

“雷赛云”微信端，作为“洁之云”保洁系统在微信平台的功能延伸，能够顺应用户使用习惯的变化，借助微信轻松、亲切、便捷的新媒介为用户提供工资查询、投诉咨询、绩效考核等服务，打破了用户获取信息的系统限制

# 保洁微信公众号

## —— “雷赛云”

# 需求说明书

V1.0-2018.9

Nicholas Shan

---

# 保洁微信公众号

## —— “雷赛云”

# 需求规格说明书

V1.0-2018.9

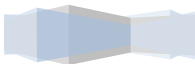
状态：	文件标签：	需求文档、物业清洁、环卫
<input checked="" type="checkbox"/> 草稿	版本：	2018 ( 1.0 )
<input type="checkbox"/> 修改中	作者：	Nicholas Shan
<input type="checkbox"/> 定稿	日期：	2018-09



# 编辑历史

文件名称：				
保洁微信公众号——“雷赛云”需求规格说明书				
文件说明：				
编辑历史：				
编辑时间	版本	作者	编辑内容	标记
2018.09.06	Build 1	Nicholas Shan	建立文档	正常

深圳市雷赛信息科技有限公司保密文件，请勿外传



目录

1 引言.....5

1.1 项目背景.....5

1.2 编写目的.....6

1.3 定义术语.....6

1.4 编写对象.....7

1.5 参考资料.....7

2 需求概述.....8

2.1 产品需求目标.....8

2.2 产品功能清单.....0

2.3 用户角色权限.....2

3 功能性需求.....0

3.1 首关页面相关交互.....0

3.1.1 用户关注公众号.....0

3.1.2 用户点击底栏菜单.....1

3.2 通知推送相关交互.....3

3.2.1 用户接收最新推送内容.....3

3.2.2 用户查看历史推送消息.....4

3.2.3 用户接收即时通知消息.....5

3.3 个人信息相关交互.....7

3.3.1 用户绑定手机号.....7

3.3.2 用户修改手机号.....9

3.3.3 用户解绑手机号.....10

3.4 绩效薪酬相关交互.....12

3.4.1 用户查看上月工资单.....12

3.4.2 用户查看上月绩效评分.....13

3.4.3 用户查看工位清洁评分.....14

3.4.4 （待定）用户查询岗位考核标准.....15

3.4.5 （待定）用户查看年度薪资基数.....16

3.5 投诉处理相关交互.....17

3.5.1 用户发起投诉并填写申请.....17

3.5.2 用户对投诉信息反馈意见.....19



3.5.3 用户标注和分派投诉任务 ..... 21

3.5.4 用户验证和处理投诉信息 ..... 24

3.6 工作上报相关交互 ..... 26

3.6.1 用户上报保洁工作成果 ..... 26

3.6.2 用户上报整改工作结果 ..... 28

3.6.3 用户上报稽查任务结果 ..... 30

3.6.4 （待定）用户接受稽查任务并执行 ..... 32

3.7 考勤登记相关交互 ..... 33

3.7.1 用户完成常规工作考勤 ..... 33

3.7.2 （待定）用户补录工作考勤记录 ..... 34

3.8 行政办事相关交互 ..... 36

3.8.1 用户查询行政申请记录 ..... 36

3.8.2 用户发起行政办事申请 ..... 37

3.8.3 （待定）用户审批和执行办事流程 ..... 38

4 非功能性需求 ..... 39

4.1 支持唤起清洁云 APP ..... 39

4.1.1 打开菜单“清洁云 APP”唤起 ..... 39

4.1.2 点击指定页面顶栏按钮后唤起 ..... 39

4.2 待补充 ..... 40

5 重点需求说明及潜在风险 ..... 41

5.1 投诉处理流程的说明及潜在风险 ..... 41

5.1.1 流程梳理 ..... 41

5.1.2 潜在风险 ..... 41

5.2 信息绑定流程的变更影响及应对措施 ..... 41

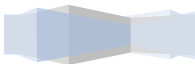
5.3 页面样式的变更影响及应对措施 ..... 41

6 附录 ..... 42

6.1 角色权限列表 ..... 42

6.2 产品功能列表 ..... 42

6.3 需求书简洁版 ..... 42



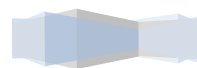
# 1 引言

## 1.1 项目背景

“微信”作为“腾讯”公司推出的移动互联网时代“拳头型”社交产品，凭借着优异的用户体验、免费的商业模式，短短几年多时间，“俘获了”近 8 亿智能手机用户。“微信”支持视频、图文、语音沟通，极大地方便了人们的生活。

近几年，“微信”不断对企业应用场景的深入探究，先后研发出“企业微信”、“微信企业号”、“企业支付”等功能，为企业日常业务提供便利。越来越多的企业选择打通“微信”与自身业务系统。

“雷赛云”微信公众号，作为“清洁云 APP”保洁系统在微信平台的功能延伸，能够顺应用户使用习惯的变化，借助微信轻松、亲切、便捷的新媒介为用户提供工资查询、投诉咨询、绩效考核等服务，打破了用户获取信息的系统限制，同时以自然语言交互方式增强了客户体验，有效提升服务创新能力。



## 1.2 编写目的

“雷赛云”保洁微信公众号是基于腾讯微信平台的企业级轻 OA，与“洁之云”保洁 APP 相辅相成，切入到保洁项目运营流程中，实现了保洁人员薪酬结算、绩效考核、工位登记等功能。我们希望通过这篇文档，达到以下目的：

- 梳理微信平台的功能需求和实现目的；
- 整理公众号页面交互流程；
- 记录并解决用户可能会遇到的操作问题；

## 1.3 定义术语

**洁之云**：全称“洁之云”信息系管理平台，是一款基于 H5 框架的企业保洁信息 SAAS 服务平台，可以实现保洁人员管理、项目管理、工位排班管理等功能。

**工作流**：完成一项保洁工作所需经过的流程，包括发起人、中间审批人、最终审批人、审批节点以及结束点。

**表单**：收集保洁数据的 H5 录入页面，有通用的页面样式。

**报表**：汇总保洁数据的表格，通常由查询框、明细行和汇总行构成。



## 1.4 编写对象

“雷赛云需求规格说明书”为以下人员编写：

- 项目组决策领导和相关评审人员；
- 雷赛云微信端项目执行人员,包括产品、开发、测试及运维人员；

## 1.5 参考资料

[1]匿名.《关于微信银行微信开发需求说明书》, 百度文库

[2]匿名.《客户投诉反馈流程图》, 百度文库

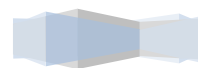




## 2 需求概述

### 2.1 产品需求目标

通过“雷赛云微信公众号”实现用户以菜单选项获取所需服务，对注册绑定微信号的员工提供个人信息查询、工资查询、绩效标准查询等服务；对非注册类用户提供投诉建议、会员注册等服务。



## 2.2 产品功能清单

功能大类	功能名称	功能说明	执行角色	备注
会员管理	登录页面	根据不同的角色权限，展现不同的功能模块	未登录	
	注册会员	同其他应用的会员注册功能	未登录	要求提供手机号，员工编号，以及绑定验证码
	打开 APP	通过 H5+APP 联动互调技术，实现 APP 唤起	所有人员	
行政查询	入职申请查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的入职申请信息	组长及以上	1、行政查询页面顶端放置 APP 跳转功能条， IOS 与 Android 需要分别开发 2、所有申请信息通过搭搭云 REST-API 获取， 亦或从数据库获取 3，微信端只能查看近期的信息，完整信息需要 登录 APP 查看
	离职申请查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的离职申请信息	组长及以上	
	转正申请查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的转正申请信息	组长及以上	
	加班申请查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的加班申请信息	所有人员	
	请假申请查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的请假申请信息	所有人员	
物料查询	物料申购查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的物料申购信息	组长及以上	
	物料认领查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的物料认领信息	组长及以上	
	物料核销查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的物料核销信息	组长及以上	
	物料登记查询	查看近 30 天的搭搭云 APP 端的物料登记信息	组长及以上	
薪酬查询	当月工资查询	查看最近一个月份的工资明细	所有人员	

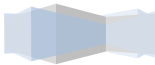
	薪酬基数查询	查看当前执行的工资基数信息，包括社保缴费比例等。	所有人员	
	历史工资查询	根据不同的筛选条件，查看工资明细	所有人员	
绩效查询	岗位绩效查询	查看所在岗位的绩效考核标准	所有人员	
	工位职责查询	查看所负责工位的清洁考核标准	清洁员	
	绩效分数查询	查看最近一个月的绩效分数和明细信息	所有人员	
投诉处理	工作签到登记	通过微信扫一扫，登记工位信息	所有人员	通过 EIP,扫描二维码，自动记录时间、地点、项目和员工信息
	员工考勤记录	查看近 30 天的考勤记录	所有人员	将绑定员工 ID 和微信 ID
	投诉查询	一期确定可执行的少流量的现场管理方式，二期为员工完成定时任务后，将现场结果拍照上传（流量费 / 流程复杂度？）	督察，项目经理	
	投诉受理	保洁公司收到物业投诉后，安排相关人员处理，处理完成后，处罚直接计入工资结算	督察，项目经理	
	结果登记	主管定时进行现场巡检，并将巡检结果上传	督察，项目经理	管理人员可及时查看巡检评价及存在问题 4、见附表（洗手间）
通知提醒	消息提醒	各类申请、审核消息的提醒，通过普通消息来发布	所有人员	接到搭搭云的审批消息，将自动在微信公众号，向指定用户发送消息提醒。
	重大通知	重要事项，将通过微信公众号统一发送	所有人员	



2.3 用户角色权限

版本/权限		总经办-管理员	项目经理	项目主管	项目清洁岗	人力资源部-人力经理	人力资源部-人力专员	财务部-财务经理	财务部-财务专员	稽查部-现场经理	稽查部-外部稽查	采购部-采购经理	采购部-采购专员	市场部-市场经理	市场部-市场人员
会员管理	登录页面	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	注册会员	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	打开 APP	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
行政查询	入职申请查询	√	√	√		√	√								
	离职申请查询	√	√	√		√	√								
	转正申请查询	√	√	√	√	√	√								
	加班申请查询	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	请假申请查询	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
物料查询	物料申购查询	√	√	√								√	√		
	物料认领查询	√	√	√								√	√		
	物料核销查询	√	√	√								√	√		
	物料登记查询	√	√	√								√	√		

薪酬查询	当月工资查询	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	薪酬基数查询	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	历史工资查询	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
绩效查询	岗位绩效查询	√	√	√	√	√	√			√	√				
	工位职责查询	√	√	√	√	√	√			√	√				
	绩效分数查询	√	√	√	√	√	√			√	√				
	员工绩效打分	√	√	√		√				√	√				
投诉处理	工作签到登记	√	√	√	√										
	员工考勤记录	√	√	√	√										
	投诉查询	√								√	√				
	投诉受理	√								√	√				
	结果登记	√								√	√				
通知提醒	消息提醒	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	重大通知	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√



## 3 功能性需求

### 3.1 首关页面相关交互

#### 3.1.1 用户关注公众号

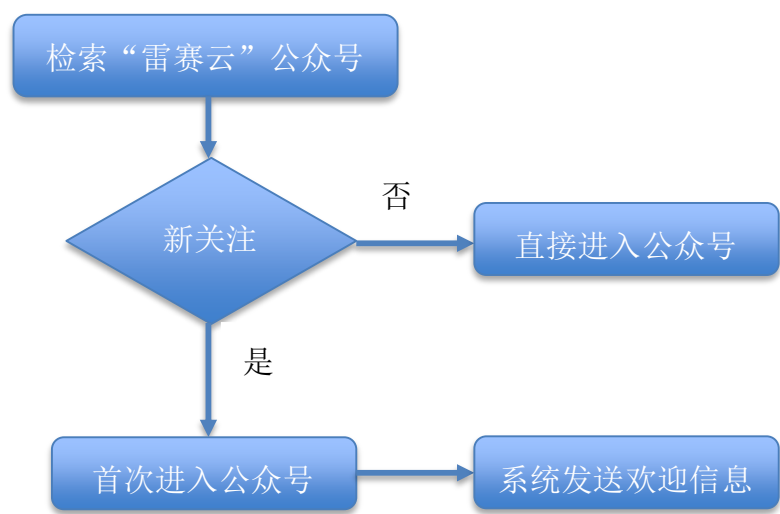
##### 3.1.1.1 用例概述

业务描述	用户关注公众号后进入聊天页面，系统自动发送欢迎信息
参与角色	微信用户
前置条件	用户新关注“雷赛云”公众号；
后置条件	用户点击欢迎信息，进入帮助文档；
其他说明	

##### 3.1.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	用户取关公众号后，再次添加关注，也算作新关注；

3.1.1.3 操作流程



3.1.1.4 设计原型

3.1.2 用户点击底栏菜单

3.1.2.1 用例概述

业务描述	用户通过公众号进入常用的业务模块
参与角色	公众号用户
前置条件	用户已关注 “雷赛云” 公众号；公众号开启自定义菜单功能
后置条件	用户点选底部菜单，跳转至各自的 H5 页面；H5 页面域名均已经过 ICP 备案；
其他说明	

