



河南农业职业学院电信网络诈骗案件应急处置流程

为快速、规范、高效处置校园电信网络诈骗案件，最大限度减少师生财产损失，维护校园安全稳定，明确案件处置各环节职责、流程及要求，特制定本应急处置流程。

一、适用范围

本流程适用于全校在校学生、教职工、校内后勤及入驻单位工作人员遭遇各类电信网络诈骗后，校园保卫处及相关部门的应急处置、案件协查、后续处置全流程工作。

二、应急处置组织机构

成立校园电信网络诈骗应急处置工作组，由保卫处牵头，成员包括学生处、教务处、各二级学院、财务处、校医院、学校法律顾问及属地派出所反诈民警，统筹开展案件应急处置工作。

组长：保卫处负责人

副组长：保卫处治安负责人

成员：各院系辅导员、安保人员、校医、财务处工作人员

三、应急处置原则

（一）快速响应：接到报案后第一时间介入，争分夺秒开展止付、取证工作；

（二）协同联动：校内多部门配合，同步对接属地公安、银行、通信运营商；

（三）以人为本：优先保障受害师生财产止损，做好心理疏导

与情绪安抚；

（四）依法处置：严格按照法律法规及公安部门要求开展工作，留存完整证据；

（五）预防延伸：处置完成后及时开展警示教育，防范同类案件再次发生。

四、案件接报与初步处置（第一时间：0—30 分钟）

（一）报案受理

受害师生本人或委托他人前往保卫处值班室报案，值班人员第一时间接待，耐心询问案件详情。详细记录：报案人姓名、身份信息、联系方式、院系部门；被骗时间、地点、诈骗方式（刷单、冒充客服、冒充公检法、校园贷、游戏交易等）；转账金额、转账渠道（微信、支付宝、银行卡）、收款账户信息；聊天记录、转账凭证、诈骗方联系方式等关键信息。

（二）情绪安抚

对受害师生进行情绪安抚，缓解其焦虑、恐慌情绪，告知应急处置流程，明确告知止损、报案相关流程，稳定当事人情绪，避免出现过激行为。

（三）紧急止付指导

立即指导受害师生开展紧急止损操作：

拨打银行客服电话，申请冻结涉案银行卡、挂失相关支付账户；拨打 96110 反诈劝阻专线、110 报警电话，同步上报被骗信息；通过手机银行、支付平台，对涉案转账进行紧急撤回、投诉

举报；

立即修改所有支付账户、银行卡密码，关闭免密支付、自动转账功能。

五、案件取证与上报（30 分钟—2 小时）

（一）证据固定

协助受害师生整理留存全部涉案证据：聊天记录、通话录音、短信截图、转账汇款凭证、收款方账户信息、诈骗链接 / 二维码、APP 下载记录等，要求证据完整、清晰，由报案人签字确认后留存归档。

（二）校内上报

值班人员立即向保卫处负责人汇报案件详情，同步通报受害师生所在院系、学生处，重大涉案案件（涉案金额较大、多人受骗、涉众型诈骗）第一时间上报学校分管领导。

（三）协助公安报案

由保卫处工作人员陪同受害师生，携带证据材料前往属地派出所进行正式报案，协助民警做好笔录、案件登记，配合提供校园相关佐证材料，获取公安机关报案回执、立案告知书。

六、案件协同处置（2 小时—72 小时）

（一）配合案件侦查

安排专人对接属地反诈民警，全力配合公安机关案件侦查工作，提供校园监控、人员信息、网络轨迹等相关线索，及时反馈案件侦查进展。

（二）校内联动处置

院系、学生处：安排辅导员一对一跟进受害师生，做好后续心理疏导、生活帮扶，避免受害师生出现心理问题；

财务处：若涉及校内账户、教职工公款被骗，立即开展资金核查、账户管控，配合公安、银行开展溯源工作；

网络中心：对诈骗链接、恶意 APP 进行校园网络屏蔽，排查校园网络安全隐患，阻断诈骗信息传播渠道。

（三）涉案信息核查

排查案件是否涉及校内其他人员，梳理涉案诈骗手段特征，排查是否存在潜在受骗风险，防止案件扩散、蔓延。

七、后续处置与舆情管控（72 小时后）

（一）损失跟进与安抚

持续跟进案件侦办、资金返还进展，及时向受害师生反馈情况，持续做好心理疏导，缓解后续压力，做好相关安抚工作。

（二）校园舆情管控

严格管控案件相关信息，严禁校内人员随意传播、炒作案件细节，避免引发校园恐慌；及时回应师生疑问，杜绝不实信息扩散，维护校园稳定。

（三）台账归档将案件报案登记表、证据材料、报案回执、处置记录、部门联动资料等全部整理，纳入校园反诈工作台账，规范存档，做到一案一档、全程留痕。

八、警示教育与隐患整改

（一）精准预警宣传

针对案发诈骗类型，第一时间通过校园公众号、班级群、校园广播、电子屏等渠道，发布案件预警通报，讲解同类诈骗防范技巧，提醒全校师生提高警惕。

（二）专项警示教育

结合案件案例，开展专题反诈讲座、主题班会、安全培训，剖析案件成因、诈骗套路，提升师生识别、防范、应对电信诈骗的能力。

（三）工作整改优化

复盘案件处置流程，查找反诈宣传、预警劝阻、应急处置中的薄弱环节，优化反诈工作制度、宣传教育方案，完善应急处置流程，堵塞安全漏洞。

九、责任追究

对在案件应急处置中，推诿扯皮、处置不及时、工作失职，导致师生损失扩大、案件扩散的，依规追究相关部门及责任人责任。

十、附则

1. 本流程由学校保卫处负责解释，自发布之日起执行；
2. 结合电信诈骗新型手段、上级工作要求，适时修订完善本流程；