

## e 家政软件需求规格说明书

文档编号	ejz-v2.0	保密等级	保密
作者		最后修改日期	2020-03-10
审核人		最后审批日期	
批准人		最后批准日期	



文档修订记录

版本号	日期	修订页/修订描述	作者	审批人
V2.0	2020.03.10			

## 目录

1. 文档概述	15
1.1 编写的目的	15
1.2 背景	15
1.3 术语、定义和缩写	15
1.4 参考资料	16
2. 任务概述	16
2.1 业务需求	16
2.2 STAKEHOLDER 利益分析	16
3. 需求概述	17
3.1 系统概述	17
3.2 订单管理	17
3.2.1 概述	18
3.2.2 业务事件	18
3.2.2.1 新建订单	18
3.2.2.2 保姆类新建订单	21
3.2.2.3 未处理订单	27
3.2.2.4 订单查询	27
3.2.2.5 预约订单查询	29
3.2.2.6 周期单查询	29
3.2.2.7 未接单查询	29
3.2.2.8 订单评价、订单投诉	29
3.2.2.9 阿姨拒单	30
3.2.2.10 订单回访，含取消及完成	30
3.2.2.11 班次占用查询	30
3.2.2.12 订单冻结金额查询	30

3.2.2.13 周期订单调价涉及订单明细	30
3.2.2.14 异议订单	31
3.2.2.15 订单结束释放班次	31
3.2.2.16 电动车保险	31
3.2.2.16 客服日志	32
3.3 商品管理	32
3.3.1 概述	32
3.3.2 业务事件	32
3.3.2.1 区分服务大类	32
3.3.2.2 项目及梯度管理	32
3.3.2.3 梯度临时价格调整	33
3.3.2.4 同步 APP 配置，	33
3.3.2.5 项目文档	33
3.3.2.6 服务项目排班管理	33
3.3.2.7 平台统一规则维护	33
3.3.2.8 区域管理	33
3.3.2.9 项目服务特性	34
3.3.2.10 同项目结算区分星级（日常保洁不属于此类）	34
3.3.2.11 谈单优惠等级制度	34
3.4 客户管理	34
3.4.1 概述	34
3.4.2 业务事件	34
3.4.2.1 建立客户基础信息档案	34
3.4.2.2 客户标签	34
3.4.2.3 添加回访	34
3.4.2.4 VIP 提醒功能	34
3.4.2.5 数据挖掘二次营销	35
3.4.2.6 设置黑名单功能	35

3.4.2.7 合并账户功能	35
3.4.2.8 记录未下单天数、登录时间	35
3.4.2.9 账户异常提醒	35
3.4.2.9 客户档案	35
3.5 营销管理	36
3.5.1 概述	36
3.5.2 业务事件	36
3.5.2.1 优惠券管理	36
3.5.2.2 优惠券券包	36
3.5.2.3 优惠券领取 H5 分享功能	36
3.5.2.4 优惠券券号查询	36
3.5.2.5 充值卡功能	37
3.5.2.6 积分管理	37
3.5.2.7 活动分享、客户端 H5 展示下单界面分享管理	37
3.5.2.8 客户端/小程序上营销活动配置模板	37
3.5.2.9 消息管理	37
3.5.2.10 客户端首页弹窗广告管理	37
3.5.2.11 客户端首页广告位	37
3.5.2.12 提供营销活动效果监控	37
3.6 招聘	37
3.6.1 概述	37
3.6.2 业务事件	38
3.6.2.1 推广分享	38
3.6.2.2 咨询录入	38
3.6.2.3 电话邀约	38
3.6.2.4 面试登记	38
3.6.2.5 展示培训履历	38
3.6.2.6 展示签协议	38

3.7 培训管理	38
3.7.1 概述	38
3.7.2 业务事件	38
3.7.2.1 培训分类	39
3.7.2.2 可批量添加	39
3.7.2.3 培训考核	39
3.7.2.4 培训详情记录	39
3.7.2.5 培训涉及职业	39
3.7.2.6 签协议条件	39
3.7.2.7 个人培训履历	39
3.7.2.8 晋升管理	39
3.7.2.9 培训计划表公告栏	39
3.8 服务人员管理	40
3.8.1 概述	40
3.8.2 业务事件	40
3.8.2.1 信息管理	40
3.8.2.2 健康证、合同到期提醒功能	40
3.8.2.3 项目授权功能	40
3.8.2.4 请假审批、请假管理功能	40
3.8.2.5 班次功能	40
3.8.2.6 停单功能	41
3.8.2.7 解除协议功能	41
3.8.2.8 私单处理功能	41
3.8.2.9 获取阿姨的位置功能	41
3.8.2.10 阿姨日常表现评分	41
3.8.2.11 月度会议功能	41
3.8.2.12 服务人员身份背景调查功能	42
3.8.2.13 服务人员资料登记展示功能	42

3.8.2.14 服务人员晋升/降级流程系统化	42
3.8.2.15 周期单问题人员查询	42
3.8.2.16 保险理赔记录	42
3.8.2.17 服务人员宿舍管理	42
3.8.2.18 阿姨订单分布图、阿姨订单聚合图	42
3.8.2.19 班次释放功能	42
3.8.2.20 服务人员参保管理	42
3.8.2.21 发展服务人员管理	42
3.8.2.22 服务人员账户管理	42
3.8.2.23 服务人员档案	42
3.9 对公管理	43
3.9.1 概述	43
3.9.2 业务事件	43
3.9.2.1 易用可拓展	43
3.9.2.2 提供外部下单、查询、核账统计界面	43
3.9.2.3 对公账户管理	43
3.9.2.4 对公项目	43
3.9.2.5 对公项目梯度管理	43
3.9.2.6 对公项目班次设置	43
3.9.2.7 对公新建订单	43
3.9.2.8 对公取消扣款规则	44
3.9.2.9 对公结算	44
3.9.2.10 对公用户淘汰提醒	44
3.9.2.11 对公用户注册	44
3.9.2.12 对公用户审核	44
3.9.2.13 对公开放平台	44
3.9.2.14 对公下单后台	44
3.9.2.15 对公下单 H5	44

3.10 物料及仓储管理	45
3.10.1 概述	45
3.10.2 业务事件	45
3.10.2.1 仓库管理	45
3.10.2.2 固定资产管理	45
3.11 财务管理	46
3.11.1 概述	46
3.11.2 业务事件	46
3.11.2.1 用户账户	46
3.11.2.2 结算功能	46
3.11.2.3 充值功能	46
3.11.2.4 服务人员扣款管理	46
3.11.2.5 服务员补贴管理	46
3.11.2.6 阿姨劳务费实行电子审批流程	46
3.11.2.7 住宿、电动车租赁费用自动扣除	47
3.11.2.8 发票功能	47
3.11.2.9 快递费用报销功能	47
3.11.2.10 投诉、赠送订单添加筛选	47
3.11.2.11 物料采购快递及开票费用计算	47
3.11.2.12 未结清订单提醒功能	47
3.11.2.13 员工工资发放	47
3.11.2.14 收款管理	47
3.11.2.15 对公结算	47
3.11.2.16 现金日记账	47
3.11.2.17 团购券支付	48
3.11.2.18 取消扣款归属	48
3.11.2.19 退款、提现，申请、审核（也包含客户端提交的）、处理结果	48
3.11.2.20 推荐服务人员奖励报表	48



3.11.2.21 订单成本监控	48
3.11.2.23 发票审核	48
3.11.2.23 员工工资条制作	48
3.11 报表管理	48
3.11.1 概述	48
3.11.2 业务事件	49
3.11.2.1 首页展示	49
3.11.2.2 相关报表	49
3.12 门店管理	50
3.12.1 概述	50
3.12.2 业务事件	50
3.12.2.1 分公司录入	50
3.12.2.2 项目授权功能	51
3.12.2.3 添加服务覆盖区域功能	51
3.12.2.4 添加片区功能	51
3.12.2.5 门店一对多	51
3.12.2.6 分公司招商加盟登记、注册功能	51
3.12.2.7 私单处理	51
3.12.2.8 加盟咨询、跟踪记录、进展	51
3.12.2.9 门店月/年度结算	51
3.12.2.10 门店经营业绩实时报表	52
3.12.2.11 佣金规则管理	52
3.12.2.12 门店月度 KPI 报表	52
3.12.2.12 出险上报	52
3.13 权限管理	52
3.13.1 概述	52
3.13.2 业务事件	52
3.13.2.1 公司架构	52

3.13.2.2 统一的登陆入口	52
3.13.2.3 权限管理	53
3.13.2.4 按钮权限设置	53
3.13.2.5 工时补贴的权限	53
3.13.2.6 扣款功能的权限	53
3.13.2.7 账号关联	53
3.14 日志管理	53
3.14.1 概述	53
3.14.2 业务事件	53
3.14.2.1 访问日志	53
3.14.2.2 报错日志	53
3.15 员工考评	53
3.15.1 概述	53
3.15.2 业务事件	54
3.15.2.1 客服考核	54
3.15.2.2 分公司考核	54
3.15.2.3 片区经理考核	54
3.15.2.4 员工基本信息	54
3.15.2.4 合同到期提醒	54
3.16 通知及问题反馈	54
3.16.1 概述	54
3.16.2 业务事件	54
3.16.2.1 通知	54
3.16.2.2 问题反馈收集	55
3.17 客户端	55
3.17.1 概述	55
3.17.2 业务事件	55
3.17.2.1 启动页	55

3.17.2.2 登录	56
3.17.2.3 首页要求	58
3.17.2.4 订单	60
3.17.2.5 客服/VIP 会员	62
3.17.2.6 我的	62
3.17.2.7 二级界面项目介绍	64
3.17.2.8 订单提交	64
3.17.2.9 订单提交分类	65
3.17.2.10.订单支付	65
3.17.2.11.日常保洁单次和周期单	65
3.17.2.11 退款申请	65
3.17.2.12 发票申请	65
3.18 阿姨端	66
3.18.1 概述	66
3.18.2 业务事件	66
3.18.2.1 登录	66
3.18.2.2 订单推送	66
3.18.2.3 订单	66
3.18.2.4 服务开始与结束	67
3.18.2.5 申请	67
3.18.2.6 查看劳务费	67
3.18.2.7 通知功能	68
3.18.2.8 实时位置	68
3.18.2.9 培训	68
3.18.2.10 上传健康证功能	68
3.18.2.11 协议和规章制度查看功能	68
3.18.2.12 招聘分享	68
3.18.2.13 线上签协议功能	68

3.18.2.14 订单修改	68
3.18.2.15 当天点开始未点结束的订单自动结束	68
3.18.2.16 物料申请	69
3.18.2.17 班次查看	69
3.18.2.18 规章制度	69
3.18.2.19 服务标准	69
3.18.2.20 评价	69
3.18.2.21 保险	69
3.18.2.22 在线学习	70
3.18.2.23 关于我们	70
3.18.2.24 在线考试	70
3.18.2.25 注册登记	70
3.18.2.25 订单修改	71
3.19 员工端	71
3.19.1 概述	71
3.19.2 业务事件	71
3.19.2.1 注册	71
3.19.2.2 登录	71
3.19.2.3 待办事项	71
3.19.2.4 创建订单	72
3.19.2.5 修改订单	72
3.19.2.6 发布工作任务	72
3.19.2.7 招聘服务人员	72
3.19.2.8 招聘服务人员 H5 分享	72
3.19.2.9 办公用品申领	72
3.19.2.10 物品借用申领	72
3.19.2.11 物品采购申请	73
3.19.2.12 工资条	73

3.19.2.13 各部门每个人的 KPI	73
3.19.2.14 资料库	73
3.19.2.15 预约订单	73
3.19.2.16 代收代付	73
3.20 招聘	74
3.20.1 概述	74
3.20.2 业务事件	74
3.21 培训	74
3.21.1 概述	74
3.21.2 业务事件	74
3.21.2.1 发起培训（一次性和指定课时性）	74
3.21.2.2 培训签到	74
3.21.2.2 培训考核	74
3.21.2.2 学员评价	75
4. 补充规约	75
4.1 设计约束	75
4.1.1 技术选择的限制条件	75
4.1.2 运行环境	75
4.1.3 预期的使用环境	75
4.2 质量属性	75
4.2.1 安全性要求	75
4.2.1.1 访问安全性要求	75
4.2.1.2 数据安全性要求	75
4.2.1.3 网络安全性要求	76
4.2.1.4 其他安全性要求	76
4.2.2 可靠性要求	76
4.2.2.1 容错性要求	76
4.2.2.2 可恢复性要求	76

---

4.2.2.3 其他可靠性要求	76
4.2.3 易用性要求	76
4.2.3.1 界面友好性要求	76
4.2.4 性能要求	79
4.2.4.1 数据访问性能要求	79
4.3 其他需求	79
4.3.1 培训需求	79

# 1. 文档概述

本文档主要描述了 e 家政系统项目的软件需求。

本文档首先从业务背景、任务概述、需求概述、补充规约概要描述系统，其次从用户界面、软件接口等方面描述系统的外部接口需求，然后进一步详细描述功能性需求和非功能性需求以及待确定的问题。

