

加强和创新互联网社会管理丛书

I N T E R N E T . . . . .

中国传媒大学网络舆情（口碑）研究所/艾利艾咨询（IRI）

李未柠 窦含章·主编

# 微时代 @ 危 @ 处理

Wei Shidai Wei Chuli

@



G219.2  
L465

1894599

加强和创新互联网社会管理丛书  
INTERNET.....

中国传媒大学网络舆情（口碑）研究所/艾利艾咨询（IRI）

G219.2  
L465

李未柠 窦含章·主编

# 微时代 危处理

Wei Shidai Wei Chuli



4



1894599

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

图书在版编目 (CIP) 数据

微时代 危处理/李未柠, 窦含章主编. —北京: 中共中央党校出版社, 2011. 12

(加强和创新互联网社会管理丛书)

ISBN 978-7-5035-4678-5

I. 微… II. ①李… ②窦… III. 计算机网络-大众传播-管理学-研究-中国 IV. G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 266624 号

微时代 危处理

---

责任编辑 朱晋平

版式设计 尉红民

责任校对 王 巍

责任印制 宋二顺



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](http://www.dxcbs.net)

电 话 (010) 62805800 (办公室) (010) 62805818 (发行部)

经 销 新华书店

印 刷 三河市南阳印刷有限公司

字 数 173 千字

版 次 2011 年 12 月第 1 版 2011 年 12 月第 1 次印刷

开 本 700 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 11.5

定 价 20.00 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

## 序 言

中共中央党校副校长

陈生

加强和创新社会管理是我们面临的重大时代课题。当前我国正处于发展的重要战略机遇期和社会矛盾凸显期，一方面经济、社会、文化等各领域不断取得新成就，另一方面各种新旧矛盾集中爆发，社会管理领域存在的问题不少。在这一时代背景下，党和政府能否加强和创新社会管理，事关人民群众切身利益、事关社会和谐稳定。

在纷繁复杂的社会管理课题中，加强和创新互联网社会管理是一项重要内容。目前，中国已经成为世界互联网第一大国，网民总数超过4.85亿。互联网在中国迅速普及，吸收整合了传统的传媒、通信、金融、商务、娱乐等各种社会功能，为网民提供了巨大的便利，极大地提升了中国社会的运行效率，但同时，也提高了中国社会的管理难度。特别是微博出现后，中国互联网获得了言论与力量的“聚合加速器”，网络力量对现实社会的冲击力正日益凸显。

微博，名“微”，力不微。这种新型网络媒体，从诞生到风靡全球，只用了短短几年时间。在中国，微博用户数在2010年底到2011年6月的半年时间内，由6311万增长到1.95亿，增长了208%，而微博用户每日发布的信息量已近2亿条，成为中国互联网上更新最活跃的信息源和舆论场。

在某种程度上，微博已经成为一颗颗“舆论原子弹”的生产车间。在互联网的信息海洋中，每条上限为140个字的微博如原子般微小，但这种碎片化的信息，契合了现代人快节奏的生活方式，顺应了以手机为主要平台的移动互联大趋势，受到那些阅读时间碎片化、又经常使用手机的年轻人追捧。随着用户数的不断增加，微博一键式“转发+评论”的功能开始渐显威力，一条短小的微博，可以通过关注者的不断转发，实现核裂变式的传播，而不断增加的评论，又会使信息的能量不断聚合

增强，最终像原子弹爆炸一样，由“微信息”迅速生成“大舆论”。在过去一段时间，一系列重大公共舆论事件都是在微博首先得到报道，并继而形成轰动全国、猛烈冲击现实社会的特级舆情事件，微博舆论的威力由此可见一斑。

作为中国引领性的舆论场，微博能否健康发展，事关社会和谐稳定，可强大的微博还处于成长过程中。中国微博在许多时候仍是情绪型舆论场，客观理性的声音很容易被情绪化的言论所淹没。要引导微博走向成熟、健康发展，党政部门责无旁贷，应该主动学习微博、运用微博、管理微博，只有这样才能健全网上舆论引导机制、激发社会活力、维护社会和谐稳定。