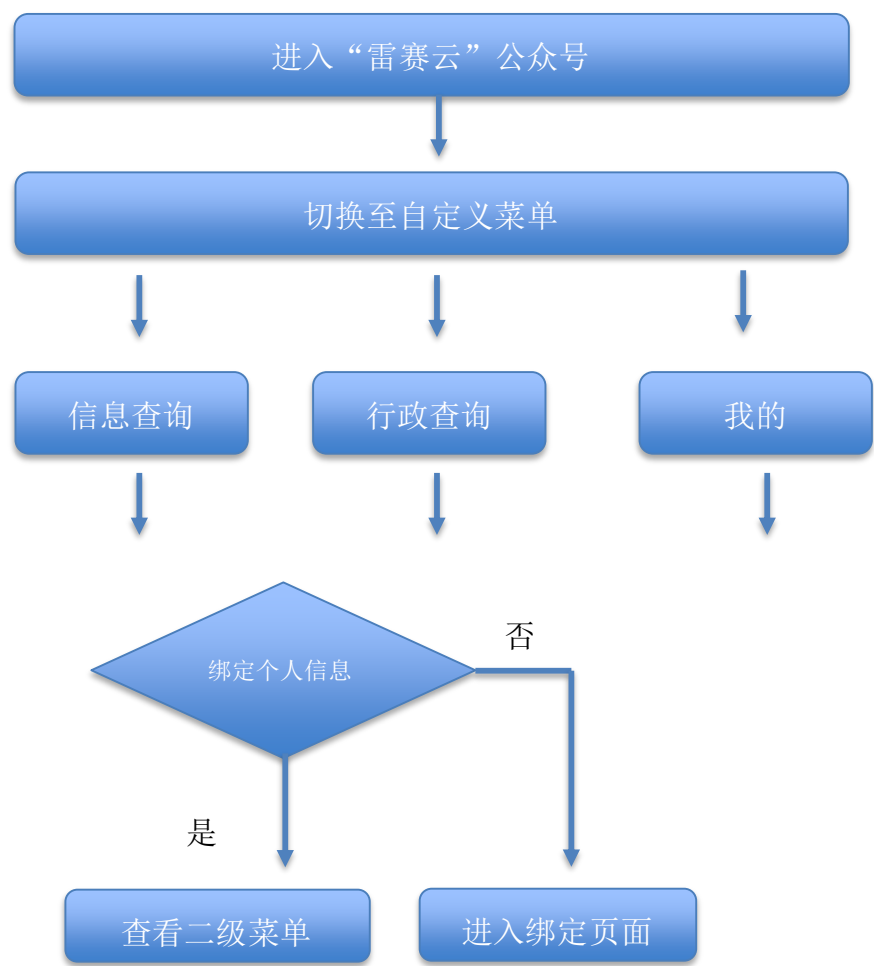
3.1.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	“信息查询” 需要绑定个人信息才可以访问

“雷赛云” 保洁微信公众号需求说明书

2	“行政办事” 需要绑定个人信息才可以访问
3	记录底栏菜单各个选项的点击量

3.1.2.3 操作流程



3.1.2.4 设计原型

一级菜单	二级菜单
信息查询	申请记录
	绩效薪酬
	历史消息
行政办事	考勤登记





我的	工作上报
	投诉处理
	注册与绑定
	发起投诉
	发起申请
	清洁云 APP

3.2 通知推送相关交互

3.2.1 用户接收最新推送内容

3.2.1.1 用例概述

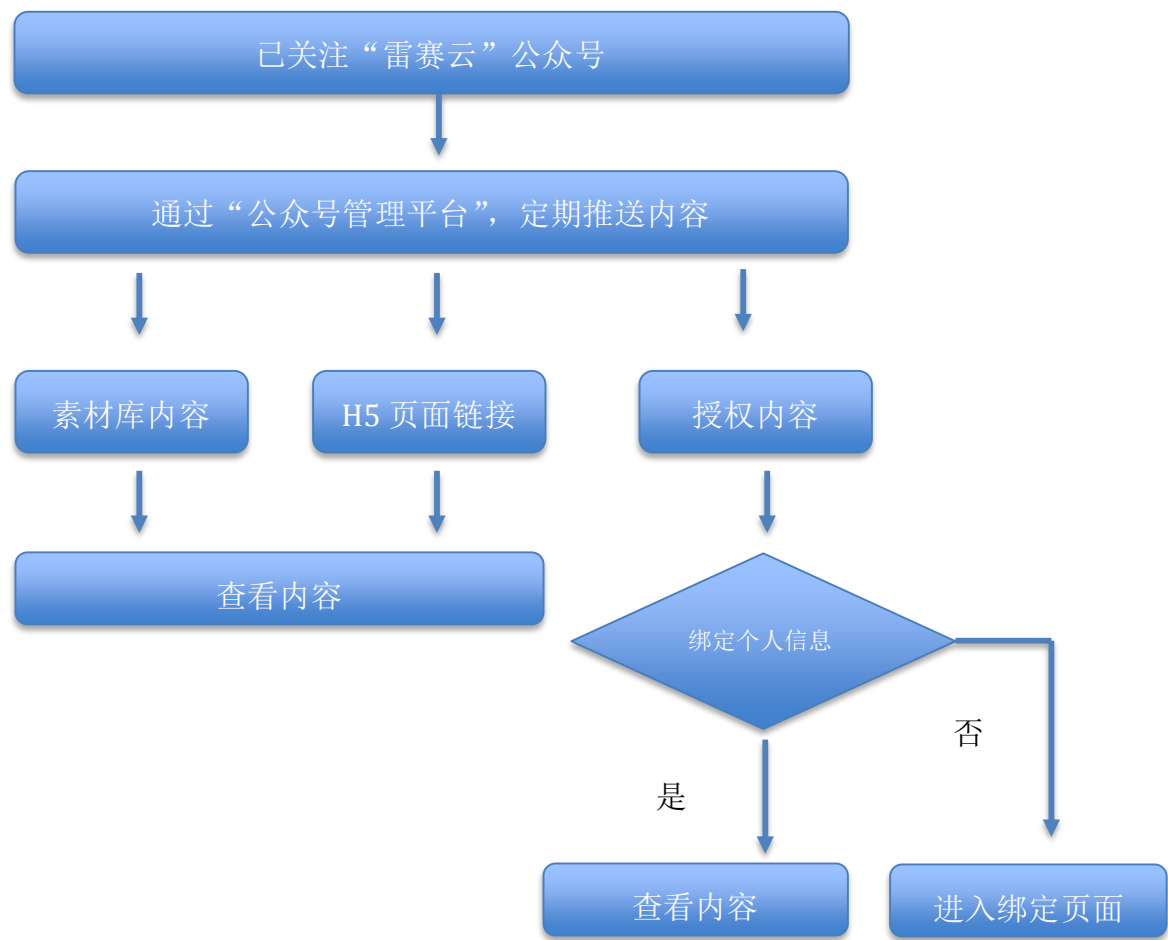
业务描述	用户定期接收公众号推送的新闻资讯
参与角色	公众号用户
前置条件	用户已关注 “雷赛云” 公众号；
后置条件	用户点击推送消息，跳转至内容页或者 H5 页面；H5 页面域名均已经过 ICP 备案；
其他说明	

3.2.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	公众号每周一推送一次新闻资讯
2	推送内容分为 “素材库内容”、“H5 链接” 和 “授权内容”，授权内容需绑定个人信息方可访问
3	记录每个推送内容的阅读量、收藏量和转发量

3.2.1.3 操作流程





3.2.1.4 设计原型

3.2.2 用户查看历史推送消息

3.2.2.1 用例概述

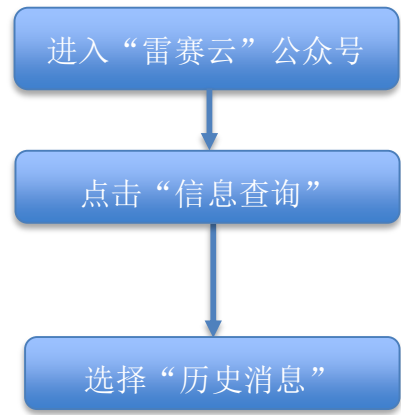
业务描述	用户搜索并查看曾经推送过的新闻资讯
参与角色	公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号；已开启自定义菜单功能

后置条件	公众号添加“历史消息”模板
其他说明	

3.2.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则

3.2.2.3 操作流程



3.2.2.4 设计原型

3.2.3 用户接收即时通知消息

3.2.3.1 用例概述

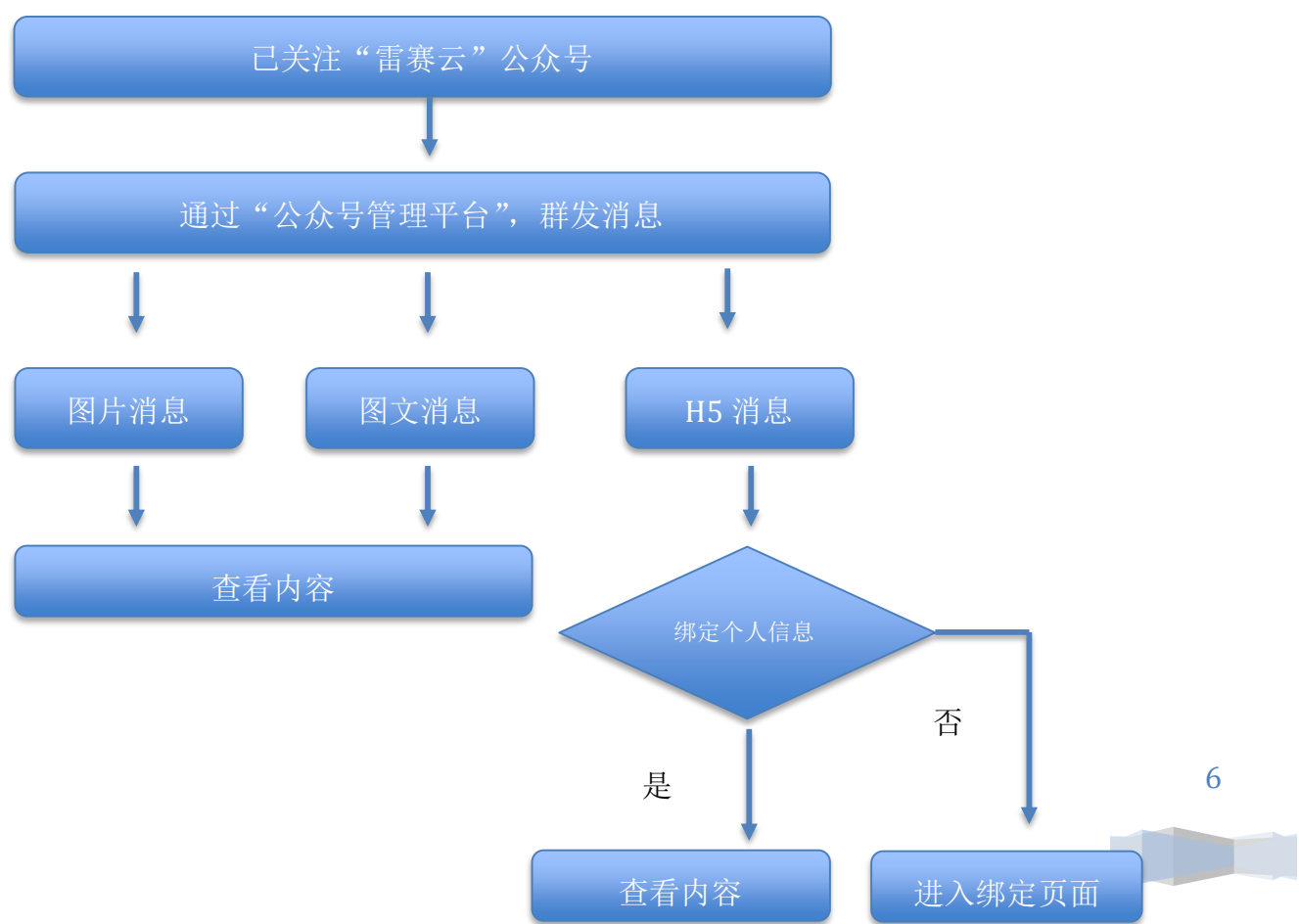
业务描述	用户接收公众号群发的即时信息
参与角色	公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号；
后置条件	用户点击消息链接，跳转至内容页或者 H5 页面；H5 页面域名均已经过 ICP 备案；

其他说明	
------	--

3.2.3.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	即时消息分为“图片消息”、“图文消息”和“H5 链接消息”，其中，“H5 链接消息”需要用户绑定个人信息
2	“图片消息”适用于节日祝贺、海报宣传等场景，“图文消息”适用于临时通知，重要业务变更等场景；
3	“H5 消息”适用于内部员工统一申报数据的场景，如投票、绩效录入等。

3.2.3.3 操作流程



3.2.3.4 设计原型

3.3 个人信息相关交互

3.3.1 用户绑定手机号

3.3.1.1 用例概述

业务描述	用户将手机号与微信 ID 绑定，首次通过身份验证，下次授权登录页面无需再次验证。
参与角色	公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号；用户手机可正常接收短信；已经建立后台用户数据库，并完成技术关联
后置条件	用户重装微信或者清理微信缓存后，重新验证手机号
其他说明	

