



卓瓦科技

CHOWA TECHNOLOGIES

「e 家宜业」智慧物业业主端小程序使用手册

居民物业开源版 v1.0.5

更新于 2021 年 12 月 02 日

目录

1. 前言.....	1
1.1. 使用声明.....	1
1.2. 公司简介.....	1
1.3. 渠道代理.....	1
1.4. 开源交流.....	2
1.5. 联系方式.....	2
2. 产品概述.....	3
3. 获取小程序.....	4
3.1. 公众号获小程序.....	4
3.1.1. 扫描「e 家宜业」公众号二维码获取.....	4
3.1.2. 微信公众号搜索获取.....	5
3.1.3. 微信好友推荐分享获取.....	7
3.1.4. 公众号分享、置顶.....	8
3.1.5. 公众号其他功能.....	9
3.2. 直接获取小程序.....	10
3.2.1. 扫描「e 家宜业」小程序二维码.....	10
3.2.2. 微信小程序搜索.....	11
3.2.3. 微信好友推荐分享.....	12
3.2.4. 小程序添加、分享.....	13
4. 首次使用.....	14
4.1. 登录.....	14
4.1.1. 微信公众号界面登录.....	14
4.1.2. 直接登录小程序.....	15
4.2. 完善信息.....	15
5. 「e 家宜业」业主端小程序主菜单布局.....	16
6. 首页.....	17
6.1. 上半部分.....	17
6.1.1. 业主信息.....	17

6.1.2. 功能图标按钮.....	17
6.2. 快捷功能导航.....	20
6.2.1. 联系客服.....	21
6.2.2. 门禁出入.....	22
6.2.3. 维修上报.....	23
6.2.4. 投诉建议.....	23
6.2.5. 物业缴费.....	24
6.2.6. 车位车辆.....	25
6.2.7. 宠物登记.....	26
6.2.8. 装修报备.....	27
6.2.9. 小区挪车.....	28
6.2.10. 访客登记.....	28
6.2.11. 访客通行.....	29
6.2.12. 问卷调查.....	30
6.3. 底部菜单栏.....	31
7. 家政.....	31
8. 我的.....	32
8.1. 各功能图标按钮.....	33
8.1.1. 我的缴费.....	33
8.1.2. 我的维修.....	34
8.1.3. 我的投诉.....	35
8.1.4. 我的宠物.....	36
8.1.5. 我的装修.....	37
8.1.6. 我的挪车.....	38
8.1.7. 我的访客.....	39
8.1.8. 我的问卷.....	40
8.2. 账号信息.....	40
8.2.1. 小区设置.....	42
8.2.2. 联系我们.....	43

8.2.3. 检查更新.....	44
9. 重要申明.....	45

1. 前言

1.1. 使用声明

本项目是根据 **AGPL3.0** 开源协议进行开源传播的。只要使用本项目中的代码，使用后您就有义务将应用的系统源代码开源，否则就涉及到知识侵权，应承担相应的法律责任。如果您想修改版权信息或者不开源所应用系统的源代码，您可以向我司购买商业授权。

1.2. 公司简介

内蒙古卓瓦科技有限公司成立于 2020 年 5 月，创始团队来自百度、腾讯、万达、绿湾等一线企业，是一家新成立的科技型创业公司。公司立足“小而精”的立场，结合自主研发 + 开源分享的发展模式，深挖市场需求、完善产品品质、提升服务质量，稳步发展公司业务。

1.3. 渠道代理

我司目前没有任何渠道商和代理商，一切信息以官方信息为准，谨防上当受骗。

欢迎有能力、有想法的朋友前来洽谈，共赢共惠。

1.4. 开源交流



1.5. 联系方式

网址: <https://www.chowa.cn>

电话: 18513308226 (籍先生)

15004875423 (汪先生)

邮箱: business@chowa.cn

地址: 内蒙古自治区赤峰市松山区赤峰中关村信息谷

科技创新基地 4 号楼 2 层-09 号

2. 产品概述

「e 家宜业」智慧物业平台是我司在国家“互联网+”战略方针和内蒙古自治区《关于加强和改进住宅物业管理工作的意见》下，自主研发的数字化智慧物业解决方案。方案包含 web 中台、业主小程序、员工小程序、公众号、物联网应用等，涵盖业主服务、物业运营、智能物联、数据报表等主要业务，旨在方便服务小区业主、帮助物业公司减少人力成本、规范物业服务流程、提升物业从业人员素质，利用信息化技术打造和谐、美好、便捷的智慧化社区，建立新型物业管理格局，全力打造真正的智慧物业。

