

网上中国

# 网络大V 底线即是生命线

本报记者 邹雅婷

## 大V莫成网络谣言加速器

随着这些网络“推手”和微博“大谣”们落网，他们策划的一系列令人咋舌的谣言也被起底。“7·23动车事故外籍遇难旅客获赔2亿元”、“全国残联主席张海迪拥有日本国籍”、“干爹花888万元包机让嫩模去看伦敦奥运”、“中石化女处长身陷非洲牛郎门”……这些谣言或是无中生有恶语中伤，或是低俗炒作突破底线。谣言肆虐中，受害人声名俱损苦不堪言，企业形象被狗血淋头难以自清，政府公信力遭受巨大冲击，社会价值观被搅得乌烟瘴气。

“当真还在穿鞋，谣言已经跑遍了半个世界。”当今新媒体的发展为谣言等有害信息的扩散提供了方便之门，而一些网络大V的转发则为谣言穿上了风火轮，极大地提高了谣言的传播速度，扩大了传播范围。在过往的案例中，有大V打着“求证”“求辟谣”的旗号传谣，或是不辨真相就急公好义地转发、力挺，已经产生了恶劣的影响。

据统计，目前在新浪和腾讯微博中，拥有十万以上粉丝的大V超过1.9万个，拥有百万以上粉丝的大V超过3300个，拥有千万以上粉丝的大V超过200个。中国科学院心理研究所对全国3000万名大学生微博用户的数据

“秦火火”、“立二拆四”、周禄宝、傅学胜……近期，一批网络名人相继因涉嫌造谣传谣、敲诈勒索被拘捕。公安机关连日来重拳打击制造传播谣言等违法犯罪行为，为网络空间廓清风气、扫除毒瘤，已经起到了鲜明的警示作用，在全社会产生了热烈反响。

“只会让其名誉走低，让其日后在发表言论和介入公共事务时的公信力大打折扣。而有着‘知名网络时评人’、‘维权斗士’之称的周禄宝，近日因涉嫌敲诈勒索和编造虚假恐怖信息被逮捕，他利用网络影响力谋取不义之财的丑恶一面也被公之于众。在互联网时代，粉丝数、点击量都成为商业价值的体现，不少大V利用自身的人气进行商业交易，甚至从事违法犯罪行为。殊不知，网络不是法外之地，造舆论的本领也并不能成为护身符，身为大V，不能翻云覆雨为所欲为，而是应当爱惜羽毛，珍视公众的关注和信任，不做违法乱纪、败坏道德之事。”

## 发挥正能量才能永葆生命力

不久前，在国家互联网信息办公室举办的“网络名人社会责任论坛”上，网络名人们认可并达成了“七条底线”的共识，即“法律法规、社会主义制度、国家利益、公民合法权益、社会公共秩序、道德风尚和信息真实性”等底线。“七条底线”的提出，引起了广大网友热议和共鸣。

应当看到，网络的发展为社会开辟了新的公共空间，言论的自由度得到空前的释放，各种观点猛烈碰撞激发社会思考，与此同时，一些大V借助微博等平台参与公益活动，进行积极的舆论监督，扶善惩恶、激浊扬清，这些都是值得称道的好事。

如何更好地发挥网络“双刃剑”的正面效果，为网上的自由表达营造一个健康的舆论生态环境？这需要网络名人和每一个网民都坚守底线，有所为有所不为。事实上，只有不断发挥正能量，而非煽风点火、浑水摸鱼，大V的账号才能永葆生命力。

“名人大V基于自己的知名度和话语权的影响力，应该承担较之普通人更高、更多的责任。”北京师范大学法学院教授刘德良说。

中国政法大学副教授吴法天则表示，网络不应该成为没有警察的高速公路。自媒体赋予名人们的自由是无限的，法律应该屹立在言论自由的边界线上。



制图：姚海龙

调研发现，超过60%的微博信息为转发，在转发的信息中有80%为大V发布。由此可见，在微博这样的自媒体中，实际上一小部分人掌握了强大的传播力，他们如果有意无意地成为网络谣言或恶意炒作的帮凶，会在网络空间里掀起狂风巨浪，带来极大的负面效果。因此，用法制之手扼住造谣者的喉咙，增加造谣传谣的法律成本，在当下具有很强的现实意义。

