

网络舆论下的危机公关研究：以港澳地区食品安全问题为例

曹文鸳 赵莹 林坤燕 张荣显¹

摘要：本研究利用大数据辅助内容挖掘与内容分析法，分析香港、澳门地区网络舆论环境中的食品安全问题的传播规律，基于当地的企业或政府机构的反应，及公众的情绪态度，挖掘食品安全危机管理过程中各因素之间的差异和关系。研究发现，食品安全问题的公共安全危机为主要危机类型，港澳地区的企业/政府在食品安全危机管理中尚需强化系统性的危机策略和预警机制。需根据具体的危机管理关键点设置具体的管理机制，为食品安全危机管理提供可操作性参考。

关键词：食品安全问题，危机公关，大数据辅助内容分析

Research on the Crisis Public Relations Under the Network Public Opinion: Food Safety in Hong Kong and Macao

Cathy Zhao, Wenny Cao, Quennie Lin, Angus Cheong

Abstract

In this research, the big-data-aided content analysis approach for analyzing the dissemination of food safety problems in Hong Kong and Macao news media and social networking sites was adopted. Based on the reaction of local enterprises or government agencies, and the public's emotional attitude, the differences and relationships among various factors in the food safety crisis management are explored. This research found that brand trust crisis and public security crisis are the main types of food safety issues crisis. The systemic crisis strategy and early warning mechanism is needed to strengthen in the food safety crisis management for Hong Kong and Macao enterprises or governments. Specific management mechanism according to the specific crisis management key

¹曹文鸳、赵莹、林坤燕：博易数据研究实验室，联系电邮：wennycao@boyidata.cn、cathy.zhao@boyidata.cn、quennie.lin@boyidata.cn

张荣显：澳门民意调查研究学会创会会长，联系电邮：angus@boyidata.cn

points is needed to set up. This research provided operational reference for food safety crisis management.

Keyword: Food Safety, Crisis Public relations, Big-data-aided Content Analysis

一、前言

近年来，食品安全问题层出不穷，问题奶粉、瘦肉精、辐射食品、转基因食品、地沟油等纷纷引发社会热议，因其直接影响并威胁人们的身体健康，因此世界各国地区均对食品安全问题较为重视。港澳地区因其特殊的地理环境 and 经济因素，大部分食品依靠进口，因此港澳地区的食品安全问题深受中国内地、台湾、日本、欧美等地区和国家的影响。例如，2016 年 11 月，深圳市标准技术研究院与香港食物安全中心联合签署了《关于加强食品安全研究与交流的合作协议》，加强两地食品安全问题的交流，联合推动食品安全监管、行业风险防控、媒体监督传播等方面²。另一方面食品安全问题也直接影响着公众对企业组织或政府机构的信任，因此企业或政府如何处理并回应食品安全问题成为了食品安全危机管理中需要重视的问题之一。

本研究关注港澳地区的网络舆论中的食品安全问题，利用大数据辅助内容挖掘及内容分析法，使用博易数据挖掘平台采集和处理数据，挖掘其传播概况、趋势、舆论所关注的焦点，以及公众的情绪和态度，进一步分析企业/政府在食品安全问题中的反应，挖掘食品安全问题的责任归因以及各因素之间的关系，以期为企业/政府提供食品安全问题中危机公关的策略指引。

二、文献综述

（一）港澳地区食品安全问题综述

港澳地区因其特殊的地理环境 and 经济因素，缺乏足够的本地渔场和农业，有九成以上食物靠入口来供应日常所需。其中新鲜粮食和副食品主要由内地供应，例如新鲜猪肉、牛肉、蔬菜及鸡蛋；其他进口食物包括：美国、菲律宾及泰国的新鲜水果、巴西的冰鲜及冷藏猪肉和牛肉及挪威的海鱼，分别可能存在不同的食物安全危机及风险。³

港澳对于食品安全问题也有专门的部门和组织，香港食物安全中心是香港特别行政

² 深圳市标准技术研究院 <http://app.sist.org.cn/szfoodsafety/Agenda.aspx>

³ http://stedu.stheadline.com/sec/sec_news.php?aid=14967&cat=8&subcat=25

区政府监察食物安全的机构，通过政府、食物业界和消费者三方面合作，确保在香港出售的食物安全和适宜食用。香港食物安全中心划分食物监察及管制科、风险评估及传达科和食物安全中心行政科三个职能部门管理香港的食品安全相关事务。⁴澳门食物安全中心隶属于澳门民政总署，由管理规划处、风险评估处和风险传达处管理澳门的食品安全相关事务。⁵

近一年来，港澳食物安全中心公布了多起食品安全事件，如“大闸蟹二噁英超标”、“巴西黑心肉”，以及多种食物添加剂、二氧化硫超标。虽然过去数年的数字显示，每年在本港检验的五万多个食物样本中，不及格比率为千分之三至五，供港食品的安全率达到 99.9%，反映本港的食物安全处于高水平⁶，但是随着食物生产工业渐趋国际化、中港澳食物资源往来更加紧密，以及市民健康意识逐渐提升，尤其是香港和澳门地区税率较低，绝大部分食品依靠进口，因此食品安全问题在港澳地区十分敏感，特别是因邻近地区台湾、中国内地食品安全问题而引发的担忧。

食品安全，指在食品生产、储藏、加工、运输、销售等过程中，所产生的影响食品质量的现象，包括食品的原料、添加剂以及与食品生产过程相关的用具的安全，及是否符合法律规定（刘宏伟，2008；张志健，2015）。食品安全问题主要表现在由病原微生物造成的食物中毒，即因卫生条件较差造成的微生物污染；食物中残留的有害、有毒物质引起的食物中毒，如化学添加剂或农药残留；受污染的食品对人体健康构成严重威胁，如核辐射食物或因其他环境污染造成食物的污染；食品生产过程中使用添加物不当，如使用非法化学或工业添加剂造成对人体健康的威胁；食品生产过程的管理疏忽或水平较低未达到合乎标准的生产水准而带来的食品安全隐患（李光德，2008）。此外，针对转基因食品，虽然未有条文对其安全性有明确界定，但“外源基因的插入，可能使转基因食品中原先关闭的基因被打开，产生新毒素”，因而，有研究者认为转基因食品可能会对人体产生伤害（杨新莹，2011）。本研究中将转基因食品列为食品安全问题的类型之一。

食品安全问题的危机类型一般分为单一产品危机，即产品中存在瑕疵，或消费者使用不当而产生的危机，如幼儿误食大片的食品而卡喉咙。品牌信任危机，即虚假宣传，混淆概念，故意欺瞒消费者，如食品欺诈、掺假等。公共安全危机，即食品存在严重的质量问题，直接损害了消费者的身体健康，使消费者致病、致残或致死（胡静，2013）。

⁴ http://www.cfs.gov.hk/tc_chi/aboutus/aboutus.html

⁵ <http://www.foodsafety.gov.mo/c/info/orgchart.aspx>

⁶ http://stedu.stheadline.com/sec/sec_news.php?aid=14967&cat=8&subcat=25

食品遇到了质量或形象危机，或工作失误时，会通过一些列行为试图获取社会公众谅解，挽回损失（刘瑞娜，2013）。

（二）食品安全危机公关理论

有学者将危机公关的概念拆分成“公关关系”和“危机”两个要素进行概念界定，即在危机事态下（社会影响恶劣、容易在短时间内造成公共舆论哗然的事态），组织机构与社会公众通过一系列有计划、有步骤、有针对性、有策略的沟通与信息传播活动实现应对、规避危机恶化风险与对组织造成伤害的活动（杨军，2015）。另有学者将危机公关定义为以应对与管理危机事件的公关行为，指“组织为避免或挽回危机事件对组织声誉和形象等所造成的已然的或潜在的危害而利用媒体或其他媒介所采取的一切行为。”而公关行为的有效性是指组织所采取的这些行为收到的预期的效果，成功的避免或挽回了危机事件对组织造成的损失（刘瑞娜，2013）。本研究中主要指在食品安全危机管理中，企业/政府与公众进行的传播活动或行为。

陈先红（2014）提出公共关系在食品安全危机管理当中“不仅仅是策略问题，更是理念问题”，食品企业或相关管理机构需围绕以下十个关键点开展危机传播管理和关系管理工作，因此，本文基于此作为理论基础，选取其中的几个方面，展开对港澳地区食品完全问题的危机管理研究。

危机情景方面，即了解食品安全问题的基本面貌，判断危机类型。危机责任方面即食品安全问题的发源责任或者结果责任的追求和评价。信息沟通方面，即食品安全问题发生后，利益相关人和相关政府机构/企业的回应措施。涉及召回行动，如及时采取下架回收行动；发掘新的争议点，如对食品安全问题类型的界定等。社区价值方面即危机发生后，采取以公众利益为主的方式，变被动为主动。

针对食品安全危机管理方面的措施，有研究提出需建立危机预警机制，基于食品质量安全封信监测和风险分析评估，搭建信息平台，通过常态的舆情监测、分析、质量抽检、举报投诉等建立信息收集机制。也提出完善追溯体系，通过食品生产、加工和销售记录，从问题源头追溯到产品流向（李庆江，高彬等，2013）。

（三）食品安全问题危机管理的相关研究梳理

食品安全问题研究在西方国家已经有较长时间的发展历史，目前已经形成比较全面的研究体系，包括对食品安全的认识、食品安全控制体系的构建、食品安全管理技术体

系的完善以及政府管制行为研究等方面（林剑平，2017）。国内对食品安全问题的研究主要集中于提高技术应用、建立监管模式、介绍国外成果、构建法律法规、不同主题参与等方面，从危机管理的视角对食品安全问题展开研究的较少（解蕾，2011）。近年来，随着国内食品安全事件日趋频发，国内学术界关于食品安全危机公关的研究愈加丰富。综合在中国知网搜索的结果来看，自 21 世纪以来的相关研究呈激增趋势（刘瑞娜，2013），其中有研究者以双汇“蛆虫门”事件为例，分析网络时代下我国食品企业危机公关策略，力求将企业损失降到最低（陈时禄，钱叶莹，2013）；有研究者结合“三鹿奶粉”事件、“瘦肉精”事件分析我国食品危机管理现状，结合国外先进经验和目前我国在危机管理中存在的问题及不足之处，提出建构与完善我国食品安全危机管理的政府应急处理体系的对策建议（谢志国，2012）。

