|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **故障处理工单** | | | |
| 申请部门 | 售后 | 系统名称 |  |
| 申请人员 | 柴文娟 | 提交时间 | 2017年4月115日 |
| 紧急程度 |  | 期望处理时间 |  |
| 环境信息 | 正式环境 | | |
| 客户情况描述 | 客户账号/手机号 | 张子鹏提出 号码：18506582515 | |
| 充电时间 | 04-18 11:52 - 04-18 11:53 | |
| 充电地点 | 北京市政协（不对外） | |
| 电桩编号 | |  |  | | --- | --- | | 1101011010000019 | 3301020010000246 | | |
| 充电订单号 | 149248752204535004535 | |
| 客户手机品牌型号 |  | |
| 客户手机系统版本 |  | |
| 爱充APP版本号 |  | |
| 故障详细描述 | 故障现象： 电桩显示冻结金额失败，后台查询未查到待支付订单，请技术查询，谢谢！ | | |
| 技术处理反馈 | 用户在1101011010000019和1101141019755979电桩上有未结算订单，由于是在插枪等待界面电桩断电或断网导致，实际未开始充电所以未产生订单，但是电桩联网后未解除冻结状态，导致这两个电桩不能充电。此为已知BUG，开发目前正在抓紧修改中。（这两个电桩状态我已经清理）  签名：  日期： | | |
| 备注 |  | | |