

# 学苑管家小程序 推广使用操作手册

数字化管理中心

2019年8月

# CONTENTS

## 目录

- ① 宣传推广介绍
- ② 功能实操介绍

2018年尝试进行雅学苑APP的推广宣传，但成果不尽人意，对推广过程及结果进行整理分析，得出以下几点总结：

1. APP推广中，**下载注册耗流量占内存，且注册认证流程繁琐**，导致学生不愿下载注册；
2. 学校内**存在同类型的APP**，在推广过程中难以进行替换；
3. **接管内容中不支持维修管理**，或只包含绿化、保洁工作，无法接触到学生
4. **APP功能匮乏**，不是学生刚需功能，难以推广



针对上面总结的推广阻碍，本次学苑管家小程序全面升级优化：

- 1.采用**微信小程序**作为信息载体，**无需下载无需注册，微信扫码即可使用**，节省流量及手机内存；
- 2.小程序为明德集团自主委托新视窗进行研发，版权归属于明德集团，**在未来不会轻易进行更换**；
- 3.在功能上，支持【报事报修】、【失物招领】、【校园通知】和【客服热线】等功能，功能使用介绍如下：

**报事报修：**学生在学苑管家小程序发起报事报修单，物业人员在明德物管APP上会收到提示，可进行接单处理，形成服务闭环；

**失物招领：**由物业统一进行失物发布，学生捡到物品后可交到物管处，由物业在后台进行失物招领发布，以确保失物招领的可靠性；

**校区通知：**物业可在后台发布物业通知及上传学校通知，学生在学苑管家小程序上即可实时查看；

**客服热线：**小程序上支持一键拨打物业服务热线。

# 学苑管家小程序——简介

## 简介

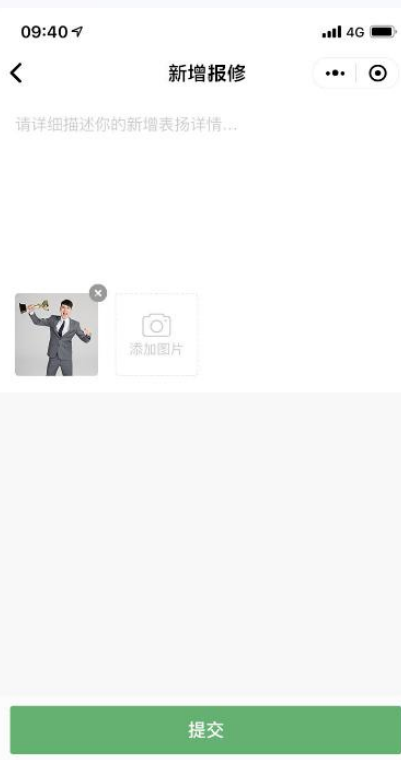
学苑管家小程序是明德集团**面向高校师生自主设计研发**的一款应用，依托物联网、移动互联网、大数据等新兴技术，给师生提供报事报修、失物招领、校园通知、客服热线等线上功能，致力为广大师生带来丰富多彩、便利快捷的校园生活服务，打造一个全新的智慧后勤服务平台。



手机端-首页



手机端-跳蚤市场



手机端-报事报修发起



手机端-报事报修详情



小程序二维码

重点功能:

报事报修



失物招领



表扬、投诉



云客服



最新通知

## 1 推广时间

**第一阶段：全面落地推广宣传**

时间：9月1日——10月31日

**第二阶段：阶段性总结，针对功能进行优化并持续推广**

时间：11月1日——12月31日

**第三阶段：功能完善，能实现自运营**

时间：2020年往后

## 2 推广范围

**在管的所有高校项目**

重点推广对象为新入学学生，其次是其余在校学生

## 3 推广目标

总注册用户数目标：**30万人**

## 4 推广亮点

以【**报事报修**】等高校后勤刚需功能为嵌入点，  
以【**校区通知、客服热线**】等服务功能为辅助

## 5 推广渠道

**线上：**

- ①【明德物业管理集团】与【中国物业校园管理】**公众号**进行推文宣传
- ②沟通在管高校项目**高校自身的微信公众号**进行推文宣传
- ③在集团**官网**与在管高校项目**高校自身官网上**（待沟通）上线相关推广内容

**线下：**

- ①**常规宣传**：通过广告栏张贴海报、摆放宣传展架、设点地推等方式，**充分重视二维码的宣传**，在各显眼地方充分展现小程序二维码，体现小程序无需下载注册、扫码即用的特点。
- ②**针对设有迎新摊位的项目**：在迎新摊位上摆放宣传展架及小程序二维码，邀请学生扫码收藏小程序，并主动告知其小程序相关功能。
- ③**针对有宿舍管理的项目**：在宿舍楼栋门口摆放宣传展架，并粘贴小程序的二维码贴纸



# 推广场景

## 二维码贴纸：

放置或张贴在固定地方如事务大厅（后勤大厅）、宿舍楼门前

尺寸：15cm\*15cm

材质建议：pvc

数量建议：50张/项目



## 海报：张贴在校园宣传栏及宿舍楼宣传栏

尺寸：60cm\*80cm

材质建议：海报纸

数量建议：10张/项目



## 展架：地推点位宣传使用

尺寸：80cm\*180cm

材质建议：X展架

数量建议：2个/项目



**注意，物料最下方的logo需要更换为自己项目的高校logo，如没有，可以在印刷的时候把下方的logo去掉。**

## 1.学苑管家小程序是什么？

答：学苑管家小程序是一款给师生提供报事报修、校园资讯、客服热线、失物招领等功能的**微信小程序应用**，它不需要下载，不需要注册，**只需微信扫一扫，完成授权后即可进行使用**，方便简单快捷。