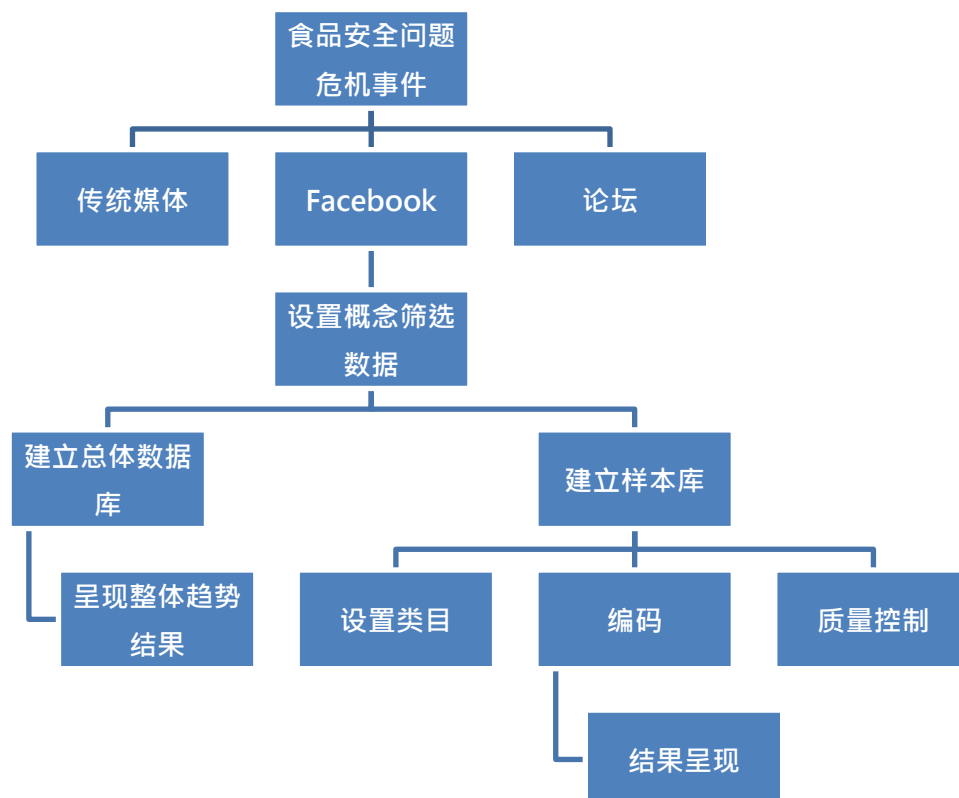
总体来说，国内外学者对危机信息传播的相关研究主要集中在政府、企业对危机的应对、危机传播的各阶段特点、媒体在危机传播中的作用等，对食品安全危机信息在网络媒体中传播的研究较少。研究发现以微博、微信为代表的社交媒体在社会热点事件发酵和网络与论证有着举足轻重的作用（韩大平，2016）。本研究将探究港澳两地媒体新闻报道、网络民意（Facebook、网络论坛较为活跃）对食品安全问题的关注情况，通过绘制港澳地区食品安全问题的网络舆论图景，分析食品安全问题的原因和相关影响因素，进一步深入分析各因素之间的差异和关系，以期为港澳地区进一步改善食品安全问题的危机管理提供启示。

三、研究方法

研究过程

本研究运用大数据技术辅助在线内容分析法，通过博易数据挖掘平台 DivoMiner 挖掘港澳地区有关食品安全问题/危机公关的新闻报道和社交媒体信息作为总体数据，分析总体数据中关于食品安全危机公关事件的整体趋势，并从总体数据中抽取部分样本进行机器学习自动化编码结合人工在线编码，进行量化之内容分析，深入挖掘各变量之间的差异和关系，得出结论。

研究流程图如下：



资料来源：张荣显，& 曹文鸳. (2016). 网络舆情研究新路径:大数据技术辅助网络内容挖掘与分析. 汕头大学学报:人文社会科学版(8), 111-121.

研究抽样

本研究探究港澳地区的食品安全危机公关的状况，选择以港澳两地的“新闻报道”、社交媒体 Facebook 和网络论坛之主帖和回帖（网民评论）作为研究文本。

相较于一般学术研究，新闻媒体以社会实际运作为出发点，“反映”（reflect）或“再现”（represent）社会真实，进而呈现社会实际运作的样貌（甘惟中，2004）。关于食品安全问题和食品安全危机公关的新闻，报道中的相关内容可视为港澳地区社会中的食品安全问题和食品安全危机公关的缩影，阅听人或社会大众可以通过新闻报道了解港澳地区的食品安全问题和食安安全危机公关的实务运作。社交媒体 Facebook 和网络论坛之主帖和评论更能直接反映港澳地区的网民对食品安全问题和食安安全危机公关的关注焦点。

因而本研究的资料收集范围覆盖港澳新闻媒体 194 个（香港 144 个，澳门 50 个），社交媒体时事专页/群组 5,359 个（香港 3,805 个，澳门 1,554 个），网络论坛 42 个（香港 32 个，澳门 10 个），检测时间设定为 2016 年 9 月 1 日至 2017 年 8 月 31 日，以“食品安全”、“食物安全”、“食物中毒”、“食安”及期间发生的食品安全事件等为关

键字，共收集到新闻媒体报道 10,576 篇、社交媒体 Facebook 37,393 则主回帖(主帖 1,706)、网络论坛 10,509 则主回帖(主帖 600)，这三个媒体渠道的数据即为本研究的总体数据，用以显示港澳地区食品安全危机事件的整体趋势。

为符合本研究的研究目的，在寻求可供分析的足量样本下，本研究从总体数据中随机抽取了 1,000 篇新闻报道、500 则 Facebook 主帖和 500 则论坛主帖作为研究样本，进行机器学习自动化编码结合人工在线编码，辅以人工校正，深度挖掘港澳食品安全危机公关各变量间的差异和关系。

(如表 1 所示)。

表 1. 香港澳门两地媒体研究数据来源

媒体	全体样本	随机抽样样本
	(机器分析)	(人工在线内容分析)
新闻	10,576	1,000
Facebook	37,393(主帖 1,706)	500(主帖)
论坛	10,509(主帖 600)	500(主帖)
总计	58,478	2,000

大数据辅助内容分析法

内容分析法可以适用于任何形式的传播媒介，特别适用于传播媒介方面的研究(Babbie, 1995)。Kerlinger (1973)认为内容分析法是对传播内容进行分析研究的过程中，一种以客观的、系统的、定量的方式测量变量的研究方法，将文本或其他形式的符号进行编码、分类、语义判断及形成可供统计分析只用的研究方法。

本研究采用大数据技术辅助网络内容挖掘於分析研究方法，即人工在线实时内容分析法，在传统内容分析法(Content Analysis)基础上加上语义机器学习模型並改进流程的操作，在改善运作效率并提高数据及编码的质量的同时，更深入的研究变量间的相关关系(张荣显，曹文鸳，2016)。

基于人工在线实时内容分析法，本研究采用博易数据挖掘平台 DivoMiner 为主要研究工具。该平台提供多种研究质量保证的机制，例如多个数据库的数据清洗流程、编码员间信度的前测方法、可在线随时监管编码员效率和编码准确度的绩效监督机制，透过一体化的舆情监测和分析流程，力图达到高效、准确、广度和深度并重。其基本的操作过程包括准备阶段、编码及质量控制和结果呈现三个部分(张荣显，曹文鸳，2016)。

类目构建

内容分析法主要是对传播过程中所涉及到的主体、内容以及态度等进行处理。其类目构建是从“说了什么”和“怎么说”两个方向来进行设置 (Berelson, 1952)。其中“说了什么”的类目包括传播主体、传播内容,而“怎么说”的类目包括态度和评价(张荣显,曹文鸳,2016)。因此,本研究的类目设置基于以上的构建思路,观察港澳新闻媒体、Facebook 和论坛中关于食品安全问题/危机公关的相关报道和网民言论,将当地的食品安全事件、食品安全问题类型、危机公关主要角色、公关危机类型、食品安全的危机公关建议设置为类目。另外,从对涉事主体(港澳政府/官员、企业)危机管理的整体态度来构建“怎么说”类目,进一步探索新闻媒体和网民对食品安全问题/危机公关的态度与看法。

本研究共设置 7 个主要类目,分别为:

1. 新闻类型(只针对新闻媒体)和内容分类(只针对 Facebook 和论坛);
2. 媒体/Facebook/论坛地区来源;
3. 具体食品安全事件;
4. 食品安全问题类型;
5. 危机公关主要角色(主要涉及具体涉事主体、责任归因、回应/措施、对涉事主体的态度);
6. 公关危机类型;
7. 食品安全的危机公关建议。

编码员间的信度

内容分析法的信度指两个或两个以上的编码员按照相同的分析维度,对同一材料进行评判结果的一致性程度,它是保证内容分析结果可靠性、客观性的重要指标。⁷简言之,信度越高,分析结果的可信度就越高。

本研究使用博易数据挖掘平台 DivoMiner 进行编码员间信度测试,以提高编码员的测试效率及编码准确性。本研究随即抽取了港澳新闻报道和社交媒体中的评论作为信度测试样本,共有 4 位编码员(包括本研究的其中三位作者)进行了信度测试,每位信度测试编码员独立完成信度测试样本的编码。根据霍尔蒂斯指数 (Holsti, 1969)对 4 位编

⁷ <http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%86%85%E5%AE%B9%E5%88%86%E6%9E%90%E6%B3%95>

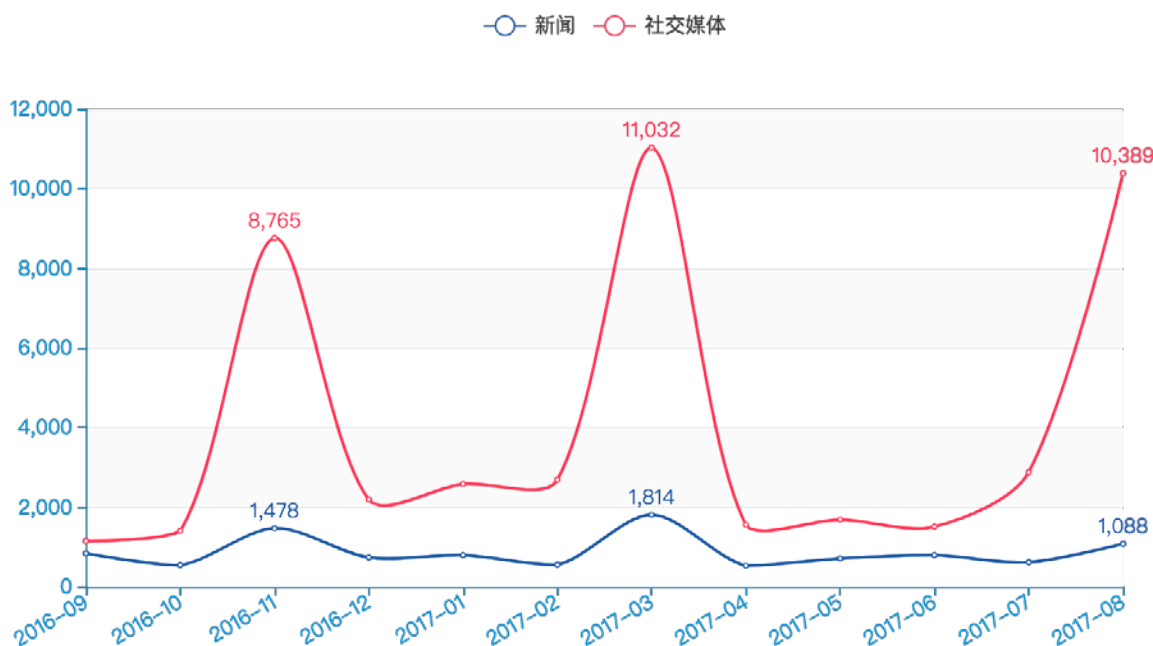
码员两两配对计算编码员间的信度，再计算整体信度平均值。经过多次矫正，综合每个变量的信度指数所得出的最终信度结果分别为：0.94（新闻）、0.90（Facebook）、0.93（论坛）。

