

基层舆情引导研究——以东莞地区为例

刘冬¹ 黎芷妍¹

(1.东莞城市学院, 广东 东莞 523419)

摘要:本研究将东莞智慧网格化管理模式当作研究对象,去探寻其在基层舆情治理方面的创新应用方式,研究运用文献分析、案例研究以及内容分析法,发现该模式借助“党建+网格化+大数据”来整合资源,使得舆情响应速度以及处置效能都有了提升,不过也存在数据采集有偏差、专业人才不足以及跨部门协同不顺畅等问题。基于此种状况,研究提出构建“AI+人工”双轨监测体系、建立网格人才认证制度、完善“1+3+N”协同机制等优化途径,为超大城市基层舆情治理给予理论参考,本研究扩展了智慧网格化理论在新媒体舆情治理里的应用场景,实践价值是为政府部门提供可操作的危机管理策略,可提升基层治理现代化水平。

关键词:基层舆情;智慧网格化;社会治理;东莞模式;新媒体传播

DOI: doi.org/10.70693/rwsk.v1i6.1070

一、引言

当今社会已然全面步入新媒体时代,信息传播的速度以及覆盖范围均超越往昔,给社会管理工作给予了颇为巨大的压力,东莞作为国内经济颇为发达的城市,其舆情环境复杂且多变,这便对当地的舆情管理水平提出了更高的要求,互联网的普及使得互联网成为大众表达诉求的关键渠道。在此种背景之下,基层舆情传播速度快,影响范围也较为广泛,作者深入剖析基层舆情监测与治理方法,对提升东莞市基层舆情引导能力有意义。

东莞于基层舆情引导工作里积攒了诸多经验,收获了颇为优异的成绩,本研究着重聚焦东莞智慧网格化管理体系,深入剖析该模式于基层舆情治理中的创新举措以及实际运用情况,研究主要剖析“党建+网格化+大数据”模式怎样于舆情引导实践中发挥功效,具体研究东莞市选取该模式的缘由以及怎样提升舆情发现与处理的效率,以及其背后的工作原理。留意到东莞智慧网格化模式存在一些问题,如数据收集不够精准、专业人员数量欠缺,以及不同部门间合作不够顺畅等情形,针对这些问题,研究给出了改进建议,期望可为大城市基层舆情治理提供理论方面的参考,经由上述研究,可丰富智慧网格化理论在网络舆情治理领域的应用,有较大的实践价值。而且研究成果还可为政府部门提供具体的舆情管理办法,帮助政府提高基层治理的水平。

本研究聚焦于东莞市借助智慧网格化管理来开展基层舆情工作的情况展开剖析,以处理劳资纠纷以及推进老旧小区改造等实际工作当作实例,深入剖析这一管理模式于整合各方资源、运用技术手段以及建立部门协作机制等方面所呈现出的实际成效,研究结果说明,当前这套管理模式存在着三个主要问题。在技术层面,所收集的数据不够完整准确,人工智能分析存有不足之处,在人才队伍建设方面,专业人员的数量以及结构无法契合实际工作的需求,在工作机制方面,不同部门之间的配合不够顺畅,尚未形成有效的联动,这些问题致使基层舆情处理的精准度以及效率难以得到提升,需要借助理论创新以及实践优化,寻觅到更为有效的解决途径。

此项研究首先借助查阅众多资料的方式,确定了相应的研究方法,构建起基础理论框架,紧接着,剖析了在网络信息迅速发展的当前形势下,基层舆情传播所呈现出的四个主要特征,之后从政策推动、实际工作需求、技术支撑等层面,阐释了东莞市开展基层舆情引导工作的缘由,研究亦指出了当前存在的如技术不够完备、对舆情认知存在偏差、管理工作机制不够健全等问题。针对这些问题,研究给出了六个改进举措,覆盖加强技术研发、培育专业人才、创新管理机制等方面,研究归纳了成果,着重凸显了智慧网格化管理在现代数字化治理中的意义,为后续研究提供了参考方向。

