

# 网络舆情及 突发公共事件 危机管理典型案例

WANGLUOYUQINGJITUFAGONGGONGSHIJIANWEIJIGUANLIDIANXINGANLI

**最新版**

中国传媒大学网络舆情研究所 / 艾利艾咨询



# 网络舆情及 突发公共事件 危机管理典型案例

WANGLUOYUQINGJITUFAGONGGONGSHIJIJIANWEIJIGUANLIDIANXINGANLI

**最新版**

中国传媒大学网络舆情研究所 / 艾利艾咨询



 **中共中央党校出版社**  
The Central Party School Publishing House

## 图书在版编目 (CIP) 数据

网络舆情及突发公共事件危机管理典型案例 (最新版) / 中国传媒大学网络舆情研究所 艾利艾咨询  
北京: 中共中央党校出版社, 2014. 7

ISBN 978-7-5035-5381-3

I. 网… II. ①中… ②艾… III. ①互联网络-舆论-  
案例-中国 ②突发事件-公共管理-案例-中国  
IV. ①G219. 2②D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 098216 号

网络舆情及突发公共事件危机管理典型案例 (最新版)

责任编辑 曲 炜 王 娟  
版式设计 尉红民  
责任校对 高 鹏  
责任印制 王洪霞

出版发行 中共中央党校出版社  
(北京市海淀区大有庄 100 号)

邮 编 100091

网 址 www.dxcbs.net

电 话 (010) 62805800 (办公室) (010) 62805824 (发行部)

经 销 新华书店

印 刷 三河市南阳印刷有限公司

字 数 218 千字

版 次 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 12.75

定 价 29.00 元

版权所有·侵权必究

如有印装质量问题, 请与本社发行部联系

顾    问：丁俊杰    张树庭    李鹏程  
总    编：李未柠    窦含章  
责任编辑：刘  蕾    张彩娥    任征兵    李建伟  
          刘欢欢    韩晓璐  
编    辑：林卓颖    程  程    何敏锐    刘自然  
          吴  恋    赵  靓    李聪聪    崔  斌  
          王  晶    张千易    刘洪亮    王  嵩  
          宋亚利    许建辉    曾雪梅

## 版权和免责声明

凡注明来源为“中国传媒大学网络舆情研究所/艾利艾咨询（IRI）”的所有文字、图片、图表以及其中的数据，版权均属我单位所有，任何媒体或个人未经我单位授权不得以任何方式复制发表。已经我单位授权的，在使用时必须注明来源，违者将依法追究责任。

凡注明来源的文字、图片等内容均为转载，转载出于传递更多信息之目的，版权归来源媒体和个人所有。如其他媒体或个人从本书转引使用，须保留本书注明之来源，并自负版权等法律责任。

如本书引用文字、图片等涉及版权问题，请与中国传媒大学网络舆情研究所/艾利艾咨询联系。电话：010-57892626。

# 前 言

2013 年是中国舆论史上具有标志性意义的一年。

## 媒体：夹缝中生存

媒体从诞生之日起就一直在政治和资本的双重压力之下谋求生存，古今中外概莫能外。但是，夹缝从来没有像 2013 年这般逼仄。经营收入急剧下跌、行业管制收紧，再加上因为多桩内部丑闻带来的行业声誉损害，早就远离“无冕之王”称号的中国媒体从业者，更像是被脱去了“皇帝的新衣”，风雨如晦，鸡鸣不已。

心急如焚的记者编辑们，在这一年中，不断听闻报纸杂志裁员乃至关停的噩耗，尤其是在发达城市和财经、时尚报道领域。“温水煮青蛙”，已经到了不得不跳出热锅的存亡关口。面对困境，在中国最大的城市，上海市委书记韩正在 10 月亲自主导了上海报业集团的重组，并承诺向缺乏市场销售能力的两张党报各注入每年 5000 万元的财政补贴。

