

厦门工学院文件

厦工宣〔2025〕3号

关于印发《厦门工学院舆情管理及 处置实施办法（2025年修订）》的通知

各学院、各部门：

《厦门工学院舆情管理及处置实施办法（2025年修订）》已经学校研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

附件：厦门工学院舆情管理及处置实施办法（2025年修订）

厦门工学院

2025年6月20日

抄送：董事会，监事会。

厦门工学院政务处

2025年6月20日印发

附件

厦门工学院舆情管理及处置实施办法

（2025 年修订）

为提高学校形象和声誉风险管理能力，进一步加强校园舆情的预警、监测和应对管理，健全学校舆情管理体系及机制，提升舆情风险防范意识及处置能力，为学校的发展营造良好的舆论环境，依照《国务院办公厅关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》（国办发〔2016〕61号）精神，根据《厦门工学院校园安全工作委员会工作条例》《厦门工学院宣传工作管理办法（2025 年修订）》（厦工宣〔2025〕1号）等相关文件要求，结合学校实际发展需要，特制定本办法。

第一章 总则

第一条 本办法所称舆情事件，是指由厦门工学院经营管理及其他行为或外部事件引发对厦门工学院负面评价的舆情。本办法中的舆情管理与处置，主要指针对上述舆论情况的监测、研判、预警、引导、应对处置和跟踪反馈等具体措施。

第二条 本办法适用于学校各机构及其成员，各机构应依据本规定的基本框架，结合自身实际情况，制定或实施相应的执行细则。

第三条 学校舆情管理为常规性工作，最佳的舆情处理方式是确保自身工作得到妥善执行。舆情管理应坚持“全面监测、快速反应、确认事实、妥善处理、突出导向、跟踪反馈”的原则，有效引导舆论走向，维护学校形象。

第二章 组织架构

第四条 厦门工学院校园安全工作委员会（以下简称“安全工作委员会”）总体部署指导舆情管理及处置工作，宣传部（处）负责执行舆情管理与处置的具体工作，各二级单位设舆情管控工作小组。

（一）厦门工学院校园安全工作委员会在舆情管理工作中的职责：

1. 贯彻落实上级单位关于新闻宣传工作的方针、政策；指导学校各二级单位做好宣传工作，包含宣传导向、品牌推广、舆情应对等方面。

2. 领导突发重大事件的应急舆情处置，指导新闻发言人工作机制实施。

3. 指导学校资产管理、战略转型及信息披露等重要工作的风险评估及舆情预判。

（二）宣传部（处）职责：

1. 负责学校舆情管理及处置的日常工作，包括但不限于全校统筹协调；舆情预防和监测、研判与定级；媒体管理；督办与评

估；总结与追责等。

2. 制定学校舆情防控和处置各项制度的工作指引，包括但不限于新闻发言人工作指引、负面舆情处置指引、牵头制定舆情处置方案指引等工作。

3. 在校园安全工作委员会的领导下，组织各二级单位开展舆情应对工作，协助制定应急舆情预案。

4. 加强与各二级单位的沟通联动，形成协同应对机制；同时与外部舆情公关公司建立合作及定期沟通机制，形成与外脑机构舆情管理协同。

5. 负责与上级业务单位、相关媒体保持良好的沟通渠道。

6. 在校园安全工作委员会的统一领导下，负责舆情的监测、收集、核实、上报，提供研判与处置建议，协同学校法治办公室提供法律或规章制度条例支持，确保处置过程和新闻稿件的合规性。

（三）各二级单位舆情管控工作小组职责：

1. 发生舆情的单位为舆情管控的第一责任主体，各单位负责人为本单位舆情工作第一责任人，对舆情事件负有第一责任，负责相关信息的核实与汇总、预警与报告，分级响应、整改与闭环、师生不实言论处理等工作。

2. 工作小组设立舆情管控员，负责监测或发现与本单位有关的网络舆情；发现舆情或接到宣传部（处）的舆情通报后，初拟应急预案基础材料，及时对舆情进行跟踪、引导和处置，并将网

络舆情及处置进展情况报宣传部（处）。

3. 按照“全员有责、预防为主”的原则，各二级单位应及时准确挖掘本单位的宣传亮点，做好正面信息报送。

（四）学生与安全处职责：

1. 涉及学生不实言论处置工作的，学生与安全处应遵循协同处置机制，会同宣传部（处）与涉事单位（学生所在二级单位）对发表不实言论的学生开展联合调查，依法依规采取教育引导、纪律处分等措施，并落实管理责任，监督涉事单位开展学生网络行为规范教育，从源头预防不实言论传播。

