

崇上基金会舆情应对管理制度

(2023 年修订)

第一章 总则

第一条 制定目的

为规范本基金会舆情监测、研判、处置、修复全流程工作，高效、妥善应对各类网络及社会舆情风险，及时化解负面舆论危机，保障基金会公益形象、社会公信力和品牌声誉，维护公益事业有序开展，保障捐赠人、受助对象及社会公众合法权益，结合本基金会运营实际，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于本基金会所有日常及突发舆情应对工作，涵盖基金会主体、公益项目、资金使用、志愿服务、工作人员、合作机构、捐赠活动等相关的传统媒体、网络平台、社交社群、自媒体、群众信访投诉等各类舆情信息，适用于基金会全体工作人员及合作关联单位。

第三条 工作原则

- 真实透明、实事求是：**所有舆情处置以事实为核心，如实核查事件真相，公开信息真实准确，不隐瞒、不误导、不推诿，主动接受社会监督。
- 快速响应、及时处置：**严格把握舆情处置黄金时间，早发现、早核实、早回应、早处置，杜绝舆情拖延发酵、扩散升级。
- 统一口径、分级处置：**建立统一对外发声机制，根据舆情等级分类施策、分级负责，杜绝多头发声、言论矛盾。
- 坦诚担当、主动整改：**正视问题、勇于担责，对工作疏漏、违规问题主动致歉、彻底整改，对误解性舆情耐心科普、澄清事实。
- 预防为主、防治结合：**强化日常舆情常态化监测与风险预判，前置防范舆情隐患，结合事后复盘优化长效管理机制。



第四条 术语定义

本制度所指舆情，是指社会公众、媒体、网民通过报纸、电视、短视频平台、微博、微信、抖音、知乎、论坛、社群、投诉平台等各类渠道，发布、传播或评论的与本基金会相关的各类信息、观点、质疑、投诉、负面评价及舆论动态，分为正面舆情、中性舆情、负面舆情三大类。

第二章 组织架构与职责

第五条 舆情工作领导小组

成立基金会舆情应对工作领导小组，作为舆情处置最高决策机构。组长由基金会理事长担任，副组长由秘书长担任，成员由办公室、项目部、财务部、志愿服务部等各部门负责人组成。主要职责：

1. 统筹部署基金会舆情应对整体工作，审定舆情管理制度、处置方案及对外发声口径；
2. 研判重大、特大负面舆情发展态势，决策处置策略、整改措施及追责方案；
3. 对接民政、网信、媒体等主管部门，协调外部资源处置重大舆情危机；
4. 督导舆情事后整改、复盘总结及长效机制完善工作。

第六条 舆情工作执行部门（办公室）

基金会办公室为舆情工作归口管理部门，承担日常舆情工作落地执行职责，设立专职舆情对接人员，主要职责：

1. 落实常态化舆情监测、收集、筛选、登记、汇总工作，每日形成舆情台账；
2. 对各类舆情进行初步研判、分级分类，及时上报舆情信息，同步对接涉业务部门核查事实；
3. 起草对外回应声明、公告、通稿，落实统一发声要求，做好媒体对接、公众答疑工作；
4. 跟踪舆情传播走势，实时更新处置进度，做好舆情收尾、舆情存档、复盘总结工



作;

5. 组织全员舆情风险培训, 前置排查项目、财务、活动等潜在舆情隐患。

第七条 各业务部门职责

1. 各部门为舆情风险第一责任主体, 负责本部门业务相关舆情自查、事实核查、资料提供;
2. 接到舆情通知后, 限时反馈核查结果、问题成因、整改方案, 配合办公室完成舆情处置;
3. 主动梳理业务漏洞, 落实事后整改, 从源头规避同类舆情再次发生。

第八条 新闻发言人制度

设立基金会专职新闻发言人, 由秘书长或指定专人担任, 负责统一对外发声、接受媒体采访、发布官方公告。未经授权, 基金会任何工作人员不得私自对外回应舆情、发布相关言论, 杜绝私自发声引发舆情风险。

