

新闻发言人实务丛书

# 基层新闻 发言人实践

夏凡◎著

 新华出版社

新闻发言人实务丛书

# 基层新闻 发言人实践

夏凡◎著



 安徽广播出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

基层新闻发言人实践 / 夏凡著. —北京: 五洲传播出版社, 2016.5

ISBN 978-7-5085-3361-2

I. ①基… II. ①夏… III. ①新闻公报—基本知识 IV. ①G210

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第054468号

## “新闻发言人实务”丛书

出版人 荆孝敏

编委 史安斌 刘笑盈 孟建 武和平 龚铁鹰 董关鹏 (按姓氏笔划排列)

## 基层新闻发言人实践

作者 夏凡

责任编辑 苏谦

设计制作 北京翰墨坊广告有限公司

出版发行 五洲传播出版社

地址 北京市海淀区北三环中路31号生产力大楼B座6层

邮政编码 100088

发行电话 010-82005927, 010-82007837

网址 <http://www.cicc.org.cn> <http://www.thatsbooks.com>

印刷 北京浙京印刷有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 10.25

字数 150千

版次 2017年5月第1版第1次印刷

定价 32.00元

# 目 录

前言	7
<b>第一章 基层新闻发言人制度建立的必要性</b>	<b>11</b>
一、建立基层新闻发言人制度是适应时代发展的需要	12
二、建立基层新闻发言人制度是适应公众知情权的需要	14
三、建立基层新闻发言人制度是落实深化改革与社会治理体系建设的需要	17
四、建立基层新闻发言人制度是适应媒体发展的需要	21
五、建立基层新闻发言人制度是保持和发展党的先进性的必然要求	24
六、基层新闻发言人与国家部委新闻发言人存在的差异	26
<b>第二章 如何选配好基层新闻发言人</b>	<b>29</b>
一、出色的基层新闻发言人必备条件	29
二、出色的基层新闻发言人应该具备五种能力	35
三、地方党委、政府要全方位关心基层新闻发言人的成长	42
<b>第三章 基层新闻发言人如何面对当下的舆论环境</b>	<b>45</b>
一、基层新闻发言人必须认识新媒体时代的网络舆论	45
二、基层新闻发言人要在复杂的舆论环境中把握自己的立场	47

<b>第四章 基层新闻发言人如何发挥好主动作用</b>	<b>54</b>
一、基层新闻发言人要积极推动地方政务信息公开	54
二、基层新闻发言人要积极主动回应社会关切	57
三、基层新闻发言人要围绕地方中心工作积极传播正能量	59
四、基层新闻发言人要当好地方品牌形象塑造的策划师	62
五、基层新闻发言人要能够充分挖掘潜能，使发布内容“N”次再传播	65
六、基层新闻发言人要打造好自己的“两个翅膀”	67
七、基层新闻发言人要当好媒体的“厨师长”	70
<b>第五章 基层新闻发言人如何处理与媒体的关系</b>	<b>72</b>
一、要尊重新闻、善待媒体	72
二、在记者面前，一定要摆正受访的位置	75
三、基层新闻发言人要学会给记者讲故事	81
四、基层新闻发言人如何面对外国记者	83
五、基层新闻发言人如何面对网民“爆料”	85
<b>第六章 基层新闻发言人如何做好舆情分析</b>	<b>87</b>
一、分析舆情，是为有效引导舆论	87
二、舆情的收集	89
三、舆情的具体分析	91
<b>第七章 基层新闻发言人如何处置突发事件</b>	<b>103</b>
一、突发事件处置的原则	103

二、突发事件处置过程的特例	117
三、突发事件处置现场采访管理应注意的事项	119

---

<b>第八章 基层新闻发言人如何做好新闻发布</b>	<b>126</b>
----------------------------	------------

一、新闻发布会前的必要准备	126
二、新闻发布会的形式和注意事项	135
三、把握新闻发布会场的各个环节	141
四、如何把握新闻发布会的氛围	143

---

<b>第九章 基层新闻发言人如何把握发布语言技巧</b>	<b>145</b>
------------------------------	------------

一、基层新闻发言人语言技巧的六个坚持	145
二、基层新闻发言人的行为语言技巧	151

---

<b>第十章 舆论危机后基层新闻发言人如何做好形象修复工作</b>	<b>152</b>
-----------------------------------	------------

一、打造正面的舆论热点，吸引媒体、公众关注	152
二、无形的舆情怎么办？	154
三、舆论危机后的形象修复要持之以恒，有系统的规划	155
四、基层新闻发言人要当好地方形象塑造与维护的践行者	157

