

本刊主编：易艳刚

值班责编：张书旗、雷瑾

第7期

邮箱：dxzhoukan@163.com

电话：(010) 63076340

## “辟谣骑士”的风车大战

揭秘腾讯《较真》团队的辟谣哲学与方法论

“谣言产生的土壤之一，是人类内心深处对神奇成效的渴望，谣言更符合公众的期望，天然具有传播的优势

因此，辟谣是在与人性做斗争，等于告诉信谣传谣者：你错了。而让人承认自己错了是很难的，特别是对成年人来说

本报记者张修智

第一次被“微信辟谣助手”告知自己刚阅读过的一篇文章是谣言时，张冰很惊讶。

她读的是一篇题为《马航 MH370 调查(终结篇)》(以下简称《马》文)的爆款文。该文声称，马航被电子劫持，是美国的专利阴谋，目的是为了劫持飞机上的4名中国芯片工程师。

早已经被一波又一波的热点新闻挤入遗忘深渊的马航话题，因为这篇号称“终极调查”的文章，瞬间在舆论空间满血复活，夺回眼球。

11月18日，马航话题刷屏朋友圈。“我是抱着好奇心读这篇文章的。作者的结论很玄，将信将疑间，手机上就收到了这个辟谣通知。”张冰是一位中学老师，她在18日那天从朋友圈里读到了《马》文。

通知来自腾讯公司的“微信辟谣助手”，文字很简短：辟谣提醒：你好，近期你阅读的文章被第三方辟谣机构评定为不实信息，请进入辟谣助手小程序了解更多。

通知的底部，列出了被判定为谣言的文章的标题。

“几百万用户收到了这个提醒。”腾讯《较真》平台主编王杨说。“微信辟谣助手”对《马》文所做的属于不实信息的宣判，依据的正是《较真》团队组织的辟谣文章。

被“微信辟谣助手”判定为谣言后，最初发布《马》文的公号“补两刀”自行删除了这篇爆款文，该文的转发狂潮亦告消退。

《马》文成爆款，不过是社交媒体时代一场寻常的谣言盛宴。信息发布门槛的空前降低，带来谣言的普世狂欢。

与谣言的战斗，帷幕刚刚拉开。

### “风车大战”

造谣动动嘴，辟谣跑断腿，辟谣文章远不如造谣文章传播得广泛，似乎是一个令人沮丧的现实

《马航 MH370 调查(终结篇)》横空出世的11月18日，是个周末。

该文瞬间刷屏微信朋友圈，腾讯微信后台接到了大量举报，将该文在谣言池中置顶。

这意味着，这篇阅读量达千万级的疑似谣言文章，进入了腾讯《较真》团队的“射程”。《较真》团队的工作群随即进入工作状态。

《较真》创办于2015年11月，最初是腾讯新闻“今日话题”频道中的一个栏目，专事对新闻进行事实核查，通俗讲就是辟谣。

团队有5名成员，直接对疑似谣言展开核查，后来鉴于辟谣任务繁重，开始向平台转化，与上百家专业机构及专家学者合作，联合辟谣。在即将过去的2017年，《较真》团队针对600余条谣言组织了辟谣文章。

“我们基本上每天都能保持18个多小时的在线，《马》文刚在朋友圈出现，大家就在工作群里热火朝天地讨论起来了。需要的时候，大家都在。”回忆不久前围绕马航 MH370 与谣言展开的激战，《较真》平台主编王杨很为自己团队的状态自豪。

当天讨论的结果是：《马》文的胡编乱造搞起的舆论，会对马航 MH370 的家属们形成新的伤害，有必要予以辟谣。

从19日凌晨开始到晚上，《较真》团队打出组合拳，连续在腾讯客户端上推出3篇辟谣文章。

第一篇题为《<MH370 调查>作者简历造假，他是如何用地摊文学和阴谋论套路你的》，文章的

要点为：《马》文作者列举了自己很多头衔，但是通过查证发现，这些头衔基本都是假的。《马》文结构混乱，多有自相矛盾之处，大部分故事都是从英文谣言网站上摘录下来的，所以出现了数字单位、行文风格、叙事逻辑和各种人物的大杂烩，是典型的地摊文学风格；

