

# 105 學年度北區五專聯合免試入學危機事件處理標準作業要點

## 壹、危機事件處理小組成員：

- 召集人：主任委員
- 成員：危機事件處理小組委員
- 列席人員：本會總幹事及各相關工作人員。

## 貳、危機事件處理小組任務：

- 一、即時研判各項危機事件之屬性與影響。
- 二、一般危機事件之快速反應與即時處理。
- 三、重大危機事件之初步處理與資料彙整，提供召開危機事件處理小組委員會參酌。
- 四、各項危機處理之人員編組與模擬訓練。
- 五、危機事件之後續處理及執行情形之陳報。

## 參、危機事件內容：

- 一、可能造成危機事件之時間點：
  - (一) 報名
  - (二) 成績處理
  - (三) 現場登記分發
  - (四) 申訴案件之處理
- 二、危機事件之內容：
  - (一) 颱風、豪大雨、地震、海嘯、SARS、新型流行性感冒疫情大流行及其它重大流行性疾病或其他重大天然災害所造成之交通或通訊中斷等狀況，影響以致不能依照原定時間或辦法舉行。
  - (二) 停電、電腦駭客入侵或病毒感染中毒。
  - (三) 報名學生或家長到校抗議、暴力滋擾、媒體事件。

## 肆、危機事件處理原則：

- 一、因申訴事件及重大災害影響，以致不能依照原定時間或辦法舉行時，由本聯合委員會（以下簡稱本會）統一發布緊急措施消息。如有實際需求，召開危機處理小組委員會，主動發新聞稿予廣播電台、電視公司並上網公告周知；俟危機事件結束後再依本要點規定處理，並公布之。
- 二、現場登記分發時遇有空襲警報或緊急重大災害，得由各委員學校自行緊急處理，並將處理情形提報本會；至於後續處理，由本會決定之。
- 三、作業注意事項：
  - (一) 保持冷靜，勇於面對事件，盡量減少因混亂的場面而引起情緒的緊張或激動，把握時效，使損失及傷害降至最低。
  - (二) 通盤思考、掌握事件發展全貌，判斷其中輕重緩急及處理措施。
  - (三) 危機事件時，儘速通報召集人，並展開分工合作，迅速作最有效的處理。
  - (四) 行動迅速，救人第一、傷者儘速送醫急救，安全為先、財物盡量減少損失。
  - (五) 立即通知相關人員，召開危機處理委員會，統一對外發言。
  - (六) 不規避責任、溝通說明、態度誠懇、善於結合各方面相關資源。
  - (七) 封鎖現場，安定報名學生情緒，通知受害者之家長及有關人員協助處理。
  - (八) 建立初步書面資料，報告招策總會及教育部並與當地派出所聯絡。
  - (九) 備妥交通工具於校門口隨時待命。
  - (十) 報名或登記分發現場發現有形跡詭異者，應先加以盤問。

(十一) 對外、新聞媒體的處理原則：

1. 設發言人，統一對外發言。
2. 會議溝通的整合訊息，事先備妥新聞稿，確保訊息正確。
3. 新聞場地之準備，含括網路、茶水。
4. 發言人言語態度誠懇，表現冷靜。
5. 發言人須充分了解整個事實真相。

四、危機事件處理標準作業流程：

(一) 重大災害：請參考流程一

1. 遇有災害預告，迅速通報召集人，並持續注意後續發展。
2. 報名或登記分發日期之前：若災害持續擴大，作業時程延後之替代性方案。
  - (1) 通知各委員學校
  - (2) 主動發新聞稿予廣播電台、電視公司並上網公告周知。
3. 報名或登記分發當日：
  - (1) 聯絡消防局(電話：119)
  - (2) 依現場影響情形機動處理(緊急疏散或正常運作)。
  - (3) 總務人員迅速派員關閉電源、火源及檢視可能造成意外傷害之場所。
  - (4) 災後派員至現場檢查損害情況。
  - (5) 檢討並統計損失報告。
  - (6) 如遇強烈地震時，指揮現場人員就地保護自己，待地震平息後，疏散至校園空地。
  - (7) 校舍嚴重龜裂或倒塌：危機事件處理小組立即派人封閉現場，進行搶救；另設置路障阻絕，封閉現場。
  - (8) 處理情形提報本會。
  - (9) 召開議會研擬補救措施或替代方案。

