

谨防“小事件”演化成“大舆情”

□ 李 舒

党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出，完善舆论引导机制和舆情应对协同机制。在进一步全面深化改革的进程中，既要善于将互联网这一治理变量化作能力增量，科学治理“小事件大舆情”，弘扬主旋律、汇聚正能量，更要“上工治未病”，谨防“小事件大舆情”。一些看似偶发、个案的“小事件”稍不注意就会成为社会广泛关注的“大舆情”。“小事件”演化成“大舆情”，不仅造成公共资源的浪费，更重要的是破坏了良好的社会心态，干扰了正常的社会秩序，影响了政府的公信力。因此，避免“小事件大舆情”，是各级行政治理主体在新的信息环境下必须面对的挑战；谨防“小事件大舆情”、推进社会“大治理”，则是推进社会治理体系和治理能力现代化的题中应有之义。

识小辨大：科学判定是舆情治理的前提。与其事后处之，不如事前防之。舆情治理的方向是否正确、举措是否有效，首先取决于对事件及舆情可能走向的辨识是否精准。一方面，要保持舆情敏感。舆情在发生之前已有端倪，如能早研判、早发现、早应对，是可以在治理过程中处于主动的。总观“小事件大舆情”的演进，有三个共同点：一是公众成为舆情扩大的推动力量。互联网去中心化的传播特征，使得事件的“大小”不以参与主体的多寡或报道媒体的级别高低而定，而是取决于公众的关切程度以及是否能够触发其情绪共鸣。二是社交平台成为发酵舆情的主要场域。社交平台以强大的“连接”能力聚合海量用户，成为公众获取社会议题、参与事件讨论的主要途

径，平台的算法推送机制进一步加快了舆情的生成速度，放大了舆情的烈度。三是基层成为回应事件、处置舆情的第一关口。基层在判断和处置上如果存在回避敷衍、等靠上级的工作惯性，带来的只能是模糊信息的扩散、事实的真空、公众的猜疑和权威的消解。因此，辨别事件的“大小”，治理主体必须要筑牢群众意识、建立平台思维、提升直面问题的触网能力。

另一方面，要包容对待舆论。技术的发展使得通过数据监控感知舆论变得非常便捷，但数据背后还存具体的表达语境、复杂的情绪情感以及隐性的社会心理等因素，不同程度影响着对社会舆论性质的判断。因此，既要重视舆情数据，及时获取敏感词、点击量、转发量、跟评量等监测指标，结合文本分析研判舆情风险；又不能只是看数据、看热度，对正常的社会舆论过度敏感。治理主体要善于察纳雅言、平等沟通，认识到表扬建议、批评指正、牢骚吐槽甚至攻击谩骂，都是社会舆论的真实组成。正视这一点，不仅有助于我们正确辨析事件性质和舆论场上的不同声音，也有助于在实施舆论引导时通过多面说理、提供选择性内容，取得更好的实际效果。

因小治大：社会治理是舆情治理的根本。能够演化至舆情的“小事件”，往往都蕴藏着大问题，反映了公众对民生、正义、安全等的大诉求。评估舆情治理成效不能简单地把平息负面舆论作为标准，更要看事情解决得好不好。

一方面，要把处理好舆情和解决好事情相结合，注重实时效果。舆情是社会治理效果的折射，舆情的强度

就是公众情绪的力度，舆情的走向就是事情发展的走向。应对已经形成一定规模的舆情，封堵负面信息、一味自我辩白或玩文字游戏，无异于“抱薪灭火”，不仅无法平息舆情，往往还会产生更为严重的“次生舆情”。因此，要想治理好舆情，必须解决好事情。消解负面舆情的关键在于建立宣传管理部门与职能部门的联动机制，以快速有效的行动推进“小事件”得到妥善解决。事情一旦得到解决，舆情处置就要及时“盖棺定论”，将事件经过、原因、影响、性质等界定清楚，不给别有用心者肆意阐释和发挥的空间，保障事情沿着良性轨道发展。

