

年度： 2011

中央财经大学

党建和思想政治工作理论研究课题

课题名称： 高校群体性突发事件应急体系及管理机制实证研究

——基于整体性治理的视角

负责人： 武超群

所在单位： 宣传部

参与人： 于建民、孙颖、刘蕾、高见、雷丹、欧阳昌海

2013 年 3 月 15 日

高校群体性突发事件应急体系及管理机制实证研究

——基于整体性治理的视角

武超群

【内容摘要】在 Web2.0 时代, 高校群体性突发事件的频繁发生既可能成为高校和社会的破坏性力量, 也有可能演变为高校内部的建设性力量, 我们既要发挥网络积极、正面的作用, 又要避免其消极、破坏的一面。本文以北京某大学“群体性事件”为案例, 从高校群体性突发事件的内涵、分类与特征入手, 分析了高校“群体事件”频发的主要原因和网络演变途径, 系统探究了高校网络危机管理的现实困境、具体内容、基本原则, 以及基于整体性治理的合作协调机制等。目的在于从“整体性治理”的视角出发, 完善高校危机的预警机制、信息披露机制、危机善后修复机制, 并强化危机管理绩效评估机制, 从而构建长效的高校群体性突发事件应急体系及管理机制。

【关键词】高校 突发事件 群体性事件 应急体系 整体性治理 危机管理

近年来, 每年因各种社会矛盾而发生的群体性事件多达数万起甚至十余万起^①, 严重影响了社会稳定、经济发展和政府公信力, 甚至导致公众对政府的合法性产生质疑。置身互联网时代的高校, 群体性事件也时常发生, 在网络上引发了轩然大波, 成为影响校园稳定的一个比较突出的问题。高校已经成为网络舆情的“风暴眼”之一。网络信息传播的“辐射”效应, 对高校群体性突发事件起着推波助澜的作用, 不管是负面信息还是正面信息, 都会带来强烈的网络舆论和社会舆论冲击波。妥善处理好此类事件, 及时做好应急管理, 也是高校一件相当“棘手”的问题, 往往考量着高校及其部门的危机管理水平, 是高校执政能力和管理水平体现的重要一环。

一、高校群体性突发事件的内涵、分类与特征

(一) 高校群体性突发事件的内涵

高校突发事件分为个体性突发事件和群体性突发事件, 部分个体性突发事件在一定的条件下可能迅速演变为群体性突发事件。高校群体性突发事件(简称“群体事件”), 是指受校内外多种因素的影响, 在较短时间内突然发生的, 由一定数量的大学生参与并形成一定的规模, 为表达某种共同的利益诉求或宣泄一种共同的情绪而临时聚集在一起, 不受正常的社会规范制约并对高校、社会等产生深刻影响的集体行为^②。其表现形式主要有集体罢课、罢餐、起哄、上访、请愿静坐、围攻闹事、聚众斗殴、游行示威、网络暴力等多种形式, 并以此来激化事态发展、加剧矛盾冲突、扩大社会影响, 并迅速演化为较大规模的群体性公共事件。

^①中国社会科学院 2013 年《社会蓝皮书》

^②唐建旺: 试论高校学生群体性事件的群体心理效应及其控制途径, 第三届全国高校辅导员工作创新论坛文集(第一辑)

高校“群体事件”既可以发生在校内，也可以在校外；既可以由高校相关人员引发，也可以因校外人员引发；只要与高校有关，涉及的主体是师生员工（尤其是学生），就会引致突发性事件或次生突发性事件，产生广泛的公共关注和社会影响。

（二）高校群体性突发事件的分类

根据突发事件的性质、机理和发生过程，我们可以把高校“群体事件”分为以下六类：

1、自然灾害。主要包括涉及教育系统的洪涝灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

2、事故灾难。主要包括涉及教育系统的火灾、交通事故、溺水、拥挤踩踏、建筑物倒塌、有毒有害气体及化学品引起的中毒、爆炸、危险品泄漏污染等安全事故，造成重大影响和损失的水、电、热、气、油等能源供应事故，各类大型群体活动及军训、实习、参观等集体活动期间发生的安全事故，以及其他影响学校安全与稳定的安全事故。

3、公共卫生事件。主要包括涉及教育系统的重大传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品卫生和食物中毒，生活饮用水污染，以及其他严重影响学校师生员工健康与生命安全的事件。

4、社会安全事件。主要包括发生在教育系统或与教育系统直接相关、影响国家或地方政治及社会稳定和学校正常秩序的群体性事件、恐怖袭击事件、治安刑事案件、民族宗教事件、涉外突发事件，以及其他因素造成的社会安全类突发事件。

5、网络与信息安全事故。主要包括各级教育行政部门与直属单位、各级各类学校主管(主办)的网络和信息系统发生的有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障和灾害性事件等。

6、教育考试安全事件。主要包括由教育行政部门（或其授权的考试机构）及各级各类学校组织实施的各类国家教育考试，在命题管理、试卷印刷、运送、保管、评卷组织管理等环节出现的试卷（答卷）安全保密事件，考试实施中出现群体舞弊、阻碍考试等突发事件，以及网络有害信息等影响考试及社会稳定的其他突发事件。

这些突发事件有时是相互交叉和关联的，某类突发事件有可能和其他类别的事件同时发生，或引发次生、衍生事件，应当具体分析，突出重点，统筹应对。一般来说，高校“群体事件”容易造成人员伤亡或财产损失，直接威胁高校正常的教学科研秩序，进而影响到社会的发展和稳定，因此处理的难度非常大，事态发展不易掌控。

近几年，像高校学生的维权事件、学生群殴事件等规模较大的群体性事件也经常发生。简单举例，列表如下：

高校	事件	发表时间	报道媒体
上海某大学	①浙江学院“倒闭门”事件	2010. 6	《每日经济新闻》
云南某大学	②联合招生诈骗的事件	2010. 10	《南都周刊》
北京某大学	③世纪学院网络教育招生涉嫌虚假宣传	2011. 6	《新京报》
北京某大学	④经济学院无招生资质涉嫌虚假宣传招生	2011. 5-7	多家媒体
武汉某大学	⑤研究生硕士廊坊班大批学员涉嫌造假	2012. 4	《新快报》

注：④是一起较为典型的群体性突发事件，涉及的主体为校方和学生，此外还有招生和宣传的第三方——中介或中介公司，系本文研究案例。据报道，自2011年5月起，北京某高校经济学院2008级学生在相关网站疯狂发帖和传播视频，内容主要涉及该学院因“虚假招生宣传”造成600多名计划外学生索取学历，从而引发大规模的群体性事件。这是一件处理起来非常复杂的群体性事件，涉及的学生众多，到国家部委局上访的次数较多，持续的时间较长，诉求的手段较多，社会影响力深远……本文将以此为案例进行研究。

（三）高校群体性突发事件及其特征

纵观高校“群体事件”，它一般具有以下几个方面的特征：

1、事件的突发性和时间的紧迫性。事件发生有一定的偶然性、临时性和不可预见性。由于时间紧迫，留给学校做出决策的时间很有限，并且在信息不对称的情况下，学校要在有限时间内迅速做出正确决策需要面对巨大压力。

2、主体的群体性与行为的过激性。群体性事件具有一定的群体基础，规模较大，反映了某些群体共同的感情或利害关系，产生共同的意愿和诉求。因此，主体来源不再单纯，表现为多层次性。起初参与者仅为少数人，但在多种因素诱发下致使参与人数增加，并且心态不完全相同。在案例中，涉及的学生较多，部分学生家长和亲属也参与其中，形成力量强大的“维权”队伍，在律师的协助下体现出高度一致性。该事件还涉及到社会中介机构等第三方。同时，参与主体为达到“维权”目的，运用多种诉求手段，除了谈判还采取激烈的对抗方式，他们大多情绪高昂，言行过激，举止失范。在该事件中，学生骨干与校方领导直接谈判；学生聘请的律师与学校法律顾问多次谈判；学生骨干多次组织其他学生到教育部、国家信访局、中央电视台上访；直接围攻学校主要领导；非法扣留做思政工作的教职员工；打砸教室桌椅等物品和相关设施。

3、形式的公开性与结构的组织性。参与主体的诉求既有部分合理性，又有一些无理要求。为达到他们的目的，一般由骨干出头组织，明确分工，统一行动，一呼百应，在人群密集的公共场所大张旗鼓地举行宣传活动，产生连锁反应，具有明显的公开性和组织性。但在事件后期或解决期，由于参与主体之间利害关系的不同，也容易在群体内部产生分裂。这可以从群体动力学理论中的从众心理与经济学中的博弈论解析。

4、过程的持久性与发展的阶段性。事件的持续时间一般较长，影响时间较长，影响范围比较大，信息不对称，发展状态具有不确定性。如果决策者不能减少这种不确定性，有效掌控事件过程，事件造成的损失就会增大。从整个过程来看，发展过程往往经历“潜伏期、爆发期、持续期、解决期”四个阶段。“经济学院事件”自爆发到解决持续了两个多月，每个阶段也相对较长。

5、事件的公共性与影响的深远性。高校师生作为特殊的社会群体，事件的发生关系到很多家庭的利益，容易成为政府、公众和媒体关注的焦点，导致社会和公众的热情参与和广泛讨论，以期实现自己的诉求和知情权的满足，从而对事件的解决程度和速度施加压力。这种公共性在网络时代更容易与某些外在因素产生互动，产生“放大”或“辐射”效应，使得校内事件很容易转化为社会事件，引起强烈的社会反响，还可能产生国际性影响。

6、事件的新闻性与传播的多元性。群体性事件蕴含着极高的信息量，公众希望通过各种方式尽可能多地获取有关信息。在网络时代，公众获取信息的渠道很广泛，既有大众传媒，又有网络媒体和移动接受终端。网络媒体的开放性和多元性使网民能够通过论坛、SNS、微博等形式广泛交流信息，将网络 and 现实联系在一起，形成舆论的多元效应。这意味着“多媒体”作为“双刃剑”的功能更加强大，吸引着无数公众的“眼球”：一方面可以为社会和公众提供新闻信息、防止谣言、增强公民意识，另一方面对决策者产生广泛的压力，造成巨大的负面影响和消极作用。在案例事件中，《人民日报》、《新京报》、《工人日报》、《法制晚报》、《中国教育报》、《京华时报》、《中央电视台》和网络视频网站等各大媒体纷纷报道，网络转载“爆炸式”，致使“局部性、区域性”事件变为“全国性、全球性”事件，使事件发展变得更加复杂，直接影响了事情的进展。可以说，有效的媒体管理，是危机管理的一个重要组成部分。

7、事件的危害性与处置的复杂性。事件具有一定的危害性，破坏程度相对较深，不仅会影响高校正常的学习、工作、科研、生活秩序，加大行政管理成本，还会造成生命危险、财产损失、心理伤害，甚至影响到社会的发展和稳定。有时，事件的发生对高校管理提出挑战，诸如政策失误、管理失策、回应缺失、责任丧失、信任滑坡等。此类事件呈现集结力量的态势，参与人员复杂，行为方式非正常化，对社会冲击力强，处理难度系数大，稍有不慎，会激化矛盾，造成事态扩大，增加了处置的难度。

8、事件效果的双重性。基于发展的视角，事件形成的危机隐喻着危险和机遇并存，它既是灾难和痛苦，也是发展和创新的机会。基于公共管理的层面，危机的产生具有发现公共问题，推动公共问题解决，促使高校重新评估现行政策、制度和行为，在价值取向、制度设计、学校管理等方面不断创新和进步。危机管理的一个重要作用就是把现有危机转化成新的发展机遇，并在以后的工作中防患于未然。

二、高校群体性突发事件频发的主因

1、社会层面。2011年《社会蓝皮书》再次指出，经济社会发展还面临许多社会矛盾和挑战，实际上进入了社会矛盾多发时期。城乡收入差距、地区收入差距以及社会阶层收入差距持续拉大。劳动争议案件高位增长，各种群体性事件不断发生。社会安全形势比较严峻，矿难事故不断，食品药品安全问题频发，环境灾难事件急剧增加、危害日益凸显^③。实际上，群体性事件是在我国经济和社会改革时期各种社会矛盾和社会问题的集中反映。高校群体性突发事件频繁发生，是社会发展变革和经济转型中深层次问题在高校的综合反映。社会发展进程中新问题、新矛盾层出不穷，高校与国家经济、社会体制变革密切关联，是社会多元文化、思潮和矛盾的集聚地。思想观念变迁、社会结构调整、利益格局变动，严重影响到意识形态领域，也在师生们的价值取向、思维方式、道德标准以及精神消费等方面形成错综复杂的局面。

2、网络层面。截至2012年12月底，中国网民数量达到5.64亿，互联网普及率为42.1%，继续超过世界平均水平。^④突发性事件一旦发生，犹如旋风般地传遍世界各地，迅速引爆网络

^③汝信,陆学艺,李培林等:社会蓝皮书——2011年中国社会形势分析与预测【M】.社会科学文献出版社,2011.

