

三门峡市

2016-2017年，在省委宣传部的关心和指导下，在市委、市政府的正确领导下，三门峡市委网信办更加积极主动地加强网评员队伍建设和网上思想舆论阵地建设，加大网络正面宣传力度，积极参与相关的主题讨论，主动占领网上舆论阵地，掌握网络舆论引导的主动权，在及时批驳谣言、澄清事实、解疑释惑上作出了重要贡献，出色完成省市委安排部署的网上评论和舆论引导工作，得到了党委、政府的充分肯定。

数字网评

作品：88余件。其中网络歌曲类7篇、网络评论类10篇、网络视频动漫类18篇、网络图片类4篇、网络文学作品类22篇、网络新闻类17篇、微博微信类10篇。

队伍：共400余人。其中，核心评论员30名，名骨干网评员100名，基层网评员300名。

平台：三门峡市网信办开设的网评平台名称为“中国三门峡网社评频道”进一步拓展网络宣传阵地。

概 述

在网络信息迅速传播，人人都是自媒体的今天，利用网评工

作作为引导公众导向的舆论工具,不断巩固壮大网上主流舆论,加大网上正面宣传,具有越来越重要的作用。2016年—2017年,三门峡市委网信办重探索,求实效,围绕全市重点工作,加强网评队伍建设,主动设置网评议题,突出特色亮点宣传,引导舒缓负面声音,营造了良好网络舆论宣传氛围,更好服务了全市经济社会健康有序发展。

一、提升素质,打造精干网评铁军

在学习领会省部“111”建设工程经验基础上,三门峡市委网信办在市委的高度关注下,经多方论证,启动了三门峡市网评员队伍建设,大力实施人才强企战略,将网评小组成员的素质提升纳入到网评日常工作中,定期开展思想政治教育、工作考评,同时开展“创建学习型组织”、“创建学习型党组织”、“三联赛”等活动为载体,不断建立健全网络评论小组的学习、教育和培训制度并认真落实,促使小组成员形成崇尚学习的良好风气,保证网评队伍政治坚定、业务精炼、工作积极、具有奉献精神。定期开展网络评论引导应急演练,在演练中查漏补缺,补齐短板,为围绕市委中心工作的网络评论打下良好的人员基础。

二、加强管控,优化网评机制

作为一种新兴的舆情引导工作,网络评论的工作机制还不够完善,一定程度地影响到网评工作的效率和预期的效果。

为保证网评工作进行,建立健全领导机制,设立网评小组,保证网评工作专人负责和一定的经费保障;规范网评员队伍,做好网络评论员基本情况统计,同时设立和网评工作联系密切的部门联络员,统一宣传口径,保证沟通顺畅;发布网评工作管理办

法, 网评工作具有政治性、权威性、时效性、群体性、人性化、社会化等特点, 管理办法引导网评员掌握“群众语言”、运用“官方语言”, 对新闻、论坛博客、微博等媒体的网络评论引导进行分类规范, 保证机动灵活的处置方式; 完善培训教育制度, 根据网络技术知识更新速度快、政策法规内容多的特点, 定期按照网络热点内容和热门软件, 对网评员进行系统的培训; 设立奖惩监督机制, 根据下达的网评任务完成情况, 进行每月奖惩通报, 通过制度管控和约束, 确保网评工作顺利开展, 并取得实效。

