**四川银行业公共舆情协同处置机制建设工作方案**

为推进四川银行业声誉风险管理工作进一步制度化、规范化，及时妥善处置四川银行业可能面临的公共舆情，四川省银行业协会（以下简称“川银协”）声誉风险管理工作委员会（以下简称“委员会”）开展四川银行业公共舆情协同处置机制建设，特制定本工作方案。

一、总体思路

为深入贯彻落实中国银监会《商业银行声誉风险管理指引》（银监发【2009】82号）要求，四川银行业拟通过明确处置范围、设立组织机构、规范工作流程、建立专业团队、制定解决方案、实施分工协作、发挥协调作用等，建立健全四川银行业公共舆情协同处置机制，旨在主动加强行业热点宣传，有序组织推动四川银行业重大公共舆情危机处理，探索建立行业代言机制，向社会公众适时发出客观、公正、权威的声音，有效预防和减少舆情造成的负面影响，切实提升行业防范和化解声誉风险的能力，营造行业良好舆论环境，守住不发生区域性金融风险的底线。

二、组织机构

成立川银协舆情协同处置工作领导小组，秘书长任组长，声誉风险管理工作委员会主任任副组长，成员由副主任组成。

领导小组下设舆情协同处置工作办公室，办公室设在委员会对口秘书处联系部门，由声誉风险管理委员会主任行工作人员和秘书处对口联络专委会人员共同负责工作的协调与联系。

三、工作原则

# （一）统一领导，专业协作。舆情协同处置工作应在领导小组的领导下组织开展，各成员发挥专业作用，协作推动具体工作任务。

# （二）统一决策，一致行动。舆情协同处置工作应坚持集体协商、集体决策和一致行动。

（三）遵守公约，严守秘密。坚决遵守《四川银行业声誉风险管理公约》，增强维护行业声誉的协同性。严格保密制度，不泄露、不传播涉密信息，不擅自公开舆情协同处置工作信息。

（四）先行试点，逐步推广。试点工作先行在委员会成员单位中开展，待机制进一步完善后，逐步推广实施。

四、适用范围

舆情协同处置机制所针对的四川银行业公共舆情应具备以下条件：

（一）该舆情事件引发央级或两家及以上省级主流媒体关注，可能对全省银行业整体形象带来较大负面影响的；

（二）该舆情事件可能影响地区金融安全稳定、引发系统金融风险的；

（三）该舆情事件在某单一或少数（3家及以下）银行业金融机构发生，但可能引发连带传播，蔓延或波及其他银行业金融机构，或已在3家以上银行业金融机构发生，可能对全省银行业整体形象带来较大负面影响的；

（四）该舆情事件发生后，行业管理部门、舆情管控单位等并未介入或已经介入但没有接管、牵头实施舆情处置的；

（五）其他经领导小组判定需要进行协同处置的重大公共舆情。

五、处置程序

各会员单位要自觉接受舆论监督，树立公开透明的声誉风险处置观念，对不实报道要及时澄清，对切实存在的问题要勇于认错并及时补救和整改，做好负面舆情分类处理。

（一）舆情协同处置申请

对由一家会员或数家会员单位首先引发的、并可能对全行业形成负面影响的声誉风险，会员单位可在风险研判后，向领导小组提出公共舆情协同处置申请，提交四川银行业公共舆情协同处置申请单（详见附件1）。申请人可为1家或多家银行业金融机构。

（二）舆情协同处置受理

接到申请后，领导小组应在1个工作日内召开专门会议（可线上），组织开展申请事项评估，并作出受理和不受理决定。

作出受理决定的，应在作出受理决定的1个工作日内召开专门会议，会商研究处置措施。

作出不受理决定的，应在作出不受理决定的当日内向申请人回复，并说明理由。

（三）舆情协同处置会商

领导小组会商研究协同处置措施，应确定处置方案，明确工作目标任务，以及各项任务的牵头成员，形成会议决策（见附件2）。会商会议可采取“1+N”模式，“1”是指舆情协同处置工作领导小组，“N”是舆情事件涉事机构代表。根据需要，领导小组可协调舆情监测机构、专家学者等提供处置意见。原则上，可召开线上专门会议会商，舆情监测机构、专家学者可参加会商。

（四）舆情协同处置实施

对突发行业性重大声誉风险，秘书处将及时组织声誉委成员进行专题研究，拟定统一新闻口径，协调处置措施，确定应对方案；根据方案，开展协同处置工作实施，成员间及时沟通交流并协调解决在处置过程中遇到的问题。

（五）舆情协同处置评估

在舆情被消除或趋于平稳后，要根据舆情的发生、传播和处置情况及时进行总结、梳理、反思，适时召开舆情协同处置工作领导小组会议进行专题研讨，对该工作提出改进措施，健全完善工作机制，不断提高舆情协同处置能力和水平。

六、配套措施

（一）建立与舆情管控部门的沟通联系机制。打造与省委宣传部、网信办、网监的沟通交流协作平台，加强日常联系，及时报告、反馈和协调处置行业重大舆情。以公函向宣传部、网信办反映，对不良媒体进行警示，对不良自媒体号进行封杀，加强行业通报、停止与不良媒体及记者的合作（禁入）。

（二）建立与媒体、网络大V的沟通联系机制。通过座谈交流等形式，推动双方了解，增进互信，扩大合作，发挥其正面宣传引导作用。

（三）建立舆情应对处置专家智库建设。组建由银行机构专业人员、舆情监测机构专业人员、舆情管控部门专家、其他知名专家学者等组成的舆情应对处置专家智库，发挥专家在舆情应对处置工作中的智力支撑、资源支持作用。

（四）建立负面清单。各成员单位应坚决抵制以新闻报道名义进行的任何新闻勒索或寻租，必要时可通过法律途径解决。各成员单位遇有此类情况应及时将相关信息报送川银协秘书处。经了解核实后，川银协将相关情况报告四川银保监局和宣传主管部门，对列入负面清单的媒体将通报全体会员单位。

七、工作实施

**第一阶段：（6、7月）**

（一）编制完成工作方案

拟写并讨论审定工作方案。

（二）拜访舆情管控部门

建立沟通联系等相关工作机制。

（三）建立专家智库

**第二阶段：（7—10月）**

在委员会内开展试点工作。

**第三阶段：（10月）**

（一）开展总结工作；

（二）组织编制四川银行业公共舆情协同处置实施细则。

附件：1.四川银行业公共舆情协同处置申请单

2.四川银行业公共舆情协同处置会商决议

附件1

**四川银行业公共舆情协同处置申请单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请单位 |  | | |
| 联系人 |  | 联系电话（手机） |  |
| 舆情概况 | （申请单位填写） | | |
| 趋势研判 | （申请单位填写） | | |
| 评估说明 | （领导小组填写） | | |
| 受理意见 | （领导小组填写） | | |

附件2

**四川银行业公共舆情协同处置会商决议**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 会议时间 |  | 会议地点（形式） |  |
| 参会人员 |  | | |
| 会商议题 |  | | |
| 会商决议 |  | | |
| 领导小组全体成员签字 |  | | |