**辽宁现代服务职业技术学院**

# 突发公共事件应急预案

为有效预防、及时控制和妥善处置学校各类突发事件，提高快速反应和应急处理能力，建立健全应急机制，确保全校师生员工的生命与财产安全，保证正常的教学科研生活秩序，维护学校和社会稳定，根据国家有关法律、法规及上级有关规定，制定本预案。

本预案所称突发事件主要包括以下七类：

1．社会安全稳定类突发事件。

2．公共卫生类突发事件。

3．自然灾害类突发事件。

4．事故安全类突发事件。

5．网络和信息安全类突发事件。

6．考试安全类突发事件。

7. 学生工作突发事件。

**一、工作原则**

1．统一指挥，快速反应。

坚持学校党委、行政的统一领导，成立突发事件应急处置工作领导小组（以下简称领导小组）和各类突发事件应急处置专项工作组（以下简称工作组），负责领导和应对突发事件的处置工作，形成处置突发事件的快速反应机制。一旦发生重大事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，力争把问题解决在萌芽状态。

2．分级负责，属地管理。

发生突发事件后，立即启动应急预案，遵循“属地管理，谁主管、谁负责”的原则，采取有效应对措施，主动开展工作，认真落实岗位责任制。

3．预防为主，妥善处置。

认真开展影响学校安全稳定的矛盾、问题和隐患的排查调处，强化信息收集和深层次研判，做到“早发现、早报告、早决策、早处置”,最大限度减少损失,避免不良影响，防止造成学校秩序的失控和混乱。

4．群防群控，协同应对。

发生突发事件后，相关单位负责人要立即深入一线掌握情况，开展工作，控制局面，与属地管理部门建立应急处置联动协调制度，共同应对危机。

5．区分性质，依法处置。

在事件处置过程中，要根据不同事件的性质，坚持从保护师生生命和财产安全的角度出发，运用政策法律武器，及时化解矛盾，防止事态扩大。

6．因势利导,化解矛盾。

坚持“一把钥匙开一把锁”的方法，从稳定发展大局出发，抓主要矛盾，尊重工作对象，防止因重视不够、应对不妥、处置失当，或者被敌对分子插手、利用而激化矛盾、扩大事端。

7．善后恢复，慎重定性。

在后期处置中，要尽快查清事件的原因，妥善解决引发事件的实质问题，对法律和政策有明确规定的，及时督促落实；对要求合理但一时难以解决的，分清情况，深入细致做好说服教育工作；一时难以定性的不轻易下结论，以免激化矛盾。事件结束后，学校要反思引发事件的原因和问题，总结分析事件处理中的不足和教训，引以为戒；提出进一步改进的方法和措施，巩固稳定局面，防止出现反复。对违抗命令、玩忽职守、渎职懈怠而导致事故发生和危害扩大的单位和个人，要严肃查处，追究责任。

**二、组织领导**

（一）辽宁现代服务职业技术学院突发事件应急处置工作领导小组。

组 长：党委书记、院长

副组长：副职校领导

成 员：由学校宣传部、办公室、安全保卫处、学生处、后勤管理处、教务处、信息技术中心、创新创业学院、餐饮中心等部门负责人组成。（注：各单位负责人岗位变动后，继任干部自然作为领导小组成员，不再另行通知）

领导小组的主要职责：负责决策、组织、指挥校内各类突发事件的应急响应行动，下达应急处置工作任务；加强与上级主管部门、校外相关单位的沟通和联系，争取政策、技术及其他方面的支持；根据需要召开干部、教师和学生会议，通报情况，宣传政策，统一思想；重大问题及时向教育行政主管部门请示报告。

学校其他部门所在党总支同时兼任本部门的预防和处置突发事件领导小组职责，党组织主要负责人为第一责任人，按照学校部署应对有关工作。各单位负责人要随时向所在党总支报告有关情况，听从党总支的工作安排。

（二）领导小组下设办公室。

办公室设在学校办公室，办公室主任由学校办公室主任担任，其日常工作由学校办公室承担。

紧急指挥部办公地点根据实际情况设在各相关部门。其中，社会安全稳定类突发事件应急指挥办公点设在安全保卫处或学生处；事故灾难类突发事件应急指挥办公点设在安全保卫处；自然灾害类突发事件应急指挥办公点设在后勤管理处；公共卫生类突发事件应急指挥办公点设在后勤管理处；网络和信息安全类突发事件应急指挥办公点设在信息技术中心；考试安全类突发事件应急指挥办公点设在教务处。

领导小组办公室的主要职责：负责及时收集和分析相应的数据和工作情况，提出处理各类突发事件的参考意见和具体措施报领导小组；督导、检查各单位落实突发事件应急处理工作的情况；根据领导小组意见，及时将有关情况向上级主管单位和相关部门报告，沟通情况，听取指示；按照领导小组指示，协助宣传部门做好对外信息发布工作；督促有关部门根据突发事件的性质对相关责任人进行责任追究；及时完成领导小组交办的其他工作任务。

（三）专项工作组。

针对各类突发事件，领导小组办公室下设相应突发事件应急处置专项工作组。专项工作组是负责完成某项具体工作任务的机构，其机构组建及主要职责是：

1．保卫工作组：组长由安全保卫处处长担任，成员由安全保卫处相关人员及各单位安全责任人组成。其主要职责是：

根据领导小组指示及办公室的安排，对校园楼栋、门房、交通等实施强制控制措施。如：实施区域警戒、交通管制、出入登记等；根据命令，组织实施抢险救灾、组织人员疏散、维持秩序；与上级公安机关及周边单位沟通、协调，争取支持，防止事态蔓延和校外人员进校侵扰。

