

客服人员

使用手册

目录

1.职能.....	3
1.1 职能	3
1.2 职能简述	3
2.操作说明.....	4
2.1 客服人员登录	4
2.2 用户列表	5
2.3 账户列表	7
2.4 黑名单	8
2.5 反馈列表	9
2.6 保险申请列表	10
2.7 用户指南	10
2.8 租赁订单列表	11
2.9 租借信息	13
2.10 还车信息	13
2.11 用户统计	13
2.12 资金流水	14
2.13 消息列表（前台公告栏）	15
2.14 短信列表	16
2.15 退款列表	16
3.主要操作详细	17
3.1 用户异常问题处理	17
3.2 用户退款	18

1.职能

1.1 职能



1.2 职能简述

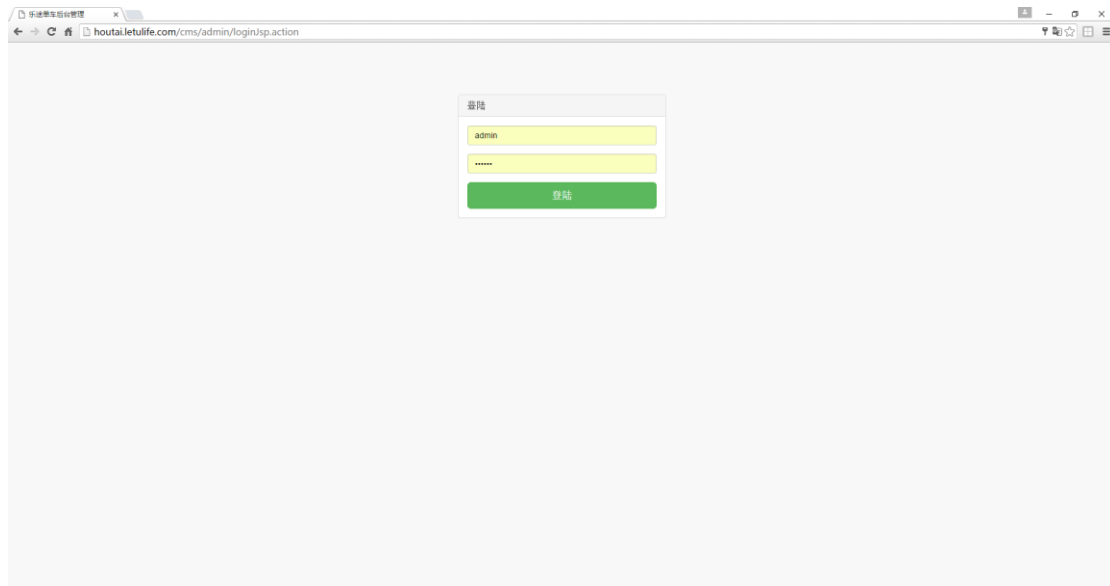
- 1) 用户管理：用于客服人员对用户进行查看和管理
- 2) 租赁订单管理：用于客服人员对用户订单查看和管理
- 3) 退款管理：用于客服人员对退款管理进行审核
- 4) 资金流水管理：用于客服人员对资金流水管理
- 5) 消息管理：用于客服人员对公告栏进行管理
- 6) 疑难问题解答：客服人员接听处理客服电话

