

金川集团股份有限公司制度

金集制〔2024〕18号

金川集团股份有限公司处置大规模群体性事件 及网络舆情应急管理办法

现将修订后的《金川集团股份有限公司处置大规模群体性事件及网络舆情应急管理办法》发布施行。原《金川集团股份有限公司处置突发群体性上访应急预案》（金集制〔2018〕27号）同时废止。

金川集团股份有限公司

2024年6月12日

【签发人】阮英

【适用范围】集团总部各部室、所属各单位

【审核人】周胜名 吉慕珍

【起草部门】集团办公室

【起草人】王发荣 张进峰 李新武 黄炜

金川集团股份有限公司处置大规模群体性事件 及网络舆情应急管理办法

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 等级划分
- 第三章 组织机构及工作职责
- 第四章 报告程序
- 第五章 工作程序
- 第六章 奖励与处罚
- 第七章 附 则

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实习近平总书记关于公共安全的重要论述，建立健全统一、高效、科学、规范的金川集团股份有限公司（以下简称集团）大规模群体性事件应急指挥、保障和预防控制体系，规范事件应急管理和应急响应程序，全面提高集团应对大规模群体性事件的能力，最大程度地预防和减少突发事件及其造成的损害和影响，保护职工及家属的合法权益，维护企业正常生产工作秩序和社会稳定，建立健全集团大规模群体性事件应急处置机制，做到早发现、早报告、早控制、早解决，及时消除诱发群体性事件的各种因素。依据《国家突发公共事件总体应急

预案》《甘肃省突发事件总体应急预案》《信访工作条例》以及中共中央办公厅 国务院办公厅《关于防范化解和妥善处置群体性事件的意见》和甘肃省人民政府办公厅《关于处置大规模群体性事件应急预案的通知》等相关法律法规和文件规定，结合集团实际，编制本办法。

第二条 本办法所称大规模群体性事件，是指集团职工、离退休人员及其家属、子女等，采取非正常程序上访，向集团及上级有关部门，表达意愿、提出诉求，参与人数较多、情绪激动或有暴力倾向、妨碍正常生产工作秩序，影响当地社会稳定，产生不良影响的上访行为。

第三条 工作原则

- （一）坚持快速反应、协调联动、果断处置的原则。
- （二）坚持政策宣传、控制事态、疏导劝离的原则。
- （三）坚持主体单位负责、防止激化的原则。
- （四）坚持依法办事、宜疏不宜堵的原则。

第四条 本办法适用于集团各职能管理部门、金川本部所属各单位。

金川本部以外的境内子公司按照属地管理原则，接受所在地信访部门的管理，同时接受集团信访部门和网络舆情处置部门的业务指导和监督。

本办法不适用于境外子公司。

第二章 等级划分

第五条 群体性上访事件等级依据上访人数和对集团正常工作秩序以及当地社会稳定的影响程度，划分为三级：

一级：特别重大群体性上访事件，聚集人员达到 100 人以上的；

二级：重大群体性上访事件，聚集人员达到 50 人以上，100 人以下的；

三级：较大群体性上访事件，聚集人员达到 10 人以上，50 人以下的。

第六条 根据时间、空间、敏感程度、网民关注度和舆论热度，以及对集团的声誉、形象、和谐、稳定等造成影响的程度，将舆情等级分为特大、重大、较大和一般四个等级：

一级：特大舆情。事件性质特别严重，发生时间、空间特别敏感，须严格禁止出现任何相关信息或形成舆论影响的；已形成或将形成全局性热点，并可能在全集团、全省乃至全国造成特别严重负面影响的；

二级：重大舆情。集团发生重大生产安全事故、道路交通事故、卫生事件、自然灾害、安全事件等，形成全局性舆论热点并可能大范围出现负面舆情的；可能对政治安全和集团稳定造成影响的重大敏感时间节点舆情；集团党政领导牵头处置或作出批示要求的；

