

核电新项目舆情管理思考

中广核苍南核电有限公司 邹鹏 李久林

摘要：重大项目“邻避效应”不仅仅关乎项目本身能否顺利建设，更是对政府管理能力与社会稳定保障的综合考验。近年来，诸多由“邻避效应”引发的群体性事件不仅造成项目搁置，也严重影响了政府的公信力。在提升公众对项目接受程度的基础上，加强舆情管理，维护网络及社会面的平稳有序是项目得以顺利推进的前提。本文尝试从舆情管控体系的建立、舆情防控的具体方法等维度出发，思考、探索、总结核电新项目舆情管控的相关内容，为我国核能新项目及其他重大项目建设提供借鉴。

关键词：核电、舆情、邻避

随着公众参与社会公共事务管理的意识逐渐增强，党和政府对维护公众在重大项目中的知情权、参与权和监督权愈加重视，加之媒体多元化发展，重大项目发展面临接受公众考验的“新常态”。近年来，多个重大邻避项目因群体性事件导致项目搁置甚至下马，比如近年来发生的PX项目接连遭遇民意狙击事件、江西彭泽核电项目引发对内陆核电质疑的舆论事件、杭州垃圾焚烧项目引发的群体性反对事件、江苏连云港核循环因群体性事件被迫下马等，不仅浪费了不菲的经济成本和发展机遇，也严重影响了政府的公信力。我国核电虽然有着30多年的发展历史和良好的核电运行安全态势，但公众对核电依然了解不够，福岛核事故之后，社会公众对核电担忧普遍加剧，这也成为核电发展面临的必然挑战。

根据相关法规要求和项目落地需要，核电项目前期一方面需通过大范围的公众宣传等方式，提升周边公众对核电和项目的接受程度，另一方面，鉴于当前公众对于核电的心理感受较为敏感，涉核舆情风险极高，需要建立系统的舆情管理体系，防范化解舆情风险，做好舆情监控与处置，确保线上线下的稳定，营造良好的项目推进外部环境。

一、舆情管理的组织与制度建设

舆情管理的主体责任在地方政府，要坚持政府主导、企业作为的管理原则。项目舆情管理工作要在项目公众沟通领导小组的领导下，由省市县三级政府会同相关部门、核电集团及项目公司共同参与实施，建立包括领导小组、执行组及执行组办公室、工作小组在内的组织体系。

领导小组由所在地省人民政府领导组织政法、宣传、公安、国安、通信、应急、信访、环保、发改、安监、住建、国土、海洋等部门及所在地（市）人民政府、核电集团等单位 and 部门的相关人员组成，一般由分管副省长担任组长。领导小组统筹领导、指挥、协调省内各级政府及相关部门切实做好核电项目相关的舆情应对与维稳处置工作，对超出本省范围及境外地区的舆情事件采取应对措施。

执行组由项目所在地（市）人民政府组织政法、宣传、公安、发改等部门及核电项目所在地县级党政机关、核电项目公司等单位的相关人员组建而成，一般由所在地（市）党政机关负责人担任组长。执行组主要负责项目所在地市层面的舆情应对和维稳处置工作，指导所在县区层面的舆情应对和维稳处置工作，协助应对所在地（市）以外的核电相关舆情事件。执行组办公室由所在地市分管政法的党政领导担任主任，组织项目所在地（市）政法、宣传、

发改、国安、公安、应急、安监、信访，项目所在县（区）政法、宣传、公安等部门有关人员及项目公司主要负责人组成，办公室在执行组的统筹领导下，具体负责舆情应对与维稳处置工作。

工作小组由项目所在县（区）人民政府组织政法、宣传、公安、信访、发改、安监、海洋、环保等部门相关人员及核电项目公司相关业务负责人组建而成，一般由所在县（区）党政机关负责人担任组长。工作小组具体实施县（区）层面的舆情应对与维稳处置工作，配合地（市）层面的舆情应对与维稳处置工作。

制度建设方面，在以项目公众沟通工作方案内容为依据的基础上，一般由地（市）、县（区）两级地方政府发布核电项目涉稳应对处置方案和核电项目网络舆情应急预案，完善省、市、县三级应急响应体系。同时，核电集团与项目公司也要建立并完善相应的舆情维稳工作制度与应急预案。日常工作中，建立维稳工作专报制度和微信群，建立舆情监测、处置网络图、舆情应急流程图，明确各部门联动渠道。

二、舆情监控与应对体系建立

舆情应对关键在于时效，所以舆情信息能够被及时监控发现、及时组织应对尤为重要，因此要建立政企联合，多方位、全覆盖、重时效的舆情监控体系，以及研判准确、处置果断的舆情处置体系，确保舆情信息早发现、早反馈、早处置。

