

2015 年一季度热点 輿情报告

新华网輿情监测分析中心

2015 年 4 月



大数据网络輿情研判与智库专家

目 录

前 言	1
一、2015 年一季度舆情热度分析	3
1. 一季度热点舆情事件排行—TOP30.....	3
2. 一季度热点舆情事件类型分析.....	4
3. 一季度热点舆情事件地域分布分析.....	6
4. 一季度热点舆情事件情感倾向性分析.....	7
5. 一季度热点舆情事件舆论情绪分析.....	10
6. 一季度关键词热度分析.....	12
二、2015 年一季度热点舆情传播分析	16
1. 一季度社会舆论整体走势分析.....	16
2. 一季度新闻类舆情信息传播分析.....	17
3. 一季度论坛类舆情信息传播分析.....	18
4. 一季度微博舆情信息传播分析.....	19
5. 微信舆情信息传播分析.....	20
6. APP 舆情信息传播分析.....	20
三、一季度典型舆情案例处置点评	22
1. 网传“女子警所被扒裤子”	22
2. 网曝“女教师交警队被打”	22
3. 官方回应“嗑瓜子科长”称“他有病”	23
四、2015 年一季度热点舆情研判	25

前 言

网络舆情是社会舆情在互联网空间的映射，是社会舆情的直接反映。发掘并研究网络舆情的特点及其发展规律，对于观察社会舆情具有重要意义，对进一步完善社会治理具有重要的参考价值。早在 2013 年习近平总书记在全国宣传思想工作会议上就指出，“要把网上舆论工作作为宣传思想工作的重中之重来抓”，为加强网上舆论工作指明了方向。国家网信办主任鲁炜也曾表示要全面提升网上舆论工作水平，牢牢掌握网上舆论工作的领导权、管理权、话语权。2013 年以来，国家层面的网络治理措施不断，“净网”、“剑网”、“打击新闻敲诈和假新闻”等专项行动的相继开展，网络空间日渐清朗。2015 年，互联网治理依然在持续，《互联网用户账号名称管理规定》效果显著，“网络敲诈和有偿删帖”专项整治有条不紊……法治化成我国网络治理新常态。

网上舆论工作离不开对舆情规律的把握。一直以来，新华网网络舆情监测分析中心致力于网络舆情规律研究，积累了大量的数据资料 and 实践经验。互联网、大数据的发展，为整理、分析海量数据资料提供了便利。在对舆情大数据进行深层挖掘的基础上，本报告综合运用了定性与定量研究法、个案研究法、功能分析法、文献研究法等多种研究方法，对一季度社会热点舆情进行了分析、研判，力求客观、准确地

反映一季度社会热点舆情状况。

在体例布局上，针对一季度舆情特点，本报告大致分为三部分：一是对社会热点舆情内容本身的研究分析。这一部分主要涉及热点舆情的类别归属、地域分布、情感分析以及热度分析等。第二部分是对社会热点舆情的传播分析，主要包含各类社会热点舆情事件在新闻、论坛、微博、微信和 APP 等媒介的分布规律。第三部分是对一季度社会热点舆情的总结与规律性研判。

鉴于水平有限，加之时间仓促，疏误之处在所难免，敬请同行及各界读者批评指正。

新华网舆情监测分析中心出品
执笔人：徐延吉、高金、陈晓云
2015 年 4 月

一、2015 年一季度舆情热度分析

1. 一季度热点舆情事件排行—TOP30

新华网舆情监测分析中心运用大数据分析，通过对一季度热点舆情事件进行搜集和分析，综合评估热点舆情事件的舆论关注度、社会影响力、传播路径等指标，得出 2015 年第一季度热点舆情事件排行（注：本部分选取排行前 30 位的热点事件）。

表 1. 一季度热点舆情事件 TOP30（按热度指数降序排列）

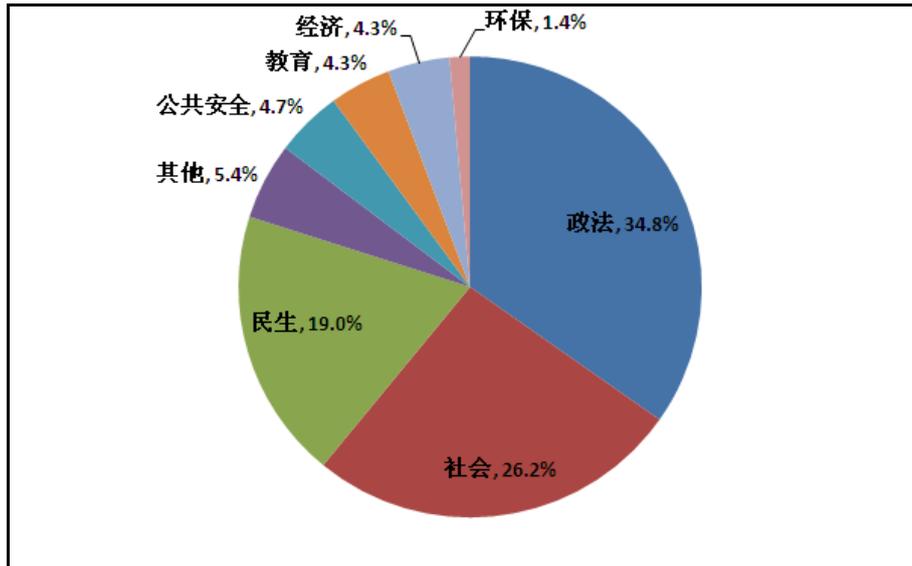
序号	新闻标题	时间	类型	地域	热度指数
1	储户 120 万存款失踪告银行被判诈骗获刑 4 年	1 月 26 日	政法	重庆	★★★★★
2	网友就“福彩开奖推迟”向中纪委举报福彩中心	1 月 27 日	政法	全国	★★★★★
3	武汉市公安局一大队官微“叫板”媒体：欢迎暗访	1 月 30 日	政法	湖北	★★★★★
4	大爷嫌公交停车离站台太远朝司机丢手榴弹	1 月 13 日	社会	浙江	★★★★★
5	大学生为救 2 名儿童溺亡家长怕担责让小孩撒谎	3 月 2 日	社会	河南	★★★★★
6	河北 13 岁女孩为父亲讨薪跳楼不幸身亡	1 月 20 日	社会	河北	★★★★★
7	中石化晒世界多国油价再度为“中国油价高”喊冤	3 月 24 日	经济	全国	★★★★☆
8	校长筹款资助上万学生 辞世后县城花圈卖断货	3 月 16 日	教育	广西	★★★★☆
9	小伙账户突然多出 80 亿元 银行：搞错了 对不起	1 月 7 日	社会	安徽	★★★★☆
10	女子银行取款多收 1 万元坚决不退 法院：必须还	3 月 27 日	社会	河南	★★★★☆
11	女工讨薪死亡案曝新物证：警车现打人镐把	1 月 15 日	政法	山西	★★★★☆
12	上海踩踏发生时黄浦区部分领导在附近吃大餐	1 月 13 日	公共安全	上海	★★★★☆
13	网曝农民工因被拖欠工资无钱买票 徒步回家过年	2 月 15 日	民生	云南	★★★★☆

