



重大突发事件公开需破三“蠢招”

张玉胜



中共中央办公厅等近日印发《关于深化政务公开加强政务服务的意见》，提出要抓好重大突发事件和热点问题的公开，客观公布事件进展和调查处理结果，各级行政机关应及时回应社会关切，发挥媒体的监督作用。(8月3日《新京报》)

突发事件又被称之为“危机”，而“危机”在《韦氏词典》中的定义是“变坏或变好的转折点”，由此可见，“危机”具有危险和机遇的两重性。重大突发事件关乎社会稳定、体现民意诉求、反映利益博弈，必须高度重视，主动应对，妥善处理。鉴于多年来各地处理重大突发事件的正反两方面实践，笔者以为，作为当代政府领导者，要成功实现变“危”为“机”的向好逆转，必须破除在危机公关中的三个“蠢招”：

一是竭力封锁消息。一旦发生突发事件，一些为政者首先想到的不是尽快澄清事件原委，而是如何封堵消息，千方百计不让公众和上级部门知道，有的甚至不

惜采取行政或司法的手段强行干预。比如隐瞒不报、下达“封口令”、追查“泄密人”、堵截关押上访者等等。剖析事发地政府的公关思维，大体有出于维护当地形象、防止家丑外扬、内部摆平冲突、逃避问责追究等方面的私利考量。其实这是一种误解。在信息传播手段日益先进，传播方式日趋多元的现代社会，任何对“坏消息”的封堵都无济于事，甚至适得其反。世上没有不透风的墙，信息如果不是来自官方而是来自“小道”，只会让政府失去“第一时间”的舆论掌控权而身陷被动，这绝对是愚蠢之举。而正确的做法应该是主动公开，变堵为疏。

二是奉行鸵鸟政策。面对突发事件，一味信奉“沉默是金”、“言多必失”和“后发制人”的信条，任凭舆论质疑、媒体轰炸，我自岿然不动，一概不予理睬。比如，拒绝采访、拒接电话、设“空城计”等等，俨然一副“死猪不怕开水烫”的架势。究其原因，也许出于两方面的顾虑：一是无话可说。由于事发突然，真相不明，无从说

起，担心说多了反而不好。二是不屑一说。对突发事件缺乏应有的敏感和警惕，认为媒体是小题大做，借题发挥，不予理睬。或者只向上级报告，不向公众说明。其实，政府在突发事件之初的沉默失声，等于将权威的声音拱手让位于谣言和坊间，让政府对危机的处理变得复杂和被动，而“先入为主”是舆论传播的自然规律。

三是一味敷衍塞责。突发事件发生后，有人急于息事宁人，或反应迟钝，答疑迟缓，寄望舆论疲劳；或回应寥寥，闪烁其词，企图侥幸过关；或固执己见、自说自话，你不信我信。其实，应对突发事件，最好的策略是坦诚。诚意沟通、诚恳表态、诚实公开，不玩虚，不掺假、不藏私。只有这样，才能真正取信于民。对于政府来说，越早公开就越主动，越真公开就越轻松，越详公开就越赢众。谎言一旦说出，就必须一个谎言一个谎言地圆下去，累人又毁誉，得不偿失。善对媒体，认真答疑，应该是危机处理者应持的客观态度。

5时评
shiping

银行违规收费 银监会哪儿去了？

8月2日，发改委在官方网站上披露，7月中下旬对部分银行网点检查发现，一些网点存在7月1日后违规继续收取国家明令取消的人民币个人账户密码挂失费的行为。(8月3日《广州日报》)

34项手续费免除的通知早在3月份就已下发各家银行，银行有充裕的时间作准备，而真正到了7月1日这个时间点的时候，却出现了银行“变相”执行甚至“负隅顽抗”的情形，充分显示了银行的傲慢心态。

笔者认为，银行之所以敢违规收费，首先是因为各大银行的垄断地位。目前，国内四大国有银行遍布全国各大城市。在他们看来，一些业务不论收费与否，市民都会到国有银行办理，由于市民别无选择，对于银行的傲慢和霸道，消费者只能发发牢骚，毫无办法。

