GDSFGYZQYWQ工作平台信息化服务

项目需求（软件开发）

项目编号：

项目申报单位：GDSGSYLHH

项目方案编制单位：

编制日期：2019年04月23日

# 项目概述

## 项目名称

项目名称：GDSFGYZQYWQ工作平台

## 项目需求

### 平台门户

作为GDSFGYZQYWQ工作平台的门户网站，提供用户注册、新闻公告、办事指南、案例库、友情链接、动态提醒等功能模块。

### 投诉填报

支持PC端、移动端、热线电话（面谈等）三大全媒体独立填报，形成统一的工单在GDSFGYZQYWQ工作平台进行统一处理，且数据及时同步，可随时随地通过任意渠道查询修改。

### 投诉受理

符合省统一的工作办法受理条件的工单由SSMYQYTSZX自办或者转办，其中按省统一的工作办法，不属于受理范围，填写理由退回给TSR，属于受理范围的，按省统一的工作办法办理。

### 投诉督办

针对逾期未办结或未处理的案件启动督办流程。

### 投诉查询追踪

实现工单信息查询，处理情况查询，催办，追踪等功能。

### 满意度评价

投诉人对诉求处理结果提交评价，评议结果为：很满意、满意和不满意。

### 申诉

首评不满意的由SMYQYTSZX同CBDW上级部门审核，经审核后TS失实且确属TSR原因的对TSR进行JS和JY，案件属实且属CBDW问题的发回原单位重办。

### 监督追责

SMYQYTSZX调查发现BTSDW或CBDW工作人员确有存在渎职、失职等行为，侵犯MYQY合法权益的，交由纪检监察机关、司法机关等依纪依法处理。

### 统计分析

实现工单相关信息的查询统计，例如多维统计，报表生成，报表导入导出，数据提取等功能。

### 系统管理

实现管理员对整个系统的管理配置，包括组织机构、角色、权限、信息发布、日志、短信系统等要素管理等。