

# 佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 36—2024

## 自媒体运营管理规范

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 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 合规性 ..... 1

    4.2 真实性 ..... 1

    4.3 公益性 ..... 1

5 工作要求 ..... 2

    5.1 人员配置 ..... 2

    5.2 账号管理 ..... 2

    5.3 内容管理 ..... 2

    5.4 留言管理 ..... 2

    5.5 监控纠错 ..... 3

    5.6 数据分析 ..... 3

6 评价与改进 ..... 3

参考文献 ..... 4

# 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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 自媒体运营管理规范

## 1 范围

本文件规定了图书馆自媒体运营管理的基本要求、工作要求、评价与改进的内容。  
本文件适用于中心馆、区总馆，其他成员馆可参照执行。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

FSUL/Z 35 宣传营销规范

FSUL/Z 38 信息公开规范

FSUL/Z 53 投诉处理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 自媒体

由组织或个人独立运作，用以发布、分享具有一定公共价值的信息传播载体，包括但不限于微信公众号、微信视频号、微博、抖音等形式。

### 3.2

#### 运营管理

对自媒体运营过程的计划、组织、实施和控制，是自媒体运营中各项管理工作的总称。

## 4 基本要求

### 4.1 合规性

应遵守法律法规、国家互联网信息办公室有关自媒体管理规定，合法、合规使用素材。

### 4.2 真实性

应尊重事实，发布信息力求客观、准确，转载文章应考证文章的真实性。

### 4.3 公益性

应坚持公益性，不应开通广告分成、内容分成、知识付费等营利权限。

## 5 工作要求

### 5.1 人员配置

应至少设置运营管理岗、运营助理岗各 1 名人员（可兼职）。

### 5.2 账号管理

#### 5.2.1 账号注册管理

5.2.1.1 应使用相对固定人员的身份证和手机号注册图书馆自媒体账号，并进行官方认证。

5.2.1.2 应定期对账号进行资质认定，资质过期的账号应停止运营。

#### 5.2.2 密码与二维码管理

5.2.2.1 应由专人管理账号密码，不得向其他人泄露。

5.2.2.2 应及时更换失效、弃用的平台二维码。

### 5.3 内容管理

#### 5.3.1 内容生产

除满足 FSUL/Z 35 外，按以下要求开展内容生产：

- a) 应结合馆内活动推广、馆藏揭示等工作，生产活动预告和馆藏揭示类内容；
- b) 应加强内容生产的策划与包装，生产主题鲜明的系列内容；
- c) 宜为不同自媒体平台生产差异化内容，可生产同一内容在不同自媒体平台分发；
- d) 宜结合用户关注的热门事件策划“热点”宣传内容，顺势宣传资源与服务。

#### 5.3.2 内容审核

内容应至少经过初审、复审。审核包括但不限于：

- a) 内容的真实性、准确性、完整性，确保无歧义、意识形态安全等问题；
- b) 内容的授权，确保转载合法合规；
- c) 素材的版权，以降低版权风险；
- d) 是否存在 FSUL/Z 38 规定的不宜公开的信息。

#### 5.3.3 内容发布

5.3.3.1 内容发布应经运营管理人员签发。

5.3.3.2 应保持一定的发布频率，保证账号有规律、长期更新。

5.3.3.3 宜将已发布的信息文档进行分类、存档。

### 5.4 留言管理

应使用礼貌用语，注重时效性，并符合以下要求：

- a) 咨询留言：2 个工作日内完成解答；
- b) 投诉留言：依据 FSUL/Z 53 进行处理；
- c) 建议留言：定期整理，做好登记；
- d) 其他留言：酌情回复。

## 5.5 监控纠错

5.5.1 应加强信息监测，发现疑似错误信息时，第一时间联系责任部门进行查证，必要时进行修改或删除。

5.5.2 应加强舆情监控，评论出现垃圾信息、广告信息或无理取闹者，视情况删除评论或拉黑用户，发现违法、违规信息及时上报。

## 5.6 数据分析

5.6.1 应按月统计各个自媒体平台的运营数据，宜截图保存平台关注量数据。

5.6.2 宜以自媒体平台发布的内容数据和用户行为数据为基础，了解和分析运营情况。

5.6.3 宜定期收集整理用户留言，了解用户对图书馆的要求和建议。

## 6 评价与改进

6.1 应依据 FSUL/Z 35，设置自媒体年度发布量、阅读量、关注量等指标并进行考核。

6.2 宜依据 FSUL/Z 52，开展自媒体运营满意度调查，评估运营效果并进行调整。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28220-2023 公共图书馆服务规范
  - [2] WH/T 89-2020 公共图书馆总分馆业务规范
  - [3] FSUL/Z 52-2024 读者满意度测评规范
-