

CHUANGXIN
LINGDADYISHUYULINGDAOFANGFAQONGSHU

创新领导艺术与领导方法丛书

应对突发事件 方法与技巧

金 舒 >>> 编著



国家行政学院出版社

创新领导艺术

应对突发事件 方法与技巧

金 舒 >>> 编著

YINGDUI
TUFASHIJIAN
FANGFA YU JIQIAO

国家行政学院出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

应对突发事件方法与技巧 / 金舒编著. —北京: 国家行政学院出版社,
2011. 1

ISBN 978 - 7 - 80140 - 997 - 3

I. ①应… II. ①金… III. ①紧急事件 - 处理 - 中国 IV. ①D63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 005962 号

书 名 应对突发事件方法与技巧

作 者 金 舒

责任编辑 任 燕

出版发行 国家行政学院出版社

(北京市海淀区长春桥路 6 号 100089)

电 话 (010)68920640 68929037

编 辑 部 (010)68929095

经 销 新华书店

印 刷 北京嘉业印刷厂

版 次 2011 年 3 月北京第 1 版

印 次 2011 年 3 月北京第 1 次印刷

开 本 700 毫米 × 1000 毫米 1/16 开

印 张 18

字 数 300 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 80140 - 997 - 3/D · 502

定 价 36.00 元

前言

战略问题，战术解决。

战略是务虚，战术是务实。

战略是踱方步，战术是踏实地。

中国一首古诗中说：“挽弓当挽强，用箭当用长。射人先射马，擒贼先擒王。”这里不但讲了战略思维，而且讲了战术要领。战略思维是关于战略全局的指导思想，是制定战略方针原则的理论依据。战略思维的质量反映概括直接经验与间接经验并对客观世界产生影响所能达到的深度与广度，在向广度与深度延伸过程中需要娴熟的战术清扫前进中的障碍。

一个伟大时代的兴盛，需要这样一些人，他们是这个时代的引领者，具有远大抱负、远见卓识、学贯中西，深刻洞察时事变迁；一个文明大国的崛起，同样需要这样一些人，他们是国家公民的优秀代表，具有强烈的民族责任感和历史使命感，以人民利益为旨归、以国家兴盛为己任、以国家振兴为关怀。当前，中国正处在大变革、大发展、大转折的历史时期，

也是实现中华崛起的重要战略机遇期。

我们党的各级领导干部承担着执政兴国、执政为民的重要职责，肩负着为官一任、造福一方的重要使命。因此，要认清科学发展大势、把握科学发展规律、统领科学发展全局、创造科学发展业绩，既要有前瞻性的战略思维，又要有脚踏实地的方式方法，所有这些都离不开读书学习并掌握相关的战术方法与技巧。特别要看到，当今世界和当代中国正在发生广泛而深刻的变化，按照党的十七大部署继续解放思想、坚持改革开放、推动科学发展、促进社会和谐，开创中国特色社会主义事业新局面，对领导干部的素质和能力提出了新的要求。领导干部如果不加强读书学习，知识就会老化，思想就会僵化，能力就会退化，就难以做好领导工作，就会贻误党和人民的事业。通过读书学习来增长知识、增加智慧、增强本领，这是新形势下做一名称职的领导干部、胜任地履行领导职责的内在要求和必经之路。

为满足广大党员干部和各级各类管理人员的需要，“创新领导艺术与领导方法丛书”应运而生。该丛书具有以下几个特点：

1. 针对性。当前，新进领导岗位和管理岗位的人特别多，而且长期从事领导岗位和管理岗位的同志也面临知识更新的需要，所以本丛书根据“干什么、学什么，缺什么、补什么”的原则进行编撰，对症开方，按方抓药。

2. 系统性。领导干部由于需要处理各方面的事务，需要应对来自各方的复杂局面，总感觉时间不够用，难以系统学习和掌握应对方方面面工作的方法与技巧。该丛书正好完整系统地提供了一套应对工作的路数和捷径。

