

借势而为：非遗产业流量舆情的韧性治理路径研究

朱娜 彭蛟

(重庆城市科技学院 经济管理学院, 重庆 永川 402167)

摘要: 裹挟信息高度流动性、公众价值诉求多元化时代特征的非遗产业舆情挑战, 已演变为牵涉文化认同建构、治理能力改善、社会信任维持的系统性命题, 而具有“弹性调适、协同发力、持续赋能”特质的韧性治理, 则为其破解风险赋予了破局之机。借助韧性理论的三能力模型构建涵盖“技术-制度-主体-文化”四韧性维度的非遗产业舆情治理分析框架, 并以“荣昌卤鹅舆情”事件为案例, 分析其舆情治理的内在逻辑和实践路径。研究发现, 面对舆情的多重冲击, 荣昌政府由“被动应急”到“趁势而为”的成功转化主要倚重于打造数字治理手段的技术韧性, 抵御文化符号异化; 搭建弹性治理体系的制度韧性, 夯实舆情治理根基; 构建多元协同与角色重建机制的主体韧性, 凝聚舆情治理合力; 重塑符号叙事和价值认同机制的文化韧性, 巩固情感根基。

关键词: 非遗舆情治理; 韧性治理; 产业闭环; 文化认同

引言

在国家文化数字化战略落地与流量经济蓬勃发展的双重背景下, 非物质文化遗产(以下简称“非遗”)传承正经历深刻的系统性重构。党的二十大报告明确以“推进文化自信自强”为核心目标, 提出加大文化遗产保护力度, 首次将国家文化数字化战略纳入顶层设计, 要求依托技术创新实现传统文化的创造性转化与创新性发展^[1]。习近平总书记关于“加强非遗系统性保护”的重要指示, 既为新时代非遗治理指明了战略方向, 也为非遗产业兼顾文化传承与经济价值筑牢了制度根基。然而, 流量经济在加速非遗产业化进程的同时, 也催生了文化原真性消解、舆情风险频发的现实困境。相关实证数据显示, 2022-2024年, 73.6%的非遗舆情源于文化符号异化^[2], 65.2%由利益分配失衡引发^[3], 传统治理模式的局限性由此凸显。当前非遗研究仍较多停留在静态保护与生产性开发层面, 尚未对流量环境下的舆情风险形成系统性的机理分析, 难以回应实践中的多重矛盾。基于此, 本文立足现实需求与学术空白, 以韧性理论为核心支撑, 结合荣昌卤鹅案例展开实证分析, 尝试构建非遗产业舆情韧性治理框架, 探索兼具可行性与推广性的制度方案。

梳理国内外研究脉络可见, “舆情”作为具有中国特色的研究范畴, 在英语语境中并无专属对应概念, 多以“public opinion”笼统概括^[4], 国外学界也因此缺乏对“社会舆情治理”的直接研究。相较而言, 国内舆情治理研究已形成成熟的演进路径, 先后经历了三个发展阶段: 最初聚焦公共事件的政府事后规制^[5], 随后伴随网络平台兴起, 转向多网协同下的如传染病模型^[6]、系统动力学^[7]等交叉方法建模与多元主体参与治理^[8], 现阶段则聚焦高流量城市的智能化精准治理, 研究重心已逐步转向“风险控制与城市活力”的双重平衡^[9]。尽管国内舆情治理研究已完成从单一管控向多元协同、智能优化的转型, 但现有成果多集中于通用领域, 针对非遗等特定文化场域的舆情专题研究仍较为薄弱。直至短视频平台兴起, 非遗舆情才逐渐进入学界视野, 这种研究滞后性既受相关政策纲领尚未出台的客观影响, 也与学界对文化场域舆情特殊性的认知不足密切相关。在国家治理现代化的时代背景下, 构建适配非遗保护的舆情治理体系具有重要的理论与实践

