**二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）**

采购包1：

标的名称：C99000000-其他服务

**（一）总体要求**

根据上述目标，按照用户视角、系统整合、多元展示、强化互动的总体思路，海南自贸港国际服务门户沿用“en.hainan.gov.cn”域名，突出公共服务属性，强化专业内容生产，注重用户体验互动，充分利用移动互联网技术下媒体融合发展的成果，积极适应海内外各层级各领域的受众对信息重点及呈现形式的需求，实现内容拓展、服务优化和体验升级。

**（二）多语种门户网站建设及运营**

**1.网站规划、视觉设计及建设**

**（1）网站规划**

供应商需对国内外相关网站进行调研，提交4份调研报告，并结合调研报告，制定英文网及其他8个语种网站的规划方案，包括但不限于栏目设置、页面设计理念等。

**（2）英文网视觉设计**

供应商需提供英文网视觉设计方案，包括但不限于首页及频道页设计、列表页设计、内容页设计等。具体要求如下：

1）采用国际流行的场景式布局，分屏展示重要板块内容，无需多次点击即可浏览网站主体内容。页面整体美观大方、视觉冲击力强、内容凸显公共服务属性。

2）首页头区设置不同类别人群入口，方便用户根据自己的需求和身份选择合适的服务和信息。

3）采用简约的色彩搭配，突出了重要的内容和功能，避免过多干扰元素，提高页面的视觉效果和用户体验。

4）提供多种导航方式，如导航栏、搜索框、面包屑导航等，方便用户进行快速定位和跳转。增加交互元素，如轮播图、滚动、按钮等，增加页面的活力和趣味性。

**（3）8个小语种网站视觉设计**

根据英文网设计风格，结合国内外网站调研及对不同语言受众喜好调研，对日语、韩语、德语、法语、俄语、西班牙语、阿拉伯语、葡萄牙语8个小语种网站进行视觉设计，与英文网设计风格保持一致。包括首页及频道页设计、列表页设计、内容页设计等。

**2.国际服务门户内容制作及运营服务**

投标方需提供国际服务门户内容制作及运营服务方案，包括但不限于多语种网站内容服务方案、海外社交媒体英文账号建设及运营方案、“海易办”微信公众号中英双语栏目建设及运营方案、视频产品服务方案等。具体要求如下：

**（1）多语种网站内容服务方案**

投标方需提供多语种网站内容制作方案，包括但不限于内容发布量及内容产品形式等。需根据不同语种受众需求，确定合适选题，梳理、整合、提炼中文信息，制作成多语种稿件，确保语言准确无误、符合受众方信息传播规律和适应外国读者的阅读方式和思维习惯；需制作系列信息图表、海报、专题、视频等产品，利用可视化形式进行内容呈现，着力提升内容的吸引力和可读性。

