

# 工行高调回应黄金掺假 网友表示一辟谣就成真

作者：唐玉 2012 年 10 月 9 日

## 一、舆情概述

近日，有网友微博上发布消息称，工商银行出售黄金，被验证掺有比金价便宜的金属“铍”。其中网友“酱门后传杜应红”7日的爆料微博信息传播最为广泛，截至9日被转发4856次，评论1051次。

8日，工行贵金属部门负责人就网传工行出售黄金掺假一事做出回应，称此事纯属子虚乌有。并表示工行对每一根金条都出具产品质量保证书，并承诺回购。此外，工行还委托上海黄金交易所指定的国家级检测机构，历年检测结果均符合标准。工行回应引发大量媒体关注，人民网、新华网、网易、新浪、凤凰网、中国经济网以及财新网等网络媒体均报道了此事。

9日，《人民日报》04版要闻版刊发题为《“黄金制品掺假”说法不实》的文章，文章就当前媒体以及网民关心的工行黄金掺假一事做出了详细回应。工行通过人民日报高调辟谣，引发大量媒体以及网友围观。《人民日报》刊发的辟谣文章，被各大网站大量转载。同时，网络舆论对于工行也非常不利，多数网友表示“一辟谣就成真”，大有越辟越谣之势。此外，对于《人民日报》发文为工行站台，网友讥讽道“有钱能使鬼推磨”。舆情持续高涨，预计未来一段时间，网友还将持续关注此事。

## 二、舆情传播分析

### （一）舆情传播路径



图1 舆情传播路径图

此事件最早由网友微博爆料，经微博热炒后，引发网络媒体关注，网媒介入后，推波助澜，事态迅速扩大。9日，《人民日报》刊发文章辟谣，引发新的舆论高潮。

## （二）工行的两次回应以及应对效果

### 1、第一次回应 辟谣为谣言搭桥铺路

7日传言引爆网络舆论后，8日工行贵金属部门负责人在接受记者采访时表示工行出售黄金掺假一事纯属子虚乌有。“我行对每一根金条都出具产品质量保证书，并承诺回购。我行委托上海黄金交易所指定的国家级检测机构，历年检测结果均符合标准。网上不实报道，这种说法太可笑了。”

此次回应，虽被多家媒体在报道中引用，但回应本身并未引起网友注意，反而是媒体对回应的大肆报道，使得黄金掺假之谣言传播范围更广，谣言迅速从微博、论坛传播至各大网站、电视台以及广播。

### 2、第二次回应 《人民日报》刊发文章高调辟谣 越辟越谣

9日，《人民日报》发文，文章针对谣言传播过程中涌现出的四点疑问，一一做了详细解答：

疑问一：工行出售的黄金掺假了？

【回应】 工行表示原料、生产加工、售前、售中各环节都严控产品质量，不会掺假，每根金条都有质量证书；承诺回购。

疑问二：南京有检出银行黄金制品掺假吗？

【回应】 检测机构表示未发现银行黄金制品掺假；省市消协表示未接到相关投诉。

疑问三：品牌企业黄金制品可信度高吗？

【回应】 历年抽查，未发现大品牌黄金制品掺假。

疑问四：黄金“生锈”是因掺假吗？

【回应】 高纯度金不易生锈，但遇到硫化物、汞和铅等会有变色现象。

文章发布后，各大网站迅速转载。人民网以及人民日报新浪官方微博均转载了该文章。单从辟谣信息传播渠道的选择来说，这是一个不错的应对方式。人民日报、人民网以及人民日报新浪官方微博的强大的媒体影响力，可以使得辟谣信息迅速在网上传开。但需指出的是，在当前的网络舆论环境下，官媒与央企互相帮助有“狼狈为奸”之嫌。人民日报公开为工行站台，使得辟谣信息的效力大打折扣。文章发布后，网友纷纷表示“一辟谣就成真”，此外，调侃讥讽之声众多。网友表示“草根时事评论员”调侃道“不管你信不信，反正人民日报信”，而网友“大树里的小松鼠”则讥讽道“工行花了多少银子买人民日报

的版面？”

