# 社区超级服务平台

# 角色类型、角色功能说明、系统功能说明

一、角色类型说明

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 角色类型名称 | 类型功能概括 | 角色举例 |
| 平台 | 平台是“总的运营和管理方”，负责：平台统一的各项规则设置；“优秀本地企业进小区”招商；各项专项工作的品牌化建设；考核和赛马等。 | 地方政府 |
| 小区 | 小区是平台下面独立的居民小区单位：受平台管理；负责组织本小区邻里创熟、资源整合、基层治理、物业管理和企业服务等各项工作的开展；审核下辖居民和店铺/社团的服务和商业活动。 | 地方政府下辖社区的小区 |
| 店铺/社团 | 是各小区下辖招募的店铺/社团：是邻里资源、公共资源、商业资源整合的重要方式；可以是商业类型的商品和服务，也可以是非商业类型的社会治理性质的服务；受平台整体店铺/社团规则及所属小区的管理；通过社超平台完善的系统，开展全数据化的“引流、营销、服务、商品、销售和管理”工作，在服务平台居民的同时，获得自身的商业回报和社会价值。 | 各小区招募的店铺/社团，例如社会治理、零售、餐饮、教育、商业服务等等 |
| 居民 | 是各小区的认证居民：只有在本小区认证的居民，才能在本小区交流、互动、购买、评价。由各小区管理方、店铺/社团共同招募而生成，通过招募来源、居民地理位置、消费记录、关注纪录、消费行为数据等，同小区、店铺/社团产生“可连接、可识别、可转化”的居民活动和交易。 | 小区业主、家人、租客、保姆、有小区或小区店铺/社团后台管理功能的工作人员等 |

二、角色功能说明

角色一：平台

|  |  |
| --- | --- |
| 查看平台及各小区各项数据 | 社区超级服务平台由居民主动的消费行为自动产生各项数据，系统自动进行统计、排名和各目标对象［画像评级］计算，并出具分析结果。小区和店铺/社团都可以通过手机、PC、大屏实时进行数据查看：自身数据的同比和环比；店铺/社团间各项数据的横向排名，最终智能化地对各个目标对象在运营、营销、服务方面进行决策和管理。 |
| 设置平台统一居民规则 | 统一居民消费等级和居民权益，各小区的积分只在本小区使用 |
| 设置平台统一店铺/社团类别 | 统一为小区设置店铺/社团类别，方便日后有关类别的数据统计 |
| 设置下辖各小区管理员 | 平台负责设置各个小区的管理员 |