1）发稿：购买有版权图片，由资深图片编辑处理图片；外专参与选题策划、信息提炼，对稿件进行改写润色，确保语言准确地道，符合受众的阅读习惯。

2）面向不同外籍人群推出在海南自贸港创新创业、工作生活、旅游学习、娱乐休闲等服务场景页面；根据受众需求、主题性事件或活动需要，策划多形式创意产品等。

3）9个语言网站整体工作量，包括发稿量、专家改稿、审核、编辑维护、专题策划及制作、图解策划及制作、海报数量等如下表所示。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **第一年** | | | | | |
| 序号 | 语言 | 发稿、外籍专家改稿、审核、编辑维护（以中文计） | 专题策划及制作 | 图解策划及制作 | 海报 |
| 1 | 英文 | 50万字 | 6个 | 10个 | 10张 |
| 2 | 日文 | 15万字 | - | - | - |
| 3 | 韩文 | 15万字 | - | - | - |
| 4 | 俄文 | 15万字 | - | - | - |
| 5 | 阿文 | 15万字 | - | - | - |
| 6 | 法文 | 12万字 | - | - | - |
| 7 | 德文 | 12万字 | - | - | - |
| 8 | 西文 | 12万字 | - | - | - |
| 9 | 葡文 | 12万字 | - | - | - |
| **第二年** | | | | | |
| 序号 | 语言 | 发稿、外籍专家改稿、审核、编辑维护（以中文计） | 专题策划及制作 | 图解策划及制作 | 海报 |
| 1 | 英文 | 50万字 | 2个 | 5个 | 5张 |
| 2 | 日文 | 15万字 | - | - | - |
| 3 | 韩文 | 15万字 | - | - | - |
| 4 | 俄文 | 15万字 | - | - | - |
| 5 | 阿文 | 15万字 | - | - | - |
| 6 | 法文 | 10万字 | - | - | - |
| 7 | 德文 | 10万字 | - | - | - |
| 8 | 西文 | 10万字 | - | - | - |
| 9 | 葡文 | 10万字 | - | - | - |
| **第三年** | | | | | |
| 序号 | 语言 | 发稿、外籍专家改稿、审核、编辑维护（以中文计） | 专题策划及制作 | 图解策划及制作 | 海报 |
| 1 | 英文 | 50万字 | 2个 | 5个 | 5张 |
| 2 | 日文 | 15万字 | - | - | - |
| 3 | 韩文 | 15万字 | - | - | - |
| 4 | 俄文 | 15万字 | - | - | - |
| 5 | 阿文 | 15万字 | - | - | - |
| 6 | 法文 | 10万字 | - | - | - |
| 7 | 德文 | 10万字 | - | - | - |
| 8 | 西文 | 10万字 | - | - | - |
| 9 | 葡文 | 10万字 | - | - | - |

**（2）海外媒体英文账号建设及运营**

**1）在脸谱、X平台（原推特）、照片墙平台开设英文账号，**向商务人士、留学生、旅游者及相关群体提供即时的海南自贸港涉外信息、政策指引、生活指南和其他实用服务信息。与外籍人士建立直接联系和互动的渠道，收集外籍人士的意见、建议和反馈，借助社交媒体的广泛传播和分享功能大力推广海南自贸港国际服务门户，帮助更多在琼外籍人士熟知并用好该平台。脸谱、X两大平台每年发布内容总数不少于500条。照片墙平台每年发布图文约150条。具体需求如下：

内容制作

发布的信息将结合各平台特性及传播特点，选取合适内容进行原创，或根据多语种网站的发布内容进行摘取及适应社交平台的传播规律改写制作后审定发布。

互动转发

回复粉丝的评论或留言。转发符合身份和品牌的其他机构或个人的页面信息。

主题策划

根据海南自贸港国际服务门户的阶段性宣传重点，及时发布相关信息，设置常用标签，进行主题策划及系列内容推送，快速吸引海外核心受众关注。

专页名称及封面设计

拟定符合定位且具有记忆点的专页名称，并根据目标用户的喜好设计封面图，尽量符合用户的审美趣味，让用户快速地与海南产生共鸣。

账号推广

通过平台对账号进行推广，不断提升账号关注度，做好粉丝社群维护，及时与粉丝进行互动，回答重要问题。

**2）开设运营TikTok英文账号，**围绕海南自贸港的政策环境、招商引资、对外交流、文旅活动、免税购物、以及外籍人事在琼的日常生活等主题，创作富有创意、充满活力且轻松有趣的短视频内容，全面展示海南自贸港多元化、国际化的形象。每年发布视频150个。

该账号将主要面向欧美、“一带一路”沿线国家及RCEP相关国家和地区的海外受众，特别是那些对中国、海南感兴趣的人群，在内容营销和活动推广中瞄准上述核心目标人群；同时，拓展来华旅游、学习、工作、生活的外籍人士，吸引潜在受众。

结合TikTok内容特点以及账号定位，对账号视觉形象进行整体设计，包括统一的logo及主视觉封面图、视频配图等，确保内容风格鲜明、品牌标识清晰。

海南自贸港国际服务门户全平台上线后，TikTok账号简介中将嵌入门户网站链接，引导用户进一步了解相关服务与资讯。同时，通过与其他海外社交媒体平台（如脸谱、X、照片墙）的联动，以及与多语种网站、微信公众号等内外平台的深度结合，确保内容发布的广度与精准性，提升流量积累效率，构建长期稳定的核心受众群体。

