

网 参

2015年十月号

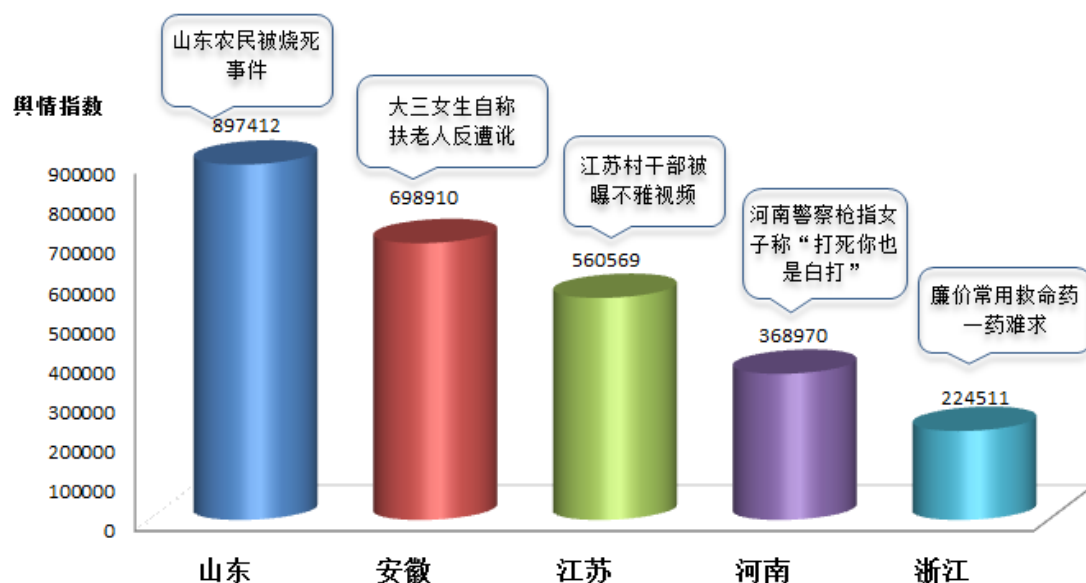


目录

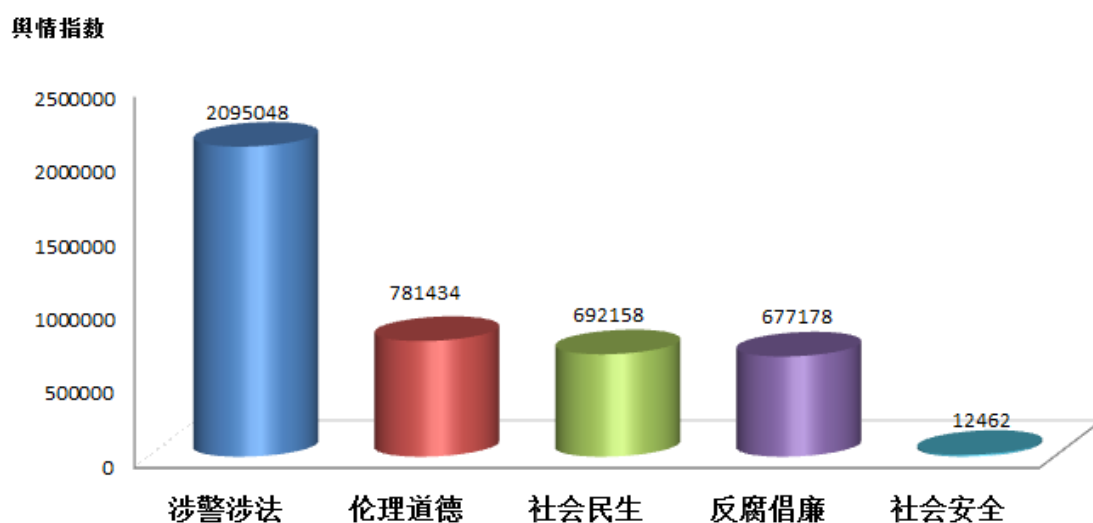
舆情综述.....	1
九月舆情综述	1
舆情排行.....	1
九月新闻排行榜	2
九月博客排行榜	3
九月论坛排行榜	4
九月微信排行榜	5
九月搜索热词排行榜	6
舆情案例.....	1
泛亚有色金属交易所兑付危机舆情分析报告	7
甘肃一中学防火演练不当多名学生受伤舆情分析报告	13
《关于深化国有企业改革的指导意见》舆情分析报告	17
微博话题.....	1
女顾客用火锅汤泼怀孕服务员 因吸管引冲突	25
大三女生自称扶老人反遭讹 已找到两名目击者	26
云南一警察妻子怀二胎 8 个月或面临被引产	27
山东农民被烧死事件调查：有人拎灭火器未灭火	28
江苏村干部被曝不雅视频：饭桌上脱女子衣服	29
舆情智库.....	1
大数据时代网络舆情管理变革探讨	30

九月舆情综述

九月国内舆情关注度较高的热点事件有：“山东农民被烧死事件”、“大三女生自称扶老人反遭讹”、“江苏村干部被曝不雅视频”、“河南警察枪指女子称打死你也是白打”“廉价常用救命药一药难求”等。从地域分布来看，舆情热度最高的省市为山东、安徽、江苏等地；从内容分布来看，涉警涉法、伦理道德、社会民生、反腐倡廉、社会安全等是网民广泛议论的舆情领域。



2015 年 9 月份国内舆情热点地域分布



2015 年 9 月份国内热点舆情领域分布

九月新闻排行榜

	新闻标题	关注度
1	山东农民被烧死事件调查：有人拎灭火器未灭火	730185
2	大三女生自称扶老人反遭讹 已找到两名目击者	499947
3	江苏村干部被曝不雅视频：饭桌上脱女子衣服	253128
4	河南警察枪指女子称“打死你也是白打”	241191
5	交警执法被要求看执法证 答：你香港电影看多了吧	167279
6	云南一警察妻子怀二胎 8 个月或面临被引产	151039
7	廉价常用救命药一药难求 黑市价格翻至 500 倍	151039
8	安徽被撞老太儿媳：女大学生让我们帮她隐瞒事实	145191
9	发改委官员：应允许地方试点“有车位才能买车”	112357
10	男子在银行不停存取 10 元 三天办 450 多笔被拘留	112334
11	江苏一女老师晒礼物引家长不满：“便宜点都不收”	111815
12	网购 24 支仿真枪 少年终审获无期	105609
13	华润原董事长宋林受贿通奸被立案审查	100379
14	陕西 43 人游香港被关珠宝店 3 小时：不买不让出	94947
15	今年中秋节放假安排发布 官方解读为何只放 2 天	87269
16	南京夫妻地铁喝饮料被处罚 网友认为小题大做	76586
17	郑州警官因涉嫌泄露“释永信报案”被停职	62259
18	三大运营商下月流量或不清零 下周公布确切消息	54059
19	最高法原副院长奚晓明被双开：对党不老实	52446
20	河南民警与女子争吵掏枪被免职 曾称打死你白打	49380
21	浙江 15 岁职高女生遭群殴凌辱 被用树枝侵犯下体	48899
22	复旦副教授被指与未婚女教师通奸 发 13 页声明	45273
23	重庆戒毒管理局局长家中坠楼身亡	45273
24	湖南衡阳版雷政富案 4 省 55 人涉案 多为官员	42053
25	上海静安区闸北区宣布合并成静安区	35259
26	山西夫妻厅官被查 被称作当地“四大家族”之首	31922
27	湖北十堰 4 名法官在办公楼内被捅伤	31443
28	天津官员仿照水立方建私人会所 纪委称其疯狂	31076
29	“中国第一女贪官”杨秀珠胞弟：与姐勾结贪千万	30421
30	贵州官员被指与女大学生通奸：询问有无处女	23957

（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：9 月 1 日—9 月 30 日）

九月博客排行榜

	帖文	博主	阅读量
1	九三抗战胜利阅兵最惹人注目的四大看点	碧翰烽	1348202
2	马云为什么说“不能愚蠢地捐了”	陆嵒	214895
3	“澳洲父亲中国卧底查毒”警示了谁	钱报刘雪松	180657
4	台风“杜鹃”掀巨浪致栈桥“被淹”	乔志峰	124694
5	张育军被调查对中国股市意义	青岛摄影师雪魂	105694
6	与郭美美“性交易”的嫖客今何在？	社科院易宪容	101201
7	羞辱医护被刑拘 让人兴奋不起来	张柔情	94472
8	碧翰烽：有村官为何玩到了饭桌上脱女人衣服？	王石川	90178
9	计划生育对男女比例失调难辞其咎	碧翰烽	66834
10	不应该让“抱尸示众”的医生寒心	梁建章	66772
11	临聘教师一夜下岗谁来负责？	刘义杰	47451
12	湖北四法官遇刺带来甚么样的警示	熊丙奇	40134
13	下跪是一种倒退	东江娃	39989
14	有理想的女县长为何成为贪官？	纽约陈九	39711
15	88 元一杯茶水再次照出“铁老大”傲慢	天涯海角客	37567
16	“环卫工戴 GPS 上班”有辱人格吗	乔志峰	32423
17	人民币国际化是圈套？	钮文新	27084
18	碧翰烽：18 所学院更名大学后又能怎么样？	乔志峰	25302
19	天津港爆炸一个月：生命太短 遗忘太长	碧翰烽	24518
20	罚款能否管住地铁吃东西	王石川	21811
21	秒杀性教育课只是性解放的萌芽？	工人日报博客	18243
22	师范院校为何成了“女儿国”？	姬鹏	17505
23	“弹性入学”在我国有现实可能性吗？	李清	17425
24	“抓阄分专业”是一个次优选择	熊丙奇	8821
25	“天降避孕套”引发的管理难题	刘义杰	6853

（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：9 月 1 日—9 月 30 日）

九月论坛排行榜

	网帖标题	来源	点击	回复
1	顺义村官贪污腐败，屹立不倒真理何在？	天涯论坛	1094280	1100
2	泣血爆料：吉林电力公司伪造手续 15000 多名职工被 病退	天涯论坛	1069945	527
3	李宁公司，请您放过我们这些爱篮球的老女生吧！	天涯论坛	629724	1120
4	北京发生暴力强拆事件！有图有真相！	天涯论坛	274987	1259
5	不作为的底线在哪里？——铁岭如此‘勤政’	天涯论坛	248279	155
6	给大家提个醒，网络租车平台不能信	天涯论坛	245215	3887
7	高喊“别让李嘉诚跑了”是在黑谁？	天涯论坛	219027	1516
8	公司未成立名下已有房产 用涉假材料所办房产证是 否该被注销	天涯论坛	210676	0
9	非法签协议，武力强拆房。维权被关押，草民求青天。	天涯论坛	193760	252
10	一场离奇、丑恶的《堕坑事件》闹剧正在黑暗中上演	天涯论坛	140895	212
11	这就是所谓的父母官，还有人管吗？	天涯论坛	119850	391
12	河南洛阳洛新开发区 70 多岁老人为了保护耕地血流满地	天涯论坛	113344	141
13	昨天，一个流浪汉病死在繁华的广州大街上了	天涯论坛	111556	769
14	由仿真枪无期案引发的争议与思考	天涯论坛	111485	986
15	泉州市东南大宗商品交易中心黑平台大骗子无人监管	天涯论坛	108234	208
16	实名举报黑龙江省伊春市伊春区前任贪官区长张作霖	天涯论坛	106935	9
17	全民喜迎急性短暂性精神障碍	天涯论坛	102739	1121
18	试问淮南女大学生，不是你撞的，还能是谁？	天涯论坛	93150	2764
19	关于江苏省盐城市滨海县蔡桥镇官商勾结强取宅基地	天涯论坛	89447	129
20	东莞地铁，你还敢坐吗？	猫扑论坛	87098	21
21	从现场照片分析，不可能是大学生袁大辰撞的老人	天涯论坛	85256	1254
22	慈溪的一次爱心捐款事件，严重得透支了网友的爱心	天涯论坛	79661	79
23	政协委员加上黑社会手段这就是温州政协委员许承建	天涯论坛	76343	164
24	河北献县政府副县长、公安局长杨志通这只县级“老 虎”谁来监管	天涯论坛	60120	4
25	郭美美获刑，是否改变了你对红会的印象？	天涯论坛	59771	620

（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：9月1日——9月30日）

九月微信排行榜

序号	事件	公众号	浏览量	点赞量
1	手术室里小萝莉和医生叔叔的一组照片，刷爆朋友圈！	人民日报	100000+	13835
2	明天起，一大波新规将影响我们的生活	人民日报	100000+	11654
3	霸气全英文！彭麻麻联合国讲述她的“中国梦”（附视频）	人民日报	100000+	9750
4	最牛的国庆祝福送给你	沧海拾贝	100000+	8959
5	我以为十一假期基层干部是这样的，但是万万没想到…	人民日报	100000+	7730
6	看看这些“红包”，你还会觉得习大大访美与你无关吗	人民日报	100000+	6779
7	揭何止流量不清零！从现在起，这些费用都可以省！下！了！	人民日报	100000+	6562
8	九一八，全国历史性大签名！勿忘国耻，警钟长鸣！	微北京	100000+	6159
9	天，为这 284 个孩子发条微信	人民日报	100000+	5806
10	中日高铁为何力拼亚洲市场？	央视新闻	100000+	5584
11	突发！男子撞破公安局大门撞飞前妻，下车后又猛踹！视频太可怕！	FM93 交通之声	100000+	5221
12	吃了 20 颗，2 岁男童中毒死亡！这个果子很多家长都会不经意给孩子吃……	大余杭	100000+	5168
13	痛心！甬台温高速发生车祸，应急通道被堵，伤者错过了救援时间	交通 91.8	100000+	4382
14	全国 18 种调料被召回，11 种出自黑龙江！可致癌、畸形！千万别吃了！	哈尔滨交通广播 925	100000+	3826
15	金华女子银行卡被盗 90 万，惊慌、冷静，她果断做了一件事，大家都要学学。	FM93 交通之声	100000+	3582

