|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态：  [√] 草稿  [ ] 正式发布  [ ] 正在修改 | 文件标识： | hotline-requirement-draft |
| 当前版本： | 0.1 |
| 作 者： | 王维一 |
| 完成日期： | 2023/4/23 |

社会心理服务热线平台  
软件需求规格说明书

版 本 历 史

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本/状态 | 作者 | 参与者 | 起止日期 | 备注 |
| v0.1/草稿 | 王维一 |  | 2023/4/23-2023/4/24 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[1 概述 3](#_Toc507682058)

[2 系统面向的用户群体 4](#_Toc507682059)

[3 客户信息 4](#_Toc507682060)

[4 标准规范 4](#_Toc507682061)

[5 系统目标与范围 5](#_Toc507682062)

**[6](#_Toc507682063)****[业务分析描述](#_Toc507682063)** [5](#_Toc507682063)

[6.1 业务描述 5](#_Toc507682064)

[6.2 业务逻辑图 5](#_Toc507682065)

[6.3 业务说明 5](#_Toc507682066)

[7 系统中的角色 5](#_Toc507682067)

[8 功能性需求 5](#_Toc507682068)

[8.1 用例XXXX 5](#_Toc507682069)

[8.2 用例XXXX 5](#_Toc507682070)

[9 非功能性需求 6](#_Toc507682071)

[9.1 用户界面需求 6](#_Toc507682072)

[9.2 部署环境需求 6](#_Toc507682073)

[9.3 性能需求 6](#_Toc507682074)

[9.4 其它需求 6](#_Toc507682075)

# 概述

1.1 产品背景

在当前社会背景下，大家对心理问题的认知不像对传统的生理性疾病的认知那么清晰，再加上愈加变“卷”的社会责任和压力，越来越多的成年人，甚至未成年人都开始面临一些心理问题和困扰，这些问题可能包括心理健康问题、情感问题、人际关系问题、职业困惑等等，这些问题可能给个体带来巨大的心理压力和困扰，影响他们的生活质量和身心健康。

1.2 产品定义

社会心理服务热线平台可以为个体提供一个开放、安全、保密的平台，让他们可以在匿名的情况下接受专业心理咨询和支持。这种服务可以帮助个体在面对困难时获得情感上的支持和鼓励，同时提供专业的建议和指导，帮助他们克服心理问题和困难。

一个大致的用户交互过程可以简单描述为：访客通过微信小程序进入热线平台，选择当天值班的咨询师并发起咨询会话，咨询过程中如果咨询师有解决不了的问题，咨询师可以求助自己绑定的值班督导，值班督导在线给咨询师提供咨询指导。咨询结束后，访客、咨询师和督导可以通过平台各自的客户端查看自己的咨询历史记录。

1.3 产品用途

提供心理咨询和支持：社会心理服务热线平台可以为个体提供专业心理咨询和支持，帮助他们应对各种心理问题和困难，包括情感问题、人际关系问题、职业困惑等等。

预防和减少心理问题：通过提供心理咨询和支持，社会心理服务热线平台可以预防和减少个体在面对困难时出现心理问题的可能性，减少心理问题带来的负面影响。

促进心理健康教育和宣传：社会心理服务热线平台可以帮助推动心理健康教育和宣传，提高社会对心理健康的认识和意识，促进整个社会的心理健康水平提高。

提供心理危机干预：社会心理服务热线平台可以在个体面临心理危机时提供及时的干预和支持，帮助他们度过难关。

1.4 产品意义

社会心理服务热线平台对整个社会具有重要意义，它可以帮助减少心理问题带来的负面影响，预防个体在面对困难时采取不当的行为和决策。同时，社会心理服务热线平台可以帮助推动社会心理健康教育和宣传，提高社会心理健康意识，从而促进整个社会的心理健康水平提高。

