

「至於你信不信，我反正信了」： 中國大陸 2011 年溫州動車追撞事件網路意 見表達與政府回應

劉嘉薇*

摘要

2011 年 7 月 27 日發生溫州動車追撞事件，相關新聞在中國大陸受到封鎖，而網民仍能克服限制，在網路上傳播此一訊息並表達訴求，中國大陸是一個在制度與意識形態方面，皆與自由民主社會相異的政權，在此種體制之下，落實責任政治的方式有別於民主國家嗎？在溫州動車事件中，中國大陸運用了各種方法達到問責，然在此回應過程中，不能違背黨的價值，這屬於中國式的問責。面對網路的各種言論，其維持社會穩定的方法也有別於民主國家。在問責方面，官方主要的作法包括撤換官員、成立調查小組、說明事故經過、澄清搜救過程和順序的合理性、對一次死亡 30 人以上的特別重大事故起數實行零控制、表達對事件的哀痛之意等方式回應民意。另一方面，政府的控制手段也幾乎不曾停止，包括下令媒體「使用當局發布的資訊」，再實施網路實名制，維持社會穩定。相同的是，中國大陸政府如同民主國家，雖會為自己化妝，但也會置換官員，甚至避免說錯話。民主國家的問責可以得民心，而以控制回應民意，卻可能失民心，因為控制將可能積累更多言論的「暗潮」，若能將民眾的意見表達納入施政建議，將可獲致更多的認同與信任，「至於你信不信，我反正信了」！

關鍵字：互聯網、微博、網民、問責、溫州動車

* 國立臺北大學公共行政暨政策學系副教授，E-mail: jwliu@mail.ntpu.edu.tw

壹、前言

2011年7月27日中國大陸發生溫州動車追撞事件，百度新聞2011年12月公佈當年的10大新聞語錄，出自大陸鐵道部發言人王勇平之口的「至於你信不信，我反正信了」¹則登上新聞語錄排行榜的第一名。溫州動車追撞事件（以下本研究稱溫州動車事件）發生之後，王勇平在各家記者面前說道：「因為當時在現場搶險的情況，環境非常複雜，下面是一個泥潭，施展開來很不方便，所以把那個車頭埋在下面蓋上土，主要是便於搶險。目前他的解釋理由是這樣，『至於你信不信，我反正信了』。」（現代快報，2011；方齡，2011）事後王勇平因為此番發言被停職（星島日報，2011）。網民也認為此番發言不妥，突顯當前的官員不能體恤民情，這番言論受到網民的調侃。由於民眾在現實生活中難以批評政府，互聯網（中國大陸的「互聯網」，即一般所稱的「網路」，以下兩名詞互用）此平臺具有匿名特性，民眾在此的意見表達格外貼近他們真實的心聲，面對網民心聲，政府又如何回應。

溫州動車事件後，民眾通過微博快速發佈信息，動員社會公眾到事故現場救援、輸血，微博扮演了重要角色，發揮了重要作用。據統計，圍繞該事件僅騰訊微博就發布或者轉發了4,252,346條微博（汪玉凱，2011）。網路與民主的發展息息相關，網路增加社會文化的異質性，甚至改變國家地位，改變政治參與的型態，並挑戰了傳統認為中產階級才可參與的公共領域。新媒體增加公眾發言的機會，透過圖片與網路傳播，政府不再能夠獨占發言權（宋興洲，2003；Hung, 2003、2005、2010；Levine, 2003；Dahlgren, 2005；Esarey and Qiang, 2011；Shirky, 2011），網路發展改變民眾與國家機器間的關係，過去媒體被控制的情況正不斷被削弱，而網路亦具有促成「公共性」的功能（王毓莉，2007）。中國大陸的市民社會和網路相互激勵並共同發展。網路有利於市民社會活動，為公民參與提供了新的可能性。市民社會促進網路發展，透過公民和公民團體的溝通和互動，提供社會行動的方式（Yang, 2003）。互聯網公共論壇擴大公民的政治參與，讓協商民主成為可能（陳剩勇與杜潔，2005）。

從網路言論對實際政治發生影響的例子可以看到，政府「主動」、「需要」、「不得不」反映網民的意見，問責（accountability）於此逐漸得到落實。Kakabadse與Kouzmin（2003）綜觀西方民主思想概念的特徵，民主政治是介於菁英與無產階級兩端立場的中間道路（middle path），在此哲學意涵之下，資訊科技提供公民充分的資訊，配合適當的溝通機制，帶給我們更多實踐這條道路的可能性，當前代議機制的缺失可以公民參與補充改善。例如廈門PX廠事件中，由於電腦網路及行動通訊科技發展，令中國大陸公民得以由下而上形塑、影響，甚至動搖傳統

¹ 這段話也被選入大陸知名的平台「優酷」：
http://v.youku.com/v_show/id_XMjg5MTg0Mjc2.html。

由上層菁英制定的政策。網路具有即時性、非同步性、非線性、匿名性的性質，令使用此科技力量的中國大陸網民，得以有發聲機會，也對中國大陸當局的議程設定，產生一定的衝擊與威脅（洪敬富與陳柏奇，2010）。

再如中國大陸推行社會主義新農村建設政策，為省成本將農民集中，拆毀其原有屋舍並徵收土地，侵害農民產權，而錢雲會事件正與土地徵收糾紛有關。事件發生後，中國大陸政府刻意隱匿資訊。但民眾使用網路載具突破封鎖。顯示網路技術趨於便利，令資訊公開與監督漸趨常態，擴大人民輿論表達管道，使中國大陸如欲維持統治正當性及政策推行，就必須在公共政策推行參酌網路民意（呂宗翰，2011）。

本研究將以人民權利和政府回應為分析角度，探討 2011 年溫州動車事件網民意見表達，以及政府如何回應這些意見表達，以此兩個層面檢視中國大陸政府網路治理的落實狀況。2003 年為網路輿論監督形成重大力量的開始，著名的孫志剛事件則發生於此時（江迅，2004；王毓莉，2007；胡泳，2010），該年所發生的「哈爾濱寶馬車撞人事件」與「《南方都市報》編輯人員被捕入罪事件」為網民言論逐漸受到當局重視的代表性案例；另一方面，由於 2003 年胡錦濤與溫家寶上任，提出「和諧社會」施政綱領，令各界冀望他們能創造一個相對寬鬆的政治環境，因此觀察此政治體制對於網路民意的回應，可瞭解當局對於網路民意的落實狀況，以及未來可能的發展。本文以下第貳部分說明中國大陸對網路言論的態度除了控制，也希望達到「問責」；第參部分為研究方法；第肆部分則為資料分析，將與第貳部分的問責做一對話；第伍部分則為結論。

貳、 中國大陸對網路言論態度的基礎：「問責」

儘管中國大陸政府規定微博實名制，或是安裝軟體監視網民，但是北京工業大學學者湯科超表明網路已經削弱黨和國家在政治動員上的壟斷性，打破政府對訊息的控制。根據中國大陸國務院媒體戰略分析，80 多名當地政府官員已經成為網民一致批評的目標，他們的不當行為在網路上曝光。到 2009 年，大型群體性網路事件的人數持續上升，這些群體性事件促成官方的刑事司法系統的改革，以及許多地方黨領導人的調查和解僱（Esarey and Qiang, 2011）。官方長期倡導「立黨為公，執政為民」理念，然而個別市政官員、機構、領導政治意識薄弱，遠離民眾，甚至貪汙腐化，因而引發民眾議論（趙景明，2010）。整體而言，互聯網在中國大陸已發展為網路雛形社會，為中國大陸帶來更多的自由，在互聯網上出現線上社會，雖然管制繼續存在，但因資訊需求，會使互聯網使用者創造更多的通訊方式（Qiu, 2004）。以下將從中國大陸「為何開放互聯網？」討論起，進而說明「何謂問責與網路問責？」以及「如何問責？」。

一、 為何開放互聯網？

就中國大陸當局而言，互聯網的開放始於商業用途，但之後也發展成瞭解市民社會的需求相當重要，有助維繫統治合法性；就市民社會而言，透過資訊的傳播有助於加強對當局的監督 (Hung, 2012)。中國大陸當局鑑於微博可在短時間內匯集群眾意見，也開始運用微博進行政令宣傳或是互動交流，微博因此成為官和民之間的互動平臺 (蔡宗哲與侯政男, 2011)。Hsu (2009) 也認為問責制度起自於私有制的影響，它與市場經濟活動的特質息息相關，諸如效率、私有化、競爭、創業等，問責制度將可用來檢視公部門與私部門治理中的議題。本研究認為，中國大陸雖無全然的私有制，市場經濟活動卻很興盛，因市場經濟活動而引起民眾對政府種種的要求，也反映在互聯網上。

值此，對網路使用者而言，Cheung 與 Leung (2007) 認為，民眾之所以要求政府「負責」，是因為人民可以得到更多生活的保障，低下階層 (職業、收入) 的民眾比中產階級和那些積極敦促民主化的大學生更需政府的責任，因為政府落實責任可以保障其經濟來源和生產力。此外，網路使用可以接觸更多的競爭資訊，而不需只倚賴大眾媒體；網路讓使用者有能力溝通而不會被政治人物介入。民眾因此可以此為基礎進行政治參與。對西方社會而言，選民不僅是資訊接受者，也會和資訊內容進行互動，以自己的理解行動。網路的出現使得選民能夠有機會接觸資訊，因而更使得網路政治逐漸興起 (Sey and Castells, 2004)。中國大陸的微博同時也讓每個中國大陸的公眾都有公開發言的權利，打破以往言論由菁英壟斷的情況。網路發展使大陸民眾漸漸可建立收發資訊的管道，利用網路形成共識。網路資訊傳遞將使中國大陸社會更快速開放，對官方造成衝擊，官方全面掌控的情況將會改變，網路發展也將促使傳統集權政治結構產生劇變 (魏澤民, 2003)。

民眾透過媒體的監督是一種間接問責的方式。媒體提供選民足夠的資訊，消除政治過程中的資訊不對稱，在資訊充足的情況下，民眾方能理解行政的運作，或發覺其中的問題 (Persson, Roland, and Tabellini, 1997)。Tsai (2007) 提出，當正式問責制度很微弱時，公民仍可以促使政府組織建立公民需要的公共服務。當民眾認為政府的表現或素質高於一般水準時，賦予幹部尊重或贊同 (moral standing)，亦將使官員有強烈的動機提供服務。那麼，中國大陸互聯網發展的現狀大體是否能夠回應民眾的意見？無疑地，發達的網路，造就一個不昂貴的出版形式 (Levine, 2003)。在新媒體技術的發展下，中國大陸的網路公民社會也出現一絲契機，政府是否逐漸走上「問責」的道路？

二、何謂「問責」與「網路問責」？

「問責」的核心概念是指具有公共職責的人，應該能夠向「人民」回答他們職務上的績效表現。Mulgan (2003) 將政府的問責機制，詳細分成：選舉、立法監督、政策對話、媒體、司法審查、政府審計、調查與監控以及民意反映等面向。在「民主國家」當中，民選政府和行政官僚必須對其所制定和執行的政策負責，其所負責的對象包括無組織的社會大眾、明確的利害關係人和利益團體。另一方

面，學者如何看待「中國大陸」的問責，中國大陸問責的核心仍是中央集權。在以黨領政的形式下，問責法規與問責黨規相互應用，不僅模糊了問責對象和形式，也模糊法律與黨律的區別。換言之，中國大陸問責制度事實上仍附屬於黨內權利運作（張執中，2009）。蕭濱（2012）認為，社會是由人民聚集所組成的共同體，從問責的觀點而言，人民有權利向國家的表現進行問責、擁有監督的支配權，而政府相對有義務回應人民的期待。涂章志與劉麗文（2011）亦認為，不論是個人、市民、公民或網民等各種身分，都涵蓋於社會的組成之中，應享有對國家權力約束制衡的權利。因此，人民可藉由互聯網，對社會公共熱點問題以及和切身利益相關事務表達不同情緒、態度和意見。

