

## 面对火灾死伤人数质疑,政府消极回应

# 天津蓟县大火引发网络质疑风暴

天津官方发布消息,蓟县莱德商厦火灾事故犯罪嫌疑人已被移送司法机关处理,相关责任人正在调查认定。一起官方“没隐瞒什么”的事件,为何引发一场网络质疑风暴?

突发事件中的传言,一般会经历两个阶段:由“事件本身”演绎为“事件相关”。如果应对不力,政府形象一定程度上会被抹黑、受损。网络舆情研究者认为,遇到这种情况,官方应尽可能地信息公开,不仅要快,而且要准,在无法达到快与准的情况下,政府就要尽可能表明态度,及时披露相关信息。

7月16日,天津官方发布消息,蓟县莱德商厦火灾事故犯罪嫌疑人已移送司法机关处理,相关责任人正在调查认定。

也是在当天,火灾事故最后7名受伤人员陆续出院。至此,事故中的16名伤者全部出院。

发生于6月30日的这起火灾,曾在网络上引发不少传言。传言在流变过程中,已从关注火灾事发至救援本身,演绎为关注火灾事故相关的各个方面,在一定程度上导致政府形象受损——网络质疑迅速由线上影响至线下,这类似于近期热映电影《搜索》中的情节。

对这些传言,蓟县官方颇觉委屈,县委宣传部一工作人员说,官方数次发布新闻稿,还公布了死者名单,“我们没隐瞒什么。”

一起官方“没隐瞒什么”的事件,为何引发一场网络质疑风暴?

### 网络质疑风暴

莱德商厦是蓟县最繁华的商厦之一。商厦共有5层,103个柜台、70多家商户,主营服装、鞋帽、化妆品等。

事件发生在6月30日下午3时40分许。据商厦附近瑞祥水果店老板任德宽介绍,事发时,他正在店里坐着,看到商厦南侧往外冒烟,他赶紧跑了过去。

任德宽说,自己从后门进入商厦,由南侧一处楼梯向上跑,帮忙疏散人员,每到一层就冲里面大喊“快跑”。

他记得,商厦每层楼都弥漫着黑烟,能见度只有几米,他还用砖头砸碎二楼玻璃,帮忙排烟。

由于火势很大,消防部门先后调来50辆消防车扑救。

直到晚上8时,火势得到基本控制,没有了明火,但仍有浓烟冒出。消防人员继续用水枪对大楼内进行降温。

当晚11时左右,蓟县官方对外通报伤亡情况:10死16伤。

这个数字,随即在网上引发了质疑:这场周末发生在当地最繁华商厦、持续数小时的火灾,当地可能瞒报了伤亡情况。

现在看来,当时网上虽有质疑,但不算强烈。相对于同期国内发生的另一件大事而言,网友对蓟县火灾关注度不算高。

7月4日,随着国内同期事件暂告一段落,网上对蓟县火灾关注度陡增。

与此同时,民间有人在网上开始对死亡人员数量进行统计。有传言称,遇难者多达378人。这个高出官方通报30多倍的数字,刺激着外界的神经。

大批媒体记者云集蓟县,试图查找事件真相。

武汉大学教授沈阳长期观察,研究网络舆情,他提供的数据显示:7月1日,关键词“蓟县”的百度搜索为40775次,7月6日,“蓟县大火”已成为一个常用词组,以其为关键词的百度搜索达29204次。

据沈阳教授介绍,两万多次的搜索量虽不算特大舆情,但这足以引发随后的舆论风暴。

他提供的数据显示:7月6日,大火遇难者“头七”,“蓟县大火”微博热议度达到184650次。



莱德商场起火时,有不少群众围观。

### “沉默”的小城

蓟县这个小城,事发后一直很“沉默”。

6月30日当天,跑出租车的老魏经过莱德商厦时,目睹了大火从冒烟到蔓延的全过程。当晚和次日,他特意留意了蓟县电视台和天津电视台的新闻报道,没有看到任何关于莱德商厦大火的消息。

截至大火遇难者“头七”,天津当地平面媒体只对大火发布了一条报道,报道出现在《今晚报》7月4日A2版左下方,题为《本市蓟县火灾事故医疗救治工作有序进行》,正文包括标点符号在内共159字:

本市蓟县“6·30”火灾事故发生后,市、县有关部门积极开展医疗救治工作。蓟县人民医院开辟绿色通道,市医疗专家救援队会同当地医护人员全力以赴救治伤员。目前,16名受伤人员中已有9人出院,其余7人继续接受治疗,病情平稳。通过技术手段,10名遇难者的身份已经确认,其中,9名为商厦工作人员,1名为顾客。事故中无人员失踪。

