

輿情监测预警及輿情服务建设介绍

北京中教互联教育科技有限公司

2025 年 12 月

目录

一、 项目概述	2
(一) 建设背景	2
(二) 建设意义	2
二、 建设目标	3
(一) 全面舆情监测，掌控全情信息视角	3
(二) 多维分析研判，洞察传播趋势走向	3
(三) 高效预警通知，提升危机应对时效	4
(四) 专业审核保障，助力学校形象健康	4
(五) 舆情精准培训，提高危机处理能力	4
三、 建设内容	5
(一) 舆情智能监测预警平台	5
(二) 舆情托管服务	7
四、 部分合作案例	8
(一) 河源 XX 学院	8
(二) 浙江 XX 职业学院	8
(三) 杭州 XX 大学	8
(四) 浙江 XX 技术学院	8

一、项目概述

（一）建设背景

互联网的高速发展，信息爆炸时代的来临，互联网已成为中国网民主流舆论场，占据第一影响力地位。学校作为社会培养各类人才的培养机构，时刻都处于公众和舆论的视线中，媒体舆论环境对学校的规范发展具有至关重要的影响。这几年随着信息技术的不断创新发展，尤其是微信、微博、抖音、快手等新媒体平台的相继出现，负面舆论传播格局正在发生深刻的改革变化，新媒体平台正在成为使用规模最广的媒体之一，其影响力、渗透力到达社会各个领域，若不予以重视，可能会导致危机的快速蔓延，若舆情危机应对不当，会导致学校遭受重大的声誉危机。

（二）建设意义

随着互联网的发展，高校突发事件的发生日益增多，给高校管理工作带来了新的挑战。部分高校在处置应对突发舆情时缺乏危机意识，逃避、删帖、控评等错误形式导致舆情久久不能形成闭环，给学校形象和声誉造成严重负面影响。因此有效地开展高校网络舆情监测预警管理及舆情服务对于引导学校研判处置有重要意义。

◆ 舆情风控与危机应对

高校作为社会关注的焦点，其声誉和形象对于招生、教学质量、科研成果等方面至关重要。舆情监测预警及舆情服务能够提供全面的舆情监测和分析，及早预警潜在的负面舆论，使高校能够及时采取措施进行风险防控和危机应对，最大限度地降低负面影响。

◆ 增强公共关系与社会影响力

舆情监测预警及舆情服务不仅能够洞察公众对学校的期望和关注点，还能通过精准的数据分析和反馈机制，以公众关系为切入点，加强与受众的互动和沟通。这有助于高校树立良好的公共形象，提升学校的社会影响力，吸引更多优秀的学生和教师资源。

◆ 决策支持与智慧管理

舆情监测预警及舆情服务通过对网络舆情的深入研究和分析,为高校决策者提供准确的数据支持和全面的舆情信息。为高校管理层制定科学的发展战略、优化资源配置和决策提供重要参考,助力学校实现高效的智慧管理。

◆ 促进创新与品牌建设

舆情监测预警及舆情服务可以通过对舆情热点和趋势的把握,提供市场导向的调研和预测,帮助高校发现新的创新机遇、培育学校特色品牌和推广优质教育资源。有助于高校更好地满足社会需求,提升学校的学术声誉和竞争力。

二、 建设目标

针对学校网络舆情主体范围广、参与意识强、目的复杂等特点,学校网络舆情的建设必须是要把握传播规律,健全引导和监控机制,有效预防负面舆情的蔓延,构建学校舆情传播的预警机制是维稳工作的前提。危机事件从产生、发酵到爆发是一个复杂的演化过程,舆情预警的意义在于发现苗头,及时研判,做好应对。

(一) 全面舆情监测, 掌控全情信息视角

通过引入先进的大数据技术和人工智能算法,舆情智能监测预警平台能够实时收集、整理和分析来自主流媒体渠道的舆情信息,包括微信、微博、抖音、快手、小红书、新闻报道、论坛帖子等 10 亿+信源。通过全面的舆情监测,高校可以及时全面立体了解公众对其关注点、关切点和评价态度,掌握舆情动态,从而更好地回应社会关切。

(二) 多维分析研判, 洞察传播趋势走向

多维度的舆情分析可以帮助学校掌握公众对学校的关注点、热点和争议点,及时了解舆情走向,事件传播动态,有效预测舆情发展趋势变化。同时,通过舆情分析,学校能够及时发现并化解潜在风险,控制不良信息传播,保障学校声誉和学生安全。基于对舆情信息的全面分析和研判,舆情智能监测预警平台会自动

为学校形成舆情周期性报告，并会定期发送给相关老师，通过舆情报告进行系统性的分析和评估，高校可以获取更深入的了解，把握社会舆情的脉络和变化趋势，为决策提供科学依据，做出准确、科学、理性的研判；

(三) 高效预警通知，提升危机应对时效

通过实时监测舆情数据和分析结果，依据行业个性化需求实现敏感信息判断，准确识别出可能对高校声誉产生影响的舆情事件，并急速发出预警。高校可以通过预警信息提前做好准备，采取积极主动的应对策略或预案，掌握新闻舆论主动权，避免或降低危机爆发，保护高校声誉。

(四) 专业审核保障，助力学校形象健康

负面信息是舆情预警工作中最重要的一环，精确快速识别到隐藏的舆情信息，迅速响应可以有效控制舆情的发展，减少其负面影响；反之，如果发现延迟，舆情可能会升级发酵，甚至引发次生舆情，导致负面影响持续扩大。专业保障服务将通过人工审核保障的方式进行全面审核，确保监测到的所有负面舆情都能得到及时高效的处理，并迅速同步给学校的指定联络人，帮助学校尽早采取不同的引导方法，维护学校的健康形象和声誉。

