1、新增一个工单流程：代维扣费申诉，流程见下面流程图。

工单包括以下信息：标题、投诉人姓名、投诉人联系电话、申诉类型（多扣费、重扣费）、工单内容、附件（可多个）

2、每个处理环节中，除了可以填写处理内容，还要能上传附件（可多个）

3、每环节处理短信提醒

4、功能包括：新建工单，待办工单，工单查询

流程图

