**天山物业服务有限公司信息化管理平台**

**技术需求**

**一、总则**

**1、工程概况**

**1.1、项目概况：**

项目名称：天山物业服务有限公司信息化管理平台

项目地点：天山物业服务有限公司管辖项目（分布全国化，目前有：石家庄、天津、山东、银川、承德等城市）

**二、软件功能、技术要求**

**1、功能：软件功能要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 需求模块 | 需求功能点 | 需求功能点说明 |
| 一、基础管理 | | |
| 基础资料 | 组织机构 | 定义和修改企业的组织架构，包括总公司、分公司、项目等。 |
| 部门管理 | 设置各组织机构下的部门。 |
| 辅助资料 | 定义各业务模块应用到数据，如岗位、职级、民族、用工类型等。 |
| 职员信息 | 职员档案的管理，包括职员名称、联系电话、证件号、岗位、职级、社保号、银行帐号信息、入职日期、转正日期、离职日期等。 |
| 币别 | 各业务模块涉及的多币别管理、币别之间的汇率管理等。 |
| 物料用途 | 涉及到物料使用的成本归属，用户可自定义各种用途类别，如涉及到维修领料、工程领料等。 |
| 应收应付 | 涉及到合同、签报等成本支出类别，用户可自定义各种成本项目。 |
| 报表定义 | 用户可进行报表的自定义。 |
| 房产管理 | 房产管理 | 对物业所辖房产的基本信息的管理，可进行增、删、修改、批量生成等功能。 |
| 房产验收 | 对房产的验收过程、结果的管理。 |
| 广告位 | 对广告位的管理。 |
| 车位管理 | 对物业所辖的车位信息的管理，如地上、地下车位情况。 |
| 系统维护 | 权限管理 | 对各岗位的人员进行授权管理，可分为功能权限、数据权限、字段权限等。 |
| 日志管理 | 用户操作日志详细记录，可随时进行查询访问、修改等记录。 |
| 数据导入 | 可批量导入所有的基础数据，用于维护与初始化。 |
| 编码规则 | 对业务系统中的表单的规则进行编码。 |
| 参数设置 | 对系统运行涉及的参数进行设置，如小数位数、仓库启用期间等。 |
| 二、物业管理 | | |
| 2.1、收费管理子系统 | | |
| 收费管理 | 收费项目 | 用户可自定多种收费项目，如管理费、车位费、水电费、维修费等等。 |
| 移动支付 | 支持手机支付、二维码支付、pos机支付、账单支付 |
| 收费参数 | 进行收费设置必要的条件，如收费时间、滞纳金比例、每月几号收费等。 |
| 应收款管理 | 应收费用的管理，可自动进行生成相关的费用。 |
| 收款管理 | 费用收取与审核的管理，可进行按房间、按客户、按项目等多种方式进行收款。 |
| 费用报表 | 静态报表 | 某一个静态时间的报表，不随时间的变化而变化。 |
| 动态报表 | 随时间的变化而时刻变化的数据报表。 |
| 2.2、客户关系管理子系统 | | |  | 对客户资料的信息管理，包含业主、租户等，根据不同类型的客户相关的字段信息也不一样，可与身份证读卡器集成进行客户信息的读取。 |
|  | 客户资料 | 客户基本信息 |
| 客户管理 | 客户标签 | 客户入住的管理，包含入住时间，钥匙是否发放、是否装修等，同时可对开发商代缴费用的管理。 |
| 过户登记 | 新老业主的过户管理，相关的费用可根据实际要求进行费用的转移。 |
| 迁入迁出 | 对客户的迁入迁出的管理，包括迁入迁出时间、仪表的度数等管理。 |
| 来访管理 | 包含来访人员信息、事件、约见人等的管理，支持与身份证读卡器的集成管理。 |
| 客户服务 | 服务派工 | 对客户服务的受理、处理、回访的管理，同时对处理的过程及涉及的物料、人员、费用、设备的管理。 |
| 投诉管理 | 对客户投诉的受理、处理、回访的管理，同时对处理的过程的管理。 |
| 装修管理 | 对客户装修的申请、验收的管理，同时对装修押金、出入证等管理。 |
| 出入证管理 | 对出入证的办理与收费管理。 |
| 2.3、短信管理子系统 | | |  | 批量发送费用通知给业主或租户，可通过不同的条件进行发送。 |
|  | 费用通知 | 批量发送费用通知给业主或租户，可通过不同的条件进行发送。 |
