

让政务新媒体更有温度

本报记者 李嘉宝

打开微博浏览最新政务信息，进入微信公众号一键办理业务，在社交平台上与官方账号互动交流，观看政府部门发布的执法短视频……对许多人来说，这是日常生活中习以为常的事情。

2018年12月，国务院办公厅印发《关于推进政务新媒体健康有序发展的意见》（下称《意见》）指出，落实网络意识形态责任制，大力推进政府系统政务新媒体健康有序发展，持续提升政府网上履职能力，努力建设利企便民、亮点纷呈、人民满意的“指尖上的网上政府”。



2018年11月27日，江西省吉安市安福县政务服务中心工作人员在教市民扫描二维码，群众办事实现“手机移动办”。

规模达3.94亿，占整体网民的47.5%。“网民在哪里，政务发布就在哪里”。近年来，从中央到地方、再到基层，一大批影响力强、活跃度高的政务新媒体账号在各个社交平台上不断涌现，呈现出快速发展的良好态势。“指尖上的网上政府”走进越来越多人的生活。

接地气 创新社会治理

“@外交小灵通”的“刚刚体”收获数万点赞，“@国家税务总局”快速回应演艺行业“阴阳合同”问题，“@最高人民法院”与“山东高法”的“决战执行难”全媒体直播吸引了大批网友在线观看，“@湖南公安”帮助海外中国旅客远程解决困难，完成“跨国救助”……一个个引发广泛关注的鲜活事例，显示出政务新媒体在社会治理中的重要作用。

不回避、接地气、善管闲事、巧办难事，政务新媒体在发布权威消息、回应社会热点、引导网络舆论、塑造政府形象等方面成绩斐然。

《意见》指出，到2022年，建成以中国政府网政务新媒体为龙头，整体协同、响应迅速的政务新媒体矩阵体系，全面提升政务新媒体传播力、引导力、影响力、公信力。

在人人是麦克风、人人是记者的新媒体时代，政务新媒体的快速发展，使得政府部门能够及时回应重大突发事件、重大社会舆情。如今，政务新媒体已超越媒体的范畴，越来越成为社会治理的重要组成部分，有利于广泛收集民情、民意、民智，提高人民群众的参与感与获得感。正如中国传媒大学媒介与公共事务研究院高

级研究员侯锴所说，政务新媒体不仅仅是“媒体”，更是服务平台。

重服务 致力惠民利民

政务新媒体百花齐放，但质量也良莠不齐。一些政务新媒体账号开通后，以单向发布为主，缺乏与受众的沟通互动，语言空洞说教，更新速度慢，甚至出现了不少“僵尸号”。还有一些政务新媒体缺乏内容上的精准定位，随意发布个人信息或走入过度娱乐化的误区，缺乏舆论引导力。

当专业、严肃的政务信息借力移动端融媒体产品进行传播时，如何适应公众的阅读习惯和互联网的传播规律？

《意见》指出，要遵循政务新媒体发展规律，明确政务新媒体定位，充分发挥政务新媒体传播速度快、受众面广、互动性强等优势，以内容建设为根本，不断强化发布、传播、互动、引导、办事等功能，为企业和群众提供更加便捷实用的移动服务。

惠民利民始终是政务新媒体发展的动力和追求。侯锴认为，政务新媒体应以人民为中心，互动、沟通、服务，回应社会关切，提升公信力。

在政务新媒体建设中，要听民意、重互动，积极反馈留言，杜绝公式化、机械化回应；也要解民忧、重服务，加强与其他业务部门的沟通与配合，对于群众诉求要限时办结、及时反馈，确保合理诉求得到有效解决。与此同时，要充分运用互联网思维与手段，以群众喜闻乐见的、多样化的方式融入大众生活，拿捏得当而非哗众取宠，严守底线亦不忘人性温度。

「知识网红」传播正能量

栾雨石

过去提到“网红”，人们往往会将它与“凤姐”“犀利哥”等人物联系在一起，成为人们茶余饭后的谈资。然而，随着人们的生活与互联网的关系越来越密切，一批拥有扎实功底和渊博知识的人已经悄然走进社会公众的视野。

不久前，国产科幻电影《流浪地球》热映。在其票房一路走高的同时，各种声音此起彼伏。人们注意到，很多网友摇身一变，成为了“科学家”“小说家”，比如知乎网友“狐狸先生”就告诉大家“物理学基本定律尚未阻止人类带着地球脱离太阳系”“地球在逃亡的旅途靠近木星主要是为了借助木星的引力弹弓效应来进行加速”，而网友“李松蔚”又从心理学的角度分析了《流浪地球》为何引发了轰动效应……这些网友有一个共同的名字——“知识网红”。

