

各省辖市、省直管县(市)网信办，省直各有关单位：

现将《河南省网络舆情应急处置操作规范(试行)》印发给你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

中共南阳市委网络安全和  
信息化领导小组办公室

2018年9月9日

为进一步加强涉豫网络舆情的监看研判处置工作，提高网络舆情应急处置工作的科学化、规范化水平，维护河南形象，为中原更加出彩营造良好网上舆论环境，根据上级有关文件要求，结合工作实际，制定本操作规范。

## 一、指导思想和总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大精神、全国宣传思想工作会议和全国、全省网信工作会议精神，坚决落实意识形态工作责任制和网络意识形态工作责任制，强化舆情风险意识，加强舆论引导管控工作的总体统筹、部门联动和上下协调，不断增强政治鉴别力和政治敏锐性，进一步建立完善重大舆情快速反应和应对处置工作机制，实施舆情监测、分析研判、应对处置“一条龙”，下好事前风险评估、权威信息发布、精准引导管控“一盘棋”，推动实际工作和舆论引导工作有机衔接、步调一致，防止负面舆情叠加发酵、演变升级，引发大的意识形态事件和舆论漩涡。

## 二、网络舆情分类及处置原则

### (一) 舆情分类

**1、重大网络舆情。**(1)影响政治安全、意识形态安全，对全省工作大局造成严重影响的。(2)事件性质严重，已经被中央主

要新闻网站和主要商业网站报道、转载，在微信、微博、微视频、自媒体等平台上大范围扩散传播、形成全局性舆论热点，严重影响河南形象的。(3) 话题敏感度、舆论关注度高，可能引发网民负面解读或被主流媒体跟进报道，进而大范围扩散、炒作的。(4) 涉及重大突发事件、公共安全事件、自然灾害等，可能引发恐慌情绪、影响群众安全感或误导公众认知行为，对区域或较大范围社会稳定造成冲击的。(5) 引发媒体和公众严重关切，影响党委政府形象和公信力，甚至出现泛政治化、泛意识形态化讨论的。(6) 涉及较大利益群体，网上出现煽动性、行动性信息，开始有线下聚集的。(7) 引起中央或省委省政府领导重视，并做出指示批示、提出明确要求的。(8) 其他能迅速引发全省、全国范围舆论高度关注的。重大网络舆情启动全省重大舆情应对处置机制。

**2、一般网络舆情。**(1) 通过朋友圈、自媒体等渠道开始小范围传播，或被地方媒体、网站、论坛、贴吧刊载报道，传播量不大，对地方局部产生较大影响。(2) 话题较为敏感，可能被其他有影响力的媒体、网络平台、大V等跟进报道、转载传播或炒作扩散，进而影响社会稳定或河南形象的。一般网络舆情由涉事地和涉事部门主导开展应对处置。如果一般网络舆情升级发展为重大网络舆情，则立即启动全省重大舆情应对处置机制。

## **(二) 处置原则**

**1、坚持党委领导。**坚持党性和人民性相统一，坚持以人民为

中心的工作导向，在党委统一领导下，网信部门积极会同或主动配合有关部门，根据舆情性质、程度、态势等，坚持正确的舆论导向，及时开展规范、专业、高效的网络舆情应急处置工作。重大网络舆情的应对处置要及时向党委主要领导汇报。

**2、坚持落实责任。**按照“属地管理、分级负责”和“谁决策谁负责、谁承办谁负责、谁主管谁负责”原则，以落实意识形态工作和网络意识形态工作责任制为抓手，完善网络综合治理体系，推动地方和实际工作部门切实承担起舆情应对处置属地责任和主体责任。加强舆情风险的预警防范，加大日常信息发布力度，特别是出现舆论热点时，要及时主动发声，发挥好定音调律作用，防止出现信息真空导致谣言和虚假信息滋生。

**3、坚持协同联动。**健全完善网上网下协同联动一体化重大网络舆情应对处置工作机制，全省重大网络舆情应对处置工作由省重大舆情引导工作协调领导小组牵头组织实施，适时启动“5+2+N”工作专班模式(宣传、网信、政法、公安、国家计算机网络与信息安全管理中心河南分中心，涉事地、省直行业主管部门，其他相关单位)，实现扁平化管理，加强工作协调和衔接配合，形成左右贯通、步调协调、密切协作、有效管控的工作体系，加强信息互通和会商研判，不断增强工作合力，统筹推进各项应对处置工作。各地可参照成立相应的舆情引导工作协调机构。

