

网络舆情

主动回应及其 案例研究

WANGLUO YUQING

ZHUDONG HUIYING JI QI ANLI YANJIU

华杰等●著

网络是什么？
新媒体是什么？
全媒体是什么？
自媒体是什么？
什么是舆情和网络舆情？
媒体时代如何与网络舆情戴枷共舞？



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

网络舆情 主动回应及其 案例研究

WANGLUO YUQING

ZHUDONG HUIYING JI QI ANLI YANJIU

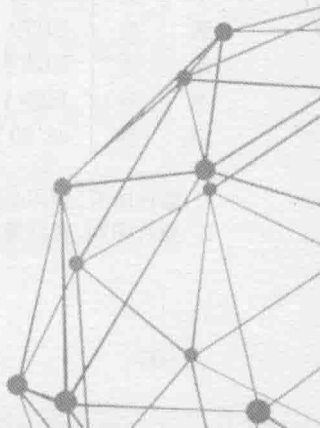
华杰
颜语 莫瑶 黄敏

著



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都



图书在版编目(CIP)数据

网络舆情主动回应及其案例研究/华杰等著. —成都:西南财经大学出版社, 2017. 12(2018. 6 重印)
ISBN 978 - 7 - 5504 - 3322 - 9

I. ①网… II. ①华… III. ①互联网络—舆论—研究
IV. ①G219

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 306522 号

网络舆情主动回应及其案例研究

华杰 等著

责任编辑:李晓嵩

助理编辑:冯雪

封面设计:何东琳设计工作室

责任印制:朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www.bookej.com
电子邮件	bookej@foxmail.com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川五洲彩印有限责任公司
成品尺寸	148mm × 210mm
印 张	8. 125
字 数	150 千字
版 次	2017 年 12 月第 1 版
印 次	2018 年 6 月第 2 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 3322 - 9
定 价	48.00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

前言

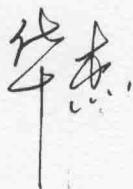
由于工作岗位职责的原因，我及课题组成员经常都要与媒体及记者打交道，每隔一段时间就会主动与各类媒体进行联络和沟通，甚至每天都会关注和分析网上有关热点网络舆情，形成舆情分析材料并报告有关部门和领导。我们还直接或间接地参与重庆工商大学新闻传媒专业学生的教育工作，在新闻中心的工作运行中对有志于并正在开展新闻采编、媒体运营实践的学生团队

进行教育管理。

在多年的工作中，我们发现媒体与各种单位（政府、学校、企业）内负责同媒体打交道的部门（宣传部、网络部、公关部等）之间存在“缺乏共识，存在误区；频道不一，各说各话”的情况。其结果，由于沟通不畅或策略不当，造成很多媒体与部门（宣传部、网络部、公关部等）之间不必要的分歧和矛盾，掀起一些本可避免的网络负面舆情漩涡。很多单位都逐渐意识到并开始重视妥善处理与媒体的关系，积极应对网络舆情。可是想得到不等于做得到，现实生活中“有心栽花花不开”，甚至事与愿违，好心办坏事的现象时有发生，让清醒的旁观者扼腕叹息。认识世界很重要，通过实践改造世界更重要。正所谓“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。

能不能用我们的微薄之力，写出一本小书，既能简洁地说明网络舆情产生、形成、发展、消减的基本原理，又能分析主动应对网络舆情的一些主要策略技巧，还能案例化地展示应对各种类型的网络舆情的具体操作程序与环节呢？在重庆市高校网络舆情与思想动态研究咨政中心和重庆市委宣传部网络新闻应急事务处的关心与支持下，课题组成员在工作之余，历时近一年，勉力编撰

了这本小书。勉作之器，其形必拙。由于我及课题组成员能力有限，书中定有诸多不尽如人意地方，就当聊胜于无吧。但愿这本小书能抛砖引玉，引起读者对网络舆情应对的重视和思考。如能在实践中给读者起到一点点参谋助手作用，我们的心愿就算达成且圆满了。

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely '华杰' (Hua Jie).

2017年11月于重庆

目 录

第一章 绪论——在自媒体时代与网络舆情戴枷共舞	(1)
第二章 舆论与舆情基础理论	(26)
第一节 舆论基础理论	(26)
一、舆论的定义	(26)
二、舆论的形成和实质	(30)
(一) 舆论的形成	(30)
(二) 舆论的实质	(35)
三、舆论的表现形式	(35)
(一) 古代社会舆论的表现形式	(36)
(二) 近现代社会舆论的表现形式	(37)

