目录

[第二章：产品背景 3](#_Toc460332747)

[一、新变化、新需求 3](#_Toc460332748)

[二、物业管理行业信息化的新趋势 4](#_Toc460332749)

[1、集中式应用成为主流的应用模式 4](#_Toc460332750)

[2、产品功能的广度和深度不断提高 4](#_Toc460332751)

[第三章：总体结构 5](#_Toc460332752)

[一、产品功能结构图 5](#_Toc460332753)

[二、部署图 6](#_Toc460332754)

[第四章：系统特点 7](#_Toc460332755)

[一、成熟的基于三级组织的集中式管理模式 7](#_Toc460332756)

[二、先进的工作流驱动技术 7](#_Toc460332757)

[三、功能强大的整体解决方案 8](#_Toc460332758)

[四、良好的扩展性和可维护性 9](#_Toc460332759)

[五、可靠的性能和稳定性 9](#_Toc460332760)

[六、低廉的部署和运行成本 9](#_Toc460332761)

[七、大量的成功案例 10](#_Toc460332762)

[第五章：产品功能 11](#_Toc460332763)

[一、协同办公子系统 11](#_Toc460332764)

[二、基础管理子系统 12](#_Toc460332765)

[三、财务管理子系统 14](#_Toc460332766)

[四、客户关系管理子系统 17](#_Toc460332767)

[五、工程管理子系统 20](#_Toc460332768)

[六、物料管理子系统 22](#_Toc460332769)

[七、综合服务子系统 23](#_Toc460332770)

[八、人力资源管理子系统 24](#_Toc460332771)

[九、停车场集中管理和监控子系统 28](#_Toc460332772)

[十、领导查询子系统 28](#_Toc460332773)

[十一、 数字化社区子系统 29](#_Toc460332774)

[十二、 呼叫中心子系统 30](#_Toc460332775)

[十三、 短信平台子系统 31](#_Toc460332776)

[第六章：技术架构 32](#_Toc460332777)

[一、技术特性 32](#_Toc460332778)

[二、运行环境 35](#_Toc460332779)

[第七章：商业价值 36](#_Toc460332780)

[一、提高工作效率 36](#_Toc460332781)

[二、规范企业管理 36](#_Toc460332782)

[三、提升服务品质 37](#_Toc460332783)

[四、全面降低成本 37](#_Toc460332784)

# 第一章：公司简介

广东长宝信息科技股份有限公司（以下简称“长宝科技”或“公司”）成立于2002年8月，是国内领先的物联网平台服务运营商。公司于2015年1月29日在全国中小企业股份转让系统挂牌（股票代码831922）。公司总部设在广东省中山市火炬开发区国家健康基地内，注册资金为人民币3089万元，分别在广东、广西、海南、云南、浙江、江西等地设立多家直属分公司和合作分公司。

公司一直从事与物联网相关的业务，尤其专注于位置信息服务，具备集平台研发、网络运营、渠道管理于一体的全业务运营能力。

公司深谙行业发展趋势，制定出“物联网+互联网”战略，并推出战略转型项目“物联生活”以及全新的“长宝俱乐部”模式。“长宝俱乐部”通过搭建物联网公共开放平台，联合各项与汽车服务有关的上中下游合作伙伴，集结资源池，致力于为政府重点车辆、私家车、个人用户提供包含物联网智能设备、油品、保险、汽车服务、金融、位置信息服务等的性价比最高的一站式综合平台服务。同时，公司通过物联网技术，着力为资源合作伙伴解决其服务到终端用户最后“一公里”的体现问题。

公司通过物联网技术，自主研发的软硬件产品及空间数据产品，实现地球表面静态、动态物体的信息采集，形成信息森林，再结合专业的平台运营服务、大数据以及云计算技术，实现感知系统，满足客户对一站式实时在线服务的需求。

公司的发展愿景是“利用物联网技术实现平台服务，实现社会资源的整合以及物联网化管理，为用户打造平台资源服务的应用体现，最终建设出公共开放物联网生态环境，实现物联生活——利用物联网为用户带来更优质的服务与便捷，并尽可能降低用户的使用成本。”

# 第二章：产品背景

## 一、新变化、新需求

物业管理行业是房地产行业的一个重要组成部分，随着房地产行业的快速发展，人们逐渐接受物业管理这一管理模式。良好的物业管理已经成为楼盘销售的重要因素，也成为业主或租户选择物业的重要考虑因素。

随着物业管理行业的市场化程度越来越高，出现了一批大型物业管理企业，这些大型物业管理企业设立有总公司、区域公司、管理处三级组织机构，实行集团化运作。物业管理公司的多个管理处所管辖的物业在地域上比较分散，有些还是跨地区管理，在缺乏集中式应用的解决方案的情况下，容易形成多个信息孤岛，信息和数据无法共享。

目前市场上大多数的物业管理软件主要是针对单一管理处的应用模式设计的，在产品功能上基本没有考虑多个管理处集中式应用的需要。同时大多数的物业管理软件技术架构落后，产品不是基于目前主流的.NET或J2EE技术架构，而且缺乏平台化开发技术，无法解决集中式应用方案必须解决的性能、安全性和稳定性问题，也难以满足物业管理公司的个性化需求。这些软件产品通常不能真正支持互联网直联，对于分布式应用只能通过VPN或使用Citrix等终端服务等方式变通实现，实施与维护困难，总体拥有成本很高。

近年来互联网应用日趋成熟，管理软件的开发技术也取得长足进步，集中式物业管理信息系统已具备了坚实的基础。中国物业管理行业的知名企业长城物业集团、金地物业、深圳佳兆业物业和兰州城关物业等企业早在 2006 年就开始建设集中式管理的物业管理信息系统，目前均已实施完毕并取得了良好的使用效果。招商局物业和雅居乐置业等企业也正在实施集中式管理的物业信息化系统，集中式物业管理信息系统已成为中国物业管理行业主流的信息化系统。

## 二、物业管理行业信息化的新趋势

### 1、集中式应用成为主流的应用模式

首先，软件系统的产品功能从单一管理处应用模式升级为总公司、区域公司和管理处三级组织架构的集中式应用模式。在目前主流的物业管理信息化系统中，组织机构作为主线贯穿于整个系统，实现“集中管理、分权运作”的应用模式。软件系统既能够满足各个管理处日常业务操作层面的要求，也能够满足公司进行实时监控、流程化管理和报表的自动统计分析等管理层面的要求。

其次，软件系统的部署方式由单机或局域网应用模式升级为互联网应用模式。基于目前主流的.NET技术或J2EE技术开发的软件产品能够支持互联网直联，通过互联网将总公司、区域公司和各个管理连接到一起，所有数据集中在一个数据库中，能够实时共享，而且不需要VPN或Citrix等终端服务技术，部署和使用成本低廉。

此外，由于物业管理公司的各个项目通常分布在不同地域，通过工作流驱动的方式实现跨地域、跨部门的协同工作，以完成客户服务、采购计划申请、合同签批等工作也成为必要的工作模式。在目前主流的物业管理信息化系统中，能够通过工作流驱动技术来提高工作效率，并通过固化企业的业务流程来降低企业扩张时的管理成本。