特色网评

“三门峡东高速口枪击事件”网络舆论引导案例

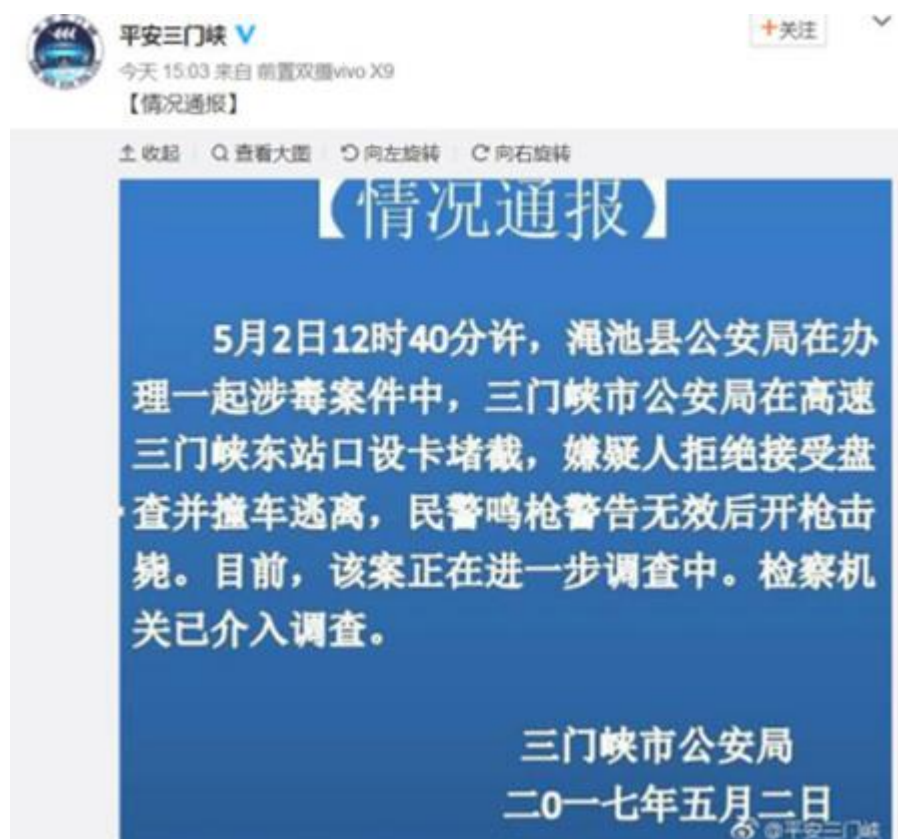
2017年5月2日中午, 几段视频在本地微信朋友圈和网上热传。视频上显示: 一黑色轿车被民警围堵在河南三门峡高速东出口处, 轿车则横冲直撞欲强行掉头逃离, 现场多名公安民警向轿车开枪并击毙驾驶员(嫌疑人)。一时间, 引发广大网民的关注猜测。截止目前, 在省、市领导的高度重视下, 在中央、省委宣传部、网信办的支持帮助和相关部门的密切配合下, 此次舆情事件得到阶段性有效处置, 现将阶段性舆情处置情况报告如下:

一、舆论引导处置措施

(一) 及时发现, 抢得先机。

该事件发生后，市委网信办、市公安局严格按照依法处置、舆论引导、社会面管控“三同步”工作机制，立即启动应急处置预案，严格依法调查取证，随着案件侦破进度，三次发声说明情况，始终引导舆论朝正面方向发展，收到了良好的效果。

（二）领导重视，上下联动。



1. 是领导高度重视，迅速启动“三同步”工作机制。事发后，副市长、市公安局局长李杰和市局党委副书记、常务副局长杨宗义靠前指挥，宣传、法制、纪检、督察、禁毒、特警等警种同步跟进，案件办理、舆论引导、社会面管控同步进行，为开展事件舆论引导提供了坚实保障。2. 是掌握基本情况后，决定随案情进展分梯次发布情况通报，同时发动市属网评员和全市公安干警进行引导舆论走向。2017年5月1日，渑池县公安局禁毒大队获取

线索，贩毒嫌疑人樊某某将于次日贩毒驾车返回三门峡。5月2日，渑池县公安局基于樊某某可能持有枪支的情况，请求三门峡市公安局在连霍高速三门峡东出口处设卡。5月2日中午12时40分许，樊某某驾驶上海牌照轿车到达卡点，但拒不停车接受盘查，并冲撞周围车辆逆行逃离，致三辆汽车受损、两名民警轻微伤。民警鸣枪警告并射击车辆轮胎迫停无效后，果断将其击毙。在事发现场，处置民警从该车中起获部分毒品和吸毒工具，但根据情报信息掌握：贩卖的毒品（数量较大）没有搜到，同案的其他犯罪嫌疑人没有抓获。根据收集情况，决定随案情进展分梯次发布情况通报。确定本舆情为枪击事件，诱因是嫌疑人“贩毒”、“撞车拒捕”，结果是民警鸣枪警告无效后开枪击毙。距离舆情发生两个小时，在不影响案件侦破的前提下，先以简单通报发布第一次通报：告知民众这是警察正常工作办案，目前，该案正在进一步调查中，检察机关已介入调查。同时，草拟10余条引评观点，组织市属网评员进行跟帖评论引导的同时组织全市公安民警对主要跟帖进行点赞操作。3. 是连续发声，通报案件侦破的进度和警方掌握的证据，满足民众获知权。5月2日晚7时许（距离第一次通报6小时），鉴于部分民众已经获知并在朋友圈转发当事人的真实姓名、部分案情和各媒体记者相继电话预约采访的情况下，市公安局舆情处置领导小组决定发布第二次情况通报，通报称，在事发现场，民警从该车中起获部分毒品和吸毒工具，樊某某经吗啡与冰毒检测呈双阳性。同案嫌疑人段某某（女，43