三级：较大舆情。涉及集团有关单位（部门）的局部性舆论

热点，并可能对集团对外形象、稳定等造成负面影响的；在集团党政领导指导下，由涉事单位（部门）处置的；

四级：一般舆情。涉及集团有关单位（部门）的一般事件，有风险但尚未形成舆论热点的。

第三章 组织机构及工作职责

第七条 集团成立处置突发群体性事件（网络舆情）应急工作领导小组（以下简称领导小组）

组 长： 党委书记、董事长

党委副书记、总经理

副组长： 主管信访及维稳工作领导

成 员： 集团办公室（信访办公室）、党委办公室、党委宣传部（党委统战部、企业文化部）、党委组织部（人力资源部）、工程管理部、审计风控法务部、纪委/监察专员办公室、群众工作部、安全保障部、保卫部、物流有限公司、信息与自动化工程公司以及承担职工医疗、生活用水、电、暖等供给保障和管理服务职能的单位负责人组成。

联系电话：88111111、8815175、8811281、8815163、8811809、8828696

传 真： 0935—8812230

第八条 领导小组职责：

（一）贯彻落实中央、省委、省政府应急管理工作的方针、

政策，切实加强对预防和处置群体性事件（网络舆情）工作的领导，严格落实社会稳定风险评估、“三重一大”等工作职责，并抓好督促检查。根据情况变化及时修订完善管理办法。对集团内发生的群体性事件及网络舆情，进行组织、领导、指挥、协调处置工作；

（二）发生三级及以上群体性上访事件及重大网络舆情时启动本办法，同时第一时间向省政府及有关部门报告；

（三）研究部署集团处置大规模群体性事件和重大网络舆情应急工作，确定应急工作的相关部门、单位，应急处置工作职责及具体分工，指导处置大规模群体性事件应急办法的制定及重大网络舆情的应对引导组织实施；

（四）统一领导、指挥大规模群体性上访事件的应急处置工作，制定现场处置方案，下达相关指令。及时组织和调动有关力量开展现场应急工作，组织对人、财、物及时采取抢救、保护、转移、疏散和撤离等措施，全面掌握有关事态发展的全过程及相关情况，确保处置工作高效有序；

（五）决定事件信息发布、舆论引导等新闻工作的重要事项。以维护集团形象和社会稳定为根本目标，把群众利益、大局利益始终放在优先位置，站稳政治立场，尊重群众监督，用证据说话，由线下决定线上，由实情决定舆情，及时发布真实、权威信息，不断清朗网络空间；