**4、坚持统筹推进。**深入把握舆情发生发展规律，在网络舆情

应对处置过程中，坚持统筹推进线下问题处置、线上舆论引导和社会面管控三项工作。其中，线下处置是根本，线上引导是关键，社会面管控是保障。要以快速的事件处置和正面回应平衡舆情的热度、消解炒作的空间。同时力口大对谣言不实信息和煽动性、行动性、攻击性言论的管控，努力以网上舆情的平稳维护社会的稳定。

### 三、网络舆情引导处置流程

#### (一) 舆情监测预警

1、推进全省网信系统应急指挥平台建设，各地网信办要严格落实 7X24 小时值班制度，梳理舆情风险点，建立预警性舆情信息库和监测专题，坚持常态监测和重点监测相结合，通过人机结合，上下联动，全面落实“两个所有”，重点加强对微博、微信、微视频等社交媒体的监看，全时段、全平台监测网上舆情态势，及时发现涉豫敏感舆情。

2、统筹纪检监察、组织、宣传、统战、政法、信访、维稳、教育、公安、国安、民政、环保、通管等部门及全省网信系统舆情监测力量，依托大情报、大数据加强实时监测，实现分层分类监看，拓宽舆情信息来源渠道。

3、建立健全涉及经济民生政策措施的舆情风险评估机制，制定出台重要工作决策、政策文件和采取重大措施前，要遵循“先评估、后启动”要求，对可能引发舆论炒作和社会稳定风险进行

专项评估。针对可能出现的舆情热点，制定应对预案，做到未雨绸缪，妥善把握相关工作启动时机和推动节奏，防止敏感、热点问题关联叠加。

## **(二) 舆情信息通报**

1、完善舆情监测直报机制，各地各部门发现重大网络舆情或可能引发重大网络舆情的苗头性、倾向性问题，第一时间向省委网信办书面报告，紧急情况下可电话报告或通过值班系统报告，报告内容主要包括事件情况、舆情态势、已采取措施、处置建议等。2、各地网信部门对监测发现及汇总的重要舆情信息，特别是可能引发炒作的，要及时通报给相关部门、涉事地、涉事单位调查核实，督促协调相关部门尽快依法解决线下问题。同时跟踪舆情发展动向，确保即时全面准确掌握舆情动态，并及时向省委网信办和同级党委政府、宣传部门报告，重大网络舆情要第一时间报告。

## **(三) 舆情会商研判**

1、省委网信办应急指挥中心坚持每天早晚交接班例会、每周一召开网络舆情分析研判会，对可能引起网民关注炒作的关键点进行预判，及时采取处置措施，将一些苗头性问题解决在萌芽状态，避免形成大的舆情事件。

2、重大网络舆情发生后，省委网信办要及时协调召集省重大舆情引导工作协调领导小组召开舆情分析研判联席会议。联席会

议按照事件性质、关注程度、影响范围、未来走势等，对重大网络舆情进行共同研究，及时把握舆情动态，评估影响，提出调控管控意见，迅速开展引导处置，并及时向省委报告。

3、网信部门每季度要协调组织召开一次涉网络意识形态舆情分析研判会，形成会议纪要，并及时向同级党委主要领导报告。

4、建立网络舆情应对处置工作督办机制，网信部门要加强协调督导，督促涉事地、涉事部门尽快依法解决线下问题，积极会同党委宣传部门做好舆情引导处置工作。

#### **(四) 舆情调控管控**

##### **1、舆情调控**

密切关注网上舆情发展态势，出现可能被歪曲解读、恶意炒作或舆论导向已经被带歪走偏情形的，要及时采取调控措施。

(1) 涉及经济民生领域的重要工作决策、政策文件和改革措施等出台后，或官方针对负面舆情正面回应后，要规范各网络新闻媒体稿源，严格按照权威部门发布信息进行客观报道，不得随意解读、歪曲解读，不自采、不炒作。

