

舆情监测服务项目

采购文件

2025年5月

一、采购须知

1.1概述

（1）本文件为安徽新安银行股份有限公司（以下简称"采购方"或“新安银行”）对新安银行舆情监测服务供应商提出的采购需求书，本文件将作为方案和商务谈判以及合同签订的基础，供应商应针对此项目提供完整的方案。

（2）本采购文件提出了供应商对该项目需求的范围和相应的要求，作为供应商编写响应文件之用，供应商应仔细阅读并充分理解。

1.2 合格的供给人

1. 投标人须具有独立承担民事责任的能力，具有健全的财务会计制度和公司治理措施，合法运作，商业信誉良好；
2. 提供近3年内舆情监测服务项目的相关业绩案例（需提供合同复印件）；
3. 投标人在最近三年内，在经营活动中没有违法和不良记录，（提供承诺书）；
4. 存在关联关系的不同投标人，不得同时参加本项目。关联关系企业包含以下情况：与本企业单位负责人为同一人的其他企业；与本企业存在直接控股、管理关系的其他企业；
5. 投标人未被“中国执行信息公开网”网站和“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单（处罚期限尚未届满的）；

（8）本项目不接受联合体投标，不接受以任何方式进行转包。

1.3 总体要求

（1）供给人应仔细阅读文件的所有内容，根据本文件的要求提供集采文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其集采文件对本文件作出实质性响应，否则，其集采文件可能导致作废处理。

（2）供给人应按本文件中提供的内容和要求制作集采文件，集采文件应装订成册且加盖单位公章及法人或授权委托人签字或盖章。

（3）根据本集采文件要求，供给方应做出系统方案和详细设计。

（4）在谈判的各个阶段，需求方将以书面形式要求供给方对有关问题进行进一步的澄清，供给方应以书面资料给予正式应答。

（5）供给方在参与本项目中，对于需求方披露和提供的所有信息应作为商业秘密对待并予以保护，未经需求方授权不得将任何信息泄漏给第三方，否则需求方有权追究供给方的责任。

二、采购文件内容

2.1资格证明

（1）有效的营业执照或法人证书副本复印件

（2）法人授权委托书

（3）法人代表及法人授权委托人身份证复印件

（4）其他相关证明资质

2.2 商务内容

（1）响应函。

（2）采购一览表。所有价格均为人民币报价，包括完成该项目实施、项目实施涉及所需组件、培训、差旅及服务等所有费用明细，应按功能明细报价。

（3）经审计合格的近三年内的企业财务年度报表。

（4）承诺函。

（5）提供近三年独立实施类似项目的成功案例，要求案例银行业优先，请提供与签约单位合同最后一页盖章复印件，且投标方须注明案例范围，甲方有权核实。

（6）可提供的其他文件

三、项目需求

3.1采购服务需求

# 舆情监测服务

# 提供365×24小时舆情监测服务，包括本行、竞品银行、监管机构、银行业及其他甲方关注领域的舆情，实现全网图文视频（网评留言区）监测、实时抓取、动态监测、及时预警，为我行舆情研判和决策提供信息支持。

（1）关键词设置：系统需支持多种创建方式，支持精准设定多模式形式对开源大数据进行监测，支持科学地构建逻辑，主体词、关键词组、歧义词、排除词、负面词等；多种信息筛选逻辑。时间范围、媒体类型、倾向性、信息标识、精准选项、媒体级别、内部搜索等。拥有全面、快捷、精准、合规的采集逻辑方式。

（2）定向监测：系统需支持对指定媒体、频道、账号进行定向监测；可对党政央媒、投诉质检、各大门户、行业垂直，以及关注度的重点媒体进行垂直定向监测。确保网站信息快速，精准全面。

