# 期待监督员制度 更加精准有效

近日，网友“tomo酱酱”发布了一则母亲去世微博，新浪微博监督员“Shine季浩洋”声称查询到其母亲正在正常上班，认为该博主涉嫌捏造故事进行非法诈骗，对其账号作出封号处理。涉事博主被封号后注册小号，拿出了母亲的死亡证明及遗体火化证明，引发同情。微博监督员被推至风口浪尖，引起众怒。

网络世界中，被封号意味着一个人的“数字死亡”，在算法划定空间中的数据积累毁于一旦。一起莫名其妙被封号的荒诞事件，足以唤起人们在未知规则下的网络不安全感，生怕下一个“号没了”的就是自己。“传说中的微博监督员”意外浮出水面，也带给人们新的困惑：微博监督员是否有权限直接封号、查看用户信息？

微博官方回应，涉事博主被封号是因为发布涉时政有害信息，系站方处理，微博监督员是用户中的一员，没有处置账号、获取信息权限，同时“Shine季浩洋”因不当言论被清退并永久禁言。微博对监督员的描述是来自各行各业的“志愿者”，“志愿者”出了差错似乎和自己没什么关系，也更容易获得公众谅解，但又是谁在低成本享受“志愿者”的服务和成果，从中获取收益呢？

最核心的争议是，监督员制度是否在导向提高投诉数量。有人认为“Shine季浩洋”不经证实就投诉是为了达到最低投诉量考核，因为每月有效投诉量排名越靠前，获得的现金奖励越多。所谓“志愿者”在这里更像“谋利者”，清退一个误伤的监督员，难以解决类似问题。不可否认，志愿者式的监督员确实存在，比如为了孩子少接触垃圾信息当监督员的家长。

《微博监督员工作条例》要求，微博监督员每月有效投诉不少于200条，连续两个月不达标直接清退。不设置考核任务难以调动积极性，但也要考虑到，当投诉从维护网络环境手段变成工作任务，如何避免“为投诉而投诉”？微博社区管理工作公告数据显示，7月份，微博监督员投诉处理涉黄低俗、违法有害信息374万余条，人均有效投诉4472条，算下来每人每天差不多要有效投诉145条。这种实际工作量下，平均每个帖子浏览时间、查证时间可想而知，如何在速度和质量之间取得平衡，是个亟待解决的难题。

2017年微博建立社区监督员机制，为治理平台有害内容信息提出了有益探索。此次争议再度表明，保证投诉精准有效是微博监督员制度存在的基石。微博设置了监督员，就应该有效约束、规范监督员行为，用更科学的制度设计保证投诉质量，避免再次出现类似误伤事件，更大发挥监督员制度维护清朗网络空间的作用。

南方日报2021-8-31