

“吸烟门”事件持续发酵 东航自说自话难证清白

作者：唐玉 2012 年 12 月 12 日

一、舆情概述

12 月 11 日，一名认证信息为“CNN（美国有线电视新闻网）驻北京记者”的网友“StevenCNN”发微博称 12 月 2 日晚，东方航空 MU5127 虹桥起飞后，头等舱坐 1A/B 侧男性乘客在座位上吸烟，机组无任何反应。当一名同舱乘客用手机拍下这一画面时，安全员立即阻止并欲夺手机删图，但未果。航班抵京后，数名大汉登机将拍照乘客围住威胁，迫其删除照片后才允许下机。截至 12 日早 11 点，该信息被转发 34404 次，评论 11681 次。

11 日当天，《财经网》、《21 世纪经济报道》以及《南方都市报》等多家媒体均在其网站以及官方微博上播发了该消息。一时之间，东航默认头等舱在机内吸烟的事情迅速传遍了网络。消息播发后，多数网友认为吸烟者为特权阶层。一时之间舆论汹汹而来，声讨特权阶层。在声讨之时，网友也强烈要求东航方面给出合理解释。著名意见领袖黄健翔、潘石屹、任志强、邓飞以及薛蛮子等人纷纷转发并评论相关信息。

12 月 11 日 16 点 50 分，东航借助新浪官方微博对此事做出回应。称微博所述内容并不属实，并正在跟爆料网友联系，以查明网友为何有此爆料。截至 12 日早 11 点，该回应微博被转发 2952 次，评论 2939 次。多数网友对此回应表示不满，称东航撒谎，要求东航拿出更具说服力的证据。在指责东航的同时，更有网友号召大家自此抵制东航。

二、舆情传播分析

（一）舆情传播范围分析

截至 12 月 12 日 14 点，东航“吸烟门”事件相关新闻传播量统计如下：传统媒体 22 篇（《中国青年报》、《证券时报》、《新京报》以及《京华时报》等），网络媒体 1020 篇，论坛 677 篇，博客 195 篇，微博 11179 篇。人民网、新华网、新浪、搜狐、网易、腾讯以及凤凰网等多家网络媒体报道或转载了相关报道。

该事件的传播路径为，网友微博爆料，微博意见领袖转发推高，媒体介入推波助澜。因此在报道量上，微博量明显高于其他媒介。

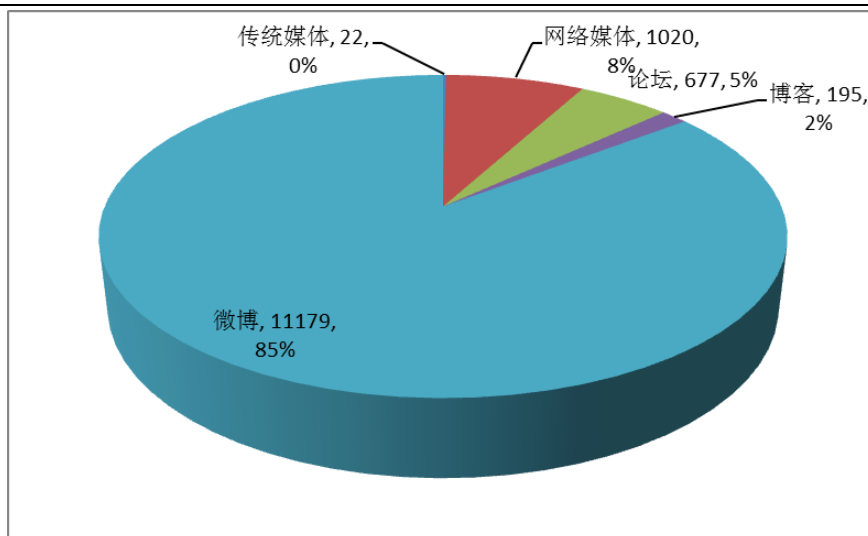


图1 舆情传播类型分析

（统计时间：12月11日0:00点至12月12日13:00点）

（二）东方航空近期关注度变化

11日，网友“StevenCNN”微博爆料，短时间内，“吸烟门”事件在微博上大范围传播。受此影响，11日东方航空网民关注度以及舆情关注度小幅升高。微博爆料的同时，多家网络媒体以微博信息为素材，介入报道此事，因此11日东方航空媒体关注度也显著升高。11日下午东方航空做出回应后，网友关注点有所转移，12日其网友关注度以及舆情关注度小幅下降，而媒体关注度则因为12日多家传统媒体也介入报道此事，所以12日保持上涨趋势。

