| 九阳公益基金会 Joyoung Foundation | 危机管理制度 | | |
|---|---|---|---|
| 文件编号 | W/JYF-11-2025 | 版本 | A1 |
| 表决会议 | 第二届理事会第二次会议 | 生效时间 | 2026 年 9 月 26 日 |

## 1 总则

1.1 为有效地识别和化解公益慈善领域的各类危机，维护九阳公益基金会（以下简称“基金会”）的品牌声誉和社会公信力，保障基金会健康、平稳发展，根据《慈善法》《突发事件应对法》《基金会管理条例》《慈善组织信息公开办法》等法律法规及本基金会章程，结合工作实际，特制定本制度。

1.2 本制度适用于基金会及所属公益项目的危机预防、预警、处理、控制和风险消除。主要包括：

1.2.1 人身/社会伤害类危机：基金会主办或参与的公益活动、会议等发生的人身伤亡安全事故、群体性事件等；

1.2.2 财产/资金损失类危机：捐赠资金使用不透明、善款挪用、财务造假、资金去向不明、投资亏损、行政罚款等事件；

1.2.3 监管/合规类危机：违反法律法规，被民政、税务等主管部门问询、处罚、立案调查，以及基金会涉及法律诉讼等事件；

1.2.4 舆情/声誉类危机：涉及基金会的负面报道、网络舆论事件、公众质疑与投诉等；

1.2.5 运营/合作类危机：合作伙伴、受资助方、执行方发生重大负面事件牵涉基金会，捐赠方出现声誉问题连带影响基金会，信息系统安全及数据泄露，办公场所遭受灾害导致运营中断等；

