



TRS互联网舆情管理系统白皮书

像预报天气一样预报网络舆情

目 录 Contents

面临的挑战	1
热点事件往往由一个议论开始.....	1
民意表达向网络倾斜.....	1
社会舆情状况与发展态势晴雨表.....	1
我国网络舆情管理任重道远.....	2
企业的网络舆情预警需求.....	2
什么是互联网舆情?	3
互联网舆情平台的关键需求	5
采集与提取.....	5
话题发现与追踪.....	5
网络舆情倾向性分析.....	5
TRS OM的技术架构	6
TRS OM的技术优势	7
舆情管理平台功能	8
舆情智能采集—实时监测各类网络舆情.....	8
舆情分析与处理—自动发现和预警网络舆情热点.....	10
舆情监管服务综合门户—可视化展现.....	14
舆情分类体系及应用知识库.....	15
舆情建设成功的要素	16
技术和内容的结合.....	16
专家和系统的结合.....	16
创新服务模式.....	16
深入知识库的应用和建设.....	16
TRS OM的应用	17
行业舆情监测.....	17
地区舆情监测.....	17
面向大众消费类的企业舆情监测.....	17

面临的挑战

随着互联网的普及，中国网民超过3.38亿人，成为世界第一大网民国家，网络的重要性凸显，而网络舆论热点也层出不穷，上海市户籍新政、陕西神木县全民免费医疗……都是通过网络进行第一时间传播，互联网已经成为政府了解民情的直接渠道，也是新形势下政府的重要舆论阵地。因此，网络舆论一旦被错误地控制和引导，将成为影响社会稳定的重大隐患。如何应对网络舆情，目前正在考验着我国各级政府。

热点事件往往由一个议论开始

公共舆论的形成与发展，往往是由一个议论开始，并沿着若干级差从无序向有序逐渐递进或者消减的过程。当事件爆发时，犹如以石击水，常常容易引起群众的广泛关注，使得有关信息在短时间内迅速传递，单位时间爆发出来的信息量很大。政府如何以最快速度收集网上相关舆情信息，跟踪事件发展，快速回答公众疑问？

民意表达向网络倾斜

一条过去非常普通的新闻，为何在今天引发广泛的关注、参与和评论？Web2.0时代，网络具有传播快、成本低、联动性强等特点，传播环境、传播的人都发生了天翻地覆的变化，网络论坛、博客、SNS等给大家提供了可以尽情表达的渠道，网络上的声音是推动社会进步的力量，如何因势利导，及时掌握社会舆情动态，积极引导社会舆论，是各级政府部门所面临的严肃课题与严峻挑战。

社会舆情状况与发展态势晴雨表

通过网络传播的信息包含了网民对当前社会各种现象以及诸多热点问题的立场和观点，话题涉及政治、经济、军事、娱乐、体育、卫生、科技、个人生活等各个领域。因此，网络舆论能够最直接、快速地反映各个层面的社会舆情状况与发展态势。

如何把握网络社会舆情晴雨表，保证社会政治、经济、文化等相关重要领域健康有序发展，不仅需要各级党政干部关注，也需要社会各界重视。

我国网络舆情管理任重道远

目前我国正处于社会转型期，不可避免地存在诸多矛盾，容易使一些人不能明辨是非。另外，少数社会管理者对于舆论习惯于回避或堵塞。这些因素，都导致我国网络舆情管理任务艰巨、任重道远。

企业的网络舆情预警需求

第一时间获取关于公司的正负面新闻、泄密信息、公司领导的相关报道、近期的舆论热点等，以及深层次调研用户需求，改进自身的售后服务、借鉴竞争对手的核心竞争力情况等。这些对于企业提升自身竞争力都至关重要。

北京拓尔思信息技术股份有限公司（简称TRS）早在2002年就推出了TRS互联网舆情管理系统（TRS OM），并在省、地市、县、乡等各级政府、不同行业政府机关、大型新闻媒体单位、大中小企业中得到广泛应用。

什么是互联网舆情?

1、什么是舆情?

舆情是指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事件的发生、发展和变化,民众对社会管理者产生和持有的社会政治态度。它是较多群众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等表现的总和。

2、网络舆情的主要来源

网络成为反映社会舆情的主要载体之一,在舆情传播中起着重要的作用。网络环境下的舆情信息的主要来源有:新闻评论、BBS、聊天室、博客、RSS、网上调查、网上访谈、QQ群、MSN,及Twitter等微博客。随着便携式终端的智能化、多样化发展,舆情不再局限于互联网,移动互联网也将成为值得关注的领域。网络舆情表达快捷、信息多元,方式互动,具备传统媒体无法比拟的优势。

不同对象有着不同传播的特性,其中网络论坛是所有网络信息中,信息量最大,网民关注、参与度最大,影响力也是最大的;博客对事件描述最真实、生动,对事情反思与讨论也最深刻。

