1. **服务内容**

对涉及医院的网络信息进行7\*24小时实时监测；对于监测到的网络信息能够进行初步研判并及时报告医院，对特殊事件提供数据清单、应对处置服务等，并配合医院做好相关应对工作；对全网发生的涉院信息进行分析归档、汇总形成半月报并报送给医院。对侵犯医院名誉权、署名权、知识产权等相关法律权利的账号和行为，进行及时维权应对，或协助医院法务部门进行维权。

1. **服务需求**
2. 监测服务需求

（1）采集范围

网络媒体信息采集的范围及要求：对境内主流网站进行信息采集，包括但不限于全国政府官方网站，重点新闻、商业网站（网易、新浪、凤凰、搜狐、腾讯等）等。

论坛数据信息采集的范围及要求：对全国、金华市内主流论坛大金华论坛及医院百度贴吧发帖进行实时采集。

视频数据信息采集的范围及要求：对国内优酷、腾讯、爱奇艺、搜狐等视频网站的视频信息、节目信息进行信息采集。

微博数据信息采集的范围及要求：对新浪微博进行信息采集。

微信公众号数据信息采集的范围及要求：对微信公众号、视频号进行信息采集。

手机新闻客户端信息采集的范围及要求：支持新浪、网易、搜狐、腾讯、凤凰等重点手机新闻客户端的信息采集。

短视频新媒体数据信息采集的范围及要求：对抖音、快手等短视频平台进行信息采集。

其他平台：支持对包括但不限于小红书、哔哩哔哩等新兴媒体平台进行信息采集。

（2）采集及报送频率

采集频率：微博信息采集时效性在5分钟以内，微信公众号采集时效性在10分钟以内，贴吧采集时效性在3分钟以内，新闻采集时效性在5分钟以内，App采集时效性在10分钟以内。

报送频率：以客户端、电话、短信、微信或QQ等不同方式报送，重大舆情由专人电话及时报送。

1. 应对处置顾问服务需求

应对建议：对于监测到的信息，会根据事件性质、发布平台、预计传播量等，结合医院实际，提供应对策略建议。

处置：通过合法合规的方式协助医院进行处置。

记录：对报送的事件进行信息记录，记录内容包括：发布平台、发布时间、链接、主要内容和截图存档。

侵权证据固定：根据医院需要，为医院提供不实、造谣事件中的侵权行为法律分析，结合国家相关法律法规出具相应的法律意见书，并协助医院进行相关侵权证据的固定。

1. 信息记录

（1）舆情清单

定期提供该周期内的舆情记录列表、每条舆情的分析单，包括发布平台、链接、截图、内容诉求、涉及部门、发布者。

（2）事件数据报告

针对特殊事件，提供事件传播过程的数据快报，包括核心贴文转赞评数据走势图、各大热搜榜单相关话题走势及数据情况、事件传播中的重要变化节点。

根据医院需要，能够提供重要声明公告的相关服务。

1. 医疗热点案例库

能够为医院提供全国医疗舆情热点分析案例库等专业的舆情应对支撑服务。方便医院了解行业舆情动态，发现潜在危机和规避类似问题。案例库内容包括舆情案例简介、舆情内容和分类、当事单位应对情况和专业点评建议。

1. 培训

能够为医院提供日常舆情管理和突发舆情应对等线下和线上培训，线下培训1场/年，线上培训不限次数。

1. 其他要求

合同履行期限：自合同签订之日起能在7日内提供服务；相关服务自合同签订之日起执行1年。