### 三、媒体报道分析

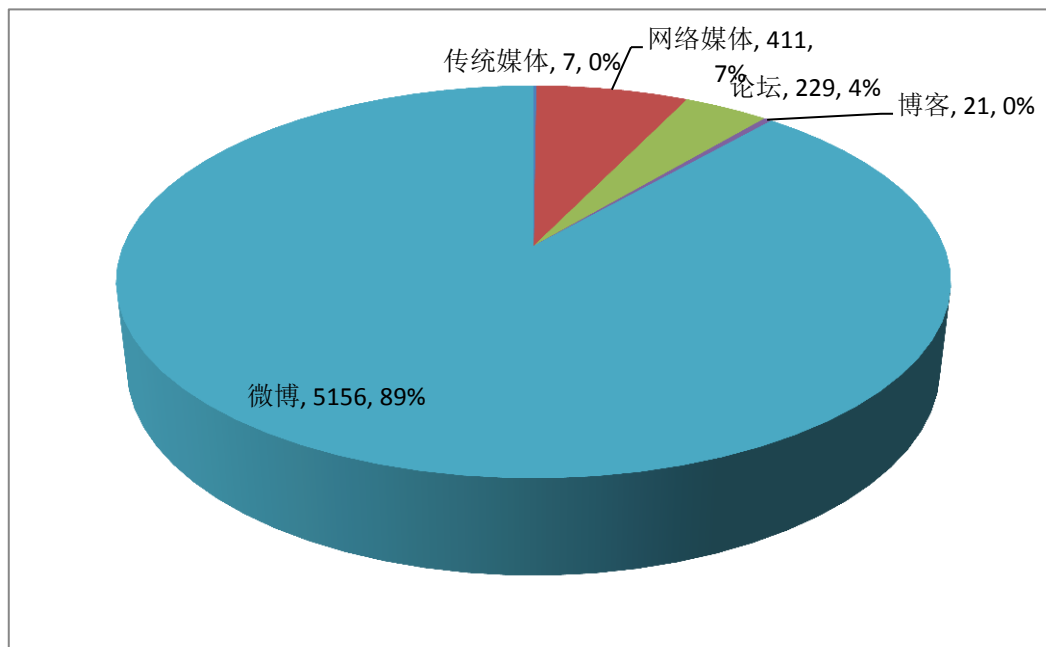


图2 媒体报道量统计图

（注：统计起止时间为10月6日0点至10月9日14点，微博统计数据含新浪微博和腾讯微博）

从上图可以看出，微博对此事的关注远高于其他媒介，这与此事最先由微博爆料有关。这里需指出的是，虽然传统媒体报道量非常少，且介入较晚，但此次对该事进行报道的《人民日报》、《北京日报》、《北京青年报》以及《金融时报》等纸媒都极具影响力，尤其是《人民日报》。9日《人民日报》刊发辟谣文章后，引发大量网络媒体以及网友关注。

### 四、网友观点分布以及代表性观点

8日工行贵金属部门负责人回应前，网络舆论一边倒，对于传言所述内容，网友纷纷表示相信。8日，虽然工行贵金属部门负责人的回应通过各大网媒在网上广为传播，但回应内容本身却并未引起网友的关注，许多网友还是对传言深信不疑，而先前持观望态度的网友仍表示等待工行回应。9日，工行通过《人民日报》高调回应，对谣言流传过程中涌现出的四点疑问一一做了详细解答。据抽样统计，辟谣消息发布后，33%的网友表示“一辟谣就成真”，26%的网友表示回应内容不足以服众。对于工行通过人民日报高调辟谣，网友讥讽道“这是替工行背书！”更有网友直言道不过是花钱买版面而已。

