社会心理热线服务平台  
项目计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文件状态：  [ ] 草稿  [√] 正式发布  [ ] 正在修改 | 文件标识： | Hotline-plan-release |
| 当前版本： | V1.0 |
| 作 者： | 王维一 |
| 完成日期： | 2023-05-17 |

版 本 历 史

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本/状态 | 作者 | 参与者 | 起止日期 | 备注 |
| V0.1 | 王维一 | 李帅 | 2023/05/03-2023/05/10 | 最初版本 |
| V1.0 | 王维一 | 方逸寒 | 2023/05/12-2023/05/17 | 正式版 |
|  |  |  |  |  |

目录

[1 文档介绍 3](#_Toc10352)

[1.1 读者对象 3](#_Toc32359)

[1.2 参考文献 3](#_Toc29937)

[1.3 术语与缩写说明 4](#_Toc12593)

[2 项目介绍 4](#_Toc16711)

[2.1 项目的目标与范围 4](#_Toc5429)

[2.2 客户介绍 5](#_Toc21704)

[2.3 开发方介绍 5](#_Toc19498)

[2.4 项目约束 5](#_Toc19236)

[3 项目过程定义 6](#_Toc18569)

[3.1 过程模型 6](#_Toc9293)

[方法与工具 7](#_Toc3158)

[4 人力资源计划 7](#_Toc15536)

[5 任务与进度计划 7](#_Toc8949)

[6 风险计划 8](#_Toc14365)

[7 设备资源计划 8](#_Toc22253)

[8 审批 8](#_Toc32020)

# 文档介绍

本文档用于说明社会心理热线服务平台的项目计划，包括读者对象、参考文献、项目的基本介绍，包括客户介绍、开发方介绍、项目约束等，还包括项目过程、人力资源计划、任务与进度安排等，风险计划、设备资源计划等，旨在帮助系统的开发者和使用者能够快速了解整个项目的开发过程和所需的各种资源等。

## 读者对象

本文档的读者对象主要为：

项目经理：了解项目的整体规划、时间表、资源分配和目标，以便能够有效地管理项目和确保项目的成功完成。

开发团队：包括前端开发人员、后端开发人员和测试人员。他们需要了解项目计划，以便了解他们在项目中的任务、角色和责任，并按计划进行工作。

利益相关者：包括项目的利益相关者，如客户、用户、合作伙伴和其他相关方。他们关心项目的目标、时间表和交付成果，以便了解项目对他们的影响和利益。

质量保证团队：质量保证团队的成员需要了解项目计划，以便制定和执行适当的测试和质量控制策略。他们需要了解项目的时间表和交付成果，以便计划测试活动和确保产品质量。

## 参考文献

IEEE标准1058-1998《软件项目计划》

PMBOK指南《项目管理知识体系指南》

ISO/IEC标准12207：1995《信息技术-软件生命周期过程》

原始需求文档 社会心理服务热线平台-0423

项目进度计划参考文档

## 术语与缩写说明

|  |  |
| --- | --- |
| **术语/缩写** | **说明** |
| PP | 项目规划，Project Planning |
| QA | Quality Assurance |
| PM | Project Manager 产品经理 |
| RD | Research Develop 研发 |

# 项目介绍

## 项目的目标与范围

项目功能目标：

根据原始需求提供一个完整的项目，对于需求中提到的用例必须全部实现，并且每一个用例的功能要尽可能完善，需要考虑到整个系统的各种极端情况和边界值，从而带给系统使用者一个良好的体验。

项目进度目标：

根据第四点中的人力资源计划进行，在相应的时间节点产出相应的文档和代码，在遇到预期内或不可预期的意外事件时有充分的策略进行应对，保证项目的主要进度不受影响，最大程度降低项目在各个阶段可能出现的风险，从而保证能够在预期的时间线内保证项目的落地和产出。

项目质量目标：

对于整个系统而言，项目完成之后不应该存在逻辑上的漏洞，对于其中可能出现的质量问题要尽可能进行修复，要尽可能保证在真正上线之前不出现任何可能引起系统崩溃的漏洞，可以通过灰度验证的方式进行质量验证，从而保证项目在真正交付之后能够尽可能地减少不必要的风险和漏洞。

主要项目利益相关方价值：

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。

对于开发人员而言，整个服务能够带给他们更多的开发经验和实践技巧，从而在之后的实习或工作生涯中能够更好地适应真实环境下项目的落地和产出。

## 客户介绍

姜宁康、毛宏燕、孙海英

## 开发方介绍

前端开发：方逸寒、崔光远、刘赛威

后端开发：李帅、王佳飞、王维一

## 项目约束

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。

# 项目过程定义

## 过程模型

迭代和增量模型：

在我们心理咨询服务热线的应用中，迭代模型可以用于不断优化和改进服务的功能和用户体验。这种模型通过持续的迭代循环来逐步完善服务，以满足不同的需求。首先，我们通过分析原始的需求和功能上的困难点，来确定开发的方向和优先级。然后，根据这些信息，进行迭代开发和测试，推出一系列改进的版本。在每个迭代周期结束时，可以再次收集我们测试的结果进行评估，并根据需要调整下一个迭代的目标。这种迭代的过程将持续进行，以不断提高项目的完整度和对需求的理解。

