



李晨

## 超纲诉求挤爆“12345” 情绪回收站也需“泄压阀”

“家中孩子无法管理，想要弃养，让相关单位收养管教”“希望12345热线从财政部门查询丈夫的工资发放时间以及明细”“孩子考砸了心情郁闷，希望重新组织高考”……这些看似“离了大谱”的内容，都是“12345政务服务便民热线”接到的真实诉求。近日，内蒙古“包头12345”晒出一批不合理不合规诉求，一石激起千层浪，“超纲诉求集锦”火速登场，引发全网热议。

作为提供“7×24”小时全天候服务的便民热线平台，人们对“12345”并不陌生。它是企业和群众反映问题建议、促进政府科学决策、推动解决政务服务问题的重要渠道，被称为社会情绪“泄压阀”。自从“12345”上线后，便呈现持续“爆单”的状态。因为这个平台与过去各管一摊儿的热线电话不同，它秉承统一受理、按责转办、分级办理、接诉即办、跟踪督办、就地解决的工作原则，要求确保市民反映的每一个问题“件件有着落、事事有回音”，不仅严格规定了处理回复的时限，市民还可以监督跟踪工单办理全程。

既然贴上了情绪回收站的标签，“超纲诉求”泛滥似乎就在情理之中。“孙悟空来了每天都得接800个电话。”一位接线员如此形容自己的工作感受，戏谑中藏着酸楚。他们明白，其实很多情况下，人们只是想发发牢骚而已，并不真正在意问题是否能得到彻底解决。但即便如此，该走的程序一环都不能少。对于知识库范围之外的诉求，接线员们只能苦哈哈地陪着笑脸，按照流程分拨下单。接到“投诉单”的各个部门，则不得不按照要求履行电话回访、调查研究、书面答复等责任。

尽管秉承“民有所呼，我必有应”的工作原则，但这个服务平台的受理范围也是有底线的。《辽宁省12345政务服务便民热线管理办法》明确规定了其受理内容：受理自然人、法人和非法人组织对政府管理和服务的非紧急诉求。诉求人通过12345热线，就经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域，提出咨询、非紧急求助、投诉、举报、意见建议等诉求。

情绪回收站也需要“泄压阀”。对于合理的诉求，“接诉即办”责无旁贷；对于有尺度的情感宣泄，耐心倾听也是可行之举。但是，对于无理诉求甚至谩骂，“12345”大可不必照单全收。因为，这不仅是对公共资源的强行占用，更会让基层部门陷入纠缠虚耗、顾此失彼的困窘当中。要想让政务服务热线真正发挥其便民的作用，就请大家共同守护好诉求环境：有秩有序，有理有据。

背景

“近日，网上出现多个‘韦东奕为洞庭湖水灾捐款1600万元’相关内容。7月8日，记者联系到北京大学数学科学学院，工作人员表示未曾听说此事。岳阳、华容县的慈善部门也表示，未查到有1600万元的单笔捐款。同日，韦东奕堂哥回复媒体说：“这是假新闻。”

## 编造韦神捐1600万元抗洪 打着正能量旗号就不是谣言了？

此前网帖传得沸沸扬扬，到如今北大等多方证实此事不实，不少网友直呼：“到底是谁在造谣？”一场热闹、吸人眼球的乌龙事件落下帷幕，其背后隐藏的问题值得我们深思。

2021年，一次北大校园的采访视频，让韦东奕在网络上迅速走红，韦东奕收获了一拨又一拨“崇拜者”、关注者，不少网友纷纷称呼韦东奕为“韦神”。此后，关于“韦神”的热搜时常上榜。

从“一晚上解决博士团队4个月难题”到“韦东奕不适合教书离职北大”，从“带领奥数队夺金”到此次的“捐款1600万”“计算月球采样轨迹”，关于韦东奕的网络谣言可谓一波未平一波又起。

网络谣言为什么“围住”了韦东奕？其背后的原因是多方面的。一方面是“流量至上”的现象在当前网络环境十分突出。这两天，南方遭遇近年最强洪灾，受到各界广泛关注。把“自带流量”的韦东奕与此次南方洪灾扯上关系，无疑会收割一大波“泼天”的流量。

这让一些“自媒体”在“流量经济”的驱动下，不惜以身试法，搬运加工、二次创作、东拼西凑、张冠李戴甚至直接造谣。

另一方面平台把关不严，未真正肩负起“把关人”的重担。纵观让韦东奕深陷网络谣言的这些事件，不难发现，谣言的始作俑者都有自媒体的身

影。自媒体有流量冲动，平台却不能任其造谣生事。

造谣韦东奕为抗洪捐钱，与一些恶意抹黑、中伤的言论相比，似乎“价值观”更正确。但假的永远真不了。这类造谣却因此更有隐秘性。如此，相关平台的信息审核就得更有针对性，尤其涉及一些网络热点话题，尽量不让谣言赚流量，放大辟谣者的声量，是平台义不容辞的责任。

当然，自媒体作为信息传播的重要阵地，也需认识到编造、放任虚假新闻传播所带来的流量不可能长久，最终很可能遭到流量反噬。踏踏实实做好内容，才是取胜之道。

韦东奕刚走红时，北京大学曾回应：“数学研究需要安静的治学环境，也衷心希望社会各界与我们一起营造有利于年轻人专心开展学术研究的氛围。”

天才的世界不该被打扰，轮番登台的网络谣言，不仅给深陷谣言的当事人造成困扰，也消耗了公众的注意力与媒体资源。而且，这种动辄蹭热点、造谣博流量的网络生态，对我们每个人都是不友好的。