## 意见领袖应爱惜自己的羽毛

“薛蛮子终于为自己争取到了嫖客的身份。”几天前还在微博上讽刺上海法官招嫖的薛蛮子，很快便因自己嫖娼被抓而受到更辛辣的讽刺。1215万粉丝、“天使投资人”的光环，并未给他带来法律豁免权，相反，作为一名网络意见领袖，薛蛮子网上网下“言行不

## 编辑部故事

截至2012年底，以留学生身份出国在外的留学人员有155.34万人，这一群体正是本报《海外学子》版的报道对象。从创刊起就设有“海外学子版”，至今已办了28年，这在全球中文日报中仅此一家。每周一版，近6000字的内容，在海外学子和读者间，架起了一座沟通之桥。如今，电子邮件、网络即时通讯工具等采访形式，让越洋采访变得扎实、细致，使稿件变得更加丰满而有可读性。

## 见证之桥

当留学变得不再神秘，海归的光环不再耀眼，本报领导强调，《海外学子》版的报道要与读者贴得近些、再近些，采访要深入、再深入些。为这“近”和“深入”加一把力的，是当下发达的互联网环境。

紧跟留学生热点事件的《“中国班”能喝多少洋墨水？》《“弃考留学”为哪般？》《假留学居“榜首”谁该挨板子？》等报道经海外网、人民网、新华网等几百家网站转载，形成了一定的影响力。获得认可的背后，是客观报道和理性发声。

我们努力走近留学生，聆听他们的成长历程。高中就出国留学的王彦文从刚出国时的“天天哭”到如今的坚强、独立，在美国留学9年的庞婷因“自己做的事情是对人类健康有帮助的”而感到欣慰，李笑喊出了“再不疯狂青春就荒了”的宣言……小小版面见证了留学生的艰辛和泪水，也分享了他们的奋斗与欢笑。

当留英学子张悦悦完成了从报道对象到《海外学子》版“一桌一椅一世界”专栏撰稿人的转变后，本报的白纸黑字，便也成了她成长与成熟的见证人和同行者。

一位老读者说：“我每期都在等着看张悦悦的文章，写得特别有意思。”还有一位资深报人读过《一桌一椅一世界》的全部文章后，为本报写来了自己的理解：“我更为欣喜的是，在海外的另一个世界里，我们有着潜心治学，在学术最前沿，思考着、奋进着的喜悦和喜悦们，这才是我们的希望所在。”

所有这些赞美之词，都源于张悦悦身上所反映出的年轻留学生的蓬勃朝气和对人生、社会的深邃思考。

作为以留学生为报道对象的《海外学子》版，希望兼容蓬勃与老成，包容海内和海外，又怎能错过这样的“年轻”！

## 相遇之桥

“我们为学习美国先进的科学技术而来，也为促进中美两国人民的友谊而来。”1978年12月，在纽约机场，面对数十家电视台的记者，改革开放后的中国首批赴美访问学者宣读了简短的声明。

30多年后的2009年，也在12月，当年走出去的这些访问学者中的10余位，再次相聚在北京的欧美同学会会所，参加由人民日报海外版和欧美同学会·中国留学人员联谊会联合主办的“改革开放首批留学生赴美留学30周年纪念会”。促成此次相聚的，是本报对他们的追访——刊载于《海外学子》版的近40篇专访，还原了这些如今已在教育、科研等领域取得卓越成就者当年的留学经历，也让一些多年未谋面的老友重建了联系。

寻找被访者的不易让采访变得困难，但本报同仁坚持不懈，共同努力，历时近1年，最终完成了对改革开放后50多位首批赴美学者中36位的专访。文章见报后，不仅网络转载率高，还有当年出国、后来定居国外的学者发邮件询问昔日同行者的联系方式。正如在欧美同学会会所举办的那次纪念会上一位学者所言——《海外学子》版推出的此次系列报道，搭建了一个沟通和相聚的平台。

历史不可重现，记忆却可以缩短时空的距离。《海外学子》版正是希望搭建这样“一座桥”，不仅使新旧朋友可以相逢，还可令历史与现实在此相遇，构筑起时空的绝妙契合。

在游子与读者间架一座桥

# 我们在这里相遇

本报记者 赵晓霞

## 360新闻

### 一周新闻热搜词

http://sh.qihoo.com

- 薄熙来案开庭
- 成都男子闹市杀人
- 上海自贸区获准设立
- 火车票退票费上涨
- 薛蛮子涉嫖娼被拘
- 中石油副总被查
- 美国监听联合国
- 延安削山建新城