（六）审核签署集团各职能部门对口上报的相关文件；

（七）主持召开紧急联席会议；

（八）宣布解除应急管理办法。

第九条 集团办公室（信访办公室）职责：

（一）通过信访接待工作，搜集、分析、整理可能引发群体性上访的因素，按规定程序及时报告。发现群体性上访信息，及时研判、准确报告领导小组；

（二）会同涉事单位做好接待、处置现场秩序的维护工作，收集、汇总并报告群体性事件的信息和处置工作进展情况；

（三）按照领导小组调度指示，通知相关单位领导到达现场，会同主责单位进行政策解释、控制事态、疏导劝离等工作；

（四）安排布置领导小组临时接待场所；

（五）负责向上级有关部门报告文件的起草、送审和报送工作；

（六）负责群体性上访相关资料的搜集、整理、存档；

（七）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十条 党委组织部（人力资源部）职责：

（一）负责有关职工劳动合同、劳动报酬、工作岗位、劳动强度、招聘等方面政策规定的宣传解释工作；

（二）负责职工在社会保险、企业年金等方面政策规定的宣传解释工作；

（三）负责劳务派遣员工劳动合同、劳动报酬、社会保险等方面的政策规定宣传解释工作；

（四）监督检查相关责任单位和部门，在突发群体性上访事件中干部工作职责落实情况，突发群体上访事件结束后，负责对集团主管部门提出的奖励或处罚进行落实；

（五）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十一条 工程管理部职责：

（一）负责处理职工群众在集团工程建设领域发生的劳务纠纷；

（二）解释集团工程建设领域相关规定，监督解决发生的民工工资争议问题；

（三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十二条 审计风控法务部职责：

（一）负责支持、指导相关职能部门进行相关诉讼或仲裁工作；

（二）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十三条 党委办公室职责：

（一）负责拟订集团国家安全工作计划，国家安全情报信息收集、汇总、研判和报送工作及保密国安日常业务；

（二）牵头开展国家安全宣传教育，推动落实国家安全政策和法律法规；

（三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十四条 党委宣传部（党委统战部、企业文化部）职责：

（一）按照领导小组要求，审核向上级党委报送的文件；

（二）严格按照有关规定和领导小组的指示，做好相关政策舆论的宣传引导工作；

（三）做好接待现场相关的摄影、摄像工作，按照规定妥善保管相关资料；

（四）牵头负责网络舆情监测应对及应急处置工作；

（五）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十五条 纪委/监察专员办公室职责：

（一）负责对引发群体性上访事件的相关单位党组织、党员及党员领导干部违反群众纪律的行为进行调查，根据责任大小及后果，按照《中国共产党纪律处分条例》及相关规定，提出责任追究的建议并负责落实；

（二）负责接待现场反映领导干部工作作风廉洁线索等问题的人员；

（三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十六条 群众工作部职责：

（一）负责对困难职工家庭就学资助、大病救助、生活困难补助、离退休人员及家属的政策解释、帮扶等相关事项政策规定的宣传解释工作；

（二）负责对离退休人员养老保险、医疗保险等方面政策、规定的宣传解释工作；

（三）召开专题会议，分析研究离退休人员及家属中可能引发群体性上访的因素，提出具体防范措施，及时准确向有关部门

反馈信息。负责对工、病亡职工遗属、生活困难职工等进行相关政策、规定的宣传解释工作；

（四）负责提供接待、处置现场临时所需音响设备设施；

（五）广泛发动群工组织及优秀职工群众代表，积极主动做好突发群体性上访事件现场的政策解释、控制事态、疏导劝离等工作；

（六）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十七条 安全保障部职责：

（一）发生群体性上访事件后，特别是发生在生产单位时，按照领导小组指示，监督相关单位做好安全生产管理工作，预防生产安全事故发生；

（二）负责对群体性上访事件中，涉及工伤（亡）工残（职业病）职工及家属，做好工伤保险等相关政策规定的宣传解释工作，协助控制事态、疏导劝离等工作；

（三）发生群体性上访事件后，特别是发生在重要生产单位的重要岗位时，按照领导小组指示，对该单位重要生产场所、重大危险源所在地点，与保卫部密切配合，重点做好安全保卫工作，避免人员、财产的重大损失，切实防范次生事故发生，造成新的环境污染或引发负面舆情等；

（四）负责对群体性上访事件中，涉及生产环保相关事项政策规定的宣传解释工作，控制事态、疏导劝离等工作；

（五）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十八条 保卫部职责：

（一）发生群体性上访事件，启动应急办法后，组织保安人员及时做好重点部门、重点区域的安全保卫工作，维护正常工作生产秩序；

（二）按照领导小组指示和相关程序，及时、准确向公安部门报告情况，必要时请求公安机关予以支持；

（三）对影响社会稳定和正常工作秩序的行为进行法制宣传，教育上访人员明辨是非，并耐心做好现场人员劝离工作，全力控制事态发展，尤其对围观群众利用自媒体手段制造网络舆情的给予劝止和批评教育，必要时配合公安机关强行带离上访组织人员；

（四）协助相关部门和单位有关工作人员将上访者引导到指定接待地点；

（五）协助公安机关负责对严重影响正常工作、生产秩序人员，依法果断采取措施进行有效处置；

（六）负责协助公安机关做好上访事件现场调查取证及处理工作；

（七）配合公安机关做好到市、赴省、进京非正常上访人员的劝离和强制遣返工作；

（八）负责协助公安机关做好接待现场领导和工作人员的安全保卫工作；

（九）做好其他需要协调处理的有关事项。

第十九条 物流有限公司职责：

- （一）负责大型客运交通工具的保障工作；
- （二）配合做好分流现场上访人员工作；
- （三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第二十条 职工医院职责：

- （一）负责医疗、医药费、医疗质量、医疗纠纷及职业病等方面政策、规定的宣传解释工作；
- （二）负责上访人员中突发疾病、自残人员的抢救工作，尽最大努力消除社会影响和负面舆情；
- （三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第二十一条 信息与自动化工程公司职责：