3. 获取小程序

开源版，员工根据扫描实际情况的二维码获取公共号或小程序，以下以我司示例二维码为例。

3.1. 公众号获小程序

关注公众号是为了方便业主接收物业公司通知、民生信息等，平台严禁向用户发送骚扰信息。

3.1.1. 扫描「e 家宜业」公众号二维码获取

业主通过微信扫描「e 家宜业」二维码 →  → 成功关注「e 家宜业」公众号 → 点击“首页”即成功获取「e 家宜业」小程序。





3.1.2. 微信公众号搜索获取

在微信界面→公众号搜索功能→搜索 e 家宜业→点击「e 家宜业」公众号

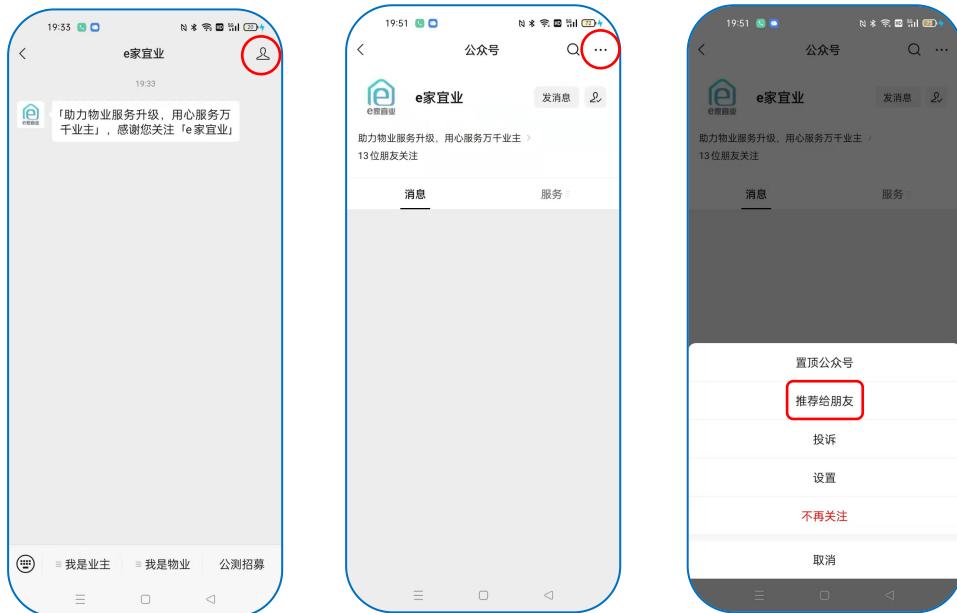
→成功关注「e 家宜业」公众号→点击“首页”即成功获取「e 家宜业」小程序。





3.1.3. 微信好友推荐分享获取

在微信「e 家宜业」公众号界面中点击→→→推荐给朋友→点击「e 家宜业」公众号名片→→成功关注「e 家宜业」公众号→点击“首页”即成功获取「e 家宜业」小程序。

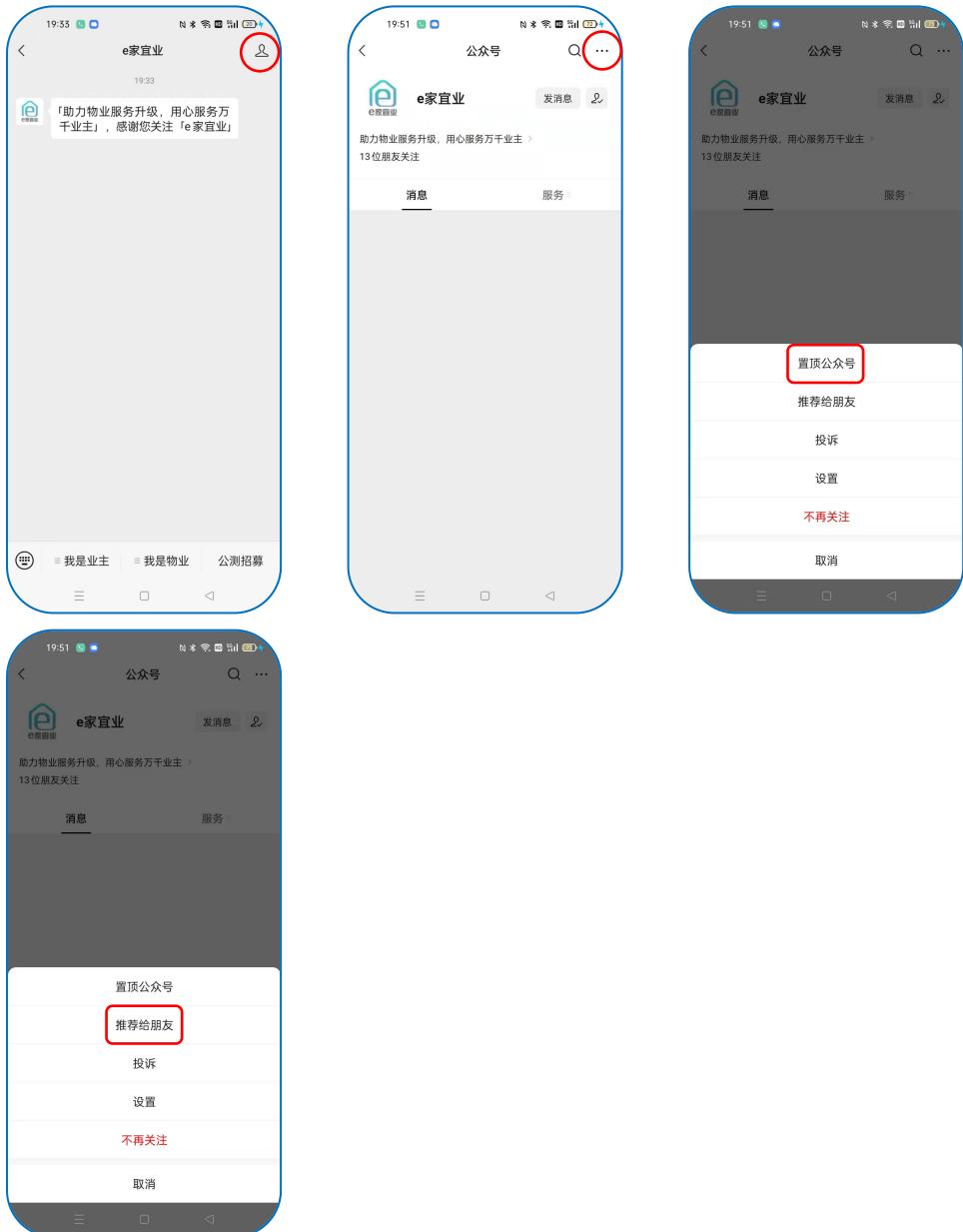




3.1.4. 公众号分享、置顶

(1) 在「e 家宜业」公众号界面中点击   置顶公众号，即公众号在微信首页置顶。

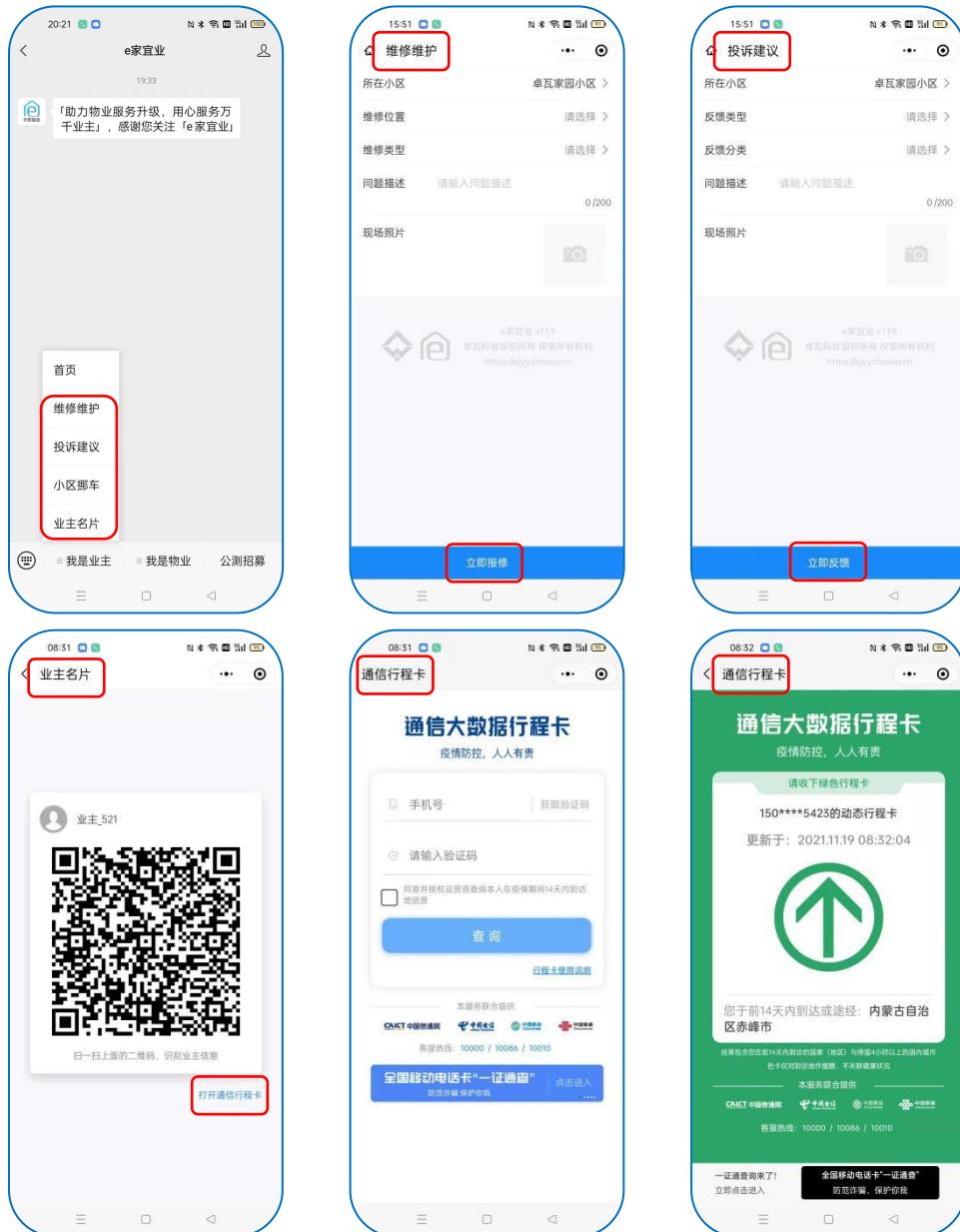
(2) 在「e 家宜业」公众号界面中点击   推荐给好友  选择好友，即分享给好友。



3.1.5. 公众号其他功能

在公众号界面可以实现的功能操作包括：维修维护、投诉建议、小区挪车、业主识别；业主名片中二维码记录主详细信息，用于业主认证、登记时向物业中台出示扫描使用；点击“打开通信行程卡”→通信大数据行程卡→填写信息→即可出示通信大数据行程卡，方便疫情管控、登记。

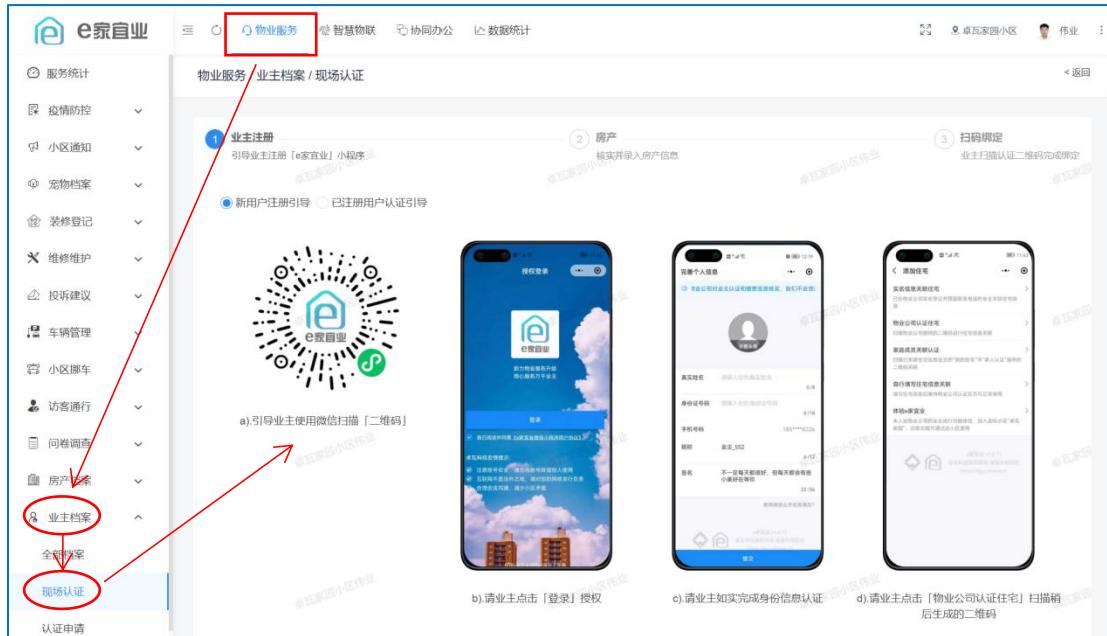
在公众号界面点击“我是业主”→维修维护/投诉建议/小区挪车/业主名片→填写信息→提交，即可完成报修/投诉/挪车/业主识别。



