

# 网络舆情管理与处置办法

川工商院委〔2020〕20号

## 第一章 总 则

**第一条** 为快速妥当处置我校突发重大网络舆情，有序引导网络舆论，有效预防、减少和消除突发重大网络舆情造成的负面影响，努力提升应对网络媒体的能力，切实保障学校网络意识形态安全，营造建设和谐稳定校园，依据有关法律法规，结合学校实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法所指的网络舆情，是学校师生员工和社会公众通过网络公共平台，发布和表达与学校密切相关、与学校师生密切相关、与公共事务密切相关、与社会热点难点问题密切相关的各种意见、看法、观点、情绪的总和，特别是可能或已经对学校社会声誉、教学秩序、事业发展产生负面、消极影响的网上不实、错误报道或言论以及由网络安全导致的舆情问题。

**第三条** 本办法适用于学校网络舆情管理维护、预警防范、监控引导、应对处置的一切活动。

## 第二章 网络舆情组织机构及工作职责

**第四条** 成立网络舆情工作办公室，挂靠党委宣传部，办公室设网络舆情管理员。党委宣传部部长兼任办公室主任，信息技术中心负责人任副主任，成员包括党政办公室、保卫处、党委学生工作部（学生处）、校团委负责人。学校网络舆情工作由学校安全稳定工作领导小组领导。主要工作职责是：

（一）运用网络舆情监控系统等技术手段和各大搜索引擎、主流热点网络媒体、微博、论坛等网络平台，对与学校有关网络舆情进行实时监控。

（二）把握网络舆情变化特点和规律，指导各部门网络舆情处置

修复工作，对学校网络舆情进行定期分析研判，实现信息通报、资源共享。

（三）加强与主流网络媒体的交流与联系，协调学校相关部门联防联控。

（四）发生突发、紧急、重大网络舆情事件时，第一时间进行分析研判并作出决策部署，提前预判突发、紧急、重大网络舆情事件处置修复过程中可能出现的新变化、新情况、新问题。

（五）加强对学校网络舆情工作人员的教育培训，培养一批政治思想坚定、业务素质过硬、专兼结合的网络舆情工作队伍。

## **第五条 网络舆情办公室组成部门工作分工**

（一）党委宣传部：负责办公室日常工作；研究建立有效引导和控制网络舆情的工作机制；加强与学校购买的第三方网络舆情监控公司联系，对学校网络舆情进行定期分析研判，向各部门通报相关情况；加强对学校网络舆情工作人员的教育培训；负责组织对各部门网络舆情工作开展情况进行督促检查，及时向学校主要领导、安全稳定工作领导小组进行情况汇报；与外媒沟通协调，及时发布学校官方权威信息；负责《舆情简报》（内参）的编辑工作，负责网络舆情信息的保密管理和归档等。

（二）信息技术中心：负责网络安全，对校内局域网上网的师生做好认证工作，做好一人一IP，能做到溯源到上网人；对校园站群系统在网安支队进行网络安全等级保护备案；指定专门人员运用网络舆情监控系统等技术手段和各大搜索引擎、主流热点网络媒体、微博、论坛等网络平台，对与学校有关网络舆情进行实时监控，从技术上保存舆情情况，迅速制止网络上的负面传播，协助保卫处查找发动舆情的主要人员；加强与有关网站、BBS、博客、微博等负责人的沟通和交流；加强与上级和辖区网信部门联系沟通，请求支持或协助处理相关有害信息；负责巡查校园网及各二级单位网站的舆情情况，了解各网站当前的舆情动态，作好日志记录和备案工作；指导学校有关

部门做好网络信息监控工作及技术处理;负责跟踪各单位的舆情控制、引导和处理情况,及时上报学校。

(三)党政办公室:协调学校相关部门联防联控,配合组织对各部门网络舆情工作开展情况进行督查督办;加强与上级主管部门的协调沟通,紧急报告重大舆情及处置情况,争取上级主管部门支持。

(四)学生处、团委:负责加强学生及学生社团网络平台管理;完善学生的有效信息,加强学生群体情况摸排,定期开展学生网络使用的普查工作,重点对心理疾病的学生要重点把握,为网络舆情的情报收集提供必要数据;通过展板、讲座等多种形式积极引导学生文明上网,通过正常的渠道反映自己的诉求;鼓励辅导员开通博客、微博,建立班级QQ群,加强网上网下舆情正面引导和心理疏导工作;负责挑选优秀学生骨干组成网络评论员队伍开展网评工作。