^④据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第31次中国互联网络发展状况统计报告》

舆论，把局域性的问题变成全民“围观”的公共话题。目前，高校内外生态环境发生巨大变化，网络平台逐渐成为高校突发事件传播的主阵地，每个人，每个场所都可能成为新闻来源。在新旧媒体交融的“全媒体”环境下，新闻态势发生巨大变化：国际国内互相影响，官方民间互相竞争，网上网下互相交织，信息内容和传播技术相互交融。原来分成虚拟社会和现实社会现在都融合为现实社会，现实社会也有虚拟的表现。事件发生后，如果相关管理部门和主流声音保持沉默，那么非主流、非正常的“谣言”和小道消息就会传播开来，使舆论向非理性的方向发展，积聚一定时间后集中爆发，再次形成突发事件。

3、高校层面。一方面，高校教育产业化，管理方式社会化，办学形式多样化，学生结构多元化的趋势日趋明显，一些问题不断出现；另一方面，高校师生思维活跃，善于独立思考，对政治经济与形势比较敏感，一些平时被隐藏的问题一旦有了发泄的机会，便会引发高校群体性突发事件。高校师生作为高知识、高素质群体，容易成为政府、公众和媒体关注的焦点。这种“公共性”使得此类突发事件更易引起社会反响，更易与某些外在因素产生互动。

三、高校“群体事件”的网络传播途径

群体性事件的传播属于危机传播，它有一个发生、发展、消亡的生命周期。西方研究公共危机的代表性人物乌里尔·罗森塔尔(Uriel Rosenthal)认为“危机”是社会基本价值框架和行为准则系统受到的现实的威胁。他还认为许多看似急性的、激烈的突发事件都有一个长期的酝酿过程，危机的最终产生是复杂的政治、社会以及组织环境因素演化的结果。^⑤美国学者斯蒂芬·芬克在其论文集《危机管理：为不可避免的灾难做筹划》(Crisis Management: Planning for the Inevitable)中提出的危机传播阶段理论。我们借用其理论，把高校“群体事件”的发展阶段划为孕育期、爆发期、持续期、解决期和评估期五个阶段。

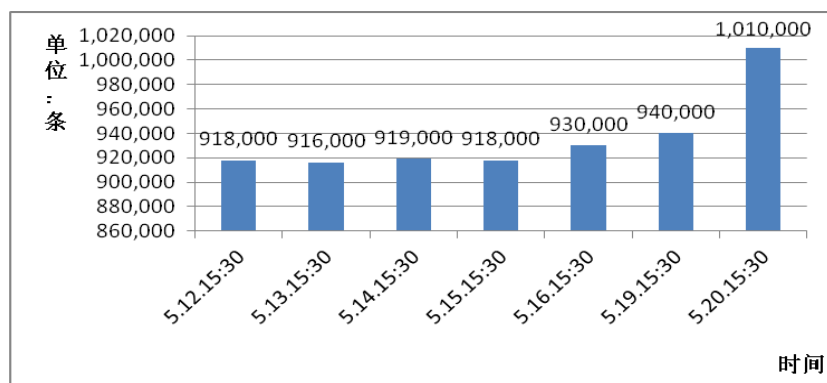
(一)在孕育期，有些矛盾在高校内部长时间地积累，危机处于量变阶段。该阶段也是危机最容易解决的时期，但不易被察觉。案例中，由于招生简章宣传不到位，导致经济学院和学生之间出现理解上的严重分歧，在这批学生入校后，学院老师陆续给学生释放出“由正规文凭变成网络文凭，再到网络专科文凭，甚至要推迟两年才能通过自考合格才能拿到其他高校的网络文凭”的信息。期间，学院和学生进行过接触和交涉，但均无法解决实质性问题。该阶段一直持续到2011年4月底，各大媒体并没有发掘出危机潜在的信息。

(二)在爆发期，事件持续时间最短，但社会冲击力和危害性最大，能马上引起社会普遍关注。5月3日，部分学生纷纷向一些媒体爆料，在土豆、酷6、优酷视频和新浪视频等网站上，陆续出现名为“某大学经济学院诈骗”的视频以及其他相关视频。在天涯论坛、第一线索网上也出现了类似的文字材料。于是，媒体也就成为危机发生的“助燃剂”。4日，《法制晚报》刊登了“要想拿文凭得推后两年毕业”的新闻，开启了媒体对该事件的关注，也引起了高校和教育主管部门的高度重视。6日，该报刊登了第二篇报道：“某大学定向班800多学生延期毕业续：学生只能拿结业证”。直到13日，《人民日报》对事件作了深入报道，迅速

^⑤ URIEL ROSENTHAL, MICHAEL T CHARLES, PAUL' T HART. Coping with crises: the management of disasters, riots, and terrorism[M]. Charles C Thomas: Springfield, IL, 1989: 10

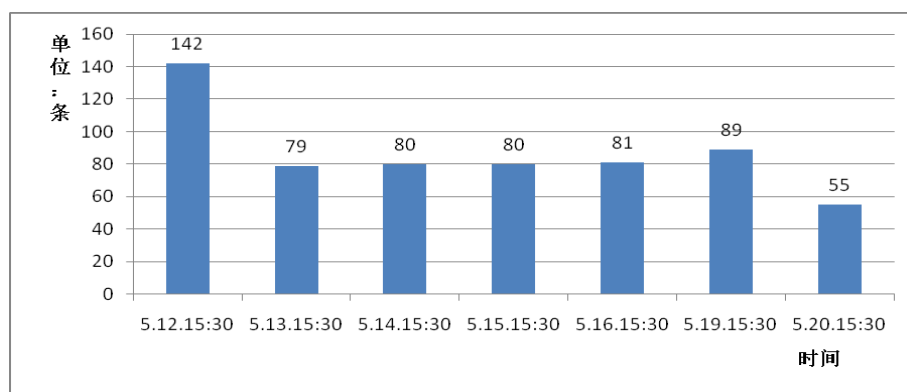
吸引了网民的“眼球”。媒体是公众情绪的“风向标”、“导航员”，其报道以赋予各种“议题”不同程度的显著性方式，形成一定的舆论焦点，从而影响受众对事件及其重要性的判断，影响人们的观点，在激发公众情绪中实现危机传播的基调统一。事发初期，网友对事件攻击谩骂的言论偏多，非主流的网络舆论领袖较少。

12日-20日下午，我们用GOOGLE搜索引擎对标题“要想拿文凭得推后两年毕业”进行搜索，以此分析该事件的网络传播范围与速度，见下图：



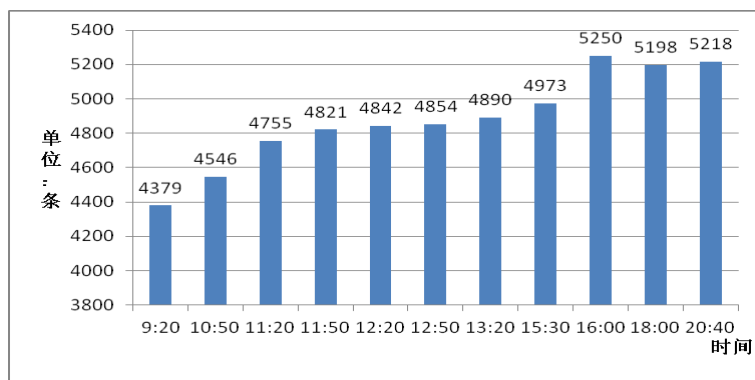
本报道第一家媒体经过采访公开报道，虽然该报是北京的一家小报，但因为是独家报道，网络转载急剧增加，在报道后的第八天，访问量高达90多万条；20日，访问量迅速突破了100万条。事件发生之后，公众急需了解事件的情况，会想方设法通过传统媒体、网络媒体以及手机等多种渠道搜寻和传递更多信息，关注事态发展，参与事件讨论，彼此之间对相关信息的传播频率、速度、数量等就会急剧攀升。众多意见领袖发声，引发第一波关注潮。

5月6日，《法制晚报》刊登了第二篇连续报道：“某大学定向班800多学生延期毕业续：学生只能拿结业证”。12日-20日下午的15:30，我们对标题进行了搜索，见下图所示。由于这次报道内容不深入，新增加的信息不多，致使这家小报的被关注度不断下滑。直至13日，主流媒体《人民日报》对此作深入报道，迅速赢得了众多网民的“眼球”，网络意见领袖在该消息的传播中起到巨大的引导作用。

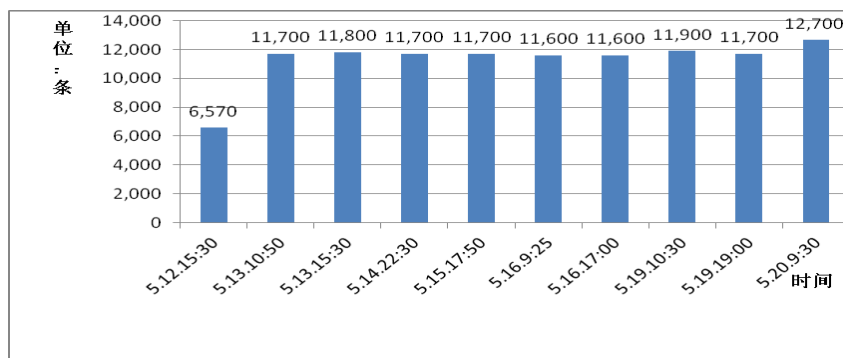


(三) 在相持期，参与双方根据各自利益和实际诉求提出了解决问题的协议，并进行针对性谈判。期间，学生还多次到相关部委局上访或静坐，甚至采取过激行为围攻学校教工。该阶段持续了约两个多月。《新京报》、《人民日报》、《香港大公报》和中央电视台等主流媒体纷纷跟进报道，网络评论呈现井喷状态，迅速扩大了该事件的传播速度和传播范围。13日，《人民日报》刊登题为“某大学经济学院涉嫌虚假招生 我们的‘本科证书’哪去了？”的报

道。之后，许多媒体在转载时为了追求受众“眼球”，纷纷把标题变成符合自身定位或趣味的新标题。我们对标题的搜索结果如下图所示。在这份官方大报报道当天，我们在几个时间点紧密跟踪，以此分析新闻报道在5月13日产生的影响面。在9:20数量为4379条，在16:00达到5250条，在20:40分达到5218条。一周后就突破了1.6万条，5月20日高达2.3万多条，呈几何数上升，影响甚广。