3.2. 直接获取小程序

3.2.1. 扫描「e 家宜业」小程序二维码

(1) 扫描「e 家宜业」智慧物业 web 中台的小程序二维码即可获取小程序。

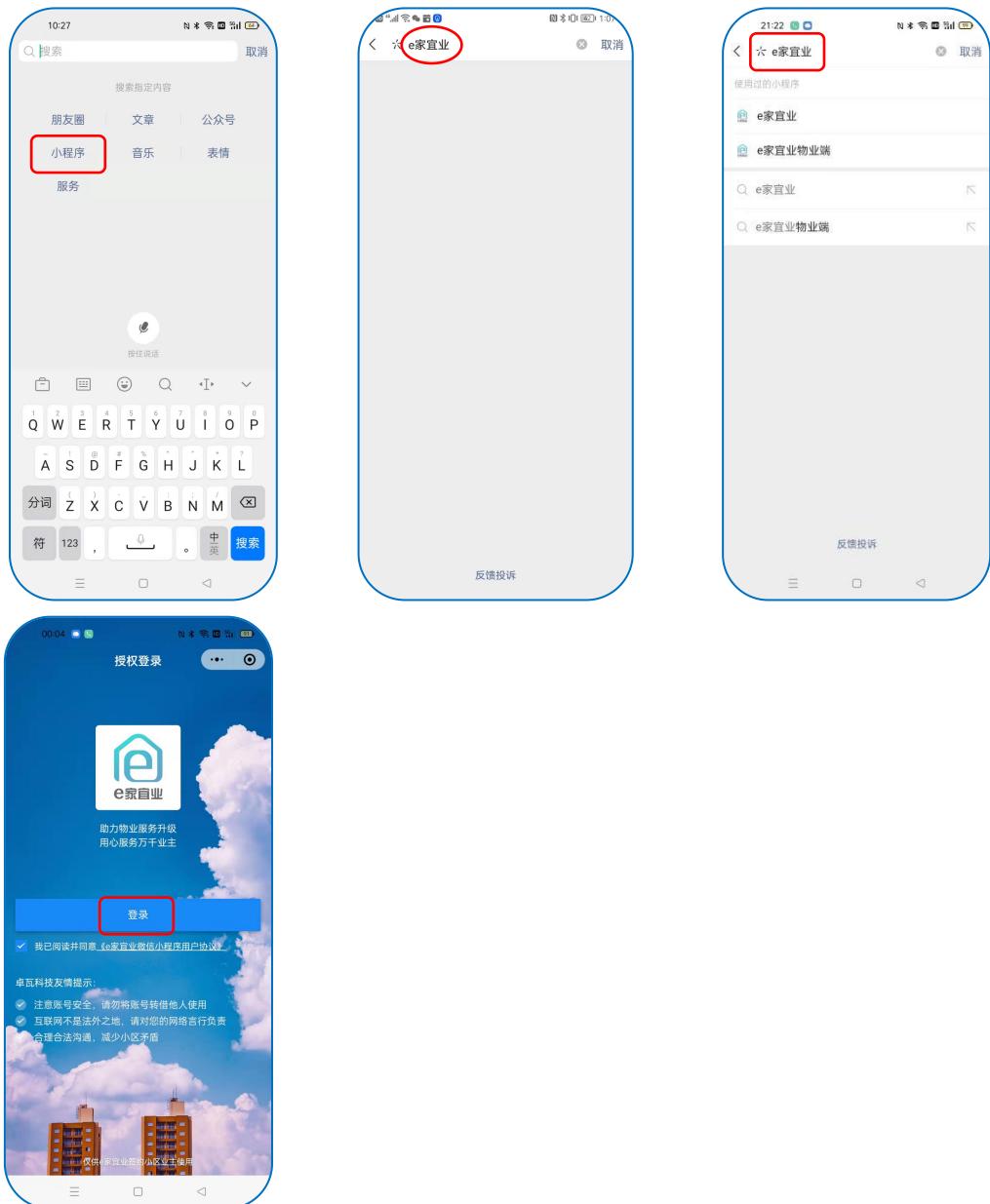


(2) 业主通过扫描由物业公司打印或者宣传海报中的二维码即可获取小程序。



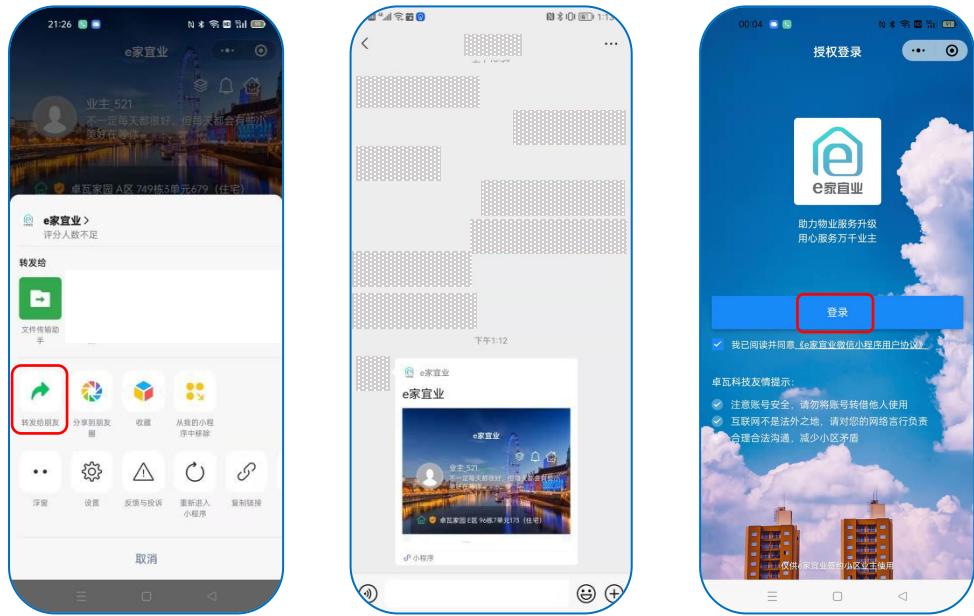
3.2.2. 微信小程序搜索

在微信界面→小程序搜索功能→搜索 e 家宜业→点击「e 家宜业」小程序即可获取小程序。



3.2.3. 微信好友推荐分享

在微信「e 家宜业」小程序界面中点击→转发给朋友→选择朋友→点击「e 家宜业」小程序即可获取小程序。



3.2.4. 小程序添加、分享

(1) 在微信「e 家宜业」小程序界面中点击→→添加到我的小程序/添加到桌面。

(2) 在微信「e 家宜业」小程序界面中点击→→转发给朋友→选择朋友→点击「e 家宜业」小程序即可获取小程序。





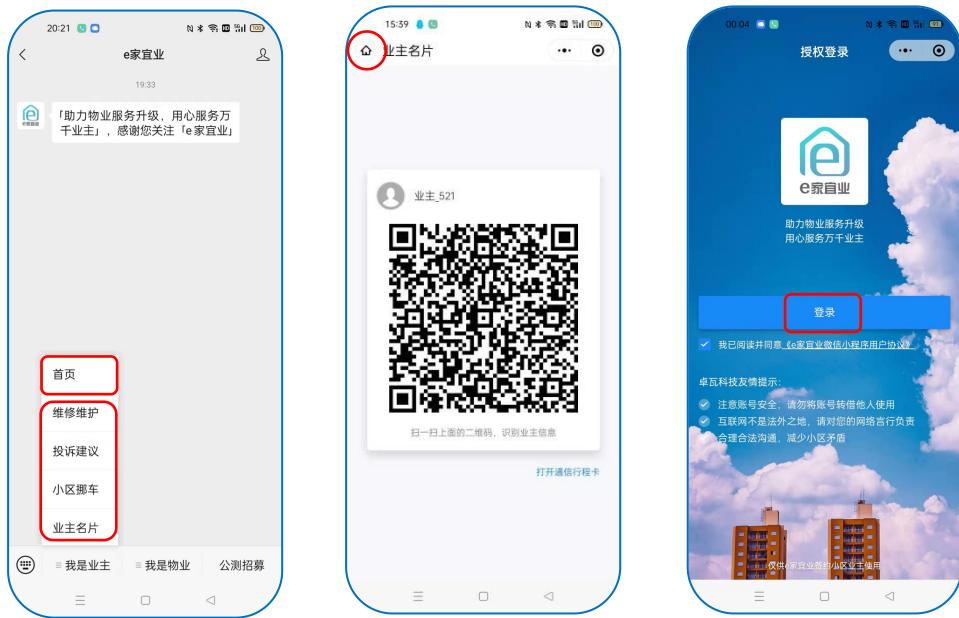
4. 首次使用

首次使用「e 家宜业」小程序的用户需要登录、完善业主信息方可使用。

4.1. 登录

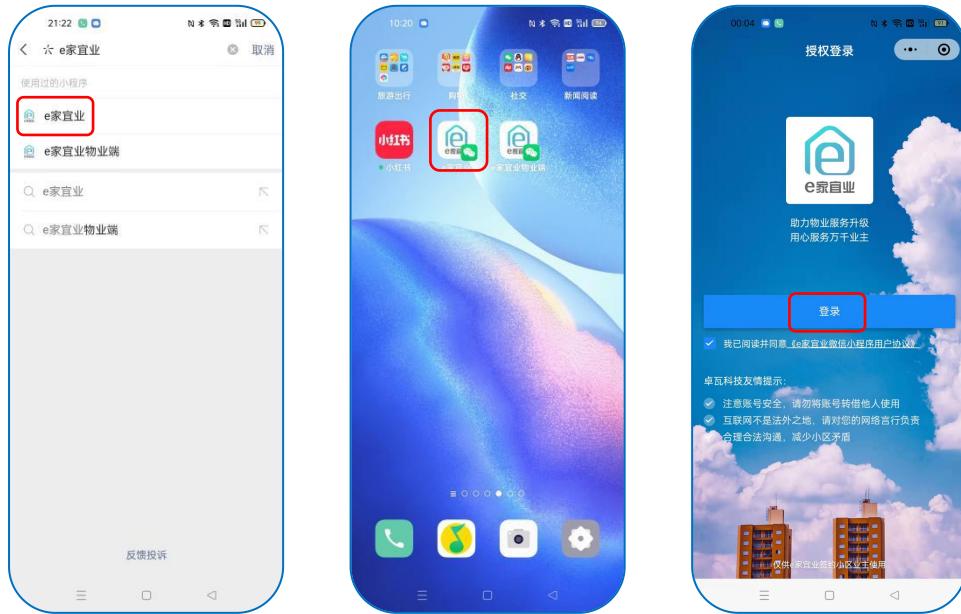
4.1.1. 微信公众号界面登录

进入「e 家宜业」公众号→首页或进入“维修维护、投诉建议、小区挪车、业主名片”任一界面点击  (以“业主名片”为例) →登录。



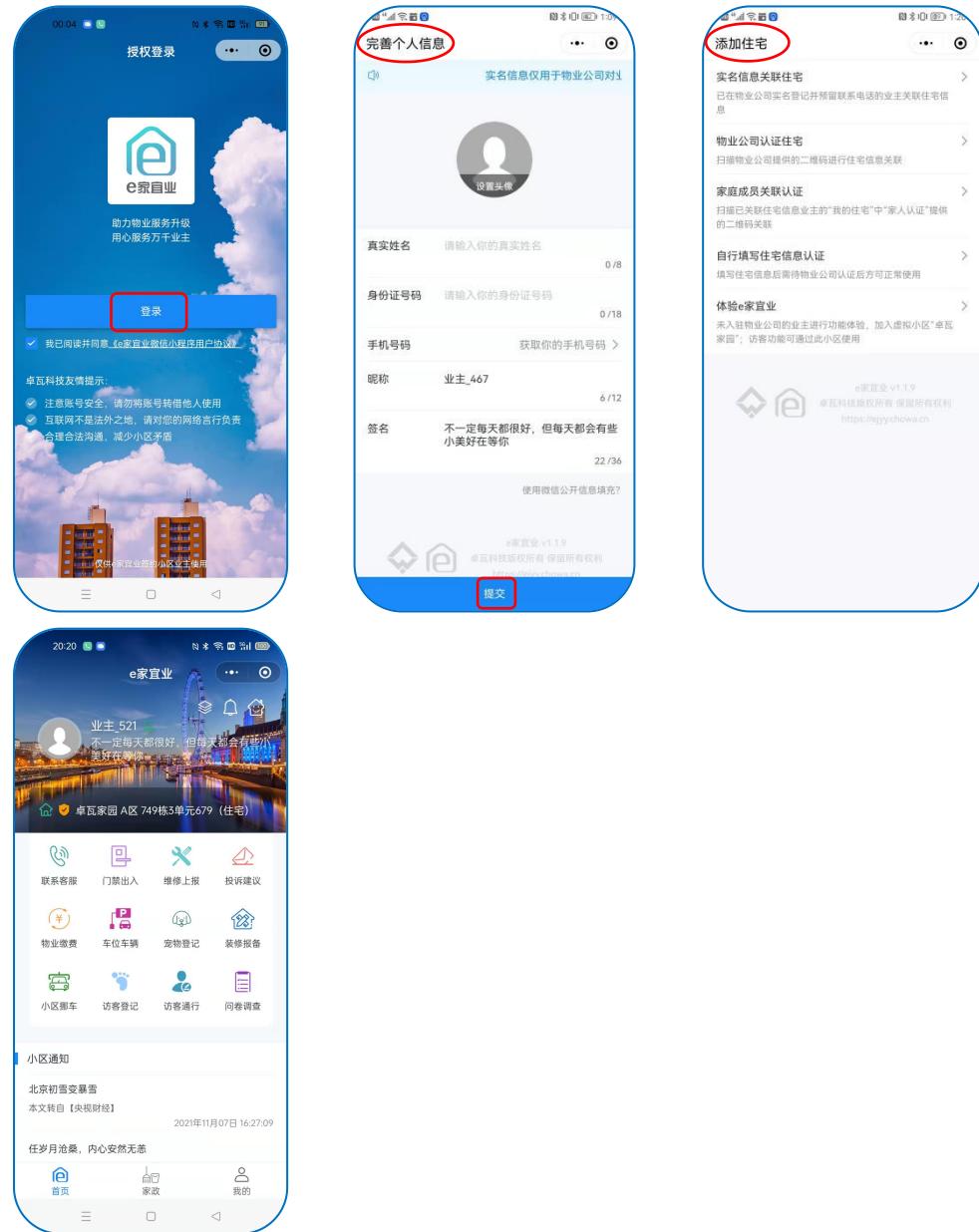
4.1.2. 直接登录小程序

点击「e 家宜业」小程序图标→登录。



4.2. 完善信息

点击“登录”后→即进入「e 家宜业」小程序→完善业主个人信息、实名认证→添加住宅→选择一种关联住宅方式→物业中台审核确认后→住宅认证完成→直接进入业主小程序首页。

