

突发事件信息发布与舆情管理预案

第一章 突发事件信息发布与舆情管理总则.....	3
1.1 突发事件信息发布与舆情管理目的与意义.....	3
1.1.1 目的.....	3
1.1.2 意义.....	4
1.1.3 真实性原则.....	4
1.1.4 及时性原则.....	4
1.1.5 权威性原则.....	4
1.1.6 针对性原则.....	4
1.1.7 系统性原则.....	4
1.1.8 合作性原则.....	5
1.1.9 预见性原则.....	5
第二章 突发事件分类与等级划分.....	5
1.1.10 自然灾害.....	5
1.1.11 灾难.....	5
1.1.12 公共卫生事件.....	5
1.1.13 社会安全事件.....	5
1.1.14 特别重大突发事件.....	5
1.1.15 重大突发事件.....	5
1.1.16 较大突发事件.....	6
1.1.17 一般突发事件.....	6
第三章 信息收集与报告.....	6
1.1.18 信息收集概述.....	6
1.1.19 信息收集渠道.....	6
1.1.20 信息收集方法.....	7
1.1.21 信息报告概述.....	7
1.1.22 信息报告流程.....	7
1.1.23 信息报告要求.....	7
第四章 突发事件信息发布机制.....	8
1.1.24 信息发布主体.....	8
1.1.25 信息发布权限.....	8
1.1.26 信息发布流程.....	8
1.1.27 信息发布要求.....	9
第五章 舆情监测与分析.....	9
第六章 舆情应对策略.....	10
1.1.28 及时性原则.....	10
1.1.29 真实性原则.....	10
1.1.30 客观性原则.....	10
1.1.31 有效性原则.....	11
1.1.32 协同性原则.....	11
1.1.33 建立预警机制.....	11
1.1.34 制定应对策略.....	11

1.1.35 及时回应和解释.....	11
1.1.36 积极引导舆论.....	11
1.1.37 加强舆情监测与评估.....	11
1.1.38 优化管理机制.....	11
1.1.39 加强协同作战.....	12
第七章 信息发布与舆情管理组织架构.....	12
1.1.40 组织架构概述.....	12
1.1.41 组织架构图.....	12
1.1.42 信息发布中心.....	12
1.1.43 舆情监控与分析中心.....	12
1.1.44 舆情应对与处置中心.....	12
1.1.45 跨部门协作小组.....	13
第八章 信息发布与舆情管理流程.....	13
1.1.46 信息收集与核实.....	13
1.1 信息来源：通过监测系统、媒体报道、基层报告等渠道收集突发事件信息。.....	13
1.2 信息核实：对收集到的信息进行核实，保证信息的真实性和准确性。.....	13
1.2.1 信息发布准备.....	13
2.1 确定发布主体：明确信息发布的责任单位，如部门、企事业单位等。.....	13
2.2 制定发布方案：根据事件性质、影响范围等因素，制定发布方案，包括发布时间、发布渠道、发布内容等。.....	13
2.3 准备发布稿件：撰写发布稿件，保证内容真实、准确、简洁、明了。.....	13
2.3.1 信息发布实施.....	13
3.1 选择发布渠道：根据事件性质和影响范围，选择合适的发布渠道，如新闻发布会、官方网站、社交媒体等。.....	13
3.2 发布信息：按照发布方案，将信息发布至选定渠道。.....	13
3.3 跟进监测：发布后，对信息传播情况进行监测，掌握舆论动态。.....	13
3.3.1 信息发布后续处理.....	14
4.1 舆情应对：针对舆论反馈，及时调整发布策略，回应社会关切。.....	14
4.2 信息更新：根据事件进展，及时更新发布信息，保持信息透明度。.....	14
4.2.1 舆情监测与收集.....	14
1.1 监测范围：关注与突发事件相关的媒体报道、网络言论、社交媒体等渠道。.....	14
1.2 舆情收集：对监测到的舆情进行整理，分类存储，便于分析。.....	14
1.2.1 舆情分析与评估.....	14
2.1 分析方法：运用大数据、人工智能等技术手段，对舆情进行定量和定性分析。.....	14
2.2 评估指标：根据事件性质和影响范围，设定评估指标，如关注度、情感倾向、传播速度等。.....	14
2.2.1 舆情应对策略制定.....	14
3.1 确定应对原则：根据舆情分析结果，确定应对原则，如主动回应、引导舆论、澄清事实等。.....	14
3.2 制定应对方案：针对不同舆情，制定具体的应对方案，包括回应内容、回应时间、回应渠道等。.....	14
3.2.1 舆情应对实施.....	14
4.1 发布回应信息：按照应对方案，发布回应信息，引导舆论。.....	14
4.2 跟进监测与调整：在应对过程中，持续监测舆情动态，根据实际情况调整应对策略。.....	

