

即时服务管理

——产品操作手册

目录

| | | |
|-----|--------------------|---|
| 一、 | 即时服务管理-后台管理端 | 2 |
| 1.1 | 服务配置 | 2 |
| 1.2 | 服务订单 | 5 |
| 1.3 | 订单统计 | 6 |
| 二、 | 公众号操作流程 | 6 |

| | |
|--------------------|----|
| 2.1 非一口价订单流程 | 6 |
| 2.1.1 用户下单 | 6 |
| 2.1.2 服务人员接单 | 7 |
| 2.1.3 订单完工 | 9 |
| 2.1.4 支付交易提醒 | 10 |
| 2.2 一口价订单 | 11 |
| 2.2.1 用户下单 | 11 |
| 2.2.2 服务人员接单 | 12 |
| 2.2.3 订单完工 | 14 |
| 2.3 用户订单查询 | 15 |
| 2.4 服务人员订单查询 | 16 |

一、 即时服务管理-后台管理端

1.1 服务配置

◆ 新增服务配置

登录管理后台，点击“运营管理”-点击“即时服务管理”-点击“服务配置”

一点击新增按钮，填写服务相关信息并保存



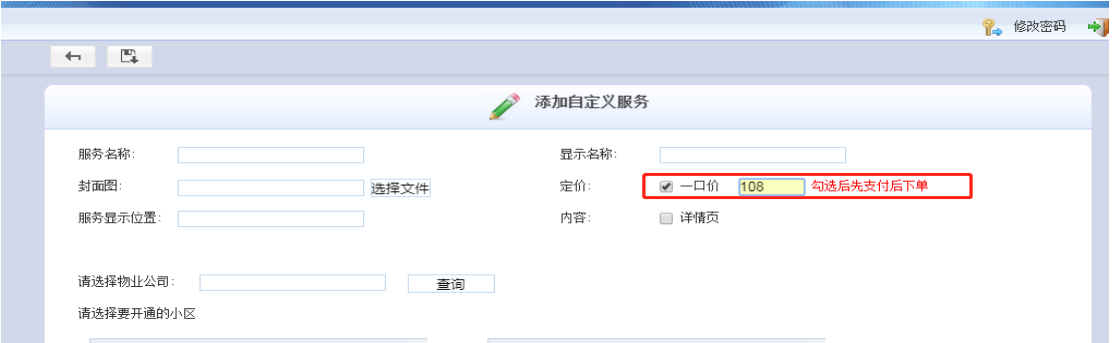
◆ 服务配置信息

服务名称：自定义服务名称，通常用于区分相同类型的服务；

显示名称：公众号用户端服务首页展示的服务名称；

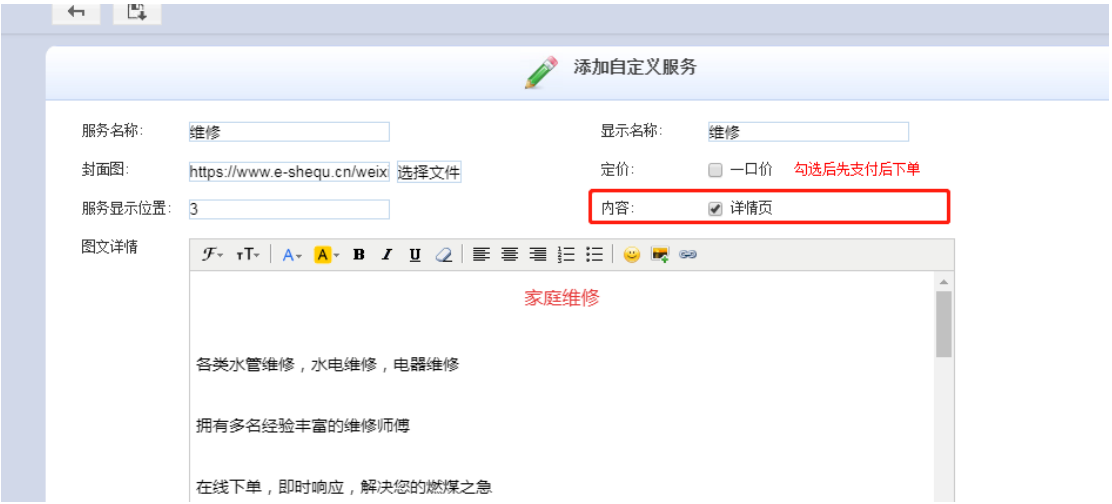
封面图：公众号服务首页展示的服务图标，点击选择文件，选择对应图标；

定价：未勾选一口价，则无需支付，直接下单，在完工后用户可根据服务人员给的价格自由输入金额完成支付；勾选了一口价，并输入指定金额，则需先支付对应金额才可下单。



服务显示位置：服务显示的排序

内容：未勾选详情页，则直接进入下单页；勾选详情页，可输入服务具体的详情信息，支持调整字体，字体大小与颜色和插入图片等功能，服务先展示详情页，再进去下单页。



请选择物业公司：输入物业公司名，点击查询可搜索出该物业公司下面的所有小区；

请选择要开通的小区：指服务开通的小区，只有绑定了对应小区的用户才能看到对应服务；左侧小区移动至右侧代表开通，按钮从上至下分别指：右移，

全部右移，左移，全部左移。



◆ 下架/上架：对应服务的状态，上架状态下该服务用户可见，下架状态下该服务不可见；



◆ 配置人员：指配置该服务接单和接受付款通知的人员，需在公众号完成注册，支持一次性添加多个人员。

姓名：服务人员姓名；

电话：服务人员在公众号注册时使用的手机号，点击添加人员，选择对应的用户，点击保存即可；

删除：可删除对应的服务人员；

人员配置

姓名:

电话:

| 序号 | 姓名 | 电话 | |
|----|----|------|-----------------------------------|