3. 实用性。该书仍然坚持理论联系实际的作风，用理论指导实践，在阐发理论的同时讲述了很多管用的方法与技巧，并附有大量的实用案例分

析，既高屋建瓴，又脚踏实地，长期运用，烂熟于心，就能胸有成竹走四方。

领导艺术与领导方法很多，还需在实践中探寻和摸索。限于水平和眼界，该丛书也无法穷尽领导工作和管理工作所有的方法与技巧，只能是抛砖引玉，期冀引起读者的共鸣。

编 者

2011 年 1 月

第一章

突发事件考验着领导者的能力与智慧

一、突发事件的含义、类型及群体性突发事件的一般特征、新特点

1. 突发事件的含义 / 2
2. 突发事件的类型 / 3
3. 群体性突发事件的一般特征 / 6
4. 现阶段群体性突发事件的新特点 / 9

二、我国现阶段突发事件频发的原因

1. 不可抗拒的自然原因 / 12
2. 复杂的社会原因 / 13
3. 决策失误与社会控制机制不健全 / 16

三、领导者对应对突发事件负有领导责任

1. 领导者在突发事件处理中居于核心地位 / 18



2. 在突发事件处理中领导者身负多重角色 / 18
3. 领导者应努力提高处理突发事件的能力 / 21

第二章

积极构建应对突发事件的预防体系

一、建立突发事件预防体系至关重要

1. 维护社会秩序稳定, 构建和谐社会 / 28
2. 极力减少人民群众的生命财产损失 / 29
3. 努力维护党和政府的良好形象 / 30

二、构建应对突发事件的预防体系

1. 增强忧患意识, 防患于未然 / 31
2. 建立突发事件的预警机制 / 34
3. 编制应对突发事件的具体预案 / 37
4. 平时需要组织必要的演习和训练 / 40

第三章

建立应对突发事件的保障体系

一、应对突发事件的人力资源保障

1. 建立一支快速反应的应急救援队伍 / 44
2. 建立志愿者应急救援队伍和民众队伍 / 45

二、处理突发事件的财力、物力保障

1. 拥有较为充足的资金 / 47

2. 准备充足的应急物资 / 49
3. 提供必要的生活安全和医疗设施 / 51
4. 准备好通信、交通等公共设施 / 52

第四章

突发事件的迅速处理

一、迅速处理突发事件的一般原则

1. 以人为本原则：将群众生命安全放在首位 / 56
2. 及时性原则：应对突发事件需要争分夺秒 / 57
3. 信息公开原则：让民众知道事件的真相 / 59
4. 整体性原则：从全局和大局出发 / 61

二、应对突发事件的策略

1. 遵循程序，有条不紊地处理突发事件 / 62
2. 健全应对突发事件的领导与协调机制 / 65
3. 处变不惊，迅速地识别突发事件 / 67
4. 隔离突发事件，有效控制事态的蔓延 / 69

三、应对突发事件的关键性举措

1. 构建突发事件的应急管理系统 / 71
2. 充分发挥公安消防部队的优势 / 73
3. 发挥军队在应对突发事件中的作用 / 74
4. 避免次生灾害发生和疫情出现 / 77



第五章

突发事件应对中如何稳定人心、引导舆论

一、迅速采取各项措施以稳定人心

1. 民众在突发事件中的心理表现 / 82
2. 采用多种措施安抚民众心理 / 83
3. 稳定人心最重要的是做好沟通 / 85

二、及时说明真相并公布事情发展动态

1. 突发事件中的谣言及其危害性 / 87
2. 政府应尽快向民众公开有关信息 / 89
3. 突发事件中政府信息公开的方式 / 92

三、正确引导媒体对突发事件的报道

1. 媒体在社会生活中扮演着重要角色 / 94
2. 某些领导者对媒体的错误认识与做法 / 96
3. 突发事件中新闻发布的基本原则 / 98
4. 突发事件中新闻发布的方法 / 101

