

【舆情热点】“准女大学生被骗学费后伤心猝死”

【概述】本报告以“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件为监测对象，跟踪监测了 2016 年 8 月 21 日到 8 月 24 日网络舆情形态，数据来源于乐思网络舆情监测系统。

一、事件舆情概况

即将踏入大学的 18 岁山东罗庄女孩徐玉玉，19 日接到了一通诈骗电话，结果被骗走了上大学的费用 9900 元。得知被骗后，徐玉玉伤心欲绝，郁结于心，最终导致心脏骤停，虽经医院全力抢救，但仍不幸于 21 日离世，让人扼腕。

媒体同时了解到，徐玉玉的同学也接到了类似的诈骗电话，不少学生和家长开始感到疑惑和不安：“我们的信息是怎么泄露的？”、“为什么她需要助学金，骗子就找来了”、“很多推销电话，知道的(信息)还不少”。她的同学们仔细回忆了可能泄露信息的节点：“高考报名、不作弊保证书、十条警戒线，都填了家长的手机号。”日常学习中，老师为了方便管理学生，还通过飞信，加了部分学生家长。

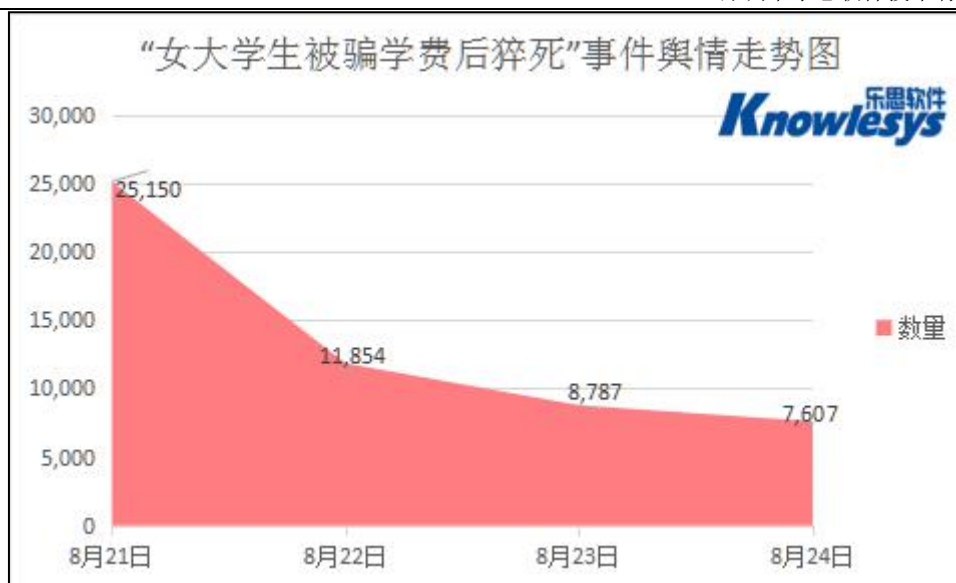
此后，“女孩被骗光学费离世”的消息经转发，引发逾千万阅读，与之相关的电信诈骗也再次被关注。



(图 1：徐玉玉在 QQ 空间晒出的大学录取通知书)

二、事件舆情监测数据

1、采集趋势图



（图 2：“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件舆情走势图 单位：篇）

8 月 19 日，“准女大学生被骗学费”事件一开始澎湃新闻和沂蒙晚报进行相关报道，主流媒体掌握着发声话筒，引导着舆论的发展。21 日，被骗女大学生徐玉玉离世，一时间各大新闻媒体、贴吧群组、微博微信先后报道“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件。舆论关注度达到了顶峰，乐思统计数据共达 25,150 条。

