

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。