



敏實科技大學

敏實科技大學



校園安全事件處理手冊



學務處 編訂
108年2月1日增修



彙編說明

- 一、本校為落實友善校園達到老師用心、學生專心、家長放心之安全守護工作，校安中心賡續推廣構建校園災害管理機制，以期先制預警，多備少害，進而達到維護校園安全，縮短意外事件處理時效為目的而製訂本手冊。
- 二、本緊急事件處理手冊多次於軍訓室專業研討中，彙集教育部校安中心實例及本校同仁實務經驗，共同研討編修希冀能成為配合本校校園安全實務、便於檢索的校園安全管理寶典，以裨益校安中心及學校同仁運用，若遇有校園安全事件可從其中獲得處理的資訊，有效防杜處理。
- 三、校園安全管理工作一般人總歸責於學校行政人員，事實上校園安全工作，應奠基與落實於教學工作，全體教師都能體認校園安全管理的重要和自身職責，提早發現問題，查察通報共同關心處理。
- 四、再好的管理也無法杜絕意外事件的發生，事件處理的良窳，更是化危轉安的關鍵所在，因此本處理手冊特別提示適當的處理原則和做法，希望給事件發生時，身處慌亂中的同仁具體的處理建議。
- 五、依據教育部 104.08.06 修正校園安全防護注意事項及處置流程，增修危機處理時與新聞媒體之溝通應對，以確實掌握社會脈動與新聞敏感度，化危機於無形。
- 六、校園安全管理工作事務繁雜，包羅萬象，本處理手冊雖盡力蒐集，但仍恐有疏漏，尚祈不吝指教。

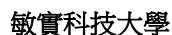


目 錄

彙編說明.....	1
學生緊急事件處理流程圖	4
校安通報主要事件類別說明	5
一、意外事件.....	09
案別 1：車禍事件處理流程.....	09
案別 2：集體食物中毒事件處理流程.....	16
案別 3：校內受傷事件處理流程	19
案別 4：學生自殺事件處理流程	22
案別 5：山難事件處理流程.....	25
二、安全維護事件	298
案例 1：校園火警事件處理流程	28
案別 2：破壞事件處理流程.....	30
案別 3：學生失竊事件處理流程	32
案別 4：情感糾紛事件處理流程	34
案別 5：網路糾紛事件處理流程	36
案別 6：校園炸(詐)彈恐嚇事件處理流程.....	39
三、霸凌(暴力)事件與偏差行為.....	41
案別 1：鬥毆事件處理流程.....	41
案別 2：賭博事件處理流程.....	44
案別 3：學生失蹤事件處理流程	46
案別 4：聚眾抗議(滋事) 事件處理流程	48
案別 5：濫用藥物事件處理流程	50
案別 6：違法遭送警局事件處理流程.....	52
四、管教衝突事件	54
案別：師生衝突事件處理流程	54
五、兒童少年保護事件	56
案別：校園性侵害或性騷擾事件處理流程.....	56
六、天然災害事件	64



案別：地震(宿舍、教室坍塌) 事件處理流程	66
七、其他事件.....	67
案例：家庭變故事件處理流程	67
八、疾病事件.....	69
案別 1：疾病送醫事件處理流程	69
案別 2：精神異常事件處理流程	71
九、處理流程圖.....	73
圖 1：校園憂鬱及自我傷害處理流程圖	73
圖 2：校安事件通報處理流程圖	74
十、危機處理時與新聞媒體之溝通應對.....	75
十一、附件：醫院及分駐所電話	77



```

graph TD
    A[訊息傳入] --> B[原始接受(觸)人或單位]
    C[資料蒐集] --> B
    C --> D[反應負責校安相關單位  
(學務處、軍訓室)]
    B --> D
    D --> E[趕赴現場緊急處理]
    E --> F{判斷是否重大  
危機事件}
    F -- 否 --> G[妥善處理、完整紀錄]
    G --> H[結案]
    F -- 是 --> I[協調相關人員支援處理]
    I -.-> J[學務長、主任秘書  
軍訓室主任  
校安中心]
    I --> K{是否成立危機  
處理指揮中心}
    K -- 否 --> L[以一般特殊事件處理]
    L --> M[結案]
    K -- 是 --> N[成立危機處理小組]
    N -.-> O[組成人員  
1. 校長暨學校一級主管  
2. 各種專業人員  
3. 事件相關人員]
    N --> P[執行各項危機處理措施]

```

附 記	一、接獲不明電話 1. 力求鎮靜，留意來電者號碼、態度等特徵 2. 詢問並正確記載所述內容 3. 迅速通報學務處(軍訓室暨校安中心) 4. 精確記載來電起迄時間(分、秒)
	二、發現不明(可疑)物品 1. 不可碰觸 2. 保留現場 3. 迅速通報學務處(軍訓室暨校安中心) 4. 在支援人員到達前協助管制現場
	三、判斷校安事件等級緊急事件、法定通報事件(甲、乙、丙級)，依規定時限完成通報



校安通報事件類別、名稱、屬性及等級一覽表

類別 屬性 區分		一、意外事件	二、安全維護事件	三、暴力事件與偏差行為	四、管教衝突事件	五、兒童少年保護事件(未滿 18 歲)	六、天然災害事件	七、疾病事件	八、其他事件
緊急事件		1、各級學校及幼兒園師生有死亡或死亡之虞或二人以上重傷、中毒、失蹤、受到侵害等，且須主管教育行政機關及時知悉或立即協處之事件。 2、災害或不可抗力之因素致情況緊迫，須主管教育行政機關及時知悉或各級學校自行宣布停課者。 3、逾越各級學校及幼兒園處理能力及範圍，急需主管教育行政機關協處之事件。 4、媒體關注之負面事件。							
法定通報事件	甲級			◎霸凌事件 · 知悉霸凌事件達嚴重影響身心之確認事件					
	乙級	◎中毒事件 · 食品中毒	◎性侵害、性騷擾或性霸凌事件 · 知悉疑似十八歲以上性侵害事件。(性平或非屬性平) · 知悉疑似十八歲以上性騷擾事件。(性平或非屬性平) · 知悉疑似十八歲以上性霸凌事件。 ◎家庭暴力事件 · 知悉家庭暴力情事。 ◎身心障礙事件 · 知悉遺棄身心障礙者。 · 知悉對身心障礙	◎霸凌事件 · 知悉霸凌事件達嚴重影響身心之事件。 · 知悉反擊型霸凌。 · 知悉肢體霸凌。 · 知悉關係霸凌。 · 知悉言語霸凌。 · 知悉網路霸凌。		(兒童及少年下稱兒少) ◎性侵害、性騷擾或性霸凌事件 · 知悉疑似十八歲以下性侵害事件。(性平或非屬性平) · 知悉疑似十八歲以下性騷擾事件。(性平或非屬性平) · 知悉十八歲以下疑似從事性交易。 ◎藥物濫用事件 · 知悉兒少施用毒品、非法施用管制藥品或其他有害身心健康之物質。 ◎強迫引誘自殺行為 · 知悉強迫、引誘、容留或媒介兒少為自殺行為。 ◎其他兒少保護事件 · 知悉兒少被強迫或引誘從事不正當行為或工作。 · 知悉兒少遭受其他迫害，非立即安置難以有效保護。 · 知悉有其他對兒少或利用兒少犯罪或為不正當之行為。 · 知悉供應兒少刀械、槍砲、彈藥或其他危險物品。 · 知悉兒少遭遺棄。 · 知悉兒少遭身心虐待。 · 知悉兒少遭拐騙、綁架、買賣、質押兒少。		◎法定傳染病 · 結核病 · 腸病毒感染併發重症 · 流感併發症 · 水痘 · 登革熱 · 德國麻疹 · H7N9 · 狂犬病 · 其他：請參閱衛生福利部公布傳染病分類表	



		者身心虐待。 · 知悉對身心障礙者限制其自由。 · 知悉留置無生活自理能力之身心障礙者於易發生危險或傷害之環境。 · 知悉利用身心障礙者行乞或供人參觀。 · 知悉強迫或誘騙身心障礙者結婚。 · 知悉其他對身心障礙者或利用身心障礙者為犯罪或不正當之行為。 · 知悉家庭暴力情事者。			· 知悉父母、監護人或其他實際照顧兒少之人使兒童獨處於易發生危險或傷害之環境 · 知悉兒少於酒家、特種咖啡茶室、成人用品零售業、限制級電子遊戲場及其他涉及賭博、色情、暴力等經主管機關認定足以危害其身心健康場所侍應。 · 知悉利用兒少從事有害健康等危害性活動或欺騙之行為。 · 知悉利用身心障礙或特殊形體兒少供人參觀。 · 知悉利用兒少行乞。 · 知悉兒少遭剝奪或妨礙兒少接受國民教育之機會。 · 知悉強迫兒少婚嫁。 · 知悉利用兒少拍攝或錄製暴力、血腥、色情、猥褻或其他有害兒少身心健康之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、磁片、電子訊號、遊戲軟體、網際網路內容或其他物品。 · 知悉對兒少散布或播送有害其身心發展之出版品、圖畫、錄影節目帶、影片、光碟、電子訊號、遊戲軟體或其他物品。 · 知悉應列為限制級物品，違反分級類別、內容、標示、陳列方式、管理及分級管理義務之規定而使兒少得以觀看或取得。 · 知悉於網際網路散布或播送有害兒少身心健康之內容，未採取明確可行之防護措施，或未配合網際網路平臺提供者之防護機制，使兒童或少年得以接取或瀏覽。 · 知悉帶領或誘使兒少進入有礙其身心健康之場所。 · 知悉對於六歲以下兒童或需要特別看護之兒少，使其獨處或由不適當之人代為照顧。 · 知悉兒少未受適當之養育或照顧。 · 知悉兒少有立即接受診治之必要，而未就醫。			
丙級					◎其他兒少保護事件 · 執行業務時知悉兒童及少年家庭遭遇經濟、教養、婚姻、醫療等問題，致兒童及少年有未獲適當照顧之虞。	◎天然災害 · 風災 · 水災 · 震災 · 山崩或土石流 · 雷擊		



						- 核災 - 海嘯 ◎其他重大災害 - 其他重大災害		
一般校安事件	◎交通意外事件 - 校內交通意外事件 - 校外教學交通意外事件 - 校外交通意外事件 ◎中毒事件 - 實驗室毒性化學物質中毒 - 其他化學品中毒 ◎自傷、自殺事件 - 學生自殺、自傷 - 教職員工自殺、自傷 ◎溺水事件 - 溺水事件 ◎運動、休閒事件 - 運動、遊戲傷害 - 墜樓事件(非自殺) - 山難事件 ◎實驗、實習及環境設施事件 - 實驗、實習傷害 - 工地整建傷人事件 - 建築物坍塌傷人事件 - 工讀場所傷害 - 因校內設施(備)、器材受傷 ◎其他意外傷害	◎火警 - 校內火警 - 校外火警 ◎人為破壞事件 - 校內設施(備)遭破壞 - 爆裂物危害 ◎校園失竊事件 - 校屬財產、器材遭竊 - 其他財物遭竊 ◎糾紛事件 - 賃居糾紛事件 - 交易糾紛 - 網路糾紛 ◎校屬人員遭侵害事件 - 遭殺害 - 遭強盜搶奪 - 遭恐嚇勒索 - 遭擄人勒贖 - 其他遭暴力傷害 - 外人侵入騷擾師生事件 ◎資訊安全 - 遭外人入侵、破壞各級學校及幼兒園資訊系統 ◎詐騙事件 - 遭詐騙事件 - 校屬人員遭電腦網路詐騙事件	◎暴力偏差行為 - 械鬥兇殺事件 - 幫派鬥毆事件 - 一般鬥毆事件 - 飆車事件 ◎疑涉違法事件 - 疑涉殺人事件 - 疑涉強盜搶奪 - 疑涉恐嚇勒索 - 疑涉擄人綁架 - 疑涉偷竊案件 - 疑涉賭博事件 - 疑涉及槍砲彈藥刀械管制事件 - 疑涉妨害秩序、公務 - 疑涉妨害家庭 - 疑涉縱火、破壞事件 - 電腦網路詐騙犯罪案件 - 其他違法事件 ◎藥物濫用事件 - 疑涉及違反毒品危害防制條例 ◎干擾校園安全及事務 - 學生騷擾各級學校及幼兒園典禮事件 - 學生騷擾教學事件 - 入侵、破壞各級學校及幼兒園資訊	◎親師生衝突事件 - 師長與學生間衝突事件 - 師長與家長間衝突事件 - 體罰事件 ◎校務行政管理衝突事件 - 行政人員與家長間衝突 - 行政人員與學生間衝突 ◎其他有關管教衝突事件 - 其他有關管教衝突事件		◎環境災害 - 紅火蟻 - 沙塵事件 - 一般空氣污染	◎一般傳染病 - 紅眼症 - 流感 - H1N1 新型流感 - 腸病毒(非併發重症)	◎校務相關問題 - 教職員間之問題 - 總務問題 - 人事問題 - 行政問題 - 教務問題 ◎其他的問題 - 其他問題 - 其他問題(動物感染狂犬病)



	事件 · 其他意外傷害事件	◎ 其他校園安全維護事件 · 其他校園安全維護事件 · 受犬隻攻擊事件	系統 · 學生集體作弊 · 離家出走未就學(高中職(含以上)) ◎ 其他校園暴力或偏差行為 · 其他校園暴力或偏差行為 · 幫派介入校園					
--	------------------	---	---	--	--	--	--	--

上表所示”◎”者為次類別，”·”者為事件名稱。

緊急事件：需主管教育行政機關及時知悉、立即協處之事件或媒體關注之負面事件。

甲級事件：知悉依法應通報主管機關且嚴重影響學生身心發展之確定事件。

乙級事件：知悉依法應通報主管機關且嚴重影響學生身心發展之事件，或非屬甲級之其他確定事件。

丙級事件：知悉依法應通報主管機關之其他事件。法有明文規定者，依各該法通報。

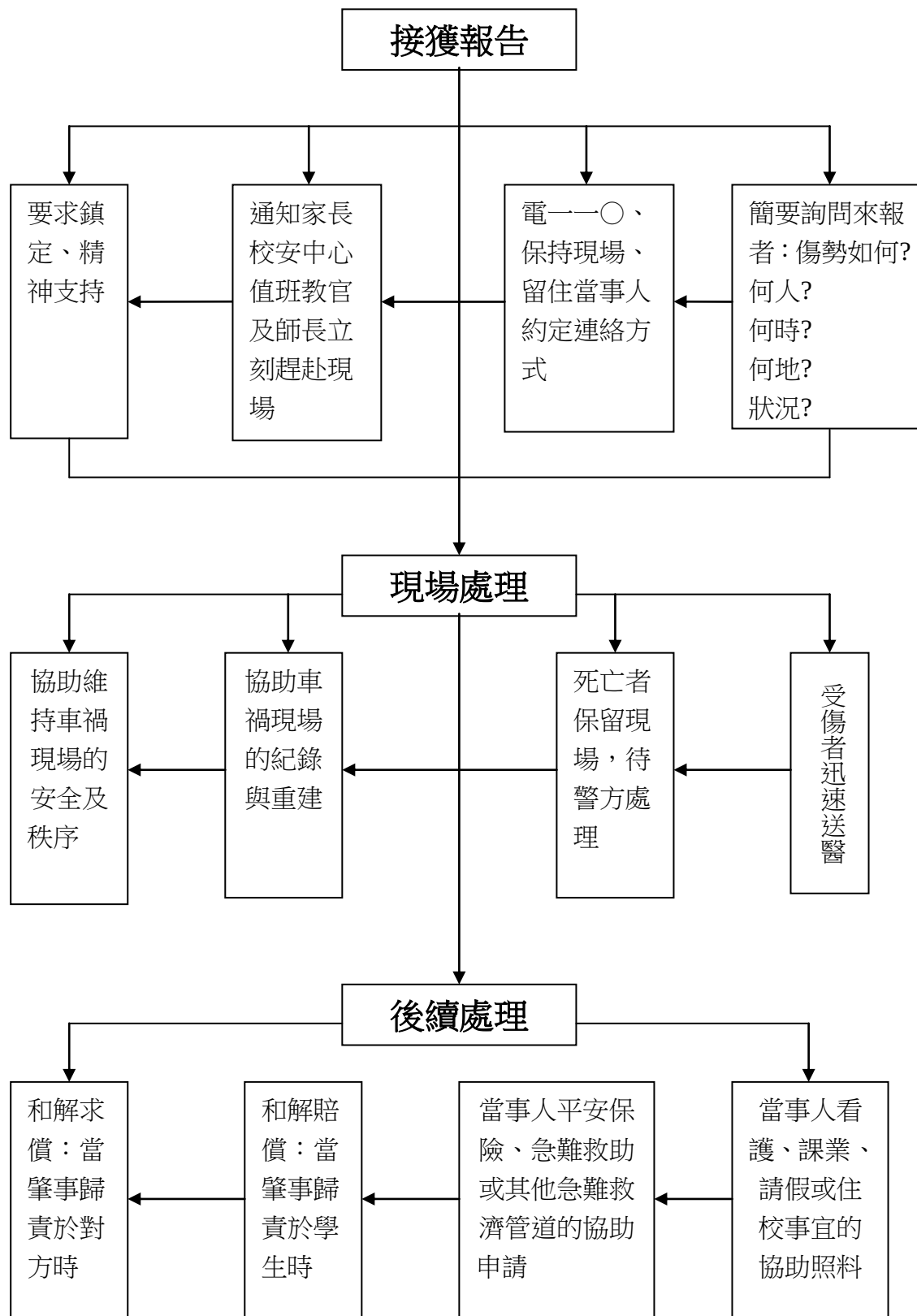
一般事件：非屬緊急事件、法定通報事件，但應報主管機關知悉之校安通報事件。

相關法條：1.兒童及少年福利與權益保障法(二十四小時通報) 2.性別平等教育法(二十四小時通報) 3.性侵害犯罪防治法(二十四小時通報) 4.兒少性交易防制條例 5.家庭暴力防治法(二十四小時通報) 6.教育基本法 7.身心障礙者權益保障法(二十四小時通報) 8.傳染病防治法(二十四小時通報) 9.災害防救法



一、意外事件

案別 1：車禍事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案涉及傷者救治、法律責任、理賠求償。
- 二、爭取時效，救人第一。
- 三、保留現場，留下證據。
- 四、即時通知家長、師長。
- 五、運用校外會相關資源尋求協助。
- 六、教官角色：代表學校及家長，在第一時間趕赴現場協助學生。
- 七、家屬到達事件現場時，將事件經過情形告知家屬，並繼續協助事件處理。
- 八、交通事故處理規範一詳如附件一。

貳、處理程序

第一階段—接獲電話報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一) 傷勢如何?
 - (二) 何人?何時?何地?
 - (三) 車禍狀況(被撞、撞人、機車、汽車等)
- 二、電話初步指示：
 - (一) 電一一〇(依學生受傷狀況，請求救護車)
 - (二) 維持現場原貌，記下對方車號。
 - (三) 留住當事人及目擊證人，記下對方車號。
 - (四) 約定連絡方式(值班教官手機號碼)。
 - (五) 要求鎮定。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心值班人員迅速趕至現場。
- 二、找到當事人，查看傷勢，安排送醫。送醫應注意：
 - (一) 詢問傷者是否手腳發麻?若有可能是頸椎或脊椎受傷，應由救護人員搬動(旁人切不可搬動)，以免二次受傷。若屬一般性骨折，須先將骨折部位固定後，始可搬動。
 - (二) 值班教官或導師隨車照料，校內若傷勢嚴重，救護車應就近送往附近大型醫院搶救，若傷勢輕微，可就近送往附近醫院或診所就醫，教官及導師送醫院後並回報。
 - (三) 若外縣市車禍，啟動校外會機制。
- 三、維持現場或重整現場：
 - (一) 在肇事地點兩端適當距離處放置明顯標識物，以免造成二度車禍。
 - (二) 攜帶哨子、指揮棒，協助現場交通秩序之維持。
 - (三) 攜帶相機、噴漆或粉筆，協助車禍現場之保留。
 - (四) 若車禍現場已遭破壞，應儘速重建現場。
- 四、若警方已先到現場：
 - (一) 詢問警方及學生車禍發生的原委，找出對學生有利及不利部份。



