**电商运营服务项目招标内容及要求**

**一、项目概况（采购标的）**

根据福建恒源光电技术有限公司现已立项的“印刷电子商务产业链项目”需求，需要开展以及拓展电子商务线上平台的运营工作，完成相关业务经营指标，经公司经营班子讨论决定，将半年内电商运营工作通过服务外包形式予以解决。

★服务期限∶半年（2021年9月1日至2022年2月28日）

★服务方式∶本项目采用常驻采购方指定地址（福州市内）现场服务和为本项目提供远程服务相结合的服务方式。

★报价有效期∶半年，采购方可根据运营指标考核、运营要求和资金落实情况选择是否与服务商续签后续阶段的运营服务外包合同。

**二、服务要求（以"★"标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）**

电商项目日常运营指标：

★ 承担采购方所有电商渠道合同期间综合日均PV 15万的KPI。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **编号** | **模块** | **具体内容** |
| 1 | 电商项目整体管理 | 电商运营团队日常管理； |
| 对电商项目整体运营指标进行分解和执行； |
| 协调采购方资源，推进运营工作； |
| 2 | 电商渠道开设 | 负责采购方官方电商平台的升级优化技术开发需求细案调研编拟及技术开发外包项目验收； |
| 负责采购方淘宝、抖音等渠道官方网店商品定位策划等工作； |
| 3 | 平台引流 | 做好平台SEO优化（结构优化、文字优化、图片优化、链接优化、流量转化优化等），提高平台流量； |
| 根据用户体验、用户习惯，调整页面布局、按钮、元素、色彩搭配、内容布局及整体感，技术相关的调整可向技术开发方提出并完成整改； |
| 4 | 电商产品运营 | 负责采购方适合电商渠道销售的产品遴选、调研、整体营销策划、设计需求编拟对接； |
| 负责采购方所有电商渠道产品上下架、日常库存管理、订单管理； |
| 5 | 店铺日常运营 | 店铺检查：查看每天店铺提醒区，及时处理投诉维权举报等，确保店铺无违规隐患； |
| 店铺详情页检查：查看店铺详情页，确保店铺报备、首页活动页面等连接图片都正常对应； |
| 店铺库存检查：了解报备数量库存等数据，重复店铺宝贝的检查，某些无销量产品可以下架处理； |
| 店铺产品优化：优化宝贝的标题，做好关键词匹配，并关注产品的评分、中差评等； |
| 店铺详情页装修：详情页的描述优化其实远比店铺装修更为重要，产品单品的描述介绍会影响到下单率，且详情页放置其他单品推荐，可增强整个店铺对用户的吸引力； |
| 6 | 店铺活动运营 | 活动运营是刺激产品销售以及吸引大流量的一种形式，一般有节假日活动、发布优惠券等形式； |
| 不同的节假日需根据相应的节日氛围策划设计店铺活动，配以对应的活动入口、活动海报、活动优惠形式等； |
| 7 | 电商运营客服 | 负责为客户提供主动、热情、满意、周到的服务； |
| 负责收集客户信息和用户意见，对公司形象提升提出参考意见； |
| 负责公司客户资料、归类、整理、建档和保管工作； |
| 负责各网店与客户交流，及时转告客户信息，妥善处理； |
| 负责接听客户投诉电话，做好电话记录； |
| 8 | 店铺数据分析 | 数据分析是电商运营日常非常重要的一部分，通过定期的数据分析制定运营方案，并不断优化调整，提高成交率； |
| 数据报表分析：关注每日销量、流量、转换率、来源等，做好浏览量、访客数、销售额、成交件数等相关运营指标数据报表； |
| 9 | 大客户商务对接 | 负责从各种渠道挖掘大客户线索，接洽线索，进行客户公关并促成合作意向； |
| 负责意向大客户需求的对接，解决方案编拟并促成订单； |
| 负责从各种渠道订单客户中挖掘潜力客户，并提高公司电商项目整体客单价。 |