Kassarjian (1997)认为信度超过0.85即达标准门槛。本研究各渠道(新闻、Facebook和论坛)的编码信度均为0.90或以上，显示信度优异。

四、研究发现

1. 整体信息量趋势

整体信息量趋势



从媒体类型整体来看，新闻与社交媒体的趋势相似，波幅明显。二者信息量高峰月一致，均在2016年11月、2017年3月和8月，其中2017年3月达至最高峰，新闻信息量达11,032篇。

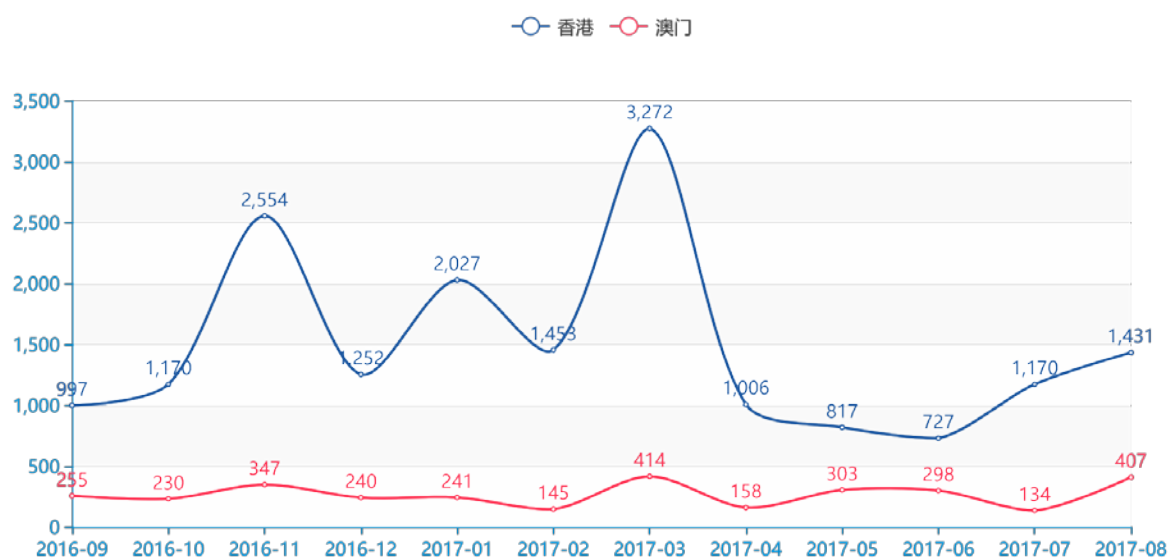
2016年11月，一篇报道提到香港作为“美食天堂”得益于内地的食品把关，“香港被誉为食品安全港，得益于内地方面把好了第一关”。强调内地食品安全检测程序和食品质量有保证，引发网民热议，大多网民对此持有反对意见，对内地食品安全评价不高，认为这是自我夸赞。

2017 年 3 月，巴西出售过期变质肉类事件发生多日，香港澳门地区纷纷针对巴西肉进行的检测、暂停与恢复进口等措施陆续实施，网民对此事件引发了大量的关注和讨论。同月，Facebook 流传的一段关于 35 吨的白米被弃置堆填区的影片，引发网民对白米来源的讨论，有人怀疑是毒米，亦有传是派米所剩，为免租仓储存而弃掉一了百了。

2017 年 8 月，内地养殖场的大闸蟹样本二恶英含量被检测出超标，被指涉嫌进口及出售此超标蟹的新三阳（香港）有限公司的裁决结果为无罪，予以免责。网民针对当地大闸蟹表示信心不足。

2. 香港与澳门地区的信息量趋势

香港与澳门地区信息量趋势

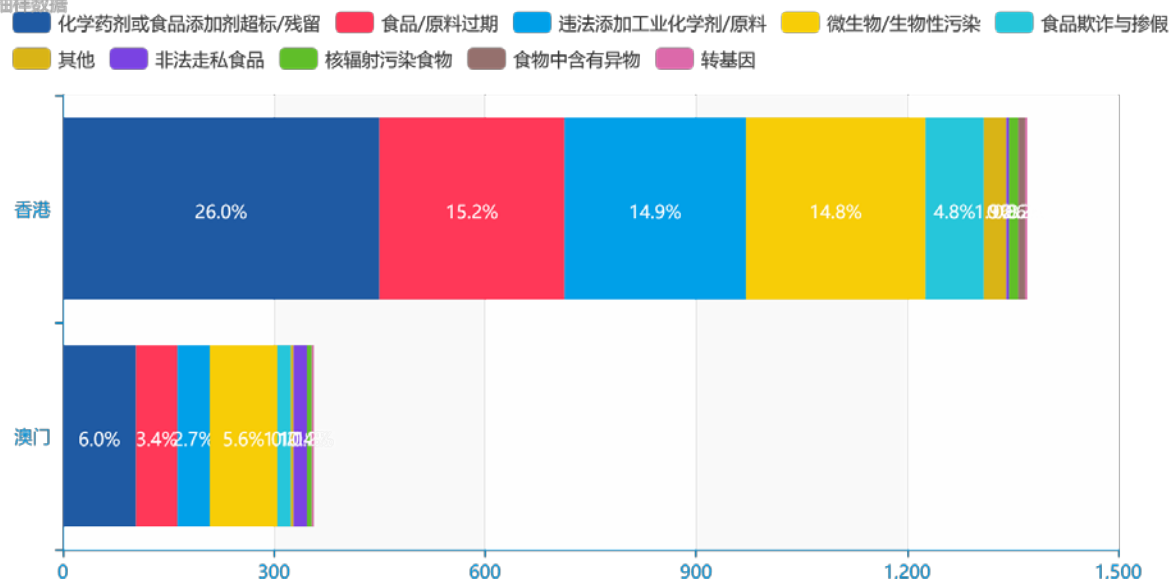


香港地区和澳门地区的信息量分布而言，香港地区总体讨论趋势波动较大，大多集中在 2016 年 11 月到 2017 年 3 月。针对巴西黑心肉事件和假米事件的讨论较多，尤其是香港被誉为“食品安全港”得益于内地食品安全的把关的报道表示出强烈的反对意见。澳门地区整体波幅平缓，讨论高峰月与香港地区一致，均在 2017 年 3 月。针对巴西黑心肉事件港澳两地在措施实施以及讨论方面均达到高峰。

3. 食品安全问题类型与危机公关类型

食品安全问题类型的港澳对比

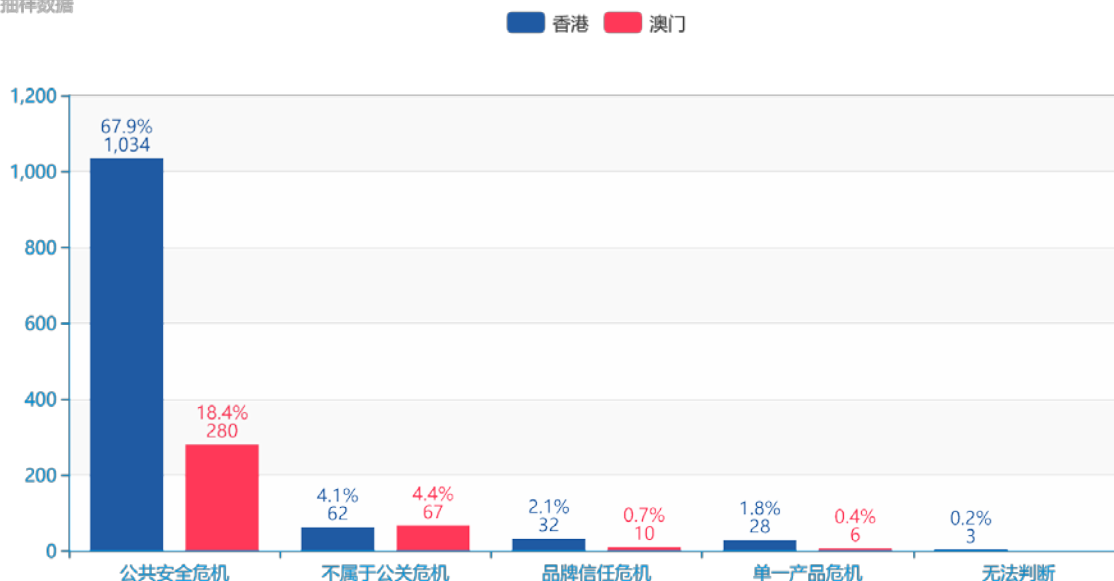
抽样数据



从食品安全问题的地区来源分布来看，大部分话题涉及香港地区的较多。香港和澳门地区关于化学添加剂超标/残留类型讨论最多（26.0%，6%），如蔬菜中发现除虫剂超标，食物中防腐剂含量超标等。香港地区其次为食品/原料过期问题（15.2%），违法添加工业化学剂/原料占第三位（14.9%），如肉类产品中发现禁用兽药，微生物/生物性污染占第四位（14.8%）。而澳门地区关于微生物/生物性污染问题讨论排第二名（5.6%），多关于食物中毒事件。而食品/原料过期（3.4%）排在第三位。

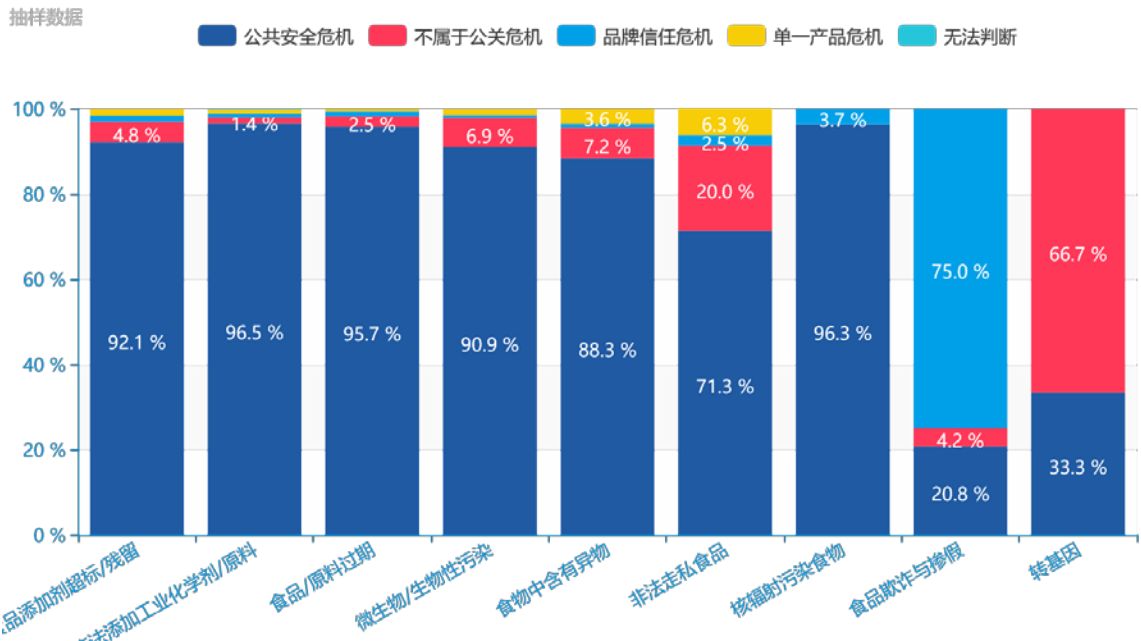
危机公关类型的港澳对比

抽样数据



有关危机公关类型方面，香港和澳门地区均涉及公共安全危机的最多，香港地区超过六成的食品安全危机事件类型为公共安全危机，无论是食品添加剂超标，还是食品卫生问题引起的食物中毒，均涉及对消费者身体健康的威胁和损害。港澳两地关于品牌信任危机和单一产品危机的类型事件讨论相对较少。