- (二) 查看警方筆錄及車禍現場示意圖是否顯示其實狀況?初步判定肇事責任之歸屬。
- (三) 初探和解的可能性及雙方要求。

五、若學生已由警方或救護車送往醫院：

- (一) 查看車禍現場是否已完成存證?並紀錄雙方肇事車輛之損毀情形，初步瞭解車禍發生之原因。
- (二) 親赴醫院，協助處理傷患之救治，瞭解受傷程度，是否需要住院觀察動緊急手術?
- (三) 通知車禍學生家長，告知病情，如因傷勢嚴重急需開刀而又時間緊迫，家屬無法立刻趕赴醫院簽具同意書時，可電請家屬授權，代簽同意書。
- (四) 聯絡附近同學，前來協助照料，待家屬趕到後，始可交接，離開醫院。
- (五) 向軍訓室主任報告處理情形及陳報校安通報；另告知系教官協助後續關懷等事宜。

六、若學生已當場不幸死亡：

- (一) 報警並會同警方勘查車禍現場，查看警方筆錄及車禍現場示意圖是否顯示其實狀況，以確定肇事責任歸屬。
 - (二) 通知家屬或監護人。
 - (三) 留下肇事者姓名，住址。電話及肇事車輛號碼等基本資料。
 - (四) 保持現場完整，在警方完成勘查車禍現場前，不可移動學生遺體及肇事車輛位置。
 - (五) 在肇事地點兩端適當距離處放置明顯標識物，以免造成二度車禍。
 - (六) 必要時協助家屬辦理後事。(如遺體領回、遺體運送、辦理學生平安保險死亡給付、肇事賠償事宜、協助學生喪禮、輓聯及安排師生參加公祭……等。)
- 向軍訓室主任報告處理情形及陳報校安通報，另告知系教官協助後續關懷等事宜。
- (七) 宜，並聯絡咨輔中心針對系所同學於適當時機，實施生命教育暨悲傷輔導。

七、若學生撞傷他人：

- (一) 儘速將傷者送醫，並通知雙方家屬。
- (二) 查看車禍現場，並訪問目擊證人，尋求有利學生證據。
- (三) 帶領學生至醫院探視傷者，並安撫其情緒，等候傷者家屬到達。
- (四) 未經學生家長或學生本人同意，不可輕易與傷者家屬承諾任何賠償條件。
- (五) 必要時協助家長與受害家屬達成和解，並簽具和解書，以資憑證。
- (六) 向軍訓室主任報告處理情形及陳報校安通報。

第三階段—後續處理

一、照料：

- (一) 受傷學生送醫後，可聯絡居住附近同學，前來協助家屬照料。
- (二) 受傷學生若需長期住院觀察或療養，且涉及課業及請假事宜，輔導教官或導師應協助處理。

二、慰問：

- (一) 輔導教官或導師應經常至醫院慰問學生，瞭解其醫療狀況及復健進度，能給予精神上的鼓勵。



- (二) 瞭解學生家庭經濟狀況，是否足以負擔其醫療費用?若是不足，可尋求政府機關及學校之急難救濟管道，以協助其解決急難。

三、法律責任：

- (一) 和解：車禍事件中，除刑事部份外。民事部份可視雙方意願進行和解，若雙方要求差距過大，經協調仍無法達成和解時，可向地區調解委員會請求調解。
- (二) 賠償：若車禍肇事責任鑑定錯在學生時，則學生應賠償對方損失，此時姿態要低，儘量爭取對方對經濟條件不佳同學的同情。雙方互動過程中，切不可令對方覺得學生在敷衍塞責，造成對方的反感，反而不利爭取學生合理的賠償條件。
- (三) 求償：若車禍肇事責任鑑定錯在對方時，則學生可向對方求償，此時輔導態度宜理性公正。雙方互動時應檢附學生各項損失單據(包括醫療、車損、復健……等)，但不可獅子大開口，超出一般標準及對方經濟能力，反而不利爭取學生合理的求償條件。



附件：道路交通事故處理規範

一、定義

- (一)道路：指公路、街道、巷弄、廣場、騎樓、走廊或其他供公眾通行之地方。
- (二)道路交通事故(以下簡稱交通事故)：指車輛或動力機械在道路上行駛，致有人受傷或亡，或致車輛、動力機械、財物損壞之事故。
- (三)鐵路平交道交通事故：指發生於鐵路平交道，且事故之一方為火車之交通事故。
- (四)軍車(人)交通事故：指軍用車輛或具軍人身分之人，肇事或被害之交通事故。
- (五)涉外交通事故：指肇事人或被害人為外國人之交通事故。
- (六)重大交通事故：指道路交通事故有下列情形之一者：
 - 1.死亡人數在三人以上，或死亡及受傷人數在十人以上，或受傷人數在十五人以上。
 - 2.運送之危險物品發生爆炸、燃燒或有毒液(氣)體、放射性物質洩漏等事故。
- (七)交通事故分類如下：
 - 1.A1 類：造成人員當場或二十四小時內死亡之交通事故。
 - 2.A2 類：造成人員受傷或超過二十四小時死亡之交通事故。
 - 3.A3 類：僅有財物損失之交通事故。
- (八)肇事人：指與發生交通事故有客觀上相當因果關係之車輛駕駛人、其他在場之人、相關設施管理人或物品財物所有權人或使用權人等。
- (九)被害人：指因交通事故致身體或財產直接受害之人。肇事人亦得為被害人。
- (十)見證人：指目睹交通事故發生或事故現場狀況，且精神狀況正常之人。
- (十一)當事人：指與發生交通事故有關之人或因事故而致傷、亡或財物損失之人員，包含肇事人、被害人、乘客、行人等。
- (十二)肇事原因：指與交通事故之發生有客觀上相當因果關係之原因、行為或事實。

二、任務與權責區分

(一)任務

- 1.維持交通，防止續發事故。
- 2.協助救護傷患。
- 3.現場調查蒐證。
- 4.調查資料填寫陳報。
- 5.肇事原因分析研判。
- 6.案件審核及建檔。

(二)權責劃分

- 1.地區性交通事故：各市、縣(市)轄區道路上發生交通事故，由各該市、縣(市)警察局負責處理；港區內發生者，由各該港務警察局處理。
- 2.高速公路交通事故：由國道公路警察局處理，必要時地方警察機關應予協助。發生軍車交通事故，應儘速處理並通知憲兵隊，事後再依其管轄移辦。肇事逃逸之事故，由國道公路警察局會同地方警察機關刑事單位偵辦之。
- 3.鐵路平交道交通事故：由地方警察機關與該管鐵路警察單位會同處理，先行到達之機關單位人員先予處理，事後移由該管鐵路警察單位辦理。



- 4.軍車(人)交通事故：由憲兵機關處理，地方警察機關協助，當地無憲兵機關，或憲兵尚未到場，由警察先予處理，事後移辦。交通事故當事人或車輛一方為軍人或軍用車輛者，由警察機關與憲兵機關會同處理，但先行到達之機關人員應先予處理，事後依其管轄移辦。刑事部分則分別處理。
- 5.涉外交通事故：由交通(行政)警察、外事警察、刑事警察會同處理，並由外事警察負責翻譯或委請翻譯到場協助製作調查筆錄等相關事宜，再視其性質分別移由外事或刑事單位辦理。
- 6.他轄事故：獲知交通事故發生地點非本管轄或權責範圍，應迅即通知該管機關處理。其離事故現場較近或該管機關聯絡困難者，並應先派員到場作救護傷患、保護現場及維護交通秩序等必要措施。
- 7.一事數轄：連續發生之交通事故致有數個現場，且牽連數管轄時，各現場分由該管權責單位處理，事後移由第一現場管轄單位彙辦。但其他現場損害情形較重大者，應由該情節重大之現場管轄單位彙辦。
- 8.一案數轄：交通事故案件其發生地(撞擊點)與結果地(最終位置)分屬不同管轄，由發生地與結果地管轄單位會同處理，並由前者主辦。

三、原則與限制

(一)原則

- 1.處理交通事故，以正確、迅速、精細、周密、安全為原則，其目的在於還原交通事故原貌、釐清肇事原因，使正義公理得以伸張。每件交通事故均有其特性，處理人員應以偵辦刑案之態度，掌握重點、抽絲剝繭，確實保障當事人之權益。
- 2.處理交通事故除填具相關書表外，應加強以科學方式取得證據，從抵達現場救護傷患、現場勘察、調查訪問至排除現場恢復交通之程序，詳細記錄現場情形與處理過程，必要時輔以錄音(影)，以強化事故現場蒐證之證據能力與證明力。

(二)限制

- 1.各級單位處理人員不得主動參與交通事故之民事和解，或以扣留證照、車輛或任何不當手段促使成立和解。
- 2.處理人員到達現場前，先到達現場之支援警力，應先行救護傷患、管制現場、維持交通，俟處理人員完成現場處理、恢復交通後，始得撤離。事故現場未撤除前，處理人員非有特殊原因，不得交由其他人員接續處理。

四、事前準備

交通事故處理人員應具備現場調查處理相關知能，各項應勤裝備應事先準備，攜帶齊全。

五、受理報案與通報

(一)受理報案

- 1.凡有民眾報案，不論案情大小及報案人身分為何，均應立即受理。如非屬權責範圍之事，亦應作適當之處置，並迅速通知權責單位，不得拒絕。
- 2.不論係電話報案或口頭報案，受理時均應態度和藹、表現關切，並填具受理報案紀錄，記錄報案時間、詢明報案人身分與下列事項：



- (1)報案人為肇事車輛駕駛人時：應詢明姓名、住址、駕駛車種及牌號、肇事時地、傷亡狀況、有無採取救護措施、及現場概況等。如為電話報案，應請其在現場等候或作其他必要之措施。
- (2)報案人為被害人或其他人時：應詢明姓名、聯絡電話、發生地點、傷亡情形及現場概況 及是否為肇事人委託代為報案等。如為肇事逃逸案件，更應設法詢明肇事人及車輛之車號、車種、車色、特徵及逃逸方向等線索。

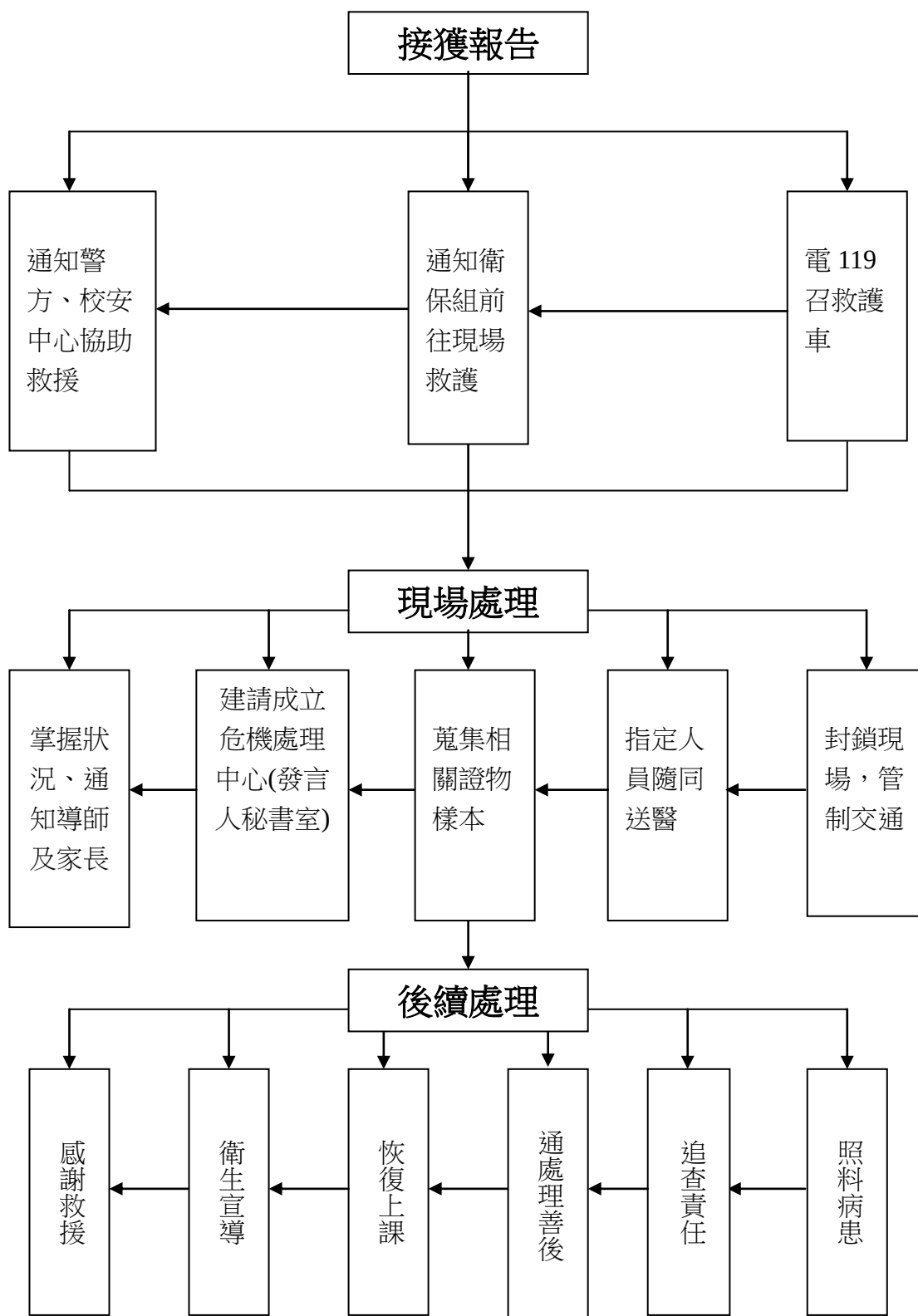
(二)通報

受理報案後，即將案件內容概要紀錄，並視情況採取如下通報措施：

- 1.受理單位為警察局或分局、交通(大)隊，應即指令就近分駐(派出)所、交通分隊派員趕赴現場處理。如受理單位為分駐(派出)所或交通分隊，在派員趕往現場之同時，應向上級報告，並視情況需要請求支援。
- 2.知悉現場有傷者待救援時，應先請派救護車或巡邏車出動，並聯絡就近之醫療處所協助。現場有人死亡時，應通知刑事單位及地檢署派員協同處理。
- 3.軍車(人)交通事故，應通知憲兵隊派員協同處理；涉外交通事故，應通知外事、刑事單位協同處理。
- 4.發生重大交通事故或現場有人死亡之 A1 類交通事故，應即指派刑事或鑑識人員支援蒐證；其他交通事故，必要時得指派刑事或鑑識人員支援蒐證。
- 5.轄區發生重大交通事故，除依前四目之通報處置外，應另通報下列單位：
 - (1)報告該管檢察官。
 - (2)通報該管權責單位主官(管)赴現場指揮處理，另通知當地公路監理機關。
 - (3)先以電話「初報」，並於一小時內傳真通報警政署及交通部道路交通安全督導委員會；事件有繼續擴大或需請求支援時再「續報」，否則免報；事故處理結束後二小時內傳真「結報」。
- 6.各單位處理交通事故，發現有疑似「身心障礙者保護法」所稱身心障礙者，應即時通知當地社政主管機關主動協助。



案別 2：集體食物中毒事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案攸關是校園重大事件，極易形成社會新聞焦點，事後又面臨追查原因及法律求償之責任。
- 二、送醫之前必須先做緊急處理。
- 三、必須把握學生清醒時機問明原委。
- 四、每位送醫學生的班級、姓名、送往醫院名稱要記錄清楚。
- 五、要盡心盡力照顧學生並確實連絡家長。
- 六、協助蒐集食物檢體樣本，檢體樣本保留確實，攸關全案調查(保存 48 小時)。
- 七、教官角色：擔任現場指揮，迅速將中毒學生送醫救治，維護現場 秩序與學生安全，儘速連絡家長前往，並盡心盡力照顧學生。

貳、處理程序

第一階段—接獲電話報告時

- 一、電話一一九召救護車。
- 二、如中毒人數眾多，請一一九通報，起動地區緊急醫療網全力救援，並立即通報校安中心。
- 三、通知衛保組前往現場救援。
- 四、通知警衛人員於校門口引導救護車前往出事地點。

第二階段—現場處理

- 一、迅速趕赴現場並登記中毒學生班級，姓名、症狀。
- 二、封鎖現場，管制交通，保持救護送醫行動之暢通。
- 三、指定人員隨同救護車照顧及辦理醫療住院等手續，並規定定時回報校安中心。此因中毒學生人數較多，救護車分別送往各醫院，故需指定人員隨車，以便掌握送往那些醫院。
- 四、尋問較清醒同學中毒可能原因。
- 五、蒐集証物，如：食物、嘔吐物、排泄物。
- 六、建請學校迅速成立指揮中心，管制全局，介配任務，秘書室主動對外發布消息。
- 七、迅速連絡導師及家長，說明情況。
- 八、編組教官和校護、護理老師進駐醫院協助救援，盡心盡力照顧學生，隨時向校安中心及軍訓室主任回報狀況。
- 九、校安中心建立看板，隨時登錄中毒學生姓名、症狀、病情、送醫之醫院名稱、病房、床號、送(出)醫院時間等資料，以利管制，並方便家長探詢。
- 十、過濾清查已先行返家或返回宿舍、賃屋處所之學生，避免漏失，確定安全無慮為止。
- 十一、關照已先行返回之學生，一發現有可疑症狀，派員隨護即刻送醫。

第三階段—照料、慰問、善後

- 一、教官及校護、護理老師帶領學生駐院照顧病患，每一位學生不論是否有家人陪伴，至少編組一員照料。
- 二、外縣市學生家人未到醫院前，負責照顧的人員主動隨時向其家人報告病情。
- 三、學務長主動向校長通報、軍訓室主任掌握校安中心最新情況向學務長回報及陪同前往醫院慰問。

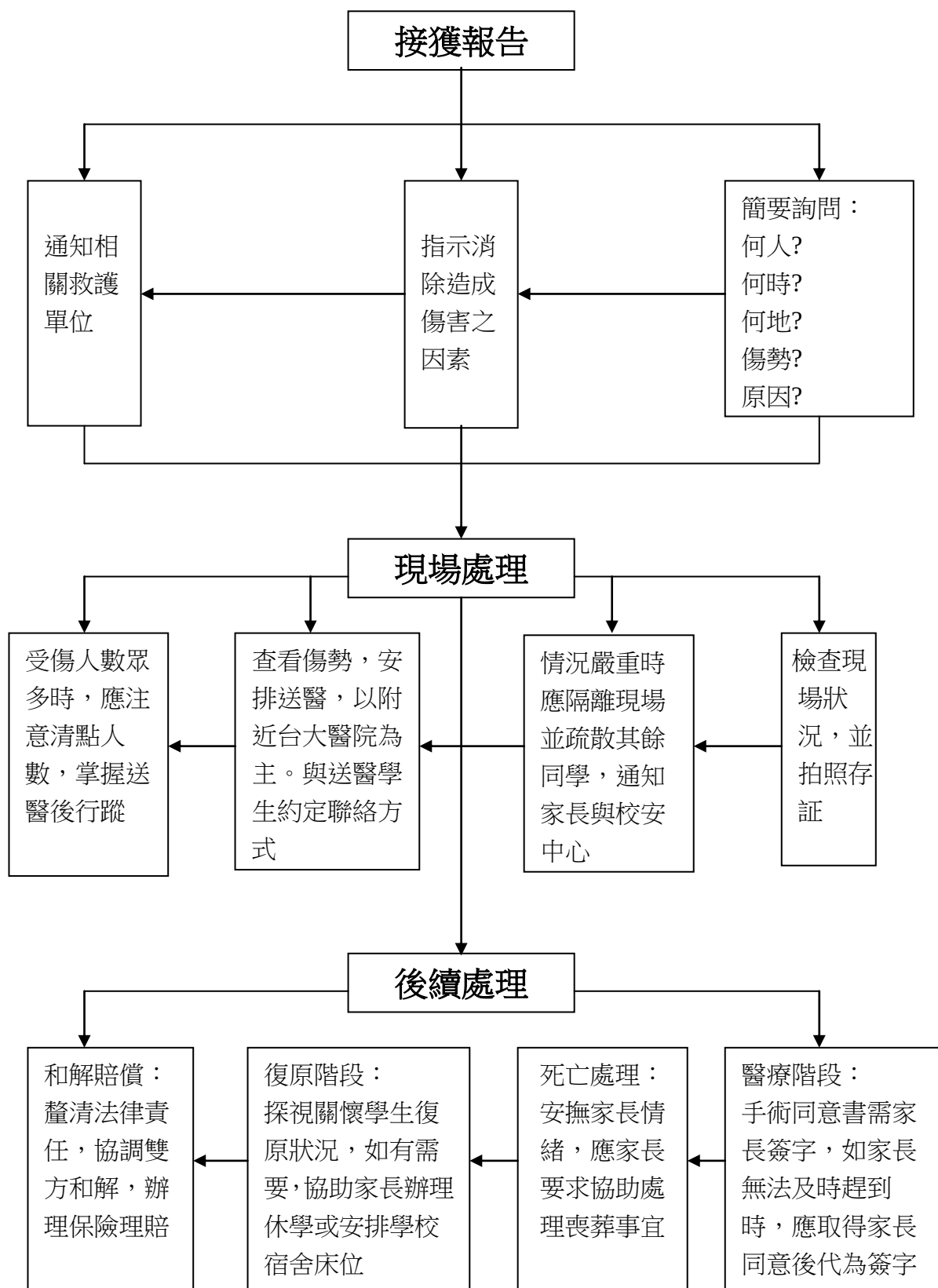


四、善後：

- (一) 若是因為廠商提供飲食不潔，引起細菌性中毒則專案求償。
- (二) 若是因為不法份子下毒，引起化學性中毒則協助警方破案以嚴懲不法。
- (三) 有學生不幸死亡，應成立治喪委員會協助辦理喪葬事宜協助家屬辦理後事。(如遺體領回、遺體運送、辦理學生平安保險死亡給付、肇事賠償事宜、協助學生喪禮、輓聯及安排師生參加公祭……等。)
另告知並聯絡諮輔中心針對系所同學於適當時機，實施生命教育暨悲傷輔導。
- (四) 有效維護校園秩序，迅速恢復上課。
- (五) 加強飲食衛生宣導。
- (六) 凡協助處理中毒事件有功人員，建請學校致函或感謝狀表達謝忱。