2.操作说明

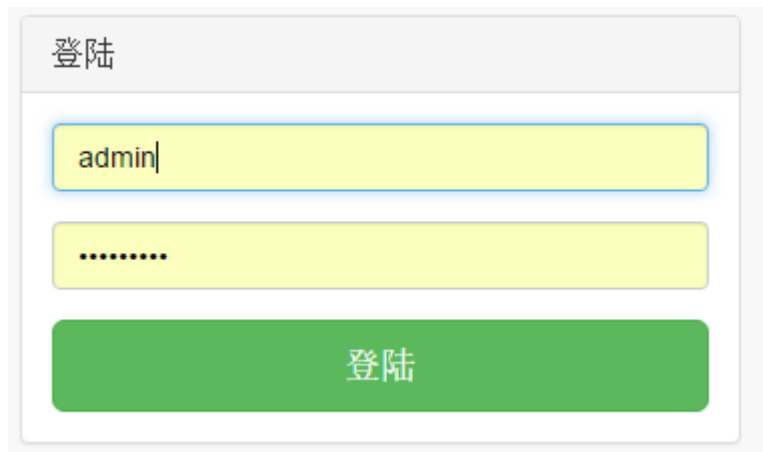
2.1 客服人员登录

登陆网址：<http://houtai.letulife.com/cms/refund/refundList.action>

客服人员账号会有专门使用账号，请问相关部门索取



使用说明：



登录框

- 1) 客服人员通过账号密码进行登录
- 2) 该账号密码可以在系统管理中进行设定（由诚米软件团队进行统一管理）

2.2 用户列表

Search...

Q

用户管理

用户列表

帐户信息

黑名单

用户投诉

用户投诉申请

用户指南

车辆管理

维修订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

进销管理

车辆管理

管理管理

系统管理

用户列表

Q 查询

隐藏

保存

账号

身份证

姓名

注册时间

注册时间

请输入账号

请输入身份证

请输入姓名

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

	账号	姓名	身份证	注册时间	状态	帐户详情	维修详情	操作
回	13819488860	叶通	330702198004030439	2017-02-23	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	15868158154	林斌	330381198706050514	2017-02-22	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	13655813621	杨江城	330727198608252910	2017-02-22	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	18857140438	蔡红燕	33072719790512091x	2017-02-20	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	13820669669	贾庆昆	120106196303260036	2017-02-19	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	15873117720	徐龙凤	430181198903021268	2017-02-16	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	13396510808	许达峰	33012519791010103X	2017-02-15	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	15067130192	马震彬	330105199301302518	2017-02-04	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	15757101439	郑晓峰	330723199404091317	2017-01-22	空闲	详情	详情	修改 重置 删除
回	15157875930	王琪	332501199306150259	2017-01-11	空闲	详情	详情	修改 重置 删除

全选

批量删除

批量删除

总共6页，当前第1/6页

前一页 1 GO

使用说明：

1、搜索栏

Q 查询

隐藏

查询

账号

身份证

姓名

注册时间

注册时间

请输入账号

请输入身份证

请输入姓名

请输入开始时间

请输入结束时间

- 1) 可通过相对应的条件进行相关数据查询
- 2) 输入相关数据后点击查询进行相关数据查询

2、账户详情按钮

账户详情

详情

- 1) 通过点击账户详情按钮进行对单个用户的账户详情进行跳转
- 2) 账户详情页面如下图：

Search...

Q

用户管理

用户列表

帐户信息

黑名单

用户投诉

用户投诉申请

用户指南

车辆管理

维修订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

进销管理

账户记录

Q 查询

隐藏

查询

操作类型

操作时间

操作时间

全部

请输入开始时间

请输入结束时间

账号：15757101439 姓名：郑晓峰 押金金额：999.00元

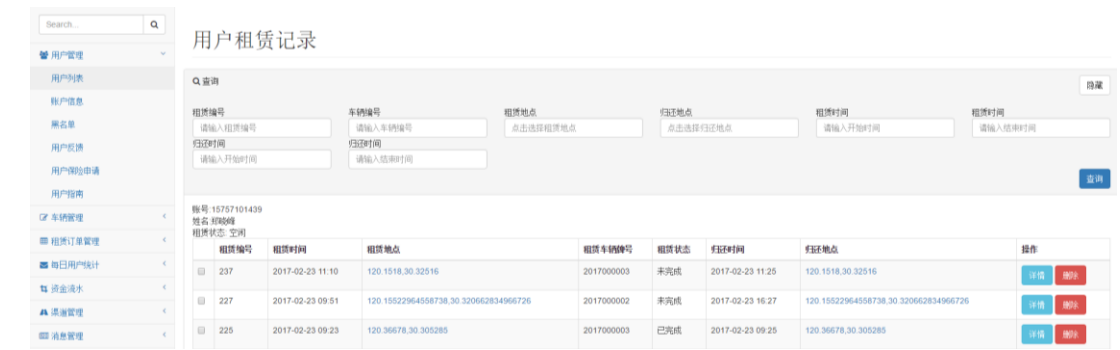
操作类型	金额（元）	操作时间	方式	操作
消费	0.20	2017-02-23 09:25:10	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-22 19:07:04	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-22 18:26:51	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-20 09:23:09	租车消费	删除