最早討論到中國大陸行政問責的文獻是 Harris（1998），他同時將中國大陸問責和西方國家的問責作一扼要的比較。他認為，在中國大陸沒有所謂行政官僚的問責，因為行政官僚的問責依賴的是個體的責任（individual responsibility）或個體的功績（merit）。若比較中國大陸和西方國家的問責，Harris（1998）認為，中國大陸的問責指的是普遍的威權傳統（authoritarian tradition），它同時也指涉對於共產黨領導不可動搖的信任。中國大陸的行政問責不似西方國家，官僚的權力與社會當時的現象無關，而是與福利國家的「創造」有關，它的問責不包括往下（downwards）負責的信念。官僚是對皇帝（國家最高領導人）負責，對黨負責，而非向下垂直的結構。此外，Cooper（1998）認為，對西方社會而言，負責任的行政需要行政組織中個人的貢獻、組織文化的加持和社會的期待。

而中國大陸的問責如何運作呢？Pan（2008）則認為，負責任的政府是民主政治的資產，雖然中國大陸沒有西方國家的民主，也顯見邁向民主的限制，但是他提供一個架構分析中國大陸的官民關係，亦即政府與民眾之間存在非正式的契約關係，試圖顧及雙方的利益，並建立能夠問責的政府。這表現在政府官員對於責任政府發表的言論，政府認為問責的實現需要民眾的忠誠，另一方面，政府也容許民眾以審議（discursive）的方式進行權力爭取，亦即每一位民眾都有權利獲取公共事務的資訊，進而討論公共事務。當民眾釋放壓力，政府嘗試回應民眾，這將幫助政府建立負責的行為，這也解釋中國大陸為何要建立問責制度，在種種的問責制度設立下，它也形成了回應民眾的形象，並釋放一些社會壓力。

亦有以社會力量探討問責的觀點。Murray（2002）和 Arnold（2004）則分別提出以非營利組織和媒體作為問責機制的概念，透過媒體和公民社會，能使政府決策參考公民社會的建議，即使在兩黨競爭的美國，也需要有如此的問責。Podger、Wanna、Chan、Ma 以及 Su（2012）也提出社會問責（social accountability），解釋中國大陸近年非政府組織對政府治理的影響，為了提升公共服務的回應性，以回應公民的需求和偏好，市場經濟的發展也使中國大陸政府設定的議程逐漸以公民為中心，這也是從傳統統治到民眾向上問責（upwards accountability）的補充。這是一個挑戰，也是一個交換（trade-offs），中國大陸用經濟發展支撐政治改革

的不穩定，亦即在政治上回應民眾更多的需求產生的不穩定，便以經濟發展來安撫民心。

然而，西方的問責也不是完美。Hood (2011) 也提出，民主國家官員有規避責任的行為，可以分為三大類型：表現策略 (presentational strategies)、機構策略 (agency strategies) 和政策策略 (policy strategies)。表現策略意指對政治上遇到的麻煩進行政治化妝 (spin)，它通常用於有限的責難，把這些責難轉化為信用或合理化這些責難，化妝意味者形塑公眾的印象，例如利用新聞管理形塑公眾人物的形象。機構策略則是找到代罪羔羊，它指涉的範圍是在機構中正式責任、權限或司法權的分布，例如置換官員。最後，政策策略為不要製造爭論的判斷，這將製造政治輸家，政策的選擇要極小化組織或個人責任的風險。

再將「問責」進一步延伸至「網路問責」，Qiang (2011) 也持樂觀看法，從中國大陸政府與網民互動的過程觀察，網民透過各個資訊平臺使議題的資訊「火紅」，這意涵著政府可能在某些議題設定的權力會被阻擋，更將喚起公民問責政府的意識。在這個互動的過程中，網民透過互聯網中的火紅議題，匯集民意表達對政府表現的問責，雙方的互動過程更加確立了問責關係。馬新民與劉彩萍 (2011) 也認為網路問責是問責的新領域，但張亞明與趙揚 (2012) 便以共產黨的價值信念來看網路問責，認為政府是共產黨的，政府應該遵循黨的意識、黨的宗旨、黨的執政，網路問責不可能脫離黨的價值信念。Anderson (2003) 認為，網路政治目的在倡導政治發展，網路理應促成政治問責，因此問責的範圍應該比較廣泛。整體而言，問責的意義在政府應該能夠向「人民」表達他們的績效表現，但在中國大陸，這些績效表現不能脫離黨的價值，問責也很可能是由「黨」來執行。

三、如何「問責」？

然而，當代國家面臨的問題是日漸增加的單一利益團體 (single-interest groups)，這些問題需要被解決，如果這種情況沒有改變，則網路反而更可能激化這個問題，而不是解決問題 (Galston, 2003)。陳敦源 (2009) 提出提升官民信任關係的關鍵，是政府藉由施政透明化重建官民之間民主問責的關係，進而在民主治理下，連接民主與專業化之間的失落環節。

但網路卻也不見得促進民主的發展 (程映虹, 2005; Noam, 2005)，網路公共論壇也未能促進開發中家人民或是公民團體有效參與 (左正東, 2008)，主要原因在於主政者對網路言論的態度。對中國大陸而言，黨政領導幹部為了回應問題，各有其作法，也可以說是問責的操作型定義，但做法卻莫衷一事。2009年7月公佈「關於實行黨政領導幹部問責的暫行規定」，以政治或行政的方式建立黨政領導幹部問責的規範。其中第四條指出「黨政領導幹部受到問責，同時需要追究紀律責任的，依照有關規定給予黨紀政紀處分；涉嫌犯罪的，移送司法機關依法處理」。第五條更明文指出有下列情形之一的，對黨政領導幹部實行問責：「(一) 決策嚴重失誤，造成重大損失或者惡劣影響的；(二) 因工作失職，致使本地區、

本部門、本系統或者本單位發生特別重大事故、事件、案件，或者在較短時間內連續發生重大事故、事件、案件，造成重大損失或者惡劣影響的；（三）政府職能部門管理、監督不力，在其職責範圍內發生特別重大事故、事件、案件，或者在較短時間內連續發生重大事故、事件、案件，造成重大損失或者惡劣影響的；（四）在行政活動中濫用職權，強令、授意實施違法行政行為，或者不作為，引發群體性事件或者其他重大事件的；（五）對群體性、突發性事件處置失當，導致事態惡化，造成惡劣影響的；（六）違反幹部選拔任用工作有關規定，導致用人失察、失誤，造成惡劣影響的；（七）其他給國家利益、人民生命財產、公共財產造成重大損失或者惡劣影響等失職行為的。」第七條則將對黨政領導幹部實行問責的方式分為：「責令公開道歉、停職檢查、引咎辭職、責令辭職、免職。」第二十條並指出「問責決定一般應當向社會公開」。張執中（2009）指出，在此之前，中央所頒佈的相關規則，諸如 2004 年的〈中國大陸共產黨黨內監督條例〉、〈黨政領導幹部辭職暫行規定〉及 2005 年〈中華人民共和國公務員法〉，當中有關問責的相關法規多屬於黨的內部紀律規範。張海波與童星（2010）認為以往的行政問責著重政府官員事後的問責，「關於實行黨政領導幹部問責的暫行規定」擴展到黨政領導幹部的事前問責。

然而，當問責擴及至互聯網，問責有往「控制」移動的趨勢。Jiang（2010）認為，在東方社會文化下的網民，在認同中國大陸強調經濟發展與維持社會穩定的前提下，接受政府對網路的管理。政府藉由實踐資本主義、威權主義與儒家主義分別在經濟、政治與社會的運作上，做為當局統治合法性的基礎，而這個概念延伸至網路場域時，政府認為對這個場域的資訊監控，可以更加控制社會，並且延伸至其政權合法性的穩固。這也象徵網路已經匯集相當數量的網民，形成一股使當局必須監控的力量，但這種監控包含阻擋網路訊息，對網民獲取資訊的限制。

微博逐漸成為「網路新聞中樞」，對政府正當性產生了動搖（殷俊，2011）。政府透過法律、命令，對基礎網路設施、網路服務、網路言論內容進行全面管制，其相信透過國家力量可創造淨化的網路環境（胡泳，2010）。除了規範一些技術管理機制，也禁止「有絲毫企圖打擊中央領導統治權威的意圖」。此外，也設下層層關卡與自律公約，層層關卡是指中央和地方分別有不同的行政規定，獲得中央的核可還需獲得地方層級政府的核定，跨轄區的服務也將更形困難，而自律公約則是透過「半官方」組織，中國大陸互聯網協會制定相關自律公約「自我節制」（梁正清，2003）。官方的立場是將維持穩定與利益表達此二概念予以對立，因此只要出現「可能有害穩定的表達」，就將「料敵從寬」（清華大學社會學系社會發展研究課題組，2010）。在積極掌控上，官方大力充實新聞網站內容與各項設備，不僅協助扶持，更出資補助官方各級新聞網路媒體，推動網路的建設工作，想要在網路中佔有優先主導權（梁正清，2003）。

就中國大陸當局而言，開放互聯網可瞭解市民社會的需求，有助維繫統治合法性，並於問題發生前預先提出解決之道，展現政府回應民眾問責精神；然現行

政府雖欲回應民眾意見，仍制定了法律、命令管制互聯網上的言論。就公民社會而言，透過資訊的傳播有助於加強對當局的監督。本研究將分析溫州動車事件中網民如何於網路上表達意見，而官方又如何回應「問責」？

參、 研究設計

中國大陸當局對網路治理的態度以法律、命令等「控制」方式展現回應，那麼當網民在網路上發表對溫州動車事件的看法，官方如何回應這些網民言論。本研究將分析網民如何討論，以及政府如何回應。

在資料蒐集方面，本研究主要從「微博」檢索「網民對溫州動車事件的討論或監督」，因為「微博」是民眾於互聯網中發表言論最常見的空間，進一步依據專門發布全球網站排名的 Alexa 公司數據，中國大陸網民前 500 個最常瀏覽的網站，第 1 為新浪微博，第 2 名為騰訊微博 (Alexa, 2013)。「官方對溫州動車事件網民討論的回應」主要是在中國大陸 (人民網、中國大陸新聞網、中國大陸廣播網、京華時報、搜狐新聞、信息時報、財新網、財經網、新京報、新華社)、臺灣 (TVBS、中央通訊社、自由時報、雅虎奇摩新聞) 或國外 (BBC 中文網) 主要的新聞網搜尋。

