

---

# 自来水有限公司 用户报装管理系统 操作和用户体验说明

Version 1.0

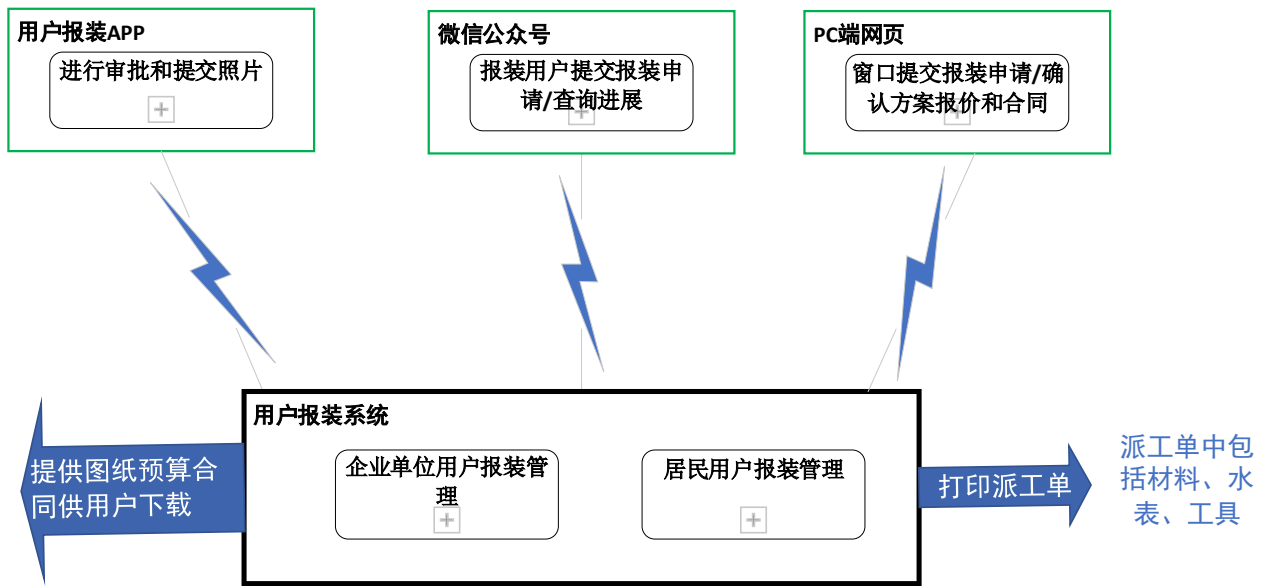
北京安瑞志远科技有限公司

2020年7月

# 1. 功能组成

## 1.1 总体功能构成

自来水公司用户报装系统功能包括：**居民用户和企业单位**用户申请报装、报装过程的信息化处理。处理过程包括用户申请、勘察设计、预算、**合同签订**、**施工**、**通水**、**验收**。同时包括**用户报装系统手机 APP**、**微信公众号**、**PC 端网页（浏览器）访问**，如下图。



