# 蔚园心声主要功能需求

1. 浏览公开咨询

支持用户浏览管理员所公开的所有咨询记录。

1. 发布咨询

支持师生用户填写可咨询内容，填写时可附上图片、咨询类型、选择咨询区便于责任部门快速答复，用户提交后系统将发送消息提醒给对应咨询区管理员及时处理。

支持用户浏览所提交的所有咨询问题，未办结的咨询可进行编辑、删除操作。

1. 热点公告

提供热点公告发布管理，公告采用横向滚动方式显示。

1. 咨询答复

支持咨询管理员浏览所负责咨询区相关的咨询记录，支持对咨询记录进行回复。当回复某条咨询后，系统需提醒咨询人所提交的咨询已作出回复。

支持对咨询进行转移到其他咨询区。由其他咨询区管理员接手处理，可查看转移日志。

当咨询内容中涉及敏感信息或已重复提问，应支持对咨询进行隐藏或取消隐藏，被隐藏的咨询将不能展示在客户端。

支持对咨询问题进行公开、取消公开操作，公开的咨询数据需要再公开频道中展示。

支持管理员发布公开咨询记录。

支持导出所有的咨询记录。

超期未答复的咨询系统自动发催办消息提醒。

需要多个部门协作处理的咨询，支持一个牵头部门回复，多部门联办。

1. 咨询人确认

问题答复后，系统支持自动提醒咨询人员问题已处理，并确认问题，支持咨询人对答复结果进行确认，对答复人员打颗星评价，超过限定时间不确认不评价，系统自动确认结单。

1. 咨询统计

管理员、校领导可浏览或导出蔚园心声的全量统计结果，统计所支持的维度包括咨询条数统计、平均回复时长统计、公开咨询统计、各咨询区咨询数量统计、咨询类型统计。

各咨询区咨询数量统计：支持按照咨询区域、用户分类为统计维度，提交数为统计指标，以分组柱状图展示。

咨询类型统计：支持按照咨询类型为统计维度，提交数为统计指标，以饼状图展示。

管理员可浏览或导出单个咨询区的统计结果，统计所支持的维度包括回复情况统计、咨询类型统计。

回复情况统计：支持按照回复情况为统计维度，提交数为统计指标，以环形图展示。

咨询类型统计：支持按照咨询类型为统计维度，提交数为统计指标，以环形图展示。

1. 咨询配置
2. 咨询类型管理

系统需支持用户自定义咨询类型，包括增加、编辑、删除，如建议、意见、表扬、问题、投诉等。

1. 超期标记设置

支持咨询发布超期标记，对于超期的咨询记录需要移动到单独的模块中，便于管理员知晓超期未受理的咨询记录。

1. 咨询区管理

支持超过催办时间仍未受理的，需通过消息中心提醒咨询区管理员受理问题。

支持为每个咨询区设置多个管理员，组内的管理员均可浏览、受理、回复相关咨询内容。

1. 授权管理

支持用户组新增、删除、编辑，向不同的用户组添加不同的人员，支持为不同的用户组授权不同的功能模块。

1. 系统管理

1.在线升级部署

需支持应用程序的在线升级部署，可及时获取到各应用程序的最新版本迭代情况。

2.日志审计

提供日志审计功能用于收集系统日志，对日志进行存储、监控、审计、分析。

1. 基础平台集成

根据学校实际需求，投标系统供应商免费完成与学校综合服务门户（包括PC端门户和移动端掌上蔚园APP，以下简称门户）的身份、数据、消息等的集成对接，具体包括以下内容。

1.统一身份认证集成

投标系统供应商根据校方提供的统一身份认证的对接规范，无条件地完成统一身份认证集成，实现用户从门户单点进入并登录投标系统，获取投标系统中该用户的完整权限。

2.数据集成

投标系统供应商根据校方指定的格式（CSV等）等要求，完成将投标系统的所有数据同步至学校指定的数据中心；投标系统供应商必须根据校方要求开放投标系统的数据库的地址、端口号、数据库类型、管理帐号及密码等信息，并提供完整的数据字典及投标业务系统技术人员联系方式；提供的数据不能加密。

3.统一消息集成

投标系统供应商根据校方的要求完成投标业务系统中产生的通知、消息等同步至门户中，用户在门户可以实时接收到所投业务系统产生的通知、消息等，用户点击通知、消息等可直接进入所投业务系统。

1. 安全要求

提供完善的数据备份机制，保证系统的数据安全。

1. 兼容性要求

系统PC端和移动端均可通过Microsoft Edge、谷歌Chrome、Safari等主流浏览器直接访问，无需安装其他组件或插件。PC端和移动端界面须根据采购人要求定制。若移动端通过APP访问，则应与掌上蔚园对接，无需另外安装APP。

1. 服务要求

投标产品自验收合格起免费质保期1年。

免费售后维保期内，中标公司负责所投产品的部署及正常运行所依赖的软硬件资源（除校方提供的服务器硬件及网络接入环境之外）的所有管理与维护工作，包括软件系统、数据库等的管理与维护工作。

投标供应商需在项目交付时，提供以下交付物：系统源程序、数据库说明文档（包括所有数据库表的清单、对应的中文描述和用途说明）、使用手册等。