

智慧物管运营平台

GROUP MULTI-TENANT SAAS

智勤云

物管版

集团多租户智慧物业管理平台 · 产品手册

面向物管集团与下属物业公司：一家平台，多家公司独立运营
服务可感知 · 工单可闭环 · 合同可预警 · 数据可决策

2026 年 8 月

目录

上篇 · 集团产品方案

01 建设背景与战略意义

02 建设目标与核心价值

03 总体方案与系统架构

04 多租户与组织模型

05 能力全景：四大业务域

06 管理端：PC 运营平台

07 移动端与现场入口

08 业务闭环与运营规范

09 安全合规与权限协同

10 部署运维与扩展路径

下篇 · 运营使用指南

11 快速上手与工作台

12 服务满意度问卷

13 维修与巡检工单

14 物业主数据与合同

15 租户开通与系统配置

PART A

上篇 · 集团产品方案

从市级物管集团视角说明为何建设、如何分租户、能力如何落地

本篇面向集团决策层与项目管理层。能力描述对齐已上线工程模块，不虚构未落地功能。已落地垂直场景作为标杆案例，证明同一套产品可按租户模式复制到更多物业公司。

建设背景与战略意义

本章要点：区域物业公司数量多、项目分散、系统割裂；集团需要「统一能力底座 + 分租户自治」，避免每家公司重复建设。

行业与区域痛点

- **服务感知薄弱：**满意度调研纸质或零散表格，回收慢、口径不一，改进难闭环。
- **报修链路长：**电话/微信建单信息不全，派工、接单、完工分散，客服与现场脱节。
- **合同到期漏管：**外包与维保合同散落表格邮件，预警依赖人工记忆。
- **主数据不统一：**维修点、物件、备件、故障原因缺少台账，统计与派工易错。
- **多公司难统管：**各物业公司各自为政，集团无法安全隔离数据，又难统一标准与运维。

战略定位

智勤云·物管版以「服务感知—工单闭环—合同预警—主数据治理」为核心业务域，面向物管集团与下属物业公司提供一体化运营平台。各物业公司以独立租户运营，数据与权限隔离；平台侧负责租户开通、品牌配置与统一部署。

适用场景

物管集团

统一平台能力，按公司开通租户，标准可复制

物业公司

本司问卷、工单、合同、主数据独立运营

多项目协同

项目/范围筛选与跨范围看板对比

现场班组

维修端接单作业、巡检自查、扫码报修

建设目标与核心价值

本章要点：以四域合一、多端协同、租户隔离、范围对比为目标，让物管从「经验驱动」走向「数据驱动」。

四域合一

感知 · 工单 · 合同 · 主数据

多端协同

PC · 问卷 H5 · 维修端 · 扫码

租户隔离

business_id · RBAC

范围对比

工作台 · 项目统计

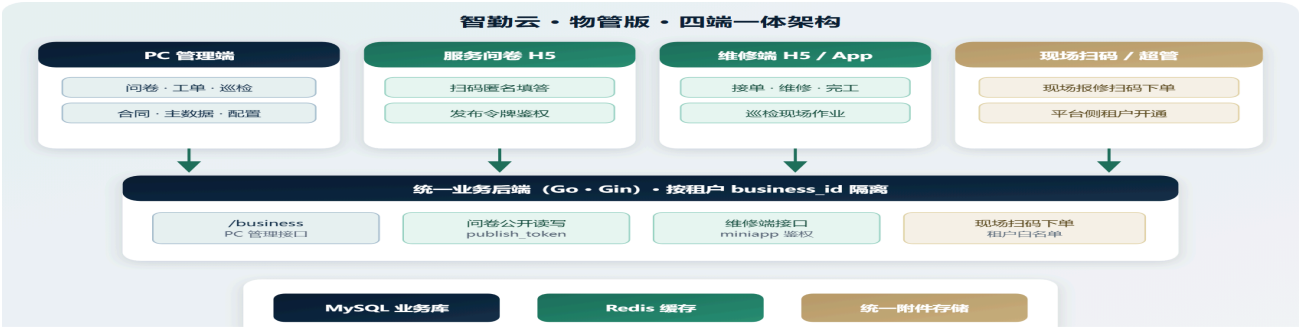
核心价值

价值维度	说明
可感知	服务满意度问卷模板化发布、匿名填答、时段统计分析
可闭环	工单状态机从待接单到已闭环，支持取消/作废与自动闭环
可预警	合同台账 + 预警规则，到期与风险提前可见
可配置	物业主数据、快捷配置、字典与运行时参数支撑扩展
可治理	RBAC、商户隔离、范围 scope、班组绑定保障多角色安全协同