本文档适用于所有与本项目有关的软件开发阶段及其相关人员，其中：甲乙双方的项目负责人、项目经理、技术开发人员（包括分析人员、设计人员、程序人员）、测试人员应重点阅读本文档各部分，其他人员可选择性阅读本文档。

## 1.1 编写的目的

为明确软件需求、安排项目规划与进度、组织软件开发与测试，撰写本文档。

## 1.2 背景

e 家政业务需求日趋扩大，互联网依赖不断增强，软件系统的稳定性、易用性、安全性将是本次 e 家政平台设计的关键指标。系统设计需要采用最新的设计理念，随时随地零距离办公，智能化派单，实现全业务流程数字化，下单智能化，数据精细化。使客户、服务人员、员工在使用系统的过程中得到完美的体验。

## 1.3 术语、定义和缩写

对公用户：e 家政合作单位，可先服务按照合同账期支付费用

二次派单：多人合作服务项目的服务人员订单分配，本系统中需要移除

劳务费：服务人员月度收入

工资：员工月度收入

解除协议：服务人员离开 e 家政平台

离职：员工离开 e 家政平台

会员：e 家政平台注册的用户

尊享会员：每年支付 100 元享受 e 家政平台优惠价的高级会员

待确认订单：客户已经预约并且未分配服务人员的已付款订单

周期单：客户选择固定的服务人员及固定班次，一次性下多个订单

## 1.4 参考资料

1. 《软件工程基础》 韩最蛟 北京大学出版社
2. 《软件需求》 卡尔·魏格斯 清华大学出版社
3. 《软件工程:原理、方法与应用(第3版)(2010 改版)》 史济民 高等教育出版社
4. 《软件需求最佳实践: SERU 过程框架原理与应用》 徐锋 电子工业出版社

## 2.任务概述

### 2.1 业务需求

e 家政系统业务包括: 订单管理、商品管理、客户管理、营销管理、招聘、培训、服务人员管理、对公业务、物料及仓储管理、财务管理、报表、门店管理、员工考评管理、通知及问题反馈、日志

需要移动端实现的业务包含: 订单、客户管理、招聘、培训、服务人员管理、财务管理、报表、门店管理

### 2.2 Stakeholder 利益分析

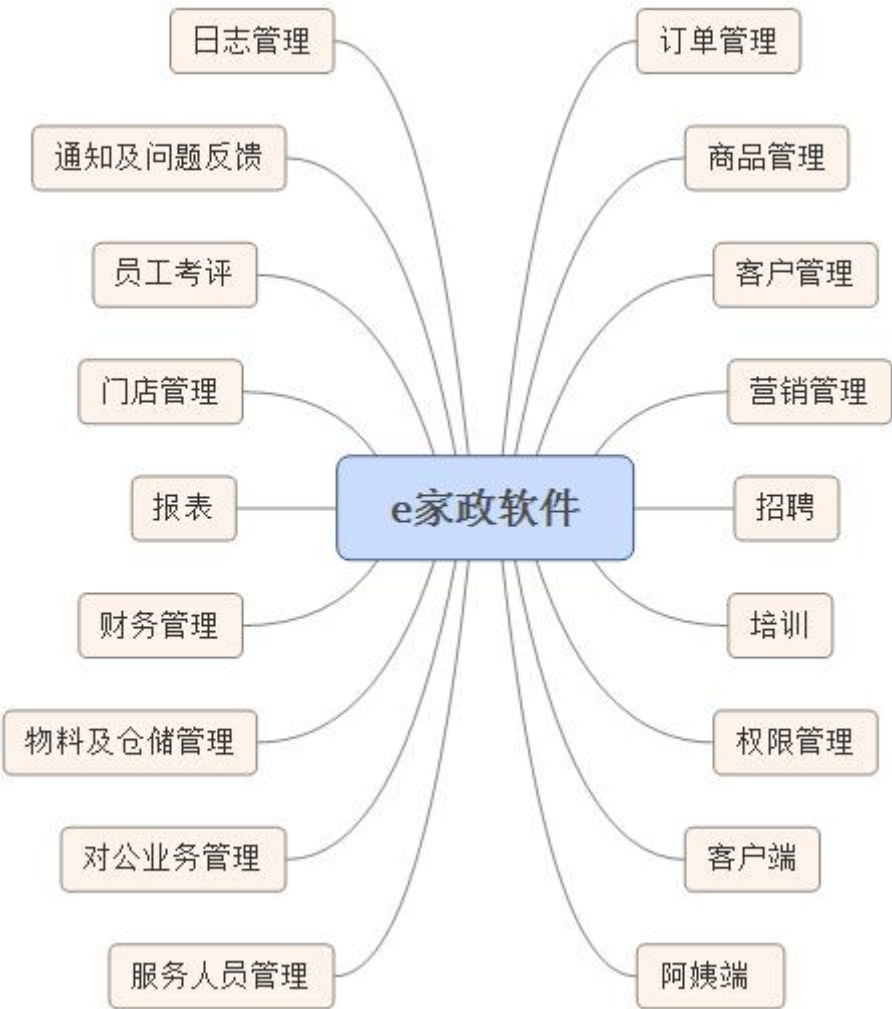
利益相关方	利益点	影响力	重要性	应对策略
董事长	系统稳定、操作简便、系统响应极快、源码交付	强	高	
总经理	降低成本、系统可伸缩、文档清晰	强	高	
客服	下单界面简洁、系统访问速度快、随时能够看到自己的月度考核、需要移动端处理日常事务	强	高	
连锁发展中心				
网络运营				
产品				



财务				
行政人事				
培训学校				
月嫂服务中心				
服务人员				

### 3.需求概述

#### 3.1 系统概述



#### 3.2 订单管理

### 3.2.1 概述

目的：缩短客户等待时间，系统自动智能派单，提高客服下单效率，合理分配服务人员班次及上下单距离，实现分公司与分公司混合派单。

影响用户：所有用户。

### 3.2.2 业务事件

#### 3.2.2.1 新建订单

##### 1、新建订单

模块一 新建正式订单

①输入手机号，显示账户情况，账户余额，可用金额，冻结金额，有历史服务订单的，地址及服务项目默认上一次数据。

②添加服务地址

输入联系人号码，输入地址关键词，检索关键词选择正确的地址，根据百度地图地理编码，坐标系使用 BD09，获取客户地址的经纬度输入小区名称及门牌号；

在地图上查看地址定位是否与实际位置相符，定位准确直接添加即可，添加成功在地址列表可以查看。（后台添加的地址，在客户端地址列表里同步显示）

③地址管理

地址管理，可新增/删除/编辑/设置默认地址；VIP 会员最多可以设置 2 个 VIP 地址，登记每次修改记录和备注，方便查看同账号调整是否频繁。

④明确订单来源，是否有介绍人，有介绍人需添加介绍人说明。

⑤选择服务项目、门店选择（可先选也可以最后根据服务人员主动带出）、服务时间选择、服务人员选择

##### 服务项目

有历史服务订单，服务项目默认上一次，无记录手动选择。

选择服务项目类型，再到具体服务项目，最后选择服务子项目，支持关键词搜索。

家电清洗类订单支持选多个种类，一键生成，节约客服下单时间及避免预留每单班次间隔。

日常保洁、保洁做饭可以下周期订单，同时满足“次卡服务”。次卡服务：周期订单体验单，目前在团购平台售卖，团购券支付，未来会同步到客户端，存在总订单子订单，客户每次

预约服务时再修改服务时间，选择服务人员，记录次数。

母婴类项目。

### 门店选择

先选门店，要根据是否具备对应服务项目，如无则不展示该门店。

总部权限下单账号，选完服务项目，可以选择门店再筛选服务人员，也可以暂不选门店，直接筛选人员，分公司下单账号默认自己门店。

门店列表众多要具备关键词搜索功能。

### 时间班次选择

时间、班次、服务数量选择，根据项目做区分。

时间不跨天，开始与结束，结束时间不要重复选择日期。

方便客服快速知道是否有空闲班次，减少等待时间。

### 选择服务人员

支持系统自动智能派单，也可以手动选择

地图上可以直观看到服务人员上下单，及每单之间距离。

二次派单类型订单可添加多个服务人员

日常保洁、保洁做饭(单次预约和周期预约)服务人员可指定再查询班次，也可以不指定服务人员直接查询。(快速查询，直接弹窗或 tab 页，直观展现服务人员班次、可提供服务时段、分公司订单饱和情况及对应项目空闲状态、可提供数量，可提供数量为 0，表明此时段饱和和不可预约需要更换其他时间)

选择空闲的服务人员(就近、收入偏低、口碑好基本原则)，选择服务人员时，展示的阿姨列表，在自定义范围内需要保底的服务人员，星级匹配的人员优先，而非距离优先靠前排。或者可能存在保底的红色标记，星级不同对应的颜色也不同，让服务人员派单时有所注意。选择服务人员后，自动把**服务人员所在门店**带到页面。班次、上下单距离时间预留、中午吃饭时间、接单距离、保底、常用人员、排斥的人员

客服在**地图上**可以看到服务人员该天上下单位置及距离。也可看到附近其他服务人员。

**服务地址、服务项目、服务时间确定，自动计算并展示订单价格。**

⑤自定义优惠，针对优惠订单可以灵活下单

完善客户账户、服务地址、服务项目、服务时间、服务人员（前置）；

输入优惠金额，备注理由；

点击“计算价格”，应付总价扣除自定义优惠金额。

自定义优惠金额小于等于应付金额(规则)

⑥下单时在客户账户添加新优惠券，查询优惠券

添加时，先选择优惠券类型，点击“创建优惠券”会自动生成优惠券券号；

点击“计算价格”，应付总价扣除优惠券对于面额。

优惠券金额小于等于应付金额（规则）

账户有对应项目优惠券下单自动带出

同一个订单只能使用一张优惠券

⑦下单时添加团购券

添加时，明确来源，购买金额，抵用金额，备注。

点击“计算价格”，应付总价扣除团购券对应抵用金额。

优惠券金额小于等于应付金额（规则）

⑧添加备注，分客户备注、客服备注、订单备注（只能后台看到，方便每个人接到此订单的客服都知道事件进度）。

⑨选择是否需要回访

⑩选择支付方式，分会员账户支付、扫码支付。

⑪点击生成正式订单，校验

VIP 会员下单选择普通地址界面提醒客服，以免不享受优惠后期投诉。

VIP 会员不可以使用扫码支付，必须提前支付。

普通会员最多允许存在 2 个待结清订单。

## 模块二 新建预约订单

有客户手机号、需求（服务项目）、下次回访时间这三个必要信息即可点击“生成预约订单”按钮生成。

预约订单可以支付订金。

订单优先级分一般、重要、紧急，方便根据标签追踪回访。

可以选择是否推送给分公司店长，以便店长可以及时跟踪。

### 3.2.2.2 保姆类新建订单

保姆是中介模式。下单包含中介费和劳务费。

新建订单：选择服务人员，劳务费自定义，中介费类型可选择（可按月支付可按年）并且自定义价格，明确首月、尾月应付即劳务费及中介费，协议上传。涉及有订金的可以抵用首月应付。