二、文献综述与研究方法

作者简介:刘冬(1994—),男,助教,影视创作,影视舆论研究,新媒体技术;

黎芷妍(2003—),女,本科,网络舆情研究。

通讯作者:刘冬

（一）研究综述

在基层治理范畴，东莞打造出一套别具一格的现代化治理模式，此模式以党建工作作为引领，联合政府部门、社会组织等诸多方面力量，并且运用智慧网格化管理技术。近些年来，东莞推行“党建 + 多元共治”模式，构建起“镇委领导统筹、政府履行职责、政法部门牵头、各职能部门协作配合、社会各界共同参与”的工作体系^[1]。就镇街的情况而言，石排镇政府依靠党建带动，达成了社区治理的精细化以及智能化升级，横沥镇借助社区发展基金会，强化政府与企业合作，切实提升了社区自我管理能力和^[2]。2016 年东莞启动“智网工程”，将全市划分成 2954 个网格，整合多个部门资源，达成社会治理相关数据的统一收集以及分级处理。借助“智网工程”信息系统，东莞可实时掌握矛盾纠纷，还利用“三色”预警机制，建立起对舆情问题的受理、处理、服务的完整流程，东莞的这些实践取得不错成效，为其他地区开展基层治理提供了宝贵经验，当下多数研究主要关注智慧网格化在城市管理、疫情防控等应用，对于其在新媒体舆情引导中的运作方式以及实施路径研究相对较少。本研究以东莞实际案例作为切入点，深入剖析智慧网格化与舆情治理结合的内在机制，希望能够完善该领域的理论研究。

东莞探索出了一套名为“1+3+N”的综治中心基层治理办法，此办法将政法力量给予整合，对智慧网格管理加以优化，使矛盾调解机制得以完善，最终形成了一套成熟且有效的基层治理体系。该体系的核心要点在于，将矛盾化解于社区层面，且解决在初期阶段，借助智慧网格管理手段，依靠信息技术来开展舆情监测、传递、分析、预警以及引导等工作。具体的操作方式是搭建一个统一的数字平台，把城市划分成一个个规模较小的网格，依靠线下的警务人员以及网格员，在问题出现的最初时刻，就将相关情况上传至平台，以此达成舆情的快速且精准处理，在党建工作领域，东莞推动基层党组织、社团组织以及社会组织进行合作共建，主动去收集群众的意见，及时处理矛盾问题，强化基层宣传教育工作，提升群众参与治理的积极性。借助开展这些工作，东莞在基层治理以及舆情引导方面取得了颇为良好的成效，不少镇街成为了广东省“1+3+N”基层治理体系建设的先进典型^[3]，然而作为一座人口超过千万的大城市，东莞仍然面临着矛盾纠纷多发、基层治理任务繁重的难题。

本研究将治理现代化以及数字治理的相关理论相结合，构建了囊括“技术、制度、主体”三个维度的分析框架，以此深入剖析智慧网格化管理对基层开展舆情引导工作的帮助情况，治理现代化理论指出，需借助技术创新、制度完善并邀请多方参与，提升治理效果，数字治理理论着重强调依靠数据、搭建平台，围绕用户需求达成治理方式的转变^[4]。智慧网格化管理把这两种理论应用于实际，东莞推行的“党建 + 网格化 + 大数据”模式，凭借整合技术资源、创新管理制度、发动多方力量参与，形成了“技术支撑制度运行，制度带动各方发挥作用”的工作思路，这与杭州借助“城市大脑”进行大规模数据整合有所不同，东莞更注重基层网格收集信息的作用，妥善平衡了上级规划以及基层实践探索的关系。为清晰呈现智慧网格化管理与数字治理理论的融合机制，构建如下分析框架图 1 智慧网格化与数字治理理论融合框架所示。

