

问政通一网统管平台

操作手册

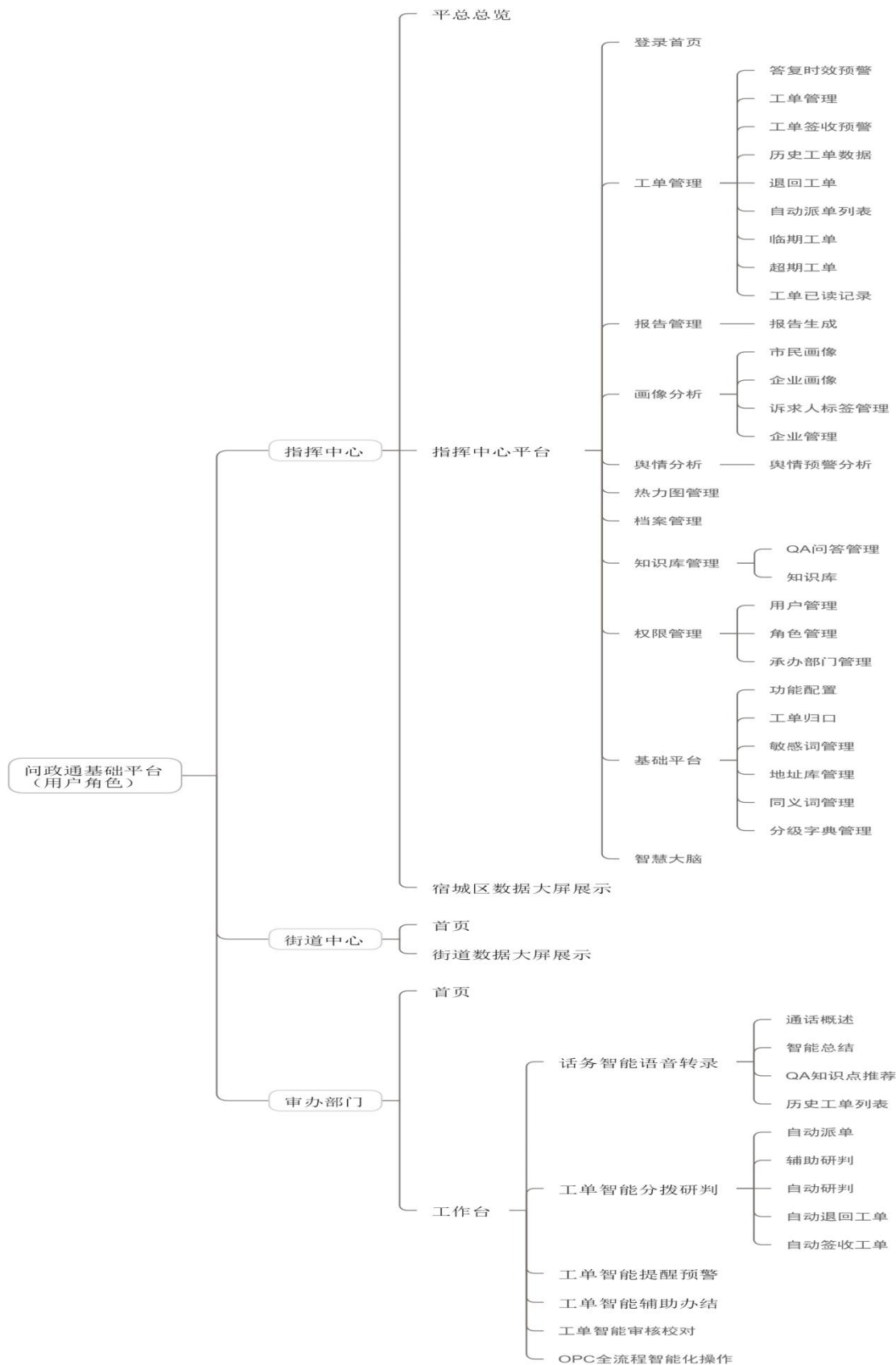
目录

一、基础平台操作	1
1. 平台总览	1
2. 指挥中心平台	2
2.1. 登录首页	2
2.2. 工单管理	2
2.2.1 答复时效预警	2
2.2.2 工单管理	3
2.2.3 工单签收预警	3
2.2.4 历史工单数据	4
2.2.5 退回工单	4
2.2.6 自动派单列表	5
2.2.7 临期工单	5
2.2.8 超期工单	6
2.2.9 工单已读记录	6
2.3 报告管理	7
2.3.1. 报告生成	7
2.4 画像分析	7
2.4.1 市民画像	7
2.4.2 企业画像	8
2.4.3 诉求人标签管理	9
2.4.4 企业管理	9
2.5 舆情分析	9
2.5.1 舆情预警分析	9
2.5.2 热力图管理	11
2.5.3 档案管理	12
2.6 知识库管理	12
2.6.1 QA 问答管理	12
2.6.2 知识库	13
2.7 权限管理	14
2.7.1 用户管理	14
2.7.2 角色管理	14
2.7.3 承办部门管理	15
2.8 基础平台	15
2.8.1 功能配置	15
2.8.2 工单归口	16
2.8.3 敏感词管理	17
2.8.4 地址库管理	17
2.8.5 同义词管理	18
2.8.6 分词字典管理	18

2.9 智慧大脑	18
2.10 数据大屏功能概览	20
2.10.1.宿城区数据大屏展示	21
2.10.2.街道数据大屏展示	21
二、12345 民生智慧听平台	22
1. 平台智能操作流程概览	22
2. 操作流程分述	22
2.1.登录平台首页	22
2.2.话务智能语音转录	23
2.2.1 办结总结	23
2.2.2 通话概述	25
2.2.3 QA/知识点总结	25
2.2.4 电子地图	26
2.2.5 历史工单	26
2.3.工单智能分拨研判	27
2.3.1 自动派单	27
2.3.2 辅助研判	29
2.3.3 自动研判	29
2.3.4 自动退回工单	30
2.3.5 签收工单	30
2.4 工单智能提醒预警	31
2.5 工单智能辅助办结	31
2.6 工单智能审核校对	33
2.7 全流程智能化操作（话务除外）	34

一、基础平台操作

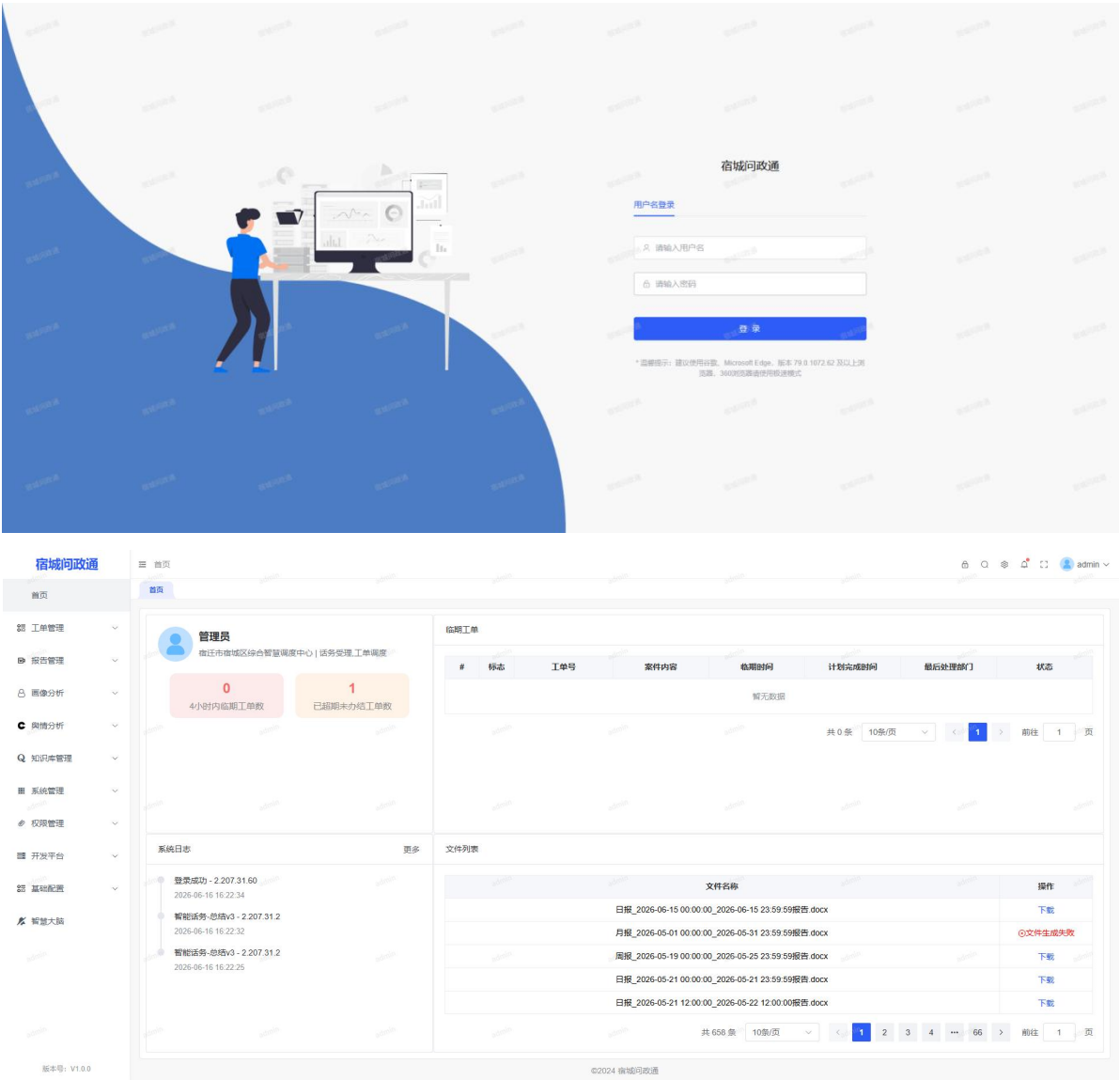
1. 平台总览



2. 指挥中心平台

2.1. 登录首页

登录网址及界面：<http://2.207.31.41:8808/>，当前界面主要展示账号角色的相关信息及系统登录日志。



2.2. 工单管理

2.2.1 答复时效预警

管理员可通过搜索工单号或者承办单位名称，查询工单的答复临期时长（可按剩余时长升降序）。系统也会自动针对各承办单位经办人推送时效提醒通知，对平台内临近办理时限的工单进行预警提示，督促工作人员优先跟进处置，提前规避工单逾期积压、答复延误等问题，保障工单办理时效合规。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 答复时效预警

admin

首页

工单管理

答复时效预警

工单管理

工单签收预警

历史工单数据

退回工单

自动派单列表

临期工单

超期工单

工单已读记录

报告管理

画像分析

舆情分析

知识库管理

工单号: 工单号 承办单位: 承办单位 查询 重置 导出

#	标志	工单号	承办单位	归属平台	诉求内容	计划完成时间	答复临期时长
1	▲		宿城区消防救援大队	江苏省12345	关于宿迁市金玉玻璃制品有限公司...	2026-06-17 09:00:04	17小时
2	▲		宿城区中扬镇人民政府	宿迁市12345	关于宿城区中扬镇盛世名豪别墅连...	2026-06-17 09:10:04	17小时
3	▲		宿城区市场监管局	宿迁市12345	关于宿城区东大街小郑饰品经营加...	2026-06-17 09:20:40	17小时
4	▲		宿城区双庄街道办事处	宿迁市12345	关于宿城区丽景湾华庭物业的问题...	2026-06-17 09:30:01	18小时
5	▲		宿城区教育局	宿迁市12345	关于宿城区成子湖路树人学校初中...	2026-06-17 09:30:03	18小时
6	▲		宿城区中扬镇人民政府	宿迁市12345	关于宿城区中扬镇南庄村土地的开...	2026-06-17 09:30:04	18小时
7	▲		宿城区市场监管局	宿迁市12345	关于宿城区凤凰城南北区中间便...	2026-06-17 09:30:06	18小时
8	▲		宿城区陈集镇人民政府	宿迁市12345	关于宿城区陈集镇伏梅村土地承包...	2026-06-17 09:30:12	18小时
9	▲		宿城区人民法院	宿迁市12345	关于宿城区法院执行局法官的问题...	2026-06-17 09:30:17	18小时
10	▲		宿城区市场监管局	宿迁市12345	关于宿城区德乐招网络技术中心商...	2026-06-17 09:30:17	18小时