### 2、产品功能的广度和深度不断提高

传统的物业管理软件是以收费管理为核心，主要是满足物业管理公司财务核算方面的要求。受限于软件系统的产品功能和技术架构，传统的物业管理软件对于协同办公、经营管理、客户服务、工程管理、物料管理、人力资源管理和企业门户等业务缺乏深入的管理功能，只能够进行一些简单的记录和统计。在目前主流的物业管理信息化系统中，通过多组织架构集中式管理、互联网直联和工作流驱动等先进的产品理念和技术，产品功能的广度和深度得到了全面的提高。

# 第三章：总体结构

## 一、产品功能结构图

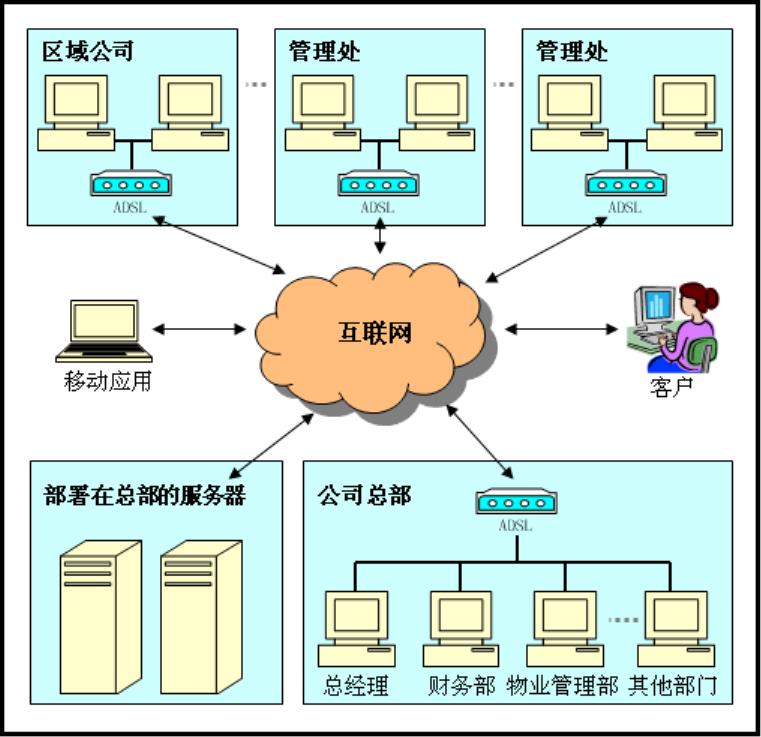
物业管理系统以组织机构为主线，包括财务管理、经营管理、综合服务等多个子系统。物业管理系统的各个子系统均基于业务基础平台进行开始，使用相同的技术架构和基础数据，在产品功能和业务流程等方面都实现了集成应用。

物业管理系统能够通过财务接口生成财务系统需要的凭证数据，也可以通过银行接口将托收数据“报盘”给银行，并接收银行系统的“回盘”数据，同时能够通过自定义数据接口与其它系统进行数据交换，实现企业级的集成应用。



## 二、部署图

软件的部署方式非常简单，只需要部署一台服务器连接到互联网（通过数据专线或动态域名方式），同时区域公司和各管理处通过 ADSL、有线宽带或Modem拨号等方式上网即可实现集中式应用。由于部署方式简单，因此非常容易管理和维护，而且部署和使用成本很低。



# 第四章：系统特点

## 一、成熟的基于三级组织的集中式管理模式

物业管理系统打破了传统的部门独立和地域分散的限制，通过互联网连接将总公司、区域公司、管理处连接到一起，所有数据集中储存在一个数据库中，能够实时共享，为企业领导和各级管理人员提供一个及时掌握业务全貌的信息处理平台。主要特点表现在：

1. 所有数据集中存放在一个统一的数据库中，避免存在多个数据孤岛。通过统一的数据库实现真正的集团管控，包括集中采购、合同签报、实时查询各种管理报表和业务报表等功能。
2. 支持多级组织架构。集中式应用下的多组织架构不能是扁平式而应该是层次结构的，应包括总公司、区域公司、管理处、项目和管理区等多种组织机构类型，而且区域公司下还能存在下级区域公司（子公司或分公司），从而构成多级组织架构。当组织架构调整时，软件系统应能够快速地进行调整，并且数据会自动按照新的组织架构进行统计和汇总。

## 二、先进的工作流驱动技术

协同办公子系统基于同类软件中最为强大的工作流系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能。

协同办公子系统与其它业务子系统无缝集成，既可以在业务子系统中发起流程，也可以在协同办公子系统中发起流程。通过软件先进的工作流驱动技术，能够实现客户服务、合同审批、采购管理等业务的流程化管理。主要特点如下：

1. 工作流引擎是符合国际工作流规范的工作流引擎。
2. 工作流可以根据客户的实际业务流程进行灵活的定义，而且每个区域公司或者每个管理处都可以根据各自的管理特点，结合工作效率的要求，定义个性化的工作流。
3. 工作流可以对所有的业务单据进行工作流驱动，客户还可以自己增加个性化的业务单据。

## 三、功能强大的整体解决方案

增强的客户服务功能：通过工作流驱动的方式来实现客户服务部、工程部和其他部门的跨部门协作，实现流程化的客户服务功能，提高工作效率和客户满意度。同时，能够通过呼叫中心、数字化社区和短信应用平台等企业门户加强与客户的沟通与互动，以全面提升服务品质。

精细化的设备管理：设备管理不仅可以记录每个设备的基本属性、技术参数、检测参数和配件附件等详细信息，还可以编制设备保养计划和检测计划，并通过对保养计划和检测计划的有效执行保证设备处于良好的使用状态，降低设备的维护成本并提高设备的使用效率。

更强大的收费管理功能：收费管理支持同时管理多种类型的物业，支持多种收费项目和多种收费标准，支持各种类型的仪表，支持复杂的公摊表和总表的分摊计算，支持现金收款、银行托收、预收款等缴款方式，并且能够对欠款、保证金（押金）等业务进行全面的精细化管理。

集中采购和仓库管理：通过集中采购能实现统一的供应商和统一的价格体系管理，从而降低采购成本。同时，通过对物料消耗过程的跟踪管理，能够避免物料浪费、防止管理漏洞并降低物料的使用成本。

全面的预算管理：通过对人力成本、物料成本、能耗成本以及对分包商的代维和小型整改业务成本等各种成本的全面预算管理，降低企业成本，提高企业经济效益。

高效、实时的决策支持：通过实时查询从不同维度进行统计的各种业务报表和管理报表，能够高效、实时地监控各项业务的实际执行情况，为企业决策提供数字化依据，做到“事前预则、事中控制、事后分析”。

## 四、良好的扩展性和可维护性

物业管理系统基于公司拥有自主知识产权的业务基础平台进行开发，业务基础平台能够提供数据实体定义、单据定义、报表定义、工作流定义等功能，能够快速地对现有产品功能进行调整，或开发新的产品功能，保证产品有良好的扩展性和可维护性。

物业管理系统中收费项目、收费标准等基础资料支持完全的用户自定义，报表的打印格式、查询条件、显示字段等也可以实现用户自定义，具有高度的灵活性。

## 五、可靠的性能和稳定性

业务基础平台优先支持互联网应用，提供数据缓存、分页查询、数据压缩、批量读取和批量提交等网络流量控制技术，保证软件系统在互联网上网络带宽比较小的情况下实现良好的性能。

