

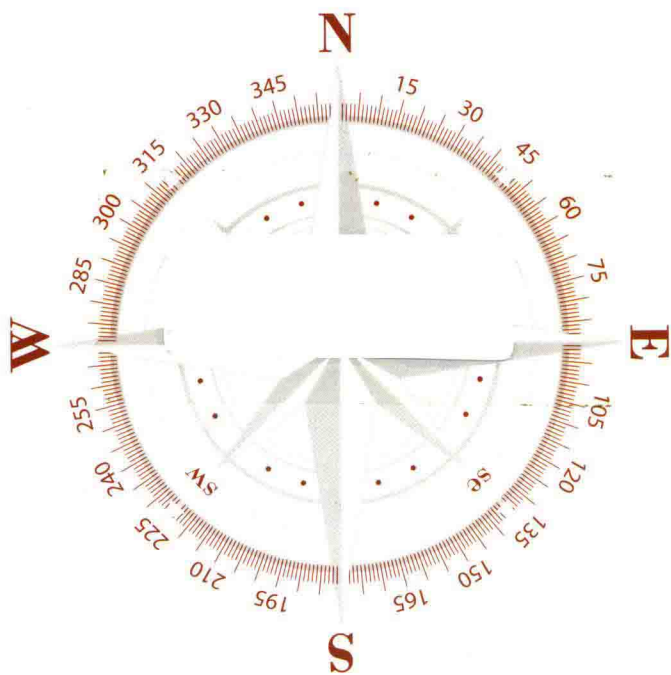
党政干部、新闻发言人、网络评论员、舆情分析师培训教材

领导干部

网络舆情工作指南

Work Guide for Network Public Opinion

主编：邹鸿强 副主编：陈里 苏桂锋



人民日报出版社

党政干部、新闻发言人、网络评论员、舆情分析师培训教材

领导干部

网络舆情工作指南

Work Guide for Network Public Opinion

◎ 主编：邹鸿强 副主编：陈里 苏桂锋

人民日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

领导干部网络舆情工作指南 / 邹鸿强主编. -- 北京 :

人民日报出版社, 2015.8

ISBN 978-7-5115-3330-2

I. ①领… II. ①邹… III. ①领导人员—互联网络—
舆论—干部工作—研究 IV. ① C933.2 ② G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 197399 号

书 名: 领导干部网络舆情工作指南

主 编: 邹鸿强 副主编: 陈 里 苏桂锋

出 版 人: 董 伟

责任编辑: 宋 娜

封面设计: 谷尼舆情

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京金台西路 2 号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 65369527 65369846 65369509 65369510

邮购热线: (010) 65369530 65363527

编辑热线: (010) 65369521

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 280 千字

印 张: 20

印 次: 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-3330-2

定 价: 58.00 元

编辑委员会

顾问：

- 杜骏飞 南京大学新闻传播学院执行院长、教授、博导
喻国明 中国人民大学新闻学院副院长、教授、博导
程曼丽 北京大学国家战略传播研究院院长、教授、博导
沈 阳 清华大学新闻与传播学院教授、博导
王文俊 天津大学公共安全研究中心主任、教授、博导
任志刚 中国政法大学兼职教授、《为什么是中国》作者

主 编：

邹鸿强 南京大学谷尼舆情监测分析实验室副主任

副 主 编：

陈 里 中央政法委政法综治信息中心主任、网络大 V
苏桂锋 国资委新闻中心副主任、《国资报告》杂志总编辑

委 员：

邹鸿强 陈 里 苏桂锋 杨全新
庞胡瑞 郑东鸿 朱浩仁 张 璇
邹海华 鲁国庆 杨 萌 邹淑华
鲁明磊 傅少波 李素萍

法律顾问：

张永福 北京华沛德权律师事务所主任

前言

近年来，研究网络管理和网络舆情的书籍和文章呈现日渐增多趋势，甚至部分高校开设网络舆情教学。目前市面上针对网络舆情的书籍和研究主要集中于传播技术和案例研究之中，缺少对舆情传播基本概念梳理，也缺少针对网络舆情实战演练的操作指导。

偏重网络舆情的传播技术容易使研究者陷入“技术先导论”的窠臼，认为网络舆情的研究和处置是技术行为，是可以通过技术掌控的。另一方面，目前的时效性网络舆情多数以热点舆情事件、行业舆情报告和案例研究编发为基础，缺少理论性的梳理和支持，也容易导致“碎片化阅读”，认为网络舆情是针对特殊突发事件的偶然为之，殊不知网络传播的背后规律和科学化舆情处置才是研究网络舆情的核心。

