用户需求书

一、项目名称

2019 年度阳光海南网运维服务项目

二、项目清单

序号	产品名称	功能要求	数量	备注
1	2019 年度阳光海南网运维服务项目	详见第三、四项	1 套	

三、项目需求

3.1 网站内容管理系统介绍

根据省政府办公厅关于政府网站集约化的工作要求，现有门户网站使用 TRS HyCloud 内容管理系统（以下简称“TRS”），中标方的运维团队必须熟练该系统的操作流程和使用习惯，有使用经验的优先考虑。同时，保证网站现有网站内容管理、网站站点管理、网站栏目管理、网站发布管理、角色安全意识等功能的正常运行。

TRS 功能介绍：全媒体采编系统，通过可视化的操作方式，对文档进行多渠道、多类型的内容采集、内容编辑处理、内容发布等操作。用户可以在网站对文字、图集、链接、文件等多种类型的文档进行编辑和管理，并按照业务流程进行多渠道引用和发布。实现一次采编多渠道的统一发布，同时也可以一键删除相关联的文档数据。

3.2 网站内容运维

3.2.1 网站日常内容维护

完成信息从采集、传送、编辑、修改、审核、发布，到稿件的跟踪、登记、统计、资料检索和查询等多项稿件信息流处理操作的采编发自动化。

阳光海南网内容主要包括旅游、文化、广电、体育四大版块，网站运维须根据国务院及海南省政府对网站建设的要求，按照政府网站规划做好网站运营工作。

（1）要闻动态

须对《旅游文化》、《广电体育》、《图片新闻》、《工作动态》、《市县快讯》、《宣传促销》、《教育培训》、《规划开发》、《文化会展》、《文化文物》、《广播电视》、《对外交流》、《体育赛事》等栏目保持及时、合理、持续的更新，稿件内容与业务领域相关，可读性高，来源必须具备权威性。

（2）信息公开

及时更新《公示公告》、《机构概况》、《机构设置》、《领导信息》、《领导活动》、《财政公开》、《政策法规》、《诚信公示》、《政府信息公开专栏》、《旅游统计》、《权责清单》、《人事信息》等栏目，稿件要求符合国务院、海南省政府的法律法规，具有合法性。建立信息公开上网制度，如《公示公告》、《机构概况》、《机构设置》、《领导信息》、《人事信息》 等旅文厅相关的政务信息公开，必须通过合法的签发程序方可公开。

（3）解读回应

密切关注旅游文化相关的热点事件、出台政策、舆情发布等信息，及时更新《图解政策》、《最新解读》、《新闻发布会》、《回应关切》等栏目，要求信息准确、精炼，语言通俗易懂。根据工作需要，必要时需要制作图片、动画等格式多样、权威生动的解读信息。

（4）办事服务

根据厅业务需要，及时对《导游资格考试公告》、《导游资格考试报名》、《资料下载》等栏目进行调整和更新；完成电子行程综合服务平台、咨询服务中心管理系统、海南旅游监管服务平台、电子公文交换系统、全国旅游监管服务平台等业务系统的收集统筹和归类上网，并跟踪各个业务系统的访问有效性和便民性。

针对海南最新出台的旅游办事服务事项调整办事服务事项在首页的展示位置，对外链到“网上办事大厅”的办事栏目进行每周巡检，确保链接正确。

（5）互动交流

针对政府网站建设要求，为社会公众提供更加方便的交流接入渠道，确保网民能顺利参与到各个交流平台和沟通机制。对领导信箱、网上信访、人大建议、政协提案、投诉咨询等平台链接进行实时监控和及时调整，确保链接有效性。及时对《征集调查》、《结果反馈》、《在线访谈》等栏目保持及时、合理、持续的更新。

（6）个性化栏目

针对海南省旅文厅的机构职能和业务特点，设置公众关心的、规范便民的栏目，及时发布权威、准确、易读、具有正向引导作用的信息。

3.2.2 内容采编

根据厅业务需求，需要派出采编人员开展新闻采写、信息采集、活动报道等采编工作，要求人员具有一定的信息获取能力，能独立完成信息采集、处理、组稿、编辑、送审、发布等一系列工作。了解海南旅游文化类知识，对外界情报具有敏感度，能及时响应紧急事件。