前段时间，中央网信办在全国范围内开展了“清朗·整治‘自媒体’无底线博流量”专项行动。相关治理工作不断深入的同时，民众也需提高个人媒体素养，不给谣言传播机会。

据新京报快评

微信扫一扫，登录喜马拉雅。关注《大连晚报》收听有声专辑《实力热评》  
综合广播 FM103.3 《实力热评》(周一至周五11:00—12:00)



## 丰胸手术被偷拍上网，一句拍摄者已离职就能了事？

近日，消费者高女士投诉称，自己在郑州市星帜美歌整形医院进行丰胸手术后，手术过程被偷拍为视频，并已经流出至视频平台。而经过一番维权追问，何人拍摄、何人传到了网上，竟然成了谜团。高女士的尴尬遭遇让人同情，这一事件不仅触及个人的隐私底线，也暴露出医疗机构的巨大管理漏洞。

整形医院作为医疗服务的提供者，理应守护好患者的隐私，尤其是丰胸这类医美手术，隐私信息高度敏感。然而遗憾的是，在此次事件中，涉事整形医院不仅放纵偷拍上演，面对消费者的事后维权，更是一味推卸责任，百般敷衍。

如报道中提到，医院先是辩称该视频的拍摄与发布均为个人行为，且发布者并非医院内部人员，医院事先对此并不知情。这样的甩锅说法显然站不住脚。既然不是医院内部人员，为何能够进入到手术室如此私密区域进行拍摄？退一步讲，就算不是医院内部人员，手术过程中还能人员混杂，允许外人在场，那也说明医院管理混乱与不专业，对客户隐私高度不负责。

正常来说，即便医院真的不知情，在发生隐私泄露之后，也应该积极配合高女士，将事情的来龙去脉调查清楚，给她一个说法。同时，及时进行内部的整改规范，将相关的漏洞补上。然而，涉事整形医院一边忙着撇清责任，一边又用“拍摄者目前已经离职”来打发高女士，甚至连拍摄者的联系方式都拒绝提供，同时还表示，由于拍摄、发布视频并非医院授意，医院拒绝对此事公开道歉。隐私被侵犯了，高女士却连维权的责任人都找不到，医院如此敷衍的态度着实令人失望与寒心。

目前，高女士打算诉诸司法程序维权。对于涉事整形医院涉及的侵权行为，行业监管部门不妨积极介入调查，看看医院是否存在手术室偷拍或其他违规操作。不管怎么说，隐私保护的底线，绝不能被随意突破。医院作为提供医疗服务的专业机构，更应该规范管理，杜绝隐私泄露现象发生。试想一下，如果患者的手术过程，随时可能被公开晾晒到网上，这样的医疗机构还如何赢得人们的信任？

据红星评论

## 精读时间 1641

### 荷花是夏天的梦

荷花是夏天的梦。梦里一只小小船儿，摇摇荡荡，摇摇荡荡，摇入藕花深处。莲叶何田田，荷花过人头。满船清梦，月色温柔，荷香一重重。重重，如夜的清歌。

是外婆家门前的荷塘。夏日里接天莲叶，铺满了整个水面，风来时，平平仄仄，仄仄平平，像是一首流动的诗。终于，第一朵花苞探出了头。颜色真美啊：眉间是娇俏的红，一点；脸庞是柔柔的粉，氤氲；裙裾是清浅的绿，朦胧。一瓣紧裹着一瓣，生怕泄露了什么心事似的，像谁家小女儿，不胜凉风的娇羞。有了第一朵花的勇敢，很快地，两朵，三朵，四朵……

“嘭，嘭，嘭”地跃出水面。  
我的眼睛都要忙坏了：看看这一朵，落落大方地开着，瞧瞧那一朵，羞羞答答地开了两三瓣，还有那“小荷才露尖尖角”的，犹借荷叶半遮面的，照影再妆身微倚的……卷舒开合，一派天真，像是出尘的仙子们，是怎么都看不够的。每次看到这样一池荷花，心中都会想：要是没有她们，夏天大概要失去一半的韵致了罢。  
我喜欢荡一叶轻舟，到荷花深处去。  
那叶小舟很旧很旧了，好像自有荷塘起，它便停驻在那里了。没有人知道它看过多少次荷花，又见过多少看荷花的人。  
听说古植物学家曾发现荷叶化石，距

今至少有1000万年——在那么长的时间里，是谁对荷花发出了第一句赞叹呢？我的小舟知道，我的小舟无言。  
我只知道几乎没有人不爱荷的，所以千百年来，荷之畔总是热热闹闹的。  
《诗经》里，是女子在荷塘边，心心念念着自己的心上人，“彼泽之陂，有蒲与荷。有美一人，伤如之何？”在中国最早的辞书《尔雅》中，荷花终于有了一份正式的介绍：“荷，芙蕖。其茎茄，其叶蕸，其本蓴，其华菡萏，其实莲，其根藕，其中蒻，蒻中薏。”荷花有了芙蕖之名，菡萏是她的花，莲是她的果实。后来，大约人们爱之深切，后两者也成了“荷”的别名。

说起来，荷花该是拥有别名最多的花。有取其颜色的，如朱华、丹辉；有取其动静之态的，如风荷、静客；有指其生长环境的，如溪客、水旦；有言其质比香草的，如水芝、水芸；甚至在不同的生命阶段，荷花都拥有不同的称呼，如：新荷称翠钱、将谢为故蕖、瓣落为红衣；更不消说水宫仙子、六月花神这些极尽溢美之意的……人们当真是爱惨了荷花。  
而荷花也担得起这般的盛名。周敦颐的“出淤泥而不染，濯清涟而不妖”，则赋予她君子的品格。从此荷，真正成为中国人的荷。

据“谁最中国”