如今，各地政府都非常注重危机事件、突发事件、重大舆情事件的应对处置以及日常的舆情管理，甚至网络舆情治理的好坏已经关乎地方政府形象和治国理政的水平，这既是科学发展观的要求也是科学施政的题中之义。做好政务舆情的管理和政务舆情的应对已经从一门技艺变成了一门显学，“政务舆情学”呼之欲出。

正是基于这种理论和现实的双重诉求，本书编写组以专业水平和业界资源打造了政务舆情工作指南。在寻求政策依据的同时，挖掘政务

舆情的基本理论根基；在探寻事件真相的同时，探讨突发事件应对的得失。

➤ 本书作用价值：

第一，详细介绍了网络舆情，论述了网络舆情的类型、特点及发展趋势，特别是政务舆情在国内发展的基本政策依据；

第二，从不同部门、不同事件的角度，展示了多种突发事件网络舆情应急预案的编制，为网络舆情工作提供借鉴；

第三，详述了目前网络舆情监测的集中形态；

第四，详细介绍了网络舆情的分析研判方法和专业舆情报告的写作与检查；

第五，系统阐述了网络舆情应对机制与信息发布，指导实践中的具体应用，并且针对领导干部本身提出了新媒体应用守则与应对新闻采访的实用办法；

第六，案例详细解析近些年突发事件的详细传播过程，揭秘错综复杂的新闻事件背后的舆情波澜，点评舆情应对处置的优劣得失；

第七，详细介绍了政务新媒体的运营方略，并深度解剖国内知名新媒体运营案例。

➤ 本书应用范围：

一、量身打造领导干部网络舆情应对手册。适合政府部门，尤其是互联网信息管理办公室、宣传部或者新闻中心、公安机关网监等舆情管理职能部门，不仅提供网络舆情方面的基础知识，还为舆情的研判和应对网络舆情的基本工作提出指导和参考建议，书中附有网络舆情事件理论联系实际研究读本和重要参考。

二、权威洞悉传播规律助力前沿学术研究。本书写作既遵从了政务舆情从理论到实践的行文规范，也兼顾了学术层面的严谨表达，丰富了公共安全事件管理、舆情管理、社会管理等的各方面内容，提供了有关网络舆情研判和处置的相关知识，可供公共管理专业的研究生、本科生阅读，对相关研究者进一步了解网络舆情业态，了解网络传播规律具有一定的参考价值。

三、创新制度推动科学管理政务网络舆情。适合企事业单位领导人，一般社会公众，尤其是危机事件、公关事件、突发事件较多的单位和企业，可以作为日常工作手册和制定规章制度的蓝本。作为工具书，一般社会公众可以了解掌握网络舆情研判的规律和应对的基本办法，为自身处置网络舆情积累科学经验和应对知识。同样，本书也提供了一系列标准化的网络舆情报告的撰写和新媒体管理运营办法，为“舆情分析师”“新闻发言人”“网评员”提供了教科书式辅导。

网络舆情管理作为一个前沿的学术研究项目，正逐渐从严谨的科学化命题走向显学，走向普及，希望本书所提供的制度化研究和工具化梳理能赢得读者，和我们一起思考新媒体时代的网络舆情管理和公共话语空间的治理，用科学化舆情研究与应对思维打造晴朗的网络舆论空间。

编辑委员会

2015年8月1日

目 录

舆情理论篇	1
第一章 网络舆情总论	3
第一节 认识网络舆情	3
第二节 为什么要重视网络舆情	6
第三节 网络舆情发展趋势是什么	10
舆情预案篇	13
第二章 网络舆情应急预案	15
第一节 某局网络舆情应急预案	15
第二节 安全生产网络舆情应急预案	19
第三节 环境污染和生态破坏突发事件应急预案	25
第四节 突发煤矿矿难应急预案	28
第五节 突发公共卫生事件应急预案	30
第六节 突发社会治安综合治理事件舆情应急预案	34
第七节 突发校园拥挤踩踏事件舆情应急预案	37
第八节 交通事故应急舆情处置预案	39
第九节 重大地质灾害舆情应急处置预案	42

