

Research on strategies of publicity work of state-owned coal mine enterprises to deal with public opinion risks

Xu Zhou

Dongtan Coal Mine, Yankuang Energy Group Co., Ltd., Zoucheng, Shandong, 273500, China

Abstract

In the new media landscape, state-owned coal mining enterprises (SOEs) – as pillars of China's energy sector – play a pivotal role in shaping corporate image and guiding public discourse. However, they face significant challenges from evolving public opinion risks. This study examines the characteristics of these risks, including rapid emergence, widespread dissemination, and heightened public sensitivity to the industry. To address these challenges, targeted strategies are proposed: developing scientific crisis management plans, enhancing communication with media partners, strengthening internal governance frameworks, and improving staff training capabilities. These measures aim to provide actionable guidance for SOEs to effectively manage public sentiment risks and ensure sustainable development.

Keywords

coal mine state-owned enterprise; publicity work; public opinion risk; coping strategies

煤矿国企宣传工作应对舆情风险的策略研究

周旭

兖矿能源集团股份有限公司东滩煤矿, 中国·山东 邹城 273500

摘要

在新媒体环境下, 煤矿国企作为国家能源支柱, 其宣传工作在塑造形象、引导舆论等方面作用关键, 但也面临着严峻的舆情风险。本文聚焦煤矿国企宣传工作, 深入剖析了舆情风险的特性, 包括产生的快速性与突发性、传播的广泛性与复杂性, 以及公众对煤矿行业高度关注且敏感等情况。面对以上情况, 针对性地提出了一系列应对策略, 如制定科学的舆情应对预案、提升宣传队伍应对能力、加强与媒体的沟通合作以及强化企业内部管理等, 旨在为煤矿国企有效应对舆情风险、保障企业稳定发展提供切实可行的参考。

关键词

煤矿国企; 宣传工作; 舆情风险; 应对策略

1 引言

煤矿国企作为国家能源产业的重要支柱, 在经济发展中扮演着举足轻重的角色。其宣传工作不仅承担着传播企业形象、弘扬企业文化的重任, 更是引导舆论、凝聚人心的关键手段。然而, 在当前新媒体环境下, 信息传播的速度、广度和深度都发生了巨大变化, 舆情风险的出现频率和影响力也日益增加。煤矿国企宣传工作面临着前所未有的挑战, 如何有效应对舆情风险, 成为亟待解决的重要问题。

2 煤矿国企宣传工作面临的舆情风险分析

2.1 舆情产生的快速性与突发性

在新媒体时代, 信息传播速度极快^[1]。煤矿行业由于

其生产的特殊性, 一旦发生安全生产事故、环境污染问题、员工权益纠纷等事件, 相关信息会在瞬间通过网络平台传播开来, 引发大量关注, 形成舆情。例如, 某煤矿发生瓦斯爆炸事故, 现场图片和简要信息可能在几分钟内就会出现在社交媒体上, 随后迅速引发网民的讨论和转发, 短时间内舆情就会达到高潮。这种快速性和突发性使得煤矿国企在宣传工作中往往难以迅速做出有效的反应。

2.2 舆情传播的广泛性与复杂性

互联网的普及使得信息传播范围极为广泛, 一条关于煤矿国企的舆情信息可以在全球范围内迅速传播。同时, 传播渠道多样, 包括微博、微信、抖音、新闻网站、论坛等各种平台。不同平台的用户群体、传播规则和互动方式各不相同, 这使得舆情传播变得更加复杂。而且, 一些别有用心的人可能会利用网络的开放性, 故意传播虚假信息、歪曲事实, 误导公众舆论, 进一步增加了舆情的复杂性。比如, 在某煤矿环保舆情事件中, 一些自媒体账号为了吸引眼球, 故意夸

【作者简介】周旭(1987-), 男, 中国山东济宁人, 本科, 助理政工师, 从事政工研究。

大污染程度，发布未经证实的信息，导致舆情迅速恶化，给企业形象造成了严重损害。

2.3 公众对煤矿行业的关注度高且敏感性强

煤矿行业作为传统能源行业，与国计民生息息相关，一直是社会关注的焦点。公众对煤矿的安全生产、环境保护、员工待遇等问题高度关注，且敏感度较强。一旦出现相关负面事件，很容易引发公众的强烈反应，形成大规模的舆情。例如，煤矿发生安全事故导致人员伤亡，公众会对企业的安全管理措施产生质疑，进而对整个煤矿行业的安全性产生担忧，这种情绪会在网络上迅速蔓延，形成强大的舆论压力。