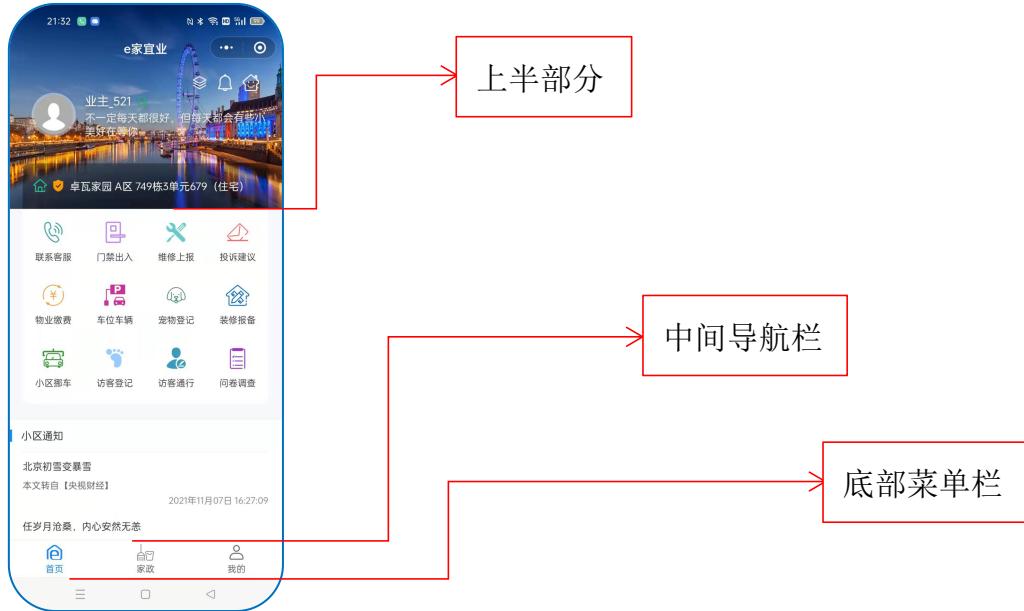


5. 「e 家宜业」业主端小程序主菜单布局

「e 家宜业」业主端小程序主菜单由：“首页、家政、我的”三部分构成，界面布局简洁、清晰、有序、全面，在包含了基础信息和业主使用功能的同时更兼具美观的特点。

6. 首页

首页由：上半部分、中间导航栏、底部菜单栏三部分构成。其中，中间导航栏为主要内容区域。



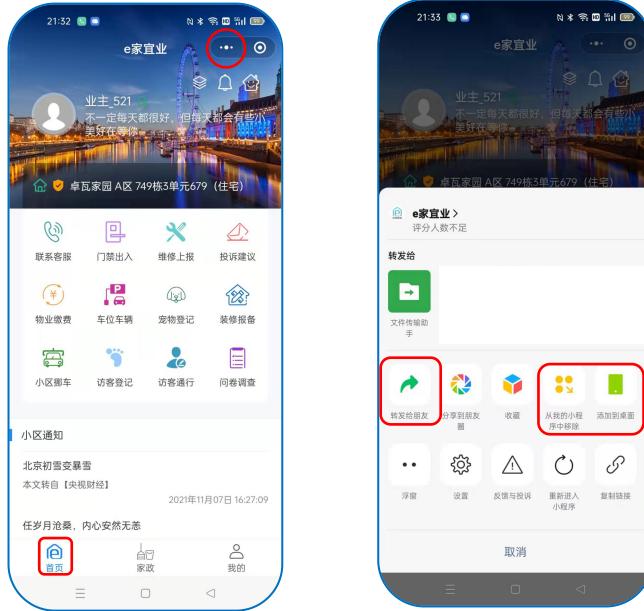
6.1. 上半部分

6.1.1. 业主信息

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 上半部分 → 显示业主名称、房产等信息。

6.1.2. 功能图标按钮

(1) 「e 家宜业」小程序界面 → 首页 → 上半部分 →  可以对小程序分享、添加小程序、添加到桌面、收藏等操作。



(2) 「e 家宜业」业主端小程序界面→首页→上半部分→→关闭小程序序。



(3) 「e 家宜业」业主端小程序界面→首页→上半部分→→查看住宅信息或者添加住宅；添加住宅→选择一种关联住宅的方式→物业中台审核确认后→住宅添加成功。



(4) 「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 上半部分 →  → 查看消息
中心物业公司发送的已读/未读消息。



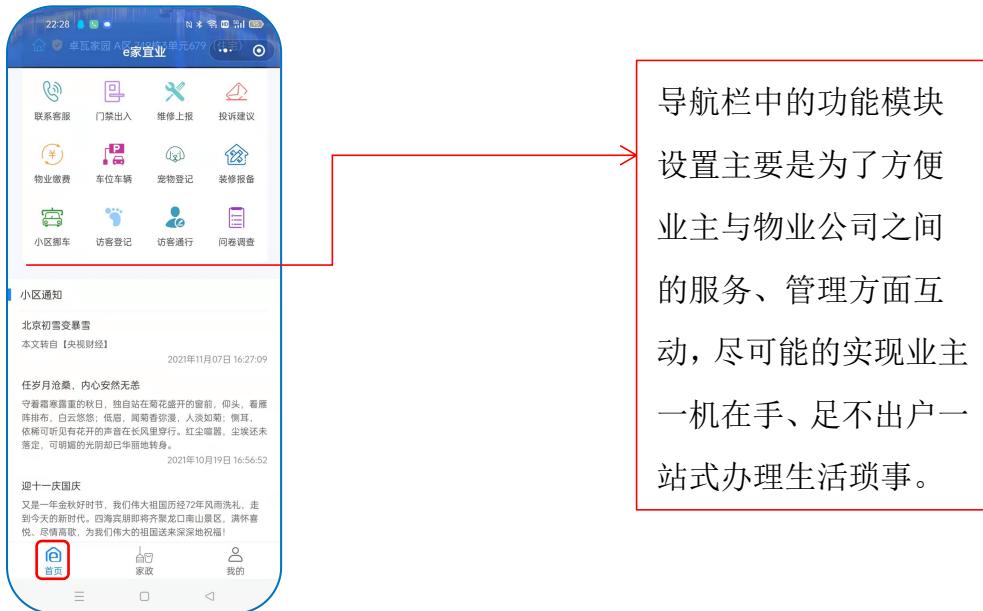
(5) 「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 上半部分 →  → 查看便民信息，并且可以一键拨号，便捷、省时。便民信息由物业公司在中台管理。



6.2. 快捷功能导航

中间导航栏为主要内容区，可以滑动拉伸查看更多内容，主要分为功能区、信息通知统计区，其中信息通知统计区包括：小区通知、疫情数据统计、中台发布的其他信息内容等。

(1) 「e 家宜业」业主端小程序界面→首页→中间导航栏→各功能图标，点击各功能图标可进行相应功能操作。



(2) 「e 家宜业」业主端小程序界面→首页→中间导航栏→小区通知、全国疫情数据、其他。在此处可以查看到物业公司的推送的物业服务类通知，方便

业主不错过邻里“大事小情”；全国疫情状况以链接第三方网站的方式每日更新统计；站内平台还可以设置更多方便业主的消息通知。



6.2.1. 联系客服

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 联系客服 → 点击图标即跳转到手机拨号功能界面 → ，即可拨打客服电话。

