

# 从“路虎案”到“珠海案”看不同策略下交通舆情事件治理成效

陈 聪

新疆财经大学公共管理学院 新疆 乌鲁木齐 830012

**【摘要】**：交通管理工作与人民群众的切身利益紧密相关，始终处于工作的最前沿。随着舆论场角力的升级，公安交警及交管工作始终处于舆情压力之下。2024年发生的“路虎案”及“珠海案”最终成为全国关注的交通舆情事件，均是由社会过度关注、群众期望过高、维权意识提高等因素影响演变而来。通过对上述两案当地政府应对策略的对比研究可以直观发现，面对来势凶猛的交通舆情可以通过重时效、讲事实、有目的、显温情的治理措施，来消弭误解、打消猜忌，最终实现舆情治理和社会治理的良性循环。

**【关键词】**：交通舆情，舆情治理，对比研究

DOI:10.12417/2811-0722.25.09.024

## 引言

在现代社会，交通管理工作与人民群众的切身利益紧密相关，始终处于工作的最前沿。近年来，随着在舆论场上角力的升级，自媒体的活跃度不断提升，交警部门、交管工作、交通事件同社会矛盾相交汇后极易产生迅速扩散的舆情事件。再加之热线投诉、市民留言、网络问政等阳光警务工作的全面推开，可以将公安交警和公安交管工作迅速置于舆情的风口浪尖，给公安交警部门造成很大的舆情压力。

## 1 交通舆情与一般舆情的异同

交通舆情与一般舆情都是公众对特定事件、人物、机构或现象所表达的意见、态度、情绪和行为的集合，是社情民意的反映；主要通过互联网、传统媒体以及人际传播进行扩散和发酵。两者的诱发因素也有相似之处，都是源于突发事件、管理疏漏、服务问题、争议行为、安全事故、利益冲突、不实信息等。这两者产生之后如果任由其发展，都可能对涉事主体的声誉、公信力、运营秩序、经济利益甚至社会稳定造成负面影响。

两者间的不同主要体现在交通舆情较一般舆情具有特殊性、复杂性和显著关联性的特点。在关注点上，公共安全、出行权益、基础设施可靠性、应急处置效率、生命财产安全是交通舆情首要和核心关注点；而一般舆情则包含广泛，可能涉及产品质量、服务体验、道德伦理、社会公平、文化冲突、政治立场、娱乐八卦等。在涉及主体上，交通舆情常涉及多层级、多部门协同，常与政府交通管理部门、交通运营企业、基础设施建设单位、特定交通工具、一线从业人员等相关，具有高度特定且复杂的显著特征；而一般舆情则涉及广泛，可能涉及企业、政府机构、公众人物、社会组织、特定群体甚至抽象概念，对象可能相对单一。在影响范围方面，交通舆情具有显著的空间关联性，影响往往直接关联特定地理区域，并可能迅速波及

依赖该交通系统的庞大出行群体，易引发跨区域联动关注；而一般舆情在空间关联性较弱，影响可能遍及全国甚至全球，也可能局限于特定兴趣群体或地域，地理约束较小。

## 2 交通舆情产生的原因

### 2.1 社会过度关注

交通舆情通常是基于交通事件而产生的，而交通事件包括了交通事故以及其他与交通有关的事件。前者一般表现为人员、财、物的损失，此类事件多发生于城市道路、高速公路、停车场、小区内部等公共场所，除了对于直接涉事方的影响外，还会对公共交通安全，周边秩序造成影响；后者一般表现为私权对公权的侵犯，在公权与私权博弈加剧的特定社会环境下，交通违法行为不再是单一的表现形式，而是转变成了“交通违法+治安或刑事违法”的复合表现形式。但无论是交通事故还是交通有关事件，由此产生的交通舆情事件相关人员必然会在身份差异、群体对立等情况。由于贫富、官民、性别、地域、职业群体等差异，公众在获取相关内容时必然会结合自身情况而产生情感共鸣和社会情绪的共振，从而对该交通舆情进行过度关注，并在一定程度上放大舆情风险。随着互联网和社交媒体的普及，信息传播速度和范围呈指数式增长，手机、行车记录仪、公共监控设备等能第一时间记录交通事件，并通过社交媒体迅速传播，形成热点事件吸引公众关注。在全媒体时代，舆情应对的及时性和有效性直接影响公众对事件的看法、态度和关注度。公安机关在处置交通事件时被公众所瞩目，特别是处置期间出现涉及民警执法不公、执法不严、徇私枉法、违法违纪等负面信息将极容易出现舆情，并最终演变为大众的观点、新闻的卖点。

