

最新青海喝酒事件心得体会(通用6篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

青海喝酒事件心得体会篇一

安全对于每个人来说既是非常重要的却又容易令人忽视，安全顾名思义，无危则安，无缺则全。安全就是要以人为本，就是要爱护和保护好自己的生命及财产的安全。从其他角度上来讲，安全不仅是牵扯到自己也牵扯到别人。而且还会危及到其他人，自己出了事会抱憾终身。由于自己的失误而导致其他人的生命受到伤害或者死亡，说严重点这就是犯罪，要追究法律责任的。从道德上来讲的话，你自己的心理也会感到不安，感到愧疚的。

通过学习，现体会如下：

一是，所有的安全事故是可以防止的。安全事故是可以防止和避免的，每次事故的发生都有它的原因，我们从事故的根源入手，釜底抽薪，切断事故发生条件，这样我们就可以防止事故的发生。这样就需要企业建立安全事故数据库，对各类安全事故进行分析总结，举一反三，将他人的事故作为我们的事故，从中吸取教训，避免事故发生。

二是，各级管理层对各自的安全直接负责。安全要引起足够的重视，就必须建立一把手的负责制度，奖罚分明，他必须对自己管辖范围内的安全生产负责，这样就会给他们足够的压力和动力。

三是，所有安全操作隐患是可以控制的。每种设备都有其操

作规程，违反了其操作规程就可能对设备造成损坏甚至发生安全事故，也就是发生了违章行为。因此，在操作中必须按照操作规程进行。操作规程不能是一纸空文，必须有监督机制使其贯彻实施。

四是，员工必须接受严格的安全培训。安全培训是使员工了解和掌握安全知识的重要途径，首先你要让你的员工知道怎么做是安全的，怎么做是不安全的，这样他们才会知道应该做什么，不应该做什么，我怎么做企业才会对我认可，怎么做会危害企业的安全生产。

五是，发现安全隐患必须及时更正。经过安全检查后发现了问题后必须及时整改，降低其演变为安全事故的可能性，如果发现了安全隐患不去整改，那么，我们根本就没有必要浪费人力物力去检查。所以安全隐患的整改必须及时彻底。

我觉得人们最重要还是要有一个很好的安全意识还要提高安全技能，其实在现场的安全设施那些对于人们来说它们都是死的，而使用它们的人是活的。所以提高安全的主观能动性和安全技能自己才能真正的得到安全保障。

烟台金矿事件安全培训心得体会5

青海喝酒事件心得体会篇二

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。

上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界 做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理

的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务以人为本的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客

户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合服务与业务领先的战略目标，始终坚持创无限通信世界 做信息社会栋梁的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感、责任感在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率战争中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况

下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因种种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

青海喝酒事件心得体会篇三

为深入贯彻落实党的十_大报告精神，坚持科学发展观，核心必须坚持以人为本，坚持从最广大人民根本利益出发谋发展、促发展，着力保障和改善民生，一断满足人民日益增长的物质文化需要，走共同富裕道路，促进人的全面发展，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。作为政府工作人员，人民的公仆，特别是领导干部要想成为推动科学发展、促进社会和谐的一分子，要想为努力实现经济社会又好又快发展，全面建成小康社会、加快推进社会主义现代化贡献力量。这就要求我们干部提高自身素质的提高，势必不断加深对推动科学发展重要性和必要性的认识，自觉转变不适应不符合科学发展的思想观念，切实增强把握发展规律、创新发展理念、转变发展方式、 发展难题、提高发展质量的能力，切实把科学发展观贯彻落实到经济社会发展各个方面。

为努力实现经济社会又好又快发展，全面建成小康社会、加快推进社会主义现代化贡献力量。

由全国干部培训教材编审指导委员会组织编写，中央纪委、中央组织部、中央宣传部等36个部门和单位参与编写的科学发展主题案例材料作为第三批全国干部培训的通用教材，是党建读物的一本好书，我在工作之余挤出时间进行了学习，收获颇多，现就突发事件应急处理方面结合本地区实际谈几点体会，由于本人到镇工作时间较短，很多的人文、地理还不熟悉，谈的不当之处请大家给予批评指正。

一、突发事件的定义及分类、定级

对突发事件的定义，国内外各有其说，很难形成统一的定义，根据中华人民共和国突发事件应对法(20__年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，法中所称突发事件，是指突然必然，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、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