业务基础平台基于模型驱动的设计思想，提供数据实体设计工具、界面设计工具、业务流程设计工具和系统发布工具，能够极大程度上减少源代码的数量，避免“代码越多、错误越多”的问题，从而保证软件系统的稳定性。

物业管理系统在招商局物业、长城物业、金地物业、兰州城关物业等大型的物业管理企业中成功实施并运行，在大数据量、强并发的应用环境中经受了考验。长城物业、金地物业、兰州城关物业等企业的信息化系统已稳定运行超过两年的时间，充分验证了软件可靠的性能和稳定性。

## 六、低廉的部署和运行成本

软件支持真正的互联网连接，不需要使用 VPN 或Critrix等远程接入技术，客户端只要能够上网就能够使用软件，同时产品有良好的性能以及“最小流量”的设计技术，对于服务器的硬件配置和网络带宽的要求比较低，因此能够降低部署和运行成本。同时由于软件系统的部署方式比较简单，也大大降低了对于网络和其它硬件设备的维护成本。

软件具有 “智能感知、自动升级”的技术特性，客户端一次安装，终身免维护，大大降低了客户端的维护和管理成本。

## 七、大量的成功案例

软件是中国物业管理行业最大的信息化项目招商局物业管理信息系统的软件提供商，该系统的应用范围包括招商局物业总部、下辖的14家区域公司和100个管理处，所管理的物业项目接近300个，软件功能模块包括收费管理、物料管理、综合服务、工程管理、停车场集中管理和监控等多个功能模块。

公司拥有最多的集中式物业管理系统的成功案例，物业管理软件已在长城物业、金地物业、深圳中旅联合物业、兰州城关物业、广州和顺物业等企业成功应用超过两年的时间，雅居乐置业、宝龙集团等知名房地产企业也均是极致公司的荣誉客户。

通过与这些知名企业的合作，物业管理软件融合了多家大型物业管理企业的最佳业务实践，使公司能够始终站在物业管理信息化的前沿。软件的产品和技术领先，并且与行业内的知名企业保持了良好的合作关系，完全可以满足客户未来的发展要求，客户也因此可以避免因为软件不能适应业务和发展需要而重复投资的风险。

# 第五章：产品功能

物业管理系统包括协同办公、基础管理、财务管理、经营管理、综合服务、工程管理、物料管理、人力资源管理、停车场集中管理和监控、领导查询、数字化社区和短信平台等多个子系统。各个子系统的产品功能简介如下：

## 一、协同办公子系统

协同办公子系统基于同类软件中最为强大的工作流系统，能够以图形化的方式定义和监控业务流程，支持直流、分流、条件流、并发流、自动转发等多种流程模式，提供了强大的会审功能和扩展流程服务等高级功能，并且与物业管理系统的其它子系统无缝集成。协同办公子系统的基本功能模块包括：

1、公司通告

查看最新的公司通告，或根据权限发布通告。

2、流程管理

包括发起新的业务流程、处理待办事宜，查看已办事宜等功能。流程管理是整个协同办公子系统的重要组成部分，用户可以通过“我的工作台”发起新的业务流程，也可以监控流程处理状态并通过邮件、短信等方式对业务流程进行催办。“我的工作台”同时是处理其他用户发起的待办事宜的便捷工具。

3、邮件管理

提供了强大的电子邮件系统，实现了外部邮件和内部邮件的统一。除发送内部邮件外，用户可以设置任意个外部邮件服务器，用于外部邮件收发。电子邮件系统支持所有允许设置支持POP3收邮件协议和SMTP发邮件协议的邮件服务器，并提供了完善的个人通讯录和公共通讯录。

4、收发文管理

收文系统实现公文上报、登记、拟办、中转、转发、拟办、领导审核、承办单位办理、归档、相关单位查询公文等功能。发文系统实现完成发文所涉及的一系列操作，包括拟稿、领导审签、文字初审、文字复审、领导签发、文书印发等功能。

系统对收发文的整个流程进行跟踪，详细记录公文的当前状态、发文审核的过程和领导审签意见。

5、资源管理

包括车辆管理、会议室管理、图书管理等功能，通过完善的流程管理来促进公司资源的合理利用，为公司创造效益。

6、工作流定义

通过图形化的方式直观地描绘出公司的业务流程，用户只需了解本单位的业务流程就可以轻松出定制出复杂的业务流程，达到“所见即所得”的目的。完成工作流的定义和发布后，其他用户即可以通过流程化的方式来处理相关业务。

## 二、基础管理子系统

1、基础资料

基础资料的功能模块包括组织机构、职员、物料档案、辅助资料等功能。组织机构模块定义总公司、区域公司、管理处、部门和工作组等组织机构信息；职员模块定义和管理各组织机构的职员信息；物料档案完成仓库物料分组和物料信息的建立；辅助资料模块定义楼宇结构、物业类型、职员类别等辅助资料。通过基础资料模块建立起完善的、规范的、全方位的基础数据，为实现企业全面信息

化构架好基础平台。功能特点如下：

1. 简单的基础资料，如房型、计量单位等只有代码和名称属性，集中到辅助资料中进行统一管理。
2. 可以对基础资料增加个性字段，系统会自动反映在录入界面上，并支持报表查询。
3. 基础资料操作界面既集中存在于基础资料模块中，也在相关业务模块中存在，方便用户快捷操作。

2、房产管理

房产资源管理模块详细记录小区、楼盘、住户单元、停车场、车位的位置、物业类型、小区设施分布、房屋结构、房号、户型等信息，并可对小区、楼盘、房间、停车场、车位提供图片的保存和查询。进行初始化时可以批量增加房间和车位。房产管理同时提供房产验收的功能，对物业管理公司接收房产时的验收项目和验收结果进行管理。功能特点如下：

1. 基于总公司－区域公司－管理处－管理区－楼宇－房间的管理架构，符合有集中式管理要求的物业管理公司的管理特点。
2. 房产树贯穿整个软件系统，操作简单、清晰。
3. 支持批量生成房间、批量设置房间对应客户、仪表和收费标准。
4. 支持联查，可以从房间快速联查对应的客户、应收款和欠款等信息。

3、系统维护

系统维护模块包括角色管理、用户管理以及系统参数设置等功能。角色管理能够定义不同的角色，不同的角色具有各自的功能权限和数据权限。用户管理能够定义用户的名称、密码等登录信息以及所属的角色。通过角色管理和用户管理能够建立非常灵活的授权机制。

大型物业管理企业应用物业管理软件时，一般把角色分为岗位角色和机构角色。岗位角色规定功能权限，决定能够操作哪些功能；机构角色规定数据权限，代表所属的组织机构，决定能够查询并操作哪些组织机构的数据。对于一个具体的用户，只要知道他所属的组织机构和岗位，通过指定对应的机构角色和岗位角色就可以快速完成对该用户的授权。当用户的工作岗位发生变动时，只要重新设置新的机构角色和岗位角色即可完成重新授权。功能特点如下：