| 短信平台 | 欠费通知 | 批量发送欠费通知给业主或租户，可通过不同的条件进行发送。 |
| 活动通知 | 对业主、租户、住户、供应商及职员进行活动通知。 |
| 节日祝福 | 自动或人为进行对业主、租户、住户、供应商及职员进行节日祝福。 |
| 生日祝福 | 自动或人为进行对业主、租户、住户、供应商及职员进行生日祝福。 |
| 短信调查 | 企业进行短信调查。 |
| 网关 | 支持对电信、联通、移动等运营商的信息发送。 |
| 2.4、工程管理子系统 | | |  | 设备档案的建立，可进行类别的划分，设备明细包含技术参数、基本参数等。 |
| 设备管理 | 设备档案 | 设备档案的建立，可进行类别的划分，设备明细包含技术参数、基本参数等。 |
| 保养计划 | 对设备的保养制定计划，如年度、月度、季度等，根据计划定期提醒用户进行保养计划跟踪。 |
| 保养管理 | 对保养计划的执行管理，如保养的时间、人员、方式、费用、物料、是否合格等。 |
| 设备巡检 | 对设备巡检的节点的定义、巡检计划、巡检任务、巡检路线以及一线巡检情况的管理，通过APP的巡检管理实时反应到业务系统形成流转。 |
| 维修管理 | 日常报修管理。 |
| 合同管理 | 对经营性合同的类型、合作单位、付款周期的管理。 |
| 收款合同管理 | 合同管理 | 对经营性合同的类型、合作单位、付款周期的管理。 |
| 2.5、品质管理子系统 | | |  | 对员工工作计划及执行情况的管理。 |
|  | 员工管理 | 对员工工作计划及执行情况的管理。 |
| 日常管理 | 项目管理 | 对项目日常的管理，如会议纪要、项目大事记、假期工作信息管理等。 |
| 工作检查 | 对日常工作、考核检查、安全工作检查等的管理。 |
| 区域巡检 | 包含巡检的计划、巡检任务、巡检路线以及巡检执行过程的管理。 |
| 巡检管理 | 区域巡检 | 包含巡检的计划、巡检任务、巡检路线以及巡检执行过程的管理。 |
| 2.6、人力资源管理子系统 | | |  | 对企业的各岗位、职级的编制定义，超编后预警或不允许增加员工。 |
|  | 编制管理 | 对企业的各岗位、职级的编制定义，超编后预警或不允许增加员工。 |
| 人事管理 | 人事档案 | 对人员信息的全面管理，包含基础信息、学历信息、工作信息等共计100多项字段，同时与其他业务模块紧密关联。 |
| 人事异动 | 对人员异动信息的管理，如晋升、平调、降职、考核等。 |
| 劳动合同 | 对员工劳动合同的管理，包含签约时间、时长、试用期时间、工作岗位、薪资待遇等，可对到期合同进行自动提醒。 |
| 合同管理 | 转正管理 | 试用期员工的转正管理。 |
| 合同续约 | 合同到期员工的续约管理，包含续约工资变化、部门变化、合同类型等相关信息的管理。 |
| 合同终止 | 对到期或解约员工的合同终止管理，终止时间会自动传递给薪酬模块进行工资的核算。 |
| 考勤班制 | 按岗位进行考勤班制的划分，如公司职能部门，项目上的保安等。 |
| 考勤管理 | 排班方案 | 根据班制对月度人员排班的管理，特别是同岗位多班制的员工。 |
| 加班管理 | 员工加班的管理，加班数据会直接作为调休或薪酬计算的依据。 |
| 调休管理 | 员工调休的管理，在有加班数据的基础上进行调休管理。 |
| 换班管理 | 员工间的换班管理。 |
| 休假管理 | 员工的休假管理，如年休、产假、事假、病假等，用户可自定义休假类别，同时休假数据会作为薪酬计算的依据。 |
| 销假管理 | 休假后的销假管理。 |
| 出差管理 | 员工出差管理，包含出差时间、费用等主要要素。 |
| 培训课程 | 对培训课程类别的设置，如新员工入职培训、岗位培训、礼仪培训，外部课程培训等。 |
| 培训管理 | 培训计划 | 培训计划的管理，计划时间、人员等，定期自动提醒用户。 |
| 培训考核 | 对培训完成后的员工考核分数、是否合格等，并同时将培训结果反馈到人事管理模块中。 |
| 基础设置 | 对考核指标、考核等级、测评方式及考核要素的定义与设置。 |
| 绩效管理 | 专业考核 | 对专业考核部门、考核要素、权重及被测评人员的目标计划定义，对计划下考核目标进行评分的管理。 |
| 管理考核 | 对管理考核计划、部门、人员根据权重类型及工作内容的考核打分的管理。 |
