



帮助企业快速发现和整理全网舆情

湖南识微科技有限公司

Hunan CIVIW Technology Co., Ltd.

2023年09月





CONTENTS

01

关于识微

02

产品体系

03

客户案例

04

品牌影响



关于识微

公司简介



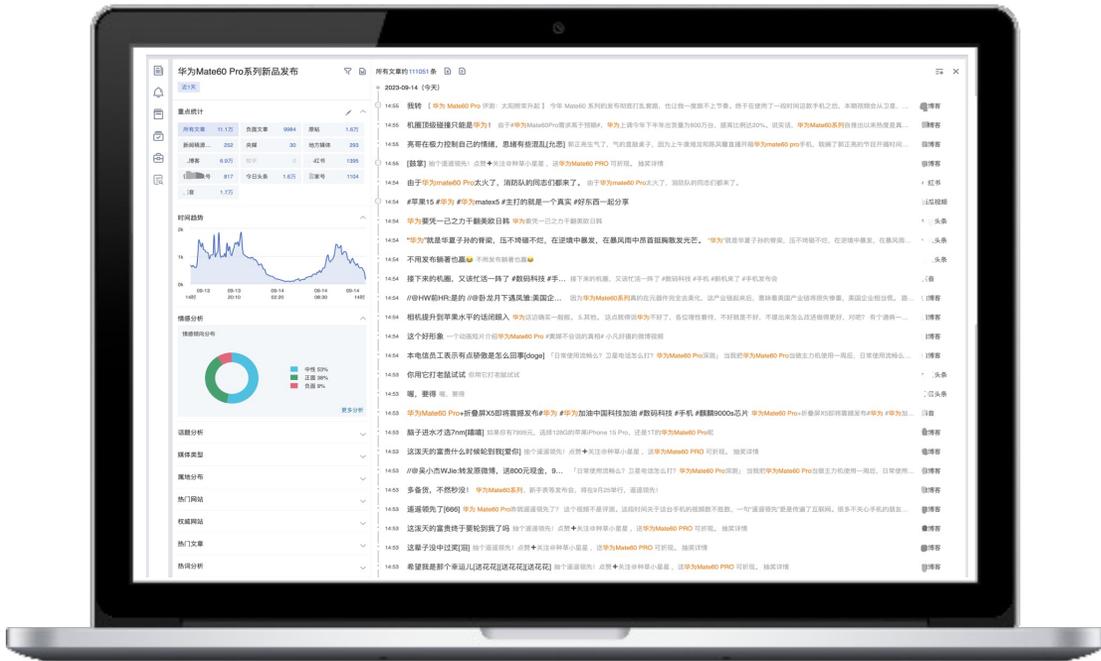
公司背景

COMPANY INTRODUCTION

湖南识微科技有限公司（简称识微科技）成立于2014年，位于长沙市国家高新技术产业开发区，专注于为企业提供互联网信息挖掘服务，助力企业“识微见远”。我们坚持技术驱动创新的服务理念，努力成为有社会责任感和行业影响力的企业。

我们以专业、真诚、务实的精神耕耘舆情行业，以踏实、耐心、负责的服务态度打动客户，9年来为包括地产、零售、公关、餐饮、互联网等行业 **26000+** 客户提供舆情监测解决方案。

