



杭州師範大學 钱江学院

HANGZHOU NORMAL UNIVERSITY QIANJIANG COLLEGE

学生工作常见（突发）案例处置

指
导
手
册

钱江学院学生工作部 编印

二零一四年四月

目 录

1. 学生工作常见案例分析分类指导表
2. 学生突发事件应急处理流程图
3. 钱江学院心理危机干预应急预案
4. 钱江学院心理问题学生工作流程
5. 钱江学院学生突发安全事件应急处理典型案例

学生工作常见案例分析分类指导表

一、事务管理类

案例分类	1.奖学金评定不公平	2.学生违纪处分	3.伤害事故处理
案例背景	一学生质疑奖学金评定的结果，其辅导员重新思考，协同学生干部共同讨论后确定了评定标准。	一学生在考证中违反了考试纪律，但拒绝在考察记录中签字，非常担心受到学校处分。	一学生实习期间遭到保安性骚扰，致使实习不能正常进行。保安认为是该同学故意挑逗，并恳求该同学不要揭发他的行为；该同学认为自己是受害者，请求辅导员帮助。
问题关键点	一、辅导员不具备行使奖学金评审的管理权力，擅自制定的评审标准不能作为学生奖学金的评审规范； 二、奖学金评定缺乏民主评议环节，存在程序不当的问题； 三、辅导员忽视学生知情、监督等主体权力，对于学生维权行为重视不够。	一、该生对于自身未来发展存在错误认知，对于纪律处分存在恐惧心理； 二、受到纪律处分，产生了强烈的受挫感和巨大的心理压力。	一、保安的工作性质使该生感到困惑； 二、了解该生实习期间的真实实习状况。
解决思路	一、辅导员需全面了解奖学金评选的相关政策，注重奖学金评定的合法性和合理性； 二、建立民主评议小组，注重运用公示制度，确保奖学金评定程序的公平、公正、公开。	一、要进一步完善处分程序，切实保护学生的合法权益； 二、要在处分后，注重对受处学生进行转化教育； 三、注意及时对学生心理疏导。	一、从思想上开导学生； 二、从实践中掌握真实事件动态，了解事件真相。
实施办法	一、查询评奖的各环节是否有纰漏或不公平之处； 二、了解该省质疑结果的原因，解释评奖程序及细则； 三、针对评奖细则不完善之处提出建议，上交学校讨论修正； 四、将评奖程序、条件、时间限制及时公布给学生，使学生具有知情权和监督权。	一、了解作弊事实，分析事件后果，帮助其认清作弊的不良影响，有勇气承担责任； 二、告知家长，做好诚信教育、心理疏导，纠正认知偏差； 三、帮助其重新规划大学，按照学生现有撤销处分政策，提前做好准备。	一、从思想上对学生进行安慰，使其从低落的情绪中走出来； 二、与实习单位有关领导及时汇报，了解事实的真实性，正确处理此事，避免事件的再次发生。

经验启示	<p>一、在学生比较关注的事件中（如评奖、入党等）要严格把关各环节，确保没有错误；</p> <p>二、评奖中要公正客观，要有民主意识；</p> <p>三、要有学生信息收集渠道，及时了解学生的思想动态。</p>	<p>一、学生处分程序要严谨，证据充分，做好档案材料收集；</p> <p>二、受处分学生的心理疏导要及时。</p>	<p>一、密切关注学生实习期间的动态；</p> <p>二、定期走访学生实习单位；</p> <p>三、完善学校与实习单位的安全工作。</p>
-------------	--	---	---

二、指导服务类

案例细分	1.帮扶学业困难生	2.帮教网络成瘾生	3.就业观念问题	4.创业问题案例
案例背景	某毕业生前三年考试成绩差，多门课程需要补考，迫使留级，校方通知该同学办理留级手续。	某生接触电脑游戏后便沉迷其中，难以自拔，随意旷课。	某生成绩优秀、综合素质高，求职条件高，5月份还迟迟没有找到工作。	三名学生合资创办摄影工作室，但是开业后生意惨淡，最终以失败收场。
问题关键点	<p>一、该生留级原因的调查工作；</p> <p>二、该生精神上的安抚及后续工作的开展。</p>	<p>一、该生对自身缺乏信心，意志力较差；</p> <p>二、该生比较喜欢网络游戏和计算机信息技术，已经严重影响学习到学习。</p>	<p>一、该生就业期望高；</p> <p>二、自我定位与市场需求不对接；</p> <p>三、不能及时调整就业定位偏差。</p>	<p>一、学生凭空幻想多，理性策划少；</p> <p>二、没有实战经验，盲目行动；</p> <p>三、欠缺经营和管理能力；</p> <p>四、合作意识淡薄。</p>
解决思路	<p>一、从大学生毕业问题上，对学生进行思想教育；</p> <p>二、在实际学习、生活中鼓励、支持学生养成良好的学习习惯，形成良好的生活环境。</p>	<p>一、运用尊重、理解和同理心等技巧，了解学生基本情况，建立良好师生关系；</p> <p>二、通过多种渠道和方式，鼓励学生将所学知识运用到为学院、学校公共事务中来，锻炼该生与人交往能力；</p> <p>三、与学生做真正的朋友，在学生最需要的时候提供帮助。</p>	<p>一、从心理上真切帮助毕业生解决就业问题，纠正学生不良就业观；</p> <p>二、从行动上做好具体的毕业生职业生涯辅导，纠正就业观念偏差。</p>	<p>一、帮助其分析创业失败的原因；</p> <p>二、引导其勇敢地面对创业挫折，培养正确的创业观；</p> <p>三、为学生搭建创业技能演练平台；</p> <p>四、开展职业规划教育，引导学生协调好就业创业锻炼与学业的关系。</p>
实施办法	<p>一、了解学生补考多、留级等事件的真实情况；</p> <p>二、及时与上级领导和家长取得联系，避免事态进一步发生；</p> <p>三、鼓励学生继续完成学业，做好延长学制相关后续工作。</p>	<p>一、深入了解学生、挖掘学生沉迷游戏的主要原因，帮助他转移注意力；</p> <p>二、辅导员要和班主任、学生干部展开经常性联系和交流，在日常生活中给予该生更多的锻炼平台和欣赏；</p>	<p>一、指导其对自己及就业形势、环境有足够认识；</p> <p>二、分析其就业定位的不合理之处，帮助其调整就业期望值；</p> <p>三、帮助其树立正确的就业观念。</p>	

		、做好家校联系，让家长积极配合，拓展学生社会支持体系，帮助尽快融入集体。	
经验启示	<p>一、学院应高度重视补考课程多迫使留级的学生动态；</p> <p>二、建立学业警戒机制，从过程中防范、预警；</p> <p>三、给低年级学生警示案例教育；</p> <p>四、多与任课老师沟通，让任课教师多关注学业成绩较差学生，帮助其掌握学习方法、端正态度。</p>	<p>一、将学生的网络教育纳入教学体系；</p> <p>二、提高学生自我管理、自我约束、自我保护的能力；</p> <p>三、以人为本，学会欣赏学生，建立和谐师生关系。</p>	<p>一、辅导员要提供周到细致的就业指导，以高度的责任感关心就业困难群体；</p> <p>二、帮助学生提升就业技巧和就业能力；</p> <p>三、多了解用人单位情况，保护毕业生合法权益。</p>