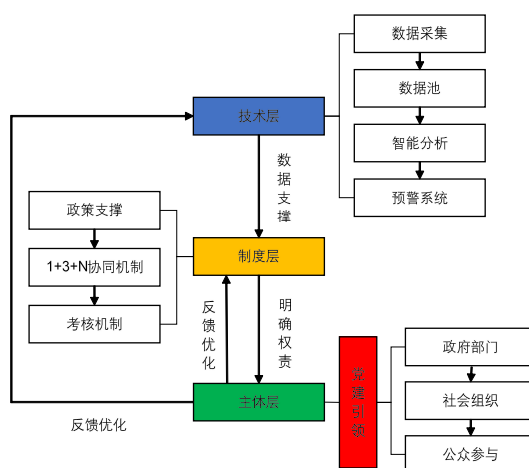


图 1 智慧网格化与数字治理理论融合框架

（二）研究方法

为了深入剖析东莞市基层舆情引导的发展走向，本研究采用内容分析法来展开研究工作，在研究进程中，借助多种渠道系统地收集学术文献、政府出台的各类政策文件、不同类型的新闻报道，以及微博、抖音等社交媒体平台上的相关数据，以此全面呈现新媒体时代下东莞基层舆情引导在各个阶段所呈现出的特点以及发生的变化。具体实施期间，研究团队一方面检索专业学术论文、政府年度工作报告等权威资料，另一方面关注地方新闻媒体报道、网友在社交平台上的讨论内容，依靠这种方式保证数据来源丰富多样且全面广泛，获取数据之后，依据引导策略、技术手段、公众参与等类别进行分类编码，对繁杂的数据进行系统性梳理。运用统计分析方法，计算各类数据出现的频次，剖析其分布特征以及变化趋势，并且对比不同时

间段的数据差异,从中挖掘舆情引导策略,提炼技术应用的演变过程,研究可总结提炼出东莞市基层舆情引导的发展规律,为后续的舆情引导工作提供理论方面的参考以及实践层面的方向,推动提升舆情引导工作的科学性以及实际效果。

三、新媒体时代下基层舆情传播特点

(一) 传播主体多元化与便捷化

最新的统计数据显示,截止到2024年6月,我国网民的总数已达到10.9967亿,相较于2023年12月,人数增加了742万,互联网使用人群在全国总人口中所占的比例为78.0%^[2]。

2024年年初,清溪镇的康怡花园开始了老旧小区改造工程,此改造涉及到172户居民,在改造的这段时间里,居民们借助微信群、公众号等线上途径积极地表达自己的想法,针对停车位规划以及公共设施建设等问题提出了具体的需求,另外有业主将小区改造前后的对比情况拍成视频,然后发布到短视频平台上,这些视频引发了很多人的关注,促使政府对改造方案重新进行修改并完善^[3]。这个事例呈现出普通居民主动运用新媒体参与社区事务的热情,又反映出舆论传播的主体正在发生改变,过去主要是报纸、电视等传统媒体发出声音,而如今越来越多的普通民众以及社会组织可依靠网络平台传播信息,形成了多元参与的舆论传播新态势。为清晰呈现居民通过新媒体参与社区事务传播路径,构建如下分析框架图2清溪镇的康怡花园老旧小区改造舆情传播路径所示。

