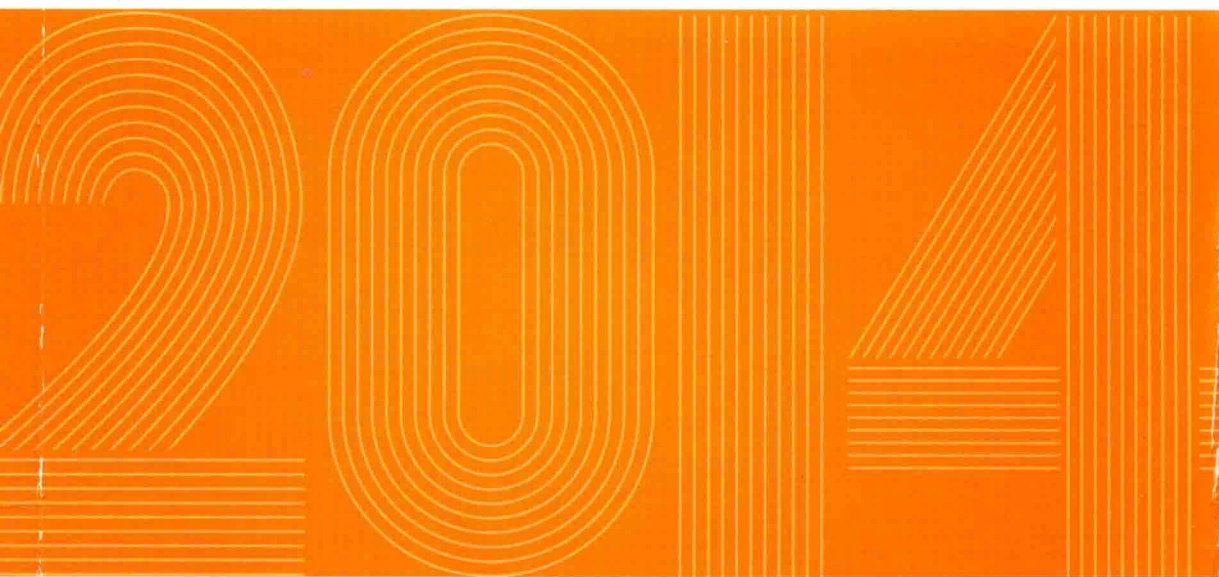


舆情观察

PUBLIC OPINION OBSERVER

暨南大学舆情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心 主编



二零壹肆

张晋升 构建综合舆情监测体系 打造网络时代舆情智库

侯东阳 2014年度舆情管理述评

汤景泰 2015 网络舆情前瞻

邢思悦 习大大和科比的“年终奖”

于淑通 能准确预测中国CPI的“顺德副食店现象”

徐卫华 数字媒介时代企业舆情危机的成因

胡振宇 顶新“问题油”危机事件及应对策略解析

凯迪 2014热点事件TOP100

輿情观察

PUBLIC OPINION OBSERVER

貳零壹肆

暨南大学輿情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心 主编

图书在版编目 (CIP) 数据

舆情观察. 2014 / 暨南大学舆情与社会管理研究中心, 凯迪数据研究中心主编.
—北京: 人民日报出版社, 2015.3

ISBN 978-7-5115-3100-1

I. ①舆… II. ①暨… ②凯… III. ①舆论—研究—中国 IV. ①C912.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 051300 号

书 名: 舆情观察·2014

作 者: 暨南大学舆情与社会管理研究中心 凯迪数据研究中心

出 版 人: 董 伟

责任编辑: 林 薇

封面设计: 凯 迪

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京金台西路 2 号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 65369527 65369509 65369510 65369846

邮购热线: (010) 65369530 65363527

编辑热线: (010) 65369526

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 889mm×1194mm 1/16

字 数: 290 千

印 张: 16.5

版 次: 2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-3100-1

定 价: 32.00 元

发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换

构建综合舆情监测体系 打造网络时代舆情智库

■ 张晋升

舆情是指示各种社会运行状态的晴雨表。了解舆情的态势与底蕴，对于把握社会发展的战略方位十分重要。改革开放以来，中国社会转型逐渐进入新的阶段，其变化的速度、广度、深度均前所未有，并造成人们的意见和态度的不断调整。当前，崭新的深化改革实践正在方兴未艾，在这一过程中，反腐倡廉、促进经济稳健增长、解决社会贫富差距等问题，需要得到社会的理解和支持。舆情民意需要倾听，也需要引导。

