

第三章 采购需求

说明：下列所有内容均属于本项目的实质性要求，不接受任何负偏离，投标人须完全满足或优于，否则将被认定为无效投标。（无效投标认定条件）

一、项目概况

项目名称：海南 12345 热线数据集建设

项目单位：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心

项目编号：HNZT2025-135

采购预算：700000.00 元（柒拾万元整）

项目分包情况：一批不分包

服务期：自合同签订之日起 6 个月。

服务地点：采购人指定地点。

用途：海南省人民政府综合服务热线 12345 管理中心工作需要

验收要求：按照国家有关规定和《响应文件》的承诺进行验收。

付款方式：成交供应商与采购人签订合同时，另行协商。

二、采购服务内容及交付成果

（一）服务内容

本项目旨在将海量的、非结构化的 12345 热线诉求文本，以及关联的反馈信息，转化为结构化的、多维度的高质量数据集。该数据集通过对诉求内容和反馈信息的深度解析和标准化标注，为提升政务服务效能、优化城市治理、科学辅助决策提供了坚实的数据基础。

成功构建包含时间、空间、主体特征、问题性质、治理以及办理结果与评价六个核心维度的高质量诉求数据集，要求应用价值体现以下几个成果：

1. 时间维度数据集成果：

实现了对诉求内容中各类时间信息的提取（如事发时间、投诉时间、期望解决时间等）和标准化记录，包括以下方面：

构建事件时间线：能够根据诉求内容中提及的多个时间点（如事发时间、联系时间、承诺时间等），构建结构化的事件时间线数据集，清晰展示事件发展顺序。

趋势分析与预测：支持按时、日、周、月等多粒度分析诉求量变化趋势，识别高峰时段与周期性规律。

时效性要素提取与分析：能够提取诉求中明确提及的办理时限承诺（如“X日内答复”）、期望解决日期等关键时效性要素，并将其与事件时间线中的实际处理节点进行关联，为判断是否存在响应延迟、超期未办等问题提供数据基础。