食品安全问题类型与危机公关类型之间的交叉关系

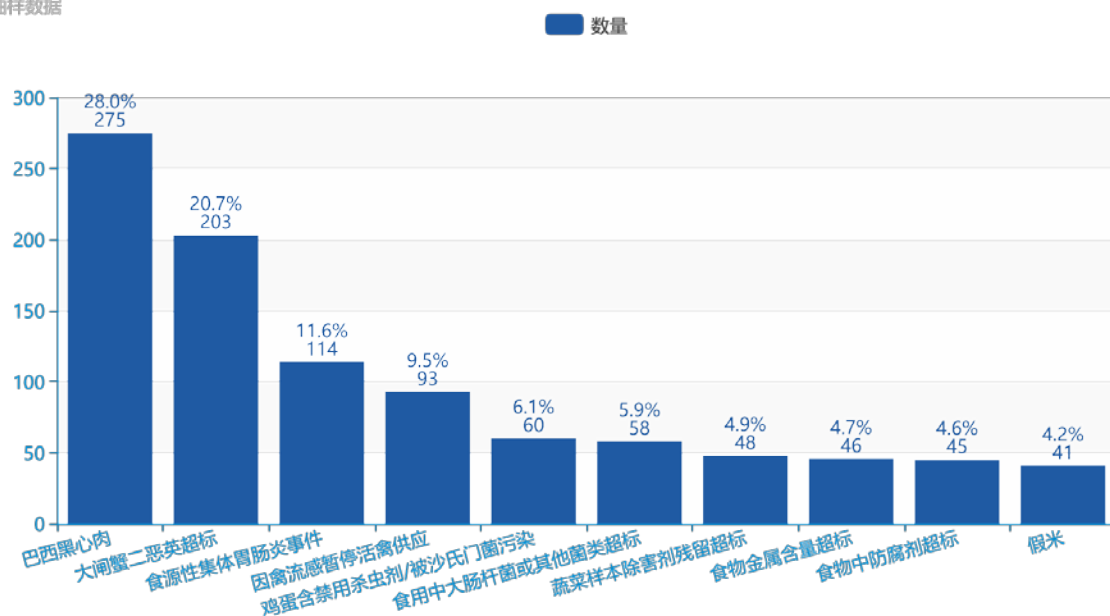


在本次研究中，绝大部分的食品安全问题属于公关安全危机，尤其是核辐射污染食物和食物中含有异物的食品安全问题 100%为公关安全危机。而食品欺诈与掺假问题有 27.6%属于品牌信任危机。

4. 食品安全事件

具体食品安全事件TOP10

抽样数据

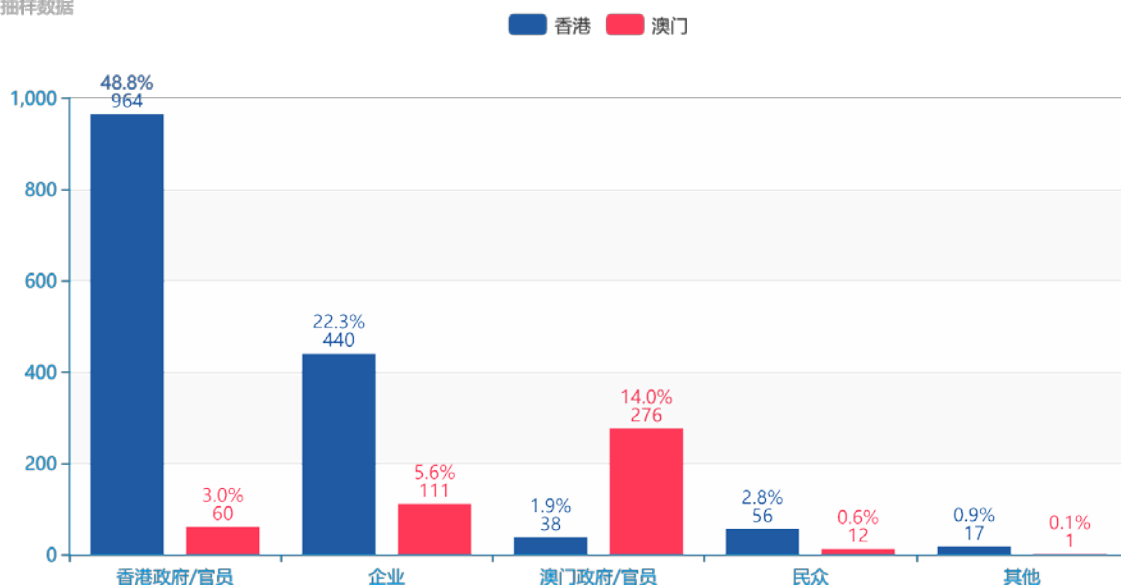


有关讨论量最高的前十位具体食品安全事件，涉及巴西黑心肉的讨论最多，占27.0%，巴西因爆出向过期肉中添加化学物质以掩盖其肉质已经变质的事实引发热议，港澳地区尤其是香港地区的对巴西肉的常年进口与食用，使得政府、商家和市民均表示担忧。其次为大闸蟹二恶英超标，约占20%的比例，食源性集体肠胃炎事件排第三位，占11.6%，此事件多发生于旅游团、学生、家庭聚餐等，于港澳地区的餐厅就餐后，发生了集体食物中毒现象。

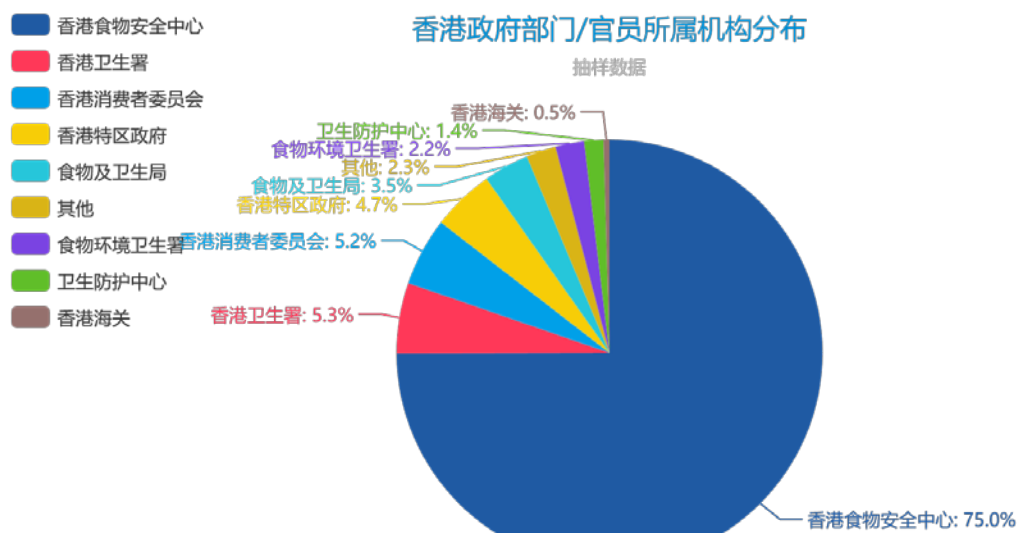
5. 危机公关角色的港澳对比

危机公关主要角色的港澳对比

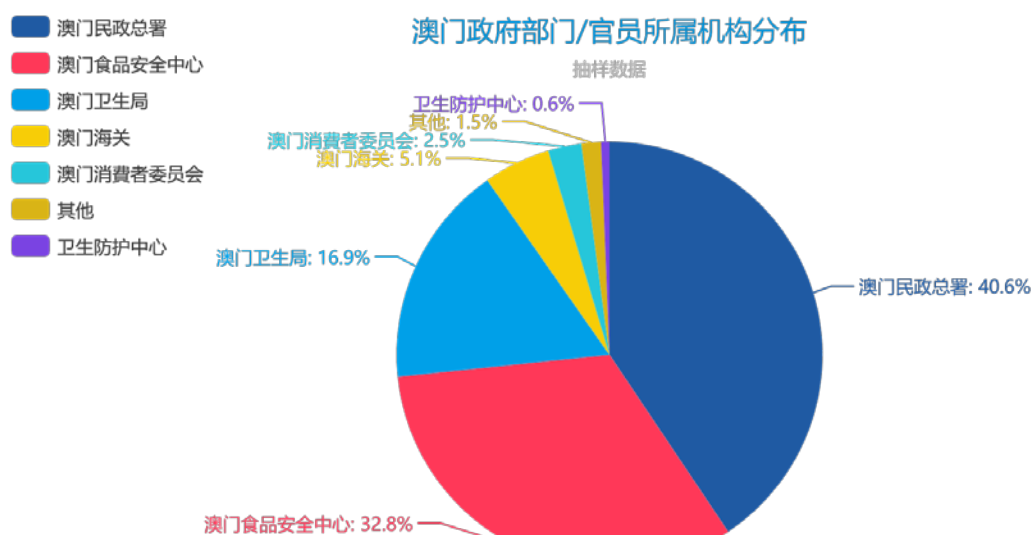
抽样数据



从涉及危机公关的主要角色来看，两地均以为本地政府、官员为主。在香港地区，香港政府/官员（48.8%）和企业（22.3%）作为危机公关的主要角色。香港地区主要的危机公关企业为进口商、连锁超市等商家企业。澳门地区的危机公关的主要角色为澳门政府/官员（14.0%）和企业（5.6%）。



对于香港的危机公关主体—香港政府部门、官员中，涉及最多的部门是香港食物安全中心，占比 75.0%。其他部门或机构所占比例均不到百分之六，香港卫生署署占 5.3%，香港消费者委员会占 5.2%。

