

暴雨突袭北京 輿情十则诠释民意诉求

中国上市公司輿情中心 张举

7月21日,北京暴雨,路段积水,公交中断,铁路停运,航班停飞,让首都陷入了严重的交通困境。暴雨中的北京迅速成为輿论关注的焦点,輿论风向也从曾经的“帝都看海”之调侃,逐步转向了自发的互助营救,传递着京城的爱心。然而雨中贴条的执著也激发了民意的愤慨,暴雨平息,考验北京的是灾后安置与深刻的反思。中国上市公司輿情中心,通过北京暴雨事件的十大輿论关注点,以期加强公众对事件的认知,唤醒輿论的思考。

网络段子之围观

暴雨来袭,不乏网友调侃排水系统的不给力,如“知道了为什么私家车要交车船税了”、“今晚身在北京的人们都是北漂”等。甚至有网友表达了对突发事件中的应急处置模式化的不满,猜测北京暴雨次日必会出现的情况:1.在北京看海”成为恶俗段子;2.专家学者纷纷谴责城建基础差;3.各网民抱怨航班延迟汽车被淹;4.涌现一批爱岗敬业的先进集团和个人;5.某部门宣称以上几点都因暴雨“N年一遇”。

网络围观效应伴随着近年来的热点事件发展和传播,体现了自媒体时代的浮躁与情绪化心态,但同时也是变相表达了民意诉求的不满情绪,当然不排除一些人不分场合的恶搞。这就需要相关部门一方面加强践行执政为民的理念,另一方面,引导輿论积极理性去表达自身诉求,加强有效的官民互动,构建健康和谐的网络文化环境。

气象预警之固化

尽管气象部门早在21日上午9点30分就陆续发出了应急响应,并连发5个预警,但显然其实际效用不容乐观。针对突发预警,有网民呼吁拓展预警发布渠道,通过短信

方式送达市民。对此,相关人士表示,由于基站数量有限,暴雨预警短信难以做到全面覆盖,手机预警信息发送尚有技术障碍。而电信运营商却纷纷回应称,全网发送短信没有技术障碍。

更让人不可理解的是,北京防汛指挥部相关人士称北京7·21特大暴雨“预报非常准、预警非常及时、预案非常到位”。汶川地震之后,国务院要求各地建立突发公共事件预警系统,网络渠道包括短信、电视、网络、显示屏等。而北京暴雨让所谓的预警效果再一次失语。

当值人员之坚守

有这样一条微博,用8幅连拍照片记录了雨中一位普通环卫工清理堵塞的排水孔的全过程。不到一天时间,这条微博被转发了近5万次。暴雨夜,在每个被水压冲开的井盖处,都有一名环卫工人把守,他们用身躯为过往的行人车辆作出安全的指引。

环卫工人及数千交警,在暴雨夜的坚守与奉献,传递的是一种责任,是一种公民精神,是对北京精神的最深刻诠释,是北京当晚最好的城市名片。

互助帮扶之感动

交通系统因暴雨几乎瘫痪,机场大量人员滞留被困。面对呼唤,网友自发组织起爱心车队,纷纷冒雨开车前往机场免费搭载滞留旅客。网友传递的温暖“正能量”,让雨夜的北京不是一个人在奋战。羽泉组合歌手在微博中发起了“雨夜,带陌生人回家吧!”的倡议。

灾难无情人有情,私家车自发的救助车队,商家和市民打开家门温暖迎客的举动,立交桥下积水中的相互帮扶,是对社会浮躁的洗礼,是对人性本善的升华。

坐地起价之痛心

暴雨中的爱心车队与互助帮扶温

暖人心,但也不乏借势求财者。多位网友在微博中抱怨出租司机、酒店漫天要价,天灾面前一些人情冷漠着实比雨水更寒。

网民“信王军”说“一场暴雨引发了不少人大发天灾财,大家一起谴责三元桥某旅馆昨晚抬价到2160元一晚,就因为机场大巴只到三元桥。出租车从机场到城里400元。”不禁要问,有些人到底怎么了,拿什么拯救你我的良心。

僵化办公之无情

在暴雨危急时刻,雨没半个轮胎,车辆大排长龙,随时都有熄火的安全,机场高速的收费站却一丝不苟地收费,其执著显得有点冷漠无情。暴雨浸城,车辆受阻,不得不违规驶驶,却被贴了罚单,这不仅反映了对社会责任无视,也凸显应急机制上的缺失与不足。

突发灾害中,没能积极与民共同防范风险、排除水患,反而以履行职责为借口,这显然有悖公共管理伦理。《人民日报》7月22日凌晨紧急通过官方微博发出声音,在突发事件中与民同在,在风云激荡中引领思想,在众声喧哗中回应民意。抑或是官方声音与民间輿论的呼应。

