学生校服工作突发事件处置方案

上海市晋元高级中学

依据《学校卫生工作条例》《突发公共卫生事件应急条例》《教育部、工商总局、质检总局、国家标准委关于进一步加强中小学生校服管理工作的意见》等相关法律法规及政策文件，为有效预防、及时控制和消除校服工作中各类突发事件的危害，保障学生的身体健康和生命安全，维护学校正常的教育教学秩序，特制定本方案。

本方案适用于本校在校服采购、生产、发放、使用过程中发生的各类突发事件，包括但不限于校服质量安全问题、校服供应延迟问题、校服发放矛盾问题、校服舆情事件等。

一、工作原则

预防为主，常备不懈：加强对校服工作的日常管理和监督，建立健全预警机制，做好突发事件的预防和应对准备工作。

统一领导，分级负责：在学校突发事件应急领导小组的统一领导下，根据突发事件的性质和危害程度，实行分级负责、分类管理，明确各部门和相关人员的职责。

快速反应，协同应对：一旦发生突发事件，各部门和相关人员应迅速反应，密切配合，采取有效措施，协同应对，最大限度地减少突发事件的危害。

依法规范，科学处置：严格按照相关法律法规和政策文件的要求，依法处置突发事件；运用科学的方法和手段，提高突发事件的处置效率和水平。

二、组织管理

（一）应急组织机构

成立学校校服工作突发事件应急领导小组，由校长任组长，分管副校长任副组长，成员包括党政办公处、思政教育处、后勤保障处、学生发展部、学生发展协调部、班主任代表、家长委员会代表等。领导小组负责日常工作的组织协调和信息报送等工作。

（二）职责分工

领导小组职责：负责统一领导、指挥和协调校服工作突发事件的应急处置工作；研究制定突发事件的应急处置措施和方案；决定启动和终止应急预案；协调与上级主管部门、相关单位的关系；及时向上级主管部门报告突发事件的情况。

党政办公处职责：负责突发事件应急处置工作的日常管理，收集、整理和分析突发事件的相关信息；及时向领导小组报告突发事件的情况，提出应急处置建议；协调各部门之间的工作，确保应急处置工作的顺利进行；做好突发事件的信息发布和舆情引导工作；做好突发事件的档案管理工作，及时收集、整理和保存突发事件的相关资料。

思政教育处职责：负责做好学生的思想教育和心理疏导工作，稳定学生的情绪；加强对学生校服穿着、意见征询和使用情况的管理和监督。

学生发展协调部职责：组织学生发展部配合相关部门开展突发事件的调查和处置工作；协助校服采购、征订信息、发放等环节的管理和监督工作，确保校服的质量和供应；在突发事件发生后，稳定学生情绪，配合相关部门对校服进行检验和检测。

学生发展部职责：负责合理安排教学时间，尽量减少突发事件对教学秩序的影响；组织教师做好学生的教学和辅导工作，确保学生的学习不受影响。

后勤保障处职责：负责校服的征询、采购、质量控制、发放等环节的服务管理和监督工作，确保校服的质量和供应；负责突发事件应急处置工作的后勤保障工作，包括物资供应、车辆调配、通讯联络等；及时与校服供应商沟通协调，解决校服供应过程中出现的问题。

班主任职责：负责及时了解本班学生的情况，发现问题及时上报；做好本班学生的思想教育和心理疏导工作，稳定学生的情绪；配合学校和相关部门做好突发事件的调查和处置工作。

家长委员会职责：负责及时向家长传达学校关于突发事件的处置情况，听取家长的意见和建议；协助学校做好家长的沟通和解释工作，争取家长的理解和支持。

三、突发事件分级

根据校服工作突发事件的性质、危害程度、涉及范围等因素，将突发事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。