其次，是银行监管部门的监管不力。对于各大银行违规收费，银监会作为银行的监管部门应该负有主要责任。银监会监管工作的目的就是通过对审慎有效的监管，保护广大存款人和消费者的利益。可是，四大国有银行违规收费已近一个月了，请问在这期间，银监会哪儿去了？

笔者认为，对于违规银行的处理，不应只是简单地将违规收费“一退了之”，还应追究相关责任人的责任。如果仅仅是警告或者处罚金额很少，银行的违法违规成本也太低了，相关规定就会缺乏震慑力，银行违规收费行为还会再次发生。 张成浩

F非常道
feichangdao

“恭喜你培养出这么优秀的儿子。”

——广州消防战士姚携炜为救跳轨者而英勇牺牲，官员登门慰问其家人，竟说出雷人之语。听到这话，姚携炜的父亲愣住了，半天没有说话。这事立即招来网友恶评“这位官员够没人性的，人家儿子去世，你还要恭喜你，反过来恭喜你一下试试！”

“去武汉，有领导派‘宝马’接”。

——清华大学一女生因在火车上向人讲述清华人的骄傲而被封为“炫校姐”。

“张纪中，应该一头撞死！此人胡子长见识短，拍了几部金庸剧，一部比一部烂！金庸生气、网民不满！最近又糟蹋名著《西游记》了，其行为如同将千年古董放炉子里熔炼成现代流行款式，祖德相信吴承恩九泉之下不会放过他！”

——“臭嘴”宋祖德在微博上大骂新《西游记》制片人张纪中。竟得到多数网友认同，认为其“话粗理不糙”。

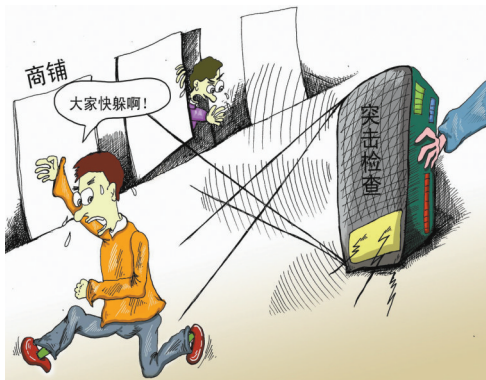
5时事乱炖
shishiluan dun

歇业躲风险

8月1日上午，有读者反映，最近几天，受市场上“有检查组来银检查”谣传的影响，银川市多家商户开始闭门谢客。而且这一情况已经波及到宁夏重要的小商品集散地——东环批发市场，扰乱了市场秩序。(8月3日《银川晚报》)

仅仅是因为谣传，就有这么多商户集体关门，这实在有些啼笑皆非。不过，站在商户的角度看，却不是不无道理，多一事不如少一事，能够避开“风头”，就能够减少损失，关几天门的损失不算什么。

商户为何集体关门？或许有产品质量问题，但更重要的却是怕检查人员乱查乱罚。按商户的说法就是，有人说机电市场的一家商铺被罚了70万元。这次检查只要他们说商品不合格，就算有三证，也会逮住罚款。如果碰到的是乱罚款，哪个商户吃得消？



天下没有无缘无故的爱，也没有无缘无故的怕。商家担心挨罚关门是个坏信号。当地职能部门不能只停留在逃避这一层次上，应该加强自身执法形象，应该多深入市场，检查督促，从而促使商户所卖的商品质量真正经得起检验。

郭文斌/文 美堂/图

R热议
reyi

水电冒险中的 “要命”和“不要命”

甘肃舟曲县审批立项的水电站有68家，只有一家通过环评并到地震局登记注册，这被地质学家斥为“不要命”。当地地震环保部门反对无效，招商局帮助无证水电站上马，让水电开发给舟曲地方财政带来一年2000万元左右的税收。(8月3日央视《经济半小时》)

一个小小的舟曲县竟有68家水电站，这势必严重破坏了植被，造成了日益严重的水土流失以及河道干涸，使得舟曲的生态系统达到了极端脆弱的地步，发生在去年的特大泥石流灾害，造成了1471人死亡、294人失踪、500多人受伤的严重恶果。正因如此，地质学家才义愤填膺地称舟曲的这种水电站开发“简直是不要命了，简直是太冒险了”。