1.2.6 人员/内部管理类危机：基金会员工、志愿者或重要相关人员发生违法违规、失德失信等行为。

1.3 危机管理工作遵循以下原则：

1.3.1 预防为主。加强日常风险排查和舆情监测，做到早发现、早报告、早处置；

1.3.2 快速反应。危机事件发生后第一时间响应，控制事态发展，将影响降到最低；

1.3.3 坦诚面对。对待公众质疑态度诚恳、尊重事实、不逃避、不推卸，勇于承担责任；

1.3.4 统一口径。所有对外信息发布由新闻发言人统一负责，确保信息一致；

1.3.5 依法合规。所有处置措施严格遵守法律法规和基金会章程规定。

**2 危机工作管理职责**

2.1 基金会成立危机管理领导小组（以下简称“领导小组”），统一领导基金会危机事件的决策和处理。

2.2 领导小组组成：

组长：基金会理事长

执行组长：基金会秘书长

成员：基金会副秘书长、各业务负责人、财务负责人、法务等。

2.3 领导小组职责：

2.3.1 组织应急预案的编制、评审、演练和实施工作；

2.3.2 指挥、协调应急准备、应急响应和应急处置工作；

2.3.3 通报或发布预警信息，对外发布应急处置进展；

2.3.4 与新闻媒体联系和沟通协调；

2.3.5 负责向理事会、党建工作机构和登记管理机关报告危机处置工作状况。

2.4 基金会新闻发言人：

2.4.1 发言人由秘书长担任，秘书长可授权副秘书长或其他负责人担任专项发言人；

2.4.2 统一对外发布信息、接受媒体采访、组织新闻发布会、审核对外口径、协调媒体关系。

2.5 秘书处

2.5.1 负责危机事件的统一协调和综合管理，统筹危机信息的收集、汇总与报告；

2.5.2 危机事件发生后，牵头组织涉事部门成立危机处理工作小组；

2.5.3 负责危机事件相关文件的审核、把关和归档；

2.5.4 负责危机事件处置过程中的内部协调与资源调配。

2.6 项目管理部门

2.6.1 负责所管理公益项目的日常风险排查，及时发现项目执行中的潜在危机点；

2.6.2 危机事件涉及具体项目时，第一时间查清事件事实、提供背景资料、准备回应口径；

2.6.3 按照危机预警要求，对问题项目进行排查、分析、评估、整改和风险消除。

2.7 品牌传播部门（舆情主责部门）

负责制定并组织实施日常舆情监测和协调舆情危机处理；发现舆情后第一时间向秘书长报告，不得拖延、隐瞒或擅自处理；危机事件中负责对外信息发布、媒体沟通和舆论引导。

2.8 财务部门

危机事件涉及资金问题时，及时提供准确的财务数据和相关凭证；协助查清资金流向，配合内部或外部审计；

2.9 法务负责人（外聘法律顾问）

为危机处置提供法律解读和支持；审核危机处置中的对外文件、声明、公告等法律风险；涉及诉讼或行政处罚时，负责法律应对和合规整改。

2.10 其他部门

基金会所有部门均有义务配合领导小组及主责部门处理危机事件，在日常工作中应具备危机预防意识，积极落实日常预防监测工作。

## 3 危机分级管理

3.1 根据危机的性质（是否涉及人身/财产损害）、影响范围（媒体关注度）、严重程度（监管介入层级）及对基金会公信力的损害程度进行划分。危机事件等级实行动态调整机制，若事态扩大需及时完成升级响应。

