芜湖学院学生利益诉求服务平台项目报价单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 采购内容 | 报价 |
| **芜湖学院学生利益诉求服务平台** | **芜湖学院学生利益诉求服务平台一套，为学生提供一个便捷的咨询投诉渠道，并实现咨询信息的有效流转和处理。学生可通过系统发起诉求，各部门答复人及时回复，经负责人审核后，学生可查看答复内容，形成闭环管理。****主要内容包括：****诉求人端** **用户登录**打通“校芜优”平台，学生无需进行注册操作，即可直接登录系统。与“校芜优”平台进行对接时，需遵循该平台的技术规范。能在技术规范的要求下，对用户信息做到可控同步。在系统上线之前，要开展充分的测试工作，上线之后不得出现登录数据以及用户权限异常的状况。 **咨询投诉提交**选择咨询类型，类型包括咨询、投诉。类似是区分诉求的主要标记，在信息处理中起到很关键的作用。能让答复人和审核人能清楚地明白诉求人的诉求目的和重视程度。还可以用来统计分析。选择咨询区，咨询区源自系统配置，可与部门灵活对应。其名称可以和部门名称一致，也可以不一致。若学生发起人无法判断问题应归属于哪个咨询区，可选择公共咨询区。公共咨询区的处理逻辑与其他咨询区不同，统计方法也有所差异。 发起诉求时，用户需手动填写标题和内容。标题要按照一定规则进行过滤，内容可以采用图文混排的形式。要避免同一发起人在短时间内重复发起同一主题的诉求，同时也要避免在短时间内多次发起不同主题的诉求，且主题数量应在可控范围内。 可以上传图片，且图片需要进行处理。内容由图片和文字组成。适配电脑和移动设备，在两种设备上，均有良好的体验。保留添加其他类型内容的接口。具有直观的审核流程。在发布诉求时，能看到信息处理的基本流程。做到流程透明，信息保密。需要对接学校公共数据平台，获取用户的联系方式和基本信息。页面美观大方规范正式，能适配多种类型人员的使用。依托“校芜优”平台，系统自动向分拣员或答复人发送消息予以通知。通知形式包括 “校芜优”APP通知，融合门户通知。 **咨询记录查看**诉求人能够查看已提交的诉求记录及其状态（如待回复、已审核等）。既可以按照关键字段进行筛选，也能够依据关键字展开搜索。 诉求人能取消自己提交的诉求。能看到整个工作流所处的状态。诉求人可以查看回复内容。系统需进行权限分析，只有审核通过的内容，才允许被查看。 **评价反馈**对回复结果予以评价反馈。评价内容将用于统计分析。评价等级、评价内容以及附件均需进行权限判断。评价星级要方便直观，能快速选择满意等级，评价内容要友好。可上传附件，附件增加，减少，清空。如诉求人没有主动评价，系统应该在特定时间后，进行自动评价。自动评价应体现出系统的自动评价。系统评价的默认等级是可控的。 **教师端** **用户登录**打通“校芜优”平台，无需注册，可直接登录系统。对接“校芜优”平台时，需符合其技术规范。上线前要进行充分测试，上线后不能出现登录数据及用户权限异常的情况。系统要能够自动匹配教师所属部门，支持按部门快速选择人员，并可快速分配权限。 能在技术规范的要求下，对用户信息做到可控同步。**答复人**若教师为答复人，可查看自己所负责分区的诉求信息。既可以按照关键字段进行筛选，也能够依据关键字开展搜索。 在查看咨询详情时，应能够依据诉求内容自动对阅读区域进行调整。 针对负责区域的诉求予以回复。仅当状态符合要求时，方可进行回复。 若诉求信息不应由本部门处理，可将其退回至公共区，等待再次分配。 **负责人** 如果教师是负责人，可以查看自己负责的分区的诉求信息。可按关键字段筛选，也可以按关键字搜索。查看咨询详情时，要能根据诉求内容，自动调整阅读区域。如已有答复人答复，可一并查看。负责人可以代替答复人，对诉求问题进行回复。但要区分是负责人答复还是答复人答复。如果诉求信息不应本部门处理，可将诉求信息退回到公共区，等待再次分配。可对答复人的回复信息进行修改，退回。可对答复人的回复信息进行审核发布。发布后，学生可见答复信息。负责人的审核发布后，诉求人只能看到答复人的答复信息，包括答复人，答复时间和答复内容，看不到审核信息。发布后，向诉求人发送消息提醒。**分拣员** 如果是分拣员，可以查看公共咨询区信息。