

风险交流

从“猪肉铅超标”事件谈微博舆情处置策略

姚魁,任雪琼,韩蕃璠

(国家食品安全风险评估中心,北京 100022)

摘要:随着微博等新媒体的兴起,使得中国社会舆情达到前所未有的外显程度。目前,微博正在以惊人的发展速度颠覆传统的话语模式。如何建立适应微博等新媒体特点的舆情处置机制来应对食品安全事件,已成为相关管理部门面临的重要课题。本文结合2012年“猪肉铅超标”事件舆情事件的处置经验,有针对性地提出了几点微博舆情处置策略。

关键词:食品安全事件;微博;处置策略

中图分类号:R155.5;G206.2 文献标识码:A 文章编号:1004-8456(2013)02-0179-03

Case study of lead contamination incident in pork for microblog response strategy

Yao Kui, Ren Xueqiong, Han Fanfan

(National Center for Food Safety Risk Assessment, Beijing 100022, China)

Abstract: The broad use of new media such as blogs and microblogs in recent years has made web information more accessible to all people in China. The government organizations need to develop an effective mechanism responding to news and information disseminated through new media such as microblogs. This paper discusses the government experience of responding to food safety issue using *lead in pork* as an example. The strategies are also suggested for improving the respond efficiency in this area.

Key words: Food safety incident; microblog; response strategy

微博因其平民化、交互性、碎片化等传播特性,已成为各种舆情事件的传播载体,颠覆了我国传统的舆论传播渠道,打破了传统媒介的“专业主义壁垒”,已成为我国最具影响力的主流媒体之一^[1]。微博等新媒体的快速发展深刻地改变了社会舆论环境和条件,而新的舆论格局和引导模式尚未完全确立^[2]。为适应微博舆情处置需要,各地开始探索适应微博传播特点的舆情监测和报告机制、分类处理机制、信息发布机制以及舆情处理评估机制。本文以2012年发生的“猪肉铅超标”事件为例,介绍应对微博舆情的处置策略。

1 由微博引发的“猪肉铅超标”事件及处置情况

2012年10月16日上午7时30分左右,一位名为“环保董良杰”的新浪微博网友引用了2011年南京农业大学动物学院研究生吴萍、祝溢锴及其指导老师在《养猪》杂志发表的题为《南京和潍坊猪肉中重金属及部分微量元素含量调查》^[3]的文章,并发

布一则微博称“南京农大动物学院研究员随机检测南京市场上猪肉,发现南京猪肉铅超标率达38%”,之后还加了一段短评:“铅超标可致暴力、降低智商。铅在食物链上传递,猪变更蠢无所谓,人吃多了会变得凶狠又愚蠢。”这位网友的实名认证为:原美国夏威夷大学环境专家。由于事件本身的敏感性及传播者标榜的专业身份,短时间内这条微博就被疯狂转发,截止当日16时,该微博转发量已超过2000次,另有大量网站转载,网民对“猪肉铅超标”事件关注度迅速上升。

9时50分,南京市食品安全办舆情监测中心及时监测到上述微博,并第一时间上报南京市委宣传部、市政府。

10时30分,南京市食品安全办从数据库查找并下载了该微博所引用的南京农业大学动物学院研究生吴萍、祝溢锴及其指导老师于2011年在《养猪》杂志发表的论文。

11时,南京市副秘书长主持召开市委宣传部、市食品安全办、农委、工商、商务、公安等部门参加的紧急会议,分析情况,确定了三条应对措施:一是组成联合调查组赴南京农业大学调查;二是农委、卫生部门迅速核实相关标准;三是及时发布信息,回应网络舆情。

收稿日期:2013-01-11

作者简介:姚魁 男 硕士 研究方向为食品安全政策与风险交流

E-mail:yaokui@cfsa.net.cn

通信作者:韩蕃璠 女 博士 研究方向为食品安全风险交流

E-mail:fanfanhan@gmail.com

13时,南京市食品安全办、农委、公安人员组成的调查组与南京农业大学动物学院领导及文章作者核实相关情况。同时,卫生、农委等部门检索整理出相关标准。

16时,经认真研究并核实相关标准,南京农业大学动物学院迅速作出三点公开说明:一是该论文中检测猪肉样本的实验室没有权威性,未经国家法定部门计量认证,不具备食品检验资质;二是采样过程未按照国家规定的采样规范实施,且样本量过小,13份样本并不能代表南京市场整体情况;三是引用标准错误,猪肉样本中铅含量最高的为0.13 mg/kg,判定结果时错误地引用了NYT 843—2009《绿色食品 肉及肉制品》规定的0.1 mg/kg限值,得出了“南京部分猪肉中存在一定的铅超标现象,超标率达38.46%”的错误结论。而按照GB 2707—2005《鲜(冻)畜肉卫生标准》规定的0.2 mg/kg限值,当时南京市场上的猪肉样本全部合格。

