

法規名稱：臺北市政府衛生局危機應變小組設置作業要點

修正日期：民國 101 年 03 月 01 日

當次沿革：中華民國 101 年 3 月 1 日臺北市政府衛生局（101）北市衛企字第 10130916700 號函
修正第 4~6 點條文；並自即日起生效

一、臺北市政府衛生局（以下簡稱本局）為迅速掌握本局暨所屬各機關之新聞媒體報導重大爭議事件動態，並處理本局暨所屬各機關之突發緊急重大事件，建立有效因應危機管理机制，以維護本局服務形象及品質，特設立危機應變小組（以下簡稱本小組）並訂定本要點。

二、本小組任務如下：

- （一）處理有關本局或所屬各機關重大且具有爭議性新聞報導。
- （二）處理有關本局或所屬各機關具有延展或可能擴大爭議事件之新聞報導危機事件。
- （三）處理有關本局或所屬各機關臨時發生重大事件。
- （四）防範因小問題影響市府與本局聲譽之事件。

三、本小組之成員及工作執掌如下：

- （一）本小組設置召集人一人，由本局局長兼任，負責向市政府長官報告事件始末及本局因應措施，並綜理小組事務。
- （二）本小組設置副召集人二人，由本局二位副局長兼任，協助召集人綜理小組事務。
- （三）本小組置執行秘書一人，由本局主任秘書兼任，奉召集人之命，處理小組事務。
- （四）本小組置固定委員由簡任技正以上人員組成，依業務性質得邀集本局單位主管或所屬機關首長參加會議。

四、本局暨所屬機關及單位遇有下列重大事件時，應依其屬性向業務單位主管報告

- （一）重大且具有爭議性新聞報導或具有延展或可能擴大爭議事件新聞報導危機事件。
新聞媒體報導之前開事件如下：

- 1. 平面媒體日報，國內五大報紙含自由時報、中國時報、聯合報、蘋果日報、聯合晚報等報導：

(1) 一家報導時，列為 A 級，業務單位通報主任秘書並注意事件發展。

(2) 有二家以上（含二家）報導時，列為 B 級，業務單位通報主任秘書並通知局長及副局長，持續注意事件發展。

2. 電視新聞媒體報導：

(1) 一家報導，列為 A 級，業務單位通報主任秘書並注意事件發展。

(2) 有二家以上（含二家）報導，列為 B 級，業務單位通報主任秘書並通知局長及副局長，持續注意事件發展。

3. 其他媒體報導，影響市府與本局聲譽之報導，列為 A 級，業務單位通報主任秘書並注意事件發展，由主任秘書裁定是否列為 B 級並通知局長及副局長。

（二）重大之災害或傳染病事件：如天然災害、公安事件、流行病疫情通報、傳染病疫情通報等。

（三）臨時發生之重大緊急事故或市府、衛生署等上級臨時交辦事件，如重大食品中毒、稽查業務、檢驗、醫療爭議等。

（四）由記者、議員及市民陳情案件或其他事件獲知，影響市府與本局聲譽之事件。

（五）其他由業務主管研判為重大事件時。

以上（二）至（五）事件，業務單位通報主任秘書並注意事件發展，由主任秘書裁定是否列為 B 級並通知局長及副局長。

五、重大事件發生處理時效

（一）重大新聞事件資訊蒐集及通報處理時限：

1. 平面媒體日報剪報作業於每個上班日上午八時三十分前完成，紙本正本送達主任秘書外，另以電子郵件方式轉知本局及十二區健康服務中心同仁，聯合醫院轉知院長、副院長及公關室。對於有本要點第四點事項者，應先標記並即刻通報主任秘書及新聞聯絡人，由主任秘書判斷應否通知局長及副局長。

2. 企劃處負責監看平面媒體晚報、電視及廣播，新聞或跑馬燈有報導本要點第四點之事項者，必須隨時反應並通報主任秘書及新聞聯絡人，由主任秘書裁定是否列為 B 級並通知局長及副局長。

3. 各業務單位、聯合醫院及健康服務中心須自行蒐集與本局或各機關有關之輿情，若疑有本要點第四點事項者，應即刻反應該單位主管或首長研判，確認後通報主任秘書及新聞聯絡人，由主任秘書裁定是否列為 B 級並通知局長及副局長。

（二）第一時間由平面媒體報導者

重大事件如經市政輿情新聞網發布，或由主任秘書裁定為 B 級之主責業務處，須在當日上午九時三十分前填具陳核反映表（如附件一），上網張貼並通知新聞聯絡人。

（三）第一時間由電子媒體報導者

重大事件如經電子媒體（含電視或網路新聞）率先披露且由主任秘書裁定為 B 級之主責業務處，須於 2 小時內填具陳核速報表（如附件二）上網張貼並通知新聞聯絡人。

（四）由議員以記者會形式對外發布者

主責處室於當日記者會開始之三十分鐘前，上網填具陳核回報表（如附件三），陳核完畢之電子檔案及回應新聞稿送交企劃處議會相關業務承辦人及新聞聯絡人。

六、因應機制啟動之程序，詳見本局重大突發事件處理流程圖（如附件四）：

（一）蒐集重大新聞事件同仁及事件權責之業務單位或所屬各機關，發現有本要點第四點事項者，應先標記並即刻通報執行秘書（主任秘書），知會新聞聯絡人；事件發生後三十分鐘內提報主任秘書。聯合醫院及健康服務中心須知會企劃處。

（二）執行秘書裁定是否列為 B 級並通報局長及副局長。

（三）研議是否成立危機應變小組。

（四）成立危機應變小組，召集全部委員及事件權責業務單位或所屬各機關人員（含新聞稿撰寫人），商議事件處理方式後，並通報市府。

局長召開危機應變小組會議時，各委員、權責業務單位或所屬各機關主管（首長）應親自出席，如不克出席時，得指定機關人員代理之。

若事件是屬於府層級則以「臺北市政府因應重大市政新聞快速反應小組設置要點規定」（附件五）之程序辦理。

（五）處理原則及方式：

1. 不處理，但持續注意事件發展。

2. 處理，由權責單位（機關）依本局新聞發布之標準作業流程辦理，以召開記者會，或發布新聞稿，或其他處理方式，並持續注意事件發展。

3. 處理原則：以 PSSA（Priority, Sympathy, Security, Action）方式說明；Priority：優先說明事由、真相；Sympathy：對家屬同理心；Security：讓外界瞭解真相，並保證不再發生；Action：提出未來防弊措施。

4. 危機應變小組會議後，如決定召開記者會說明事件始末時，由本局發言人或由

召集人指定其他代表發言，其餘人不得對外發言，並由相關業務單位或所屬機關負責撰寫新聞稿。

- (六) 事件提晨會討論、輿情分析或為經驗分享案例，並持續注意事件發展至結案；視請況再行通報市府。