第二篇题为《MH370 被电子劫持？资深机长细数<马航 MH370 调查>犯了哪些常识性错误》，作者为资深机长陈建国。文章称，《马》文文内涉及的航空常识全部都是错误的，该文没有任何可信度；

第三篇题为《MH370 失联是美国的专利阴谋，为了劫持4位中国工程师？》，文章指，《马》文称“MH370 失联是美国为了劫持4位中国工程师，让飞思卡尔获得 KL-20 芯片的专利”，这是一条经过改编的老旧谣言。谣言的最初版本是“MH370 失联是罗斯柴尔德的专利阴谋，4位中国籍 KL-03 发明专利持有者全部失踪，罗斯柴尔德将获得100%（唯一）专利权”。而 KL-20 芯片是中国设计、制造的商业级民用产品，并非《马》文中宣称的震惊全世界国防工业的专利。为了一个民用产品的专利，而去“劫持 MH370”，这样的结论荒唐至极。

这次辟谣行动，在20日迎来了高潮。《较真》团队联系到《马》文作者刘铁侠，由高级编辑王月兵主持，做了视频连线直播。

这是《较真》平台与谣言制造者的首次短兵相接。

直播中，在回答王月兵关于其身份的质疑时，刘铁侠支支吾吾，但多数时间里，却理不直而气壮，场面上似乎占了上风。

直播过后，《较真》团队进行复盘，曾担任过中山大学学校辩论队辩手的王月兵，有些懊悔自己对对手过于客气，没有更尖锐地追问一些问题。

主编王杨对视频连线倒比较满意。“连线直播是个非常非常临时的决定，准备得有些仓促，尽管气势上不够足，但我们要的干货都有了，比如对方个人信息的不靠谱。但考虑到对方能够站出来这一事实，以及中间联系人的关系，团队事先商量好的策略是不以逼问对方。”她说。

《较真》平台针对《马》文的辟谣，可谓火力全开。网友的评价显示，辟谣在人群中收到了显著的效果。

然而，针对《马》文的辟谣同时也显示出，与基于阴谋论而来的谣言展开较量，不啻一场“风车大战”。

与《马》文千万级别的阅读量相比，与造谣者的视频连线直播，收看者只有30多万。辟谣文章在朋友圈中的转发量，与《马》文相比，也远远不在一个量级上。

腾讯新闻“今日话题”主编丁阳事后撰文分析指出，通过新榜“趋势查询”工具，对《马》文与人民日报微信公众号转发的资深机长陈建国撰写的辟谣文章进行检索，并进行了对比，数据显示，不管是点赞数还是阅读量，《马》文的影响力都显著高于资深机长的辟谣文章，甚至在机长辟谣文章推出的11月19日当天，《马》文的阅读量还达到了高峰，单日达到近200万阅读量。

“在马航阴谋论这个问题上，辟谣能取得怎样的效果，有着相当大的疑问。毕竟对于很多人来说，美军劫持这一说法本身就符合他们的世界观。”丁阳总结说。

造谣动动嘴，辟谣跑断腿，辟谣文章远不如造谣文章传播得广泛，似乎是一个令人沮丧的现实。

对此，复旦大学新闻学院助理教授徐笛认为，不能用辟谣文章的转发量来衡量辟谣的质量。“那些转发过谣言的人，看了辟谣的文章，未必会去转发。”

