冰点特稿第1321期

电视问政，静水流深

中青报·中青网记者 裴思童

“局长，您想管吗？能管吗？能管住吗？”

“领导，打电话问过了就算解决过了吗？”

“对于投诉，镇政府真的无动于衷吗？”

面对主持人的犀利发问，政府官员忍不住红脸擦汗、鞠躬道歉，一通表态承诺后，还可能被当众颁发“鸵鸟奖”“蜗牛奖”……

伴随这些“名场面”走红网络，电视问政再度进入公众视野。看着官员在视频画面里被辛辣拷问，网友说这是“最硬核综艺”，呼吁全国推广“领导赶考记”。

有学者统计，截至2019年，我国至少有243档电视问政栏目，分布在全国169个地级或以上城市，其中大部分只在当地有一定影响力，少数节目则因互联网传播受到全国范围内的关注。

面对近期突如其来的热度，几档电视问政节目的负责人都向中青报·中青网记者表示“惶恐”。其中有人说，过去很多节目“可能是在有意保持低调”，比起公众关注，他更在意电视问政是否能“持续存在，办点实事”。

“电视问政不是针对任何官员个人，而是要解决问题。”历经多年发展，这些节目对播出效果的期待，远不止收视率。

2023年10月9日，《阳光问廉》节目录制现场。 受访者供图

11月5日，《政风热线》节目直播现场。 中青报·中青网记者 裴思童/摄

11月6日，《我们圆桌会》节目录制现场。 中青报·中青网记者 裴思童/摄

11月5日，直播结束后，《政风热线》节目组与江苏省水利厅开现场督办会。 中青报·中青网记者 裴思童/摄

“最后落脚在‘能够解决’”

11月5日上午7点40分，江苏省水利厅两位厅领导和6位职能处室负责人整齐地坐进江苏省广播电视总台融媒体指挥中心会议室。一个多小时后，《政风热线》节目将针对他们的工作进行现场直播问政。

气氛不算特别紧张。制片人唐琳介绍，2011年节目开播以来，几乎每周都会有厅级干部带领职能部门的负责人来到节目现场，很多人对节目形式已十分熟悉，也并非第一次接受电视问政。

5日的那次问政曝光了某地级市的一处码头整治拆除10年未到位的问题，直到录制前一小时，节目组才临时表示需要与该水利局副局长现场连线，这让原本平静的会议室出现了些许骚动，一位领导起身拨打电话，紧急安排联络。

唐琳说，《政风热线》没有彩排，暗访内容原则上保密。每次录制前，节目组会向公众公开被问政的部门，提前征集线索。同时，江苏省12345政务服务便民热线也会为节目组开放数据库。

“有时也会有人来打探（选题内容）。”江苏省广播电视总台新闻频道总监殷敏利对中青报·中青网记者说，“但我们基本上会坚守底线，《政风热线》的选题是不能随便毙的”。

殷敏利介绍，《政风热线》是由江苏省纪委牵头创办，后转由江苏省数据局（江苏省政务服务管理办公室）牵头组织，创办初衷是借助“媒体监督”推动政府部门发现并解决工作中的问题。

“电视问政”类节目基本都有上述属性，由政府部门自上而下推动。例如，据《南方周末》报道，武汉电视台《电视问政》的开播，是因为有企业反映在武汉办事难，“政务环境不佳”，时任市委书记在看完武汉市投资环境调研报告后“彻夜难眠”，继而推动武汉市开启针对官员的“治庸问责”行动，并将其整改成果通过年底的《电视问政》节目面向公众直播汇报。据《新京报》报道，最近引发公众热议的《问政山东》，是时任山东省委书记为整顿山东官场作风，点名推出。

“电视问政非常依赖党委、政府的支持。”一位节目负责人告诉中青报·中青网记者，“如果政府愿意支持，播办基本不会遇到什么阻碍。”譬如，由时任兰州市委书记提议创办的《“一把手”上电视》，从设想到开播，仅用了30多天。

就江苏的《政风热线》而言，除了经费支持，每年年初，江苏省政府办公厅都会下发专门通知，提前安排好本年度每期节目需要接受问政的设区市及省级部门单位，并且严格要求“一把手上线”。“进行直播排期规划，目的就是为了让各部门领导提前安排好时间。”殷敏利说。

