一、采购需求

（一）需实现的功能或目标

监控山航官网、掌尚飞、小程序客户端运营指标、用户使用行为，为日常运营和新版本的需求开发提供依据；监控线上渠道广告投放转化数据，为优化投放策略提供数据支持。

（二）需满足的数量、质量（包含对品质、档次的描述）、安全、技术规格等需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 渠道 | 统计类别 | 项目 | 具体细则 |
| 全渠道 | 运营数据 | 销售数据、用户数据、运维数据、退改签数据、国际销售数据等 | 根据各个指标提供一段时间内的数据 |
| 掌尚飞 | 1、应用数据统计 | ①新增设备统计 | 可持续统计应用新增设备数，并提供一定时段、日期的数据查看、数据对比功能。 |
| ②活跃用户统计 | 监控全站流量数据，流量、用户数、新用户占比、点击量、二跳量、平均浏览页面、平均停留时间等。可持续统计应用活跃设备数，并提供一定时段、日期的数据查看、数据对比功能。 |
| 活跃用户应以设备为单位，支持排重功能，支持的指标至少应包括日活跃度、周活跃度、月活跃度、DAU/MAU。 |
| ③启动次数统计 | 可持续统计应用启动次数，并提供一定时段、日期的数据查看、数据对比功能。 |
| 启动次数的统计至少应精确到每小时。 |
| ④单次使用时长统计 | 可持续统计每个用户在应用内的使用时长，并提供一定时段、日期的数据查看、数据对比功能。 |
| ⑤分平台统计 | 可区别用户为IOS、安卓或鸿蒙设备，并提供查看功能。 |
| ⑥运行版本分布统计 | 可区别用户使用手机客户端的版本号，并提供查看功能。 |
| ⑦渠道统计 | 可区别用户的流量入口，即通过何种渠道下载并运行手机客户端，并提供查看功能。 |
| 2、实时分析 | ①应用概览 | 应用概览应支持展示手机客户端应用的运营指标和数据统计值，用于宏观评估应用表现。 |
| ②时段分布 | 时段分布分析应支持展示指定时段或日期的分小时段数据流，每小时为一个区间。用于反应用户在一天中新增、活跃的高峰期和低谷期。 |
| ③30日趋势 | 应支持展示最近30日新增设备、活跃设备、留存率等重点运营指标。 |
| ④用户趋势 | 用户趋势分析应支持自选一定时段或日期，用于分析任意时期的数据趋势，并可根据平台、版本、渠道等进行筛选。用户趋势功能应着重分析用户获取和用户活跃及对应用的使用情况数据。 |
| ⑤渠道分析 | 渠道分析应支持通过不同应用分发渠道（应用商店、下载站、论坛等）提供不同的渠道标记包，以区分用户下载和使用手机客户端的来源渠道。可帮助分析哪些渠道能带来更多的新增用户，哪些渠道的活跃度更高、质量更好，可帮助结合不同时期的市场需要来调整渠道推广策略。 |
| ⑥留存分析 | 留存分析应支持新增留存和活跃留存两种评估角度。 |
| 3、页面访问统计 |  | 页面访问统计应支持以手机客户端的各UI页面为区分，统计每个页面的受访人数、受访次数、平均停留时长等数据。 |
| 4、自定义事件 |  | 自定义事件可用来对特定场景做分析，通过设置特定的页面访问、点击行为等，合理定制各种观测点，形成针对该事件的用户行为漏斗，来达到更深度的数据分析。 |
| 5、其他 |  | 监测功能应支持平均每日日活跃设备约20000台、峰值时日活跃设备50000台的监测功能 |
| 小程序 | 1、订票与值机流程分析 | 支持第三方H5页面的统计 | 可对H5中各交互元素进行埋点统计 |
|  | 统计订票与值机流程关键环节的点击量，提供相应的转化漏斗分析。 |
| 2、页面统计分析 |  | 小程序的主、次banner、各功能Icon的点击量统计，要支持新banner及Icon上线后自动统计，页面功能去的热度分析。 |
| 3、小程序用户的活跃、留存、转化统计 |  | 按周期（日月年等口径）统计分析小程序启动次数、使用时间、活跃用户、留存用户以及转化率情况 |
| 4、支持自定义统计漏斗转化、热力图分析 |  | 能对每个页面利用各个功能的统计数据，自定义制作热力图；能对程序的不同流程，自定义漏斗转化分析 |
| 官网 | 监控范围 | 官网中英文版及海外版 | 可支持多站点多语言的独立监控及独立的多维度分析，如可分别对中国站点中文版、中国站点英文版、韩国站点韩语版、英文版、繁体中文版等各站点的各语言种类分别监控，形成各自独立的数据分析。 |
| 官网海外版手机端 | 可支持官网海外版m站多站点多语言的独立监控及独立的多维度分析 |
| 监控指标 | 监控全站流量数据 | 流量、用户数、新用户占比、点击量、二跳量、平均浏览页面、平均停留时间等 |
| 监控全站运营情况 | 支持来源分析、时段分析（包括时、日、周、月）、地域分析、客户端分析及多维度查询 |
| 事件监控 | 可对主要页面和流程部署事件监控，通过对按钮的点击，页面的停留时间等关键转化流程的分析，发现关键节点，优化流程，提升用户留存和转化。 |
| 异常访问判断 | 对IP、cookie、pv、访问时间、访问时间间隔等分析，判断异常访问数据，通过屏蔽可疑IP、，屏蔽异常访问，使网站资源利用最大化，提升用户体验度。 |
| 流量及运营情况警报 | 对异常流量可设置阈值触发警报，运营人员可通过微信或企业微信接收 |
| 其他需求 | 时效性要求 | 监控后台中。行为发生与行为记录之间的时间差不得大于1小时 |
| 量级要求 | 对每年的流量及点击量不限制次数 |
| 广告 | 监控指标 | 广告曝光 | 广告在对应平台的展现次数 |
|  | 广告点击 | 广告被用户的点击次数。需记录用户的唯一ID |
|  | App激活 | 点击广告后，用户联网并首次打开App的数量 |
|  | UV/PV | 针对H5检测。特定H5页面的PV/UV量 |
|  | App下载 | 针对H5检测。特定H5页面带来的App下载量 |
|  | 注册量 | 点击广告后，用户完成注册的数量 |
|  | 用户活跃 | 点击广告的用户的活跃情况，如日活跃量/周活跃量/月活跃量等 |
|  | 用户留存 | 点击广告的用户的留存情况，如次日留存/三日留存/七日留存等 |
|  | 订单转化量 | 通过广告带来的订单转化量。需记录直接转化及回归转化 |
|  | 异常流量识别 | 能区分、统计异常流量的数量 |
|  | 重复曝光统计 | 两条或多条所有参数均一模一样的曝光即为重复曝光。能够按照重复曝光次数，分段统计曝光百分比 |
|  | 重复点击统计 | 两条或多条所有参数均一模一样的点击即为重复点击。能够按照重复点击次数，分段统计点击百分比 |
| 其他需求 | 操作系统 | 应支持主流浏览器、HTML5、iOS及安卓系统 |
|  | 支持广告平台 | 应需能够对接主流广告平台，包括但不限于百度（凤巢、信息流等）、腾讯（朋友圈广告、公众号广告、广点通等）、今日头条（信息流）、主流DSP（信息流）、微博广告（品牌速递）等 |
|  | 时效性要求 | 用户点击广告后，后续的操作行为应准时的记录在推广监控后台中。行为发生与行为记录之间的时间差不得大于1小时 |
|  | 量级要求 | 至少应支持5000万点次/年的监控和统计功能 |