第三章 舆情分级标准

根据舆情传播范围、影响程度、风险等级、扩散速度, 将舆情划分为四级, 实行分级管控、分级处置:

第九条 I 级 (一般舆情, 低风险)

1. 单平台零星传播, 仅个别网民、普通用户留言质疑、咨询、轻微投诉, 无媒体介入、无批量转发;
2. 内容多为认知误解、信息咨询, 无实质性负面指控, 未对基金会声誉造成不良影响;
3. 舆情可控性强, 无扩散趋势。

第十条 II 级 (较大舆情, 中风险)

1. 多平台零散传播, 出现集中质疑、投诉, 局部社群、同城平台小范围发酵;



2. 少量自媒体、普通账号转发讨论，无主流媒体报道，未形成全网热议；
3. 存在信息偏差、认知误区或轻微工作疏漏，对基金会局部口碑造成轻微负面影响，有进一步扩散风险。

第十一条 Ⅲ级（重大舆情，高风险）

1. 多平台广泛传播，话题热度快速攀升，形成区域性舆论热点；
2. 主流媒体、重点自媒体介入报道，大量网民评论、转发、热议，负面评价集中爆发；
3. 涉及善款使用不透明、项目执行违规、服务失职、人员不当行为等实质性问题，严重影响基金会公信力，引发公众信任危机。

第十二条 IV级（特大舆情，极高风险）

1. 全网刷屏式传播，登上各大平台热搜榜单，引发全社会广泛关注；
2. 权威媒体、主流平台集中报道，监管部门介入问询、核查；
3. 存在重大违规违纪、违法乱象，严重损害公益行业形象，可能导致基金会业务受限、资质风险、舆论危机升级。

第四章 舆情监测与预警

第十三条 常态化舆情监测

建立全覆盖、全天候舆情监测体系，实行**日常监测+重点时段加密监测**模式，采用人工巡查结合智能监测的方式，覆盖短视频平台、社交平台、新闻媒体、投诉举报平台、社群论坛等全部主流渠道。

1. 日常监测：工作日每日早、中、晚三次全面巡查，节假日、公益活动期间加密监测，做到舆情早发现、不遗漏；
2. 重点监测：针对重大公益项目、大额捐赠、专项活动、年度公示等关键节点，开展专项舆情监测；



3. 事后监测：舆情处置完成后，持续跟踪后续舆论走势，直至舆情完全消退，转为日常监测。

第十四条 舆情登记与上报

监测人员发现舆情后，立即录入《基金会舆情处置台账》，详细记录舆情来源、发布时间、核心内容、传播数据、舆论倾向。严格落实限时上报机制：

1. I、II级舆情：发现后 1 小时内上报办公室负责人，同步对接涉事部门核查；
2. III、IV级舆情：发现后 30 分钟内直达舆情工作领导小组组长、副组长，启动应急响应。

第十五条 舆情风险预警

根据舆情等级同步启动对应预警：蓝色预警（I级）、黄色预警（II级）、橙色预警（III级）、红色预警（IV级）。预警启动后，相关部门全员在岗待命，实时跟进舆情动态，提前做好处置准备，严防舆情升级扩散。

第五章 舆情分级处置流程

第十六条 通用处置流程

所有舆情统一遵循发现登记—初步研判—事实核查—拟定口径—审批发声—跟踪处置—复盘整改的闭环处置流程，全程留痕、有据可查。

第十七条 I级（一般舆情）处置

由办公室牵头、涉事部门配合处置，24 小时内完成核查与回应。针对咨询、误解类舆情，耐心做好政策解读、信息公示；针对轻微投诉，及时沟通化解、答疑解惑，做好当事人安抚，留存沟通记录，处置完成后归档备案。

第十八条 II级（较大舆情）处置

由秘书长牵头统筹，办公室联合涉事部门专项处置，12 小时内完成事实核查，24 小



时内发布官方回应。全面梳理舆情争议点，核实问题成因，修正信息偏差；存在工作疏漏的，主动说明问题、致歉整改，同步清理不实信息，引导舆论回归理性，严防舆情升级。

第十九条 Ⅲ级（重大舆情）处置

启动专项应急机制，由领导小组统筹指挥，4小时内发布首次官方声明，24小时内发布完整处置公告。全面核查事件全貌，固定证据、厘清责任，快速拟定处置方案、整改措施和问责结果；主动对接媒体、监管部门，坦诚公开问题、主动承担责任，持续更新处置进度，及时回应社会关切，全力挽回公信力。