科普专业知识、分享生活经验……当前，随着社会公众对精细化的信息服务需求越来越高，“知识网红”们纷纷推陈出新，使用简洁而高效的语言，采用图片、漫画、视频等生动清晰的形式，为网友奉上更加精细、多元的知识养分。

有“知识网红”表示，社会从来不乏掌握知识的人，但公众需要自己能看得懂的知识。

可以肯定的是，“知识网红”的崛起，有助于营造风清气正的网络空间环境。比如华中师范大学文学院教授戴建业，凭借对古诗词的独到见解以及接地气的授课方式，在抖音短视频上成为网红教授；而复旦大学哲学教授陈果则将妙语连珠的思修课拍成视频，在网络上引起广泛关注。专家表示，教育也是一种社交，被教育者在优质内容的熏陶下，自身的认知能力和执行能力也会得到升级。当前，越来越多的网民价值观念正在发生变化，他们有意愿地将互联网作为自身学习和解决问题的场所。只有当更多的人去关注、尊重、创造知识，互联网中存在的不良内容才会逐渐消失。

当然，对于“知识网红”，人们不能仅仅满足于享受其带来的好处，还应该进一步加强监管。一方面，要不断完善知识服务，更好满足消费者学习成长的诉求，同时也让知识生产者更好地获得收益，构建良性的知识变现体系。另一方面，更要以此为契机，在全社会树立终身学习的意识，提高社会公众自我学习的能力。

亮点多 紧跟时代发展

2018年5月，微博“@中国警方在线”发布了一段拍摄于上海某道路的视频，展示了一位民警检查无牌车辆的执法过程，引发网络热议。口头传唤，连续三次警告，武力升级，行动前提醒无关人员远离……执法民警的一系列规范操作被网友称为“教科书式”执法。随后，该微博发布“九宫格”图文，对依法文明、规范执法进行详细解读，还挖掘出更多典型视频进行示范，赢得广泛认可。

“@中国警方在线”是公安部新闻中心官方微博，自2011年8月开通运营以来，

7年多时间累计发布约6.8余万条微博。现在，它是拥有近3000万粉丝的“大V”，并连续5年荣获全国政务机构微博影响力第一名。

这是当下中国政务新媒体发展的一个缩影。政务新媒体，是指各级行政机关、承担行政职能的事业单位及其内设机构在微博、微信等第三方平台上开设的政务账号或应用，以及自行开发建设的移动客户端等。

数据显示，截至2018年8月，中国开通认证的政务微博账号已达17万，政务微信公众号已超50万，政务移动客户端及入驻短视频平台的政务公号也初具规模。截至2018年12月，中国在线政务服务用户

互联网大咖秀



托马斯·库里安：

顶尖的科技高管

海外网 周璇

2018年11月，谷歌发布消息称谷歌云的创始人及首席执行官戴安·格林即将辞职，前甲骨文产品开发总裁托马斯·库里安将接替她的职位。众所周知，甲骨文公司是软件开发者的企业级软件公司，可以说是继微软后全球第二大软件公司。在甲骨文工作了二十余年的托马斯·库里安被认为是“除创始人拉里·埃里森之外，甲骨文里无可置疑的最重要人物。”

库里安出生在风景秀丽的印度喀拉拉邦，是家里四兄弟中年龄最小的。他的父亲是个白手起家的商人，母亲对他们非常严格，她会在傍晚打电话给在街上比赛板球的孩子们，要求他们1分钟后回家洗手、坐在桌子旁，否则就不能吃晚饭。并且所有的孩子都要轮流洗碗、打扫，做房子里需要的一切家务。

1986年，托马斯·库里安和双胞胎哥哥乔治·库里安来到美国普林斯顿大学求学。托马斯·库里安拿到了普林斯顿大学电气工程学士学位，并以优异成绩毕业。他还获得斯坦福大学商学院的工商管理硕士学位，荣获“阿杰·米勒学者”称号。

在加入甲骨文之前，库里安曾在麦肯锡咨询公司担任顾问，为软件、电信和金融服务业的客户提供服务。库里安于1996年加入甲骨文，担任公司产品管理和开发职位。同时他也是公司电子商务部门的副总裁，负责将甲骨文转化为电子商务公司。不久，库里安又担任甲骨文应用程序服务器的开发和交付工作。应用服务器软件成为公司增长最快的业务，这与库里安的领导和付出是分不开的。

作为产品开发总裁，库里安负责管理甲骨文3000多个产品的开发工作。据美国有线电视新闻网报道，在2010年美国薪酬最高的人中，托马斯·库里安位列第18。2018年9月，库里安宣布辞去甲骨文产品开发总裁的职务。同年11月，库里安加入谷歌云，并于今年初担任谷歌云服务部门首席执行官。分析人士称：“我们相信，库里安是将谷歌提升到下一个水平的合适人选，他在为大型企业提供战略技术方面享有盛誉。他是硅谷顶尖的科技高管之一。”