舆情监控：在政府层面，充分利用各级政府网信、网警的资源和经验，包括省委宣传部外宣办（网信办）、省办公厅网警总队；地市宣传部网信部门、公安局网警支队；县区宣传部网信部门、公安局网警大队等，将核电相关的关键词加入舆情监测范畴，发现舆情后在规定时间内进行研判并将信息及时通报。在企业层面，企业集团与项目公司可同步委托专业化公司进行舆情信息的补充监测，与政府侧合力，共同织就网络舆情信息监控的大网。舆情监测的信息由各监测渠道汇总至项目舆情应对工作小组，由工作小组集中研判后确定应对策略，及时组织应对，密切跟踪舆情的发展趋势。

舆情应对：针对舆情信息及时研判，判断舆情风险等级和发展趋势，制定合理有效的应对策略，及时组织应对。

1、针对网络负面舆情，应加大网络正面信息的发帖量，组织网络评论员进行适当引导，对造谣、传谣的帖子进行严格管控和删除。在项目相关信息公示期间，要增加政府官方网站、微博、企业微博、论坛、科普新闻更新周期和信息量，通过电视、广播、报纸等宣传方式强化网络科普宣传效果。

2、针对集会监测到可能发生的群众集会等现场舆情信息后，应尽快调查起因并进行科学劝导，发挥所属辖区政府公职人员的力量，尽最大努力避免群众集会发生。对群众提出的要求，符合法律法规和政策规定的，当场表明解决问题的态度，提出解决方案，努力化解矛盾；无法当场明确表态解决的，承诺咨询有关职能部门限期研究解决；对群众提出的不合理要求，讲清道理，有针对性地开展法制宣传，引导和教育群众知法守法，对构成违反治安管理条例等违法、违规的行为公安部门应采取相应控制措施。

3、对已发生的群体集会事件（100人以下），需组织人员第一时间赶赴集会现场，集会群众辖区领导必须及时到达现场，对群众提出的问题进行正面回答，进行必要的疏导与安慰，通过各种手段（如工作单位、家属等关系）劝导疏散集会。

4、对已发生的群体集会事件（100人以上），舆情管理工作小组组长需及时赶赴集会现场，公安部门需配备相应警力随同抵达现场，并由政府发言人进行公开讲话劝导，对无理取闹、违反社会治安管理的顽固分子依法进行隔离劝导，劝导无效的依法予以处理。

5、对已发生的群体集会事件（200人以上），舆情管理执行组办公室主任需及时赶赴集会现场，公安部门需配备相应警力随同抵达现场，并由政府发言人进行公开讲话劝导，对无理取闹、违反社会治安管理的顽固分子依法进行隔离劝导，劝导无效的依法予以处理。

6、项目相关信息公告等敏感阶段，要秉承“无事当有事、小事当大事”的舆情管理理念，提前预警，充分准备。地方政府与核电集团、项目公司确保舆情监控与体系正常运作，并恳请国家层面给予支持和指导。市县两级地方政府在核电网络舆情与涉稳应对处置预案的基础上，针对项目建设信息公告，提前与舆情管理相关部门沟通，将公告的有关风险提前沟

通,提高防备。鉴于对舆情风险的判断,省人民政府与所在地人民政府应启动网络专项管控,提高网络舆情监控密度和处理时效。县人民政府根据信息公告的舆情风险,组织宣传、维稳、公安、核电办事机构、属地乡镇等提前召开会议,要求提前摸排,化解风险,在信息公告期间各乡镇与公安、边防、武警建立高密度巡查,保证核心区稳定。为应对微信、微博等全国性媒体平台舆情管控,核电集团与省人民政府可在敏感信息公告前分别上文至国家网信办,恳请在核电项目敏感信息公告期间的网络舆情管控方面给予指导和支持。

三、舆情管理中的实践方法讨论

1、建设网评队伍,占领网络阵地,引导舆论走向

大道不畅、小道必猖。网络舆情的管理需要疏堵结合,在可控的情况下以疏为主,有助于了解公众态度并给与公众适当释放情绪的渠道。市县地方政府可联合项目公司选拔、组织地区区域内市网络大V、民间智库,县级各机关单位协调人员等,建立网评队伍。通过授课、参观等方式对网评队伍进行集中培养,包括但不限于组织网评员赴成熟核电基地参观考察并组织开展核科普知识培训,邀请知名舆情管理专家组织开展网评员技能培训和实操演练活动。通过人才选拔和系列培训,提升网评员队伍涉核舆情正面引导的能力和水平。

