附件3

“志愿时”系统运营服务项目采购需求

一、项目总体目标

1.系统运营安全稳定规范；

2.系统普及度、知晓率提升；

3.用户反馈处理妥善及时；

4.协助系统功能不断优化。

二、项目阶段性目标

（一）第一阶段（5月-8月）

1.工作重点

（1）系统内容的丰富及完善，系统功能的介绍和普及；

（2）定时系统巡查，保障系统稳定以及活动内容合规；

（3）加强用户支持体系，到各区宣讲并接收反馈，优化系统推广方案计划。

（二）第二阶段（9月-12月）

2.工作重点

（1）根据反馈及分析结果，进行系统再优化，提升用户体验；

（2）继续优化推广计划，组织定期的线上线下培训，帮助用户理解系统，提升用户数量；

（3）继续完善系统规范，协助志愿时系统功能优化。

三、项目需求内容

1.定期排查系统发布内容，及时更新页面内容；

2.支撑“志愿时”系统资讯及广告栏目等内容更新及调整；

3.协助用户部门进行使用反馈调研，梳理业务优化需求，对完善功能方面提出可行性优化方案；

4.协助策划“志愿时”系统推广方案，支撑推广方案事项等筹备工作，通过策划参加各类志愿服务活动，促进志愿时系统推广使用；

5.起草“志愿时”系统运营规范材料，将系统运营制度化、规范化；

6.对系统用户进行研究管理，对用户数据深度挖掘分析，提高注册用户转化成为志愿者的转化率，从而提高系统使用流量，提升系统服务效率，提高用户粘性；

7.支撑客户服务工作，包括但不限于有关志愿时系统问题的信息栏目回复、12345工单回复、邮箱处理、电话接听回复等；

8.收集用户反馈意见，梳理用户需求清单，优化系统使用流程，提升用户体验；

9.结合市场分析、用户客群、用户需求及市场容量等方面，协助提供有效的竞品分析方案，协助提供优化志愿时系统功能的建议；

10.提供用户运营工作，如公众号运营、用户查询、用户权限管理、统计分析业务数据，收集表单数据，导入导出用户数据，在线回复系统咨询等工作。

四、项目人员及配置

志愿服务系统运营管理应由专业团队运营，其中，安排至少1名在主办单位驻点，时间原则上不少于8个月，每天不少于8小时。

1.志愿服务系统推广策划

2.志愿服务系统需求调研

3.志愿服务系统用户运营

4.志愿服务系统日常运营

5.主办单位交办的志愿服务系统其他运营工作

五、项目预期指标

1.实名注册志愿者人数 ≥ 6万人

2.维持日均 8000 访问量（来访量、来访IP、点击率、停留时间、来访区域、子站比例）

志愿服务信息系统运营管理服务列表

| 序号 | 运营工作 | 服务内容 | 服务频次 | 服务效果 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 志愿服务系统门户网站内容运营 | 定期排查系统发布内容，及时更新维护系统各功能及页面内容 | 每天 | 确保及时上新准确有效系统内容 |  |
| 志愿时系统资讯及广告栏目等内容更新及调整 | 不定期 |  |
| 2 | 协助系统功能完善 | 协助用户部门进行使用反馈调研，梳理业务优化需求，对完善功能方面提出可行性优化方案 | 不定期 | 扩大系统使用范畴，协助完善功能使用 |  |
| 3 | 系统推广 | 协助策划志愿时系统推广方案，支撑推广方案事项等筹备工作 | 不定期 | 通过策划参加各类志愿服务活动，促进志愿时系统推广使用，建立志愿时系统品牌形象 |  |
| 对系统用户进行研究管理，对用户数据深度挖掘分析，提高注册用户转化成为志愿者的转化率 | 不定期 | 提高系统使用流量，提升系统服务效率，提高用户粘性 |  |
| 4 | 系统规范化 | 制定志愿时系统运营的规定 | 不定期 | 使系统运营制度化、规范化 |  |
| 5 | 系统回馈信息处理 | 支撑客户服务工作，包括但不限于有关志愿时系统问题的信息栏目回复、工单回复、邮箱处理、电话接听回复等 | 每天 | 优化系统使用流程，提升用户体验 |  |
| 收集用户反馈意见，梳理用户需求清单，如系统登录入口设置，广告布局，是否会产生编辑性错误等 | 每天 |  |
| 6 | 系统优化 | 结合市场分析、用户客群、用户需求及市场容量等方面，协助提供有效的竞品分析方案 | 不定期 | 协助提供优化志愿时系统建设功能建议 |  |
| 协助用户部门进行使用反馈调研，梳理业务优化需求，对完善功能方面提出可行性优化方案 | 不定期 | 扩大系统使用范畴，协助完善功能使用 |  |
| 7 | 常规运营工作 | 提供用户运营工作，如用户查询、用户权限管理、统计分析业务数据，收集表单数据，导入导出用户数据，在线回复系统咨询等工作 | 每天 | 及时响应各使用方，提升使用满意度 |  |