舆情监测与分级

日常监测网络内容，按扩散程度确定谁来处理

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本篇没有法定时限。单条内容的处置按规程的网络帖子与平台投诉卡、媒体采访卡办理。

日常监测

事项	做法	责任人
监测范围	平台页面自查表所列的全部平台，加上机构名称、医生姓名的搜索结果。	宣传岗
监测频次	工作日每日查看一次，有未办结投诉期间增加到每日两次。	宣传岗
发现后	先截存链接、内容、发布时间和评论，当日转投诉岗登记。	宣传岗、投诉岗

分级

级别	判断标准	做什么
一级	单条帖子、差评或平台投诉，没有被转发。	投诉岗按网络帖子与平台投诉卡处理。能识别为本院就医者的，按原事件联系本人，解决诉求。
二级	同一内容在多个平台出现，被转发或评论明显增多，或短时间内出现多条同类内容。	负责人介入，统一各岗位的说法。暂停与该内容有关的推广。评估是否发布公开回应，回应经签发。
三级	媒体联系采访或已经报道，监管部门来电询问，或内容进入平台热门。	发言人负责答复，法务参与，按媒体采访卡办理。当日向负责人汇报两次进展。涉及监管询问的，按监管举报与检查卡准备资料。

三条不做

1　不付费删帖。

2　不刷好评，不组织员工或他人冒充就医者发布内容。

3　不雇人在评论区反驳或攻击发帖人，员工不用个人账号参与争论。

回应

1　先核实内容与事实是否相符，内容属实的按纠纷处理。

2　公开回应只写已核实的事实、已采取的措施和后续安排，使用公开回应模板。

3　不披露就医者的姓名、照片、病历和诊疗细节，就医者本人已经公开的也不例外。

4　内容失实或侵害机构名誉的，由法务向平台提交通知并附证据，是否起诉由负责人决定。

常见错误

只盯着删帖，不联系发帖的就医者。一级的内容拖成二级才有人管。回应时为了证明自己，贴出就医者的病历和照片。

事件记录

栏目	填写
发现时间与平台	
链接与截存位置	
内容摘要	
级别与判断依据	
是否为本院就医者及事件编号	
核实结果	
处置措施与回应版本	
办结时间	

记录人 _____　　负责人 _____　　日期 ____ 年 __ 月 __ 日