在各类舆情中，网络舆情是一个重要的组成部分。随着网络与数字媒体的迅速普及，中国开始全面进入网络社会。网络的出现，为公众的意见表达构建了快速便捷的平台，有力保障了公众的知情权和参与权。从门户网站到个人主页，从BBS到SNS，从博客到公号，日新月异的新媒体改变着舆论生态，重塑着公共生活。另一方面，许多微小事件，借助网络平台也能掀起一阵阵舆论狂欢，形成复杂的舆情局面。而“自媒体”和“边缘话语”的兴起，以及维系主流媒体影响力的艰难，都给宏观管理带来挑战。

正如任何工具一样，网络是一柄双刃剑。在网络出现之前，公众舆论一直存在，也受到重视。网络则既有建设性的一面，也有非建设性的一面。网络推手的存在，商业利益的侵蚀，无序狂欢的破坏，对于真实的舆论表达来说，都可能构成某种威胁。今天，从政府到民间，从官员到公众，人们都能强烈地感受到网络舆论带来的心理冲击。个人或组织在网络舆情热潮中，有的塑造了正面的形象和声望，有的则形象受损，失去公信力。网络舆情有时还会为群体性事件推波助澜，破坏社会稳定。要实现网络舆论的和谐共生，需要对其进行因势利导。正确地看待，准确地监测，及时地引导舆情，是一项利国利民的工作。

有鉴于此，如何掌握各类舆情的律动脉络，并制定行之有

效的策略，不仅为各级政府部门、企业，乃至个人所关注，也是摆在传媒和舆情研究机构面前的重要课题。对于政府部门而言，通过舆情，特别是对网络舆情的研究，来了解社会运行的基本状况，解决民众关心的热点难点问题，促进决策的民主化、科学化。对于企业来说，由于外部环境瞬息万变，有效的网络舆情传播与危机管理体系，有利于其成功地开展经营活动。网络舆情也承载着社会与公众的诸多期盼，与世情、国情、党情、社情、民情等诸多方面有着深刻的联系与互动。只有开展全面、准确、快速、及时的民意调查，汇集和分析舆情，才能为各种决策提供参考。

网络舆情的监测和引导是一项系统工程，需要探索一个完善的联动机制，形成网民、网络媒介、政府部门多方联合的正向传播格局。构建综合舆情监测体系，打造网络时代舆情智库，是其中重要一环。既有助于倾听和满足公众诉求，最大限度地激发社会活力，也有助于从国家和社会等宏观层面进行顶层设计和积极疏导，化解社会风险，促进社会和谐。

舆情智库的建设，既可以按照传统的办法，也可以采取“协同创新”的思路，实现官、产、学多方力量的高水平协作。暨南大学舆情与社会管理研究中心，近年来与地方政府部门，开展社区（街道）舆情助理实验；与提供舆情服务的相关机构，包括人民网舆情监测室、新浪微博、凯迪网、南方舆情研究院等，建立了在体制机制创新层面有所突破的协作关系；与海内外华文媒体协作网络，联手开展中国形象全球调查等等，这些都是打造舆情智库的一种新探索。

舆论导向正确，是党和人民之福。研究舆情，也是为了更好地了解 and 应对舆情。舆情领域，还有很多新的课题、新的挑战，需要智库发挥应有的积极作用。伴随着中国在世界范围内的和平发展，我们对周边舆情、世界舆情，还要投入更多的注意力。在实现中国梦，实现中华民族的伟大复兴的道路上，期待有更多优秀的舆情研究成果问世。🔗

（作者系暨南大学新闻与传播学院副院长、南方传媒研究院副院长，教授）

CONTENTS 目录 | VOL.9

| 卷首

- 003 张晋升 构建综合舆情监测体系 打造网络时代舆情智库

| 重磅

- 009 侯东阳 2014 年度舆情管理述评

- 016 汤景泰 2015 网络舆情前瞻

| 年度焦点

- 025 张 雪 反腐倡廉

- 034 毛玮婷 社会民生

- 041 谢秀慧 社会安全

- 048 王虹婷 公共卫生

- 054 牟婉君 灾害事故

- 060 张丽党 国际舆情

| 新生代·新生态

- 069 冯子铭 大学生与新媒体的互动——一项基于 2014 大学
古丽青 生暑期社会实践季的调研

| 故事荟

- 077 邢思悦 习大大和科比的“年终奖”
张艳丽

- 082 万 明 中纪委官网的年终总结
陈泽然
张艳丽
张 婕

| 信息图

| 说文解字

- 107 熊科伟 2014 年网络热词流行语研究报告

| 分析师手记

- 129 邢思悦 那些征服《时代》的人物
陈泽然

- 134 于淑通 能准确预测中国 CPI 的“顺德副食店现象”