（3）图片OCR识别：系统需支持针对图片，照片内文字进行解析，图片中所出现的文字的识别包括中文和英文,自动识别本单位关注信息词，可扩展到横幅内文字识别。系统利用OCR技术，对新浪微博、论坛、贴吧、微信公众号等文章内容中的图片信息进行识别，提取图片中的文字信息进行关键词匹配、识别、预警。可有效识别聊天记录、新闻截图、举报信照片、旧文新发截图等敏感舆情。

（4）媒体标签查看：对媒体属性进行区分，并做出对应的媒体信源矩阵，识别单一媒体全矩阵效应，可查看党央类媒体、省级媒体、投诉质检类媒体等多种媒体分类，同时，支持各媒体类型单独查看。

（5）评论信息监测：系统需提供评论信息采集，如：微博、贴吧、论坛、网媒等；

（6）历史数据回溯查询：系统需支持历史数据回溯；

（7）推送预警：系统需支持预警时段的设置，支持针对不同专题的预警规则配置；提供PC弹窗、手机端、微信公众号等多终端预警推送。快速响应，及时采取应对措施；

（8）统计分析：支持声量趋势、原发转发、媒体&网民、倾向性、热词分析、媒体趋势、媒体对比、活跃媒体、微博趋势、微博倾向性、微博热词、博主地域、热门和活跃博主等图表，全景展现信息情况。系统支持按照专题属性、时间范围、媒体类型、信息类型、倾向性、去重方式进行数据筛选。通过设置筛选条件可以缩小信息的范围，查看自己最关注的舆情信息。支持数据下钻，整体趋势折线上的某一时间点，打开数据下钻图，对该时间点的全部数据进行深度挖掘和分析。挖掘维度分有倾向性分析、热词统计、媒体分布、热点文章排行、活跃媒体排行。

（9）竞对分析：系统需针对多个监测方案进行竞对分析。可以配置竞对方案并查看监测的竞对分析数据。从趋势、内容、媒体、网民、kol等情况多维度分析对比。

（10）热点舆情分析：系统需支持针对单一事件分析，综合描述整个事件的概况，概况为系统自动生成，支持手动自定义修改概述；用于事件溯源，根据所追踪的事件，查询新闻、视频、平媒、论坛、贴吧、博客、微博、微信、新闻客户端等媒体类型首次报道该事件的发布时间、媒体名称、标题等；根据事件媒体报道情况，分析出事件的关键节点，梳理事件脉络；分析事件在发酵过程中每日各媒体类型的报道情况以及情感倾向情况，通过大数据分析，提取事件中的每天各个热点关键词，以提供专题设置参考使用；分析各个媒体类型在事件报道中的占比，以及排名前十的重点媒体情况；展示热度排行在前10的网民观点、专家观点、官方观点、人物观点；针对微博具体分析，微博中具有影响力的综合人员、政府部门、媒体单位、名人大V在传播过程所发表的信息进行统计。分析主要包括发稿量、粉丝数、传播途径、所处地域、是否水军、情感倾向等；对事件发展整个过程提供总结性内容。

（11）热榜监测：系统需包含至少7家主流热门榜单，同时支持微博、头条、抖音、同城热榜。支持所监测对象对应的关键词目前在所有监测榜单的上榜内容、上榜榜单、当前排名、排名环比、热度、上榜时间、在榜时长、撤榜时间。可根据单条榜单数据进行原文查看、复制、加入事件分析，查看单条榜单内容的变化过程；支持所监测对象对应的关键词在所有监测榜单的上榜内容的榜单变化。

（12）短视频监测：系统需通过设置关键词，对短视频热门品牌传播媒体进行监测，支持不少于17个主流平台的短视频搜索及溯源，敏感视频一键溯源；支持对指定短视频传播品牌平台、账号进行定向监测；并可按照需求灵活地进行关键词、地域信息等多维度的匹配，一旦发现匹配的舆情信息，第一时间在浏览页面展示，并可通过PC、APP、公众号等方式下发预警；支持热点事件的短视频分析功能，分析维度需包含短视频概况、短视频发展趋势、平台分布、时间热门短视频、短视频平台传播、短视频用户认证比重、短视频热词、倾向性趋势分析及短视频作者地域分析等维度；并且支持一键导出热点事件报告、分享报告、事件发展动态微信推送。

