1 服务目标细化为：

基于包括移动端、PC端在内的统一的辅导员办公协作服务提供技术服务，使辅导员业务相关的应用与信息化内容有统一的、便捷的获取、使用平台。提供完整的辅导员应用服务，覆盖通知、活动报名、信息收集、签到、查寝、学生信息库、工作日志等信息化应用服务。

2 服务总体技术要求

具体要求如下：

1) 系统可靠性：系统可靠性不低于 99.9%，即在连续运行1年时间里最多可能的业务中断时间不高于8.76小时。

2) 浏览器兼容性：系统在PC端提供的功能，需支持国内主流基于 Webkit 内核的浏览器（如360高速浏览器、搜狗浏览器等）、谷歌浏览器、火狐浏览器、 Safari 浏览器。

3) 手机兼容性:系统必须提供通过手机访问系统的方式，采用独立 App 方式，至少支持 iOS 和 Android 两种操作系统。

4) 桌面客户端：系统提供Windows与Mac OS环境下运行的桌面客户端程序，允许常驻系统任务栏，可随时唤起打开使用。客户端支持Windows7以及Mac OS 10.0以上版本的操作系统。

3 服务安全性要求

1) 要求服务提供良好的安全策略，包括物理安全、数据安全、应用安全以及运维安全等方面；

2) 要求服务提供与防火墙、IPS、杀毒软件、安全审计等安全设备对接的通用接口；

3) 建立完整的安全体系、安全应急响应机制，做好安全事故模拟演习，保障整个服务的安全与可靠。

4 支撑与保障服务要求

4.1 部署服务

本次招标辅导员办公协作服务技术服务部署所需的硬件、软件运行环境及第三方软件正版使用授权根据服务运行需求由中标方统一提供，学校不提供单独的支撑该产品运行的软件与硬件；

4.2 持续维护与升级服务

要求投标人自2018年1月起，最长每45个工作日对服务所涉产品的功能进行一次升级，并在产品内与官方网站等渠道告知用户相关更新内容。截止开标日，不得低于20次升级公告，并提供网站真实更新公告截图证明。

4.3 客服支持服务

要求投标人指派专人支持学校功能使用，负责处理学校在服务使用过程当中的各种问题，如：使用培训、资料发送、问题解答、日常BUG跟踪与结果反馈、数据报告制作、日常使用场景引导与培训、学校汇报材料数据制作等相关工作。

要求投标人提供至少每周5\*12小时的客服在线服务，负责及时解答辅导员与学工处用户的相关使用疑问。

4.4 培训服务

要求投标人提供不少于10家的落地案例，并必须指派专人到校为辅导员用户进行至少一次的线下培训交流会，以帮助学校用户快速上手使用服务。

4.5 帮助文档与视频支持服务

要求投标人中标后提供所有功能的演示与讲解视频，并提供全量功能使用的操作手册。

4.6 学校使用情况数据分析支持服务

要求投标人，在校方要求下，提供学校当前服务的使用数据分析报告，至少包含所有功能的阶段性使用数据情况与常用功能分析等信息。以供校领导定期掌握服务落地效果与使用相关情况，用于评估服务实际价值，作为继续使用的数据依据。

5 服务内容及要求

5.1 辅导员办公协作服务技术服务整体要求

5.1.1 基于辅导员办公协作服务移动端提供技术服务的要求

投标方基于辅导员办公协作服务移动端提供技术服务，服务内容及功能具体要求如下：

通讯录：可根据学校的组织架构提供通讯录功能，并支持姓名或者电话号码模糊查询。找同学、找老师、找业务部门，并可以关注和沟通。

即时通讯：需提供即时通讯功能支持学生间、学生与辅导员间的私聊沟通，即时聊天可发布图片、音频、文字、表情等。

5.1.2 基于辅导员办公协作服务PC端提供技术服务的要求

基于辅导员办公协作服务PC端提供技术服务，用来进行通知发布、信息收集发布、活动报名信息发布、以及相关的信息管理工作等服务需求，具体服务内容与功能要求如下。

要求在PC端，通知、活动报名、信息采集、定点签到、查寝等功能的内容编辑区域，支持展示从word、网页中直接复制的文字，并保留其格式与样式，支持展示从网页中复制的图片。