18时,该论文作者(南京农业大学学生)在其微博上进行了道歉和说明。

18时30分,南京市委宣传部官方微博“南京发布”及时公布了权威的调查结果,对错误事实进行了澄清,各大门户网站纷纷予以转载。次日,董良杰(首发微博者)在其微博上进行了道歉和说明。各大传统媒体迅速跟进报道事件进展,澄清传闻,至此,“猪肉铅超标”网络事件得到妥善处置。

2 “猪肉铅超标”事件处置的启示

2.1 建立健全舆情监测和报告机制,确保舆情事件及时发现

微博打通了固定互联网和移动互联网的界限,实现了电脑和手机终端的相互融合,使信息的传播速度比其他媒体更便捷、更迅速。微博既是一个传播平台,又是一个内容自创的平台,使人人都成为内容的制造者、见证者、传播者、评论者。同时,微博的互动交流亲民且平等。因此,微博让很多人聚集起来关注一件事,迅速地使个人微博成为舆论关注焦点。正是由于微博平台信息发布快捷的特点加快了风险爆发和传播的速度,内容趋向“碎片化”和“缺乏广度深度”,“把关人”的缺失使谣言和错误信息得到更广泛地传播等^[4]。在面对微博舆情事件时,社会管理部门必须准确及时做出判断,避免事态复杂化^[5]。这就要求舆情处置工作不能被被动应付,而要主动出击,在小热点演变成大热点之前、新热点拖成老热点之前、简单热点衍化成复杂热点之前,发现苗头和倾向^[6],做好舆情监测。为保证微博舆情事件及时发现,适应形势发展的需

要,一方面要根据微博的传播特点改进舆情监测工作,不断完善网络舆情监测系统;另一方面,依据收集的信息做出合理的判断和预警,建立有效的舆情报告机制。“猪肉铅超标”事件发生前,南京市食品安全办已建立了食品安全舆情监测中心,与南京市委宣传部网管中心联动,每天专人实时监测微博等网络舆情,查看关注度比较高的食品安全信息,并进行分析、研究、分类处理。本地普通舆情事件按属地管理原则转相关区县食品安全办或监管部门处理;一旦发现本地重大突发性舆情,立即报告南京市委、市政府并通知相关监管部门进行调查处理及网络回应;对突发舆情,强调第一时间电话报告,2小时内作出书面报告,并根据处置情况随时报告动态进展。“猪肉铅超标”微博舆情能够及时发现,得益于南京市食品安全舆情监测和报告的建立和有效运行,为避免事态扩大赢得了时间和主动。

2.2 建立健全分类处理和信息发布机制,确保舆情事件规范处置

近年来,我国舆论的重心正迅速向微博转移,网民爆料的首选媒体也更多地转向微博。然而,由于社会管理部门对微博缺乏足够的认识,对其引发的舆情缺乏动态的、前瞻性的判断,更缺乏疏导、化解的技巧,没有形成行之有效的协调机制,导致微博舆情事件处置不当^[7]。为更好地适应舆情处置的新形势,南京市政府针对公众的疑问,建立健全舆情分类处置机制。处置“猪肉铅超标”这类潜在影响大、可能造成大范围负面效应的事件,南京市政府统一部署应对措施。对于对只涉及某个食品安全监管环节的事件,由相关部门负全责。

尽早公布相关的官方信息,疏通传播信道,是妥善处置微博舆情事件的关键环节。应依据调查事实尽快形成准确权威观点,统一口径,专人负责,通过各种媒介平台第一时间向公众发布信息,满足公众知情权。处置“猪肉铅超标”事件时,南京市政府及时发布信息,并遵循了传播规律。一是发布渠道广泛。南京市公布“猪肉铅超标事件”调查结论时不仅运用南京市委宣传部官方微博“南京发布”公布官方调查结果,同时借力传统媒体,发挥其本身所具有的公信力、权威性和可靠性等优势。二是快速权威发布。“猪肉铅超标”事件中,南京市委宣传部门在事发当天及时发布准确权威信息,对事件的妥善处置起到了至关重要的作用。三是注重发挥“意见领袖”的积极作用。“意见领袖”(Opinion Leader)又称舆论领袖。通常指在信息传递和人际互动过程中少数具有影响力、活动力的人^[8]。他们既有着负面影响,又能发挥积极作用。这次“猪肉铅超标”事件的发生很大程度上是由