2．学生工作组：组长由学生处处长担任，成员由学生处和各二级院分管学生工作的负责人组成。其主要职责是：

按照领导小组指示及办公室安排，召开学生干部、学生党员会议，通报情况，宣传政策，疏通引导，防止事态扩大；有针对性地对主要当事人进行调查了解和说服教育，动员组织其所在单位领导、老师对其进行思想教育，联系学生家长协助学校做好学生工作；组织学生配合公安、保卫等部门的调查和处理工作。

3．信息发布组：组长由学校宣传部门负责人担任，成员由领导小组办公室和宣传部门有关工作人员组成。其主要职责是：

收集整理领导小组、办公室及其他专项工作组的各类工作信息和动态，及时向相关领导和校内单位通报情况；建立信息通报机制，设置公开的信息发布渠道，如校园网、电视广播等，加强宣传教育，正确引导舆论；负责接待媒体采访，按照领导小组的指示对外发布信息；加强信息监督检查，杜绝不实报道，正确处理不良信息。

4．后勤工作组：组长由后勤管理处处长担任，成员由后勤管理处、校卫生所有关工作人员组成。其主要职责是：

保障校内水、电、气等正常供应；及时提供处置突发事件的各类材料和物资；动员和组织医务人员参与救灾救护工作；积极与校外医疗机构联系，保证伤病人员得到及时救治。

**三、预防和预警机制**

（一）预防预警信息。

全校各单位要建立畅通的信息传送渠道和严格的信息上报机制，完善应急信息报送系统。

（二）信息报送原则。

1.迅速：最先发现或接到发生突发事件报告的单位和人员应在第一时间内向学校办公室或安全保卫处报告，不得延报。学校办公室或安全保卫处应立即报告校领导，通报有关负责人，在核实情况和应急处置的同时，报告上级主管部门，最迟不得超过3小时。

2.准确：信息内容要客观翔实，不得主观臆断，不得漏报、瞒报、谎报。

3.续报：事件情况发生变化后，应及时续报，报告处置进展和事件各阶段情况。

（三）信息报送机制。

1.紧急电话报告系统：事件发生、情况紧急时，事发单位第一时间采用电话报告领导小组办公室或安全保卫处。接到报告后，领导小组办公室或安全保卫处应立即电话（注意保密）报告校党委书记、校长和专项工作组组长，督促专项工作组按照领导要求迅速开展工作；与事发单位保持联系，进一步核实情况、掌握事实；同时撰写上报信息，经领导审核后，立即报告上级主管部门。

2.紧急文件报送系统：事发单位电话报告后，应立即书面正式报领导小组办公室，并按照相关预案和领导要求迅速开展应急处置工作。领导小组办公室在核实情况的基础上，经领导审核后，立即报告上级主管部门。事件处置过程中，领导小组办公室根据领导意见，及时报告各阶段情况，或编发信息快报。

（四）应急信息的主要内容。

1.事件发生基本情况，包括时间、地点、规模、涉及人员、破坏程度以及人员伤亡等情况；

2.事件发生起因分析、性质判断和影响程度评估；

3.已经采取的处置措施；

4.校内外公众及媒体等各方面的反应；

5.事态发展状态、处置过程和结果；

6.需要报送的其它事项。

（五）预防预警行动的启动及相关措施。

1.启动条件：学校在教学、管理、生活等方面出现异常情况或受到校外因素的影响可能导致突发事件发生，需要提前进行工作准备时。

2.主要工作措施：领导小组立即召开会议，通报已掌握的可能引起突发事件的情况与信息，研究分析事件的性质，对事件的发展方向进行预测和判断，确定办公指挥场所及参与预防和处置的工作单位和人员。

办公室具体负责事件的日常处理工作，并做好事件发生单位及各专项工作组的协调组织工作。

办公室要指定专人对事件进行跟踪，及时准确掌握第一手资料，并将事态动向随时报告领导小组。

保卫工作组、学生工作组、信息发布组、后勤工作组要根据领导小组的安排分别按其职责做好处置工作的各项准备，并将准备工作安排及时向办公室报告。

当事态发展到突发事件发生时，领导小组要再次及时召开会议，根据事件的性质决定是否启动相应等级应急处置机制。

当事态得到控制，矛盾得到缓解，问题得到有效解决时，领导小组应宣布终止预警机制和相关工作。

3.信息发布：突发事件信息发布，统一由学校宣传部门负责对外发布，学校任何单位和个人不得以任何名义对外介绍情况。

**四、社会安全稳定类突发事件应急处置**

（一）新闻突发事件应急程序。

本应急程序的要点是：坚持正确舆论导向，维护学院稳定；坚持以人为本，满足信息需求；坚持及时准确，积极引导舆论；坚持公开透明，做到开放有序；坚持统筹协调，明确工作责任。

1.事件发生后，由院领导班子或党委会在第一时间集体决策，制定相关应急方案，统一对外宣传口径，安排部署宣传报道及舆论引导工作。

2.启动新闻发言人制度。根据突发事件的具体情况由院领导或党委会讨论指定相应人员担任新闻发言人，通过及时召开新闻通气会、记者招待会等方式向学院师生员工和媒体发布已认定的重要信息。