与加强和创新社会管理的迫切需求相比，许多党政干部对微博的认识和了解非常有限。一些干部尚未搞清楚互联网传播为何物，对微博就更加陌生。即使有的人通过近期接连发生的舆论热点事件知道了微博的存在，但对微博的态度仍是恐惧多于期待，回避多于直面。能够真正学习微博、运用微博的党政部门还为数不多，只有公安系统，有组织、有规划地实现了在微博的“整体上市”。

有些党政部门对开微博瞻前顾后，缺乏积极主动的进取精神，很大程度上，是担心开微博后，会遭到网民的攻击，引发负面舆论。其实，微博本身并无立场，它是一个开放、中性的交流平台，对所有参与者都是公平的。微博舆论的方向，是由众多参与者共同塑造的，并不具有天然的价值倾向。

要影响微博舆论的方向，最根本、最重要的方法就是参与其中。如果不在这个平台上发声，不参与舆论方向的塑造，那么舆论就不可能向所希望的方向发展。现在微博上似乎负面的声音大一些，不和谐的因素多一些。造成这一局面的原因是多方面的，但其中很重要的一个原因是党政部门在微博上发声不够，使微博上权威准确的信息占比偏低。

一味害怕，一味回避，解决不了问题。在许多时候，怕挨骂、不敢面对群众正是引发群众骂声的重要原因之一。若论面临矛盾的多样性、复杂性、尖锐性，恐怕没有哪个部门比公安部门面临更多的矛盾。但公安系统敢于利用新媒体，主动系统地大规模开微博。结果，公安系统的形象不是变差了、骂声不是变多了，而是形象更好了，称赞更多了。那些没有开微博的党政部门，应该多一点自信，主动走上微博，走到网民中去。

《加强和创新互联网社会管理丛书》正是为满足党政部门加强和创新社会管理的需要而编写。丛书第一期将包括：《政府如何开微博》、《微时代 危处理》、《微博与社会稳定》、《微博达人：TA们为什么那样红》。丛书将研究的重点集中于微博，既介绍微博使用基础知识，也会深入探讨微博与社会稳定、微博时代危机处理、微博时代话语权变化等深层次问题，希望通过这套丛书，为党政干部了解微博、运用微博、管理微博提供参考。

党政部门加强对微博的学习与利用将产生至少四方面的好处：

一是能够及时准确发布权威信息，保障人民群众知情权，遏制流言传播。与新闻发布会、电视、报纸等传统政务信息发布渠道相比，通过微博发布政务信息的一大优势是速度快。党政部门可根据需要，实时在微博更新信息，摆脱对传统媒体的依赖，提高信息发布的时效性。在微时代，能否在第一时间传递权威准确信息是引导舆论的关键。特别是在重大突发事件发生时，通过微博在第一时间不断更新发布信息，在遏制各种流言传播、掌握舆论主导权方面，能够发挥其他传统媒体难以替代的作用。

二是提供便民服务，更快地受理民众咨询投诉，体现执政为民理念。微博与各种传统政务咨询、信访渠道相比，互动性更强。政务微博可以实时回答网民的提问，可以了解各种信访需求，通过督促相关部门尽快受理解决问题缓解社会矛盾，促进社会和谐。同时，通过关注、搜索等功能，能够实时掌握与本部门、本地区相关的舆情动态，为上级决策提供第一手的网上舆情依据。

三是降低行政成本，提升行政效率。政务微博本身是一种低成本信息发布平台，微博本身基本不需要技术维护和软硬件投入，相比之前的政府网站，投入要小得多。同时，各党政部门之间在微博上可以形成群组，有利于整合电子政务资源，提升通联效率。

