



北京维康慈善基金会

舆情监控与应急处理制度

编号：WK-[2026]-059

舆情监控与应急处理制度

第一条 为提高北京维康慈善基金会（以下简称基金会）有效预防、积极转化和妥善处置网络舆情的综合应对能力，维护基金会的社会公益形象和公信力，结合工作实际，制定本制度。

第二条 舆情是指通过报刊、广播电视、网络论坛、微博、微信等媒体形式反映出来的，引发社会关注的，事关基金会、受助方、捐赠方、合作方的热议言论、重大事件及热点事件。

第三条 秘书处在理事会的领导下，负责舆情监控与应急处理，实行专员负责制。

第四条 计划项目部、综合部、计划财务部、对外合作部等各部门全体工作人员依据自身工作职责参与监测、研判应对，及时汇总、梳理国内基金会的舆情现状与对策，有效预测、预防、处置重大舆情；一般舆情，由秘书处助理及时处置并书面报告秘书长；重大舆情，由秘书处第一时间提出应对方案，报理事长或召开理事会审定。

第五条 舆情监控与应急处理应遵循下列原则：

（一）预防为主。秘书处负责日常的舆情关注，对存在的苗头性问题做到早发现、早关注、早纠正。

（二）及时恰当地纠正。对于出现的舆情事件，要做到：尊重事实，把握节奏，掌握分寸，争取主动，力求负面影响最小化。

(三) 灵活应对。分类研判，分级应对，正面引导，防止炒作。

第六条 舆情监测分为日常监测、事中监测、事后监测：

(一) 秘书处负责日常监测、通报等，同时进行阶段性总结并汇报给理事长。

(二) 出现舆情时，秘书处助理立即汇报给秘书长，秘书长立即汇报给理事长；在理事长的指导下，秘书处承担舆情过程中的监测、研判和应对工作。

(三) 坚持事后监测，掌握舆情走向，舆情削弱、消失后转为日常监测；舆情没有削弱，要始终保持关注，同时做好预案；舆情升级、加重的，及时汇报给理事长，调整应对策略。

第七条 舆情处理工作依据舆情类型，分类处理：

(一) 舆情类型主要包括：受助方的权益事件，专项资金违规操作引发的事件，捐赠方引发的事件，内部治理和管理引发的事件等。

(二) 对于受助方是学生，因学校、学生等权益受损而引发的事件，要尽快联系并获取当地教育行政部门的支持和帮助。

(三) 对于由专项资金违规操作使用而引发的事件，专项资金负责人迅速作出说明，消除影响，改正过错，甚至停止项目、进行整改。

(四) 对于捐赠方个人或者企业等单方面的信誉问题，要督促其尽快澄清事实；对于给我方造成的损失，可提出补偿、赔偿意见；对于对方提出的合理支持和澄清，基于以往的协议执行情况，应斟酌考虑，提出建议。

(五) 对于由内部治理、内部管理引发的舆情，首先进行内部管

理的治理和整顿，规范内部管理制度，采取有效措施规范和整治，将治理过程、治理效果进行展示和回应，同时予以必要承诺。

第八条 秘书处负责研判舆情等级，提出应对意见，报告理事长 并经同意后，适时、适当地进行回应：

（一）主要依据事实是否清楚、项目执行是否合规、公众关注度是否广泛、是否存在恶意炒作等因素综合分析，研判影响的程度属于轻微、较大还是严重等。

（二）影响轻微的保持关注，可以不做回应；影响较大的，主要是合作方过错的，协调、支持对方做出回应；需要公开回应的，由秘书处按照统一口径进行回应。

第九条 为全面提高基金会应对重大突发事件风险的能力，确保 在发生各类突发事件后，科学有序、高效迅捷地组织开展工作，最大 限度地维护基金会利益，根据北京维康慈善基金会舆情监控与应急 处理制度，特制定北京维康慈善基金会突发重大事件应急预案。

第十条 预案适用范围

- （一）发生重大自然灾害；
- （二）发生危及基金会的重大公共事件；
- （三）其他涉及基金会的重大事件。

第十一条 应急处理领导小组

（一）应急处理领导小组由理事长任组长，秘书长为副组长，各部门为小组成员。

（二）工作职责

1、重大突发事件发生后，发现人员在第一时间将事件情况上报秘书长，如秘书长联系不上，可直接上报理事长。

2、应急处理领导小组成员在重大突发事件发生的第一时间，根据当时情况，紧急处理应急工作中发生的各种问题；

3、根据事态发展及时研究上报相关情况，防止事态扩大蔓延。

4、积极配合政府部门做好应急处置工作。

第十二条 重大突发事件应急处理预案

（一）应急处理领导小组建立全天候值班制度；

（二）重大突发事件发生时，发现人员应第一时间上报应急处理领导小组；

（三）应急处理领导小组人员及时弄清事件详细情况，掌握第一手资料。自然灾害发生时及时通知物业处理，同时利用现用条件开展现场施救，确保人员生命安全。对发生危及基金会的重大公共事件及其他涉及基金会的重大事件，发现人及时报告秘书长，必要时及时报告理事长，按照《北京维康慈善基金会重大事项报告制度》的要求，上报理事会及北京市民政局。

第十三条 本制度于第二届理事会第八次会议审议通过，于通过之日起实施。