

“小区老物业被辞后带 70 名保安反攻 向业主泼泥沙”

舆情热点分析

一、事件舆情概况：

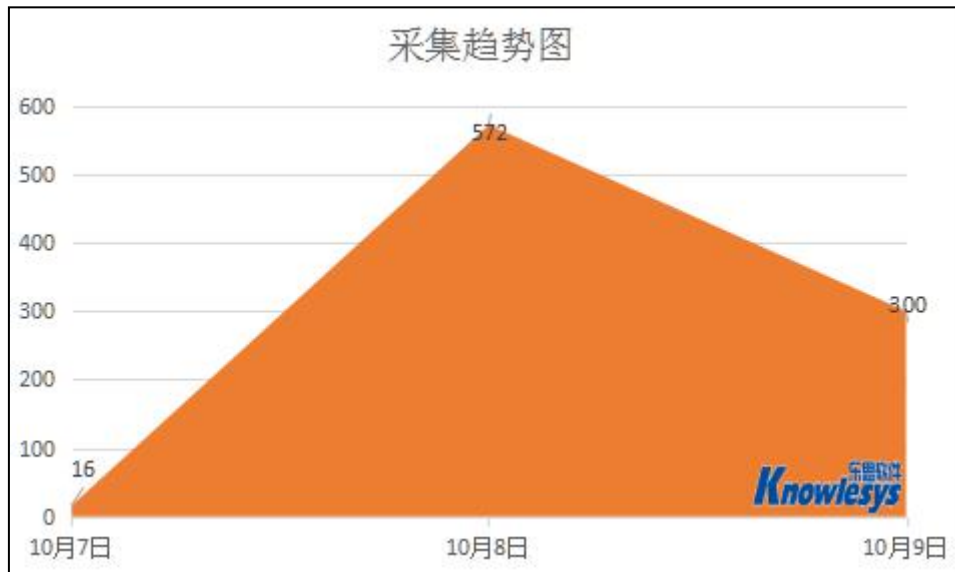
2016 年 10 月 8 日，大兴旧宫美利新世界小区，70 多名保安在一名负责人带领下聚在小区西门，其中两名使用器械试图剪断门上锁链，中途还向门内业主泼撒泥沙。记者了解到，因老物业迟迟不肯退出，新物业难入驻，多名业主在前日将物业保安轰出小区后锁上大门，老物业昨日带人反攻。社区专家表示，老物业拒退出小区属违规行为。大兴旧宫镇政府表示，将尽快协调新老物业完成交接。警方表示目前正在调查此事。



(图 1：大兴旧宫美利新世界小区业主联合抵抗物业)

二、事件舆情监测数据

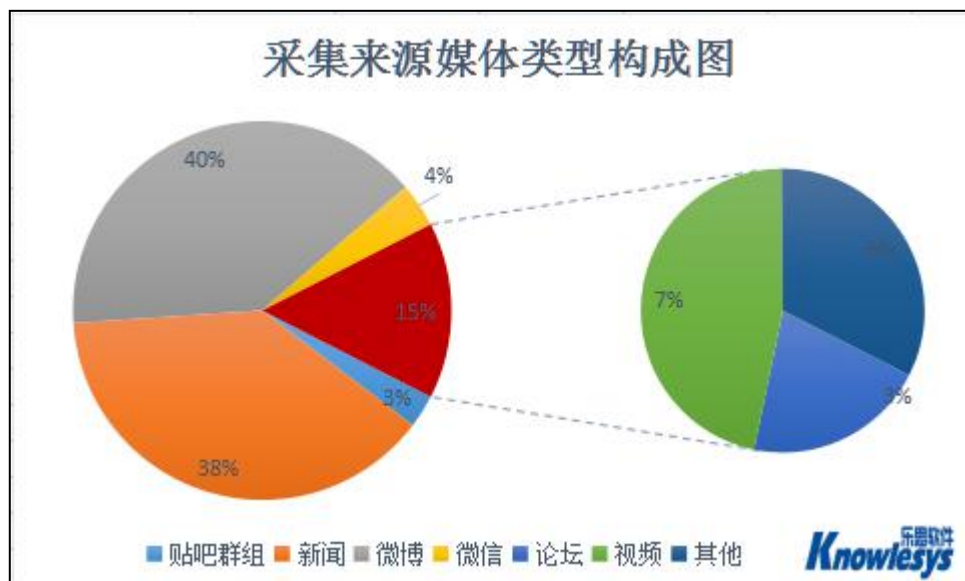
1、采集趋势图



(图 2: “老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 采集趋势图 单位: 篇)

“老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 事件伊始，舆情关注度呈地位走势。10 月 8 日，北京晨报的记者采访了相关物业公司和业务，然后在网上进行了相关报道，引发了网友的关注。在“新浪新闻”、“凤凰网”以及各个微博大 V 的推波助澜下，“老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 事件舆论关注度达到了顶峰，相关报道共计 572 篇。

