考核系统设计方案

2019年11月

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 日期 | 修改人 | 修改内容 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

目录

[1. 功能概述 3](#_Toc23935321)

[2. 用户群体 4](#_Toc23935322)

[3. 角色划分 4](#_Toc23935323)

[3.1. 考核管理人员 4](#_Toc23935324)

[3.2. 考核查看 4](#_Toc23935325)

[3.3. 考核系统管理员 4](#_Toc23935326)

[4. 功能详情 4](#_Toc23935327)

[4.1. 考核定时抓取任务 4](#_Toc23935328)

[4.2. 预定义考核指标 5](#_Toc23935329)

[4.3. 考核管理 5](#_Toc23935330)

[4.3.1. 自定义指标管理 5](#_Toc23935331)

[4.3.2. 考核规则 6](#_Toc23935332)

[4.3.3. 被考核组维护 8](#_Toc23935333)

[4.3.4. 考核工作管理 9](#_Toc23935334)

[4.4. 考核报表 11](#_Toc23935335)

[5. 与办理系统集成 12](#_Toc23935336)

[6. 用户体验要求 12](#_Toc23935337)

1. 功能概述

热线办理考核系统用于二级单位对其下级单位进行受理量、回访量、满意度、推诿、超期等指标进行考核，通过系统评分自动为下级单位进行打分，并形成固化报表以供办理单位查看，查询。

1. 用户群体

办理考核系统主要面向拥有考核权限的二级单位，及考核结果查看权限的三级单位。

1. 角色划分
   1. 考核管理人员

考核管理人员可以使用考核，对其所在单位的下级单位进行考核。

* 1. 考核查看

具有考核查看角色的单位，可以访问考核系统，查看本单位的考核情况。

* 1. 考核系统管理员

可以查看所有的考核管理人员的考核规则，考核报表，拥有系统的所有操作权限。

1. 功能详情
   1. 考核定时抓取任务

根据用户考核规则定制定时抓取任务，每天0点将本日工单中符合抓取规则的工单和回复信息抓取到考核表中。

一次推诿：经市热线办核实，确属该承办单位职责范围之内的工单，重新派至原承办单位办理，该工单视为推诿件。该项减分按照该单位一次推诿件数量占所有单位一次推诿件总数量的比率计算，计算规则：一次推诿件减分(A）=9×(一次推诿件数量÷所有单位一次推诿件总数量）

多次推诿：推诿工单重新派至原承办单位后，该承办单位再次回退，经市热线办核实，确属该承办单位的，再次重新派至该承办单位办理，该工单视为多次推诿件。该项减分按照该单位多次推诿件数量占所有单位多次推诿件总数量的比率计算，计算规则：多次推诿件减分(B）=9×(多次推诿件数量÷所有单位多次推诿件总数量）。

超期延期：

超期回复/回退：

* 1. 预定义考核指标

系统需要在开发时预定义一批考核指标，用于考核规则生成，考核指标分为三类：系统考核指标，自定义指标项。

**系统考核指标：**

承办量考核：按照受理量，对数量段进行打分。

市综合满意度：包括办理结果满意量、满意率；服务过程满意量、满意率，得分；

转办回退：包含一次推诿量、一次推诿率，多次推诿量、多次推诿率，得分；

按期办理：按期办理的量、率、得分，涵盖超期延期、超期回复/回退服务抓取的数据。

**自定义指标项：**

用户自定义的人工打分项。

* 1. 考核管理

本模块用于“考核管理人员”配置考核的自定义指标、考核规则、被考核组、管理考核工作。

* + 1. 自定义指标管理

自定义指标用于人工评分，在系统生成考核报表后，可以再进行人工评分，人工评分后，再发布考核工作。

* + - 1. 列表展示

列表展示：展示编号、自定义指标、是否启用、排序、备注、最后操作时间、操作（修改、删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照排序字段排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - 1. 添加自定义指标

用户可以自行添加自定义指标，添加自定义指标时需要填写：

编号：文本输入框。

自定义指标项名称：文本输入框；

是否启用：去掉；

排序：文本输入框，仅可以输入数字；

备注：文本域；

创建时间：页面去掉，默认当前时间，后台自动记录；

修改时间：页面去掉，默认当前时间，后台自动记录；

创建人：页面去掉，默认当前用户，后台自动记录；

* + - 1. 删除自定义指标

用户可以删除自己添加的自定义指标，当自定义指标被用于考核规则时，该自定义指标不可删除。

* + 1. 考核规则

考核规则可以选择一组考核指标，生成自己专属的考核规则，考核规则在创建时，按照用户进行划分，本用户只能看到自己的考核规则。

* + - 1. 列表展示

列表展示：展示编号、标题、总分值、创建人、创建时间、操作（维护考核指标、修改、删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照编号倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - 1. 添加考核规则