一类信息是阳光海南网的重点内容，对于来源于第一种渠道的原创稿件，必须采取有效措施，确保原创稿件遵循一定的内容、布局、格式规范进行采写；信息来源必须权威可靠，内容必须准确、严谨，发布及时；所有工作流程必须规范，且责任到人；文章的格式、标点必须准确无误。必须采取有效措施，确保原创稿件准确率，确保突发事件原创稿件在审核完毕后及时发布上网。对于来源于第二种渠道的原创稿件，信息来源必须权威可靠，内容必须准确、严谨、可查证，通过多种形式让政府权威信息易读易懂。

二类信息是指转载类信息，此类稿件中标方必须采取有效措施确保权威、可靠，确保不出现信息有误、来源不可查等情况。

3.2.3 专栏策划

围绕海南省旅游和文化广电体育厅的工作和社会热点，适时策划热点专栏，包括栏目策划和信息采编。须采取有效措施，确保专题内容的可靠性、可读性和准确性，体现海南省旅文厅的业务特点。专栏数量以实际需求为准，所有专栏的内容（不含过期专题）均需及时进行后续更新工作，积极发挥海南省旅文厅门户网站的宣传和舆论引导作用。

3.2.4 网站日常保障

1）每天对动态栏目进行更新。

2）每天从央网、日报及其他主流媒体摘录相应信息上传到阳光海南网。

3）指导和督促各市县及下属单位进行相应栏目信息上传。

4）不定期对信息公开其它栏目进行及时信息更新。

5）每天及时同步信息到国家文旅部和本地上级单位。

6）做好舆情监控和处理，如遇紧急事件及时上报。

7）及时整改上级部门监测发布的网站问题。

8）完成其它上级政府部门要求的专栏开设工作。

9）及时清理废弃信息，根据业务重点调整网站版面。

10）建立常态化的巡检制度，确保内容的有效性。

3.3 网站日常监测服务

1）监测对阳光海南网的内容保障情况，并及时跟进及

处理。

2）监测《政府信息公开专栏》的信息的及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知子网站进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

3）监测各栏目的内容保障及时性、有效性、合法性、规范性、可访问性。发现问题及时通知，并对栏目进行整改，事后督促、跟踪其整改情况。

4）建立健全网站运维管理制度及执行流程，并严格按照该制度及流程执行。

3.4 网站运维人员与服务时间

为保障阳光海南网运行及维护管理，针对门户网站管理及考核要求，阳光海南网运行与维护要求提供不少于 5 名专职专业人员组成网站运行维护服务管理团队，运维期间驻旅文厅保障服务。

（1）运维人员：

1）网站总编 1 人：阳光海南网运维全盘管理，对接业主方的工作需求，协调服务团队完成各项工作任务，营造良好的工作氛围，建立顺畅的沟通渠道。负责网站日常问题解决、网站安全检测及管理、网站日常维护、网站内容审核、栏目优化等。必须为本科及以上学历，新闻或汉语言文学专业，有文学学士学位，最好具备人力资源或心理学类管理资质，不低于 5 年网站建设运维工作经验，有政府网站运维经

验。

2）栏目策划 1 人：负责海南旅游文化类素材收集和整理工作，建立海南旅游文化业务素材库以及网站栏目优化，专题栏目规划等工作。熟悉政府网站管理规范，能为网站建设和优化提出建设性意见。必须为本科学历，设计或编辑类专业，不低于 3 年工作经验，最好有政府网站运维工作经验。

3）内容保障 2 人：能独立开展外采工作，负责信息采集和处理、稿件撰写等；栏目管理，熟悉使用各类编辑软件，负责每日网站内容更新；舆情监控，问题收集分发、上报解答、网站检测、市县信息收集和指导工作；有 2 年以上新闻采编工作经验。

4）美编 1 人：负责网站改版效果设计，创意宣传海报设计，上级交代的修图工作等。熟悉使用各类平面设计和动画制作软件，必须为美术设计或广告学专业，不低于 2 年工作经验。

（2）维护时间

跟随业主方的工作时间。

四、商务要求：

1、服务周期：一年(2019 年度)。

2、付款方式：由中标人与采购人在合同中约定。

3、报价要求：报价不得高于采购预算金额，报价应为履行项目一切相关费用的包干价，应包含上述所有项目内容。