**新闻宣传与舆情管理实施办法（试行）**

第一章 总 则

**第一条** 为切实做好广西中储粮仓储设备科技有限公司 (以下简称“公司”)新闻宣传与舆情管理及处置相关工作，防控舆情危机，维护公司形象和声誉，规避生产经营风险，营造公司健康发展的良好社会舆论氛围，根据集团公司《关于印发〈中储粮集团公司重大负面舆情处置指引（试行）〉的通知》（中储粮办〔2017〕154号）要求,特制定本实施办法。

**第二条** 本办法所称舆情包括:

（一）报刊、电视、网络（微博、微信、网站）等媒体对公司进行的负面报道；

（二）社会上存在的已经或将会给公司造成不良影响的传言或信息；

（三）可能或者已经影响社会公众对公司的舆论取向，以及造成其他不良效果的信息。

根据影响程度分为一般舆情和重大舆情。本办法所称一般舆情主要是指合作方（包含但不限于用户、潜在用户、供应商等）就公司设施设备、储粮产品及技术服务等方面的问题进行的定向单一投诉；重大舆情主要是指造成重大社会舆论和重大社会影响的媒体报道、网民（主要指“大V”）评论或转发、重大事故和突发事件引起的舆论等等，重大负面舆情也称舆情危机。公司发生重大舆情时，必须第一时间上报上级主管部门。

**第三条** 本办法所称舆情处置是指利用[舆情监测](http://baike.baidu.com/item/%E8%88%86%E6%83%85%E7%9B%91%E6%B5%8B%22%20%5Ct%20%22_blank)手段，分析舆情发展态势，加强与网络及新闻媒体的沟通，确保新闻和信息的权威性和一致性，最大限度地压缩小道消息、虚假信息，变被动为主动，先入为主，确保更准、更快、更好地引导舆情的一种危机处理方法。

**第四条** 公司应对各类舆情（尤其是媒体质疑信息时）实行统一领导、统一组织、快速反应、快速上报、积极处置、协同应对原则，按照“事事有回音，件件有答复”的要求，多渠道、全方位做好舆情收集，及时、规范、合理地做好舆情处置。

第二章 新闻舆情管理组织体系及工作职责

**第五条** 公司设置新闻舆情管理领导小组，小组下设新闻舆情管理办公室，并成立舆情监测队伍。

**第六条** 新闻舆情管理领导小组由公司董事长（或企业主要负责人）任组长，公司副总经理任副组长，成员由各科室负责人组成，是公司进行新闻宣传、应对各类舆情处理工作的领导机构，就相关工作做出决策和部署，根据需要研究决定上报上级主管部门及公司对外信息发布，主要工作职责包括:

