

网络舆情

热点面对面

突发公共事件舆情案例库 2015

◎ 人民网舆情监测室 刘鹏飞 周亚琼 主编

但当赢民心
防治并举重在防
网络质疑赛
新华出版社
但当赢民心
怀善
突薄弱
易生

.....

网络舆情

热点面对面

突发公共事件舆情案例库 2015.....

人民网舆情监测室 刘鹏飞 周亚琼 主编

新 华 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情热点面对面：2015 年版/刘鹏飞，周亚琼主编

北京：新华出版社，2016.2

ISBN 978-7-5166-2321-3

I. ①网… II. ①刘…②周… III. ①互联网络—舆论—研究—中国 IV. ①G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 021658 号

网络舆情热点面对面：2015 年版

主 编：刘鹏飞 周亚琼

出 版 人：张百新

责任编辑：张 程 雒 悦

封面设计：燕清创意

责任印制：廖成华

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：新华出版社照排中心

印 刷：北京明恒达印务有限公司

成品尺寸：170mm×240mm

开 本：16

印 张：28

字 数：280 千字

版 次：2016 年 3 月第一版

印 次：2016 年 3 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-2321-3

定 价：48.00 元

图书如有印装问题，请与出版社联系调换：010-63077101

.....■ 目 录 ■.....

前 言.....	1
第一章 自然灾害	4
敢于担当赢民心——芦山县副乡长“救灾不力”被免职.....	5
大灾当前须稳秩序——浙江余姚市台风灾害	10
谨防舆论反转剧——云南鲁甸地震“浑水泡面”事件	17
第二章 事故灾难	24
与网络质疑赛跑——哈尔滨大桥“垮塌”事件	25
防治并举重在防——连霍高速爆炸坍塌事故	34
增强安全责任意识——中储粮黑龙江林甸直属库火灾	38
安全生产大于天——吉林德惠特别重大火灾事故	46
舆情次生灾害应对——哈尔滨大火事件	51
疏漏产生于细节——河南鲁山县老年公寓特大火灾	57
防止事故变信任危机——福建漳州 PX 项目爆燃事件	63
真诚道歉有学问——中石化输油管道爆炸事件	70
把握议程设置主动权——长江沉船事件舆情分析	78
人文关怀善于补救——上海外滩踩踏事件	86

第三章 公共卫生	94
地区协同科学应对——上海黄浦江死猪漂浮事件	95
及时辟谣止恐慌——H7N9 禽流感事件	100
舆情旧债酿苦果——甘肃兰州水污染事件	107
第四章 社会安全	113
新媒体应对有优势——华山游客被捅伤事件	114
守卫社会报复事件伦理——河南光山县学生被砍事件	122
爱心转发提升公信——吉林长春男婴随车被盗事件	127
忽视民声易生灾难——厦门 BRT 公交车纵火案	132
缓解医患关系靠感恩——浙江温岭患者杀医事件	137
补上暴恐处突薄弱环节——昆明火车站暴恐案	148
以真相疏解谣言炒作——招远“5·28”故意杀人案	156
线下破案配合线上答疑——黑龙江疑犯杀警越狱事件	163
破解新闻搭车——黑龙江庆安县火车站枪击事件	169
第五章 媒体事件	177
有所为有所不为——马航失联事件	178
色情内容是禁区——快播公司涉嫌淫秽视频被查案	185
新闻寻租遭质疑——21 世纪网涉嫌敲诈	190
别让理性被情绪击败——姚贝娜病逝采访争议	197
道德底线须坚守——“被拐女”成为山村女教师	203
破解网络营销骗局——声援“拐卖儿童判死刑”事件	211
隐形采访的法律边界——南都记者“卧底”替考事件	218
第六章 地方经济	228
有图未必有真相——河南等多地“牛奶浇地”事件	229
严堵金融安全漏洞——各地银行存款失踪事件	235