舆情监测篇49

第三章 如何进行舆情监测 51

第一节 舆情监测常用工具 51

第二节 专业舆情监测系统 57

第三节 媒介传播效果评估 60

第四节 舆情综合指挥平台 62

预警研判篇69

第四章 如何进行舆情预警研判 71

第五章 如何做舆情分析报告 73

第一节 如何进行舆情分析 73

第二节 舆情报告概述 75

第三节 舆情报告撰写 78

第四节 舆情报告审核校验 80

应对处置篇83

第六章 如何进行舆情引导与处置 85

第一节 健全网络舆情应对机制 85

第二节 如何进行信息发布 89

第三节 如何接受新闻采访 98

第四节 舆情引导“六战术”与“十二计” 105

第五节 网络谣言成因与治理 111

第六节 网络舆论暴力的形成及解决之道·····	127
第七节 舆情业知名学者与专家·····	134
舆情案例篇	139
第七章 网络舆情事件与案例分析·····	141
第一节 什么事件易产生舆情危机·····	141
第二节 近七年热点舆情事件·····	144
第三节 网络舆情案例分析·····	154
新媒体运营篇	241
第八章 如何运营政务新媒体·····	243
第一节 政务微博、微信的应用与发展·····	243
第二节 政务新媒体运营·····	247
第三节 如何有效利用政务微博·····	254
第四节 政务微信的发展策略·····	258
第五节 新媒体运营实战篇·····	261
附 录	277
附录一：政务微博发展若干规定（北京）·····	279
附录二：微信公众平台运营规范·····	282
附录三：国家突发公共事件总体应急预案·····	291
附录四：舆情技术型服务商：谷尼国际软件·····	301
附录五：舆情学术机构：南京大学谷尼舆情监测分析实验室	303
后 记	305

輿情理論篇

第一章 网络舆情总论

第一节 认识网络舆情

一. 什么是网络舆情

舆情是“舆论情况”的简称,是指在一定的社会空间内,围绕中介性社会事件的发生、发展和变化,作为主体的民众对作为客体的社会管理者、企业、个人及其他各类组织及其政治、社会、道德等方面的取向产生和持有的社会态度。它是较多群众关于社会中各种现象、问题所表达的信念、态度、意见和情绪等等表现的总和。

网络舆情,则是以网络为载体,以事件为核心,是广大网民情感、态度、意见、观点的表达,传播与互动,以及后续影响力的集合。带有广大网民的主观性,未经媒体编校和包装,直接通过多种形式发布于互联网上。

二. 网络舆情的特点

1. 匿名性和多元化

任何人都可用自己虚拟的身份,在网络中快速发布感兴趣的话题,或者畅谈对某一问题的看法,由此造成舆论的多元化。

2. 即时性与交互性

在网络时代,一些重大的事件发生后,瞬间就会被发布到网络上,网民可以在第一时间对新闻事件做出评论,表达自己的观点,这是传统媒体所不能企及的。这种即时性,也使网络舆情的形成与表达更加快捷化,更可能迅速转化为强大的公共舆论。

3. 难控性与可控性

新媒体信息的传播超越了时间和空间的限制，决定了对网络舆情在时间、空间的把握上难以进行有效的控制；网络信息内容纷繁复杂，各种各样的舆情充斥，这对网络舆情的管理和控制无疑是巨大的挑战。但相关部门仍可以进行有效的监测和引导，对网络舆情进行控制。

4. 广泛性与局限性

新媒体使舆情信息传播的速度更快、扩散面更宽、影响更广泛。在传播方式、速度、范围上，新媒体有着传统媒体不可比拟的优越性，它可以迅速地把网络信息传遍任何有网络的地方。但是受群众对网络媒体的接触率是有限度的，这也就决定了网络舆情不可能影响到所有潜在受群众。

5. 突发性和蔓延性

新媒体比传统媒体更加迅速，这也使对网络舆情的引导具有挑战性，一个热点事件的发生加上一种情绪化意见，很快就能成为舆论导火索。而且一旦不能及时引导，波及面和影响程度就会迅速扩大。^①

三. 网络舆情的应用

1. 政府各领域的应用

互联网普及率日益提高，网民在中国民众的政治、经济和社会生活中扮演的角色越来越重要，通过互联网行使知情权、参与权、表达权和监督权。各级政府官员也通过各种形式在网上与百姓沟通，越来越多地通过网络问政于民，使得政府信息更加透明畅通。

^① 程亮：《网络舆情研判方法的探析》，《新闻与写作》2010年第3期，第42页。

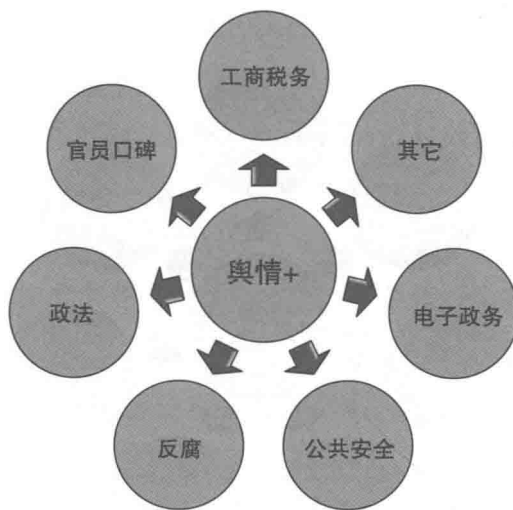


图 1-1 舆情在政府各领域的应用图

目前，网络舆情项目采购的客户已远不止于宣传部门，不仅有省、市、县、乡等各级政府，还有许多部委职能部门也在向舆情监测服务机构购买相关服务。政府在政法、反腐、公共安全、新闻出版、食药、卫生、工商税务、教育工作上，对网络舆情的重视与关注度最高；其次是在扫黄打非、农业方面，环保、计生、金融、电力、宗教、国土资源、旅游、体育等部门也有很大需求。

