

輿情热点分析

“中国游客日本偷马桶盖”事件

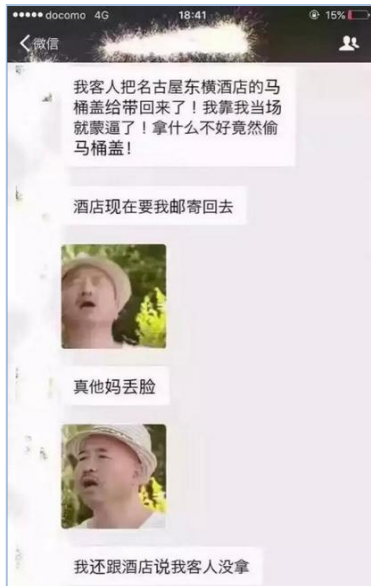
【輿情概况】



(视频截图)

18日晚10点左右，一导游微信公众号推送了一篇推文《惊呆了！宁波游客在日本拿走酒店马桶盖，查证后酒店要求导游寄回……》，迅速在朋友圈发酵。这篇推文说：一对宁波年轻夫妇跟团去日本旅游，住在名古屋，退房的时候竟然把酒店房内多功能马桶盖给卸下来带走了。酒店发现后，立即打电话给导游并报了警。

这件事在网上迅速发酵后，网友当然不淡定了。许多网友都显得义愤填膺：“丢人丢到国外去了，还偷马桶盖……”



19日晚,宁波市旅游局通过其官方微信“宁波旅游”表示,10月19日早晨,宁波市旅游局在微信上发现“惊了!宁波游客在日本拿走酒店马桶盖,查证后酒店要求导游寄回……”的信息后,于早上5:00启动舆情应急机制,立即召集相关旅行社进行调查核实。要求明确事件责任,加强游客文明素质教育。

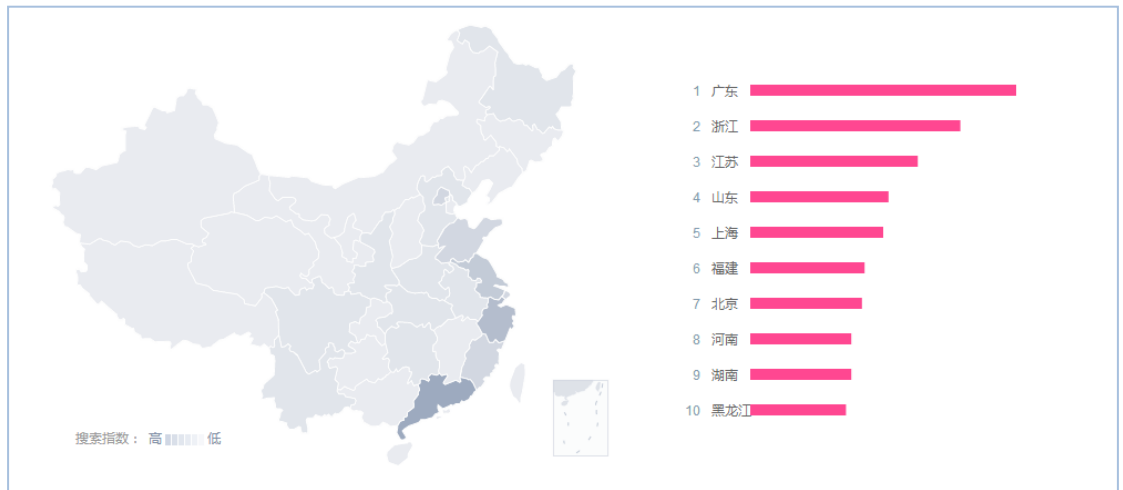
【舆情大数据】

(1) 舆情热度

The screenshot shows the Weibo topic page for "#游客拿走日本马桶盖#". At the top, there is a header with the topic name, a "发布微博" (Post Weibo) button, and a "分享" (Share) button. Below the header, there are tabs for "话题主页" (Topic Home), "图片墙" (Image Wall), "主持人推荐" (Host Recommendations), and "话题榜" (Topic Ranking). The main content area includes a introductory text (导语) stating that a young couple took a toilet lid from a hotel in Japan. To the right, statistics are displayed: 2373.3万 (23.733 million) reads, 2.1万 (21,000) discussions, and 3692 fans. Below the statistics, there is a section for "话题主持人" (Topic Hosts) featuring "旅游来了" (Travel Time) and a "添加粉丝群" (Add Fan Group) button. The main post is from "新浪旅游" (Sina Travel) dated October 19, 15:09, with a "关注" (Follow) button. The post text includes a link to a full article and a small image of the toilet lid. On the right side, there is a "最新参与用户" (Latest Participants) section showing several user avatars.