第二节 舆情基础理论	(39)
一、舆情的定义和要素	(39)
(一) 舆情的定义	(39)
(二) 舆情的要素	(42)
二、舆情的属性和实质	(44)
(一) 舆情的属性	(44)
(二) 舆情的实质	(47)
三、舆情的表现形式	(47)
第三节 网络舆情基础理论	(52)
一、网络舆情的定义	(52)
二、网络舆情的形成与实质	(55)
(一) 网络舆情的形成	(55)
(二) 网络舆情的实质	(58)
三、网络舆情的作用	(59)
(一) 网络舆情推动公共决策模式改革	(59)
(二) 网络舆情改变社会人际交往格局	(60)
(三) 网络舆情引导社会舆论	(61)
(四) 网络舆情重塑民众信息筛选方式	(62)
第三章 网络舆情的类型及表征	(64)
第一节 网络舆情的类型	(64)
一、网络舆情的内容分类	(64)
(一) 政治事件类网络舆情	(66)

(二) 公共突发事件类网络舆情	(67)
(三) 自然灾害类网络舆情	(69)
(四) 个人形象类网络舆情	(70)
二、网络舆情的烈度分级分类	(72)
第二节 网络舆情的表达载体	(77)
一、传统网络载体	(77)
(一) 报纸	(78)
(二) 广播	(81)
(三) 电视	(83)
二、新兴网络载体	(85)
(一) 博客	(86)
(二) 门户网站	(89)
(三) BBS 论坛	(91)
(四) 微信	(93)
(五) 弹幕	(95)
(六) 新闻客户端	(97)
第三节 网络舆情的表现阶段	(99)
一、网络舆情的萌芽阶段	(100)
二、网络舆情的爆发阶段	(104)
(一) 爆发初期	(105)
(二) 蔓延期	(106)
(三) 反复期	(107)
三、网络舆情的消落阶段	(108)

第四章 网络舆情的主动应对策略	(111)
第一节 网络舆情的监测	(112)
一、网络舆情的监测方法	(112)
(一) 技术监测	(113)
(二) 人工监测	(117)
二、网络舆情的监测渠道	(119)
(一) 线上渠道	(119)
(二) 线下渠道	(129)
第二节 网络舆情的分析研判	(131)
一、网络舆情的分析研判方法	(132)
(一) 网络舆情中要素的分析	(132)
(二) 网络舆情分析研判的内容	(133)
(三) 网络舆情的研判方法	(135)
二、网络舆情分析研判的注意事项	(141)
(一) 坚持数据是舆情分析研判的基础	(141)
(二) 舆情分析研判要坚持立足全局	(142)
(三) 舆情分析研判要及时准确	(144)
第三节 网络舆情的主动回应	(146)
一、网络舆情应对面临的挑战	(147)
(一) 爆发瞬时难预测	(148)
(二) 传播迅捷难掌控	(149)
(三) 匿名传播难分辨	(149)

(四) 覆盖广泛难评估	(150)
(五) 发展态势难预测	(151)
(六) 破坏严重难修复	(152)
二、网络舆情回应遵循的原则	(153)
(一) 以人为本原则	(154)
(二) 勇于担责原则	(154)
(三) 信息公开原则	(155)
(四) 真诚对话原则	(155)
(五) 先入为主原则	(156)
(六) 常备不懈原则	(156)
三、网络舆情的主动应对方式	(157)
(一) 舆情回应, 抢占先机	(158)
(二) 重在态度, 以诚换心	(160)
(三) 找准尺度, 准确处置	(163)
(四) 把握信息, 口径管理	(167)
(五) 借力打力, 有效释疑	(170)
(六) 协同一致, 系统应对	(171)
第五章 网络舆情主动回应的典型个案与处置策略	(176)
案例一 某县幼儿皮肤瘀点事件舆情应对	
案例分析	(178)
一、事件回顾	(178)
二、舆情应对	(179)

(一) 迅速启动舆情联动机制	(179)
(二) 全面启动动态管理机制	(179)
(三) 建立官方信息发布机制	(180)
三、几点启示	(181)
(一) 上级给力像吃“定心丸”	(181)
(二) 主动作为赢得“巴巴掌”	(181)
(三) 舆论引导是门“艺术活”	(181)
(四) 应对媒体要打“感情牌”	(181)
案例二 某中学学生死亡事件舆情应对	
案例分析	(182)
一、事件回顾	(182)
二、舆情应对	(183)
(一) 抑制不实消息和谣言, 避免事件 扩大化	(183)
(二) 重视新闻传播规律, 勇敢回应网民 舆论诉求	(184)
(三) 正面引导和疏导舆情, 切忌高压 手段掩盖	(184)
(四) 多种宣传平台齐抓互补, 扩大宣传 影响力	(185)
三、几点启示	(185)
(一) 及时准确公开信息, 挤压谣言 传播空间	(185)