---

<b>后记</b>	<b>159</b>
-----------	------------

---

新闻发言人实务丛书

# 基层新闻 发言人实践

夏凡◎著

 新华传播出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

基层新闻发言人实践 / 夏凡著. —北京: 五洲传播出版社, 2016.5

ISBN 978-7-5085-3361-2

I. ①基… II. ①夏… III. ①新闻公报—基本知识 IV. ①G210

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第054468号

## “新闻发言人实务”丛书

出版人 荆孝敏

编委 史安斌 刘笑盈 孟建 武和平 龚铁鹰 董关鹏 (按姓氏笔划排列)

## 基层新闻发言人实践

作者 夏凡

责任编辑 苏谦

设计制作 北京翰墨坊广告有限公司

出版发行 五洲传播出版社

地址 北京市海淀区北三环中路31号生产力大楼B座6层

邮政编码 100088

发行电话 010-82005927, 010-82007837

网址 <http://www.cicc.org.cn> <http://www.thatsbooks.com>

印刷 北京浙京印刷有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 10.25

字数 150千

版次 2017年5月第1版第1次印刷

定价 32.00元



# 目 录

前言	7
<b>第一章 基层新闻发言人制度建立的必要性</b>	<b>11</b>
一、建立基层新闻发言人制度是适应时代发展的需要	12
二、建立基层新闻发言人制度是适应公众知情权的需要	14
三、建立基层新闻发言人制度是落实深化改革与社会治理体系建设的需要	17
四、建立基层新闻发言人制度是适应媒体发展的需要	21
五、建立基层新闻发言人制度是保持和发展党的先进性的必然要求	24
六、基层新闻发言人与国家部委新闻发言人存在的差异	26
<b>第二章 如何选配好基层新闻发言人</b>	<b>29</b>
一、出色的基层新闻发言人必备条件	29
二、出色的基层新闻发言人应该具备五种能力	35
三、地方党委、政府要全方位关心基层新闻发言人的成长	42
<b>第三章 基层新闻发言人如何面对当下的舆论环境</b>	<b>45</b>
一、基层新闻发言人必须认识新媒体时代的网络舆论	45
二、基层新闻发言人要在复杂的舆论环境中把握自己的立场	47

<b>第四章 基层新闻发言人如何发挥好主动作用</b>	<b>54</b>
一、基层新闻发言人要积极推动地方政务信息公开	54
二、基层新闻发言人要积极主动回应社会关切	57
三、基层新闻发言人要围绕地方中心工作积极传播正能量	59
四、基层新闻发言人要当好地方品牌形象塑造的策划师	62
五、基层新闻发言人要能够充分挖掘潜能，使发布内容“N”次再传播	65
六、基层新闻发言人要打造好自己的“两个翅膀”	67
七、基层新闻发言人要当好媒体的“厨师长”	70
<b>第五章 基层新闻发言人如何处理与媒体的关系</b>	<b>72</b>
一、要尊重新闻、善待媒体	72
二、在记者面前，一定要摆正受访的位置	75
三、基层新闻发言人要学会给记者讲故事	81
四、基层新闻发言人如何面对外国记者	83
五、基层新闻发言人如何面对网民“爆料”	85
<b>第六章 基层新闻发言人如何做好舆情分析</b>	<b>87</b>
一、分析舆情，是为有效引导舆论	87
二、舆情的收集	89
三、舆情的具体分析	91
<b>第七章 基层新闻发言人如何处置突发事件</b>	<b>103</b>
一、突发事件处置的原则	103

二、突发事件处置过程的特例	117
三、突发事件处置现场采访管理应注意的事项	119

---

<b>第八章 基层新闻发言人如何做好新闻发布</b>	<b>126</b>
----------------------------	------------

---

一、新闻发布会前的必要准备	126
二、新闻发布会的形式和注意事项	135
三、把握新闻发布会场的各个环节	141
四、如何把握新闻发布会的氛围	143

---

<b>第九章 基层新闻发言人如何把握发布语言技巧</b>	<b>145</b>
------------------------------	------------

---

一、基层新闻发言人语言技巧的六个坚持	145
二、基层新闻发言人的行为语言技巧	151

---

<b>第十章 舆论危机后基层新闻发言人如何做好形象修复工作</b>	<b>152</b>
-----------------------------------	------------

---

一、打造正面的舆论热点，吸引媒体、公众关注	152
二、无形的舆情怎么办？	154
三、舆论危机后的形象修复要持之以恒，有系统的规划	155
四、基层新闻发言人要当好地方形象塑造与维护的践行者	157