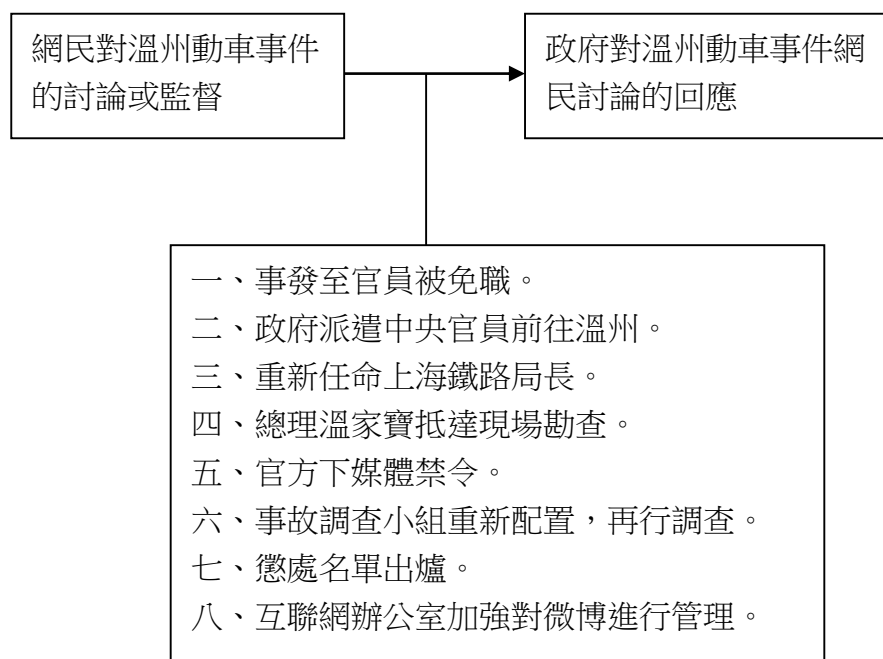
作者於中國大陸重要的微博「騰訊微博」、「新浪微博」註冊，成為微博的使用者，登入後再關注溫州動車事件發生時網民的互動討論，當溫州動車事件發生時，此一議題也成為微博中的「重要焦點」，登上排行榜。作者除了使用關鍵字「溫州動車」、「溫州動車事件」、「溫州」、「追尾事件」搜尋之外，也可直接進入排行榜觀看。本研究搜尋網友討論溫州動車事件的範圍，以及新聞報導政府回應的範圍從 2011 年 7 月 24 日到 2012 年 2 月 26 日，其中 2011 年 7 月 24 日是溫州動車事件發生的隔日，2012 年 2 月 26 日則是溫州動車事件調查報告出爐，搜尋期間橫跨事發到事件調查報告出爐，研究時期堪稱完整。據統計，圍繞該事件僅騰訊微博就發布或者轉發了 4,252,346 條微博 (汪玉凱，2011)。然而，微博討論內容眾多，本研究在關注過眾多的討論後，由於微博的內容隨時可能被「刪帖」，因此本研究的母體「幾乎隨時」在變化，在無法使用隨機抽樣的情況下，本研究僅截取主要的討論觀點呈現，並採用立意抽樣的方法進行樣本選取。

立意抽樣又稱「判斷抽樣」，是由調查人員的主觀經驗從總體樣本中選擇那些被判斷為最能代表總體的單位作樣本的抽樣方法。當調查人員具有專業、對自己的研究領域十分熟悉，或是對調查資料總體比較瞭解時，採取這種抽樣方法，可獲代表性較高的樣本。因此立意抽樣的優點在於簡便易行，可以配合調查目的和特殊需要等。缺點則是抽樣誤差和偏見恐怕難以估計，而且立意抽樣的資料要做推論必須特別小心 (王石番，1991)。在本研究所觀察的母體幾乎隨時變動的情況下，本研究僅選取主流的討論觀點，而此主流為對政府態度上的

負向看法，幾乎無正向看法，因而本研究以下所呈現微博上的意見多為網民對政府的負向看法。

在實際上，一些網民發表的「帖子」在發表後隨即被刪除，因此進行大量代表性數據的研究幾乎無法進行，微博上刪帖的速度遠高於研究者蒐集資料的速度，因此透過質性研究，梳理網民討論內容，選取各類意見，反而更能得到代表性的意見。申言之，此處所稱代表性與量化研究中所稱的隨機抽樣不同，由於「刪帖」的關係，本研究無法掌握所有的母體，然可在網民討論的意見中，羅列各類意見，亦即此處的代表性是指，各類意見皆有同等被呈現的機會。

因為溫州動車被大陸官方認定為重大焦點事件，官方為了撫平各界質疑聲浪，會時常對外界傳遞「正確」訊息。在官方發佈資訊的時候，網民同時也在互聯網上討論，因此本研究觀察每次官方發佈資訊後，網民對官方的態度，更重要的是官方如何回應網民的討論，亦即網民的討論是否對官方產生問責。以下圖 1 為本研究的架構圖，根據問責的觀點，政府若能回應民眾的意見，將得到民眾的信任；但若政府為了「穩定」管制這些言論，將可能累積民怨，因此，官方如何回應溫州動車事件網民的意見表達，這是本研究關注的焦點。具體來說，「網民對溫州動車事件的討論或監督」如何影響「官方對溫州動車事件網民討論的回應」。在這影響過程中，包括以下幾個階段：一、事發至官員被免職。二、政府派遣中央官員前往溫州。三、重新任命上海鐵路局長。四、總理溫家寶抵達現場勘查。五、官方下媒體禁令。六、事故調查小組重新配置，再行調查。七、懲處名單出爐。八、互聯網辦公室加強對微博進行管理。以上這些階段是我們閱讀資料後綜整的歸納。我們將逐一分析，包括「網民對溫州動車事件的討論或監督」以及「政府對溫州動車事件網民討論的回應」。



airiti

圖 1：研究架構圖

肆、資料分析

首先，本研究首先整理溫州動車事件始末，事件經過可以分為八個部分，作者大抵依照時序和當時事件主軸分為：一、事件發生至上海鐵路局局長、黨委書記、分管工務電務工作副局長被免職。二、政府派遣中央官員前往溫州、中宣部下令媒體「使用當局發布的資訊」。三、搜救結束後民眾抗爭、重新任命上海鐵路局長、官方公佈罹難者名單。四、總理溫家寶抵達現場勘查，網友提出質疑，學者提出建言。五、官方再下禁令，要求媒體對溫州動車事件除正面報導和權威部門發佈的動態消息外，不再做任何報導，不發任何評論。鐵道部官員接受央視專訪，公開與民眾質疑聲浪交鋒。此時，激進的媒體受到懲處。六、事故調查小組重新配置組成人員，再行調查。七、調查完成，懲處名單出爐。八、在事件逐漸平息過後，互聯網辦公室加強對微博進行管理。以下將分為此八部分說明事件經過，並呈現每一階段網民於網路上的主流討論，更重要的是，官方對這些網民的討論有何回應，「問責」在溫州動車事件中如何體現？具體而言，問責的意義在政府應該能夠向「人民」表達他們的績效表現，但在中國大陸，這些績效表現不能脫離黨的價值

以下詳實記錄每一階段網民對於本次事件的討論，當中可以看到網民對政府的「要求」或「監督」，也能看到政府的「回應」。

一、事件發生至上海鐵路局局長、黨委書記、分管工務電務工作副局長被免職。

2011年7月23日晚間，8點50分左右，D301北京至福州列車與D3115杭州往福州的動車，發生追尾事故。其中，D3115列車第十五、十六節車廂墜橋（中央通訊社，2011e）。事故發生後，鐵道部發出緊急通知，要求全面檢修線路及機車設備，確保安全。上海鐵路局局長龍京、黨委書記李嘉、分管工務電務工作的副局長何勝利被免職，接受調查。同時，網友們也透過網路，組織救援活動（中央通訊社2011a；中廣新聞網2011a；林永富，2011）。此一時期網民在意的問題包括：免官員的職無用，應該讓官員在位置上繼續負責，同時網民也批評在此過程中作秀，希望官員在問題處理能力上能提升。

小花（2011）表示「現在的新聞就是些花邊，專給那些階級人物“出名、做秀”！其中一句：“鄉親們，我來晚了”，最虛，最惡！」（2011/7.24/23: 59）覃東筍（2011）也表示，「溫州動車兩車廂脫軌掉落橋下事件：鐵道部啊，你建橋這玩樣為什麼還不如（戰爭年代）挖地道、搞地道戰，那麼讓人有安全感呢！是自然災害不可抗拒的嗎？但願在問題處理上不要老拿副的出來頂。」（2011/7.23/23: 55）。

二、政府派遣中央官員前往溫州、中宣部下令媒體「使用當局發布的資訊」。

政府派遣中央政治局委員、國務院副總理張德江率有關部門負責人前往溫州，並宣佈成立國務院事故調查組（中央通訊社，2011b）。此時，中宣部下令媒體「使用當局發布的資訊」，不要「進行獨立訪查」等相關規定，控制媒體，並鼓勵多報導「感人事蹟」（法新社，2011）。同時官方掩埋事故動車車廂，稱是為方便搶險，此舉引起議論，7月24日搜救結束（自由時報，2011），7月25日上午恢復通車（中廣新聞網，2011b）。大陸鐵道部雖致歉，但仍受質疑（中央通訊社，2011f）。

網民從動車的技術面質疑，追夢人（2011）表示，「按照時刻表為什麼先出發的動車撞上後出發的，避雷和及時通知動車事故是最基本的技術，為什麼做不到，營救為什麼只有短短十幾小時，沒有專業鑒定，草率結論，車廂殘骸為什麼立馬就地掩埋，毀滅證據嗎，媒體控制，發佈會只准新華社這樣的走狗參加，盛部長您睡得著麼？」（2011/7.24/22:02）。

救援的速度和心態也是網民關心的問題。哭泣的兔子（2011）認為，「不是通過生命探測儀查看，沒有生命跡象嗎？怎麼又發現有活著的人啊！那位探測專家，不臉紅不羞愧！救援結束那麼久後還居然發現活著的女孩，如此草率地宣佈救援結束，簡直就是草菅人命，挖坑埋掉的車廂」（2011/7.25/23:59）

此外，官方公佈的死亡人數令網民相當不滿。柏亞軍（2011）計算「總共是6節車廂600人，600（總）-210（傷）-35（亡）=355人，這355人去哪了？動車相撞35人死亡，河南平頂山礦難35人死亡；重慶暴雨造成35人死亡；雲南遭大雨襲擊全省35人死亡。知道為什麼死亡人數控制在36人以內嗎？超過36人，市委書記這個級別的要撤職，所以一開始發生，就註定了死亡人數不會超過36」（2011/7.25/13:01）。

網民對溫州動車事件於「新媒體」上的發表言論，對營救時間和死亡人數公布不滿，加上傳播媒體（報紙、電視）對此一事件來龍去脈的監督，官方的回應如下：鐵道部新聞發言人王勇平宣佈對上海鐵路局局長龍京、黨委書記李嘉、分管工務電務的副局長何勝利予以免職，並進行調查。王勇平說：「鐵道部對遇難者表示沉痛哀悼，對受傷人員和傷亡人員家屬表示深切慰問，並對廣大旅客表示深深歉意。」、「該事故造成人員傷亡慘重，損失嚴重，他感到痛心。但會通過這次事故調查原因，吸取教訓，避免再次發生這樣的事故。他還表示，「甬溫線昨晚7點已具備開通條件」、「國務院已經組織事故調查組，認真、細緻把事故原因查清楚，鐵道部將配合調查，該誰的責任就是誰的責任。」（信息時報，2011）但溫州市公安局特警支隊長邵曳戎回應，「我們沒搜救完不允許他們拆，什麼時間我們覺得完畢了才算完了，搜救沒有時間限制，我們必須把事情搞清楚，才允許破拆。」（搜狐新聞，2011）

三、搜救結束後民眾抗爭、重新任命上海鐵路局長、官方公佈罹難者名單。

搜救結束後，民眾的抗爭才真正開始。7月26日，罹難者家屬包圍溫州市府。市政府與家屬達成協議，溫州動車追尾事故賠償方案出臺。各界不斷質疑官方，官方受到各界媒體的壓力，公佈第一批罹難者名單（TVBS，2011）。7月27日鐵道部總調度長安路生獲任命為上海鐵路局長兼任黨委副書記。與此同時，大陸網民對這起人事案有許多批評，對於公佈第二批、第三批罹難者名單有所質疑（中央通訊社，2011c）。

