



# 应对舆论做什么

新媒体时代舆论对策36篇

段羨菊 著



新华出版社



# 应对舆论做什么

新媒体时代舆论对策36篇

段美菊 著



新华出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策 36 篇/段羨菊著.

北京：新华出版社，2012.11

ISBN 978-7-5166-0190-7

I. ①应… II. ①段… III. ①传播媒介-舆论-案例-汇编-世界 IV. ①G219.1  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 281080 号

### 应对舆论做什么：新媒体时代舆论对策 36 篇

作 者：段羨菊

出 版 人：张百新

责任编辑：刘 飞

封面设计：王小明

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：北京新魏印刷厂

成品尺寸：170mm×240mm

印 张：18

字 数：260 千字

版 次：2012 年 11 月第一版

印 次：2012 年 11 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-0190-7

定 价：42.00 元

图书如有印装问题，请与出版社联系调换：010-63077101

## 前 言

在梳理记述这些故事的时候，一个强烈的感受涌上我心头，在舆论传播面前，各地既有令人摇头叹息的案例，也不乏充满智慧的应对。这强烈的对比令我常常心生感叹：你看，有的地方处理得多糟糕，有的地方处理得多好啊！

在这本书里，我没有也不敢去试图宏大叙事，或构建理论框架。我只是尽可能地把一个个故事和案例讲述出来，虽然其中也夹杂着我的一些感受，但我从未过多地想代替亲爱的读者来思考。

我是抓紧业余时间，匆匆写下这些东西的。当我开始写第一篇的时候，没有意识到，能坚持写到三十六篇。写作的过程并不像马拉松那样漫长而艰难，也没有半途而废动摇过。我现在还好奇，为什么非要动笔，为什么一直写下来没有半途而废呢？

最根本的动机，当然是想让更多的人，尤其是在地方施政的官员，能够分享其中的“慙”与“智”。不管是突发事件的发布还是政府形象的塑造，也不论是“网络问政”还是“微博问政”，近年来地方官员应对舆论的能力，从思想观念到实务操作能力，都有很大的解放与提升。不过，挑战是艰巨的。在开放时代，以互联网、手机为标志的新媒体浪潮袭来之际，不断提高应对舆论的能力，从而履行好职责，服务好民众，当是地方官员持续实践、探索的课题。

还有，我确实觉得不少故事太精彩了。让它们湮没或被遗忘，岂不太

可惜了？

这些故事来自国内各地，大部分选材源自湖南。这种地理的倾向，与我1995年大学毕业后，一直在新华社湖南分社采编一线工作有直接关系。因为组织或参与报道的缘故，我比常人对它们或许有更多的了解。

这些文章先后呈送一些地方有关人士阅读并征求意见，不少人表示出浓厚的兴趣，提出了宝贵的意见。有的市、县组织讨论，有的官员摆在案头的显著位置，还有人追问我什么时候出版？他们给予的鼓励和期许，增添了我的信心与使命感。

我要特别感谢我的新华社同事们。书中绝大部分文章后面附上了相应的案例，很多是他们深入一线采写的报道。应该说，他们是此书的重要合作者。此外，我也转载了部分同行的报道和案例分析，以及相关的照片、漫画、图表，深表敬意与感谢。

单向传播变成了双向互动，有限的传统媒体主导变成了人人皆可成为“自媒体”发言人，相对固定缓慢的传播速度变为一秒钟可以让全世界知晓……新媒体给舆论传播带来巨大的变化，正在深刻改变我们的社会。今天的舆论，越发显示它推动社会前行的力量，这正是居于转型期中国的鲜明时代特征。

