ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

QUY TRÌNH XỬ LÝ RỦI RO KHI SINH VIÊN GẶP SỰ CỐ TẠI TRƯỜNG

Số hiệu: **QT.CTSV.10**
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 05/10/2026
Tổng số trang: 04

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Nguyễn Thị Ngọc Hân	
2. Trần Quốc Đạt	
3. Trương Quốc Tiên	

Xem xét	Phê duyệt
Nguyễn Thị Ngọc Hân (Trưởng phòng)	**Trần Lê Quan** (Hiệu trưởng)

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn công tác xử lý rủi ro khi sinh viên gặp sự cố tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM (Trường ĐH KHTN), giúp cho chuyên viên và sinh viên nắm rõ các quy định và các thủ tục cần thực hiện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng để kiểm soát công tác xử lý rủi ro khi sinh viên gặp sự cố tại Trường ĐH KHTN.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Phòng Công tác sinh viên.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01).
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN.01).

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

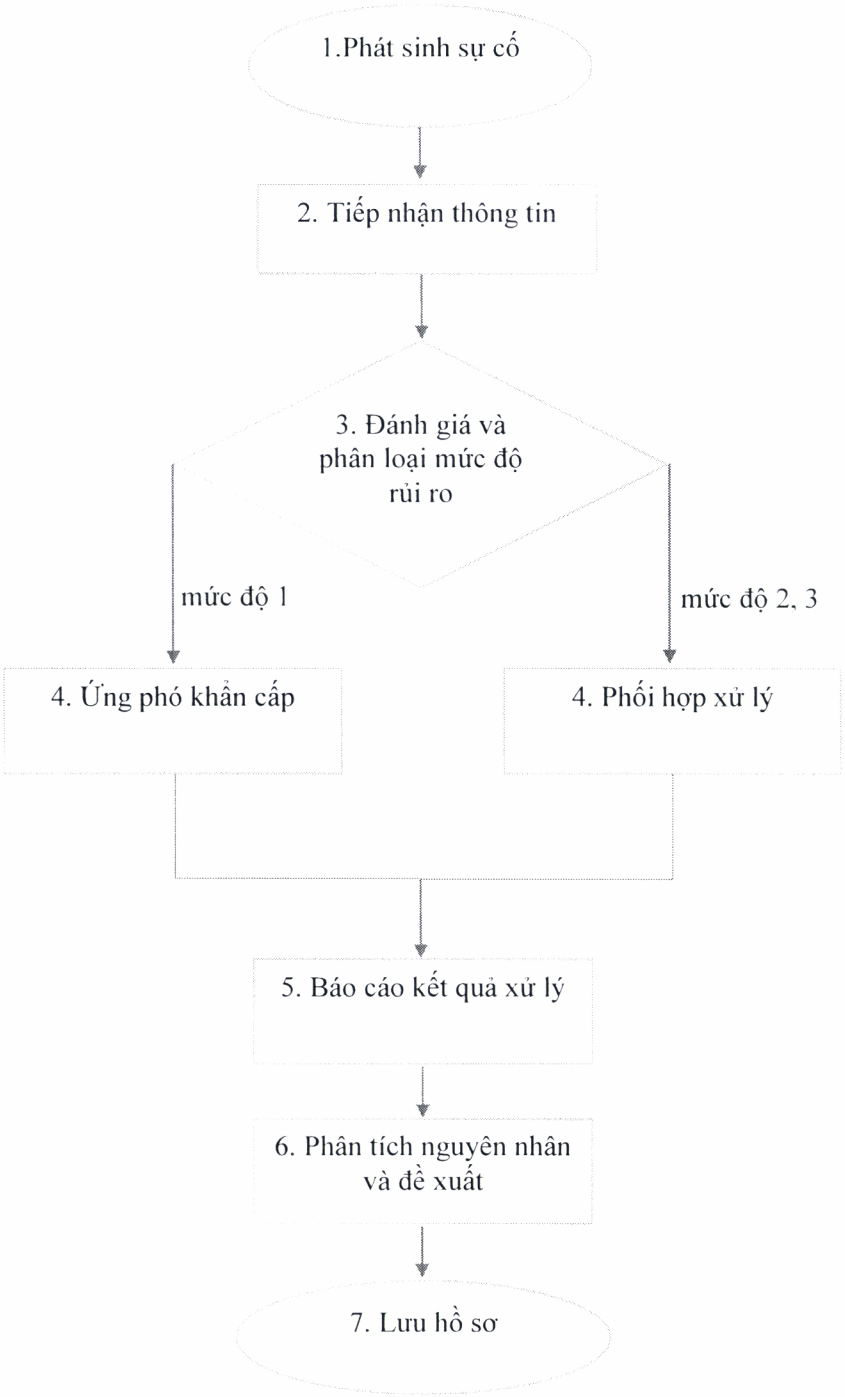
- Sự cố: các sự việc xảy ra trong khuôn viên Trường ảnh hưởng trực tiếp đến người học theo các mức độ từ nhẹ đến nặng như: các hành vi đe dọa tính mạng, sức khỏe; tai nạn; tự tử.