| 案例库

- 139 徐卫华 数字媒介时代企业舆情危机的成因——以蓝翔事件
黄卫清 为例
- 148 杨 萍 公众环保焦虑背后的环境传播困境及其对策——以
2014 年茂名 PX 事件为例
- 161 朱 戈 东莞扫黄事件舆情分析与探因——从社会角色层面
的解读
- 170 胡振宇 顶新“问题油”危机事件及应对策略解析
- 181 嵇美云 爱国爱港 人心所向——基于对暨南大学境外生关
方 灿 于香港“占中”事件认知与评价的调查
- 190 张冉妮 冰桶挑战：中国模式的微公益传播模式革新与价值
反思

| 年度数据

- 205 凯 迪 2014 热点事件 TOP100

| 专论

- 217 徐 扬 2014 年全国教育舆情研究报告（上）
陈锦芸
- 231 廖金生 近年网络神曲的文本表征与意义生成
- 240 邓绍根 两宋时期“舆情”使用及其途径探析
阿依江·恰力甫
- 246 许高勇 试析清政府对报刊的舆论管控
- 254 陈思民 当前高校危机管理的现状与对策
白晨晖

| 编后记

- 261 牧 沐 《舆情观察》的年终总结

輿情觀察

PUBLIC OPINION OBSERVER

貳零壹肆

暨南大學輿情與社會管理研究中心 凱迪數據研究中心 主編

构建综合舆情监测体系 打造网络时代舆情智库

■ 张晋升

舆情是指示各种社会运行状态的晴雨表。了解舆情的态势与底蕴，对于把握社会发展的战略方位十分重要。改革开放以来，中国社会转型逐渐进入新的阶段，其变化的速度、广度、深度均前所未有的，并造成人们的意见和态度的不断调整。当前，崭新的深化改革实践正在方兴未艾，在这一过程中，反腐倡廉、促进经济稳健增长、解决社会贫富差距等问题，需要得到社会的理解和支持。舆情民意需要倾听，也需要引导。

在各类舆情中，网络舆情是一个重要的组成部分。随着网络与数字媒体的迅速普及，中国开始全面进入网络社会。网络的出现，为公众的意见表达构建了快速便捷的平台，有力保障了公众的知情权和参与权。从门户网站到个人主页，从BBS到SNS，从博客到公号，日新月异的新媒体改变着舆论生态，重塑着公共生活。另一方面，许多微小事件，借助网络平台也能掀起一阵阵舆论狂欢，形成复杂的舆情局面。而“自媒体”和“边缘话语”的兴起，以及维系主流媒体影响力的艰难，都给宏观管理带来挑战。

正如任何工具一样，网络是一柄双刃剑。在网络出现之前，公众舆论一直存在，也受到重视。网络则既有建设性的一面，也有非建设性的一面。网络推手的存在，商业利益的侵蚀，无序狂欢的破坏，对于真实的舆论表达来说，都可能构成某种威胁。今天，从政府到民间，从官员到公众，人们都能强烈地感受到网络舆论带来的心理冲击。个人或组织在网络舆情热潮中，有的塑造了正面的形象和声望，有的则形象受损，失去公信力。网络舆情有时还会为群体性事件推波助澜，破坏社会稳定。要实现网络舆论的和谐共生，需要对其进行因势利导。正确地看待，准确地监测，及时地引导舆情，是一项利国利民的工作。

有鉴于此，如何掌握各类舆情的律动脉络，并制定行之有

效的策略，不仅为各级政府部门、企业，乃至个人所关注，也是摆在传媒和舆情研究机构面前的重要课题。对于政府部门而言，通过舆情，特别是对网络舆情的研究，来了解社会运行的基本状况，解决民众关心的热点难点问题，促进决策的民主化、科学化。对于企业来说，由于外部环境瞬息万变，有效的网络舆情传播与危机管理体系，有利于其成功地开展经营活动。网络舆情也承载着社会与公众的诸多期盼，与世情、国情、党情、社情、民情等诸多方面有着深刻的联系与互动。只有开展全面、准确、快速、及时的民意调查，汇集和分析舆情，才能为各种决策提供参考。

网络舆情的监测和引导是一项系统工程，需要探索一个完善的联动机制，形成网民、网络媒介、政府部门多方联合的正向传播格局。构建综合舆情监测体系，打造网络时代舆情智库，是其中重要一环。既有助于倾听和满足公众诉求，最大限度地激发社会活力，也有助于从国家和社会等宏观层面进行顶层设计和积极疏导，化解社会风险，促进社会和谐。