（注：微信公众号排行榜相关信息搜索数据来源于新媒体排行榜热门发布、搜狗等搜索引擎热门搜索词抓取。排序顺序按信息的网民点赞量排行。采样时间：9 月 1 日—9 月 30 日）

九月搜索热词排行榜

	热搜词	事件	搜索量
1	#17 个外军参阅部队#	9 月 3 日，纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年阅兵在北京举行。17 个外军参阅部队、近 1000 人规模参加分列式，依次走过天安门广场接受检阅。	56400000
2	#台风杜鹃逼近闽浙#	今年第 21 号超强台风“杜鹃”28 日 17 时 40 分在台湾宜兰县南澳乡登陆，登陆时间有可能会与沿海天文高潮时重叠，出现严重风暴潮、海浪灾害。	19100000
3	#老人倒地拍照搀扶#	9 月 19 日 17 点 20 分，河南郑州，一名老人趴在地上，头上和脸上流着血。老人是在过路口的时候因为走的太快而不慎摔倒的，因为脸上流着血，大家看到后，都不敢轻易靠近。	16500000
4	#天津牺牲烈士下葬#	9 月 25 日，天津，塘沽烈士陵园为六名天津港公安局烈士举行安葬仪式，国旗护卫队为烈士献花敬礼。	9590000
5	#重庆户籍改革#	9 月 2 日，重庆户籍改革新政出台了，市政府公众信息网发布了《重庆市政府关于进一步推进户籍制度改革的实施意见》。	8230000
6	#最严奶粉新政实施#	9 月 2 日，国家食品药品监督总局发布，奶粉配方备案制将改为注册制，一个产品配方只能生产一种产品，每个企业不得超过 5 个系列 15 种产品配方。	7530000
7	#退机票 5 倍退票费#	9 月 29 日消息，旅客投诉因退改签机票而被高收费，甚至“退票不退款”现象也时有发生。	5190000
8	#妇联回应产假延长#	全国妇联副主席记宋秀岩 9 月 22 日在回应“将产假的时间延长至一年”时表示，产假休多长时间还是要主管部门根据人的生理特点和抚育孩子的需要专门进行科学论证。	4430000
9	#国内油价迎六连跌#	国内油价将有望在 9 月 1 日 24 时迎来年内首次“六连跌”。	4110000
10	#国企负责人薪酬#	随着本月 27 日贵州省《关于深化省管国有企业负责人薪酬制度改革的意见》的出台，目前至少已有贵州、湖北、山东、浙江和广东 5 省对外公布国有企业负责人薪酬制度改革方案。	3650000

（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：9 月 1 日—9 月 30 日）

泛亚有色金属交易所兑付危机輿情分析报告

一、輿情概述

4月中旬以来,部分网民在论坛爆料称,泛亚有色金属交易所(以下简称泛亚)推出的理财产品“日金宝”出现无法兑付的问题。其后,多家媒体进行了跟踪报道,并直指兑付危机涉及全国20多个省份,22万投资者,总金额高达400亿元。7月中旬以来,在昆明泛亚有色金属交易所、北京证监会等多次发生大规模投资者上访维权事件。投资者还在全国多地向公安机关报案。该事件仍在持续发酵中。

二、事輿情发展情况分析

图表数据来源:輿情秘书CII平台

数据类型包括:新闻、论坛、贴吧、博客、微博、微信、平媒

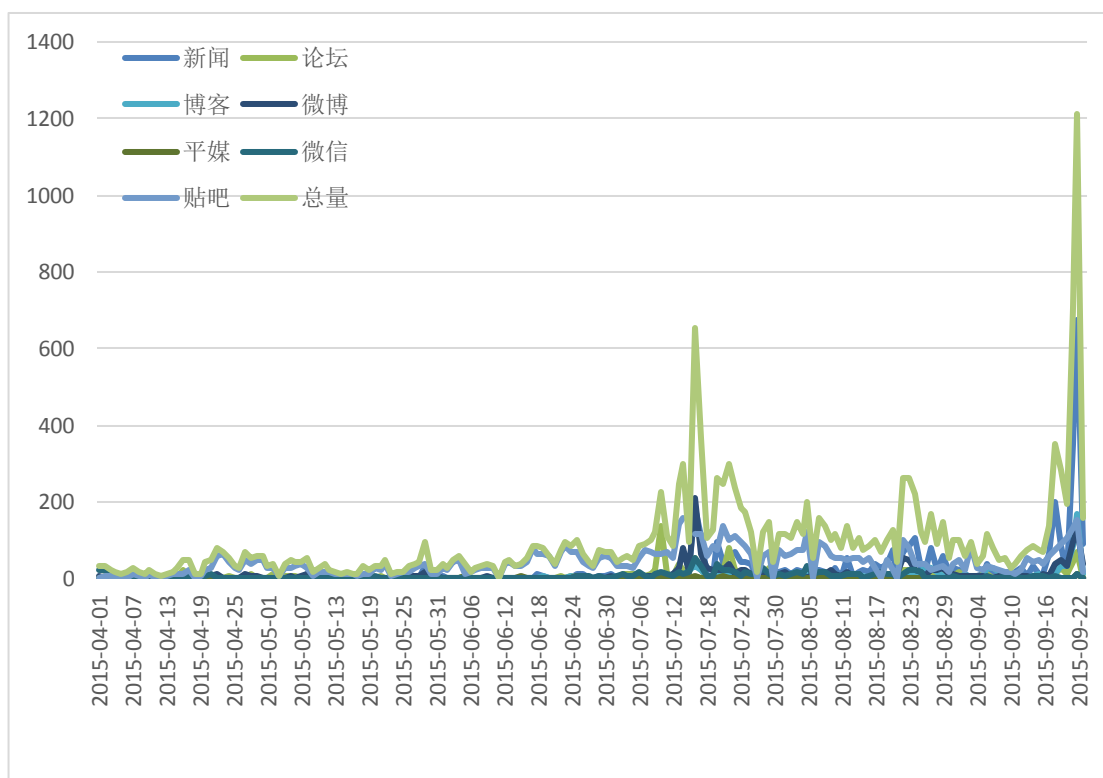
数据时间范围:2015年4月1日至9月23日14时

2015年4月1日至9月23日14时,共监测到泛亚兑付危机相关輿情信息16311条。其中,新闻报道共3681条,贴吧7267条,微博1878条,论坛1224条,博客1094条,微信1046条,平媒121条。其中,负面信息8644条:52.99%占,正面信息1806条,占11.07%,中性信息5861条,占35.93%。

(二) 輿情发展走势

4月中旬以来,该事件輿情呈振荡走高的态势,新闻类輿情、社交网络类(包括微博、贴吧、论坛、博客、微信)輿情与整体輿情传播走势较为相似,波幅同步。7月18日,泛亚承认遇兑付危机,并称遭恶意做空,引发广泛传播,出现輿情高潮。9月22日,泛亚兑付危机升级,解决方案陷僵局,投资者大规模集体维权的消息被广泛报道和转载,出现輿情峰值。

