

中共中央宣传部輿情信息局 编著

# 輿情信息 工作概论

YUQINGXINXI

GONGZUOGAILUN

学习出版社

# 輿情信息工作概论

中共中央宣传部輿情信息局 编著

学习出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

舆情信息工作概论/中共中央宣传部舆情信息局编著.

- 北京: 学习出版社, 2006.10

ISBN 7-80116-583-7

I. 舆… II. 中… III. 中国共产党-宣传工作-概论

IV. D261.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 118458 号

## 舆情信息工作概论

YUQING XINXI GONGZUO GAILUN

中共中央宣传部舆情信息局 编著

---

责任编辑: 李 岩

技术编辑: 张培英

---

出版发行: 学习出版社

北京市西长安街 5 号 (100806)

010-66063020 010-66061634

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市密东印刷有限公司

---

开 本: 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 13

字 数: 146 千字

版次印次: 2006 年 10 月第 1 版 2006 年 10 月 1 次印刷

---

书 号: ISBN 7-80116-583-7

定 价: 23.00 元

---

如有印装错误请与本社联系调换

# 本书编委会

主 编：王晓晖

副主编：甄占民 孙 瑜 熊大同

编 委：（以姓氏笔画为序）

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 丁来文 | 王建武 | 王同来 | 刘 月 |
| 刘晓年 | 齐全胜 | 陈怀鹏 | 李俊康 |
| 李以章 | 宋 超 | 张天清 | 张代新 |
| 杜学文 | 林 君 | 周连科 | 周 波 |
| 周忠高 | 周 刚 | 赵为民 | 徐向红 |
| 徐 升 | 涂仲林 | 梁 勇 | 夏文斌 |
| 康振海 | 彭生选 | 廖生彪 | 戴岩松 |

# 出版说明

党的十六届四中全会从提高党的执政能力的高度，明确提出了建立社会舆情汇集和分析机制的重要任务。为了帮助人们学习领会中央有关精神，掌握舆情信息工作的基本理论和有关知识，进一步提高做好舆情信息工作的能力和水平，中央宣传部舆情信息局组织编写了这本《舆情信息工作概论》。本书从理论与实践的结合上，深入阐述了舆情信息工作的地位作用、方针原则、主要任务、基本途径和方式方法，既有理论性、知识性，又具有较强的针对性、实用性和可操作性。

编 者

2006 年 9 月

# 目 录

|                                        |        |
|----------------------------------------|--------|
| 绪 论 .....                              | ( 1 )  |
| 第一章 輿情信息工作的地位与作用 .....                 | ( 6 )  |
| 第一节 輿情信息工作是畅通社情民意提高执政<br>水平的有效途径 ..... | ( 8 )  |
| 一、只有全面准确地把握輿情,才能更好地倾听<br>民意、体察民情 ..... | ( 9 )  |
| 二、只有深入透彻地分析輿情,才能科学地分析<br>形势、把握全局 ..... | ( 11 ) |
| 三、只有正确有效地运用輿情,才能做到集思广益、<br>科学决策 .....  | ( 13 ) |
| 第二节 輿情信息工作是掌握社会动态促进社会<br>和谐的重要基础 ..... | ( 14 ) |
| 一、发挥輿情信息工作“晴雨表”作用,积极<br>调控社会心态 .....   | ( 15 ) |
| 二、发挥輿情信息工作“预警器”作用,有效<br>防范社会风险 .....   | ( 16 ) |

