

网 参

2014年十一月号



## 舆情秘书CII平台

舆情秘书CII平台采用云计算、搜索引擎、海量数据分布式处理技术等，实时监控互联网信息，覆盖网站、论坛、博客、微博等网络媒体，对采集的信息进行分类整理，利用智能化倾向性分析技术，帮助用户掌控互联网即时的、全面的、精准的舆情信息。舆情秘书服务系统体现了极简主义的设计理念，简化用户的操作，使用户享受“秘书化”的信息服务。



## 舆情专家

通过建立《网络舆情危机对策攻略》，针对用户遇到的舆情进行分析、梳理，提出合理的应对建议。一方面监测舆论危机的形成和扩散，另一方面提供合理的危机应对建议，还能够对危机应对策略进行评估与效果监测。经过海量案例对比，形成有效的决策方案。帮助用户及早发现危机的苗头，及早对可能产生的现实危机的走向、规模进行判断，并形成一套舆情处理方案。同时，专业的法律团队还将引导客户合法的处置网帖。

舆情专家十项功能为您保驾护航：

- 舆情危机全程应对指导中心
- 突发舆情事件分析研判专项快报
- 突发舆情事件应急预案及处置流程
- 舆情专家在线咨询服务支持系统
- 法律维权服务系统
- 群体性事件防控处置系统(E-CRD)
- 舆情事件评测总结专报
- 舆论引导及危机创伤修复
- 舆情师培训--网络舆情危机应对与处置高级培训班
- 舆情智库系统



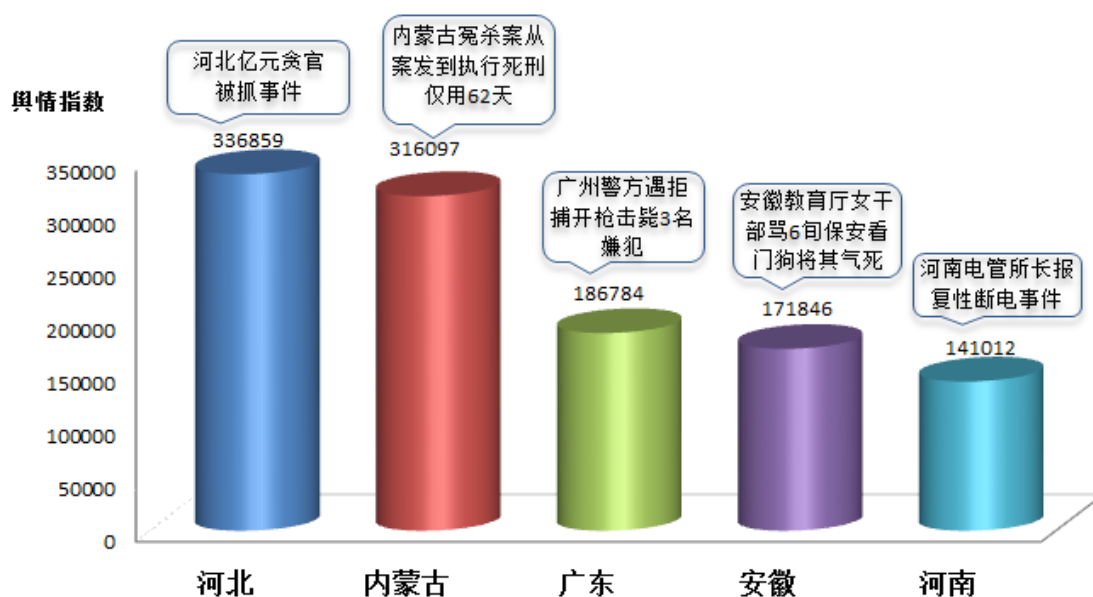
---

# 目录

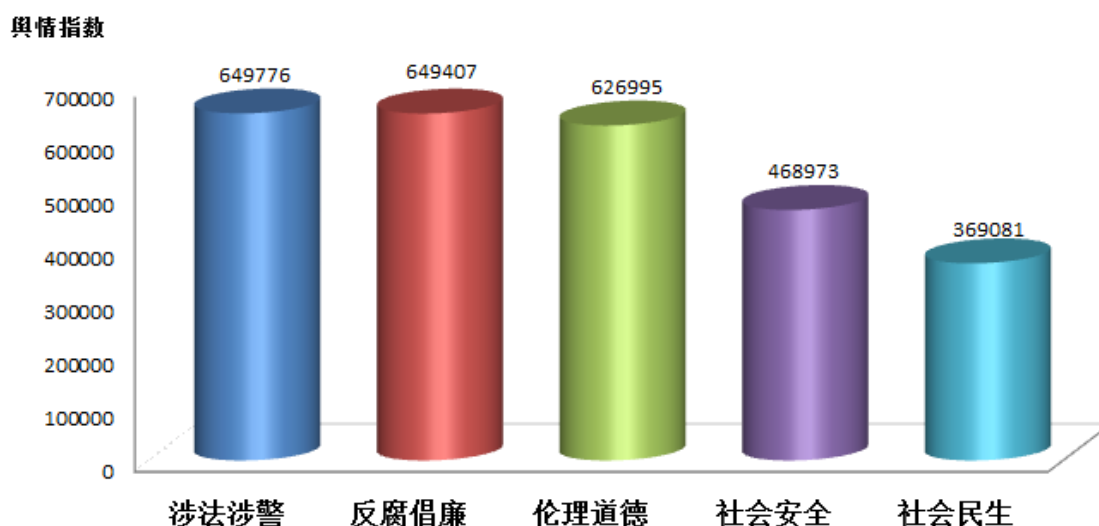
|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 舆情综述.....                         | 1  |
| 十一月舆情综述.....                      | 1  |
| 舆情排行.....                         | 1  |
| 十一月新闻排行榜.....                     | 2  |
| 十一月博客排行榜.....                     | 3  |
| 十一月论坛排行榜.....                     | 4  |
| 十一月微博话题排行榜.....                   | 5  |
| 十一月搜索热词排行榜.....                   | 6  |
| 舆情案例.....                         | 7  |
| 河北亿元贪官事件舆情分析.....                 | 7  |
| 135 万“疯狂学区房”成舆情爆点.....            | 14 |
| 舆情专题.....                         | 19 |
| 大众速腾“断轴门”事件舆情分析.....              | 19 |
| 微博话题.....                         | 28 |
| 河南淇县电管所长酒后对 5000 居民拉闸停电 6 小时..... | 28 |
| 北京地铁被门夹女孩抢救无效死亡.....              | 29 |
| 河北某市贪官家中搜出上亿现金 黄金 37 公斤.....      | 30 |
| 内蒙古冤杀案从案发到执行死刑仅用 62 天.....        | 31 |
| 河北高院再拒聂树斌案律师阅卷请求.....             | 32 |
| 舆情智库.....                         | 33 |
| 创新大数据时代的网络舆情管理.....               | 33 |

## 十一月舆情综述

十一月国内舆情关注度较高的热点事件有：“河北亿元贪官被抓事件”、“云南晋宁群体性事件 16 人被问责”、“内蒙古冤杀案从案发到执行死刑仅用 62 天”、“广州警方遇拒捕开枪击毙 3 名嫌犯”、“安徽教育厅女干部骂 6 旬保安看门狗将其气死”、“河南电管所长报复性断电事件”等。从地域分布来看，舆情热度最高的省市为河北、内蒙古、广东等地；从内容分布来看，涉法涉警、反腐倡廉、伦理道德、社会安全、社会民生等是网民广泛议论的舆情领域。



2014 年 11 月份国内舆情热点地域分布



2014 年 11 月份国内热点舆情领域分布

## 十一月新闻排行榜

|    | 新闻标题                          | 关注度    |
|----|-------------------------------|--------|
| 1  | 女童没钱做手术 父亲自学《本草纲目》火熏治疗        | 268003 |
| 2  | 内蒙古冤杀案从案发到执行死刑仅用 62 天         | 183446 |
| 3  | 安徽教育厅女干部骂 6 旬保安看门狗将其气死        | 171846 |
| 4  | 男子公交丢瓜子壳后对劝阻者喋喋不休遭狂殴          | 137450 |
| 5  | 黑龙江肇东 8000 名教师不满工资罢工 中小学停课    | 129501 |
| 6  | 河南淇县电管所长酒后对 5000 居民拉闸停电 6 小时  | 78783  |
| 7  | 河北某市贪官家中搜出上亿现金 黄金 37 公斤       | 73028  |
| 8  | 广州警方遇拒捕开枪击毙 3 名嫌犯             | 71373  |
| 9  | 河北高院再拒聂树斌案律师阅卷请求              | 68312  |
| 10 | 香港占中发起者黄之锋获保释 被人扔鸡蛋           | 64679  |
| 11 | 陕西咸阳国土局花 65 万建餐厅 正式职工仅 28 人   | 60921  |
| 12 | 河北秦皇岛北戴河 281 医院发生命案 7 人被杀     | 58930  |
| 13 | 河南驻马店回应民警妻子被抓嫖：确实涉嫌卖淫         | 56950  |
| 14 | 珠海官员被指因公务人员不便开房与情妇车震 4 年      | 44496  |
| 15 | 内蒙古呼格吉勒图案进入再审程序               | 43281  |
| 16 | 山东蓬莱车祸 12 名死者多为幼儿             | 42644  |
| 17 | 河南生二胎需退独生子女费 称各省份情况不同         | 41091  |
| 18 | 宁波一警察被曝有 69 套房 自称我是有苦衷的       | 39886  |
| 19 | 湖南公职人员误杀村妇后坐地上哭 被劝后自首         | 39594  |
| 20 | 广东政协主席朱明国涉严重违纪违法被查            | 38439  |
| 21 | 北京公交地铁将于 12 月 28 日实施涨价后方案     | 33299  |
| 22 | 安徽多名女子遭拐卖被关囚室 售价 1 到 2 万      | 31890  |
| 23 | 我国拟立法规定所有室内公共场所禁烟             | 31812  |
| 24 | 广州番禺会所私设秘密食堂供国土官员吃野味          | 29297  |
| 25 | 江苏镇江女市长面馆接访 300 民众围得水泄不通      | 28465  |
| 26 | 四川飞机坠落前挂到高压线 周边电力一度中断         | 23666  |
| 27 | 浙江台州 1 名干部午休时间洗浴中心泡澡猝死        | 23014  |
| 28 | 上海两栋动迁房上演楼亲亲 开发商称自然沉降         | 22608  |
| 29 | 江西 1 名官员涉造假骗官 8 年 8 岗横跨两省 5 地 | 22488  |
| 30 | 河南商丘学院 1 名男生向异性表白被学校开除        | 21843  |

（注：热门新闻跟帖数据来源于新浪、腾讯、搜狐、网易、人民、新华、凤凰等新闻网站排行，并按照网民参与情况计算关注度。采样时间：11 月 1 日—11 月 30 日）