# 精益服务模式带来便民新景象

## ——解放军303医院开展党的群众路线教育建设人民满意医院

胡祥胜 夏志勇 阳荣辉

密切联系群众，是中国共产党的优良传统，也是中国人民解放军克敌制胜的法宝。解放军303医院始终牢记解放军“来自谁、依靠谁、为了谁”这个根本问题，结合党的群众路线教育实践活动，以患者为中心，主动贴近和满足患者需求，积极探索实践“技术上求精、服务上求细、管理上求严”的精益服务模式，最大限度反映患者愿望、满足患者需求，让老百姓得到实惠。

## “当一天病人”活动，催生精益服务模式出炉

解放军303医院结合开展党的群众路线教育实践活动，组织每名医护人员“当一天病人”，通过体验患者的“不容易”，来强化行风建设和提高服务水平。

在活动总结讨论时，一名外科医生深有感触地说，从挂号、就诊、检查到用药、住院、手术，医院已拥有一整套科学规范的流程，但看个感冒仍要花将近2个小时，浪费了病人宝贵的时间，从这一点看，大医院不如小门诊。

通过这次“换位思考”，303医院收集了成百上千条关于服务好病人的意见和建议，其中不乏好创意和金点子。有的提出，一定要让病人知道主治医师的姓名和手机号码，便于患者“召唤”，有的要求医院设立更加系统完善的便民门诊，有的强调医院应该重视那些冷门的专业，等等。

“不能让患者围着医生转，要让医生围着患者转”，解放军303医院院长赵东海指出，“患者心声要在一线了解，改进服务要在一线落实”。赵东海表示，医院要通过定期召开伤病员座谈会，充分了解患者心声，走到患者身边谈心交流，通过第一手资料掌握患者需求，同时利用院长接待日、意见箱、意见簿收集患者的反馈信息。

站在广大患者和一线工作人员的群众立场，303医院迅速制定了改进服务的方案。赵东海介绍说，方案的核心



博士医疗队走进壮乡瑶寨 李嘉财 摄

以患者需求为导向，推行精益模式，使医疗服务更加贴近患者，贴近需求，让老百姓得到更多的实惠。一是突出“精”，即抢占医学制高点，二是突出“细”，即在细微处彰显服务真情，三是突出“严”，即向科学管理要效益。

精技术是基础，细服务是升华，严管理是关键。精益模式的三路奇兵开启了303医院科学发展新局面——打破惯性思维，优化服务流程，患者来院就诊，节省时间18%，患者



赵东海院长和周云坤政委到患者床边慰问 李嘉财 摄

满意度则长期保持在98%以上；一手提质量，一手降成本，病人人均费用降低7.6%，平均住院日减少1.8天。1-7月，医院投入公益事业资金720万元，同比增长11%，进一步树立了为民、务实、清廉的良好形象。

## 精益服务模式推行，旨在让病人更加满意

“军队打仗仗，人民是靠山。”在实行精益模式中，303医院坚持为民服务这个宗旨，联合推出各种服务新举措，一一破解群众看病难、看病贵问题。

在窗口挂号的基础上，新增网络、电话、触摸屏等预约方式，提供更加便捷的就诊方式；坚持无假日医院，增设便民门诊、夜间门诊、特色门诊，提高节假日手术量，方便患者就医。为帮助患者节省医药费，医院强化用药管理，规定能单用的不联用，能用国产的不用进口的，能用口服的不打点滴；对检查结果，在科学的时限内，只要提供同级同类医院的检查结果，医院不再重复做同样的检查；同时，医院加强床位周转率，缩短住院日，避免资源浪费。

如今的303医院，人们处处都能感受到温馨舒适的诊疗环境。而真正让患者感到舒心满意的，是病人到这里后，处处被关怀，时时受尊重。

前不久，一名年过八旬的老爷爷在医护人员的张罗下，在病房里过了一个愉快的生日。老爷爷说自己的子女都在国外，平时聚少离多。“解放军就是不一样，不是亲人胜似亲人。”他由衷地称赞道。

在让病人少花钱、花小钱治好病的基础上，医院把尊重病人、关爱病人、方便病人的人文精神体现到服务流程的每个细节。先后完善了“迎、来、送、往”、“五首制”、“一站式”、“亲情式”、“感动式”等服务体系，开设了节日、假日、夜间、亲情门诊，建立了系列便民、惠民措施，免费提供订票、接送