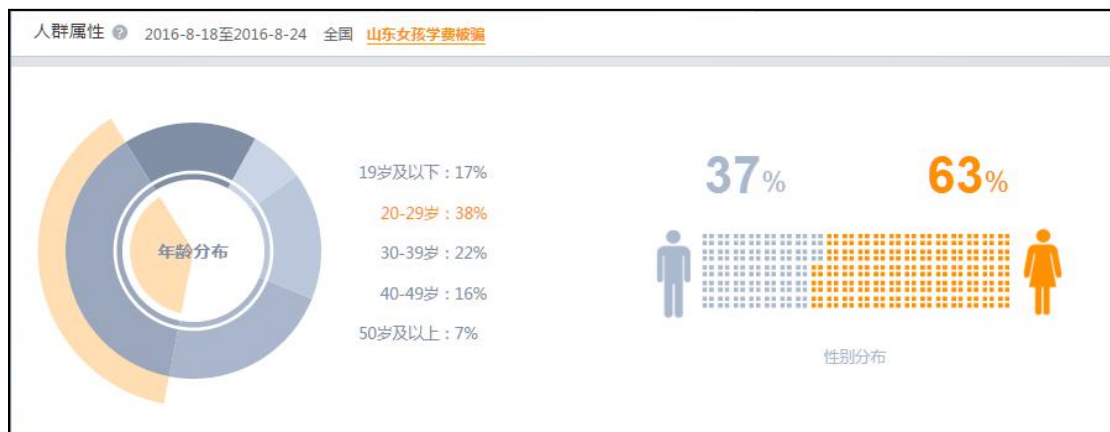
2、地域舆情分布图

从地域舆情分布图可见，事发地山东省地域舆情呈红色高亮显示，成为了此次“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件的舆论主场。其次是广东省，舆情声论排名第二，广东省作为前沿发达城市，信息更新换代速度快，群众对对新闻舆情的关注度更高。



（图 3：“准女大学生被骗学费后伤心猝死”地域舆情分布图 单位：篇）

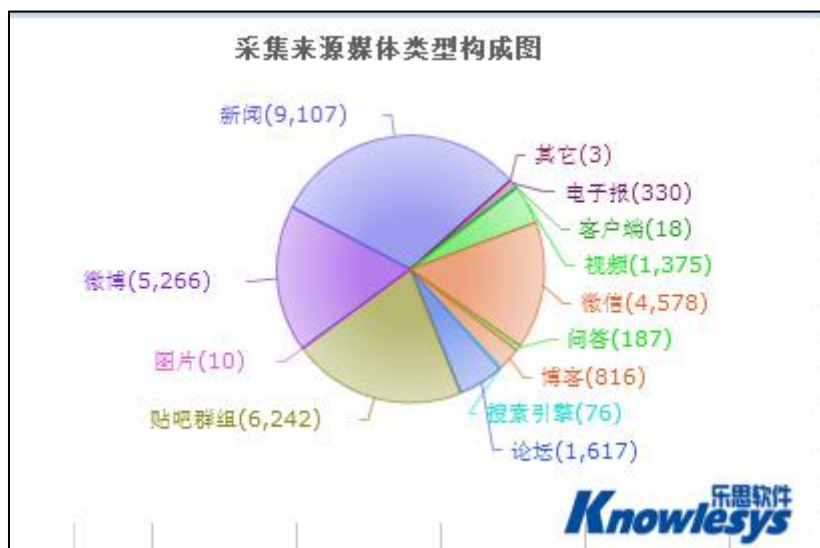
3、人群属性图



（图 4：“准女大学生被骗学费后伤心猝死”人群属性图 数据来源：360 指数）

从 360 指数提供的数据来看，对于“准女大学生被骗学费后伤心猝死”的新闻，女性的关注度要远高于男性，达到 63%。女生相对来说心思比较细腻，感情比较脆弱，对于弱势群体，容易表现更高的关注度。

4、采集媒体类型构成图



(图 5：“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件媒体构成类型图)

