

完善重大突发公共卫生事件 舆情应对机制

傅昌波*

新冠肺炎疫情是新中国成立以来在我国发生的传播速度最快、感染范围最广、防控难度最大的一次重大突发公共卫生事件。疫情防控的实践彰显了我国治理制度优势，也暴露出了包括风险沟通、舆情应对在内的社会治理体系和能力方面存在的不足。

总的看，此次重大突发公共卫生事件风险沟通总体平稳，舆情应对总体可控，达到了沟通社会风险、促进社会整合、提升公众信心的目的。特别是浙江、上海等地的舆情应对得到普遍认可。在融媒体环境下，媒体格局、传播方式、舆论生态发生深刻变化，此次新冠肺炎疫情重大突发公共卫生事件的应对处置，是在全程直播、全媒参与、全时裂变的情况下进行的，舆情应对难度极大。主流媒体、管理机关为此付出了艰苦努力。据说后期有舆情应对专家参与前方指导，这种创新值得点赞。

但是从舆情传播效果看，群众还有较大意见，舆情应对机制仍有短板。导致此次疫灾部分舆情应对失当的一个客观原因，是公共权力机关在疫灾初期对新冠病毒肺炎的认识不全面，专业意见未得到充分尊重。针对这样规模的突发公共卫生事件，公共决策难度很大，需要在管制措施可能导致的高社会成本和确保公众安全间取得平衡。

从湖北省、武汉市此次与新冠肺炎相关的热点舆情看，舆情应对机制还存在缺陷，比

如：舆情研判精准度不够，大数据支撑及深度分析不足；应急新闻发布会后台支撑不够，职能部门信息协同不畅；舆情平息后的形象修复没有及时跟上，存在潜在形象损害风险。

这些缺陷背后的根本问题是认识不到位，理念未更新。2020年2月23日，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上发表重要讲话，要求适应公众获取信息渠道的变化，主动回应社会关切，对善意的批评、意见、建议认真听取，对借机恶意攻击的坚决依法制止。实际上，早在2016年4月19日，习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上的重要讲话中就指出，要让互联网成为我们同群众交流沟通的新平台，成为了解群众、贴近群众、为群众排忧解难的新途径，成为发扬人民民主、接受人民监督的新渠道，并要求“对网上那些出于善意的批评，对互联网监督，不论是对党和政府工作提的还是对领导干部个人提的，不论是和风细雨的还是忠言逆耳的，我们不仅要欢迎，而且要认真研究和吸取”。习近平总书记的系列重要论述，为完善融媒体环境下重大突发事件社会舆情治理机制提供了基本遵循。

结合抗击新冠肺炎舆情应对实践，建议首先从提升理念入手，进一步完善重大突发公共卫生事件舆情应对机制。一是树立“上街就是上媒体”的理念。在融媒体环境下，重大突发

* 傅昌波，北京师范大学中国社会科学院/社会学院教授，教育部哲学社会科学重大课题攻关项目“重大突发事件社会舆情演化规律及应对策略研究（项目批准号：15JZD027）”首席专家。

卫生公共事件的任何参与者都有能力做全媒体传播，因此各级各类有公共属性的权力机构必须做好在直播下工作的心理准备和实体改进。公权机构唯有回归为人民服务的初心，彰显一心为民的本色，才能降低引发负面舆情的可能。二是理解传播参与就是治理参与。重大突发事件中媒体及公众的传播和评论，是多元主体共担、共建、共治、共享的具体表现。丰富的舆论表达是党和政府、市场和社会共同应对重大突发事件的常态，公共权力机关应尊重并保护公众的知情权、参与权、表达权、监督

权，以及媒体的报道权和传播权。三是提升舆情依法应对水平。要确保管理部门权限法定，对表达越轨的处置标准法定。对于违反法律法规传播内容及传播行为，依法封堵、依法管理是国际通行的做法，但是封堵和查处要十分慎重。总的尺度是，要有利于建设有活力又有秩序的社会，保持民众表达权利与国家安全、表达权利与公民权利、表达权利与社会正义的积极平衡。

（责任编辑：杨婷）

疫情治理中的社会信用体系建设

赵秋雁*

习近平总书记在中央全面依法治国委员会第三次会议的讲话中强调：“疫情防控越是到最吃劲的时候，越要坚持依法防控，在法治轨道上统筹推进各项防控工作，保障疫情防控工作顺利开展。”这为依法疫情防控、依法信用治理指明了方向。在疫情防控这场大考中，作为防范和化解经济社会重大信用风险的重要抓手之一信用治理，如何危中寻机，深化信用服务管理，推动诚信社会建设，是亟待研究的重要问题。

全面理解社会信用的内涵，是充分发挥信用治理作用的前提。在疫情防控中，有些事件引起了广泛关注和思考，例如，武汉女子监狱刑满释放人员黄某英事件，澳大利亚回国隔离期不戴口罩户外跑步且拒不配合防疫工作的梁

女士事件，隐瞒病情携家人从美国飞回中国治疗新冠病毒肺炎的黎女士事件，等等。同时，也引发了一些争议，“公共场合不戴口罩”是否适合作为失信行为纳入联合惩戒？“战斗在一线的工作者”是否适合增加信用分作为守信激励的依据？这些都涉及到如何界定信用内涵和外延的基本问题。在我国，社会信用不仅超越了西方市场信用的单一内涵，也发展了中国道德准则的传统内涵，创新为集经济上的信用资本、道德上的诚实守信、法律上的信用权益三位一体的系统概念。相应地，社会信用权是法律赋予自然人、法人和其他组织享有的对主体信用信息的知情权、异议权和修复权，兼具人格利益和财产利益。2020年3月1日刚刚实施的《信用信息分类与编码规范》（GB/

* 赵秋雁，北京师范大学中国社会管理研究院 / 社会学院教授、党总支书记兼副院长。