

湖滨花园数字化小区信息管理系统

一、住户住房管理系统

序号	内容	说明
1	住户管理	包括住户类别、住户信息的管理及住户家属信息的维护，记录房屋产权人及其相关信息。
2	租户管理	租户信息管理，记录当前租赁人及其相关家属信息的管理。
3	片区信息管理	与片区相关图片管理，小区相关开发商、承建商、代理商资料录入。
4	房屋信息管理	1. 实现房屋分布图形、居住楼、楼层、房产证等信息单个或批量生成； 2. 记录房屋状态，如年限、当前及历史用途； 3. 相关开发商、承建商、代理商、装修公司资料录入，房间的相关资料的批量录入。 房屋基本信息的维护，包括区号、楼栋号、单元号、楼层、房屋编号、产权号（属隐藏字段）、户型、朝向、建筑面积、使用面积）
5	宠物管理	为每只宠物建立档案资料，包括宠物主人、标牌、品种、毛色、宠物豢养时间、登记时间、失踪时间、死亡时间、宠物图片之类便于物业跟踪管理的信息
6	车辆管理	登记住户私车各种信息，包括车牌、类别、颜色、品牌（如日产）、型号（如天籁公爵V2.0）、购买时间、登记时间、挂失时间、报销时间、车辆照片
7	房屋类型设置	实现房屋类型管理，包括户型、朝向、装修、用途等的类型，如：出租，内部交易，空置等，并可以自定义房屋类型。
8	住户与房屋综合信息查询	按照选择的搜索字段、查询条件及搜索内容，列出住户所有的相关信息。如选择按住户名称查询时，还可选择按名称/时间/房屋/区域等字段的顺序/倒序方式显示，或指定显示的记录条数。通过查询某一字段信息，可以显示出该用户、房屋、投诉、宠物、车辆等所有相关的信息；按住户、房屋房龄、房产证、租户、办公用房、空房等信息进行不同维度查询、统计汇总以及报表打印等
9	结算统计	以住户为单位与一卡通结算计费集成，提供计费查询、费用统计，以及物业管理费用等的结算核算等功能。住户房水电气帐户信息管理，查询当前房屋缴费结算所使用的账户及其相关信息。
10	信息导入导出	包括住户、房屋信息导入/出，及导出投诉建议

二、物业运行服务管理系统

序号	内容	说明
1	物业生产日报管理	
1.1	水电暖生产上报	对物业的工业用水、电、气、暖等的抄表日报、月报管理，包括水电暖气站的上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
1.2	水电暖气维修队上报	维修队的上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
1.3	保安队日报上报	记录小区每天的安全状况，应急事件处理，处理人，处理事件跟踪回访等。保卫科的上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
1.4	庆城项目部上报	庆城项目部上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
1.5	物业服务站上报	物业服务站（含综合服务厅、数字化管理中心）上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
1.6	离退休职工服务站上报(老年大学、康乐中心)	离退休职工服务站的上报数据汇总，包括日/周/月/季/半年/年/自定义汇总
2	物业生产计划管理	
2.1	物业生产总体计划维护及管理	综合物业管理处对社区生产进行周、月及年计划，以及对这些计划的维护跟踪及管理
2.2	社区物业人员工作计划	社区物业人员工作计划的维护及管理和展示
2.3	社区物业人员生产工作日志管理	社区物业人员每天的工作日志的维护及管理和展示；次日9点前停止提交上一个工作日的工作日志
3	综合管理	
3.1	通用报表查询	对全系统数据进行搜索查询。 将各科室上报数据以每日/周/月/季/半年/年上报数据以概览形式查询
3.2	统计分析，上报汇总	对各个子系统的历史数据进行统计分析，并通过各种图表方式展现，如饼图、柱状图、曲线图等。

