

摘要

数字化时代驱动网络舆论生态持续迭代，燃气行业作为城市民生刚需公用事业，具有**安全敏感度高、民生关注度强、舆情发酵快、线下关联风险大**的独有特征，网络舆情呈现短视频裂变传播、民生服务投诉集中、安全事件极易放大恐慌情绪等新态势，给燃气企业舆情管控与应急处置带来全新挑战。网络舆情志愿者作为燃气企业舆情治理的**社会化辅助力量**，可扎根社区、网络平台、用户群体一线，承担舆情苗头预警、民生诉求收集、安全知识科普、负面舆论疏导、谣言甄别澄清等核心职能。本文立足燃气行业经营服务、安全生产、用户沟通的实际场景，剖析组建燃气行业专属网络舆情志愿者队伍的现实价值，梳理当前队伍组建与运行中存在的短板不足，从招募甄选、分层培育、运行管控、激励保障等维度定制化构建建设路径，匹配燃气行业舆情处置特点提出专属管理举措，为燃气企业打造**本土化、专业化、常态化**舆情志愿队伍、完善网络舆情闭环处置体系提供实操参考。

关键词：新时代；燃气行业；网络舆情志愿者；队伍建设；舆情处置；管理策略

一、引言

移动互联网与短视频平台的普及，让网络成为燃气用户表达用气诉求、反馈服务问题、传播安全事件的主要渠道。燃气行业涉及管道泄漏、施工开挖、供气中断、收费争议、服务态度、安检履职等多类敏感场景，**单一依靠企业宣传、网信部门专职人员**，难以覆盖抖音、微信社群、本地论坛、短视频评论区等全平台舆情触点，极易出现舆情发现滞后、回应不及时、情绪引导缺位等问题。

网络舆情志愿者依托**社区居民、企业员工、物业人员、热心市民**等多元身份，兼具熟悉本地网络语境、贴近基层用户、遍布线下社区网格的天然优势，能够充当燃气企业与广大用户之间的沟通桥梁。组建专属网络舆情志愿者队伍，嵌入燃气日常经营与突发事件舆情处置全流程，对前置化解民生纠纷、遏制安全舆情扩散、普及安全用气常识、维护燃气企业品牌形象、筑牢城市公共安全舆论防线，具有极强的行业现实价值与实践意义。

二、燃气行业组建网络舆情志愿者队伍的现实意义

（一）赋能燃气行业舆情全链条高效处置

燃气类舆情具有**突发偶发性、安全恐慌性、民生关联性、跨平台扩散性**特点，一旦发生管道泄漏、停气抢修、收费纠纷等事件，极易在短视频平台快速发酵，引发群体焦虑与负面跟风评论。舆情志愿者分散在各网络社群、社区业主群、本地生活平台，可第一时间捕捉**苗头性、倾向性**舆情线索，快速向企业舆情管理部门上报，弥补专业人员平台覆盖不足、基层信息滞后的短板。同时志愿者以普通市民视角开展沟通引导，解读燃气抢修流程、收费政策、安全规范，语气更接地气、更易被网民接受，有效疏导对立情绪，避免小投诉演变为网络负面舆情事件。

（二）筑牢燃气网络文明与安全科普根基

网络舆情志愿者同时承担**燃气安全宣传使者**职责，依托朋友圈、社区群、短视频账号常态化推送安全用气、软管更换、漏气自查、冬季用气防范等科普内容，主动抵制燃气安全谣言、虚假收费传言、恶意抹黑企业的不实言论。通过志愿力量带动网民理性看待燃气服务与安全事件，规范网络发言行为，净化燃气行业网络舆论环境，助力构建风清气正的行业网络生态，夯实城市燃气安全宣传的群众基础。

（三）创新燃气企业多元共治社会治理模式

燃气舆情治理属于城市基层社会治理的重要分支，传统模式以燃气企业、住建主管部门单向管控为主，社会参与度不足。吸纳社区工作者、物业员工、退休人员、青年网民、企业一线职工组建志愿者队伍，能够整合民间力量、基层网格资源，形成**政府监管 + 企业主导 + 志愿参与**的多元共治格局。借助志愿者收集基层用气痛点、服务短板、隐患诉求，为燃气企业优化服务流程、完善安检机制、调整便民举措提供民意参考，提升企业精细化管理与基层治理科学化水平。

