

应急示警 信息通达 危机干预 温暖助力

——浅析浙江电台交通之声在抗击疫情中的应急广播作用

郭华省 裘永刚

摘要：新冠肺炎疫情发生以来，浙江交通之声主动作为，充分彰显应急广播在关键时刻的责任担当。本文以此为例，浅谈应急广播在重大突发公共卫生事件中如何发挥专业媒体独特作用。

关键词：应急广播 危情研判 专业传播 危机干预 社会动员

2020年初，全国陷入由新冠肺炎病毒（COVID-19）引发的重大突发公共卫生危情，本次疫情感染范围广、防控难度大、引发冲击强，在全民战“疫”、全媒聚焦的时刻，浙江应急广播交通之声充分调动资源、发挥优势，一方面通过准确有效研判，依据事实及早发出有效示警；另一方面呼吁和引导民众积极配合政府行动，纾解和消除潜在舆情危机，并发挥媒体的社会组织动员作用，充分彰显了应急广播在重大突发公共卫生事件中的专业媒体独特作用。

一、精准预判，有效示警，缩短公众的应激反应时间

新型冠状病毒引发的公共卫生突发事件，事关事件所涉区域的每一个人，这个“所涉区域人员”既包括当前显现的，也包括未来潜在的。及早对可能涉险人员发出安全警示是应急广播应对重大突发公共卫生事件的重要能力。

1. 准确研判。尽管本次疫情在我国的初发地是武汉，但由于本次新冠病毒具有极强的传染性、极长的潜伏期，并且当时正值国内人员流动高峰期，病毒随人员流动快速传播爆发的几率极高，湖北乃至全国都可能在可见的较短时期里快速沦为“相关区域”。

浙江交通之声及早关注了疫情的前期变化

情况，从2020年1月17日起，频道专人对武汉的新冠病毒引发的肺部感染病例发展情况进行数据研究，收集相关新闻报道、当地政府公告、卫健委通报、各级防疫部门专家发表的谈话等，结合当时“不能排除有限人传人的可能”的论断，进行了深入分析。研究发现，本次新冠病毒疫情从武汉的最早就诊病例算起，病毒似乎已经完成了酝酿发酵，并在境内外相继出现了武汉外出人员确诊病例的新闻报道。当时正值春运启动一周左右，相当一批春节返乡人员已陆续启动返乡模式，病毒正有借人流形成迁移扩散之势。

通过比照2003年的非典疫情发生发展态势以及时间节点研判，交通之声充分意识到情势不容轻视：春节假期就在眼前，疫情有可能借助更大的春节回乡流及节日的走亲访友等各种大聚会形成扩散传播，如果此时不加以有效控制，疫情将可能全面点火，甚至彻底大爆发，可能会形成与17年前那场疫情相似的态势。

2. 有效示警。基于上述研判，1月20日，在中央发出“坚决抑制疫情蔓延势头”重要指示后，交通之声启动应急广播响应机制，率先有重点、有规划、高密度编发全国各地疫情相关新闻，并着力尝试以更加“醒目”的方式，引发公众对疫情的重视：在广播、微信等发布渠道基础上，频道决定在浙江+客户端首页，以地图打点标注的形式，将全国各地已发现疫情的情况进行标注和发布，以“疫情就在你身边”的直观样式发出预警。

1月20日晚，地图打点标注的新闻疫情图与公众见面，率全国之先。1月21日，交通之声又在“浙江+”客户端以瀑布流方式推出专

栏，集合“全国新冠肺炎动态”置顶发布，实时更新全国动态信息。1月22日，交通之声借频道内部会议之机，率先向频道全体员工发出“个人出游安全警示”和“个人卫生防护安全警示”。频道许多员工纷纷临时做出选择，取消出行计划、终止出境旅行合约。



3. 高度唤醒。1月23日，浙江省启动重大突发公共卫生事件一级响应。为更加精准反应浙江的疫情发展情况，更有效激发浙江听众的疫情警觉，交通之声在APP疫情地图的基础上加紧升级研发更加便捷高效、便于传播的疫情图。2月1日，H5格式的浙江疫情图上线分布，以更精细直观的方式给人以警示。疫情图对浙江各地的病例分布细化到每个县、市、区，内容涉及各行政区划内的病例统计数、区域疫情严重度指数，每日新增病例变化曲线、治愈人数等。通过详尽到每个行政区划的直观展示，突出了疫情就在身边，以充分唤醒人们对疫情的警觉。

在疫情仍处于由一点向多点扩散的阶段，浙江交通之声通过科学研判和有效方式，及早发出有效预警引发关注，在防范疫情完成“发酵→扩散→再发酵→大爆发”的完型发展中，争分夺秒、准确高效，充分凸显了应急广播在重大突发公共卫生事件上的独到作用。