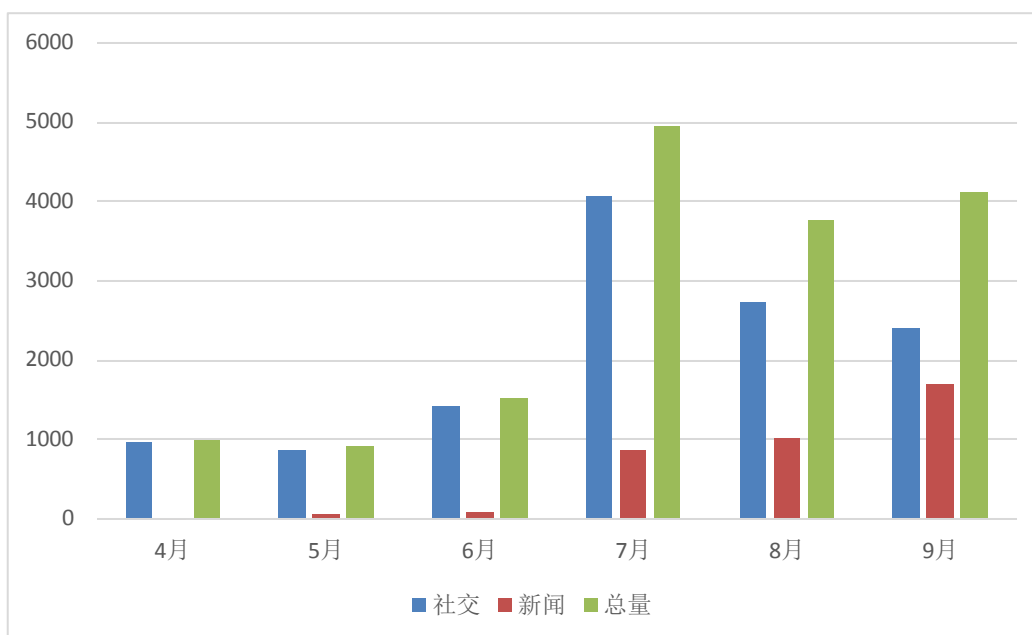
泛亚兑付危机日均輿情走势图 单位:篇



从月度輿情传播情况看,4月以后,輿情呈逐渐升温态势,4月至6月期间,輿情传播

主要是在社交媒体平台上，新闻网站和平面媒体报道较少。7月中旬，泛亚承认遇兑付危机后，媒体开始大量报道，进一步助推了社交媒体类舆情的走高，舆情自此开始高涨。

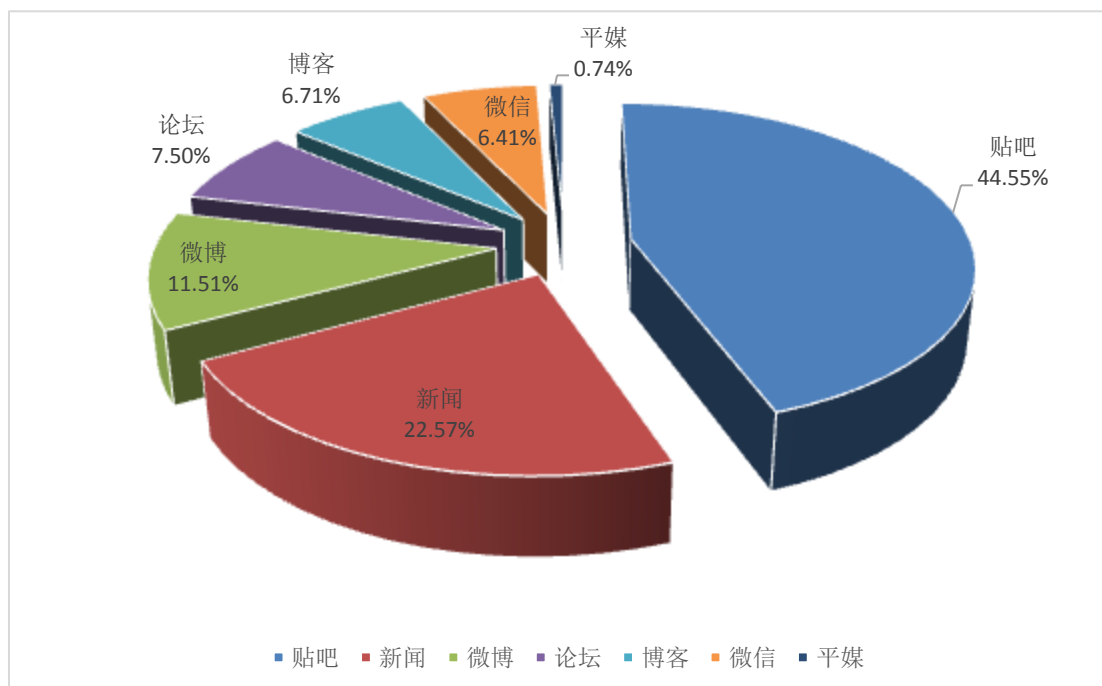
泛亚兑付危机月均舆情走势图 单位：篇



(二) 舆情传播平台分布

从舆情传播平台来看，贴吧是最主要的传播渠道，占比达 44.55%，其次是新闻，占 22.57%，微博、论坛、博客、微信次之。

泛亚兑付危机舆情平台分布

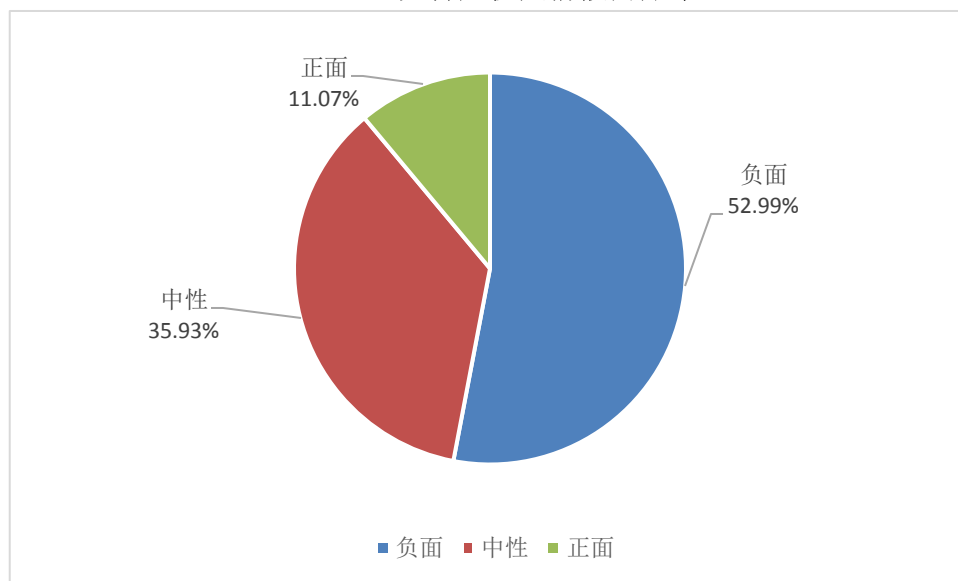


(三) 舆情倾向性

从该事件的舆情倾向性分析，负面舆情占 52.99%，以贴吧、论坛等社交媒体上的指责

性信息为主，新闻媒体也有大量负面报道。正面輿情以泛亚主动宣传和部分专家等解读为主。

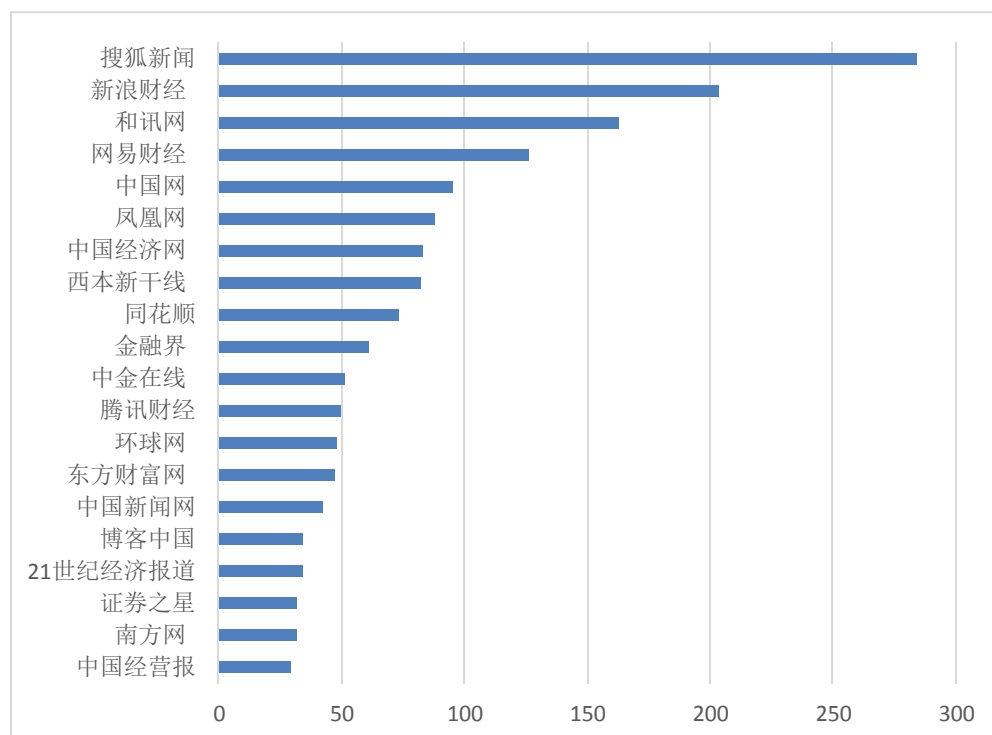
泛亚兑付危机輿情倾向分布



三、新闻传播情况

截至 9 月 23 日 14 时，关于该事件的新闻报道共有 3803 条，以和讯网、同花顺、金融界等财经类专业网站和搜狐、新浪、网易、腾讯等主要门户网站的财经频道为主。中国网、凤凰网、环球网等权威媒体也进行了报道。

（一）新闻声量排行



（二）热点新闻排行

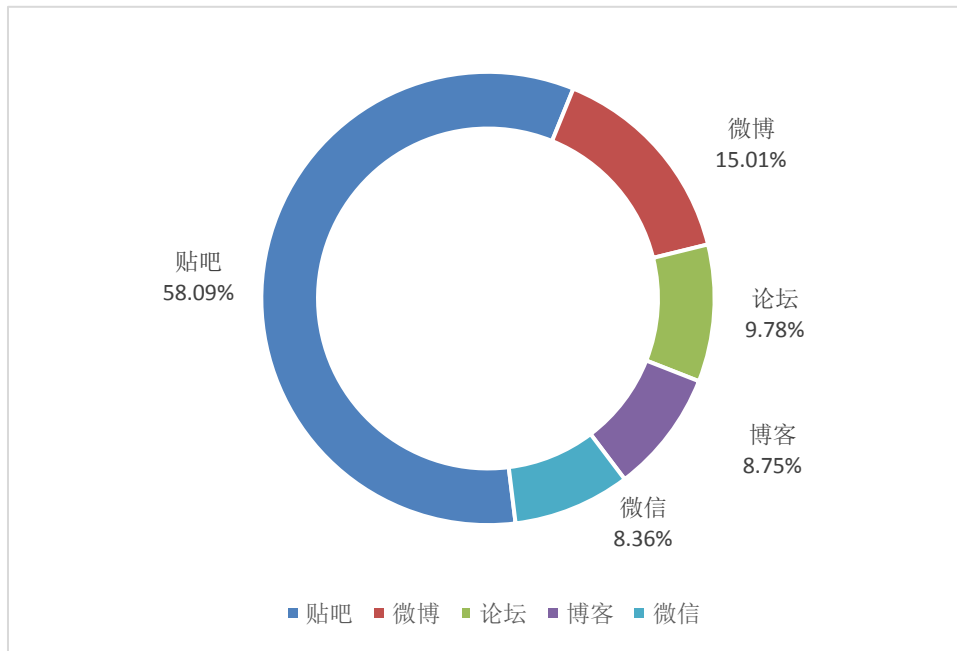
序号	标题	首发媒体	日期	传播热度
1	泛亚兑付危局再升级 正威集团否认接盘传闻	21 世纪经济报道	2015.9.22	★★★★★
2	泛亚所兑付危机升级 解决方案陷僵局	每日经济新闻	2015.9.22	★★★★★
3	资金链断裂风口上的“泛亚”	金融界	2015.7.22	★★★★☆
4	泛亚何以陷入兑付危机？	新金融报	2015.7.20	★★★★☆
5	国内 22 万投资者陷“庞氏骗局” 430 亿难追讨	每日经济新闻	2015.9.19	★★★★☆
6	泛亚兑付危机升级 投资者集体维权	北京商报	2015.9.22	★★★★☆
7	投资者为了拿回钱财绑架交易所老板	央广网	2015.8.25	★★★☆☆
8	泛亚有色金属交易所陷兑付危机 400 亿资金疑遭冻结	央广网	2015.9.17	★★★☆☆
9	泛亚所风控不足陷兑付危机 转移平台迎关门风险？	中国经济网	2015.7.20	★★★☆☆
10	泛亚危机:400 亿的“庞氏骗局”？	中国经济周刊	2015.9.21	★★★☆☆

四、社交媒体传播情况

在此次輿情事件的传播中，社交媒体平台起着至关重要的作用。輿情事件首先由贴吧爆出，4 月 13、14 日起，相继有吧友反映泛亚账户上的现金无法转出，帖子被删除等，泛亚危机逐渐浮出水面。随后，新闻媒体的报道，使该輿情事件不断扩大，引发全民关注，论坛、微博开始爆发大规模的讨论，包括指责泛亚删帖、要求泛亚尽快给出解决方案等。微信、博客对该事件的关注度也较高，主要集中于转载新闻媒体对事件本身的报道及评论。

（一）社交平台分布情况

从社交平台分布情况看，贴吧为此次事件輿情的传播主体，占比达 58.09%，特别是“百度贴吧-泛亚有色金属交易所吧”声量巨大。其次是微博，占 15.01%，论坛、博客和微信占比较小，分别为 9.78%、8.75%和 8.36%。



(二) 社交媒体热点话题

社交媒体传播话题主要为对泛亚的指责性信息，以及串联进行维权的内容。

序号	来源	楼主	帖子	回复量
1.	天涯社区	我爱平民	“泛亚日金宝”骗我 30 万血汗钱，我该怎么办？	450
2.	百度贴吧-泛亚有色金属交易所吧	丹红苏	【泛亚 云南】我很庆幸我的钱还在泛亚！	304
3.	天涯社区	u_104111502	泛亚有色金融交易所严重违约，诚信坍塌，和谐中国怎能容忍！	274
4.	百度贴吧-泛亚有色金属交易所吧	xian123666	【泛亚 北京】泛亚重组方案已经获得政府批复！	158
5.	天涯社区	q15866868	关于泛亚有色金属交易所限制出金问题的请愿书	100
6.	百度贴吧-泛亚有色金属交易所吧	Yuanyuan66611	【泛亚 北京】清算其实是最后选择	76
7.	百度贴吧-泛亚有色金属交易所	投资老张	呼吁泛友理性维权 绑架单九良还怎么拿回血汗钱？	67

	吧			
8.	天涯社区	N800 银色	警方拒绝立案泛亚: 查了就得死	64
9.	百度贴吧-泛亚 有色金属交易所 吧	xianlby	【泛亚 北京】支持泛亚债权重组 方案, 尽快开市, 救民于水火	59
10.	百度贴吧-泛亚 有色金属交易所 吧	春风来了 ZAP	【泛亚 上海】现在到底怎么样 了? 泛亚能给句实话吗?	9

五、网民主要观点

1、指责泛亚大规模删帖，操纵舆论

@期望泛亚健康: 估计是拿的钱更多了, 玩命的删帖, 剩下的帖子都是泛亚宣传片了。

@pajerojc: 狂删帖, 好多好帖子都不见了, 想了解真相越来越难了。

@黑眼圈的-小米: 泛亚的新闻都被封了, 22 万个家庭, 有 100 万人了吧, 悠悠众口能堵住吗, 还是早点解决问题比较实际

2、要求泛亚尽快给出解决方案

@养老院长: 到现在都 2 个月了, 为什么不解决下, 以前宣传的时候都是当天全部卖出, 单天出来的, 才选择泛亚, 现在钱不让出来, 要解决啊, 删贴不是解决问题的办法。希望泛亚坚强面对, 建议把货物抵押。融点钱回来让大家出一部分急用下。

@木木有升级: 如果泛亚没有能力在三个月内解决问题, 死人的情况也会发生, 老百姓的血汗钱, 我也是投资者, 说实话有些机构人员跟猪狗无区别, 没有人性, 泛亚都出了问题, 还让百姓投钱, 上海姓纪的 1580 的经理。

3、认为泛亚危机与政府的放纵分不开

@传媒陈志龙: 泛亚神话的破灭是地方政府放纵金融业野蛮生长的结果。专业知识缺乏, 只管生不管养, 长期监管缺位, 加上腐败和寻租, 面对形势失控无所作为, 最终必然酿成区域性风险。金融市场敏感而特殊, 它需要专业严格的监管。

stzweilin: 政府究竟保卫、看守的是什么人的利益? 老百姓的位置在哪里?

4、认为投资者缺乏风险意识

@涅风-战期货: 泛亚这个事, 受害者的诉求暂时基本不可能得到解决, 相互勾结的骗子们目前也还不会有什么事, 但最终一定会归案的, 至于时间不好说, 至少也得等 A 股的人心稳定后再说吧, 但是受害者到时候也别指望得到什么公平的赔偿, 这个是不考虑风险只考虑超额回报的代价。

@不会赚钱和咸鱼没有区别: 泛亚, 又是一个庞氏骗局。一群想着不劳而获的人成功养活了另一群不劳而获的人。风险和收益成正比, 平白无故享受到存银行几倍十几倍的利润? 那就要相应地提前做好预防这几倍十几倍的风险的调查和准备。

5、认为投资者应保持理智，避免不当维权行为

@千年狐狸 1973: 我也是泛亚老客户, 我愿意给泛亚时间, 支持泛亚! 严厉谴责泛黑。

@丹红苏: 就是这个意思, 所以我非常不希望看到, 那些过激的维权朋友去闹, 其实这样真的没有什么好处, 如果泛亚好起来了, 咱们既能正常拿到钱, 又能赚钱, 何乐而不为呢!

六、輿情总结

该事件影响大, 涉及面广, 特别是已多次出现大规模的群体性上访维权事件。如何妥善解决泛亚流动性僵局, 安抚投资人的情绪, 遏制輿情沸腾的势头, 对于防止出现更大规模的

群体性事件甚至极端事件，都至关重要。有关部门应高度重视此事件相关舆情动态，及时发布权威信息，合理制定解决方案，化解民众不满情绪。特别是部分民众已将矛头指向政府相关部门，对此方面的舆情动态应更加警惕，制定预案，及时加以应对。另一方面，有关部门应加强该话题的舆情导控工作，掌握话语权，对舆情加以合理引导。

