

论处置涉网舆情案件工作标准体系

■ 汤永刚

摘要 近年来，突发敏感案件被网络舆情热炒的情况层出不穷，各种声音良莠不齐，真伪莫辨，如任其发展，往往会由一起普通案件逐步演化成危机事件。本文针对公安机关突发涉网舆情案件特征及处置难点和网络舆情的演变规律进行分析，并制定涉网舆情案件工作标准体系及应用策略。

关键词 网络舆情 舆论引导 社会面管控

近年来，对于突发敏感案件被网络舆情热炒的情况层出不穷，从“北京雷洋案”、“唐山烧烤店寻衅滋事案”以及频繁的“手持身份证式”实名网络举报现象，一旦从网络上发酵，公众会第一时间加入到舆论传播中，各种声音良莠不齐、真伪莫辨，如再加上境外一些媒体和机构的不良炒作，导致网络舆情变得复杂多变且难以预测。任其发展，往往会由一起普通案件逐步演化成危机事件，使得公安执法权威形象弱化并影响社会安全稳定，危害程度甚至超过案件本身。

在此背景下，涉网舆情案件的处置水平侧面反映了警民关系和谐程度及公安机关执法办案能力水平。本文从舆情演化规律出发，按照“时度效”要求，对公安机关处置突发涉网舆情案件工作标准体系进行构思

设计并提出应用策略，力争实现依法办理、舆论引导、社会面管控工作“三同步”，为处置此类案件提供决策参考及办案指南。

一、突发涉网舆情案件特征及处置难点

突发涉网舆情案件是指公安机关管辖办理处置的，因涉及敏感案由、敏感当事人等特定因素而引发社会公众集中高度关注，出现多种情绪、态度和意见，使得网络舆情的突发爆炸性增长蔓延的案件。

此类案件按照舆情与案发时间顺序的不同，可分为先发、并发、后发舆情案件三类。先发舆情案件是指先出现舆情，案件办理处置在后，如唐山烧烤店寻衅滋事案；后发舆

作者：山东省济南市公安局法制支队副支队长

情案件是指案件已办理完毕后引发舆情；并发舆情案件是指在案件办理过程中同时出现舆情，如阿里女员工被强制猥亵案。

此类案件特征及处置难点有：

一是舆情的突然性。一起普通案件因某一特性而使舆情突然爆发，发生前毫无征兆，无法进行精准的预测，另外在发展中会有各种因素的不断叠加而派生出其他次生问题。

二是传播的不可控性。当前各种个人智能终端的迅速发展，其便捷的操作使得信息的发布和转发极易实现，加之各种社交平台、视频平台不断增多、受众广，使得信息传播方向多，速度快，不可控制。

三是虚假信息的破坏性。舆情传播过程中，其信息被不断地传播、加工，其原本信息价值会被传播者的主观意愿所改变，特别是负面、捏造的各类信息，在传播中会对社会的稳定造成极大的破坏性。

四是舆情处置的交互性。各类突发案件网络舆情应对中，随时有人发表不同观点和看法，党委政府各级领导高度重视，需要及时上报、互动交流，主动回应疑问和关切。

五是案件处置的同步性。无论是先发、后发、并发案件，需要对案件进行同步处置、复盘，确保舆情处置基础的稳固性，否则稍有不慎便会被人加以利用炒作。

二、此类案件网络舆情演变规律分析

此类案件的网络舆情就是围绕案件本身，在“公安机关—网络媒体—网民”之间，对案件信息的获取、交流、评论、互动过程，呈现一定的信息生命周期特征。综合前期不同学者的研究视角及研究方法，笔者采用六阶段理论，将舆情演化阶段分为酝酿、爆发、扩散、反复、消退、长尾阶段（如图1）。

酝酿阶段。该阶段是由舆情源头开始到舆情危机迅速升高爆发之前的这段时间，公众对整个案件的态度还处于初期简单的发泄不满情绪状态，较少出现理性的分析、深层的思考和合理的个人观点，舆情危机并没有真正发生，但却表现出一些征兆。