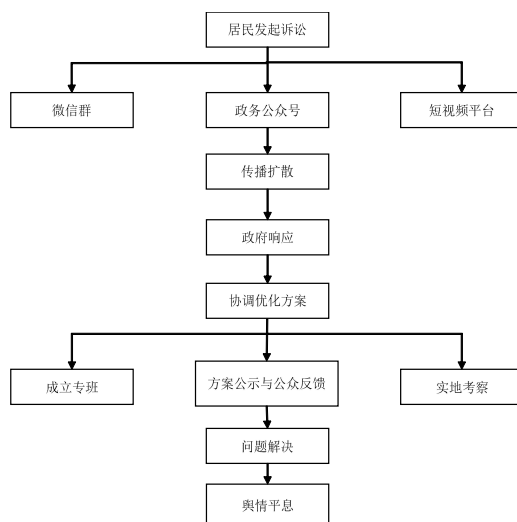


图2 清溪镇的康怡花园老旧小区改造舆情传播路径

在劳资纠纷治理的实际情形里,信息传播主体呈现出多元化的发展态势,以2023年年末的清溪镇为例,某企业存在14名农民工工资被拖欠的问题,当事人借助“就莞用”政务小程序提交自身诉求之后,人社部门联合住建、信访等职能部门组建了专项工作组,历经21天成功完成了43万元薪资的协调发放工作。在这类实践当中,劳动者、企业实体、行政部门以及媒体机构等多个主体,依靠线上数字平台和线下行政渠道的协同合作,构建起了“诉求申报—部门响应—处置反馈”的闭环工作机制,达成了矛盾纠纷的高效化解,像石龙镇依靠企业风险预警系统,在监测到某餐饮企业存在租金拖欠风险后,迅速开展前置调解工作,促使45名员工在4个工作日内完成了薪资结算,充分体现出地方政府运用数字化技术手段,达成舆情风险主动防控的治理效果。

东莞市融媒体中心投入使用,将市直媒体以及镇街融媒体中心的资源给予整合,把市级媒体和各个镇街融媒体中心的资源汇聚到一处,如此便构建起统一制作内容且多个平台发布的传播模式,同时依靠智能采编工具与数据分析功能,融媒体平台可迅速发现舆情线索,并及时发布权威信息,切实提升了基层舆情引导的科学性与精准性^[4]。

(二) 基层干部网络舆情应对能力经验不足

在新媒体环境这个大背景之下,基层干部应对网络舆情时能力不足的问题正变得越发明显,依据《东莞市2024年政府工作报告》可知,尽管全市基层治理数字化程度已然达到了68%,然而超过七成接受访问的干部依旧依靠人工去查看舆情信息^[7]。这样一种较为落后的监测方式,使得问题没办法及时得到处理。以2022年为例,道滘镇小河村村民在抖音平台上反映河堤加固工程进度缓慢,当该视频播放量超过80万次之后,镇政府才着手进行处理,这比舆情处理最佳的两小时期限晚了1.5小时^[8]。

展开来说,在舆情监测方面,基层干部处理复杂信息存在险阻,短视频平台每日新增内容达300万条^[9],他们难以分辨

AI 合成的虚假视频,对于字幕画面矛盾、图片修改、场景暗示、弹幕影射等新的信息传播手段也无法察觉,很容易遗漏关键信息,在舆情分析环节,因缺乏专业人才,只能依靠经验进行判断,无法科学地分析信息传播路线以及群众态度,也难以抓住关键意见领袖。在制定应对办法之时,由于没有专业指导,回应效果欠佳,许多基层干部仅仅知晓发布消息,却不重视与群众互动。专业人才的短缺给基层治理造成了诸多难题,难以契合实际工作的需求,基层干部在面对舆情时,难以迅速察觉并精准剖析,相应的应对策略也欠缺专业性,对基层治理的实际成效产生了影响。

四、智慧网格化引导舆情存在的不足之处

(一) 技术依赖与网格资源局限

当运用大数据技术来开展网络信息的采集以及分析工作的时候,有可能会面临如样本截断偏差、AI 技术被滥用、系统性偏差以及情绪量化偏误等一系列问题,运用这类处于技术层面的挑战很容易造成网络舆情出现误判的情况,对决策精准度产生影响。

对比杭州利用整合全域数据构建起的智能监测体系“城市大脑”,东莞的“智网工程”在新兴媒体形式的识别能力方面有着较为十分突出的欠缺,杭州“城市大脑”的舆情监测系统接入了超过 10 万的网络信源,依靠自然语言处理以及计算机视觉等技术,可实时解析短视频画面里的语义、直播弹幕中的情绪以及图文内容里的隐喻信息,其 AI 算法针对“深度伪造视频”的识别准确率达到了 92%^[10]。就 2023 年杭州某景区游客聚集这一事件来说,该系统凭借对抖音视频的地理定位、画面人流量以及评论关键词进行分析,自动触发了黄色预警,使得景区在 1 小时之内就完成了限流方案的制定和实施^[11]。

