

上海真爱梦想公益发展中心危机与应急管理程序

1 目的：

为了完善上海真爱梦想公益发展中心（以下简称“发展中心”）的管理，预防发展中心可能出现的危机；确保发展中心成员在遇到涉及发展中心危机与紧急情况时可以沉着应对，有序地处理紧急情况，顺利化解危机；并在各方努力下，实现转危为机，维护发展中心、客户、用户等相关各方人身、财产安全的同时，使发展中心声誉不受影响，特制定本程序。

2 适用范围：

本程序适用于发展中心日常的危机预防与监测、危机与应急情况识别以及各类危机情况的处理方法。

3 日常危机预防职责：

- 3.1 综合发展部负责发展中心日常舆情监测，引导正向舆论，预防负面消息；
- 3.2 综合发展部负责发展中心日常运营中风险识别及防范；
- 3.3 发展中心各部门应负责识别各自部门接收到的敏感信息、投诉或紧急事件信息，并按照本程序进行处理应对。

4 危机及应急情况识别：

- 4.1 本办法所指危机与应急情况包括但不限于以下类型：

- I 所有涉及与发展中心相关方的人身安全的事项，包括人员之间冲突、突发意外事故、以及人为原因或产品原因导致的人身安全问题。及连锁反应包括但不限于由与产品服务、客户投诉、行业环境、工作意外、诉讼纠纷、侵权行为、人身危险、发展中心相关人员不当言行等引发广泛散布危害。
- II 任何危及发展中心品牌声誉的负面信息的传播：舆情、公众事件、报道失实、品牌负面传闻等。
- III 其他部门负责人认为的可能对发展中心品牌形象、声誉、项目活动开展产生较大影响的异常事项。

4.2 适用本制度的紧急情况案例列举：与外部机构合作的工作群中，外部各方对发展中心产生集中的抱怨或责问。

5 危机及应急情况处置程序：

5.1 第一步，汇报：

紧急事件发现人或其部门负责人识别到应适用本办法的事件后应：

- a) 汇总关于事件当前已知的基本事实及原因。
- b) 将上述汇总资料通知第一联系人，如紧急情况下无法联系到第一联系人，则按以下顺位联系后续联系人。

危机情况类型对应发展中心紧急联系人顺位：

危机类型	第一联系人	第二联系人	第三联系人
------	-------	-------	-------

I&III	总干事	综合发展部负责人	副总干事
II	总干事	副总干事	综合发展部负责人

5.2 第二步，召集：

紧急联系人应在收到情况汇报后，应及时做出判断，召集可能与事件相关人员形成“危机应对委员会”。危机应对委员会成员应包括但不限于：紧急联系人、事件发现人、事件相关人员的发展中心内联络人（如与事件相关的老师或捐赠方联络人）、综合发展部成员、以及其他紧急联系人认为应该参与危机应对的人员。

5.3 第三步，处理：

危机应对委员会应第一时间召开会议，分析现状，制定具有可行性且职责明确至个人的处理方案。

该处理方案应根据事件具体情况包含但不限于下列措施：

- a) 如为人身安全事件，第一时间将相关人员送医诊治。
- b) 安排发展中心人员到事件现场，代表发展中心安抚各方、表达态度。
- c) 调查事件原因，必要时可聘请第三方专业机构进行检测或调查，并识别事件责任方。应确保
- d) 及时向发展中心内部其他成员通知事件处理情况，消除疑虑。
- e) 与事件各相关方沟通和反馈，明确发展中心态度和立场，如需承担责任或道歉，应主动承担。

- f) 进行舆情监测，由综合发展部对事件是否上升为公关危机做出判断。如判定为公关危机，则由对外合作部负责主导进行危机公关。

5.4 第四步，危机公关（如需）

a) 危机公关原则

- 1) 快速反应，危机公关委员会第一时间确立应对政策
- 2) 收集事实并组织行动
- 3) 真诚坦率地面对媒体和公众，主动承担责任
- 4) 统一口径，全员公关，统一出口对外发布，未经授权不得对外发言
- 5) 以事实为基础，领导层果断决策，新闻发布系统速度启动执行，全员一致公关。

b) 启动新闻发布系统：掌握信息发布的主动权

- 1) 开通24小时媒体及公众咨询专线，由综合发展部专人负责接听，其他人员未经授权不得对外发言。
- 2) 确定信息发布所需要的媒介（发展中心合作媒体及机构）、信息传播所需针对的其他重要的外界公众；
- 3) 准备好消息准确的立场声明（新闻稿），通过网站、微博、媒体等尽快公布有关的背景情况；
- 4) 准备统一的对外文件，包括对事件的解释和立场；媒体和公众可能的问题和回答；
- 5) 除新闻发言人外的其他工作人员不随意接受采访，当然也不能简单地拒绝，而是礼貌地告诉对外传播的人和对外的新闻热线。

- 6) 对于重大危机公关事项，皆由理事长作为新闻发言人统一回复，综合发展部及项目部收集并准备资料。

注：事态严重者，需在成熟的时机，组织召集新闻发布会。

5.5 第五步，确认危机解除：

紧急联系人应对危机处理的措施和结果进行监督，在事件各方均确认处理满意，无后续投诉或抱怨，平息外部舆论后，正式确认危机解除。同时依据本次危机事件产生的原因，进行改进。