2. 企业各领域的应用

如今，已经有不少企业成立了网络舆情监测部门，主要用于品牌管理、竞争情报、公关、企业征信、金融、电子商务等方面。

网络舆情，是企业品牌管理的重要渠道，为品牌危机应对提供决策依据，为今后的危机管理提供经验。在竞争情报方面，通过网络舆情监测可以获知竞争对手的活动信息，分析其媒体形象与营销策略，综合起来就是商业情报。在企业征信方面，通过网络舆情监测可以采集到某企业的行业评价信息、媒体评价信息、企业运营信息以及市场反馈信息等。在金融领域，通过网络舆情监测可以评估企业的网络声誉

及信用状况。

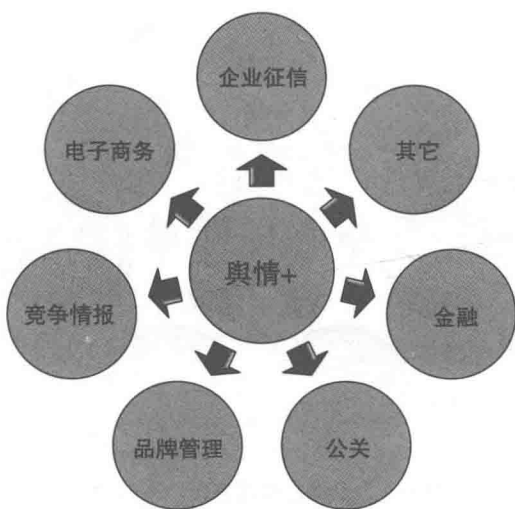


图 1-2 舆情在企业各领域的应用图

第二节 为什么要重视网络舆情

网络舆情的作用不可低估，它是民意表达最为快捷、集中、自由的“舆论场”。从中央到地方各级政府都对网络舆情高度重视。

一、网络安全已上升为国家安全

网络安全是事关国家安全的重大战略问题，没有网络安全就没有国家安全。

当今世界，信息化对经济、政治、社会等领域的渗透越来越明显，成为推动经济社会转型、实现可持续发展、提升国家综合竞争力的强大动力。在政治领域，信息化改变传统的政治生态，促进民主法制的

发展；在经济领域，信息化促进传统产业转型，催生全新的经济形态；在社会领域，信息化促进社会结构的变革，改变社会成员的生存方式和生活方式；在文化领域，信息化使文化的内容形式和传播方式发生了巨大变化，极大地促进了文化事业和文化产业的发展；在军事领域，信息化背景下的军事斗争能力成为国家国防力量的关键要素；在科技领域，现代信息技术水平成为衡量一个国家整体科学技术水平的重要标志。

我国虽是网络大国，但还不是网络强国，在网络安全方面面临着严峻挑战。近年来，阿里停服、携程数据删除、越菲黑客联手攻击中国网站等恶性网络安全事件频发，网络威胁成为新常态，网络威慑上升到国家层面。

随着网络安全和信息化在国家安全与发展中的地位与作用不断提升，客观上也要求把网络安全和信息化作为国家的重大战略，由党和国家最高领导亲自抓。2014年2月27日，中央网络安全和信息化领导小组成立，在北京召开了第一次会议。习近平任组长。

中央网络安全和信息化领导小组的成立，必将对维护我国网络安全产生深远影响。这一领导小组不单是信息化领导小组，而是把网络安全放在更突出的位置，将网络安全问题与国家信息化整体战略一并考虑。中央网络安全和信息化领导小组可以发挥集中统一领导作用，统筹协调各个领域的网络安全和信息化重大问题，制定实施国家网络安全和信息化发展战略、宏观规划和重大政策，不断增强安全保障能力，可以将网络安全和信息化进行统一谋划、统一部署、统一推进、统一实施。

二、舆情处置是领导干部执政能力的重要组成部分

当前，我国正处在改革攻坚期和发展关键期，社会矛盾凸显，公众对一些社会问题越来越关注。互联网的日益普及和新媒体技术的发展，