|                                             |        |
|---------------------------------------------|--------|
| 三、发挥舆情信息工作“减压阀”作用,及时化解<br>社会矛盾 .....        | ( 18 ) |
| 第三节 舆情信息工作是落实“三贴近”改进创新<br>宣传思想工作的基本前提 ..... | ( 19 ) |
| 一、加强舆情信息工作,有利于增强宣传思想<br>工作的针对性和实效性 .....    | ( 20 ) |
| 二、加强舆情信息工作,有利于拓宽宣传思想<br>工作的思路和载体 .....      | ( 21 ) |
| 三、加强舆情信息工作,有利于掌握宣传思想<br>工作的主动权和主导权 .....    | ( 22 ) |
| 第二章 舆情信息工作的方针原则和基本要求 .....                  | ( 24 ) |
| 第一节 舆情信息工作的方针原则 .....                       | ( 24 ) |
| 一、坚持服务大局、服务决策 .....                         | ( 25 ) |
| 二、坚持关注大事、把握大势 .....                         | ( 27 ) |
| 三、坚持深入实际、反映民意 .....                         | ( 29 ) |
| 四、坚持把握规律、不断创新 .....                         | ( 31 ) |
| 第二节 舆情信息工作的基本要求 .....                       | ( 34 ) |
| 一、真实准确 .....                                | ( 34 ) |
| 二、及时快捷 .....                                | ( 36 ) |
| 三、全面客观 .....                                | ( 37 ) |
| 四、鲜活生动 .....                                | ( 39 ) |
| 第三章 舆情信息的收集与报送 .....                        | ( 41 ) |
| 第一节 舆情信息的定位及分类 .....                        | ( 41 ) |
| 一、舆情信息的定位 .....                             | ( 42 ) |

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 二、舆情信息的分类 .....            | ( 44 ) |
| 第二节 舆情信息收集报送的重点内容 .....    | ( 46 ) |
| 一、重大决策部署方面的舆情信息 .....      | ( 46 ) |
| 二、社会热点方面的舆情信息 .....        | ( 48 ) |
| 三、突发性群体性事件方面的舆情信息 .....    | ( 49 ) |
| 四、社会思潮方面的舆情信息 .....        | ( 49 ) |
| 五、宣传思想工作领域信息 .....         | ( 51 ) |
| 六、境外重要涉华和港澳台舆情信息 .....     | ( 53 ) |
| 第三节 舆情信息收集报送的基本要领 .....    | ( 55 ) |
| 一、紧紧围绕大局、大事、大势 .....       | ( 55 ) |
| 二、注重增强针对性、适用性、实效性 .....    | ( 56 ) |
| 三、注重体现普遍性、典型性、前瞻性 .....    | ( 58 ) |
| 四、注重加强目的性、计划性、规律性 .....    | ( 59 ) |
| 第四节 舆情信息收集报送的途径与方法 .....   | ( 60 ) |
| 一、舆情信息收集的途径 .....          | ( 60 ) |
| 二、舆情信息报送的要求 .....          | ( 64 ) |
| 三、舆情信息报送的主要方式 .....        | ( 65 ) |
| 第五节 舆情信息收集报送需要把握好的几个关系 ... | ( 66 ) |
| 一、报喜与报忧 .....              | ( 67 ) |
| 二、数量和质量 .....              | ( 68 ) |
| 三、上级和本级 .....              | ( 69 ) |
| 四、长线与短线 .....              | ( 70 ) |
| 第四章 舆情信息的加工处理 .....        | ( 72 ) |
| 第一节 舆情信息的加工 .....          | ( 72 ) |
| 一、舆情信息加工的目标 .....          | ( 73 ) |

|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 二、舆情信息加工的过程 .....         | ( 74 )  |
| 第二节 舆情信息的编写 .....         | ( 77 )  |
| 一、舆情信息的结构要素 .....         | ( 77 )  |
| 二、舆情信息的撰写要求 .....         | ( 82 )  |
| 三、舆情信息稿件的编辑 .....         | ( 85 )  |
| 第三节 舆情信息内刊的编发 .....       | ( 88 )  |
| 一、舆情信息内刊的种类和特点 .....      | ( 89 )  |
| 二、舆情信息内刊编辑的基本要求 .....     | ( 93 )  |
| 三、舆情信息内刊的发送 .....         | ( 94 )  |
| 第五章 舆情信息的深度分析与质量提高 .....  | ( 97 )  |
| 第一节 舆情分析的重点 .....         | ( 97 )  |
| 一、注重捕捉普遍性、倾向性、苗头性舆情 ..... | ( 98 )  |
| 二、注重分析舆情的特点和趋势 .....      | ( 101 ) |
| 三、注重在分析中提出对策建议 .....      | ( 103 ) |
| 第二节 舆情分析的方法 .....         | ( 105 ) |
| 一、辩证分析 .....              | ( 105 ) |
| 二、定量分析与定性分析 .....         | ( 107 ) |
| 三、逻辑分析 .....              | ( 108 ) |
| 第三节 舆情分析报告的撰写 .....       | ( 109 ) |
| 一、舆情分析报告的类型 .....         | ( 110 ) |
| 二、舆情分析报告的写作要领 .....       | ( 111 ) |
| 第四节 努力提高舆情信息的质量 .....     | ( 113 ) |
| 一、注重选题策划 .....            | ( 114 ) |
| 二、加强舆情调研 .....            | ( 115 ) |
| 三、发挥特色优势 .....            | ( 120 ) |

