



# 外包官微出错,别只让“小黄鸡”背锅

安徽省池州市贵池区政府官微此番被“小黄鸡”拖下水,本质问题仍是个别官微尤其是基层官微形式主义的倾向,对信息公开和民意收集工作的怠慢。

□思凝

“你不说话没人把你当哑巴”“我仿佛听见了一群蚊子在嗡嗡”……近日,安徽省池州市贵池区人民政府的官方微博出现了如此“牛气”回复,让网友“惊呆了”。

对此,该微信平台第三方运营机构中国联通池州分公司回应,此次“意外”是一款智能对话软件“小黄鸡”自动激活所致,并非人工回复。目前,贵池区信息办已启动相关责任人问责程序。

平心而论,贵池区对此事的解释大概率是真实情况,很明显,这种缺乏对话逻辑、驴唇不对马嘴的回复,不太可能出自一个微信运营者之口。

但让“小黄鸡”来背这口黑锅,于这只“鸡”而言,也不免委屈。要知道,运营团队让“小黄鸡”当发言人这事,简直是强人所难,不应该是“强鸡所难”。

“小黄鸡”算得上是首款自动聊天软件,可以追溯到2002年,也曾火过一段时间。但它的“火”并不是因为它有多智能,而是由于它有趣、会卖萌、擅长插科打诨。换句话说,

它并不是现今意义上的“人工智能助理”,为用户解决问题也不是它的本职工作。相反,它就是为漫无目的的聊天、为了“被调侃”而生的。

运营方让这种跟“政务”八竿子打不着的自动聊天工具掌握发言权,要不就是太落后以至于不专业,要不就是对这份工作并不上心,信奉在官微里嬉皮笑脸、插科打诨即可蒙混过关。

这么看,出问题也是早晚的事儿。这家公司或许还庆幸,此次只是引来“牛气”“神回复”的吐槽,搜索用户评价不难发现,这只“小黄鸡”除了“贫”以外,还挺“污”。在出现更严重的问题前,发现了漏洞,也算是亡羊补牢。

因此,发生这样的闹剧,第三方运营者的责任当然无可推卸。但是不是因为一个不专业的运营团队,就要把“官微外包”一棒子打死呢?

也不尽然。对于一些基层部门来说,高效、专业地运营“两微”的确有现实困难:或者缺乏相关专业人才,或者忙于千头万绪的基层工作而分身乏术。由此导致的大批僵

尸微博、公号也屡遭诟病。而电子政务外包,把专业工作交给专业的人来做,不仅可以节约人力资源,还有助于相关部门专注于职能本身、提高公众服务品质。

也因此,“官微外包”无可厚非,甚至是种趋势。但这必须建立在以下基础之上:专业靠谱的运营者和尽心尽责的政府部门。

官微的主要作用在于信息公开和传达民意。而专业靠谱的运营者,一是能够通过民众喜闻乐见的方式来提高信息传播的效率;二是能够及时将民众的意见建议整理归纳反馈给部门。这一过程中,政府部门应当始终在场,以尽心尽责的工作,利用好官微,让官微更好地发挥作用。从这个意义上说,贵池区人民政府对第三方撒手不管,疏于管理,难逃失职之嫌。

官微外包,应该是“如虎添翼”而不是“断尾求生”。贵池区政府官微此番被“小黄鸡”拖下水,本质问题仍是个别官微尤其是基层官微形式主义的倾向,对信息公开和民意收集工作的怠慢。因此,此次事件最该反省的不是“小黄鸡”,而是明明有“两微”却不善利用的某些政府部门。

## 二手手机号带来的烦恼咋消除?

□果冻

如今二手转让很流行,除了二手手机号码。手机号码被弃置不用后,会重新进入选号系统,被下一个用户启用,这是运营商选号系统的“潜规则”。二手号码已经成为目前选号系统内的主流。据媒体报道,很多用户表示,二手号码为自己带来不同程度的烦恼,如登录上他人账号、不能注册APP账号、看到前号主的隐私等。运营商方面表示,目前一手机号码“几乎没有”。

有电信专家表示,应用程序提供商要考虑到类似问题,在设计应用程序时就将二次验证问题设计在内。我觉得这个建议虽然不错,却有转移话题之嫌。不如先说说那么多二手号码是怎么来的。手机号码之所以被弃之不用,我认为,有相当一部分是运营商不允许“携号转网”造成的(近期还看不到这一政策落实的希望)。套餐太贵、信号不好,消费者想转网,却只能放弃旧号启用新号。号码携带既能节约号码资源,号码数量减少又能在打击电信诈骗时缩小范围节省人力,本来是一举多得的好事,就因为运营商为了搞垄断而设置壁垒,让消费者不仅要承受换号的高成本,还要意外承担二手号码的恶果,怎么都说不过去。

明确了这个,再来谈二手号码的问题。如今的手机号不仅是通信方式而已,它在很大程度上已成为网络时代个人身份证件之一。登录转账,都会让你输入手机号,获得动态密码。现代社会里,带有真实个人身份信息、可能泄露个人隐私的符号标识,不能以纯粹的商业服务视之、管理之,而应以准个人身份证明的规格来进行规范。