总共1页，当前第1/1页

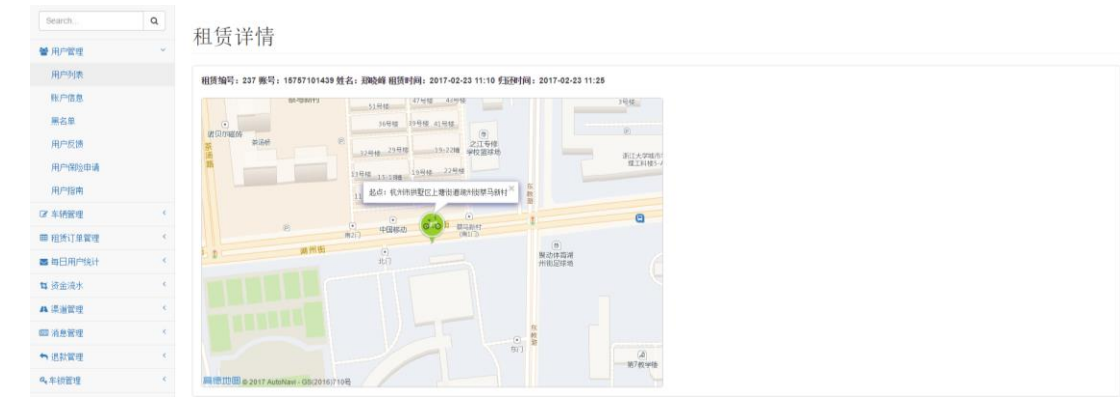
3、租赁详情按钮



- 1) 通过点击租赁详情按钮进行对单个用户的租赁详情进行跳转
- 2) 租赁详情页面如下图：



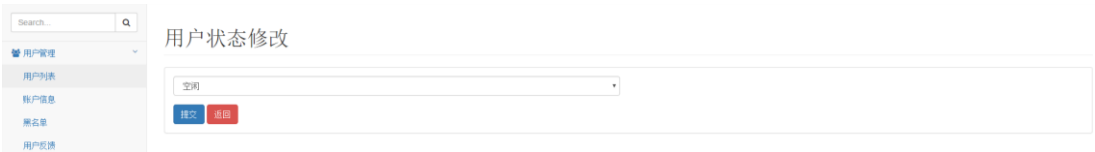
通过对详情中的经纬度或者详情点击可以查询租赁点的位置



4、用户状态修改按钮



- 1) 可通过用户状态按钮点击跳转至用户状态修改页面
- 2) 用户状态页面: 对用户租赁、临时还车、空闲状态更改
(用于解决车辆租赁过程中异常状况)



5、用户拉黑按钮

拉黑

- 1) 用于对违反乐途条例的用户进行相应拉黑操作
- 2) 用户拉黑后无法继续使用乐途租车平台
- 3) 拉黑的用户可以在黑名单中进行恢复，如下图

序号	手机号	姓名	身份证号	拉黑时间	拉黑理由	操作人	操作
1	15067130192	马晨彬	330105199301302518	2017-02-23 17:01:14	违反相关条例	张三	恢复 删除

6、用户删除按钮

删除

- 1) 点击相应删除按钮，对相应数据进行软删除（即可以通过数据库进行恢复）
- 2) 做出相应操作时需谨慎，防止误操作

2.3 账户列表

账号	姓名	身份证号	押金金额	最后缴纳押金时间	最后消费时间	最后消费时间	操作
13588899993	黄健超	420902198210106118	500.00		2017-02-23 17:01		详情 删除
13588134252	汤国明	330425197912294214	999.00		2017-02-23 14:43		详情 删除
13819488660	叶通	330702198004030439	0.00	2017-02-23 14:32	2017-02-23 14:35		详情 删除
18668228760	黄文广	440183199103113411	99.00	2017-02-23 14:04	2017-02-23 14:05		详情 删除
15757101759	曹明祥	331023199405191814	140.05	2017-02-08 14:34	2017-02-23 13:07		详情 删除
15355000093	陈雪超	330327198301130378	199.00	2016-12-10 18:55	2017-02-23 09:48		详情 删除
15757101439	郑晓峰	330723199404091317	999.00		2017-02-23 09:25		详情 删除
13655813621	魏江城	330727198608252910	99.00	2017-02-22 13:43	2017-02-22 13:44		详情 删除
13735447282	李浩博	220602198803020316	199.00		2017-02-22 13:41		详情 删除
18857140438	廖红亮	33072719790512091x	99.00	2017-02-20 10:08	2017-02-20 10:13		详情 删除