## 十一月博客排行榜

|    | 帖文                        | 博主        | 阅读量     |
|----|---------------------------|-----------|---------|
| 1  | 魏司长为何把 2 亿元放在家里？          | 廖保平的微博    | 1126044 |
| 2  | 羞辱安倍的背后                   | 章文的文章     | 715175  |
| 3  | 周永康小姨子会不会被引渡回国？           | 天涯海角客     | 673010  |
| 4  | 汪忧草：科级贪官背后的“干爹”出来走两步      | 汪忧草       | 673008  |
| 5  | 梁石川：习近平应约会安倍不忘国人的感受       | 梁石川       | 610956  |
| 6  | 中国人网购让老美惊掉下巴              | 高娓娓       | 501391  |
| 7  | “亿元水官”到底有无干爹              | 于涛        | 465714  |
| 8  | 女会计贪污四万元被判死刑全过程           | 王南方       | 459295  |
| 9  | 央行突然降息内幕曝光：日本竟然要付出惨痛代价    | 火热生活 2010 | 415151  |
| 10 | 中日关系峰回路转背后！你所不知道的钓鱼岛文字游戏  | 刘洪的围脖     | 366089  |
| 11 | 碧翰烽：中纪委首次通报女贪官通奸意味啥？      | 碧翰烽 1 号   | 349878  |
| 12 | 中日首脑会见没被报道的几个细节           | 徐静波博客     | 343784  |
| 13 | 李嘉诚再抛上海房产与“打虎”有关？         | 天涯海角客     | 305825  |
| 14 | 风青杨：普京为何选择赠习近平俄产手机？       | 风青杨 V     | 272017  |
| 15 | 碧翰烽：官方 1 周 3 次回应周永康案是何信号？ | 碧翰烽 1 号   | 266499  |
| 16 | “习安会”为何让韩国感到很受伤？          | 邱林        | 251820  |
| 17 | 越狱案频发症结何在                 | 京华时评      | 244831  |
| 18 | 许一力：为何美国在 APEC 上罕见失声？     | 许一力       | 215840  |
| 19 | 2 斤盐罚 5000 的“醉翁之意？”       | 老鬼时评      | 215449  |
| 20 | 北京 APEC 普京为何不坐红旗而坐奔驰车     | 乔磊看天下     | 202677  |
| 21 | 碧翰烽：谁舍不得“985”“211”工程这块肥肉？ | 碧翰烽 1 号   | 201194  |
| 22 | 碧翰烽：刘志军谷俊山数百套房产揭示四大困境！    | 碧翰烽 1 号   | 200602  |
| 23 | 停止计划生育后会补偿性出生多少人？         | 易富贤       | 171837  |
| 24 | 北京 APEC 部长会通过反腐败宣言让谁胆寒？   | 甘保禄       | 141046  |
| 25 | 北京 APEC 中国送给各国元首的礼物揭秘     | 乔磊看天下     | 109295  |

（注：热门博客数据来源于新浪博客、网易博客、搜狐博客、博客大巴、和讯博客、凤凰博报等博客网站排行。采样时间：11 月 1 日—11 月 30 日）

## 十一月论坛排行榜

|    | 网帖标题                              | 来源   | 点击      | 回复   |
|----|-----------------------------------|------|---------|------|
| 1  | 实名举报被无端删除 天理何在                    | 天涯论坛 | 1495384 | 279  |
| 2  | 长春“两横三纵”工程牵出 2898 万元补偿纠纷          | 天涯论坛 | 1043405 | 1010 |
| 3  | 汝州市公安局风穴派出所滥用职权超期羁押祸害在校学生         | 新浪论坛 | 686731  | 482  |
| 4  | 瞧瞧：与人通奸女官员 一看就是纵欲过度               | 中华论坛 | 663701  | 210  |
| 5  | 河南滑县看守所嫌疑人死亡后“惊爆胃空空”              | 天涯论坛 | 612164  | 2    |
| 6  | 北大教授诱奸女主角王湘宁 de 私房照片              | 中华论坛 | 533764  | 178  |
| 7  | 河北省再爆一起小官巨贪案                      | 天涯论坛 | 479638  | 579  |
| 8  | 油中不含转基因！贩卖“非转”不过谋取暴利！             | 天涯论坛 | 449304  | 1550 |
| 9  | 兴业银行造假门：铁岭中院何以违法违规 2 次发回重审？       | 天涯论坛 | 410912  | 1    |
| 10 | 千般秀董事长千万资产“约架”市政法委副书记             | 天涯论坛 | 393737  | 104  |
| 11 | 莱西市望城村民凌晨爬塔吊 讨薪未果                 | 新浪论坛 | 367941  | 102  |
| 12 | 平度事件再现莱西，梦想望城强征土地，逼死人命!!!         | 新浪论坛 | 307561  | 52   |
| 13 | 山西两个熟女官员通奸成性给党丢人现眼                | 中华论坛 | 286564  | 194  |
| 14 | 湖南省江永县官商勾结祸害百姓, 正常讨债被公安毒打         | 百姓心声 | 251148  | 401  |
| 15 | 实名举报武大电气工程学院王师龙对我招生诈骗             | 天涯论坛 | 202942  | 143  |
| 16 | 网曝定州一镇副书选举会场与村民引发纠纷致其死亡           | 新浪论坛 | 185211  | 307  |
| 17 | 不妨查查“吉林少爷”的背景                     | 天涯论坛 | 179603  | 1018 |
| 18 | 河北一科级干部家搜出 1.2 亿元 74 斤黄金 拥 68 套房产 | 中华论坛 | 153195  | 387  |
| 19 | 吉林德惠市法官于文涛后台牛 X 检察院承认“惹不起”        | 天涯论坛 | 152832  | 172  |
| 20 | 又闹事！黑龙江肇东 8000 名教师罢工 全市中小学停课      | 中华论坛 | 144996  | 318  |
| 21 | 广东揭阳一企业涉假记者二次调查曝光药监欺下瞒上           | 新浪论坛 | 120285  | 42   |
| 22 | 上海宝山司法机关腐败 丁增含冤入狱终将昭雪             | 天涯论坛 | 101753  | 201  |
| 23 | 财产被盗，无法报案，无法无天，法律何在？              | 天涯论坛 | 100524  | 334  |
| 24 | 王岐山用啥法力“降龙伏虎”？                    | 天涯论坛 | 98017   | 581  |
| 25 | 贪字作祟，兄弟为房产反目成仇；反贪大势，看你秋后蚂蚱到几时     | 天涯论坛 | 97955   | 1132 |

（注：热门论坛网帖数据来源于天涯论坛、猫扑论坛、复兴论坛、中华论坛、强国论坛、凯迪论坛、大旗论坛等论坛网站排行。采样时间：11 月 1 日——11 月 30 日）

## 十一月微博话题排行榜

|    | 热门话题            | 参与数量     |
|----|-----------------|----------|
| 1  | #十一月，你好#        | 46200000 |
| 2  | #拯救受伤大熊猫#       | 13680000 |
| 3  | #山寨翅膀卫衣#        | 5340000  |
| 4  | #一秒变土豪#         | 4970000  |
| 5  | #我就欺负老百姓#       | 2930000  |
| 6  | #春运日历#          | 1940000  |
| 7  | #为教科书美容#        | 1750000  |
| 8  | #老人走 10 里看亡妻#   | 1240000  |
| 9  | #环卫工捡烟盒被撞死#     | 1120000  |
| 10 | #老兵退伍#          | 960000   |
| 11 | #禁用人艰不拆#        | 590000   |
| 12 | #2014 最后五十天#    | 450000   |
| 13 | #老师的狠招#         | 390000   |
| 14 | #吐槽丈母娘#         | 280000   |
| 15 | #烤鸡肉串店广告#       | 280000   |
| 16 | #银杏叶题字#         | 270000   |
| 17 | #新清明上河图#        | 230000   |
| 18 | #女子霸占 ATM 化妆被打# | 220000   |
| 19 | #两任女友跳江#        | 190000   |
| 20 | #一亿现金长啥样#       | 80000    |
| 21 | #帮白血病患者圆梦#      | 60000    |
| 22 | #北京地铁 2 元时代终结#  | 60000    |
| 23 | #保安高人#          | 60000    |
| 24 | #火车票涨价#         | 40000    |
| 25 | #双十一#           | 40000    |

（注：热门微博话题数据来源于新浪微博、腾讯微博微话题数据采集。采样时间：11 月 1 日—11 月 30 日）



## 十一月搜索热词排行榜

|    | 热搜词         | 事件                                                                           | 搜索量      |
|----|-------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1  | 四川 6.3 级地震  | 11 月 25 日晚,四川甘孜州康定县发生 5.8 级地震,民众纷纷上街躲避,地震专家正在紧急会商,暂未接到灾情报告。                  | 31300000 |
| 2  | 全国铁路新运行图    | 12 月 10 日零时起,全国铁路将实施新的列车运行图。全国铁路旅客列车开行总数将达到 2673.5 对,比调图前增加 226.5 对。         | 21500000 |
| 3  | 国内油价八连跌     | 从今年夏天开始,国内成品油历史性地出现“八连跌”后,汽、柴油零售价格已跌至 4 年半以来的最低价。                            | 5660000  |
| 4  | 公务员考试举行     | 11 月 30 日,中央机关及其直属机构 2015 年度考试录用公务员公共科目笔试在全国同时举行。                            | 4730000  |
| 5  | 北京地铁公交涨价    | 11 月 27 日,北京公交地铁调价方案在正式公布,并将在 12 月 28 日正式实施。按照调价方案,通勤族平均票价将涨至 4.3 元,价格翻了一倍多。 | 4220000  |
| 6  | 河北亿元贪官      | 一名基层供水公司官员因涉嫌受贿、贪污、挪用公款被查处,在其家中搜出现金上亿元、黄金 37 公斤、房产手续 68 套,贪腐数额之巨令人触目惊心。      | 3950000  |
| 7  | 天猫双 11 好货疯抢 | “双 11 抢货神器”在网上火热开卖,售价 0.99 元,上线半天订单过百,轻轻松松便小赚一笔,这不得不令人惊叹                     | 3720000  |
| 8  | APEC 减排扩至山东 | 11 月 6 日起,为保障 APEC 期间空气质量,济南、淄博、东营、德州、聊城、滨州 6 市,将实施最高一级空气重污染应急减排措施。          | 2500000  |
| 9  | 广东重刑犯越狱     | 11 月 1 日,北江监狱共有两名重刑犯越狱,其中一名罪犯被击落在监狱内,而罪犯李孟军于 2 日下午被抓。                        | 2110000  |
| 10 | 民生资源附加费     | 媒体披露去年全国居民生活电费 2000 多亿元,其中附加费高达 270 亿元,民生资源附加费再次引起热议                         | 1460000  |

(注:搜索热词数据来源于百度、谷歌、搜狗、360 等搜索引擎热门搜索词抓取。采样时间:11 月 1 日—11 月 30 日)

# 河北亿元贪官事件舆情分析

## 一、事件概述

据中国舆情 CII 系统监测显示，截止 11 月 17 日，网上涉及河北亿元贪官的相关信息共 25175 条，其中，网络新闻报道 4898 篇，博客 387 篇，论坛 691 篇，微博 19199 篇。

**从舆情传播媒介看**，这一案件最早是 11 月 7 日，河北省落实中央巡视组反馈意见整改动员暨警示教育大会上通报的，在《中国日报》官方微博有关此次大会的一则报道首次提及在官员家中搜出的现金约 1.2 亿元。此后是新华社以《河北强力惩治腐败：10 个月立案 14808 起查处县处级以上干部 238 人》为题，报道了河北省纪检监察机关的反腐情况，其中提到“某市一涉嫌受贿、贪污、挪用公款的官员家中搜出现金上亿元，黄金 37 公斤，房产手续 68 套，贪腐程度令人触目惊心。”北京青年报、中国日报、人民网、新浪网、网易新闻等传统媒体和网络媒体对此事件整合报道，提升了网友关注度。微博平台继而进一步地转发推广，社区和微博的介入使得事件的网络关注度大幅提升。在网友较高关注度的推动下，媒体深度挖掘与“马超群”有关的其他相关事实，媒体关注度呈现出较长时间的一种持续性。

