
问卷答题系统 需求分析说明书

V1.0.0

河南双创元信息网络有限公司

2009 年 3 月

目 录

| | |
|---------------------|-----------|
| 1. 文档介绍 | 3 |
| 1.1. 文档目的 | 3 |
| 1.2. 文档范围 | 3 |
| 1.3. 读者对象 | 3 |
| 1.4. 系统功能划分 | 3 |
| 1.5. 系统主要用户角色 | 3 |
| 2. 软件需求描述 | 4 |
| 2.1. 模版管理 | 4 |
| 2.2. 问卷管理 | 5 |
| 2.3. 调查统计 | 8 |
| 2.4. 问卷作答 | 8 |
| 2.5. 查看答案 | 错误！未定义书签。 |
| 2.6. 系统维护 | 9 |
| 3. 辅助功能 | 9 |
| 4. 人员权限说明 | 10 |

1. 文档介绍

河南移动公司作为中国移动分公司，掌管河南省内各个地市移动分支机构的业务审核及办理。为了满足日常办公和对各个分公司及人员的调查统计、考评，河南移动公司特提出建设“问卷答题系统”。系统要求技术先进、方便灵活、满足个性化需要。

1.1. 文档目的

此需求分析说明书对河南移动公司“问卷答题系统”做了全面细致的需求分析，明确所要开发软件应具有的功能，使软件开发及测试人员能清楚地了解用户的需求，并在此基础完成后续详细设计与开发工作。

1.2. 文档范围

本文档主要对问卷答题系统功能进行描述。

1.3. 读者对象

本说明书的预期读者为中国移动河南分公司、业务或需求分析人员、开发人员，维护人员。

1.4. 系统功能划分

系统主要功能包括模版管理、问卷管理、调查统计、考试作答、系统维护。

1.5. 系统主要用户角色

| 序号 | 角色名称 | 关联模块 | 权限说明 |
|----|-------|------------------------|---------------------|
| 1 | 一级管理员 | 问卷管理、模版管理、调查统计、催办、系统维护 | 可以给所有部门的人员发布问卷 |
| 2 | 二级管理员 | 问卷管理、模版管理、调查统计、催办、系统维护 | 可以给对应分公司和对应部门人员发布问卷 |
| 3 | 普通用户 | 问卷作答 | |

2. 软件需求描述

2.1. 模版管理

- 1、 问卷模版是为了方便创建问卷而制定的模版。主要功能包括：模版查询、创建模版、修改模版、使用模版、删除模版。
- 2、 需要对模版（问卷）进行分类，主要分为调查类问卷、考试类问卷和评比类问卷。调查类问卷、评比类问卷没有固定的答案，只有对调查结果进行统计分析；考试类问卷有正确答案，并且需要公布正确答案，可以对考试类问卷得分情况进行统计分析。对于调查类模版，可以对题目设置所占权重。
- 3、 问卷模版的主要信息包括：模版名称、模版类别和模版题目信息（见问卷管理部分）。
- 4、 查询模版，系统根据条件显示模版信息列表。
- 5、 选择某一模版，可以进行查看、修改、发布、使用和删除操作。
- 6、 创建、修改、使用问卷模版时，按照“所见即所得”（直接选择页面上的控件添加题目）的方式操作。在“增加题目”标签中选择题目类型控件或直接选用常用问题来增加新的题目，然后在“题目属性”标签中输入题目名称、题目项目、分值、权重、默认值、跳转等信息，在“模版属性”中输入模版名称并选择模版类别。点击“删除”可以删除当前题目。
- 7、 模版管理的界面如下。（选择右侧列表项，自动生成对应的页面控件）

查询模版

模版类别

调查类

模版名称

模版状态

已发布

查询

增加

| 序号 | 模版类别 | 模版名称 | 模版状态 | 操作 |
|----|------|----------|------|----------------|
| 1 | 调查类 | 全球通满意度调查 | 已发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| 2 | 调查类 | 神州行满意度调查 | 已发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| 3 | 考试类 | 入职考试 | 未发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| | | | | |
| | | | | |

