附件：

互联网舆情监测系统招标技术要求

一、总体技术要求

为了加强对微博、微信公众号、新闻客户端、论坛等互联网新兴媒体舆情监测，正确应对新媒体舆情监管需求的压力，需要一套互联网舆情监测分析系统，便于全面掌握舆情动态，提高舆情回应实效。

二、系统总体要求

1.系统全面性。软件需要能够7\*24小时全天候的监控本单位所应关注的互联网舆情信息，其监控范围覆盖网站、论坛、博客、微博、微信、平媒、视频、APP等各类易发舆情事件的网络媒体。

2.系统稳定性。软件系统需要保障全天候状态下对海量数据采集、分析、监控运行平稳，不可发生数据读写拥塞、系统停止响应等非正常情况。

3.系统准确性。系统需要将采集到的信息经过分析处理，过滤分类，去重提取等功能，根据地域词、主体词、事件词、歧义词的精准设置，为用户提供准确无杂质的信息服务。

4.系统及时性。实现不高于5分钟的扫描频率对互联网全网信息进行监测和采集，尽量做到分钟级采集水平。并且用户关注信息需要第一时间以预警的方式进行提醒推送。便于用户高效掌握与处理。

5.系统便捷性。系统需同时提供PC登陆平台和手机客户端登陆平台，随时随地登陆查看网络舆情信息，使信息监控真正做到了7\*24小时全天候无遗漏，无空白。

6.舆情预警。预警类型支持主动速报、关键词匹配预警；预警方式支持微信、邮箱、短信。

7.舆情报告。支持把关注重点舆情信息、相关分析图表加入简报进行导出，自动生成舆情剪报；支持把关注重点舆情信息进行收藏并进行批量导出。

8.移动客户端支持。系统提供手机客户端应用直接查看舆情信息。

三、系统技术要求

1.监测范围

（1）实现对新闻、论坛、博客、贴吧、知道、百科、问答、评论、广播、报刊、微博、微信、手机APP、电视媒体等互联网主流媒体的7\*24小时监控。

（2）采集的数据源总数不少于2000万个（可扩展）。

2.采集、分析及统计

（1）支持关键词匹配、标题匹配、内容匹配等组合进行采集。采集的频率每10秒自动更新，7×24小时不间断采集。

（2）实现对国内重大新闻、论坛、微博、博客进行全面监测，并可根据关键词筛选出有效信息；支持新闻网站、论坛、博客、微博定向采集，同时可对网络大V，活跃个人微博进行定向添加采集。

（3）正负面判断、统计：对任意新闻、博客、微博、论坛等互联网数据进行情感分析中表达情绪的正负面识别，以及对其发生事件的地域进行判断，并过滤掉历史、小说和广告等垃圾数据；对事件相关或周期内的信息进行正负面统计。

（4）舆情性质分析：按照区域对负面信息进行统计，形成舆情地图；实现对信息来源的分析，按照传播媒体分类统计周期内的信息；实现对数据发展趋势的分析，通过历史搜集数据量生成数据走势图。

（5）舆情信息可以按照预设的专题进行浏览，支持智能检索，支持全文、标题、来源、作者等筛选，支持模糊查询。支持对信息的快速标记，可以对浏览的信息逐条或批量进行正负面标注，并可以快捷“加入简报”、“加入预警”。实现专题的导航设置，可以将专题设为功能导航，进行快速浏览。

（6）事件追踪：支持对舆情事件的报道追踪进行采集，并按语义进行过滤整理，实时更新突发性、群体性 、重大性舆情事件。按事件的走势、媒体转载数 、排行等进行分析。至少能够包括题综述、演化分析、微博观点、媒体列表等功能。

3.舆情预警

对全网信息的地域、语义、正负面的自动判断，实现敏感词的自动预警。支持自定义关键词，可根据需求添加、修改预警关键词，并能够按照不同专题进行关键词管理。

实现手机客户端的自动预警推送。预警时间不高于5分钟。支持微信、邮箱、短信及app报送方式。

4.去重与过滤

支持对相同相似网页内容进行合并去重，避免过多重复信息，给用户造成干扰。支持歧义词设置，包含歧义词的信息自动排除。

5、舆情报告

系统自动汇总账户内当日的重要舆情信息，可以导出word文档。支持简报查询、浏览及下载；简报模板设置多样化，定制化；简报内容至少包括今日预警、本地要闻、事件要闻、信息调性统计、负面信息来源统计、信息来源统计等。

