



社会舆情与政治传播书系

“南京师范大学研究生课程案例库建设项目”成果

Case Analysis of
Communication of Public Opinion
and Social Governance

舆论传播 与社会治理

案例分析

骆正林 主编

中国广播影视出版社

Case Analysis of
Communication of Public Opinion
and Social Governance

舆论传播 与社会治理

案例分析

骆正林 主编

中国广播影视出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

舆论传播与社会治理案例分析 / 骆正林主编. —北京 : 中国广播影视出版社, 2016. 10

(社会舆情与政治传播书系)

ISBN 978-7-5043-7746-3

I. ①舆… II. ①骆… III. ①舆论-传播学-案例-中国②社会管理-案例-中国 IV. ①G219.2②D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 200945 号

舆论传播与社会治理案例分析

骆正林 主编

责任编辑 李晓霖

装帧设计 亚里斯

责任校对 谭霞

出版发行 中国广播影视出版社

电 话 010-86093580 010-86093583

社 址 北京市西城区真武庙二条9号

邮 编 100045

网 址 www.cntp.com.cn

微 博 <http://weibo.com/cntp>

电子信箱 cntp8@sina.com

经 销 全国各地新华书店

印 刷 涿州市京南印刷厂

开 本 710毫米×1000毫米 1/16

字 数 330(千)字

印 张 22.5

版 次 2016年10月第1版 2016年10月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5043-7746-3

