

新华调查

# 一条评论一毛钱 几万就能造热搜

## ——车市“黑公关”猖獗乱象当治

新能源汽车火爆的背后,一股上不了台面的暗流也在涌动。在抖音、新浪微博等一些大众信息平台上,一些企业通过视频、评论、网文等手段频频制造热搜、传播谣言的现象愈演愈烈,互相攻击大行其道,严重扰乱市场秩序。

“热搜”如何制造?评论区为何成为谣言重灾区?记者最近深入走访多家车企和公关公司,追踪暗访这条灰色“产业链”,揭秘车企“黑公关”乱象。

### “水军”充斥“评论区”

“在一个直播间内,当画面背景开始出现某品牌新能源汽车背景图案时,在一分钟内便‘涌入’大量机器人账号,用谩骂或者诋毁的词语挤满评论区……”

这是记者在某大型互联网短视频平台里看到的内容:来源不明的大量“水军”,识别直播画面内容后,自动进入直播间,开始无差别言论攻击。

“网络水军”在互联网平台并不是一个新现象,但近年来,由于行业竞争加剧,一些汽车企业以“内卷”心态,通过“水军灌水”或者机器刷屏等控评方式对竞争企业及产品进行贬低和拉踩,引起对立情绪与负面舆情,破坏行业公平竞争环境。

一名业内人士告诉记者,一些网络平台的“评论区”已经成为制造负面言论的重灾区:企业通过供应商以低价制造、发布大量负面评论,由点到面持续放大、转发,推动负面舆情升温,乃至登上热搜。

北京某知名车企公关负责人告诉记者,评论区的负面舆论一旦形成,作为源头的评论者往往立即删除或注销账号,难以溯源,让合法经营的企业头疼不已。而一些平台内的认证账号或“大V”受竞争企业的资金支持或流量支持,选取评论区一些极端言论或者不实言论进行二次传播,追责时他们却无须承担责任。

某中部省份新能源汽车企公关部负责人透露,人为制造热搜评论的情况越来越严重,根据其技术团队的分析,有时一条热搜的评论中,近一半都是来自机器人控制的所谓“实名”账号或者“水军”。“有时只要几万块钱的成本,就能人为制造出一条热搜。”

“网络水军”的肆意妄为,让平台和相关的舆情应对十分头疼。7月初,新浪微博管理层发布一则信息称:“某汽车品牌在企业关键营销节点及财报节点,采

买财经商业媒体账号,策划相关的热点话题,并违规购买外部营销公司所谓的冲榜服务,由营销公司通过机器刷量形式,短时间内发布同质化内容违规冲榜。”同一时期,比亚迪网络举报中心也发布消息,近期发布悬赏(征集黑公关线索)以来,已收到上千封邮件和私信,对部分线索提供者提供初步奖励。

### 机器人生产成舆情生产新工具

记者采访多位业内人士了解到,随着人工智能等技术广泛应用,一些公司开始利用这一工具,生成内容意思一致但话术不同的AI机器人稿件、评论,再由大量人为操作的账号以及机器人批量生产的账号所形成的账号体系,在不同的社交媒体平台上播发,使得短时间内形成数万条内容,再辅助流量购买的方式集中推高话题热度,形成压倒性言论走向。

“这种高强度的‘攻击营销’,已经被一些企业非常熟练地应用在当今的网络环境中。”一家中部省份车企的相关负责人说。

我国已经大力推广网络实名制,那么这些非法账号是如何形成的?一些公关公司的内部人士告诉记者,许多企业会同时雇佣多家公关公司,这些公司有的在明面做正面品牌宣发工作,实则是“隐藏的打手”。

一些企业雇佣黑灰产公司,利用他们收集身份证号注册或购买大量虚假的“实名账号”,又或者将当年大量残留微商的大批“水军”账号复活,组成规模庞大的网络水军。“在行内,经过层层分包,有的‘黑公关’发一条评论只要一毛钱。”