(2) 管好属地自媒体，防止跟风炒作，同时加大对互动环节的巡查监看，及时清理各种有害言论。

(3) 对于网上热度上升过快的，及时请示省委网信办进行降温处理。

##### **2、应急管控**

网上出现下列情形，各地网信办要第一时间向属地内网络媒体、平台下发管控指令。如仍无法控制有害信息扩散，要立即向省委网信办报告。

(1) 网上出现涉中央领导政治谣言、攻击我政治制度、妄议猜测我人事安排、炒作所谓高层权斗等政治类有害信息。

(2) 网上出现极端思想、暴恐音视频等。

(3) 网上出现煽动性、行动性信息及联名信、公开信等。

(4) 网上出现极左极右、民粹主义等各种错误思潮言论。

(5) 网上出现线下聚集围堵党委政府、阻断交通要道等极端方式维权的现场图片、视频等。

(6) 网上出现社会民生问题泛政治化、泛意识形态化讨论。

(7) 网上出现借机生事、有意歪曲、攻击抹黑、造谣传谣、恶意炒作等有害信息。

(8) 网上出现境外有害信息倒灌。

(9) 网上出现其他性质恶劣、需要管控的有害信息。

对发布虚假有害信息或恶意炒作的账号，采取禁言、封号等措施严厉打击。性质恶劣的，通报公安机关落地查人，依法处理并公开曝光，澄清事实真相，震慑违法行为。针对有害信息扩散快而管控指令下达慢等问题，采取一次总体授权、全程即时调控的方式，简化流程，提高效率。

密切关注涉事地方的贴吧、论坛、有影响力的自媒体账号和



容易参与舆论事件的重点群体，对于借舆情热点滋事生事的异见群体，以及热衷于网络围观、吐槽、评论的舆情高发群体，指导协调相关地方和部门有针对性的开展工作，加强思想教育和敲打约束，防止其发表过激观点和有害言论，搅动舆论场。

日常值班值守期间，调控管控指令发出后，各地各网站、论坛等要在 30 分钟内落实，遇有管控量大、涉中小网站等情况要在 1 小时内落实。“红色”管控指令及重要政治性有害信息管控指令必须第一时间响应，第一时间处置并报告情况。

## **(五)权威信息发布**

### **1、信息发布原则和要求**

信息发布要按照“早讲事实、重讲态度、多讲措施、慎讲原因”的原则，做到事实清楚、客观公正、态度鲜明。建立健全网络新闻发言人制度，在调查核实的基础上，涉事地和部门原则上在 1 小时内准确发布权威信息，并视情滚动发布。造成重大人员伤亡或引起社会严重关切的突发事件，在 24 小时内举行新闻发布会，并视情连续召开。确保第一时间公布调查处理结果，争取在舆情扩散发酵前正面回应公众质疑，切忌面对媒体和网民躲、拖、瞒，引发次生舆情。

### **2、信息发布内容和管理**

(1) 信息发布的主要内容应包括：基于调查的客观事实、事件解决处置情况、涉事部门或信息发布主体的诚恳态度、下一步工

作措施等，切忌含糊不清、态度暧昧或情绪化回应。对于网上舆论关注及网民质疑的焦点问题，要针对性的回应，对关键性问题不回避、不推脱，区分不同情况做好信息发布。

对于内容基本属实的，第一时间表明诚恳接受批评、依法依规处理、整改的坚决态度，并适时发布处理、整改措施，平息网上舆论，修复受损形象。

对于内容不实或有偏差的，及时公布事实真相，理性平和、依法依规作出解释，澄清误解、消除传言谣言。对于有意歪曲抹黑或借机生事的，及时公布线下落地查人、依法惩处情况。

对于一时无法查清、难以判断真相的，第一时间表明态度和工作措施，立即组织力量依法进行调查，适时公布事实真相。

(2) 信息发布通稿须经单位主要领导和上级主管部门或联合调查处置机构审核同意。重大网络舆情回应通稿，网信部门要会同宣传部门及时主动介入指导。信息发布原则上由涉事部门负责，如涉事部门深陷质疑，或涉及多部门，或舆情重大的，则由上级主管部门或联合调查处置机构发布，必要时可协调属地党委、政府或有关部门予以发布。

### 3、信息发布的范围和渠道

(1) 一般网络舆情，尚未扩大影响的，可采取线上线下一对一通报、沟通的形式回应。(2) 一般网络舆情，已经扩散传播、有较大影响的，可通过涉事地、涉事单位、其他权威部门官网、官