岁，系樊某某妻子）、张某（男，29岁）于当日下午被抓获。5月3日，侦查终结，发布第三次情况通报，详细讲述案发现场的关键环节以及毒品在高速公路中途被抛落转移的情况。经进一步侦查查明，樊某某于5月2日从外地贩毒返回途中，在连霍高速808公里桥梁处停车，将部分毒品抛给在桥下接应的段某某（樊某某妻子）。本案中，警方先后从樊某某车上和住处共起获冰毒305.9克、海洛因197.73克，以及电子秤、毒品包装袋等贩毒工具；并缴获汽枪1支、汽手枪1支、仿制手枪2支和子弹若干。

同时，网信和网监部门对此舆情实行二十四小时监控，重点监控各中央媒体新闻发布的观点和网民留言评论，遇到不良评论，进行互动引导，使舆情得到平衡回落。

二、几点启示

这起舆情之所以能够成功引导处置，得益于以下几个方面的工作：

案件侦办与舆情引导同步进行

对于执法办案类案事件引发的舆情，最重要的是做好舆情评估，掌握社会关注度、易引发炒作、易引发猜测质疑的地方。尤其是对正在侦查中的案件，快速调查、核清事实、适时有度发声非常重要，即不能影响案件侦破，还能不断满足民众的知情权。舆情发生后，我市采取快速反应、随警作战，案件侦办与舆情引导同步进行的策略，有效解决了案件侦破和舆论通报相互之间切合问题。

调查定性又快又准为舆情导控奠定基础。检察机关积极介入调查，逐一核对案发现场关键环节，准确认定案件性质，为对外发声提供了坚实基础。一是对外发声快，防止谣言的形成。我们严格按照“三同步”原则，在迅速查清事实的基础上，事发仅2个小时就通过“平安三门峡”政务微博、微信公号、市属媒体和相关单位门户网站发布了案件情况通报。中央电视台、央广网、人民网、中国警察网等各大媒体纷纷第一时间转发，有效防止了谣言的滋生和传播。二是梯次发布事件调查处理进展，让公众了解事实和证据。在5月2日及时发布案情通报回应群众关切之后，我们连续3天发布案件后续调查的情况通报。通过梯次发布案件调查处理进展，让公众了解事实和证据，抢占舆论引导主动权。三是启动网评一级响应，成功抢占舆论制高点。就毒品犯罪的危害和民警开枪的合法性、必要性，以及涉毒犯罪嫌疑人暴力闯卡妨碍公务的社会危害性等话题进行正面跟评，网民的评论一致支持民警合法用枪，成功抢占舆论制高点，实现由舆论引导转变为引导舆论。

（三）、官方信息发布要更权威。

在案件未侦结之前，对外公布的情况，一律以官方通稿为准，一律以“案件正在进一步侦破中，防止其它嫌犯脱逃，不宜透露过多情况”为由，婉转回绝各媒体记者的现场或电话采访。案件侦结之后，详细告知案件始末情况，满足民众和记者的知情权。中央电视台、央广网、人民网、腾讯网、新浪网、凤凰网、搜狐

网、中国警察网等全国各大网站纷纷以官方平台“通篇”为蓝本转发，占据了主流舆论声音。网上评论均正面、客观，广大网民朋友一致支持民警合法用枪，并纷纷为三门峡公安点赞。当时，恰逢周杰伦西安辱警事件正在全国发酵升级，极大影响了全国公安民警的士气。我们的依法果断处置赢得了全国公安以及各级媒体和网上、网下群众的一致肯定和赞誉，大家纷纷为三门峡公安点赞，极大鼓舞了全国公安民警的职业自豪感和荣誉感，提振了大家的士气。