唐琳表示，江苏省数据局不会过多干涉选题，基本可由电视台自行裁定。“但我们也会注意把控选题。”唐琳说，节目选题遵循“十八字方针”，“党委政府重视，群众关心，普遍存在，能够解决”。“最后落脚在‘能够解决’，是因为如果曝光了却无法解决，某种程度上也会损害（节目）权威性。”

殷敏利说，有时会有领导托人来问，能不能不曝光某个问题，他通常会拒绝。“如今这个时代，就算我们不播，公众一样能知道。最后问题没有解决，可能引起更大的舆情。”在他看来，经常帮政府部门发现、提出问题，电视问政可以成为纪法监督等常态化监督主体的补充。

“问题解决起来快得多”

由于电视问政节目与政府部门的意愿深度关联，部分批评者认为，电视问政是政府主导媒体进行的自我监督，只能是一种“有限问政”。

针对这种观点，北京师范大学新闻传播学院教授闫文捷对中青报·中青网记者表示，不能因此就否定电视问政的价值，她认为，电视问政在目前阶段确实解决了一些地方治理过程中的问题。

2022年7月，四川省达州市电视问政节目《阳光问廉》曾曝光开江县普安镇某安置房因政府拖欠工程款10年未交付的问题，许多拆迁户四处租房搬迁，施工方也损失惨重。10年间，开江县住建局的“一把手”已换了两任，为弄清来龙去脉，节目组将前两任及现任局长一起请到录制现场。

节目中，被问政的官员和专家代表分坐在舞台两方，台下坐着达州市委书记、市长带领的60位党代表、人大代表、政协委员、媒体人及市民代表，主持人谭韵站在舞台中央，对开江县3任住建局局长、发改局局长及副县长进行了轮番问询。

谭韵对中青报·中青网记者说，由于市委主要领导在台下坐镇，通常被问政官员不会在节目上毫不理会，“但他们可能会对你的问题绕来绕去，不断强调自己做了什么”。她对此总结了一个三段论：“一认错，二难过，三说怎么做。”谭韵曾遇到有官员不管问什么都只说“我错了”，“但其实我是想跟他好好去探讨究竟该怎么解决问题”。

谭韵认为，电视问政的“辛辣感”不应来自主持人态度上的“咄咄逼人”，而在于问题的精准深刻。两小时的直播中，谭韵能跟每个官员问询的机会不过两三个回合，为了在尽可能短的时间里问出关键答案，谭韵会从记者暗访调查时便开始介入，随采访推进准备现场问政的提纲。

在前述对开江县发改局局长的问询中，局长按惯例开始阐述自己的职能职责，谭韵迅速打断：“这样的职能职责不用说了，您就说在这个项目推进中我们做到了哪些？”

局长继续强调自己如何“重视工作”，谭韵反问：“既然这么重视，那为什么短片当中我们发改局的分管副局长却说我们不清楚、没去过、没人反映、没问题？”

最终，局长表示“很愧疚”，承诺会在8月底前完工。

每期节目中，《阳光问廉》还会在大屏幕上实时播放网友评论。在一位发改局局长陈述时，大屏幕上就播放过：“看了就汇报，汇报就拖，拖了就不管。”另一期四川省遂宁市的节目，某局长接受问政时，观众在评论区举报该局长“吃拿卡要”，遂宁市纪委监委当即启动调查程序，节目播出后不到一周该局长就受到组织调查。

在《阳光问廉》问政开江县的安置房问题后，开江县委、县政府召开整改会，县政府主要领导前往安置小区安排部署，组建6个专班200余名工人抢抓工期，最终在两个月内完工交房。

“凡是上了节目的问题，基本都会得到超常规解决。”《阳光问廉》相关负责人王山对中青报·中青网记者说。

节目另一位负责人李明回忆，曾经有某重点工程因推进不力被节目曝光，第二天县委书记组织所有县领导开会，要求在一个月内解决问题。“原本有些分管领导基本不到现场去，但那一个月去了13次，有10多天都睡在办公室。”

