



# 每天穿行在网络江湖中

## 博警孙海东:通过官方微博化解网络风波

本报记者 杜洪雷 实习生 司芮



孙海东正在微博上与网友交流。 本报记者 杜洪雷 摄

或许没有多少人认识孙海东,可是他的网络面孔——济南市公安局官方微博却拥有着数百万粉丝。一手是腾讯微博,一手是新浪微博,作为济南市公安局官方微博管理负责人,孙海东已经习惯了手机不离手,习惯深夜不睡,更是习惯了战战兢兢,因为他知道在一定层面上他就是济南市公安局的脸面。

### 成功化解“酒店枪击案”谣言

“干一行爱一行,而且做什么工作都力求做到极致。”济南市公安局宣传处处长侯长峰毫不掩饰对手下大将的喜欢。

现在的孙海东在经历过多次网络大风大浪的磨练之后,更多的时候是一种驾轻就熟的自信。“在开官方微博之前,我们其实已经开始在网络论坛上进行试水。”2009年11月,在宣传处内比较熟悉网络的孙海东在舜网论坛上发了一个名为“我是警察,有事您说话!”的帖子。“这是我们处理网络公共关系的第一课!”正因如此,

孙海东刚开始也曾经在网络上呛过水。

“有事您说话,你以为你是郭冬临呢!”质疑、嘲笑、斥责,暴风骤雨般地卷过来。在孙海东记忆中,那一段时间是有点迷茫和慌乱。

“真正获得自信是在成功化解酒店枪击案谣言之后。”2010年6月23日,网络上广泛流传“济南闹市区一酒店玻璃门遭枪击”的帖子。该帖子称,这家酒店一厘米多厚的玻璃门突然出现了一个窟窿,有人猜测是子弹射击造成的。网友在论坛上对该帖讨论热烈,

事件被无限放大。

孙海东注意到网友们讨论的帖子,立即向领导请示。“立即贴出官方解释,你如果沉默了,网友们就认为你默认了。”次日,孙海东在各大论坛上以“市公安局”名义发布“关于该酒店‘枪击’玻璃不实传言说明”的帖子,特别提到现已排除该孔系枪击形成。

网友反应热烈。“子弹的冲击力多大啊,一看就是非快速、低冲击力的物体弄的。”“非说成子弹打的,一定别有用心!”网上对这一事件的评价开始改变风向。

### 通过微博劝阻14位欲自杀网友

2010年,南方部分省份开始出现政府部门的微博。面对这一新兴事物,孙海东立即进行研究,并且注册微博亲身感受。“那时政务微博刚开始,但已经显示出其优越性,特别是拉近政府与百姓的距离。”孙海东立即向市局领导进行反映。

2010年8月12日下午,济南市公安局在新浪上实名注册了名为“济南公安”的微博。最初,孙海东带着两位民警管理这一官方微博。“先要学会说话,尽量使用网络语言,最忌官僚声音。”孙海东深有体会地说,他们先从其他公安微博里吸取经验,在织围脖时尽量简单明了。

“引发关注的网络事件的确能够让微博声名鹊起。”孙海东认为这需要日常的充分准备,而恰巧在其微博刚开通不久发生了“苏小沫儿自杀事件”。2010年8月28日凌晨,新浪微博网友“苏小沫儿”连发30多条微博,直播其自杀过程。

“新浪的后台查到自杀网友的登记地址是济南,所以我们济南公安这个时候必须做出反应。”孙海东立即通过官方微博“济南公安”表达对此事的关注,并表示立即组织民警展开救援。

济南市公安局调动100名警力,在全市范围内搜索“苏小沫儿”所在

位置。经过网友的大力协助与网警的技术应用,锁定女孩位置为山大南路某一旅馆。当民警赶往现场时却未见任何异常。10点40分,经过多方努力,“苏小沫儿”被济南警方找到。

整个过程,孙海东都通过“济南公安”微博向外发布。“谢谢济南市公安局,我已经没事了。”当天中午11时许,“苏小沫儿”发布微博道。此事件引起了数万网友的关注。

截至目前,“济南公安”微博已经成功劝阻了14名网上直播自杀的网友。最近一次发生在今年11月24日,长清一女子在微博上直播自杀,结果被济南警方成功救助。

### “狱警打人事件”中跑赢了网络谣言

去年8月17日发生的女狱警打人事件,让“济南公安”微博霎时置于风口浪尖。“那一晚,我们济南公安是在和网络谣言赛跑。最终结果,我们赢了。”那一晚,孙海东在聚集的人群中如同风雨飘摇的小舟一般。

“那一天晚上7点,我打开‘济南公安’微博发觉不对劲,很多网友询问山大南路发生的事情。”孙海东立即察觉到肯定发生大事了。果然,网络上开始大量出现“山大南路警察打人”的传言。

孙海东立即赶到了山大南路和闵子骞路交叉点。此时,很多群众在现场聚集,口号声不断。孙海东在人群中穿梭着,心里面却担心着网络上的传言。“传言像滚雪球一样越来越大。”孙海东明白这是一场硬仗。