（一）负责制定和组织实施公司年度新闻宣传工作计划；

（二）决定启动和终止各类舆情处理工作的相关事宜；

（三）拟定或审议新闻舆情管理办公室拟定的各类舆情信息处理方案；

（四）沟通协调各类新闻宣传及舆情处理过程中的对外宣传报道工作；

（五）各类新闻、舆情处理过程中的其他事项。

**第七条** 新闻舆情管理办公室设在综合科，具体负责公司日常新闻舆情管理工作，主要工作职责包括：

（一）负责公司网站、微信公众号等宣传载体、阵地的建设、维护和日常管理；

（二）负责协调组织公司对外新闻发布、媒体采访接待、舆情处置宣传发布和其他对外宣传工作；

（三）对舆情进行分类、分级和定性，拟定舆情处理方案，实施动态监控，报新闻舆情管理领导小组；

（四）与上级主管部门、与所属地主流媒体建立应对舆情协调联动机制，动态更新媒体管理信息；

（五）负责做好涉及公司相关信息的收集、编制等工作。

**第八条** 公司设置新闻发言人制度。在公司进行新闻宣传或舆情危机发生后，在上级主管部门指导下，负责统一对外口径的宣传，与媒体接洽，对提供给媒体的信息进行把关，以公司代言人的身份统一对外发布各类信息。

第三章 新闻宣传的发布与管理

**第九条** 新闻宣传平台包括但不限于公司网站、微信公众号、各类杂志刊物等。

**第十一条** 在开展新闻宣传工作中，所有对外宣传材料均需填报《信息发布申请表》，经新闻舆情管理办公室和公司领导审定后方可对外投送及发布。

第四章 舆情信息的检测及报告

**第十一条** 公司各科室要认真研究体会舆情危机发生的阶段性特征，提高对舆情危机的识别和监测能力。舆情的监测范围包括但不限于：平面媒体、互联网（新闻报道、在线文章、论坛博客、微博信息），广播电视，以及其他新媒体等。

**第十二条** 舆情管理办公室每月整理舆情信息编辑呈公司领导阅示，并根据要求，按时向上级主管部门报送公司舆情信息。

**第十三条** 舆情危机坚持“第一时间，一事一报”的原则。各责任科室要第一时间将收集到的负面舆情，及时准确地报告新闻舆情管理办公室。

**第十四条** 在可能引发重大舆情危机的行为或事件发生后，各责任科室及新闻舆情管理办公室应及时启动应急预案，拟定应对措施，防止事态扩展，并于第一时间（不得晚于事件发生后1小时）电话向上报新闻舆情管理领导小组。新闻舆情管理领导小组在事件发生后2小时内上报上级主管部门。

**第十五条** 公司内部有关科室及相关知情人员对前述舆情负有保密义务，在统一口径发布之前，不得私自对外公开或者泄露，不得肆意加工和渲染。如有违反保密义务的行为发生，给公司造成损失的，公司有权根据情节轻重给予当事人警告、解除劳动合同等处分，构成犯罪的，将依法追究法律责任。

第五章 附则

**第十六条** 本办法自颁布之日起试行，由公司综合科负责解释。

附件：1. 信息发布申请表

2.新闻宣传与舆情管理工作预案

附件1：

**信息发布申请表**

申请日期： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请科室 |   | 发布位置 | □公司网站 □公司微信公众号 □其他  |
| 发布时间 |   | 发布频次 | 临时□ 定期□ | 撤销时间 |  |
| 发布内容 |  |
| 经办人 |  |
| 申请科室负责人意见 |  |
| 新闻舆情管理办公室意见 |  |
| 公司领导意见 |  |
| 处理结果 |  年 月 日 |

备注：本表由经办人填写，在公司领导审定后交至新闻舆情管理办公室留存。

附件2：

**新闻宣传与舆情管理工作预案**

为切实加强公司日常工作和舆情突发事件处理与信息发布工作，最大限度地避免、缩小和消除因舆情突发事件造成的各种负面影响，掌握引导舆情的主动权，防范风险，应对危机，营造和谐、稳定的发展环境，特制定本方案。

一、工作原则

在可能引发重大舆情危机的行为或事件发生后，各责任科室及新闻舆情管理办公室应及时启动应急预案，拟定应对措施，防止事态扩展，并于第一时间（不得晚于事件发生后1小时）电话向上报新闻舆情管理领导小组。新闻舆情管理领导小组在事件发生后2小时内上报上级主管部门。

**（一）快速反应、及时上报。**公司应保持对舆情信息的敏感度，快速反应、及时上报、迅速行动；快速制定相应的舆情危机应对方案；

**（二）协调宣传、真诚沟通。**公司在处理舆情危机的过程中，应在上级主管部门的指导下，积极协调和组织好对外宣传工作，严格保证一致性，同时要自始至终保持与媒体的真诚沟通，在不违反规定和原则的情况下真实真诚解答媒体的疑问、消除疑虑，以避免在信息不透明的情况下引发不必要的猜测和谣传。

**（三）勇于面对、主动承担。**公司在处理舆情危机的过程中，应表现出勇于面对、主动承担的态度，及时核查相关信息，低调处理、暂避对抗，积极配合做好相关事宜。

**（四）系统运作、化险为夷。**公司在舆情危机应对过程中,应有系统运作的意识，努力将危机转变为有利契机，化险为夷，塑造良好社会形象。

**（五）提前介入、预防为主。**要与新闻主管部门、大众媒体维持良好的沟通交流关系，在危机的酝酿期查找各种危机的征兆，提前加以修正和补救，减少损失。

二、组织机构

公司新闻舆情管理领导小组是公司进行新闻宣传、应对各类舆情处理工作的领导机构，全面负责和协调相关工作，并做出决策和部署，根据需要研究决定上报上级主管部门及公司对外信息发布。公司新闻舆情管理办公室具体负责新闻舆情处置各项工作。

