

主编  
◎刘上洋

# 中外

ZHONGWAI YINGDUI  
WANGLUO YUQING 100LI

# 应对

# 网络舆情

# 100例



江西教育出版社  
JIANGXI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

主编  
◎ 刘上洋

中外  
应对  
网络舆情  
100例

ZHONGWAI YINGDUI  
WANGLUO YUQING 100LI

## 图书在版编目(CIP)数据

中外应对网络舆情 100 例 / 刘上洋主编. - 南昌:  
江西教育出版社, 2011. 3

ISBN 978-7-5392-5979-6

I. ①中… II. ①刘… III. ①计算机网络—宣传学—  
研究 IV. ①G206

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 264870 号

### 中外应对网络舆情 100 例

ZHONGWAI YINGDUI WANGLUO YUQING 100LI

刘上洋 主编

江西教育出版社出版

URL: <http://www.jxeph.com>

E-mail: [jxeph@public.nc.jx.cn](mailto:jxeph@public.nc.jx.cn)

(南昌市抚河北路 291 号 邮编: 330008)

各地新华书店经销

江西华奥印务有限责任公司承印

787 毫米×1092 毫米 16 开本 22.25 印张 字数: 300 千

2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5392-5979-6 定价: 36.00 元

---

赣教版图书如有印装质量问题, 可向我社产品制作部调换

电话: 0791-86710427(江西教育出版社产品制作部)

赣版权登字-02-2011-107

版权所有, 侵权必究

# 前言

网络是人类最伟大的发明之一。现代社会已进入信息化时代，网络无处不在，无时无刻不影响人类生活。作为信息传递、知识传播的重要载体，互联网打破了传统媒体的时空界限，具有开放度高、信息量大、互动性强等特点，成为影响巨大、最具潜力的大众传媒，在新的舆论格局中发挥着不可替代的重要作用。

随着经济转轨、社会转型，人们的思想和价值观念更趋多元，社会各阶层的利益诉求更加多样。现实生活中的各种矛盾和问题，必然通过网络反映出来，成为网上热议的焦点，一些不满情绪也往往因为网络的加热、渲染、放大，形成强大的网络舆论潮，反过来对现实社会产生重大影响。因此，如何适应网络时代的挑战，不断提升快速应对网络舆情、正确引导网上舆论的能力，是我们面临的一项迫切任务，也是摆在各级领导干部面前的一项崭新课题。

作为领导干部，首先要高度重视网络民意，用正确的态度来对待网络舆情。网络舆情是社情民意的晴雨表，是广大群众诉求表达的一种重要途径。大量事实证明，充分尊重网络民意，耐心倾听不同的网络声音，对于我们改进工作、促进发展大有益处。但是，现在有的地方和部分干部，视网络舆情为“洪水猛兽”，认为网上的批评意见有损领导干部的威信、有损当地形象，只知道采取“封堵”的办法、“删帖”的办法，而不是在改进工作、解决问题上下工夫。这种做法既不能缓和事态、化解矛盾，还可能陷入更加被动的境地。我们应该在网上加强与网民的互动，欢迎群众建言献策和监督帮助，这样既理顺了群众情绪，又对实际工作有所推动。有的地方对网络舆情表现得麻木不仁，对网络民意不屑一顾，不及时披露消息，回应网民质疑，长时间在网络舆论上缺席或失语，导致许多一般性事件酿成公共突发

危机。所以,重视网络民意,学会用网民接受的语言和方式开展网络交流,是现代领导干部必须掌握的一项基本功。

作为领导干部,要善于分析研判网络舆情,正确处置网络热点事件。如何分析、研判和处置网络事件,是一门学问,也是一门艺术。要在第一时间,掌握第一手资讯,了解事情本源和发展趋势,把握网络的各种情绪和意见。对于网民提出的各种质疑、各种诉求,要在深入调查、掌握事实的基础上果断问责,及时拿出解决问题的措施和安排。要做到先发制人,抢占先机,及时发出党委、政府的权威声音,回应网民的质疑和猜测,满足群众的知情权,以客观公正真实的信息来对冲不实传言,从而引导公众做出客观判断、采取理性行为,真正做到变被动为主动,变事后处理为事前引导。领导干部不仅要善于处理热点事件,还要高度重视网络舆情的日常预警,做到以小见大,见微知著,防微杜渐。此外,要以处理网络热点事件为契机,善于从网民反映的热点问题中,反思工作体制机制上存在的问题以及管理上的漏洞,将网上热点事件的处理作为进一步做好工作的动力,这样才能真正防止不良事件重演。