一家东部省份的车企负责人告诉记者:“一个团队往往控制着成百上千账号,他们直接用主板机进行操作,这种设备无须实体手机,单块主板成本仅为几十块钱,一组主板机就完成了账号的操控,折算下来发动一场‘舆论战’的成本极其低廉。”

记者通过网络平台联系到一个出租出主板机的从业者,他告诉记者:“现在缺乏的是身份证注册账号,这个是稀缺物资,大规模使用主板机需要网络的高流量,很容易引起监管部门的关注,但我们程序能把流量控制到监管关注的上限之下。”

记者辗转联系发现,一些公关公司通过微信群、QQ群乃至抖音群直接派单,通过真人账号刷评论和点赞。在记者“卧底”的某微信兼职群中,群主会不时在群内征集抖音号数量,以在相关平台发评论或者发图文形式征集人手,整个过程由专业团队提供非常详细的操作步骤和图文材料,要求在统一的时间里集中推送。该群主告诉记者:“碰到急事儿,上面的老板会直接派活儿。”

### 平台实名制漏洞导致乱象丛生

记者采访发现,一些平台存在账号实名制管理漏洞,叠加自媒体充当“打手”等,导致上述问题愈发严重。

首先,平台存在账号实名制管理漏洞。虽然我国实行了网络实名制,但是某些平台注册仍有漏洞可钻。记者在一家知名短视频平台实际操作中,发现使用一个身份信息关联的多个手机号码都可以注册账号,并通过账号发声。

“某些传播平台是多个信息平台的组合,一个身份信息可以联动平台组合的多个账号资源,形成传播矩阵,但是账号出现违规情况,投诉机制需要企业挨个去每个平台反馈处理。”业内人士告诉记者,包括多个主流社交媒体平台,出于增加平台数据等利益目的驱动,往往对虚假流量“睁一只眼闭一只眼”,导致问题不断被放大。

其次,部分互联网大V成为“推手”。目前在互联网平台上活跃着一批互联网大V,一位公关公司的内部人士告诉记者,以汽车自媒体为例,粗略计算,2019年至2022年间,该类自媒体账号增加超过300%,在网络平台上有较大影响力,其中部分账号成了一些企业进行谣言操作的“推手”。

“据我们内部统计,在各个平台上活跃的汽车类自媒体超过2万个,再加上各类中小型账号相关类型博主,总数可能超过20万个。”某车企公关部负责人说,“以前写竞品的负面文章,行情大概需要5万到10万元,现在竞争激烈了,500块钱就有人接单,只需要简单复制粘贴文字或者根据脚本演绎即可。”

“个别媒体信源引路,其他自媒体账号或者评论瞬间跟进,进行二次传播。但凡企业有重大事项或者突发事件,马上就

有负面热搜跟进。”某中部省份车企公关部负责人说,为此企业每年不得不花费数千万元资金跟进对冲,这种情况给行业增加了巨大负担。

### 优化行业外部环境势在必行

针对上述情况,相关机构已经出手。2023年3月,中国汽车工业协会旗下中国汽车企业首席品牌官联席会及成员单位一致决议,共同发起了“关于抵制汽车行业网络水军的联合倡议”。

近期,国家网信办深入开展“清朗·优化营商网络环境—整治涉企侵权信息乱象”专项行动,指导网络平台加强网上涉企信息内容管理,依法依规处置一批侵犯企业、企业家网络合法权益的违法违规行

为。如“小牛说车”等账号因为故意夸大歪曲事实,抹黑诋毁汽车企业及其创始人,已被依法依规关闭。

多家受访企业负责人和业内人士表示,“清朗行动”效果显著,但“黑公关”“黑灰产”存在较强的隐蔽性,治理难度大,一旦监管强度放松就有可能“死灰复燃”,为此加强治理,进一步优化行业外部环境需持续用力。