我也希望这些故事也能够给新闻界、学术界探讨公共舆论时，提供一些素材。

2011年，中南大学邀我作讲座“我们这个时代的公共舆论”。我曾在讲座中慨叹，新媒体时代的公共舆论，或许是当今社会最现实、最深奥、最令人敬畏的课题之一吧。

2012年10月20日作者于长沙

## 目 录

前 言	(1)
第一篇 从湖南“打虎”看帮下级纠错	(1)
附：“平江华南虎”之真相	(5)
第二篇 湖南“弯道超车”名扬四方	(9)
附：“弯道超车”看湖南	(14)
第三篇 南非小飞机失事遭遇的采访困扰	(19)
附：“我们的飞行计划只开了个头！” ——访遇难南非飞行员的同伴里奇	(23)
第四篇 长沙城管惜形象	(25)
第五篇 会做还要会“取名”	(30)
附：湖南新宁县化解农村矛盾有“36策”	(34)
第六篇 突发灾难中的英雄可歌可泣	(38)
附：株洲公交司机塌桥时刻临危不乱“拯救”全车乘客生命	(41)
第七篇 善借报道之力为发展“造势”	(43)
附：新华社记者十年实证研究推出中国县域样本 “狼宁乡”专著	(46)
第八篇 民众口碑是领导干部最好的“正面报道”	(49)
第九篇 “秀”到好处勿过头	(52)

附：“乾坤柱”更名引争议·····	(56)
第十篇 正面宣传要注意纠正不客观的倾向·····	(60)
附：我怎么采写郑培民这个重大典型	
——专访《公仆本色》作者、新华社记者朱玉·····	(63)
第十一篇 把新闻宣传人才当作地方的“宝贝”·····	(68)
第十二篇 让“小人物”得到“大宣传”·····	(71)
附：聚光灯，为草根英雄亮起	
——“中国网事·感动2011”年度网络人物评选纪实·····	(74)
第十三篇 这些领导干部为何“叫好”舆论监督·····	(80)
附：中石化公布“天价酒”调查和处理结果·····	(85)
第十四篇 像河南省高院院长一样有错必认·····	(89)
附：一错再错：河南“赵作海错案”追踪·····	(93)
长沙交警为堵车登报道歉反响强烈·····	(98)
第十五篇 从岳阳县的正面报道“亮点”说开去·····	(100)
附：中共吸纳“草根网民代表”参政议政·····	(104)
第十六篇 不妨开展决策前的公共舆论评估·····	(107)
附：湖南株洲交警下达人均查纠违法指标遭质疑·····	(111)
第十七篇 郴州对待舆论监督的探索值得赞许·····	(115)
附：“拨乱反正”舆论场——“腐败重灾区”郴州重塑	
公信力调查·····	(118)
新华社对“嘉禾事件”报道保持了高度的冷静·····	(123)
第十八篇 瞒报不容易·····	(126)
附：“秘而不宣”谁之责——关于金浩茶油事件的对话·····	(129)
第十九篇 谎报是搬石头砸脚·····	(133)
附：山西“9·8”特大尾矿库溃坝事故调查追踪·····	(137)
第二十篇 “黑心猪油”引发舆论风暴后的湖大·····	(142)
第二十一篇 写好“说明文”平息“不缺官”风波·····	(147)

附：石门县“8·19”矿难新闻报道的几点做法 .....	(152)
第二十二篇 一位县委书记遇难引发舆论“罗生门” .....	(156)
第二十三篇 浏阳不背燃放史上“最牛鞭炮”的黑锅 .....	(160)
附：公安局长起诉网民：是公权私用还是依法维权？ .....	(164)
第二十四篇 从动车相撞事件谈事故原因发布“四忌” .....	(169)
附：“钓鱼执法”事件水落石出 .....	(173)
给人民一个负责任的交代	
——国家安全监管总局新闻发言人就动车事故答新华社记者问	
.....	(176)
第二十五篇 公开还要公道 .....	(180)
附：国务院对“7·23”甬温线特别重大铁路交通事故作出处理	
54名责任人受到严肃追究 .....	(183)
第二十六篇 让公众了解真相是获得公信力的前提 .....	(187)
附：让公众了解真相 .....	(191)
第二十七篇 “邵氏弃儿”事件对“调查”的警示 .....	(193)
附：湖南邵阳公布“弃儿”案调查结论 .....	(196)
第二十八篇 发布新闻应去“公式化” .....	(197)
附：执政者对舆情应勇于回应	
——永州市委积极回应双牌县“发言门”的启示 .....	(200)
第二十九篇 警惕新闻发布的“媚官”之风 .....	(203)
附：请“说人话” .....	(206)
争议平其俊 .....	(208)
第三十篇 “最牛矿难新闻稿”何以挨骂 .....	(215)
第三十一篇 新闻发布要有“忌语” .....	(219)
附：2009年官员雷人语录大排行 .....	(223)
第三十二篇 对事故死亡人数发布的五条建议 .....	(225)
附：瞒报背后的“利益链”	





