**1. 引言**

1.1 文档目的

本文档旨在详细说明智慧社区综合管理系统的需求，包括功能需求和非功能需求。通过对社区居民的调研分析，明确系统的目标用户及其需求，为系统的设计、开发、测试和实施提供指导。

1.2 背景

当前社区服务存在办事效率不高、社区能力不足等问题，居民对社区服务的信任程度不高，导致社区服务使用频率不高。智慧社区综合管理系统旨在解决这些问题，提升社区服务水平，提高居民的生活质量。

1.3 目标用户

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 用户类型 | 社区居民 | 物业公司 | 社区企业/商家 | 政府部门 | 安保部门 |
| 占比 | 75% | 12% | 8% | 2% | 2% |

2. 总体描述

2.1 产品视角

智慧社区综合管理系统是一个面向社区居民、物业公司、社区企业/商家、政府部门和安保部门的综合性管理平台。该系统通过集成各类智能技术，旨在提升社区服务的效率和质量，增强社区居民的满意度和幸福感。

2.2 产品功能

2.2.1 核心功能

智能家居控制：支持居民远程控制智能家居设备。

寄送快递/快递上门：提供快递寄送、接收和上门服务。

物业处理/居民反馈处理：支持居民在线提交物业报修、投诉建议等，物业公司及时处理。

智能门禁：实现社区门禁智能化管理，提高安全性。

停车场管理：提供车位查询、预定、导航和支付等功能。

2.2.2 附加功能

线上付费服务：支持社区居民在线支付物业费、停车费等。

2.3 用户特征和需求

|  |  |
| --- | --- |
| 问题 | 用户特征和需求 |
| 问题一 | 社区服务使用频率不高，部分居民甚至不知道社区服务。 |
| 问题二 | 居民对社区服务满意度不高，服务一般是主要评价。 |
| 问题三 | 居民对社区服务的不满主要集中在办事效率、社区能力、治安、娱乐设施等方面。 |
| 问题四 | 智慧社区综合管理系统普及度不高，大部分居民未使用过，甚至未听说过。 |
| 问题五 | 智慧社区管理系统的功能（智能家居、物流、物业、门禁、停车场）能满足居民需求。 |
| 问题六 | 费用和操作难度是影响居民使用智慧社区管理系统的主要因素。 |
| 问题七 | 居民对社区提供付费线上服务接受程度不一，但有一定接受度。 |
| 问题八 | 智慧社区平台主要面向社区居民。 |

**3. 具体需求**

3.1 功能需求

3.1.1 智能家居控制

* 用户可以远程控制家中的灯光、电器、安防设备等。

3.1.2 寄送快递/快递上门

* 用户可以在线预约快递寄送和接收。
* 提供快递上门服务。

3.1.3 物业处理/居民反馈处理

* 用户可以在线提交物业报修、投诉建议等。
* 物业公司可以及时处理居民反馈，并跟踪处理进度。

3.1.4 智能门禁

* 支持多种门禁方式，如刷卡、密码、人脸识别等。
* 实现对访客的登记和管理。

3.1.5 停车场管理

* 提供车位查询、预定和导航功能。

3.2 非功能需求

3.2.1 性能需求

* 系统响应速度快，用户操作流畅。
* 系统支持高并发访问。

3.2.2 安全性需求

* 保障用户数据的安全性和隐私性。
* 提供安全的支付环境。

3.2.3 可用性需求

* 系统操作简单易懂，用户体验良好。
* 提供友好的用户界面。
* 支持多种终端设备访问。