***提示：***

***（1）说明产品是什么，*什么*用途。***

***（2）介绍产品的开发背景。***

# 系统面向的用户群体

咨询者：需要接受心理咨询、协助和治疗的一类人群

咨询师：提供心理咨询、协助和治疗，具有相关资质的医师

督导：在遇到复杂情况时，可以为咨询师提供建议和帮助的心理咨询方面的专家

管理员：管理整个社会心理服务热线平台的开发者

***提示：***

***（1）描述本产品面向的用户（客户、最终用户）的特征，***

***（2）说明本产品将给他们带来什么好处？他们选择本产品的可能性有多大？***

# 客户信息

# 标准规范

作为一个社会心理服务热线平台，我们应当遵循以下的标准和规范，首先是《心理咨询师职业道德规范》，这是我国心理咨询领域的职业道德规范标准，它规定了心理咨询师应当遵守的伦理和职业规范，其次是《社会工作师职业道德规范》，这是社会工作领域的职业道德规范标准，然后是《信息化社会心理咨询服务规范》：这是心理咨询领域的信息化服务标准，它规定了社会心理服务热线平台应当遵守的技术、管理和服务规范，接下来是《国际在线心理咨询师道德规范》：这是国际上的心理咨询师协会发布的道德规范以及相关标准，它包括了心理咨询师的职业责任、保密、尊重和专业标准等方面的规定，最后是《社会心理服务热线平台管理规定》：这是我们国家有关部门发布的管理规定，规定了社会心理服务热线平台的机构设立、人员资质、服务质量、安全管理等方面的规范要求。

对于原则而言，社会心理服务热线平台应当遵循：

保密原则，即社会心理服务热线平台应当保护用户的个人信息和隐私，遵循保密原则，不得泄露用户的个人信息和咨询内容。

专业原则，即社会心理服务热线平台应当配备专业的心理咨询师和工作人员，确保提供的咨询和支持符合心理学和伦理学的专业标准。

筛查和转介原则，即社会心理服务热线平台应当设立筛查机制，对需要更高级别心理咨询服务的用户进行转介，并提供相应的建议和指导。

安全原则，即社会心理服务热线平台应当保证咨询过程的安全性，避免咨询过程中出现暴力、侵犯、骚扰等不良行为。

公正原则，即社会心理服务热线平台应当遵循公正原则，不歧视任何群体或个人，提供公正、客观的咨询和支持。

自我评估和监督原则，即社会心理服务热线平台应当定期进行自我评估和监督，确保服务质量符合专业标准和规范要求。

***提示：阐述本产品应当遵循什么标准、规范，违反标准、规范的产品通常不太可能被客户接受。***

# 系统目标与范围

对于咨询者而言，社会心理服务热线平台可以为个体提供专业的心理咨询和支持，并且可以根据咨询者自身的意见和实际情况出发做出定制化的需求与服务。在服务结束后，咨询者可以根据自己本次服务的体验进行打分，从而反馈给咨询师和督导，形成平台的评分机制。

对于咨询师而言，社会心理服务热线平台可以提供一个便捷、人性化的平台供咨询师使用，咨询师可以通过平台轻松地完成自己所需要提供的服务，并且提供给咨询者相关的资源和帮助。

对于督导而言，社会心理服务热线平台可以给督导一个平台去提供自己专业化的知识，在咨询师的某个服务流程中出现困难和疑惑时能够及时准确的解答并且帮助整个服务流程进展得更加顺利。

对于机构管理员而言，后台管理系统能够给管理员一个人性化的图形界面来对整个系统进行管理，包括所有用户的信息和权限，每个会话的详情信息和系统的流量统计等。

***提示一：阐述本产品“适用的领域”和“不适用的领域”，本产品“应当包含的内容”和“不包含的内容”。说清楚产品范围的好处是：（1）有助于判断什么是需求，什么不是需求；（2）可以将开发精力集中在产品范围之内，少干吃力不讨好的事情；（3）有助于控制需求的变更。***

***提示二：如果本节的内容和另一份文档的内容一样，可以各处出处，如：“请参见 XXX”。***

# **业务分析描述**

## 业务描述

## 业务逻辑图

## 业务说明

# 系统中的角色

***提示：阐述本产品的各种角色及其职责。各种角色的具体行为将在功能性需求中描述。***

|  |  |
| --- | --- |
| **角色名称** | **职责描述** |
|  |  |
|  |  |

# 功能性需求

***提示：用用例技术来分析功能性需求。此处先给出系统总的用例图，再分述每个用例。***

## 用例XXXX

***提示：此处给出用例规约说明。***

## 用例XXXX

***提示：此处给出用例规约说明。***

# 非功能性需求

## 用户界面需求

## 部署环境需求

## 性能需求

## 其它需求

***提示：此处可根据系统实情，定义正确性、健壮性、可靠性、安全性、可扩展性、可移植性、兼容性等需求***