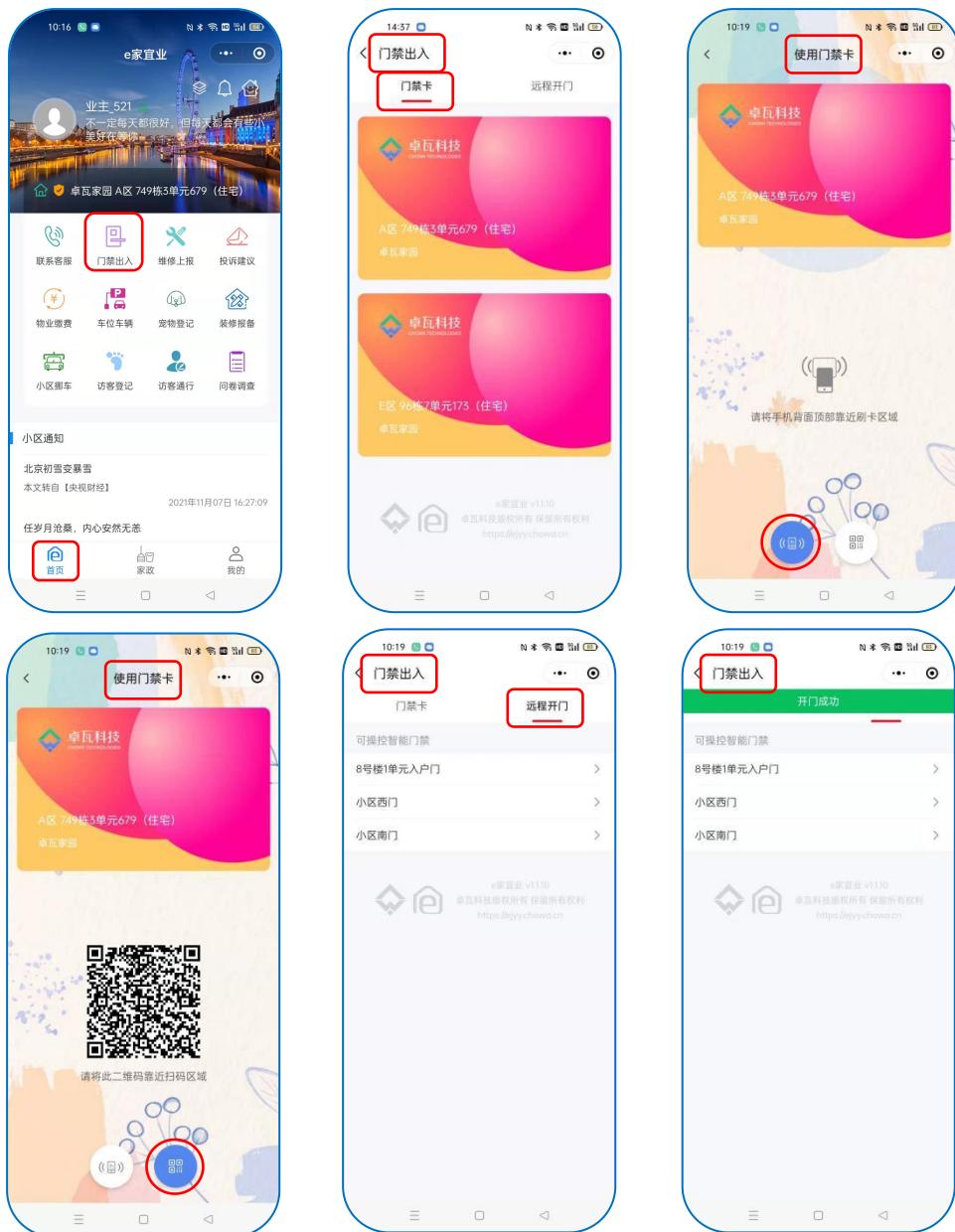


6.2.2. 门禁出入

请注意： 小区部署智能门禁应用，即可实现智能门禁出入、访客通行、远程开门。

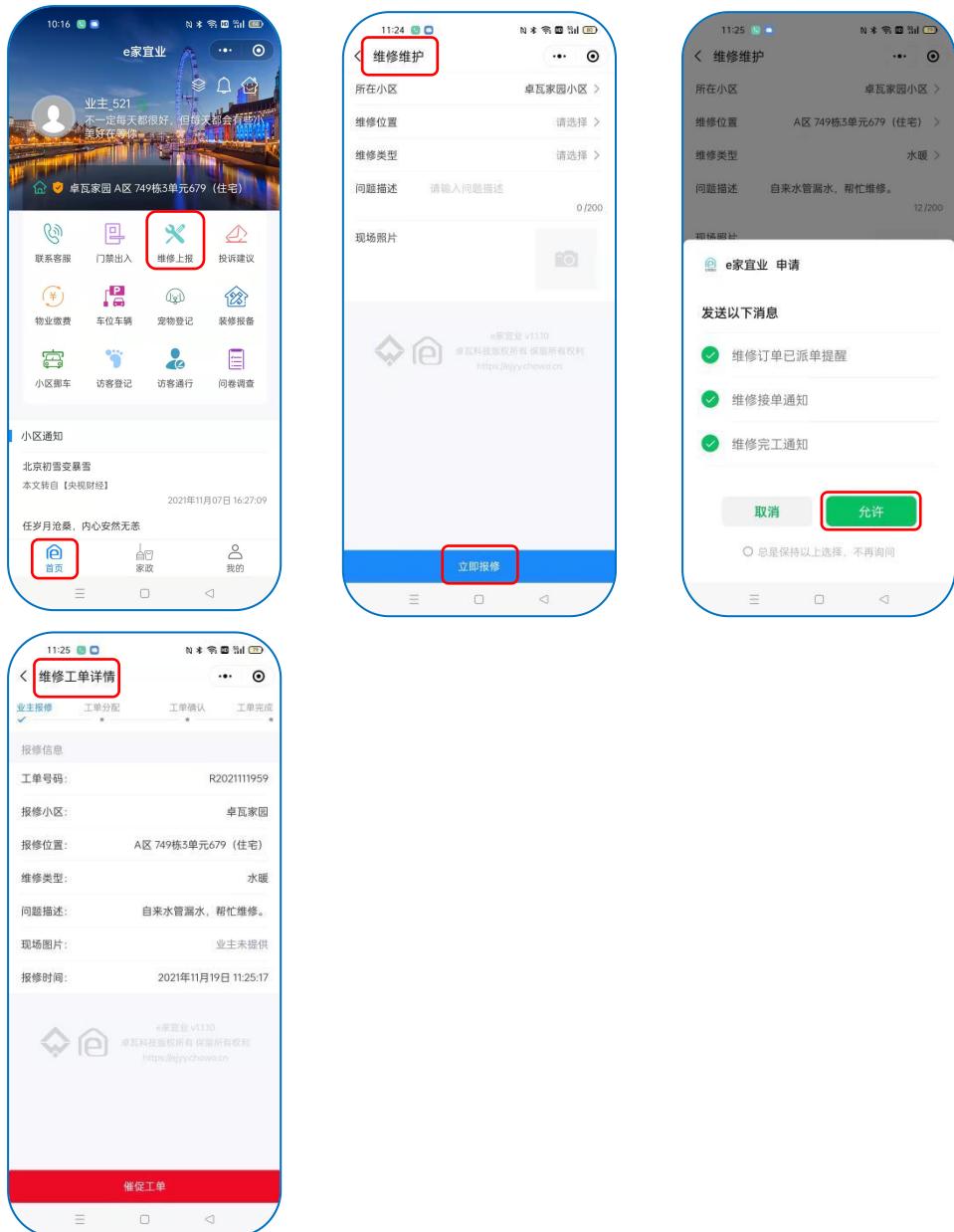
(1) 「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 门禁出入 → 选择门禁卡 → 选择手机 NFC 感应开门或者扫二维码开门，即可开门。

(2) 「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 门禁出入 → 远程开门 → 点击需要开启的门，即可实现远程开门。



6.2.3. 维修上报

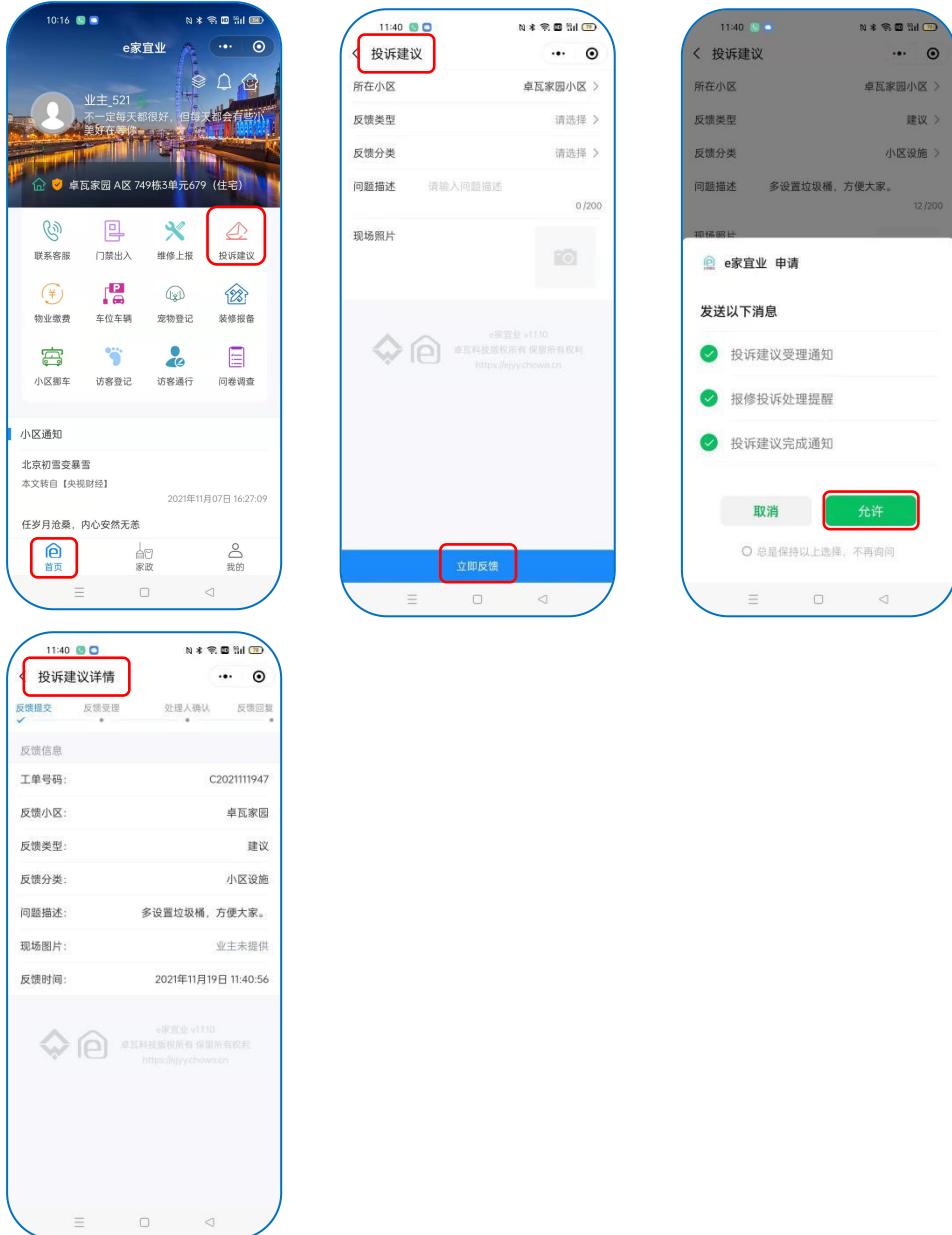
「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 维修维护 → 填写报修信息 → 立即报修 → 选择是否发送通知、提醒 → 报修工单提交完成；可在“我的” → “我的维修”中查看维修工单详情、受理、处理、反馈情况 → 也可以催促工单、评价已完结工单。



6.2.4. 投诉建议

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 投诉建议 → 填写投诉、建议信息 →

立即反馈→选择是否发送通知、提醒→反馈工单提交完成；可在“我的”→“我的投诉”中查看工单详情、受理、处理、反馈情况→也可以对处理完结工单进行评价。



6.2.5. 物业缴费

「e家宜业」业主端小程序界面→首页→物业缴费→**确认并支付**→完成物业缴费；可在“我的”→“我的缴费”中查看已支付订单信息。

请注意：我司不收取任何手续费，费用直接进入物业公司账户，我司只记录

流水日志。



6.2.6. 车位车辆

请注意： 小区部署智能道闸应用,可实现智能车牌录入、智能抬杆、访客通行。

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 车位车辆 → **添加车辆** → 填写车辆信息 → 添加车辆信息 → 添加车辆成，信息同步成功后便可抬杆入场。





6.2.7. 宠物登记

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 宠物登记 → 填写宠物信息 → 如已办理宠物登记证请认真填写详细信息 → 提交 → 宠物登记成功；可在“我的” → “我的宠物”中查看宠物信息、登记宠物接种信息 → 也可注销宠物（系统中宠物状态为注销，不在允许更新其他信息）。



6.2.8. 装修报备

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 装修报备 → 选择要装修报备的房产 → 仔细阅读装修告知书 → 同意后确认 → 提交 → 装修报备成功 → 等待物管人员审核 → 审核通过后方可进行装修；可在“我的” → “我的装修” → 看到装修住宅信息退还装修保证金。

请注意：装修保证金有收取或不收取两种情况。物业公司根据本公司管理需求联系「e 家宜业」工程师对收取装修保证金进行配置，开源服务版自行配置；我司不收取任何手续费，费用直接进入物业公司账户，我司只记录流水日志。



6.2.9. 小区挪车

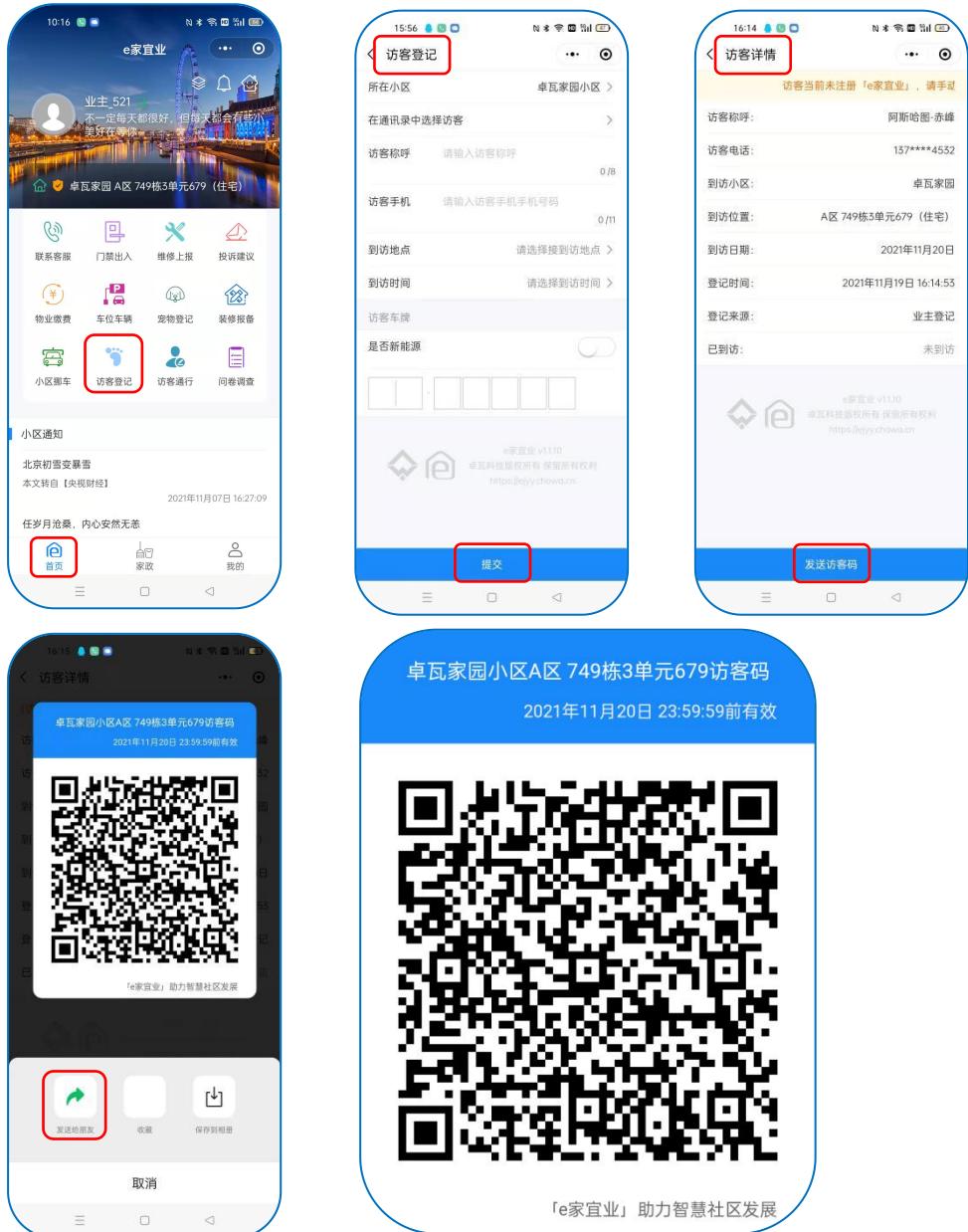
「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 小区挪车 → 填写所需挪车信息 → 立即挪车 → 挪车信息会发送到物业中台，物管人员会及时联系车主并跟进处理；也可在“我的” → “我的挪车” → 看到处理结果。



