项目需求

一、服务要求

1.全面监测：对各类新闻媒体、论坛、博客、微博、微信公众号、新闻客户端、网络数字报、百科、问答、小红书、视频/音频等互联网信息进行全方位监测，确保不遗漏任何与医院相关的舆情信息。监测范围包括医院名称、医生姓名、科室名称、医疗技术、服务质量、医患纠纷等关键信息。

2.实时预警：采用7\*24小时工作制实时抓取相关舆情信息并第一时间通过短信、邮件、APP 推送等方式向医院相关工作人员发送预警信息。预警级别可根据舆情的严重程度进行划分，以便医院采取不同的应对措施。

3.舆情分析：必要时可提供详细的舆情分析报告，包括舆情的来源、传播路径、热度趋势、情感倾向等。对重大舆情事件进行深度分析，为医院制定应对策略提供参考依据。

4.危机应对：在舆情危机发生时，可安排专人24小时实时监测，并提供专业的危机公关建议和解决方案。协助医院进行舆情引导和舆论管控，降低危机对医院的影响。

5.定制服务：根据医院的特殊需求，提供个性化的监测方案和服务。例如，提供全年法定工作时间段内7天\*9小时，人工采集、分析、过滤、推送服务；提供临时应急监测功能扩容、合规性的人工处置建议等；提供相关突发事件负面（在对应平台）投诉、举报协助工作。

二、技术要求

1.数据准确性：确保监测数据的准确性和可靠性，避免误报和漏报。

2.系统稳定性：舆情监测系统应具备高稳定性，能够 24 小时不间断运行。

3.数据安全性：严格保护医院的隐私和数据安全，防止数据泄露。

4.用户友好性：操作界面简洁明了，易于使用和管理。

三、售后服务

1.提供及时的技术支持和维护服务，确保系统的正常运行。

2.定期对系统进行升级和优化，以适应不断变化的互联网环境。

3.组织培训，帮助医院相关人员掌握舆情监测系统的使用方法和应对技巧。

四、服务年限

一年