3、网络舆情的特点

网络舆情具有直接性、突发性、丰富性、互动性和偏差性五大特点。

4、舆情的形成和传播机制

※ 网络舆情的形成机制和传播链



※ 与“民生”相关的舆情是主要对象

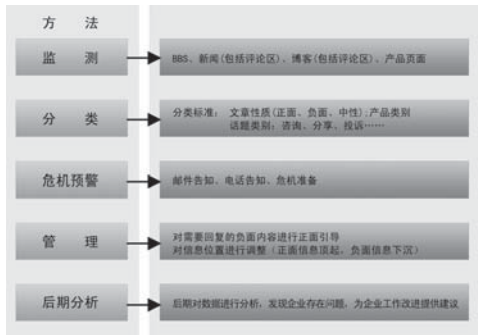
现实世界中公众对于贫富差距、公权力运行、民生等问题日趋敏感。很小的事件也容易引发网民的情感共振,形成网络舆论事件。

※ “网络意见报道者”

中国3.38亿网民看网络新闻、跟贴、访问BBS,已经形成了最为草根化、大众化的网络舆论。“网上意见报道者”每天都有可能用手机和互联网实时播报公共事件。

5、网络舆情管理机制

※ 规范的互联网舆情管理流程



※ 科学的舆情管理机制

甄别机制

依照舆情反映的对象是否具体、线索是否详实、情节是否严重、后果是否值得关注等确定出一定的级别, 然后根据这些级别界定进入初步核实程序。有效甄别舆情线索性质, 科学剔除不良舆情信息和虚假网络舆情的干扰。

责任机制

建立科学的搜集责任机制、快速报告机制、隐瞒和外泄查处问责机制甚至是不良舆情信息移交相关部门查处机制等。

反馈机制

建立科学舆情反馈机制, 需要对舆情监督信息, 被搜集后什么时间反馈, 什么时间沟通, 什么时间反馈调查处理结果、反馈应遵守什么样的纪律等, 做出制度性的约束和规范。

※ 值得重视的政府媒介公关和品牌传播

政府形象是政府的无形资产, 政府形象传播是长期储蓄, 也是远期的投资。因此, 政府需要建立一套行之有效的信息发布系统, 真实、客观地反映政府工作, 并接受传媒权力的制衡。当网络舆情发生时, 政府需要从传统的“灭火式”处置网络舆情, 到主动应对, 打造良好的政府形象。政府通过采样、采用科学的检测方法收集和分析舆情, 以及政府形象评比、采用新的传播理论、启动新的媒体公关等方式建设政府媒介公关和品牌传播。

重视每个阶段的网民意见, 做到早期主动把握社情民意, 中期主动了解网络“热议”话题, 当后期群体事件发生时, 能做到有序合理的解决。

※ 为企业建立直通顾客心里的信息大道

大型企业由于产品线众多, 常常需要面对纷繁复杂的市场需求和客户反馈, 公司需要及时掌握客户对产品的反馈、评论信息, 以便提供更好的产品和服务, 保持公司长久的市场竞争力。各个企业从各BBS站点、博客、微博客上定期采集相关数据, 通过关键字分类和人工处理发布后, 向企业相关部门提供所关心产品的有效评论信息, 从而提高企业对产品质量及售后服务等问题的跟踪效率。让企业及时的了解自己顾客的需要, 也及时做好市场需要和企业规划, 逐步建立起高效的营销体系。

互联网舆情平台的关键需求

由于网上的信息量十分巨大，仅依靠人工的方法，难以应对网上海量信息的收集和处理。“工欲善其事，必先利其器”，政府或者企业需要舆情IT平台，实现自动化的网络舆情预警与分析，解决网络舆情管理过程中的舆情采集、分析、表达、干预等难题，从而梳理和客观呈现互联网上的热点舆情，使政府或者企业利用互联网舆情，汲取民间智慧，变网络舆情由被动防堵，化为主动梳理、引导。为推动构建和谐网络环境做出应有的贡献。

那么，舆情平台的关键需求是什么？概括起来，网络舆情分析包含以下三个方面：

采集与提取

网络舆情主要通过新闻、论坛/BBS、博客等渠道形成和传播，特别是近年的QQ群以及Twitter等微博客，这些主要为动态网页，以松散的非结构化信息为主体，实现准确的舆情采集和抽取存在难度。

话题发现与追踪

无论是热点、敏感话题，还是需要重点关注的话题，如何从海量信息中找到这些话题？

利用关键词过滤、语义分析、数值统计识别被关注话题，以及热点和敏感话题，并对其趋势变化进行追踪。目前国内外的实现技术是基于文本聚类，即文本的关键词作为文本的特征。

网络舆情倾向性分析

通过倾向性分析可以明确网络传播者所蕴涵的感情、态度、观点、立场、意图等主观反映。目前主要采用文本聚类和倾向性分析技术，对论坛帖子等网民评论聚类分析和倾向性分析，归纳网民观点。一方面能够主题趋势跟踪，分析新发表文章、贴子的话题是否与已有主题相同。另一方面对突发事件跨时间、跨空间综合分析，获知事件发生的全貌并预测发展趋势。同时，通过倾向性分析预警功能，对突发事件、涉及内容安全的敏感话题及时发现并报警。