从乐思软件舆情监测中心的数据来看，“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件的传播主体是新闻，采集数据达 9,107 条，占比达到采集构成类型的 30.74%。其次是贴吧群组和微博，采集数据分别是 6,242 条和 5,266 条，占比达 21.07%和 17.78%。在舆情传播的过程中，新闻媒体作为主流媒体引导舆论，有着强大引导力，因此在舆情应对的时候，应该好好利用主流媒体发声，有效牵引舆情关注焦点和方向，将不同的分散意见和情绪宣泄引向理性建设性的轨道，最终达成社会共同的主流舆论。

三、网友热议

1、批判中国教育体制教出的是低智商

@毛建华律师：一个高考 5-600 分的学生，居然被骗 9000 多元的学费，猝死。一个不合格的教育产品，高分低能。

@用户 18462472：书都读到那去了？这么简单的骗局都不知道，走上社会怎么生活，现在的火车站周边，旅游景点合法的骗子不知道有多少！有时间多带孩子在社会上走走，学点实用生活技能！

2、批判官方泄漏信息

@渔人江南：最可恶的是泄漏信息的！保护隐私！

@花开富贵：通信公司的巨头们，为了点利益，净骚扰电话。人民群众举报了，为什么不能停他的机，还实名制开户办卡，净扯蛋。

@游来游去 35：中国的三大电信幕后诈骗者：移动，联通，电信！！！国有企业，告他无门。

3、言语激烈批判骗子

@北京奥斯渔具：必须抓到这个骗子，死刑，一个学生付出多大努力，才考上大学。

@四叶草 123536748：真想一脚踢死这些骗子，骗的钱去买个棺材睡进去吧！

四、舆情总结

关于“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件，从评论中可见，大部分公众把焦点集中在信息是怎么泄漏的？网上掀起了电信网络诈骗事件的更多案例，搜狐新闻更是发表了一篇名为：“女生被骗光学费后身亡 女大学生之死能带来改变吗”，文中痛斥了电信诈骗，呼

吁电信服务商改变实名制存在的漏洞，保护个人信息。一时间电信运营商受千夫所指，负面舆论猛增，社会声誉和公众信任度持续下滑，给品牌带来了不可估计的损失。

“准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件的责任方有很多，作为其中之一电信运营商却成了网友抨击的最大对象。面对突发事件企业应该怎样应对才能把伤害降到最低，乐思舆情监测中心给出以下建议，仅供相关类似企业参考。

1、承担责任。准女大学生被骗学费后伤心猝死”事件发生后，公众首先关注的是信息泄露的问题，经过互联网的传播发酵，电信运营商社会声誉已经遭到了严重的损害。因此无论谁是谁非，在这个时候企业应该第一时间承担责任。即使受害者在突发事件中有一定责任，企业也不应首先追究其责任，否则会各执己见，加深矛盾，引起公众的反感，不利于问题的解决。

2、真诚沟通。事发后，公众很关注企业是否在意群众的发声，来自五湖四海的网民借助“徐玉玉信息泄露被骗学费”向电信运营商猛烈开炮，负面舆情也是空前高涨。此时，企业应该站在受害者的立场上表示同情和安慰，并通过新闻媒介向公众致歉，解决深层次的心理、情感关系问题，从而赢得公众的理解和信任。

3、解决问题。最重要也是最关键的一点就是解决问题，把事情落到实处，不然再好的危机公关也是付之一炬。网友抨击最多的话题，就是企业最需要改进的地方。电信运营商存在着个人信息泄露泛滥，电话实名制登记不严等，这些都是造成电信网络诈骗猖獗的主要原因，企业应该针对问题进行相关整改。

4、加强对网络舆情的监控。网络是个复杂且难以掌握的平台，微博微信的广泛应用，使得各方都可以发声，人人都有话筒，每个人都相当于一个媒体。对于企业来说，在海量的互联

网信息里找到与自身相关的舆情,加强对各方网络发声的舆情监控与分析,是应对大数据时代未知互联网最有效的方法之一。