三、心理健康类

案例分类	1. 发展性心理问题辅导	2. 障碍性心理问题辅导
案例背景	新生进入大学无法适应大学学习、生活，从而陷入迷茫、空虚。	某生入学后行为怪异，无法与人正常交往。
问题关键点	<p>一、该生难以适应地域文化的差异和环境的改变；</p> <p>二、不能适应学习方式的转变，进而引起个人困惑；</p> <p>三、自我评价出现偏差，自我优势感丧失；</p> <p>四、独生子女的优越感和依赖感广泛存在。</p>	<p>一、该生家庭影响其心理；</p> <p>二、该生认知存在偏差；</p> <p>三、该生存在人格缺陷。</p>
解决思路	<p>一、创设倾听与沟通情境，切实解决其适应困难；</p> <p>二、清晰把握其表层适应问题与深层发展问题；</p> <p>三、引导学生学会应对挫折，提高其心理素质。</p>	<p>一、做好新生入学后心理健康状况的普测及平时的特殊学生排摸；</p> <p>二、做好心理疾病预防和危机干预；</p> <p>三、协助其重新适应大学学习。</p>

实施办法	<p>一、找学生家长、寝室同学了解其主要表现和适应情况，加强新生的适应性教育；</p> <p>二、找学生谈心，寻找对策，引导学生与优秀学长共同奋斗；</p> <p>三、鼓励学生多参加活动，融入集体，引导他制定合理的学习计划，帮他重新树立信心。</p>	<p>一、与学生交谈，了解他的真实想法，判断该生的问题所在（是心理疾病还是短暂情绪问题）；</p> <p>二、如是可疑心理疾病，帮助预约心理咨询师，安排心理咨询；必要时预约相关医院心理科就诊；</p> <p>三、如是短暂情绪问题，可寻找其优点特长，安排集体活动，帮助他融入集体；</p> <p>四、帮助其一起做好大学规划，寻找目标。</p>
经验启示	<p>一、新生始业教育是关键；</p> <p>二、多安排新生集体活动，增强对集体的认同感。</p> <p>三、开展生涯、职业规划教育，制定切实可行的学习目标。</p>	<p>一、注重家校联系，朋辈支持作用的发挥；</p> <p>二、本着平等、关爱学生的原则，以积极心态看待此类学生，善于发现此类学生的闪光点；</p> <p>三、对一些有心理疾病学生要早发现，早干预，早治疗。</p>

四、思想教育类

案例分类	1.学生干部成长	2.入党动机功利性	3.诚信励志教育	4.感恩意识教育
案例背景	<p>某学生干部做事功利性很强，喜欢做表面工作，眼高手低。</p>	<p>一学生正式成为党员之后，就不再像之前那样积极进取，放松了对自己的要求。</p>	<p>新生为了申报困难生补助，谎报家庭情况。</p>	<p>学校受到资助的部分同学认为受资助是理所应该的，并没有用实际行动进行回报社会的实践活动。</p>
问题关键点	<p>一、独生子女优越感；</p> <p>二、对学生干部服务意识认识不够；</p> <p>三、自我认知、自我控制力不完善。</p>	<p>一、该生对党的宗旨认识不清；</p> <p>二、该生受到社会上功利化倾向的负面影响；</p> <p>三、学校在教育培养学生党员过程中存在“两多两少”的失位状况。</p>	<p>一、当今一部分学生重利轻信，把金钱利益摆在诚信的前面；</p> <p>二、学生存在极端均等心理；</p> <p>三、学校缺少成熟的诚信教育体系；</p> <p>四、学校资助评价体系不健全。</p>	<p>一、资助对象的选择与确定；</p> <p>二、资助对象的思想教育；</p> <p>三、资助对象的实践教学。</p>

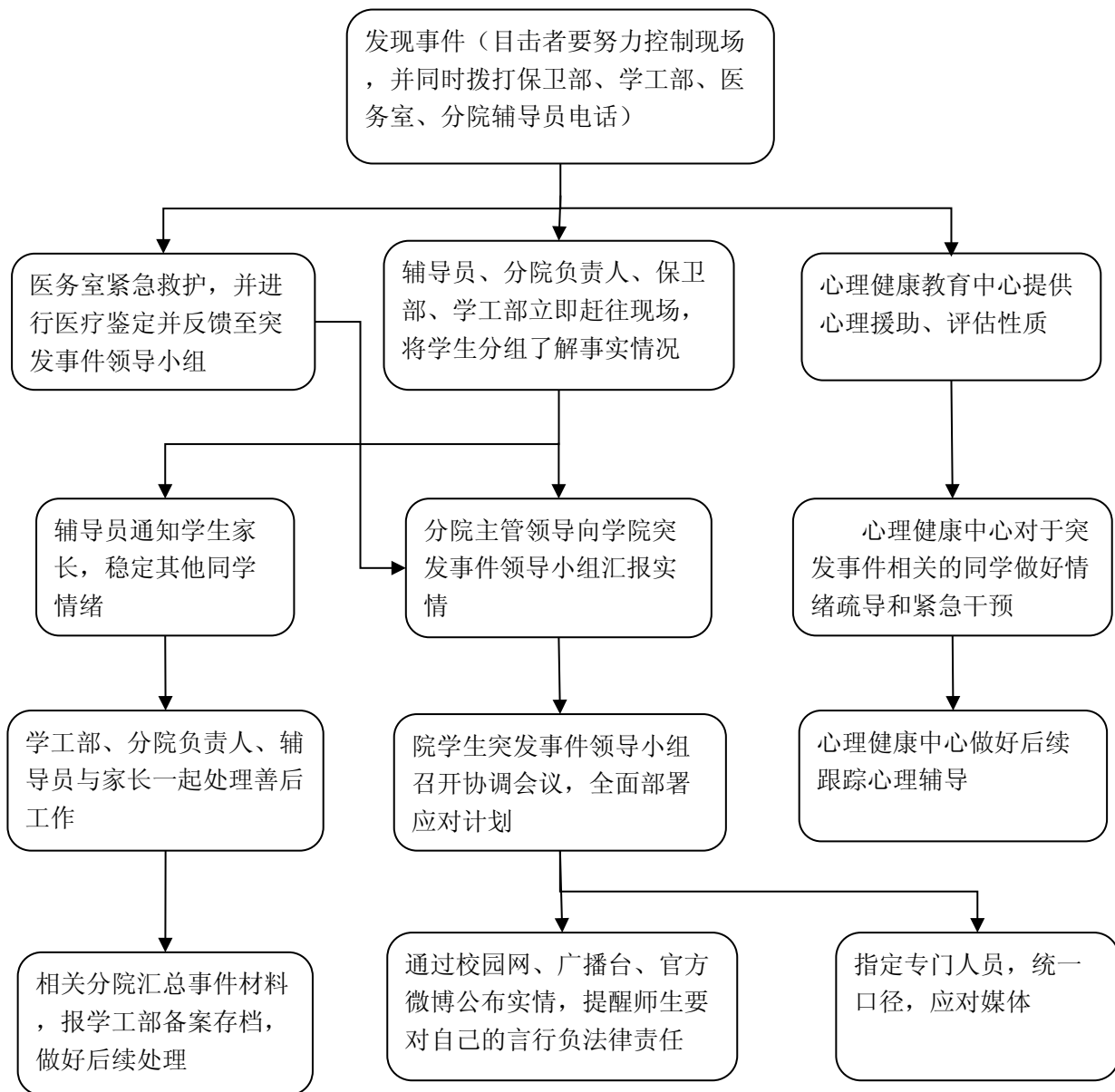
解决思路	一、淡化学生干部权力观念，增强服务意识； 二、增强学生干部工作的目的性、计划性，克服随意性、盲目性； 三、提高学生干部自我教育意识，做好述职报告； 四、注意培养学生干部领导艺术和领导能力。	一、进行党的宗旨教育，加强其党性修养； 二、选取先进典型，对其进行榜样激励教育； 三、设计实践体验方案，使其在实践中端正入党动机。	一、从诚信教育入手对其批评教育； 二、分析学校资助体系、鼓励学生参与勤工俭学获取报酬。	一、从思想上引导受资助学生； 二、从行为上指导贫困生学习、生活。
实施办法	一、以优秀的学长成长案例引导他； 二、布置具体事情让他做，对事情的方案和执行情况监督，帮助他认识做人、做事的方式方法； 三、帮助做好大学规划，树立正确的目标和服务同学的意识。	一、引导大学生参加奉献型、服务型的社会实践； 二、对党员发展过程中采用公开答辩，做好舆论监督工作； 三、做好党员入党后的再教育尤为关键。	一、对其进行批评教育，取消其资助对象的资格； 二、以其为典型案例，加强家庭经济困难生的审查力度，通过一卡通消费监控、家访、师生调查等方式了解状况； 三、完善诚信评价体系及家庭经济困难生认定体系。	一、加强困难生的感恩教育，使他们懂得为什么要知恩图报； 二、通过完善资助机制，加大受资助困难生的志愿服务工作，使他们懂得回报社会是对自我人格的完满。
经验启示	一、辅导员要知人善任，量才适用； 二、要按职行责，适当放权； 三、要严格奖惩，激励进取； 四、要变管为导、发挥长处； 五、要创造和谐环境； 六、建立健全学生干部培训体系。	一、客观认识大学生入党动机功利性，分析功利性的客观原因； 二、引导大学生将正确的政治理想与择业理想有机地结合起来； 三、在对大学生积极分子进行培训教育中必须加强动机教育的重要性。	一、强化激励性资助，减少补贴性资助（即发展型资助体系） 二、对困难生认定要多维度考察，建立困难生档案，持续对资助对象进行定期的了解和观察； 三、加强大学生诚信教育。	一、正确选择和确定困难生对象； 二、紧密关注与关心困难生的学习和生活状态； 三、加强对困难生的知恩图报实践方式，从思想和行动中把关。