TRS OM的技术架构



互联网舆情管理是全新的研究领域，以海量非结构化数据管理技术为基础，融合中文智能处理技术、垂直搜索、知识挖掘与分析技术的综合应用。

TRS网络舆情管理系统提供了舆情采集监测、分析处理、服务的基本框架，具有快速、灵活、易扩展的特点。

TRS OM支持多雷达同时采集，信息更新速度快；支持采集结果存储到多个Server库中，存储的信息量大；支持多分析工具对采集结果进行分析，整个系统的分析性具有较高的水平。

TRS OM的技术优势

良好的用户感受

TRS OM具有很高的易用性，使用户具有良好的用户感受：

- ☆ 首页导航条等任意配置，基于分栏显示的风格。便于用户展示各种分类。
- ☆ 栏目配置更加简单方便，可以方便地调整栏目的显示风格等配置。
- ☆ 对于检索条件的配置，提供检索表达式的生成器，提示各个检索字段的取值范围。
- ☆ 提供栏目同步功能，可把某个用户定制的首页栏目同步给其他用户使用。

零技术门槛的可维护性

- ☆ 提供统一的Web界面安装和部署系统。以前舆情分析工具的一些设置都通过Web界面进行统一设置和修改。
- ☆ 雷达和舆情分析工具都做成自启动服务形式，方便用户维护。
- ☆ 提供舆情系统监控工具，监控系统是否正常运行，如果发现问题，则通过邮件形式通知维护人员。

高安全性

TRS OM提供安全的权限管理，为不同权限的人员展现不同的界面。当生成一个新栏目的时候，按照权限要求，可以根据角色组、角色进行不同的内容推送。

同时，TRS OM增加了栏目审核发布功能，用户可以对舆情系统发布的信息进行人工审核，确保发布数据的准确有效。提供信息审核发布功能，可以人工对发布信息进行校验和审核。

个性化

TRS OM提供个性化功能，每个用户可以定义不同的导航条和首页栏目。灵活的定制自己需要和喜欢的舆情展现方式。包括舆情简报、舆情门户等。

輿情管理平台功能

輿情智能采集－实时监测各类网络輿情

TRS OM自动采集网络媒体发布的网络新闻。在互联网上不断采集新闻信息，无论网页、文档还是多媒体，都可对这些信息统一加工过滤、自动分类，保存新闻的标题、出处、发布时间、正文、新闻相关图片等信息，经过手工配置还可获得本条新闻的点击次数。

1、强大的元搜索功能

TRS OM可以根据用户输入的关键词，用户只需输入一个待采集的目标网址即可实现图文结合采集到本地，获取到网页分布的站点情况、发布时间等信息，帮助用户制作简报信息。

2、丰富的信息采集内容

支持网页结构自动分析

輿情采集实现了基于网页结构的统计分析算法，能够自动识别、分隔出论坛和新闻评论中的每一个帖子及其评论信息，满足輿情分析的需要。

支持论坛、博客、评论等动态技术生成的页面采集

在传统网页采集基础上，实现对论坛、博客、新闻评论等輿情信息的精准和全面采集，为輿情分析提供丰富的数据资源。以网络论坛BBS为代表的交互性网络站点，往往是一些突发事件的网络輿情爆发点。TRS OM支持采集指定论坛帖子的主题，并记录回帖数量和内容。并根据论坛页面表现形式配置获取发帖人的相关信息和发帖人的计算机网络地址。还支持多媒体数据采集，支持RSS解析，自动解析RSS的XML文件，抽取网页的链接、标题、时间等信息。支持网页快照功能等。现在，輿情传播途径更多的转向Twitter等微博客。某一条輿情信息在这类公共平台上的跟踪、持续、反馈的热度、讨论的深度，将从某个侧面代表该信息的重要程度。輿情信息采集也会面向微博客服务站点，实现内容提取和过滤。

内嵌Javascript脚本执行引擎

搜索引擎的采集工具一般不支持脚本语言，因此Google、百度等搜索引擎只收录少量来自论坛、博客和新闻评论的内容。舆情采集工具内嵌脚本引擎，实现网页中脚本语言的自动解析和执行，从而实现对于采用脚本语言的论坛、博客以及新闻评论网站的采集，为舆情分析提供全面的数据保障。

支持RSS解析

许多博客、新闻评论采用RSS实现内容共享，除网页基本信息，RSS会包含更丰富的元数据信息，比如标题、作者、发表日期、分类、关键词等，这些元数据对于舆情分析有重要的价值，舆情采集工具实现了对RSS聚合内容的自动解析和采集。