另一方面，要把修复公众信任和优化社会治理相结合，注重长期效果。舆情治理代替不了社会治理。舆情治理往往立足于迅速处理问题、平息显性舆情，展现治理主体的效率和决心。要真正重新赢得公众信任，还要从带来“大舆情”的“小事件”出发，面向更大范围改善问题滋生的“土壤”，不断优化社会治理。只有深挖“小事件”中隐藏的深层次、顽固性、复杂性问题，采用现代治理方式，探索从法规制度、体制机制层面得到根本性、实质性、普遍性破解，才能真正推进社会“大治理”，赢得公众的信任和支持。

积小立大：价值认同是推进社会“大治理”的目的。舆情治理具有某种“整合”功能，但这种整合不应以“舆论一律”为目标，而应以谋求公众多层次“认同”为旨归。

对“小事件”处置的认同。当事件公开于网络空间，其解读权就交到了公众手中，对事件的判断成为开放的、可被建构的话语。舆情处置不是

简单的舆论对冲或管控，治理者的话语建构必须以理服人、以信赢人。立足眼前，相关部门对“小事件”及其舆情的每一项具体处置都应是对公序良俗、法律法规的维护；放眼长远，无数“小事件”的发展走向累积起来就形成了对社会风气的塑造、对主流价值的引导。

对治理主体的认同。无论是舆情治理还是更大范围的社会治理，背后体现的都是治理主体的理念和能力。信任是构成现代治理的基础性要件，舆情治理中恰当的定性、积极的处理、诚恳的沟通以及持续有力的行动，有助于修复和重塑致损的信任关系。只有把以人民为中心的治理理念落到实处，才能赢得公众的认同，形成对治理主体的认同与实现治理目标的良性互促。

对核心价值观的认同。“小事件大舆情”中表达主体的扩容、立场观点的多向、情绪情感的激荡以及表达路径的发散，给价值认同增加了不确定性，甚至带来阻滞。舆情治理只有善于分析社会心理、本质诉求，围绕公众所思所愿进行有针对性的话语表达，才能在多元中立主导、在多样中谋共识、在多变中定方向，才能不断提升公众对社会主义核心价值观的认同，增强全社会的向心力与凝聚力。

（作者系中国传媒大学传播研究院院长、北京市习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心研究员）



（上接1版）新征程上，要发挥高能级开放平台作用，深入实施上合示范区扩能行动和自贸试验区提升战略，积极主动对接国际高标准经贸规则，稳步扩大制度型开放，加快打造对外开放新高地，以更高水平开放增创新优势。

深刻领会把握“注重构建支持全面创新体制机制”

教育、科技、人才是中国式现代化的基础性、战略性支撑。全会专门就统筹推进教育、科技、人才体制机制一体改革作出重要部署，充分体现了以习近平同志为核心的党中央对创新本质和规律的深刻洞察，必将进一步释放创新创业创造活力，为中国式现代化提供基础性、战略性支撑。我们要贯彻落实好全会精神，坚持创新引领发展，持续提升城市能级和核心竞争力，在统筹推进教育、科技、人才体制机制一体改革上积极探索，着力增强创新资源集聚、产业创新策源、创新人才吸引力，加快形成推动高质量发展的倍增效应。

深化教育综合改革。习近平总书记指出，从教育大国到教育强国是一个系统性跃升和质变，必须以改革创新为动力。从教育大国到教育强国迈进，不仅要求数量的增长，更需要质量的提升。把办好人民满意的教育作为深化教育领域综合改革的出发点和落脚点，优化教育资源配置机制，完善高等教育校地融合发展机制，推进国家产教融合型试点城市建设，加快建立与人口变化相适应的公共教育服务供给机制。

深化科技创新机制改革。坚持以深化改革激发创新活力是新时代科技事业发展的一条重要经验。坚持“四个面向”的战略导向，以更大力度全面深化科技体制机制改革，着力激发科技创新创造活力。全力支持重点实验室建设发展，建立财政科技投入资金稳定增长机制，完善科技成果跟踪对接、产学研协同创新、成果转化联合支持、科技评价激励等机制，畅通科技成果转化渠道。

深化人才发展机制改革。“创新之道，唯在得人。”创新驱动本质上是人才驱动，实现高水平科技自立自

强，归根结底要靠高水平创新人才。深化人才集聚机制，实施新时代“人才强青”计划，深入开展国家科技人才分类评价改革试点，持续优化人才服务和激励机制，让各类人才引得来、留得住、用得好的。

