

蚌埠市淮上区市场监督管理局文件

淮市监〔2022〕31号

关于印发淮上区食品药品安全舆情监测 处置管理制度的通知

各市场监督管理所，局相关科室，稽查大队：

现将《淮上区食品药品安全舆情监测处置管理制度》印发给你们，请遵照执行。

蚌埠市淮上区市场监督管理局

2022年1月25日



淮上区食品药品安全舆情监测处置 管理制度

第一章 总则

第一条 为有效处置食品药品安全舆情，及时回应社会关切，有效化解公众舆论危机，特制定本办法。

第二条 舆情信息分类分级。按敏感程度、严重程度、紧急程度、影响范围等因素，将舆情信息划分为一般舆情信息和重大舆情信息两类。

（一）一般舆情信息。是指国（境）外和国内各地有关食品药品安全方面的新观点、新动向、新举措，以及典型案例分析。

（二）重大舆情信息。分为蓝色、黄色、橙色、红色四个警示级别，红色为最高级别。

蓝色警示信息：是指可能引起社会关注，需要监管部门密切关注，防止危害扩大、形成舆论热点的食品药品安全舆情信息。

黄色警示信息：是指市区内媒体刊播，涉及范围比较大，传播速度较快，已经造成或可能造成一定危害后果或社会影响的食品药品安全舆情信息。

橙色警示信息：是指中央级权威媒体、大型门户网站和安徽权威媒体刊播，涉及范围广泛，可能产生行业系统性风

险，传播迅速，已经造成或可能造成较大危害或社会影响的食品药品安全舆情信息。

红色警示信息：是指中央级权威媒体和大型门户网站刊播，涉及多个市份或区（境）外，传播速度极快，已经造成或可能造成严重危害或社会影响的食品药品安全舆情信息。

第三条 本办法适用于本局食品药品安全舆情监测、研判评估、应对管理工作。

第四条 工作原则。

（一）属地管理、分级负责。在区人民政府的统一领导下，落实地方政府属地管理责任，根据事件严重程度，分级负责组织处置工作。

（二）快速反应、高效有序。加强舆情监测，及时发现舆情，第一时间开展舆情处置，统筹部署、科学应对，最大程度减少损失和影响。

（三）协同应对、规范管理。建立协调联动机制，各科（室）、稽查大队、各乡镇所按照职责分工和工作规程，配合协作开展处置应对。

第二章 组织机构及职责

第五条 淮上区市场监督管理局成立食品药品安全舆情管理工作领导小组（以下简称“领导小组”），由局长任组长，副组长由局领导班子其他成员担任，成员由稽查大队大队长、经检局长和各科（室）负责人组成。领导小组负责组织领导

全区食品药品安全监管系统舆情监测、预警、应对工作体系建设和决策指挥，统筹协调区级相关部门处置重大舆情事件。

第六条 领导小组下设办公室（舆情管理办公室），由综合协调股分管领导兼任办公室主任，工作人员由综合协调股、办公室、投诉举报中心等部门相关人员组成。负责舆情管理领导小组日常工作和食品药品舆情监测收集、整理报送、初步分析研判，建立舆情信息通报、分析研判、分级处理机制，组织、协调相关股室开展重大食品药品安全舆情处置工作，组织对食品药品安全舆情监管员、网络评论员进行业务知识培训。承办领导小组交办的其他工作。

第七条 建立联席会议制度。根据处置工作需要，领导小组组长或副组长召集相关科（室）负责人召开联席会议，对舆情影响范围、危害程度、发展趋势进行研判，决策部署处置工作。会议可以邀请相关业务分管领导、专家、舆情分析师等参加会议会商。

第八条 建立食品药品安全舆情管理专家小组，在舆情发生后进行科学分析和研判，及时对信息发布的时机、形式、主体、内容、口径等措施提出建议。

第九条 建立健全食品药品监管系统舆情管理队伍，具体承担日常的食品药品安全舆情监测、研判和相关引导工作。

第三章 舆情监测

第十条 监测主体及职责。全区食品药品监管系统设立

舆情监测员（网络评论员）、舆情管理员，与有关合作机构分工负责，共同承担食品药品安全舆情监测任务，加强与宣传、网信、公安网警等新闻、网络业务主管部门联系，及时获取相关舆情信息。

（一）舆情监测员。及时监测、捕捉涉及我区食品药品安全的舆情动态，采集整理有关机构提供的相关舆情信息。做好舆情信息情况记录，分类编号存储，建立网络舆情信息库，登记舆情处理流向，及时报告舆情管理员。