| 1 | 肖 | 1392 | <input type="button" value="删除"/> |

1.2 服务订单

◆ 订单状态：服务订单的状态

创建：用户下单

已接单：服务人员接单

已完工：服务人员/用户确认完工

已支付：用户已完成支付

支付中：用户支付进行中，该状态不代表支付成功

已退款：订单已退款完成

已取消：订单取消

◆ 申请退款：点击“即时服务管理”-“服务订单”，选中订单状态为已支付或已完工的订单，点击上方“+”申请退款按钮，点击确定即可完成申请退款操作，由财务后续审核退款即可完成整个退款流程。

+

订单状态：

全部

创建已接单已完工已支付支付中已退款已取消

代理商：服务名称：用户电话：

Q

服务人员电话：所在小区：

每页显示

10

20

50

页

◀

转向

10

▶▶

| | 序号 | 代理商 | 服务名称 | 状态 | 下单时间 | 服务地址 | 联系电话 | 联系人 | 所在小区 | 服务人员名称 | 服务人员 |
|-------------------------------------|----|--------------|------|-----|---------------------|-------------------|---------|--------|----------|--------|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1 | 上海奈博信息科技有... | 开锁 | 已完工 | 2020-07-01 21:48:41 | ...区三林路800号1号1室 | 15...20 | Whi... | 森兰明轩(演示) | 肖大江 | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 上海奈博信息科技有... | 搭伙 | 已退款 | 2020-07-01 21:47:03 | ...林路800号469号502室 | 15...64 | 朱... | 森兰明轩(演示) | 肖大江 | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 上海奈博信息科技有... | 搭伙 | 已支付 | 2020-07-01 21:38:13 | ...区三林路800号1号1室 | 15...20 | Whi... | 森兰明轩(演示) | 肖大江 | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 上海奈博信息科技有... | 搭伙 | 已取消 | 2020-07-01 21:31:28 | ...林路800号461号101室 | 15...00 | 国... | 森兰明轩(演示) | | |