从定义中不难看出界定突发事件有4个要件：一是突发性，事件发生的准确时间、地点及危害难以预料，往往超乎人们的心理惯性和社会的常态秩序。二是破坏性，事件给公众的生命财产或者给国家、社会带来严重危害。危害往往是社会性，受害对象也往往是群体性的。三是紧迫性，事件发展迅速，需要及时拿出对策，采取非常态措施，以避免事态恶化。四是不确定性。事件的发展和可能的影响往往根据既有经验和措施难以判断、掌控，处理不当就可能导致事态进一步扩大。

1、自然灾害：其本质特征是由自然因素直接所致，主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生物灾害和森林草原火灾等。

2、事故灾难：其本质特征是由人们无视规则的行为所致，主

要包括工矿商贸等企业的各类安全事故、公共设施和设备事故、核与辐射事故、环境污染和生态破坏事件等。

害、动物疫情以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

4、社会安全事件：其本质特征主要是由一定的社会问题诱发，主要包括恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外突发事件和群体性事件等。这4类突发事件往往是相互交叉和关联的、某类突发事件可能与其他类别的事件同时发生，或者引发次生、衍生事件，必须具体分析、统筹应对。按照社会危害程度、影响范围等因素，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。突发事件的分级标准由国务院或者国务院确定的部门制定。

二、突发事件的应急管理

1、应对突发事件的坚持的原则。我国的突发事件应对法、《国家突发公共事件总体应急预案》等法律，明确了我国突发事件应对的理念原则：1、以人为本，减少危害。切实履行政府的社会管理和公共服务职能，把保障公众健康和生命财产安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。

2、居安思危，预防为主。高度重视公共安全工作，常抓不懈，防患于未然。增强忧患意识，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对突发公共事件的各项准备工作。

3、统一领导，分级负责。国务院的统一领导下，建立健全分类管理、分级负责、条块结合、属地管理为主的应急管理体制，在各级党委领导下，实行行政领导责任制，充分发挥专业应急指挥机构的作用。

4、依法规范，加强管理。依据有关法律和行政法规，加强应急管理，维护公众的合法权益，使应对突发事件的工作规范

化、制度化、法制化。

5、快速反应，协同应对。加强以属地管理为主的应急处置队伍建设，建立协调联动制度，充分动员和发挥乡镇、社区、企事业单位、社会团体和志愿者队伍的作用，依靠公众力量，形成统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。

6、依靠科技，提高素质。加强公共安全科学研究和技术开发，采取先进的监测、预测、预警、预防和应急处置技术及设施，充分发挥专家队伍和专业人员的作用，提高应对突发公共事件的科技水平和指挥能力，避免发生次生、衍生事件；加强宣传和培训教育工作，提高公众防范应对各类突发公共事件的综合素质。

三、突发事件应急管理的主要环节：

一是预测预警。针对各种可能发生的突发公共事件，完善预测预警机制，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。根据预测分析结果，对可能发生和可以预警的突发公共事件进行预警。

二是应急处置。主要包括：信息报告、先期处置、应急响应、指挥协调、应急结束等环节。

三是恢复重建。主要包括：善后处置、调查与评估、制订恢复重建计划并组织实施等环节。

四是信息发布。事件发生的第一时间向社会发布简要信息、随后发布初步核实情况，政府应对措施和公众防范措施等，并根据事件处置情况做好后续发布工作，及时澄清不实传言和谣言，确保不因虚假信息造成社会公众恐慌。形式主要包括授权发布、新闻稿、组织报道、接受记者采访、举行新闻发布会等。

青海喝酒事件心得体会篇四

人生如白纸，在成长的过程中会自然而然在白纸上添上色彩！有的色彩缤纷，也有的灰暗一片，更有的在还没有添满色彩但这张纸就早已不在了！

能够使白纸变成色彩缤纷也是不容易的一件事啊！首先这个人必需知法守法，而且要持之而行！这样才能踏上人生里美好的第一步！

终生！自毁前程！

世界上有黑人、白人、黄种人，而每个人的生活环境都不同。所以把白纸弄得灰暗一片有时并不是自己所想的！因此家庭是每个人走出第一步的前奏！好的家庭教育就会出好的孩子，反则反之！

家庭教育的错误引导。有的父母一贯好逸恶劳，不务正业，贪图享受，往往表现出举止不端，品行不正，素质低下，自身形象差，客观上不能为孩子当好“第一教师”，使子女在潜移默化中受到不良品行的影响。如有的家长经常出去打工，不仅无暇顾及孩子的学习和生活，更无精力管教孩子，疏于对子女的家教，导致子女放任自流，是非不辩，美丑不分，最终由“小皇帝”沦落为“小囚犯”。

