
合同附件 1：系统开发需求清单

1 开发项目背景

建筑施工方（施工企业）在地产开发项目交付后会进入合同质保期（3-4 年），在此期间，施工企业需负责质保范围内事项进行维修。

一般处理流程为：

- 1) 由业主向物业公司或者原开发商提出维修需求
- 2) 物业/开发商甄别维修任务属实后向施工企业反馈（文字、视频、照片等）
- 3) 施工企业维修部确认维修任务是否在质保范围，通知原项目建设负责人在现场核实，并安排原劳务队伍进行维修。若原劳务无法维修，由维修部提出维修方案，经内部审批通过后安排劳务团队维修，由物业确认验收，维保流程完结。为提升业务流程效率及实现维修流程可追踪，现通过信息化技术，将线下流程转至线上，工单化处理。

2 微信小程序

2.1 登录

小程序采用登录，登录按角色分成客户登录和维修人员登录。

客户使用后台分配的用户名和密码进行登录。登录成功后提示客户进行微信授权，若客户允许授权，则获取微信绑定的手机号，如果手机号和后台维护的手机号一致，绑定客户微信，后续可直接微信访问，不在输入密码登录。

客户忘记密码，可通过手机号重新设置新密码。





维修人员使用访问后台管理系统的账号进行登录。

2.2 首页

用户登录后，进入小程序首页。首页会显示客户信息，已提交的报备的状态和数量，菜单，客服，设置，退出。

客服：小程序客服功能，客户管理人员沟通；

菜单：有提交问题，我的报备，我的消息；

设置：点击设置进入信息修改界面，可以修改名字、联系人、联系方式、登录名、手机号、登录密码；

退出：点击退出按钮后，跳回到登录页面。

手机号修改：修改手机号时，输入新的手机号，并获取短信验证码，

校验成功后，方可修改。

登录密码修改：修改密码时，需先校验旧密码。

2.3 提交报备

提交报备时，客户选择项目，选择问题类型，填写问题描述，上传现场照（可以拍照，或选择相册里图片），上传附件。

填写完后，提交给维修人员就行处理。提交成功的报备，可在我的报备中查看处理进度。

2.4 我的报备

查看客户提交的所有报备信息，跟踪问题处理进度，根据问题状态进行相对应的处理。

报备查询按照处理状态来筛选，报备状态有：待确认->待维修->待验收->已完成。



待确认：客户提交报备后，等待维修人员进行确认。维修人员未确认之前可以取消报备。取消报备时需要填写取消原因。

待维修：报备确认后,状态变成待维修，客户可以看到维修方案以及指派的维修人员信息。

待验收：维修人员提交完成申请，状态变成待验收。客户可进行验收操作，查看维修结果，标记验收通过或者不通过。不通过则退回待维修状态，重新维修。

已完成：客户验收通过后，报备状态为已完成。

2.5 我的消息

显示系统发送的消息，例如问题处理进度通知消息。

客户也可以通过小程序模板消息来接受系统发送的消息。

2.6 工作台

维修人员和审批人员使用后台管理账号登录小程序，登录后进入到工作台页面。可查看当前登录用户的信息、我的待办和报备管理、退出。

2.7 报备管理

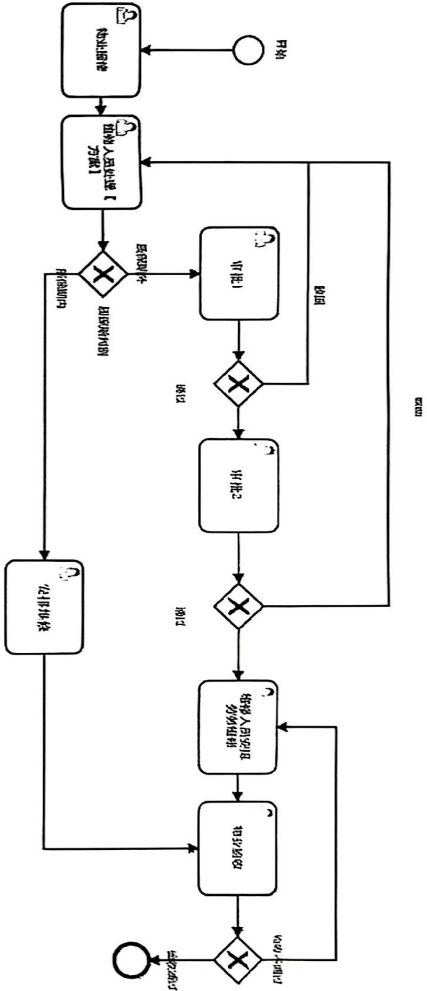
报备管理显示客户提交的问题，按状态分类显示。状态有：待确认->待维修->待验收->已完成。

