



东阿县南湖行知学校 舆情处理机制预案

二〇二二年二月

为做好新闻舆情应急处置工作，最大程度地减少新闻舆情的影响，维护学校声誉，结合我校实际，特制定本预案。

一、指导思想

建立健全统一、高效、科学、规范的突发新闻舆情事件应急指挥、保障和预防控制体系，有效预防和迅速处置新闻舆情事件，最大程度地减少新闻舆情事件对学校和学校造成的损失，保障学校稳定发展。

二、工作原则

1.预防为主、防患未然。从源头上防范涉及学校利益的群体性事件发生。对各类可能引发群体性事件的情况认真分析、预测，做到早发现、早报告、早控制、早解决。

（建议：和上级媒体舆情检测平台合作，利用专业的舆情检测平台，随时检测相关舆情，第一时间知晓相关新闻事件。）

2.责任管理、谁主管谁负责。属于哪个部门的问题，就由哪个部门负责解决，努力化解在基层、解决在萌芽状态，不得把本学校、本部门应该处理的矛盾和问题推向上级或下级，各学校主要领导是本学校突出问题及新闻舆情事件应急处置工作第一责任人。

3.快速反应、注重实效。舆情事件一旦发生，事发学校有关部门要迅速启动处置预案，按照预案分工开展工作，部门主要负责人要迅速赶赴现场进行处置。

4.依法处置、防止激化。根据舆情事件发生的性质、原因、规模、危害程度和事态发展，采取相应的措施依法处置。要坚持疏导为主，坚决防止因处置失当而激化矛盾。

三、工作机制

1.现场处置机制。一旦发生新闻舆情事件，有关负责人要及时赶赴现场，认真做好处置工作，并向学校主要领导及时汇报。要按照学校有关文件要求，结合舆情事件的性质、参与人数、事发地点等情况，面对面地做工作，诚恳听取对方的意见，及时疏导化解矛盾和冲突，尽快平息事态。对对方提出的要求，符合法律和政策规定的，要表明解决问题的态度；无法当场明确表态解决的，由学校相关部门限期研究解决；对确因决策失误或者工作不力而侵害对方利益的，要据实向对方讲明情况，公开承认失误，尽快予以纠正；对对方提出的不合理要求，要讲清道理，耐心细致地做好说服教育工作。

2.善后处理机制。按职责分工，分别由学校相关部门负责落实，对舆情事件的全过程进行彻底调查，查清事件原因，追究相关人员责任；针对处置过程中暴露出的问题，修改完善应急预案，提出修订完善监测机制、检测措施、评级体系和风险预警机制的相关建议。

四、工作要求

1.第一时间成立舆情公关小组。确立工作小组负责人，责任人把握舆情发展动态，事态发展情况及时跟总校长汇报。

2.公关小组责任分工进行舆情处置。第一组：及时对接相关责任单位，了解事情发展动向，防止事件恶化。第二组：对接媒体，利用媒体平台，防止事件传播，合理引导大众。第三组：涉事相关负责人及时现身说法，针对事件本身的真相和大众关心的热点问题，及时的给予答复，防止事件影响的扩大。（现身说法的所有问答，由公关小组共同商议，以及参考当地媒体建议。）

3.舆情反馈制度。若出现舆情，等舆情处理结束后，及时分析舆情出现的问题，针对问题，提出解决方案。防止以后类似事件的再次发生。

（一）编制目的

为进一步健全和完善东阿县南湖行知学校公共安全体系，有效预防、及时控制和妥善处理学校各类突发公共事件,提高快速反应和应急处理能力，建立健全应急机制，最大程度地预防和减少突发公共事件及其造成的损害，保障师生员工生命财产安全,维护学校安全稳定。

（二）编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《山东省教育系统突发公共事件应急预案》等法律法规，结合学校实际，制定本预案。

（三）适用范围

本预案适用于本校应对各类突发公共事件的应急处理工作。本预案所指的突发公共事件,主要包括以下几个方面:

1.社会安全类突发事件。

包括校园内外涉及师生的各种非法集会、游行、示威、请愿以及集体罢餐、罢课、上访、聚众闹事等群体性事件,各种非法传教事件、政治性活动，针对师生的各类恐怖袭击事件,师生非正常死亡、失踪等可能引发影响校园和社会稳定的事件等。

2.事故灾难事件。

包括学校楼堂馆舍等发生的火灾、建筑物倒塌、拥挤踩踏等重大安全事故,校园重大交通安全事故,校园水面、冰面溺水事故,大型群体活动公共安全事故,造成重大影响和损失的供水、电、气、油等事故,重大环境污染和生态破坏事故,以及影响学校安全与稳定的其他突发灾难事故等。

3.突发公共卫生事件。

即突然发生并造成或者可能造成学校师生健康严重损害的事件。包括发生在学校内的突发公共卫生事件,学校所在地区发生的、可能对学校师生健康造成危害的突发公共卫生事件。

4.自然灾害事件。

包括气象、洪水、森林、地震灾害以及由地震诱发的各种自然灾害等。

5.网络、信息安全事故。

包括利用校园网络发送有害信息,进行反动、色情、迷信等宣传活动;窃取国家及教育行政部门和学校保密信息,可能造成严重后果的事件;各种破坏校园网络安全运行的事件。

6.考试泄密、违规事件。

包括由教育系统组织的国家和省教育统一考试中,在命题管理、试卷印刷、运送、保管等环节出现的泄密事件,以及在考试实施和评卷组织管理过程中发生的违规事件。

(四) 工作原则及要求

1.统一指挥,快速反应。

学校成立突发公共事件应急处理工作领导小组,全面负责学校应对突发公共事件的处理工作,形成处理突发公共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、处理等环节的紧密衔接,做到快速反应,正确应对,处理果断,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,应遵循属地管理原则,各学校应当在学校的统一领导下,立即启动应急预案,做到报告及时,处理果断。各学校、各部门“一把手”是维护稳定的第一责任人。

3.预防为主,及时控制。

立足于防范、抓早、抓小,认真开展矛盾纠纷的排查调处工作,强化信息的广泛收集和深层次研究判断,争取早发现、早报告、早控制、早解决。要把突发公共事件控制在萌芽状态,控制在一定范围内,避免造成学校秩序失控和混乱。

4.系统联动,群防群控。

发生突发公共事件后,各相关部门负责人要立即深入第一线,掌握情况,开展工作,控制局面,形成各部门系统联动、群防群控的工作格局。

5.区分性质,依法处理。

在处理突发公共事件过程中,要坚持从保护师生员工生命和财产安全出发,按照“动之以情,晓之以理,可散不可聚,可顺不可激,可分不可结”的工作原则,及时化解矛盾,防止事态扩大。要严格区分和正确处理两类不同性质的矛盾,做到合情合理、依法办事,维护师生的合法权益。