---

## 2.学苑管家小程序有什么用？

答：学苑管家小程序主要的功能包括**报事报修、校园资讯、客服热线、失物招领**等，致力为广大师生带来便利快捷的校园生活服务，让师生的校园后勤服务有保障。

---

## 3.使用学苑管家小程序我的个人信息会泄露吗？

答：学苑管家小程序是**依托微信**进行研发的，信息均存储在微信的服务器上，信息安全有保障。

---

## 4.学苑管家小程序有涉及收费的内容吗？

答：学苑管家小程序不涉及收费内容，功能使用均是免费的。



**1.各项目自行进行宣传物料印制，并在开学前完成张贴或摆放，完成后拍照上传至微信群中**

**责任人：各项目负责人**

**时间：9月1日**

**2.全面进行落地推广，并每日拍照反馈至微信群中**

**责任人：各项目负责人**

**时间：9月、10月**

**3.每日将注册数据进行汇总，并在微信群中进行反馈**

**责任人：李建华**

**时间：9月、10月**

# 落地项目名称

序号	城市公司	高校项目数量
1	泰安城市公司	5
2	黑龙江城市公司	13
3	烟台城市公司	14
4	青岛城市公司	4
5	安徽城市公司	10
6	北京城市公司	8
7	东营城市公司	2
8	济南城市公司	15
9	济宁城市公司	2
10	南京城市公司	4
11	沈阳城市公司	6
12	西安城市公司	8
13	云南城市公司	9
14	武汉城市公司	2
15	郑州城市公司	1
16	日照城市公司	1
合计		104

详细项目落地清单请见附件《落地项目清单》

# CONTENTS

## 目录

- ① 宣传推广介绍
- ② 功能实操介绍



**报事报修**

**失物招领**

**校园通知**

**客服热线**

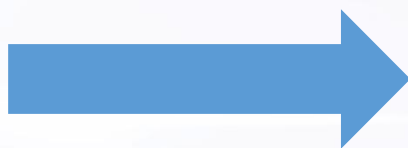
# 操作平台介绍

此操作手册供项目（服务中心）处理报修、投诉、发布通知等功能使用



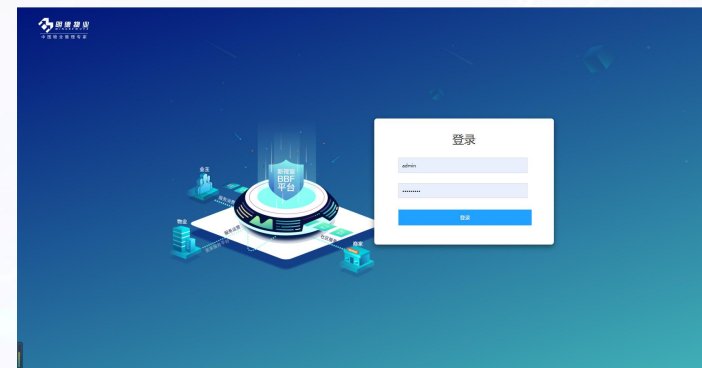
发起报修  
发起投诉  
发起表扬  
查看通知  
查看失物招领

学苑管家-师生端  
(微信小程序)



处理报修  
处理投诉  
处理表扬  
发布通知  
发布失物招领

物业服务端  
(明德物管APP+OA系统+学苑管家后台)



**学苑管家后台电脑端：发布校园通知、失物招领消息、项目信息录入**

链接：<https://xygj.sdmingde.cn/pc-front/home.html>

序号	城市公司	账号	密码	序号	城市公司	账号	密码
1	郑州城市公司	郑州城市公司	888888	9	青岛城市公司	青岛城市公司	888888
2	云南城市公司	云南城市公司	888888	10	南京城市公司	南京城市公司	888888
3	烟台城市公司	烟台城市公司	888888	11	济宁城市公司	济宁城市公司	888888
4	西安城市公司	西安城市公司	888888	12	济南城市公司	济南城市公司	888888
5	武汉城市公司	武汉城市公司	888888	13	黑龙江城市公司	黑龙江城市公司	888888
6	泰安城市公司	泰安城市公司	888888	14	东营城市公司	东营城市公司	888888
7	北京城市公司	北京城市公司	888888	15	安徽城市公司	安徽城市公司	888888
8	日照城市公司	日照城市公司	888888	16	沈阳城市公司	沈阳城市公司	888888