技术实力



7×24h
实时监测

日处理
10亿数据

1300+
服务器节点

PB级
处理能力

大模型
情感判定

识微
云平台

荣誉认可

Hunan CIVIW Honor and Qualification



国家高新技术企业



国家科学技术进步奖



国家科学进步个人奖



客户感谢信



客户感谢邮件

2022年

获得高新技术企业资质

2015年

参研课题“在线社交网络分析关键技术及系统”获国家科技进步二等奖

2014年

参与项目“在线社交网络分析关键技术及系统YH-SNAS”荣获2014年度湖南省科技进步一等奖

2013年

参与项目“大规模网络安全态势分析关键技术与系统YHSAS”荣获2013年度湖南省科学技术进步奖

2012-YDB-01

《互联网舆情监测与分析系统框架》

2012-YDB-02

《互联网舆情监测系统知识库框架》

2012-YDB-03

《互联网舆情社区分析及可视化功能框架》

专利及软著证书

Hunan CIVIW Patent and Software Certificate



civiw 第9类



civiw商标第42类



Snail Blaster实时流处理系统



Snail Caster内存数据库系统



Snail DisCrawler 分布式数据采集平台



Snail Grapher图数据库系统



Snail分词系统



产品兼容性互认证明-PK证书



软件产品证书



识微采集源管理平台



识微短视频监测系统



识微互动系统



识微口碑系统



识微口碑移动应用软件



识微商情报告系统



识微商情商标注册证书



识微商情系统V3.0



识微商情小程序V1.0



识微商情移动应用软件



识微商情云平台系统



识微自媒体监测系统.0

产品体系



// 产品体系



// 01. 识微商情监测系统

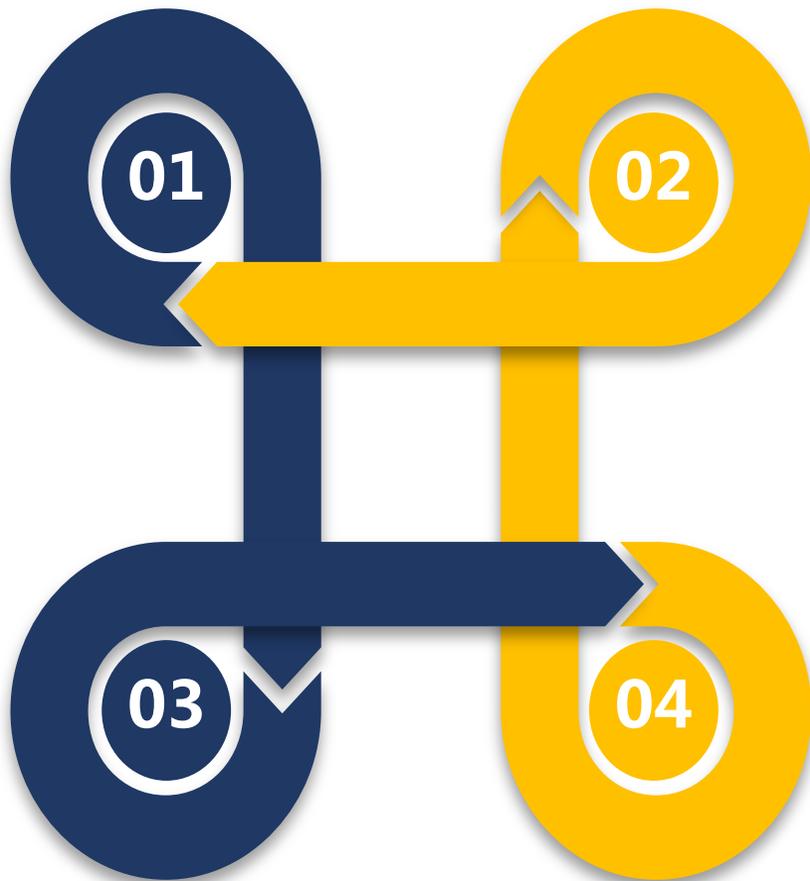
产品功能

舆情监测

全网监测企业自身相关的产品、品牌、服务、售后的口碑，代言人、领导人的相关信息等。帮助企业深入了解网络口碑，提高企业形象，为各项相关工作提供科学决策依据

营销监测

实时监测企业自身互联网营销的效果，对营销前后及过程中的传播情况、口碑变化、用户互动等进行量化分析，便于及时调整相应决策，同时监测竞争对手公司利用互联网进行的市场营销和公共关系动向



竞品监测

实现对行业竞争对手及其上下游企业的产品、服务、市场等信息进行7*24*365监测，能够将企业自身和竞争对手的信息进行网络声量、关注热点等多方面的对比分析，为企业提供对竞争对手策略分析的全面数据

行业监测

监测企业所处行业在互联网上相关的产业动态、法律法规、行业政策等，囊括企业所关注的行业招标信息、用户需求、知识产权风险、供应链信息等内容，帮助企业实现业务创新

// 01.识微商情监测系统

产品价值

使用识微商情

- ✔ 多对一陪伴式关键词设置指导
- ✔ 实时监测全网舆情渠道，社交媒体、新闻网站、论坛等平台在一个界面里看全
- ✔ 情感判定采用大语言模型，识别和过滤大量无关信息，提升企业负面舆情识别的准确性和全面性
- ✔ 自动化执行监测任务，减少人工成本和时间成本
- ✔ 对收集到的数据进行统计分析，形成规范的图表
- ✔ 7*24h实时监测网络舆情，发现相关信息可通过微信、短信等多种形式即时同步
- ✔ 提供图表等可视化呈现方式，并支持一键导出分析报告，专业舆情分析师团队报告支持

人工监测

- ✘ 搜索关键词不精准
- ✘ 各个平台来回切换费时间
- ✘ 监测的信息量大，有效信息有很多丢失
- ✘ 信息获取不及时
- ✘ 用excel整理很麻烦
- ✘ 无法实时链接舆情的发展
- ✘ 舆情分析报告不知道从何下手
- ✘ 费时费力
- ✘ 延迟性、主观性导致判断有误

// 01.识微商情监测系统

监测流程

订阅

把企业名称作为主题，就像使用百度搜索一样简单

提醒

选择微信、短信、邮件或者我们提供的手机客户端来接收重要舆情

整理

系统对舆情始发，传播趋势、传播人群、传播媒体、网民情感、重点关注地域等进行详细分析

报告

系统自动生成简报/日报/周报/竞品报告等，并支持一键导出

行业:房地产 && 地域:湖南省 &&...

