文档修订历史

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **修订章节** | **修订类型** | **修订内容** | **修订人** | **修订日期** | **完成时间** |
| 1 | 01-01-001 | 新建 | 初稿 | 杨蓉 | 20150703 | 20150708 |

# 保险查勘部分补充修改（0703）

## 人\车\保险\尊享服务包概念和说明

本套系统中，总共会涉及到4个主体，人、车、保险、尊享服务包，其相关的解释和关系入下：

1. 保险是以车主体的，唯一编码是保险单号（保险单号是有数字有字母的），也就是一份车险只跟一台车，而车的主键信息是车牌号，唯一信息是车架号，当一台车的车牌号发生变更时，需要到我们系统修改车牌号才能继续享有尊享服务；
2. 尊享服务是一种特殊的保险，如果一台车的保险是尊享服务包，那么这台车的每次出现都可以免费享有一次代驾和专车服务（代驾和专车有免费部分有里程和时长限制，具体数值预留，需可配置），说明保险信息需要有个识别码，识别该保险是不是尊享服务包；
3. 人是app的注册主体，即手机号码一旦注册即为app的一个账号；
4. 一个人可以拥有多个车，即可以享有多个尊享服务包；
5. 一个人可以为多台车出险报案，同时一台车也可以由多个人报案，但是这个人必须是APP的注册主体（故个人注册信息还有报案时候需要表明相关的车，已经做了界面设计修改）；
6. 尊享服务包是跟着车走的，故出险时，无论驾驶人是谁，只要这台车是尊享服务的，都可以享有本次代驾和专车的免费



## 现有数据模型需要修改的地方

### 增加保险主体模型

需要内容包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 保险公司 | 建议为保险公司编码，另有表存保险公司编码 |
| 保险单号 | 有数字和字母两种组成 |
| 对应的车ID |  |
| 被保险人名 |  |
| 保险联系人 | 可以和被保险人一直，也可以和被保险人不一致 |
| 保险联系人电话 | 用来匹配注册用户的电话，匹配的上就表示这台车的这个保险是这个用户拥有的 |
| 交强险还是商业险 |  |
| 生效时间 |  |
| 失效时间 |  |
| 是否为尊享包 |  |

注：一个车牌在一个时间段只有一份商业险，一份交强险是有效的，但是可以不同时间段有多个保险；尊享包一定属于商业险。

### 增加车的信息主体

需要包括的内容包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 车id |  |
| 车牌号 | 界面可以读取出归属省市 |
| 车架号 |  |
| 发动机号 |  |
| 车型id |  |
| 颜色 |  |
| 所有人 |  |
| 所有人联系方式 | 不一定有 |

### 人车关系主体

需要包括的内容包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 车id |  |
| 会员id |  |
| 是否拥有 |  |
| 报案次数 |  |

### 车辆品牌信息

需要包括的内容包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 品牌id |  |
| 归属首字母 |  |
| 品牌 |  |
| 子品牌 |  |
| 型号 |  |
| 排量 |  |
| 款型年份 |  |
| 款型 |  |

可以参考文档：《汽车品牌型号收集（我整理）.xlsx》

## 需要修改的地方

### APP

1. 注册信息修改
2. 报案时需要说明是哪台车

### 后台界面

1. 增加可以录入保险信息的地方
2. 用户信息查询可以查对应的车关系，可以查相应保险信息

# 维修厂部分业务流程说明



# 维修厂相关业务场景列表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序列 | 场景名称 | 备注 |
| 1 | 系统管理员录入相关资料 | （车系，零件价格，工时费）  工时只用到大品牌（保时捷、宝马），零件要到最细端  材料费，不分品牌和车型，但是材料自己会有区别 |
| 2 | 维修厂机构加入,机构账户赋予 |  |
| 3 | 维修厂增加下属厂点 |  |
| 4 | 厂点增加员工(sa)，员工管理 | 关于厂点和员工的账号安全管理问题 |
| 5 | 用户查勘后选择维修厂 |  |
| 6 | 代驾送维修厂送修 | Sa自行接单，系统不做派单 |
| 7 | sa报损 | 是否需要保险公司确认介入？ |
| 8 | 用户取车确认 | 这个流程是怎样的？ |
| 9 | 维修厂评价展示 |  |