——黑龙江省半年三起瞒报事故追踪·····	(230)
<b>第三十三篇 一则谣言如何使万人出逃·····</b>	<b>(234)</b>
附：靠什么把“神女”赶下“神坛”·····	(237)
从“90后女副局长事件”看舆情危机的防控·····	(239)
<b>第三十四篇 也谈益阳市委的“高调”·····</b>	<b>(245)</b>
<b>第三十五篇 浅谈如何与记者打交道·····</b>	<b>(250)</b>
附：新华社记者河北香河采访遭围堵 拨110被拒帮助·····	(256)
为“百姓说话”有名有利	
——走近湖南都市频道《百姓说话》栏目·····	(260)
<b>第三十六篇 了解、敬畏公众舆论·····</b>	<b>(268)</b>
附：“超级女声”热中的舆论解读·····	(274)

## 第一篇 从湖南“打虎”看帮下级纠错

湖南干净利落的“打虎”行动，不但使自己避免陷入舆论风波当中，形象受损，反而赢得公众极大赞扬，提高了政府的公信力！上级政府和下级政府的关系，可谓唇亡齿寒，休戚相关。由此说来，上级帮下级“纠错”，其实也是在帮自己“纠错”，大有必要，轻慢不得。

要做到尊重舆论，求得谅解，改进工作，负责任的政府官员就应该勇于纠错。开门纳谏、从善如流，这是我们传统文化倡导的政风，何况现代政府呢？

但事实一再表明，在当今社会，认错也并不是那么容易的事。政府部门一些决策和行为出错之后，本级政府部门往往难以发现，不以为错；即使意识到了错误，因为怕担责，因为爱面子，往往要么不愿承认，要么不愿纠正。因此，上级站出来纠错就很重要。湖南“打虎”事件堪称这方面的经典案例。

2008年3月20日，几乎与湖南省林业厅接到平江县林业部门的报告同时，新华社记者也接到来自平江的新闻线索，反映当地电视台一名记者用摄像机拍下华南虎。当月在新华社湖南分社总编室值班负责采编工作的我得悉此事后，第一感觉就是，这一线索和陕西“周老虎”事件相比，真是太巧了，巧得让人难以相信！



世界十大濒危动物之首的华南虎，目前在中国包括动物园圈养的总数不到 100 只。图为在福建梅花山“中国虎园”，一只成年华南虎注视前方（2007 年 7 月 15 日摄）。  
张国俊摄 新华社照片

一巧，怎么又是华南虎？“周老虎”事件沸沸扬扬，真伪之争搅动全国，结论还未作出，湖南偏偏又出现华南虎？二巧，怎么会让摄像机拍到呢？陕西的农民号称用照相机拍到华南虎，已经让人觉得如同神话，摄像机拍到无疑更是难上加难；三巧，怎么又是在旅游风景区？报告分社领导并经同意后，我们决定对这一“疑似华南虎”事件暂不报道，派黄兴华同志立即赶到现场去调查核实。