(五) 舆情精准培训，提高危机处理能力

帮助高校内部相关人员提升舆情管理的能力和素质。通过培训，让高校员工能够更好地理解舆情管理的原理和方法，掌握有效的沟通技巧和危机处理能力，提高应对舆情事件的能力和水平，形成有科学、精准的引导思路和有针对性和方向性的引导手段。

三、建设内容

(一) 舆情智能监测预警平台

舆情智能监测预警平台主要为了对校内外舆情信息的监测、预警以及引导处置，依托于教育在线在职教领域多年的服务经验，多所学校舆情监测服务，通过建设舆情智能监测平台实时监测各个传播媒体中有关学校的舆情信息，如学校教育舆情管理日常工作中的领导信息、校园安全、师德师风、办学秩序、学术问题、校风校纪等方面，让管理者随时随地掌握舆情发展趋势、信息传播动态变化、重点舆情信息热度，帮助学校深入了解把握舆情动态变化，及时监控并预警通知，在舆论引导和舆情应对工作中赢得主动权。同时更加深入了解校情民意，增进师生良性互动，降低重大舆情事件发生概率。

1. 舆情监测：覆盖多个媒体渠道

PC+移动双平台登录，支持 7*24 小时不间断自动抓取舆情信息，信源覆盖客户端、网页、论坛、报刊、微博、微信、抖音、快手、B 站等多种渠道，日均数据采集量超 5 亿+条。



2. 舆情预警：舆情事件及时预警

重大教育舆情会以“自动弹窗”、“微信”、“短信”“电子邮件”等形式自动预警给接收人，支持自定义预警接收人、预警频次、预警时间、情感属性、平台等信息。

3. 舆情分析：多角度视角舆情分析

支持传播分析、事件分析、热点话题分析、竞对分析、文章溯源等多角度舆情分析。分析维度涵盖平台类型占比、媒体类别分布、情感属性占比、IP 属地分析、发布地区排行、网民及媒体观点、热门文章、负面文章排行等。



舆情概览示意图

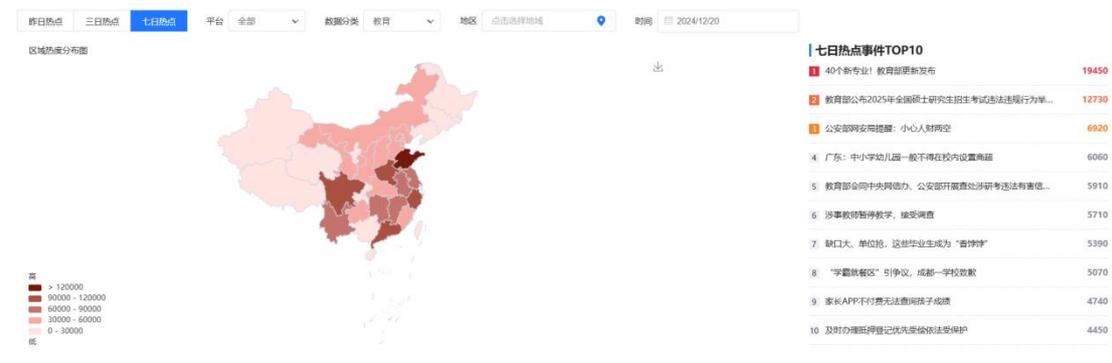
4. 舆情报告：舆情报告自动产出

舆情报告分为舆情简报和定时报告。用户可设置报告的起止时间、媒体类型以及方案分析词等条件，定时报告支持在固定时间生成报告并自动发送至报告接收人。支持手机扫码查看分享，并支持自定义报告模板。



5. 舆情热点：教育行业热点排行

可查看一星期内的榜单信息，用于宣传部对互联网舆论信息的及时把控。榜单可按社会、时政、教育、科技、法治等排行分类，也支持按照微信、微博、抖音等平台分类，及按照全国、省、市等地域分类排行。



热点榜单

(二) 舆情托管服务

依托长期以来在教育领域的媒体服务、舆情服务、教育服务经验，结合舆情智能监测预警平台，运用科学的网络舆情监测理论体系、作业流程和应用技术，为院校提供全面的舆情报告管理解决方案，解析与院校相关的网络舆情态势，把握网络声誉事件，为院校做好舆情管理工作、理解舆情动态提供参考性建议。

服务包括：

1) 舆情定制监测方案：根据用户的具体需求，设置舆情监测方案，确保监测内容与用户的业务目标和关注点紧密相关。

2) 周期性报告分发：根据用户的需求，通过设置报告模板，定时将报告自动发送至指定的接收人邮箱、微信、手机，确保关键决策者能够及时获取信息。

四、部分合作案例

（一）河源xx学院

为学院提供教育舆情监测平台，安排专业老师给学校进行培训，并协助老师制定监测方案，以支持学校全面掌握自身的舆情动态及师生关切问题，为应对舆情事件提供决策依据。

（二）浙江xx职业学院

学院通过教育智能舆情监测平台，对本校相关关键词进行全网监控，实时追踪舆论走势，分析正负面舆情信息占比，并利用平台统计分析与报告功能生成可视化舆情报告，为学校宣传工作提供参考。

（三）杭州xx大学

安排专业舆情分析工作人员，为学校进行日常监测管理，并周期性生成舆情周报，辅助学校全面掌控本校舆情发展脉络。在重要监测期间，提供人工保障服务，定时发送负面舆情信息及审核报告，确保及时发现并处理潜在的负面舆情，圆满完成监测任务。

（四）浙江xx技术学院

学校利用教育舆情监测平台进行日常及网络事件监测，依据不同的监测情况设置不同频次的预警方式，帮助老师针对舆情事件规划不同级别的保障措施，为院校舆情管理工作提供参考性建议。