（13）智能报告：系统需支持用户自定义调整报告模板内容、格式（word、excel）、日期，智能生成报告，包含简报、日报、周报、月报等。根据舆情分析生成图表及文字报告，用于浏览信息的具体内容，做出最佳决策。系统可自动生成舆情简报、舆情日报、舆情周报、舆情月报、年报等，并提供多种简报模板供用户选择，同时支持用户按照工作要求，定制舆情报告样式、内容框架等。

（14）全网搜索：系统需支持站内搜索：可对平台中所有数据进行搜索匹配，筛选出有关舆情；微博搜索：实现对微博信息的快速搜索。

二、舆情报告服务

供应商需拟派专业舆情分析师团队撰写舆情报告，根据系统监测数据进行一个周期的舆情统计、梳理、分类、分析，撰写人工服务，报告内容包括舆情态势研判、舆情传播分析、重大舆论事件展示、舆情总结及下一步舆情研判、建议等多维度内容。为客户提供多维度、多视角的舆情分析服务，服务输出成果形态为各类型报告对重点领域、突发事件、阶段性政策进行阶段性或全过程跟踪监控，并对数据进行挖掘，形成完整的分析报告。服务期内需提供年报1篇、半年报2篇、季度报告4篇、舆情专报10篇。

三、危机预警及应对

本模块提供贯穿危机事前、事中、事后的全方位策略支持与执行保障，确保快速响应、有效处置。

1. 危机预警与策略支持

1.危机策略研读与处置建议： 深入研究客户既有危机策略，结合实时舆情态势，提供定制化、可操作的处置建议。

2.负面信息研判与处置建议： 对监测到的潜在负面信息进行深度分析（性质、来源、传播路径、风险等级），提供分级分类的处置策略建议（如回应、澄清、沟通、压制、忽略等）。

3.各类专项汇总，议题汇总、转发汇总、失效链接验证等  
高频监听：危机专项预警，适用危机的事中管理，基于客户的危机策略，提供特别的危机专项处置支撑服务。

（二）危机专项预警服务

1. 7x16小时人工预警，每日早晨回看无人值守内容  
 2. 严格依据客户危机处置策略，对监测信息进行有利/中立/不利的精准分类标注，辅助快速决策。

3. 在危机发酵高峰期，提供早、中、晚三次核心动态简报（含新增风险点、关键传播、处置进展）。

（三）危机专项处置支持服务

危机专项处置服务，适用危机的事中管理，提供危机处置过程中的辅助支持服务包括：  
 1. 快速提供首发媒体的背景信息（性质、影响力、立场倾向）；查找首发报道记者/编辑的有效联系方式；协助起草专业、得体的媒体沟通函/声明/澄清稿（需客户审核确认）。

2.二次传播媒体应对支持。转发媒体沟通支持，识别并整理参与转发、评论的关键媒体/账号清单；转发媒体列表准备，转发媒体联系方式查找。  
 3. 平台侵权内容投诉支持。根据策略，整理需进行平台投诉的侵权账号或具体内容链接清单；依据平台规则，协助撰写合规、有力的投诉理由与文案。

4. 链接有效性监控与修复。持续监控关键声明、澄清稿等官方发布链接的有效性，发现失效立即预警并协助排查原因。  
 5. 定制化处置进展报告。定期（如每日或按需）提供危机处置行动的执行进展、效果评估及下一步建议报告。