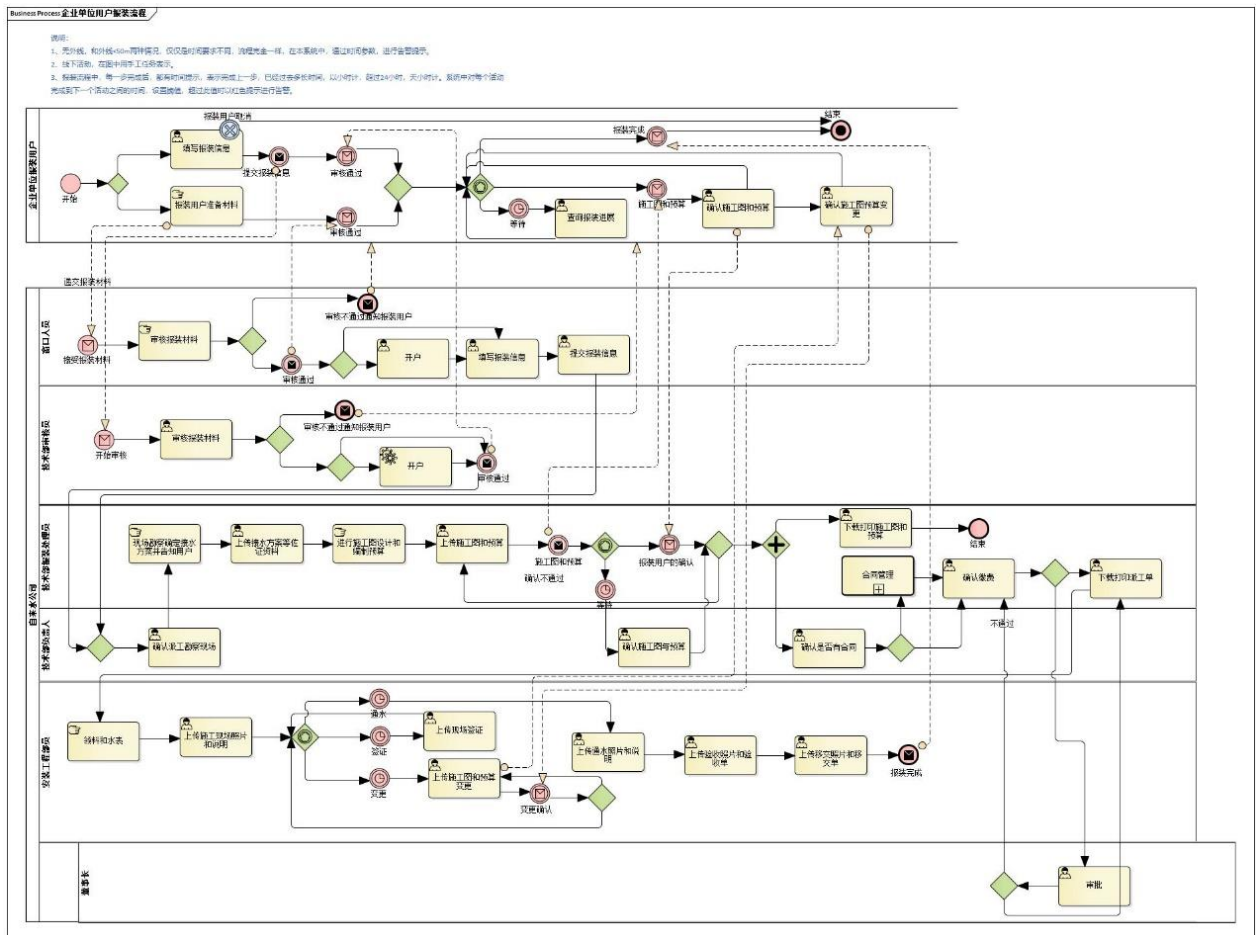
用户报装管理系统

## 2. 企业单位用户报装系统

企业单位用户报装，是指**企、事业单位和房地产开发商**用户申请报装，非个人行为。报装的过程包括**申请受理（窗口）或直接提交申请（微信公众号）、现场勘察确定接水方案并告知用户、施工图设计、预算、合同签订、施工、验收、移交功能**，每一个功能按流程顺序实现。

企业单位用户报装，适合酒店、饭店、工厂、商业综合体或其它商业企业的用水报装，包括施工用水。**企业单位**用户报装的类型包括：**基建（施工）用水、永久性用水、增加用水量（增容）用水**。

报装流程中，每一步完成后，都有时间提示，表示完成上一步，已经过去多长时间，以小时计，超过 24 小时，以几天几小时计。系统中对每个任务完成到下一个任务之间的时间，设置阈值，超过此值时以红色提示进行告警。

