

舆情监测平台服务需求

一、监测范围

（一）全网监测

全天候24 小时全网监测，包括但不限于微信公众号、微博、各类主流客户端、门户网站、短视频平台等，实现全网覆盖搜索。

（二）特定平台内容识别

重点针对抖音、快手、小红书、B 站、微博、头条、微信、西瓜视频、火山小视频、网易新闻、好看视频、秒拍、微视等平台进行视频内容的识别，确保内容监测的精准性。

（三）关键词监测

设定核心关键词 10 个及以上，实现高效内容筛选与定位。

二、舆情分析

（一）能对监测的内容进行清洗、分类和标签化处理，实现情感分析、关键词提取等功能。

（二）能实现对舆情的实时监控、趋势分析和热点追踪，分析信息发布者的用户画像，了解舆论的来源和背景，能够及时识别潜在的负面信息，为危机预警提供依据。

三、舆情报告

（一）定制化报告

能够根据监测结果提供相应的舆情报告。支持自定义报告模板，满足不同管理层的需求。

（二）月报

每月提供一次医疗行业网络数据周报，全面分析医疗行业的舆情态势，为医院决策提供有力的支持。

（三）重大事件报告

对重大或突发事件进行深入分析，至少进行 12 次/年（随机）及以上的事件分析。

备注：以上报告均需以 word 文档或 PDF 形式生成，并能下载。

四、用户管理

能支持多用户管理，实现不同权限的访问控制。提供用户操作日志，确保系统的安全性。

五、舆情提醒

可通过微信公众号等渠道，每日推送舆情信息提醒，提供移动端访问支持，确保用户及时获取最新舆情动态。

六、舆情处置

供应商应有自己的网评员队伍，可以为我院提供一定的舆情处置支持。

七、技术要求

供应商应确保提供及时、有效的技术支持，以保障舆情监测平台服务的稳定、数据准确和安全。

（一）稳定性

供应商所提供的平台服务应具备高稳定性，确保舆情监测平台服务能够长时间稳定运行，准确抓取。

（二）数据处理能力

供应商所提供的平台应具备强大的数据处理能力，能够处理大规模数据。

(三) 安全性

1. 供应商所提供的平台服务应具备完善的安全机制，保护数据不被非法访问和篡改。确保系统免受恶意攻击和数据泄露的风险。

2. 供应商应建立安全监测机制，及时发现并处理安全事件，同时提供应急响应服务，确保在发生安全事件时能够迅速恢复系统的正常运行。

3. 供应商应严格遵守国家及地方关于数据保护的相关法律法规，确保数据的安全性和合规性。未经我院明确授权，供应商不得擅自复制、传播或利用我院相关网络舆情数据。同时，供应商应协助我院完成相关的合规性检查和认证工作。

（四）可扩展性

供应商所提供平台服务应具备良好的可扩展性，能够根据医院的发展需要进行升级和扩展。

八、其他要求

1. 供应商应提供详细的项目实施计划，同时，供应商应为我院提供必要的培训服务，确保我院工作人员能够熟练使用舆情平台服务，实时监测。

2. 响应与技术支持。供应商应设立专门的服务团队，提供全面的支持服务，包括解答问题、处理故障、优化性能等，如我院有咨询时，要求在 1 小时内响应，24 小时内解决问题。