14	朱镕基再登“捐赠百杰榜” 总计捐赠 4000 万左右	2 月 10 日	社会	北京	★★★★☆
15	男子嫖娼被抓猝死 警方否认让其坐“老虎凳”	1 月 14 日	政法	广东	★★★★☆
16	男子超生被卫计局划走 11 万 爬桥 5 小时抗议	2 月 28 日	社会	广东	★★★★
17	农民工街边打扑克被抓 警方:聚众赌博堵塞交通	1 月 15 日	政法	湖北	★★★★
18	老干妈陶华碧:凡是带“干”字辣椒酱都要打假	3 月 13 日	社会	贵州	★★★★
19	58 岁环卫工雪天烤火被辞退后续: 公司撤销决定	2 月 2 日	民生	陕西	★★★★
20	开发商当警察面开挖掘机轧人 叫嚣“政府埋单”	1 月 8 日	政法	安徽	★★★★
21	女子飞机上不听劝多次打电话 被拘留 5 日	1 月 5 日	社会	北京	★★★★
22	公务员:别说公款吃喝现在自己去吃饭都有些抖	1 月 19 日	政法	全国	★★★★
23	陕西女生被曝收百万元逼学妹向官员“卖处”	1 月 7 日	社会	陕西	★★★★☆
24	外籍男子在深圳打车忘拿包 报警后仅 20 分钟找回	1 月 4 日	社会	广东	★★★★☆
25	山西纪委干部驾车被追尾 多次辱骂肇事者	3 月 20 日	政法	山西	★★★★☆
26	杭州城管回应“小贩儿子轧死”:小贩自己失误	1 月 16 日	政法	浙江	★★★★☆
27	合肥宝马车主不满罚单将百万现金扔治安岗亭	1 月 9 日	社会	安徽	★★★★☆
28	银监会称存款失踪实为被骗 提醒勿贪图高利息	2 月 5 日	社会	全国	★★★★☆
29	太原警方:讨薪身亡农妇家属曾提 388 万赔偿清单	1 月 7 日	政法	山西	★★★★☆
30	曝陕西多名城管群殴农民工 回应:都是协管	1 月 16 日	政法	陕西	★★★★☆

(注: 数据来源于新华网舆情监测系统, 统计时间: 2015 年 1 月-3 月)

2. 一季度热点舆情事件类型分析

图 1. 一季度热点舆情事件类型分布

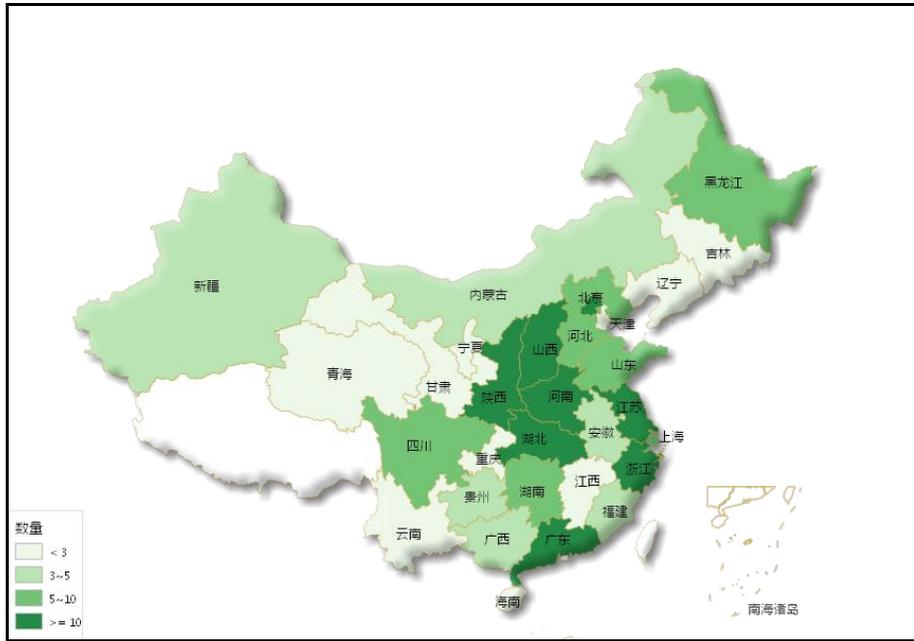


(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图1所示，一季度热点舆情中，以政法、社会及民生类舆情为主，分别占比34.8%、26.2%及19.0%。其中，政法类舆情占比居首，主要包含以下几类事件：其一，反腐事件。官员贪腐被查、官员作风问题等成为本季度反腐类舆情的主要话题。本季度由媒体曝光被调查或被处理的官员主要包括福建省副省长徐钢、深圳市政法委原书记蒋尊玉、天津原公安局长武长顺、南京市委书记杨卫泽、岳阳副市长陈四海等，足见各地重拳反腐的力度未减。其二，重大司法案件。昔日受到舆论强烈关注的政法类案件，如平度纵火案、复旦投毒案、招远杀人案、孕妇为夫猎艳案等，在本季度均有了新进展，由此推高本季度政法类舆情的受关注度。其三，暴力执法事件。以“城管”“强拆”等为代表的野蛮执法事件在本季度时有发生。此类事件是引发公众愤怒情绪的主要事件来源之一，舆情标签明显。

3. 一季度热点舆情事件地域分布分析

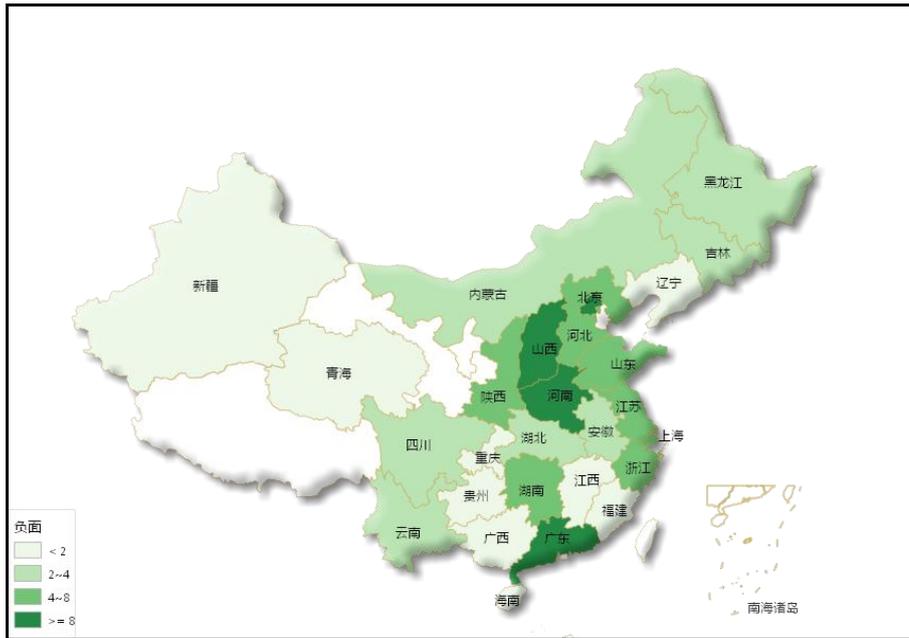
图 2. 一季度热点舆情事件地域分布



(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图 2 所示，本季度热点舆情主要分布在华东、华南及华北一带，第一梯队为广东、北京、河南、江苏、浙江、山西、陕西等省，这些省份本季度热点舆情曝光量较高，都在 10 条以上；第二梯队为湖北、山东、湖南、上海、河北、四川、黑龙江，热点舆情曝光量在 5-10 条；其他省份本季度热点舆情曝光量较少。

