

局到省级局、市级局均高度重视网络宣传管理工作,在机构建设、人员配备上有了质的飞跃,网络舆情队伍建设正在加强。然而,面对当前互联网上的复杂舆情,仅仅依靠上述力量应对是远远不够的,烟草行业有必要统筹考虑,通过建立网络舆情日常监测机制,收集当地主要新闻网站、重要网络论坛、有影响力的微博和微信公众号上的涉烟舆情和敏感信息,建立完善舆情预警和应对联动防控体系,实现舆情工作规范化和制度化,明确受理、转办、督办、反馈等工作流程的具体要求。同时,深入分析前因后果,增强应对的预见性和主动性,提高对网络舆情事件的预判能力。

标本兼治,建立网络舆情引导机制。一是要切实保持信息的公开通畅。要在涉烟网络舆情发生初期掌握舆情所涉内容,分析预测舆情走势,摸清舆情所涉当事人的身份、职务、情绪等信息,调查了解网络舆情直接参与者的情绪变化、各类媒体反应、地方政府态度、事件的性质、行业企业职工有无参与以及可能带来的危害等。要及时发布信息,用客观、公正、详实的报道第一时间占领舆论空间。二是要充分发挥新媒介的宣传效应。善于利用及时有效的传播手段,主动以更接地气、公众喜闻乐见的方式积极回应社会关切,防止各种风险的积聚而激化社会矛盾,导致行业形象受损。例如,《东方烟草报》开设了东方烟草报官方抖音号,将烟草行业助力脱贫攻坚、维护卷烟市场秩序、基层员工先进事迹等正面报道以短视频的方式极速传播出去。三是要积极推进政务新媒

体建设。以内容建设为根本,不断强化政务新媒体发布、传播、互动、引导、办事等功能。要强化建设以微信公众号、抖音短视频号、微博官方号为标志的新媒体矩阵,为政务公开搭建更为广阔的“互联网+”平台。四是要努力增强队伍的斗争本领。打造一支意志坚定、作风过硬、业务精湛的烟草行业网络舆情管理队伍,担负起新形势下开展网络舆情工作的职责和使命。本领强了,才能对负面信息及时质疑、给予反驳,防止负面信息“一边倒”,给调查事件和回应工作赢得时间,积极主动引导网民向着关注事实、尊重真相的方向发展。

源头着手,建立网络舆情预警机制。第一时间发现舆情、报告舆情的机制尤为重要,可以在舆情事件爆发前争取提前介入的时间,有步骤、有目标地对网络舆情实施干预。一是实现常态化运行舆情预警机制。要加快掌握先进的舆情监测技术手段,可采取“人工+技术”多手段舆情监测预警体系,实现对互联网多层面、多维度、全天24小时有效覆盖。同时,根据工作需要,对敏感对象、敏感舆区、敏感领域有选择地重点巡查预警,有效实现对舆情的监测、搜索、控制、决策、引导、预防转化和利用,将问题解决在萌芽阶段,用最短的时间解决舆情矛盾。二是建立重大事项风险评估机制和突发事件监测机制。在发布涉及行业和消费者切身利益的重大政策前,充分考虑可能产生舆情的各种可能性,全面搜集情况,提前部署准备,制定突发事件舆情应对预案,做好非常态情况下的舆情预警。三是制定网络

舆情甄别研判工作机制。从海量的网上信息中甄别有可能引发舆情事件的信息苗头和线索,对事件的矛盾性质、产生根源、社会波及面等进行预判,分析事件所牵涉的政策背景和社会环境,结合现有实际情况对舆情未来走势进行判断,重点掌握舆情首发源头、主要扩散渠道、“两微”等自媒体传播情况、主流媒体和网民倾向性观点等,增强舆情预警的及时性和可靠性,提出应对事件的措施和建议。

多措并举,建立网络舆情应急联动机制。做好网络舆情应对工作需要协调多方力量和资源,积极探索和建立舆情管理工作应急联动机制,形成应对舆情事件的合力,掌握舆论主动权。要强化横向协作和上下联动,积极与当地主要网站和主流媒体建立合作关系,加强与政府宣传部门、网管部门、公安机关等相关职能部门的联系,出现突发性重大网络舆情要及时向当地政府和上级机关报告,争取工作支持,做好共同配合、统一口径、统筹协调、互联互通等各项工作,实现舆情事件的高效协调共治,从而提高舆情应对响应的时效性,及时消除负面影响,减轻危害。

网络舆情并非洪水猛兽,如果处理得当,将对今后工作起到积极的促进作用。我们应当立足行业发展实际,始终把严格、规范、健康发展作为行业的生命线,以问题为导向,积极推进行业改革,及时解决各类矛盾,为烟草行业营造更好的舆论环境。☒

【作者单位:海南省烟草专卖局(公司)】