1. 通过角色管理功能可以让岗位职责更加清晰，同时大大地降低了系统管理员进行用户权限管理的工作量，对于集团型企业有着非常重要的意义。
2. 合同号、采购订单号等单据编号都可以设置个性化的单据自动编码规则，系统自动地按照指定的编码规则生成单据号。
3. 系统可以设置多种参数，具有高度的灵活性和可配置性。例如采购计划中物料价格的携带优先级、抄表数据异常比例、仓库单据是在保存时还是在审核时更新库存等等，客户可以根据自己的管理需要选择执行方式。
4. 支持全面的数据导入功能。通过设置导入方案，支持从第三方数据源导入数据到物业管理系统中，如临时费用单、水电充值卡收费记录等等。
5. 提供功能强大的自定义报表。自定义报表中定义了多个取数公式，客户可以通过取数公式个性化地设计自己的业务报表和管理报表。
6. 上级日志自动保存所有操作记录，包括操作员电脑的IP地址、用户名、操作内容、时间等，以监控系统和数据的安全，并为 IT 审计建立良好的基础。

## 三、财务管理子系统

1、收费管理

收费管理模块对物业管理公司向客户收取各种费用的活动进行管理，所有收费项目、收费标准、损耗分摊、滞纳金计算等都可采用客户自定义的方式，满足物业管理公司灵活多变的收费管理。应收费用的类型包括常规费用、抄表费用、临时费用；缴费方式包括现金交款、银行托收、预收款等方式。收费管理模块同时还提供保证金（押金）管理功能和与财务系统接口的功能。功能特点如下：

1. 收费标准支持公式自定义，并且每个管理处可以定义自己的收费标准。
2. 支持多种模式的滞纳金计算。
3. 支持总表、公摊表两种类型的公共仪表，并且能够根据设置好的公式自动进行复杂的公摊计算。
4. 支持水电充值卡的收款管理。
5. 抄表数据支持从Excel数据源中导入。
6. 支持预算核销、现金缴款时支持余额转预收。
7. 支持批量减免或者红字单据冲减。
8. 提供保证金（押金）管理功能。

2、 收费报表

通过收费报表模块可以方便、快捷地查询各种费用报表、欠款报表、收款报表、预收款报表、费用余额报表、和保证金报表等报表。汇总报表能够根据组织机构自动进行分级汇总。功能特点如下：

1. 可以按不同的维度对数据进行统计和汇总，并且所有数据均是实时数据，以实现对公司的业务状况进行实时监控。
2. 查询条件可以保存为方案，并支持按方案预警、按默认方案自动打开报表等功能。
3. 支持自定义报表，包括Excel形式的自定义报表和高级自定义报表。
4. 所有报表均支持图表功能。

3、 应收管理

物业管理公司提供服务给其他单位或个人时，可以通过在合同管理模块中录入应收类合同来跟进合同的执行情况，并通过应收管理模块来跟进应收款的收款计划和实际收款情况。功能特点如下：

1. 通过录入应收类合同，既可以帮助物业公司实现合同资料的完整管理，同时还可以帮助物业公司实时掌握合同的执行情况和收款进度。
2. 业务部门根据合同的执行期间完成合同验收后，财务部门能够通过应收单据、应收账龄分析表和应收预警表对收款工作进行跟进，以及时完成收款工作。
3. 支持预收款、预收款退款处理、批量收款等标准的应收款管理功能。
4. 系统同时支持预收冲应收、应收冲应付、应收转应收、预收冲预付、预收转预收等常用应收核销功能。

4、 应付管理

物业管理公司可以通过定义签报、合同的审批工作流来完成对小型增改、业务外包等业务的流程化处理。财务部门负责对合同签报或者采购结算所产生的应付单据进行审核，确认与往来单位发生的应付款业务。应付管理模块能够与财务系统集成使用，并能够自动生成财务凭证。功能特点如下：

1. 工程部等业务部门在完成合同或签报验收后，系统自动生成其它付款单，财务人员在审核其它应付单时可以联查对应的合同或者签报信息，并能够自动生成付款单给出纳人员进行付款。
2. 采购部门在完成与供应商的采购结算后，系统会自动生成应付清单，由出纳人员完成付款。
3. 应付清单明细表可以清晰反映数据来源，如采购结算、其它应付单等。
4. 支持预付款、预付款退款、批量付款等标准的应付款管理功能。应付账龄分析表和应付预警明细表可以实时掌握物业管理公司的付款进度。
5. 可以完成预付冲应付、应付冲应收、应付转应付、预付冲预收、预付转预付等常用应付核销功能。

5、 预算管理

预算管理包括预算项目定义、预算方案定义、预算取数标准定义、预算表设计、预算数据录入、预算执行分析等多项明细功能，对物业管理公司的各个收入项目和成本项目进行全面预算管理。功能特点如下：

1. 支持按明细组织机构和明细预算科目编制预算，通过组织机构和预算科目的层次关系自动进行汇总。
2. 支持预算表设计，预算表可以定义预算项目、核算项目、定义行间取数、列间取数公式，让预算编制更简洁直观。
3. 支持预算方案的定义，能够通过设置预算项目范围、预算表、预算期间范围等属性自定义预算方案。
4. 在预算方案的基础上进行预算编制，可以进行参考上年预算数、实际数来自动生成本年预算，并可在预算执行过程中随时调整预算。在预算方案的基础上提供多个版本的预算，以满足不同经营业绩目标的管理需要。
5. 支持从物业管理系统取数、从财务系统、Excel 等第三方系统或数据源取数，以及手工录入等多种方式生成预算执行数。

## 四、客户关系管理子系统

1、客户管理

客户管理模块帮助物业管理公司建立起完整的客户档案，可详细记录客户的姓名、身份证号、银行帐号、工作单位等信息。每位客户还可以同时建立起家庭成员（或同住人员）的档案。客户管理模块同时管理客户入伙、客户迁入迁出等活动，一方面进行小区的人口管理，另一方面确定管理处的收费对象。功能特点如下：

1. 支持对业主、租户和住户的全面管理，通过房产客户关系一览表清晰反映房间对应业主、租户或住户的信息。
2. 支持批量的快速迁入迁出操作，可以直接从Excel数据源引入客户资料。
3. 业主入伙时，支持开发商代缴。
4. 可以设置客户的银行账号，实现以银行托收方式收取费用。

2、客户服务

客户服务模块包括服务派工管理、投诉管理、装修管理等模块，实现流程化跟踪和管理各项服务的内容，帮助物业管理公司加强与客户的沟通，及时处理客户提出的服务申请，并提高客户满意度。

客户服务模块中最核心的业务是服务派工管理。服务派工的完成通常是由客户服务部和工程部协同完成，软件通过定义业务工作流来完成跨部门的协同工作。服务派工通常会产生收费，软件可以在服务派工单中直接生成临时费用单到收费系统，并且服务派工单也可以记录是否消耗物料成本。所以，通过服务派工管理，既实现了对服务派工的过程管理，也同时完成了相关的收费管理和物料成本管理。功能特点如下：

1. 服务派工单中的服务类别可以自定义，不同服务类别可以对应不同的收费项目，以方便核算。同时，服务派工单支持直接从服务派工单生成临时单到收费管理模块。
2. 每个管理处可以定义自己的服务派工工作流，服务派工完成后，客服人员可以做回访记录。
3. 服务派工单一般分为针对客户的特约服务单和针对公共区域的内部服务派工单，其中内部服务派工单消耗的物料成本统计到自维成本中。