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| <b>第六章 网上舆情</b> .....           | (123) |
| <b>第一节 网上舆情及其特点</b> .....       | (123) |
| 一、互联网已经成为当今社会重要的舆论场 .....       | (124) |
| 二、网上舆情的内涵和特点 .....              | (126) |
| 三、影响网上舆情的因素 .....               | (129) |
| 四、网上舆情与社会舆情的关系 .....            | (130) |
| <b>第二节 网上舆情的汇集</b> .....        | (132) |
| 一、网上舆情汇集的主要内容 .....             | (132) |
| 二、网上舆情的汇集渠道 .....               | (135) |
| <b>第三节 网上舆情的分析</b> .....        | (139) |
| 一、打牢网上舆情分析的基础 .....             | (139) |
| 二、加强网上舆情分析的深度 .....             | (141) |
| 三、提高网上舆情分析的水平 .....             | (142) |
| <b>第四节 网上热点的形成发展与汇集分析</b> ..... | (143) |
| 一、网上热点的形成与发展 .....              | (143) |
| 二、网上热点与外界的互动 .....              | (144) |
| 三、网上主要热点 .....                  | (145) |
| 四、网上热点的汇集和分析 .....              | (147) |
| <b>第七章 舆情信息工作的网络和制度建设</b> ..... | (149) |
| <b>第一节 网络建设的布局与要求</b> .....     | (149) |
| 一、网络体系的构成 .....                 | (150) |
| 二、信息网点的设置 .....                 | (151) |
| 三、网络覆盖的延伸 .....                 | (153) |
| 四、网络布局的优化 .....                 | (156) |
| <b>第二节 网络运行的指导与协调</b> .....     | (158) |

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| 一、对网络单位业务工作内容的指导与协调 .....     | (159)        |
| 二、对不同层级网络单位的指导与协调 .....       | (160)        |
| 三、对不同类别网络单位的指导与协调 .....       | (161)        |
| 第三节 舆情信息工作的制度建设 .....         | (162)        |
| 一、制度建设是一项长期性基础性工作 .....       | (162)        |
| 二、建立一套科学的工作制度 .....           | (163)        |
| 第四节 舆情信息直报点的建设 .....          | (168)        |
| 一、舆情信息直报点的作用 .....            | (168)        |
| 二、舆情信息直报点的管理 .....            | (170)        |
| <b>第八章 舆情信息工作的领导与保障 .....</b> | <b>(172)</b> |
| 第一节 舆情信息工作的组织领导 .....         | (172)        |
| 一、进一步提高对舆情信息工作的认识 .....       | (173)        |
| 二、认真落实对舆情信息工作的领导责任 .....      | (174)        |
| 三、切实加强对舆情信息工作的指导和支持 .....     | (175)        |
| 第二节 舆情信息工作的机构设置 .....         | (176)        |
| 一、根据实际设置舆情信息工作机构 .....        | (177)        |
| 二、科学定位舆情信息工作机构的职责 .....       | (178)        |
| 三、合理配备舆情信息工作力量 .....          | (179)        |
| 第三节 舆情信息工作的队伍建设 .....         | (180)        |
| 一、舆情信息工作队伍的构成 .....           | (181)        |
| 二、舆情信息工作人员的素质要求 .....         | (182)        |
| 三、舆情信息工作的人才培养 .....           | (186)        |
| 四、舆情信息工作者的自我提高 .....          | (188)        |
| 第四节 舆情信息工作的投入保障 .....         | (189)        |
| 一、保证必要经费 .....                | (190)        |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 二、加快实现舆情信息工作自动化 ..... | (191) |
| 三、提高财力物力的管理使用效益 ..... | (192) |
| 后 记 .....             | (193) |