定 价 52.00元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

目 录

第一章 舆论监督与制度建设 / 1

案例 1 三鹿奶粉事件推动食品安全制度建设 / 2

案例 2 郭美美事件中舆论的三种制度诉求 / 20

第二章 舆论监督与社会协商 / 39

案例 3 《“问责政府”现场直击》中舆论与权力的配合 / 40

案例 4 宁波 PX 事件中的舆论监督与公共协商 / 48

第三章 突发事件与舆情治理 / 67

案例 5 天津“8·12”事故中政府的危机公关 / 68

案例 6 天津“8·12”事故中政府的新闻发布 / 86

第四章 新闻发布与政府形象 / 103

案例 7 西方记者在我国记者招待会上的提问技巧 / 104

案例 8 非典期间北京市市长王岐山的“答记者问” / 124

第五章 舆论传播与政治选举 / 137

案例 9 美国总统选举对新闻舆论的借力 / 138

案例 10 陈水扁在台湾选举中对媒体的操控 / 150

第六章 领导形象与媒体政治 / 167

案例 11 李连玉的返乡如何演变成从政危机 / 168

案例 12 美国总统在电视镜头前的形象策划 / 181

第七章 环境变迁与媒体人转型 / 195

案例 13 央视名角出走体现媒体人的角色转型 / 196

案例 14 从《穹顶之下》看独立媒体人的舆论监督 / 207

第八章 报纸新闻与社会责任 / 223

案例 15 大数据时代《无锡日报》的新闻之道 / 224

案例 16 《江南晚报》如何做到“主流、好看、有用” / 244

第九章 媒介事件与价值传播 / 265

案例 17 神舟飞船发射营造的航天舆论场 / 267

案例 18 神舟飞天在国际网络空间形成的舆论 / 282

第十章 媒体记忆与社会认同 / 293

案例 19 抗战胜利 70 周年媒体对社群记忆的重塑 / 294

案例 20 SARS 十周年媒体纪念报道中的记忆呈现 / 310

第十一章 信息传播与国家软实力 / 325

案例 21 夫人外交与国家软实力的建构 / 327

案例 22 英国首相新浪微博的公共外交功能 / 340

后 记 / 354

第一章

舆论监督与制度建设

中国自古就存在着一个“人情社会”，当权力一旦失去监督就可能结党营私，朋党关系极容易将清明的政局搅浑搞乱。新中国成立后，国家一直在探索和寻找权力监督的有效方法，政党监督、司法监督、民主监督、舆论监督等都先后成为监督手段。进入 21 世纪，随着网络媒体、社交媒体的崛起，舆论监督从其他监督形式中快速突出，成为当前权力监督最突出、最有效的手段。我国传统的舆论监督是权力主导的监督，这种监督具有事后性、受控性、指向性、目标性和运动式的特点。然而，网络时代的舆论监督是社会主导的监督，舆论监督具有日常性、全程性、随机性和流变性等特点。网络时代舆论监督成为中央反腐的利器，但舆论监督不应该成为泄私愤、报私仇的工具，而应该成为国家制度建设的推动力。目前我国正处在社会转型期，党中央提出全面深化改革的战略目标，为了实现这一战略目标国家需要广开言路、博采众谋。《管子·九守·主明》提出：“目贵明，耳贵聪，心贵智。以天下之目视，则无不见也；以天下之耳听，则无不闻也；以天下之心虑，则吾不知也。”处于治国理政领导位置上的执政者，必须要宏观把握网络时代独特的舆论环境，积极通过舆论监督推动国家的制度建设，为中国梦的实现准备良好的制度基础。

案例 1 三鹿奶粉事件推动食品安全制度建设

案例摘要 2008 年，三鹿奶粉事件严重影响到中国消费者对国产奶粉的信

心，此后一些中上阶层的年轻父母更倾向于为孩子购买“洋奶粉”，“抢奶粉”成为中国游客在世界上的一道风景。在以三鹿奶粉为代表的系列食品安全事件中，传统媒体与网络媒体配合成为重要的舆论监督力量，同时也让我国社会进入到中国式的揭丑运动时代。这种以社会力量主导的舆论监督，一方面揭露了社会丑恶现象，提高了公众的安全意识；另一方面也刺激了政府的相关管理部门，督促它们以更加负责的态度承担起“理政”的任务。三鹿奶粉事件虽然重创了中国牛奶产业，但也唤醒了中国人民对食品安全的重视，不断推动食品安全的制度建设。任何事情总是有个过程，在经历过一次次食品危机和舆论危机后，中国正在用国家意志强力推动食品安全立法。食品安全制度将重建中国消费者的消费信心，树立起中国食品的国际形象，推动中国社会不断向安全、稳定、和谐、文明的社会进步。

关键词 奶粉安全事件 三聚氰胺 舆论监督 食品安全制度 进步运动

中国古人认为“国以民为本，民以食为天”。这句话的意思到今天依然意义深刻：“食”是老百姓天大的事情，只有将“食”的问题解决了，国家才有安定团结的基础和保障。中国传统社会是自给自足的农业社会，人民关心的是“食的有无”问题，“食的安全”并非是需要关心的大问题。然而，现代化让中国进入一体化社会，“食的有无”问题已基本解决，“食的安全”问题却越来越突出。现代化社会的食品不再仅是单纯的农业产品，它已成为农业生产、工业生产、物资流通、商业销售的共同产品。当人民的“口中之食”来自于社会生产链条上的集体产品时，社会诚信、食品安全就变得更加突出，因为只要产业链条上某个环节出问题，食品最终就会成为人民生活的最大威胁。自2008年三聚氰胺事件爆发以来，中国食品安全问题一直成为中国人心中的“痛”，媒体对食品安全监督持续进行，但食品安全、食品诚信问题依然没有根本解决。孩子是祖国的未来，但更是家庭的希望。中上阶层的年轻父母对本土奶粉失去信心，国内洋奶粉的价格持续飙涨，大批国内游客在涌去中国香港、日本、韩国的同时，也经常买空境外很多地方货架上的奶粉。媒体多年对食品安全的监督和曝光，其本质并不是挑起公众对国产食品的不信任，而是通过舆论

呼吁的方式推动制度建设，保障我国人民能够吃到安全放心的食品。

一、案例基本情况

中国的食品安全问题也许在媒体曝光之前就已经存在，但 2008 年的三鹿奶粉事件无疑是个重要节点，此后食品隐患以病毒式传播的方式吞噬着中国人对国产食品的信心。此后“关心食品安全”成为各类媒体共同的责任和目标，几乎每年媒体都会曝光一些重大的食品安全新闻，并且能够引起公众的强烈关注和激烈讨论。下面是近年媒体曝光的主要食品安全事件。