1.3 订单统计

可查看一定交易时间内订单情况

| 交易日期: 2020-07-01 ~ 2020-07-02 代理商: <input type="text"/> 服务名称: <input type="text"/> <input type="button" value="Q"/> | | | | | | | |
|---|--------------|------|--------|-----|------|------|------|
| 序号 | 代理商 | 服务名称 | 服务显示名称 | 订单数 | 交易金额 | 退款金额 | 合计金额 |
| 合计 | | | | 3 | 0.04 | 0.02 | 0.02 |
| 1 | 上海奈博信息科技有限公司 | 搭伙 | 搭伙 | 2 | 0.03 | 0.02 | 0.01 |
| 2 | 上海奈博信息科技有限公司 | 开锁 | 开锁 | 1 | 0.01 | 0 | 0.01 |

二、 公众号操作流程

2.1 非一口价订单流程

2.1.1 用户下单

用户绑定对应服务的小区房屋，进入公众号，进入“我的社区”-进入“服务”，选择对应的服务项目进入订单界面，支持文字+图片的形式，可描述具体的服务需求，有利于服务人员准确了解服务需求，提供更好的服务，主要用于费用不固定的服务项目。



2.1.2 服务人员接单

用户下单后，配置过该服务的服务人员手机会实时接收模板消息的推送，获取服务订单信息，点击可查看订单详情并完成接单。服务人员接单后，用户会收到客服抢单成功的消息推送。