共 1645 条 10条/页 1 2 3 4 ... 165 前往 1 页

©2024 宿城问政通

2.2.2 工单管理

汇聚所有工单信息，涵盖市民诉求详情、工单处理状态、结果反馈等数据。利用索引技术与语义理解算法开发多字段工单搜索功能，支持工作人员依据工单编号、投诉内容关键词、承办单位、处理时间范围等多个字段快速、精准查找工单。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 工单管理

admin

首页

工单管理

答复时效预警

工单管理

工单签收预警

历史工单数据

退回工单

自动派单列表

临期工单

超期工单

工单已读记录

报告管理

画像分析

舆情分析

知识库管理

工单编号: 工单编号 关键词: 关键词 来电号码: 来电号码 满意度: 最终满意度 承办单位: 承办单位 创建工单日期: 创建工单日期 创建结束日期: 创建结束日期 联系号码: 联系号码 服务对象类型: 服务对象类型 归属平台: 归属平台 查询 重置 展开 导出

导出列表

序号	工单编号	归属平台	诉求内容	创建时间	诉求类型	工单状态	承办单位	计划完成时间	派单人
1		宿迁市12345	关于咨询	2026-06-16 16:21:42	咨询	部门待签收-部门待签收		2026-06-22 16:51:42	-
2		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:21:27	投诉举报	待审核派发-上级平台...	-	2026-06-24 16:51:26	-
3		宿迁市12345	关于咨询	2026-06-16 16:20:40	咨询	待审核派发-上级平台...	-	2026-06-22 16:50:40	-
4		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:19:21	投诉举报	待审核派发-上级平台...	-	2026-06-24 16:49:20	-
5		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:17:09	投诉举报	部门处理中-已签收存...		2026-06-24 16:47:08	-
6		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:10:32	投诉举报	部门待签收-部门待签收		2026-06-24 16:40:32	-
7		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:07:21	投诉举报	退回待审核-部门退回...		2026-06-24 16:37:21	-
8		宿迁市12345	关于宿迁	2026-06-16 16:06:21	投诉举报	部门待签收-部门待签收		2026-06-24 16:36:21	-
9		宿迁市12345	关于咨询	2026-06-16 16:06:17	咨询	部门待签收-部门待签收		2026-06-22 16:36:16	-
10		宿迁市12345	关于咨询	2026-06-16 16:05:11	咨询	部门待签收-部门待签收		2026-06-22 16:35:11	-

共 172755 条 10条/页 1 2 3 4 ... 17276 前往 1 页

©2024 宿城问政通

2.2.3 工单签收预警

管理员可通过搜索工单号、承办单位名称、临期时长，查询工单的签收临期时长。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 工单签收管理

工单签收管理

工单号: 工单号 承办单位: 承办单位 临期时长: 默认不临期 查询 重置 导出

#	工单号	承办单位	诉求内容	计划签收时间	计划完成时间	签收临期时长
1		宿城区海州镇人民政府	关于宿城区...未...	2026-06-16 16:34:22	2026-06-24 15:54:30	1小时
2		宿城区市场监管局	关于宿城区...	2026-06-16 16:34:33	2026-06-24 15:58:23	1小时
3		宿城区中顾镇人民政府	关于宿城区...路...	2026-06-16 16:37:54	2026-06-24 16:04:32	1小时
4		宿城区耿车镇人民政府	关于宿城区...	2026-06-16 16:38:00	2026-06-24 16:05:04	1小时
5		宿城区市场监管局	关于宿城区...技术...	2026-06-16 16:38:18	2026-06-24 16:06:05	1小时
6		宿城区市场监管局	关于宿城区...	2026-06-16 16:39:59	2026-06-24 16:08:58	1小时
7		宿城区市场监管局	关于宿城区...	2026-06-16 16:43:59	2026-06-24 16:12:01	1小时
8		宿城区卫生健康局	关于宿城区...	2026-06-16 16:44:29	2026-06-24 16:12:19	1小时
9		宿城区项里街道办事处	关于宿城区...	2026-06-16 16:45:37	2026-06-24 16:09:08	1小时
10		宿城区财政局	关于宿城区...	2026-06-16 16:46:20	2026-06-24 15:43:14	1小时

共 25 条 10 条/页 1 2 3 前往 1 页

©2024 宿城问政通

2.2.4 历史工单数据

汇聚所有历史工单，利用索引技术与语义理解算法开发多字段工单搜索功能，支持工作人员依据工单编号、关键词、诉求人姓名、来电号码、时间范围等多个字段快速、精准查找工单。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 历史工单数据

历史工单数据

工单编号: 工单编号 关键词: 关键词 来电号码: 来电号码 诉求人姓名: 创建人姓名 承办单位: 承办单位 工单状态: 工单状态 开始时间: 创建时间(开始) 结束时间: 创建时间(结束) 查询 重置 导出

序号	工单编号	诉求内容	完成时间	诉求类型	工单状态	承办单位	计划完成时间	创建时间
1		市民第二次来电反映: 1...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-31 15:15:31
2		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-31 15:03:52
3		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-31 10:57:30
4		1、问题描述: 市民实名...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-29 13:58:47
5		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-28 16:19:07
6		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-26 15:28:43
7		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-26 14:32:42
8		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-25 09:36:27
9		市民来电反映: 1、问题...	-	-	部门处办中	宿城区	-	2024-12-23 11:16:14
10		市民来电反映: 1、问题...	2025-01-02 09:41:06	-	待回访	宿城区	-	2024-12-23 10:25:16

共 520576 条 10 条/页 1 2 3 4 ... 52058 前往 1 页

©2024 宿城问政通

2.2.5 退回工单

对被退回的工单进行数据统计，能够清晰梳理各单位退单数量、主要退件原因，直观反映派单工作存在的短板。 依托统计结果优化派单规则、压实部门责任，可有效减少工单错退、推诿问题，提升热线诉求流转处置效率。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 退回工单

退回工单

退回次数: 清空不报次数 承办单位 承办单位 查询 重置 导出

#	工单号	退回次数	诉求内容	计划完成时间	承办单位	退回原因
1		-	关于宿城	2026-06-24 16:37:21	宿城区消防救援大队	
2		-	关于宿城	2026-06-24 16:32:11	宿城区双庄街道办事处	
3		1	关于宿城	2026-06-24 15:48:32	宿城区支口街道办事处	居民反映
4		-	关于宿城	2026-06-18 09:30:49	宿城区医疗救助局	
5		1	关于宿城	2026-06-15 09:30:22	宿城区卫生健康局	来电号码: 操作类型: ...
6		-	关于宿城	2026-06-11 14:39:50	宿城区住房和城乡建设局	
7		1	关于宿城	2026-06-09 09:48:40	宿城区双庄街道办事处	--- 来电号码: 操作类...
8		-	关于宿城	2026-06-02 09:30:40	宿城区人力资源和社会保障局	
9		-	关于宿城	2026-04-13 16:58:18	宿城区人力资源和社会保障局	
10		4	关于	2025-09-28 09:30:36	宿城区发展和改革委员会	已与市场

共 12 条 10条/页 < 1 2 > 前往 1 页

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

2.2.6 自动派单列表

可通过派单人姓名、工单状态查询工单派发进度，工作人员可快速定位本人分派工单，及时跟派发失败工单，减少漏办延误。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 自动派单列表

自动派单列表

派单人姓名 派单人姓名 状态 状态 查询 重置

序号	工单编号	诉求内容	工单状态	派发单位	派单人
1		关于小区物业服务的问题。服务对象反映对...	失败	-	高栢英
2		关于发放拖欠工资时间的问题。服务对象前...	成功	-	马梦非
3		关于宅基地面积的问题。服务对象是搬迁市...	成功	-	高栢英
4		关于房屋拆迁的问题。服务对象反映搬迁市...	成功	-	马梦非
5		关于村副书记违法新建的问题。服务对象...	失败	-	高栢英
6		关于取缔工厂的问题。服务对象前期反映关...	成功	-	高栢英
7		关于反映拖欠工资的问题。服务对象前期反...	失败	-	高栢英
8		关于防火问题的问题。服务对象前期反映关...	成功	-	高栢英
9		关于专利代理执业证注册的问题。服务对象...	成功	-	高栢英
10		关于拖欠工资的问题。服务对象前期反映关...	失败	-	高栢英

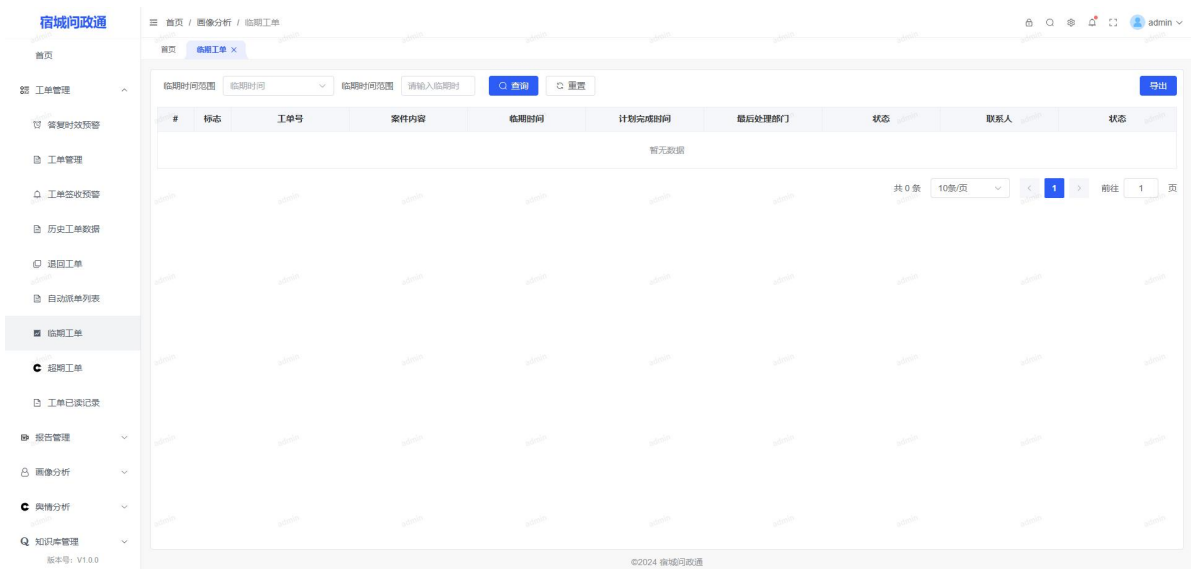
共 73426 条 10条/页 < 1 2 3 4 ... 7343 > 前往 1 页

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

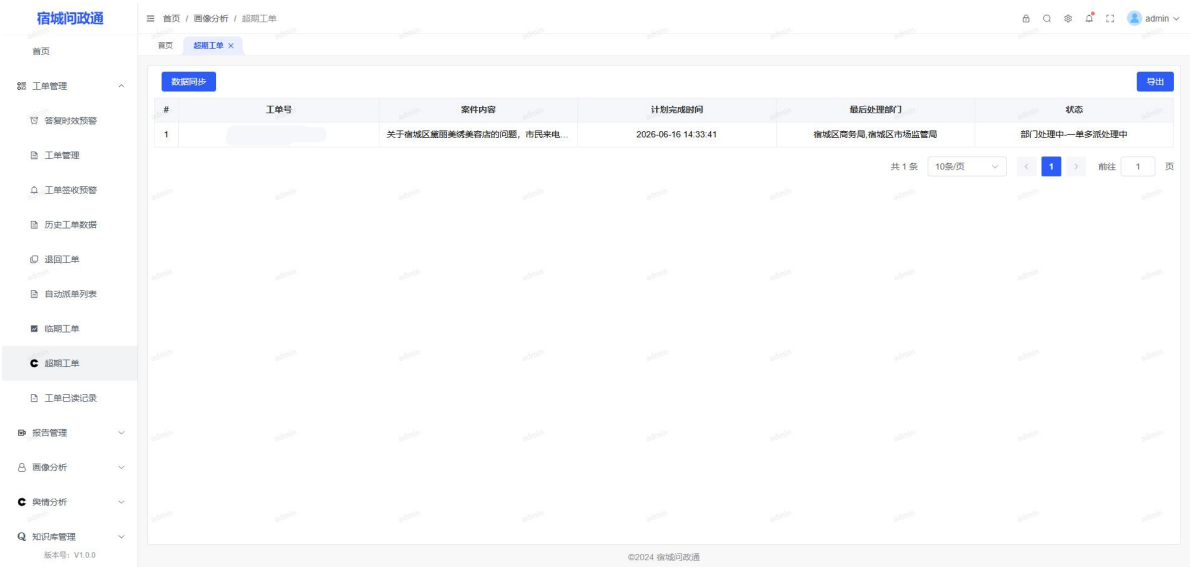
2.2.7 临期工单

该功能主要是统计临期工单的数量及具体工单内容，可根据需求进行查询。主要是展示的是 36 小时、4 小时、1 小时内即将超期的工单。每 30 分钟会出现一次弹框提醒，也会在右上角的通知中显示。



