

江西高校食堂“鼠头鸭脖”事件舆情分析报告

2023年6月1日起，一则“江西一高校饭菜中疑吃出老鼠头”视频在网络中传播，引起网民热议。校方与当地市场监管部门回应异物是“鸭脖”，但舆论并不买账，随着热词热梗的传播，舆情持续发酵，一起食品安全事件演变为全网关注的公共舆论事件。江西省宣布成立由多部门组成的联合调查组进行调查，舆情随后平稳。法治网舆情中心通过梳理舆情发酵过程，总结舆情特征，为各地政法机关提升回应公信力水平、妥善应对短视频舆情提供借鉴和参考。

舆情事件

1. 网传视频引发关注 校方、监管方否认回应引爆舆情

6月2日，据“@沸点视频”称，6月1日，网曝江西工业职业技术学院学生吃饭吃出来老鼠头。据抖音短视频显示，一男子告知食堂工作人员吃出来老鼠头，工作人员表示“是鸭肉”。报道称，涉事的学校餐饮公司南昌市菁禾餐饮工作人员表示“已经看到视频了，会去调查核实处理”。随后“@头条新闻”等账号转载该新闻，部分网民留言评论表示“不信”，并调侃称“说是鸭肉的那个让他吃掉”。



6月3日晚，江西工业职业技术学院通过官方微博通报称，当事学生在事发当时即邀请同学比对“异物”，确认为鸭脖，为正常食物。该学生已现场做出书面说明对视频内容进行澄清。同日晚，在江西广播电视台《都市现场》栏目发布的报道中，南昌市高新区市场监督管理局昌东分局局长江协学介绍称，经反复对比确认异物就是鸭脖。对于校方解释和市场监管部门的回应，网民仍不买账，评论称视频中老鼠的牙齿、胡须赫然可见，追问或调侃“鸭脖里怎么有牙齿”“老鼠身去哪儿了”，其中“指鼠为鸭”一词引起广泛传播。

情况通报

2023年6月1日下午，一则“江西一高校饭菜中疑吃出老鼠头”的视频在网络媒体传播，视频内容涉及我校食堂食品安全。对此，学校党委高度重视、迅速部署，要求立即组织封存相关档口食物并同步开展调查处置。

经调查，视频拍摄地点确实在我校食堂，但反映内容与事实不符。当事学生本人在事发当时即邀请同学共同对“异物”进行了比对，确认“异物”为鸭脖，为正常食物。该学生已现场作出书面说明对视频内容进行澄清。

南昌市高新区市场监督管理局接到情况报告后，第一时间派出执法人员到我校开展调查，问询学校工作人员、食堂负责人、当事学生及相关知情人，对食品留样进行采样检测。

食品安全无小事，校园食品安全尤其关系到学生健康、家庭未来和社会稳定。学校是学生、老师、在校职工共同的家园，我们都应为守护好家园尽自己的一份力。我们将进一步加强对学校食堂的科学管理，进一步督促食堂经营管理方落实好食品安全主体责任，不断提升食品安全水平，让广大师生吃得安心、吃得放心。

江西工业职业技术学院后勤管理处

2023年6月8日



(相关学校情况通报)

自此，舆情进入爆发阶段。据央广网 6 月 4 日的报道称，高新区市场监管局相关人员通过查看当事人拍摄的图片进行比对初步判定为鸭脖，并对该校菜品的留样进行检测，将于 3—5 天专业比对后并公布结果，目前南昌市场监管局已经介入。6 月 5 日，央广网跟进报道称，早在 2021 年，南昌市场监督管理局就曝光过一次此类事件。“#南昌市监局已介入高校食堂老鼠事件#” “#涉事学校曾因老鼠事件被联合执法#” “#鼠鼠我鸭#” “#市监局回应反复对比确认是鸭脖#” 等话题进入热搜榜。

大量网民质疑当地相关部门“指鼠为鸭”。据“@西部决策”发起的一项超 10 万人参与的微博投票显示，近九成网民认为食堂中的异物为“鼠头”，不少科普博主、微博大 V 还有媒体均就此事发表评论，舆论场基调以追问和批评为主。6 月 6 日上午，微博话题“#长牙的鸭脖令人如鲠在喉#”冲上热搜榜第一位。另据《河南商报》报道，有网民爆料该校一教职工疑似要求学生针对此事进行“控评”。舆论场上，除了批评校方说谎、隐瞒等声音之外，还有网民疑惑市场监管部门为何替学校“站台”，猜测背后存在利益输送等问题；也有网民拍摄视频解释称，鸭脖在某个角度看起来很像老鼠头；更多网民呼吁当地监管部门拿出更多检测证据来。