五、突发群体类

案例分类	1.突发事件处置	2.公共卫生事件
案例背景	一学生于市区发生严重交通事故，当场死亡。死亡现场并无其他学生在场，给学院处理造成困难。	某高校有十几名同学患传染病甲型H1N1，在同学中引起很大的恐慌。
问题关键点	一、受害者当场死亡，面目全非，给辨认工作带来很大的困难。 二、影响正常教学秩序，对校园内师生带来重大心理压力，同时还深受社会关注，给事件处理带来了更大的阻碍。	一、该传染病突发性、严重性、公共性、紧迫性强； 二、学生正常学习、生活受到严重影响。

解决思路	<ul style="list-style-type: none"> 一、对此类事件的严重性要有充分思想准备； 二、及时赶赴现场并及时向上级领导汇报情况； 三、通过途径获知交通事故发生原因并及时向交通管理部门请求援助； 四、维护现场环境，与相关部门一起处理突发性交通事故。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、启动高校突发公共卫生事件应急预案； 二、建立快速反应的突发公共卫生事件监测预警机制； 三、建立技术娴熟的突发公共卫生事件急救医疗队伍； 四、建立迅速而又畅通的突发公共卫生事件信息报告和发布制度； 五、积极开展行之有效的突发公共卫生事件健康教育； 六、强化高校卫生规范管理,做好健康预防基础工作；
实施办法	<ul style="list-style-type: none"> 一、第一时间赶到现场，报交警调查； 二、快速进行身份排查； 三、以最快速度上报学院、学校； 四、以完备的日常安全工作台帐应对家属质疑； 五、细致地进行家长相关师生安抚工作 六、加强在校学生的交通安全意识和安全稳定教育。 	
经验启示	<ul style="list-style-type: none"> 一、建设一支强有力的学生日常管理队伍； 二、通过信息化建设，建立完整的学生综合信息库； 三、加强安全教育，形成长效机制； 四、通过各种活动增强师生感情交流； 五、增强舆情线路的畅通。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、完善组织管理，建立早发现、早报告、早研判、早预防、早控制“五早”预警机制； 二、重点关注思想偏激、学习吃力、经济困难、身体疾病、心理有障碍的“五种特殊学生”； 三、做好信息公开原则； 四、构建学生支持系统。

钱江学院学生突发事件应急处理基本流程图



钱江学院心理危机干预应急预案

为了提高学生的心理素质, 有效预防、及时控制和消除学生的严重心理问题以及由此可能引发的自伤或伤害他人等严重事件, 保障我院学生的心理健康与生命安全, 维护正常

的校园生活秩序，保持学校的稳定，特制定本预案。

一、 心理危机干预的对象

（一）心理危机与心理危机干预

心理危机是指个体运用寻常方式不能应对或处理目前所遇到的内外部应激而陷入极度的焦虑、抑郁、甚至失去控制、不能自拔的状态。确定对象存在心理危机一般指对象存在具有重大影响的生活事件或刚刚经历重大突发事件，情绪剧烈波动或认知、躯体、行为方面有较大改变，且用平常解决问题的方法暂时不能应对或无法应对眼前的危机。

心理危机干预是指对处在心理危机下的个人及与其有密切关系的人，采取有效的措施，使之能安全度过危机，尽快恢复社会功能。

（二）对存在下列因素之一的学生，应作为心理危机干预的高危个体予以特别关注：

1. 情绪低落抑郁者（超过半个月）；
2. 过去有过自杀的企图或行为者；
3. 存在诸如失恋、学业严重受挫、躯体疾病、家庭变故、人际冲突明显或突遭重挫者；
4. 家庭亲友中有自杀史或自杀倾向者；
5. 性格有明显缺陷者，如孤僻内向、与别人缺乏正常的情感交流者；
6. 有强烈的罪恶感、缺陷感或不安全感者；
7. 感到社会支持系统长期缺乏或丧失者；如父母离异、家庭破裂、亲子关系恶化等；
8. 有明显的精神障碍者；
9. 存在明显的攻击性行为或暴力倾向，或其它可能对自身、他人、社会造成危害者。
10. 其他经由学院心理健康教育中心认为有必要进行心理危机干预者。

（三）对发出下列警示讯号的学生，应作为心理危机的重点干预对象及时进行危机评估与干预：

1. 谈论过自杀并考虑过自杀方法，包括在信件、图画或乱涂乱画的只言片语中流露死亡的念头者；
2. 不明原因突然给同学、朋友或家人送礼物、请客、赔礼道歉、述说告别的话等，其行为明显改变者；

3. 情绪突然明显异常者，如特别烦躁，高度焦虑、恐惧，易感情冲动，或情绪异常低落，或情绪突然从低落变为平静，或饮食睡眠受到严重影响等。

二、心理危机干预的工作原则

- 生命第一的原则。发现危机情况，立即采取保护措施，最大限度地保护学生的人身安全。
- 亲属参与的原则。实施心理危机干预时，以最快的速度通知学生家长或监护人。
- 全程监护的原则。实施危机干预过程中，安排专人对干预对象全程监护。
- 分工协作的原则。实施危机干预过程中，相关部门要协调配合，履行职责，积极主动地开展工作。

三、心理危机干预的工作要求

- (一) 信息畅通。参与危机干预的工作人员要做到快速反应，确保信息畅通。
- (二) 工作到位。危机发生后，学生辅导员及相关人员要立即赶赴现场，迅速果断地采取有效措施。
- (三) 协调配合。相关人员在现场指挥的调度下，主动配合，服从指挥。
- (四) 记录备案。在危机处理过程中，学生辅导员及相关人员要做好书面文字记录，必要时做好音像资料的收集，保证资料详细完整。责任追究。
- (五) 责任追究。对于因违反工作原则、延误时间、知情不报等造成严重后果的，追究相关人员责任。

