

频道业务开发指南

新闻频道分册

版本号：V1.2

2006-08-31 发布实施

中国移动通信集团公司
中国移动数据业务运营支撑中心

目 录

版本修订记录	2
前 言	3
一 关于频道的定位	4
二 关于频道的规划	4
三 关于频道内业务开发的说明	4
(一) 业务可用性说明	4
(二) 二级栏目分类及定位说明	5
四 关于频道业务的营销推广	7
1、PUSH 点播码宣传。	8
2、首页 PUSH 群发。	8
3、热点专区。	8
4、新闻业务展示区。	8
五 关于业务申报	8
(一) 基本申报条件	9
(二) 业务品质要求	9
(三) 资费要求	9
(四) 评审规则	9
(五) 淘汰机制	10
(六) 频道新增子栏目内业务的上线策略	10
六 关于客户服务	10
七 关于禁止的规定和违规的处理	10

版本修订记录：

版本号	更新时间	主要内容或重大修改
V1.0	2005-7-25	新闻频道业务运营指南 V1.0 版本
V1.01	2005-10-18	1、新增第四章关于频道业务的营销推广中第 4 节关于新增新闻业务展示区的相关介绍。 2、新增第五章关于业务申报中第六节频道新增子栏目内业务的上线策略
V1.2	2005-8-31	1、对新闻频道各子栏目定位进行明确 2、对新闻频道主题运营进行相关介绍

前 言

《频道业务开发指南》是中国移动运营支撑中心依据集团公司颁布的《WAP 业务 SP 工作指南》及 S P 合作管理办法的各项管理原则，对手机门户各频道在日常运营中出现的问题进行细化，是以上管理办法的补充。

频道业务开发指南根据各频道不同的运营特点，通过对频道运营中频道定位、内容结构、资费结构、业务申报、业务优化、业务推广等环节进行说明，指导频道内的 SP 对业务进行深度运营，提升业务质量，组织有效的宣传推广，在保证各频道用户健康化、运营健康化、营销健康化的同时，实现各频道访问用户和业务收入的全面增长。

“新闻频道分册”适用于门户中新闻频道的相关业务开发。

一 关于频道的定位

新闻频道作为门户中的一级栏目其主要定位在于：以“新闻资讯”作为频道业务开发的核心，通过现有条件下梦网可以支持的方式向用户提供关于各种新闻资讯内容来满足不同用户差异化的新闻需求，为用户提供更多、更丰富的新闻内容，将新闻频道打造成为绿色、高端、媒体化的健康栏目。

二 关于频道的规划

目前新闻频道拥有 7 个子栏目以 SP 业务列表页的形式存在，同时频道有丰富内容的首页，提供多种形式的免费内容。为增强用户的使用体验，更好地满足用户需求，在未来一段时期内新闻频道将分阶段实施整顿现有各子栏目业务内容，进一步开展主题运营活动，丰富频道内免费内容的体验，使用户可以更加便捷的寻找到自己所需要的服务。具体时间安排将根据各方面条件依据实际情况做出安排。

三 关于频道内业务开发的说明

（一）业务可用性说明

可用性是业务提供的价值与用户使用业务时所需付出代价的相对大小。所谓业务提供的价值，主要体现在业务能提供给用户所需要的信息、业务能为用户解决实际问题以及业务的易用性等方面；使用业务的代价包括用户学习使用业务时付出的代价、用户使用业务过程中付出的代价（比如：连接费用，信息费用，点击次数，输入等）。

可用性强的业务，其最根本的特点是业务给用户带来的价值大于用户在使用业务时所付出的代价。因此，在设计 WAP 业务时，应该注意到：

- 1、可用性非常关键；
- 2、手机上网主要用于获取信息而不是浏览；
- 3、用户是要为使用 WAP 业务要付出时间上或金钱上的代价，因此，所设计的 WAP 业务要尽量降低用户在使用过程中付出的代价；
- 4、大多数用户并不喜欢复杂的业务。

在频道内开发高可用性业务的时候必须首先明确：

- 1、面向什么样的用户群；
- 2、业务给用户解决什么问题；
- 3、怎样以最高的效率解决这些问题。

开发频道内业务时的几个关键性原则：

- 1、让用户尽快地得到需要的信息；
- 2、将业务限制在基本的功能之内；
- 3、使开发出来的业务简单易用；
- 4、业务应该具有一致的使用风格；
- 5、对用户可能出错的地方要有预先的分析与防范。