三、燃气行业网络舆情志愿者队伍建设现存问题

（一）队伍人员结构失衡，行业专业能力薄弱

目前燃气相关舆情志愿者多以在校学生、社区退休人员为主，缺少**燃气安全、客户服务、应急处置、网络传播**等适配专业人才。多数志愿者不熟悉燃气行业政策、供气流程、安全规范、舆情应对话术，无法精准区分普通民生投诉、安全风险舆情、恶意炒作言论；缺乏短视频舆情识别、网络评论引导、谣言甄别等实操能力，部分志愿者随意发表不当言论，反而加剧舆情误解与情绪对立，难以适配燃气行业专业化舆情处置需求。

（二）招募渠道单一模糊，选拔标准缺乏行业针对性

多数燃气企业志愿者招募仅依靠内部员工动员、社区线下通知，线上新媒体、本地社群、物业联动等渠道未充分利用，难以吸纳熟悉本地网络生态、擅长文字表达、热衷公益服务的优质人才。同时未制定贴合燃气行业的选拔标准，仅做基础资格筛查，未重点考核**政治素养、网络活跃度、燃气常识基础、沟通协调能力、责任担当意识**，无专业笔试、模拟舆情应答等考核环节，导致部分人员专业不符、履职意愿不强，拉低队伍整体工作效能。

（三）培育培训体系碎片化，行业实操培训严重缺失

燃气行业尚未建立系统化、分层化的志愿者培训机制，现有培训多为通用网络舆情理论宣讲，**缺乏燃气行业定制化内容**。培训未覆盖燃气舆情常见类型、突发事件处置流程、政策解读口径、网络引导话术、谣言识别技巧、安全科普规范等核心内容；培训形式以线下讲座为主，缺少案例复盘、模拟舆情演练、线上微课学习等实操模式。且未搭建常态化经验交流平台，志愿者无法共享舆情处置、社区宣传的实战经验，专业能力提升缓慢，难以胜任常态化舆情值守与应急引导任务。

四、燃气行业网络舆情志愿者队伍专属建设路径

（一）规范行业化招募选拔，优化队伍层级结构

搭建**线上 + 线下 + 政企联动**多元招募渠道：线上依托燃气企业官方公众号、视频号、本地生活平台、社区业主群发布招募公告；线下联合街道社区、物业公司、高校、行业合作单位开展定向招募，重点吸纳燃气在职员工、社区网格员、物业工作人员、热心网民、青年志愿者等群体。

制定**燃气行业专属选拔标准**，重点审核政治立场、网络言行、文字表达能力、基础沟通水平，优先录用具备燃气安全常识、熟悉本地网络社群、有基层服务经验的人员。设置资格初审、行业常识测试、模拟舆情应答、面谈考核四道流程，严格筛选人员质量。同时构建**核心骨干层 + 日常值守层 + 后备储备层**三级梯队，骨干层负责舆情研判与应急引导，值守层负责日常监测与信息上报，后备层用于人员补位与扩容，保障队伍长期稳定运行。

（二）搭建分层分类培育体系，适配燃气舆情工作需求

建立常态化、差异化培训机制，针对不同层级志愿者定制课程：新志愿者开展**基础入门培训**，涵盖网络法律法规、燃气行业基本政策、常见舆情类型、信息上报流程、网络文明规范；骨干志愿者开展**进阶专项培训**，重点讲解燃气突发事件舆情处置、短视频舆情研判、正面舆论引导技巧、谣言澄清方法、用户情绪疏导策略。

丰富培训形式，采用**行业专家授课 + 典型案例复盘 + 模拟舆情演练 + 线上微课自学**相结合模式，邀请网信部门专家、燃气安全管理人员、一线客服骨干、媒体从业者担任讲师，结合燃气停气抢修、收费争议、安全泄漏、服务投诉等真实案例拆解处置逻辑。搭建线上专属学习交流群，共享科普素材、引导话术、处置流程，实现志愿者随时学习、经验互通。