于“意见领袖”的误导作用。对于舆论热点和突发事件,社会管理部门要在第一时间公布事件真相,充分发挥专家学者、业内人士、有影响力的公众人物等“意见领袖”的积极作用,增强舆论引导的权威性和影响力。应对“猪肉铅超标”事件中,南农大动物学院及时发布声明、论文作者道歉等都对事件平息起到很好的作用。

2.3 建立健全舆情处理评估机制,确保舆情事件处置能力不断提高

在每一次微博舆情突发事件平息后,相关部门应根据舆情发生原因、传播特点以及处置情况进行认真分析总结、梳理反思,要对舆论发展情况进行调查,对处理方式的效果进行评估,吸取经验和教训。针对近年来食品安全舆情事件频发且应对处置方式各不相同的情况,为提高舆情处置水平,积累相关工作经验,南京市初步探索建立了舆情处置评估制度。责任单位要对每一起舆情事件的处置全过程进行全面梳理、回顾,总结、分析舆情应急处置好的做法与经验、存在不足及教训,提出改进应急处置工作的建议,指导今后的应急处置工作。

3 小结

微博的交互性使得即时交流和网络互动更加便捷,任何个人皆可成为信息发布者,信源主体从传统的大众媒介逐步扩展到受众个体层面,改变了中国社会的舆论传播格局和生成、演变机制,重塑了中国社会的舆论生态。微博让“沉默的大多数有了更多的发声机会”^[9],建构了一个机会更为均等、权力更为平衡的舆论平台。然而,微博把关缺失等

问题也给社会管理部门提出了新的挑战。本文分析的“猪肉铅超标”事件就是个人微博发布不准确信息引发的。对于微博舆情事件的处置除了实时监控和正确引导外,还需要多管齐下,如健全相关法治法规,提高微博用户的法律意识和责任意识,重视舆情事件之后的形象修复和管理^[9]。“猪肉铅超标”事件的妥善处置,避免了错误信息的发酵扩散,积累了有效处置微博舆情的经验。今后,社会管理部门在微博舆情事件处置中还会面临许多新情况、新问题,须不断总结经验教训,完善舆情处置工作机制,切实加强舆情监测引导工作,妥善处置舆情事件,营造社会管理部门与公众良性互动的舆论氛围,切实提高社会管理水平。

参考文献

- [1] 谢耘耕. 中国社会舆情与危机管理报告(2011)[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2011: 4-10.
- [2] 钟瑛, 余秀才. 1998—2009 重大网络舆论事件及其传播特征探析[J]. 新闻与传播研究, 2011, (4): 45-52.
- [3] 吴萍, 祝溢锴, 周岩民. 南京和潍坊猪肉中重金属及部分微量元素含量调查[J]. 养猪, 2011, (5): 60-61.
- [4] 严三九. 新媒体概论[M]. 北京: 化学工业出版社, 2011: 5-19.
- [5] 杜骏飞. 危如朝露: 2010—2012 中国网络舆情报告[M]. 浙江: 浙江大学出版社, 2011: 3-21.
- [6] 姜胜武. 网络舆情热点的形成与发展、现状及舆论引导[J]. 理论月刊, 2008, (4): 34-36.
- [7] 廖艳琼. 微博热点事件的舆情引导机制[J]. 青年记者, 2011, (32): 63-64.
- [8] 宋好. 微博时代“意见领袖”探析[J]. 今传媒, 2010, (11): 96-97.
- [9] 李心妍, 刘俐俐. 浅析微博中的“微舆情”[J]. 新闻世界, 2011, (1): 111-112.

· 标准 ·

卫生部办公厅关于征求《特殊医学用途配方食品良好生产规范》等 2 项食品安全国家标准(征求意见稿)意见的函

卫办监督函[2013]132 号

各有关单位:

根据《食品安全法》及其实施条例的规定,我部组织制定了《特殊医学用途配方食品良好生产规范》和《辅食营养补充品》2 项食品安全国家标准(征求意见稿)。现向社会公开征求意见,请于 2013 年 4 月 20 日前将意见反馈表(附件 3)以传真或电子邮件形式反馈我部。

传 真:010-52165408

电子信箱:foodsafetystandards@gmail.com

附 件:1.《特殊医学用途配方食品良好生产规范》征求意见稿及编制说明.zip(略)

2.《辅食营养补充品》征求意见稿及编制说明.zip(略)

3. 食品安全国家标准征求意见反馈表.doc(略)

卫生部办公厅
二〇一三年二月十六日