

浙江外国语学院接警求助服务中心工作规定

第一条 为规范校园“110”接处警工作，切实维护师生生命财产安全，根据《浙江外国语学院突发公共事件总体应急预案》（浙外院〔2022〕36号）及相关规范要求，结合本校安全管理实际，特制定本规定。

第二条 工作原则

（一）快速响应原则：接警后即刻启动应急响应机制，相关人员须在第一时间抵达事发现场。

（二）分级处置原则：根据事件严重程度启动分级预案（一般事件由安全保卫部牵头处置，重大事件须立即上报学校应急处置领导小组）。

（三）协同联动原则：建立与舆情监测、后勤保障、学生工作、医疗救护等部门的常态化联动机制。

（四）依法依规原则：处置过程严格遵循《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国消防法》等国家法律法规及学校规章制度。

第三条 校园报警求助服务中心由安全保卫部负责组建和管理，全天24小时受理师生的紧急电话报警、求助以及对校园安全工作及安保人员的投诉。

第四条 接警后应立即介入处置的紧急情况包括：

- （一）涉嫌违法的暴力冲突、盗窃、诈骗等治安刑事案件；
- （二）存在火灾隐患或火情；
- （三）涉及人员伤亡或财产损失的交通事故；
- （四）突发性人身伤害或重大财物损失事件；
- （五）可疑人员活动、危险物品存放等安全隐患；

- (六) 突发疾病、自伤自残等紧急医疗救助;
- (七) 水电气等基础设施设备突发故障;
- (八) 自然灾害或人为破坏引发的设施险情;
- (九) 可能危及校园安全秩序的风险隐患;
- (十) 其他需要立即处置的紧急事件。

第五条 接警后的处置流程如下:

(一) 接警受理: 值班人员应准确记录接警时间、事发位置、事件性质及报案人信息, 专线电话保持全天候畅通。

(二) 分级响应: 一般事件: 安全保卫人员须在 5 分钟内抵达现场, 同步通报相关职能部门、学院及值班领导; 重大事件(含恐怖袭击、群体性事件): 立即启动专项应急预案, 同步上报学校应急处置领导小组。

(三) 现场处置: 1.划定警戒区域, 实施人员疏散; 2.优先开展伤员救治(同步联系 120 急救), 保护现场及取证, 有效控制涉事人员。

(四) 联动协作: 1.根据学校相关应急预案, 后勤保障组负责物资调配及工程抢险; 2.宣传工作组实施舆情管控, 发布官方通报。

(五) 信息归档: 事件处置完毕后 24 小时内做好工作台账。

第六条 接警求助服务中心的联动及保障如下:

(一) 安全保卫部负责校园“110”24 小时值守, 配置防暴处突装备及消防应急救援器材;

(二) 公共事务与资产管理处负责应急物资储备;

(三) 后勤服务中心保障应急车辆及工程抢修设备, 做好基础设施抢修及医疗救护工作。

第七条 学校应当加强对工作人员的职业道德教育和法制教育，强化工作人员的政治、法律学习和业务技能培训，经常开展岗位练兵和业务考核，提高工作人员的政治素质、业务素质和服务水平；每学期组织开展反恐防暴、消防疏散及处置各种案（事）件的预案演习，增强工作人员的协调配合能力，提高工作人员的快速反应能力和整体协同作战能力。

第八条 对因失职渎职导致事态升级的责任人员，依法依规追究行政及法律责任；对存在瞒报、漏报、谎报行为者，移交纪检监察部门严肃处理。

第九条 本规定由安保部负责解释，自颁布之日起施行。原《浙江外国语学院校园报警求助服务中心工作规定》（浙外院办〔2015〕69号）即行废止。