(二) SARS、新型流行性感冒疫情大流行及其它重大流行性疾病：請參考流程二

1. 試務人員之預防措施
  - (1) 調查工作人員身體狀況：是否曾於10天內去過感染地區或接觸疑似個案，若是則該人員不得參與試務工作，以保障相關作業人員之安全。
  - (2) 委員會應提供試務人員口罩、溫度計及洗手措施。
2. 五專聯合免試暨申請抽籤入學招生委員會試務場所之預防措施
  - (1) 工作場所每日全面消毒、保持良好通風。
  - (2) 工作場所張貼公告，提醒有發燒、感冒症狀或腹瀉者勿進入。
  - (3) 工作人員每日量體溫3次，全程戴口罩。(一級接觸者發給N95口罩，二級接觸者發給外科手術用口罩)。
3. 預防措施
  - (1) 準備預防資源(口罩平價供應、溫度計、消毒水)。
  - (2) 經過衛生單位確定感染之個案或疑似個案或居家隔離者，依現行規定應隔離者，不准其親自報名、登記分發、報到，但得填妥委託書後容許代辦。
  - (3) 若於作業中，發現劇烈咳嗽者，立即聯繫相關單位。
  - (4) 入場需量體溫，並要求全程戴口罩(自備)，事前公告通知。
  - (5) 避免近距離接觸，並管制工作場所容納人數。
  - (6) 宣導多利用網路或通訊報名，減少現場報名。
  - (7) 於網路上宣導：家屬親友非必要請勿陪同至現場。
4. 疫情持續擴大，立即召開會議研擬替代性方案：
  - (1) 研議於室外辦理之可行性。
  - (2) 研議簡化工作程序之可行性。
  - (3) 研議控制入場人數，延長辦理時間之可行性。

- (4) 若作業時程須延期或作業方式須改變時，將陳報教育部核備。
- (5) 若依本會原本之相關作業時程辦理，而有少許報名學生受到影響時，由本會處理後報教育部備查。

**(三) 停電：請參考流程三**

1. 電腦立即存檔，改以人工分發並隨時清查現場登記分發人數。
2. 立即通報電工人員或台電進行修護。
3. 立即啟動預備之供電系統，並維持現場秩序。
4. 必要時報請本會召開危機事件處理小組委員會議，研擬補救或替代方案。

**(四) 電腦系統當機、駭客入侵或病毒感染中毒：請參考流程四**

1. 基本資料損毀：以備份資料回復。
2. 成績資料損毀：回復基本資料後重新計算。
3. 分發資料損毀：回復成績資料後，若分發資料有損毀，則以人工補建後繼續運作。
4. 分發程式有誤：立即停止分發作業，修改程式，並向現場廣播說明原因及後續補救措施。
5. 系統中毒或主機無法運作：啟動備援主機繼續運作，若無法修護則召開會議研擬補救或替代方案。
6. 處理情形提報本會。
7. 召開議會研擬補救措施或替代方案。

**(五) 報名學生或家長到校抗議：請參考流程五**

1. 安撫情緒：延請報名學生或家長先緩和情緒，以同理心聽其陳述，並接受其陳情書。
2. 查明真相：確實了解事件發生的原因、經過、現況。
3. 溝通協調：取得報名學生或家長的諒解，化危機為轉機。
4. 錄音、照相、錄影存證。
5. 檢討紀錄：於事件的處理模式加以檢討，並將其優缺點詳列，以作為以後類似事件的參考。

**(六) 暴力滋擾：請參考流程六**

1. 現場人員向總幹事報告。
2. 立即派人至現場處理，如有傷害情況，聯絡醫療小組處理傷患。
3. 錄音、照相、錄影存證。
4. 醫務小組派員展開人員救護。
5. 通報轄區警察局(派出所)報案處理。
6. 依現場影響情形，實施滋擾範圍人員緊急疏散或正常運作，損失統計與善後處理。

**(七) 媒體報導失真：請參考流程七**

1. 立即通知相關人員，召開危機事件處理小組委員會議。
2. 綜合各方相關不實報導，保持冷靜，掌握事件發展全貌。
3. 整合會議訊息，建立書面資料，發布新聞稿，統一對外發言。
4. 偕同招策總會及教育部密切聯繫。
5. 本會處理後報教育部備查。

**(八) 報名學生提起申訴：請參考流程八**

1. 報名資格申覆仍不符申覆結果。
2. 成績疑義複查仍不符複查結果。
3. 認為不公且損及其個人權益。
  - (1) 審閱申訴表：了解申訴事由（含時間、地點），應於3日內向申訴會提出書面申訴。