据一位在蓟县县城采访的记者介

绍,“头七”当天,蓟县的医院、殡仪馆、消防中队、县政府、莱德宾馆等与火灾相关联的地点,均被当地相关部门管控。

7月9日,本报记者向莱德商厦对面多个店铺员工了解火灾情况时,对方均表示不知道,连连摆手。

“此事可不敢乱说。”任德宽门店隔壁一名商户老板说。

记者要见到火灾中的伤者也不容易。7月9日,收治伤者的蓟县县人民医院五官科病房大门紧锁,进门需要按门口的数字密码,而其他病房科室则可自由出入。

与“沉默”的小城截然不同,外界对这起火灾非常关注。

这让蓟县官方始料未及。该县县委宣传部一位工作人员用“腾的一家伙”形容火灾后的舆论。这是北方人形容突然蹿起的火苗时常用的一句话。

7月9日上午,记者采访了蓟县县委宣传部新闻科长李鹏岳。他说,这是他接待的第25家媒体,接待人数超过30人,此外,还有湖南、广西、陕西等全国各地网友给他打过很多电话。

### 传言流变路径

网友对蓟县大火的聚焦点,主要集中在两个方面:官方通报的死亡人数和善后处理问题,其中,死亡人数的关注度最高。

蓟县官方对火灾的最初说法,只是一条数十字的简讯:

6月30日下午4时许,位于天津蓟县县城的莱德商厦发生一起火灾事故。目前,火势已被扑灭,现场正在清理。初步确认10人死亡,16人受伤。事故原因正在调查中。

在网络的传播过程中,传言的出现分为两个阶段:

第一阶段,出现多条关于火灾本身的传言。事发周末,多位目击者称商厦人数较之平常要多;火灾发生后,商场经理担心顾客不给钱就走,下令将商厦大门关上,导致大量人员被困,且疏散不力;消防队到达现场后,由于消防栓水压不够,耽误了一些时间。

第二阶段,出现多条与火灾事故相关的传言,这些传言能从侧面“佐证”上述关于火灾本身的传言,或者,这些传言是关于火灾本身传言的衍生、戏谑。这类传言包括:遗体停满殡仪馆,当地只能临时从外地调运回3吨干冰以保存遗体;当地在认领遇难者遗体时,处理一具后又偷偷增加一具,以保持整数10具不变。

网络上流传最广的一份名单显示:这场大火至少造成95人遇难和失踪。

然而,本报记者调查显示,这份名单缺乏可信度。

比如,名单提到了一个名叫陈红霞的阎子岭村村民,记者实地走访该村,多位村民均表示没有这个人。

记者在随后的采访中发现,这类“查无此人”的情况还有很多。同时,网传名单中还存在大量“重复计算遇难者”的情况。

针对网上流传的名单和数据,蓟县县委宣传部相关工作人员一再表示:官方确实没有接到那些所谓失踪者、遇难者的消息。

沈阳教授认为,那些传言是利用了真相缺位的关键因素,给出了一些看似精准、实际上难以迅速考证或经不起考证的说法。

### “笨拙”的回应

一起“我们没隐瞒什么”的火灾事故“演绎”至此,蓟县县委宣传部的工作人员表示难以理解。

沈阳教授认为,官方事后回应比较“笨拙”,多次回应均语焉不详。在网络传言不断爆出,官方回应又缺乏有的放矢的情况下,“必然把大众目光逐步聚焦到这一本不应敏感的敏感问题上”,进而发酵成一起公共舆论事件。

沈阳教授说,经过多年舆论场的熏陶和现实体验,国内网友已养成一种天然的质疑态度,这种质疑态度会随着舆论场的剧烈碰撞而加剧。

“遇到这种情况,官方应尽可能地进行信息公开,不仅要快,而且要准,在无法达到快与准的情况下,政府就要尽可能表明态度。随后,及时披露相关信息。”

具体到蓟县大火,沈阳认为,当地官方的工作在每一阶段应有不同的侧重:

事件早期,要侧重发布救援信息,对救援工作的详细报道,有助于社会舆论尤其是网友了解整个事件;

现场救援基本结束后,要开放媒体对伤员和相关目击者的采访,这有助于避免传言或谣言的滋生;

善后处理阶段,要给出妥善的处理方案,并严厉追究相关责任人的法律责任。

“一般情况下,老百姓并不会苛求很快就有什么处理结果,而只是希望了解事件真相,希望你的调查是合理的、精准的、有效的。”沈阳说,从目前情况看,蓟县在处理这起事件中,各阶段的重点都有偏移,在目前的善后处理阶段,至今也没有看到对相关责任人的处理意见。

7月13日,国务院安委会办公室通报了蓟县火灾事故,通报指出,事故造成10人死亡、16人轻伤,事故原因正在调查。

国务院安委会同时表示,这起事故暴露出诸多问题,安委会已对事故的查处实行挂牌督办,查处结果将及时向社会公布。(据《潇湘晨报》)