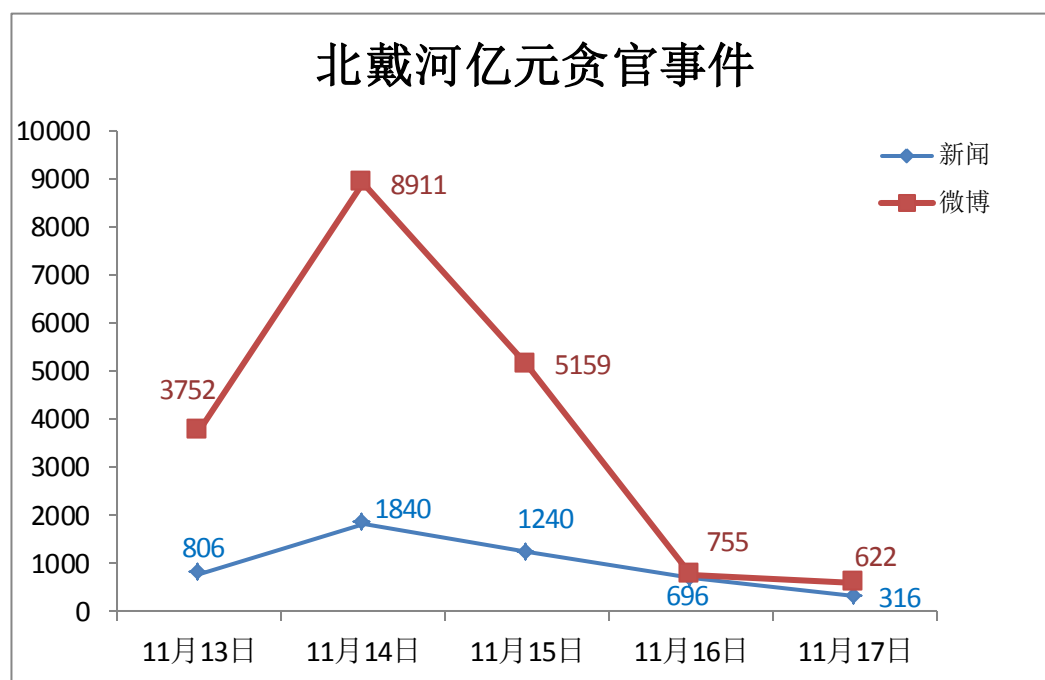
**从媒体评论和网民观点看**，媒体评论侧重于追问巨额财产来源，并探讨基层干部背后的纪检监察问题。网民观点呈现一面倒现象，大部分网民纷纷表示愤怒，大量“谩骂式”评论层出不穷，认为小官巨贪现象何其严重，呼吁对此类贪腐蛀虫处以极刑。少数网民质疑有背黑锅嫌疑，背后可能存在保护伞。个别网民称能源行业已成为贪腐重灾区，呼吁国家加大惩处力度。

## 二、事件概述

秦皇岛北戴河区供水总公司总经理马超群家中搜出现金 1.2 亿元，黄金 37 公斤，房产手续 68 套，涉嫌受贿、贪污、挪用公款，1 家 7 人被拘。坊间还传言马超群有涉黑背景，带走他时动用了特警。据称其平时抠门，自己吃饭只点一碗面条；其母称儿子是因欲举报当地城管队长遭到报复，现金是自己夫妻二人积攒所得。

## 三、信息分布和扩散特点

从事件信息传播关注走势图分析，该事件呈单峰状传播趋势，13 日，传统电视媒体的强势曝光，加之网络媒体快速转载并在网站重要位置对事件进行推荐，共同促使其在曝光当天的舆情热度快速上升，随着报道力度不断升级，舆论热度迅速飙升，以#河北巨贪#为话题迅速登上新浪微博热门话题榜，截至目前已被阅读超过 3391.9 万次，并引发超过 3.1 万次讨论。当地官方所面临舆论的压力陡然上升，并于 14 日达到舆情传播制高点，此后几日，虽然整体报道量呈下滑趋势，但舆情危机仍处于高位运行状态。



事件信息传播关注走势图

#### 四、媒体观点分析

通过统计主要媒体评论，媒体呼声最高的是追问巨额财产来源，并探讨基层干部背后的纪检监察问题。以下是主要媒体评论：

##### 新京报：“亿元硕鼠”背后是基层纪检监察失灵

应看到，层出不穷的“小官巨腐”案件，也证明了在过去基层纪检监察的失灵。马超群跋扈多年，惹得民怨沸腾，此期间难道真的没有民众举报吗？面对沸腾的民怨，或者民众的举报，相关部门又是如何处理的呢？对民怨的长期无视，从侧面上证实了基层纪检监察“监管盲区”的存在，没有发挥其应有的作用，没有把问题掐灭在源头上。

##### 新华论坛：北戴河亿元贪官背后有无“大老虎”？

有三点疑问需要进一步解开：一是为何监督体系几乎完全失灵？马超群经营多年，如此贪婪之极，为何组织上没有发现？这里面的监督体系该什么去了？连一个科级干部都监督不到。是不屑于监督，还是视而不见。试想想，如此庞大的涉案金额，总会露出蛛丝马迹，却为何被逃过。这里面的纪检、审计、财政、检察等监督为何都通通失灵了呢？以致出现如此之大的涉案金额。二是马超群有没有特别的背景？其背后有没有“大老虎”？显然，能够做到如此惊人巨贪的，绝非等闲之辈。一方面是其个人能力非凡，能够运作到如此庞大的资金；另一方面可能是其背后的人物能量非凡。三是关于供水公司的权力问题，为何能膨胀到如此之大？谁在纵容这种无限的膨胀？一个小小的科级干部可以动则涉案上亿元，这里面不能不检讨其中的权力之大，以及权力运行的各种机制通通成为摆设。

##### 湖北日报：河北“亿元贪官”为何能贪这么多？

河北省纪检监察机关相关领导表示，在这些“小官巨腐”案件中，一些人贪赃枉法、以权谋私涉案金额巨大，反映了在权力监管方面，“小官”也有大权、特权。这些所谓的“小官”，

有的掌握着特殊资源，比如供水、国土、教育等，有的控制着垄断行业，比如车管、医保、电、气等，有的是一把手，在所辖区域和行业“具有绝对的权力”。对这些所谓“小官”的监督制度不够完善，有时即使有监管也显得疲软乏力，导致“小官”蜕变为巨贪。“这种腐败行为就在人民群众身边，影响尤为恶劣，虽然这些官员职务级别不高，但斑斑劣迹影响的是党和政府在人民群众心目中的形象，必须从严查处。”辽宁省社会科学院研究员张思宁建议，应从制度上加强对基层官员的约束，通过强有力的监管和监督，使其不敢腐、不能腐、最终实现不想腐。

### 半月谈：从“小官”到“巨贪”

且不说黄金、房产，光是上亿元现金，就让很多没见过“大钱”的人顿时失去想象力。更匪夷所思的是，从2011年北戴河供水总公司成立，到2014年2月被带走，马超群竟然在3年左右的时间内敛财上亿元。无疑，马超群是一个“小官”。一个“小官”最终沦为“巨贪”，正如一个人从“奴隶”成长为“将军”，都是主观意志和客观条件共同作用的结果。人们对“小官巨贪”现象表示惊讶，仿佛“大官巨贪”才是可以被理解的事物。其实，官位不论高低，只要权力可以被肆无忌惮地滥用，而且滥用权力不能被及时有效纠正，那么，对有的官员来说，哪怕只有一丁点儿权力，他也会在贪腐的路上发挥到极致。而从马超群案例不难看出，本应成为反腐重点领域的垄断行业、垄断企业，在一些地方不仅没有成为反腐突破口，反倒成了反腐盲区。

### 新华网：“水老虎”受贿亿元：贪官家中缘何总现“藏金阁”？

【嗜财如命：不给钱不通水 给钱少就断水】企业落户北戴河，需要通水，得掏钱；给的钱少，立马断水，企业就得关停——马超群就凭着这样“黑社会”式的手法，在当地“无法无天”。【拆除“藏金阁”：“晾晒”官员财产 逼窄贪腐空间】中央禁令越来越紧、反腐风潮越刮越劲，“家”似乎成为一些贪官藏匿腐败最私密的领地，这背后有着贪官的侥幸和观望：一方面不东窗事发，一般不会查抄家里；二是想等待时机洗钱将资产合法化。【官员家中“藏金阁”频现，更折射出当前官员财产尚未“阳光化”的现实。】领导干部个人事项申报中，最重要的就是官员财产申报。而如果“只有申报没有公开，也没有监督”，其效果必然大打折扣。

### 人民网：科级干部家藏亿元现金 权力为何成了敛财机器？

绝对的权力必然导致绝对的腐败，把官职当生意经营丑剧的背后还是“权大于法”的畸形权力观在作祟。马超群、魏鹏远等人的腐败堕落，与其手中权力没有得到充分制约有关，在他们的眼中，权力就是一切，特别是拥有不受监督的权力就更加肆无忌惮，为所欲为。纵观其他一些贪官腐败堕落，无一例外的都与权力监督不力或监督缺失有关。因此，必须下大力气强化对权力的监督和制约，建立健全科学规范有力有效的权力运行监督和制约体系。

### 长沙晚报：小官马超群何以贪腐“超群”？

俗话说，老鼠过街，人人喊打。马超群贪腐民间早有传闻，喊打声估计也不会少，却独独缺了有关部门打老鼠的举动。贪官官位不倒，人们也只能哀求其看在多年供奉的情面上，

搜刮能够少一点。如此一来，除了招致民怨外，又不知坏了几锅好粥。眼下，反腐已经进入到了歼灭战阶段，除了管好粮仓，扎紧藩篱外，对于过街的老鼠，不管肥瘦，还是要拿起法律武器穷追猛打，而且越早越好。

**南都评论：**“巨腐小官”生活中一人吃饭只点面条，看来这才是“低调奢华有内涵”。家属喊冤诡称财产合法，是马父“合法经营所得”，但荒诞的谎言，换来的是马家目前7人被拘留，这也演绎了现实版的“一人得道鸡犬升天”。我们不禁忧思，一小官竟成巨腐连带家族集体腐败，这制度的盲区得有多大？

**环球时报：**一个科级官员，就能凭借手中权力，换来68套房、37公斤黄金和上亿元家财。那权力更大的官员呢？别扯什么“小官巨腐”，这是在转移矛盾！小官难道不是大官管着？那么多监管部门和机制，难道是摆设？”小官巨腐“，暴露出的更是一系列的权力的监管问题，其危害绝不亚于周永康和徐才厚！

#### **新华网：【苍蝇式腐败高发：从上亿现金到一只鸡】**

基层干部贪腐窝案频发，“雁过拔毛”“小官巨腐”现象时有所闻。据西部一贫困县检察机关：一些农村干部把索贿看作理所当然，山区危房改造补助资金发放到户后，村干部马上索取上千元“感谢费”，一名村干部直接让当地18户改造户春节前每户送一只鸡给他。

#### **新京报：【“亿元贪官”，越说越邪乎了】**

继被曝出家藏亿元现金和诸多黄金、房产后，河北“小官”马超群被挖出越来越多的料：对下属苛刻乱罚款，和上级官员打架，停水逼交警上门道歉……看起来，俨然是个“南霸天”。但一个“小官”为何能有这么大能量？财产到底是咋来的？希望早日听到司法机关说法。

## **五、网民舆论分析**

从网民舆论立场看，网民对该事件的舆论呈现“一面倒”现象，负面舆论占据主流，在各评论和回复观点中，大部分网民纷纷表示愤怒，大量“谩骂式”评论层出不穷，认为小官巨贪现象何其严重，呼吁对此类贪腐蛀虫处以极刑。有批评说，一个小小地方部门官员，就能贪腐过亿黑钱，而且像马超群这样的贪官何止一人。马超群，一个管水的九品芝麻官，竟然如此。省级，国家级的大老虎捞几十亿，上百亿我都不会怀疑其真实性。部分网民评论趋于中立和理性化，认为贪官固然可恨，但相关监管部门的失职是本质原因。少数网民质疑有被黑锅嫌疑，背后可能存在贪腐巨虎。个别网民称能源行业已成为贪腐重灾区，呼吁国家加大惩处力度。对网民观点进行分类统计，并节选部分有代表性网民观点：