6.加强保障,重在建设。

从法规上、制度上、组织上、物质上全面加强保障措施。在领导精力、经费保障和力量部署等方面,加强硬件与软件建设,增强应急能力,提高工作效率。

(一) 东阿县南湖行知学校突发公共事件应急处置工作领导小组及主要职责

1.学校领导小组

学校防范和处理突发公共事件工作由王建磊校长、何放副校长、执行校长助理统

一领导，成立“东阿县南湖行知学校突发公共事件应急处理工作领导小组”（以下简称“学校领导小组”）组长由王建磊校长、何放副校长、执行校长助理担任，成员由行政中心、后勤服务中心、财务中心、数据中心、教师发展中心、学生成长中心、餐饮中心、各年级主任等部门组成，下设办公室及七个突发事件应急处理小组。

2.学校领导小组的主要职责

- (1) 负责统一决策、组织、指挥学校防范和处理突发公共事件工作；
- (2) 定期研究学校防范和处理突发公共事件工作；
- (3) 协调、解决、防范和处理突发公共事件工作中的困难和问题；
- (4) 协调、防范和处理突发公共事件工作与正常教学工作的关系，确保各项工作有序开展；
- (5) 对我校有关部门和个人在防范和处理突发公共事件工作中的表现作出奖惩；
- (6) 向上级相关职能部门汇报工作，并及时取得工作支持。

（二）办公室及主要职责

1.学校领导小组办公室

办公室设在学校五楼会议室。成员由王建磊校长、何放副校长、王沛栋副校长、行政中心主任、财务主任、后勤主任、数据中心主任、学生成长中心主任、教师发展中心、餐饮中心、各年级主任等组成，电话：0635-6029003。

2.学校领导小组办公室的主要职责

- (1) 负责及时收集、分析防范和处理突发公共事件中相应的数据和工作情况；
- (2) 提出拟定防范和处理突发公共事件阶段性工作计划；
- (3) 拟定防范和处理突发事件工作的综合性文件、汇报材料、领导讲话和工作总结；

- (4) 提出相关政策建议以及协调防范和处理突发事件工作的建议；
- (5) 协调各学校、各部门防范和处理突发性事件工作；
- (6) 印发领导小组工作人员组成和通讯方式，如有变动，及时调整；
- (7) 经学校领导小组授权，及时向上级相关职能部门报送突发事件相关信息，征求处理意见和有关支持；
- (8) 做好学校领导小组交办的其他工作。

(三) 各突发公共事件处置工作组及主要职责

针对各类突发公共事件，办公室下设相应的专项应急处理工作小组。

1.成立社会安全类突发事件应急处理工作小组。组长由何放副校长担任。工作小组成员由教师发展中心主任、学生成长中心主任、财务主任、后勤主任、行政中心主任、数据中心主任，餐饮中心主任、各年级主任等部门主要负责人组成。工作小组办公室设在学校会议室，日常工作由行政中心承担，电话：0635-6029013。

工作小组的主要职责为：统一协调、组织、指挥学校涉及社会安全类突发事件的相应行动；研究确定事件性质，下达应急处理工作任务；必要时成立处理学校重大突发社会安全类事件调查小组，及时前往事发地现场指挥，积极开展调查工作等事项。

2.成立事故灾难类突发事件应急处理工作小组。组长由何放副校长担任。工作小组成员由教师发展中心主任、学生成长中心主任、财务主任、后勤主任、行政中心主任、数据中心主任、餐饮中心主任、各年级主任等部门主要负责人组成。工作小组办公室设在行政办公室，日常工作由行政中心承担。电话：0635-6029277。

工作小组主要职责为：指导学校建立事故灾难类突发事件的预防和监测预警机制；对学校防范和处理事故灾难类突发事件工作进行督察、指导；收集事故灾难类突发事件信息，适时向各学校、各部门通报，并提出有关对策和措施；对一般灾难事故，密切关注事态发展；对特大灾难事故，在接到报告后要尽快赶赴现场指挥和处理事故，

并做好善后安抚慰问和事故调查等工作。

3.成立公共卫生类突发事件应急处理小组。组长由后勤中心主任担任。人员组成由行政中心、工会、后勤服务中心、各年级主任等单位负责人组成。工作小组办公室设在后勤服务中心，日常工作由后勤服务中心承担，电话：0635—6029021。

工作小组主要职责为：在当地卫生部门指导下，负责我校突发公共卫生事件的紧急处理工作，及时收集当地突发公共卫生事件的相关信息，并及时向学校通报情况，提出学校紧急应对突发公共卫生事件的政策、措施；指导和组织学校紧急应对和处理突发卫生事件；督促各部门认真落实突发公共卫生事件紧急应对措施；及时总结和推广各学校、各部门应对公共卫生事件的经验和做法。

4.成立自然灾害类突发事件应急处理小组。组长由行政中心主任担任。成员由行政中心、财务中心、后勤中心、各年级主任等部门主要负责人组成，工作小组办公室设在行政中心办公室，日常工作由行政中心承担。电话：0635-6029027

工作小组主要职责为：在政府自然灾害应急指挥部门的领导下，积极配合相关部门进行应急工作；认真分析自然灾害对学校所产生的影响，及时作出决策；建立应对自然灾害突发事件专项资金，专款专用，并根据灾情拟定动用相关专项资金的使用数额和使用方案；必要时深入现场协调处理，控制事态发展。

5.成立网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组。组长由数据中心主任担任，成员由教师发展中心主任、学生成长中心主任、财务主任、后勤主任、行政中心主任、数据中心主任、各年级主任等部门主要负责人组成，工作小组办公室设在数据中心，日常工作由数据中心承担。电话：0635-6029002.

工作小组的主要职责为：通过技术手段对校园网有害信息实施24小时监控；及时处理重大有害信息在校园网上大面积传播，或校园网系统遭受大范围黑客攻击，以及计算机病毒扩散事件；及时处理和报告情况。

6.成立考试安全类突发事件应急处理工作小组。组长由行政中心主任担任，成员由

学生成长中心、后勤服务中心、行政中心、数据中心、各年级主任等部门主要负责人组成，工作小组办公室设在行政中心，日常工作由行政中心承担。

电话：0635-6029266.

工作小组的主要工作职责为：确认事件等级；启动相关预案；作出相应对策，及时向相关部门汇报情况。

7.成立网络新闻类突发事件应急处理工作小组。组长由王建磊校长主任担任，成员由何放副校长、王沛栋副校长、学生成长中心、后勤服务中心、行政中心、数据中心、各年级主任等部门主要负责人组成，工作小组办公室设在行政中心，日常工作由行政中心承担。

电话：0635-6029266.