微平台或地方权威媒体发布。(3)重大网络舆情，可通过上级主管部门、联·合调查处、置机构官网、官微或省属权威媒体发布，必要时可协调中央权威媒体同步发布，力争一次到位。确需多次发布的，视舆情发展和调查进展动态、准确发布后续处置权威信息，避免谣言“抢跑”、扩散，防止出现次生舆情或舆情反弹。

## (六)适时评论引导

注重发挥评论言论压舱定调作用，抢占舆论引导主动权主导权。做好网上舆情态势研判和规律分析，讲究方法艺术，运用网言网语，准确把握时度效，因势利导，分类有序引导，确保舆论引导有利于线下问题妥善解决，有利于维护社会稳定，有利于维护河南形象。

(1)涉意识形态、政治类有害信息、群体性事件等采取管控措施的重大网络舆情，原则上淡化处理，不过多引导。

(2)对于一时无法定性的敏感话题不过早介入、草率定论，防止导向偏差、弄巧成拙、扩大炒作。

(3)对于涉及经济民生领域敏感舆情，针对舆论关注的热点问题、容易被误解的内容或被炒作的风险点，会商研判后统一跟评引导口径，协调督促有关部门准备权威解读和评论文章，根据舆情发展态势，适时进行评论引导。

(4)对于其他重大网络舆情，根据舆情传播情况、发展态势，统一引导口径后，可组织网评员转发官方消息并跟评引导；也可

先由相关部门官微、红色大V账号发布或转载核心评论员文章，随后组织网评队伍跟帖顶贴，影响舆论走向；也可根据具体情况，通过微信、微博或其他自媒体平台主动设置议题，借力打力利用网民力量，将舆论关注焦点漂移到其他正确方向。

### **(七)效果评估总结**

1、坚持社会效益第一原则，对重大舆情应对处置效果进行评估总结。省委网信办每月组织召开一次视频会议，通报各地舆情工作情况，对工作成效明显的地区、部门、人员，予以通报表扬。对工作不重视、责任不落实，引发重大负面炒作的，予以通报批评。

2、网信部门每季度末要总结本地舆情工作情况，形成专题报告向同级党委报告。重大网络舆情应急处置结果要及时总结并向同级党委报告。

3、将重大网络舆情应对处置情况纳入意识形态巡视巡查范围，对社会关切不回应、重要信息不发布或应对迟缓、引导不力的，要予以通报批评；对弄虚作假、隐瞒实情、欺骗公众，或泄露内部敏感信息，引发负面炒作，造成严重社会影响的，依法依规严肃追究相关单位和人员的责任；对性质严重、涉意识形态工作的，省委网信办将向宣传、纪检监察部门进行通报，严格落实党委(党组)意识形态工作责任制和网络意识形态工作责任制。

### **四、工作要求**

**1、提高政治站位。**各地各部门要把舆情应急处置工作作为落实意识形态工作和网络意识形态工作责任制的重要内容，主要负责同志要亲自抓，切实履行舆论引导管控第一责任人的责任，牢牢掌握工作主动权、主导权。舆情引导工作协调领导小组及工作专班要强化责任感、紧迫感，站在服务党委政府中心工作的高度，时刻坚持人民立场，统筹做好各项工作，尽最大可能凝聚共识、争取人心。

**2、加强培训提升。**各地网信办配合宣传、组织、党校等部门，将网络舆情应对处置纳入党校(行政学院)、干部学院教学内容，加强对各级领导干部同媒体打交道能力和网上舆论引导能力的培训提升。省委网信办定期编印《重大网络舆情案例选编》，指导各地各部门加强对舆情队伍的专业系统培训，开展信息发布、政策解读、舆论传播、公共关系处理等实战演练，提高应对处置敏感突发舆情的能力。

**3、强化工作保障。**各地各部门要加大对舆情应急处置工作的人财物保障力度，选好配齐配强舆情应急处置干部队伍，不断提高专业化水平。不断提升工作标准，对舆情风险点列出清单，细化应急预案，实销号式台账管理。坚持内外有别，在舆情通报会商研判处置全过程，要严守工作纪律，安排部署工作时注意方式方法，防止因失泄密造成次生舆情。