---

<b>后记</b>	<b>159</b>
-----------	------------

---



## 前 言

2011年6月8日，中共中央办公厅印发《关于深化政务公开加强政务服务的意见》文件，明确提出“以公开为原则，不公开为例外”的信息公开原则，并要求各级政府建立健全信息公开条例配套制度，逐步实现政府信息公开的系统化和标准化。2014年，党的十八届四中全会再次强调要全面推进决策公开、执行公开、管理公开、服务公开、结果公开。此后，中共中央办公厅、国务院办公厅发布了《关于建立健全信息发布和政策解读机制的意见》，将各部委信息公开的条目、主要领导参与发布的次数均具体化。2016年8月，国务院办公厅印发《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》，要求各级政府及其部门要建立健全政务舆情的监测、研判、回应机制；明确涉及地方的政务舆情，按照属地管理、分级负责、谁主管谁负责的原则进行回应；强调建立政务舆情回应通报批评和约谈制度。政务公开工作逐步深入推进。

2014年7月，一位刚毕业的大学生来到商丘市政府法制室，要求查询市长们近期工作的行程，让在场的工作人员很惊讶。过去，一个普通公民没谁会去查市长的行程。即使去查，工作人员也不一定会理他。如今，商丘市政府工作人员确有相关资料供他查阅。2015年8月初，商丘市政府新闻办公室还利用官方微博主动发布了原市长李公乐一段时间的工作行程，网友们看到市长“政事”很忙，纷纷点赞“辛苦啦！”

近年来，在非典、食品和煤炭生产安全事件以及汶川地震、也门撤侨、

马航客机失联、“东方之星”客船翻沉、“8·12”天津港特大爆炸事故等重大突发事件中，各级党委、政府都在借助新闻发布等平台告知公众真实的信息，与公众展开良性沟通，引导公众了解政府在危机中的态度和采取的措施。这种阳光行政、尊重公众知情权的社会治理方式，也得到了公众的广泛认同。实践证明，信息公开是“国家管理”向“国家治理”体系转变的体现，也是适应公众在全媒体时代对信息知情权常态化的要求。

全媒体时代，人人都可以掌握信息传播与交流的平台，即使偏远的地方，也会迅速成为人们关注的焦点。而基层党委、政府往往是处置现场的第一责任人，及时发布准确的信息、告知人们真相至关重要。

最近，北京、贵州、河南等地相继推出关于建立健全信息发布和政策解读机制的实施方案。2016年12月，河南省成立政务公开与政务服务领导小组，省委常委、常务副省长翁明杰任组长，出台《河南省政务公开工作考核办法（试行）》，明确了政务公开考核和追责细则。河南省政府新闻办公室还通过媒体公布省直单位、各地市（县）的信息发布次数、参加发布会的领导规格，以及新闻发言人的联系方式，强化新闻发言人的责任感和担当意识。信息公开、信息发布是社会发展的方向、大趋势，也是社会治理体系建设的必然。

在信息公开实际工作中，某些基层干部面对媒体不敢说、胡乱说、说错话，“暴力”回应的事件时有发生。与媒体打交道、舆情处置、新闻发布成了“双刃剑”，方法得当有助于抚慰民心、鼓舞士气；否则，会带来形象“自残式”伤害。在与基层领导干部、基层新闻发言人交流时，能够深深地感受到他们对加强新闻发布能力的迫切要求。

由于笔者长期在基层新闻发布部门工作，难免接受各类新闻发言人培训班的讲课邀请。起初，还以为自己教师出身，经过新闻、文艺、外宣等多个岗位历练，讲这种课还不是小事一桩？但是，仔细梳理基层新闻发言人职责时才发现，他们所处的位置、面对的受众、发布的对象、拥有的资

源，以及面对媒体时的心态、肩负的责任，与中央和国家机关部委新闻发言人相比，的确存在一定的差异与特殊性。这让笔者开始思索，怎样培训才能对基层新闻发言人有实效？

一度，有些官员出现信仰迷惘、决策武断、不接地气、急功近利、工作作风粗暴等伤害广大公众情感的言行，更有一些对现实社会不满的人或境外势力，借助偶然事件，通过“意见领袖”或“网络水军”来放大我们基层干部不当作为，进一步撕裂党群、干群之间的关系。怎样及时回应这些社会热点，预防和减少对基层组织和干部不必要的伤害？

