

政务官微频现“雷人回复”只怪 AI？

中国妇女报·中国女网评论员 莫兰

据《新京报》报道，近日四川省自贡市一网民向该市环保局微信反映一学校旁灰尘污染情况，竟被官方公众号回复“不说话没人把你当哑巴”，舆论哗然。事后，市环保局与负责公众号运营的四川新闻网公开道歉，称回复内容并非人为，是智能机器人自主学习的结果。

这并不是政务官微的 AI 第一次“惹祸”。据了解，2014 年，网友向绍兴环保局官方微信投诉噪音扰民，对方秒回：“等等哈，正吃着切糕呢！”官方解释是：此为微信公众平台设置的搞笑自动回复，不代表官方观点。而就在一个多月前，有网友向安徽池州市贵池区政府官方微信投诉，同样收到“你不说话没人把你当哑巴”的回复，连用词都一模一样。贵池区政府解释称，是微信后台“小黄鸡”智能回复软件自动激活导致的。此次自贡市环保局官微怼网友事件，官方也称是机器所为。政务官微频现“雷人回复”，只怪 AI 吗？

中国政务新媒体诞生源于 2013 年国办“100 号”文件。文件首次明文“圈定”了互联网新媒体平台上的“微博、微信”，为“加强政府信息公开、回应社会关切、提升政府公信力”建设的官方指定和法定新媒介。2016 年 1 月的统计数据显示，全国政务微博账号达近 28 万个，政务微信公号逾 10 万个。近 5 年来，政务新媒体成为政府部门进行信息公开、资讯发布、权威辟谣、回应热点、倾听民意、问政百姓等服务的重要渠道，实现了“互联网+政务”的迅猛发展。

但与此同时，僵尸化、空心化、发布失当、不当回应等“政务新媒体事故”却频频出现，“如果对此有不满，建议另谋高就”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”等“雷人回复”不绝于耳，引发社会关注和不满。人民网舆情数据中心发布的《2017 年城市政务新媒体指数报告》指出，全国政务新媒体存在着“有平台无运营”“有账号无监管”“有发布无审核”等问题，亟待解决。

一面蓬勃发展，一面却“事故”频发，政务新媒体时下的发展困境引人深思。中国传媒大学媒介与公共事务研究院政务新媒体实验室主任侯锴认为，其根源“并非‘人手’和‘投入’的问题，而在于思想观念和理念”。政务新媒体是线下政府权力和职能的线上延伸，是实现政府部门与人民群众沟通最便捷和亲密无间的新兴媒介，其重要性不言而喻。即便因种种原因交给第三方平台托管，也不等于就可以轻松卸下主体责任，撂挑子，甩包袱。政民“指尖上的对话”，不是只知道自动回复的 AI 所能替代的；“执政为民”，更不是冷冰冰的 AI 所能替代的。

“民有所呼，政有所应”，是施政应有的态度，也是政务新媒体应该秉持的根本原则。除了需要不断提高传播力、服务力和互动力之外，更重要的是要勤务“政业”，把每一次互动都当成倾听底层社情民意的契机。只有真正把人民群众的利益、福祉与诉求放在心上，政务新媒体才能焕发出勃勃生命力。