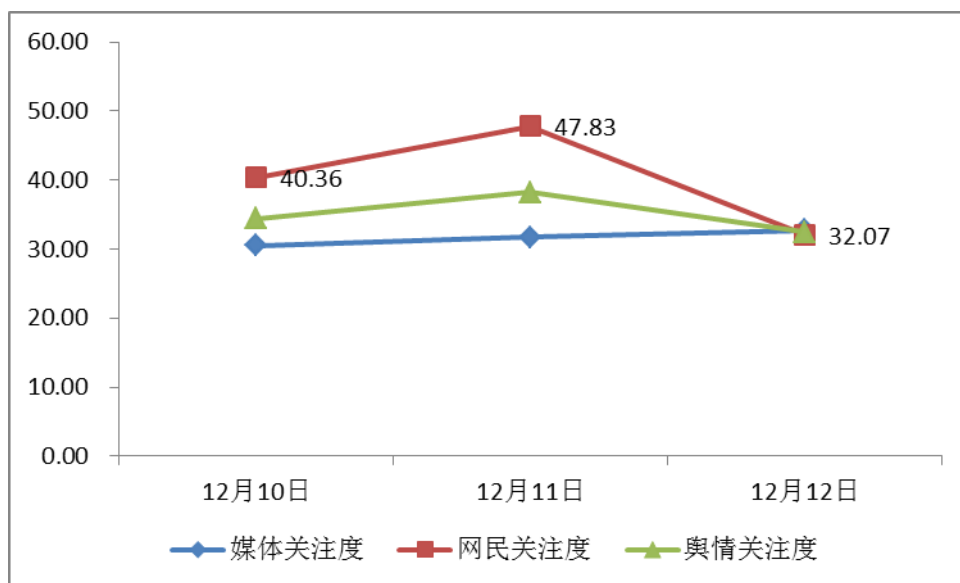


图2 东方航空近期关注度变化

注释：

舆情关注度：综合反应上市公司受媒体和网民的关注程度。通过对主体的报道、媒体重要性、网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。舆情关注度得分越高，说明该主体受关注程度越高。

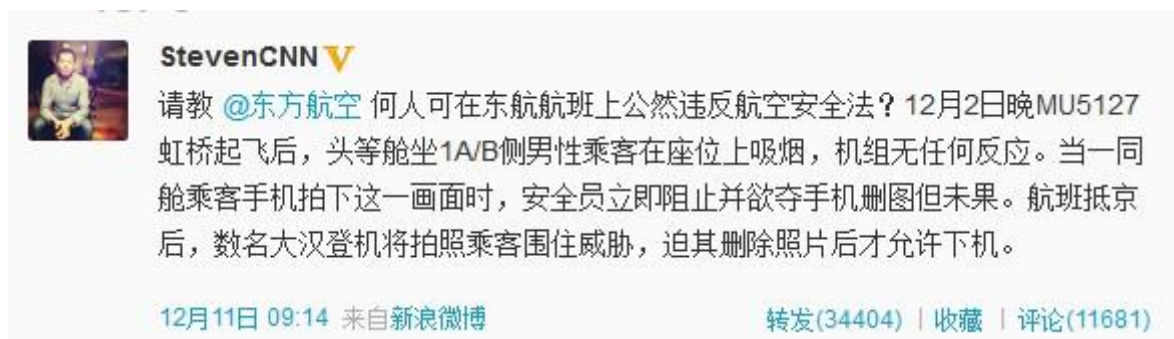
媒体关注度：指事件或公司、人物受媒体的关注程度，通过计算网络中媒体对主体的报道、媒体重要性等综合得出。关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。关注度得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

网民关注度：指事件或公司、人物受网民的关注程度，通过计算网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。关注度得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