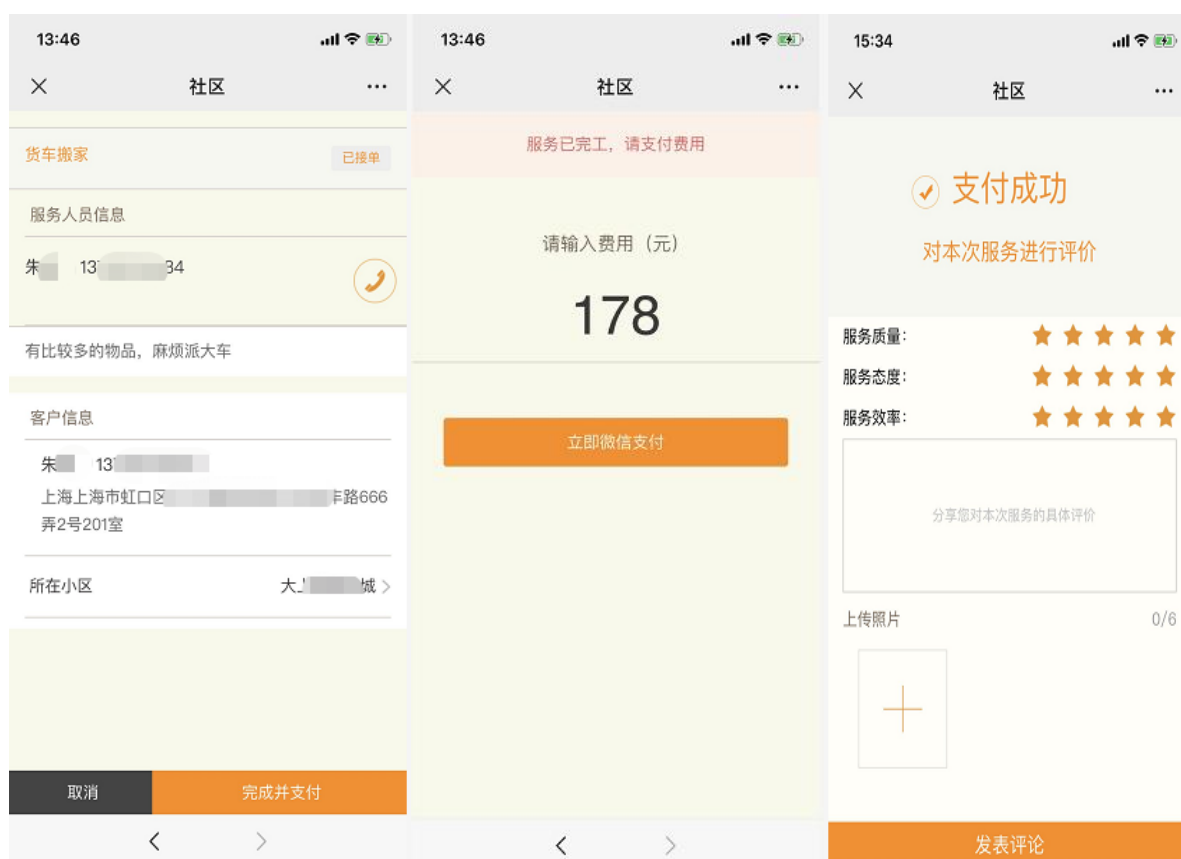


2.1.3 订单完工

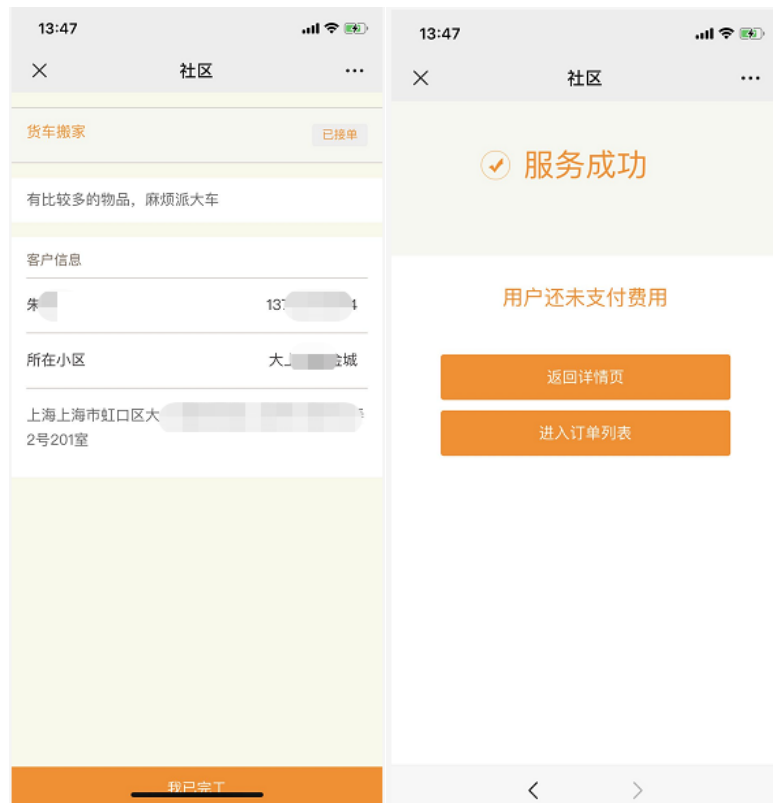
服务完成后，用户或者服务人员可以点击完工，用户可在完工后自由输入金额完成支付。

● 用户完工并支付及服务评价

用户在订单界面可进行支付，可针对本次服务情况从质量，态度，效率三个方面进行评价，可自由输入评价内容。



● 服务人员完工



2.1.4 支付交易提醒

用户支付完成后，服务人员可实时接收付款交易提醒，不错过每一笔支付订单。



2.2 一口价订单

2.2.1 用户下单

用户绑定对应服务的小区房屋，进入公众号，进入“我的社区”-进入“服务”，选择对应的服务项目进入订单界面，支持文字+图片的形式，可描述具体的服务需求，有利于服务人员准确了解服务需求，提供更好的服务，同时一口价情况下，用户需先支付服务指定的金额后下单，主要用于固定费用的服务项目。