主题设置 数据筛选

标签或关键词 还可以输入1962字

行业:房地产 && 地域:湖南省 && #cctv.com && "房价"

&& | () - "" @ # 行业 领域 地域 标题

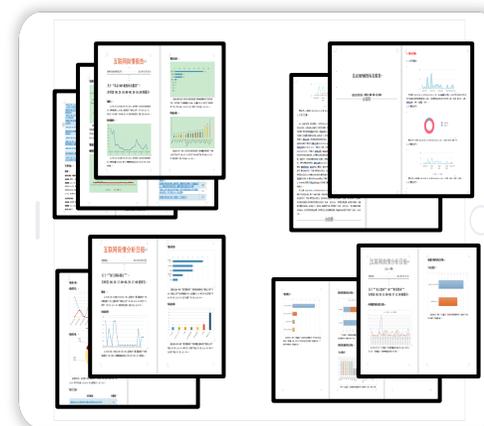
主题名称

主题名称

显示样式

标题 标题+摘要

取消 保存



// 01.识微商情监测系统

智能降噪聚焦速读

折叠相似信息，剔除无关信息、垃圾信息，提供精准有效、清晰、整洁的监测内容；

无限制监测关键词

不限监测关键词量，不限主题修改次数，畅享监测自由；

注册一对一服务

专人对接开通试用账号，可根据需求定制化监测关键词，有问题必有回应，尊享体验；

01

02

03

04

05

06

产品优势

精简式情感判定

无需人工添加敏感关键词，大语言模型智能情感判定，释放大脑负荷；

集成式操作面板

无需打开新标签页，一个浏览器窗口可完成所有监测操作；

可视化简报一键下载

系统把庞大、复杂的舆情数据抽丝剥茧，分类整合，自动生成清晰、可视、多维的简报，并支持一键下载。

// 02. 识微舆情报告服务

报告流程

01

需求沟通

与客户沟通报告需求，确定分析方向，拟定报告大纲；

02

数据分析

针对报告模板的分析内容，进行数据研究，定量定性分析；

- 原始数据整理
- 内容筛选定性

03

报告撰写

对比分析总结特点，归纳提炼核心信息，充分论证，完成报告。

// 02. 识微舆情报告服务

报告形式

识微商情报告服务依托识微商情系统以及专业商情分析师团队，通过定性及定量分析，多角度、多维度地分析总结信息传播特点及规律，以此挖掘信息背后隐藏的商业价值。

周期报告

01

根据需求，采用日报、周报、月报、季报、半年报和年报等形式，根据信息传播特点，定制报告分析模块，对特定监测时段内的信息进行分析总结，为企业的发展和决策提供帮助

专题报告

02

对企业营销及行业热门事件进行分析，对相关信息的爆发特点、传播路径、传播节点、传播分布偏好、衍生话题、舆论焦点、品牌好感度、用户画像等方面进行全面分析，并在此基础上，针对事件负面情绪爆发原因、话题倾向特点，就应对及处置方法提出专业建议或观点

// 02. 輿情报告案例



輿情分析日报



輿情分析月报



年度輿情分析报



品牌分析报



行业研究报

2022年11月22日 輿情分析日报

一、輿情概述

二、輿情分析

三、舆论突破

四、舆情总结

梅溪湖投资(长沙)有限公司 輿情监测月报

目录

PART 01 公司传播分析

1.1 传播趋势

1.2 平台偏好

1.3 新闻及APP平台友好度

1.4 重点新闻

1.5 重点事件——高管背景被媒体曝光

PART 02 业务传播分析

中绿食品年度 輿情专报

目录

PART 1 传播概况

1.1 传播趋势

1.2 平台分布

1.3 重点新闻APP平台

1.4 重点新闻平台

1.5 话题及热词

1.6 博文分析

北京盛世龙生品牌 輿情专报

目录

01 品牌传播分析

02 品牌传播量

03 品牌平台偏好

04 品牌传播趋势

05 品牌传播趋势

06 品牌传播量

07 品牌传播趋势

08 品牌传播量

火锅行业传播研究

Introduction

目录

1 行业宏观背景

2 品牌传播分析

3 品牌传播分析

4 品牌传播分析

5 品牌传播分析

6 品牌传播分析

7 品牌传播分析

8 品牌传播分析

9 品牌传播分析

10 品牌传播分析

// 03. 识微舆情报送服务

服务简介

识微商情报送服务为企业 提供人工舆情筛查，精准提炼重点舆情，实时报送。根据企业定制化需求，人工将监测到的舆情信息进行更细致的降噪、危机等级分类、舆情风险研判、敏感舆情汇总等处理，多对一陪伴式高效报送，节省企业人力和时间成本投入，提高企业舆情监测效率。