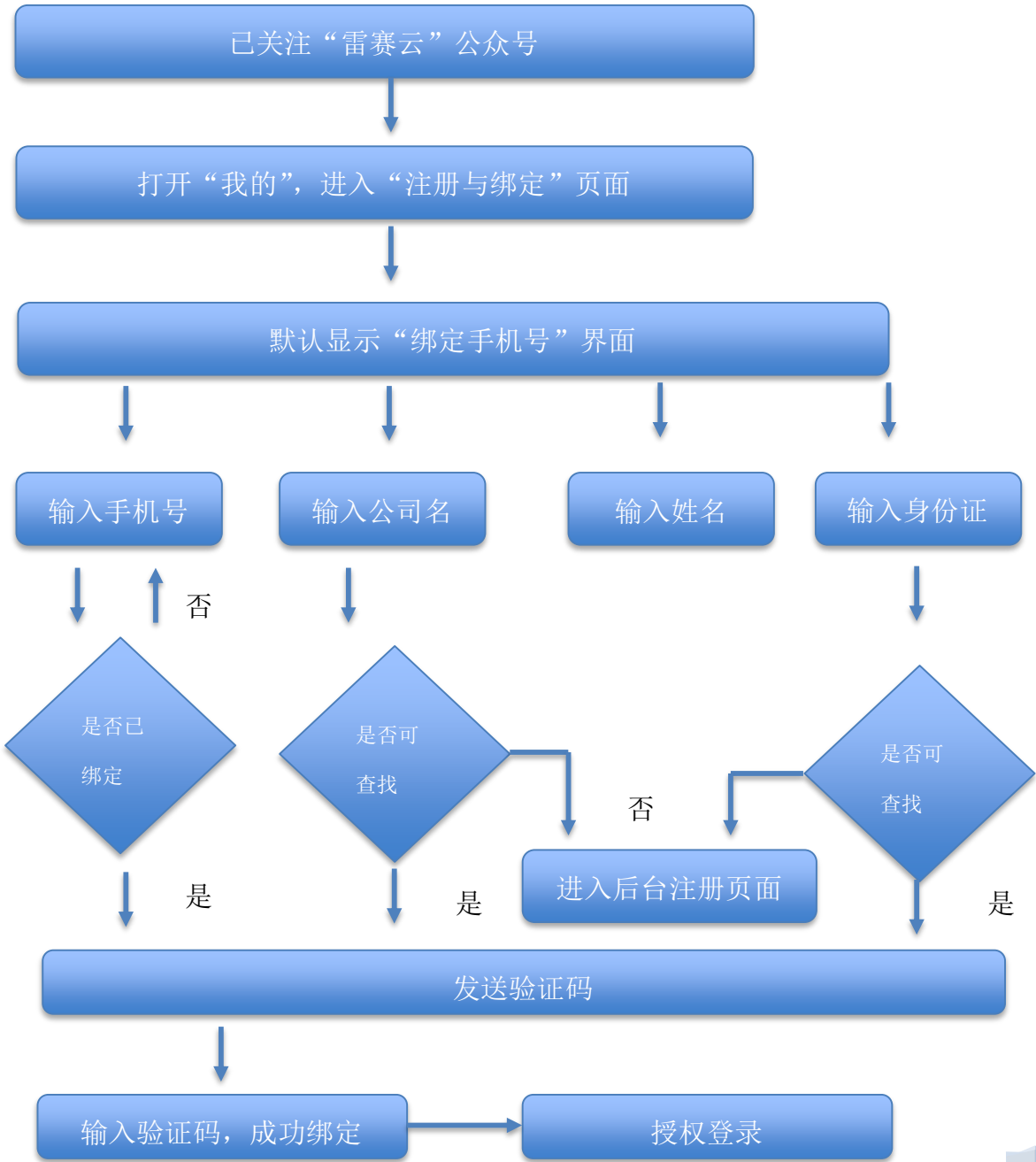
3.3.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	绑定前，需要验证手机号码的合法性，禁止使用虚拟运营商的号码来绑定。
2	除了手机号码，绑定时还需提供“姓名”、“身份证号码”、“公司名称”，其中，“公司名称”支持输入联想功能。
3	若绑定手机号码已存在于后台，则提示“手机号已绑定”，并重新进入绑定页面
4	若输入“公司名称”无法再后台查找到，则提示“该公司尚未开通相关业务，是否跳转到业务开通页面”，选择“是”，跳转相关页面
5	若“公司名称”可在后台找到，而“身份证号码”无法找到，则

“雷赛云” 保洁微信公众号需求说明书

	提示“该员工并未注册，是否跳转至注册页面”，选择“是”，跳转相关页面
6	若后台数据库保留的身份证、手机号码信息与微信绑定信息不符，则提示“请检查绑定信息，重新验证”，而后返回当前页面，保留输入框信息。

3.3.1.3 操作流程



3.3.1.4 设计原型

3.3.2 用户修改手机号

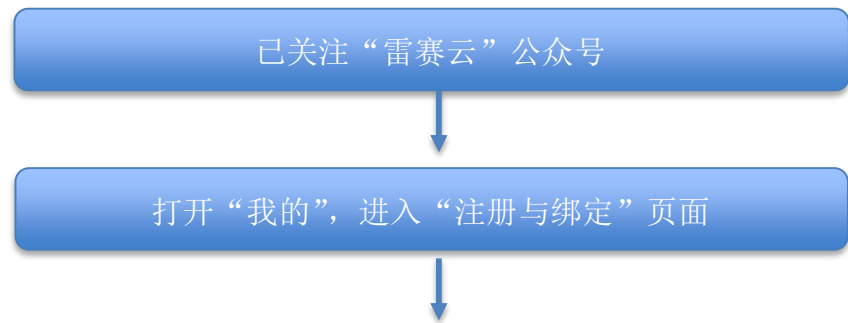
3.3.2.1 用例概述

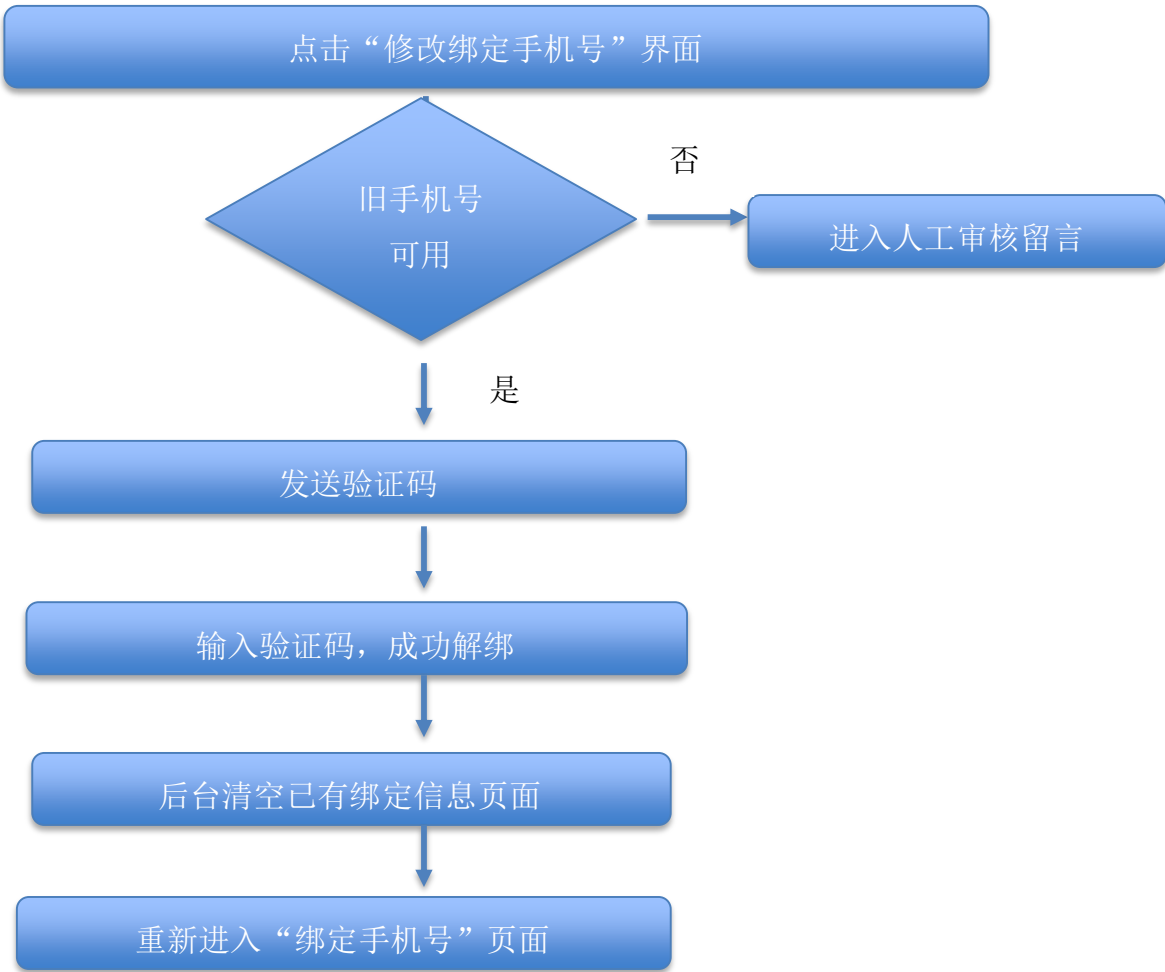
业务描述	用户修改绑定手机号，再次通过身份验证，下次授权登录页面无需再次验证。
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号并绑定手机号；用户的新手机可正常接收短信；
后置条件	用户重装微信或者清理微信缓存后，重新验证手机号
其他说明	

3.3.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	若旧手机号码不可用，则进入人工审核，用户留言说明情况。
2	若旧手机号码可用，则先验证旧手机号码，在绑定新手机号码。
3	一天只允许修改一次手机号码

3.3.2.3 操作流程





3.3.2.4 设计原型

3.3.3 用户解绑手机号

3.3.3.1 用例概述

业务描述	用户解除手机号绑定。
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号并绑定手机号；用户的新手机可正常接收短信；
后置条件	用户重装微信或者清理微信缓存后，重新验证手机号
其他说明	

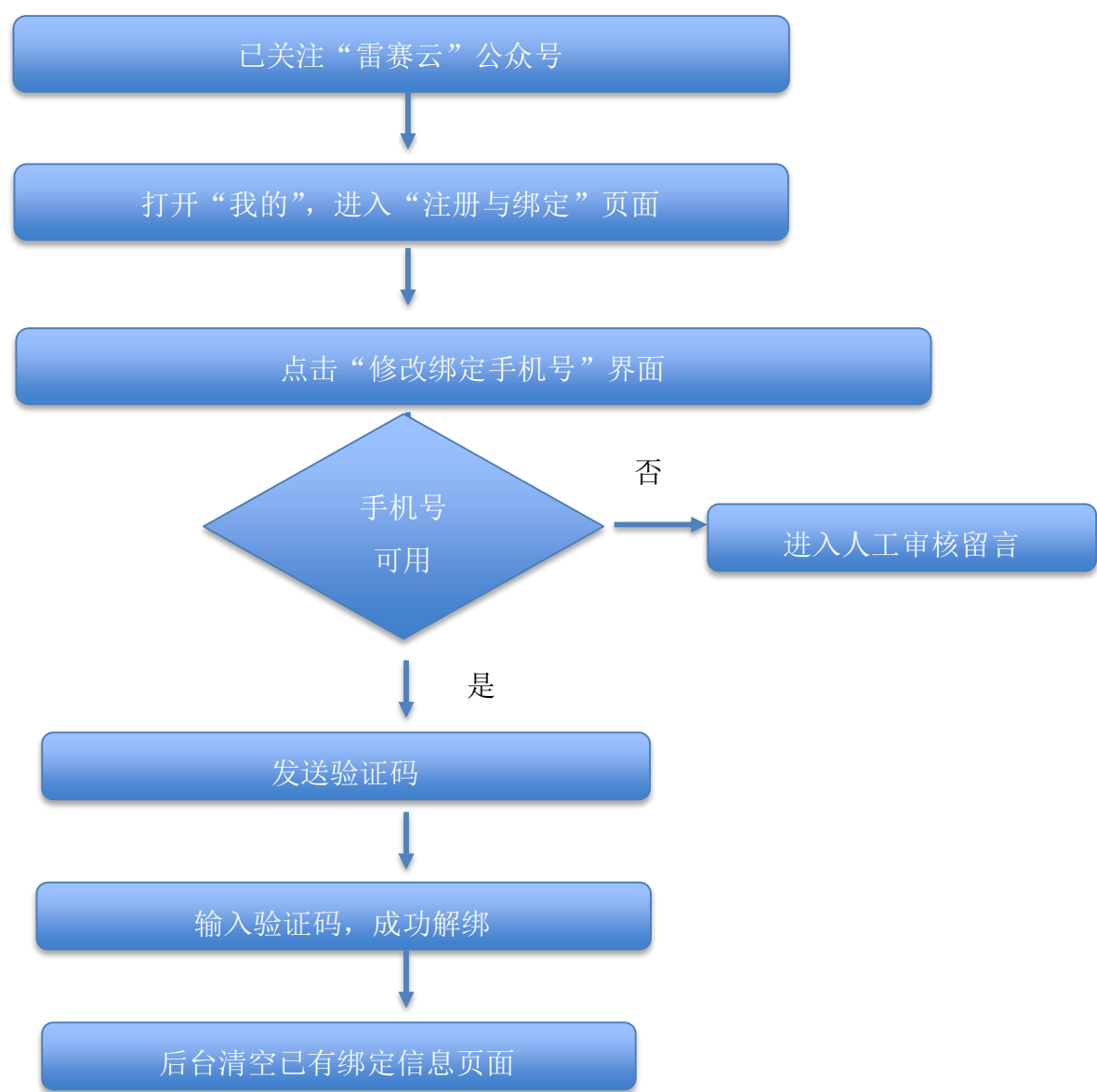




3.3.3.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	解绑后，1 天内无法再次绑定手机号
2	若手机无法收到验证码，或者手机已经丢失，则进入人工审核，用户留言说明情况