应急能力之考验

近年来,一二线城市纷纷出现“看海”之景象。华而不实的排水系统便成了輿论诟病的焦点,当然这不能完全归因于所谓的数十年一遇,也暴露了城市排水系统的不足。

暴雨之时,网友主动开门迎客,而紧急避难所无一向市民开放,这一方面反映了制度的弹性空白,另一方面也反映了,市政管理者在突发事件面前决策应变能力半拍。当市政管理理念跟不上市民反应速度之时,或许应该反思其中的缘由,不能让管理理念拖了城市后腿。

政务微博之改变

是夜,政务微博运营观念的转变,让草根网民感觉到了政务微博与民互动的情切,让政务微博真正意义上升华了

其网络问政的价值。上市民纷纷告知北京各政府机构开设的官方微博,报告各处险情,吁请救援,给消防官兵鼓劲。自北京市政府新闻办的“北京发布”等政务官方微博通宵发帖,成为当天晚上权威的信息源。也让大众感到政府与民同在。

《人民日报》7月22日凌晨紧急通过官方微博发出声音,在突发事件中与民同在,在风云激荡中引领思想,在众声喧哗中回应民意。抑或是官方声音与民间輿论的呼应。

车险理赔之人性

北京暴雨致商业车险报案量激增,多家保险公司表示,此次车险受理过程中无需车主提供气象证明。同时,提醒消费者,“二次打火”会造成更大损失,保险公司不予赔偿。

保险公司的人性化快速理赔体现了企业责任的担当,但“二次打火”之风险提示是否有提前告知的义务,不要再事发后说不,保险行业自从进入中国大众市场就因其提前告知义务的履行太差而饱受诟病,企业应当具有承担责任的大度,方可赢得公众的认可。

N年一遇之反思

面对暴雨灾害,我们无法用“60年一遇”推脱责任,更不能试图以临时之名以慰民心。N年一遇不是借口,不可抗拒力来袭击我们无法改变,而我们能做的是去反思为何在短短的十几年中我们屡次遭遇数十年甚至是数百年不遇之灾害;反思在突发公共灾害应对上是否还有提升的空间;反思提高灾害应对方案的实际操作性效果如何。

正如网友“李诺言”警告说:民意就像这暴雨,如果得不到宣泄,迟早会把不合理的管理体制淹没,区别是,民意的洪水不会那么快退去。”人情与法理不必完全靠灾难去检验,多一点良性沟通,多一点理解认可,多一丝民意关注,那自然也就多一分信任少一分质疑。



北京民众在暴雨中自发相互救助

新浪微网友陈杰/摄影



清洁工在冒雨疏通北京市下水道

新浪微网友付强/摄影

微博救援与公民意识雨夜觉醒

中国上市公司輿情中心 钟钦政

7月21日中午,北京。窗外,天空如末日般阴沉,大雨击打在建筑物的玻璃上,激起的水雾让这座古老的城市透着一一种令人坐立不安的不真实感。这场雨,下得很不寻常。

“芥末林不林”将手机对准了窗外,并将拍下的照片上传到微博。她虽然是个“微博达人”,但粉丝不多,两千多条博文不过是自娱自乐,偶尔有些亲友转发互评。今天的大雨,有人又在微博上“力邀”全国人民来京城“看海”了。但她并没有跟着围观调侃或嘲讽戏谑的意思,考虑得更多的,也许只是下班回去的路上会不会堵得厉害。后来她才知道,这场雨61年一遇,整个北京因此瘫痪,37个生命被雨水无情夺走。

10点钟左右,新闻说,因为大雨,500多个航班被取消,8万多人滞留机场,回不了家。这让她心里一紧。“我想开车去机场帮助疏散回不了家的人,谁知道现在机场高速封路吗?”她试着在微博上发问。

而她没想到的是,这句话直接引发了一场关于公民意识觉醒的热议,一个中央电视台、北京电视台、全国各大小媒体纷纷报道跟进的新闻事件。而这一切,是由于一个叫“菠菜X6”网友,转发了她的这条微博。

其实,在“芥末林不林”忐忑发问的时候,“菠菜X6”还在转发告诫大伙别吃某种有毒食物的微博。显然,一个姑娘善良而略显天真的想法,触动了这个新疆汉子,他想了想,给出了一个或许可行的方案:“望京的高帅富和屌丝们有没有愿意义务去机场接被困的兄弟姐妹们?统一送至望京的如家或7天?”他在微博的最后,@告知了“望京网”的官方微博。于是,他成了一场爱心串联的带头大哥。