角色二：小区

|  |  |
| --- | --- |
| 实时查看APP数据统计、排行榜 | 营销活动分析、店铺/社团各项数据、运营分析、人群画像、引流分析、服务分析 |
| 设置本小区 各模块的负责人 | 小区管理员负责设置本小区的职员在APP小区后台的各项权限。被授权的小区职员在打开APP时，除了拥有居民身份的前台功能，还能打开被授予权限的后台功能模块，相关的工作内容将通过APP推送及时通知相关人员 |
| 设置各店铺/社团管理员 | 小区负责设置各店铺/社团的管理员，通常为各店铺的店长。店铺/社团管理员将拥有店铺/社团的全部后台权限 |
| 设置本小区自定义的店铺/社团标签 | 通过店铺/社团标签新增特色类别，方便居民查找和查看 |
| 设置小区收银 | 收银分为小区统一收银和店铺/社团自收银。 |
| 下载交易流水 | 一键下载，方便财务对账 |
| 设置各店铺/社团的居民折扣 | 让居民自动享受应有的折扣 |
| 设置各店铺/社团的居民积分比例 | APP手机支付、居民自动积分 |
| 设置节日积分 | 释放节日积分福利给居民，助力各店铺/社团在节日期间提高销售业绩 |
| 发布秒杀 | 小区可以发起由小区自行承担的商品、服务或者小区、店铺/社团共同参与的优惠券的秒杀，刺激居民的消费冲动 |
| 发布优惠券 | 小区发布优惠券，设置优惠券适用的店铺/社团，店铺/社团和小区各自承担的优惠比例，刺激消费 |
| 发布小区活动 | 小区活动是指小区组织全部或部分店铺/社团一起参与的主题活动。小区发布精彩的活动软文内容，并设置参与的店铺/社团、活动优惠券以及店铺/社团和小区自个承担的比例 |
| 发布小区沙龙 | 小区发布由小区自行承担的沙龙活动，包括活动场次、优惠券、优惠预订 |
| 发布小区资讯 | 将小区有价值的内容、背后的故事展示出来 |
| 发布积分兑换 | 小区可以发布由小区自行承担的用于居民积分兑换的礼品或服务，或者小区、店铺/社团共同参与的优惠券作为积分兑换。礼品、服务或优惠券都可以通过居民消费等级、经验值等级、消费积分、活跃积分等条件来圈定参与居民的维度 |
| 小区营销内容推广引流 | 上述营销内容，小区可以在【服务号的后台】内容推广模块中提取每一个营销内容在不同推广渠道的的专属二维码、推广链接和分享，用于线上和线下推广渠道的投放。系统统计流量来源及相关的营销参与度、投入产出比，帮助小区的营销推广有的放矢 |
| 居民消息推送 | 通过筛选居民消费等级、经验值等级、消费时间等不同的居民维度，推送相关的通知给目标居民，包括站内消息、APP推送、短息 |
| 审核店铺/社团发布的各项营销内容 | 店铺/社团发布了秒杀、活动、沙龙、资讯、积分兑换等营销内容后，由小区进行审核，审核通过后即可展示在APP该店铺的店铺首页。对于优秀的内容，小区可以设置其显示在版块页和首页 |
| 为店铺/社团助推 | 对于店铺/社团发布的非常优秀的营销内容，小区可以选择合适的的居民维度进行居民推送。助推方式包括站内消息、APP推送、短信等方式，帮助该店铺/社团引流，提升销售 |
| 查看店铺/社团的评价 | 居民消费后可以对消费进行评价，小区对于低分评价可以实时查看了解情况 |
| 给店铺/社团发通知 | 给店铺/社团发出会议、营销活动、培训等通知或内容，店铺/社团可以进行回执，提高小区和店铺/社团的沟通方式及效率 |
| 处理退款 | 对已确认订单（积分已发放）的退款申请进行审核，并扣回已发放的积分。 |
| **重要提示**  为了方便小区参与经营，系统为每个小区提供了一个独立的帐号——服务号，初始的名称和本小区名称一致，可在“小区后台>店铺/社团管理>店铺/社团设置”中搜索“本小区名称”，可先改名为“本小区名称服务号”，此帐号和普通店铺/社团的帐号可以做一样的营销发布，区别在于：以小区名义发布，在服务号发券、发布活动时可以勾选参与的店铺/社团、可以设置小区和店铺/社团之间的承担比例。服务号发布的内容也需要小区审核。 | |