10日，《新京报》记者以“某大学被曝虚假招生800余学生面退学选择”为题进行详细报道。我们对该标题进行了搜索，见下图。《新京报》是一份高度密集覆盖北京市场的、跨地区经营的强势新主流媒体，在北京影响力较大。在报道第三天，数量达到6570条，之后，基本保持在1.1-1.3万条之间。6月15日，CCTV“新闻直播间”和“整点新闻”均播出电视新闻“高考招生诈骗警示录：入学通知书上的‘玄机’”，对案例事件进行报道，并被许多视频网站转载。由于众多意见领袖的参与，各媒体持续关注事件动态，网络评论呈现井喷状态，达到舆论高峰。被许多视频网站转载。

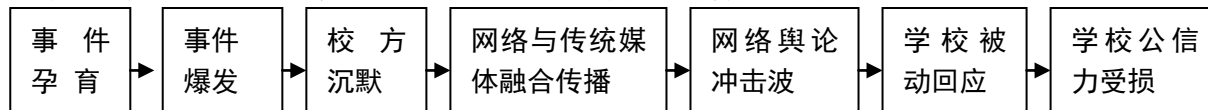


（四）在解决期，整个事件才会出现转机，绝大部分学生在暑假前按照学校的处理办法，在规定的地点或领取补款退学，或签字继续完成学业。在该阶段，由于各方意见领袖的主动引导，舆情开始分化向好，呈现出“稍理性”状态，媒体的关注度急剧减弱。

（五）在评估期，高校将对整个事件的全过程进行调查和总结经验，重新评估现行政策、制度和行为，在价值取向、制度设计、学校管理等方面不断创新和进步，防患于未然。

概括来说，高校群体性事件的发生机制和传播过程如下：涉事学生主动在网上发布消息，积极联系媒体爆料，加上不同阶段网络意见领袖的主动介入，迅速引发了社会舆论和网络舆论的持续关注。伴随事件的发展态势，普遍的负面情绪不断感染着众多网友，攻击谩骂的言论往往占据上风。大多数高校会采取传统的“堵”和“捂”的办法被动应对，导致高校的公

信力和公共形象严重受损。本案例所呈现出的整个舆论传播过程如下描述：



四、高校应对危机事件面临的现实困境

（一）公共政策意识严重缺失，导致公共权力的无序滥用。

基于经济、政治和社会关系的利益驱动，以及学校发展的快速膨胀，高校个别行政领导人对某些决策不乏主观臆断盲目处置，甚至只管人不管事。这种由于短视而造成政策行为的短期化，为突发性群体事件的爆发埋下了隐患。危机事件发生后，缺乏及时应对网络舆论的危机意识，陷入传统的科层制下的官僚主义作风之中，失去现代性、前瞻性和科学性的有效处理。

（二）信息公开制度不健全，导致高校回应能力滞后。

著名的危机公关专家迈克尔·里杰斯特指出，当组织面临危机时，对相关公众进行信息传播会比往常任何时候都显得更为重要。如果一个高校不能就其发生的危机事件与公众进行合适的沟通，不能告诉社会面对危机正在采取什么补救措施，不能很好地表现对所发生事故的态度，这无疑将会给高校带来致命的损害。国外有句名言：“当真理还在穿鞋，谣言已经走遍了世界。”突发性群体事件容易引发公众的恐慌心理和谣言的产生，这种谣言是因公众对网络事件或社会问题（现象）积压到一定程度得不到解决的一种应激反应。美国心理学家奥尔波特和波斯特曼曾提出一个谣言传播公式： $R=I \times A$ 。其中，R 是 Rumour “谣言”；I 是 Important “重要”；A 是 Ambiguous “含糊”，即谣言的传播效果（广度）与信息的重要性的模糊度成正比。如果公众不能及时从权威渠道获取信息，就难免猜测臆断，造成小道消息满天飞，甚至造成群体性恐慌和混乱。这为高校在突发性群体事件中进行流言控制提供一定的借鉴。要想控制谣言“走遍世界”，高校应及时、迅速公开权威信息，通报事件进展，消除公众（特别是全校师生）的疑虑和恐慌，抓住舆情引导的最佳时机，积极凝聚各方力量促成事件的解决。

（三）危机事件处理上的非程序性决策，导致控制危机的能力不足。

危机事件的爆发可能给高校带来一定程度的负面影响，学校主要领导往往会封锁消息，致使公众不满，引发负面情绪。此时，高校试图力挽狂澜，将学校和社会恐慌降到最低限度，但由于科层制不健全和官僚主义的存在，程序化的理性尚未充分发育，使得高校的危机管理不能公开化，社会控制力严重不足。高校以前制定的条文规则由于不能与时俱进而显得无法有效操作，从而失去了及时处置危机事件的有“法”可依、有“法”必依的法理依据。在危机事件处理中，高效的突发事件应急预案显得尤为重要。应急预案的制定要行之有效，目的是为了建立组织健全、职责分明、管理集中、运转高效的应急机制，在危机事件中做到主动、准确、及时处置，最大限度地避免、缩小和消除因突发事件对学校形象造成的各种负面影响。

（四）责任追究制度不完善，导致公共伦理失范和高校信任危机。

由于高校危机管理是一项系统工程，往往涉及不同的部门和学校领导，也极易出现各部门之间相互推诿的现象。由于体制内部缺乏自我约束杆杠，各部门之间长期存在着只争利益

回避责任的情形，此时就会造成无法追究相关涉事人员，甚至更无法追究因治理危机不力所应承担的决策责任。这些原因导致了全校师生和社会公众对高校危机管理能力和信誉度的严重怀疑，甚至蔑视。

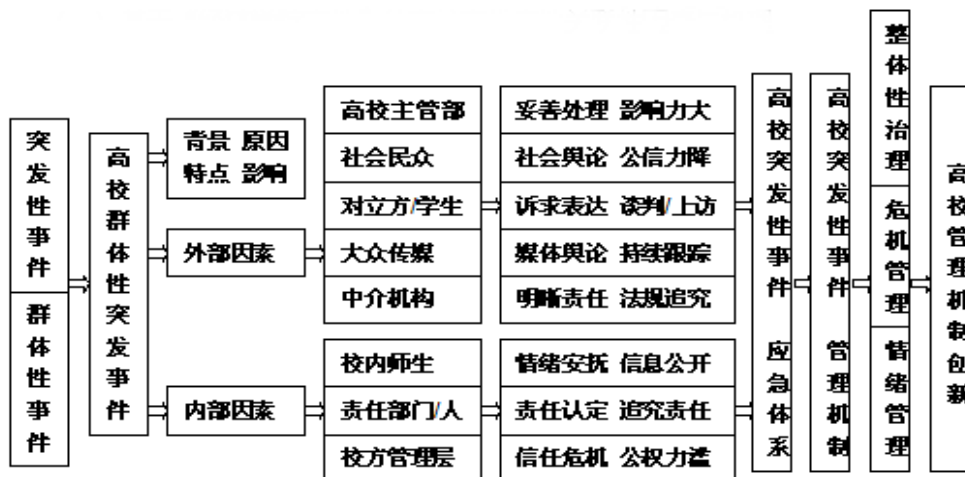
因此，高校危机管理应摒弃“碎片化治理”，从“整体性治理”的视角出发，建立高校危机管理常设机构，完善高校危机预警机制、信息披露机制、危机善后修复机制并强化危机管理绩效评估机制，及早、全面、长效地应对高校各种突发事件。

五、强化整体性治理的合作协调机制

目前，高校突发事件的危机管理非常不到位，存在着重视危机应对、轻视危机预防、欠缺危机管理能力、缺乏完备的危机管理机构、缺乏危机管理的反馈与评价机制，学校主要负责人“科学管理”不力，仅凭“主观判断”局域管理，抓小放大，就事论事，错失良机，从而对突发事件不能及时预防、制止和有效处理，导致突发事件呈现扩大蔓延的趋势，造成非常大的负面影响，难以收拾。

为有效预防、及时控制和妥善处理高校突发事件，提高快速反应和应急处理能力，提高学校保障校园安全和应对各类突发事件的能力，最大限度地预防和减少突发事件及其造成的损害，保障学校师生员工的生命财产安全，确保学校正常的教育教学生活秩序，维护高校安全与社会稳定，促进社会和谐发展，高校需要建立健全高校危机事件应急工作机制。高校危机管理应摒弃“碎片化治理”，从“整体性治理”的视角出发，建立突发事件的常设管理机构，完善高校危机的预警机制、信息披露机制、危机善后修复机制，并强化危机管理绩效评估机制。

“整体性治理”是公共管理的新范式，是西方国家继新公共管理运动之后，于20世纪90年代中后期开始的第二轮政府改革运动的新举措。整体性治理的出现是对传统公共行政的衰落和1980年代以来新公共管理运动所造成的碎片化的战略性回应，是传统合作理论和整体主义思维方式的一种复兴，强调治理中的协调、合作、整合或整体性运作，主张管理从分散走向集中、从部分走向整体、从破碎走向整合。一般来说，整合的程度越高，凝聚力就越大，各自为政就越少，连接就越紧密，就越有效果。该理论对高校和各部门之间的协调、整合和信任机制有重要的指导意义。下面以图表的方式来说明案例事件整体性治理中的关联性因素。



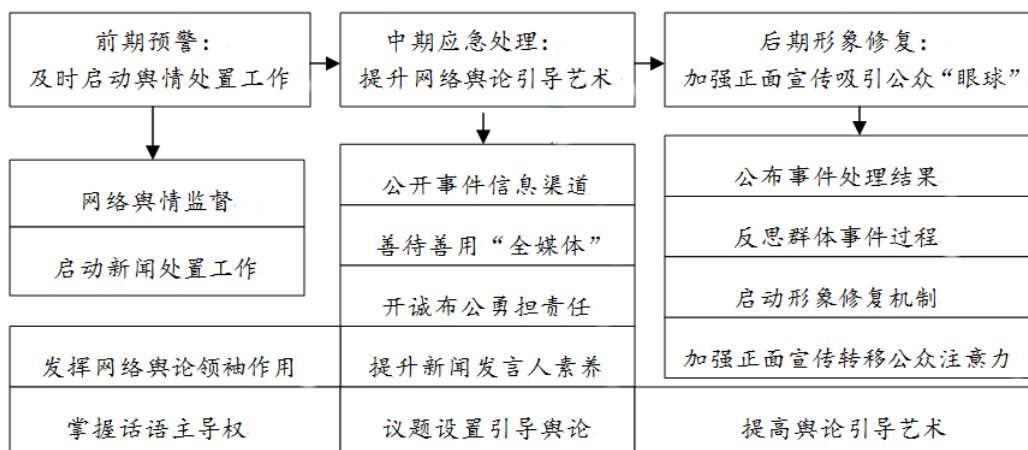
六、高校群体性突发事件的应急体系构建

在高校内部，学校要在整体性治理的框架下，按照“事情要解决在本校”的要求，完善工作机制，制定《高校突发事件总体应急预案》（见附录），使各职能部门和相关涉事学院要在突发事件领导小组的统一指挥下协同运作，并及时启动信息联络组、新闻发布组、现场处置组、后勤保障组、安抚善后组和调查处理组等，深入了解群体事件发生的原因、性质及其发展趋势的信息，做好各项系统性、整体性的应对工作。

目前，我国高校应急管理工作起步较晚，基础薄弱，不同地区和类型的高校实际情况差别较大，造成当前高校突发事件应急体系的制定存在四个突出问题：首先是对应急体制的管理基础和应急能力建设缺乏系统认知，这直接导致各类突发事件专项应急体系不健全，应急预案层次不清。应急体系的制定缺乏充分的校园风险和应急能力评估，制定过程不够科学。应急体系内容相对简单，很多内容表示都只是一般的管理要求，有些应急预案并未完全设计预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复四个阶段；同时，应急救援和协调机制方面的可操作性不强，很多解决方法和措施不具体，责任不明确，保障措施单一。

