附件1

绵阳市政务服务监督管理局

关于绵阳城市服务平台的基础运营服务

相关事项及要求

**一、项目情况**

绵阳城市服务平台运推广主要围绕用户运营、内容运营、APP 运营管理、委办局联合运营、品牌宣传等板块，深化服务应用场景、强化运营推广手段、优化用户服务体验，进一步塑造“i绵阳”国际一流的全市统一城市服务平台品牌，提升绵阳市政府的引导力、影响力、公信力。

1. **基础运营服务范围及内容**

（一）基础运营服务期限：

2021年9月-2023年6月共22个月。

（二）基础运营服务范围：

1、用户运营：站内、应用市场等渠道的意见反馈:整合各渠道的用户反馈，对用户问题进行解答。归纳产品功能存在问题，推动产品功能持续优化迭代，提高用户体验。

（1）数据统计：统计各应用市场包括App Store、华为、应用宝、小米、OPPO、vivo、360、联想（乐商店）新增用户下载量，并记录每日总下载量。

（2）用户反馈收集：统计APP站内、各应用市场包括App Store、华为、应用宝、小米、OPPO、vivo、360、联想（乐商店）用户意见反馈，做好用户反馈管理，记录用户手机号、反馈时间、反馈问题、问题截图等。

（3）用户反馈回复：每日收到用户意见反馈、优化建议后及时归档，站内问题若可通过文字解释回复，则话术需经产品、运营及各接入服务委办局单位确认无误后进行回复。若问题反馈于应用市场端，且为苹果、华为、应用宝，则话术确认无误后在各应用内回复，且能展示给其他用户查看，VIVO应用市场的问题反馈暂不支持回复，且有效用户反馈回复率为100%。

（4）用户反馈电访：如遇文字描述不清的回复，则需通过电话进行回访，做到问题不漏过，不敷衍。通过电访的形式，提高平台服务的层次，增加平台与用户的亲近感。

（5）月报管理归档：每月生成数据分析报告，对高频反馈，回复情况、用户好评进行分析总结，通过图表形式一目了然，从而有针对性的推动产品功能持续优化迭代。

2、内容运营：将产品功能利益点、用户需求、社会热点等相结合，周期性地输出市民喜闻乐见的各种形式的专题宣传推广内容，包括但不限于文章、海报、长图文、H5等形式，通过更为多样化、创新性的形式在媒体上广泛宣传，进一步提升“i 绵阳”宣传内容的丰富度和质量感。

（1）内容规划排期：每月根据接入功能服务、社会热点、实时新闻、重大活动进行本月内容盘点及选题规划，内容包括排期时间、推广主题、推广内容、主推服务功能、推广渠道、内容梗概、二十四节气，并根据实时变化进行调整。

（2）原创推文：根据每月内容规划排期，结合重点高频服务功能、社会热点和节假日等节点，输出相关的推文，并跟进推文各渠道推广，收集渠道推广反馈。保证更新频率紧跟时事，每周不少于1条推文内容更新，进一步提升“i 绵阳”宣传内容的丰富度和质量感。

（3）朋友圈海报：结合二十四节气以及重点节假日等设计朋友圈海报，以独特的视角设计吸引公众的注意力并产生记忆，树立“i绵阳”的品牌形象，以形象的视觉形式宣传APP。预计全年输出30-40张海报。

（4）长图文：结合重点功能，周年、年中、年终等重点节点，重大活动总结等输出简介美观的长图文，利用简介美观的长图，提升推广素材的可阅读性和观赏性，让信息接收和处理变得容易。

3、APP 运营管理：站内资源位规划，即通过对 APP 站内的广告资源位，包括但不限于全屏广告、Banner 广告、弹屏广告等内容的投放排期，有规划性地 投放新产品功能上线、社会热点、高频服务、内容资讯等宣传推广内 容，以及政府部门公告、维护公告等临时性通知，增强用户体验感、 提升用户粘着性，以达到维持用户活跃的目的。

（1）全屏广告：每个用户启动时相应应用时就会强制进行展示的广告形式，可以增强用户对品牌记忆度。“i绵阳”APP的开屏广告结合二十四节气、重点活动、重点功能等进行设计，预计全年30-40次。

（2）Banner广告：是横跨于网页上的矩形公告幻灯片，当用户点击这些横幅广告的时候，可以链接到相应的推文页面。banner广告结合功能上线、社会热点、高频服务、内容资讯、重大活动、政府部门公告及维护公告临时性通知等，通过规范统一的图片设计，提高政务宣传的公信力，预计每周不少于2张。

（3）弹屏广告：具有自动出现的功能，可自主选择快捷进入功能服务或关闭，这种方式会让更多用户点击浏览此功能。预计每月2-5次。

（4）APP站内消息（push）推送：结合重点节日，高频功能以及本地实事热点，如停电、交通限行等，通过运营后台对用户移动设备进行的主动消息推送，用户可以在移动设备锁定屏幕和通知栏看到push消息通知，通知栏点击可唤起APP并去往相应页面，从而提供APP活跃度和用户黏性。

4、委办局联合运营:联合委办局，通过各种线上线下渠道促活用户，比如输出站内宣传素材、站外宣传素材如推文、 易拉宝/海报等。

（1）输出宣传推文：发挥委办局矩阵协同式作用，结合政务新媒体资源、自媒体互补优势，推动在内容、渠道、平台等方面的深度融合,实时统计各渠道包括微信公众号、网媒、APP应用、论坛等发布关于“i绵阳”的文章，并记录下文章链接和阅读量，做到可随时追踪和查看。

（2）易拉宝/海报宣传：根据服务单位要求，结合功能需求点对宣传物料进行设计，包括但不限于可用于印刷、朋友圈传播的图片设计。配合整理政务大厅、各办事单位可用于摆放易拉宝的点位及数量。

5、品牌宣传: 结合国庆节、中秋庆等重要节日节点、社会热点，与产品功能紧密结合，通过各种品牌海报和内容，不断提升 i 绵阳的品牌知名度及口碑。

**三、基础运营服务质量要求**

1、供应商须具备开展以上运营推广服务的经验和成功案例。

2、供应商须配备 1 名运营服务专家，负责“i绵阳”APP运营整体方案规划和执行；

3、供应商须配备至少 3 名专业运营服务人员，包含内容运营专员、用户运营专员和设计师。内容运营专员负责“i绵阳”APP内容规划，包括站内推送消息、banner、弹窗等内容策划，各种功能推文撰写等；用户运营专员负责APP内部反馈渠道和各应用市场渠道用户反馈收集、回复和整理；设计师负责“i绵阳”APP站内外各种推广素材的设计，包括banner、弹窗、开屏、海报、易拉宝、DM单等设计。

**四、基础运营服务工作纪律要求**

运营推广服务实施过程中，乙方有以下行为的，甲方将采取终止服务委托、减扣或追回项目运营推广服务费等措施，情节严重的交由相关部门处理。

(一)未经甲方许可，将运营项目的部分或全部内容以任何方式提供给他人或公开发布;

(二)未经项目建设单位同意，将所运营项目的有关文件和资料以任何方式提供给他人，或利用非公开技术秘密为本机构或他人谋取私利;

(三)未按国家有关规定执行保密纪律;

(四)因工作失误造成重大损失。

**五、报价说明**

按照基础运营、内容运营、设计服务、渠道运营四大部分中的工作内容核算每个月的单价，并根据服务期限报送服务总价。