提升专业水准

识微商情报送团队拥有多年舆情报送和研判的专业技能和经验；

节省成本投入

为企业减少人员招聘、人员管理、人员培训等投入，缩短舆情监测流程、精力投入等；



完善舆情数据库

识微商情报送服务提供舆情传播详情数据表，为企业正确处置提供完善数据支持，帮助企业建立历史舆情数据库，方便企业检索与查询；

增强客观评估

识微商情报送服务可以更客观地评估企业的形象和声誉，从多个角度分析舆情状况，避免盲目自我评估的偏差。

// 03. 识微舆情报送服务

定制化报送内容



// 03.识微舆情报送服务

报送流程

人工报送

设定关键词库

公司自身监测：公司名称、品牌产品、公司高管、公司代言人、历史舆情词库
竞品公司监测：重要动态、企业高管会见、新品上市、营销宣传、融资、企业的布局和策略等
行业信息监测：政策动态

舆情分析定级

一般舆情

- 个人用户发布产品的投诉、问题反馈
- 用户单纯的情绪宣泄
- 暂无明显点击量、转发量情况

中危舆情

- 用户重复投诉并形成一定规模
- 某时间点有一定的点击量、转发量情况
- 对品牌和产品具有攻击性的言论，措辞

重大舆情

- 省级媒体、央媒具备全国影响力主流媒体平台对公司品牌产品舆情报道
- 属社会公众性事件，具有群发性、大规模消投诉或维权
- 事件上热搜榜单

舆情报送机制

一般舆情

- 微信/短信/邮件汇报

中危舆情

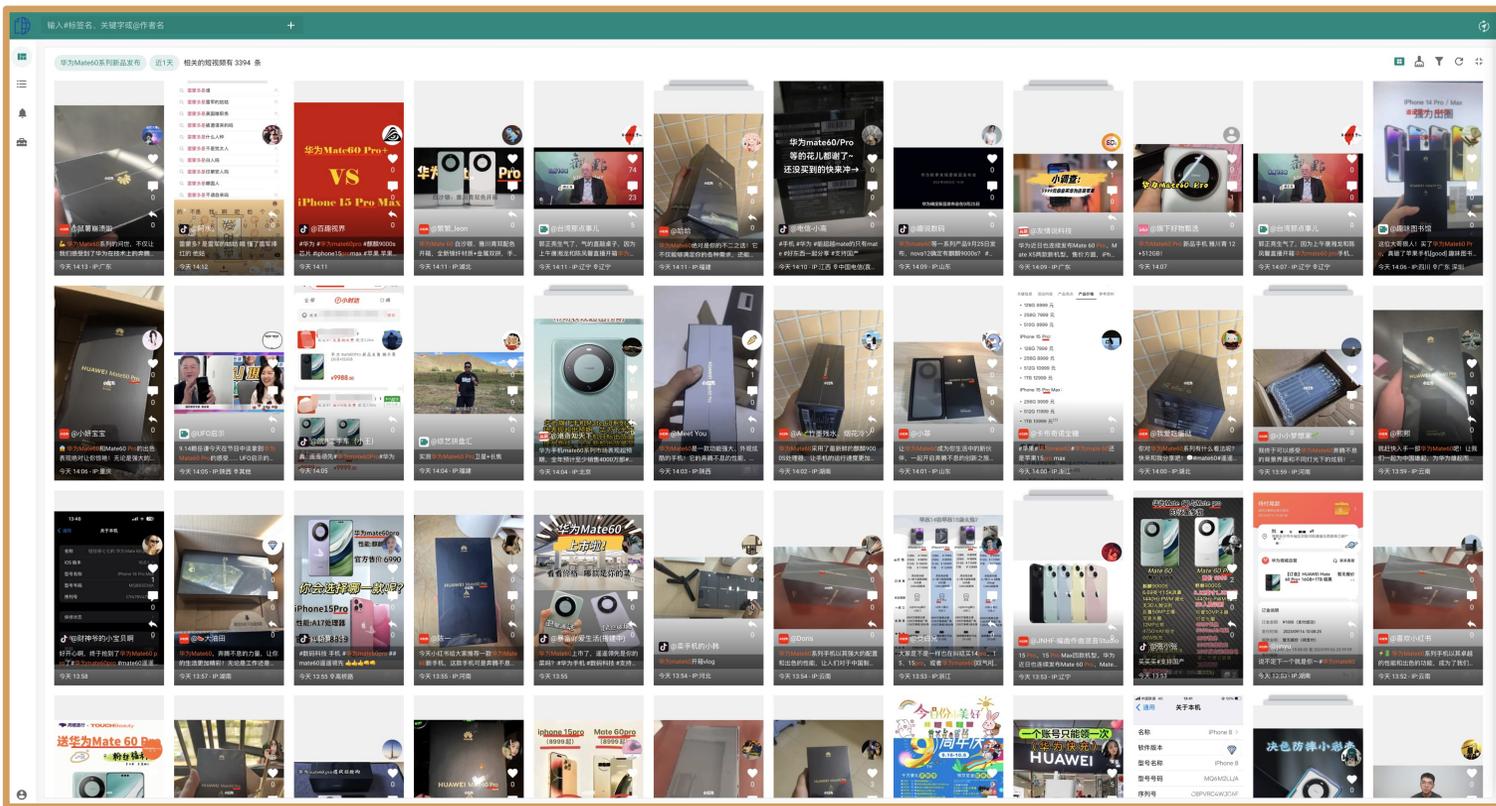
- 设立专项监测（邮件、电话、短信、微信）
- 每日1次汇总分析

重大舆情

- 重点媒体逐条预警（邮件、电话、短信、微信）
- 设立专项监测
- 事件发展趋势总结
- 持续关注，警惕再次发酵

// 04.短视频监测系统

产品简介



01

短视频监测服务目前支持对主流短视频平台，如抖音、小红书、B站、头条、西瓜、快手、好看、微视、度小视、秒拍的短视频进行监测，系统监测时效性远高于市场同类产品；

02

能够对短视频的描述信息、位置信息、图文识别内容、关键帧图文识别内容、昵称、部分短视频评论、语音识别，首帧识别的覆盖率达**95%以上**；

03

支持短视频在线预览、播放，便于用户快速进行多个短视频的快速审核。

05. 舆情大屏系统

产品简介

舆情大屏系统

舆情大屏系统是向决策者实时呈现宏观舆情的大屏系统。识微舆情大屏系统实现了对行业、品牌的舆情态势多维分析。与其他只展示统计数据的舆情大屏系统不同，识微舆情大屏系统还采用舆情指数的形式呈现舆情态势变化，辅助决策者进行舆情研判