使用说明：

- 1、个人账户详情按钮

详情

- 1) 可对单个用户相关账户记录进行查询

2) 详情页面，如下图

Search...

Q

用户管理

用户列表

账户信息

黑名单

用户投诉

用户保险申请

用户指南

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

账户记录

Q 查询

隐藏

操作类型

操作时间

操作时间

全部

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

账号: 15757101439 姓名: 那晓峰 押金金额: 999.00元

操作类型	金额 (元)	操作时间	方式	操作
消费	0.20	2017-02-23 09:25:10	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-22 19:07:04	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-22 18:26:51	租车消费	删除
消费	0.20	2017-02-20 09:23:09	租车消费	删除

2、个人账户金额修改按钮



- 1) 可对单个用户账户押金数目进行修改
(涉及到金额相关，权限较高，建议该权限由运营主管进行把控)
- 2) 账户修改页面如下图

Search...

Q

用户管理

用户列表

账户信息

黑名单

用户投诉

用户保险申请

用户指南

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

用户账号编辑

返回

用户帐号: 15757101439

押金金额:

999.000000

提交

2.4 黑名单

Search...

Q

用户管理

用户列表

账户信息

黑名单

用户投诉

用户保险申请

用户指南

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

黑名单

Q 查询

隐藏

账号

身份证

姓名

结束时间

结束时间

请输入账号

请输入身份证

请输入姓名

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

	手机号	姓名	身份证	拉黑时间	拉黑理由	操作人	操作
<input type="checkbox"/>	15067130192	马显彬	330105198301302518	2017-02-23 17:01:14	违反相关条例	张三	恢复 删除

☐ 全选

总共1页， 当前第1/1页

使用说明:



恢复按钮
用于对拉黑用户的恢复操作

2.5 反馈列表

Search...

Q

用户管理

用户列表

用户信息

黑名单

用户反馈

用户投诉申请

用户指南

车辆管理

租前订单管理

每日用户统计

资金流水

系统设置

反馈列表

Q 查询

隐藏

用户账号

姓名

反馈类型

处理状态

反馈时间

反馈时间

请输入账号

请输入姓名

全部

全部

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

	用户账号	姓名	反馈类型	反馈时间	反馈内容	状态	详情	操作
<input type="checkbox"/>	15167194108	马星彬	车辆违规	2017-02-24	车辆被加私锁了	未处理	详情	接受 拒绝 删除
	13456744725	66	服务问题	2016-12-20	zzz	已拒绝	详情	删除
	15167194108	马星彬	使用错误	2016-12-13	11	已接受	详情	删除
	13735447282	李浩博	车辆违规	2016-12-09	hht	已拒绝	详情	删除

1、反馈详情按钮



- 1) 用于对用户反馈详情的查看操作
- 2) 详情页面，如下图显示

返回

账号：15167194108

反馈时间：2017-02-24 10:48:32

反馈类型：车辆违规

状态：未处理

反馈图片：

反馈内容：车辆被加私锁了

接受

拒绝

删除

2、用户接受和拒绝按钮



- 1) 用于运营人员对用户反馈消息的接受和拒绝操作
- 2) 进行接受和拒绝操作会在前台用户消息中进行提醒

2.6 保险申请列表

Search

用户管理

用户列表

账户信息

黑名单

用户反馈

用户保险申请

用户指南

车险管理

车险订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

保险申请列表

Q 查询

清除

用户账号

姓名

处理状态

申请时间

申请时间

请输入账号

请输入姓名

全部

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

用户账号	姓名	申请时间	内容	状态	提交人	操作
15167194108	马晨彬	2017-01-05	胎毒	已拒绝	张三	详情
15167194108	马晨彬	2016-12-27	肚子疼	已接受	张三	详情
15757101759	曹明祥	2016-12-27	便秘痔疮上，导致便秘	已接受	张三	详情
15757101759	曹明祥	2016-12-27	胎子疼	已拒绝	张三	详情
15757101759	曹明祥	2016-12-27	胎前发伤	已拒绝	张三	详情