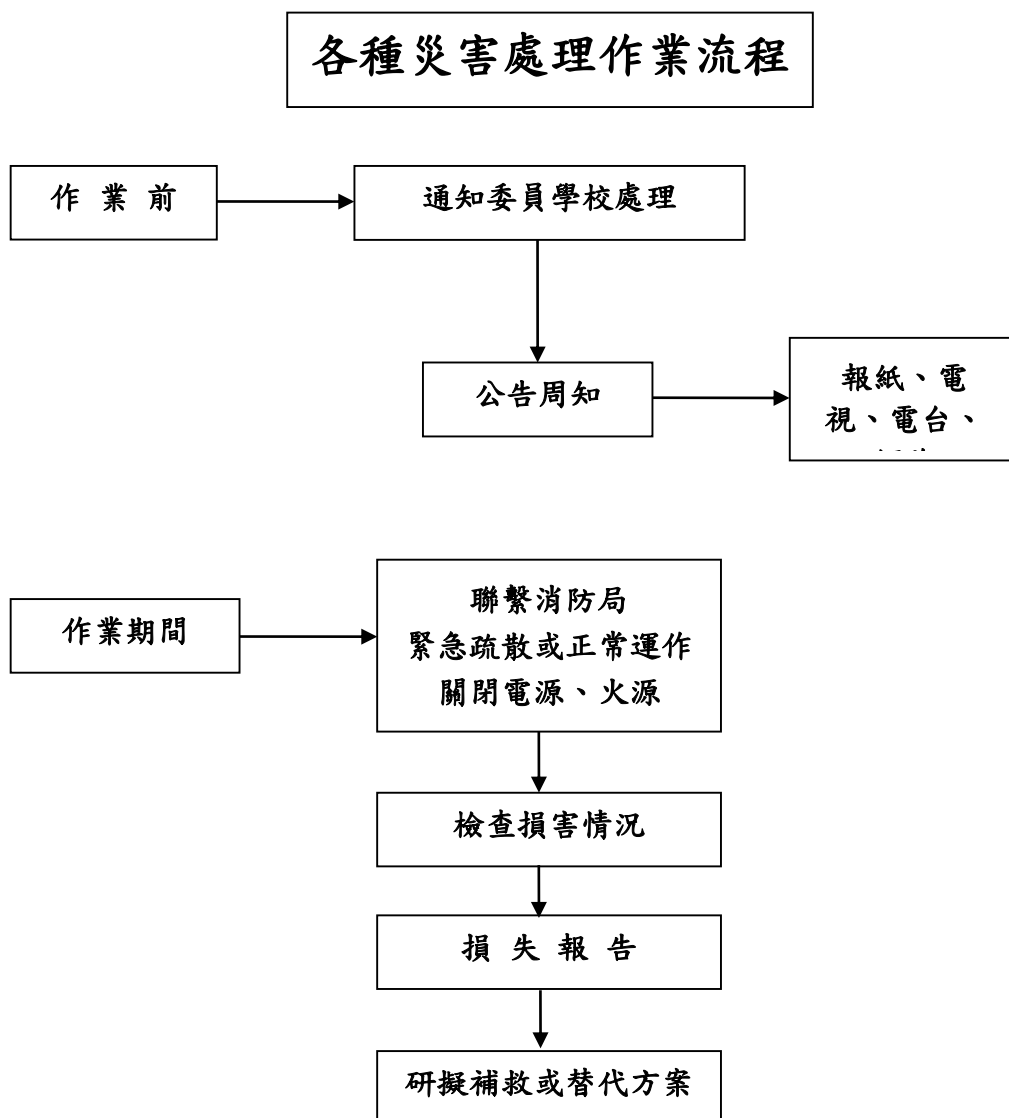
- (2) 查明真相：確實了解事件經過、現況；申訴未循申訴辦法之程序請求補救者，申訴會得以書面駁回。
- (3) 申訴之調查以不公開為原則，但得通知申訴人及關係人到會說明。
- (4) 評議決定書應包括主文、事實、理由等內容，不受理之申訴亦應做成評議決定書，惟其內容只列主文和理由。
- (5) 評議決定書應依循本會組織系統，經主任委員核定後，送達申訴報名之報名學生。

