

学学“老虎团”舆情处理的“四不真经”



张 弓

热闹一阵的北京红黄蓝幼儿园案，在有关部门公布了初步调查结果后，舆论归于沉寂。但凡一直关注此事的网民们，肯定没有忘记首都“老虎团”的表现。这不仅因为有人传言这支英雄部队竟然参与了“集体猥亵”，更因为在该幼儿园上学，更没有发现官兵涉及所谓猥亵行为。这些清晰而不含糊的表述，是以认真细致的调查为前提的。

二是“不慢”。应对舆情，态度要坚决明朗，说话又要留有余地。话说得太满，万一调查有不到位之处，或事态出现新变化时，就会处于被动。冯政委在回答记者时，在讲明白已经查清的问题之后，又说了一段话：“这个调查是初步的，下一步我们还将继续进行调查，如果发现有人参与违法违纪活动，不管涉及谁，都坚决查处，绝不姑息。”对于传言有可能是谣言时，他用了“如果”两字，没有就“初步

已错失正确应对的最佳时机。与网络抢时间，说易做难。是发声还是沉默，需要迅速作出决断。有些地方或单位，遇到对自己不利的舆情，出声怕出错，干脆不吱声，那自然谈不上速度。即使决定了要面对，但对事实真相作出准确的调查，还得要有高效的工作团队。“老虎团”处理此事，不仅果断，而且高效。从11月22日晚“三色”事件曝光，到24日上午接受记者采访，一天多一点时间，已初步查明牵涉到部队的事实真相，并向公众公开：幼儿园园长不是他们团现役军人的家属，幼儿园用地不是部队的，所属官兵及亲属无人参与该幼儿园经营工作，官兵子女没有在该幼儿园上学，更没有发现官兵涉及所谓猥亵行为。这些清晰而不含糊的表述，是以认真细致的调查为前提的。

三是“不慢”。应对舆情，态度要坚决明朗，说话又要留有余地。话说得太满，万一调查有不到位之处，或事态出现新变化时，就会处于被动。冯政委在回答记者时，在讲明白已经查清的问题之后，又说了一段话：“这个调查是初步的，下一步我们还将继续进行调查，如果发现有人参与违法违纪活动，不管涉及谁，都坚决查处，绝不姑息。”对于传言有可能是谣言时，他用了“如果”两字，没有就“初步

调查”匆忙下结论。这种策略，能使自己一直处于主动地位。

四是“不蛮”。网上传言来势汹汹，最核心问题是两个，一是这所幼儿园与“老虎团”有说不清的关系；二是部队官兵有参与猥亵儿童的行为。政委在回答记者时，事关要害问题的，全不回避；与要害问题无关的事，比如部队内部如何组织力量，如何一项一项追查等，一概不涉及。关于领导的态度和工作，只用“不仅团里重视，上级也非常重视”一句话一带而过，有关的指示和行动，只字未提。

在网上也看过一些新闻发布会，有不少是要害问题语焉不详，无关紧要的却滔滔不绝。前几年某市遭遇特大洪水，电视直播的他们的新闻发布会，70%以上内容是大大小小领导摆好功劳，引发舆论哗然。老百姓还浸在水里，有不少人还没吃上饭，向他们讲那些只适合向上级汇报的内容，群众怎能不反感。这种发布会不仅不能平息舆情，反而会激起更大的情绪。

事实反复证明，突发事件的新闻发布会，要针对要害问题发言，不枝不蔓。东拉西扯，就可能节外生枝，事与愿违。

四是“不蛮”。这里说的“老虎团”，是北京卫戍区某摩托化步兵团，它的前身是红军主力长征后留在南方的红军游击队，抗战时期

又成为由陈毅、粟裕等亲手打造的新四军主力团队，创下了新四军首战日军、首俘日寇等多项纪录，被新四军军部授予“战斗模范团”荣誉称号，被苏南人民誉为“老虎团”。这样一支光荣的部队，突然受到如此无端指责，官兵的内心肯定很急。但他们沉着冷静，迅速投入对真相的调查，而且在沉重的心态下，不忘表达对孩子的关怀和挚爱：“孩子是祖国的花朵，是国家的未来，绝对不允许受到任何不法伤害。我们军人也是孩子的父母，也和所有父母一样期望事情真相尽快水落石出。”这些话语，体现了人民军队与人民群众的亲密感情，拉近了军民之间的心理距离。

不慢、不蛮、不耍、不耍的“四不真经”，不仅属于“老虎团”，也属于在实践中逐渐成熟起来的许多机构和单位。大凡舆情处置不成功的地方和单位，离不开慢、满、蔓、蛮“四因”。进入互联网时代，舆情处置的原则与方法要与时俱进，丢弃过时无效甚至带来副作用的老办法，创造适合现代社会和公众心理的新方法。网络监督正确的，及早承认、道歉，并尽快追究；网上舆论有严重不实甚至恶意捏造的，应及早查清事实，向公众公开，并依法处置。只有这样，在随时可能发生的突发事件面前，我们才能临危不乱，沉着应对，把副作用转化为正作用。

