**湛江中心人民医院**

**2025-2026年网络舆情监测服务项目采购需求**

为加强网络舆情监测和分析研判，正确引导、妥善处置医院舆情，现采购网络舆情监测服务项目，具体需求如下：

**一、系统基本要求**

要求供应商提供一套自主开发的互联网舆情监测服务，具有科学、有效、便捷、及时、全面等特点，采用精准的语义分析、大数据等技术。

**二、详细功能清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **模块** | **功能清单** | **详细功能描述** |
| 1 | 人工服务 | 人工预警 | 由专职人员提供危机监测预警服务，在发生与本单位相关的重大突发事件或网络负面舆情时，及时传递相关信息，预警规格为: 7\*24小时。  预警内容包括但不限于本单位负面舆情、重要舆情和敏感舆情。危机监测预警服务需要专人专岗，需要有专业预警标准、汇报机制和汇报格式。 |
| 2 | 突发舆情专项分析报告 | 分析维度包含舆情综述、媒体传播分析、舆论观点分析、传播地域分析、舆情研判及引导建议、舆情传播总结等。 |
| 3 | 舆情系统 | 舆情分类监测 | 应实现全网全量的公开信息数据监测，监测渠道包括平面媒体（电子报）、媒体网站、门户网站、微信（公众号）、微博、客户端、短视频、论坛、贴吧，以及各类媒体号（如搜狐号、百家号、企鹅号、头条号、人民号、抖音号、快手号、小红书号等）。系统能够任意设置舆情监测任务，支持多级分类，分类设置的关键词需要支持增删改操作；能够按照分类展示涉舆情信息；自动识别正面、负面和中性舆情； 支持人工对舆情信息进行上报、推送、更改性质、选入简报、创建事件、预警调整和删除等操作处理；舆情分类信息需要支持多维度的查询、浏览和多维统计分析，可以按照媒体类型、排序方式、时间维度、舆情正负面等条件查询和浏览；舆情分类信息需要展示舆情发生地域。 |
| 4 | 舆情自动预警 | 系统能够根据预先设置的预警词进行自动舆情预警，系统自动识别、自动标注预警信息，并高亮显示预警词和预警信息来源；支持人工进行手动预警，对预警信息进行删除、取消等操作；支持系统弹窗、邮件、微信和APP等多种方式自动预警推送；除了关键词预警外，系统还需要支持预警信息的语义智能识别，语义情绪识别预警模型至少需要有三类预警指标供用户选择，危机信息预警、重大信息预警和一般负面预警。 |
| 5 | 事件智能分析 | 系统能够对自定义的热点话题或舆情事件进行实时自动监测、追踪溯源，智能分析事件全过程；系统需要支持用户自定义设置事件关键词、事件名称、监测时间段等监测条件，系统自动生成图文并茂的专题报告；系统需要支持用户在线编辑、保存、增加分析文本；系统需要支持在线编辑修改分析维度，支持维度的选取、观点加入、编辑处置过程记录等操作；舆情事件分析维度不少于17个，并且必须包含事件概述、事件原因、事件脉络、媒体早期发布TOP5、发展趋势、调性分析、预警发展趋势、舆情传播地图及各地传播数量、热点关联图、话题权重占比、媒体关注度、媒体级别统计、境内外媒体相关报道、微博分析（博文类型统计、博主身份统计、博主身份统计、热门微博）、观点倾向分析（微博大V领袖观点、专家观点、网民观点）、事件处理和事件总结等分析维度，系统自动生成各个分析维度的舆情数据和可视化分析视图。 |
| 6 | 舆情上传下达 | 系统支持对舆情信息、预警信息进行跨地域、跨部门的舆情上报、批示、处理、反馈，舆情的上传下达不仅可以在本单位进行，也可以报送给其他相关单位和部门，实现舆情共享、协同处理、移动办公；系统必须满足舆情上报、批示、反馈等处理过程的自动记录并清晰显示舆情不同部门和不同人员之间的流转环节；必须支持对报送信息处理状态的全流程查询，包括上级批示给我的、下级报送给我的、下级反馈给我的、已处理的信息、我发起上报的和所有上报的信息，舆情处理状态包括待处理、处理中和已完成。 |
| 7 | 舆情引导功能 | 系统需要支持舆情任务管理、舆情引导统计、网评员管理、我的舆情任务和网评语料维护等功能，实现舆情引导任务的统一部署、统一口径和网评引导绩效管理；支持自定义设置网评任务，并下发网评员；设置网评员组以及网评员，对网评员工作实现量化管理和舆情引导效果统计；系统必须支持网评语料的管理和维护，语料库至少包括弘扬支持正能量、医疗问题、环境问题、教育问题、民生问题、交通问题等分类语料的预置，能够增删改。 |
| 8 | 舆情正面引导 | 即对网络舆情进行正面宣传和解释，作出正面回应及相关解决措施。 |
| 9 | 定向网站监测 | 系统需要支持定向网站监测，用户可以自主添加关注的特定网站名称和账号名称，定向网站类型至少覆盖新闻网站、论坛贴吧、微博账号、微信公众号、APP、自媒体等类型；自媒体需要覆盖头条号、企鹅号和百家号；添加后能够快速浏览指定网站的舆情信息和敏感博主的发布信息；系统需要实现对主流视频网站的定向监测，且监测数量不少于20个。 |
| 10 | 报刊专项监测 | 系统能够实现各类数字报刊的集中采集监测，用户可以按字母、按地域查询、检索报刊；系统需要支持将用户关注的报刊展示在我的报刊里方便关注报刊的快捷查看；系统需要支持查看关注报刊的头条信息和所有报刊的头条信息；可以按照任意报刊版面分版阅读报刊信息；支持对报刊信息进行预警、报送等操作处理。 |