用户可以使用添加按钮，打开添加考核规则界面，填写包括：

编号：文本输入框，用户自行编号，可以输入字母、数字、及特殊符号；

标题：文本输入框；

描述：文本域；

总分值：文本输入框，仅可以输入数字；

创建人：页面去掉，默认当前用户，前端不显示，在保存时默认记录。

创建时间：页面去掉，在保存时默认记录。

修改时间：页面去掉，在修改时默认记录。

* + - 1. 修改考核规则

用户可以点击列表中修改按钮，修改当前考核规则，考核规则修改填写内容与添加一致，需要记录修改时间。

* + - 1. 删除考核规则

用户可以删除自己创建的考核规则，当考核规则被用于考核工作时，该考核规则不允许删除。

* + - 1. 维护考核指标

用户可以点击列表中维护考核指标，维护本条规则所包含的考核指标。

* + - * 1. 考核指标列表

列表展示：展示编号、评分项、权重值、创建时间、操作（修改、删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照编号倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - * 1. 添加考核指标

用户可以点击添加考核指标按钮，为当前考核规则添加考核指标，考核指标包括：人工评分、系统考核指标、实时统计项。

人工评分项在自定义指标中维护。

系统考核指标、复合考核指标由系统根据考核规则、考核内容产生，在开发时默认。

用户点击添加时弹出添加界面，用户可以选择需要添加的考核指标（已经添加的考核指标，不允许选择），选择考核指标后，根据已经选择的考核指标，弹出该考核指标单独的配置界面，考核指标添加时展示的公共内容如下：

编号：系统自动生成，生成规则：所属评分规则编码加”\_”加自增数字。

所属考核规则：展示所属的评分规则，不允许修改。

评分项：展示当前添加的评分项名称，不允许修改。

描述：文本域。

权重值：文本输入框，只能输入正整数，如果是复评分项，则该权重值可以不填写，由系统自动运算，等于复合评分项中各项权重的和。

排序：文本输入框，只能输入整数

创建时间：由系统自动记录，不展示。

修改时间：由系统自动记录，不展示。

**人工评分项**

人工评分项内容与公共项相同。

**承办量考核**

使用动态行，用户可以添加数据分段-分值分段的对应关系，分值最大不可以超过权重值。

。。。

* + - * 1. 修改考核指标

用户可以点击修改按钮，修改考核指标，修改与添加考核指标一致，在修改时，需要记录修改时间。

* + - * 1. 删除考核指标

用户可以点击列表中的删除按钮，删除已经添加的考核指标。

* + - * 1. 分值核算

为用户提供分支核算的功能，计算当前已经添加的考核指标分支权重的和，是否与考核规则的总分值相同。

* + 1. 被考核组维护
       1. 列表展示

列表展示：展示组类别、组名称、成员数量、创建人、创建时间、操作（成员管理、修改、删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照创建时间倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - 1. 添加分组

用户可以自行维护自己的分组，点击添加分组，弹出添加分组的遮罩层，内容包括：

分组类别：去掉，下拉选择组的类别（字典）；

分组名称：文本输入；

创建人：默认当前用户，后台自动记录；

创建时间：页面去掉，默认当前时间，后台自动记录；

修改时间：页面去掉，默认当前时间，后台自动记录；

* + - 1. 修改分组

用户可以修改自己维护的分组，点击列表中对应的修改按钮，弹出修改分组遮罩层，修改与添加的内容一致。

* + - 1. 删除分组

用户可以删除自己创建的用户组，当用户组被用于考核工作时，该分组不能删除。

* + - 1. 成员管理
         1. 成员展示

列表展示：展示单位名称、添加人、添加时间、操作（删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照添加时间倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - * 1. 成员添加

在成员管理中，点击添加按钮，可以弹出部门选择界面，选择需要添加的成员。

* + - * 1. 成员删除

在成员列表中点击删除按钮，可以删除当前组中的成员。

* + 1. 考核工作管理
       1. 列表展示

列表展示：展示编号、考核工作名称、时间起、时间止、是否启用、考核规则、统计时间、是否发布、操作（修改、删除）；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照创建时间倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