06.数据标注服务

产品简介

01

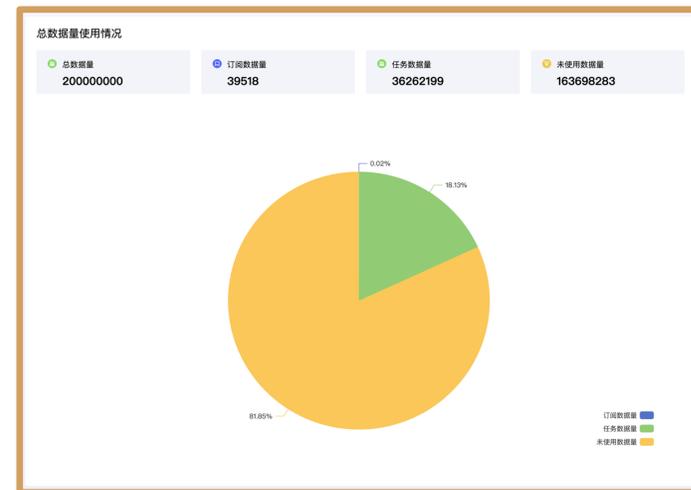
蚁上数是一个基于 AI 的智能标注平台，提供标注任务管理和标注结果下载工具，帮助用户高效完成海量数据的标注；

02

支持在线数据下载和实时推送服务获取标注数据；

03

支持对海量数据的情感标注、地域标注、行业标注等。



主题	任务发起时间	任务完成时间	任务进度	数据量
二二村 下载	2023-01-31 17:38	2023-01-31 20:57	已完成	--
014...	2022-12-02 14:26	2022-12-02 14:26	已完成	--
011...	2022-12-02 14:17	2022-12-02 14:18	已完成	--
011...	2022-12-02 14:17	2022-12-02 14:17	已完成	--
014...	2022-12-02 14:12	2022-12-02 14:13	已完成	--
014...	2022-12-02 14:11	2022-12-02 14:12	已完成	--
014...	2022-12-02 14:03	2022-12-02 14:04	已完成	--
014...	2022-12-02 13:55	2022-12-02 13:56	已完成	--
安...	2022-08-02 16:55	2022-08-02 16:56	已完成	--
S...	2022-08-02 16:53	2022-08-02 16:53	已完成	--
...	2022-05-23 14:40	2022-05-23 14:40	已完成	--
...	2022-05-05 16:37	2022-05-05 17:04	已完成	--
...	2022-04-15 19:12	2022-04-15 20:06	已完成	--
...	2022-04-15 17:38	2022-04-15 18:52	已完成	--

共有28条任务，每页显示20条 1 2 下一页

// 07.识微互动

产品简介

识微互动

识微互动是专为B2B市场人员打造的线索管理工具。

市场运营人员可通过识微互动，提高官网线索的转化率，了解线索的来源渠道、访问路径、营销效果、线索的生命周期状态等，量化市场部的营销价值。并且可以通过表单管理、内容管理、客服工具、AB测试、轻量化CRM等，让市场线索管理流程简洁而有序。