华中科技大学新闻与信息传播学院教授何志武对中青报·中青网记者说：“有些政府官员可能会遇到下属干部存在工作态度问题，开大会小会都解决不了，便希望借助媒体平台来推动。”

比如，王山记得，他曾经去地方乡镇调研，就有主要领导向他感慨：“如果这个问题能去节目上曝光的话，解决起来就要快得多。”唐琳说，在《政风热线》中，也有政府部门通过厅长信箱一类的渠道为节目组提供线索，“这些可能是省级单位难以直接垂直管理到的事情”。

与此同时，一些下级部门也希望通过节目获得上级部门的关注和支持。《政风热线》记者樊居奇对中青报·中青网记者回忆，2016年，他曾参与调查某村的非法小作坊污染问题。由于该村村民长期暴力抗拒，属地环保部门感到头疼。樊居奇与搭档走访调查中，甚至遭到村民围追堵截、用桶泼粪。

后来，在节目组的协调下，当地副县长坐镇成立指挥专班，协同县内多个部门联合执法，共同对当地非法作坊查证取缔。唐琳说，现场采访时，当地环保部门一边说委屈，一边对节目组表达感谢，“说没有媒体的关注曝光，很难协同上级领导与各个部门一起联合执法”。

“节目有时也是一个桥梁，可以在这个平台上去协同各种力量。”唐琳说，但她也强调，“并不鼓励‘特事特办’，有些事情的解决确实需要周期，如果有的问题因为上了节目就能不合规地‘开绿灯’，也是有问题的。”

“后半篇文章”

王山告诉中青报·中青网记者，电视问政对问题解决的推动一方面来自媒体的“聚光灯效应”，“主要领导是要在公众面前承诺表态的。在公众监督下，你已经做错一次了，第二次再做不好，就会失信于民。”

另一方面，王山认为，节目的监督力度也源于背后的机制保障，“也就是后半篇文章”。每一期节目结束后，《政风热线》和《阳光问廉》节目组都会对已曝光的问题进行持续督查，并将整改结果在下一期的开头向公众汇报，从而形成“问政闭环”。

作为由当地纪委主推的电视问政节目，每期《阳光问廉》播出后，达州市纪委会就曝光问题对有关责任人进行问责，还会通过制发纪律检查建议书、问题整改函等方式对曝光问题进行督办。

王山举例，今年7月，《阳光问廉》曾曝光万源市河口镇某高标准农田建设项目存在质量缺陷的问题。节目播出后，达州市纪委遂向万源市委和市农业农村局发送纪律检查建议书，要求其举一反三，系统整改，最终推动全市高标准农田整体的摸排查改，完善了高标准农田的管理制度。同时，达州市纪委也以此为例敦促其他地区“以案促改”。

据节目组统计，2022年以来，达州市纪委通过《阳光问廉》发出纪律检查建议书或问题整改函90份，交办住房、饮水等民生问题127个、提出针对性建议251条。

《政风热线》节目一位联络人告诉中青报·中青网记者，每期节目录制基本都会有省纪委和省级机关作风办的同志现场观看。录制结束后，节目组会与被问政部门立即召开现场督办会，共同商讨曝光问题的后续解决事宜。

唐琳说，节目组会选取被曝光问题中的典型案例，由厅级干部带队现场核查督办。“我们的目的是能够举一反三，通过解决群众‘一件事’，推动出台相关举措或形成一项制度，进而解决‘一类事’。”对于无法立即解决的问题，相关部门则需要向节目组提供解决方案和期限，“可能我们不一定立马去追，但事情在节目上挂了号，我们会不定期回访追踪，一追到底”。

唐琳举例，今年6月，《政风热线》曾曝光过无锡市某码头未获手续便违规作业的问题，当时当地相关主管部门称会要求该码头立即整改。但节目组后续回访发现，该码头并未整改到位。于是在10月对无锡市市长的问政中，节目组再次对此问题进行了追踪报道。在市长的表态监督下，节目直播结束后该码头立即停工。