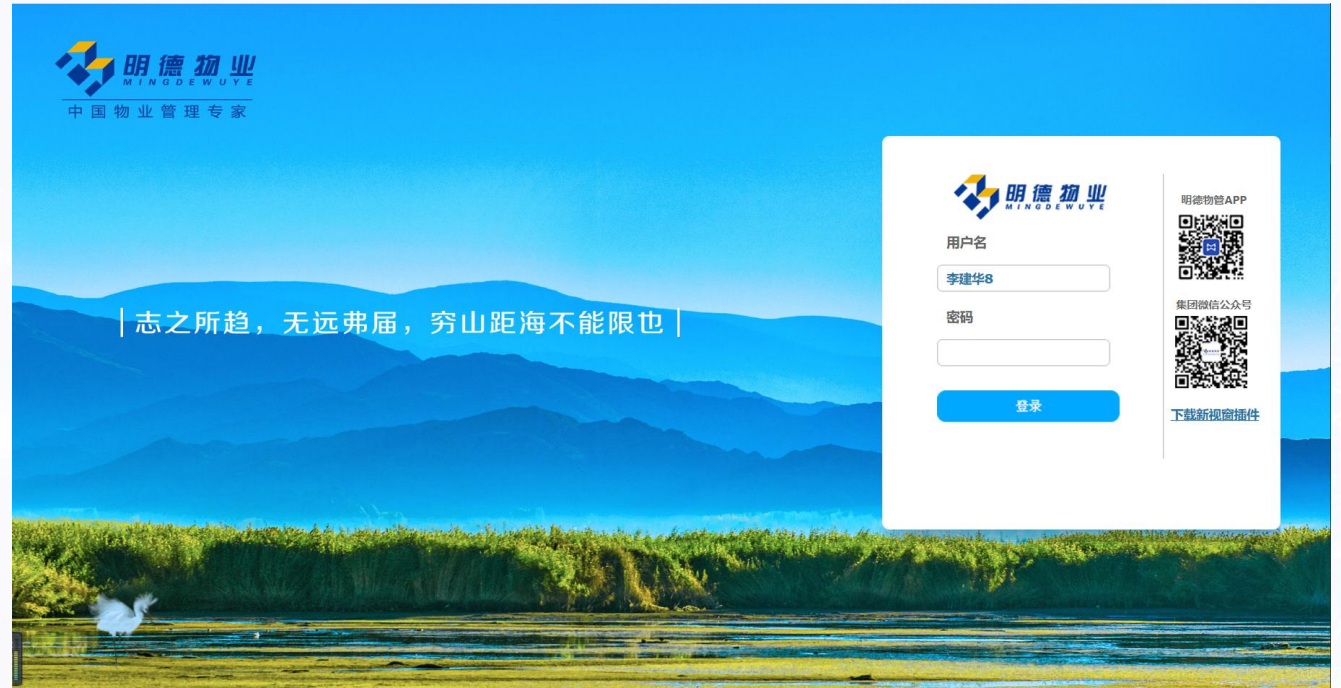


# 报事报修——使用说明

明德物管APP/明德OA电脑端：处理报修、投诉、表扬，已经根据项目配置好流程，只要项目师生发起，所在项目的项目经理即可接收到工单进行处理。



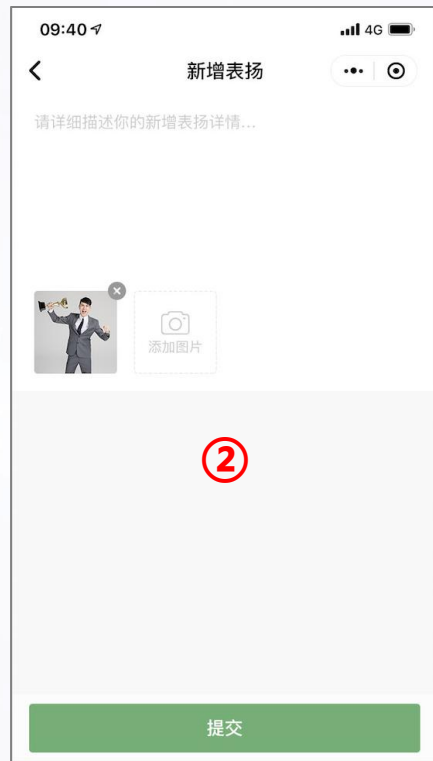
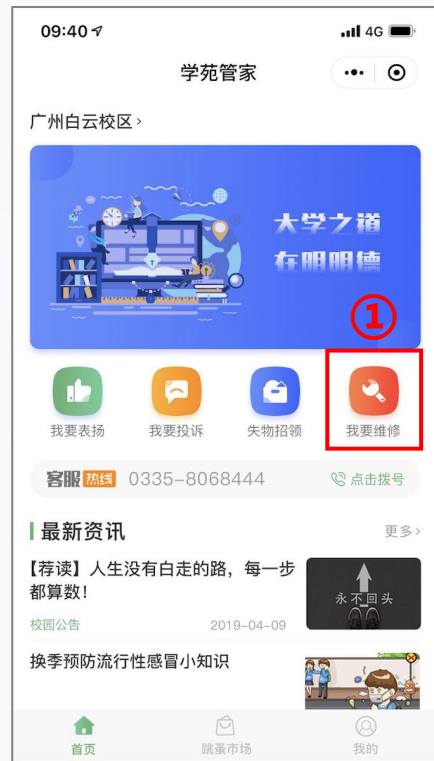
明德物管APP下载二维码



明德OA系统

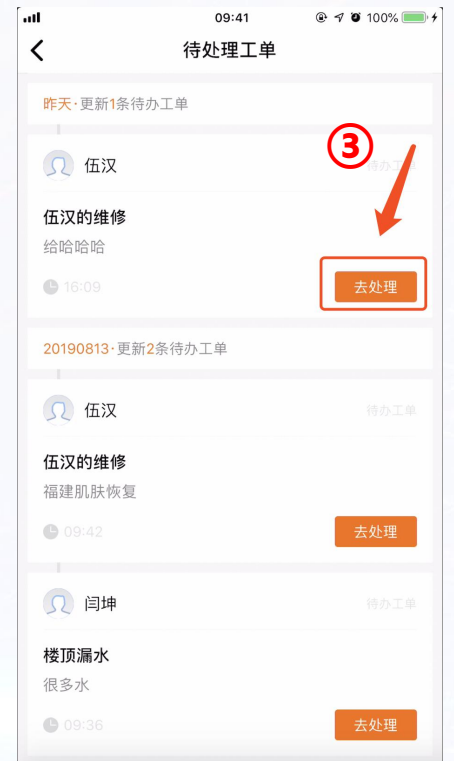
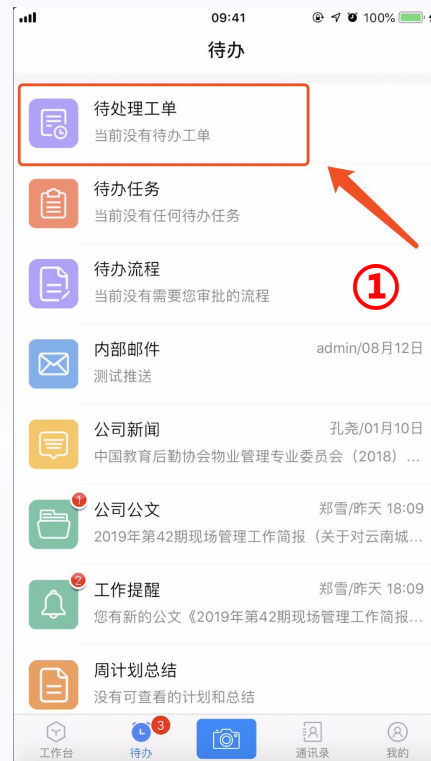
# 报事报修——功能实操-处理报修、表扬、投诉工单