摆脱“妖魔化”靠舆论	
——广东茂名PX项目事件舆情分析	241
权衡发展与稳定关系	
——四川邻水县高铁争路群体性事件	248
抗拆争议重在和解——山东平度拆迁事件	254
延迟辟谣后果难料——沈阳商户歇业事件	260
移风易俗不可简单化——河南周口平坟事件	267
官方回应及时更要给力——广西玉林狗肉节事件	276
把握时机被动化主动——专车软件与出租罢运事件	284
第七章 社会治理	290
第一部分 社会情绪	291
信息发布应及时有效——京温商城安徽女孩坠亡事件	291
身份背景谣言不可轻视——北京鸟巢附近豪车相撞事件	298
医患矛盾里的舆论引导——湖南湘潭产妇死亡事件	304
尊重和维护常识——红十字会赈灾送棉被事件	310
第二部分 司法公正	317
冤假错案重在释疑追责——呼格吉勒图案	318
完善风险评估——黑龙江监狱服刑犯微信诈骗女性事件	329
铲除黄流追查保护伞——东莞扫黄案舆情分析	336
每一个生命都值得怜惜——湖南临武瓜农死亡事件	343
第三部分 旅游出行	351
信用记录规范自律——亚航航班中国游客不文明事件	351
旅游市场乱象隐忧——云南导游骂游客事件舆情分析	358
第四部分 网络事件	363
避免歪嘴和尚念错经——甘肃初中生发帖被刑拘事件	364
规范网络经济靠法治——90后网络红人卖“毒面膜”	371
网民媒介素养提高——优衣库试衣间不雅视频事件	378

第八章 吏治舆情.....	388
惩治奸邪须用重典——海南万宁校长带女生开房事件.....	389
经不起监督不是好干部——陕西“微笑局长”杨达才案.....	399
干部别制造流行语——湖北街道办主任踢拆迁市民事件.....	409
有权不可任性——文联主席怒砸网站电脑事件.....	415
坦诚布公释疑团——永州官员踩红地毯植树事件舆情分析	423
还原真相永远不晚——江西贵溪“背官员”事件舆情分析	428
后 记.....	436

.....■ 前 言 ■.....

据中国互联网信息中心（CNNIC）2015年7月发布的中国互联网发展状况统计报告显示，截至2015年6月，中国网民规模达6.68亿，互联网普及率为48.8%。其中，中国手机网民规模达5.94亿。而通过台式电脑、笔记本电脑和平板电脑接入互联网的比例均有下降。2015年上半年，手机支付、手机网购、手机旅行预订用户规模分别达到2.76亿、2.70亿和1.68亿，半年度增长率分别为26.9%、14.5%和25.0%。

在“人人都有麦克风”的时代，网民能够随时随地参与到突发公共事件中。据人民网舆情监测室《2010年中国互联网舆情分析报告》披露，2009年77件影响力较大的社会热点事件中，有23件，约30%因网络爆料而引发公众关注，即三成网络舆论事件因互联网而兴起。

习近平总书记指出：“网络安全和信息化是事关国家安全和国家发展、事关广大人民群众工作生活的重大战略问题。”突发舆情事件的应对直接关系到社会稳定、经济繁荣和国家的长治久安。突发事件的网络舆情应对是网络安全题中应有之义，对突发公共事件网络舆情的应对方法、策略进行深入系统的研究，既有理论也有实践意义。

中国社会转型期与互联网并存,也处于矛盾多发期。近年来,每年因各种社会矛盾而发生的群体性事件就多达数百起,甚至仅2014年引发全国舆情关注的社会矛盾冲突热点事件就有近400起^①。加上自然灾害、安全事故等引发的突发公共事件,众多突发公共事件对社会稳定和民众的生产、生活造成损害。随着全球化的不断增强,思潮多元化、诉求多元化不断凸显,民众维权与表达意识不断提升,推动了网络舆论以极强的延展力、渗透力,使得问题复杂化、普遍化、热点化。据统计,2013年以来,接近1/4的社交媒体舆情会引发线下行动和人肉搜索,其中网络维权是引发社会动员的重要因素。^②