| 参保方案 | 根据不同城市定义多种参保类型，如城保、综保等以及参保的基数（按最低工资水平或员工实际工资）、单位与员工各自负担的比例，参保数据会自动传递给薪酬模块作为工资计算的数据依据。 |
| 社保管理 | 投保管理 | 对员工投保数据的管理。 |
| 工资项目 | 定义企业涉及的各种工资项目，如应发类工资项目、扣减类工资项目，同时可定义这些项目是否参与保险、所得税的计算。 |
| 薪酬管理 | 工资标准 | 定义工资的计算标准，如事假的扣减标准、加班的应发标准；可按小时、日、月进行计算。 |
| 工资方案 | 定义多种工资方案。 |
| 工资计算 | 工资的自动计算，同一个月可进行多次工资的计算与发放。 |
| 工资审核 | 工资数据的审核管理。 |
| 工资条 | 工资数据的批量打印成工资条。 |
| 银行代发 | 通过银行进行工资的发放，产生银行需要的文件。 |
| 报表分析 | 薪酬类报表，如薪资明细数据、按部门岗位汇总数据等。 |
| 报表分析 | 薪酬类报表，如薪资明细数据、按部门岗位汇总数据等。 |
| 2.7、物料管理子系统 | | |  | 供应商供货信息的管理，包含价格、优惠条件与折扣等。 |
| 供应商管理 | 供应商年度评估 | 对供应商的评估管理，用户可自定义评估的因素。 |
| 物资问题反馈 | 物资问题的反馈与处理管理。 |
| 申购计划 | 各部门进行部门申购计划的审批管理。 |
| 采购管理 | 采购计划 | 自动汇总部门申购计划形成完整的采购计划。 |
| 采购申请 | 采购申请管理，包含申请物料、数量、价格、预计时间等。 |
| 采购订单 | 对供应商订单的合同管理。 |
| 采购结算 | 与供应商采购结算的管理。 |
| 发票管理 | 采购订单、结算的发票管理。 |
| 物料管理 | 建立统一的物料管理体系，支持多级建立，并可对各级物料档案进行授权管理。 |
| 仓库管理 | 入库管理 | 物料入库的管理，对入库时间、部门、人员、物料明细、单价、数量的管理。 |
| 出库管理 | 物料出库的管理，对领用人、时间、物料、数量的管理。 |
| 调拨管理 | 不同仓库间的物料调拨管理。 |
| 即时库存 | 可即时查询各物料的库存情况。 |
| 盘点管理 | 盘盈盘亏的管理，系统自动根据盈亏生成对应的单据。 |
| 统计报表 | 各种统计报表，如出入库汇总表、明细表、用量分析表等。 |
| 报表分析 | 综合报表 | 综合性报表的统计。 |
| 统计分析 | 决策分析的报表统计。 |
| 2.8预算管理 | | |
| 预算管理 | 目标制订 | 将预算目标通过数量体系体现出来 |
| 目标下达 | 将这些指标分解落实到每个下属企业，每个责任中心，甚至责任人，使预算的编制、执行达到责、权、利的统一 |
| 预算编制 | 完成预算数据的采集工作，可以支持人工录入方式和通过数据接口从其他已有系统采集 |
| 预算审批 | 包括预算多级审批、查询预算审批状态、审批处理及审批数据保存、预算批复、预算批复下达等 |
| 预算执行与监控 | 具体业务活动进行实时控制 |
| 预算调整 | 预算调整的申请，提供按不同维度查询预算调整数据，预算调整数据上报和预算调整的批复。调整流程首先进行预算调整申请，然后进行预算调整审批，最后是预算调整执行和预算调整分析。 |
| 预算查询 | 预算报表要能提供用户对预算总额、预算余额、核算项目金额等预算数据根据不同角度、不同维度进行实时的查询。所有的预算报表应该可以按不同维度查询，并可以支持用护自定义个性化要求的报表。 |
| 预算分析与考评 | 预算分析与考评 |
| 2.9承接查验 | | |
| 承接查验 | 准备工作 | 包括人员准备、计划准备、资料准备、设备工具准备 |
| 查验方式 | 体现各类查验方式如观感、使用、检测、试验查验等内容 |
| 问题处理 | 对问题的整改进行跟踪验证 |
| 2.10 计划管理 | | |
| 计划管理 | 计划制定 | 包括年度性生产经营计划、阶段性任务计划、日常性工作计划。支持计划分解到人。支持绩效联动考评及计划提醒。 |
| 计划录入 | 包括周期性计划的生成和阶段性计划的录入 |
| 计划下发 | 计划的审核和发布 |