3、招商管理

招商管理是租赁业务发生的前期管理，包括市场推广、广告投放、租赁计划、代理商管理、竞争楼盘管理等功能，同时提供租赁经营执行情况表等各种报表功能。

市场推广、广告投放记录招商管理过程中对市场推广和广告投放的频次、地点、费用等相关信息。竞争楼盘信息记录竞争楼盘的环境、租金、出租率、广告投放情况、楼盘定位等信息，为经营决策提供依据。租赁计划是租赁部门根据以前年度租赁经营状况或自行指定年度、季度、月度制定推广费用、出租率等计划信息，并通过租赁计划执行情况表反映实际执行情况与计划的差异。代理商管理对代理楼盘租赁的代理商及其代理客户进行基本资料、佣金等信息的管理，便于租赁业务成功发生后核算佣金支出。

4、租赁管理

租赁管理以合同管理为主线，包括房源管理、租赁指导价管理、前期商机管理、租赁合同新增、审核、续订、变更及终止等功能，同时提供合同预警、租赁数据分析等各种报表功能。

租赁合同管理模块可以满足物业租赁过程中各种复杂的业务情况，包括管理保证金、设定合同免租期、实现合同金额按周期按比例递增，以及不规则的不同时间段合同金额不一致等各种复杂情况的处理。功能特点如下：

1. 支持集中管控下的定价管理，可以通过定价管理控制租赁底价。
2. 支持租赁前期的商机管理，并且可以由商机生成租房申请单，也可以由租房申请单生成租赁合同，方便以客户为主线的连续过程管理。
3. 租赁合同支持免租期、租金递增或者不同时间段对应不同的合同金额等复杂业务。
4. 支持代租管理。

5、会所管理

会所管理提供会所经营场所的预订管理、消费结算管理、培训班管理、培训班费用分成管理、收入明细报表查询和收入汇总报表查询等功能。产品功能特点如下：

1. 会所管理模块中的会员资料与客户管理模块中的客户资料是统一的，也可以录入其他非业主、非住户的客户资料进行预订和消费等业务操作。
2. 可以根据培训班的模式针对培训服务进行收费，并可自动计算物业公司和收入和培训老师的提成。
3. 可以根据多个查询条件，查询会所所有收入的明细表和汇总表。

## 五、工程管理子系统

1、设备管理

设备管理模块实现建立设备档案、制定和执行设备保养计划、管理设备保养记录、设备检测记录、设备故障记录等功能，实现管理处对各种设备的全面管理。设备管理模块同时提供工程图纸的管理功能，方便工程人员管理和查询工程图纸。功能特点如下：

1. 设备清单可以记录每个设备的详细信息，包括基本属性、图片、文档附件等信息，同时还可以记录每个设备的附属设备及配件和附件信息，以及设备的技术参数、设备的检测参数。
2. 每个设备档案对应一个设备类别，设备类别可以定义常规的保养项目，可以帮助用户在编制设备保养计划的时候进行快速复制，以提升操作效率。
3. 设备保养计划支持变更和提前终止等操作，保养计划的完成情况可以实时跟踪。
4. 设备保养、检测、维修既可以实现对设备的过程管理，同时可以记录过程中对物料成本的消耗，为工程预算提供了准确的自维成本数据来源。

2、房屋维修管理

房屋维修管理模块对房屋本体以及附属的设备设施的维修工程进行全面管理。功能特点如下：

1. 可以建立起全面的房屋本体以及附属的设备设施的档案，详细记录房屋的基本属性、图片、文档附件等信息，同时还可以记录房屋附属设备设施的基本属性、技术参数、检测参数、图片、文档附件等信息。
2. 可以对房屋本体以及附属的设备设施制定维护计划。通过对维护计划的有效执行，保证房屋本体以及附属的设备设施保持在良好的使用状态，降低总体维修成本，并实现资产的保值增值。
3. 房屋本体以及附属的设备设施的维修计划支持变更和提前终止等操作，维修计划的执行情况可以实时跟踪。
4. 房屋本体以及附属的设备设施的维修计划支持通过工作流进行审批。通过相关部门和人员对维修计划的内容、工期和预算金额等内容进行审批，保证维修计划的合理性，降低总体维修成本。

3、合同管理

记录了物业管理公司和往来单位签订合同的详细信息，包括合同分期付款信息、合同事由、招标情况等。工程部门通过合同验收来体现合同的分期执行过程。

合同须按期顺序验收，某一期验收通过后，就会根据合同自动产生应收或应付数据，由财务部门确认成为应收款项或应付款项。功能特点如下：

1. 合同管理支持按合同类别进行数据授权，如客户服务部看不到工程部的合同。
2. 合同管理支持附件功能，并可以自动显示合同附件。
3. 可以通过成本类型，指定当前合同时代维、自维或者小型整改等，以帮助数据准确统计到工程预算表。
4. 合同验收时，可以根据合同执行情况调整合同金额；合同验收单据审核后自动生成其它应付单，开始付款流程。
5. 合同执行情况表能够清晰地反映合同的执行情况。

4、签报管理

签报管理类似于合同管理，但属于一个简化的合同，不存在分期执行的情况。物业管理公司可以通过定义签报、合同的审批工作流，来完成对小型整改、外维等业务的处理和监控。功能特点如下：

1. 签报管理可以加强物业管理公司的内部管理，如小型整改管理、内部活
2. 动安排或其他内部请示等等。
3. 签报验收时，支持多往来单位结算。

## 六、物料管理子系统

1、采购管理

软件是基于集团架构设计，所以，物业管理公司可以通过软件实现集中采购，通过集中采购实现统一的供应商管理和统一的价格体系管理，加强物料采购的过程管理，并降低采购成本。

采购管理包括采购计划、采购订单、采购结算、采购费用、供应商管理、价格及供货信息等功能模块。各个管理处可以根据自己的实际情况提交采购计划，采购计划通过已设定的工作流进行审批，以保证采购计划的合理性。采购计划审批通过后，总公司的采购部门就可以根据已审核的采购计划选择供应商下达采购订单。采购计划在审批流程中，各个审批环节都可以在采购计划单上查看到每个物料的当前库存，以及每个物料的历史采购结算价和历史采购入库价，从而让采购计划的审批更加严谨和有效率，并达到集团管控的目的。功能特点如下：

1. 支持各个部门分别提交采购计划，汇总后生成管理处或者公司的采购计划。
2. 支持推单功能，例如可以通过采购计划单生成采购订单，也可以通过采购订单或采购入库单生成采购结算单。
3. 采购计划单可以自动显示对应物料的当前即时库存，物料价格可以根据已设置的优先级顺序从最新价格或者物料参考价格中自动携带。
4. 支持物料和供应商的对应关系，支持采购计划、采购订单等的执行情况跟踪。
5. 支持按照指定方案自动生成采购计划。
6. 采购计算能自动生成应付清单到应收应付系统。

2、 仓库管理

仓库管理模块通过物料的入库和出库业务，可以获取各个仓库的即时库存、物料收发明细及汇总情况。通过每月出库核算和结账，可以获取物料的每月采购成本和出库成本的明细及汇总情况。同时，仓库管理还提供盘点和仓库之间调拨等功能。功能特点如下：