(二) 二级栏目分类及定位说明

鉴于新闻频道的健康化，多元化的新闻内容和高端用户的定位，所有栏目中的内容应当遵循以下原则：

- 1、各栏目中产品的内容必须在国家或相关政策的允许范围之内。
- 2、各栏目中的业务名称与内容必须和新闻频道定位一致、与子栏目定位一致；业务名称与业务内容保持一致；
- 2、新闻频道中所有业务内容不允许提供任何与新闻频道无关的内容，不允许提供任何铃声和视频类的下载，不允许提供任何与新闻资讯无关的图片下载。
- 3、栏目中的内容应真实、可信，禁止补风捉影、杜撰编造假消息误导用户，以免造成不必要的混乱和不良影响。

4、各栏目中提供的所有产品内容均应以满足用户的实际需求为指向，尽可能贴近用户诉求点，能使用户感到其实际的使用价值。

- **新鲜出炉** 每月新上线业务的呈现栏目，轮换方式与“移动梦网”现有其它一级频道内的新鲜出炉相同。

- **人物** 以各界名流、焦点人物、社会人物、娱乐明星等为主要线索，产品围绕人物，介绍其新闻、事件、自传等相关内容。产品中建立关于人物的主题聊天室或主题论坛，产品中定期推出对于焦点事件中焦点人物的专题并包含人物的相关信息，事件信息。本栏目不允许提供任何下载类内容。

- **要闻** 以焦点时事、头版头条为主要内容，主要包括国内外时政新闻，娱乐新闻，社会新闻等大类，同时要求业务内容保证高度的实效性，对要闻做深入挖掘和分析。本栏目不允许提供任何下载类内容。

- **天气** 包括天气预报、气象新闻、出行天气和各地气象信息等相关资讯，不允许提供与天气无关的内容。本栏目不允许提供任何下载类内容。

- **社会** 包括国内外热点的社会新闻、热门话题、奇闻轶事、法治事件、真情实录等内容。本栏目不允许提供任何下载类内容。

- **八卦** 包括娱乐圈热点新闻、明星花边新闻，影视新闻、流行乐坛新闻、娱乐热点专题、事件评论等内容。本栏目可提供少量的与娱乐新闻相关的图片下载，但不允许提供具有诱惑性、挑逗性的写真图片下载。

- **数码** 高科技数码产品，电子产品等相关信息、新闻，产品的市场信息，市场报价，新产品发布信息等资讯内容。发布的市场信息，市场价格信息保证真实准确。产品中多种数码产品信息分类清晰，必要时提供相关信息搜索功能。本栏目不允许提供任何下载类内容。

- **热点专区** 以热点专题的形式表现。内容包括社会上最热门新闻,焦点话题,焦点人物,热点新闻专题等。同时为了使新闻频道更能满足用户需求,提升新闻频道影响力,同时也为了提高合作伙伴的业务量,整合现网 WAP 业务的资源,频道会开展一些主题运营活动,每期由频道负责人提供主题内容,并向频道内符合要求的各 SP 征集热点专题内容。SP 根据征集方案提供相关业务,并进行相应的营销推广。

四 关于频道业务的营销推广

新闻频道内业务的营销推广将采用如下模式：

1、将整合广大合作伙伴与集团运营支撑中心的营销资源,充分调动广大合作伙伴的积极性,最大程度上贯通线上与线下的宣传推广渠道；

2、营销将在不同的层面展开,集团运营中心的营销将更多地频道整体的层面上展开,以扩大频道整体的用户流量；合作伙伴的营销将更多地各自业务的层面上展开,以达到增加定制用户的目的。但两者并不完全独立,在适当条件下,集团运营中心将整合两者统一营销。

3、集团运营支撑中心今后将为合作伙伴开通更多的营销推广通道,比如 18632 和频道内的业务定位等等。合作伙伴应积极利用这些通道并结合自身的宣传资源积极进行业务推广,集团运营支撑中心将视情况给与不同程度上的支持与协助。

目前条件下可以具体操作的方式有：

1、PUSH 点播码宣传。

在频道首页将提供“业务直通车”的服务，各合作伙伴通过自己的推广宣传渠道可以宣传频道的点播码，新闻频道为 XW（不区分大小写）和自身业务的点播码（具有唯一性）。用户在终端中输入 XW 通过短信形式发送到 18632 即可得到一条新闻频道的 WAP PUSH，点击链接进入新闻频道首页，然后在“业务直通车”中输入宣传中的业务点播码即可进入该业务。

2、首页 PUSH 群发。

集团将有目的的向目标用户发送频道首页的 WAP PUSH，用户点击链接即可进入频道首页，然后进入各合作伙伴的业务。在条件具备的前提下，也可以利用 WAP PUSH 对访问过频道首页的沉默用户进行群发，或由合作伙伴提供特定目标用户的手机号段进行频道首页的 PUSH 群发。