央视的调查让我们窥见了舟曲百姓触目惊心的生活现实：靠近小水电站的村庄房屋开裂，村庄整体塌陷和被毁灭，村民们被迫迁移；种植的树木由于缺乏足够的土壤和水分而无法成活……很显然，舟曲这种“不要命”的水电冒险，在获得可观税收的同时，却也“要”了老百姓的“命”。

舟曲的这种“不要命”的水电冒险是一种典型的饮鸩止渴式的发展模式，与可持续发展的现代科学发展观完全背道而驰。与其他那些靠“吃子孙饭、断子孙路”获得发展的地方一样，舟曲的“不要命”发展模式恰恰是源于“要命”的政绩观和发展冲动，即为了发展，什么都得作出让步。

经济当然需要发展，但不能“不要命”，因为，发展的最终目的就是要提升人们的生活质量，就是要提高人们生命价值。“命”都“不要”了，发展还有什么意义？ 辛木

L老报人说
laobaorensuo

我又想起了“泥人儿”

前些时候报载：阜阳市颍州区三中在基建中，把中共皖北特色机关报淮溜报社的旧址——刘氏宗祠给扒掉了。后因制止，尚未完全扒光。据称，当地文物部门曾多次事前向阜阳三中提出交涉，均未收效。就这一事件而言，我倒以为，如认为阜阳三中有关人员蓄意破坏文物，那也未必，主要是不大懂得文物保护的重要性、文物不可再生性，还是愚昧、无知在作怪。

类似这样事情，常常见诸报端。随着城(市)镇旅游事业的深度开发，文物破坏、环境污染，日益凸显。一方面，既要有利于古城(镇)的建设有序的发展，留住珍贵的文化遗产；另一方面，怎能一个“拆”字了得，事后发觉又搞弥补的复制品。总是给人一种假文物、假文化的感觉。有些乍看不怎么起眼的一座古建筑，如仔细拷问一下，却是一部难以磨灭的历史片断。扒掉它，十分容易，举“咀”之劳。也许，人们从此失去记忆。其

实失去城市(镇)的记忆，比医学上、生理上的失去记忆更可怕，它没处买到“后悔药”。在当下五光十色的城市(镇)的改造、建设中，莫让一个“拆”字，抹去城市(镇)的记忆，这该是题中应有之举。

一座城市就是一座视觉学校。青岛市斥巨资1400万元，将黄县路12号的老舍故居，修复成“骆驼祥子博物馆”，自去年5月开放以来，给青岛市民留下一份精神享受与文化遗产。从老舍故居到“骆驼祥子纪念馆”，它引发了一点思考：莫让拆迁抹去城市的记忆，莫让“城市建筑史”成为“拆迁史”。它还启示我们：从“准拆”建筑物到博物馆，要有一个创造性的思维，在老舍故居，开发一个新天地。

在好多年前，香港商务印书馆陈万雄先生来访。他说，芜湖赭山附近的“安徽公学”旧址、芜湖市长街20号的“科学图书社”，是陈独秀、苏曼殊、柏文蔚等在辛亥革

命前后，宣传革命思想、组织阅读马克思主义的地方，现虽破烂不堪，倒也有迹可寻。听说，要扩建长街，“科学图书社”可能扒掉了”。作为近现代史专家的陈万雄，说得很含蓄、深沉，听得出，他是感慨系之的。这么多年过去了，芜湖这两处建筑物是否还存在，我也不知道。事实往往是这样：一座城市，需要把尊严留给文化；一幢老屋，它记载了历史的风雨；一座建筑，它能唤起对一个城市的文化记忆。

由此，我联想到马克思讲的“泥人儿”的故事：马克思在批判黑格尔、费尔巴哈德国古典哲学的时候说，我们要“扬弃”的是唯心论和形而上学，要吸纳的是唯物论和辩证法的“合理内核”，恰如给一个沾满污泥的可爱的小孩洗澡，在倒盆里脏水的时候，总不能连同“泥人儿”一起倒掉了。情况也许相似：在城市建设中，也不能把建筑文化遗产，当作“垃圾”一起扬弃了。 余云