角色三：店铺/社团

|  |  |
| --- | --- |
| 实时查看APP数据统计、排行榜 | 营销活动分析、店铺/社团各项数据（其中，店铺/社团实际营业额转化为业绩指数，既利于排名又保护了店铺/社团隐私）、运营分析、人群画像、引流分析、服务分析 |
| 设置本店铺/社团APP各模块的负责人 | 店铺/社团管理员负责设置店铺店铺职员在APP后台的各项权限 |
| 设置信息店铺 | 店铺的形象图、店铺介绍、联系电话 |
| 发布店铺公告 | 重要事项可以以店铺公告的方式发布在店铺首页，方便居民查看和知晓 |
| 店铺职员APP开单收银 | 店铺/社团可以为一个或多个店铺职员配置APP开单功能，店铺APP扫居民APP居民码，线下面对面APP开单，勾选居民当前可用优惠，系统自动进行预先设置的各项居民及店铺/社团优惠工具的计算和核销，居民APP支付，APP开单界面同传统POS界面，支持店铺/社团统一收银和店铺/社团自收银 |
| 处理退款 | 被授权的店铺负责人可以进行退款处理 |
| 下载交易流水 | 一键下载，方便财务对账 |
| 发布秒杀 | 店铺/社团可以主动发起本店铺商品、服务、优惠券的的秒杀活动，刺激居民消费 |
| 发布店铺优惠券 | 店铺/社团发布本店铺的优惠券，分为全店通用优惠券、指定商品/服务优惠券，优惠券包含现金券、满减券、折扣券、满赠券、礼品券、体验券、入场券等 |
| 发布店铺活动 | 店铺/社团发布精彩的活动软文内容，并设置和发布活动相关的优惠券、优惠预订，方便居民参与 |
| 发布店铺沙龙 | 组织小区居民到店参与沙龙，增进居民同店铺的交流与互动，促进商业和社交。店铺/社团发布沙龙软文、设置沙龙场次和相关的优惠券、优惠预订 |
| 发布店铺资讯 | 纯图文，最简明的一种营销方式。将店铺有价值的内容、背后的故事展示出来，促进居民了解、认知店铺 |
| 设置营销内容的居民参与维度 | 上述发布的营销内容（秒杀、优惠券、活动、沙龙、资讯），店铺/社团均可以设置参与居民的维度，包括：关注了本店铺的居民、在本店铺消费过的居民、居民消费等级、居民经验值等级，便于精准营销、福利的更有效设置和释放 |
| 居民消息推送 | 上述发布的营销内容（秒杀、优惠券、活动、沙龙、资讯），店铺/社团可以设置给已经圈定了居民进行消息推送，包括站内消息或APP推送 |
| 店铺推广引流 | 上述营销内容，店铺/社团可以在内容推广模块中提取每一个营销内容在不同推广渠道的的专属二维码、推广链接和分享，用于线上和线下推广渠道的投放。系统统计流量来源及相关的营销参与度、投入产出比，帮助店铺/社团的营销推广有的放矢。 |
| 发布积分兑换 | 店铺/社团通过（1）发布可用小区积分进行兑换的礼品或服务，（2）设定居民维度，圈定全小区的目标居民，在帮助小区释放积分福利的同时为自身店铺引流。 |
| 查看店铺评价 | 居民消费后可以对本次消费进行评价，店铺/社团对于低分评价可以实时查看了解情况 |
| 查看小区通知 | 被通知店铺/社团将通过APP推送接收小区的通知，并对相关的回执要求进行回复确认 |

角色四：居民

|  |  |
| --- | --- |
| 切换小区 | 系统根据LBS定位和关注记录为居民自动打开平台下辖最适合居民的小区。居民也可以手动进行目标小区切换 |
| 查找店铺 | 通过品牌名称、店铺类别、店铺标签分类等快速查找感兴趣的店铺 |
| 关注店铺 | 居民通过关注自己关心的店铺，实时与关注店铺进行互动，优惠和福利不再错过 |
| 优先查看关注品牌的营销内容 | 居民已经关注过的店铺，其内容在各个列表中都会优先靠前显示，千人千面 |
| 自动收到/领取优惠券 | 通过优惠券模块、活动模块、秒杀模块、积分兑换模块，居民可以自动接收或手动领取优惠券。优惠券包括现金券、满减券、折扣券、满赠券、礼品券、体验券、入场券等 |
| 参加沙龙 | 居民可以报名参加小区、店铺/社团组织的各类沙龙体验和社交活动，根据自己的时间报名不同的场次 |
| 浏览店铺资讯 | 浏览各个已关注或未关注店铺的历史资讯，增进对感兴趣店铺的了解 |
| 购买秒杀（线上下单） | 居民可以在手机直接抢购或设置被提醒各个店铺/社团发布的限时特价的商品、服务或优惠券 |
| 活动的优惠预定（线上下单） | 店铺/社团发布的活动和沙龙中设定了优惠预定的商品/服务/券，居民可以通过提前预定来预付或购买商品/服务/券。 |
| 店铺开单（线下开单） | 店铺APP扫居民APP居民码，线下面对面APP开单，勾选居民当前可用优惠，系统自动进行预先设置的各项居民及店铺/社团优惠工具的计算和核销，居民APP支付 |
| APP手机支付、自动享受最大优惠 | 居民用APP手机支付时，所有的居民权益和优惠工具将自动进行最优方案计算，让其最简便、最大程度地享受到优惠 |
| APP手机支付、自动积分 | 居民用APP手机支付，系统将自动为其累积居民消费积分 |
| 积分兑换礼品/服务 | 小区、店铺/社团发布的积分兑换的礼品或服务。当居民满足该积分礼品或服务的条件时，居民将接收到APP推送通知和站内信息，到小区或店铺免费领取礼品或享受服务 |
| 消费评价 | 居民消费后，可以匿名评价品牌店铺的商品、环境和服务质量 |
| 邀请好友 即享积分 | 居民分享自己的邀请码给好友，好友注册成为新居民后该居民获得邀请注册积分奖励， |
| 帖子社区发帖 | 居民在帖子社区发布帖子，参与内容共建 |
| 获得活跃积分 | 居民付款获得的积分为消费积分；社区发帖、参与评价、意见反馈、签到、帖子被其他居民点赞、分享内容等行为还可以获得活跃积分 |
| 完善个人资料 | 设置头像、完善个人资料 |
| 查看居民信息 | 查看居民等级、居民权益，历史积分记录 |