★要求在PC端除通过浏览器使用系统以外，系统提供独立的桌面客户端程序，用来进行通知发布、信息收集、活动报名发布等相关任务操作。可常驻于系统任务栏，并可随时唤起打开使用，支持在一段时间内无需重复登录。桌面客户端支持Windows7与Mac OS10.0以上版本的操作系统。

5.2 辅导员业务应用服务要求

5.2.1 业务应用服务内容及要求

5.2.1.1 通知服务

要求辅导员可以编辑通知并发送给学生，通知内容包括通知标题、通知正文、附件上传，通知可以设固定的时间进行定时发送，学生可以在手机端看到通知内容，并手动确认是否已经阅读过通知；

★通知需支持通过APP推送、可设APP推送的时间。对于重要的通知，还需具备短信提醒、电话智能语言提醒方式。发送通知前可在本地试听智能电话语音。

要求通知下面设学生提问区，学生可以就该通知向辅导员提问。辅导员可以在PC端、移动端回答学生的问题，同时辅导员可根据实际情况，选择将该问题的答案仅供提问者查看，或者供全体接受该通知的学生查看；

★对于重要性比较高的通知，辅导员发出通知后，学生长时间未阅读，系统需主动通知学生，可根据任务配置自动进行短信与电话智能语音提醒；同时辅导员可对未读学生手动进行提醒，可通过APP推送、短信或电话智能语音方式提醒；

★要求学工处可以设置全校级的通知任务，分配给各个学院辅导员或其他管理角色用户执行通知任务，并发送给其所管理的学生查看/确认；学工处可以看到所有管理角色用户的任务执行进度，以及全量学生的通知的查看/确认进度。

5.2.1.2 活动报名服务

要求辅导员可通过服务发布活动信息，活动信息至少包括活动名称、活动地点、开始结束时间、报名截止时间、活动内容说明、活动举办方、活动海报图片上传。其中活动名称、活动地点、开始结束时间、报名截止时间、活动内容说明为必填项；

要求学生可在移动端完成活动报名，报名结束后，辅导员可在PC端导出excel格式的报名学生名单。报名名单中至少包括学号、姓名、性别、手机号、年级、班级、专业、政治面貌、民族。

★要求辅导员可通过服务对活动报名信息未读的学生进行消息提醒，并支持短信、虚拟语音电话等提醒方式。

5.2.1.3 信息收集服务

要求辅导员可以通过服务发布给学生填写的收集表单。收集表单内容至少包括标题、标题详情、收集项目。收集项目至少包括填写文本、单选题、多选题、上传图片、时间选择题、地址选择题等；

★要求发布收集表单时可开启定位采集功能，可采集学生在填写表单时所处的地理位置信息，辅导员在查看学生填写信息时，可查看定位地址信息，并可在地图中展现具体地点；

★要求学生可在移动端完成表格填写，对于长时间没有完成填写的学生，要求系统自动通过APP推送、短信或虚拟电话等方式予以通知，同时辅导员也可通过手动方式触发提醒；

★对填写内容不符合要求的学生，辅导员可以通过打回的方式要求学生重新填写，打回后学生将收到移动端提醒并可进行再次填写提交。辅导员打回时，可以编写打回理由，并可以选择短信或电话智能语音的提醒方式。

★要求辅导员可在PC端与移动端帮助未填写学生进行代填，填写后留存具体填写记录，包括填写人工号、姓名与操作时间等信息；要求辅导员可在PC端与移动端修改学生已提交的填写信息，并留存具体修改记录，包括修改人工号、姓名与操作时间等信息；

信息收集完成后，可将收集的数据通过excel表格的形式导出，对收集的图片，支持打包下载；

★辅导员办公服务PC端与移动端中，必须可以查看信息收集的收集进度、收集数据、统计图表；其中统计图表支持查看具体选项与填写文本的数量分布情况，点击具体选项与数量后，可查看填写该选项或文本项的学生名单，包括学生姓名、学号、手机号等基本信息，支持对学生名单批量打回要求学生重新填写，同时支持将学生名单导出为excel；