**（3）中文微信公众号中英双语栏目建设**

在“海易办”微信公众号，开设中英双语栏目，向在琼外籍、关注海南自贸港的外国人、外商、外企、留学生等及时传递海南热点话题，提供更贴心的服务，同时让更多的英语学习爱好者在学习语言的同时了解到更多的海南故事。具体工作包括信息推送、引导图设计、主题活动/宣传策划等。每年预计提供100条推文。

**（4）视频策划制作及加工**

投标方需提供视频产品服务方案，包括两类型的视频服务，具体如下：

**1）原创短视频策划及制作：**视频策划、脚本撰写、拍摄或动画制作、视频素材购买、后期剪辑、字幕制作及审核、视频包装等。该视频类型产品每年制作不少于40分钟。

**2）视频二次创作：**对提供或购买的视频素材进行剪辑汇编、制作添加多语种字幕等二次加工。

**（三）活动推广**

**1.组织线上线下活动**

针对留学生、投资者、游客等在琼或有意向来琼的外籍受众，组织线上和线下活动，听取他们的意见及建议，推广平台，不断提高曝光度。第一年组织线上活动6场，线下活动2场以及线下地推活动4场。第二年和第三年每年组织线上活动6场，线下活动2场以及线下地推活动2场。投标方需提供活动计划及方案，包括活动主题、形式、次数等。

**2.门户文创IP设计**

围绕海南自贸港的国际化、开放性、创新性，打造门户文创产品。第一年完成IP设计，融入海南文化元素，提供国际化的美术和设计，设计具有高辨识度和传播力的品牌系列文创产品。第二年和第三年完成文创产品批量生产与市场推广，每年生产扇形书灯500个、丝巾500条、书签套装1000套、软皮笔记本1000个、帆布包1000个、晴雨两用伞1000个等系列文创产品。

**（四）国际服务门户推广服务**

投标方需提供国际服务门户推广服务方案，包括但不限于国家重点新闻网站推广、国家重点新闻网站客户端推广、海外媒体网站推广、海外社交媒体平台联动推广等。

**（1）国家重点新闻网站推广**

在国家重点新闻网站首页和国家重点新闻网站频道级首页定期推送海南自贸港的政策解读、投资机遇、营商环境等专题内容，借助其权威性和广泛影响力，提升海南自贸港的知名度。

**（2）国家重点新闻网站客户端推广**

在国家重点新闻网站客户端开设专题并推广，定制海南自贸港专属内容板块，通过推送、推荐等形式，将自贸港信息精准触达移动端用户。

**（3）海外媒体网站推广**

在全球50家以上媒体网站推荐海南内容，向国际受众精准传递海南自贸港的政策优势和发展动态。每年不少于20次。

**（4）海外社交媒体平台联动推广**

第一年在国家重点新闻网站FB账号全年推广不少于12次，在相关海外社交媒体账号每年推广不少于45次，第二年在国家重点新闻网站FB账号全年推广不少于9次，在相关海外社交媒体账号每年推广不少于40次，第三年在国家重点新闻网站FB账号全年推广不少于9次，在相关海外社交媒体账号每年推广不少于42次。根据各平台的用户特点和内容偏好，制定差异化的推广策略。

**三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）**

采购包1：

**（一）服务期和服务地点**

服务期：本项目运营服务期自合同生效起至2028年4月30日止，在项目服务期内应完成好采购需求的全部工作。

服务地点：采购人指定地点。

**（二）付款条件**

本项目一招三年，合同按年度签订。一年度周期结束后，采购人将对中标人进行综合评估考核，合格后方可续签服务合同，若经考核不合格，采购人可不予续签并终止合同。根据项目进度和验收情况按比例支付费用，付款条件在年度合同中具体说明。

