贵州乐湾国际城物业管理有限公司

智慧乐湾综合服务平台管理暂行规定

第一章 总则

1. 为了规范公司智慧乐湾综合服务平台（以下简称平台）的使用与管理，保障公司平台的稳定、正常运行，特制定本规定。
2. 公司推行统一的平台，目的在于提高公司和下属各部门物业管理业务的管控能力，实现管理服务运作的标准化和规范化。
3. 本制度适用于智慧乐湾综合服务平台（以下“平台”）的管理及维护。主要包括以下子系统：PMS（物业综合信息服务平台）、APP（物业及业主移动平台）、GIS（物业GIS管理系统）

第二章 职责

1. 公司总经理办负责公司平台的建设、运行维护和管理，以及所属各部门的使用平台的指导、监督与检查，包括：
2. 根据公司战略目标要求，制定公司平台的总体规划，并实施和监督、检查平台的建设工作；
3. 研究、制定公司平台工作的发展规划、年度计划和有关规章制度；
4. 审批公司所有平台的相关事宜；
5. 负责组织项目总体和项目实施计划；
6. 会同有关部门负责平台工作的具体实施和开展对平台工作的检查、协调和监督；
7. 针对平台进行监控、主导和监督各域公司应用平台；
8. 公司平台的整体运营工作。
9. 公司设立专职的系统管理员（以下简称公司系统管理员），负责整个公司平台运行的日常维护管理：
10. 负责应用系统及相关数据的正常使用和安全保障；协助系统开发商做好系统应急预案的制定与实施；
11. 负责平台的日常维护和数据库服务器中数据库的监测和优化；
12. 负责平台系统数据的备份以及相关数据恢复工作；
13. 负责平台公共模版、设置等的日常维护管理，及系统用户管理、角色管理、权限设置、用户锁定、系统监视器的管理；
14. 负责本单位客户端计算机、网络设备及信息化系统运行环境的日常维护工作；
15. 负责解决本公司平台应用问题，对不能解决的应及时反馈到系统开发商，并跟踪问题解决方案；
16. 负责本公司新进员工的信息化系统技能培训、负责处理本公司新增用户、权限及现有用户权限调整的申请。
17. 公司系统管理员必须分别与物业公司签订《保密协议》。
18. 平台的一线操作员应该由公司各部门经理以及下属员工组成，一线操作员的基本职责：
19. 严格按照有关系统运行制度进行操作、不越权操作、不做违规业务；
20. 保证自己的密码不泄密（所有人员都应遵守），定期更换密码；
21. 依照业务及时性原则，当天发生的业务事项当天录入单据，录入后必须自审，其中摘要要清楚反映经济事项的内容；
22. 及时核对自己所属业务的单据、账表，确保账务的正确性；

4.1、客服部系统应用范围：在平台中记录维护各类型工单基础信息（报障维修、家政服务、投诉建议等）；维护房产、业主基础信息；维护业主接房、交房以及装修记录；以及业主各项收费记录的维护；本部门的权限管理。

4.2、行政人事部系统应用范围：维护物业公司人事基础信息；维护物业公司合同基础信息以及履行记录；维护物业公司物资库存记录；本部门的权限管理。

4.3、工程维护部系统应用范围：对客服记录相应的工单进行派工处理；APP端处理相应的工单事件；物业公司设备基础信息维护、设备养护以及维修记录维护；；本部门的权限管理

4.4、秩序维护部系统应用范围：维护安保主管交接班记录；维护消防中心交接班记录；维护社区发生的各类重大事件记录；业主通过APP预约访客记录;本部门的权限管理

4.5、环境绿化维护部系统应用范围：维护绿化区域以及绿化植被类型；维护各绿化区域的养护记录；维护保洁区域记录；维护保洁各区域保洁检查记录；本部门的权限管理。

4.6、各部门经理对本部门的业务数据进行相应检查以及审核工作。

1. 打印的单据和账表集中管理，每天结束后将打印的单据和账表集中存放，不能在个人手中存放；
2. 如果由于各种原因不能上班的时间超过一天，需要事先将自己未处理的原始单据交接给本人上级指定的人员；
3. 及时上报在使用平台中的问题到系统管理员，并对修复后的平台的问题进行验证后反馈修复结果。