订单生成：新建订单后生成总订单（年），当月订单生成月总订单；当月 28 号后生成下个月待结清订单，已提前支付的自动结清。

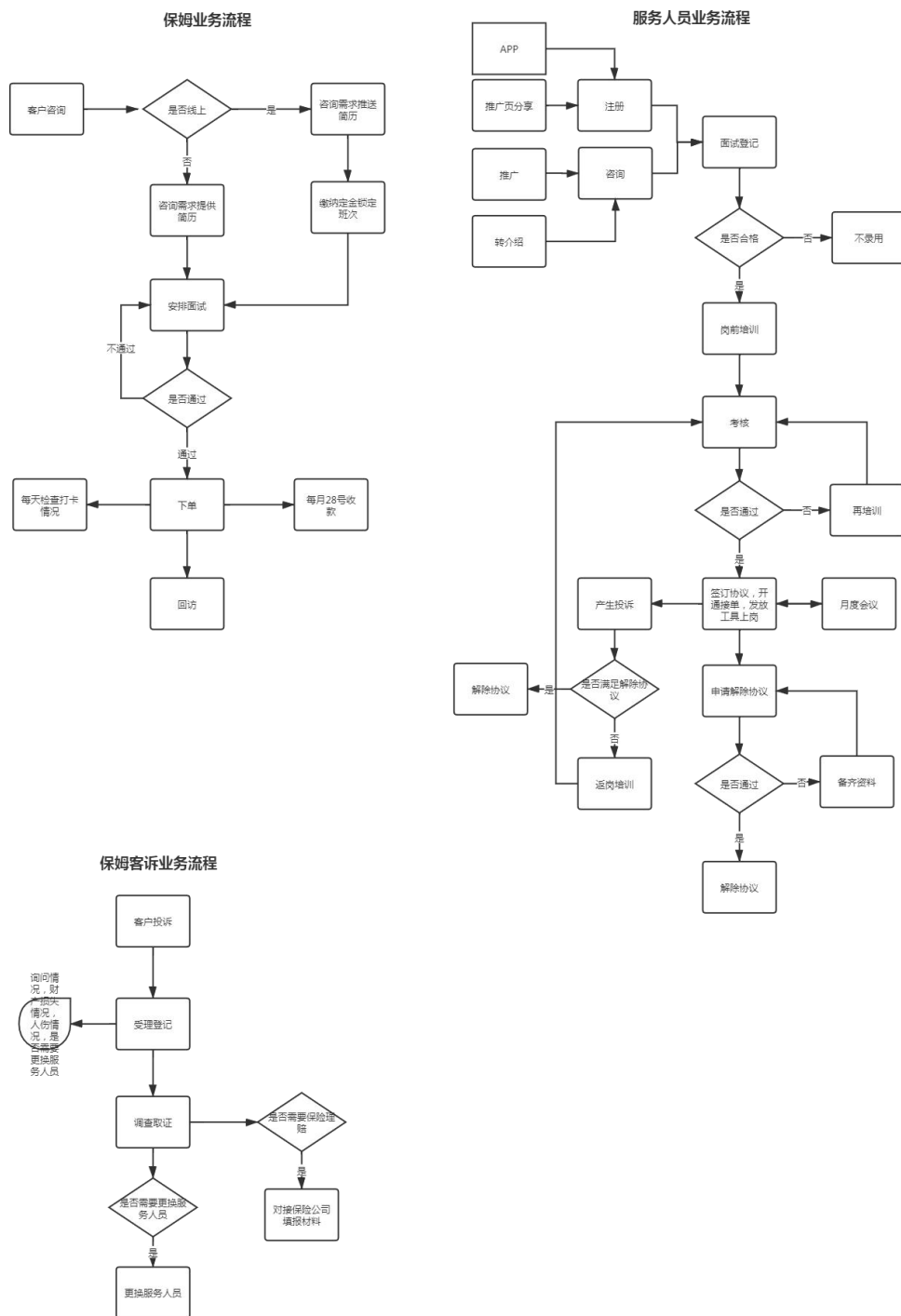
订单修改：前置条件阿姨劳务费、中介费、协议时间不变，只可以更换服务人员。明确原阿姨服务结束时间劳务费，原阿姨尾月劳务费，新阿姨开始时间，首月尾月劳务费。

订单终止：总订单上终止，终止输入尾月劳务费、应退中介费，订单非结束状态，可以多次终止，覆盖上一次记录。

签到：阿姨端可以签到，上下午各一次。

阿姨端展示月订单。

保姆业务流程：



## 保姆业务流程

客户咨询：

- 1: 需求分析, 将资料登入“客户需求登记表”(了解客户的预算, 家庭面积, 人口, 保姆需要做的事情等等, 给客户制定一日流程工作计划表)
- 2: 客户信息录入后台(新建预约订单), 标好星级, 加微信进行跟踪回访, 每次回访记录需要录入后台。
- 3: 匹配符合客户需求的服务人员安排面试(视频/到店面试)。若成交需冻结定金并转为正式订单。

咨询需求推送简历:

- 1: 提前和阿姨沟通好客户家庭情况
- 2: 优化马上要推送给客户看的阿姨简历
- 3: 凸显阿姨优势, 促进订单成交

缴纳定金锁定班次:

和客户确定好服务人员后, 引导客户下载 e 家政 APP, 通过系统收取定金, 签订服务合同, 后台下单, 安排阿姨上户。

下单:

- 1: 从后台系统下单(试单也要下单)

每天检查打卡情况：

1: 新入职服务人员一个月保护期，可以帮助阿姨打卡并引导阿姨自己打卡（年龄大，实在不会打卡的需要跟公司报备），一个月后未报备、未打卡的按照公司规章制度进行扣罚

每月 28 号收款：

1: 后台短信通知客户缴费（短信话术修改：**【e 家政】**尊敬的客户，临近月底！为了您的订单能够正常派单，请提前充值！下载 e 家政 app 在线“快速充值”→  
<http://www.51ejz.com/App.aspx>；）

2: 针对于 28 号还未缴纳下个月服务费的客户，业务老师要电话或微信进行收款。若客户月底还没付款，必要时需将阿姨撤回公司。

回访：

1: 电话/微信回访（和客户了解阿姨的服务情况，有什么需要改善的）

2: 上门拜访（查看阿姨实际服务效果）

#### 保姆客诉业务流程

客户投诉：

1: 接到投诉，需和阿姨及客户沟通核实内容，安抚双方

2: 及时帮客户匹配其他阿姨



3: 了解下户阿姨情况

4: 和部门领导及时汇报投诉情况

受理登记:

后台填写记录登记表

调查取证:

和服务人员及客户了解具体情况

对接保险公司填报材料:

1: 如有人伤或物损, 第一时间让阿姨提供所需资料, 并填写事故登记表转发给行政进行保险备案。

2: 收集/保管所需资料, 如行政需要提供给行政。

更换服务人员:

1: 给客户匹配更换其他阿姨

2: 把阿姨当前服务的相关信息在系统里补充, 取消阿姨后台订单释放阿姨班次, 让其他业务可以进行派单

## 服务人员业务流程

App/推广页

1: 引导服务人员先在 app/推广页上注册

2: 预约到店面试培训

#### 推广/转介绍

- 1: 简单的和服务人员介绍公司文化，规模，资源 以及 e 家政平台可带给阿姨的利润
- 2: 介绍公司服务人员的平均收入
- 3: 预约到店面试培训

#### 面试登记:

- 1: 将服务人员信息登入“家政人员基本信息登记表”便于后续回访
- 2: 了解阿姨基本情况（年龄，经验，证书，对不符合公司要求，不录用
- 3: 若符合公司要求，安排岗前培训
- 4: 在培训期间可以安排服务人员去办理健康证及工商银行储蓄卡

#### 考核:

- 1: 岗前培训结束后，对服务人员进行考核，未达标者需继续培训，再参加考核。考核通过之后可以签订协议

#### 办理手续

- 1: 和阿姨讲解协议几个注意点（保险如何扣款、离职培训费、工具包什么时候收费等），服务人员无疑议可签协议
- 2: 签完协议复印身份证留存
- 3: 领一套保洁工具和工作服，把工具拿出来带服务人员过一遍
- 4: 开通后台，教服务人员如何请假
- 5: 拉入保洁工作群，转交给片区经理

### 月度会议

所有人员均须参加，近期准备和刘老师沟通，看看是否把月度会议转为线上

### 投诉处理

1:产生投诉，根据客服回访的内容进行判断；

若阿姨满足解除协议的条件，严重违反了公司的规章制度，直接解除协议。

若阿姨责任不大，交由片区经理提醒，后期重点抽查；

若阿姨存在部分问题，需要根据阿姨被投诉的点进行针对性的返岗复训，重新考核；考核通过后才可以继续接单。

### 服务人员解除协议

1: 服务人员解除协议需提前一个月向片区经理提交申请

2: 片区经理接到申请后，需要和客服报备情况并通知停单关闭后台，片区经理需联系阿姨周期客户，引导客户换人服务，当阿姨订单全部转走后，可以通知阿姨来公司办理解除协议的手续。

3: 来公司办手续一定要带上岗证和协议，资料不全准备好了再来办理。协议若遗失需手写一份遗失声明；若协议签订不满三个月把工具包带着，可以退一部分工具包的钱（但是片区经理要跟阿姨沟通好，像毛巾，围裙，护袖这类的消耗品是不退的）

### 3.2.2.3 未处理订单

客户端、小程序、对公已生成正式订单但未分配服务人员的（有智能派单其实这类订单不应该存在，下不进来）

提醒功能，订单数据实时统计。

### 3.2.2.4 订单查询

查询条件，条件过多可以折叠只展示常用的几个，点击更多再展示全部。

客户账号

阿姨姓名（电话）

订单状态：待确认、确认订单（即已分配）、服务中、已完成、未结清、已取消。

下单人

下单时间

服务时间

服务项目：服务类型→服务项目→服务子项目

服务地址

订单来源

项目职能：保洁师、工程师、保姆、育婴师、月嫂等

对公司用户

订单编号

优惠券号

### 订单列表

点击可查看订单详情。

订单工具栏可添加评价、投诉、回访、发送短信（可以选择短信模板）、查记录服务人员定位、派单、修改订单。

### 修改订单

含团购券订单，后台都可以在原订单上直接修改，记录修改日志，保留原来订单备注及订单来源（可添加新备注）。

周期订单子订单修改，已正式生成和未生成的都可以修改。

服务人员在阿姨端上关于服务订单操作的后台都可以操作（接单、开始、结束、加时）。

（阿姨端上也要实现修改订单，沟通好，收好款项即可修改，不限是否开始是否结束，后台重新调整工时分配）。

### 取消订单

记录取消原因，提供类型选择，也可额外备注。

选择是否涉及取消扣款。

### 3.2.2.5 预约订单查询

#### 查询条件

客户账号

下单人

下单时间

服务时间

服务项目：服务类型→服务项目→服务子项目

订单来源

对公用户

下次回访时间

添加回访、回访记录，转正式订单，查看订金。

提醒功能，订单数据实时统计，后台添加，分公司推送到负责人。

预约订单按城市过滤。

选择具体某天查询，展示当天及之前未回访的所有预约订单，确保不遗漏。

### 3.2.2.6 周期单查询

查询周期总订单信息，点击展示子订单详情。

筛选条件新增服务状态，未开始，进行中，已完成，已取消

VIP 到期，停止周期单服务并做提醒功能，避免按普通价格计费造成投诉。

### 3.2.2.7 未接单查询

服务预约开始时间前 2 小时仍未接单。

提醒功能，订单数据实时统计，可以选择服务人员推送短信提醒接单。

### 3.2.2.8 订单评价、订单投诉

客户端订单评价，可重复添加、展示添加记录，后台跟评，解决方案。

差评及投诉登记按项目、投诉类型按服务质量、服务意识、迟到早退、沟通、保险理赔、服务态度等进行分类，一个订单可能对应多个投诉类型，明确类型方便数据规整分析。

可按工单形式：

- ①接受投诉信息登记到对应订单选择投诉类型（投诉类型可多选），登记人、登记时间、紧急情况。
- ②转到（分配）对应投诉处理人员，核实情况，显示进度，未处理、处理中，处理方案等。
- ③投诉处理满意度回访。

注：各环节登记信息同步，可重复添加。

### 3.2.2.9 阿姨拒单

显示阿姨端服务人员点击“拒单”后台未处理订单。

提醒功能，订单数据实时统计。

拒单后，该订单进入“待确认”状态。

### 3.2.2.10 订单回访，含取消及完成

添加回访、查看回访记录，按项目及回访结果归类，方便分析。

包含正式服务订单满意度回访及取消订单回访。

### 3.2.2.11 班次占用查询

直观查看服务人员具体某天或者某段时间班次占用情况，可提供服务时间一目了然。

不指定服务人员班次查询。

直观查看分公司订单饱和情况，订单分布，空闲人员、可接单项目及数量。

（新建订单模块本功能使用比较频繁，客户电话进来，可以快速知道是否有人可以安排）

### 3.2.2.12 订单冻结金额查询

包含已付款但未完成订单占用的金额、订金预付款金额。

周期单冻结金额流水

### 3.2.2.13 周期订单调价涉及订单明细

展示调价涉及到的周期子订单，查看差额，提前告知协调处理，避免投诉。

涉及服务前 24 小时账户余额不足生成系统自动要取消的，标红做提醒功能，提前联系或短信通知。

购买“次卡服务”的订单不会涉及周期单调价，以购买价格为准。

### 3.2.2.14 异议订单

问题订单汇总，客服推送短信给各分公司处理，明确问题归属类型，跟踪处理结果。

新消息提醒功能。

### 3.2.2.15 订单结束释放班次

订单点击结束提前释放班次，即被占用的点击结束到预约结束时间的班次。

二次派单混合派单模式，订单归属根据责任人。

### 3.2.2.16 电动车保险

申请列表，已参保查询。阿姨端服务人员可自主申请，后台审核，审核没问题信息提交保险公司，状态有受理中、通过、不通过同步给服务人员。后台也可以代服务人员添加信息提交保险公司。

#### ① 电动车第三方责任险

所需信息：姓名、身份证、品牌型号为必须，车架号、电动机号、车牌号三选一即可。

已参保显示截止时间，可以提前续保（同一辆电动车），续保信息默认上一次直接提交；更换电动车信息重新录入。（注阿姨可以同时购买多个电动车保险）

#### ③ 保险理赔审核

##### 类型选择：人伤和物损

人员受伤（例交通意外）流程：是否 110 报警，上传《事故记录表》，上传《交警责任认定书》，上传受伤处细节照片，就诊病历、医药发票（发票上需备注：“平安产险理赔已受理”），若涉及住院，还需提供出院小结。注：医保外用药不在报销范围的，尽可能用医保以内药品。上传家政服务人员本人身份证正、反面、银行卡信息正、反面。