再看东莞,当前的监测体系主要依靠“网格员人工巡查”以及“传统文本关键词筛选”,对于短视频、直播等新兴媒介的监测存在着滞后情况,在 2024 年厚街镇新围村的某包装工厂火灾事故当中,现场工人所拍摄的抖音视频传播了 1 个小时之后^[12],网格系统依旧没有触发预警,因为技术存在限制,使得敏感信息识别的效率比较低,基层干部很难及时进行介入处置,错失了舆情应对的“黄金两小时”这一关键窗口^[8]。东莞智慧网格化管理在技术层面存在显著局限,与杭州集中式治理模式对比表 1 如下。

表 1 东莞与杭州数字治理模式技术差异对比

对比维度	东莞分布式治理 (智慧网格化)	杭州集中式治理 (城市大脑)	技术局限	理论差异
数据采集模式	非结构化数据采集覆盖率不足 30%, 新兴媒体识别滞后	全域覆盖多模态数据, 计算机视觉技术实时解析视频语义	新兴媒体监测能力弱, 易漏判;	分布式采集重局部精准, 缺全域关联分析, 致舆情监测盲区
技术工具定位	AI 仅处理 70% 传统文本数据, 复杂场景识别准确率 < 50%	“深度伪造视频”识别率达 92%, 技术赋能效能超东莞 3 倍	传统文本处理能力有限, 复杂场景识别能力不足	分布式治理致技术碎片化, 集中式治理具集约化优势, 资源分散使复杂舆情难成治理合力

(二) 认识不足而错失良机

政府以及管理机构要是网络舆情的关键性及其影响力没有足够的认识,那么在处理的时候可能就会重视程度不够,错过最佳的应对时机,就拿工业城市东莞来说,它的土地资源比较紧张,供应不足以及使用权纠纷等问题很容易引发负面舆情,在土地征收、拆迁、教学学位分配等方面。在 2023 年的时候,阳光热线问政平台出现了关于 CBD 商务区多余学位分配的提问如图 3,说明分配结果不符合就近入学政策,然而相关部门对舆情风险重视不够,回复内容简单,只是用高端人才和企业人才优待政策来解释,没有充分回应公众合理诉求,引起问政人不满,最终演变成负面舆情。这一事件体现出,政府部门对特定议题的公众舆情反应模式、舆论认知特点缺少深入了解,同时对自媒体、新闻媒体等传播主体的话语逻辑和传播策略研究不足,致使在舆情应对中难以采取有效举措,对舆情生成演化规律、公众表达反馈机制等关键环节缺乏基本的敏感性。



图 3 来源阳光热线问政平台

（三）协作部门责任规划不明确

在智慧网格化管理的实际运作过程中，责任主体界定模糊这一问题迫切需要得到解决，在网络舆情应对的具体场景里，政府部门、媒体机构以及与之相关联的单位之间，协同权责的边界呈现出十分突出的不确定性^[13]。虽然多元主体协同治理是提升舆情处置效能的一条关键途径，然而当下权责体系的模糊状况，致使各参与方的职能范围以及责任归属都难以做到精准划定，对舆情治理的整体成效造成了消极影响。

从体制维度来审视可以发现，主体责任模糊、协同失效这类治理困境，和现行的行政组织架构以及部门职能配置模式有着深层的关联，部门间职能交叉重叠是其中较为突出的症结所在，以东莞职业技术学院的快递管理情况为例，校园快递运营监管涉及学校保卫处、后勤部门以及行业监管机构等多个主体，然而却缺少清晰的权责划分体系。学校保卫处基于其安全管理职能，会对快递入校流程以及存放区域进行管控，以此来维护校园秩序的稳定，后勤部门依据服务保障职责，本应承担起快递收发服务的统筹协调工作，行业监管机构则需要履行快递经营活动的合规监督职能，但在实际操作过程中，因为跨部门协同机制的缺失，各主体之间缺乏常态化的信息共享与会商机制，导致在快递管理问题处置过程中，频繁出现责任边界模糊、相互推诿塞责的情况。