这一不同寻常的事件也立即引起了时任湖南省委书记张春贤、省长周强同志的注意。他们要求：“慎重对待、调查核实，如有作假，严肃处理，如实对外发布，切实维护社会诚信。”时任省委常委、宣传部长蒋建国，在中央党校学习时，曾执笔写作备受多方关注的“中央党校第 43 期‘省部班’党建调研组”论文——《领导干部要提高同媒体打交道的能力》。这篇论文较早提出，同媒体打交道是领导干部亟须提高的能力，领导干部要努力提高同媒体打交道的哪些能力，各级党委政府要如何为领导干部提高同媒体打交道的能力创造条件和环境？他迅速调兵遣将落实省

委、省政府主要领导要求，督促市、县成立专门班子查实真伪。平江所属的岳阳市市委书记易炼红表示，调查组要限定时间作出鉴定，还公众以真相。

黄兴华同志和省林业厅的专家一道，翻山越岭，长途跋涉，成为最早赶到拍摄现场开展调查的人员。严谨细致的林业专家分析认为，所拍摄动物确实为虎，但周边缺乏发现野生虎的充分证据。当他们了解到近期有铁笼出现的情况后，又进一步进行体貌、体纹对比，确认被拍摄的是长沙一个景区马戏团饲养的东北虎。3月24日，新华社向外界发布了这一重要消息。

随后，由纪委、林业、公安等多部门组成的联合调查组迅即查明了真相。2008年年初，平江县石牛寨旅游开发有限公司投资商有意从长沙运送圈养老虎过来，以刺激游客前来，炒热这一地理位置偏僻的景区。满怀振兴全县旅游产业的理想，但头脑一时糊涂的县旅游局长对此“创意”默认，并介绍县电视台记者吴华参与。吴华依计而行，拍摄了19秒钟放于山岭的老虎录像后，即对外传播这一弥天大谎。

3月27日，新华社发布消息：“经平江县纪委、监察局研究，报平江县委、县政府决定，给予田共兵撤销县旅游局党组书记、局长职务的处分；给予县电视台记者吴华开除、留用察看一年的处分，由新闻出版部门及广电部门吊销其记者证；给予平江县石牛寨风景区负责人艾红光党内严重警告的处分。”

从3月20日湖南省林业厅接到报告，到27日平江县查处有关责任人，时间还不到一周。就在这7天时间里，省市领导表示要还原真相，林业部门初步认定是“圈养东北虎”，有关责任人得到查处……一系列动态都在第一时间通过媒体公开报道，使得公众及时了解到政府部门的态度，以及查处的进展情况。且看赞声一片的评论是如何评价湖南的“打虎行动”：

新华社评论《岂能让“疑似华南虎”一再挑战社会诚信》：“华南虎是

国际上关注度非常高的濒危物种，许多国际组织正在苦苦寻觅，发现华南虎意味着地方知名度、意味着项目资金、意味着企业旅游收入、意味着官员政绩。”湖南政府部门这次挺直腰杆儿，发挥职能，不让造假者“忽悠”公众，“维护了政府公信力和社会诚信”。

红网《“打虎”论“英雄”》：近期，湖南直面平江“假虎事件”，不捂、不盖、不护短，勇于打、善于打，向世人展现了自己的胆略和气概。想一想，也不容易。从质疑假老虎，到揪出假老虎，再到打死假老虎，湖南仅仅用了一个礼拜的时间。在频频公布的真相面前，“假老虎”落荒而逃，谎言不攻自破，闹剧草草收场。而西北“周老虎”则整整过了二十多个礼拜的时间，至今仍未盖棺定论老虎之真假。

荆楚网《湖南“打虎”干得真漂亮》：今后，随着人们价值观的多元化，希图一夜成名的造假事件还会有很多，如何处理好此类事件，关系到政府的诚信和执政能力。当民众对某一事件有怀疑、有争议时，政府职能部门就应当果敢地站出来，不护短、不遮丑，担起释疑解难的重任，用事实说话，还事件真相。从这个意义上说，湖南及有关方面对华南虎事件的解决，当成为今后处理类似事件的一个精彩范本。唯有如此，才能重塑政府形象，重拾民众对政府的信心。

