

# 国际教育学院学生突发事件应急处置工作机制

为着力推进和谐校园建设，加强和改进我院学生突发公共事件舆情处置应急工作，建立健全舆论引导处置工作机制，切实做好我院学生突发公共事件舆情引导工作，及时准确发布信息，维护学校大局稳定，最大程度地避免、减少和消除突发公共事件对学校造成的负面影响，营造良好的舆论环境，特制定本应急预案舆情处置工作机制。

## 一、编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《国家突发公共事件新闻发布应急预案》、《全国人大常委会关于维护互联网安全的决定》、《关于建立健全信息发布和政策解读机制加强舆论引导工作的实施意见》等有关文件。

## 二、适用范围

本预案适用于处置与国际教育学院学生相关的重大自然灾害、人身伤害事故、校园安全事件及其它各种类型突发公共事件的新闻报道或论坛、博客、微博、微信及跟帖等网上紧急舆情信息。

## 三、组织机构

成立国际教育学院学生突发事件舆情处置应急领导小组（以下简称“领导小组”），全面负责我院学生突发事件舆情处置工作的组织管理。由学院党总支书记担任组长，院长、

党总支副书记任副组长，学院办公室、教务办、团总支负责人等工作人员任小组成员。

主要职责为：

（一）学院统一新闻宣传口径，确定对外发布内容，安排新闻发布事宜。

（二）邀请、接待采访我院学生突发公共事件的媒体记者。

（三）收集媒体报道信息，分析事态发展趋势，形成舆情报告，及时向学校相关主管部门报告有关情况。

#### **四、工作原则**

##### **（一）明确职责，快速反应**

学院舆情处置应急领导小组是学生舆情应急处置工作的领导机构。公共事件发生后，舆情处置应急领导小组要及时了解舆情、熟悉情况，并及时发布正确信息，排除不实信息和错误信息，稳定师生情绪，把握新闻舆论的主导权。

##### **（二）统一口径，注重效果**

舆情处置要准确把握国家有关规定，按照学校党委确定的统一口径，确保导向正确、及时准确、公开透明、程序规范。相关信息发布要快报事实、慎报原因、再报跟进，即把学校已经做过的、正在做的、将要做的措施和办法向公众表达清楚，彰显诚意，力争把问题化解在萌芽状态，推动突发事件舆论的良性发展。

##### **（三）统筹协调，密切配合**

公共事件发生时，同时启动现场处置和新闻宣传工作。新闻宣传工作和现场处置工作保持紧密联系。在发布信息时，注重报道学校和学院积极采取的行动，及时通报事件处置的进展。

## **五、预警信息分级**

根据学生突发公共事件的性质、危害程度、涉及范围和可控性等因素，将学生突发事件分为重大、较大和一般三个级别。

### **（一）重大突发事件（I级）**

指对学校公共安全和社会秩序造成重大危害和影响的，对我院学生工作或某一领域工作和稳定造成较大影响的，受境内外媒体和网站关注的负面舆情，需要省、市相关主管部门协调、领导小组统一指挥全校相关部门和力量进行紧急处置的突发事件。

具体执行标准是：

1. 境内外主要传统新闻媒体和新闻网站报道，并进行论坛讨论；
2. 境内外知名商业网站报道，并有网民在网上留言；
3. 境内外主要知名论坛进行讨论并形成热点；
4. 微博、微信等移动客户端出现大量传播和评论。

### **（二）较大突发事件（II级）**

指对学校公共安全和社会秩序造成一定危害和影响的，对我院学生工作或某一方面工作和稳定造成影响的，或可能

在小范围内引起公众不满情绪的，受境内少数媒体和各大网站关注的负面舆情，需要领导小组协调相关部门进行紧急处置的突发事件。

具体执行标准是：

1. 境内少数新闻网站报道；
2. 境内少数商业网站报道；
3. 境内主要知名论坛有相对讨论但未形成热点；
4. 微博、微信等移动客户端有少量传播和评论。

### **（三）一般突发事件（III级）**

指小范围内对学校公共安全和秩序造成一般危害和影响的，受极少数媒体和网站关注，尚未形成有规模的网上讨论，但继续发展很有可能对学校学生工作带来不良影响的突发负面舆情，需要领导小组协调相关部门进行处置的突发事件。

具体执行标准是：

1. 境内极少数新闻媒体和商业网站报道；
2. 境内少数论坛有相关讨论但未形成热点；
3. 主要在本地论坛引发关注的负面舆情。

## **六、分级响应和应急处置**

在发生引起媒体关注的学生突发事件时，要迅速启动本预案，将相关的舆情监测和舆情处置工作纳入分析研究、决策发布范畴，坚持以正面导向为主，主动沟通、冷静应对，把握主动权，增强学生突发事件处置的公开性和透明性。

## **(一) 分级响应**

### **I 级应急响应**

发生学生重大突发事件，由舆情处置应急领导小组统一指挥，及时听取学校主管部门的意见建议，学院按照职责，密切配合，协调处置。及时控制负面舆情传播，对事件影响进行评估并迅速做出处理，并向学校主管部门报告事件情况和处理结果。