工作小组的主要工作职责为：负责舆情的评估、预警、分析、跟进、处置和报告。

（一）预防预警信息

建立畅通的信息传输渠道和严格的信息上报机制，完善快速应急信息系统。

1.信息报送原则

（1）迅速。最先发现或接到发生突发公共事件的部门和个人，应在第一时间向学校领导小组办公室报告（电话：0635-2029003）再由学校领导小组办公室向学校领导小组报告（学校领导小组电话：0635-6029266）不得延报。在向学校领导小组报告的同时，还应向上级主管部门及当地职能部门等相关机关报告。

（2）准确。信息内容要客观详实，不得主观臆断，不得漏报、瞒报、谎报、迟报。

（3）续报。各类突发公共事件发生变化后，及时续报有关情况。

2.信息报送机制

(1) 紧急电话报告系统

各突发公共事件工作小组办公室接到报告后，应立即电话报告各工作组组长，同时报学校领导小组办公室，由学校领导小组办公室向学校领导小组报告，并按学校领导小组要求开展工作，同时与事发部门保持联系，进一步核实情况。学校领导小组办公室接到信息后，应尽快通知相关部门及其相关工作组办公室。

(2) 紧急文件报送系统

突发公共事件执行电话报告后，接报部门、接报人应当立即书面正式报学校领导小组办公室，并按照相关预案和领导要求迅速开展工作。学校领导小组办公室根据学校领导小组意见，将重大、重要信息迅速报告上级有关部门。

(3) 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、破坏程度以及伤亡等情况；

②事件发生起因分析、性质的初步判断和影响程度的初步评估；

③事发部门及有关部门已采取的措施；

④校内外公众以及媒体等各方的初步反应；

⑤事态发展状态、处理过程和结果；

⑥需要报送的其他事项。

(二) 预防和预警行动

1.在校领导小组的统一部署下，校各工作部门应相互支持、相互配合，要落实人员，明确责任，细化工作措施，把各项工作和要求落到实处。

2.加强应急反应机制的日常管理，在实践中运用和完善应急处理预案。各工作组加强人员培训，定期或不定期地开展演练活动，不断提高应对突发公共事件的指挥能力和处理能力。

3.做好应对学校各类突发事件的人、财、物等方面的储备工作， 确保突发事件预防、现场控制的应急设施、设备和必要的经费开支。

特别重大事件（Ⅰ级）、重大事件（Ⅱ级）、较大事件（Ⅲ级）、一般事件（Ⅳ级）发生后，事发部门应立即启动相应预案。学校领导小组立即启动本预案开展处理工作，有关情况及时上报上级有关部门。

各部门要根据事件的发展趋势动态调整事件级别，适时调整应急措施和方案，加大应急处理力度，提高应急处理工作的针对性和实效性。

（一）信息保障

各部门要建立健全突发公共事件信息收集、传递、报送、处理各环节运行机制，完善信息传输渠道，保持信息传输设施和通讯设备完好，保持通讯方便快捷，确保信息报送渠道的安全畅通。

（二）物资保障

各部门应建立处理突发公共事件的物资储备，保障物资充足。保证物资、器材的

完好和可使用性，物资存放合理，物资运输便利、安全。

（三）资金保障

财务中心要把应急资金纳入财政预算，保证防范和处理突发事件所必需的经费充足。

（四）人员保障

各部门应明确救灾疏散组成人员，组建突发事件预备队，一旦启动预案，能立即投入使用，同时要保证队员能迅速召集到位。

（五）宣传教育、培训和演练保障

各工作组、各部门应积极开展应急处理队伍的技能培训，定期组织应急模拟演练，提高协同作战、快速反应的防控能力。

1.突发事件的防范和应急处理

要提高认识，落实措施，时刻保持清醒的头脑，特别是假期和敏感时期，要加强防范工作，防止突发事件的发生。

2.加强对师生员工的安全教育

各部门要加强对师生员工的安全防范和思想政治教育，校医院要经常开展流行传染病和职业病知识宣传教育工作。学生成长中心、团委要结合新生入学等，经常对学生进行法制教育和安全防范教育，增强学生懂法、守法观念，提高自身安全防范意识，掌握突发事件的自救方法，从根本上预防重大事件的发生。

3.加强重点要害部门的管理

根据“突出重点，兼顾一般”的原则，将下列场所列为重点要害部门：

办公楼、教学楼、实验楼、学生公寓、学生餐厅、图书馆、演艺中心、中心机房、

财务中心、档案室、校医院、教工宿舍楼。

各重点要害部门，由使用单位做好日常安全防范工作，保卫处负责监督检查，要加强重点技术监控和人员巡逻监控，一旦发现问题，及时向学校相关部门报告。

（六）突发事件预防和预警信息

建立信息报送制度，一旦发现有影响学校安全、稳定的因素，应立即上报学校领导小组办公室，学校领导小组办公室立即上报学校领导小组，同时采取应对措施或启动应急预案。要坚决克服麻痹思想，不得迟报、漏报、谎报，更不得隐瞒不报。

各学校要加强动态信息网络建设，充分发挥学生干部的作用，及时掌握学生的思想动态。要经常研究影响学校稳定的新情况、新问题，作好舆论舆情的分析，对可能引起学生高度关注的国际国内重大事件，特别是对危及师生员工生命财产安全或涉及国家主权和民族利益等容易激发学生情绪的问题，以及敏感期、重大政治活动、重大节庆、重大文体活动、发生各类重大突发事件期间，在落实安全措施的同时，应及时把握师生思想动态，加强教育引导。

保卫处要切实掌握校内人员结构，密切注意校内重点人口的动向；会同邮政所统一收集境外寄给学生团体、班级和无具体收件人的印刷品、快递等，并妥善处理。

行政中心、学生成长中心、团委等对兄弟学校学生社团来校联系搞活动者，要了解其来校的目的，防止别有用心的人进行串联煽动。

数据中心要加强对互联网特别是校园网络的监控管理，及时发现和消除不良言论以及有害信息。

1.如有师生要求举行游行、集会、静坐、请愿等活动时，必须按照有关规定进行申请，待学校批准后方可按照要求进行。学校领导小组、社会安全类突发事件应急处理

工作小组以及参加集会、游行、静坐、请愿师生所在学校、部门的主要领导、首席导师等要全程跟踪，发生情况及时处理。

2.如未批准进行游行、集会、静坐、请愿等活动，学校领导小组、社会治安类突发事件应急处理工作小组和参加集会、游行、静坐、请愿师生所在学校要采取有效措施，限制其活动，不得蔓延到社会，防止事态发展，并积极做好思想工作，尽力劝阻其终止解散。

3.一旦学生走出校门上街集会、游行，学校领导小组、社会治安类突发事件应急处理工作小组及学生所在学校负责人要立即派人劝阻，如劝阻无效，要配合有关部门作好维持秩序的工作，防止社会闲杂人员和别有用心的人进入游行队伍寻衅滋事，并及时请公安部门到现场协助做好工作，防止学生出现过激行为或违法行为。同时做好校内师生思想工作，做到教师不停课、学生不停留、师生不离校，切实加强校园管理，严格控制人员出入。