### 2.2 群众期望过高

由于社会发展，交警部门工作范围的局限性，许多问题不

是单靠交警部门即可解决。交通事故一旦发生，往往会伴随着不可挽回的生命损失以及巨大的财产损毁，新闻报道通过文字、图片、视频等多媒体形式，直观呈现事故现场的惨烈与悲痛，能瞬间吸引公众目光，激发强烈的情感共鸣，使舆情迅速升温，形成舆论热点。这种舆情的爆发往往不以管理者的意志为转移，其传播速度之快、影响范围之广，给舆情治理带来巨大压力。同时，公众对交通安全的期望与现实存在巨大差距。一方面是公众对交警部门的期望值越来越高，公众以交警部门意见建议的采纳率作为衡量满意度和期望值的基础，当前意见建议的采纳率越高满意度也就越高，而当前意见建议的满意度则会直接影响到下一条意见建议的期望值。因此，公众对于交警部门的期望值是一个不断增长的趋势。另一方面是公众对于交通安全的期望往往呈现出一种“零容忍”的态势。在公众的认知中，任何形式的交通事故都是不可接受的，无论其发生概率如何微小。公众期望通过各种措施和手段，实现交通安全的绝对保障。然而，现实情况却并非如此理想。尽管在交通安全管理领域，各方力量不断投入资源、技术与人力，制定并执行了一系列严格的安全规范和改进措施，但由于交通系统的复杂性、参与主体的多样性以及诸多不可控因素的存在，如人为失误、恶劣天气、道路突发状况等，现实中的交通风险难以完全消除，与公众的“零容忍”期望之间存在着明显的差距。

### 2.3 维权意识提高

随着社会的不断进步与发展，公众的权利意识与监督意识日益增强，这在交通出行场景中表现得尤为突出。在出行过程中，公众对于出行体验、服务品质、安全保障等多方面的要求不断提高，期望能够获得高质量、舒适且安全的交通服务。同时，公众对自身知情权和参与权的要求也在逐渐提升，他们渴望了解交通决策的依据、交通项目的规划与实施情况等信息，并希望能够参与到交通事务的讨论与决策过程中。在这种背景下，当公众认为自身在交通出行中的合法权益受到侵害，如遭遇不合理的交通执法、交通设施存在安全隐患未得到及时修复、公共交通服务质量差等问题时，他们更倾向于借助多种途径来维护自身权益。曝光问题成为一种常见的手段，公众通过向媒体提供线索、在社交平台上分享自身经历等方式，将交通问题公之于众，引起社会的广泛关注。投诉也是公众常用的途径，他们向交通管理部门、消费者协会等相关机构提出投诉，要求对问题进行调查和处理。此外，网络发声更是成为公众表达诉求的重要渠道，利用微博、微信公众号、论坛等网络平台和抖音、快手等自媒体平台，公众可以迅速地表达自己对于交通问题的看法和意见，形成强大的舆论压力。

## 3 不同案例中的舆情治理策略探究

本文选取 2024 年 8 月 28 日山东“路虎案”（以下简称“路虎案”）和 2024 年 11 月 11 日“珠海案”（以下简称“珠海案”）作为研究案例。这两起案例在微博上的讨论量分别达到