四、成立心理危机应急处理领导小组

组长：学院党委书记、党委副书记

组员：学工部主任及副主任、学院心理咨询中心负责人、各分院党总支书记、副书记及各分院心理健康辅导员

五、心理危机干预分类措施

(一) 对有严重心理障碍或心理疾病学生的干预措施

1. 各分院发现学生心理异常情况信息，必须迅速报告主管领导和学院心理健康教育中心，由心理健康教育中心对学生的心理健康状况进行评估和初步的诊断并提出相关建议。如有必要，可转介到专门的医疗机构进一步诊断。
2. 根据诊断情况，可进行以下几种处理方式：
 - (1) 如果诊断学生确有心理疾病但尚可在学校边学习边治疗，应立即告知学生

家长，请家长到校协商解决。如家长希学生休学专心治疗，则学院配合办理休学手续；如家长希学生在校继续学习，学院应告知学生可能出现的情况，并请家长出具相关书面说明。学生在校边学习边治疗期间，学院应密切注意学生心态，关注学生动向，指派学生骨干给予关心，并及时与心理健康教育中心沟通情况，及时提供心理辅导，同时与学生家长保持密切联系，共同做好学生工作。

(2) 如诊断学生需配合药物治疗，且不宜在学校继续学习，应派专人监护，并立即通知学生家长到校将学生带回家休养治疗，同时办理休学或退学手续。

(3) 如诊断学生需要住院治疗，学院应派专人负责，并立即通知学生家长。家长到校后，学院要与家长协商并签署有关文字性材料，将学生送至相关医院治疗，并办理请假、休学或退学等手续。如学生家长不同意送学校对口医院要求回家治疗，应同意并及时办理相关手续。未经学生家长同意，将学生送到医院要慎重，以免发生纠纷。

(二) 对有自杀意念学生的干预措施

各级学生心理异常检测网络一旦发现或知晓学生有自杀倾向（学生近期有实施自杀的想法和念头），应立即向学生心理危机应急处理领导小组报告，并采取以下措施：

1. 由学院分管学生工作领导负责，成立监护小组，在“学生心理危机应急处理领导小组”指导下，将有自杀意念的学生转移到安全地点，组织学生辅导员和监护小组对其实行24小时监护。
2. 立即通知有自杀倾向学生的家长尽快赶到学校，双方共同协商解决。注意不要告知学生校方已通知家长，并要求家长也不要告知学生，以免激发或加重所干预学生的自杀意念。
3. 立即向上级主管部门报告，向学院心理健康教育中心报告，经中心评估，如诊断有自杀意念的学生需立即住院治疗，学院与家长协商并要求家长出具书面同意意见，由学生辅导员或监护小组负责将学生送到对口医院治疗，同时办理请假、休学或退学等相关手续。如学生家长不同意到学校对口医院治疗、要求回家治疗，学院在督促学生家长办理有关手续以后，方可同意将有自杀意念的学生带回家治疗。
4. 如诊断有自杀意念学生需回家休养治疗，其所在系应立即通知学生家长将其带回家休养治疗并办理相关手续。相关手续一旦办理完毕，学院不得让有自杀意念的学生继续留在学校，以免影响其心理康复或发生意外。

(三) 对已经实施自杀行为学生的干预措施

1. 对已经实施自杀行为的学生，要立即送到最近的急诊室或校医院，由急诊室或校医院负责实施紧急救治或转到其它医院救治，情况紧急也可直接拨打120。
同时，立即向学工部、心理健康教育中心报告情况。
2. 及时向学校保卫处或公安部门报告，由保卫处或公安部门负责及时保护、勘察、处理现场、防止事态扩散和对其他学生的不良刺激，并配合、协调有关部门对事件的调查。
3. 立即通知实施自杀行为的学生家长到校。
4. 对于自杀未遂学生，在其病情稳定后由家长为其办理休学或退学等手续，将其带回家休养治疗。不得让其继续留在学校学习，以免影响其心理的康复或发生意外。
5. 应对已经实施自杀行为学生周围的同学，尤其是同寝室、同班级同学采取相应的安抚措施，如有必要可联系心理健康教育中心进行团体心理辅导，避免更大范围的急性心理危机出现。

(四) 对有因心理因素引起的伤害他人意念或行为的学生的干预措施

1. 对有伤害他人意念的学生，各分院发现后应立即向上级主管部门报告，并请保卫处配合首先予以控制，并通知有关部门采取相应措施，保护双方当事人的安全，同时通知学生家长。对已实施伤害他人行为的学生，主要由学校保卫处处理，同时通知学生家长到校。
2. 各分院向学院心理健康中心报告，由中心组织专家对其进行心理评估，确定学生伤害他人的意念或行为是否主要是由于心理因素造成的。
3. 如诊断有伤害他人意念或行为的学生是由心理因素造成并需住院治疗，应及时通知家长到校，请家长出具书面意见，由学生辅导员负责将学生送至学校对口的医院治疗，如学生家长不同意到学校对口医院治疗、要求回家治疗，则由家长将其带回家治疗，并及时办理休学或退学等手续。
4. 如诊断有伤害他人意念或行为的学生是由心理因素造成并需回家休养的，学院应立即通知学生家长将其带回家休养治疗并及时办理休学或退学等手续。不得让其继续留在学校学习，以免发生意外。

六、 建立心理问题学生愈后鉴定及跟踪制度

- (一) 因心理问题住院治疗或休学的学生在申请复学时，要提供学院对口医院（杭州市第七人民医院或同德医院）专科门诊复学诊断书鉴定确已康复，可正常继续

大学学习的书面证明，方可办理复学手续。

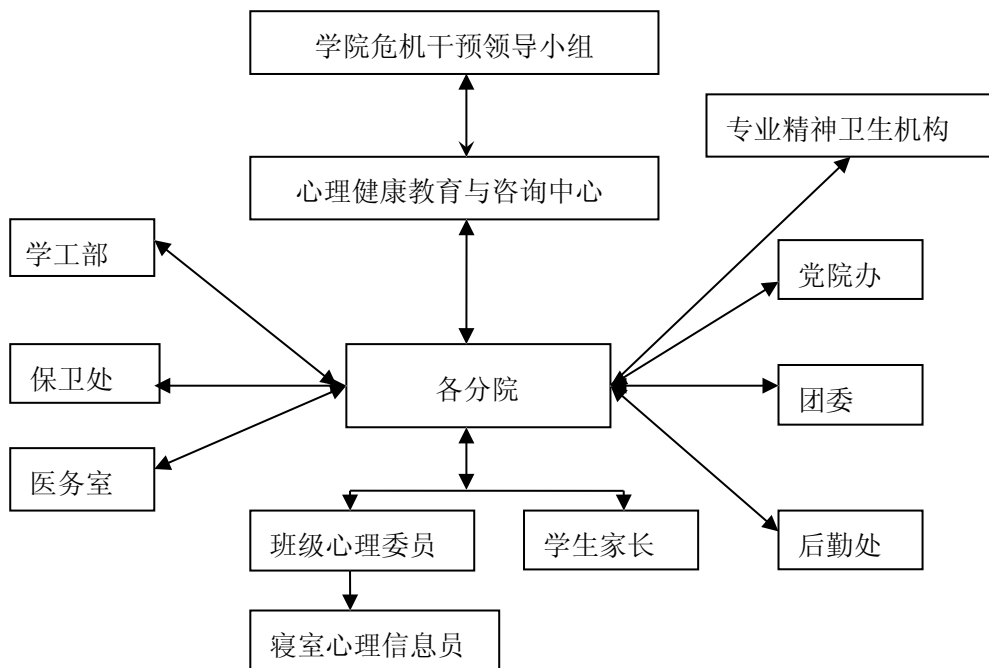
(二) 学生复学后，辅导员要进行密切关注，定期了解其思想、学习、生活等方面的情况，并请学院心理健康教育中心配合学院进行跟踪和辅导。