★要求校级管理人员可创建全校级信息收集任务，设置任务填写表单与填写时间等信息，并分发要求指定辅导员或管理人员在PC端或移动端执行，发送给其管理的学生进行填写；学生在移动端填写后，分管辅导员与管理人员可查看其管理学生的填写数据，并进行打回、编辑、代填等相关操作，确认数据准确，校级管理人员可通过收集任务汇总查看全校老师任务执行情况，以及全校学生的填写具体数据以及统计分析结果；

★要求全校级信息收集任务或普通信息收集任务发送后，所有可见该任务的管理人员可对任务进行复制，复制后保留原任务的相关表单配置信息，并可进行编辑修改后发送。

5.2.1.4 学生请假服务

学生可通过移动端向辅导员请假，请假页面必须包括请假类型、开始时间、结束时间、是否需要离校、紧急联系人联系方式、审批人、请假原因、且可在同一页面上传附件；

★学生在填写请假申请时，可根据管理员后台配置采集学生请假时所在的地理位置信息，请假申请提交后，辅导员在审批时可查看学生定位地址，并可打开地图查看具体地点；

★学生在填写请假申请，以及老师在审批时，可设置请假申请的抄送人，可选择系统内的老师或学生，至少可添加3名抄送人员，设置完成后当请假审批流程完成并全部通过后，所选的抄送人将收到提醒，并可查看该请假申请详情信息；

辅导员可在PC端、移动端上进行审批请假申请。在审批界面具有核实电话、电话详情包括学生电话和紧急联系人电话，可点击号码直接拨号通话，对于需要离开学校的请假申请，在学生回到学校后，需在移动端上进行销假；

在学生移动端销假页面上，需有学生手机的实时拍照上传、实时定位位置上传等功能，该页面不允许学生上传图片代替实时拍照；

★若学生无法按时销假，支持学生对原有请假单提交续假申请，在辅导员批准生效后自动延长原有请假时长，并在请假记录中可合并查看，保持请假申请与续假申请的关联性；

★系统必须支持学校管理人员可对请假申请进行详细配置，必须包含：学生销假时是否必须上传照片、学生提交请假/续假申请时、是否必须上传地理位置、请假最大申请时长设置、审批逾期条件设置、以及非离校请假是否必须进行销假等，便于匹配学校相关管理要求；

★系统必须支持学校管理人员可自定义设置请假类型，定义请假类型名称并可控制开启或关闭状态，同时针对于单个请假类型，必须支持对补请假与提前请假分别可控制是否开启，以及补请假与提前请假的时间范围设置，若设置开启后，学生提交请假申请选择对应请假类型后，系统界面中将出现相关时间要求；

系统必须支持学校管理人员可统一设置学生的销假定位范围，支持在地图界面中通过POI兴趣点搜索查找地点并设置销假范围；

★系统必须支持学校管理人员可设置销假逾期提醒，当学生请假时间截止后未及时进行销假操作，可自动通过APP推送与短信提醒系统审批人员；

★系统必须支持学校管理人员可对全校或分学院设置请假审批流程，并可控制学院请假流程配置是否启用；审批流程设置时，支持按照请假类型、请假时长等条件，执行不同的请假审批流程，在审批节点上，允许按系统角色与自定义分组进行审批人员配置，并可以设置请假审批流程执行的优先级与审批人去重。

5.2.1.5 签到服务

要求辅导员可以通知学生，在指定时间、地点通过移动端APP进行打卡签到，辅导员可以在移动端、PC端查看到签到的实时进度情况；

在创建签到任务时，服务可以根据场景对签到任务进行分类，如会议、自习、返校签到、活动、实习等，根据不同的类型自动推荐签到方式与签到时间，方便辅导员创建签到任务。

★要求辅导员发布的签到任务可通过学生扫描二维码进行签到，辅导员在发布签到任务时，可以指派学生或设置自己为二维码负责人，二维码负责人会在任务开始前收到短信提醒，签到开始后，二维码负责人可以通过移动端/网页端展示签到二维码，收到签到任务的学生可以通过扫描二维码进行签到；二维码负责人可以对改签到的结果进行手动修改；动态二维码可应对需要防止作弊的场景，二维码每15秒刷新一次，防止截屏转发完成签到；

