

处理依据，把可能造成的损害与影响尽最大努力降到最低，并尽快恢复日常管理工作。

（一）事前防范

建立组织机构。设立专门应对重大危机事件的组织机构，成立应急管理部，包括法务人员、医务人员、心理危机干预人员、危机公关人员等；在遇到突发危机事件时能够立即启动重大危机事件应对方案，通过一键式信息反馈路径确保危机事件处理的最佳时效。

完善应急预案。危机事件应急预案是整个校园应急管理体系的重要体现，是处理突发危机事件时的路径引导和方法指南、理论依据和行为指引。针对不同类别、不同性质的危机事件制定相对应的应急预案，有利于加强危机事件处理能力、减少事件引发的伤害。

规范相关制度。依法治国是我们国家治国的基本方略，落实到高校危机事件防范应对层面同样需要有法可依，高校依法开展危机事件防范应对工作也是提高制度化水平的重要体现。^[3]依据《教育法》《学生伤害事故处理办法》《治安管理处罚条例》《精神卫生法》等相关法律条款，相关的制度也要匹配健全。

加强防范意识。加强学生的危机防范意识教育在危机事件防范体系中非常重要，很多危机事件由于学生没有足够危机意识，导致错过最佳应对时间而造成事件发生。因此要不断加强学生危机防范意识教育，包括对相关法律法规、心理危机干预的学习，能够在危机事件出现苗头的时候及时干预处理，减轻受害损失、控制影响，同时要加强家校联系，共同做好教育防范。

加强培训教育。加强对危机事件应对工作人员的能力培训，对相关法律法规、应对流程、处置决策、处置办法、公关能力等方面的培训。熟知并牢记应急预案内容，对危机事件的性质、事件种类、事件诱因要有清晰的辨别，提高危机事件的防范意识。

建立防范管理体系。建立完善的危机防范管理体系，纵向可通过学生家长、宿舍长、学生干部、班主任辅导员、学院、学校六级联动分级网格化管理，横向包括学校保卫、校医院、后勤保障部门；通过网格化管理打通危机事件上报渠道，在出现危机情况时能够及时上报。^[4]

建立信息评估体系。在突发危机事件时应该及时作出评估研判，对于危机事件信息的真实性、紧急性、严重性、危害性作出判断，对于十分紧急的情况要立即启动危机事件应急预案并一键上报相关部门；对于一般紧急的能够根据管理应对办法及时作出防范；对于相对不紧急的或是一般矛盾问题的则通过相关管理规定给予解

决处理。

建立监控预警系统。加强校园周边及校内监控预警系统可以减少危机事件的发生，同时作为事件发生过程的重要记录，能够及时地给予预警，防范危机事件的发生。

建立安全责任体系。高职院校应建立健全校园安全责任体系，明确主要负责人、分管负责人、部门负责人、各岗位负责人的安全责任；按照分级负责、分类管理、责任到岗的原则，明确校领导、职能部门、责任单位的安全管理职责，构建由学校统一领导、职能部门分类管理和二级单位全面负责的校园安全工作责任体系，将安全管理责任落实到人，确保校园安全工作责任体系的有效实施。

（二）事中应对

启动应急预案，坚持以人为本。当危机事件发生时，根据危机事件类型立即启动相应的危机事件应急预案，以学生的生命安全为第一位。面对不同的危机事件针对的群体或个体不同，应预备多种方案，避免一套应急预案不能及时应对，因此要针对不同危机类型启动相应的应急预案。

评估事件性质，坚持依法依规。校园危机事件的突发性和处理时间的紧迫性，要求必须在最短的时间内对事件性质做出评估、判断和决策，在坚持生命安全第一的前提下进行依法、依规处理的原则。

协调各方合力，充分发挥功能。当发生危机事件，要协调各方合力，充分发挥职能功能。发挥保卫处安保护功能；发挥校医院医疗功能；发挥心理健康教育中心干预功能；发挥基层干部、辅导员、班主任正确引导和积极教育学生的作用等，将危机事件的影响降到最低。各部门要坚持“召立聚避立散、事宜解不宜结、心可疏不可激”的原则开展危机事件应对工作。

收集相关证据，做好危机公关。收到危机事件的消息后，相关负责人要立即到达现场处置，控制局势，保护学生，在应对处置过程中，要注意保护现场，记录重要时间、相关人员等事件内容并将相应事件证据及时收集。了解事件发生的原因、学生的基本信息，评估事件可能造成的危害和影响；向上级相关主管领导准确详细汇报事件发生的基本情况。如果经过判断评估，危机事件类型情况紧急性质重大，要立即做好危机公关，对外向上级部门寻求法律和人力物力支持，对内要及时遏制事件蔓延、降低舆论影响，同时要与学生家长沟通争取理解支持配合，并做好相关工作记录。

尊重客观事实、明确主体责任。依照相关法律法