智勤云·物管版，让物管集团从「分散工具」变成「可统管、可自治、可扩展」的数字底座。

总体方案与系统架构

本章要点：统一 Go 后端服务多端；PC 管配置与监管，移动端管填答与现场；数据层统一 MySQL / Redis / 附件。



技术栈

层级	技术选型
后端	Go · Gin (统一业务 API, JWT 注入租户)
PC 管理端	Vue 3 · Vite · Arco Design · Pinia
超管端	Vue 3 · 平台侧管理能力
问卷 H5	Vue 3 · Vite · Vant · TypeScript
维修端	uni-app (H5 / App)
数据	MySQL 8 · Redis · 统一附件上传

多租户与组织模型

本章要点：集团 → 物业公司（租户） → 项目/范围 → 班组/角色；数据按 business_id 隔离，公司独立运营，平台侧开通配置。



分层说明

- 集团 / 平台**

统一部署与能力底座；开通物业公司租户、配置品牌与域名参数；不混用各公司业务数据。
- 物业公司**

一个租户对应一个 business_id；账号、工单、问卷、合同、主数据均归属本司，登录后仅见本司数据。
- 项目 / 范围**

支持范围筛选（当前 / 全部 / 指定），用于工作台与统计对比（工程中院区 scope 可映射为项目范围）。
- 班组 / 角色**

维修接待可见性由班组绑定与预指派控制；菜单与接口由 RBAC 规则勾选。

能力边界说明：平台已具备同库多商户隔离、租户过滤登录、范围 scope 与 RBAC。各物业公司按租户独立登录运营；跨公司「统一大盘」若未建设，不作为本版承诺能力。集团价值体现在标准统一、租户可复制开通与运维集约。