2. 负责师生疏导与稳控，组织辅导员、班级导师深入学生群体，动态监测思想状况，及时开展心理疏导与情绪安抚工作。在一级、二级预警事件中，主动排查串联聚集风险，协同宣传部（处）采取干预措施并同步上报安全工作委员会。

（五）人力资源处职责：

1. 涉及教职工关联处置工作的，人力资源处按需参与宣传部（处）牵头的联合调查组，提供人事管理制度支持。

2. 对涉及教职工关联的学生不实言论事件（如师生冲突、学术纠纷等），协同学生工作处、涉事单位提出教职工行为规范处理建议。

（六）数据与效能处职责：

数据与效能部门需与宣传部门（处）共同对以下重点舆情事件执行联合督办，包括三级及以上预警事件；四级预警事件若在

30个工作日内未得到解决；以及由群体性投诉引发的舆情事件。同时，通过数据监测工具对涉事单位的整改时效进行评估，并将结果纳入部门效能考核。

第三章 分类分级

第五条 舆情分类

（一）学术诚信与师德师风类舆情：学术不端行为，如抄袭、造假，以及师德失范事件，如性骚扰、权力滥用等严重冲击高等教育机构的学术道德底线，易引发公众强烈不满和谴责的事件。

（二）校园安全与管理疏漏类舆情：在管理过程中，出现的安全事故（消防事件、食品安全、人员伤亡、群体性事件等）、管理不当（决策失误、执行不力等）及缺乏人文关怀的管理措施等造成舆情爆发的事件。

（三）招生与就业类舆情：招生过程中的不公平、不透明，违规操作以及毕业生就业率、就业质量争议等事件。

（四）网络信息类舆情：网络谣言、不实信息或负面评论，以及涉及敏感话题等对学校造成声誉损害的言论。

（五）政策调整与改革争议类舆情：学费调整、专业设置变动、教学改革等重大政策调整等事件。

（六）国际关系与涉外事件类舆情：国际合作中的文化冲突，留学生管理问题，国际和国内海峡两岸暨港、澳地区学术交流中的敏感议题，相关报道用词不当等事件。

（七）心理健康与校园欺凌类舆情：学生心理健康问题、校园欺凌及引发的后续事件等。

（八）人力资源类舆情：招聘不公正、辞退员工、内部职位调整、员工权益受恶意侵犯等。

（九）财务透明度与资金使用类舆情：财务造假、资金运用不透明、资金滥用或不合理支出等引起的财务舆情危机。

（十）纪检监察类舆情：包括但不限于校内人员个人（作风）问题、徇私舞弊、贪污受贿、欺诈隐瞒、违规违纪、违法犯罪等事件。

（十一）不可抗力类舆情：包括台风、内涝、洪水、地震、泥石流等重大自然灾害；战争、恐怖活动、纵火、黑客入侵网络等人为祸害；瘟疫、重大污染等不可抗力造成的危害。

第六条 舆情分级

依据舆情事件的传播范围、讨论强度及社会影响程度，负面舆情预警划分为四个等级，即一级预警、二级预警、三级预警、四级预警。舆情事件符合下列指标之一的即可启动对应预警级别。

（一）一级预警

1. 事件指标：指涉及损害党中央权威、违背党的路线方针政策、损害国家利益、社会公共利益等重大危害，引起公安机关等国家行政管理部门介入的群体性或个体舆情事件。例如，重大安全事故、人员伤亡或重大财产损失等。

2. 传播指标:

境内主流媒体已跟进报道，并发布相关评论性及调查性文章；境外媒体亦广泛转载并持续关注报道。相关话题已占据各大平台热搜榜。数据显示，事件相关信息单小时新增量控制在 500 条以内，而 24 小时内新增量则突破 10000 条。网民情绪整体呈负面倾向。当前舆论关注焦点已由事件本身向多维度扩散，不排除出现针对学校及其他关联主体的攻击性言论。

（二）二级预警

1. 事件指标:

在全省范围内产生较大负面影响，涉事内容敏感度高，具有较高的公众和舆论关注度，传播速度快，已形成网络热点话题，并引起上级有关部门关注，出现校内关注规模膨胀并出现串联聚集趋势，影响学校形象与公信力的事件。

2. 传播指标:

境内重点新闻网站报道有关负面信息，触发多平台论坛热议；境内知名媒体、网站转载有关负面信息，社交平台形成规模化留言互动；境外少数媒体和网站进行相关报道，相关话题呈现热搜攀升态势。事件相关信息 1 小时内新增量在 100 到 300 以内，24 小时内信息新增量在 5000 以内，公众情绪呈现整体负面倾向，舆情关注焦点出现扩散性转移趋势，除事件核心议题外，部分极端言论涉及针对学校及其他关联主体的攻击性表述。

（三）三级预警

1. 事件指标:

在行业或全市范围内造成较大负面影响，引起师生广泛关注并存在可能引发连锁反应，影响校园稳定的风险信息。例如，涉及师德师风、师生安全、权益等舆情事件，以及干扰学校正常秩序，形成群体性事端，或性质严重的事件。

2. 传播指标:

国内部分新闻网站转载了相关负面信息；境内相关社交平台有少量网民进行转发和评论；境内主要社交平台存在相关话题讨论，但未形成热点。监测数据显示，单小时新增相关信息量不超过 50 条，24 小时内新增相关信息总量低于 1000 条。当前舆论反馈呈现客观状态，未出现质疑性、煽动性或鼓动性内容。

（四）四级预警

1. 事件指标:

在本校范围内产生的一般投诉或申诉类舆情事件，事件内容涉及公众和舆论关注度较低，传播速度缓慢，转载量、跟帖量较少，负面声量较低，事件影响范围较小，能够迅速解决或实际影响可控的事件。

2. 传播指标:

境内少量行业网站报道有关负面信息，境内少量社交平台有相关讨论但未形成热点。1 小时内互联网信息新增量在 20 以下，24 小时内互联网信息新增量为 200 以内，且舆论反映客观，未出现质疑、行动性、煽动性信息。

第四章 处置机制

第七条 舆情处置机制

舆情处置是舆情管理体系中最重要的一环，校内各单位负责人必须熟知各级舆情处置流程和工作机制，坚持“早发现、早处置、早报告”的工作要求，努力让各类舆情的影响降低到最低程度。

（一）回应原则：坚持“师生为本、法治为基、科学处置、公开透明”的舆情应对原则，严格落实“一个窗口对外”的信息回应规范，分阶段动态通报事实进展与整改举措。同步构建涉事群体定向沟通与第三方评估机制，推动舆情处置与人文关怀深度融合。依法依规开展“证据闭环管理”和“调查组回避公示”，确保处置程序经得起检验。

（二）回应途径：通过发布权威信息，召开新闻发布会、接受媒体采访等方式进行回应。

（三）处置原则：舆情处置执行“分级负责、谁主管谁负责”的原则。宣传部（处）代表学校统筹协调全校舆情处置工作。各二级单位是其职能范围内或所属人员（含师生员工）引发舆情的直接责任主体，其负责人为主要舆情工作对接人，对本单位舆情负首要管理责任。

（四）处置机制：舆情应对遵循“预警——研判——响应——督办——考核评估”的流程。

1. 预警机制：监测到舆情后，由涉事单位舆情管控工作小组

做出初步预警，30 分钟内上报宣传部（处）。

2. 研判机制：宣传部（处）应在接收到相关负面舆情事件后，第一时间对负面舆情进行预判，针对重点负面舆情事件，根据事件性质，结合相关二级单位的判断意见，针对呈蔓延或削弱趋势的负面舆情事件，进行预警升级或降级。负面信息由低到高划分为四级预警、三级预警、二级预警、一级预警四个级别。四级预警为一般负面，根据舆情趋势及事件性质及时应对，以免舆情升级；三级预警为较小危机，持续监测，内部采取有效措施控制舆情，避免蔓延；二级预警为较大危机，成立应急处置小组，需要快速决策，适时对外表态；一级预警为重大危机，需要高度重视，成立应急处置小组，内部快速决策，快速处理，快速对外表态。

3. 响应机制：根据不同预警级别要求，各二级单位须高度重视负面舆情信息通报工作，舆情管控员须与宣传部（处）保持顺畅沟通，进行快速反应。

4. 媒体采访响应机制：涉及学校层面的媒体采访，由宣传部（处）负责沟通协调相关单位负责人拟定回应策略和口径，安全工作委员会负责审核、确定回应策略和口径，并由宣传部（处）按照新闻发言人与新闻发布流程（详见《厦门工学院宣传工作管理办法》）向媒体通报突发事件的最新进展，适时发布公告或声明。