- （一）负责整合技术资源做好舆情应对处置技术保障工作；
- （二）加大网信技术人员培训力度，形成全集团一张网、一盘棋的舆情应急处置体系，切实提升干部职工管网用网能力；
- （三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第二十二条 居佳生态农业有限公司职责：

- （一）负责民用水、电、物业管理、房屋维修、住房过户、住房公积金管理等方面移交金昌市宜方达公司及市政相关部门后遗留的政策、规定解释工作；
- （二）与保卫部配合保证居佳公司所管理的民用水、电设备设施的安全，保障正常使用；
- （三）做好其他需要协调处理的有关事项。

第二十三条 金川本部各单位职责：

（一）负责本单位职工及其家属、子女的政策宣传，疏导教育和劝离现场工作；

（二）配合群众工作部，做好与本单位有关联群众的疏导教育和劝离现场工作；

（三）制定本单位群体性上访事件及网络舆情应急处置办法；

（四）做好其他需要协调处理的有关事项。

第二十四条 领导小组成员单位均有陪同集团领导进行现场接待，做好记录的职责。集团所有职工均有配合做好现场政策解释、控制事态、疏导劝离的职责。

第四章 报告程序

第二十五条 发生在集团总部办公场所的群体性上访事件，由保卫部机关门岗值勤人员报告保卫部领导，保卫部主要领导在规定时间内报告领导小组。

第二十六条 发生在厂矿的群体性上访事件，由厂矿党政负责人在规定时间内向领导小组报告。

第二十七条 信访办公室收到职工、离退休人员及其家属、子女等到集团以外群体性上访的信息，要认真核实，及时报告领导小组。

第二十八条 突发群体性上访事件实行分级报告，特别重大、

重大和较大突发群体性上访事件以及可能引发特别重大、重大的预测预警信息，信访办公室要及时向领导小组报告，根据领导指示，向金昌市委、市政府、省政府国资委报告。

第二十九条 发生在敏感时间、敏感地点，可能引发特别重大、重大和较大群体性上访的信息，不受分级限制，各单位要及时向领导小组报告，根据领导指示，由信访办公室向金昌市委、市政府、省政府国资委报告。

第三十条 发生群体性上访事件，相关部门和单位在下列时间内向信访办公室报告：

一级（特别重大）：立即报告。可先采取口头当面报告、电话报告等形式，一小时内呈书面报告；

二级（重大）：三十分钟内口头当面报告、电话报告，二小时内呈书面报告；

三级（较大）：一小时内口头当面报告、电话报告，三小时内呈书面报告。

报告的主要内容：时间、地点、参与人数、信息来源、上访者主要诉求、主要人员姓名、身份、采取的措施及下一步工作建议等其他需要报告的事项。

第三十一条 发生重大突发事件和热点敏感网络舆情时，涉事单位、部门要在二小时内将相关情况报告集团党委和党委宣传部（党委统战部、企业文化部），并组织对网络舆情进行不间断监控，及时、全面掌握网络舆情相关信息，为集团党委正确决策

提供信息支撑。

第五章 工作程序

第三十二条 发生在集团总部办公场所的较大群体性上访事件由集团信访办公室工作人员在保卫部配合下，将上访者引导到信访接待室，会同相关厂矿、部室工作人员共同接待。

发生在各厂矿的较大群体性上访事件，由厂矿安排接待地点，党政领导向领导小组报告。集团协调安排相关部门工作人员，到厂矿接待室协助接待处理。

第三十三条 发生在集团总部办公场所的重大群体性上访事件，上访人所在单位的主要领导必须迅速赶赴现场，集团领导和相关部门负责人三十分钟内到达现场，做好接访接待工作。

发生在厂矿的重大群体性上访事件，厂矿主要领导向领导小组报告，安排接待地点，组织来访群众推选5名以下代表，单位主要领导二十分钟以内到达现场、进行政策解释、控制事态、疏导劝离工作。集团主管领导及相关部门领导三十分钟内到达现场，做好接访接待工作。

第三十四条 发生在集团总部办公场所的特别重大群体性上访事件，上访人所在单位的主要领导须迅速赶赴现场，集团领导和相关部门负责人十五分钟内到达现场，做好接访接待工作。