大规模分布式集群采集技术

支持多服务器的海量数据的采集。

网页元数据采集

在帖子自动分隔基础上，支持基于模板的元数据解析，对于每个帖子可以解析出发贴人、时间、主题、内容、点击数等元数据属性，这些属性是舆情分析的重要数据。

多语言数据采集

支持中、英、法、德、俄、阿拉伯文等多语种。

3、自动化和智能化的采集过程

自动分类

基于关键词、语料（知识库）通过自动分类技术，可对用户关注的敏感信息和国计民生的各个重点领域进行监控，并实现对敏感信息的有效监控。

自动文摘、自动抽取关键词

自动摘要，对各类主题，各类倾向能够形成自动摘要。

自动排重

可根据文档内容的匹配程度确定是否重复，比利用网页标题和大小等规则判断具有更强的准确性、实用性以及运行效率。

自动过滤

自动过滤网页中新闻的正文内容，剔除广告、版权等垃圾信息。互联网舆情管理系统对采集的信息可自动抽取关键词、自动摘要、多维度自动分类（地区分类、舆情分类、内容分类）、按文章关键词自动关联相关报道。

提高海量信息的自动化加工速度，其中自动排重、自动分类（前提是丰富的知识库）都是基本达到实用的技术。能达到85~90%的准确性。

4、支持特殊站点的采集

TRS互联网舆情管理系统能够集成代理技术，支持特殊站点的采集任务。

舆情分析与处理 – 自动发现和预警网络舆情热点

1、话题发现与追踪

被关注的话题或者热点话题自动发现

基于内容相似的智能聚类技术，自动发现网络的热点词汇，包括热点人名、地名、机构名以及其他热点词汇，并通过关联技术组织一起，帮助用户直观地了解网络热点。自动识别网络上的热点新闻事件，及时掌握论坛中的交互信息，发现网民的关注焦点和热点。同时利用舆情分类信息，把用户不关注的热点信息过滤掉，提高热点发现的准确性。

TRS互联网舆情管理系统对重要的热点新闻信息进行分析和追踪，对于突发事件引起的网络舆情，可以及时掌握舆情爆发点和事态。系统会根据新闻文章数及文章在各大网站和社区的传播链进行自动跟踪统计，提供不同时间段（1天、3天、7天、10天）的热点新闻。对每条热点新闻还可以查看新闻相关传播链，了解在某一时间段该热点新闻在哪些站点的传播数量。也提供热点帖子、热点专题等。



被关注的话题或者热点话题自动追踪

对于热点舆情系统可做到持续追踪，通过趋势分析图和传播链分析图等技术帮助用户了解热点事件的报道趋势及来龙去脉，帮助用户更好地对舆情进行研判。



被关注的话题或者热点话题统计

对舆情分析结果生成各种量化的统计图表，给各级政府的决策提供强有力的数据支持。



- ☆ **专题统计**：热点专题总分布、重点预警事件总分布、各类重点预警事件分布。
- ☆ **站点统计**：可统计各采集站点的采集文章数、统计各论坛站点的采集文章数。
- ☆ **人名**：系统自动抽取文章中的人名，并按该人名出现的文章次数进行统计，可查看热点人名的传播趋势。
- ☆ **地名**：系统自动抽取文章中的地名，并按该地名出现的文章次数进行统计，可查看热点地名的传播趋势。
- ☆ **机构**：系统自动抽取文章中的机构名，并按该机构名出现的文章次数进行统计，可查看热点机构的传播趋势。
- ☆ **词语**：系统自动抽取文章中的热点词语，并按该词语出现的文章次数进行统计，可查看热点词语的传播趋势。

2、信息预警机制

信息预警			
群体性事件	即日预警：13	昨日预警：63	历史预警：39037
公共安全事件	即日预警：44	昨日预警：198	历史预警：74584
犯罪执法	即日预警：146	昨日预警：750	历史预警：202724
自然灾害事件	即日预警：16	昨日预警：117	历史预警：37733
民生舆情	即日预警：343	昨日预警：1406	历史预警：273281
政府形象	即日预警：50	昨日预警：210	历史预警：100076
领导人信息	即日预警：121	昨日预警：496	历史预警：66799
平安社区	即日预警：5	昨日预警：32	历史预警：6610
反华报道	即日预警：17	昨日预警：109	历史预警：18047

