

频道业务开发指南

移动书屋频道分册

版本号：V1.2

2006-8-25 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	3
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
五 关于频道业务的营销推广	7
六 关于业务申报	8
(一) 基本申报条件	8
(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	9
七 关于客户服务	10
八 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
V1.2	2006-8-25	移动书屋频道业务运营指南 V1.2 版本

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。

“移动书屋频道分册”适用于门户中移动书屋频道的相关业务开发。

一 关于频道的定位

移动书屋频道作为门户中的一级栏目其主要定位在于：移动书屋是手机门户各频道中，提供大量的文字内容且不允许提供任何图片铃声下载功能的频道，为用户提供生活休闲中的阅读空间，丰富，大量，充实的阅读内容，频道以实用的阅读功能为主要特色，要求各位合作伙伴在内容设计和日常运营中突出上诉特征。

二 关于频道的规划

目前移动书屋频道以子栏目及其 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,在未来一段时期内移动书屋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

鉴于移动书屋频道偏向阅读功能类的定位，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、移动书屋频道中所有产品的定位必须紧扣各栏目分类的主题，可以提供和小说内容相关的健康的图片浏览，不允许提供任何形式任何内容的图片，铃声下载。
- 3、栏目中的内容应健康、不涉及影射他人的内容，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。

- **期刊杂志** 栏目中的产品必须有各种报刊，杂志，文摘的授权，并且产品内容、更新频率以及业务名称需与授权的报刊、杂志、文摘统一。

授权的期刊杂志必须保证内容健康，内容精良能为用户提供良好的阅读空

间。并保证产品内容与授权杂志内容一致。

业务名称必须包含所申报的杂志名称。

同时提供合内容合作方/版权方的联系方式。若产品出现任何内容违规将联系内容合作方/版权方。因此受到的任何问题，后果自负。

- **幽默笑话** 包括幽默短文，各种类型的笑话，幽默小说以及轻松休闲的散文。所提供的內容严禁低俗內容。

— **恐怖灵异** 包括恐怖长/短篇小说，恐怖小说连载，恐怖小故事以及各种灵异事件、奇闻异事和未解之迷等科学探索內容。可以对灵异事件进行科学范围内的深入剖析和分析。

- **网络文学** 内容为网络连载及网络发布的流行/经典小说，要求小说内容丰富应包含网络小说的主要分类：武侠、玄幻、言情、科幻、古典、现代、历史、军事、诗歌、散文、网络原创、侦破推理。

产品中要设立书签及搜索功能保证用户的方便使用。

需要有按作者和图书类别的分类。

可开设读书论坛

- **经典著作** 包括古典名著，现代、当代文学，已出版的经典小说，流行小说以及著名作家的小说集锦，散文。还可以包括时下的人物传记、纪实文学、评论等各类文字阅读类內容。

产品中要设立书签及搜索功能保证用户的方便使用。

需要有按作者、图书类别的分类。

可开设读书论坛

同时提供合内容合作方/版权方的联系方式。若产品出现任何内容违规将联系内容合作方/版权方。因此受到的任何问题，后果自负。

— **武侠玄幻** 武侠玄幻类的网络及出版小说。可以包括连载和完整版的图书阅读形式。

需要有按作者分类的图书类别。

产品中要设立书签及搜索功能保证用户的方便使用。

可开设读书论坛

同时提供合内容合作方/版权方的联系方式。若产品出现任何内容违规将联系内容合作方/版权方。因此受到的任何问题，后果自负。

— **都市言情** 言情情感类以及都市情感类內容小说可以分长篇和短篇，古典、当代、现代以及口述实录等形式內容。所选文字及浏览类图片的內容应健康，拒绝低俗文章內容。

需要有按作者分类的图书类别

可开设读书论坛

-- **历史军事** 历史及军事类小说内容，说可以分长篇和短篇形式，业务内容严禁低俗，涉及到军事及政治类的图书不得出现任何反动及破坏领土完整言论内容出现。

需要有按作者分类的图书类别

可开设读书论坛

五 关于频道业务的营销推广

移动书屋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体现在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体现在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，移动书屋频道为 SW（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 SW 通过短信形式发送到 18632 即可得到一条影视频道的 WAP PUSH，点击链接进入影视频道首页，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)，热点专区中的内容由各合作伙伴提供。每月通过频道向在本频道中有业务的 SP 进行征集。只要满足征集要求及业务内容优秀均可参与。通过此方法加强对合作伙伴业务的营销。

(关于“热点专区”内容征集等详细情况请注意发给各合作伙伴的“热点专区”内容征集方案)

鼓励各合作伙伴积极开拓各种宣传推广渠道宣传梦网业务，特别是在宣传自身业务时同时也能够宣传梦网门户或者频道首页的活动。针对此类活动集团运营支撑中心将给与积极配合和资源的优先配置。

六 关于业务申报

(一) 基本申报条件

申报移动书屋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。

由于读书频道的自身特点，有无相关优秀的读书版权将作为业务申报中的重要考核指标。

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。

七 关于客户服务

为保证业务的良好运营，在移动书屋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。

八 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各二级栏目的主题，不得擅自更改为其他类型，比如游戏或图片铃声下载类；或者在业务中大量添加与移动书屋无关的内容，例如不恰当的美女图片等。如果发生以上情况，将视情节严重程度给与积分清零或产品下线的处罚。

2、鉴于移动书屋业务信息量较丰富，涉及读书类别广泛，若出现任何涉及黄色，淫秽、情色内容、图片（具有挑逗性和裸露的图片）和相关违规文字。违规文字：

第 1 等级——绝对不能使用，排序如下：

做爱、性交、性事、性游戏、性高潮、性欲、淫欲、性经验、性行为、手淫、自慰、叫床、绳虐、声色场所、精液、A 片、A 级、三级、裸体、胴体、失身、私处、强奸、轮奸、SM、AV、情欲、情色、色欲、色图、色诱、一夜情、夜激情、禁片、春宵、少儿勿入

第 2 等级——限制使用，根据上下文的情景确定词语使用恰当与否，排序如下：

调情、偷拍、诱惑、挑逗、热辣、喷血、女优、尤物、巨波、波波、双沟、臀沟、乳沟、酥胸、初夜、双峰、露点、凸点、乳房、赤裸、猛料、云雨图、干柴烈火、销魂、消魂、隐私、风骚、欲望、裸戏、高潮、禁区、走光、罩杯、成人、未满 18 岁

第3等级——需要根据词的组合来判定，排序如下：

臀、阴、脱、妖、野、床

如违反相关规定将视情节严重程度，联系响应版权方对该 SP 进行版权终止处罚，并受业务无版权的产品下线处罚。

3、移动书屋频道业务应以内容阅读类为主要表现形式，可以有相关的内容健康的图片浏览，但禁止有任何内容、形式的图片和铃声下载内容，若产品出现相应情况将调整到时尚频道中的娱乐栏目下最后一个位置，情节严重给与积分清零或产品下线的处罚。

4、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。