4.2 Từ viết tắt

- NĐPC: Người được phân công;
- NH: người học;
- BGH: Ban Giám hiệu.
- P. CTSV: Phòng Công tác sinh viên;
- P. QTTB: Phòng Quản trị Thiết bị;
- P. TCHC: Phòng Tổ chức Hành chính;
- P. TTTT: Phòng Thông tin truyền thông.

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ



5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Phát sinh sự cố	NH	Khi phát sinh	
Bước 2. Tiếp nhận thông tin Tiếp nhận và xác minh thông tin NH	NĐPC P. CSTV	Ngay sau khi phát sinh	
Bước 3. Đánh giá và phân loại mức độ rủi ro Đánh giá mức độ rủi ro, phân loại sự cố theo 3 mức độ: • Mức độ 1 (Khẩn cấp): đe dọa tính mạng, sức khỏe nghiêm trọng, bạo lực, tai nạn nặng, tự tử. • Mức độ 2 (Nghiêm trọng): vi phạm pháp luật, xung đột, tổn thương tâm lý nặng. • Mức độ 3 (Thông thường): tai nạn nhẹ, mâu thuẫn sinh viên, vi phạm nội quy quy chế của Nhà trường. - Đối với mức độ 1: xử lý theo **Bước 4** - Đối với mức độ 2 và 3: xử lý theo **Bước 5**	NĐPC P. TCHC; P. CTSV; P. QTTB		
Bước 4. Ứng phó khẩn cấp (mức độ 1) Sơ cấp cứu ban đầu; Liên hệ bệnh viện để cấp cứu sau khi sơ cấp cứu; Cách ly hiện trường, ổn định và đảm bảo trật tự, không quay phim, chụp ảnh, hạn chế người qua lại; Liên hệ công an/an ninh/cứu hộ; Thông báo và hỗ trợ gia đình NH xử lý các tình huống liên quan; Ổn định tâm lý NH chứng kiến sự việc (nếu cần) Xử lý truyền thông: thống nhất phát ngôn, ngăn chặn đưa thông tin, hình ảnh ra ngoài	NĐPC P. TCHC; P. CTSV; P. QTTB; P. TTTT		
Bước 4. Phối hợp xử lý (mức độ 2, 3) Phối hợp với các cá nhân, đơn vị liên quan để kịp thời hỗ trợ NH.	NĐPC P. CTSV; P. TCHC; P. TTTT	0.5 ngày	
Bước 5. Báo cáo kết quả xử lý Báo cáo BGH kết quả xử lý sự việc	NĐPC P. CTSV	0.5 ngày	BM01.CTSV.10
Bước 6. Phân tích nguyên nhân và đề xuất Họp phân tích nguyên nhân và đề xuất giải pháp nhằm ngăn chặn sự việc tương tự tiếp diễn	BGH; các đơn vị liên quan	0.5 ngày	
Bước 7. Lưu hồ sơ	NĐPC P. CTSV	0.5 ngày	

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.CTSV.10	Báo cáo sự việc