表 1-1 近年发生的部分食品安全事件

年份	食品安全事件
2014	上海电视记者卧底调查福喜食品公司，发现该公司用过期肉类原料重新加工肉类产品，并且将其生产的麦乐鸡、肉饼等产品供应给麦当劳、肯德基等著名餐饮企业
2013	媒体披露湖南省攸县三家大米厂生产的大米在广州市被检出镉超标，此后佛山市顺德市场检出六家店销售了六批次镉超标大米，三家公司生产了三批次镉超标大米
2013	5 月 9 日，央视《焦点访谈》曝光山东潍坊农户使用剧毒农药“神农丹”种植生姜，当地农民深知神农丹的危害性，他们根本不食用自己种植的生姜
2011	6 月 3 日国家药监局通知，要求各地暂停生产销售含“邻苯二甲酸酯”的两种保健食品，让公众意识到塑化剂的威胁。媒体报道台湾有三百多家品牌塑化剂超标，国内很多食品品牌因此受到影响
2011	央视在 3·15 晚会曝光：双汇宣称“十八道检验、十八个放心”，但猪肉不检测“瘦肉精”。河南孟州等地添加“瘦肉精”养殖的有毒生猪，顺利卖到双汇集团旗下公司。而该公司采购部业务主管承认，他们厂的确在收购添加“瘦肉精”养殖的所谓“加精”猪
2010	3 月 19 日，地沟油调查负责人武汉工业学院教授何东平召开新闻发布会，建议政府相关部门加紧规范废弃油脂收集工作，再次引起了人们对食品安全的担忧。媒体报道，目前我国每年返回餐桌的地沟油有 200~300 万吨
2008	6 月 28 日，兰州市的解放军第一医院收治了首宗患“肾结石”病症的婴幼儿。家长反映，孩子从出生起，就一直食用河北石家庄三鹿集团所产的三鹿婴幼儿奶粉。此后媒体关于三鹿奶粉的报道终于引起了有关部门的重视

如果要罗列下去的话,还有长长的名单,如苏丹红鸭蛋、含有孔雀石绿的海鲜产品、染色馒头,等等。在这些事件中,影响力最大的无疑是三鹿奶粉事件,此事件导致了一批政府和企业官员问责,有的官员还接受了司法审判。三鹿奶粉事件后,媒体依然关注奶粉安全,自那以来几乎每年媒体都会有奶粉事件曝光。2010年7月,甘肃省质量技术监督局在一批送检的奶粉样品中,检验出三聚氰胺超出限量值标准;8月下旬,河北、山西、黑龙江等地又被查出百余吨三聚氰胺奶粉,此次查处的问题奶粉是继2009年年底多起三聚氰胺“还魂”事件之后,仅仅时隔半年发生的又一波恶劣食品安全事件。一度被禁绝销毁的问题奶粉原料频频在社会上“借尸还魂”,不断挑战公众的容忍底线。任何事物都有两面性,奶粉事件一方面吞噬了消费者的消费信心,另一方面也推动了食品安全制度建设。

二、相关原理综述

媒体近年对食品安全事件的持续监督,并非是媒体的不依不饶、盛气凌人,而是因为食品安全涉及每一个家庭、每一个中国人,媒体的监督一定程度上反映的是民意的诉求。亨廷顿在《变化社会中的政治秩序》中提出,现代化过程伴随着腐败,“根据这种观点,腐败在一个国家特定的发展时期会特别猖獗。这就是在社会制度发生重大变化的时期”^①。食品安全事件实际上就是权力腐败和社会腐败的产物。“政治腐败和社会腐败,都是道德败坏与自私自利的表现,都是利用社会地位或人际关系中的优势地位巧取豪夺。其区别只在于政治腐败的主体是握有公共权力的官员,他们利用的是公共权力,因此这种腐败也可称为权力腐败。社会腐败的主体不拥有公共权力,故这种腐败也可称为非权力腐败。但其主体可以是社会上相对占有优势地位的人,他们利用的就是这种优势地位。”^②有腐败就必然有监督,但舆论监督达到一定程度的时候,必然

① 吴丕等.政治监督学[M].北京:北京大学出版社,2007:268.

