



深圳市瑞鹏公益基金会舆情监控和应对管理办法

为及时通过集中收集舆情，及时掌握媒体重要信息，促进基金会良好正向口碑传播，进行关键决策，特制定舆情监控和应对管理办法。

一、建立健全网络舆情监控收集机制

使用人工监控及机器监控的舆情收集方式，对国内网站、论坛、微博、知乎等进行巡查，实行舆情报告制度，搜索到关于“瑞鹏公益基金会”的关键词相关舆情时，及时向单位领导汇报当天舆情搜索情况，始终做到重大网络舆情发现不超过发帖后 24 小时。

二、规范网络舆情处置流程

制定网络舆情分类及处置流程，对当天的舆情信息情况进行详细记录，动态跟踪、及时分析研判网络上的涉及本地及部门的舆情信息，及时组织人员召开网络舆情研判例会，准确查找原因，核实反应的问题，以对网络舆情发展趋势作出准确预判。

三、完善舆情等级划分制度

在原有网络舆情分级及处理预案的基础上完善应对网络突发事件的实施方案，将舆情性质、危害程度、涉及范围，划分为重大、较大、一般三个等级。对在办理行政处罚、接待当事人过程中可能诱发网络突发舆情的行为，建立预警档案，并及早通知相关部门做好应对准备。

四、建立舆情监控的应对机制

对反映情况属实或一些比较客观的批评性网络舆情，做到及时回应，公开答复，力争主动性；对反映情况失实的，及时纠错、公开辟谣；对媒体关注，网上热炒等敏感性事故，采取官方渠道发布声明、召开新闻发布会，接受媒体专访等方式予以应对。

五、本办法经理事会审议，自公布之日起实行。本办法由深圳市瑞鹏公益基金

会秘书处负责解释。