七、 本预案中的各项规定如与学校所制定预案有不一致之处，以学校预案为准。

附：相关电话

钱江学院心理健康教育与咨询中心：28861903

心理危机干预部门构成图



钱江学院心理问题学生工作流程

一、对于一般心理问题学生，分院辅导员应严格遵循保密原则，立即直接与学院心理咨询中心沟通该生情况，并劝说或带领学生到咨询中心进行心理辅导或咨询，不得经由任何第三方转告咨询中心。如学生不愿意接受心理辅导或咨询，则需分院密切关注，随时与咨询中心沟通该生近况，做好心理个别生的建档工作。

二、对于严重心理问题学生（含各类神经症、情感障碍和精神疾病等），各分院处理流程如下：

1. 发现有异常心理问题学生情况，应严格遵循保密原则，立即直接与学院心理咨询中心沟通该生情况，并劝说或带领学生到咨询中心进行心理咨询，不得经由任何第三方转告咨询中心。

2. 咨询结束后，咨询中心向分院辅导员反馈咨询结果。视情况采取下一步措施。如果学生问题严重需去医院就诊鉴定，分院应立即通知家长尽快到校，同时指派相关辅导员陪同家长和学生一起到医院就诊。（注意：就诊要求学生带上本人身份证，因医院规定必须持有本人身份证才能将复印病历带回）

3. 医院就诊后，一般有如下几种情况：

（1）经诊断，如学生诊断为心理障碍但仍可在校边学习边治疗，分院书记、辅导员可与家长沟通协商：如家长希望学生休学专心治疗，则分院配合办理休学手续；如家长希望学生在校继续学习，分院应告知家长学生在校期间可能出现的情况，并与其签订“家长告知书”。

另外，学生在校边学习边治疗期间，分院应密切注意学生日常学习生活与情绪变化，随时关注学生动向，指派学生骨干给予关心，要求学生遵医嘱定期复查。并及时与心理咨询中心沟通该生情况，以便及时提供心理辅导，同时分院要与学生家长保持密切联系，共同做好学生工作。

（2）经诊断，如学生确诊心理疾病需配合药物治疗，且不宜在学校继续学习，分院书记、辅导员应与家长沟通，建议其回家调养，及时办理学生请假、休学或退学手续。

（3）经诊断，如学生确诊心理疾病并需要住院治疗，分院负责陪同家长将学生送至相关医院治疗，并与家长协商办理休学或退学等手续。如学生家长不同意送医院治疗，要求回家调养，分院可同意并及时办理休学或退学相关手续。注：未经学生家长同意，分院将学生送到医院要慎重，以免发生纠纷。

4. 学生办理了**休学手续**，**回家调养或住院治疗**结束后，分院凭**学院对口医院（杭州市第七人民医院或同德医院）专科门诊复学诊断书**办理学生复学手续。

二、对于有自杀意向或者自杀行为的学生，各分院处理流程如下：

各分院辅导员一旦发现或知晓学生有自杀意向（学生近期曾有自杀的想法或实施的计划，或者正欲实施自杀的行为），应立即向分院书记和学院心理咨询中心报告，分院书记立即向学工部相关领导报告。并采取以下措施：

1. 由学院分管学生工作领导负责，成立“学生心理危机应急处理领导小组”，在小组指导下，将有自杀意向的学生转移到安全地点，组织辅导员和监护人员对其实行24小时监护。

2. 分院立即通知有自杀意向学生的家长尽快赶到学校，双方共同协商解决问题。**注意：不要告知学生校方已通知家长，并要求家长也不要告知学生，以免激发或加重所干预学生的自杀意念。**

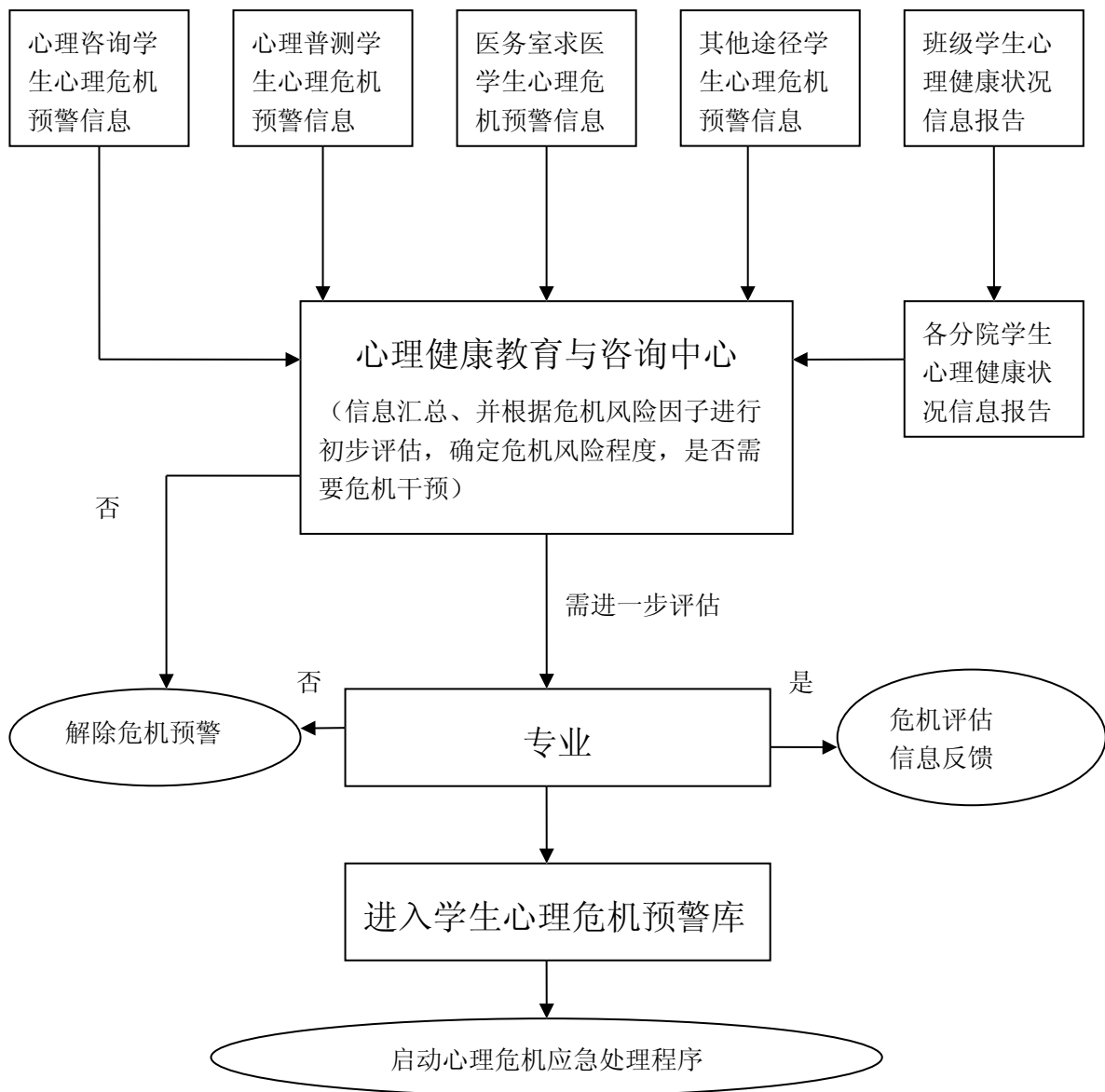
3. 心理咨询中心对学生进行心理干预后评估，如该生需立即到医院就诊，家长还未赶到，分院应与家长电话沟通并征得家长同意，由辅导员和监护人员负责将学生送到学院对口医院就诊。

