
《突发事件的应急管理》

◆课程现实意义和目标：

" 我国是一个自然灾害、事故灾难等突发事件较多的国家。如台风、洪水、泥石流、海啸、雪灾、雨灾、地震、空难、矿难、疯牛病、非典、禽流感、水质危机、食品危机、金融危机、恐怖事件、安全危机…… 为了提高社会各方面依法应对突发事件的能力，及时有效控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害，保护人民生命财产安全，维护国家安全、公共安全、环境安全和社会秩序，2006年1月8日，国务院发布了《国家突发公共事件总体应急预案》，2007年11月1日，《中华人民共和国突发事件应对法》颁布实施。

" 突发事件的应急管理考验着政府的行政能力。如何做到透明、高效、协同，这就需要各级政府主管部门的努力，从而学会突发事件的应急管理：如何依据突发事件总体应急预案制定应急救援系统建设的措施和规划；如何做好紧急救援、避险、避灾、自救、互救等应急常识与相关法律法规的宣传教育工作；如何做好突发事件紧急预警发布及应急救援的指导协调、监督检查、组织实施等工作；如何对突发事件所涉及的重大工作事项提出建议；怎样及时掌握和报告重大情况和信息，办理向上级报送紧急重要事项，保证联络畅通；如何组织、指导和检查有关部门做好各类专项应急预案修订和评估工作；如何具体实施应急处理的运行机制；如何做好突发事件的善后处理；如何建立应急预案体系等。

" 对于我们众多的企业而言，一方面要面对上述一系列复杂多变的自然因素和社会因素引发的突发事件，另一方面还要面对由于企业内外各种经营要素引发的突发事件，如经济全球化、信息化的普及和加深、美国次贷危机影响、局部性金融危机、全球股市动荡、石油、粮食等大宗商品价格上涨、国内宏观调控增强、银行信贷紧缩或松动、人民币升值或贬值、退税率上下波动、原材料成本上升、人工成本上升、环境恶化与绿色环保要求、资源短缺和对新能源的需求，这些因素所引发的突发事件就会在企业的政策面对、组织架构、战略方向、资本运作、管理、人力资源、财务、研发、运营、生产、质量、市场、文化、品牌、信息、合规、公众、客户、媒体、环境、安全与健康、国际化等方面体现出来。

" 因此，如何让企业学会突发事件的预防与应急准备以及监测与预警、如何让企业学会在自然因素和社会因素引发的突发事件中保护自己、如何让企业从一系列突发事件当中吸取教训、如何让企业掌握各种突发事件的基本处理方法，尤其是应急处置与救援、如何让企业掌握各种突发事件的管理方案，重要的是突发事件事后恢复与重建、如何在企业经营的各个方面建立突发事件管理体系，使企业步入可持续的发展轨道就成为企业当前必须面对和解决的问题。

" 本课程就是从这样的角度出发，搜集国内外突发事件，运用案例分析、互动研讨的方法，针对突发事件的预防与应急准备、监测与预警、应急处置与救援、事后恢复与重建、相关责任等方面进行分析。

◆ 课程目的：

- " 学会突发事件的预防与应急准备以及监测与预警；
- " 学会在自然因素和社会因素引发的突发事件中保护自己；
- " 从一系列突发事件当中吸取教训；
- " 掌握各种突发事件的基本处理方法，尤其是应急处置与救援；
- " 掌握各种突发事件的管理方案，重要的是突发事件事后恢复与重建；
- " 在企业经营的各个方面建立突发事件管理体系。

◆ 课程对象：各行政主管部门的相关负责人

企业内相关部门主管

◆ 培训方式：案例分析 互动研讨

◆ 课程人数：100 人

◆ 课程时间：1 天

◆ 课程大纲：

一．引言：应对突发事件的重要性

- 1．突发事件展示——从突发事件当中吸取教训
- 2．突发事件的三重效应
- 3．突发事件预防及应对的价值
- 4．分析今天的宏观经济环境
- 5．企业应急管理势在必行

二．突发事件应急处理的基本理念

- 1．突发事件的分类
- 2．应急处理的原则
- 3．应急处理的目的
- 4．应急处理的组织体系
- 5．应急管理需要提升的能力
- 6．内外突发事件处理的技巧

三．突发事件的传播管理

- 1．突发事件传播的特点
- 2．突发事件传播的类型
- 3．突发事件传播的基本方法

四．建立突发事件预防体系（相关案例分析、互动研讨）

- 1．应急管理意识的培养
- 2．应急管理体制的建立
- 3．建立应急预警系统
- 4．加强内部传播流程管理
- 5．应急管理资源的保障
- 6．应急管理技能的培训
- 7．建立并维护良好的媒体合作平台
- 8．制定应急管理方案

五．突发事件应急处理的实务操作（相关案例分析、互动研讨）

- 1．应急处理的运行机制
- 2．掌握突发事件的特点
- 3．突发事件中的心理现象与应对
- 4．处理突发事件，重点要做好两件事
- 5．突发事件的内部危机公关（内部人员）
- 6．突发事件的外部危机公关（政府、媒体、公众、客户等）
- 7．应急处理中需要考虑的关键点
- 8．应急处理中的不合适行为

六．突发事件的善后处理

- 1．应急处理结果的评估
- 2．恢复管理计划的制订
- 3．恢复管理计划的实施
- 4．突发事件中的危险与机遇
- 5．处理遗留问题与滞后影响
- 6．形象恢复管理活动

七．突发事件应急处理的特殊方法（案例分析、互动研讨）

- 1．韬光养晦的处理方法
- 2．中庸文化的运用
- 3．关注公众最关心的问题
- 4．突发事件发生时，客户沟通四建议

八．突发事件处理中的媒体应对

- 1．“鸵鸟政策”行吗
- 2．第一时间通过媒体发布消息
- 3．突发事件新闻处置方案
- 4．应对媒体采访规范用语
- 5．正确对待曝光的报道或失实的报道
- 6．信息时代（Web2.0）的网络衍生突发事件管理

九．掌握可操作的应急管理方案（案例分析、互动研讨）

- 1．成立应急管理小组

-
2. 对外发表声明
 3. 对内沟通
 4. 对外沟通；
 5. 权威介入

十. 如何建立应急预案体系 (相关案例分析、互动研讨)

1. 突发公共事件总体应急预案
2. 突发公共事件专项应急预案
3. 突发公共事件部门应急预案
4. 突发公共事件地方应急预案
5. 企事业单位根据有关法律法规制定的应急预案
6. 其他应急预案