2.2.2 服务人员接单

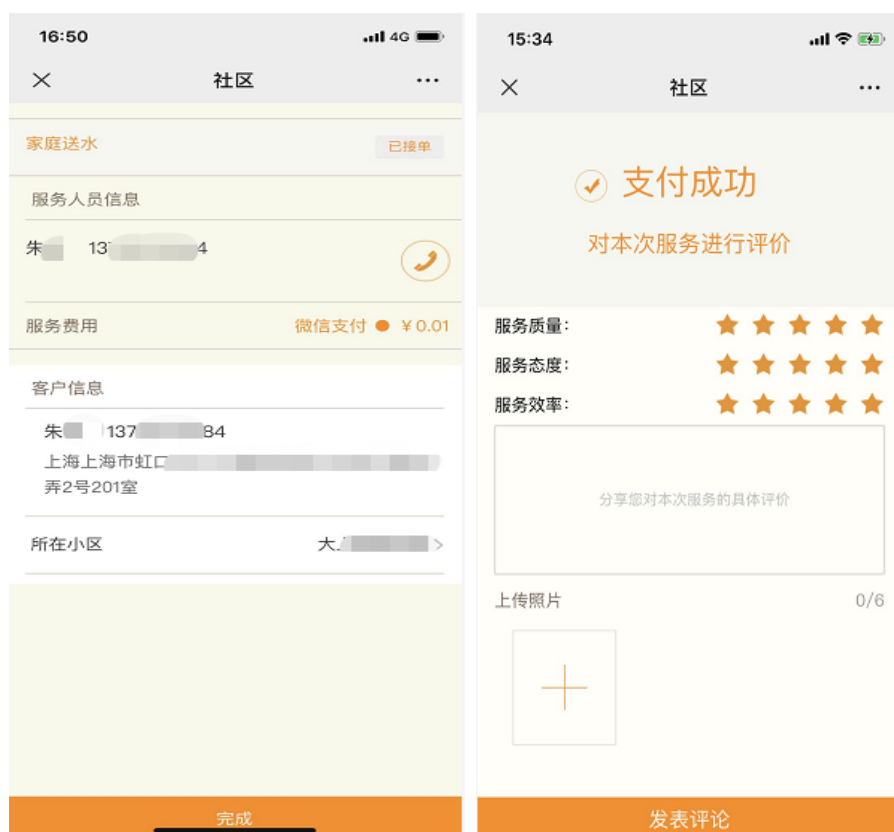
用户下单后，该服务配置的服务人员可通过手机实时接收模板消息的推送，获取服务订单信息，点击可查看订单详情并完成接单，同时收到用户支付消息推送。服务人员接单后，用户会收到客服消息推送。