能力全景：四大业务域

本章要点：工作台以问卷、维修、合同呈现核心指标；主数据与数据中心为全平台底座。

服务满意度问卷

模板、分类、题目、基础选项、答卷、统计分析；
H5 扫码匿名填答。

维修工单

PC 建单与派工、现场扫码报修、维修端接单完工、统计与备件、巡检入口。

合同管理

组织架构、合同运营台账、预警规则、预警列表；
到期与风险可见。

主数据 + 数据中心

维修点/物件/备件/故障原因等；快捷配置、字典、备份与权限体系。

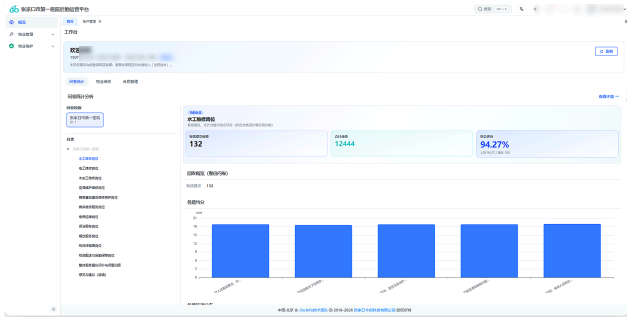
工作台映射

工作台 Tab	业务域	典型指标
问卷	服务满意度	回收量、分类得分、时段对比
维修	工单与巡检	状态分布、时效、备件
合同	合同运营	合同概况、预警概况

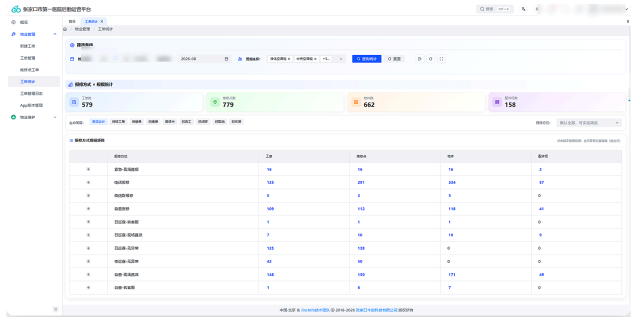
管理端：PC 运营平台

本章要点：PC 端是配置、派工、分析与治理中枢，覆盖工作台、范围统计、问卷、工单、主数据、合同、数据中心与系统权限。

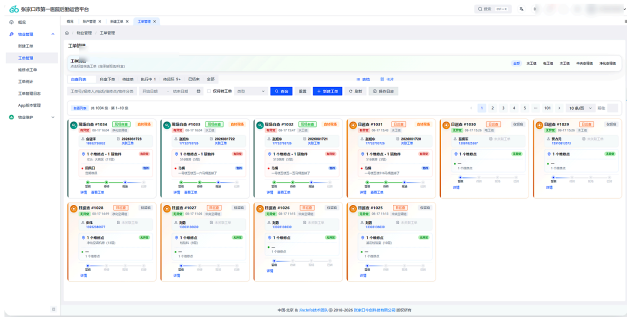
模块	能力
工作台 / 范围统计	问卷·维修·合同三 Tab；范围 scope 与跨范围对比
服务满意度问卷	模板、分类、题目、基础选项、答卷、分析
维修业务	工单列表、创建工单、维修点工单、日志、统计、巡检
物业主数据	维修点、房间、物件、备件、故障原因、报修方式、二维码、App 版本
合同管理	组织架构、合同运营、预警规则、预警列表
数据中心	快捷配置、应用展示、系统参数、字典
系统管理	账号、菜单/接口规则（RBAC）



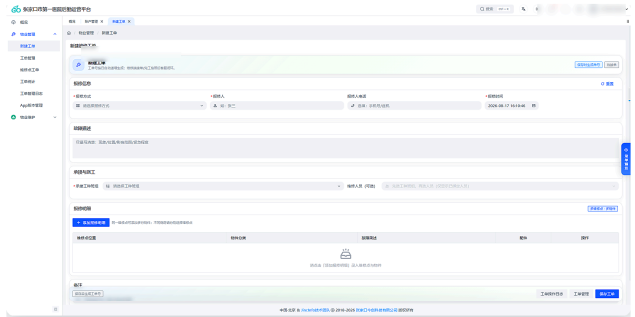
工作台·问卷/维修/合同



工单统计看板



工单管理·卡片视图



新建工单·客服派工

移动端与现场入口

本章要点：三类现场入口：问卷 H5 匿名填答、维修端作业、现场扫码下单（经客服确认后进入维修池）。

服务问卷 H5

- 入口：带发布令牌的 H5 链接 / 二维码
- 流程：首页 → 基础信息 → 答题 → 完成
- 鉴权：发布令牌 + 设备指纹日限；仅已发布且有效期内可填

维修端（H5 / App）

- 待接列表按班组绑定 + 预指派可见性
- 状态推进：接单 → 开始维修 → 完工（拍照）→ 闭环
- 支持巡检相关入口与「我的」账号能力

现场扫码下单

- 提交后待客服确认派工；确认前维修端不可见
- 确认后写入派工人并进入班组池
- 按租户白名单开放，保障多租户安全边界



维修端首页



紧急处理开单



工单详情推进



现场自查留痕

业务闭环与运营规范

本章要点：问卷与工单两条主闭环；工单状态机清晰，取消/作废边界明确，支持可配置自动闭环。

问卷闭环



工单闭环



状态说明

- 0 待接单
- 1 已接单
- 2 维修中
- 3 已完工
- 4 已闭环
- 5 已取消
- 99 已作废

- 取消：仅早期（待接单/已接单）由 PC 客服操作。
- 作废：进入现场后终止须填原因，保留日志与明细供审计。
- 自动闭环：完工超过可配置天数未闭环时系统自动闭环并写日志。
- 巡检：现场自查发现问题可转入维修工单流程。

安全合规与权限协同

本章要点：JWT、租户隔离、问卷令牌日限、现场下单白名单、附件统一与操作日志，支撑多公司合规追责。

能力	实现要点
管理端鉴权	JWT Token；接口级 RBAC 规则勾选
多租户隔离	业务数据按 business_id 隔离；登录可绑定租户过滤
问卷公开接口	publish_token + 设备指纹日限
现场下单	租户白名单；提交后待客服确认才对维修端可见
附件	统一上传接口；可按租户配额管控
审计	工单操作日志每次动作追加；作废保留痕迹

