

“神回复”频出太“雷人” 网络时代官员如何“学说话”？

“40年后，我们是不是还存在这个世界，不要考虑太长远了。”很难想象，如此漫谈人生的“警世之言”，竟是政府官网回复群众咨询房屋产权政策时的帖子。

最近，“神回复”接连出现，再次引发公众对官员“雷语”现象的关注。透视近年来出现的官员“雷语”可以发现，这其中既有互联网的放大效应，也反映出一些领导干部群众意识的淡漠和公共话语能力的缺失。在监督无处不在的互联网时代，官员需要重新“学说话”。

■新华社记者 赵仁伟 朱东阳

形形色色的官员“雷语”缘何让人生厌

近年来出现的官员“雷语”可谓形形色色。不论是官网信息发布，还是面对群众、媒体时的答复，都出现过惊人之处。概括来看，大致有几种类型：

狂妄嚣张型。“你是替党说话，还是替老百姓说话？”几年前河南省一位规划局副局长这句质问记者的“雷语”可谓代表，不但摆错了党和百姓的关系，其粗暴蛮横的做派也可见一斑。“我是处级领导，谁敢查我的车？”“警察不打人，养他们干嘛？”“有意见去厕所提去”……看看网民收集的2013年官员最新“雷语”，狂妄之言还真不少。

愚蠢无知型。据媒体报道，一个地方官员问专家“江豚好不好吃”，当得到“不好吃”的答复时，这位官员竟说“不好吃干吗要保护？”如此无知的言论自然遭到网民拍砖。

轻浮随意型。做出“不要考虑太长远”回复的四川阆中市国土资源局网站，被曝出另外一条“神回复”：当有网友询问“证件遗失了怎么办”时，网站竟回复“什么证件，我们不是东南亚办证集团哟”。这样的答复看似并无恶意，但实有失官网的身份。

僵化八股型。有的政府网站对反映的问题回复大多是“问题已受理，将尽快答复”，有的甚至答复为“已阅”，这种官腔十足的话语方式实际是把日常机关化的文风搬到了网上，不但缺少亲和力，更令群众生厌。

是什么让官员“雷语”层出不穷？

“一些官员信口开河，根本原因还是心里没有公众，没有对老百姓的敬畏感。”国家行政学院教授竹立家说，受长期官本位思想的影响，一些官员骨子里缺少对百姓诉求和愿望的尊重，跟老百姓说话时高高在上，敷衍了事。

中国人民大学社会学教授周孝正认为，从频频雷语中可以看出一些党政干部作风飘浮，素质不过硬，对自身言行不检点。“党的优良传统是谦虚谨慎、不骄不躁，但‘雷语’频出，正说明一些官员既不谦虚，也不谨慎，既骄傲，又急躁。”

周孝正同时表示，“雷语”不断，也反映出一些官员不善面对公众说话，发言过于随意。

“官员说话不当现象接连出现，说明当前政府和官员的公共话语表达能力不足。”北京大学教授张颐武认为，这表明当前政府和官员缺少公共关系方面的培训，很多官员缺少面对媒体和群众的经验，公共话语能力不足。

监督和惩戒机制缺失，对官员的监督不足也是原因之一。竹立家说，在现代政治文明比较发达的国家，官员对老百姓说话都是客客气气，谨言慎行，因为一旦说错话，损害了政府形象，就面临丢饭碗的危险。

专家表示，一些官员“雷语”“走红”网络，有的也与互联网的推波助澜有关。张颐武说，一些“雷语”放到具体语境中问题不大，周围的人也不会太当真，但一旦被网络聚焦后，负面效果就被放大了。有的官员可能没有主观恶意，但由于缺少说话技巧，稀里糊涂说的某一句话可能会被人揪住。

根治“官话”“神话”需改进作风加强培训

专家表示，要让官员会说话、善说话，既需进行思想整风，专业培训也不可少。

“官员乱说话，背后是官僚主义作风横行。”竹立家说，当前，全国上下开展以反对“四风”为主要内容的群众路线教育实践活动，对于治理一些官员“乱说话”问题很有现实针对性。“思想的转变是根本，官员要从内心有对法律、对群众的敬畏，这样才能摆正自己的位置，与群众的利益站在一边。”

专家认为，除了作风层面的教育，还需要制度层面的硬约束。对于政务微博、官方网站等直接面向群众的信息发布平台，必须建立信息审核把关制度；还要对官员的言行举止作出规范性规定，对违反规定、损害政府形象和公信力的行为要有问责机制。