| 11 | 信息自动推送 | 系统需要支持对舆情信息的自动推送，用户可以设置推送条件和接收人，推送条件需要包括发送方式、推送条数、推送日期、推送时间、推送频次等；可以选择推送的信息类型包括预警信息、负面信息和所有监测信息，其中，预警信息可以选择比较精准和非常精准任意类型；推送方式至少包括微信、邮件和APP这3种方式；系统还需要支持单条信息的人工推送，人工推送方式包括邮件和微信2种方式。 |
| 12 | 舆情快速搜索 | 通过输入任意关键词，实时搜索全网信息，可自定义媒体范围，支持在新闻、论坛、微博、微信和报刊中单独搜索，可自定义搜索时间范围；搜索结果可按媒体、性质、排序、时间等多维度浏览；支持在搜索结果中二次搜索；可记录搜索历史轨迹；支持将搜索结果快速加入简报、可导出Excel。 |
| 13 | 多层嵌套精准搜索 | 需要支持精准搜索，支持关键词“与、或、非”多层逻辑嵌套，搜索关键词能够在“或者”、“并且”条件中继续嵌套“与、或、非”条件，嵌套层级需达到5层以上，并且以树状形式展示，以实现海量信息的精准过滤。 |
| 14 | 舆情报告管理 | 系统支持自主创建舆情简报和舆情分析报告。通过多渠道选取简报素材、自定义报告目录和报告模板，至少能够提供10种简报模板可供选择；系统自动生成舆情分析统计图表报告，报告可预览、可发送、可下载、可上传。舆情简报支持在线编辑，编辑结果可保存。舆情分析报告可以实现对舆情分类信息的多维度分析，包括基本信息统计、舆情趋势分析、媒体类型统计、媒体数据统计报表、TOP10活跃媒体排行、媒体地域分布、主题舆情数据量统计、主题热门文章报道、重点微博TOP5等。机器自动实现各个分析维度统计图表，从不同的舆情分析指标展示报告涉及的分类舆情数量、舆情走势、媒体传播情况、舆情调性、舆情地域分布和重点舆情，一键生成舆情分析报告，本地区同类型单位、大型国企同时期数据对比。 |
| 15 | 舆情溯源传播分析 | 系统需要支持对舆情信息传播溯源，需要从转载源、传播路径和地图模式对传播链条、传播节点和传播地域进行可视化分析展示；能够自动追溯舆情的首发和传播情况。 |
| 16 | 舆情多维智能分析 | 系统支持对舆情分类信息进行多维度的智能统计分析，分析维度包括舆情信息总量统计、分媒体类型数量统计、信息趋势统计、舆情调性趋势、舆情调性占比、媒体平台调性统计、TOPN网站发布数量统计、媒体地域分布等；系统需要通过智能语义分析和自动分类技术，识别网民情感倾向，自动判断舆情信息的正面、中性和负面属性。 |
| 17 | 微博情感分析 | 针对微博信息，需要按照-100到+100的情感值区间查询和分析微博情感，实现微博情感分析更加个性化的查询。 |
| 18 | 微博分析 | 支持单条微博的自动分析，用户输入博文地址，系统自动分析，自动生成博文分析报告。博文分析维度不少于12个，包括但不限于基本信息、博文内容、转评趋势统计、转评博主身份统计、博文转评分析统计、转发层级详情记录、转发态度占比、转评重点用户统计、博文重点评论详细、评论热词统计、转评用户地域分布、转评用户属性等分析指标；支持微博事件分析，分析事件在微博平台的传播情况，包括博文类型统计、博主身份分析、核心博主传播分析、热门微博等。 |
| 19 | 热点自动发现 | 系统自动挖掘网络主流平台、自媒体平台的热点话题，能够实现热搜、话题榜、热点跟帖、热门视频、热文榜等排行指标。支持通过设置关键词监测网络热点。热点来源不少于80个，包括主流媒体、自媒体、APP、抖音、B站、小红书、主流论坛等多个平台。热点计算指标包括但不限于今日热点、近三天热点和近七天热点、热点榜、热搜榜、话题榜、视频榜、跟帖榜、热议榜、点击榜、热词榜等。 |
| 20 | 热点焦点自动分析 | 系统能够自动分析计算出热点舆情和焦点舆情，并能够按照文章发布时间、焦点和相似性进行排序，便于采购人按照舆情时序、重要性和相似性筛选查看。 |
| 21 | 自动话题挖掘 | 系统能够针对热点网络舆情事件的话题演化分析，自动分析挖掘衍生话题的分布，以便揭示出隐含问题、事件演化方向，并能够自动生成话题或事件的热点词云和与事件关系密切的核心词云，以便揭示话题或事件中的社会关注焦点。 |
| 22 | 手机APP端 | 系统需要提供手机APP端。手机客户端舆情应用需要同PC端联动和数据同步；关键功能需要包括舆情分类浏览、预警、推送、汇报、网评、处置、互动交流、专题分析和统计等功能，实现舆情事务的移动化管理；系统支持手机APP客户端发现舆情后通过短信、报送功能。 |
| 23 | 数据噪音排除 | 系统需要支持用户设置干扰舆情数据结果质量的噪音排除设置，以便用户有目标的排除噪音信息，系统需要预设噪音分类，可排除的噪音分类不少于5类，噪音信息分类包括房地产广告、赌博信息、招标信息、工业品广告、运输类广告，用户可以选择排除或者不排除分类噪音；需要支持用户输入排除词进行噪音过滤，可供选择从全文排除或标题排除，排除词可以从系统内置的词库中带入；系统还需要支持作者排除，以提升舆情数据质量和舆情信息的准确性。 |
| 24 |  | 关键词限制 | 关键词不设上限 |

