

# 湖南乡干缺岗与民警夜访舆情应对效能分析

## 一、核心摘要

1. 自媒体曝光便民服务中心上演“空城计”
2. 官方回应、处罚随意敷衍，招致舆论不满
3. 唤醒公众对乡镇机构臃肿、人浮于事集体记忆
4. 警力介入政务舆情引次生灾害
5. “白天缺岗，晚上夜访”反差工作方式引群嘲
6. 《情况通报》细节遗憾，回避式调查未能服众
7. 让制度起约束，让管理受监督，让服务落到实
8. 公安既要能维安，也要会公关
9. 老生常谈：掌握好舆情应对处置的“时度效”

## 二、事件概述



8月18日，湖南永州自媒体“永州号外”在新浪微博平台发布视频，反映湖南永州宁远县棉花坪瑶族乡人民政府所在办公楼一楼“便民服务中心”存在上班时间大量人员缺岗问题。作者嘲讽无人在岗的“便民服务中心”与两旁的“爱岗 敬业 奉献”“为民 务实 清廉”标语形成鲜明比照。当晚，南昌晚报发布时长31秒原创采访视频，当地乡政府办公室承认“人员迟到缺岗，将会进行通报”。舆论认为，如此规模缺岗、迟到现象，暴露部分基层政府单位“冗懒废”弊病，与体制外打工上班族的“牛马”形象形成强烈反差，“浪费纳税人的钱”。

8月21日，“永州号外”向媒体反映，4名民警于8月20日晚前往其老家“谈话”，致两名老人受惊，在民警离开后欲喝农药自杀。“民警夜访”二次推升事件热度并达高峰。继“广西奔驰亮证姐”事件后，再次引发舆论对政法力量干扰公民正常履行监督权利的不满。

判定事件周期为 8 天(8 月 18 日至 26 日), 8 天内, 事件信息合计 28571 条, 包含各级媒体报道与评议文章 2492 篇。

值得注意的是, 历史上, 湖南永州曾发生“上千名公职人员卷入 15 亿非法集资案”“官员踩红地毯植树”“唐慧诉湖南永州劳教委案”等多起重大负面敏感舆情, 显示当地思想政治建设、干部纪律作风整顿工作仍有可为空间。

### 三、时间脉络

日期	事件
8 月 18 日 8 时 45 分	自媒体“永州号外”在湖南永州宁远县棉花坪瑶族乡人民政府一楼“便民服务中心”拍摄视频, 记录中心服务人员大量缺岗、迟到问题。并上传至微博平台。
8 月 18 日 21 时许	江西南昌晚报多平台发布原创采访视频, 当地乡政府办公室回应承认确认人员迟到缺岗, 将进行通报并处罚 200 元。
8 月 19 日	微博话题“#永州身边事#”出现大量事件热帖, 网民自发议论。
8 月 20 日	河南之声、大象评论等媒体微博账号设置#男子吐槽乡政府上班时间空无一人#等话题 大象评论发表首篇网评文章“中听评论: 半数休假、全员

日期	事件
	迟到，乡政府服务‘掉线’谁之过？”
8月21日 18时许	南国早报采访当事人“永州号外”，发布当事人提供的“人员缺岗事件曝光后民警夜晚上门，吓得家里老人想喝农药自杀”的视频。第一财经等媒体跟进转发。
8月22日	11时许，新京报发布微评“看见负面就上门暴露肆无忌惮权力观”，大象新闻、第一财经等媒体跟进。
	13时许，宁远县联合调查组在微信公众号“宁远发布”发布《情况通报》。
	13时许，极目新闻致电宁远县棉花坪瑶族乡政府，得到“不接受媒体的任何询问和采访”答复。致电宁远县委作风办，得到“上班时间确实为上午8点”“一切情况以官方通报为准”答复。
	新黄河设置微博话题#曝光缺岗当事人希望公开执法视频#，获舆论响应。

#### (四) 官方回应效果评估

回顾事件，官方于事发（基于自媒体“永州号外”视频拍摄时间8月18日08时45分）13小时（媒体采访）、82小时（媒体采访）、101小时（媒体采访）、101小时（官方通报）4次对外发声。