她同时建议，如何让谣言易感人群接触到辟谣文章，对于辟谣来说很重要，为此，应该为易感人群画像，然后寻找接近的路径。

《较真》平台签约专家、食品工程博士云无心，以食品安全类谣言为例分析说，谣言产生的土壤之一，是人类内心深处对神奇成效的渴望，谣言更符合公众的期望，天然具有传播的优势，因此辟谣是在与人性做斗争，等于告诉信谣传谣者：你错了。而让人承认自己错了是很难的，特别是对成年人来说。

他认为，辟谣的时效非常重要，最佳时机是谣言还没有广泛传播开来，没有在公众头脑中形成沉淀的时候，此时如果辟谣文章出来，会让读者有两个方面的信息来做比较；而当谣言已广泛传播时，就太迟了。

云无心特别强调平台对辟谣的重要性，而腾讯自带的流量优势，使之成为辟谣的理想平台。

### 谣言未必止于智者

人们相信那些未经证实的传言，只不过是因为他们常常对自己缺乏直接经验和切身体会的事物都难免轻信

海淀区知春路的西格玛大厦5层，是腾讯公司北京分公司内容部门的办公地，广阔的空间里，分布着密匝匝的格子般的工位。

王杨和她的《较真》团队在这里占据五六平米大小的位置，团队的4个编辑中，奚应红的专业背景是政治学，王月兵是计算机软件，李敏是行为金融学，王杨本身是英语专业出身。她对自己团队的专业配比感到满意。

由栏目转为平台之后，《较真》与北京科协、丁香医生等上百家机构和专家学者建立合作关系，展开辟谣工作。

谈及工作的乐趣，团队成员们的回答颇为一致：证伪，以及向公众传达比较准确的信息。

能满足这种乐趣的材料可谓无限供应。“从越南来了一百多个偷小孩摘器官的人”“中国三游客赴韩整容被限制离境”“尼日利亚海关截获中国走私的塑料大米”“一代影帝周润发12月3日因病在香港去世”“吃烧烤会导致近视”“一根羊肉串=50支香烟”“撕不烂的紫菜是塑料做的”……

新媒体技术使得人人都可以参与信息的制造与传播，也让不实信息充斥社交媒体，此类惊悚的信息无时无刻不在喂养着公众心中的恐惧与焦虑。

知名专栏作家维舟认为，谣言是一面镜子，折射出一个时代的人在想什么、相信什么、恐惧什么。之所以现代社会有这么多似是而非的不实传闻，很大程度上是因为现代社会是一个充满不确定性的风险社会。

“谣言折射的正是群体心理：他们的希望、恐惧、焦虑。”他举例说，这种情绪在大部分谣言中都表露无遗：磁铁能预报地震、普通人的大脑只被开发利用了10%、牙刷比马桶水还脏、转基因食品吃死了德国奶牛、在加油站用手机会引起爆炸和火灾……这些已被粉碎的不实传言其实前面都可以加上一个主谓结构，如(我希望)磁铁能预报地

“如今，随着媒体技术的爆炸性演进，微信朋友圈成为谣言传播的“天堂”，作为微信这一社交媒体的开发者，腾讯公司站到了谣言与真相这场魔道之争的最前线



调查观察

制图 新华每日电讯 陈琰泽

维方法，帮助他们自己去识别谣言。”王杨说。她同时表示，《较真》团队自身也存在不断学习的问题，因为每个人都有自己的知识盲区。

### 事实核查新闻的兴起

事实核查新闻与传统意义上新闻刊出前的事实核查制度不同，它主要是报道刊出之后的核查，它是一种类似“勘误”、纠正错误的行为

与一般辟谣平台不同，《较真》团队不用“辟谣”描述自己所做的事情，而用的是“专业事实查证平台”这样很学术的语言。

这暗合了国际上近两年刚刚兴起的一个趋势：因自媒体带来的信息发布门槛降低，使得人类步入信息过载与失实信息泛滥的时代，由此带来事实核查这一新闻类型的诞生。

牛津大学博士后研究员虞鑫介绍，事实核查原本是传统媒体的内部操作规范，对记者成文但未发表的报道进行阅读与核实，但社交媒体时代非专业性信息采集者和发布者的大量参与，使得专业性的事实核查面临更大的挑战。