（二）舆情管理员。对舆情监测员工作进行监督指导，定期收集、汇总网络舆情分析评估结果，并及时上报舆情办公室负责人。

（三）合作机构。浏览、查看权威媒体、大型门户和行业网站、微博论坛等，采集、提供有关食品药品安全舆情信息，对重大舆情实行快报、专报，对重大案例进行专题分析。

第十一条 建立健全日常监测和定向重点监测制度。每天有计划、分阶段地对工作目标监测，对涉及我区食品药品安全的舆情进行登记汇总。对刚发生的舆情事件，要通过技术手段定向重点监测，并进行专业分析研判，形成舆情预警信息及时报告。

第十二条 监测舆情的主要载体。

（一）网络媒体。重点是新华网、人民网、中国经济网、中国食品安全网、中国食品药品监管总局网等中央级权威网

站和凤凰网、网易网、新浪网、搜狐网、腾讯网、新民网等大型门户网站，省食品药品监督管理局网，以及中国食品科技网、安徽新闻网等在行业或地方有影响力的网站。

（二）平面媒体。重点是新华社每日电讯、人民日报、安徽日报、蚌埠日报等权威或在蚌埠市区域较有影响力的报纸。

（三）电视媒体。重点是中央电视台新闻频道、安徽电视台综艺及资讯频道、桂林电视台等公众关注度高的视频栏目。

（四）网民舆论平台。重点是新浪、搜狐等知名微博论坛或信息平台，网民跟帖社区，微信转载空间，相关系统QQ群等公众网络舆论比较活跃的平台。

（五）其他重要舆情载体。上级关于食品药品安全批件，安徽省食品安全舆情监测报告、药品不良反应监测报告、投诉举报中心受理平台、市级相关部门和区级舆情报告等。

第十三条 舆情监测的主要内容。

（一）对社会高度关注的热点问题，重大突发事件涉及我区的报道、议论和动态。

（二）媒体已经报道或正在调查采访的食品药品安全问题涉及本辖区或本部门监管职责的信息。

（三）本辖区已发生的多起食品药品安全事故，可能相互关联，极可能形成食品药品安全事件的信息。

（四）本辖区以外或其他监管环节已经发生一定社会影响的食品药品安全问题，其产品源头与流向涉及本辖区或本部门监管职责的信息。

（五）本辖区以外已经发生一定社会影响的食品药品安全问题，本辖区或本部门监管范围可能存在类似问题的信息。

（六）涉及我区食品药品安全的投诉举报重大信息。

第十四条 建立舆情报告制度。舆情监测员在发现食品药品安全舆情信息后要及时备份，记录舆情上网时间、主要内容、浏览和跟帖人数、点击率等各项内容，即时报告舆情管理员。舆情管理人员以短信息或电话的形式第一时间报告舆情管理办公室主任和分管领导，并通报事发地食品药品监督管理部门对舆情信息进行初步核实。

第四章 舆情研判评估

第十五条 舆情信息分析研判。舆情管理办公室组织对收集到的各类舆情信息进行分析研判，按敏感程度、严重程度、紧急程度、影响范围等因素，将舆情信息初步分类分级，对不同类别的舆情信息分别提出处理意见。

第十六条 舆情信息的通报及分级处理。

（一）对于一般舆情信息，舆情管理办公室通过日常舆情短信发送、定期编制《食品药品安全舆情摘要》等形式，报送局领导和相关科室负责人参阅。

（二）对于蓝色警示信息，舆情管理办公室转送相关科

室或相关乡（镇）食品药品监督管理所，提请有关单位关注事件发展变化情况，密切注意其他类似问题，针对可能出现的风险，提前研究防范措施，做好信息反馈。

（三）对于黄色警示信息，舆情管理办公室报告领导小组相关业务分管副组长的同时，转请相关科室或乡（镇）食品药品监督管理所调查核实，并跟踪督办，掌握事件进展情况。

（四）对于橙色警示信息，舆情管理办公室迅速将综合信息和应对建议报告领导小组组长、相关业务分管副组长，遵照组长或副组长指示组织相关科室和乡（镇）食品药品监督管理所开展调查、核实、应对工作。

（五）对于红色警示信息，参照相应级别事故或事件处置程序，舆情管理办公室报请领导小组组长启动应急机制，遵照组长指示组织协调各相关股室和乡（镇）食品药品监督管理局开展调查、核实和应对工作。

上述警示信息经调查核实和分析评估，构成预案规定的事故或事件的，直接按相关预案和工作流程予以处置。

第十七条 警示级别的初判与调整。舆情管理办公室根据舆情信息的具体情况对警示级别作出初步判断并报领导小组组长、副组长。情况发生变化或领导小组组长、副组长有明确批示的，根据领导批示或变化情况对警示级别作相应调整。

第十八条 建立信息资源共享机制。原则上采取日通报、周小结、月分析和重大事件专题研判等形式，在食品药品监管系统内和相关部门通报舆情信息和案例分析，提高预警分析速度和研判质量。