深刻领会把握“注重全面深化改革”

习近平总书记强调，注重系统性、整体性、协同性是全面深化改革的内在要求，也是推进改革的重要方法。全会统筹部署经济体制改革和其他领域改革，注重加强对改革的整体谋划、系统布局，必将推动各项改革举措同向发力、形成合力。系统观念是马克思主义认识论和方法论的重要范畴，是基础性的思想和工作方法。全面贯彻落实好各项改革部署，必须坚持系统观念，着力增强改革的系统性、整体性、协同性。

深化民主和法治领域改革。发展全过程人民民主是中国式现代化的本质要求，法治是中国式现代化的重要保障。健全全过程人民民主制度，推进代表联络站、基层立法联系点建设，健全“倾听与商量”“委员直通车”等协商平台，更好吸纳民意、汇聚民智。协同推进立法、执法、司法、守法各环节改革，深入推进行政执法体制改革，深化司法体制综合配套改革，推动法治青岛建设不断取得新成效。

深化文化体制改革。文化自信是更基础、更广泛、更深厚的自信。推进中国式现代化，必须把文化建设摆在全局工作的重要位置，不断激发文化创新创造活力，汇聚起强国建设、民族复兴的强大精神力量。深入推进文化“两创”，优化文化服务和文化产品供给机制，繁荣发展文化事业和文化产业。积极推动文化和旅游深度融合，加快打造国际滨海旅游目的地，建设好上合组织旅游和文化之都。

健全保障和改善民生制度体系。为了人民而改革，改革才有意义；依靠人民而改革，改革才有动力。进一步全面深化改革，必须坚持以人民为中心、尊重人民主体地位和首创精神，坚持人民有所呼、改革有所应，做到改革为了人民、改革依靠人民、

改革成果由人民共享。制定促进高质量充分就业政策，深化优质医疗卫生资源倍增行动，健全多层次养老和普惠安全托育服务体系，织密织牢民生保障网。

深化生态文明体制改革。良好的生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。当前，人民群众对生态环境改善的新期待越来越高，我们必须牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，加快改善环境质量，不断提高人民群众对优美生态环境的获得感、幸福感、安全感。坚定不移走生态优先绿色发展之路，全面落实“双碳”战略，持续深入打好蓝天、碧水、净土保卫战，大力发展风电、光伏等绿色能源，促进人与自然和谐共生。

深刻领会把握“注重统筹发展和安全”

习近平总书记强调，坚持统筹发展和安全，坚持发展和安全并重，实现高质量发展和高水平安全的良性互动。全会围绕推进国家安全体系和能力现代化提出一系列改革举措，彰显了以习近平同志为核心的党中央深沉的忧患意识、强烈的底线思维，必将有效防范和化解影响我国现代化进程的各种风险，开创新时代国家安全工作新局面。要全面贯彻总体国家安全观，完善维护国家安全体制机制，提高城市治理现代化水平，推动发展和安全深度融合。

健全国家安全体系。国家安全是安邦定国的重要基石。面对纷繁复杂的国际国内形势，必须增强忧患意识，推进国家安全体系和能力现代化，确保国家安全和社

会稳定。严格落实国家安全责任制，健全重大风险跨部门实时监测、分级预警、快速核查、提示通报等机制，严密防范敌对势力渗透、破坏、颠覆、分裂活动。全面加强维护国家安全能力，更好发挥科技创新对

于维护国家安全的支撑保障作用。完善公共安全治理机制。公共安全连着千家万户，确保公共安全事关人民群众生命财产安全，事关改革发展稳定大局。对于公共安全问题，任何时候都不能麻痹大意，必须坚持防患于未然，坚持标本兼治、关口前移，加强日常防范、源头治理，及时消除公共安全隐患。深入开展安全生产治本攻坚行动，坚决防范遏制各类事故发生。完善预警监测、应急救援、物资储备等机制，全面提升防灾减灾救灾能力。