## 绪 论

我们党历来重视社情民意，认真倾听和反映人民群众的心声，始终代表人民群众的根本利益。在 80 多年的全部奋斗历程中，我们党都十分注重对国情民情的了解掌握，十分注重对人民群众所思所想的准确把握，十分注重对社会各界意见建议的吸收采纳，反复强调要倾听群众呼声，反映群众意愿，集中群众智慧，推进决策的科学化民主化，制定并实施正确的路线方针政策。正是因为我们党深刻了解社情民意，始终保持与人民群众同呼吸、共命运、心连心，才能准确把握历史发展的必然趋势，赢得人民群众最广泛的拥护和支持，才能使自己由小到大、由弱变强，无坚不摧、无往不胜，不断取得革命、建设和改革的伟大胜利。

在领导中国革命的长期斗争中，毛泽东同志坚持深入实际，密切联系群众，亲身感受、准确把握中国各阶层特别是广大农民的思想感情和利益要求，从中找到了解决中国革命问题的正确道路和方法。在指导苏维埃人民政府工作时，他强调“群众生产，群众利益，群众经验，群众情绪，这些都是领导干部们应时刻注意的”，并指出要设立“民意机关”。他把深入群众进行调

查研究作为收集国情民情的重要手段，提出“没有调查，就没有发言权”的著名论断和“典型调查”、“解剖麻雀”等调查方法，形成了系统的调查研究思想。在总结实践经验的基础上，毛泽东同志明确提出了“一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去”的群众路线，强调将群众分散、无系统的意见集中起来，经过研究，化为集中的系统意见，又到群众中去做宣传解释，化为群众意见，使群众坚持下去，见之于行动，并在群众运动中考验这些意见是否正确。正是靠着这条根本的工作路线，我们党掌握了中国革命的一大法宝，更加自觉坚定地反映民意、把握国情，制定和采取了符合中国革命实际的路线方针政策，从而为实现人民当家做主奠定了坚实的基础。新中国成立后，毛泽东同志多次号召全党大兴调查研究之风，深入了解实践情况和客观实际，积极探索社会主义建设规律。

党的十一届三中全会以后，我们党注重听取和吸收干部群众的意见和建议，从广大人民群众中汲取智慧和力量，用以推进改革开放大业。改革开放是一项伟大的历史创造，在这一伟大的创业实践中，只有充分了解、准确把握广大人民群众的心愿和需求，才能真正取得改革开放的成功。邓小平同志说：“党只有紧紧地依靠群众，密切地联系群众，随时听取群众的呼声，了解群众的情绪，代表群众的利益，才能形成强大的力量，顺利地完成任务”。他反复强调“要让群众能经常表达自己的意见”。邓小平同志非常重视群众的议论、群众的思想、群众的问题，善于从群众的议论当中发现问题，提出解决问题的办法。在总结我国改革开放的经验时，他指出，改革开放中许许多多好的东西，都是群众在实践中提出来的，基层创造出来的，是群众的

智慧、集体的智慧，然后才由我们党把他们概括起来，加工提高，提出方针政策，作为全国的指导。群众的呼声和意见是群众利益的具体反映。邓小平同志正是从实现人民群众根本利益的高度，深刻地指出：“必须把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应，作为判断改革开放和现代化建设得失成败的根本标准”。这些论述充分表明，我们党的改革开放政策来自人民，植根于人民，造福于人民。