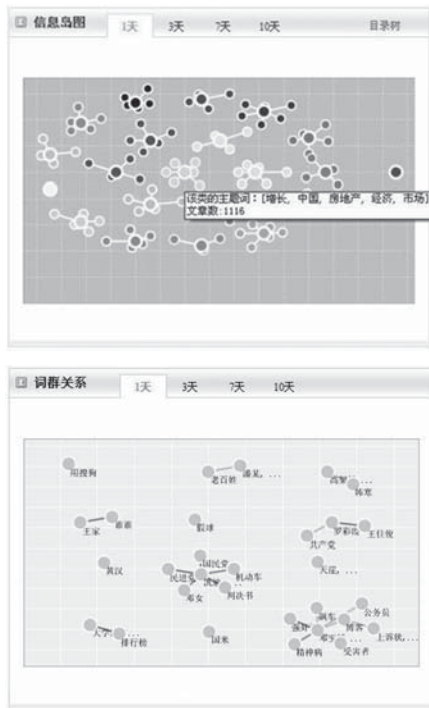


在舆情分类和褒贬分析基础上，建立多个舆情指标，根据舆情指标和舆情分类的结果评估和分析当前的宏观舆情态势，自动发出预警信号，辅助相关人员对舆情进行干预和引导。提供全国与各地舆情对比功能，帮助用户及时准确把握宏观舆情走势。

提供信息预警机制，可以将短时间内发生的突发热点事件以及敏感新闻通过短信或邮件的方式通知用户。同时可以帮助用户快速制作出关于此热点事件的统计简报。

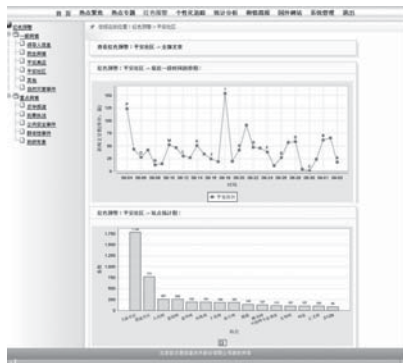
3、倾向性分析

自动聚合网络新闻并自动进行褒贬倾向性的分析。对于每个话题，对每个发信人发表文章的观点、倾向性进行分析与统计。采用文本聚类与褒贬分析技术，对论坛帖子的网民评论进行聚类分析和褒贬分析，分析和归纳网民的主要观点，并统计网民的褒贬倾向分布情况，更准确了解社情民意。



热点趋势分析

分析某主题在不同的时间段内，关注的程度。



突发事件分析

对突发事件进行跨时间、跨空间综合分析，获知事件发生的全貌并预测事件发展的趋势。

4、信息过滤

传统的基于关键字匹配的关键字信息过滤，常常导致大量正面信息被封杀，TRS互联网舆情管理系统基于统计和机器学习的文本过滤技术，以及独具特色的文本的褒贬倾向分析技术，准确识别信息，如互联网出现的某博客文章，系统帮助识别文章内尖锐言论或恶意攻击，提示相关部门进行核实确认。

5、多维度关联舆情分析与舆情专题

TRS互联网舆情管理系统基于相似性算法的自动聚类技术，可以把一条新闻和相关的新闻、BBS评论、博客评论等信息关联到一起，自动对每天采集的海量的、无类别的舆情进行归类，把内容相近的文档归为一类，并自动为该类生成主题词。支持自动生成新闻专题、重大新闻事件追踪、情报的可视化分析等诸多应用。帮助用户多方位地了解新闻事件的进展情况，以及相关的网民评论等信息，全面地掌握各种相关信息。



6、輿情干预

网站备案信息管理

网站备案信息内容除包含工业和信息化部域名信息备案的内容外，还应有网站主办人所在地区、服务器所在地区、管理员联系方式、网站主要内容、类别、备注等信息。对尚未正式备案的网站也加入到系统里以备查询。

有害信息处置

对各类确认的有害信息，由人工设置处理方式，系统自动抓取并保留网页快照。确认后的有害信息进入待处理状态，系统自动定期探测目标网站的有害信息是否已经删除，并及时修改状态信息。

輿情通知功能

在輿情信息涉及设定的重点关键词，或新闻评论、论坛主帖、跟帖、跟帖数及点击率达到或超过设定标准时，通过窗口弹出、短信发送、邮件通知等方式向工作人员通知预警。

自动发帖功能

系统管理员对需要进行人工引导的论坛輿情信息进行自动回帖，有效干预和引导輿情的发展。

数据预处理

对收集信息进行预处理，如格式转换、数据清理，数据统计。对于新闻评论，需要滤除无关信息，保存新闻的标题、出处、发布时间、内容、点击次数、评论人、评论内容、评论数量等。对于论坛BBS，记录帖子的标题、发言人、发布时间、内容、回帖内容、回帖数量等，最后形成格式化信息。

违规信息处理

提供违规信息处理功能，可以对发现的敏感信息进行截屏保存，并通知对应单位进行处理。

舆情监管服务综合门户—可视化展现

TRS互联网舆情表达包括舆情管理系统简报、趋势图表、聚类图等可视化表达方法，以及舆情数据库全文检索和信息服务门户。

1、舆情简报

在每天特定的时刻以公文报表的形式给出热点、要点、频点、敏点、疑点、难点、当前报警指数等内容，提取最重要的新闻，进行摘要，称为简报。根据权限分配栏目，不同权限级别看到的栏目信息、简报信息不同。