健全社会治理体系。社会治理是一项复杂的系统工程。推进社会治理现代化，必须坚持党的全面领导，善于运用系统思维和科学方法，全面加强基层组织运行机制、人员队伍、服务能力等建设，使基层治理更加活力有序、张弛有度、行之有效。坚持和发展新时代“枫桥经验”，健全“一站式”矛盾纠纷多元化解体系，推进信访积案化解攻坚。加强党建引领基层治理，探索特大城市社会治理模式，优化“青诉即办”诉求解决平台体系。

深刻领会把握“注重加强党对改革的领导”

习近平总书记指出，坚持党的领导，全面从严治党，是改革开放取得成功的关键和根本。只有坚持党的全面领导，坚定维护党中央权威和集中统一领导，发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，把党的领导贯穿改革各方面全过程，才能确保改革始终沿着正确政治方向前进。坚持用改革精神和严的标准管党治党，完善党的自我革命制度规范体系，不断提高党的领导水平和长期执政能力。

自觉维护党中央对改革的集中统一领导。压紧压实各级党委（党组）责任，健全精准督察、挂牌督办、督帮并举推进落实机制，提升谋划、推进改革的能力，确保各项改革部署落地生根、开花结果。

深化党的建设制度改革。加强党的创新理论武装，健全激励干部担当作为机制，探索加强新经济组织、新社会组织、新就业群体党的建设有效途径。深入推进党风廉政建设和反腐败斗争。持续推进行政监督具体化、精准化、常态化，健全形式主义、官僚主义惩戒机制，完善一体推进“三不腐”工作机制，巩固风清气正的政治生态。

（作者系山东省委常委、青岛市委书记）

解决发展中的不平衡不充分问题是推进中国式现代化的应有之义。党的二十届三中全会提出“完善实施区域协调发展战略机制”，要求“东部地区加快推进现代化的制度和政策体系”。推动京津冀协同发展是以习近平总书记为核心的党中央作出的重大区域协调发展战略，京津冀公共服务协同发展是深入推进京津冀一体化发展的重要内容，也是实施积极应对人口老龄化国家战略的制度践行。根据统计数据显示，京津冀人口老龄化呈现快速增长趋势，截至2023年底，60岁以上常住人口超过2478万人，老龄化率2.65%以上，比全国平均水平高1.5%，是我国老龄化程度较高的区域。习近平总书记主持召开深入推进京津冀协同发展座谈会时提出，要推动京津冀养老项目向河北具备条件的地区延伸布局。这为三地依托各自资源禀赋特统筹规划、深化京津冀养老服务协同发展指明了方向。

京津冀养老服务协同发展需要推动优质资源共建共享

京津冀养老服务协同发展最大的挑战是优质资源的整合，需要推动优质资源共建共享，建立合作基础，激发合作动力。

一方面，发展成果共建共享能够满足区域内人民对美好生活的需求，保障区域内人民平等的发展权利。加强京津冀地区在养老领域的协同发展，能够有效缓解北京和天津养老难题，有序疏解北京市非首都功能，通过老龄人口的转移有效控制人口规模，解决“大城市病”难题。同时，老龄人口的转移有利于两地更好吸引青年创新型人才，打造高端人才聚集高地，更好激发城市活力。人口转移过程中促发的银发经济能够带来更多发展红利，为推动河北新旧动能转换和高质量发展提供契机，也为河北抓住数字赋能和新质生产力发展提供机遇。可以说，养老服务协同发展既是京津冀的“大民生”，也是“大产业”，是三地通过功能互补、错位发展、协同共进的“三赢”。同时，也是以养老服务协同发展，推动“完善区域一体化发展机制”，确保京津冀发展成果惠及区域内全体人民的真实写照。

另一方面，破解京津冀养老服务协同发展困境仍然需要推动优质资源共建共享。十年的协同发展，京津冀地区在推动区域发展的顶层设计、制度建设和政策创新等方面实现了不少突破，为推动京津冀地区养老服务协同发展夯实了基础，三地养老事业和养老产业协同发展取得了明显成效，养老服务标准互认互通、异地医疗保险报销等相关政策保障已经实现，一批医养康养基地投入使用，区域间异地养老、旅居养老等模式成为常态。但三地经济社会发展差异较大，尤其河北地区经济社会发展与北京和天津差距明显。京津地区老龄人口转移至河北地区，对河北经济发展正向影响尚不明显，挤占当地原有优质养老服务资源弊端初显，亟需以推动京津地区养老服务优质资源辐射到河北地区作为重要的突破口，把优质资源共建共享惠及区域内所有老年人群，实现区域内优质养老服务资源的平衡发展和公平享有。