发生在各厂矿的特别重大群体性上访事件，由厂矿主要领导向领导小组报告，单位主要领导十分钟以内到达现场、安排接待

地点，进行人员疏导。集团主管领导及相关部室领导三十分钟内到达接待现场，做好接访接待工作。

第三十五条 发生在集团总部办公场所重大、特别重大群体性上访事件，由集团办公室（信访办公室）、党委办公室、党委宣传部（党委统战部、企业文化部）、群众工作部等部室或相关（事件引发部室或单位及参与上访人数较多的单位）负责人在保卫部的配合下，将上访者引导到指定接待地点，宣传《信访工作条例》和相关政策、法规及集团制度、规定等，组织来访群众推选5名以下代表参与领导接待，或根据诉求类别分别推选5名以下代表由分管领导等多个领导分别接待，尽快分散人群，逐个逐项化解。

第三十六条 发生较大及以上群体性上访事件，根据诉求类型，可采取多点接待，进行政策解释、控制事态、疏导劝离等。

第三十七条 对于信访人提出的诉求事实清楚，符合法律、法规和集团有关规定的，应予以明确解决的办法和时间。对于信访人员提出有一定合理性的诉求，但缺乏政策法律依据暂时无法解决的，要及时向有关部门提出意见和建议，做好解释工作。对于信访人员提出的不符合政策、法律法规和集团有关规定的诉求，明确告知不能解决、不留口子，做好说明和解释工作，取得上访人员理解。

第三十八条 发生在主要生产单位，情绪激动，或者有暴力倾向，危及集团正常生产秩序，可能产生重大后果的群体性事件，

应立即报告上级公安机关，果断采取措施依法处置。

第三十九条 针对突发事件产生的网络舆情，由牵头部门党委宣传部（党委统战部、企业文化部）及时收集、整理、分析，与相关单位或部门会商解决对策，及时做好各类媒体的沟通工作，有效引导舆论，最大限度消除不良影响。发现网上有利用集团重大决策、措施以及涉藏、涉民族等工作发表政治性有害信息或渗透破坏信息时，必须及时向市网信部门和公安机关报告。

第四十条 牢固树立敬畏民意意识，坚持以平等对话的方式，加强与网络民众的交流互通，考虑网民的认可度与承受力，有效澄清公众的疑虑，增加公众信任，化解不满情绪。

第四十一条 发生重大网络舆情，党委宣传部（党委统战部、企业文化部）立即组织网络评论员进行及时跟评、发帖、转载，放大正面声音，稀释、中和、平衡负面舆论。必要时，可请第三方机构或专家指导协助，发表言论正面回应。必要时应当由集团党委授权党委宣传部（党委统战部、企业文化部）及时召开新闻发布会，对外发布官方权威消息，澄清事实，消除影响。

第四十二条 网络舆情应急处置结束后，党委宣传部（党委统战部、企业文化部）和相关涉事部门应当持续关注网上相关事件的舆情趋势。同时进行全面总结和评估，汲取经验教训、完善相关管理办法。

第六章 奖励与处罚

第四十三条 对于在预防、处置突发群体性上访事件和网络舆情工作中有重大贡献的单位和个人，由领导小组提出建议，按照管理权限，依据集团相关规定给予通报表扬或奖励。

第四十四条 对于在预防、处置突发群体性上访事件及网络舆情工作中严重不负责任、激化矛盾、引发群体性冲突，在处置中工作不到位、职责不落实、处置措施不符合规定，或者迟报、漏报、甚至瞒报信息，导致违反党纪、政纪的单位和个人，移交纪检监察部门按照国家和党内法规以及《金川集团股份有限公司信访工作责任追究办法》《关于进一步加强舆情应对处置工作的实施意见的通知》等规定，给予相应处罚。导致事态扩大、造成严重后果并涉嫌违法犯罪的移交司法机关处理。

第七章 附 则

第四十五条 本办法所涉及领导小组成员单位随集团机构改革变动，职能划归单位随之承担相关职责。

第四十六条 本办法由信访办公室商党委办公室、党委宣传部（党委统战部、企业文化部）负责解释。

第四十七条 本办法自发布之日起施行。原《金川集团股份有限公司处置突发群体性上访应急预案》（金集制〔2018〕27号）同时废止。

