

# 剖析江西工职院“6.1”食品安全事件中舆情应对的败笔与成功

“鸭脖”终于被确认为“鼠头”，这是民间声音被官方倾听的典例，一场民间舆论的伟大胜利，同时更是政府公信力的昂首回归，应当为江西最终的高度负责态度与行为，点个赞。



但是，我们也要深入剖析一下：为什么一件如此简单的食品安全事件，竟然会演变成暴风雨级甚至连联合国教科文组织都出来“内涵”一下的严重舆情？

先罗列一下事件的演变过程——

**第一阶段:**6月1日,江西工业职业技术学院食堂一学生吃出菜中异物,疑为“鼠头”,询问食堂阿姨,被告知“是鸭脖”。学生将视频上网,引起舆论关注。

**第二阶段:**舆论不断窜热,学校立即于6月3日晚上发通报称“拍摄视频的学生本人和同学对‘异物’进行了比对,确认‘异物’为鸭脖,系正常食物。这位学生已经现场做出说明,对视频内容进行澄清。”这则通报旋即整个事件扯进水深火热的舆论漩涡。

**第三阶段:**紧要关头,相关方面站出来帮腔:6月4日,南昌高新区市场监管局局长等通过查看当事人拍摄的视频图片,进行比对,称“初步判定系鸭脖”。至此,再添一个舆论靶子,舆论内容更加丰富。

**第四阶段:**南昌当地大咸其口,实施“拖”字诀,让民众漫长等待,为舆情留下风云变幻的时间与空间:媒体开始剑走偏锋,记者联系某高校一位从事啮齿类动物研究30多年的专家,他表示“仅仅从图片来看,如果图片属实的话,那应该就是一个小鼠的头部。”舆论之火越烧越旺,“鼠鸭之争”如火如荼。

**第五阶段:**扯出学校的历史老账:早在2021年,南昌市场监督管理局就曝光过一次“江西工业职业技术学院食堂跑进老鼠”,此举让公众更坚定了“异物”非“鸭脖”是“鼠头”的认知。叠加6月8日该校一同学再次在饭里吃出大青虫,民众愤怒情绪轰然而起,形成“江职院”是“食堂惯犯”的共识。

**第六阶段:**联合国教科文组织“内涵”此事件,旗下蓝V公号6月8日发文“真真假假的谣言,假假真真的辟谣……提高媒体与信息素养,我们才

能看清真相。媒体与信息素养使人们能够在面对信息和运用数字工具时进行批判性思考。”句句不提“鸭鼠”，却处处内涵此事意蕴无限……

一件普通的食品安全事件，由此演化为网民吐槽“丢人丢到联合国去了”的舆情海啸。

综上，江西基层在处理“鼠鸭事件”舆论时，“玩”出三大败笔——

**败笔一：**权威结果未出，就急于表态，矢口否认，激起民众愤怒情绪。

**败笔二：**作为权威机构的南昌市场监督管理局昌东分局局长江协学，以职能部门的名义发布“就是鸭脖”的虚假定论。民众不买账，怀疑存在“利益勾连”。

**败笔三：**南昌市市场监督管理局三缄其口，一言不发，让民众苦等，将民众的求真情绪与欲望，激发到顶点。

于是——

“深挖真相”不可逆转。

“指鼠为鸭”被舆论固化。

“真真假假的谣言，假假真真的辟谣”成为江西应对“鼠鸭事件”舆情的标签。

一个情节简单的基层事件，在“指鼠为鸭”者们玩“矢口否认”之“梗”的情况下，演变成举国轰动的公共舆论事件。

他们万万没想到，当下的民间舆论主体（网民）具有“明辨是非，死磕到底”“侦探精神，深挖到底”“嫉恶如仇，较真到底”“吃瓜精神，助力反腐”“藏龙卧虎，才华横溢”的五大特点，较起真来，九头牛也拉不回。叠加“看热闹”“蹭流量”等多重因素，本可以以“更快的时间”“更好的方式”解决的

輿情事件，被弄得輿論失控，滿城風雨，使政府部門的公信力受到嚴重質疑。

最終，驚動省級行政機關成立省級聯合調查組，深入現場調查數天，得出“就是鼠頭”的結論，並要对涉事單位與個人“頂格處理”，方才平息輿論情緒。

以上剖析，是為了反省。

**反省一：**相關部門落後的官僚思想與群眾進步的認知產生極大的衝突與矛盾。個別權力部門利用手中權力欺上瞞下，“翻手為雲、覆手為雨”，把權力當成一種“有利於己”的資源，忘記了“權力為民所用”的初心。實事求是，才是解決問題的根本方法。

**反省二：**做錯事，在第一时间認錯道歉，才是將損失降到最低的做法，“拖”字“訣”不會靈光一輩子。從食堂阿姨到學校，到監督局一連串的撒謊鏈條，草率敷衍的短視心態，讓公信力崩塌至“一瀉千里”。

**反省三：**應當把“時時放心不下”的責任感和“一失萬無”的底線意識挺在前頭，權威機構執法者對社會、對自己不負責的信口開河，將公信力與執法公正推向危機邊緣。

**反省四：**不清楚民眾的“關切點”，一味“嘴強牙硬”，不斷激發民怨，如果改變處理方式與思維模式，及時道歉、深刻反省、盡快回應民眾關切，便能消弭輿論怒氣。

**反省五：**權威部門無原則的為涉事單位開脫，即將涉事單位架在火上烤，還引火燒身，讓輿情事件向極端化發展，最終形成連聯合國教科文組織都來“內涵”的輿情風波。

**反省六：**官方应倾听民声，重视民间舆论，别把民间舆论全视为“针对政府”。此次江西官方自揭伤疤，对事件重新调查，还原事情真相，正是网民声音被倾听的一种真实体现，点准了让公信力回归的“穴位”。

江西官方对“指鼠为鸭”事件盖棺定论，并在网上旧热点不断被新热点覆盖、取代的时候，以不留“烂尾”这种的高度责任感，得到了公众的认可与赞扬。这是江西官方应对此次舆情危机的成功之举，挽救了可怕的信任危机，迎来了政府公信力的回归与增强。

当然，“鼠鸭事件”目前还只是有了一个阶段性的结论，因为“顶格处理”还在路上。

相信江西文官会以“最严谨的标准”、“实施最严厉的处罚”和“最严肃的问责”，在全国范围内“杀一儆百”“以儆效尤”，示范万千。