

广州科技贸易职业学院舆情管理办法

第一章 总 则

第一条 为切实加强和规范学院舆情管理，提高学院舆情的监测、引导和处置能力，营造良好的舆论环境。根据教育部《关于进一步加强教育新闻发布工作的实施意见》、《广州市人民政府新闻工作实施办法》、《广州市教育局涉穗教育舆情管理办法（试行）》等有关规定，结合工作实际，制订本办法。

第二条 本办法所指的学院舆情，是指发生在学院范围内，在媒体或在互联网上形成、带有新闻传播性质的与学院教育工作、教师相关的特定事件及其意见的集合。包括三种类型的舆情：一是已经媒体传播引起较大影响的负面舆情；二是突发事件，虽未经媒体传播，但可能引起社会广泛关注的舆情；三是社会公众或媒体广泛关注的教育热点舆情，其它高职院校发生的重大教育舆情。

第三条 学院舆情管理是指对涉及学院舆情的监测与发现、研判与报告、应对与处置、反馈与总结的工作过程。

第二章 原 则

第四条 学院舆情管理工作按照“预防为主、及时应对、分级处置、业务归口”原则：

（一）预防为主。各部门（二级学院）要提高舆情防患未然意识，在有关教育热点政策信息、敏感点工作和活动情况对外发布前，准备好应对材料，并与学院办公室密切沟通情况，及早做好舆情的预判工作，引导学生正确认识、理解教育政策和相关措施，最大限度降低负面舆情出现的可能性。

（二）及时应对。各部门（二级学院）发现学院舆情，要按照本办法规定的管理、处置时间要求及时开展舆情研判和应对工作，及时准确回应，尽可能避免或减少公众的猜测和媒体的不准确报道。

（三）分级处置。

1. 学院舆情按照舆情刊载平台、上级领导批示、舆情影响程度等因素分为：一般（Ⅰ级舆情），较大（Ⅱ级舆情），重大（Ⅲ级舆情）三个等级进行管理。

Ⅰ级舆情：一般舆情。是指在一般媒体刊登，未经上级舆情刊物转载，经初步研判，不一定会引起社会广泛关注的舆情。

Ⅱ级舆情：较大舆情。包括两种情况：一是指同一内容于同一时间段在多家媒体平台刊登，二是指经上级舆情刊物刊载但未经上级领导批示，以上两种舆情经初步研判，涉舆情部门应引起关注。

Ⅲ级舆情：重大舆情。包括三种情况：一是同一内容在多家媒体不同时段多次进行追踪报道；二是经上级舆情刊物刊载并经上级领导批示，经研判可能引起社会广泛关注或恐慌的；三是突发事件虽未经媒体刊登或领导批示，但可能会

引起重大情况的。

2. 学院各部门根据舆情监测和研判情况，提出舆情分级及处置意见，对确定为Ⅱ级、Ⅲ级舆情的，同时征求办公室意见后报学院领导审定。需要回应的，由办公室做好舆情核查和应对准备工作，提供应对材料。

（四）业务归口。学院办公室统筹指导学院舆情管理工作。

第三章 管 理

第五条 监测与发现。信息与网络中心负责监测并定期收集、整理出现在各类媒体平台上的学院舆情、学院办公室负责监测上级舆情刊物、领导批示等涉及学院舆情。各部门新闻工作管理员负责部门舆情的监测、发现工作。

第六条 研判与报告。学院办公室负责对学院舆情提出研判与处置意见，敏感阶段和突发事件时期每个工作日 9:30 前用短信或微信形式将出现在各类媒体、上级舆情刊物、领导批示等平台上的有关学院舆情信息及研判意见发送至学院领导。

第七条 应对与处置。学院办公室根据舆情等级，按业务归口的原则进行应对和处置。

第八条 反馈和总结。学院办公室在应对和处置过程中按职责及时将工作过程和结果向领导反馈，Ⅲ级舆情在基本处置结束后，要对事件进行反思总结，及时将工作报告提交市教育部门。

第四章 处 置

第九条 根据学院舆情内容、性质、等级，按照“业务归口”的要求，学院办公室进行应对和处置。

第十条 I级舆情（一般舆情）。由各部门新闻工作管理员负责监测、分析和应对。

第十一条 II级舆情（较大舆情）。学院办公室在发现舆情并研判确定为较大舆情的，在1个小时内将情况及处置意见向学院领导报告，同时知会市教育局业务归口部门。

第十二条 III级舆情（重大舆情）。学院办公室发现舆情，研判为重大舆情的，由学院办公室即时向学院领导报告，同时知会市教育局业务归口部门。

第十三条 对重大舆情需要学院领导主动向媒体通报或接受媒体采访的，需经学院主要领导授权，根据舆情性质，原则上由业务处室负责人、业务处室分管院领导、办公室负责人负责发布。

第十四条 记者来函采访学院的，由学院办公室把关，统筹整理采访内容并提出研判意见。若研判认为可以接受采访的，即将采访背景和提纲提供给学院领导审定，并与媒体妥善沟通，确定采访事宜。

第五章 保 障

第十五条 加强领导，明确责任。各部门（二级学院）

主要领导是舆情管理第一责任人，新闻工作部门负责人、归口业务处室负责人和分管院领导为直接责任人。通过落实“一把手”负总责、新闻工作部门负责人和业务归口负责人具体抓的工作机制，全面落实舆情处置责任制。

第十六条 加强新闻宣传和舆情管理队伍建设。各部门（二级学院）要有领导分管、有专人负责舆情管理工作，并计划开展学院舆情工作人员的业务培训，提高舆情收集、研判、回应、处置等工作水平，提升全员预防和应对处置舆情能力。

第十七条 加强部门沟通协作。学院办公室新闻工作部门要加强与各部门（二级学院）新闻管理管理员的沟通，争取相关部门舆情信息共享，尽快尽早掌握舆情信息，争取舆情处置的主动权。

第十八条 做好保障工作。各部门（二级学院）要在经费、人力资源、设备投入上给予保障，保证舆情监测及信息沟通渠道畅通。

第十九条 加强纪律管理。舆情管理员应具有较高的政治素质、政策理论水平和业务素养、熟悉网络信息传播技巧，遵守保密规定和宣传纪律。

第二十条 考核和责任追究。实施舆情管理工作通报与考核机制，并纳入学院绩效考核体系。工作人员对舆情知情不报的，或对舆情监测不到位、发现不及时、处置不当的，将予以通报批评。