图 3. 一季度负面热点舆情地域分布

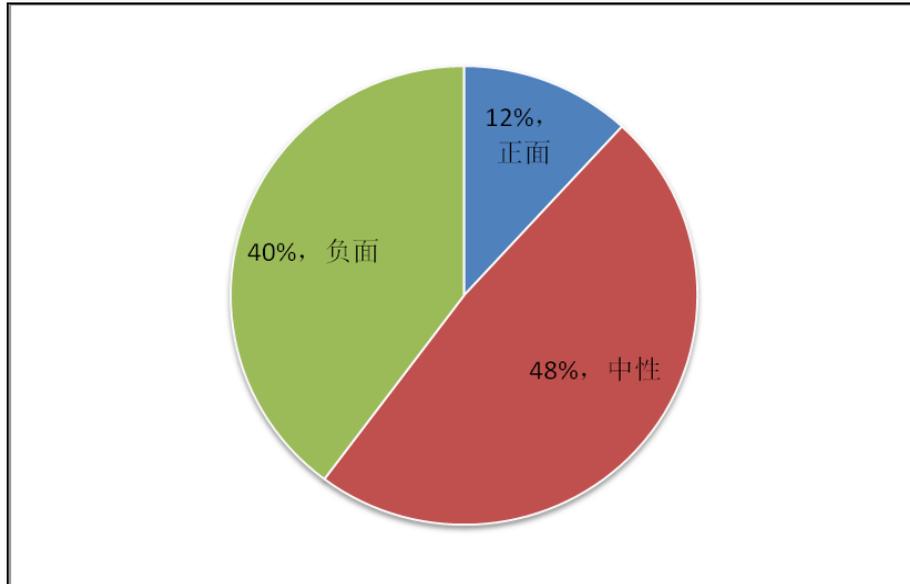


(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图 3 所示，本季度负面热点舆情曝光度较高的几个省市为广东、北京、河南、山西。从本季度负面热点舆情的地域分布看，负面舆情类型具有一定的地域集中度，如广东省的负面舆情主要以政法类舆情为主，包括官员腐败、公共安全、执法不当等；北京负面舆情则多为社会类事件，不少涉及名人问题，如房祖名涉毒宣判、王海买假货赚钱等；涉及河南的负面热点舆情中，强拆、医患矛盾、官员作风等问题突出。负面舆情暴露施政短板，各地应根据自身舆情特点，完善社会治理，加强对问题突出领域的监测及管理。

4. 一季度热点舆情事件情感倾向性分析

图 4. 一季度热点舆情事件情感倾向性分布



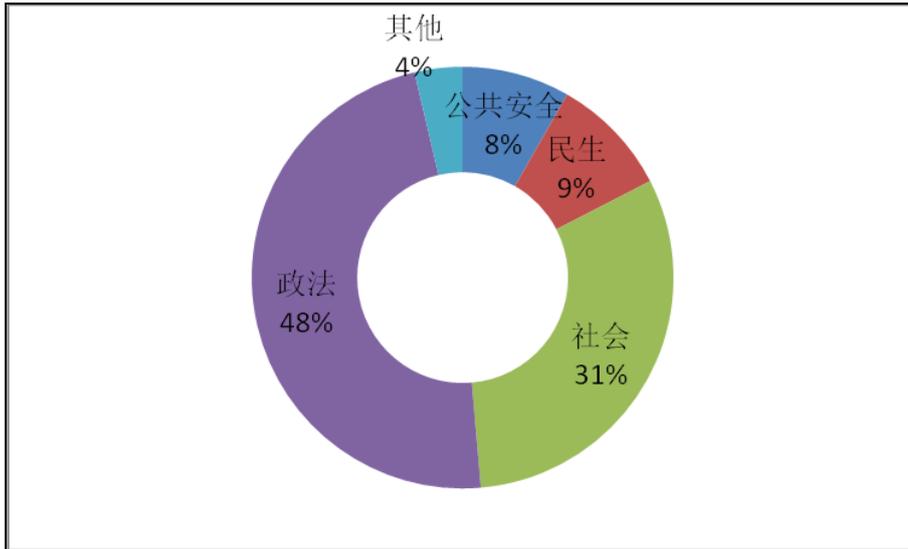
(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图4所示，2015年第一季度热点舆情中，舆论持中性情感态度的舆情信息占比最大，为48%。此类热点舆情多涉及国家政策和数据、客观陈述社会现状、新闻性的社会事件等；舆论持负面情感态度的舆情信息占比为40%。此类热点舆情多涉及恶性犯罪、非正常死亡、贪腐、社会失德、执法不规范等信息；舆论持正面情感态度的舆情信息占比为12%。此类热点舆情多涉及社会问题治理、重大案件侦破、社会先进事迹表彰等信息。

由此可见，相较于正面信息，负面或中性内容更容易引发舆论关注，成为社会热点。在第一季度热点舆情中，热度较高的话题均为负面，主要包含：1. 社会恶性犯罪；2. 涉弱势群体事件；3. 涉金融机构事件；4. 地方暴力执法事件等。对于媒体的报道选择而言，以上负面话题更容易引发社会舆论的情绪反馈，具体体现在点击量和话题参与度中，而对于