查询模版

创建模版

1. 服务质量的评价是？

☐

很好

☒

好

☐

一般

☐

差

2. 服务代表的态度？

☐

很好☒☐☐

3. 等待时间令人满意？

☐

完全同意☒☐☐

4. 请提出你的意见或建议

5. 请输入题目标题 *

-- 请选择 --

添加题目

题目属性

模版属性

基本题型

☒

单选题（列表框）

☐

日期

☐

量表题

新

☐

单选题（下拉框）

☐

123 数字

☐

矩阵题

新

☒

多选题（复选框）

☐

分隔栏

☐

排序题

新

☐

问答题（单行）

☐

信息栏

☒

组合单选

abl

☐

问答题（多行）

☐

分页栏

☒

组合多选

abl

常用问题

个人信息

姓名

性别

年龄段

生日

电话

手机

Email

网址

QQ

MSN

身份证号

兴趣爱好

省份

城市

地址

婚姻状况

教育信息

高校

院系

专业

学位

年级

班级

学号

入学时间

职业信息

行业

职业

公司名称

公司网址

部门

员工编号

月收入

年收入

保存模版

保存并发布

创建模版

2.2. 问卷管理

- 1、 问卷管理是管理员用来维护的一系列问卷。主要功能包括：问卷查询、创建问卷、修改问卷、发布问卷、公布答案、归档问卷和删除问卷。
- 2、 问卷的信息包括：问卷标题、问卷说明、调查（考试）范围（可选单位、部门）、结果是否公开、创建人员、问卷状态（已发布、未发布、已归档、已调查.....用户只能对已发布的问卷进行作答）、调查开始日期、调查结束日期、答题方式（IE 或者手机）、题目名称、题目分值、是否必答、跳转问题、题目答案（考试类问卷）。
- 3、 一级管理员可以给所有部门的人员发布问卷，可以选择某部门发布；二级管理员可以给对应分公司和对应部门人员发布问卷，可以选择某分公司发布。发布问卷时，管理员需选择发布对象为公司或者部门。
- 4、 管理员创建和修改问卷时，按照“所见即所得”的方式操作（直接选择页面上的控件添加题目）的方式操作。在“增加题目”标签中选择题目类型控件或直接选用常用问题，

- 5、 管理员直接使用模版创建问卷或者直接创建问卷。 创建或修改完问卷后， 可以预览问卷。
管理员将问卷保存为草稿以后发布或者立即发布问卷，也可以设定时间定时发布。
- 6、 管理员对已经结束发布的问卷卷进行归档。
- 7、 创建问卷时只能使用已经发布的模版。
- 8、 可以删除题目，可以调整题目的前后顺序。
- 9、 同一问卷针对不同级别的用户，调查（考试）的内容不同，即同一问卷多套问卷题目。
- 10、 可以对问卷设置不同的样式皮肤，支持自定义皮肤功能。
- 11、 管理员只能查看自己创建和发布的问卷。
- 12、 问卷调查（考试）结束后，根据设置的是否公开属性，公开考试结果。
- 13、 如果是考试类问卷，根据设置的是否公开属性，公开题目答案供用户查看。
- 14、 问卷发布后，显示访问该问卷的地址，支持地址复制功能。
- 15、 提醒： 1.邮件提醒（手机能够收到短信提醒和邮件的 push 提醒）
2.push 提醒（手机上收到答题系统的 push 提醒，通过 push 信息直接就可以进入答题系统，进行答题）
- 16、 问卷管理的界面如下。

| | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------|----------------------|
| 模版类别 | <input type="text" value="调查类"/> | 模版名称 | <input type="text"/> |
| 模版状态 | <input type="text" value="已发布"/> | | |
| <input type="button" value="查询"/> | <input type="button" value="增加"/> | | |

| 序号 | 模版类别 | 模版名称 | 模版状态 | 操作 |
|----|------|----------|------|--|
| 1 | 调查类 | 全球通满意度调查 | 已发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| 2 | 调查类 | 神州行满意度调查 | 已发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| 3 | 考试类 | 入职考试 | 未发布 | 浏览 修改 发布 使用 删除 |
| | | | | |
| | | | | |