甘肃一中学防火演练不当多名学生受伤舆情分析报告

一、舆情概述

9月18日下午，甘肃天水一中学防火演练不当，致多名学生吸入烟雾就医。

从媒体分布情况来看，以中国网、中国新闻网为主的央级媒体成为舆情传播的集中地，微博、论坛、手机客户端等自媒体平台上网民的互动，推动了舆情传播的力度和广度。

从网民观点情况分析来看，“理解校方演练初衷，望校方妥善解决”的网民观点占比较高为38%；其次是“认为演练暴露校方应急处置问题”。

二、舆情传播情况分析

图表数据来源：舆情秘书 CII 平台

数据类型包括：新闻、论坛/博客、微博、微信、平媒

数据时间范围：2015年9月19日至21日11时

（一）舆情发展趋势

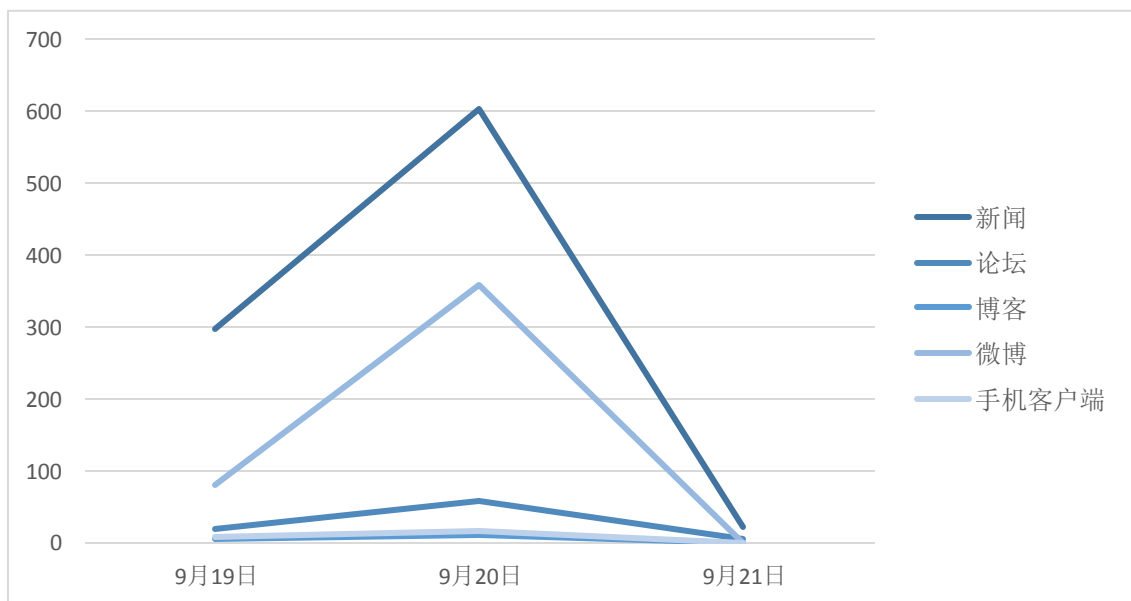


图1 舆情传播趋势图

从事件舆情传播趋势来看，事件整体呈现单峰状态，舆情周期较短。事件的舆情传播量主要集中在9月20日，为1050篇。

（二）媒体平台分布情况

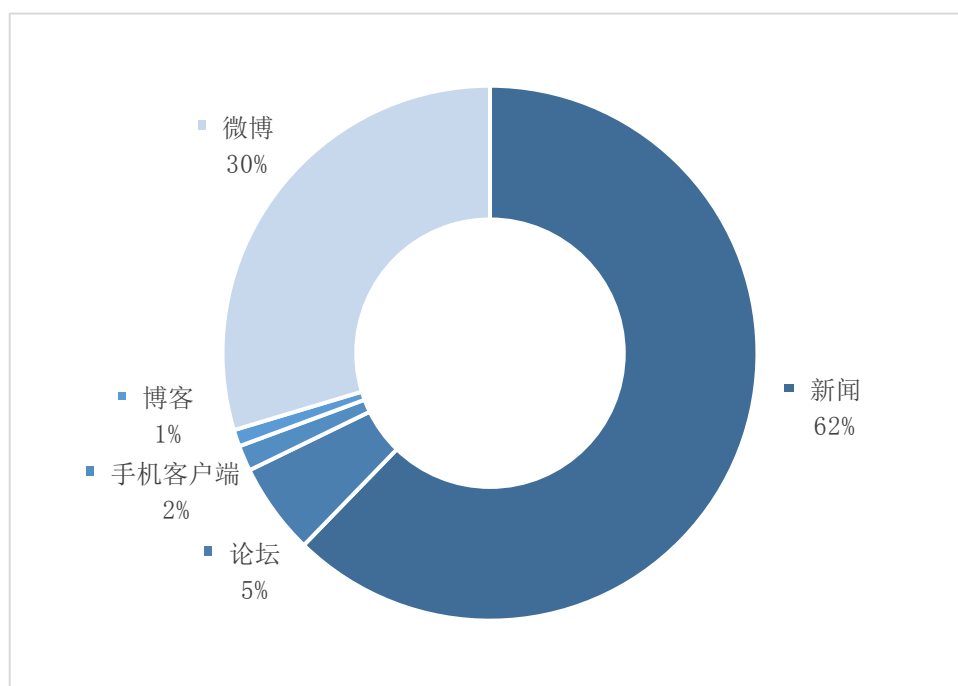


图2 媒体平台分布图

从媒体平台分布分析，新闻平台作为主要传播渠道，信息量占比达到62%；微博次之，约占比30%，论坛、博客、手机客户端等分布较少。

（三）媒体声量前十

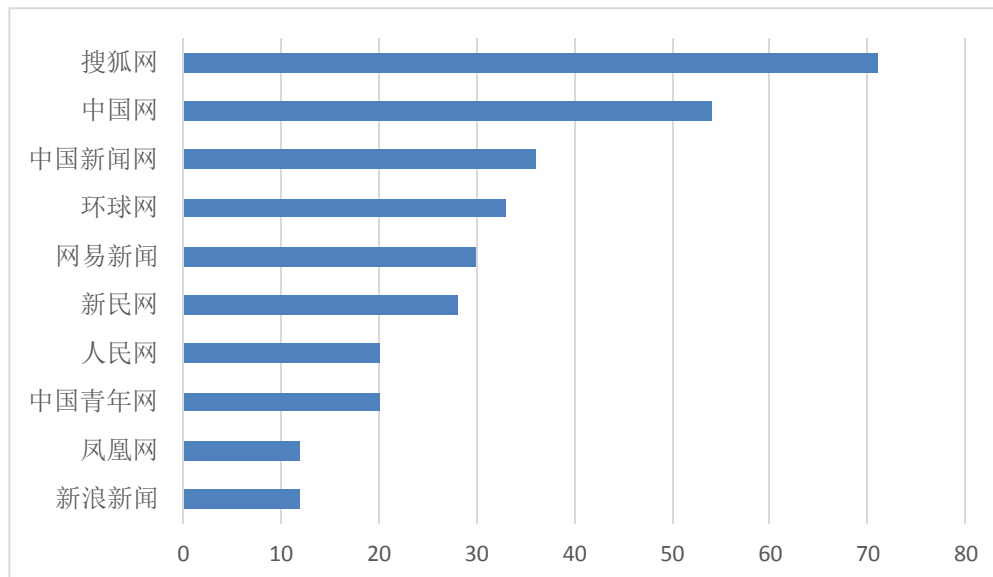


图4 媒体声量前十分布图

三、网民声量分析

对网民言论进行抽样统计，分析网民意见倾向性如下：

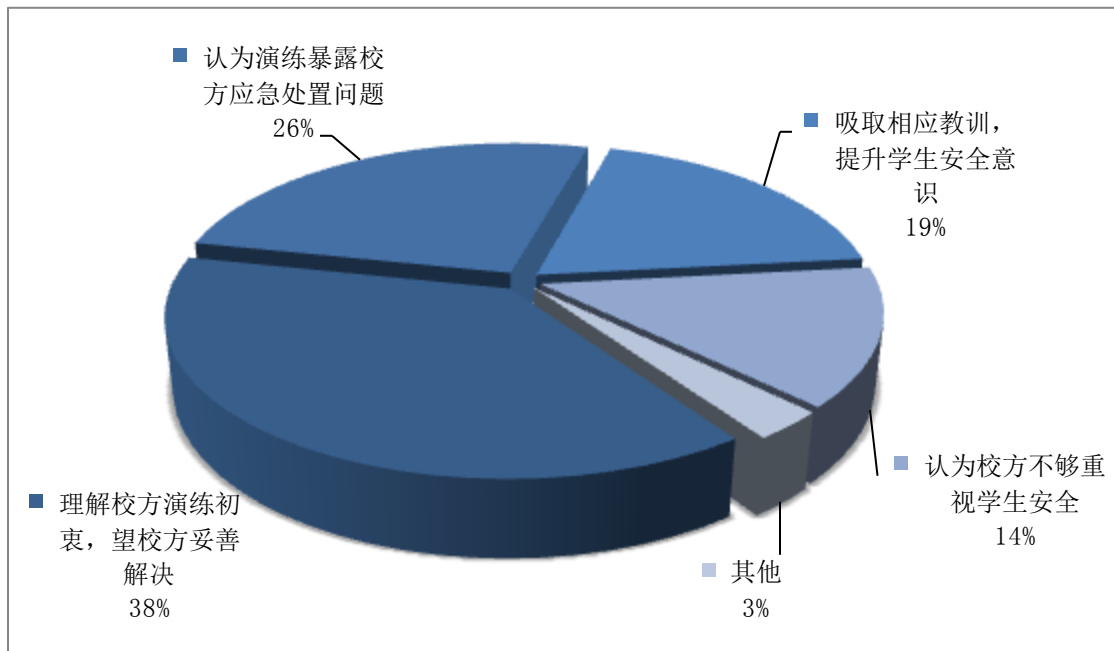


图5 网民意见倾向性占比示意图

网友主要观点：**【理解校方演练初衷，望校方妥善解决】**

@BoyLeeAo：主要还是高估了该校学生的自救能力。我以习大大名义建议：训练就该这样，给该部门点赞，可以当作楷模，全国推广，提高广大学生的紧急情况处理能力。

@爱张杰的只只：我是从这学校出来的，学校真的特别好，我们市最好的初中。学校初心是好的，家长心情理解，但是你家孩子不听广播自由散漫不拿湿毛巾怪学校？真正的火灾用湿毛巾都能安全逃生，更何况是烟雾弹？这事儿出了大家就好好解决，毕竟再没有哪一个学校敢大手笔模仿只为孩子以后的安全，祝安好。

@漠然的目光 001：演习逼真出现意外难道不正好能体现出问题以便改正防止么？不然要演习何用。

@染了荒草：我是刚刚毕业的逸夫学子 逸夫中学是全天水最好的初中 这次演习是由专门的消防人员指导进行的 且学校在演习前专门为学生准备了湿毛巾 并一再告诫一定要捂住口鼻 演习时 校广播中一遍又一遍地让学生捂住口鼻 初一新生却拿这当玩笑打打闹闹说说笑笑 希望大家不要以讹传讹 相信调查机关会给逸夫一个公道。

【认为演练暴露校方应急处置问题】

@西北郎：演练有演练的原则，某种意义上说，演练就是演戏，但又不同于演戏。为了模拟，可以释放对人无害的烟雾。

@绿色安全专家：发烟剂只要带颜色的基本都有或多或少的毒性，因此要用白色无毒的发烟剂就可以，要的是阻隔视线的效果就达到目的了。

@贤来悟事：演练由此看来是大有必要的，举措计划应进一步完善，凸显问题很严重！

@好人张彦东：遇到灾情的时候是无法预料的，现在这正好露出问题，也是给全国上了一课。我们所谓的演练是否贴近现实，是否能够应对情况！

@好好：学校演习的好，把错误问题找出来，演习孩子都伤成这样了，等有一天真成事实了，孩子们什么后果就不可想象了，现在演习了以后就应该知道怎么做了。

@北极在北方：一点防火意识都没有，平时在教些假大空！不出问题才怪！

【吸取相应教训，提升学生安全意识】

@恩施容美物业管理有限公司：学校演练实践是提高学生自我保护意识，应急预案脱离

危险。学校方防范措施宣传不到位，导致遭受险情发生，是一种承重的教训

@_____WCL: 学校不会让学生中毒，这可以说是灾难，也可以说是学生的防范意识低，归根结底也就是这样的活动太少，应该多做。 希望我中华儿女应该自强不息。

@Kiss-亮: 学生危险意识太淡泊，意外是一把双刃剑，就看如何善后如何汲取教训！

@张洪文: 学生又不是三岁儿童，接受教训总比意外来的时候全部死光好吧！

@冥王哈迪斯: 只能说演习逼真，学生的求生和防护意识不过关，还需勤加练习。

@aiyexiao: 这不是玩大了，这恰恰说明学生们防火防灾意识太差了。要是真火灾，那就不是在病床上而是在殡仪馆了。

【认为校方不够重视学生安全】

@刘章宝: 演练可不是儿戏，这么多人恐怕根本就没重视，这会是中毒，可能真遇到这种事就已经成了一具死尸了。这种事怎么能懈怠呢？

@让摩托飞: 家长把孩子交给你，是去学习的，因此叫学生，不是你们的实验品，给 731 点赞么？

@茶痴阁: 真的是没事找事啊，万一有什么闪失，后果很严重了。

Tianyu-King: 照你的说法，任何事情都可以说是受害者自己的错了。你可以说学校也有难处，但是不能推得一干二净。这件事主要责任就是学校的。

【其他】

@h 洋芋: 现在只希望我大逸夫度过难关，现在被烟雾熏黑的校园是我们曾经拥有三年美好回忆的家，现在备受责怪与争议的陈校长是照顾我们三年的那个陈大大，我们很爱他很爱逸夫很爱我们的家。

@梁大丹丹: 请大家不要散播谣言，没有呢么多人有不良反应，作为重点中学，能为大家开一个好头，意识到灾难的重要性。请大家不要把矛头指向校长，校长人很好，对我们都一视同仁，请大家支持校长，我们的建民男神，我们永远支持你。

四、处置建议

此次舆情事件造成大量学生吸入烟雾，出现休克、呕吐、抽搐等症状，后果较为严重。同时，央级媒体及门户网站报道并大量转载，引发了全国性的关注。因此，政府相关部门应高度重视此次事件，密切关注舆情动态，及时采取相应措施化解舆情风险。

1、迅速回应、做好善后工作

针对学生的受伤程度及数量，政府部门整合医疗资源率先对学生展开救治；成立意外事故处置工作小组，全面开展家长安抚、事故调查等工作。

2、及时公布信息，做好信息透明工作

针对网民质疑校方应急准备不足情况，事故调查进展情况，通过权威媒体第一时间向公众尤其是家长进行通报。做好信息透明工作，防范不实谣言扩散。

3、关注舆情动向，注重引导舆论

针对事件舆情传播量逐渐回落的趋势，政府相关部门密切关注舆情走势，了解舆论动向，注重后续发声。及时安抚学生及家长情绪，避免产生次生舆情危机。

《关于深化国有企业改革的指导意见》舆情分析报告

一、事件概述

9月13日，中共中央、国务院印发《关于深化国有企业改革的指导意见》（下称《指导意见》），酝酿多时的国企改革顶层设计总方案正式出台。尽管国内舆论场对此早有预热，无论是媒体还是普通民众对此都做足了思想准备，但《指导意见》的出台还是引发了国内舆情热潮，成为近期最为火热的话题。