**（三）项目计划进度**

按照整体规划、分步实施、质量优先、滚动优化的思路，有序推进国际服务门户建设工作，进度安排如下：

**建设期：**

第一阶段（1-2个月）：论证研定多语种网站建设工作方案，完成英文网站建设工作；开通海外社交媒体账号。

第二阶段（3-4个月）：正式发布推出门户1.0版，其中英文网站内容相对丰富；开通“海易办”微信公众号双语栏目；其他8语种网站首页呈现样式完备。

第三阶段（5-8个月）: 8个语种网站建设完成，正式上线。

**运营期：**

第一阶段（正式发布推出门户1.0版至2025年12月31日）：进入门户运营期，进一步完善多语种网站内容，并结合实际条件逐步接入省内各单位的涉外平台，使社交媒体账号具备一定影响力。。

第二阶段（2026年）：完成门户多语种网站和各平台社交媒体的运维工作，完善运维服务体系，确保门户长期稳定运行。同时，对多语种网站页面进行合理调整，开展全方位、多维度的国际推广，提升网站的整体性能和服务质量。

第三阶段（2027年1月1日至2028年4月30日）：持续运维门户多语种网站和各平台社交媒体，保持内容更新质量。继续开展全方位、多维度的国际推广，提升门户在国内外的知名度和影响力。

**（四）项目团队配置要求**

投标人应具备承担多语种，尤其是小语种网站项目的运维能力，及多语种网站项目建设和运营经验；海外社交媒体平台和微信公众号搭建、内容策划、制作、编辑等方面具有一定实力和经验。结合海南自贸港国际服务门户内容需求特点，配置团队，选择职业素质好、业务能力强的人员承担本项目。除项目负责人外，项目组其他实施人员不少于30人。

（1） 委派项目负责人1名，具备与本项目类似的国际化项目运营业绩，不少于10年的网站建设运营经验，具备大型项目团队的优秀管理能力，善于协调各方资源，保证项目顺利进行。

（2） 为此项目专门组建可靠的运营团队，符合国际化项目高规格运营管理需求，拥有可靠的项目运营资源，有丰富的国家级、部委、地方等相应级别平台相关运营经验。

（3） 为此项目配置多语种内容编译、翻译审校的运营团队。团队中方人员需拥有相应语种的语言能力，外籍人员需母语为相应语种。

（4） 投标人应当具备海外社交媒体账号和微信公众号等社交媒体项目建设运营经验。

（5） 投标人需委派具有外文网站或社交媒体平台账号建设业绩和经验的专业人士执行。

（6） 投标人需组建专门的视频策划制作团队，团队有海南本地视频策划制作经验。

（7） 投标人应具备宣传推广海南自贸港国际服务门户的能力，委派具有策划和组织涉外活动经验的人员，可通过线上和线下结合的模式、持续性的推广海南自贸港国际服务门户网站、海外社交媒体账号和微信公众号。

**（五）内容安全审核及应急响应**

海南自贸港国际服务门户运营过程中需高度重视内容安全，需制定并严格遵守内容安全审核流程，确保发布信息准确无误。梳理运营过程可能出现的内容风险问题并制定相应的应急预案，提高人员风险意识，积极预防和应急处置由于平台发布内容带来的舆情事件，最大限度避免、减少和消除负面舆情造成的不良影响，营造良好舆论环境。

**（六）交付及验收**

**1.交付文档**

1.根据采购需求和采购人的要求按时提交相关文档。

2.相关文档应与网站内容相一致，文档资料应该全面、完整、详细。

3.资料文件应能够满足采购人对网站的使用、维护需要。

4.提供的文档和资料均应以纸张或磁介质（或光盘）为载体，文件格式为Word文档或 PDF文档或其他可视化文件。

**2.验收标准**

中标方须提供全套完善的项目验收资料文档，包括配置文档、使用说明书给用户，并向用户书面提出申请项目验收，用户方在审查验收资料无误后同意召开项目验收会。

采购人组织项目的验收工作。验收小组由采购人业务部门或外聘专家组成，依据招标文件、投标文件、合同条款等进行验收。若需要委托第三方机构进行项目验收，由第三方机构出具相关验收报告。