危机识别及级别分类表：

| 危机分类 | Ⅰ级 特别重大危机 | Ⅱ级 重大危机 | Ⅲ级 较大危机 | Ⅳ级 一般危机 |
|---|---|---|---|---|
| 人身/社会伤害 | 1.因基金会活动或管理疏忽，或基金会资助项目所涉设备质量问题，造成人员（员工、志愿者、活动相关参与方等）死亡或群体性（3人及以上）重伤的重大安全事故；<br>2.或造成恶劣社会影响的群体性事件。 | 1.因基金会活动或管理疏忽，或基金会资助项目所涉设备质量问题，造成1-2人重伤，或5人及以上轻伤；<br>2.或引发小范围肢体冲突等社会秩序干扰事件。 | 1.因基金会活动或管理疏忽，或基金会资助项目所涉设备质量问题，造成1-4人轻伤，需送医治疗但无生命危险；<br>2.或引发一般性口角纠纷，未升级为肢体冲突。 | 活动中发生轻微擦伤、扭伤等，经现场处理或简单医疗后无大碍，未产生不良社会影响。 |
| 财产/资金损失 | 1.基金会善款、资产遭受100万元及以上的直接经济损失（含挪用、诈骗、投资亏损等）。<br>2.基金会被处以50万元及以上的行政罚款。<br>3.面临解散或破产清算风险。 | 1.基金会善款、资产遭受50万元（含）至100万元的直接经济损失。<br>2.基金会被处以20万元（含）至50万元的行政罚款。<br>3.重要大额捐赠方（年捐赠额占比≥10%）因负面事件终止合作。 | 1.基金会善款、资产遭受10万元（含）至50万元的直接经济损失。<br>2.多个捐赠人（年捐赠额占比合计≥5%）因负面事件集中提出退款或投诉，或重要合作方提出解约意向。 | 1.基金会善款、资产遭受10万元以下的直接经济损失。<br>2.个别小额捐赠人因误解提出退款或投诉。 |
| 监管/合规危机 | 1.被民政部门列入严重违法失信名单(黑名单）。<br>2.被登记管理机关吊销登记证书。<br>3.涉及重大刑事犯罪被公安机关立案侦查。<br>4.基金会因重大违法违规行为被提起诉讼（含合同纠纷、侵权纠纷、劳动争议等），诉讼请求金额100万元及以上，或败诉风险可能导致基金会面 | 1.被民政部门立案调查。<br>2.被民政部门列入活动异常名录。<br>3.被省级及以上监管部门公开通报、点名批评。<br>4、基金会被处以5万元（含）至20万元的行政罚款。<br>5.基金会涉及重大民事诉讼，诉讼请求金额 | 1.收到民政部门出具的《责令整改通知书》（涉及重大违规事项，限时整改）。<br>2.被市级或区级监管部门通报批评。<br>3.基金会被处以5万元以下的行政罚款或警告。<br>4.年度报告或信息公开存在较大瑕疵，被要求限期整改并提交报告。 | 1.收到民政等部门的一般性《询问通知书》或《责令整改事先告知书》（非重大违规，尚在沟通阶段）。<br>2.年度报告或信息公开存在轻微瑕疵，被要求补充材料。<br>3.基金会涉及小额民事诉讼，诉讼请求金额10万元以下，或收到律师事务所律师函、法 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 临解散风险。 | 50 万元（含）至 100 万元，或败诉风险极高且将严重影响基金会正常运营及声誉。 | 5. 基金会涉及一般民事诉讼，诉讼请求金额 10 万元(含)至 50 万元，或已收到法院传票/应诉通知书，需组织应诉。 | 院诉前调解通知，尚未正式立案，尚在诉前调解或沟通阶段。 |
| 舆情/声誉危机 | 1.负面事件被中央级媒体（如央视、人民日报、新华社）或头部媒体(如澎湃新闻、新京报）专题深度报道。<br>2.负面话题冲上微博、抖音等平台全国热搜前 50 名。<br>3.引发公众对基金会公信力的广泛性质疑，波及整个行业。 | 1.负面事件被省级或地方主流电视/报纸媒体曝光。<br>2.负面话题登上全国热搜前100名或同城热搜榜第 10 名。<br>3.网络大 V（粉丝量超百万）发起公开质疑并引发连锁转发，形成集中舆论压力。 | 1.负面事件被市级媒体或省级媒体新媒体端报道。<br>2.负面话题登上同城热搜榜（非首位）或特定行业圈层（如公益圈、教育圈） 引发大规模讨论。<br>3.网络博主（粉丝量 10 万-100 万）发起质疑，引发一定关注。 | 1.仅在社交媒体出现零散负面发帖或评论，未形成舆论热点。<br>2.个别受益人或公众在社交媒体发布不满言论，单条互动量较低。<br>3.未引起主流媒体及行业媒体关注。 |
| | 因基金会资助项目（如公益厨房、食育工坊等）发生操作不当或食品安全事故，虽直接责任主体为项目执行方，但若该事件引发舆论关注并波及基金会声誉的，以舆情热度进行分级响应。 | | | |
| 运营/合作危机 | 1、核心合作伙伴（捐赠人、大额供应商、执行方等）发生特别重大违法违规事件，引发全社会广泛关注，导致基金会面临生存性危机。<br>2.被相关部门取消公益性捐赠税前扣除资格。或到期后无法续期，导致基金会业务善款收入危机。 | 1.核心合作伙伴出现严重违法违规，导致基金会承担连带声誉损失。<br>2.基金会重要信息系统遭受攻击，导致大量（超过 1000 条） 受益人/捐赠人隐私泄露。<br>3.基金会主要办公场所遭受严重灾害（火灾、水灾等），导致日常运营中断。 | 1.核心合作伙伴出现一般性违规或重大舆情，可能波及基金会。<br>2.基金会信息系统出现故障，导致 100 条至 1000 条数据泄露或服务中断。<br>3.重要项目执行方出现严重延期（超过 6 个月）或项目烂尾风险。 | 1.合作的小型执行方出现轻微违约或项目执行延期（3~6 月）。<br>2.一般性设备损坏或办公场所局部故障，不影响整体运营。 |
| 人员/内部管理类危机 | 基金会主要负责人（理事长/秘书长）被采取留置、刑事强制措施，导致机构瘫痪。 | 1.基金会秘书处核心负责人被立案调查或采取强制措施。<br>2.核心员工涉及重大贪腐、职务侵占，引发严重声誉损害。 | 1.基金会管理人员涉及违法违规或严重失德行为，引发一定舆论关注。<br>2.员工涉及一般性违纪、贪腐,存在引发声誉损害风险。 | 1.员工或志愿者发生轻微违纪行为，经内部处理已纠正。<br>2.员工在社交媒体发布不当言论，经及时沟通后已消除影响。 |