高校各类突发事件按照其性质、社会危害程度、紧迫程度、形成的规模、行为方式、激烈程度、影响范围和可控性等影响等因素，一般分为四级：I级（特别重大）、II级（重大）、III级（较大）和IV级（一般）。分级标准是突发事件信息报送和分级处置的依据。要根据事件的发展趋势动态调整事件级别，以不断调整应急措施和方案，加大应急处置力度，提高应急处置工作的针对性、时效性。在此过程中，高校处置突发事件的方针是预防为主，沉着应对，区别对待，妥善处置，维护稳定。处置突发事件的主要原则有以下几点：统一领导，协调配合，把握大局；积极预防，快速反应，果断处置；以人为本，注重疏导，及时控制；因事施策，区别对待，高效处置；部门联动，群防群控，提高效率；积极主动，把握方向，正确引导；加强保障，重在建设，防患于未然。

在群体性事件中，高校要及时拓展思想政治教育的精细化内容，因为思想政治教育可以起到事前“预警”的导向作用、事中“安全阀”的缓解作用和事后“整合”的疏导作用，它的运行机制主要表现在系统的组织机制、快捷的信息沟通机制、全面的渗透机制和有效的疏导机制等，都能够有效影响事件的消长过程和师生的心理安抚程度。基于整体性治理的视角，高校应对群体性事件的思想教育主要分为三个阶段，如下图所示：



（一）在群体事件突发的前期，高校要充分发挥思想政治教育的预警和导向作用，防范和削减群体性事件爆发的可能性，及时启动群体性事件的预警和导向机制。

1、在处理方式上，高校要有效地利用思想政治教育方法来化解矛盾，变“法理情”为“清理工法”，积极协助解决具体问题，做到未雨绸缪。在案例中，学校领导多次与学生展开“平等而真诚的对话”，学校思政人员耐心细致地做学生的思想工作等，目的是为了尽可能的削弱群体性事件发生的可能性，更是防范次生事件的发生和蔓延。

2、高校要按照既定的《突发事件总体应急预案》，及时启动隶属于应急管理指挥部的新闻处置工作组。该工作组要全面负责事件中的新闻处置工作，主要由信息发布组、舆情监控组和接待服务组构成。

信息发布组拟定新闻发布内容，组织开展新闻发布工作，注意在“第一时间”公开事件真相，及时传达信息，掌握舆论引导的主动权，建立公众信任的基础；舆情监控组负责互联网的信息监控、管理及网上舆论引导工作，做好重要信息及时上报和信息安全管理工作，及时、综合分析网络舆情。舆情分析是防范、化解群体性事件的重要前提条件，可以估量公众的信息需求和精神状态，对加强舆论引导的针对性与说服力具有重要作用。如果事先舆情分析准确，至少可以减少事件的影响；接待服务组负责接待采访事宜的媒体记者，会同信息发布组拟定统一对外宣传口径，尽量避免出现不同的宣传论调。同时要根据新闻发布组的宣传意图安排记者采访。此外，新闻处置工作组要积极与主管部门的新闻发言人及时沟通，在权威部门的指导下，使舆论导向和事态进程良性发展。

（二）在群体事件发展的中期，高校要积极发挥思想政治教育的沟通和缓解作用，坚持正确的舆论导向，提升网络舆论引导艺术，形成全面的舆论引导机制。

1、高校要善待、善用媒体，提高与媒体沟通的交际能力和艺术水平。各类媒体从不同的角度挖掘内容，连续跟踪报道，近乎“狂轰滥炸”，他们把议程设置和“沉默的螺旋”的功能发挥到了极致，通过各种报道方式把公众“眼球”调动到群体事件的进展上来。高校要及时做到信息公开透明，及时提供事件的进展和解决方案。需要注意的是，一些媒体记者往往把高校宣传部负责人、新闻发言人和涉事部门负责人的每一句话都有可能被作为报道的内容，并会被录音保留作为证据。因此，与记者打交道要十分谨慎，少说话。

2、高校要对群体性事件准确定性，及时公布事件发生的原因和责任所在，开诚布公，勇担责任，防止“责任”真空而引起公众舆论群起讨伐。大众传媒与新媒体彼此联手，扬长避短，互相转载，形成猛烈的多元舆论。高校对于媒体的夸大其词或歪曲报道要及时给予指正，发布准确信息。因为无论群体事件是负面的还是正面的，通过媒体报道往往会形成“多种媒体一种声音”的合力态势。

3、高校要积极培养自己的“网络意见领袖”，及时设置议程，引导网络舆论走向。高校的意见领袖可以包括学校新闻发言人、校园网编辑，论坛管理员、学生辅导员、班主任、思政人员，甚至是部分专家学者等。他们要综合利用网络平台，通过客观、辩证的方式和事实材料来引导非理性的网络舆论，更快捷有效地形成被网民认可的、支持的意见。这样既能吸引公众参与讨论，又能引导舆论朝着理性、建设性的方向发展。否则，就会陷入舆论一边倒

和网民裹挟舆论来解决问题的两难境地。

4、高校要提高新闻发言人的媒介素养，掌握话语主导权。群体性事件发生后，如果没有一个权威的信息来源，结果一般是谣言满天飞，造成学校工作很被动。因此，新闻发言人也就成了高校不可或缺的最直接的喉舌。新闻发言人要遵循“以公开为根本，以不公开为例外”的总原则，坚持及时性、主动性、真实性和口径一致性等具体原则，在第一时间对事件信息进行整理和筛选，及时准确地向社会发布相关信息，让师生和公众知晓权威信息，有利于危机事件的解决。

（三）在群体性事件结束后，高校要及时发挥思想政治教育的教育、宣传和整合功能，进行正反面相结合的教育，加强学校正面宣传，建立多样化的形象修复机制。

高校要积极对整个事件发生的原因进行深入理性的思考，对采取的解决措施进行审慎的评估和调整，并改革学校内部管理模式，避免类似的群体事件再度发生。一方面，群体性事件蕴藏着思想政治教育的“教育价值”，起着弥合精神伤口、抚慰心灵、填平裂痕和重塑价值观的作用。另一方面，高校要注重思想政治教育的宣传和整合功能，及时整合校内校外各种资源，通过多种途径加强正面宣传，积极转移公众的注意力，使负面事件影响最小化，正面效果最大化。

七、高校危机管理机制的整体性构建

（一）高校危机管理的基本内涵

高校危机管理，是指高校在危机意识或危机观念的指导下，对可能发生或已经发生的突发事件进行信息搜集、信息分析、问题决策、计划制定、措施制定、控制协调、经验总结的系统过程。高校危机管理是一种有组织、有计划、持续动态的管理过程^⑥。它贯穿于危机事件的整个生命周期；在生命周期的所有阶段，都要实施监测、预警、干预或控制以及消解性措施；危机管理不仅具有事前的预定方案，而且应具备有应急的快速反应机制；危机管理是高校管理的重要组成部分；危机管理过程是组织相关社会力量共同对付危机性事件过程。

（二）高校网络危机管理的实证研究

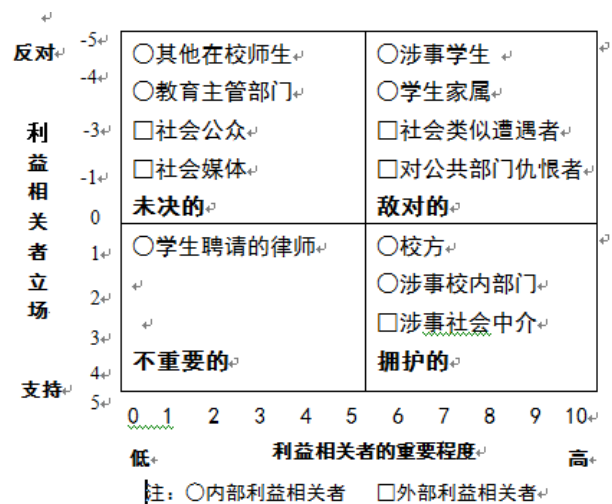
现阶段，信息传播由媒体到个体的单一通道已经打破，点对点的传播和分享日趋重要。大学生有自己独立的思考，并愿意付诸行动分析辨别，对高校群体性突发事件的关注度特别高，他们通过不同的渠道和方式来获取讯息，表达意见。由于新闻的交互性作用日显，讨论与辩论对大学生有很强的吸引力，他们在一定的程度上充当了网络舆论领袖的角色（见附件2调研材料）。在案例中，网络论坛成为活跃的公共话语空间，该事件通过BBS（论坛）这个平台在短时间内得到传播。现选择凤凰网上刊登的案例事件新闻前20条最热评论（截至2011/5/11/24:00）进行归纳研究（具体数据见附录3），简表如下：

发帖、跟帖数量（2011年5月10日7时—11日24时）（单位：条）				
总帖量	抨击学校	抨击社会	质疑“计划外”学生	中立
863	387	314	17	85

^⑥朱春辉：当代高校危机管理的对策研究，《人民论坛》，2009年7月（中）总第258期

我们可以把 918 位网民的留言可以分为三类：一是绝大多数站在学生一方，从同情学生到批评中财，再到抨击当今社会。这些信息反映出网民激烈的心情，但比较偏激。二是有 16 位网民在 6 条评论中质疑，认为落榜生也可以去中财拿本科文凭？专科的水平进一流本科？荒谬。这些信息反映出这些学生不是统招生，不考试拿毕业证不现实。三是认为这种现象见怪不怪，像临沂大学、吉林财经大学等也存在虚假招生的事实！

根据利益相关者理论及其分析指标，我们就案例事件中的评论和跟帖所涉及的可能的利益相关者进行聚类分析与内容分析。下图从纵横两个纬度来衡量，纵向为“利益相关者立场”，越向上反对指数越大，最高为-5；越向下支持指数越大，最大为 5。横向为“利益相关者的重要程度”，越向左利益程度越小，最低为 0；越向右，利益程度越大，最高为 5。这两个纬度的交集则形成了四个区域，案例中的相关者则根据指标的大小划分成了四类，即：敌对的、拥护的、未决的、不重要的。敌对者包含涉事学生、学生家属、社会类似遭遇者和对公共部门仇恨者；拥护者包含校方、涉事校内部门、涉事社会中介；未决者包含其他在校师生、教育主管部门、社会公众、社交媒体、网民；不重要者包含学生聘请的律师等。这对于高校网络舆情的危机管理工作具有重要意义。



(二) 高校危机管理的主要特点

1、高校危机管理是以为学校师生和社会提供公共产品为目标，不同于企业危机管理中的以企业利益为目标。

2、高校危机管理以法律和行政手段为主，辅之以经济手段。在危机处理过程中，还要通过说明、教化、引导等方式对危机管理的对象进行人文关怀，有时面对师生需要变传统的法理情为情理法，在处理方式上要晓之以理、动之以情。

3、高校危机管理的决策风险大。高校危机管理中决策主要采用经验式的、非程序性的决策，而这种决策方式虽然效率较高，但由于信息有限或资源有限往往导致信息的准确性较差，潜藏着很大的风险。

4、高校危机管理的管理难度大。管理对象配合程度差。受到危机影响的管理对象情绪不稳定，难以像平常那样理智地配合管理者的工作，他们往往处于紧张、恐慌、激动之中，这也加大了管理的难度。

5、高校危机管理受到公众、媒体和教育主管部门的监督和约束。因此，危机管理活动要公开，处理方案要公开，并接受公众和媒体监督；

6、高校危机管理的人员素质要求高。由于时间紧迫、决策风险大、任务繁重、对外宣传多元、控制比较困难。

在一定意义上，高校危机管理的效果也取决于管理对象和公众的素质，取决于他们的理

解、支持和有效配合。

（三）高校危机管理的基本原则

高校危机管理的指导思想是在高校网络舆情的危机管理中，要树立大局意识，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，围绕中心，服务大局，把握导向，尊重规律，及时回应师生、公众和社会关切，正确引导社会舆论，推进信息公开，提升服务能力，努力办好人民满意的教育。这些原则表现在以下几个方面：

