网络舆情工作流程

1. **发现网络舆情。**利用上级舆情监控系统、网络、QQ群等平台，采用百度、谷歌等引擎，采用关键词搜索方式，对涉及本单位的网上信息进行收集、研判，半小时内必须发现有关网站、论坛、微博的负面网帖。
2. **整理上报。**发现紧急、重大涉及本单位的舆情立即向主要领导汇报。
3. **回复引导。**一般性网络舆情，责任部门12小时内官方回复；重大网络舆情，责任部门在24小时内官方回复。如情况特殊，无法在规定回复期限内处理完毕的，应于3日内作出表态性回复。紧急舆情于3小时内回应社会关切。
4. **跟踪反馈。**回复发布后，涉事单位要不断跟进舆情发展态势，有效防止舆情蔓延 。