（1）如经医院诊断，学生需**住院治疗**，分院应立即办理该生**休学或退学**等相关手续。如学生家长不同意到学校对口医院治疗、要求回家休养，分院在督促家长办理有关手续以后，方可同意其将有自杀意向的学生带回家。

（2）如经医院诊断，学生只需**药物治疗**，但不适宜在校继续学习，其所在分院应让家长将其带回家并办理**请假、休学或退学**手续。手续一旦办理完毕，学院不得让该生继续留在学校，以免影响其心理康复或发生其他意外。

4. 学生办理了**休学手续**，**回家调养或住院治疗**结束后，分院凭**学院对口医院（杭州市第七人民医院或同德医院）专科门诊复学诊断书**办理学生复学手续。

心理危机干预预警流程图



钱江学院学生突发安全事件应急处理典型案例

提要：近年来学院发生了数起学生突发事件，为了更好地提高学生工作者高效处置突发事件的能力，整理了如下几则典型案例来做具体分析。

关键点：一经发现学校内突发安全事件，确保在第一时间到场并立即采取相应措施妥善处置，及时做好事件真相的调查与处理工作。

一、突发火灾事件应急处理

（一）火情案例

案例一：2013年10月某日中午12:26，某男生寝室学生杨某、李某先后发现二楼寝室阳台燃起的烟雾和散发的气味，准备前往楼下值班员处借钥匙并取灭火器开门救火，拿灭火器上来时，寝室门已经被其他同学踹开并进行扑救，由于烟雾比较大，学生难以继续进入，随后校保卫队也赶到救火，学生便撤到楼下。失火寝室学生12:10下课后在食堂吃饭中接到班级同学电话，得知自己寝室起火了。学生立刻赶往寝室，发现宿管人员已封锁了楼道。等让大家进去的时候，屋内有浓烟，阳台有些东西被烧得成了灰烬，拉杆箱还有火星，消防和保卫人员正在扑救，阳台推拉门的玻璃已经碎裂。

案例二：2013年11月1日晚，某号楼医务室医生值班室阳台拖把不明原因起火，阳台上无其他杂物，被巡逻保安发现并会同医务室值班员扑灭，未产生其他损失，经初步判定为楼上扔下的烟头所致。

接到分院电话后，学工部联系相关分院学工队伍当即赶往起火现场，起火点在学生阳台，未涉及寝室内物品，现场火苗已经被扑灭，但起火产生了大量烟雾，学工部对仍滞留在寝室的学生进行疏散；积极配合消防队、保卫处做好对火情原因的调查分析，同时联系住宿服务公司，安排发生火情的寝室学生带上生活用品临时住宿到学生公寓6号楼，**学工部**为损失棉被的学生购置了棉被等物品，保障学生生活所需；辅导员深入学生寝室，做好失火寝室学生的安抚工作和其他临近寝室学生的安全教育工作。

案例三：2011年9月某日晚学生公寓16-664寝室11级新生寝室发生火情，寝室无人，火势逐渐增大。学工部接到值班辅导员、学生干部报告16号楼六楼一寝室起火，现场有学生拨打119火警电话。保卫部、后勤、辅导员相继到达现场参与灭火，同时疏散失火寝室附近的所有学生，很快明火被扑灭。经专业人员

初步判定，因使用大功率电器所致。同时辅导员召集着火16-664寝室相关六名学生，在安抚学生情绪的同时将她们带至办公室了解具体情况。全体辅导员继续开展学生寝室安全隐患排查，学工部及时通过微博、人人网等网络平台发布寝室失火及处置的相关准确信息，防止产生由于信息不透明引发其他问题。因同时失火寝室附近其他寝室漫进了烟雾，21日当晚也进行了临时安置，学生情绪稳定。

（二）校园火情处置基本流程：

校园内发生任何形式的火警，均应按学院突发安全事件处置。

1. 校园内任何部位一旦发生着火，第一发现人应立即报告学工部和综合保障部（保卫处），第一发现人或现场教职工（辅导员、班主任等）要指导学生迅速有序撤离，并组织起来在有效保护自己的前提下救助被困或受伤人员，同时利用就近灭火器具灭火。

2. 火势较大或确认火灾后立即拨打火警电话119报警，说明失火部位、火势和人员被困情况，并派专人到路口迎接和引导公安消防队。

3. 做好受灾学生的安抚工作，及时帮助受损学生为其提供基本生活保障，配合相关职能部门和公安消防调查火灾原因。

4. 加强安全排查，开展学生安全教育，消除安全隐患。

（三）案例启示与重点提示

火情火患猛于虎！

（1）火情发生时，要及时做好当事学生和周边学生的疏散工作，特别是烟雾弥漫的区域，切勿围观，以免造成烟雾中毒的二次伤害。

（2）火情发生后，要做好当事学生的心理安抚与火因调查的辅助工作。

（3）火情总结中，要反复开展案例警示教育，举一反三，同时做好日常的安全教育与检查，防止类似事件的再次发生。

二、突发严重暴力和打架事件应急处理

（一）打架案例

1. 两起连续打架案例

案例一：

时间：2011年5月晚

地点：男生寝室楼4号楼及附近

涉事人员：A分院学生江某等；B分院学生童某等；C分院学生蓝某等

事件经过简述：

约21：30，5名学生（童某、蓝某、周某、倪某、徐某）在4号寝室楼下聊天，江某从

旁经过时，碰撞到蓝某，随即江与童因口角产生打架，过程中江的同学劝阻未成，A分院陈某返回所在寝室楼（5号楼）纠集数名同学赶到，继而童某亦返回寝室楼（4号楼）去叫人，但被楼管阿姨拦住未能出去，后两帮学生相隔4号寝室门互相指责、喊叫，直至情绪激动的A分院学生将4-114寝室的防盗窗暴力扯下为止。

事件现场处理：

事发1分钟左右，在附近巡查的当晚总值班老师随即赶到现场进行制止，并立即汇报学院党委副书记及学校保卫部门。相关分院辅导员、学工部、保卫处等相继赶到现场。

约21：46，110民警收到报警后赶到事发现场，当时主要涉事学生江某等人被带回3号办公楼进行处理，110民警亦随之前往。相关分院书记、辅导员及保安人员继续处理现场后续事宜，事态逐渐平息。

案例二：：

时间：2011年5月晚

地点：男生寝室楼4号楼

涉事人员：D分院王某、李某、张某、安某同等；B分院王某、胡某等

事件经过简述：

约21：50，因4号楼下发生打架事件，众多学生趴窗观看。其中4楼B分院学生被楼上倒水淋湿头部，由于类似倒水或倾倒其他污浊液体的行为之前已发生过，该生寝室怀疑此次倒水仍为D分院某寝室所为，便聚集9人前往D分院寝室进行理论，该寝室当时仅有一人（王某），后新传分院10余名学生返回寝室见状围住，双方随之发生口角，后场面失控而演变成打架事件。

事件现场处理：

此事件刚发生，有学生从4楼跑下来向学院报告4楼有人打架，学院得知消息后立即将江某等交与学工部带走，并迅速带领相关辅导员老师与保安人员赶往4楼。制止了现场的混乱学生，并将情绪激动的涉事D分院学生李某等近十人带回办公楼，同时留下几名辅导员疏散、安抚其他学生。