1. 增值服务
2. 监测平台共享或搭建：满足向我行舆情监测系统联动推送数据的基础上，或免费定制开发舆情管理平台，实现舆情信息汇总、预警、统计分析、转办等有关功能，或免费开放舆情监测平台使用权限供我行工作人员使用，方便我行自行在线监测舆情。
3. 咨询服务：针对我行重大突发舆情事件提供应对咨询服务。
4. 研究成果分享：不定期针对行业动态、相关政策、重大新闻进行深度解读和成果分享；分享自身在声誉风险管理、舆情处置等方面的研究成果，帮助我行进一步完善舆情管理体系，提升舆情管控能力。
5. 舆情培训：免费为我行提供舆情培训，以及协助我行邀请外部专业师资提供舆情培训。
6. 其他增值服务。

### 附件一：采购响应函

采 购 响 应 函

安徽新安银行股份有限公司：

（供给单位全称）授权 （全权代表姓名） （职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的 (采购项目名称)集采的有关活动，并对 进行响应。为此：

1. 提供集采须知规定的全部采购文件：正本1份，副本3份。

2. 集采供给总响应价为(大写)： 元人民币。

3. 保证遵守集采文件中的有关规定和收费标准。

4. 保证忠实地执行买卖双方所签的经济合同，并承担合同规定的责任义务。

5. 愿意向贵方提供任何与该项集采有关的数据、情况和技术资料。

6. 与本集采有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编： 电话：

传真：

供给单位(盖章)：

全权代表(签字)：

日 期：

## 附件二：采购一览表

**采　购　一　览　表**

项目名称：

供给单位： 　 价格单位：（人民币）元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 含税金额 | 税率 | 实施工期（月） | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 含税金额合计（大写）： | | | | 含税金额合计（小写）： | |

备注：以上《采购一览表》作响应需求使用，请供给人用小信封单独封装与采购文件一起递交。

说明：

1. 总报价是折扣后的最终人民币报价，且必须是唯一报价；报价有效期为180天（含节假日）；

2. 供给人在选定后不得提出在此表所含内容所产生费用以外的其他费用。

供给人 名 称:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供给人单位盖章:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供给人代表签字:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：

## 附件三：采购承诺函

采 购 承 诺 函

致：安徽新安银行股份有限公司：

鉴于“ 项目”的特点，我方做如下承诺：

1. 采购报价所提供的服务在质量保证期内满足采购文件中规格书的全部相关要求。

2. 不论采购成功与否，对我方所获取的与该项目有关的采购文件、技术资料、信息及其他有关文件严格进行保密；同时对参与本项目采购的所有有关人员在使用上述信息、资料文件时进行登记备案；如我方中标，未经本项目采购方同意，保证不将与本项目有关的任何资料发表、公布或对外泄露。一旦发现或有举报我方人员出现泄密或其他违约行为，经证实后我方除对有关责任人员及时予以内部处分外，完全愿意接受本项目采购人单位的处理意见并负责承担由此而产生的一切后果与法律责任。

特此承诺。

承诺人（供给单位公章）：

日期： 年 月 日

## 附件四：法人代表授权书

法 人 代 表 授 权 书

安徽新安银行股份有限公司：

现委派\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_为法定代表授权人参加贵单位组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_采购活动，全权代表我单位处理采购过程的有关事宜。法定代表授权人在商务合同谈判过程中签署的一切文件和处理的与此有关的一切事务，我均予以承认。

附被授权人情况：

姓 名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

职 务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

本授权书有效期： 年 月 日至 年 月 日

供给方（盖章）：

法定代表人（签字）：

日 期： 年 月 日

附法人代表及被授权人身份证复印件

## 附件五：服务费用明细报价表

服务费用明细报价

项目名称：

供给方： 　　　 价格单位：（人民币）元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项　目 | 子项 | 金　 额 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |

说明： 1. 本合计报价是折扣后的最终人民币报价（包含差旅、实施、培训等一切费用）；

2. 请自制表格详细说明用于估算各项工作每一分项价格的主要依据或计算公式，包括但不限明确的假设、所需工作量（人天）、单位成本等。

供给方名称(并加盖公章)：

授权代表（签名或盖章）：

日 期：