3、热点专区。

在频道首页中开辟了“热点专区”（各频道称谓不同但功能一致），热点专区中的内容可以由各合作伙伴提供。合作伙伴提供的内容一经采用，运营支撑中心将在内容后对相应子栏目进行推广，通过此方法加强对合作伙伴业务的营销。

4、主题运营区。

为了使新闻频道更能满足用户需求，提升新闻频道影响力，同时也为了提高合作伙伴的业务量，整合现网 WAP 业务的资源，频道会开展一些主题运营活动，每期由频道负责人提供主题内容，并向频道内符合要求的各 SP 征集热点专题内容。SP 根据征集方案提供相关业务，并进行相应的营销推广。

五 关于业务申报

（一）基本申报条件

申报新闻频道业务时需要满足的基本条件参见《移动梦网 SP 合作内容评估指南》的 WAP 业务评估细则，须满足：对新增 SP 资质要求、对现网 SP 资质要求、新增业务评审细则。

（二）业务品质要求

1、鼓励业务创新：尚没有类似应用或没有普遍应用，创新包括但不限于业务形式、业务内容、业务界面等方面；

2、资源的要求：业务核心价值明确，内容来源具备合法资源的授权，资源具备较大的用户认可度和美誉度，以及资源的唯一性将优先考虑。同样内容来源的业务，根据授权时间、授权范围和业务内容的质量来判断取舍。

3、用户体验友好：业务清晰，内容、栏目、链接做到合理划分；操作简便，业务使用流程清楚，能够快速点击获取业务核心服务；业务内容有趣，能吸引客户反复使用，粘性高。

4、销推广资源/目标客户群：目标客户群明确，具有强有力的营销资源和营销手段，能够独立或者结合中国移动共同推广业务，具备营销资源的落地能力。

（三）资费要求

要求符合 WAP 业务规范资费标准，资费设置合理。鼓励申报按次计费业务。

（四）评审规则

评审规则参考现行《移动梦网 SP 合作内容评估指南》。

（五）淘汰机制

业务上线之后将对各个栏目进行监控和跟踪考评，并采取淘汰机制，即对运营不良的业务将采取下线措施。

（六）频道新增子栏目内业务的上线策略：

- 1) 所有频道新增栏目中的新产品均直接进入新栏目中。
- 2) 所有频道新增栏目中的新产品首月在子栏目内进行轮换、次月根据打分进行位置调整。

六 关于客户服务

为保证业务的良好运营，在新闻频道内开展业务的各合作伙伴需保证客户服务系统 24 小时畅通，并能为用户提供最为优质的服务。具体规定如下：

- 1、需若干经过严格业务培训的客服人员 7 × 24 小时受理用户咨询和投诉；
- 2、需设立固定的大容量客服邮箱，并保证在用户留言后 2 小时内做出初步回复，24 小时内完成全部咨询和投诉工作。
- 3、需开辟客服绿色通道（手机），7 × 24 小时受理用户咨询和投诉。
- 4、需设立独立的客户服务监督电话，受理用户对客服人员及其服务质量的有关建议和投诉。

七 关于禁止的规定和违规的处理

1、频道内的所有业务必须紧扣“新闻”和各二级栏目的主题，不得擅自更改为其他类型，比如游戏；或者在业务中大量添加与新闻无关的内容，例如不

恰当的美女图片等。

我们以各个公司给我们发来的《新闻频道业务登记表》中填写的各产品内容为标准，定期检查各业务。

2、鉴于新闻业务信息均具有实效性和新闻性，频道内所有产品必须严格按照申报业务时承诺的频率更新业务。

3、坚决禁止利用以下不正当技术手段欺骗用户的行为，例如

- 页面内其他业务的交叉链接点不得多于两个，且交叉推荐业务链接点必须放置在规定的交叉推荐位置上，同时前面加注“*”；
- 禁止以栏目名称等形式在非交叉推荐区域加入其他业务的交叉链接点；
- 正式页和免费页不得出现无法后退的情况，并不得出现进行后退操作后跳转到其他业务的情况；
- 禁止将终端的“删除”键设置为其他业务的链接键；
- 正式页面和免费页面中的“移动梦网”链接与其上一链接不得有空行；
- 免费试用页的设计与正式业务内容应当相符，不得在免费试用页中加入大量正式业务中不存在的内容，故意欺骗和诱导用户；
- 业务逻辑不得设计成非常复杂或者混乱，造成用户无法按照正常步骤退出业务；
- 禁止利用技术手段造成用户浏览页面时，在某点停留一定时间（例如 10 秒）就自动弹出定制页；
- 禁止将一个产品免费页面中的定制地址更换为其他产品的定制地址。

……

包括但不限于以上违规行为，一经发现将视情节严重程度给与积分清零或产品下线的处罚。

对于以上所有违规的内容，中国移动将保留进一步处罚的权利。