互联网“线上”与“线下”之间的互动、激荡,扩大了突发公共事件的波及面与影响力,增强了突发公共事件对社会冲击的烈度。互联网中的各种行为,以及“屌丝”、“拼爹”以及“网络暴力”等现象,都是现实矛盾和社会心理在网上的折射。

网络舆情与突发公共事件应对是社会治理的重要一环,既要考虑“治标”,也要注意“治本”,特别要注重社会良好秩序的恢复、不良心理情绪的疏导,避免因处理不当造成“蝴蝶效应”,从而导致事态不断扩大升级。

舆情的发展周期可分为潜伏期、发展期、高涨期、消退期等不同阶段,事件应对贯穿在整个过程中。在发酵期,突发公共事件应对得当,有利于及时消解尚未形成的舆论热点;在发展期,良好的应对能够起到舆论疏导的作用;在高涨期,突发公共事件应对得好,能够让舆论高潮迅速消退,同时缓解释放了民众的情绪;在消退期,有效的应对能够产生形象修复与再塑造作用。

^① 中国社会科学院“社会形势分析与预测”课题组,陈光金执笔:《中国社会朝着更加注重质量提升的导向迈进——2014—2015年中国社会形势分析与预测》,《中国社会形势分析与预测(2015)》,2014年12月版,第13页。

^② 刘鹏飞、卢永春、邱若辰:《2013年中国社交媒体舆情发展报告》,《中国新媒体发展报告(2014)》,社会科学文献出版社,2014年6月版,第76页。

近年来，网络舆情事件频繁发生，许多地区、部门都受到突发公共事件的困扰，不得不去处置突然降临的公共事件。在实践中，有的地区、部门处理得比较好，有的处理得不好或者不够好。由于缺乏经验，一些政府部门、单位在处置突发公共事件中，措施不当、应对不力，不仅未能解决好问题，反而引发了更加严重的舆论“次生灾害”。我国应对突发公共事件已有许多正反两方面的案例，现在，对这些经验教训进行梳理，越来越具有紧迫性。

本书从实践中来，分析了近几年几百件突发舆情事件，总结其经验教训，整理出一套适用于突发舆情处置的方法、原则与策略，对于舆情事件应对具有借鉴和指导意义。我们的经验来自实践总结，是我国突发舆情事件应对实践经验教训的归纳概括。近十多年来，我国发生了大大小小的突发事件几十万件，各地各部门被迫采取各种措施处置、应对这些事件，他们在实践中摸索，在主管部门和专家学者、网络舆情研究人员的指导下改进提高，创造了许多应对方式方法，当然也走过不少弯路，获得了许多教训。本案例库正是对这些实践工作的总结提炼。

如何对数量众多的突发公共事件舆情应对进行梳理、总结、归纳？人民网舆情监测室课题组多位同事对这些案例进行了深入分析研究，同时收集了新近五年出现的“新闻传播链”案例，并且从中精选了不少经典案例。这60多件经典案例，不仅在事件类别、发生地域、影响力方面具有代表性，而且从个案处置看，应对方法优劣互现，好坏效果均有，总体上处置方法较丰富，具创新性，涵盖了迄今为止出现的所有处置方式方法。分析、研究这些经典案例，总结其应对方法与策略，相当于积数年应对经验之大成，相信对大家把握舆情应对有一些帮助。