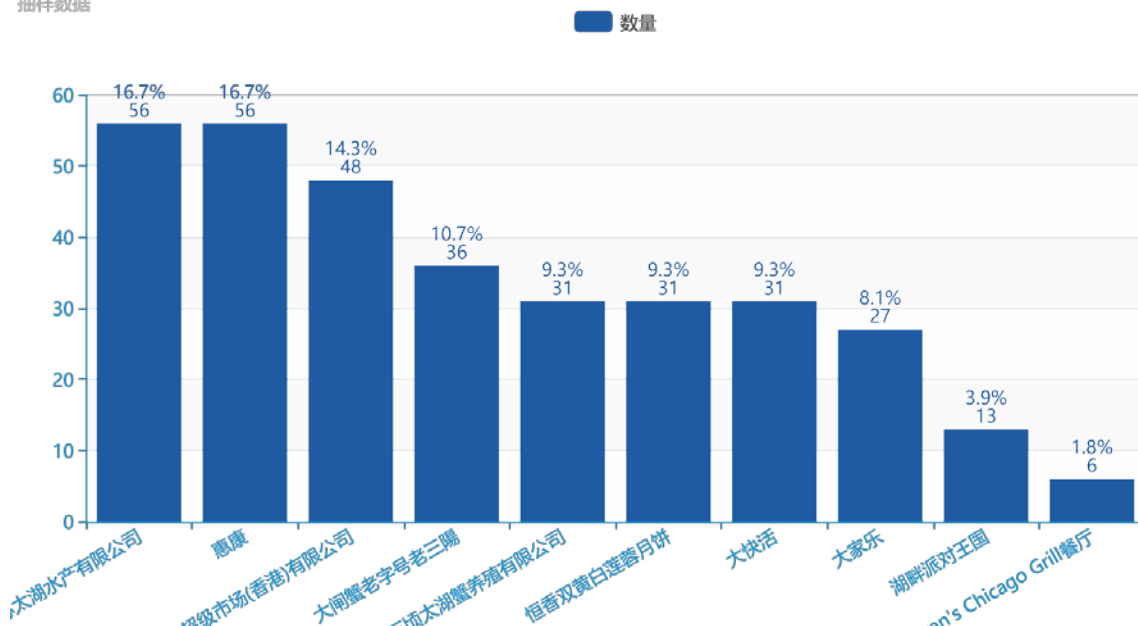


对于澳门的危机公关主要角色—澳门政府部门、官员中，涉及最多的部门是澳门民政总署（40.6%）和澳门食品安全中心（32.8%），澳门卫生局（16.9%）和澳门消费者委员会（2.5%）分别排名第三、四位。

澳门的政府机构或部门多以民政总署、食品安全中心和卫生局合作处理食品安全危机事件，而香港地区主要以食品安全中心为主要部门来面对食品安全危机事件，消费者委员会常联合食品安全中心和卫生署部门进行食品安全危机管理。

危机公关主体企业TOP10

抽样数据



排名前十位的危机公关主体企业而言，有关江苏太湖水产有限公司和惠康的讨论量最多，均占比 16.7%，主要针对江苏太湖水产有限公司所产的大闸蟹被检测出二噁英超标，引发港澳两地对此事件的处理和讨论。其次为百佳超级市场（香港）有限公司，占

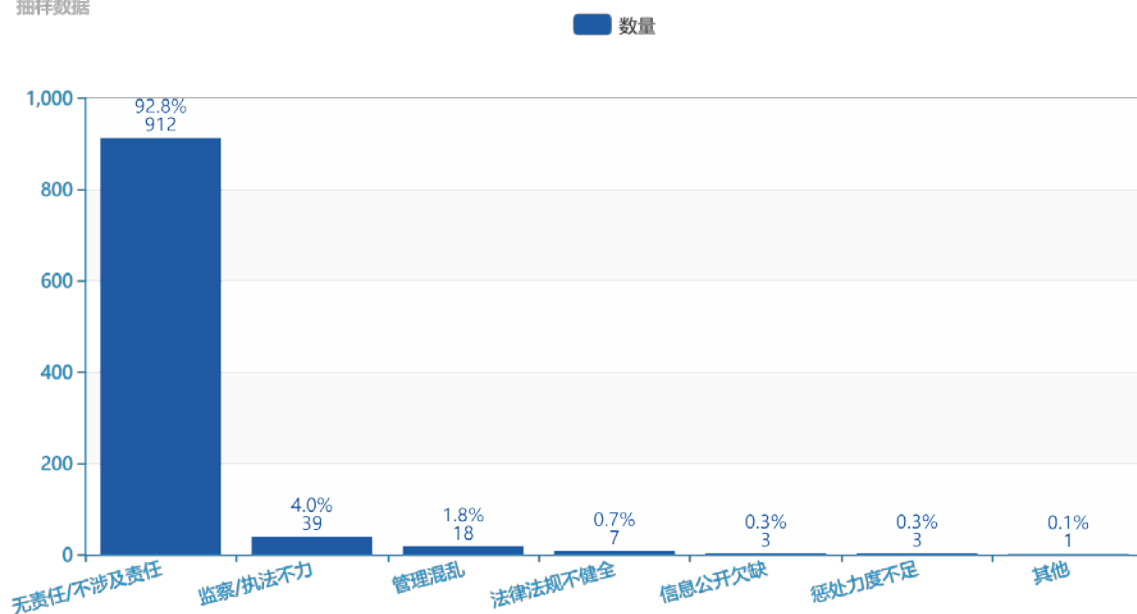
比 14.3%。惠康超级市场以及百佳超级市场两家公司对此产品以及巴西肉等进行下架，引发热议。

6. 食品安全问题危机事件中的危机责任

本研究主要检视香港、澳门地区的官方机构及企业在食品安全危机事件中的责任归因。

香港政府责任归因

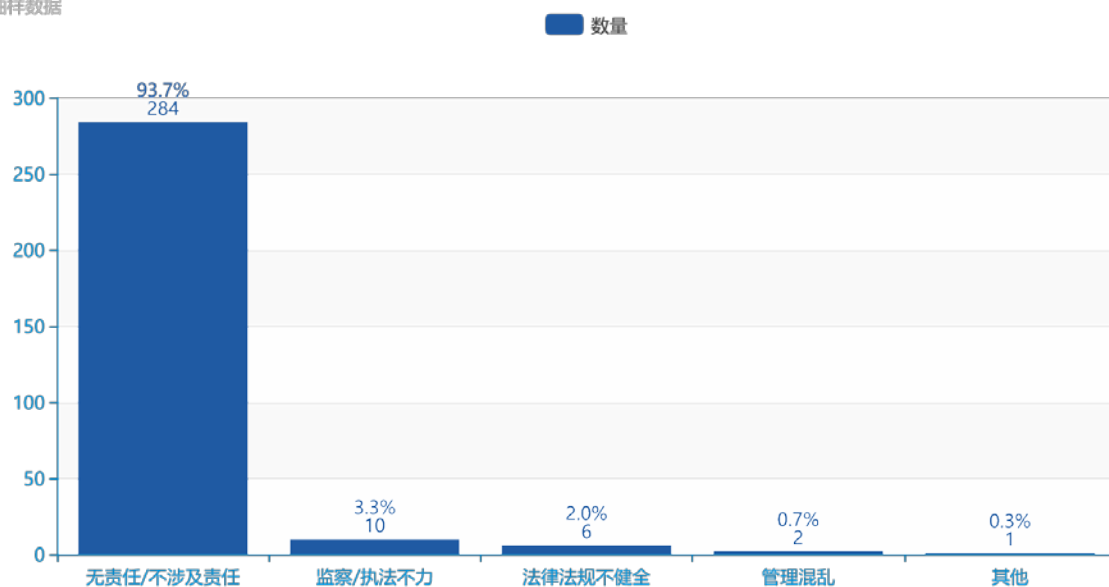
抽样数据



香港政府、官员作为危机公关主要角色时，超过 90%的比例为无责任、不涉及责任，只有非常微弱的比例是负有监察、执法不力和管理混乱的责任。

澳门政府责任归因

抽样数据

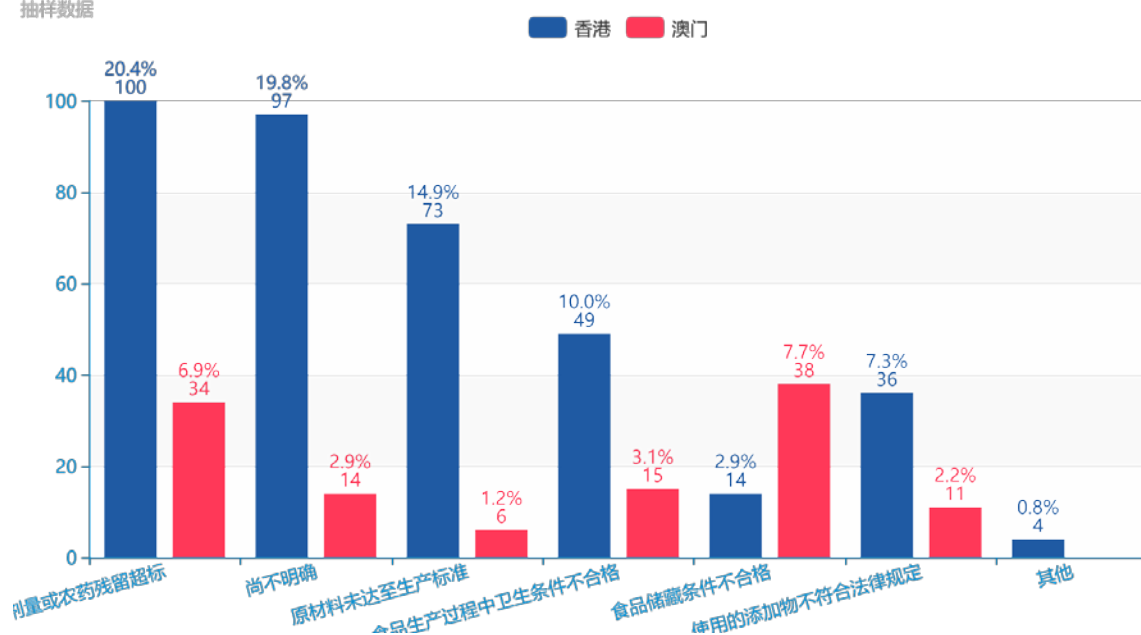


澳门政府、官员作为公关危机主要角色时，无责任、不涉及责任的比例逾九成。甚少要承担监察、执法不力和法律法规不健全的责任。

香港澳门地区的官方机构在食品安全危机公关事件中多不涉及责任，食品安全危机事件发生后，官方各部门均采取相应措施应对，仅有少数意见对官方部门表示抱怨情绪，针对两地的官方部门均存在监察、执法不力方面。另外，香港地区在管理混乱方面的意见较多，而澳门地区则主要为法律法规不健全方面，以期从立法方面改善当地食品安全问题。