3 煤矿国企宣传工作应对舆情风险的策略

3.1 制定科学的舆情应对预案

3.1.1 明确应对原则

制定舆情应对预案时，要明确一些基本原则。一是及时性原则，在舆情发生后，要尽快做出回应，避免因沉默而导致公众猜测和误解，使舆情恶化。二是真实性原则，回应的内容必须真实可靠，不隐瞒事实、不虚假宣传，以真诚的态度面对公众。三是一致性原则，企业内部各部门在应对舆情时，口径要一致，避免出现不同部门说法相互矛盾的情况。四是针对性原则，根据不同类型的舆情，制定有针对性的应对措施，不能一概而论。

3.1.2 制定详细应对流程

预案应包括舆情发生后的信息收集、分析研判、决策制定、信息发布、跟踪反馈等详细流程。当舆情发生后，舆情监测团队迅速收集全面的信息，包括舆情的传播平台、传播范围、主要观点、公众情绪等。然后，按照舆情研判体系进行分析研判，确定舆情的性质和严重程度。决策层根据研判结果，制定应对策略，包括是否发布声明、由谁发布、发布的内容和时间等。信息发布后，要持续跟踪舆情的发展变化，收集公众对回应的反馈意见，根据反馈及时调整应对措施。

3.1.3 设定不同舆情场景的应对措施

针对不同类型和程度的舆情，设定具体的应对措施。对于一般性负面舆情，如个别员工在社交媒体上对企业某方面提出不满，企业可以通过官方社交媒体账号进行及时回复，了解员工诉求，承诺解决问题，并在后续公布解决结果。对于重大负面舆情，如煤矿发生严重安全事故引发的舆情，企业应立即启动应急响应机制，成立专门的舆情应对小组。一方面，及时向公众通报事故的基本情况，包括事故发生时间、地点、伤亡情况等；另一方面，迅速组织救援工作，并实时发布救援进展。同时，邀请权威媒体参与报道，增加信息的透明度和可信度。在舆情后期，要对事故原因进行深入调查，公布调查结果，并制定切实可行的整改措施，向公众展示企业改进的决心和行动。

3.2 提升宣传队伍的舆情应对能力

3.2.1 开展专业培训

定期组织宣传队伍参加舆情应对培训，邀请专业的舆情专家、媒体人士等进行授课。培训内容包括舆情监测与分析技巧、舆情应对策略与方法、新闻发布技巧、与媒体沟通的艺术等。通过案例分析、模拟演练等方式，提高宣传人员的实际操作能力。例如，在模拟演练中，设置各种不同类型的舆情场景，让宣传人员进行应对，然后由专家进行点评和指导，帮助他们发现问题并及时改进。同时，培训还应包括煤矿行业相关知识，使宣传人员更好地理解企业业务，在应对舆情时能够准确、专业地回应公众关切。

3.2.2 培养全媒体素养

在新媒体时代，宣传人员需要具备全媒体素养。要熟悉各种新媒体平台的特点和传播规律，能够熟练运用文字、图片、视频等多种形式进行信息传播。例如，能够制作吸引人的短视频来宣传企业的正面形象，或者通过直播的方式展示企业的安全生产流程、环保措施实施情况等，增强与公众的互动和沟通。同时，要掌握新媒体环境下的信息编辑和发布技巧，提高信息的传播效果。宣传人员还要具备一定的数据分析能力，能够通过分析新媒体平台的数据，了解公众的兴趣点和需求，为更好地开展宣传工作和应对舆情提供依据。

3.2.3 强化危机意识和责任意识

通过教育和培训，强化宣传队伍的危机意识和责任意识。让他们认识到舆情风险对企业的重要影响，明白在舆情应对中自己肩负的责任。在日常工作中，时刻保持对舆情的敏感性，积极主动地关注企业相关信息，及时发现潜在的舆情风险。当舆情发生时，能够迅速投入工作，积极履行职责，为企业化解舆情危机贡献力量。例如，宣传人员在日常浏览社交媒体时，发现有关本企业的一些负面言论趋势，应及时向企业报告，以便提前采取措施进行干预，避免舆情进一步发展。

3.4 加强与媒体的沟通与合作

3.4.1 建立良好的媒体关系

煤矿国企应主动与各类媒体建立长期、稳定、良好的合作关系。定期组织媒体见面会、企业开放日等活动，邀请媒体记者深入企业，了解企业的生产经营情况、技术创新成果、企业文化建设等方面的工作，增进媒体对企业的了解和认识。积极为媒体提供有价值的新闻素材，帮助媒体更好地报道企业。同时，要加强与媒体的日常沟通，及时回应媒体的采访需求，为媒体采访提供便利条件。通过这些方式，赢得媒体的信任和支持，在舆情发生时，能够得到媒体的客观报道和公正评价。