5. 督办机制：凡是舆情事件，涉事单位都需要跟进了解，针对管理中存在的问题进行管理改善，直至预警关闭，并将关闭情

况及时反馈至宣传部（处）。对于三级预警及以上的负面舆情事件、30个工作日内尚未关闭的四级预警负面舆情事件、群诉的负面舆情事件，由宣传部（处）协同数据与效能处负责督办。

6. 考评机制：宣传部（处）定期对舆情管控工作的经验做法进行梳理汇总，对先进典型以适当方式进行推广交流，发挥好示范引导作用；宣传部（处）依照学校相关表彰办法，对工作落实好的二级单位和个人，报请学校批准予以表彰。对舆情预防不力，机制不健全、指示不得力、责任不到人、处置不及时，隐瞒不报、造成恶劣影响和严重后果的，视情况给予涉事单位负责人年度考核不得评优以及约谈、解聘、开除等处罚。

（五）舆论管理要求：对于在校学生发表不实言论的情况，相关责任单位（主要为涉事学生所在二级单位、学生与安全处）必须第一时间发现、报告宣传部（处），并会同学生与安全处、人力资源处（如涉及教职工）等严肃处理涉事学生，依法依规采取教育引导、纪律处分等措施。涉事单位须切实落实管理责任，加强学生网络行为规范教育，防止类似事件发生。

第八条 舆情响应工作流程

（一）四级预警：该类信息不做正负面定性或预警级别判定，当出现敏感提示时，舆情涉事单位须密切关注事件发展态势，查询信息源头，抑制舆情发展，根据舆情动态节点及时向宣传部（处）报送相关信息。宣传部（处）根据舆情发展态势，动态调整舆情预警等级变化，当舆情发展达到三级或三级以上预警分级

标准时，向安全工作委员会提出调整建议，经安全工作委员会同意后调整舆情等级，并告知涉事单位舆情管控工作小组。预警关闭后，涉事单位在2个工作日内提交《厦门工学院舆情事件报告单》至宣传部（处）（详见附件1，以下简称“报告单”，下同）。

（二）三级预警：

1. 责任人：涉事单位负责人亲自组织负面舆情事件的处置，直至预警关闭。

2. 响应机制：

（1）调查与处理：由涉事单位开展调查核实工作；涉事单位会同宣传部（处）召开专题会议，了解事件的起因、经过、涉及人员等关键信息，6小时内形成初步调查报告与处置预案上报至安全工作委员会审阅，并在1个工作日内通过内部渠道（如班级群、部门群等）发布权威信息，回应师生关切，澄清事实真相，避免不实信息传播。必要时，可由学校宣传处协助进行正面引导。

（2）舆论引导与沟通：宣传部（处）负责与相关媒体、网络媒体等建立沟通机制，邀请媒体进行客观报道，避免舆情进一步扩散。根据舆论发展态势定时发布事件进展，回应师生和社会关切，直至舆情平息。

（3）协同联动：加强与上级主管部门的沟通汇报，争取舆情处置指导和支持。配合相关部门开展网络舆情管控和调查取证工作。

（4）应急响应终止：根据调查结果，涉事单位对相关问题

进行整改，完善相关制度和措施；宣传部（处）持续一周持续监测舆情发展，每8个小时线上报送一次最新进展。预警关闭后，涉事单位在2个工作日内提交报告单至宣传部（处）。

（三）一级、二级预警：

1. 责任人：安全工作委员会统筹领导负面舆情事件的处置工作，宣传部（处）落实相关工作并定时向安全工作委员会汇报舆情事件处理进展，直至预警关闭。

2. 响应机制：

（1）初步研判：第三方舆情监测机构或联络员在日常监测中发现涉及学校的舆情信息后，立即对舆情的性质、来源、传播范围、影响程度等进行初步判断，若判断为一、二级舆情，舆情监测员需及时将舆情信息上报至宣传部（处），并提供舆情截图或链接，同时简要说明舆情的初步判断依据。

（2）信息留档：宣传部（处）安排舆情管控员对舆情信息进行详细记录，包括舆情来源、发布时间、传播平台、涉及内容、热度、转发量、评论量等，并建立舆情档案。

（3）预警启动：接到一、二级舆情报告后，宣传部（处）迅速组织相关成员进行进一步研判，明确舆情事件的基本情况、舆情等级、应对要求及时间节点，2小时内启动一、二级舆情预警机制，通过微信、短信、电话等方式向安全工作委员会、政务处、宣传处、学生与安全处、人力资源处、数据与效能处、涉事单位等发送预警通知。

