

上海市西南位育中学校服工作突发事件应急处置预案

一、总则

为了快速有效处置校服相关突发事件，保障学生健康安全，维护学校声誉与社会稳定，特制定此预案。秉着统一指挥、分级负责、预防为主、协同处置、信息公开原则，主要针对校服质量安全问题、群体性投诉事件、网络舆情危机等突发事件。

二、组织架构与职责

1. 应急领导小组

- 组长：校长（总指挥）
- 副组长：分管副校长、校办主任
- 成员：总务主任、学生发展处主任、年级组长、班主任、校医
- 职责：启动预案、决策处置方案、资源调配、对外发布信息。

2. 专项工作小组

小组名称	责任人	职责
质量安全组	总务主任	封存问题校服、送检、召回协调
投诉处理组	学生发展处主任	接待家长、调查取证、情绪疏导
舆情应对组	校办主任	监测舆情、起草声明、媒体对接
后勤保障组	校办主任、校医	应急校服调配、医疗支持

三、事件分级与响应机制

事件等级	判定标准	响应措施
一级（极重大）	涉及人身伤害（如皮肤溃烂、中毒）、50 人以上集体投诉、全网热搜舆情	立即上报上级主管单位， 在上级指导下联动处置
二级（重大）	出现较严重过敏，20-50 人投诉，并有区域内网络舆情	立即上报校服管理领导小组，校专项组联动处置，

		并报上级主管单位
三级（严重）	局部轻微过敏反应、10 人-20 人投诉，并有小范围网络传播	立即上报校服管理领导小组，校专项组联动处置
四级（一般）	个别质量问题	立即上报学校，年级组在专项组指导下处置，处置后学校备案。

四、应急处置流程

（一）校服质量安全事件

1. 报告流程：

发现人（教师/家长/学生）→ 班主任/年级组长 →校服管理领导小组

2. 处置措施：

- 立即停用涉事批次校服，封存留样；
- 送第三方检测机构（市场监管局认可）；
- 通知供应商暂停供货，启动召回程序；
- 安排受影响学生体检，医疗费用先行垫付。

（二）群体性投诉事件

1. 报告流程：

- 班主任/年级组长 → 学生发展处主任 → 分管校领导

2. 处置措施：

- 设立临时接待点，登记投诉信息；
- 72 小时内出具初步调查报告；
- 召开家长沟通会，公布解决方案（退换、赔偿等）；
- 涉嫌违法的，移交市场监管部门处理。

（三）网络舆情事件

1. 报告流程：

- 信息中心监测到→ 校办主任 → 校长（一级舆情 1 小时内报教育局）

2. 处置措施：

- 2 小时内发布《情况说明》（不推诿、不回避）；

- 每日更新事件进展（官网/公众号）；
- 联合网信部门清理不实信息；
- 举办媒体通气会（在上级相关部门指导下）。

五、关键责任人

环节	第一责任人	备用责任人
事件初报	班主任	年级组长
质量鉴定	校办主任	总务主任
家长沟通	学生发展处主任	心理中心主任
媒体发声	校长	校办主任
供应链追溯	校办主任	总务主任

六、后期处置

1. 整改追责：

- 查清责任方（供应商/学校管理漏洞），依法追究违约责任；
- 校内责任人依校纪处理。

2. 善后恢复：

- 更换合格校服供应商并公示；
- 修订《校服采购管理办法》，增加飞检频次；
- 每学期开展校服安全宣讲。

3. 预案演练：

- 每学年组织 1 次模拟演练。