6.2.10. 访客登记

请注意： 小区部署智能门禁、智能道闸、智能梯控应用, 可实现智能门禁出入、自动识别抬杆、智能梯控。

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 访客登记 → 填写访客信息（可在通讯录中选择访客直接生成访客信息）→ 提交 → 访客详情 → 发送访客码 → 业主凭借此码向门卫、门禁机、道闸机出示即可进入小区；访客也可以关注、认证小程序 → 在“访客通行”中可以查看系统同步的访客二维码；业主在“我的” → “我的访客” → 查看访客详情。



6.2.11. 访客通行

请注意： 小区部署智能门禁、智能道闸、智能梯控应用,可实现智能门禁出入、自动识别抬杆、智能梯控。

「e 家宜业」业主端小程序界面→首页→访客通行→点击业主分享过来的访客信息→向门卫或门禁机、道闸机出示访客二维码，即可获得通行。



6.2.12. 问卷调查

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 首页 → 问卷调查 → 点击问卷 → 选择答案选项 → 提交后可查看到问卷的实时统计情况；也可在“我的” → “我的问卷” → 查看到问卷的实时统计情况。





6.3. 底部菜单栏

底部菜单栏显示：“首页、家政、我的”这三部分，点击相应图标可以进入此部分的界面，对界面内的功能进行操作。



7. 家政

家政功能的设置一是为了为业主提供贴心的便捷服务，二是为了丰富物业企业的服务业态；此处获取商家信息是根据腾讯地图位置搜索，我司并不对商家真

实性做保证。

「e 家宜业」业主端小程序界面→家政→查看家政服务的相关信息→“全部服务、5 公里内”按照条件查找适合自己需要的服务类型。



8. 我的

“我的”主要功能是对业主基础信息的设置与更改，其功能图标按钮与“首页”快捷功能导航中的图标按钮相对应，此处是对业主在“首页”提交的缴费费操作、维修操作、投诉建议、宠物登记、装修报备、挪车请求、访客登记、参与问卷调查的流程节点查看与办结的反馈。

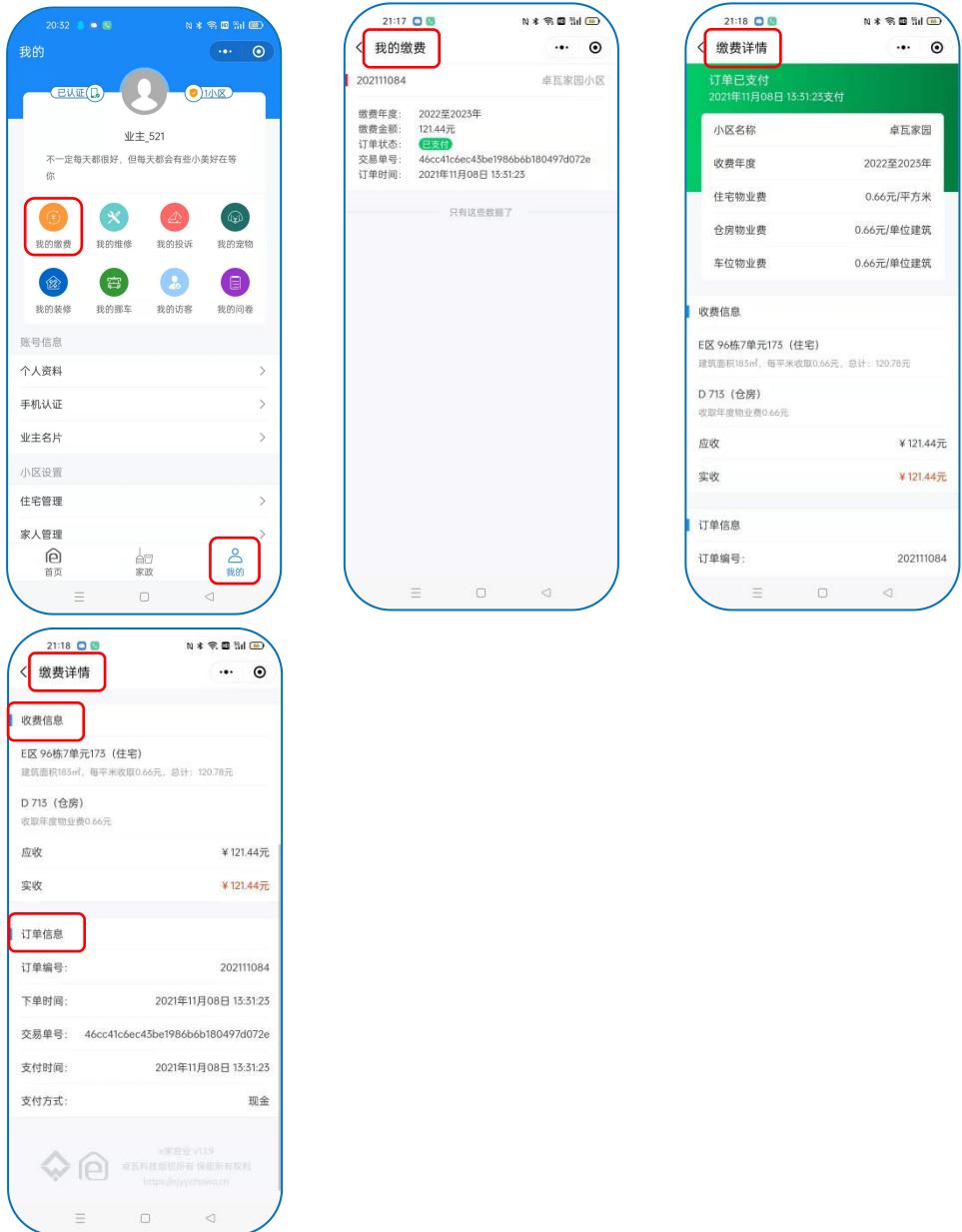


8.1. 各功能图标按钮

“我的”中功能区各项功能对应的是“首页”中的功能，区别是此处对“首页”中功能已提交及执行情况的查询、反馈，形成：业主提报→物业受理→物业办结→业主收悉的流程全闭合机制，以保证物业工作有反馈、有执行、有总结，事事落到实处，件件有踪可寻。

8.1.1. 我的缴费

「e 家宜业」业主端小程序界面→我的→我的缴费→可查看到缴费信息，包括收费信息、订单信息内的详细信息。



8.1.2. 我的维修

「e 家宜业」业主端小程序界面 → 我的 → 我的维修 → 可查看到维修工单信息
→ 评价。

此处可查看工单全流程执行中的每一个环节，每个执行人的执行情况，业主对办结的工单进行评价，促进物业公司提升服务品质。



8.1.3. 我的投诉

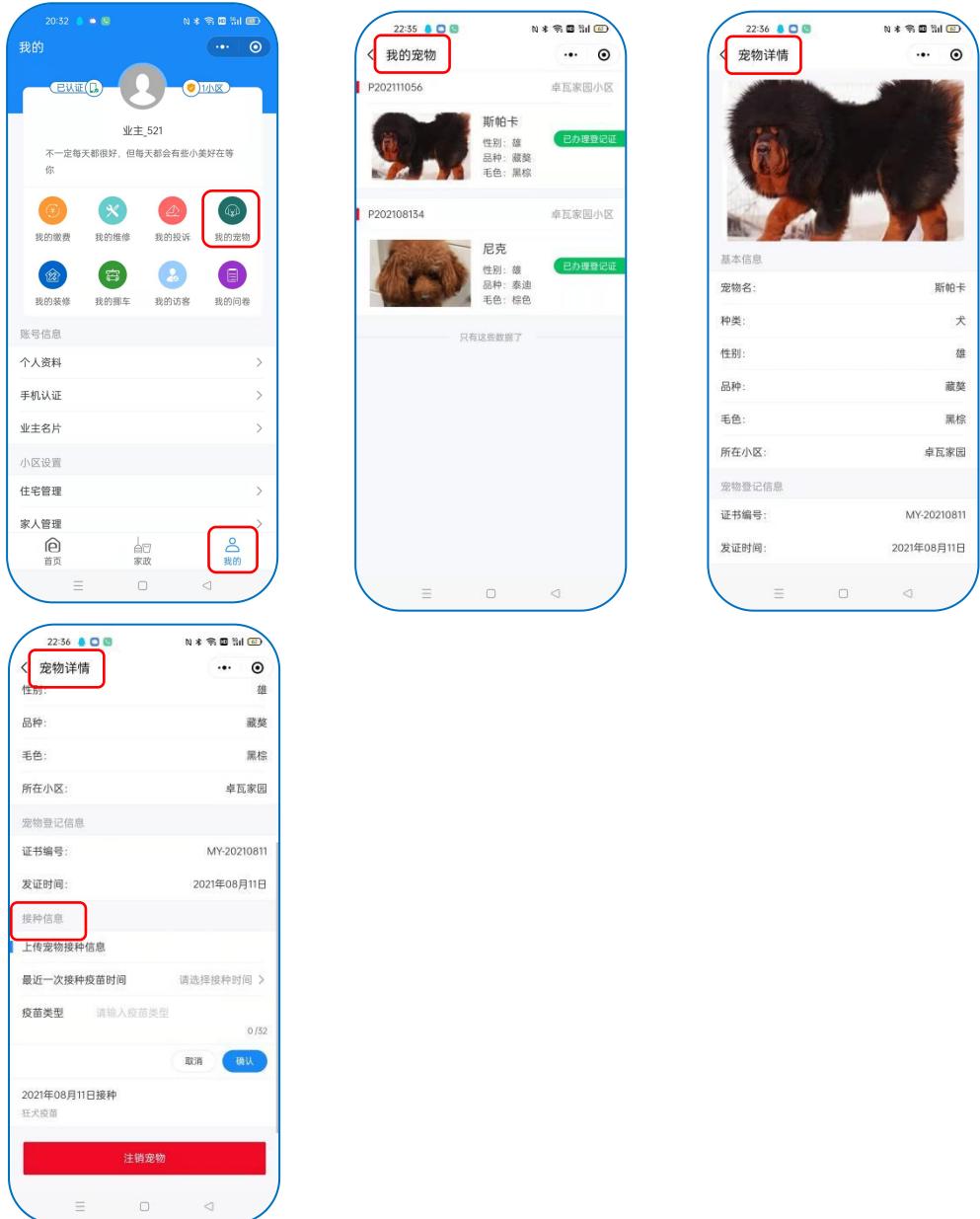
「e 家宜业」业主端小程序界面 → 我的 → 我的投诉 → 可查看到投诉建议详情
→ 评价。