了 300 万次和近 500 万次，并借助互联网和传统媒体迅速传播，引发了全国范围内的热烈讨论。“路虎案”发生于 2024 年 8 月 28 日 13 时许，路虎女司机王某在青岛崂山风景区青山村观景台附近，因逆行超车与旅游大巴车发生刮蹭，随后对向正常行驶的男司机林某润进行辱骂和殴打，被打男司机林某润于当日 14 时许到返岭派出所报案。与此同时，相关视频开始在多个平台进行传播，很快引起网民关注。8 月 29 日 22 时许，当地公安机关根据调查结果，对王某殴打他人和侮辱行为作出处罚决定，并处行政拘留十日、罚款一千元。随后，该舆情开始进一步发酵，大量网民质疑处罚过轻、为被打者鸣不平，认为打人者应被追究“寻衅滋事罪”，关于打人女子是“政府官员”、“饭店老板”、“套牌车”、“家中拘留”等内容开始在网络传播。在质疑声中，青岛公安于 9 月 3 日进行了第二次情况通报，对相关网传内容进行了回复，使案件处理尘埃落定。“珠海案”发生于 2024 年 11 月 11 日晚，案件致 35 人死亡、43 人受伤，肇事人员随即被警方控制，珠海市公安局于当晚即对案件进行了通报，并于 11 月 12 日及时更新肇事动因，对于公众普遍关切的“身价不菲”、“财产分配”等信息进行了回应。

### 3.1 舆情治理要重时效

交通舆情由于其自身具有突发性的特征，在回应公众诉求和疑问时更应当注重时效性。舆情应对不仅仅是快速回应公众的诉求和疑问，更是一个争取人心、塑造形象的过程。当发生舆情时，政府因其职责所在就应当在第一时间及时作出回应，尤其是遇到有人员伤亡、财产损失的交通事故时，要在事实的基础上渐次公布人员伤亡、财产损失的信息，并结合调查结果实时更新内容，避免流言满天飞的现象。回顾两案可发现，青岛警方在案情初次回应时距案件发生已超过 24 小时，在回复速度方面远不及珠海警方于案发后当日即作出回复，在信息真空期没有权威信息的发布一定程度上为不实信息的传播提供了孕育的温床，这也是青岛警方在后期疲于应对舆情的主因。因此，在涉及交通舆情治理时要注重时效性，在事发当天就应对交通违法行为依法处置、及时公开相关信息，而不是等到被视频在网上曝光、惹来民意汹汹之后才被动出手。

### 3.2 舆情治理要讲事实

随着舆论场上角力的升级，交通舆情事件受网络平台和自媒体平台影响在传播的速度和广度上大幅提升，公众会对交通事件发生的原因、过程和细节产生浓厚的兴趣和关注。由于交通事件与人民群众的生活息息相关，因此事件相关人员和其他的旁观者往往也会自发地参与线索提供和证据搜集，为事件的真相提供重要的线索和证据。如果当地官方隐瞒事件的真相和处理过程，则很可能会陷入“塔西佗陷阱”之中，造成公信力下降，导致舆情进一步恶化。回顾两案可看到，“路虎案”在回复具体内容时采取了模糊、淡化的处理方式，对于实施侵害

的女司机到底是“赤手空拳”还是“手持钝器”并没有作具体说明,这就导致关心事态进展的网友有了新的舆论波动,社会热点随之朝着新的方向营造舆论场,随之而来的就是当地政府对于不断衍生的“政府官员”、“家中拘留”等信息的疲于应对;而“珠海案”在回复时则坚持实事为基准,首先将事件定义为驾车冲撞市民的重大恶性案件,然后对于整个案件发生的过程、采用的器具、作案动机等均作出了详细说明,以最详尽的内容回复了公众关切。所以,地方政府在交通舆情治理时要以真实、客观、公正的态度面对公众,全面细致地调查舆情事件,尽可能提供完整、真实的信息,避免因信息不透明而引发民众的误解和猜疑。

### 3.3 舆情治理要有目的

地方政府在应对舆情时要讲求目的,所谓讲目的就是指在回应公众关切时一要确保发布的内容真实可信且具有权威性,二要在舆情治理过程中主动应对舆情而不是被动回复舆情,在有效维护公众的权益、满足公众的需求和期望的基础上做好正确引导,以达到舆情应对的目的。对比两案可以发现,“路虎案”在回应公众时是处于被动应对的态势,对于公众渐次关注的问题采取的是逐步回复的策略,对于公众可能关注的内容缺乏预警和研判,未能掌握舆情发展的主导权,致使公众的关注度在案件二次通报后仍居高不下;而“珠海案”则是采取主动应对的策略,在案发的一时间即对相关人员的信息进行回复,并在隔日就对公众关注的热点问题例如犯罪人员信息、犯罪动机等进行了准确回复,借助新闻媒体、自媒体等力量在舆情发展的爆发期和蔓延期将公众注意力向伤员救治、号召献血等话题引导,有效降低了公众对于案件本身及其相关管理疏漏方面的关注,有效减低了二次舆情发生的可能。