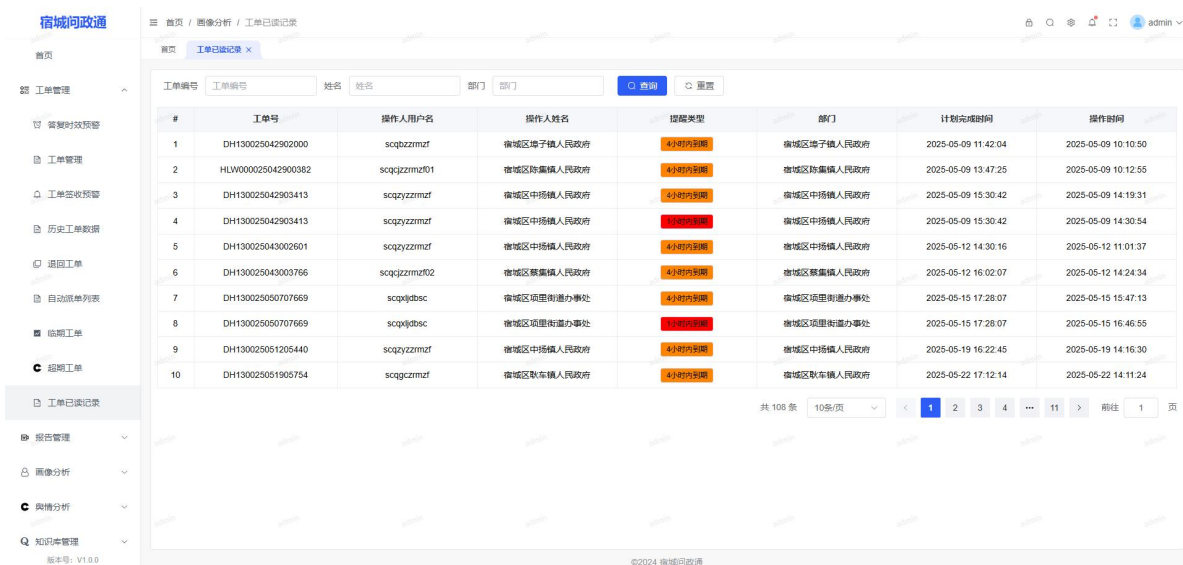
2.2.8 超期工单

该页面展示的是已超期工单，时间节点按照 12345 省级平台定义超期时间点，展示超期工单内容，处理部门，工单处理状态。



2.2.9 工单已读记录

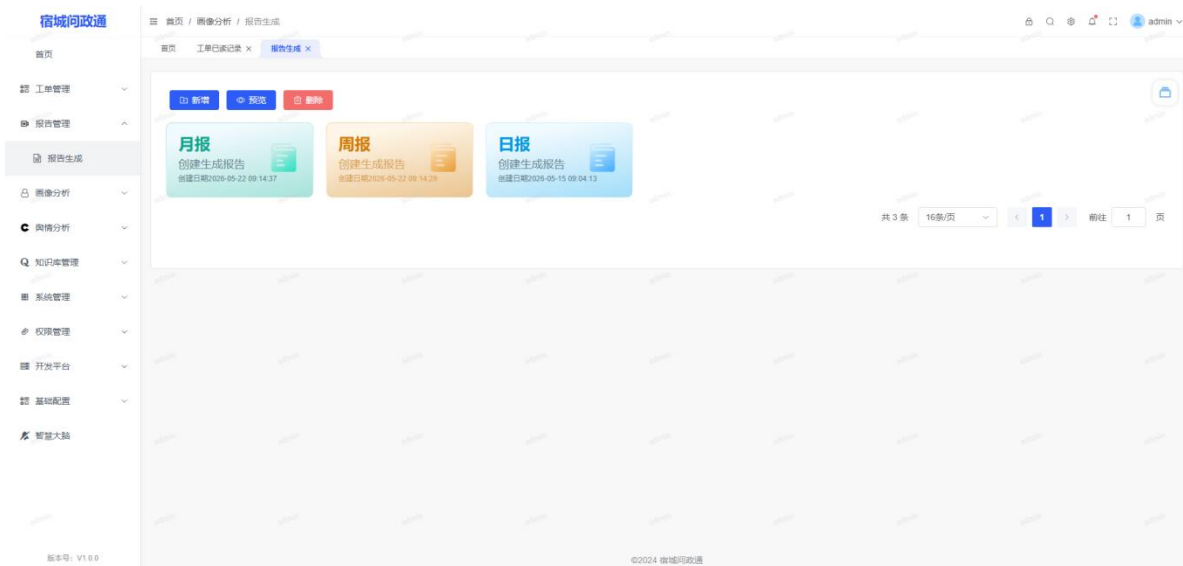
可按工单单号、经办人姓名、所属单位筛选，快速调取某个人、某个单位的工单操作记录。清晰记录工单被哪个单位、哪位工作人员查看，若出现拖延办理、超时未处置，可直接追溯工单读取时间，



2.3 报告管理

2.3.1. 报告生成

问政通智能体利用夜间 2 点-7 点闲时算力（宿迁市人工智能计算中心），对工单内容进行自动分类建档、分析研判；同时，自动生成日报、周报、月报以及各类专项报告。

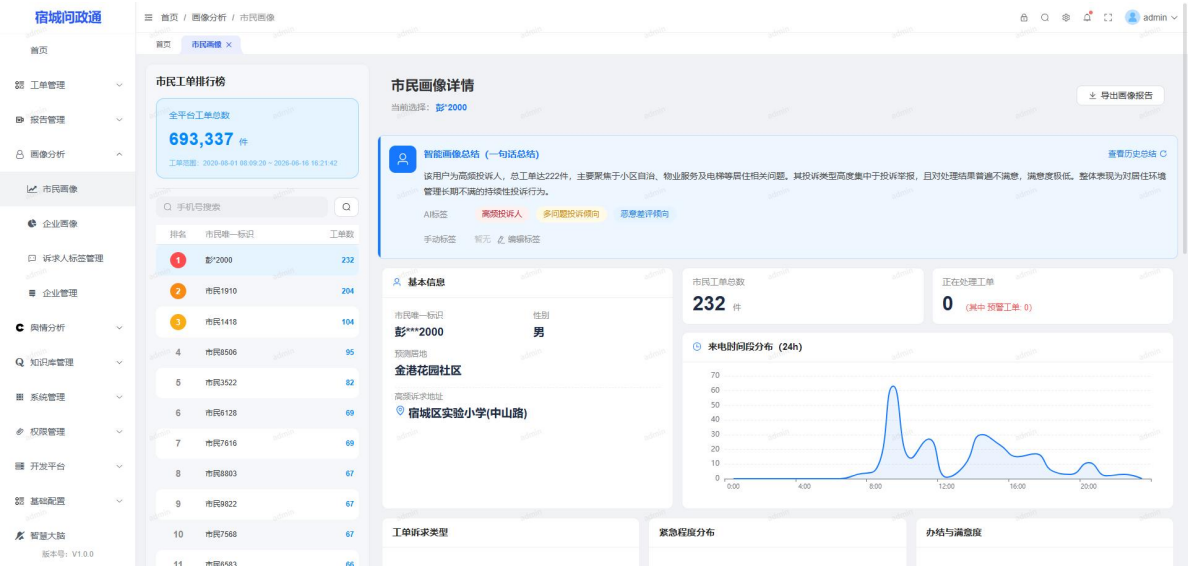


2.4 画像分析

2.4.1 市民画像

系统支持通过 AI 智能分析来电市民信息，自动生成市民个人画像分析结论，同步智能识别并生成市民特征标签；系统预留手动编辑功能，工作人员可按需新增、补

充自定义人物标签。页面可视化展示该市民来电诉求数据，包含累计来电诉求总数、高频诉求分类、来电时间分布规律、工单办结满意度评分等统计指标。系统也提供报告导出功能，支持一键生成并导出完整市民画像分析报告。



2.4.2 企业画像

系统支持通过 AI 自动生成企业智能画像总结，支持查看历史总结记录；依托 AI 自动生成企业特征标签，工作人员可手动新增、编辑自定义标签，实现企业特征分类标记。页面展示企业基础档案信息，包含企业自主发起工单量、关联投诉工单总量、超期工单数量、在办工单数量等关键指标。页面右上角提供导出画像报告按钮，支持一键导出完整企业画像分析报告。



2.4.3 诉求人标签管理

可通过手机号搜索诉求人，查看诉求人个人标签。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 诉求人标签管理

诉求人标签管理

请输入手机号搜索

搜索

序号	手机号码	A标签	手动标签	更新时间	操作
1	151****1910	高敏感诉求人 多问题投诉倾向 意见差差评倾向	—	—	编辑
2	137****2000	高敏感诉求人 多问题投诉倾向 意见差差评倾向	—	—	编辑
3	157****1418	高敏感诉求人 多问题投诉倾向	—	—	编辑
4	181****8006	高敏感诉求人 多问题投诉倾向 敏感群体 求助关怀型	—	—	编辑

共 4 条 10条/页 1 前往 1 页

2.4.4 企业管理

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 企业管理

企业管理

请输入企业名称

是否重点企业

搜索

重置

新增

下载导入模板

导入

导出

序号	企业名称	简称	企业标签	企业类型	行业类型	重点企业	所属地	企业地址	注册地址	备注	操作
1	宿迁市益益大药房有限公司	益益大药房	—	有限责任公司	批发和零售业	否	宿城区	宿迁市宿城区隆城曹...	宿迁市宿城区隆城曹...	许可项目：...	编辑 删除
2	宿迁超腾置业有限公司	宿迁超腾置业	—	有限责任公司	批发和零售业	否	宿城区 / 彭集镇	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	许可项目：...	编辑 删除
3	江苏鼎拓建筑劳务有限公司	江苏鼎拓建筑劳务	—	有限责任公司	租赁和商务服务业	否	宿城区 / 古城街道	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	许可项目：...	编辑 删除
4	宿迁德和电子商务有限公司	宿迁德和电子商务	—	—	—	否	—	—	—	宿迁德和电...	编辑 删除
5	宿迁昇茂盛企业管理有限...	宿迁昇茂盛企业...	—	有限责任公司	租赁和商务服务业	否	宿城区 / 古城街道	宿迁市宿城区发展大...	宿迁市宿城区金田湖...	许可项目：...	编辑 删除
6	宿迁耀陆陆信息咨询有限...	宿迁耀陆陆信息...	—	有限责任公司	租赁和商务服务业	否	宿城区 / 王兴集镇	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	许可项目：...	编辑 删除
7	宿迁速办通企业商务服...	宿迁速办通企业...	—	有限责任公司	租赁和商务服务业	否	宿城区 / 幸福街道	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	一般项目：...	编辑 删除
8	志业（宿迁）人工智能科...	志业（宿迁）人...	—	有限责任公司	科学研究和技术服务业	否	宿城区 / 洋北街道	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	许可项目：...	编辑 删除
9	氩气球文化传媒（宿迁）...	氩气球文化传媒...	—	有限责任公司	文化	否	宿城区 / 幸福街道	宿迁市宿城区金港花...	宿迁市宿城区金港花...	文化艺术交...	编辑 删除
10	宿迁隆诺信息科技有限公司	宿迁隆诺信息科...	理性诉求,高频访...	有限责任公司	科学研究和技术服务业	否	宿城区 / 义门街道	江苏省宿迁市宿城区...	江苏省宿迁市宿城区...	许可项目：...	编辑 删除

共 361 条 10条/页 1 2 3 4 5 6 ... 39 前往 1 页

2.5 舆情分析

2.5.1 舆情预警分析

舆情预警分析，从市民主体（一人多诉）、事发地址（一地多诉）、诉求事件（一事多诉）三个维度分类归集舆情预警数据，实现多维度舆情筛查管理。

【舆情预警分析—诉求人档案】

支持通过手机号码、自定义时间范围筛选预警清单，列表直观展示诉求人来电频次、问题类型分布、满意度、处置部门、当前预警等级等核心预警指标，可点击查看单条完整详情。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 舆情预警分析

admin

首页

舆情预警分析

舆情预警分析

诉求人标签

地址标签

事件标签

手机号码

支持模糊或完整号码

时间范围

2026-05-16 16:31:33 至 2026-06-16 16:31:33

查询

重置

导出

#	诉求人姓名	来电号码	首次来电时间	近期来电时间	总投诉次数	问题类型分布	平均满意度	最后处置结果摘要	最后处置部门	未新除预警	当前最新预警等级	操作
1	先生	157****1418	2026-05-18 15:06:57	2026-06-16 09:29:59	14	房屋质量 6, 商品质量纠纷 2, ...	0.0	--	宿城区市场...	是	▲	查看详情
2	先生	192****9822	2026-05-18 10:23:04	2026-06-15 09:33:52	14	不动产登记 7, 生活补贴和护...	0.0	--	宿城区孙集...	是	▲	查看详情
3	王先生	保密	2026-05-22 16:01:10	2026-06-15 15:28:26	14	行道树 3, 其他园林绿化 1, 无...	-	--	宿城区埠子...	是	▲	查看详情
4	刘女士	156****7775	2026-05-18 15:19:53	2026-06-11 15:39:59	11	消防通道 2, 劳动保障监察 1, ...	0.0	--	宿城区河集...	是	▲	查看详情
5	先生	151****8589	2026-05-18 15:04:48	2026-06-16 10:12:04	10	推诿扯皮 2, 小区自治 1	-	--	宿城区双庄...	是	▲	查看详情
6	先生	183****9856	2026-05-23 08:26:35	2026-06-08 20:09:59	10	店招店牌 5, 其他消防安全 1, ...	-	--	宿城区市场...	是	▲	查看详情
7	先生	158****9285	2026-05-27 15:56:01	2026-06-16 16:04:04	9	物业费缴纳 5	0.0	--	宿城区河集...	是	▲	查看详情
8	先生	187****2446	2026-05-20 18:02:56	2026-06-16 12:51:12	9	公积金缴存 2, 其他劳动权益...	0.0	--	宿城区市场...	是	▲	查看详情
9	朱先生	132****9156	2026-05-20 12:04:07	2026-06-08 20:28:13	9	下水道堵塞 1, 村务公开 1	-	--	宿城区龙河...	否	▲	查看详情

