

# 中国银行保险传媒股份有限公司

## 关于举办金融机构舆情管理高级研修班的函

各相关单位：

为帮助各金融机构全方位了解新媒体环境下舆情危机处置的重要性和必要性，进一步掌握处置舆情危机的基本原则和方式方法，提升舆情管理实战能力，《中国银行保险报》拟于近期举办金融机构舆情管理高级研修班。现将有关事项函告如下：

### 一、培训时间与地点

时间：2023年4月13日-4月15日，12日报到（周三）；

地点：海南·海口。

### 二、培训课程与师资

（一）培训课程（详见附件1）

#### 第一部分：认识舆情风险的特点

模块一：舆情传播的特点（表现形式/传播特点）及危机事件的周期规律、法则

模块二：常见容易引起舆情的风险点

1. 产品投诉
2. 消费纠纷
3. 柜台服务
4. 安全系统
5. 管理问题

6. 上市公司信息披露、股权变动、股份分红等
7. 负面社会新闻
8. 员工内部曝光

#### 模块三：当下舆情风险的形式

1. 用户自媒体曝光渠道
2. 客户网络维权曝光特点

.....

### **第二部分：认识舆情风险的影响**

#### 模块一：监管要求

1. 消保监管评价对舆情的相关规定
2. 消费者权益保护管理办法的相关规定
3. 《银行保险机构声誉风险管理办法（试行）》的相关规定

#### 模块二：投诉风险

#### 模块三：声誉风险

### **第三部分：如何做好舆情风险的应对**

#### 模块一：机制建设

#### 模块二：投诉应对

1. 危机事件处理原则
2. 客户投诉处理
3. 投诉中舆情防控
4. 挤兑风险产生与应对
5. 挤兑风波处置
6. 冲突事件现场处置
7. 冲突时的处理

8. 提前还款引发舆情风险处置

9. 保险公司拒赔引发投诉

模块三：媒体接待

1. 记者采访接待

2. 记者证识别

3. 暗访记者甄别

4. 记者采访应对流程

5. 采访注意事项

6. 记者沟通技巧

7. 媒体沟通要求

模块四：日常管控

1. 危机事件应对原则

2. 重大危机事件发声要求

3. 声明撰写

4. 新闻发布会运营

5. 舆情危机管理日常建设

6. 网络投诉应对（网评员队伍管理）

7. 自媒体舆情日常应对策略

**第四部分：机构分享**

1. 银行机构常见舆情案例分析及声誉风险内控管理分享

2. 保险机构常见舆情案例分析及声誉风险内控管理分享

**第五部分：声誉风险演练**

（二）培训师资

拟邀请网信办舆情局相关部门领导、中国传媒大学舆情处

置资深专家、上市金融机构舆情条线负责人等相关实战专家授课。

### 三、培训对象与证书

#### (一) 培训对象

1. 各金融机构中高管，办公室、品宣部门负责人，负责媒介传播及舆情监测的业务骨干；

2. 行业社团组织及各专业服务公司中的媒介负责人及业务骨干；

3. 有意进入企业新闻发布、危机管理等相关领域的社会精英。

#### (二) 培训证书

完成全部课程，可获得由主办单位颁发的结业证书。

### 四、报名与缴费

(一) 收费标准：3980 元/人（含培训期间 3 日午餐），住宿及交通费用自理，10 人团报免收 1 人培训费。

(二) 报名费由参训人员汇至中国银行保险传媒股份有限公司账户，备注栏请注明“舆情管理培训”。账户信息如下：

名 称：中国银行保险传媒股份有限公司

开户行：中国银行北京长安支行

帐 号：333757929643（联行号 104100005725）

(三) 报名方式：请于开班前 5 日将报名回执及付款凭证发至指定邮箱：fanconghui@cbimc.cn。为便于领取发票，请在报名回执中填写正确发票信息。

## 五、联系方式

联系人：樊老师，010-63998055，13552709796。

特此函告。

附件：1. 日程安排

2. 报名回执

中国银行保险传媒股份有限公司

2023年3月14日