免费版

¥0/月

团队成员数 5
线索容量 50
表单数 5

免费使用

基础版

¥98/月

团队成员数 10
线索容量 1000
表单数 无限
客服坐席 3
线索画像

立即试用

推荐

专业版

¥698/月

团队成员数 20
线索容量 1000
表单数 无限
客服坐席 5
线索画像
优化转化率
统计报表

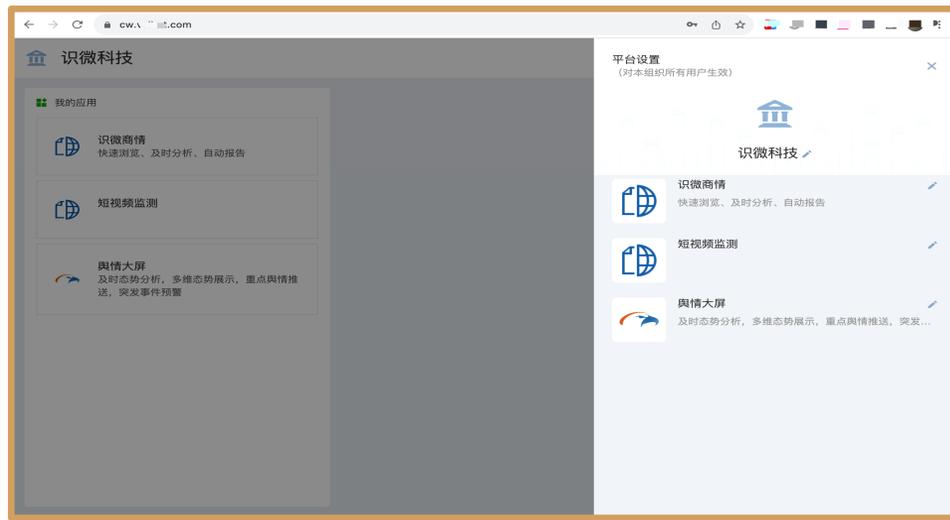
立即试用

// 08.识微云

产品简介

识微云

识微云是面向企业的一体化舆情管理平台。用户可以通过SAAS的方式高度定制个性化的舆情服务平台，包括集成商情系统、大屏系统、识微互动、短视频系统等，内置组织账号管理功能，定制OEM舆情门户。





客户案例

客户案例

某头部房地产集团

监测需求

- 实时监测集团自身信息、行业政策、意识形态；
- 第一时间掌握集团股东和高管、控股公司、全资子公司、物业公司以及旗下各楼盘、项目的负面舆论。

监测服务

- 互联网新闻、论坛、社交媒体、短视频、小红书、微信公众号等平台的舆情监测、预警，包括高级人工报送服务；
- 报送数据每日汇总，每周整理报送数据表导入系统，供客户自行调用；
- 专业的舆情团队整理、统计、分析、研判相关数据，提供人工舆情分析月报、年报、事件分析专题报、舆情建议、舆情总结等服务。

序号	发生时间	平台	传播ID	标题	涉及单位	事件名称	事件概况	本月传播量
1	1月21日	微博	https://weibo.com/3652348910/Weo726cid	合肥	关于合肥	合肥	1月21日，自媒体“话说探家”在微博反	1
2	1月21日	抖音	https://www.douyin.com/video/718401953	合肥	关于合肥	合肥	个人“溪然”在抖音吐槽“痛”（IP	1
3	1月21日	微博	https://weibo.com/6078681263/Ma8RPlc8	天津	关于天津	天津	1月21日，个人“小蜜蜂00842”在微博反映	7
4	1月4日	微博	https://jijuan.cjw.cn/liveblockviewa?ti	武汉	关于武汉	武汉	1月4日，个人在武汉城市留言板反映武汉	1
5	1月4日	今日头条	https://www.toutiao.com/article/7184766	南京	关于南京	南京	1月4日，自媒体“金陵晚报”在今日头条	13
6	1月4日	微博	https://weibo.com/1800970063/MaJq7D087	苏州	关于苏州	苏州	1月4日，个人“不要小看我有九岁”在	1
7	1月5日	微博	https://www.douyin.com/video/7184963762	中铁	关于中铁	中铁	1月5日，个人“愤怒这红雪”在抖音反映	1
8	1月5日	微博	https://t.zscl.com.cn/thread?tid=50392	成都	关于成都	成都	1月5日，个人在问政四川反映	1
9	1月5日	抖音	https://www.douyin.com/video/7185154009	天津	关于天津	天津	1月5日，个人在抖音上反映	1
10	1月5日	抖音	https://www.douyin.com/video/7185015963	南宁	关于南宁	南宁	1月5日，个人“堵哥”在抖音	1
11	1月6日	微博	https://t.zscl.com.cn/thread?tid=50392	成都	关于成都	成都	1月6日，个人在问政四川反映	1
12	1月7日	抖音	https://www.douyin.com/video/7185888782	成都	关于成都	成都	1月7日，个人“乘风”在抖音反映成都	2
13	1月6日	微博	https://3g.k.sohu.com/t/n66945036	长春	关于长春	长春	1月6日，自媒体“她几弄母”在搜狐新	3
14	1月8日	微博	https://weibo.com/2043307057/MokcR8Nly	北京	关于北京	北京	1月8日，个人“ElasticTable”在微博反	1
15	1月8日	微博	https://weibo.com/3319196833/Mo1Db_RHJ	天津	关于天津	天津	1月8日，个人“前女友真美”在微博反	1
16	1月8日	微博	https://weibo.com/2709887254/MonafvJK	长沙	关于长沙	长沙	1月8日，自媒体“都市时间”《杨松	10
17	1月8日	微博	https://baijiahao.baidu.com/s?id=173444	郑州	关于郑州	郑州	1月8日，个人“海事来正”《杨松1.17》	1