舆情智库的建设，既可以按照传统的办法，也可以采取“协同创新”的思路，实现官、产、学多方力量的高水平协作。暨南大学舆情与社会管理研究中心，近年来与地方政府部门，开展社区（街道）舆情助理实验；与提供舆情服务的相关机构，包括人民网舆情监测室、新浪微博、凯迪网、南方舆情研究院等，建立了在体制机制创新层面有所突破的协作关系；与海内外华文媒体协作网络，联手开展中国形象全球调查等等，这些都是打造舆情智库的一种新探索。

舆论导向正确，是党和人民之福。研究舆情，也是为了更好地了解 and 应对舆情。舆情领域，还有很多新的课题、新的挑战，需要智库发挥应有的积极作用。伴随着中国在世界范围内的和平发展，我们对周边舆情、世界舆情，还要投入更多的注意力。在实现中国梦，实现中华民族的伟大复兴的道路上，期待有更多优秀的舆情研究成果问世。🔗

（作者系暨南大学新闻与传播学院副院长、南方传媒研究院副院长，教授）

CONTENTS 目录 | VOL.9

| 卷首

- 003 张晋升 构建综合舆情监测体系 打造网络时代舆情智库

| 重磅

- 009 侯东阳 2014 年度舆情管理述评

- 016 汤景泰 2015 网络舆情前瞻

| 年度焦点

- 025 张 雪 反腐倡廉

- 034 毛玮婷 社会民生

- 041 谢秀慧 社会安全

- 048 王虹婷 公共卫生

- 054 牟婉君 灾害事故

- 060 张丽党 国际舆情

| 新生代·新生态

- 069 冯子铭 大学生与新媒体的互动——一项基于 2014 大学生暑期社会实践季的调研
古丽青

| 故事荟

- 077 邢思悦 习大大和科比的“年终奖”
张艳丽

- 082 万 明 中纪委官网的年终总结
陈泽然
张艳丽
张 婕

| 信息图

| 说文解字

- 107 熊科伟 2014 年网络热词流行语研究报告

| 分析师手记

- 129 邢思悦 那些征服《时代》的人物
陈泽然

- 134 于淑通 能准确预测中国 CPI 的“顺德副食店现象”

| 案例库

- 139 徐卫华 数字媒介时代企业舆情危机的成因——以蓝翔事件
黄卫清 为例
- 148 杨 萍 公众环保焦虑背后的环境传播困境及其对策——以
2014 年茂名 PX 事件为例
- 161 朱 戈 东莞扫黄事件舆情分析与探因——从社会角色层面
的解读
- 170 胡振宇 顶新“问题油”危机事件及应对策略解析
- 181 嵇美云 爱国爱港 人心所向——基于对暨南大学境外生关
方 灿 于香港“占中”事件认知与评价的调查
- 190 张冉妮 冰桶挑战：中国模式的微公益传播模式革新与价值
反思

| 年度数据

- 205 凯 迪 2014 热点事件 TOP100

| 专论

- 217 徐 扬 2014 年全国教育舆情研究报告（上）
陈锦芸
- 231 廖金生 近年网络神曲的文本表征与意义生成
- 240 邓绍根 两宋时期“舆情”使用及其途径探析
阿依江·恰力甫
- 246 许高勇 试析清政府对报刊的舆论管控
- 254 陈思民 当前高校危机管理的现状与对策
白晨晖

| 编后记

- 261 牧 沐 《舆情观察》的年终总结

重磅

侯东阳 2014 年度舆情管理述评

汤景泰 2015 网络舆情前瞻

2014 年度舆情管理述评

■ 侯东阳

回望 2014 年，一个个具体的舆论场景飘然而过，然而只要人类存在，舆论的喧嚣永不停歇。对舆情的年终盘点已成为各种专业研究和技术机构的惯例，但作为意识形态的舆论所反映的社会现实常常是无法量化的，对于身处其中的人来说，每个人都有自己的体会，不过总有一些共性被大家所认可，也有一些经验可共享。