热点 @微评

本期主持 郑晓华

据12月12日《钱江晚报》报道：宁波一网友在论坛发帖，称自己的下属是个未婚的独生子小伙，干着月薪五千元的辛苦活，但其家底很厚：拆二代，有多套房产和商铺，父亲是做工程生意的。帖子引发了网友尤其是上班族的热议。

点评：别人的家底，我们何必操心那么多？哪条规定说实现了财务自由的人，就不能上班干辛苦活了？再说上班这事，有人为了生活，有人为了喜欢，还有人就是为了追求一种生活方式。对于他人的选择，我们还应放下“玻璃心”，多一些理解和尊重。

@团团：是什么限制了你们的想象力？

@火了演艺：人家上的不是班，是理想。

据12月13日《北京青年报》报道：自己的一举一动，从踏入餐厅或健身房的那刻起，已经通过监控摄像头直播到网上。近日，360平台的“水滴直播”被投诉在公共场所直播公众隐私。360公司回应称，提供的是设备，是否开启直播功能完全由商家自主决定。



点评：当监控和直播功能在一款电子产品中并存时，公众隐私忧虑也就更容易加重一层。个人隐私谁作主？显而易见，除了法律授权或涉及公共安全的特殊情况，作主权不应该在监控者或平台方的手中。

@暴走大肥猫：有直播我肯定是不回去了。

@子曰过：这个可以装在幼儿园里。

据12月10日新华社报道：“汉语盘点2017”活动年度候选字词，近日正式出炉，“享”“云”“智”“新时代”“新四大发明”“初心”“人类命运共同体”“引力波”等热门字词入围。活动即日起开启网络投票环节，最终结果将于12月21日发布。

点评：都说一到年底就得为写总结头痛，但这类总结似乎挺一般，既有精细化——字或词，也有全民化——大家都可以去投票表达意见。不管最终哪个字词“获胜”，都将为2017年烙下鲜明简洁的印记，让大家再次体味亲身经历的社会变革。

@用户63669042：作为一个中年人，我选“油”字，你该懂的。

@Sedesins：多宣传古语，而不是一些流星式的网络词。

据12月10日人民网报道：在河南郑州某小区，一女子在电梯内朝一幼童的头腹部猛打，一分钟内打了14次。据悉，打人女子为孩子的保姆，目前涉事保姆已被行政拘留。



点评：虐童之痛，痛在儿身、父母心，更令社会良知痛不可言。接连发生的类似新闻说明，家政行业确实存在不少混乱和无序，是该尽快出台措施、规范行业，给孩子们筑好安全篱笆了。

@净化器大掌柜：曝光是高度近视。

@科小莫莫莫：小概率事件会让社会信任感继续失去。

画里话外

据12月12日《成都商报》报道：6岁研究软件，8岁研发云计算平台，14岁被美国麻省理工学院录取……近日，山东莱阳市14岁“神童”李某某的事迹，被当地教育部门和媒体大力宣传，但很快被各方质疑。11日晚，莱阳市教育体育局在微博上发布调查处理情况：因核实不严，导致发布“李某某与美国麻省理工学院成功签约”失实消息。



一些企业 机构 学校

神童传说戳破，官方部门认错。当初为啥炒？彰显政绩成果。

教育焦虑日浓，哪堪有心烧火。百年树人大计，急功近利不妥！

郑晓华 文
新华社 图

昆吾式热销，点燃宁波冬日里的一把火



昆吾“艺术生活工坊”开放现场。

(小昆 摄)

近期，鄞州公园板块领军项目，江山万里·昆吾在公开销售短短三周之内，以均价三万六的价格销售超150套——逆市异军突起的“昆吾式热销”背后究竟有哪些奥妙？12月12日，荟萃业界一线奢装品牌、堪比博物馆的昆吾“艺术生活工坊”夺目绽放，江山万里置业董事长徐出席开馆活动并接受现场媒体的采访，将昆吾式热销的背后原因娓娓道出。

定位空白市场，昆吾是终极置业“刚需”

“昆吾其实也是一个刚需项目。”在徐总眼中昆吾的热销主要来源于最初的“终极置业型刚需”定位。以往我们常常将“刚需”与“低总价、小面积”画上等号，其实不然，江山万里在一二四期成功的经验之下，发现市场上有一大群高净值客户一直在寻找不论地段、产品、还是未来生活都契合的“真正可以常住久居、无需再换的好房子”，而这在宁波市场仍是一个空白。

因此，在面对鄞州公园豪宅最后一公里、珍稀的南向公园地块时，江山万里将它定位为“满足真正希

望改善生活方式的城市精英、为他们提供更好生活享受的刚需产品”，这也是这群讲究的客户寻找“终极住宅”的必需品。当满足城市精英对高品质生活的“刚需”时，当这里可以是人生最后一次更换的住宅时，在目前的市场环境下，昆吾销售依然能保持平稳状态。

