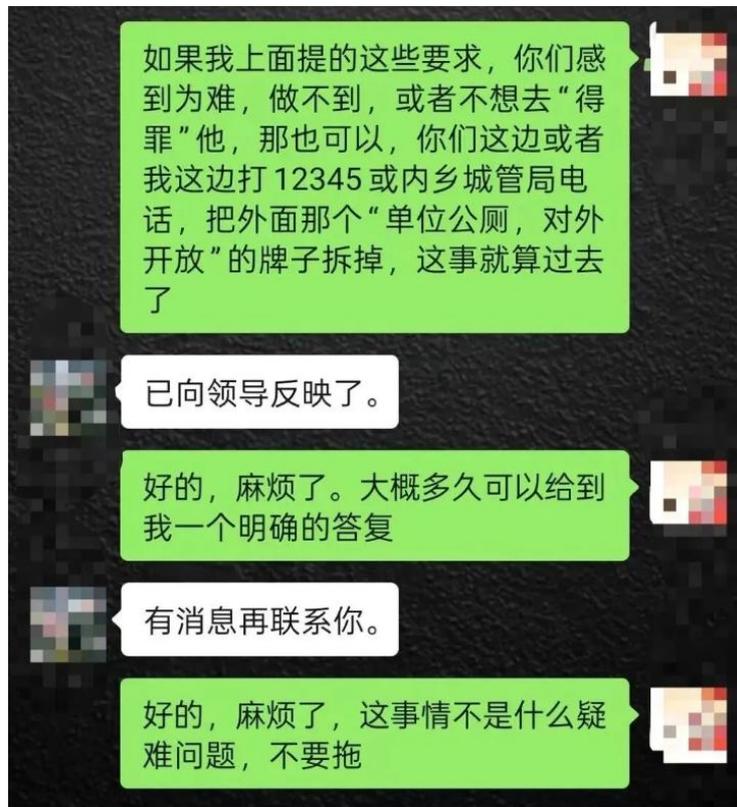


## 居民在农业农村局上厕所遭“辱骂”，公共服务场景中的态度成本亟待重视

据《中国新闻周刊》2月27日报道，河南省内乡县居民王先生近日反映，2月14日其在县城买菜后突感内急，依据写有“单位公厕、对外开放”的指示牌进入当地县农业农村局院内寻找卫生间。在向一工作人员询问厕所位置时，遭对方以“你眼睛瞎了吗”“不会长眼睛看吗”等言语辱骂。王先生称，自己高度近视且当天未戴眼镜。事后，王先生希望就态度问题与该工作人员沟通，但对方以“你解没解（手）”“我还把你当神敬嘞”等言语回应。当天，王先生拨打南阳市12345政务服务热线投诉。



来源：《中国新闻周刊》

2月26日，一名自称内乡县农业农村局的梁姓工作人员

来电回访。电话录音显示，王先生询问涉事人员为正式职工还是劳务派遣人员，在得到“正式工”的答复后，他要求依据相关规定对涉事人员作出处分，并出具书面答复。但这一诉求被对方拒绝：“你说这是完全不可能”“值班室人员说你上厕所了，不是不让你上，人家就问一下你，是你先发火的”。

2月27日，“内乡网信”微信公众号发布通报称，经初步调查，王先生反映情况基本属实，已成立联合调查组，责成农业农村局对涉事人员魏某（农业农村局门卫）作出处理并向王先生公开道歉，同时开展纪律作风专项整顿。

从事件本身看，这是一起因问路、如厕引发的言语冲突，情节并不复杂，亦未造成实质性人身或财产损害。然而，在“单位公厕对外开放”的公共服务背景下，工作人员的失当言语与处置方式，却迅速在网络空间引发讨论。

### **一、特殊场景导致个体事件演变为作风讨论**

王先生因“高度近视未戴眼镜”未能及时看清指示牌，在询问过程中遭遇带有情绪化色彩的回应，如“你眼睛瞎了吗”“不会长眼睛看吗”等表述。从公共治理视角看，事件发生在政府机关院内，且明确设置“对外开放”指示牌，意味着该场所承担部分公共服务功能。在此情境下，工作人员不仅代表个人，更在公众认知中代表单位乃至政府形象。言语上的不当表达，很容易被解读为“服务意识淡薄”“对群众态度冷漠”。事实上，王先生的视频在社交平台引发关注

后，也的确有大量网民质疑“人民的公仆骂人民”“群众内急，问个厕所就是这种态度，你想想面对外来办事的群众，贵局又是什么态度？”“服务型政府创建到哪里去了？”

因此，事件的敏感性并不在于冲突本身，而在于其发生在“群众办事与政府服务”的场景中。一旦涉及服务态度，舆论往往会迅速上升到价值层面。

## 二、从个体纠纷到公共议题的三个主要原因

综合事件来看，之所以容易发酵，主要有以下几个原因：

### 一是场景符号化——“政府机关”天然具备关注度

政府机关作为公共权力行使主体，本身具有较高社会关注度。即便是门卫等辅助岗位，在舆论场中也容易被视为“政府窗口”的一部分。公众对其服务态度的期待，明显高于一般商业场所。

当冲突发生后，话题迅速从“个人争执”延伸至“是否真正为人民服务”“窗口单位是否存在作风问题”等宏观命题。这种“上纲上线”的趋势，是基层单位舆情风险的常见特征。

### 二是视频传播过程中情绪画面强化网民共鸣

在短视频平台环境下，带有情绪张力的对话更容易激发转发与评论。尤其是涉及普通群众的“弱势一方”与机关工作人员象征的“权力一方”之间的冲突，更容易形成对比讨论。在本次事件中，也有大量网民在评论过程中提及自身的类似体验，如有网民称“多少地方写着单位公厕对外开放，

到了进都不让进” “有一次我去交警队肚子疼问登记的门卫直接说没有厕所”。

### **三是舆论本身对作风问题高度敏感**

当前社会舆论对“服务意识”“作风建设”保持高度敏感。个案一旦被认为具有“代表性”，就容易成为公众表达对某些现实不满情绪的出口。即便事件规模有限，也可能在评论区形成对“衙门作风”的泛化批评。在本次事件中，就不乏网民质疑“一个小小的门卫都这么大的官威”“严重脱离人民群众，官僚主义明显”“宰相门前都七品官了”。

### **三、基层治理中“态度成本”亟待重视**

当地在媒体报道当日即发布情况通报，明确“基本属实”，成立联合调查组，并提出公开道歉与专项整顿措施，一定程度上回应了舆论关切。

不过，从长远看，仅限于个案处理仍不足以完全消解舆论风险。在打造“服务型政府”的大背景下，群众对政府单位的期待已从“能办事”转向“办好事”。而基层单位作为与群众直接接触的一线窗口，其工作人员的言行直接影响公众对政府形象的感知与信任。

此类事件也反复提醒有关部门，基层治理中“态度成本”亟待重视。基层工作人员的一句失当言语，可能带来远超事件本身的舆情代价；任何一次情绪化回应，可能被解读为制度性冷漠，进而被无限扩大。小事之中见作风，细节之处见治理。越是看似普通的场景，越需要以专业和克制守住公共

形象的底线。