

没有最雷，只有更雷！政务新媒体该长点心了！

时间： 2018-05-10 13:31 作者：胡仲涛 新闻来源：正义网微信公众号

“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：

中检报业

检察日报

从破题到答题，把“良言”变“良”！

——最高检高检厅办建议提案推动检察工作高质量发展

最高检发布10件全民国防教育日检察公益诉讼典型案例

73岁老党员管鸿祥史海钩沉

新时代检察精神

正义+

网聚正义
端看世间

品牌推荐区

第一工作室

检之道

法治中国行

检察日报社
阳光工作室

法眼观察

公益播讲

图解新闻

正小义工作

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。”

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和手续，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！”

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。”

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。”

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锴：

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，本质上是隶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。

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，以防因不恰当的回答带来“次生舆情”。

[责任编辑：]

更多热点速报、权威资讯、深度分析尽在检察日报App



如遇作品内容、版权等问题，请在相关文章刊发之日起30日内与本网联系，版权侵权联系电话:010-86423033

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

京ICP备13018232号-3 | 互联网新闻信息服务许可证10120230016 | 增值电信业务经营许可证京
20203552许可证 | 信息网络传播视听节目许可证0110425 | 广播电视节目制作经营许可证（京）
10541号许可证 | 网络出版服务许可证（京）字第181号 | 出版物经营许可证京零字第220018号许
京公网安备11010702000076号 | 网站违法和不良信息举报电话：010-8642 3089