编码手册

2017-7-1

随机抽取5000条

任务描述：完整阅读每一条群众来信，参考提供的关键词，对每条来信者的身份背景、投诉事件的地点、投诉议题、投诉者的话语特征、政府的回应方式进行编码。由于投诉内容多样，投诉者文化水平参差不齐，关键词列表不一定能够覆盖所有的情况，编码时请以**符合常理**为基本原则。

编码流程：（1）先确认投诉者身份🡺（2）再确认投诉事件发生地点🡺（3）最后确认投诉的政策议题；（4）投诉者的话语特征；（5）政府的回应方式。每一步必须选择分某个组，允许选择多个类型，不允许不选。

**一、投诉者群体身份（尽可能参考下列词汇找到明确信息，最多4类身份）：**

1. Farmer (农民): 农民, 村民, 村里人, 村小组, 农村人,乡下人, 村居民, 种地, 老农民, 农民工, 打工, 务工人员；明显可判断是农民的其他情况

2. Worker (工人): 工人, 技工, 钳工, 工厂里, 厂子里, 职工, 安装工, 车间工, 初级工, 中级工, 高级工, 领班, 维修工, 司机, 师傅, 出租车师傅, 卡车司机, 开车的, 环卫工，下岗的；工厂职工；

3. Cadre (干部): 干部, 书记, 党委, 主任, 领导, 厅长, 处长, 科长, 局长, 调研员, 巡视员, 公务员, 处级, 科级, 官, 调干, 军队, 部队, 军官, 公安, 警察, 村长, （乡）镇长, 编制内

4. 高收入business person：企业家, 董事长, 总经理, 经理, 总管, 总监, 厂长, 总裁, 合伙人, 投资商, 开发商, 老板, 老总

5. 低收入business person: 个体户, 摊贩, 店长，店主, 个体工商户

6. University student (大学生): 大学生, 专科生, 本科生, 研究生, 硕士, 博士, 职业学院, 大学毕业生, 大学念书, 农村大学生, 考生

7. Professionals（专业技术人员: 高收入）：教授, 医生, 大夫，记者, 律师；工程师，高工，设计师，建筑师，会计；程序员

8. Professionals（专业技术人员: 低收入）：高中/初中/小学/幼儿园老师；护士; 社工; 护工; 公司业务员；销售人员；文员

9. Property owners（业主）；业主；社区住户；房东；房主；城市社区住户；小区住户

10. 低端服务业从业者：服务员、快递、前台,办事员、保安、看大门、洗头妹、剪发

11. The others (其他群体): 失业，无业，退休, 家庭妇女,

0. 无法确认（保留空白）

**二、投诉地域：**

1. 城市：小区；社区；居委会；城区；城里

2. 乡村：村里；村庄；村委会；乡村；乡下；山村

3. 城乡结合部（镇）：城中村；城乡结合部；镇子；中心镇；城郊；郊区

4. 其它地区：其他以上未覆盖区域

**三、政策议题（最多五类议题）：**

1. 拆迁征地：拆迁；补偿；安置；土地；开发商；改造；回迁；动迁；征收；赔偿；征地；拆迁户；搬迁；拆除；棚户区；危房；宅基地；征用；房地产；宅基地；基本农田

2. 环境保护：污染；环境；垃圾；环保；噪音；健康；空气；污水；环保局；气味；

臭气；扰民；施工；噪声；焚烧；化工厂；刺鼻；气体；油烟；粉尘；泥石流；生态；沙化

3. 卫生服务：医院；医疗；医生；报销；治疗；保险；看病；患者；住院；卫生；公共卫生；流感；流行病；病人；卫生院；手术；检查；医师；护士

4. 教育：教师；学校；学生；孩子；教育；老师；小学；家长；补课；幼儿园；中学；职称；考试；教学；代课；学习；高中；大学；收费；校长；高考；上课；初中；成绩；义务教育；民办教师；入学；招生；学费

5. 社会救济：教育救助；医疗救助；低保；五保户；残疾；贫困户；救济；扶助；补贴；报销；因病致贫；教育贷款；扶贫；扶贫贷款；慰问金；地震；水灾；火灾；救助；看不起病；上不起学；没有钱

6. 社会治安；卖淫；嫖娼；赌博；贩毒；吸毒；派出所；传销；治安；公安；警察；安全；报警；打击；非法；举报；民警；报案；被盗；小偷；犯罪

7. 农村农业：农民；村民；土地；农村；新农村；村里；户口；耕地；农田；农业；收成；农作物；经济作物；村委会；农民工；农村建设；村村通；化肥；农药；大棚；村民选举；合作社；承包

8. 基础设施：公路；铁路；火车；机场；电路；供电；发电站；高铁；网络；电缆；高速；地铁；国道；工程

9. 物业、住房与市政管理：小区；业主；开发商；建设；物业；建筑；工程；规划；住户；安全；施工；改造；违章；房地产；房产证；拆除；设施；商品房；花园；供暖；质量；供气；供水；上水；下水