3.宣传部门要为指定的新闻发言人拟定答记者问提纲，该提纲需经学院领导审核后方可使用。

4.宣传部门和新闻发言人要保持同主流媒体记者的良好沟通，强化对新闻媒体的正面引导，引导媒体记者对突发事件处置过程的正确理解。回答应简洁明了，在采访中要占据主动，坚持提供正面的信息，对任何错误信息都要迅速澄清，避免发布可能引起断章取义或曲解的言论。

5.事件发生后，宣传部门实行24小时值班制度，确定专门负责人、联络人及联络方式，确保联络渠道畅通。

6.在学院党委统一领导下，宣传部门负责收集和跟踪学院内外有关突发事件的报道情况，及时分析并确定报道口径，并组织召开相关例会，通报工作进展，拟定对外发布的信息。

7.学院校园网、贴吧等媒体统一发布正面权威消息，及时报道事件动态和处置进展情况，引导师生依法、理性表达意见，形成积极健康的正面舆论氛围。

8.密切关注网上负面和衍生报道信息，必要时可组织人员开展有效的网上舆论引导工作。对网络出现的恶意攻击学院，散布谣言和虚假消息，严重妨碍事件处置等有害信息，相关部门要及时封堵和删除。

9.突发事件处置完毕后，相关部门应在第一时间内对事件应急处置中新闻媒体的报道情况进行总结，评估分析事件处置过程中新闻发布工作的成功经验和存在的问题，并对有关宣传预案和具体工作程序作进一步修改完善。

10.定期或不定期地举办专题培训班，利用新闻突发事件处理的具体案例，对有关领导干部、职能部门负责人和信息员进行培训，提高处理新闻突发事件的应急能力。

（二）校园内犯罪分子持刀行凶事件应急程序。

本应急程序的要点是：迅速集结优势力量阻止犯罪分子行凶。

1.获得事件信息的任何人都应在第一时间向带班领导和学校领导报告，并同时拨打110报警。

2.值班干部或任何工作人员立即组织现场人员，不惜一切代价建立警戒线，阻止犯罪分子靠近学生，防止事态扩大。

3.应急领导小组宣布学校进入全面应急状态，立即实施应急救援行动。

4.办公室迅速通知，集结应急预备队，携带防卫器械，与犯罪分子周旋，劝阻与制止犯罪行为，为警方援助赢得时间，在有利条件下设法制服犯罪分子。

5.尽快把所有学生和无关人员撤离至安全区域。

6.应急救护队救护受伤学生和其他伤员。

7.事件得到控制后，应急预备队实施事件现场警戒，阻止无关人员进入学校，维护现场秩序，防范别有用心的人肇事，引导外部救援人员进入事件现场。

8.事件发生后，应即向教育主管部门报告。

（三）校园内发现可疑人物应急程序。

本应急程序的要点是：迅速采取措施控制可疑人物。

1.在校园内发现形迹可疑、四处游荡、可能作案的可疑人物，在场人员都应当立即向值班干部和校领导报告。

2.学校值班人员或领导小组指派人员要立即对此人进行询问，同时把他的行动限制在局部区域内。

3.若此人自述进入校园的目的明显缺乏可信度，无人证、物证可以证明，甚至说话前后矛盾，蛮不讲理，值班人员应当将其带到保卫处进行进一步盘问。

4.若有证据表明此人是危险人物或犯罪嫌疑人，应立即打110报警，移交警方作进一步调查。

5.若可疑人物在盘问时夺路逃跑，有关人员应当将其相貌、身高、衣着及其它特征和逃走方向向警方报告，同时，应做好此人再一次闯入校园作案的思想准备和预案准备。

6.在整个过程中，应采取切实有效措施，防范可疑人物使用暴力，要确保周围人员的安全。

7.学校应按规定把事件情况及时向教育行政主管部门报告。

（四）校园内发现可疑物品的应急程序。

本应急程序的要点是：防范易燃易爆有毒有害物品伤害事故。

1.收到可疑邮包或发现可疑物品的任何人员都要在第一时间向值班干部和领导报告。（可疑物品是指：物品外表、重量、气味可疑，不是本单位的物品，也从没看到过此种物品不知此物品有何用途，为何会摆放在学校某处。）

2.发现可疑邮包和可疑物品的任何人员，都不应当试图打开或随意摆弄它，要禁止在周围吸烟或使用手机、对讲机或发动机动车辆等。

3.学校应当指定有专业知识和经验的人员进行初步鉴别，判断是不是危险物品，若不能排除危险物品，应立即打110报警请警方专业人员进行检测和处理。

4.若可疑邮包和物品被警方确定为危险物品，学校应立即在其周围设置警戒线，无关人员应立即撤离，并采取严密的防范措施。

5.学校应当配合警方组织人员在校园其它区域搜寻检查，确定在校园内是否还有其它可疑物品。

6.学校配合警方开展各项处理工作，并及时向教育行政主管部门报告。

**五、事故灾难类突发事件应急处置**

（一）火灾事故的应急程序。

1.学校突发火灾事故，要立即启动消防预案，全力组织人员疏散和自救工作，同时要在第一时间内向沈阳市公安消防119指挥中心报警。分管校领导和各专项应急处置工作组及相关单位负责人要在第一时间赶到现场，组织抢救和灭火工作；在消防队伍赶到现场后，提供施救信息，配合消防队伍组织救人和灭火抢险工作。