.....	14
4.2.1 舆情应对效果评估.....	14
5.1 评估指标：设定评估指标，如回应效果、舆论引导效果、事件解决程度等。.....	14
5.2 评估方法：通过对比分析、专家评审等方式，对应对效果进行评估。.....	14
5.2.1 舆情应对经验总结.....	14
6.1 总结应对经验：对本次舆情应对过程中的成功经验和不足之处进行总结。.....	14
6.2 完善应对机制：根据总结经验，完善舆情应对机制，提高应对能力。.....	15
第九章 突发事件信息发布与舆情管理预案制定与修订.....	15
6.2.1 科学性原则.....	15
6.2.2 实用性原则.....	15
6.2.3 系统性原则.....	15
6.2.4 预见性原则.....	15
6.2.5 动态调整原则.....	15
6.2.6 合法性原则.....	15
6.2.7 定期修订.....	15
6.2.8 及时更新.....	15
6.2.9 预案修订与更新程序.....	16
第十章 应急演练与培训.....	16
6.2.10 应急演练的类型与目的.....	16
6.2.11 应急演练组织与实施的步骤.....	16
6.2.12 培训内容.....	17
6.2.13 培训方法.....	17
第十一章 舆情管理与信息发布监督与评估.....	17
6.2.14 监督与评估体系的构建.....	17
6.2.15 监督与评估的主要内容.....	18
6.2.16 评估指标体系.....	18
6.2.17 评估方法.....	18
第十二章 法律法规与政策支持.....	19
6.2.18 法律法规的定义与作用.....	19
6.2.19 我国法律法规体系.....	19
6.2.20 立法政策支持.....	20
6.2.21 执法政策支持.....	20
6.2.22 司法政策支持.....	20
6.2.23 宣传教育政策支持.....	20