第一,开卡时要尊重消费者的知情权,让消费者知道号码是新号还是二手,有选择余地。第二,要让消费者了解二手号码的风险,尤其二手号码交易不像其他交易,购买者不知道前主人任何信息——是不是欠债的主,是不是城市牛皮癣常客、曾经被“呼死你”呼停过。要让运营商弄清每一位停机机主的身份和经历,这个成本太高,几无可能,但是否能够告知二手号码的风险,让消费者购买前慎重考虑呢?第三,对于弃用号码的消费者,应用程序服务商、网站也应该尊重使用者抹除网上电子痕迹的权利,并提供相应便利。否则,携号转网无法实现,销号停用又困难重重,消费者只能一路遭殃,成为唯一的输家。

## 重拳

近年来,一些网络自媒体编造传播经济领域虚假信息事件时有发生。这些谣言以其较大传播力和迷惑性,频频引发市场波动和公众恐慌,扰乱市场经济秩序,影响经济健康发展。究其原因,少数自媒体野蛮生长,以造谣名、以造谣利是根源。

公安机关表示,利用网络散布虚假信息,特别是图一己之利损害公共利益,扰乱正常社会秩序和市场秩序,社会危害性极大。网络空间不是“法外之地”,对利用网络从事非法活动的违法犯罪人员,公安机关将依法惩处。

新华社发 徐骏作



□热议

## 城市引人不能只靠“户口和房子”

抢人才必须抛弃“解决户口和房子”的老旧思路,要打破体制,不断打造留住人才的“软环境”,提高政府的开放程度、尊重市场法治规则、提高社会服务能力、降低人才政策门槛等。

□谢良兵

近日,一组题为《这些城市,正在拿命欢迎你》的漫画刷爆朋友圈。漫画将最近一段时间,中国各大二三线城市抢夺人才的情景生动再现。似乎一夜之间,再创历史新高的820万大学毕业生找工作,不再是一件困难的事情。

大概从去年下半年开始,杭州、成都、西安、武汉、郑州、长沙等20多个二三线城市突然集体加入抢夺人才的战役,纷纷推出落户、买房、补贴等各种优惠措施。

在争夺人才的手段上,各城市也大同小异,区别只在于谁比谁更“低门槛”。比如落户的学历门槛上,从本科降到大专,再降到中专直至拥有专业技能即可;在购房的措施上,也是从提供贷款到提供补贴,再到对高端人才的赠送。正如漫画所言,真是“拿命”在抢。

人才对城市的作用毋庸赘述,以各种政策吸引人才是必要的。然而,光靠这些就够了吗?

仔细分析国内这一波的人才大战,我们会发现,其策略几乎都是“户口+补贴”的模式。

尤其是户口。国内城市除了一线城市有国际抢人的底气,其余二三线城市将抢人的主要目标定在国内似乎更为合适,也更有把握。

尽管中国有户籍限制,但除了北京、上海等城市外,中国其他城市的落户并没有想象中的困难。所以,户口不应该成为吸引人才的主要手段。很可惜,这一波的各城市抢人宣传,几乎都将落户放在了优惠政策的首位。

户口当然重要,但对于求职者来说,并非雪中送炭的东西,只能算锦上添花。否则,就不会出现“逃回北上广”的人才回流现象。

那么,对于求职者或者人才而言,什么才是最重要的?从北上广深等一线城市对人才的吸引力效应可窥一斑。这些城市凭借高度集中的经济资源、教育医疗社会资源、完善的基础设施、健全的公共服务体系等优势,长期雄踞国内人力资源市场的顶端。

一要有大量的合适的就业机会。也就是说要有适合人才发挥才能的岗位,否则,这一波的人才大战很可能最终沦为真正的

“抢人”,而非“抢人才”。庆幸的是,因为互联网的发达,二三线城市至少在创业方面,已经和一线城市站在了同一起跑线上。

二要有发达的经济与产业结构。增加岗位数量、提升岗位质量,离不开经济的发展壮大以及产业结构的优化。抢人同样离不开产业。从广撒网到“专业化”揽才,城市越来越知道自己想要什么“人”,有的城市比如厦门、南昌,就专门聚焦到一个产业进行“人才专攻”。

三要有利于留住人才的软环境。人才引进来,还要留得住。一线城市除了机会多,更重要的是,更公平、更自由、更包容。比如深圳的口号是“来了就是深圳人”,这也是深圳这么多年来经济和创新力高速增长的重要原因。

因此,抢人才必须抛弃“解决户口和房子”的老旧思路,要打破体制,不断打造留住人才的“软环境”,提高政府的开放程度、尊重市场法治规则、提高社会服务能力、降低人才政策门槛等。毕竟,真正的人才渴望的是事业,这可不是简单的户口和房子就能解决的。

## 新闻点评

新闻:5月1日9时许,湖北高速交警利川大队民警在白羊塘服务区对一辆川籍轿车驾驶员进行例行检查,该驾驶员出示一张驾驶证,有效期2015-07-21至2021-07-21,按有效期显示该驾驶员怕是还要再活一万多年。民警告知后,男子对自己的违法行为供认不讳,还一直抱怨做假证的人太不专业。(澎湃新闻5月5日)

点评:还想违法一万年?

新闻:湖南商学院下发通知,五一假期后,通过技术手段禁止学生周一到周四23时至次日8时在寝室玩游戏。校方表示,新规定主要应用于校内网,对于学生用流量上网没有限制,不影响其他操作。(广东共青团5月7日)

点评:用心良苦。

新闻:据报道,大众汽车集团监事会正在调查前任和现任董事是否必须为尾气门丑闻带来的亿万欧元的损失承担法律责任,赔偿企业损失。大众前总裁文德恩可能会因此付出沉重代价,甚至可能丧失所有个人财产。(中国新闻网5月7日)

点评:善有善报,恶有恶报。