“口出‘雷语’的官员虽然是极少数，但应引起所有领导干部的警醒。”周孝正认为，只有加强监督，官员才不会乱摆架子、乱说话，才能真正管住自己的嘴。

“官员要敢说话，更要会说话。”张颐武认为，在移动互联网时代，每个人身边都有无数个手机对着你，一言一行都处在监督之下。在这种新环境下，党政部门和官员加强公共关系培训，逐步提高与媒体和群众交流沟通的技能刻不容缓。“官员跟群众对话，一要有亲和力，二要得体，只要稍加训练，很多出格的‘雷语’就可避免。”

（新华社北京8月25日电）



“神回复”背后的官僚气当治

有群众就四川阆中商品房产权只有40年一事咨询当地国土局，得到的“神回复”引起一片哗然——“40年后，我们是不是还存在这个世界，不要考虑太长远。”虽然官方随后表示“言语不当”，并公开致歉，但仍让人深感此官僚雷语背后的丝丝凉意。

“雷人语录”不断刷新，官员身影渐行渐远。近年来，频频曝出的官员“神回复”猛烈冲击公众心理底线。从“没有强拆就没有新中国”“跟政府作对就是恶”，到“替党说话还是替老百姓说话”，再到“官员不是百姓奴隶，财产不必公开”……种种看似口无遮拦的无心之失，流露的是部分官员对公众的傲慢和冷漠，折射的是权力失范惯性下的飞扬跋扈。

言由心生，情由感发。不可否认，一些官员“神回复”的产生有其特殊的语境和氛围，可能会由此产生一些误解，甚至使本意发生根本性扭曲，但更多需雷语难掩其背后官民对立的思想内核。当前，一些官员将群众视为麻烦，将媒体看作洪水猛兽，言语间粗暴的对立逻辑自然显现。此外，权力边界的模糊，对规则的无所忌憚，都直接助长了官员“权本位”思想的膨胀，也导致他们讲话时不畏惧、不羞惭、不反思、不以前车之覆为后事之鉴。当然，还有部分官员个人修养不够，与时代发展及党员干部的基本要求相去甚远。

面对官员“神回复”暴露出的官德与权力失守，不能听之任之。一方面要匡“心”治“脑”，增强官员民本意识，培育正确的价值观、权力观和政绩观，促使他们从根本上尊重权力、敬畏群众；另一方面要以机制约束官员谨言慎行，加大对言行失范的威慑惩戒力度，让权力受到有效监督和制约。同时，充分调动公众和媒体的参与热情和监督力量，让他们成为官员言行的“一面明镜”，从而激发出权力制衡的正能量。

（新华社南京8月25日电）

那些年官员们的“神回复”

新华社北京8月25日电（记者 舒静）从“替党说话还是替老百姓说话”到“红色的水不等于不达标”，近年来官员们你方唱罢我登场，语不惊人死不休，上演了一出出刺痛公众神经的“雷语剧”。

“红色的水不等于不达标”

2012年4月，河北沧县当地河流因严重受污而变红，该县环保局局长邓连军却称：“红色的水不等于不达标的水。比如咱放上一把红小豆，煮出的饭也可能是红的，不等于不达标。”

事件后续：河北沧县县委宣传部证实，言语不慎、避重就轻的环保局局长邓连军已被免职，目前该县已启动彻底整治预案。

“国务院？好遥远啊！”

国务院规定春节放假7天，而湖南娄底市房产管理局则张榜规定放假10天。2013年2月，在面对记者“为何不按国务院规定放假”的询问时，该局工作人员回答：“国务院？好遥远啊！”

事件后续：9日晚间，长乐市委发布消息说，现对陈桂光作出停职的处理决定。

事件后续：娄底房地产局随后作出解释称，放假告示系物业保安所贴，“国务院好遥远”系新聘用人员之语。

“给你肉吃，你咬我手指头”

2012年1月，因违规发放年终奖遭到举报，江苏省宿迁市宿豫区计生局局长在全局通报会上影射举报人是狗，说“给你肉吃，你咬我手指头，你是不是伤害我们感情？”……

事件后续：宿豫区纪委调查证实，网络曝出的局长录音属实，当事人因言行不当，被责成向区委作深刻检讨，并在计生局全体职工大会上道歉。

“局长很不值钱是不是”

2011年8月7日，一篇帖文引起网民关注。帖文称福建省长乐市环保局局长陈桂光在接听记者采访电话时称：“你也不要打我电话，一打就打局长，局长很不值钱是不是……你随便的一个群众就打我电话……”

事件后续：9日晚间，长乐市委发布消息说，现对陈桂光作出停职的处理决定。

“一楼二楼别去啊，要去就去（跳）五楼”

2009年12月初，有媒体报道，在河北省承德市牛圈子沟镇，村民王秀珍因拆迁补偿问题前往镇政府寻求帮助，偶遇镇党委书记史国忠，对方先是称“别找他，反映也没用”。王哭诉说：“要我去跳楼啊！”史国忠却说：“一楼二楼别去啊，要去就去（跳）五楼。”

