

中共南京航空航天大学后勤保障部委员会文件

后勤党字〔2025〕11号

中共南京航空航天大学后勤保障部委员会 关于印发《后勤保障部舆情预防与处置 工作方案》的通知

各党支部、各单位：

为预防涉后勤服务保障领域舆情事件的发生，进一步规范舆情管理工作，提升后勤保障部应对突发舆情的快速反应能力，维护校园和谐稳定，根据学校党委关于舆情管理的相关要求，结合后勤保障部工作实际，经研究制定《后勤保障部舆情预防与处置工作方案》，现予印发，请遵照执行。

中共南京航空航天大学后勤保障部委员会

2025年12月9日



后勤保障部舆情预防与处置工作方案

为及时、有效地预防和处置涉及后勤保障服务的各类舆情，维护校园和谐稳定，提升后勤服务形象与师生满意度，根据上级有关文件精神 and 《南京航空航天大学舆情应对和舆论引导工作规范》，结合后勤保障部实际，制定本工作方案。

一、指导思想与工作目标

（一）指导思想

坚持“预防为主、处置为辅、快速反应、公开透明、维护稳定”的原则，牢固树立“以师生为中心”的服务理念，将舆情工作作为提升后勤管理服务水平的重要抓手，构建积极、健康、理性的校园舆论环境。

（二）工作目标

预防目标：建立健全舆情监测与预警机制，从源头上减少负面舆情的发生。

处置目标：一旦发生舆情，确保能够第一时间发现、第一时间研判、第一时间处置，防止事态扩大和升级。

长效目标：不断推进后勤保障能力与水平持续提升，建立师生与后勤之间的良性互动与信任关系。

二、组织机构与职责分工

组织机构为后勤保障部党政领导、综合办公室、安全与质量管理办公室以及各中心领导班子构成，综合办公室为常设舆情处置机构。具体职责分工如下：

1.后勤保障部党政联席会负责全面领导、统一指挥舆情处置工作，决定启动应急响应级别，审定重大舆情处置方案和信息发布口径。

2.后勤保障部党委书记、部长/相关舆情发生单位分管副部长负责应急处置的最终决策和协调后勤保障部及学校相关单位资源。

3.综合办公室负责舆情的日常监测、汇总、报告；协调各中心开展调查与处置；负责对接宣传部、校外媒体，信息统一发布等。

4.安全与质量管理办公室负责安全与质量隐患的日常监测、汇总、报告。

5.各中心负责本业务领域内的舆情信息收集、初步核实与线下处置；提供专业解释和整改措施。

三、舆情预防（事前）

（一）强化源头治理，提升服务质量

1.畅通沟通渠道：设立线上线下服务监督平台，包括但不限于后勤保障部官网、微信公众号、服务热线等，确保师生员工能够便捷反馈问题。

2.主动信息公开：定期通过电子屏或公告栏公布服务（产品）价格，通过网站、公众号等公布物资招标、维修计划等师生关切的信息，保障知情权。

3.常态化走访调研：定期召开“师生座谈会”，主动深入学生宿舍、食堂，召开学生座谈会，听取意见，及时改进。

（二）加强日常监测，建立预警体系

1.明确监测重点

网络平台：聊天群、朋友圈、抖音、微博、小红书等。

监测内容：食品安全、宿舍管理、水电供应、环境卫生、服务态度、收费等敏感话题。

建立信息员队伍：由各中心宣传员、学生助管团队担任信息员，形成覆盖全校园的信息网络。

2.建立风险上报机制：全体后勤员工在日常工作中发现可能成为舆情的风险事件，均遵循“黄金4小时”原则，应立即（10分钟内）逐级上报至综合办公室，畅通上报流程，快速处理风险。

3.设定预警级别

一般关注：个别师生的抱怨、建议，未形成扩散。

轻度预警：在小型范围内传播，有一定讨论热度。

中度预警：在校园主流平台传播，引发较多负面评论。

高度预警：已扩散至社会媒体，或可能引发群体性事件。

四、舆情处置流程（事中）

一旦发现舆情预警事件，立即启动以下流程，遵循“黄金4小时”原则。

1.快速发现与报告

任何单位（人员）发现舆情后，应立即（10分钟内）向综合办公室报告。综合办公室初步核实后，立即向相关分管副部长和部长报告，并通报相关业务中心。

2.分析研判与定级

综合办公室迅速组织相关人员召开紧急会议（可线上），分析舆情真伪、影响范围、发展趋势，确定预警级别和响应方案。

3.分类处置与回应

（1）对于不实信息/谣言，迅速通过官方渠道（官网、公众号）发布权威声明，澄清事实，切断传播链条。

（2）对于属实或部分属实的投诉，线下处置为先，涉及舆情的中心立即行动，查明原因，解决问题（如：立即维修、更换食品、道歉等）。线上回应跟进，综合办公室根据调查结果，起草回应口径，经党政联席会审定后，统一发布，回应需态度诚恳、事实清晰、措施具体。