對於公佈受難者名單的方式，網民有許多不同的意見。楊光（2011）說道，「一個強盛的國家，開放槍支都不會被顛覆；一個虛弱的政體，買把菜刀都需要實名；一個人性的國家，總統會逐一念出遇難者的名字致以哀悼，一個冰冷的政府，遇難人數從來都是高度機密；一個自由的國家，記者可以將內閣大臣追問到滿頭大汗，一個禁錮的體制，官員則告訴記者，信不信由你，反正我是信了。」（2011/7.26/22:48）

關於撤換的新官員素質，網民亦相當不滿。李小成（2011）指出，「上海鐵路局局長被免，換上的卻是當年膠濟鐵路兩車碰撞死了70多人，傷了400多人被免職的安路生。當年山東膠濟鐵路兩列火車碰撞死了70多人，局長安路生毫髮未損，調至鐵道部當高官，如今又從鐵道部調任上海鐵路局局長。」（2011/7.26/23:59）

針對民眾不滿公佈受難者名單的方式和換上的新官員人選，官方的回應未來應該更加重視行車安全，並提出三點宣示。甫上任的上海鐵路局局長安路生對溫州動車事件作出回應，在講話中指出，「應該加強非正常行車組織，「深刻吸取近年來局內、局外由於非正常情況下指揮不當、處置不果斷造成的事故教訓，高度重視非正常情況下的行車組織。」、「一要首先保證安全。對非正常情況的處置，絕不能搶，一定要堅定不移地堅持安全第一的觀念，不允許有任何僥倖心理。」、「二要嚴肅處置紀律。設備故障時，設備管理部門要第一時間向調度報告，由值班主任通知專業部門和行車單位，專業部門迅速作出故障判斷，分析故障原因，制訂後續行車辦法，並由業幹部加強行車組織把關，必要時要採取停車措施。」、「三要完善應急預案。各部門各單位安全大檢查期間，要對各類應急預案再進行一次梳理，提高預案品質，規範處置程式，提高針對性和可操作性。要加強預案演練工作，努力提高職工的應急處理能力。」（財新網，2011）

四、總理溫家寶抵達現場勘查，網友提出質疑，學者提出建言。

總理溫家寶於7月28日抵達現場勘查，但網友質疑聲浪四起。溫家寶稱病11日，故未於事發第一時間到到現場並現身溫州醫學院附屬第二醫院。但網民質疑，溫家寶於此10天內接待4外賓團（林琮盛，2011）。學者也紛紛對此

事提出建言，北京理工大學經濟學教授胡門星向人大、國務院提議撤銷鐵道部，設立鐵路總局，而中國政法大學法制新聞研究中心研究員陳傑人則呼籲大陸鐵道部部長盛光祖辭職，體現執政黨政治道德（邱詩文，2011）。

對於總理的到來，網民們認為這是「遲到」。梁春華（2011）表示，「今天，忙碌的溫總理終於晝夜兼程趕到了7/23動車事故現場，溫總滿含深情的回答了中外記者的提問！現場，日本媒體將攝像機架在最前面，後面中國媒體要把機子架低點，日本記者不幹，並說：“你們國內拍了有用嗎？又播不了！”此話猶如晴天霹靂！中國媒體頓時啞然！」（2011/7.28/15:22）。管鵬（2011）更諷刺高鐵和領導，「高鐵是最快的，但是會追尾的；大巴是安全的，但是會著火的；橋樑是合格的，但是會坍塌的；高樓是威武的，但是會倒掉的；物價是可控的，但是會瘋漲的；食品是安全的，但是會致病的；領導總是對的，但說的常常是假的；線民是聰明的，但是也會被騙的；事實也許是這樣的，至於你信不信，我反正信了」（2011/7.29/20:35）。

針對網民對溫家寶的遲來的不滿和撤銷鐵道部的訴求，官方成立事故調查組，並回應如下：溫家寶表示，事故發生以後，國務院立即成立了事故調查組，這個組是個獨立的組，它包括安監部門，也包括監察部門，還包括檢察部門，這個小組將通過現場勘測、技術取樣、科學分析、專家論證，得出一個實事求是的，經得起歷史檢驗的結論。並且，依照國家的法律法規，嚴肅追究直接責任者和領導責任。事故調查工作已經開始，我們要求事故調查處理的全過程要公開透明，接受社會和群眾的監督。（中國新聞網，2011）」

五、官方再下禁令，要求媒體對溫州動車事件除正面報導和權威部門發佈的動態消息外，不再做任何報導，不發任何評論。鐵道部官員接受央視專訪，公開與民眾質疑聲浪交鋒。此時，報導激進的媒體受到懲處。

在社會的輿論壓力下，官方7月29日連下3道禁令，要求只能報導正面和官方消息。中宣部新聞局稱：「鑒於7.23甬溫線特別重大鐵路交通事故，境內外輿情趨於複雜，各地方媒體包括子報子刊及所屬新聞網站對事故相關報導要迅速降溫，除正面報導和權威部門發佈的動態消息外，不再做任何報導，不發任何評論。」（李蜚鴻2011；中央通訊社，2011d）。無獨有偶地，香港記者協會發表聲明，要求大陸當局撤回禁令（BBC中文網，2011a）。

香港記者協會批評中宣部發出有關溫州動車組追尾事故的報導禁令，並要求當局撤回。中宣部下達了事發以來的第三道報導禁令，迫使上百份星期六（7月30日）出版的報刊要連夜撤稿改版（pspld，2011/07.30/22:01）。公孫大娘（2011/7.29/23:51）表示，突然來了禁令…更加慶辛在今天傍晚我們趕著把央廣死難者家屬和總理的對話播了出去，讓苦難的聲音傳得更遠一些。禁令掩盖不了悲劇，只能加重我們的恥辱！恥辱啊！

面對如此狀況，鐵道部副部長陸東福於7月31日接受央視專訪，公開與民眾質疑聲浪交鋒（中央通訊社，2011g）。8月3日，發佈「關於深化政務公開加強政務服務的意見」，要求各級政府做好重大突發事件和群眾關注焦點問題的公開（中央通訊社 2011i；BBC 中文網，2011b）。8月4日，中國大陸國家安全生產監督管理總局發言人黃毅表示，溫州動車事件絕對不是一場自然災害，而是一起特別重大的鐵路交通運輸事故。但國務院事故調查組仍在對這起事故進行調查（中央通訊社，2011i）。此時媒體也因為大膽的言論受到懲處。8月5日，上海青年報副總編輯靳超遭到免職（慶正，2011）。

上海團委下屬的《青年報》在7月29日的頭版版面中，對溫州動車事故做了突出的大幅留白處理，被認為是對抗中宣部禁令。當天值班副總編靳超被免職，並宣佈另行安排工作（王小晗童鞋，2011/8.05/ 20: 38）

對官方發出禁令不滿的民眾不在少數，小瘋日記（2011）認為，「宣宣下發“撤稿令”，香港記者協會聲援內地傳媒，發出“抗議書”。事實擺在那裡，是非就在眼裡，真相就在心裡，現在我越來越擔心微博也被關停。現在所有的微博網站不是都有三個字——測試版 嗎？據說是宣宣讓加的，為了以後停止測試用..」（2011/7.30/16: 01）

針對民眾不滿官方對媒體報導發出禁令，官方再次強調救援過程的合理性。當記者詢問鐵道部副部長陸東福：「被毀的車廂和車頭是分析事故原因的主要依據，為什麼要匆忙對列車的車頭“挖坑填埋”呢？」陸東福回應：「這一說法不屬實。在救援過程中，橋上有三節車廂積壓在一起，為使救援人員對中間一節受擠壓變形嚴重的車廂進行徹底搜救，必須把兩端車廂移開。為使汽車吊進入場地作業，須對橋下較完整的車廂整體外移，對散落的部件，包括撞碎的車頭部件，採取外移並集中堆放在土坑中，為吊車作業騰出場地。所以部件和車體絕沒有實施掩埋，更不存在銷毀證據的問題。現場搜救工作結束後，車體和集中在取土坑中的零散部件，被統一轉運至溫州西站，做進一步調查處理。」（中國廣播網，2011）

六、事故調查小組重新配置組成人員，再行調查。

事故調查組也於8月10日重新配置組成人員，鐵道部現任官員全部被排除在外（中央通訊社，2011j）。

國務院決定調整、充實溫州動車事故調查組和專家組人員。調查組人員由第一批的15人增加至23人。專家組陣容由第一批的8人增加至12人。首批名單中在列的鐵道部副部長彭開宙、鐵道部安監司司長陳蘭華未出現在調整後的名單中（迷茫 de 屁民，2011/8.10/23: 54）。

8月16日，鐵道部發言人王勇平遭停職，由前哈爾濱鐵路局黨委書記韓江平接替（中央通訊社，2011k）。九月下旬，事故調查報告完成，但未公佈

(BBC 中文網, 2011c)。11 月 21 日, 事故調查組專家組副組長王夢恕稱:「經過調查和實驗, 動車信號技術和設備可以說沒有問題, 最大的問題是人員和管理問題。」「同樣的設備在別的地方也在用, 都沒有出現故障。他們整個管理體制和觀念都有問題。」推翻先前認為事故的肇因是信號失靈的說法(中央通訊社, 2011)。12 月 7 日, 國家安全監管總局新聞發言人黃毅向指出, 目前「7·23」事故集中調查階段已經結束, 事故調查報告正在匯總和整理之中(新京報, 2011)。

雖然事故調查小組重新配置組成人員, 再行調查, 但網友鳳麟(2011)認為, 「國務院公佈動車事故調查組和專家組新名單告訴我們, 效率和人數成反比, 一群專家公說公有理婆說婆有理, 只會攪渾真相, 還有那個專門攪渾水的王夢恕, 怎麼就離不開他老人家呢? 有他在的專家組, 還能做出公道的結論嗎? 看來 7.23 是永遠的黑下去嘍」(2011/08.10/23: 18)。更有網友認為國務院也需要調查。日月石(2011)甚至提出建設性建議, 「溫州事故, 向溫家寶提三點建議: 1. 調查組組長級別低, 不利於取證, 應由副總理及人大副委員長以上人員當任組長。2. 調查組人員應由與鐵道部無任何瓜葛之專業人員組成, 可邀請國外鐵路專家參與調查。3. 調查組權力相對獨立。」(2011/08.10/22: 15)。

七、 調查完成, 懲處名單出爐。

在動車事件的後續處理上, 12 月 28 日調查結果出爐, 溫州動車追撞事件懲處 54 人(王銘義, 2011)。2012 年 1 月 1 日至 2 日, 總理溫家寶前往湖南湘潭市、株洲市訪視幹部群眾, 對於溫州動車事件, 溫家寶認為當前鐵路事業仍要發展, 高鐵事業仍要發展(新華社, 2012)。

關於懲處名單, 網友認為懲處層級太低了。銳鋒(2011)認為, 「如果國外有同類事件的話, 大多數人都相信外相或總理或總統都要引咎辭職, 更加不會拿一個已犯事坐牢的人來承擔主責, 中國政府不缺錢, 更不缺國際笑話」(2011/12.28/22: 29)。網民更提出批判, 黨紀處分就能夠負責嗎? 羅仁堅(2011)表示「溫州動車事故的責任追究模式, 依然沒有脫離“兩段論”式——先定黨紀政紀責任再定法律責任。這樣的模式, 其實隱含著兩個邏輯: 一是法律在整個官員管理制度體系中居於次要的、從屬的地位; 二是只有經過黨政責任認定之後才能交辦於法律」(2011/11.28/23: 46)。豆爺-樂(2011)亦有類似的看法, 「#溫州動車追尾墜橋#關於調查報告中的處分只是黨內處分, 但這是車毀人亡的重大事件, 難道黨內處分就能抹去刑事責任嗎?! 責任方向確實已經指明, 報告中提到的對某些涉事相關人進行是否有犯罪嫌疑的調查, 這個調查又什麼時候出結果, 難道再過 5 個月? 或者等到溫州動車事故一周年紀念?!」(2011/12.29/ 15: 19)