### 3.4 舆情治理要显温情

舆情治理,宜“疏”不宜“堵”,采取简单防范和回避显然是不理智的。地方政府在回复舆情时多以行政公文为主,遣词

造句多采取平铺直叙、言简意赅的形式,在人文关怀方面的表现力不够。因此,地方政府在后续的舆情治理中就要充分发挥同理心,对受害方需多注重温情和关怀。“路虎案”之所以由交通案件转变为舆情事件,进而引发全网围观,实质上是公众对于公平正义的朴素渴望。由案件引申而来的“政府官员”、“饭店老板”、“套牌车”、“家中拘留”等舆论波动并非是自媒体为抢流量的狂欢,而是当地政府在对待社会公众关切时漠视不理的结果。当地政府在面对舆情所涉及的“受害方”“退役军人”并没有采取必要的人文关怀和预后疏导,对于“施暴方”“暴躁女性”抱着“冷一冷,会过去”的心态来处理以期淡化舆情的做法就是忽略了公众对于公共事件的共情心理。假使当地政府加强对“受害方”的关怀,对于“施暴方”的信息及时披露,对焦点问题进行细致说明,公众自然也不会让舆情持续发展。“珠海案”则是在案件发生后的第一时间展现出了人文关怀,当地政府主要领导及时牵头组建了工作领导小组,对于案件侦破作出了及时部署,对于伤员救治制定了专项方案,第一时间看望慰问受伤群众,最大限度抚慰受伤群众的心理创伤,并由此开展专项安全检查为市民出行减少安全忧虑。同时,借助媒体、公众号、网络大V等号召当地群众献血献爱心,将注意力转移至人员救助、政府关怀等方面,通过有力措施将重大恶性案件的影响力和舆情热度降到了最低,在舆情治理过程中最大程度的体现“人民至上、生命至上”的人文关怀。

## 4 结论

“路虎案”和“珠海案”本身都是简单的交通事件,但由于受社会过度关注、群众期望过高、维权意识提高的影响,最终都转变成为广受关注的舆情事件。两地政府在应对舆情时采取的不同做法及由此带来的成效,在一定程度上也影响着两地后续发展。地方政府应当从自身实际出发,在治理类似舆情时可以借鉴重时效、讲事实、有目的、显温情的解决方式,来消弭误解、打消猜忌,最大限度降低二次舆情的产生风险,从而实现舆情治理和社会治理的良性循环。

## 参考文献:

- [1] 李秋声.自媒体时代涉警网络舆情疏导机制研究[J].今传媒,2025,33(05):115-118.
- [2] 吕浩威.涉警网络舆情的生成机理研究[J].中国信息界,2025,(04):141-144.
- [3] 褚玉晶.自媒体时代地方政府网络舆情应对能力提升路径[J].数字化传播,2025,(04):8-10.
- [4] 杨威.突发公共事件网络舆情的治理策略[J].兰州工业学院学报,2025,32(01):122-127.
- [5] 肖英子.刍议突发事件网络舆情处置[J].品位·经典,2025,(03):107-109+112.
- [6] 唐钧,黄伟俊.公共部门的社会舆情“回应风险”分析及治理—基于典型“警情通报”案例的实证研究[J].电子政务,2025,(03):76-88.
- [7] 陈述.合则强,孤则弱:利益相关者视角下突发公共事件舆情治理研究[J].新闻传播,2024,(17):22-24.
- [8] 朱贺.社会突发事件网络舆情的传播管理研究[J].新闻世界,2024,(04):62-64.
- [9] 吴彩彤.风险治理视角下网络舆情治理优化路径研究[J].传播与版权,2024,(05):79-82.
- [10] 文静.交通运输行业网络舆情应对工作的机制建设[J].中国信息化,2024,(02):87-88.