# 危機事件處理標準作業流程

## 【危機事件處理標準作業-流程一】

### 一、各種重大災害預防措施：

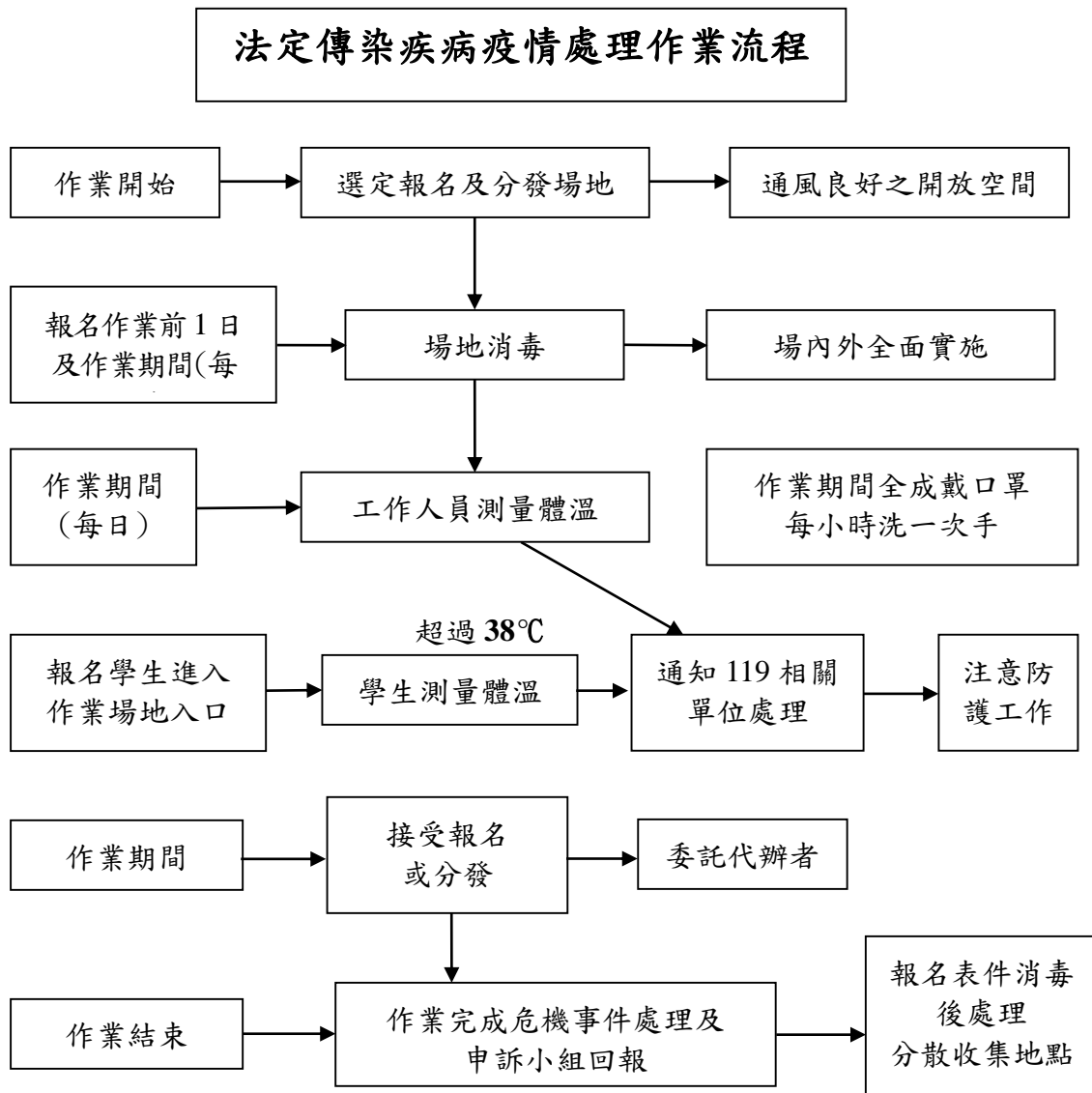
1. 登記分發區選擇出入口寬敞、通風良好之場所。
2. 事先增設消防設備及通訊設備，並規劃疏散動線。
3. 登記分發場地當天增設警衛人員管制。
4. 規劃適當登記分發人數進入現場辦理登記。
5. 登記分發當天劃分責任區，注意分發場地或休息區之煙蒂及其他閒雜份子的活動。
6. 隨時注意氣象或衛生單位報導（通知）。
7. 事前規劃延期因應措施。



## 【危機事件處理標準作業-流程二】

### 二、疫情預防措施：

- 1.注意政府單位公告之疫情相關訊息，及傳染途徑、預防方法等。
- 2.配合防疫措施，向報名學生及工作人員宣導防疫觀念。
- 3.配合防疫方法，準備相關防疫用品及檢驗工具等。
- 4.保持環境衛生，準備相關防疫用品及檢驗工具等。
- 5.事前規劃延期因應措施。