### **II 级应急响应**

发生学生较大突发事件，由舆情处置应急领导小组统一指挥，学院按照职责，密切配合，协调处置。及时控制负面舆情传播，对事件影响进行评估并迅速做出处理，并向学校主管部门报告事件情况和处理结果。

### **III 级应急响应**

发生一般突发事件，按照舆情处置应急领导小组做出的指示，学院按照职责，密切配合，协调处置。及时控制负面舆情传播，对事件影响进行评估并迅速做出处理，并向舆情处置应急领导小组报告事件情况和处理结果。

## **(二) 应急处置**

### **1. 预案启动**

发生学生突发事件后，学院要在第一时间向学校学生突发公共事件舆情处置应急领导小组报告（重大突发事件应在事件发生后 2 小时内报告；较大突发事件应在事件发生后 3 小时内报告；一般突发事件应在事件发生后 4 小时内报告）。

报告内容：舆情的基本内容、首发时间、首发媒体、网站链接、传播情况、舆情的真实情况、背景材料、其他辅助材料等；如涉学生重大突发事件舆情需连续报送舆情，内容还要包括研判发展趋势、提出应对措施以及意见、建议等。

学院学生突发公共事件舆情处置应急领导小组迅速启动应对预案，根据舆情具体情况，研究制定应急处置方案。对重大舆情，领导小组要及时组织召开舆情研判会，听取有关情况汇报，结合实际情况，具体指导舆情处置，并同步将舆情情况上报至学校主管部门。

## **2. 事件处理**

学生舆情处置应急领导小组根据报送的书面材料和具体情况汇报，全面准确掌握事件真实情况。领导小组要快速决定处理意见，果断采取措施，全力控制事态发展，尽可能减少危害和影响，避免负面舆情进一步传播。

## **3. 发布权威信息**

经过现场处置后，要综合评估研判学生舆情发展趋势情况，学院和学校有关部门通过学校官方微博、微信等新媒体平台及时发布权威信息等方式作正面回复，通稿内容要客观反映事件基本情况、采取措施等，文字要严谨、无歧义。

## **4. 舆情跟踪**

应急处置过程中，如在本地网站、论坛发现不实信息、有害贴文等，须立即上报学校及上级相关主管部门通过管理

途径迅速协调删除、断开链接、撤除专题，同时保存相关证据，确定责任人员。

学生舆情监控人员须将突发事件设置为关键词纳入监控系统，实施重点监控，密切关注网上有关的新闻、帖文、博客、微博的动态，发现对回复提出疑问或者质疑的跟贴后，要及时加以引导。如对疑问或者质疑不能正确引导或者不知如何引导时，要及时向领导小组汇报，根据指导意见，再跟进回复。在学生舆情跟踪过程中，一旦发现舆情恶化、影响面扩大等不良发展趋势时，要立即上报领导小组，以便领导小组能随时掌握动态信息，及时调整工作方案，有效处置网上舆情。从而实现对网上舆情的正确引导，直至舆情缓退、平息。

## **5. 组织舆情引导**

统一调度学院网络宣传员，分工负责重点网站、论坛，组织专门队伍，运用网络语言，按照统一口径发帖、跟贴，让正面声音主导网上舆论。需作辟谣的，立即用事实澄清，压缩谣言传播空间。舆论引导过程中，防止关联炒作和延伸报道，形成新的舆论热点。

## **6. 加强新闻宣传与管理**

学院有关部门要在事件发生后服从突发公共事件舆情处置应急领导小组的统一安排。未经学校、学院领导同意，任何单位、人员不得擅自接受新闻媒体对于学生突发公共事

件相关内容的采访；对于已授权媒体记者的采访、拍摄应给予积极配合。

遇到学生重大和较大突发公共事件，学院要及时向学校主管部门报告事件具体情况。（上报材料应包括媒体报道材料、学院对相关问题的情况说明、学院对外答复口径、学院拟采取的应对措施、争取学校领导机关支持的具体事项、学院具体负责学生工作联系人等内容）。

## **7. 应急结束**

学生突发公共事件集中处置一段时间后，待事件平息，舆情平稳，经综合研判，积极协调将有关信息淡化处理，尽快冷却话题，直至负面舆情消失，宣布结束应急状态，转入常态管理。

学生突发公共事件舆情处置应急领导小组办公室负责做好学生突发公共事件相关文字、图片、音像等资料的收集、整理工作。事件处置后，及时总结经验，对工作表现优异的单位或个人给予表彰。对有迟报、谎报、瞒报和漏报学生突发公共事件重要情况及玩忽职守、失职、渎职行为，或擅自发布、编造虚假信息，造成重大影响和严重后果的，将按照学校有关规定严肃追究相关责任人责任，视情节轻重给予处罚。

本预案自印发之日起实施，由郑州师范学院国际教育学院学生突发舆情处置工作领导小组负责解释。