

为保障我区广大师生在疫情防控期间线上教学的顺利开展，及时处置线上教学突发事件，保证在线教学有序和平稳运行，特制定本应急预案。

一、平台故障应急预案

突发情况：

教师选择的授课平台因网络堵塞、软件和硬件故障及其他不可抗拒因素导致教师无法准时授课或学生无法正常学习。

处置办法：

1. 授课教师应根据课程特点和教学需要，至少选用一种网络教学平台作为主要教学平台，同时选好备用平台并了解其基本操作。

2. 授课教师在熟练操作网络教学平台的同时，应组建课程微信群、QQ群等社交平台，与班级内所有学生实现互动，对课程教学进行实时管理，并向学生提供课程教学的答疑邮箱，与学生互留电话。

3. 在教学平台发生故障后，授课教师应立即通过课程微信群、QQ群等社交平台通知上课学生在线等待，并及时联系相关平台的技术支持尽快排除故障。

4. 当排除故障所需时间较长，本次课程教学无法继续进行时，

授课教师应及时将后续安排告知学生，并向学生提供 PPT 录播课件或其他有效教学音像资源等相关学习资料，供学生自学，并明确告知学生自学的要求、时长和测试方式。

5. 教师应做好学生考勤、作业、平时成绩等关键教学数据的备份，避免因平台故障导致数据丢失。

二、网络故障应急预案

突发情况：

在线教学当日由于平台用户访问量过大导致网络堵塞，造成教师无法准时授课或学生无法正常学习；学生所处地网络信息弱，不具备网络授课条件或被隔离无法完成授课。

处置办法：

1. 为保证教学效果，建议使用有线网络连接。授课教师在使用网络教学时，应保持手机 4G 网络畅通，在宽带网络发生故障时，迅速切换至手机热点网络，继续完成授课。

2. 授课教师应在课程教学开始前（30 分钟）检查网络连接，确保网络信号良好，网速达到教学要求。

3. 家用网络发生故障时，授课教师应及时联系运营商报修；当排除故障所需时间较长，课程教学无法继续进行，授课教师应及时将后续安排告知学生，并向学生提供配音 PPT 课件或其他有效教学音像资源等相关学习资料，供学生自学，并明确告知学生自学的要求、时长和测试方式。

4. 网络与手机 4G 网络同时发生故障时，授课教师可通过电话、

课程微信群、QQ 群及时告知学生后续安排，并将具体情况报告给学校在线教学领导小组。

5. 因网速较慢等问题不能参与直播教学的学生，授课教师应向学生提供 PPT 录播课件或其他有效教学音像资源等相关学习资料，供学生自学，并明确告知学生自学的要求，免影响学生学业。

三、设备故障应急预案

突发情况：

在线教学过程中由于授课教师或个别学生利用的多媒体设备、PC 或移动终端发生故障，造成教师无法(准时)授课或个别学生无法正常学习。

处置办法：

1. 授课教师应根据所选教学平台的技术要求，选择合适的授课设备，并提前检查设备状况，保证教学顺利进行。

2. 授课教师应同时备有授课电脑和手机，在条件允许的情况下，建议授课教师准备备用电脑。

3. 授课教师应在课程教学开始前（30 分钟）调试好耳机、麦克风等设备，确保设备正常工作。

4. 设备发生故障时，授课教师通过电话、课程微信群、QQ 群及时告知学生后续安排，并向学生提供配音 PPT 课件或其他有效教学音像资源等相关学习资料，供学生自学。

5. 授课电脑与手机同时发生故障时，授课教师应尽快维修或更换设备，并通过其他电话、课程微信群、QQ 群及时告知学生后

续安排。并将具体情况报告给学校在线教学领导小组。

6. 学生上课设备发生故障时，应该在不影响教师正常授课的情况下及时通知授课教师，然后尽快维修或更换设备。如果无法及时解决故障时，应该事后跟授课教师索要配音 PPT 课件或其他有效教学音像资源等相关学习资料，了解自学的要求、时长和测试方式，按时提交在线作业等。