### **(1) 强烈谴责小官巨贪现象**

**周蓬安：**没有一个巨贪、大贪没有获得过荣誉的。中国过滥的荣誉，已经被弄得不堪入目。

**养草螭上网：**不可思议！官不大，怎么贪得那么多。

**谢跳跳\_Q1s\_1948：**在中国这样的小官员巨贪普遍的很，没什么大不了，见多不怪，官员就这么没人格、没责任，普通人能奈何。

**忧国忧民王全杰：**一个副处级小官竟贪腐如此之巨，中国的贪腐已经到了最危险的时候。

刻，为何中国百姓不能发出最后的吼声？

## （2）指责相关监管部门失职

**南倪湾：**此贪要精炼多少年，现在栽了，有关部门问心无愧吗？监管部门这么多年都在干嘛？贪官可恨，但巨贪难道不是监管部门及上级组织放松才培养壮大的吗？

**中国之声罗厚：**交警有无向上反映？有无人管？责任倒查，分管马者要追责。

**那个著名的中国球员：**交警也窝废，平时欺负老百姓那是杠杠的，现在怎么当犊子了，看来马垃圾上面有人，不然不会有这么嚣张。

**假如我有八百万：**收保护费的黑社会，为非作歹这么多年，监管哪去了，上级都瞎了？

## （3）感慨国内贪腐现象普遍且根深蒂固

**水木彭翔：**要是彻底搜查大陆科级以上公务员和国企管理人员，绝对相信有 94%以上的人说不清巨额财富的来源，绝对有上万亿的货币和金银珠宝及艺术品收藏在各个隐秘的地方。

**A-Lin 啦：**中国这样的贪官又何止马超群一个呢？！大有大贪小有小贪，凡是有一官半职都会贪！！

**用户 5310365713：**一个科级的芝麻小小官马超群就能贪十几个亿和几十套房产，大家想像一下稍微大一点的官那能贪污受贿到什么程度啊太可怕了这个国家。

## （4）呼吁对此类贪腐蛀虫处以极刑

**天天向上可：**这都是国家的耻辱，让我们老百姓伤心欲绝，是贪官不要管他贪多少，全家毙掉。古代的满门抄斩。

**良民蒋二狗：**操你全家，满门抄斩，一窝狗贼！

**qwertyzxc2003：**这么好啊，这是个展现霸气的肥缺，转好事者，务必拿下这种职位，这买卖做得过！若有不依的当权者，找人做了他！！

**紫檀 9898：**天高皇帝远，小官贪钱更无法无天，查查河北那些什么镇长、乡长、村长的，修条路必吃、拿、卡、要，这些蛀虫真该好好整顿！

**用户 5373892590：**对于贪官之败类，必须响应习近平主席的号召，发现一个严惩一个，不留后路，斩草除根！

**乔冠楠：**北戴河是个好地方，关键是一些人度假的好地方，所以这小小的科级干部能贪这么多，真牛逼啊，佩服。直接判死刑算了，抄家算了。

**如意堂主-2013：**一个小水厂能出这么大的贪官，由此可见单位一把手没有监督机制。都是民脂民膏，应处以极刑！

## （5）质疑马超群背后有保护伞

**关注百态 V：**虽然官小，这副品行怎么当上这小官的？难道背后没人？

**看不见风景：**纯背黑锅的。一个这么小干部贪这么多钱他上司会不知道？敢无故给交警队断水？交警队还上门道歉？简直侮辱 P 民智商。

**曲尼马：**扯比蛋。背黑锅就背黑锅还编出这么多花样。一个区区自来水的干部敢无故给

交警队断水？交警队还上门道歉？

**转折的逝水：**后面没人，谁相信？将部级以下，含部级的主管一直查到供水公司，对一些主管别搞什么处分，直接以危害公共安全秩序起诉。每年报考公务员的人这么多，难道就挑不出代替这些有污点的官员了吗？

#### （6）能源行业成贪腐重灾区

**唐力：**像这样的水霸、电霸、气霸全国不知多少？

**流星语：**一些基层地方的能源、交通等行业资源，如不少旅游区、酒店娱乐、大型的工程项目，往往容易被地方官员的家族、亲友垄断。

**一杯茶叶水：**水老虎、电老虎、路老虎，生个小孩医生红包 5000 元。

**李靖云：**严格讲这个已经不是腐败了，属于黑社会寡头垄断公共产品行为，不管是按照东西方的政治原则，此人都不算是具有决策意义的“官”，也不属于办事的“吏”，而是直接掌握资源分配的人物。

#### （7）其母为马超群“喊冤”一事引民愤

**我加了黑 v：**传达室老张手里举着一封信，收信人：“母亲大人亲启”，高声喊道：“谁他妈的信。”

**铁血男儿：**你袒护儿子心切，可以理解。但事实就是事实，犯罪就要受到惩处！尤其是贪污腐败更是激起民愤，国法党纪不容。

**葛拉多夫：**标题也不清晰，一碗面也不便宜的，如：意大利面。

**健国公：**河北省秦皇岛市城管局贪官马超群贪脏上亿元，类似案件也不少，城管成了腐败重灾区，应重点严查。其狗母也包庇崽子，犯了包庇罪。

#### （8）干部权力缺乏监督致其沦为敛财工具

**段郎说事：**令人恐惧的“史上最贪科级干部”。如果说魏鹏远权高位重，有多大的权力涉嫌多大的贪腐的话，则科级干部马超群实在微不足道，然而，现实就是这么喜欢捉弄人，他的贪腐竟然“雄纠纠、气昂昂”地跨入“亿元”行列，说他是“史上最贪科级干部”已丝毫不为过。

**袁裕来律师：**让一部分人先富起来升级版。

**谁不说家乡好小子啊：**“史上最贪科级干部”暴露地方贪腐生态链 - 每一个落马贪官、每一个腐败大案，都是一个节点，按图索骥，都能摸出一个盘根错节的贪腐网，一个环环相扣的生态链。在这个贪腐生态链条之中，被抓获的巨贪小官，在很大程度上既是贪腐罪犯，也是权力掮客。

## 六、輿情分析

河北亿元贪官輿情事件一经媒体披露，便迅速在网络引起轩然大波，11月14日便达到輿论巅峰，成为当前輿情最热门话题之一，“小官巨贪”的輿论争议再次炒热党的十八大以来国家大力度倡导的反腐倡廉工作。

**信息公开，正向輿论引导。**

从媒体传播报道分析来看，大部分媒体将矛头指向追问巨额财产来源，探讨基层干部背后的纪检监察问题，因此，相关部门应及时做好纪检监察的通报工作，及时公开当前纪检监察相关工作开展信息，做到信息公开，统一媒体传播口径，才能正确引导网络舆论的正向发展，从而控制负面舆论声讨。

**及时回应，以正视听。**

从网民舆论分析来看，网络负面舆论占据主流趋势，大量“谩骂式”舆情的出现极易导致新一轮更大舆情的发生，使得网络舆论声音恶性循环。因此，相关部门应做到及时回应，建立上下互通的沟通交流桥梁，及时传达相关信息，制止负面舆情扩散。



## 135 万“疯狂学区房”成輿情爆点

### 一、輿情概述

2014 年 11 月 9 日，新华网发表了以“‘疯狂学区房’：135 万买 4 平米，到底图个啥？”为标题的文章，文章称：“记者在北京、广州等地采访发现，有人花 135 万买个 4.4 平方米的房子，根本不能住，只为给上学买个进门证。即便如此，仍一‘坑’难求。”该新闻一经网上发出，便受到了媒体及网络的广泛关注，其中标题为“北京 4.4 平学区房卖出 135 万 不能住人只为上学”的新闻转发量截止 11 月 12 日下午 17:20 分高达 1151 条，且还处于进一步的攀升态势。来自《新京报》题为“京 4.4 平米学区房卖 135 万？中介称属实”的新闻也引发了 638 条转发，与此同时，微博关于此事的话题讨论量多达 1149 。“疯狂学区房”的相关讨论成为近期网民輿论新的爆点，輿情活跃度较高。

### 二、媒体传播走势分析

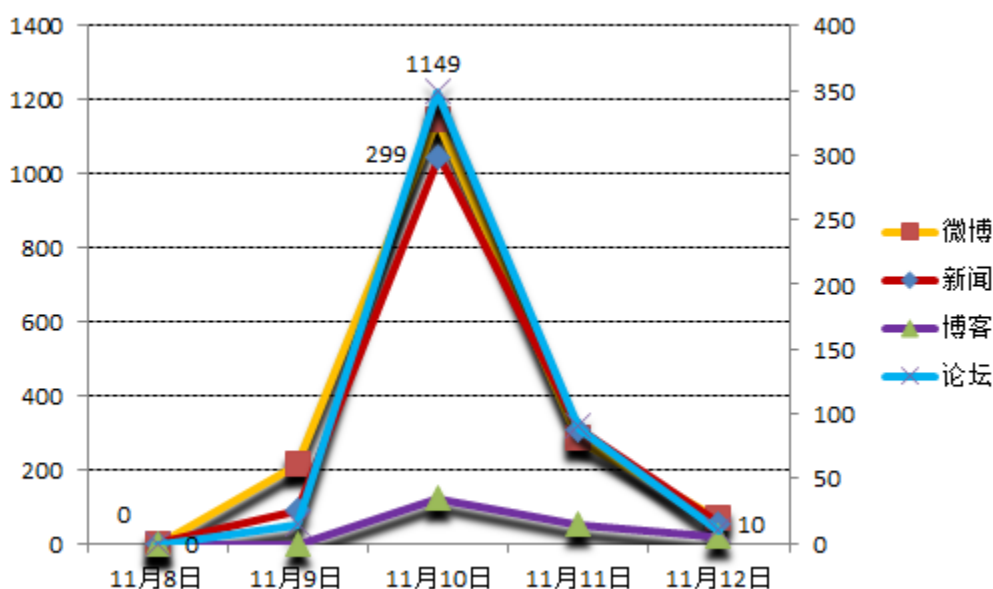


图 1 疯狂学区房事件輿情传播走势图

(数据来源：中国輿情 CII 智能监测平台)

根据中国輿情 CII 平台智能监测显示，“疯狂学区房”的新闻在经过新华网 11 月 9 日发布之后，11 月 10 日事件輿情爆发，新闻、博客、微博、论坛均于 11 月 10 日达到輿论最高峰值；但随着时间的推移，事件輿情也出现快速下降趋势，于 11 月 12 日基本平息。

### 三、新闻媒体评论分析

此次輿情事件主要以权威性媒体首先爆料为主导，其他媒体广泛参与为特征。媒体传播评论制高点产生于 11 月 10 日，此两天是媒体传播报道的集中爆发期。各媒体对于此輿情事件的观点基本一致，大多数媒体将矛头直指教育资源分配失衡以及教育制度的不完善，集体呼吁教育部门应“拿出真正负责的态度，推动资源均衡，实现起点公平。”也有少数媒体观点认为有能力的人投资学区房是一种市场化的积极分配。

**长江网【4.4 平米 135 万的学区房讽刺了谁？】**

4.4 平米 135 万的房子换做任何一个地方很多人都认为是个笑话,可是加上学区两个字,就不再是一个笑话。有需求才有市场,正是因为入学的特殊需求,才导致了 4.4 平米 135 万这种畸形房价的产生。而这种畸形的直接催化剂,便是高考的地域差别和社会教育资源的分配不公。

作为人生重要分水岭的高考更应该是公平公正的基本所在,4.4 平米 135 万的学区房无疑是一个讽刺,讽刺正我们现在教育制度的不完善,高考制度的不公平。

**北京青年报【北京、广州等地的“房坚强”折射教育资源不公 如何破解引深思】**

专家指出,政府出台政策寄望改变“拼爹”的教育资源不公,而跟着来的是更多学区房跟风上涨的“拼房”。前门拒虎,后门来狼。这说明,教育资源分配失衡的问题提了多年,但一直没有根本改变。经济学者马光远表示,只要学校之间有差距,学区房就会有市场。

21 世纪教育研究院副院长熊丙奇等专家表示,有关部门教育改革的初衷很好,但亟待多个部门综合协调,防止政策被念歪。从根本上讲,破除“拼爹、拼房”的关键,是要继续深入推进教育改革,合理分配教育资源,缩小“牛校”和普通学校之间的差距。