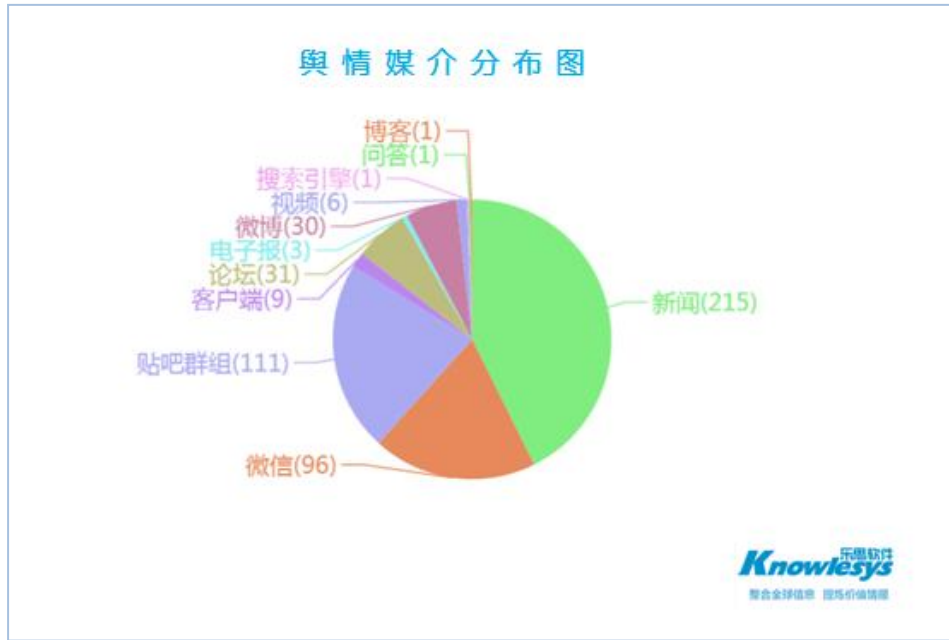
根据新浪微博微话题数据，“游客拿走日本马桶盖”排在今日微话题榜单的第十四位，该话题的阅读量达到 2371.4 万，讨论人数为 2.1 万，该话题的直接关注粉丝为 3697 人。

(2) 舆情地域分布



从该事件的地域关注度来看，广东人民的参与度最高，其次为该事件主人公所在地浙江地区，邻省江苏位列第三，山东，上海，福建，北京，河南，湖南，黑龙江分列四到十位。从地域分布特点来看，关注人群主要集中在东部沿海的发达城市，而事件关注度最高的地区为长三角地区，该地区所有城市都排在榜单前五位。同时，华侨众多的地区广东，福建，江浙等关注度也较高。从地域特点可以看出，发达地区和侨乡人民更热衷于国外旅游购物，他们也更具有高端产品的购买力。

(3) 舆情媒介分布



根据乐思网络舆情监测系统的实时数据，新闻媒体，贴吧群组，微信公众号排在舆情关注度的前三位，其中新闻媒体以 215 条信息量，占比 42.66%名列第一，贴吧群组以 111 条信息量，占比 22.02%排在第二，微信公众平台以 96 条信息量，占比 19.05%位列第三。三者占据舆情媒介总量的 83.73%。

【舆情热议】

认为此行为给国人丢脸

@作家崔成浩：一对中国夫妇，去日本旅游，竟偷走酒店的马桶盖。尽管事后道歉，寄回马桶盖，可中国人的脸算是让你丢尽了。据说这对夫妇是某地银行职员，收入也不低，可这么下三滥的事儿也干得出，只能说是素质问题了。奉劝某些人，在外做不道德事儿前好好想一想，就算你不要脸，也不应让全体同胞跟你一起丢脸。

认为国人素质需要提高

@法外之徒 a：部分国家歧视华人不是没原因的，你个人素质高觉得冤，但你的同胞替你做了不要脸的事

@花韵墨添香--伊恋：经常会看到各种各样的的不文明行为发生，说国民素质低，有些人还不高兴呢。

认为当事人这样做很不应该

@一口蓝皮饼干：可怕的是这事还是受过教育的年轻人干的，书都读到哪里去了

@三三什么都不想说：哎.....马桶盖都拿 为什么还要出国旅游 差这点钱吗??