二、多维布局、全景呈现，保障信息高度通达

应对公共卫生事件，控制传染源和有效切断传播链是打赢防疫战的重要前提。而这个防控过程需要政府的有力作为，更需要全社会，

特别是每一个具体社会成员的大力支持。一方面是每个人知道为什么行动，另一方面还要让每个人知道怎么行动。

本次公共卫生突发事件，病毒潜伏期长、高感染、高致病、易致命，疫情变化快，波及广，可危及每个人，极易形成严重后果。如何让信息及早有效触达每个人，帮助人们了解真相、急补防范知识，并动员全社会主动配合政府，主动采取有效防控措施阻断传染链，成为应急传播的重要思考。

1. 便捷的接收手段。为确保信息通达，浙江交通之声在传播阵地上作出了全新安排，充分利用新技术结合传统广播优势的方式，增进内容的曝光率、提升传播的到达率、增强用户获取信息的便利性。音视频同步、大小屏一体、传统媒体新媒体全齐，调频广播、浙江+APP、疫情图H5、短视频、微信、微博等通道全网开火。在调频广播上，开辟疫情资讯快报，推出全天候特别节目“万众一心抗疫情”，24小时发布疫情及时信息；浙江+app上，设置特别专栏，新闻动态、疫情动向24小时实时更新及时发布；专门研发的H5格式“浙江疫情图”；微博、微信、主播朋友圈、员工个人朋友圈多端共振，构筑起多形态、全网络、广覆盖的疫情信息发布阵地。

特别是全新研发的“浙江疫情图”H5，融疫情分布地图、信息实时播报、防疫科普知识等全方位功能为一体，在浙江+客户端、官方微信公众号等平台同步上线，轻巧获取、转发简便、内容丰富、信息及时，疫情数据一图掌握，信息服务覆盖全省11地市，极大方便了传播，提升了用户触达。产品上线首日访问量就接近300万次，一周访问量突破1500万人次。

2. 及时的关键信息。农历正月初一，中共中央政治局常务委员会召开疫情防控再研究、再部署、再动员会议后，浙江各地以更严格措施应对疫情防控。面对疫情防控和节日期间的人员流动，频道充分发挥专业广播优势，重点安排对各地交通信息的收集，超高频发布交通信息，组织专门团队及时回应听众对交通管控方面的关切。交通之声同时加大力度推进与省应急办、省卫健委、省公安厅的密切合作及信

息互动。第一时间发布各类政府公告、疫情最新信息、交通管控措施、社区管控方案、防疫物品、生活物资等权威信息。配置专门力量每天全方位视频直播“浙江省政府新闻发布会”，“高保真”传递当地疫情发展动向和政府职能部门在应对疫情方面采取的措施，发布社会各界及民众如何采取行动，有效配合疫情管控。

3. 贴心的专业内容。疫情初期，让每位民众正确掌握阻断疫情的方法，成为传播的关键。交通之声重点布局、重点组织，多手段、立体式呈现，紧扣“拒绝社交”“佩戴口罩”“加强洗手”三大防疫关键，强化防疫知识宣传。多渠道邀约各级各地防疫机构、医疗专家、公共卫生防控研究专家进行专业指导，制作“科学消毒”“正确戴口罩”等权威内容。频道还组建各种临时小组，分头制作洗手歌、口罩使用ABC、家庭消毒常识等短音频、短视频200多条，以主播自编自导自演情景剧，鲜活生动的画面和语言，生动、通俗的演绎使“不出门、戴口罩、勤洗手”广泛深入人心，有效传递居家消毒、防疫、用药方面的科学知识，增进全民抗“疫”能力。

三、粉碎谣言、化解危情，有效坚定抗“疫”信心

应对重大突发公共卫生事件，应对事件本身是工作的一方面，应对舆情和民众心理健康是另一方面，两面都要抓，两面都要稳。如何有效干预社会，及时发现次生危机，并将次生危机消解在萌芽状态，也是考验应急广播能力的重要课题。

1. 让谣言无处逃遁。每当大事发生必有谣言相伴，及时高效破解谣言，才能有效消除恐慌。针对本次突发公共卫生事件，交通之声在提升信息知晓度、增进疫情透明度的同时，非常重视对各类谣言的及时粉碎。从防控疫情宣传开始便专门开辟“捉谣记”专栏，专门负责对各地传言、热点进行跟踪，及时联系相关权威机构、职能部门、专业人士进行权威发声，精准回应。“捉谣记”在广播节目、H5疫情地图、浙江+客户端等平台同步布局，第一时间粉碎与疫情防控相关的交通管控、城市严管、社区管理、人员隔离、疾病治疗、预防用药等