第一章 突发事件信息发布与舆情管理总则

1.1 突发事件信息发布与舆情管理目的与意义

1.1.1 目的

突发事件信息发布与舆情管理的主要目的在于保证信息传播的及时性、准确性和权威性，维护社会稳定，保障公众知情权，提高及相关部门的应急管理能力和舆论引导能力。

(1) 及时发布信息：在突发事件发生后，迅速、准确地发布相关信息，使公众了解事件的真实情况，避免恐慌和误解。

(2) 提高舆论引导能力：通过有效的舆情管理，引导公众正确理解事件，形成积极向上的舆论氛围，维护社会和谐稳定。

(3) 保障公众知情权：让公众充分了解事件进展和应对措施，满足公众对信息的知情需求。

1.1.2 意义

(1) 增强公信力：突发事件信息发布与舆情管理有利于提高在公众心中的形象和地位，增强公信力。

(2) 提高应急管理能力：通过有效的信息发布和舆情管理，能够更好地应对突发事件，提高应急管理能力。

(3) 促进社会和谐稳定：及时、准确地发布信息，有助于消除公众恐慌，维护社会和谐稳定。

第二节 突发事件信息发布与舆情管理原则

1.1.3 真实性原则

在突发事件信息发布与舆情管理过程中，必须坚持真实性原则，保证发布的信息真实可靠，不得传播虚假信息。

1.1.4 及时性原则

突发事件发生后，要迅速启动信息发布机制，及时发布相关信息，避免信息滞后导致公众误解和恐慌。

1.1.5 权威性原则

信息发布要具备权威性，以及相关部门为主体，保证信息的权威性和可信度。

1.1.6 针对性原则

根据突发事件的特点和公众需求，有针对性地发布信息，满足公众对信息的需求。

1.1.7 系统性原则

突发事件信息发布与舆情管理要形成一套完整的体系,包括信息收集、分析、发布、反馈等环节,保证信息传播的系统性。

1.1.8 合作性原则

在突发事件信息发布与舆情管理过程中，媒体、公众等各方要密切合作，共同应对突发事件，形成合力。

1.1.9 预见性原则

要预见突发事件可能带来的舆论风险，提前做好舆论引导工作，降低负面舆论的影响。

第二章 突发事件分类与等级划分

第一节 突发事件分类

1.1.10 自然灾害

自然灾害是指因自然因素引起的突发事件，包括地震、洪水、台风、干旱、山体滑坡、泥石流等。这类事件具有突发性、破坏性和难以预测性，对人类生活和社会经济产生严重影响。

1.1.11 灾难

灾难是指因人为因素或技术原因导致的突发事件，如火灾、交通、化学泄漏、矿难、建筑坍塌等。这类事件往往造成人员伤亡、财产损失，对环境和社会秩序产生较大影响。

1.1.12 公共卫生事件

公共卫生事件是指因疾病、疫情等公共卫生问题引起的突发事件，如传染病爆发、食物中毒、环境污染等。这类事件对人民群众的生命安全和身体健康构成威胁，对社会稳定和经济发展产生不利影响。

1.1.13 社会安全事件

社会安全事件是指因社会矛盾、治安问题等引发的突发事件，如恐怖袭击、暴力犯罪、群体性事件等。这类事件对社会秩序和国家安全产生严重影响。

第二节 突发事件等级划分

1.1.14 特别重大突发事件

特别重大突发事件是指造成特别严重后果的突发事件，如死亡人数超过 30 人，或者直接经济损失超过 1 亿元。这类事件对社会稳定和国家安全产生极大影响，需要采取紧急措施进行应对。

1.1.15 重大突发事件

重大突发事件是指造成严重后果的突发事件，如死亡人数在 10 人以上 30 人以下，或者直接经济损失在 5000 万元以上 1 亿元以下。这类事件对社会秩序和民生产生较大影响，需要及时进行处理。

1.1.16 较大突发事件

较大突发事件是指造成一定后果的突发事件，如死亡人数在 3 人以上 10 人以下，或者直接经济损失在 1000 万元以上 5000 万元以下。这类事件对局部地区的社会秩序和民生产生影响，需要采取措施进行应对。

1.1.17 一般突发事件

一般突发事件是指造成轻微后果的突发事件，如死亡人数在 3 人以下，或者直接经济损失在 1000 万元以下。这类事件对局部地区的社会秩序和民生产生一定影响，但仍处于可控范围内。

根据突发事件的性质、严重程度和影响范围等因素，各级部门需采取相应级别的应急响应措施，保证突发事件得到及时、有效的处理。

第三章 信息收集与报告

第一节 信息收集渠道与方法

1.1.18 信息收集概述

信息收集是信息安全工作中的重要环节，旨在通过各种渠道和方法获取目标系统的相关信息，为后续的安全评估、漏洞挖掘和防护措施提供数据支持。本节主要介绍信息收集的渠道和方法。

1.1.19 信息收集渠道

(1) 网络空间搜索引擎：利用搜索引擎（如 Google、Bing 等）对目标系统进行搜索，获取与目标相关的网页、文档等信息。

(2) 社交媒体：关注目标系统的社交媒体账号，获取系统动态、用户反馈等信息。

(3) 技术论坛和博客：关注与目标系统相关的技术论坛和博客，了解系统技术架构、漏洞信息等。

(4) 官方网站和公告：关注目标系统的官方网站和公告，获取系统更新、维护等信息。

(5)