总共1页，当前第1/1页

接受拒绝操作



相关操作步骤说明请参考用户反馈的接受和拒绝操作

2.7 用户指南

Search

用户管理

用户列表

账户信息

黑名单

用户反馈

用户保险申请

用户指南

车险管理

车险订单管理

每日用户统计

资金流水

用户指南

编号	类别	编辑人	操作
1	登录注册		修改
2	租车还车		修改
3	支付方式		修改
4	押金和计费		修改
5	保险费用和保险申请		修改
6	异常反馈		修改

使用说明：
修改按钮



- 1) 用于对前台用户进行修改（用户指南制定后，切勿随意修改）
- 2) 相关修改页面，如下图

指南内容修改

指南内容：

1、注册

请正确填写本人手机号码（作为登录账户），并通过短信验证，完成注册操作
若提示注册失败，请检查是否出现以下原因：
1、手机号是否已注册
2、手机号填写是否正确
3、短信验证码填写是否正确
4、若未收到短信验证，请检查是否安装短信拦截功能相关软件，若安装，请前往相关软件进行设置后再重试

2、身份证认证

注册成功后，按提示进行填写本人姓名与身份证号，提交后完成身份证验证
若身份证认证失败，请检查是否出现以下原因
1、身份证信息是否填写有误
2、身份证信息是否被其他账号认证过
3、若长时间未获得响应，请稍后再试

元素路径: [body > p > br](#)

当前已输入247个字符, 您还可以输入9753个字符。

确认

重置

2.8 租赁订单列表

Search...

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

租赁订单列表

租车信息

还车信息

每日用户统计

资金流水

系统管理

消息管理

通知管理

车辆管理

系统管理

租赁订单列表

Q 查询

隐藏

租赁编号

车辆编号

租还地点

归还地点

租赁时间

租还时间

租还状态

全部

查询

租赁编号	租赁时间	车辆编号	订单状态	归还时间	操作
<input type="checkbox"/> 256	2017-02-24 08:38:34	13588899393	2017000001	未归还	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/> 251	2017-02-23 18:11:17	13735447282	2017000003	未归还	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/> 247	2017-02-23 15:14:35	15757101805	2017000003	未归还	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/> 245	2017-02-23 15:08:03	15757101805	2017000003	未归还	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/> 241	2017-02-23 13:08:04	15757101759	2017000003	未归还	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/> 239	2017-02-23 12:55:46	13456744725	2017000003	未归还	详情 修改 删除

使用说明：

1、租赁订单详情按钮

详情

- 1）用于租赁订单的详情查看（订单管理和异常维护时进行查询）
- 2）订单详情页面，如下截图



2、订单状态修改按钮



- 1) 用于解决订单异常（如：车锁关不上、车锁故障、用户无法结束行程等）
- 2) 此时应将车辆状态调整为空闲中，不改变用户状态，再让用户刷新页面，进行订单支付
- 3) 订单状态修改，如下图



2.9 租借信息

Search...

用户管理

车辆管理

租借订单管理

租借订单列表

租车信息

还车信息

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理员工管理

系统管理

租借信息

Q 查询

隐藏

账号

车辆编号

归还地点

租借时间

租借时间

请输入账号

请输入车辆编号

点击选择归还地点

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

	租借编号	租借时间	归还编号	车辆编号	租借地点	订单状态	操作
<input type="checkbox"/>	256	2017-02-24 08:38:34	13588899393	2017000001	120 37119.30 302856	已完成	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/>	255	2017-02-24 08:27:12	13588899393	2017000001	120 37139.30 30303	已完成	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/>	254	2017-02-23 18:39:21	15757101439	2017000003	120 1554.30 32033	已完成	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/>	253	2017-02-23 18:24:08	15757101439	2017000003	120 1556.30 31978	已完成	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/>	252	2017-02-23 18:23:16	15757101439	2017000003	120 1553.30 32056	已完成	详情 修改 删除
<input type="checkbox"/>	251	2017-02-23 18:11:17	13735447282	2017000003	120 155.30 32018	未完成	详情 修改 删除

用于对日常租借信息的查看

2.10 还车信息

Search...