1、坚持以人为本、师生利益至上的人文关怀原则。在危机管理中，高校一方面要充分尊重人民群众（尤其是师生）的知情权和监督权。另一方面，高校要将师生利益作为一切决策和措施的出发点。这样有助于学校赢得公众、社会和师生们的信任、支持和合作，有利于共同致力于危机的解决。

2、坚持“以公开为根本，不公开为例外”的透明性原则。在群体事件发生后，学校要积极践行公开透明的原则，充分利用一切有效渠道与公众、师生保持良好的沟通和接触，及时、准确、有效地发布和传达真实信息，主动释惑答疑、澄清事实、说明情况，增强危机解决的针对性和有效性。同时，高校要采取多种形式，真实客观地公布学校采取的措施、事件进展的情况和调查处理的结果，不断地提高信息的实效性、权威性，及时地满足公众的信息需求，避免公众对危机事件的认识偏差和一定程度的社会恐慌。

3、坚持统筹协调、快速反应、责任明确的协同性原则。在危机事件中，热点问题和重要舆情涉及的高校是舆情应对工作的责任主体，学校的主要负责人是舆情应对工作的第一责任人，他们要快速反应、明晰工作、提高工作效率。高校所在地区的教育部门要积极发挥统筹协调作用，指导高校做好应对工作，不断提高舆情应对的能力和水平。

4、坚持正确舆论导向，维护校园稳定和正常教学生活。高校要客观准确地分析媒体、公众和师生关心、关注的热点和敏感问题，及时发现和应对各种不实信息的传播，在第一时间内“发布准确信息，快报事实、慎报原因、及时表态、谨慎定性”。努力掌握危机事件的话语权和主导权，释放正面信息，引导理性表达，把各种不良影响降至最低。

5、坚持危机处置过程中的“综合性”原则。这些原则主要包括：科学性原则、合法性原则、程序性原则、适度性原则、安全性原则、真诚坦率原则等。

（四）高校危机管理机制的整体性构建

目前，高校突发事件的危机管理非常不到位，存在着重视危机应对、轻视危机预防、欠缺危机管理能力、缺乏完备的常设危机管理机构、缺乏危机管理的反馈及评价等方面的问题，在高校内部和社会层面造成学校领导不能“科学管理”，仅凭“主观判断”的微观管理，抓小放大，就事论事，措施良机，从而对突发事件不能及时预防、制止和有效处理，导致突发事件呈现扩大蔓延的趋势，造成非常大的负面影响，难以收拾。

1、加强组织领导。对于热点问题、重大舆情，学校要及时成立应对工作领导小组，由学校主要负责人牵头，由舆情所涉及的业务工作负责人、新闻宣传工作负责人及有关人员组成，拟订工作规程，明确责任分工，统筹开展工作。

2、健全工作机构。学校要在建立健全新闻宣传专门机构的基础上，整合分散力量，充实

专职人员，加强专业培训，设立专项经费，加大保障力度，积极为新闻负责人、新闻发言人和其他新闻工作人员熟悉政策、了解情况、发布信息创造便利条件。

3、加强分析研判。学校要安排专人跟踪、搜集、分析与危机事件相关的舆情，做好日常舆情监测。对发现的预警性、倾向性、苗头性问题，要及时报告学校主要负责人；重大舆情需要召开舆情研判会，并在第一时间向上一级教育主管部门和当地宣传等部门通报；学校要密切关注重要舆情、热点舆情的发展态势，对舆情层级、扩散速度和预期后果进行实时分析、跟进研判、评估影响、制定对策。

4、制订工作方案。根据舆情研判结果，对一般舆情要持续保持关注；对热点和重要舆情要立即组织力量研究制订切实可行的应对方案、明确的应对单位、适宜的回应方式，工作进展的程度，重要口径的准备，具体的负责分工等。

5、妥善有效应对。根据舆情传播特征，学校要有针对性地通过召开新闻发布会、提供新闻通稿、接受媒体采访、开设官方微博等方式进行信息发布和舆情处置。同时，学校还要积极争取在上级部门和新闻宣传部门指导下开展工作，注意发挥专家学者在专业咨询、舆情引导方面的积极作用。

整体性治理强调“以问题解决”作为一切活动的逻辑，使得整体性治理充分利用包括高校各部门在内的各利益相关者的专有资源和比较优势，自发生成多变的网络治理结构。其中，协调、整合和信任机制、责任机制是整体性运作的关键性功能要素。在网络时代，公共管理的整体性治理范式日益凸现，在学校危机管理的合作治理中具有特殊的价值和意义。作为整体性治理的重要环节，各职能部门合作协调机制的建设对高校危机管理合作治理具有重要的作用。

课题参与人：于建民、孙颖、刘蕾、高见、雷丹、欧阳昌海

附录1:

中央财经大学突发事件总体应急预案

1总则

1.1 编制目的

为有效预防、及时控制和妥善处理高校突发事件，提高快速反应和应急处理能力，提高学校保障校园安全和应对各类突发事件的能力，最大限度地预防和减少突发事件及其造成的损害，保障学校师生员工的生命财产安全，确保学校正常的教育教学生活秩序，维护高校安全与社会稳定，促进社会和谐发展，建立健全高校突发事件应急工作机制。

1.2 编制依据

依据《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国教育法》、《中华人民共和国高等教育法》等有关法律法规、《国家突发公共事件总体应急预案》和《教育系统事件总体应急预案》等相关应急预案，结合高校实际，制定本预案。

1.3 适用范围

本预案适用于高校及所属单位应对各类突发事件的应急处置工作。

1.4 分类分级

本预案所称突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重危害，危及学校师生员工生命财产安全或影响教育系统乃至社会稳定的紧急事件。

根据突发事件的性质、机理和发生过程，高校突发事件主要分为以下六类：

(1)自然灾害。主要包括涉及高校的洪涝灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

(2)事故灾难。主要包括涉及高校的火灾、交通故、溺水、拥挤踩踏、建筑物倒塌、有毒有害气体及化学品引起的中毒、爆炸、危险品泄漏污染等安全事故，造成重大响和损失的水、电、热、气、油等能源供应事故，各类大型群体活动及军训、实习、参观等集体活动期间发生的安全事故，以及其他影响学校安全与稳定的安全事故。

(3)公共卫生事件。主要包括涉及高校的重大传染病疫情，群体性不明原因疾病，食品卫生和食物中毒，生活饮用水污染，以及其他严重影响学校师生员工健康与生命安全的事件。

(4)社会安全事件。主要包括发生在高校或与高校直接相关、影响国家或地方政治及社会稳定和学校正常秩序的群体性事件、恐怖袭击事件、治安刑事案件、民族宗教事件、涉外突发事件，以及其他因素造成的社会安全类突发件。

(5)网络与信息安全事故。主要包括高校主管(主办)的网络和信息系统的有害程序事件、网络攻击事件、信息破坏事件、信息内容安全事件、设备设施故障和灾害性事件等。

(6)教育考试安全事件。主要包括由高校组织实施的各类国家教育考试，在命题管理、试卷印刷、运送、保管、评卷组织管理等环节出现的试卷(答卷)安全保密事件，考试实施中出

现群体舞弊、阻碍考试等突发事件，以及网络有害信息等影响考试及社会稳定的其他突发事件。

上述各类突发事件有时是相互交叉和关联的，某类突发事件有可能和其他类别的事件同时发生，或引发次生、衍生事件，应当具体分析，突出重点，统筹应对。

高校各类突发事件按照其性质、社会危害程度、紧迫程度、形成的规模、行为方式、激烈程度、影响范围和可控性等影响等因素，一般分为四级：I级（特别重大）、II级（重大）、III级（较大）和IV级（一般）。分级标准是突发事件信息报送和分级处置的依据，具体分级：

(1) 特别重大事件（I级）：聚集事件失控，并未经批准走出校门进行大规模游行、集会、绝食、静坐、请愿以及实施打、砸、抢等，引发地区、行业性的连锁反应，已形成严重影响社会稳定的大规模群体性事件；针对师生的各类恐怖袭击事件；以及视情需要作为I级对待的事件。

(2) 重大事件（II级）：聚集事件失控，校园网上出现大面积的串联、煽动和蛊惑信息，校内聚集规模膨胀并出现多校串联聚集趋势；校内出现未经批准的大规模游行、集会、静坐、请愿等行为，学校正常教育教学秩序受到严重影响甚至瘫痪；以及视情需要作为II级对待的事件。

(3) 较大事件（III级）：单个突发事件引发连锁反应，校园内出现各种横幅、标语、大小字报，有关事件的讨论已攀升为校园网BBS十大热点问题之一，引发在校内局部聚集，一次或累计聚集人数不足100人，但已形成影响和干扰学校正常教育教学生活秩序的群体性事端；以及视情需要作为III级对待的事件。

(4) 一般事件（IV级）：事件处于单个事件状态，可能出现连锁反应并引起聚集，群体性事端呈萌芽状态。单个性突发事件已引起师生广泛关注，师生中出现少数过激的言论和行为，校园内或校园网上出现大小字报，呈现可能会影响校园稳定的苗头性信息；以及视情需要作为IV级对待的事件。

要根据事件的发展趋势动态调整事件级别，以不断调整应急措施和方案，加大应急处置力度，提高应急处置工作的针对性、时效性。

1.5 工作方针与原则

1.5.1 处置突发事件的方针

预防为主，沉着应对，区别对待，妥善处置，维护稳定。

1.5.2 处置突发事件的原则

(1) 统一领导，协调配合，把握大局。高校成立学校突发事件应急处置工作领导小组（以下简称领导小组），建立健全统一指挥、分级负责、分类管理的应急管理体制，既要分工负责，又要相互配合、协同作战，形成处置突发群体性事件的快速反应机制。在预防和处置突发事件过程中，要在党委领导下，坚决贯彻中央、教育部、北京市有关安全稳定工作的精神，统一思想和行动，坚定正确方向，把握工作大局。

(2) 积极预防，快速反应，果断处置。立足于防范，抓早、抓小，及时收集和掌握师生的思想动态，科学展开深层次研判，认真开展矛盾纠纷排查调处工作，争取早发现、早报告、早控制、早解决。把危机消灭在萌芽中，解决在校园内。一旦发生重大事件，立即作出反应，行动要迅速，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，做到快速反应，正确应对，处置果断，力争把问题解决在萌芽状态，把事态控制在校园内。要坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，切实做好应对突发事件的各项准备工作。

(3) 以人为本，注重疏导，及时控制。把保障师生员工健康和生命财产安全作为首要任务，最大程度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。一旦发生突发事件，教育引导在先，注重说服、劝阻和疏导，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，防止情绪激化和事态扩大。

(4) 因事施策，区别对待，高效处置。根据突发事件的性质、规模、严重程度、影响大小，采取不同的策略和方法进行处置。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，维护师生员工的合法权益，使应对突发事件的工作规范化、制度化、法制化。

(5) 部门联动，群防群控，提高效率。建立健全各单位、各部门联动协调机制，发生突发群体性事件后，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，确保预防、监测、预警、发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接和正确应对，形成各部门系统联动、群防群控、高效处置的工作格局。

(6) 积极主动，把握方向，正确引导。掌握舆论引导主动权，增强工作预见性和主动性，加强与新闻媒体的联系和沟通，按职责权限及时、准确、客观发布事件事态发展及处置工作情况等权威信息，正确引导社会舆论。

(7) 加强保障，重在建设，防患于未然。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，增强工作实力，提高工作效率，防患于未然。

