



# 解放号

## JOINTFORCE

解放号网络科技有限公司是中软国际子公司，成立于2015年，专注软件定制领域的在线交易与开发管理。拥抱AI革命，致力于成为大模型行业首选应用生态平台，推动政企数字化转型。2023年发布JointPilot灵析平台与“问系列”解决方案，治理接入IT资产使其可被大模型调用并构建成AI agent，加强大模型应用引领，助力城数字化建设，推动新质生产力的应用。

**案例名称：某市社情民意 AIGC 数据治理平台**

**提供单位：解放号网络科技有限公司**

**案例介绍：**

某市数据局（行政审批局）致力于提升公共服务，打造有影响力的12345政府服务平台。通过建设创新、高效、智能、安全的社情民意AIGC数据治理平台，稳步提升热线服务水平，助力全区社会治理更加精准高效。

首先实现了社情民意分析的数字化转型。整合多个数据源，依托大模型构建数据源层、数智中枢层、应用中枢层和应用场景层的高标准架构，实现民意诉求归口满足需求，安全自主可

控，运行效能显著提高，实现诉求快速响应和处理。

其次采用了多模块处理。通过数据采集、处理、分析、预警、可视化五大模块，解决诉求分析成本高、效率低的问题，实时监测社情民意，提供决策信息，有效提升了“未诉先办”能力。

最后实现了多场景应用。利用AIGC平台进行数据监控和多种报告的自动化生成，通过自然语言实现社情数据的分类统计，结合“12345热线+网格化”模式，实现网格员服务响应的实时化和精准化，真正解决群众诉求“最后一公里”上的难点。

**方案名称：灵析社情民意 AIGC 智能平台**

**提供单位：解放号网络科技有限公司**

**方案介绍：**

**1.建设背景、目标**

**建设背景**

基于多渠道工单分析民意民情已是听民声、察民意、解民情的重要渠道和有效方式，是将百姓社情和大众民意送达党委政府的“直通车”。当前，发达城市应顺应科学发展和注重民声的需要，开展专门的民意分析，以迅速了解、解决民意的诉求。

**建设原则**

**（一）事件驱动、问题导向**

围绕政府实际业务场景和关键用户的真实诉求，以分析民情、解决民意、高效处置、深度剖析为重点方向，助力城市治理手段数字化、智能化。

**（二）数据融合、业务协同**

依托统一的数字化底座，全面整合各局办的民情民意数据，实现信息资源的应接尽接、按需求共享，推动民情民意信息资源跨层级、跨部门、跨业务协同。

**（三）平台统筹、共建共用**

架构规划牵引建设，构建面向全行政区统一

的民情分析平台，实现全行政区平台资源共享共用，避免重复投资建设。

#### （四）标准引领、标杆建设

以国家级建设标准为指导，遵照省市级相关规定和条例，完善运行管理体制，着力构建当地政府民情分析新场景、新标准，促进民意分析建设与研究，建设智慧城市应用场景的新标杆。

#### 建设目标

12345 热线社情民意分析系统平台的建设目标主要包括以下四个方面：

（1）提升事件监测和告警能力。通过对社情民意信息的实时监测和分析，及时发现社会问题和发展趋势，有效预防和应对社会风险。

（2）加强数据分析能力。基于大模型，对社情民意数据信息进行深入学习、分析和挖掘，发现其中的规律和趋势，为政府决策提供更加科学、精准的数据支持，实现数据信息更深层次的使用价值。

（3）提升“助企优办”质量。通过对数据信息进行深入分析，精准掌握企业“急难愁盼”的问题，提升为企服务质量，进一步优化营商环境。

（4）提高平台工作效率。借助云计算、大模型等先进技术，进行生成式智能数据分析，自动生成民情专报，减少人工参与，提高工作效率，逐步实现 12345 热线平台数字化转型。

### 2. 总体架构设计



方案总体架构共分为四层：

**数据源层。**目前需要接入包括 12345 热线在内的五个数据源，具体是：12345 热线、市（区）长信箱、人民网“领导留言板”、市清风网站、省政风热线等。

**数智中枢层。**通过提供数据加工、数据挖掘及大模型底座等一系列功能组件，支持对各类工单文本数据进行实时采集汇聚、清洗治理、事件分类、实体关系提取以及事件标签加工，形成包括涉事主体、事件话题、关键词等类型标签数据，构建民情数据分析场景专题库。

