

巴中市企业能效服务小程序报价方案

企业能效服务工单流程管理系统旨在实现用户需求申请、工单分配、方案制定、确认、实施及闭环的全流程数字化管理。系统支持多角色协作、实时进度跟踪、短信提醒及权限管理，提升工单处理效率和用户体验。

1. 用户申请

功能描述：用户通过线上/线下渠道提交工单，填写基本信息（姓名、联系方式、地址等）和需求详情（需求类型、紧急程度等）。

支持能力：表单验证、附件上传（如现场照片）、自动去重检测。

2. 工单受理与分配

后台处理：

自动分类：根据需求类型分配至电业局（初步方案）或公用能源（详细方案）。

人工干预：支持管理员手动调整分配。

节点提醒：短信通知用户“工单已受理，预计X小时内反馈”。

3. 方案制定与反馈

电业局/公用能源：在系统中提交方案（文本/图纸），记录处理人及时间。

用户推送：自动发送短信含方案链接，支持在线预览与意见反馈。

4. 用户确认

操作方式：用户在线确认或提出修改意见（需记录版本历史）。

超时处理：若3日内未确认，系统触发提醒并转人工跟进。

5. 现场踏勘

调度管理：工单系统生成踏勘任务，分配至现场人员APP端，同步推送用户预约时间。

结果录入：上传踏勘报告（文字、图片、签字记录）。

6. 合同管理

合同上传：支持线下扫描上传，关联工单编号。

权限控制：仅相关人员可以查看合同。

7. 方案实施与验收

进度更新：实施团队定期上传进度（文字/图片），用户可实时查看。

闭环条件：用户在线确认完成，系统自动触发满意度调查。

8. 工单归档

数据归档：工单状态标记为“已完成”，存储至历史数据库。

统计分析：生成报表（平均处理时长、常见需求类型等）。

9. 项目报价

以上全部需求总报价为：50000.00元整，大写：伍万元整（含税1%）。

10. 售后服务

该系统免费服务一年，第二年起收费总价10%，维护内容包括：系统稳定、小程序年审、服务器费、功能优化等。

四川聚富人科技有限公司

2025年6月20日