（一）特别重大突发事件

因校服质量问题导致多名学生出现严重身体伤害或群体性疾病，造成恶劣社会影响。

因校服供应问题引发大规模学生罢课、家长集体上访等严重影响学校正常教学秩序和社会稳定的事件。

其他经认定为特别重大的校服工作突发事件。

（二）重大突发事件

因校服质量问题导致部分学生出现身体伤害或群体性不适症状，引起社会广泛关注。

因校服供应问题引发较大规模学生不满或家长投诉，对学校教学秩序和声誉造成较大影响。

其他经认定为重大的校服工作突发事件。

（三）较大突发事件

因校服质量问题导致个别学生出现身体不适症状，需要就医治疗。

因校服供应延迟或发放错误等问题，引起部分学生和家长的不满和投诉。

其他经认定为较大的校服工作突发事件。

（四）一般突发事件

因校服质量问题引发学生或家长轻微投诉，经沟通能够及时解决。

因校服供应过程中出现的小问题，如个别尺码不合适等，不影响学生正常穿着和使用。

其他经认定为一般的校服工作突发事件。

四、预防预警机制

（一）预防措施

严格校服采购管理：按照相关规定，通过公开招标（三方比价）等方式选择信誉良好、质量可靠的校服供应商；在采购合同中明确校服的质量标准、供应时间、售后服务等条款，确保校服的质量和供应。

加强质量监督检查：在校服生产过程中，学校应定期或不定期对校服生产企业进行监督检查，了解校服的生产工艺和质量控制情况；在校服发放前，委托具有资质的检验机构对校服进行质量检验，检验合格后方可发放给学生。

建立沟通协调机制：加强与校服供应商、家长和学生的沟通协调，及时了解他们的需求和意见；定期组织召开家长委员会会议，向家长通报校服工作的进展情况，听取家长的建议和意见。

做好宣传教育工作：通过主题班会、校园广播、宣传栏等多种形式，向学生和家长宣传校服质量安全知识，提高他们的质量安全意识和自我保护能力。

（二）预警机制

信息监测与收集：建立健全校服工作突发事件信息监测和收集网络，及时收集、整理和分析校服征询、采购、质量控制、发放、使用过程中的相关信息；加强与市场监管、卫生健康等部门的沟通协调，及时获取相关行业信息和预警信息。

预警分级与发布：根据突发事件的发展态势和可能造成的危害程度，将预警级别分为一级（特别严重）、二级（严重）、三级（较重）和四级（一般），分别用红色、橙色、黄色和蓝色表示。预警信息由学校突发事件应急领导小组办公室统一发布，通过校园广播、短信、微信公众号等渠道及时向师生、家长和社会公众发布。

预警响应：当发布预警信息后，学校应根据预警级别采取相应的响应措施，做好突发事件的应对准备工作；加强对重点区域和关键环节的监测和巡查，及时发现和消除安全隐患；组织相关人员进行应急演练，提高应急处置能力。

五、应急响应

（一）信息报告

报告原则：突发事件发生后，应遵循 “及时、准确、客观、全面” 的原则，按照规定的程序和时限向上级主管部门报告。

报告内容：报告内容包括突发事件的发生时间、地点、性质、原因、影响范围、危害程度、已采取的措施、发展趋势等。

报告程序：突发事件发生后，现场工作人员应立即向班主任报告，班主任应在第一时间向学校突发事件应急领导小组办公室（党政办公处）报告；领导小组办公室接到报告后，应及时向领导小组报告，并在规定的时间内向上级主管部门报告。

（二）分级响应

特别重大突发事件响应：学校突发事件应急领导小组应立即启动应急预案，成立现场指挥部，组织开展应急处置工作；及时向上级主管部门和当地政府报告突发事件的情况，请求支援；配合相关部门做好突发事件的调查和处置工作，及时发布信息，做好舆情引导工作。

重大突发事件响应：学校突发事件应急领导小组应迅速启动应急预案，组织相关人员开展应急处置工作；及时向上级主管部门报告突发事件的情况，根据上级主管部门的指示和要求，调整应急处置措施；加强与家长和社会公众的沟通协调，做好信息发布和舆情引导工作。

较大突发事件响应：学校突发事件应急领导小组办公室应及时了解突发事件的情况，组织相关部门和人员进行调查和处置；及时向领导小组报告突发事件的处置进展情况，根据领导小组的指示和要求，采取相应的措施；做好学生和家长的沟通和解释工作，稳定情绪，避免事态扩大。

一般突发事件响应：班主任应及时了解情况，与相关人员进行沟通协调，采取措施解决问题；将处理情况及时向学校突发事件应急领导小组办公室报告；做好学生和家长的安抚工作，确保学校教学秩序的正常进行。

（三）应急处置措施

1.校服质量安全问题处置

立即停止发放和使用有问题的校服，召回已发放的校服；对出现身体不适症状的学生，及时送医治疗，并通知家长。

配合市场监管、卫生健康等部门对校服进行检验和检测，查明问题原因；根据检验结果，依法依规对校服供应商进行处理。及时向家长和社会公众通报事件的调查和处置情况，做好解释和安抚工作；根据实际情况，重新采购符合质量标准的校服，确保学生能够及时穿上合格的校服。

