

## 课后报告五

腾讯公司的安全监测与舆情分析首先体现在公众趋势分析方面，它是基于全网数据采集，结合大数据处理能力，利用 **NLP** 技术针对不同行业进行个性化定制的服务，为用户提供突发事件、热点发现、热点专题分析、监测预警、定期报告等功能，帮助用户实时掌握时事热点，行业动态。

有热点发现功能：可以帮助发现舆情热点，通过正负面和上升趋势，更有针对性的发现需要处理或者可用于做正面引导的内容；热点专题分析功能：自动聚类相关热点，并对热点的热度、影响力、参与者、传播脉络、话题主体及观点进行梳理，清晰地还原与关注主体相关热点的来龙去脉，以及帮助找出舆情处置中的一些关键节点；突发事件警报功能：发现自然灾害、事故灾难、社会安全、公共卫生类突发事件，并第一时间推送警报给相关负责人。便于负责人及时有效安排当地办事人员跟进事件；监测预警功能：针对定制化的监控方案配置按时间、按负面占比、按热度趋势等维度预警，将有效的舆情预警信息发送到负责人手中，实现快速响应，及时地对舆情事件作出对应，把握黄金时间，掌握主动权；定期报告功能：当日热点数据一目了然，定期日、周、月报告，解决人工报告问题以及可存档历史数据。

腾讯云平台的优势有海量数据积累，在广度方面，覆盖百万源站点，包括新闻、论坛、公众号等；在深度方面，主要站点采集评论等详细数据。全网数据快速获取，1000 台服务器支持数据处理，最快分钟级更新数据，帮助快速应对。数据智能分析，利用领先的自然语言处理技术及多年的语料标注积累，通过机器学习自动过滤掉歧义、广告等无效信息，并自动对相关数据进行情感分类、情绪识别、负面识别等。自动图表报告，提供多维度分析报表，包括热度、情感情绪、热词、热点事件、画像等。并自动生成数据报告，帮助使用者快速分析。舆情事件告警，根据客户特定的场景需求，针对多种条件下的舆情事件进行多渠道的实时告警。定制服务，提供针对数据源、关键字、领域观点、情感分析方面的定制服务，让服务贴近自身。

它的应用场景多元，在政府机关、媒体、金融、文旅、医疗、电商、教育等场景都有广泛的应用。可以帮助政府机关了解网民心声，广开言路，在政策实施及热点爆发中，真实了解群众诉求。做到以人民群众根本利益为基准，全心全意为人民服务，不断的提升自身的服务质量和群众满意率。可以帮助媒体通过互联网信息采集和大数据分析技术，提供全面、快速、便捷的新闻线索和互联网热点的挖掘和协作选题决策机制，革新媒体行业采编发流程，帮助媒体人掌握其他媒体及网民观点，为选题决策提供支撑，提供全方位的选题洞察能力。帮助金融行业通过互联网信息采集和大数据分析技术，量化标的物投资价值，审视舆论风险和网民态度，减少投资决策风险，提升企业盈利和风控水平。帮助文旅行业通过网络数据采集技术收集民意，了解消费者需求与意见。利用 **NLP** 技术产出口碑分析、行业体验分析、运营策略分析等，提高目的地机构信息获取及管理效率，完善消费体验，提升消费质量，促进消费增长。用数据事实说话，让客户向上级领导汇报数据时，做到数据翔实、指标量化。向下级单位指导工作时，做到信息准确，问题清晰。同时实时收集网络敏感资讯、及时做好应急改善措施，净化目的地机构网络口碑、治理本地文旅生态、打造更完善的景区服务。在医疗行业，通过互联网了解患者，倾听患者，构建和谐医患关系。收集患者对医院、药品等的反馈，并针对患者的负面反馈信息建立快速的沟通机制，维护患者的权益，提升医院的服务水平。在电商行业，帮助了解目标用户，分析用户商品评价，追踪产品质量、物流、售后等各方面的用户反馈，不断优化提升各环节，提升产品和服务的竞争力。在游戏行业，整合全网游戏资讯论坛、社交媒体、应用商店等丰富数据资源，发挥腾讯大数据处理能力及自然语言处理（**NLP**）技术优势，为游戏发行和研发商提供玩家公众舆论趋势分析服务，实时感知分析游戏、发行商和游戏行业的媒体和玩家舆论，识别负面或敏感事件，全方位助力游戏品牌全生命周期成长。在教育行业，可以分析海量站源数据，精准推送教育舆情事件，溯源舆情传播链路，预测预警舆情演变方向等，为用户提供实时高效的舆情分析；画像用户类别及兴趣，推送热门前沿教育资讯，为用户提供更高质量行业服务。