

“特别紧张，同时又很兴奋！”海口市民李光育至今还清楚地记得，12年前拨通《椰城纠风热线》节目热线电话时的激动。当时，李光育想要反映孩子入学难问题，一通电话下来，所有的困惑和难题都得到了解决。

和李光育一样，很多海口老百姓都知道，只要拨通（0898）66834999这个电话号码，投诉就会有回音，难题就会有出路。

自2007年起，海口广播电视台创办的《椰城纠风热线》（现更名为《椰城纠风》）节目，已走过了12年时光。从最初的广播、广播电视同步直播，到如今的广播、电视、网络和微信四位一体，节目传播矩阵越来越大，受众越来越多。

一档节目缘何能坚持12年？其发展为问政王牌节目背后的秘诀是什么？

12年来，该节目为民发声的初心不变，坚持“一把手”上线推动问题“马上办”的高效率不变，坚持节目“走出去、沉下去”的理念不变。从聚民心为民发声，从“民考官”到促进干部转作风、促进“官为民”，这档王牌节目开创了海南电视问政节目的新气象。

## 为民发声 敢于『亮见』

### 海口广播电视台十二年磨一剑，打造品牌节目《椰城纠风》

文海南日报记者 傅人意



《亮见》节目录制现场。

### 为民发声，搭建“老百姓说话的地方”

上世纪90年代末，国务院纠风办下文要求，全国各省市开通纠正行业不正之风节目《政风行风热线》。FM101.8，2007年5月17日，《椰城纠风热线》节目从这里第一次向全省发声，该节目在海口市纪委、海口市作风办的联合支持下，通过电波与千家万户的老百姓紧密联系，搭建为民排忧解难、推动政府转变作风、化解社会矛盾、密切党群干群关系的桥梁，成为让“老百姓说话的地方”。

农村安全饮水问题、公厕建设改革、垃圾分类处理、干部作风转变……民生问题无小事。12年间，《椰城纠风热线》节目更名为《椰城纠风》。尽管节目名称发生变更、传播的形式发生了变化，但是为民发声的立场始终如一。



在《椰城纠风热线》节目录制现场，投诉人提出问题。

海口广播电视台电视问政部副主任蔡慧忠见证了节目的变迁过程，他的办公桌上至今还放着一摞摞全省各地老百姓写来的信件，《椰城纠风热线》聚焦的是和百姓生活息息相关的难题，包括水、电、气、出行等问题。

“这档节目切实从老百姓的角度出发，为老百姓解决问题，事情解决后他们对节目组发自内心充满了感激，有人还要给我们送锦旗。”海口广播电视台《椰城纠风热线》记者梁心馨清楚地记得，2016年5月26日，节目组帮海口市琼山区旧州镇龙头村村民吴先生患肝病的弟弟讨回征地补偿款，吴先生在节目录制现场当场落泪，场景十分感人。

12年来，该节目的传播矩阵越来越立体，受众越来越多，经历了广播、广播电视同步直播、广播电视网络同步直播到广播、

电视、网络、微信四位一体的发展阶段。节目的播出时间从刚开始的每天7:00—8:00，逐步调整为黄金时段12:00—13:00，每周一、三、五直播，周二、四、六重播，播出平台是海口广播电视台一套（22频道）和调频广播FM101.8。

对于一个广播电视节目来说，12年，是一场与时间的长跑，其长寿的奥秘是什么？海口广播电视台电视问政部主任刘斌认为，一是离不开海口市纪委监委局和电视台领导的鼎力支持，二是导向明确，坚持为民发声。96%的投诉办结率、超过93%的受众满意率，这些数字正是节目“为民发声”的生动体现。

### 动真格，“一把手”现场“马上办”

2014年12月，海口广播电视台问政节目《亮见》开播，由海口市纪委主办、海口广播电视台协办，重点关注不担当、不作为、慢作为、推诿扯皮等现象，海口市政府各职能部门“一把手”在直播现场接受问政。

“《亮见》是《椰城纠风热线》的升级版。和《椰城纠风热线》相比，《亮见》更加紧盯干部作风问题，动真格，接地气，真问责，真落实。节目直击问题、不留情面的语言风格，让现场不少官员干部如坐针毡，当时很多官员都表示在台上‘很紧张’‘直冒汗’。”蔡慧忠说，一期节目能解决观众投诉的七八个问题，最高纪录是曾在一期节目中解决群众反映的18个问题。

知名媒体评论员矢弓评价《亮见》节目：“如果《椰城纠风热线》是一把机关枪，那么《亮见》就是一颗重型炮弹。”

一档问政节目拥有如此大的威力，背后原因是什么？蔡慧忠认为，这离不开坚持“一把手”上线制和纪委监委部门的支持，“很多事情涉及多部门，这就需要‘一把手’统筹协调推动。我们每期的直播节目都坚持邀请各职能部门的‘一把手’上线接受百姓询问，这项制度自开播起一直沿用至今。同时，节目自开播之日起，便形成了‘马上办’的倒逼机制。”

2015年12月8日，《人民日报》刊登《一档电视问政节目播

出三期后82人被问责 海口“亮见”向不作为亮剑》一文，为《亮见》节目点赞，报道了被问政官员如坐针毡、尴尬语塞、红脸冒汗的场景，成为《亮见》区别于其他节目的标志性“奇观”。

蔡慧忠认为，《亮见》问出了海口干部的“硬作风”，问出了推动“双创”工作的“新路子”，问出了海口经济社会发展的“亮见速度”。

### 发展方向：政府满意、社会认可、百姓信赖

知屋漏者在宇下，知政失者在草野。《亮见》节目所有的线索均来自老百姓，这与《椰城纠风》节目多年积累的线索息息相关。

2018年7月18日，《椰城纠风》节目接到投诉称，海口市秀英区东山镇上宅村遭遇非法采砂，严重影响周边村民生活。记者暗访后发现村里饮用水受采砂影响已浑浊，随后播出节目《村民直饮江水二三年》。问题曝光后，相关部门负责人现场办公，给村民重新打井，中央媒体后来也对此事进行了追踪报道。

“十二年前，我们创办《椰城纠风热线》节目，目的是针对当时一些部门门难进、脸难看、事难办的现象，纠正行业不正之风。”蔡慧忠介绍，目前，节目主题开始向纠正干部作风转变。围绕“干部作风”这一主线，《椰城纠风》适时聚焦每个上线单位的各类问题，通过不断“问纪”，问出了干部队伍的责任意识，对提升海口市整体干部作风建设起到了积极作用。

“风雨十年，初心不变。十二年，对于我们来说又是一个新的开始。只要群众需要，节目就会一直办下去。未来，我们将致力于把节目办成政府满意、社会认可、百姓信赖的品牌节目，不断深化节目创新，切实推动海口干部作风积极转变。”海口广播电视台台长陈积流说。

统计数据显示，从2019年1月—10月31日，《椰城纠风》节目共播出112期，上线单位150个（次），“一把手”上线133人次，上线人数2709人次，受理群众投诉及媒体曝光问题488件；投诉件办结率达97%，满意率达95%以上，作风监督专员336人次参与节目。



《椰城纠风热线》节目在海口市美兰区进行户外拍摄。本版图片由受访者提供