根据实际情况,在大的网评员队伍中选拔出20名左右写作能力较强,对核电事业比较热心的人员,组建起一支乐于网评、乐于核电事业的核心网评员队伍。核心网评员队伍在项目敏感信息公告期间可成为涉核舆情网评引导的主力军,在公告发布关键时间节点安排核心网评员集中备战,同时要求全县各地网评员密切关注周边微信群、朋友圈、QQ群、微博、公众号等方面的动态信息,发现异常及时上报。针对贴吧、论坛、微博上出现的边缘涉核言论,予以正面引导,占领网络阵地。

2、争取当地资源,结成统一战线,防范化解风险

核电项目的平稳落地,离不开地方公众的理解和支持,特别是厂址所在地周边,争取到当地支核群体,结成统一战线,对于了解当地群众,防范化解风险具有重要意义。

在项目初期,可通过重点攻坚,深入沟通,争取到在当地具有浓厚家乡情结、愿意接受新鲜事物,鼎力支持家乡发展建设、较具影响力和个人威望的老教师、老干部,组成支核队伍。在项目推进过程中,支核队伍在地方群众工作方面可为项目的推进出谋划策。同时,支核队伍可承担周边关系智囊团的任务,为地方政府及项目公司提供最基层的舆情信息(如:地方的重点人群、利益群体、行业带头人、较具影响力的人物及其社会关系等方面信息),追溯问题根源,利用个人威望和社会关系,说服劝导群众,化解利益矛盾,取得群众理解和支持。

3、凝神聚力、果断施策、应对舆情危机

如项目发生重大舆情危机,在做好舆情应对准备的基础上,各级政府及企业要凝聚合力,按照应对预案果断出击,有效应对。

领导重视,部门协同:舆情事件发生后,省人民政府主要领导作为舆情管理领导小组组长要高度重视,及时批示,执行组及工作小组主要领导要亲力亲为,组织相关部门及时分析部署应对,根据事态发展及时研判,确保舆情可控。核电集团与项目公司主要领导要参与其中,与地方政府并肩作战。

快速反应,全面管控:舆情处置中最关键的因素就是要快,以免持续发酵。当网络舆情已经发展到不可控状态时,网络引导已经失效,必须全面管控。省市县按照分级原则,各自管理约束好管辖范围内网络平台与媒体,及时删除负面贴文,防止舆情发酵,必要时需求助国家网信办协助管控。

锁定重点人,及时沟通:重大舆情的发酵,一般是有核心团体有意识的发起和引导的,针对最先发帖及转发的核心人物,各级政府要第一时间查找人员身份,利用各种资源和手段与核心人物沟通,争取支持。对于在网络舆情传播过程中发现的挑头煽动闹事者,地方政府

需要第一时间查到人员身份，对于敏感人当面沟通疏导。情报的分析、敏感人的当面疏导是将不稳定事件消灭在萌芽状态的重要手段。

地面严控，确保稳定：随着涉核网络舆情扩大传播，发展到地面群体性事件是必然趋势，而从社会稳定和项目发展角度来讲，群体性事件都是不可接受的。针对可能发生的群体性事件，地方各级政府必须高度重视，各自管理好自己的区域，严控可能出现的不稳定苗头。

发布帖文，正面引导：在通过管控手段逐渐平息大范围网络舆情后，针对网民在网络及咨询信息中表达出关心和担心的问题，可将正面客观回复以网文形式有节奏的通过网络大V、网评员大范围推送，引导舆论往正面的方向发展。网文需要形式新颖、图文并茂、易于网民接受，推动要注意节奏，跟随网络事态发展适时评估效果并调整思路。

核电项目舆情管理是一项系统工程，地方各级政府必须坚守舆情管理主体责任，建立完备的舆情管理组织体系和工作制度，依靠全方位的舆情监控体系确保舆情信息及时发现，及时反馈，根据工作预案的要求组织有效应对，保障网络及现场稳定。在舆情管理过程中，建立网评员队伍，对网络舆情进行适当引导；通过信息员摸排，发现并排除现场舆情风险；发动当地支核人士，引导周边群众并适时反馈有关信息等都是舆情管控的重要手段。

作者简介：

邹鹏，男，工程硕士，工程师，中广核苍南核电有限公司公众沟通负责人，从事核电新项目科普宣传、信息公开、舆情应对等公众沟通工作。（浙江省温州市苍南县灵溪镇玉苍路天和家园二期 32 栋 325800 15060238632 zoupeng@cgnpc.com.cn）