站、洗漱用具、生日餐、手术餐、节日餐。

耳鼻喉咽喉外科主任张龙城认为，精益的医疗服务就是要从点滴做起。不管再繁忙，他都要求自己，每天到病房去看看，哪怕只是跟每个病人握握手，拍拍肩膀，或者问声好。“融洽的医患关系，对病人来说是极为重要的，能帮助身体更好地康复。”张龙城说。

更让老百姓竖起大拇指的是，医院常年开展惠民活动，在祖国西南边疆的村村寨寨留下了一道道不可磨灭的烙印。医院开展“国际微笑列车”救助项目，每年收治大批唇腭裂患儿，10年来为近3000名患儿免费实施矫形手术，使家庭贫困的患儿绽放笑容。医院建立专项爱心基金，开展“救助伤心宝贝”活动，为患有先天性心脏病患者提供帮助，先后实施广西最小年龄连体婴儿分离术，帮助广西上思一名心脏长右边的小学生“补心”，爱心基金惠及250多名患者。此外，医院还开展了“雷锋在身边”，“博士医疗队走基层”，“医疗大篷车进社区”，“捐一天工资、献一片爱心”等10余项公益惠民活动，做到公益活动常年不断，爱心传递月月坚持。

## 精益服务模式传奇，讲述军医爱民情怀

习近平主席指出，人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。作为一所军队医院，303医院把精益服务的触角延伸到八桂大地的每个角落。“我们的奋斗目标，就是要让驻地人民过上更加健康幸福的生活。”医院政委周云坤如是表示。



医疗队走进工地服务农民工 李嘉财 摄

广西是结石、甲亢、风湿、地中海贫血等疾病的多发区。2003年8月，为方便地中海贫血患者就诊，解决他们经费紧张、就医无陪护等问题，血液科主任张新华在国内创立首个“地贫之家”。在这个“家”中，每个病人都有一份详细的档案，都可根据自身的时间安排进行诊疗预约，从而节省了大量看病时间，减少了近30%的医疗费用。目前，“地贫之家”已为5000多名患者提供了诊疗服务。

在结石的防治过程中，泌尿科主任周大庆付出了千辛

万苦，他组织病友会，通过手术演示，让广大群众了解结石、远离结石。此外，他还制作了近10万份结石病宣传手册，带着两名助手走村串巷，宣传科普知识，减少结石的发病率。

据介绍，303医院针对驻地常见病、多发病，开展新项目280多个，社会效益明显提升。

2012年7月12日，器官移植中心主任孙煦勇带领专家团队完成了广西首例肺移植术。“手术做成精品，大爱成就人生。”他常这样激励自己。

8年来，孙煦勇带领专家团队成功开展肝、肾、骨髓移植和肝肾、肝胆联合移植手术上千例。一位身患罕见多囊肝多囊肾疾病的百色革命老区教师，为了圆儿子的大学梦，决心放弃治疗。一心救母的儿子则千方百计筹钱治病，这一感人事迹在社会上引起反响。孙煦勇闻讯后，迅速将



博士医疗队为军民义诊 李嘉财 摄

他母亲接到医院，并对其免费实施了广西首例肝肾联合移植手术。

303医院还主动融入国家医改，成为区、市、工伤、新农合等各种类型医保定点医疗机构，优势医疗资源覆盖到周边所有城镇和乡村。医院组成3支应急医疗队，先后完成抗洪抢险、抗击非典、汶川抗震、西南抗旱等急难险重任务，特别是博士医疗队被解放军总部领导称赞为“践行当代革命军人核心价值观的典范”。

让老百姓少生病，甚至不生大病，这才是医疗机构惠民济生的根本目标。303医院定期组织博士医疗队深入壮乡瑶寨，帮扶基层医疗机构，强化他们的“造血”功能。

广西龙州县大霍村是典型的散居村落，最近的自然村离卫生院还有24.5公里的山路，医疗保障只能靠几个赤脚医生。得知这一情况后，303医院从2002年开始不间断地对该村诊所进行帮扶，并培训村里的乡村医生在呼吸、消化、急诊和骨科等临床业务和处置突发疾病的技能。10年间，301医院的博士医疗队足迹遍布我国西南地区的1940余个乡镇，帮扶乡村诊所和乡镇卫生院150多个，帮带基层医疗骨干2500多名，为基层留下了一支不走的医疗队。