作为领导干部,掌握网络舆论主导权,最根本的是要着力提高沟通和服务群众的能力。胡锦涛总书记2008年6月在人民日报社考察工作时指出:随着信息技术的快速发展,互联网已经成为人们获取信息的重要渠道,成为党和政府联系群众的重要纽带,通过互联网来了解民情、汇聚民智,是一个重要渠道。因此,我们要坚持把互联网作为治国理政的新平台,作为密切联系群众的重要方式,将网上沟通作为与群众联系的直通车,真正把群众呼声作为第一信号,把群众需要作为第一选择,把群众满意作为第一标准,想方设法解决群众关心关注的问题,只有这样,才能够真正获得广大群众的真心拥护和支持,从而筑牢引导网上舆论的社会基础。

本书收集了100个中外应对网络舆情的案例,认真总结并点评了其中的经验教训,可以说是一本普及网络知识、介绍网络舆情的好读本、好教材,对于提高各级领导干部应对网络舆情的能力和水平具有重要意义。

# 目录

前言 / 001

## 社会篇 / 001

食盐抢购风波：

“谣盐”止于“治者” / 002

温州“购房门”事件：

政府接过网民的“枪” / 005

成都公交燃烧案：

第一时间掌控新闻集散地 / 008

“最牛团长夫人”事件：

“网上办公”消民愤于无形 / 012

“艾滋女”事件：

警惕网络背后的黑手 / 015

济南地下超市被淹事件：

请让真相骑上快马 / 019

湖北石首事件：

政府要用好舆情“主场优势” / 022

上海“楼脆脆”事件：

楼倒了，真相要站起来 / 026

山西“黑砖窑”事件：

“灯下瞎”丧失舆论主动权 / 030

山西地震谣言：

**剪断谣言的翅膀** / 034

乌鲁木齐“针刺”事件：

**“零容忍”是颗定心丸** / 037

河南杞县“钻-60”事件：

**怎样关上谣言的“水龙头”？** / 040

“辽宁骂人女”事件：

**快速如风平民愤** / 044

美国佛罗里达州停电事件：

**黑暗中让信息的灯先亮起来** / 047

“最毒后妈”事件：

**信息“伤风”了，不让爱心也“感冒”** / 050

韩国人质事件：

**网民为何要对人质“秋后算账”** / 054

联合国维和部队性丑闻：

**网上晒一晒也是个办法** / 058

美国前副总统屡遭民众开涮：

**止谤莫如自修** / 061

江苏响水化工厂爆炸谣言：

**免于恐惧是最好的辟谣** / 065

南京梧桐树事件：

**如何让舆论“树静风止”？** / 068

上海“11·15”大火：

**同悲同悼换同心** / 071

伦敦骚乱：

**新媒体是一把“双刃剑”** / 074

江苏溧阳局长微博直播调情：

**快速处理是舆情“退烧”良药** / 077

河南洛阳性奴案：

**别用“国家机密”做挡箭牌** / 080

## 政治篇 / 083

---

“替谁说话”事件：

把“烂苹果”从篮子里挑出来 / 084

官员“出国考察”门：

迅速应对 举一反三 / 086

“80后市长”遭质疑：

沉默未必是金 / 090

奥巴马对学童讲话：

掉以轻心遭抵制 / 094

贝卢斯科尼全裸派对：

高调门反而降低支持率 / 097

“茶杯门”事件：

一杯水也能起风波 / 100

广州“咆哮哥”：

网络时代的“倒逼机制” / 103

马鞍山“局长打人”事件：

及时疏通民众情绪的“堰塞湖” / 106

伊朗大选网络战：