当师生在学苑管家小程序端发起报修后，项目的工作人员在**明德物管APP**查看、处理报修工单



步骤：打开学苑管家微信小程序->首页->我要报修

师生发起端



步骤：打开明德物管APP->待办->待处理工单->选择房产（自己负责的项目）

明德物管APP端处理

# 报事报修——功能实操-处理报修、表扬、投诉工单

真实工单示例：  
若收到工单，请及时处理，为师生提供优质的服务体验。

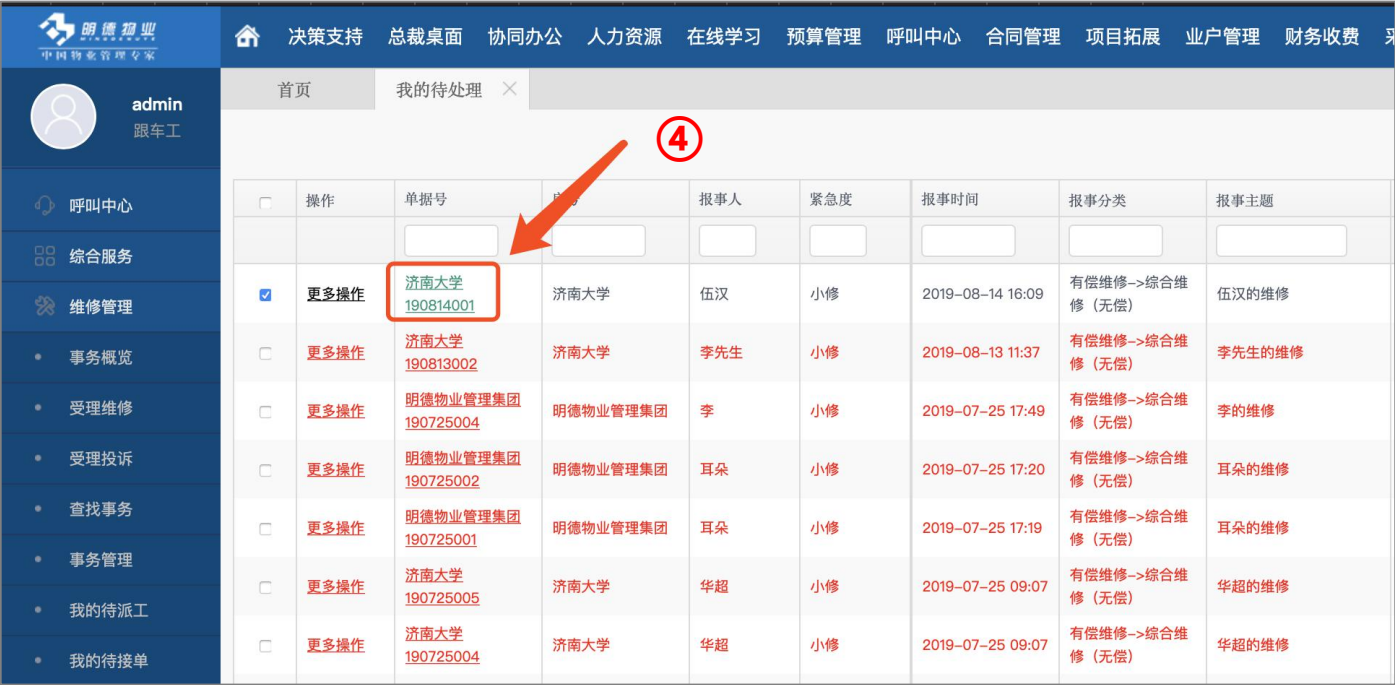
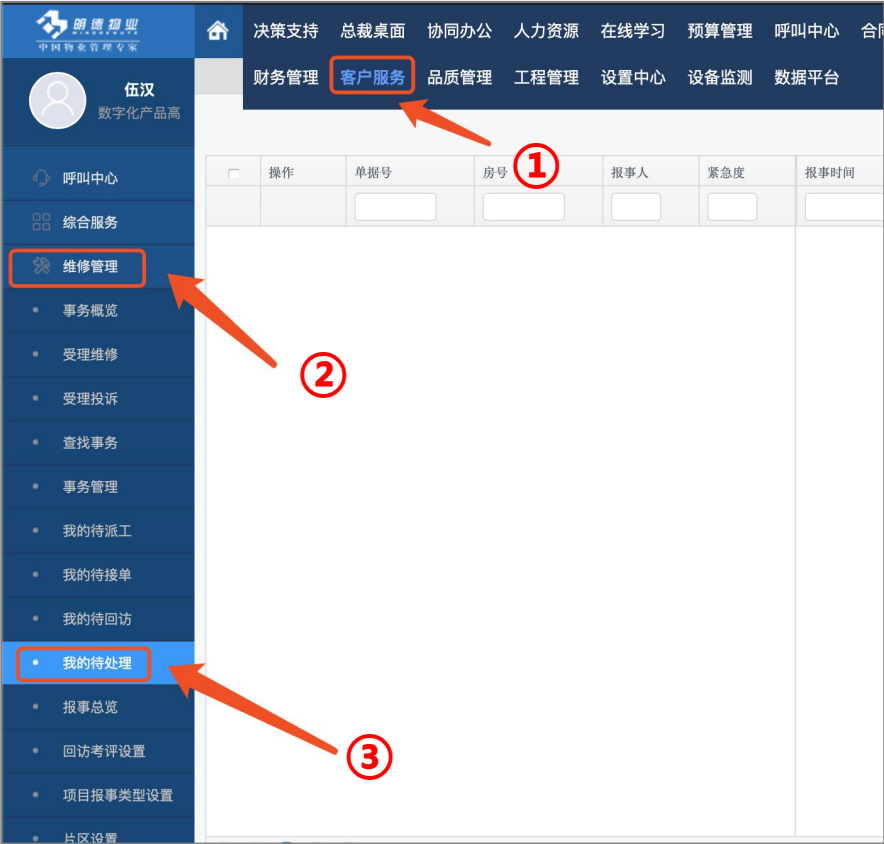