基金项目: 重庆市社会科学规划一般项目“‘网红城市’突发性旅游流集聚涌入的生成机制、流量效应与韧性治理研究”(项目编号: 2025NDYB078); 2025年度重庆市语言文字科研项目“基于AI的重庆语言文字舆情监测与分析系统研究”(项目编号: YYK25317)。

作者简介: 朱娜(1989-), 女, 副教授, 硕士, 研究方向为舆情治理与教育信息化。

彭蛟(1988-), 男, 副教授, 硕士, 研究方向为夜间经济与城市治理。

价值。本文试图突破传统治理思维的局限，提出韧性治理的研究视角与实践路径，以期为文化安全治理提供新的思路。

一、理论分析：非遗舆情韧性治理模型构建

（一）非遗舆情韧性治理的三元能力框架建构与理论适配

“韧性”概念最先出自材料工程学里对机械复原能力的描述，侧重于系统被动抵抗冲击时吸收能量的能力^[10]。1973年，生态学家霍林提出生态韧性理论，将韧性的内涵从恢复原状提升到维持系统关系延续的动态平衡，即适应能力^[11]。20世纪90年代霍林、沃克等学者对韧性分析框架加以完善和拓展，提出了“冲击缓冲-稳态重构-效能维持”三维模型，认为恢复能力就是系统自组织学习的功能转化与稳态跃迁，对韧性的认识由机械复原转向创新进化^[12]。这一理论迭代过程形成了工程韧性风险吸收能力、生态韧性动态适应能力、演进韧性系统恢复能力的三元结构，覆盖风险“抵抗-适应-转型”全周期治理逻辑。其中，吸收能力借助缓冲机制降低初始破坏力，适应能力通过资源重组阻止负向影响蔓延，恢复能力依托信任关系完成创新再生。2002年联合国把韧性纳入城市风险治理体系，标志着韧性从技术概念向公共治理范式的转变已经完成，给现代城市风险治理提供了动态支撑。在此基础上，国内学者结合中国治理实践解读韧性治理理论，为非遗舆情治理提供适配的理论与实践支撑，其治理逻辑聚焦“风险全周期整合”与“多元主体协同”两大维度，均以“吸收-适应-恢复”三元能力为主线。从全周期视角，非遗舆情需建立“事前预警、事中响应、事后学习”闭环，吸收能力对应事前风险抵御，适应能力对应事中负面影响阻断，恢复能力对应事后系统修复；从治理结构看，多元协同是关键，政府、市场、公众分别通过赋权立法、激活资源、参与决策，提升三大能力^[13]，这与非遗舆情的文化敏感性、主体多元性、演化非线性特征高度契合。本文将非遗舆情韧性治理定义为：以三元能力为基础，通过全周期管理与多元协同，使非遗文化系统在舆情冲击下抵御破坏、抑制蔓延、促进文化信任再生的系统性治理模式。

（二）非遗舆情韧性治理维度构建

三元能力框架的本土化适配赋予了非遗舆情治理理论根基，但理论向实践的转化需进一步对能力内核进行解构，将其转化为可操作的治理维度体系。非遗舆情作为文化系统对现代环境扰动的动态响应，其演化路径本质上就是系统自组织、自适应、自进化三者之间的循环过程，并非无序波动，而是根植于韧性治理的吸收能力、适应能力、恢复能力的三元范式转化。其中吸收能力对应被动抵抗冲击的抵抗维度，适应能力体现为动态调适的适应维度，恢复能力升华为系统转型的转型维度。非遗舆情治理的三元能力范式里，借助文化基因提纯的枢纽效应，三元能力升维至技术韧性（抵抗）、制度韧性与主体韧性（适应）、文化韧性（转型）的四维架构，从而形成起刚柔并济的治理闭环。具体而言，技术韧性靠智能工具创建风险防线，制度韧性同主体韧性合力撑起自适应调节，文化韧性促使舆情冲突的价值升华并迭代，最终将舆情危机由文化风险源转化为认同重构契机。