② 吴丕等.政治监督学[M].北京:北京大学出版社,2007:267.

会促进一场社会改革运动或制度建设运动。美国是一个比较年轻的国家，它在进步运动中所经历的过程，非常值得我们去参照和反思。

1. 美国工业化过程中的揭丑运动

美国曾经是一个以农业为主的国家，美国人珍视人人机会均等的理想，钦佩并尊重个人奋斗和个人成就，相信勤劳、节俭、耐心、节制可以获得回报。然而随着人口膨胀，美国社会的道德和风气变得日趋复杂，很多人开始被抛弃在美国梦之外。农业时代的美国奉行欧洲流行的不干涉主义（laissez-faire），政府规模很小，政府预算节俭，税收只负担很少的公务员工资和政府公务费用；政府需要为企业提供各种各样的直接补助或津贴，但对企业几乎没有什么控制和管理。1861—1865年，美国打了一场著名的内战——南北战争。南北战争后，美国快速由一个农业国家向工业国家转变，美国大部分地区享受到快速的繁荣和进步。“到1900年，工业国的框架已经形成：南北战争后开始的经济发展、人口的增长和全国大片丰富自然资源的迅速开发、人们的发明创造才能以及政治文化的进步，所有这一切都为—个新兴世界大国的未来提供了保证。”^①美国似乎进入到一个梦幻般的黄金年代，社会财富快速增长，十字路口变成市镇，村庄发展为城市。

然而，工业化道路并非是一条没有代价的光明前途，随着资本在经济生活、社会生活中的地位得到强化，社会财富越来越向少数人手里集中，中下阶层的人民生活更加困难。“许多城市由于国外移民、本国倒闭农场里的难民、长期无业无家的游民而日益膨胀，于是开始了美国社会问题的新时代。纽约、波士顿、芝加哥等大城市，饱受政治腐败、管理无能的折磨，毫无能力处理各色居民的需求。”^②经历过内战后短暂的宁静，自由市场的缺陷和不足暴露出来，经济发展与保守制度间的巨大脱节造成美国历史上的“断裂社会”。那些商业巨头们奉行所谓“只要我能发财，让公众利益见鬼去吧”的经济哲学，他

① [美] 迈克尔·埃默里，埃德温·埃默里．美国新闻史 [M]．展江，殷文主译，北京：新华出版社，2001：241.

② 孙云畴等．《美国史话》（上）[M]．桂林：广西师范大学出版社，2002：364.

们控制美国的经济命脉，引起社会舆论强烈的不满和抨击。面对工业化、城市化、移民潮带来的一系列问题，在 19 世纪末 20 世纪初，美国掀起了一场全国规模的进步运动（progressive movement），人民要求对美国的政治、经济、文化与生活等诸多方面，进行广泛的调整和改革。在美国进步运动过程中，报刊担负着极其重要的作用，他们以“人民的斗士”形象直接推动了进步运动的发展。在 20 世纪最初的十年，以《麦克卢尔》（McClure's Magazine）为首的一些杂志掀起了揭丑运动。那些揭露阴暗面的记者们被西奥多·罗斯福（Theodore Roosevelt）贬称为“扒粪者”（Muckrakers），罗斯福认为那些煽情的作者是“不仰头看天国的王冠，而只顾扒集污物的‘带粪扒的人’”^①。新闻界并没有被罗斯福的指责所激怒，他们欣然接受了“扒粪者”这顶帽子，继续让社会角落中的阴暗暴露在阳光下。美国社会的肮脏和黑暗为报刊造就了广阔的舞台，以《麦克卢尔》杂志为代表的媒体刊登了二千多篇的揭露文章，在 1903—1912 年之间形成了美国历史上著名的扒粪运动（也称揭丑运动）。