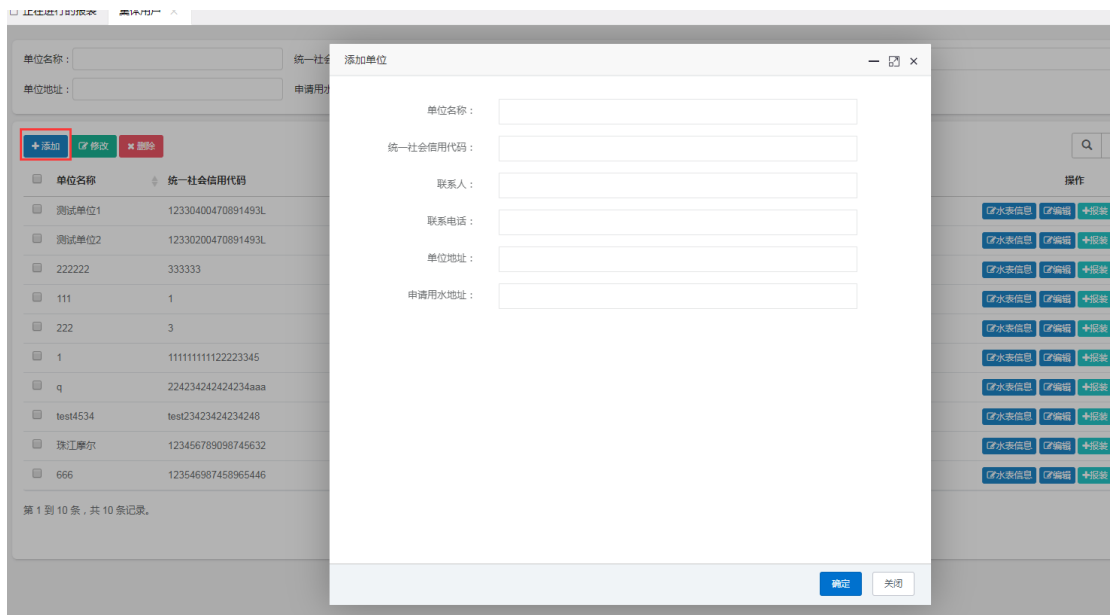


企业单位用户报装流程

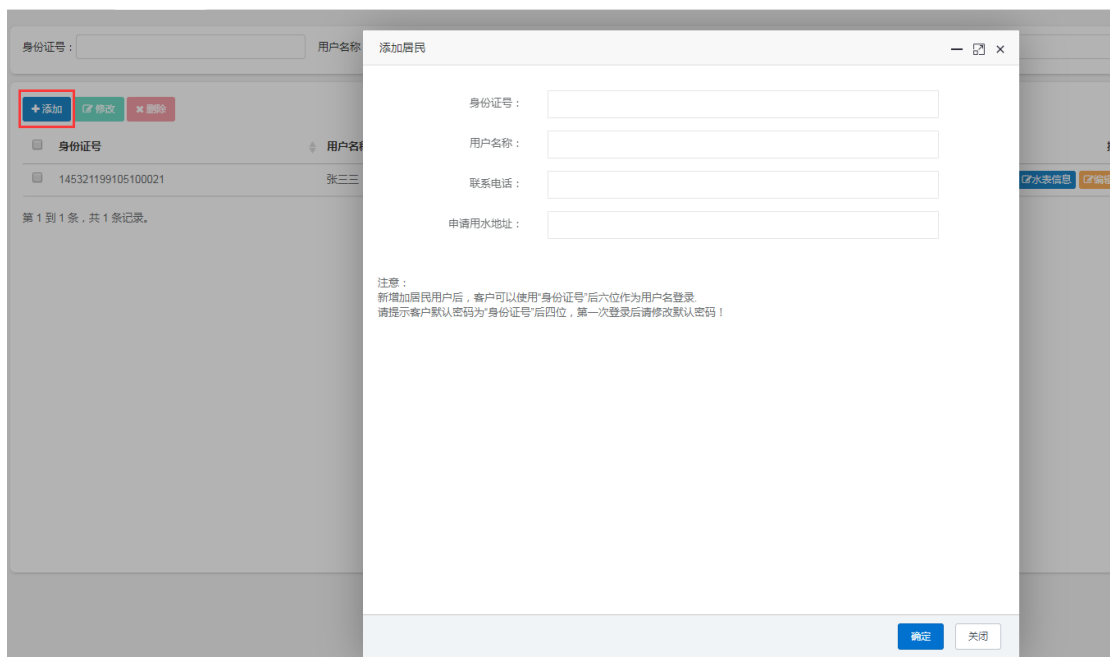
## 2.1 报装申请

报装申请有两种情况，一是用户自己通过微信公众号，填写报装信息，提交到系统中；另一是窗口受理人员，通过浏览器登录系统后，填写用户的报装请求。用户提交的申请，需要工作人员后台审核，窗口受理人员填写的报装申请，窗口人员在线下审核，系统不记录，后台也不需要工作人员审核。

综上所述：报装有两种申请方式，一是用户自己申请，另一是窗口人员填写用户的报装申请。用户自己申请途径：微信公众号。窗口人员填写用户报装申请途径：浏览器。



企业单位用户申请



居民用户申请

微信公众号申请

## 2.2 技术部门负责人**确认**派工

这一步其实就是技术部门**负责人**审批，审批后，执行下一步。此步实际的意义在于派工。审批不通过，直接回到开始（审批不通过图里没有画）。按流程，派工的对象已经通过角色和用户配置了，但技术部门**负责人**可以另指定他人来完成接下来的工作。

报装编号	单位名称	申请时间	报装类型	建筑面积	状态	历时	信息	操作
BZ2019081414	珠江摩尔111	2019-08-14 18:01	基建(施工)用水	222	已提交派工信息	34天21小时	Q报装详情	Q报装记录

派工单

## 2.3 现场勘察确定接水方案并告知用户

这一步工作在线下完成，在线下形成方案，并画草图，作出方案，告知用户，用户许可签字后，使用本系统拍照上传。此处上传的有现场的照片、方案草图，系统仅仅记录这些照片和草图，其它的行为全部线下完成。

## 2.4 施工图设计与预算编制

施工图设计线下完成，预算线下编制。完成后，分别是 dwg 文件和 excel 文件，上传到系统。

施工图和预算，用户需要能下载查看、确认。如果用户不同意此预算，需要返回给预算编制，重新修改上传，覆盖旧的预算。再次让用户下载确认，通过后，进入合同管理流程。

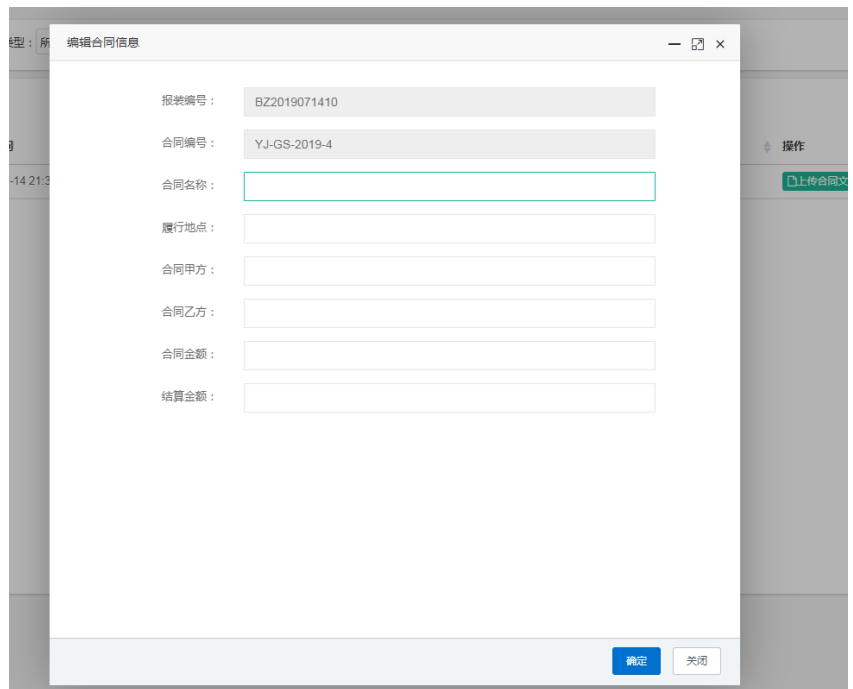
用户编制预算得到用户确认后，分两种路往下走。一条是打印预算书，打印后走线下活动，系统不再管理。当前业务是，打印后，领导签字，办公室盖自来水公司章，交由用户留底。另一条路是进行合同管理活动。