案別 3：校內受傷事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、校內受傷原因多為運動、嬉戲時受傷，或蛇咬、蜂蜜，也可能因做實驗或校內工程造成。
- 二、本案涉及傷者救治、現場秩序維護、法律責任、理賠求償。
- 三、爭取時效，救人第一。
- 四、保留現場，留下證據；隔離現場，保護安全。
- 五、重傷及死亡即時通知家長、師長。
- 六、運用相關資源。
- 七、教官角色：協助學生，防止傷害擴大；現場指揮，緊急處置各項狀況。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：何人、何時、何地、受傷情況、原因。
- 二、初步處理：
 - (一)指示來報學生先消除造成傷害之因素，如燙傷先沖冷水、外傷先止血等。
 - (二)如情況嚴重應立即通知學校健康中心，並打一一九召救護車。

第二階段—現場處理

- 一、迅速到達現場後，應先查看現場狀況，避免危險因素再度造成傷害，同時將現場拍照，以做後續處理之證據。
- 二、查看傷勢，安排送醫。
 - (一)如係輕傷且可行動，由教官及同學陪同至健康中心處理。
 - (二)檢視學生受傷狀況，先看外表再詢問本人或目擊者，但應特別注意考量內傷或骨折之可能。
 - (三)如果情況緊急，應先進行簡易的急救，如止血、吸毒、沖洗傷口等，救護車到達時，再以適當方式運送傷患；送醫時應有學生陪同。
 - (四)如受傷人數眾多，應注意清點人數(受傷者名單、受傷狀況、送至何處醫院)，與陪同送醫者約定聯絡電話與方式，以確實掌握學生狀況。
 - (五)如現場仍有危險存在(如碎玻璃、蜂巢、斷裂的欄杆等)，應立即隔離並視安全狀況疏散其餘同學，同時要報警協助處理並向校安中心反映。
 - (六)如學生受傷狀況嚴重，應立即通知家長、校安中心、軍訓室主任及陳報校安通報。

第三階段—醫療救助

- 一、醫療時期
 - (一)送醫時應考量受傷狀況及交通狀況，但以附近之公立醫院為主。
 - (二)送醫後如需緊急手術，應聯絡其家長或監護人速至醫院簽字。
 - (三)如家人或法定監護人無法即時趕到，應透過各種聯絡方式，讓家長瞭解狀況，並在獲得授權情況下代為簽字。
 - (四)如家長無法及時趕至醫院，則應與家長約定聯絡方式，以便讓家長在趕到醫院前，可隨時瞭解最新狀況。



二、死亡之處理

- (一)由檢察官驗屍並開立死亡證明。
- (二)協助家長處理喪葬事宜。(如遺體領回、遺體運送、辦理學生平安保險、死亡給付、肇事賠償事宜、協助學生喪禮、輓聯及安排師生參加公祭……等。)另告知並聯絡咨輔中心針對系所同學於適當時機，實施生命教育暨悲傷輔導。

三、復原時期

- (一)經常與家長聯繫，瞭解與關懷學生復原狀況。
- (二)如短期內不能復原，無法繼續上課，可協助家長辦理休學。

四、和解與賠償

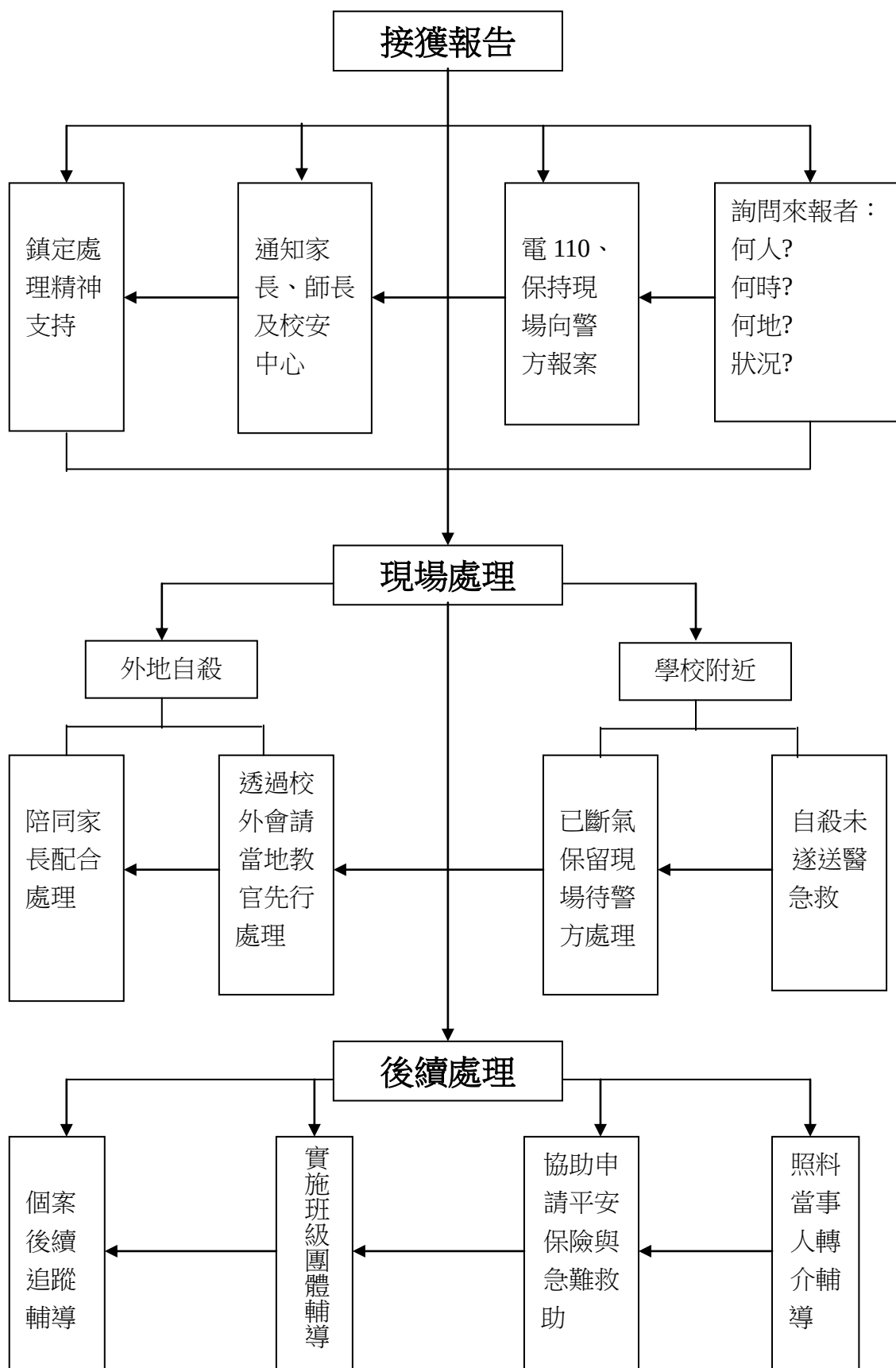
(一)釐清法律責任

- 1 如受傷原因是他人造成，應釐清責任問題，並協調當事人雙方和解。和解過程中如有爭議，可請求地區協調委員會協助處理，並應注意安撫當事人情緒。
- 2 協助家長辦理學生平安保險傷殘或死亡理賠給付。

- (二)重大傷害後，應協請諮輔中心辦理團體創傷心理輔導活動，安撫同學心情，防範不良影響產生後遺症。



案別 4：學生自殺事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案涉及救人、情緒疏導、轉介輔導。
- 二、爭取時效，救人第一。
- 三、即時疏導，防止狀況惡化。
- 四、保留現場，留待鑑定。
- 五、迅速通知家長、師長、校安中心。
- 六、配合警方人員調查，釐清法律責任。
- 七、運用相關資源。
- 八、教官角色：在最關鍵時刻，代表學校及家長趕赴現場，救助 學生。

貳、處理程序

第一階段—接獲電話報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)自殺者現況(斷氣、受傷、未逐)?
 - (二)何人?何時?何地?
- 二、對來報者指示(如已造成嚴重傷害):
 - (一)電一一九請求派救護車。
 - (二)維持現場原狀。
 - (三)向當地派出所報案。
 - (四)給予精神支持，並要求鎮定。
- 三、教官即通知家長、師長、校安中心、軍訓室主任。
- 四、校安中心啟動緊急召回，請居住學校附近之同仁返校協助處理。

第二階段—現場處理

- 一、在校內或學校附近，應迅速趕至現場。
 - (一)若自殺未形成傷害：
 - 1 情緒疏導，誘其傾吐心聲，再以感同身受的態度予以安撫。
 - 2 連絡關鍵人物，如男(女)友、室友及其信賴的師長等，前來協助安撫。
 - 3 連繫同班同學或好友，隨時隨地陪伴。
 - 4.連繫咨輔中心人員協助安撫個案。
 - (二)若自殺受傷，查看傷勢，安排送醫。送醫應注意：
 - 1 維持現場或檢視現場證物(如藥罐、繩索、刀)。
 - 2 就現場徵詢具急救資格者，先行緊急處置。
 - 3 由同學、導師、校護、教官，將傷者送至最近之台大醫院急診。
 - (三)若確定自殺斷氣：
 - 1 仍應呼叫救護車及通報警方。
 - 2 保留現場及有關証物(藥、自殺器具、遺書…等)，同時檢視遺書內容有無線索提供警方?是否有他殺嫌疑?
 - 3 協助警方(法醫)及家長處理。
 - 4 安定目擊同學情緒。
- 5 立即將狀況回報學校師長及校安中心、軍訓主任知悉。



二、若在較遠外地自殺：

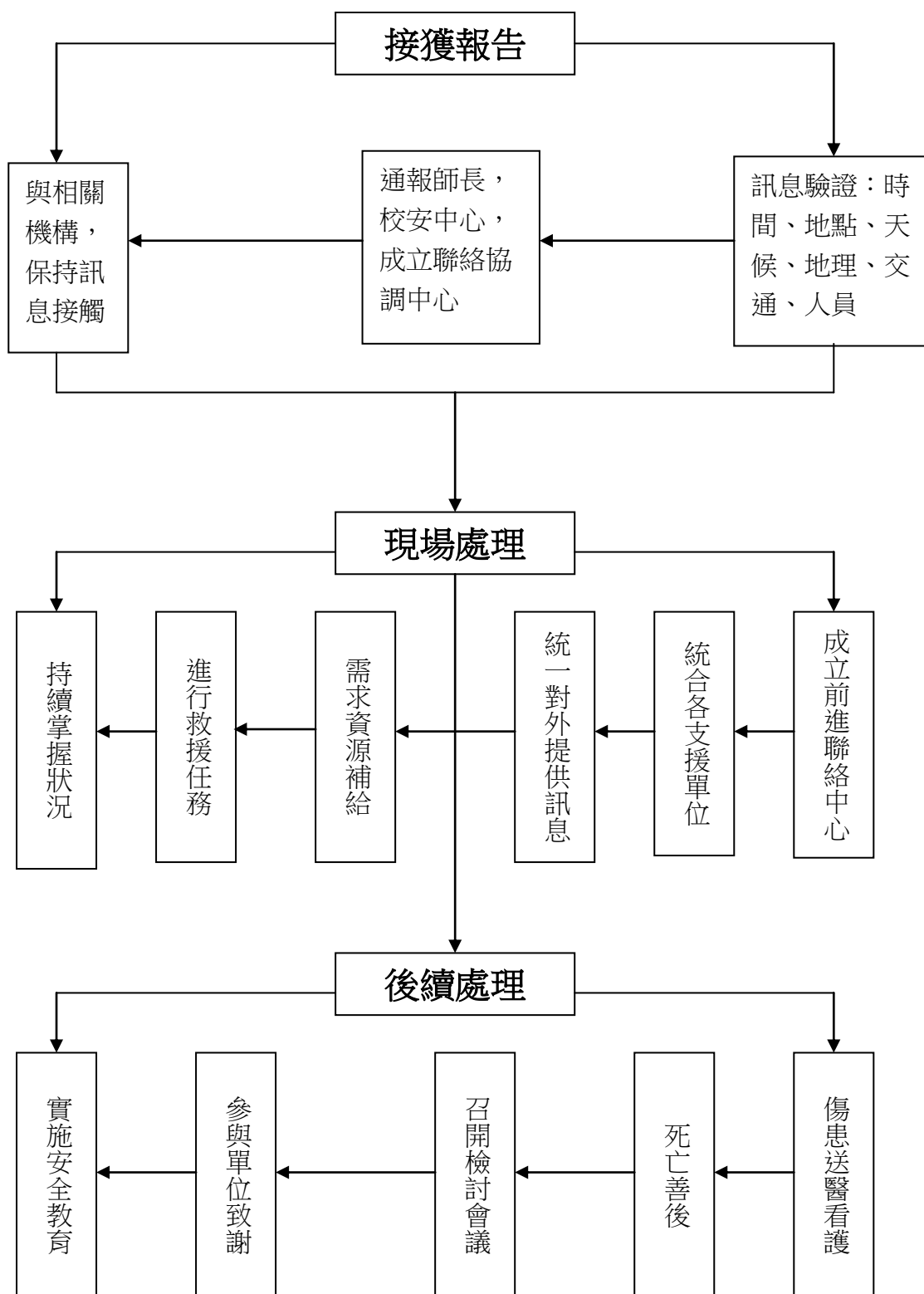
- (一)啟動校外會功能連絡當地縣市聯絡處，請該地教官先行至現場瞭解狀況，適切處理。
- (二)若學生確認自殺身亡，迅速通報校安中心、軍訓室主任及連絡家長、導師、系主任知悉並協同家長前往處理。
 1. 與軍訓室主任暨校安中心隨時保持連繫，報告處理情況。
 2. 配合當地警方處理，釐清案情。
 3. 協助家長處理善後事宜，如(遺體領回、遺體運送、辦理學生平安保險、死亡給付、肇事賠償事宜、協助學生喪禮、輓聯及安排師生參加公祭……等。)另告知並聯絡咨輔中心針對系所同學於適當時機，實施生命教育暨悲傷輔導。

第三階段—後續處理

- 一、依實際需要，安排同學陪伴，隨時與教官連繫。
- 二、轉介學生諮商中心。
- 三、協助申請學生平安保險或急難救助。
- 四、若班上同學陷於悲傷情緒下，商請導師或輔導人員實施班級團體輔導。
- 五、對自殺未遂同學，應經常關懷並持續追縱輔導。
- 六、新聞媒體的處理應格外謹慎。



案別 5：山難事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案特徵：登山隊伍在登山途中發生傷殘、身亡、迷途、失蹤、失聯、車禍及流籠等掉落山谷事件。
- 二、瞭解事故現場相關地理環境，備妥必要交通工具、地圖、文件、器材、經費。
- 三、救人第一，爭取時間。
- 四、有效掌握全部山難資訊及救助資源。
- 五、秘書室成立連絡協調中心，統一發言。
- 六、校安中心掌握資訊通報家長、師長及相關單位。
- 七、教官角色：代表學校及家長，在第一時間趕赴現場，統合各方力量協助學生。

貳、處理程序

第一階段—獲知訊息

- 一、訊息獲得：
 - (一)電視及平面媒體報導。
 - (二)業餘無線電及事故地點警察通知。
 - (三)登山同伴電話報知本校值勤人員。
- 二、訊息驗證：
 - (一)獲知訊息立即查證訊息之可信度，並向校安中心通報。
 - (二)瞭解該登山隊學生是否足夠糧食、飲水、夜間照明設備、通訊設施等狀況，適時安撫學生情緒。
 - (四)查詢當地有無其他救難機構協助處理。
 - (五)秘書室成立本校連絡協調中心，適時建立本校發言人，以利對外統一發佈訊息及連絡家長等事宜。
- 三、初步處理：
 - (一)立即連絡相關救難機構請求協助。
 - (二)隨時與受難學生，保持連絡，並安撫情緒。
 - (三)協調當地學校、縣市連絡處教官先行前往協助處理，並保持訊息暢通。

第二階段—現場處理

- 一、前往現場前之準備：
 - (一)攜帶登山隊基本資料。
 - (二)各相關單位(現場)及家長聯絡電話。
 - (三)交通工具通常可以請各地連絡處或各地學校教官支援。
 - (四)前往現場人員的必要裝備如禦寒裝備、飲食器物、經費等事宜。
- 二、到達現場初期之處理：
 - (一)成立前進連絡協調中心，整合當地軍警、救難大隊、電訊社團等單位，統一協調救難事宜，並建立連絡網路。
 - (二)連絡協調中心宜統一事權，以協調替代爭執，以合作替代指揮，以學生安全為考量基礎，並尊重家長授權處理幅度，做為事宜處理之憑據。
 - (三)掌握現場之地形、地貌、天候、救援路徑、學生狀況，適時研擬救援之最佳方式，並擬定相關預備腹案，以利完成救援任務。



二、現場熟悉後的處理：(提出救援資源需求)