所以每个家庭都要为自己的孩子负责任！要使孩子走出第一步之前有个美好的家庭环境！请不要给每个张白纸添上灰暗的颜色！

不得在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱，寻衅滋事、聚众“打、砸、抢”等行为，否则将依法追究刑事责任；面对家长，我们要正确对待孩子的教育问题，而不是一味的打骂孩子，所谓的“棍棒教育”认真对待孩子；面对孩子，我们要正确教育引导，面对孩子的自尊心要认真对待。我们

要从根源上解决问题，思考这个孩子为什么要偷。一方面是家庭经济不富裕，另一方面孩子的父母是外来务工人员，对于一个13岁的女孩来说缺乏安全感，在这种环境下也许会做出一些不好的行径。

“12·30”事件，是极少数不法分子利用群众对死者的关心和同情心理，寻衅滋事造成的，严重影响了我县社会稳定，影响了我县经济社会发展的良好秩序。通过开展此次大讨论活动，教育引导干部进一步增强政治意识、责任意识和法治意识，全力抓好社会治安、道路交通、安全生产、矛盾化解等工作，加强和改进新形势下的群众工作，强化突发事件处置能力建设，不断提高依法行政和处置突发事件的能力；教育引导群众切实增强学法用法，尊法守法意识，正确处理国家利益、集体利益和个人利益的关系，依法合理地表达诉求，依法维护合法权益，形成办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的良好氛围，为推进我县经济社会转型发展和全面建成小康社会营造良好的法治环境。

青海喝酒事件心得体会篇五

日军以此为借口，突然向驻守在沈阳北大营的中国军队发动进攻。由于东北军执行“不抵抗政策”，当晚日军便攻占北大营，次日占领整个沈阳城。

随后日军继续向辽宁、吉林和黑龙江的广大地区进攻，1932年2月，东北全境沦陷。短短4个多月内，128万平方公里、相当于日本国土3.5倍的中国东北全部沦陷，3000多万父老成了亡国奴。这就是震惊中外的“九一八”事变。

“九一八”事变的发生不是偶然的，它是由日本蓄意制造并发动的侵华战争，是日本帝国主义侵华的开端。同时，九一八事变也标志着世界反法西斯战争的起点，揭开了第二次世界大战东方战场的序幕。

在1927年夏，日本内阁就在东京召开“东方会议”，制订了《对华政策纲领》，露骨地声称中国东北“在(日本)国防和国民的生存上有着重大的利害关系”。同年7月，确立了以“满蒙”为侵略基地的狂妄战略。

从1929年起，日军陆军参谋本部和关东军在中国东北三省先后秘密组织了四次“参谋旅行”，侦察情况，制定了侵略中国东北的作战方案。1931年8月，日本陆军大臣南次郎在日本全国师团长会议上叫嚷：满蒙问题只有用武力解决。随后进一步做了发动此次战争的各种准备。在完成了发动侵略战争的周密准备之后，日本帝国主义悍然发动“九一八”事变。

“九一八”事变激起了全国人民的抗日怒潮。各地人民纷纷要求抗日，反对张学良和南京国民政府的不抵抗政策。在民族大义和各爱国党派、人士的影响下，东北人民奋起抵抗，开展抗日游击战争，先后出现了东北义勇军和各种抗日武装。

读了这些资料，我更了解了九一八事变，同时，作为中国未来的栋梁，我们也一定不能忘国耻，要为中华之崛起而读书。我们要证明给世界，今天的中国已不是昨天的中国，中国会变得更加强大！

青海喝酒事件心得体会篇六

为深入贯彻落实党的__大报告精神，坚持科学发展观，核心必须坚持以人为本，坚持从最广大人民根本利益出发谋发展、促发展，着力保障和改善民生，一断满足人民日益增长的物质文化需要，走共同富裕道路，促进人的全面发展，做到发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。作为政府工作人员，人民的公仆，特别是领导干部要想成为推动科学发展、促进社会和谐的一分子，要想为努力实现经济社会又好又快发展，全面建成小康社会、加快推进社会主义现代化贡献力量。这就要求我们干部加强自身素质的提高，势必不断加深对推动科学发展重要性和必要性的认识，自觉转变

不适应不符合科学发展的思想观念，切实增强把握发展规律、创新发展理念、转变发展方式、破解发展难题、提高发展质量的能力，切实把科学发展观贯彻落实到经济社会发展各个方面。为努力实现经济社会又好又快发展，全面建成小康社会、加快推进社会主义现代化贡献力量。