關於懲處名單和方式的社會回應, 官方回應該年要對死亡 30 人以上事故實行零控制。溫家寶說, 這次事故教訓了我們, 使我們更加懂得要付出艱苦的

努力，樹立更加堅定的信心和更強的責任感，才能使高鐵事業獲得安全健康持續的發展（新華社，2012）。國家安全監管總局局長駱琳在全國安全生產工作會議上說，去年全國共發生各類事故 347728 起，死亡 75572 人，今年對一次死亡 30 人以上的特別重大事故起數將實行零控制（京華時報，2012）。

八、在事件逐漸平息過後，互聯網辦公室加強對微博進行管理。

在事件逐漸平息過後，互聯網辦公室 10 月表示，將加強對微博進行管理，嚴查謠傳，並同時鼓勵官員，利用微博作為聯繫群眾的手段，及時發佈官方訊息（BBC 中文網，2011d）。

12 月 16 日，北京市官方發布，《北京市微博客發展管理若干規定》，規定使用微博，須用真實姓名予以註冊，才能貼文，並且不得散佈虛假消息。網友反彈極大（林克倫，2011）。其中第八條為：「建立資訊內容審核制度，對微博客資訊內容的製作，複製，發佈，傳播進行監管。」這相當於百姓在公共場所說的每一句話都要先給監管人員審查才能講出口（海風，2011/12.17/ 19:02）。王澤宇伯愚（2011/10.14/17: 12）甚至說，這尼瑪意思就是我們以後只能在微博上男默女淚拍領導馬屁了是吧！

在國務院新聞辦公室 1 月 18 日舉行的新聞發佈會上，中央對外宣傳辦公室、國務院新聞辦公室、國家互聯網資訊辦公室主任王晨表示，實名制不是在所有互聯網的應用中進行，主要是在微博客當中進行（財經網，2012）。國家安全生產監督管理總局黨組成員、新聞發言人黃毅做客人民網強國論壇時專門給予了回應。黃毅解答了微博網友提出的「安全生產法修訂進度」及「溫州動車事故教訓」問題。黃毅透露，安全生產法已列入國務院今年的立法計畫，國家安全監管總局在廣泛調查研究和科學論證的基礎之上已經提出了修訂稿，目前國務院法律部門正在審查修改（李哲，2012）。

政府對於互聯網影響的關注仍不曾鬆懈。2012 年 3 月 16 日正式實行微博實名制（希望之聲國際廣播電臺，2012），2012 年 12 月 28 日，人大通過《關於加強網路信息保護的決定草案》，其中的第六點提到實名（向航，2012），2013 年 3 月 28 日，國務院發布通知，2014 年 6 月底之前，實施「信息網路實名登記制度」（國務院辦公廳，2013）。中國大陸對網路實名制的實施進程從微博到整個網路信息。

微博雖有促進社會發展進步的一面，但也易有「負面輿論」和「有害訊息」的風險（康世人，2012）。對於溫州動車事故的教訓，黃毅表示，調查報告已全文發佈，社會輿論總體還比較認可，這說明任何事情只要堅持資訊公開，就會取信於民。他認為，國家可從樹立安全發展觀念、完善安全生產制度、加強安全生產管理、加強安全文化建設、提高對突發事件的輿論引導能力 5 個方面對經驗和教訓予以較好地總結（李哲，2012）。

整體而言，網民意見表達與政府回應的情況如下。當事件發生時，一些較低階的官員已被免職。網民認為：免官員的職無用，應該讓官員在位置上繼續負責，同時網民也批評在此過程中作秀，希望官員在問題處理能力上能提升。政府一邊派遣中央官員前往溫州處理溫州動車，一邊下令媒體「使用當局發布的資訊」，引起網民的不滿，繼續質疑按照時刻表發車的動車為何會追撞，而政府救援的速度和心態，以及官方公布的死亡數字偏低都引起網民挑戰。

此時官方的回應是將上海鐵路局局長、黨委書記、分管工務電務副局長免職，並表達對整個事件痛心之意。然罹難者家屬仍包圍溫州市府，此時，鐵道部總調度長安路生獲任命為上海鐵路局長兼任黨委副書記，此時網民的發言也引述王勇平的名言：「信不信由你，反正我是信了」去諷刺這個官員和體制，並且再度質疑公佈受難者名單的方式。安路生作出回應，應該加強非正常行車組織，深刻吸取近年來局內、局外由於非正常情況造成的事故教訓，高度重視非正常情況下的行車組織，7月28日總理溫家寶抵達現場勘查。網民質疑溫家寶未於事發第一時間到到達現場，對於總理的到來，網民們認為這是「遲到」。溫家寶表示，事故發生以後，國務院立即成立了事故調查組，得出一個經得起歷史檢驗的結論。依照國家的法律法規，嚴肅追究直接責任者和領導責任。

於此，官方再下禁令，要求媒體對溫州動車事件除正面報導和權威部門發佈的動態消息外，不再做任何報導，不發任何評論。在官方發出禁令的同時，網民甚至擔心微博被關，最後一塊發言的空間也必須投降。官方對禁令一事沒有回應，而是澄清搜救過程和順序的合理性。

在動車事件的後續處理上，12月28日調查結果出爐，溫州動車追撞事件懲處54人。國家安全監管總局表示未來將對一次死亡30人以上的特別重大事故實行零控制。同時，官方將加強對微博進行管理，嚴查謠傳，並同時鼓勵官員，利用微博作為聯繫群眾的手段，及時發佈官方訊息，並實施網路實名制。

總結來看，中國大陸當局的回應似乎不這麼明顯符合問責的概念。溫州動車事件引起網民的不滿，網民更針對官方提出不少的質疑，然而這個過程中網民和當局的互動，卻並不一定有交集。從官方的回應來看，顯然不希望讓事件的更多資訊被報導或討論，這似乎比較可以理解成官方對網民不負責任的態度，官方此一問責客體並沒有對網民此一問責主題表達責任。而對於當局來說，被免職的官員卻與官方有責任關係存在，因為該事件產生的傷亡或負面消息讓官方受到質疑，免職官員是共產黨在「黨務上」的負責表現。

伍、結論

本研究探討網民對溫州動車事件的意見表達以及政府如何回應民眾的意見，總體來說，在本研究所整理每一階段事件經過中，網民皆表達其意見，官方也作出回應。網民意見表達與政府回應兩者雖無完全的因果關係，但政府回應通常緊

跟著網民意見表達，而網民意見表達除了跟著事件發展脈絡，更與先前的政府回應有關，網民的回應也很可能是以當時政府對溫州動車事件微博討論的管制為根據。整體而言，政府回應的是民意，網民自屬民眾的一環，也由於中國大陸的輿情在現實世界中不易表達，虛擬世界中的言論成為重要的輿情，不論政府出於何種動機，在在都需要回應網民意見，而我們看到的回應，多數為一種管制或禁止。

網路促進各種資訊交流，解決人們面對複雜問題時的有限性，網路論壇因而成為與權威對話的後盾。民眾在一定意義上，獲得了平等發言權，具有直接或間接影響其他參與者的權利（陳剩勇與杜潔，2005）。雖然中國大陸為威權政體，但其「為何問責？」為瞭解民眾需求、舒緩網路輿情壓力、維持統治正當性，仍祭出下述回應方式，且網路上的輿情壓力，經常透過實體的方式回應。在溫州動車事件中，網民的意見表達不勝枚舉，而官方又是「如何回應？」，從表 1 我們瞭解，官方回應的作法包括：撤換官員、總理親自抵達現場勘查、成立調查小組、說明事故經過、澄清搜救過程和順序的合理性、要求各級政府做好重大突發事件和群眾關注焦點問題的公開、事故調查組重新配置組成人員、懲處失職人員、未來對一次死亡 30 人以上的特別重大事故起數實行零控制、表達對事件的哀痛之意等方式回應民意。另一方面，政府的控制手段也幾乎不曾停止，包括：下令媒體「使用當局發布的資訊」，亦即不得也不需自行採訪，要求媒體對溫州動車事件除正面報導和權威部門發佈的動態消息外，不再做任何報導，不發任何評論。最後再實施網路實名制，維持社會穩定。這些做法除了可以視為「政府回應」，也可以視為「危機處理」或「危機管理」，政府已將「危機處理」或「危機管理」融入「政府回應」的環節。

表 1：溫州動車事件網民討論與政府回應

	網民對溫州動車事件的討論或監督	政府對溫州動車事件網民討論的回應
2011/7/23	網民批評免官員的職無用，應該讓官員在位置上繼續負責，同時網民也批評在此過程中作秀，希望官員在問題處理能力上能提升。	政府派遣中央官員前往溫州、中宣部下令媒體「使用當局發布的資訊」
2011/7/25-26	網民對營救時間和死亡人數公布不滿	對上海鐵路局局長龍京、黨委書記李嘉、分管工務電務的副局長何勝利予以免職，並進行調查 公佈第一批罹難者名單
2011/7/27	大陸網民對這起人事案有許多批評，對於公佈第二	鐵道部總調度長安路生獲任命為上海鐵路局長兼任黨委副書記。

	批、第三批罹難者名單有所質疑。	甫上任的上海鐵路局局長安路生對溫州動車事件作出回應，在講話中指出，「應該加強非正常行車組織，」深刻吸取近年來局內、局外由於非正常情況下指揮不當、處置不果斷造成的事故教訓，高度重視非正常情況下的行車組織。
2011/7/28	對於總理的到來，網民們認為這是「遲到」	總理溫家寶抵達現場勘查
2011/7/29	網民質疑，溫家寶於此10天內接待4外賓團 網民認為禁令掩蓋不了悲劇，只會加深恥辱。	國務院立即成立了事故調查組，這個組是個獨立的組，它包括安監部門，也包括監察部門，還包括檢察部門，這個小組將通過現場勘測、技術取樣、科學分析、專家論證，得出一個實事求是的，經得起歷史檢驗的結論。 官方連下3道禁令，要求只能報導正面和官方消息
2011/7/30-31	網民見三道禁令，心生微博也會被關的恐懼和憤怒。	鐵道部副部長陸東福回應：「在救援過程中，橋上有三節車廂積壓在一起，為使救援人員對中間一節受擠壓變形嚴重的車廂進行徹底搜救，必須把兩端車廂移開。為使汽車吊進入場地作業，須對橋下較完整的車廂整體外移，對散落的部件，包括撞碎的車頭部件，採取外移並集中堆放在土坑中，為吊車作業騰出場地。所以部件和車體絕沒有實施掩埋，更不存在銷毀證據的問題
2011/8/3	網民持續表達對政府威信的失望	發佈「關於深化政務公開加強政務服務的意見」，要求各級政府做好重大突發事件和群眾關注焦點問題的公開
2011/8/10	網民批評調查組的人數和效率成反比	事故調查組重新配置組成人員，鐵道部現任官員全部被排除在外。