用户管理

车辆管理

租借订单管理

租借订单列表

租车信息

还车信息

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理员工管理

系统管理

还车信息

Q 查询

隐藏

账号

车辆编号

归还地点

归还时间

归还时间

请输入账号

请输入车辆编号

点击选择归还地点

请输入开始时间

请输入结束时间

查询

	租借编号	还车时间	还车地点	账号	车辆编号	操作
<input type="checkbox"/>	256	2017-02-24 12:12:27	120 37119.30 302856	13588899393	2017000001	详情 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	255	2017-02-24 08:28:00	120 37139.30 30303	13588899393	2017000001	详情 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	254	2017-02-23 18:43:03	120 1554.30 32033	15757101439	2017000003	详情 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	253	2017-02-23 18:27:49	120 1556.30 31978	15757101439	2017000003	详情 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	252	2017-02-23 18:23:54	120 1553.30 32056	15757101439	2017000003	详情 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	250	2017-02-23 18:01:25	120 1549.30 32215	15167194108	2017000003	详情 编辑 删除

用于对日常还车信息查看

2.11 用户统计

Search...

用户管理

车辆管理

租借订单管理

每日用户统计

每日新增用户

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理员工管理

系统管理

用户统计

0

今日新增用户

日期	新增用户数
2-18	0
2-19	1
2-20	1
2-21	0
2-22	2
2-23	4
2-24	0

用于对每日新增用户的查看统计

2.12 资金流水

租赁流水

Search...

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

租赁流水

充值退款流水

保险费用流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理后台

系统管理

租赁流水

Q 查询

渠道 时间 时间

全部 开始时间 结束时间

导出

合计 查询

编号	时间	车辆编号	渠道	金额
256	2017-02-24	2017000001	下沙孵化器	0.04
255	2017-02-24	2017000001	下沙孵化器	0.00
254	2017-02-23	2017000003	下沙孵化器	0.01
253	2017-02-23	2017000003	下沙孵化器	0.00
252	2017-02-23	2017000003	下沙孵化器	0.00
251	2017-02-23	2017000003	下沙孵化器	0.00
250	2017-02-23	2017000003	下沙孵化器	0.00

充值退款流水

Search...

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

租赁流水

充值退款流水

保险费用流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理后台

系统管理

充值退款流水

Q 查询

项目名称 时间 时间

全部 开始时间 结束时间

导出

合计 查询

押金补充总额：元		押金退款总额：元		合计：元
编号	时间	项目	账号	金额
255	2017-02-23	押金补充	13819488960	99.00
253	2017-02-23	押金补充	18668228760	99.00
238	2017-02-22	押金补充	13655813621	99.00
220	2017-02-20	押金补充	18857140438	99.00
214	2017-02-17	押金退款	18017289777	-99.00
212	2017-02-17	押金补充	18017289777	99.00
176	2017-02-08	押金补充	15757101759	0.01

保险费用流水

Search

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

租赁流水

充值退款流水

保险费用流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理后台

系统管理

保险费用流水

Q 查询

渠道 时间 时间

全部 开始时间 结束时间

导出

合计 查询

编号	时间	项目	账号	金额
256	2017-02-24	保险缴纳	13588899393	0.20
255		保险缴纳	13588899393	0.20
254	2017-02-23	保险缴纳	15757101439	0.20
253	2017-02-23	保险缴纳	15757101439	0.20
252		保险缴纳	15757101439	0.20
251		保险缴纳	13735447282	0.20
250		保险缴纳	15167194108	0.20
249		保险缴纳	15757101439	0.20