媒体发布 你觉得，该校饭菜中的异物，是老鼠头还是鸭脖？

鸭脖

7939票

老鼠头

8.9万票

无法确定

7568票

10.5万人参与 投票已结束

@西部决策 创建

2. 涉事学校负面缠身 当地成立省级调查组介入调查

此后，舆情进入反复阶段，新话题不断爆出。6月7日，据界面新闻报道，针对不断发酵的网络舆论，江西省教育厅宣布介入调查处置该事件。“紫牛新闻”“@巨浪视频”等媒体追踪报道称，涉事学校食堂几乎每个月都有大量投诉情况，近日又有学生爆料称食堂饭菜里吃出大青虫。相关话题“#鼠头鸭脖食堂意见反馈群曝光#”“#鼠头鸭脖高校学生称又吃出大青虫#”“#鼠头鸭脖学校门口大量学生取外卖#”阅读量累计约12亿。网民批评涉事学校“越来越离谱”，罔顾事实不承认存在食品安全漏洞。

6月10日，据央视新闻、新华社等媒体报道，江西省已成立由省教育厅、省公安厅、省国资委、省市场监督管理局等部门组成的联合调查组，进行调查。该消息刺激舆情热度出现升

温，多数舆论表示关注后续调查结果；也有部分网民追问，此事已过去这么多天，原来的异物是否还在。此外，事件发生后，不少网民把矛头指向了涉事餐饮公司中快餐饮。6月10日，中新经纬发文起底该公司，关注高校食堂承包的“生意经”，该文章被超过100家新闻媒体转发。6月13日，《南方周末》报道称，该校食堂承包企业中快餐饮正在接受调查。6月17日，权威调查结果发布，异物不是鸭脖而是老鼠类啮齿动物头部，涉事食堂被吊销食品经营许可证，发布错误结论的学校及市场监管部门将受到严肃处理。此后，舆情逐步回落。

江西工职院“6·1”食品安全事件调查处理情况通报

人民日报 | 06-17 12:37 | 投诉

阅读数：1010万+

针对江西工业职业技术学院“6·1”食品安全事件，省教育厅、省公安厅、省国资委、省市场监督管理局组成的联合调查组，本着实事求是原则开展调查，现将有关情况通报如下。

联合调查组经勘察现场，调取监控视频发现，6月1日，学生在食堂吃出疑似为“鼠头”的异物，被涉事食堂工作人员事发当日丢弃。通过查看食堂后厨视频，查阅采购清单，询问涉事食堂负责人、后厨相关当事人、当事学生和现场围观学生等，判定异物不是鸭脖。根据国内权威动物专家对提取的当事学生所拍现场照片和视频进行专业辨识，判定异物为老鼠类啮齿动物的头部。南昌高新区市场监督管理局昌东分局、江西工业职业技术学院未认真调查取证，发布“异物为鸭脖”结论是错误的。

经认定，江西工业职业技术学院对此次事件负主体责任，涉事企业负直接责任，市场监督管理部门负监管责任。

目前，依据《中华人民共和国食品安全法》及其实施条例，南昌市市场监督管理局已吊销涉事食堂食品经营许可证，对涉事企业和法定代表人顶格处罚。下一步，将依法依规严肃处理江西工业职业技术学院、南昌高新区市场监督管理局昌东分局等相关责任单位、涉事企业和责任人，并在全省开展食品安全专项整治，抓好源头治理，切实保障人民群众食品安全。

“江西工职院‘6·1’食品安全事件”
联合调查组
2023年6月17日

舆论观察

梳理发现，舆论场对该事件的关注主要集中在以下三点：

1. 追问事件真相

该事件真相究竟如何，是媒体和网民追问的关键。具体可以分为两个问题：一是异物到底为何物？二是爆料学生为何改口？多数舆论认为异物是鼠头，知名科普博主“@无穷小亮的微博”称，如果不存在图片作假的行为，这就是老鼠头；“#动

物专家称高校食堂异物 80%为鼠头#”也登上热搜榜。澎湃新闻在评论文章中追问：“关键信息未披露，关键疑问未解释，比如图片中被质疑是老鼠牙齿的白色条状物，到底是什么？还有被网友猜测为‘胡须’的长线状物，究竟是啥？判定是鸭脖的依据，又是什么？”对于有网民爆料称“学校以毕业为由施压”迫使学生改口，多数网民相信该说法，调侃“那不是鸭脖，是毕业证”。