（三）舆情传播热点分析

11 日，网友“StevenCNN”的爆料微博是此次舆情爆发的根源。截至 12 日早 11 点，该信息被转发 34404 次，评论 11681 次。

需指出的是，因爆料网友的认证身份为 CNN 驻北京记者，加之长久以来网友形成的对特权阶层的刻板印象，以及网络传播自身所形成的拟态环境，这三重因素使得多数网友对该爆料信息深信不疑，藉此指责特权阶层并谴责体制，批评东航为虎作伥。



11 日，14 点 55 分财经网新浪官方微博刊发了“吸烟门”事件的报道，截至 12 日早 11 点，该信息被转发 15136 次，评论 3711 次。该微博是截至目前，媒体微博转发评论数最多的，财经网的介入，使得该事件的热度迅速飙升。



针对网友“StevenCNN”的爆料，南方都市报深度新闻部通过微博，发起寻找目击者活动。截至12日早11点，该信息被转发7881次，评论1639次。由于爆料网友在爆料之后，便未对爆料内容再做跟进，期盼真相的网友在要求东航公开机内监控视频的同时，也希望当时同坐一班飞机的网友能够出面作证。为此，该微博信息发出后，被大量转发评论。



三、各方观点

（一）公司回应

针对11日早间网友“StevenCNN”的爆料，11日下午16点50分，东航新浪官方微博做出回应：

东航关注到有反映旅客在航班飞行中吸烟的微博信息，通过对当班乘务长、安全员和机组人员对相关信息反复调查核实，2012年12月2日MU5127航班飞行期间未发生旅客所

述的情况。东航将与微博信息发布人@StevenCNN 联系，进一步核实信息来源。

（二）意见领袖

网友爆料“吸烟门”事件后，邓飞、薛蛮子、潘石屹、十年砍柴等微博著名意见领袖纷纷转发并评论相关信息。虽各个意见领袖转发评论的角度不同，但微博大号的转发，为该事件在微博上的迅速推高做出了贡献。在推高舆情的同时，意见领袖们对此事的态度也大大影响了跟随转发的用户。

抽烟者是特权阶层

@十年砍柴：这位抽烟的主，级别不会太高，还不能享受专机待遇。

@五岳散人：个人经验，哪怕是部级以上的要客都不会这么做，除非是东航领导层。当然个人推测，东航可以辟谣，说出到底是谁，别自己背黑锅。

@黄健翔：特权社会，谁都随时有可能是特权的受害者，空乘人员也敢怒不敢言吧。关键是那个抽烟的人。个人觉得他还不是真牛逼，否则就不怕别人给牌照曝光了，真牛逼的，连媒体都可以操控。

要求东航对此做出解释

@潘石屹：坐等东航的回复！

@薛蛮子：这种特权令人发指！凭什么头等舱的贵客就有权污染空气，让大家吸二手烟？太可气了！请东方航空公司给个说法吧！

@廖伟棠：东方航空如果不给出合理解释，大家应该罢乘东航，这不只是态度，也是为自身安全着想。

@北青张天蔚：此事已成公共事件，双方都应及时回应：Steven 应明确信源，亲历还是听说？如非亲历，是第几手转述？作为 CNN 记者，自然明白这些细节的重要。目前 Steven 只有一条含混的回应，有点儿怪。东航应尽快回应。如果指控是无中生有，就直接澄清。如果确有此事，哪怕说一句：拜托大家，难言之隐。大家也就明白。

呼吁法治和公平

@邓飞：中国法治和公平，请从这样的“吸烟哥”开始。

（三）网友观点

在此次“吸烟门”事件中，东航回应前后，网友的观点有所转变。东航回应前，网友焦点主要集中在抽烟者是谁？是何身份？借机“讨伐”当下中国的特权阶层。虽也提及东航，但相较于对特权阶层的声讨，声势还是小很多。东航回应后，网友态度有所转变，对东航的关注度大幅提升，指责谩骂之声众多。而针对东航的回应“爆料内容不实”，七成