（三）健全闭环管理机制，适配燃气舆情运行特点

构建**燃气企业牵头、网信部门指导、社区协同、分级管控**的组织管理体系，明确企业党群或宣传部门统筹牵头，划分社区网格、网络平台片区，落实志愿者分片包干责任。细化岗位职责，明确志愿者承担**日常舆情监测、苗头线索上报、正面内容发布、用户诉求转达、安全科普宣传、突发事件舆论疏导**六大任务。

搭建简易信息化管理台账，统一登记志愿者信息、值守片区、工作任务、舆情上报记录，实现人员与任务精准调度。建立动态考核管理机制，按月统计舆情上报数量、引导成效、科普宣传频次，年度综合考评，优秀者表彰激励，履职消极、能力不达标者及时调整劝退，保持队伍整体活力与专业性。

五、燃气行业网络舆情志愿者队伍专属管理策略

（一）强化政治思想引领，坚守行业舆论底线

坚持党建引领队伍建设，把政治建设放在首位，常态化组织志愿者学习主流思想理论、网络治理相关法规、燃气行业服务准则。强化志愿者政治判断力与舆论定力，明确燃气舆情工作必须坚守**客观真实、正向引导、稳妥审慎**原则，严禁随意解读企业未公开信息、发布不实猜测、激化用户对立情绪，始终传播主流价值观与燃气安全正能量，守住行业网络舆论底线。

（二）实行分组定岗分类管理，精准匹配行业岗位需求

结合燃气舆情工作特点，按专业特长将志愿者划分为**舆情监测组、科普宣传组、舆论引导组、应急支援组**四大组别，定岗定责、差异化管理。

- 舆情监测组：重点值守抖音、本地论坛、社区社群，抓取燃气服务、安全相关敏感信息，第一时间上报；
- 科普宣传组：专注制作转发燃气安全、便民服务类科普内容，开展线上线下志愿宣讲；
- 舆论引导组：针对民生投诉、误解传言开展理性回复、政策解读，疏导网民情绪；
- 应急支援组：突发燃气安全事件时，配合企业统一口径开展全网舆论安抚与谣言澄清。

针对各组别制定专属考核标准、培训内容与工作任务，最大化发挥志愿者专业优势，提升燃气舆情处置精细化水平。

六、结论

网络舆情志愿者队伍是新时代燃气企业完善舆情治理、化解民生矛盾、普及安全知识、维护品牌形象的**重要社会化支撑力量**。燃气行业因其民生属性与安全属性，舆情传播逻辑、风险特征、处置要求区别于普通行业，当前志愿队伍存在结构失衡、招募不规范、培训碎片化、管理不精细等突出问题。

立足燃气行业实际，需通过定制化招募选拔、分层化专业培育、闭环化运行管理夯实队伍建设基础；以强化政治引领、分组定岗管理、政企社区协同、常态化激励保障为抓手，完善专属管理策略。未来燃气企业需持续贴合行业舆情新变化，不断优化志愿者队伍建设与管理模式，打造一支**政治可靠、懂燃气业务、熟网络传播、善舆论引导**的专业志愿队伍，全面提升燃气行业网络舆情前置防控、快速处置、正向引导能力，为城市燃气安全稳定运行与网络空间治理现代化提供坚实保障。

参考文献

- [1] 中共中央办公厅，国务院办公厅。关于健全新时代志愿服务体系的意见 [Z]. 2024. [2] 肖辽亮，吴锬。新时代高职院校网络舆情治理体系构建研究 [J]. 湖北开放职业学院学报，2026, 39 (2):123-125. [3] 魏娜，王焕。突发公共卫生事件下应急志愿服务体系与行动机制研究 [J]. 南通大学学报（社会科学版），2020, 36 (5):112-118. [4] 王慧，张勇。青年网络文明志愿者社会身份认同的构建 [J]. 山西高等学校社会科学学报，2015, 27 (6):14-16. [5] 张强，张元。中国应急志愿服务发展现状与前瞻 —— 基于新冠肺炎疫情应对的观察 [J]. 杭州师范大学学报（社会科学版），2020, 42 (4):89-96. [6] 住房和城乡建设局。城镇燃气突发事件舆论引导和舆情应对预案 [Z]. 2025. [7] 燃气行业网络舆情风险分类与应急处置实操指南 [J]. 城市公用事业管理，2025.