1. 支持按物料档案上指定的计价方法进行出库核算。
2. 支持物料保质期管理，支持物料库存预警。
3. 领料时可以指定成本项目或者物料用途，从而可以按成本项目或者物料用途进行成本分析。
4. 支持结账操作，每个月的期初、期末数据系统都保存在数据库中，并可以作为历史数据进行查询。

## 七、综合服务子系统

1、 安全管理

安全管理包括保安排班、辖区车辆管理、治安事件记录和消防管理等功能模块。功能特点如下：

1. 保安排班可以实现每个岗亭的值班安排，以及值班过程记录。
2. 消防管理可以清晰反映每一个消防片区的消防器材配备明细情况，以及消防器材的当前使用状态。

2、 环境管理

环境管理主要实现对清洁绿化工作的任务安排，以及对清洁绿化工作的任务安排的执行过程进行跟踪。在当前物业管理公司普遍把清洁绿化等业务进行外包的情况下，清洁绿化任务的执行过程管理非常重要，执行过程的记录也是后一阶段合同验收付款的重要依据。

## 八、人力资源管理子系统

人力资源管理子系统能够实现集中式的人事和薪酬管理。通过人力资源管理子系统，将公司总部、区域公司和管理处的人员信息进行统一管理，所有数据以结构化的方式存放到统一的数据库中，使全公司所有人事信息透明化，避免下属机构黑箱操作，强化了公司的管控力度。人力资源管理子系统包括如下功能模块：

1、组织管理

1. 岗位管理：灵活定义职务、岗位的基本信息、辅助信息，包括名称、级别等信息。
2. 编制管理：支持公司内组织编制的管理，分别提供单位编制与部门编制的管理；支持部门、岗位编制的层层分解，也能够查询编制计划数与实际数的对比情况。

2、员工信息管理

1. 员工信息录入：记录员工代码、姓名等基本信息，以及所属组织机构和部门等扩展信息。支持从外部数据源中导入员工信息。
2. 员工合同管理：对员工劳动合同进行管理，包括新增、变更、续签、中止等操作，支持批量录入员工合同。
3. 员工信息维护：完整记录员工从进入单位、发生变动到离职的全过程的历史信息。
4. 员工信息分析：各级单位可以动态查询、分析权限内下级单位的人员信息数据；预置了多种常用的员工信息卡片、花名册、查询统计模板与报表，用户也可根据需要自定义各种查询、统计、分析方案；可按任意条件对人才结构进行统计分析，自动生成统计报表或多种图形，为人才使用和预测提供依据。

3、人员变动管理

通过人员异动管理，实现人员信息的日常管理，包括人员调动、晋升、离职、离退休管理等，以实现人员基本信息的及时维护，保证数据的正确性、一致性。

1. 人员转正管理：详细记录人员转正信息，可灵活设置人员转正流程，供对转正到期执行的预警提示。支持采用审批流或者直接记录人事变动信息两种业务处理方式。
2. 人员调配管理：支持跨单位调配业务；支持调出方或调入方发起调配申请；可灵活定义人员调配类型，支持兼职、借调、交流、外派等多种任职模式；可灵活设置人员调配流程，支持采用审批流或者直接记录人事变动信息两种业务处理方式。
3. 人员离职管理：可灵活定义人员离职类型，支持辞职、退休、下岗、开除等多种离职模式；支持采用审批流或者直接记录人事变动信息两种业务处理方式；可灵活设置人员离职流程。

4、时间管理

1. 考勤管理：灵活定义考勤开始和结束时间、考勤记录规则、休假规则、考勤日历，体现单位特点。根据每位员工的出勤刷卡数据以及考勤规则，自动判断迟到、早退或旷工情况。提供多种考勤日报、月报、年报以及员工休假报表，可按员工或部门统计出勤、迟到、早退、请假、休假、加班、出差等数据。
2. 出差管理：可制定出差计划，提供出差申请及审批管理，并对出差情况进行记录； 可在线查询有关人员的出差状态，如出差地点、联系方式、回归时间等。
3. 休假管理：可以灵活定义单位的休假制度，设置休假类别、休假规则；可根据员工的个人情况，自动计算年休假、医疗期、探亲假等假期天数；为员工制定休假计划，提供休假申请及审批管理；提供休假到期预警与销假处理功能；可自动计算和累计员工的假期；对休假情况进行统计，结果可提供给薪酬管理统使用。
4. 加班管理：用户可以灵活定义单位的加班制度，设置加班类别；提供加班申请和审批管理；记录员工加班情况，并可将加班时间折算成工作日；可将经批准的加班申请自动转入加班记录，也可直接记录加班情况；提供加班后的补休管理与加班工资计算，可根据加班时点状态自动判断加班工资计算倍数，结果可提供给薪酬管理使用；在加班单据生成节点根据考勤刷卡数据由系统自动生成员工的加班数据。

5、薪酬管理

1. 工资辅助项目定义：工资辅助项目指用来协助计算工资的中间数据，如：请假天数、加班小时等都可以定义为工资辅助项目，定义工资辅助项目时，可以根据实际业务情况，确定是否自动继承上月(次)的数据，以减少录入工作量。
2. 工资项目定义：工资项目是反映工资组成的项目数据，一般工资项目分为：应发类、扣减类、公积金类和所得税类四大类工资项目，实发工资将依据应发类工资项目-扣减类工资项目-公积金类工资项目-所得税类工资项目计算；工资项目在定义时，还可以指定为自动继承上月（次）数据，和象工资辅助项目一样，协助其他工资项目计算，如基本工资可以协助计算所得税。
3. 定义工资发放方案：可以定义多个工资发放方案，这样客户可以在不同的年、月、次选择不同的工资发放方案来计算工资。
4. 工资项目计算标准：考虑到工资计算的灵活性和个性化，并充分利用极致公式解析器的功能，客户可以对一个工资项目定义一个或者多个工资计算标准，并跟职员绑定，每一个职员依据其岗位、职务等因素指定其工资计算标准。
5. 工资数据录入：对工资辅助项目和没有指定工资计算标准的工资项目，可以通过工资数据录入模块进行录入。为了提升录入工作效率，支持从Excel引入。
6. 工资计算：对于已经制定工资计算标准的工资项目，可以通过工资计算的功能自动计算出当月（次）工资。自动计算的依据是工资计算标准中的计算公式定义。
7. 银行代发：对于通过银行代发工资的客户，可以通过工资系统生成银行格式数据，并提交给银行进行工资代发。
8. 期末结账：当月（次）工资数据处理完成后，可以结转到下一月（次），结账后的数据不能再修改，但系统支持通过反结账来修改以前年月（次）的工资数据。
9. 工资条：工资数据计算完成后，系统会自动生成职员工资条，并提供套打。
10. 报表分析：系统提供各种工资数据报表分析，如：工资汇总表、工资发放表、当月相对上月工资数据变动情况表等等。

6、报表查询

1. 灵活自定义各种查询和报表，自主控制报表的数据范围和查询条件。
2. 对报表数据提供图表分析功能。
3. 提供报表输出的自动校验功能。
4. 实现职务、人事、薪酬福利、人力资源成本、员工变动、休假的多种信息的多种条件的报表输出。
5. 可灵活进行树状查询，满足所有员工对组织结构及相关人员信息的查询需求。
6. 可设置多条件组合的条件查询，并灵活分配权限，满足组织中的权限管理和对信息的保密。
7. 可生成多种企业人事信息的统计报表，提供查询方案保存功能。