新闻受众而言，负面话题更容易产生情感共鸣和自我联想，由对事件的愤怒、对当事人的同情，延展至寻求和期待社会现状的改变，新闻热度延伸性较强。

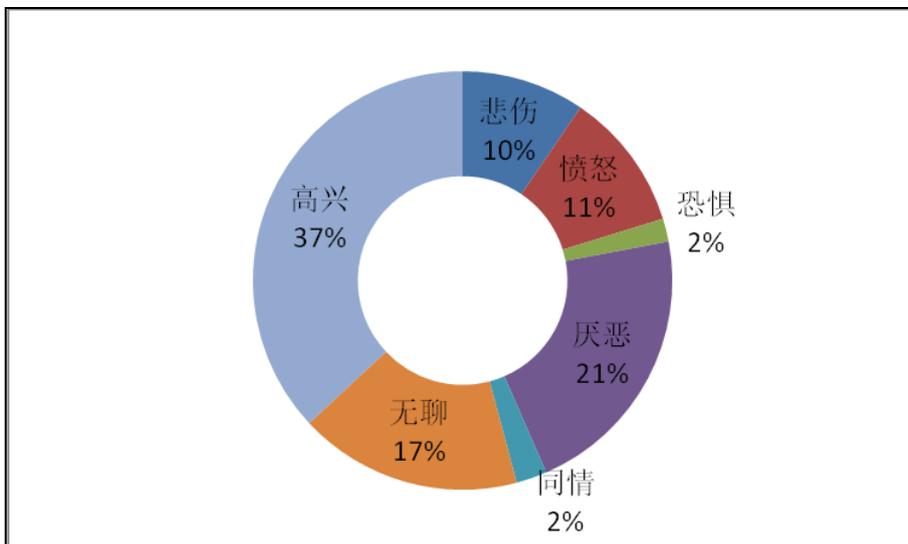
图 5. 负面新闻报道类型占比分布



(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图 5 所示，2015 年第一季度负面热点舆情中，政法类和社会类信息占绝对比重，分别是 48%和 31%，其次是民生类、公共安全类。

图 6. 正面、中性舆情事件引发舆论情绪分布图

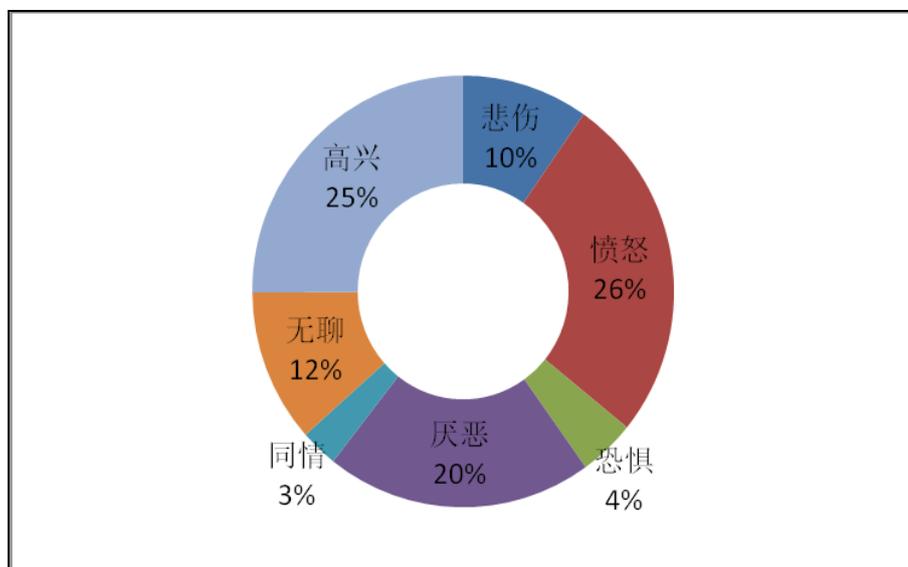


(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

如图6所示，正面、中性舆情事件引发的正向情绪（高兴）占比37%，而引发的负向情绪（愤怒、厌恶、恐惧、悲伤）占比44%。对正面、中性信息产生负向情绪有以下几种情况：1. 网民误读、误解；2. 相关政策、措施与部分民众利益不符；3. 报道中的现象、数据与居民感受不符；4. 网民对一些社会顽疾“久治不愈”的不满。例如，“外籍男子在深圳打车忘拿包 报警后仅20分钟找回”的网民情绪多为“厌恶”，民众对个别行政不作为事件和差别待遇的办事态度的不满，激发对此类信息的负向情绪。

5. 一季度热点舆情事件舆论情绪分析

图7. 一季度热点舆情事件舆论情绪分布



(注：数据来源于新华网舆情监测系统。统计时间：2015年1月-3月)

表2. 引发“愤怒”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	储户120万存款失踪告银行被判诈骗获刑4年	政法	负性	金融风险	★★★★★
2	大学生为救2名儿童溺亡家长怕担责让小孩撒谎	社会	负面	其他	★★★★★

3	女工讨薪死亡案曝新物证：警车现打人镐把	政法	负面	暴力执法	★★★★☆
4	上海踩踏发生时黄浦区部分领导在附近吃大餐	公共安全	负面	社会暴力	★★★★☆
5	男子超生被卫计局划走 11 万 爬桥 5 小时抗议	社会	负面	计划生育	★★★★

(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月)

表 3. 引发“高兴”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	武汉市公安局一大队官微“叫板”媒体:欢迎暗访	政法	中性	媒体监督	★★★★★
2	朱镕基再登“捐赠百杰榜” 总计捐赠 4000 万左右	社会	正面	慈善	★★★★☆
3	58 岁环卫工雪天烤火被辞退后续：公司撤销决定	民生	负面	特定群体	★★★★
4	女子飞机上不听劝多次打电话 被拘留 5 日	社会	负面	社会道德	★★★★
5	公务员:别说公款吃喝现在自己去吃饭都有些抖	政法	中性	特定群体	★★★★

(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月)

表 4. 引发“厌恶”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	网友就“福彩开奖推迟” 向中纪委举报福彩中心	政法	负面	公平公正	★★★★★
2	中石化晒世界多国油价 再度为“中国油价高”喊冤	经济	中性	油价	★★★★☆
3	小伙账户突然多出 80 亿元 银行：搞错了对不起	社会	中性	金融风险	★★★★☆
4	女子银行取款多收 1 万元坚决不退 法院：必须还	社会	中性	金融风险	★★★★☆
5	外籍男子在深圳打车忘拿包 报警后仅 20 分钟找回	社会	正面	其他	★★★

(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月)

表 5. 引发“无聊”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	大爷嫌公交停车离站台太远 朝司机丢手榴弹	社会	负面	社会暴力	★★★★★
2	老干妈陶华碧：凡是带“干”字辣椒酱都要打假	社会	中性	打假	★★★★
3	中学要求师生同场考试 教师:这是侮辱	教育	中性	其他	★★★
4	职业打假人王海：花巨款买假货 1 年赚 400 万	社会	中性	打假	★★☆
5	中国游客掀日本大米抢购潮：花 1500 元买 5 公斤	民生	中性	其他	★★☆

(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月)

表 6. 引发“悲伤”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	河北 13 岁女孩为父亲讨薪跳楼不幸身亡	社会	负面	特定群体	★★★★★
2	校长筹款资助上万学生 辞世后县城花圈卖断货	教育	正面	慈善	★★★★☆
3	网曝农民工因被拖欠工资无钱买票 徒步回家过年	民生	负面	特定群体	★★★★☆
4	男子嫖娼被抓猝死 警方否认让其坐“老虎凳”	政法	负面	暴力执法	★★★★☆
5	网曝焦作“震撼强拆”：阻强拆者被抱着摔下墙	政法	负面	暴力执法	★★★