报装编号	单位名称	申请时间	报装类型	建筑面积	状态	历时	信息	操作
BZ2019072612	珠江摩尔	2019-07-26 09:34	报装(施工)用水	726	确认施工图设计书	0天0小时	查看资料 导出数据	确认施工图设计书 打印施工图设计书

## 2.5 合同管理

合同管理是一个子流程，系统在等待合同管理流程结束。合同流程结束后，有两种可能：一是审批通过，二是审批没有通过。审批没有通过时，用户可以终止合同，进而终止此流程。审批通过的合同，继续往下走。下一节详细说明此流程系统。



编辑合同信息

报装编号: BZ2019071410

合同编号: YJ-GS-2019-4

合同名称:

履行地点:

合同甲方:

合同乙方:

合同金额:

结算金额:

确定 关闭

合同信息

## 2.6 缴费

合同管理部分走完，如果合同正常审批结束，没有终止，则进入用户缴费程序。用户线下缴费，这里仅仅是记录是否缴费。如果缴费，进入下一活动。如果没有缴费，流程转到领导处，等审批。如果审批通过，进入下一活动，如果审批不通过，一直等待缴费，直到缴费完成才进入下一活动。没有缴费，又领导同意继续下一活动时，报装用户什么时候缴费，系统不再跟踪，由自来水公司负责线下跟踪和记录。

## 2.7 下载打印派工单

派工单中有具体的派工任务，详细的材料列表，具体的水表信息。派工单打印后，由执行人员去物资库和表库领取物料和表，此项活动，系统不记录，由执行人员线下完成。领取物资后，现场人员进场施工。

## 2.8 施工通水

现场施工人员进入现场后，需要拍照上传，施工完成后，再次拍照上传，通水时，拍照上传，这三项都是佐证什么时候开始施工、施工完成、通水，以及现场实际情况。

## 2.9 现场签证与设计变更

在施工过程中，发现现场实际与设计图纸不符的情况下，现场施工人员可以决定是进行现场签证还是图纸变更。如果是图纸变更，则需要有预算的变更，预算变更后需要得到报装用户的认可确认，确认在系统进行。不管变更和签证，都要得到报装用户的认可，现场签证，需要有报装用户的签字，线下进行，再拍照上传。

现场签证和设计变更后，继续施工。

报装编号	单位名称	申请时间	报装类型	建筑面积	状态	历时	信息	操作
BZ2019081414	珠江摩尔111	2019-08-14 18:01	新建(施工)用水	222	已报装从施工回材料物资库	34天21小时	Q报装详情 申请历史记录	确认现场签证 确认图纸变更

现场变更

## 2.10 验收

通水完成后，组织验收。验收，线下完成，此处提交签字后的验收单（拍照），填写验收信息，拍摄验收现场照片上传。

所有的其他资料，全部是以附件的形式上传，要求用户填写有意义的文件名称，作为查询存档记录。

报装编号	单位名称	申请时间	报装类型	建筑面积	状态	历时	信息	操作
BZ2019081414	珠江摩尔111	2019-08-14 18:01	新建(施工)用水	222	已报装提交验收书	34天21小时	Q报装详情 申请历史记录	上传验收报告 提交验收报告

报装编号	单位名称	申请时间	报装类型	建筑面积	状态	历时	信息	操作
------	------	------	------	------	----	----	----	----