**四川新闻网【北京 4.4 平学区房卖 135 万暴露出啥】**

学区房成了“商品房中的战斗机”,不过说破了一个路人皆知的道理:几十年来所谓的教育均衡,依然“在路上”。于是,本是意在解决教育不均的学位政策,在教育资源配置失衡的背景下,活活异化为新一轮的“拼爹”。无怪有教育专家认为,可以将学区房价格作为评估“地方教育不均衡”的模型指数。

教育资源配置,同样“不患寡而患不均”,有不均,就有失衡,有失衡,就会有失公允。最终,每个孩子的受教育权就会分出三六九等。要真正解决“天价学区房”的顽疾,最根本的还是打破传统教育政绩观,扭转“牛校牛班”情结,以公平正义为价值皈依,真正将基础教育定位为“每个学生梦想成真的机会”。

**楚天都市报【4.4 平方米的学区房是个警醒】**

起点未必有那么大作用,但也决不是专家说的那么无用。上“中关村三小”和“城中村小学”,区别不是想抹就能抹。真正负责的态度,是推动资源均衡,实现起点公平。如果有那么一天,学校没有明显区别,又有谁去追捧名校,又怎么可能造成“疯狂学区房”?于此而言,4.4 平方米天价学区房,是鞭策,亦是警醒。

**上海金融报【师资流转才能让“学区房”绝迹】**

教育改革进入深水区,在推进教育公正、公平方面,“教师轮换制”就是破冰者。如果没有破釜沉舟的勇气、敢于自我革命的魄力,“教师轮换制”仍可能止于纸上谈兵。实施该项政策本身其实并不复杂,也不困难。只要做到无论何校何地都能同工同酬,甚至偏远地区教师待遇更高,则能较好形成相对更加均衡、公平的教育资源环境。到那时,在公平公正的天空下,何愁教育无处不飞花?

**半岛都市报【“天价学区房”也许并没有那么坏】**

“天价学区房”并没有想象中那么坏。一方面，于个人而言，这是一种市场化的理性行为。人们在获得入学资格的同时，也实现了炒房的目的。既然如此，有经济实力的个人为何不能选择呢？另一方面，于社会而言，这也是一种市场化的积极分配。与权力的暗箱操作相比，市场化分配虽然可能有较高的经济门槛，但过程却可以是透明的、公开的，是一种“最不坏”的选择。

#### 四、网民舆论观点分析

网络舆论历来是舆情发展的主推动力之一，此次新华网爆料北京 4.4 平米学区房价值 135 万的新闻一经网络刊发，就受到了广大网民的热烈关注。各说各话的舆论观点充斥网络，不同观点之间的争论也是唇枪舌剑，针锋相对。众观点的汇聚将事件推至舆论高峰，成为极易引发新一轮负面舆情的重大缺口。



图 2 网友观点争论截图

##### （1）抨击教育制度不完善，教育资源分配不公。

**糖醋排骨配米饭：**学校资源不均衡的必然结果，从拼爹拼票子到拼房子，只是为了进一所好学校，不输在起跑线上。

**威 2 姗姗：**学区房凭什么那么贵。说到底还是中国的教育体制问题。

**成都宰客：**4.4 平米学区房卖出 135 万，不能住人只为上学。为什么出现学区房，教育

不均衡造成的而已，眼下教育主管部门一门心思在考虑什么？时候真的考虑到了普通市民子女如何接受良好的教育，他们到底在做什么？

**参极欣木：**教育分布资源不均衡，导致教育商业化、周边产业商业化。

#### **（2）买天价学区房不如将孩子送出国。**

**糊涂中队长：**我要有 135 万小孩教育基金，就直接安排出国读大学了，好歹弄个留学生头衔，在外也算见见世面，回国找工作也有优势，再不济当个翻译也够了。。先攒钱，有了钱再说。。。

**菁 stella：**这么有钱上个私立国际学校或直接出国不是更好，土豪的心我不懂。

#### **（3）抨击房价的无止境上涨。**

**汉原精英地产置业专家\_都督：**别的我不评论，“各地房价出现环比下降态势”你知道你这一句祸害多少劳苦大众吗，又要多奋斗多少年。你不要拿鄂尔多斯之类的空城遍地房的地方说事，方圆多少里都袅无人烟。我旁边一平涨好几千的你怎么不说说呢。

**雪舞千寻 2010：**厉害，厉害啊。100 多万 4 平方米房子，人民币和废纸差不多啊。

#### **（4）学区房不仅仅是一种消费，而是资产。**

**韦天水：**哪些说北京 4.4 平米 132 万的学区房太贵了还不如送出国的人，真是图样图森破。首先，学区房是资产，不是消费。等小孩上学后再以更高的价卖出，又能入学又能挣钱，何乐不为。其次，贵的不是房子，而是房子所附加的优质教育资源。

**女神的眼泪\_Mr\_Sun1991：**一点都不亏，上了学再卖掉估计都升值了不少，这也是一种投资手段

**喷饭百科：**没房没户籍小孩子想上学难上加难，不要说大城市，小县城也一样。等小孩子毕业了这学区房又可以甩卖掉，还能赚回利息，当然了这是有钱人的游戏，穷人是玩不起滴。

#### **（5）市场交易，愿打愿挨，无话可说。**

**吃肉要吃：**再苦不能苦孩子，再穷不能穷教育，当父母的为了孩子什么都愿意，商家就是看准了这点，唉，周瑜打黄盖，一个愿打一个愿挨。

**412172391：**135 万天价的钱，4.4 平米狗窝的房，一群拼房人，甘做冤大头！

#### **（6）教育要靠学生自身努力，135 万买学区房实属不值。**

**钱苏苏要变猪噜噜：**我觉得肯定不合适啊，这 135 万完全能为孩子创造另一个更好的环境啊，而且读书的关键在于孩子自己本身以及家长老师的教导，这钱花的，135 万孩子读到大学都够了。真没必要买个 4 平。

**tloveyu：**但是更多人是为了孩子学习好，希望孩子得到名师的教育而成绩优秀考好大学。但是这种家长的误解何时才能解开！可怜了新一代的孩子。

**13760729095：**上了所谓的名小学名中学就一定能上好高中好大学？上了好大学就一定能找到好工作？

#### **（7）为了孩子教育，天价学区房也值得。**

英仔\_Sojourner: 进了4中 人大副 等于一只脚踏入清华北大了 当然值。

(8) 抨击贫富差距。

412172391: 在我国有很多地方刚解决温饱问题, 也有很多人钱多了没地方花, 还出了郭美美这样的炫富女, 天堂地狱的差别何时才能熬出头?

1zyyx000: 这是有钱人玩的游戏!

天佑红鹰: 这是给有钱人准备的, 有钱能使鬼推磨, 一般百姓是望房而叹啊, 不然个别人投机钻营不惜犯法搞钱呢?

## 五、舆情点评

权威新闻媒体新华网爆料“4.4 平米学区房价值 135 万”的新闻, 成为事件舆情报道的“先锋”, 事件一经爆料, 便引发媒体及各大网络传播平台的争相讨论, “疯狂学区房”不仅拷问教育资源分配, 也质疑着教育制度的民主性等敏感问题。

**主流媒体正确的舆论引导是洁净舆论环境的有力武器。**

此次舆情的爆发是由权威新闻媒体首先引发的, 媒体在舆情爆发的过程中具有重要的舆论引导作用, 因此, 新闻媒体应做好相关舆论引导, 使之舆论沿着事态发展需要的方向发展, 控制负面舆情的爆发。

**把握舆情爆发的黄金时期, 积极消减负面舆情。**

11 月 10 日为媒体及网友参与舆情讨论的主要时段, 是舆情发酵的最活跃时期, 也是引发事件关注、参与事件议论的高峰。因此要特别注重把握舆情爆发的黄金时间段, 积极回应, 消减负面舆情的发生。对这一时间段的媒体报道、网友议论跟帖实施实时监测, 观察事件的舆情走势或者发生的变化, 并依据舆情的走势和变化做出舆情引导策略的调整。从而对负面舆情起到“稀释”作用。

**相关部门直面舆论, 客观回应。**

自党的十八届四中全会以来, “反腐倡廉”已成为舆论最热议话题之一, 花巨资买学区房一事极易引起网民将有钱人、官员、贪污腐败等词汇联系到一起, 对官员嫉恶如仇, 对社会仇视不满。同时, 舆论还不断拷问教育制度和教育资源分配等敏感话题。舆情事件发生后, 相关方面应对此快速回应, 谨慎表态, 以正视听, 从而引导舆论正向发展。面对舆论质疑选择沉默或撒谎, 常容易带来更大的舆情反弹, 激起更强烈的舆论风波。

## 大众速腾“断轴门”事件舆情分析

### 一、舆情综述

据中国舆情 CII 系统监测显示,从 2014 年 10 月 15 日至 2014 年 11 月 20 日,网上涉及大众速腾断轴事件的相关信息共 64700 条,其中,网络新闻报道 7939 篇,微博 57305 篇。

**从事件发展进程看**,先是消费者大规模投诉速腾汽车质量缺陷,然后相关部门高度重视并及时介入,接着汽车厂商宣布召回,之后消费者不满“打补丁”式召回方案,全国范围内爆发数十起围堵一汽大众厂区和 4S 店的事件,最后 577 位速腾维权车主起诉大众,并有部分车主以行政不作为起诉国家质检总局。

**从舆情走势看**,其传播过程可谓一波三折,此次事件中相同信息在网络新闻媒体和微博上的传播高峰时段有明显差异,网络新闻媒体上的传播高峰要迟于微博。网络新闻媒体关注走势呈现反复现象,表现为热点较多;而微博则表现为“高峰过去后难再有”的现象。

**从媒体和网民评论看**,负面及中性舆论占据主流,评论侧重点出现明显分异,民间舆论场与媒体舆论场重合度较低,但在时间上的发展均呈现出变化,召回计划公布后的前三天是网民评论高发的时间段。近期媒体评论文章侧重于企业产品质量与品牌危机的探讨,网民舆论聚焦谴责质检总局不作为以及批判大众汽车对消费者不够真诚。

## 二、传播节点



### 事件爆发

从2012年末，配备非独立悬挂的速腾陆续出现后轴纵臂梁断裂，直至2014年10月中旬，大众宣布召回计划，两年的时间，一直在舆论下发酵升温的“速腾断轴”事件终于有了结果。



### 企业回应

2014年7月22日，针对持续升温的速腾后悬挂问题，一汽大众官方发表了一段声明，明确表示速腾后悬断裂并非产品的批量问题，而是个别案例被“别有用心”的人扩大化了。该段声明态度非常强硬，且不承认自己有任何错误。这份声明，直接导致速腾后悬问题上升到了新的高度，将企业与维权消费者对立起来，也让事件的升级埋下了伏笔。



### 官方调查

2014年8月14日，针对新速腾后轴纵臂断裂问题，国家质检总局启动了缺陷调查，约谈一汽大众，并开展用户回访、现场勘查、缺陷技术分析工作。自此，长期的维权投诉、媒体关注终于换来了相关部门的干涉，速腾“断轴”事件再一次被推上风口浪尖。



### 企业处置

2014年10月17日，中国质检总局正式发布了一汽大众和大众中国在华召回计划。一汽大众向国家质检总局提交并备案了召回计划，将于2015年2月2日起，召回56万辆后悬存在安全隐患的速腾以及1.7万辆甲壳虫。



### 网民热议

召回通告发出后，微博关注度异常高涨，呈现“井喷式”增长。从此前“断轴门”时的“极个别事件”的说辞，到现今“打补丁”式治标不治本的召回方案，众多消费者表示强烈愤懑，认为大众对消费者态度傲慢，不够真诚。“速腾补丁1.0版本”、“汽车界的微软”、“一汽大众+上海大众=一起伤害大众”等评论出现。