ID	标题	来源	发布时间
182	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:34:39
181	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:29:29
180	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:25:29
179	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:20:49
178	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:15:29
177	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:10:29
176	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:05:29
175	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 09:00:29
174	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:55:29
173	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:50:29
172	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:45:29
171	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:40:29
170	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:35:29
169	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:30:29
168	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:25:29
167	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:20:29
166	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:15:29
165	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:10:29
164	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:05:29
163	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 08:00:29
162	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:55:29
161	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:50:29
160	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:45:29
159	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:40:29
158	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:35:29
157	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:30:29
156	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:25:29
155	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:20:29
154	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:15:29
153	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:10:29
152	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:05:29
151	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 07:00:29
150	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:55:29
149	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:50:29
148	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:45:29
147	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:40:29
146	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:35:29
145	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:30:29
144	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:25:29
143	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:20:29
142	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:15:29
141	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:10:29
140	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:05:29
139	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 06:00:29
138	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:55:29
137	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:50:29
136	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:45:29
135	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:40:29
134	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:35:29
133	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:30:29
132	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:25:29
131	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:20:29
130	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:15:29
129	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:10:29
128	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:05:29
127	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 05:00:29
126	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:55:29
125	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:50:29
124	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:45:29
123	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:40:29
122	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:35:29
121	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:30:29
120	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:25:29
119	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:20:29
118	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:15:29
117	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:10:29
116	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:05:29
115	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 04:00:29
114	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:55:29
113	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:50:29
112	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:45:29
111	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:40:29
110	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:35:29
109	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:30:29
108	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:25:29
107	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:20:29
106	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:15:29
105	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:10:29
104	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:05:29
103	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 03:00:29
102	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:55:29
101	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:50:29
100	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:45:29
99	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:40:29
98	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:35:29
97	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:30:29
96	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:25:29
95	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:20:29
94	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:15:29
93	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:10:29
92	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:05:29
91	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 02:00:29
90	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:55:29
89	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:50:29
88	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:45:29
87	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:40:29
86	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:35:29
85	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:30:29
84	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:25:29
83	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:20:29
82	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:15:29
81	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:10:29
80	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:05:29
79	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 01:00:29
78	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:55:29
77	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:50:29
76	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:45:29
75	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:40:29
74	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:35:29
73	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:30:29
72	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:25:29
71	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:20:29
70	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:15:29
69	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:10:29
68	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:05:29
67	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 00:00:29
66	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:55:29
65	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:50:29
64	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:45:29
63	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:40:29
62	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:35:29
61	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:30:29
60	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:25:29
59	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:20:29
58	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:15:29
57	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:10:29
56	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:05:29
55	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 23:00:29
54	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:55:29
53	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:50:29
52	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:45:29
51	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:40:29
50	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:35:29
49	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:30:29
48	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:25:29
47	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:20:29
46	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:15:29
45	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:10:29
44	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:05:29
43	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 22:00:29
42	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:55:29
41	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:50:29
40	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:45:29
39	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:40:29
38	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:35:29
37	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:30:29
36	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:25:29
35	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:20:29
34	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:15:29
33	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:10:29
32	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:05:29
31	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 21:00:29
30	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:55:29
29	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:50:29
28	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:45:29
27	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:40:29
26	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:35:29
25	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:30:29
24	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:25:29
23	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:20:29
22	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:15:29
21	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:10:29
20	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:05:29
19	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 20:00:29
18	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:55:29
17	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:50:29
16	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:45:29
15	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:40:29
14	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:35:29
13	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:30:29
12	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:25:29
11	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:20:29
10	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:15:29
9	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:10:29
8	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:05:29
7	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 19:00:29
6	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:55:29
5	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:50:29
4	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:45:29
3	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:40:29
2	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:35:29
1	第二届... 舆情简报	gfhxw	2008-01-12 18:30:29

提供按简报类别自动生成舆情简报。用户可在舆情库中选择简报制作所需的文章组成简报。简报信息的选择灵活多样，可选取收藏的信息或不同栏目的信息；简报模板可灵活选取和定制；将重要内容自动生成报告摘要；简报内容可编辑；按要求可生成不同级别的简报；简报可以按权限来预览。

简报有标签功能，可制作复杂和漂亮的统计简报。支持日报、周报、及时报等多种简报样式。可以通过元搜索方式从百度新闻获取统计信息，使得简报的统计图表具有更高的代表性和准确性。

2、信息服务门户

提供灵活的个性化定制功能，用户可以根据自己喜好配置首页的显示内容、样式、摆放的位置、信息条数、是否滚动等，形成个性化信息服务门户。

3、舆情趋势表达

对热点新闻和事件发展趋势进行图形化显示，帮助用户更加直观地了解舆情宏观发展态势。

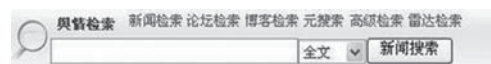


省市名称	政府形象	民生舆情	平安社区
上海市	133 -48%↓	927 -18%↓	21 +34%↑
广东省	159 -69%↓	1323 -36%↓	38 -24%↓
北京市	198 -52%↓	1256 -29%↓	50 +12%↑