3.3.3.3 操作流程



3.3.3.4 设计原型

3.4 绩效薪酬相关交互

3.4.1 用户查看上月工资单

3.4.1.1 用例概述

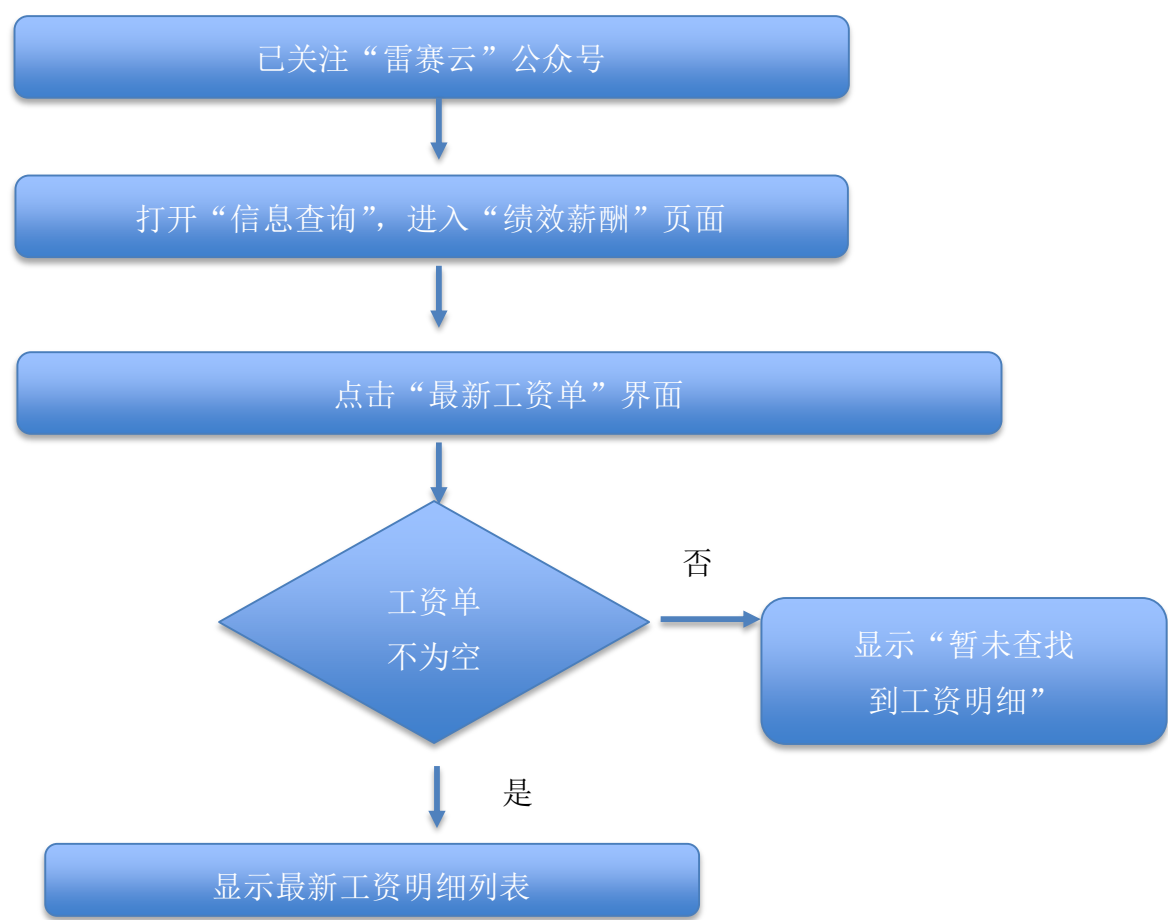
业务描述	用户查看最近月份工资明细
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注 “雷赛云” 公众号；
后置条件	
其他说明	

3.4.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	每月发薪日，系统需要群发“图文信息”，提醒查看工资明细
2	若工资明细为空，则提示“暂未查找到工资明细”



3.4.1.3 操作流程



3.4.1.4 设计原型

3.4.2 用户查看上月绩效评分

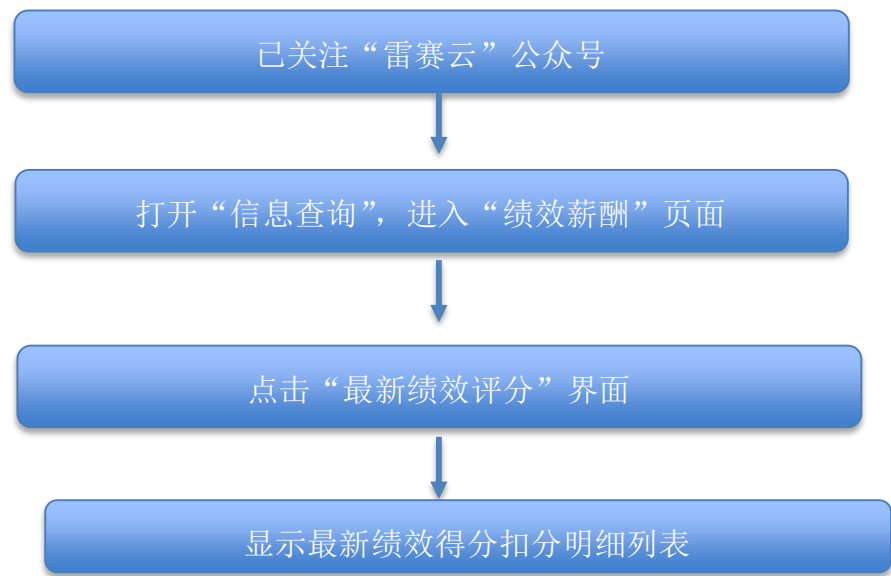
3.4.2.1 用例概述

业务描述	用户查看最近月份工作绩效评分
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号；用户部门非“项目部”
后置条件	
其他说明	

3.4.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则

3.4.2.3 操作流程



3.4.2.4 设计原型

3.4.3 用户查看工位清洁评分

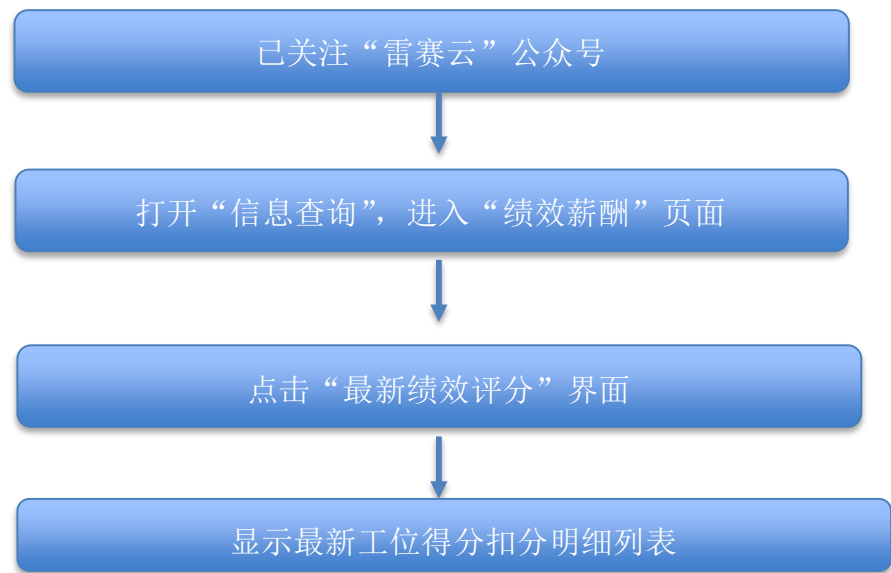
3.4.3.1 用例概述

业务描述	用户查看最近月份绩效评分
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注 “雷赛云” 公众号； 用户部门为 “项目部”
后置条件	
其他说明	

3.4.3.2 业务规则

业务规则	
序号	规则

3.4.3.3 操作流程



3.4.3.4 设计原型

3.4.4（待定）用户查询岗位考核标准

3.4.4.1 用例概述

业务描述	
参与角色	
前置条件	



后置条件	
其他说明	

3.4.4.2 业务规则

业务规则	
序号	规则

3.4.4.3 操作流程

3.4.4.4 设计原型

3.4.5（ 待定 ）用户查看年度薪资基数

3.4.5.1 用例概述

业务描述	
参与角色	
前置条件	
后置条件	
其他说明	

3.4.5.2 业务规则

业务规则	
序号	规则



3.4.5.3 操作流程

3.4.5.4 设计原型

3.5 投诉处理相关交互

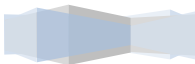
3.5.1 用户发起投诉并填写申请

3.5.1.1 用例概述

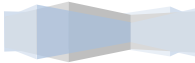
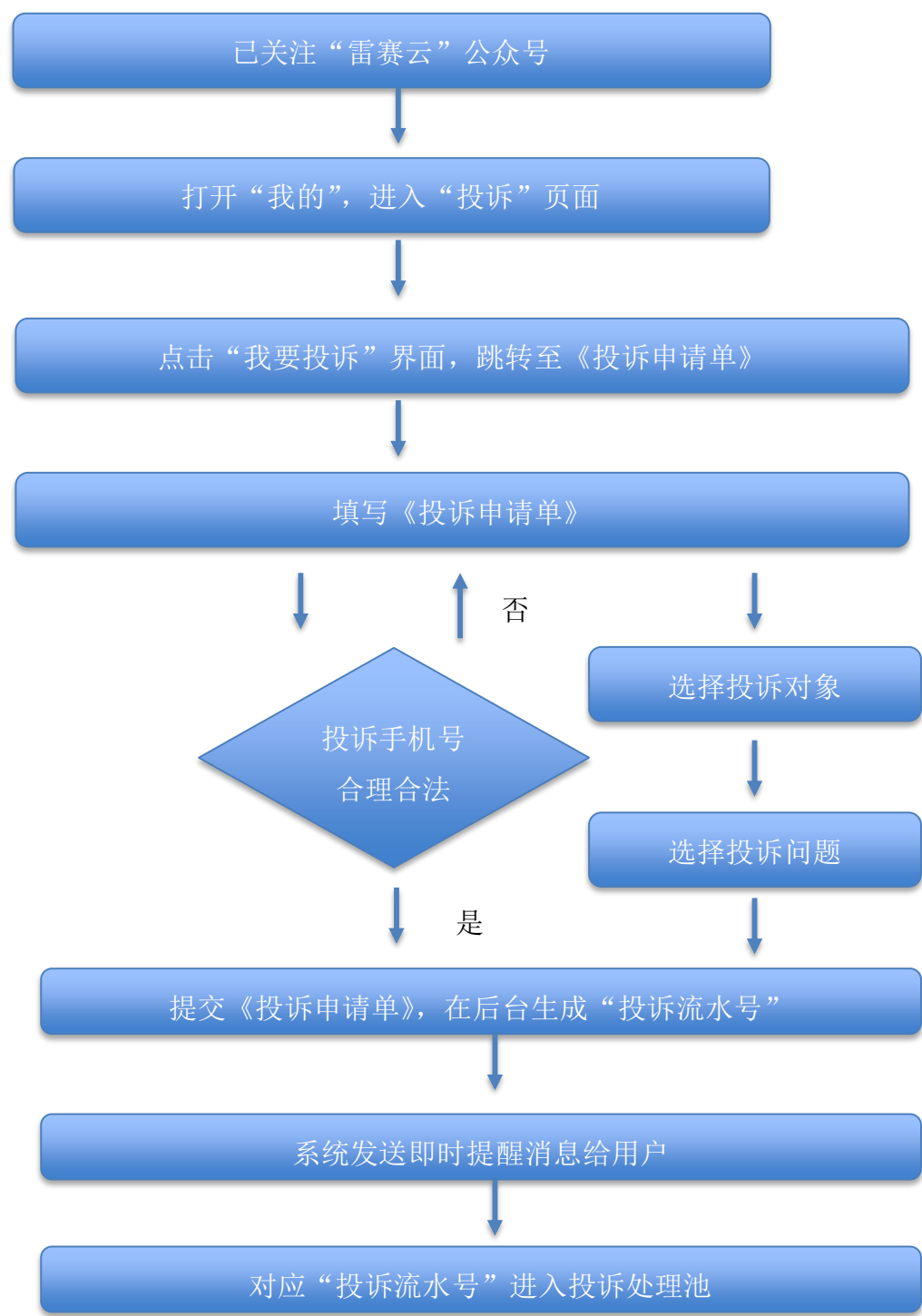
业务描述	用户对特定项目发起投诉，并填写投诉信息
参与角色	公众号用户
前置条件	已关注公众号；
后置条件	填写《投诉申请表》；拍摄并上传投诉图片；
其他说明	

3.5.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	投诉用户不需要绑定手机号，需要填写《投诉申请书》，内容包括但不限于“投诉人姓名”、“投诉人手机号”、“投诉图片”“投诉对象”和“投诉原因”；
2	验证“投诉人手机号”的合法性，如果不合法，则提示“请更换投诉手机号，以确保接收反馈信息”
3	“投诉对象”以“保洁项目”为单位，细分到若干问题上，如“保洁效果差”、“服务态度差”等
4	用户提交《投诉申请表》后，收到图文消息提示，提示投诉结果在 3 个工作日内给出，并给出“投诉流水号”