二、案例分析：荣昌卤鹅事件的韧性治理实践

（一）研究设计与资料获取

本研究选取“荣昌卤鹅”事件为案例，探究非遗产业流量舆情的韧性治理路径，因其是该领域治理的创新性实践，相关研究可为非遗产业的舆情治理与产业发展提供借鉴样板。选取该研究素材具体依据如下：一是代表性突出，作为产业化非遗代表，其面临的食品卫生、文化符号异化等问题是非遗与现代消费碰撞的典型，且成功“出圈”获主流媒体关注。二是可推广性强，是中小城市借非遗美食“出圈”的典范，其治理路径可复制。三是学理性显著，荣昌政府实现舆情治理从“被动应急”到“借势而为”的转变，提供了研究素材与新模式。为保证研究可信度与学术性，本研究以三角互证为支撑，采用复合式方法，从三方面搜集资料，即选取6家主流媒体检索2025年2-6月相关报道31篇、收集政策文本6份并按时间线梳理，在四大数据库检索2015-2025年文献并筛选保留中文核心57篇、外文11篇以提炼理论框架并匹配案例检验，以及2025年3-5月深入荣昌分层抽样访谈三类主体，整理相关资料并交叉印证确保可信。

（二）案例简介

荣昌卤鹅作为重庆荣昌国家级非遗，依托地理标志形成全产业链，年产值超 5 亿元，借成渝双城经济圈优势及“非遗+直播”模式引发现象级传播。非遗舆情虽具文化特性，但仍遵循舆情发展动态演化逻辑^[14]。本文借鉴 DBUS 网络传播模型^[15]，构建非遗舆情“潜伏期、爆发期、震荡期和消退转化期”四阶段路径，梳理发现荣昌卤鹅舆情完全遵循该路径，各阶段负面冲击为治理靶向。

(1) **舆情潜伏期：草根流量引爆、政府借势。**2025 年 3 月下旬，草根创业者林某跨国投喂美国网红的短视频播放量达 2 亿次，形成“文化输出”、“草根逆袭”正面舆论。荣昌区政府 48 小时内响应，授予其首席推介官、拨付资金、出台“三免”政策，将个人流量转化为品牌势能。但政府未建立系统管理机制，未预判绑定风险、规范传播边界，为后续负面事件埋下隐患。

(2) **舆情爆发期：争议升级和政府的被动防御。**2025 年 4 月中旬，林某卷入“长沙抢座”事件，单日负面阅读量超 5 亿次；同期高仿账号售卖劣质卤味引发食品安全质疑。双重冲击下，舆论聚焦产业失序、非遗受损、政府公信力下降。政府初期应对迟缓，仅清理侵权账号、态度模糊，未回应核心问题，“重流量、轻治理”风险进一步放大。

(3) **舆情震荡期：负面蔓延，政府主动干预。**2025 年 4 月下旬，林某视频被断章取义，衍生“耍大牌”、“政府包庇”等言论，引发文旅信任危机与游客退订。政府随即推进产业标准化、清理侵权账号、联合央视引导叙事、搭建和解平台，推动舆情五一前趋稳，带动接待游客 234.5 万人次、销售额 20 亿元^[16]，同时暴露品牌过度依赖个人 IP 的问题。

(4) **舆情消退转化期：政策固化、长效收编。**五一后舆情降温，2025 年 6 月进入消退转化阶段，但仍存在传播载体不足、商户信任修复慢、治理依赖应急措施等问题。荣昌区发布《卤鹅产业振兴条例》、举办首届卤鹅文化节、通过就业补贴夯实产业基础，实现舆情处置向长效治理转变，固化治理成果。