2.校服供应延迟问题处置

及时与校服供应商沟通协调，了解延迟原因，督促其尽快供货；向学生和家长说明情况，做好解释和安抚工作。如果延迟时间较长，影响学生正常穿着，学校应根据实际情况，采取临时措施，如告知学生可以穿着自身合适的服装等。对因校服供应延迟给学生和家长造成的不便，学校应向学生和家长表示歉意，并在今后的校服采购工作中加强管理，避免类似问题再次发生。

3.校服发放矛盾问题处置

班主任和相关工作人员应及时了解矛盾产生的原因，耐心倾听学生和家长的意见和诉求，做好沟通和解释工作。对于因尺码不合适等问题引发的矛盾，应及时与校服供应商联系，进行调换或修改；对于因数量不足等问题引发的矛盾，应尽快协调解决，确保每个学生都能拿到合适的校服。加强对校服发放工作的管理，规范发放流程，提高服务质量，避免因工作失误引发矛盾和纠纷。

4.校服舆情事件处置

及时关注舆情动态，了解舆情的发展趋势和公众的关注点；迅速组织相关人员对舆情进行分析和研判，制定应对策略。按照 “及时、准确、公开、透明” 的原则，通过官方渠道及时发布事件的真实情况和处置进展，回应公众关切；加强与媒体的沟通协调，引导媒体客观、公正地报道事件。对于恶意炒作、造谣传谣等行为，应及时收集证据，依法追究相关人员的责任；做好舆情的后续跟踪和处理工作，消除不良影响。

（四）应急结束

当突发事件得到有效控制，危害已经消除，经学校突发事件应急领导小组研究决定，并报上级主管部门批准后，宣布应急结束。应急结束后，学校应及时组织相关人员对突发事件的处置工作进行总结评估，分析原因，总结经验教训，提出改进措施，完善应急预案。

六、后期处置

（一）善后处理

对因突发事件受到伤害的学生，学校应积极协助家长做好治疗和康复工作，给予必要的关心和帮助；对因突发事件造成经济损失的学生和家长，学校应按照相关规定进行赔偿或补偿。及时处理校服质量问题引发的退货、换货等事宜，确保学生和家长的合法权益得到保障；对校服供应商的违约行为，按照合同约定追究其责任。加强对学生的心理疏导和教育，帮助学生消除因突发事件产生的恐惧、焦虑等不良情绪，尽快恢复正常的学习和生活。

（二）调查评估

应急处置工作结束后，学校应组织相关人员对突发事件的原因、经过、处置措施、处置效果等进行全面调查和评估，形成调查报告。调查报告应包括突发事件的基本情况、应急处置工作的开展情况、存在的问题和不足、经验教训以及改进措施等内容；调查报告应及时报送上级主管部门。

（三）恢复重建

应急处置结束后，学校应及时恢复正常的教育教学秩序，合理安排教学时间，确保学生的学习进度不受影响；加强对校服工作的管理，完善相关制度和流程，防止类似事件再次发生。根据突发事件的调查评估结果，对校服采购、生产、发放等环节存在的问题进行整改；加强与校服供应商的合作，建立长期稳定的合作关系，确保校服的质量和供应。

七、保障措施

（一）队伍保障

学校应组建由思政教育处、后勤保障处、党政办公处处、学生发展协调部等部门人员组成的应急处置队伍，定期组织开展培训和演练，提高应急处置能力；加强与相关部门的沟通协调，建立应急联动机制，形成工作合力。

（二）物资保障

学校应配备必要的应急物资和设备，如急救药品、防护用品、通讯设备等，并定期进行检查和维护，确保物资和设备的完好有效；建立应急物资储备制度，根据实际情况及时补充和更新应急物资。

（三）经费保障

学校应将校服工作突发事件应急处置经费纳入学校年度预算，确保应急处置工作的顺利开展；合理使用应急处置经费，加强对经费使用的管理和监督，提高经费使用效益。

（四）通讯保障

建立健全应急通讯联络体系，确保在突发事件发生时，各部门和相关人员之间的通讯畅通；配备必要的通讯设备，如手机、对讲机等，并定期进行检查和维护。