分拣员和答复人、负责人权限可重叠。可按关键字段筛选，也可以按关键字搜索。查看咨询详情时，要能根据诉求内容，自动调整阅读区域。分拣人对公共区的信息，分配到具体分区。分拣后，消息通知部门答复人进行答复**管理员端****用户登录**打通“校芜优”平台，无需注册，可直接登录系统。对接校芜优，要符合“校芜优”平台技术规范。上线前要充分测试，上线后不能出现登录数据，用户权限异常的情况。要能自动匹配到教师所属部门。可按部门快速选择，可快速分配权限。管理员具备答复人、负责人及分拣员的全部功能**数据统计与分析** 统计咨询数量、答复率、好评率等数据。可按要求，快速筛选数据。生成统计数据，为决策提供数据支持。**动态、灵活的权限分配**设置/查看各分区答复人、负责人。设置时，可调用学校公共数据快速选择。修改角色权限，角色权限可灵活配置。角色可包含子角色。要能按角色类型和状态，赋予编辑和删除的操作。角色和教职工，能做到多对多配置。教职工权限受角色影响，受身份影响。**咨询区管理** 管理员能对咨询区进行管理。可新增，查看，编辑删除。设置咨询区与校内行政部门的对应关系，此对应关系并非绑定关系，旨在实现人员的快速配置。咨询区和部门的对应关系是灵活的。可能存在没有对应部门的咨询区，部门也可能没有对应的咨询区。 可对咨询区进行自定义排序。该排序会影响系统中所有查看部门的相关操作，包括发起、分拣、统计等。 **操作日志记录**查看用户操作信息，追踪用户行为。操作日志可详细记录操作模块、个人信息、登录信息、操作 URL、涉及方法、消耗时间、请求参数、返回参数、状态以及操作时间，还能依据关键信息筛选日志。 日志作用：防范恶意操作，协助进行问题排查与故障恢复，责任的划分与证据的留存，性能的分析与优化。**其他****4.1技术要求**平台及应用系统软件应采用Java语言进行开发，遵循J2EE的技术标准，支持主流关系数据库，支持JSON数据交换标准。平台或系统采用前后端分离B/S结构，可运行于Unix、Linux等高安全性的服务器操作系统或Docker容器中。应用系统要充分利用现有先进技术手段，外部通过RestfulAPI实现松耦合，所有服务均本地化部署。能完成业务流程和各类独立功能的细颗粒度的分级授权体系。系统应保证客户端浏览器的正常使用，兼容Chrome、FireFox等主流浏览器。**系统具有快速上线能力。可在需求功能确定后，三个工作日内完成部署上线工作。****4.2安全性**平台和系统应符合我国相关部门制订的政策，对安全策略、密码与安全设备选用、网络互联、安全管理等必须符合我国信息安全法律法规的要求。提供较完善的数据加密机制，确保数据存储和数据传输安全；提供明晰的身份鉴别和访问控制机制，按业务诉求实现功能分级，并对用户分级授权。系统具备日志跟踪与分析功能，提供访问、修改、删除等用户操作日志，提供丰富的查询方式，供追溯和追责。建立数据完整性检验机制，保证收发双方数据的一致性，防止信息被非授权修改。**4.3稳定性和性能**系统架构设计合理，结合必要的集群、热备等手段，保证系统不间断运行。在系统设计范围内保证随着系统数据量的增加，系统性能不出现显著下降。系统具备快速响应能力，页面加载时间≤3秒，API响应时间≤500毫秒系统支持较高的并发能力，支持1000用户同时在线系统支持百万级数据存储，随着系统数据量增加，查询性能下降不超过10%。确保系统具有较高可用性，uptime 保持99.9% ，全年故障时间≤8.76小时。支持集群部署，支持节点自动故障转移**4.4扩展性与维护**系统应健壮成熟，能够在需要时进行水平或垂直扩展，以满足不断增长的需求。系统应提供对增加新功能或者模块的无缝衔接能力，使其能够应对业务的发展。提供标准的接口文档，支持与智慧校园等系统的对接。支持热更新，不影响用户正常使用。**4.5其他要求****因项目存在临时性调整，要求供应商在芜湖注册或者在芜湖有注册分公司。****服务期内，除寒暑假外，每周能到芜湖学院驻场至少一次。** | **40000** |

注：以上报价含人工、税等一切费用，完全响应询价公告中附件《学生利益诉求服务平台项目技术参数》。

**投标单位盖章：**

**联系方式：**