2011/8/16	<p>網民提出三大建議</p> <p>1.調查組組長級別低，不利於取證，應由副總理及人大副委員長以上人員擔任組長。2.調查組人員應由與鐵道部無任何瓜葛之專業人員組成，可邀請國外鐵路專家參與調查。3.調查組權力相對獨立。</p>	<p>鐵道部發言人王勇平遭停職，由前哈爾濱鐵路局黨委書記韓江平接替</p>
2011/11/21		<p>事故調查組專家組副組長王夢恕稱：「經過調查和實驗，動車信號技術和設備可以說沒有問題，最大的問題是人員和管理的問題。」</p>
2011/12/28	<p>網民指出：先定黨紀政紀責任再定法律責任。這樣的模式，其實隱含著兩個邏輯：一是法律在整個官員管理制度體系中居於次要的、從屬的地位；二是只有經過黨政責任認定之後才能交辦於法律。</p> <p>網友認為懲處層級太低了，且這是車毀人亡的重大事件，難道黨內處分就能抹去刑事責任</p>	<p>調查結果出爐，溫州動車追撞事件懲處 54 人</p>
2012/1/18	<p>這是車毀人亡的重大事件，難道黨內處分就能抹去刑事責任</p>	<p>在國務院新聞辦公室 1 月 18 日舉行的新聞發佈會上，中央對外宣傳辦公室、國務院新聞辦公室、國家互聯網資訊辦公室主任王晨表示，實名制不是在所有互聯網的應用中進行，主要是在微博客當中進行</p>
2012/2/21		<p>對於溫州動車事故的教訓，黃毅表示，調查報告已全文發佈，社會輿論總體還比較認可，這說明任何事情只要堅持資訊公開，就會取信於民。</p>
2012/3/28		<p>國務院發布通知，2014 年 6 月底之</p>

		前，實施「信息網路實名登記制度」(國務院辦公廳，2013)。中國大陸對網路實名制的實施進程從微博到整個網路信息。
--	--	--

資料來源：作者自行整理自本研究第肆部分「資料分析」。

整體而言，雖有論者探討中國大陸亦有問責，但它是依附著中國的威權傳統、黨國體制以及對民眾對政府的忠誠，也只容許民眾進行一些「鬆散架構」的權力爭取；反之，西方的問責訴諸於官僚個體的責任和民眾的推力。我們從上述的分析觀察到中國大陸式的問責，政府在回應民眾意見時仍以黨的最大利益為依歸，政府也同樣如同民主國家，雖會為自己化妝，但也會置換官員，甚至避免說錯話，符合 Hood (2011) 提出的表現策略、機構策略和政策策略。

在溫州動車事件中，我們看到的不是西方民主政治中展現的行政官僚個體責任，而是黨展現的集體領導和責任，官僚對民眾負責的行為更是對黨的負責，而非向下垂直的問責。在此過程中，民眾的意見表達可以視為一種較鬆散的非營利組織，對政府看似未能展現忠誠，但對於溫州動車的質疑，似乎未減損網民對黨的信任。被免職的官員與官方有責任關係存在，因為該事件產生負面批評讓官方受到質疑，免職官員可為黨消毒、重建黨的形象，表現出的是中國式問責——官員對黨負責。

就網民而言，網民的意見被視為民意的一部分，成為問責主體，向問責客體（政府）進行問責。黨國推行相關的問責辦法換取執政的合法性，在落實問責的過程中，即使官方有意圖控制互聯網，干預網民瞭解政府的資訊，然而網民具備有積極的特性，反應在互聯網上議題設定的操作，在溫州動車事件此「紅線區」中，網民作為問責主體仍能步步逐漸進逼問責客體。

官方最終採行更嚴厲的實名制來管控網路言論，這是以問責之名，行控制之時，並非對民眾負責任的作為。社會穩定是政治控制的重要目的，也可能是政府回應網民問責的方式。

中國大陸運用了各種方法達到所謂「問責」，然其「控制」手段也可能減少了問責的良善本意，亦即落實責任政治、穩固社會秩序的方法也有別於民主國家。整體而言，在溫州動車事件中，網路帶動民眾的公共參與，然如果沒有現實中其他制度改革的配合，僅有網路參與對公民社會的發展幫助有限。中國大陸面對網路採取上述措施的正當性來自於建造「和諧社會」，還是種下未來「不穩定」的根源，都值得斟酌。

關於中國大陸在溫州動車是否展現問責的問題，對中國大陸而言，問責可以展現在：「責令公開道歉、停職檢查、引咎辭職、責令辭職、免職。」第二十條並指出「問責決定一般應當向社會公開」。經過本研究的分析，或許可以作如下

解讀，中國大陸是威權國家，所謂的「負責」很可能是沒有經過民眾同意的負責形式，例如實施網路實名制便可能是問責的形式，因此民主國家的責任政治是否存在於中國大陸還需要商榷，而落實「社會穩定」可能更是觀察中國大陸政府是否展現問責的另一視角。

本研究以人民權利和政府問責為出發點，在資料的呈現上包括人民在微博上表達的意見，以及新聞上或官方資料上政府的回應。本研究藉由探討 2011 年溫州動車事件網民意見表達，以及政府如何回應這些意見表達，以此兩個層面檢視中國大陸網路治理的落實狀況，其中政府回應屬於網路治理的範疇，政府對於網路的治理不見得僅止於網路上回應，因為那將使得知回應者僅限於網民，因此政府對於網路的治理，很多時候也以傳統媒體或官方新聞稿回應。這些回應透過網民的轉載，也再一次於網路中發酵。未來亦可從制度、法規、政策、組織等更多層面檢視中國大陸的網路治理。

微博雖為網路的中樞，但近年來，隨著網路實名制、整治網路大 V、轉發五百次等的施行，微博的活力亦有下降的趨勢，值得後續觀察。再者，未來我們將可以運用「資料挖掘」(data mining) 或「大數據」(big data) 等方式繼續探討相關議題。至於「官方的回應是否能夠滿足網民的討論及監督」這個變數也適合納入後續討論，當然這需要調查資料或深入訪談資料的佐證。

再者，本研究認為「溫州動車事件」與「微博實名制」為某種程度的因果關係，除了時間先後的問題外，另一方面，中國大陸官方企圖推進微博實名制由來已久，「溫州動車事件」可能是壓垮駱駝的最後一根稻草。

整體而言，問責是為了落實政府的責任，然在溫州動車事件中政府對網路輿論的態度可能積累更多言論的「暗潮」。政府與民眾之間對於網路管制態度的落差，也可能是網民對資訊的誤解或是偏頗的意見表達所造成。其實雙方若能負起各自的責任（政府實質回應與網民理性表達），將可能形成良善的公民社會。務實而言，因為政府具有權力，可以用更多的方式面對民眾的問責，例如以各級首長信箱、首長座談的方式回應民意，甚至進行民眾滿意度調查。當然，上述方式已有一些首長實施，重點是若有不滿意意見，政府將可研析原因所在，並加以改善。若能將民眾的意見表達納入施政建議，進行更深入、懇切的政治溝通，將可獲致更多的認同與信任，至此，「和諧」將不再是管制的代名詞，「至於你信不信，我反正信了」！

參考文獻

一、中文文獻

BBC 中文網，2011a，〈港記協抨擊中宣部禁溫州車禍報道〉，BBC 中文網網站：
http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2011/07/110730_wenzhou_train_media_control.shtml，檢索日期：2011年12月16日。

BBC中文網，2011b，〈中共促大事件公開引導社會輿論〉，BBC中文網網站：
http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2011/08/110803_china_cpc_public_opinion.shtml，檢索日期：2011年12月18日。

BBC中文網，2011c，〈溫州動車事故調查結果「將盡快公佈」〉，BBC中文網
網 站：
http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2011/12/111207_china_train_crash_report.shtml，檢索日期：2011年12月16日。

BBC中文網，2011d，〈中國加強監管微博防止出現動蕩〉，BBC中文網網站：
http://www.bbc.co.uk/zhongwen/trad/chinese_news/2011/10/111013_china_microblog.shtml，檢索日期：2011年12月30日。

pspld，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/42101056054020>，檢索日期：2011年
08月02日。

TVBS，2011，〈家屬不滿爆發 率眾包圍溫州市府〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E5%AE%B6%E5%B1%AC%E4%B8%8D%E6%BB%BF%E7%88%86%E7%99%BC-%E7%8E%87%E7%9C%BE%E5%8C%85%E5%9C%8D%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E5%B8%82%E5%BA%9C-035221370.html>，檢索日期：2011年12
月24日。

小花，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/79528085266695>，檢索日期：2011年
07月26日。

小瘋日記，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/71034072563101>，檢索日期：2011
年08月03日。

中央通訊社，2011a，〈追撞究責千人救難上海鐵路局長就地免職〉，雅虎奇摩
新 聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E8%BF%BD%E6%92%9E%E7%A9%B6%E8%B2%AC%E5%8D%83%E4%BA%BA%E6%95%91%E9%9B%A3%E4%B8%8A%E6%B5%B7%E9%90%B5%E8%B7%AF%E5%B1%80%E9%95%B7%E5%B0%B1%E5%9C%B0%E5%85%8D%E8%81%B7-190036419.html>，檢索日
期：2011年12月11日。

中央通訊社，2011b，〈追查溫州撞車 大陸成立調查組〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E8%BF%BD%E6%9F%A5%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E6%92%9E%E8%BB%8A-%E5%A4%A7%E9%99%B8%E6%88%90%E7%AB%8B%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E7%B5%84-042211547.html>，檢索日期：12月24日。

中央通訊社，2011c，〈安路生任滬鐵路局長 網民質疑〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E5%AE%89%E8%B7%AF%E7%94%9F%E4%B%BB%E6%BB%AC%E9%90%B5%E8%B7%AF%E5%B1%80%E9%95%B7-%E7%B6%B2%E6%B0%91%E8%B3%AA%E7%96%91-041211680.html>，
檢索日期：2011年12月24日。

中央通訊社，2011d，〈陸禁止報導溫州事故 陸媒悲憤〉，雅虎奇摩新聞：

<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E7%A6%81%E6%AD%A2%E5%A0%B1%E5%B0%8E%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E4%BA%8B%E6%95%85-%E9%99%B8%E5%AA%92%E6%82%B2%E6%86%A4-103821612.html>，
檢索日期：2011年12月24日。

中央通訊社，2011e，〈陸媒：溫州動車因追撞脫軌墜橋〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E5%AA%92-%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E5%8B%95%E8%BB%8A%E5%9B%A0%E8%BF%BD%E6%92%9E%E8%84%AB%E8%BB%8C%E5%A2%9C%E6%A9%8B-162813564.html>，
檢索日期：2011年12月30日。

中央通訊社，2011f，〈陸鐵道部致歉 社會仍質疑〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E9%90%B5%E9%81%93%E9%83%A8%E8%87%B4%E6%AD%89-%E7%A4%BE%E6%9C%83%E4%BB%8D%E8%B3%AA%E7%96%91-141612775.html>，
檢索日期：2011年12月24日。

中央通訊社，2011g，〈陸鐵路官員 公開對槓民眾批判〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E9%90%B5%E8%B7%AF%E5%AE%98%E5%93%A1-%E5%85%AC%E9%96%8B%E5%B0%8D%E6%A7%93%E6%B0%91%E7%9C%BE%E6%89%B9%E5%88%A4-103214591.html>，
檢索日期：2011年12月24日。

中央通訊社，2011h，〈中共發文 稱加強訊息公開〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E4%B8%AD%E5%85%B1%E7%99%BC%E6%96%87-%E7%A8%B1%E5%8A%A0%E5%BC%B7%E8%A8%8A%E6%81%AF%E5%85%AC%E9%96%8B-144906020.html>，
檢索日期：2011年12月25日。