四是营造健康微博舆论环境，维护社会稳定。微博具有强大的社会动员功能，2011年8月，英国发生了严重的社会骚乱。大量青年人冲上街头，打砸抢烧，将伦敦、伯明翰、利物浦街头搞得乌烟瘴气、一片狼藉。令西方世界感到震惊的是，这次骚乱竟然是通过Twitter、Facebook和黑莓手机组织起来的！就在几个月前，当中东北非掀起革命浪潮时，西方还在对Twitter这些发挥了重要组织串连作用的社会化媒体毫不吝嗇地大加赞美，如今，几个月刚过，社会化媒体这把大火，就烧到了西

方自己的头上。显然,微博这些社会化媒体在推动社会动乱方面,作用不可忽视。党政部门与网民实时沟通,能够将矛盾化解在萌芽状态,最大限度激发社会活力、最大限度增加和谐因素、最大限度减少不和谐因素。

加强和创新社会管理的灵魂在于创新。随着时代的发展,社会问题日趋复杂多样,沿用旧有的社会管理办法显然已经无法适应新形势的发展。特别是对微博这样的新技术媒体平台,全世界尚无成功的管理经验可循,各级党政部门只有锐意进取,将微博管理作为加强和创新社会管理的重要抓手和突破口,通过管理创新,营造健康、绿色的网络氛围,为全面建设小康社会创造良好的网上舆论环境。

## 前 言

2011年10月9日，某舆情事件新闻发布会进行了短短5分钟，发言人念完稿子就要走，甚至连发言人姓名都未透露，被愤怒的记者团团围住。一位女记者终于“发飙”：“你（发言人）自己这样就成了新闻，那谁，拍他照片，发微博！”

“发微博！”简短有力的三个字背后，蕴含了“微时代”跃跃欲试的公众话语新力量，折射出当前党政部门舆论危机应对的新“战场”。

### 微博：让蚂蚁撬动现实

在微博上，140字的力量能积羽沉舟，1秒钟转发能在短时间内将线上舆论转变为线下动员，而开放平台、随时随地分享让个体声音获得了无限放大的可能。经由微博杠杆，蚂蚁的力量也能撬动现实。这已不再是危言耸听。

在国外，借由推特（Twitter）和智能手机等先进通讯工具，2011年初的突尼斯革命、埃及革命和8月的英国骚乱，在当地乃至世界范围都产生了广泛而深远的影响。一系列事件表明，微博在快速传播信息、动员社会力量上，具有先天的操作优势和运作能力。这种能力一方面有利于民众凝聚力量，彰显自身权益，另一方面给政府和社会治理带来了更为严峻的考验。

而在国内，微博则在舆论监督、公共反腐方面，发挥着积极的“撬动”作用。“‘郭美美事件’引发‘反贪腐’公民行动”<sup>①</sup>，德国电台网站“德国之声”在2011年6月如是观察、评价中国微博上正如火如荼上演的“郭美美事件”。20岁女孩的一条炫富微博经数以万计的网民挖掘、媒体合力，使中国知名慈善机构陷入前所未有的舆论危机，并发酵成一场更大范围的公众对社会公共机构贪腐行为的集体质疑。此为微博版的“蝴蝶效应”。

根据中国传媒大学网络舆情（口碑）研究所/艾利艾咨询（IRI）统计，

<sup>①</sup> 《“郭美美事件”引发“反贪腐”公民行动》，[http://ed-china.stnn.cc/China/201106/t20110627\\_1602127.html](http://ed-china.stnn.cc/China/201106/t20110627_1602127.html)

2011年前三季度，微博在重大热点事件中已展现出较强的首报能力，一跃成为仅次于媒体新闻的第二大舆情源头。微博曝光、质疑——网民围观、媒体互动——深度挖掘、爆料频出——当事主体回应、解决，已成为重大舆论危机事件的基本发展模式。由微博积聚而来的“微动力”带来了一次又一次“微革命”，用渐进而有力的方式在公共事件中发声、提问，政府和党政干部重视微博舆论势在必行。