此处可查看到投诉建议工单的每一个环节，每个执行人的执行情况，业主对办结的工单进行评价，以促进物业公司提升服务品质。



8.1.4. 我的宠物

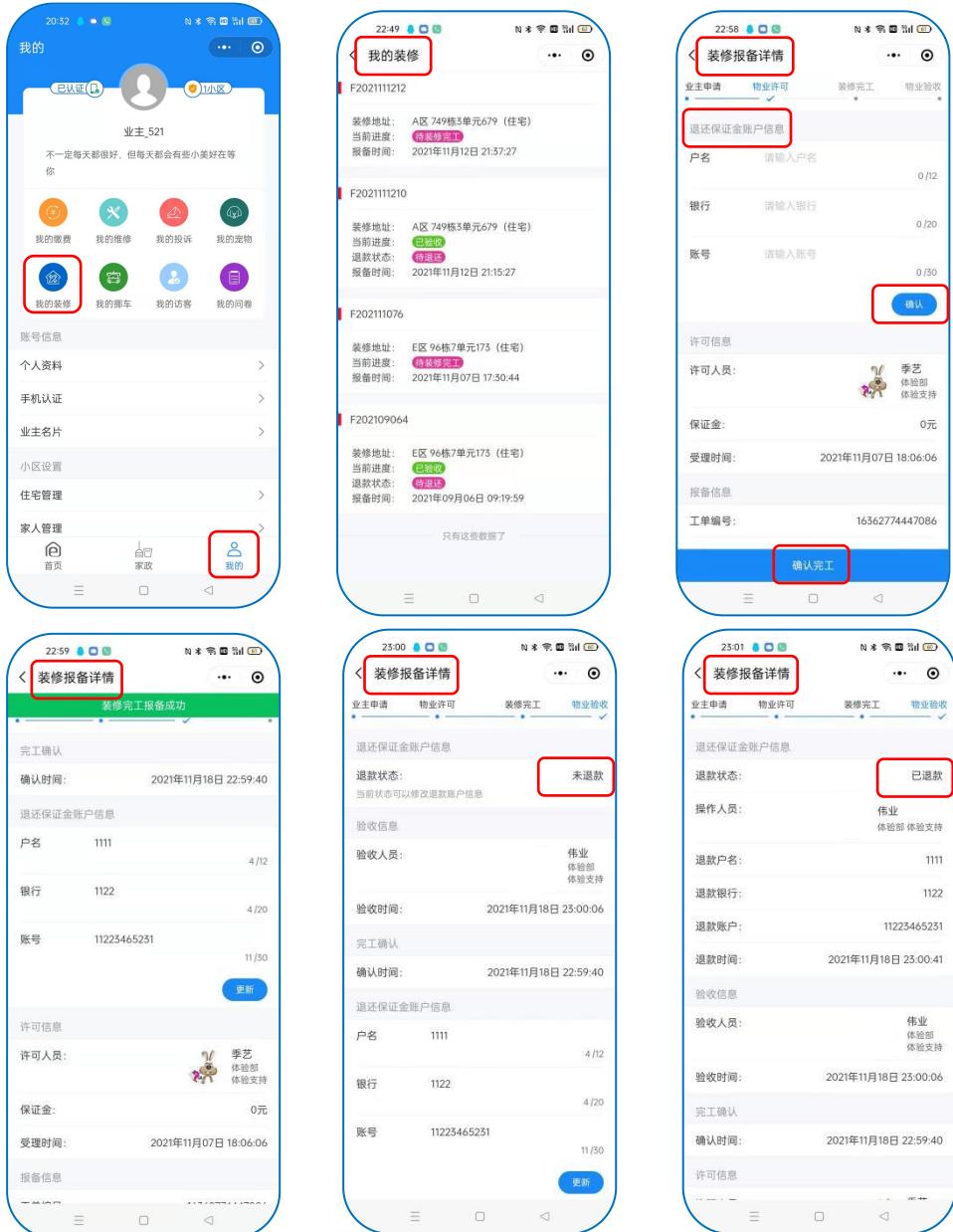
「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 我的宠物 → 可查看到宠物信息 → 接种信息（增加宠物疫苗接种信息）→ 注销宠物（系统中宠物状态为注销，不在允许更新其他信息）。



8.1.5. 我的装修

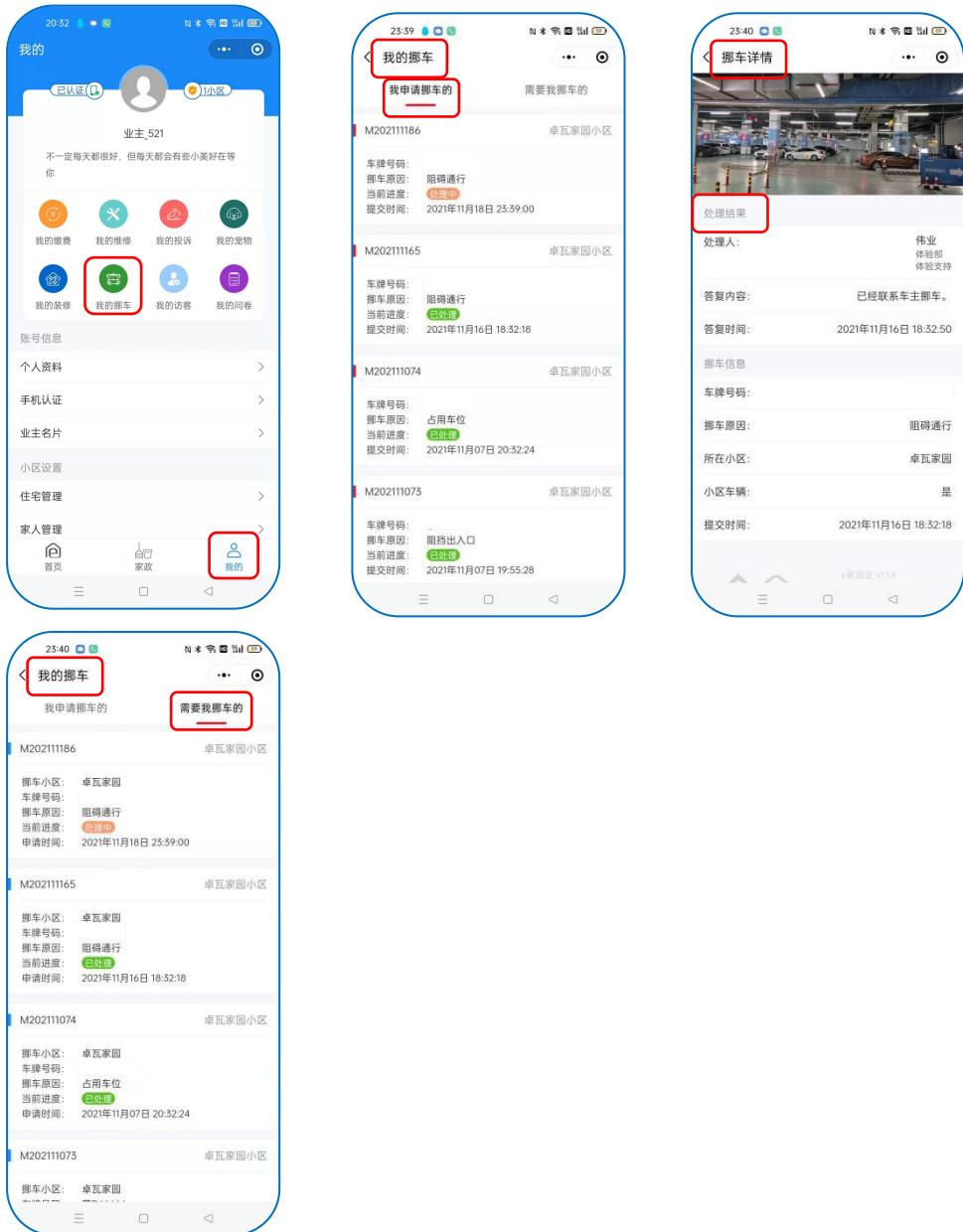
「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 我的装修 → 可查看到装修住宅信息，装修完成后 → 待装修完工工单 → 填写退还保证金账户信息，已填写的在此处可以更改账户 → 确认完工 → 物业人员确认后进行审核 → 验收通过后 → 退款到退还保证金账户。

请注意：装修保证金有收取或不收取两种情况。物业公司可根据本公司管理需求联系「e 家宜业」工程师对收取装修保证金进行配置，开源服务版自行配置。



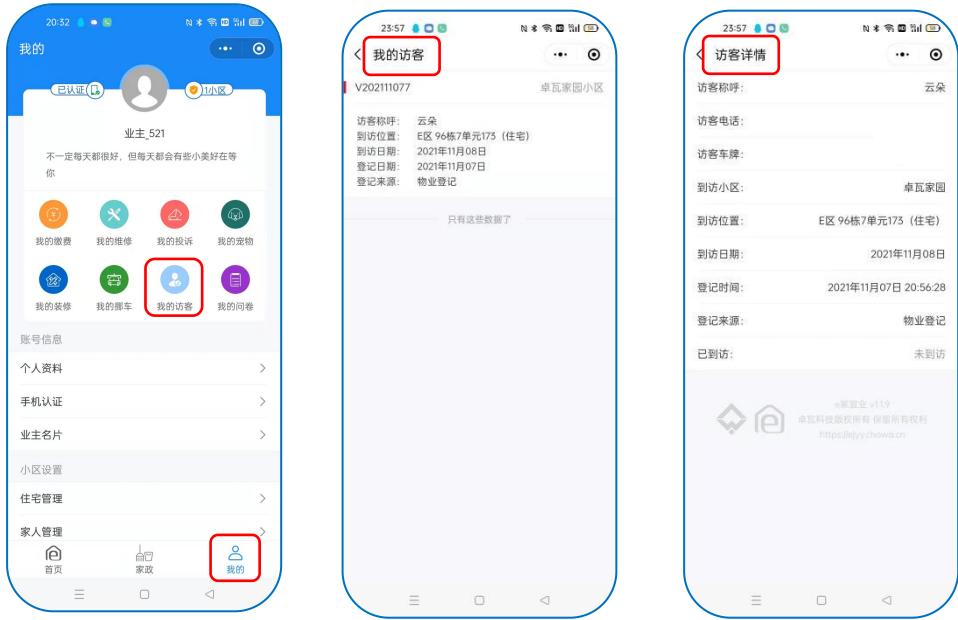
8.1.6. 我的挪车

「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 我的挪车 → 我申请挪车的和需要我挪车的信息，我申请挪车的 → 任一挪车信息 → 查看处理结果。



