

# 2022 年全国大学生数据分析大赛

---

## 题目 B：餐饮服务评价情感倾向分析

餐饮行业被誉为“永不落幕的黄金行业”，一方面是其“民以食为天”的刚需特性，另一方面是较低的创业门槛，使得行业竞争激烈。中国餐饮市场经过迅速发展，产业链逐步完善，餐饮外卖市场逐步成熟，在网络和疫情的影响下，年轻人的线上消费倾向进一步养成，很大程度上也助推了餐饮行业的线上发展。对餐饮企业来说，结合线上线下精细化运营，把握好用户评价，才能在竞争中脱颖而出。本题采集了不同餐饮企业的餐品评论数据，请根据提供的数据进行数据的清洗、分析与挖掘，并回答下列问题。

1. 对数据中的评价内容进行分析，制作词云图，分别给出积极情绪、消极情绪评价次数最多的 10 个词。
2. 分析数据中用户评价的积极情绪、消极情绪与评价时间是否存在关系，请说明理由。
3. 积极情绪最多的是哪个商家，并总结这个商家的优点有哪些。
4. 消极情绪最多的是哪个商家，并提出相关改进策略，提高顾客的积极情绪。
5. 建立餐饮服务评论的情感倾向模型，并对模型的性能和误差进行评估。基于模型对附件中的测试数据 `test.xlsx` 进行评测，将评测结果补充到第一列中，并将此文件一起上传到竞赛平台。