四、网络安全应急预案

突发情况：

网络教学过程中被恶意“入侵”，散发不当言论、发布不明链接等，破坏正常线上教学秩序；备课及教学过程中因计算机病毒产生教学资源或数据丢失；网络教学过程中由于教学资源选用不当，发生信息泄露或版权侵权事件等。

处置办法：

1. 授课电脑与手机应提前做好网络安全防范，如安装正版杀毒软件、查杀病毒、屏蔽弹窗等。

2. 要使用钉钉、腾讯等正规网课直播系统，不得使用未经验证的第三方视频会议系统，防止因会议号和密码被破解或泄露出现网课入侵风险。

3. 尽量在班级钉钉群直接发起直播课堂，仅允许群内家长和学生加入课堂，并严格验证加入人员真实身份。

4. 网络教学过程中发生黑客入侵等网络安全事件时，授课教师应立即停止授课，并向相应教学平台的技术支持报告，按照平

台故障应急预案处理。

5. 授课教师应提前充分备课，准备好所需的教学资源，包括但不限于视频、PPT、习题、文档、参考资料、讨论主题（或者案例分析题）等，并上传到网上做好备份。

6. 网络教学资源应按照正版化要求进行选用及发布，避免发生版权侵权事件；教学数据的发布应按照保密要求做好筛查，涉及到个人隐私信息等敏感数据，应做脱敏处理。

7. 授课教师在授课过程中必须向学生强调尊重并注意保护知识产权，包括音频、视频、图片、PPT 等授课内容和相关资料，未经老师书面同意，请勿进行个人学习目的之外的传播。

8. 网络教学不得使用涉密设备上网，做到“涉密不上网，上网不涉密”。

9. 形成联动机制。事故现场主要负责人立即报告学校安全事故应急领导小组并根据事故类型及时报给网警。领导小组同时采取有效措施，做好善后处理工作，及时把教学事故情况上报校长室，事后将调查结果和处理意见及时公布。

五、社会舆情应急预案

突发情况：

在线教学过程中，发现有学生散播不当言论、传播不实信息；课堂被恶意扰乱，如开麦说话、播放歌曲、刷屏霸屏，甚至直播不雅视频、辱骂师生等，严重扰乱了正常线上教学秩序，造成不良社会影响。

处置办法：

1. 严格落实学校主体责任和授课教师第一责任人责任，时刻绷紧网络安全这根弦，强化防范意识，树牢底线思维，每次上课前，要认真排查化解网络、设备等各类风险隐患。

2. 要使用钉钉、腾讯等正规网课直播系统，不得使用未经验证的第三方视频会议系统，防止因会议号和密码被爆破或泄露出现网课入侵风险。

3. 尽量在班级钉钉群直接发起直播课堂，仅允许群内家长和学生加入课堂，并严格验证加入人员真实身份。

4. 直播时按需设置屏幕共享和聊天权限，关闭自由聊天，仅保留课堂提问。课堂开始后，可开启平台“锁定”功能，防止陌生人加入网课直播。

5. 切实提高广大教师网课直播的应急处置能力，遇有突发情况能及时熟练使用“禁言”“踢人”“关闭评论”“关闭直播课堂”等操作功能。

6. 授课教师要认真对待线上教学，着力提升网络课堂质量，在网络授课时时刻注意自己的语言和形象，课时结束后及时关闭音频、视频等实时直播功能，坚决防止因师德师风问题或疏忽大意引发舆情。

7. 班主任、授课教师应立即组织、实施力所能及和切实有效的措施，包括正面宣传引导、安抚学生情绪、与家长电话沟通或在班级交流群中及时发布权威处理意见等。班主任同时向学校教务处和应急领导小组汇报。教务处和应急领导小组立刻联合有关班级、年级组、备课组共同组织人员进行调查，同时报告网警。及时把教学事故情况上报校长室，以便视情节轻重进行处理并将

真实情况和处理意见告知相关班级学生和家長，避免引发不当社会影响。

广州市花都区教育发展研究院

2022 年 10 月 29 日