（3）对于重大复杂舆情，立即上报学校党委宣传部、保卫处等主管部门，寻求指导和支持。配合上级部门统一对外发布信息。密切监控网络动态，防止恶意炒作。

2. 持续跟踪与引导

处置后，继续监测舆情走向，关注师生对处置结果的反馈。同时根据需要组织力量进行正面引导，通过发布后续整改成果、展示后勤人员辛勤工作等方式，稀释负面情绪。

五、善后与评估机制（事后）

（一）整改落实

对舆情反映出的深层次管理问题，要立行立改，并建立长效机制，防止类似问题再次发生。

（二）效果评估

舆情平息后，领导小组对本次处置工作的全过程进行评估，

总结经验，反思不足。

（三）归档备案

将舆情报告、处置记录、发布文稿、评估报告等资料整理归档。

六、保障措施

（一）队伍培训

定期对后勤全体员工，尤其是一线窗口岗位人员进行舆情意识和沟通技巧培训。

（二）预案演练

每年至少组织一次舆情处置模拟演练，检验预案的科学性和有效性。

（三）技术支撑

建立与学校宣传部门常态化联系机制，借助学校舆情监测系统和服务，提高监测效率和覆盖面。

本方案自发布之日起实施，后勤保障部各单位须严格遵守执行，并在实践中不断完善。《南京航空航天大学后勤集团网络舆情应急预案》（后集党字〔2022〕4号）同时废止。

附件：1.舆情事件回复模板

2.后勤保障部舆情事件情况报告

3.舆情处置流程图

4.重要领域可能发生舆情的重点关注事项清单

附件 1 舆情事件回复模板

关于【XX 事件】的情况说明与处理进展

致广大师生/媒体朋友：

近日，网络上出现关于【XX 事件/主体】的讨论。我单位高度重视，第一时间成立专项工作组核查情况，并与相关方沟通核实。现将有关情况说明如下：

【一、事件背景与初步核查情况】

【XX 时间】起，部分平台出现【具体舆情内容】。经初步核查，事件涉及【具体场景/单位/人员】。目前，已收集【证据/材料，如“监控录像”“第三方检测报告”】，并与【涉事方/当事人】取得联系，进一步确认细节。

【二、事实澄清与责任认定】

1.若为自身问题，如服务/产品失误、管理疏漏等。

经核查，事件中【具体问题】属实。对此，我们深表歉意！这反映出我们在【管理/培训/品控】环节存在不足，已启动内部追责程序，对【相关责任人】进行严肃处理。同时做好【应急处置】【涉事人员沟通】【长效整改】等工作。

2.若为误解/误传，如信息不完整、公众理解偏差等。

经核实，网传【具体不实信息】与事实不符。【澄清事实】。相关信息传播过程中因【原因】导致误解，我们理解师生对【具体问题】问题的关注，后续将加强信息透明化沟通。

3.若为恶意攻击，如造谣、抹黑等。

经核查，网传【具体内容】系不实信息，发布者【身份】通过【具体手段】误导师生和公众。我们已收集证据并向【平台/公安机关】报案，将依法追究其法律责任。同时，也呼吁广大师生理性辨别信息真伪，共同维护健康网络环境。

我们深知，师生的关注是对我们的监督与鞭策。后续我们将持续跟进事件处理进展，通过【微信公众号、网站等】及时更新信息。也欢迎广大师生、网友通过【联系方式】向我们反馈建议，共同推动问题解决。