### 维权风波

10月26日至28日，酝酿许久的速腾车主维权行动在全国范围内爆发，发生了数十起围堵一汽大众厂区和4S店的事件，愤怒的车主们打出了“轿车断轴哪家强，无良速腾刀片梁”、“拒绝补丁”甚至“无耻大众、滚出中国”等过激的口号。

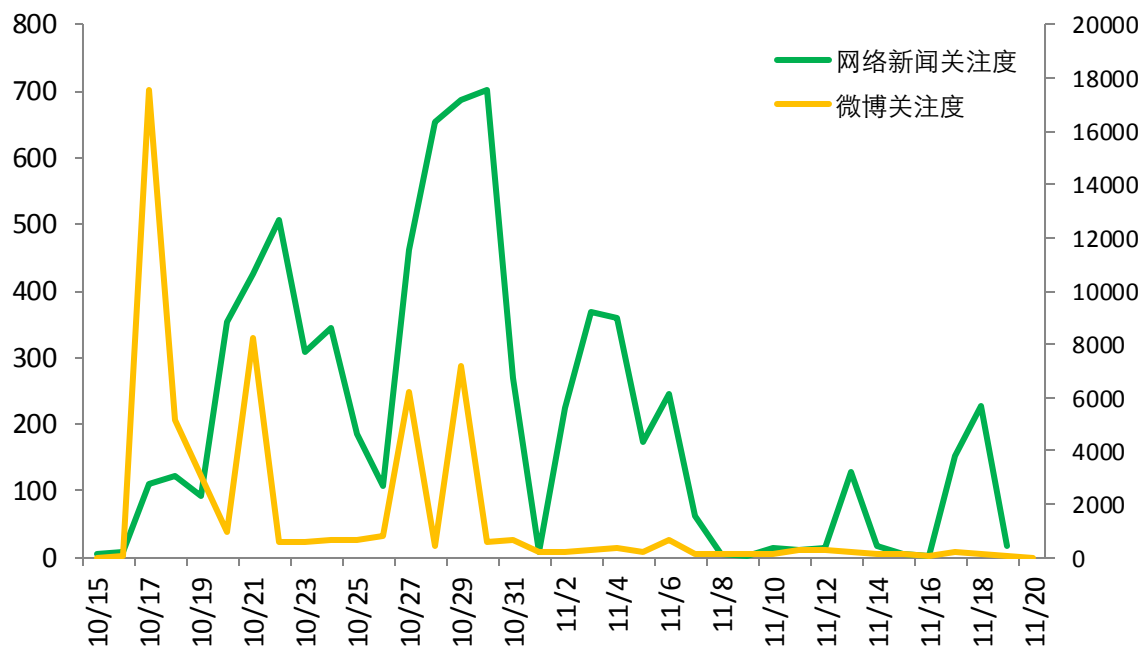


### 起诉立案

10月29日，部分新速腾车主以行政不作为起诉国家质检总局。11月16日，已有577位速腾车主委托北京京师律师事务所向法院提起诉讼。车主及代理律师一方召开发布会表示，最迟本周五（11月21号）将知道法院是否予以立案。



### 三、舆情发展进程



一汽大众断轴门事件媒体关注走势图 (单位: 篇, 2014 年)

在近一个月的时间中,随着事件的发展,舆情走势可谓跌宕起伏,一波三折。新闻关注度先后在 10 月 22 日、10 月 30 日、10 月 13 日、11 月 13 日、11 月 18 日达到五次波峰。观察发现,此次事件中相同信息在网络新闻媒体和微博上的传播高峰时段有明显差异,网络新闻媒体上的传播高峰要迟于微博。另外,在此次事件的舆论反映上,网络新闻媒体关注走势呈现反复现象,表现为热点较多;而微博则表现为“高峰过去后难再有”的现象,即事件发生前期是舆论讨论高峰,之后舆论讨论量迅速回落,舆论关注点迅速转移。

整体来看,有关“大众速腾断轴门”的舆论话题持续周期较长,根据具体的舆情走势,我们将其整个舆论周期进行了如下划分:

#### ☆舆情发生期 (2012 年末-2014 年 10 月 14 日)

##### 大众速腾被曝断轴事件,态度傲慢致舆论态势恶化

2012 年 3 月 7 日,一汽大众新速腾上市,发布会的主题为“质造新标准”,意在强调大众汽车产品的高品质。但从 2012 年后半年开始,陆续有车主反映车辆后悬掉漆生锈、行驶中有异响等问题,甚至出现了高速后悬直接断裂导致车辆几乎失控的案例。

2014 年 7 月 22 日,一汽大众在声明中高调回应,“速腾的后悬架断裂问题属于极个别案例,并非设计和制造过程中出现的批量问题”。强硬表态之后,顿时引起国内媒体和舆论一片哗然。





2014年8月14日，中国质检总局介入调查一汽大众新速腾后轴纵臂断裂问题，调查结果显示：一汽大众速腾“断轴”属于大规模质量缺陷，事件升级。

#### ☆舆情发酵期（10月15日-10月18日）

大众宣布召回 56 万辆速腾，舆论关注保持高热。

2014年10月17日，中国质检总局正式发布了一汽大众和大众中国在华召回计划。大众汽车宣布自2015年2月2日起，召回56万辆后悬存在安全隐患的速腾以及1.7万辆甲壳虫。

微博关注度异常高涨，呈现“井喷式”增长，从此“断轴门”时的“极个别事件”的说辞，到现今“打补丁”式治标不治本的召回方案，众多消费者表示强烈愤懑，认为大众对消费者态度傲慢，不够真诚。不少网民调侃道：“速腾补丁1.0版本”、“汽车界的微软”、“一汽大众+上海大众=一起伤害大众”，甚至网易跟帖还有网友盖楼发出来自“竞争对手的贺电”。

对此，有媒体称先是消费者大规模投诉，然后相关部门高度重视并及时介入，最终汽车厂商宣布召回。无论实际作用如何，这种“被动式”召回都不免给人以危机公关之嫌。

#### ☆舆情高峰期（10月19日-11月8日）

不满“打补丁”20多省市大众速腾车主集体维权，关注高峰凸显

10月21日，一生一世网汽车频道的一篇题为《一汽-大众给4S店下发的通知》（以下简称“通知”）在网络社交媒体上开始传播。这份通知声明，要尽可能阻止用户的维权行动，对于车主的回复必须采用官方话术。甚至对于那些提出自费安装独立悬挂的用户，也要以技术原因无法满足为由拒绝，这份未经证实的《通知》再次让当初的美好的愿望大众车主却显得脆弱和无力。

10月24日，大众中国和一汽-大众在看外界压力之下首度做出官方回应，称此次新速腾断轴事件欲借此消除误会，增进了解。但最终没有拿出具体方案，却耐人寻味。

10月25日，针对持续升温的速腾后悬挂问题，一汽-大众汽车有限公司和大众汽车（中国）销售有限公司发表声明，为了提升消费者对耦合杆式后悬架的信心，在中国为新速腾和甲壳虫汽车上装配的耦合杆式后悬架提供10年保障。

10月26日至28日，酝酿许久的速腾车主维权行动在全国范围内爆发，发生了数十起围堵一汽大众厂区和4S店的事件，愤怒的车主们打出了“轿车断轴哪家强，无良速腾刀片梁”、“拒绝补丁”甚至“无耻大众、滚出中国”等过激的口号。随着传统媒体和网络媒体对此事件的报道力度不断升级，促使其輿情热度快速上升，并于10月30日达到輿情传播巅峰。

10月29日，部分新速腾车主以行政不作为起诉国家质检总局。起诉状中称，国家质检总局依法对缺陷汽车产品具有调查的职责，并对缺陷汽车产品的生产者制定的召回方案进行监督管理。但大众速腾公告发布后，质检总局怠于履行对召回方案的效果组织专家进行评估的职责，至今未给公众一个合理的解释。

11月1日，国家质检总局发布公告称，要求一汽大众提交召回技术论证材料。

11月3日，新京报《速腾打补丁维修统一等明年 召回批次曾促销清库存》一文披露称，恢复前的速腾在今年四五月份时的优惠力度很大，综合优惠高达3万元以上，裸车现金优惠也在1.5万元左右，为的就是及早将库存清空，为5月调整的速腾的销售做好准备。多个话题的集中曝光之下，当日有关“速腾召回”话题的相关媒体报道达到369篇的峰值。

**☆輿情持续期（11月9日-11月20日）**

### **577位速腾维权车主起诉大众，大众陷入被动局面**

11月16日，由速腾车主、迈腾车主自发组织的“百城维权活动”分别在东莞、绵阳等多个城市的一汽大众4S店展开，不少4S店当日暂停营业。不少车主已经开始选择通过法律途径维权，据了解，已有577位速腾车主委托北京京师律师事务所向法院提起诉讼。当天，车主及代理律师一方召开发布会表示，最迟本周五（11月21号）将知道法院是否予以立案。

## 四、媒体观点分析

从媒体和网民评论看，评论的侧重点出现明显分异，民间舆论场与媒体舆论场重合度较低，媒体评论文章侧重于企业产品质量与品牌危机的探讨，近期网民舆论聚焦谴责质检总局责任缺失以及行政不作为。

### 新京报《新速腾召回事件体现厂家举措亟须“裁判员”》

这次一汽大众召回新速腾之所以引起如此大的非议，其中一个很重要的原因是处理措施很直白、很显性，各方很容易对处理措施作出自己的判断。此时缺乏一名“裁判员”对处理措施给出科学的结论，而没有科学结论的后果是口水满天飞，对于厂家和消费者来说都是不公平的。

### 经济观察网《速腾断轴事件给简配降成本的合资品牌们敲响警钟》

根本在于，速腾断轴事件，给从简配降成本中尝到很大甜头的大众以及众多效仿大众的外资品牌敲响了一记警钟。长期以来，“工程师文化”是大众汽车最独特的 DNA，也是大众向外界推销自己技术先进、品质过硬时最有利的证据。

### 新华网《大众速腾断轴事件持续发酵 信任危机或拖累销量》

先否认，再召回，让许多消费者质疑大众的公信力，而解决方案也让消费者不满意。业内人士认为，从大众的解决方案看得出，大众并不敢保证安装了金属衬板的车辆就能够彻底的解决后轴隐患。有消费者吐槽说，是不是意味着以后开车就不能听音乐了，必须竖起耳朵时刻听“提示性的”警报声呢？

## 五、网民舆论分析

通过整理事件相关新闻报道跟帖和相关内容微博言论，分析发现，负面及中性舆论占据主流，网友评论观点同样随事件在时间上的发展呈现出变化，大众发布召回计划后的前三天是网民评论高发的时间段，这个时间段是从 10 月 17 日到 19 日，且变化主要集中于 10 月 21 日至 30 日事件发展变化剧烈时期。10 月 21 日媒体曝光的《一汽-大众给 4S 店下发的通知》以及不满“打补丁”20 多省市大众速腾车主集体维权事件的爆发是造成网民评论观点变化的重要节点。