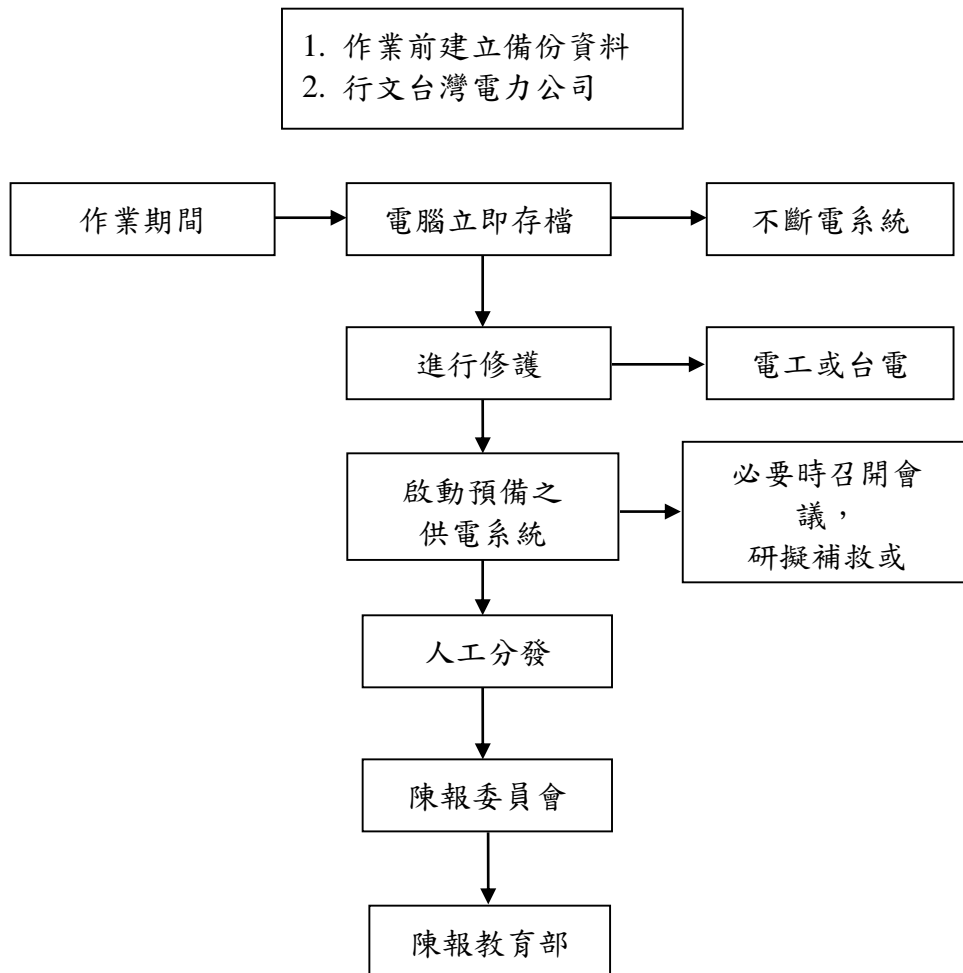


### 【危機事件處理標準作業-流程三】

#### 三、停電預防措施

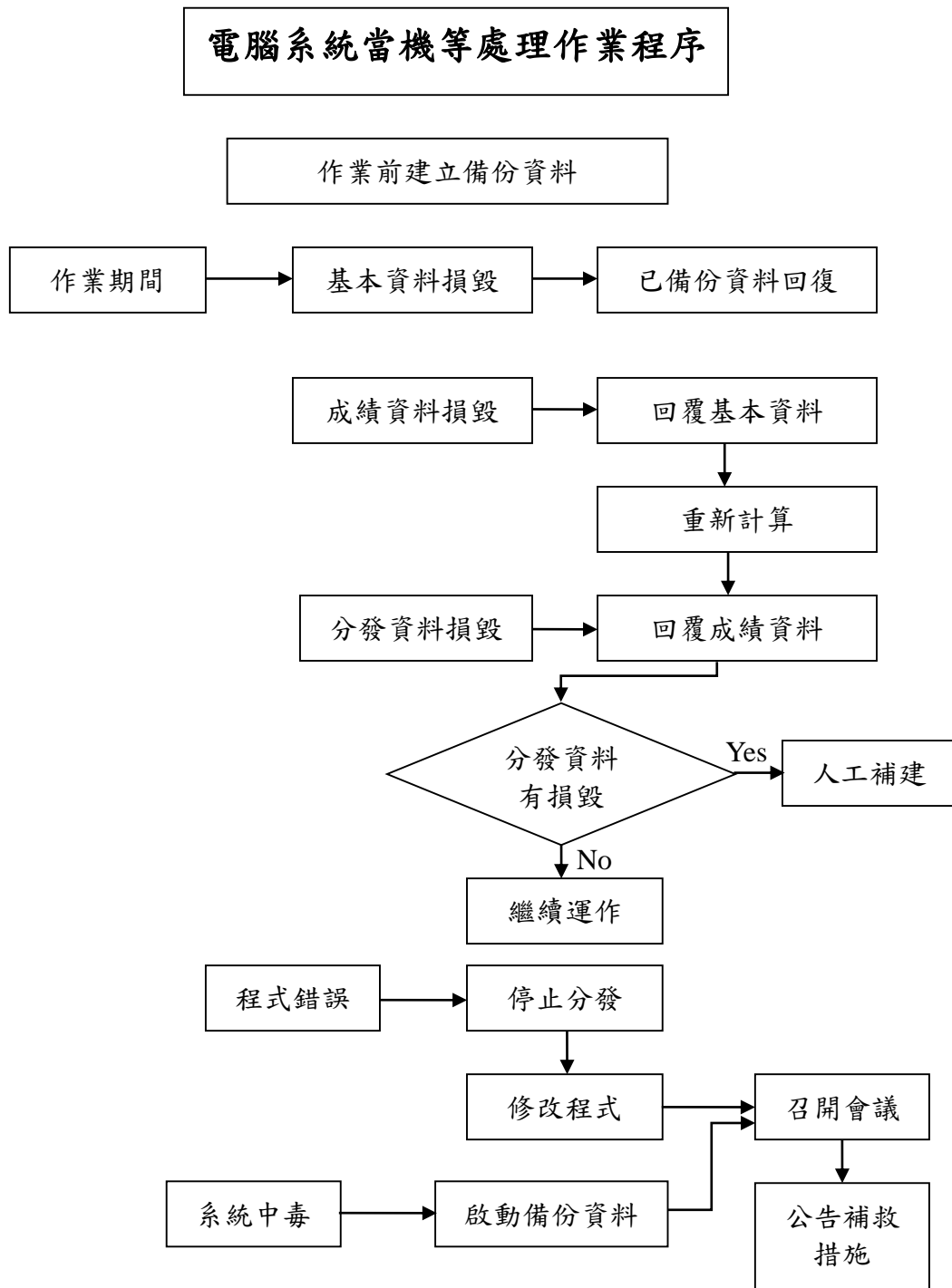
1. 事先行文至台灣電力公司請求配合分發當日電力供應正常。
2. 準備斷電照明設備。
3. 電腦事先準備不斷電系統(UPS)。
4. 事先準備人工分發備份檔案。
5. 事前規劃延期因應措施。
6. 作業前建立備份資料。

#### 停電處理作業流程



## 【危機事件處理標準作業-流程四】

- 四、因電腦系統當機、駭客入侵或病毒感染中毒，而造成資料損毀或主機無法運作預防措施：
- 甲、實體安全：機房門禁管制、消防設備。
  - 乙、系統及重要資料：主機區分為應用程式主機及資料庫主機、定期備份、存取權限管理、緊急回復程序。
  - 丙、備援設施：定期備份、異地備援。
  - 丁、網路安全：防毒軟體、防火牆、更新系統程式、網路監控及分析程式、入侵偵測、伺服器、身分認證及授權。