10. 交通管理：交通；公路；道路；出行；拥堵；堵车；车辆；公交；铁路；收费；出租车；网约车；事故；交警；高速；路面；收费站；汽车；电动车；运输；班车；客运；水泥路；停车；通车；货车；机动车

11. 就业服务：就业援助、再就业；工资；就业；考试；公务员考试；安置；岗位；毕业生；基层；应届生；劳动；职工；招聘；招考；分配；合同；三方协议；面试；下岗； 工人；临时工；员工；转业；派遣；创业；创新；双创；失业

12. 社会保障：失业保险；养老保险；养老金；新农保；城居保；医疗保险；新农合；工费医疗；工伤保险；生育保险；公积金；保障房；廉租房；经济适用房；福利房；单位公房；待遇；福利；编制；保险；退休；养老；社保；报销

13. 商事服务：公司；商家；企业；员工；合同；办理；税收；收费；工商；税务；集团；工厂；经营；个体户；小企业；拖欠；缴纳；手续；行政审批；批准；审批；商场；减税；摊派；乡镇企业

14. 劳动纠纷：用工合同；劳务合同；劳动权益；工伤；工伤认定；拖欠工资；买断工龄；加班；厂里/公司xxx合法吗？；普通工；临时工；

15. 文化娱乐：游戏厅、广场舞；旅游；导游；游客；购物；景区；景点；旅行社；珠宝；文化；游玩；行程；门票；网吧；电视；频道；娱乐场；节目；文化宫；广告；电视台；广电；舞厅；赌博机；游戏；电影；赌博；有线电视；直播

16. 贪污腐败：反映；违法；调查；工程；补偿；腐败；执法；法院；法律；非法；举报；贪污；索贿；行贿；受贿；公车私用；三公消费；工程腐败；

17. 司法与纠纷：经济纠纷；刑事纠纷；行政纠纷；违法；打官司；起诉；执法；法院；法律；检察院；

18. 户籍与计生：户籍；户口；计划生育；生育证；准生证；落户

19. 其他议题：其他不好归类的议题

**四、话语分类**

根据网民投诉或留言的内容，讲网民表述和提出诉求的话语类型分为三类：（一）父母官/父爱主义的表达；（二）基于法治和规则的表达；（三）都不是。话语分类既要看诉求者如何描述问题，也看试图提出主张或要求的逻辑依据，主要侧重在后者——如何提出主张或要求。具体分类规则如下：

（一）基于人治和父母官/父爱主义的 逻辑（编码为“1”）

-- 含蓄地表达出官员和老百姓之间的一种等级官，常自称为“老百姓”、“弱势群体”

-- 希望获得领导的特殊照顾，常诉诸官员的“美德”和“当官要为民做主”的传统中国政治伦理

-- 可能会提到法律规章，但重点是领导的美德。领导有美德，老百姓就会拥护

-- 解决问题的方法：领导出面对原有的官僚体系运作施加干预，或纠正错误和不公，常常需要在法外特事特办

-- 常用的词汇包括（但不限于）：小老百姓、拥护、明察秋毫、帮帮我们、叫天天不应叫地地不灵、做主、公道、有苦难言、无路可走、为老百姓说话、大人、功德

-- 下述词汇出现频率较高，且很多时候是出于礼貌。不能据此直接做出判断，要看具体情况（是否以前面的逻辑提出诉求）：百忙之中、请过问、感激不尽、不胜感激、期盼、辛苦

（二）基于法治和诉者权利的逻辑（编码为“2”）

-- 明确提到法律法规或其他政策依据

-- 常明确要求对不按规则办事者进行问责，并给一个交代

-- 常会以规则为依据，表达对不平等、不公平的不满

-- 解决问题的方法：认真执行法律法规或规章制度

--  常用的词汇包括（但不限于）：制度、法律、政策、权利、权益、财产、生命健康权、违章、主管部门、监管、合法、公共利益、公民、公信力、调查、文件、职责、公平公正

（三）都不是（编码为“0”）

-- 提供详细的政策建议，选“都不是”

-- 仅仅描述特定政策或法规，但没有以政策为依据提出诉求，选“都不是”

-- 仅仅非常详细地描述问题，选“都不是”

-- 仅仅描述问题，即使是很礼貌的描述（未必是（一））

-- 仅仅表达自己应得什么，但是没有按上述两种方式提出诉求

**五、政府回应的程度/方式**

1. 无回复
2. 知情告知：说明“信息知情”、“进一步调查了解”、“等候解决”、“提供更多信息”等
3. 建议说明：就投诉问题作出政策或了解说明，提供解决建议或指导
4. 开展调查：就投诉问题开展了深入调查，并对调查结果作出具体说明
5. 实际解决（处理）问题：就投诉问题调查了解后予以切实解决，处理相关责任人，相关部门落实相关要求