3.5.1.3 操作流程





3.5.1.4 设计原型

3.5.2 用户对投诉信息反馈意见

3.5.2.1 用例概述

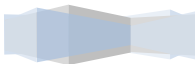
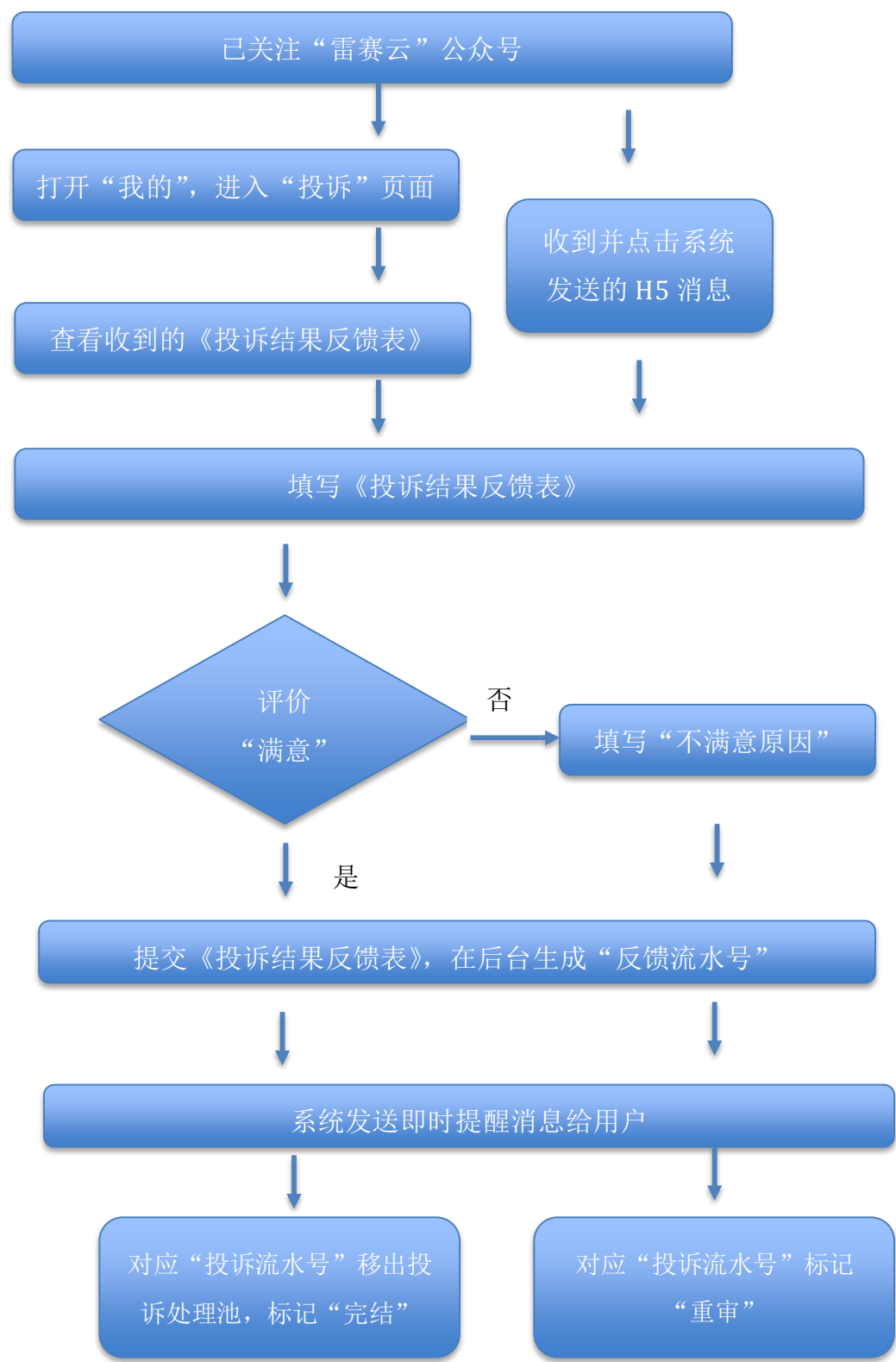
业务描述	用户收到投诉结果，进入结果查看页，填写反馈信息
参与角色	已发起投诉的公众号用户
前置条件	已关注公众号；
后置条件	填写《投诉结果反馈表》
其他说明	

3.5.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	《投诉结果反馈表》须填写的部分仅包括“评价”，评价包括“满意”与“不满意”，当选择“不满意”时，页面出现文本框和提示语“请输入不满意理由，我们将再次改正”
2	用户提交《投诉结果反馈表》后，收到图文消息提示，给出“反馈流水号”，如“评价”选择“不满意”，则增加“投诉结果在3个工作日给出”的提示，如“评价”满意，增加“感谢您对我们工作的支持”的提示



3.5.2.3 操作流程



3.5.2.4 设计原型

3.5.3 用户标注和分派投诉任务

3.5.3.1 用例概述

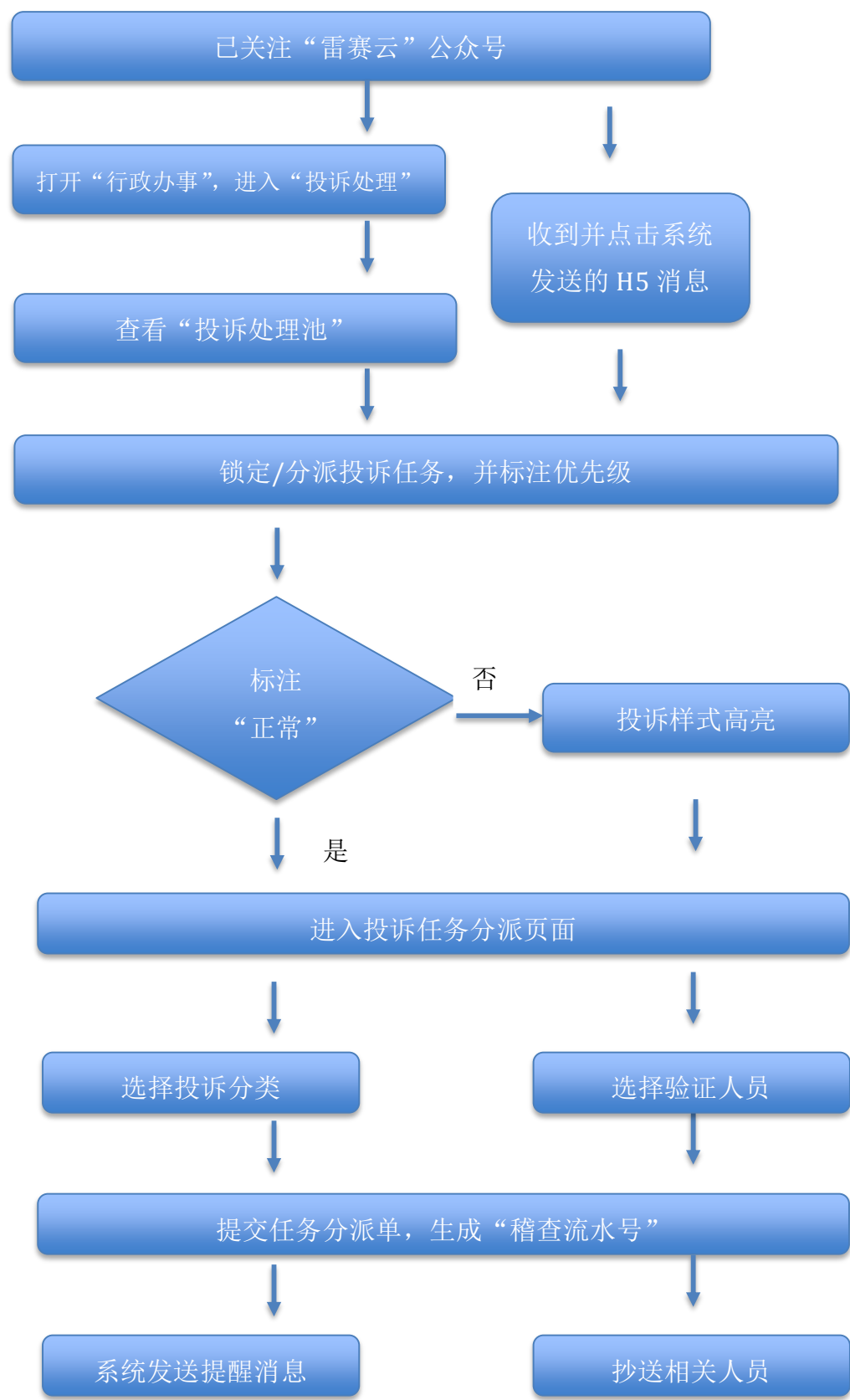
业务描述	用户查看指定项目的投诉申请单，标注优先级，并分配给相应项目人员
参与角色	已认证公众号用户，角色部门为“监督部”
前置条件	已关注公众号并绑定个人信息；拥有“投诉处理”权限
后置条件	按照权限颗粒度，查看不同级别的投诉信息
其他说明	

3.5.3.2 业务规则

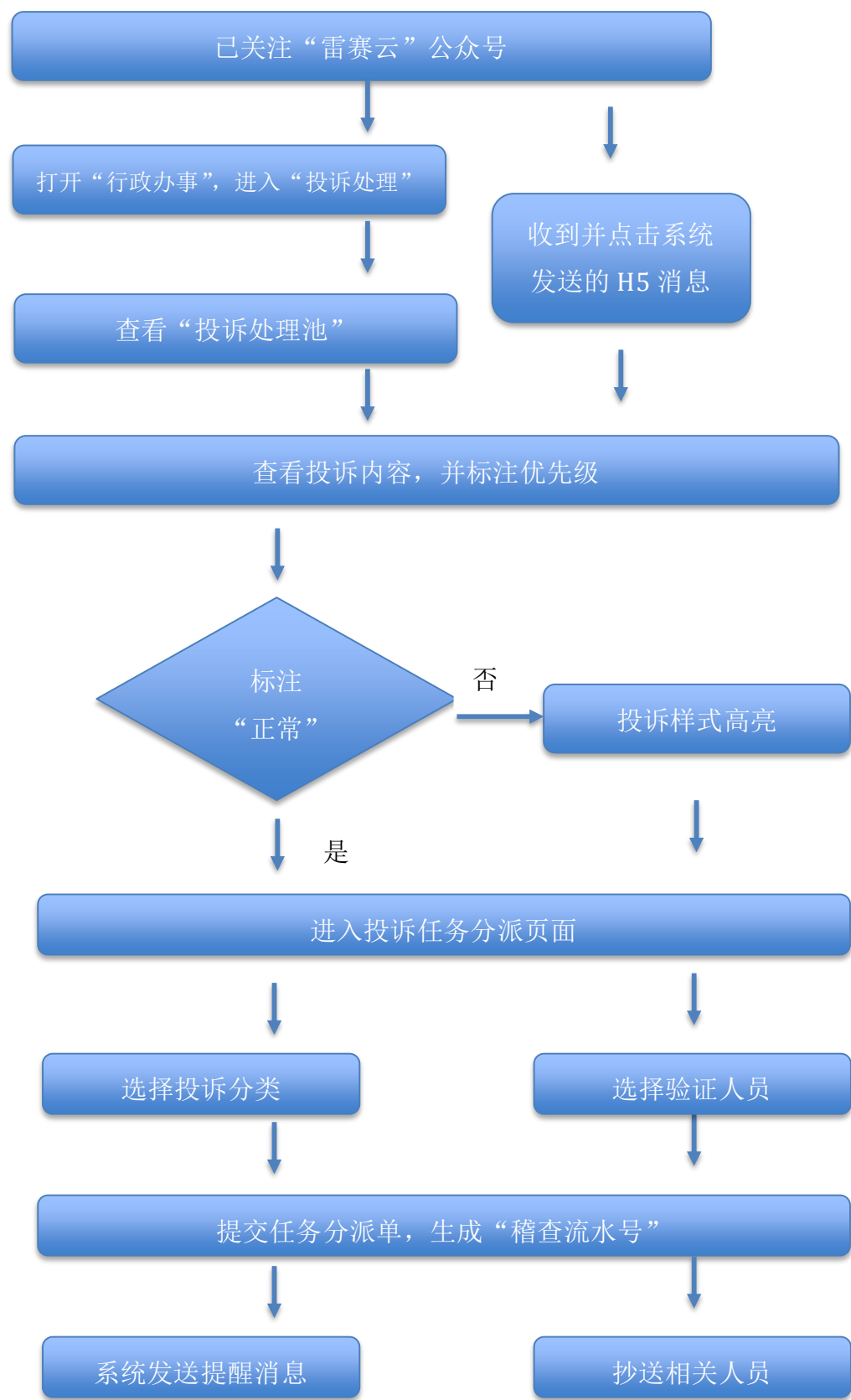
业务规则	
序号	规则
1	“投诉处理”权限按照“保洁项目”进行第一层划分，按照“投诉问题”进行第二层划分，不同用户根据不同颗粒度，只能看到相应项目的指定类目投诉
2	“投诉优先级”分为“紧急”和“正常”，“紧急”需在当天解决，“正常”可在三个工作日解决
4	若角色为“外部稽查员”，则有权限锁定当前任务，并自动分派该任务给自己；若角色为“稽查总监”和“稽查经理”，则有权限分派当前任务，选择分派的稽查人员
5	新增《投诉申请表》和《投诉结果反馈表》后，系统发送相应H5消息给用户，生成“稽查流水号”



