**九州国际市场管理系统**

**需求规格说明书**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 文档版本号： | 1.0 | 文档编号： |  |
| 文档密级： | 保密 | 归属部门/项目： | 系统开发部 |
| 编写人： | 王刚、王瑞、宋晓卿 | 编写日期： | 2009-12-7 |
| 审核人： | 王长生 | 审核日期： | 2009-12-7 |

# 用例图

# 用例描述

## 主要参与者

商户评价管理员

## 项目相关人员及其兴趣

商户评价管理员：希望能够准确、快速地录入、定制和商户相关的各个评分

模块及其中的具体评分标准（包括所占权重！）。对评分标准的有效管理是正

确显示商户评价报表的前提保证。

## 触发条件

商户评价管理员在浏览器中选择商户评价管理的操作。

## 前置条件

商户评价管理员必须已经被识别和授权。

## 成功后的保证（后置条件）

对商户评价相关的各评分模块、评分标准进行添加、修改、删除等操作。形

成有效的商户评价管理工作流。准确记录不同评分模块、评分标准的分数及所占权重，及时更新数据库。

## 事件流

### 基本事件流

### 可选事件流

# 流程图

# 补充业务说明

1. 关于商户评价管理：
2. 作用：汇总各方面的商户评价信息，得到一个针对商户的综合评价，其将被作为决策层的参考依据，即考虑该商户的市场价值，是否有必要和其续租。
3. 商户的综合评价来自于各模块的评分汇总，各模块有各自详细的评分标准及该模块评分在整个商户评价中所占的权重。
4. 对于各模块的具体评分标准和所占权重，可以在商户评价管理中实现详细配置，例如：增加新的评分模块、评分标准，修改该模块所占的评分权重、具体品分标准等。关于评分权重，可以包含如下两方面信息：
   1. 某模块的分数占整个商户评价的比重。
   2. 某模块中某标准的分数占该模块分数的比重。
5. 涉及到评分标准的具体模块有很多，诸如：售后管理、商户管理 - 日常管理等。各模块的具体评分标准会涉及到很多细则，这些细则及其所占权重都是可以在综合评价模块中进行维护的，该标准需要由具体的用户来维护，当评分标准有变化时，就需要由上级来授权。
6. 在综合评价所涉及的查询报表中，可以选择要显示的各个评分项目，进而体现在报表中！
7. 现有模块中，涉及评分标准的如下：
8. 营业员管理: 日常巡查，针对营业员的评分，间接影响到对商户的评价。
9. 商户管理：日常巡查，针对商铺的评分，直接影响到对商户的评价。
10. 售后管理：由市场部评分，针对投诉涉及对象的评分(就是针对商户、营业员的投诉，不包括针对内部卖场的投诉，否则就要扩展到人力资源了)，直接或间接影响到对商户的评价。