# 报事报修——功能实操-处理报修、表扬、投诉工单



项目的工作人员在**明德OA电脑端**查看、处理报修工单。

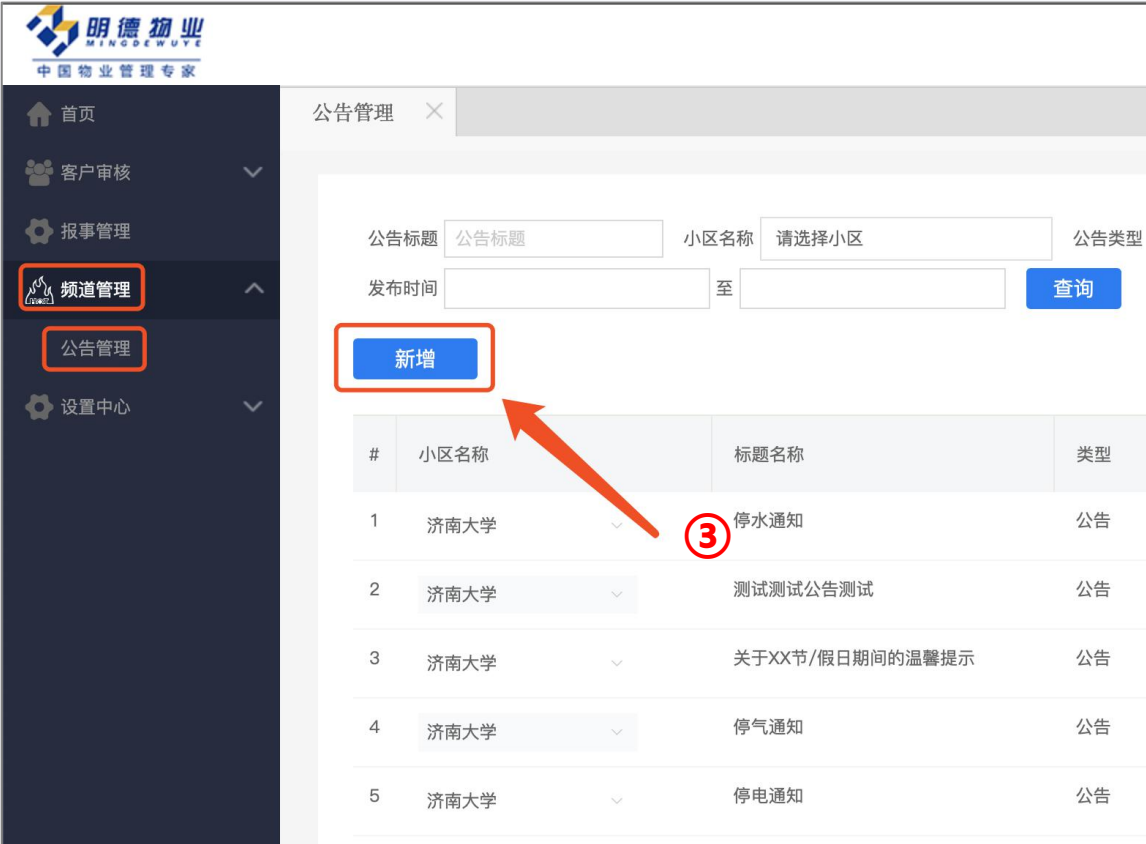


步骤：打开OA系统->客户服务->维修管理->我的待处理->点击需要处理的工单“单号”

明德OA端处理

# 校园通知——功能实操-发布校园通知-新增公告

项目的工作人员可在后台发布校园通知，在PC端打开浏览器，  
输入网址：https://xygj.sdmingde.cn/pc-front/home.html，  
然后输入账号密码，进入首页，步骤：频道管理->公告管理->新增，点击“新增”按钮