注：非与第三方发生的交通受伤（自己摔伤，在客户甲玻璃划伤等），无需报警。

##### 物品损坏

上传《事故记录表》

上传损坏物品的细节照片（包含受损物品细节、入户楼幢号、小区正门）

上传损坏物品的发票或者维修发票

上传业主身份证正、反面

上传服务人员身份证正、反面、银行卡账户开户行账号信息

强调：所有理赔必须提供发票，若提供的是收据，总部不予受理。

发票抬头信息，单位：江苏洁瑞达信息科技有限公司，税号：9132011433942702XN

### 3.2.2.16 客服日志

400 电话分两种，一种是下单或者下预约订单的客户，另外一种是为服务人员和分公司店长打电话咨询解决问题。针对解决问题的记录到客服日志当中。

## 3.3 商品管理

### 3.3.1 概述

目的：统一管理 e 家政平台的可提供服务的项目，降低全国各城市项目维护工作量，减少出错率。

影响用户：后台操作员。

### 3.3.2 业务事件

#### 3.3.2.1 区分服务大类

涉及服务项目品类较多，根据家政服务大类区分类型，家政保洁、家电清洗、甲醛治理、婴服务等。

#### 3.3.2.2 项目及梯度管理

方便整体维护，可灵活设置各梯度价格。服务项目通用属性集中设置，涉及价格方面根据“e 家政价格体系”进行分类区分梯度，梯度里明确服务项目、价格、覆盖区域（支持单次多选）。新加梯度可以选择某个梯度一键复制/覆盖，复制某个梯度完整的通用属性及价格配置方便维护。



梯度里的项目可以选择是否开通。

### 3.3.2.3 梯度临时价格调整

梯度项目里满足临时调价（春节期间）、分时计价（白天晚上）、临时分时调价，生效时间及截止时间自定义，定义完该梯度包含的城市全部统一。

### 3.3.2.4 同步 APP 配置，

降低客户端 APP 配置工作量，涉及通用属性满足一键全改，涉及梯度的，改完该梯度包含的所有城市同步更新。

### 3.3.2.5 项目文档

服务项目服务标准、验收标准、合同模板管理

### 3.3.2.6 服务项目排班管理

可根据项目进行设置

班次分固定班次和自定义。例如客户端里日常保洁就是根据服务时长设定的固定班次（后台设置前端班次属性是否展示、是否可用、是否周期单班次、是否首单班次）。

区分城市，方便单独调整，支持班次一键复制。

### 3.3.2.7 平台统一规则维护

①平台使用费（项目费率）：区分项目，主要分两类，一类是每小时提一元，另一类是按实收金额的 5%提点。

②取消订单扣款：区分项目，根据取消时段区分扣款规则。

③投诉扣款。

④拒单扣款

⑤首单好评奖励，可配置首单涉及的服务项目，设定金额。

⑥根据公里数区分交通补贴。

⑦发展 VIP 会员，只限首次购买的。

⑧发展阿姨等劳务费类型配置，区分职业，区分全职兼职。

### 3.3.2.8 区域管理

全国区域管理，省、市、区县维护。

区域关联梯度价格，考虑加盟公司后面多为区县级的前端价格展示根据区县进行区分。

### 3.3.2.9 项目服务特性

服务项目在上线之前需要考虑到全国城市气候、人民生活习惯等问题进行区别上线，例如青岛保洁+擦玻璃的服务项目到 12 月份应当下线，在系统中添加服务特性的属性进行描述。

### 3.3.2.10 同项目结算区分星级（日常保洁不属于此类）

例如相同服务项目两个不同星级工程部师傅去服务，收客户的服务费是相同的，但两个师傅结算不同，高级别的结算高一些。

### 3.3.2.11 谈单优惠等级制度

谈单优惠等级通过项目梯度来区分

## 3.4 客户管理

### 3.4.1 概述

目的：完善客户资料，查看与分析客户档案，长期持续与客户建立深入联系，维持客户忠诚度提高转化、复购率。

影响用户：后台操作员。

### 3.4.2 业务事件

#### 3.4.2.1 建立客户基础信息档案

#### 3.4.2.2 客户标签

分析服务项目、消费频次及消费金额，标签忠实、重点、一般等。

#### 3.4.2.3 添加回访

培养并维持客户忠诚度，与客户建立深入联系，记录回访内容，及时了解并满足客户的特殊需求，在对客户精准分析的基础上进行“私人管家”个性化服务。

#### 3.4.2.4 VIP 提醒功能

提供 VIP 客户筛选功能。

VIP 会员归属：根据当前服务订单的服务人员决定门店归属，或根据申请发展 VIP 会员补贴的人决定门店归属。

VIP 到期前 1 个月开始提醒，提供名单。

是否当前有周期单，周期单是否快服务结束，提醒提前下单。

客户查询列表提供 VIP 即将在一个月内容到期的标红处理，并且提供即将到期查询按钮

历史周期订单客户的查询筛选，用于线下营销

### 3.4.2.5 数据挖掘二次营销

分析下单类型、数量、金额、下单周期（一周多次，一周一次，一月一次，三个月以上，半年以上，一年以上等，长下单不是 VIP 的友情提醒购买）、下单方式，项目关联性预判下次服务。

点击单个客户可查看图标。

也可分型群体，比如某区域、VIP 会员群体等。

### 3.4.2.6 设置黑名单功能

设置理由、操作人、设置时间。

黑名单设置后无法享受 e 家政服务。

设置后客户无法用该手机号登录 e 家政客户端及小程序，并有提示语，已登录会自动退出。

### 3.4.2.7 合并账户功能

更换手机号，合并账户订单、金额、流水等账户信息，记录操作时间、人员、备注。

### 3.4.2.8 记录未下单天数、登录时间

### 3.4.2.9 账户异常提醒

标记排在前面，如账户为负、待结清订单超过 30 天未支付的等。

### 3.4.2.9 客户档案

记录客户基本信息，最近服务时间，服务偏好（服务人员、服务项目），家庭情况（养猫、养狗、宠物环境不好等描述信息）

## 3.5 营销管理

### 3.5.1 概述

目的：招新（老拉新、邀请分享或者针对部分项目发起拼团例如家电清洗）、促活（同步线上节日活动、积分管理、通知，任务类填写服务跟踪表、淡季营销），长期持续与客户建立深入联系，维持客户忠诚度提高转化、复购率。

影响用户：后台操作员。

### 3.5.2 业务事件

#### 3.5.2.1 优惠券管理

配置通用属性外，考虑门店归属（卖给分公司，券对应平台使用费率），投放区域（限制哪些区域可以使用）、使用者类型（普通客户、VIP 客户、所有客户），配置好生成优惠券号。在此处配置好优惠券类型，客服在下单界面才可以给客户创建该类型优惠券。

后台可以在新建订单界面或者优惠券管理给客户添加优惠券，客户自己也可以通过在客户端里直接用券号兑换绑定到账户。

#### 3.5.2.2 优惠券券包

关联多个类型优惠券，填写手机号后自动绑定到账户。

#### 3.5.2.3 优惠券领取 H5 分享功能

可以根据活动需要选择优惠券类型，配置页面展示内容（标题、信息输入框提示语、按钮名称、按钮颜色、领取成功/失败提示语等。

#### 3.5.2.4 优惠券券号查询

查看是否领用，是否使用等信息，输入券号即可查询对应优惠券类型、领用人、是否使用、使用时间等。

### 3.5.2.5 充值卡功能

配置充值卡名称、面额、生效开始及结束时间，使用城市限制。

后台可以直接帮客户绑定，客户也可以自己在客户端上兑换。

券号兑换后，对应金额充值到账户。

### 3.5.2.6 积分管理

设定各项目消费金额兑换积分比例，例如日常保洁 100 元对应 10 积分，多少积分可以领取什么，或积分商城，提高用户粘度。

### 3.5.2.7 活动分享、客户端 H5 展示下单界面分享管理

可以是标题链接，可以单独生成推广二维码，方便分享好友、朋友圈，记录分享数及层级（分销）以及活动效果。

### 3.5.2.8 客户端/小程序上营销活动配置模板

类似拼团、秒杀、满减等活动。

### 3.5.2.9 消息管理

各类短信模板

### 3.5.2.10 客户端首页弹窗广告管理

可以是公告（例如春节调价通知），可以是提醒（VIP 到期提醒），活动预告等，如涉及详情页支持点击跳转。

### 3.5.2.11 客户端首页广告位

配置广告图、跳转详情页、对应城市（支持区县）。

### 3.5.2.12 提供营销活动效果监控

## 3.6 招聘

### 3.6.1 概述

目的：解决或缓解服务人员短缺问题，可便捷分享、快速登记信息、人人都是招聘专员。

直观展示当前进度，方便根据进展持续跟踪，争取早日上岗。

影响用户：后台操作员。

## 3.6.2 业务事件

### 3.6.2.1 推广分享

招聘专员分享登记页面，支持生成链接二维码提供意向服务人员扫描，服务人员填写信息，每个应聘人员对应唯一的招聘专员，方便后期统计推荐人奖励，招聘系统二级分销模式，例一级 100 元一月，二级 20 元一月。

### 3.6.2.2 咨询录入

想找工作的服务人员或其家人朋友通过渠道联系到 e 家政，首先录入联系人手机号。

### 3.6.2.3 电话邀约

拨打联系人电话，邀约面试，确定面试时间、地点。

### 3.6.2.4 面试登记

记录基本情况，身份证，健康证，姓名，家庭住址，签署无犯罪记录承诺书，是否适合这份工作。

### 3.6.2.5 展示培训履历

来自培训管理。

### 3.6.2.6 展示签协议

## 3.7 培训管理

### 3.7.1 概述

目的：培训模块化、考核合格发证确保培训效果、记录完整个人培训履历，持续提高服务质量，提高客户满意度。

影响用户：后台操作员。

## 3.7.2 业务事件

### 3.7.2.1 培训分类

按培训时期可分岗前培训、返岗培训、月度会议三类，各类对应课件内容。课件分必修和选修，明确各类技能（服务项目）授权要求的必修课件，必修全部考核合格后授予技能证书。

岗前培训：培训合格才可以签协议，办理入职。

返岗培训：涉及停单返岗、技能提升等。

月度会议：人员设置（添加后占用班次）、培训场地、老师、课件、培训时间。签到、表彰（月度之星、发展会员最多奖等）

### 3.7.2.2 可批量添加

例如同时期多人参与的培训，批量添加一键保存。

### 3.7.2.3 培训考核

技能类培训考核合格，关联阿姨管理系统，技能对应的服务项目才可以勾选。

### 3.7.2.4 培训详情记录

添加培训后要登记培训起止时间跟踪记录考核结果，考核合格授予。

### 3.7.2.5 培训涉及职业

职业：员工、保洁师、工程师、保姆、月嫂、育婴师等。

### 3.7.2.6 签协议条件

新人入职必须先岗前培训，考核合格，才可以签协议正式上岗。

### 3.7.2.7 个人培训履历

完整培训履历查询，同一个界面显示。

### 3.7.2.8 晋升管理

服务人员星级考评、责任人（关联阿姨管理系统）。

### 3.7.2.9 培训计划表公告栏

整体流程：选择职业→选择培训（岗前、返岗、月度）→选择/添加课件→考核（授证）

### 3.7.2.10 服务质量抽查记录

服务质量抽查记录

## 3.8 服务人员管理

### 3.8.1 概述

目的：规范服务人员管理。

影响用户：后台操作员。

### 3.8.2 业务事件

#### 3.8.2.1 信息管理

基本信息录入、修改功能，招聘系统有的基础数据同步过来。

#### 3.8.2.2 健康证、合同到期提醒功能

到期前对客服，阿姨进行推送提醒，任何一个到期后，不可以派新单，重新办理有效证件和合同后才可以继续接单服务

#### 3.8.2.3 项目授权功能

根据培训系统授权技能证书，才可以项目授权。项目授权即正式开通服务，开始自动扣除保险费用。

#### 3.8.2.4 请假审批、请假管理功能

请假期间不可以有订单，请假期间可以提前消假，请假开始前可以删除请假，正常接单。

月请假合计超过 4 天消息通知负责人审批，其他的由客服审批。

请假管理，针对已审核通过的，可以删除或提前消假。

可添加哪些时间不给提交请假，针对节假日都请假无人服务。

#### 3.8.2.5 班次功能

每一个正式订单都会占用班次，任何两个订单占用班次不可以有重叠，兼职阿姨可以设置



班次占用，设置每天不接单的时间段，或者每周几不接单，或者每隔几天，全职阿姨不可设置班次占用。为连续下 2 个月周期单的用户占用功能班次，服务未全部结束不给其他客户使用下该班次订单。

### 3.8.2.6 停单功能

停单是公司需要，对投诉率高等情况进行返岗再培训。停单时间选择  
停单之后，接不到任何订单，停单期间有待服务订单做提醒，提醒客服及时协调处理，  
停单多长时间默认办理离职状态，离职后保险不在自动扣除。