★要求辅导员发布签到任务时，可设置学生在签到时除进行定位或二维码扫描后，必须填写附加题；至少可设置3道选择题，并可设置异常提醒选项，即当学生选择异常选项后，可第一时间通过APP推送提醒任务发送辅导员，辅导员点击消息后，可查看学生填写详情；

要求辅导员可以要求学生在签到的同时进行拍照，并且辅导员可以自行编辑拍照要求；

★要求学工处可以设置全校级的签到任务，分配给指定的辅导员或管理人员执行签到任务，并安排其分管学生进行签到；学生签到后，学工处可以看到全校辅导员或管理人员的任务执行进度，以及所有分管学生的签到实时情况；并可以以辅导员维度查看任务详细情况；

要求对学生的签到状态，辅导员可以手动更改，并可以添加修改备注；

★要求学生签到后界面中可弹出学生信息详情页，方便签到管理人员进行现场查验；个人信息详情页需带有基础的防伪措施，用于区分截图保存界面；详情页至少包含学生姓名、学号、性别、年级、学院、专业、班级、年级、宿舍信息等基础信息；当签到任务设置了附加信息与异常值时，学生若填写异常选项，可通过信息页直观查看异常状态。

5.2.1.6 查寝服务

要求学生可通过拍照和定位的方式进行查寝签到。

要求服务可创建查寝组，查寝组可设置查寝名称、查寝日、签到时间段、查寝频率、拍照要求、签到范围、查寝对象。

★对查寝日的设置，支持在日历上勾选特定多个日期，发起签到任务。或设置一定时间范围内自动循环发起查寝任务。（如3月10日至5月1日期间，每周一、三、五、日自动发起查寝任务）

要求可对创建的查寝组进行开始、暂停、设置与归档操作，并且可将一段时间的查寝记录通过excel表格的形式导出。

要求在查寝功能中，可以通过导入、在线编辑的方式，维护全校的宿舍与学生对应关系等信息，并在查寝任务详情中作为参考信息展现。

5.2.1.7 学生信息库服务

要求支持汇总辅导员协同办公服务内产生的学生数据，以及校内学工、教务系统中的学生基本信息、家庭联系方式、宿舍信息与学生成绩信息；

★要求系统根据辅导员所管理的学生数据权限范围，支持搜索单个学生查看信息，可调取查看服务产生的数据汇总记录，包括通知、活动报名、信息收集、签到、查寝、请假等业务功能所产生数据，点击具体数据记录可调取查看任务详情；同时要求单独呈现信息收集任务的全量结果数据并可在界面中直接查看所填写的内容；

支持人工excel导入与系统API对接的方式同步学生信息库中的数据，与校内系统保持一致。

5.2.1.8 工作日志服务

★要去系统内置“查听课记录”、“谈心谈话记录”、“宿舍走访记录”三类日志类型，并可由学校管理人员自定义创建工作日志模板表单，日志模板库支持字段类型包括：短文本、长文本、填写数字、单选、多选、时间选择、人员/组织选择、上传附件、定位签到等，日志模板创建完成后，可发布给老师查看进行填写与提交；

★要求辅导员可在服务的PC端与移动端填写工作日志，实时保存填写内容，同时移动端填写支持语音转文字功能，辅导员填写时对手机说出内容，可自动转换为日志内容；

★要求学校管理人员可发布工作日志填写任务，针对于指定的日志模板要求在指定时间段内提交相应数量的工作日志，并可设置在辅导员未按期提交指定数量的日志时，即时提醒辅导员填写并提交工作日志；支持查看任务发布后的辅导员日志提交进度并可导出excel。