因为《新快报》事件而短暂凝聚的媒体命运共同体，被证明不过是一盘散沙。记者的标签上被牢牢地印上了污点，未来的日子里也势必将被反复拿来当作话柄。

要钱没钱，要名没名，要政策没政策，要理想没理想……时不我待，种种压力转化成推动力，一批萌生危机感的媒体人加快了单飞步伐。以个体或同仁运营为特色的自媒体，在 2013 年野蛮生长，尤其是微信公众账号，凭借着黏性、私密以及相对宽松的监管机制，成为最重要的新兴载体，涌现出从“深夜谈吃”到“爱范儿”，再到“华尔街见闻”、“槽边往事”、“智谷趋势”、“阿尔法工场”、“识局智库”等或生活时尚，或科技财经，或时政评论的大批内容细分代表。同样是从央视离职的罗振宇，则将“罗辑思维”视频脱口秀运作得风生水起，以半天收获 160 万元会员费的惊人数字以及“人格化”的传播理念，激励着心潮澎湃的效仿者。

## 微博：式衰中求变化

大 V 离场。尽管他们是见证微博高度繁荣的意见领袖，视批评为己任，

对活跃中国舆论、推动社会进步有着时代功绩，但是，其软肋已昭然若揭。经过国家各职能机构的系列管理举措，微博大V发言日趋谨慎，发言冲动被遏制。加上让人产生审美疲劳的段子、鸡汤语录，以及一再下滑的活跃用户，尽管被阿里巴巴收购了18%的股权，但微博式衰之态已显现。

然而，虽然因各种原因而步入下行线，新浪微博依然保有中国舆论议程设置主导权，是政府企业应对危机的主战场。在当下，微信的社交属性依旧优于媒体属性，两者将呈现功能互补、长期共存的模式，联手主导网络舆论场中信息的发布和扩散，是最重要的社交媒体实践平台。

大V隐退之后的人气空缺，给了政务账号和中央媒体微博乘势崛起的机会，@人民日报、@新华视点、@央视新闻这三大“国家队”媒体法人微博已有合计3000万关注者。

政务微博的出彩表现淋漓尽致地体现在2013年另一件全民围观的舆论事件中，即针对薄熙来案的济南审判。以达到全世界最高水准的微博直播方式公开庭审实录，@济南中院未借助任何外力独立完成信息发布，越过传统首发媒体（新华社、中央电视台）等，成为案件审理相关信息的第一消息源，准确记录庭审现场，满足舆论的知情欲望，压缩了不实信息的传播空间。以至，当凤凰卫视主播拿手机看微博播报新闻时，网民感叹“这场审判是微博的胜利”！@济南中院摇身一变成为政务界的大V，掀起庭审微博公开的浪潮。

### 危机：激进中多元化

2013年的舆情危机也呈现出激进化、扩散化、多元化的特征。

民生、反腐、司法等领域均有高热事件发生，其中又以反腐倡廉表现最为抢眼。2012年，“表哥”杨达才被免职、雷政富因艳照落马、衣俊卿止步于一篇“纪实文学”、“房亲戚”家族屡创奇迹……网络反腐备受社会各界关注；2013年，新一届领导集体转作风，中纪委打出反腐“组合拳”，开通中央纪委监察部网站，推动网络反腐制度化，架起官方与群众沟通桥梁，受到社会各界赞誉。

环境问题依然不容乐观。2012年四川什邡、江苏启东等地相继爆发环保邻避运动，当地民众走上街头、打出标语、反对化工项目上马；2012年冬季，中国各地数十个城市相继大雾重重，空气质量出现严重污染，“雾霾围城”成为许多城市的伤痛。重霾之下，普通民众环保意识觉醒，指责经济发展模式、追问各地环保局长、批评能源结构。治理环境污染逐渐进入国家政治生活的视野，高层对环境问题的关心力度前所未有，吸引了全社会的目

光。2013年两会政府工作报告中提出“下决心解决突出的环境污染问题”，环保部还与京津冀及周边地区签订大气污染防治目标责任书，立下大气污染防治“军令状”。高压之下，想必会有实效。

2013年，基于移动互联网的技术进步，手机成为第一上网终端。微信实现了野蛮生长，双微平台（微博、微信）已经形成，以大众广播和熟人社交的接力方式，迫使危机处理进入更加复杂精细的模式。越来越多的人通过网络获取信息，舆论场日益多元化，众声喧哗中如何使“两大舆论场”有效对接，是个长期课题。本书汇聚了双微时代危机处理的诸多案例，希望能够助政府网络舆论危机应对一臂之力。化解危机冲突，创造沟通机遇，做到因势而谋、应势而动、顺势而为。