三、韧性治理理论下荣昌卤鹅舆情治理解读

依据上述非遗舆情韧性治理维度及荣昌卤鹅产业舆情韧性治理动态模型图（图 1）所示的路径逻辑，可以清晰把握到荣昌政府在舆情治理实践活动中，以“负面冲击”为治理目标，倚重“四维韧性赋能”解决非遗产业舆情危机的完整路径。内在机理体现为：技术韧性应对文化符号异化冲击，承担抵抗异化功能；制度韧性回应治理机制滞后的问题，起到重建规则的作用；主体韧性解决协同能力不足的短板，达到协同动员的效果；文化韧性修复价值认同弱化的痛点，起到反哺转型的责任，四者最终共同指向文化基因提纯和活态传承反哺的目标。



图 2 荣昌卤鹅产业舆情韧性治理动态模型图

（一）技术韧性：打造数字治理手段，抵御文化符号异化

非遗的传承与传播在数字媒介环境中易被过度诠释或过度娱乐化，从而导致价值的消弭甚至异化。为了应对“卤鹅哥”效应引发的舆情，荣昌政府通过技术建构起监测评估、传播赋能的数字治理技术，让非遗的治理真正由经验走向数据，提升文化异化的预警与应变力。一是实施文化符号监测与评估。基于原有舆情监测系统，荣昌政府增设“文化符号传播监测模块”，将“非遗变味”、“卤鹅文化戏谑”等关键词纳入算法识别范围，实时抓取网络内容的类别、情感属性与传播路径。同时联合高校、研究院，以《荣昌区非物质文化遗产保护条例》为基础，打造“非遗传播效果检测模型”，以“文化认同指数”为指标，全面检测认知路径、传播效果等，联合平台标红或下架戏谑非遗类短视频。同步指导非遗传承人拍摄《卤鹅技艺 100 问》系列短视频，纠正“网红绑定非遗”的片面认知，直接抵御文化符号异化冲击。二是打造大数据传播矩阵。着眼于舆情消退期“网红流量褪去后传播断层”的问题，荣昌政府整合主流媒体、新媒体和社会力量等，创作涵盖卤鹅故事传说、历史渊源、价值内涵等内容的短视频，开展政府直播等一系列传播活动，

将卤鹅技艺、历史、价值等展示出来。通过平台算法推荐，让用户主动参与、共同创作，推动传播内容从“网红单一输出”转向“全民共同创作”，形成“专业化+民众化”的传播格局，解决“传播载体单一”的遗留问题。三是推动非遗传承人“数字化改造”。“卤鹅哥”的影响只是昙花一现，要让非遗被更多人接受、实现可持续传播，终究要依靠非遗传承人的持续发声。荣昌政府便打造《非遗传承人数字化赋能计划》，助力传承人开展短视频、直播运营及数字化传播工作，采取培训对接、平台引流、资源导引的方式帮助其学习掌握新媒体传播技能，提升数字传播话语权。目前，已有相当数量的传承人学会借助平台，形成了可持续传播的核心力量，实现“从平台依赖到主体自主”的治理逻辑转变，彻底化解“传播断层”风险。