4、舆情数据库全文检索

提供舆情新闻检索和论坛检索，并提供近义词、同音词、拼音检索、热点检索词等智能检索。舆情信息检索结果可按不同维度展现，包括按内容分类、舆情分类、相关人物、相关机构、相关地区等。每个维度下把搜索结果自动分类统计展示信息，使用户用最短的时间搜索到最精确的信息。

TRS OM采用多字段加权的相关性排序，对标题、摘要、主题词、正文等字段进行组合加权，在检索模块、相关新闻\博客\论坛、栏目检索等方面，使检索效果有了较大提升。



舆情分类体系及应用知识库

1、舆情分类体系

TRS OM提供了准确的舆情信息分类，考虑了标题等字段的加权，分类准确性有了较大提升。分类结果提供可信度输出，配置栏目时可以只显示可信度高的分类结果，从而提高栏目信息的准确度。

2、知识库

TRS OM基于时间、空间关系，对事件做总体梳理，从事件的发生、发展、最终结果整体揭示；对于人工干预的舆情处理部分会做出重点标识，提供舆情监控经验积累。

对不同的行业和职能部门而言，TRS OM有极大的扩展性，凡是需要对舆情、民情关注的部门都可以通过TRS OM建立舆情监控知识库，建立舆情事件特征库、舆情网站库、以及行业知识库，方便的实现对行业和部门关注的问题进行24小时的监控。客户可以参考以往项目的一些经验，根据本项目的实际情况，进行定制，包括栏目和展示风格的配置等。

通过建立知识库指导热点分析的过程，热点分析基于向量空间的特征分析技术，在知识库的指导下对抓取的内容做分类、聚类 and 摘要分析，对信息完成初步的再组织，使民情民意更符合现实。最后将监控结果呈送给相关部门，供决策者使用。

运行环境

操作系统	Windows /Linux
应用服务器	Tomcat / IBM Websphere / BEA WebLogic全面支持
数据库	Oracle 8i 以上 MS SQL Server 2000
浏览器	MS Internet Explorer 5.5 SP2 以上

舆情建设成功的要素

从目前网络舆情的应用效果来看，实际情况并不理想。单纯的系统并不能满足用户的需求；舆情分析和研判技术还有很大的发展空间；产业链缺乏有效整合等等。如何将技术和内容结合，建设舆情分析语料库和知识库？如何将专家和系统结合，增强人机结合，提高舆情研判的准确率？如何采用SaaS模式，推动舆情分析的行业化和服务化？

成功的舆情系统建设和应用，必须考虑互联网新媒体的传播特点、行业特征（分类标准和行业知识库建设）、互联网立法、应急联动等多种因素。

技术和内容的结合

实施网络舆情的过程难免会出现尴尬局面：用户需求的“无界”、智能技术的“低能”，对智能技术的研发有更高的期望和要求。因此，单独提舆情技术和舆情内容都不能满足用户的需求。如何将技术和内容结合，建设舆情分析语料库和知识库？目前舆情研判分析基于统计算法的文本挖掘技术，包括：文本分类、文本聚类、文本摘要、倾向性分析等，都需要语料库和行业知识库的支持，通过建立语料库和行业知识库，可有效提升舆情研判分析的准确率，如：倾向性分析，构建一个面向互联网的倾向性语气词典，建设一定规模的标准数据集，可大大提高中文倾向性分析的准确性。自动分类的准确率则取决于行业分类体系建设的科学性、以及行业分类语料库的建设和积累。

专家和系统的结合

如何将专家和系统结合，增强人机结合，提高舆情研判的准确率？行业化、服务化是舆情监测分析的发展趋势，将文本分类、文本聚类、文本摘要、倾向性分析等结合语料库和知识库，建立基于SaaS模式的舆情语义分析基础设施，可更好的实现人机结合，提高舆情研判的准确率。

创新服务模式

从市场角度看，行业化、服务化将是企业舆情系统和舆情服务发展的方向。从长远来看，舆情监测和研判需要各个细分市场SaaS服务模式，推动该领域的产业化，需要产品技术提供商、信息服务运营商、媒体公关厂商的介入。创新的软件运营服务模式可完全复制推广到手机、PC、汽车等大众消费品领域，为广大企业提供产品质量监测服务。

深入知识库的应用和建设

对不同的行业和职能部门而言，互联网舆情管理系统有极大的扩展性，凡是需要对舆情、民情关注的部门都可以通过本系统建立舆情监控知识库，建立舆情事件特征库、舆情网站库、以及行业知识库，方便的实现对行业和部门关注的问题进行24小时的监控。