三、系统功能说明

1. **注册及登录系统：**

* 普通居民登录。
* 平台、小区、店铺/社团工作人员，登录App可查看系统后台。
* 平台、小区、店铺/社团工作人员，可登录PC端软件系统后台。

1. **小区、店铺/社团设置：**

* 平台后台设置小区基本信息。
* 小区后台设置下属店铺/社团基本信息。

1. **权限管理系统：**

* 小区管理员负责分配小区职员的相关权限
* 小区负责指派各店铺/社团管理员的相关权限。
* 店铺/社团管理员负责分配店铺/社团职员的相关权限。
* 即可以进行权限组的权限设置和复制指派，也可以进行单一权限功能的指派，以满足灵活多变的职员权限。
* 授权ID手机号联想查找及指派权限，保证指派精准。

1. **后台管理导航及待办事项快捷方式：**

* App任何页面右划，一键显示导航栏。
* 居民ID登录，仅查看普通导航。
* 对于小区职员和店铺/社团职员，APP将根据ID自动显示所授权限的管理功能导航。
* 首页及导航实时显示小区职员和店铺/社团职员授权功能的待办事项快捷方式。

1. **店铺查询：**

* 包括店铺品牌搜索、字母检索快捷方式、分类查询。

1. **政府服务或商业类型版块：**

* 包括小区各店铺/社团类型独立的首页，独立展示该类型店铺/社团全部的营销内容。如社会治理、餐饮首页、服饰首页、教育首页等等。
* 除了平台设置的统一分类，各小区还可以自主设置个性化的政府服务或商业类型版块。

1. **居民中心和积分设置：**

* 居民信息、居民卡信息、居民地址管理。
* 平台设置居民活跃积分规则，包括登录、互动、资料完善等。
* 平台设置平台消费积分规则，小区设置各类型店铺/社团支付时不同的消费积分规则。

1. **积分礼品兑换：**

* 小区、店铺/社团均可上传实物礼品、虚拟礼品、优惠券、服务券等到礼品库作为积分兑换的礼品。
* 居民可以按照店铺/社团类别查看相关礼品。
* APP消息模块自动提醒以及APP推送居民通知其符合条件可兑换的礼品。

1. **互动积分福利：**

* 连续签到自动积分任务。
* 评价有礼。在店铺/社团消费过的居民可以发布消费评价，并获得评价积分。

1. **居民消息：**

* 各个业务模块、小区、各个店铺以独立的消息单位显示在居民消息模块。
* 消息发送由小区、各店铺/社团手动单独发送或系统自动触发。
* 店铺/社团只能对关注本店铺的居民发送消息和进行APP推送。目标居民可以根据居民消费等级、经验值等级、是否为本店铺消费居民等维度进行筛选。
* 消息发送时间、是否进行APP推送均可以预先设置。

