**“顾问派单制”需求**

**（2017-1-22）**

**一、顾问的分类和等级**

1、顾问分为9类：

水电设计顾问 水电造价顾问 水电施工顾问

建筑设计顾问 建筑造价顾问 建筑施工顾问

承重顾问 环境顾问 软装顾问

2、后台根据工程师填写的工作经验自动进行顾问分类，详见《服务人员频道改版升级页面需求》、《执业备案后台审核需求》、《执业备案自动化参数表》。

3、每类顾问都分三级：

“人民顾问”、“优选顾问”、“高级顾问”

4、顾问级别按业主打分动态调整：

4.6＜高级≤5

4.1＜优选≤4.6

人民≤4.1

5、顾问的初始级别取证书级别和工龄级别高的一个，证书级别和工龄级别由后台自动计算，证书的真实性需人工审核。

6、打分次数≤10次按初始级别确定顾问级别，超过10次按业主打分动态调整级别。

**二、派单**

1、业主找顾问前不需要填写房屋信息。

2、派单在某一地域的某一级别内随机，地域优先级：本市→本省→本地区→全国。

3、给工程师配置是否上线接单的选择按钮，高级别顾问可以接低级别的单，价格按低的，分别提供各级别接单选择按钮给工程师。

4、业主按了某一级别的某一类顾问后，系统随机派单，向被派单工程师提供语音和震动提示。

5、派单后，如10秒钟内，工程师未按下同意或拒绝接单按钮，则系统在排除此人后重新派单。

6、派单后，如果工程师如拒绝接单，则停止其该级别接单10分钟。

7、派单后，如工程师同意接单，显示地域、打分、投诉率、收费标准给业主看，业主可以拒绝。

9、如业主拒绝了某位工程师，则系统将此工程师对该业主屏蔽60分钟，并再次派单。

10、如业主选择进入咨询室，则建立双方“私聊”。

11、已与业主建立“私聊”的工程师，不再出现在该业主的派单名单内。

12、一个工程师最多可以同时接7单顾问，不分级别，这个规则在合适位置告知工程师，提示其及时按下咨询结束按钮。

**三、顾问的地域问题**

1、顾问具有地域属性

因为每个地区的气候条件不同，工艺不同，装修习惯不同，各地有各地的装修规范和地方标准，要优先寻找本地顾问，是否找外地顾问需要业主自己决定。

2、分四个等级区域，后台设置优先搜索级别。

本市→本省→本地区→全国

3、“本地区”中的地区划分，按地理划分成七个：

**华东：**（上海市、江苏省、浙江省、安徽省、江西省、山东省、福建省、台湾省）

**华北：**（北京市、天津市、山西省、河北省、内蒙古自治区中部）

**华中：**（河南省、湖北省、湖南省）

**华南：**（广东省、广西壮族自治区、海南省、香港特别行政区、澳门特别行政区）

**西南：**（四川省、贵州省、云南省、重庆市、西藏自治区）

**西北：**（陕西省、甘肃省、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区、内蒙古自治区西部）

**东北：**（黑龙江省、吉林省、辽宁省、内蒙古自治区东部）

**备注：**

内蒙古自治区西部：阿拉善盟

内蒙古自治区东部：呼伦贝尔市、兴安盟、通辽市、赤峰市

内蒙古自治区中部：除去西部和东部的其余部分

内蒙古自治区的西部、东部、中部的级别，在本APP中相当于省。

**四、咨询室**

1、派单成功后建立业主和工程师的“私聊”，这个“私聊”是收费的，把它定义为“咨询室”。

2、“咨询室”开始计费的条件为：业主发言。

3、设置“结束咨询并付费”按钮给业主，“结束咨询并收费”按钮给工程师。

4、“聊天室”开始咨询收费和结束咨询收费时，系统要自动发送信息通知业主和顾问。

5、处于收费状态的“咨询室”要置顶，并给出“咨询室”处于咨询收费状态的标记。

6、显示动态的 “本次咨询费用”给双方看。

7、咨询方式：

文字信息、语音信息、图片、视频、IP电话、调用移动电话等，实现这些方式的计费，并提供工程师移动号码给业主。

8、提供复制、粘贴、转发功能，包括文字、图片、视频等。

9、所有聊天记录都长期保存

10、“咨询室”数量不限制。

**五、顾问的计费**

1、按工程师提供咨询回复的数量进行计费。

2、咨询计费的开始条件为：业主发言。

3、咨询计费的结束条件为：任意一方按了“咨询结束”按钮。