（注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月）

表 7. 引发“恐惧”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	开发商当警察面开挖掘机轧人 叫嚣“政府埋单”	政法	负面	暴力执法	★★★★
2	陕西女生被曝收百万元逼学妹向官员“卖处”	社会	负面	特定群体	★★★☆☆
3	银监会称存款失踪实为被骗 提醒勿贪图高利息	经济	中性	金融风险	★★★☆☆
4	浙江多家银行出现存款失踪 市民存 250 万仅剩 4 元	社会	负面	金融风险	★★★☆☆
5	储户存 12 万到账 11 万 柜员称误将 1 万存自己账户	社会	负面	金融风险	★★★☆☆

（注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月）

表 8. 引发“同情”情绪的热度前五位（按热度指数降序排列）

序号	新闻标题	类型	正负性	关键词	热度指数
1	农民工街边打扑克被抓 警方：聚众赌博堵塞交通	政法	中性	特定群体	★★★★
2	濮存昕：也要给涉毒明星一口饭吃	政法	中性	名言雷语	★★★☆☆
3	宝马车停车辆进出通道被砸 肇事者留言“你堵路”	社会	负面	社会暴力	★★★☆☆
4	哈尔滨 5 名殉职消防员每人获抚恤 2 万元	公共安全	中性	其他	★★★☆☆
5	媒体确认加多宝将更换红罐包装 业内：已经认命	经济	中性	其他	★★★☆☆

（注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月）

6. 一季度关键词热度分析

（1）一季度舆情热词数量分布

图 8. 一季度热词词频分布



(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计时间：2015年1月-3月；制图工具：图悦)

综合 2015 年第一季度舆论热议的舆情事件中关键词的词频、热度权重、关联强度、热度持续性因素，第一季度共产生一级热词 3 个，分别是：回应、公务员、官员；二级热词 13 个：讨薪、反腐、踩踏、警方、家属、存款、女子、油价、天价、环卫工、银行、警察、养老；三级热词 52 个；四级热词 81 个。

(2) 舆情热词类别分析

① 群体标签

标签式群体的舆论形象固化，是吸引阅读的重要因素。公务员、官员、政协委员、城管、协警、农民工、宝马车主为一季度热词中的群体关键词。

其中，“公务员”和“官员”热度并列第一，涉及话题有：公务员工资上调、官员作风贪腐问题、官员履历造假等，舆论情绪反馈以负面为主，标签印象较差。

“政协委员”因两会期间的语录成为热点群体关键词，其中关注较多的有：“反腐追回来的钱和大家有什么关系？”、“我没有提案 感谢党和新中国”、“教师收礼达量刑标准应接受贿罪论处”。名言与雷语并存，舆论情绪反馈不一。政协委员在“两会”期间多有针对热点话题的新意言辞，网民持期待态度。

②视觉冲击感较强的“动词”

视觉冲击感较强的“动词”多涉社会暴力和突发事件，网民在阅读体验中更容易对此类关键词进行选择阅读，媒体也较多地从提取事件关键信息和增强读者阅读感受的角度突出此类关键词，带动聚焦效应。一季度热点“动词”主要包括：反腐、讨薪、强拆、曝光、坍塌、死亡、喊冤。

③“回应”

“回应”作为第一季度的一级热词，在热词频率和热度权重两个指标上均位列第一，回应主体 80%为各地方政府及职能部门。一方面，地方政府在逐渐适应新媒体时代的舆论环境变化，改变“沉默”的舆情处置方式，“回应”增多。另一方面，部分政府的回应存在缺乏调查、缺乏人文关怀等问题，由此引发次生舆情，例如，“杭州城管回应‘小贩儿

子轧死’：小贩自己失误”、“曝陕西多名城管群殴农民工 回应：都是协管”等。

④民生关注：银行信任危机

银行、油价、天价（消费）、养老、存款为本季度民生领域热点关键词。其中，在整个第一季度有关银行存款风险一直保持较高热度，对比国外银行管理和制度的相关信息，舆论情绪以恐惧和愤怒为主，中国金融领域尤其是银行业信任危机凸显。

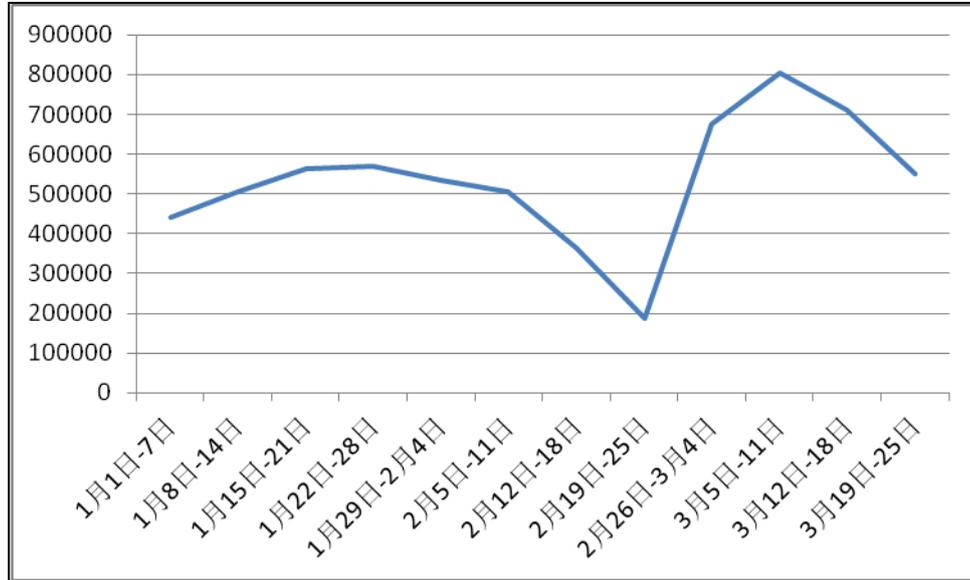
⑤持续发酵的舆情事件

热度关键词中“讨薪”和“踩踏”主要因“太原讨薪农妇身亡事件”和“上海踩踏事件”产生，事件随着媒体不断深挖，多有新闻点曝出，舆情态势持续走高。其中，上海踩踏事件因“领导在附近吃大餐”、“遇难家属抚恤金”、“事故调查报告”等新闻点的持续传播，舆情发酵一月之久。