其实,望京网这个拥有1万多粉丝的社区网站,此前一整天都只是在转发各种调侃、恶搞、质问或求助的信息。但这一次,它的反应,却是这般迅速而直接:晚上23点37分,与“菠菜X6”通过手机联系,帮助联系车辆收集信息,提供后勤支持。

从望京网的1万多粉丝开始,一场微博救援如病毒般在微博扩散,历时约6个小时,数百辆车参与,800多人获救,很多参与的志愿者都纷纷通过微博表达了内心的感动和谢意。这一“病毒”持续蔓延,有人在微博上自报家庭住址提供住处,有商家通过官微发布免费提供宿地和食物的信息。甚至一直以来最能调侃和质问的网络名人如五岳散人、石述思,平日只见于聚光灯之下的明星如姚晨、羽泉,或摇旗呐喊,或披挂上阵,纷纷参与了这一场“正能量”的传递。

不仅这些草根微博,“北京发布”、“平安发布”等官方口径,也更积极地发布各种信息,它们是当晚的权威信息源。《人民日报》也在这一夜开通了官方微博,并得到了“显示出视民如伤的政治底色”(旅英学者赖龙成语)的赞叹。

人民网輿情分析师祝华新在比较一年前“7·23”动车事故之后,感叹道:“突发公共事件中,政府的新闻发布和官民互动已经发生了令人欣慰的进步”。京城本地的报纸《新京报》第二天的评论也指出,在公共危机事件中,公权力机构在调动一切可以调动的力量、物资和手段应对现实危机的同时,也要借助短信、媒体、网络等一系列传播平台,引导所有的社会成员履行公民责任,共同应对危机,“在很多‘公民意识’不足的情况下,也凸现了公共信息动员的必要”。

从围观到将起袖子实际行动,微博在转变。有人总结:这是一场公民意识的觉醒。《新华每日电讯》也这般评述:“公民精神在暴雨中愈加挺拔,那种沉毅而炙热的情怀在黑夜散发着感人的温度”。

暴雨袭击,雨雾朦胧中,微博传递的正能量,让远在海口的凯迪网络总编辑牧沐不由感叹:“约架”风波之后,微博终现温馨气象。不过,也许“芥末林不林”和“菠菜X6”的原始动机,并未达到所说的“公民意识”这一高度,也许如另一位网友“项脊轩主人”所说,只是为了“人的一生活总要做几件别人看来疯狂,自己觉得值得的事情”而已。

媒体网友微博接力传播正能量

中国上市公司輿情中心 黄帆

在7月21日这一夜,乃至接下来的整个周末,除了普通网民对北京大雨的热烈讨论外,各大机构、媒体的官方微博均加入了对事件的讨论甚至直播当中,微博几乎成为信息的最主要平台,而当天传递的,是面对灾难的正能量。

《人民日报》官方微博半夜开通直播

7月22日清晨,《人民日报》官方微博在新浪开通,其第一条微博,即是有关北京暴雨的消息。其后直至中午,其发布的11条微博全部是救援动态及暴雨现场信息,合计被转发将近万次。而微

博中,不乏平民视角,并坦率承认大雨反映出北京城区基础设施薄弱,其不盲目护短的态度得到不少网友的赞扬。

不少在微博中活跃已久的传统媒体官方微博,亦成为重要的信息传播渠道。人民网、新京报、南方都市报、财经网等知名媒体官方微博,以及北京市政府新闻办公室官方微博北京发布,北京公安局官方微博平安北京,在当晚不断公布北京最新的交通信息及天气状况、防汛信息,并多次传播不幸处于危险中网友的求助微博,而相关政府工作部门的通告也通过媒体微博得到迅速扩散。

官微网友联合传递正能量

在暴雨次日,包括人民日报等

多家媒体官方微博已经公布初步的遇难人数,其后又引述北京市防汛抗旱指挥部副指挥潘安君透露,相关部门正在逐一核查伤亡人员,一旦核实清楚将立即公布。官方信息能较早发布,传言则自然退去。北京市房山区政府昨日在官方微博辟谣,澄清“敬老院受灾200余名老人伤亡”的消息,称40家养老院均未受灾,更无人员伤亡。类似的传播与澄清,在整个周末不断地重演。

网友“摄影师兔子”拍摄的北太平桥下,环卫工人把守危险井盖,在暴雨下用身体做警告标志,其照片在当晚微博中广泛流传。多名网友公布了自己的公司办公室地址,收留因暴雨而无法回家的陌生人。当晚房山山洪暴发,部分村庄和学校有市民被困,110由于电