以上的网友认为东航在说谎。

1.东航回应前网友观点分布以及代表性观点

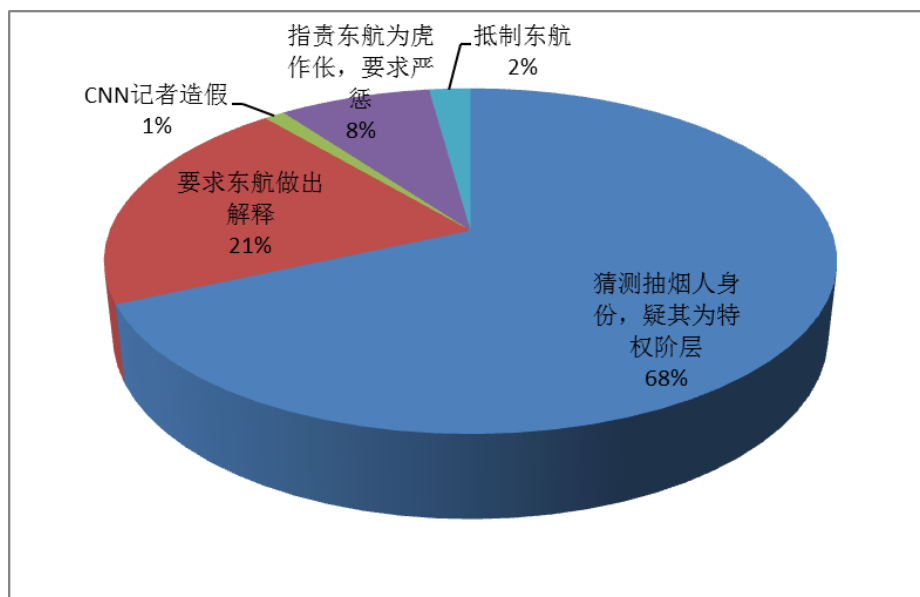


图 东航“吸烟门”事件回应前网友观点分布图

猜测抽烟人身份，疑其为特权阶层（68%）

搜狐网友“gwcgwc752”：一定要好好查一下，是不是贪官、官二代，或是黑社会，一定严惩航空公司及不法乘客！

@首席理财主妇：肯定是省部级以上的腐败官员！否则不敢如此无视法规，权大于法！

@静芯 123：背后又是特权族！

要求东航做出解释（21%）

搜狐网友“长年累月 1509526”：东航和机组人员要给国人一个交待，是谁？为何不管？是不是以后东航航班都可以抽烟了？

@老赵茶馆 001：东航给个说法？看看贵宾“贵”到什么程度？

搜狐网友“平安乐逍遥”：头等舱乘客烟火是如何带上飞机的？是什么特殊身份？是否违反航空安全法？

指责东航为虎作伥，要求严惩（8%）

@drguan 网上看风景：有没有搞错？真有其事，简直拿全机乘客的生命安全当儿戏，强烈要求公开该航班，对当事人及相关机组人员以危及公众安全罪论处！

@力量智慧坚韧：安全员、机务人员为虎作伥！

抵制东航（2%）

@Mr-chan--：其实在飞机抽烟和劫机没什么分别的，真爱生命，远离东航。

@Jason-Hugh: 东航加入天合联盟, 以为它在各方面会有所改进, 今年刚开始选择性的乘坐东航, 怎么东航还是这样脾性不改, 消息没有澄清前, 还是恢复宁可不走也不坐东航的个人选择, 吊儿郎当、不遵守流程是飞行事故的直接原因。

搜狐新闻客户端网友: 支持拍照人士, 抵制东航, 如果不把真相曝光, 号召全国人民声讨, 不坐你航班得了。

CNN 记者造假 (1%)

@tombkeeper: CNN 的人, 境外反华势力的话能信吗?

@youmiii: CNN 信口胡言吧! 有阴谋!

@尘是: 我不知道你是不是亲眼所见, 或者是道听途说, 我也是一名机长, 对于任何航空公司来说, 抽烟是极大的危险行为, 这个行为, 机长会面临停飞的严重处罚, 别说是头等舱了, 就算是市长抽烟, 机长都会去阻止, 这面临着丢工作, 所以我觉得应该去核实清楚, 大家不要急着骂, 我是客观讨论。

@馄饨露露 LU-LU: 个人觉得这种公然在飞机上吸烟的不太可能!