1. **居民福利日报：**

* 根据居民的关注和购买记录，小区和店铺/社团给各自的居民发送的通知，汇总成居民福利日报。

1. **小区至店铺/社团通知系统：**

* 独立的店铺/社团消息通知模块。
* 通知可指定店铺/社团。
* 可以查看店铺/社团的查阅情况及回执。

1. **店铺/社团公告：**

* 店铺/社团发布商家公告、修改公告，查看修改历史纪录。

1. **营销大系统：**

* 营销内容展示包括活动、沙龙、资讯三种类型，分别归纳到最新活动、参加沙龙及最新资讯三个APP版块。
* 店铺/社团的营销内容展示由店铺/社团提交、小区审核，小区审核通过的信息将默认显示在各店铺的店铺首页，并由小区审核方设置该信息是否显示在APP版块页、APP首页或小区热点推荐等位置。
* 最新活动可以发布各种优惠。
* 最新活动可以发布优惠预定，居民可以选择相关的优惠进行预定，以确保可以获得该项优惠。同时，可以保障商家准备优惠时恰到好处。
* 参加沙龙实现小区和店铺/社团的各项体验和社交的活动发布，有详细的沙龙内容加上场次报名和核销。
* 小区发布的最新活动能够设置各种优惠工具、圈定参与的店铺/社团。
* 最新活动、参加沙龙及最新资讯三个APP版块页，均可以按照店铺/社团品类进行筛选查看。
* 活动、沙龙、资讯可以归档整理成知识学堂。

1. **优惠工具大系统：**

* 小区可以发布的优惠工具包括现金、满减、每满减、折扣、满赠、每满赠、体验券、自定义券，圈定参与的店铺/社团、对应的结算码。
* 店铺/社团店铺/社团可以发布的优惠工具包括现金、满减、每满减、折扣、满赠、每满赠、体验券、自定义券。

1. **礼品库：**

* 小区和店铺/社团都可以在APP礼品库上传礼品，礼品可以为实物礼品、虚拟礼品、优惠券、服务券等，以及礼品的有效时间和供应数量。
* 小区可以设置礼品兑换发放的居民消费等级、经验值等级、积分额度。
* 店铺/社团可以要求其发布礼品在积分兑换时的居民消费等级、经验值等级、关注维度、本店消费维度、最低兑换积分额度等要求。小区对店铺/社团礼品兑换申请进行审核通过、最终确定兑换积分额度。
* 进入礼品库的礼品可被用于积分礼品兑换、活动奖品和任务奖品。

1. **储值卡系统：**

* 小区可以发布储值卡和活动储值卡。
* 储值卡具备充值和支付功能。
* 活动储值卡具备时间和使用店铺/社团的限制，用于指定店铺/社团和活动的支付。

1. **秒杀：**

* 小区和店铺/社团都可以发布秒杀活动。
* 店铺/社团发布的秒杀活动由店铺/社团提交、小区审核，小区审核通过的秒杀将默认显示在各店铺的店铺首页，并由小区审核方设置该信息是否显示在秒杀版块和APP首页秒杀等位置。
* 秒杀版块页可以按照时间、品类进行筛选查看。

1. **手机支付和自动积分：**

* 小区预设置各个店铺日常积分、节日积分、生日积分的消费积分比例和不同消费等级的居民不同积分倍率。
* 居民通过APP线上下单或线下APP开单进行支付，即可实现自动积分。线上下单包括秒杀、活动优惠预订商品/服务/券。线下APP开单是指店铺APP扫居民APP居民码，线下面对面APP开单，勾选居民当前可用优惠，系统自动进行预先设置的各项居民及店铺/社团优惠工具的计算和核销，居民APP支付。
* 支付自动进入小区账户或者自收银店铺/社团的指定账户，软件提供收款账单明细，包括收款店铺、收款人、订单金额、实收金额、优惠明细。

1. **分账结算大系统：**

* 本系统是大型综合性平台，涉及多行业、多角色、多层级、多模式、多并发分账，分账规则频繁变动，处理复杂的退款、冲销等情况。小区同店铺/社团之间提前设置结算规则，通过完整的分账功能以及对接中国银联分账系统按照规则进行结算统计。PS：银联分账系统需在确立为市级平台之后再另行投入资金进行系统对接。

