

舆情热点分析

游客命丧红螺寺 园方被判担责

【舆情概况】

去年年初，石女士在回家探亲途中下落不明，家人几经寻找后接到警方通知，石女士已在怀柔红螺寺景区内的游道边“非正常死亡”。石女士的家人认为景区管理者存在管理疏忽，将北京红螺寺旅游开发有限公司诉至法院，要求承担责任。近日，法院终审判决认为景区未尽到合理范围内的保障义务，对石女士死亡承担次要责任，赔偿相关损失 22 万余元。

但在本案一审时，红螺寺公司称，石女士并非通过购买门票进入景区，因此未与红螺寺公司建立合同关系。“石女士死亡时，身上没有景区门票，而且根据警方调取的景区大门录像，也没发现石女士进入景区的画面。”

【舆情大数据】

(1) 新浪新闻排行

新闻总排行	点击量排行	评论数排行	分享数排行	视频排行	图片排行	每周新闻排行
序号	新闻标题			媒体	时间	
1	尴尬！哈特意甲首秀失误送大礼 瓜帅料事如神？			新浪体育讯	09-11 23:07	
2	波神威少纽约一起训练 约定三年后共襄盛举？			新浪体育	09-11 02:31	
3	游客疑在北京红螺寺内被国冻死 园方被判担责			北京晨报	09-12 01:19	
4	奥巴马专车在杭州加油被拍(图)			重庆晨报-上游新闻	09-11 09:37	
5	泰国副总理:中泰高铁最快将于今年底明年初开工			中国新闻网	09-11 22:30	
6	外交部副部长:所谓南海仲裁案已经翻页			央视	09-11 19:37	
7	逆龄大神！曝曼联续约伊布3年 或在梦剧场退役			新浪体育讯	09-11 16:30	
8	央行行长助理在青岛过端午使用公款被党内警告			中央纪委监察部网站	09-11 18:28	
9	朝鲜北部共灾已致至少60人死亡26人失踪			新华社	09-11 23:27	
10	权健拿下6分之战:积分平恒丰倒数第二轮或决战			新浪体育讯	09-11 21:53	

从新浪新闻热点排行来看，该条新闻居于周点击量第三的位置。这里面，可以侧面反映出公众对于近年来屡次出现的旅游事故的关注。

(2) 舆情媒介分布



根据乐思网络舆情监测系统数据，从事件的媒介分布来看，新闻以 55% 排名第一，微博，贴吧分别以 20%，11% 名列二，三位，而论坛，搜索引擎，微信，电子报的关注度相对较低。此次事件中，北京晨报是较早报道该事件的媒体。随后，该新闻在全国范围内扩散，引起舆论关注。

(3) 舆情关键词



【舆情热议】

@凤凰星尊：想自杀的都去找个五星景区吧，这样家属还有钱给你办丧事。

@1133922787：没买票而且不是从大门进入的，景区为什么要承担责任？不能因为所谓的“弱势群体”就置法律于不顾，真是糊涂法官糊涂判决。

@杞人正东：法院已经够仗义的了，即使园区有责任并进行一定的经济补偿，但人也没了。遵纪守法和不违背社会公德，不是做给别人看的，应该是一个人自觉的行为，经常发生的类似悲剧应该警醒人们。

【舆情分析】

针对此次舆情事件，舆论的争议点在于：红螺寺是否应该给死亡的石女士家属赔偿？一方认为赔偿不合理，石女士本身有精神疾病问题，家属未尽到看管责任。且当事人未通过正当渠道进入景区，因此责任在当事人身上。另一方反驳称院方未尽到管理责任，对非法入口管理不善，在关闭景区时，未做好检查工作，以致于酿成事故，景区责任不可推卸。在此次事件中，法院的判决是基本合理的。主要责任在受害者及其家属身上。但是作为景区，管理方面出现了漏洞，承担一部分责任也无可厚非，因为此次事件就是由于景区对非法入口，景区管理的疏忽导致的事故，

近几年来，假日经济成为重要的提振内需手段，旅游行业迎来了发展的黄金时期。但随之暴露出的问题也越来越多，尤其是安全事故。随着景区旅游舆情风险日益增高，旅游舆情预警和应对成为各大景区、各地旅游局等不得不面对的问题。对此，乐思网络舆情分析师认为，做好旅游舆情预警和负面事件处置，可以从以下两方面着手。

一、要重视旅游舆情，积极转变舆情处置理念

一方面，舆情具有新近性、主观性、非强制性、公开性、易变性等特性，往往都会经历萌芽、升温、炒作等多个阶段，只有认识到舆情的这些规律，在此基础上高度重视舆情应对工作，在源头上控制舆情、在升温中引导舆情，最终达到避免对立情绪激化，在无形中化解舆情危机的目的。另一方面，建立舆情处置中心，当事件发生后，有舆情处置中心统一调配资源，统一指挥应对，防止信息不对称导致回应舆情关切出现众口不一的情况。如果景区在日常管理中引入舆情监控机制，及时了解景区相关的舆论情况，对该景区存在的非法入口等情况进行及时处理，此次死亡事件本可以避免。

二、要善于总结经验教训，了解舆情危机背后的真实民意

对于旅游事件来说，公众舆论不满折射的是整个旅游行业的不规范和假日经济的监管缺失。应对旅游乱象，媒体和公众期待的不仅仅是对单个问题的解决，而是期望整个行业的规范和政府的监管到位。只有不断规范景区管理、合理化景区消费价格、完善景区公共设施等，让游客游得放心、安心、舒心、开心，这才可以从根本上降低旅游舆情风险。红螺寺以及存在景区隐患的旅游景区一定要引以为戒，深刻总结此次事件的教训，把安全管理工作放在重要位置，加强舆情监控，避免此类事件的发生。