图 1-1 漫画家理解的美国扒粪运动

① [美] 迈克尔·埃默里，埃德温·埃默里：《美国新闻史》[M]，展江，殷文主译，北京：新华出版社，2001：259。

2. 进步运动和美国的制度建设

美国的进步运动是美国史学界对 1900—1917 年之间美国所发生的政治、经济和社会改革运动的统称。揭丑运动和进步运动是具有很大关联性的运动，但这两个运动不完全是一回事，揭丑运动是进步运动的倡导者和推动者。经过媒体的批评性报道，美国社会“在深厚的人道主义和进步文化潮流推动下，形成了独特而强大的社会舆论浪潮”。^① 进步运动并非是由一个或几个领袖领导的一场改革运动，而是以美国中产阶级为主体倡导的社会性改革运动。这里的中产阶级包括旧中产阶级（中小企业主和农场主）和新中产阶级（各类专业技术人员、企业管理者和公务员）。进步运动倡导社会改革，反对寡头垄断，呼吁限制资本的专横跋扈，强调联邦政府对经济的监督和管理。“进步主义运动从表面上看是一场社会的改革运动，但就其实质而言也是一场由经济社会转型引发的统治方式的转变。”^② 进步运动推动了美国商界和政府的制度建设，从 20 世纪初到 1915 年间，美国出台了大量的改革法规。因此，美国人认为进步运动是美国人的“二次建国”，它不仅扫除了政治、经济领域的腐败行为，而且奠定了美国作为现代国家的制度基础，它导致了 30 年代的美国新政和二战后美国社会的全面进步。

三、案例分析

自上世纪 90 年代以来，我国告别了传统的计划经济体制，开始发展社会主义市场经济，社会主导性经济制度出现巨大的转轨。市场经济快速推动中国经济的发展，但市场经济的发展也付出了一些代价。市场经济使人民成为经济发展的主体，但市场经济也激发出人们对利益的欲求。在一个成熟的社会，公众合理欲求是自然的、允许的，甚至它本身就是经济发展的动力。然而，因为

① [美] 约翰·F. 沃克，哈罗德·G. 瓦特. 美国大政府的兴起 [M]. 刘进，毛喻原译，重庆：重庆出版社，2001：2.

② 胡翼青. 传播学科的奠定（1922-1949）[M]. 北京：中国大百科全书出版社，2012：250.

我们的监管手段、制度建设的滞后,人性的贪欲缺乏必要的约束和引导,假冒伪劣、欺行霸市等丑恶现象在经济活动领域表现出来。我国食品安全事件频发实际上就是转型期经济问题的一个侧影,它需要政府职能部门有更多的手段和智慧去解决。

1. 三鹿奶粉事件与中国式的揭丑运动

我国传统媒体都是国有事业单位,舆论宣传强调“帮忙不添乱”,所以在传统媒体时代舆论监督的势能是有限的。在新媒体环境下,传媒、电信、交通的发展,正在深刻地改变着人类的生活方式、生产方式和交往方式。“网络的发展和网民的增加,使网络充分社会化,初步形成了一个网络社会,一些现实中的事件、现象、规律、行为规则、语言方式、治理过程等在网络中也能充分呈现和有效复制。”^①人们在现实的交往中,因为有身份壁垒、道德制约和制度限制,多数人只能成为公共事件的“局外人”或“旁观者”。网络环境能够部分或全部隐匿网民的社会身份,并给草根群体提供一个畅所欲言的舞台。因为人们感觉在虚拟环境下的交往具有较高的安全性,所以他们在表达自己的观点时少了很多顾忌,网络舆论能够更加真实地反映公众的意见。当公民能够最大限度地展示个体的情感、思想和信念时,网络舆论对公共权力、社会生活的监督就变得更加频繁和随时,一场中国式的“揭丑运动”在转型期的中国方兴未艾。网络媒体、社交媒体和传统媒体的相互融合,将中国社会带入一个公众参与的时代,也有悲观者认为媒体将中国带入一个起底社会、起底时代。正是媒体全天候、全景化的报道,使食品安全成为公众高度关注的对象。

食品安全事件中影响最大的莫过于奶粉事件,持续的奶粉危机严重损害了中国食品的信誉度。当然也有企业认为不是奶粉质量伤害了公众利益,而是媒体持续的监督损害了奶粉企业的利益。进入上世纪90年代,奶粉成了中国人提高生活质量的一个标准。因为食品管理制度的滞后,一些劣质奶粉乘虚而入,占领了广大的农村市场。2004年安徽阜阳劣质奶粉事件曝光,媒体揭露三鹿奶粉也是劣质奶粉成员。然而随后有声音认为三鹿是被误伤,三鹿奶粉随即

^① 方付建,王国华.现实群体性事件与网络群体性事件比较[J].岭南学刊,2010(2):15.