## 九、停车场集中管理和监控子系统

停车场集中管理和监控子系统通过与停车场设备的软件系统进行集成应用，建立起全公司统一的发卡数据、收费记录数据和异常记录数据，能够避免由于存在管理漏洞给公司带来的经济损失。功能特点如下：

1. 对停车卡进行统一管理。通过软件系统自动将各停车场系统中的卡发行信息传输到部署在公司总部的中心数据库中，实现对全公司各种类型的停车卡的统一管理。通过对停车卡的统一管理，实现对卡发行信息的全面查询和统计分析，并实现对卡信息变动情况的监控。在此基础上进行数据分析，以监控异常的发卡情况。
2. 对停车场的通过记录进行有效监控，防止管理漏洞。为加强对缴费数据的有效监控，系统将不仅记录每次刷卡记录，而且将有效监控每次通过记录。在有效监控每次通过记录的基础上，结合刷卡记录和缴费记录，实现对异常通过记录的有效监控，从而避免管理漏洞和财务损失。通过对票据的领用、退回和核销的管理，以及对缴款工作的管理，加强对停车场收入的管理。
3. 集中的数据分析。在有效采集各种卡发行数据、停车场通过记录、刷卡记录、缴费记录的情况下，可以根据公司的管理要求对各种数据进行全方位的统计分析，加强对停车场经营状况的管理和绩效考核，并避免各种管理漏洞。

## 十、领导查询子系统

为了方便物业管理公司的各级管理人员实时掌握公司的运营情况，软件根据许多大客户的管理经验，把一些业务报表和管理报表整合到领导查询子系统中来，帮助物业管理公司的各级管理人员实时查询从不同维度进行统计的各种报表，为公司领导和各级管理人员提供一个及时掌握业务全貌的信息处理平台。包括以下报表：

1. 费用分级汇总表：可以按管理处、管理区、楼宇、收费项目等维度自由
2. 选择来分析公司的应收、预收、已收、欠款的情况。
3. 账龄分析表：按管理处来查询各个项目的欠款账龄情况。
4. 各类款项收款情况统计表：按管理处来查询各个项目的收缴率。
5. 房屋租控图：以图形化的方式直观查看各个可租楼宇的租赁情况。
6. 物料分组汇总表：对每个月物料采购和使用的成本进行分析。
7. 工程预算表：实时掌握工程预算的完成情况。
8. 客户满意度调查表：按月、按年对各个管理处不同类别的调查项目的客
9. 户满意度进行统计分析。
10. 人事报表：查询各种人事、薪酬方面的统计报表。

## 十一、 数字化社区子系统

数字化社区子系统与物业管理系统的其它子系统无缝集成，是面向客户的物业管理公司信息门户产品，以客户服务为核心功能，集成社区服务、网上资讯等功能。数字化社区子系统的基本功能模块包括：

1、费用查询

客户通过互联网实时查询任意期间的常规费用、抄表费用、车位费用、临时费用以及交款和欠款情况。客户查询的所有数据均来自物业管理系统，查询的数据是经过审核的数据。

2、客户服务

客户通过互联网进行服务申请、服务预约、服务质量评价、以及服务处理流程的全程跟踪和历史服务记录的查询。

3、客户投诉

客户通过互联网进行投诉并对投诉处理结果进行评价，也可以对投诉处理流程进行全程跟踪，或查询历史投诉记录。

4、社区活动

管理处可以通过此功能在网上组织各种社区活动。

5、物业通告

管理处可以通过此功能在网上及时发布各种物业管理信息。

6、客户论坛

管理处、客户可以通过论坛实现良性互动。业主们可以在此交流看法和发表评论等，有茶余饭后、业主博客、社区信息、体育锻炼、情感天地、商务合作、二手市场等七个实用板块，分门别类地为业主间的沟通提供便利。

## 十二、 呼叫中心子系统

呼叫中心子系统通过与综合服务、协同办公等子系统的集成应用，实现服务派工、投诉、客户满意度调查、房屋租赁、电子商务等业务的集中处理。产品功能特点如下：

1. 交互式语音应答功能：灵活的语音导航设置，IVR 可设置多级，客户拨打企业号码后，系统按照企业预先设置的语音导航内容来服务客户。
2. ACD 自动话务分配：按呼入客户的主叫电话号码将话务按照一定的逻辑分配到不同的座席人员，让最合适的人工座席为客户提供服务。
3. 技能分组：将企业的座席按职责、技能、层次的不同分成若干的团队（如：工单组、投诉组等），根据来电业务选择的不同将话务转接到相应的座席人员，实现个性化服务。
4. 客户来电显示：当来电分配到座席时，该座席的计算机屏幕上会自动弹出呼入来电的用户信息，如主叫号码、用户姓名、用户类别、服务历史等，以方便座席代表高效、准确地提供个性化服务。
5. 软电话功能：座席登录、接听、挂断、置忙、置闲、转移、保持、咨询、接回、队列状态监控等。
6. 溢出电话处理：对于因座席繁忙或非工作时间而无法处理的来电，系统可根据设定转接后备技能组座席，便于座席空闲或上班时回访用户，提高用户满意度，不遗漏每个电话。
7. 流程化管理：接听到客户关于服务派工申请或投诉意见之后，能够通过与业务模块的集成应用，启动服务派工流程或投诉处理流程，快速、高效地处理相关业务。
8. 报表统计：系统除提供详细的话务报表以外，还能够针对业务受理、座席受理、客户服务效率等情况进行科学地统计分析，形成相应的报表，且配置管理非常方便，操作简单，可根据需求导出报表。

## 十三、 短信平台子系统

短信平台既可以通过手机短信的形式和物业服务公司的客户进行互动，也可以作为物业服务公司内部沟通和通讯的工具。短信平台的基本功能模块包括：

1、客户互动

“客户互动”功能是通过手机短信的形式和客户进行互动，可以将收费信息、欠费信息、客户事件等信息实时地发送到客户的手机上，还可以通过短信发送活动通知、客户生日祝福等信息，以体现对客户的关怀，并提升客户满意度。另外，可以通过短信调查等形式与客户互动，及时准确地了解客户对于物业管理公司的评价和意见。

“客户互动”功能中，“费用通知”能够批量地向客户发送应收费用通知的手机短信；“欠费通知”能够向超过正常收款期限的欠费客户发送欠费通知的手机短信；“生日祝福”能够根据客户生日信息自动发送生日祝福的手机短信；“节日祝福”可以在节假日通过系统向客户批量发送节日祝福的手机短信；“短信调查”可以通过手机短信的调查形式收集客户的反馈信息，为公司经营和提升服务质量提供决策依据。

2、公司通讯

“公司通讯”功能用于实现公司内部的沟通和通讯。既可以在工作流中发送短信给流程处理人，也可以通过内部通讯录发送短信给员工进行工作安排和消息通知。

3、个人通讯

“个人通讯”功能用于员工个人通讯。可以通过参数设置是否允许员工发送个人短信，以及每月发送短信的数量。员工在得到允许的情况下，可以使用短信平台作为高效、快捷的个人通讯工具。