2. 两起事件后续处理过程

第一阶段：5月12日约21:46至次日凌晨4点

在3号办公楼，学院分院领导、保卫处、学工部及其相关分院的书记、辅导员等组成事件调查小组迅速展开调查、处理。

（1）立即安排将两次事件相关学生及部分证人共计30余人分开几个会议室书面描述事件详细经过；同时相关分院书记、辅导员分别深入宿舍对其余学生进行安抚、调查、教育

。

(2) 保卫处就事件与110沟通、汇报，因未造成学生严重伤害，且事态已得到完全控制，相关处理措施也已有条不紊的展开，公安机关随即离开学校。

(3) 12日晚12点左右，核对A分院学生江某等、B分院学生童某等的笔录，并分别与其谈话了解，此事件前因后果已基本清晰，调查小组即让此事件相关学生先行回寝室休息，并等待学校处理。

(4) 在调查事件二过程中，有人反映D分院学生打架时持械，调查组立即派老师协同校保安至D分院宿舍调查取证，并于其中一寝室发现两把道具东洋刀及一把长约30公分的水果刀。直至凌晨3点40分左右，经反复比对学生口供、谈话和对整个事件细致的梳理、调查与询问，D分院学生对持械一事拒不承认，但事件整体经过已基本清楚，调查组考虑到时间较晚，便让学生各自回寝室休息。

第二阶段： 5月13日凌晨4点至12:00

调查组通知所有分院书记、专兼职辅导员和其他学生工作者，以及D、B、A三个相关分院的院长于次日上午8点20分召开紧急会议。会上学院通报了此次群殴事件已掌握的情况，并要求如下：

(1) 要求三个相关分院院长、书记共同参与到学生一线，召开相关班级会议，引导、教育并彻查事件真相，同时避免此事的后续情况发生。

(2) 要求各分院（副）书记召开班主任会议，安排辅导员、班主任下到寝室深入了解学生动态，尤其是对困难学生存在的问题及学生间、寝室间的矛盾，并立即予以协调、化解和及时上报。

(3) 要求学工部、相关分院与宿舍管理人员按照《杭州师范大学校内治安管理规定》的要求，对4、5号寝室楼展开排查，彻查管制器械及其他安全隐患。

第三阶段： 5月13日12:00至5月14日上午9:00

杭州市西湖区公安分局警官来我院关心了解情况，并协助调查、询问学生持械情况，D分院安某对持金属棍一事供认不讳。当晚，经过一天的调查，学院召集学工部、相关分院领导、辅导员、班主任，通报了“5.12”群殴事件的事实原委，商谈后续处理办法，并要求相关学生工作者继续关注学生的思想动态及行为，了解学生所需，更好地为做好学生工作。

3. 事件及涉事学生定性与处理意见

(1) 学院现掌握的证据、材料

涉事学生笔录口供19份、证人证词13份、事发现场（寝室4、5号楼）监控视频、涉事学生照片及指认记录1份

（2）定性后处罚意见

童某（B分院学生）言语挑衅造成打群架的后果，给予其记过处分；江某（A分院学生）言语挑衅并率先动手造成了打群架的后果，给予其记过处分，并赔偿更换防盗窗的相应费用；陈某（A分院学生）给予其记过处分；安某（D分院学生）持械参与打架，给予其留校察看处分；李某、张某（D分院学生）参与此次打架，并在校期间已累计两次打架，给予其留校察看处分；D、A、B三分院其他所有参与打架者，各分院以教育学生为目的，根据其在本次事件中的影响及后续调查中的表现，分别给予其院内相应处分，并上报学院所有人员名单及处理结果。

4. 表现优秀学生的奖励

在此次突发性冲突事件中，A分院学生徐某，B分院学生余某不顾个人安危，冲到第一线对情绪激动的学生进行劝阻，并在第一时间通知了辅导员积极协助处理，表现突出，充分展现出学生干部的风采及学子的优秀品质，给予全院通报表扬。

（二）学生打架和暴力事件处置基本流程

学生暴力是指来自同学、校外学生对同学的惩罚、侮辱、谩骂、殴打、欺负、抢劫、敲诈和勒索等行为。当学院内或学生在学校周边发生重大人身伤害或财产损失的学生暴力事件时，应按学生突发安全事件处置。

1.

报警发生学校暴力事件时，现场目击者应立即报告学工部和保卫处，并根据现场事态严重程度的要同时向110报警。

2. 现场教职工和保卫人员要对施暴者进行劝阻或制服，并组织起来保护师生安全。

3. 就地救助伤者，视伤情送卫生所或附近医院救治。

4.

施暴者逃逸的，要寻找证人，详细调查其体貌特征和犯罪情节，搜集证据，保护现场。

5.

校内外学生纠纷要及时组织当事学生分别开展事件经过撰写工作，防止互相之间串通、串词，以便掌握真实经过，为下一步教育处理做好准备。

6.

公安介入的事件，相关师生要积极配合学校安全保卫部门或公安部门对学校暴力事件的调查。

7. 及时向学工部反馈事件处置情况，做好善后工作。

（三）案例启示与重点提示

打架处置勿拖延！

(1) 打架发生时，要及时抵达第一现场，阻止和劝导，防止事态进一步升级，遇到受伤人员第一时间送医救治。

(2) 打架发生后，要第一时间带回办公室，并迅速组织开展学生情况的调查工作，让每一个涉事学生分头分组撰写事实经过，防止串词导致事件后续调查的模糊不清与事实颠倒。

(3) 打架处分时，要一切以事实为依据，按照情节严重程度给予处理，做到奖罚分明，事实清楚，处理到位。

三、食物中毒事件应急处理

(一) 中毒案例

案例：2014年3月1日（周六）学校医务室陆续有多名学生来就诊“上吐、下泻”，初步诊断为急性肠胃炎，并且经医生询问均有当日在校外同一家店食用杂粮饼的经历，随着人数增加，医务室启动疾控工作预案，并向学院值班老师和疾控中心上报。学院随即成立突发事件应急处理小组，联络相关部门专门处置该事件。一是关停涉事门店，防止中毒范围进一步扩大；二是组织相关部门和各分院统计中毒学生情况，并告知学生注意饮食卫生；三是各分院安排书记、辅导员、班主任、学生干部前往寝室和东方医院安抚和照顾中毒学生，稳定学生情绪；四是开展网络监察和舆论监察，应对媒体采访，部署统一口径，防止信息不对称；五是联络后勤和保卫安排就诊接送和稀饭供应。事发第二天各分院再次走访康复学生，配合疾控部门信息调查，同时启动中毒学生权益维护工作。

(二) 食物中毒事件应急处理流程

学生在校内就餐后，出现不明原因的腹痛、恶心、乏力、发热、呕吐、腹泻等症状，就医后被确认为群体性食物中毒时，按学生突发安全事件处置。

1.

相关分院立即组织中毒学生前往学校卫生所就诊并上报学工部，学工部立即向学院值班领导报告，学院成立突发安全事件应急处理工作领导小组。

2. 学工线迅速排查在校就餐的学生，协助有可疑症状者就医。

3. 领导小组协调后勤餐饮等部门立即停止食堂的生产活动，封存造成食物中毒或者可能导致食物中毒的食品及其原料、工具、设备，保护现场，无关人员不得进入操作间或留样处。

4.

相关分院立即组织师生骨干陪护队伍负责中毒人员的护理与安抚工作，无关人员未经批准不准到医疗单位探视，以免影响治疗秩序。

5.

学校卫生所按照规范要求向属地食品卫生监督业务部门报告，并协调、组织食物中毒的调查处理工作。师生要配合食品卫生监督部门的调查，按要求如实提供有关材料和样品，落实控制措施。

6. 稳定师生情绪，监控网络舆情，不扩散消息，以免引起不必要的混乱。

7. 做好中毒者家属的思想工作和接待工作。

8.