还有一次，《政风热线》在江苏省应急管理厅的专场问政中曝光，镇江市江心洲因地理位置特殊成为“消防孤岛”，属地消防救援部门表示，要彻底解决问题，需要与公安部门联动。于是在随后江苏省公安厅的问政中，节目组再次将此问题抛出，推动江苏省公安厅与省应急管理厅联合现场督办，对江心洲消防问题进行了整改。

未能在节目中公开曝光的问题，《政风热线》和《阳光问廉》节目组都表示会通过内部渠道，将问题反馈给有关部门。《政风热线》一位联络人告诉中青报·中青网记者，节目预热及上线期间收集到的居民投诉内容，会汇总为标准的“12345工单”派发给相关部门，还需要在办理完结后形成总结报告。

殷敏利对中青报·中青网记者说，有的被问政部门在参加节目录制前两月便会提前梳理12345热线中的相关线索，将存在的问题提前解决，“就像是体检前大家会注意身体，节目也会通过这种方式，推动有关部门将工作中的问题短板提前自查补齐”。

从一方问责到共同协商

行政权力借媒体平台，力促政府工作问题的解决，这是目前我国电视问政的一种典型逻辑。何志武认为，“问责”只是电视问政的一种形态，其实质在于“对话与协商”。

在社交媒体平台以“电视问政”为关键词检索，可发现目前公众对电视问政的关注点，依然大多聚焦于官员临场反应，这也是早期电视问政的“卖点”，即要求官员“红脸出汗”。

武汉市《电视问政》中曾有一个经典场面，为了批评街道排水不利的情况，有市民在问政时为水务局局长送了一双雨靴暗表讽刺。次日，局长尴尬接过雨靴的画面成为媒体报道的焦点。何志武认为，这显然是媒体有意策划的展演脚本。在早期，电视问政节目中类似的脚本并不罕见。

《南方周末》曾于2013年报道，每次《电视问政》结束，官员的各种窘态和尴尬表现，就会出现在次日各大媒体上。因食品安全问题，时任武汉市食品药品监督管理局局长杨泽发在节目现场鞠了个躬。后来他告诉主持人：“我就鞠了个躬，中央电视台播了17遍。”

何志武说：“可能从观众角度会觉得这样很过瘾、很爽，但我觉得这不应该是问政的一种常态。”

2015年，武汉市《电视问政》第五场中，蔡甸区区长现场吃掉被水泥厂粉尘污染的橘子，成为舆论热点，严重的环境污染问题似乎被这一动作化解。何志武对此撰文：“原本可以更深入地进行政务协商，在强大的宣传权力介入后，一边倒地成为普通受众无法轻易分辨的典型宣传。”

何志武认为，“辛辣问责”虽然会起到一定的监督作用，但由于它大多依赖行政权力推动，官员很难拥有主动性和积极性，因此从长远来看，未必利于对问题的理性探讨。

一位参与过电视问政的政府官员告诉中青报·中青网记者，曾经，一听说要参加节目，他就感觉十分紧张，“总担心自己是不是犯了什么事”。何志武记得，他调研武汉市《电视问政》时了解到，每次节目录制前最忙的都是“被问责部门里负责宣传的人”，因为他们忙于和节目组沟通，“是否能够不曝光，专家点评能否不要那么犀利”。正因如此，一旦离开政府部门的强力支持，节目便很难持续发展。

《新京报》曾报道，虽然武汉市《电视问政》红火一时，但年底行风评议时，电视台排在武汉市的倒数几名，台里遂要求主持人不要问得太狠，不能让官员以为是记者问政。2016年，武汉《电视问政》逐渐从“问政”变为“问策”。

《政风热线》主持人王南告诉中青报·中青网记者，节目诞生之初，她有时也会态度“过激”，让官员下不来台。后来她逐渐发现：“我们不是对抗的关系，而是要共同推动某个问题的解决。如果官员不信任，一来就带着抗拒心理的话，反而会把群众投诉和我们都推到对立面去，无助于问题的解决。”

担任《政风热线》主持人10余年，王南对政府工作也有了更多理解。“实际上很多问题解决起来确实也很复杂。对于懒政和怠政问题，还是应该点出，但如果是一些制度性问题，或是他在自身岗位上解决不了的问题，那么专门点出一个人，是没必要的。”