中央通訊社，2011i，〈陸官員：溫州動車事故不是天災〉，雅虎奇摩新聞網：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E5%AE%98%E5%93%A1-%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E5%8B%95%E8%BB%8A%E4%BA%8B%E6%95%85%E4%B8%8D%E6%98%AF%E5%A4%A9%E7%81%BD-095216401.html>，
檢索日期：2011年12月25日。

中央通訊社，2011j，〈追撞事故調查組 陸鐵道部出局〉，雅虎奇摩新聞網：
<http://tw.news.yahoo.com/%E8%BF%BD%E6%92%9E%E4%BA%8B%E6%95%85%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E7%B5%84-%E9%99%B8%E9%90%B5%E9%81%93%E9%83%A8%E5%87%BA%E5%B1%80-052421802.html>，
檢索日期：2011年12月25日。

中央通訊社，2011k，〈陸鐵道部換發言人 王勇平外調〉，雅虎奇摩新聞網：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E9%90%B5%E9%81%93%E9%83%A8%E6%8F%9B%E7%99%BC%E8%A8%80%E4%BA%BA-%E7%8E%8B%E5%8B%87%E5%B9%B3%E5%A4%96%E8%AA%BF-124713445.html>，
檢索日期：2011年12月25日。

- 中央通訊社，2011，〈溫州動車事故 管理問題是主因〉，雅虎奇摩新聞網：
<http://tw.news.yahoo.com/%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E5%8B%95%E8%B8%8A%E4%BA%8B%E6%95%85-%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%95%8F%E9%A1%8C%E6%98%AF%E4%B8%BB%E5%9B%A0-015305032.html>，檢索日期：2011年12月25日。
- 中國新聞網，2011，〈溫家寶在甬溫線事故現場會見中外記者（實錄）〉，中國新聞網：<http://gb.cri.cn/27824/2011/07/28/110s3320969.htm>，檢索日期：2012年1月7日。
- 中國廣播網，2011，〈鐵道部副部長：發現倖存女童前從未停止搜救〉，新浪新聞網：<http://news.sina.com.cn/c/2011-07-31/082122907744.shtml>，檢索日期：2012年1月7日。
- 中廣新聞網，2011a，〈溫州車禍3高官丟官 北京下令全國安全檢查〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E8%BB%8A%E7%A6%8D3%E9%AB%98%E5%AE%98%E4%B8%9F%E5%AE%98-%E5%8C%97%E4%BA%AC%E4%B8%8B%E4%BB%A4%E5%85%A8%E5%9C%8B%E5%AE%89%E5%85%A8%E6%AA%A2%E6%9F%A5-042759138.html>，檢索日期：2011年12月11日。
- 中廣新聞網，2011b，〈動車事故處理畢 今上午恢復通車〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E5%8B%95%E8%BB%8A%E4%BA%8B%E6%95%85%E8%99%95%E7%90%86%E7%95%A2-%E4%BB%8A%E4%B8%8A%E5%8D%88%E6%81%A2%E5%BE%A9%E9%80%9A%E8%BB%8A-020819417.html>，檢索日期：2012年1月1日。
- 公孫大娘，2011，新浪微博：<http://www.weibo.com/1639396195/xh3kKbcgt>，檢索日期：2011年，8月3日。
- 方齡，2011，〈陸最夯新聞語出爐！「至於你信不信，我反正信了」奪冠〉，今日新聞：<http://www.nownews.com/2011/12/24/11490-2769696.htm>，檢索日期：2012年01月07日。
- 日月石，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/95523088888833>，檢索日期：2011年08月12日。
- 王小哈童鞋，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/34140074733442>，檢索日期：2011年08月07日。
- 王石番，1991，《傳播內容分析法—理論與實證》，臺北：幼獅文化。
- 王毓莉，2007，〈網路論壇與國家機器的碰撞：從三個新聞事件來看大陸網路論壇對公共性的實踐〉，《新聞學研究》，92：37-95。
- 王銘義，2011，〈調查出爐溫州動車追撞 懲處54人〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E8%AA%BF%E6%9F%A5%E5%87%BA%E7%88%90%E6%BA%AB%E5%B7%9E%E5%8B%95%E8%BB%8A%E8%BF%BD%E6%92%9E-%E6%87%B2%E8%99%9554%E4%BA%BA-213000929.html>，檢索日期：2011年12月30日。

- 王澤宇伯愚，2011，新浪微博：<http://www.weibo.com/1171915250/xsIAskLuE>，
檢索日期：2011年，10月15日。
- 左正東，2008，〈電子公共論壇和跨國政治參與：以“網路治理線上論壇”和
“IGOVAP論壇”為例〉，《公共行政學報》，28：1-38。
- 向航，2012/12/28，〈授權發布：全國人民代表大會常務委員會關於加強網絡信
息保護的決定〉，中國人大網：<http://ppt.cc/zq6c>，檢索日期：2013年5月15日。
- 江迅，2004，〈網上簽名澎湃抗議言論顛覆罪〉，《亞洲週刊》，18(7)。檢索日
期：2010年8月19日，取自：
http://www.yzzk.com/cfm/Content_Archive.cfm?Channel=ae&Path=3134517291/07ae1a.cfm
- 自由時報，2011，〈中國速埋車廂 網友怒批毀跡滅證〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E4%B8%AD%E5%9C%8B%E9%80%9F%E5%9F%8B%E8%BB%8A%E5%BB%82-%E7%B6%B2%E5%8F%8B%E6%80%92%E6%89%B9%E6%AF%80%E8%B7%A1%E6%BB%85%E8%AD%89-200102299.html>，檢索日期：2011年12月
24日。
- 呂宗翰，2011，〈全球化與微博時代中國網路民意對公共政策的影響—從「錢雲
會」談起〉，發表於「2011年中國政治學會年會暨學術研討會」（10月15-
16日），臺中：東海大學。
- 宋興洲，2003，〈論網路民主的理論與發展現況-網路民主是科幻小說？〉，《全
球政治評論》，3：1-28。
- 希望之聲國際廣播電臺，2012/3/16，〈微博實名制首日 大陸網民強烈反彈〉，
希望之聲：http://ppt.cc/30_q，檢索日期：2013年5月15日。
- 李小成，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/7629073581746>，檢索日期：2011年
07月31日。
- 李哲，2012，〈黃毅回應人民微博網友：安全生產只有起點沒有終點〉，人民網：
<http://www.people.com.cn/GB/32306/184620/218062/17178186.html>，檢索日
期：2012年2月26日。
- 李蜚鴻，2011，〈中宣部連下禁令 陸媒最長一夜〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E4%B8%AD%E5%AE%A3%E9%83%A8%E9%80%A3%E4%B8%8B%E7%A6%81%E4%BB%A4-%E9%99%B8%E5%AA%92%E6%9C%80%E9%95%B7-%E5%A4%9C-181634136.html>，檢索日期：2011年12月24日。
- 汪玉凱，2011，〈網路社會與公民參與〉，《理論動態》，1908：17-24。
- 豆爺樂，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/35232097092608>，檢索日期：2012
年1月7日。
- 京華時報，2012，〈國家安監總局今年力爭不發生死亡30人以上事故〉，新華網：
http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/politics/2012-01/15/c_122587861.htm，檢索日期：2012年1月30日。
- 林永富，2011，〈救援總動員 網友微博發功〉，雅虎奇摩新聞：

<http://tw.news.yahoo.com/%E6%95%91%E6%8F%B4%E7%B8%BD%E5%8B%95%E5%93%A1-%E7%B6%B2%E5%8F%8B%E5%BE%AE%E5%8D%9A%E7%99%BC%E5%8A%9F-190036599.html>，檢索日期：2011年12月11日。

林克倫，2011，〈微博須用真名 網友罵翻〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E5%BE%AE%E5%8D%9A%E9%A0%88%E7%94%A8%E7%9C%9F%E5%90%8D-%E7%B6%B2%E5%8F%8B%E7%BD%B5%E7%BF%BB-213000547.html>，
檢索日期：2011年12月30日。

林琮盛，2011，〈躺了11天？網友噙10天見4外賓團〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E8%BA%BA%E4%BA%8611%E5%A4%A9-%E7%B6%B2%E5%8F%8B%E5%97%8610%E5%A4%A9%E8%A6%8B4%E5%A4%96%E8%B3%93%E5%9C%98-190216594.html>，檢索日期：2011年12月11日。

法新社，2011，〈陸高鐵事故 箝制記者報導〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E9%AB%98%E9%90%B5%E4%BA%8B%E6%95%85-%E7%AE%9D%E5%88%B6%E8%A8%98%E8%80%85%E5%A0%B1%E5%B0%8E-095005253.html>，檢索日期：2011年12月24日。

邱詩文，2011，〈大陸學界籲撤鐵道部、部長下臺〉，雅虎奇摩新聞：
<http://tw.news.yahoo.com/%E5%A4%A7%E9%99%B8%E5%AD%B8%E7%95%8C%E7%B1%B2%E6%92%A4%E9%90%B5%E9%81%93%E9%83%A8-%E9%83%A8%E9%95%B7%E4%B8%8B%E5%8F%B0-181634895.html>，檢
索日期：2011年12月11日。

信息時報，2011，〈海鐵路局長書記就地免職〉，信息時報網：
http://informationtimes.dayoo.com/html/2011-07/25/content_1426627.htm，檢
索日期，2012年1月7日。

星島日報，2011，〈「至於你信不信，我反正信了」 鐵道部發言人被停職〉，
星 島 日 報 報 告 ；
<http://hk.news.yahoo.com/%E8%87%B3%E6%96%BC%E4%BD%A0%E4%BF%A1%E4%B8%8D%E4%BF%A1-%E6%88%91%E5%8F%8D%E6%AD%A3%E4%BF%A1%E4%BA%86-%E9%90%B5%E9%81%93%E9%83%A8%E7%99%BC%E8%A8%80%E4%BA%BA%E8%A2%AB%E5%81%9C%E8%81%B7-220818439.html>，檢
索日期：2012年01月07日。

柏亞軍，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/84028108637032>，檢索日期：2011年07月26日。

洪敬富與陳柏奇，2010，〈網路通訊時代下的中國公眾參與——以「廈門PX廠」為例〉，《中國大陸研究》，53（2）：1-30。

胡泳，2010，〈中國政府對互聯網的管制〉，《新聞學研究》，103：261-287。

- 哭泣的兔子，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/64532055253709>，檢索日期：2011年07月26日。
- 殷俊，2011，〈傳播模式及維穩成本—新媒體與中國大陸之政治轉型〉，發表於「2011年臺灣政治學會年會暨『辛亥百年與兩岸政治發展』學術研討會」（11月11-13日），臺北：政治大學。
- 海風，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/52133112279279>，檢索日期：2011年12月30日。
- 涂章志與劉麗文，2011，〈論網絡輿情視角下我國地方政府公信力〉，《北京郵電大學學報(社會科學版)》，13(4)：35-39。
- 財新網，2011，〈上海鐵路局新任局長內部講話意味深長〉，新浪網：<http://msn.finance.sina.com.cn/gdxw/20110727/1928196889.html>，檢索日期：2012年1月7日。
- 財經網，2012，〈國新辦：網路實名制主要在微博客當中進行〉，財經網：<http://industry.caijing.com.cn/2012-01-18/111629283.html>，檢索日期：2012年1月30日。
- 迷茫de屁民，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/43606110002094>，檢索日期：2011年08月12日。
- 追夢人，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/65531123218989>，檢索日期：2011年07月27日。
- 馬新民與劉彩萍，2011，〈當前我國網絡問責的缺失與完善〉，《安徽警官職業學院學報》，10(3)：115-118。
- 國務院辦公廳，2013/3/28，〈國務院辦公廳關於實施《國務院機構改革和職能轉變方案》任務分工的通知〉，中華人民共和國中央人民政府：<http://ppt.cc/7Pab>，檢索日期：2013年5月15日。
- 康世人，2012，〈陸：微博易有負面輿論〉，雅虎奇摩新聞：<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8-%E5%BE%AE%E5%8D%9A%E6%98%93%E6%9C%89%E8%B2%A0%E9%9D%A2%E8%BC%BF%E8%AB%96-113213966.html>，檢索日期：2012年1月30日。
- 張亞明與趙揚，2012，〈「五種意識」統領中國特色網絡反腐體系建構〉，《理論探討》，4(167)：128-130。
- 張海波與童星，2010，〈公共危機治理與問責制〉，《政治學研究》，2：50-55。
- 張執中，2009，〈大陸黨政幹部問責制評析〉，《大陸與兩岸情勢簡報》，8：1-4。
- 梁正清，2003，〈中國大陸網路傳播的發展與政治控制〉，《資訊社會研究》，4：211-252。
- 梁春華，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/10136100293156>，檢索日期：2011年08月01日。
- 清華大學社會學系社會發展研究課題組，2010，〈以利益表達制度化實現社會的長治久安〉，《清華大學社會發展論壇》，4：1-31。