刘鹏飞

2015年9月20日晚，金台园

第一章 自然灾害

在自然灾害与事故灾难中，动态化的事件情况播报与救援情况推进，是来自媒体与公众的第一关注指向，即事件情况“是什么”。这就要求涉事方能够抓住“黄金四小时”，快播事实慎说原因。然而随着舆论的不断推演，对于造成灾害与灾难的原因开始逐渐有了追问之声，甚至各种带有“阴谋论”色彩的论调也有可能占据舆论场，为此，涉事方应以高层调查回应不实论调。在灾害应对过程中，涉事主体应熟悉舆情应对的要素、步骤、环节，根据不同性质秉持整体应对，不遗漏重要步骤，保持信息发布连续性，不应忽略必要的“感谢”、“致歉”或“反思”等步骤，重大事件应有必要的行政问责。

自然灾害相较于其他热点舆情事件，发生频次较低，可一旦天灾袭来，围绕着灾情以及救援的相关舆情也就随之点燃，地震、暴雨、山洪以及台风等均属于此类事件。自然灾害舆情事件往往分为灾情通报、救援跟进以及后期修复等阶段，倘若舆情应对稍有差池，便有可能引发更多的舆情次生灾害。特别需要注意的是，及时发布信息挤压谣言滋长空间显得尤为必要，避免恐慌产生。

敢于担当赢民心

——芦山县副乡长“救灾不力”被免职

一、事件概述

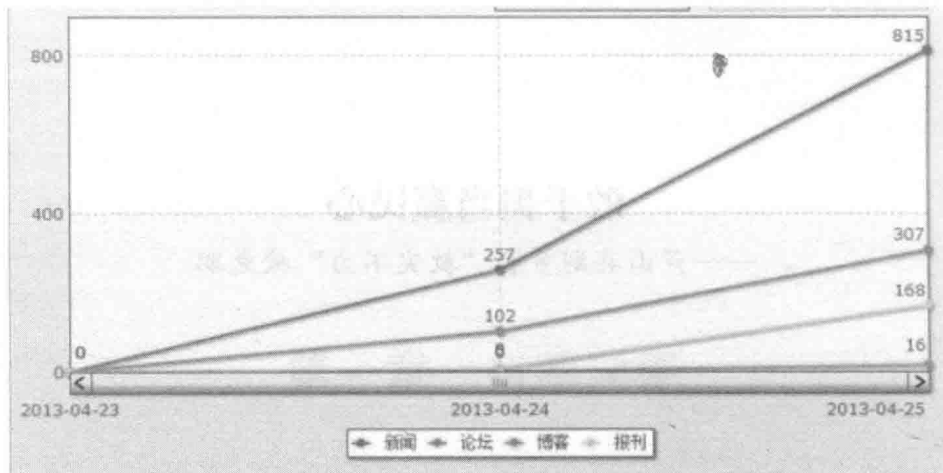
2013年4月23日，四川省芦山县清仁乡共星组的物资发放现场一度出现混乱，本应在这里指挥的清仁乡副乡长杨成毅却没有出现，村民的情绪一度失控。当时，芦山县抗震救灾督察组的工作人员恰好到此检查。芦山县委当晚召开紧急会议，认为杨成毅抗震救灾工作不力，责任心不强，造成了一些严重工作失误，决定将杨成毅免职。

4月24日，四川省芦山县纪委向媒体通报，该县清仁乡副乡长杨成毅因在抗震救灾中工作不力被就地免职。

而据记者调查，杨成毅是因在督察组到达时未出现在物资发放点而被免职。杨成毅称当时正在带领人员冒着雨踏着泥泞的道路前往最远的组别发放物资，并表示个人服从组织决定，大灾大难当前官位子不要紧，只要能服务就好。

二、舆情发展态势分析

据人民网舆情监测室观察，4月24日以来，“芦山被免职副乡长”相关话题舆情热度呈现爆发性持续升温。4月24日14时54分，新华社中国网事官方微博发布了“四川省芦山县清仁乡副乡长杨成毅因在抗震救灾中工作不力被就地免职”的消息，随后引发众多媒体和网