爆发阶段。当网络舆情已开始被社会广泛关注后，公众的负面情绪和观点态度在这一阶段已从酝酿阶段单纯的发泄不满情绪转变为带有理性思考与质疑，评论文章也集中出现。

扩散阶段。随着网络舆情的不断发酵，网民、媒体关注度热度不断增强，网络舆情已处于大规模扩散蔓延形态，暗示舆情危机将全面爆发。公安机关开展案件调查、舆情

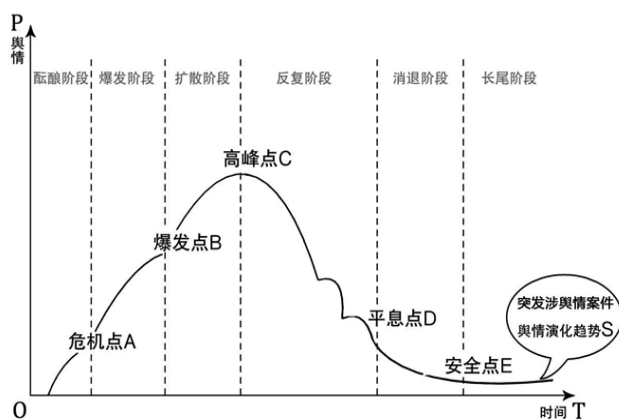


图 1

危机决策、善后稳控等工作决定了后期舆情走向。

反复阶段。随着案件侦办情况的深入和信息的披露，使得案件相关的新议题不断以“爆料”等形式出现，引起舆情不断出现反复。

消退阶段。当事实真相还原，案件得到妥善处置并采取相应的舆情引导措施后，舆情热度将进入消减阶段，公众、媒体评论大多从爆发期关注案件本身、关注公安机关回应转为深入思考案件的深层原因。

长尾阶段。随着案件处置的结束，网民、媒体对案件印象记忆逐渐消退，舆情已处于完全可控状态，至此突发案件网络舆情的生命周期结束。但由于公众的多元和利益诉求的不同，关注度一般不会马上终止，还会存在一个很长的消弭期。

三、突发涉警网络舆情案件工作标准体系的设计

结合公安执法实际，通过综合相关文献资料、典型案例及专家学者研究成果，验证了涉案舆情会随着公安机关的应对能力的变化而发生改变。为此，笔者尝试设计一套“6631”（即 6 个舆情演变阶段抓好 6 个关键指数中的 31 个要素）工作标准体系，来辅助领导决策及指导负责民警在舆情不同阶段的决策和处置思路。

实践证明，公安机关可在舆情发展六个阶段按照工作标准评价体系来有序开展工作并进行自我评价，体系中所有指数、要素在每个阶段完成地越快越及时，舆情处置就会越主动，危机化解就会越提前。

（一）舆情监测指数

主要应用于舆情的酝酿、爆发、扩散、反复、消退、长尾阶段，需做好 6 项工作：1）

及时在网上发现炒作隐患，对该隐患相关信息进行采集整理监控；2）分析查清炒作原因、意图；3）鉴别炒作涉案信息真伪；4）了解网民、媒体目前态度；5）预测舆情演变趋势；6）处置不良虚假信息。

（二）案件预警指数

主要应用于舆情酝酿阶段。需做好 2 项工作：1）对案件未办结的，向办案单位发出预警提示，及时依法审慎处理；2）对案件已办结的，向办案单位发出预警提示，对案件进行全面复盘，查漏补缺。

（三）团队配备指数

应用于舆情发展的全阶段，即有一个强大的处置专业团队全程参与。需做好 4 项工作：1）成立本层级、上级处置专班，确定明确负责领导；2）指挥决策由情指勤、督察、法制、宣传、网安、技侦 + 案件管辖警种 + 涉事分局局共同参与；3）处置工作有明确的处置计划方案，工作流程明确；4）由专门材料组撰写对上级、社会公众的各类工作警情通报等。