3.5.3.3 操作流程



3.5.3.4 设计原型



### 3.5.4 用户验证和处理投诉信息

#### 3.5.4.1 用例概述

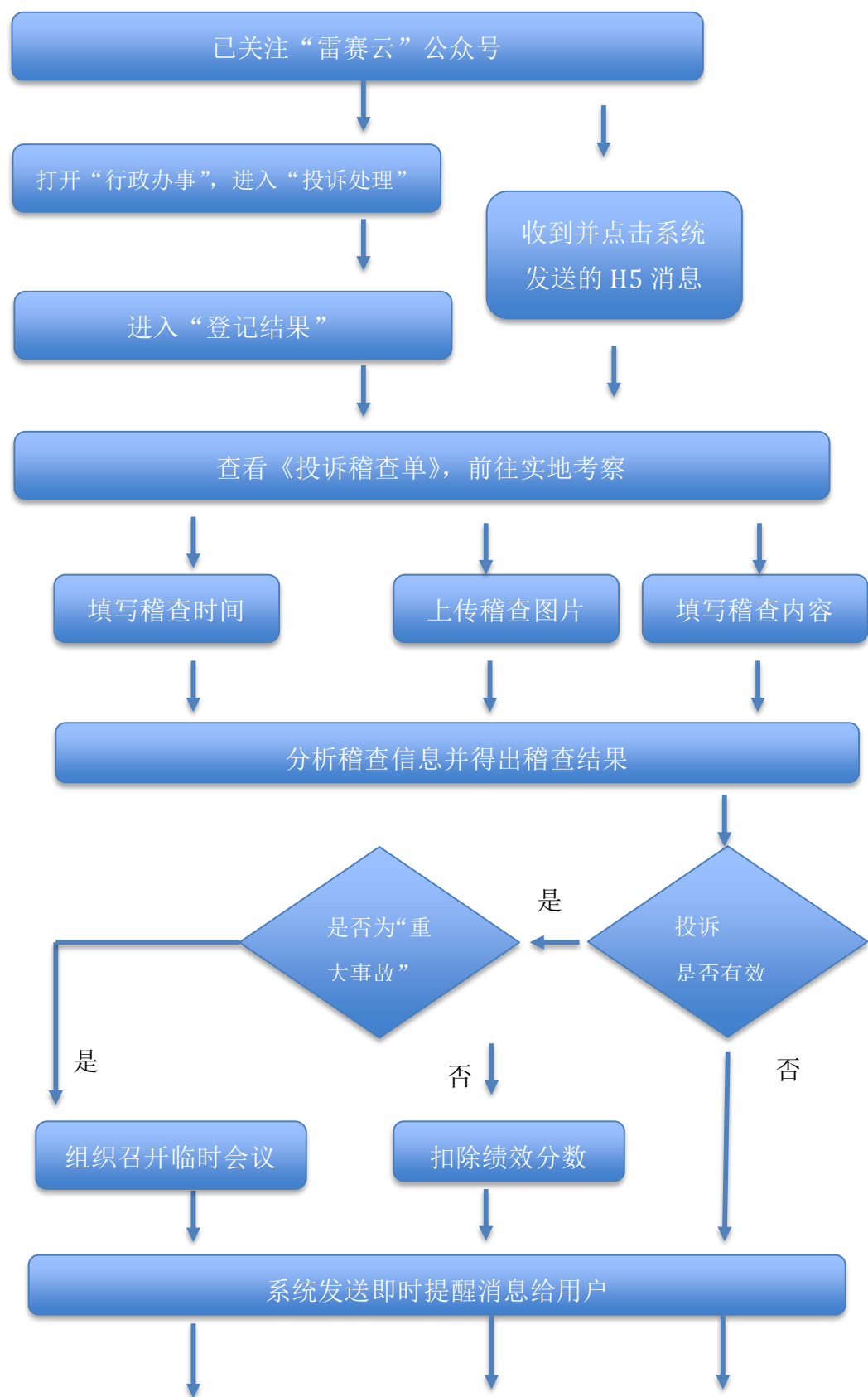
业务描述	用户根据投诉表单，验证投诉场景，解决投诉问题，最终上报投诉结果；
参与角色	已认证公众号用户，角色部门为“监督部”
前置条件	已关注公众号并绑定个人信息；拥有“投诉处理”权限
后置条件	上传“投诉结果”图片；按绩效规则，扣除相应绩效分数
其他说明	

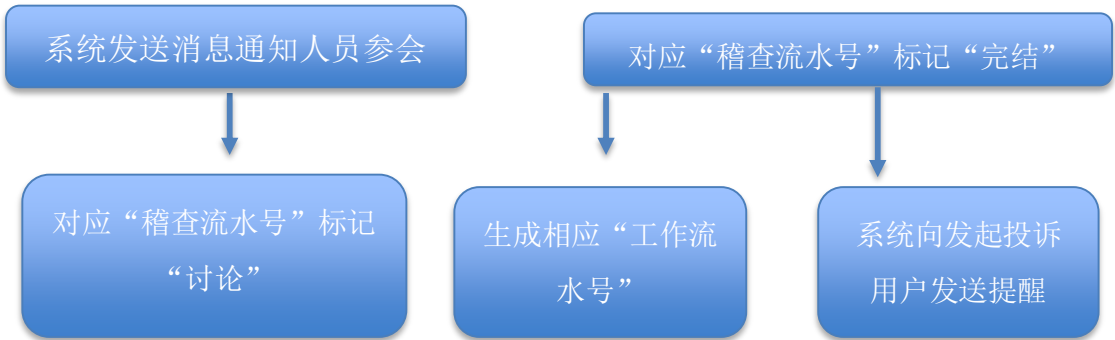
#### 3.5.4.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	处理投诉的角色为“外部稽查员”，须填写《投诉稽查表》，内容包括但不限于“稽查时间”、“稽查内容”、“稽查评价”、“稽查图片”和“稽查结果”
2	“稽查结果”分为“投诉有效”、“投诉无效”，当选择“投诉有效”时，后台自动扣除相应项目人员的绩效分数
3	用户提交《投诉稽查表》后，系统发送消息“投诉结果已转交给相应部门”，同时发送提醒给“项目总监”、“稽查总监”和“项目经理”
4	若经过实地考察分析，投诉结果为有效，且投诉事件为“重大重大”，则需要召开投诉处理会议，系统发送即时消息，通知相关人员；若不为“重大事件”，则生成“工作流水号”，提醒指定项目管理人员，解决投诉问题
5	



3.5.4.3 操作流程





3.5.4.4 设计原型

3.6 工作上报相关交互

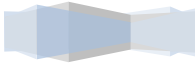
3.6.1 用户上报保洁工作成果

3.6.1.1 用例概述

业务描述	用户在指定工位扫描二维码，上报保洁工作成果
参与角色	已绑定手机号的公众号用户，角色为清洁工
前置条件	绑定个人信息；公众号用户；工位二维码清晰可见，易于扫描；用户员工编号、项目编号等数据信息正常入库；
后置条件	用户保洁工作成果可能被系统分派到稽查任务池中，由内部稽查员执行稽查任务，评定绩效等级；
其他说明	

3.6.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	系统有“拍照即扫描”以及“先扫描,再上传”两种上传机制，默认配置“拍照即扫描”，后台可更改；
2	“拍照即扫描”，若拍照识别的二维码有误，则提示“请重新拍

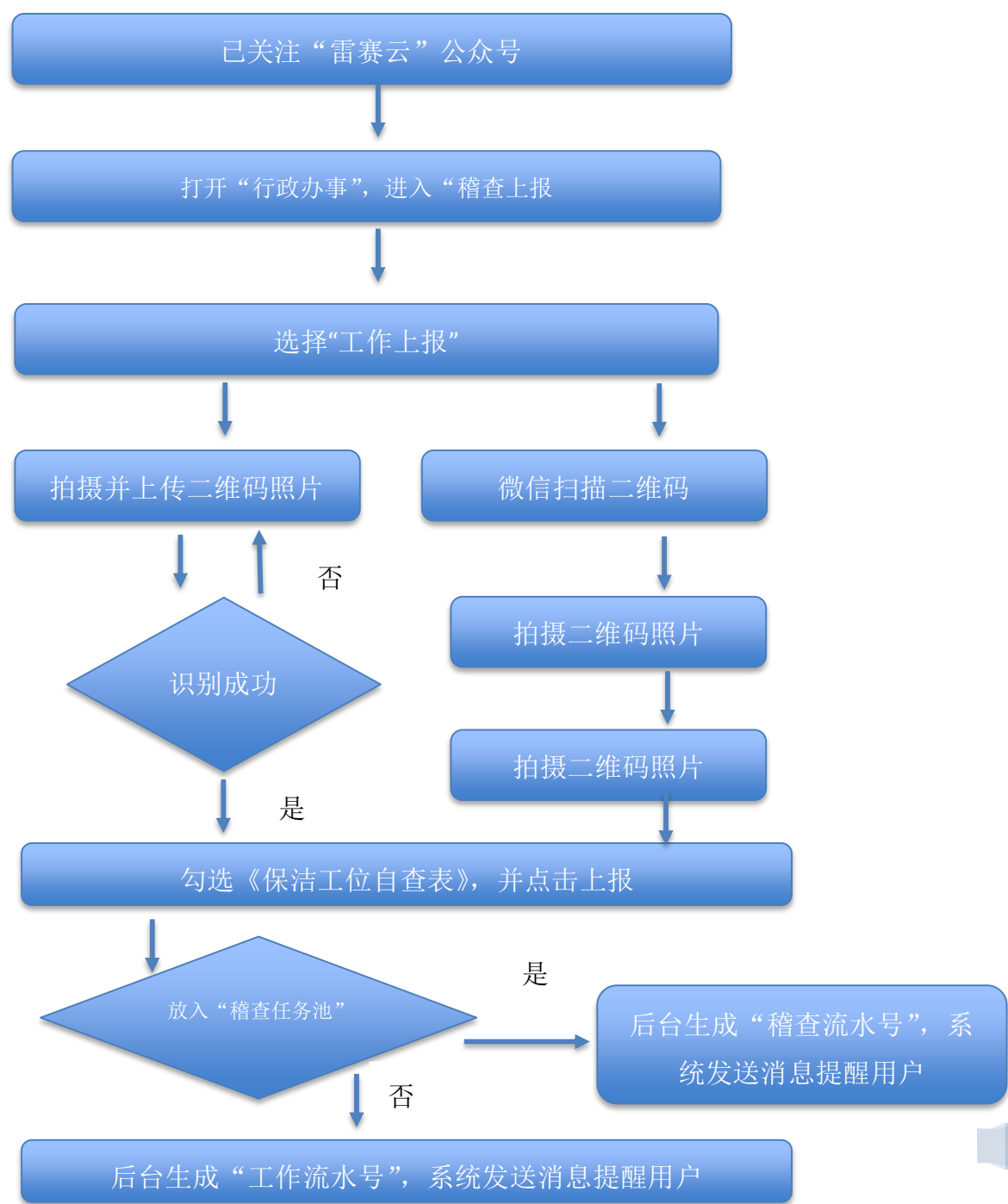




“雷赛云” 保洁微信公众号需求说明书

	照” ，并自动删除错误图片；
3	上报信息为《保洁工位自查表》，为勾选条目类报表，不支持全选操作，需用户逐个点选；
4	用户上报的《保洁工位自查表》，有一定概率被分配到稽查任务池中，计算待定；

3.6.1.3 操作流程



3.6.1.4 设计原型

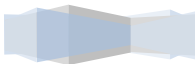
3.6.2 用户上报整改工作结果

3.6.2.1 用例概述

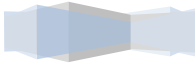
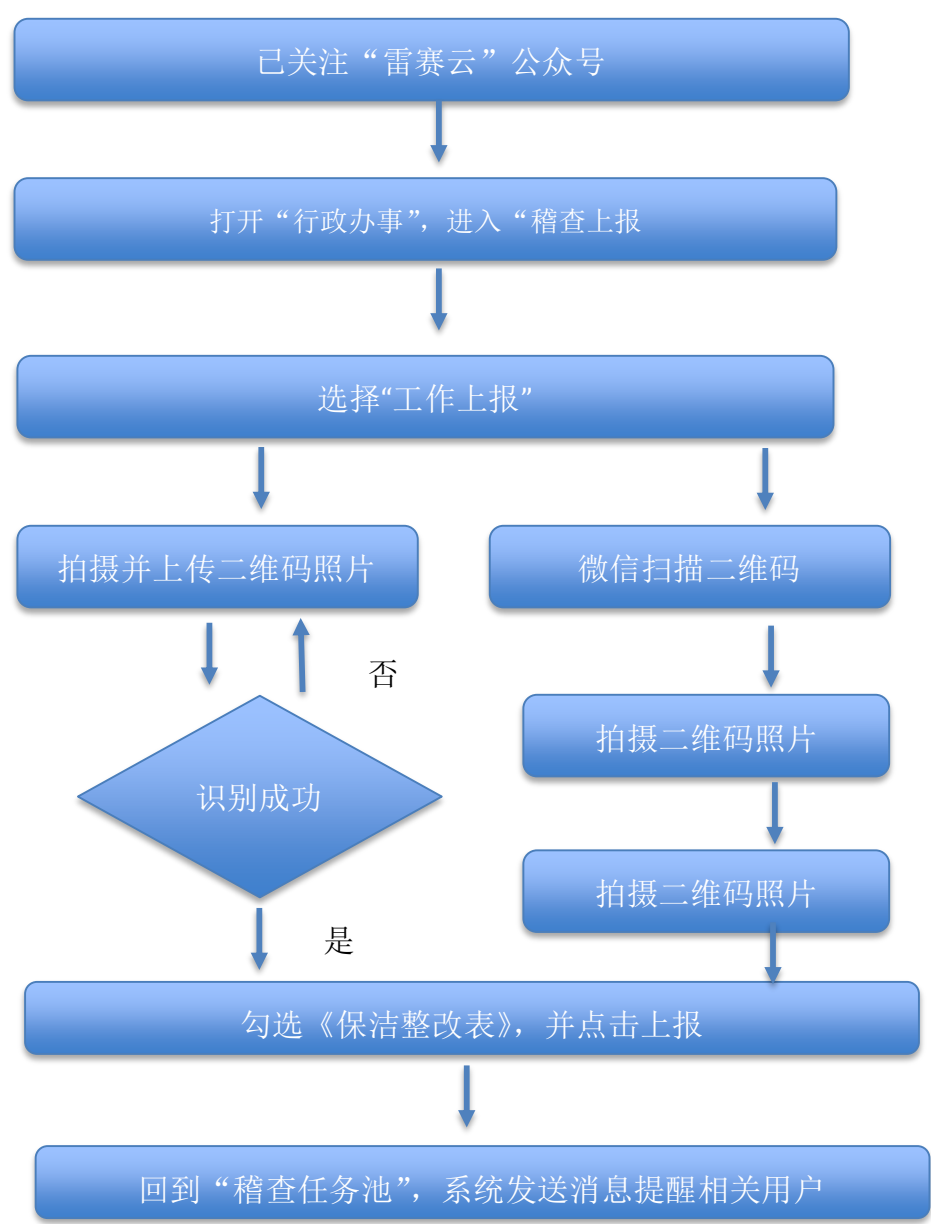
业务描述	用户按时到达投诉/稽查场地，并根据要求整改问题，重新清理工位，最终上报整改结果；
参与角色	已绑定手机号的公众号用户，角色部门为“项目部”
前置条件	绑定个人信息；公众号用户；开通微信的“获取用户地理位置”权限；
后置条件	得到《考勤记录表》，评定绩效等级，关联到保洁项目的绩效评分；
其他说明	