经过不断的探索、总结，笔者认为，培训基层新闻发言人一定要结合他们的工作特点，与推进政务公开、增加信息透明度结合起来，与培养他们面对社会关切敢说话、会说话、说好话的能力结合起来，与树立地方形象的意识结合起来，不断提高基层领导干部和新闻发言人自身媒介素养，提高信息对公众的黏合作用，创新信息发布的形式与手段，使基层新闻发言人的培养与社会发展同步，更具针对性。

过去，基层设立新闻发言人与否，大家的感觉不是很迫切。随着新兴技术不断进步，公众教育程度不断提高，他们通过新媒体了解外面的“世界”，也可以通过新媒体将身边见闻即时“发布”。最初的目的可能是信息交流、好奇、寻找情感的支持或发泄私人情绪，但一些谣言或不实信息，如果得不到官方澄清或引导，就可能会形成巨大的负面舆论效应，所以迫切需要通过基层新闻发言人将舆论危机风险管控前置，把负面影响化解在萌芽状态。

2013年8月，薄熙来涉嫌受贿、贪污、滥用职权案在济南市中级人民法院依法公开开庭审理。该院通过官方微博直播庭审情况，赢得了社会称赞。尽管没有看到新闻发言人，没有看到记者提问，但社会普遍认为这就是新闻发布。过去大家对新闻发布会的认识是社会组织在发生重大事情时，向新闻媒体公布信息，借助于媒体来回应社会关切。新媒体

的兴起，让新闻发布的人员、场景、方式、内容发生了深刻变化，基层新闻发言人实现了从单纯依赖新闻界发布的“借嘴说话”到“借嘴说话”与“自我说话”相结合，建立多层次的发布、回应渠道。政务新媒体的普及与应用，让基层新闻发言人有了用武之地。

基层党委、政府时时直面公众，也是公众感受、质疑、求助和监督的第一对象，必须要提高服务意识，打破条条框框，创造信息共享的平台，确保在重大突发事件以及社会热点、公众疑惑中不失声、不缺位。围绕民生与热点问题，不仅要讲清楚“怎么样”“怎么看”，更要讲清楚“怎么办”，把公众的期盼融入决策和工作中去，从而扩大公众与地方政府的融合度，增强改革发展的信心和社会的凝聚力。

回顾近年来公众聚焦的大事件，可以看出来，什么地方信息发布得好，什么地方政府与公众的矛盾少，公众猜测少；什么地方基层新闻发言人的作用发挥得好，舆情处置得好，什么地方的社会正能量大，对外形象光彩；什么地方政策透明度强，按规矩办事，什么地方的社会治理体系建设水准与公众幸福指数高。只有把基层新闻发言人推向“社会发布厅”，真相才能跑过谣言，政府才能不给公众打信息的“欠条”。

目前，关于新闻发言人和舆论危机应对方面的书籍很多，而围绕基层新闻发言人的概念还没有开展深入系统的研究。笔者特意将基层新闻发言人从新闻发言人的大概念中单列出来，就是希望能够更好地与大家探讨什么是基层新闻发言人，建立基层新闻发言人制度的必要性，如何选配好基层新闻发言人，怎样发挥基层新闻发言人作用和如何在舆论危机后做好形象的修复与保养。

前教育部新闻发言人王旭明曾发短信给笔者：我们今天的生活发生了重大变化，改善社会治理环境，是每一位基层领导干部、新闻发言人的职责，应共同努力！



## 第一章 基层新闻发言人制度建立的必要性

前国务院新闻办公室主任赵启正说，“新闻发言人不是人，而是制度。”

新闻发言人是指由党委、政府及其下属机构所任命或指定的新闻发布人员，其职责是代表本级党委、政府或本机构，就责任范围内的重大事件或现实问题，举办新闻发布会，阐释党委、政府、机构的立场、观点，介绍党委、政府、机构已经采取和将要采取的对策措施，并回答记者的提问。

那么，什么是基层新闻发言人？一般认为，基层组织是指市、县机关及其直属单位和企事业单位，乡镇、街道和村、社区，非公有制经济组织、社会组织和其他基层组织。顾名思义，能够代表市、县、乡镇党委、政府及其直属单位和企事业单位、街道、村、社区及其非公有制经济组织、社会组织和其他基层组织的信息发布者，可以统称为基层新闻发言人。

目前，基层新闻发言人的设置大致分为单位常任兼职性、临时性、通讯员三种形式。常任兼职性基层新闻发言人一般由单位指派有级别的领导担任，临时性基层新闻发言人一般根据记者采访议题需要指定从事相关工作的同志担任。另外，基层通讯员根据单位需要将发现的有意义、有新闻点的事主动向媒体推介，这也是一种发布的形式。