2、行业负面舆情话题

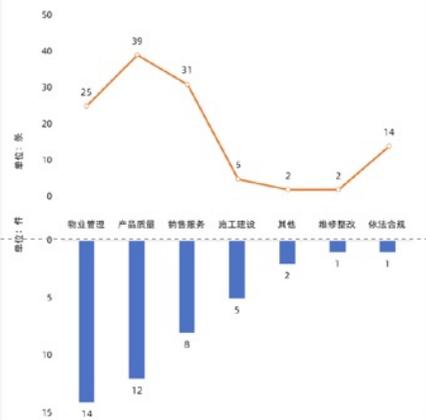
本月，媒体仍主要对房企的债务违约、清盘呈请予以了关注。本月，房企清盘呈请数量较上月有所增加，多家房企均出现了巨额债务违约的情况，引发舆论关注。“澎湃新闻”“乐居财经”“每日经济新闻”等媒体对上述事件作出了报道。同时，房企由无法按时偿还债务引发的清盘呈请现象仍较为多发，如“联合早报”“每日经济新闻”等媒体报道了“融创”被颁“清盘令”，为近年内地房企在港首例、“每日经济新闻”“中国房地产网”参与报道了“老”“申请清盘”等事件，均是本月传播较为广泛的房企被申请清盘事件；其次，“环球网”“中国经济周刊”“第一财经”等媒体报道了头部房企“融创”任公司执行董事等职位一事，舆论关注度较高。据媒体报道，此次人事调整引发市场波动，不仅“融创”股价下跌，也带动内房股，均有不同程度下跌。

事件名称	参与报道媒体	报道量
融创股价大跌	环球网、中国经济周刊、第一财经……	5606
融创逾期偿还债务金额合计 0.1 亿元	澎湃新闻、中华网、新浪财经……	2164
融创股票和债券曾短暂停牌	新京报、界面新闻、观点地产……	1411
融创被颁“清盘令”，为近年内地房企在港首例	中国房地产网、每日经济新闻、联合早报……	735
融创付 14.75% 美元债 构成公司债券的违约事件	乐居财经、证券之星、观点地产……	611
融创按约兑付分期借款	每日经济新闻、界面新闻……	484
融创被执行人信息，执行标的近 1.15 亿元	观点地产、和讯网、野马财经……	459
融创系上市房企“清盘”	中国房地产网、金融界、观	426

话题分布图



负面事件类型分布



五、风险研判

1、物业管理服务不佳类投诉事件频发，服务质量和团队水平建设需重视
本月，由物业管理问题引发的业主投诉是负面舆情的主要来源，相关问题主要集中在配套设施问题、噪音问题、服务态度问题等方面，典型如“高铺浓烟扰民”“保安辱骂业主”和“商户噪音扰民”等。从舆情热度来看，虽然此类舆情单个事件的平均传播量仅 1.79，但鉴于物业管理类负面舆情一贯呈现出的“点多面广”特点，企业方对于这类问题仍需及时处理，避免累积效应和媒体集合形式文章的报道，谨防舆情升级隐患。同时，物业服务质量的优劣也关系企业品牌美誉度，建议企业注重物业服务团队的服务态度和职业素养的培养，提高员工的服务质量；并完善物业管理服务流程，建立专业的投诉平台或小程序进行一般业主投诉的处理维护，防止业主投诉频繁出现与社交平台，以降低重大物业服务舆情出现的概率。

2、小微舆情仍存风险隐患，警惕敏感公共议题刺激公众情绪引发重大舆情
本月负面舆情事件以个人投诉事件为主，此类小微舆情事件整体呈现出分布散、信息量小、热度低、回应少的特点，但值得注意的是，该类事件也伴有突发性强、可见性低、易被忽视的特点。近年来，房地产行业中的房屋质量、虚假宣传、减配降标等问题一直是公共舆论空间里的敏感议题，如果企业方对这些零星的小微负面事件放任不管、忽视回应处置，业主在利益诉求得不到有效回应的情况下将继续采取网络曝光、媒体曝光的方式，引起“非利益相关”群体的心理共鸣甚至“围观造势”，当受众的情绪聚集到一个点上时，可能引发极化现象，最后演变成现象级的社会热点事件。因此，对于此类小微舆情事件，企业不可掉以轻心，应当做好监测和信息收集整理工作，积极地同步强力介入，加强引导，掌握舆论主动权，以降低小微舆情突然爆发升级为较大、重大舆情出现的概率。