典型角色

角色	主要职责
物管管理员	问卷发布与分析、主数据维护、合同与配置
客服 / 调度	PC 建单、扫码单确认派工、取消/作废、手动闭环
维修人员	维修端接单、现场维修、完工拍照
现场报修人	扫码提交报修，等待客服确认
项目管理者	工作台与范围统计看板
系统 / 平台管理员	账号、规则、快捷配置、租户开通与备份

部署运维与扩展路径

本章要点：四域名一体部署；从已落地标杆复制到更多物业公司，按租户开通即可扩展。

四端组件

组件	用途
B 端	PC 业务运营前端
超管端	平台级管理
维修 H5	现场维修与巡检
API	统一后端（含问卷 H5、现场下单）

从标杆到多公司

- 1 标杆验证：**以已落地业务场景跑通问卷—工单—合同—主数据全链路。
- 2 租户开通：**为新物业公司分配 business_id，创建管理员账号与角色权限。
- 3 主数据导入：**导入该公司维修点、物件、班组等基础台账。
- 4 品牌与入口：**配置应用标题、问卷 H5 与维修端入口，完成试运行。
- 5 运营复制：**按同一 SOP 培训客服与维修班组，持续纳入更多公司。

PART B

下篇 · 运营使用指南

按角色分步：工作台、问卷、工单、主数据与合同、租户开通

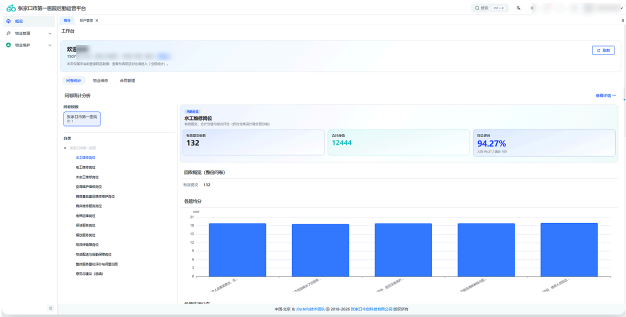
本篇面向一线使用与培训。界面截图取自真实运营环境，经轻度精修（圆角阴影、必要隐私柔化），保持清晰可读，便于培训与汇报。

快速上手与工作台

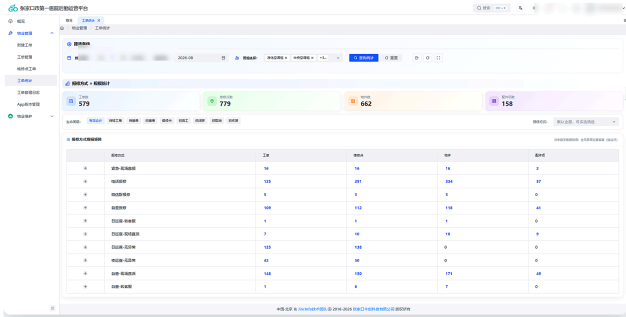
本章要点：登录后先看工作台三 Tab，再按权限进入范围统计，建立「全局态势 → 专项业务」的使用节奏。

- 物管管理员
- 项目管理者
- 系统管理员

- 1 打开 B 端地址，使用本司租户账号登录。
- 2 进入工作台，查看「问卷」「维修」「合同」三个统计面板。
- 3 打开范围统计，选择当前 / 全部 / 指定范围进行对比。
- 4 从左侧菜单进入专项：问卷、工单、合同、主数据或数据中心。