明德物业  
MINGDEWUYE  
中国物业管理专家

公告管理

公告标题 公告标题 小区名称 请选择小区 公告类型

发布时间 至 查询

新增

#	小区名称	标题名称	类型
1	济南大学	停水通知	公告
2	济南大学	测试测试公告测试	公告
3	济南大学	关于XX节/假日期间的温馨提示	公告
4	济南大学	停气通知	公告
5	济南大学	停电通知	公告

备注：如果发送学校内找不到学校名称，请在微信群中反馈。

电梯养护通知.jpg

工程施工通知.jpg

节假日温馨提示.jpg

停电通知.jpg

停水通知.jpg

消防演练通知.jpg

消杀通知.jpg

停气通知.jpg

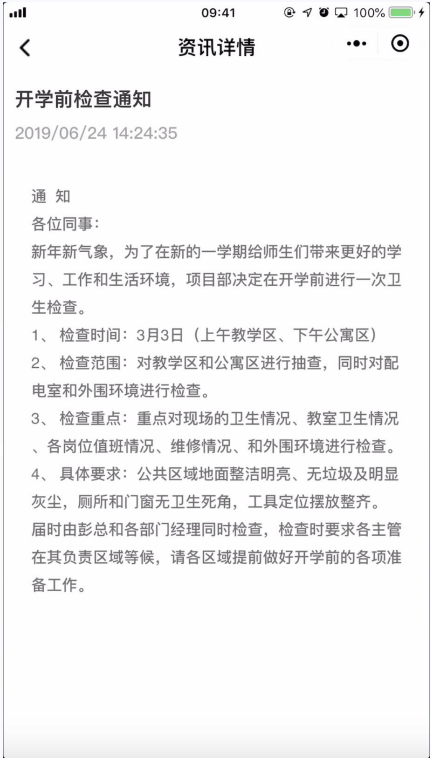
## 图片素材包



发布成功后，师生在学苑管家小程序端看到的通知效果图如下：



通知列表