2 组织体系

2.1 组织领导与工作机构及职责

2.1.1 学校处置突发事件领导小组

组长：党委书记、校长

副组长：分管安全稳定工作、学生工作、后勤保障工作、宣传工作的校领导

成员：校办、保卫部（处）、宣传部（新闻中心）、学生工作部（处）、研究生院、外事处、国际合作处、工会、团委、后勤处、校医院、后勤处、各学院主要负责人

领导小组办公室设在校办，校办主任为主任，保卫处处长、宣传部部部长为副主任。

学校处置突发事件领导小组的职责：全面负责对全校安全稳定工作和应对突发事件的组织 and 领导，及时传达贯彻中央、教育部、北京市有关安全稳定工作的文件和会议精神；组织

开展政治形势和维护学校稳定的宣传教育，动员和依靠广大师生员工做好维护校园稳定工作；了解掌握师生员工的思想动态，对影响学校安全稳定的因素进行分析和预测，并对重大问题及时做出决策；组织领导和现场指挥处置发生的各类重大突发事件。

2. 1. 2 各学院（研究院、中心）处置突发事件领导小组

组长：党总支部书记和院长

副组长：副书记、副院长

成员：党政办主任、分团委书记、政治辅导员、班主任。

各学院处置突发事件领导小组的职责：

按照“谁主管谁负责”的原则，各学院全面负责做好本单位的各项安全稳定工作，及时传达贯彻学校有关安全稳定工作的文件和会议精神；负责收集各种信息，随时掌握本单位师生员工的思想动态和不稳定因素，对一般问题做好教育、疏导和矛盾转化工作，发现重大情况及时向学校处置突发事件领导小组报告；对本单位发生的有关师生安全和影响稳定的一般突发事件及时进行处理；对本单位发生的重大治安事件、治安灾害事故和突发群体事件，要按照学校处置突发事件领导小组的统一指挥，立即组织相关工作组积极协助学校处置工作组的工作，尤其是对群体性事件，要积极采取有效措施妥善处理，控制事态发展，防止形成规模和波及全校，努力把问题解决在本单位范围内，力争不走出校园，一旦走出校园，组织全部领导小组成员随队工作，并做好学生返校后的有关工作；配合学校相关职能部门做好“法轮功”人员和其他重点人的帮教、监控工作和严防反动宣传品的散发工作。

2. 1. 3 相关处置工作组

(1)信息联络组。由党委校长办公室牵头，宣传部、保卫部、学生处、研究生工作部、外事处、团委、工会等部门配合。负责全面了解、掌握突发事件和事件处置的相关情况，及时向校领导小组及指挥部报告，并提出分析预测的意见；负责与相关部门协调有关事宜；负责向校内通报情况及向上级主管机关报告；拟定对外报道的口径，协调管理有关新闻机构对突发事件的采访；严密掌握师生对事件的反映及动态。

(2)现场处置组。由保卫处牵头，相关单位配合。负责相关突发事件的处置、人员抢救和疏散、现场警戒和秩序维护，同时加强门卫盘查和校园巡逻，对重点要害部位（水、电、气、热）加强保卫等。

(3)后勤保障组。由后勤处牵头，后勤服务总公司、校医院配合。根据现场实际情况，按照指挥部的要求，负责对水、电、气、热进行控制，为现场处置提供必要的物资、车辆、通信、饮食等保障，积极开展现场救护等。

(4)安抚善后组。由党委校长办公室牵头，学生工作部、研究生工作部、后勤总公司、社科学院等相关单位配合。负责妥善安置疏散人员和受伤受害人员及家属的医疗、安抚和心理援助工作，有针对性地开展思想政治工作和矛盾排查调处工作，做好饮食、住宿等后勤保障工作，恢复学校正常工作秩序和生活秩序。

(5)调查处理组。由保卫处牵头，相关单位配合。负责查明事件基本情况和原因，追查有关责任人并提出处理意见，总结经验教训，提出改进措施。

3 各类突发事件的处置

处置突发事件的一般程序：接报——先期处置——成立现场指挥部及相应工作组——现场处置及救援——善后与恢复

3.1 重大治安事件的处置

处置各类重大治安事件，主要由保卫部负责处理，有关部门、单位及相关学院配合，必要时成立指挥部和相关工作组。

(1)对发生的一般治安事件，主要由保卫部负责，按常规办法处理，有关学院和有关部门积极配合，防止处理不当引发不稳定事端。

(2)对聚众斗殴、行凶伤害、打砸抢等严重扰乱校园秩序、侵害人身安全的案件，应立即向公安机关报告，并迅速组织保卫力量赶到现场，采取果断措施制止违法犯罪行为，抓获违法犯罪嫌疑人，控制事态发展，并积极配合公安人员依法处理。造成人员伤亡的，要立即把受伤人员护送医院抢救治疗，同时要立即向学校领导小组报告和向有关部门和单位通报，有关领导根据病情去往医院看望，并安排好善后事宜。

(3)对持刀、持枪抢劫和劫持人质等重大案件，要立即报告公安机关，同时组织保卫力量进行妥善处置，防止轻率行事，以避免造成受害当事人和其他人员的更大伤害。要坚持生命安全第一的原则，依情采取妥当措施，公安人员赶到现场后要以公安人员为主，配合公安人员处置。

(4)对精神病人滋事和伤人事件，要立即组织保卫力量采取强有力果断措施进行制止和控制，但要注意自身安全和避免造成精神病人的人身伤害。对造成严重后果的要立即向公安机关报告，并配合公安机关处理。精神病人是本校学生或教工的，通知其所在学院或部门领导以及其家属协助处理。

3.2 火灾、爆炸、交通伤亡事故的处置

发生火灾、爆炸、交通伤亡事故，主要由保卫部负责处理，有关学院和有关部门配合。事故发生后，要立即向校领导小组报告和向相关部门通报，学校领导应当赶到事故现场，成立指挥部和各相关处置工作小组，组织开展救人抢险。并及时做好善后与恢复工作。

(1)接到爆炸恐怖信息或发现可疑爆炸物，在向公安机关报告的同时，要立即疏散人员，划定安全控制区，维护现场秩序，等待公安排爆人员处理，并依现场情况同时采取断气断电等措施。危险排除后配合公安人员调查处理。

(2)发生火灾、爆炸、交通伤亡事故，要立即分别打电话 119、110、122 报警，并迅速组织保卫力量和相关人员赶到现场，果断采取抢救人员、灭火抢险、划定控制区等措施。造成人员伤亡的，要立即把受伤人员护送医院抢救治疗。公安、消防人员赶到后，积极配合公安、消防人员进行救人抢险、现场保护、事故调查，并做好善后处理与恢复工作。火灾事故

的具体处置预案，按照《中国传媒大学灭火及应急疏散预案》（见附件）执行。

3.3 食物中毒事故的处置

发生食物中毒事故主要由后勤处及后勤服务总公司负责处理，相关单位配合。发生大范围食物中毒事故，应立即向校领导小组报告，学校领导应当赶到事故现场指挥，相关处置工作组迅速开展救人抢险工作。

对食物中毒事故，应立即通知学校医务人员赶到现场抢救人员，后勤部门立即安排车辆将中毒人员护送到医院抢救，或打电话 120、999 报急救中心来校救援。同时积极配合卫生防疫部门和公安机关做好现场保护、事故调查处理工作。相关单位做好善后和恢复工作。

3.4 有毒气体、液体泄漏及中毒事故的处置

发生有毒气体、液体泄漏和中毒事故，相关单位和保卫部门要立即报告公安机关，同时立即向校领导小组报告和向相关部门通报，学校领导应当赶到事故现场指挥，相关处置工作组迅速开展救人抢险工作。

对有毒气体泄漏及中毒事故，要立即疏散人员，划定和控制安全区，在保证营救人员安全的条件下迅速抢救中毒人员，做好医务人员、车辆、水电等一切人员、物质准备，积极配合公安等专业人员处置泄漏和事后事故调查处理。相关单位做好善后和恢复工作。

3.5 因供水、供电、供暖等生活服务问题引发群体事件的处置

因停水、停电、停暖等原因引起学生不满情绪而引群体事件，保卫部和后勤部门接到报告后，部门领导和相关人员立即赶到现场，制止学生过激行为，维护现场秩序，并在初步了解情况后，向院总值班室报告，并通报闹事学生所在学院。带班校领导、有关学院领导、政治辅导员、班主任立即赶到现场。后勤部门要立即查明原因，能够立即解决的要迅速组织人力进行抢修，一时难以解决的或非本校原因造成的，立即将情况报校领导和通报所在学院领导，主要由所在学院领导向学生进行解释并做好思想工作。同时后勤部门与所在学院共同研究临时解决办法，并将处理情况向校领导报告和向校总值班室反馈。在处置过程中要讲究工作方法，避免激化情绪使事态扩大。保卫部和学院对行为过激的学生特别是不听劝的学生要进行批评教育，对行为恶劣的给予纪律处分。

3.6 自杀、自残、自虐等非正常伤亡事件的处置

如果发生轻生自杀、自残、自虐事件，保卫部和有关学院、部门在接到报告后，主要领导和医务人员要立即赶到现场。一是立即组织抢救，对已造成身体受伤和有生命危险的，要立即护送到医院抢救；二是自杀死亡现场要划定隔离区，保护好现场；三是立即向校领导报告，经校领导同意立即向公安机关报告；四是协助公安机关对自杀原因进行调查；五是对自杀未果者和自残、自虐者做好劝导工作，并安排合适人员看护；六是对学生要通知家人来校协助处理，并做好安抚和生活保障工作。

3.7 学生离校出走或失踪事件的处置

如果发生失踪事件，保卫部和有关学院、部门在接到报告后，一是有关人员通过各种途

径尽可能多地了解失踪人员的有关情况和线索；二是向其家人通报情况，并组织人员与家人一同查找；三是向校领导小组报告；四是向公安机关报告请求协查；五是失踪人员找到后要
做好失踪人员的善后处理工作和思想稳定工作。

3.8 严重非法宣传事件的处置

保安人员和师生员工在校园内发现条幅、大小字报、标语、传单等非法宣传品，要立即向保卫部报告。保卫人员立即赶到现场，鉴别宣传品的性质，如果不具有反动性质，但带有煽动性或可能引起学生思想混乱的，要立即清除和收缴；如果属于反动宣传品，对张贴的要采取遮盖和看护措施，对散发、悬挂的要立即予以收缴，并立即向校领导小组和公安机关报告。对正在悬挂条幅、张贴大小字报、书写标语、散发非法宣传品的人员，要立即予以制止，并将行为者带到保卫部审查。如果属于师生员工采取错误形式和方法反映意见、发泄不满情绪和图谋事端的，要予以批评教育。如果属于“法轮功”等邪教组织和敌对势力进行非法活动，交由公安机关依法处理。

3.9 各类群体突发事件的处置

群体事件主要有集体上访、请愿、静坐、罢课、罢工、罢餐、集会、演讲、游行、示威等形式。这类事件对学校和社会影响较大，必须引起高度重视。对发生的群体事件，首先应当弄清事件的性质，然后根据性质和事件发展的不同阶段采取不同的对策。校领导小组应将有关情况及时向上级主管机关和公安机关报告。

发现正在酝酿的突发事件，校领导小组和学院要尽快摸清原因、意图和主要组织者，及时同涉及人员的代表谈话，有针对性地做好疏导、劝阻工作。

如果发生聚集和游行的苗头，校、学院领导小组成员要及时赶到现场，对学生进行说服、劝阻，尽可能地将事态控制在校园内。保卫部要加强门卫控制，防止校外别有用心的人乘机捣乱和外校学生进校搞串联。在劝阻工作中，要充分发挥学生干部的作用，协助学校做好说服、劝阻工作。

一旦劝阻无效，学生走上街头游行、示威，要做好以下工作：一是校、学院领导小组成员要随队做工作，校总值班室、保卫部值班室有校、部主要领导带班，随时掌握事态发展，及时作出决策。在游行过程中，学工处、团委和学院的领导随时勾通情况，及时将情况向校总值班室领导报告。要动员和发挥党政工团和学生会组织及院系党政干部队伍的作用。二是后勤服务总公司立即准备车辆，随时接学生回校。三是食堂要保证回校学生就餐。四是随队工作的同志，一定要提防别有用心的人浑水摸鱼，搞捣乱破坏活动。

