

新闻中心 >> 即时新闻

政府机构官微为什么总出“雷人”语？

时间：2018-05-10 10:58:00 作者：胡仲涛 新闻来源：正义网

评论投稿 打印 转发 复制链接 小 | 中 | 大 字号

正义网北京5月10日电(胡仲涛)“你不说话没人把你当哑巴”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”……你一定想不到,这居然是群众在政府官方微信上咨询时收到的反馈?如此“雷人回复”,实在让广大网友“大跌眼镜”。然而,这还不是个例,近年来不少政府运营的官方网站及新媒体出现了各类“乌龙”事件,就让正义君带你来“开开眼”吧。

“你不说话没人把你当哑巴”

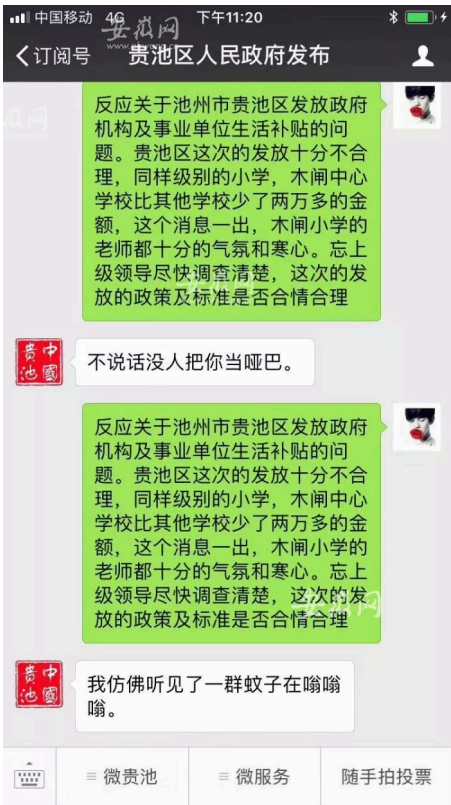
安徽省池州市@贵池区人民政府发布

事件起因:

2018年5月2日晚,安徽省池州市贵池区某基层学校的蒋姓教师向“贵池区人民政府发布”微信公众号先后发送了两条“咨询生活补贴”的信息。

官方回复“雷语”:

“你不说话没人把你当哑巴”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡嗡”



官方解释:

今年3、4月份依托该公众号平台开展的“随手拍”活动,代运维单位在投稿投票环节进行技术调整后,对接出现故障,微信后台“小黄鸡”智能回复软件自动激活,对话时出现的不当回复内容均为软件自带数据库内的网络用语。

后续情况:

该平台内容发布与维护的负责人董某于4日下午向当事老师登门道歉。

“如果对此有不满,建议另谋高就。”

内蒙古自治区鄂尔多斯市康巴什区政府网站

事件起因:

2018年4月29日,有网友在内蒙古自治区鄂尔多斯市康巴什区政府的区长信箱中提出了“五一期间为什么只安排公安局植树”的问题。

官方回复“雷语”:

“公安工作执行的就是‘白+黑’、‘5+2’的勤务模式,反映人应该清楚,如果对此有不满,建议另谋高就。”

公安分局

居民朋友您好:

您反映的信息已收悉,经相关部门认真审办,现答复如下:

康巴什区公安分局的植树时间是根据区里的统一安排确定的,并且所有公安局领导也参与了植树活动,公安工作执行的就是“白+黑”“5+2”的勤务模式,反映人应该清楚,如果对此有不满,建议另谋高就。

感谢您的来电,我们竭诚为您服务!

主办:鄂尔多斯市康巴什区人民政府 电话:0477-8595773 1

官方解释:

由于采购的部分苗木正值“五一”期间到场,需要及时种植。所占用休息时间由各部门根据实际情况安排调休补休。

后续情况:

有网友询问为何改了回复,对此,网站再次道歉认错。

“你最好永远别来!有你不多无你不少!”