2.后勤管理处要根据需要，立即采取切断电、气等紧急安全措施，避免继发性危害。

3.校卫生所要迅速参与抢救伤病员工作，妥善安置伤病员。

4.后勤管理处要解决好学生等受灾人员的安居问题。

5.安全保卫处要及时采取人员疏散、封锁现场、转移重要财物等必要措施，确保人员、财产的安全。

（二）房屋、围墙倒塌等建筑物安全事故的应急程序。

1.学校发生房屋、围墙倒塌等建筑物安全事故，分管校领导和校园建设与管理处及用房单位的负责人等，要在第一时间赶赴一线，根据灾情启动应急预案，迅速开展现场处置和救援工作，并立即向上级主管部门和地方政府报告。

2.迅速采取诸如切断电、气等有效措施，并密切关注连带建筑物的安全状况，消除继发性危险。

3.各单位要协同作战，及时组织解救受困人员，抢救伤病员。

（三）校园水面溺水事故的应急程序。

1.一旦发生溺水事故，安全保卫处为救援的责任部门，安全保卫处要配备相应的专用救援设备。

2.学校发生校园水面溺水事故，安全保卫处要立即组织人员进行现场救援，并立即向校卫生所和医疗急救部门报告求援。

3.学校有关领导和相关部门负责人，要在第一时间亲临第一线指导，根据灾情启动应急预案，组织人员对溺水者进行人工呼吸和进行落水人员防冻伤等应急抢救处置。

（四）人员拥挤踩踏事故的应急程序。

1.学生处、安全保卫处等相关部门及各学院要做好大型集体活动的组织和管理，及时排查拥挤踩踏事故隐患，坚决避免拥挤踩踏事故发生。

2.学校发生人员拥挤踩踏事故，安全保卫处和相关单位要迅速开展现场疏导和救护工作，并立即向上级部门和医疗急救部门报告求援。

3.学校有关领导和有关部门负责人，在第一时间亲临第一线指挥，根据灾情启动应急预案，控制局势，制止拥挤，做好人员疏散工作；组织人员对受伤者进行人工呼吸、止血等应急抢救处置，尽快将伤病员送往医院抢救，妥善安置伤病员，必要时请求地方政府支援帮助。

4.迅速通知受伤人员亲属，及时向师生和亲属通报有关情况，确保师生和亲属情绪稳定。

（五）校园爆炸事故的应急程序。

1.学校发生爆炸事故后，学校领导和安全保卫处等有关部门负责人要在第一时间赶到现场，组织抢救，在向上级主管部门报告的同时，立即向公安消防部门报告。

2.安全保卫处要在爆炸现场及时设置隔离带，封锁和保护现场，疏散人员，控制好现场的治安事态，迅速采取有效措施检查并消除继发性危险，防止次生事故发生，切实保护好师生的人身财产安全。

3.如果发现肇事者或直接责任者，安全保卫处应立即采取有效控制措施，并迅速报告公安机关。

4.安全保卫处要认真配合公安消防部门做好搜寻物证、排除险情，防止继发性爆炸等工作。

（六）突发危险品污染事故的应急程序。

1.安全保卫处要会同校内的危险品存放单位，根据各类危险品的特性，制定相应的应急预案。

2.校内的危险品存放单位因意外因素引起危险物品泄漏，或因违反有关规定排放污染物造成环境污染事故灾难的，应及时向校领导和地方教育及有关行政管理部门报告，同时设置污染区。

3.安全保卫处和危险品泄露单位要协同政府有关专业部门，组织有关专家、技术人员携带必要的采样分析仪器，赴事故现场进行调查检验，迅速查明危险品类型，确定主要污染物质以及产生的危害程度或可能造成的危害。

4.初步查明情况后，要迅速制定消除或减轻危害的方案，并立即组织人员实施。

5.对有明确污染源的应立即控制污染物排放；对于化学危险品污染事故，程度轻微的，启动学校相关应急预案处理，情况严重的，要立即向地方人民政府和上级主管部门报告，由地方人民政府启动相应应急预案进行处置。

6.危险或危害排除后，相关单位和部门要做好善后工作，妥善处理环境污染事故。

7.重大事故，学校应在1小时内向地方环保部门报告。

（七）校园恶性交通事故的应急程序。

1.学校内发生恶性交通事故，遇有学生、教工死亡、受伤等情况，学校领导和安全保卫处、校卫生所负责同志要在第一时间赶到现场，组织抢救，同时立即向医疗急救部门求助，向公安交警部门报告，并向上级主管部门报告。