### （一）断轴事故发生后

**搜狐手机网友：**在外国，大众是 2600 轴距。为什么一合资就能改成 2680 轴距。难道中国人还比德国人肥胖？高？

**搜狐手机网友：**大众的车也不咋样的，断轴烧机油漏水样样都全！大众大众真是忽悠大众的车

**网易新闻网友：**我是不会再相信大众了，先是说问题是极小部分，然后一看召回数量——56 万辆，这是个极小的数字吗？这不是自己打自己的脸吗？

## （二）大众傲慢回应后

针对于大众速腾断轴事故发生之后的官方态度强硬的回应，网民观点一边倒的倾向于质疑大众态度恶劣，置消费者于不顾，要求国家质检全面彻查断轴一事。

**手机用户[陕西汉中]：**速腾太牛B了，悬挂断裂一定不是个例，至今对消费者无说明，国家应该调查，切实负起保护消费者责任，速腾用户应该团结一致，要求国家出面解决问题

**手机用户[河北沧州]：**大众如此强势，结果会更加激起大众消费者的不满。

**中新网网友：**希望一汽大众放下傲慢的身段，改正错误，只有“从良”，才能赢回市场客户的信任

**中新网网友：**大众品牌在我心中现在一落千丈，因为有了质量问题不可怕，关键是态度傲慢，不负责任的作风让消费者寒心、失望。世上没有神车，如果一汽大众不能正视问题、解决问题，终将盛极而衰，被市场所唾弃。有些东西不是金钱能买来的。

## （三）质检总局介入调查后

（1）矛头直指质检总局，批判其监管缺失，不作为。

**呼延宛彤：**国家质监局VS国企=？？车企，合资企业也许是在中国独一份吧？美国罚款力度相当的大，在中国也许罚还是不罚，让产品质量五花八门。真是无语。国人的企业反过来欺骗自己的人。这是啥概念？在这样的国度，我们只有忍吧！

**忆西风 487387：**为什么中国的质检不出定位汽车的问题到底在哪，而要让厂家自己“既当运动员，又当裁判员”呢？这样可信吗？这是连小孩子都明白的道理，那些专家们为什么幼稚呢？肯定是懂装不懂，这其中原因到底是什么？

**八斗之才：**堂堂 国家质检总局，2012年DSG的时候调查一年多说没有缺陷，为大众开脱；时隔一年多，现在又不敢发声音。典型的不作为！一汽大众腐败严重，也应该好好查查总局！

（2）新一轮攻击大众态度恶劣以及大众品牌质量问题。

**相交的平行线：**那一个速腾车主不是提心吊胆，我们开着速腾车上路，就如同上战场，随时都有可能牺牲，广大速腾车主大家联合起来，将这些劣质的速腾车开回给一汽大众，象这样不负责任的企业我们就让它们先去死。

**song：**我们4月底购买的速腾，车子性能很一般，刹车经常出现刺耳的声音，减震更不用说了，过个坎，能颠死，现在出现这种关乎车主生命的质量问题，居然如此傲慢不负责任奉劝各位打算买车的朋友，珍爱生命，远离速腾

**太阳谷：**我的速腾烧机油。一年没到就这样，4S店要检测好几次才能回复我。不知道会怎么处理？

## （四）大众发布召回计划后

大众宣布召回方案之后，网民讨论更加激烈，观点一边倒的倾向于批判大众偷工减料，“打补丁”的不负责任态度，呼吁国家应给车主讨个说法，保证车主合法权益，更有大量让大众滚出中国的激进言论。

**小明：**算这个帐？你一辆车挣了多少钱？不算其他的车，就这 56 万辆 你又挣了多少钱。换独立悬挂还不同意。56 万辆 都堵你一汽门口，换新车。占领一汽吧。

**怒默语晨：**坚决抗争，坚决拒绝打补丁，我宁愿偷钱更换！

**手机搜狐网友：**支持维权。我也是速腾车主。大众应该把安全放在第一位。买车买出了烦恼。大众要失去民心。

**品味人生：**打完补丁在断裂谁负责 以后让消费者买单吗 大众太不负责任了 国家应该出面了 必须更换独立悬挂 这要是美国必须换 56 万车主不言都去一汽大众厂家 得维权了 不言退车

**自己：**对于大众这种敷衍了事、对人生命高度不负责任的态度应予以抨击，必须拿出切实可行的方案，否则速腾车友应该在大众总部集会，声讨维护我们正当的合法的权利！

**速腾车主：**要求换独立悬挂！56 万车主联合起来!!!!!! 一汽大众给个说法!!!!!!

**小熊 1777 在搜狐：**大众滚粗中国。

#### （五）大众宣布延保十年后

大众“升级”召回方案之后，网民言论依然激愤，再次发出对大众的攻击，不认可，也不接受大众的延长保障十年的承诺，要求大众彻查问题根源，消除安全隐患。

**北一条虫：**有趣味，要是高速上断轴的话，大众可以给车主延寿 10 年么？

**网易广西玉林市网友：**延长 10 年有个什么用，如果不解决的话，开起来谁放心？再说了，就算再延长 100 年，出了事车主死了，一切也就完了。

**易河南省平顶山市手机网友：**延保 10 年，说明 10 年都要去 4s 店保养，保养费 10 年能挣多少钱啊。

**4015 年的未来：**估计前提条件是这十年里面都必须去 4S 保养。真神奇，在美国要倾家荡产的事情，在中国居然扭转乾坤变成了大赚十年。

**航空队：**绝不能接受这种回应！大众方面必须查清原因，彻底消除隐患！不能换独立悬挂就换整车！一汽大众自己的责任应该自己承担，车主要的是安全，不是在车中时刻提心吊胆地等着断梁报警！

#### （六）20 多省市 577 名速腾车主集体维权

车主维权时期的网民观点具有不同倾向性，少数网民观点认为要等待维权结果产生。大部分网民则继续揪住大众的质量及信誉问题讨论，呼吁拒绝大众系列车辆。

（1）等待维权结果。

**甜甜：**还是再等等维权的结果再看吧，现在观望观望。

（2）继续质疑大众质量及信誉问题，呼吁拒绝德系车辆。

**网易手机网友：**别的不敢说，我们这里 4S 店服务最差的就是大众不管一汽还是上海！所以果断 pass。

**网易网友：**同胞们啊，速腾断轴、迈腾顶缸、DSG 隐患！你以为是说着玩啊？现在还敢买？今天买大众，明天搞维权，气愤难当！！惊醒吧，继续买，害人害己!!!!!! 欲哭无泪

啦!!!!!! 德国鬼子比日本鬼子更坏!!!!!!

1113 一汽大众是个极不负责任的企业。

## 六、小结建议

针对媒体及网民质疑质检总局不作为的舆论,主要是指质检总局对一汽大众速腾“断轴”事件调查及监管的方式不当,致使消费者产生不满情绪,最终导致出现集体提起诉讼的情况。故建议质检总局首先表明公平、公正的立场和态度,并从以下角度出发进行处置:

### **从法律角度出发,指出一汽大众涉嫌违反法律规定的行为。**

中国质检总局针对维权车主的起诉问题,需表明一汽大众在新速腾汽车问题上违反了相关法律规定。

首先,2014年7月22日,一汽大众首次就速腾“断轴”问题进行回应时表示“速腾的后悬架断裂问题属于极个别案例,并非设计和制造过程中出现的批量问题”。随后中国质检总局介入调查并公布调查结果显示,“一汽大众速腾‘断轴’属于大规模质量缺陷”。

根据《消费者权益保护法》第七条的规定:消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

同时,《产品质量法》第十三条规定:可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品,必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准;未制定国家标准、行业标准的,必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。

一汽大众在回应过程中并未告知消费者速腾汽车的“断轴”问题可能给消费者带来的人身、财产安全隐患,切实影响了消费者的正常使用。

其次,2014年10月17日,一汽大众向国家质检总局提交速腾轿车召回计划,召回措施是在后轴纵臂上安装金属衬板。10月26日,全国50多座城市的速腾车主采取维权行动,反对速腾“召回打补丁”的方案。

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》第十九条规定,对实施召回的缺陷汽车产品,生产者应当及时采取修正或者补充标识、修理、更换、退货等措施消除缺陷。

虽然一汽大众提出了对速腾“断轴”问题的修正方案,但该方案并未获得消费者的认可,且实际操作性不强。之后,一汽大众也未提出进一步的解决方案。

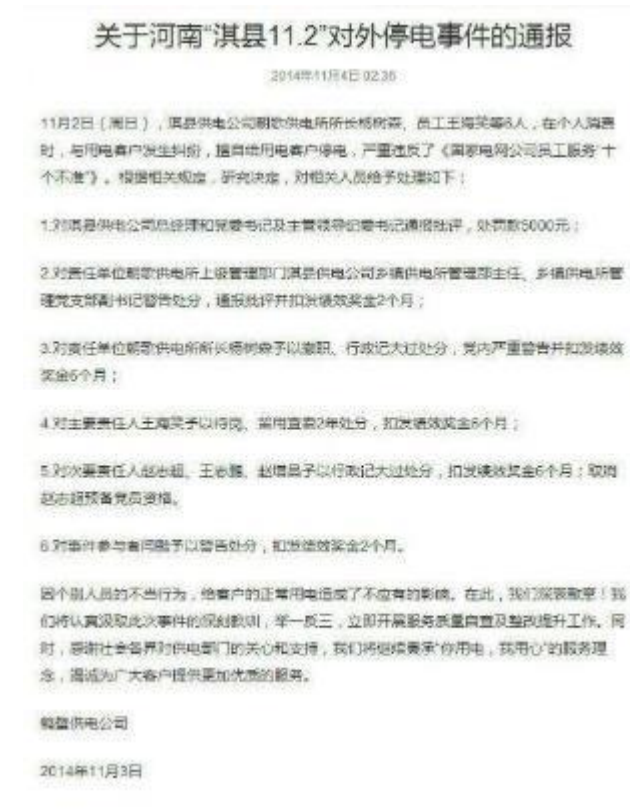
### **从维护消费者权益角度,责令一汽大众解决“断轴”问题。**

根据消费者对一汽大众处理速腾“断轴”问题的反馈及舆论影响,质检总局可责成相关法律顾问向一汽大众下发召回管理建议,建议一汽大众对“断轴”问题进行修正、更换或者退货等措施,以满足消费者的合理诉求。

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》第二十一条规定:国务院产品质量监督部门应当对召回实施情况进行监督。若一汽大众在规定期限内未执行,质检总局可建议消费者行使法律权利控告一汽大众。

## 河南淇县电管所长酒后对 5000 居民拉闸停电 6 小时

11 月 2 日下午 3 时许，河南淇县北环、南环、上街和红旗路等，全城城区近 1/2 区域，共计 3000——5000 用户停电长达 6 小时。



网友：这个，应该刑拘吧。随便拉闸，很可能出大事的，比如有人正在施工。

网友：马上辞退，并批捕。以扰乱公共秩序，并造成公民财产损失，入刑！

网友：“占中”蒙受损失的是商户，期待尽快结束“占中”，社会秩序、交通尽快恢复！

网友：这个试用危险方式危害公共安全罪来论处，玩忽职守随便拉闸，导致多少医院、信号灯等用电的地方危害到生命安全了。

网友：事实证明，法师总是强大的，而且善用群攻技能，目测在中国，除了这样的电系法师，还有火系的，水系的，土系的，刷怪大钱，都靠开大放群攻。



## 北京地铁被门夹女孩抢救无效死亡

11月6日晚，北京地铁5号线惠新西街南口站一女性乘客在乘车过程中卡在屏蔽门和车门之间，列车启动后掉下站台，车站工作人员立即采取列车紧急停车和线路停电措施，迅速将受伤乘客抬上站台，由120急救车送往中日友好医院。



**网友：**北京地铁已经不是第一次出现事故了，上次电梯倒行就死了好几个。为了开会，北京单双号现行，但是出事当天公司还未开始放假，可见人流是多少！潘只是代我们死了上下车只有十几秒时间肉眼判断只有几秒时间，谁能保证百分百安全？！看到有人说死者活该不寒而栗，国内挤破头也要有地位否则死了还要遭人骂。

**网友：**女子遇难，地铁公司应负全部责任！五号线都是先关安全门再关车门，等于被挤下的人根本出不来，风险很大，我媳妇也曾在东单站被挤过！完全设计问题！

**网友：**媒体用字不准确，好多人受到误导都没理解“夹”的意思，是被夹在车门和屏蔽门之间。地铁公司没有错，五号线的安全防护已经做得很好了。若不挤不抢就不会出现这样的悲剧，肯定响铃后跑过去的。地铁涨价没什么不对，否则坐地铁的人更多会更挤。另外我觉得没有坐过北京地铁五号线的在这件事上没有发言权。

