附件1

2020年广州市退役军人事务局微信运营
外包服务项目任务书

一、工作背景

为加强全市退役军人事务宣传工作，营造良好的舆论氛围，促进市退役军人事务宣传工作有序推进，不断提升工作水平，拟开展2020年微信运营外包服务项目工作。

二、工作目标

通过“广州市退役军人事务局”微信运营，强化意识形态领域建设，全方位展示我局坚决贯彻落实中央和省委省政府的决策部署，切实增强做好新时代我市退役军人工作的政治责任感，认真做好维护军人军属合法权益，完善社会治理体系，推进军民融合深度发展等方面的工作，不断创新宣传形式，打造政务信息精品，强化传播渠道，进一步提升我局官微影响力。同时，密切关注微信后台网友留言中涉及我局业务的各类信息，全面、准确、及时地分析、研究网络舆情动向和网民关注的主要问题，为局领导决策、局各有关部门有效引导并迅速疏导和化解敏感信息和负面舆论提供参考。

三、工作内容

（一）做好微信的日常运营，对与广州退役军人工作有关的信息进行收集、整理编辑及发布。

（二）根据我局微信定位，设计特定的“虚拟人物IP”及徽标，将其融入日常宣传发布工作中。同时进行栏目优化设置，并根据工作要求进行修改和更新。

（三）丰富微信宣传形式，利用图文、表情包、动图、H5、可视化、视频、微直播、小程序等方式开展宣传。

（四）组织对网友的留言进行答复。

（五）围绕我局重点工作策划微信活动。

（六）加强微信粉丝管理与运营，保持粉丝数与阅读量稳定增长，微信年粉丝量需达10万人数。

（七）确保微信平台的平稳运行，做好微信信息监测、数据统计、故障处理等工作。

四、运营要求

（一）做好栏目优化及平台功能搭建。根据我局微信定位，不断优化栏目设置，并根据实际情况和要求作出修改和更新；提供线上互动服务，包括在微信平台完成问卷调查、投票、抽奖、微直播等活动的技术搭建和维护；根据宣传要求提供长图、H5、动图、条漫、可视化、视频、小程序等服务功能。

（二）做好信息采集、发布工作。做好与市退役军人相关的政策解读、工作动态、活动消息、便民信息及本地资讯等资料素材的收集、编辑及发布。信息发布后应及时将相应内容归入所属的栏目中。每周末提供下周的微信选题素材，提前做好相关信息发布计划。微信发布频次为每周至少发布3次，每次至少发布1条消息，发布时间暂定为每周一、三、五，如有重大活动将适时增加发布频次。

（三）采用多种表现方式创新微信视觉呈现形式。提供微信页面设计服务，在重大事件宣传推广活动中提供宣传页面设计、图文版面设计、H5页面设计等。具体包括：以长图策划设计政策、法规、文件、计划、总结等信息内容；以H5、短视频或纪录片策划设计大事件、回顾、节庆活动等信息内容；采集相关视频或连拍照片，以动图策划设计重大活动、项目等信息内容;在中国传统节日期间增加节日海报推送，传播中华传统文化。

（四）及时回应网友留言。每天监测微信后台网友留言情况，定时将汇总的网友留言及时反馈给微信管理员。业务类信息由微信管理员将收集到的需回复的留言反馈给相关业务部门信息联络员，由业务部门呈批回复意见后，交由微信管理员组织对外答复；非业务类问题，由后台管理员组织统一对外答复口径后进行回应。

（五）围绕我局重点工作策划微活动。围绕我局重大政策、重点工作及会议活动等内容，突出主题，按照时间节点策划开展微信宣传活动。提前做好活动方案，结合线上线下活动组织微信投票、抽奖、在专业直播平台开展在线直播等活动。

（六）管理后台粉丝。提供与粉丝互动服务，及时在后台回复粉丝问题，把握好回复的内容质量关，增加粉丝活跃度和粉丝数量。

（七）做好微信后台的日常运维。提供微信账号日常管理、配置、运行监测等系统运行维护服务，保障账号的正常稳定安全运行；提供微信账号后台的监控、舆情收集、数据统计等服务。

（八）提供年度成效报告。项目运营结束后提供一份微信年度成效报告。同时总结我局全年工作与活动，制作12分钟的宣传片。

五、经费预算

项目预算共45万元，拟在签订合同后10个工作日内目支付首期款27万元，运营5个月后支付二期款13.5万元，合同期满并验收合格后支付尾款4.5万元。具体以合同金额为准。

六、保密要求

采购人与中标人约定合作内容严格保密，任何一方绝不利用在合作过程中对方向其披露的或者获悉的对方国家秘密、商业秘密获利或向第三方披露。