### 3.8.2.7 解除协议功能

阿姨主动提出解除协议，提出日如果有订单的需要找客服协调转走或联系客户取消，  
办理解除协议按钮点击需要对服务人员进行条件认定，满足以下条件才能解除协议：

- 1.借用公司的工具都已经归还
- 2.当前没有正在处理投诉的纠纷
- 3.解除协议的电子版本已经上传

### 3.8.2.8 私单处理功能

对离职的阿姨，监控其服务过的客户，如果账户余额有钱未消费完进入申请办理退款流程的；如果账户余额钱消费完，长期没有继续充值下单的；系统及时提醒相关负责人，进行跟踪检查。

### 3.8.2.9 获取阿姨的位置功能

时刻掌握阿姨的动态位置，以及历史轨迹

### 3.8.2.10 阿姨日常表现评分

根据阿姨订单数量，客户转会员情况，周期客户下单频率，准点率等进行综合考核。

### 3.8.2.11 月度会议功能

每个片区一个月到公司参加月度培训，设置培训课程，讲师，内容，参、会人员，在培训开始和结束前服务人员签到。

### 3.8.2.12 服务人员身份背景调查功能

通过商务部第三方验证服务人员信息。

### 3.8.2.13 服务人员资料登记展示功能

阿姨介绍 H5 页面，方便业务员给客户介绍保姆、月嫂。

### 3.8.2.14 服务人员晋升/降级流程系统化

### 3.8.2.15 周期单问题人员查询

筛选入职一年没有周期订单的服务人员，并且把所有投诉整理，发至客服部安排返岗培训。

### 3.8.2.16 保险理赔记录

报备、处理中、处理结果、理赔进度。

### 3.8.2.17 服务人员宿舍管理

添加宿舍，明确名称、地址、月租金、天租金、宿舍长（非必需），入住/退住登记。

### 3.8.2.18 阿姨订单分布图、阿姨订单聚合图

### 3.8.2.19 班次释放功能

选定某个时段释放班次后，这个时段相当于空闲状态，可以派单。

### 3.8.2.20 服务人员参退保管理

每天要对新签订协议的服务人员进行参保，解除协议的服务人员进行退保

### 3.8.2.21 发展服务人员管理

发展服务人员，连续三个月前两个月奖励 300 元，最后一个月奖励 400 元。只要服务人员在这段期间内为 e 家政平台服务

### 3.8.2.22 服务人员账户管理

打通服务人员月度收入和银行代发之间的关系。并且设置保证金字段。分公司服务人员保证金缴纳到总公司，保证金退还是分公司垫付，每月 15 号总公司通过代收代付打到分公司。

### 3.8.2.23 服务人员档案

记录服务人员基本信息，三证，历史投诉信息，历史好评信息等

## 3.9 对公管理

### 3.9.1 概述

目的：方便对接价格、服务类型区别现有对私客对公客户，订单明细、归属、核账简单明了。

影响用户：后台操作员。

### 3.9.2 业务事件

#### 3.9.2.1 易用可拓展

#### 3.9.2.2 提供外部下单、查询、核账统计界面

#### 3.9.2.3 对公账户管理

信息维护对方联系人、手机号、服务状态（服务中、暂停、停止）、合作协议上传、保证金。

#### 3.9.2.4 对公项目

就是“商品管理”里的服务项目，项目名称可以根据合作方要求自定义命名，项目价格可根据区域设置不同梯度，但阿姨结算须严格按照服务地址对应“商品管理”中梯度结算标准。

#### 3.9.2.5 对公项目梯度管理

一个梯度可以对应多个区域，满足一次多选（省、市、区县），减少维护压力。

#### 3.9.2.6 对公项目班次设置

可根据项目设置，

考虑每天最大供货量（可一键复制到其他对公用户上）。

#### 3.9.2.7 对公新建订单

①选择对公用户

②输入客户手机号（有下单记录默认展示上一次服务项目及地址）

- ③添加/选择服务服务地址
- ④选择服务项目
- ⑤匹配时间及服务人员，带出价格
- ⑥添加备注，分客户备注，客服备注，添加下次回访时间
- ⑦选择支付方式，默认对公支付，最后点击生成订单

### 3.9.2.8 对公取消扣款规则

每个对公用户可能对应不同扣款规则，具体根据合作协议。

### 3.9.2.9 对公结算

充值/回款记录，可查看订单明细，需要有月结功能、月结金额设置功能。

### 3.9.2.10 对公用户淘汰提醒

连续几个月消费低于多少元的，不结款的

### 3.9.2.11 对公用户注册

面向每月提供大额服务的用户开放注册功能,注册审核通过的客户可以进行开放平台对接和享受后付费模式

### 3.9.2.12 对公用户审核

e 家政连锁发展中心对已经注册的用户进行审核,开发服务项目,设置合作项目价格,开放区域、生成合同

### 3.9.2.13 对公开放平台

针对有开发能力的大客户提供开放接口，通过系统对接。

### 3.9.2.14 对公下单后台

针对无开发能力的对公用户，提供可下单入口。下单入口必须要有 PC 端和移动端。

### 3.9.2.15 对公下单 H5

针对无开发能力的对公用户，并且对方购买服务让客户自主下单还必须要使用自己的品牌

H5。H5 模板参照易企秀。

## 3.10 物料及仓储管理

### 3.10.1 概述

目的：固定资产管理，工具标准化、明确物品出入库登记、及时提醒采购。

影响用户：后台操作员、服务人员。

### 3.10.2 业务事件

#### 3.10.2.1 仓库管理

- ① 明确物品明细，名称只由总部添加，添加后同步各分公司仓库，不用分公司重复添加。
- ② 物品类型：区分大类例如针对的服务项目；针对哪些物品可以申请区分只限直营、直营和加盟都可、都不能申请类型；物品组合例如保洁工具组方便一次操作。
- ③ 申请时间：针对分公司申请物料，物品要求可设置具体申请时间限制，具体到几号到几号可提交申请，服务人员可以随时申请（类似商城，添加物品及数量放入购物车，阿姨端里提交）。
- ④ 申请数量：针对分公司申请，物品限制最低申请数量。
- ⑤ 申请审核：分公司申请，总部进行审核，修改记录数据同步分公司；服务人员申请，分公司审核，涉及修改数据调不到阿姨端。
- ⑥ 根据各公司实际情况，设置各物品最低库存下限。
- ⑦ 申请汇总：分公司申请汇总，服务人员申请汇总。
- ⑧ 做好物品入库及领用登记，支持一次添加多个。
- ⑨ 物品领用统计，物品库存统计，小于下限预警，提醒提前采购。
- ⑩ 关联快递费：工厂采购，发分公司（快递信息）。
- ⑪ 物品出库，总仓可以一次批量出库。
- ⑫ 统一发放的物品，支持一键操作，例如一个月强制换一套毛巾。
- ⑬ 物品管理添加使用反馈收集功能，分公司看自己的，各分公司反馈汇总到总部仓库。

#### 3.10.2.2 固定资产管理

- ① 添加明确固定资产类型，区分办公类、工程类、保洁类，可自定义添加种类。

② 可添加借用、出库、报修、维修、归还、报废记录。

## 3.11 财务管理

### 3.11.1 概述

目的：账户金额变化一目了然。

影响用户：所有客户、服务人员、分公司、对公用户。

### 3.11.2 业务事件

#### 3.11.2.1 用户账户

账户分客户账户和阿姨账户，客户账户由可用金额，普通冻结金额，周期冻结金额组成；阿姨账户由劳务费、保证金、培训费离职扣款和其他薪资类型组成。其他薪资类型属于枚举类型，后面补充。

#### 3.11.2.2 结算功能

客户结算、阿姨结算，流水记录，所有的资金进出。

#### 3.11.2.3 充值功能

客户/后台对客户账户账户进行充值。

#### 3.11.2.4 服务人员扣款管理

阿姨违规，按相关规定进行扣款处罚。

服务人员的扣款和分公司代收代付相关联

#### 3.11.2.5 服务员补贴管理

好评和发展会员，添加、审核、查询。

分公司人员不可以直接添加，只能添加申请，由总部统一受理。

#### 3.11.2.6 阿姨劳务费实行电子审批流程

没问题支持一键结算。记录实际发放记录，针对离职可结算部分，劳务费预支功能。

包含涉及阿姨的所有款项，保险、保底补贴、住宿等

#### 3.11.2.7 住宿、电动车租赁费用自动扣除

#### 3.11.2.8 发票功能

对私客户已完成和已评价订单可以在客户端申请批量开具纸质发票，发票走快递，后台提供审核、查询进度。

#### 3.11.2.9 快递费用报销功能

每月汇总统一到财务报销。

#### 3.11.2.10 投诉、赠送订单添加筛选

投诉、赠送类订单查询金额按分公司门店筛选，计算总计

#### 3.11.2.11 物料采购快递及开票费用计算

分公司集中采购模块添加单价，快递费，税费等其他费用登记，并加入分公司结算模块。

#### 3.11.2.12 未结清订单提醒功能

#### 3.11.2.13 员工工资发放

审核，发放记录，预支等明细，导出工资条

#### 3.11.2.14 收款管理

收款申请、收款审核、收款录入、收款明细记录

#### 3.11.2.15 对公结算

一类是总部和对公客户谈的，涉及总部和对公结算及总部和分公司结算；另一类是分公司自己对接的只针对本公司的。

#### 3.11.2.16 现金日记账

记录公司的所有资金流水。

### 3.11.2.17 团购券支付

涉及团购券支付明细

### 3.11.2.18 取消扣款归属

取消订单扣款统一由总部收取，涉及取消服务人员补贴也由总部承担，统计分公司涉及金额。

### 3.11.2.19 退款、提现，申请、审核（也包含客户端提交的）、处理结果

### 3.11.2.20 推荐服务人员奖励报表

推荐人，阿姨，区分阿姨类型（保洁师、保姆等）

### 3.11.2.21 订单成本监控

做异常提醒功能

### 3.11.2.23 发票审核

客户端的发票申请，如果是自动的电子发票，这里只展示已开票记录，如果需要人工审核则添加审核流程

### 3.11.2.23 员工工资条制作

角色：人事部

### 3.11.2.24 员工 KPI 评分

每个部门的每个岗位都有 KPI 考核，岗位职能不同 KPI 统计方法不同，所有部门负责人到月底进行 KPI 打分的必须实行线上化打分加评语

## 3.11 报表管理

### 3.11.1 概述

目的：数据分析应用，丰富图形可视化展示（部分对应折线图、饼状图等），能直观还原



数据走势及全貌，实现横纵向对比，辅助精准决策。

影响用户：后台操作员。

### 3.11.2 业务事件

#### 3.11.2.1 首页展示

首页展示关键数据图例，例如订单总数近期对比趋势图，订单金额，订单实收金额，来源比例，首单数，新增 VIP 数等。

#### 3.11.2.2 相关报表

报表管理			
序号	报表	参考现有	主要目的
1	首单统计	首单统计报表	了解首单增长、计算转化率
2		片区首单量统计	
3	来源统计	订单来源统计，区分项目	掌握来源比例，及其走势，辅助决策
4	服务人员评分报表	服务人员考勤统计	拒单、投诉、请假时长、发展会员、会员转化率、首单好评率、复购率、周期工时、月度会议、星级、发展业务数(金额)、入职时间、总订单数、客户理赔等综合考核。
5	片区评分统计报表	片区评分统计报表	查看各片区管理情况
6	服务人员统计	离职人员按月统计	记录当前人数、人员结构、新招人数、离职人数、招聘渠道
7	订单报表	订单报表	参考现在的，合并项目报表，含对公订单。订单总数点击进入先项目报表，再到订单明细列表（考虑母婴是否需要分离），订单量分项目统计并可单独查某个城市、分公司
8	对公报表	对公订单报表	不同对公

9		分公司对公结算报表	
10	客服下单统计	客服下单量统计报表	可以放到员工考评系统
11	订单不饱和人员统计	分公司不饱和订单人员统计	
12	分公司结算报表	分公司结算报表	包含所有涉及到的结算明细，
13		分公司工时统计报表	方便计算店长考核
14		团购券报表	日、月、季度、年
			计算利润，可根据项目查询
15	分公司评分统计报表	分公司评分统计报表	
16	取消订单分析统计		分析取消原因及占比
17	差评、投诉报表		按项目、投诉类型（例如服务质量、服务意识、迟到早退、沟通、保险理赔等） 进行分类，方便数据规整分析 日、月、季度、年
18	取消统计报表		原因分析，区分来源，不合理项目下线
19	预约订单统计		来源、转化率，区分城市、门店、项目
20	分公司盈亏表		月度、年度
21	分公司分项盈亏表	1、钟点工、工程类 2、保姆 月嫂类	月度、年度