（三）交付或实施的时间和地点

完成采购及合同签署时间：2025年3月25日

交付地点：济南市二环东路 5746 号山东航空大厦

（四）需满足的服务标准、期限、效率等要求

1、咨询服务与数据报表

1.1咨询服务

具有专业的业务咨询团队，可基于航空行业的业务属性，提供专项的咨询服务，使数据服务的投资效益最大化。

1.2咨询报告

针对应用监测情况，至少每半年提供一份咨询报告，含数据报表、行业对比以及专业咨询建议。

2、性能和安全性要求

2.1数据精度

运营监控数据应支持秒级实时查看，推广监控数据延迟在2小时内。

2.2性能要求

系统响应时间在3s内，且SDK、脚本等不得影响客户端性能，js、脚本等不得影响页面性能。

3安全性要求

3.1对于本项目接触到的材料和数据，只得用于本项目实施，未经甲方同意不得向任何第三方披露；

3.2对于监控时获取的数据，只能对与本项目相关的字段进行分析，不得使用其它涉及客户信息的数据；

4、故障处理要求

4.1一般故障：未影响到系统的正常运行，但为了系统日后的正常使用必须加以修改或完善；乙方立即响应，并在2个工作日内解决；

4.2严重故障：影响系统的正常运行，但未导致系统工作流程和业务处理的停滞或中断；乙方立即响应，并在1个工作日内解决；

4.3特别严重故障：严重影响整个系统运行，导致系统不能正常运转，业务处理错误严重且工作流程不能正常进行等。乙方立即响应，并在20小时内解决。

4.4服务有效期为三年。

二、依据项目特点需提供的其他信息

合作方提供的平台应支持主流浏览器、HTML5、iOS及安卓系统登陆查看。