南昌晚报视频截图

(13 小时) 第一次发声系南昌晚报致电棉花坪瑶族乡人民政府办公室，得到“确实有工作人员迟到缺岗，将会进行通报并扣罚 200 元”答复。这一阶段舆论对官方答复的不满主要集中在“扣罚 200 元”上，希望当地政府从严、从速处罚。



南昌晚报已删除视频缓存截图

(82 小时) 第二次发声系 8 月 20 日民警深夜上门施

压当事人父母，要求当事人删除警方内部信息后次日，南国早报采访当事人并发布由当事人提供的录像视频，视频标题为“男子发视频称乡政府上班时间大量人员缺岗，曝光后民警夜晚上门，吓得家里老人想喝农药自杀”（原视频已删除）。媒体致电宁远县公安局，得到“不方便透露此事，可以跟负责政工的人员联系”答复。这一阶段，舆论对官方回复的不满集中在官方闪避、推诿的答复态度，加剧“心虚有鬼”判断。

湖南永州居民反映乡镇便民服务中心上班时间无人在岗，当地作风办：正详细调查

极目新闻 2025-08-22 13:12

极目新闻记者 刘孝斌

据多家媒体报道，近日，湖南省永州市宁远县一位居民反映，自己前往棉花坪瑶族乡人民政府办事，但上班时间办事大厅内却没有工作人员。

8月22日上午，极目新闻记者联系到了反映问题的当事人盘先生。他告诉极目新闻记者，他们一家是宁远县棉花坪乡人，户口还在棉花坪乡，但是目前居住在距离棉花坪乡6公里多的另外一个乡镇。

### 极目新闻官网报道截图

（101小时）第三次发声系极目新闻先后致电宁远县棉花坪瑶族乡政府、宁远县公安局以及宁远县委作风办，分别得到“不接受媒体的任何询问和采访”“暂未获得回应”“当地对政府部门规定的上班时间确实为上午8点，对于居民反映的棉花坪瑶族乡政府工作人员不按时上班的事情目前正在详细调查中，一切情况以官方通报为准”答复。这一阶段，舆论对官方回复的不满情绪主要集中在

本不复杂的调查处置结果的长期延宕，消耗公众耐心，损耗政府公信。

#### 情况通报

宁远发布 2025年08月22日 13:26 湖南

8月18日，网民“永州号外”盘某某发布了一则关于宁远县棉花坪瑶族乡政府上班时有工作人员迟到、缺岗的信息。宁远县委、县政府高度重视，第一时间安排进行调查。确有部分干部迟到、缺岗情况。宁远县将对涉及的相关人员依规依纪处理，并举一反三在全县开展作风督查。

8月21日，有网民及媒体发布“男子发视频称乡政府上班时间大量人员缺岗，曝光后民警夜晚上门吓得家里老人想喝农药自杀”信息，引发网络关注。宁远县迅速成立联合调查组开展调查，具体情况如下：

8月20日，网民“永州号外”盘某某在微信朋友圈转发了一条宁远县公安局的内部信息。为核查该信息外传情况，当日19时38分，县公安局民警何某忠等4人到盘某某家走访了解。因盘某某不在家，其父母接待了民警。19时42分，盘某某父亲称前日已有县里工作人员前来了解棉花坪瑶族乡政府人员迟到、缺岗情况，并讲述具体情形。19时54分，民警电话联系盘某某，向其解释公安内部信息不能转发。19时59分，盘某某在电话中同意删除该条朋友圈信息。20时06分，民警离开。民警在走访的过程中，全程佩戴使用执法记录仪，没有语言恐吓，未发生过激言语，双方交流平和。

宁远县联合调查组

2025年8月22日

### 《情况通报》

（101 小时）第四次发声系宁远县联合调查组通过“宁远发布”微信公众号发布《情况通报》。通报首先亮明宁远县委、县政府重视态度，承认确有“部分干部迟到、缺岗情况”。其次，联合调查组成立直接原因是“男子曝光民警夜晚上门吓得家里老人想喝农药自杀”的信息引发网络关注。经调查，民警上门原因为当事人“永州号外”在微信朋友圈转发“宁远县公安局的内部信息”，遂由民警上门沟通解释。整个上门走访沟通解释时长为 28 分钟，民警“全程佩戴使用执法记录仪，没有语言恐吓，未发生