二、舆情传播情况分析

图表数据来源：舆情秘书 CII 平台

数据类型包括：新闻、论坛/博客、微博、微信、平媒

数据时间范围：2015年9月7日至9月16日10时

（一）舆情发展趋势

据舆情秘书 CII 数据监测显示，关于“国企改革”相关媒体传播态势整体呈现跌宕起伏态势，9月14日，国企改革吹风会发布，引发媒体报道量达到最大，有17395篇，从媒体类型发布来看，新闻媒体报道量最大，有9568篇，其次微博，博客，贴吧，尤其是微博平台上网民的互动性较高。

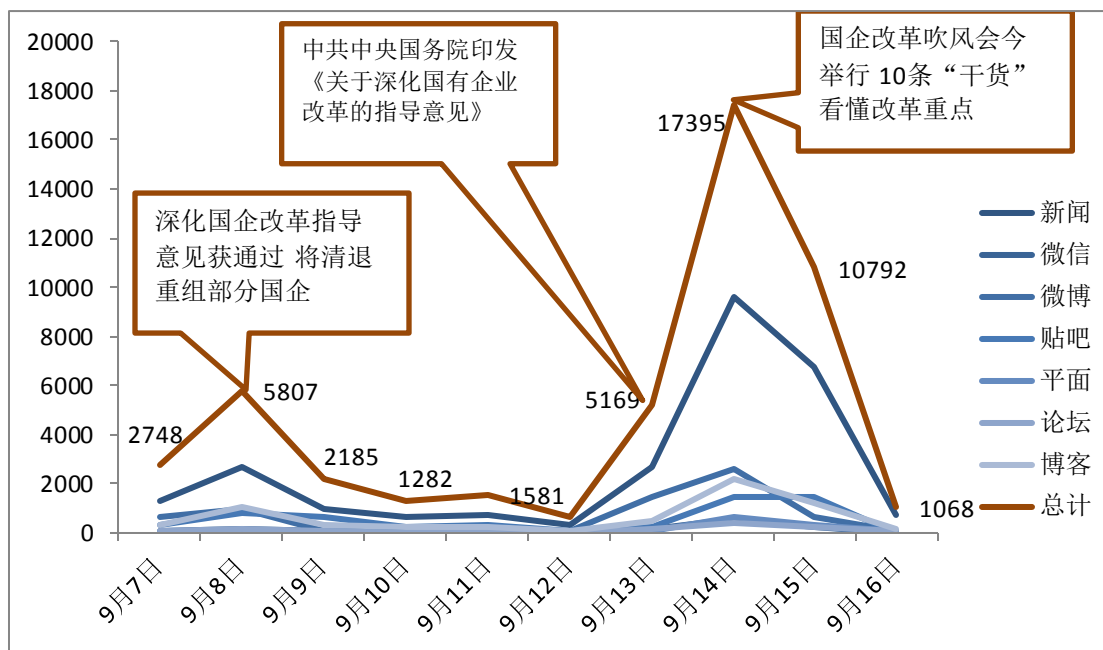


图1 舆情传播趋势图

（二）媒体平台分布情况

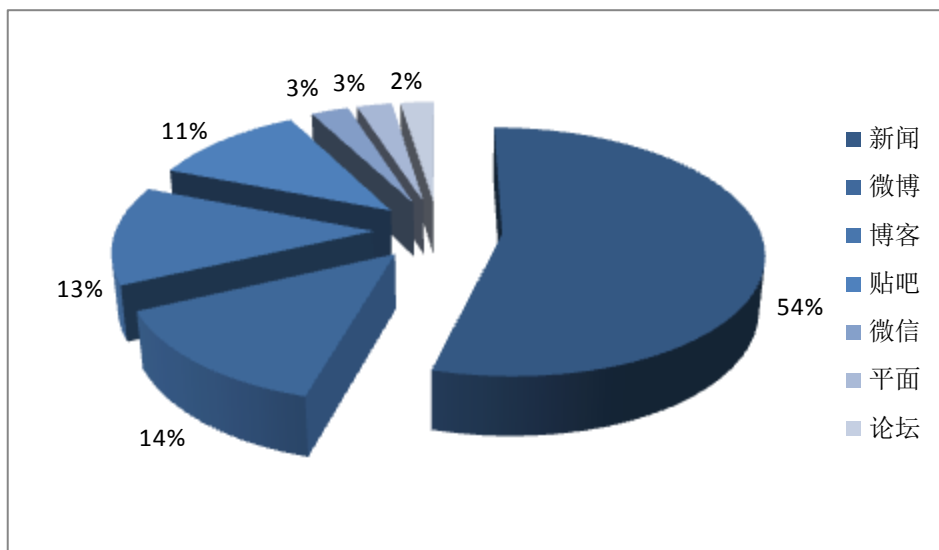


图2 媒体平台分布图

关于“国企改革”相关媒体平台报道情况，共计传播 48650 篇，新闻作为主要传播渠道，有 26441 篇，信息量占比达到 54%以上，微博和博客次之，传播量均在 6000 条以上，约占比 14%和 13%，贴吧，微信，平媒等次之。

（三）媒体声量 Top15

从各媒体平台传播量来看，自媒体平台微博（新浪微博，腾讯微博）发布量位居首位，新浪博客，搜狐网次之。微信位居第四位。

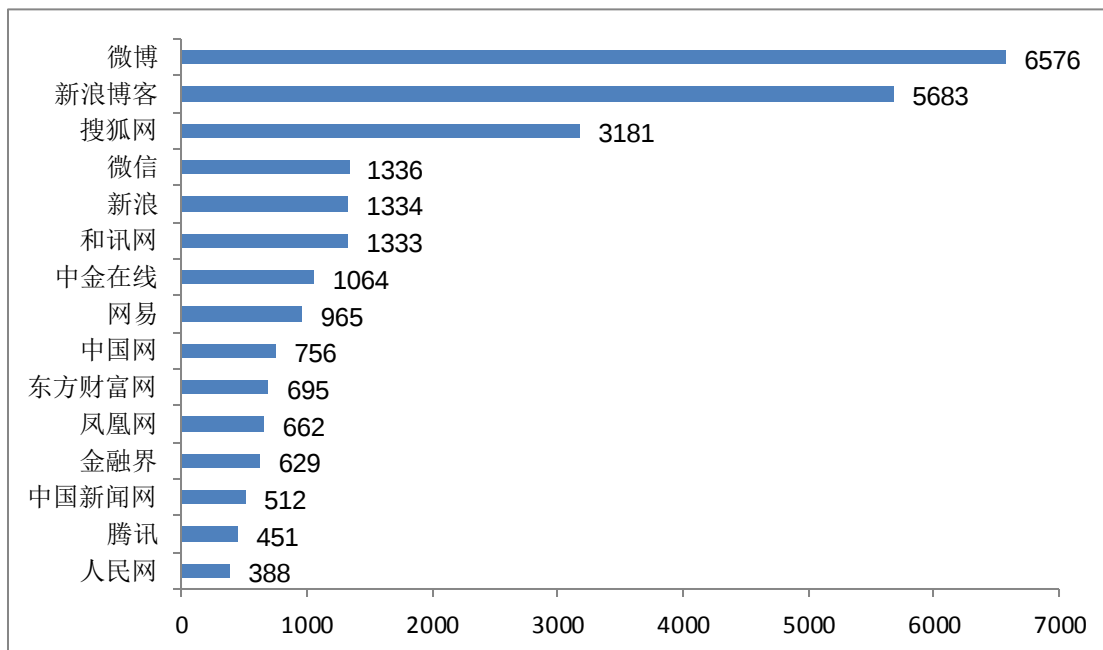


图4 媒体声量前十分布图

（四）新闻媒体报道情况

据與情秘书 CII 数据监测显示，新闻类媒体发布最多的话题为“国企改革吹风会今举行 10 条‘干货’看懂改革重点”，传播量有 338 篇。

序号	发布时间	重点媒体	标题	传播量
1	9 月 14 日	中国新闻社， 参考消息重	国企改革吹风会今举行 10 条“干货”看懂改革重点	338

		庆晚报，人民网，新浪，中国日报，腾讯等		
2	9月14日	经济日报，人民网，新华网，中国日报等	中共中央国务院印发《关于深化国有企业改革的指导意见》	185
3	9月8日	每日经济新闻，经济参考报，中国经济时报，搜狐，中国新闻网等	深化国企改革指导意见获通过 将清退重组部分国企	169
4	9月16日	晶报，金融投资报，搜狐网，人民网，新浪，网易等	国企改革顶层设计出炉 资本市场期待四大看点	159
5	9月15日	中国经济时报，人民日报，经济日报，新浪，搜狐等	五部门“解码”深化国企改革《指导意见》	149
6	9月14日	光明日报，新浪，法制网，凤凰网等	保持增强战略定力 持续释放改革红利	146
7	9月13日	新华网，中国政府网，凤凰网，人民政协网等	新华社评国企改革顶层设计：以市场化改革做大全民财富	134
8	9月14日	北京晨报，重庆晚报，网易，中国政府网，法制网，凤凰网，新浪等	周放生：国企改革“顶层设计”方案23个亮点逐一看	129
9	9月8日	城市晚报，潇湘晨报，搜狐，新浪等	国企改革指导意见获通过 未来30万亿国资进股市	117
10	9月14日	人民网，搜狐，新浪，法制网等	国企改革顶层设计回应六大关切：如何遏制腐败	81

三、新闻媒体观点选萃

（一）认为《指导意见》意义重大

“财新”认为，《指导意见》为下一步国企改革定下了框架，是十八届三中全会改革的“胜负手”。**澎湃新闻**认为，无论外界如何解读，在经济步入“新常态”这一大背景之下展开的本轮国企改革，毫无疑问已经进入“深水区”。意见的出台，标志着未来五年国企改革大幕拉开。**新华社**认为，这是新时期指导和推进国企改革的纲领性文件。巨轮转向，大象起舞，110家央企和31个省市自治区国有企业改革的序幕才刚刚拉开。**金融界**认为，《国企改革指导意见》是重大利好，对于完善现代企业制度、发展混合所有制经济、增加国企活力、防止国有资产流失都具重要的指导作用，采用类似但更加科学合理的淡马锡模式是正确的方向，对提升经济增长效率有重要作用，对于股票市场的稳定发展也有积极作用。**央广网**认为，《意见》的出台成为新一轮国企改革的国家顶层设计方案，为下一步国企改革的方向与路径定调。**中国新闻网**认为，这一千呼万唤的国企改革顶层设计终于面世，为新一轮国企改革指明了方向。历经30多年，而今，国企改革就此掀开新的篇章。**21世纪经济报道**认为，《指导意见》从头到尾有一个主线，实现公有制与市场经济的融合。可见高层对于推进公有制与市场经济的融合的决心。**南方日报**认为，相关领域的民营企业也将迎来重要机遇。**人民日报海外版**认为，《指导意见》的出台标志着我国全面深化改革又迈出了关键一步，这不仅将激发国企的经济活力，更有利于国有资产保值增值，让全民共享改革红利。

（二）认为《指导意见》亮点频出

21世纪经济报道认为，最大亮点是《指导意见》各种表述中渗透着的市场化精神。**中国新闻网**认为，在持续的改革中，国企不断发展壮大，但同时垄断腐败、低效高薪等争议也为外界诟病。随着方案的公布，这些问题有望在新一轮国企改革寻得突破。**财新**认为，最大的亮点在于把这么多年国有企业改革没有解决的问题，从政策层面和操作层面非常清晰地、精细化地提出了许多具体的措施、指导原则和思想。**央广网**认为，分类，成为《意见》中最大的亮点之一。《意见》指出，并实行分类改革、分类发展、分类监管、分类定责、分类考核，推动国有企业同市场经济深度融合。**澎湃新闻**认为，《指导意见》中所体现的国企改革的整体目标，一共有四大要素：完成公司制改革、完善监督制度、提升国资配置效率、党建全面加速。亮点是国资委从“管人管事管资产”向“以管资本为主”转变，以及“分类监管”。**光明日报**认为，把国有企业打造成为独立的市场主体，充分激发和释放企业活力，提高市场竞争力和发展引领力，是贯穿《意见》的一条主线，也是深化国有企业改革的着眼点和落脚点。**财经网**认为，《意见》提出从主要“管企业”转到“管资本为主”。这是发轫于去年末的新一轮国资国企改革朝着市场化路径持续深入的标志。千头万绪、几经波折的国企改革，或因此找到了牵一发而动全身的重要关节点。**京华时报**认为，《意见》的最大亮点是在坚持基本经济制度的同时，植入了市场化因子，这实际上是对基本经济制度内涵的一次扩建。让国企进退有序，国企改革就将释放巨大红利。**法制晚报**认为，按照《指导意见》，深化国企改革就是要把国企分为商业类和公益类，让民生保障的归民生保障，让商业类的走向市场，在公平竞争的环境中创造更多利润。显然，把“分”字当成重中之重，在各层级、各领域启动“分类改革”，才能为国企的发展分出一个明确的、可预期的未来。**法制日报**认为，这是新时期我国指导和推进国有企业改革的纲领性文件。通篇《指导意见》，“依法”成为关键词。**经济参考报**认为，《意见》提出的各项措施意在通过市场化的方向和路径，把国企真正塑造成为有竞争力的独立市场主体。市场化的原则可谓本次国有企业改革的灵魂。

（三）关注相关配套政策内容与发布时机

澎湃新闻认为，《指导意见》最后一章要求，完善相关法律法规和配套政策。市场普遍预期，《指导意见》之后，伴随着“1+N”国企改革系列文件中“1”的出台，国企改革将从政策探讨和部分试点转入全面推广与深化阶段。**财新网**认为，国企改革将以“1+N”的文件体系实施。这些方案和细则都还有待未来进一步明确。但不少研究国企改革的专家担心，这

