供热计费管理系统功能设计信息

蓝色部分为二期功能

1. **收费员工作台（收费操作）：**
   1. 用户信息及收缴情况综合查询：用户基础信息、供热状态信息、热计量信息、缴费情况与记录、缴费完成程度、报修与维修记录。

提供自定义组合条件查询，自定义查询页面，历史查询记录等灵活的展示方式；

能够自定义显示预交费用户列表、欠缴用户列表等

* 1. 用户缴费管理：缴费录入、票据开具；
  2. 用户退费查询：退费录入、票据开具与用户确认；
  3. 用户欠费催费管理：催费列表（按缴费时间等维度排序）、用户情况综合查询、催费情况提交；
  4. 工作日志记录到用户日志中：针对一户，进行的工作记录，包括电话记录、上门记录；
  5. 用户票据管理：收据打印（三联复打纸自定义格式，自动生成收据号码，考虑脱机时打印方法）、收据换开发票、发票换开、发票（收据）作废；

1. **收费员工作台（收费员自主管理）：**
   1. 收费员任务管理：任务进度查询汇总、缴费金额任务及完成比例（当期时间的任务）、任务进度排名（与其他收费员比，按完成金额、完成比例排名）
   2. 收费员收费情况查询：日交费明细、交费记录查询（按日期、按区域）、财务收款确认情况查询；
   3. 催费管理：催费任务生成（任务来源1：自动查询去年同月缴费、同月+1月两月的缴费用户，任务来源2：手动查询去年指定日期区间缴费情况）；
   4. 收费员票据管理：票据领用记录查询、交回情况查询、作废票据查询（含以交回票据）、票据报失、票据使用明细查询、底单交回情况查询；
   5. 用户资料变更申请：批量开户、单独开户、用户资料变更、手工添加旧欠，所有操作均需要审核批复；
   6. 用户计费相关变更申请（查询单独或批量用户）：减免（金额或折扣）、暂停用热（费用按照60%收取基础费用，同时关阀或强制供热温度，只在本收费年度内生效）、面积变更、费率变更、退费、计费方式变更，所有的操作均需审核批复；
   7. 起诉用户情况明细；
2. **空**
3. **空**
4. **收费管理：**
5. 收费员任务管理：年度任务下达、年度任务完成情况查询、任务完成情况汇总；每个收费员可以属于多个项目，任务分配是，任务单位是户；
6. 欠费催交任务管理：任务下达年度任务下达、年度任务完成情况查询、年度任务完成情况汇总；每个收费员可以属于多个项目，任务分配是，任务单位是户；
7. 收费员任务（当年缴费、欠费催交）变更：可以选择未收费的户，将其指定给其他收费员进行收费（可随时更改指定人员，并记录更改次数）；
8. 指定时间的缴费金额任务：指定时间（按时间区间、整月、整周）对项目下达任务金额（参考金额来源：去年截止到任务截止日期本项目收费金额×系数（手工输入默认：110%）-今年已完成数，此公式显示在界面上）；
9. 收费员任务完成情况查询：单独收费员任务情况明细（包括收费任务、欠费催交任务、缴费金额任务）、项目任务情况明细、任务进度查询、任务汇总、任务进度排名（与其他收费员比，按完成金额、完成比例排名）
10. 用户资料变更申请：批量开户、单独开户、用户资料变更，所有操作均需要审核批复；
11. 用户计费相关变更申请（查询单独或批量用户）：减免（金额或折扣）、暂停用热（费用按照60%收取基础费用，同时关阀或强制供热温度，只在本收费年度内生效）、面积变更、费率变更、退费、计费方式变更，所有的操作均需审核批复；
12. 起诉：查询用户信息，生成起诉记录，同时在用户备注中，加入起诉记录，败诉记录，胜诉后录入判决结果，回款时产生收款记录；
13. 收费年度：生成收费年度、查询历史收费年度、收费年度情况汇总、管理（修改）收费年度预设时间；

收费年度冻结需要进一步确认冻结状态

1. 优惠设定：优惠条件设定与管理（预交、提前缴费等）；
2. 欠费管理：欠费名单、申请延缴、下达催费任务、强制供热状态处理；
3. 复合审批：用户资料变更复合、用户管理操作审批、退费与减免审批、延缴审批
4. 变更日志：日志查询、导出
5. 热计量：自动抄表接口设定、手动抄表、批量抄表导入；
6. **报修管理：**