| 计划执行 | 计划的执行和跟进 |
| 计划调整 | 计划的调整和审批 |
| 计划完成 | 计划的考评、整改和验收 |
| 统计报表 | 计划的查询和统计 |
| 三、商业管理 | | |
| 3.1、招商管理子系统 | | |  | 企业进行广告的投放管理，包含投放类型、频率、投放地点、投放地点、费用、主题的管理。 |
| 招商管理 | 市场推广 | 对市场推广的管理，包含推广事件、活动地点、费用、内容及预计的效果。 |
| 经营计划 | 企业对租赁经营计划的规划，包含计划年度、区间、支出费用、租金单价、出租率、预算金额等。 |
| 营销管理 | 对竞争楼盘的管理及经营租赁预算及计划的管理。 |
| 3.2、租赁管理子系统 | | |  | 对房源的定价管理，可根据不同的条件设置不同的定价。 |
| 租赁管理 | 房源管理 | 即时统计房屋的各种状态，如可租、不可租、待租、已租等。房源信息与房产信息无缝对接。 |
| 商机管理 | 对来访来电客户的信息管理，包含客户的基本信息，如联系方式、客户介绍信息，如客户情况、需求面积、价格承受能力、租房用途、对竞争楼盘的关注度等。 |
| 潜在客户 | 对客户特殊需求的管理，如客户对环境的要求等一些个性化需求。 |
| 如果是企业客户，则对企业的经营范围、法人信息、员工人数、投资强度等的统计管理。 |
| 客户对服务类的需求管理，如是否需要二装、餐饮配套、商业配套、展会服务、物业有偿服务等。 |
| 根据客户的需求进行符合房源信息的自动配对。 |
| 招商人员对潜在客户的跟进信息的反馈，如跟踪联系时间、相关事件、客户的反馈、预约下次联系的时间、如客户不满意或不选择的原因等。 |
| 商机信息会形成潜在的客户资料，如果客户成交，客户资料会自动推送到客户关系管理系统下的客户管理模块形成正式的客户。 |
| 预订管理 | 可对跟进客户的房间进行预订管理，预订的房间其他相关招商人员可同步看到。 |
| 租房申请 | 预订落实的房间可进行租房的申请，申请的房间不可进行二次预订，同时提供对押金的收取管理。 |
| 租赁合同 | 对租赁合同的管理，如租赁时间、租赁客户、付款方式、付款节奏、免租管理、调租管理等。 |
| 合同预警 | 用户可自定设置合同到期预警方案。 |
| 合同终止 | 合同的自然终止或非正常终止管理。 |
| 合同变更 | 合同的变更管理，如价格、时间等的问题。 |
| 合同续签 | 对合同的续签管理，如续签的时间、押金是否发生变化，可按合同进行续签也可以按房间进行续签。 |
| 报表分析 | 租赁管理的各种统计报表。 |
| 四、移动终端 | | |  | 移动抄表的管理，抄表数据直接反映在业务系统内。 |
| 员工APP | 客户服务 | 移动客户服务的处理，可进行在线及离线服务的管理。 |
| 设备管理 | 对设备维修、计划保养的管理。 |
| 巡检管理 | 对设备、安保、清洁的现场巡检管理，巡检计划与任务来源于物业管理系统的计划。 |
| 通讯录 | 实现职员通讯录、客户通讯录、供应商通讯录管理。 |
| 待办处理 | 对待办审批任务的管理。 |
| 信息资讯 | 对社区资讯、社区生活、活动通知、民生服务等信息发布，用户可自行进行网站页面的布局等。 |
| 业主APP | 费用查询 | 用户可自助进行应收费用、已缴费用的查询。 |
| 费用缴款 | 用户可自助通过支付宝、银联进行费用的缴款管理，如管理费、车位费续期等。车位续期需要与车场系统集成。 |
| 服务请求 | 用户可自助进行报修服务，提交后直接在业务系统内部进行扭转，同时用户可进行报修服务的状态进行查询。 |
| 投诉建议 | 用户可自助进行投诉及建议，提交后直接在业务系统内部进行扭转，同时客户可进行投诉建议状态进行查询。 |
| 电子发票 | 用户可自行申请电子发票。 |
| 一键开门 | 实现手机蓝牙、二维码开门，访客二维码开门。需与门禁系统集成。 |
| 邻里社交 | 社区交流、社区跳蚤、社区活动等邻里社交服务，支持物管公司通过系统进行业主言论监控、屏蔽和删帖。 |
| 社区商城 | 促销活动、最新商品、打折商品、优惠券、生活圈等社区生活服务；支持在线预订、在线支付等，支持资金归集自定义设置（比如业主支付费用自动归集到商家、物管公司或者平台运营方）以及资金的二次清分。 |