有专家建议,要加大监管力度,倒逼平台落实主体责任。同时进一步加强对平台算法的优化审查,对使用或纵容使用AI技术或者“网络水军”等干扰舆论的主体和个人加大行政和刑事处罚力度。平台应加快完善涉企舆论内容的识别、预警机制,强化后台数据分析能力,堵住虚假“实名”账号注册漏洞,加快内容审核流程,避免谣言内容大范围传播,肃清网络内容环境,提升内容质量。

中国人民大学新闻学院教授宋建武等专家认为,相关部门要强化监督执法的强度,进一步加大对“水军”的打击力度,针对典型案例、典型“水军”群体,依据法律法规从重从严处理,起到震慑作用。一些车企负责人建议,应在黑灰产聚集的地区开展执法行动,严厉打击主板机、“网络水军”产业链条,根除黑灰产土壤。

“解决企业间的恶性竞争,可以由行业协会、主管部门牵头建立自律法律协议,严查并约束各方的违规市场营销行为。”宋建武说,要推动企业回归正常商业竞争,进一步营造风清气正的商业环境。 据新华社

## 新华时评

近日,习近平总书记对加强文化和自然遗产保护传承利用工作作出重要指示,深刻阐释“北京中轴线——中国理想都城秩序的杰作”等成功列入《世界遗产名录》的重要意义和时代内涵,为加强文化和自然遗产保护传承利用工作指明了方向、提供了遵循。

如今我国是世界遗产类别最齐全的国家之一,世界遗产总数达到59项。文化和自然遗产的申遗成功凝结着坚持保护传承文化遗产、建设文化强国、保护生态环境、建设美丽中国的不懈努力,对于建设物质文明和精神文明相协调、人与自然和谐共生的中国式现代化具有积极意义。

申遗成功不是终点,而是新的起点。

要守护好中华民族的文化瑰宝和自然珍宝,应“保”字当头。我们需要树立保护第一、传承优先的理念,切实做到在保护中发展、在发展中保护。正确处理好城市改造开发与文化和自然遗产保护传承利用之间的关系,统筹好抢救性保护和预防性保护、本体保护和周边保护、单点保护和集群保护,加强世界遗产保护管理监测,维护文化和自然遗产

## 他山之石

### 浙江对行政审批中介服务实行清单化管理

自2024年8月8日起,浙江省政府印发的《行政审批中介服务事项清单》正式施行,各地各部门不得再设定清单以外的行政审批中介服务事项,不得再要求经营主体提供清单规定之外的中介服务报告。

推进行政审批中介服务改革是优化营商环境、激发市场活力的一项重要举措。新公布施行的事项清单主要包括《浙江省行政审批中介服务事项清单(2024年版)》(以下简称“保留事项清单”)和《浙江省清理规范的行政审批中介服务事项清单(2024年版)》(以下简称“清理规范事项清单”)两张清单。

其中,保留事项清单共27项,

## 守护文明根脉 激发时代新韵

罗鑫

产的真实性、完整性、延续性,构建大保护格局。

要持续加强文化和自然遗产保护传承利用工作,应“活”态传承。加强文化和自然遗产保护要薪火相传、代代守护,也要与时俱进、勇于创新。文化和自然遗产是人类文明和自然演化的重要载体,挖掘文物和文化遗产的多重价值,在加强保护传承的同时,也要使其在新时代焕发新活力、绽放新光彩。让这些重要遗产“活起来”,提供具有时代性、多样化的文化内容供给,进一步丰富人民群众的精神世界。

要加强文化和自然遗产领域国际交流合作,为世界文明增添绚丽的中国色彩。中华文明自古就以开放包容闻名于世,一方面要加强文化和自然遗产领域的国际交流合作,积极与各国分享、交流遗产保护的经验和做法,为世界贡献中国智慧。另一方面,要充分发挥这些世界遗产的独特魅力,打造中华文明的金名片,国际文化交流的会客厅,全面生动展现中华文明的灿烂成就和对人类文明的重大贡献,以更加昂扬的自信精神状态迈向新未来。 据新华社