// 客户案例

某头部零售集团

监测需求

- 实时监测企业自身、电商行业；
- 即时反馈消费者投诉，要求报送信息精准度高；
- 各项目负责人不同，需跨部门协同报送。

监测服务

- 全网监测，各大投诉网站、12345政府服务网站、人民网留言板、社交媒体、抖音、小红书等平台，人工实时精准报送；
- 报送数据每日汇总，突发事件报告、重大舆情事件持续跟踪；
- 专业的舆情团队整理、统计、分析、研判相关数据，提供人工舆情分析月报、年报、事件分析专题报、风险研判等服务。

舆情报送服务-效果展示

35848

信息报送量

11

舆情月报

1

舆情半年报

45

重大舆情信息

2

舆情建议

168

舆情周报

30min

即时报送

// 合作案例 部分



品牌影响



品牌活动

全媒体矩阵

识微科技专注于企业舆情监测9年，深度影响**100W+**公关、品牌、市场、运营圈层人群。

微博



主营微博3个，微博粉丝共计93W+，是行业内有深度的意见领袖；

微信



12个微信社群，2个微信IP号，汇集公关、品牌、市场等10000+人；

公众号



官网微信订阅号粉丝2W+，日更舆情、公关、品牌类深度原创好文；

自媒体



小红书、知乎、百家号、搜狐号、头条号、一点资讯、新浪看点等自媒体矩阵。



诚邀各界市场品牌合作宣发，跨界营销商务合作+V：hnshiwei666

线上活动

部分



唐艳
识微科技 市场总监

分享主题：
如何掌控与管理B2B市场舆情

7/06 20:00 To B 市场中高管服务平台
扫码进群听嘉宾分享
已在To B CGO社群里，则不用再重复添加，就在原来的群



平台定位为“To B 市场中高管服务平台”帮助To B 市场人解决：获客、人才、学习与资源对接的需求。目前平台成员19000+，70%都是To B 企业市场总监、市场副总裁以及部分CEO。

TOB CGO干货分享



吴婕
识微科技 高级舆情分析师

舆情危机如何 [大事化小]?
基于SEIR传播模型分析

直播平台 活动行小程序/APP
直播时间 2023.8.2 15:00
报名方式 扫码预约 可永久观看直播回放



舆情专家直播干货分享



备战315系列

揭秘！
大厂人如何做好舆情考核？

以甲乙两大视角为例

直播时间：02月28日20:00-21:00



李大杰



霜序初五

课程内容

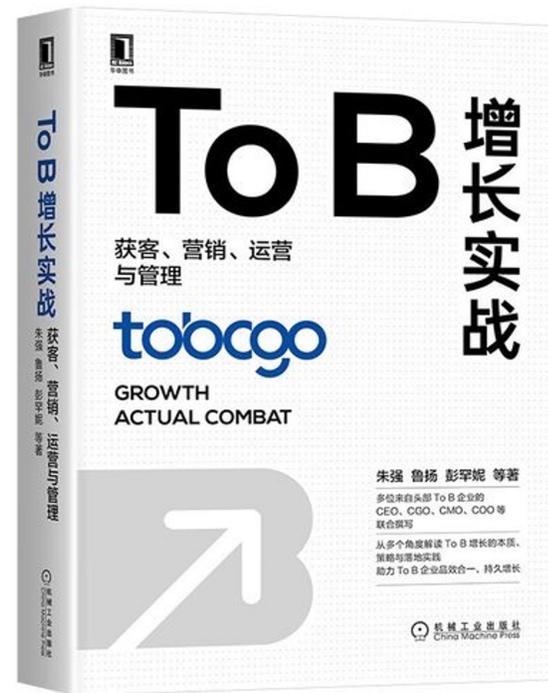
- 1 案例分享 | 大厂舆情项目细节拆解
- 2 业务视角 | 甲乙舆情人每天都在做什么？
- 3 工作重点 | 甲乙工作重心异同点梳理
- 4 效果评判 | 甲方工作效果如何衡量？乙方交付甲方查验的指标数据有哪些？
- 5 实践总结 | 甲乙舆情工作节奏及思路复盘

扫码报名



可永久观看直播回放

社群嘉宾干货分享



《TO B增长实战2》联合作者

舆情白皮书

点击查看



扫码免费领取

学习资料包详情

- ✓ 128份公关应对案例
- ✓ 460份品牌传播策划方案
- ✓ 50份最新公关危机处理案例
- ✓ 涵盖汽车、电商、金融、母婴、食品.....八大行业
- ✓ N本畅销优质公关书籍

进群免费领取资料包

公关活动策划



优质公关书籍



公关危机处理案例



市场策划方案



行业洞察白皮书



舆情报告撰写模板



扫码添加微信，拉您加入5000+人品牌公关社群



非常感谢您的观看

<https://www.civiw.com/>



400-829-9196