6.1 报修录入：录入报修信息，将客户的报修要求录入，并指派给相应班组

6.2 维修派单：由班组管理员查询自己班组的任务，同时将相应任务指派给维修员，在指派时可以打印维修工单，同时班组管理员可以处理任何工单，比如确认维修完成，维修失败，延期，备注等，可以查询所有本组工单的状态和完成情况，审核本组维修员工单完成情况

6.3 工单确认：维修员维修完成，或出现问题后，可以进行一些操作：

6.3.1 确认完成：维修完毕后，确认维修完成，填写完成时所需要的信息，如：

维修现场客户确认人、联系方式、故障原因、解决方法、处理完成时间、同时录入保存原始的有客户签字的原始文档

6.3.2 维修延期：维修过程中，如遇客户无法联系、客户不配合、物业不配合、需其他单位配合、无配件、无法修复等原因，不能及时完成维修时，需要进行维修延期操作

6.3.3 维修日志：在维修过程中，每次进行维修工作时，均需建立维修日志，如实记录维修工作情况

1. **报表管理：**

7.1 常用报表预置（根据甲方提供的模板进行定制）

1. **财务管理（关于凭证的详细信息，参见2013-08-15-财务需求-凭证及凭证生成方式明细说明.docx文件）**

8.1 凭证查询与管理：未导出凭证明细、查询凭证、日（或指定条件查询）凭证明细（显示明显时，底部要有汇总笔数与金额）、凭证汇总（按时段汇总、按付款类型汇总或指定条件汇总）、凭证导出（导出成财务软件指定格式的CSV文件须甲方提供文件格式，同时将已导出的凭证进行标记为已导出）

8.2 付款款项确认：新建一个银行入账凭证，记录银行、凭证号及流水号，同时查询与该凭证相对应的缴款记录，进行标记，完成到款确认

8.3 应收账款凭证生成，提供一个界面（按钮），允许财务具有权限的人，手工生成当月应收凭证，如果当月没有点击此按钮，在当月最后一天自动生成该凭证，供暖期间每个月一张，共5张。供热期间，每个月，由总营收/5期，生成当月应收凭证，最后一期（3月），应收凭证款项，为当前总应收减去前四期应收总和。

8.4 收据查询：收据开出明细，收据记录查询

8.5 发票管理：空白发票入库、发票分发、发票开票记录查询、发票使用情况查询、发票丢失（作废）确认、换票（重开）记录查询；

财务用报表和查询，由财务确认

1. **基础管理：**

9.1 用户与权限管理：添加（批量）用户、用户信息录入及修改、用户密码重置、用户权限分配与修改、用户组管理；

用户权限按照客户要求进行分级，权限分离以需要进一步讨论，同时可以考虑使用U盾进行登录认证；

9.2 系统日志管理：用户更改日志、系统操作日志、以及其他自动生成的业务日志管理；

9.3 区域设置与管理：添加区域，设置区域班组、部门等

9.4 数据备份与还原，数据库使用情况、系统使用情况监控；

**10、系统初始化：历史数据处理，包括历史数据导入，历史帐期生成等初始化处理（须进一部与客户讨论，以手工操作为主）。**

其他：热计量：

1、对住户：预交60%基础费+40%计量调节费=100%预交（按面积计算），供热结束后，按照通断法数-基础数，如果为负数，需要进行退费

2、对公户：预交60%基础费（按面积计算），供热结束后，按用热量×费率，补收费用

**11、其他说明：**

收据：（要财务给样式）

收据是直接打印在空白纸上，自动生成收据号。

收据开具：

1. 缴费时开具
2. 补开

发票：（财务要给样票）

财务录入空白票据（编号段）

将发票（号段）分发给相应人员。

开出发票有两种方式：

1. 缴费时开具
2. 用收据换开

发票抬头：手工输入（默认是用户地址）

如果为收据换发票，要将原收据号打印到发票上

发票换开，主要为变更抬头，将原发票号打印到发票上

发票作废(直接在数据库中标注)