查询模版

查询问卷

问卷名称

问卷类别

调查类

问卷状态

已发布

调查日期

2009-02-12

到

2009-03-12

查询

增加

| 序号 | 问卷名称 | 问卷标题 | 问卷类别 | 问卷状态 | 调查日期 | 操作 |
|----|------|------|------|------|------------|----------------|
| 1 | 动感地带 | 动感地带 | 调查类 | 已发布 | 2009-02-25 | 浏览 修改 发布 归档 删除 |
| 2 | 家园卡 | 家园卡 | 调查类 | 已发布 | 2009-03-15 | 浏览 修改 发布 归档 删除 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

查询问卷

创建问卷

1. 服务质量的评价是？

☐ 很好

☒ 好

☐ 一般

☐ 差

2. 服务代表的态度？

☐ 很好

☒ 好

☐ 一般

☐ 差

3. 等待时间令人满意？

☐ 完全同意

☒ 部分同意

☐ 中立

☐ 不同意

4. 请提出你的意见或建议

5. 请输入题目标题 *

-- 请选择 --

添加题目

题目属性

问卷属性

第5题（列表单选题）

● 标题（必填，使用HTML 编辑模式）

你对服务效率满意吗？

● 每行排列的选项数量：1

| 选项文字 | 默认 | <input checked="" type="checkbox"/> 分数 | <input type="checkbox"/> 跳转 |
|------|---|--|-----------------------------|
| 很满意 | <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> | <input type="checkbox"/> 1 | |
| 满意 | <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> | <input type="checkbox"/> 2 | |
| 一般 | <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> | <input type="checkbox"/> 3 | |
| 不满意 | <div><div></div><div></div><div></div><div></div></div> | <input type="checkbox"/> 4 | |

● ☒ 允许填写其它答案

选项文字：

其它

使用常用选项

批量增加选项

● 验证选项：☐ 必答题

将所有题目设为：

必答

非必答

● 填写提示（选填）

● 如果您要对此题设置跳题逻辑，请点击选项右边的跳转 (?)

● ☐ 填写此题后跳转 (?)