## 验收

### 2.11 移交

验收结束后移交，移交线下完成。此处提交签字后的移交单（拍照），填写移交信息。

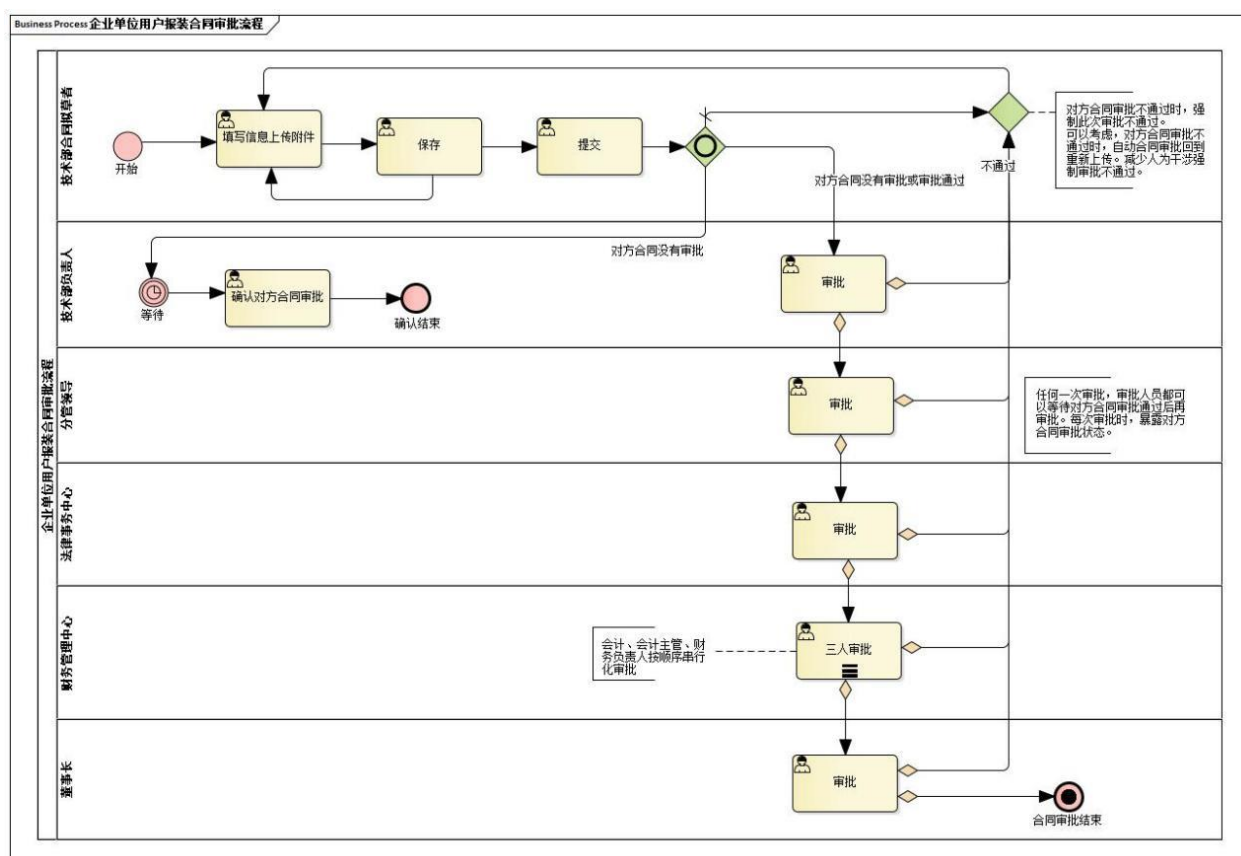
### 2.12 竣工图上传

如果竣工时，图纸与施工图不一样，比如发生了现场签证或施工图变更，此时需要有竣图，上传此图。此图报装用户可以下载查看。

### 2.13 竣工决算

在开始施工时，报装用户可能上预缴费，也可能现场签证，或施工图变更，导致费用不一致，此时需要竣工决算。具体怎么算，线下进行，这里上传决算书，最终费用。

## 3. 企业单位用户报装合同管理流程



企业单位用户报装合同审批流程

报装合同流程中，在提交合同后，有七个合同审批，最终上传双方签字的合同。但由于合同，业主



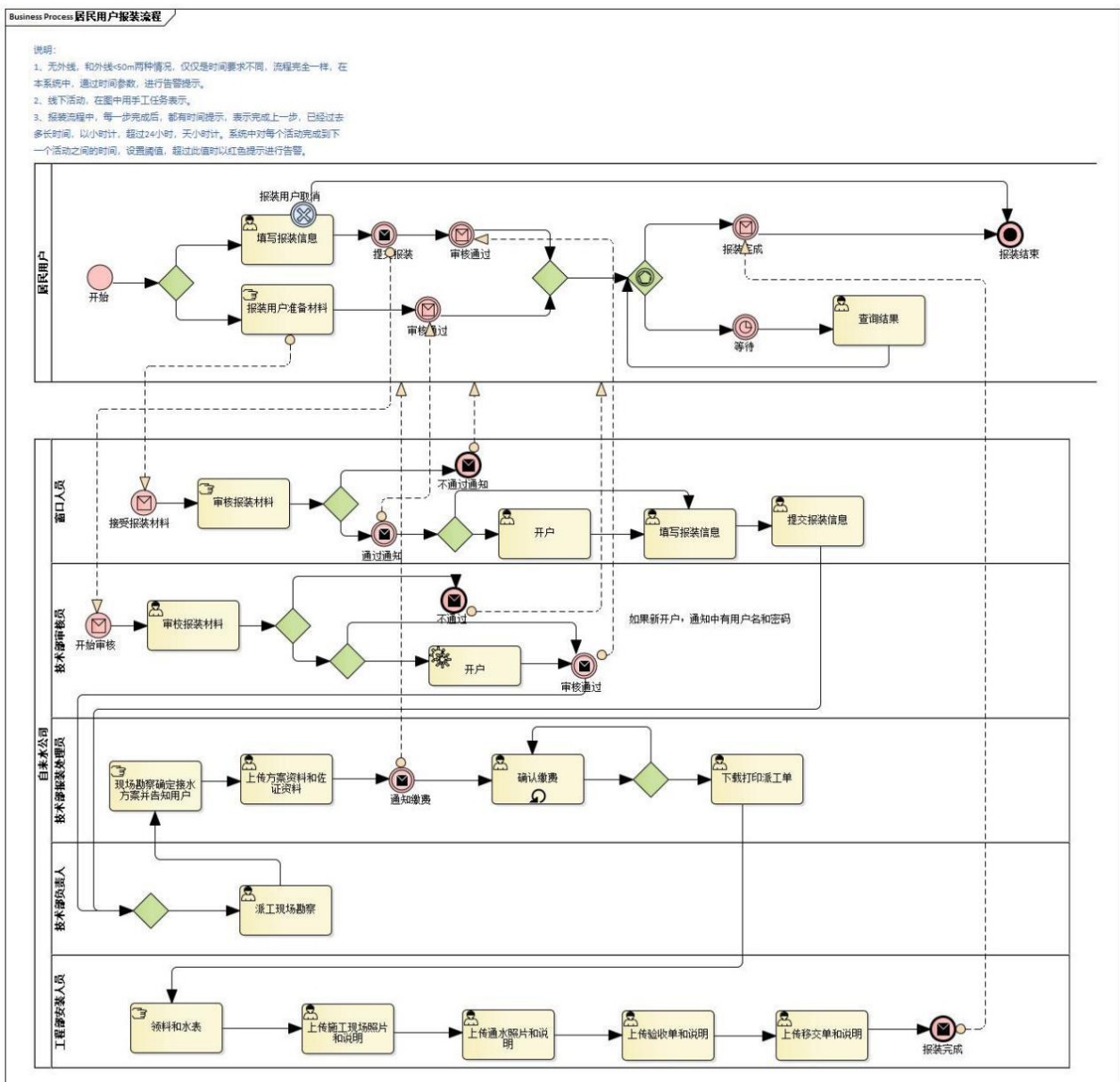