云南省丽江市古城区委宣传部@古宣发布

事件起因:

2017年2月25日,云南省丽江市古城区委宣传部官微“古宣发布”推送了“国家旅游局在新闻发布会上对云南丽江古城景区等多家5A级旅游景区给予严重警告”这条消息。微博网友“@记住她的好”在消息下留言:“永远不会去的地方就是丽江”。

官方回复“雷语”：

“你最好永远别来!有你不多无你不少!”



官方解释:

2017年2月26日,“古宣发布”发表声明,否认了网传截图之言并非他部所为,并称保留通过法律途径维护合法权益的权利。

后续情况:

2017年2月27日,“古宣发布”发表情况通报,对相关领导采取停职检查,并进行党纪立案处理。

“bu zhi dao”

江西省九江市房管局网站

事件起因:

2015年5月30日,网友“余鹤松”在江西省九江市房管局网站在线咨询栏,发布了一条咨询帖,询问“首套房产证明办理需要哪些资料 and 手续,可否代办?”

官方回复“雷语”：

“bu zhi dao”



官方解释:

网站受到攻击,具体情况待调查。

后续情况:

2015年6月3日,这条“神回复”已经被撤下,新回复是:“您好!办理首套房证明需要:购房合同、夫妻双方户口本、结婚证、身份证、未成年子女的户口本,可由亲属代办,以上证件需携带原件。”

“烧不得,埋不得,堆到原博和你这个环保绿茶婊家去吧!”

湖南省@岳阳市政府门户网站

事件起因:

2014年6月2日,湖南省岳阳市一市民发微博称:“东洞庭湖保护区春风站北边约三百米处新建一简易垃圾焚烧场。外观看变成了一处无人管理的垃圾场。”微博附上了两张现场图片,并@了岳阳市政府门户网站官方微博。

官方回复“雷语”:

“烧不得,埋不得,堆到原博和你这个环保绿茶婊家去吧!”

岳阳市政府门户网站:烧不得,埋不得,堆到原博和你这个环保绿茶婊家去吧! //@湘潭环保迪迪:😡

@洞庭湖鸟人: 东洞庭湖保护区春风站北边约三百米处新建一简易垃圾混烧场。有一混烧炉试烧过,外观看变成了一处无人管理的垃圾场。@岳阳政务微博 @国家林业局 @刘帅168 @米克_Michael @山鹰加错 @成舸 @老桥007 @湖南环保何建军 @湘潭矛戈 @大雁去迁徙 201省道



濠滨论坛
bbs.0513.org

官方解释:

因为工作失误,本网编辑部工程师把跟另外一个网友的聊天记录给无意复制过来并公开发出了,编辑部向各位朋友致以诚挚的歉意!

后续情况:

2014年6月4日下午,岳阳市启动问责程序,3名干部均受到不同程度处分。岳阳市政府门户网站也公开向社会致歉。

“40年后,我们是不是还存在这个世界,不要考虑太长远了。”

四川省阆中市国土局官方网站

事件起因:

2011年3月,网友“周国训”在四川省阆中市国土局官方网站咨询:“阆中商品房产权为40年,是否意味着现在当一次房奴,40年后还要再当一次房奴?”

官方回复“雷语”:

“1、土地管理法规定,住宅最高70年,没有规定非70年不可。2、40年后,我们是不是还存在这个世界,不要考虑太长远了。”

留言反馈			
标题:	商品房产权		
版块:	政策咨询		
姓名:	周国训	发言日期:	
邮箱:		联系电话:	
地址:	深圳		
内容:	请问我们阆中商品房产权都才40年，南充南部西充都70房子算那个的？如何处理？是否意味着现在当一次房奴		
时间:	2011-6-21 21:12:27		
内容:	1、土地管理法规定，住宅最高70年，没有规定非70年不可。 2、40年后，我们是不是还存在这个世界，不要考虑太长远了		

官方解释:

回复中出现言语不当的现象,我局高度重视,深表歉意,将努力改进工作作风。

后续情况:

2013年8月11日,媒体广泛报道后,其官网上的回复内容已经修改为:“根据《房地产管理法》规定:土地住宅出让年限最高不超过70年;土地使用权40年满后可按规定续期。”

分割线

专家观点:政务新媒体不能成为线上“伪政府”