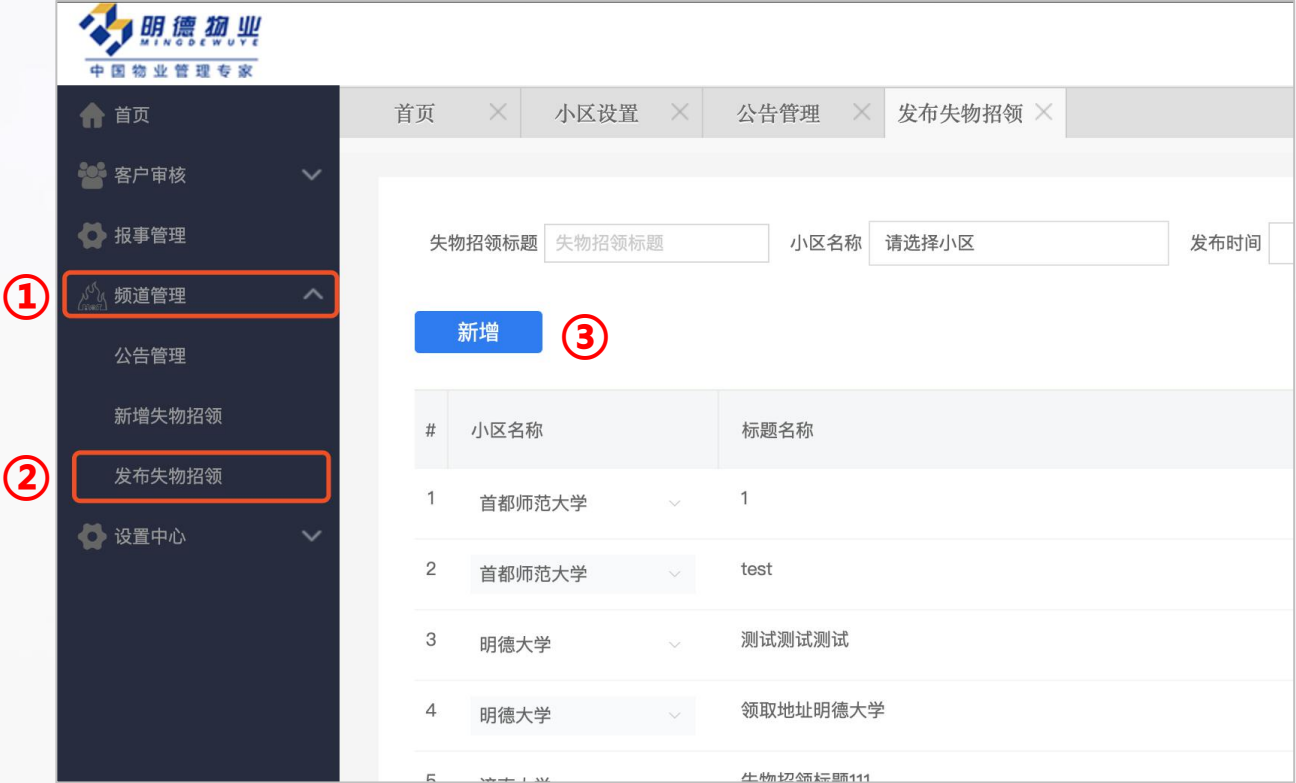
通知详情页

建议项目经理录入1~3条通知进系统，这样学生使用时内容更加丰富一些。

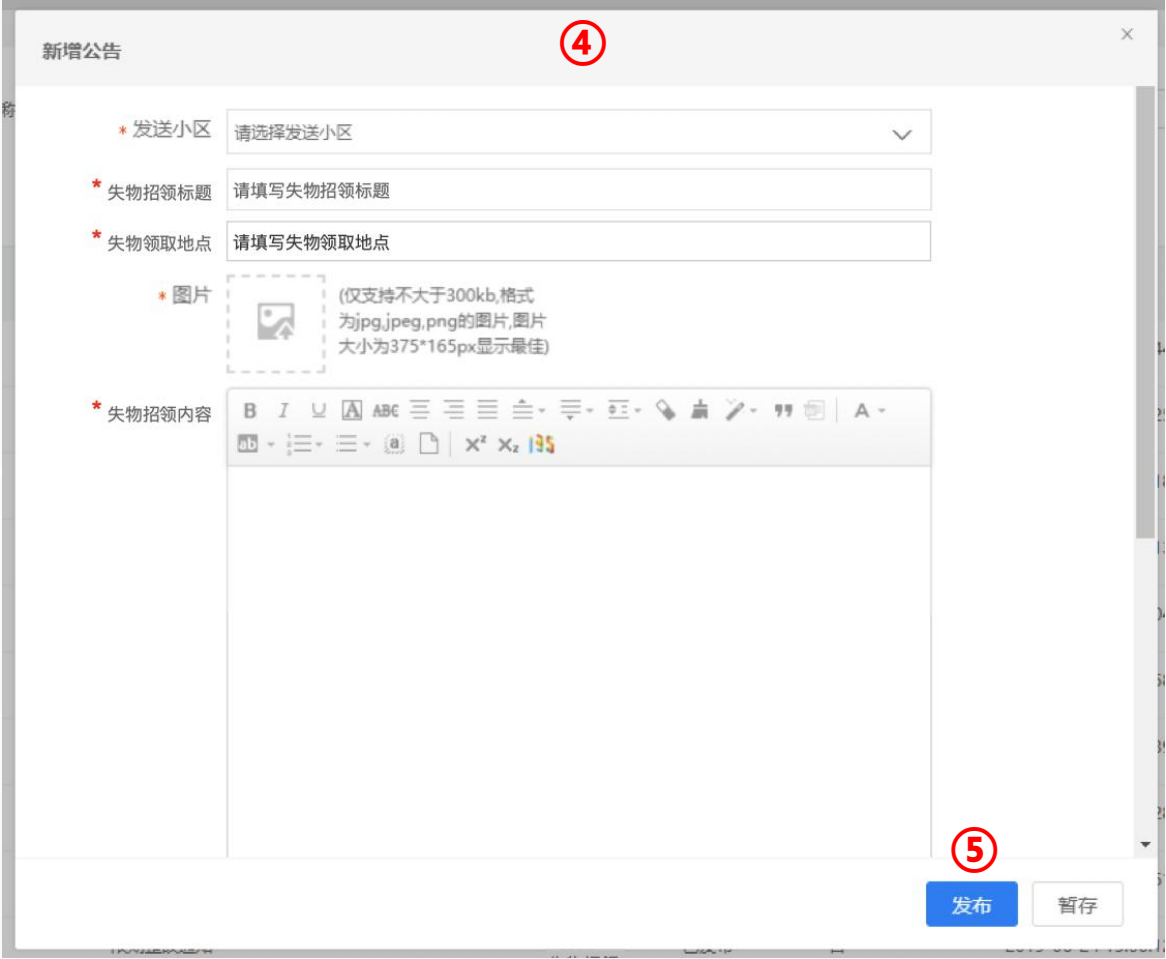
# 失物招领——功能实操-发布失物招领

项目的工作人员可在后台发布“失物招领”消息，首页-频道管理-发布失物招领

备注：如果发送项目内找不到项目名称，请在微信群中反馈。



首页-频道管理-发布失物招领-新增



发布失物招领页面

# 失物招领——功能实操-发布失物招领

项目人员在后台发布成功，学苑管家前端展示效果如下：



失物招领列表

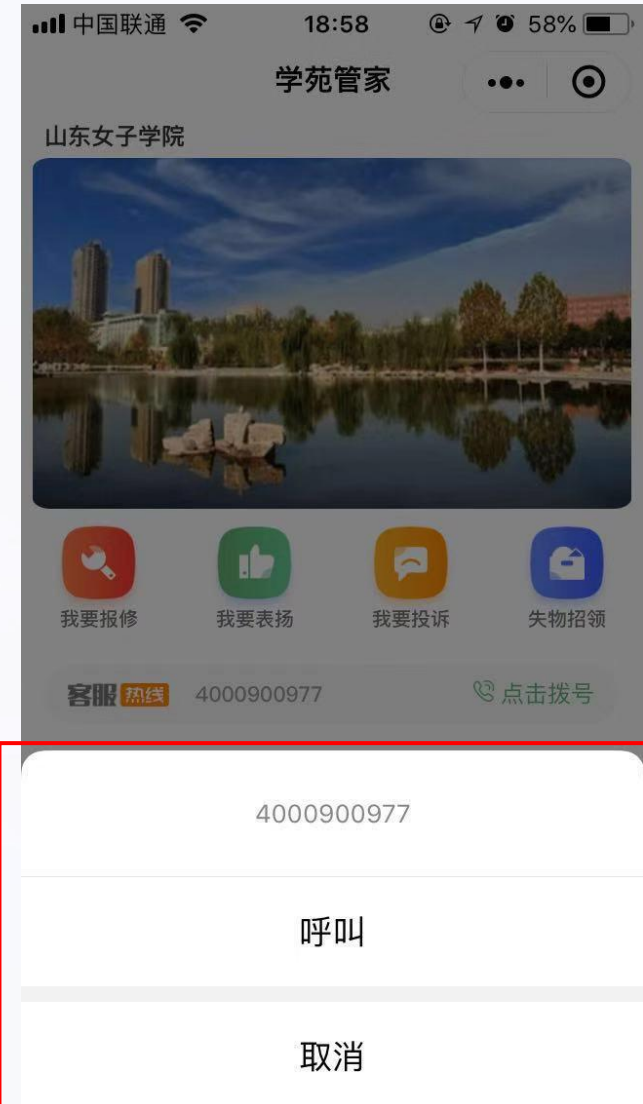
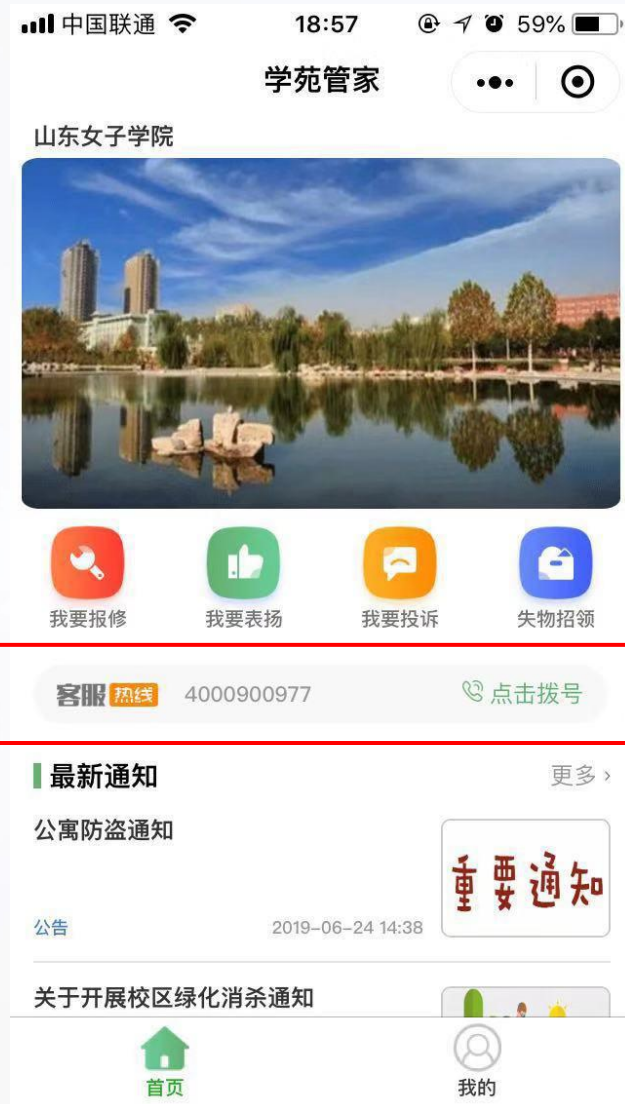