## 危机：是危情，也是机遇

辩证地看，危机从来都具有双重性，在危险的表象下，往往也暗藏形势反转的机遇。

与草根网民和意见领袖在微博上的蓬勃力量相比，一个不可否认的事实是，当前我国不少党政部门和领导干部对于微博仍然认识不足，在微博的舆论危机应对能力方面略显滞后，致使危情迭起。

“从不看微博，不重视微博。”一些党政部门和领导干部抱有这种心态，坚信微博的影响力只存在于虚拟世界中，与现实绝缘，因此当遇到与自身有关的热点事件时，就习惯性视若无物，掩耳盗铃，或实行拖延战术，回应迟缓，一味回避问题，最后导致民意沸腾，危机重重。此为微博舆论危机之“被动深陷”。

“微博很凶猛，开博需谨慎。”某公安局在微博中将稳控上访者当成维稳政绩来宣传，引起公众反感；江苏溧阳卫生局长错把微博当QQ，微博开房，丢官丢人；四川成都党办主任在上岗时间与女网友在微博上公然调情，曝光当天即被免职……党政部门和干部个人由于不懂微博，乱发微博，遭人围观，引火烧身。此为微博舆论危机之“自陷危机”。

不管是被动深陷舆论危机，还是自曝话题引人围观，都是党政部门和领导干部在微博时代亟待改变的现状，更是在未来的舆论危机应战中所要极力避免的初级错误。

不仅如此，作为网络文化建设的重要组成部分，作为影响力节节攀升的新舆论场，微博不应成为党政部门的被动之地、失陷之所、危险之境，而应成为其网络问政乃至网络行政的新途径、新阵地。这就要求党政部门和领导干部正确认识微博、参与微博、利用微博，深刻理解微时代的舆论特点和传播规律，在态度上变被动为主动，让微博成为有效沟通民意、轻松化解危机的友好平台。让危情变身机遇，才是真正的行走微博，游刃有余。

## 应对：从转变观念开始

始于 2003 年非典事件的中国新闻发言人制度，曾被视为党政部门应对舆论危机的前进之举和有效手段，但是自 2010 年中国“微博元年”起，诸起舆论危机事件表明，单一的新闻发言人制度已不足以应对以微博为代表的瞬息变幻的网络舆论现状。一条微博经传播，在 1 小时甚至几分钟内就可能引发社会广泛关注，传统的“黄金 4 小时”法则也已显示出其缺陷。因此，如何应对微时代的舆论危机，是党政部门和领导干部必须思考的新问题。

在本书中，编撰者在第一章介绍了微博时代突发事件的具体特性和信息传播规律，帮助读者理解相较于传统媒体和其他网络媒体，微博在事件挖掘、舆论升温发酵方面的独特作用和影响力；第二章精心挑选 2011 年与微博均有关的十大类型的突发公共事件经典案例，通过进程实录、回应对比、舆情研判和舆情点评四部分，结合严密翔实的数据分析，揭示事件的舆情发展态势，详尽阐释各事件主体在危机应对中的得与失、罪与罚，希望其他党政部门和领导干部吸取其中的经验与教训；第三章则从理念原则、机制制度、方法技巧三个层面，提出微博时代政府舆论危机的具体应对策略，具有方法论上的借鉴意义。

在危机应对的三个层面中，观念决定措施，理念决定行动，制度是保障，方法是技巧。因此，党政部门面对网络舆论危机，首要还是在于转变观念，对于微博等虚拟社会既不心生惧意，也不傲然漠视，敢于直面危机、正视危机，重视网络舆论危机应对工作。只有心存正确观念，制度建设和方法技巧才能如虎添翼，共同提升政府应对网络舆论危机的水平。