3.6.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	系统有“拍照即扫描”以及“先扫描,再上传”两种上传机制，默认配置“拍照即扫描”，后台可更改；
2	“拍照即扫描”，若拍照识别的二维码有误，则提示“请重新拍照”，并自动删除错误图片；
3	上报信息为《保洁整改自查表》，为勾选条目类报表，不支持全选操作，需用户逐个点选；



3.6.2.3 操作流程



3.6.2.4 设计原型

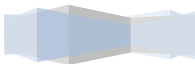
3.6.3 用户上报稽查任务结果

3.6.3.1 用例概述

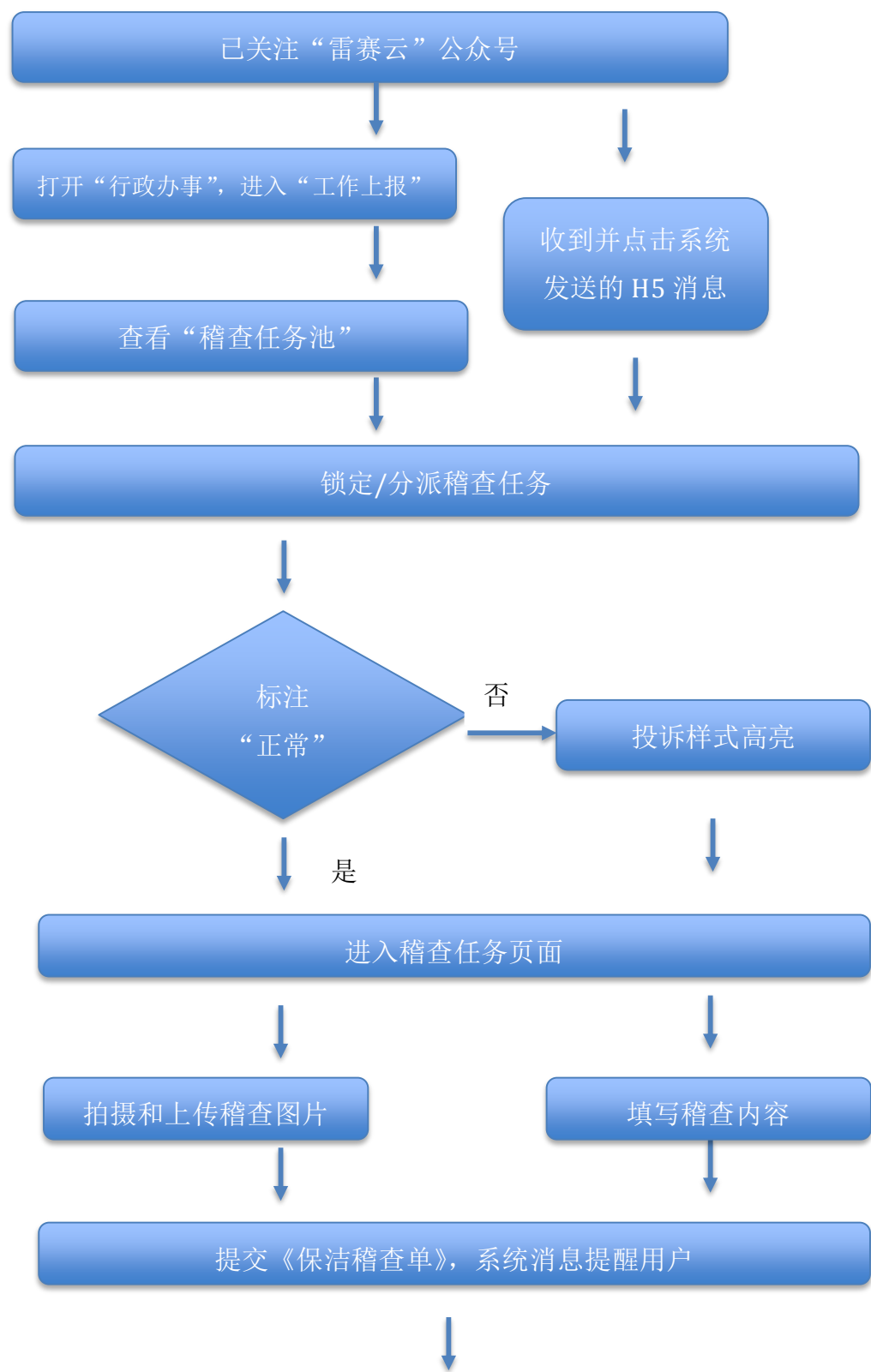
业务描述	用户到达保洁工位，执行稽查任务，并上报稽查工作成果
参与角色	已绑定手机号的公众号用户，角色部门为“稽查部”
前置条件	绑定个人信息；公众号用户；当前工位保洁工作已经完成；用户员工编号、项目编号等数据信息正常入库；
后置条件	得到稽查结果，评定绩效等级，关联到保洁项目的绩效评分；
其他说明	

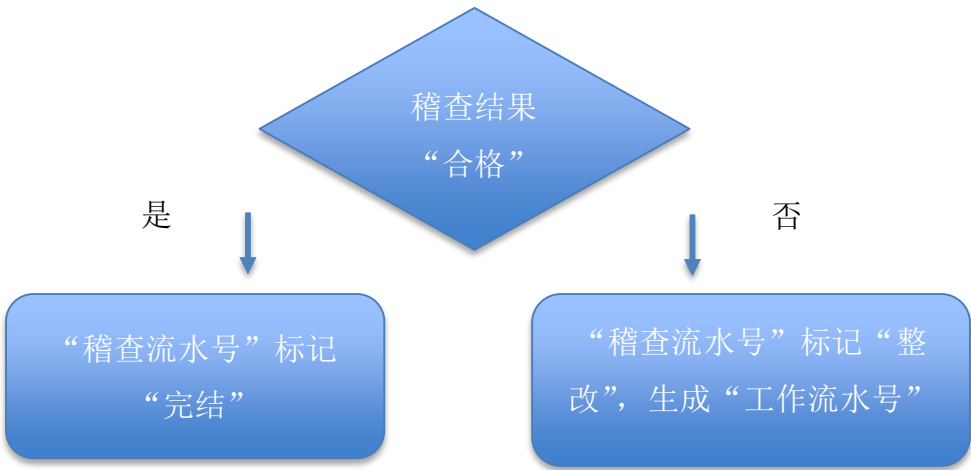
3.6.3.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	系统有“拍照即扫描”以及“先扫描,再上传”两种上传机制，默认配置“拍照即扫描”，后台可更改；
2	“拍照即扫描”，若拍照识别的二维码有误，则提示“请重新拍照”，并自动删除错误图片；
3	上报信息为《保洁工位自查表》，为勾选条目类报表，不支持全选操作，需用户逐个点选；
4	用户上报的《保洁工位自查表》，有一定概率被分配到稽查任务池中，计算待定；



3.6.3.3 操作流程





3.6.3.4 设计原型

3.6.4 （ 待定 ） 用户接受稽查任务并执行

3.6.4.1 用例概述

业务描述	
参与角色	
前置条件	
后置条件	
其他说明	

3.6.4.2 业务规则

业务规则	
序号	规则



3.6.4.3 操作流程

3.6.4.4 设计原型

3.7 考勤登记相关交互

3.7.1 用户完成常规工作考勤

3.7.1.1 用例概述

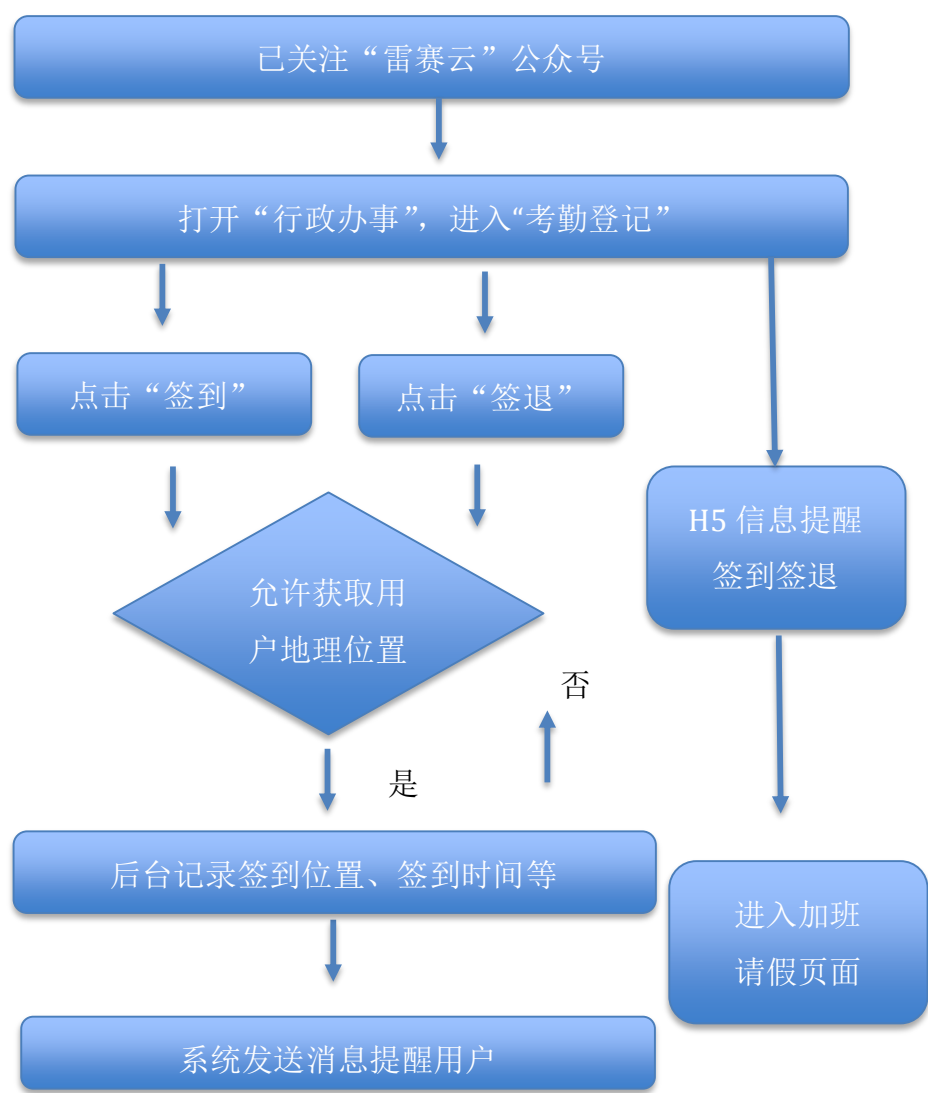
业务描述	用户按时到达项目地点，并上报考勤信息
参与角色	已绑定手机号的公众号用户，角色部门为“项目部”
前置条件	绑定个人信息 ;公众号用户 ;开通微信的“获取用户地理位置”权限；
后置条件	得到《考勤记录表》，评定绩效等级，关联到保洁项目的绩效评分；
其他说明	

3.7.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	若用户未开通微信“获取用户地理位置权限”，则提示“无法完成考勤，请开通地理位置权限”
2	若系统时间为规定签到时间，而用户尚未签到，则提示“已经到达规定签到时间,你还有 10 分钟的缓冲时间,请尽快签到”；
3	若系统时间为规定签退时间，而用户尚未签退，则提示“已经达到规定签退时间，你尚未签退，是否需要申请加班”；该提示消息为“H5 消息”，链接为“加班申请”页面；



3.7.1.3 操作流程

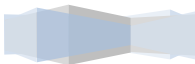


3.7.1.4 设计原型

3.7.2 （待定）用户补录工作考勤记录

3.7.2.1 用例概述

业务描述	用户按时到达项目地点，并上报考勤信息
参与角色	已绑定手机号的公众号用户，角色部门为“项目部”