保存

保存为模版

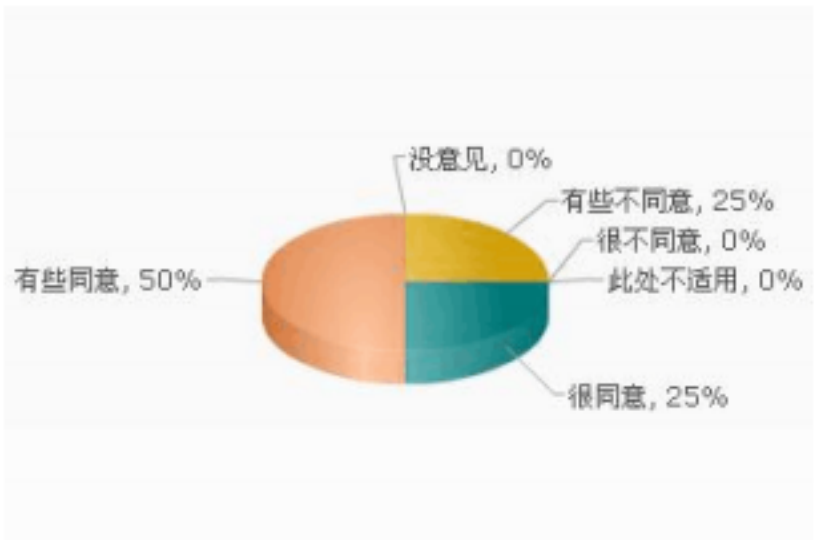
保存并发布

创建问卷

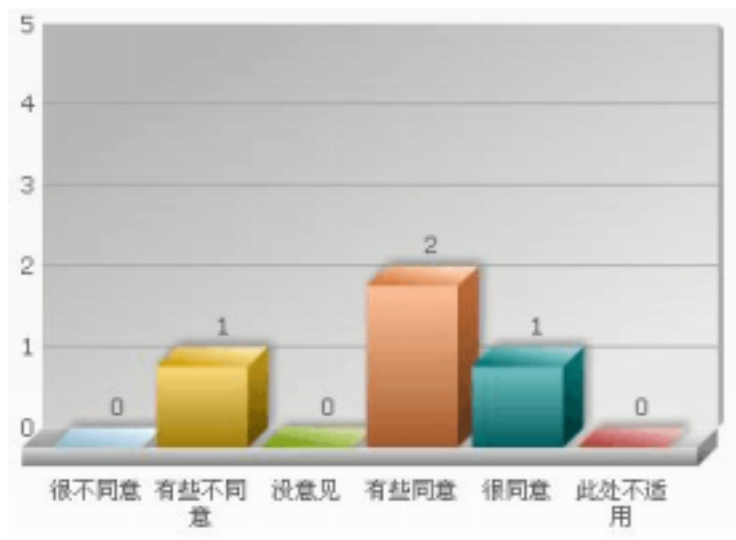
2.3. 调查统计

- 1、调查统计是指对调查的结果进行分析统计，并以柱状图和饼形图方式展示。
- 2、统计的内容包括：各单位及部门参与调查的情况，各题目的各选项情况。
- 3、为了公平和保密调查结果不应该显示某个人的调查详细情况。
- 4、计算规则：
 计数、百分比（无权重）、百分比（有权重）、计分（无权重）、计分（有权重）.....
展示方式：
 内容与结果一并展示（调查结束，结果仍然可以查看）
 内容与结果分离展示（结果需保密）

5、调查统计图如下。



调查统计饼形图



调查统计柱状图

2.4. 问卷作答

- 1、问卷作答指用户登录系统，选择问卷进行作答。
- 2、系统根据不同级别的用户，显示不同的问卷内容供作答。
- 3、问卷作答的主要信息包括：问卷名称、填写的答案、答题人、答题日期、得分。
- 4、用户可以通过 IE 或者手机进行答题。每个用户只能答题一次，无论是通过 IE 或者手机。
- 5、问卷作答页面如下。

1. 根据您最近使用客户服务的经验，您对服务质量的评价是？

☐ 很差

☐ 不太满意

☐ 高于平均水平

☐ 很满意

☐ 非常满意

2. 客户服务代表很有礼貌？

☐ 完全不同意

☐ 不完全不同意

☐ 中立

☐ 部分同意

☐ 完全同意

3. 客户服务代表在哪方面表现特别突出

☐ 耐心

☐ 热忱

☐ 专心听取

☐ 友善

☐ 反应迅速

☐ 其它

问卷作答

2.5. 系统维护

- 1、系统维护指管理员对数据字典、用户角色、用户权限的功能维护。
- 2、系统的数据字典包括模版（问卷）类型维护，主要信息有：模版（问卷）类别、说明。
- 3、角色维护指按照一级管理员、二级管理员和普通用户，将外部系统的用户分组，赋予不同的权限。

3. 辅助功能

3.1. 催办

- 1、管理员以发送短信或者邮件的方式，催促被调查（考试）者参与调查（考试）。
- 2、管理员只能对自己发布问卷调查（考试）范围内的部门、人员催办。
- 3、管理远查询已经发布的问卷，点击“催办”，选择催办类型（短信、邮件），输入催办内容，然后点击“发送”按钮，即向问卷调查范围的部门、人员发布催办信息。
- 4、催办页面如下。

