* + 1. **撤销未执行订单**
       1. **特性描述**

客户由于特殊原因不能正常执行订单时，选择未执行的订单并撤销，完成订单的撤销操作，系统会存储此次订单更改记录，包括将订单置为已撤销状态、扣除信用值、记录撤销时间；更新记录。

优先级=高

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：客户输入账单编号或在账单记录中查找账单

响应：系统显示账单状态、价格、信用值、预计执行时间等信息

刺激：客户要求执行撤销任务

响应：系统提示是否执行撤销

刺激：客户确定执行撤销任务

响应：系统将订单置为撤销状态，从未执行列表中移除，加入已撤销订单列表中

刺激：客户执行撤销任务的订单距离最晚订单执行时间不足6小时

响应：系统提示用户扣除信用值的风险信息并询问是否继续

刺激：客户确认执行撤销任务

响应：系统扣除信用值并执行撤销任务

刺激：客户取消撤销任务

响应：系统关闭撤销任务

刺激：客户确认撤销完成

响应：系统更新数据，关闭当前撤销任务

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |
| --- | --- |
| Cancel.Input | 系统应允许客户输入账单编号以查找账单 |
| Cancel.Input.Search | 系统应允许客户在账单记录中查找账单 |
| Cancel.Input.End | 查找结束时，系统显示账单信息，包括账单状态、价格、信用值、预计执行时间。 |
| Cancel.Input.Cancel | 客户在输入取消命令时，系统要关闭撤销任务不做任何处理 |
| Cancel.Input.Repeal | 客户在输入撤销订单命令时，系统询问是否确认撤销，详见Cancel.Confirm |
| Cancel.Input.Affirm | 客户输入确认撤销时，系统应该执行撤销任务，详见Cancel.  Repeal、Cancel.Order |
| Cancel.Input.Credit | 客户撤销的订单距离最晚订单执行时间不足6小时，系统扣除相应的信用值，信用值量级为一般或全部。（信用值=订单价值\*量级） |
| Cancel.Input.Invalid | 客户撤销非已执行订单时，系统应该提示错误 |
| Cancel.Order.Search | 客户通过输入订单号或手动查找到订单后，系统显示订单信息，订单信息包括账单状态、价格、信用值、预计执行时间。 |
| Cancel.Order.Cancel | 客户取消对订单的操作，系统应该退出撤销订单任务 |
| Cancel.Order.Repeal | 客户对未执行的订单执行订单撤销操作，系统应该将此订单从未执行订单列表中移除，加入已撤销订单列表中，并将此订单状态改为以撤销 |
| Cancel.Order | 系统显示订单列表 |
| Cancel.Order.List | 客户请求浏览分类的订单时，系统应该显示分类后的订单列表 |
| Cancel.Order.Repeal.Invalid | 客户撤销的订单是非未执行订单,详见Cancel.Reapeal.Invalid |
| Cancel.Order.Credit | 客户撤销的未执行订单距离最晚订单执行时间不足6小时，扣除相应信用值，详见Cancel.Credit |
| Cancel.Confirm | 系统允许客户确认撤销任务的完成情况 |
| Cancel.Confirm.Repeal | 系统允许客户确认执行撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Credit | 当执行会扣除信用值的撤销操作时，系统允许客户确认是否执行扣除信用值的撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Update | 当客户确认执行完撤销操作时，系统存储并更新数据。 |
| Cancel.Confirm.Close | 当客户退出撤销操作时，系统关闭撤销任务 |
| Cancel.Confirm.Timeout | 当顾客10min内没有对执行撤销操作的确认做出反应，系统取消撤销任务。 |
| Cancel.Repeal | 用户执行订单撤销操作，系统将订单状态置为已撤销，从未执行订单列表中删除订单并添加至已撤销订单。更新数据。 |
| Cancel.Reapel.Invalid | 客户撤销的订单是非未执行订单，如已执行的正常订单和异常订单。系统提示不予处理。 |
| Cancel.Reapeal.Cancel | 执行撤销订单时客户想要取消撤销操作，系统应该提供撤销途径并执行撤销操作 |
| Cancal.Reapeal.End | 用户撤销订单执行完成，系统关闭渠道，存储并更新数据 |
| Cancel.Update | 系统更新重要数据，整个更新过程组成一个事务，要么全部更新，要么全部不更新 |
| Cancel.Update.Order | 系统更新订单状态 |
| Cancel.Update.Order.List | 系统更新订单列表 |
| Cancel.Update.Credit | 系统更新用户的信用值 |
| Cancel.Update.Fault | 在系统更新过程中发生故障时，系统进行数据恢复 |
| Cancel.Close.Update | 系统关闭本次任务时，存储并更新信息，详见Cancel.Update |
| Cancel.Close.Next | 系统关闭本次任务时，开始新的任务 |

