

舆情监控处置流程与制度

一、舆情监控事件定义

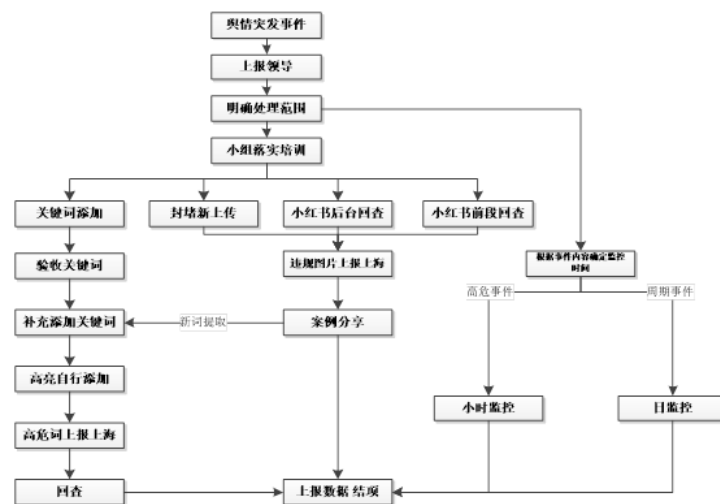
- 易引起社会恐慌，影响社会稳定的内容。如：敏感地点突发重大火灾、群体性事件、针对特殊人群的暴力刑事案件（持刀杀人、砍杀学生、学生自杀、虐待儿童等）；
- 公共卫生或社会安全事件，如：化学爆炸、恐怖袭击、食品中毒、重大生产事故、交通事故以及其他伤亡人员多、损失大的事故；
- 重大自然灾害和疫情：包括灾难性震灾、水灾、山体滑坡、塌陷和严重人、畜疫情等；
- 主管部门要求删除的热点事件且易引起网络舆情波动的，如地域歧视（北京大爷事件）；
- 重大群体性事件：主要包括群众大规模违法聚众、上访、请愿、非法集会、游行、示威、罢工、罢课、罢教、罢市等堵塞铁路、公路、大桥、街道交通，围攻殴打国家机关工作人员，冲击党政机关和重点要害部门，打、砸、抢、烧、械斗等事件以及邪教和其他非法组织的重大违法活动；
- 重大刑事和治安案件：包括纵火、投毒、杀人、爆炸、劫机、劫车、枪击、越狱、暴乱和大规模群体械斗、哄抢打砸财物等；
- 敏感社会事件和民意：可能引发政治、社会动荡，危及国家安全的社会事件；人民群众对中国共产党和政府机构有针对性的批评、建议；
- 竞品（对本平台会有启发的大动向）；
- 相关监管部门（政策类，假冒化妆品曝光等等）；

10、周期性的重大活动（例如两会、进博会）；

注意：北京、上海地区审核发现突发事件第一时间上报GR团队。

二、突发事件处置流程

1、小红书内部舆情突发事件处置流程



注：高危事件5分钟内上报社区经理、上海安全运营组；

周期事件每日上报社区经理、上海安全运营组。

三、突发事件响应时效

内部舆情：5分钟响应，

网信办指令：实时

四、关键词添加要求

1、快速提取关键词添加高亮列表和高危列表（上报上海总部），通俗词汇（如地名：北京）周期可根据发酵情况再做调整

2、通过回查二次提取衍生关键词添加和上报。

3、关键词添加完毕，回查中检查关键词生效情况，对未生效关键词及时审核群报备并反馈相关部门。

五、应急回查流程

1、指令下发的突发事件处置流程

指令下发应急事件回查步骤		
	动作	措施
步骤一	快速下线	1、统一回查标准、组长确定回查人员
		2、组长安排人员进行原标题、原笔记、标签，相似视频搜索列表进行快速回查
		3、组长下发通俗或覆盖面广的关键词进行回查
		4、关键词分配至回查人员，避免重复工作
		5、组长安排人员添加后台关键词（高亮和高危）
		6、回查人员对雅典娜后台同步进行回查
		7、回查中二次提取衍生词汇，反馈至组长
步骤二	细化排查	1、衍生关键词分配至回查人员，避免重复工作；添加后台关键词提示
		2、雅典娜后台同步回查，按照精排、默认排序、热度，创建时间进行检索、根据关键词命中数量进行排查
步骤三	最终检查	1、前台以及后台对回查结果再次检查，确认同步生效以及后台回查无遗漏
		2、统计回查数据，做好数据上报准备
		3、总结回查情况，梳理问题，提升工作效率

- 内部舆情突发事件处理流程

内部舆情突发事件处置流程

回查流程
1、监控舆情突发事件
2、上报领导明确标准处理范围
2、组长落实处理标准，安排人员进行原标题、原笔记、标签，相似视频搜索列表进行快速回查
3、组长下发通俗或覆盖面广的关键词进行回查
4、关键词分配至回查人员，避免重复工作
5、组长安排人员添加后台关键词（高亮和高危）
6、回查人员对雅典娜后台同步进行回查
7、回查中二次提取衍生词汇，反馈至组长
8、衍生关键词分配至回查人员，避免重复工作；添加后台关键词提示
9、雅典娜后台同步回查，按照精排、默认排序、热度，创建时间进行检索、根据关键词命中数量进行排查
10、前台以及后台对回查结果再次检查，确认同步生效以及后台回查无遗漏
11、统计回查数据，做好数据上报准备
12、总结回查情况，梳理问题，提升工作效率

赞 [天刀 \(楼骏明\)](#) 赞了它

无标签



写评论...