过激言语，双方交流平和。”

这一阶段，舆论对官方《情况通报》的不满情绪集中在：一是面对30多人缺岗、迟到的现实，通报仅用“部分干部”表述，且“依规依纪处理”无具体处罚细节，不免有包庇纵容嫌疑，难以服众。二是民警上门走访“没有语言恐吓，未发生过激言语，双方交流平和”的表述与当事人初始对外“老人被吓差点喝农药”的表述存在巨大差异，舆论质疑官方“选择性回应”，拉低通报说服力与可信度。

#### 四、传播热度

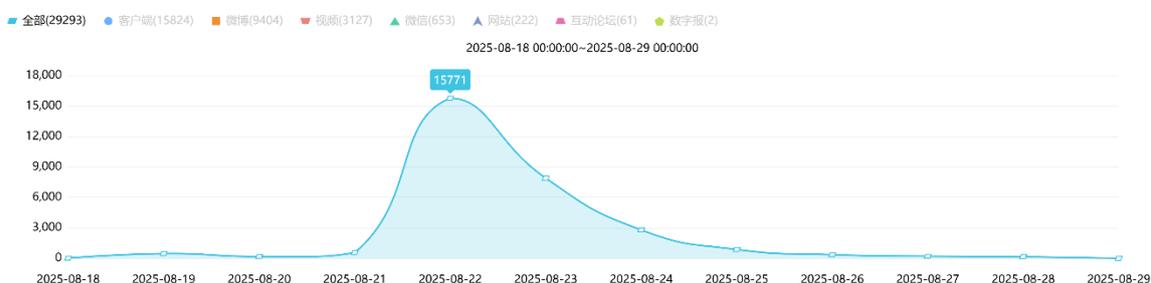
观察事件走势，自8月18日起进入萌芽期，于8月18日晚间时经媒体报道后迅速进入发酵期，8月21日晚间媒体曝民警夜访至8月22日13时许官方发布《情况通报》数个小时内，事件达到传播高潮。8月23日起，事件进入回落期，舆论场主要围绕事件本身的启示反思进行讨论。

今日头条与微博是事件发酵传播的主导平台。

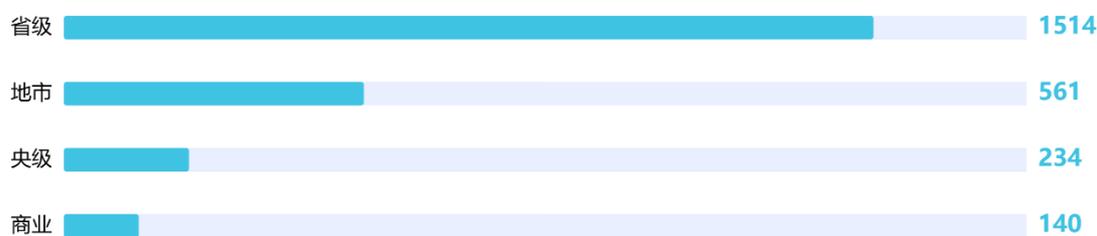
观察主流媒体监督报道情况，以河南大象新闻（76篇）、湖北极目新闻（70篇）、湖北九派新闻（59篇）、光明网（56篇）、上海观察网（55篇）、山东新黄河（46篇）六家媒体为代表，成为引导舆论走向与制造传播声量

的主导力量。

周期内，26 个事件话题登上各大社交平台全国热榜，包含热榜排名 20 以内话题 24 个。其中，知乎热榜话题“网传居民反映乡政府人员缺岗后遭民警上门谈话，官方通报‘没有语言恐吓’，怎样从法律角度解读？”一度占据首位。



图表 1 事件全周期信息走势参考图



图表 2 各级媒体发稿数量



舆论普遍批评棉花坪瑶族乡政府工作人员迟到、缺岗的行为，认为这反映了基层作风涣散和制度执行不力。

网民：“我上次回去办身份证，派出所九点开门”。

网民：“永州人默默地投了抖+”。

网民：“找他们有事他们8点45就没上班了，找人麻烦了9点还在加班”。

网民：“好家伙，一块休年假，把请假时间发出来看看，不会是后补的吧”。

网民：“不怪政府工作人员上班晚，只怪我们老百姓去的太早。耽误人家休息了。”