湖南干净利落的“打虎”行动，不但使自己避免陷入舆论风波当中，形象受损，反而赢得公众极大赞扬，极大提高了政府的公信力！我们国家目前实行的是单一制的政府管理体制，上级政府和下级政府的关系，可谓唇亡齿寒，休戚相关。即以此为例，平江“华南虎”事件如果没处理好，影响的则不仅是平江，也包括岳阳、湖南两级政府；处理好了，岳阳、湖南两级政府则从中得到加分，受到赞誉。

由此说来，上级帮下级“纠错”，其实也是在帮自己“纠错”，大有必要，轻慢不得。

（写于2011年5月26日）

附：

## “平江华南虎”之真相

新华社记者 黄兴华 丁文杰

湖南省林业厅24日向社会公布，各界广为关注的平江出现的“华南虎”系一马戏团圈养的东北虎。

### 老虎“闯”入摄像镜头

3月20日，平江县林业部门向湖南省林业厅报告，平江县发现华南虎，有人拍到录像。此时，新华社记者也接到当地群众同样内容的报料。

湖南省林业厅接到报告后高度重视，立即派出野生动植物保护部门组织专家工作组前往平江进行调查，并提出保护现场、科学调查与核实、及时准确作出结论等要求。

几乎同一时间，新华社记者与湖南省林业厅专家赶到平江县。从平江县林业局提供的录像资料，记者看到，资料的开头是平江县自然风景区石牛寨风光，录像资料后半部分，摇摆不定的画面上，一只老虎半卧在灌木丛中，身上有明显的条纹，很像年画中的华南虎。只见它站起身来走了几步，又使劲摇了摇头，迈着悠闲的步子，整个画面仅十几秒钟。

“我可以肯定，这是一只老虎！”曾经反复看过这段录像资料的原平江县林业局一位负责同志说。作为林业高级工程师、享受国务院特殊津贴专家，他感到纳闷儿的是，这只老虎怎么会突然到那里？这是不是野生华南

虎？他无法判断，他表示，得搜集毛发、粪便、兽迹后才能作出结论。

记者随后找到老虎的拍摄者平江县电视台记者吴华。记者首先向他提出三个问题：拍摄前是否受过某些暗示？出发前是否有谁知道？拍摄这个资料是否受到某些外界因素影响？他一一作答：他是受单位指派，19日凌晨4时从县城出发去石牛寨帮县里一家单位拍摄风光片。他强调，拍摄这段录像纯属偶然。

今年35岁的吴华，1993年进县电视台工作，平时喜欢摄影，近年从事新闻摄像。作为当地人，他为县里一些单位拍摄了不少风光片。工作之余，他还在城区经营一家小型摄影摄像室。

吴华回忆，当天8时左右到达目的地，就开始拍摄。首先，他拍了一些石牛寨地质公园山川风光，准备拍日出时，换了好几个地方，最后他来到一处两百多米的石山上，当他的摄像机对着一处山角，准备往上拍时，眼睛余光扫到不远处灌木丛，发现那里有一个动物影子在晃动。他当即把镜头推了上去，镜头里竟然出现一只老虎。他既激动又害怕，手抖得厉害。

“我第一次在野外看到老虎，感到它就在我眼前，只要纵身一跃，我就无路可逃，心里害怕极了！”他对新华社记者讲述当时的心情。

冒险拍了约十几秒钟，他赶紧收拾摄像机，一路跌跌撞撞往山外跑，当他一口气跑出四五里山路赶到村口时，惊魂未定的他才结结巴巴地告诉一个村民，山里有老虎，千万不要进山。

## 记者与专家直捣“虎穴”

20日下午2时许，在吴华带领下，新华社记者和平江县林业局、县委宣传系统的几位同志从县城出发，赶到大坪乡境内的石牛寨。此前，平江县林业局野保站副站长梅灿带领湖南省林业厅野生动物保护处处长桂小杰和县林业局同志一行7人冒雨搜山，因为雨天路滑，无功而返。