三、处置效果

客观公正发声及时跟帖引导舆论，首次通报引发“10万+”的正面回声热度。“平安三门峡”官方平台发布通报后，市属网评员“@猎鹰：正义的枪声终于打响！全国警察应向三门峡警方学习依法依规、准备充分、果断处置！避免更大伤亡事故发生，好样的！！”、“@HCY 阳：看见了我们中国公安的进步 放在五年前或许这种事情不敢想像吧 就是应该这样 对犯罪分子绝不手软 要不武器都是玩具呢”、“@Ibao：警察依法履行职责！！依法使用武器警械！！三门峡公安，好样的！！铁一般的担当精神支持警察依法履行职责！！三门峡公安特警训练有素！！处置不惊！！好样的！！”等跟评发声引导舆论，每贴后互动达2000—3000次，促使首次通报达到“10万+”热度，清一色的正面回声。

队伍建设

（一）继续扩大“天鹅城网军”队伍建设。

继续从全市范围吸收网评员。按类别适当降低吸纳标准，特别是从我市大中专院校吸收组建以传代评的网上宣传员。通过微信群随时发布正能量宣传稿件要求大规模转发，使正面声音有力的占据了市属范围内的各大网上互动环节不断净化网络舆论环境，为打造清朗网络空间增添力量。

（二）继续做好发展核心网评员工作。

积极发现工作中涌现出来的优秀网评员，通过组织网评培训、公益活动、采风活动和网评演练等方式，设置网评论题，锻炼实战能力。从不同方面提升核心网评员素质，增强核心凝聚力。目前已发展出刘田忠、屈灵和、王战雄、张洁萍等一批在本地区有一定影响力和知名度的核心网评员，能够在十九大期间及时承担有关任务，发挥作用。

（三）继续做好各部门联动工作。

联合教育、团委、工信等部门完善了网评员激励措施，加强了网评队伍的培育和实战操作。加强了对我市新媒体中代表性人士、网络“意见领袖”、网络大V、网络名人和“自干五”的统战工作，团结引导工作，壮大网军同盟力量。目前，已经形成了部门间的有效互动和联动，在特定时间可以形成一支较为精干的

网上队伍力量。



（四）争做好网民活动完成情况。

积极开展有关工作。为深入贯彻落实习近平总书记关于“培育中国好网民”的重要指示精神，根据中央网信办关于《争做中国好网民工程方案》和省网管办《关于开展2017年争做河南好网民活动的通知》要求，结合我市实际，制定下发了《关于开展〈网聚正能量 争做好网民〉活动方案》。

积极建立宣传矩阵，营造氛围。要求市属网媒中国三门峡网在首页重要位置制作“弘扬正能量 争做好网民”专题；组建网媒矩阵，利用官方微博创建#争做三门峡好网民#话题，利用微信平台、天天快报、今日头条等官方号发布《争做“天鹅之城”好网民倡议书》》同步发布“争做好网民”相关信息，呼吁市民文明上网，传播美好，依法上网，严格自律，培养良好的素质号召

网友唱响好声音、传播正能量、争做好网民、提升新形象；在网上互动环节官方账号每条信息低端放置“文明上网、争做好网民”宣传标语广告，在市属新闻网站网设置“文明上网、争做好网民”宣传页面，在全市范围内营造浓厚的宣传氛围。

积极组织各类活动。市网信办采取多种方式广泛传播好网民理念，创新开展一系列“文明上网 争做好网民”活动进社区、进校园、进机关活动。紧扣“倡、讲、解、入”四个重点：“倡”就是向干部群众发出倡议，积极倡导文明健康的网络生活方式，引导群众遵纪守法文明上网。“讲”就是向干部群众宣讲网民应遵守的“七条底线”及全国青少年网络文明公约。“解”就是以身边事例向干部群众讲解如何鉴别网络谣言、如何在网络购物中防止受骗和维权、如何在网上保护自己隐私等知识。“入”就是走进单位、企业和群众家中帮助进行网络安全知识普及。