共 9 条

10页/页

<

1

>

前往

1

页

工单管理

报告管理

画像分析

舆情分析

舆情预警分析

热力图分析

档案管理

知识库管理

系统管理

权限管理

开发平台

基础配置

智慧大脑

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

【舆情预警分析—地址档案】

支持输入小区、道路、门牌号等地址关键词，并设置指定时间范围筛选对应地址台账数据，可点击查询、重置筛选条件。列表集中展示各地址全维度工单数据，包含详细属地地址、历史工单总量、高频前三诉求类型、涉事处置部门及对应办件次数、近 7 天 / 30 天涉及工单量、最新预警触发时间等统计信息。

宿城问政通

首页 / 画像分析 / 舆情预警分析

admin

首页

舆情预警分析

工单管理

报告管理

画像分析

舆情分析

热力图分析

档案管理

知识库管理

系统管理

权限管理

开发平台

基础配置

智慧大屏

舆情预警分析

诉求人档案

地址档案

事件档案

地址筛选

请输入小区/道路/门牌等

时间范围

2026-05-16 16:32:10

至

2026-06-16 16:32:10

查询

重置

导出

#	地点	详细地址	历史工单总数	问题类型Top3	涉及部门列表及次数	最近7天工单量	最近30天工单量	最近一次预警触发时间	最近-1	操作
1	宝龙	宿城区古城街道-宝龙	66	民用生活噪声 2; 其他噪声污...	宿城区河民水苑 20, 宿城区...	25	66	2026-06-15 19:09:41		查看详情
2	西楚家园	宿城区双庄街道-西楚家园	97	无照经营游商 10; 商业生活...	宿城区双庄街道办事处 94, ...	23	96	2026-06-16 12:52:20		查看详情
3	南湖花园	宿城区幸福街道-南湖花园	87	生活补贴和护理补贴 4; 物业...	宿城区幸福街道办事处 80, ...	21	87	2026-06-16 14:28:06		查看详情
4	中豪国际新城	宿城区古城街道-中豪国际新城	94	工地围挡 4; 电梯问题 3; 住...	宿城区古城街道办事处 77, ...	16	89	2026-06-16 12:41:14		查看详情
5	天铂小区	宿城区河滨街道-天铂小区	59	物业费缴纳 4; 房屋质量 3; ...	宿城区河滨街道办事处 44, ...	14	59	2026-06-16 14:29:48		查看详情
6	恒大华府	宿城区河滨街道-恒大华府	74	房屋质量 4; 民用生活噪声 2...	宿城区河滨街道办事处 50, ...	13	71	2026-06-16 14:58:26		查看详情
7	书香尚庭	宿城区双庄街道-书香尚庭	63	物业费缴纳 5; 商业生活噪声...	宿城区双庄街道办事处 57, ...	33	63	2026-06-16 12:44:33		查看详情
8	隆城丹郡	宿城区幸福街道-隆城丹郡	62	房屋质量 4; 物业服务问题 3...	宿城区幸福街道办事处 56, ...	14	61	2026-06-16 14:25:35		查看详情
9	金湾	宿城区古城街道-金湾	61	购房政策 6; 其他消费维权 5...	宿城区古城街道办事处 23, ...	14	61	2026-06-16 15:18:54		查看详情
10	幸福路	宿城区幸福街道-幸福路	26	健康证 1; 其他劳动权益 1; ...	宿城区市场监管 9, 宿城区...	0	24	2026-06-02 22:46:43		查看详情

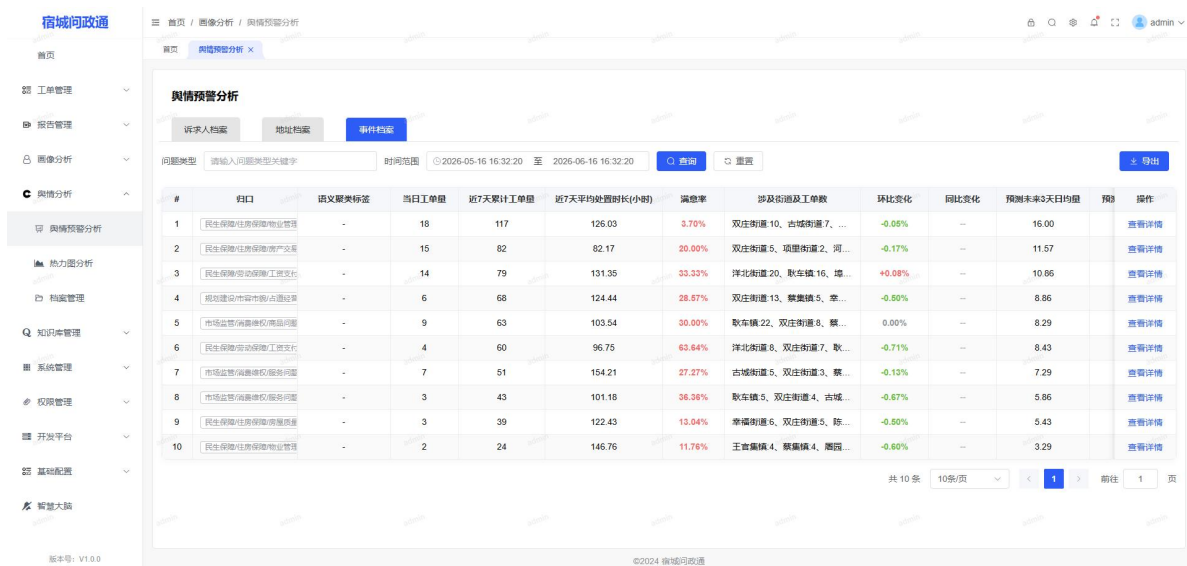
共 19 条 10条/页 < 1 2 > 前往 1 页

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

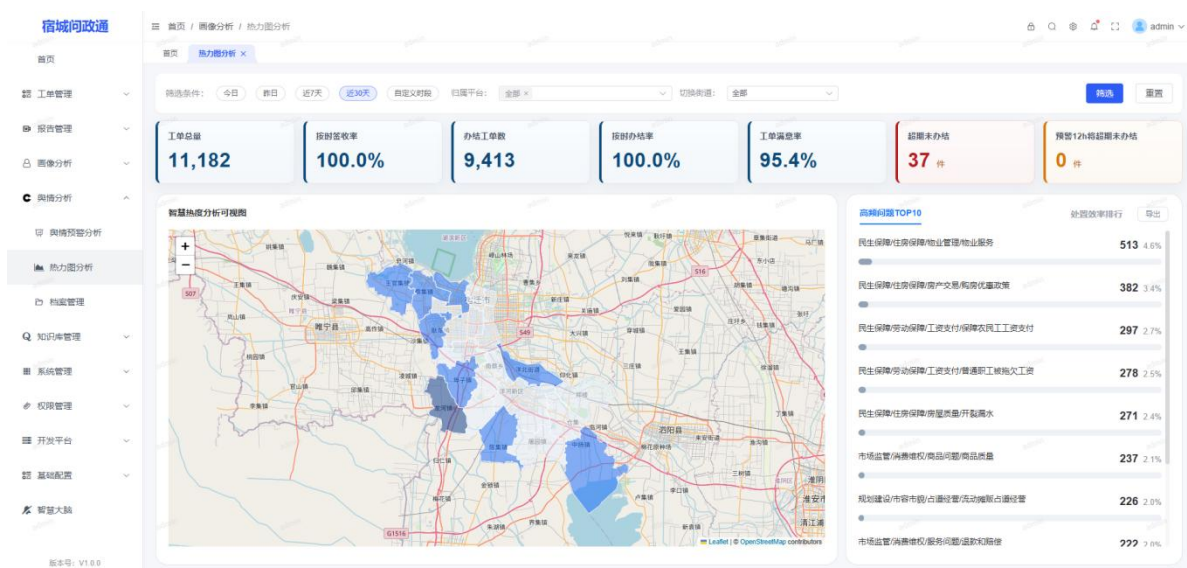
【舆情预警分析—事件档案】

支持输入问题类型关键字、自定义时间范围筛选对应事件工单。页面按业务归口分类展示各类诉求事件核心统计数据，包含当日工单量、近 7 天工单总量、平均处置时长、满意度、涉事街道工单分布、环比、同比变化及未来 3 日工单预测均值等指标，支持点击查看单类事件完整详情。



2.5.2 热力图管理

依托电子地图生成区域热力视图，以色块深浅直观呈现各街道、乡镇工单诉求集中分布区域。支持按照时间范围、归属平台、所属街道筛选，筛选后页面顶部集中展示工单总量、按时签收率、办结工单数量、按时办结率、工单满意度等考核数据。



2.5.3 档案管理

以投诉诉求类型为核心维度建立独立档案，每一类高频诉求单独生成一份专项档案；每份档案固定记录统计周期、工单总量、办结状态、以及针对该类工单智能分析，总结工单特点，提供问题建议。



2.6 知识库管理

2.6.1 QA 问答管理

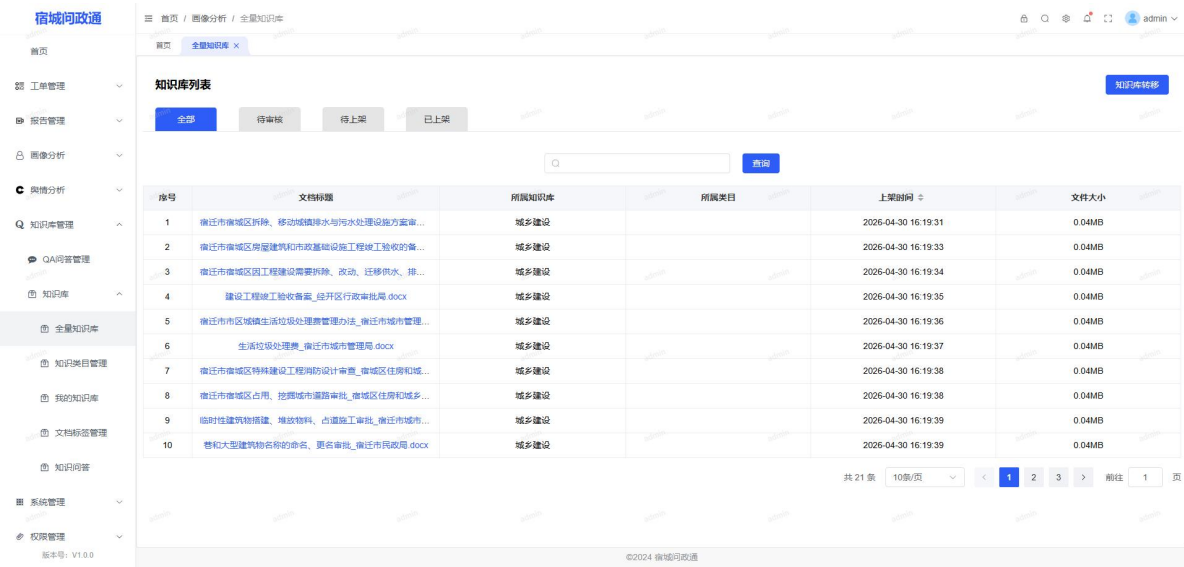
支持输入标题关键词检索政务问答条目，工作人员可快速匹配市民咨询问题，调取统一标准化答复内容，统一对外答复口径。