也在走审批程序，在提交后，不知道业主的合同是否能审批通过。所以提交后，有一并行分支，去修改合同的参数：对方业主是否审批。在进入任何一个审批之前，都要检查对方合同是否审批通过，如果对方合同没有审批通过，结束此流程。如果对方审批通过，或者没有审批，继续入下执行。在最后一步上传双方签字的合同时，必须等待对方是否审批通过，只有对方审批通过，才可以上传双方签字的合同，否则结束流程。

## 4. 居民用户报装系统

居民用户报装，是指居民用户，申请报装，为个人行为。报装的过程包括申请、现场勘察确定接水方案并告知居民用户、居民用户缴费、施工、验收、移交功能。每一个功能按流程顺序实现。

居民报装用户用水类型：永久性用水。

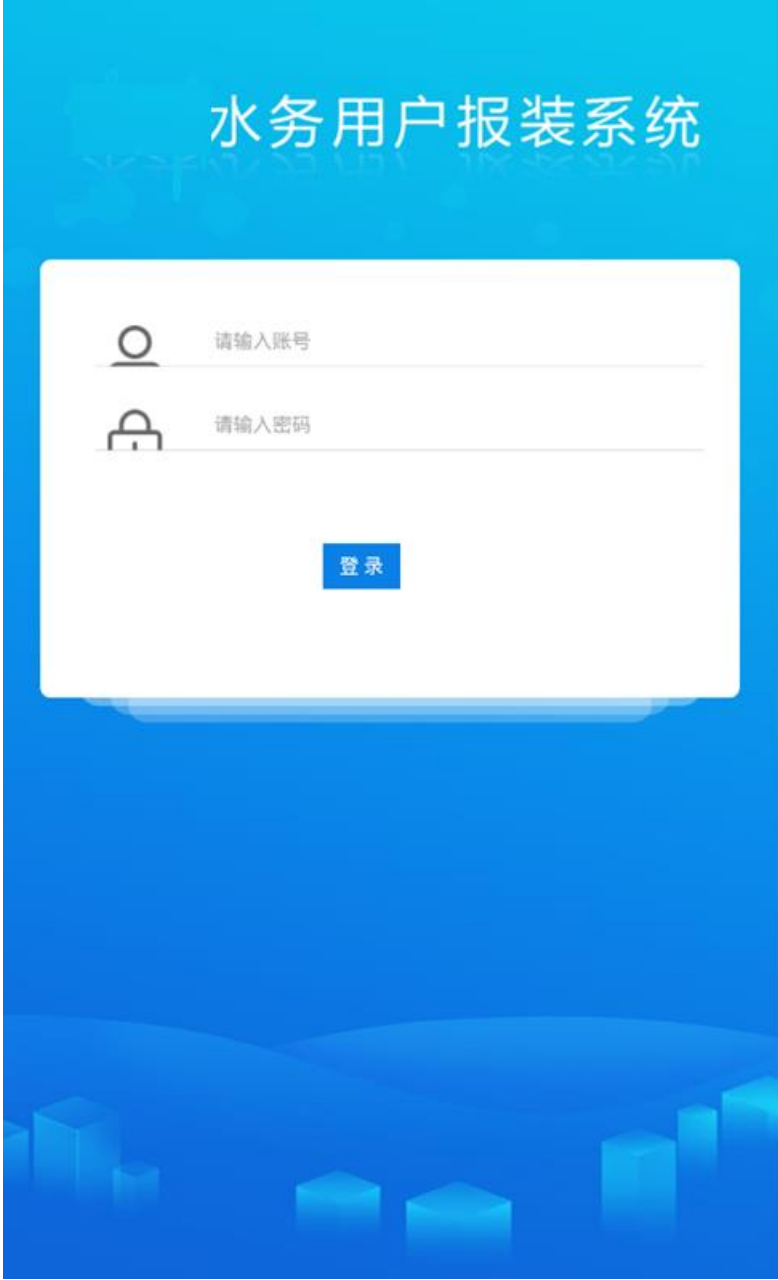
报装流程中，每一步完成后，都有时间提示，表示完成上一步，已经过去多长时间，以小时计，超过24小时，以几天几小时计。系统中对每个任务完成到下一个任务之间的时间，设置阈值，超过此值时以红色提示进行告警。