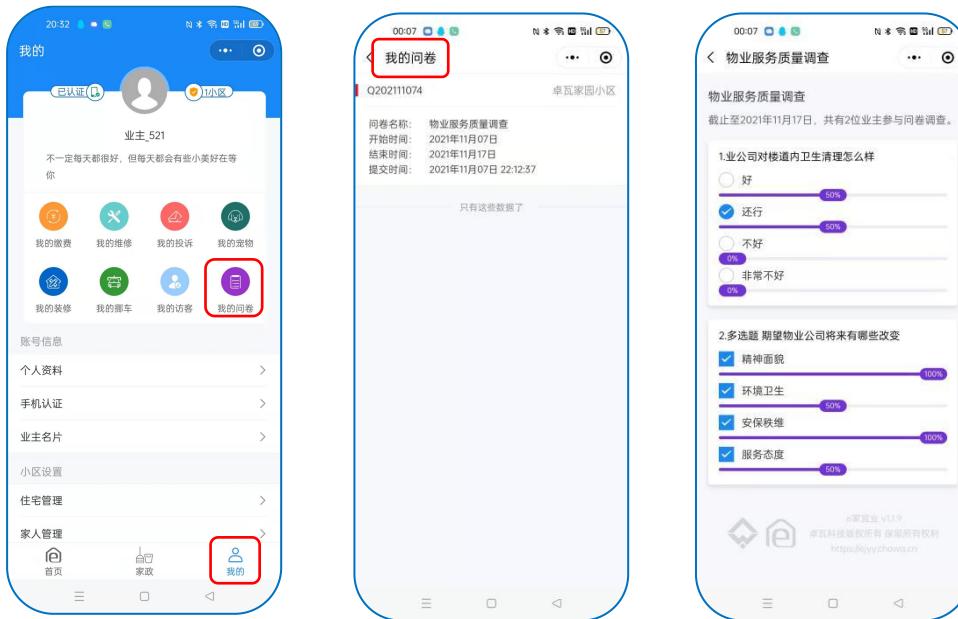
8.1.7. 我的访客

「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 我的访客 → 点击访客信息 → 查看访客详情。



8.1.8. 我的问卷

「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 我的问卷 → 点击问卷信息 → 查看问卷统计详情。



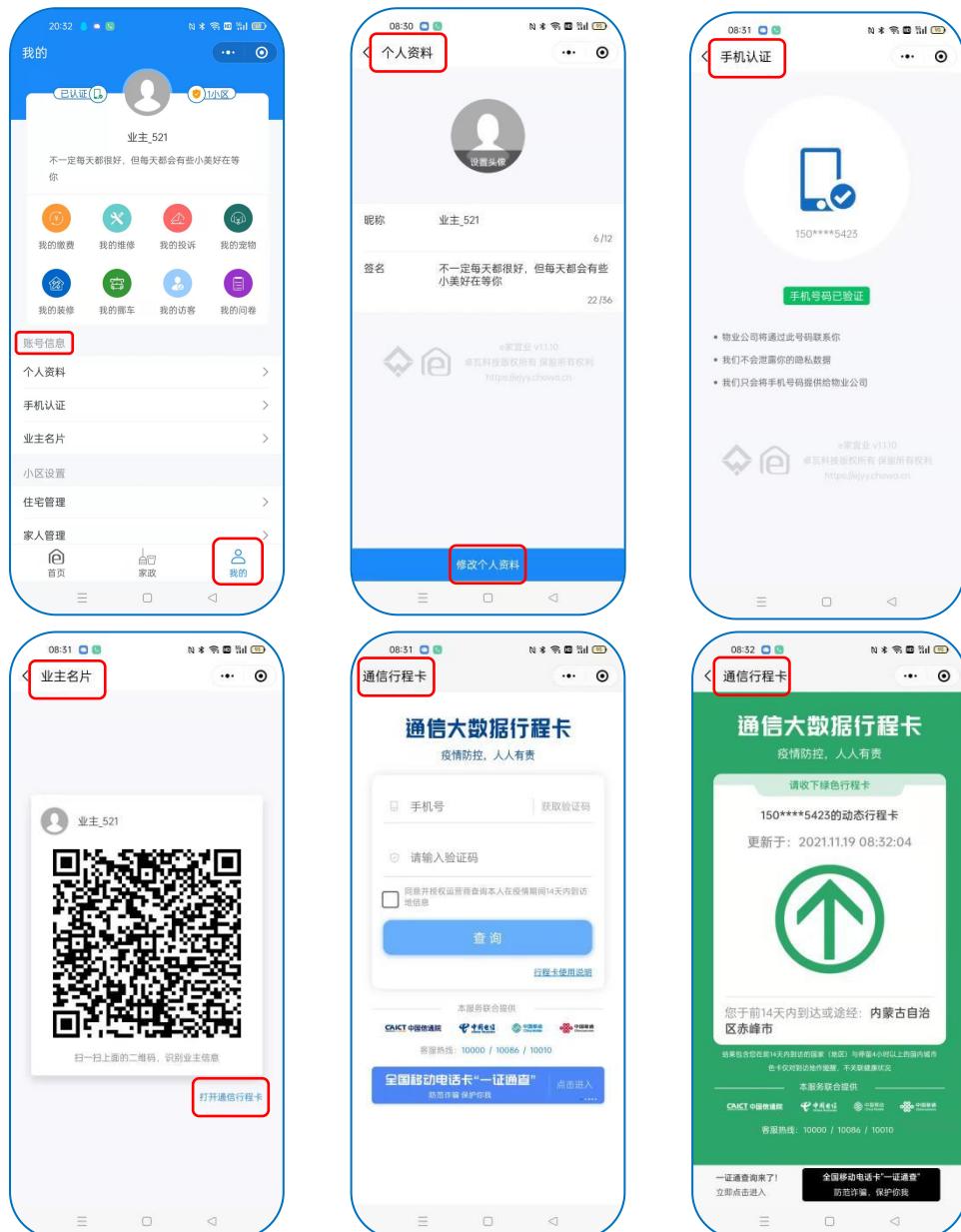
8.2. 账号信息

(1) 「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 账号信息 → 个人资料 → 查看、修改个人资料。

(2) 「e 家宜业」小程序界面→我的→账号信息→手机认证→物业公司通过认证的手机号码与业主联系。

请注意：「e 家宜业」智慧物业平台不会泄露业主隐私数据，只将手机号码提供给物业公司。

(3) 「e 家宜业」小程序界面→我的→账号信息→业主名片→此二维码为业主详细信息，用于业主认证、登记时向物业中台出示扫描使用；点击“打开通信行程卡”→通信大数据行程卡→填写信息→即可出示通信大数据行程卡，方便疫情管控、登记。

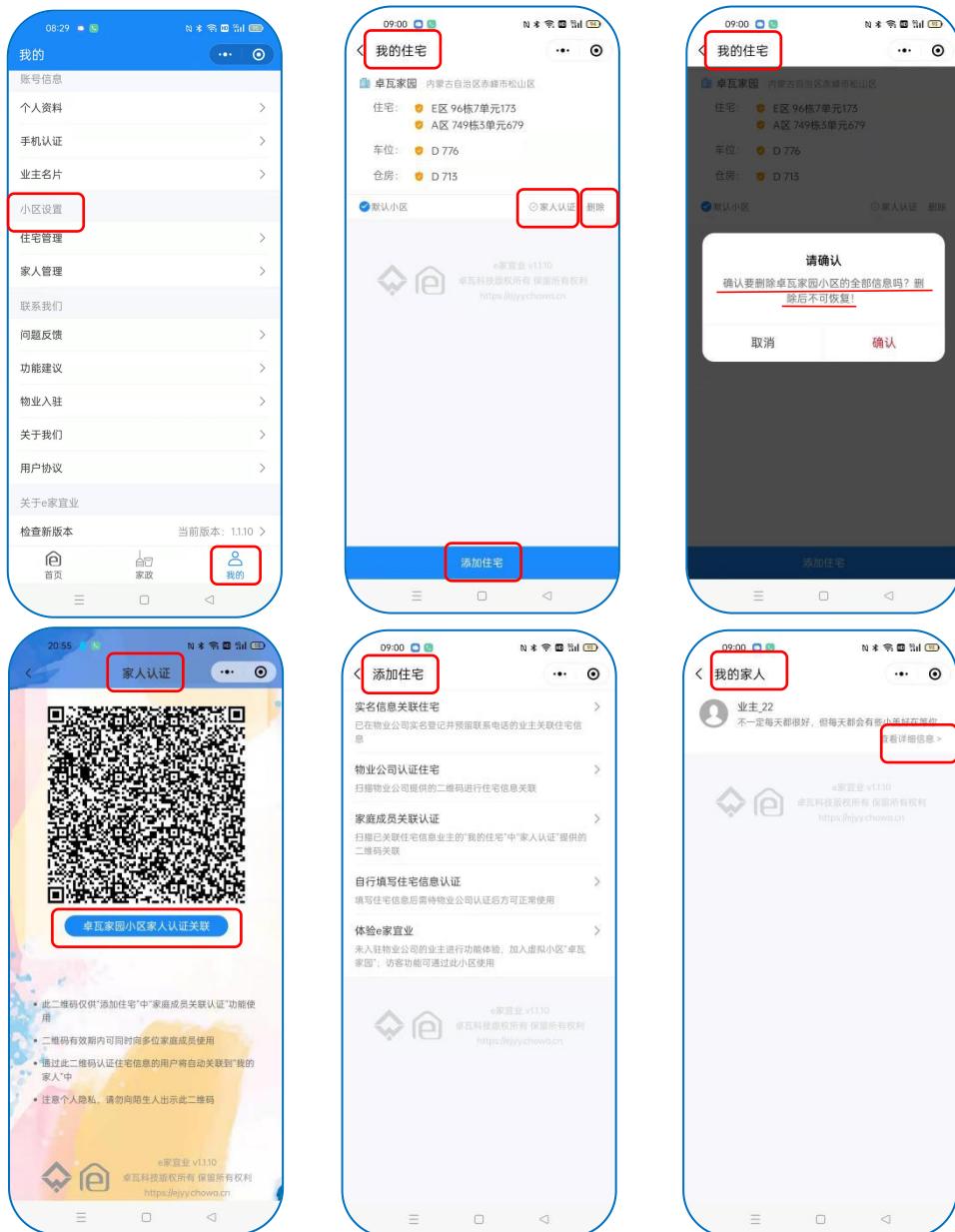


8.2.1. 小区设置

(1) 「e 家宜业」小程序界面→我的→小区设置→住宅管理→查看、家人认证、删除、添加住宅信息。

请注意：家人认证时扫描二维码即可，二维码具有时效性，在有效期内可以同时供多位家人使用，过期后重新刷新即可；通过此二维码认证住宅信息的用户将自动关联到“我的家人”中。

(2) 「e 家宜业」小程序界面→我的→小区设置→家人管理→查看关联的家人详情。





8.2.2. 联系我们

(1) 「e 家宜业」小程序界面→我的→联系我们→问题反馈→填写在使用中遇到的问题进行反馈，本功能每日限用一次。

(2) 「e 家宜业」小程序界面→我的→联系我们→功能建议→填写在使用中遇到的功能问题以及好的改善建议，本功能每日限用一次。

(3) 「e 家宜业」小程序界面→我的→联系我们→物业入住→填写入驻信息→提交申请→等待卓瓦科技审核、联系。

(4) 「e 家宜业」小程序界面→我的→联系我们→关于我们→了解「e 家宜业」的服务理念、服务内容。

(5) 「e 家宜业」小程序界面→我的→联系我们→用户协议→使用前请仔细阅读用户协议中规定的关于本产品服务内容、范围、权益、法规等。



8.2.3. 检查更新

「e 家宜业」小程序界面 → 我的 → 关于 e 家宜业 → 点击产品版本可获取最新版本及版本更新。



9. 重要申明

- (1) 内蒙古卓瓦科技有限公司保留对本说明书中所有内容的最终解释权及修改权。
- (2) 由于随着产品的硬件及软件的不断改进，本说明书会有所更改，恕不另行告知，最终应以最新版的说明书为准。