4.若事件已超出学校范围，在事态扩大、依靠学校力量无法平息的情况下，学校应立即向当地政府、公安部门和上级主管部门报告，请求派遣警力进校，根据情况采取相应措施，避免冲突加剧和学生受伤。

5.如公安部门必须采取坚决措施时，学校要组织人员进一步劝说学生离开现场，以保证学生安全。如学校必须做出处理学生的决定时，要掌握好时机和程度，避免矛盾激化，孤立极少数闹事者，团结大多数学生，促使事件得到尽快平息。

6.加强校园巡查和监控，发现不稳定因素出现苗头时，及时报告，并进行紧急处理（保卫处负责）。保卫处负责人及相关部门负责人应立即赶到现场，负责组织对事件原因进行调查取证；及时解决、消除引发突发事件的苗头和问题。

7.做好善后与恢复工作。后期处理工作中的重点是尽快查清引发事件的根本原因，妥善解决引发群体性事件的实质问题，尽可能满足师生合理要求，安抚和平静师生情绪，恢复学校内正常秩序。

8.事件平息后，各学校、各部门要向学校汇报进一步改进的方法和措施，巩固稳定局面，防止反弹。

（一）火灾事故处置办法

1.突发火灾事故后，发现的个人和部门应立即拨打校园110（报警电话：110）119、120请求救援，并向学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组报告，立即启动应急预案，全力组织人员疏散、自救和力所能及的灭火工作，及时采取关掉电源、煤气，转移易燃易爆物品等紧急安全措施，避免继发性危害。

2.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人，在第一时间亲临现场进行指挥。

3.事故灾难类突发事件应急处理工作小组及发生火灾事故单位义务消防队要及时赶赴现场，按照“先救人，后灭火”的原则，立即组织疏散人员和扑救初起火灾，并在消防队伍赶到后，主动提供有关信息，配合消防队伍进行扑救。救灾结束后，要协助消防部门查明原因，并及时作出处理。

4.校医院要及时赶赴现场，配合有关医疗部门抢救和妥善安置伤员。

5.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、财产安全。

6.解决好教职工、学生等受灾人员的安居问题。

（二）重大恶性交通事故处置办法

1.如发生重大恶性交通安全事故，应立即报告122、120请求援助，并在第一时间报告学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人（校园附近发生交通事故，要立即向校园110指挥中心报警）。

2.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人，应及

时赶赴现场进行指挥。

3.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人要保护好现场，有效控制肇事人，寻找目击证人，初步了解情况。

4.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人要配合校医院和当地医院抢救伤员，协助公安交警部门查明事故情况；涉及外籍师生的，要尽快按规定报告上级外事部门。

5.学校领导小组要采取有效措施，做好善后处理工作。

(三) 房屋、围墙、厕所倒塌等建筑物安全事故处置办法

1.发生房屋、围墙、厕所倒塌等建筑物安全事故后，学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理小组，应及时赶赴现场，开展现场处理和救援工作，可根据灾情启动应急预案，并向上级主管部门和市政府报告。

2.学校领导小组应指挥事故灾难类突发事件应急处理工作小组和相关部门开展解救受困人员、抢救伤员工作。

3.通知电工迅速切断电源、煤气，并密切关注连带建筑物的安全状况，防止继发性危险。

(四) 校园水面、冰面溺水事故处置办法

1.学校内发生校园水面、冰面溺水事故后，事故灾难类突发事件应急处理小组要立即组织人员进行现场救援，并立即与校医院或医疗急救部门取得联系，请求救援。

2.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和有关部门的负责人，应及时赶到现场，根据情况启动应急预案，并指挥人员对溺水者进行人工呼吸或防冻伤等应急抢救措施。

3.对于溺水事故，要科学处理，有组织地救助，避免因冰面大面积塌陷造成继发性

伤亡。

（五）楼梯间拥挤踩踏事故处置办法

1.各学校要加强对学生的行为规范教育和日常管理，注意发现拥挤踩踏事故隐患，避免拥挤踩踏事故发生。

2.学校发生楼梯间拥挤踩踏事故后，学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和发生事故单位负责人，必须及时赶赴现场开展现场疏导和救护工作，并立即向校医院和医疗急救部门求援。

3.事故灾难类突发事件应急处理工作小组应组织人员控制局势、制止拥挤，做好人员疏散工作；对受伤者要进行必要的应急抢救处理，尽快将伤病员送往医院抢救，妥善安置伤病员。

4.事故灾难类突发事件应急处理工作小组应迅速通知受伤人员家属，及时向师生和亲属通报有关情况，确保师生和家属情绪稳定。

（六）校园爆炸事故处置办法

1.发现的个人或部门应立即向学校领导小组和保卫处报告。

2.学校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组、保卫处

和事故单位负责人要立即赶到现场，组织抢救，并及时向公安、消防部门报告。

3.事故灾难类突发事件应急处理工作小组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，采取有效检查措施，并消除继发性危险，防止次生事故发生。

4.协助公安机关调查，侦破案件，如发现肇事者或直接责任者，应立即采取有效控制措施，并迅速报告公安机关。

5.积极配合公安、消防部门做好搜寻物证工作，排除险情，防止继发性爆炸。

（七）突发危险品污染事故处置办法

- 1.相关单位和部门应根据各类危险品的特性制定相应的应急预案。
- 2.在实验操作过程中出现安全事故后，指导教师应立即组织学生撤离和人员救护，并采取有效措施，控制事故扩大。
- 3.校领导小组、事故灾难类突发事件应急处理工作小组和事故单位负责人应及时赶赴现场，初步查明情况后迅速制定消除或减轻危害的方案，并立即组织人员实施。
- 4.引起危险物品泄露或违反有关规定排放污染物，造成环境污染事故灾难的，应及时向上级领导和有关部门报告，同时划定污染区。
- 5.对有毒物质污染可能危及师生生命财产安全的，事故灾难类突发事件应急处理工作小组应立即采取相应有效措施，控制污染事故蔓延，必要时应组织师生疏散或撤离。
- 6.危险排除后，事故灾难类突发事件应急处理工作小组应组织有关部门作好善后工作，妥善处理环境污染事故。
- 7.发生重大污染事故，还应在一小时内向当地环保部门报告。

（八）大型群体活动的公共安全事故处置办法

- 1.大型群体活动实行审批制度，经学校领导或保卫处同意后才能举行。活动组织部门必须按有关规定作好专项安全保卫方案，落实安全保卫措施，加强管理，保证活动正常开展。
- 2.发生重大安全事故，应立即启动相关应急预案，活动组织部门应立即拨打校园110（报警电话）、120请求援助，并及时报告学校领导小组和事故灾难类突发事件应急处理工作小组。
- 3.学校领导小组立即召集事故灾难类突发事件应急处理工作小组开展抢救受伤师生工作，并要稳定现场秩序，组织师生有序疏散逃生，尽力避免事态进一步扩大。
- 4.事故灾难类突发事件应急处理工作小组和校医院应迅速组织人员赶赴现场，在学