**应用中枢层。**支持应用配置、应用组件库以

及应用管理等功能，借助简单易用的应用程序编排工具及应用组件库，通过拖拉拽完成可视化分析面板、自动化分析报告等场景应用构建，提升应用构建效率，及时响应场景业务需求。

**应用场景层。**包括对话式 BI、工单数据分析报表和工作专报三个应用场景。支持通过自然语言交互实现对各类标签数据的分类统计，智能调取可视化图表、实现社情民意数据的全面、实时监控。同时，通过数据抽取、指标模型分析、智能内容生成等功能自动化生成工作专报，支持日报、周报、专项报告等多种报告形态。

### 3. 建设内容

### 3.1.数据采集模块

该模块负责对企业群众的诉求信息进行采集，主要包括 12345 热线、市（区）长信箱、人民网领导留言板等多种渠道的数据，技术上支持 json 格式、excel 格式、数据接口等多种数据来源。数据采集模块需要具备高效、稳定的数据采集能力，能够保证数据的完整性和准确性，能够接收“民声智慧听”一体化平台回流的数据，实现数据同步。

### 3.2.数据处理模块

该模块利用大模型对非结构化数据的处理能力，负责对采集到的数据进行清洗整理、筛选去重、打标归口（5 级）等处理，使数据变得更加规范标准、易于分析。同时，该模块还具备数据挖掘和机器学习的功能，能够对数据进行预处理。

### 3.3.数据分析模块

该模块负责对处理后的数据进行深入分析，包括统计分析、趋势预测、关联规则挖掘等多种分析方法。通过对数据的分析，可以发现其中的规律和趋势，最大程度满足各种类型的数据分析需求。

### 3.4.热点预警模块

该模块在数据分析的基础上，对 12345 热线社情民意进行实时监测，及时发现社会关注的热点焦点问题，并预测发展趋势。热点预警模块具备实时性、准确性和可靠性等特点，为党委政府决策提供及时、有效的支持。

### 3.5.数据可视化模块

该模块负责对数据分析结果进行可视化展示，通过图表、报表、专报等方式呈现。数据可视化模块具备直观、易用和交互性强的特点，实现“一屏统览”，提供更好的数据可视化体验。

## 4.系统安全建设内容

系统安全可以包括如下几部分内容：

### （一）访问控制和授权管理

身份认证主要针对使用信息系统的用户进行识别。通过用户身份认证对用户的身份进行确认

之后，即可对用户的访问请求根据系统运行环境和菜单访问控制策略进行授权，以确定用户对应用访问权限。在本项目内部，实施有效的访问授权的基础是系统角色设定及授权规则的制定。

#### 1) 访问账户密码强度控制

系统安全按照业务工作人员在建立账户事，需要密码的强度保护，对密码的长度、大小写、特殊字符等应用系统支持制定对应的规则。

#### 2) 管理员与一般用户的权限

系统管理员负责对本系统不同信息分类进行具体授权，包括默认权限与分类权限，达到确保与纸质文件完全相同的权限控制。一般用户只享有系统指定自己所默认拥有的涉密信息访问权限，或对自己产生的信息确定授权范围，或拥有他人授权自己查询的信息访问权限。

### （二）身份认证与授权、访问控制的具体措施

本项目根据三权分立的保密模型建立授权与访问控制措施，可以对信息系统内的各种信息内容进行分级，并对各系统的内部用户进行权限的分配授予，并对其日常的访问行为进行控制。

#### （三）应用数据脱敏安全防护

为确保建设应用系统数据显示的安全性，对程序资源的访问进行安全控制，在客户端上，为用户提供和其权限相关的用户界面对关键数据（例如身份证号、电话号码等）的直观展示上进行指定位数的数据脱敏显示，在一定程度上保障应用数据在业务办理过程中对第三方的防护安全。

#### （四）应用访问连接安全防护

为确保应用系统访问连接安全，效能数字监管平台支持对应用系统登录时间段、连接数、特定时间段内登录次数等的限制等，从应用设计层面保护业务系统的安全性，不受外部非法入侵。

#### （五）网络安全

网络基础环境安全符合用户网络安全各项管理要求。