待确认：维修人员对客户提交的问题进行确认，确认时要先判断是否在质保期内，填写维修方案。

维修人员提交方案时，可以将多个问题合并在一起，填写一个方案，提交审批。

质保期内的报备可以直接指派劳务班组。不是，则需要提交上级审核。

审批驳回后，退回到维修人员，维修人员重新编辑后再提交审批。具体的审批流程如下：



若维修人员退回客户提交的问题，退回后，客户重新编辑后，可再次提交确认。

待维修：劳务班组维修完成后，需告知维修人员，并由维修人员提交完成照片，并标记报修已维修。

待验收：等待客户验收，客户验收不通过，退回待维修状态，重新维修。客户长时间未确认验收，维修人员可以关单，关单可以批量进行。关单后，状态变更为已完成。

已完成：查看已完成的报修。

2.8 我的待办

上级查看待审批的报修，并进行审批。一级审批完成后提交到二级审批。驳回后，转到维修人员重新填写维修方案。

维修人员处理被驳回的报修，修改后重新提交。

3 后台管理系统

3.1 小区管理

管理小区的信息，小区名称、城市、地址





3.2 客户管理

管理物业公司/开发商的名称、联系方式、类型、关联小区等信息。
给每个客户分配登录账号、手机号和初始密码。

后台管理员可以设置客户状态禁用，禁用的客户无法登录小程序。

3.3 项目管理

管理维护项目的信息，录入项目名、建设日期（从开始到结束），质保期（从开始到结束），填写项目经理姓名和联系方式，项目地址。

项目录入完后，按照条件筛选所有的项目信息。

3.4 部门管理

管理维护部门信息。

3.5 员工管理

管理员工信息，录入员工用户名、姓名、所属部门以及手机号。
可以禁用员工，已禁用的员工无法登录后台。

3.6 劳务班组

管理维护劳务班组，信息有联系人、电话和人员名单。

3.7 报备管理

同小程序报备管理。

3.8 我的待办

同小程序我的待办

3.9 消息推送

报备状态变更时，系统向客户推送提醒消息。

3.10 审批流程配置

配置报备二级审批的节点的审批人。

3.11 统计分析

统计纬度有：按照年月统计报备数量、按照项目统计报备数量、按照

报备状态统计报备数量、按照客户统计报备数量。

统计结果为柱状图、趋势图。

统计结果可以导出 Excel。

3.12 权限管理

添加管理角色，为每个角色设置不同的权限。

为每个角色设置数据权限，该角色可以查看全部权限/本部门权限/本

人权限。

为每个角色分配员工。

系统分配的角色有：

序号	角色名称	功能模块
1	系统管理员	系统中所有模块
2	物业公司	项目管理、物价公司管理、流程管理（我的申请、我的待办、我的已办）、维修工单管理、消息中心
3	维修人员	工单管理（维修进度反馈）、流程管理（我的申请、我的待办、我的已办）、消息中心
4	质安部	项目管理、物价公司管理、流程管理（我的申请、我的待办、我的已办）、维修工单管理、消息中心
5	项目经理	项目管理、待办、我的已办）、维修工单管理、消息中心
6	主管副总裁	项目管理、物价公司管理、流程管理（我的申请、我的待办、我的已办）、维修工单管理、消息中心、劳务队伍管理

4 超级管理员

4.1 建筑商管理

超级管理员登录后台系统，才出现该菜单。录入新的建筑商信息和手机号，并开通登录后台的账号和初始密码。开通好的账号和初始密码可通过短信发送到手机上。

合同附件 2: 系统开发计划及关键节点

合同签订起算	提交内容
6 个工作日左右	完成小程序原型和后台管理系统静态页面，并确认完毕 完成接口和数据库设计，并确认完毕
7 个工作日	完成后台部门管理、员工管理、登录、角色管理、权限分配、客户管理、项目管理、劳务班组管理 完成小程序登录、首页、提交报备、工作台、我的报备
10 个工作日	完成后台报备管理、报备审批、审批节点配置、我的待办、消息推送 完成小程序工作台、报备管理、我的待办、我的消息
6 个工作日	完成后台统计分析管理 已开发完成的功能完成内部测试
6 个工作日	提交线上体验版，修改反馈问题



合同附件 3: 系统开发费用明细

	功能	工作日	费用
微信小程序	界面风格设计	15	15000
	登录、首页、提交报备、我的报备、我的消息、工作台、报备管理、我的待办		
后台	客户管理、项目管理、小区管理、劳务班组管理	2	2000
	报备管理、报备审批、审批节点配置、我的待办、消息推送	10	10000
	统计分析	4	4000
	部门管理、员工管理、登录、角色管理、权限分配	3	3000
	建筑商管理	1	1000
合计		35	35000