些文件的起草与出台会拖延国企改革的进程。央广网认为，国企改革方案或成股市稳定器，配套细则持续注入利好。京华时报认为，随着国企改革顶层设计方案出台，地方国企改革正在加速。省级地方政府正加快国企改革措施落地，部分地级市也在制定国企改革方案。

四、微博传播分析

关于“国企改革”微博传播情况来看，从账号性质来看，主要以官方账号，经济学家，作家等为主；粉丝数除了@凌虚铺子 1 万粉丝数，其他均超过 10 万的大 V 账号带动传播，其中@郎咸平，@头条新闻，@中国政府网，粉丝数超过 1 千万。

序号	发布时间	作者	微博内容	转发量	评论量
1	9 月 13 日	郎咸平	国企改革序幕拉开！我们过去国企改革的三大谬误是，第一次国有企业贱价卖掉，第二次强行将一个强大的国企无条件的分拆，第三次强行合并。希望这次改革能够总结之前的经验教训，因为我们没有机会再犯错。	1944	677
2	9 月 15 日	刘胜军 改革	中国国企改革：回溯、亮点与突破	1280	101
3	9 月 15 日	叶檀	为什么股市不买国企改革的帐	895	857
4	9 月 13 日	头条新闻	国务院印发国企改革指导意见	602	239
5	9 月 15 日	马靖昊 说会计	国企又要改革了,这几天好像中央发了一个文专门谈这个事. 我怎么觉得自从 90 年代以来, 国企一直在改革, 从什么股份制改革, 到什么建立现代企业制度, 再到推进什么国资管理体制改革等。不是每次改革都描绘得很美吗? 结果, 股份制改革让大量国有资产流失, 现代企业制度让大批工人下岗, 国资管理体制让腐败丛生。	530	182
6	9 月 13 日	新浪财经	专家点评国企改革指导意见：渗透着市场化精神	251	59
7	9 月 15 日	凌虚铺子	做大做强，国进民退	179	39
8	9 月 14 日	中国政府网	九图，带你读懂国企改革那些事	140	0

9	9月15日	郭松民	这次《国企改革指导意见》的最大亮点是允许国有资本进入民企，这意味着民企不再有改革豁免权，国企改革已经扩展成了“企业改革”。	140	51
10	9月13日	新华视点	一张图看国企改革顶层设计	130	33

五、网民观点汇总

《国企改革指导意见》的发布，引发新闻类媒体积极报道，尤其对于完善现代企业制度、发展混合所有制经济、增加国企活力、防止国有资产流失都具重要的指导作用，对提升经济增长效率有重要作用，对于股票市场的稳定发展也有积极作用，且专家，学者，政府官员等各界人士对此次指导意见的发布均表示重大利好。但是在社交媒体上，广大网民的立场不同，有部分网民对国企腐败现象不满情绪强烈，对国企改革指导意见不够理解，导致出现部分负面情绪。网民观点主要集中在以下方面：

（一）担忧此次国企改革滋生新的腐败。

月亮上的歌声：关心的是，这回国企改革要轮到谁发财了？？！！

舞风秀沙：国企改革不知道又要肥了多少当权者，以往不就是这样嘛。

沙扬娜拉呵呵：国企改革感觉就是笑话，感觉是拿大家的钱给国企员工或者是领导置办资产了了

东门炊饼：感觉现在的国企改革搞什么混合所有制，是不是和当年那个什么公私合营一个路数啊？把私人公司财产给你混合到国有这里来。

柘溪懒猪：是一帮披着改革的外衣进行掠夺的土匪，看看今天又出来一位贪污腐败两个亿的，用脚指头想也能想出来，三十多年的改开的成果哪去了？

快乐源自充实：所谓的改革其实就是洗牌，利益要重新分配，一帮豺狼在分肉，一群羊羔在意淫

莫言莫言 1027：改垮了，富民了，就对了！改垮了，富官员了，就错了！

用户 aao1214ak3：国企改革实质就是资产负债上市变现套利。美名释放改革红利，实质无息借款，本金不保证退还。

简_易行：因为那不是深化改革，那是深化腐败，合法腐败。

我是有多热爱生活_Q：股份制改革…妈蛋！说好的全员持股呢…为了上市内部关联交易增加利润然后股份制改革自然人持股增加…送钱的事…总觉得哪里不对

（二）担忧造成新的职工下岗危机

忧民 2013：他们说要一部分人先富起来，结果 他们说国企改革，结果工人下岗，国企变私企 他们说改革要杀出一条血路，结果路上全是民众的血

还魂猫：国企改革不如说是裁人的改革，民企介入国企就升值了，让向国家交高利润，羊毛出在羊身上，职工是民企合并后勒紧裤腰带的口，市场不好哪个民企过得日子也不好过，注入国企就是两个难在从银行贷款还是国家的钱压的是国有资产，所以中国领导者改革的目的是要明确你到底要改的是什么

jimwbk：将大批国有、国营企业关停出售，许多有点前期积累，有点银行背景，或有点政府背景的人借机低价购入，发展成私营企业，成了有钱有势之人。而数千万失业下岗职工突然没有了工作，四顾茫然，叫天天不应，叫地地不应，求助政府，以冷眼相对……万般无奈之下，只好唱：“从头再来……” 这是什么大手笔？

啦灯革圭丢了：国企改革就是幌子。抹平坏账烂账，让老百姓填补黑洞的过程。

永生说话：什么叫改革？这么多年了就是拿企业工人打靶子。在以改革的名义将公有变私有“让一部分人先富起来”。

（三）认为国企改革应让更多民众受益

战魔杀狗：国企，其实是全民资产，应该体现全民意志，其管理结构应该给企业职工表达诉求的位置。而当下的国企改革方案，恰恰缺乏这一条。所以本质上这个方案还是权贵资本主义，还是在加快两级分化，因而是反动的，退步的。

0 卢员外 0：既然是国企，那就应该属于全体国民。试问，你家国企赚的钱都从哪来？赚的钱可曾分给国民？普通国民能进你家国企当高管？你家高管干啥事了，能拿那么多工资？你家国企存在意义何在，除了吸血？

天煞穆珏：这个就看审计把关是否严格兼透明了。本来就应该全面改革，怎么能只让民企进入国企，而国企却无缘民企？但是有些关系到国家生死存亡命脉的企业必须国家独资，不可混改。

五德公：受益群问题不解决，无论公有私有都是无序无理的社会，尤其是中国的企业改制，将企业卖给企业员工后又以发展的名义将企业授受于个别群体，不只是无法无天，简直是强盗国度，一个典型的黑社会国家

放炮台主：国企掌控着绝大部分的基础资源，只要这些资源不向社会开放，它的任何形式的所谓改革就是一个假象；明修栈道，暗渡陈仓，仅此而已。

首象：国企在法律上是全民所有制公有企业，但是从未向全民分红，反而是以垄断的姿态从全民获利。一边说是全民所有制，一边又不向全民分红，这是上坟烧报纸，骗鬼呢？所以只要国企改革不涉及到全民分红这个最根本也一直被掩盖的问题，通通都是谎言！过去是，现在是，未来也是！

汉武文唐：现在的国企改革方向现在需要的改革是还富于民，就像 05 股改一样的方案而不是再次割韭菜！经济筑底需要大幅度降税以及企业融资利率大幅度降低，同时将国企改革直接让利于民！股市明显的被高层定位推倒重来！魄力很大！破坏力更大！

（四）质疑改革实质是加强垄断

hjrs：不错，做大做强变成了“改革”，其实就是要加强垄断，屁民没有理由高兴，还把屁民当傻子对待只能说明智商令人捉急！

哪天才不是韭菜：体制内的饭碗越来越大，其他的屁民自主创业，自生自灭，万岁！

毛毛哥哥：既要国有，又要挣钱，国有企业多了，大了，蛋糕都归谁了？？

放炮台主：所谓的国企改革对于现实没有任何意义，因为这些资源与社会毫无干涉；事实上，这里所有人都知道，整个国家都是他们，它的改革仅仅是旨在以一种“合理”的名义将开放所衍生的血统权力以外的国企资产控制与得利者清洗，完成最大的国家资源资产系统的血统恢复，而这是它的政治目标的必要条件；这就是真相

zxh 鹰眼：从人类产权制度的从来就没有国有，要么皇有，要么私有，要么就官有，国企其实是官企，所谓的全民所有其实是忽悠！！！！

杨麻婆：很天真，国企改革不是思想是不是解放的问题。是既得利益者，不愿割舍利益住绕改革，是人性是贪婪的问题。跟思想和道德一点关系都没有…

（五）担心陷入“放养一养肥一回笼一割肉一再放”死循环

观点与趋势：十八大报告中提到的“发挥国有企业的主导作用”已然定下了这次国企改革的基调。中国几十年来的改革，就是一场循环往复的游戏：放养一养肥一回笼一割肉一再放。

朱向红依法维权：国企改革进入死循环：朱垄断，温分拆，现在李又要垄断了，下任总理再分拆？

何菜之有呵：国有私营---国有国营---公私合营=====大规模兼并、套现、破产等危机时方出现的动作开始了，，，

李昌隆：所谓国企改革，就是合并，重组，权利重新分配，看不出和改革有什么关系。

（六）希望打破国企用人制度“体内循环”现象

刘芮东：国企改革如果不突破固有的、内部的、关联的关系圈，改还不如不改！

刘志武 1：改个毛，社会主义国家的弊端就是制度，权力太过集中，缺少竞争！国企里面都是懒惰者的温床！

佛日 2015：感觉国企改革只是镜中月、水中花。因为世界最难破的是人心，谁愿意到手的垄断资源放出、国企里的职工几乎都是关系户，一个叠一个，牢不可破。如果不让国企从国字头走出来的话，让他在市场里竞争的话，终究是一场梦。

能源 73668：国企改革现在关键是，领导层的关系，他们把企业变成他们的企业，这些人没人管。

（七）认为必须改变国企任用机制

踩微：政治化管理层引领的企业，很难看好，必须深化更改董事会和人员任命考核体制。

叶檀：国企改革今天大家都在看名单，憧憬并购重组，我希望市场有法治，就问一句，以后高管是由某部门任命？还是市场挑选？

libobetter：顶！国企领导上面任命，没几个真会搞经营的，法人治理被架空，国企能搞好吗

13 一肉猪埋头哼：非常赞同，只指本质。不管国企私企，带头人最重要，私企定个败家子，破产更快。所以，国企效益好坏的根本在于董事长、总经理必须由市场决定、赋予员工一定的权利。如果是这样，那个猪，你变卖国企、害千万计的人下岗，不得善终！

海达郝老师：我估计是先成立一个机构，然后由这个机构来任命，民主集中制。等任命的总出了故事，再集体负责。

六、輿情总结

2015 年春节前后，就不断传闻国企改革方案即将出台，但每次都落空。国企改革方案之所以“姗姗来迟”，是因为触及各方利益，牵一发而动全身，需要平衡，统筹规划。同时，国企改革的重要性和必要性又不言而喻，不得不加倍谨慎与细致。传闻的不断出现，充分说明全国上下对国企改革的高度关注和热切期盼，因此，《指导意见》甫一出台，即引爆国内舆论场，也毫不意外。

从此次《指导意见》发布前后的輿情传播态势来看，重点媒体和权威声音是主流，牢牢把握住了輿情话语权。有关部门在《指导意见》发布第二天即召开重量级的新闻发布会，及时而全方位地回应各方对《意见》的关切，有力地引导了輿情持续传播的方向。各类新闻媒体和专家，从多种角度全面解读了《指导意见》将对经济民生各领域产生的深入影响，有效化解了民众对《意见》的疑问与担忧。因此，在此次輿情传播事件中，尽管輿情量极高，但杂而不乱，热而不闹，輿情健康度较高。

另，社交媒体上虽然部分网民有不满情绪的爆发，不排除即将被触动利益方借机发挥，同时有不明真相的网民附和。也说明我们在新闻媒体方面控制的很好，但是在互联网、社交媒体等环节还缺乏有效的控制和引导，有关部门应加强舆论导控。

未来一段时间，国企改革仍将持续成为国内舆论场的焦点，随着相关配套政策的陆续公布，随着改革措施陆续落地实施，所涉及的领域日益拓展，所触及的利益关系将更加深入，因此，引发新的輿情焦点或次生輿情事件的可能性高度存在。有关部门应密切关注该话题相关輿情动态，可借助輿情导控进行互联网輿情引导，提前预防并及时进行引导，紧握话语权，保障国企改革进程顺利推进。

女顾客用火锅汤泼怀孕服务员 因吸管引冲突

黑龙江，近日则发生了一起女顾客把火锅汤泼向服务员新闻，导火索是一根小小的吸管。因为每盒饮料都只有一个吸管，服务员董晓蒙觉得女子这样做，会影响饮料的销售，执意要给母女俩换吸管。监控录像中显示，服务员董晓蒙从饮料瓶里把吸管抽了出来，这时女顾客突然爆发了，顺手拿起旁边已经烧开的火锅，朝着服务员董晓蒙就泼了过来。



@爱生活的喵星人：我觉得服务员态度不好完全可以理性对待，故意伤害别人，泼火锅就完全没有道理，触犯法律了。

@陈秋办儿_Echo：真是泼妇，不过生活中这种人还真挺常见的，经常听到那些人去吃饭对服务员颐指气使的，我每次去外面吃饭，喊服务员帮忙办事 开头都会加个“麻烦你” 结尾都会加个“谢谢”，所以他们说的服务态度再瞥的地方我也不会感受到他们的态度瞥。人都需要尊重别人和被别人尊重，世界是一面镜子。

@秋后扫落叶：现在的人到底怎么了，个个都这么冲动干什么，都不想想自己一时冲动行为要承担多大的后果吗？

@全世界最美的人-徽姑娘：都是媒体惹的祸，媒体每次都报道一些负能量的事，导致很多群众有效仿心理！看吧，每次都是出来一个事件接连几天都有同种事件发生！如果多报道些正能量的事，那么我相信这个世界将会爱比恨多。