坚持品质营销，昆吾的房子是用来住的

昆吾式热销的另一个解析源于江山万里“品质先行”的开发观，徐总在接受采访中说道：“一直以来江山万里提倡，房子是用来住的，不是用来炒的”。在此次开放的、堪比博物馆的昆吾艺术生活工坊中，呈现了打造昆吾背后的各项耗资不菲的选材、用料与世界一线奢装精选品牌，欧洲进口立面石材、享誉百年的世界品牌斯麦格、劳芬、当代……这些不是单纯为了品牌的堆砌，而在于好品牌、好材料带来的“更好的生活方式”，包含人性化设计、使用耐久性以及国际前沿的审美等等。

除针对昆吾本身的产品精研与投入外，江山万里多年前就已在布局的“全系社区配套服务体系”也很好印证了这一点——为了让生活在这里的业主能切实享受到更好的生活方式，江山万里打造并开

始运营倡导“食在安心”的业主餐厅——江山小厨、依托社区图书馆的全英文教育成长中心——松鼠课堂，其中松鼠堂针对就读于惠风书院的业主开设的“安亲班”已经开展了近一个学期；还有即将呈现的“UF健身会馆”以及“YUN HOUSE酒店”等。

“这些需要消耗更多精力与经费的社区服务配套，不是外来开发公司会去做或者能够做的，这也是江山万里作为本土开发公司隔外来开发品牌营销的本质核心”，在采访中徐总将之称为江山万里的「品质营销」，“为消费者创造更好的产品、让消费者享受更好的生活、给予消费者最大的价值，我们认为昆吾取得这样的成绩是理所当然的！”

均价三万六，懂行的都知道昆吾好便宜

昆吾式热销最出乎意料的重要原因竟然是价格！3.6万每平方米，几乎是目前市场的最高售价，缘何如此售价反而促成了热销？徐总将“均价三万六，昆吾好便宜”的背后探究做了几个层次的分解：

其一，昆吾的价值远远高于它的价格。售价仅三万六，在高净值、懂行的客户眼中，昆吾确实是便宜的，当下的热销成绩无疑也印

证了这一点；其二，公园地产的稀缺性。公园地产，被业界认定为可遇不可求的地产品蓝海，以现代城市公园的始祖——纽约中央公园为例，在建成后的15年里，其周边地价几乎直线翻涨9倍。江山万里拥有千亩鄞州公园绝美的一公里，而昆吾就在这南向核心。随着公园的日益成熟，昆吾的价值也将更加彰显。短短五年的时间里，江山万里一二四期相继售罄、交付，昆吾越演越烈，五期呼之欲出……



展示别具风情的苏州

苏州工业园区旅游资源创意推介活动亮相天一广场

华灯初上，东方之门、苏州中心、摩天轮等标志性建筑熠熠生辉，波光粼粼的湖面上，一艘白色帆船模型蓄势待发，令人心驰神往……如果把一个城市的经典旅游资源浓缩在一个集装箱里，会引发怎样的化学反应？12月12日下午，苏州工业园区旅游资源创意推介活动来到

宁波，空降天一广场的集装箱内模拟了苏州工业园区金鸡湖景区的全景，新颖的形式、丰富的内容，吸引了众多市民前来参观体验。此次展出活动将持续到12月14日。

“还是第一次看到一个城市以这样的方式推介旅游资源，非常特别！”市民韩先生感叹道，“多年前去

过一次苏州，粉墙黛瓦、小桥流水和古典园林是我记忆中的苏州味道，通过这次展示，让我发现了另一个别具风情的苏州，令人惊喜，想找个时间带上家人再去那里感受一下。”

作为“国家商务旅游示范区”集中展示和核心区域，金鸡湖景区无疑是全方位反映园区商务旅游面貌

的一面镜子。金鸡湖景区商旅文体展多个业态高度集聚，“会、展、吃、住、行、游、购、娱”八要素自然融合，促进了景区的持续繁荣。与园林古城交相辉映，共同构成苏州“古韵新风”双面绣，向海内外游客充分展示国际商务旅游目的地的独特魅力。

此外，还有许多好消息自金鸡

湖畔传来：2018年，与大家阔别已久的金鸡湖音乐喷泉将与大家见面、金鸡湖慢行绿道(包括步行道、骑行道)为市民游客提供了一个健身、休闲、娱乐的场所，满足大家户外活动的需求。从本月起至春节期间，金鸡湖景区内举办各种丰富多彩的主题活动，包括：文博中心音乐剧、舞台剧；摩天轮乐园门票买一赠一活动(截至2017年12月31日)；新光天地音乐圣诞特别企划活动；诚品书店亲子互动主题派对、圣诞合唱派对、新年音乐会等。

美的生态绿林，体验新颖独特的旅游项目、时尚高端的商业载体。勾勒“地理上紧邻城市、心理上远离城市”的独特魅力，阳澄湖半岛旅游度假区处处散发着宜观宜赏、宜游宜玩的休闲度假氛围，绘就“现代化、国际化、园林化新型滨水休闲养生度假胜地”，演绎逐水而居幸福生活。

同样，阳澄湖半岛也在近期推出各类“趣享”冬日活动，包括儿童平衡车公开赛、半岛定向达人争霸赛、重元寺新年祈福、新年舞狮以及“福犬迎春”艺术展、定格半岛摄影大赛等。

(王颖)