|  |  |
| --- | --- |
| **系统对接** | **指标要求** |
| 金蝶EAS V8.2.0 | 凭证导入、数据查询 |
| 致远A8-m协同管理系统 | 审批流接口，相关功能接口 |
| 安防系统 | 系统对接，数据读取、查询、编辑 |
| 门禁 | 系统对接，数据读取、查询、编辑 |
| 设备、仪表 | 系统对接，数据读取、查询、编辑 |

**2、技术要求**

**2.1、平台化**

整体技术方案是成熟的云平台设计，以适应未来可能的多种形式的技术和业务市场化输出要求。

**2.2、软硬一体化**

方案本身应当是硬件、软件和信息化集成的整体解决方案。

**2.3、软件应用技术平台要求**

由于大部分软件系统均采用云服务器，对服务器无固定要求，后期如能为我公司单独部署服务器请注明。数据库用MS SQL Server2005/2008 或MySQL、ORACLE等各类产品，客户端支持Windows XP/7/10等主流操作系统。

**2.4、先进性**

整体技术方案要遵循目前主流的互联网微服务架构设计原则，具备随技术趋势不断演进的能力，避免采用陈旧的、封闭性和非主流的基础技术设施、产品及开发工具。

**2.5、可扩展**

应用和系统方案需具备强大的业务负载能力，且可平滑扩展，以适应更大规模的管理范围扩展。

**2.6、可维护**

系统运维规范便捷，基础设施不需要经常变更，应用之间较少依赖或耦合，可以对需求变更快速响应；

架构设计必须考虑到未来功能的可扩展性，当系统增加新功能时，不需要对现有系统的结构和代码进行复杂或颠覆性修改。

**2.7、软/硬件实施培训要求**

投标方应为招标方设计一个专门的实施培训计划，保证项目按进度实施，确保招标方能独立管理、维护和配置系统，以便整个系统能够正常、安全的运行，使他们能够高效率低成本的完成工作。

**2.8、技术支持**

2.8.1系统投入运行后，中标方须提供不少于一年的免费技术支持。

2.8.2在免费技术支持期间，若系统出现问题时，应按照服务标准提供相应服务。

2.8.3系统操作应简洁方便，符合工作人员的日常工作习惯；应具在线帮助功能，并能方便管理员修改帮助信息。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **级别** | **服务标准** | **适用情况** |
| 一级响应 | 乙方在接到通知一个工作日之内赶到现场，并在一个工作日内恢复系统运行或采用应急方案。 | 1. 系统无法启动； 2. 系统不能正常运行； 3. 分支机构无法登录服务器； 4. 其它因为系统原因导致业务无法正常开展的情况。 |
| 二级响应 | 乙方在两个工作日之内赶到现场，并在两个工作日内解决问题或采用应急方案。 | 1. 系统中的某个功能出现故障，但整个系统仍能工作； 2. 数据出错。 |
| 三级响应 | 乙方在三个工作日内解决问题。 | 1. 使用指导； 2. 操作环境的错误排除； 3. 备份或恢复； 4. 根据客户需要进行功能调整。 |