**涉众分析**

**一．特征与诉求**

| **涉众类别** | **核心诉求** | **关键矛盾** | **需求优先级** |
| --- | --- | --- | --- |
| 社区物业经理 | 跨区域设备监控、工单数字化（响应时效<2h）、能耗自动化管理 | 纸质流程与数字化改造成本矛盾 | 刚需层 |
| 典型社区居民 | 无接触服务整合、家庭账户分级管理、隐私保护、儿童安全强化 | 便利性与隐私安全平衡矛盾 | 刚需+期望层 |
| 政府监管代表 | 应急数据对接、人口动态监测、特殊群体覆盖 | 数据开放共享与信息安全冲突 | 刚需层 |
| 第三方服务商 | 标准化设备接口、远程诊断支持、设备数据分析反馈 | 开放生态与商业壁垒矛盾 | 期望层 |
| 社区商户代表 | 消费特征分析、无人配送对接、应急商业保障 | 商业运营与社区管理权责矛盾 | 期望层 |
| 设备维护工程师 | AR远程支持、预防性维护提醒、备件智能调度 | 响应速度与维修质量平衡矛盾 | 期望+增值层 |
| 基层党委会 | 党建活动数字化管理 | 无显著矛盾 | 期望层 |

2.1 功能性需求

**二、需求规格说明**

2.1 功能性需求

基础层（P0）

统一服务平台：微信小程序整合报修/缴费/通知功能

智能设备管理：支持Modbus协议的老旧设备改造

应急响应系统：一键启动消防/医疗应急预案

体验层（P1）

语音交互与子女远程代办功能（适老化设计）

儿童电子围栏联动安保摄像头

统一服务平台：微信小程序整合报修/缴费/通知功能

智能设备管理

2. 非功能性需求

| 类别 | 具体要求 |
| --- | --- |
| 性能 | 工单系统并发支持≥5000户，离线场景数据同步延迟≤5分钟 |
| 安全 | 通过GB/T 36622三级认证，生物数据加密存储且禁止跨境传输 |
| 兼容性 | 支持主流IoT协议（MQTT/CoAP）及传统工业协议（Modbus RTU） |
| 可维护性 | 提供设备远程诊断接口和AR运维指导模块 |