（四）案件办理指数

主要应用于舆情爆发、扩散、反复、消退阶段。“线下决定线上，案情决定舆情”，案件办理水平如何直接决定舆情走向。需要做好 9 项工作：1）在接警、受立案环节准确、及时、合法，在管辖、回避方面无争议；2）案件事实已查清，定性准确；3）收集案件的证据全面、确实、充分；4）适用强制措施、查封冻结扣押涉案物品适当；5）各类法律文书送达及时到位、鉴定意见无异议；6）嫌疑人未羁押的，监督管理到位，无再次作案隐患；7）与政法委、检法司等部门提前沟通，统一执法思想、执法尺度，明确处理意见，对外口径一致；8）案件中确实存在执法瑕疵，不回避，可解释；9）案件的处理、

处罚结果正确、公正、权威。

（五）舆情引导指数

主要应用于舆情爆发、扩散、反复、消退、长尾阶段。案件处理处置到位，还需要对舆情进行科学有效疏导、化解。需要做好6项工作：1）与案件相关当事人保持畅通联系渠道，了解动向、诉求；2）与上级新闻宣传管理部门、舆情监控机构保持密切联系，信息共享；3）及时对外发布新闻通稿，内容真实、严谨，令人信服；4）与权威媒体、媒体人、本地大V保持良好互动沟通，为我所用；5）必要时召开新闻发布会，扩大传播影响力；6）发动公安机关网评员队伍发挥网络意识形态阵地占领作用。

（六）善后处理指数

主要应用于舆情处置过程中出现反复、长尾阶段。需做好4项工作：1）涉案人员、家属、密切联系人可控，及时沟通疏导，避免二次炒作；2）针对案件中存在的共性问题，加强社会面管控，杜绝类似问题发生；3）涉及警务工作，公安内部深刻自查，建章立制，总结经验，吸取教训，加强执法办案规范化建设和队伍管理；4）密切关注警情通报后是否出现舆情长尾效应，做好政府部门公信力形象修复。

四、突发涉警网络舆情案件工作标准体系应用策略

在舆情发展的各个阶段，每位参与处置的民警会因为单位警种、自身业务的不同来负责处置工作的一环或几环，但都可参照“6631”工作标准体系来对自己的工作进行计划、评估，查漏补缺，及时完善。同时，在对照该体系进行实际操作时，应注意以下策略：

（一）案件办理中的敏锐意识、程序意识

案件办理指数的核心就是“快”“准”，一是在日常执法工作中，首先要有敏锐意识，严格按照《公安部敏感案事件处置规范》等文件要求，特别是接警中一旦出现“重伤死亡”“虐待”“涉众”等情况，应高度敏感，在接处警、先期调查的初始环节迅速响应，工作到位。必要时可将上述类似敏感词在网上执法办案系统中进行设置，系统会自动预警进行全程跟踪监督。二是案件定性决定办案的下步导向和工作措施，要第一时间围绕违法犯罪构成进行证据收集，在遇到定性问题存在争议时，应进行集体议案并邀请检法部门提前介入，统一思想认识。三是经对近期各类实名举报类涉警舆情分析发现，受案后告知、询问未成年人不通知家属、超期受立案、法律文书送达等程序问题反映较多，在实体查清的情况下因为程序瑕疵导致舆情炒作显得得不偿失。四是处置上，要准确把握当前经济下行压力和常态化疫情防控条件下的社会心态和群众情绪，坚持严宽相济，努力使处理结果符合社会一般理性标准和公众心理情感预期。

（二）舆论引导重在把握“时度效”