(一)救援地形困難時，可申請空中警察或國軍搜救中心協助搜尋運送。

(二)協調警察單位申請山青支援、或由學校登山社團、民間登山團體等組成搜救隊伍。

(三)醫療急救之醫護人員與搜救隊伍隨行。

(四)若山難者身亡，尚須與家長、檢察官、法醫等相關人員協同至出事地點完成法律程序。

(五)必要時可協請附近之駐軍協助，以增強救援之調度資源與能力。

四、即時掌握情況：隨時掌握學生傷亡狀況、救難進度、防礙救援障礙之因素等，回報本校連絡協調中心，轉知家長及各級師長。

第三階段—後續處理

一、掌握病、傷同學狀況，適時至醫院慰問關懷。

二、對不幸身亡學生，協助家屬辦理後事。

三、對參與協助單位贈送感謝函。

四、結算救難期間所使用之相關經費。

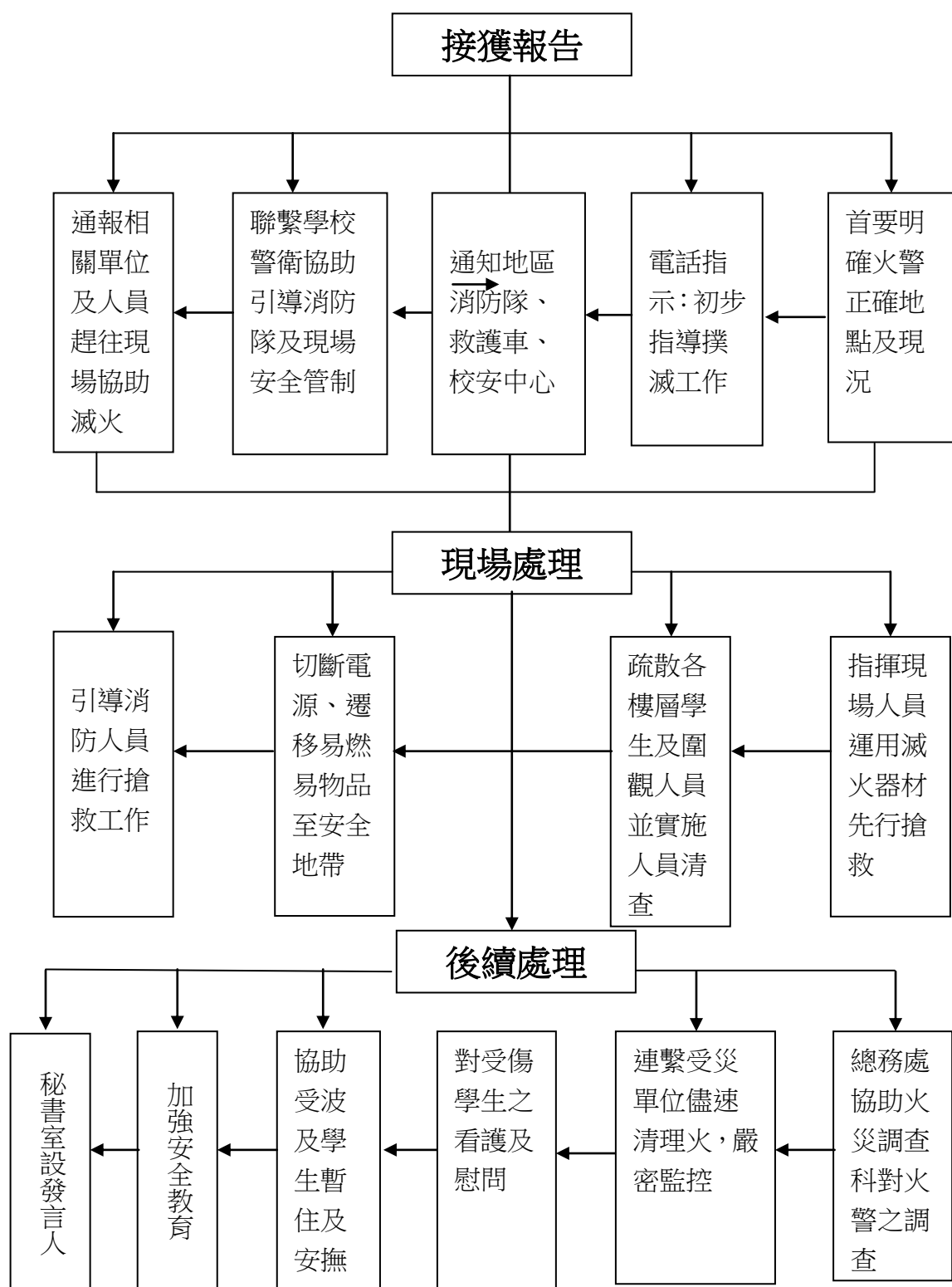
五、召集相關人員實施檢討會。

六、加強對學生宣導登山安全教育。



二、安全維護事件

案例 1：校園火警事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、火警發生多為突發性，火源蔓延迅速，火勢一旦失控，將導致人員傷亡及財物損毀。
- 二、校園內最易發生火警地點：學生宿舍、餐廳及教學實驗室。
- 三、火警一旦發生，應迅即通報地區消防隊，明確告知火警地點及現況，利於爭取時效。
- 四、先期有效運用現有滅火器材，召集附近人員，盡速協力撲滅，防止火勢蔓延及擴大。
- 五、切斷電源、疏散人員、易燃及危險物品(瓦斯器材)遷移安全地帶，及逃生緩降梯運用。
- 六、不斷提示要冷靜，不可過於慌張，相互扶持，避免影響救援行動。
- 七、學校教、職員工及教官應統合編組現場搶救小組，積極參與滅火工作，維護學生生命安全及學校財物。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告(通報流程：消防隊-校安中心-總務處-學務處)

- 一、首要明確火警地點及現況。
- 二、即刻通報消防隊、校安中心及連繫警衛引導消防人員。
- 三、初步指導：
 - 要求現場同學立即疏散。
 - 要求先行利用現有器材撲滅。
 - 請人在適當地點監控火勢及指引火源。

第二階段—現場處理

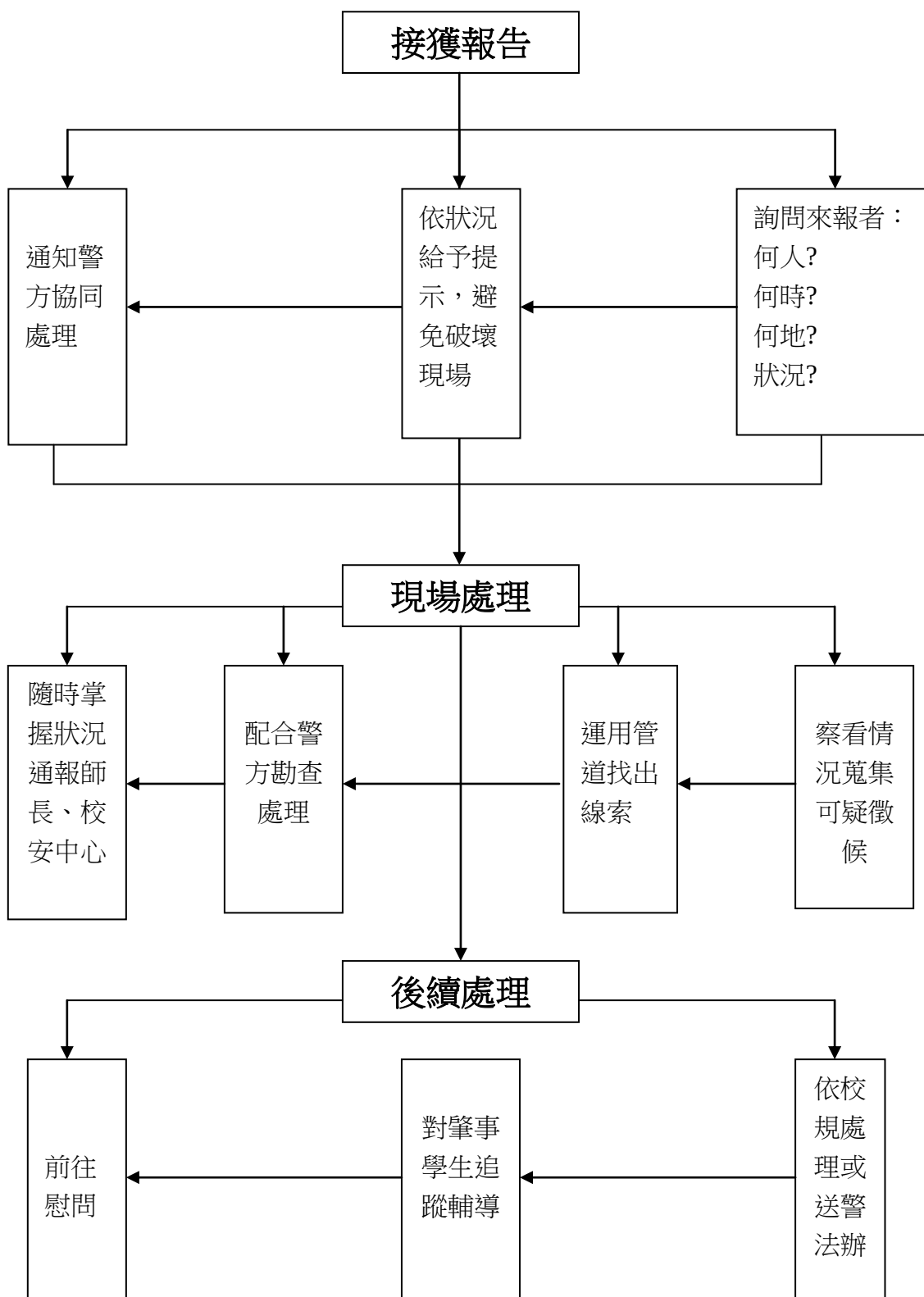
- 一、夜間發生火警時值班同仁評估狀況立即啟動校安緊急召回程序。
- 二、查看週邊電源有無切斷及易燃易爆物品是否遷移妥善。
- 三、先行編組現場人員，使用現有滅火器材，指揮現場搶救工作。
- 四、指揮學生疏散至安全地帶，避免圍觀火勢影響救援工作。
- 五、查看受傷學生，立即電召救護車及本校醫護人員。
- 六、引導協助消防人員進行滅火工作及救護車之運送傷患。

第三階段—後續處理

- 一、協助相關單位清理火場，並設置警戒標示，做好火場監控以防死灰復燃。
- 二、協助火災調查科調查火警原因，並針對學校其他相關設施安檢。
- 三、對受傷學生瞭解傷勢並予慰問，傷勢較重者，通知其家長。
- 四、協助宿舍受波及學生，安排暫住地方。
- 五、將火警發生及處理情形報告各級師長、校安中心並陳報校安通報。
- 六、利用學生各項集會時，做為案例教育，防範意外再度發生。
- 七、秘書室統一設發言人。



案別 2：破壞事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案涉及現場處理、調查瞭解、法律(規)處理等事宜。
- 二、爭取時效，迅速處理。
- 三、即時通知家長及各級師長。
- 四、破壞情況嚴重立即報警。
- 五、教官角色：教官或校安人員非警調人員，惟須掌握線索，運用各種管道，儘速釐清案情。

貳、處理程序

第一階段—接獲電話報告時

- 一、簡要詢問來報者
 - (一)遭受破壞狀況如何？
 - (二)何人?何事?何時?何地？
- 二、電話初步指示：
 - (一)尋求行政人員支援。
 - (二)依狀況給予提示，避免破壞現場。
 - (三)要求鎮定處理。

第二階段—現場處理

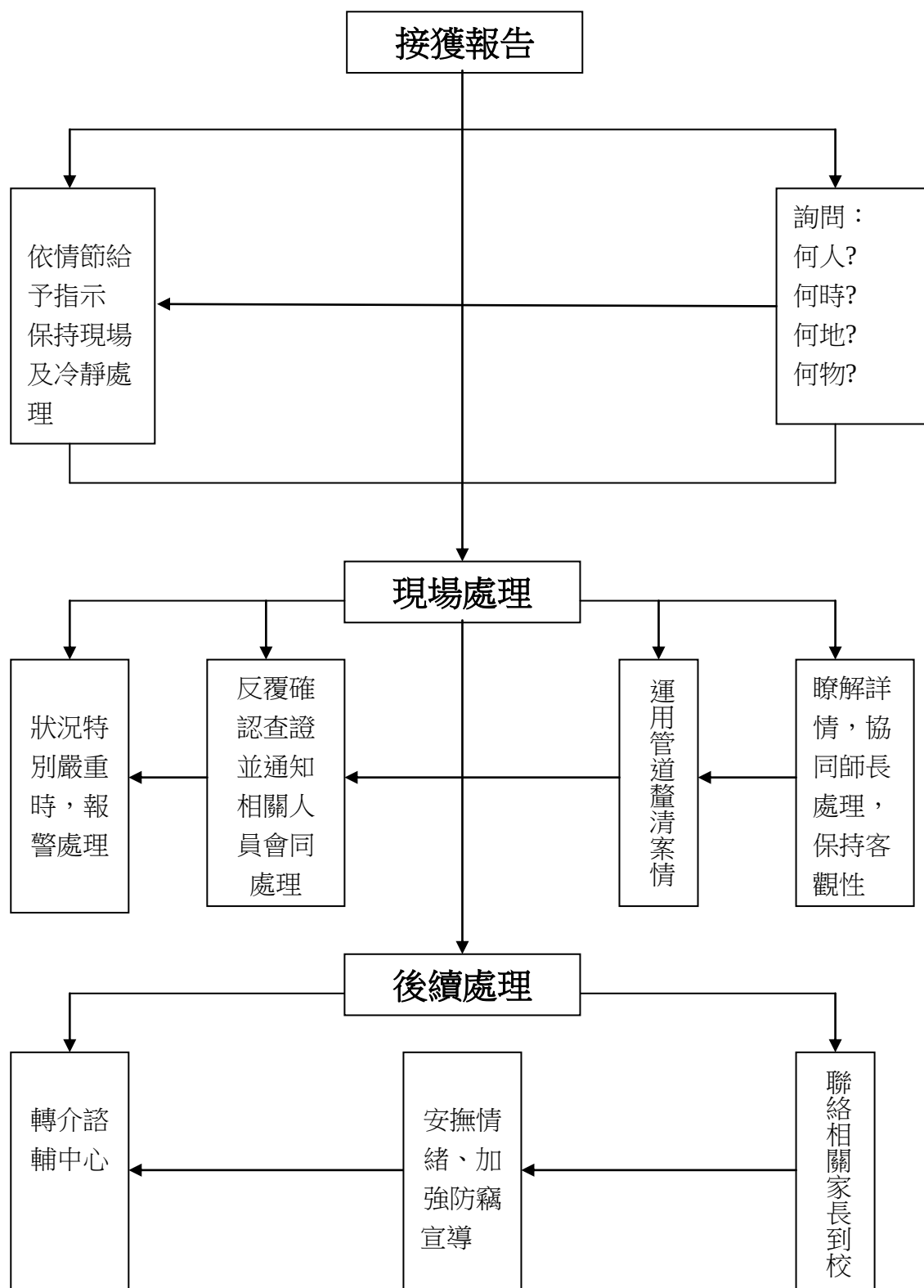
- 一、迅速趕至現場。
- 二、如已確定肇事者，應注意事項：
 - (一)協同該單位管理人員處理。
 - (二)如肇事者非校內人員則報警處理，並向軍訓室主任報告。
 - (三)如肇事者為校內員工，則初步了解情形後向學務長報告，依指示再行報警處理。
 - (四)如肇事者為學生，則依校規處理並通知家長，同時注意其情緒，以免因畏罪衍生事端。
 - (五)隨時將處理情形向學校師長及校安中心報告。
- 三、如未找到肇事者，應注意事項：
 - (一)保留現場再次查看四週，瞭解破壞情形及尋找可疑徵候。
 - (二)集合相關人員依據現場及目擊者敘述，相互交換意見。
 - (三)透過教職員工生等校內各種管道，循線找出肇事者。
 - (四)初步了解情形後向學校師長報告，依指示再行報警處理。
 - (五)隨時與警局保持密切連絡，並協助警調人員現場勘察處理。
 - (六)隨時將處理情形向軍訓室主任及管理單位報告。

第三階段—後續處理

- 一、視情節輕重將肇事者依校規處置或送警法辦。
- 二、針對缺失檢討並加強校內安全維護工作。
- 三、對肇事同學，應持續追蹤輔導。
- 四、可視肇事同學心理狀況，轉介諮輔中心。



案別 3：學生失竊事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案在校園經常發生，若未及時妥善處理，易形成同學互相猜疑，影響學習情緒。
- 二、保持現場、爭取時效、迅速處理。
- 三、情節嚴重者，應報警處理。
- 四、充份運用各種管道，瞭解詳情以利案情處理。
- 五、教官角色：教官非執法人員，祇針對案情做釐清工作，本勿枉勿縱原則，維護學生權益，並不得做超乎本身權限外的任何承諾。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)何人?何時?何地?何物?
 - (二)財物損失狀況如何?
 - (三)是否有嫌疑者?
- 二、初步指示：
 - (一)要求保持現場完整，留住目擊證人。
 - (二)要求保持鎮靜，現場若有留置任何嫌疑人員，嚴格要求不得動粗，等待教官前往處理。

第二階段—現場處理

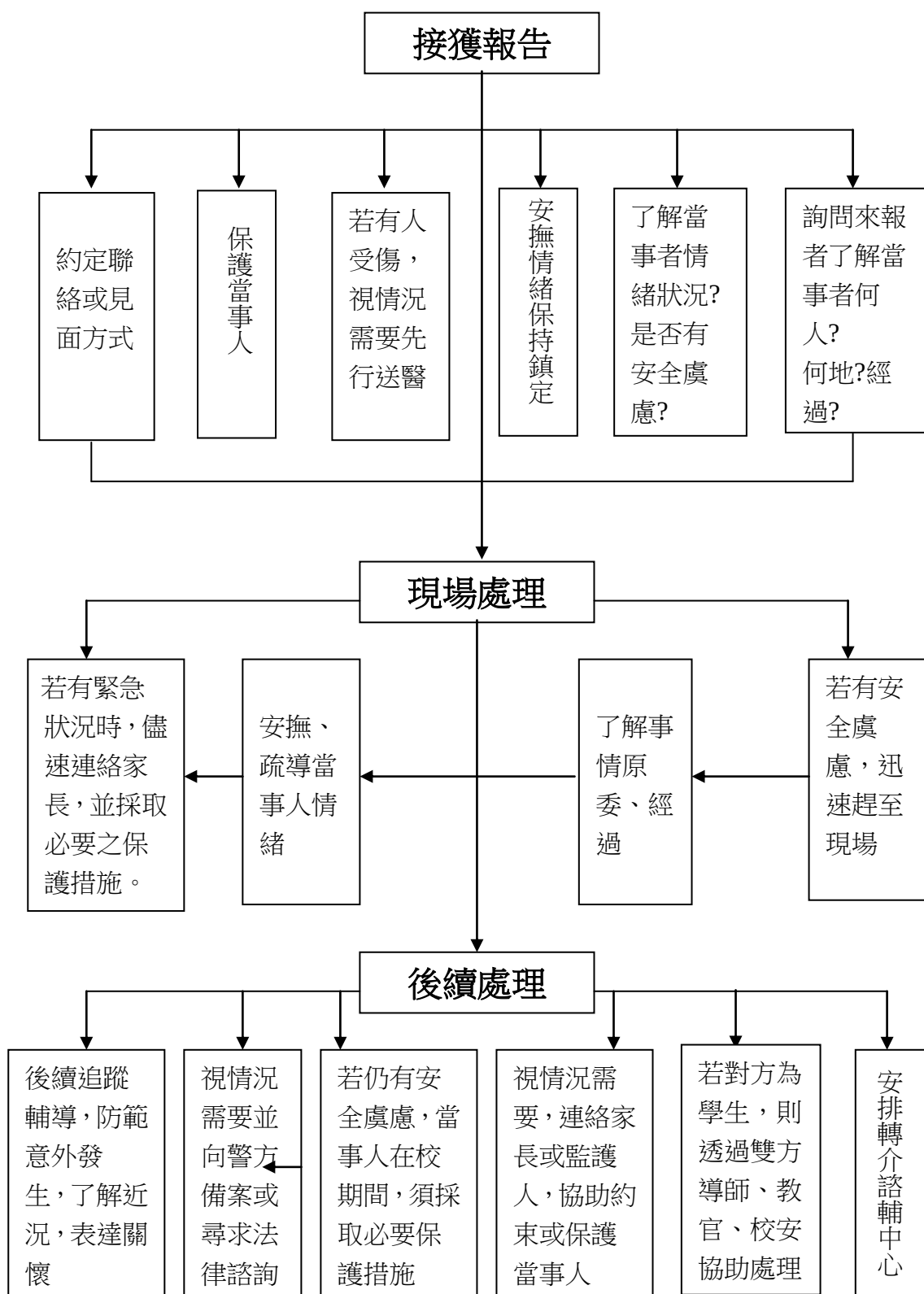
- 一、迅速趕至現場。
- 二、找到當事人，安撫情緒，瞭解詳情。
- 三、若現場有涉嫌同學，應會同導師處理較為週延。
- 四、多方面訪談(如宿舍幹部、班上同學、目擊者)及過濾可疑線索。
- 五、對人證、物證及涉嫌者背景資料分析，以利案情澄清和瞭解偷竊動機。
- 六、反覆查證屬實後，通知連絡雙方家長前來處理。
- 七、為維護校規尊嚴，不得私下對學生及家長做出任何免於責罰的承諾。
- 八、事況特別嚴重，狀況不明無法掌握時，立即報警並協助警方偵辦。

第三階段—後續處理

- 一、協助雙方商談理賠事宜，協商會議由導師、輔導教官、生輔組組長、軍訓室主任在場、學務長主持為宜，雙方簽寫協議書(和解書)，以為日後處理依據。
- 二、安慰遭竊同學情緒，加強防竊宣導。
- 三、對偷竊同學，除依校規處置外，尤應配合導師追蹤輔導。
- 四、偷竊同學若心理不適、可轉介諮輔中心接受輔導。