校领导小组的统一指挥下开展工作，担负起保护学生生命安全的责任，同时保护好现场。

(九) 外出组织实习、参观、考察等活动安全事故处置办法

1.组织活动的单位要建立健全安全工作领导组织体系和应急预案，配备必要的应急工具和设施。

2.保障通讯联络畅通，定时、定期进行通讯联络和清点人员工作。

3.事故发生后，应及时向事故灾难类突发事件应急处理工作小组报告，同时开展必要的救助和自救工作。

4.事故灾难类突发事件应急处理工作小组要高度重视，并对事件做出准确判断，权衡事件的轻重，统一认识，统一指挥，协调好学校和事故现场两方面的工作，积极开展救助。

5.努力争取事故发生地党委、政府和有关部门的支援和帮助。

(十) 突发后勤安全保障事件的处置方法

1.后勤服务中心应建立健全各项安全管理制度，严格执行操作规程，落实安全管理措施。

2.做好食堂、配电房、仓库及供水、供电、供暖和通讯保障部门的安全防范工作，加强关键部位和重点现场的检查，确保各种服务设施的安全运行。

3.发生跑水、漏电、燃气泄露等重大事故后，应立即报告事故灾难类突发事件应急处理工作小组，统一指挥，组织抢救和抢修，采取有效措施控制事态，争取尽快恢复正常。

4.食堂、餐厅等饮食部门以及供水塔、蓄水池等二次供水部位必须安装安全保护设施，发生污染等事件时要立即停用，并立即联系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处置办法

1.后勤服务中心应根据本单位具体生产工作情况制定安全防范制度和安全生产工作应急预案，加强安全生产管理，保障安全生产工作顺利进行。

2.如发生突发安全事故，应及时向事故灾难类突发事件应急处理工作小组报告，统一指挥，开展抢救人员和财产工作，努力控制局面，防止事态发展。

3.认真做好事故善后工作，保持局面稳定。

（十二）校园周边突发安全事故处置办法

1.事故发生后，应在第一时间报告事故灾难类突发事件应急处理工作小组和校园110指挥中心。

2.积极配合聊城市相关部门妥善处理，防止事态恶化和扩大。

3.在全校范围内通报事故有关情况，保障校内秩序正常，稳定师生情绪，避免不必要的恐慌和事件发生。

（一）突发公共卫生事件种类

1.流行传染病

分为甲类、乙类和丙类。

甲类传染病是指：鼠疫、霍乱。

乙类传染病是指：传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感

染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、炭疽、细菌性和阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾等。

丙类传染病是指：流行性感 冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病、丝虫病、除霍乱、痢疾、伤寒和副伤寒以外的感染性腹泻病。

2.食物中毒

食物中毒是指人们食用了含有致病微生物及其毒素的食品或食用含有毒性物质的食物而引起的中毒。食物中毒从致病因素看，常见的有以下几类：

(1) 细菌性食物中毒：这是指人们食用被细菌或细菌毒素所污染的食物而引起的急性中毒性疾病。

(2) 真菌毒素中毒：这是指真菌在谷物或其他食品中生长繁殖产生有毒的代谢产物，人食用这种毒性物质极易引发中毒。

(3) 动物性食物中毒：这是指食入含有有毒成分的动物食品引起的中毒。如：河豚鱼中毒、鱼胆中毒等。

(4) 植物性食物中毒：这是指因误食有毒植物引起的中毒。如毒蘑菇中毒等。

(5) 化学性食物中毒：这是指人们食用被有毒有害化学品污染的食品引起的中毒。

3.职业中毒

职业中毒是指在生产过程中，由于工作环境、场所产生的生产性毒性物质而引起劳动者中毒。在生产组织过程中，往往由于没有或防护措施不够、防护安全装置失灵、意外事故导致毒物泄漏等原因，劳动者会接触到许多金属、非金属及其化合物，有机物、农药等导致人体各部位中毒、引起某些器官和系统发生暂时或永久性的病变。职业中毒是国家规定的职业病病种名称之一。

根据突发职业中毒事故的性质、严重程度、可控性及造成人员伤亡和危害程度，由重到轻分为突发特别重大（Ⅰ级）、重大（Ⅱ级）、较大（Ⅲ级）和一般职业中毒事故（Ⅳ级）四个等级。

（1）突发特别重大职业中毒事故（Ⅰ级）

是指突发职业品泄漏事故导致 100 人以上中毒，或者 10 人以上死亡，省级人民政府或有关部门请求国家在医疗卫生救援工作上给予支持的突发职业中毒事件。

（2）突发重大职业中毒事故（Ⅱ级）

发生急性职业中毒 50 人以上 99 人以下，或者死亡 5 人以上 9 人以下。

（3）突发较大职业中毒事故（Ⅲ级）

发生急性职业中毒 10 人以上 49 人以下，或者死亡 1 人以上 4 人以下的。

（4）突发一般职业中毒事故（Ⅳ级）发生急性职业中毒 9 人以下，无死亡病例。

（二）信息报告与信息发布

1. 组建突发事件报告信息网络，各学校、各部门要安排专人值班。

2. 各学校、各部门发现有下列情形之一的，应立即向公共卫生类突发事件应急处理小组和校领导小组汇报。

（1）发生或可能发生传染病爆发、流行的。

（2）发生或者发现不明原因的群体性疾病的。

（3）发生或者可能发生重大食物中毒事件的。

（4）发生职业中毒或疑似职业中毒事件的。

（5）实验室或医院发生有毒或危险品丢失和泄露的。

3. 任何单位和个人对突发事件，不得隐瞒、缓报或者授意他人隐瞒、缓报、谎报。

4. 对突发公共事件，经学校领导小组授权由宣传部负责对外发布，发布信息应当及时、准确、全面，其他任何单位和个人不得随意散布，更不得批准。

（三）应急响应

公共卫生类突发事件应急处理小组接到报告后,要立即组织力量对报告事项进行调查核实、确证,采取必要的控制措施,启动应急预案,同时向学校领导小组报告,按照学校领导小组的指示开展工作,并及时向上级有关主管部门报告调查情况。

（四）公共卫生突发事件的处置办法

1.流行性传染病

（1）市外发生流行性传染病

①学校实行严格管理,坚决阻止病源进入校园。各门卫要切实履行职责,严格履行登记手续,严禁校外人员无故进入校园,坚决杜绝疫区来人进入校内。校内师生员工不得接触外地来人,特别是疫区外来人员。各学校、各部门要加强检查,一经发现与疫区来人接触者,要立即对其隔离观察。保卫处要加强外来务工人员的管理,定期进行检查。