## 3.12 门店管理

### 3.12.1 概述

目的：建立全国门店管理，流程标准化。

影响用户：后台操作员。

### 3.12.2 业务事件

#### 3.12.2.1 分公司录入

录入分公司的基本信息，地址，名称，负责人，负责人联系电话，保证金，合作形式，注

册时间，分公司性质（直营、加盟、半直营），注册公司的需要提供统一社会信用代码，营业执照，法人，联系人，注册资金等

#### 3.12.2.2 项目授权功能

根据实际服务能力，勾选当前可提供的服务项目。

#### 3.12.2.3 添加服务覆盖区域功能

#### 3.12.2.4 添加片区功能

划分片区，明确片区名称及片区经理。

#### 3.12.2.5 门店一对多

门店基本信息同分公司，选择分公司与分公司合作关系

#### 3.12.2.6 分公司招商加盟登记、注册功能

分公司授权加盟商开设某个地区门店，提前报备总部，总部添加关系后，才可以开设。

#### 3.12.2.7 私单处理

记录私单，核实，处理方案

#### 3.12.2.8 加盟咨询、跟踪记录、进展

信息不遗漏、状态可追踪

加盟信息录入、回访、电话邀约、参观记录、保证金、签约、店长培训、门店选址、总部各部门对接进度等。明确回访结果继续跟进还是取消跟进，直观展示待跟进环节。

#### 3.12.2.9 门店月/年度结算

每月 15 号总公司要结算各个门店的费用

费用包含：门店的月度经营收入

门店向总公司采购货物的费用

支付机构向公司收取的 6% 的佣金

总公司向门店收取的 5%，一元一小时的佣金

电商平台向公司收取的 3%佣金

总公司对门店的处罚费用（投诉处罚 等）

总公司对门店的奖励费用（服务人员发展会员、服务人员好评奖励、取消订单补贴等）

### 3.12.2.10 门店经营业绩实时报表

本功能在首页，因权限不同显示不同分公司的实时数据

### 3.12.2.11 佣金规则管理

总公司向门店抽佣的价格梯度

### 3.12.2.12 门店月度 KPI 报表

门店月度工时、投诉率、好评率、发展会员数量、复购率、服务人员招聘数

### 3.12.2.12 出险上报

按照保险流程填报保险资料

## 3.13 权限管理

### 3.13.1 概述

目的：各司其职，数据安全性

影响用户：公司人员

### 3.13.2 业务事件

#### 3.13.2.1 公司架构

公司架构：部门管理、角色管理、用户管理。董事长，总经理，部长，副部长，组长，组员，片区经理

#### 3.13.2.2 统一的登陆入口

### 3.13.2.3 权限管理

根据各部门划分权限，菜单、项目、按钮权限

### 3.13.2.4 按钮权限设置

每个页面需要把权限做到按钮级别

### 3.13.2.5 工时补贴的权限

直营分公司没有对阿姨工时补贴的权限，只有申请的权限

### 3.13.2.6 扣款功能的权限

只有客服有，分公司没有查看功能，其他成员可以查看

### 3.13.2.7 账号关联

分公司自己子公司，权限设置。

## 3.14 日志管理

### 3.14.1 概述

目的：精准的定位位置，解决被动的发现问题

影响用户：所有人

### 3.14.2 业务事件

#### 3.14.2.1 访问日志

根据登录所在 ip 地址及登录账户，记录订单查询，订单导出，预约订单查询，未处理订单查询，服务人员信息导出，客户信息查询，导出等操作。

#### 3.14.2.2 报错日志

错误日志由创建时间，系统名，方法名，抛出异常详情，入参数，使用人等组成。

## 3.15 员工考评

### 3.15.1 概述

目的：绩效考核，查漏补缺。

影响用户：所有人

### 3.15.2 业务事件

#### 3.15.2.1 客服考核

①400 系统电话呼入及呼出电话量

②正式订单，预约订单量，分每日统计每月统计

③好评交补会员审核量

④分配新订单，安排新订单量

⑤新增客服工程类订单下单总金额，工程类订单除日常保洁和保洁做饭以外所有的项目。

#### 3.15.2.2 分公司考核

#### 3.15.2.3 片区经理考核

鉴于标准不明确，建议前期做简单登记。

#### 3.15.2.4 员工基本信息

员工的基本信息采集（合同等包含在内）

#### 3.15.2.4 合同到期提醒

不同岗位设置不同的合同到期时间提醒

## 3.16 通知及问题反馈

### 3.16.1 概述

目的：及时有效传递信息

影响用户：后台使用员

### 3.16.2 业务事件

#### 3.16.2.1 通知

有通知及时显示，未读一直存在标记，已阅、未读。

### 3.16.2.2 问题反馈收集

设置反馈类型，后台使用人员可以提交反馈。

只能看到自己反馈，管理员可以查看本公司所有反馈。

需求池管理

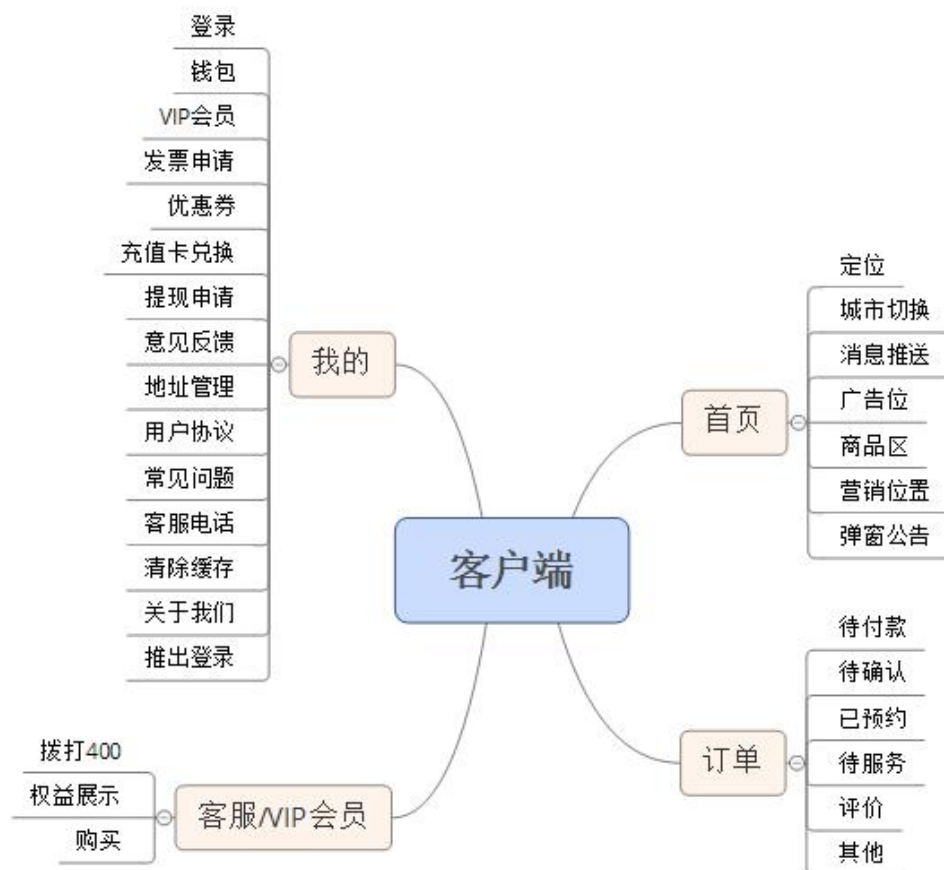
新信息及时提醒

## 3.17 客户端

### 3.17.1 概述

目的：简单、快捷自主下单；加入营销模块，方便招新促活；e 家政形象专业展示；降低操作响应时间，页面优化友好美观可灵活配置，提升用户体验。

影响用户：用户



### 3.17.2 业务事件

#### 3.17.2.1 启动页

- 1.品牌展示，赋予等待时间更多的意义
- 2.加载页面，为用户提供预期，和更多有意义的信息
- 3.注意保持视觉的连贯性

### 3.17.2.2 登录

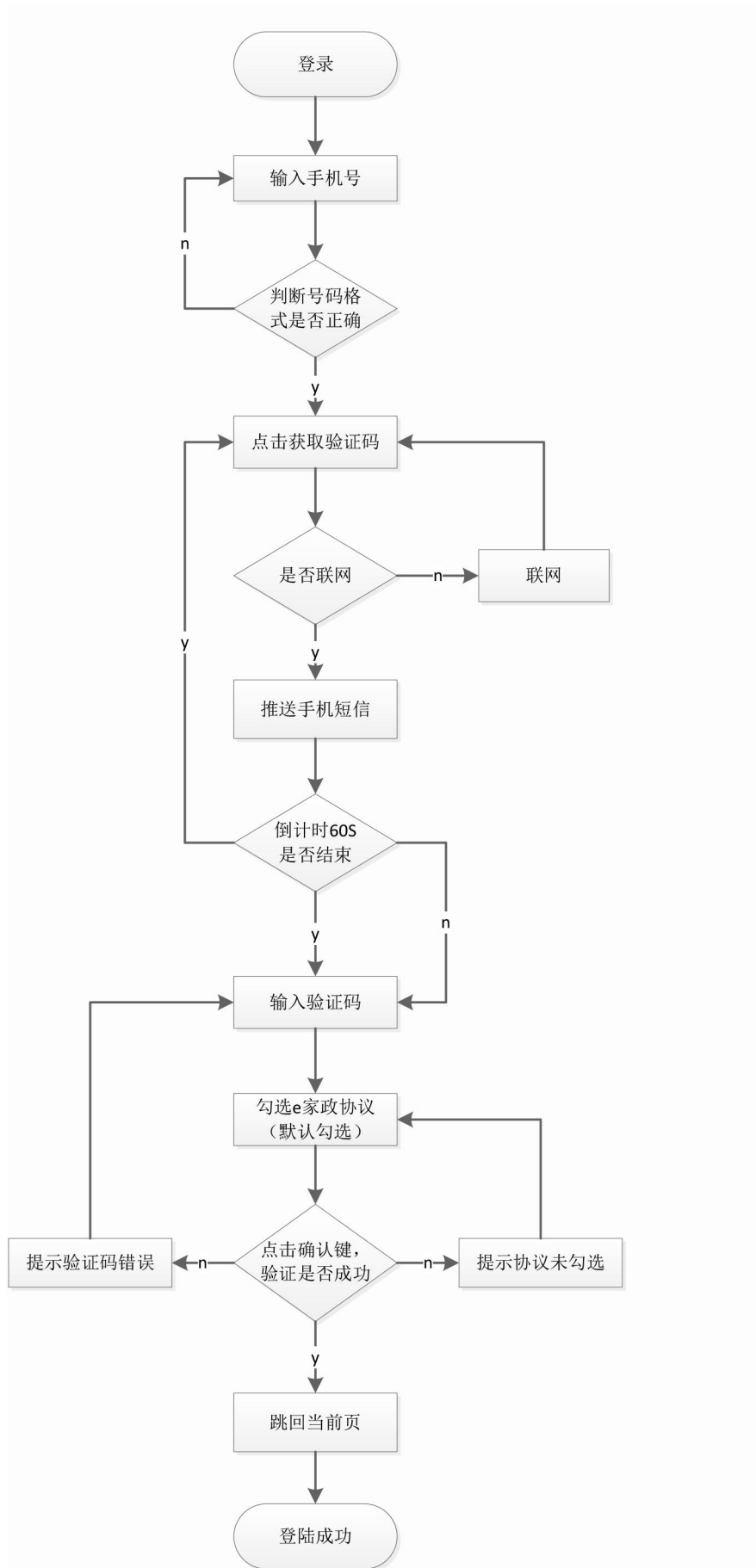
- 1.支持手机号登录、支持微信登录
- 2.手机号及微信号绑定同一账户
- 3.手机号格式校验，验证码校验

