

应急救援大队网络舆情研判与应对处置 工作规范

第一条 为规范应急救援大队网络舆情管理工作，及时有效应对突发事件引发的舆情风险，维护企业社会形象，依据《网络安全法》《突发事件应对法》及上级主管部门相关规定，制定本规范。

第二条 本规范适用于应急救援大队在参与事故灾难、自然灾害等突发事件处置过程中，涉及本单位的网络舆情监测、研判、应对及处置工作。

第三条 工作原则

政治导向：坚持党管舆论，确保舆情应对符合国家政策和集团社会责任要求。

及时准确：落实“早发现、早报告、早处置”，信息发布须事实清楚、数据准确。

分级分类：根据舆情影响范围、危害程度实施差异化应对。

协同联动：建立与政府网信、应急管理、公安等部门的跨单位协作机制。

第四条 领导机构

1. 大队舆情应急领导小组：由党支部书记任组长，纪检委员、特约监督员任副组长，统筹重大舆情决策。

2. 建立舆情管理员、网评员信息台账。

第五条 主要职责

(一) 大队舆情应急领导小组职责:

1. 牵头舆情处置，协调媒体采访，组织信息发布；
2. 提供现场一手信息，配合事实核查；
3. 审核声明法律风险，处理侵权诉讼；
4. 监测敏感信息，溯源网络谣言。

(二) 舆情管理员、网评员职责:

1. 负责监测网络上的信息，及时发现并上报网络舆情问题，提供相关情报资料；
2. 协助处理因网络舆情引起的突发事件；
3. 积极开展舆情引导工作，引导职工理性表达意见和观点，维护网络舆论氛围。

第六条 监测范围

重点平台：微博、抖音、今日头条、微信公众号、知乎、B 站。

关键词库：集团名称+救援队/事故/伤亡/救援不力/贪腐等负面词组合。

第七条 研判标准

等级	判定标准	响应时限
红色	登上热搜榜前 10，央媒报道	30 分钟内响应
橙色	地方媒体转载，转发量超 1 万	2 小时内响应

黄色	网民集中质疑，未形成扩散	24 小时内响应
----	--------------	----------

第八条 处置流程

1. 事件回应：首条回应须在 4 小时内发布，内容应包含事件确认、已采取措施、后续调查承诺等。
2. 事实核查：通过现场影像、执法记录仪等材料还原真相。
3. 权威背书：邀请应急管理部门、行业协会联合发声。
4. 舆论引导：组织正能量救援故事报道对冲负面信息。