第三方安全平台：利用第三方安全平台（如乌云、Freebuf 等）获取目标系统的漏洞、攻击事件等信息。

(6) 供应链调查：对目标系统的供应商、合作伙伴进行调查，了解可能存在的安全风险。

1.1.20 信息收集方法

(1) 主动收集：通过直接扫描目标系统，获取目标系统的 IP、端口、服务、漏洞等信息。

(2) 被动收集：利用第三方服务对目标系统进行访问，获取目标系统的域名、子域名、备案信息等。

(3) 社会工程学：利用人际交往和信息获取技巧，从目标系统相关人员处获取信息。

(4) 数据挖掘：对公开数据进行分析，挖掘出与目标系统相关的有价值信息。

第二节 信息报告流程与要求

1.1.21 信息报告概述

信息报告是对信息收集过程中发觉的问题、风险和漏洞进行整理、分析和呈现的过程。本节主要介绍信息报告的流程与要求。

1.1.22 信息报告流程

(1) 信息整理：对收集到的信息进行筛选、分类和整理，保证信息准确、完整。

(2) 风险评估：对整理后的信息进行风险评估，确定风险等级和影响范围。

(3) 漏洞分析：对发觉的漏洞进行分析，了解漏洞原理、攻击方式、修复方法等。

(4) 报告撰写：根据风险评估和漏洞分析结果，撰写信息报告。

(5) 报告提交：将信息报告提交给相关领导和责任人。

(6) 跟踪整改：跟踪整改进度，保证漏洞得到有效修复。

1.1.23 信息报告要求

(1) 报告内容：报告应包含目标系统基本信息、风险概述、漏洞详情、修复建议等。

(2) 报告格式：报告格式应规范、清晰，便于阅读和理解。

(3) 报告及时性: 报告应在发觉风险和漏洞后及时提交, 以便尽快采取措施。

(4) 报告真实性: 报告内容应真实、客观, 反映实际情况。

(5) 报告安全性: 报告涉及敏感信息时, 应采取加密、权限控制等安全措施。

第四章 突发事件信息发布机制

第一节 信息发布主体与权限

1.1.24 信息发布主体

在突发事件应对过程中, 信息发布主体主要包括以下几类:

(1) 应急管理机构: 负责突发事件应对工作的组织、协调和指挥, 是信息发布的核心主体。

(2) 事发单位: 负责突发事件现场处置和信息收集, 为信息发布提供第一手资料。

(3) 专业机构: 如气象、地质、环保等部门, 负责提供突发事件相关专业信息。

(4) 新闻媒体: 负责向社会公众传播突发事件相关信息, 发挥舆论引导作用。

1.1.25 信息发布权限

(1) 应急管理机构: 具有发布突发事件总体情况、应对措施、救援进展等信息的权限。

(2) 事发单位: 具有发布突发事件现场情况、应急处置进展等信息的权限。

(3) 专业机构: 具有发布突发事件相关专业信息的权限。

(4) 新闻媒体: 在保证信息真实、准确的前提下, 具有发布突发事件相关报道的权限。

第二节 信息发布流程与要求

1.1.26 信息发布流程

(1) 信息收集: 事发单位、专业机构等及时收集突发事件相关信息, 并向应急管理机构报告。

(2) 信息审核: 应急管理机构对收集到的信息进行审核, 保证真实、准确。

(3) 信息发布: 根据审核结果, 应急管理机构、事发单位、专业机构等按照各自权限发布信息。

(4) 信息更新: 突发事件应对工作的开展, 及时更新信息, 保持信息发布的连续性。

(5) 舆论引导: 新闻媒体在发布信息的同时要注重舆论引导, 营造良好的舆论氛围。

1.1.27 信息发布要求

(1) 真实性: 发布的信息必须真实、准确, 不得歪曲、隐瞒事实。

(2) 时效性: 在突发事件发生后, 要及时发布相关信息, 保证公众及时了解事件动态。

(3) 完整性: 发布的信息要全面, 涵盖突发事件各个方面, 便于公众全面了解事件情况。

(4) 规范性: 信息发布要遵循相关法律法规, 保证信息发布合法合规。

(5) 语言简练: 信息发布要采用简练、易懂的语言, 便于公众理解。

(6) 舆论引导: 注重舆论引导, 正确引导公众情绪, 维护社会稳定。

第五章 舆情监测与分析

第一节 舆情监测方法与技术

舆情监测是了解和把握公众舆论动态的重要手段, 对于企业、等组织来说, 及时准确地监测舆情具有重要意义。以下是常见的舆情监测方法与技术:

(1) 信息采集: 通过爬虫技术、API 接口等方式, 从互联网上收集与舆情相关的各类信息, 如新闻、微博、论坛、博客等。

(2) 数据处理: 对采集到的原始数据进行去重、清洗、分词等处理, 以便后续分析。

(3) 智能语义分析: 运用自然语言处理技术, 对文本进行情感分析、主题识别等, 以便更好地理解舆情内容。

(4) 数据挖掘: 通过关联规则挖掘、聚类分析等方法, 挖掘舆情数据中的潜在规律和趋势。

(5) 机器学习: 利用机器学习算法, 对舆情数据进行分类、预测等, 提高舆情监测的准确性和效率。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/257051020113010011>