找到官方与民间舆论场的“最大公约数”，你，准备好了吗？



# 目 录

## 上篇 舆情综述

一、概述 .....	( 3 )
(一) 社会民生、司法执法、反腐倡廉三大领域舆情热点事件最多 .....	( 3 )
(二) 全国性热点量高居榜首，广东北京两地舆情高发 .....	( 4 )
二、重点舆情问题解读 .....	( 5 )
(一) 环境保护 .....	( 5 )
(二) 反腐倡廉 .....	( 6 )
(三) 食品安全 .....	( 9 )
(四) 事故灾害 .....	( 11 )
三、网络舆论环境新变化 .....	( 14 )
(一) 网络谣言有效遏制 舆论环境明显转好 .....	( 14 )
(二) 手机成上网第一屏 移动互联越发重要 .....	( 14 )
(三) 微博微信双微平台 仍为主流社交平台 .....	( 15 )
(四) 微信仍迅速崛起 微博渐大势已去 .....	( 15 )
(五) 政务微博影响显著 成舆论引导新主力 .....	( 16 )

## 下篇 案例分析

一、陈永洲事件 .....	( 21 )
(一) 事件进程 .....	( 22 )

## II 网络舆情及突发公共事件危机管理典型案例

(二) 舆情分析·····	(24)
(三) 回应对比·····	(25)
(四) 舆情点评·····	(27)
(五) 关联阅读·····	(28)
二、浙江温岭杀医案·····	(30)
(一) 事件进程·····	(30)
(二) 舆情分析·····	(32)
(三) 回应对比·····	(34)
(四) 舆情点评·····	(34)
三、打击网络谣言事件·····	(37)
(一) 事件进程·····	(38)
(二) 舆情分析·····	(39)
(三) 回应对比·····	(41)
(四) 舆情点评·····	(42)
(五) 关联阅读·····	(44)
四、临武瓜农死亡事件·····	(46)
(一) 事件进程·····	(47)
(二) 舆情分析·····	(49)
(三) 回应对比·····	(50)
(四) 舆情点评·····	(52)
(五) 关联阅读·····	(53)
五、黄浦江死猪事件·····	(56)
(一) 事件进程·····	(56)
(二) 舆情分析·····	(58)
(三) 回应对比·····	(60)
(四) 舆情点评·····	(62)
(五) 关联阅读·····	(63)
六、潍坊地下水污染事件·····	(65)
(一) 事件进程·····	(66)

(二) 舆情分析·····	(68)
(三) 回应对比·····	(69)
(四) 舆情点评·····	(72)
(五) 关联阅读·····	(73)
七、“房姐”龚爱爱事件·····	(76)
(一) 事件进程·····	(76)
(二) 舆情分析·····	(79)
(三) 回应对比·····	(80)
(四) 舆情点评·····	(83)
(五) 关联阅读·····	(85)
八、闯黄灯扣分事件·····	(87)
(一) 事件进程·····	(87)
(二) 舆情分析·····	(89)
(三) 回应对比·····	(91)
(四) 舆情点评·····	(92)
(五) 关联阅读·····	(93)
九、雷政富艳照门事件·····	(95)
(一) 事件进程·····	(96)
(二) 舆情分析·····	(99)
(三) 回应对比·····	(101)
(四) 舆情点评·····	(102)
(五) 关联阅读·····	(103)
十、宁波PX事件·····	(105)
(一) 事件进程·····	(106)
(二) 舆情分析·····	(107)
(三) 回应对比·····	(108)
(四) 舆情点评·····	(110)
(五) 关联阅读·····	(111)

十一、“表哥”杨达才事件·····	(114)
(一) 事件进程·····	(115)
(二) 舆情分析·····	(117)
(三) 回应对比·····	(119)
(四) 舆情点评·····	(122)
(五) 关联阅读·····	(124)
十二、哈尔滨阳明滩大桥断裂事件·····	(128)
(一) 事件进程·····	(128)
(二) 舆情分析·····	(131)
(三) 回应对比·····	(132)
(四) 舆情点评·····	(134)
(五) 关联阅读·····	(135)
十三、永州唐慧案·····	(138)
(一) 事件进程·····	(139)
(二) 舆情分析·····	(143)
(三) 回应对比·····	(145)
(四) 舆情点评·····	(152)
(五) 关联阅读·····	(153)
十四、深圳“5·26”飙车案·····	(156)
(一) 事件进程·····	(156)
(二) 舆情分析·····	(158)
(三) 回应对比·····	(160)
(四) 舆情点评·····	(162)
(五) 关联阅读·····	(163)
十五、“毒胶囊”事件·····	(165)
(一) 事件进程·····	(166)
(二) 舆情分析·····	(167)
(三) 回应对比·····	(169)
(四) 舆情点评·····	(170)