每月定期出版全国月报，包含本月舆情排行榜、典型舆情案例、政策表决台。

6、手机客户端

支持PC端和手机客户端数据共享，手机客户端与PC端服务完全匹配，实现WEB端和手机客户端无缝连接。支持手机客户端和PC客户端同时登陆。

手机客户端支持设置关键词、预警词、随时按需求调整。支持用户的个性化设置，包括页面、字体大小、免打扰时间、是否接收舆情预警和舆情日报等。

四、项目售后要求

 1.7\*24小时的电话服务，专业技术工程师全天候提供在线提供技术支持，1小时内为客户解决问题，保障产品的连续使用性，配置一对一的用户售后服务专员。

 2.软件升级服务，投标方的应用系统软件，服务期内提供免费版本升级。

 3.系统优化建议与实施，投标方的技术人员需要根据客户网络系统的特点和运行现状，帮助用户在系统应用过程中不断的优化系统性能，以满足不断变化的业务发展情况。

 4.服务通讯方式，应开设服务热线，配备有经验的客服人员接听，多数问题需要即刻得到解答。

 5.采用专人不定期走访方式，调研日常使用和维护情况，听取用户对厂商的售后服务工作的意见和建议，并依此调整公司的服务内容。

 6.投标方需要提供电子版纸质版使用说明，并安排专人现场为用户提供培训服务。

五、服务指标

|  |  |
| --- | --- |
| 指标项 | 描述 |
| 服务概述 | 通过账号访问云舆情平台，采用saas服务模式，用户可以进行日常管理和访问系统；覆盖新闻、论坛、博客、贴吧、知道、百科、问答、评论、广播、报刊、微博、微信、手机APP、电视媒体，支持语义分析、情感判断、舆情预警、舆情简报和统计分析等功能。初始配置不少于125个关键词授权许可，无限数量账号授权许可，支持PC和手机浏览器进行浏览访问；支持安卓和苹果移动APP客户端。 |
| 性能指标 | 支持最大数据量≥5000万条记录，全网采集覆盖≥95%/近30天内，定向采集层次≥3层，数据更新间隔时间≤15分钟，预警推送时间≤15分钟。 |
| 舆情采集 | 支持通过指定范围的网站对涉及我单位的敏感内容进行抓取采集，支持新闻、论坛、博客、贴吧、知道、百科、问答、评论、广播、报刊、微博、微信、手机APP、电视媒体等内容采集。 |
| 支持通过搜素引擎根据关键词进行全网的数据采集，支持自定义元搜索采集规则。 |
| 支持针对新浪和腾讯微博进行采集；支持对微信公众账号发布的文章进行采集。 |
| 支持通过云端分布于全球的采集器去采集和处理数据。 |
| 支持用户自定义添加采集站点 |
| 舆情处理 | 支持包括对于数据的整理、编辑、删除、新增等维护工作，支持通过关键词的自动分类，支持无限极分类体系。 |
| 针对每一条舆情，可人工进行编辑修改，标注是否已读，矫正属性。 |
| 对于重要的舆情可一键关注、加入简报或发送给相关人员。 |
| 支持对于预警舆情进行人工处置，并显示处置状态，包括待办、已办，能显示处置内容。 |
| 针对采集内容进行处理和降噪，获取干净的文章内容。 |
| 舆情分析 | 统计主要是对于舆情内容的统计，信息站点分布统计、时间统计、具有折线图、柱状图、饼图多种表现方式。 |
| 分析功能包括，自动聚类、热词发现；正负面信息研判；事件发展趋势分析；热点人名、地名分析。 |
| 舆情预警 | 支持系统根据预警规则自动匹配触发告警；预警规则支持选择文章支付面属性、评论数、回复数、转发数和预警词的组合策略。预警支持四级预警。支持邮件、短信和APP推送告警 |
| 舆情展示 | 支持生成舆情日报、周报、月报、季报和年报，支持自定义报表，用户可以选择相关舆情加入自定义报表。支持将简报通过邮件方式发送给他人。 |
| 支持按照关键词进行分类浏览，支持按照媒体类型进行浏览，支持按照文章属性进行浏览。支持按照专题进行管理和浏览。 |
| 支持拥有独立的人物舆情、区域舆情频道 |
| 支持专题舆情分析，可对特定事件进行溯源、声量分析、传播路径分析 |
| 支持舆情知识库，提供涉及舆情的相关文章、文档、文献等知识供浏览和下载 |
| 舆情服务 | 提供关键词、专题、预警规划和配置服务，重要负面舆情进行人工辅助预警。人工编写舆情月报，月报内容包括月舆情概述、走势分析、媒体类型分布分析，重点舆情和负面舆情分析，每月第一周发送上月月报。 |
| 系统若出现故障，售后服务响应时间短，是否能在30分钟内作出响应，并进行电话、传真、邮件等技术支持，如果故障在8小时内无法解决，提供合理的备用方案。 |
| 服务资质 | 计算机软件著作权登记证书、软件产品登记证书 |
| 软件企业认证证书、ISO9001质量管理体系认证证书、高新技术企业证书、ICP电信与信息服务业务经营许可证、  无版权纠纷，中标厂商签署合同时提供以上证书复印件。 |