2.安全保卫处负责保护好事故现场，有效控制肇事人，寻找目击证人。

3.安全保卫处协助公安交警部门及时查明事故情况。

（八）大型群体活动的公共安全事故的应急程序。

1.学校举办的各类大型文体活动，必须按有关规定制定专项安全保卫工作方案，落实安全保卫措施。

2.发生重大安全事故，应立即启动相关应急预案，遇有学生、教工死亡或受伤等情况，校卫生所要做好伤病员抢救工作。

3.活动组织者和安全工作负责人要维护现场秩序，根据活动现场的情况组织师生有序疏散逃生，并担负起保护学生生命安全的责任，尽力避免继发性灾害。

4.学校有关领导和安全保卫处以及活动组织单位负责人要在第一时间赶赴现场，亲临一线，靠前指挥，组织疏导、抢救伤病员，要在第一时间向公安机关和上级主管部门报告。

（九）外出组织实习、参观、考察等活动安全事故的应急程序。

1.学校各单位组织实习、参观、考察等活动要建立健全安全工作领导组织体系，制定安全工作方案，并交安全保卫处备案。

2.发生安全事故时，及时向学校有关领导、学校宣传部、办公室、安全保卫处以及活动组织单位报告，同时积极开展必要的救助和自救工作。

3.学校领导要高度重视，首先判断事件的性质，权衡事件的轻重，统一认识，统一指挥，协调好学校和事故一线两部分工作，积极开展救助工作。

4.积极争取事故发生地当地党委、政府和有关部门的支援帮助。

（十）突发后勤安全保障事件的应急程序。

1.后勤管理处、餐饮中心要做好食堂、学生宿舍、教工宿舍及供水、供电、供暖、通讯保障等重点场所的突发事件防范工作，对重点场所和关键部位要加强检查，严格落实各项安全管理制度和操作规程，确保各种服务设施的安全运行，保障师生员工的身体健康和生命安全。

2.发生跑水、断电、燃气泄漏等重大事故的紧急情况时，学校有关领导和校园建设与后勤管理处、安全保卫处负责人要立即赶到现场，组织人员迅速采取应急措施，进行抢修和抢救，控制事态，必要时请求省市区有关专业部门支持，力争在最短的时间内恢复正常。

3.食堂、餐厅等饮食供应部门以及蓄水池、供水塔等二次供水场所必须有完备的安全保护设施，一旦发生污染事件要立即停止使用，做好现场保护，并联系省市卫生防疫部门进行检疫、化验和排污处理。

（十一）学校所属企业单位发生的各类重大生产安全事故的应急程序。

1.学校和所属各有关企业单位根据具体生产工作情况，制定本单位安全工作应急预案。

2.如发生突发安全事故，应本着控制事态发展、积极治病救人、努力减少生命和财产损失、认真做好善后工作、保持稳定的原则，处理所发生的各类重大生产安全事故。

3.及时向学校和有关部门报告情况。

（十二）校园周边突发安全事故的应急程序。

1.积极协助省、市政府有关部门妥善处理，防止事态演化和扩大。

2.及时向师生员工通报有关情况，正确引导师生员工情绪，稳定校园秩序，避免恐慌和动荡。

（十三）学校突发事故处理中的其它有关注意事项：

1.发生灾难事故，学校应急处置工作组要统筹协调，及时向师生员工通报有关情况，稳定师生员工情绪，维护校园秩序，避免恐慌和动荡。

2.本着外事无小事的原则，凡是在事故灾难中涉及外籍人员和港澳台同胞，学校办公室应及时处置。

3.凡是发生人员伤亡的事故灾害，校卫生所要立即采取救助措施，积极抢救伤病员，减少人员伤亡。

4.所有灾难事故发生后，都要考虑可能引发继发性伤害问题，要周密妥善处置，不得激化矛盾，防止事态扩大和演化。

5.凡是需要对建筑物等采取断水、断电等应急处理措施的，要认真权衡利弊，妥善处理可能发生的受灾受困人员照明、饮水需要和因为跑水漏电可能引发继发性灾害的矛盾。

**六、公共卫生类突发事件应急处置**

一般突发公共卫生事件包括集体性食物中毒，因饮用水引起的突发事件，甲类传染病病例，乙类传染病暴发以及其他突发卫生事件。其应急程序如下：

1．一般突发公共卫生事件发生后，现场的教职员工应立即向突发公共卫生事件责任报告人及学院领导报告。学院领导接到报告后，必须立即赶赴现场组织实施以下应急措施：将有关情况报告当地教育、卫生行政部门；拨打120急救电话，对中毒或患病人员进行救治；追回已出售的可疑食品或物品，或通知有关人员停止食用可疑中毒食品、停止使用可疑的中毒物品。

2．停止出售和封存剩余可疑的中毒食品和物品；控制或切断可疑水源。

3．与中毒或患病人员家长、家属进行联系，通报情况，做好思想工作，稳定其情绪。

4．积极配合卫生部门封锁和保护事发现场，对中毒食品、物品等取样留验，对相关场所、人员进行致病因素的排查，对中毒现场、可疑污染区进行消毒和处理，对与鼠疫、肺炭疽、霍乱、传染性非典型肺炎病人有密切接触者实施相应的隔离措施；或配合公安部门进行现场取样，开展侦察工作。

5．对学院不能解决的问题及时报告主管部门和教育、卫生行政部门以及当地政府，并请求支持和帮助；在学院适当的范围通报突发公共卫生事件的基本情况以及采取的措施，稳定师生员工情绪，并开展相应的卫生宣传教育工作，提高师生员工的预防与自我保护意识。

6．严格执行进出入校门的管理制度。

7．按照当地政府和上级教育、卫生行政部门的统一部署，落实其他相应的应急措施。

**七、自然灾害类突发事件应急处置**

（一）所在地区发生自然灾害类突发事件的应急反应。

1.预报后的应急反应。

根据有关规定，在政府发布自然灾害预报后，学校即可宣布进入预备应急期。预备应急反应主要包括：

1. 据省市政府统一部署，启动相应级别的应急预案，并检查、落实预案的执行情况。
2. 照省市政府的统一部署，发布躲避通知，必要时组织避灾疏散；
3. 合有关部门开展灾情检测工作。
4. 合有关部门开展生命线等工程的应急保护工作。