2014 年的重要社会舆情

每年的流行语往往反映了该年度热门话题，《咬文嚼字》公布的 2014 年十大流行语有：顶层设计、新常态、打虎拍蝇、断崖式、你懂的、断舍离、失联、神器、高大上、萌萌哒。“汉语盘点 2014”公布“法”“反腐”“失”“马航”分列年度国内字、国内词、国际字、国际词第一，“十大流行语”是“依法治国、失联、北京 APEC、埃博拉、一带一路、巴西世界杯、沪港通、占中、国家公祭日、嫦娥五号”。除此之外，我们生活中常用的还有一些没入选的热门词汇：小鲜肉、且行且珍惜、不作死就不会死、都教授、单独二胎、中国大妈等，从人民网舆情监测室“中国舆情地图”的每月统计来看，毫无疑问社会安全、吏治反腐、司法事件是 2014 年度最热门的话题。笔者这里个人点出主要的舆情事件有：

1. 反腐触及的范围扩大、力度加深。截至 11 月份，2014 年落马的省部级及以上官员就有 38 位，级别最高的、震撼力最强的是原中央政治局常委周永康、原中央军事委员会副主席徐才厚、全国政协副主席令计划等。人民网记者据中纪委监察部官网数字统计，截至 9 月 30 日，2014 年全国已查处 37370 件违反八项规定精神案件，涉及 51235 人，有 15494 人受处分。还有超过 3000 名违反八项规定精神的官员被指名道姓曝光。[1] 中国还与国际社会合作，对外逃的贪官进行追捕，“猎狐行动”引发广泛关注，12 月 4 日，公安部发布“猎狐 2014”的最新战果——428 名在逃境外经济犯罪嫌疑人在 60 个国家和地区被抓获。[2] 反腐的范围从官员扩大到企业、军队、学术、传媒等领域。

2. 恐怖袭击来到我们身边。年初昆明、乌鲁木齐、广州火

车站的暴力袭击事件预示着这一年注定是不平静的一年，国内的恐怖袭击事件逐渐增多，新疆更是恐怖袭击的重灾区，KCIS根据新闻报道量、传播覆盖人群和互动平台的讨论话题数量等要素总结出2014年中国十大暴恐事件，其中有5起发生在新疆，造成近百人死亡。[3]暴力恐怖事件并不仅仅是恐怖分子制造的，也包括某些普通个人为了报复社会制造的重大伤亡犯罪事件，如杭州、广州、烟台等城市的公交车被烧。“需要注意的是，除了分裂主义势力和极端伊斯兰武装组织，邪教势力也开始抬头。”[4]如邪教“全能神”在山东招远麦当劳制造的血案，这也证实了笔者去年年终总结中的担忧。国家领导人多次要求各级公安部门严厉打击各种暴力恐怖犯罪活动，声明对恐怖主义、分裂主义、极端主义“三股势力”采取“零容忍”的态度。

3. 飞机频繁出事带来对飞行安全的担忧。马来西亚航空公司飞机一年两次出事，其中MH370失联至今仍是大家议论的话题，以至于“失联”成为今年最热门的词汇，体现在各种失联的案件和人际交往的调侃中。马航MH17被击落、台湾复兴航空和阿尔及利亚航空客机又相继坠毁，一周之内，连发三起空难，频率之高使得人们在对遇难者悲伤的同时，受易得性偏差的心理作用，对飞行的危险性高估。

4. 习大大频繁出国访问刮起中国旋风。2014年国家主席习近平7次出访，足迹遍布亚、欧、拉美、非洲18个国家，参加了亚信峰会、金砖国家领导人第六次会晤、APEC峰会等，展开全面的外交和全方位的合作，标志着中国新一轮的改革开放。习近平及其夫人彭丽媛的风采形成特殊的style（风格），给中国的政治人物报道带来一些生活的气息、时尚的色彩。习主席提出区域合作的“一带一路”引发“海丝”热潮席卷世界，各大媒体也沿着海上丝绸之路进行采访，国内不断开展以“海丝”为契机的经济合作会议和展览。

5. 演艺界涉黄涉毒案件增多。演艺界舆论风波不断，导演和编剧、演员吸毒现象频繁发生，导演张元吸毒再次被抓，李代沫、房祖名、柯震东、高虎吸毒被抓。此外还有黄海波嫖娼被抓，“吸毒”、“嫖娼”、“骂战”成为娱乐圈的新闻标签，让演艺明星乃至整个演艺行业的形象，都受到了极大的损伤，已逐渐演变成社会公共危机事件，引发演艺界的反思，并集体倡议对有劣迹演员进行封杀。此外，明星们的家庭婚姻也成为娱乐热点，文章出轨、李心洁丈夫出轨纷纷成为公众谴责的对象，“峰菲复合”更是粉丝们追逐的花边新闻，围绕着婚姻、道德展开激烈的辩论。

6. 全球接力的冰桶挑战失去初衷。一场流行全球的冰桶挑