@无讼往公：难道一直报道正能量，就不会发生负面新闻？自欺欺人呀，想看正能量去看新闻联播，社会就是这样残酷。

大三女生自称扶老人反遭讹 已找到两名目击者

大三女生自称扶起一位摔倒老太并帮助拨打 120，却被老太家属认为撞倒老人，要求担责。昨晚 9 时许，自称安徽淮南师范学院大三学生的网友@@袁大宸，为自证清白，在微博发帖寻找目击者。随后，有网友公开表示自己是目击者，愿意为其作证。淮南师范学院团委书记单杰称，目前已找到至少两名目击者，其中一名来自隔壁学校，今日下午已做完笔录



@辣椒哥：虽然也有不少品行好的老人，但我看到这种事情绝对不会扶，风气太差了，万一遇上人品不好的上哪讲理去。

@好大一朵翠花：反正我已经彻底决定了，下次我遇到这种情况坚决不扶！还有，我觉得法律太不完善了，讹人的应该定罪，不应该因为是老人就教育批评就放过，太让人寒心了，谁家的钱是大风刮来的啊……

@我在悬崖边歌唱：讹诈需要受到处罚和接受公众谴责，也请记住：做伪证需要负刑责。事件没明朗前，各大媒体和网民倾向性明显，这绝对不是好事！大肆宣扬做好人被讹诈，已经超越媒体人应有的职业底线。再说一遍：关于所谓的“证人”，在警方没接触前，你怎么认定它是现场“目击”证人？现在很多消息发布，就听一方当事人说。

@学法小马甲：只要发生碰撞，矛头大多数时间指向老年人，动辄引发“老人变坏”还是“坏人变老”大论战。老年人这个群体似乎已经为社会所不容。近年来大学生这个群体舆论形象似乎也好不了哪里去。但真相只有一个。真相大白之时，这汹汹舆情必将加剧现有矛盾。

@youg 固执的羊：学生扶老人被赖上 网上寻证人 近年来因扶老人反遭讹的事件时有报道，如今，当遇到老人摔倒时很多人都面临着选择难题。扶，担心被讹；不扶，又良心难安。希望每个人都能怀着那颗真诚的心面对这个世界，放心去扶，衷心感谢，拒绝行骗。

云南一警察妻子怀二胎 8 个月或面临被引产

因计划外怀孕二孩，云南楚雄州楚雄市陈女士腹中 8 个月大的胎儿正面临引产。由于夫妻双方都不是独生子女，而其丈夫系楚雄州公安局的在编民警，如果生下孩子，他将被“双开”，因而一直催促妻子放弃孩子，二人为此多次争吵无果。



@国一少：沒有什麼同情和不同情的，國家有法先，任何人都不得違規。

@福悦高：八个月的孩子已经成型，流掉和给孩子死刑有什么区别，不人道。

@奥特曼小豆：陈女士明知自己丈夫是公职人员，且自己是高龄产妇产有疾病，胎儿的情况并不理想，而且她丈夫也不愿意辞去公职，那么她也就只能遵从计划生育政策流产了，计划生育是很残酷，但是所有人都在这个规则下生活，不希望有什么法外施恩，这样对其他遵守规则的人不公平。

@LQ_Chow：公职人员触犯计划生育应跟普通民众一样的处罚，普通民众没开除工作一说，公职人员凭什么就要被双开？这样不公平。计划生育当年确实起到了很大的正面作用，在经济社会发展到目前的状况，可以探讨计划生育政策的变革。当然，应该看到，单独二胎已经实行，政策也在逐步变革中。

@成都老实单身狗：警察，公职人员，违反计生政策。政府不处理，其它那些违反的怎么想？要公平，就必须处理。知法犯法，都八个月了，才来网上喊冤炒作，有意思吗？保小就离职，付社会抚养费若干，没什么好商量。保工作就自己去处理，两口子是意外也好蓄意也好，记着别违法。这里就这事给他们领导点赞。

山东农民被烧死事件调查：有人拎灭火器未灭火

9月14日中午，山东省临沂市平邑县地方镇后东固村农民张纪民，因宅基地拆迁纠纷在自家房屋内被烧身亡，当地官方初步认定为“民宅火灾事件”，排除他人人为纵火，火灾系死者张纪民自身行为所致。



@习惯了后知后觉：这就是所谓的政府，事情发生了之后，扩大了事态，才开始重视，到处都在发生着强拆强买，上面的政府你们知道么，那都是我们老百姓一辈子的心血和寄托，但愿政府能严查。祈祷。

@我找 twelve：强拆简直是对宪法与人权最大的漠视，而强拆后的处理结果与强拆造成的社会危害二者却不相衡，只能叹一声“悲哀”。

@婷妹儿子：都没有调查清楚就说别人是自杀，还污蔑发布真实信息的人是在制造谣言，真真是醉了。补偿费那么低，新住房又那么贵，谁会愿意搬，明显是利益分配不公平造成的，镇干部这么积极地组织拆迁怕不单是为了业绩吧。试想如果没有网络，没有媒体的舆论压力，这件事情的走向会是什么。

@漫步云端 1902：惨绝人寰，天理难容，依法治国不是喊喊而已，基层政府首先要懂法，守法，为什么那么多年，强拆一直在发生？？？现在已经发展到直接烧死人的地步人？想想就心寒。

@气胸重症患者：这件事的曝光，很实在的反应了我们国家基层所出现的巨大问题，希望国家纪检部门能够起到好的监督作用，让噩梦不在发生，这事也从侧面反映了网络媒体的必要性，不然面世的就是所谓的“原判”了。

江苏村干部被曝不雅视频：饭桌上脱女子衣服

微信朋友圈疯传三段不雅视频，有爆料知情人称视频当事人为如皋市吴窑镇长西村副书记、村主任陈某明及如皋某娱乐场所妈咪，拍摄地点是在如皋某饭店。



@市民督查：这村干部太不象样了，江苏如皋政府应作为反面教材，教育广大干部如何做个好干部、好村长，为地方百姓做点实事。对这样的村干部，希望江苏如皋政府要对他严肃处理。

@与速哥同在：别拿村长不当干部。在基层这样的村干部有很多。有些村干部长期霸占村书记一职，一干就是十几年，还是说明有利可图。有些地方城中村的干部都开着豪车，子女都移民。国家不应该光打老虎不打苍蝇。毕竟苍蝇在基层直接祸害老百姓。老百姓敢怒不敢言，这样官不大但是在当地也是根深蒂固，上下关系早已打通。

@鱼对水说-：目前高层官员和底层官员都异常腐败，真该好好整治！不过是否能整治好，于我信心是不大的。

@独行大熊：真正民主的方式是，让村民罢免他而不是上级暂停职务！如果上级想做什么，需要提起告诉，由法院检察院出手才是正道！上级暂停实际上是侵犯了村民的权利。

@边延军 24kobe：我只想知道偷拍的，设局的人是谁？难道没人觉得比起这种弱智官员，这个偷拍的人更阴险，更可怕吗？这种心机的人如果是领导，那他做起恶来，不知要比这个书记厉害多少倍，狠多少倍！一面和你把酒言欢，一面给你挖坑下套。他做这个不会是为民除害，绝对不会。

大数据时代网络舆情管理变革探讨

大数据时代的到来对人类的生活、工作与思维产生变革性影响,深刻改变着商业王国及公共管理等各个领域的面貌,“大数据”日渐成为各行业创新的助推器。当前中国网络舆情环境复杂,网络舆情危机时有发生,社会热点舆情事件和涉官涉政舆情事件不断涌现,造成社会民主生活和政治稳定间的不平衡等诸多影响。大数据背景下的网络舆情正在发生巨大的变化,网络舆情管理变得日益复杂和重要,如何抓住大数据时代为网络舆情管理变革带来的机遇,以“大数据观”变革传统网络舆情管理思维,准确把握网络舆情的内在特征及其在演变过程中的潜在规律,实现网络舆情管理在思维、模式以及技术上的创新,对于新形势下做好网络舆情引导工作,加强和改进网络内容建设,具有重要的理论意义和实践价值。

一、大数据时代必然要求网络舆情管理变革

“大数据”概念最早在 20 世纪 80 年代提出,2011 年麦肯锡咨询公司发布其研究成果《大数据:下一个创新、竞争和生产率的前沿》,使这个概念得以大范围推广。2012 年 3 月 29 日,奥巴马宣布将投入 2 亿多美元启动“大数据发展和研究计划(Big Data Research and Development Initiative)”,将“大数据战略”上升为国家战略。近两年,大数据备受学术界、产业界和政府部门的关注,成为国内外强有力的前沿词汇。大数据又称巨量数据、海量数据、大资料,指的是所涉及的数据量规模巨大到无法通过目前主流软件工具在合理时间内进行抓取、管理和处理的数据集合,是必须通过深度挖掘、计算、分析才能创造价值的海量信息。大数据在体量、复杂性、产生速度及价值密度四个方面都极大地超越了传统的数据形态,具有 4V 特征:大量(Volume)、多样(Variety)、高速(Velocity)、价值(Value)。数量庞大的网民通过论坛、微博、微信等多种途径方便快捷地发表言论观点,网络舆情的规模和复杂性急速上升,体量巨大而价值密度低,其内在特征的变化必然要求实现网络舆情管理的变革以适应大数据时代的发展,这些要求主要体现在四个“转向”上。

(一)从监测转向预测。大数据的核心和目标就是预测。复杂网络的研究专家巴拉巴西认为,“93%的人类行为是可以预测的,当我们将生活数字化、公式化以及模型化的时候,我们会发现其实大家都非常相似。生活如此抵触随机运动,渴望朝更安全、更规则的方向发展,人类行为看上去很随意、很偶然,却极其容易被预测”[1]。例如,亚马逊可以推荐我们想要的图书,淘宝知道我们的喜好,而人人网可以猜出我们认识谁。传统网络舆情管理把监测已经产生的舆情信息作为起点,这种明显的滞后性使其在网络舆情危机的应对中处于消极被动的位置。而目前留给突发事件的处理时间越来越少,从传统的“黄金 24 小时”变为“黄金 4 小时”,如此短的时间使舆情分析和决策尚未来得及参与进来,整个事件就已经造成了爆炸性的效果。在大数据时代,通过挖掘数据相关性,把数学算法运用到海量的数据上进行分析,在敏感消息进行网络传播的初期就提前开始监测,然后建立模型,模拟仿真网络舆情的演变过程,使网络舆情突发事件发生的可能性和倾向性变得可以预测。

(二)从节点转向网络。由监测舆情转向预测舆情的目标实现,最关键的大数据技术就是挖掘数据的相关性。在小数据时代,由于受到数据库和计算分析能力的限制,无论是对于因果关系还是相关关系的追寻,都耗资耗时,并且易受传统的思维模式和特定领域隐含的固有偏见的影响,无法保证舆情分析结果的准确性。因此传统的网络舆情管理只注重舆情内容的监测,通过分析单个数据节点,如网民“说什么”来抓住比较浅层的社会语义表达。大数据则在保留了原始数据的同时,记录了网民“为什么这么说”背后的社会心理和社会关系网。按照大数据思维,每一个数据都是一个节点,可无限次地与其他关联数据形成舆情链上的乘法效应——类似微博裂变传播路径,数据裂变式的关联状态蕴含着无限可能性[2]。通过对海量信息的解构与重构,充分整合政府和企业的数据资产,利用一系列飞速发展的新技术和

新工具,描绘、测量、计算各节点之间的关系,深度挖掘数据的相关性,以此排除偏见和视觉盲点,掌握易被忽略的社会动态,预测舆情的发展趋势。因此大数据时代必然要求网络舆情管理变革其监测系统,由节点转向网络,把握相关性,进而分析舆情背后的社会互动,乃至网络族群之间的界限和相互勾连。

(三)从定性转向定量。舆情分析师或解读者从自身经验和视角出发,在传统网络舆情管理的过程中进行定性分析时,必然使其分析结果带有个人价值与理念的主观印记,甚至不同的舆情机构对同一舆情事件会得出相悖的结论。在大数据时代,所有元数据都可通过量化关联转化为有价值的信息,并实现多次利用,每一次利用都是一种创新,大数据成为网络舆情定量管理的力量源泉。尽管数据的相关性决定了某些数据价值的潜藏性,但新技术、新软件的出现使得通过数学分析实现数据的价值转化变为可能。而多维解读舆情和新的深刻洞见的揭示,使舆情分析结果的全面性和客观性大大超越传统的网络舆情管理。但数据的量化并不等同于简单的“数字化”,而是数据的可计算化,舍恩伯格将其称之为“数据化”,是指一种把现象转变为可制表分析的量化形式的过程[3]。“数据化”使态度和情绪转变为一种可以分析的形式,网络舆情的相关信息得以进行深入分析,一些社交媒体如 Facebook、Twitter、QQ、微博、微信等坐拥大型数据的宝藏,一旦实现对其自身数据库的深度利用,就能轻易获得社会各个领域和所有用户的几乎全部动态信息。

(四)从样本转向全体。在传统的网络舆情工作模式中,所采集的舆情关联数据仅为样本信息,构建的数据库结构单一、数据量有限。其数据源一般是基于抽样或者针对重点网络站点进行的数据抓取,仅能对小规模、有结构或类结构的数据进行分析,标准不一,难以在不同领域中通用。同时,样本分析并不能保证结果的准确,即使分析方法和操作没有问题,但采样过程的任何偏误都将使舆情分析结果与事实相去甚远。大数据体量巨大,从TB级别跃升至PB乃至ZB级别,完整记录了社情民意,成为人类生存痕迹和心理变化的记录仪。采样的目的是以尽可能少的数据获得尽可能多的信息,但大数据是建立在掌握所有数据,至少是海量数据的基础上的,在数据处理技术日新月异的今天,变革传统舆情管理思维与方法,改变采样的惯性行动成为必要。通过运用大数据技术,建立网络舆情自动分析系统,全天候自动搜索并采集与目标舆情看似毫不相关实则具有内在关联的信息,在抓取和收集页面之后,对信息自动分类、自动获取关键词、自动内容分析和自动报警等。样本扩大至几乎全体,舆情分析的结果更加客观可靠。