涉及14个省级部门,依据法律、法规和国务院决定设定,申请人必须依法委托中介机构提供行政审批所需要件,清单内容包括中介服务事项名称,涉及的行政审批事项、中介服务设定依据、定价形式、实施范围和责任部门。清理规范事项清单共107项,涉及23个省级部门,分为三类:直接取消中介服务的事项,相关行政审批机关不再要求申请人提供评估、论证、鉴定、证明等材料;申请人自主决定是否委托中介的事项;行政审批机关在审批过程中委托开展的技术性服务事项,费用由财政支出,申请人无须承担。 据新华社

▲范县濮城镇郑庄村村民委员会的行政章(编号:4109260012964)不慎丢失,声明作废。  
▲编号为L410233352,姓名为宗雨诺,出生日期为2011年12月15日的出生医学证明不慎丢失,声明作废。  
▲编号为P410082868,姓名为宗梦樾,出生日期为2015年2月8日的出生医学证明不慎丢失,声明作废。  
▲编号为P411559125,姓名为南宇桐,出生日期为2015年11月23日的出生医学证明不慎丢失,声明作废。  
▲郭培玉(身份证号:410928198110274511)不慎将濮阳县城市建设投资开发有限公司开具的购房收据(收据编号:0002768;开具日期:2020年12月4日;金额:158933元;房号:6-1-1101)丢失,声明作废。

▲濮阳嘉和润邦石油化工有限公司的财务专用章(材质:铜质印章;编号:4109020048634)不慎丢失,声明作废。

# 声 明

## 华龙区民办非企业单位登记公告

根据《民办非企业单位登记管理暂行条例》及相关规定,经审核,准予濮阳市华龙区恒业体育俱乐部成立登记。

统一社会信用代码:52410902MJ0B532245  
注册资金:叁拾万元整  
法定代表人:陈志国  
地址:濮阳市胜利东路与文化路交叉口东200米路南  
业务范围:足球、排球、篮球和乒乓球。  
业务主管单位:濮阳市华龙区文化广电旅游体育局  
华龙区民政局  
2024年8月12日

本报仅对广告进行形式审查,以上广告所产生后果由刊登广告者本人(单位)承担。

# 中共中央 国务院关于加快经济社会发展全面绿色转型的意见

(上接第一版)推进气候适应型城市建设,增强城乡气候韧性。推广绿色建筑方式,优先选用绿色建材,深化扬尘污染防治综合治理。

(十三)大力发展绿色低碳建筑。建立建筑能效等级制度,提升新建建筑中星级绿色建筑比例,推动超低能耗建筑规模化发展。加快既有建筑和市政基础设施节能节水降碳改造,推广先进高效照明、空调、电梯等设备。优化建筑用能结构,推进建筑光伏一体化建设,推动“光储直柔”技术应用,发展清洁低碳供暖。

(十四)推动农业农村绿色发展。实施农业农村减排固碳行动,优化种养结构,推广优良作物畜禽品种和绿色高效栽培养殖技术,推进化肥、农药等农业投入品减量增效。建立健全秸秆、农膜、农药包装废弃物、畜禽粪污等农业废弃物收集利用处理体系,加强秸秆禁烧管控。深入推进农村人居环境整治提升,培育乡村绿色发展新产业新业态。因地制宜开发利用可再生能源,有序推进农村地区清洁取暖。

### 七、实施全面节约战略

(十五)大力推进节能降碳增效。高水平、高质量抓好节能工作,推动重点行业节能降碳改造,加快设备产品更新换代升级。构建碳排放统计核算体系,加强固定资产投资项目节能审查,探索开展项目碳排放评价,严把新上项目能耗和碳排放关。推动企业建立健全节能降碳管理机制,推广节能降碳“诊断+改造”模式,强化节能监察。