王南记得，自己曾在一场问政中因一位官员的表达啰嗦而打断他，后来她得知，这位官员其实是位“实干家”。“这也启发我，不能仅仅依据官员面对媒体的表现，就判定他对群众的作为。作为主持人我不是评判者，而应是呈现者，起到沟通协调的作用。”

王南说，在节目开始前的简短沟通中，她时常感觉官员对她是“封闭的”，但她希望能够获得更多信任，节目并非为了问责某个人，“而是大家坐在一张桌子上，诚诚恳恳地共同解决问题”。

杭州市委办公厅于2010年牵头创办的《我们圆桌会》节目，是国内较早的协商类电视问政节目。该节目以“推动参与、促进理解”为初衷，邀请党政官员、专家学者与普通市民等社会各界代表同坐一桌，共同讨论社会治理问题。

闫文捷认为，协商类与问责类电视问政虽然节目脚本不同，但其背后动因有很多共同点，当地政府具体选择何种脚本，则与节目创办时的多种综合因素有关。

例如，《我们圆桌会》责任编辑鲁康宁介绍，与一些地方以“治庸问责”为背景的电视问政节目不同，《我们圆桌会》的诞生背景，是当时政府与民众之间存有误解、沟通不畅，政府希望通过这档节目去打破隔阂，把“背后的抱怨”变为“台前的建言”，实现官民互通，让大家共同为城市发展而努力。

鲁康宁说，《我们圆桌会》不重在“问责”，重在广集民智，提供建设性意见。例如，为保障高温天气下环卫工人作业安全，节目组邀请相关政府部门、环卫工人、专家学者、市民代表等举办了3场圆桌讨论。最终推动有关部门推迟杭州市环卫工人高温天气下的工作时间，并恢复“门前三包”制度。

“过去10多年来这样的案例非常多”，鲁康宁说，“许多职能部门都明确跟我表示，是在节目上获得有用建议后，带回去推动问题解决的”。

《我们圆桌会》另一位责任编辑陆韦对中青报·中青网记者说，有位处长因嘉宾提的问题比较尖锐有些“下不了台”，当时“感觉很痛苦”，但后来给陆韦打电话说：“我觉得意见提的都是对的。”后来这位处长又一次参加节目，面对陆韦的惊讶，他说：“我觉得老百姓提的意见挺好，我上次回答得（自己）不满意，但这次这个事情有进展了，我觉得还是可以上节目来谈一下。”

杭州市民意互动研究中心主任林乃炼曾撰文记录，央视著名主持人敬一丹在《我们圆桌会》的某次研讨会中谈道：“我们过去一直觉得媒体是用‘矛’的人……可是《我们圆桌会》这个栏目却实现了大家在一个圆桌讨论，双方形成了一种新的关系……找到一种更适合时代环境的监督方式。”

社会治理中的一环

采访中，几档节目的负责人都表达了相似的意思，他们认为电视问政不仅仅是面向公众的节目，同时也是地方社会治理中的重要环节。

从党的十八届三中全会提出“要通过深化改革，实现从社会管理转向社会治理的创新”，到党的二十大和二十届三中全会进一步将社会治理体系放到推进国家安全体系和能力现代化的战略中部署，10年间，中国对社会治理的认识不断深化，实践不断加强。

何志武说，从“管理”到“治理”，最根本的变化在于协商过程的强化，而媒体问政是多元主体合作、协商的有效方式。

唐琳说，许多领导在看完暗访短片后都会问：“为什么我们都没有发现这些问题？”她认为，媒体是公众与政府间的桥梁，一方面集合并反映民意，一方面以独有的视角为政府工作提供助力。

林乃炼记得，2022年，杭州市政府在征询园林专家意见后，将西湖畔7棵已不适宜生长的柳树改栽为月季，引发舆情。“我当时就在想，为什么市民的声音没能及时引起政府关注？”

后来，2022年10月，杭州市委办公厅构建起以《公述民评》电视问政节目为主平台、《我们圆桌会》等节目为子平台的“1+X”民意互动平台，意在将各类媒体的民意表达渠道进行统合。