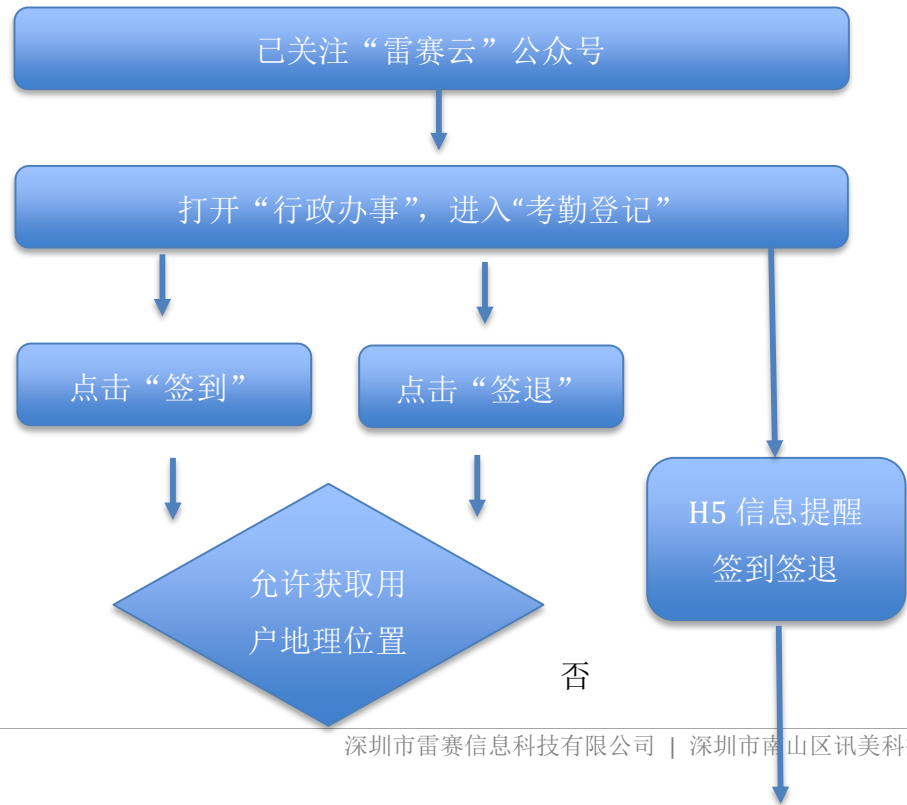
“雷赛云” 保洁微信公众号需求说明书

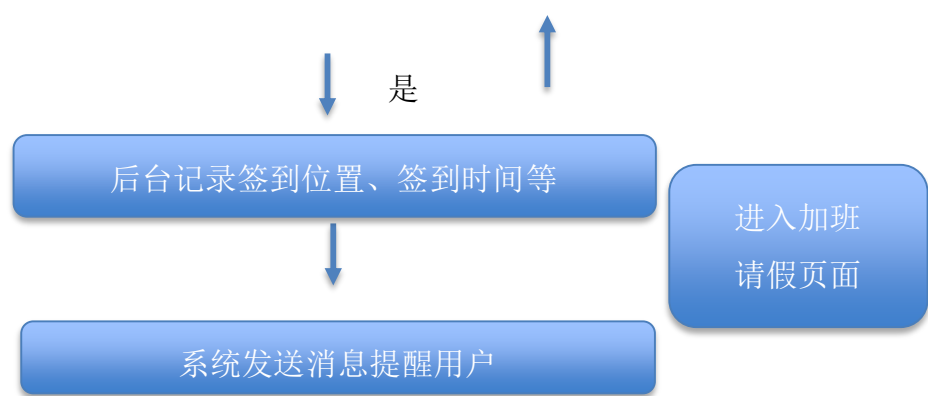
前置条件	绑定个人信息；公众号用户；开通微信的“获取用户地理位置”权限；
后置条件	得到《考勤记录表》，评定绩效等级，关联到保洁项目的绩效评分；
其他说明	

3.7.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	若用户未开通微信“获取用户地理位置权限”，则提示“无法完成考勤，请开通地理位置权限”
2	若系统时间为规定签到时间，而用户尚未签到，则提示“已经到达规定签到时间，你还有 10 分钟的缓冲时间，请尽快签到”；
3	若系统时间为规定签退时间，而用户尚未签退，则提示“已经达到规定签退时间，你尚未签退，是否需要申请加班”；该提示消息为“H5 消息”，链接为“加班申请”页面；

3.7.2.3 操作流程





3.7.2.4 设计原型

3.8 行政办事相关交互

3.8.1 用户查询行政申请记录

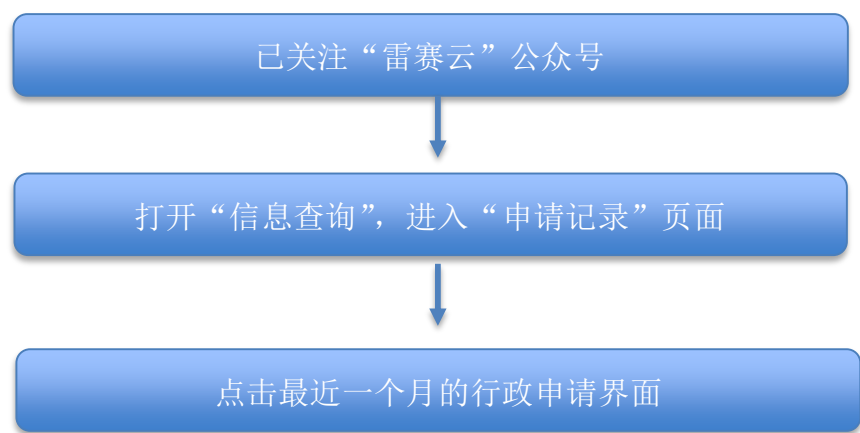
3.8.1.1 用例概述

业务描述	用户查看最近月份行政办事申请记录
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注 “雷赛云” 公众号；
后置条件	
其他说明	支持唤起清洁云 APP

3.8.1.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	显示最近一个月的申请记录

3.8.1.3 操作流程



3.8.1.4 设计原型

3.8.2 用户发起行政办事申请

3.8.2.1 用例概述

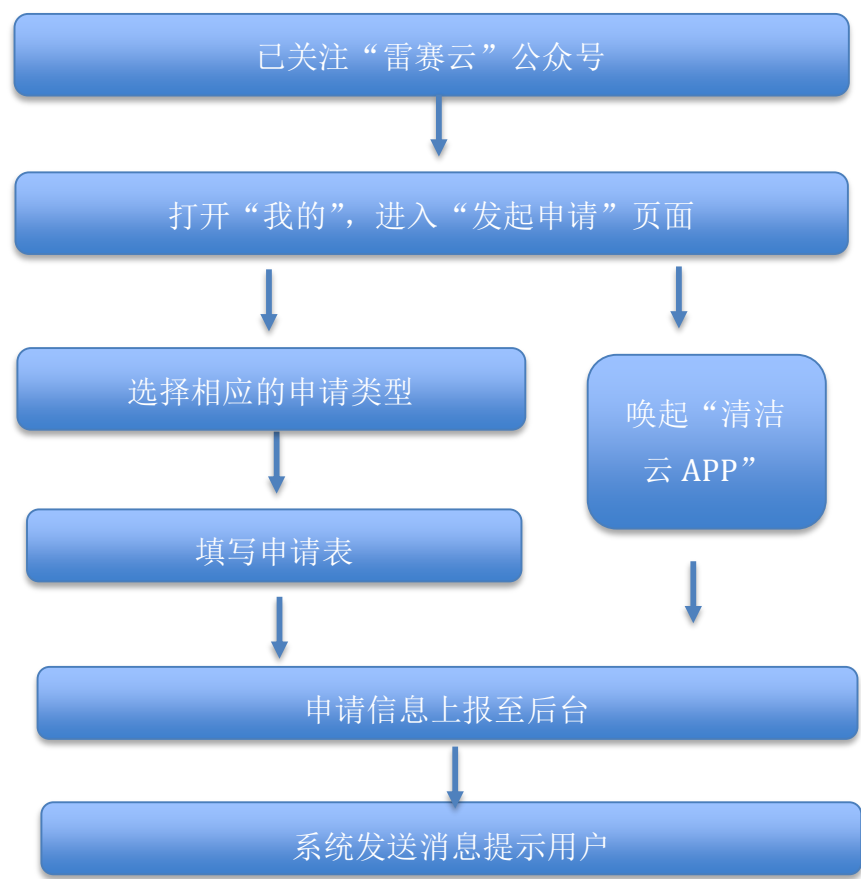
业务描述	用户依据自身权限，新建行政办事申请，填写相关信息，提交至后台
参与角色	已绑定个人信息的公众号用户
前置条件	用户已关注“雷赛云”公众号；用户具备相关的“申请权限”
后置条件	
其他说明	支持唤起清洁云 APP

3.8.2.2 业务规则

业务规则	
序号	规则
1	行政申请类型包括“入职申请”、“离职申请”、“转正申请”、“加班申请”、“请假申请”和“调休申请”，各对应

	相应的申请表；
2	申请页面可唤起清洁云 APP

3.8.2.3 操作流程



3.8.2.4 设计原型

3.8.3 （待定）用户审批和执行办事流程

3.8.3.1 用例概述

业务描述	
参与角色	
前置条件	
后置条件	

其他说明	
------	--

3.8.3.2 业务规则

业务规则	
序号	规则

3.8.3.3 操作流程

3.8.3.4 设计原型

4 非功能性需求

4.1 支持唤起清洁云 APP

4.1.1 打开菜单“清洁云 APP”唤起

需求描述	点击菜单的“清洁云 APP”链接,在用户安装清洁云 APP 的情况下，自动跳转到 H5 页面，打开该 APP，若没有打开，则跳转至 APP STORE，相应 APP 下载页面
需求范围	所有公众号用户
其他说明	

4.1.2 点击指定页面顶栏按钮后唤起

需求描述	进入“行政办事”等页面，点击顶栏浮动的“清洁云 APP”链接，在用户安装清洁云 APP 的情况下，自动跳转到 H5 页面，
------	---

“雷赛云”保洁微信公众号需求说明书

	打开该 APP，若没有打开，则跳转至 APP STORE，相应 APP 下载页面
需求范围	所有用户
其他说明	

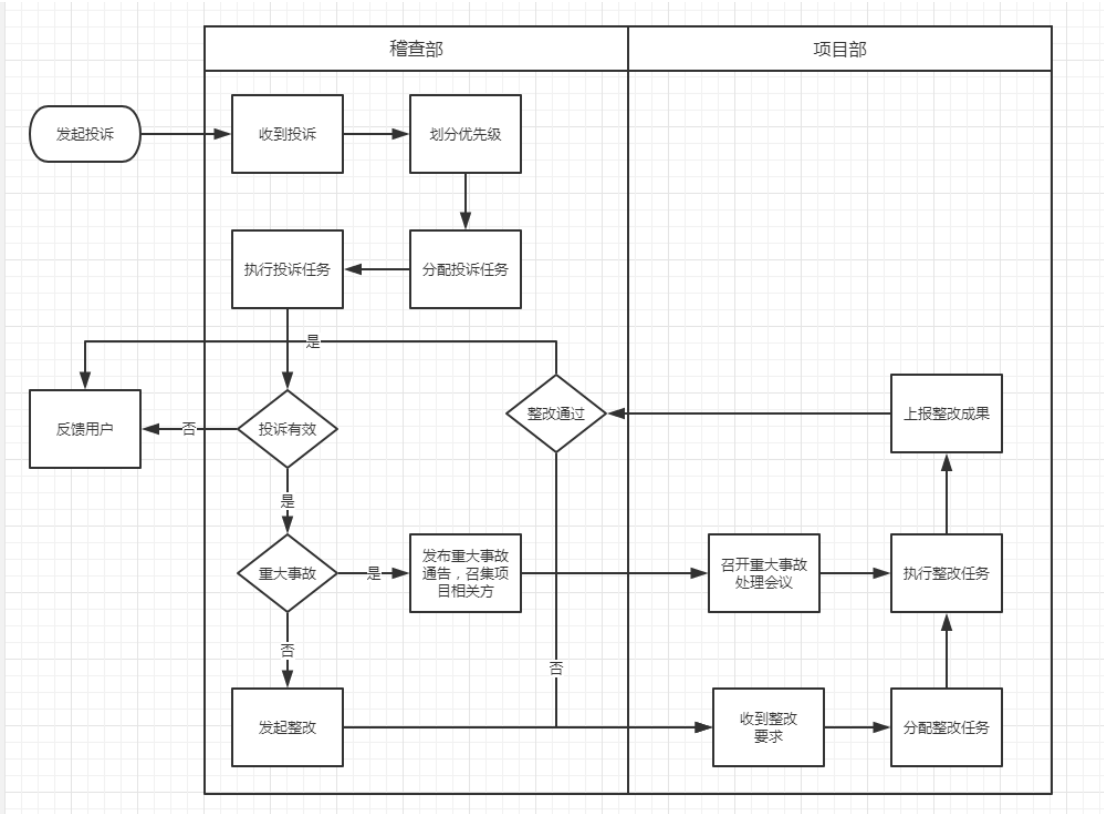
4.2 待补充



## 5 重点需求说明及潜在风险

### 5.1 投诉处理流程的说明及潜在风险

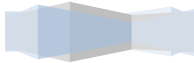
#### 5.1.1 流程梳理



#### 5.1.2 潜在风险

### 5.2 信息绑定流程的变更影响及应对措施

### 5.3 页面样式的变更影响及应对措施



## 6 附录

### 6.1 角色权限列表

### 6.2 产品功能列表

### 6.3 需求书简洁版