* + - 1. 考核工作添加

考核管理人员可以使用添加，来添加自己的考核工作，添加考核工作填写内容：

考核工作名称：文本输入框。

接收日期起：日期选择框，精确到日。

接收日期止：日期选择框，精确到日。

是否启用：去掉。

被考核组：点击弹出被考核组的选择列表（仅可以选择自己创建的）；

考核规则：点击弹出考核规则选择列表（仅可以选择自己创建的）；

考核展示项，用于控制报表中是否统计和展示的项：

* 受理量：办理单位的受理量；
* 回访量：承办的工单被二级单位回访的量。
* 市回访量：承办的工单被市热线办回访的量。

统计时间：页面去掉，默认为空，后台默认填写；

统计人：页面去掉，默认为空，后台默认填写；

统计次数：去掉；

是否发布：页面去掉，在后台发布时记录；

* + - 1. 考核工作修改

考核工作在生成报表前，可以进行修改，修改内容与添加一致。

* + - 1. 考核工作删除

用户可以删除自己创建的考核工作。

* + - 1. 考核工作预览

用户在创建考核工作后可以进行预览，预览时使用实时统计的数据进行预览，预览的展示内容与正式发布一致。

* + - 1. 考核工作生成报表

用户在创建考核工作预览没有问题之后，可以使用生成报表的功能，点击生成报表系统会生成与预览时相同的考核报表，并将报表固化到数据库中。

* + - 1. 自定义指标

当考核规则中含有人工评分项时，展示“自定义指标”按钮，用户可以点击自定义指标进入已生成的报表中，在自定义指标类的评分项下对单位进行评分，评分采用百分比制，即用户输入1-100之间的数字，由系统转换为百分比后根据考核规则中对此项的权重进行计算。

* + - 1. 考核工作发布

用户在生成报表后可以发布考核工作，将生成的考核报表进行公示，当考核规则中包含自定义指标项时，需要提醒用户，发布后不可再进行自定义指标，用户确认后项单位进行发布，单位仅可以查看考核报表中涉及到自己单位的数据。

* + 1. 指标类型管理
       1. 指标类型列表展示

列表展示：名称、描述、评分标准、评分公式、是否自定义、创建人、创建时间。

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照创建时间倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

注：指标类型根据是否自定义分为自定义指标类型和系统通用指标类型两种。其中自定义指标类型用户可以进行增加、删除、修改等操作，对于系统通用指标类型为提前预置项目。

* + - 1. 指标类型添加

考核管理人员可以使用添加，来添加自定义指标类型，添加自定义指标类型的内容：

指标类型名称：文本输入框。

指标类型描述：文本输入框。

评分标准：文本输入框。

评分公式：文本输入框。

* + - 1. 指标类型修改

用户可以点击列表中修改按钮，修改当前自定义的指标类型，指标类型修改填写内容与添加一致，需要记录修改时间。

* + - 1. 指标类型删除

用户可以删除自己创建的自定义指标类型，当指标类型被用于某项考核指标时，该指标类型不允许删除。

* 1. 考核报表
     + 1. 列表展示

列表展示：展示编号、考核工作、时间起、时间止、数据时间、统计人、考核规则；

列表排序：支持列表点击排序，默认排序按照编号倒序排列；

列表分页：支持列表分页，支持修改每页显示行数；

考核管理中发布的考核报表，在查看时根据权限进行划分：

* 发布者：可以看到自己发布的所有的完整的考核报表。
* 被考核单位：可以看到涉及到自己单位的考核报表。
* 考核系统管理员：可以看到所有已经发布的考核报表。
  + - 1. 报表查看

根据考核报表所属的考核工作中所配置的考核规则，展示其包含的考核指标，表样如下所示，支持点击表头排序：



* + - * 1. 展示评分过程

用户可以点击考核报表中的单位名称，展示对于该单位的考核评分过程，考核内容，考核指标及各考核指标的计算过程、计算结果。

* + - * 1. 数据钻取

对于扣分项，用户可以点击数量字段，展示扣分项包含的工单列表，并支持点击列表查看详情

* + - * 1. 往期数据标注

当扣分项中的工单数量中包含了往期数据（工单录入时间在考核开始时间三个月以前的），数字以红色显示，该类工单可能被其他考核考核过，需要对用户进行提醒，往前数据在钻取时，列表展示也需要进行红色标注。

* + - * 1. 打印

提供在线打印功能，用户点击带你时，调用浏览器打印报表区域的内容。

* + - * 1. 下载

用户可以将报表下载为excell文件。

1. 与办理系统集成

对于具有“考核管理人员”的用户，在登录办理系统时，可以看到“考核系统”的导航菜单，点击考核系统可以进入考核系统。

对于只有“考核查看”权限的用户，在办理系统中可以点击“考核结果通知”列表，打开考核系统，查看涉及到自己单位的考核报表（仅显示本单位数据）。

1. 用户体验要求

所有界面中进行标注的内容，需要在页面中添加提示，提示用户标注的含义。

列表中录入项需要增加长度、类型验证，在保存时未填写内容提供清楚的提醒。