一场没有边疆的战争 / 109

奥巴马胜选：

“网络总统”是怎样产生的？ / 113

英国政坛“骗补门”：

别等别人来打扫厅堂 / 116

萨科齐政治献金案：

转移视线也难阻民调下滑 / 119

山东济宁“马上就办办公室”：

说到做到消疑虑 / 122

四川简阳官员二次免职：

“闪电行动”不如阳光操作 / 125



重庆万州“官二代吃空饷”事件：

**“灭火”不当如“添油”** / 127

会理 PS 事件：

**“扩音器”也可以变成“消音器”** / 130

## 法治篇 / 133

---

“临时性强奸”事件：

**民意不可被强奸** / 134

三鹿奶粉事件：

**刀伤药再好，不如手不刺口** / 137

贵州瓮安事件：

**别把民情当敌情** / 142

贵州习水性侵幼女案：

**拖泥带水难服众** / 146

昆明疑犯派出所内自缢案：

**科学实验消质疑** / 149

重庆“史上最牛的钉子户”事件：

**“舆论嘉年华”下的政治智慧** / 152

沈阳刘涌案：

**民众呼声不是耳边风** / 155

上海“钓鱼执法”事件：

**勇于认错，切实纠正** / 158

郑州天价剪发事件：

**不让剪发变“剪径”** / 162

网上发帖遭遇跨省追捕事件：

**不要用大棒对待批评** / 165

杭州飙车案：

**疏导民意时少踩“油门”** / 168

云南“躲猫猫”事件：

**网民参与调查显透明 / 171**

湖北巴东邓玉娇事件：

**要满足群众知情权 / 174**

内蒙古阿荣旗女检察官豪华车事件：

**趁早掀起真相的“红盖头” / 176**

广西来宾“烟草局长香艳日记”事件：

**网络反腐很红很给力 / 179**

郑州警方扫黄公布“小姐裸照”风波：

**拐弯改正不如直接认错 / 182**

济南女狱警打人事件：

**舆情处理讲究“黄金四小时” / 184**

## **教育篇 / 187**

---

重庆文科状元造假案：

**要让民意搭上“直通车” / 188**

南昌大学“博士门”事件：

**用法律应对流言 / 191**

韩国“引诱老师”视频：

**快速应对 法中留情 / 194**

“范跑跑”事件：

**制度比道德更可靠 / 197**

罗彩霞事件：

**抽丝剥茧找出假李逵 / 200**

北京海艺“辱师门”：

**学会与民意“同频共振” / 204**

清华学子硫酸泼熊案：

**治病救人良性引导 / 207**

- “打工皇帝”唐骏“学历门”：  
    **一吨理由不如一两诚信** / 210
- 湖南湘乡校园踩踏事件：  
    **给汹涌民意一条通道** / 214

## 科技篇 / 217

---

- 厦门PX项目事件：  
    **政府与民意良性互动** / 218
- “绿坝”事件：  
    **政府好意要让民众乐意** / 222
- 南京“桥糊糊”事件：  
    **别糊弄公众智商** / 225
- “LG手机电池爆炸”案：  
    **权威观点成灭火的“芭蕉扇”** / 228
- 温州“移动门”事件：  
    **“鸵鸟战术”不是个好办法** / 231
- “红心鸭蛋”事件：  
    **严查狠整立体整治** / 234
- “气候门”：  
    **温度计咋变成了魔术棒** / 238