三、应急程序

舆情应急，应坚持以正面导向为主，把握主动权，增强事件处理透明度，以疏代堵。各科室要密切注意舆情动态，发现问题及时向公司新闻舆情管理办公室和公司领导报告，由新闻舆情管理领导小组根据事件严重程度决定是否召开舆情应急处置工作会议，并做好突发舆论事件的24小时全程处置工作的文字、声像记录工作。

**（一）**一般舆情处置流程

**一是受理信息。**各责任科室对发现的涉及本公司业务的用户（潜在用户、供应商等）投诉、意见和建议，及时到新闻舆情管理办公室处登记，并及时向公司领导汇报。

**二是批办信息。**对确定需回复的信息，责任科室以书面形式作出拟办意见，经公司领导批示后转相关责任科室落实。

**三是办理回复。**相关科室收到批办的意见后，对受理信息所涉及的具体事项及时进行调查、核实、处置。回复办理情况及回复意见要在3日内以书面形式反馈新闻舆情管理办公室。需紧急处理的信息，所涉科室在接到意见后，2天内予以明确答复。

**四是跟踪督办。**新闻舆情管理办公室对批转出去的信息办理件进行跟踪，对未按时办理或不按有关规定办理的承办单科室进行督办，确保问题按期办结。对超过规定期限既未作回复又未作说明的科室，将进行通报。

**五是审定回复。**相关科室上报的书面回复意见，经相关领导审定后，由相应责任科室向信息发出人（单位）反馈答复内容。回复的时限为信息反映事项后3日内，确需延长办理时间的不得超过5日。

**六是立卷归档。**新闻舆情管理办公室对用户（潜在用户、供应商等）反映的问题意见建议的原始材料、有关科室的办理情况、交办回复记录、领导批示件和其他具有保存价值的材料，及时立卷归档。

**（二）重大舆情处置流程**

**一是及时反应，快速上报。**在可能引发舆情危机的行为或事件发生后，责任科室应及时启动紧急预案妥善处置，并编辑简炼的紧急信息，在半小时内电话报告新闻舆情管理办公室，在1小时内做出书面报告报新闻舆情管理领导小组。新闻舆情管理领导小组在事件发生后2小时内报上级主管部门。

**二是合理应对，控制事态。**在上级主管部门指导下，积极处理舆情危机发生源头的工作，确保不再发生新的危机和新的消息源传出；做好新闻宣传主管部门和新闻媒体的工作，确保新闻媒体不再大规模地进行恶性新闻宣传。

**三是实时跟踪，舆情监测。**如发布了新闻通稿，要进行跟踪，监控网络、电台电视台、微博微信。对于自有媒体发布的新闻信息，要联络“XXX发布”平台和熟悉的“大V”进行转发；对于网络热议的问题，要提出引导建议，得到批准后，主动发声，直接回复问题；对于网络谣言，要及时报告新闻舆情管理领导小组协调处理，必要的时候请求上级主管部门协调处理。

**四是措施有效，转化危机。**通过快捷有效负责任的解决措施，把舆情危机进行转化，向社会展示公司的综合实力和整体素质，挽回公众信任。

**五是总结经验，科学评估。**危机解决后，新闻舆情管理办公室要总结经验，科学评估，进一步完善公司的舆情危机管理工作。

四、健全制度

**一是建立信息反馈常态机制。**在日常工作过程中，要突出重点，把握关键，切实加强工作调度，认真做好信息反馈，严格执行信息报送制度。

**二是建立舆情监控体系。**积极应对于媒体舆情，如通过报纸、广播、电视、网络等媒介传播的舆情信息，要加强监测监控力度，设专人进行监控，做到早发现、早上报、早应对、早处置。

**三是健全信息公开制度。**要全力做好信息公开透明，尤其是在处置突发事件过程中，要做到及时、客观、透明，把握舆论的主动权，最大程度消除突发事件所带来的社会负面影响，促进事态向良性方面发展。

**四是完善信息摸排机制。**针对不良言论、片面认识或错误倾向，要第一时间做出反映，及时向上级主管部门报告，集体研究、集体协商、认真开展调查研究，全面摸清情况，作出解释说明，充分体现社会的法制性、民主性和公平性。

**五是设立新闻发言人和联络员**。公司设立新闻发言人2人，由公司党支部书记（或公司负责人）和公司副总经理担任，综合科负责人担任新闻发布联络员。