与此同时，增量模型也可用于心理咨询服务热线的运营和改进。增量模型强调逐步增加功能和服务的方式，以便快速响应不同需求并进行持续优化。首先，确定最基本的服务功能，并进行开发和测试。然后，逐步增加新的功能和服务，每次增量都经过验证和测试，确保稳定性和质量。通过这种方式，心理咨询服务热线可以在逐步迭代的基础上不断完善，并及时提供新的功能和服务。

结合迭代和增量模型，心理咨询服务热线可以在持续改进的同时保持稳定性和可靠性。迭代模型使得改进过程更加灵活，根据不同反馈和数据进行迭代开发和优化。而增量模型则确保了每次增加的功能和服务都经过验证和测试，以确保系统的稳定性。这种综合运用迭代和增量模型的方法，可以有效提升心理咨询服务热线的质量和需求完整度，并不断适应用户需求的变化。

## 方法与工具

|  |  |
| --- | --- |
| **过程域** | **方法与工具** |
| 面向对象分析和设计 | StartUML |
| 数据库架构设计 | Navicat |
| UI原型设计 | Figma |
| 后端开发 | Intellij IDEA |
| 前端开发 | Webstorm，Wechat Miniprogram Development Kit |
| 项目管理 | Ones, Github |
| QA | Postman, JMeter, Selenium |

# 人力资源计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **人员** | **角色** | **职责** |
| 王维一 | 项目经理、后端开发 | 负责整个项目的文档编写和梳理以及项目的后端开发 |
| 李帅 | 后端开发、架构设计、测试 | 负责项目的后端开发以及项目整体的架构设计及最后的系统功能测试 |
| 王佳飞 | 后端开发、测试 | 负责项目的后端开发以及最后的系统功能测试 |
| 方逸寒 | 前端开发、测试 | 负责项目的前端开发及系统的功能测试 |
| 崔光远 | 前端开发、需求分析 | 负责项目的前端开发和项目的需求分析和拆分 |
| 刘赛威 | 前端开发、UI设计 | 负责项目的前端开发和项目展示的UI设计 |

# **任务与进度计划**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **任务名称** | **责任人** | **任务起止时间** | **输出产物** |
| 分工和工作周期 | 王维一 | 2023/04/28-2023/05/10 | 项目计划v0.1、项目进度汇报 |
| 需求 | 李帅/王佳飞/方逸寒/王维一/崔光远/刘赛威 | 2023/0430-2023/05/10 | 项目需求说明书v0.1、项目进度汇报 |
| 技术风险分析 | 李帅/王佳飞/方逸寒/王维一/崔光远/刘赛威 | 2023/0430-2023/05/10 | 项目计划v0.1、项目进度汇报 |
| 技术环境和架构 | 李帅/王佳飞/崔光远/刘赛威 | 2023/0430-2023/05/12 | 项目进度汇报 |
| 数据库架构设计/界面UI设计 | 李帅/王佳飞/崔光远/刘赛威 | 2023/05/10-2023/05/19（week12） | 项目计划v1.0、设计文档v0.1 |
| 初期接口开发/页面架构搭建 | 崔光远/刘赛威/方逸寒 | 2023/05/20-2023/0526（week13） | 代码v0.1、项目进度汇报、系统功能测试计划v0.1 |
| 初期接口测试/初期系统功能测试 | 李帅/王佳飞/王维一 | 2023/05/27-2023/06/02（week14） | 代码v0.2、项目进度汇报、系统功能测试计划v1.0、接口测试计划v0.1 |
| 剩余接口开发/页面功能完善 | 崔光远/刘赛威/李帅/王佳飞 | 2023/06/03-2023/06/09（week15） | 代码v0.3、项目进度汇报、接口测试计划v1.0 |
| 前后端功能联调 | 崔光远/刘赛威/李帅/王佳飞 | 2023/06/03-2023/06/05（week16） | 代码v0.4、项目进度汇报 |
| 部署/生产环境测试 | 王维一/方逸寒 | 2023/06/06-2023/06/09（week16） | 系统功能测试报告 |
| 上线/适当进行压测 | 王维一/方逸寒 | 2023/06/07-2023/06/08（week16） | 代码v1.0、项目进度汇报 |
| 做PPT和项目报告 | 李帅/王佳飞/方逸寒/王维一/崔光远/刘赛威 | 2023/06/09-final（week16&17） | 结项报告、系统部署说明、系统完整的代码及部署相关资产、展示PPT |

# 风险计划

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **风险标识** | **风险描述** | **危害程度（H/M/L）** | **对策** |
| 人员生病 | 因各种不可抗力因素导致的人员缺勤 | H | 其他成员适当承担该成员本期迭代的工作，成员回到岗位后适当承担更多工作量 |
| 技术风险 | 因技术栈选择或开发过程中出现的技术风险 | M | 重新评估技术选择或者变更技术栈，修改开发过程中的具体逻辑 |
| 上线风险 | 上线后在服务器发现的各种与线下环境不同的问题和风险 | L | 提供相应的回滚方案，要有可供回滚的包以避免更大的线上问题 |

# 设备资源计划

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **软/硬件** | **主要配置** | **获取方式** |
| 轻量应用服务器 | 双核2G 40GBSSD | 已经存在 |
| 开发用电脑 | 中端配置 | 已经存在 |
| Intellij IDEA | Ultimate | 已经存在 |
| Webstorm | Professional | 已经存在 |
| Chrome | 无 | 已经存在 |

# 审批

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **审批结论** | [ ] 批准 | 说明 |
| [ ] 不批准 | 说明 |
| **审批人签字** |  | |