事件整体过程中的媒体应对工作由宣传部门统一对接，避免信息不对称导致的信息误导引发二次突发事件。

（三）案例启示与重点提示

中毒学生受关爱！

（1）中毒症状发生时，要迅速通告学生切勿再食用污染食品，并及时送往医院就医，相关领导、辅导员、班主任及时抵达医院等学生治疗现场，给予关怀。

（2）中毒学生康复后，要将关怀与关爱进一步跟进，及时掌握学生的相关诉求，以免学生的二次心理受伤。

（3）中毒事件期间，要关注学生舆情动态，做到内紧外松，引导广大师生不造谣，不传谣，不信谣，并且按照调查后的事实由宣传部门统一答复媒体的关注。

四、校园学生群体性突发事件(大规模聚集、游行示威等)的应急处理

（一）游行示威案例

案例：2012年9月，日本巡逻船与中国渔船在东海相撞，日方扣押中方船长，引发国内反日情绪高涨，多地发生游行和打砸日本汽车事件，根据公安机关网络舆情监控发现，杭州也在组织游行活动，特别是我校文一路校区有学生在网上发帖召集人员在校内集中然后上街参与杭州市区在9月18日开展的游行活动，且已经有近百人查看或回复。为了帮助学生树立理性爱国意识，让广大学生不被不法分子所利用，学院立即启动突发事件应急处理预案，安排专人去做该生工作，同时也做好其他学生信息的摸底工作。在9月18日游行当天，及时关闭校园大门，并安排保卫与部分辅导员共同守护，其他学工人员参与到游行队伍中，保护已经参与的学生不被他人利用，并劝导其及时返校。

（二）校园学生群体性突发事件处置流程

1. 校园内发生群体性突发事件时，学生突发事件领导小组进入工作程序。节假日及下班以后发生群体性突发事件，值班领导和相关老师进入工作程序，及时有效的控制事态发展。

2. 领导小组成员及相关人员应在第一时间到达现场，调查事态原因，收集信息，控制事态发展。

3. 能够控制在校园内的活动尽量控制在校内，发展到校外的活动要在校方有效的监控下进行。对于煽动、组织闹事干份子要及时掌握他们的活动情况并及时上报。

4. 学工部及各分院负责人组织有关人员深入一线，有针对性地开展思想工作，保证学生思想稳定。控制局面并随时掌握事态的发展。

5. 保卫处要及时关闭校门，组织力量加强校内的巡逻和门卫的管理。防止外人进入校内，避免其它案件的发生。

6. 学工部（团委）、学生会要充分发挥学生骨干和学生党员的作用，深入学生中间了解情况，及时的向学院反馈准确、真实的信息。

7. 办公室随时了解掌握事态的有关信息，及时、准确地向上级有关部门报告。

（三）案例启示与重点提示

群体游行重舆情！

（1）游行发生前，要在敏感时期和敏感阶段关注学生舆情，特别是各类信息员要能准确及时的传送相关信息，将群体性游行事件消除在萌芽状态。

（2）游行发生时，要按照统一指挥，明确分工，及时深入到学生游行队伍中去，劝导及时返校的过程中要学生注意自我保护，并不要被不法分子所利用。

（3）游行发生后，重点做好学生的思想引导工作，同时要理性处置，让学生回归正常学习状态。

五、学生自杀自残、自虐等非正常伤亡事件的处置

（一）自杀、自残案例

自残案例：

李某，女，

11级学生，打架后请假出国20天，于2013年12月某日下午在分院办公室，因打架和消假等事宜，与老师沟通过程中，手持美工刀自行割腕，分院立即安排送医院住院治疗，并垫付开刀及住院其他费用数千元，同时通知其母亲从上海赶往杭州。第二天其父母相继赶到学校，学院安排辅导员、班主任、学生干部参与陪护照顾，同时为其办理了大学生住院医疗保险和缓考等手续。

自杀案例：

事件发生过程

2010年5月某日凌晨4点多，学校校卫队巡逻至4-

5号宿舍区域时，听到有异常声响，随即前往查看，发现有学生躺在5号宿舍楼外的一楼平地上，靠近东边楼道窗户，并有血迹。便立刻通知学校监控，并报120、110，同时报告学院相关领导及宿舍管理人员。4点56分由入住5号楼公寓的辅导员陪同救护车将受伤学生送往同德医院抢救，相关学院领导也第一时间赶到同德医院，查明学生身份为某学院大四学生王某，并立刻通知家长。同德医院经积极抢救，于5点40分左右宣布抢救无效死亡。学院启动突发事件应急预案，开展相关后续工作。

（二）自杀、自残、自虐等非正常伤亡事件的处置流程。

如果发生轻生自杀、自残、自虐事件，保卫部和有关学院、部门在接到报告后，主要领导和医务人员要立即赶到现场。

1. 立即组织抢救，对已造成身体受伤和有生命危险的，要立即护送到医院抢救；
2. 自杀死亡现场要划定隔离区，保护好现场；
3. 立即向院领导报告，经院领导同意立即向公安机关报告；
4. 协助公安机关对自杀原因进行调查；
5. 对自杀未果者和自残、自虐者做好劝导工作，并安排合适人员看护；
6. 对学生要通知家人来校协助处理，并做好安抚和生活保障工作
7. 对涉事学生和在场学生及时开展心理干预。

（三）案例启示与重点提示

自杀自残需冷静！

（1）事件发生前，加强对学生心理问题的关注与跟踪，让学生家长参与心理治疗全过程，特别是要做好心理问题学生的整体档案和记录，做到有据可查。

（2）事件发生时，第一时间上报、通知学生家长并送医抢救。面对受伤学生和家長时，要坦然面对，切勿有紧张和逃避心理，要按照从学院统一协调处置。

（3）事件发生后，做好重点排查与反思，避免同类事件、相似事件的二次发生。

六、学生失踪、走失等非正常离校事件的处置

（一）学生失踪、走失案例

2013年2月某日下午2点左右，某分院学生张某离校出走，该分院立即排查该生去向并与学生家长联系，由家长向警方报案，分院积极配合警方开展调查，经历长达五天的监控调查得知该生去了厦门，由于长时间没有关张某的任何消息，张某母亲于得知孩子去向这种可能性的次日就赶往了厦门，通过监控反复核查于第六天的核查确认该生于走失当天晚上6点坐上一辆去往厦门的大巴车，在去向明确的情况下，学校委派该生辅导员赶往厦门，配合警方和其妈妈一起寻找张某。在厦门，通过警方的帮助，特别是调查张某的上网记录，终于在3月6日上午，其妈妈在厦门市海沧区大街上幸运地碰到了张某，结束了长达12天的

寻找。

（二）学生失踪、走失等非正常离校事件的处置流程。

如果发生失踪、走失等事件，学工部、综合保障部和有关分院在接到报告后，立即要开展该生去向的排查工作，第一时间掌握所有相关信息。

1. 有关人员通过各种途径尽可能多地了解失踪人员的有关情况和线索；
2. 向其家人通报情况，并组织人员与家人一同查找；
3. 向学工部和分管领导上报时间进展报告；
4. 告知家长向公安机关报告请求协查；
5. 失踪人员找到后要做好失踪人员的善后处理工作和思想稳定工作。

（三）案例启示与重点提示

走失预防在平时！

1. 事件发生前，要加强对日常学生信息的排查与登记，特别是离返校登记等制度的落实，掌握学生动态信息。
2. 事件发生时，在全面掌握该生动态信息的基础上，及时与学生家长取得联系，并建议家长报警寻求警方支持。
3. 事件发生后，及时做好事件跟进和动态信息整理，并做好学生的思想稳定工作。