中国传媒大学媒介与公共事务研究院高级研究员、政务新媒体实验室主任侯鐸:

以前,政务新媒体“出事了”,尚且还算是政府的“临时工”,而“小黄鸡”智能回复软件的“雷人”回应,则证实完全是社会第三方的“代工”行为,这使得政务新媒体成了披挂着官方旗号的线上“伪政府”。

政务新媒体不仅仅是媒体,本质上是从属于政权属性的党政话语权力和服务职能,这个线上权力是稀缺的、唯一的、不可私相授受的!政府网站和政府微博以及微信,其合情、合理、合法的唯一定位是面向公众和社会的“服务者”角色,发挥的功能是“全面政务公开”。

近年来,政府网站以及政务新媒体所出现的久不更新、“僵尸化”、不回应、回应所答非所问等等一切“事故”表现,说到底都是疏于管理所致。政府要做好顶层设计、加强“首问责任制”,对不回应、慢回应、错回应,均应明确对应的责任。同时,建立内部政务信息协调机制,完善线上线下的融合机制。

分割线

政务新媒体该如何避免“雷人回复”？

近年来,政府部门新媒体运营问题频发,官微“情绪化”、频现“神回复”等引发了人们对政府施政能力的质疑。正义君从政务新媒体学院了解到,政务新媒体要避免“雷人回复”,至少应该坚持以下5大原则。

一、明确责任,政府是运营主体。政务新媒体代表的是政府的形象,一旦出现问题,“临时工”和“小黄鸡”都无法背锅。

二、加强管理,完善审核及问责制。此次“小黄鸡”事件,暴露出的是不仅仅是网络信息安全问题,也是流程审核上的问题。在挑选第三方运营机构上,相关部门必须谨慎。

三、快速回应,切忌“鸵鸟心态”。一旦出现舆情事件,政务新媒体应该快速做出正面回应,争夺舆情引导先机,正确有效引导舆情。

四、提升素养,有效信息是关键。面对网民关心、关注的问题,政务新媒体快速回应只是第一步,提供有效信息才是关键。少说官话套话,少说专业术语,在尊重事实、回应关切的同时,学会用喜闻乐见的网言网语代替雷人雷语。

五、疏导情绪,接受社会各界监督。一方面,要给网民提供参与社会监督的通畅渠道,让政务新媒体成为倾听民声、汇聚民智的交流平台;另一方面,要做好舆情风险评估和研判,以防因不恰当的回应带来“次生舆情”。

[责任编辑：马志为]

网站地图

新闻	要闻 时政 国际 社会 人事	直播	直播资讯 最高检新闻发布会 检察开放日 智慧检务沙龙 直播服务	理论	学术观点 学术动态 业务探讨 法界传
法治	法治资讯 司法关注 立法动向 人大声音 小检拍案	专题	最新专题 时政专题 法治专题 检察专题 专题服务	文化	文化资讯 法治文化 随笔杂谈 自由诗
检察	高层动态 检察要闻 基层快讯 案件速递 检察长论坛 检察人物	图解	图解新闻 海报 漫“话”法治	中检报业	检察日报 人民检察 方圆 影视中
评论	正义网评 每周社评 百家看法 正义漫评 检而言之	图片	最新图片 视觉法治 检察风采 专题策划 一周最佳图片	正义网+	网站建设 舆情服务 培训服务 展
访谈	访谈资讯 检察长访谈 厅局长访谈 专家访谈 代表委员访谈 访谈服务	视频	检察新闻 今日关注 正义微视 检察风采 高端访谈 法治影视		技术装备

关于我们 联系我们 广告服务

北京正义网络传媒有限公司 版权所有 未经授权 严禁转载 Copyright ? 2026 JCRB.com Inc. All Rights Reserved.

京ICP备13018232号-3 国家广电总局信息网络传播视听节目许可证:0110425号

网络文化经营许可证 京网文[2011]0064-023号 京公网安备 11010702000076号

企业法人营业执照 广播电视节目制作经营许可证 互联网出版许可证 信息网络传播视听节目许可证

网站违法和不良信息举报电话：010-8642 3089