(1)因教学、收费、职称评定、工资待遇、生活服务等原因引发的群体事件，一般属于人民内部矛盾。对这类问题的处理，主要由有关方面的领导出面做好教育疏导工作。经了解查明原因和组织者后，对要求合理而有条件解决的应尽快予以答复和解决，对一时难以解决的应说明情况，尽可能采取临时缓解措施。对不合理的要求，也要讲究策略，多做耐心解释工作，争得大多数人的理解，疏导情绪，缓和矛盾，避免事态扩大和升级。保卫部要随时关注

事态的发展，保持与公安机关的联系，保护好在现场做工作的领导的人身安全，加强重点要害部位的防范，防止各种破坏活动的发生。

(2)对在校园非法集会、演讲，且内容有煽动性质的，校、学院领导小组成员和保卫人员要立即赶到现场予以制止。对演讲人进行说服教育，劝其离开现场，并弄清演讲人身份。对不听劝阻者，在指出其违法行为的同时，有关领导可采取找其谈话的方式将其带离现场。对围观人员各单位各负其责，将本单位人员带离现场，防止形成群体势力。对无理取闹、编造是非者，要及时指出其错误，并予以揭穿，让广大师生明辨是非。对其中煽动闹事、谩骂、破坏公物者，保卫部门要立即采取强行措施坚决予以制止，并注意收集证据，查清问题，对肇事者严肃处理。

(3)对涉及国家主权、民族尊严的重大国际问题引发的突发事件，在劝阻时要肯定学生的爱国热情、正义之感和良好愿望，同时要积极引导从国家根本利益出发，冷静、理智、合法、有序地表达自己的意愿和立场。

(4)对重大政治社会问题和大是大非问题，要旗帜鲜明，立场坚定，坚持原则，决不能无原则的迁就。对“法轮功”等邪教组织的煽动、闹事等非法活动和境内外敌对势力的渗透、捣乱、破坏，或利用少数民族师生的民族感情借机挑拨离间，制造事端，与党和政府对抗，要及时向上级和公安机关报告，坚决予以打击。

(5)对涉及少数民族和外事问题的事件，要积极稳妥的处理。在处理中要讲民族政策和外事纪律，避免引发民族问题和外事问题。对外籍教师和学生的违法行为，及时向有关部门和公安机关报告，学校有关部门积极配合处理。

3. 10 网络与信息安全事故的处置

(1)对非法言论的处置。做好校内论坛、留言版的登记管理工作，确保其为实名制注册，并由专人值守进行发布信息审核。在发现非法言论的第一时间，对该相关非法言论内容进行封存，并记录下发布非法言论的主机 IP 地址。若该主机 IP 为校内地址，则通过网络日志系统，检查出非法言论发布时间，发布主机所使用的校园网络接入物理端口，确定其楼层房间号，并报学校保卫部门处理。若该主机 IP 为校外地址，则将其 IP 地址、链接时间记录报上级公安机关处理。

(2)对敏感问题的处置。在国家、社会、政治局势敏感时期，网络中心在学校校长办公室，党委宣传部的指导下，对校园网络的各项信息进行监控。防止任何人以任何网络手段散布不良言论。对监测到不良言论的网站或主机服务，应主动停止并关闭其校园网络接入，防止不良言论进一步扩散。

(3)对黑客攻击的处置。校园网络服务主机、设备在监测到黑客扫描攻击时，按照网络中心相关设备管理办法，对攻击源进行及时旁路、或阻断其攻击。在黑客入侵情况已经发生时，应在第一时间对被入侵服务器进行封存，暂停其服务，并通过日志信息记录下入侵行为，已备作进一步调查。若被入侵的主机属于校园网络核心服务，网络中心应及时提供备用主机，

恢复网络服务。若被入侵的主机属于二级学院托管主机，网络中心应及时通知相关负责人，尽快恢复其服务。

(4)对设备链路故障的处置。网络中心应按照相关设备管理办法，对校园网络核心服务及Internet 链路时间，提供备份服务。在技术、资源许可的条件下，力争使故障设备做到平滑无中断切换。在技术、资源条件不许可的条件下，尽量减少停机时间。

3. 11 其它突发事件的处置

对重特大传染病疫情防控与救治和地震等自然灾害，按照相应工作预案执行。

对建筑物坍塌、拥挤践踏、溺水、电击和其他伤害事故，根据突发事件处置原则和参照近似事故处置方案救人抢险。

4 突发事件的预防与预警

(1)加强思想政治工作，及时掌握师生思想动态。

认真学习和传达贯彻中央、教育部、北京市有关安全稳定工作的文件和会议精神，切实把师生思想认识统一到中央的决策部署上来。

开学和重大事件发生后，宣传部、学生处分别组织对教职工和学生思想动态的调查，并根据调查结果制定思想工作方案，进一步加强法制教育、维护稳定重要性的教育和安全防范教育。

充分发挥辅导员、班主任和学生干部的作用。辅导员、班主任要经常深入到学生中去，及时了解学生思想状况，有针对性的做好政治思想工作。进驻学生公寓的辅导员要坚持在公寓值班，发现问题及时处理和报告。

对学生关注的国内外重大突发事件，学校和学院按照上级精神，将真实情况迅速向同学们讲清楚，坚持内紧外松的原则，对学生的思想进行正确引导，防止各种谣言和不实之词在学生中传播，以免造成学生思想混乱或恐慌。

加强宣传阵地建设和管理。对学校广播台、有线电视台和宣传栏要加强管理，掌握正确舆论导向，及时清除宣传栏上的大小字报和不良内容。

(2)加强预测研究，及时化解突发事件因素。

根据学校的具体情况和各学院人员及活动，定期或不定期地进行行分析、研究、预测，对可能引发突发事件的性质、形式、特点、规模、趋势、后果做出比较准确的预测、判断，做到心中有数，并有针对性地制定预防措施，为化解突发事件打下有效基础。

(3)加强值班工作，保证信息畅通。

党委校长办公室及校值班室和保卫部有专人负责信息工作，坚持 24 小时值班制度，保证与教育部、教工委、公安机关和校内各单位的信息畅通。各学院领导小组和有关部门也要明确安全稳定工作信息员，并保持 24 小时与党、校办和保卫部的通讯联络。建立团的系统信息员队伍，强化团的系统（团委、分团委、学生班级团干部）的信息工作，保证团的系统信息畅通。

(4) 建立情况通报制度，组织应对突发事件小分队。

平时利用学生工作例会和辅导员、班主任例会通报有关情况。特殊时期，根据学校的安全稳定形势，随时召开会议通报情况。除平时建立校园 110 应急小分队并进行演练外，必要时还应临时组建由相关部门、单位人员组成的应急小分队。

(5) 加强校园治安环境综合治理，努力创造安全稳定的校园环境。

经常开展安全法制宣传教育，提高广大师生的安全意识和法制观念。深入开展安全大检查，及时消除事故隐患，防止重大案件和灾害事故的发生，减少影响稳定的因素。及时妥善处理治安事件，防止因治安问题引发事端。加强门卫和校园巡逻工作，及时发现和处理突发事件。

(6) 加强后勤保障工作，防止因生活服务问题引发突发事件。

加强供水、供电、供暖和食堂的管理，提高服务质量和水平，防止与学生发生矛盾而引发事端。加强卫生管理，防止食物中毒事故发生和传染病传播。

(7) 加强人民内部矛盾的排查调处工作，积极预防群体事件的发生。

各级党组织、各级领导要高度重视和努力解决师生员工反映的实际问题，关心和安排好有实际困难的师生员工的生活，及时准确地掌握群众反映强烈的热点、难点问题，特别是可能引发群体性事件的倾向和苗头，并积极采取妥善措施，把影响稳定的因素和苗头解决在基层，解决在萌芽。

(8) 加强对校内法轮功人员的帮教和监控。

对已转化的原法轮功练习者继续做好巩固工作；对思想有波动的原法轮功练习者继续做好帮教、提高工作；对没有转化的一般练习者，在强化帮教的基础上，认真落实严密监控措施；做好新生中有无法轮功练习者的摸排工作。

(9) 加强校园网络的监控和管理，防止不良信息传播。

加强技术防范，多层堵截过滤，有效阻断有害信息。网络中心坚持 24 小时值班，密切监视网上动态，及时发现预警性信息，有效控制敏感信息，及时删除有害信息。发现煽动学生聚集、上街游行等有害信息要及时删除并上报学校领导小组。

(10) 加强校内大型活动的管理，认真做好各类大型活动的安全保卫工作。

严格执行开展大型活动的报告审批制度，制定详细安全保卫工作预案，认真落实各项安全保卫措施，确保活动现场安全和正常秩序。

(11) 关注大学生心理健康，开展心理援助与危机干预。

积极开展大学生心理健康咨询和测试，建立心理援助档案数据库，落实定期追踪，对于有过激行为、突发精神障碍的个体以及其他严重影响校园稳定的危机情况，咨询老师应尽力做好前期处理工作，及时开展心理援助与危机干预工作。

5 应急保障

5.1 预案保障

加强应急处置工作人员的培训工作，使其掌握应急反应的主要内容、本人的位置、职责等，保证需要时，能够快速到位、规范行动、有效处置。开展经常性的演练活动，根据演练暴露出的问题，对预案进一步完善。

5.2 队伍保障

不断壮大维护学校稳定工作队伍规模，改善队伍结构，形成维护学校稳定工作的坚强有力的思想政治工作、心理健康教育、宣传思想工作、安全保卫和网络管理队伍，并建立预备队伍。加强对应急力量的培训和管理，解决必要的装备和经费，使这支队伍召之即来、来之能战、战之能胜。特别是要坚持德才兼备和专兼结合的原则，选好配强学生思想政治工作队伍。

5.3 技术保障

加强维护学校稳定快速反应体系的基础建设，推广和完善以校园 110 指挥中心为枢纽，集人防、物防和技防于一体的校园治安防控体系，为师生提供全方位的求助、咨询和服务，提高校园整体防范水平，防止因治安事件引发影响稳定的事端。

5.4 物质保障

坚持平战结合，经常性地做好应对突发事件的各项人力、物力、财力准备。发生较大规模的群体性突发事件后，要全力做好处置人员和事件参与师生的必需生活、医疗救助、通信等后勤保障工作，确保处置工作顺利进行。

6 善后与恢复

6.1 善后处置

学校根据所遭受的损失和应急处置、救援工作中紧急调集、征用有关部门及个人的资金、物资等情况，制定救助、补偿、抚慰、抚恤、安置等善后工作方案并组织实施，妥善解决因处置突发事件引发的矛盾和纠纷，必要时，组织提供心理及司法援助。在当地党委政府的统一领导下，协调相关部门督促有关保险机构及时开展查勘和理赔工作，协助相关司法机关对突发事件中出现的违法行为进行调查处理。

6.2 调查评估

根据突发事件的类别和特点，学校要及时查明突发事件的发生经过和原因，总结交发件以及应急处置工作的经验教训，制定改进措施，对突发事件造成的损失进行评估，并按隶属关系及时向当地党委政府和上级教育行政部门提交报告。

6.3 恢复重建

(1) 学校应当尽快制定恢复重建规划并积极开展相关工作，需要当地党委政府或上级教育行政部门支持的，应当按照隶属关系及时提出请求。

(2) 上级教育行政部门应当根据受危害或波及地区教育系统或学校遭受的损失和实际情况，提供或协助提供资金、物资支持、技术指导和人力支援。必要时，相关教育行政部门和学校可报请当地党委政府统一领导、协调有关部门或人员尽快修复被损坏的校舍、教学设施