# 场景一：系统管理员录入相关资料

## 场景描述

本系统中，所有的工件价格，工时价格都是固定的，不得由保险公司自行修改，故，需要系统管理员录入相关资料。

## 数据要求

### 车类资料维护

**品牌：**首字母，品牌，

**品牌对应的：**品牌，子品牌，对应的级别（分为ABC三级，关于级别的解释，详见6.2节）

**品牌对应车型：**子品牌，型号

**车型：**型号，排量，款型年份，款型

**参考数据：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **归属首字母** | **品牌** | **子品牌** | **型号** | **排量** | **款型年份** | **款型** |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.8T | 2015 | Sportback 40 TFSI 自动舒适型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.8T | 2015 | Sportback 40 TFSI 自动豪华型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.8T | 2015 | Limousine 40 TFSI 自动舒适型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.8T | 2015 | Limousine 40 TFSI 自动豪华型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2015 | Sportback 35 TFSI 手动进取型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2015 | Limousine 35 TFSI 手动进取型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Sportback 35 TFSI 自动进取型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Sportback 35 TFSI 自动时尚型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Sportback 35 TFSI 自动舒适型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Sportback 35 TFSI 自动豪华型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Limousine 35 TFSI 自动进取型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Limousine 35 TFSI 自动时尚型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Limousine 35 TFSI 自动舒适型 |
| A | 奥迪 | 一汽奥迪 | A3 | 1.4T | 2014 | Limousine 35 TFSI 自动豪华型 |

### 零件资料维护

**车零件分类：**

车身部分，电器照明系统，发动机与变速器，底盘部分

然后下面还可以再分类分层，分层可能是多层，也可能是一层

**参考数据：**



零件名称和车款型无关，任何一台车的零件名称都一样。但是一个零件名称在不同车款型的时候价格是不一样的。

即，一个零配件，在不同车款型中价格不一样，但是一台车的某个零配件价格是唯一的。

注：目前保险公司系统零件是分为4层存放的。

### 维修项目维护

维修的项目包括：保养，美容，修理

其中每个项目又有子项目，比如维修的子项目包括：钣金喷漆，快速补漆，补胎，动平衡，四轮定位，车辆大修，玻璃修补，玻璃更换，变速箱专修

在选择的时候，可以将项目和零配件相结合选，来报价，比如钣金喷漆+前门，XX价；钣金喷漆+保险杠，XX价。

修理报价有些需要按工时费报价，系统可以规定标准工时费，但是每次维修时，由维修厂报工时厂。

修理项目还包括：钣金、拆装、电工、喷漆、机修这几类，每类又有子类。

* 注：目前保险公司系统修理项目是三层
* 工时费需要根据评级（几类几级来确定），但是不同地市的工时费也不一样。工时费的计价单位是小时。

总结：工时费需要根据厂级别和地市来确定

### 工时费维护

|  |  |
| --- | --- |
| **内容** | **说明** |
| 厂的级别 | 一类 ：abc  二类：abc  三类：abc  注，abc根据子品牌定义，详见场景二的，下属场点的设置说明 |
| 省份 |  |
| 地市 |  |
| 工时费 | XX元/小时 |

## 其他要求

1. 需要支持提供模板的批量文件上传

# 场景二：维修厂机构加入,机构账户赋予

## 场景描述

对于维修厂的注入，必须是通过审核，签了相关合同的，所以维修厂不能直接注册，由后台赋予账号才能使用。

## 数据要求

### 维修厂机构信息

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 机构Id |  |
| 维修厂机构名称 |  |
| 机构负责人 |  |
| 负责人联系电话 |  |
| 负责人联系邮箱 |  |
| 负责人其他联系方式 |  |
| 机构评级平均成绩 | 下属店评分分值的平均值 |
| 登录账号 | 该账号默认为该机构第一个系统管理员的账号账号管理时，不得删除。 |
| 登录密码 | 加密方式呈现在数据库中 |
| 签约合同号 |  |
| 生效时间 |  |
| 失效时间 |  |
| 状态 | 状态包括：有效、解约  机构有效的条件：生效时间内并且状态为有效，缺少任何一个条件都不能登录 |

注：本类信息是后台管理使用，不用展现给用户看

## 对应界面

维修厂后台->维修机构管理界面

1. 维修机构信息展示
2. 新增维修机构

# 场景三：维修厂增加下属厂点

## 场景描述

我们合同是给予给大型连锁维修机构的，即使不是大型维修连锁机构也需要自行增加下属长点。

## 数据要求

所需下属厂点信息

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 机构Id |  |
| 下属厂点id |  |
| 下属厂点名称 |  |
| 子厂负责人 |  |
| 负责人联系电话 |  |
| 负责人联系邮箱 |  |
| 负责人其他联系方式 |  |
| 子厂评级 | 评级总共分三类，每类有ABC三级。  属于第几类，根据国家颁发的资质填写。  ABC级是指专修和擅长的品牌分级，根据车类子品牌做分级。  例如：4S店都是一类资质，但是修保时捷的就是一类A级，修本田的就是一类C级。 |
| 擅长的品牌 | 从车类子品牌中选  一个维修厂在选择擅长品牌时，不能跨级选择。 |
| 维修厂地址 | 文字描述 |
| 维修厂经纬度 | 界面提供地图选点，获得经纬度，可以用来计算出事故的地点到维修厂距离。 |
| 状态 | 状态包括：有效、无效 |
| 评分 | 用户评分的平均分，用星级表示，满分5星级，数据库保留一位小数，展示的时候直接舍弃小数。 |