- 現代快報，2011，〈鐵道部發言人“反正我信了”語錄成網路流行語〉，鳳凰網：
http://news.ifeng.com/mainland/special/wzdongchetuogui/content-3/detail_2011_07/27/7965107_0.shtml，檢索日期：2011年08月07日。
- 陳剩勇與杜潔，2005，〈互聯網公共論壇 政治參與和協商民主的興起〉，《浙江大學學報(人文社會科學版)》，35(3)：5-12。
- 陳敦源，2009，《民主治理—公共行政與民主政治的制度性調和》(第一版)，臺北：五南。
- 程映虹，2005，〈開放網路與封閉體制：威權政體下的互聯網[何清漣著《中國政府如何控制媒體》]-介紹兩項互聯網與民主之關係的研究〉，《當代中國研究》，12(4)：151-157。
- 覃東筍，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/71531071295086>，檢索日期：2011年07月25日。
- 搜狐新聞，2011，〈我們沒救完，他們不許拆〉，搜狐新聞網：
<http://news.sohu.com/s2011/8275/s314605723/>，檢索日期：2012年1月7日。
- 新京報，2011，〈溫州動車事故集中調查結束〉，網易新聞網：
http://epaper.bjnews.com.cn/html/2011-12/07/content_298455.htm?div=0，檢索日期：2013年5月11日。
- 新華社，2012，〈溫家寶談動車：產品如人品〉，南方網：
<http://gcontentoeeee.com/8/9f/89f03f7d02720160/Blog/4b2/e9f2d7.html>，檢索日期：2012年2月1日。
- 楊光，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/95516059340104>，檢索日期：2011年07月31日。
- 楊國斌，2009，〈互聯網與中國公民社會〉，《二十一世紀雙月刊》，114(8)：14-25。
- 管鵬，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/17605021743110>，檢索日期：2011年08月02日。
- 趙景明，2010，〈網絡焦點事件的特徵與政府資訊影響機制研究〉，《湖南第一師範學院學報》，10(5)：93-96。
- 鳳麟，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/10637085754880>，檢索日期：2011年8月12日。
- 慶正，2011，〈陸秋後算帳 上海青年報副總遭免職〉，雅虎奇摩新聞網：
<http://tw.news.yahoo.com/%E9%99%B8%E7%A7%8B%E5%BE%8C%E7%AE%97%E5%B8%B3-%E4%B8%8A%E6%B5%B7%E9%9D%92%E5%B9%B4%E5%A0%B1%E5%89%AF%E7%B8%BD%E9%81%AD%E5%85%8D%E8%81%B7-213000766.html>，檢索日期：2011年12月25日。
- 蔡宗哲與侯政男，2011，〈中國大陸新興媒體—「微博」之政治傳播模式探討〉，發表於「2011中國研究年會『傳承與創新：多元視角下的中國研究』研討會」(10月01日)，臺北：政治大學。
- 銳鋒，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/112511068446046>，檢索日期：2011年

12月30日。

蕭濱，2012，〈網絡問政如何建構問責—基於對廣東河源市網絡問政的分析〉，
《學術研究》，12：42-49。

魏澤民，2003，〈中國大陸網路社會圖像：發展與侷限〉，《遠景基金會季刊》，
4（4）：155-186。

羅仁堅，2011，騰訊微博：<http://t.qq.com/p/t/20240004128989>，檢索日期：2012
年1月7日。

二、英文文獻

Alexa. 2013. “Top Sites in China.” Alexa:
<http://www.alexa.com/topsites/countries/CN> (October 5, 2013)。

Anderson, David M. 2003. “Cautions Optimism about Online Politics and
Citizenship.” In David M. Anderson and Michael Cornfield eds., *The Civic
Web*. New York: Rowan and Littlefield Publishers, INC.

Arnold, R. Douglas. 2004. *Congress, the Press, and Political Accountability*. N.J.:
Princeton University Press.

Cheung, Chau-kiu, and Kwan-kwok Leung. 2007. “Enhancing Life Satisfaction by
Government Accountability in China.” *Social Indicators Research*, 82(3): 411-
432.

Cooper, Terry L. 1998. *The Responsible Administrator: an Approach to Ethics for the
Administrative Role*. 4th ed. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass Publishers.

Dahlgren, Peter. 2005. “The Internet, Public Spheres, and Political Communication:
Dispersion and Deliberation, Political Communication.” *Political
Communication*, 22(2): 147-162.

Esarey, Ashley, and Xiao Qiang. 2011. “Digital Communication and Political Change
in China.” *International Journal of Communication*, 5(2011): 298-319.

Galston, A. William. 2003. “If Political Fragmentation is the Problem, Is the Internet
the Solution?” In David M. Anderson, and Michael Cornfield eds., *The Civic
Web*. New York: Rowan and Littlefield Publishers, Inc.

Harris, Peter. 1998. “China: The Question of Public Service Accountability.” In
Joseph G. Jabbara and O.P. Dwivedi eds., *Public Service Accountability: a
Comparative Perspective*. West Hartford, Conn.: Kumarian Press, 227-249.

Hood, Christopher. 2011. *The Blame Game: Spin, Bureaucracy, and Self-preservation
in Government*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Hsu, S. Philip. 2009. “In Search of Public Accountability the ‘Wenling Model’ in
China.” *Australian Journal of Public Administration*, 68(S1): S40-S50.

Hung, Chin-fu. 2003, “Public Discourse and ‘Virtual’ Political Participation in the
PRC: The Impact of the Internet.” *Issues & Studies*, 39(4): 1-38.

Hung, Chin-fu. 2005, “The Interactions between Internet Entrepreneurs and the
Chinese Authorities: Possible Implications for Civil Society.” *Issues & Studies*,

- 41(3): 145-180.
- Hung, Chin-fu. 2010. "China's Propaganda in the Information Age: The Internet Commentators in the Weng' an Incident." *Issues & Studies*, 46(4): 149-180.
- Hung, Chin-fu. 2012. "China's Changing State-Society Relations in the Internet Age: Case Study of Zhao Zuohai." *International Journal of China Studies*, 3(3): 363-381.
- Jiang, Min. 2010. "Authoritarian Informationalism: China's Approach to Internet Sovereignty." *SAIS Review of International Affairs*, 30(2): 71-89.
- Kakabadse A., N. Kakabadse and A. Kouzmin. 2003. "Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology a Growing Agenda for Debate." *Public Administration Review*, 63(1): 44-60.
- Levine, Peter. 2003. "Online Campaigning and the Public Interest." In *The Civic Web*, eds. David M. Anderson, and Michael Cornfield. New York: Rowan and Littlefield Publishers, Inc.
- Mulgan, Richard. 2003. *Holding Power to Account: Accountability in Modern Democracies*. New York: Palgrave Macmillan.
- Murray, Vic. 2002. "The state of Evaluation tools and systems for Nonprofit Organizations." In Putman Barber eds., *Accountability: a Challenge for Charities and Fundraisers*. New York: Wiley, 39-49.
- Noam, Eli M. 2005. "Why the Internet Is Bad for Democracy." *Communication of the ACM*, 48(10): 57-58.
- Pan, Chengxin. 2008. "Contractual Thinking and Responsible Government in China: A Constructivist Framework for Analysis." *China Review* 8(2): 49-75.
- Persson, Torsten, Gerard Roland, and Guido Tabellini. 1997. "Separation of Powers and Political Accountability." *The Quarterly Journal of Economics*, 112(4): 1163-1202.
- Podger, Andrew, John Wanna, Hon Chan, Jun Ma, Tsai-Tsu Su. 2012. "Putting the Citizens at the Centre: Making Government More Responsive." *Australia Journal of Public Administration* 71(2): 101-110.
- Qiang, Xiao. 2011. "The Battle for the Chinese Internet." *Journal of Democracy*, 22(2): 47-61.
- Qiu, Jack L. 2004. "The Internet in China Technologies of Freedom in a Statist Society." In Maneul Castells ed., *The Network Society*. Northampton, MA: Edward Elgar.
- Sey, Araba, and Maneul Castells. 2004. "From Media Politics to Networked Politics: The Internet and the Political Process." In Maneul Castells ed., *The Network Society*. Northampton, MA: Edward Elgar.
- Shirky, Clay. 2011. "The Political Power of Social Media: Technology, the public Sphere, and Political Change." *Foreign Affairs*, 90(1): 28-41.
- Tsai, Lily L. 2007. "Solidary Groups, Informal Accountability, and Local Public

Goods Provision in Rural China.” *American Political Science Review*, 101(2): 355-372.

Yang, Guo-bin. 2003. “The Co-Evolution of the Internet and Civil Society in China.” *Asian Survey*, 43(3): 405-422.

“I Believe it, Whether You Do or not”:

Online Opinions and the Government Response to the 2011 Wenzhou High-Speed Train Collision in Mainland China

Jia-wei Liu*

Abstract

On July 27, 2011 when the high-speed train collision occurred in Wenzhou, news related to the event was blocked in Mainland China, netizens nonetheless overcame the restrictions and were able to spread the news about the incident and express their appeal. Mainland China is a regime whose systems and ideologies are at odds with democratic society. Under such system, will the implementation of government accountability be different from other democratic nations? During the Wenzhou high-speed train incident, Mainland China has used various methods to achieve accountability, yet within the boundary that values of the Party cannot be violated throughout the response process. In handling the various network discussions, China's approaches in maintaining social stability were also different from democratic nations. In terms of accountability, the approaches taken by the authorities in responding to the public primarily included replacement of officials, set up of an inquiry group, explanation of incident details, clarification of the rescue process and justification of its sequence, implementation of zero controls for future major incidents involving fatality of 30 people and more, and expression of condolences about the incident. On the other hand, control measures of government seemed never halted once, including ordering the media to “use news published by authorities”, implementation of a real-name system for Internet access to maintain social stability. Accountability in democratic nations can win the trust of the people, whereas accountability achieved through control may lose popular support. This is because controls can build up undercurrents to more discontent, whereas more support and trust will be won if the opinions of the public are included into policy suggestions. In this regard, “I believe it, whether you do or not”!

Keywords: internet, weibo, netizen, accountability, Wenzhou High-Speed Train

* Associate Professor, Department of Public Administration and Policy, National Taipei University. e-mail : jwliu@mail.ntpu.edu.tw