(十六)加强资源节约集约高效利用。完善资源总量管理和全面节约制度,加强水、粮食、土地、矿产等各类资源的全过程管理和全链条节约。落实水资源刚性约束制度,发展节水产业,加强非常规水源利用,建设节水型社会。落实反食品浪费法,健全粮食和食物节约长效机制,开展粮食节约行动。落实最严格的耕地保护制度和土地节约集约利用制度,推广节地技术和节地模

式,优化存量土地开发利用,提升海域空间利用效率。加强矿产资源勘查、保护和合理开发,提高开采效率,加强低品位资源利用。

(十七)大力发展循环经济。深入推进循环经济助力降碳行动,推广资源循环型生产模式,大力发展资源循环利用产业,推动再制造产业高质量发展,提高再生材料和产品质量,扩大对原生资源的替代规模。推进生活垃圾分类,提升资源化利用率。健全废弃物循环利用体系,强化废弃物分类处理和回收能力,提升再生利用规模化、规范化、精细化水平。到2030年,大宗固体废物年利用量达到45亿吨左右,主要资源产出率比2020年提高45%左右。

### 八、推动消费模式绿色转型

(十八)推广绿色生活方式。大力倡导简约适度、绿色低碳、文明健康的生活理念和消费方式,将绿色理念和节约意识融入市民公约、村规民约、学生守则、团体章程等社会规范,增强全民节约意识、环保意识、生态意识。开展绿色低碳全民行动,引导公众节约用水用电、反对铺张浪费、推广“光盘行动”,抵制过度包装、减少一次性用品使用,引导公众优先选择公共交通、步行、自行车等绿色出行方式,广泛开展爱国卫生运动,推动解决噪声、油烟、恶臭等群众身边的环境问题,形成崇尚生态文明的社会氛围。

(十九)加大绿色产品供给。引导企业开展绿色设计、选择绿色材料、推行绿色制造、采用绿色包装、开展绿色运输、回收利用资源,降低产品全生命周期能源资源消耗和生态环境影响。建立健全绿色产品设计和标识体系建设,加强绿色产品认证与标识体系建设,完善能效、水效标识制度,建立产品碳足迹管理体系和产品碳标识认证制度。加强绿色产品和服务认证管理,完善认证机构监管机制,培育具有国际影响力的绿色认证机构。

(二十)积极扩大绿色消费。健全绿色消费激励机制。优化政府绿色采购政策,拓展绿色产品采购范围和规模,适时将碳足迹要求纳入政府采购。引导企业执行绿色采购指南,鼓励有条件的企业建立绿色供应链,带动上下游企业协同转型。支持有条件的地区通过发放消费券、绿色积分等途径,鼓励企业采取“以旧换新”等方式,引导消费者购买绿色产品。开展新能源汽车和绿色智能家电、节水器具、节能灶具、绿色建材下乡活动,加强配套设施建设和售后服务保障。鼓励用户扩大绿色能源消费。

### 九、发挥科技创新支撑作用

(二十一)强化应用基础研究。建立前沿引领技术、颠覆性技术的预测、发现、评估和预警机制,适度超前布局国家重大科研基础设施,组建一批全国重点实验室和国家创新平台,实施一批国家重大前沿科技项目,着力加强绿色低碳领域应用基础研究,激发颠覆性技术创新。创新人才培养模式,优化高校学科专业设置,夯实绿色转型智力基础。

(二十二)加快关键技术研发。推进绿色低碳科技自立自强,将绿色转型相关技术作为国家重点研发计划相关重点任务的重要支持方向,聚焦能源绿色低碳转型、低碳零碳工艺流程再造、新型电力系统、二氧化碳捕集利用与封存、资源节约集约与循环利用、新污染物治理等领域,统筹强化关键核心技术攻关。强化企业科技创新主体地位,支持龙头企业牵头组建关键核心技术攻关联合体,加大对中小企业绿色低碳技术研发的资助力度,鼓励各类所有制企业参与相关国家科技计划。