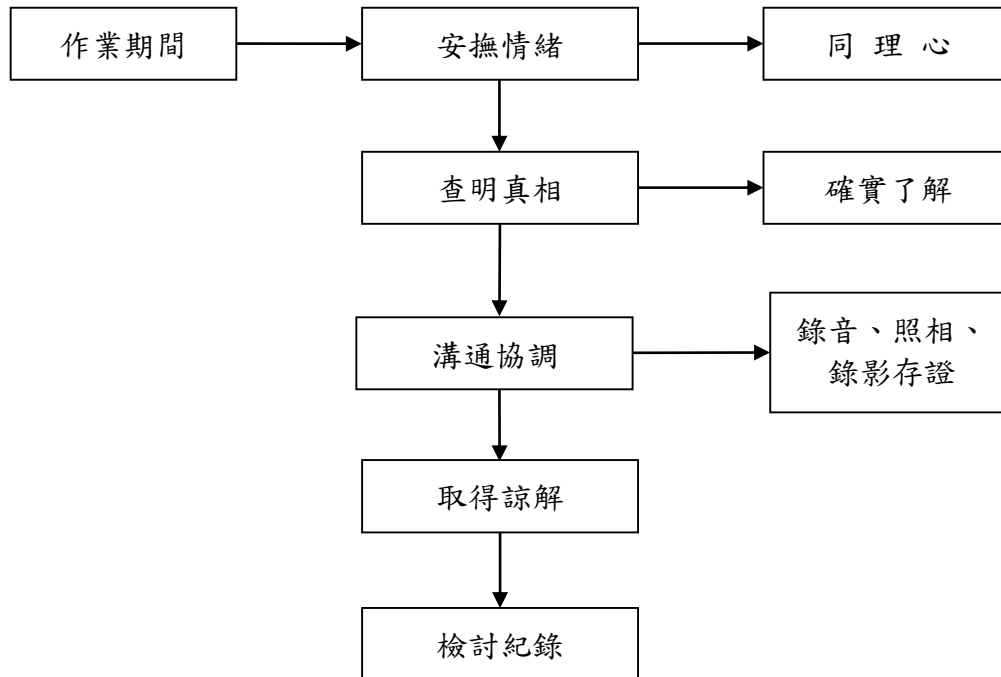


## 【危機事件處理標準作業-流程五】

五、報名學生或家長到校抗議預防措施：

1. 加強警衛人員維持秩序。
2. 設服務台，置專人解答問題。
3. 錄音、照相、錄影存證。
4. 切勿與報名學生或家長發生爭執。

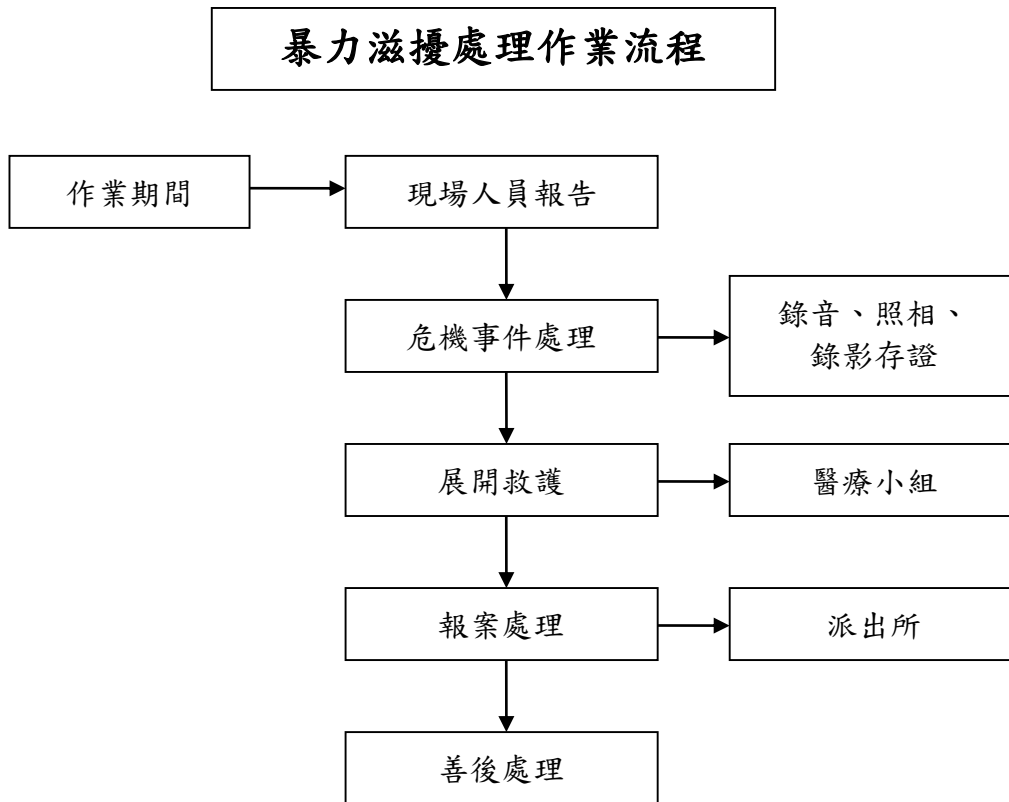
### 學生或家長到校抗議處理作業流程



## 【危機事件處理標準作業-流程六】

### 六、暴力滋擾預防措施：

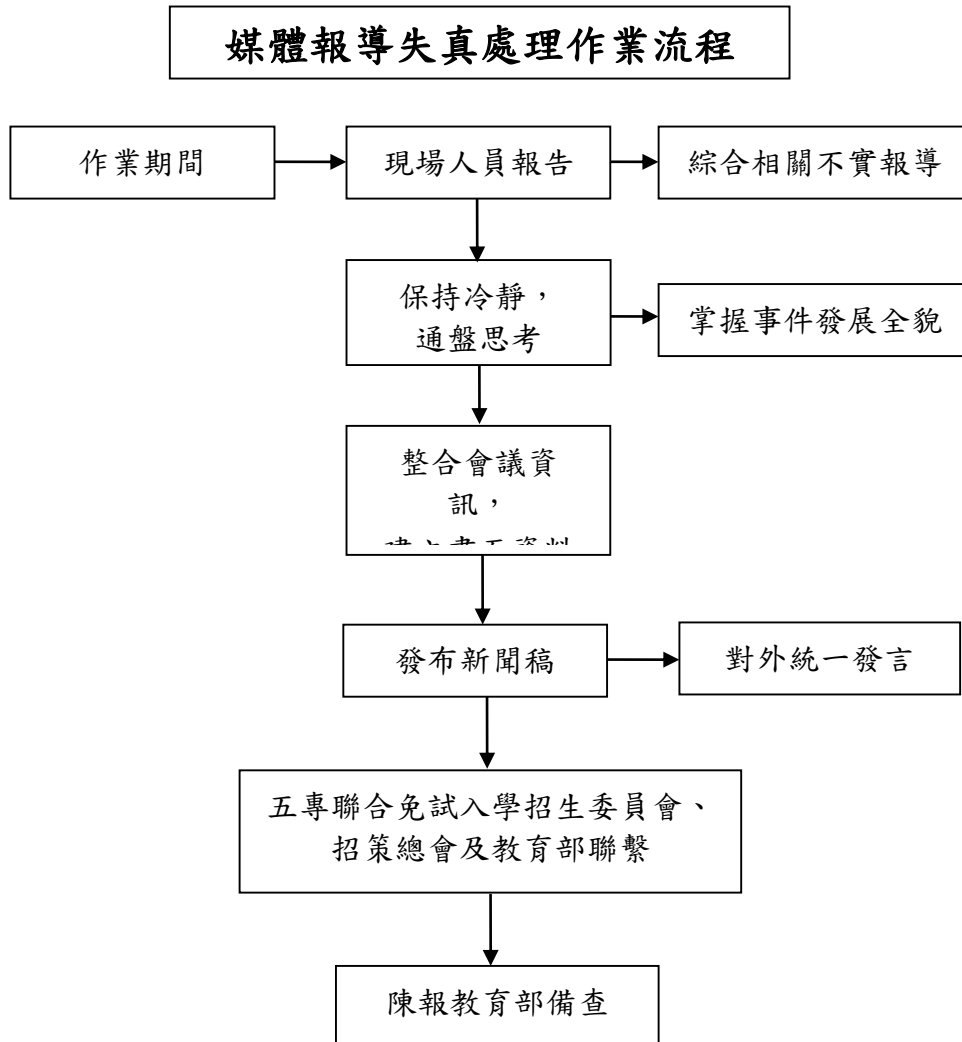
1. 加強警衛人數維護秩序。
2. 錄音、照相、錄影存證。
3. 切勿與報名學生發生爭執。
4. 與轄區派出所保持密切聯繫。



## 【危機事件處理標準作業-流程七】

### 七、媒體報導失真

- 1.立即通知相關人員，由各招生學校主任委員裁示。
- 2.綜合各方相關不實報導，保持冷靜，掌握事件發展全貌。
- 3.整合會議訊息，建立書面資料，發佈新聞稿，統一對外發言。
- 4.偕同五專聯合免試入學招生委員會、招策總會及教育部密切聯繫。
- 5.處理後報教育部備查。



## 【危機事件處理標準作業-流程八】

### 八、報名報名學生提起申訴

- 1.第一階段：報名學生填妥書面申訴書，向本會試務組提出申訴。
- 2.第二階段：申訴人不服前一階段之處理結果，應於接獲處理結果3日內填妥異議書如附表(簡章附錄)，向「免試生申訴委員會」提出申訴。

### 報名學生提起申訴處理作業程序