2. 评析官方处置得失

主流媒体聚焦涉事单位处置工作的舆论效果，分析网民对官方回应不买账的原因。如华龙网评论文章分析认为，这个事件最初引发关注的是视频画面，给网友带来的首先是视觉冲击，而检测结果并没有就视频中的细节进行解析，显然不适用于所有情况，最终可能会陷入说真话也无人相信的窘境。微信公众号“侠客岛”评论称，从视频里可以看到，这个“异物”的所谓“毛发”和“牙齿”拍得很清楚，这也是大多数人认为它是老鼠的依据，但调查结果并没提到这些核心细节，也没有完整的取样、封存、检测过程，网友有此反应不算意外。《齐鲁晚报》也在评论文章中批评称，监管部门和学校在应对此事引发的舆情时，套路有些陈旧，没有完全切中舆论的诉求，所以很难彻底打消一些人的质疑。

3. 关注事态后续发展

《新京报》评论文章指出，“从科学的角度说，这个东西是鸭是鼠倒未见得有那么难查，关键是如何在舆论层面取信于人。只有给出更详细说明，才能更好回应‘指鼠为鸭’的质疑”。光明网在评论文章中表示，要让大家对鸭脖的判定心服口服，解开这个“鸭鼠谜团”，就必须要有权威部门和机构提供更加具体和详尽的证据，例如公开食品检测报告、相关图片和视频等。微博大v“@李小粥的茶水间”也建议由“更权威的机构进行调查取证，查查到底是学院串通有关部门指鹿为马，还是大众对科学鉴定的认知不够”。

舆情解析

此次风波发酵至今已有半个月，多方回应难解质疑，一起偶发的校园食品安全事件为何升级为政府信任危机，惊动省级调查组介入？分析发现，在事件发酵过程中，以下两个舆论特征较为凸显。

1. 公信力危机产生“塔西佗陷阱”

此次事件的责任主体涉及两个系统：一个是校方和餐饮公司作为直接责任主体，一个是市场监管部门是间接责任主体。一方面，校方被指有食品安全问题的“前科”，还涉嫌以毕业逼迫学生承认异物是鸭脖，并且接连曝出同类问题；另一方面，涉事公司也被起底，盈利及推广模式疑似有“猫腻”。因此不管是从食品安全的角度，还是学校滥用权力问题，都给公众留下了“不可信”的印象。

然而，这些并不足以引发这么高的关注度，影响舆情的关键环节在于责任主体发生了转换，舆论由对主要责任主体的批评变为对间接责任主体的否定，而后者的讨论空间更为广泛，其中最容易引起舆论共鸣的讨论方向即“公信力危机”。在舆论根据经验判断异物为鼠头时，当地市场监管部门负责人对着镜头言之凿凿称“送检了就是鸭脖”，该部门相关人员还多次通过媒体发声强调，这些行为对于舆论来说，就是不断刺激讨论热情并且强化负面印象的过程。舆论怀疑的目标原本只是针对涉事学校与食堂承包方，而监管部门的通报等于在为它们背书，将一起简单的食品安全舆情变成公权力事件。愤怒不满的网民将攻击的炮口对准监管部门，质疑公权力包庇任性等。监管部门的做法将整个政府部门的公信力推入高风险境地，诱发了整体的不信任感，导致后续江西省级单位的表态举措也不被看好，陷入“塔西佗陷阱”。

2. 热词、热梗传播导致“舆论狂欢”

公信力危机另一个负面影响就是带来“舆论狂欢”，其表现就是热词、热梗的创作和流行。在此次舆论发酵过程中，大量融合了事件元素的热词、热梗、热图出现在讨论区和热搜话题中，产生标签化传播效应。如借用“指鹿为马”典故而衍生“指鼠为鸭”一词，寓意贴合，因此嘲讽意味十足，传播范围最广；“鼠鼠我鸭”一词源自“鼠鼠我呀”，是一种网络自嘲梗，“鼠鼠”是我们的意思，该词本意是指“生活在社会底层

的打工人”及其“卑微地躲在阴暗处偷偷生存”的状态，也契合了学生在校园环境中缺乏话语权的“人设”而引起大量网民转发；还有鼠头鸭身或者鸭头鼠身的表情包以及改编生肖排序、影视剧台词的段子、漫画等二次创作衍生品，击中了多数网民情绪中的批判和转发兴趣，进一步扩大了此次事件的传播范围。