（4）内部通报：宣传部（处）在预警启动后 1 小时内组织召开专题会议，通报舆情事件的基本情况，会议明确各单位职责，部署应对措施，宣传部（处）负责准备对外回应口径。

（5）快速回应：在预警启动的当日内，宣传部（处）通过官方渠道（学校官方网站、微信公众号等）发布权威信息，说明事件正在调查处理中，表明学校的态度和立场。

（6）调查与处理：①联合调查：由宣传处牵头，会同政务处、学生与安全处、人力资源处、数据与效能处等单位成立联合调查组，迅速开展调查工作。调查组需在 24 小时内形成初步调查报告，明确事件的性质、责任主体和处理建议。②处理与反馈：根据调查结果，对相关责任人依法依规严肃处理，并及时向社会公布处理进程及结果。涉事单位需在 2 个工作日内完成内部整改方案，明确整改措施、责任人和时间节点，并报宣传部（处）备案。

（7）详细通报：在明确调查结果后 12 小时内召开新闻发布会或新闻媒体通气会，通报事件详细情况、调查进展和学校采取的措施。邀请省级媒体、本地媒体、行业头部自媒体参加，确保信息传播的权威性和准确性。

（8）舆论引导与沟通：①媒体沟通：宣传处负责与省级媒体、本地媒体、行业头部自媒体建立沟通机制，邀请媒体进行客观报道，避免舆情进一步升级。每日定时发布事件进展，回应社会关切，直至舆情平息。②网络引导：利用学校官方渠道（学校

官方网站、微信公众号等）发布正面信息，引导舆论走向。必要时，邀请网络大V或行业专家进行正面评论，增强舆论引导效果。

③师生沟通：学生与安全处负责组织辅导员、班级导师等深入学生群体，了解学生思想动态，做好情绪疏导工作，防止串联聚集。通过校园广播、班会等形式，及时向师生通报事件进展，回应师生关切。

（9）协同联动：①内部协同：各相关单位按照职责分工，密切配合，形成工作合力。宣传处与相关职能部门保持实时沟通，及时调整应对策略。②外部协同：加强与上级主管部门的沟通汇报，争取指导和支持。配合公安机关、网信部门等开展网络舆情管控和调查取证工作，必要时邀请相关部门介入指导。

（10）持续监测与动态评估：①舆情监测：涉事单位舆情管控员持续对舆情事件进行监测，关注舆情的传播范围、热度变化、舆论走向等情况，每2小时向宣传部（处）汇报一次舆情动态。②动态评估与调整：宣传部（处）根据舆情动态监测结果，对舆情处置措施的效果进行评估。若舆情有升级趋势，及时调整应对策略，并将预警等级提升至一级；若舆情得到有效控制且热度逐渐降低，继续保持二级预警状态，直至舆情平息。③宣传部（处）定期与涉事单位、相关职能部门进行沟通，及时反馈舆情处置过程中发现的问题和不足，确保舆情处置工作顺利推进。④应急终止响应：舆情处置结束、舆情态势趋于平稳，宣传部（处）报请安全工作委员会同意后，下调舆情预警级别，终止应急响应，涉

事单位持续一周继续跟踪事件进展确保相关舆情平稳，避免舆情反弹，在预警关闭后 2 个工作日内提交报告单。

(11) 总结评估与改进：①舆情处置总结：舆情事件处置结束后，宣传部（处）负责对整个舆情处置过程进行全面总结评估，形成详细的舆情处置报告。报告内容包括舆情事件的起因、经过、处置措施、处置效果、经验教训等。②责任追究：对于因工作不力、推诿扯皮、隐瞒不报等导致舆情升级的单位和个人，视情节轻重给予相应的处理。③整改与完善：宣传部（处）根据评估报告，对学校舆情管理体系和工作机制进行优化完善，进一步提升学校舆情应对能力。

第五章 附则

第九条 本办法由学校宣传处负责解释，未尽事宜按国家法律法规和学校相关文件执行。

第十条 本办法自发布之日起施行。原《厦门工学院舆情工作管理办法》（厦工宣〔2018〕7号）同时废止。

附件1

厦门工学院舆情事件报告单

标题	关于XXX事件处理的报告				
责任单位			负责人		
舆情管控员			联系方式		
舆情分类			预警等级		
主送单位		抄送单位		密级	
事件经过	(内容涵盖事件相关单位、涉及个体、事件起因、时间线、舆论爆发平台及热点词条内容等)				
处理情况					
舆情态势					
单位负责人 意见					