案別 4：情感糾紛事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案有關情緒疏導、人身安全、轉介輔導、法律問題。
- 二、首重當事人之保護(免於自殘。傷人或受傷)、情緒疏導及處理時效之掌握。
- 三、轉介輔導室輔導。
- 四、視情況通知家長、師長。
- 五、運用相關資源。
- 六、教官角色：教官或校安人員非專業心理輔導人員，宜在案發之初，即時安撫學生情緒並做好必要之安全保護措施。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)了解當事者何人?身處何地?概要經過?目前情緒狀況?
 - (二)是否有自殘、傷人或被傷害之虞慮?
- 二、初步(電話中)指導來報之學生：
 - (一)先安撫當事人情緒，保持鎮定。
 - (二)若有人受傷，視情況需要先行送醫。
 - (三)保護當事人。
 - (四)約定好連絡或見面方式。

第二時段—現場處理

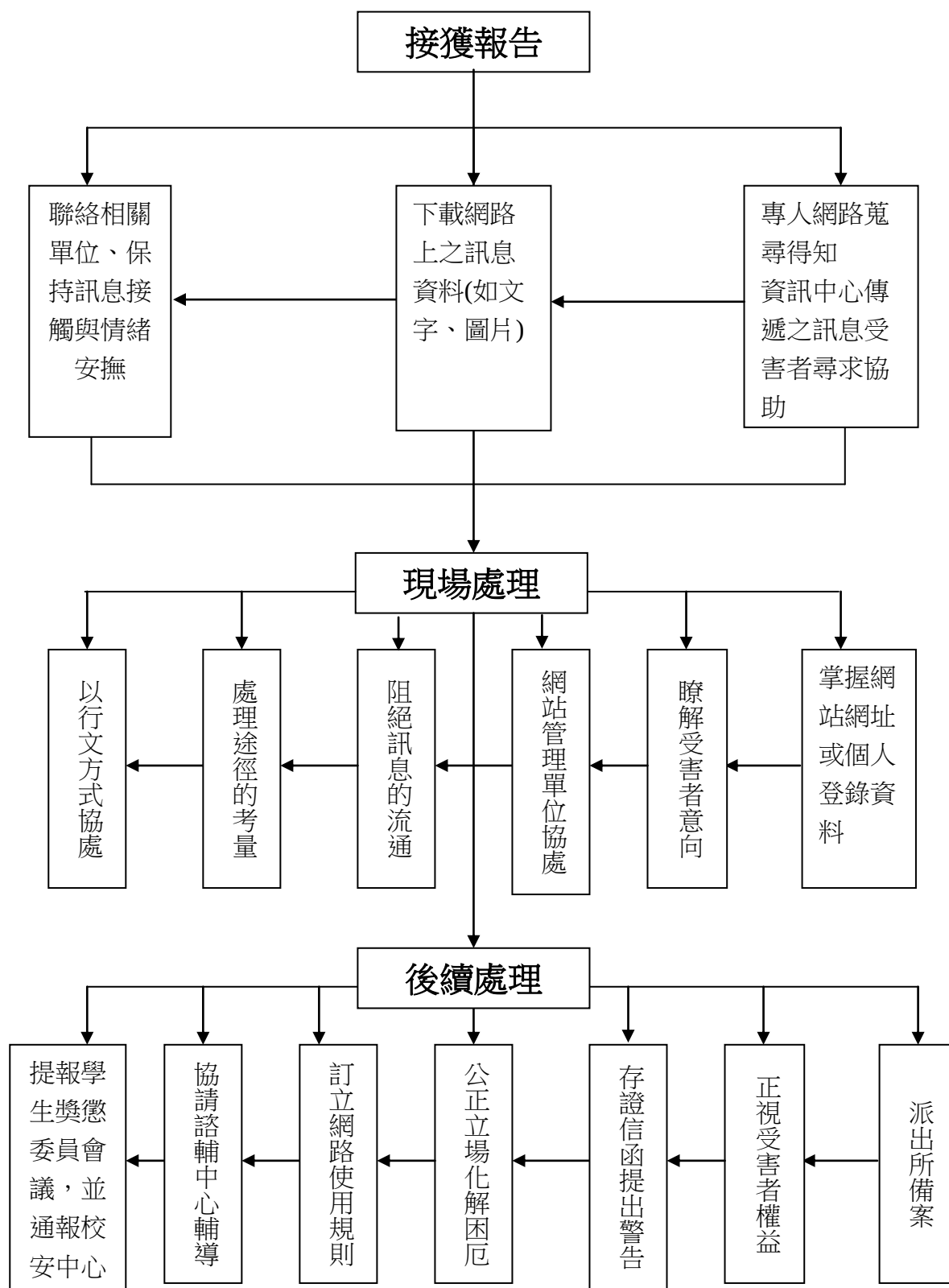
- 一、立即趕至現場。
- 二、了解事情原委、經過，安撫、疏導當事人情緒，儘速連絡家長。
- 三、若有緊急、不易掌握之狀況時，通知警方協助，並採取必要之保護措施。
- 四、保護措施包括：
 - (一)有傷害對方傾向者—應建請家長予以隔離約束。
 - (二)有自殘或被傷害虞慮者—應即尋求師長、同學的協助照料。

第三階段—後續處理

- 一、安排轉介咨輔中心。
- 二、若對方為本校學生，則透過雙方導師、輔導教官協助處理。
- 三、若對方為外校學生，則連絡該校輔導教官協助處理。
- 四、連絡家長或監護人，協助約束或保護當事人。
- 五、若仍有安全虞慮，當事人在校期間，應對其繼續採取必要保護措施(安排同學陪伴、照顧)。
- 六、向校安中心反映，視情況需要並向警方備案或尋求法律諮詢服務。
- 七、請當事人之家長、師長、好友、同學等，平日多注意當事人之情緒狀況，防範意外發生。
- 八、教官適時與當事人連繫，了解其近況，表達關懷。



案別 5：網路糾紛事件處理流程





壹、特徵及處理原則：

- 一、本案係以校園師生為範疇的網路糾紛，主要涉及謾謗與隱私權傷害，其內容係以文字、圖片形成污辱、中傷、醜化、淫穢、不實指控等。
- 二、目前法律上並未針對資訊管理訂立特別法規，因此網路犯罪行為都沿用一般的民法處理。
- 三、依行為法則與常理為判斷依據。
- 四、涉及個人網站糾紛，採被動處理原則。
- 五、涉及單位網站糾紛，採主動處理原則。
- 六、瞭解受害人對事件處理意向，應避免再度發生傷害。
- 七、教官角色：掌握網路文化與法律保障雙重精神，與資訊管理單位協調處理。

貳、處理程序：

第一階段—訊息獲知

一、訊息來源：

- (一)專人網路蒐尋得知。
- (二)資訊中心傳遞之訊息。
- (三)受害者尋求協助。

二、訊息研判分析：

- (一)將網路上之訊息資料(如文字、圖片)下載或列印，為往後處理之依據。
- (二)蒐集涉案網站之網址、代號或個人登錄資料(隱私與法律衝突，應以法律作為研判之依循，必要時可以尋找網路糾紛之判例)，如當事人無法得知，則列入第二階段處理。
- (三)瞭解受害者意願，期望調處程度或最終目的。

第二階段—展開處置

一、處理途徑：

- (一)在處理網路糾紛時，可從三個方面考慮著手：❶純為同學解決糾紛，❷依學校規章處理，❸依法律訴訟方式進行。
- (二)三方面處理途徑的選擇，可單一或多元組合進行，基本上必須徵求當事者的同意與事態涉及廣狹度判斷。

二、處理步驟：

- (一)不論是採取任何途徑，首先進入網路，下載傷害性之文字與圖片。
- (二)文字圖片蒐集後，進一步瞭解該網站管理單位及版面管理者，一般而言，網站設置，在學校中有校本部的資訊中心及下屬之子系統中各版面之板主管理。
- (三)瞭解對方上網之確切地址，基本上個人網址是保密的，有被盜用的可能，且發信單位，亦有可能來自網路咖啡店，但多半具有因果關係，可做為追蹤參考。
- (四)與他校連繫切入該網站並商請管理單位協助處理，必要時需要以行文方式協助處理。
- (五)確定對象後，即與雙方當事人連繫，依案情提出解決方案。(例如因感情因素所產生的網路中傷或污蔑，就必須從情感上尋求解決；又如網路購物之金錢糾紛則依據消費契約行為處理。)



(六)如果雙方當事人無法得到有效解決(補償與不再犯之保證)，適時請雙方家長出面協處。

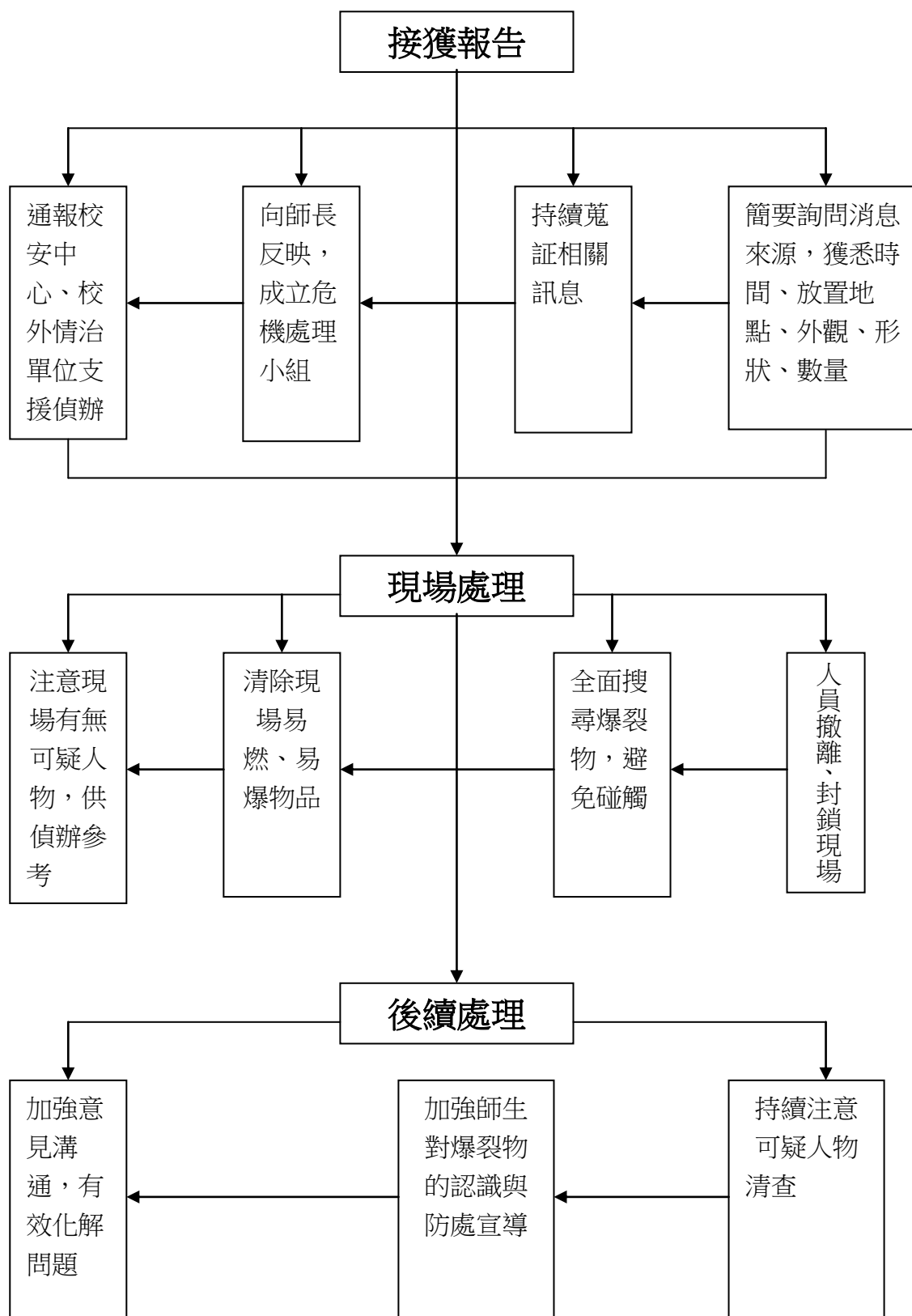
(七)如果受害者欲行法律途徑解決，教官可以協助受害同學，攜帶必要之相關證物，至當地派出所報案。

第三階段—後續處理

- 一、可循塗消版面資料、登載告知啟事，或由公信單位提出說明等方式，先行阻絕錯誤訊息的流通。
- 二、由傷害者出面，提出道歉啟事，以正視受害者的權利。
- 三、必要時以存證信函方式向對方提出警告。
- 四、若已產生買質傷害，可以學校公正立場協助化解困厄，必要時可轉介諮輔中心做心理輔導。
- 五、學校可以自行訂立網路使用規則，並明訂資訊中心負責人與版主之權利義務。
- 六、依所犯事實，移由學校學生獎懲委員會議決並通報教育部校安中心。若已送法律程序處理，學校可待判決後再議決處理。



案別 6：校園炸(詐)彈恐嚇事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則：

- 一、本案為校園重大事件，對師生心理情緒、校園安寧均會產生重大影響，並易成為媒體焦點。
- 二、以師生安全為第一考慮因素，本著「寧可信其有」的態度處置。
- 三、立即向上級及有關單位反映，可疑爆裂物由警方防爆小組處理。
- 四、勸導現場人員撤離，設置警戒，封鎖現場。
- 五、搜索可疑爆裂物品放置時間、地點、爆裂物外觀形狀、數量，嚴禁觸碰。
- 六、敏銳觀察現場有無可疑人員、物品，提供警方偵辦參考。
- 七、爆裂物的認識與防處。
- 八、教官角色：全體迅速動員，執行人員疏散及現場封鎖，蒐證相關資訊，協助警方辦案。

貳、處理程序：

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)來報者身份、訊息來源?爆裂物品放置地點、外觀形狀、數量、放置處所及附近有無師生活動。
 - (二)請其儘可能提供所知訊息。(例如接獲恐嚇電話時間、對方口音是否熟悉及談論內容等)。
- 三、立即向軍訓室主任、學務長、校長、校安中心反映，成立危機處理小組，同時向一一〇報案，請防爆小組前來處理。

第二階段—現場處理

- 一、勸導現場師生撤離，設置警戒、封鎖現場，不讓無關人員接近，保持現場完整。
- 二、敏銳觀察現場附近有無可疑人物，蒐集相關線索資訊供警方偵辦。
- 三、若發現可疑爆裂物應注意外觀形狀，先作初步研判，如判斷為可疑爆裂物時，以不碰觸為原則，交由警方防爆小組處理。
- 四、可疑爆裂物品附近如有易燃、易爆物品先行搬離並關閉電源開關。

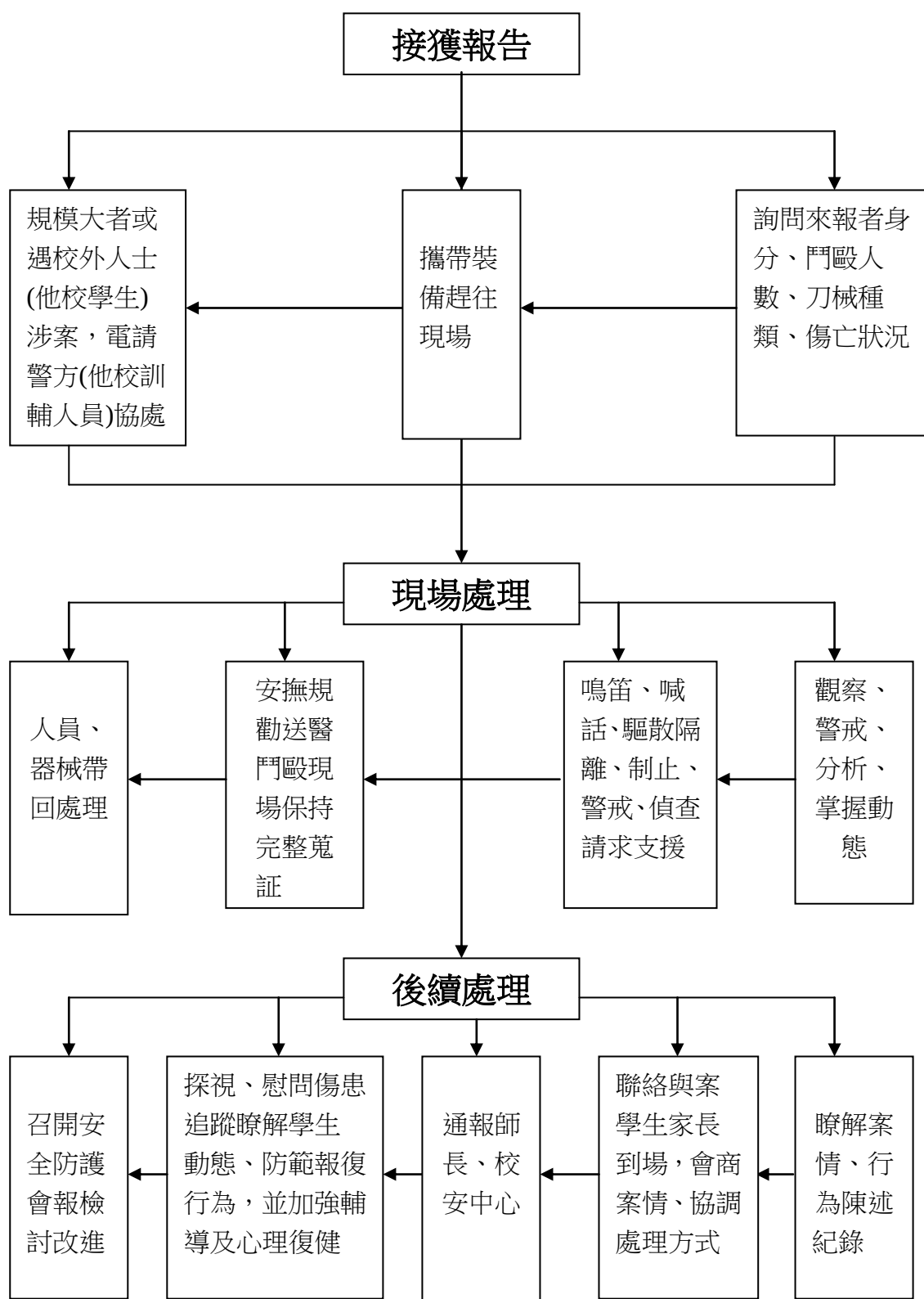
第三階段—後續處理

- 一、要求師生如發現與本案相關之可疑人物要立即向軍訓室暨校安中心反映。
- 二、運用週會、上課時間對同學加強爆裂物認識與防處宣導，提昇緊急應變知能。
- 三、建立師生良好溝通管道化解問題，防止同學產生報復心理。



三、暴力事件與偏差行為

案別 1：鬥毆事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案涉及現場掌控、傷者救治及刑(民)事責任等。若處理不當，極易形成惡性循環，致學校充滿暴戾之氣。
- 二、把握「懾之以威、動之以情、說之以理、依法處理」之原則。
- 三、先行制止，隔離雙方(邊)，緩和衝突。
- 四、公平正義，絕不偏袒任何一方。
- 五、傷者要迅速救治。
- 六、依校規或刑、民法處置。
- 七、教官角色：本著軍人威武特質鎮懾現場，以平日師生情誼化干戈為玉帛。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)姓名、身份、人數、地點、有無攜帶刀械?
 - (二)是否有校外人士參與及人員受傷?傷勢如何?
 - (三)有無接應人員及車輛?
 - (四)要求牢記雙方身份、特徵、車號等，並能持續提供訊息，注意自身安全，靜待教官處理。
- 二、攜帶哨子、警報器、防身器材等。
- 三、通知警衛及警方迅速協助處理。
- 四、如屬校際鬥毆，聯絡他校訓輔人員到場協處。
- 四、若鬥毆規模較大且雙方使用刀械，或涉及校外人士，應立即電一一〇，請警方協助。

