

防范化解烟草行业网络舆情风险的思路及对策

文 | 肖灿

烟草行业作为国家专卖体制下的特殊行业，一直是公众关注的焦点。控烟履约、保证国家税收的压力日益加大，片面化、绝对化、扩大化的控烟呼声此起彼伏，内部管理的热点、难点、焦点问题逐步显现，行业内个别违规违纪问题以网络舆情的形式表现出来。这给烟草行业造成严重的负面影响，影响行业持续健康稳定发展。把握新形势下网络舆情的特点，及时准确掌握舆情动态，科学化解舆情风险，营造良好舆论环境，是烟草行业亟待解决的课题，也是构建和谐烟草、促进行业可持续发展的必由之路。

近年涉烟网络舆情特点

国家烟草专卖局明确提出：“要通过把握当前网络舆情的新特点、新趋势，提高行业各单位新闻宣传和舆情研判、处置能力。”加强烟草行业网络舆情管理，首先就要把握新时代网络舆情的特点和规律，妥善应对涉烟舆情。近年涉烟网络舆情有如下特点：

网民诉求的意愿更加强烈。不少网民在表达诉求的过程中，常掺杂非理性因素，形成舆情风险。尽管许多城市控烟已经立法，行业开展了创建文明吸烟环境、提税顺

价、警示标语上烟包等积极主动作为，然而，网民的非理性情绪仍然强烈。

网络信息的传播更加便捷。新媒体凭借其信源广、易扩散、传播快、互动性强等特征，在社会谏言、行政监督、舆论推动方面正产生着越来越大的影响力，甚至出现了“零时间”即时传播，短时间内呈现出几何级数式增长，造成舆情控制难度非常大。例如，2019年10月，一条虚假信息“重磅来袭，高薪卖指标，海南省烟草公司三亚公司社招即将开始”在三亚市民的微信朋友圈迅速传播，受到广大网友关注。不到半天时间，三亚烟草公司接到来自全国各地数十个咨询电话，给三亚公司带来巨大舆情压力，损害了公司形象。

烟草行业网络舆情化解难点

负面涉烟网络舆情一旦发生，将引发群众巨大反响并造成恶劣影响，进而影响行业形象。面对新形势，少数干部职工缺乏风险意识，对网络舆情的危害性缺乏足够了解。个别职工更是盲目乐观，不以为然，缺乏应有的责任意识和斗争意识。

虽然烟草行业近年来做了大量工作，重视并组建网络舆情监测

队伍，但在实际工作中，绝大部分网络舆情监测员由单位相关人员兼任，遇到多项工作同时开展时，难以把握处置的最佳时机，不能做到专人专岗专责，难以保证舆情工作的专业性、持续性，更无法适应海量信息、复杂多变的舆情形势。

舆情危机形成后，面对上级和地方政府的问责压力，缺少有效的处置方法，有些单位甚至试图遮掩、回避责任，从而令工作陷入被动。根本原因是应对网络舆情经验不足，与相关部门的日常沟通不够，易将“小事件”演变为“大事件”。

化解烟草行业网络舆情风险的思路及对策

习近平总书记指出，必须科学认识网络传播规律，提高用网治网水平，使互联网这个最大变量变成事业发展的最大增量。对烟草行业而言，就是要深刻理解化解烟草行业网络舆情风险的必要性和重要性，全面构建烟草行业网络舆情工作机制，科学研判舆情，正确对待舆情，妥善回应舆情，良性互动，担负起行业防范化解重大风险的政治责任。

高度重视，建立网络舆情日常监测机制。当前，烟草行业从国家