

# T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXXX—XXXX

## 短视频平台代运营服务规范

Short video platform agent operation service specification

征求意见稿

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

中国中小商业企业协会 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 采纳要求 .....	1
4.2 诚信合作 .....	1
4.3 服务用户 .....	1
5 视频制作 .....	1
5.1 脚本撰写 .....	1
5.2 视频拍摄 .....	1
5.3 后期处理 .....	2
6 账号基础运维 .....	2
6.1 账号内容及方向 .....	2
6.2 账号个性定制 .....	2
6.3 账号内容置顶 .....	2
6.4 私信定制化回复 .....	2
6.5 团购功能开通 .....	2
6.6 宣传推广 .....	2
6.7 投放广告 .....	2
7 账号进阶运维 .....	2
7.1 用户运营 .....	2
7.2 内容策划 .....	2
7.3 账号情况分析 .....	2
7.4 IP 形象定位 .....	2
8 拓展服务 .....	3
8.1 生活直播 .....	3
8.2 达人探店 .....	3
8.3 账号价值评估 .....	3
9 运维记录 .....	3
10 评价改进 .....	3
10.1 监督评价 .....	3
10.2 持续改进 .....	3

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由槿囊妙极（武汉）科技发展有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：槿囊妙极（武汉）科技发展有限公司、×××

本文件主要起草人：×××

# 短视频平台代运营服务规范

## 1 范围

本文件规定了短视频平台代运营服务的基本要求、视频制作、账号基础运维、账号进阶运维、拓展服务、运维记录等方面的内容。

本文件适用于代运营机构国内或国际上提供短视频平台代运营服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

### 3.2 委托方 client

委托运营方进行代运营服务的品牌、设计、生产、经销及零售实体。

### 3.3

### 3.4 运营方 operator

拥有建设并运营面向用户的电子商务网上商城且能进行短视频账号运营的机构。

### 3.5

### 3.6 用户 user

能够通过短视频平台进行浏览、购物、评价等行为的群体。

## 4 基本要求

### 4.1 采纳要求

运营方应采纳委托方对服务提出的合理化要求，并达到相应要求。

### 4.2 诚信合作

运营方与委托方应保持互相信任，互不隐瞒、合作共赢的诚信行为。

### 4.3 服务用户

运营方与委托方应以合作服务好短视频平台的每一位用户为目标进行工作。

## 5 视频制作

### 5.1 脚本撰写

视频制作初期，应根据账号定位，结合短视频平台热门属性并结合委托方诉求，进行选题策划，策划包括但不限于以下内容：

- a) 选题；
- b) 场景构思；
- c) 剧本；
- d) 分镜头脚本。

### 5.2 视频拍摄

视频拍摄应根据场景布置情况进行，保证4K画质，拍摄8-20个片段，每段长度应控制在7-60秒。

### 5.3 后期处理

后期处理应对拍摄视频的片段进行剪辑和加工，包括但不限于以下内容：

- a) 添加字幕；
- b) 补充声音；
- c) 调节颜色；
- d) 制作封面；
- e) 修正人物形象。

## 6 账号基础运维

### 6.1 账号内容及方向

账号内容及方向的选择应依托当前平台的规则和玩法，结合运营诉求进行制定。

### 6.2 账号个性定制

账号个性定制应配合账号发展方向，服务具体包括但不限于以下方面：

- a) 自定义主页头像；
- b) 版头图片优化；
- c) 个性签名；
- d) 网名。

### 6.3 账号内容置顶

账号内容应设置1-3个置顶视频，并应择期对置顶视频进行二次加热。

### 6.4 私信定制化回复

运营方应设置私信定制化回复以及时回复用户信息。

### 6.5 团购功能开通

运营方应辅助开通短视频平台的本地团购券功能及本地生活POI热链功能。

### 6.6 宣传推广

应充分利用账号内视频素材、他人账号评论区、搜索功能等媒介对账号中的人物、片段、商品进行宣传推广。

### 6.7 投放广告

对有需要增加产品销售额的委托方，运营方应与官方合作或与平台内的高粉丝量账号合作，进行产品广告投放。

## 7 账号进阶运维

### 7.1 用户运营

运营方应跟用户进行评论互动，引导用户评论，把控舆论方向。

### 7.2 内容策划

运营方应捕捉热点，打造容易引起关注的内容及评论互动。

### 7.3 账号情况分析

运营方应定期对委托方账号进行用户人群画像分析。

### 7.4 IP 形象定位

运营方应根据内容方向，将IP人物形象依据以下方面进行区分，确定风格：

- a) 年龄；
- b) 性别；
- c) 性格；
- d) 文化底蕴；
- e) 特长。

## 8 拓展服务

### 8.1 生活直播

运营方应根据实际情况提供直播运营团队帮助委托方变现，直播团队包括但不限于以下人员：

- a) 主播助理；
- b) 选品员；
- c) 过场助理；
- d) 场控。

### 8.2 达人探店

运营方应根据市场诉求，提供3-500万粉丝的达人到委托方店内就餐，并进行曝光引流。

### 8.3 账号价值评估

运营方应根据以下方面对委托方的账号进行市场价值评估服务：

- a) 所在短视频平台；
- b) 平均日活粉丝数；
- c) 用户粘性；
- d) 账号风格定位；
- e) 账号设计不良事件情况；
- f) 其他可能影响价值的情况。

## 9 运维记录

运营与维护工作应具有相应的纸质或电子记录，包括但不限于以下内容：

- g) 资产管理记录；
- h) 日常巡查记录；
- i) 使用记录；
- j) 数据统计报告；
- k) 工作考核报告；
- l) 相关图片记录。

## 10 评价改进

### 10.1 监督评价

运营方至少每年组织1次代运营服务质量评测，面向用户及委托方征求发展意见，建立客户保障机制。

### 10.2 持续改进

运营方应对测评结果进行分析，并采取相应改进措施。改进后1个月内应再次征求用户反馈，直至用户、委托方满意。