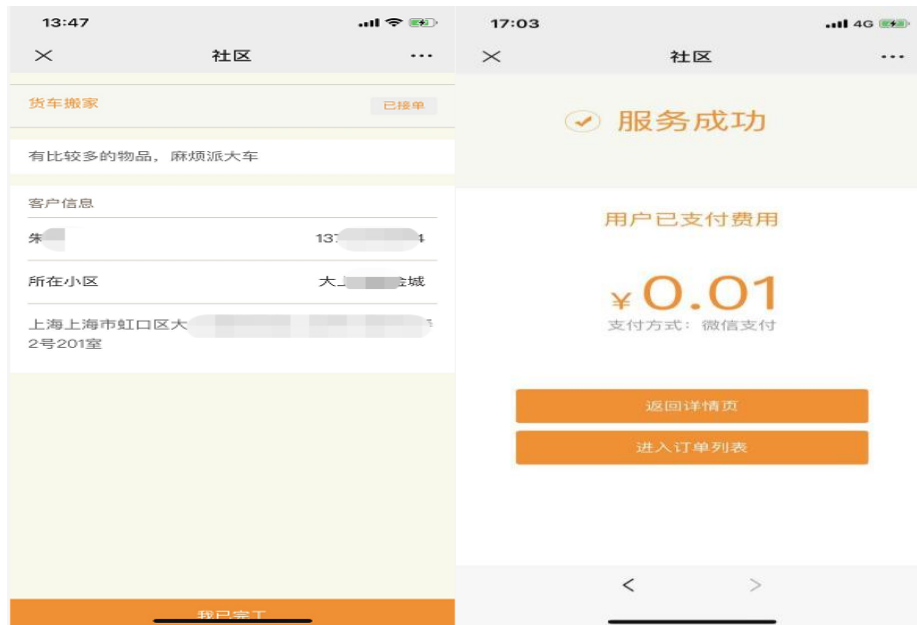
2.2.3 订单完工

服务完成后，用户或者服务人员可以点击完工。

- 用户完工：由于已完成支付，所以只需要点击完工即可。可针对本次服务情况从质量，态度，效率三个方面进行评价，可自由输入评价内容。



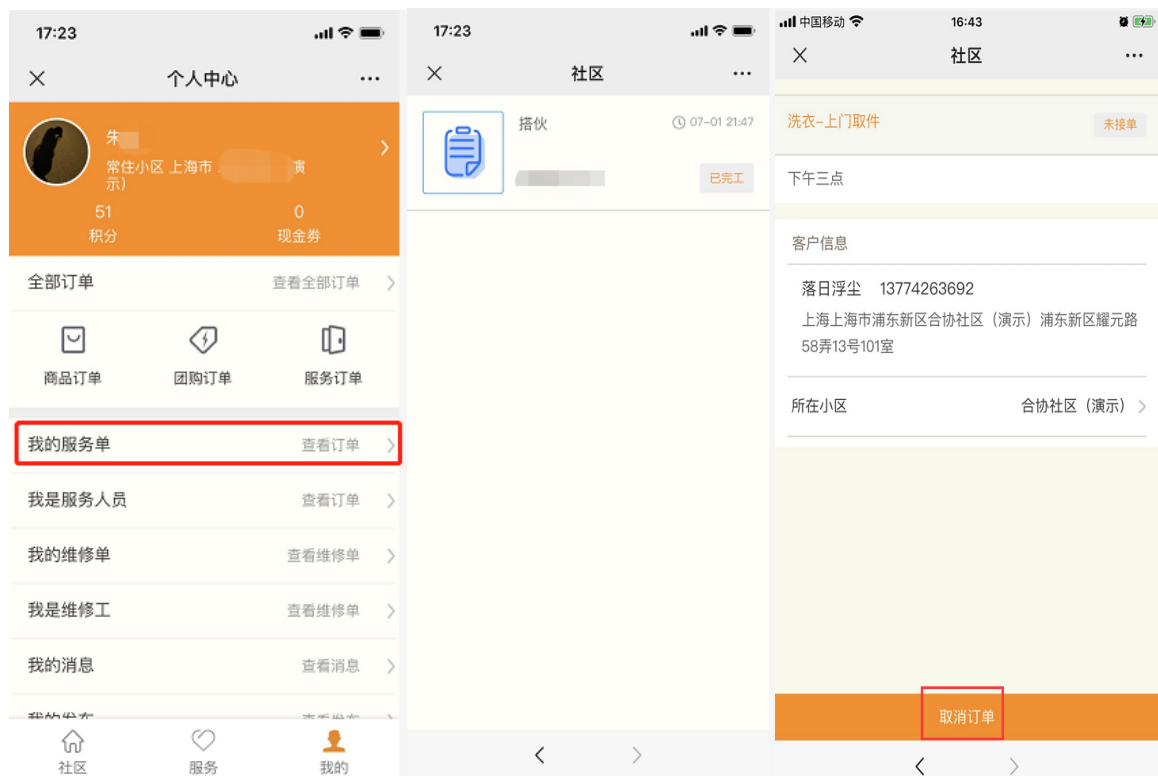
- 服务人员完工：服务完成后点击“我已完工”，结束订单。



2.3 用户订单查询

用户订单，可在我的-“我的服务单”中查看历史订单及其状态情况。

如需取消订单可点击订单，进入详情，点击取消订单。



2.4 服务人员订单查询

服务人员可在我的-“我是服务人员”中查看所配置的服务，点击查看订单可查找对应服务的订单情况。