11 位纯数字，1 开头，第二位数字不能是 0、1、2

四位纯数字验证码，有效时间 15 分钟，一分钟只能点击发送一次

- 4.勾选用户协议才可登录
- 5.登录信息持久性
- 6.黑名单用户限制登录





### 3.17.2.3 首页要求

#### 1.定位

打开首页进行定位校验，未授权给提示引导去设置

未开启，首页默认显示城市是南京，页面内容也是南京的

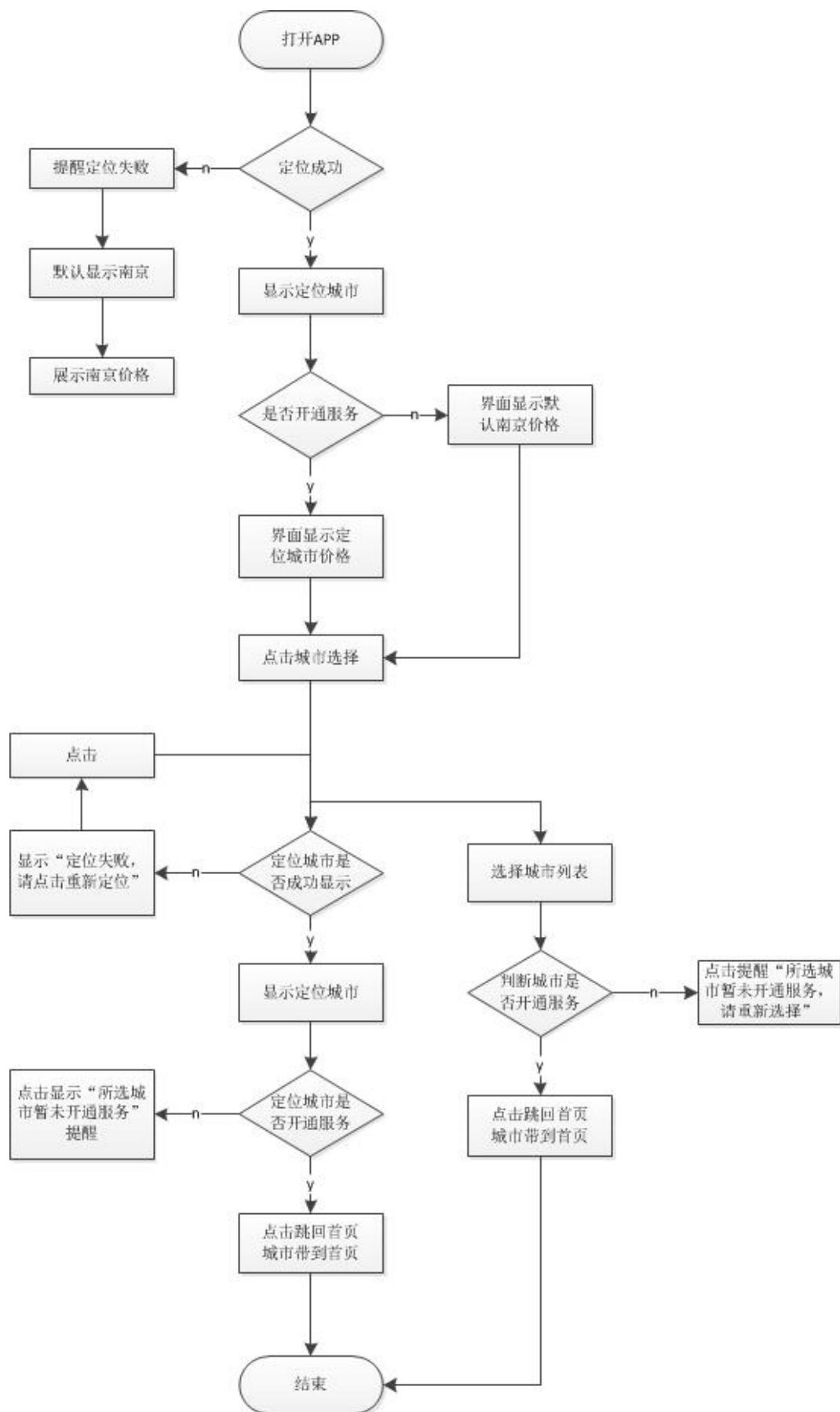
#### 2.城市切换

显示当前定位城市，定位失败给提示。

提供城市列表按字母顺序，已开通点击跳转首页，展示对应城市，未开通点击给未开通提示。

支持城市搜索功能，关键词搜索（含拼音），无结果页面显示提示语。

支持到区县级



### 3.消息推送

系统消息提醒功能，未读始终显示未读

重要消息还是短信发送

### 4.广告位

可轮播，可点击广告图片进入详情页，可灵活配置。

### 5.商品区

分模块，根据高频低频细分位置、占比

菜单多支持翻页展示，可手动可自动滑动

提供全部服务查找，现有服务进行分类，例如保洁服务（日常保洁、擦玻璃、大扫除、开荒等），空气治理（甲醛检测、甲醛治理），可快速找到服务项目。

### 6.营销活动位置预留

拼团、秒杀等

### 7.公告

弹窗，重要通知，活动，更新通知等

支持文案类、图文，可跳转

### 8.灵活性

考虑 H5，随时在首页添加新模块，可针对节假日随时更换页面风格，更换菜单图标，标签栏图标，减少发布客户端打扰客户

## 3.17.2.4 订单

### 1.待付款

页面展示两种类型订单：

①订单提交但未支付的，并在 15 分钟内的；超过 15 分钟自动取消

②扫码支付类订单，有此类订单，每次打开 APP 会有提醒支付功能。订单可以取消，可以前往支付

无订单页面不能空白，要有展示元素，可参考现有

## 2.待确认

展示已支付但未分配服务人员的订单，等待客服确认的

提供取消按钮

无订单页面展示元素

注：实现自动智能派单就不存在此状态。

## 3.已预约

①展示普通不到支付环节咨询订单，提供取消按钮

②展示周期单，周期总订单，子订单，可以取消

可以直接提到带服务里，置顶，这样方便查找。

③展示保姆、月嫂、育婴师展示订单

## 4.待服务

展示已支付/扫码支付的正式未服务结束的订单

取消订单，取消扣款规则弹窗，有些固定项目不可以取消，点击给提示

周期单移到地处置置顶展示

无订单页面展示元素

## 5.评价

星级评价（1-5 星）

可重复评价

后台客服可跟评

评价及跟评展示

无订单页面展示元素

## 6.其他

展示所有取消的订单

无订单页面展示元素

### 3.17.2.5 客服/VIP 会员

点击拨打客服电话

此标签栏有点浪费，400 号码完全可以设计到二级界面，可以当营销活动入口或 VIP 会员介绍购买入口

### 3.17.2.6 我的

#### 1.钱包

显示账户、充值、账单、消费记录

账户分可用金额、冻结金额，可用金额表示可以继续购买服务的，冻结金额表示下单被占用的款项（服务未完成），服务结束释放冻结金额并转未消费金额从账户中扣除。

充值功能：有默认充值金额，点击有光标可以修改，最少可以充值 1 分钱，提供姓名（之前输入过会自动保存，除非自己修改）；充值方式可以灵活配置，主要有微信、支付宝支付。

账单：记录进出流水，提供时间筛选

消费记录：提供时间筛选

#### 2.VIP 会员

购买流程：展示好处及注意事项含私单约定，再到设置地址（方便解决目前存在的 VIP 归属问题，至少选一个最多选 2 个），支付

购买成功享受 1 年 VIP 期限，并显示 VIP 到期时间

当前是 VIP 会员，剩余时间超过 180 天，不可以重复购买

后台记录购买次数，是否首次购买

### 3.发票申请

目前只提供纸质发票

提交申请、开票历史及开票进度可查看

### 4.优惠券

兑换

查看（可用、已用、已过期、已占用）

### 5.充值卡兑换

### 6.提现申请（是否需要）

申请，处理进度

### 7.意见反馈

### 8.地址管理

添加地址、普通地址删除、设置默认地址、设置 VIP 地址、编辑、VIP 地址最多 2 个不限城市

### 9.用户协议

### 10.常见问题 QA

### 11.客服电话

### 12.清除缓存

### 13.关于我们

版本信息及平台基础信息

14.退出登录

注：满屏显示，不常用的放入“更多设置”里。

### 3.17.2.7 二级界面项目介绍

混合开发

页面包含广告位，项目选择，价格，服务介绍，服务标准，优势卖点提炼，常见问题，营销短视频等。

满减活动提醒

日常保洁和保洁做饭区分单次预约、周期预约。

页面价格展示满足区县级

### 3.17.2.8 订单提交

项目根据选择自动带入

地址（注意新增地址时须校验定位权限，选择已有地址不需要定位权限）

服务时间选择，根据项目类型区分控件，有固定班次的，有选时间点的，周期单班次等。

服务人员选择，普通会员无法指定，不选服务服务人员系统自动匹配。

VIP 会员可以选择服务人员，服务人员信息可查看姓名，服务星级，距离，服务次数，年龄，评价。阿姨列表展示附近空闲阿姨、使用记录（不含离职人员，不可预约给提示），提供搜索功能，VIP 不选系统自动分配。

优惠券，有优惠券自动带入，可以临时兑换，也可以自己手动选择

小主留言

立即预约



### 3.17.2.9 订单提交分类

选服务人员，没输入框，可支付。选服务人员，有输入框，可支付。不选服务人员，有输入框，可支付。不选服务人员，无输入框，不支付。

### 3.17.2.10.订单支付

订单金额、单价、优惠、应付金额、支付剩余时间、支付方式，校验有无待付款订单，有无扫码支付订单。

默认会员账户支付

不足给提醒充值或选其他支付方式

支付方式灵活可配

支付倒计时

支付完会冻结

注意：日常保洁有首单优惠，取消重新下也属于首单。

### 3.17.2.11.日常保洁单次和周期单

单次预约先选班次（根据服务时长选班次）再选人逻辑，2 小时到 7 天内的班次

周期单先选服务人员

选择服务起止时间（必须在 VIP 截止时间内，间隔大于 30 天不超 180 天）

不可有重叠班次

周期单班次预留功能

### 3.17.2.11 退款申请

客户可以提交退款申请，提交后到财务审核

### 3.17.2.12 发票申请

客户可以根据历史服务过的订单提交电子发票申请

## 3.18 阿姨端

### 3.18.1 概述

目的：操作简单，订单状态可跟踪，服务人员管理化繁为简。

影响用户：服务人员

### 3.18.2 业务事件

#### 3.18.2.1 登录

- 1.获取验证码或者微信登陆功能
- 2.手机号及微信号绑定同一账户，同一账号同时只能登陆一部设备
- 3.手机号格式校验，验证码校验，11 位纯数字，1 开头，第二位数字不能是 0、1、2，四位纯数字验证码，有效时间 15 分钟，一分钟只能点击发送一次
- 4.勾选用户协议才可登录
- 5.登录信息持久性，离职和未注册阿姨不能登陆

#### 3.18.2.2 订单推送

- 1.新订单、待服务订单 app 推送功能，
- 2.显示对应的数量，新订单可以接单、拒单，接单后订单处于待服务订单状态，拒单需要填写理由
- 3.历史推送消息查看功能，已查看的消息显示浅灰色，未查看过的消息显示黑色

#### 3.18.2.3 订单

##### 订单中心

分配过的订单查询功能，新订单、待服务订单、服务中订单、已完成订单、其他订单。订单显示服务项目、下单时间、客户联系号码、服务地址、预约服务时间，多人服务的展示每个人的分配时间，以及联系电话和分别服务的子项目，点击查看详情，除了以上信息外，需要展示订单应付金额、优惠金额、满减金额、实付金额；未结清订单需要显示微信支付、支付宝支付按钮，点击显示待扫描的二维码(该二维码是调用微信、支付宝的扫码接口生成)，

客户扫码支付，支付成功隐藏支付按钮；根据配置是否显示服务前，服务后上传图片的按钮；客户联系号码和服务地址只在预计服务当天及之前显示，否则手机号第四到第九位用星号代替，地址全部用星号代替。

订单隐藏对公用户号码，显示联系地址号码。

客户联系号码用虚拟号码，服务结束客户号码为空号。遇特殊情况由客服给服务人员提供号码处理售后问题。

点击电话可直接拨打

联系不上可以发送短信，由固定模版选择

点击地址可直接导航

### 3.18.2.4 服务开始与结束

当天服务的订单，预约开始时间前一小时内显示开始服务按钮并可以点击；处于服务中状态订单，在当天任何时间显示结束服务按钮并可以点击；点击按钮获取当前位置并上传，位置包含 xx 省 xx 市 xx 区 xx 街道 xx 小区 xx 附近、精确到小数点第六位的经纬度。

### 3.18.2.5 申请

- 1.申请发展会员奖励、首单好评奖励、交通补贴功能。发展会员奖励：服务过的客户首次购买会员，给予阿姨奖励，填入客户手机号，申请等待审核；首单好评奖励：用户第一次下单，服务完成后，在对应的团券拼团或者 e 家政 app 评价，阿姨点击对应订单进入上传好评照片提交审核；交通补贴功能：由于客户临时取消，或者阿姨前往服务地址的实际行程超出订单理论距离的，可上传导航截图提交审核。
- 2.请假功能和提前消假功能，请假分为病假和事假，病假可以从当前时间开始，事假开始时间需提前 48 小时，任何请假都需保证请假期间没有订单，如有订单需联系客服流转，才可以请假。选择请假类型，选择请假开始时间，结束时间，填写备注。
- 3.自定义接单距离

### 3.18.2.6 查看劳务费

按月查询劳务费，按天分别统计工时、佣金、补贴、扣款，最后分项合计，点击某天，查看该天内各项明细。

### 3.18.2.7 通知功能

弹窗公告，后台设置涉及重要通知、更新提前公布。

### 3.18.2.8 实时位置

实时位置上传功能，每 5 分钟获取一次阿姨位置

### 3.18.2.9 培训

培训功能，培训系统配置具体课程，阿姨端参加培训

### 3.18.2.10 上传健康证功能

选择拍摄照片或者手机相册照片，上传审核，

### 3.18.2.11 协议和规章制度查看功能

### 3.18.2.12 招聘分享

招聘分享功能，填写手机号，姓名，就业城市(选填)，提交，数据在招聘系统电话邀约功能中查询

### 3.18.2.13 线上签协议功能

具备上岗资格的阿姨，在手机签名，保存电子协议功能

### 3.18.2.14 订单修改

和客户沟通好，可以对订单进行修改，并收取费用，修改结束，后台提醒客服重新更改分配工时。

### 3.18.2.15 当天点开始未点结束的订单自动结束

其中涉及到的定时任务：当天已点击开始未点击结束的订单自动结束

### 3.18.2.16 物料申请

物料申请，按项目进行分类，物品名称及数量，添加购物车一键申请。

### 3.18.2.17 班次查看

可查看每天班次、可查看周期单占用、可以查看可提供的周期单服务时间。

### 3.18.2.18 规章制度

文档/展示，区分类型

### 3.18.2.19 服务标准

文档展示，区分项目

### 3.18.2.20 评价

展示订单评价，隐藏客户号码。

### 3.18.2.21 保险

#### ①电动车第三方责任险

显示状态：已参保、未参保，未办理的申报（130 元/年），所需信息：姓名、身份证、品牌型号为必须，车架号、电动机号、车牌号三选一即可。已参保显示截止时间，可以提前续保（同一辆电动车），续保信息默认上一次直接提交；更换电动车信息重新录入。（注阿姨可以同时购买多个电动车保险）