事件后续：调查情况属实后，承德市8日召开双桥区委常委会，作出免去史国忠镇党委书记职务决定，并要求全县区党员干部接受此事件教训，要更加关注民生，带着感情做好群众工作。

“替党说话，还是替老百姓说话”

郑州市一块经济适用房用地被开发商建起连体别墅和楼中楼。2009年6月17日，面对记者采访，郑州市规划局副局长逮军质问记者：“你是替党说话，还是替老百姓说话？”

事件后续：6月22日，记者从郑州市组织部得到证实，郑州市规划局副局长逮军日前已被要求停止工作，接受调查。

“维权斗士”周禄宝的敛财之道——聚焦公安部集中打击网络有组织制造传播谣言等违法犯罪专项行动

■新华社记者 邹伟 刘奕湛 卢国强

今年7月24日，苏州政府网“市长信箱”收到了一封署名为“周禄宝”的邮件，信中的话语充满狂妄和挑衅——“我会在适当的时候拿点炸药出现在北京……走着瞧！”

7月29日，周禄宝又发微博威胁：“用我自己的系列方式解决。”情况上报公安部后，公安部部署相关地方公安机关立即启动相关工作程序。当日，周禄宝抵达北京，随即被警方控制，虽然警方在他身上没有搜出任何炸药，但其行为已涉嫌编造虚假恐怖信息，被依法刑事拘留。

当前，全国公安机关集中打击网络有组织制造传播谣言等违法犯罪专项行动正在深入推进。在公安部统一部署之下，根据群众报案情况和公安机关侦查发现的更多线索，苏州公安机关破获一起网络敲诈勒索系列案件，犯罪嫌疑人正是周禄宝。

周禄宝是何许人也？在一些网友看来，这是一位以民生维权写手、反腐揭露斗士而著称的网络红人。如今，这位网络红人却身处苏州某看守所铁栏之内接受讯问，脸上写满落寞，时而交代情况，时而陷入沉默，时而低头抹去悔恨的泪水……

敲诈勒索没底线，专盯宗教场所下手

周禄宝出生于1985年4月，甘肃省定西市陇西县云田镇张家岔村人，初中文化程度，现住浙江省杭州市，与朋友合伙开了一家卖家用电器的网店，并在多家网站做管理员，也从事网络写作。

网络可谓是周禄宝人生的分水岭——初中毕业后，周禄宝在某部队服役四年，当过驾驶员和新闻通讯员，因此打下了一定文字功底，不少报道被上级单位录用或发表，并得到了领导的肯定。退役后，周禄宝先后到北京、上海、武汉、杭州等地打工，后来“触网”之后，他的个人心态和人生轨迹开始转变。

有了名气，周禄宝就琢磨着如何变现为金钱。很快就“开窍了”的他开始专注于一件事——在网上四处寻找负面信息，利用自己在网上的影响力，借机炒作，大肆攻击诋毁，以胁迫对方花钱消灾，并多次得逞。

“周禄宝敲诈勒索没有任何底线，一个最大的特点就是专门盯着宗教场所下手，把人们净心祈福的寺庙、道观变成自己捞黑钱的地方。”办案民警介绍。

2011年6月，周禄宝去广西桂林阳朔旅游，在鉴山寺内，和尚对周禄宝说，捐些善款可以招财避祸。周禄宝没有捐款，听说有几个人捐了几百元，就自行认定鉴山寺存在欺诈行为。

很快，周禄宝就利用身为多家论坛博主的便利条件，将自己炮制的文章《和尚吃人不吐骨头让谁蒙羞》发表并置顶。之后一个多月的时间，周禄宝每天更新一两个帖子，在多家网站发表。他还向国家信访局、国家宗教协会、桂林市信箱、广西旅游局等单位频繁举报，向该寺庙连续施压。

但周禄宝关心的不是举报查证的结果，而是自己能敲诈到多少钱财——他很快设法联系到了鉴山寺负责人，暗示出钱对方可以“摆平”，不给钱就继续“炒”，给了钱不仅可以消除负面影响，还帮忙做正面宣传。

当年8月3日，不堪网络舆论暴力的鉴山寺负责人迫于无奈，将4万元打到了周指定的银行账户。

“黑钱”到手就换脸，被刑拘心怀不满扬言炸北京

办案民警细致分析了周禄宝在网上发帖的语言风格，发现他喜欢以“骂娘式”的语言，恶意炒作攻击，以迎合部分网民暴虐、仇官、仇富等心态。

警方还发现，周禄宝也擅长大肆美化和赞扬，而且是针对同一个对象，“昨天还在骂，今天就能夸”。只不过，触发这种惊人的变化需要一个条件，那就是敲诈的“黑钱”到手。

例如，他在2011年6月26日的帖文《杀机重重，桂林鉴山寺和尚设骗局吸血让谁蒙羞》中写道：“见过人吃狗，见过狗咬人，也见过狗吃屎，却很少听说和尚‘吃人’……广西桂林阳朔鉴山寺一带和尚打着‘行善’的幌子行骗的做法，无异于强盗、小偷，简直是一群穿着睡衣的‘吸血鬼’，而他们经过‘慈悲’精心包装过的善心通常不露狰狞的‘牙齿’，希望相关部门予以及时挽救佛教，还人间唯一的净土一个纯美的家园。”