值得欣慰的是，愈来愈多的党政部门和干部已认识到微博的重要性，以及运用微博加强和创新虚拟社会管理的可行性。2011 年 10 月 13 日，国家互联网信息办公室召开积极运用微博客服务社会经验交流会。会议强调，要推动党政机关和领导干部积极运用微博客，拓展联系群众、服务群众的渠道和手段，及时发布权威信息，积极回应社会关切，不断改进政府工作。<sup>①</sup>而截至 2011 年 7 月底，通过新浪微博认证的各级政府机构及干部微博就已近

<sup>①</sup> 《王晨：推动党政机关和领导干部积极运用微博》，<http://news.sina.com.cn/c/2011-10-13/202823299486.shtml>

万家<sup>①</sup>。如此庞大的政府群体进驻微博，既反映了政府运用微博的决心，也表明了各级政府直面网络舆论、应对舆论危机的魄力。

我们希望这本《微时代 危处理》能够对政府网络舆论危机应对助上一臂之力。化解危机冲突，创造沟通机遇，最终有益于虚拟社会和现实社会的稳定、健康、繁荣发展。

微时代，危处理。你，准备好了吗？

---

<sup>①</sup> 据新浪数据显示，截至2011年7月，新浪微博中的政府机构微博超过5500家，干部个人微博近4000个。

# 目 录

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| 序 言 .....                | 陈宝生( 1 ) |
| 前 言 .....                | ( 1 )    |
| 第一章 微时代 危特征 .....        | ( 1 )    |
| 一、微博传播速度快聚合广 .....       | ( 3 )    |
| 二、微博谣言滋生混淆真相 .....       | ( 3 )    |
| 三、微博情绪宣泄放大不满 .....       | ( 4 )    |
| 四、微博恶搞增添娱乐色彩 .....       | ( 5 )    |
| 五、微博人肉为质疑增线索 .....       | ( 5 )    |
| 六、微博话语权更去中心化 .....       | ( 6 )    |
| 第二章 微时代 危事件 .....        | ( 7 )    |
| 7·23 甬温线特别重大铁路交通事故 ..... | ( 9 )    |
| 一、进程实录 .....             | ( 10 )   |
| 二、回应对比 .....             | ( 20 )   |
| 三、舆情研判 .....             | ( 22 )   |
| 四、舆情点评 .....             | ( 25 )   |
| 四川会理县“悬浮照”事件 .....       | ( 28 )   |
| 一、进程实录 .....             | ( 29 )   |
| 二、回应对比 .....             | ( 31 )   |
| 三、舆情研判 .....             | ( 31 )   |
| 四、舆情点评 .....             | ( 33 )   |
| 郭美美事件 .....              | ( 36 )   |
| 一、进程实录 .....             | ( 37 )   |

|                        |                |
|------------------------|----------------|
| 二、回应对比·····            | ( 42 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 45 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 47 )         |
| <b>微博开房局长事件·····</b>   | <b>( 51 )</b>  |
| 一、进程实录·····            | ( 52 )         |
| 二、回应对比·····            | ( 54 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 54 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 56 )         |
| <b>广东增城群体性事件·····</b>  | <b>( 59 )</b>  |
| 一、进程实录·····            | ( 60 )         |
| 二、回应对比·····            | ( 62 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 63 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 64 )         |
| <b>故宫“十重门”事件·····</b>  | <b>( 67 )</b>  |
| 一、进程实录·····            | ( 68 )         |
| 二、回应对比·····            | ( 74 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 76 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 79 )         |
| <b>抢盐事件·····</b>       | <b>( 83 )</b>  |
| 一、进程实录·····            | ( 84 )         |
| 二、回应对比·····            | ( 87 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 88 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 89 )         |
| <b>药家鑫事件·····</b>      | <b>( 93 )</b>  |
| 一、进程实录·····            | ( 94 )         |
| 二、回应对比·····            | ( 98 )         |
| 三、舆情研判·····            | ( 99 )         |
| 四、舆情点评·····            | ( 100 )        |
| <b>干部桃色丑闻系列事件·····</b> | <b>( 102 )</b> |
| 一、进程实录·····            | ( 103 )        |
| 二、回应对比·····            | ( 108 )        |

