

贵阳供电局 2026 年舆情处置服务 技术规范书



一、项目概况

1.1 项目背景

随着新媒体技术和网络传播渠道的持续发展，网民通过网络媒体提出诉求与意见已逐渐成为常态。贵阳供电局作为贵州省会城市供电单位，面临的舆情环境更为复杂。当前，仅依靠企业内部少部分人员开展舆情处置工作，存在力量薄弱、处理成效不明显等问题，同时缺乏应对突发网络舆情的经验与能力。若舆情处置不善，极易对企业造成重大负面影响。为切实提升贵阳供电局应对突发网络舆情的能力，计划引入第三方专业机构提供专业指导与协助处置服务。

1.2 项目目标

快速处置突发舆情，完善现有舆情应急处置体系，全面提升企业舆情处置能力。

1.3 项目内容概述

协助贵阳供电局开展舆情处置工作，对舆情处置情况进行深度分析，形成季度和年度规范化分析报告；续优化处置流程，完善舆情应急处置体系。

1.4 服务区域

贵阳供电局供电区域范围内

1.5、服务期

自项目合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。

二、服务内容清单

2.1 舆情走势研判服务

发现敏感舆情信息时，结合传播实际情况对信息传播态势进行研判分析，具体包括但不限于：综合传播平台（如社交平台、新闻网站、短视频平台等）信息转发次数、评论次数、点赞数量等，并对信息进行持续跟踪，定期报告舆情走势及最新动态。服务期内处置条数不少于 50 条，每条单独形成舆情报告。

2.2 突发网络舆情专报服务

针对突发重大网络舆情事件，根据舆情发展严重程度，需在舆情爆发后 3 小时内出具专业网络舆情专报。专报内容需完整覆盖：舆情综述（事件起因、核心诉求等）、传播平台分布、传播数量统计、核心传播内容、主流媒体观点、网民主要观点倾向、具体处置意见建议等，为后续舆情处置工作提供明确参考依据。

根据以往贵阳供电局舆情发生情况，总结出舆情趋势报告，对于容易发生或未发生的舆情做好预警工作，服务期内预计至少 3 次。

2.3 引导处置服务

基于网络舆情爆发的特点与规律，以舆情酝酿、爆发的主要媒体及传播平台为核心研究对象，结合当前主流商业媒

体平台的技术算法与推荐机制，通过大量合规处置操作，实现对目标舆情的降温处理。同时，需在贵阳供电局（甲方）统一安排下，乙方须用至少 50 个账号配合开展跟帖回复、解释答疑工作；或根据实际需求，协助邀请新闻媒体发布权威信息，及时传递企业立场与态度，引导舆情向积极方向发展。

2.4 智库分析服务

当发生重大网络舆情事件时，需立即组织智库专家团队，从第三方客观视角撰写分析文章，发布理性声音，对冲网络极端舆论，避免出现“网络一边倒”现象。同时，针对舆情中的失实信息，开展处置与声誉修复工作；对传播范围较广的谣言，制定专项辟谣方案，辅助贵阳供电局澄清事实、消除负面影响，并邀请在本地具有相关方面引导力的自媒体博主，在其账号的至少 2 个常用自媒体平台上进行动态视频发布，服务期内不少于 3 次。

2.5 人员配置要求

项目负责人：需具备新闻传播学专业本科及以上学历，为舆情行业内公认专家（需提供学历证书、职称证明文件）。

服务团队：1. 团队成员最好持有有效的网络舆情分析师资质证书，且在服务方团队中的工作经验需满 2 年及以上。

三、项目交付成果

过程性成果：针对本规范书“服务内容清单”（2.1-2.4条）中每项服务的执行情况，形成服务报告，总结性成果：在服务期满前，结合整个服务期内的舆情处置数据（如舆情数量、类型、处置时长、效果等），开展系统性数据分析，形成《贵阳供电局舆情处置指导意见报告》，报告需具备实际指导意义，可用于优化企业后续舆情管理工作。

四、服务规范与质量要求、技术标准

响应时效：提供 24 小时全天候响应服务，接到贵阳供电局（甲方）工作指令后，需在规定时间内启动相关工作。

工作要求：严格按照甲方需求开展舆情处置、分析等工作，确保服务过程合规、结果有效，满足甲方对舆情风险管控的核心目标。

五、项目验收标准

5.1 过程验收

每次舆情处置工作需达到贵阳供电局（甲方）预设要求，实现“消除舆情风险、避免负面影响扩大”的目标。

5.2 期满验收

服务期满时，需提交《贵阳供电局舆情处置指导意见报告》，报告需满足甲方要求，且具备明确的实际指导意义（如可落地的舆情管理优化建议、风险预判机制等）；甲方对报告内容及整个服务期的工作成效审核通过，视为项目整体验收

收合格。

六、保密安全要求

服务提供方（中标方）需针对本项目，单独出具专项服务承诺函，承诺内容需全面覆盖以下维度：

安全保障：保障项目执行过程中涉及的甲方信息系统、数据传输等安全，避免出现信息泄露、系统故障等问题。

保密安全：严格遵守甲方保密规定，对项目中接触的甲方商业秘密、舆情数据、内部信息等承担保密责任，未经允许不得向任何第三方泄露。

文字安全：所有输出的报告、文章、跟帖内容等，需经过严格审核，确保无错别字、无表述歧义、无政治错误及敏感内容。

画面安全：若涉及图片、视频等视觉素材，需确保素材合规、无侵权、无不良导向，符合国家及行业相关规定。

版权保障：项目中使用的所有素材（如文字、图片、数据等）需具备合法版权，避免出现版权纠纷；输出成果的版权归贵阳供电局（甲方）所有。

素材及资料归档提交：服务期内所有舆情素材、处置记录、报告文档等资料，需定期整理归档，并在服务期满后一次性提交给甲方，确保资料完整、可追溯。

七、风险管理要求

服务提供方（中标方）需在项目执行全过程中，结合项

目实际情况，开展有效的风险分析，制定针对性风险管控措施，确保有效控制风险，避免因风险失控导致项目目标无法实现或给甲方造成损失。