（二）对民警夜间上门行为提出质疑（约40%）。

舆论认为，执法应遵循“最小损害原则”，夜间走访易造成心理压力，且电话即可解决之事无需兴师动众。

第一财经：“莫把‘有事找警察’变成‘有事上警察’”。

新京报：“看见负面就上门暴露肆无忌惮权力观”。

网民：“哎呀，幸亏当事人当晚不在家。如果在家肯定带走不一定要关多久。”

网民：“这四个民警必须开除，背后指使的人也要开除，并要好好查一查”。

网民：“民警上门平和交流的的目的是什么？”

（三）对官方《情况通报》提出异议，支持公开民警

上门视频诉求（约 15%）。

面对当事人及公众公开执法记录仪视频的诉求，官方未有回应，进一步加剧了公众对程序公正性的怀疑。

网民：“建议公开全程执法视频，以还民警清白！”

网民：“这个乡镇的主要负责人和派出所的所长和指导员都应该被罢免”。

网民：“首先警察就不该上门，关他们啥事，其次上门就是一种施压方式”。

网民：“一口气来了 4 个人？就为了核查一条转发信息外传情况？差不多得了”。

（四）指责政府机构臃肿，人员冗余（约 10%）。

网民：“一个机关半数人员可以休假，说明机关人员超编到何种程度！”

网民：“一个政府部门竟然有一半休假，证明这个政府部门用不了那么多人，可以裁人了”。

网民：“27 人的岗位只要 5 个人就能干完”。

（五）关联广西“奔驰亮证姐”事件等（约 5%）。

网民：“从防城港和湖南永州两件事来看，依法行政的道路还有点远”。

网民：“这不就是亮证女事件的翻版吗？谁给了民警夜晚上门的权力？”

## 六、启示建议

(一)让制度起约束，让管理受监督，让服务落到实，筑牢作风建设的思想根基

上班规定与实际执行不一致背后反映地制度约束失效是湖南永州乡干部缺岗事件的首要矛盾；政府领导对缺岗迟到问题视而不见，签到表成为“形式表”，群众监督变被动走访等折射出的政府内部监管与外观监督缺失是事件的主要问题；公共服务沦为“墙上标识”，为民服务初心使命成为“嘴上空谈”，服务虚化暴露的是深层次、系统性地思想与理念丢失。

为此，各地应引以为鉴，一是强化制度刚性约束，消除制度模糊地带和弹性空间；二是创新监督方式方法，将内部监督与外部监督、传统监督与科技监督有机结合；三是强化干部的思想教育和作风建设，建立科学的考核评价机制和激励约束机制，将群众满意度作为衡量工作的根本标准。

(二)公安既要能维安，也要会公关

日常警务工作中，既要坚持民意导向、警情导向和问题导向，也要不断建立健全走访电联与网上互动常态化机制，通过线上线下亲民互动行为，打好涉警舆情提前量，不断赢得公众的理解支持与拥护信任。同时，要敢于坚持

实事求是、透明公开以及依法依规履职尽责，尊重事实本身，尊重公民的知情权与监督权。通过上述举动，让民警成为人民公安公共关系的建设者、传播者和共享者。

### （三）掌控好舆情应对处置的“时度效”

官方《情况通报》时隔 101 小时后发布，此为“失时”；民警深夜组团上门致老人受惊吓，政府工作人员媒体回应闪避、不当，此为“失度”；“仅扣发 200 元”，未公布民警走访记录视频，选择性回避民警上门合规性以及缺岗迟到人员处罚具体情况，此为“失效”。

针对上述不足，建议**一是**注重舆情应对时机、时势、时效。通过媒体平台合作、取得当事人理解等方式，力争在事件达到高潮前，赢得舆论主动权；**二是**把控舆情烈度、维度、有害度。从政治、社会、经济、民生、教育以及文化价值观等角度，做好舆情事件分析研判，强化对境外势力、网络水军、虚假谣言甄别能力，保持全过程理性、科学性。**三是**做好引导、平息、修复之能效。在舆情应对过程中，切实提高政治站位，深化思想认识，转变工作作风牢记惨痛教训，正确看待舆情事件的积极作用，转为危机，不断提升对互联网传播规律的把握与治理能力水平。