3.2 分级响应决策权限，为确保危机发生时决策链路清晰、反应迅速，对应上述分级标准，明确各级别决策主体、报告时限、回应时限及资源调配权限如下：

| 危机级别 | 决策处理主体 | 上报秘书长/理事长/领导小组时限（发现后） | 对外回应时限 | 资源调配权限 |
|---|---|---|---|---|
| Ⅰ级<br>特别重大危机 | 理事长直接领导，立即召开理事会紧急会议审议决策，领导小组负责执行落实。 | 即时（10 分钟内）报告秘书长及理事长，同步报告党建机构及登记管理机关 | 3 小时内<br>视情况对外公开表态或决策不回应；暂不回应的，最迟 | 可动用一切可用资源；即时申请党建机构、登记管理机关现场指导；可外聘顶级危机公关/ |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | 不超过 6 小时再次评估。 | 律所团队。 |
| Ⅱ级<br>重大危机 | 理事长主持，领导小组全员决策 | 1 小时内报告秘书长及理事长，评估视情况同步报告党建机构及登记管理机关 | 24 小时内<br>视情况对外公开表态或决策不回应；<br>暂不回应的，最迟不超过 48 小时再次评估。 | 可跨部门调动全员；<br>可外聘律所/公关顾问；<br>必要时申请党建机构、登记管理机关现场指导。 |
| Ⅲ级<br>较大危机 | 秘书长召集领导小组部分成员，领导小组全员决策 | 2 小时内报告秘书长 | 2 个工作日内<br>视情况对外公开表态或决策不回应；<br>暂不回应的，最迟不超过 3 个工作日再次评估。 | 可调动涉及部门全员及相关部门配合； |
| Ⅳ级<br>一般危机 | 秘书长牵头，涉事部门联合处置 | 3 小时内报告秘书长 | 3 个工作日内<br>视情况对外公开表态或决策不回应；<br>暂不回应的，最迟不超过 5 个工作日再次评估。 | 涉及部门参与； |

注释：本表所称“报告时限”指部门负责人、主责部门或知情人向秘书长、理事长、领导小组报告的时间要求。任何员工发现危机后的初始报告义务仍为“立即报告”，不因分级时限而免除。

## 4 危机模块化管理

4.1 危机监测

4.1.1 基金会所有员工均有义务对潜在危机进行监测识别并及时反馈。

4.1.2 品牌传播部门负责日常（含周末、节假日等）舆情监测，每天至少 1 次对相关网络平台进行监测。监测渠道包括：平面媒体（报纸、杂志等）、广播、电视、互联网（门户网站、论坛、微博、微信、抖音、小红书等）。

4.1.3 重点监测 1.2 条款所列各类危机的早期信号及潜在风险点。

4.2 危机报告与反馈

4.2.1 任何员工发现或获知可能构成危机的事件后，应立即向部门负责人报告，不得拖延、隐瞒或擅自处理。部门负责人接报后，应按本制度第 3.2 条规定的时限，向秘书长报告。情况紧急或部门负责人无法及时联系的，员工可直接向秘书长报告。