2.6.2 知识库

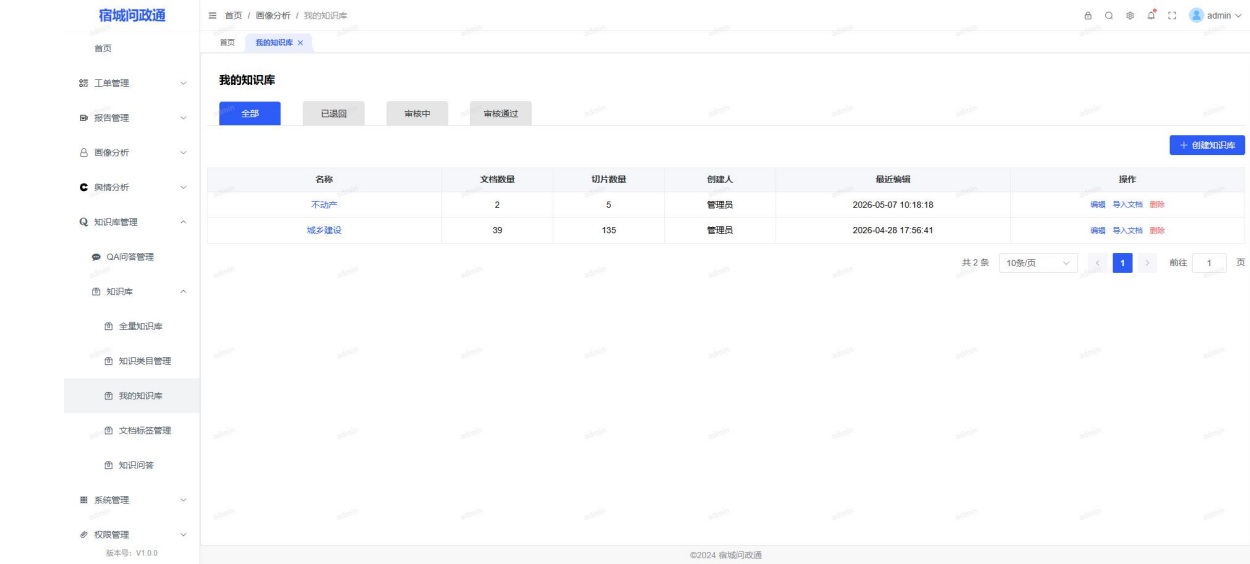
2.6.2.1 全量知识库

页面提供全部、待审核、待上架、已上架四类状态标签，可按文档审核流转状态快速过滤文件；支持输入文档标题关键词检索，精准定位所需业务资料。



2.6.2.2 我的知识库

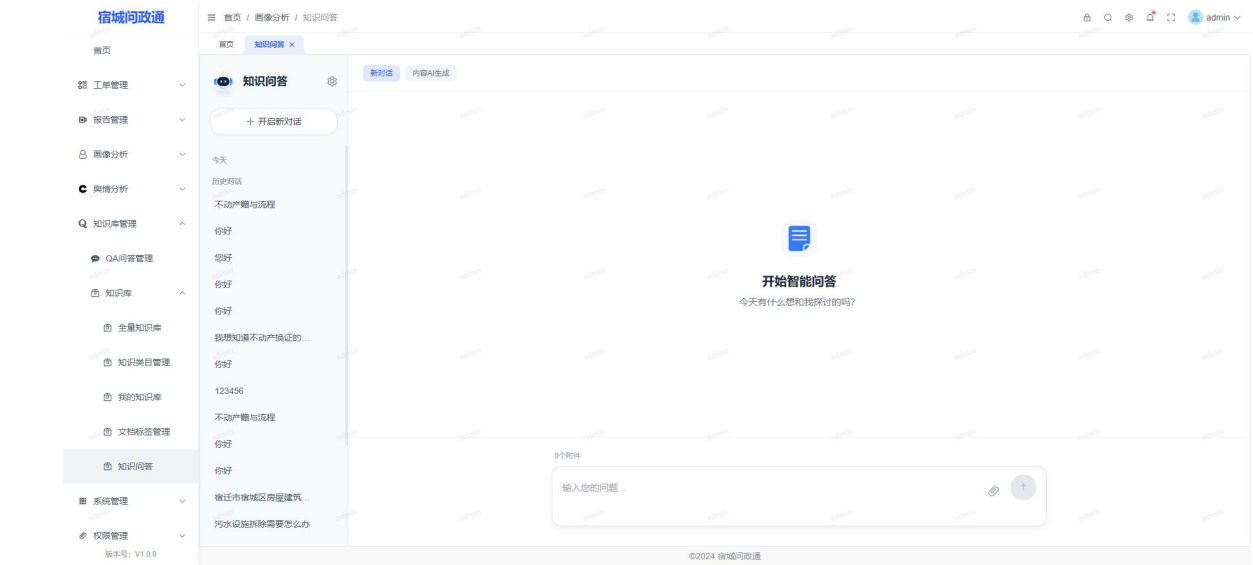
工作人员可自主导入个人专属知识文档，对文档进行删改编辑。提交的文档由管理员进行审核。



2.6.2.3 知识问答

知识库支持导入 PDF、WORD、EXCEL 等格式文档；支持以 AI 智能问答的交互方式，快速检索并精准输出知识库中已收录、已沉淀的各类政策、规范、流程及常见问题解

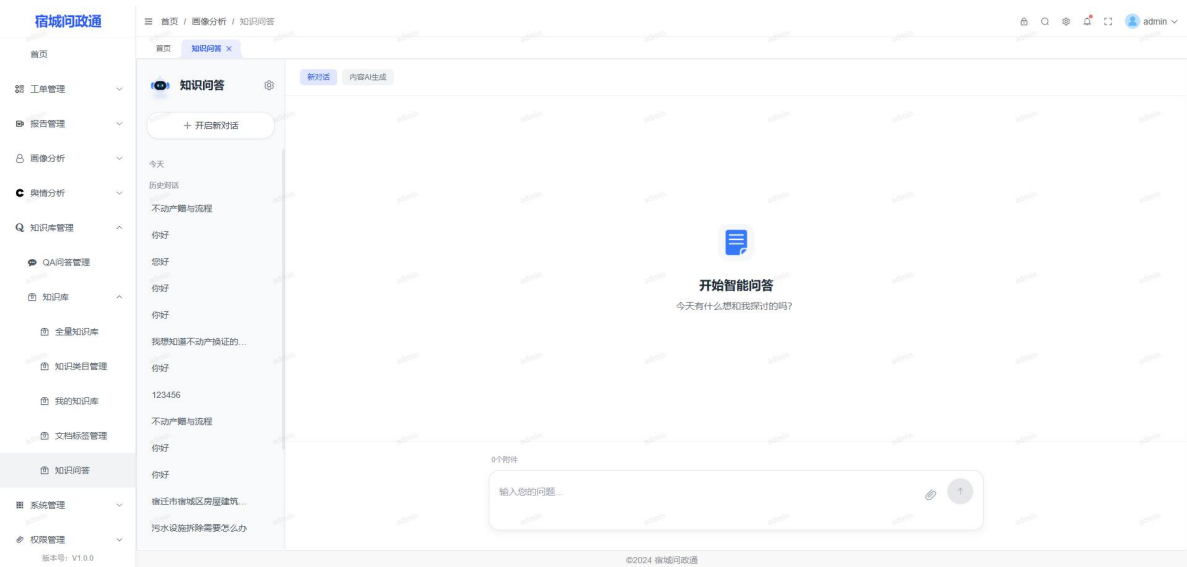
答等信息，实现一问一答、即问即答的智能知识调用。



2.7 权限管理

2.7.1 用户管理

支持通过用户名、手机号双条件输入检索用户账号，列表展示用户名、姓名、联系方式、所属部门、岗位、权限角色、账号启用状态、创建时间，支持对用户角色删改。



2.7.2 角色管理

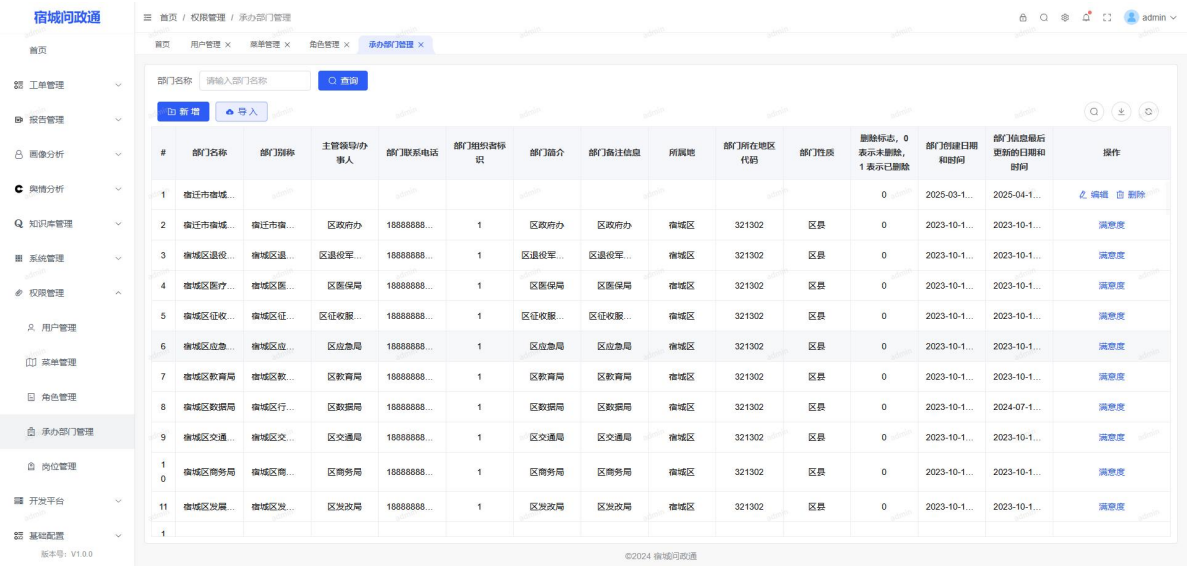
可单独为每类角色配置能操作权限，区分超级管理员、话务管理、承办单位管理员、指挥中心

等角色权限范围。



2.7.3 承办部门管理

展示全区各职能承办部门的部门名称、分管领导、联系电话等基础信息。支持查看承办部门满意度，并对承办部门信息就行修改删除。



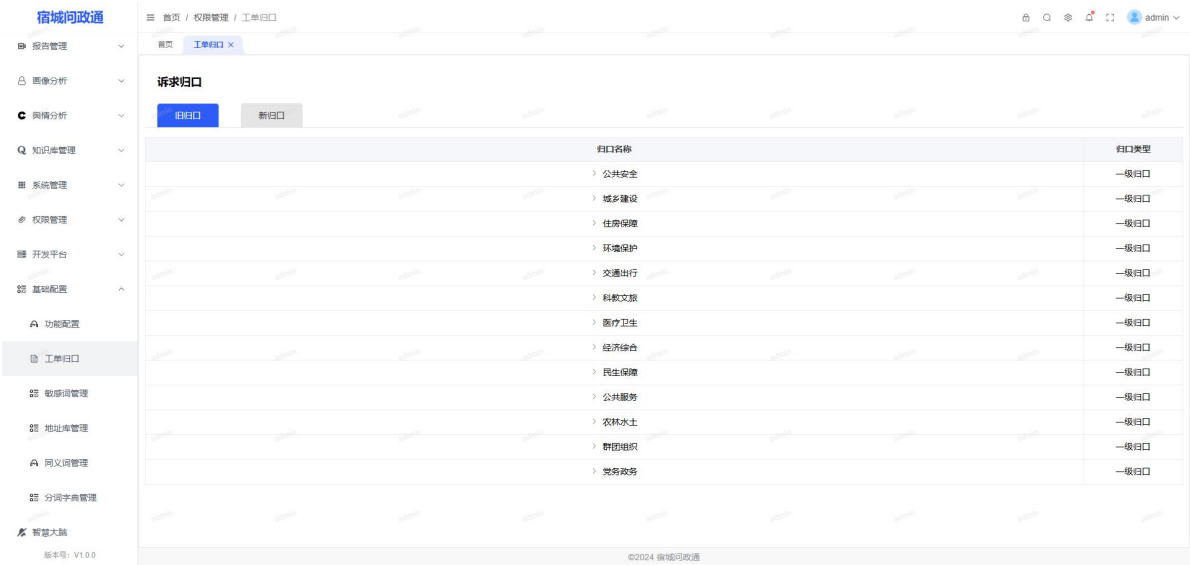
2.8 基础平台

2.8.1 功能配置

页面同步展示智能审核办结、智能派单、智能话务、智能研判、承办单位助手，这 5 大功能的完整介绍和应用成果。



2.8.2 工单归口



2.8.3 敏感词管理

宿城问政通

首页 / 权限管理 / 敏感词管理

敏感词管理

搜索敏感词名称

新增

#	名称	类型	排序	创建时间	操作
1	人身安全	CATEGORY	1	2025-05-15 14:19:12	修改 删除
2	财产安全	CATEGORY	1	2025-05-15 14:19:13	修改 删除
3	生产安全	CATEGORY	1	2025-05-15 14:19:13	修改 删除
4	重大事故	CATEGORY	1	2025-05-15 14:19:14	修改 删除
5	舆情类问题	CATEGORY	1	2025-05-15 14:19:14	修改 删除