# 第六章：技术架构

软件公司是技术领先的软件厂商。软件公司在积累多年研发经验的基础上，开发出拥有自主知识产权的业务基础平台。通过该平台不仅能够开发出功能完善、界面美观、而且性能和稳定性非常高的企业管理软件，同时其模型驱动的设计思想，使产品具有高度的扩展性和可维护性，能够根据用户的需求快速进行定制，使产品功能充分适应用户需要，实现业务流程与信息技术的完美结合。

现在的软件系统基于微软 .NET 开发平台、大型数据库、N 层架构、互联网连接的“最小流量”设计技术，是业内技术领先的信息化管理软件。

## 一、技术特性

（一） 具有高度的安全性

1、功能权限。

功能权限可以针对每一名用户，授权到每一个功能的每一项操作，保证系统用户只能执行已获得授权的功能。

2、数据权限

在支持功能权限的同时，提供数据权限的支持。管理处的人员只能查询到所属管理处的信息，总部人员或其他被授权的人员可以查询到整个公司的信息。极致物业管理系统的数据权限可以根据用户进行配置，具有高度的灵活性。

3、加密的互联网连接。

通过IIS实现加密的互联网连接，同时数据在传输前使用特有的加密算法进行加密，客户端收到数据后再进行解密。通过IIS提供的基本加密功能以及特有的加密技术的双重加密功能，来保证数据传输过程中的安全性。

（二） 具有良好的性能

1、数据缓存。

支持当前对象空间缓存、全局对象空间缓存和本地持久化缓存。通过不同类型的缓存方式，减少数据流量，同时降低对数据库服务器的压力。

2、分页查询。

对于大数据量的查询通过分页查询实现，轻松实现十万数据量级的数据查询。

3、“最小流量”设计技术。

除数据缓存、分页查询外，还支持数据压缩、算法优化等技术，实现在互联网上带宽比较小的情况下，用户能够流畅地进行操作。

结合数据缓存、分页查询、数据压缩等性能优化技术，实现高并发、低流量的应用模式，满足应用系统的性能需求。

（三） 具有高度的可靠性

1、并发用户数

系统能够保证 1000 个并发用户的情况下，持续运行。不因为并发用户数的增加导致系统崩溃。

2、系统保证不停机连续运行时间达到 99.99%以上。

物业管理系统是基于拥有自主知识产权的业务基础平台进行开发的，大量的产品功能是通过成熟的业务基础平台实现的，可以避免传统开发技术“代码越多、错误越多”带来的系统不稳定的问题。

（四） 具有良好的可维护性

1、单据字段自定义功能

单据（录入界面）的字段能够随着用户需要进行调整，实现产品功能可维护性。

2、报表自定义功能

查询报表的过滤条件、显示字段、打印格式等可以实现用户自定义，满足不同用户的不同需求。物业管理系统中提供的分级汇总表、交叉汇总表等都可以按客户自己的维度进行分级汇总，并可以用各种图表来展示报表数据。业务基础平台能够提供数据实体定义、单据定义、报表定义等功能，能够快速地对现有产品功能进行调整，或开发新的产品功能，保证产品功能良好的可维护性。

3、数据导入导出

物业管理系统提供了数据导入工具，可以快速把第三方数据源，例如Excel数据、TXT文件、DBF文件和SQL SERVER中的数据通过导入方案快速导入到物业管理系统中来。用户如果有数据导出的权限，也可以从系统中把报表数据导出为Excel数据文件，导出时所有的格式设置都会保留。

（五） 具有良好的易用性

1、界面规范

物业管理系统使用目前业界最新的录入控件、报表控件、图表控件，而且严格遵守Windows界面规范和人机工程规范，因此具有良好的图形用户界面，所有界面风格和操作习惯保持一致，易于学习、理解和使用。

2、产品提供帮助文档，以方便用户使用。

软件提供内容丰富的联机帮助文档，而且可以在操作软件的过程中随时调用，从而方便用户使用软件。

## 二、运行环境

1、网络要求

* 服务器：通过动态域名、虚拟主机、主机托管或数据专线的方式接入互联网。对于应用规模比较小的客户（小于或等于20个站点）推荐动态域名或虚拟主机的方式；对于应用规模比较大的客户（大于20个站点）推荐主机托管或数据专线的方式。
* 客户端：能够访问互联网即可，推荐使用ADSL拨号上网方式。

2、服务器配置

* 硬件配置：P4 2.8G的双核CPU、1G的内存、40G 的硬盘、100M 网卡的PC服务器。
* 软件配置：Windows 2000 Server或Windows Server 2003、IIS 6.0。

3、客户端配置

* 硬件配置：P4 1.5G 的 CPU、512M 的内存、15G 的硬盘、100M 网卡的台式机。
* 软件配置：使用Windows XP、Windows 2000或Windows Vista作为操作系统。

4、数据备份设备

为保证数据安全，总部应配置数据备份设备，可以使用磁带机、光盘刻录机或其它数据备份设备。由于数据集中在总部，各分支机构不需要数据备份设备。

# 第七章：商业价值

物业管理信息化整体解决方案结合了领先的“集中管理、分权运作”的管理思想和先进的平台化开发技术，融合了数十家中国物业管理行业最具影响力的大型物业管理企业的最佳业务实践，是中国物业管理信息化领域最具竞争力的软件产品。

长城物业、金地物业、深圳佳兆业物业和兰州城关物业等企业的信息化系统已稳定运行超过两年的时间，招商局物业和雅居乐置业等企业也已成功实施物业管理信息化整体解决方案。通过部署和应用物业管理信息化整体解决方案，这些企业实现了如下的商业目标：

## 一、提高工作效率

1) 通过物业管理软件成熟的产品功能，全面提高了收费管理、客户服务、合同审批等工作的效率。

2) 通过物业管理软件的协同办公功能，实现了各部门和人员的协同工作，提高了需要进行跨部门协作的业务的处理效率。

3) 通过物业管理软件实时共享的管理报表和完善的数据分析功能，提高了企业的决策效率。

## 二、规范企业管理

1) 通过物业管理软件建立起规范的的基础数据，包括房产资源、客户资料、组织架构、人员和物料档案等全方位的数据。

2) 通过物业管理软件将各种业务数据以规范方式存储到由软件系统进行统一管理的数据库中，为ISO认证或企业决策提供了大量的数据。

3) 通过物业管理软件将企业的业务流程进行规范和固化，在进行规模扩张时能够快速地进行应用和传播。

## 三、提升服务品质

1) 通过软件系统中流程化处理的客户服务功能，快速、有效地处理各种服务派工、客户投诉、客户满意度调查等客户服务工作，全面提高客户满意度。

2) 通过数字化社区、短信应用平台等功能，加强与客户的沟通和互动，实现服务品质的提升。

## 四、全面降低成本

1) 通过物业管理软件中的收费管理功能保证了收费业务的及时和准确，避免了错误和遗漏。

2) 通过采购管理、仓库管理等功能加强了物料管理，全面降低了各种物料的采购成本和使用成本。

3) 通过签报、合同管理和应收应付管理，加强了通过分包商进行代维或小型整改时的成本管理。

4) 通过人力资源和薪酬管理使组织、岗位设置和人员编制与企业的发展相匹配，降低了人力成本。

5) 工作效率的提升和规范的管理模式全面降低了企业的管理成本。