#### ②家政保险默认显示状态“已参保”

#### ③保险理赔办理（有办理说明文档）

#### 类型选择：人伤和物损

人员受伤（例交通意外）流程：是否 110 报警，上传《事故记录表》，上传《交警责任

认定书》，上传受伤处细节照片，就诊病历、医药发票（发票上需备注：“平安产险理赔已受理”），若涉及住院，还需提供出院小结。注：医保外用药不在报销范围的，尽可能用医保以内药品。上传家政服务人员本人身份证正、反面、银行卡信息正、反面。

注：非与第三方发生的交通受伤（自己摔伤，在客户甲玻璃划伤等），无需报警。

### 物品损坏

上传《事故记录表》

上传损坏物品的细节照片（包含受损物品细节、入户楼幢号、小区正门）

上传损坏物品的发票或者维修发票

上传业主身份证正、反面

上传服务人员身份证正、反面、银行卡账户开户行账号信息

强调：所有理赔必须提供发票，若提供的是收据，总部不予受理。

发票抬头信息，单位：江苏洁瑞达信息科技有限公司，税号：9132011433942702XN

### 可查看受理进度

#### 3.18.2.22 在线学习

结合公司的视频资料提供观看

#### 3.18.2.23 关于我们

记录版本号，平台基本信息

#### 3.18.2.24 在线考试

e 家政在线理论考试

#### 3.18.2.25 注册登记

未通过公司推荐招聘渠道、未注册过 e 家政服务人员端的即将入职的服务人员通过自行注

册，上传身份证到分公司经理处审核，分公司经理审核通过后到总部客服处审核。

### 3.18.2.25 订单修改

针对到现场后发现实际与订单不符的场景，需要调整服务价格时，服务人员可以修改订单价格，客服审核通过后，对应的客户在客户端可以看见并支付

### 3.18.2.26 订单修改

缴纳保证金

## 3.19 员工端

### 3.19.1 概述

目的：解决移动办公问题。

影响用户：e 家政全体员工

### 3.19.2 业务事件

#### 3.19.2.1 注册

只有 PC 端提供注册，员工正式入职，行政人事部安排注册。

#### 3.19.2.2 登录

注册的手机号通过短信验证码登录，同一个号同时只能一台设备登录，并且记录登录的时间、地址、手机 mac 地址。

#### 3.19.2.3 待办事项

财务：退款审核、发票审核、付款申请审核、报销审核、服务人员月度劳务费审核、门店月度结算审核

客服：待确认订单分配服务人员

总经理：退款审核、付款申请审核、报销审核、服务人员月度劳务费审核、物品采购审核、门店月度结算审核

行政部：保险理赔审核、物品申请审核、物品借用审核、物品采购审核

董事长：退款审核（费用超过 1 万的）、付款申请审核（费用超过 1 万的）、报销审核（费用超过 1 万的）、物品采购审核（费用超过 1 万的）、服务人员月度劳务费审核、门店月度结算审核

各部门部长：付款申请审核、报销审核

所有人员：代办工作任务

#### 3.19.2.4 创建订单

移动端创建订单/预约订单（做线下营销的场景、客服不坐班的场景）

角色：部分分公司店长、客服

#### 3.19.2.5 修改订单

移动端修改订单/预约订单

角色：部分分公司店长、客服

#### 3.19.2.6 发布工作任务

任务名称、描述、完成时间、接收人、是否收到

角色：所有非基层员工

#### 3.19.2.7 招聘服务人员

场景，招聘人员去现场招聘会快速的录入服务人员信息

角色：各分公司招聘岗

#### 3.19.2.8 招聘服务人员 H5 分享

角色：所有员工

#### 3.19.2.9 办公用品申领

规则每个部门限制 10\*部门人数金额，由行政部发放物资

#### 3.19.2.10 物品借用申领

借用开始时间，归还时间，归还状态



### 3.19.2.11 物品采购申请

### 3.19.2.12 工资条

按月查看自己的工资，提供签字功能

### 3.19.2.13 各部门每个人的 KPI

角色：各部门部长

### 3.19.2.14 资料库

合同模板、员工手册、各个部门的 KPI 制度、各个部门的百问百答

### 3.19.2.15 预约订单

各个分公司能够查询到属于自己的预约订单，并且能够直接点击电话号码进行电话联系

### 3.19.2.16 代收代付

各个分公司能够在每月 10 号看见自己公司的代收代付，签字后才能放款

### 3.19.2.17 发起报销

费用报销申请

### 3.19.2.18 报销审核

部门主管->财务->总经理->董事长(金额大于 1 万)

### 3.19.2.19 备用金申请

分公司有备用金申请权限

### 3.19.2.20 备用金审核

分公司备用金审核

### 3.19.2.21 服务质量抽查登记

根据订单进行不定时的服务质量抽查

## 3.20 招聘

### 3.20.1 概述

目的：解决 e 家政招聘问题。

影响用户：各分公司总经理助理

### 3.20.2 业务事件

参照现有招聘平台开发，现有结算模式是推荐一名服务人员奖励 1000 元，分三月返还，第一月和第二月分别返还 300，第三月返还 400.期间如果出现服务人员离开 e 家政平台返费停止发放。

## 3.21 培训

### 3.21.1 概述

目的：解决 e 家政培训问题。

影响用户：所有员工和服务人员

### 3.21.2 业务事件

#### 3.21.2.1 发起培训（一次性和指定课时性）

培训时间，培训地点，培训主题，培训讲师，培训学员，讲义概要

#### 3.21.2.2 培训签到

培训讲师和培训学员均需签到

到会场签到（线上或线下都需要）功能

#### 3.21.2.2 培训考核

考核时间，考核地点，参与考核学员

### 3.21.2.2 学员评价

针对考核过后的学员进行评价

## 4. 补充规约

### 4.1 设计约束

#### 4.1.1 技术选择的限制条件

#### 4.1.2 运行环境

[建议使用部署图表示]

#### 4.1.3 预期的使用环境

### 4.2 质量属性

[本部分建议直接分解成需要开发的技术功能点]

#### 4.2.1 安全性要求

##### 4.2.1.1 访问安全性要求

所有链接必须使用 HTTPS 访问

##### 4.2.1.2 数据安全性要求

全面考虑信息系统中存储、传输、处理等过程的数据的安全性，涉及用户密码等敏感字段需要使用不可逆加密算法，涉及到内外接口传输的数据需要对数据加密传输。在编码设计的过程中需要防脚本注入等编码安全问题。

数据备份也是防止数据被破坏后无法恢复的重要手段，而硬件备份等更是保证系统可用的重要内容，在高级别的信息系统中采用异地适时备份会有有效的防治灾难发生时可能造成的系统危害。需要通过对数据采取不同的备份方式、备份形式等，保证系统重要数据在发生破坏后能够恢复。硬件的不可用同样也是造成系统无法运行的主要原因。因此，有必

要将一些重要的设备（服务器、网络设备）设置冗余。当主设备不可用时，及时切换到备用设备上，从而保证了系统的正常运行。

#### 4.2.1.3 网络安全性要求

为系统能够在安全的网络环境中运行提供支持，确保网络系统安全运行，提供有效的网络服务。数据库的访问模式只可内网访问，外部接口需要设置 IP 白名单校验等。

#### 4.2.1.4 其他安全性要求

PC 端登录超时设置，同一时间只允许一台设备登录

客户端（对公用户、客户 APP、微信小程序）只能同时允许一台设备登录，长时间未使用 APP 的重新登录需要添加风险控制

所有登录操作都需要记录登录日志与操作日志

### 4.2.2 可靠性要求

#### 4.2.2.1 容错性要求

根据系统不同业务的需求提供容错机制方案，并体现在设计阶段。

订单和某些营销场景业务需要添加熔断机制

支付业务需要添加重试和补偿机制

日志业务需要添加隔离机制

提供容错测试方案，并最终提供容错测试报告

#### 4.2.2.2 可恢复性要求

需要充分可恢复测试和故障转移测试并出示最终可恢复测试报告和故障转移测试报告

提供容灾系统的构建方案。

#### 4.2.2.3 其他可靠性要求

### 4.2.3 易用性要求

需要提供软件易用性测试报告

#### 4.2.3.1 界面友好性要求

以下所有设计都需要在节日的时候能够切换到节日界面模式

客户端（APP 和小程序以及对公小程序）：

最主要是要遵从设计一致性、操作一致性

界面主色调采用 e 家政主题色

产品层级最多 2 层

提供明确的返回上一级操作

广告 banner 栏和商品栏界限明显，营销活动弹出层关闭按钮摆放在显眼位置。根据客户的浏览记录决定是否弹出。

商品根据类型布局，格局清楚，所见即所得，如果商品条目过多，根据商品权重由上而下布局。

发送短信验证码按钮点击后要提示“发送成功”，按钮置灰需要显示倒计时

#### **服务员端：**

界面主色调采用 e 家政主题色

考虑到大部分服务人员的年纪偏大，采用大号字体，大号按钮，重要的提示需要加粗显示，整体界面简洁，元素偏少。

#### **员工端：**

界面主色调采用 e 家政主题色

界面布局风格需要沿用钉钉的布局风格

#### **PC 端：**

主题颜色采用 e 家政主题色

主要功能的导航必须在明显位置

有校验的控件在非法输入后需要给出说明并能够自动获得焦点

复选框和单选框内容按照选择几率高低从上而下排列

菜单层数不得超过 3 层

界面按钮的图标能直观的代表要完成的操作

按钮根据功能性设置类别，整个系统的按钮遵循类别局部

在进行不可逆转的操作下需要提示用户（删除、审批等操作）

所有不可用或者有条件未达到条件的按钮都需要置灰

系统提示错误的方式应当友好，图标根据错误类型需要明确

用户在登录的时候应提示登录成功，并且提供记录用户名密码选项

用户注销时提示注销成功

错误提示信息应该清楚和具有指导性（如果系统出现异常，错误信息应该包含：系统出现什么错误，如何才能解决或者避免类似错误）

图标、按钮需要有成套标准的风格设计，有统一的结构布局，有统一的色调和图片风格统一的语言描述（新增、删除、编辑、修改、取消、导出等）

需要等待的操作统一增加进度条

列表查询默认提供排序功能

系统采用 B/S 架构，要兼容 chrome、火狐、Edge、360 浏览器

文字表达避免中英文混杂、不要用专业术语、杜绝错别字

#### 4.2.3.2 易操作性要求

**客户端（APP 和小程序以及对公小程序）：**

充值与下单界面最多 2 步即可到达

涉及到支付金额不足的操作都需要先提示然后直接跳转到充值界面，充值完毕后再恢复到原先操作界面。

**服务人员端：**

主要功能（接单、开始、完成）只需要 2 步即可完成

**员工端：**

审批流程需要沿用钉钉的操作习惯

**PC 端：**

完成同一功能或任务的元素放在集中位置，减少鼠标移动的距离

界面要支持键盘自动浏览按钮功能，即按 Tab 键的自动切换功能

界面上首先应输入的和重要的信息控件在 Tab 顺序中应当靠前，位置也必须放在界面较醒目的位置。Tab 键的顺序是从左往右，然后从上到下。

默认按钮要支持 Enter 键，即按 Enter 键后自动执行默认按钮操作

文本框遇到文本输入时能够提供自动补全功能的都需要添加自动补全功能

打开过的菜单要有 Tab 标签显示，方便来回切换

系统所有业务流程需要易于用户理解

#### 4.2.3.3 其他易用性要求

## 4.2.4 性能要求

### 4.2.4.1 数据访问性能要求

日常要求 TPS 达到 50，响应时间 300ms 以内

数据库需要做到读写分离

### 4.2.4.3 其他性能要求

秒杀活动需要根据用户数量满足实时调整

## 4.2.5 可维护性要求

模块之间耦合度低

代码的复用率高，公共方法需要单独抽离并且存放在单独的公共空间

代码注释详细但是不臃肿，易于理解，设计文档完善

可扩展性强，能够较为轻松的添加新的模块

灵活性强，修改代码能够平稳发生，不会波及到其他模块

代码命名统一规范，易于理解。

## 4.3 其他需求

### 4.3.1 培训需求

正式部署前需要对全公司员工和服务人员进行培训工作，并且设置培训完后的考核内容

提供系统操作手册和帮助文档

### 4.3.3 源代码及设计需求

正式部署完毕需要交付本次系统软件的源码、需求文档、概要设计文档、详细设计文档、

系统测试报告、系统服务器访问密码、维护方案、部署方案、开放平台 API 文档