文本分类典型业务场景汇总

一、金融/保险

应用场景	分类目标	说明
客服工单分类	咨询 / 投诉 / 风控 / 紧急处理	将客户来信、消息快速分类分发给对应处理团队
合规风险监测	正常交流 / 涉敏内容 / 违规言论	监控员工聊天或客户沟通记录，防控内部金融风险
客户舆情分类	看涨 / 看跌 / 中性	投资者情绪分类，用于市场情绪分析、产品定价辅助
信贷申请文本分类	企业贷款 / 个人住房 / 消费贷等	根据申请文本内容判断贷款类型

二、电商 / 零售

应用场景	分类目标	说明
用户评论分类	积极 / 消极 / 中性；产品 / 物流 / 服务	多维度情感分类，评估产品、物流或客服体验
商品标题审核	正常 / 涉黄 / 虚假宣传 / 禁售品	自动审核商品标题是否违反平台规则
客户问题意图分类	售前咨询 / 售后退换货 / 投诉	分类客户问题文本，用于客服分流和机器人自动应答
内容运营标签分类	服饰 / 母婴 / 3C / 美妆等	给商品描述/短视频文本打标签，用于内容推荐系统
商品标题分类	商品品类 / 品牌 / 性别 / 使用场景 / 功能特征	根据商品标题自动提取并分类，便于商品聚合、搜索优化与精准推荐

三、法律/合同

应用场景	分类目标	说明
法律咨询意图识别	起诉咨询 / 合同审核 / 劳动纠纷 / 婚姻继承 / 其他	对用户输入的自然语言法律问题进行意图分类，用于法律问答平台自动分流或机器人回复
判决文书结构识别	诉讼请求 / 事实认定 / 裁判理由 / 判决结果	将法律文书按逻辑结构分段分类，实现自动摘要、结构化分析、知识图谱构建
合同风险提示	高风险条款 / 模糊表达 / 无效条款 / 正常条款	在合同审阅中对每条条款进行分类，自动高亮出风险或需人工复核的内容
争议焦点分类	合同履约争议 / 侵权责任 / 劳动报酬 / 婚姻抚养	用于案件辅助分析、判例检索中对案件核心争议点的快速定位
法律条文适用分类	民法典 / 劳动合同法 / 公司法 / 消费者权益法	在司法文书或法律意见书中识别引用法条的类型，便于法规统计与合规审查

四、社交 / 内容平台

应用场景	分类目标	说明
用户评论分类	骂人 / 引战 / 广告 / 正常发言	社区内容治理：自动发现垃圾评论或违规言论
内容调性分类	励志 / 恐怖 / 搞笑 / 情感	给内容打风格标签，提升推荐匹配度
用户行为分类	问答型 / 分享型 / 水帖	论坛内容结构优化或权重排序
热帖主题分类	影视 / 游戏 / 热点话题 / 体育	自动整理和聚合同类讨论帖，提升用户参与度

五、医疗 / 健康

应用场景	分类目标	说明
电子病历分类	内科 / 外科 / 妇产 / 精神心理等	给病历加标签用于病历检索、推荐相关知识
医患对话分类	咨询 / 报告解释 / 预约	医疗问答系统或 AI 导诊的意图理解
处方审核文本分类	合规 / 违规 / 不明	辅助药师或监管系统进行合规审查

六、教育 / 培训

应用场景	分类目标	说明
作业问答分类	数学 / 语文 / 物理 / 英语	自动匹配答题模型或推荐类似题目
学生问题分类	知识点不清 / 概念模糊 / 计算错误	AI 辅导系统精细判断问题类型，提升个性化教学效果
教学反馈分类	教学质量 / 课程设置 / 教师风格	用于教学改进的意见汇总与分析
英语问题分类	单词/词汇，语法，口语，听力，写作，学习方法，阅读技巧，备考建议等	用于匹配用户问题，以便做出个性化回应和推荐内容

七、政务 / 公共服务

应用场景	分类目标	说明
信访件分类	教育问题 / 医疗纠纷 / 社保问题 / 治安问题等	NLP 自动辅助信访件分类，提升响应效率
公共诉求分类	城市建设 / 环境污染 / 噪音投诉	用于城市管理系统智能派单
舆情分类	积极 / 中立 / 负面 / 极端	政府部门用 NLP 系统识别潜在突发风险话题

八、通用企业办公类场景

应用场景	分类目标	说明
邮件分类	内部协作 / 客户反馈 / 招聘 / 广告垃圾	助力自动归档或优先处理重要内容
知识库文档分类	技术文档 / 产品说明 / 销售材料	企业知识库自动分类、便于搜索
问题单/工单分类	BUG反馈 / 需求变更 / 用户建议	用于产品团队工单管理系统自动标记

九、游戏场景

应用场景	分类目标	说明
聊天内容分类	正常发言 / 骂人 / 消极挂机 / 广告 / 引战	实时审查发言内容，净化游戏环境
发言风格分类	叙述型 / 推理型 / 情绪型 / 攻击型	构建玩家语言行为画像，用于角色平衡或作弊检测
场上角色发言分类	真预言家 / 假预言家 / 狼人 / 平民 / 卧底	训练AI识别玩家角色语言模式，支持观战分析或自动解局
玩家策略语言分类	甩锅 / 自保 / 引导投票 / 抱团发言	识别玩家策略倾向，辅助观战视角、AI解说等功能

十、影视/娱乐

应用场景	分类目标	说明
脱口秀文本分类	主题分类 / 风格分类 / 情绪倾向	将脱口秀段子按主题（如情感、职场）或风格（犀利、搞笑）分类，用于内容推荐、标签生成、脱口秀文本创造等
剧本题材识别	爱情 / 悬疑 / 喜剧 / 科幻 / 都市 / 古装	将影视剧本按主要题材分类，辅助选题策划、剧本搜索、标签生成
影评情感分类	正面 / 中性 / 负面	对用户影评进行情绪分析，指导推荐排序、舆情监控和内容优化
弹幕情绪分类	搞笑 / 愤怒 / 感动 / 无意义	分析视频弹幕情绪，提高互动质量，过滤刷屏/低质量弹幕
歌词内容风格分类	治愈 / 励志 / 抒情 / 黑暗 / 伤感	对歌词进行情感/风格识别，推荐相似风格歌曲，匹配用户心情