（二）制度韧性：搭建弹性治理体系，夯实治理根基

舆情冲击暴露出荣昌前期治理机制中存在的不足，这些“治理机制滞后”的问题在舆情爆发期和震荡期被进一步扩大，造成政府初期处于被动应对状态。荣昌政府依靠制度韧性为支撑，用弹性政策制定、搭建协同机制、完善考核制度巩固舆情治理的制度根基，在不确定性中准确把握治理时效。其一，高位领导。在舆情急剧放大之后，荣昌政府立即把卤鹅产业列为“一把手工程”，由一把手任组长，区长任组长，成立卤鹅产业领导小组，创建“4321”工作机制，形成从决策到执行到反馈的闭环管理机制，加强了卤鹅产业发展的领导，把城市建设管理服务落实到人、落实到岗，确保治理行动持续推进。五一假期有870支志愿队、14462名志愿者参与服务，足以彰显现制度动员力，从而彻底解决“应急响应缓慢”的问题。其二，政策动态调整。对于舆情中暴露的“非遗保护条例不适应网红传播场景”、“产业政策覆盖不全”等问题，荣昌政府迅速制定《荣昌卤鹅产业高质量发展行动方案》，规划产业发展定位、工作目标、工作重点，同时修订《荣昌区非物质文化遗产保护条例》，规范非遗传播利用行为，回应了公众对“卤鹅哥”过度娱乐化、符号化的担忧。建立“区级领导+区级部门+属地镇街”三级联动帮扶机制，把政策下沉到区县、镇村，使政策制度因时而变。这一系列动作，既加快了突发事件及时处置的速度，也使制度由临时性的应对变成常态化的治理，体现了制度在面对不确定性、变化的灵活性和适应性。其三，部门联动。为回应舆情带来的客流聚集、道路交通阻塞、城市服务紧张等实际压力，荣昌以区政府办公室文件为指引，快速联动公安、交通、文旅等部门，制订预案方案、梳理资源调配程序，确保及时处理突发事件，并将应急工作纳入领导干部的绩效考评，层层落实。成立“卤鹅产业链协同办公室”，打破农口、商务口、文旅口等职能部门“壁垒”，打通全供应链，补齐三产融合短板并进一步强化与公安、交通、文旅等应急处置核心部门的跨部门协同，确保突发事件联动性。其四，规范引导。“卤鹅哥”走红后民间模仿式“网络营销”便爆发出无序扩张的问题，荣昌政府在肯定民间创新价值的同时通过一系列强化规范进行引导。一方面，通过赋予李某“首席发布官”荣誉称号并给予资金奖励等多重激励措施，将其个体传播行动制度化、规范化，纳入城市品牌传播的常规体系，明确“发布内容需经文旅部门审核”的规则。同时，加快电商产业园建设，用网红计划培育本土传播力量，引导民间传播由“无序炒作”变为“文化赋能”，提升制度体系对于民间创新和试错的包容度和引导力。荣昌政府在应对舆情时，依靠制度规则重建、机制创新、责任重新塑造，形成了应急反应常规化的治理制度弹性。

（三）主体韧性：构建多元协同与角色重建机制，凝聚治理合力

舆情冲击不是考验政府单方面的治理能力，而是“政府-网红-企业-公众”协同缺位的试金石。荣昌政府通过角色重塑、产业链整合等方式，形成治理共同体，实现多元协同赋能。其一，靠制度化吸纳草根力量重构主体角色。着眼于前期“卤鹅哥个人争议牵连政府”的协同短板，荣昌政府将“卤鹅哥”李某等个体网红吸纳到政府治理体系中，为其冠以“卤鹅文化传播大使”等官方身份，并给予商标授权和提供文化培训，完成其从企业经营者到非遗文化传播者的角色转变。同步荣昌区政府和文旅局制作多国语言版宣传片，将卤鹅制作技艺与重庆市非遗传承的历史文脉和非遗资源链接起来，并通过《荣昌卤鹅产业高质量发展行动方案》形成政府助力、网红创作、大众参与的良性互动，从零碎的个体传播转化成系统舆情资源，解决“网红与政府协同断层”矛盾。其二，以产业链整合筑牢协同根基。舆情震荡期，日均三十五万人次的客流压力叠加负面舆情的影响，使得供应链因产能不足、物流迟缓、食材损耗等原因濒临断裂，荣昌政府通过组建产业联盟开展全链条治理。生产端，以建立畜牧产业基地、推行标准化养殖规程来促进屠宰产能提升300%；加工端依托政校合作创建卤鹅产业研究院，将出口物流时效压缩到72小时内；消费端联合内容创