“芦山被免职副乡长”话题媒体关注度走势

民们强烈关注。24日当天，此话题相关网络新闻超过250篇，相关论坛帖文超过100篇，相关微博则超过万条。

截止到4月25日中午，此话题相关网络新闻已超过900篇，相关论坛帖文超过300篇，相关传统媒体报道也超过160篇。相关微博已超过4.8万条。数据显示此话题舆情热度呈现持续猛增态势，其后势发展值得相关部门密切关注。

三、网络关注分析

媒体微博引发网络广泛关注

4月24日，新华社中国网事官方微博发布了被就地免职的消息，随后引发众多媒体和网民们强烈关注。这条新闻很快被诸多门户网站置于首页。杨成毅成为首个在此次灾情中被免职的干部。

网民热议：杨成毅是个好干部

1. 乡长杨成毅不应被免职

网友“兵兵的宝贝”：好干部背黑锅！什么是脱离岗位？人家没有占用工作时间吃喝嫖赌。

网友“头羊”：这和官员在不在没有关系，主要是民众的个人素

质和民众看不到希望的救灾物资，所以失控，在中国向来是责不罚众，所以经常出现起哄的事情。

2. 杨成毅是个好干部

网友“老朱就是给力”：灾难面前这位副乡长心怀大义，不计个人恩恩怨怨，继续救灾安民，仅凭这种高风亮节就够作为一个领导者的资格。

网友“胸有成竹 34809”：我觉得这位叫杨成毅的干部是好干部，灾后一直在没日没夜工作着，对得起老百姓，也对得起自己的良心。

3. 建议督察组处罚前细调查

网友“不沉默的大多数”：因工作不力，责任心不强，造成一些严重的工作失误，清仁乡副乡长杨成毅被就地免职。杨在横溪村发放救灾物资时不在共星组而是前往了永林组，县督察组恰好来到横溪村，正逢发放物资现场混乱，以至出现“哄抢”。

网友“微博新人 avndy”：仅仅因督察组来时他恰好没在，于是就地免职。难道非得让所有的干部，都在某个地方等着恭候“大驾”光临？

4. 不要误伤了好干部

网友“张哥 818”：这事要查实，影响太大，无论谁的错，不要不了了之，要有说法。大难当头，不要冤枉人民的好干部，党的暗访组也可能犯错。

网友“zhuomuniao_89428”：升职和免职都可以如此轻易，某些人的权力太大了吧！不要放过一个不称职的干部，但也请不要冤枉一个干实事的好干部！

5. 没有调查就没有发言权

网友“精灵天使 53604969”：没调查就没有发言权。强硬的考证干部制度要从严管理，也要注意细节，求证事实，不要让真正做事的干部受到不公正的待遇，同时也要注意方法，不能打击了务实干部的工作热情，对于查证了的不力干部要严办。

网友“东南西北中_12408”：要调查清楚，不能不问青红皂白就宣布把职务免了，多问问群众，群众的眼睛是雪亮的，如报道属实，错在督察组。

6. 副乡长免职程序有待商榷

凤凰网友：乡长需要乡人大免职，什么叫就地免职，不合法。

网友“何光伟”：芦山县委有权免副乡长？要免也是清仁乡人大来免吧？

网络调查：怎样看待芦山副乡长因村民哄抢物资被免职

搜狐网的一份网络调查显示，超过九成的网友认为芦山副乡长不应被免职，认为从芦山副乡长杨成毅的表现看是个尽职的好干部，希望督察组能够查明情况，不要冤枉了好人。

四、媒体评论：敢于担当的才是好干部

实干副乡长遭免职令人寒心

商都网评论《实干副乡长遭免职：寒了谁的心？》认为，杨成毅并不是无故脱岗，而是带人到地理位置更偏远、物资更缺乏的村组去发放救灾物资，由于多种原因他没来得及向抗震救灾指挥部汇报，没安排好他的责任村组的工作，所以才造成了出现混乱的场面。督察组没有做深入了解和调查就认定杨成毅存在严重失职，芦山县委更是当晚就召开紧急会议免了其副乡长的职务，此举不仅仅寒了杨成毅本人的心，更是寒了广大一线基层干部们的心。