第二階段—現場處理

- 一、若為兩人互毆：
 - (一)大聲喝令或哨音制止。
 - (二)若不聽制止，以肢體拉住、隔開，並進行疏導。
 - (三)若雙方使用刀械，可使用防身器材予以制止，隔離雙方，並設法沒收兇器。
 - (四)誘導兩人至教官室調解。
- 二、若為群毆但未使用刀械：
 - (一)開啟警報器及哨音併用，並實施喊話予以降溫、安撫，以達勸阻、嚇阻之效。
 - (二)若不聽制止，可與警衛合力，隔開雙方，必要時使用防身器材予以驅散，並逮捕鬧事者。人力不足時宜採取警戒，隔離圍觀群眾，並立即請求支援。
 - (三)若雙方使用刀械則不宜冒然逼進，應保持警戒狀態，待警方到場，再配合處置。
- 三、若已造成傷亡時，應即電請一一九送醫救治，並迅速通知學生家長。
- 四、若有外力介入或不良份子參與，儘可能採迂迴、拖延時間方式，安撫、留置對方，待警方到達，協同處理。
- 五、若有人當場死亡、則應保持現場完整，留置目擊證人，以協助檢警蒐證。



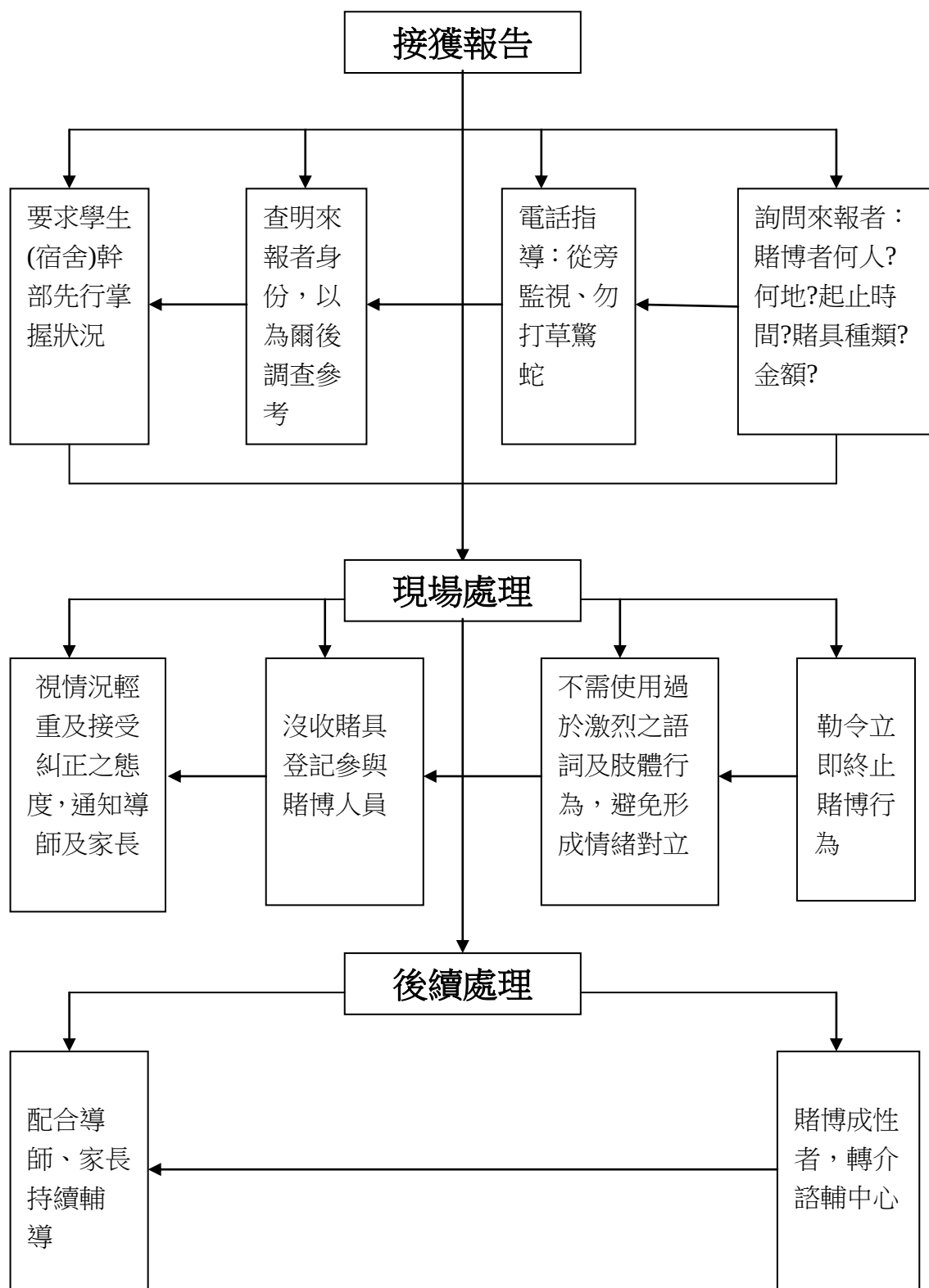
- 六、若是學生群毆，儘快找出為首者，先將其帶離現場，再將其餘人員帶回軍訓室暨校安中心處理。如為校外份子，應衡量本身能力，能則扭送警局，否則報警處理。
- 七、木棍、刀械等行兇物品，應攜回並妥善保管，作為物證。

第三階段—後續處理

- 一、動之以情、說之以理，疏導學生情緒，注意其反應，並適度表達關懷之意。
- 二、要以公正、客觀之立場看問題，避免刺激性用語，以免造成對立。
- 三、瞭解當事人及帶頭者動機，隔離問話，傾聽其訴說，從中了解案情之來龍去脈及主要癥結，並繕造學生行為陳述紀錄以資憑證。
- 四、所攜之木棍、刀械等行兇物品，應包紮並按持用人手印，以為証物。
- 五、案情嚴重者、應配合學務處會商研討，如屬校際鬥毆，應立即回報校安中心，並協同他校訓輔人員合作處理。
- 六、案情嚴重者應告知其家屬，並請其來校協助處理。
- 七、涉及民事、刑事糾紛，務必由雙方家長至警局處理，教官、導師從旁協助。
- 八、對於受傷同學應隨同師長前往探視、慰問，並協助處理善後。
- 九、請導師、輔導教官或其親近同學隨時追蹤，密切觀察學生之動態，防範報復行為，亦可視狀況轉介咨輔中心。
- 十、召開安全防護會報，針對本案防範與處理情形提出檢討改進。



案別 2：賭博事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案係關學生(宿舍)生活管理、個人生活品德及情緒疏導為範圍，若輔導不力，將造成學生惡習成性，並影響宿舍安寧。
- 二、處理技巧上，應避免過度傷及當事人自尊心，以使其更加珍惜惕勵改過機會。
- 三、是否通知家長，應視案情程度而定。
- 四、利用學校資源開闢其它娛樂項目並誘導之。
- 五、教官角色：透過處理過程，加強對學生品德及習性之輔導。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一) 參與人數、地點、時間、何種賭具、有無賭金。
 - (二) 來報者身份，以為爾後調查之參考。
- 二、初步指導
 - (一) 要求來報者，從旁監視、勿打草驚蛇。
 - (二) 要求學生(宿舍)幹部先行瞭解狀況，等待教官處理。

第二階段—現場處理

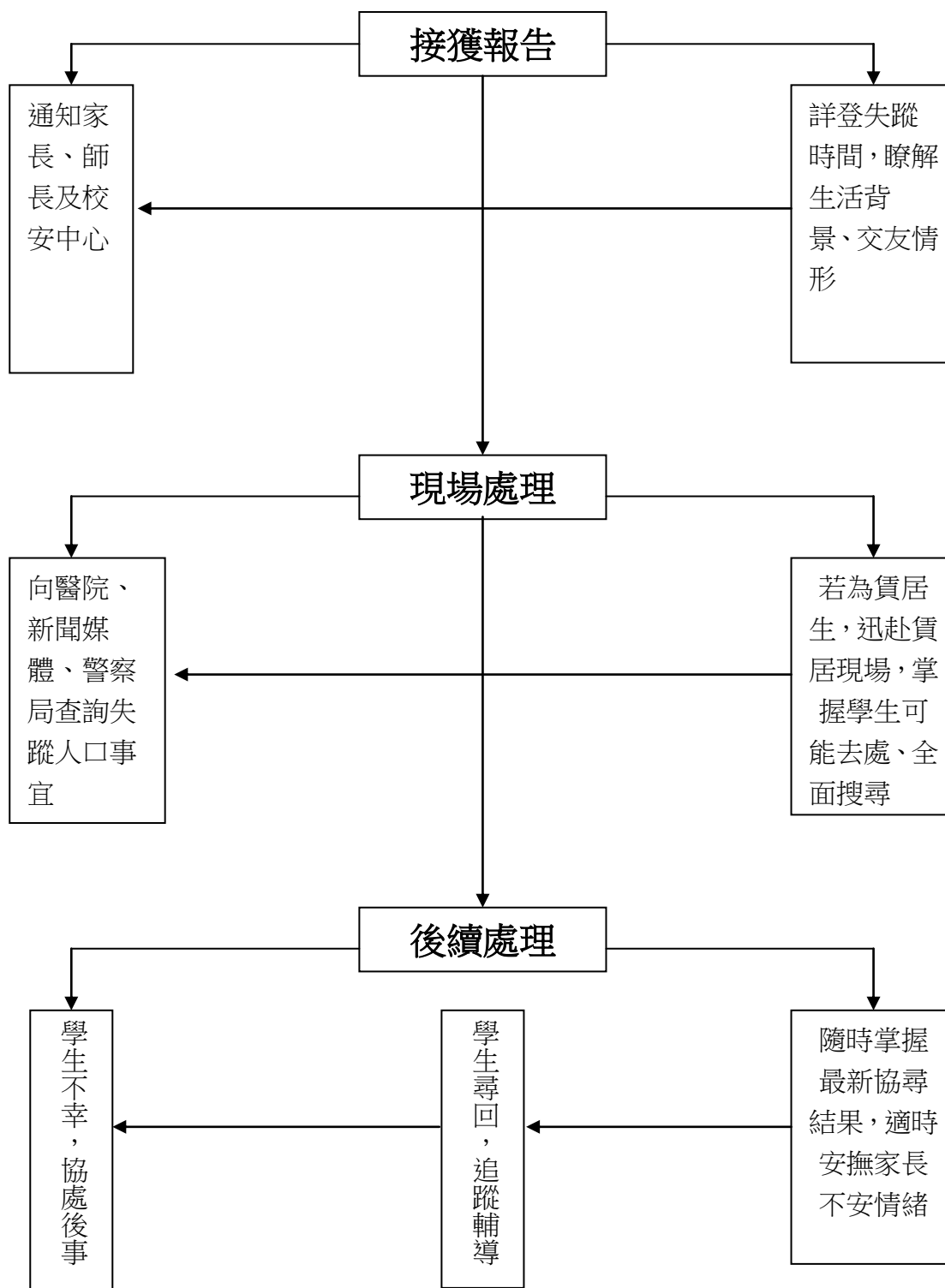
- 一、勒令立即終止賭博行為。
- 二、制止時，不需使用過於激烈之語詞及肢體行為，避免形成情緒對立。
- 三、沒收賭具，登記賭博人員。
- 四、視情況輕重及接受糾正之態度，通知導師及家長。

第三階段—後續處理

- 一、安排渠等要好同學多予規勸。誘導參與正當休閒活動。
- 二、對沉迷賭博嗜好同學可轉介諮輔中心。
- 三、配合導師、學生家長多予以關心，持續輔導。
- 四、會請學務處生輔組簽處並公告懲罰，以儆效尤。
- 五、協同輔導人員 (宿舍輔導員)及自治幹部，加強管理及宣導。



案別 3：學生失蹤事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案為家長通知：學生失蹤；或學生賃居在外，且多日未到校上課，有發生意外之可能（3日後即完成校安通報作業）。
- 二、迅速瞭解學生生活背景、家庭狀況、交友等情形。
- 三、積極尋人為要，分秒必爭。
- 四、掌握警方資訊及救助資源。
- 五、即刻通報家長。師長及相關單位、協同處理。
- 六、教官角色：在第一時間代表學校及家長，趕赴賃居現場展開搜尋。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、查證訊息來源，並登記該生失蹤時間、地點、外出穿著服裝，有無個人交通工具，個人行動電話等。
- 二、向該生平時較親近的同學查詢其交友情形以掌握更多訊息。
- 三、通知家長及向師長（校安中心）報告。

第二階段—現場(賃居生)處理

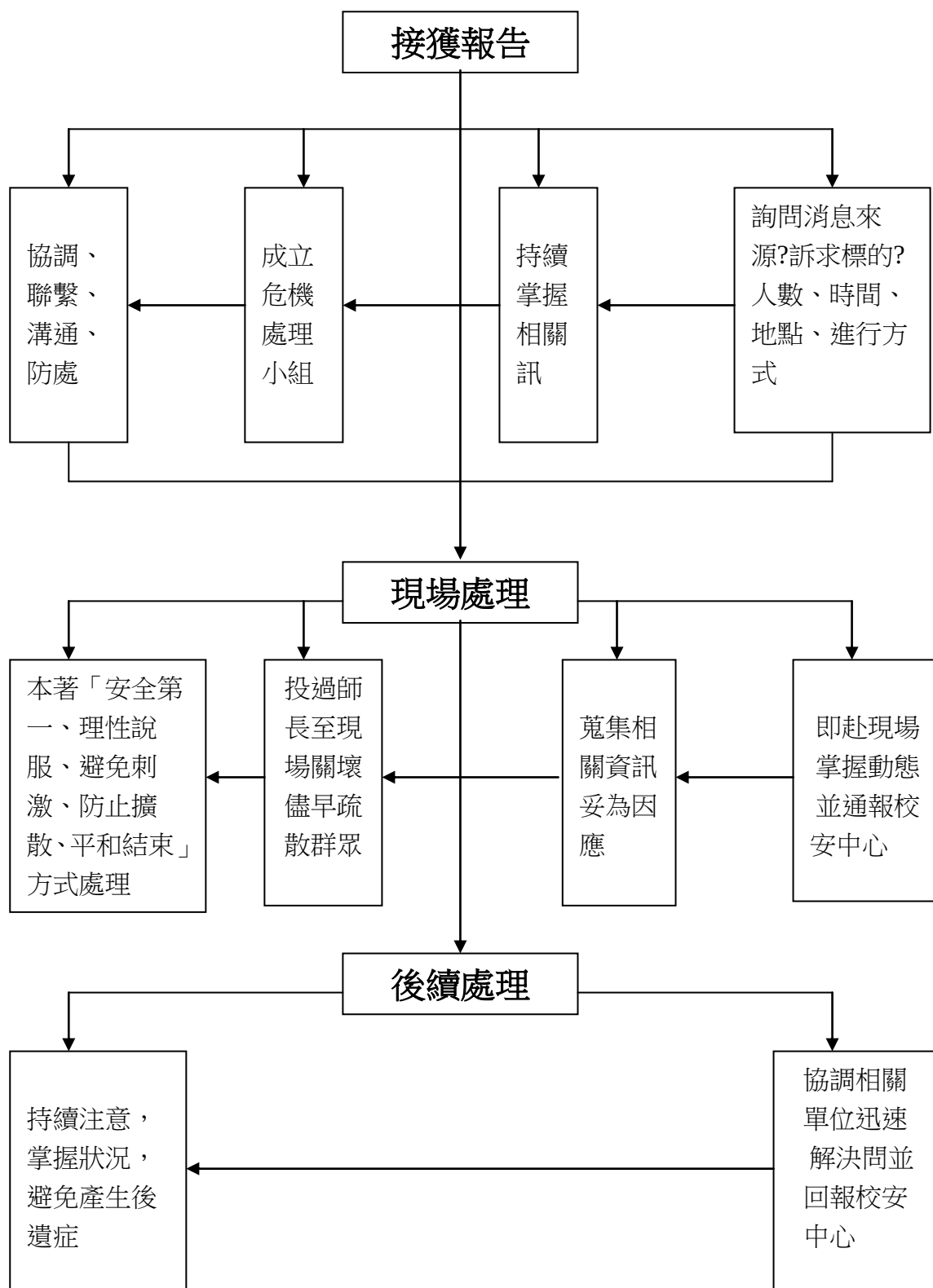
- 一、迅速趕赴賃居現場，尋找有無異狀(字條、書信)，並訪詢室友。
- 二、掌握情況，研判學生可能去處所，展開電話追蹤。
- 三、若尋獲該生去處，應立即前往，規勸其返回。
- 四、若未尋獲蹤跡，建議家長向警局報案，發佈尋人啟示。

第三階段—後續處理

- 一、掌握最新協尋結果，並適時安撫家長不安情緒。
- 二、若學生已尋回，應持續關懷輔導，紓解其情緒。
- 三、若學生口發生不幸，應協助家長處理後事。
- 四、參與協助單位贈送感謝函。



案別 4：聚眾抗議(滋事) 事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案為校園重大事件，若處理不當，易形成嚴重師生對立，危害校園安寧乃至成為社會媒體焦點。
- 二、基本處理原則為「協調相關單位，積極溝通疏處，努力消弭爭議，化解群眾抗爭」。
- 三、如已形成聚眾事件處理原則為：
 - (一)須密切掌握最新情況，妥採因應措施。
 - (二)建立溝通管道，輔導學生遵守相關法令規定。
 - (三)維持溝通管道暢通，防止失序及違法活動。
 - (四)敏銳察查危機徵兆，妥適協調疏處。
 - (五)處理時避免強制壓抑，以情，理、法兼顧為宜。
- 四、教官角色：退居為隱性角色，以柔性之接觸，居間溝通，從旁引導。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者
 - (一)消息來源?抗爭事由?
 - (二)人數、領導者、核心人員、時間、地點、進行方式。
- 二、要求持續提供相關訊息，並注意己身安全。
- 三、立即成立危機處理小組，依事件訴求標的邀集相關單位共同研處：
 - (一)儘量事前溝通化解，尋求共識，避免對立。
 - (二)如未能有效化解抗爭事件，則應妥善規劃各項防處措施。
 - (三)加強縱橫連繫，校內則知會相關單位待命支援，校外則通知有關單位配合防處。

第二階段—現場處理

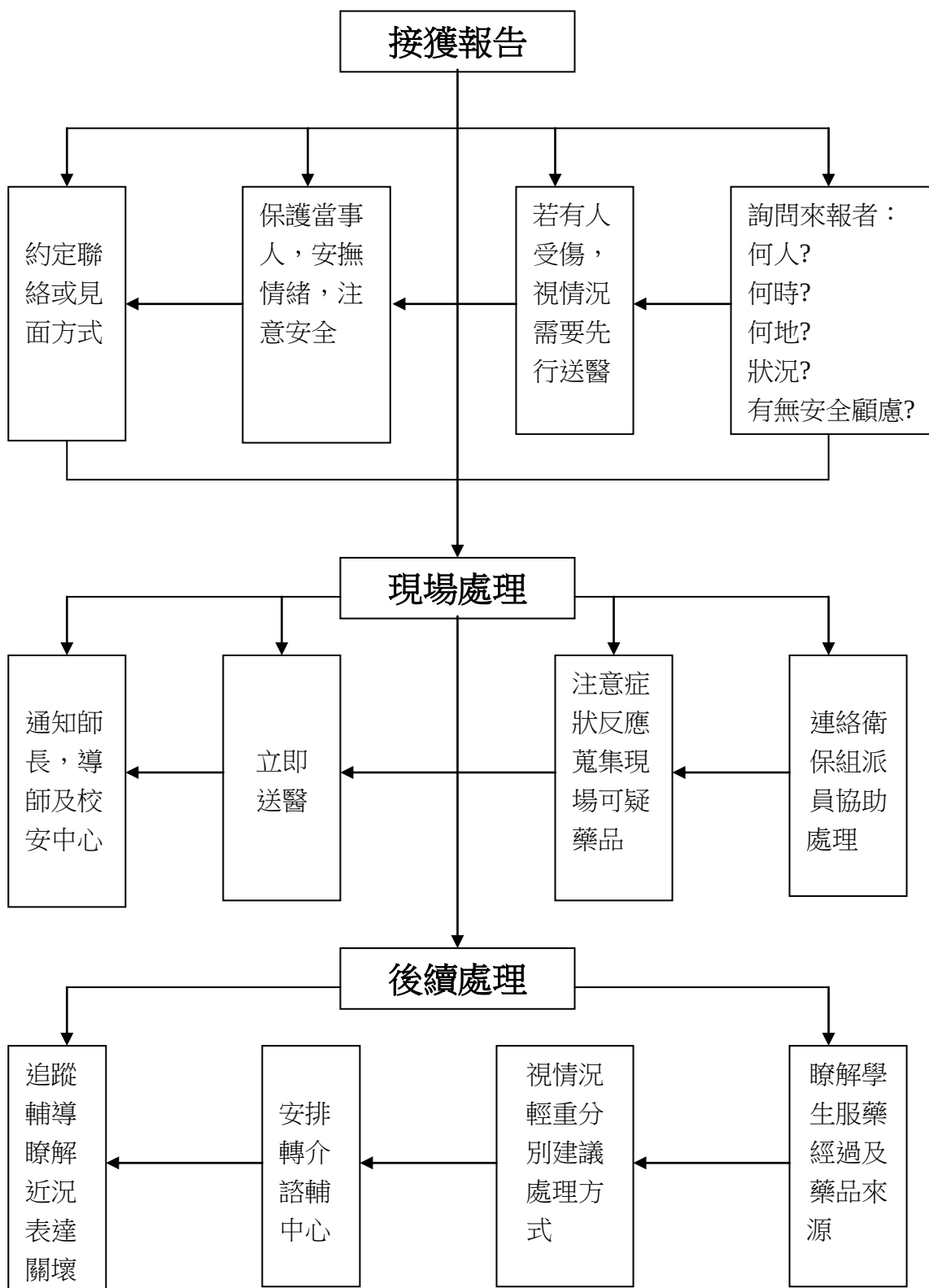
- 一、若已形成群眾事件，應迅速趕至現場，先觀察瞭解那些是抗議者?那些是圍觀群眾?人數概約多少?並迅速回報。
- 二、瞭解那些是核心領導人物?是否有校外人士參與?並密切注意現場人員的心理反應與行為動態，避免有心人士介入，使事態擴大。
- 三、針對同學訴求標的，協調相關單位先建立溝通管道並展開溝通。
- 四、請有影響力之師長(如導師、系所主任、學務長)至現場慰問，表達關懷之情，儘量與同學溝通、疏解，協助其解決問題。
- 五、以親切婉轉態度、理性說服，軟化學生強硬態度，使群眾儘早解散。
- 六、本著「安全第一、理性說服、避免刺激、防止擴散、平和結束」方式處理。
- 七、扮演幕後推動溝通協調及安全維護的工作，並持續掌握相關訊息與校安中心保持聯繫。