1. **订单评价：**

* 居民在平台消费的订单，进行订单评价。
* 低分评价有小区和平台进行单独管理、回访，以提高平台的服务水平。

1. **意见反馈系统：**

* 用户就可以通过各个小区的意见反馈通道，提交意见反馈。
* 小区后台将本小区的意见反馈，分发给小区的各个部门、各个店铺/社团。
* 小区、居民都可以得到意见反馈回复的跟踪情况。
* 有价值的意见反馈，可以获得相应的平台积分奖励。奖励额度和规则由平台制定。

1. **积分福利广告大系统：**

* 店铺/社团发布商品、服务或优惠作为积分福利，平台审核。
* 目标居民维度圈定，帮助店铺/社团敢于精准地释放不同等级的福利。
* 小区对提供福利的店铺/社团开放平台全体居民，开放比例1:30。
* 在满足店铺/社团居民圈定目标的前提下，按照居民关注和沉睡两个维度优先邀请。
* 受邀居民被及时通知免费享受积分福利。店铺/社团在释放积分福利的同时将全平台的居民“精准地”向自己的服务号导流。
* 实时大数据分析、排名。通过社超平台积分福利大数据，店铺/社团可以分析自身通过积分广告系统带客的推广效果；通过排名来横向赛马，客观分析自身积分福利的吸引力以及在居民平台获客的能力。

1. **推广引流大系统：**

* 小区和每一个入驻店铺/社团有各自独立的后台来使用这套系统。
* 全部营销内容在社超平台发布后，都可以进行推广引流渠道设置、渠道数据分析。
* 设置后系统自动记录引流数据、销售达成、投入产出比ROI、新老客户数据。
* 线上、线下推广渠道都可使用。
* 各引流渠道的数据对比和排名。
* 各商家之间推广引流的数据对比和排名。

1. **居民邀请及积分奖励：**

* 居民可以分享平台的各种营销内容到微信、朋友圈、QQ、QQ空间等自媒体渠道。
* 新居民通过居民分享的链接注册并下载App，可以获得奖励积分。
* 新老居民通过居民分享的链接在App消费，分享的居民可以按比例获得积分奖励，固定时间内有效，例如30天内。

1. **超级品牌日大系统：**

* 店铺/社团超级品牌日期间，小区对超品日内容进行助推。
* 全体店铺/社团分享超品日内容，记录分享数据、佣金提成、结算数据、实时排名。
* 全体平台职员分享超品日内容，记录分享数据、佣金提成、结算数据、实时排名。
* 居民分享超品日内容，记录分享数据、积分奖励、实时排名。

1. **小区助推：**

* 根据店铺/社团营销内容的各项数据排名，对于优质店铺/社团的营销内容，小区可以使用社超平台的小区助推功能，通过居民维度圈定，精准地为店铺/社团推送小区下辖的居民。

1. **数据记录及分析大系统：**

* 今日实时/昨日数据/累计统计：交易金额、支付笔数；积分总数、积分兑换总数；活动/沙龙/资讯数据；居民总数、活跃居民数、活跃居民率；APP分享数；居民推荐邀请数；意见反馈数。
* 排名及分析：居民消费等级及经验值等级的各等级数据统计及占比；居民消费积分、活跃积分、经验值、活跃度排名；店铺/社团的居民关注数排名；店铺业绩指数排名、品类及楼层业绩指数排名；店铺购物评分环比及排名、品类及楼层购物评分排名；活动/沙龙/资讯/社区活动热度排名。

1. **多小区切换和数据管理：**

* 软件可在政府专班多个小区之间进行切换，根据用户打开时的地址定位自动调取最近的小区。
* 各小区间的居民数据既互通有独立，便于各小区实现独立的财务核算。

1. **第一个合同年度软件服务内容的实施进度：**

* 在第一个合同年度，双方将根据政府专班小区实际的业务操作能力和实施效果来共同协商上述软件服务内容的实施进度，以保证项目稳健、有效地开展。

1. **软件功能升级：**

* 社区超级服务平台的软件功能在不断创新升级中。课题组会及时同政府专班沟通、培训、并协助实施新增功能。

**注：以上“角色类型、角色功能说明、系统功能说明”仅为初步设想内容，包括但不限于以上内容。**