## 对应界面

维修厂后台-》维修机构管理相关

1. 子厂管理
2. 新增子厂
3. 编辑子厂

# 场景四：厂点增加员工(sa)，员工管理

## 场景描述

针对本系统，厂点的员工只有两种角色，一种是子厂的管理员，可以登录后看到子厂的所有待办，子厂资料（子厂资料不能编辑）和员工资料（员工资料可以编辑）；一种就是子厂的接待员，即SA，SA可以看到未领取的子厂待办和自己的待办，可以修改自己的密码。

员工和管理员接单都是用领取的方式，本系统不负责帮维修厂做排班工作，由维修厂自行处理。

## 数据要求

|  |  |
| --- | --- |
| **字段** | **相关说明** |
| 下属厂id |  |
| 员工id |  |
| 员工姓名 |  |
| 联系电话 |  |
| 登录账号 |  |
| 登录密码 |  |
| 角色 | 角色只有两种：管理员和接待员 |
| 状态 | 状态包括：有效、无效 |

## 对应界面

维修厂后台-》维修机构管理相关

1. 子厂管理
2. 编辑子厂
3. 新增员工

# 场景五：用户查勘后选择维修厂

## 场景描述

用户在完成查勘，代驾后会选择送修（代驾送修），故可以展示维修厂的相关列表，然后让用户选择送修地址

## APP上需要向客户展示的内容

1. 单个维修厂需要展示维修厂的地址，评级（如一类A级），擅长的品牌，评论星级，展开可以看到用户昵称的的评论内容
2. 维修厂列表默认按排离车主报案地点远近排序，近的排在前面；同时提供按照星级排序
3. 提供可以按照车主对应品牌进行筛选和不筛选，默认为筛选

# 场景六：代驾送维修厂送修

## 场景描述

选择代驾送修，代驾司机将车开到维修厂，这个过程不对用户产生费用，但是任然按照公里数和时长计算费用，同时会产生送修费用给司机。

用户点击维修厂送修后，就需要发单给相应的维修厂，但是状态显示为送修路程中。

## 数据要求

1. 维修单需要和原始查勘单保持一致的单号或者有对应关系
2. 原始查勘单增加几个状态环节：送修路程中，维修厂查车中（如果具体的SA已经接单，就显示SA的联系方式；如果SA还未接单就显示维修厂负责人联系方式），待支付，维修中，结束

# 场景七：Sa接单

## 场景描述

一旦用户选择了维修厂后，相应的维修厂就可以看到这张单（待办中可见，但不可领取），但是代驾司机完成代驾过程后，才能开始SA接单（即该单的状态为维修厂查车中），SA登录后接单。

# 场景八：sa报损

本系统暂时不具有定损功能，故SA的三方协调工作：维修师傅，车主，保险公司（定损员）三方确认，仍然采用现有的线下电话沟通的模式，三方沟通完成后，SA将相关报价录入到后台，维修单的状态改为待支付，同时完成后就可以向用户展示相关价格了（价格中需要展示保险公司是否赔付），

## 对应界面

维修厂后台-》维修机构管理相关-》

1. 维修单
2. 填维修单

# 场景九：用户取车确认

用户需要在展示价格后线上支付相关维修费用，支付完成后维修单状态改为维修中，SA就可以安排维修了，维修完成后SA通知用户前来取车，用户验车成功，则点击完成单，然后费用打入到维修厂账号；如果这个过程中出现用户不满意，则属于用户和SA的线下交互，不体现在本系统中。

### APP需要展示给用户看的内容

维修厂部分APP-》维修单展示的内容

# 场景十：用户评价整个过程，维修厂评价展示

用户结单后，需要对整个过程进行评价，评价内容包括（以下三项需要根据用户本单服务的内容进行筛选，只显示有服务的内容，不显示其他内容）：

1. 查勘服务满意度，满分5颗星，如果未达5颗星，需要进一步提出不满意的地方：到场时间太久，查勘不专业，态度不好
2. 代驾和专车服务满意度，满分5颗星，如果未达5颗星，需要进一步提出不满意的地方：到场时间太久，驾驶技术不平稳，司机开始计费时间未提醒，司机不礼貌
3. 维修厂满意度，满分5颗星，如果未达5颗星，需要进一步提出不满意的地方：接待员没有及时和我联系，接车过程有蓄意增加项目，费用沟通过程不清楚，接单员态度不好，维修质量反复或不满意。