



校园物业报修系统

需求规格说明书

成员：

卢建业 13331183

龙德成 13331180

刘健诚 13331169

罗双奇 13331192

周基源 13331370



我们的项目是开发一个在线的校园物业报修系统，它实现了对学校物业在线报修与跟进的功能。学生通过系统上报物业报修问题，在线得到报修单的跟进情况，物业部门不需要安排接线员实时接收请求，只需定时查看系统自动推送的报修单即可进行安排相应的维修人员完成任务。

原有通过接线员来申请报修的方式对于习惯在线服务的大学生稍有不便，需要报修者在指定的时间段拨通报修电话，而电话有时并不能很清晰地反应遇到的情况，报修者请求的服务安排顺序也无法获知，在线的报修系统可以采用图片等更加直观的方式来反应遇到的故障情况，同时可以在任何时候发送报修请求单，查看报修单跟进情况，做到信息的有效传递与透明化；并且由于报修单的电子化，可以方便对报修数据进行整合，对于相近的报修地点，可以实现出工一次就完成多个任务单，提高服务的效率。

系统分为两个部分，一个是面向在校学生。当在校的学生遇到物业问题时，通过附图加文字等方式说明需要报修的问题以及维修地点，上传到报障系统，后续只要跟进报修单即可得到相应的物业服务，维修完成后在系统上进行签收并可以对此次维修进行打分与评价。系统另一个部分是面向物业管理部门，当有报修单时，系统自动提醒物业管理部门，管理人员对具体问题安排相应的维修人员上门服务。

物业管理部门可以通过查看报修单的完成情况以及评价获得维修人员的工作水平和工作绩效，作为相应的绩效评价参考，从而促进物业服务水平提高。

此外，报修单包括取消以及催单的功能，报修过程更加的自由化。