使用说明：

1、导出按钮



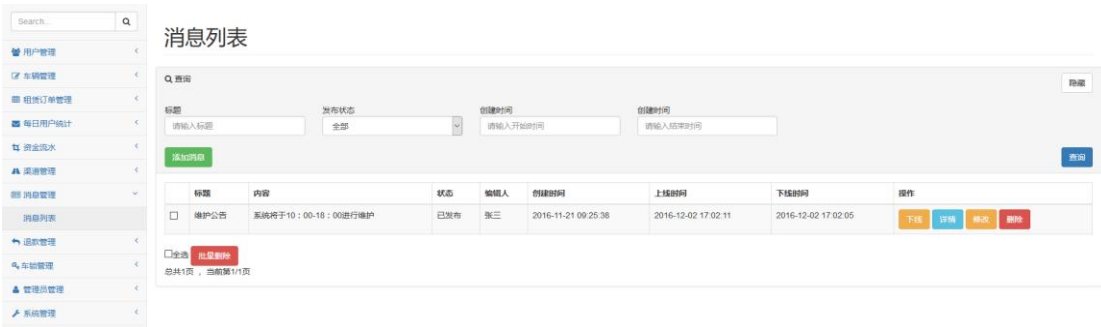
运营人员对相关数据租赁信息进行导出操作

2、合计按钮



运营人员对相关数据进行合计，在页面内做出简单合计计算

2.13 消息列表（前台公告栏）

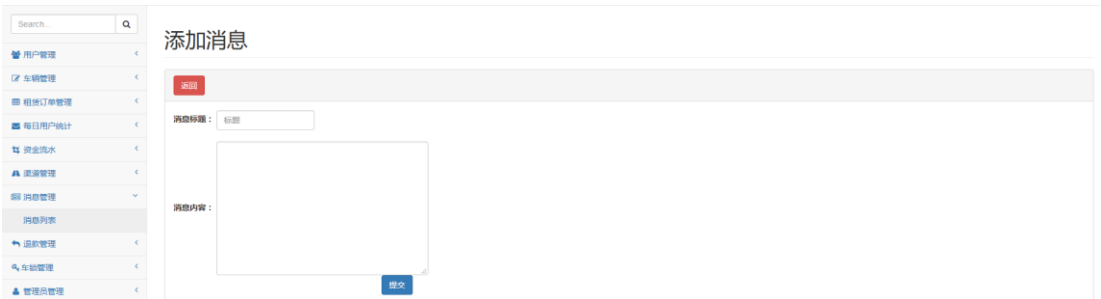


使用说明：

1、添加消息按钮

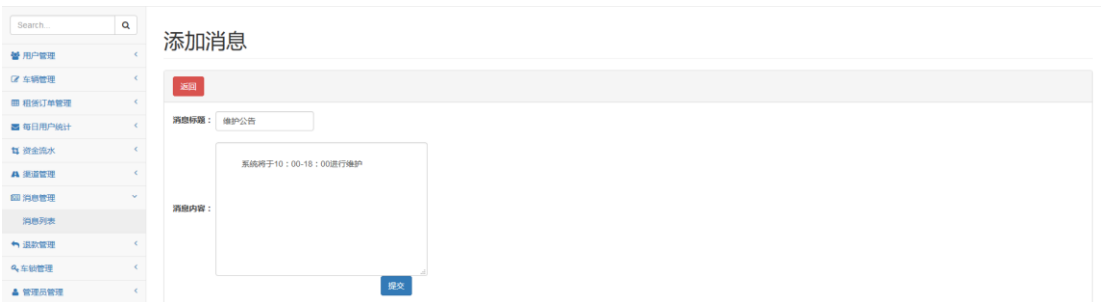


- 1) 用于对用户滚动公告栏的添加操作（如进行系统维护、车辆暂停使用等情况的通知）
- 2) 添加消息页面，如下图



2、消息修改按钮

- 1) 用于对消息进行编辑修改（只能对未上线的消息进行修改）
- 2) 消息编辑页面，如下图



3、消息上下线按钮

用于对消息的上线和下线操作（消息一经上线按钮点击，将会被与用户查看，请确保消息正确后再进行上线操作）

2.14 短信列表

Search...

Q

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

消息列表

短信列表

退款管理

车辆管理

管理用户管理

系统管理

系统使用手册

注册短信列表

Q 查询

手机号

请输入手机号

查询

编号	手机号	验证码内容	验证码状态	创建时间	IP地址
2	15888800705	3040	已验证	2017-03-30 19:28:33	10.27.13.254
1	13587714878	7639	已验证	2017-03-30 17:21:17	10.27.13.254

总共1页，当前第1/1页

若用户无法收到验证码，后台可查询到最新一条后告诉用户验证码

2.15 退款列表

Search...