进入新的历史时期，我们党更加注重集人民群众之智，举人民群众之力，把社会主义事业不断推向前进。江泽民同志强调，要重视对社会舆论情况和群众思想情况的调查研究，积极地反映广大群众的意见和建议。他明确要求：“各级党组织和领导干部，一定要相信和依靠人民群众，真诚和主动地接受监督，广开言路，听民声，察民意，知民情，不断改进我们的工作。”处于执政地位的情况下，如何保持与人民群众的密切联系，永远不脱离群众，这是我们党一直十分关注的大问题。江泽民同志指出：“党的一切工作，必须以最广大人民的根本利益为最高标准。全党同志要始终坚持一切为了群众、一切依靠群众的根本观点，坚持党的群众路线，深入群众，深入基层，倾听群众呼声，反映群众意愿，集中群众智慧，使各项决策和工作符合实际和群众要求。”他还强调：“要完善深入了解民情、充分反映民意、广泛集中民智、切实珍惜民力的决策机制，推进决策科学化民主化。各级决策机关都要完善重大决策的规则和程序，建立社情民意反映制度。”从这时期开始，我们党在政治决策中正式地运用民意调查方法，无论是中央起草重要文件还是出台重大政策措施，都比较注意有针对性地收集有关社情民意。

党的十六大以来，以胡锦涛同志为总书记的党中央进一步强调社会舆情的作用，并在实践中把收集和反映社情民意工作制度化、正规化。胡锦涛同志指出，要把群众的利益作为一切工作的出发点和落脚点，把群众的呼声和意愿作为指导工作的第一信号，把关心和服务群众作为各级领导的第一职责，把群众的评价作为衡量工作成绩的第一尺度。他要求党的各级领导干部，要从群众最关心、最迫切需要解决的实际问题入手，急群众之所急，想群众之所想，办群众之所需，倾听群众呼声，体察群众情绪，反映群众诉求，尊重人民的主体地位和首创精神，充分发挥人民群众中蕴藏着的巨大智慧和创造力，使我们的改革和建设事业获得最广泛最可靠的群众基础和最深厚的力量源泉。胡锦涛同志带头在全党大力弘扬求真务实精神，大兴调查研究之风，强调“调查研究是我们的谋事之基、成事之道”，为我们深入实际了解社情民意指明了有效途径。十六届四中全会从提高党的执政能力和领导水平的高度，明确提出要建立社会舆情汇集和分析机制，畅通社情民意反映渠道。立足新的形势新的任务，以胡锦涛同志为总书记的党中央明确提出要高度重视和切实加强舆情信息工作，并作出一系列重要指示，采取一系列重要举措，抓紧建立健全灵敏高效的舆情信息反馈机制，体察民情、汇集民意、集中民智，更好地为大局服务、为决策服务。重视掌握社情民意，以最广大人民群众的希望和要求作为开展工作的出发点，已经成为继承党的优良传统，不断提高党的执政能力和领导水平的一项基础性、战略性任务。

历史经验证明，重视社情民意是我们党的一大政治优势，凡是认真关注和准确把握社情民意的时候，我们党制定的方针政策

就合民心、顺民意，党和人民的事业就健康发展；凡是忽视或不能准确把握社情民意的时候，国家政治生活就会偏离正常轨道，党和人民的事业就会遭受损失。面对新形势新任务，我们党进一步重视和发挥这一政治优势，创造性地开展舆情信息工作，这是党的根本性质和根本宗旨的必然要求，是“三个代表”重要思想和科学发展观的本质体现。

按照中央部署，宣传思想战线积极开展舆情信息工作，探索建立覆盖广泛、统一高效的舆情汇集与分析机制，及时全面地反映了社会舆情的总体态势，反映了宣传思想领域的重要动向，提出了一系列切实有效的对策建议，为中央领导和宣传部门领导掌握社情民意、引导社会舆论、指导全局工作，发挥了极为重要的作用。从中央到地方，宣传思想战线各部门各单位越来越重视舆情信息工作，不断加大工作力度，努力提高工作成效。当前，各地各部门舆情信息工作的思路更加明确，措施更加有力，队伍得到加强，人员素质稳步提高，制度机制不断完善，整个舆情信息工作正朝着制度化、规范化和科学化的方向快速健康发展。

时代在发展、社会在变迁。作为党的执政能力建设和宣传思想工作的重大创新，舆情信息工作必须不断总结新经验，研究新情况，在实践中探索前进，以更好地完成党和人民赋予的崇高使命。