敢于担当的才是好干部

时评界评论《“大难当前官位不要紧”彰显党员本色》指出，作为政府领导干部，因工作不力被免除领导职务，无可厚非，但是杨成毅被免职后依然奔波在抗震救灾的第一线，这充分彰显了他的党性和原则，不因外在因素的影响而发挥党员的先锋模范作用。对于免职决定，杨成毅没有辩解，坦然接受。其诚恳的态度体现了一名党员干部勇于认错，敢于担当的精神。

在忙碌繁重的抗震救灾工作中，奋战在一线的领导干部不仅需要过硬的工作能力，扎实的专业素养，更需要积极端正的工作态度。杨成毅的工作失误需要引以为戒，但他“服从组织决定，大难当前官位不要紧”的精神和态度值得我们每一个人去学习和发扬。

杨成毅的免职程序值得商榷

有媒体认为，杨成毅的副乡长是通过清仁乡人大合法选举产生的，要免去其副乡长职务也应该是清仁乡人大或者上级人大机关作出免职决定，芦山县委最多可以免去其乡党委委员职务。这样草率而又欠缺合法程序地免掉一名在当地口碑很好的副乡长难免不给人们留下口实。芦山县委在作出免职决定前应该采取多方实地调查的方式了解事情的缘由真相后再根据相关法律法规依法处理，并将整个处理过程和处理结果公之于众。在地震刚刚过去的这个特殊时期，对于此类事件我们的政府部门更应该谨慎处理，不要寒了广大基层干部的心。

五、舆情点评

对于因村民哄抢物资被免职的芦山县副乡长杨成毅，舆论一边倒地倾向了杨成毅这边，表达了深深的惋惜之情。搜狐网的一份网络调查显示超九成网友不认同当地官方的这一处理结果。网民们认为，尽管他也许有过错，带人到更偏远、物资更缺乏的村组去发放救灾物资的副乡长杨成毅是个好干部，这样的干部应该被鼓励和提拔，眼见不一定为实，耳听不一定为虚，仅仅因为督察组来时他恰好没在，于是就地免职有官僚主义之嫌。该县的检查组也应该在做出处理决定之前充分了解情况后再进行谨慎处理。

有评论指出，对于免职决定，杨成毅没有辩解而是坦然接受。其诚恳的态度体现了一名党员干部勇于认错，敢于担当的精神。在关键时刻，有担当的干部才是好干部。在地震灾害面前正是用人之际，对那些忙碌在一线的基层干部应该多一些爱护和鼓励，而少一些指责和埋怨。

◆ 舆情应对小贴士 · 责任担当

释义：危机发生后，涉事主体要勇于担责而不是一味淡化官方责任，即态度诚恳、言语无欺、行为有担当。不逃避惩罚，不推卸责任，挽救声誉，重树舆论信任。

案例延伸：陕西神木“房姐”事件

2013年1月16日，神木县农村商业银行副行长龚爱爱被曝在北京有20多处房产，“房姐”在网上热传。曝光初期地方政府规避自身责任，声称之所以出现两个户口是由于工作人员在输入时失误造成，这种回应显然难以让民众信服，同时也是在透支政府的公信力。

大灾当前须稳秩序

——浙江余姚市台风灾害

一、事件概述

2013年10月8日，受台风“菲特”影响，余姚市遭遇历史罕见水灾，余姚全市21个乡镇、街道均受灾。10月8日晚，余姚市委市政府发布告全体市民书称：全市目前已进入紧急防汛期，各地各部门正全力以赴抓好抢险救灾的各项工作，努力把灾害造成的损失降到最低程度。余姚市教育局紧急启动应急预案，开放就近学校安置受灾群众。

10月9日，余姚市委常委、常务副市长潘银浩召开新闻发布会