②设立“临时隔离病房”,落实医疗措施。

A、校医院要建立“临时隔离病房”(一人一室),一旦发现疑似流行传染病症状的病人,要立即对其进行隔离观察,然后及时与指定医院联系转诊。

B、校医院要根据流行的传染病种类购备一定数量的防治传染病的药品。

C、加强对师生员工的监护。校医院根据流行的传染病种类,采取积极预防措施,对师生员工进行健康教育,引导大家学会正确的防范方法。加强卫生防疫工作,如有疫苗预防的,要及时对所有师生员工进行疫苗注射、接种。加强对全校师生员工的监测,一旦发现异常情况,立即向学校报告,由校医院及时采取相关措施。

D、严格外出人员(包括教职工家属)的监控工作。

a、各学校、各部门要加强考勤管理,发现缺勤师生员工,要及时查明原因,取得联系,登记上报。

b、各学校、各部门一律不得批准师生请假外出，特殊情况确需外出者，学生必须经分管校长批准，教职工须经校长批准。外出人员所在单位必须对外出人员进行登记，并做好追踪管理，随时保持与外出人员的联系。

c、各学校、各部门对从疫区返校的师生员工（包括教职工家属），要严格排查，及时报告，由校医院对其采取相关措施。

d、对前往疫区尚未返校的学生，学生所在学校要及时与其联系，要求其回家隔离观察，检查确诊未被感染并经学校同意后方可返校。返校后由校医院继续隔离观察，并根据观察结果进行相关处理。

e、对近期从非疫区归来并在校内住宿的师生（包括教职工家属），所在单位要加强预防和监护，每天进行两次体温测量，发现异常情况者要及时按有关要求处理。

E、加强校园卫生治理工作。教室、图书馆、会议室、机房、餐厅、学生宿舍、教职工宿舍等人群集中场所，要定期进行消毒。

(2) 市内发生流行性传染病

①按照聊城市政府和卫生行政部门的部署做好各项防治工作。

②校区采取相对封闭管理杜绝一切外来人员进入校园，校内人员除特殊情况经学校批准外出外，其余一律不得外出。

③校内工作、生活必需品由专人进行采购，确保学校正常工作和师生生活需要。

④除教学活动外，禁止举行其他一切大型活动。

⑤设立“临时隔离病房”，严格进行疫情监控。

A、校医院要建立“临时隔离病区”，并准备一定数量的隔离病房，安排专门的医护人员，一旦发现疑似传染病症状的病人要在第一时间利用学校隔离病房进行隔离观察，然后立即与指定医院联系进行转诊。

B、校医院要根据流行的传染病种类购备一定数量的防治传染病的药品。

C、加强对师生员工的监护。校医院根据流行的传染病种类，采取积极预防措施，

对师生员工进行健康教育，引导大家学会正确的防范方法。加强卫生防疫工作，如有疫苗预防的，要及时对所有师生员工进行疫苗注射、接种。加强对全校师生员工的监测，一旦发现异常情况，立即向学校报告，由校医院及时采取相关措施。

D、加强校园卫生治理工作，教室、图书馆、会议室、机房、餐厅、学生宿舍、教职工宿舍等人群集中场所，要定期进行消毒。

E、各单位实行24小时值班制度，一旦发生异常情况及时向公共卫生类突发事件应急处理小组报告。

(3) 校内发生流行性传染病或疑似流行性传染病。

①病人所在单位应立即向公共卫生类突发事件应急处理小组报告情况，并及时通知校医院。

②学校要立即向上级相关部门报告相关情况，并组织力量协助卫生行政主管部门和其他有关部门、医疗卫生机构做好疫情信息的收集和报告、人员的分散隔离、公共卫生措施的落实工作，向师生宣传传染病防治的相关知识，同时采取以下应急措施：

A、校医院立即采取紧急措施，在第一时间将该病人送至学校隔离病房，并迅速联系烟台市定点医院进行转诊，并由接诊医院派车接转病人。校医院接诊医护人员必须穿戴隔离防护服，做好防护工作，避免感染，确保自身安全。立即采取措施，对该病人接触人员进行排查，并对所有接触人员坚决进行隔离观察，发现异常情况及时进行处理。

B、如病人为学生，所在班级应立即停止集中授课，采取电话或布路作业形式在宿舍进行授课。对流动人口和疑似传染病病人，应当采取就地隔离，就地观察、就地治理的措施。

C、封闭可能造成传染病扩散的场所，进行彻底消毒，并对其他各类场所进行消毒，保护健康人群。

D、学校实行全封闭管理，校内人员一律不得外出，学校教学、工作、生活所需物

资一律电话采购，防止疫情向校外传播。

E、根据实际情况，经省委高校工委、省教育厅批准后，可灵活安排教学活动或停课，禁止举行一切课外大型活动。

F、各单位实施24小时值班制度，一旦发生异常情况及时向学校报告。

2.食物中毒

(1) 发现的个人或部门立即拨打校园110、120请求援助，并向公共卫生类突发事件应急处理小组报告。

(2) 学校领导小组立即召集各工作组开展工作，并及时赶赴现场进行指挥。

(3) 医疗救治组（校医院）要及时赶赴现场，协助市卫生部门和医院对中毒人员进行救治。

(4) 立即停止学校食堂的生产经营活动，封存造成食物中毒或可疑的中毒食品和原料、工具设备，控制或切断可疑水源，并保护好现场。

(5) 调查处理组要将封存的可疑食品，采取样品，分析中毒原因，核实中毒人数，填写《食物中毒个案调查表》和《食物中毒事故报告登记表》，如实撰写调查报告，在规定的时限内向烟台市卫生防疫部门报告，并配合卫生防疫部门调查，如实提供有关材料和样品，案情重大的，由学校向上级相关部门分管领导报告，任何人不得隐瞒、缓报和谎报。

3.职业中毒

(1) 发现的个人或部门立即拨打校园110（报警电话：）

110、120请求援助，并向公共卫生类突发事件应急处理小组报告。

(2) 学校领导小组立即召集各工作组开展工作，并及时赶赴现场进行指挥。

(3) 医疗救治组（校医院）要及时赶赴现场，根据毒物品种、中毒方式与当时病情进行针对性急救，一般措施如下：

①尽快将中毒者救离事故地点，移至空气新鲜处并注意保暖；

②清除鼻腔、口腔内分泌物，除去义齿，解开衣领，保持呼吸道通畅；

③职业物污染衣服、皮肤时脱去污染衣服，用清水或温水进行反复冲洗，特别是皮肤皱褶、毛发处，冲洗 20-30 分钟；

④危重的中毒者必须在现场处理后方可送上级医院，如呼吸困难或停止应立即给氧与人工呼吸，心跳停止立即进行胸外心脏挤压，并及时通知医院做好抢救准备工作，送医院途中需有经验医护人员陪同；

