工单详细设计

编制:陈晨

日期:2017-07-14

修订记录:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本 | 日期 | 作者 | 修改描述 |
| V1.0.0 | 2017/07/14 | 陈晨 | 初稿 |

**目 录**

[1. 概述 1](#_Toc487803839)

[2. 发布工单信息 2](#_Toc487803840)

[3. 派修状态 2](#_Toc487803841)

[4. 关闭工单 2](#_Toc487803842)

[5. 查询工单 2](#_Toc487803843)

# 概述

文档说明server版管理中心工单的业务。工单包括：发布工单信息、处理工单、完成工单。

工单状态有三种状态：开放，已确认，已关闭。

# 发布工单

室内机和手机APP可以发布工单。

手机APP可通过工单功能，发布工单，工单包括标题、问题描述，照片(最多3张)。信息发布后即可上传至管理中心后台工单管理。

# 处理工单

物业人员看到工单后可派人上门维修，并更改工单状态为已确认，更改状态时可填写备注，并发送消息给业主APP。新发起的工单可以直接被管理中心关闭，关闭时可填备注，并发送消息给业主APP。

# 关闭工单

当物业人员完成工单后，业主通过手机APP将工单状态改为关闭（工单可以被业主直接关闭，关闭时需填写理由），若15日后业主未进行任何操作，则工单状态自动改为已关闭，管理中心可手动关闭工单，关闭工单时可填备注。

# 查询工单

查询条件：日期，状态和关键字，查询结果包括：工单号、工单发起人、工单发起时间、工单最后处理时间、工单状态。