第三階段—善後處理

- 一、對同學抗爭訴求應繼續協調相關單位妥善處理，並提供必要的服務，讓同學感到意見獲得重視，消弭同學再次聚眾抗議意願。
- 二、建立良好溝通管道，鼓勵同學有意見可向學校相關部門反映，並注意網路上同學對此事件反映內容，透過各相關行政單位即時處理解決，避免造成後遺症。



案別 5：濫用藥物事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、學生使用禁藥必有其背景因素，如即時適當處理，可使其免於墮落而無法自拔。
- 二、首重對當事人之保護，免於自殘、傷人或受傷。
- 三、蒐集現場可疑之藥物。
- 四、應儘快送醫治療。
- 五、儘速通知家長及導師。
- 六、轉介輔導室。
- 七、教官角色：教官非醫療人員，著重初期對學生之安全保護措施，並建議家長送醫診療。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)當事者何人?身處何地?概要經過?目前狀況?
 - (二)是否有自殘、傷人或受傷之虞慮?
- 二、初步(電話)指導來電者：
 - (一)先行安撫情緒並保護當事人。
 - (二)若有傷者，視情況需要先行送醫。
 - (三)約定聯絡或見面方式。
- 三、連絡衛保組，請其派員協助處理。

第二階段—現場處理

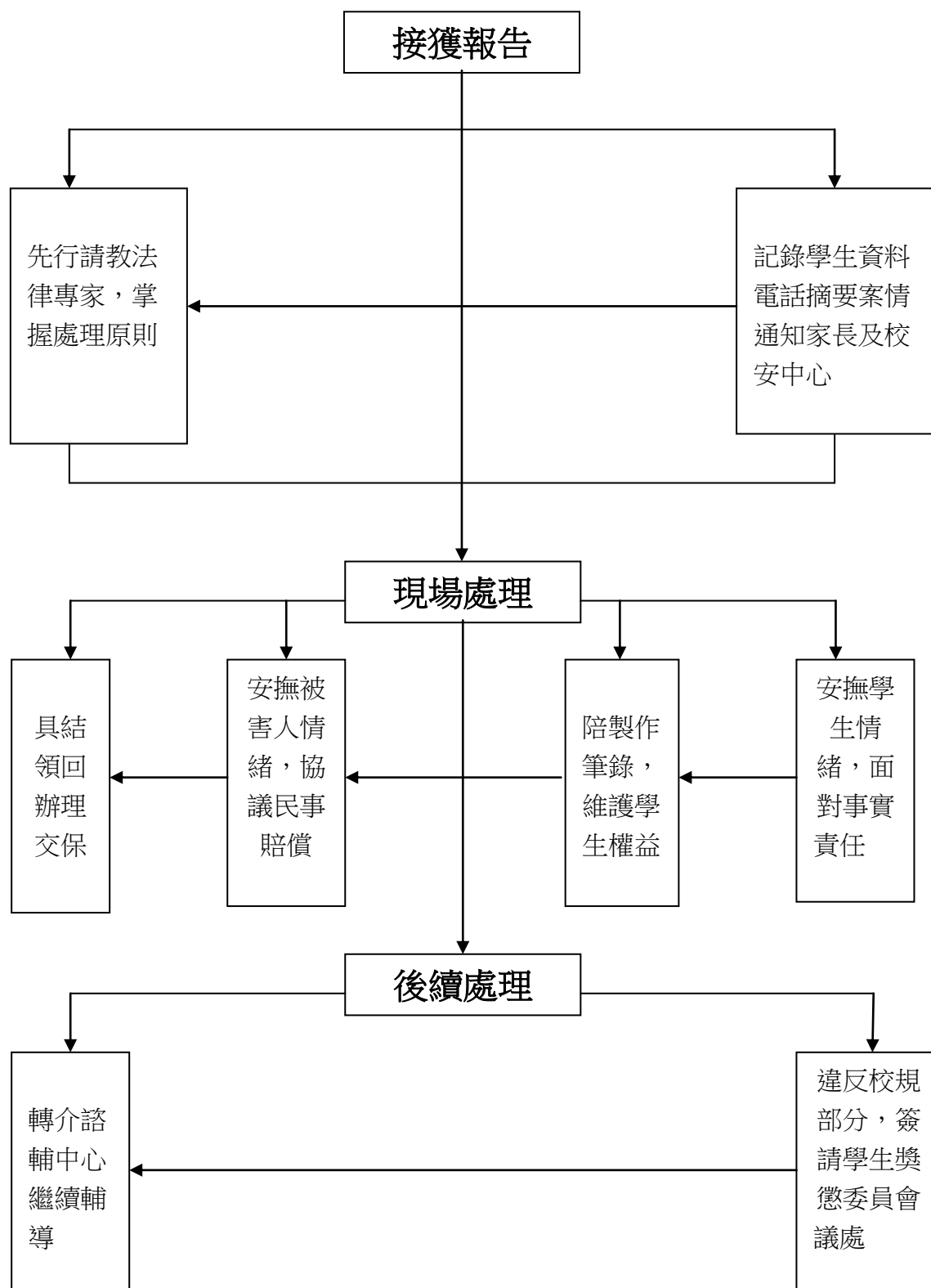
- 一、迅速趕至現場。
- 二、瞭解當事人使用何種藥物並注意其藥物之反應，以提供醫生診斷治療之參考。
- 三、儘速送醫就診，攜帶該生住處可疑之藥物。藥瓶或使用過之針筒。
- 四、通知該生家長及導師。

第三階段—後續處理

- 一、瞭解學生生活及交友狀況、家庭背景、藥(毒)品之來源，並向校安中心回報。
- 二、視情況輕重分別處理：
 - (一)成癮者：建議家長送往勒戒所或醫院，進行戒毒、戒癮。
 - (二)未成癮者：建議家長斷除其藥(毒)品之來源及藥物濫用之同儕來往、金錢上給予必要之管制。
- 三、轉介諮輔中心配合輔導。
- 四、建立名冊及陳報校安通報作業。
- 五、關於藥(毒)品牽涉之法律問題可徵詢學校法律顧問。
- 六、請當事人之家長、好友、同學平日多注意當事人心理、生理之狀況。
- 七、適時與當事人連繫，瞭解其近況，表達關懷。



案別 6：違法遭送警局事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案係學生校外涉嫌違法，被移送警察機關，新聞媒體熱中炒作，補風捉影，未審先判，易造成學生權益及學校聲譽之傷害。
- 二、除非是現行犯，絕對不允許警察逕行進入學校將學生帶走。
- 三、除非必要絕不對外發言，必要時也不可護短、欺瞞。
- 四、尊重檢警單位依法辦案。
- 五、不論學生罪行如何，必須一本初衷照顧學生，儘量維護學生應有之權益。
- 六、必須即刻通知家長(監護人)到場。
- 七、穩定學生情緒，克服心理障礙，為自己的行為負責，重新出發改過向善。
- 八、教官角色：維護學生應有權益，在學生家長(或監護人)未到場處理之前，代表家長(或監護人)照顧學生。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、迅速記錄學生系級、姓名及住宿地址、電話。
- 二、瞭解並簡要記述案情，同時迅速通報家長(或監護人)以及校安中心。
- 三、若案情較為複雜，可先與學校法律顧問連絡，請教處理的原則與重點。

第二階段—後續處理

- 一、迅速趕至警察局。
- 二、安撫學生情緒，克服心理障礙，面對事實，承擔責任。
- 三、陪同學生製作筆錄，維護學生應有權益。
- 四、安撫對方(被害人)情緒，預留爾後談判理賠空間。
- 五、造成對方(被害人)損失可協調公正單位，以達成附帶民事賠償之協議。
- 六、所犯為本刑三年半以下之罪，如：偷竊、騎乘贓車等，協助家長具結領回候傳。
- 七、所犯為本刑三年半以上，七年以下之罪，如：過失(車禍)致人於死等，協助家長辦理交保候傳。
- 八、所犯為本刑七年以上之罪，如強暴、強盜、強劫等，將由警局移送地院收押。應協助家長迅速購買日用及洗用品、換洗及保暖衣物，以免收押時挨餓受凍。
- 九、學生犯罪行為殊不可取，但對於學生，仍應尊重、關心，絕不放棄。

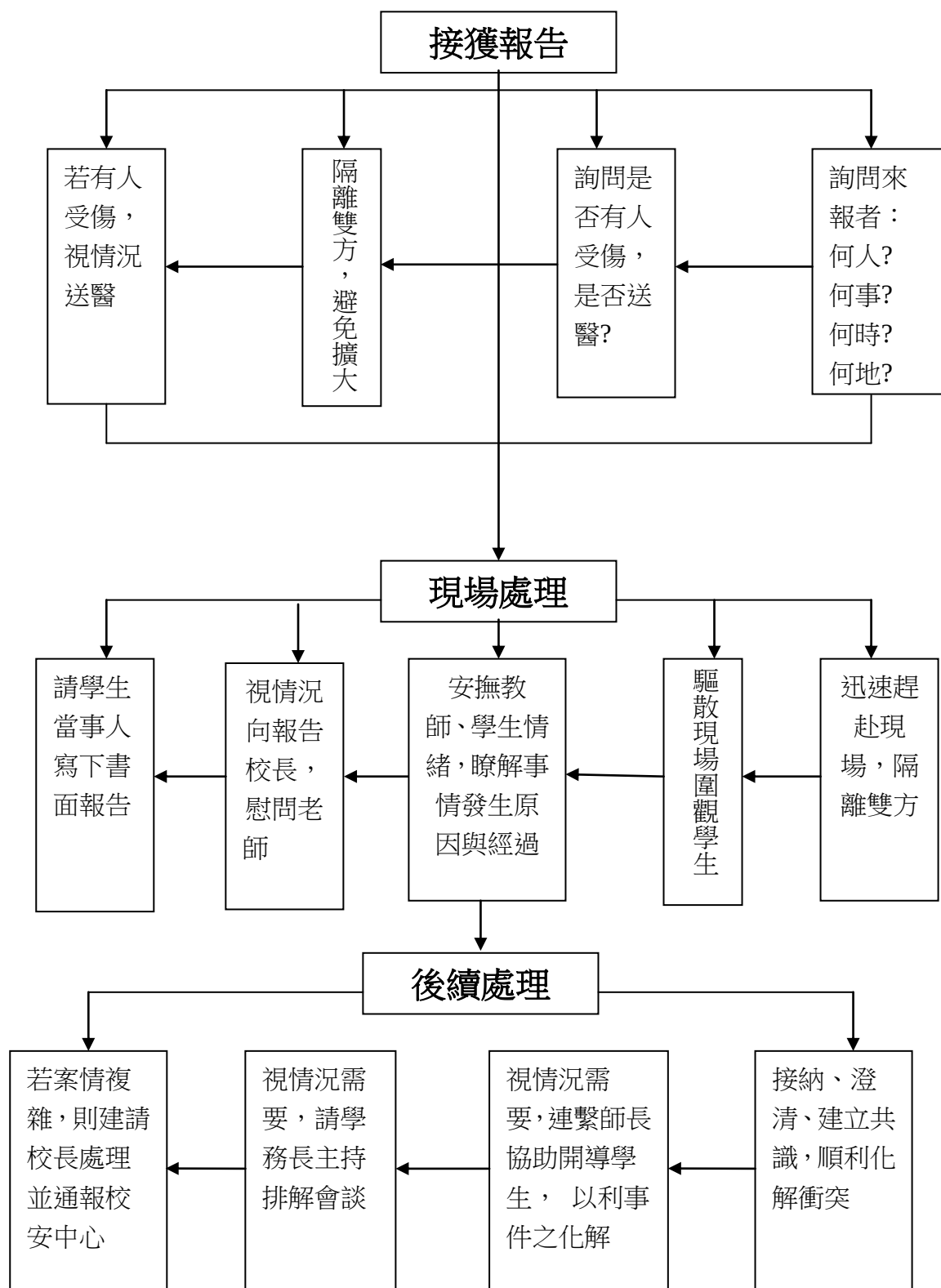
第三階段—後續處理

- 一、不論將來司法機關審理結果如何，違反校規部分，仍應依據學生獎懲辦法簽請學校學生獎懲委員會議處。
- 二、若經學校學生獎懲委員會議決未達退學處分，仍繼續完成學業，則必須轉介諮輔中心繼續輔導。



四、管教衝突事件

案別：師生衝突事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案為校園倫理之重大事件，若處理不當，易形成師生對立僵局，以及雙方當事人之嚴重傷害，且對於爾後師生互動、教學情境產生更多負面影響。
- 二、迅速隔離雙方、介別安撫情緒、澄清化解爭議、尋求共識、接納與道歉。
- 三、在爭議澄清、化解歧見之前，應避免雙方面質，造成情緒激化，擴大無謂紛爭。
- 四、教官角色：教官居間協調澄清，確切瞭解事情原委而非扮演仲裁角色。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)何人?何事?何時?何地?
 - (二)是否有人受傷，是否送醫?
- 二、初步指導：
 - (一)盡力勸阻隔離雙方當事人，避免擴大衝突。
 - (二)若有人受傷，視情況需要先行送醫。

第二階段—現場處理

- 一、迅速趕至現場。
- 二、協同相關支援人力(其他師長、導師、警衛、教官)，立即隔離雙方，同時驅散現場圍觀學生，避免聚眾起哄。
- 三、分別安撫教師、學生情緒，瞭解事情發生原因與經過，並適時接納其情緒感受。
- 四、視情節輕重向導師、軍訓室主任、學務長、校長報告，以便慰問教師，表達關懷之意。
- 五、俟學生當事人情緒穩定後，請其寫下衝突事件始末之書面報告。

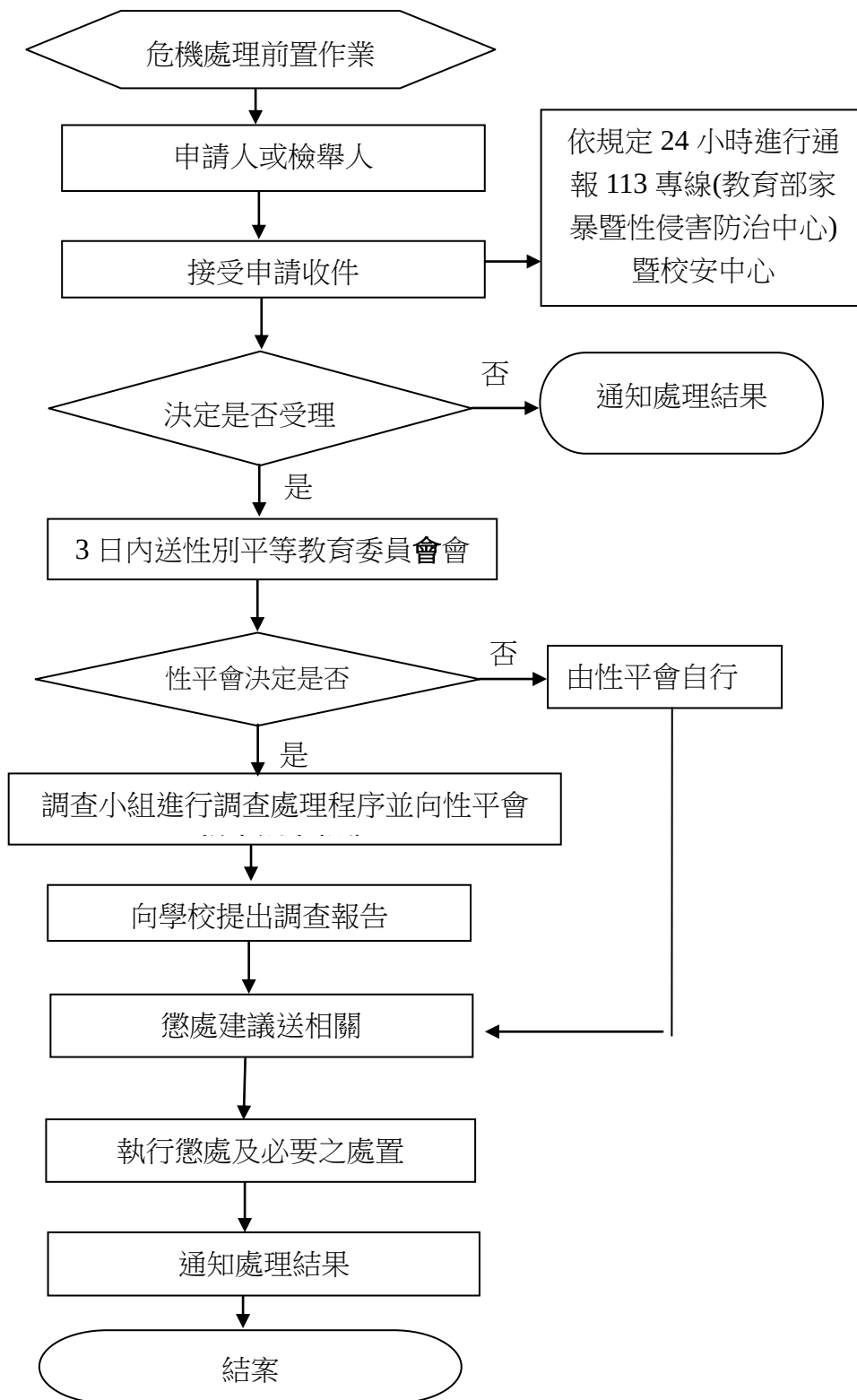
第三階段—後續處理

- 一、經過接納。澄清。了解其相。建立共識，順利化解衝突。
- 二、視情況需要，連繫學生的導師、學務長與學生晤談，協助開導、期勉，以利事件之化解。
- 三、若情況特殊，請當學務長主持排解會談，除雙方當事人外，並通知學生家長出席，就澄清雙方誤解、爭議及道歉、懲處等事宜，謀求合情、合理。合法之解決。
- 四、若爭議嚴重、案情複雜時，則應建請校長主導處理，並向教育部校安中心反映。