再次为事件带来的困扰致歉！我们将以更严格的标准要求自己，努力提升服务水平，不负信任。

后勤保障部

XXXX年XX月XX日

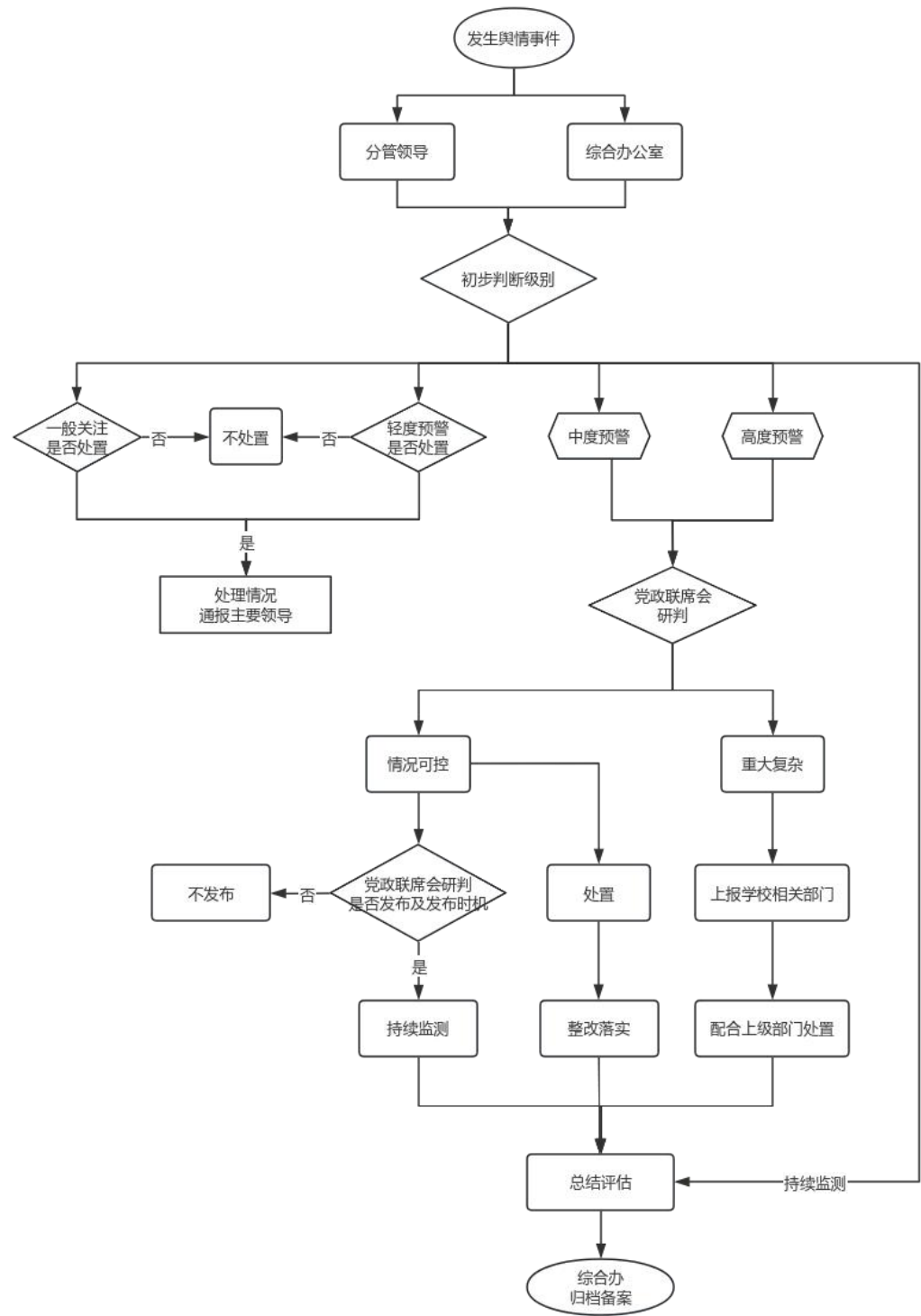
附件 2 后勤保障部舆情事件情况报告

舆情事件情况报告

日期：XXXX 年 XX 月 XX 日

涉后勤舆情			
舆情网址			
涉及单位		联系人	
相关单位 处置反馈			
舆情进展			

附件 3 舆情处置流程图



附件 4 重要领域可能发生舆情的重点关注事项清单

类别	单位	重点关注事项	一线人员上报流程
服务质量类	饮食	师生质疑食堂供应餐食是否新鲜。	员工→班组长/主管→中心主任（同步中心分管区域班子成员）→分管领导（同步综合办）
		师生就餐时在餐品中发现异物。	
		师生就餐时发现餐具不够清洁。	
		师生认为食堂菜品定价不合理、同菜品价格不统一。	
		师生认为食堂餐品分量不充足。	
		师生用餐时段未做好环境保洁、桌面保洁工作。	
		师生用餐过程中认为工作人员语气、态度不佳，可能引发冲突。	
		服务人员在工作现场发生口角、打斗、不正常肢体接触等不良行为。	
		师生发现用餐环境出现流浪猫狗或其他可能携带病原体的动物。	
	公寓	学生提出公寓软硬件设施不齐全或不能正常运行/使用。	
		学生提出公寓公共区域环境卫生不良。	
		学生提出宿管人员管理方式简单粗暴。	
		学生提出宿管人员常规工作时没有尊重学生隐私。	
		公寓第三方服务如空调、洗衣机等运行出现故障，影响学生使用。	
	车辆	师生在现场质疑校车发车和到达时间不准时。	
		师生质疑车辆未按既定线路运行。	
		师生认为司机服务态度不良。	
		师生认为车辆驾驶期间出现危险驾驶等不良行为。	
	校园	公共区域保洁方面：存在卫生死角、落叶堆积严重、白色垃圾较多等情况，室外垃圾桶满溢、垃圾清运不及时导致异味扩散等。	
		绿化养护方面：草坪大面积斑秃、杂草丛生未及时补种或除草、乔灌木过度修剪或修剪不及时、未在规定时间内作业产生噪音等。	
		收发快递方面：取件效率低下体验感较差、店员服务态度生硬、快递服务商合作关系出现不良迹象等。	

		固话维修方面：故障报修未及时响应、故障受理及维修过程中态度生硬等。	
		中心各班组投诉处理闭环断裂。	
	水电	师生在维修现场质疑水电故障维修不及时。	