居民用户报装流程

# 5. APP 掌上移动用户报装

用户报装系统手机 APP 审批登录界面及菜单如下图所示。



用户报装系统手机 APP 登录页面



用户报装系统手机 APP 功能菜单项

用户报装系统手机 APP，操作功能同电脑端浏览器操作的功能。

## 6. 微信公众号掌上移动报装

微信公众号适用于企业单位或居民用户报装，需先关注“水务集团”微信公众号。进入公众号后，点击综合服务，即可打开菜单页。

## 6.1 用户报装

企业单位或者居民用户需要申请报装时，打开“水务集团”微信公众号，依次点击综合服务—用户报装，进入如下页面，填写信息，提交。登录系统，需要用户名和密码。

新增报装

企业单位  居民

单位名称：

社会信用代码：

联系人：

联系电话：

单位地址：

申请用水地址：

报装类型：

建筑面积：

2019-09-12 17:21:44

微信公众号报装申请

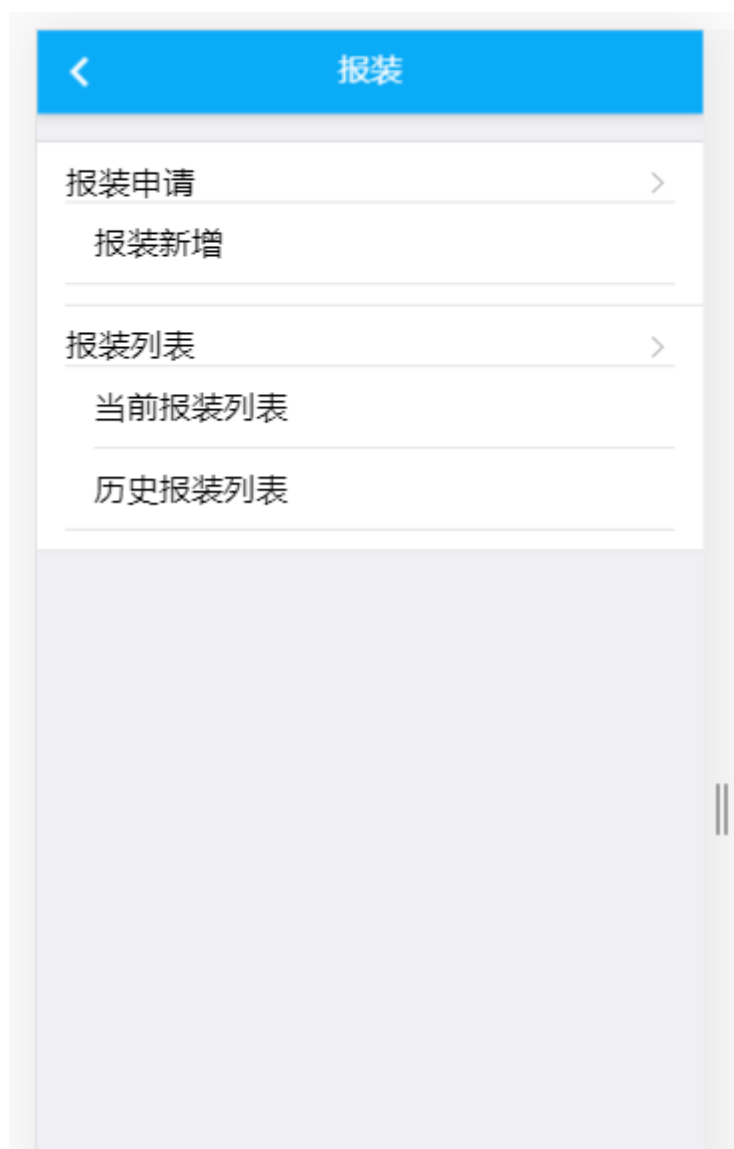
## 6.2 登录

如果居民或者企业单位用户已经申请过报装，则打开“水务集团”微信公众号，依次点击综合服务—用户报装查询，使用用户名和密码登录用户报装系统，如下图。



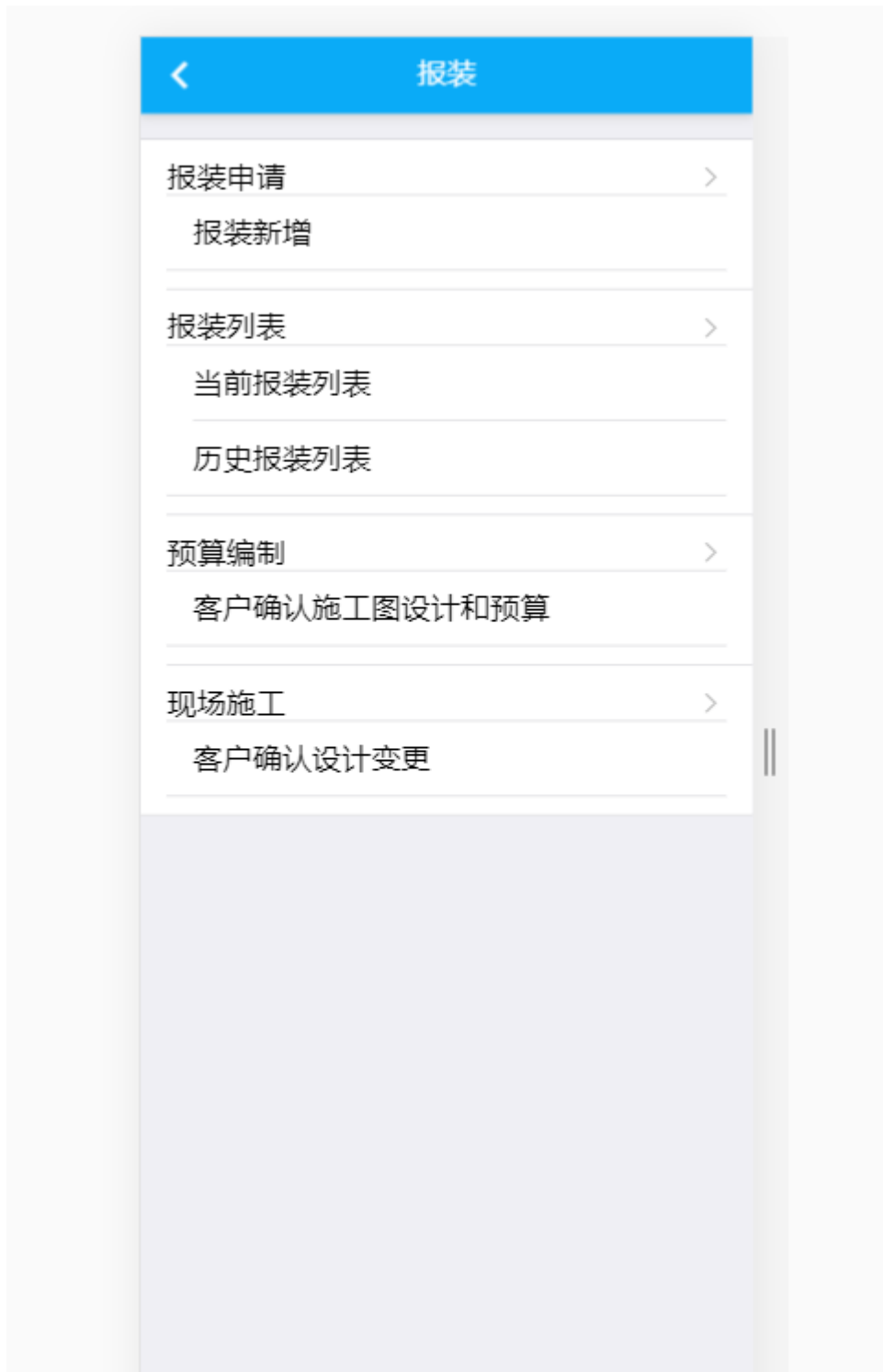
微信公众号登录

居民用户登录后的菜单，可新增报装，可查询当前或历史报装。