(二) 增加信息的公开力度, 提升政府 公信力	(186)
(三) 掌握好时度效的统一, 让权威声音 掷地有声	(186)
案例三 某高校一患癌症教师被开除事件舆情应对 案例分析	(187)
一、事件回顾	(187)
二、舆情应对	(188)
(一) 校方消极应对舆情, 缺乏应有 姿态	(188)
(二) 上级依托单位沉默应对, 处置 不够妥当	(189)
(三) 劳动权益体系不完善, 制度保障 堪忧	(189)
三、几点启示	(189)
(一) 掌握舆情应对的黄金时间, 做到事件 发生后第一时间发声	(190)
(二) 正视高校舆情危机的客观存在, 做好 师生的情绪疏导和转化	(190)
(三) 了解高校师生社会舆情的动态分布, 完善高校舆情监测数据和机制	(191)
(四) 力争高校舆情无死角, 完善高校舆情 工作网格化建设	(191)

案例四 “某领导醉死异地”事件舆情应对

案例分析	(192)
一、事件回顾	(192)
二、舆情应对	(193)
(一) 及时预警	(193)
(二) 主动发布	(193)
(三) 积极引导	(194)
(四) 准确研判	(194)
(五) 规范采访	(194)
三、几点启示	(195)
(一) 强化应急处置领导是保障	(195)
(二) 合理切割责任主体是前提	(195)
(三) 主动发布官方信息是关键	(195)
(四) 及时进行线下处置是核心	(196)

案例五 城管执法纠纷事件舆情应对

案例分析	(197)
一、事件回顾	(197)
二、舆情应对	(198)
(一) 及时汇报, 赢得支持	(198)
(二) 掌握证据, 调查真相	(198)
(三) 据实发布, 稳控局势	(199)
三、几点启示	(199)
(一) 无论表象如何, 事件的真相	

最重要	(199)
(二) 做最坏的打算, 做最充分的准备 ...	(200)
(三) 当事人情绪安抚及疏导是平息舆情的 钥匙	(200)
(四) 做好总结工作和警示工作	(201)
案例六 某企业员工跳楼事件舆情应对	
案例分析	(201)
一、事件回顾	(201)
二、舆情应对	(202)
(一) 高度重视, 反应迅速	(202)
(二) 加强沟通, 掌握事实	(202)
(三) 动态监测, 研判分析	(202)
(四) 统一口径, 发布事实	(203)
(五) 跟踪舆论, 有效引导	(203)
(六) 加强协调, 防止炒作	(204)
三、几点启示	(204)
(一) 建立应急工作机制, 科学引导	(204)
(二) 迅速掌握事件真相, 及时引导	(204)
(三) 统一口径发布信息, 权威引导	(205)
(四) 线上线下有机结合, 全面引导	(205)
(五) 讲究舆论引导技巧, 有效引导	(205)
案例七 某城市商圈窨井塌陷事件舆情应对	
案例分析	(206)

一、事件回顾	(206)
二、舆情应对	(207)
(一) 掌控信息, 迅速开展舆情研判	(207)
(二) 部门联动, 建立信息畅通机制	(207)
(三) 主动服务, 搭建媒体互动平台	(208)
三、几点启示	(209)
案例八 某市PX事件舆情应对案例分析	(210)
一、事件回顾	(210)
二、舆情应对	(211)
(一) 及时发声, 做事件的第一定义者 ..	(211)
(二) 民意对接, 做舆情的媒体传播者 ..	(212)
(三) 与民并行, 做宣传的正面引导者 ..	(212)
(四) 谨慎发布, 做舆情的监控疏导员 ..	(213)
三、几点启示	(213)
(一) 实现全媒体信息公开, 增强沟通的 科学性和有效性	(213)
(二) 换位思考尊重民意, 赢得公众理解和 有力支持	(214)
案例九 某市广场踩踏事件舆情应对 案例分析	(215)
一、事件回顾	(215)
二、舆情应对	(217)
(一) 政府部门缺乏科学的预判和评估	

预测	(217)
(二) 政府部门领导及工作人员安全意识的 缺失	(218)
(三) 公安机关未对活动可能波及的场所 安全负起责任	(219)
三、几点启示	(220)
(一) 切实落实安全责任制, 大力增强 “红线”意识和“底线”意识	(221)
(二) 切实加强公共场地的安全管理, 进一步 落实和完善相关制度规定	(221)
(三) 切实加强监测预警, 进一步提升突发 事件防范能力	(223)
(四) 切实加强应急联动, 进一步强化应急 处置能力	(223)
(五) 切实加强宣教培训, 进一步提升全社会 公共安全意识和能力	(224)
案例十 某市产妇医院死亡事件舆情应对	
案例分析	(225)
一、事件回顾	(225)
二、舆情应对	(226)
(一) 院方的沉默应对, 导致舆情升级 ...	(227)
(二) 媒体的偏颇报道, 致使事态激化 ...	(227)
三、几点启示	(228)