第六章

突发事件的善后工作

一、群策群力：做好突发事件的善后工作

1. 处理突发事件需要建立善后机制 / 106
2. 做好突发事件受害者的安抚工作 / 107

3. 总结经验教训是善后工作的重要环节 / 109

二、做好突发事件损失的评估与鉴定工作

1. 突发事件损失的评估与鉴定的含义 / 111
2. 突发事件损失评估的主要类型 / 113
3. 突发事件损失评估的方法与步骤 / 115

三、突发事件后的恢复与重建工作

1. 突发事件后的恢复与重建工作的意义 / 118
2. 突发事件后的恢复与重建工作的主要步骤 / 119
3. 重建中应尽量争取外援与捐赠 / 121

四、政府社会联动，提高突发事件应对能力

1. 提高政府机关应对突发事件的管理能力 / 123
2. 提高基层应对突发事件的管理与自救能力 / 125
3. 提高民众应对突发事件的意识与自救能力 / 127

第七章

突发自然灾害的预防与应对

一、地震灾害的预防与应对

1. 地震灾害及其震级 / 130
2. 地震灾害所带来的主要危害 / 132
3. 地震灾害的预防与应对措施 / 134



二、地质灾害的预防与应对

1. 地质灾害及其类型 / 138
2. 地质灾害形成的原因 / 140
3. 地质灾害的严重危害性 / 142
4. 地质灾害的预防与应对措施 / 144

三、气象灾害的预防与应对

1. 气象灾害及其分级 / 145
2. 气象灾害的主要类型 / 146
3. 气象灾害的主要危害 / 149
4. 气象灾害的预防与应对措施 / 152

第八章

生产与运输安全事故的预防与应对

一、煤矿生产事故的预防与应对

1. 煤矿生产事故的含义及类型 / 156
2. 煤矿生产事故的危害 / 157
3. 煤矿生产事故的预防措施 / 159
4. 煤矿生产事故的紧急救援 / 162
5. 及时地对事故展开调查与分析 / 163
6. 对事故责任者的处理方式 / 165

二、危险化学品事故的预防与应对

1. 危险化学品事故的含义及其分类 / 166
2. 危险化学品事故发生的原因 / 168

3. 危险化学品事故的特点 / 170
4. 危险化学品事故的危害 / 171
5. 危险化学品事故的预防与应对措施 / 173

三、交通事故的预防与应对

1. 交通事故的含义及其分类 / 176
2. 交通事故的分级标准 / 178
3. 交通事故的原因及严重后果 / 182
4. 交通事故的预防及应对措施 / 183

第九章

突发公共安全事故的预防与应对

一、大型活动安全事故的预防与应对

1. 大型活动的含义及其特点 / 188
2. 大型活动的主要类型 / 190
3. 大型活动出现安全事故的原因 / 191
4. 大型活动安全事故的预防及应对措施 / 194

二、威胁公共安全的恐怖活动的预防与应对

1. 恐怖活动的含义 / 197
2. 恐怖活动的主要类型 / 199
3. 恐怖活动给公共安全所带来的严重危害 / 201
4. 全球恐怖活动猖獗的原因 / 202
5. 恐怖活动的预防与应对措施 / 205



三、有组织犯罪引发的安全事件的预防与应对

1. 有组织犯罪的含义 / 208
2. 黑社会有组织犯罪的特征 / 210
3. 黑社会有组织犯罪的危害 / 212
4. 黑社会有组织犯罪产生的原因 / 213
5. 黑社会有组织犯罪的预防与应对措施 / 215

第十章

突发公共卫生事件的预防与应对

一、重大传染性疾病的预防与应对

1. 肆虐全球的传染性疾病是人类的公害 / 220
2. 揭开传染性疾病的黑色面纱 / 222
3. 我国现阶段传染性疾病的现状 / 224
4. 重大传染性疾病的预防与应对措施 / 226

二、重大食品安全事件的预防与应对

1. 食品安全直接威胁人类的生命健康 / 229
2. 影响食品安全的因素 / 230
3. 食品安全与中毒事件的毒源分析 / 233
4. 食品安全与中毒事件的严重危害 / 235
5. 食品安全与中毒事件的预防及应对措施 / 238