企业责任归因的港澳对比

抽样数据



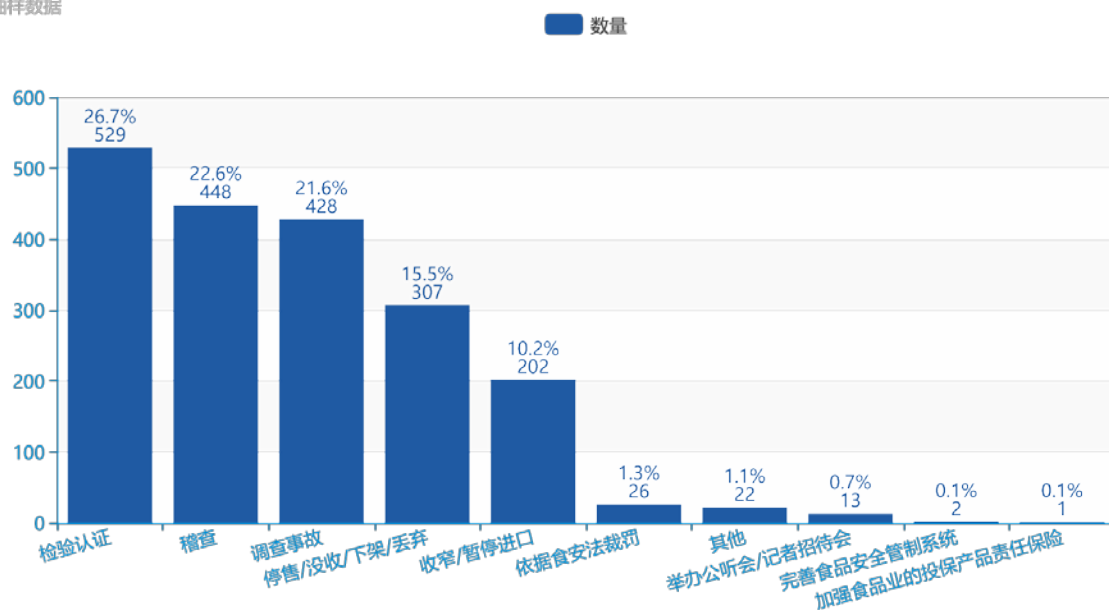
当企业作为公关危机的主要角色，香港地区企业的责任归因大多为农药残留超标（20.4%）、尚不明确（19.8%）和原材料未达至生产标准（14.9%）；而澳门地区的企业归因责任，多为食品储藏条件不合格（7.7%）和农药残留超标（6.9%）。可见，除食品农药残留超标外，澳门地区的食品安全问题主要为卫生条件不合格，而香港地区则主要为原材料不合格。

7. 食品安全问题危机事件危机主体的回应措施

本研究主要检视香港、澳门地区的官方机构和企业在食品安全危机事件中的回应举措，以及公众对其回应举措的态度。

香港政府回应措施分布

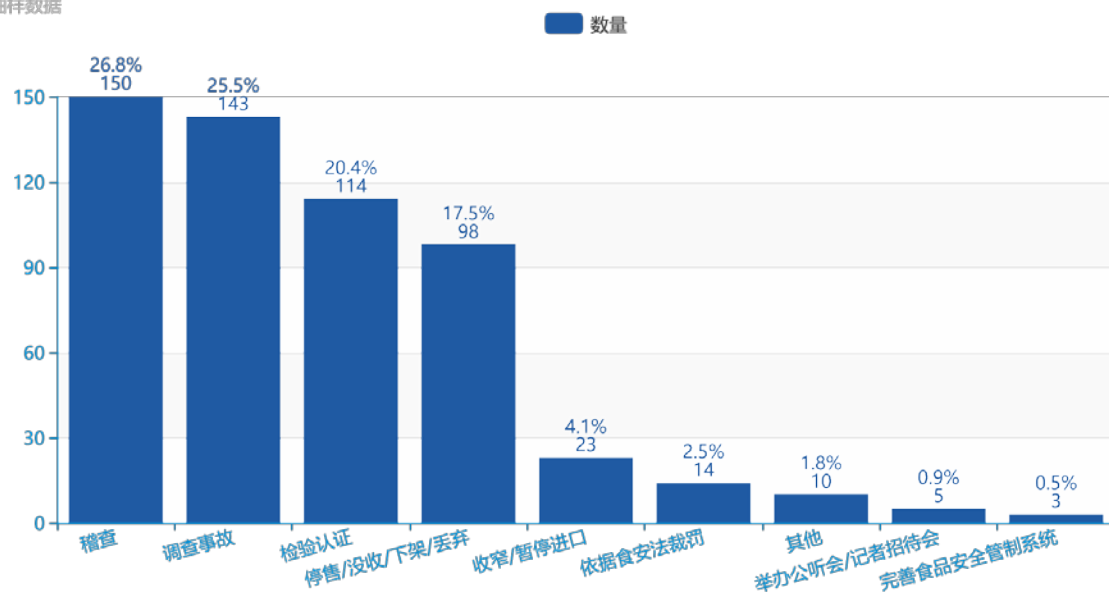
抽样数据



香港政府机构在食品安全危机公关中的回应措施中，主要为检验认证（529，27%），稽查（448，23%），调查事故（428，22%），停售/没收/下架/丢弃（307，16%），收窄/暂停进口（202，10%）。

澳门政府回应措施分布

抽样数据



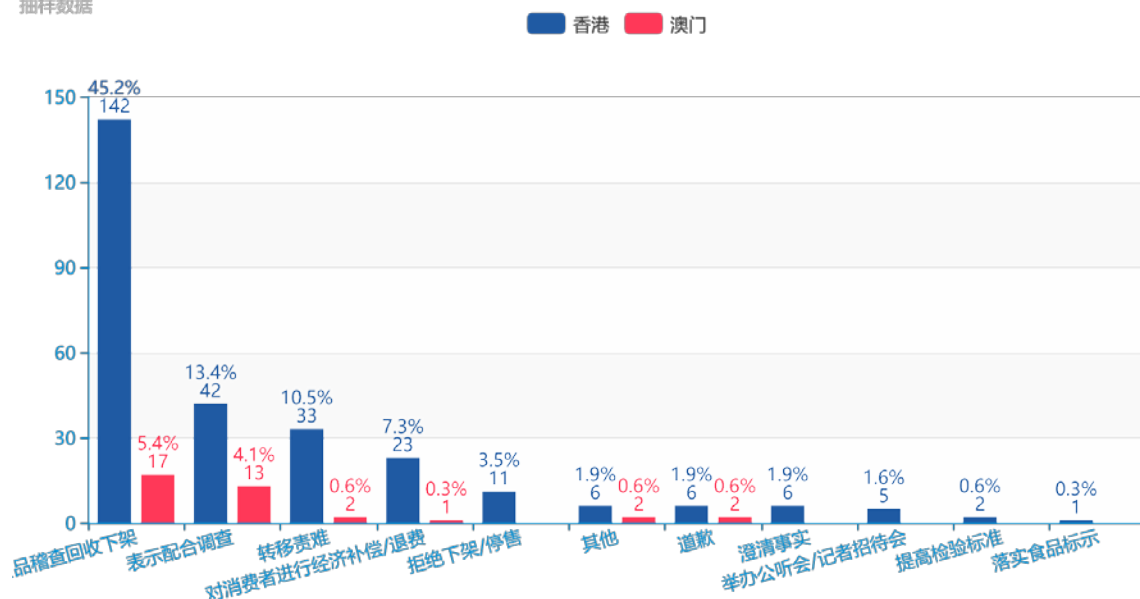
澳门政府主要回应措施为稽查（150，27%），调查事故（143，26%），检验认证（114，20%），停售/没收/下架/丢弃（98，18%），收窄/暂停进口（23，14%）。

香港澳门地区对食品安全危机事件的回应措施排在前五位相同，香港地区最为注重的是检验认证，而澳门地区最为注重稽查行为，可以看出澳门更为注重第一时间的行动

回复——稽查和调查事故，而对检验认证结果相对香港较为薄弱。香港则注重第一时间
的检验认证结果和稽查行动，对于先确定食品安全问题的界定较为重视。

企业回应措施的港澳对比

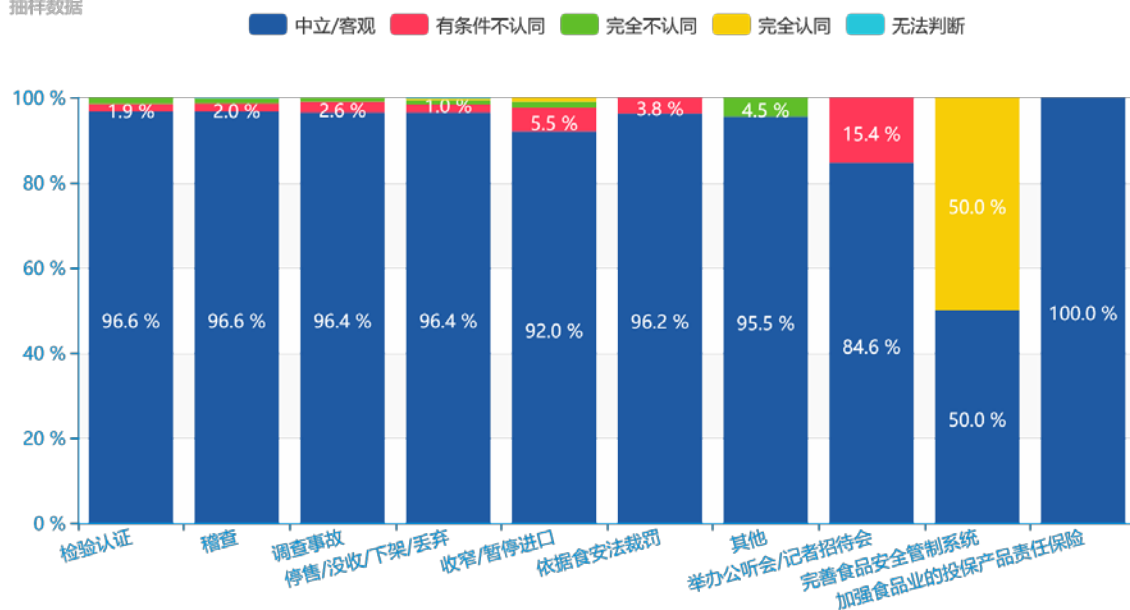
抽样数据



港澳两地的相关企业对食品安全问题危机事件的回应主要为食品稽查回收下架（45%，17%），其次为表示配合调查（13%，4%），再次为转移责难（11%，1%）。在前三位的回应措施中港澳两地的企业较为一致，可以看出企业对于食品安全问题危机事件均重视行动上的回应，首先确保存在问题的食品已经回收下架。其次在态度上表示配合调查，对公众及政府机构表达积极的态度。在转移责难方面，企业一般在调查结果出现后，表示食品来源的问题，比如进口商所选择的食品发源处出现的问题。也有企业对于不同地区的食品安全标准表示疑惑，尤其是针对添加剂超标的标准有不同意见。