⑤督促检查抢险救灾的准备工作。

⑥防止自然灾害谣传或误传，不信谣、不传谣，避免发生衍生灾害，保持社会安定。

2.灾害发生后的应急反应。

①破坏性自然灾害发生后，在省市政府的统一部署下，学校领导小组负责领导校内应急工作，并根据灾害等级，启动相应级别的应急预案。

②自然灾害发生后，学校迅速向上级部门报告灾情，主动保持与上级部门的不间断联系，及时报告灾情和应急进展情况，在政府救灾指挥部统一指挥下，全校上下各司其职、通力协作、全力以赴、妥善处置，在组织自救的同时，积极争取救援，尽力减少人员伤亡和财产损失。

（二）校园渍水灾害事件的处理办法。

1.后勤管理处要做好校园渍水的防范工作，灾情发生前必须贮备一定数量的沙袋、沙石、铁锹、洋镐、雨衣、胶鞋、围栏等排渍物资和工具，灾情发生时可根据需要再进行增购。要做好学校沙湖固定抽排设备和校内移动抽排设备的日常维护，校内所有排水管网应定期进行清淤、疏通，确保主排水口畅通。

2.发生渍水灾情时，相关单位要密切关注天气变化，及时查看天气预报，并与气象部门保持联系，一旦降雨量达到大雨、暴雨和特大暴雨时，分别启动相应等级的应急处置工作预案。

3.由后勤管理处有关人员组成排渍应急处置突击队，积极协调政府相关部门及学校周边单位，共同做好校园排渍工作。

4.排除渍水后，学校相关单位要做好校园清理消毒工作，杜绝病菌滋生，保障校园环境卫生安全。

5.渍水灾害对师生财产及生活造成影响时，由学校宣传统战部、办公室统一协调解决相关问题。

**八、网络和信息安全类突发事件应急处置**

（一）机房漏水防治应急程序。

1.发生机房漏水后，第一目击者应立即通知网络安全小组领导。

2.若空调系统出现渗漏水，应立即停止故障空调,将机房内的积水清除干净，并及时联系设备供应方进行处理，必要情况下可以临时用电扇对服务器进行降温。

3.若为墙体或窗户渗漏水，应立即通知服务中心，及时清除积水，进行墙体或窗户维修，避免不必要的损失。

（二）设备发生被盗或人为损害事件应急程序。

1.发生设备被盗或有人为损害设备情况时，使用者或管理者应立即报告网络安全小组，同时保护好现场。

2.网络安全小组接报后，通知安全保卫部门及公安部门，一同核实审定现场情况，清点被盗物资或盘查人为损害情况，做好必要的影像记录和文字记录。

3.事件当事人应当积极配合公安部门进行调查，并将有关情况向网络安全小组汇报。

4.网络安全小组召开会议研讨，事态严重时，应向学校领导报告，请示进一步处理的决策。

（三）机房长时间停电应急程序。

1.接到长时间停电通知后，应及时通过OA发布或电话通知停电通告，要求用户在停电前停止业务、保存数据。

2.打电话询问供电部门询问停电原因及具体停电时间。

（四）通信网络故障应急程序。

1.发生通信网络故障后，计算机操作员应及时将信息告知网络安全小组。

2.网络安全小组及时查清通信网络故障位置，或告知相关通信网络运营商，请求协助查清原因。

3.相关责任人负责写出故障分析报告，上报网络安全小组备查。

（五）不良信息和网络病毒事件应急程序。

1.当发现不良信息或网络病毒时，网络管理员应立即断开网线，终止不良信息或网络病毒传播，并告知信息网络事件应急小组。

2.接到报告后，网络安全小组应立即通告局域网内所有计算机用户防病毒方法，隔离网络，指导各计算机操作人员进行杀毒处理，直至网络处于安全状态。

3.对未经相关领导同意，擅自发布信息，造成不良影响且触犯法律者，对不良信息要进一步追查来源，将违法者移交执法部门追究法律责任。

（六）计算机软件系统故障应急程序。

1.发生计算机软件系统故障后，计算机操作人员立即保存数据，并停止该计算机使用应用。

2.由部门负责人将情况报告网络安全小组，不得擅自进行处理。

3.网络安全小组迅速派出技术人员进行处理，必要情况下，应对硬盘进行备份。

4.在保持原始数据安全的情况下，对计算机系统进行修复；修复系统成功，则检查数据丢失情况，利用备份数据恢复；若修复失败，立即联系相关厂商请求支援。

（七）黑客攻击事件应急程序。

1.当发现网络被非法入侵、网页内容被篡改，应用服务器上的数据被非法拷贝、修改、删除，或通过入侵检测系统发现有黑客正在进行攻击时，使用者或管理者应断开网络，并立即报告网络安全小组。

2.接到报告后，网络安全小组应立即关闭网络，封锁或删除被攻破的登陆帐号，阻断可疑用户进入网络的通道。

3.及时清理系统、恢复数据、程序，尽力将系统和网络恢复正常。

（九）机房设备硬件故障应急程序。

1.发生机房设备硬件故障后，网络安全小组应立即确定故障设备及故障原因，并进行先期处置。

2.若故障设备在短时间内无法修复，应启动备份设备，保持系统正常运行；将故障设备脱离网络，进行故障排除工作。

3.故障排除后，在网络空闲时期，替换备用设备；若故障仍然存在，立即联系相关人员进行维修，并认真填写设备故障报告单备查。

**九、考试安全类突发事件应急处理**

（一）工作原则。

学校各类考试发生突发事件，相关部门领导及工作人员应立即深入第一线，掌握情况，控制局面，本着统一指挥、快速反应、早发现、早报告、早控制的原则，力争把问题解决在萌芽状态，把考试泄密、违规突发事件控制在最小范围。

