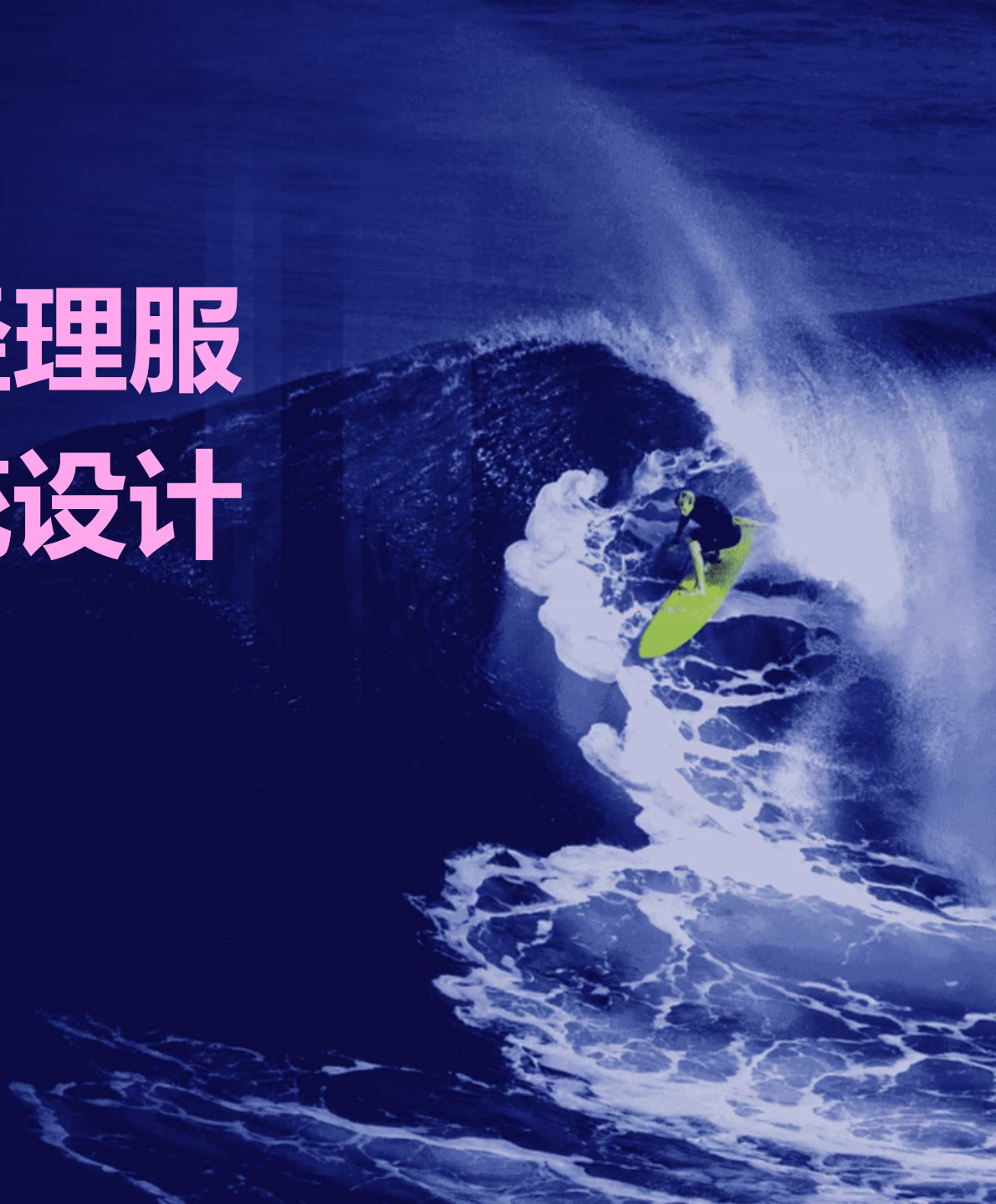


# 石家庄联通社区经理服 务满意度调查系统设计 和实现

汇报人：

2024-01-18



| CATALOGUE |

# 目录

- 引言
- 系统需求分析
- 系统设计
- 系统实现
- 系统应用与效果评估
- 结论与展望



# 01

## 引言



# 研究背景和意义

## 信息化时代的需求

随着互联网和移动通信技术的快速发展，企业和组织越来越依赖于信息化手段进行管理和服务。对于石家庄联通而言，了解和提升社区经理的服务质量是提升客户满意度和保持市场竞争力的关键。