被撤出了奶粉“黑名单”，多个国家机关联合发文允许三鹿奶粉继续在全国正常销售。2008年三鹿奶粉再次成为舆论焦点，这次三鹿不再有幸“逃离”，三鹿在舆论的讨伐声中最终宣布破产。

关于奶粉事件的信息有的是网络首发的，有的是传统媒体报道的，但最终都会在网络空间内形成巨大的舆论洪流。当舆论洪流形成后，舆论再反哺传统媒体，传统媒体和网络的强势互动最后形成强大的力量，将涉事企业和地方政府推到风口浪尖。

在三鹿奶粉事件中，网络可以说是舆论重要的发源地和策动力。2008年5月20、21日，浙江泰顺县有位网民揭露他女儿在饮用三鹿奶粉后小便异常，在与三鹿集团和县工商局交涉未果后，这位网民以“这种奶粉能用来救灾吗?!”为题发帖控诉。随后三鹿集团地区经理以价值2476.8元的四箱新奶粉为代价，取得了该网民的账户密码，并删除了网上的相关帖子。2008年6月中旬以后，三鹿集团陆续接到婴幼儿饮用奶粉后患肾结石的病例，《南方日报》收到网民投诉：网民在国家质监局食品生产监管司的留言系统中举报三鹿奶粉导致婴幼儿肾结石，但事后均被屏蔽。2008年8月在得知奶粉出问题后，三鹿集团最大的海外股东新西兰恒天然公司马上与中资方和地方政府联系，要求召回三鹿集团生产的所有奶粉，但经过一个多月努力后未能奏效。2008年9月5日，新西兰政府得知消息后绕开地方政府，直接向中国中央政府报告三鹿奶粉事件。9月12日，一位自称是三鹿公关公司员工的网民发帖称：三鹿公关公司曾试图与百度签订300万广告投放协议，拿到百度新闻话语权，享受删除负面新闻的待遇。9月13日，百度发表声明：“百度一贯坚持信息公正、透明原则，大客户部在第一时间严词拒绝了该提议。”关于奶粉事件的相关信息在网络中的传播，为公众提供了很多猜测想象和情绪宣泄的机会，也给政府相关管理部门带来巨大的舆论压力。在事件曝光后，三鹿集团官网曾数次遭到攻击，黑客将其网站标题修改为“三聚氰胺集团”，网站首页也被改为“看三聚氰胺集团新闻有感”。三鹿集团官网一度成为黑客们聊天和“集体路过”的场所。

因为2008年8月北京举办夏季奥运会，在全民期待的奥运盛会期间奶粉事件得以降温，但奥运会后三鹿再次成为舆论关注的焦点。面对强势的社会舆论，

国家质检总局对全国婴幼儿奶粉进行全面监测，并及时向社会发布了监测报告，包括伊利、蒙牛、光明、圣元及雅士利在内的多个厂家的奶粉都检出三聚氰胺。据媒体公布出来的数字，“截至2008年9月21日，因使用婴幼儿奶粉而接受门诊治疗咨询且已康复的婴幼儿累计39,965人，正在住院的有12,892人，此前已治愈出院1,579人，死亡4人。另截至9月25日，香港有5个人、澳门有1人确诊患病。”三聚氰胺事件重创了中国制造商品的信誉，多个国家和地区开始全面或部分禁止中国奶制品及相关产品（糖果、咖啡和巧克力等）的销售或进口，包括加拿大、英国、意大利、法国、俄罗斯、日本、马来西亚、越南、印度、印尼、不丹、缅甸、马尔代夫、科特迪瓦、尼泊尔、巴布亚新几内亚、苏里南、多哥、加纳、菲律宾、孟加拉国、文莱、新加坡、坦桑尼亚、加蓬、布隆迪及中国台湾等；欧盟也宣布全面禁止含牛奶成分的中国制婴儿产品进口。