查询问卷

问卷名称

问卷类别

调查类

问卷状态

已发布

调查日期

2009-02-12

到

2009-03-12

查询

增加

| 序号 | 问卷名称 | 问卷标题 | 问卷类别 | 问卷状态 | 调查日期 | 操作 |
|----|------|------|------|------|------------|-------------------|
| 1 | 动感地带 | 动感地带 | 调查类 | 已发布 | 2009-02-25 | 浏览 修改 发布 催办 归档 删除 |
| 2 | 家园卡 | 家园卡 | 调查类 | 已发布 | 2009-03-15 | 浏览 修改 发布 催办 归档 删除 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

查询出问卷列表

催办

催办

☒短信

☐邮件

催办内容

请立即参与客户满意度调查。

发送

发送催办信息

4. 人员权限说明

系统设置两级管理员：一级管理员可以给所有部门的人员发布问卷；二级管理员可以给对应分公司和对应部门人员发布问卷。

部门与部门之间或者分公司与分公司之间不能发布试题，即二级管理员不能跨部门发布试题。

查询说明：管理员，只可以查询自己发布的试题及其相关的信息。



季节中的花开花落，
都有自己的命运与节奏，岁月如歌的谱曲与纳词，一定是你。人生不如意十之八九，有些东西，你越是在意，越会失去。一个人的生活，快乐与否，不是地位，不是财富，
不是美貌，不是名气，而是心境。

有时候极度的委屈，想脆弱一下，想找个踏实的肩膀依靠，可是，人生沧海，那个踏实肩膀的人，也要食人间烟火，也要面对自己的不堪与无奈。岁月告诉我：当生活刁难，命运困苦，
你的内心必需单枪匹马，沉着应战。

有时候真想躲起来，把手机关闭，断了所有的联系，可是，那又怎样，该面对的问题，依旧要面对。与其逃避，不如接纳；与其怨天尤人，不如积极主动去解决。岁月告诉我：美好的人
生，一半要争，一半要随。

有时候想拼命的攀登，但总是力不从心。可是，每个人境况是不同的，不要拿别人的标准，来塑造自己的人生。太多的失望，太多的落空，纯属生活的常态。岁月告诉我：挫败，总会袭人，并且，让你承受，但也，负责让你成长。

人生漫长，却又苦短，幽长的路途充满险阻，谁不曾迷失，谁不曾茫然，谁不曾煎熬？

多少美好，毁在了一意孤行的偏执。好也罢，坏也罢，人生的路，必须自己走过，才能感觉脚上的泡和踏过的坑。因为懂得，知分寸；因为珍惜，懂进退。最重要的是，与世界言和，不再为难自己和别人。

《菜根谭》中说：花看半开，酒饮微醉。就是说，做事不必完美，享乐不可享尽，这是一种含苞待放的人生状态。即使是最美的月亮，也会有盈亏的自然之道。否则便是过犹不及，弄巧成拙。心灵松绑了，活着才自由。

半生已过，走走停停，看透了生活，选择了顺流的方式，行走。流水今日，明月前身。感谢每一粒种子，每一缕清风，每一个阳光的日子，于时光的碎屑中，静品一盏流年的香茗。

撕开浮云的遮掩，其实，每个人心中都有各自的山水，都有一段难捱的时光，好在，总有一天，你的淡然低调，你的暗自努力，你的理性豁达，终将点燃你的整个世界，让故事的结局，美好而温柔。

苏轼在《水调歌头》里写道：人有悲欢离合，月有阴晴圆缺，此事古难全。是的，层次越高的人，越懂得，人生本就不是尽善尽美，也正因为有了缺憾，才显得是那么的多姿多彩。

心情平和，与是非渐行渐远，再多的兵荒马乱，也抵不过时光的洪流，唯有日常才惊天动地。夫切菜，妻拌菜，菜菜交缠，洒在热腾腾的面条上，剥头蒜就着，哧啦哧啦的，心里爽透了。这世间最美的，不就是这样烟火么。

人生，是一个苏醒的过程。一首经典，低徊吟唱，年少不知歌者意，再听已是曲中人。

1

1

1

.