|                                         |       |
|-----------------------------------------|-------|
| 三、舆情研判·····                             | (110) |
| 四、舆情点评·····                             | (112) |
| 微博谣言系列事件·····                           | (114) |
| 一、进程实录·····                             | (115) |
| 二、舆情点评·····                             | (118) |
| <b>第三章 微时代 危应对</b> ·····                | (121) |
| 一、五大原则·····                             | (123) |
| (一) 态度诚恳, 不否认不推卸·····                   | (123) |
| (二) 改堵为疏, 善于因势利导·····                   | (124) |
| (三) 迅速回应, 主动面对质疑·····                   | (125) |
| (四) 公开透明, 防范谣言发生·····                   | (127) |
| (五) 正视围观, 认清民意诉求·····                   | (128) |
| 二、七大机制·····                             | (129) |
| (一) 建立健全舆情监测机制·····                     | (129) |
| (二) 建立健全危机应对机制·····                     | (131) |
| (三) 建立健全舆论引导机制·····                     | (132) |
| (四) 建立健全新闻发布机制·····                     | (133) |
| (五) 建立健全媒体沟通机制·····                     | (134) |
| (六) 建立健全对外宣传机制·····                     | (134) |
| (七) 建立健全培训学习机制·····                     | (136) |
| <b>附录 2011 年中国网络舆情指数年度报告 (节选)</b> ····· | (137) |

# 第一章

## 微时代 危特征



2010年是微博元年。在各级政府部门尚在积极学习和掌握互联网时代突发事件如何快速有效应对之时，微博又以互联网时代任何传播媒介都无法比肩的速度席卷而来，在突发事件中所彰显的传播速度之快、聚合之广、裂变之大，让党政部门在应对之时措手不及。那么，微博时代的突发事件特征又有哪些？

## 一、微博传播速度快聚合广

微博成为了微博时代重大突发事件的最大的舆论场。随着微博的兴起，国内重大突发事件的曝光及传播发生了几个明显的变化：一是微博越来越多的发挥着比任何媒体都高效的舆情源头的作用，且已成为中国的第二大舆情源头（详见附录部分）。譬如7·23甬温线特别重大铁路交通事故、郭美美事件、故宫失窃门事件等，都是网民首先在微博中进行曝光；二是由于微博几何数量级的传播扩散速度，致使突发事件可在短短的几个小时内迅速被全国网民关注及热议。而不是像微博出现之前，突发事件通常是在第二天经过各大媒体和网民关注、热议之后达到舆情关注最高峰；三是微博上可在短短的几天时间聚合高达数亿条对同一事件的热议信息。最为典型的莫过于“7·23甬温线特别重大铁路交通事故”，在短短的一周时间内，新浪微博和腾讯微博对于此事的相关讨论竟各自达到了3亿多条，共计近7亿条信息。这是之前任何突发事件都无法企及的。

## 二、微博谣言滋生混淆真相

互联网时代海量信息的特征决定了互联网上大量虚假信息存在的可能，而碎片化的140字微博以及它在传播过程中的核裂变式的速度，让网络谣言又有了绝佳的传播的空间和载体。真相裹挟着谣言，谣言变成了真相。譬如“7·23甬温线特别重大铁路交通事故”中，从事故最初发生时的“掩埋车头车厢以便毁灭真相”，到“35人死亡上限说”，再到救援阶段的“被拆解车体内仍有活人”，再到“吊下车厢有遗体掉出”，再到善后赔偿阶段的“遇难者遗体被集体火化”，再到“先签协议有奖励”……各类谣言贯穿事故发生