4.2.2 危机事件报告内容包括：事件发生的时间、地点、概况、涉及人员、影响范围、已造成或可能造成的损害、已采取的措施及下一步打算等。

4.3 危机预警

4.3.1 领导小组根据监测和报告情况，对可能发生的危机进行研判，及时发布危机预警和评定风险等级。

4.3.2 相关责任部门收到预警后，应根据风险实际情况在规定时间内进行排查、整改，消除风险，并将整改情况反馈至领导小组。

4.3.3 对即时性发生的危机事件，领导小组应立即响应并启动处置程序，进行评估、决策和整改部署。

4.3.4 危机预警信息应包括：风险描述、可能影响的范围和程度、建议采取的预防措施、整改时限等。

4.3.5 危机定级初判由秘书长会同业务部门、法务、品牌等在发现危机后 1 小时内完成，形成初步定级建议，并启动相应响应程序。

4.4 危机处置

4.4.1 启动响应：领导小组接到危机报告后，根据危机级别决定启动相应级别的响应机制。

4.4.2 调查核实：领导小组应在最短时间内完成事实初步核查，核查内容包括：事件真相、涉及人员、影响范围、法律风险、舆论态势等。

4.4.3 根据核查结果，制定危机处置方案，应包括：

a.对外态度、口径的统一；

b.对内的信息通报和口径统一；

c.与媒体、公众、主管部门的沟通策略；

d.具体处置措施和时间表；责任人分工；预算安排等。

4.4.4 对外沟通：

a.所有对外信息发布由新闻发言人统一负责；

b.对外发布的信息包括但不限于：新闻稿件、声明文件、质询答复稿等；

c.发现危机后，按 3.2 条款相关规定对外回应；

d.回应时应站在社会公众、捐赠人、受益人的立场，真诚、公开、及时地沟通；

e.涉及特定受益人或捐赠人权益的，应在 24 小时内由相关部门主动联系对方，通报已知事实、表达态度、告知后续沟通渠道。

4.4.5 内部管理：危机期间，领导小组应定期通报处置进展。涉及内部管理问题的，应同步启动内部调查和整改。做好危机处置全过程的日志记录和备案工作。

4.5 危机解除

4.5.1 危机解除应满足下列条件之一或多项：

a.人身伤害类：伤员救治、家属安抚、事故调查、赔偿或整改基本完成；

b.财产/资金类：资金流向查清，损失控制，整改验收通过，司法或审计程序阶段性完成；

c.监管/合规类：监管答复、整改、处罚应对完成，法定程序阶段性结束；

d.舆情/声誉类：舆情热度明显回落，连续 3 日无新增重大负面报道或热搜，主流媒体关注度下降；

e.运营/合作类：合作风险隔离完成，业务连续性恢复，信息系统或办公场所恢复正常；

f.人员/内部管理类：调查处理完成，人员补位到位，团队稳定。

4.5.2 Ⅰ级、Ⅱ级、Ⅲ级危机解除由领导小组评估决定并宣布。Ⅰ级、Ⅱ级危机解除应报理事会备案，并编写危机处理总结报告；涉及监管部门或司法机关的，按其要求办理。

4.6 危机事后恢复

4.6.1 舆情危机事件平息后，品牌传播部门应持续监测舆情走势，确认舆情是否真正平息。

4.6.2 根据危机暴露的问题，制定品牌修复和公信力重建计划，包括：主动向公众、捐赠人、合作伙伴通报整改情况；加强信息公开和透明度建设；通过正面传播逐步恢复公众信任。

4.6.3 危机事件反映的各类问题（包括项目管理、资金管理、信息公开等），由相应负责人安排分析、评估、限时整改，消除风险，相关改进措施应纳入日常工作。涉及制度层面问题的，应及时修订完善相关制度。