考试突发事件是指在学校进行的各类考试在试题命制、印刷、运送、保管、施考、评卷等环节出现的失密、泄密和违规事件。

本预案所指的教育考试主要包括：

1.学校组织实施的全校期中、期末考试。

2.上级教育主管部门和教育考试主管部门委托学校实施的各类教育考试。

3.全国大学英语四、六级考试。

4.省市主管部门等组织的各类职称、职业技能、选拔考试。

2．事件等级的确认与划分

根据事件危害程度，分为两个等级：重大事件、一般事件。

1.重大事件包括：

①由于战争、地震、台风、洪水、火灾以及其他不可预见的自然灾害造成考试不能进行。

②大面积爆发传染病或考场内突发危及人生安全的恐怖事件。

③由于自然灾害、交通事故或交通故障、考试组织和管理以及其他原因，导致试卷不能按时运抵考点或者大量考生无法按时到达考点。

④由于试卷在命题、印刷、运输、保管等环节发生试卷被盗、丢失、私自提前拆启以及其他原因造成试卷泄密。

⑤由于考试期间发生考生集体作弊、集体罢考，集体闹事，围攻、冲击考点，殴打考试工作人员，损毁公共财产等情况导致考点秩序混乱，管理失控。

⑥其他不可预测的重大事件。

2.一般事件包括：

①试卷启封后，发现试卷科目与本场考试科目不符，或者试卷数量与考场编排不符，或者试卷有缺页、漏印、重影、损坏等情况。

②考试过程中，发现试卷考题出现明显错误。

③语言听力考试过程中，出现内容明显错误、语音介质放音不正常或语音设备发生故障；

④机（网）考过程中，考点突然停电。

⑤机（网）考过程中，计算机出现病毒和软件故障，或者局域网出现中断、病毒和软件故障等。

⑥其他不可预测的一般事件。

（三）预防与预警机制措施。

1.发现试题泄密和考试实施、评卷组织管理过程中出现违规突发事件，应在第一时间内向考试主考人汇报，不得拖延。

2.考试主考人立即向应急处理工作组汇报，并按相关预案和领导要求开展工作。

3.应急处置工作组在事件发生后立即报省考试院、省教育行政主管部门，最迟不得超过3小时。

4.信息内容要客观翔实，不得主观臆断，不得漏报、瞒报、谎报。

（四）信息报送工作要求。

1.考试试题泄密、违规突发事件基本情况，包括时间、地点、规模、涉及人员等情况。

2.考试试题泄密、违规突发事件起因分析、性质判断和影响程度评估。

3.相关部门已采取的措施。

4.校内外公众、媒体各方面的反应。

5.事情发展状态、处置过程和结果。

6.需要报送的其他事项。

（五）应急处理措施及办法（参照附件1：考试安全类突发事件应急响应全过程组织与行动图）。

1.因试题泄密、考试实施违规导致考试无法正常进行的，应急处置工作组根据有关文件和上级部署，宣布考试延期举行，做好对考生及社会的解释、宣传、安抚、善后工作，同时，做好启用副题进行考试的各项考前准备工作。

2.试卷在存放点被盗泄密，及时通报公安机关追查和采取措施，并派工作人员协助公安部门及时破案。

3.试卷在运送途中发生意外情况泄密，应迅速通报公安机关，并请求增派警力保护现场，采取措施，隔离有关人员，全力保护试卷安全，防止泄密范围扩大。

4.考场错发试卷，及时收回试卷，并妥善安排好已阅试卷的考生，直至该科试卷考试结束，避免试题泄密。

5.评卷组织管理过程中发生工作人员不认真履行工作职责、玩忽职守，致使考试工作遭受重大损失等违规情况的，要做好试卷清点，发现遗失的，及时通报公安机关全力追回，并派有关人员配合追查工作。全力保护其它试卷安全，对无法追回试卷涉及的考生，做好补考工作。

6.发生大范围的群体舞弊，及时会同省、市巡视人员处理，同时紧急通知教育厅、省市招考办或省市主管部门。

7.考生考场滋事扰乱考场秩序，会同教育厅、省市巡视人员及公安人员及时制止处理，同时向教育厅、省市招考办报告。

8.及时会同宣传部、现代教育技术中心，立即对互联网进行严密监控，防止与泄密、违规有关的信息在互联网散布，发现或得知有关网站发出此类信息立即将其封闭；根据需要，控制其他各种通讯手段的通讯范围，并将有关情况通报公安部门。

9.在泄密、违规案件破案前，及时会同宣传部门采取有效措施，防止新闻媒体对泄密有关情况的报道和炒作。

10.破案后，对相关责任人员依法进行处理。触犯刑律的，移送司法机关进行处理。

十、学生工作突发事件应急处置

（一）建立信息传递网络。辅导员（班主任）要经常下班级、宿舍，及时了解学生思想状况，发现思想隐患和异常情况于第一时间内上报二级院书记、学生处处长；公寓管理员经常深入学生宿舍，保持楼层长信息反馈通畅，发现学生中存在的思想问题和异常情况第一时间向二级院、学生处、分管院领导反馈。二级院和学生处及时互通信息，保证信息传递顺畅，发现异常情况必须在第一时间内报分管院领导。