失物招领详情页

建议项目经理录入1~3条失物招领信息进系统，这样学生使用时内容更加丰富一些。

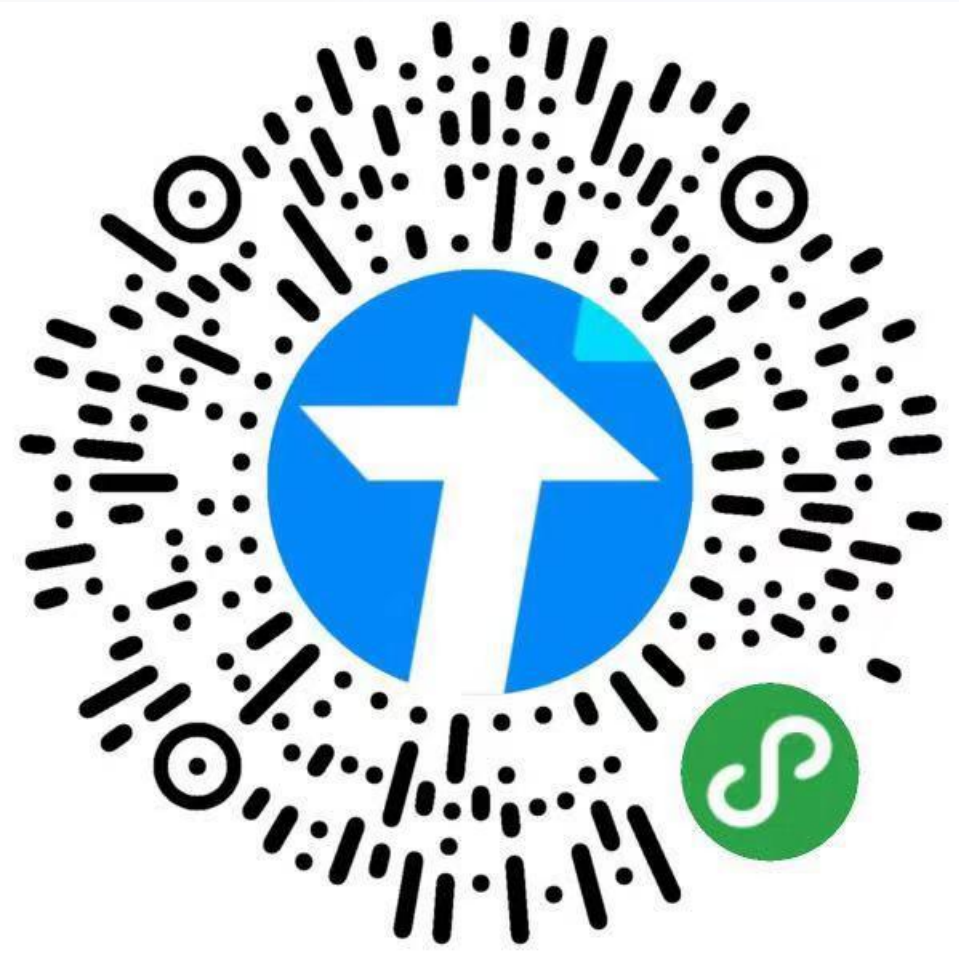
# 客服热线——功能实操-客服热线

项目人员在后台发布成功，学苑管家前端展示效果如下：





提交各服务中心的客服热线及工单接收人信息。



现场扫码提交

学苑管家小程序权限内容...

学苑管家小程序权限内容收集 正在收集

若项目的报事报修处理人和客服电话需要修改，则填写此表

01 项目名称 (必填)

请填写

02 项目客服电话

请填写项目客服电话，若无，可填写项目经理电话

请填写

03 报修、投诉、表扬的工单处理人

当前每个项目所有服务类型的工单处理人均只有项目经理有权限收到和处理

请填写

04 对小程序推广、使用存在的疑问或建议

序号	工作内容	负责人	完成时间
1	各项目自行登陆学苑管家后台进行校园通知录入，每个项目至少录入2-3条	各高校项目 负责人	8月23日 下午18点前完成
2	以城市公司为单位，由城市公司运营管理部统一收集没有报事报修的高校名称，提交给数字化中心-李建华，统一在小程序前端的功能显示上进行处理	城市公司运营同事	8月26日
3	各项目自行进行宣传物料印制，并在开学前完成张贴或摆放，完成后拍照上传至微信群中	各高校项目 负责人	9月1日
4	全面进行落地推广，并每日拍照反馈至微信群中	各高校项目 负责人	9月、10月
5	每日将注册数据进行汇总，并在微信群中进行反馈	李建华	9月、10月

各城市公司运营负责人：作为区域推广的**负责人**，牵头进行推广工作

各高校项目经理：作为推广工作的**执行人**

数字化管理中心：提供推广方案和技术支持

运营管理中心：协助推广，并负责监督管理和效果评估

## 1.现管理的高校项目中，校方在使用类似小程序或APP，如何处理？

答：把校方在使用的小程序或APP截图发给数字化管理中心-李建华进行报备，视具体情况再进行推广宣传安排。

## 2.现管理的高校项目中，不涉及报事报修的处理，物业人员不参与报事报修中，如何处理？

答：以城市公司为单位，在8月26日前，由城市公司运营管理部同事统一收集这种情况的高校名称，提交给数字化中心-李建华，统一在小程序前端的功能显示上进行处理。

## 3.学苑管家可以让教职工注册吗，或者说有住宅有学院这种情况需要推行两种小程序吗？

答：只要是涉及到校园生活的内容，教职工同样可以扫码使用学苑管家小程序。若有住宅有学院同时都属于我们管理，建议分开推行，因后续有专门针对住宅的至善到家小程序。现阶段学苑管家小程序仅录入了高校项目。

# 如有任何其他疑问，可联系：

## 明德高校-学苑管家小程序推广群

**因微信群已满100人，无法扫码入群**

各服务中心经理可联系城市公司运营同事邀请进群，  
或扫码添加好友“数字化管理中心-李建华”入群。

添加好友请备注城市公司-项目-姓名

**若在宣传推广和功能使用上有任何疑问，**

**可随时联系数字化中心-李建华，**

**电话：13250224429（微信同号）；**

**邮箱：lijianhua8@sdmingde.cn**



李建华 🍁 👤

广东 广州



扫一扫上面的二维码图案，加我微信