网络舆情的发展对社会治理模式提出了空前的挑战，公安机关要发挥主导力，提升学网、用网、管网水平，成为网络舆情社会治理的根本出发点。特别是把握好舆论引导“时度效”是做好舆情应对处置的关键环节。一是完善舆论引导反应机制，把握好发布时机。时效决定成效，把握好回应时间、节奏，重视“首发效应”，做好“早”和“快”的应对准备，舆论引导就能事半功倍。二是全面进行发布前评估，要统筹考虑通报内容对社会舆论、群众心理的影响和风险，把控案件受立案、强制措施采取、行政处罚、提捕

起诉等关键节点，合理确定信息发布时机，既落实政务公开、满足公众的知情权，也要防范因发布产生舆情次生灾害；三是以凝聚社会共识为宗旨，凝聚社会共识，网上网下同心聚力、齐抓共管，形成共同防范社会风险、共同构筑网上网下良好局面。四是建立涉警舆情案例库，为舆论引导“时度效”提供他山之石。市级公安机关要对包括国内外、本省市、自身的涉警重大舆情案件进行收集，建立类似于裁判文书网式的案例库，分析每起案件中公众情绪变化带来的舆情演变情况，对照“6631”工作标准体系提炼总结成功做法与教训经验，当再遇到此类涉舆情案件时，可直接搜索比对参照处置。

（三）高度重视警情通报的撰写和法律审核发布

连接团队配备指数、舆情引导指数、善后处理指数的关键环节就是“警情通报”，一是在内容上要有针对性。写作前要全面收集舆情线索，充分掌握群众关切的矛盾诉求。写作时要以群众的关切为回应重点。阐述细节时要比较之前公众质疑的部分作出合理解释，不要因解释质疑出现新的质疑。二是立足于案件办案但高于案件发声。群体情绪产生的背后往往蕴藏着集体利益的不可侵犯诉求，对于已经出现的或者潜在的受害群体利益，回应中要及时表示安抚和关心，将舆情向积极解决的正能量方向引导。三是对通报内容严格审核，通报内容要防止暴露公民个人信息和隐私、泄露商业秘密或者侵犯单位和个人其他合法权益。四是在发布通报时，建立由主责警种（部门）起草、法制部门审核、宣传部门完善、公安机关相关负责人签批四级发布审批机制。五是统一通报规格样式，明确通报中的警徽样式、字体、字号等

参数，最大程度优化颜色及构图，力求达到简洁、醒目、庄重视觉效果。

（四）建立舆情引导专业队伍及培养专门人才

做好舆论引导指数的关键，培养领导干部和舆论引导从业民警的“学网、用网、管网”业务能力提升尤为重要。一是加强日常培训。重点在强化互联网思维，加强内容监测，做好分析研判，不断提升对互联网规律的把握能力、对网络舆情的引导能力、对信息化发展的驾驭能力、对网络安全的保障能力。二是加强红蓝对抗实操演练。设置突发涉警舆情科目，采取警情通报写作技巧培训、典型案例模拟演练、专家授课点评等方式，在模拟演练实操中不断提升对敏感案事件应急处置及舆情引导工作水平。三是培养公安新闻发言人，能够在关键时刻代表公安机关发声，彰显生动、亲民、及时的危机公关形象。四是培养意见领袖和政务评论员。在涉警舆情危机爆发之时，意见领袖和政务评论员能够迅速反应，引领正面舆论，积极争取话语权，降低危机爆发之后所引发的后果。

（五）社会面管控防止发生舆情次生危机

善后处理指数主要为了“稳”。突发涉警案件网络舆情的应对必须将网络空间与现实社会稳控联系起来，实现网上和网下的联动。一方面要对案件涉案的人员、重点场所综合采取梳理排查、教育疏导、个别劝阻、有效管理等措施，防止发生网上串联、网下聚集，对案件进行恶意炒作、带节奏。另一方面要督促互联网企业切实履行承担网络舆情处置中的主体责任，避免“重经济效益，轻社会责任”，加大网络巡查力度，督促其加强对内容的审核把关制度，严格落实先审后发制度，做好信息“把关人”。

责任编辑 张树彦