责任主体难以清晰界定，其中一个较为关键的因素是绩效考核以及激励机制存在一定漏洞，目前基层政府单位和社会组织所设置的考核指标，大多是依据自身核心业务来确定的，然而对于那些需要多个部门协同合作才能完成的任务而言，缺乏明确的考核细则以及激励手段，就拿东莞职业技术学院快递管理事件来说，快递公司与学校在处理相关问题时都有所顾虑，因为担心承担责任会对自身利益造成影响。学校方面害怕由于管理不善而受到教育部门的批评，同时也担心会引发学生的不满情绪，快递公司则担心配合学校进行管理会使运营成本有所增加，双方均从自身利益的角度出发，在协商解决问题的过程中不够积极主动，这使得快递管理问题长时间得不到解决，最终引起了网络舆论的关注。

（四）居民参与与信任风险

智慧网格化管理若要实现高效的舆情处理，就必然离不开对居民同意提供的数据进行收集与分析，然而依靠数据开展舆情管理的这种方式存在一定问题，一旦出现隐私泄露的情况，便会对公众对管理工作的信任造成影响，干扰舆情引导工作的正常推进，为能及时且准确地把握舆情动态，智慧网格化系统需要对居民个人资料、行动路线、健康状况等多方面的数据加以汇总。可是在数据集中存放、跨部门传递以及与外部机构合作的进程中，倘若技术防护不到位、管理流程存在漏洞，或者人员操作出现不当，均有可能致使居民隐私遭到泄露，比如在新冠疫情期间，杭州所推出的健康码用于记录居民的健康与出行状况，但不少居民担心健康码的数据会被不当使用或者泄露，对政府的数据管理能力产生怀疑，由此引发了一些负面议论。

五、解决方法

（一）加强技术研发

当下网络信息传播速度较快且变化多样，政府与社会组织开展舆情监测分析并非易事，在遭遇突发重大事件以及关键社会问题时，数据能否及时获取以及是否准确，直接关乎事情处理的成效，运用大数据舆情监测工具预先发现问题并发出预警，显得颇为关键，这些工具可全程关注舆情变化，倘若所采取的应对措施效果欠佳，还可以依靠剖析人们在网上的讨论内容、态度以及关注重点，帮助政府明晰老百姓的具体需求，找准问题的关键所在^[13]。政府可依据分析结果，调整应对策略，使舆情处理更为科学、高效，大数据舆情监测工具的预警功能，贯穿于舆情处理的全过程，是了解民众想法、调整工作策略的关

键方式,在舆情管理中发挥着关键作用。

(二) 培养专业人才

要提升基层舆情处理能力,就得和行业内企业、机构进行长期合作,给网格员、社区联络员、志愿者队伍、基层干部、社区社会组织、基层融媒体中心工作人员创造在真实工作场景中学习的机会,使他们学会运用智慧网格化工具监测和引导舆情,能更快适应未来工作需求,并且要鼓励这些基层人员参与国内外的学术交流以及舆情研讨会。借助这种途径,他们可以及时知晓舆情管理的最新发展趋势,学到其他地方处理舆情的办法,网络环境以及舆情形势持续变化,舆情专业人才培养要注重创新思维与持续学习能力,教育单位应当定期更新课程,把人工智能、大数据分析等新理论、新技术融入教学当中,让课程内容一直紧跟前沿。要着重培养学员独立思考的能力,使他们可对各类问题展开深入剖析,提出创新性的解决办法。