2. 东航回应后网友观点分布以及代表性观点

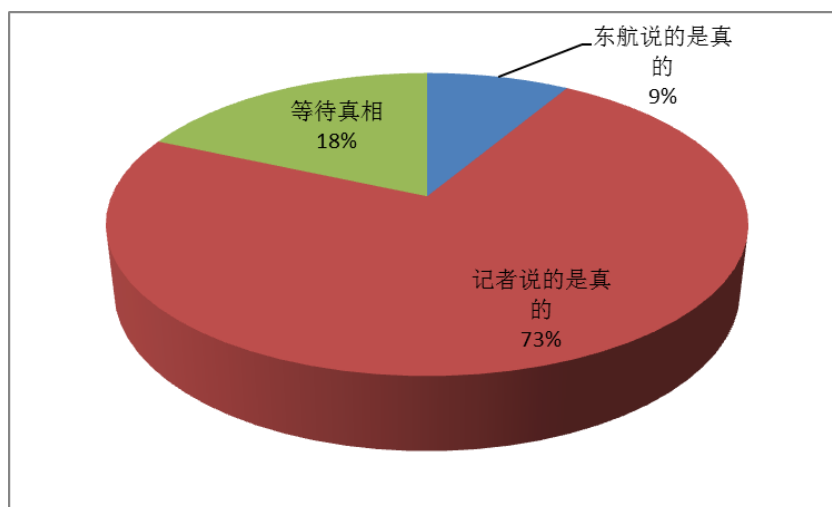


图 东航“吸烟门”事件回应后网友观点分布图

记者说的是真的 (73%)

@正版天之遥: 无条件相信 CNN, 这个事件中唯一有撒谎意愿的是东航。希望拍照乘客已及时将照片转发。

@鹤鸣的切糕: 倾向于相信是真的, 有谁会无端诋毁一个航空公司还是某一班的机组成员呢?

腾讯网友“春暖风”: 我绝对相信这是真的!

等待真相 (18%)

@洋花胡萝卜：谁是真的？谁是假的？求证！

@文子视觉：看上去此事很蹊跷！

@杰瑞飘飘：拭目以待，看最终真相！

东航说的是真的（9%）

腾讯网友“雷中天总裁”：没可能，我每次回中国，都是坐法航头等舱，所有飞机不能抽烟，除非私人飞机。

@悲情 AI3：@东方航空 这次又被脑残害了！

@方向 hym：不会吧！美国人爱造谣。

四、舆情点评

11 日早间网友微博爆料，当天下午东航即做出回应，东航反应之迅速值得称赞。但却正是这“不经思考”的快速反应，将东航推进了舆论的漩涡。

负面舆情发生后，企业快速反应值得称赞，但若快速反应只是盲目辩解，则愚蠢至极。东航在此次事件中犯了以下错误：

一是错误地估计了舆论形势。“吸烟门”事件曝出后，舆论主要针对的并非东航，而是抽烟人，以及抽烟人所代表的整个中国特权阶层。汹汹舆论所讨伐的对象也是这个长久以来给网友留下刻板印象的特权阶层及其背后的体制。虽也有网友要求东航对此做出解释，但相较于对特权阶层的讨伐，声势小很多，且不少网友表示东航此举也许有难言之隐，流露出对东航的同情之意。东航方面，显然错误地估计了舆论形势，匆忙跳出来解释。本是网友借机发泄情绪，东航却要“因势利导”，其结果是不仅未能消除负面效应，反而将自己变成了特权的“走狗”！一时之间，东航谄媚维护特权阶层之说汹涌而来。

二是高估了自己的公信力，低估了网民的智商。对于“吸烟门”事件做出回应，这一举措本身并无过错。事件发生在东航的飞机上，东航方面有义务有责任给消费者以及网友一个解释。但东航方面明显高估了自己的公信力，低估了网民的智商。在当下的网络环境中，CNN 的记者比国企可信度更高，东航似乎没有认识到这一点。102 个字的解释，苍白无力，在没有给出确凿证据的前提下，却得出了言之凿凿的结论——爆料内容不实。对此回应，网友表示“举证责任倒置，我有理由怀疑东航是假的！”

“吸烟门”事件曝出后，爆料者此后并未就此事再做进一步解释，爆料内容是否属实尚未可知。但东航在“因势利导”之后，已然将自己置于了舆论的风口浪尖之上，因而需对此事做个一劳永逸的回应。或许，来第三方权威机构的调查和录像、录音等证据披露，

才能够为此次事件给出一个令人信服的说法。