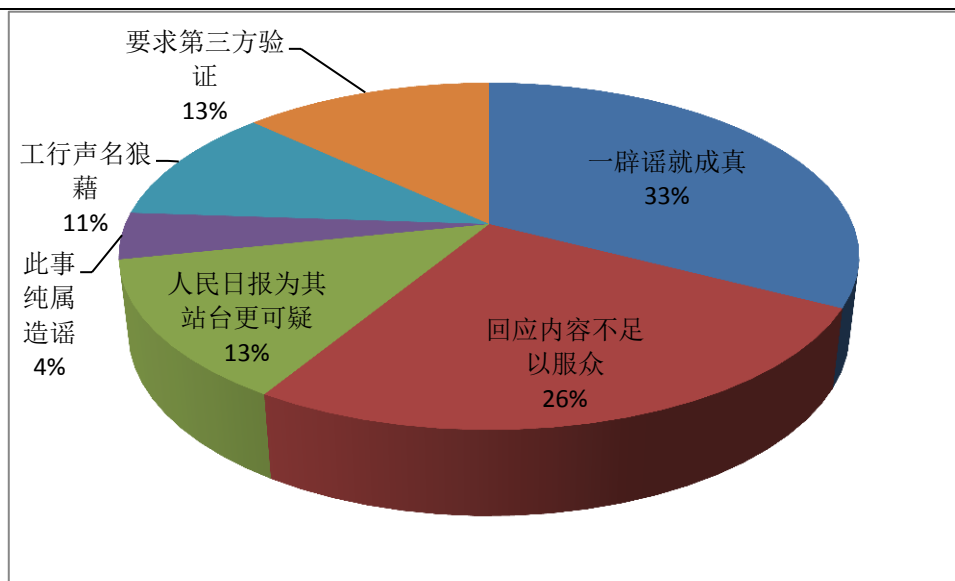


图3 9日辟谣后网友观点分布

(注：数据为新浪微博和腾讯微博的抽样统计)

### 一辟谣就成真 (33%)

网友“和谐飓风”：这一辟谣，就算落实了吧！

网友“西凉督统”：看来是真掺了！不过不可能是铍。

网友“V 西风”：本来不信，这回真信了！

### 回应内容不足以服众 (26%)

网友“江祥伟”：拿个破证书就说是真的，这年头证书造假又不是很少！

网友“老白来了”：承诺回购？相当与别人把钱大量的无息借给工行。我也可以大量的发行一万元一块的石头，也承诺回购。这不能证明你的黄金是真的。

网友“天天有喝茶”：那造谣的该如何处置？如不追究，说明工行底气不足。

### 人民日报为其站台更可疑 (13%)

网友“中简左”：人民日报是怎么了。也没调查就发信息，拿去化验一下不就知道了吗！

网友“胖帅胖帅”：人民日报替工行背书？

### 要求第三方验证 (13%)

网友“天空晴朗 1121”：滚蛋，收了工行多少钱，希望找个中立机构最好是国外的来鉴定，这样才能公正！

### 工行声名狼藉 (11%)

网友“郑承晚”：经常会冒出这样的担心，某天拿着真正的存单去银行取钱，银行说：单子是假的。去有关机构鉴定，还是假的。你说这种事有可能发生么？

网友“80 后励志专区”：盈利性最强的银行，干这么肮脏的事情，这是工行日本女体盛宴后又一丑闻！

网友“岳州的纪念”：工行因手续费名类繁多收费太高是地道的暴利而成众矢之的，这番黄金掺假事件有口难辩！

#### 此事纯属造谣（4%）

网友“zbshappy”：怎么可能是假的！我看着谣言才是假的！

## 五、舆情点评

谣言爆出时正值长假，8 日长假结束第一天，工行贵金属部门负责人就此事做出回应，此次工行对于谣言的回应速度不可谓不快。但遗憾的是，此次回应不仅没能起到遏制谣言继续传播的效果，反而推波助澜，使得谣言愈传愈烈。

为了遏制谣言进一步传播，9 日，工行通过《人民日报》高调辟谣。工行选择《人民日报》是看中了其强大的媒体影响力。事实也证明，在这一点上，工行没有选错。辟谣信息一经《人民日报》发布，立即传遍网络的边边角角。但是工行却忽略了一点，在当前的网络舆论环境下，官媒与央企互相帮助有“狼狈为奸”之嫌。辟谣信息广为传播的同时，工行的舆论压力却并没有减少，谣言也大有成真之势，网友纷纷表示“一辟谣就成真”。与此同时，网友在指责《人民日报》没有原则的为央企站台之时，也纷纷质问工行到底给了人民日报多少好处。此前，光明乳业《人民日报》刊发道歉公告，惨遭网络舆论鱼肉。前车之鉴，后事之师，工行却明知山有虎偏向虎山行。

此外，针对谣言流传过程中涌现出的四点疑问，辟谣文章一一做了详细解答。但对于这个解答，多数网友并不买账。针对回应中所称的相关机构证书，网友调侃道“又见相关机构”，而对于工行所采取的回购以证清白之做法，网友怒道“买与卖之间的差价该如何弥补，回购并不能证明你的金子是真的。”

纵观工行的整个应对过程，可谓使出了央企危机公关的传统保留策略：1、坚决否认；2、拉出所谓权威机构。自始至终，从未放下自己央企的身段。看似诚恳的回应，却处处彰显着自己高贵血统的傲气。实际上，对于质量问题，就是立即把问题解决了。普遍性的，整改；个别性的，退换赔偿；被污陷的，追究法律责任。在此次事件中，工行自始至终表示黄金掺假一事纯属谣言，既然是谣言，一追究造谣者的责任，二邀请第三方机构做验证即可。