2、采集来源媒体构成图：

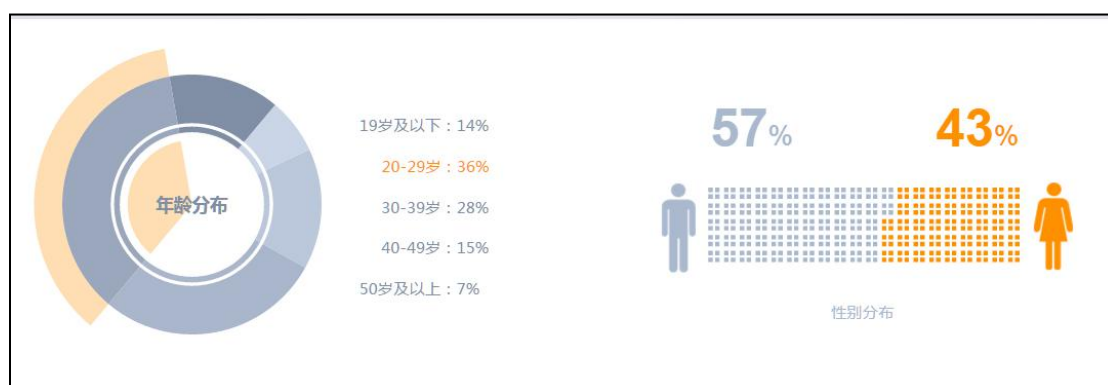


(图 3: 老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 数据采集媒体构成类型图)

从“老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 数据采集媒体构成类型图分析，其中数据量最大的是微博，其次是新闻媒体。在此次的舆情传播中，草根媒体微博承担了更多的传播数据，因为微博的简单易操作，人人都能发声，人人都是自媒体，所以在舆情监测的场地里，微博是一个必不可少的监测对象。

3、性别属性图

从参与讨论的男女性别比例中看出，男性比例要远高于女性，可见对于物业问题，男性的热情度更高。年龄分布比例，20-29 岁所占比例最大，达到 36%，其次是 30-39 岁，达到 28%。20-39 岁人群占据关注度的 64%，移动网络和客户端的使用者年纪集中在青年和中年，年轻人成为“老物业被辞 带 70 保安 “反攻” 事件舆论的引导人群。



(图 4：性别比例图)

三、网友热议

1、希望政府干预，加强物业行业整顿

@顾佳佳 1972：物业乱象该引起政府的重视，这不是个别现象，而是普遍现象，到了该整治的时候了，政府不要不作为！

@SHANGLIANGLEZAI：物业强势，业主弱势。这种奇怪的现象全国一个样！请有关部门反思！

@无知有底线：现在怎么动不动就能组织成百人的“行动”，跟随者都是什么心态，政府为什么也能容忍？本人认为这都是黑社会性质的初期，政府必须出手打击，领头者至少要判刑3-5年。

2、对怎么处置的关心

@李振藩 11111：怎么攻都可以，但是要承担之后的惩罚，现在社会最缺的是相应与时俱进的法，以及与时俱进的执法体系。法不责众，汤事执法应该成为历史。

@冲虚道长：不能定义为违规，应该定义为违法，应该视同涉黑，强行霸市，携带武器，极有可能危及群众安全，理应严打！！

3、嘲讽物业公司

@山风 10303：死活我也要为你们服务！哈哈

@糊涂脑袋不糊涂：物业其实就是合法的黑社会。

@震震 201314：搞反了，物业成了主人，业主是聘请来的怎么感觉，业委会影响了物业正常办公，哈哈。

四、舆情点评

小区老物业被辞退后带 70 名保安反攻，竟大胆向业主泼泥沙。这骇人听闻的事件确是真真实实的发生在北京大兴旧宫美利新世界小区。涉事的山西云馨物业公司，因为事发后处理不当，舆情应对的失误，一夜之间在网络上臭名昭著。网络上关于“老物业“反攻”向业主泼泥沙”的视频还在疯狂的传播，视频里能够清楚的看到，这些“反攻”的保安大多都手持警棍等器械与业主发生纠缠，直到民警上前阻止，驱散保安，才终止这场闹剧。

山西云馨物业公司在事发后并没有在第一时间站出来给公众一个合理的解释，更加没有给业主一次诚恳的道歉。这样的舆情应对方式，与公众的心理预期差距甚大，导致涉事的云馨物业公司成为众矢之的，不仅负面舆论压倒性的袭来，而且丧失了舆情话语的主动权，只能陷入被舆论拖着走的尴尬境地。

在事情发生后，涉事公司就应该根据公众的关注焦点来进行危机公关，无论谁是谁非，这时候企业都应该站出来承担责任。即使受害者在事故发生中有一定责任，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。另一方面是感情问题，业主很在意物业公司是否在意自己的感受，因此物业公司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，从而赢得业主及公众的理解和信任。

从网友的热议中，我们不难发现，以“山西云馨物业公司”为代表的物业乱象，在全国各地普遍存在。网友呼吁政府干预，加强物业公司的整顿，这其实也是情理之中，市场调节总是有其局限性的地方，此时作为官方的政府应该重视民意民情，落实整改。