第五章 舆情应对

第十九条 一般舆情信息，由区食品药品监督管理局负责处置。

第二十条 发现重大舆情信息后，根据情况核查、研判评估结果，按照程序启动响应，组织开展处置应对工作。

第二十一条 启动响应机制。

属于蓝色警示信息的，由舆情管理办公室转送事发地食品药品监管所和相关科室，关注事件发展变化情况，研究防范措施。

属于黄色警示信息的，由舆情管理办公室协调局相关科室或事发地食品药品监管所组织处置，并报告市舆情管理办公室。

属于橙色警示信息的，由分管舆情副组长（副局长）与业务分管副组长（副局长）协商，并向领导小组组长（局长）请示同意后启动响应，以联席会议部署或由舆情管理办公室发送短信的方式，向有关科室发布启动响应指令并报告市舆情管理办公室。

属于红色警示信息的，经领导小组研判分析决定后启动

响应，以联席会议部署方式，向有关科室发布启动响应指令。当舆情事件危害程度严重，超出食品药品监管部门控制能力，参照相应级别事故或事件处置程序，向淮上区人民政府和蚌埠市人民政府提请启动应急机制，组织防范应对工作。

第二十二条 响应的内容。

（一）危害控制。各相关业务股室应按照职责分工，在接到重大食品药品安全舆情信息通报后2小时内全面启动工作，视情况派人赶赴现场，加强对事发地处置工作的组织和指导，控制问题产品，并依法采取停止生产、销售和使用，责令生产经营企业召回、下架或销毁等紧急控制措施，追踪来源流向。

（二）事件调查。各相关科室组织对舆情反映的情况进行调查核实，开展风险评估。需要检验检测的，由相关科室送市食品药品检验所进行检测。

（三）信息报告。各相关科室、事发地乡（镇）食品药品监管所应及时将舆情信息调查核实情况、处置措施和工作进展报送舆情管理室，一般应在启动响应后6小时内作首次报告，处置过程中要及时续报有关情况。各科室报送的情况由舆情管理办公室汇总后上报领导小组组长、副组长。

（四）加强宣传管理。局办公室负责协调新闻媒体采访工作，组织起草新闻通稿，经分管局领导审核批准后向媒体发布。严格遵守新闻采访、报道纪律，未经领导小组同意，

食品药品监管机构人员特别是直接办案者不得接受媒体采访，也不能提供相关材料。

（五）主动发布信息。通过淮上区人民政府网、新闻发布会等形式，及时、准确发布有关信息。重大舆情信息应在发现后 24 小时内发布首次信息，需要部门协商或专家论证的，应在 48 小时内发布首次信息，迅速回应社会关切。有关具体处置情况可根据工作进展动态发布。

（六）及时引导舆论。邀请主流媒体和网络领袖，撰写正面稿件和评论，发挥其在关键时候一锤定音、引领舆情的作用。组织专家学者在电视、网络上解惑答疑，引导公众客观、理性看待食品药品安全。适时安排领导在线访谈，主动发声、权威发布，稳定公众心态。组织舆情监测员（网络评论员）队伍，在网络上进行跟帖、评论，与网民互动交流，积极引导舆情向健康方向发展。

第二十三条 总结评估。黄色、橙色、红色警示舆情事件处置结束后，牵头处置的业务科室应及时组织对事件起因、发展、应对、平息过程等进行分析总结，形成书面材料，分别报送舆情管理办公室，汇总后上报领导小组和市舆情管理办公室，并及时归档。

第二十四条 根据舆情处置需要，及时邀请舆情咨询专家，对舆情进行科学研判，对信息发布和舆情引导措施提出建议。

第六章 制度和管理

第二十五条 建立健全淮上区人民政府网站、政务信息发布机制。

第二十六条 建立食品药品安全舆情管理人员培训机制，不断提高信息员的政治业务素质和网上舆论引导能力。

第二十七条 建立健全舆情监测处置工作考核奖惩机制。对在舆情事件处置中做出突出贡献，考核成绩优异的单位或个人，予以表彰、奖励。对未及时报告、相互推诿导致舆情处置延误，对违反规定随意散布消息等造成重大消极影响及严重后果的，视情节轻重给予行政处罚，构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第七章 附则

第二十八条：名词术语

舆情：是指在一定社会范围内，公众对社会生活中各方面的问题的情绪、意愿、意见和态度，是民意的一种综合反映。

食品药品安全舆情信息：是指来自广播、电视、报刊、互联网及移动网络等媒体上、可能或已经引起公众普遍关注的食品药品安全相关信息。

跟帖：在发表的帖子后面，写上自己的意见，也称为回帖。跟帖的具体形式包括沙发，板凳，地板，灌水等。

第二十九条 本办法由淮上区食品药品监督管理局舆情管理办公室负责解释。