(五) 关联阅读.....	(172)
十六、归真堂事件 .....	(174)
(一) 事件进程.....	(175)
(二) 舆情分析.....	(177)
(三) 回应对比.....	(179)
(四) 舆情点评.....	(183)

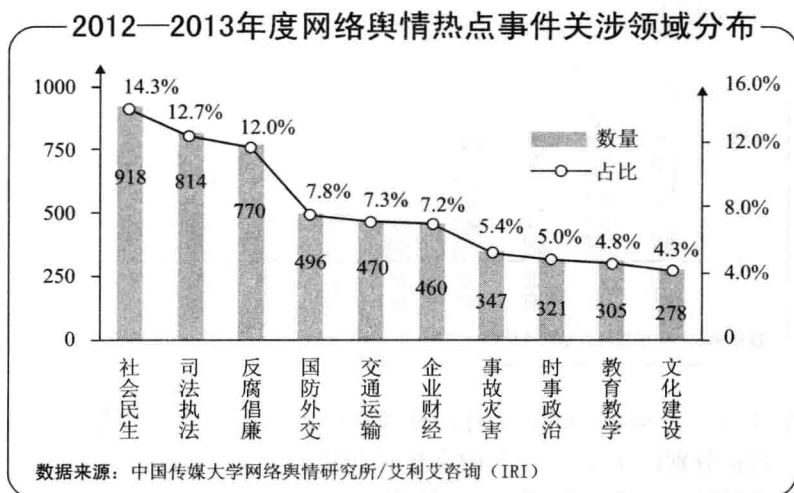
上 篇

**輿 情 綜 述**



## 一、概 述

### (一) 社会民生、司法执法、反腐倡廉三大领域舆情热点事件最多



根据 IRI 监测数据，在 2012 年 1 月至 2013 年 12 月的 6398 个热点话题中，社会民生、司法执法、反腐倡廉成为网络舆情事件最常发生的领域，其占比分别为 14.3%、12.7%、12%，三大领域共占比 39%。社会民生话题较为分散，户籍改革、开放二胎、延迟退休等政策被热议，“扶老人被讹”、“虐待学生”倒逼公众反思社会良知，“毒胶囊”等再次引发公众对食品安全的焦虑。司法执法领域，劳教制度被废除，唐慧案落下帷幕；李某某案一波三折，法律公平吁求此起彼伏；复旦投毒案迫使公众反思高学历犯罪问题。反腐倡廉表现最为“抢眼”，“火箭提拔”、“表叔”、“房亲戚”等网络热词凸显公众反腐期待。中央出台八项规定转变作风，中纪委打出反腐“组合拳”，薄熙来案公开审理并宣判，李春城、李东生等高官落马，显示新一届领导集体反腐决心。



同时，国防外交也成为网络舆情事件的常发之地，占比为7.8%，钓鱼岛争端、南海问题、中美关系等备受各界关注。随着我国综合实力的增强，外交格局如何布置引发猜想，新一届领导人履新后首访亚欧、拉美各国，中美元首“庄园会晤”等拉开外交新格局构建的大幕。

### (二) 全国性热点量高居榜首，广东北京两地舆情高发



2012年1月至2013年12月，全国性热点事件以9.4%的占比居榜首，广东、北京分别以7.1%、6%的占比位居第二、第三。总体而言，中东部地区矛盾明显，网络普及度高，舆情事件相对多发。

全国性的热点事件以公共政策、时事政治为主，因多关乎政治、民生、经济、交通、住房、医疗卫生、教育教学等常热话题，与百姓利益息息相关，舆论关注度高。广东方面，深圳飙车案、佛山中山群体性事件，以及“房叔”、“房婶”、“坟爷”等贪污腐败案件均引发全国舆论长时间探讨。北京方面，“7·21”特大自然灾害、出租车涨价、热力井下住人等问题均是对服务型政府执政方式的考验。京津冀雾霾天气持续蔓延，环境保护成为舆论焦点。