工作台总览



工单统计复盘

注意：若看不到某菜单或接口报无权限，请联系系统管理员为角色勾选对应菜单与接口权限。不同物业公司账号互不可见对方数据。

服务满意度问卷

本章要点：管理员配置模板并发布二维码；填答人扫码匿名填写；分析页按季度或自定义时段复盘。

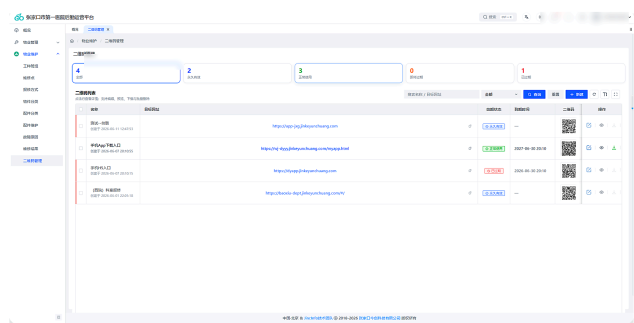
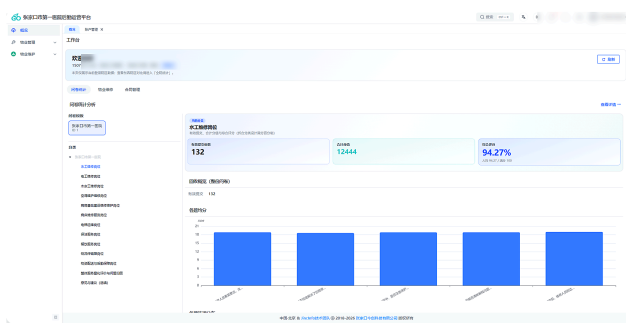
- 物管管理员
- 填答人（扫码）

管理员：配置与发布

- 1 新建问卷模板，填写标题与说明。
- 2 维护分类与题目，按服务维度组织题库。
- 3 配置基础选项（身份 / 接触时长 / 接触区域等）。
- 4 发布问卷生成发布令牌与二维码。
- 5 查看答卷 / 统计分析，按时段筛选复盘。

填答人：H5 流程

- 1 扫描二维码进入问卷首页。
- 2 填写基础信息并完成题目提交。
- 3 同设备受日限约束，避免刷卷。



维修与巡检工单

本章要点：客服在 PC 建单或确认扫码单；维修端接单推进；巡检发现问题可转入维修；全程日志留痕。

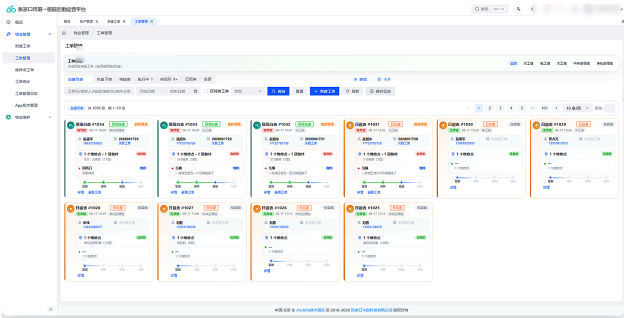
- 客服 / 调度
- 维修人员
- 现场报修人

客服 PC

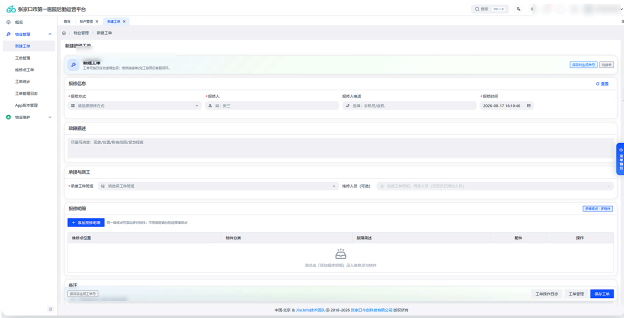
- 1 创建工单：选择报修方式、维修点、物件、班组等。
- 2 扫码单确认：调整班组/指派后确认派工。
- 3 跟踪列表：按状态筛选；必要时维护备件口径。
- 4 终态操作：早期取消；已完工可手动闭环；符合条件可作废。

维修端与巡检

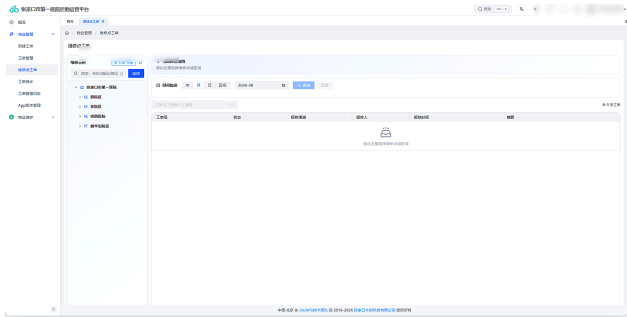
- 1 查看待接列表与角标（班组池 + 预指派）。
- 2 接单 → 开始维修 → 完工（上传照片）。
- 3 通过巡检入口完成现场自查，问题可转维修工单。