(五)保卫处:及时向各职能部门通报校内突发性、群体性事件或警示信息,便于相关部门做好网络舆情监控工作;负责查找有关发布有害信息的主要人员;与公安、国安等部门进行联系沟通,请求支持与协助;全力维护校园的稳定。

## **第六条 学校各部门主要工作职责**

(一)校内各二级部门成立相应的网络舆情管理工作小组,各党总支书记以及部门主要负责人为本单位网络舆情管理工作第一责任人,全面负责本部门网络舆情工作,履行网络舆情管控与处置职能。

(二)配备政治素质高、责任心强的网络舆情监测员和网络评论员(可以是同一人),具体负责本单位网络舆情的监控与引导工作。

(三)负责监测本部门网站以及与本部门有关的网络舆情,关注本部门师生员工思想动态,加强对本部门师生员工思想动态的监管和引导工作。

(四)本部门出现倾向性、苗头性网络舆情时,及时对舆情进行引导、控制和处置,并向学校网络舆情工作办公室及时反馈舆情的引导、控制和处置情况。

(五)本部门出现突发、紧急、重大网络舆情时,第一时间向学

校网络舆情工作办公室报告，并提出建设性意见。

（六）组织部门党员干部和辅导员通过建立教职工微信群、班级QQ群，开通博客、微博，加入贴吧、论坛等方式，及时了解师生的思想状况；转变教育方式，引导师生通过正当途径寻求诉求；及时发现师生在工作、学习、生活上的问题，积极联络有关部门落实解决，防止出现群体性的网络泄愤行为；鼓励入党积极分子、优秀学生干部通过网络发帖，营造和谐的网络环境；建立部门预警制度，做好重点人员的监控。

（七）完成学校网络舆情工作办公室交办的其他工作。

### **第三章 工作原则**

**第七条** 统一领导，统筹组织。将突发重大网络舆情应对处置工作纳入我校应急管理工作统筹安排，由党委宣传部加强组织协调。

**第八条** 分级负责，依法处置。按照安全落实责任制原则，各单位、各部门应有专人负责网络舆情应急工作，并制定相应措施。依法依规组织实施突发重大网络舆情应急处置工作。

**第九条** 监测预警，及早防范。建立网络信息监测、报告、通报制度，及时发现和掌握互联网上动态性、苗头性和预警性信息，加强分析研判，有针对性地采取防范和控制措施，及时预防和消除不良影响。

**第十条** 服务发展，防止危机。立足于服务学校发展、保障学校安全稳定，采取法律、管理、技术、舆情疏导等综合措施加强突发重大网络舆情应急处置工作。

### **第四章 处置程序及办法**

**第十一条** 舆情监测。学校信息技术中心专门人员和各部门网络舆情管理员、监测员要坚持每天至少3次对相关网站、论坛、贴吧、博客、QQ群进行监测，收集有关学校的报道和论坛中出现的一些敏感话题，并做好记录；遇重要事件节点要增加监测的次数。各部门网络舆情检测员每月前三天之内（遇节假日顺延），将上月本部门网络舆情监测情况及跟帖回帖情况书面报网络舆情工作办公室。如遇重大

节假日和敏感时期，安排专人 24 小时监控，并实行零报告制度。

**第十二条** 研判预警。各部门对本部门可能引发重大网络舆情的突发事件、热点敏感问题，要及时搜集掌握有关真实信息，做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

**第十三条** 快速反应。各部门舆情监控信息员一旦发现或监控到与学校或本部门相关的负面信息、敏感信息等重大网络舆情后，要按照快速、畅通原则和逐级报告、双重报告等要求，立即向所在部门负责人汇报，提出处置意见，并在半小时内向学校网络舆情工作办公室及分管校领导报告。

**第十四条** 及时处理。各部门一旦发生突发舆情，要在网络舆情工作办公室指导下，在网上及时跟帖、发帖，运用网民易于接受的方式和语言引导网上热点，主导舆论发展，努力掌握网上舆论的话语权。若发现重大网络舆情，要立即启动应急预案，组建专门工作组，制定并落实应急处置措施，快速将事件时间地点、简要经过、影响范围、危害程度、初步原因分析、已采取的应急措施等形成书面材料报告学校党委。如有必要，需将材料上报上级主管部门，及时沟通有关情况；必要时邀请相关专家、新闻记者撰写评论文章，进行专家解答，以权威的、专业的信息赢取网民的信任。对网络反映的情况，需要调查的，由网络舆情工作办公室通知相关部门，迅速组织力量开展调查，并在规定时间内报告调查结果，严控因处置不当造成不良后果。