香港政府的回应措施与公众态度之间的交叉关系

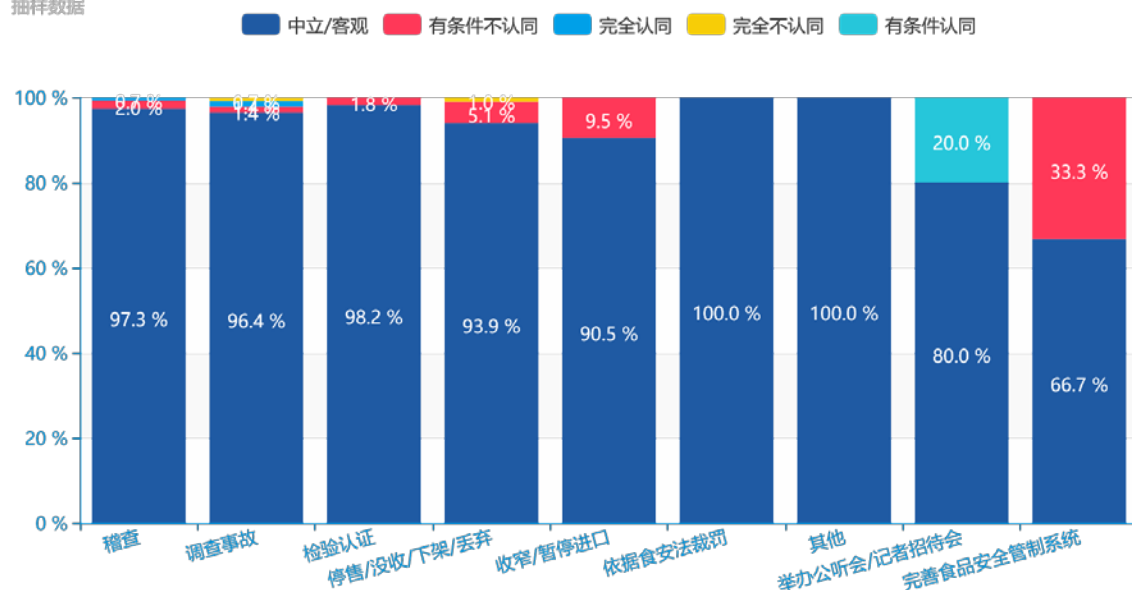
抽样数据



对于香港政府的回应措施，公众大多持中立态度，值得一提的是在完善食品安全管制系统方面，有 50.0% 的公众持完全认同的态度。有一半的意见认为完善食品安全管制系统对于食品安全问题的改善起着至关重要的作用。在举办公听会或记者招待会回应食品安全问题方面，有 15.4% 的意见表示有条件不认同，反对意见多针对官方回应中信息量不足方面表示不满，以期官方回应更多更透明的信息。在收窄或暂停进口方面，5.5% 的反对意见多为商家，有商家表示官方收窄或暂停进口相关食品，是对商家利益和感受的不顾及，反对一刀切行为。

澳门政府回应措施与公众态度之间的交叉关系

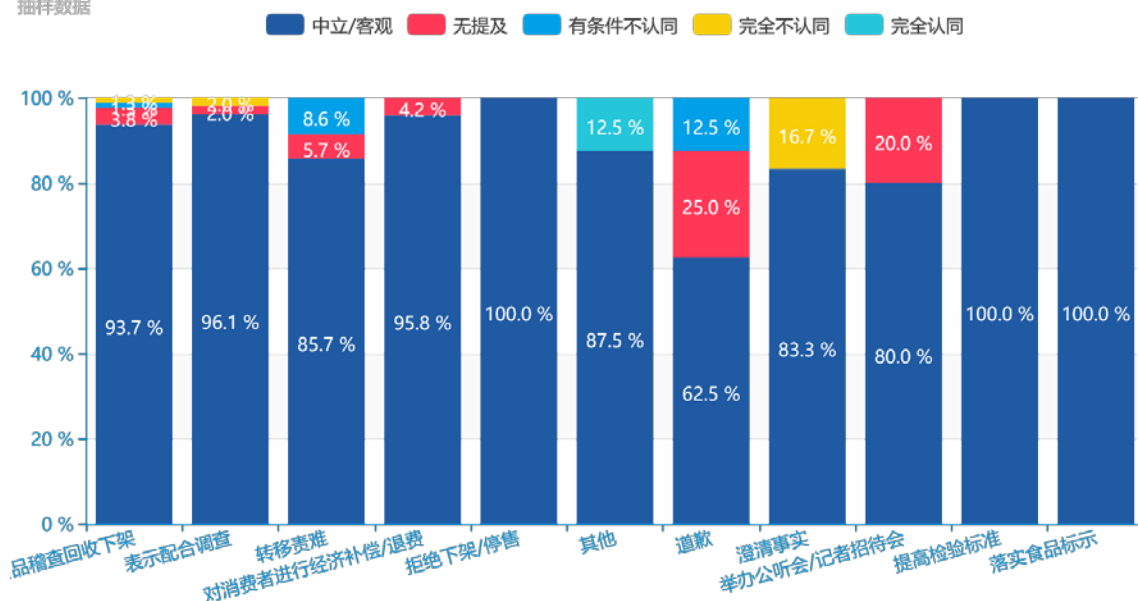
抽样数据



大部分公众对于澳门政府的各项回应措施持中立态度。在完善食品安全管制系统方面，有 30.0%的公众持有条件不认同态度，不认同意见对于澳门政府的卫生监管工作方面持有不满态度，尤指针对零售商的食品储存条件不佳表示不满。对于举办公听会、记者招待会方面，有 20.0%的公众持有条件认同态度。认同意见期望澳门政府通过公开渠道与民众积极沟通，直接进行有关食品安全问题的相关意见。

企业回应措施与公众态度之间的交叉关系

抽样数据

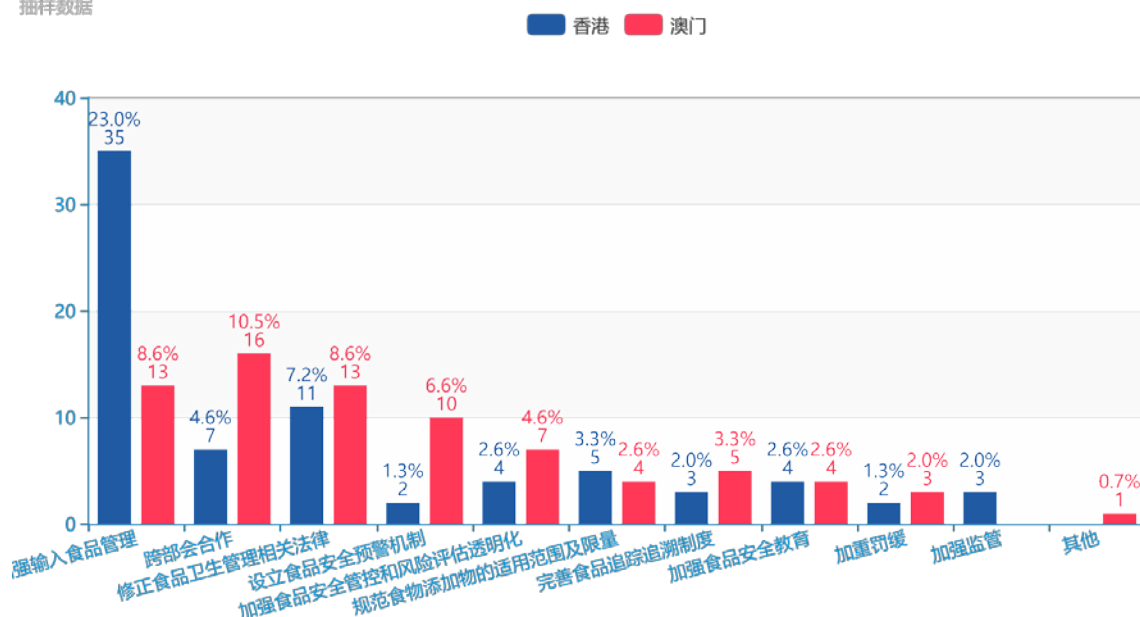


对于企业的各项回应措施，公众大多持中立态度。对于拒绝下架/停售、提高检验标准和落实食品标签方面，更是 100% 的中立态度。而对于企业的道歉和转移责难分别有 12.5% 和 8.6% 持有条件不认同态度，对于澄清事实的举措有 16.7% 持完全不认同态度，有意见认为企业对食品安全问题缺少透明度，所作出的澄清事实并未真正实现其信息透明的意义。

8. 食品安全危机公关建议

食品安全危机公关建议的港澳对比

抽样数据



检视港澳地区对食品安全危机公关建议，得出香港地区最为重视加强输入食品管理（35，23%），其次为修正食品卫生管理相关法律（11，7.2%），跨部会合作（7，4.6%）排第三位。而澳门地区提及最多的建议为跨部会合作（16，10.5%），其次为加强输入食品管理和修正食品卫生管理相关法律（均为 13，8.6%），设立食品安全预警机制（10，6.6%）排第四位。可以看出在食品安全管理过程中，港澳地区均较为重视相关法律法规的修正的建议，但香港更为关注食品进口输入方面的管理，以期从海关入口处加强食品安全的监管，但对于设立食品安全预警机制并无太多建议。而澳门则最为重视跨部会合作，以期同珠海地区、香港地区以及葡语系国家等合作，共同监管并处理食品安全问题，通过跨部门会议、论坛等进行沟通交流相关的食品安全危机管理问题。在设立食品安全预警机制方面也较香港更为重视，从食品安全预警方面确保食品安全问题发生的可控性。

五、结论

本研究透过大数据技术辅助网络挖掘与内容分析的研究方法，描述与深挖港澳地区关于食品安全的危机公关问题。相较于新闻媒体报道，网络媒体上相关讨论更多，两者整体趋势一致。提及最多的食品安全问题是化学添加剂超标/残留类型，食品/原料过期及微生物/生物性污染类型，具体事件以巴西黑心肉事件和大闸蟹二噁英超标事件最多。

危机事件发生后，利益相关人和相关政府机构/企业如何回应，如对于食品安全问题的态度和举措，是否及时、公开，决定着危机处理的基础性工作，即危机主体根据危机情景所作出的回应措施。本研究中食品安全危机公关类型主要为公共安全危机，即对消费者造成身体健康的威胁，如致病、致残或致死等后果的危机类型，引发民众和相关重视。

（一）港澳政府表现佳，积极沟通，公开回应

食品安全危机公关事件中，政府部分是重要的危机公关角色。香港地区主要涉及的官方部门为香港食物安全中心，澳门地区主要涉及的官方部门为澳门民政总署，此外，澳门地区常常通过跨部门合作方式进行食品安全危机管理，如民政总署联合食品安全中心和卫生局。

数据结果显示，针对食品安全危机事件危机原因和责任，港澳两地的政府官方部门大多不涉及责任，仅有少数网民针对执法和监管以及立法方面提出意见。针对食品安全危机事件的回应方面，港澳两地的官方部门的回应措施较为相近，排在前五位的均为稽查、调查事故、检验认证、停售/没收/下架/丢弃、收窄/暂停进口。不同的是香港地区对于首先确定食品安全问题的界定更为重视。公众对于港澳两地的政府回应措施的态度大多表示中立，而民众对香港举办公听会或记者招待会表示官方公开信息不足，认为其意义不大，而澳门地区的民众则对举办公听会或记者公开会表示期待。因而，通过举办公听会或记者招待会这样的公开行为，要以积极与民众沟通的立场出发，确保信息公开足够透明，方能实现其公开行为的意义。

（二）涉事企业应以公众利益为先，第一时间采取行动

涉事企业分布在食品生产、进口、销售等多个相关环节，提及最多的企业为生产二噁英超标的大闸蟹的江苏太湖水产有限公司，香港本地企业主要为惠康和百佳超级市场。食品安全问题类型包括生产商的农药残留超标，或企业的卫生条件不合格等，即多为原因责任追究层面。对此，需进一步对危机源进行分类，深入分析其特征、稳定性状