线路过忙无法接入,也因为微博上数万次转发而最终引起消防等抢险部门关注,化险为夷。

除了小范围的救助,不少北京网友也尽己之力,利用手机与电脑,通过文字、图片、地理位置信息,传递附近的路况、积水、安全信息。公告、建议、路况信息、求助信息、正能量……

北京一夜,微博网友“会宁老马”说:“这是感动的一夜。我在陌生人的微博中认识了一个趴在水里疏通下水道的老大爷,一个牺牲在救援前线的派出所所长,一群挡在没了井盖的排水沟前的环卫工人,一群被大雨淋透的交警,一群搭载路人的好心朋友,一群招呼无法归家者留宿的爷们!你们是城市的良心,向你们致敬!”

北京暴雨牵动资本市场人心

中国上市公司輿情中心 曲强

首都骤雨,雷声轰鸣,不仅让京城未归家的亲友们担忧期盼,而且还牵动着资本市场人士的心弦,诸多评论和思辨也在这场暴风雨的催促下迸发出来。

北京离国际大都市有多远

“一向都以为京城雨贵于油,突然间大雨来袭也令人发愁。”华夏基金副总裁张后奇为北京61年不遇的雨次揪心不已。这场大雨似乎浇凉了北京这座城市梦想的热灼,使得大家开始讨论北京离国际大都市到底有多远?北京的国家发改委研究员易鹏写道:“北京离世界城市的差距就是一场雨!”

必须承认的是,作为志与国际化大都市比肩的首都,北京在此次暴雨面前,暴露出许多问题,不能令公众释怀。这样的距离恐怕不止是GDP或者摩天大楼的追赶所能弥补,粗糙

的市政管理让北京赧然。世联地产董事长陈劲愤愤而呐喊“这是中国市政工程界的奇耻大辱!”万科董事长王石说“下水道的尺度容量展示故人对未来的最大承诺”。

夜雨中的脉脉温情

这座城市不只凄风苦雨,亦有脉脉温情。当夜,众多北京网友自发组织起爱心车队,纷纷冒雨开车前往机场救人。这些无私的车主们,用双闪灯,用北京精神照亮了狂风骤雨的夜幕,也温暖了众多颀夜雨中焦虑无靠的心。知名地产商任志强用微博勾勒出北京此刻温情:“(昨夜)遗憾与感动倍出。一是雨情通报,二是对城市的嘲笑,三是各种抱怨,四是求助、提醒、报平安,五是政府、警察、消防、城市管理,六是民间自发的大规模救助行为,七是各企业和个人的吃住救助行为。英雄辈出,大爱无疆,感动无限。”

中国平安集团官博也在祝福北

京,播撒希望:“这个夜晚,注定多少人失眠。受灾的人们,请坚信希望就在不远处;抢险的战士,请量力而行,家中的妻子在盼你安全归来。提醒大家,谨慎出行,平安第一!”

天士力总经理李文、中视传媒总经理王焰等在微博上致敬救灾英雄,哀悼遇难民众。李文发出一条关于向阳路派出所所长李方洪英勇救人因公殉职的微博,在网络中引发心灵共振,被转发近万次。

暴雨催生股市热点

在北京遭遇暴雨时,A股市场也以其特有的方式作出表态。市政工程、水泵等相关板块,与大盘下跌的系统性风险做着稍稍抵抗。利欧股份(002131.SZ)、围海股份(002586.SZ)等盘中触及涨停,也许这正是股民们表达着对于北京暴雨关注的特别方式。

还有的资本市场人物赋予此场暴雨深刻的警示意义,引申出中国社会经济内生层面的隐忧。方正资本控股金融研

究院院长郭士英谈到:“地面下上的差别,一场雨看出了究竟。昨天北京水患时,恰巧我正在上海演说。诸多关键因素分析下来,模式之危和长期低迷似有无力回天之兆。以前从不认为中国会硬着陆,现在觉得做空中国不再只是一个噱头。历史给过(中国经济)不少机会,但应该不会一直给。”

雨后的痛定思痛

待到雨后,任志强通过微博报平安,以此宽慰依旧惦念北京人民的网友:“雨已停,天已晴。城市已安静。”

洪水虽然逐渐退却,反思的激流却刚刚开始奔涌。

探路者董事长盛发强、TCL董事长李东生、SOHO董事长潘石屹等高管从不同角度批评了暴雨袭击时,相关部门的防范意识之疏忽,而且希望这场暴雨能够惊醒相关部门的防范意识。盛大文学CEO侯小强说,“市府有关部门应检讨咋应急系统不足,提出解决方案。……不能让任何人成为孤岛”。