## 文化娱乐篇 / 241

---

- 满文军吸毒事件：  
    **扣子扣错了要勇于解开** / 242
- 胡戈“馒头”案：  
    **懂得宽容是一种智慧** / 246

章子怡“诈捐门”：

**亡羊补牢挽形象** / 249

韩国明星频自杀：

**网络暴力成“压垮骆驼的稻草”** / 253

申办世界杯主办权：

**媒体杀死了英国？** / 256

## **医疗篇** / 261

---

徐宝宝死亡事件：

**第三方参与防暗箱操作** / 262

血浆浇花事件：

**速查严惩是舆情“止血药”** / 265

“开胸验肺”事件：

**用制度来“扶正祛邪”** / 268

哈尔滨天价医药费案：

**严查个案警戒全系统** / 272

陕西神木全民免费医疗：

**遇水搭桥见招拆招** / 275

北大医院“学生治死教授”案：

**如何打开沟通之门** / 280

山西疫苗事件：

**要把握好第一发言权** / 283

## **经济篇** / 287

---

国泰君安“高薪门”：

**低调应对“软着陆”** / 288

河南有毒面粉事件：	
<b>“解毒”无方吃哑巴亏</b>	/ 291
汇源收购案：	
<b>公正审查果断说“不”</b>	/ 294
农夫山泉水源污染案：	
<b>眼见为实还原清白身</b>	/ 297
王老吉“配方门”：	
<b>惹火上身，请来龙王救驾</b>	/ 301
“蛆橘”事件：	
<b>全面准确的信息是谣言的“杀虫剂”</b>	/ 304
威立雅水价上涨事件：	
<b>瞅准时机出场解释</b>	/ 308
天价吊灯事件：	
<b>既要实事求是，也要“实事求是”</b>	/ 311
零度可乐致癌风波：	
<b>讲情理造声势洗清冤情</b>	/ 314
百度竞价排名事件：	
<b>有错能改，善莫大焉</b>	/ 318
丰田召回门：	
<b>公关失灵遭围剿</b>	/ 321
康泰克 PPA 事件：	
<b>精准守护迎来重生</b>	/ 327
真功夫“排骨门”：	
<b>危机公关要下“真功夫”</b>	/ 331
二恶烷事件：	
<b>打不过妖怪也可以去请观音来</b>	/ 335
山东“馒头税”事件：	
<b>一个“馒头”为何引发一场风波？</b>	/ 339
<b>后记</b>	/ 342

# 社会篇

SHEHUPIAN

食盐抢购风波：「语盐」止于「渝音」

温州「购房门」事件：政府接过网民的「枪」

成都公文燃烧案：第一时间掌控新闻集散地

「最牛团长夫人」事件：「网上办公」消民愤于无形

「艾游女」事件：普畅网络背后的黑手

济南地下超市被淹事件：请让真相骑上快马

石首事件：政府要用好舆情「主场优势」

上海「楼脆脆」事件：楼倒了，真相要站起来

.....

食盐抢购风波：

## “谣盐”止于“治者”

2011年3月11日，日本发生8.0大地震，引发福岛核电站核泄漏。受日本核污染影响，中国部分老百姓担心海水被放射性物质污染没法再提炼盐；还有人听闻加碘盐可以预防核辐射，于是纷纷出门抢购盐。一时间“谣盐”四起……

“据有价值信息，日本核电站爆炸对山东海域有影响，并不断地污染，请转告周边的家人朋友储备些盐、干海带，暂一年内不要吃海产品。”

3月15日，在杭州一家电脑公司工作的陈某在网上聊天时看到了上述信息后，未加思索便将该信息复制并转发。此信息通过手机短信、电话和互联网手段等广泛传播。

从16日起，浙江、广东、上海等地市民纷纷前往超市、便利店、农贸市场抢购食盐。随后，这股恐慌性的购盐潮从东部沿海开始向内陆和中西部地区蔓延，并席卷了中国大部分地区。网络上也掀起抢购食盐的风潮，浙江省杭州市某快递公司竟接到了要求寄送1万份食盐的大单子。多地工商局12315申诉举报中心接到消费者投诉称，市场、超市及零售店食用盐出现断档、涨价现象。一时间，人心惶惶。坊间更是出现了“盐如玉”等新词。