(三) 优化协作流程

突发舆情属于检验城市舆情引导能力的关键节点,跨部门协作在一般情况下是一种较为常见的应对手段,然而在实际操作进程中却存在诸多问题:沟通方面存在障碍,使得信息传递速度较为缓慢,部门之间的信息也存在不一致的状况,职责划分不够清晰,引发互相推诿的现象,协同作业面临险阻,资源分配不均衡,造成人力以及技术方面存在不足,目标存在差异,致使部门欠缺全局意识,行动难以达成统一,反馈机制不够完善,导致基层的声音难以做到及时且准确地传达。优化协作机制无疑是东莞提升突发舆情引导效果的核心要点,要构建一套标准化流程,覆盖舆情预警、信息互通、职责明确、资源调配、决策执行以及效果反馈等各个环节,以此保障各部门可实现高效协同^[4]。

东莞在面对突发舆情时,构建了一套完备的应对体系以提升处置能力,于决策环节,应急指挥小组由多个部门的负责人共同组成,制定了规范的决策流程,保证决策可快速且精准,执行过程中,各部门依照统一安排,借助建立执行进度跟踪机制,随时把控工作进展,及时处理执行过程中出现的问题^[5]。在结果反馈层面,东莞搭建起公众、基层、部门三级反馈渠道,凭借发放问卷以及设置网络评论区等形式,广泛搜集民众意见,基层工作人员及时汇报舆情处置中的实际状况,各部门定期对处置效果给予总结分析,依据反馈而来的信息,优化后续各部门协作流程,形成一个涉及决策、执行直至反馈优化的完整工作链条,切实提升突发舆情引导工作的效率。

六、结语

东莞市运用自然语言处理、机器学习以及大数据分析等技术,促使基层舆情引导组织得以把握社会热点、民众意见以及舆论走向,达成精准的舆论引导效果,东莞借助社交媒体、官方网站以及手机应用等多种渠道,呈现自身城市发展成果、文化特色以及创新成就,提升城市形象,对招商引资、吸引人才以及吸引游客等方面起到帮助作用。东莞在智慧网络舆情引导方面所采取的举措,可为其他城市给予一定参考。

本研究对东莞智慧网格化管理模式的分析不够深入。只是简单和杭州“城市大脑”对比,指出东莞模式的不足,没有深入探究东莞自身技术体系存在问题的内在原因,所以没办法全面、深入地了解技术局限是怎么产生的。在研究角度来说,本研究视角比较单一,能获取的文献资料比较有限,对政府、企业、社会组织和公众等其他主体在基层舆情引导中的相互关系和协同作用研究较少,不能完整呈现基层舆情引导工作的全貌。同时因为不是专业人士,缺乏对具体实施步骤和效果评估方法的研究,这使得这些措施在实际应用中的可行性和有效性难以得到充分验证。

在以后的研究可以从以下几个方面下手,首当其冲,拓宽研究视角,深入研究多元主体在基层舆情引导中的互动和协同机制,构建更完善的基层舆情引导多元共治体系。还可以继续深入基层舆情引导组织,加大对东莞智慧网格化管理技术的研究力度,探索适合东莞实际情况的技术升级方案,重点提高对新兴媒体的监测能力和数据处理的精准度。在未来研究中积极参与舆情引导工作,深入研究改进措施的具体实施细节和科学的效果评估方法,通过实践不断优化这些措施,提升东莞基层舆情引导水平。

参考文献:

- [1]张雨倩.党建引领“百千万工程”·一线观察②|石排:支部建在网格上 基层治理添动能[EB/OL].(2024-08-14 10:22:10).<https://pub.timedg.com/a/2024-08/14/AP66bc14d9e4b0cfe5ba25fb53.html>.
- [2]CNNIC:第54次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL].互联网数据资讯网-199IT.(2024-09-12).<https://www.199it.com/archives/1718242.html>.
- [3]东莞市人民政府门户网站.多方联动倾力调处成功为农民工追讨43万元工资[EB/OL].2024-01-17[2024-01-22].https://www.dg.gov.cn/zwgk/zfxxgkml/qxz/qt/gzdt/content/post_4141391.html.

