

宿迁市众铄社会工作发展中心

突发事件应急处置管理制度

第一章 总则

第一条 为健全本中心安全应急管理体系，有效预防、快速处置活动安全、人身安全、突发纠纷、意外伤害、自然灾害、突发舆情、现场意外等各类突发事件，保障服务对象、工作人员人身安全及机构运行安全，结合本中心社会工作、社区活动、培训服务、户外督导等业务特点，制定本制度。

第二条 本制度适用于本中心开展的所有公益活动、培训教学、入户服务、户外督导、志愿服务、会议办公等场景发生的一切突发事件应急处置工作。

第三条 处置原则：生命至上、安全第一、快速响应、规范处置、及时上报、妥善善后。

第二章 应急组织架构及岗位职责

第四条 成立突发事件应急工作小组

组 长：法定代表人/负责人（总指挥、终审上报、统筹善后）

副组长：办公室主任（现场调度、流程执行、信息汇总上报）

成 员：项目工作人员、志愿者骨干（现场处置、秩序维护、人员救助）

第五条 岗位职责

1. 组长：统筹应急处置、决策处置方案、对接主管部门、负责最终善后；
2. 副组长：负责现场组织、人员分工、情况核查、资料留存、上报对接；
3. 现场人员：第一时间保护现场、救助人员、疏散人群、控制事态。

第三章 突发事件分类

第六条 本中心重点防范处置以下突发事件：

1. 活动现场人身意外伤害、摔伤、突发疾病；
2. 活动秩序混乱、群众纠纷、服务争议冲突；
3. 户外督导、外出服务途中交通、天气突发险情；
4. 网络舆情突发、集中投诉、负面突发事件；
5. 自然灾害、极端天气导致活动安全隐患；
6. 其他影响服务安全、机构运行的突发紧急情况。

第四章 突发事件处置标准流程

第七条 第一时间：现场止损、安全救护

事件发生后，在场工作人员立即保护人员安全、疏散围观人员、停止现场活动、开展基础救护，防止事态扩大、二次伤害。

第八条 第二时间：情况核查、信息留存

快速核实事件时间、地点、人员、起因、经过、现状，固定照片、视频、文字记录，保留第一手证据资料。

第九条 第三时间：分级上报、逐级报备

1. 一般突发事件：现场处置、内部登记、当日汇总；
2. 较大、重大突发事件：1小时内上报中心负责人，同步按规定向业务主管、登记管理部门报备，不得迟报、漏报、瞒报、谎报。

第十条 第四时间：妥善处置、沟通善后

主动对接当事人及家属，耐心沟通、依法依规、文明处置，做好安抚、解释、整改及善后工作，杜绝矛盾升级、舆情发酵。

第十一条 第五时间：复盘整改、闭环归档

事件处置结束后，立即开展复盘分析，查找管理漏洞、流程短板，修订预案、优化流程，形成处置报告、完整归档。

第五章 事前预防与日常管控

第十二条 所有大型活动、集中培训、户外服务必须提前制定安全预案、排查安全隐患、明确现场安全员。

第十三条 常态化开展安全培训、应急演练、风险排查，提升工作人员应急处置能力。

第十四条 严格落实服务安全、场地安全、物资安全、出行安全管理制度，从源头降低突发事件风险。

第六章 责任管理

第十五条 坚持谁主管、谁负责、谁在岗、谁负责，对迟报、漏报、瞒报、处置不力造成不良影响的，严肃追责问责。

第七章 附则

第十六条 本制度自发布之日起正式施行，由本中心办公室负责执行、解释与常态化落实。