⑤如明确是什么化合物中毒时，立即用特殊的排毒剂与特效解毒剂；

⑥抢救人员必须同时迅速控制中毒职业物的来源，防止再中毒；

⑦在急救的同时加强护理与卫生宣传，防止医源性疾病；

⑧救护者做好自身防护，如佩戴有效的过滤式防毒面具与供氧面具，系好安全带，总之，为避免救治工作紊乱，可按以下规范程序进行急救：

移离现场→保持呼吸道通畅→清除污染衣服→冲洗→共性处理→个性处理。

除上述工作外，应急处理人员还应进行以下几项工作：

①现场救援、调查和采样人员在开展工作时首先要确保个人安全，切忌在毫无防护措施的情况下进入现场，以免发生中毒。进入现场前应该先进行有效的通风换气。

②医疗救护人员在现场救护和转运急性职业中毒患者时，可穿 C 级或 D 级防护服、配戴正压式或携氧式呼吸器、防护手套（一次性橡胶手套）。医疗救护人员数宜二人以上。

③调查和采样人员进入有毒职业品储存泄漏现场调查或采样时，必须穿戴 A 级防护服，佩戴防毒面具、防护手套（一次性橡胶手套）、眼罩、鞋靴。调查和采样人员数宜二人以上。

(4) 调查处理组要遵循实事求是的原则对事故的发生时间、地点、起因、过程和人员伤害情况及财产损失情况进行细致的调查分析，认真做好调查记录，要积极协助

卫生行政部门、公安部门进行事故调查、处理等各方面的相关事宜。

(五) 善后与恢复

1.突发事件应急处理完成后，学校领导小组应立即采取有效措施，把工作重点转向善后处理工作，争取在最短时间内恢复学校正常秩序。

2.联合本地区政府有关部门对所发生的突发公共事件进行调查，根据调查结果，对肇事单位或个人依法进行行政处罚，情节严重构成犯罪的，移交司法机关处理。

3.对突发事件中反映出的相关问题，提出整改意见进行整改。同时，加强经常性的安全防范宣传教育，防止突发事件的发生。

(一) 自然灾害类突发事件等级确认与划分

自然灾害类突发事件是指水灾、旱灾、台风、冰雹、雨雪、雷电、地震、海啸等对教学产生影响，甚至危及到学校师生员工生命和财产安全的突发事件。按严重程度，从高至低分为1级-3级。

1.1级事件：是指学校师生员工的生命和财产遭受重大损失，对本地区所有学校教学秩序产生重大影响的自然灾害。

2.2级事件：是指对学校师生员工的生命和财产造成较大损害，对学校的教学秩序产生严重影响的自然灾害。

3.3级事件：是指对个体造成损害，对学校教学秩序产生一定影响的自然灾害。

（二）应急处置措施

1. 预报后的应急反应

根据有关规定，聊城市政府发布自然灾害预报后，学校领导小组即可宣布学校进入预备应急期，并实施应急反应措施。

（1）根据聊城市政府统一部署，启动相应级别的应急预案，并检查、落实预案的执行情况。

（2）按照聊城市政府的统一部署，发布躲避通知，必要时组织避灾疏散或自主决定停课。

（3）学校领导小组应召集各工作组及配合有关部门开展灾情监测、应急保护、督促检查抢险救灾的准备工作。

（4）及时向师生员工通知灾情，防止自然灾害谣传或误传，教育师生员工不信谣，不传谣，避免发生衍生灾害，保持学校稳定。

2. 灾害发生后的应急反应

（1）学校领导小组立即召集各工作组，在聊城市应急管理办公室（电话:0635-8287879）和聊城市防汛抗旱指挥部办公室（电话：0635-12345）的统一指挥下，开展抢险救灾自救、互救工作。

（2）自然灾害类突发事件应急处理小组应立即组织人员进行抢救伤员、工程抢险、避灾疏散转移、人员安路等工作，预防和打击各种违法犯罪活动，维护治安秩序。

（3）自然灾害类突发事件应急处理小组应配合有关医疗部门开展医疗救护工作，并采取有效措施防止和控制传染病的爆发流行。

（4）自然灾害类突发事件应急处理小组应协助卫生防疫部门作好校内疫情监测，会同医疗救治组制定有效防疫措施，防止疫情发生。

（5）自然灾害类突发事件应急处理小组应根据学校领导小组部署，保障通信畅

通，及时向各工作组和各部门通报灾情，同时作好校内宣传和稳定工作，协助电信部门尽快恢复被破坏的通信设施。

(6) 后勤中心应协助电力部门做好被破坏的电力设施恢复工作，保证校内用电供应。及时检测饮用水源、食品等，确保饮食安全。并协助有关部门进行食品与物资的调运和发放工作，保障校内生活必需品的供应。

(7) 财务中心应做好应急资金准备，保证所必需的经费充足。

(三) 善后与恢复

1.做好自然灾害事件中受伤人员的医疗救助工作，对在事故中致病、致残、死亡的人员，按照国家有关规定给予相应的补助和抚恤。对受害者家属进行慰问，对各种保险的伤亡人员要帮助联系保险学校赔付。

2.严格信息发布制度。校内所有关于自然灾害的信息均由学校领导小组公布，其他任何部门和个人不得随意散布更不得讹传。如有新闻媒体要求采访，必须经过学校领导小组同意，未经同意，任何单位和个人不得接受采访，以免报道失实。

3.全面检查设备、设施安全性能，检查安全管理漏洞，对安全隐患及时补救、防范，避免事故再次发生，做好次生及衍生灾害防御工作。

4.总结经验教训。对未能履行职责或工作失误的部门和个人，要严肃批评；对造成严重后果的，按相关法规追究相关部门或直接责任人的责任。

5.疏导师生情绪，避免不必要的恐慌和动荡，配合有关部门作好突发自然灾害事件中的事故调查工作。

（一）网络和信息安全风险分类

关键设备或系统的故障、自然灾害（水、火、电等）造成的物理破坏、人为失误造成的安全事件、蠕虫病毒等、恶意化代码危害、人为的恶意攻击（包括拒绝服务、系统入侵、篡改主页、窃取敏感信息、散布有害信息等）。

（二）应急保障

数据中心负责本校园网络安全运行保障，建立本校的安全运行保障体系，建立并保持本中心的电力、空调、机房等网络安全运行的基本环境，并负责周期性检查各环节对运行安全环境要求的落实情况，建立起符合要求的网络与信息安全保障技术支持力量。

（三）网络环境事件的应急处置

1.发生网络环境安全事件后，应立即报告网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组和学校领导小组，由学校领导小组和网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组负责安全事件的处理。

2.对火灾、盗窃、破坏等紧急事件按照国家消防、公安有关法律法规和单位有关规定处理。

3.影响网络运行和信息安全的重大事件报上级相关部门应急工作组统一指挥处理。

（四）网络运行事件处置

网络运行事件发生后，由网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组负责，重大事件应立即向校领导小组报告。事件包括：线路中断、路由故障、流量异常、域名