在大坪乡新坊村村口外，记者与桂小杰一行会合，在吴华带领下向拍摄地出发。走过一段弯曲、狭窄的田间小道，我们跋涉在崎岖不平的羊肠小道上。

冒雨走了约二十分钟，吴华指着不远处的一個山头提醒我们，目的地快到了。这时，走在队伍前头的桂小杰突然停下脚步回过头来告诉我们，大家都不要出声，保持安静！刚才还兴奋地议论着的搜虎小组，一下子安静下来，耳边只有雨滴打在雨伞上的声音和行进在泥泞里的脚步声。

转了几个小山头，来到一处山角，吴华停下脚步，他告知，老虎藏身之处就在前面的山坳里。桂小杰再次神色凝重地说，如果谁遇见了老虎，千万不要慌张、不要进攻，也不要逃跑，只要站在原地，眼睛死死盯着它的眼睛，和它对视即可。搜虎小组气氛一下子紧张起来，在空旷的山谷里甚至能听见彼此间的呼吸声。

在桂小杰带领下，我们拨开荆棘丛生的山谷小道，一路弯腰前行。山谷的尽头，灌木特别茂密，尽管时令已是仲春，但这里除了几棵桃树开着鲜艳的花朵，其他植物还只是冒着星星点点的小芽，懒懒地报道春的信息。此刻，我们眼睛望着这世外美景，耳朵早已竖起，像灵敏的雷达，时刻捕捉着不知会从哪个角落传出的那一声低吼。

时间在期待中一分一秒过去，桂小杰带着我们大致搜寻了一遍，一无所获。

尽管没有觅到虎踪，但不能空手而返，桂小杰等忙着对山谷进行测定经纬度、进行录像，专家和记者忙着拍照。接着，专家在吴华带领下，寻找他当时的拍摄地点。最后，经过与录像记录进行反复比照，确定他当时的拍摄位置在山谷南面一处两百多米高的山腰处。如果按直线距离计算，吴华当时拍摄地离老虎藏身处不到三十米。



## 专家揭开真相

察看虎像拍摄现场后，湖南省林业厅有关专家表现冷静。

在专家作出正式结论前，新华社记者恪守职业道德，没有作报道。但“平江出现疑似华南虎”的消息经当地媒体报道后，湖南周边一些省市媒体蜂拥而至。

对此，负责此事件调查的专家在对拍摄现场进行模拟、成像背景对比、足迹等痕迹勘查及对比分析后初步认定，拍摄地点位于平江县大坪乡境内，拍摄点与拍摄对象及背景是真实的，所拍摄的动物为虎。但专家通过调查发现，现场及周边地区调查没有发现有野生虎的充足证据，外围与间接证据调查收集情况显示，近期在附近有铁笼出现的情况。

经对湖南省内有关单位所饲养虎的体貌、体纹对比分析，确定平江记者拍到的视频资料所显示的虎的体貌、体纹与一马戏团所饲养的东北虎极为相似。经与马戏表演团体有关负责人和相关人员核实，确认视频资料所显示的虎为这个马戏团所饲养的东北虎。

马戏团饲养的老虎怎么会跑进山里？拍摄这一录像资料的平江县电视台记者吴华与这一事件是否有什么内幕？湖南省林业厅负责人表示，有关部门正在对此进行调查。

新华社记者从平江县有关部门获悉，吴华目前正在接受当地有关部门的调查。

湖南省林业厅负责人认为，这次事件中公众高度关注，反映了社会生态文明意识的提高，生态文化理念已得到社会的广泛认同。他认为，保护物种、维护生物多样性和恢复生态系统是人与自然和谐的重要途径，也是民心所向。

（新华社2008年3月24日播发）