二、2015 年一季度热点舆情传播分析

1. 一季度社会舆论整体走势分析

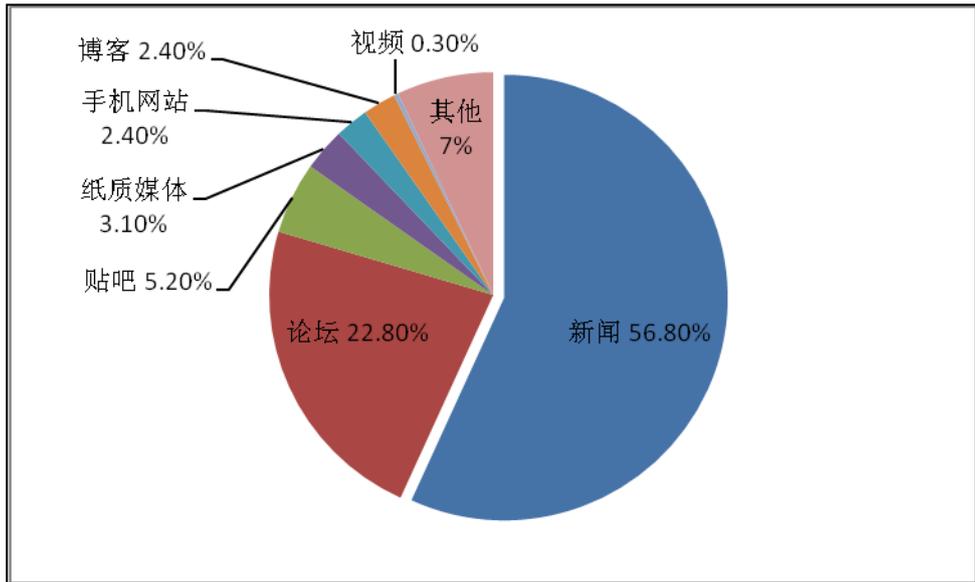
图 9. 一季度整体舆情走势示意图（不含微博）



（注：数据来源于新华网网络舆情监测系统，统计时间：2015 年 1 月-3 月）

季度舆情走势反映了舆论活跃度在时间上的不同变化。如图 9 所示，一季度，每个时间单位（注：7 天为一个时间单位）舆论信息更新量维持在 500,000 条上下。舆情走势波动较大的时间段多为节假日或重大时间节点。由趋势图可见，一季度适逢农历春节，受假日因素影响，这一阶段舆论信息更新量相对较少，一度跌至 186,000 条左右，此后信息更新量持续上升。3 月 5 日至 11 日，时值两会期间，舆论信息更新量急剧攀升，最高达到 805,000 余条，此后逐渐下降。整体观察，舆情走势较为客观地体现了一季度我国经济社会发展在社会舆论上的整体反映。

图 10. 一季度社会舆论类型分布



(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计数据为随机抽取，无法涵盖所有信息，存在一定误差，仅作宏观参考。统计时间：2015年1月-3月。)

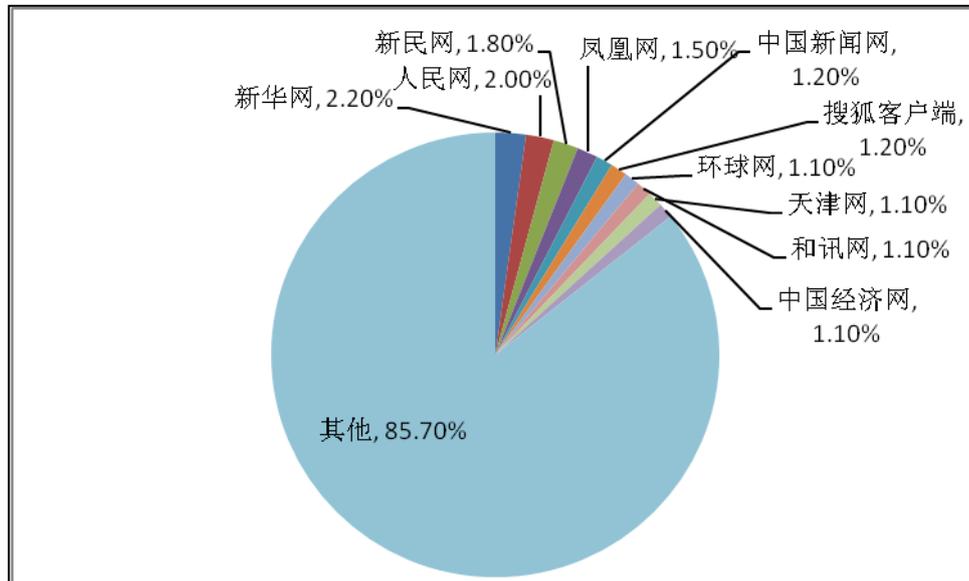
如图 10 所示，一季度社会舆论类型分布中，新闻仍然是社会舆论的主要途径来源，在所有舆论类型当中，新闻类型占比过半，达 56.8%。其次为论坛，占比为 22.8%，各类论坛依然是网民表达观点的重要平台。此外，贴吧类型占比为 5.2%；纸质媒体占比为 3.1%；手机网站和博客占比均为 2.4%；视频舆论占比为 0.3%；其他舆论类型占比为 7%。

2. 一季度新闻类舆情信息传播分析

一季度，针对政治、经济、司法、文化、科技、教育等领域社会热点，新华网舆情监测系统随机抽取了近 560,000 条热点新闻信息。其中，相关信息发布数量居前 10 位的新闻网站分别是：新华网、人民网、新民网、凤凰网、中国新闻网、搜狐、环球网、和讯网、天津网和中国经济网（注：《中国互联网站发展状况及其安全报告(2015)》显示，全国提供新闻、教育等专业互联网信息服务的网站约 21,000 个）。

具体分布情况如下：

图 11. 热点舆情新闻网站分布情况

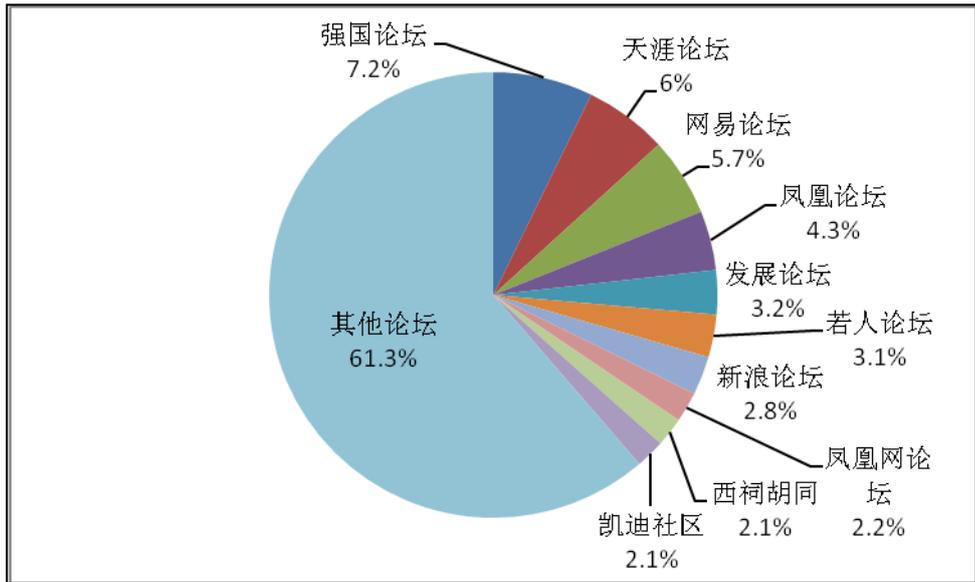


(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计数据为随机抽取，无法涵盖所有信息，存在一定误差，仅作参考。统计时间：2015年1月-3月。)