外卖要让人吃得更放心

本报记者 孙亚慧

拿起手机，轻轻一点，多种美食不用多久便能送到家门……网络订餐市场的迅速发展无疑重塑了公众的生活方式，与此同时，外卖如何吃得健康、放心，成了大家关注的焦点。

近日，为进一步深化网络订餐市场的食品安全问题治理，北京市市场监管局约谈了包括美团点评、饿了么在内的5家网络订餐平台企业，要求各平台要把好网审查关，及时处置违法违规入网店铺，为消费者的外卖用餐安全守好防线。一道舌尖上的外卖安全“防火墙”，在多方合力之下，正在不断筑牢。

把好“入口”审查资质

在今年全国两会期间，网络订餐的食品安全问题，成了不少代表和委员关注的话题。全国人大代表、贵州省铜仁市万山区万山镇电子商务服务中心负责人华茜建议，加强对外卖订餐的食品安全监管，严禁家庭私厨及没有实体店的商家从事网络外卖，同时，严厉查处网络订餐的食品安全违法犯罪行为。

对于常在订餐平台点外卖的用户来说，无实体店商家总会让消费者感到心里“没底”。随着近两年严查无证经营的不断深入，这一问题已得到部分解决，但是在网络平台上仍然存在着一批“家庭厨房”、存在卫生条件隐患的“漏网之鱼”。

2018年1月1日，《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》正式施行，其中明确规定利用互联网提供餐饮服务，应当具有实体店并依法取得食品经营许可证，按照食品经营许可证载明的主体业态、经营项目从事经营活动，不得超范围经营。规定还包括网上公示的网络餐饮服务提供者店名和地址与实际店名和地址一致，公示的门面、大堂、厨房等图片应当与实体店一致等。

从正式施行的《管理办法》到人大代表的建议，都共同指向了一点，那就是平台要守好“入口”，严格落实商户经营资质的审核，不“注水”、严格遵守平台自己设置的商户入驻门槛，做好消费者的“把关人”。

严格监管 放心订餐

网络订餐早已走入千家万户。第43次《中国互联

网络发展状况统计报告》显示，2018年，中国网上外卖用户规模已达4.06亿，同时，手机网上外卖用户规模达3.97亿。如此之多的用户量，背后便是上亿个家庭的外卖用餐安全。为回应百姓所呼，一张网络订餐的安全网正在持续织就并日渐收紧。

最高人民检察院检察长张军在十三届全国人大二次会议上作最高人民检察院工作报告时表示，2018年，检察机关部署“保障千家万户舌尖上的安全”公益诉讼专项监督，重点办理影响中小学、农贸市场、网络外卖食品安全的公益诉讼。北京、内蒙古、四川、云南等地检察机关督促相关职能部门严格监管，5万余家不合格网络餐饮店铺得到整改，让群众点外卖更放心。

在被北京市市场监管局约谈后，相关平台企业食品安全负责人表示，将加强平台自律，加强对入网餐饮店铺管理。同时，发挥自身技术手段的优势，积极探索新的管理举措，并加强与市场监管部门协作。保持对食品安全的监管力度不放松，正是努力为广大消费者拧紧餐饮健康的“安全阀”，力求做到“吃得安心、吃得舒心”。

食品安全 守好底线

北京市多家网络订餐平台此前已成立自律共建联盟，几千家餐饮企业在相关订单平台上启动了“后厨直播”。与此同时，多地正开展系列活动，保障舌尖上的安全。哈尔滨市启动了网络餐饮服务食品安全监管“净网”行动，集中清理证照不全、假证假照、不符合食品安全要求的网络餐饮服务经营主体。同时，美团、饿了么两大外卖平台陆续为供货单位发放用于贴在外卖餐饮食品包装上的“封签”；沈阳市创新监管手段，对网络订餐平台实行网格化智慧监管，并建设电子取证实验



2018年10月，湖北省武汉市向外卖商家免费发放首批250万个“食安封签”，作为保障外卖餐饮的“安全带”，在顾客收领前不得破损。商海春作 新华社发

室，运用电子数据证据实现对网络食品违法案件的智慧高效监管和取证执法。

毫不犹豫向违规店铺“亮剑”，体现的是监管部门守护舌尖上的安全决心，哈尔滨姑娘王宏琳告诉记者，她希望这样的“净网”行动多开展一些，“现在不只是我们在吃，家里的老人、孩子偶尔也会吃外卖。把那些不符合经营资质的店铺全部淘汰、下架，卫生条件有了保障，我们才能真正的放心订餐、放心吃饭。”王宏琳说。