		水电供应不够稳定。	
	幼教	幼儿教师与家长沟通出现问题堵点或存在误解。	
		特殊儿童在园情况与家长认知不匹配。	
	天目湖	学生提出公寓软硬件设施不齐全或不能正常运行/使用。	
		学生提出公寓公共区域环境卫生不良。	
		学生提出宿管人员管理方式简单粗暴。	
		学生提出宿管人员常规工作时没有尊重学生隐私。	
		公寓第三方服务如空调、洗衣机等运行出现故障，影响学生使用。	
		师生反应公共环境清洁不到位，有垃圾堆积。	
		师生反应公共绿化是养护不良，有杂草丛生、树木枯萎等问题。	
		师生对快递驿站服务态度不满。	
		师生认为快递取件、寄件等服务没能高效有序。	
		快递服务商合作关系出现不良迹象。	
		师生及家属认为维修人员服务态度不好。	
		车辆发车和到达时间是否准时。	
		车辆是否按既定线路运行。	
		司机服务态度是否良好。	
		车辆驾驶期间是否出现危险驾驶等不良行为。	
安全保障类	饮食	师生就餐时发生疑似食物中毒事件。	员工→食堂主任→中心主任→分管领导（同时告知综合办）
		师生就餐时因餐厨设备卫生不良，被师生拍下。	
		食堂操作中（特别是明档）发生油锅起火等紧急事件，被师生拍下。	
		开餐期间备餐间、餐厅等师生出入空间出现不符合食品安全要求的物品，被师生拍下。	

	车辆	车辆行驶期间是否安全稳定，途中无因车辆检修不及时造成的抛锚等事件。	司机→调度员→中心主任→分管领导（同时告知综合办）
	公寓 校园 水电 幼教 天目湖	校内水电管网等基础设施发生故障或被破坏等紧急事件导致突发大面积停电、停水。	值班员→管理员→区域分管副主任→中心主任→分管领导（同时告知综合办）
		外线故障导致学校电力系统波动或突发大面积停电。	
		电梯发生故障事件，如关人等运行故障。	员工→主管→中心主任→分管领导（同时告知综合办）
员工管理类	各单位	员工存在与他人的经济纠纷。	员工→主管→中心主任→分管领导（同时告知综合办）
		员工发生家庭变故或疾病。	
		员工存在心理问题或较强烈的负面情绪倾向。	
		员工存在对单位的不满情绪。	
		员工工伤事件。	
		员工与单位存在劳务纠纷。	
合作单位管理类	各单位	合作单位发生无法维持良好合作的紧急事件。	
		合作单位与本单位或其他方存在经济纠纷。	
		合作单位曾用极端方式处理和沟通问题。	