3. 一季度论坛类舆情信息传播分析

一季度，针对政治、经济、文化、科技、教育等领域社会热点，新华网舆情监测系统随机抽取了近 200,000 条论坛热点信息。其中，相关信息发布数量居前 10 位的论坛分别是：强国论坛、天涯论坛、网易论坛、凤凰论坛、发展论坛、若人论坛、新浪论坛、凤凰网论坛、西祠胡同和凯迪社区(注：权威统计显示，目前约有 130 万个 BBS 论坛)。具体分布情况如下：

图 12. 热点舆情各大论坛分布情况



(注：数据来源于新华网舆情监测系统，统计数据为随机抽取，无法涵盖所有信息，存在一定误差，仅作参考。统计时间：2015年1月-3月。)

4. 一季度微博舆情信息传播分析

本报告选取新浪微博为统计、研究对象。通过对一季度热门话题的盘点发现，一季度新浪微博热门话题多集中在影视、生活、娱乐、新闻等方面。而社会性热点话题往往局限于某一时间段内，在某一时期舆情热度较高。如表9所示，在新浪微博社会热点话题热度排行中，一季度新浪微博社会性热点话题以民生类话题最受网民关注，春晚、医改、春运、地震、雾霾等关键词榜上有名。

表9. 新浪微博社会热点话题热度排行（按“提及度”排序）

排行	话题	提及度	热搜数	热议天数
1	春晚	41,090,871	102,079	9
2	重庆医改	11,445,000	19,125	1
3	区伯喊冤否认嫖娼	10,563,000	43,585	3
4	姚贝娜去世	4,520,010	1,261,399	6
5	春运	2,233,366	10,310	6
6	年终奖	1,893,657	14,701	10
7	亚洲杯	1,587,342	51,457	8
8	乐山地震	632,704	57,614	2
9	上海外滩踩踏	559,120	25,016	10

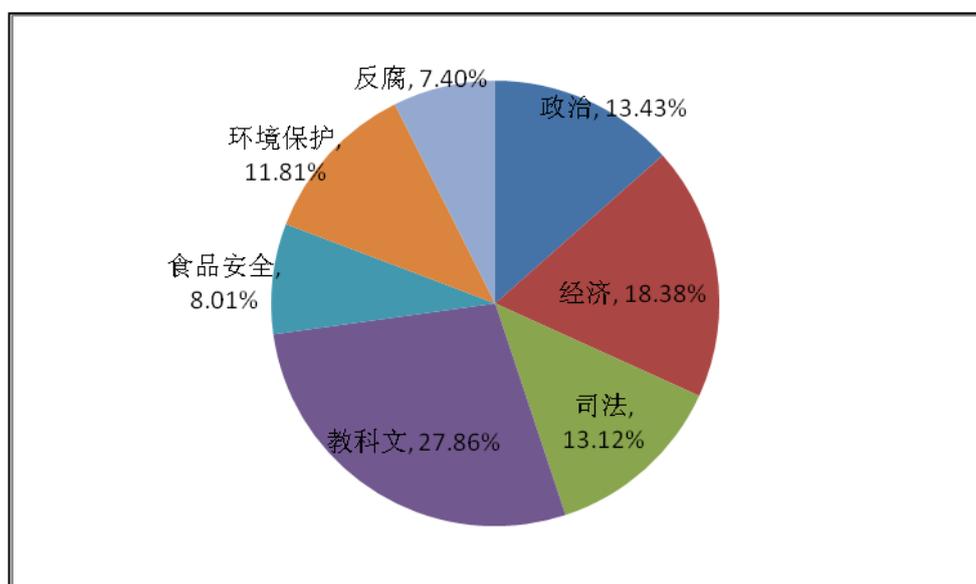
10	柴静《穹顶之下》	459,980	91,635	1
----	----------	---------	--------	---

(数据来源: 新华网舆情监测系统、新浪微博数据中心)

5. 微信舆情信息传播分析

新华网舆情监测系统随机抽取了涉及政治、经济、司法、教科文、食品安全、环境保护、反腐等几大热点领域的近240,000条微信热点信息。统计发现,涉及教科文的微信信息占比最大,为27.86%。其他领域具体分布如下:

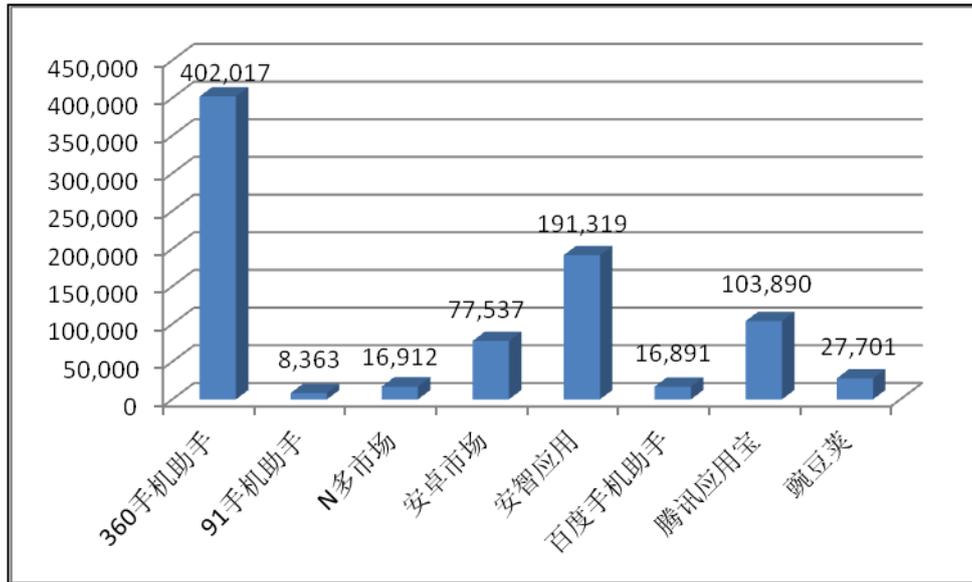
图 13. 微信数据类型分布



(注: 数据来源于新华网舆情监测系统, 统计数据为随机抽取, 无法涵盖所有信息, 存在一定误差, 仅作宏观参考。统计时间: 2015年1月-3月。)

6. APP 舆情信息传播分析

图 14. 八大应用商店 APP 下载量分布



(数据来源: Indexmedia)

如图 14 所示, 本次统计范围内的八大应用商店 APP 下载量排行依次为: 360 手机助手、安智应用、腾讯应用宝、安卓市场、豌豆荚、N 多市场、百度手机助手和 91 手机助手。其中, 360 手机助手中下载量位居前 10 的 APP 为: 大众点评、大众菜谱、医学文献、大众运动会、医学时间、Kik 消息、参考消息、自制泡菜参考手册、读书读报、用药参考。从类型来看, 生活健康类、饮食类、新闻类等三大类 APP 最受用户欢迎。