系统故障等。

(五) 网络攻击事件处置

网络攻击事件发生后，由网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组负责，按部门分工和应急流程处理。对于大规模、影响较大的恶意代码、拒绝服务攻击、系统入侵和端口扫描处理：

- 1.由网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组组长指挥处理，根据情况决定是否上报或通报。
- 2.通知各部门网络管理员采取措施，或直接实施控制。
- 3.认真记录事件处理步骤和结果，并形成报告上报学校领导小组。

(六) 信息安全事件处置

发生信息安全事件后，网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组要立即赶到现场，恢复系统。无法迅速消除或恢复系统、影响较大时实施紧急关闭，并紧急上报校领导小组。

(七) 善后和恢复

网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组对网络和信息应急事件，除在事发时按安全管理要求上报校领导小组外，应急处理后还应对重大事件作总结报告上报校领导小组和上级网络中心，并根据应急处理中暴露的管理、协调和技术等问题，改进和完善预案。

（一）应急处置目的

1、准确把握、快速反应。舆情事件发生后,力争在第一时间发布准确、权威信息,稳定公众情绪,最大限度地避免或减少公众猜测和新闻媒体的不准确报道,掌握新闻舆论的主动权。

2、加强引导、注重效果。提高正确引导舆论的意识和水平,使突发事件的新闻发布有利于学校工作大局,有利于维护全体教职工的切身利益,有利于社会稳定和人心安定,有利于事件的妥善处置。

3、讲究方法、提高效能。坚持舆情突发事件处置与新闻发布同时布置、同时落实,新闻发布依托主流强势媒体。坚持舆情突发事件处置与宣传同步启动、同时落实,积极引导和应用好媒体,处置舆情突发事件的各部门密切配合舆情发布工作,确保以最短的时间、最快的速度,发布最新消息,正确引导舆论。

4、严格制度、明确职责。完善学校工作信息报送制度,加强学校各部门协调和管理,健全制度,明确责任,严明纪律,严格奖惩。

（二）应急保障

1、根据舆情突发事件的发生发展启动应急预案,决定各相关部门介入突发事件的处置。

2、审定舆情控制与信息发布的方案,决定新闻发布的口径、原则和内容,确定负责新闻发布、审定新闻发布稿和接受记者采访的领导和相关部门负责人。

3、对舆情突发事件与信息发布的应急处置过程中出现的新情况、新问题及时进行会商,提出解决方案及处置措施,确定相关部门进行处置。

4、依纪依法对当事人、责任人、责任单位提出处理和责任追究意见建议,并按有关

程序交相关部门处理。

5、落实上级领导交办的其他事项。

(三) 应急程序

舆情应急,应坚持以正面导向为主,把握主动权,增强事件处理透明度,以疏代堵,具体程序为:

1、各部门要密切注意舆情动态,发现问题及时向学校主要领导报告,由各部门负责人集体对事件进行初步分析,根据事件严重程度决定是否召开舆情应急处置工作会议。

2、舆情应急处置工作领导小组接到汇报后,召开应急会议,有针对性地布置处置工作,形成新闻通稿并组织宣传报道。

3、工作领导小组将舆情情况及时以书面形式上报市学校新闻中心,及时上报事件有关信息,并与新闻媒体及时保持信息沟通。

4、做好突发公众舆论事件的24小时全程处置工作的文字、声像记录工作。

(四) 健全制度

1、建立信息反馈常态机制

在日常工作过程中,要突出重点,把握关键,切实加强

工作调度,认真做好信息反馈,严格执行信息报送制度。

2、建立舆情监控体系

积极应对于媒体舆情,如通过报纸、广播、电视、网络等媒介传播的舆情信息,要加强监测监控力度,设专人进行监控,做到早发现、早上报、早应对、早处置。

3、健全信息公开制度

要全力做好信息公开透明,尤其是在处置突发事件过程中,要做到及时、客观、透明,把握舆论的主动权,最大程度消除突发事件所带来的社会负面影响,促进事态向良性方

面发展

4、完善信息摸排机制

针对用户对学校工作的不良言论、片面认识或错误倾向,要第一时间做出反映,集体研究、集体协商、认真开展调查研究,全面摸清情况,向用户作出解释说明,让用户全面了解和正确认识国家的各项法律、法规。充分体现社会的法制性、民主性和公平性。

(七) 善后和恢复

网络与信息安全类突发事件应急处理工作小组对网络和信息应急事件,除在事发时按安全管理要求上报校领导小组外,应急处理后还应对重大事件作总结报告上报校领导小组和上级网络中心,并根据应急处理中暴露的管理、协调和技术等问题,改进和完善预案。

(一) 监督检查

学校突发公共事件应急处理工作领导小组办公室负责对学校总体应急预案和各项应急预案、分应急预案的执行情况进行监督检查,督促各部门对应急工作中存在的问题进行整改;负责建立完善突发公共事件应急考核体系,将突发公共事件应急工作纳入校园安全管理治安综合治理工作目标考核的重要内容。

(二) 奖惩

突发公共事件应急处理工作实行领导负责制和责任追究制。对在处理突发公共事件中反映迅速、应对得当、措施有效,做出突出贡献的学校、部门和个人,给予表彰和奖励;对在应急抢险过程中受伤、致残、遇难的救援人员,按照有关规定落实补偿待遇。对迟报、瞒报、谎报、漏报突发公共事件重要情况或者在应急管理工作中有其

他失职、渎职行为的，依据《突发事件应对法》对有关单位（部门）或责任人给予处罚、行政处分；对违反《中华人民共和国突发事件应对法》规定构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）本预案由东阿县南湖行知学校行政中心负责解释。

（二）本预案自发布之日起实施。

（三）聊城市应急管理局电话：0635-8287879 0635-12345

今日头条：18462280811 公安局：17663509069 大众日报：15069580377

齐鲁晚报：15336355557

（四）各中心、年级电话

办公室	短号	校外长号
执行校长	6601	06356029001
教师发展主任室	6602	06356029002
学生成长主任室	6603	06356029003
教师发展中心5F	6671	06356029011
学生成长中心5F	6672	06356029012
学生成长中心1F	6673	06356029010
秘书室	6677	06356029013
财务中心	6688	06356029088
小学1.2.3年级主任室	6123	06356029015
小学4.5.6年级主任室	6567	06356029016
初中年级主任室	6611	06356029018
初中教务员	6622	06356029017
高一年级主任室	6711	06356029019
高二年级主任室	6722	06356029020
后勤服务主任室	6675	06356029021
后勤服务中心	6676	06356029022
餐饮服务主任室	6678	06356029025
餐饮服务中心	6679	06356029026
行政中心主任室	6680	06356029027
行政中心1	6681	06356029266
行政中心2	6682	06356029277
数据中心主任室	6683	06356029028
数据中心	6685	06356029029
医务室	6690	06356029033