TRS OM的应用

行业舆情监测

电力、质检、海关、出版、工商、税务、药监、金融、科技等，对不同的行业和职能部门而言，TRS互联网舆情管理系统有极大的扩展性，凡是需要对舆情、民情关注的部门都可以通过本系统建立舆情监控知识库，方便的对实现和行业对部门关注的问题进行24小时的监控。

通过监测与行业有关的重要新闻门户网站、行业信息网站、论坛等，有效把握行业的危机事件，及时预警，为行业监管决策提供决策支持。如：工商局对网上违法现象进行监控；教育部门对社会关注的乱收费、教育公平现象进行关注；发改委部门对国家宏观经济形势、本地区经济形势、本地区能源问题、本地区粮食问题等进行关注；城市管理部门对城市拆迁、土地补偿等不法现象进行监测；金融服务部门对于重点客户的市场、销售、生产经营、法律纠纷等进行监测，避免金融和信贷风险；科技部门对于学科、领域科技发展趋势等进行监测，了解和关注学科领域发展前沿等。

地区舆情监测

省、地市、县、乡等各级政府通过网络舆情系统或者服务，可以关注具有全国性影响的热点社区，重要门户网站、新闻网站、论坛、博客等，确保本地区热点和重大舆情信息的收集、编发、报送、处理的快速、及时、准确、有效。

面向大众消费类的企业舆情监测

除政府和行业，舆情管理在企业中获得广泛应用，例如PC、大众电子产品、家电、汽车、手机等大众消费品的品牌监测，金融服务部门的客户监测等。在复杂多变的市场环境下，企业能够通过舆情IT平台量化的观察网络企业口碑，通过持续的数据定期采集和分析，第一时间获取关于公司的正负面新闻、泄密信息、公司领导的相关报道、近期的舆论热点等，以及深层次调研用户需求，改进自身的售后服务、借鉴竞争对手的核心竞争力情况等。

企业舆情IT平台可以采用应用托管式服务，由软件厂商的专业人员配置采集源和采集模板，保证了在采集源不断变化和新增的情况下，信息采集快速有效。根据企业产品的型号和性能指标设置信息分类体系，为企业售后服务和产品设计部门定期提供有价值的情报信息服务。通过监测论坛、博客中用户对产品的评论信息，这些信息对于企业了解自身产品质量、客户使用效果、竞争产品等信息起着非常重要的作用。

拓尔思——拓展你的思维

TRS® 北京拓尔思信息技术股份有限公司 Beijing TRS Information Technology Co., Ltd.

TRS总部

地址: 北京市朝阳区大屯路风林西奥中心B座16层
邮编: 100101
电话: (010) 64848899
传真: (010) 64879084
Email: trs@trs.com.cn

TRS产品研发中心

地址: 北京市北四环中路35号健翔桥北京信息科技大学图书馆三层
邮编: 100101
电话: (010) 64859900
Email: trs@trs.com.cn

TRS营销服务中心

地址: 北京市朝阳区大屯路风林西奥中心A座17层
邮编: 100101
电话: (010) 64848899
传真: (010) 64889088
Email: info@trs.com.cn

TRS上海分公司

地址: 上海市延安中路841号东方海外大厦508室
邮编: 200040
电话: (021) 62893651/52/53, 62893351
传真: (021) 62893651/52/53转125
Email: trs.sh@trs.com.cn

TRS广州分公司

地址: 广州市天河路45号天伦大厦604单元
邮编: 510075
电话: (020) 37606308
传真: (020) 38303120
Email: trs.gz@trs.com.cn

TRS深圳分公司

地址: 深圳市福田区金田路3037号金中环商务大厦2013室
邮编: 518026
电话: (0755) 23993899, 23993566
传真: (0755) 82521322
Email: trs.sz@trs.com.cn

TRS成都办事处

地址: 成都市锦江区人民南路二段18号川信大厦16层B-2室
邮编: 610016
电话: (028) 86199550, 86199556
传真: (028) 86199550转808
Email: trs.cd@trs.com.cn

TRS长沙办事处

地址: 湖南省长沙市韶山北路81号君临天厦605室
邮编: 410011
电话: (0731) 84126388
传真: (0731) 84126398
Email: trs.hn@trs.com.cn

TRS南京办事处

地址: 南京市鼓楼区福建路华富园7号401室
邮编: 210006
电话: (025) 83466393
Email: trs.sh@trs.com.cn

TRS杭州办事处

地址: 杭州西湖区文三路326号金都新城12栋2单元301室
邮编: 310012
电话: (0571) 88980186

TRS福州授权办事处

地址: 福州市福新路239号吉翔双子星大厦A座7A1
邮编: 350011
电话: (0591) 87554598
传真: (0591) 38706505
Email: trs.fz@trs.com.cn

TRS哈尔滨授权办事处

地址: 哈尔滨市南岗区红旗大街180号
邮编: 150090
电话: (0451) 82327806
传真: (0451) 82327712