三、一季度典型舆情案例处置点评

1. 网传“女子警所被扒裤子”

监控视频公开扭转舆论

1月初，网传“上海闸北区一红衣女子在警所裤子被扒，几个小时无人过问”。网帖所附的多张图片显示，该女子身穿红色外套，下半身赤裸。该网帖被一些媒体官微转载，引发热议。1月8日下午6时，实名认证的上海站地区治安派出所官方微博辟谣，通过发布派出所内监控微博截图画面，澄清网传“女子在警所被扒裤子”不实，系当事女子自己乱蹬致裤子脱落，后被该女子丈夫拍摄裸体下身照片。警方发布辟谣微博后获网民谅解，网民感慨称“现在警察才是弱势群体”，并指责传谣媒体不负责任，呼吁应严惩造谣者。新浪微博名博“@捕快二宝”更指，“幸亏现在的派出所各个角落都有摄像头，这要是没有的话，浑身是嘴都说不清了”，引发网民转发3600余条，评论1000余条。

——在政府公信力缺失、公权力被视为绝对强势的现实情况下，此类事件曝出，公众在情感上自然站在弱势群体一边，令涉事部门在事件爆发之初即处于被“习惯性指责”的一方。监控视频的公布有力地扭转了舆论风向，凸显了在此类事件中证据留存、信息公开的必要性及重要性。

2. 网曝“女教师交警队被打”

警方回应“监控坏了”遭吐槽

1月18日网友在微博上爆料，苏州大学一位女老师在苏州独墅湖交警中队被一名工作人员打得满脸是血。由于配有现场图片，该微博很快引起网友关注，数千人进行了转发评论。19日下午，苏州工业园区交警大队官方微博对此事发布情况通报称，王某（大学老师）在独墅湖中队咨询、质疑时，拍桌子辱骂了胡某，胡某随即动手打了王某。目前，涉事警辅人员胡某已被停职。当日，澎湃新闻微博报道称，王某认为通报内容失实，王某同事去要事发时的监控视频，但交警队称监控坏了。该微博引发20,000余条转发，评论亦高达7500余条，“监控坏了”的说辞遭网民吐槽“监控在关键时刻总是坏”。

——“监控在关键时刻总是坏”，调侃背后是网民对警方说辞的质疑。随着网民对微博等自媒体的深度使用，网民的真相辨识能力已有所提高，对信息透明的诉求也日趋强烈，“监控没了”容易被网民视为相关部门逃避责任的托词，不该作为回应理由。若真相确实如此，则警示相关部门应重视工作信息的保留、存档，必要时公开，以免在舆情突发时因信息缺失而限于被动。

3. 官方回应“嗑瓜子科长”称“他有病”

网民吐槽新一代“雷语”诞生

2月初，河南鹤壁市民曝光一段视频：服务大厅内市民排队办事慢，工作人员却翘着二郎腿嗑瓜子。该市社保局回

应称：嗑瓜子的是社保局退管科科长，嗑瓜子是因为他有糖尿病，需要不断进食，不然一下就昏倒。此言一出，引舆论哗然。网民在指责相关部门“憋足理由愚弄民意”的同时，直呼“新一代雷语又诞生了”。2月13日鹤壁市人社局通报称，“瓜子科长”郝林广被行政记大过，并称嗑瓜子是违法行为，再度引网民吐槽。网民认为，相关部门的说法有矫枉过正之嫌，“上班嗑瓜子是作风问题，如何上纲上线成了违法问题？”

——“上班嗑瓜子”本是小微舆情，以正常程序进行调查处置，舆情应可快速消除。但相关部门的雷人回应却戳中了舆论兴奋点，继而令事件快速发酵，令事件负面影响迅速扩散。从该事件的失败经验中可以总结出，有违公众基本常识或与公众日常感受不符的观点，容易引发质疑，成为舆情触发点。而此事也反映了相关部门的应对失措、进退失据，舆情处置中犯此低级错误，足见相关部门的工作思维并未跟上互联网发展的脚步。

四、2015年一季度热点舆情研判

1. 热点舆情传播与地方经济发达程度无必然关联

从本季度的热点舆情及负面舆情的地域分布看，热点舆情及负面舆情的分布并未呈现出与经济发达程度的相关性，而是与话题类型、事件性质密切相关，如政法类、社会类及民生类话题更易引发舆论关注，而涉及“弱势群体”的舆情事件，如“农妇讨薪致死”、“阻强拆者被抱着摔下墙”等，更是具有发酵快、传播广的特点，各地相关部门需对此类事件予以重点关注。

2. 涉事部门舆情处置能力水平参差不齐，不当回应仍时有发生。

随着自媒体的发展，不少地方政府通过学习实践，舆情处置能力及水平已有明显提高，如深圳市在处置“机场车祸”一事中，当地公安、交警、急救、消防等各部门的反应速度可圈可点，且各部门均重视第一时间的信息发布，既展示了当地在事故救援中的高效及时，同时也满足了公众知情权。而有些地方政府部门舆情处置能力仍有待提高，存在缺乏客观调查、缺乏人文关怀等问题，如“福建女童输血染艾滋续，各涉事单位人员均默认为”、“网曝陕西多名城管群殴农民工，回应称都是协管”、“河南一科长办事大厅里嗑瓜子，官方回应‘他有病’”等。

3. 公务员、官员等“标签化”群体易受关注。

本季度，涉及公务员、官员、协警等公职人员群体的热点舆情较多。一方面与当前“八项规定”发力、反腐进入深水区及公务员制度改革等大背景相关，另一方面则反映出舆论对这几类群体的关注偏好。应当看到，随着基层公务员现状被媒体报道，网民对公职人员这一群体已开始有了新的认识。预计随着公务员制度改革的深入，公众对这一群体的高关注度还将延续。

4. 反腐、讨薪成为最具视觉吸引力的舆情动词。

本季度热点“动词”排行中，反腐与讨薪并列第一位。在“反腐”话题的新闻报道中，网民正向情绪在中央的反腐重拳下趋于回升。此外，春节期间是我国外出务工人员“讨薪”话题集中爆发的时间段，讨薪容易引发恶性伤害事件、群体性事件等，对于社会秩序和治安造成一定困扰，地方政府在此期间应注意对相关企业进行监管，保障外出劳工群体权益，维护社会稳定。

5. 新技术手段带来公众对舆情事件参与度的提高。

如今，录像、监控视频等，成为一些舆情事件当中证据的关键。在信息技术高度发达的现代社会，借助手机等移动设备，信息的传播实现了革命性变化，让信息传播变得随时随地，也为社会舆情的引导与管理带来了严峻挑战。由移动设备记录的图片或视频，为公众提供了舆情“现场感”，因此照片或视频的发布，更容易调动公众对事件的参与热情。