舆论有理性和非理性成分，对于舆论的情绪化部分，企业和政府都应该进行及时合理的疏导。然而在三鹿奶粉事件中三鹿集团不断失误，导致舆论以更加强烈的方式追讨三鹿集团。2008年9月11日，新浪网连线三鹿集团传媒部，该部负责人表示：无证据显示这些婴儿是因为吃了三鹿奶粉而致病。9月12日，三鹿集团声称“此事件是由于不法奶农为获取更多的利润向鲜牛奶中掺入三聚氰胺”。这种拒不认错的公关策略只能让企业更加陷入舆论漩涡，没法让愤怒的公众情绪平息下来。三鹿奶粉事件告诉我们，今天中国已经进入到中国特色的舆论监督时代，或者说是中国式的揭丑运动时代。在社交媒体特别发达的今天，任何无良企业都难以逃脱舆论的审判，企业面对危机只能公开信息、真诚道歉，尽可能地赢得舆论的理解和同情。

2. 媒体监督奶粉事件与食品监管问责的推行

社会情绪、社会舆论宜疏不宜堵。情绪、舆论遭受压制就会积蓄能量，一旦有机会释放将会形成火山效应，冲击主流价值观，伤害社会凝聚力，破坏现有的社会格局。卢梭认为政府和人民之间是一种契约关系，社会契约是神圣不可侵犯的，“政治实体不能做任何背离契约初衷的事，甚至在对外签订协约时也不行。譬如，它不能将自身的一个部分舍弃掉，也不能屈服于另一个主权

体。违背了它赖以生存的契约，等于自取灭亡；一个形同虚设的空架子，是不会有作为的”。^①我国宪法第一条规定：“中华人民共和国是工人阶级领导的、以工农联盟为基础的人民民主专政的社会主义国家”；第二条规定：“中华人民共和国的一切权力属于人民。”舆论是民意，是人民的看法和意见。政府是人民的政府，政府官员是人民选出来的，因此政府听取民声、代表民利、敬畏民意是执政的重要准则。当三聚氰胺事件严重损害了公众利益时，社会舆论急切呼唤相关职能部门有所作为。

新闻报道主要是信息传播，网络言论是零碎的、感性化语言，传统媒体时评在舆论形成中具有重要作用。现代媒体评论不再强调杂文风格，将“战斗性”作为主要标准；而是强调理性的沟通，将“说理性”作为主要特征。在很多食品安全事件中，以《南方都市报》为代表的都市报评论和以凤凰卫视为代表的电视评论，正在以特有的人文精神和救世情怀，深深地影响着舆论的形成和政府的决策。在奶粉事件中，《南方都市报》发表了不少社论和时评，呼唤职能部门在危机面前有所作为。2008年10月30日，该报在社论版发表《我们迫切需要“自找麻烦”的质检机构》，文章结尾呼吁：“我们迫切需要能够‘自找麻烦’的质检机构，在民众喝下三聚氰胺奶粉、吃下三聚氰胺鸡蛋之前，就能为大家提供安全的保证。在公众信心遭遇持续打击的情况下，其实不需要信誓旦旦的宣言，也不需要三聚氰胺无害的论证，更不需要信息过滤的呵护。公众信心不是任意煽动的虚火，在不能根本改善监管之前，这些都只能是公众看在眼里、记在心里的花言巧语。”事件的严重性，媒体的持续监督，终于启动了行政问责机制，并形成了一股“行政问责与司法问责风暴”。

2008年9月13日，国务院启动国家安全事故Ⅰ级响应机制，国家承诺患病婴幼儿实行免费救治，所需费用由财政承担。新华社报道称三鹿奶粉事件事态扩大的主要原因是：三鹿集团公司和石家庄市政府在获悉三鹿奶粉造成婴幼儿患病情况后隐瞒实情、不及时上报所致。9月16日，国家质检总局发布消息，北京奥运会和残奥会代表团饮用乳制品未检出三聚氰胺。期间质检总局对

^① [法] 卢梭，社会契约论[M]，方华文编译，西安：陕西人民出版社，2006：29。