

福建华南女子职业学院

闽华南〔2019〕5号

关于印发《福建华南女子职业学院学生资助 热点舆情应对管理办法（试行）》的通知

各单位：

根据上级学生资助管理部门相关文件要求，做好学生资助突发事件舆情应对工作，营造学生资助良好舆论氛围，结合我院实际，制定《福建华南女子职业学院学生资助热点舆情应对管理办法（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

福建华南女子职业学院

2019年1月15日

福建华南女子职业学院

学生资助热点舆情应对管理办法（试行）

根据教育部全国学生资助管理中心《关于印发全国学生资助管理中心学生资助热点舆情应对实施细则（试行）的通知》（教助中心〔2018〕39号）、福建省学生资助管理中心《关于印发福建省学生资助热点舆情应对实施细则（试行）的通知》（闽教助中心〔2018〕25号）要求，做好学生资助突发事件舆情应对工作，营造学生资助良好舆论氛围，结合我院实际，特制定本办法。

一、学生资助热点舆情须知

学生资助热点舆情指各类媒体报道、网民发布的与学生资助直接相关的社会关注度和危害程度较高、情况紧急、发展态势有恶化倾向的新闻热点事件，一般应符合下列主要特征：

1、网络上跟帖评论数量累计超过100条，且存在较为尖锐的言辞或激烈的情绪；

2、报道事件中涉及重大违规违纪行为、人员死亡、人身重大伤害、财产重大损失，或涉及群体利益、严重影响教育事业形象的。

学生资助热点舆情的监测与处置，遵循“全员参与、统一实施、分工负责、及时谨慎”原则。

二、职责分工

学院成立院学生资助热点舆情应急处置领导小组，领导资助热点舆情应急处置工作。分管院学生资助工作的领导担任组长，院学生资助工作领导小组组员任成员。

各系参照成立学生资助热点舆情应急处置领导小组，负责做好本系学生资助热点舆情应急处置工作。具体负责日常舆情监测、处理和上报工作，填写《福建华南女子职业学院学生资助热点舆情快报》（附件2）。

（一）学生资助热点舆情应急处置领导小组名单：

组长：任建红

成员：陈美云、张铃娟、李晓菁、程如秀、陈宏华、陈晴、黄鹏奎、刘钊

（二）学生资助热点舆情应急处置办公室名单：

成员：刘钊、林依婧

三、舆情监测

学生资助热点舆情监测范围主要包括：主流传统媒体、网站、微博、微信、新闻客户端、博客、论坛等。各单位一旦监测到学生资助热点舆情或线索，应在30分钟内将相关信息报院学生资助热点舆情应急处置领导小组，并形成《学生资助舆情快报》，简要概述媒体报道的事情基本情况、网民主要观点、可能的发展态势等。

接报后30分钟内，院学生资助热点舆情应急处置领导小组组长主持召集所有成员紧急磋商（紧急情况或非工作时间可电话磋商），分析研判危害程度和发展态势，确定是否启动应急处置，并研究提出应对方案。

四、舆情处置

各单位应立即启动应急处置，一般流程包括三个阶段：

第一阶段：首次报告、发声及启动处置

1、首次报告。接到舆情线索1小时内（以启动应急处置为

时间起点，下同），将舆情和下一步工作打算报院学生资助热点舆情应急处置领导小组审定后，立即开展有效的网上舆论管理，并报告院分管领导。

2、首次发声。院学生资助热点舆情应急处置领导小组负责指导督促事发单位，按照“谁出事、谁发声”的原则，组织事发单位原则上在4小时内正面发声回应，表明立场和态度。

3、启动处置。院学生资助热点舆情应急处置领导小组应在10分钟内，通过电话沟通和印发《福建华南女子职业学院学生资助热点舆情督办单》（附件3）两种方式（非上班时间，督办单应在上班日补发），与相关单位联系，督促其在24小时以内完成以下工作：

（1）立即向所属院分管领导汇报；

（2）立即赶赴事发地全面调查学生家庭经济情况、日常消费情况、学习生活情况、心理健康情况、事件发生原因、事件发生过程等；

（3）将核查清楚的情况随时报告院学生资助热点舆情应急处置领导小组；

第二阶段：二次报告、发声及处置

1、二次报告。事情基本核实清楚后，经院学生资助热点舆情应急处置领导小组审定，将舆情核实情况以及新的舆情动向向院分管领导汇报。

2、二次发声。事情基本核实清楚后，院学生资助热点舆情应急处置领导小组主要确认媒体报道的真实性并还原基本事实，对网络报道的内容是否客观真实进行正面回应，对掺杂水分的报道及时澄清，对确实无误的报道给予确认。

3、事件处置。事情基本核实清楚后，由院学生资助热点舆情应急处置领导小组审定处置意见，在 48 小时内形成最终的舆情处置意见。

4、督办落实。院学生资助热点舆情应急处置领导小组负责监督事发单位，严格按照处置意见落实，在 72 小时内形成完整的调查结果和舆情处置报告。

第三阶段：三次报告、发声及跟踪

1、三次发声。事情处置妥善后，院学生资助热点舆情应急处置领导小组负责指导督促事发单位，组织事发单位在 72 小时内进行三次发声，主要公布调查结果以及相应处置措施等，并结合舆情动向，适当作出回应。

2、三次报告。经院学生资助热点舆情应急处置领导小组审定，将舆情处置情况形成完整报告报上级主管部门。

3、后续舆情跟踪。事发单位继续跟踪舆情走向，对存在舆情反弹等苗头性问题进行分析预判，及时报告院学生资助热点舆情应急处置领导小组，结合实际进行研究解决。

附件 1：《福建省学生资助热点舆情应对实施细则（试行）通知》
（闽教助中心〔2018〕25 号）

附件 2：《福建华南女子职业学院学生资助热点舆情快报》

附件 3：《福建华南女子职业学院学生资助热点舆情督办单》

福建华南女子职业学院

2019 年 1 月 15 日