第三章 运行支持

3. 问题的提交与处理，为了确保一线操作员能够很好地掌握信息化系统的运行服务，问题的提交与处理必须按照逐级处理方式，具体如下：
4. 各部门的问题由一线操作员填写“日常操作问题记录单”（详见附件一）先提交给各自所属部门经理归集与处理；
5. 各部门经理将问题记录提交给系统管理员，系统管理员对不能处理的问题再提交给公司总经理办备案；
6. 系统管理员将无法处理的问题，提交系统开发商，系统开发商将制定处理解决方案；
7. 系统管理员将于系统开发商一起处理相关上报问题，处理完成后通知一线操作人员进行验证。
8. 日常操作问题记录单填写与汇总
9. 各级操作人员填写“日常操作问题记录单”请求解决问题时，必须说明具体模块及操作功能节点、故障提示及现象、故障前的软件操作，如有需要，可同时上报问题现象界面截图、前台日志等；
10. 系统管理员负责及时整理汇总保管各部门提交的“日常操作问题记录单”并于每周一将汇总的记录单通过邮件发给系统开发商。

第四章 权限管理

1. 公司平台的权限总体规划由公司各部门编制，经公司各部门经理审核后，报公司总经理批准。权限总体规划的修改，由公司各部门书面提出，经公司部门经理审核后，报公司总经理批准。
2. 公司职能部门新增系统用户或调整授权设置，需要提交系统权限变更申请。在不超越公司职能部门规划范围的情况下，由申请部门经理同意后，由公司系统管理员按照申请内容进行授权设置；超越公司公司职能部门规划范围的，经申请部门经理同意后，报公司总经理办批准后，由公司系统管理员按照申请内容进行授权设置。
3. 系统管理员根据用户的管理责任范围对用户进行授权设置，用户必须严格按照本职位管辖范围内的权限进行相关业务操作。
4. 任何人严禁越权操作系统，由此造成的损失将追究操作者的责任。
5. 经授权使用物业管理系统的人员，必须严格按照《物业管理系统用户操作手册》的规定进行操作。
6. 人员调岗时，必须及时调整相关用户的操作权限，人员离职的，必须及时上报系统管理员进行帐号封存后方可给予办理离职手续。
7. 因特殊情况需要调整、更改系统数据，由公司部门经理书面提出，经公司总经理办批准后，由公司系统管理员实施。未经公司总经理批准，任何人不得擅自调整、更改系统数据。

第五章 系统使用要求

1. 客服人员在接收到平台业主上报障保修以及家政服务时，应在20分钟之内作出响应（比如：保修派工、家政电话回复以及家政派工），在客服人员派工后处理人员应该在20分钟内与派工单上的业主联系，并根据实际情况及时赶到现场进行工单处理。

客服人员在接收到业主上报的投诉建议时，应在20分钟内对业主作出响应，并根据投诉建议的重要性进行派工，并对处理完成工单及时回复相关人员以及上报业主。（一般事件应该在24小时之内回复，重大事件应该在事件处理完成后第一时间回复）。

由于物业响应不及时导致业主投诉的，由公司视情节轻重对相关责任人进行处罚；造成经济损失的，相关责任人必须承担相应的赔偿责任。

1. 系统使用人员操作系统必须严格遵守系统操作手册的规定，严禁违规操作。

违规操作影响系统正常运行的，由公司视情节轻重对相关责任人进行处罚；造成经济损失的，相关责任人必须承担相应的赔偿责任。

1. 系统使用部门和个人必须规范、准确、及时、完整地将业务记录和数据录入系统，严格遵守物业管理系统规则。
2. 任何情况下，操作人员都必须对系统数据严格保密，未经允许，任何人不得私自下载传播系统数据。

违反系统信息保密规定，造成系统信息外泄，情节较轻的，未造成严重后果的，由公司对相关负责人和直接责任人视情节轻重给予适当处罚；造成严重后果的，由公司追究相关负责人和直接责任人的经济赔偿责任，触犯法律的，移交司法机关处理。发生系统信息外泄事件，公司必须在发现信息外泄后24小时内向总经理办提交书面报告。

1. 系统使用单位使用系统中遇到问题时，先自行查找问题原因，无法解决的上报到公司系统管理员。
2. 有新的系统功能需求的，由公司职能部门提交书面申请，详细说明需求内容、目的、数据来源及取数规则等内容，经公司总经理办审核后，报集团批准。

