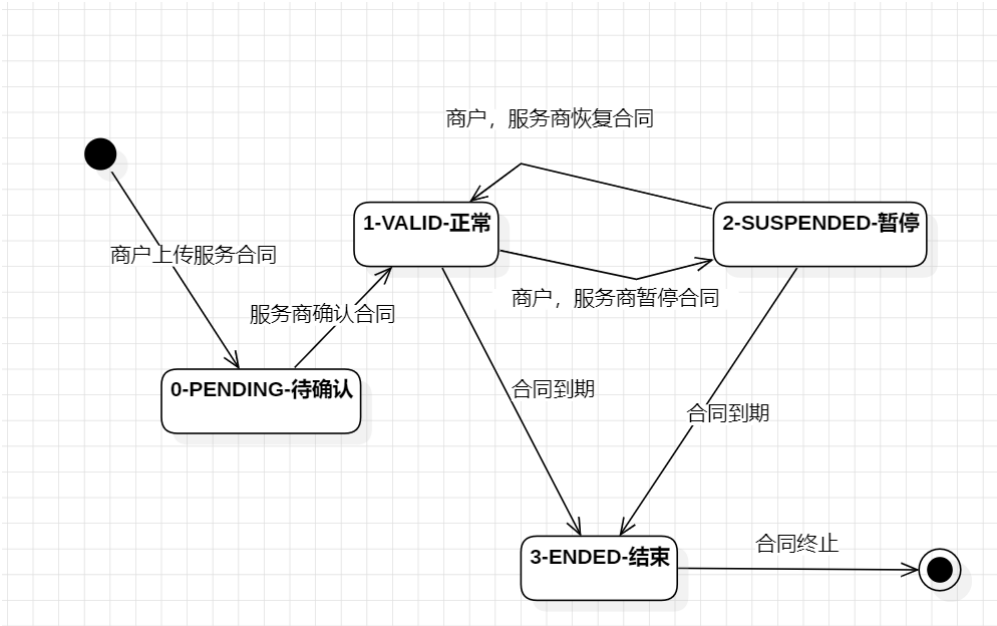
3.3.2 服务状态机图

3.3.2.1 服务单状态机图



事件	API
服务商确认接收商品	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380657484e0
服务商处理服务单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/381954402e0
服务商完成服务单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380656959e0
服务商撤销服务单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380656767e0
服务员工处理服务单	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/387360904e0

3.3.2.2 服务合同状态机图



事件	API
商户订立服务合同	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380654744e0
商户取消（暂停）服务合同	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380654746e0
服务商处理服务合同	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380654745e0
商户、服务商恢复服务合同	https://s.apifox.cn/82492a9f-ddfe-481b-a37c-f4cad68ae2da/380654748e0

3.3.2.3 输入信息与输出信息

售后状态：

输入信息：用户提交售后申请信息、后台审核结果、寄回商品及验收结果、退款处理信息、重新发货信息、顾客取消申请

输出信息：售后单详细状态与进度、退款结果、重新发货信息、售后服务完成记录

服务单状态：

输入信息：新建服务单信息、服务商接单和派单信息、员工上门/收件及处理结果、客户取消或确认的信息、服务商处理结果信息

输出信息：服务单详细状态与处理记录、员工派工及预约信息、服务完成或取消结果

服务合同状态：

输入信息：商户上传合同信息、服务商处理合同的信息、系统记录的合同起止时间

输出信息：合同当前状态及变更记录、可否创建服务单/继续服务的判断结果

3.4 数据流图

3.4.1 顶层图

3.4.2 零层图

3.4.3 一层图