共 5 条 10条/页 1 前往 1 页

敏感词名称

请输入敏感词名称

新增

重置

敏感词管理

地址库管理

同义词管理

分词字典管理

智慧大脑

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

2.8.4 地址库管理

宿城问政通

首页 / 权限管理 / 地址库管理

地址库管理

地址名称

新增

导入

#	地址名称	地址编码	地址类型	经度	纬度	操作
1	宿迁市	321300	市级	118.269753	33.964652	编辑 删除

共 1 条 10条/页 1 前往 1 页

地址名称

请输入地址名称

新增

导入

地址库管理

敏感词管理

同义词管理

分词字典管理

智慧大脑

版本号: V1.0.0

©2024 宿城问政通

2.8.5 同义词管理

宿城问政通

报告管理

画像分析

舆情分析

知识库管理

系统管理

权限管理

开发平台

基础配置

功能配置

工单归口

敏感词管理

地址库管理

同义词管理

分词字典管理

智慧大脑

版本号: V1.0.0

首页 / 权限管理 / 同义词管理

同义词管理

新增

重置

导入

搜索

刷新

#	主词	同义词	语义类别	相似度	是否启用	操作
1	项王小区二期	项王二期	村庄/小区	2	已启用	编辑 删除
2	碧桂园江山赋	江山赋 江山赋楚源名筑 楚源名筑	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
3	双庄街道	晋悦广场 双庄镇 双庄汽配城	乡镇	1	已启用	编辑 删除
4	项王小区	项王小区一期 项王小区1期 项王一期	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
5	西康家园一期	西康家园 西康家园小区一期	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
6	西康家园二期	西康家园小区二期	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
7	西康家园三期	西康家园小区三期	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
8	阳光佳苑一期	阳光佳苑小区一期 阳光佳苑	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
9	阳光佳苑二期	阳光佳苑小区二期	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除
10	曹水湾小区	威尼斯水景城小区 威尼斯水景城 曹水湾	村庄/小区	1	已启用	编辑 删除

共 69 条 10条/页 < 1 2 3 4 ... 7 > 前往 1 页

©2024 宿城问政通

2.8.6 分词字典管理

宿城问政通

报告管理

画像分析

舆情分析

知识库管理

系统管理

权限管理

开发平台

基础配置

功能配置

工单归口

敏感词管理

地址库管理

同义词管理

分词字典管理

智慧大脑

版本号: V1.0.0

首页 / 权限管理 / 分词字典管理

分词字典管理

新增

重置

导入

搜索

刷新

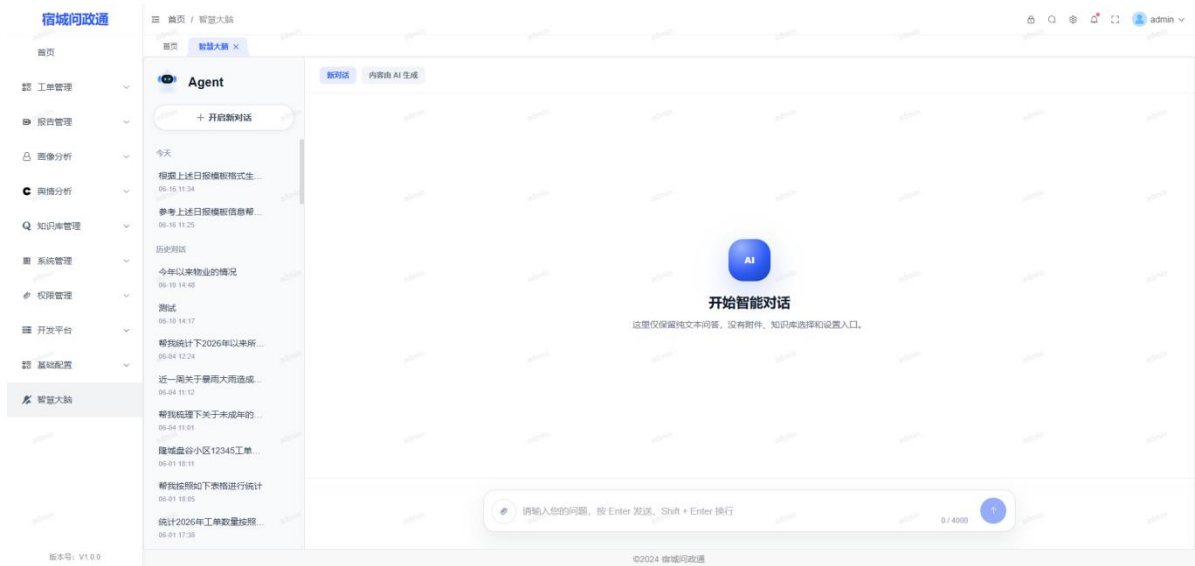
#	词语	拼音	词性	词频	是否启用	操作
1	苏州宿迁工业园区		区县	2000	已启用	编辑 删除
2	宿迁市		市级	2000	已启用	编辑 删除
3	市本级		区县	2000	已启用	编辑 删除
4	宿城区		区县	2000	已启用	编辑 删除
5	幸福街道		乡镇	2000	已启用	编辑 删除
6	康福园		村庄/小区	2000	已启用	编辑 删除
7	幸福小区		村庄/小区	2000	已启用	编辑 删除
8	幸福康城		村庄/小区	2000	已启用	编辑 删除
9	幸福世纪苑		村庄/小区	2000	已启用	编辑 删除
10	格林上郡		村庄/小区	2000	已启用	编辑 删除