第六章 考核办法

1. 为切实推进公司平台实用化工作，巩固科技信息建设成果，实现以评价促应用，以应用促发展的目标，全面提升科技信息水平，根结合公司实际，制定本办法。
2. 本办法以公平、公正、客观、有效性和可行性为准则，对公司各个部门应用平台情况进行考核。
3. 各系统的应用本着使用第一的原则，要求各系统终端用户积极登录系统，配合系统流程完成各项工作。对配合不利的部门由系统相关专业责任部门提出考核。严禁系统流程因人为因素中断而影响工作。发现出现此情况由系统相关专业责任部门对部门及个人提出考核。
4. 考核范围为公司各部门。
5. 考核方式:各信息应用系统由业务应用主管部门实行考核，要求将公司考核结果落实到岗位和人员，考核结果报总经办部备案。
6. 主要考核指标：
7. 各系统工单信息填写情况 。
8. 审批及时情况。
9. 目标与考核 信息系统应用综合指标根据各业务系统分项的考核内容，进行责任划分：
10. 业务指标考核内容
11. 手工财务凭证与系统统计财务凭证准确率--客服部
12. 人员信息正确率--人力资源行政部
13. 房屋与业主信息正确率--客服部
14. 合同信息与实际合同信息一致率--人力资源行政部
15. 采购处理及时率--人力资源行政部部
16. 设备台帐与资产卡片对应率--工程部
17. 报障维修工单完成率--工程部
18. 绿化保养维护记录数与实际记录准确率--环境维护部
19. 保洁检查记录数与实际记录准确率--环境维护部
20. 安保交接班记录与实际一致率--秩序维护部
21. 审批及时
22. 报障维修工单响应时间
23. 报障维修回款时间
24. 公告审核
25. HR人员入职、调动等相关信息变动
26. 系统基础数据变革以及权限变更
27. 考核内容
28. 业务指标未达到合格率将按照每项进行考核扣xx分
29. 对未及时完成系统工作流程的，扣相应流程执行人xx分/次。
30. 执行方式 ：系统管理每月月初开展公司系统应用月度考核并进行排名。 公司实行科技信息考核月度通报考核制度，并在公司协同办公上进行公布。

第七章 附则

1. 本办法适用于物业公司及属下全部职能部门。
2. 本办法由总经理办负责制定和解释。
3. 本办法自二零一六年 月 日起试行。
4. 相关附件：

附件一：信息系统日常操作问题记录单

附件二：信息系统日常操作问题汇总表

附件三：信息系统新进人员权限申请单

附件四：信息系统调动人员权限变动单

附件五：信息系统离职人员用户撤消单

附件六：信息系统基础资料和总控参数变更申请单

**附件一：信息系统日常操作问题记录单**

编号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 提交人： | |  | | 提交部门： | |  |
| 提交时间： | |  | | 联系电话： | |  |
| 问题描述 | | | | | | |
| 功能模块：  详细操作描述：  出错提示或界面（截图方式）： | | | | | | |
| 客户方解决 | | | | | | |
| 1、日常操作问题汇总表中已有此问题：详见编号 的问题记录单；  2、日常操作问题汇总表中无此问题，解决方法如下：  3、无法解决，转系统开发商；  客户方人员： | | | | | | |
| 系统开发商解决 | | | | | | |
| 判断结果：应用问题 □ 系统问题□  处理方式：  系统开发商人员： | | | | | | |
| 解决人： |  | | 解决时间： | |  | |
| 确认人： |  | | 确认时间： | |  | |
| 备注： | | | | | | |

是否有附件（附后）： 有□ 否□

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **附件二：信息系统日常操作问题汇总表** | | | | | | | | |
| **序号** | **部门** | **问题表现** | **问题原因** | **解决办法** | **功能结点** | **状态** | **对应表单** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 编制人： |  |  |  |  |  |  |  |

**附件三：信息系统新进人员权限申请单**

时间： 单号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 新进人员权限申请 | | | | |
| 新进人员基本情况 | | | | |
| 姓名： | | 部门： | | 学历： |
| 岗位： | | | | |
| 用户基本设置 | | | | |
| 用户编码： | 用户名： | | 初始密码： | |
| 生效日期： | 失效日期： | | 建立公司： | |
| 所属角色 | | | | |
| 需要新增角色名称： | | | | |
| 需要新增角色权限： | | | | |
| 审核意见 | | | | |
| 新进人员部门负责人： | | | | |
| 部门经理上级分管人： | | | | |
| 公司总经理办负责人： | | | | |
| 作业记录 | | | | |
| 管理系统管理员： | | | | |

**附件四：信息系统调动人员权限变动单**

时间： 单号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 调动人员权限变动申请 | | |
| 调动人员基本情况 | | |
| 姓名： | 单位： | 学历： |
| 调动前岗位： | | |
| 调动后岗位： | | |
| 所属角色变动 | | |
| 需要新增角色名称： | | |
| 需要新增角色权限： | | |
| 审核意见 | | |
| 调动后人员部门经理： | | |
| 部门经理上级分管人： | | |
| 公司总经理办负责人： | | |
| 作业记录 | | |
| 管理公司系统管理员： | | |

**附件五：****平台基础设置资料变更申请单**

时间： 单号：

|  |  |
| --- | --- |
| 平台基础设置变更申请 | |
| 申请部门： | 附件： |
| 变更原因： | |
| 变更时间： | |
| 变更方式：□增加 □修改 □封存 □其他 | |
| 变更具体内容： | |
| 审核意见 | |
| 本部门负责人： | |
| 公司部门经理上级主管： | |
| 公司总经理办负责人： | |
| 作业记录 | |
| 系统管理员： | |