3.4.2 借助媒体引导舆论

在舆情应对过程中，要善于借助媒体的力量引导舆论。

当舆情发生后,企业可以通过与权威媒体合作,发布准确、客观的信息,澄清事实真相,避免公众被虚假信息误导。例如,在某煤矿舆情事件中,企业与当地主流媒体合作,通过媒体发布新闻稿,详细说明事件的经过、原因和企业采取的应对措施,借助媒体的公信力和传播力,将正确的信息传递给公众,引导舆论朝着积极的方向发展。同时,企业还可以利用媒体的平台,开展互动活动,倾听公众的声音,解答公众的疑问,增强公众对企业的理解和信任。

3.4.3 应对负面媒体报道

如果遇到负面媒体报道,企业要保持冷静,积极应对。首先,要对报道的内容进行核实,判断其真实性和客观性。如果报道存在失实或误解的情况,企业应及时与媒体沟通,提供准确的信息,要求媒体进行更正或补充报道。在沟通时,要注意方式方法,以理性、客观的态度说明情况,避免与媒体产生冲突。如果报道属实,企业要勇于承认问题,并向媒体和公众表明企业整改的决心和措施。通过积极的应对,将负面报道转化为企业改进工作、提升形象的契机。

3.5 加强企业内部管理,从源头上减少舆情风险

3.5.1 强化安全生产管理

安全生产是煤矿企业的生命线,也是减少舆情风险的关键。煤矿企业要严格落实安全生产责任制,加大安全投入,加强员工安全培训,提高员工的安全意识和操作技能。定期开展安全隐患排查治理工作,及时发现和消除安全隐患。采用先进的安全生产技术和设备,提高煤矿生产的安全性和可靠性。通过确保安全生产,减少安全事故的发生,从而从源头上降低因安全问题引发舆情的风险^[1]。例如,企业加大对安全生产设备的更新换代投入,引入智能化监测系统,实时监测煤矿生产过程中的安全参数,及时发现并处理潜在的安全隐患,保障生产安全。

3.5.2 重视环境保护工作

随着社会对环境保护的关注度不断提高,煤矿企业的环保问题也成为舆情的高发点。煤矿企业要树立绿色发展理念,加大环保投入,采用先进的环保技术和设备,减少煤矿开采、运输、加工等过程中的环境污染。加强对矿区生态环境的治理和修复,积极开展节能减排工作。建立健全环保管理制度,加强对环保工作的监督和考核。通过做好环境保护工作,提升企业的环保形象,避免因环保问题引发舆情危机。

比如,企业在矿区周边种植大量植被,对开采过程中产生的废水进行深度处理后达标排放,对煤矸石等废弃物进行综合利用,减少对环境的影响。

3.5.3 保障员工合法权益

员工是企业的重要组成部分,保障员工的合法权益对于企业的稳定发展至关重要,也有助于减少因员工问题引发的舆情^[1]。煤矿国企要建立合理的薪酬体系,确保员工的工资待遇与企业的发展相适应,按时足额发放工资。关注员工的工作环境和劳动强度,采取措施改善工作条件,合理安排工作时间,避免员工过度劳累。加强员工的职业健康保护,为员工提供必要的劳动防护用品,定期组织员工进行职业健康检查。同时,要建立良好的沟通机制,倾听员工的心声,及时解决员工的合理诉求。例如,企业定期召开职工代表大会,听取员工对企业管理、工资待遇、工作环境等方面的意见和建议,并积极落实改进措施,增强员工的归属感和满意度。

4 结语

综上所述,煤矿国企在当前复杂的舆论环境中,宣传工作应对舆情风险是一项系统且长期的任务。舆情风险的快速性、复杂性等特点,对煤矿国企的宣传工作提出了更高要求。通过制定科学预案、提升队伍能力、加强媒体合作以及强化内部管理等多方面策略的协同实施,能够有效提升煤矿国企应对舆情风险的能力。然而,舆情环境不断变化,新的风险和挑战也会层出不穷。煤矿国企需持续关注舆情动态,不断优化应对策略,将舆情风险应对融入企业日常管理的各个环节。只有这样,才能更好地维护企业形象,保障企业的健康、稳定发展,为国家能源产业的持续进步贡献力量。未来的研究可进一步结合具体案例,深入探究不同类型舆情风险应对的细节,使策略更具实操性。

参考文献

- [1] 董方,刘晓莹,郑岳,高雪,钟云飞.融媒体时代国企新闻宣传工作中的新媒体应对及运用策略[J].大众文摘,2023(34):120-122.
- [2] 王丽丽.党政机关宣传工作应规避的舆情风险[J].全媒体探索,2022(4):106-107.
- [3] 郭淑娜.新媒体时代国企新闻宣传面临的舆情风险及其对策探讨[J].企业改革与管理,2025(1):143-144.