各类互联网谣言，传递真相、鼓舞士气，稳定社情民心。

2. 让公众放松情绪。针对本次防疫持续时间长、活动空间受限严重的现实，提前预计长时间居家对公众的心理稳定和情绪管理问题，频道开设了心理纾解节目，邀请心理专家开展针对性的辅导，缓解人们的情绪。频道还大力引导听众乐观看待宅家抗“疫”，广泛调动听众兴趣点，以浙江+APP为重要窗口，创新推出了“宅家也要做运动”“宅家美食记”“宅家也健康”“宅家一起读书”“宅+旅游”“宅+酷炫音乐会”等一系列生活类短视频等，以互联网手段进行科普宣传，引导公众广泛发现兴奋点，营造健康宽松的生活方式。针对被“圈在家”的孩子，频道不忘助力家长增进亲子陪伴和亲子教育，开展各类视频直播，推出主播公益朗诵课，用声音陪伴孩子安全度过假期；推出亲子小秀场展示孩子才艺；推出亲子体能训练课程，增强宅家亲子体能，以各种方式帮助人们科学打发宅家抗“疫”的日子。多系列、多风格、多样式音视频内容涵盖20大专题版块、84场主题直播、499条融媒产品，全网累计参与人次突破3亿。

3. 让危情消解于无形。作为浙江应急广播，交通之声还时刻留意本次重大突发公共卫生事件可能引发的其它次生危机，在浙江战“疫”焦灼期，及时发挥媒体的参谋、干预作用。针对当时一些地方推出为市民免费发放口罩的决策，及时建议地方政府发挥社区网格化管理的优势，采取网络申请、平台统计、分区统领、社区负责、到户投放的方式，以消除因定点领取造成不当聚集，从而引发新交叉，相关建议被充分采纳，为消解可能的聚集隐患发挥了积极作用。针对疫情爆发以来全国各地多发的恶意隐瞒个人行踪、瞒报个人健康状况，造成疫情扩散、群发感染的恶性事件，及早建议相关部门启动危害公共安全调查，主动运用法律手段有效打击、威吓恶性行为，充分保护人民生命健康。在日韩等国疫情爆发之初，又及早建议采取有效手段强化入境管理，严防输入式扩散。为打赢疫情防控阻击战凝聚人心、传递信心、稳定民心发挥积极作用。

四、关注热点、用心作为，温暖社会、凝聚人心

在应对突发公共卫生事件中，通过具体行动，引导公众主动自发参与到自助与互助中来，成为应对重大和突发公共卫生事件的重要力量，是应急广播应对突发状况有效组织社会的较好表现。

本次抗击新冠肺炎疫情中，浙江交通之声为消除公众对废弃口罩可能成为新污染源的担忧，积极发挥应急广播的优势，主动联合卫生防疫、垃圾分类工作领导小组办公室等部门，推出“废弃口罩不乱丢”大型公益活动，并联动华东地区交通广播共同发起“废弃口罩丢专桶”的社会倡议，在浙江全省所有社区同步启动“口罩专用垃圾桶”，同时联合52位知名人士、防疫专家等与主播共同发出“废弃口罩不乱丢”倡议，在微博、微信朋友圈等平台接力。口罩专用垃圾桶成为浙江社区、单位的重要分类桶。废弃口罩进专桶成为市民的主动行为。

在浙江疫情防控进入平缓阶段，企业复工复产逐步推进中，聚焦浙江多地企业复工人才短缺问题，联手安徽、贵州两地交通广播，共同推出了为企业找员工与务工找单位的三地联

网直播，互通新用工潮形势下找人用人，主动帮扶企业降本减负、共渡难关的暖心做法，为政府和企业架起供需信息沟通桥梁。

为让民众更加真切了解疫情真相，消除人们对新冠肺炎的恐惧，提升战“疫”信心、凝聚抗“疫”共识，频道通过各种渠道联络了浙江22家医院共同制作“战‘疫’日记”短视频。通过浙江援鄂一线医护们在镜头前的直接讲述，让公众真切感知疫情，有力化解了人们对疫情的恐慌。系列视频由频道通过人民日报、央视新闻+、央视频、今日头条、新浪微博、浙江+等移动端实现全网传播，极大激发了战胜疫情的决心。频道还通过录制“战‘疫’情系列微广播剧”、原创抗“疫”歌曲、战“疫”诗文朗诵，征集社会各界的“我的战‘疫’书”等行动，生动展示了抗击疫情中的凡人义举、战“疫”心声，凝聚了人心，鼓舞了信心。

新冠肺炎疫情发生以来，浙江交通之声充分发挥应急广播优势，运用全媒体手段、聚合跨平台力量，发布权威信息、深入第一现场、普及防控知识、回应公众关切、汇聚公益力量，在关键时刻彰显了媒体的责任和担当。

（作者单位：浙江电台交通之声）