3.3	报表打印	将各子系统当前基础信息数据或历史信息数据通过报表格式展现并打印。
3.4	导入导出	以office、PDF、文本文件的形式展现给用户。

三、社区管家服务系统（物管通）

序号	内容	说明
1	服务端管理系统	
1.1	基础信息维护	社区资料、房屋资料、住户资料、租户资料、社区服务信息等基本信息的维护及修改；同时与房屋管理系统、440系统以及一卡通系统信息共享
1.2	服务信息管理	管家处理问题分类统计、汇总分析；与440系统关联集成；监控中心、440对管家指令汇总及统计
1.3	管家信息维护	用于维护管家的基本信息，包括管家的权限分配及管家楼栋划分
1.4	管家服务信息搜索	通过选定不同字段（如楼栋、片区、区域、管家名称、服务事项等）、查询条件及搜索内容进行搜索，通过查询某一字段信息，可以显示出管家、服务所有相关的信息
1.5	管家工作考核	管家巡查工作记录，管家工作跟踪查询。管家工作回访及满意度反馈。管家工作量统计分析。
1.6	统计报表	分为居民报修、居民投诉、其他事项三类管家处理问题分类统计，以及按管家视角生成统计，以及报表生成设置
1.7	图形走势生成	依据设定的维度，如时间段、次数，显示不同类别的服务统计信息，如从管家角度查看和从服务事项角度查看，并以饼图、柱状图、折线图的方式展现
1.8	终端设备管理	用于对手机品牌、型号以及对手机状态（未发放、正常、已挂失、已回收）进行追踪维护
1.9	手机数据同步管理	分片区下载管家管辖区域住户数据及其相关资料。
1.10	系统设置	系统权限分配及管理，手机客户端下载及管理，用户资料更新及同步；管家管辖区域设置
2	手机客户端程序	
2.1	辖区住户资料查询	按照不同的维度对辖区住户、房屋等信息进行查询；住房维修信息查询；
2.2	维修设备拍片管理	管理维修设备前后拍摄的照片，及时传输回服务中心；
2.3	维修记录传输	将维修的情况：如设备问题、维修方法、维修用料数量、厂家、型号等信息记录下来，并传输回服务中心。
2.4	与440、监控中心进行通讯	接受小区呼叫服务中心以及监控中心发出的指令，并将处理结果反馈给监控中心和小区呼叫服务中心相关单位；将维修维护情况（如：将事故前后情况照片、维修情况、使用材料等）进行记录并反馈回服务中心
3	社区住户满意度统计	
3.1	投诉建议管理	投诉建议类别信息的维护，如投诉、求助、建言献策，投诉中又可分为水电暖气、住宅维修、物业服务、其他事项与投诉信息的维护
3.2	业主满意度信息管理	业主满意度问卷、电话调查回访等信息维护及管理，业主满意度基础信息维护及管理
3.3	业主满意度提升管理	业主满意度社区服务人员培训、竞赛、社区服务人员与居民互动活动管理
3.4	统计报表生成	针对业主满意度的调查，统计项可能包括物业的服务质量、服务态度、响应及时率，以季度为单位进行查询和统计；仅针对季度进行综合统计，以季度为单位，每年进行4次

四、数字化社区系统整体集成

序号	内容	说明
1	数字化应用系统集成	集成各系统，统一系统入口
2	设计开放式系统接口	系统接口设计，为系统与其他系统通信及后期系统扩展预留通道
3	系统整体权限设计	设计整个软件集成平台的系统权限，作为整个系统的运行基础。实现基于RBAC的角色权限管理模式，分级授权，灵活安全。
4	系统单点登录	集成其他系统，实现一个账户登录同时使用多个系统
5	系统配置管理	配置指定的服务器（如文档、报警主机等的IP地址，标识名称等），系统工作量统计。
6	操作日志管理	记录所有操作事件、操作人、登录等终端IP，操作权限等，如出现违规越级操作三次以上，则锁定计算机。
7	数据备份还原	与计划任务相结合，能定期自动备份数据库中的所有数据到指定目录、指定文件，通过人为指定数据备份文件的位置，将遭到损坏的数据资料还原

8	数字化小区基础数据库设计	数字化小区基础信息数据库，存储基础应用信息和系统权限等信息； 1. 数据库设计； 2. 设计开放式系统接口：系统接口设计，为系统与其他系统通信以及后期系统扩展预留通道。
9	与440集成，实现服务分类走势	与通讯服务处的440系统进行集成，能够将440历史数据及每日服务数据按照信息分类（投诉、报警求助、报修、其他事项），以图形的方式直观显示
10	子系统打包定制	提供可视化的操作界面，将业务模块加公用模块形成的各子系统进行选择配置打包，并对其进行权限设置、数据初始化，最终交付使用。
11	数据交换	建立数字社区五大系统如：自控数据、呼叫中心、视频监控、一卡通等数据的交换中心，对外提供公用接口
		建立信息系统数据导入导出机制（Excel或XML），提供C4系统接口
		提供五大系统公有数据存储、数据组合、提供数据服务解决数据共享的功能，最终达到系统之间的解耦

五、培训实施维护

序号	内容	说明
1	系统培训，文档设计	客户培训、文档设计（总体设计、需求分析、详细设计、测试报告、帮助手册、数据字典）
2	系统集成实施及售后费用	系统集成，客户服务