杭州市民意互动研究中心副主任郑煜向中青报·中青网记者介绍，每月初，杭州市委办公厅秘书长会带领各媒体平台及人大、政协、网信、信访、宣传等单位共同开会，汇总梳理目前主要领导关注的事项，以及城市发展中迫切需要解决的问题，“以此找到大家共同关注的高频事项，了解民意”。

各媒体平台需汇报上月主要工作内容及本月选题，选题落地后，重点选题内容可形成专报后由市委办公厅交付市委书记批示。节目组统计，截至今年11月，《我们圆桌会》节目已交付15个专报，获得书记、市长21项批示。在过去的1534期节目中，《我们圆桌会》的讨论内容触及843项城市公共话题，对地方政府工作提出近万条建议，其中近50%被相关部门采纳吸收，推动了90多项政府公共政策的制定完善。

郑煜说，目前只要涉及杭州市的重大政策，市政府一定会考虑通过《我们圆桌会》听取民意。“它已然是城市治理过程中听取民意的通道，成为政府在吸纳信息中的一个重要环节，它就不容易受到官员个人喜好的影响。”

“这一形态的电视问政，也是中国特色的一种政治景象，即电视及其他新媒介技术不仅作为工具和平台，而且作为能动的参与者，直接被纳入国家治理体系和治理能力的打造与建构中。”闫文捷认为，电视问政展现了媒体渗入地方治理的一种吸纳民主商议元素的可操作化模式。

唐琳记得，《政风热线》开播之初，许多官员并不理解节目的价值。有官员曾在看完暗访短片后愤然离席，怒斥节目组将有关工作人员拍得“像阶级敌人”。也有官员不愿意直面问题，不管问什么都宣称“不归我管”。王南说，还有官员会感到委屈，觉得为什么自己做了很多工作，群众还说不好，“因为他真的不清楚落地情况可能并不是他所设想的那样”。

唐琳和王南均表示，近些年类似的情况越来越少，并且目前江苏省绝大多数地市，都已开设类似《政风热线》的电视问政节目。

殷敏利说，他曾和一些官员交流，虽然他们怕说错话，但上节目后许多人也会有种“过瘾”的感觉。“因为可以在全市人民面前说想说的话，把一些诉求和期望用坦诚的态度呈现，这个机会对他们而言也很难得。”

殷敏利记得，2022年，某位市长在参加问政前还感到很有压力，但在两小时的节目直播结尾，他主动拿话筒讲了一番话，对市民在新冠疫情期间对政府工作的支持表示了感谢，“感觉是有点动情的”。节目结束后，这位市长说“这样的节目还要再搞”。

“官员参与协商的态度变化，表面上看起来是从不习惯到习惯的过程，实质上是对协商民主或媒体问政的认识进而对公共权力运行规则的认识发生了变化。”何志武分析。

同时，电视问政也被认为有助于纾解群众负面情绪。林乃炼认为，很多公众的极端情绪都来源于他们的诉求没有被看到，“我们需要将这些民众切身感受到的问题拿出来，与大家一起讨论如何推动解决。我们要让大家知道，关注的问题政府正在解决。有渠道反映问题，老百姓当然能够理解”。

“在城市治理的过程中，公众有时没意识到某件事跟自身有多大关系。”何志武认为，电视问政或许可以唤起公众的共同体及参与意识，在全社会形成对话协商的风气。

2019年，《我们圆桌会》开始推动在杭州市社区内落地“民意小圆桌”活动，意在鼓励公众在现实中参与社会议题的讨论。“我们希望‘我们圆桌会’能够突破演播室，变成整个城市的一张圆桌。”陆韦说。

“如果电视问政的最终诉求是搭建对话平台，推动各种社会力量参与社会治理的话，那么节目形态应当比监督这种单一形式要丰富很多。”闫文捷认为，如今节目形态上的单一，“折射出的是我们对电视问政认知上的局限性”。她说，电视问政想要持续发展，需要摆脱程式化，创新节目形态，“使它融入基层治理的制度建设过程当中，可以真正在政府和公众之间发挥一种稳定的结构化功能”。

（应受访者要求，文中王山、李明为化名）