**第十五条** 信息发布。完善新闻发布制度，形成权威、畅通的信息发布渠道。学校各部门的网络舆情监测员和评论员一旦监控和发现网上有关学校的负面信息、敏感信息，属本部门职责范围内，并已有明确法律、法规和相关政策规定的，可按相关的法律、法规及政策要求进行删除（删除前要做好舆情情况的保存工作）或者跟帖引导（涉及原则性或政策性强的跟帖内容，需要先以适当方式向本部门领导汇报），并同时向网络舆情工作办公室报告。需要学校层面发布信息的由党委宣传部负责进行发布，党委宣传部要按照“及时、准确、公开、透明”的原则，迅速拟定新闻发布内容，经党委主要领导审定后，及

时发布权威声音，必要时组织媒体进行报道，让正面信息先声夺人，营造有利舆论。

**第十六条** 分类处置。面对网络媒体出现的突发重大网络舆情，按照信息内容的不同，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，需按以下不同办法分类处置：

（一）属询问、置疑、诉求类的，安排学校相关职能部门、教学单位依法依规进行办理、提出答复意见，经学校党委宣传部审核、党委主要领导审定后统一回复；能当即回复的要当即回复，需要一段时间办理后才能回复的，要在当日回复处理意见并告知回复处理结果具体时日。

（二）属对学校某一突发事件或社会热点、敏感问题恶意传播或炒作类的，由党委宣传部依法告知事实真相或事件处置情况；与事实不符或者出入较大的，及时予以澄清。对于造成重大负面影响或严重损失及告知事实真相、事件处置情况后仍继续恶意造谣、传播、炒作或干扰学校正常工作的，商请执纪执法部门依纪依法查处。

（三）属捏造、歪曲或夸大事实，恶意攻击、诽谤，煽动闹事或涉嫌网上违法犯罪活动类的，由党委宣传部或安排相关职能部门依法澄清事实真相，如属于学校内部人员，以说服教育为主，情节恶劣者按学校相关校规校纪给予处罚，如属于校外人员商请执纪执法部门依纪依法查处。

（四）属对推动学校改革、发展、稳定工作有重要积极意义类的，学校相关职能部门要积极采纳建议并按要求予以回复。

**第十七条** 动态跟踪。学校党委宣传部及相关责任部门要落实专人对突发重大舆情及处置后的事态实行动态跟踪，适时采取应对处置措施，坚决防止网络舆情危机发生。

**第十八条** 总结评估。在网络舆情被消除或趋于平稳后，党委宣传部及相关责任部门要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、反思，进一步吸取事件教训，不断健全完善工作机制，提高应对网络媒体的能力。党政办要及时向上级主管部门报告重大网络舆情事

件处置和整改落实情况。

## **第五章 工作保障**

**第十九条** 学校相关部门要配备必要的设施设备和网管技术人员，保障必要的工作经费，建立网络舆情监管机制。

**第二十条** 建立三级网络评论员工作机制，加强网络舆情正面引导。一级网络评论员队伍主要由网络舆情工作办公室成员、各部门党政主要负责人及思政课教师组成；二级网络评论员队伍由各部门推荐1名有较高政策理论水平，较强政治敏锐性和鉴别力，熟悉相关法律法规，掌握网络传播技术，热心网络评论工作的人员组成；三级网络评论员队伍由党委学生工作部、团委挑选优秀学生骨干组成。组织开展三级网络评论员专门培训，确保发生重大网络舆情能够得到及时有效处置。

## **第六章 附 则**

**第二十一条** 各部门应严格执行保密规定，做到涉密信息不上网，上网信息不涉密。师生员工不得复制或传播下列信息：煽动抗拒、破坏宪法和法律、行政法规实施的；煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度的；煽动分裂国家、破坏国家统一的；涉及国家安全、国家秘密的；损害国家荣誉和利益的；煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结的；破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；捏造或歪曲事实，散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；宣扬和散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，侵害他人合法权益的；损害学校形象和学校利益的；其他违反宪法和法律法规的。

**第二十二条** 凡违反本办法相关规定的，学校依规进行处理；对违反国家法律法规的，学校将移交司法部门依法处理。

**第二十三条** 本办法由党委宣传部负责解释。

**第二十四条** 本办法自发布之日起实施。