作机构、旅游企业开放政府食堂作为临时服务点，有效降低线下日均超五百公斤的食材损耗，同步整合线上传播矩阵和实景体验、音视频内容资源，以“四天一方案、十天一座谈、十二天一活动”的动态机制，推动临时游客转为长期客源，从而达成“产业链各主体协同抗风险”的目标。其三，借情感治理激活社会网络。舆情冲击下，“公众对政府治理不信任”、“社会力量参与渠道匮乏”的问题凸显，政府以情感为纽带激活社会网络。五一游客洪流中，荣昌区委社工部会同10余部门组织社会志愿者14462人下沉景区，将秩序管理嵌入体验式旅游服务。志愿者们穿上带有卤鹅掌纹元素的荣昌夏布围裙，打造身体化互动场景，引导游客沉浸式体验学习。同步启用政府停车场、食堂等功能配套，政府助力公务员向停车指挥员的角色转化，以“行政空间文旅化”强化游客对非遗与政府治理的双重认同。上述以情感为纽带的治理实践，不仅化解了服务供需矛盾，更推动公众从“舆情旁观者”转变为“治理参与者”，成功将文旅压力转化为区域文化认同。

（四）文化韧性：重塑符号叙事和价值认同机制，巩固情感根基

舆情冲击对非遗最大的危害就是文化价值认同弱化，如果不能及时处理，非遗将成为“流量附庸”。其一，深度挖掘文化基因。围绕舆情中“卤鹅只是网红食品”的认知误区，荣昌政府从卤鹅背后的“湖广填四川”移民史、三百年手工艺传承、同川渝史学专家提炼出的卤缸适应当地气候改造古方技艺等角度切入，以这些素材制作纪录片《卤脉相承》。同步将重庆轨道二号线改造为卤香主题车厢，配合盲盒增强现实产品，两周内产品几近售罄。伴随着童年卤香回忆”话题阅读量超过2亿次，食品安全问题转化为文化寻根运动，引导公众重新认识卤鹅的历史文化价值。其二，构建文化赋能的食品安全信任机制。就市场最核心的食品安全担忧而言，构建透明化信任机制。一方面，与一家知名的卤味连锁销售企业合作设立临时卤制厅，透明厨房展示烹饪过程，并邀请游客品尝香料、称重互动，用体验感强化文化载体的安全认知。另一方面，以技术为依托，在20家门店内放置温度湿度探头，实现扫码实时监测，搭配顺丰冷链确保全国72小时送达，用标准化的服务巩固卤鹅文化传承的基础。其三，夯实传播育人和文化传承并举的传承根基。为了防止舆情消退后出现传承断层的风险，政府用“传播”和“育人”双轮驱动开展相关工作。传播端，以符号叙事强化全球价值认同为核心，通过启动多语种文化纪录片征集、推动三家核心企业加入北美和东南亚餐饮协会、完成美欧食品标准改造等方式来开拓国际传播渠道，利用直播带货模式创造出单店50万元的销售额，实现文化影响力和市场价值协同扩散。育人端，同步推行“卤鹅进课堂”和新匠人培养计划，通过跨界学习的方式强化学生对卤鹅技艺的系统掌握，为文化传承注入新生力量。经过上述种种努力，卤鹅终于走出了市井食物，从文化载体升华为承载移民文化、工匠精神、地域审美的文化符号。这场起源于舆情治理的实践，成功化解了多重负面冲击，最终依靠卤鹅完成了传统与当代、危机与希望、本土与世界的深度缝合。