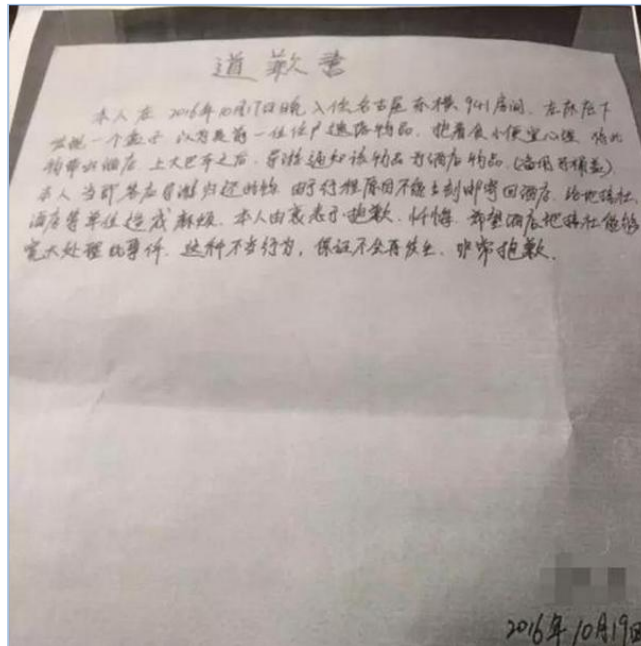
【舆情分析】

此次舆情事件是由该旅行团导游的一篇微信推文《惊了！宁波游客在日本拿走酒店马桶盖，查证后酒店要求导游寄回.....》引爆的，随后该文章被大量转发和传播，到目前为止，该公众号文章 阅读量已达到 10 万+。同时，该导游也在自己所在的导游微信群组内发布该消息，大大加快了信息的传播速度。随后，网上还传出了导游的聊天对话框，对话中说马桶盖是酒店准备更换的新马桶盖，而这对游客是宁波人！ 随即，网友开始不淡定了，许多网友表现出义愤填膺，批评偷盗者。@

平淡是真 YABR 表示：管你哪儿的，以后别出去丢人就是了！随后，各种谣言开始滋生。有网友透露最新消息称偷马桶盖的当事人并非宁波人，而是台州人。接着，微信公号@東京新青年 爆料称这是一条假新闻，日本酒店工作人员说没那回事儿！并附上采访涉事酒店录音及文字资料↓



关于事件始末，浙江东港旅行社负责人提供了一份由游客手写的书面道歉信。据旅行社介绍，马桶盖已于 17 日当晚寄还给了酒店。目前，游客及领队都还在日本，计划于 22 日回国。旅行社称，马桶盖已于 18 日寄还给了酒店。目前，游客及领队都还在日本，计划于 22 日回国。



面对汹涌的舆情，宁波市旅游局迅速做出回应。通过及时的舆情监测，迅速调查核实事件，并于事件发生后的第二天通过官方微信平台发布事件通告，有效抑制了谣言的滋生，及时回应网络民众和媒体关心的话题。并公布了上海春秋旅行社有限公司宁波分公司《关于赴日游客带走酒店备用马桶盖一事的调查报告》，详细说明事件的来龙去脉和调查结果。与此同时，宁波市旅游局提出相应的危机处理方案，从而取得社会民众的谅解，迅速平复事件。旅游局针对此事公布以下三点应对措施：

其一、进一步明确责任，建立一把手责任制，层层明确责任，层层传导压力。建立不文明旅游“黑名单”制度和游客旅游不文明信息通报、追责机制。

其二、进一步抓好行前教育，把文明旅游的告知、提醒作为其中重要内容。

其三、进一步加强途中引导。要把文明旅游的宣传教育贯穿到旅游全程，及时纠正游客的不文明行为。