5.2.2 统计数据分析服务内容及要求

5.2.2.1 学生行为数据分析服务

为满足学工处的学生行为数据统计分析需求，要求系统具备签到、请假、考勤三类数据的分析报表功能。可自定义选择时间段与统计学生范围。

要求对请假数据进行：

1) 休假情况、离校情况与销假逾期情况分析；

2) 多次请假、多次离校、多次销假逾期的学生排名并给出具体学生信息；

3) 全校请假申请类型、审批通过率、审批逾期率、请假时长分布、离校情况分布、销假逾期分布分析；

4) 请假申请次数与请假时长趋势分析；

要求对签到数据进行：

1) 整体签到人次情况、异常签到情况、签到请假情况分析；

2) 出多次未签到、多次异常签到、多次请假的学生排名与具体学生信息分析；

3) 签到人数、签到异常人数、签到请假人数的趋势分析。

要求对查寝数据进行：

1) 查寝签到人次情况、异常签到情况、查寝请假情况、晚归情况、补签情况分析；

2) 多次未签到、多次异常签到、多次请假、多次晚归与多次补签的学生排名与具体学生信息分析；

3) 签到率、签到异常率、请假率、晚归率、补签率的趋势分析。

5.2.2.2 统计看板服务

各级管理人员，可通过此功能查看指定时间、指定范围内的辅导员办公协作服务使用数据与功能具体使用情况。包含通知、活动报名、信息收集、请假、查寝、签到功能所产生的业务数据。以请假为例，校级管理员可筛选查看最近1周，单个学院内，某一辅导员所管理学生的请假功能的使用情况，包含：申请数量、审批通过数量、销假逾期率、休假中的人数、总请假时长等。

5.2.3 基础能力服务内容及要求

5.2.3.1 全局任务控制服务

★对通知、活动报名、信息收集、签到、查寝功能，可进行预览正文、任务删除、重新开启任务、提前结束任务、撤回任务、延期任务、编辑任务与暂停任务的操作。

5.2.3.2 备忘录服务

需支持辅导员可以在网页/移动端添加待办事项，在网页/移动端之间同步数据，方便查看待办事务；

5.2.3.3 自定义用户与筛选器服务

★需支持所有管理用户在成员管理中，可新建自定义老师与学生分组，方便进行组织管理；添加自定义分组时，支持通过学号/工号粘贴的方式，快速匹配创建自定义分组；

在使用业务功能时，可以使用院系、专业、班级、年级、学生类别、在校情况等字段，对业务使用对象学生进行筛选，方便业务功能对不同类型学生的区别使用。

5.2.3.4 辅导员的任务相互查看服务

★要求辅导员用户在系统中可通过设置关注用户的方式，查看其它管理员与辅导员正在发布的任务与历史任务。管理员角色的用户可直接查看其他用户的任务；而其它用户则需要进行关注申请，通过后才可进行任务查看。

5.2.3.5 成员管理服务

要求辅导员可以通过组织架构菜单，查看所管理的学生信息，至少包括学号、姓名、学院、专业、班级、性别、手机号；

★要求辅导员与所有管理用户，可以手动导入更新学生的手机号，并可以向所管理的学生发送短信，以提醒学生安装用于接收任务提醒并执行任务的移动APP平台；提醒后可查看所有学生移动APP平台的激活使用情况；

5.2.3.6 权限管理服务

要求系统支持设置校级管理员与院级管理员。其中校级管理员可以对全校的辅导员与学生的信息进行增删改查、院级管理员可以对所在院系的辅导员与学生信息进行增删改查；

要求校级管理员可以进行自定义角色的创建与编辑，自定义角色支持设置不同的功能权限，并可以将自定义角色赋予辅导员或学生，同时查看自定义角色的使用情况；

5.2.3.7 全局配置服务

要求校级管理员可以对系统中的学生属性进行统一管理，可配置学生类别与在校情况字段；

★要求校级管理员可以对全校的电话提醒设置免打扰时间段，在设置的时间段内，学生将不会收到电话智能语音提醒；

要求校级管理员可以对全校的系统功能进行开关配置；

6 服务条款要求

1、服务期限：要求提供本服务期为1年，第一个服务年度自中标之日起产品交付（即完成产品或服务使用授权）之日起算，如果甲乙双方基于合规合法程序续签，后续每年该日期即为下一个服务年度的开始之日。

7 商务条款要求

基于本次招标需求，需要中标人持续不断的提供服务，并一直在服务期内保持服务产品的主动升级。