三、威胁人类健康的重大动物疫情的防控与应对

1. 威胁人类健康的重大动物疫情的种类 / 241

2. 重大动物疫情的传播途径 / 244
3. 重大动物疫情的严重危害 / 246
4. 重大动物疫情的预防与应对措施 / 247

第十一章

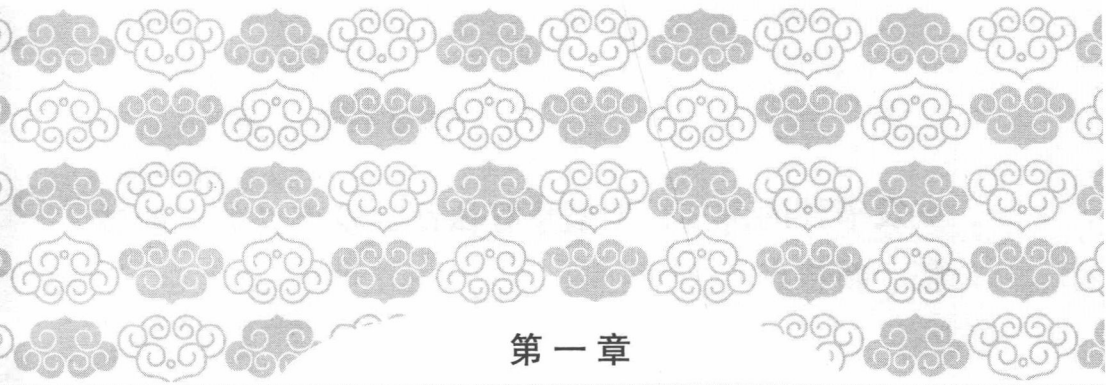
突发群体性事件的预防与应对

一、群体性社会治安事件的预防与应对

1. 群体性社会治安事件的含义 / 252
2. 群体性社会治安事件出现的社会背景 / 253
3. 群体性社会治安事件突发的原因 / 255
4. 群体性社会治安事件的预防与应对措施 / 257

二、邪教围攻闹事事件的预防与应对

1. 邪教的含义及其与传统宗教的区别 / 260
2. 邪教的基本特征与传播特点 / 262
3. 邪教在我国产生的原因 / 265
4. 邪教的严重危害性 / 267
5. 邪教的预防与应对措施 / 269



第一章

突发事件考验着领导者的能力与智慧



突发事件的发生，给各级领导者提出了重大考验，怎样才能及时有效地妥善处理好突发事件，领导者的能力与智慧就显得十分重要。伴随现在责任政府、官员问责制的深入，领导者在突发事件中的表现展示着政府的执政能力，也关系到政府在人民群众中的地位。

面对突发事件，优秀的领导者总是能够化难为易、化险为夷，将突发事件的不良影响减到最小。



一、突发事件的含义、类型及群体性突发事件的一般特征、新特点

突发事件给社会带来的危害是相当严重的，这是由突发事件的性质所决定的。突发事件具有群体性、突发性、利益性、组织性和公开性等特征。按照不同的分类标准，可将突发事件分为不同的类型。不管发生哪类突发事件，都是对领导者能力和智慧的考验。

►► 1. 突发事件的含义

突发事件是公共危机的一种，关于“危机”的定义，中西方学者各有不同表述。危机研究的先驱、德国著名管理学家赫尔曼认为，危机就是一种情境状态，在这种状态下，决策主体的根本目标受到威胁，在改变决策之间可获得的反应时间有限，其发生也出乎决策主体的意料；美国著名学者罗森塔尔认为，危机是对一个社会系统的基本价值和行为准则架构产生严重威胁，并且在时间压力和不确定性极高的情况下，必须对其作出关键决策的事件。这可以说是人们普遍认同的一种观点；另一位美国学者巴顿认为，危机是一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件，这种事件及其后果可能对组织及其人员、产品、服务、资产和声誉造成巨大的损害。

一言以蔽之，突发事件，是指突然发生、造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾害、公共卫生事件