以及交通、通信、水电热气等公共设施。

7 奖惩

7.1 表彰奖励

对高度重视应急工作，切实加强应急管理和应急体系建设，积极开展应急科研，在突发事件的预防、监测、预警、发现、报告、指挥、处置、救援等环节中表现突出、成绩显著的先进集体和个人要给予表彰和奖励。对在应急救援工作中伤亡的人员依法给予抚恤。

7.2 责任追究

高校突发事件应急处置工作实行责任追究制。对迟报、谎报、瞒报和漏报突发事件重要情况或在应急预防、预警、处置、救援以及恢复重建工作中有失职、渎职行为的，依法追究有关责任人的行政责任，给予相应的处分；违反《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律法规行为的，由公安机关依法给予相应处罚；给他人人身、财产造成损害的，应当依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

附录2:

《新媒体形势下大学生对群体性事件的关注度调查》

一、调查对象及时间:

2012年6月30日 中央财经大学

2012年7月 1日 北京理工大学 北京工商大学 首都经济贸易大学

2012年7月 3日 清华大学 北京大学 中国人民大学 首都师范大学

2012年7月 6日 北京科技大学 中国地质大学 北京航空航天大学

共计11所高校

二、调查方式:

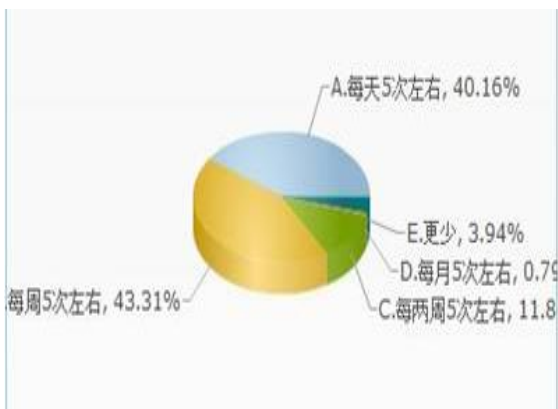
本次调查过程采取了纸质问卷调查与网上问卷调查相结合的调研方式。

发放并收回纸质问卷共660份，网络调查问卷137份，总计有效问卷数797份。

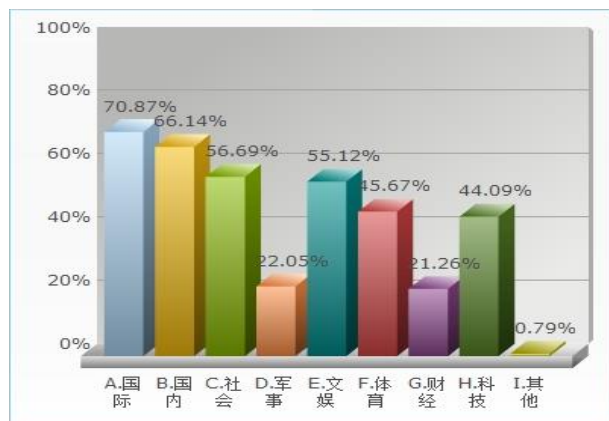
所选取的调查对象均为在校大学生。

三、调查数据:

1.在日常生活中获取新闻信息的频率（下图）



2. 关注哪些方面的新闻（多选）（下图）



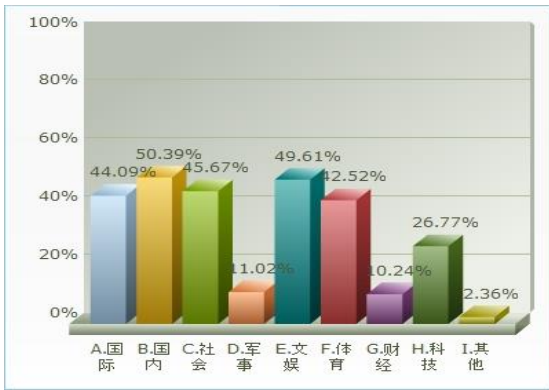
3.大学生在日常生活中获取新闻的途径（下图）



4.网络浏览新闻时，大学生参与线上讨论的程度（下图）



5. 哪些类型的信息会让你与其他人讨论? (下图)



6. 参与线上讨论时的心态 (下图)



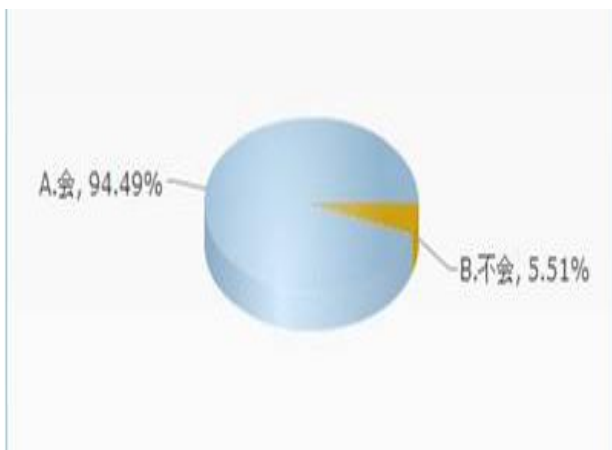
7. 会与哪些人分享自己看到的新闻? (下图)



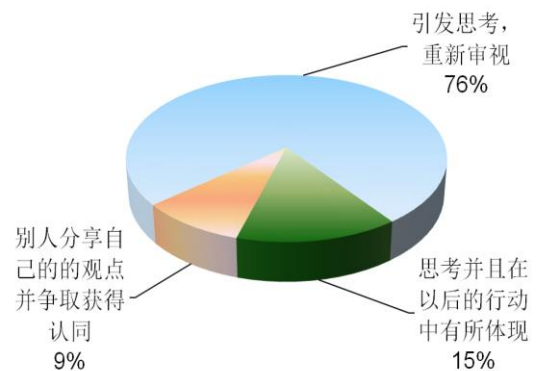
8. 与他人分享新闻的频率 (下图)



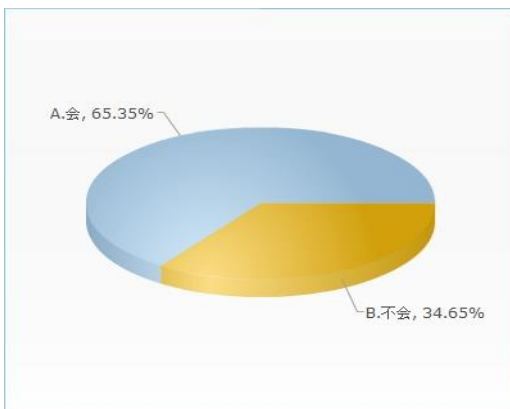
9. 当看到不同的讨论与观点时, 是否会重新思考? (下图)



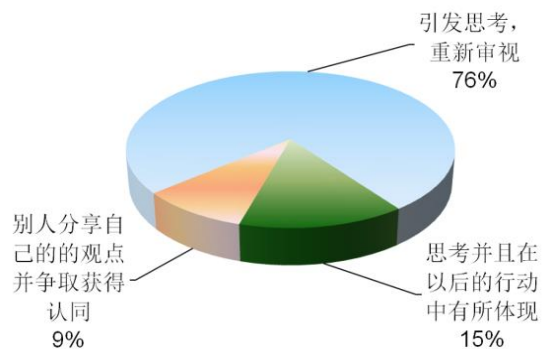
10. 对大学生的价值观产生什么影响? (下图)



11. 一些新闻是否会对你的价值观等方面的影响? (下图)



12. 对你的价值观有什么影响? (下图)



附录3:

标题：某大学被曝虚假招生 800 余学生面退学选择					
序号	发布时间	网籍	网友名	发布内容	回复量
1	5/10 07:09	黑龙江 哈尔滨	sfyqq	可悲！骗子骗人还有心可原，正规大学还骗人吗？不可思议！	323
2	5/10 07:11	山东省 潍坊市	sense1	什么都是出了问题就说监管缺失，毒食品是，毒奶粉是，可如果出了问题，就坚决依法追究责任人的责任，而且终生退出这个市场，只有重罚才可遏制邪恶，否则不痛不痒，只会有更多效法作恶者。	150
3	5/10 07:11	湖北省 潜江市	prm	现在不是少见多怪，是见多不怪，常见麻木，假不算新闻，不假才是新闻。	136
4	5/10 07:02	江苏省 盐城市	xtgogk	傍大款的、傍大牌的结果仍然是外强中干，属于苟延残喘之列。人的心理好像宇宙一样永远是膨胀的，一个心脑子不安、十个心头昏脑胀。有规矩的时候痛苦，没规矩的时候苦痛，折腾与挣扎，创新与狡诈，时间与沉淀，发展与空间，热胀与冷缩，遐想无限，现实有限！	81
5	5/10 07:55	湖南省 永州市	岭南古道	在中国什么事情都会出现。当官的还在读小学的孩子就已经在政府部门拿工资，已经入了政府部门的编制。这只有在社会主义的新中国才出现。所以说人民过得很幸福。	19
6	5/10 07:55	河南省	logos001	哈哈，“中央”二字真好，不就是欺到了中央头上了吗？又该怎的？	13
7	5/10 07:38	上海市	kekemj	中央财经大学后台硬。你们800人搞不过它们的。它们与所谓的投资公司合作，利用不少人想读大学的心理和本身的影响力办了此种模式的7年本科。浪费青年人的时间和钱财。实在是一种卑鄙无耻的勾当和不要脸的行为。	13
8	5/10 07:59	河南省 郑州市	世纪乾坤	林子大了，什么鸟都有。腐败的步伐加大了，像这样的问题也就不新鲜了。	12
9	5/10 07:50	北京市 朝阳区	wcr008	中财为了敛财，居然做出这样的事，真不配挂“中央”的牌子。	7
10	5/10 06:35	广西 南宁市	homyoung 2006	高校也干起了这种勾当，目的并不是为了履行学校职能——教书育人，只是为了孔方兄。	7
11	5/10 08:06	江苏省 苏州市	手机用户	学生本来就垃圾，高考没通过就靠钱来读，现在出问题了就开始嚷，不得人心。	6
12	5/10 08:26	广西 南宁市	手机用户	桂林电子科技大学耶如此。	5
13	5/10 06:39	江苏省 苏州市	scitiger	真正“搞财经”、“搞经济”的大学，我的企业不会聘请这个学校的专家、招聘这个学校的学生。	5
14	5/10 12:41	北京市	手机用户	跟上贴：哥是中财的，现就职于高盛，我的导师被商务部聘请为研究员。你的公司我确实不会去。	4
15	5/10 07:58	湖南省 长沙市	二流天	这些学生也是猪脑子，你专科线都没有上，还指望别人给你发本科文凭啊？傻了吧你！	4
16	5/10 07:38	北京市	个人中心	我听说这件事真正的重点是，学生交的高额费用是被拿去开了一个投资公司，而且是一开始就打算这么运作的。	4

17	5/10 06:42	吉林省 四平市	心里有天空	吉林财经也有用钱代替分数现象，比如他们的中外合作办学，只要过普本线就行，不过学费要高一些。毕业证也是吉林财经的正规毕业证。这算是给有钱人的孩子特设的学校吧。这样高考分没进吉林财经的分数线也可进入上学。	4
18	5/10 06:28	吉林省	看海观花	害家长：花高价培养出失业者。害社会：由于扩招，低质的生源造成绝大部分大学生贬值，物非所值。害孩子：如此招生，当初不如让这些孩子学基本劳动技能；如此退学，让孩子情何以堪？	4
19	5/10 07:53	山东省 淄博市	手机用户	活该，都知道是定向培养，不然那么低的分数凭什么去中财？	3
20	5/10 07:45	湖北省 襄阳市	xiangzia bc	中央财经大学被曝虚假招生。国家这样的名校都搞虚假招生！让人心寒！我们老百姓还敢相信谁呢？让人深思！	3