共 3026 条 10条/页 < 1 2 3 4 ... 303 > 前往 1 页

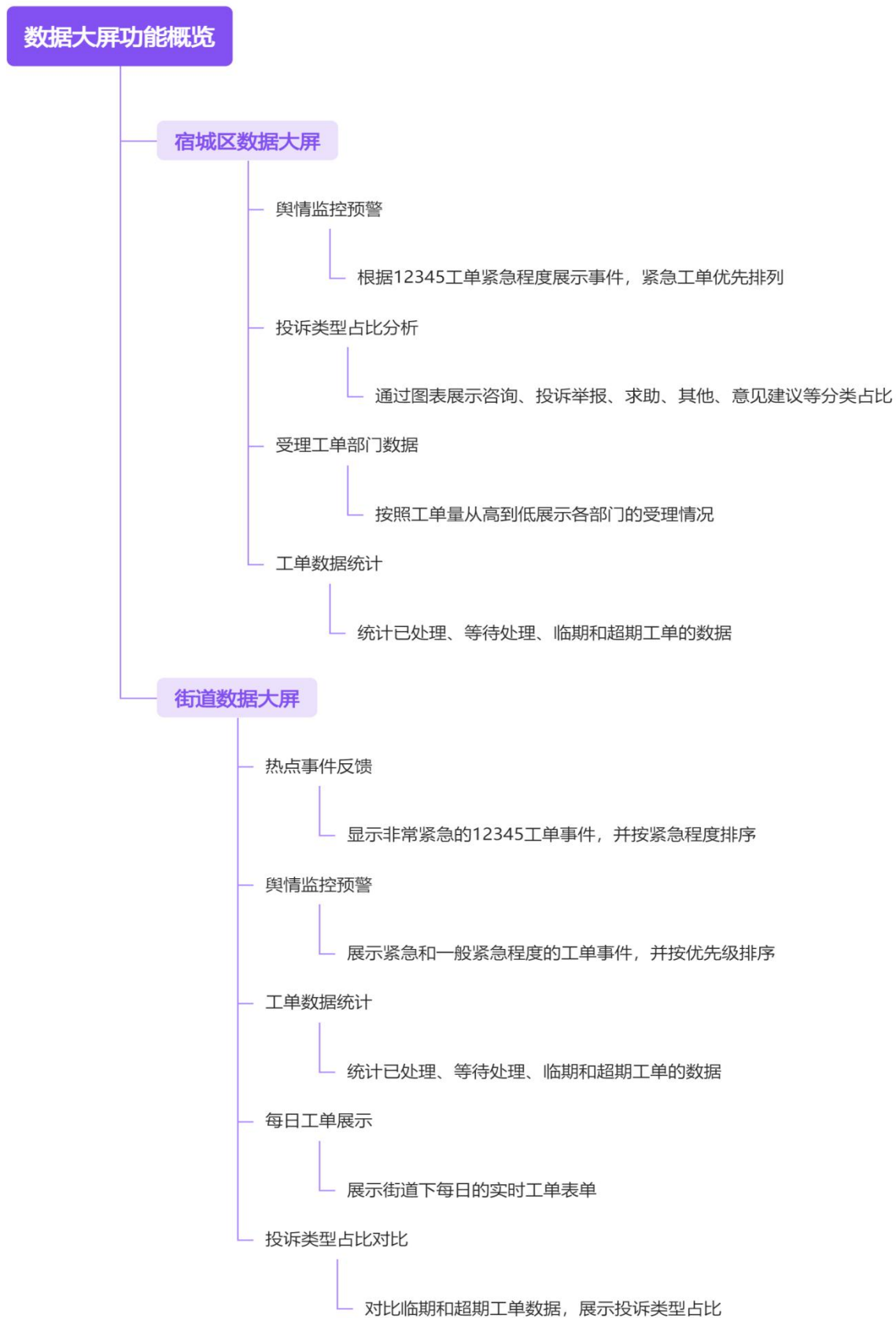
©2024 宿城问政通

2.9 智慧大脑

支持纯文字提问，无附件上传、知识库选择配置功能，工作人员可输入工单统计、材料撰写、诉求梳理类问题，由 AI 自动生成对应答复内容。



2.10 数据大屏功能概览



2.10.1.宿城区数据大屏展示

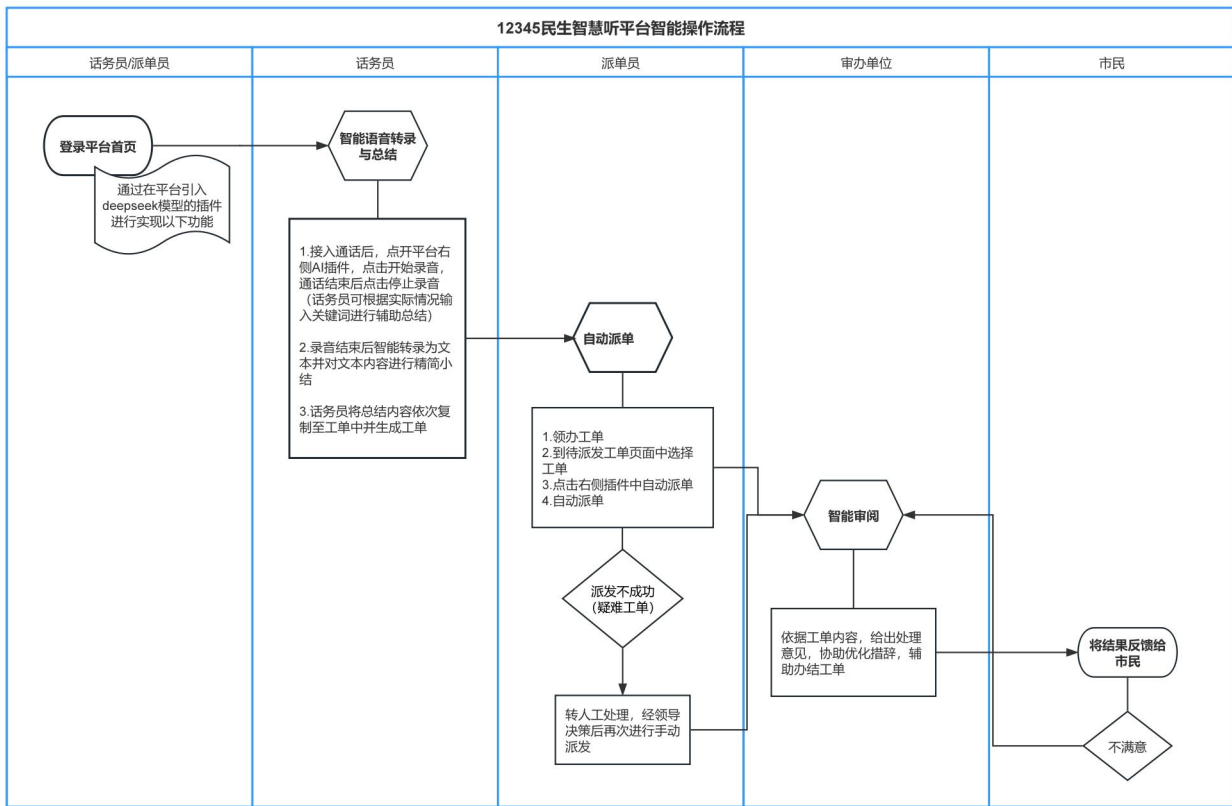


2.10.2.街道数据大屏展示



二、12345 民生智慧听平台

1. 平台智能操作流程概览



2. 操作流程分述

2.1.登录平台首页

自研软件【宿城问政通】，实现以下六大功能。

页面展示为话务语音转录、自动分拨、自动办结、自动退回、自动研判、自动分析报告。





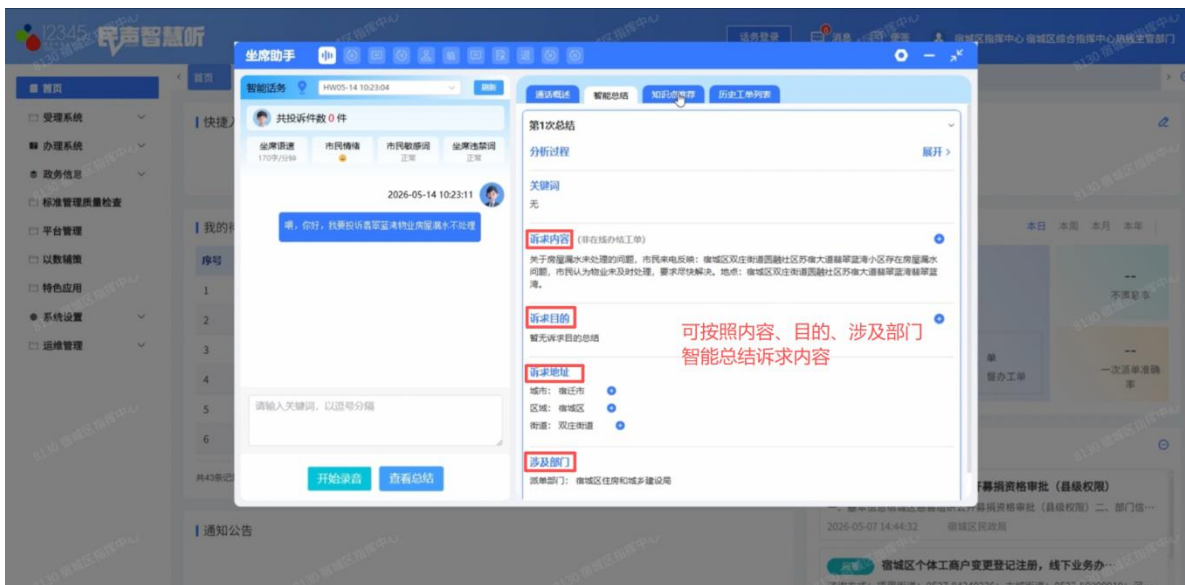
2.2. 话务智能语音转录

2.2.1 智能总结

帮助话务员为在线办结的咨询类工单提供办结信息总结。

具体操作步骤如下：

来电弹屏后，系统会自动开始录音。通话过程中，智能语音将被转录为文本，系统会识别关键词，有关键词词条搜索弹窗。通话结束后，请点击【停止录音】，并继续操作，点击【智能总结】，系统会智能总结诉求内容、诉求目的、诉求地址、涉及部门。系统支持查询历史 10 条来电记录内容。



2.2.2 通话概述

支持针对超长通话的分段式总结控制（5 分钟为一段）。提升超长通话智能总结准确性，同时可以相对有效的避免因为通话时间过长，话务员对通话内容遗忘的问题。



2.2.3 QA/知识点总结

在话务员与客户通话的过程中，实时自动解析通话内容，并同步检索知识库中对应的政策、条款、业务信息，将相关内容即时推送给话务员；同时支持话务员根据需要手动主动检索知识库，从而大幅提升话务员应答的准确性、规范性和一致性，减少因记忆不准、查询不及时导致的答复错误。



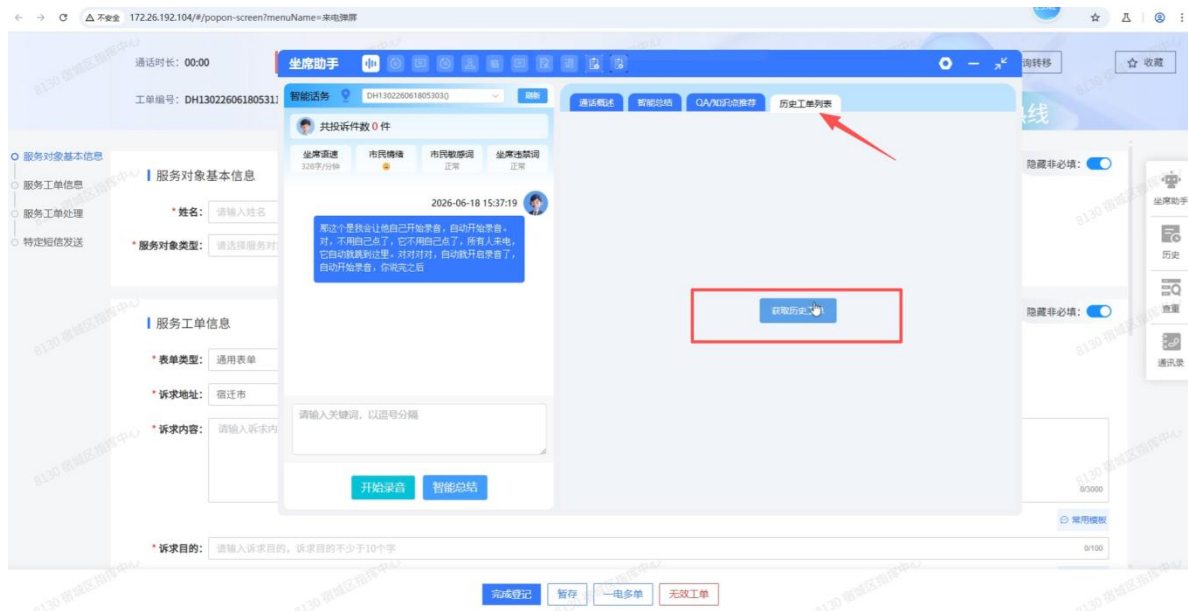
2.2.4 电子地图

支持话务员实时查看电子政务外网地图，辅助话务员选出更精确的地址，提升诉求地址的准确性。



2.2.5 历史工单

可通过电话号码查询历史工单，帮助工作人员查看过往相似工单处理办法。





2.3.工单智能分拨研判

2.3.1 自动派单

市民通过热线提交诉求，系统自动分析文本内容，识别工单类型。结合历史数据匹配关键词，精准派发至对应部门或属地街道。

具体操作步骤如下：

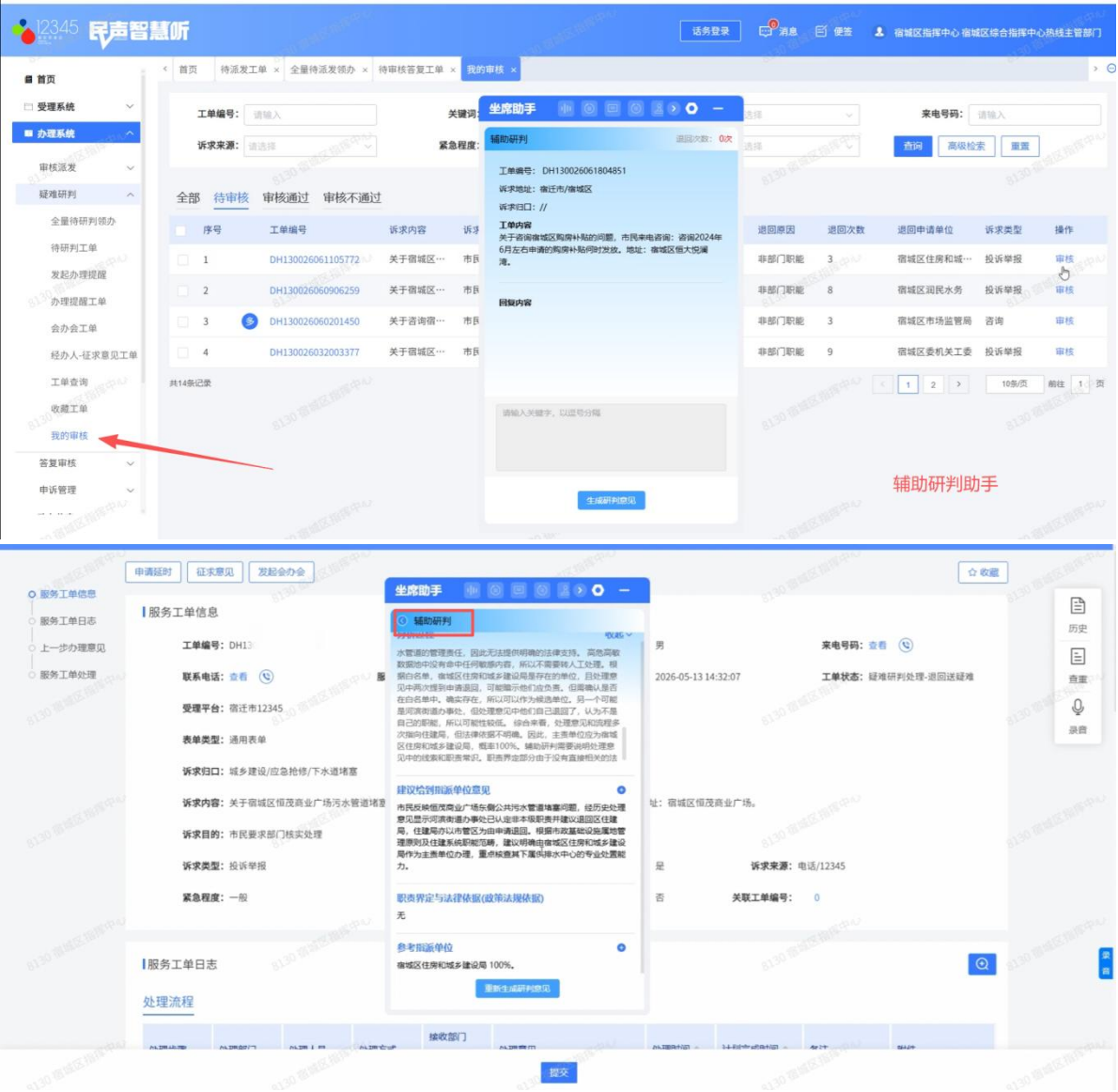
在 12345 平台的【全量待派发领办】页面，通过批量选择的方式选取领办工单。随后，在【待派发工单】区域，并点击页面小窗口的【自动分拨】，系统会自动获取待派发工单，可选择【模拟派单】功能，让 AI 进行模拟派单结果操作，工作人员审核派发平台、派发单位等工单内容过后，可勾选工单点击【一键派发】，将工单真实派发出去。如果工作人员对 AI 处理结果有疑义，也可点击【手动派发】，人工派发工单。对于未能成功自动派发的工单，这类属于疑难工单，此类工单需要通过人工介入进行处理。工作人员需参考工单的智能总结内容，并在领导作出决策后，手动进行工单的派发工作。

系统右上角有【自动领办】功能，工作人员点击后，系统可循环自动领取【全量待派发工单】页面的工单至【待派发工单】。工作人员点击【自动派发】功能后，也可选择【循环派发】，设置循环查询时间，系统会按照要求循环查询账户待派发工单，将工单真实派发出去。（模拟工单和循环派发工单相斥）