从鉴山寺拿到钱后，周禄宝来了个180度大转弯，8月8日发表帖文《桂林鉴山寺直面‘网事’成就网络监督》：“桂林阳朔鉴山寺属于国家合法的宗教活动场所，各项审批程序正规……在参加佛事活动中每位导游及大师善意提醒‘你是否自愿’等，所有的佛事程序都是在自愿基础上的，所以没有任何的强迫现象……笔者在此对之前发帖行为表示深深致歉。”

2011年8月，周禄宝选定了新的下手对象——浙江乌镇修真观。他故技重施，向多家部门举报该道观“强迫客人烧香、收取高额烧香费”；多次打电话给道观负责人，称自己是网络写手，既要向上级投诉，又要在网上曝光。

在电话中，周禄宝有意透露，之前敲诈过阳朔鉴山寺，给钱后就放过了对方，还发帖帮忙正面宣传。在周禄宝轰炸式的网络攻击下，为息事宁人，修真观负责人被迫答应给钱。周禄宝漫天要价，就地还钱，一开口就是50万元精神赔偿费，还要修真观向红十字会捐款158万元；讨价还价后，降到68万元。8月22日，68万元打到周禄宝指定的银行账户。

办案民警介绍，周禄宝当时也在敲诈江苏省苏州市周庄镇的全福寺。

不过，这一次，周禄宝的如意算盘落空了——就在管理方负责人无奈之下准备打款时，被当地政府获知，提醒管理方及时报案。此时，周禄宝已经写好了正面宣传乌镇修真观的帖子，还没来得及发表，就被公安机关以涉嫌敲诈勒索刑事拘留，后被取保候审。一年后，取保候审解除，但案件仍在继续侦查。

对于这次被刑拘，周禄宝一直心怀不满，向法院起诉要求公安机关作出国家赔偿，但被法院依法驳回。今年7月，又自导自演了“炸北京”的闹剧，严重扰乱公安机关的工作秩序。目前，公安机关已对周禄宝涉嫌编造虚假恐怖信息罪案与涉嫌敲诈勒索案并案侦查。

敛财不择手段，吃完“原告”再吃“被告”

8月9日，周禄宝因涉嫌敲诈勒索罪已被检察机关依法批准逮捕。同时，有关案件侦查和线索核查工作正在紧锣密鼓进行之中。随着侦查不断深入，公安机关发现，周禄宝涉嫌采取类似手段实施敲诈勒索和其他犯罪的案件有多起，涉及北京、河北、安徽、甘肃等多个省市的23个单位，已经查实的敲诈勒索金额接近百万元人民币。其中一起案件中，周禄宝非法获利高达80多万元。

2012年，某地一处居民小区的居民因噪音问题，与开发商发生矛盾。急于维权的小区居民派出代表，找到了“网络反腐维权斗士”周禄宝。周禄宝满口答应，但表示要支付费用。经双方反复商定，居民集资22万元人民币，先期支付6万元给周，待“维权”成功后，再补齐余款。

6万元到手，周禄宝就使出了自己的“拿手好戏”，在多个网站连续发帖，猛烈攻击开发商。迫于巨大舆论压力，开发商通过浙江义乌的一名论坛版主充当中间人联系上周禄宝，希望双方“谈一谈”。在这名论坛版主的见证下，周禄宝直接“开价”100万元，最后以80万元的“协议价”成交。

为了表明诚意，周禄宝给开发商亲笔写下保证书，承诺“本人保证以后不再无理参与维权发帖工作”，并签名按下手印。钱一到账，周禄宝就在网上发帖表扬开发商“直面问题、改进问题”，也没有退还小区居民此前所付的6万元。那位版主拿了周禄宝给的2万元辛苦费，又从开发商那里得到了5万元好处费。

上述多起案件线索上报后，公安部立即部署江苏、广西、浙江等地公安机关开展调查。在获取大量确凿证据之后，公安机关将周禄宝依法抓获归案。

令人啼笑皆非的是，在审讯中，周禄宝还与民警谈起了条件——“放我一马吧……我是网上的名人，有很多网络资源，认识很多网络记者和网络知名的写手。我请他们看看苏州的发展，请10个就可以了，报道一下，到时候发挥正能量，对政府也有所帮助……咱这个不需要花100万，10万块钱就好了。”

（据新华社江苏苏州8月24日电）