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 |
| 2 | 01-01-002 | 修改 | 增加关于定损报价后还能再补充维修项目的流程 | 杨蓉 | 20150711 | 20150711 |

# 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，而车的识别信息是车牌号，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险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。

注意：请支持多层级，层级不要受限制玻璃等分为进口玻璃和国产玻璃

### 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
* 工时费需要根据子品牌设定，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：工时费需要根据子品牌和地市来确定

### 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SA接单后呈现SA联系方式，否则呈现维修厂联系方式），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），

20150710：与咏仪和芳芳讨论后，由于维修厂在维修的过程中可能会发现其他的问题，故需要允许维修厂在报价后的任何时候都可以再的追加维修项目（包括结束后）

## 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。

**注：用户点确认按钮后需要提醒用户是否已经接到接车员的电话协调完了定损。**

### 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。