“我们立即从历城分局那里弄明白了真相,原来是省司法厅女子监狱一名狱警在修车过程中与群众发生争执,而并非是济南公安。”当天晚上8点15分,孙海东通过“济南公安”微博发布了第一条该事件的微博,第一时间公布事情真相,并表

示“要严肃依法处理”。

从17日晚到次日凌晨4时许,“济南公安”连续发布了11条微博,第一时间公布事实真相,有效避免了网络传闻的发酵和扩散,把一场来势汹汹的网络风波化解于无形。“我们对这起突发事件的处置受到了公安部 and 省市领导的高度评价。”孙海东笑着说。

博警、专家、老师,现在的孙海东身上标签多了起来,可是在他看来,随时拿起皮包往外冲的劲头不能丢。

### 因被好友冤枉偷手机 竟杀死好友潜逃八年

本报96706热线消息(记者 崔岩 实习生 梁孔丽) 因好友误认为自己偷了其手机,一男子恼羞成怒连砍数刀将好友杀害,随后潜逃外地躲藏了8年。近日,该男子被警方抓获。

2004年8月6日,济南公安局天桥分局药山派出所接到群众报警称,在一处建筑工地的沙坑内发现一具男尸。民警勘查发现,男子身中数刀,死亡时间大约在四天前。

民警调查了解到,死者李某于8月2日下午约见了以前的工友丁某,两人曾争吵过。李某遇害后,丁某便不知去向。在丁某暂住处,民警发现了丁某遗留的鞋底沾有案发现场的泥沙和血迹。民警经过综合分析,判断丁某有重大作案嫌疑。

八年来,虽然天桥警方多次前往济宁等地寻找线索抓捕丁某,但是却一直未能发现丁某的踪迹。今年11月,天桥警方获得一条重要线索:丁某目前可能藏匿在青岛。民警奔赴青岛,将在一家网吧内上网的丁某抓获。经审查,丁某对八年前杀害李某的犯罪事实供认不讳。

据丁某交代,2004年,丁某与好友李某聚会后,李某冤枉丁某盗窃了他的手机并将此事告诉了丁某家人。8月2日,李某再次约丁某见面索要手机时,两人发生激烈争执,恼羞成怒的丁某便用随身携带的砍刀连砍李某数刀致其死亡,之后又将李某掩埋至附近工地的沙坑内。

目前,犯罪嫌疑人丁某已被依法逮捕。

### 担心对方不出修理费 一车主强扣对方车辆

本报96706热线消息(记者 廖雯颖 通讯员 赵燕 陶然) 一辆轿车与一辆小型客车相撞,交警处理结果为两车互修。因为担心对方不出一万多元的修理费,轿车车主竟抢走对方车钥匙将车强行开走扣留,称给钱了才还车,近日被法院判决返还车辆。

今年1月16日下午,章丘市民王某驾驶着从朋友倪某处借来的小型客车,在历城区郭店办事处西路口与私家车主刘明(化名)驾驶的轿车相撞,两车均造成损坏。经交警现场处理,认定双方都有责任,两车互修。1月17日中午,倪某丈夫郑某开着客车到保险公司定损时,刘明忽然出现,抢走车钥匙将

客车强行开走,同时拿走倪某的保险单、身份证、客车行驶证和王某的驾驶证,称对方支付了修车费才能返还车辆和证件。为此王某和倪某一齐将刘明告上历城区法院,要求返还自己的车辆和证件手续。

刘明辩称,交警处理结果是两车互修,自己的车修理费预付款要两万元,担心对方不给所以将车开走“代为保管修理”。

历城区法院经审理认为,刘明与王某发生交通事故,应通过合法手段进行解决。刘明私自扣留客车和相关手续,于法无据。王某和倪某有权要求刘明返还客车及相关手续,法院予以支持。

### 出租车载客拉错地方 怀疑是司机故意绕远

本报96706热线消息(见习记者 王兴飞) 近日,市民吕女士和一位同事在出门约见客户时遭遇了一件尴尬事:不识路的两人打了辆出租车前往约见地点,但没想到司机却把两人载到了另一个地点后扬长而去。

据吕女士介绍,27日上午,公司安排她和同事前往七贤附近的双龙庄和一位客户洽谈业务,因为两人都不认识路,只好打车前往。

“双龙庄有些远,怕司机也不知道路,我们上车时特意问过了,当时司机告诉我们他那块很熟,我们才放心上了车,但等我们下车后才发现根本不是这个地方。”吕女士告诉记者,她和同事竟被司机载到了一个

叫龙窝庄的地方。

吕女士的同事王先生告诉记者,他在车里付钱时还特意再次问司机这里是不是双龙庄。“司机告诉我说前边还有一个前龙窝,这两个地方合起来就是双龙庄。”王先生告诉记者,直到他和客户联系时,他俩才从客户那里知道,这个地方离双龙庄还有三四公里远,俩人只好又乘了另一辆车前往。

吕女士事后才知道,按照正常路线,如果从阳光新路出发前往目的地,往南直行约两公里即可到达,但司机带他们行驶的线路确是向西,最终是绕远了。由于下车时没有索要发票,因此也难以向司机所在的出租车公司投诉。