（二）发现学生有异常行动倾向（罢课、罢餐、游行、示威、打架斗殴等群体性事件），辅导员（班主任）和二级院学生工作者必须高度重视，在第一时间内将信息反馈至学生处处长、分管院领导，同时深入班级、宿舍进行调查，并进行教育和说服工作。确实无法说服的，须尽快将有关情况报学生处、分管院领导，学生处处长及相关人员在第一时间内赶赴现场，协助二级院共同进行处理，并及时将情况向分管院领导汇报。

（三）发现学生已实施或即将实施异常行动（罢课、罢餐、游行、示威、打架斗殴等群体性事件），发现人（教师、公寓管理员等）应会同在现场的其他老师或工作人员（辅导员、保安人员等）当即制止，避免事态扩大，并在第一时间内通知二级院学生工作者（书记、辅导员）和学生处处长。如下班时间应第一时间通知给学院总值班人员。二级院书记和学生处处长第一时间通知分管院领导，并在第一时间赶到现场，共同对学生进行说服教育。学生处和二级院在处理过程中应及时互通信息，并随时向分管院领导汇报。

（四）学生在校外参加异常活动（游行、静坐、示威等群体性事件），接到有关信息后，二级院学生工作者（书记、辅导员）、学生处处长必须在第一时间向分管院领导汇报，并立即赶到现场，配合有关人员做好本校学生的思想工作，劝说学生回校。若涉及学生人数较多，学生处向分管院领导汇报后，会同有关部门（保卫处等）第一时间内前往现场共同处理事件，平息事态。

（五）出现因心理问题、人员纠纷、工伤事故、交通事故等引起严重伤害的意外重大伤害事故时（参照附件2：学生突发事件处理流程图）：

1.以最快的速度把受伤学生就近送往医院救治。

2.立即成立学生重大伤害事故工作领导小组。

以分管院领导为组长，成员有学生处、二级院领导、辅导员（班主任）、学院办公室、安全保卫处、后勤管理处、宣传部等部门领导组成。

3.学生重大伤害事故工作领导小组成员分工（参照附件3：学生重大伤害事故处理工作小组成员任务图）：

（1）事件发生后，需要到场的小组成员应全部到场。

（2）安全保卫处：保护现场、联系110，进行调查取证。

（3）学生处：协调二级院、保卫处等相关职能部门开展工作。

（4）二级院书记、辅导员（班主任）负责通知、接待学生家长，协同学生处、保卫处调查取证，了解事实。

（5）学院办公室：与省教育厅、公安、民政，以及相关政府部门联系与沟通（包括口头、书面沟通），同时提供车辆保证。

（6）宣传部：与新闻媒体联系沟通。

（7）后勤管理处：提供相应的医疗、服务保障。

4.事故处理与理赔。

二级院书记、学生处、保卫处等部门组成调解工作小组，依据相关法律法规与学生家长进行协调，必要时邀请相关政府部门进行调解或请求司法援助。与学生家长签订《事故处理协议书》，按照相关手续进行保险理赔工作。

5.总结汇报。

相关二级院、学生处提交书面报告，汇报事故原因、产生后果、处理结果、总结经验教训，向学院领导汇报。

**十一、附则**

1．本预案是我校处置突发事件应急准备和响应的工作文件，学校各单位应遵照执行，并参照本预案制定本单位的应急预案，并报学校突发事件应急处置工作领导小组办公室备案。

2．在各类突发事件的应急处置工作中，对有突出表现的单位和个人予以鼓励和表彰；对负有直接责任的单位和个人依据有关法规和规定给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

3．预案启动实施由领导小组组长决定。所有领导小组成员单位和相关单位负责人要认真贯彻执行本预案，严格执行和遵守信息保密制度，遵守工作纪律，确保信息安全，并保证联系方式畅通、便捷。

4．本预案由学校办公室负责解释。学校办公室根据实际情况的变化，组织有关部门，及时修订本预案。

附件1：考试安全类突发事件应急响应全过程组织与行动图

Y

N

Y

**处置行动**

（考试类突发事件处置工作组）

**处置工作组到位**

**信息报到与处理**

（学院应急领导小组办公室）

**事态控制**

**应急恢复**

**应急增援**

（应急领导小组）

**响应升级**

（应急领导小组）

**解除警戒**

**善后处理**

**事件调查**

**应急结束（关闭）**

**应急启动**

**接警**

N

**信息反馈**

**事件发生**

**领导小组人员到位**

**报教育主管部门**

**总 结**

（应急领导小组办公室）

**秩序维护（教务处、保卫处、纪检等）**

**后勤保障（后勤、资产、运输等部门）**

**技术支持（现教、后勤、校医等）**

**重大考试类突发事件必须在上级教育主管部门、公安、医护等部门的指导下进行**

附件2：学生突发事件处理流程图

突发事件发生

防止事态继续扩大

报告院（系）书记、总值班人员

分管院领导

学生处

组织老师、同学援助、与家长取得联系

赴现场处理

现场人员

视情 况定

附件3：学生重大伤害事故处理工作小组成员任务图

重 大 伤 害 事 故

卫生所或急救电话

辅导员（班主任）

学生处、二级院

后勤管理处

院办

保卫处

宣传部

相关医院治疗

保护现场、调查取证

拨打110

通知分院领导

通知家长

接待、安抚

调查原因、真相

协调处理

协议理赔总结汇报

后勤、服务保障

与省厅、地方党委政府部门汇报

与宣传部门联系