(二十三)开展创新示范推广。发挥创新对绿色转型的关键引领作用。开展多层次试点,推进工业、能源、交通运输、城乡建设、农业等重点领域减污降碳协同增效。实施绿色低碳先进技术示范工程,加快先进适用技术示范应用和

推广。完善绿色低碳技术评估、交易体系和科技创新服务平台,探索有利于绿色低碳新产业新业态发展的商业模式,加强绿色低碳技术知识产权创造、保护、运用,激发全社会创新活力。

### 十、完善绿色转型政策体系

(二十四)健全绿色转型财税政策。积极构建有利于促进绿色低碳发展和资源高效利用的财税政策体系,支持新型能源体系建设、传统行业改造升级、绿色低碳科技创新、能源资源节约集约利用和绿色低碳生活方式推广等领域工作。落实环境保护、节能节水、资源综合利用、新能源和清洁能源车船税收优惠。完善绿色税制,全面推行水资源费改税,完善环境保护税征收体系,研究支持碳减排相关税收政策。

(二十五)丰富绿色转型金融工具。延长碳减排支持工具实施年限至2027年年末。研究制定转型金融标准,为传统行业领域绿色低碳转型提供合理的金融支持。鼓励银行在合理评估风险基础上引导信贷资源绿色化配置,有条件的地方可通过政府性融资担保机构支持绿色信贷发展。鼓励地方政府通过多种方式降低绿色债券融资成本。积极发展绿色股权融资、绿色融资租赁、绿色信托等金融工具,有序推进碳金融产品 and 衍生工具创新。发展绿色保险,探索建立差别化保险费率机制。

(二十六)优化绿色转型投资机制。创新和优化投资机制,鼓励各类资本提升绿色低碳领域投资比例。中央预算内投资对绿色低碳先进技术示范、重点行业节能降碳、资源高效循环利用、环境基础设施建设和重点领域重点项目积极予以支持。引导和规范社会资本参与绿色低碳项目投资、建设、运营,鼓励社会资本以市场化方式设立绿色低碳产业投资基金。支持符合条件的新能源、生态环境保护等绿色转型相关项目发行基础设施领域不动产投资信托基金(REITs)。

(二十七)完善绿色转型价格政策。深化电力价格改革,完善鼓励灵活性电源参与系统调节的价格机制,实行煤电容量电价机制,研究建立健全新型储能价格形成机制,健全阶梯电价制度和分时电价政策,完善高耗能行业阶梯电价制度。完善居民阶梯水价、非居民用水及特种用水超定额累进加价政策,推进农业水价综合改革。支持地方完善收费模式,推进生活垃圾处理收费方式改革,建立城镇生活垃圾分类和减量激励机制。

(二十八)健全绿色转型市场化配置机制。健全资源环境要素市场化配置体系,完善自然资源制度规范和登记、出让、转让、抵押等配套制度,探索基于资源环境权益的融资工具。健全横向生态保护补偿机制,完善生态产品价值实现机制。推进全国碳排放权交易市场和温室气体自愿减排交易市场建设,健全法规制度,适时有序扩大交易行业范围。完善绿色电力证书交易制度,加强绿电、绿证、碳交易等市场化机制的政策协同。

(二十九)构建绿色发展标准体系。建立碳达峰碳中和标准体系,推进基础通用标准及碳达峰、碳中和相关标准制定修订,制定企业碳排放和产品碳足迹核算、报告、核查等标准。加快节能标准要求升级,提升重点产品能耗限额要求,扩大能耗限额标准覆盖范围。完善可再生能源标准体系和工业绿色低碳标准体系,建立健全氢能“制储输用”标准。

### 十一、加强绿色转型国际合作

(三十)参与引领全球绿色转型进程。秉持人类命运共同体理念,积极参与应对气候变化、海洋污染治理、生物多样性保护、塑料污染治理等领域国际规则制定,推动构建公平合理、合作共赢的全球环境气候治理体系。推动落实全球发展倡议,加强南南合作以及同周边国家合作,在力所能及范围内为发展

新华社北京8月11日电