

脏了么家政服务系统面谈报告

41小组 毛瑜 161250090（PM） 马小方161250088 王东杨 161250136

更新历史

日期	更新者	更新内容	版本号
2018/10/22	毛瑜	添加第一版本	1.0

1.引言

1.1编制目的

本文档是脏了么家政服务系统需求阶段产物，来自于需求获取面谈之后，分析、汇总整理之后的结果，用于指导各个阶段面谈的任务制定和后续的需求获取分析工作。

1.2词汇表

无

1.3参考资料

1. 骆斌，丁二玉.需求工程——软件建模与分析（第二版）
2. 脏了么家政服务系统需求获取计划书

2.面谈计划阶段

2.1产生背景

李阿姨退休在家，希望利用空闲时间做临时工补贴家用，但奈何没有渠道找寻雇主，现有的家政平台又不能很好的使其利用闲暇时间。小明拥有一座豪宅，但碍于年龄和身体原因不能自理，需要雇可靠的人长期帮忙打理。小红工作忙，有一个小小孩，希望能够以合理的价格定期请人打扫卫生和看护孩子。但目前的家政服务平台安全性不高、家政服务人人员质量参差不齐，所以需要有一个安全高效，能按条件对服务项目进行筛选并支持详细的评分功能的“双向”家政管理平台。

2.2 面谈目的：

- 1.对项目前景和范围进行确认
- 2.明确业务需求
- 3.对目标分析产生的业务目标进行确认

- 4.明确具体业务细节
- 5.明确用户操作偏好
- 6.分析过程中积累的问题，解决前期需求开发过程中的疑惑及问题

2.3 面谈对象

客户：方勃溶 侯韵晗 徐一舟葛宇

2.4 面谈类型和面谈结构

本次面谈类型主要采取两种类型：开放式问题和封闭式问题 （1）开放式问题（Open-Ended） （2）封闭式问题（Closed）

3.面谈记录

3.1面谈人员

项目方参与人员：毛瑜 马小方

客户方参与人员：方勃溶 侯韵晗 徐一舟葛宇

3.2面谈时间

2018/10/21 16:30

3.3面谈地点

学生第三餐厅

3.4面谈内容

3.4.1人员相关

1.人员确定

客服，雇主，家政服务人员，系统管理员

2.人员限制

雇主：居住证明，押金

家政服务人员：无犯罪记录证明，健康证明，年龄（18-65），押金

客服：操作电子设备，反应灵活，口齿清晰，态度耐心

系统管理员：熟悉电子设备操作，随机应变突发情况

3.以上门槛设置过高是否会不利于推广？订单成交量和安全性存在冲突？

不会，安全性是吸引更多人使用此平台的保障

4.人员权限

雇主：修改个人信息，查看自己订单，查看自己和他人的评价

家政服务人员：修改个人信息，查看自己订单，查看自己和他人的评价

客服：修改订单，管理用户信息，解决纠纷

系统管理员：修改订单，管理用户信息

3.4.2系统功能方面

1.注册过程

雇主：需要完善个人信息，进行实名认证，缴纳押金

家政服务人员：需要完善个人信息，进行实名认证，缴纳押金

客服：内部分配账户，不需注册

系统管理员：内部分配账户，不需注册

2.系统主要功能流程确认：

a.正常流程：

登录/注册-发布自己的需求信息-双方协商-发布订单-双方确认开始-完成订单，双方确认结束（担保支付），记录工作时长，具体流程可参考闲鱼

b.意外情况：

①取消订单：需要双方都同意，但是若某一方长时间不回应默认同意，参考闲鱼

②出现纠纷：对家政服务人员/雇主不满意？信息不实？订单结束之后对成交金额想要更改或者退款？

此情况需要客服介入人工解决

c.举报流程：点击举报按钮，填写举报原因，参考微博

d.客服咨询：直接咨询，实时交流，参考淘宝，携程等

3.①黑名单确认：如何确认将某一用户拉入黑名单？

举报时需要该用户不良行为图片记录证明

②拉入黑名单之后又什么措施？

冻结账户一段时间或者永久无法使用，依据恶劣程度而定

4.用户如何对平台进行反馈？

定期发放问卷，直接向客服反馈，应用市场评分

5.如何过滤垃圾广告和无用信息？

关键词过滤+举报

6.聊天模块是否实现？是否要支持互加好友功能（参考qq），并能够进行熟人推荐和联络？

需要添加关注功能，好友功能后期再考虑现阶段不实现

7.对雇佣工作时间是否限定？

钟点工需要限制，暂定为6:00-21:00

8.是否需要先进行小范围试点？

是

9.财务报表的需要包含哪些内容，有没有已有的财务报表供参考？

订单总成交量，总金额，要对不同地点，不同类型，不同时段分别统计，最后做成Excel表格形式

10.用户的反馈应包含哪些内容，对这个反馈原型有什么建议？

对平台的反馈，用户双向反馈

11.信息公开性

默认公开信息：昵称，性别，地址（精确到城市），家政服务需求

其他可自己设置保密或公开：年龄，电话，是否兼职等其他信息

3.4.3平台相关

1.运行环境：目前只考虑app和网页应用

2.支付接口：微信，支付宝，网银，若是想到其他支付接口也可添加

3.其他接口：公安平台，GPS接口（确保位于同一城市），房地产相关接口

3.4.4.系统期望

1.系统投入使用后一个月内的订单成交量：

试点：两个城市，20000

后期：国内一线城市，200000

2.安全性：出现问题的订单占总订单量的比例？

不高于千分之一

3.盈利模式：前期收取中介费用，后期发布广告

4.系统投入使用后一个月内的期望利润：

试点：10w

后期：100w

5.推广期望：使用者总人数？是否有意向推广到更大的平台？是否有预想什么推广手段？

家政：5w

雇主：8w

推广：电视广告，主流社交软件，热搜