4、收费标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 顾问级别 | 咨询方式 | 计价方法 | 单价（元） | 单位 |
| 人民顾问 | 文字信息（打字） | 按汉字个数 | 0.1 | 个 |
| 文字信息（粘贴） | 按操作次数 | 0.5 | 次 |
| 图片 |
| 视频 |
| 语音信息 | 按语音信息时长 | 2 | 分钟 |
| IP电话 | 按双方通话时长 | 2 | 分钟 |
| 优选顾问 | 文字信息（打字） | 按汉字个数 | 0.13 | 个 |
| 文字信息（粘贴） | 按操作次数 | 0.65 | 次 |
| 发送图片 |
| 发送视频 |
| 语音信息 | 按语音信息时长 | 2.65 | 分钟 |
| IP电话 | 按双方通话时长 | 2.65 | 分钟 |
| 高级顾问 | 文字信息（打字） | 按汉字个数 | 0.16 | 个 |
| 文字信息（粘贴） | 按操作次数 | 0.8 | 次 |
| 图片 |
| 视频 |
| 语音信息 | 按语音信息时长 | 3.3 | 分钟 |
| IP电话 | 按双方通话时长 | 3.3 | 分钟 |

5、如果出现 “咨询室”的顾问和“会议室”里的某个人是同一个人的情况时，如不存在订单关系，则“咨询室”内的聊天不收取咨询费用；如此人与业主有订单关系，则在业主付清订单尾款前，“咨询室”聊天不收费；付清尾款后恢复收费。

6、业主与工程师首次咨询时，可获得50个汉字的免费额度（或30秒语音信息），超出额度后开始收费，系统在“咨询室”内发消息通知双方开始计费。

**六、顾问服务的付款和打分流程**

**1、业主点击“结束咨询并付费”时**

（1）、业主点击按钮后，系统给双方生成服务订单，业主的状态为“待付款”，工程师的状态为“待收款”。

（2）、然后，跳出支付页面给业主。

（3）、业主付款后，该服务订单的状态变为“已付款”和“已收款”。系统扣除平台费用后，将费用计入工程师账户，发通知和短息给工程师告知详情。

（4）、业主付款后，跳出打分页面，就用原来的打分系统。

**2、工程师点击“结束咨询并收费”时**

（1）、工程师点击按钮后，系统给双方生成服务订单，业主的状态为“待付款”，工程师的状态为“待收款”，系统发通知和短信给业主。

（2）、业主在“订单”内点击付款后跳出支付页面。

（3）、业主付款后，该服务订单的状态变为“已付款”和“已收款”。系统扣除平台费用后，将费用计入工程师账户，发通知和短息给工程师告知详情。

（4）、业主付款后，跳出打分页面，，就用原来的打分系统。

**3、不付款的处理**

（1）、平台上所有的服务，每次服务结束都会生成一个“待付款”订单，系统都要用通知和短信通知业主付款。

（2）、如果“待付款”订单累计达到三次，限制所有发生费用功能的使用。

（3）、限制使用功能后，业主必须把三次“待付款”都解决后，才可以重新使用。

**七、页面设计**

**1、首页**

（1）、首页展现的家装咨询服务包括：顾问、设计、造价、监理等；

（2）、突出即时在线问答的顾问服务；

（3）、设“找顾问”按钮，点击后进入“一键找顾问”页面。

（4）、首页去除咨询概念，分清即时服务和预约服务，

（5）、首页的“逸装修介绍”可以去掉。

（6）、首页在设计上要解决的重要问题：

* 如何让业主在首次登陆平台时知道：按“找顾问”按钮是去问问题的？是马上能找到专业工程师跟他在线交流的？是可以找很多工程师的？是能立即得到答案的？
* 如何让业主在首次登陆平台时知道：去“工程咨询服务”是去预约各类服务的？
* 如何让业主在装修遇到问题时，在第一时间想到“逸装修”？

**2、“一键找顾问”页面**

（1）、“人民顾问”、“优选顾问”、“高级顾问”的设置可以完全参照UBER的圆形滑动按钮。

（2）、原来上半部分的“雷达背景”取消，改为“聊天室”式样，开始聊天以后可以放大到全屏，也可以上滑回到9种顾问状态，方便再次找顾问。

**3、“我要揽活”页面**

（1）、“筛选”里的“服务开始时间”放到“下单时间最近”里；

（2）、将现在的“筛选”做成一个技能开关控制页面。