## 传统调查方式的局限性

传统的纸质或电话调查方式效率低下、成本高昂，且数据分析困难，无法满足石家庄联通对实时、准确、全面的服务满意度调查需求。

## 系统化解决方案的优势

通过设计和实现一个服务满意度调查系统，可以实现在线问卷设计、数据收集、自动分析和可视化展示等功能，大大提高调查效率和数据准确性，为石家庄联通提供有力支持。



# 研究目的和问题



## 研究目的

本文旨在设计和实现一个针对石家庄联通社区经理服务满意度的在线调查系统，以收集客户对社区经理服务的评价和建议，帮助石家庄联通提升服务质量。

## 研究问题

如何实现一个高效、易用、安全的服务满意度调查系统？如何确保数据的准确性和完整性？如何对收集到的数据进行有效分析和利用？



# 论文结构和安排

## 第一章

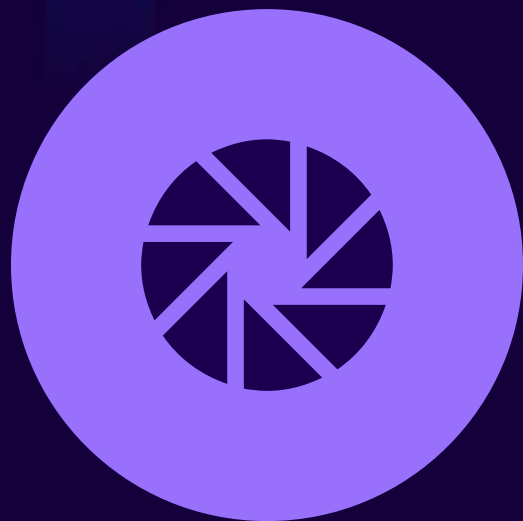
引言。介绍研究背景和意义、研究目的和问题以及论文结构和安排。

## 第二章

相关工作和理论基础。回顾国内外在服务满意度调查系统方面的研究工作，介绍相关的理论基础和技术支持。

## 第三章

系统需求分析和设计。对石家庄联通社区经理服务满意度调查系统进行详细的需求分析，包括功能需求、性能需求和安全需求等，并给出系统的总体设计和模块划分。



## 第四章

系统实现和测试。介绍系统的具体实现过程，包括开发环境、技术选型、关键代码实现等，并对系统进行功能和性能测试，验证系统的可用性和稳定性。

## 第五章

系统应用和分析。将系统应用于石家庄联通的实际场景中，收集和分析客户对社区经理服务的评价和建议，提出改进措施和建议。

## 第六章

总结和展望。总结本文的主要工作和贡献，指出研究中存在的不足和局限性，并展望未来的研究方向和应用前景。



# 02

## 系统需求分析



# 石家庄联通社区经理服务现状

## 服务覆盖面广

石家庄联通社区经理服务已经覆盖全市各个社区，为大量用户提供了通信服务。

## 服务质量参差不齐

虽然社区经理服务整体表现良好，但仍存在部分服务质量不佳的情况，如响应不及时、解决问题不彻底等。

## 缺乏有效的监督和评价机制

目前对于社区经理服务的监督和评价主要依赖于用户反馈和内部检查，缺乏有效的量化评价机制和监督手段。







# 用户需求调研

01

## 用户期望快速响应

大部分用户表示，在遇到通信问题时，希望社区经理能够快速响应并提供解决方案。

02

## 用户注重问题解决效果

用户普遍关注社区经理解决问题的能力 and 效果，期望问题能够得到彻底解决。

03

## 用户需要便捷的服务方式

用户希望能够通过多种渠道与社区经理联系，并获得便捷的服务体验。



# 功能需求和非功能需求

## 用户注册与登录

---

系统需要提供用户注册和登录功能，以便进行后续的服务申请和评价操作。

## 服务申请与受理

---

用户可以通过系统提交服务申请，社区经理在接收到申请后进行受理。



# 功能需求和非功能需求



## 服务评价与反馈

用户可以对社区经理的服务进行评价和反馈，系统需要提供相应的评价机制和反馈渠道

。



## 数据统计与分析

系统需要对服务申请、受理、评价等数据进行统计和分析，以便了解服务质量和用户需求。

求。



# 功能需求和非功能需求

## ● 系统稳定性

系统需要保证7x24小时的稳定运行，确保用户能够随时提交服务申请和进行评价操作。

## ● 数据安全性

系统需要采取必要的安全措施，确保用户数据和服务数据的安全性。

## ● 可扩展性

系统需要具备良好的可扩展性，以便在未来根据业务需求进行功能扩展和升级。





# 03

## 系统设计



# 系统架构设计

## 分层架构

采用分层架构，将系统划分为表示层、业务逻辑层和数据访问层，实现高内聚、低耦合的设计目标。

## 模块化设计

将系统划分为多个功能模块，每个模块负责特定的业务功能，提高系统的可维护性和可扩展性。

## 前后端分离

采用前后端分离的设计模式，前端负责页面展示和用户交互，后端负责业务逻辑处理和数据存储，提高系统的响应速度和用户体验。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/457143114002006116>