4.7 危机预算管理

4.7.1 危机处置所需费用纳入基金会年度预算管理。

4.7.2 危机事件处置过程中发生的费用，由相关部门按基金会财务管理制度审批和使用。

4.7.3 涉及对外赔偿、补偿的，10 万元以下由秘书长审批，10 万元以上由领导小组审批，超 50 万元报理事会审批。

4.7.4 危机处置结束后，财务部门应汇总危机处置全部费用，纳入总结报告。

4.8 危机信息公开

4.8.1 危机处置中的重大事项信息，应按相关规定，同步履行信息公开义务。

4.8.2 公开的信息包括但不限于：受到行政处罚、被列入活动异常名录或严重违法失信名单、重大诉讼、重大财产损失、重大舆情事件处置情况等。

4.8.3 信息公开内容，经领导小组审定后发布。涉及监管部门、司法机关要求的，按其要求办理。

**5 监督与奖惩**

5.1 危机处置过程中，相关部门人员未按领导小组指导处理造成更大损失或不配合处理的，根据情节轻重予以相应处理。

5.2 相关部门负责人未按规定时限报告危机事件，或隐瞒不报导致危机发生或升级的，根据情节轻重予以相应处理。

5.3 危机处置过程中，相关人员擅自对外发布信息、泄露敏感信息或未经授权接受媒体采访，导致危机升级或造成不良后果的，根据情节轻重予以相应处理。

5.4 危机事件反映的管理问题，经领导小组评估认为应当追究相关部门或人员责任的，根据情节轻重予以相应处理。

5.5 因风险消除不及时而引起二次危机的，责任人连同上级通报批评和相应处理。

5.6 在危机处置中表现积极、有效、有力的人员，视情况给予通报表扬和适当奖励。

## 6 附则

6.1 基金会应定期组织危机管理培训和应急演练，细化不同危机事件应急预案，提高全员危机意识和处置能力。

6.2 本制度由九阳公益基金会秘书处负责解释和修订。

6.3 本制度自九阳公益基金会理事会审议通过之日起执行。

## 7 修订记录

| 序号 | 修改内容 | 修订日期 | 修订会议 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 新增 | 2026 年 9 月 26 日 | 第二届理事会第二次会议 |
| 2 | | | |

## 附件：各类危机标准处置指引

本指引作为《危机管理制度》的配套附件，针对人身/社会伤害类、舆情/声誉类、财产/资金损失类、监管/合规类、运营/合作、人员/内部管理等六类危机，分别明确危机发生后的首要处置动作（通常为危机发生后 24 小时内的关键行动）。具体处置方案应根据实际情况在调查核实后进一步细化。

### 一、人身/社会伤害类危机处置指引

首要处置动作:

**1、生命救援优先（即时）**——现场最高负责人立即组织救援，拨打 120/110，救人第一。

**2、现场保护与证据保全（即时）**——保护现场，因救援移动的物件做标记或拍照；安排专人收集目击者信息。

**3、即时上报（10 分钟内）**——报告秘书长及理事长，同步报告党建机构及登记管理机关。

**4、家属安抚与沟通（30 分钟内）**——指定人员对接联系伤亡人员家属，通报已知事实，告知后续沟通渠道，不得提前对外透露伤者隐私。

**5、配合调查（即时启动）**——积极配合公安、应急管理、民政等部门工作，安排专人对接。

### 二、舆情/声誉类危机处置指引

首要处置动作:

**1、即时研判定级（1 小时内）**——品牌传播部门发现舆情后初步核实与定级，截图保存原始信息。

**2、即时上报（发现后即时）**——向秘书长报告，不得拖延、隐瞒或擅自处理。

**3、启动舆情态势监控（1 小时内）**——启动 24 小时舆情监测，每 2 小时汇报态势变化。

**4、组建口径起草小组（2 小时内）**——秘书长 2 小时内牵头组建小组，准备“确认性回应口径”和“事实性回应口径”两套方案。

**5、统一对外回应（按时限执行）**——由新闻发言人按制度时限统一回应，态度诚恳、尊重事实；严禁员工擅自回应或发声。

### 三、财产/资金损失类危机处置指引

首要处置动作:

**1、紧急止损（发现后即时）** ——发现后即时冻结相关账户、暂停支付权限，先止损后追责；冻结期限一般不超过 5 个工作日。

**2、即时上报（发现后即时）**——财务负责人立即向秘书长报告，同步通知法务部门。

**3、证据保全（1 小时内）**——封存相关财务凭证、银行流水、合同文件，必要时限制相关人员系统权限，不得修改或删除原始记录。

**4、启动内部核查（4 小时内）**——秘书长牵头组建核查小组，查明资金流向与责任人，必要时外聘审计。

**5、法律评估与报案（24 小时内）**——法务评估是否涉刑，涉刑嫌疑经领导小组决策后向公安机关报案。

**四、监管/合规类危机处置指引**

首要处置动作:

**1、文件签收与确认（收到后即时）**——收到监管问询、处罚告知或法院传票后即时确认签收，复印存档原件，不得拒收或搁置。

**2、即时上报（1 小时内）**——报告秘书长，同步通知法务部门。

**3、法务评估（24 小时内）**——法务完成法律风险评估（违规性质、处罚等级、法定回复期限）。

**4、组建专项小组（24 小时内）**——秘书长牵头组建答复/应诉小组，诉讼案件同步确定应诉策略并委托律师。

**5、按期提交答复（提前 3 个工作日完成）**——法定截止日期前不少于 3 个工作日完成初稿，经领导小组审定后正式提交，禁止压哨提交。

**五、运营/合作类危机**

首要处置动作:

**1、风险隔离（2 小时内）**——发现后评估合作关系，视情暂停合作、暂停拨款或暂停项目执行;明确向公众传递基金会与涉事方的法律关系。

**2、独立自查（4 小时内）**——启动自查，核查合作协议、资金拨付、监督记录，区分“基金会责任”与“第三方责任”，形成书面报告。

**3、业务连续性保障（发现后即时）**——信息系统故障即时断网保全数据，数据泄露须在 72 小时内向网信部门报告并通知受影响主体；办公场所受损即时启用备用场地或远程办公。

**4、关联方主动告知（24 小时内）**——秘书长向大额捐赠人、理事会、重要合作伙伴定向通报情况及应对措施。

**5、法律追索（48 小时内）**——确认合作方违约并造成损失的，法务评估追索方案（律师函、解约、诉讼等），启动退出机制并做好项目交接或受益人安置。

**六、人员/内部管理类危机**

首要处置动作:

**1、隔离与权限管控（1 小时内）**——发现后对涉事人员采取临时停职，暂停所有工作权限，封存电脑、邮箱及工作档案；隔离不等于认定事实；临时停止一般不超过 5 个工作日。

**2、独立调查（4 小时内）**——启动内部调查；涉事人员为副秘书长及以上级别的，委托外部第三方独立调查，保障涉事人基本陈述权利。

**3、分级通报（12 小时内）**——完成内部通报（稳定团队，避免有罪推定式表述）、理事会通报及主管部门报告（按制度第 3.2 条执行）。

**4、依法处理（48 小时内）**——调查结论后作出处理：触法者移送司法机关；违纪者启动纪律处分；不属实者及时澄清并恢复工作与名誉。

**5、核心人员补位（24 小时内）**——若秘书长或核心负责人涉事，理事长指定临时负责人，确保核心职能运转，并同步通报理事会和主管部门。

## 七、跨类型通用处置原则

以下原则适用于上述所有类型危机:

**1、统一口径**——所有对外信息发布由新闻发言人统一负责，任何人不得擅自发布或接受采访。

**2、首问负责**——第一个接到信息或外部询问者，须将信息准确传递至秘书长，不得推诿、拖延或隐瞒。

**3、全程留痕**——指定专人全程记录处置日志，结束后由秘书处统一归档。

**4、动态定级**——事态扩大及时升级响应。

**5、法律底线**——所有处置须在法律框架内进行，不得伪造文件、销毁证据或虚假陈述。

## 八、使用说明

本指引为六类危机的首要处置动作清单，具体方案应在调查核实后细化;

上报时限、决策主体以制度正文第 3.2 条为准;

多类型交织的危机同步启动对应类型处置动作，由领导小组统一协调。