第二十条 IV级（特大舆情）处置

全面启动最高等级应急响应，领导小组全员在岗，立即对接民政、网信等主管部门汇报情况，争取指导支持。1小时内发布初步回应，持续滚动更新处置进展，第一时间暂停相关业务、严控风险扩散；全面彻查问题，严肃追责问责，公开完整整改方案、处理结果，开展专项整改提升，主动接受全社会监督，逐步修复品牌声誉。

第二十一条 回应发声规范

1. 首次回应坚持“先表态、再核查、后整改”原则，明确告知公众已知悉、正在核查、将及时公示结果，杜绝沉默失语；
2. 回应内容坚持简洁准确、逻辑清晰，不模糊敷衍、不虚假承诺，有错必认、有漏必改、误解必清；
3. 所有对外发声内容必须逐级审批，重大舆情公告需经理事长签字确认后方可发布。

第六章 舆情收尾与复盘整改

第二十二条 舆情收尾工作

舆情热度消退、舆论趋于平稳、争议问题妥善解决后，办公室做好舆情收尾工作：梳理完整处置流程、留存全部截图、公告、沟通记录、核查报告等资料，归档建立专项舆情档案；持续监测残余舆论，及时处置零星负面言论，彻底消除舆情隐患。



第二十三条 复盘总结机制

每起负面舆情处置完成后3个工作日内，组织专项复盘会议，针对舆情产生根源、传播路径、处置亮点与不足、工作漏洞进行全面总结，形成《舆情处置复盘报告》，明确问题清单、责任清单、整改清单。

第二十四条 长效整改优化

针对复盘发现的制度漏洞、流程缺陷、工作短板，各部门限期完成整改，优化项目管理、财务公开、对外宣传、投诉处理等工作流程；将舆情处置、风险防控纳入部门及个人绩效考核，常态化开展舆情风险培训，提升全员舆情防范意识和应急处置能力。

第七章 信息公开与风险前置防控

第二十五条 常态化信息公开

坚持公开透明原则，主动、及时、准确公开基金会章程、年度工作报告、财务收支、善款使用明细、项目执行情况、捐赠明细、志愿服务信息等核心内容，拓宽公开渠道、细化公开内容，从源头减少误解、质疑类舆情。

第二十六条 前置风险排查

开展常态化舆情风险排查，重点针对大额捐赠、公益项目落地、媒体宣传、活动策划、人员管理等关键环节，提前预判舆论风险，优化宣传话术、规范工作流程，提前规避舆情隐患。

第二十七条 投诉闭环处理

畅通社会投诉、咨询渠道，对公众反馈的问题、质疑、投诉实行登记、核查、回应、整改、回访闭环管理，提前化解矛盾纠纷，避免普通投诉升级为网络舆情。

第八章 责任追究与奖惩



第二十八条 追责情形

对存在以下行为，引发舆情风险或导致舆情升级、造成不良影响的，严肃追究相关人员责任：

1. 未落实日常舆情监测职责，漏报、迟报、瞒报重大舆情的；
2. 私自对外发声、泄露内部处置信息，引发舆论混乱的；
3. 舆情处置消极拖延、敷衍应付，导致舆情持续发酵、升级扩散的；
4. 因工作失职、违规操作、履职不到位，引发重大负面舆情的；
5. 复盘整改流于形式，同类舆情反复发生的。

第二十九条 奖励情形

对及时发现、快速处置舆情隐患，有效化解重大舆情危机、挽回基金会声誉的部门及个人，予以通报表扬及绩效奖励。

第九章 附则

第三十条 制度落地

本制度由基金会办公室负责解释、修订，经基金会理事会审议通过，自发布之日起实施执行。