关联事件分析：有助于分析特定政策发布、社会事件前后诉求内容和数量的变化。

2. 空间维度数据集成果：

实现从诉求描述中自动识别地理位置信息，并将其解析、标注为结构化的行政区划信息（省、市、区、街道、社区等），包括以下方面：

诉求定位与小区分析：能够将诉求定位到具体的小区、街道乃至

更精细的地理单元，为后续进行小区级、网格级管理和分析奠定基础。

地理空间热点发现：通过地图可视化，直观展示特定类型诉求（如噪音扰民、环境卫生）的地理分布热点，识别问题高发区域。

区域性问题的治理：支持按行政区划（如特定街道、社区）统计分析诉求数量与类型，为针对性的区域治理和资源投放提供决策依据。

空间关联分析：有助于分析特定地理位置与特定诉求类型的关联性（如工业区周边的环境投诉）。

3. 主体特征维度数据集成果：

实现对诉求中涉及的各类主体（被投诉企业/单位、反映问题的市民群体特征等）及其属性（如行业类型、主体性质）的自动识别与标注，包括以下方面：

责任主体画像：识别反复被投诉的企业、单位或涉及特定服务领域的主体，形成主体画像，为主体监管和服务改进提供目标。

行业/领域问题聚焦：支持按行业、主体类型进行诉求统计分析，定位高发问题的行业领域。

群体性事件苗头识别：通过分析涉及相似主体、相似问题的诉求聚集情况，为潜在群体性事件的早期识别和干预提供线索。

4. 问题性质维度数据集成果：

实现对诉求反映问题的解析和多层次分类，提取核心问题要素，并评估其潜在风险和市民情感，包括以下方面：

问题拆解与归因：将笼统的诉求描述拆解为更细粒度的问题要素和标准分类，便于进行更精细的问题定性、定量分析和根源追溯。

例如，将“环境问题”细化为“垃圾清运不及时”、“工地扬尘污染”等。

诉求意图深度理解：不仅要知道市民反映了什么，还能更好理解市民的真实意图是投诉、咨询、建议还是求助，有助于提供更恰当的回应和处理策略。

高风险问题预警：自动评估诉求中潜在的风险等级（如安全隐患、舆情风险），支持风险优先处理机制。

市民情感洞察：分析诉求中蕴含的情感倾向，了解市民对特定问题的关切度和情绪反应，辅助优化沟通策略。

热点问题动态监测：实时监测高频出现的问题关键词或分类，动态识别当前市民关注的焦点和新兴问题。

5. 治理维度数据集成果：

实现对诉求内在处置相关特性的智能评估与标注，例如识别事件紧急程度、关联潜在的群体性事件或历史相似问题，包括以下方面：

紧急程度智能分级：基于诉求内容（如关键词、问题类型、情感强度），自动评估事件的紧急程度，为资源分配和优先处理提供决策参考。

关联事件识别与预警：智能识别当前诉求是否与历史相似诉求、特定热点事件或潜在的群体性事件相关联，辅助判断问题的影响范围和潜在风险。

6. 办理结果与评价维度数据集成果：

实现对诉求办结后的用户反馈信息（如回访记录文本、满意度评价内容，录音分析）进行智能分析，提取并标注关于办理结果（是否

解决、解决程度）和服务评价（满意、不满意、具体意见）的关键信息。

解决情况评估： 超越简单的“办结”状态，能够基于用户反馈评估诉求的实际解决程度，识别“假性办结”或未彻底解决的问题。

满意度量化与归因： 将用户零散的评价转化为结构化的满意度数据，并可关联分析影响满意度的因素（如处理效率、服务态度、解决方案等），为服务质量改进提供直接依据。

服务短板识别： 通过分析不满意评价集中的问题类型、涉及部门或处理环节，定位服务过程中的痛点和短板。

优秀案例与经验发掘： 识别获得高度满意评价的案例，总结推广优秀处理方式和服务经验。

通过构建这六个核心维度的高质量数据集，实现将原始、分散的 12345 热线诉求及反馈信息转化为了具有深度分析价值的结构化数据资产。

（二）交付成果

1. 数据库表结构交付（6 维体系）

维度分类	基础数据表	分析维度表	单表字段数	预估数据量 / 万条
时间维度	时间信息提取表	时间趋势分析表	8 到 15 之间	500+

空间维度	地理实体解 析表 行政区划编 码表	空间热点分 布表 区域治理统 计表	5 到 10 之间	800+
主体特征	责任主体信 息表	行业问题主 体画像分析 表	4 到 15 之间	600+
问题性质	问题分类层 级表	问题定性分 类表 情感分析结 果表	15 到 25 之 间	1000+
治理维度	事件办理信 息表	资源调度策 略表	10 到 16 之 间	400+
办理评价	诉求评价信 息表	办结结果评 估表	3 到 5 之间	300+

2. 标签体系建设成果

构建三级标签架构（原子标签 - 组合标签 - 维度标签），实现全域数据标签化：

维度分类	原子标签数	组合标签数	维度标签组
时间维度	涵盖 5 种时间类型	15（时间线 / 时效分析）	4（时间要素 / 趋势 / 关联 / 时效）
空间维度	含 8 级地理编码	22（网格 / 热点 / 区域）	5（定位 / 分析 / 治理 / 关联 / 可视化）
主体特征	含 15 类主体属性	25（画像 / 行业 / 群体）	6（责任主体 / 行业分类 / 群体特征）
问题性质	含 6 级问题分类	1200+（风险 / 情感 / 意图）	8（拆解 / 归因 / 预警 / 监测）
治理维度	含 5 级紧急程度	18（关联 / 预警）	3（分级 / 关联 / 评估）
办理评价	含 5 级解决程度	30（满意度 / 短板）	4（结果 / 评价 / 案例 / 改进）

核心标签示例：

时间原子标签：事发时间_YYYYMMDD、承诺办结时限_自然日

空间组合标签：街道级投诉热点_朝阳区望京街道

问题维度标签组：[环境问题-垃圾清运-舆情风险-不满情绪]

3. 数据应用价值量化

（1）决策支持效能提升

时间维度：实现时间分析模型，支持日级粒度趋势预测。

空间维度：构建 5 级地理网格（省 - 市 - 区 - 街道 - 社区），热点区域识别。

主体特征：建立 200 + 行业分类标签库，责任主体识别效率提升 400%。

（2）治理能力量化提升

紧急事件识别效率提升（基于智能分级模型）。

群体性事件预警准确率 $\geq 80\%$ （提前 48 小时识别苗头）。

服务短板定位周期从 72 小时缩短至 4 小时。

（3）数据资产沉淀成果

形成标准化数据字典（含 1200 + 数据元定义）。

建立数据血缘关系图（涵盖 67 个数据处理节点）。

4. 交付物清单

（1）数据库交付：

关系型数据库（7 个基础表 + 8 个分析表）。

标签数据库（存储 1200 + 有效标签，支持标签动态扩展）。

（2）数据质量报告：

全维度数据质量检测报告（附 300 + 样本校验记录）。

（3）目录视图：

时空分析表。

数据资产目录。

三、验收要求

符合国家现行的有关规定、符合采购文件的要求、符合供应商响应文件的相关承诺。

四、其他未尽事宜在合同中详细约定。