况和可控性，尚需强化系统性的危机策略和预警机制，以期从源头解决或预防食品安全危机事件的发生。

企业应对危机的主要做法是食品稽查回收下架，即第一时间采取下架和实施召回行动，防止企业在公众心中形象继续下跌。其次表示配合调查，危机发生后，采取以公众利益为主的方式，变被动为主动。再次为转移责难，即在危机管理过程中可寻找其他或更有助于解决问题的争辩点。公众对企业的回应措施同样大多持有中立态度，对于道歉、转移责难和澄清事实的回应措施有少数不认同态度。由此可见，企业在食品安全危机事件中召回行动这样的“矫正行为”是可取策略。

本研究通过大数据技术辅助网络挖掘与内容分析，并运用 DivoMiner 数据平台作为分析工具，得出以上发现和结论，未来在类目的建构和测量中仍需进一步深化，在危机管理的研究中，进一步探究报道框架、生命周期、危机情境等其他细化的面向，以期从更加全面客观的角度呈现危机管理的实证研究。另外，在现有样本的基础上，对总体数据进行整体的机器学习，提升机器对总体数据自动判断的准确度，进而得出更加全面客观的分析结果。

参考文献

- 甘惟中. (2004). *初探台湾新闻报导中的公关与公共关系面貌：以 1991 至 2003 年新闻报导之内容分析为例*. (台湾政治大学)
- 刘瑞娜. (2013). *食品安全危机事件的公关行为研究——以三鹿奶粉事件为例*. (Doctoral dissertation, 西南大学).
- 刘宏伟. (2008). 提高我国食品安全水平. *合作经济与科技*. (6):127-128.
- 张志健. (2015). *食品安全事件管理*. 北京:化学工业出版社
- 李光德. (2008). *经济转型期中国食品药品安全的社会性管制研究*. 经济科学出版社. 172-177.
- 李庆江, 高彬, & 郝利. (2013). 德国食品安全危机管理的经验——以德国二英污染事件为例. *世界农业*(10), 117-120.
- 杨军. (2015). 网络环境下地方政府公共危机公关研究. *学术论坛*, 38(1), 23-29.
- 杨新莹. (2011). 我国转基因食品安全立法模式探讨. *贵州农业科学*, 39(10), 183-19.
- 陈先红. (2014). 食品安全危机公关的十大关键点. *餐饮世界*(10), 18-19.

- 陈时禄, & 钱叶莹. (2013). 网络时代下我国食品企业危机公关策略分析——以双汇“蛆虫门”事件为例. *皖西学院学报*, 29(2), 153-156.
- 林剑平. (2017). 食品安全事件中的政府危机管理——以台湾“馊水油”事件为例. (华侨大学).
- 胡静. (2013). 某食品企业公共关系策略研究. (浙江工业大学)
- 秦富. (2003). *欧美食品安全体系研究*. 中国农业出版社.
- 韩太平. (2015). 食品安全危机信息在社交媒体中的传播研究. (Doctoral dissertation, 北京邮电大学).
- 谢志国. (2011). 食品安全危机管理中政府应急处理体系建设研究. (Doctoral dissertation, 安徽大学).
- 解蕾. (2011). 我国食品安全危机管理应急处理机制研究. (Doctoral dissertation, 西北大学).
- Babbie, & Earl. (2013). *社会科学研究方法*. 新加坡商圣智学习亚洲私人有限公司台湾分公司.
- Kassarjian. (1977). Content Analysis in Customer Research, *Journal of Consumer Research*, 4(June), 8-18.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communications research*. New York: Hafner. 149-162.
- Holsti, O. R. (1969). *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities*. Content analysis for the social sciences and humanities. Addison-Wesley Pub. Co. .137-141.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundations of behavioral research (2nd ed.)*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

附录

1. 新闻类型[必填]

新闻

评论

与港澳食品安全无关

1. 内容分类[必填]

UGC

转载新闻

两者皆有

与港澳食品安全问题无关(仅限主帖，不包括回帖)

2. 媒体/FB/论坛地区来源[必填]

香港

澳门

3. 具体食品安全事件

大闸蟹二恶英超标

巴西黑心肉

注胶虾

走私食材

工厦食堂监管不力

虾饺样本检出硼酸

食源性集体胃肠炎事件

六成鸡含 ESBL 耐药细菌

港产蚝油含禁用防腐剂

过期卡乐 B 零食弃垃圾站

一款奶粉碘含量过低停用

新疆红枣片二氧化硫超标

花蜜饮品苯甲酸含量超标

食物金属含量超标

港产出前一丁两款含大肠菌超标
食物含李斯特菌
寿桃全蛋面（幼条）二氧化硫超标
澳门 13 间手信店肉干不洁遭勒令下架
因禽流感暂停活禽供应
蔬菜样本除害剂残留超标
食油含塑化剂
鸡蛋含禁用杀虫剂/被沙氏门菌污染
印度急冻水牛肉含兽药氯霉素
月饼致癌物黄曲霉毒素超标
牛奶黄曲霉素超标
假米
食物中被验出含微量孔雀石绿
食用中大肠杆菌或其他菌类超标
食物中防腐剂超标
午餐肉/马肉/鱼肉/鲜虾含兽药残余
问题鸡枞
粉面饭钠超标
问题三文鱼
因口蹄疫暂停韩牛供应
进食自制食物中毒
饮品包装受污染
肉类含激素/抗生素
糖水/糕点含糖量超标
星巴克用消毒剂喷杯子
进口雪糕含糖量低于标准
毒淀粉
黑心油
核辐射食品
虾味先过期食物

食物中含致癌物质/化学物质

食物中含异物

假紫菜

假海蜇

哮喘猪

硫酸镁木耳

食物营养与其标签不符

饮料过期

茶叶农药残留

黑心猪红

台湾劣质油

法国生蚝含病毒

其他[开放项]

4. 食品安全问题类型

违法添加工业化学剂/原料

微生物/生物性污染

核辐射污染食物

化学药剂或食品添加剂超标/残留

食品/原料过期

食品欺诈与掺假

转基因

非法走私食品

食物中含有异物

其他[开放项]

5. 危机公关主要角色

香港政府/官员

澳门政府/官员

企业

民众

其他[开放项]

5.1.1 具体香港政府部门/官员所属机构

香港消费者委员会

香港特区政府

香港申诉专员公署

香港食物安全中心

香港卫生署

食物及卫生局

卫生防护中心

香港海关

食物环境卫生署

其他[开放项]

5.1.2 香港政府责任归因

监察/执法不力

惩处力度不足

法律法规不健全

管理混乱

信息公开欠缺

无责任/不涉及责任

其他[开放项]

5.1.3 香港政府回应/措施

稽查

完善食品安全管制系统

检验认证

加强食品业的投保产品责任保险

依据食安法裁罚

举办公听会/记者招待会

停售/没收/下架/丢弃

调查事故

收窄/暂停进口

其他[开放项]

5.1.4 对香港政府/官员危机管理的整体态度[必填]

完全认同

有条件认同

中立/客观

有条件不认同

完全不认同

无法判断

5.2.1 具体澳门政府部门/官员所属机构

澳门海关

澳门卫生局

澳门民政总署

澳门食品安全中心

澳门消费者委员会

卫生防护中心

其他[开放项]

5.2.2 澳门政府责任归因

监察/执法不力

惩处力度不足

法律法规不健全

管理混乱

无责任/不涉及责任

其他[开放项]

5.2.3 澳门政府回应/措施

稽查

完善食品安全管制系统

检验认证

加强食品业的投保产品责任保险

依据食安法裁罚

举办公听会/记者招待会

停售/没收/下架/丢弃

调查事故

收窄/暂停进口

其他[开放项]

5.2.4 对澳门政府/官员危机管理的整体态度[必填]

完全认同

有条件认同

中立/客观

有条件不认同

完全不认同

无法判断

无提及

5.3.1 危机公关主体-企业

工厦食堂

有成菜蜜厂

有成咖啡公司

澳门金来菜蜜厂

日清食品（香港）

卡乐 B 四洲有限公司

颐和园食品有限公司

江苏太湖水产有限公司

大津物产（香港）有限公司

佳定贸易（亚洲）有限公司

吴江万顷太湖蟹养殖有限公司

香港总代理四洲贸易有限公司

Laboratories GILBERT

新濠锋

恒丰食品

葡京饼店

法兰度餐厅

湖畔派对王国
黑羊居酒屋
联邦大酒楼
美高梅盛事餐厅
永利皇宫宴会厅
科技大学外判学生餐厅
渔仔成都街东国海鲜火锅
渔仔埃武拉街宫崎面包西饼
亚苏泰越厨荟餐厅
下环街木瓜围附近的牛杂摊
渔仔奥林匹克大马路必胜客
恒香双黄白莲蓉月饼
皇庭御膳月饼
大闸蟹老字号老三陽
百佳超级市场(香港)有限公司
星巴克(香港)
新三陽(香港)有限公司
大家乐
大快活
永旺百货
麦当劳(香港)
谭仔三哥
巴西肉类供应商
759 阿信屋
成隆行
奇華餅家
大昌食品专门店
7-Eleven
香港大闸蟹进出口协会有限公司
东国海鲜火锅城

复兴（香港）贸易有限公司
法富国际有限公司
澳门银河酒店群芳餐厅
稻香集团
Dan Ryan's Chicago Grill 餐厅
惠康
一田超市
Oddies
Mini Club
无印良品
梅林午餐肉
九龙塘超级市场 TASTE
十字牌高钙低脂牛奶
美味盞
义泰贸易公司
威实贸易国际有限公司
李锦记
金源米业
华记烧腊
Premibio Premilait
星厨天地
三得利公司
马来西亚利宾纳浓缩饮品
法国菲思力奶粉
寿桃全蛋面
珀丽酒店协奏坊西餐厅
连锁超市 city's super
九龙城永富食品
东涌东荟城 Italian Tomato
茶楼 “一盅两件”

金宝运有限公司
华南国际企业有限公司
荣华食品有限公司
大闸蟹入口商天龙行
雷奥美食有限公司
维他天地服务有限公司
佳宝超级市场
冻肉代理商泛勇有限公司
富昌商场连锁超市
大昌贸易行有限公司
永安百货公司

Med Can

合昌海产有限公司

5.3.2 企业责任归因

食品生产过程中卫生条件不合格
使用的添加物不符合法律规定
原材料未达至生产标准
食品储藏条件不合格
添加物剂量或农药残留超标
食品生产设备不合格
尚不明确

其他[开放项]

5.3.3 企业回应/措施

对消费者进行经济补偿/退费
道歉
食品稽查回收下架
提高检验标准
举办公听会/记者招待会
落实食品标示
转移责难

表示配合调查

拒绝下架/停售

澄清事实

其他[开放项]

5.3.4 对企业危机管理的整体态度[必填]

完全认同

有条件认同

中立/客观

有条件不认同

完全不认同

无法判断

无提及

6. 公关危机类型[必填]

单一产品危机

品牌信任危机

公共安全危机

不属于公关危机

无法判断

7. 食品安全的危机公关建议

设立食品安全预警机制

加重罚缓

完善食品追踪追溯制度

修正食品卫生管理相关法律

规范食物添加物的适用范围及限量

加强食品安全管控和风险评估透明化

加强输入食品管理

跨部会合作

加强食品安全教育

加强监管

其他[开放项]