- [4]丁元竹.构建中国特色基层社会治理新格局: 实践、理论和政策逻辑 J.行政管理改革,2021,(11):1-10.
- [5]东莞市人民政府门户网站.清溪首个老旧小区改造项目出炉部门联手服务推动项目落地[EB/OL].2024-03-29[2024-04-01].https://www.dg.gov.cn/dgqxz/gkmlpt/content/4/4181/mpost_4181055.html#2831.
- [6]东莞日报.今天, 东莞市融媒体中心技术平台启用! [EB/OL].2024-11-08[2024-11-09].<https://mp.weixin.qq.com/s/gwop0BX9U5HbT2GnqZ-v4w>.
- [7]东莞市人民政府.2024 年东莞市政府工作报告[EB/OL].2024-01-31[2024-11-22].https://www.dg.gov.cn/gkmlpt/content/4/4152/mpost_4152327.html#694.
- [8]兴田德润.舆情公关的黄金应对时间--黄金两小时法则[EB/OL].(2021-10-23)[2024-11-22].<https://www.koubeiyingxiao.net/news/98.html>.
- [9]新京报贝壳财经.《中国短视频发展研究报告(2024)》发布 [EB/OL].(2024-12-30)[2024-12-31].<https://news.qq.com/rain/a/20241230A07UXE00>.
- [10]数字杭州 Digital-Hangzhou. 杭州城市大脑技术与服务有限公司 - 产品与方案 [EB/OL].(2025-04-13).<https://www.digital-hangzhou.com/index.php/zh/products-solutions>.
- [11]杭州城市大脑有限公司.城市治理现代化数字系统解决方案 [EB/OL].(2024-12-30)[2024-12-31].<https://www.cityos.com/>.
- [12]中共东莞市委党校.东莞市“智网工程”指挥调度中心——协同共治新样本 [EB/OL].(2020-11-05)[2024-12-31].<http://dx.dg.gov.cn/dx/xtgzxyb/202011/5d737787710b4f32a2f2572210b98527.shtml>.
- [13]王俐.新媒体时代政府引导网络舆情的挑战及出路 [EB/OL].(2018-11-20 13:47:00).<http://media.people.com.cn/n1/2018/1120/c422337-30411444.html>.
- [14]四川省委党校社会和文教教研部.完善舆论引导机制和舆情应对协同机制研究 [EB/OL]. (2024-10-30).<http://www.scge.gov.cn/html/website/outside/sichuandangxiaobao/2024nian%20di15qi/di6ban%20lilunshiye1858771879867858946/zz1858779458211823617.html>.
- [15]何建文.应急处置 以练为战 | 东莞全面提升突发事件应急处置水平 [EB/OL].(2023-03-22 22:59:00).<https://static.nfapp.southcn.com/content/202303/22/c7483361.html>.

Research on Grassroots Public Sentiment Guidance Strategies: The Dongguan Experience

Dong-Liu¹, Zhiyan-Li¹

¹Dongguan City University, Dongguan, China

Abstract: This study focuses on the innovative application of Dongguan's smart grid management model in grassroots public opinion governance. Employing literature analysis, case studies, and content analysis, the research finds that the "Party building + grid management + big data" model significantly enhances public opinion response speed and handling efficiency through resource integration, particularly in areas such as epidemic prevention and labor disputes. However, challenges such as data collection bias, shortages of professional talent, and inefficient cross-departmental coordination remain. Based on these findings, this study proposes optimization strategies, including constructing an "AI + human" dual-track monitoring system, establishing a grid talent certification system, and improving the "1+3+N" collaborative mechanism, to provide theoretical references for grassroots public opinion governance in megacities. This research expands the application scenarios of smart grid theory in new media public opinion governance and offers practical value by providing actionable crisis management strategies for government departments, contributing to the modernization of grassroots governance.

Keywords: Grassroots public opinion; Smart grid management; Social governance; Dongguan model; New media communication