同时，因为微博这一新传媒的加入，“谣盐”的传播产生了裂变效应。一场“谣盐”和反“谣盐”的战斗打响了。

首当其冲的中国盐业总公司也利用上微博。

“我们今日下午将召开发布会，回答微博网友对于食盐保障供应的疑问，请各位在此提问。”17日下午2时许，一个名为“中国盐业总公司”的微博上出现上述通知，引来了广大网友“围观”。随后，中国盐业总公司又通过微博发布消息：盐价是由国家管制的，国家定价。囤积居奇、哄抬物价的行为，将受到国家有关部门的处罚。碘盐防核辐射、海水被污染没有科学依据，请大家不要信谣传谣。“在路上看到有人抢购食盐，一婆婆很镇静不为所动，众人奇怪，问其原因，其答曰：‘我非典期间买的盐还没吃完呢！’希望大家要理性！”在以官方语言释疑的同时，中盐微博不忘辅之以生动的故事说理，得到了网友的积极回应，短短15分钟，该条微博便被转发逾400次。

各地盐业公司也紧急行动起来。浙江省盐业集团公司16日晚启动应急预案，首先通过权威媒体通报情况，紧急辟谣，发布权威信息，声明浙江的食盐来源可靠，目前食盐库存量符合常规库存标准，可以保证市民的生活，近期食盐不会有任何幅度的调价。山东省盐务局17日下发《关于紧急应对食盐抢购风潮的通知》。同时要求在批发供应方式上，改变每日批发一次的做法为上下午各批发供应一次。

17日早些时候，国家发改委便针对食盐抢购现象发出紧急通知，要求各地立即开展市场检查，坚决打击造谣惑众、恶意囤积、哄抬价格、扰乱市场等不法行为。并重申，中国食用盐等日用消费品库存充裕，供应是完全没有保障的。希望广大消费者理性消费，合理购买，不信谣、不传谣、不抢购。

17日晚，工信部联合商务部向各地工业和信息化、商务、盐业主管部门下发紧急通知，从引导舆论、确保供应、惩治不法经营行为及加强沟通4个方面部署工作。通知要求，确保3月18日上午起大型超市食盐不脱销、不断档，并要求相关部门积极配合物价部门及市场监管部门做好对哄抬物价、囤积居奇等不法经营行为的检查惩治工作。

工商部门也紧急行动起来……

这场由谣言而发的抢购潮同样考验着地方政府应急能力。

上海市市长韩正17日下午主持召开紧急会议，研究确保食盐市场供应。会上决定立即建立市级应急协调小组，每天根据市场情况加强协调处理，多管齐下确保市场供应和食品安全。上海市的工商、物价等部门也展



开了检查,将对囤积居奇、哄抬物价等行为予以严厉查处。

北京市政府在同日下午成立了北京市商务委食盐应急配送销售指挥中心。目标就是要在 18 日早超市门一开,食盐就很充足地摆在货架上。

浙江省各大超市不停重复播报政府告知市民食盐供应充足不必抢购的消息,超市也临时采取了限购等应对措施,基本上能保证每个前来购买的市民都能买到盐。

.....

从抢购发生之日起,各地迅速反应,部署稳定市场措施,陆续召开新闻发布会,公布保障供应措施及澄清谣言,同时联合公安部门,追查谣言来源。

此外,媒体、相关专家学者也通过各种平台,发表辟谣言论,普及科普知识及安抚民众情绪。

通过一场“立体”的反“谣盐”战斗,食盐抢购风波终于在短短的几天平息。

### 点评:

有人说,每一次抢购风,都是对政府应急体系、社会管理能力的一次考量,同时也是权威声音与谣言的一次赛跑。社会学家奥尔波特和波斯特曼曾提出了一个谣言传播公式:公众认为信息越重要,同时信息越模糊不清,流言就传播得越快。这一次,“谣盐”刚刚发酵,权威信息就立即与之进行了正面“PK”,有关部门或发公告,或通过微博等载体,公开信息,发布权威消息,加强核辐射相关知识的传播及普及,使公众心里明白、心态平和。同时,各级政府部门认真加强市场管理,维护社会良序与公义,铲除谣言滋生的土壤,取得了反“谣盐”的胜利,“谣盐”止于智者,也止于“治者”。