* + 1. **撤销异常订单**
       1. **特性描述**

在判断线下的异常订单申诉合理时，网站营销人员执行撤销异常订单操作，将异常订单置为已撤销，恢复客户信用。

优先级=高

* + - 1. **刺激/响应序列**

刺激：网站营销人员输入订单号

响应：系统显示对应的订单信息，包括订单状态、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、房间类型及数量、预计入住人数、有无儿童。

刺激：网站营销人员撤销异常订单

响应：系统将异常订单置为已撤销状态，并记录时间。将订单从异常订单列表中移除，添加至已撤销订单列表中

刺激：网站营销人员要求执行恢复信用值操作

响应：系统提示选择恢复信用值量级，量级为一半或全部

刺激：网站营销人员结束撤销操作

响应：系统存储数据并更新，同时恢复信用值

刺激：网站营销人员取消撤销操作

响应：系统关闭撤销操作，恢复数据。

* + - 1. **相关功能需求**

|  |  |
| --- | --- |
| Cancel.Input.Order | 系统应该允许网站营销人员通过输入订单号查找对应订单 |
| Cancel.Input.Order.List | 系统应该允许网站营销人员通过手动查找异常订单列表中的订单 |
| Cancel.Input.End | 当网站营销人员输入结束撤销命令时，系统要结束一个撤销任务 |
| Cancel.Input.Cancel | 当网站营销人员输入取消命令时，系统关闭撤销任务不做任何处理 |
| Cancel.Input.Invalid | 当网站营销人员输入不可识别订单号或是非异常订单是，系统不予响应 |
| Cancel.Order.Search | 网络营销人员同坐输入订单号或手动查找到订单后，系统显示订单信息，订单信息包括订单状态、开始时间、退房时间、最晚订单执行时间、房间类型及数量、预计入住人数、有无儿童 |
| Cancel.Order.Cancel | 网络营销人员取消对订单的操作，系统应该退出撤销异常订单任务，不执行任何操作 |
|  |  |
| Cancel.Order.Repeal | 网络营销人员对线下申诉合理的异常订单执行撤销操作，系统应该将此订单从异常订单列表中移除，添加至已撤销订单列表中，并将此订单状态置为已撤销 |
| Cancel.Order.Repeal.Invalid | 网络营销人员撤销的是非异常订单，详见Cancel.Repeal.Invalid |
| Cancel.Order.Credit | 网络营销人员撤销异常订单，客户的信用值根据信用量级恢复信用值 |
| Cancel.Confirm | 系统允许网络营销人员确认撤销任务的完成情况 |
| Cancel.Confirm.Repeal | 系统允许网络营销人员确认执行撤销操作 |
| Cancel.Confirm.Update | 当网络营销人员确认执行完撤销任务时，系统存储并更新数据 |
| Cancel.Confirm.Close | 当网络营销人员退出撤销操作时，系统提供关闭确认询问 |
| Cancel.Confirm.Timeout | 当网络营销人员10min内没有对执行撤销操作的确认做出反应，系统取消撤销任务 |
| Cancel.Repeal | 网络营销人员执行异常订单的撤销操作，系统将订单状态置为已撤销，从异常订单列表中删除并添加至已撤销订单，更新数据 |
| Cancel.Repeal.Invalid | 网络营销人员撤销的是非异常订单，如已执行的正常订单和未执行的订单。系统提示不予处理 |
| Cancel.Repeal.Cancel | 执行撤销订单是时网络营销人员想要取消撤销操作，系统应该提供撤销途径并执行撤销操作 |
| Cancel.Repeal.End | 网络营销人员撤销订单执行完成，系统关闭撤销渠道，存储并更新数据，同时提示进行信用值操作，详见Cancel.Credit |
| Cancel.Credit.Strategy | 网络营销人员选择信用值恢复量级，分为一半和全部 |
| Cancel.Credit.Add | 系统根据信用值恢复量级和订单价值恢复信用值，存储数据并更新信用值 |
| Cancel.Update | 系统更新重要数据，整个更新过程组成一个事务，要么全部更新，要么全部不更新 |
| Cancel.Update.Order | 系统更新订单状态 |
| Cancel.Update.Order.List | 系统更新订单列表 |
| Cancel.Update.Credit | 系统更新用户的信用值 |
| Cancel.Update.Fault | 在系统更新过程中发生故障时，系统进行数据恢复 |
| Cancel.Close.Update | 系统关闭本次任务时，存储并更新信息，详见Cancel.Update |
| Cancel.Close.Next | 系统关闭本次任务时，开始新的任务 |