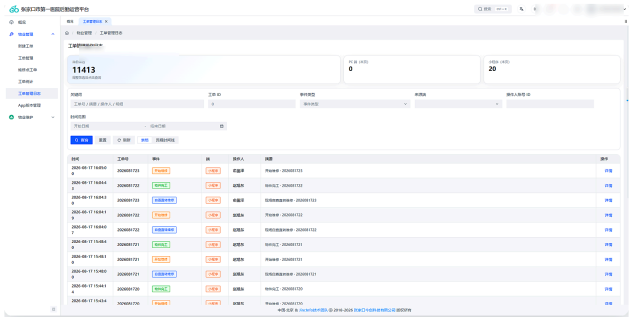
工单列表 · 卡片视图



创建工单



维修点工单



工单管理日志



紧急处理



工单详情



巡检自查



发现问题转维修

注意：扫码单在客服确认前不会进入维修端待接列表。作废后不可再推进状态。

物业主数据与合同

本章要点：先把主数据配齐，再跑工单与合同；合同预警规则决定「何时提醒谁」。

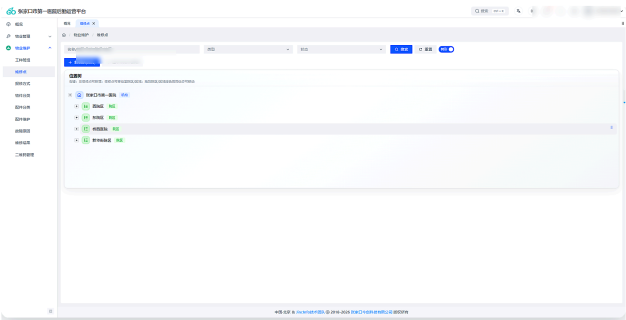
- 物管管理员
- 合同管理员

物业主数据建议顺序

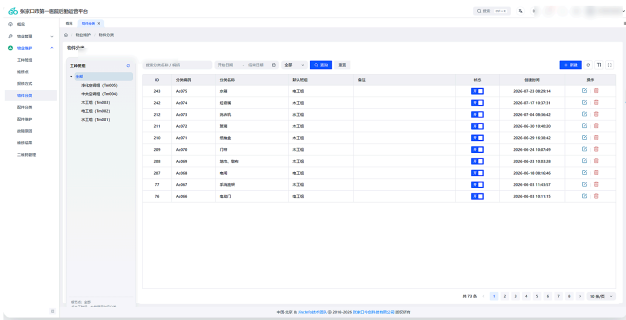
- 1 维护房间 / 点位与维修点树，保证现场定位准确。
- 2 配置物件分类、维修项目、备件。
- 3 维护故障原因、报修方式、维修结果、工种等字典型主数据。
- 4 按需配置二维码管理与App 版本。

合同管理

- 1 维护组织架构（合同相关组织）。
- 2 在合同运营录入/维护合同台账。
- 3 配置预警规则，定义提前量与触发条件。
- 4 在预警列表跟踪到期与风险。



维修点主数据



物件分类

Screenshot of a software interface showing a table with columns for equipment ID, name, location, and status. The table lists various pieces of equipment and their current status.

工种班组

Screenshot of a software interface showing a table with columns for equipment ID, name, location, and status. The table lists various pieces of equipment and their current status.

现场二维码入口

Screenshot of a software interface showing a table with columns for equipment ID, name, location, and status. The table lists various pieces of equipment and their current status.

报修方式

Screenshot of a software interface showing a table with columns for equipment ID, name, location, and status. The table lists various pieces of equipment and their current status.