“舆论狂欢”还体现在情绪转换上。在舆情发酵前期，网民评论中调侃追问信息居多，以段子、表情包的传播为主。而随着舆情深入发展，更多信息浮出水面，高层级官方宣布介入意味着基层处理存在问题，这更加印证了舆论对学校说谎、监管包庇的猜测，加上媒体评论和分析文章也多指责涉事部门处置不力，舆论情绪转向了愤怒、批评等更为强烈的程度。随着追问事实和真相的声音“让位”，借由舆论监督之名而行扩大化、宣泄之实的表达更容易“出位”。从目前的舆论趋势来看，无论异物为何，官方引导的失败是显而易见：如果异物确实是鸭脖，舆论必然不会买账；如果不是，那么前期涉事部门说谎作假所造成的负面影响将更加牢固，难以消除。网民对官方强烈的不信任心理，是各种融梗热词能够迅速占领相关讨论空间并外溢到其他热点事件评论区的主要原因。

舆情建议

江西省级调查组的介入并不是此次舆情事件的终点，官方调查还有较多疑点需要回应。更重要的是，此次舆情从发酵到持

续，过长的周期不但卷入公权力部门，也造成了舆论信任的消减，这些负面影响不是一个高级别调查组就能够消除或者冲淡。因此，此事带来的经验教训远不止舆论层面，还需要在舆情发酵规律和舆情应对机制上进行全面总结和深度思考。

1. 官方结论如何令人信服

在总结当地处置引导失败的原因时，不少媒体均在分析评论文章中提到，校方及市监部门舆情经验不足，校方被指施压学生“改口”，市场监管部门“看图鉴定”，给出的结论“缺乏有说服力的证据”。纵观近年来的网络热点事件，因结论简单而诱发舆情的事例不在少数。热点舆情如何避免“简单下结论式”的回应？正如媒体评论所称的那样，回应舆论应该是个证据、逻辑、结论紧密联系的整体，是个信息丰富的综合表述。首先，舆情回应内容需要切中舆论关注的焦点，切忌“顾左右而言他”，在大众不关心的问题着墨过多；其次，通报内容要经过精心准备，确保逻辑合理、证据充分、细节到位，传递出官方对网络舆情的诚恳和用心。

具体到此次舆情中，省级联合调查组介入调查后，对网民疑问较为集中的异物为何、调查认定过程、责任追究等问题给出详细解答，既强化了官方结论的权威性，还原了事件真相，也通过依法依规的问责追责挽回了公众信任。

2. 短视频类舆情应对的要点

此次舆情风波还带来一个启示就是，短视频时代应当如何回应网络争议？当前，随着传播媒介和舆论格局的变化，网络舆情多发生在基层地区，短视频信息所占比重也越来越大，给舆情工作带来多重挑战：一方面，“有视频有真相”仍是舆论场的普遍认知，人们天然地相信视频信息，不论该信息真实性如何；另一方面，短视频平台门槛低、受众广，舆论场对处置部门的容错空间收窄，一点瑕疵问题都会引发猛烈追打。与此同时，很多基层单位缺乏应对短视频舆情的媒介素养，对舆情敏感性、复杂性认识不足，常常在处置引导过程中产生次生事件和负面影响。

因此，短视频舆情的处置引导更需遵守“时度效”原则。一是及时回应社会关切，抢占主导权。短视频舆情发酵速度加快，对此官方回应的时机就不能太晚太慢，否则谣言丛生，官方引导解释难度增大。此外，短视频平台特性突破时间空间限制，旧案翻炒、类案比较等情况容易搭蹭热点出现，也需及时予以回应澄清。二是实事求是，坚持依法公开。短视频舆情最大的教训就是“纸包不住火”，一旦负面信息被传播，舆论对真相的探究会刺激舆情发酵、升级甚至持续。面对舆论疑问和关注，官方部门需要坚持信息公开原则，在依法公开的基础上，用事实和真相回击不良舆论倾向，同时根据舆论焦点动态调整回应引导的侧重点。三是通过工作预案，提升基层部门舆情工作能力水平。当前的信息公开和舆论引导预案多是应对传

统传播格局下的突发舆情，而在短视频时代，各地应当准备专门针对短视频平台传播特性和舆论特点的舆情工作方案，既要确保短视频平台上的官方通报与媒体、新媒体形成传播主导优势，又需充分考量信息发布和回应的现场细节，避免出现此次事件中“看图鉴定”闹剧，影响舆论引导成效。