**网友：**门车之间没有传感器，这类事就难免。

**网友：**不能假设地铁门是电梯门啊!!!



## 河北某市贪官家中搜出上亿现金 黄金 37 公斤

11 月 12 日，河北省纪检监察机关加大办案力度，坚持以零容忍态度惩治腐败，截至 10 月底共立案 14808 件，其中县处级以上干部 238 人。一批“小官巨腐”案件也被查处。其中，某市一涉嫌受贿、贪污、挪用公款的官员家中搜出现金上亿元，黄金 37 公斤，房产手续 68 套，贪腐程度令人触目惊心。



**网友：**：这个贪官智商不高，搂着现金，黄金，睡觉就安全了吗，做梦党中央不会放过你的，有命贪，却要没命花了，赶紧把他抓起来吧，把钱捐给贫困山区看不起病，上不起学的人。

**网友：**囧，贪腐新动向，钱不存银行了，直接放别墅里，每天看着现金入睡，感觉安全多了！

**网友：**腐败水深不见底！[弱]现金上亿元，黄金 37 公斤，房产手续 68 套？这绝对不是新记录！

**网友：**从涉案金额来看，一个比一个触目惊心骇人听闻，简直是匪夷所思不可想像！然而，面对诱惑和法纪，是什么令他们如此的狗胆包天丧心病狂？同样是两件如此巨大的案件，又是什么原因让他们如此频频得手？在长时间的作案过程中，却为何始终没有被发觉？……小官巨贪，所有的一切，都急亟待我们深思和反省！

**网友：**1.2 亿加 37 公斤黄金加 68 套住房，权力有多大含金量一目了然。这样的权力再不关到笼子里，平民百姓和江山社稷会怎样？

## 内蒙古冤杀案从案发到执行死刑仅用 62 天

11 月 20 日，内蒙古自治区高级人民法院宣布，经过呼格吉勒图案的申诉审查，认为本案符合重新审判条件，决定再审。



网友：功劳是党的，出了问题就是个人的了。常用手法。//@杨春林 w：主管刑侦的副局长在央视上说了，不能重审的阻力在上面。我认为，难道周永康当时不代表党中央和中央政府，制度问题就不要再往某个替罪羊身上推了。

网友：主管刑侦的副局长在央视上说了，不能重审的阻力在上面。我认为，难道周永康当时不代表党中央和中央政府，制度问题就不要再往某个替罪羊身上推了。

网友：这么大的舆论压力之下能决定重审，敢于挑起担子，看来法院还是挺有魄力的，支持！

网友：支持内蒙古高院，为蒙冤者洗刷罪名。愿呼格吉勒图在长生天里安息。

网友：这次依法再审给同类案件都开了一个好头。

## 河北高院再拒聂树斌案律师阅卷请求

河北高院审监庭相关负责人以“还没有最终意见”为由，再一次婉拒聂树斌案代理律师要求查阅卷宗的请求。



**网友：**依法治国是实现中国梦的必经途径，只有实现了依法治国，我们的生活才会越来越好，支持再审。

**网友：**对中央政策置若罔闻，专门和中央唱对台戏，拆共产党的台，对冤民诉求拒之门外。

**网友：**死刑，在公安卷中重要情节数次笔录上被告白纸黑字写着“以上记录看过都不对”请问？ @河北检察 童建明 检察长这样的公安询问笔录算不算被告有罪供述？供认不讳呢？对提出的多项司法鉴定以及十几个疑点敢公开做出书面答复吗？

**网友：**依法治国 是等等某领导的意见么 你们这帮卖国贼 坑国家 拿国家未来开玩笑 中国依法治国是必须实行的 查查这个领导是谁 他的意见大还是法律大。

**网友：**领导意见是啥意见？？？？查看卷宗也要领导意见，宪法给了公民权利，却还要看领导同意不同意，中国的法治年年讲，月月讲，但最后还得看领导意见。那何必滥用法治之名呢。

## 创新大数据时代的网络舆情管理

随着移动互联网、物联网等新技术的迅速发展，人类进入数据时代。大数据带来的信息风暴正深刻改变我们的生活、工作和思维方式，对网络舆情管理也带来深刻影响。

### 一、大数据时代网络舆情管理面临的新形势

大数据意味着人类可以分析和使用的数据大量增加，有效管理和驾驭海量数据的难度不断增长，网络舆情管理面临全新的机遇和挑战。

1. 大数据带来网络舆情管理新挑战。一是海量数据的挑战。海量的网上信息难以掌控，大量相关性、偶发性因素使舆情更加复杂多变，传统的舆情监测研判手段和方法难以奏效，新的技术手段和方法要求更高。二是信息选择性传播的挑战。网上数据无限性和网民关注能力有限性之间的矛盾，加剧了社会舆论的“盲人摸象”效应。社会化媒体促进信息的开放和沟通的便捷，分众传播、个性化传播凸显，使偏激的观点更容易找到“同类”，从而相互支持、强化放大，加剧舆论偏激情绪。三是舆论话语权分散的挑战。大数据时代各类数据随手可得，越来越多的机构、个人通过数据挖掘和分析得出的各种结论会不胫而走，有效管理舆情的难度越来越大。

2. 大数据带来网络舆情治理新机遇。一是拓展网络舆情治理领域。在“一切皆可量化”的大数据浪潮中，网络逐渐成为现实世界的“镜像”，网络社会与现实社会日益融为一体，网络舆情管理不再局限于网上言论领域，而必须全面掌握网络舆情运行规律及其与现实社会的相互影响，实现网上网下充分联动、协调共治。二是丰富网络舆情管理手段。运用大数据技术，可以从更宽领域、更长时段对网上舆论进行比对分析，更加准确地把握网民情绪特点，预判舆情发展趋势，提高舆情管理的效能。三是推动网络舆情理论研究工作。借助大数据分析，舆情研究的视角将更加多元化和精确化，改变目前舆情研究“策为上、术为主、学匮乏”的尴尬学术现实。

3. 大数据提出网络舆情管理新要求。一是由关注个案向整体掌控转变。传统的网络舆情管理侧重于针对重大舆情事件个案的管理，大数据则能够更好地把握网络舆情发展的整体态势。二是由被动响应向主动预测转变。大数据的核心是预测，在海量的数据中通过分析，发现背后隐藏的微妙的关系，从而预测未来的趋势，提前部署预防应对。三是由定性管理向定量管理转变。将所有相关信息，包括网民评论、情绪变化、社会关系等，以量化的形式转化为可供计算分析的标准数据，通过数据模型进行计算，分析舆情态势和走向。

### 二、用大数据思维创新网络舆情管理

创新大数据时代的网络舆情管理，要将大数据理念和手段贯穿始终，做到“五个结合”。

1. 将大数据和社会治理紧密结合起来，改进网络舆情源头治理。网络舆情本质上是社情民意的体现，加强网络舆情管理就是加强社会治理。要运用大数据强大的“关联分析”能力，构建网络舆情数据“立方体”，把网上网下各方面数据整合起来，进行分析，挖掘网络舆情和社会动态背后的深层次关系，实现网络舆情管理和社会治理的紧密联动、同步推进。

2. 将大数据和网上政务信息公开紧密结合起来，提升政府公信力。当前，美国政府已经建立统一的数据开放门户网站，并提供接口供社会各界开发应用程序来使用各部门数据，此举将政务公开从“信息层面”推进到“数据层面”，开辟了政府信息公开的新路径。我们要在保障数据安全的基础上，探索建立我国的大数据政务公开系统，引导社会力量参与对公共数据的挖掘和使用，让数据发挥最大价值。

3. 将大数据和日常舆情管理紧密结合起来，提高网络舆情整体掌控能力。美国纽约市警察局开发了著名的 ComStat 系统，通过分析历史数据绘制“犯罪地图”，预测犯罪高发时间和地点，从而有针对性地加强警力配置，获得巨大成功。这种“数据驱动”方法，对网络舆情管理有一定的借鉴意义。要运用大数据突破传统舆情管理的狭窄视域，建立网络舆情大数据台账系统，实时记录网站、博客、微博、微信、论坛等各个网络平台数据，全面分析舆情传播动态，从瞬息万变的舆情数据中找准管理重点、合理配置资源，提高管理效能。

4. 将大数据和突发事件应对紧密结合起来，提高网络舆情应急处置能力。大数据时代，社会突发事件与互联网总是紧密相连、如影随形，网络既能成为突发事件的“助燃剂”，也能够成为应对事件的有力工具。要建立“舆情量化指标体系”、“演化分析模型”等数据模型，综合分析事件性质、事态发展、传播平台、浏览人数、网民意见倾向等各方面数据，快速准确地划分舆情级别，确定应对措施，解决传统的舆情分级中存在的随意性、滞后性等问题，做到科学研判、快速处置。

5. 将大数据和舆论引导紧密结合起来，提高感染力和说服力。大数据时代的舆论引导，一方面要“循数而为”，通过分析网上数据，建立网民意见倾向分析模型，了解网民的喜好和特点，做到“善说话、说对话”。另一方面要“用数据说话”。数据最有说服力，要在充分收集相关数据的基础上，运用图表等数据可视化技术，全面呈现事件的来龙去脉，让网民既了解事件真相，也了解事件背景和历史脉络，消除舆论的“盲人摸象”效应，化解网民偏激情绪，实现客观理性。

### 三、以切实有力的举措推进大数据舆情管理体系建设

要积极适应大数据时代发展要求，从体制机制、技术手段、人才队伍等各个方面加快创新，构建完善的网络舆情管理体系，不断提升网络舆情管理的科学化、现代化、数字化水平。

1. 健全大数据舆情管理体制。数据资源是国家的重要战略资源。当前，我国在大数据管理方面还存在数据分散、利用率低、安全性不高等问题，要尽快出台国家层面的大数据战略规划，加快数据立法进程，加大资金、技术、人力资源投入。建议建立由网信部门牵头的互联网大数据管理体制，设立政府首席信息官，统筹各方面数据的汇集、管理和利用，制定统一的数据接口标准，打破各行各业的“数据孤岛”，推动我国大数据加快发展。

2. 建设网络舆情大数据基础平台。数据只有整合利用才能产生价值。当前，亟需建设统一高效的大数据基础平台，实现各行业、各领域数据的统一存储、交流互通。要尽快建设我国网络数据中心，构建国家级的互联网大数据平台，全面汇集各方面数据。加快出台相关法律法规，明确各级各部门包括政府部门、企业、人民团体等向网络数据中心提供和共享数据



的权利义务，使网络数据中心成为全国数据存储和交换的中心枢纽，实现数据的快速汇集、规范管理、高效利用。

3. 强化网络舆情管理大数据技术支撑。大数据既有全面、动态、开放等优势，也有价值密度低、传播速度快等难点，必须加快技术攻关，提高数据“沙里淘金”的能力。一是数据监测技术，实现对媒体、论坛、博客、微博、微信等各个网络平台数据的全面抓取和记录，特别是要提高对图片、音视频等数据的自动识别能力。二是大规模数据存储技术。建设具有海量存储能力的大数据平台，实现对大规模数据的高效读写和交换。三是数据挖掘技术，从海量数据中快速识别有价值数据，并挖掘数据背后隐藏的规律。四是数据分析技术，包括关联分析、聚类分析、语义分析等等，自动分析网上言论蕴含的意见倾向及相互之间的关联性，揭示舆情发展趋势。五是数据安全技术，包括身份验证、入侵检测、网络关防等等，保障数据安全。

4. 壮大网络舆情大数据人才队伍。要统筹国内各大高校、科研单位、媒体机构、政府部门力量，开设专门的数据科学学科，加强各学科人才的交叉培养，重点培养综合掌握统计学、计算机学、新媒体、传播学等各方面知识的复合型人才，打造一支规模宏大的大数据人才队伍，为网络舆情管理提供坚实的人才智力支撑。（来源：《红旗文稿》，作者：卿立新，湖南省委副秘书长、省委网宣办主任）