

附件 2：阜外华中心血管病医院舆情监测平台服务项目采购需求

（一）项目概述

- 1、项目名称：阜外华中心血管病医院舆情监测平台服务项目。
- 2、项目说明：为加强医院舆情管理，及时掌握公众对医院的评价与反馈，提升医院形象和服务质量，现需招标三方公司提供专业的医院舆情监测平台服务，实现对多渠道舆情信息的实时监测、精准分析。
- 3、采购方式：院内磋商。
- 4、采购范围：阜外华中心血管病医院舆情监测平台服务，对全网医院相关舆情进行全天候不间断监测。
- 5、服务期限：1 年。

（二）项目采购需求

1、功能需求

（1）★舆情监测

- 多平台覆盖：能 7x24h 实时监测主流新闻网站、社交媒体平台（微信、微博、抖音、快手、小红书等）、医疗健康类论坛、在线问诊平台等，确保全面捕捉与医院相关舆情。
- 关键词定制：支持灵活设置监测关键词，包括医院名称、科室、专家姓名、特色医疗服务、疾病名称、药品器械等，可根据需求随时调整，实现精准舆情抓取。

（2）舆情分析

- 情感分析：自动判别舆情信息的情感倾向，区分正面、负面、中性言论，以直观图表展示各情感占比，辅助快速掌握舆情态势。
- 话题分类：对舆情信息按不同维度分类，清晰呈现不同话题热度及发展趋势。
- 传播分析：深度剖析舆情传播路径，追溯信息首发源头，展示转发层级、传播节点影响力，评估舆情扩散范围与速度。

（3）★舆情预警

- 多方式预警：支持通过短信、邮件、系统弹窗等多种方式在规定时间内向医院舆情管理负责人推送预警信息，确保第一时间响应。

- 人工预警：提供专职舆情分析师监测相关网络舆情信息。对于抓取的相关舆情信息，进行二次筛选，经专人判断后，分拣出相关联的敏感舆情推送给相关对接人。

（4）★舆情报送

- 报告生成：能自动生成舆情报告，涵盖健康政策动态、医院聚焦与要闻（媒体、自媒体报道与关注事项）、关舆情分析等板块，支持日报、周报、月报、年报及专项报告定制输出。对敏感信息即时发布、迅速提醒。

（5）★舆情处置

- 协同处置：随时针对需要及时回应的舆情事件，根据需要，由合作方协助做好引导处置、信息发布、媒体协作等工作，避免产生不必要的舆情次生灾害。

- 效果评估：对比管理前后舆情数据变化，分析处置措施有效性，为后续舆情管理提供参考。

2、技术要求

- 系统稳定性：确保平台 7×24 小时稳定运行，在高并发访问下不出现卡顿、崩溃等情况，系统年可用率不低于 99%。

- 数据更新及时性：舆情信息实时更新，保障信息时效性。

- 可扩展性：系统架构具备良好扩展性，能随医院业务发展、舆情监测需求增加灵活扩展功能模块、监测范围等。

3、服务要求

- 培训服务：定制培训课程，进行不定期媒介素养培训。提供针对性强、实践性强的专业、系统的培训。帮助提高舆情素养、增强舆情理念，掌握正确的舆情管理技巧。

- 技术支持：提供 7×24 小时技术支持服务，及时响应并解决平台使用过程中出现的技术问题。

（三）合同款支付方式

在 1 年合同期内，分 2 次付款，依次支付合同金额的 70%、30%。在合同签订 1 个月内，按照合同金额的 70%进行第一次付款。合同期满后，进行第二次付款，支付合同金额的 30%。付款同时乙方需提供等额、有效发票。