“不仅网络新闻报道常常忽视事实核查，一些传统主流媒体也在与新媒体的竞争中放弃了核查制度。在这个背景下，事实核查新闻应运而生，事实核查也从一项行业规范逐渐转向了一种新闻样式。”俞鑫说，事实核查新闻在欧美国家方兴未艾。

俞鑫介绍，事实核查新闻与传统意义上新闻刊出前的事实核查制度不同，它主要是报道刊出之后的核查，是一种类似“勘误”、纠正错误的行为，在美国，事实核查新闻的目的，主要是揭发政治人物言论中的不实之处，维护选民和公众的知情权利。

《较真》团队对“中国三游客赴韩整容被限制离境”的查证过程，是一个标准的事实核查新闻案例。

今年10月8日，国庆长假的最后一天，有网友发图称：“3名中国游客赴韩整容被限制出境，因相貌怪异”。图片迅速在社交媒体流传，成为调侃的材料。

3天后，《较真》发出“较真独家对话拍照者，还原整容三女机场被扣假新闻始末”一文，将此条貌似“有图有真相”的假新闻证伪。

事实证明，照片为拍摄者于10月5日下午在新罗免税店排队办会员卡时所拍，被拍的3位女士也在办理会员卡。拍摄者将照片发到朋友圈，被“朋友”拿走，一路转发到微博，拍摄地点从“首尔新罗免税店会员中心”变成了“韩国海关”，拍摄背景也由“等待办会员卡”被歪曲成“因整容被限制出境”。

《较真》平台高级编辑奚应红回忆，查证这则假新闻的关键突破，是从网友大量的跟帖评论中，发现了疑似拍摄者的跟贴，遂通过留言与其取得联系，获知照片的真实背景是免税店。

为了确证，《较真》又邀请一位韩国媒体记者前去该免税店，以同样角度拍摄了3位中国游客当时所坐的沙发。经过对比，证实场景与网络上流传的照片完全一致，而3名女士护照中露出的卡片上确实有新罗免税店的 logo。

这次《较真》，在腾讯新闻客户端上获得2万多条评论，几乎是一面倒的喝彩。

《较真》团队的事实核查实践，引起学术界的关注。

虞鑫表示，已注意到《较真》平台在事实核查新闻方面的探索，自己正在考虑针对这一平台做些研究。

今年5月，复旦大学新闻学院邀请《较真》团队的3位编辑，到复旦大学新闻学院做了题为“追寻真相——腾讯《较真》的事实核查方法论”的讲座。

讲座的组织者、复旦大学新闻学院助理教授徐笛高度肯定《较真》团队所做事实核查工作的价值。她认为，在公众对媒体的信任度有所降低的当下，《较真》团队的努力，可以逐渐提高受众对媒体的信任度，培养公众的媒介素养。

此次讲座在一个大教室举办，吸引了200多名学生参加。现场还进行了事实核查的模拟活动，学生被分成6组，在《较真》团队人员的指导下，对一些新闻现场展开核查，看谁的核查最快、质量最高。

“活动结束后，有的学生感叹：没想到新闻的魅力这么大。”徐笛回忆说。

《较真》团队在实践中日益认识到，辟谣是个很专业也很有风险的事情，“稍有疏漏就会被用户发现、打脸”，因此也有必要与学界开展合作。

目前，平台与中山大学大数据实验室合作，已完成了对谣言易感人群的调查，这一调查有助于让辟谣文章更精准地触达目标辟谣人群。

由于同一种类型的谣言会反复出现，《较真》平台开发了谣言库，公众可以从库中查询哪些谣言已经被辟谣。

“该做的很多，只能不断地往前滚雪球。”王杨说。

(文中张冰为化名)