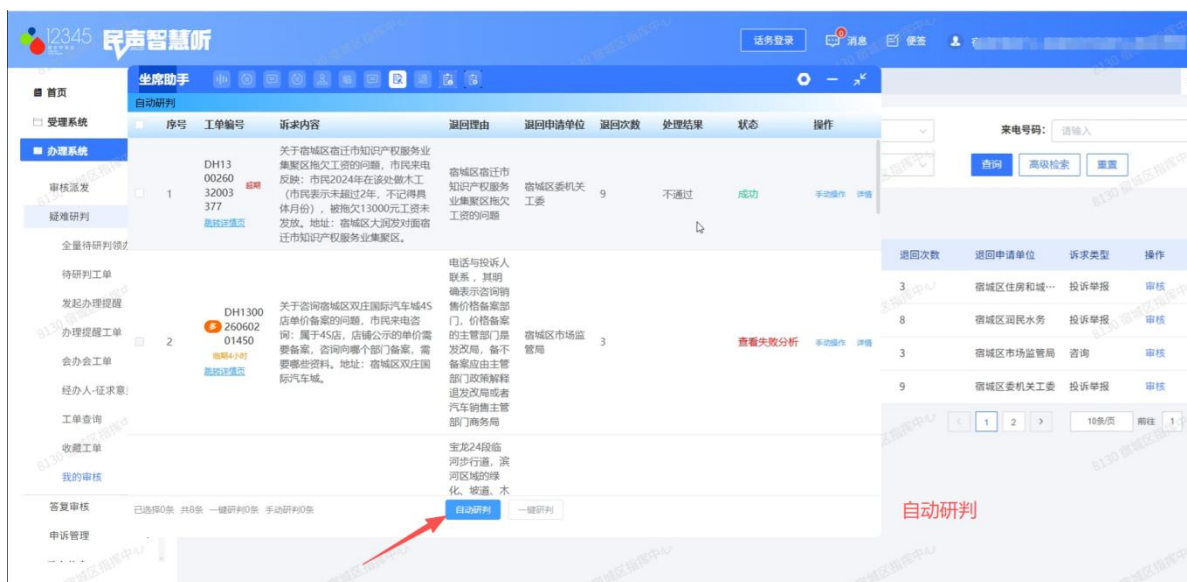
2.3.2 辅助研判

【我的审核】-点击【审核】，打开系统的辅助研判助手，助手会帮助研判人员对服务的工单进行辅助研判，通过检索知识库中的法律法规、政策依据，形成规范、合规的派单处置意见，为研判人员提供参考意见，有效提升工作效率。



2.3.3 自动研判

系统可帮助工作人员，对【疑难研判】中待审核的工单，进行自动研判处理，工单不通过退回或者是无法研判，可查看对应的失败原因，跳转详情页进行人工操作。区别于【辅助研判】只是提供参考意见，还需要手动处理。【自动研判】系统会自动处理所有工单。



2.3.4 自动退回工单

集成被退回的工单数据，可手动退回工单或者一键退回工单。



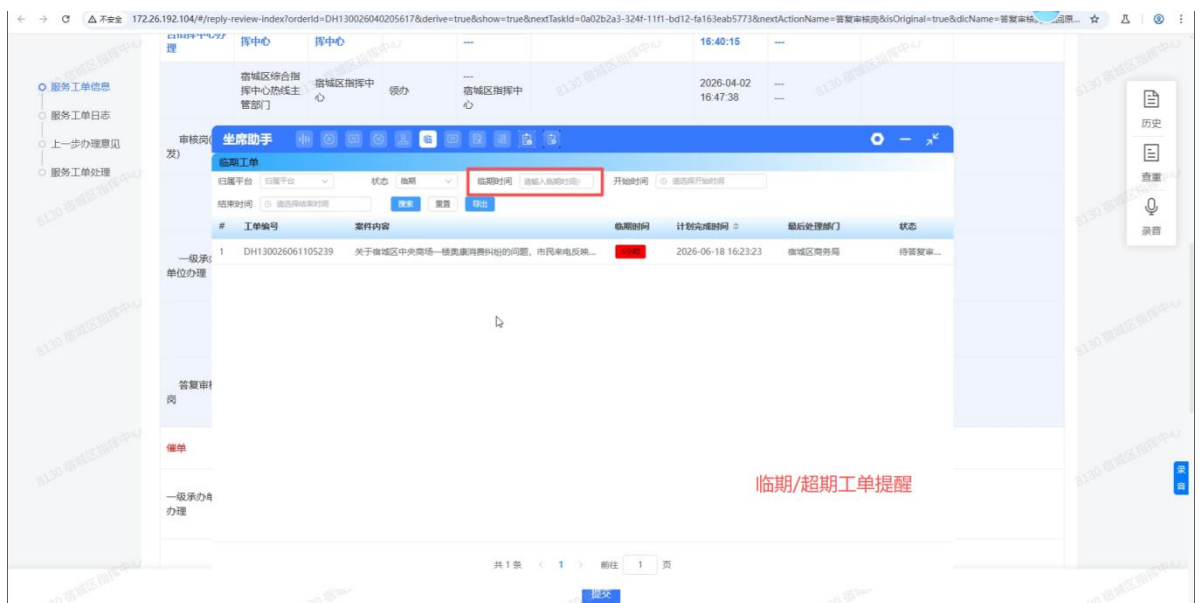
2.3.5 签收工单

系统帮助承办单位人员未签收的工单进行批量自动签收工单，同时自动生成相似历史工单处理意见提供参考处理意见，一键填写处理意见，大幅提升工单处理效率；



2.4 工单智能提醒预警

通过 AI 实时监测、软件强制弹窗催办和各部门监测大屏，三道关卡防止工单超期办理和风险预警。



2.5 工单智能辅助办结

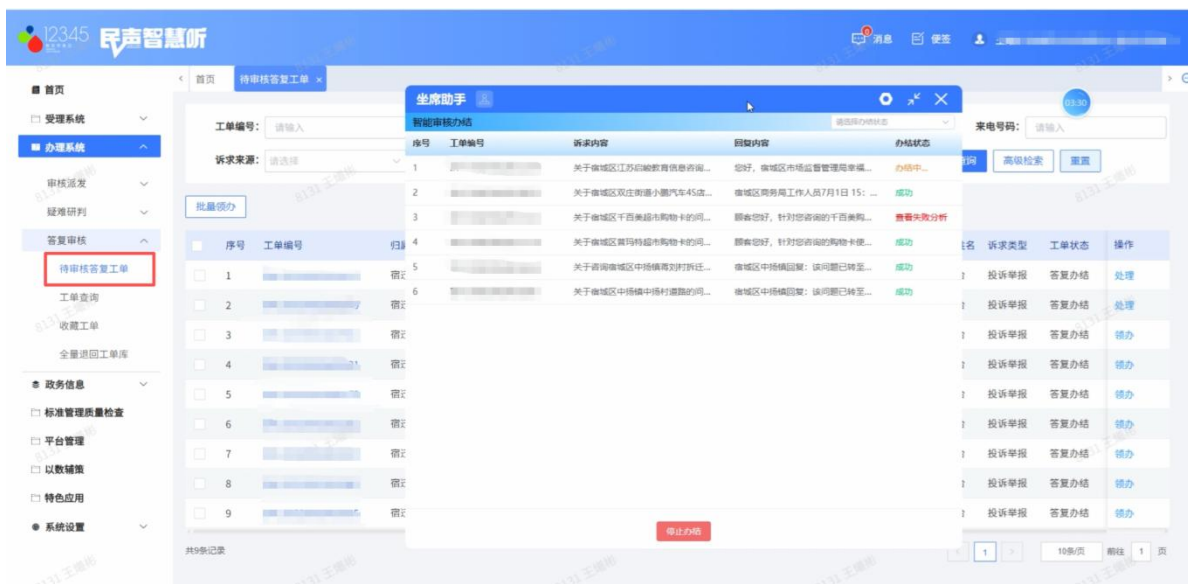
用于分析工单诉求，实现工单时效消息提醒。系统帮助承办单位人员未签收的工单进行批量自动签收工单，同时自动生成相似历史工单处理意见提供参考处理意见，一键填写处理意见，大幅提升工单处理效率；针对市民投诉内容的短信回复，利用 AI 技术进行智能补充与完善，使原本内容较为简略的回复变得更加完整。例如，该系统





2.6 工单智能审核校对

质检办结人员可通过 AI 智能审核检查错别字和语义错误。在工单流程的最终环节，指挥中心人员会对回复市民的短信进行终审。通过智能办结助手，可自动检测文本中的错别字与语义问题，准确率高、处理迅速。有效降低了人工审核压力，助力团队实现更高效的人员配置。

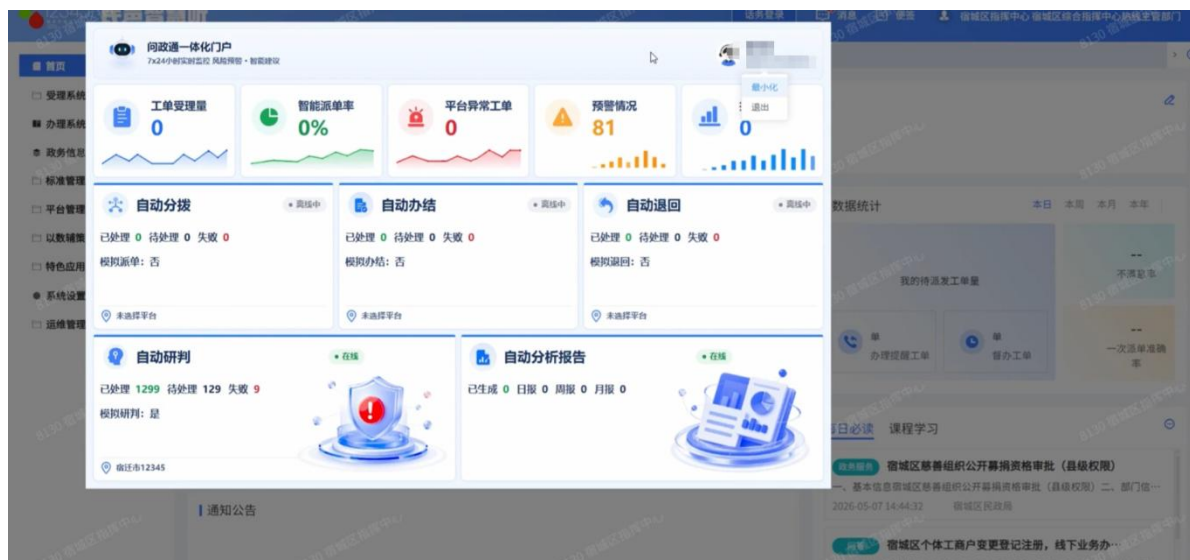


智能工单质检可以通过三级审核程序，快速分析出回复内容的错误进行批注修改，审核的工作人员可直接确认修改后反馈给市民，也可以退回责任单位自行修改，为 12345 工单回复内容的准确性，提供最后一道安全保障。

currentTime是2025-10-13 17:25:42。现在，按照三级审核逻辑进行分析。**一级审核：**诉求与处理意见匹配性校验。诉求原因维度：违建投诉，属于环境投诉类。诉求目的维度：要求整改，希望违建被拆除。处理意见中的主体是城管古城中队，动作是查处，结果是正在执结中。处理意见中提到已查处，正在执结，但未明确是否解决问题，只是告知进展，并未提供进一步的措施或结果。因此，处理意见部分覆盖了诉求的原因，但未完全解决诉求的目的，属于部分匹配，匹配度可能在60%-89%之间。**二级审核：**处理意见文字规范性检查。检查错别字：没有发现错别字。敏感词：没有不当表述。语句通顺：符合公文表达习惯，结构清晰。**三级审核：**模板格式合规性验证。模板结构：单位工作人员于时间通过方式联系，告知处理结果。单位匹配：auditOpinion中的“城管古城中队”是宿城区城市管理局的下属单位，符合要求。时间格式：dealDate包含月和日，格式正确。联系方式：处理意见中没有提到具体的联系方式，如电话、短信等，因此这一项不满足。处理结果完整性：处理意见中提到了查处和执结中，但没有明确的调查结论和处置措施，只是告知进展，不够完整。处理时间与当前时间比较：dealDate是2025-10-13 16:36:57，currentTime是2025-10-13 17:25:42，处理时间早于当前时间，符合要求。综合来看，模板格式中联系方式和处理结果完整性两项不满足，各扣20分，总分40分，模板合规性得分60%。综合匹配度计算：一级审核部分匹配，60%-89%，假设70%；二级审核规范性检查通过，10%；三级审核模板合规性60%，5%。总匹配度可能在70%左右，但模板部分扣分较多，可能影响整体审核结果。最终，综合匹配度可能低于60%，审核不通过。

2.7 全流程智能化操作（话务除外）

系统可实现 OPC 一人实现自动分拨-自动办结-自动退回-自动研判-自动分析报告
全流程智能化，减少人力成本，减轻工作人员加班负担。



12345

民声智慧听

政务登录

消息

便捷

省城区指挥中心 省城区综合指挥中心 热线主管部门

首页

受理系统

办理系统

审核派发

疑难研判

答复审核

待审核答复工单

工单查询

收藏工单

全部退回工单库

申诉管理

政务信息

标准管理质量检查

平台管理

以数辅策

特色应用

坐席助手

工单编号

平台异常工单

诉求来源

自动派单异常 1

自动办结异常 0

自动研判异常 3

自动退回异常 0

当前列表 1

自动结束

自动办结

自动研判

自动退回

工单号: 请输入

高级检索

重置

全部

待审

序号

工单编号

诉求内容

AI建议和单位

失败状态

失败原因

操作

1

DH000026061701682

关于赔付伤亡人员的问题。诉求人反映...

-

派发失败

当前工单状态为疑难研判

手动处理

共0条记录

10条/页

前往 1 页

单位

诉求类型

操作