**三、数据采集和处理能力要求**

（1）需要具备大数据云采集、处理、存储、计算能力，以支撑采购人舆情数据的实时采集、实时处理分析和存储计算，需要确保数据的稳定性、及时性、全面性、准确性。

（2）系统7×24小时不间断自动采集、自动处理；

（3）信息源覆盖要求：采集覆盖全网信息，包括新闻网站、报刊、论坛、贴吧、博客、微博、微信、新闻APP端等，需要确保对舆论传播有着影响力的重要网站均需纳入监控范围。

新闻网站不少于10000个，报刊不少于700个，论坛网站不少于10000个，百度贴吧不少于2000万个，微博账号需要全覆盖，微信公众号不少于30万，APP新闻客户端不少于50个，并且需要覆盖主流媒体客户端，主流视频平台不少于30个。信息源需要按采购人需求增量配置，除此之外，还可根据客户需求设置重点监测范围，可7×24小时全时、全自动对用于重点关注的网站和自媒体账号进行定向监测。

（4）采集内容要求：通过自动识别技术识别并抽取网页的重要信息，包括标题、来源网站、来源频道、作者、发布时间、链接（URL）、正文等，需要自动剔除广告、色情等垃圾信息。

（5）采集频率要求：采集频率需要7×24小时实时监控，自动采集、自动处理。

（6）采集策略要求：需要有切实可行的采集策略确保采集信息的及时性、完整性和准确性。

**四、售后服务要求**

（1）参与方应保证在接到用户故障报修或咨询后在30分钟内响应，按问题严重程度最长24小时内排除故障，并提供7×24小时电话服务。

（2）参与方应对其提供的产品进行维护不收取额外费用。

（3）软件升级服务。对于今后系统可能的升级，承诺软件在服务期内升级免费。对于今后系统可能的改造和扩容，承诺价格优惠幅度不低于本次招标优惠幅度，积极配合我方完成。

**五、培训要求**

（1）参与方应根据我院单位不同应用层次的人员，提供量身定制的培训教材、教材的内容包括功能介绍、功能使用和操作维护等。

（2）参与方应提供高质量的培训计划和内容，包括培训时间、培训地点、培训方式、培训内容、培训资料等。

（3）参与方应根据用户的实际工作通过分角色、分流程、分系统进行全面培训，使各岗位相关人员全面熟练撑握与自已工作相关的软件应用，确保日常工作的顺利完成。