京津冀养老服务协同发展优质资源共建共享的路径

促进优质公共服务资源均衡配置，需要以加快推进制度和政策体系的完善作为重要抓手，推动建立区域间利益补偿、利益共享和利益让渡机制，促进京津冀地区优质公共服务资源的高效流动和均衡发展。

首先，要加快研究制定利益补偿机制。根据《京津冀协同发展规划纲要》提出2030年京津冀地区公共服务水平趋于均衡的目标要求，需要引导京津地区的优质养老服务资源向河北地区流动，要在现行合作基础上加大北京市养老服务机构和医疗卫生机构等优质养老服务资源向天津和河北两个地区流动，尤其是使用河北省优质资源的情况下要进行利益补偿，促进区域间优质养老资源的均衡配置。一是要做好财政补偿。中央层面和京津冀三地可以设立专项资金，做好财政支持。专项资金用于研究和支

以优质资源共建共享 破解京津冀养老服务『痛点』

□ 尹艳红

卫生机构和专业化程度高的养老服务机构到河北省建立京津冀区域养老综合体和区域医共体等。

其次，要尽快推动建立利益共享机制。全面落实三地新出台的《关于进一步深化京津冀养老服务协同发展的实施方案》，找准影响协同发展的堵点和痛点，通过联席会议制度，部署三地发展的年度重点任务，推动三地共同发展，发展的成果和收益共享。一是要进一步做好共建共享的顶层设计，打通影响协同发展的制度“堵点”。加快推进制度建设和机制创新，统筹三地制度建设、政策设计，做好养老事业和养老产业布局，共同培育医养结合服务机构和康养产业基地，为利益共享打好基础。二是构建京津冀地区养老服务智慧平台，解决信息不对称的“痛点”。在现有北京市养老服务网的基础上，加快建设京津冀区域养老服务平台，实现养老数据、养老服务标准、养老人才信息等资源共享，对接养老服务供需关系，促进资源合理配置。三是推动新质生产力赋能区域性银发经济发展，借助医养结合养老服务塑造区域性银发经济增长的“新点”。进一步推动区域内优质医联体和养老联合体的均衡供给和共享，培育养老服务产业的新业态。在对接服务区域内老年人群的基础上，把产业服务对象扩展到临近区域乃至全国老年人群。四是要进一步做好重点领域“重点”。三地在发展本地区养老事业和养老产业的同时，每年通过联席会议制度，研究规划当年三地发展的重点工作。京津两地要加强与河北省人才教育培训合作，搭建养老行业教育培训基地，加大保障京津冀地区服务老年人的人才培养力度，在养老人才政策激励方面作出突破。

最后，要逐步引导建立利益让渡机制。在更好发挥政府作用下，引导社会资本的进入，通过利益让渡机制吸引区域内社会力量协同合作，激发区域养老服务协同发展活力。一是在在政策协同基础上，进一步完善区域内统一养老服务标准、养老服务人才政策标准，加大京津两地让渡利益给河北省的力度，如可以试行“床位补贴费等随老人走”政策变为“入住京津老人超过一定比例可获取相应的京津一次性建设补贴”政策，更好促进经济社会较落后的河北省提升养老服务水平。二是在在发挥政府在养老服务领域主导作用基础上，让渡部分利益给市场，引导更多社会资本进入京津冀养老服务市场。可以引入更具有活力的养老服务模式，提升区域整体养老服务质量和效率。京津冀三地由于地理位置、土地资源、人力资源的显著差异，优劣势区分度明显，探索让渡部分利益给社会资本，同时充分发挥京津地区技术优势和人才物优势，通过利益平衡来实现优质资源的共建共享，促进三地养老资源的均衡配置和高效利用，才能实现区域养老服务真正意义上的协同发展。

政策与治理