二、大数据时代网络舆情管理变革的效应前瞻

抓住大数据时代变革网络舆情管理的新机遇,迎接大数据时代网络舆情管理的新挑战,顺应大数据时代网络舆情管理的新要求,变革与创新网络舆情管理将会产生良好的管理效应,实现新时期网络舆情管理的升级转型。

实现“防火”式管理。传统的网络舆情管理因为无法把握数据相关性,不能准确预测舆情未来的发展趋势,因此采用的是“灭火”式管理模式。政府通常在舆情产生或者已形成舆情危机的情况下才开始采取措施,如发布信息、引导舆情、满足诉求等,以此达到“灭火”效果。在此种模式下,政府经常被动陷入网络舆情漩涡,由此形成视网络舆情为“敌情”的偏见。为了摆脱这一困境,政府总是试图“控制”、“引导”和“应对”网络舆情,以一种上位者的姿态去支配、主宰网民及其舆情表达的方式。然而,若网民在网络舆情中的主体地位得不到保证,网络舆情就会失去其“减压阀”的功能,网络舆情问题将会是治标不治本。大数据时代,政府转变网络舆情管理思路,变革网络舆情管理模式,应用大数据技术对网络舆情进行关联分析、级别划分、聚类分析和倾向性分析,将实现“灭火”式管理到“防火”式管理的转变。通过寻找“导火索”与“减压阀”之间的平衡点,在发挥网络“民间舆论场”作用的同时,将网络舆情危机扼杀在摇篮里。例如美国中央情报局通过抓取海量数据来追踪恐怖分子和监控社会情绪,在“阿拉伯之春”中,通过大数据分析多少人和哪些人的立场从

温和变为激进，并“算出”谁有可能会采取有害行为。

打捞“沉没的声音”。大数据源于互联网的分享、开放，但“数字鸿沟”的存在却使“信息穷人”与网络隔绝。尽管互联网的发展使这一部分人的比例越来越低，但发展不均衡性的扩大意味着现在和将来仍然有一个不容忽视的群体将无法提供任何数据。即使是那些能够充分利用网络的人群，也有可能因为在某种情境下成为舆论中的弱势群体，或者因其在舆情主流中的异质思维而选择不在网络上发声。当然，这种选择既可能是主动也可能是被动的。正如美国哲学家埃里克·霍弗所言，“一个国家最不活跃的人群，为占大多数的中间层次。他们是在城市工作和在乡间务农的正派老百姓，然而，他们的命运却受分据社会光谱两头的少数人——最优秀的人和最低劣的人所左右”[4]。显而易见的是，单凭技术体系构筑的大数据平台无法真正获取“全部数据”，通过改革网络舆情管理去打捞那些可能代表某一个群体或一定数量级的“沉没的声音”十分必要。因此，全面思考和理清大数据时代网络舆情管理面临的机遇和挑战，通过“大舆情”观念的构建，变革网络舆情管理的工作理念和模式，将有利于打捞“沉没的声音”。例如，将舆情服务与社会调查相结合，重视实地调研与第一手材料的采集，而不是把网络舆情管理捆绑在技术上，将避免得到不全面的舆情或做出误导性决策。

识破“伪舆情”。当前备受关注的网络舆情，越来越成为依存于影星式的学者、影星式的记者、影星式的商人和影星式的政客为中心的“伪舆情”[5]。重大敏感事件发生后，部分网管和有影响力的舆情机构快速封堵其主观上认为的“有害信息”，选择性地编撰舆情报告，以片面、虚假的“伪舆情”影响决策层对形势的研判，使其做出符合自身利益诉求的决策。有些利益集团则精心扶植和培育自己的网络发言人，引导网民思考的内容和方向。结果，这些舆论领袖对关键事件和问题的看法在网络上大行其道，并淹没其他异质言论，使群众对真相的认知产生巨大偏差。当舆情被各方利益集团的政治力量和经济力量操纵时，它便丧失了独立性，一旦“伪舆情”被识破，舆情机构就可能失去其公信力。基于全网的完整、准确和极速的信息抓取有利于为舆情分析报告提供一手的材料、纯粹的事实，从而获得真实全面的舆情，使网民在不知道“为什么”的情况下，依然能获得对“是什么”的比较公正客观的认知，并以此助力网络舆情的引导。同时，通过变革网络舆情管理的体制机制，保持舆情管理的独立性将有力识破“伪舆情”，剔除“杂音”与“噪音”，使大数据时代的网络舆情真正成为现实世界的“镜像”。

克服“盲人摸象”和“信息孤岛”。海量信息无限增长与网民关注、分析能力有限之间的矛盾，造成了“数据爆炸”与“知识贫乏”的怪象，加剧了社会舆论的“盲人摸象”效应。大数据时代下，网络媒体促进了信息的开放和沟通的便捷，人们对公共事件的参与达到了一个前所未有的高度，但是分众传播、个性化传播的凸显以及信息的碎片化，使得全面、深刻地关注和分析事件变得越来越困难。网民非理性、易激动的特点导致网络舆情的偏激和情绪化，网络的“群体极化”被放大。大数据时代的舆情监测是建立在传统人工和软件无法进行的全网舆情信息采集的基础上，样本扩大到全体。通过运用大数据技术，建立网络舆情自动分析系统，避免因数据源不全面而造成的重要信息监测缺失，将有利于消弭“盲人摸象”现象。与此同时，由于信息化应用水平参差不齐，政府和企业不同的部门之间都存在“信息孤岛”问题：有多少个部门就有多少个信息系统，每个系统都有自己的数据库、应用软件和用户界面，完全是独立的体系，阻碍了数据的互通互联[6]。变革大数据时代网络舆情管理的工作模式，统一舆情行业的技术标准，共享数据，建立网络舆情服务联盟，统筹政府、企业、媒体及社会力量，实现网络舆情的多元共治将有利于解决“信息孤岛”问题。

三、大数据时代网络舆情管理的变革路径

大当大数据给各行各业带来变革性影响时，全世界都没做好迎接这场产业革命的准备。但与英美等发达国家相比，中国更像是处在大数据时代的前夜。而中国的人口和经济规模决

定了中国大数据的规模为全球最大,为中国抓住时代的脉搏进行改革提供了难得的机遇。在这种大背景下,大数据对传统舆情管理也产生了深刻的影响,要使网络舆情管理变革产生应有的预期效应,适应时代的发展要求,须从思维观念、方法手段、体制机制、技术保障、人才建设等路径着手。

(一) 树立大舆情观念。大数据时代网络舆情管理的变革,首要在于树立大舆情观念。这里的大舆情,包括两层含义。第一,强调“大数据观”,即充分实现网络数据平台的开放共享。按照“一切皆可量化”的大数据逻辑,一个新增的相关性数据的产生,通常会带来一个新的分析结果。因此只有形成“大数据观”,实现数据的动态分享,才能有效防止信息“碎片化”,最大限度地消除“盲人摸象”和“信息孤岛”现象。第二,强调网上和网下数据的整合。网络舆情与社会调查结合不足,可能降低舆情的真实性,误导决策。例如,对于假期调整方案的选择,各舆情机构组织的网络投票的结果各不相同,其做出的舆情分析报告也和真实民意相左。因此只有真正掌握“大舆情”,打捞“沉没的声音”,才能正确决策,打造一个更安全、更高效的社会。树立大舆情观念,首先,必须实现数据分析的动态化,打破数据垄断,统一标准,共享数据,预防孤立的舆情机构闭门造车,制定片面或错误的舆情分析报告。其次,应把网上网下各方面数据整合起来,挖掘网络舆情与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[7]。最后,完善和创新包括舆情抓取、预警、研判到决策、评估等在内的网络舆情管理的各个环节,使舆情管理功能不仅仅限于危机处理,更能发挥辅助决策的作用。

(二) 变革网络舆情的引导战略。做好舆论引导工作,应把握好时、度、效。但是目前许多地方和部门对如何进行网络舆情的引导仍然缺乏正确认识,于“时”不能把握好“黄金4小时”,于“度”不能掌握火候,拿捏分寸,于“效”不能保证网络舆情引导的实效质量。大数据由于自身具有的特点,使其利于变革网络舆情的引导战略,变“封改删”、“鸵鸟战术”为“网上引导,网下落地”,使“伪舆情”失去生存的土壤。因此,我们要充分发挥大数据的优势来提高舆情引导工作的能力。其一,利用大数据提升网络舆情引导的预见性和目的性。通过数据抓取和相关性分析,构建网民意见倾向分析模型,了解网民的偏好和特点,建设和完善政府网站、官方微博,扶植和借助意见领袖,做到“善说话、说对话、接地气、办实事”。其二,通过数据的价值转化,实现网络舆情的价值引导。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揭示事件的前因后果,让数据“发声”,使网民既“知其然”也“知其所以然”,从而全方位360度无死角了解事件的来龙去脉,消除“盲人摸象”现象。其三,提升舆情引导的公信力。一方面加强新老媒体间的互动,发挥各自的优势与公众沟通,破解谣言和流言,达到时效性和权威性的双重保障;另一方面要避免舆情分析师在处理数据的过程中受经验偏好的影响,并防止大数据沦为某些机构和个人更便捷地操纵舆论的手段。

(三) 健全大数据舆情管理体制机制。当前,网络舆情管理的体制机制尚不完善,很多地区尚不具备系统规范的舆情应对与处理的管理体系。舆情分析和预测手段落后,危机应对系统缺失,舆情管理组织机构不健全、不稳定,以及多头管理等问题非常普遍。健全大数据舆情管理的体制机制,对于从源头上解决网络舆情管理过程中出现的问题和困难,实现标本兼治,具有决定性作用。因此,为使网络舆情管理取得实效,提升网络舆情工作的规范化和科学化水平,我国应加快建立健全大数据舆情管理的体制机制。首先,建立网络舆情多元管理的互动机制,由国家出台大数据发展战略规划,产学研相结合,统筹政府、企业、社会和公民的力量,形成合力,实现共治。其次,变革网络舆情管理的机构设置,改变以往通过临时组建领导小组或临时办公室等机构,或者以宣传部门为“消防队”等方式被动应对舆情危机的模式,通过常态化机构的设置和专业人员的配备,使网络舆情管理专门化、精细化。再次,建立权责明确的责任机制,通过加快数据立法进程明确各级各部门包括政府部门、企业

媒体、人民团体等的权利义务；通过建立由网信部门牵头的大数据輿情管理体制，改变多头管理的局面，并设立政府首席信息官责任制度等。最后，健全大数据网络輿情管理的资源保障机制，大数据时代变革网络輿情管理面临初期成本高、短期效益不明显等问题，需要加大资金、技术、物资、人力等资源的投入。

（四）创新大数据网络輿情管理的方法与技术。大数据时代的到来，要求网络輿情管理必须采用更为先进的技术，这主要表现在对各种相关软件的大量应用以及对大数据技术支撑平台的依托。目前中国网络輿情监测采集软件中较具代表性的有 TRS 互联网輿情信息监控系统、北大方正智思輿情监控系统、军犬网络輿情监控系统、乐思网络輿情监测系统等。此外，还应完善和创新大数据技术支撑平台的五大基石——数据监测技术、数据挖掘技术、数据存储技术、数据分析技术、数据安全技术，使大数据为网络輿情管理服务的同时又不超出我们的控制。同时，我们也不能陷入“技术是万能的”误区而盲目迷信和依赖技术，更不能因相信大数据强大的预测功能而导致“数据独裁”，变成数据的奴隶。因此，网络輿情管理还需要依靠其他方法和手段相辅相成，共同作用。法律因其具备最大的强制性和权威性，成为最有效的管理控制的手段。法律与道德相互联系，在极具复杂性和特殊性的虚拟空间里，教育和自律被摆在重要的位置上。例如，欧美发达国家如美国、英国、加拿大等都通过倡导用户自律和自我管理来提高网民的媒介素养，加强自我把关能力。此外，还可以效仿韩国、新加坡等运用行政手段，要求网络用户在获得国家有关部门颁发的许可证的情况下，才能访问政府严格控制的信息等。

（五）培育大数据时代的网络輿情管理人才。大数据时代的网络輿情将会形成多向度的研究，例如对社会话语表达、社会心理描绘、社会关系呈现、社会诉求预测等的分析研究。网络輿情将真正成为一门与多学科交叉的社会显学，对人才的全面性要求很高。中国教育的学科划分和培养体系，客观导致培养出来的人才很难跨界。换句话说，真正进入这个行业的门槛是很高的。正因如此，各国越来越重视对数据科学家的培养，如美国在大学专门开设研究大数据技术的课程，通过严格的业务培训和职业资格认证，培养下一代的数据科学家。2013年9月，我国人社部联合人民网启动“网络輿情分析师职业培训计划”，“网络輿情分析师”成为一项被正式认可的职业。但是我国现有輿情工作人员的水平仍然严重滞后，很多輿情机构尤其是地方政府并没有专业的数据处理、分析团队和专门的网络輿情管理部门。为突破大数据时代变革网络輿情管理的人才瓶颈，从短期看，可以通过招考、录用等方式引进数据挖掘、分析人才，通过委托培养、网络培训等方式强化已有专业人才力量，通过购买服务的方式短期租赁大数据輿情管理的高素质人才。从长远看，则要系统梳理网络輿情管理所需人才目录，培养和壮大既精通数据挖掘、数学建模，又拥有较高学习能力、分析能力和知识水平，横跨统计学、社会学、计算机学、传播学、管理学等学科的复合型人才，打造一支大数据网络輿情管理的专业人才队伍。（来源：《广西社会科学》，作者：郭渐强 曾望峰 作者单位为湖南大学法学院）