Q

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

退款列表

车辆管理

管理用户管理

系统管理

系统使用手册

退款列表

Q 查询

退款发起时间

退款发起时间

退款账号

处理时间

处理时间

审核状态

退款处理人

保存

查询

	退款账号	退款发起时间	退款金额	处理状态	处理时间	退款处理人	退款详情	操作
<input type="checkbox"/>	15167194108	2017-02-24 12:45	0.01	未处理			详情	通过 拒绝 删除
	13819488860	2017-02-23 14:36	99.00	通过	2017-02-24 12:44	张三	详情	删除

使用说明：

通过和拒绝按钮

通过	拒绝
----	----

- 1）用于对用户的退款请求进行审核
- 2）退款通过和拒绝时，**请确保用户信息正确和公司账户上存款足够**

3.主要操作详细

3.1 用户异常问题处理

- 1、接到用户电话，询问用户注册时手机号、姓名、车辆编号，还车时间
- 2、在租赁订单列表页面进行填入用户手机号、车辆编号，点击查询，找到指定订单

Search...

Q

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

租赁订单列表

借车信息

还车信息

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

租赁订单列表

Q 查询

租赁编号

输入租赁编号

车辆编号

0101006

13777898307

13777898307

租赁地点

点击选择租赁地点

归还地点

点击选择归还地点

租赁时间

输入开始时间

输入结束时间

订单状态

全部

查询

租赁编号	租赁时间	租赁编号	车辆编号	订单状态	归还时间	操作
465	2017-03-29 16:46:45	13777898307	0101006	未归还	2017-03-29 16:57:37	<div>详情</div> <div>修改</div> <div>删除</div>
454	2017-03-29 16:03:56	13777898307	0101006	已归还	2017-03-29 16:45:40	<div>详情</div> <div>修改</div> <div>删除</div>

- 3、点击修改，跳转至租赁订单详情页面

Search...

Q

用户管理

车辆管理

租赁订单管理

租赁订单列表

借车信息

还车信息

活动管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

车辆管理

管理岗管理

系统管理

车辆租赁状态修改

租赁编号：72

租赁时间：2017-03-20 10:13

租赁账号：15757101439

车辆编号：200

车辆状态：已锁

车辆状态：

空闲中

详情

注：请查看车辆详情后，确保车辆状态为空闲状态，或者车辆已经被其他用户租借后，进行操作

用户状态：

空闲

详情

注：请查看用户租赁详情后，确保该租赁订单为用户最后一条订单，再修改用户状态

订单状态：

未完成

详情

租赁结束时间：

提交

返回

- 4、先确定车锁是否是已锁状态中
 - 1）若非已锁状态，客服人员不允许做任何操作，并需要联系景区管理员去往地点进行处理
 - 2）若锁为已锁状态，客服人员进行如下操作
- 5、修改车辆状态为空闲中，修改用户状态为空闲中，修改租赁时间为用户所提供时间
- 6、修改完毕后，告之用户退出微信端进行重试

3.2 用户退款

- （建议制定一个退款时间，如 16:00—17: 00 进行集体退款）
- 1、上班前或者退款前，和上级部分确认下，具体今天日能退款多少金额或者个数
 - 2、在退款页面，进行相应操作，退款时需要注意金额是否是我们制定押金金额

Search

Q

用户管理

车辆管理

租赁合同管理

每日用户统计

资金流水

渠道管理

消息管理

退款管理

退款列表

车辆管理

管理后台

退款列表

Q 查询

退款发起时间

退款发起时间

退款账号

处理时间

处理时间

审核状态

退款处理人

退款处理人

导出

帮助

退款账号	退款发起时间	退款金额	处理状态	处理时间	退款处理人	退款详情	操作
<input type="checkbox"/> 15167194108	2017-02-24 12:45	0.01	未处理			<div>详情</div>	<div>通过</div> <div>驳回</div> <div>删除</div>
13819488860	2017-02-23 14:36	99.00	通过	2017-02-24 12:44	张三	<div>详情</div>	<div>删除</div>