## 微信公众号新增报装

企业单位用户登录后的菜单，可新增报装，可查询当前或历史报装，可确认施工设计和预算及其变更。



微信公从号报装用户功能菜单

## 7. 用户使用的便利性

### 7.1 办公人员通过互联网+办公的便捷性

基于互联网+的用户报装系统,将服务部署在云端,自来水公司工作人员通过**用户报装系统手机 APP**、互联网和浏览器,随时随地可以访问系统,随时随地可以进行工作,是否在办公室的限制。

最重要的是,办公人员,可以随时随地通过云端,即时的完成报装用户提交的报装申请,不需要用户的等待和反复的沟通。

### 7.2 **用户报装系统手机 APP** 移动办公给办公人员带来的便利性

为保证办公人员即时、可跟踪地完成报装作业,系统通过手机 APP 在现场跟踪工作人员的报装的每一步,以确保报装用户申请的报装在第一时间执行,并有迹可查,有数据可以回溯,大大提高报装的效率和服务水平。

### 7.3 微信公众号给**用户报装**带来便利性

以往用户报装都要自己持资料到报装大厅或自来水公司进行窗口提交资料,现在通过微信公众号,用户自己拿着手机,随时随地可以申请自己的报装,而且报装申请即时推送到云端,自来水公司能在第一时间对报装申请进行反应和执行。

用户可以通过微信公众号,随时随地查看当前提交的报装的进展情况,跟踪自己的报装申请,让自己知道什么时候可以通水。

通过微信公众号报装申请,省下用户来窗口提交报装资料,查询报装进度,大便捷用户的报装体验。