

基于文本挖掘的热点问题分类

摘要：投诉识别系统在保证热点投诉正确有效的分类，提高政府的管理水平和施政效率起到极大的推动作用。随着微信、阳光热线等网络问政平台逐步成为政府了解民意的重要渠道，各类社情民意相关的文本数据不断攀升，而依靠以往的人工分类，是很难在短时间内完成的，而且存在工作量大，效率低和差错率高等缺点，因此建立了一套基于文本挖掘的模型，该模型能够准确高效智能的处理各类民众的留言和投诉问题上起到了重要的作用。

Abstract: the complaint identification system plays a great role in ensuring the accuracy of hot spot complaints, effectively classifying them, and improving the management level and efficiency of the government. As WeChat, sunshine hotline and other network asked ZhengPing gradually become a very important channel for the government to understand public opinion, the text of all kinds of public opinion related data, and rely on past artificial classification is difficult to complete in a short time, and there exists large workload, low efficiency and high error rate, thus developed a model based on text mining, the model can accurately efficient intelligent processing all kinds of message and complaints of the people play an important role.

随着经济的发展，我们的生活发生了天翻地覆的变化，人民也过上了更好的生活。但是，在生活中，我们总会遇到各种各样的问题，比如噪音问题、医疗保障、权益保障等问题，打破了我们原本的宁静。而向政府等有关部门投诉反映成为了老百姓常用的渠道。而随着日益增多的投诉，以往的人工分类已无法及时处理。

为此，我们建立了一套基于文本挖掘的模型，来提高工作效率。由于投诉的内容较长，首先，我们先对投诉的内容进行分词，然后将与投诉问题无关的内容进行简单的删减，加快提取主要反映的问题的速度，从而能够更快的发现问题所在。接着，再通过对投诉内容中关键词的提取，简化后的问题按照一定的规律进行细致的分类，从而提高工作效率。

在对问题进行分类之后，再对各类投诉进行统计，从而识别出反映最多的热点问题，并对之进行优先处理。统一集中，并对各类的所有问题给出合适的解决方案，一一回复。

在今天这个发展迅速的时代，给我们的生活带来了很大的改变，变得更加美好。但是，与此同时，也伴随出现了许许多多的问题，影响着我们的生活。所以，在我们进行快速发展的同时，也要注意发展所带来的一些问题，并及时进行处理。