由全国干部培训教材编审指导委员会组织编写，中央纪委、中央组织部、中央宣传部等36个部门和单位参与编写的科学发展主题案例材料作为第三批全国干部培训的通用教材，是党建读物的一本好书，我在工作之余挤出时间进行了学习，收获颇多，现就突发事件应急处理方面结合本地区实际谈几点体会，由于本人到镇工作时间较短，很多的人文、地理还不熟悉，谈的不当之处请大家给予批评指正。

一、突发事件的定义及分类、定级

对突发事件的定义，国内外各有其说，很难形成统一的定义，根据中华人民共和国突发事件应对法(20xx年8月30日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过，法中所称突发事件，是指突然必然，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、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

从定义中不难看出界定突发事件有4个要件：一是突发性，事件发生的准确时间、地点及危害难以预料，往往超乎人们的心理惯性和社会的常态秩序。二是破坏性，事件给公众的生命财产或者给国家、社会带来严重危害。危害往往是社会性，受害对象也往往是群体性的。三是紧迫性，事件发展迅速，需要及时拿出对策，采取非常态措施，以避免事态恶化。四是不确定性。事件的发展和可能的影响往往根据既有经验和措施难以判断、掌控，处理不当就可能导致事态进一步扩大。

1、自然灾害：其本质特征是由自然因素直接所致，主要包括水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋灾害、生

物灾害和森林草原火灾等。

2、事故灾难：其本质特征是由人们无视规则的行为所致，主要包括工矿商贸等企业的各类安全事故、公共设施和设备事故、核与辐射事故、环境污染和生态破坏事件等。

害、动物疫情以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

4、社会安全事件：其本质特征主要是由一定的社会问题诱发，主要包括恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济安全事件、涉外突发事件等。这4类突发事件往往是相互交叉和关联的、某类突发事件可能与其他类别的事件同时发生，或者引发次生、衍生事件，必须具体分析、统筹应对。按照社会危害程度、影响范围等因素，自然灾害、事故灾难、公共卫生事件分为特别重大、重大、较大和一般四级。突发事件的分级标准由国务院或者国务院确定的部门制定。

二、突发事件的应急管理

1、应对突发事件的坚持的原则。我国的突发事件应对法、《国家突发公共事件总体应急预案》等法律，明确了我国突发事件应对的理念原则：1、以人为本，减少危害。切实履行政府的社会管理和公共服务职能，把保障公众健康和生命财产安全作为首要任务，最大限度地减少突发事件及其造成的人员伤亡和危害。

2、居安思危，预防为主。高度重视公共安全工作，常抓不懈，防患于未然。增强忧患意识，坚持预防与应急相结合，常态与非常态相结合，做好应对突发公共事件的各项准备工作。

3、统一领导，分级负责。在党中央、国务院的统一领导下，建立健全分类管理、分级负责、条块结合、属地管理为主的应急管理体制，在各级党委领导下，实行行政领导责任制，充分发挥专业应急指挥机构的作用。

4、依法规范，加强管理。依据有关法律和行政法规，加强应急管理，维护公众的合法权益，使应对突发事件的工作规范化、制度化、法制化。

5、快速反应，协同应对。加强以属地管理为主的应急处置队伍建设，建立协调联动制度，充分动员和发挥乡镇、社区、企事业单位、社会团体和志愿者队伍的作用，依靠公众力量，形成统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理机制。

6、依靠科技，提高素质。加强公共安全科学研究和技术开发，采取先进的监测、预测、预警、预防和应急处置技术及设施，充分发挥专家队伍和专业人员的作用，提高应对突发公共事件的科技水平和指挥能力，避免发生次生、衍生事件；加强宣传和培训教育工作，提高公众防范应对各类突发公共事件的综合素质。

三、突发事件应急管理的主要环节：

一是预测预警。针对各种可能发生的突发公共事件，完善预测预警机制，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。根据预测分析结果，对可能发生和可以预警的突发公共事件进行预警。

二是应急处置。主要包括：信息报告、先期处置、应急响应、指挥协调、应急结束等环节。

三是恢复重建。主要包括：善后处置、调查与评估、制订恢复重建计划并组织实施等环节。

四是信息发布。事件发生的第一时间向社会发布简要信息、随后发布初步核实情况，政府应对措施和公众防范措施等，并根据事件处置情况做好后续发布工作，及时澄清不实传言和谣言，确保不因虚假信息造成社会公众恐慌。形式主要包

括授权发布、新闻稿、组织报道、接受记者采访、举行新闻发布会等。