故障原因字典

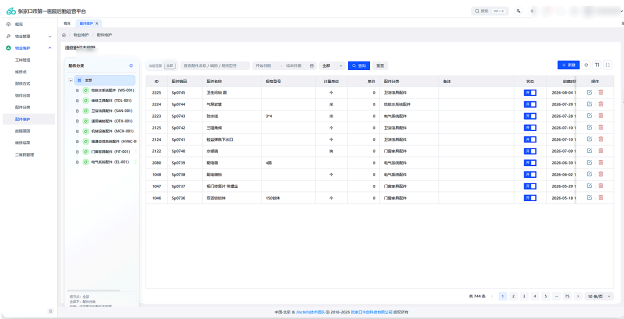
租户开通与系统配置

本章要点：新物业公司入驻按「租户标识 → 账号角色 → 主数据 → 品牌配置」顺序开通；快捷配置覆盖品牌与运行时参数。

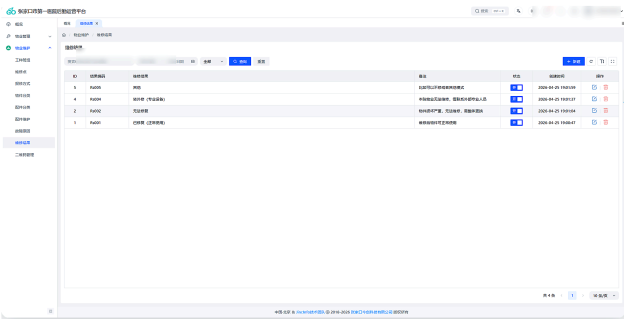
平台 / 系统管理员

租户开通清单

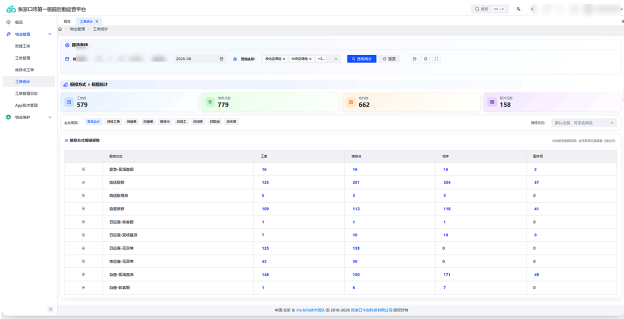
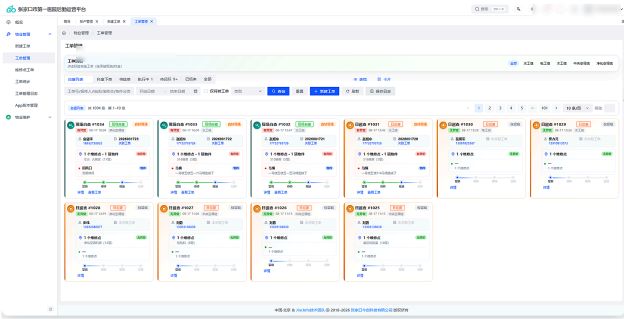
- 1 分配租户标识 (business_id)，确保与现有公司不冲突。
- 2 创建管理员账号并分配角色；按需配置登录租户过滤。
- 3 勾选菜单与接口规则，控制可见模块。
- 4 导入主数据（维修点、物件、班组等）。
- 5 快捷配置：应用标题、上传、邮件、地图、系统运行时等。
- 6 验证四端入口：B 端、问卷 H5、维修端、现场扫码。



配件维护（主数据就绪）



维修结果字典



运维提示：生产推荐参数化一键发版；前端配置写入 config.js；后端进程上传后需重启。B 端 APK 上传有防覆盖策略，避免误覆盖较新安装包。

建设成效与展望

本章要点：盘点已建成能力；以标杆落地说明可复制性；展望区域多公司规模化运营。

已建成能力

- 服务满意度问卷全链路：模板、H5 匿名填答、答卷与统计分析。
- 维修工单闭环：PC 建单、扫码确认、维修端作业、自动/手动闭环与审计日志。
- 巡检现场入口与问题转维修能力。
- 物业主数据台账与合同运营预警。
- 工作台与范围统计；数据中心快捷配置与 RBAC。
- 多租户底座：business_id 隔离、租户登录过滤、范围 scope。

标杆与复制

已落地垂直场景已验证「问卷—工单—合同—主数据」一体化能力。智勤云·物管版在同一产品底座上，面向更多物业公司以租户模式开通，实现**标准统一、数据隔离、运营自治**。

后续展望

方向	内容
规模化入驻	形成租户开通 SOP，批量纳入更多物业公司
体验打磨	持续迭代移动端与 PC 体验，沉淀角色操作卡片与培训材料
运营洞察	在现有工作台基础上增强时效与质量类指标呈现
运维工程化	巩固一键发版、配置模板与备份演练规范

智勤云·物管版 —— 一家平台，多家公司；四个闭环，支撑服务改进。