参考文献：

- [1] 人民网. 进一步加强非物质文化遗产保护工作[EB/OL]. (2021-08-13) [2024-12-20]. <http://politics.people.com.cn/n1/2021/0813/c1001-32191434.html>.
- [2] 芦人静, 李惠芬. 论数字时代非遗传承中的文化认同[J]. 江苏社会科学, 2024, (05): 232-240.
- [3] 安学斌, 张瑜. 非物质文化遗产的伦理向度[J]. 民俗研究, 2025, (03): 70-78+158-159.
- [4] W Lippmann, Public Opinion by Walter Lippmann[M]. Wilder Publications, 1992.
- [5] 沈正赋. 全媒体时代舆论引导机制与舆情应对协同机制构建研究[J]. 学术界, 2025, (01): 123-131.
- [6] 杨启飞, 陈虹. 国内舆情治理研究的新动向: 基于 CiteSpace 软件的实证分析[J]. 新媒体与社会, 2019, (01): 161-174.
- [7] 葛青, 徐慧玲, 王海侠. 基于 SII2R 模型的舆情传播与最优控制[J]. 数学的实践与认识, 2025, 55(02): 197-208.
- [8] 毕鹏, 陈伟, 丁小洲. 基于 SIR 演化博弈模型的突发公共危机事件网络舆情引导研究[J]. 系统科学学报, 2024, 32(03): 77-81.
- [9] 高晓宁, 张孟伟, 杨蕴琦, 等. 基于多案例数据的突发事件网络舆情传播组态路径及其影响研究[J]. 现代情报, 2025, 45(05): 99-112.
- [10] BODIN P, WIMAN B. Resilience and other stability concepts in ecology: notes on their origin, validity and usefulness[J]. ESS Bulletin, 2004, 25(2): 33-43.
- [11] CARABINE E, WILKINSON E. How can local governance systems strengthen community resilience? a social-ecological systems approach[J]. Politics and Governance, 2016, 32(4): 62-73.

- [12] Walker,B.,C.S.Holling,S.R.Carpenter,AnnKinzig.Resilience,adaptability and transformability in social-ecological systems[J].Ecology and Society ,2004,17(2):5-14.
- [13] 刘晓锋, 刘俊祥. 生态韧性治理的意蕴及其路径分析[J]. 西南大学学报(社会科学版), 2024, 50(5):103-115.
- [14] 宋宁, 刘婵君. 过程与要素视角下的突发事件网络舆情演化规律研究综述[J]. 图书情报工作, 2016, 60(15):140-146.
- [15] HOLLING C S.Resilience and stability of ecological systems[J].Annual Review of Ecology and Systematics, 1973,4(1):1-23.
- [16] 陈维灯. 巧用流量培育文旅消费新热点[N]. 重庆日报, 2025-05-07(008).

Leveraging Opportunities: Study on the Resilience Governance Path of Intangible Cultural Heritage Industry in the Context of Online Public Opinion

ZHU Na, PENG Jiao

(Chongqing Metropolitan College of Science and Technology, Yongchuan, Chongqing 420167, China)

Abstract: The challenges facing intangible cultural heritage (ICH) industries in the contemporary era, characterised by highly fluid information and diverse public value demands, have evolved into systemic propositions involving cultural identity construction, governance capacity enhancement, and social trust maintenance. Resilient governance, with its characteristics of ‘flexible adaptation, collaborative action, and sustained empowerment,’ offers a breakthrough opportunity for mitigating these risks. Drawing upon resilience theory’s three-capability model, this study constructs an analytical framework for intangible cultural heritage industry public opinion governance encompassing four resilience dimensions: technical, institutional, subject-based, and cultural. Using the ‘Rongchang Braised Goose Public Opinion Incident’ as a case study, it examines the intrinsic logic and practical pathways of its public opinion governance. Findings reveal that in confronting multiple public opinion shocks, the Rongchang government’s successful transition from ‘passive emergency response’ to ‘seizing momentum’ primarily relied on: institutional resilience through establishing an elastic governance system to solidify the foundation of public opinion management; actor resilience by constructing mechanisms for multi-stakeholder collaboration and role reconstruction to consolidate governance synergy; and cultural resilience by reshaping symbolic narratives and value recognition mechanisms to reinforce emotional foundations. Finally, drawing upon the current landscape of public sentiment governance, relevant experiences are summarised across four dimensions-‘technology-institutional-subject-technology’-aiming to provide practical guidance for the intangible cultural heritage industry in navigating public sentiment governance within the era of viral content.

Keywords: Intangible cultural heritage public sentiment governance; Resilient governance; Industrial closed loop; Cultural identity