五、兒童少年保護事件

案別：校園性侵害或性騷擾事件處理流程





步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
危機處理 前置作業	一、性別平等教育宣導與落實 二、處理流程預擬及演練 三、相關處室及人員之明確分工 四、訂定校園性侵害或性騷擾之防治規定並公告之	相關法令： 性別平等教育法(以下簡稱性平法) 性別平等教育法施行細則 校園性侵害或性騷擾防治準則(以下簡稱防治準則)
一、被害人或其法定代理人、檢舉人申請調查	一、性侵害或性騷擾事件之被害人或其法定代理人(以下簡稱申請人)、檢舉人得以書面向行為人於行為發生時所屬學校申請調查(防治準則第 10 條)。 二、申請人、檢舉人其以言詞申請調查者，學校應作成紀錄，經向申請人或檢舉人朗讀或使閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章(防治準則第 10 條)。	一、書面或言詞作成之紀錄，應載明： (一) 申請人或檢舉人姓名、身分證明文件字號、服務或就學之單位及職稱、住居所、聯絡電話及申請調查日期外，並包括申請調查之事實內容及其相關證據。(防治準則第 12 條)。 (二) 申請人委任代理人代為申請調查者，應檢附委任書，並載明其姓名、身分證明文件字號、住居所、聯絡電話。(防治準則第 12 條)。 二、學校首長為加害人時，應向教育部申請調查。(防治準則第 10 條第 1 項及性平法第 28 條) 三、學校接獲申請或檢舉案件，倘無管轄權，應於 7 日內移送其他有管轄權者。(防治準則第 10 條第 2 項)
二、學校收件及通報	一、學校以學生事務處(或訓導處)為申請調查案收件單位。並由該處指派專人處理相關行政事宜(防治準則第 13 條)。 二、學校可先啟動「緊急事件處理小組」，初步確認申請調查之事件屬應通報之性侵害或性騷擾事件者，需於 24 小時內以書面向循「校安系統」向教育部通報。若屬緊急事件，則先打 113 電話緊急通報後，再於 24 小時內完成補書面通報。	一、學校可先啟動「緊急事件處理小組」因應之，進行公正、保密、維護人權之運作，做好處室分工，研擬處理方向、成員名單、善用資源。並初步確認申請調查之事件。 二、學校教育人員知悉有疑似性騷擾或性侵害犯罪情事者，應於 24 小時內向主管教育行政機關及縣市性侵害防治中心 113 通報(性平法第 21 條)。 三、通報時除有必要者外，對於當事人及檢舉人之姓名或其他足以辨識其身分之資料，應予以保密(性平法第 22 條)。 四、「性侵害」事件通報「教育部家庭暴力暨性侵害防治中心」。(如附件 1) 五、「性騷擾」事件通報「教育部家庭暴力暨性侵害防治中心」。(如附件 2)



步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
三、決定是否受理申請案	一、學生事務處(或訓導處)收件後，應於 3 日內將事件交由學校性別平等教育委員會(以下簡稱性平會)調查處理。 二、有下列情形之一者，應不予受理： (一) 非屬性別平等教育法所規定事項者。 (二) 申請人或檢舉人未具真實姓名者。 (三) 同一事件已處理完畢。(性平法第 29 條及防治準則第 13 及 14 條)	一、學校應於接獲申請調查或檢舉後 20 日內，以書面通知申請人或檢舉人是否受理。 二、不受理之書面通知應依性別平等教育法第 29 條第 3 項規定敘明理由，並告知申請人或檢舉人申復之期限及受理單位。 (性平法第 29 條及防治準則第 14 條) 三、屬跨校事件，須移送有管轄權學校處理，並知會本校性平會。
四、不受理案之申復	一、申請人、檢舉人於提出申請調查逾 20 日未收到通知或接獲不受理通知之次日起 20 日內，得以書面具明理由，向學校提出申復，申復以一次為限(性平法第 29 條)。 二、學校以學生事務處(或訓導處)申復案收件單位。 三、申請人、檢舉人其以言詞提出不受理案申復者，學校應作成紀錄，經向申請人或檢舉人朗讀或使閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章(防治準則第 14 條)。	一、學校接獲不受理案之申復後，應於 20 日內以書面通知申復人申復結果(防治準則第 14 條) 二、申復案件有理由者，移交性平會處理。
五、性平會成立調查小組	一、性平會處理事件時，得成立調查小組調查之。 二、調查小組以 3 或 5 人為原則。 三、調查小組成員之組成：(防治準則第 15 條) (一) 以女性委員應佔成員 1/2 以上。另具校園性侵害或性騷擾事件調查專業素養專家學者之人數比例於學校應佔 1/3 以上。 (二) 雙方當事人分屬不同學校時，應有申請人學校代表(性平法第 30 條)。 (三) 事件當事人之輔導人	一、如雙方當事人對事件之認知、敘述採一致之主張，無需進一步調查時，得不成立調查小組。 二、如屬性侵害事件，相關單位提供作業規定及處理原則： (一) 警察機關：現場蒐證、詢問、協助驗傷、取得證據、證物保管、鑑驗報告。 (二) 醫院：驗傷及身體證物採集(警察陪同)。 (三) 性侵害防治中心：專案社工員、提供被害人接受心理治療、輔導安置、法律扶助、緊急診療。



步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
	員，應迴避該事件之調查工作，事件之調查及處理人員，亦應迴避對該當事人之輔導工作防治準則第 15 條第 2 項)。	
六、性平會展開調查處理程序	一、調查程序 (一)書面通知及保存書面通知送達之證據 (二)詢問地點：應注意保護被害人之隱私，並在適當處所之。 (三)行政事宜：錄音（預先告知被詢問人）、場地安排、記錄、動線安排、人員保密等。 (四)調查技巧：突破心防、訪談紀錄、隔離訊問、交叉比對等。 (五)詢問次序： 1.申請人(檢舉人)。 2.行為人。 3.證人(以必要者為限)。 4.必要時應再度詢問申請人(檢舉人)、行為人及證人。 5.詢問重點： 以申請調查事實或檢舉及證據是否構成性侵害或性騷擾為重點。 並詢問與申請調查(或檢舉)事實相關之人、事、地、物、時，以利具體化申訴內容，並供審酌申請調查(或檢舉)內容可信度或行為人不法之程度。 6.不當詢問之禁止。 7.證據調查： 證據得包括人證、物證、書證，被害人之陳述及專家意見。認定性侵害或性騷擾事實，不以直接證據為限。 (六)為瞭解事實真相，得實施勘驗。 (七)對當事人有利及不利事項一律注意。	一、調查及詢問之原則： (一)調查處理時，應秉持客觀、公正、專業之原則(性平法第 22 條第 1 項)。 (二)予雙方當事人充分陳述意見及答辯機會(性平法第 22 條第 1 項)。 (三)當事人姓名及足以辨識身分之資料應予保密(性平法第 22 條第 2 項)。 (四)過程中採取必要措施保障當事人之受教權或工作權(性平法第 23 條)。 (五)告知被害人或其法定代理人，其得主張之權益及救濟途徑，必要時轉介或提供心理輔導、保護措施或其他協助(性平法第 24 條)。 (六)避免重覆詢問，並避免對質為原則。(性平法第 22 條第 1 項)有對質或指認之必要時，亦得採取適當保護被害人之措施。 (七)調查處理時，應衡酌雙方當事人之權力差距(性平法第 30 條第 7 項)。 (八)當事人為未成年者，接受調查時得由法定代理人陪同(防治準則第 17 條)。 (九)相關當事人如有權力不對等之情形者，應避免其對質。 (十)申請人撤回申請調查時，學校得繼續調查處理。 (十一)負保密義務者洩密時，應依刑法或其他相關法規處罰。 二、性平會之調查效力 (一)性平會之調查處理，不受該事件司法程序是否進行及處理結果之影響(防治準則第 22 條) (二)調查程序不因行為人喪失原身分而中止(防治準則第 22 條)



步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
	(八)據實製作書面紀錄，請雙方當事人閱覽後簽名確認內容無誤。 二、學校受理申請或檢舉後，2 個月內應完成調查，性平會調查小組，以書面向學校提出調查報告及處理建議。 三、調查作業必要時得延長 2 次為限，每次不得逾 1 個月，並應通知申請人、檢舉人及行為人。	



步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
七、性平會調查報告之撰寫及結果通知	一、調查報告之撰寫內容： (一)當事人及關係人(申請人、行為人、證人)。 (二)申請調查事實。 (三)程序部分(法源依據、組織適法、程序適法) (四)實體部分 1.申請人之陳述(或答辯)及所提證據 2.行為人之陳述(或答辯)及所提證據 3.調查過程及心證理由(依據證詞、證物) (1)事實認定理由 (五)調查結果 (六)處理建議： 1.學校應於受理申請或檢舉後2個月內完成調查，自行或移送相關權責機關議處，並將處理結果，以書面載明事實及理由通知申請人及行為人，並應告知申復之期限及受理單位(防治準則第25條)。 2.如調查認定有性侵害或性騷擾之事實，應依相關法規提出懲處建議，或移請其他權責機構懲處，並得單獨或同時依規定為必要之處置(向被害人道歉、接受八小時性平課程、接受心理輔導、其他符合教育目的之措施)，學校或主管機關執行時得採取必要措施，以確保加害人配合遵守(性平法第25條第2項)。 3.由性平會完成調查後，應將調查報告及處理建議，以書面向其所屬學校提出報告，除有適用法規顯然不當之情形，原則上學校應尊重調	一、調查報告建議之懲處涉及改變加害人身分時，應給予書面陳述意見之機會(防治準則第23條第2項)。 二、調查過程中就相關事項、處理方式及原則予以說明，處理完成後，經被害人之同意，將事件之有無、樣態及處理方式予以公布(性平法第26條)。 三、對於與本法有關之事實認定，應依據性平會之調查報告(防治準則第23條)。 四、法院對於事實之認定，應審酌性平會之調查報告(性平法第35條第2項)。 五、相關物證之查驗。包括調查方法及證據(含證人、證物、文書或勘驗等)。 六、事實認定及理由：包括校園性侵害或性騷擾之有無、情節(樣態)等。理由：說明認定事實所依據之證據、證據內容及得心證之理由。證據得包括人證、物證、書證，被害人之陳述及專家意見，不以直接證據為限。 七、如校園性侵害或性騷擾事件經調查屬實，學校應自行依據相關法規提出懲處建議(防治準則第24條)。(教師依教師法或教師成績考核辦法或性平法等；學生依性平法及校規懲處)。
	查小組作成之處理建議(性平法第31條第2項)。	



步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
八、申復及重新調查	一、申請人、行為人對於處理之結果有不服者，得於收到書面通知次日起 20 日內，以書面具明理由向學校提出申復，申復以一次為限（性平法第 32 條）。 二、學校以學生事務處(或訓導處)申復案收件單位。 三、申請人、檢舉人其以言詞提出申復者，學校應作成紀錄，經向申請人或行為人朗讀或使閱讀，確認內容無誤後，由其簽名或蓋章(防治準則第 25 條)。 四、學校發現調查程序有重大瑕疵，或有足以影響原調查認定之新事實、新證據時，得要求性平會重新調查，並應另組調查小組（性平法第 32 條、33 條）。	一、學校接獲申復後，應於 20 日內以書面通知申復人申復結果（防治準則第 25 條第 3 項） 二、申復案件如屬懲處結果不服者，移交相關單位處理;如屬案件處理調查程序有重大瑕疵或有足以影響原調查認定之新事實、新證據時，移交性平會處理。 三、如需重新調查，比照前項調查程序。
九、不服申復結果及救濟	申請人、行為人對申復結果不服時，得於接獲書面通知書之次日起 30 日內依規定提起救濟（性平法第 34 條）。	提起救濟之相關依據： 一、公私立學校校長、教師：依教師法規定。 二、公務人員：依公務人員保障法規定。 三、公、私立學校工友、私立學校職員：依兩性工作平等法規定。 四、公私立學校學生：向所屬學校提起申訴。
十、後續作為	一、填報結案資料回報表(如附件 3)送教育局業務主管科備查。 二、建立該事件及加害人之檔案資料，加害人轉至其他學校就讀或服務時，原就讀或服務學校應於知悉後一個月內通報加害人現就讀或服務學校（性平法第 27 條）。 三、原加害人就讀或任教他校時，通報內容限於原加害人經查證屬實之校園性侵害或性騷擾事件時間、樣態、加害人姓名、職稱或學籍資料（性平法第 27 條）。 四、接獲通報之學校應對加害人	報告檔案包括之資料為（防治準則第 26 條）： 一、事件發生之時間、樣態、以代號呈現之各該當事人。 二、事件處理過程及結論。



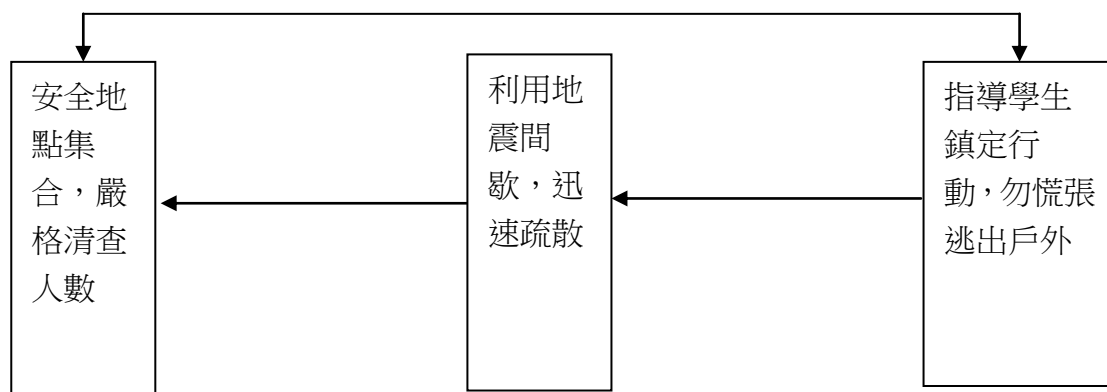
步 驟	工 作 內 涵	注 意 事 項
	實施必要之追蹤輔導，非正當理由，不得公布加害人姓名及足以辨識其身分之資料（性平法第 27 條）。 五、學校視當事人之身心狀況，主動轉介至各相關機構，必要時提供心理諮商輔導、法律諮詢管道、課業、經濟等及必要之協助（防治準則第 21 條）。 六、保障相關當事人之受教權或工作權，必要時得採取相關處置（防治準則第 19 條）。 七、建立之檔案資料指定專責單位保管，分原始檔案與報告檔案。原始檔案應予保密（防治準則第 26 條）。 八、記載有相關當事人之原始文書應予封存並永久保存（防治準則第 18 條）。	



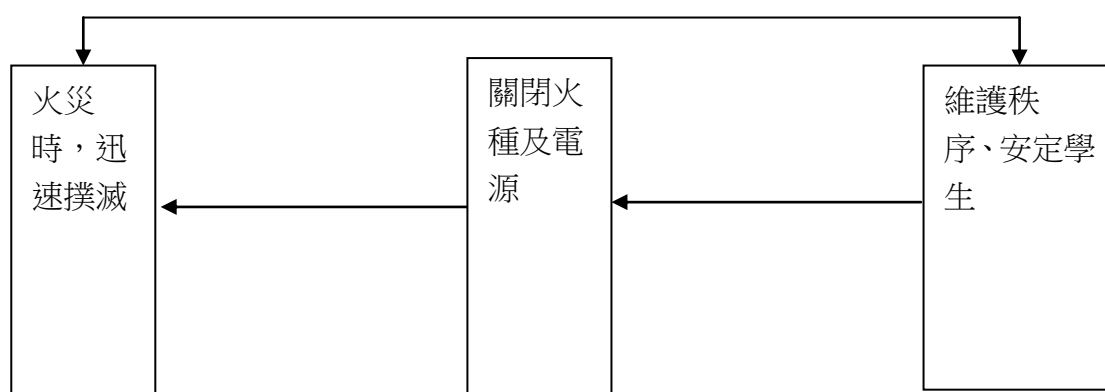
六、天然災害事件

案別：地震(宿舍、教室坍塌) 事件處理流程

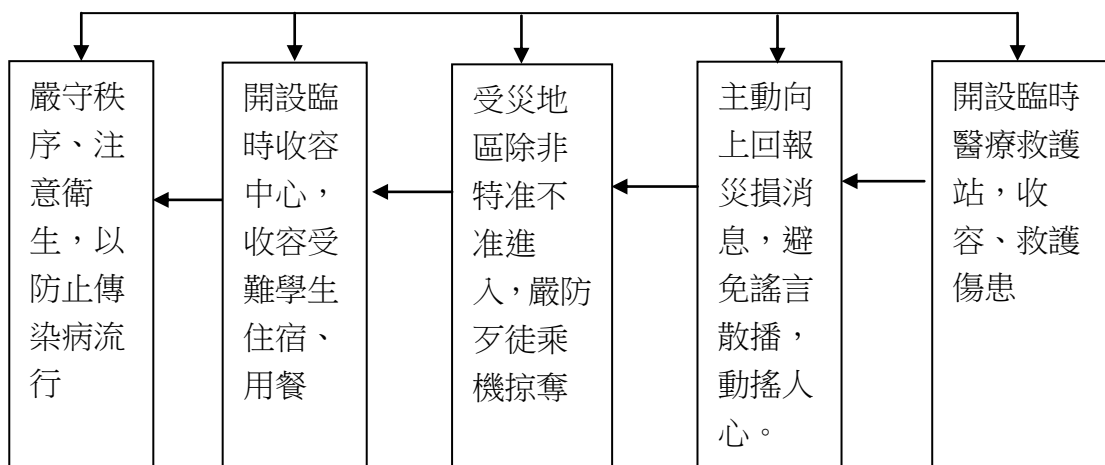
地震發生之頃刻



地震發生過後



照料、慰問、復原、重建





壹、本案特徵及處理原則

- 一、大地震發生之時間、範圍及大小均無法事先預知；猝然發生造成重大傷亡，緊急救難間不容髮，必須掌握機先，救命第一。
- 二、應事先擬定緊急應變計劃並實施演習，教導學生如何避難。
- 三、平時即編組同仁分配任務及律定個人行動方案。
- 四、地震防災必須將火災、水災、疫疾一併列入防處。
- 五、地震災情較大，能分配到的救助資源有限，平時即應規劃一切可用資源。
- 六、大地震後，最可怕者為火災，應即時關閉電源及火種。
- 七、教官角色：即刻到達現場並連繫一切可用資源，搶救受難學生。維護現場秩序與學生安全，嚴防歹徒乘機打劫。收容、安排受難學生住宿、用餐，協助災後復建，恢復正常上課。

貳、處理程序

第一階段—地震發生之頃刻。

- 一、指導學生鎮定行動，勿慌張逃出戶外。
 - (一)地震時，主震大多一分鐘左右，室內上課學生非有必要勿慌張逃出戶外，免遭墜落物擊中。
 - (二)在教室內學生，遠離磚牆隔間部分，靠近建物中央主結構牆，躲入堅固課桌下。
 - (三)在教室內學生，指導其避難於桌下，盡量遠離或背對窗戶。
 - (四)在室外學生，嚴禁闖入室內，很多災害之發生，多因慌亂逃竄所造成。
 - (五)在室外學生，應遠離建物、屋簷、電線，到空曠處，以防墜落物擊傷。
 - (六)嚴禁使用蠟燭、火柴或其他火種，以免瓦斯洩露時引發爆炸。
 - (七)行駛中之校車，指導學生應留在座位上勿動，百到車輛停妥。
- 二、利用地震之間歇，指導學生依計畫疏散。
 - (一)主震之後必有間歇性餘震，利用間歇指導學生迅速離開建築物，依計畫疏散。
 - (二)平時即做好標示以熟悉疏散方向，奔跑時指導學生應注意避難或收容場所方向。
- 三、指導全班同學必須到事先指定的安全地點集合，嚴格點名清查人數，掌握人員情況。

第二階段—地震發生過後

- 一、維護秩序、安定學生
 - (一)災損概況即向校安中心通報，並建請學校迅速成立救災指揮中心，依既定編組展開救災行動。
 - (二)電話一一九(由其啟用地區緊急醫療網)及附近支援單位，請求救援。
 - (三)打開收音機，隨時收聽緊急情況指示；澄清謠言，避免散播，動搖人心。
- 二、指導學生關閉火種及電源
 - (一)大地震時最可怕者為火災，室內爐火應即熄滅，關閉一切火源。
 - (二)不論是教室或宿舍出門避難前，應相互傳呼，關閉電源及火種。
 - (三)迅速關閉電源，電線損壞切勿觸摸。
 - (四)謹防瓦斯滲漏，切勿使用火柴、打火機。
- 三、火災時，應迅速撲滅



敏實科技大學

- (一)若引起火警。以救人第一，滅火次之。
- (二)火災時，應迅速撲滅；並呼叫鄰近協助滅火。
- (三)注意有毒物品失火切勿大意，設法由相關人員會同專家處理。
- (四)發生濃煙時，不論有毒與否；應有防護措施，否則亦應以濕手帕掩住口鼻迅速離開煙區。

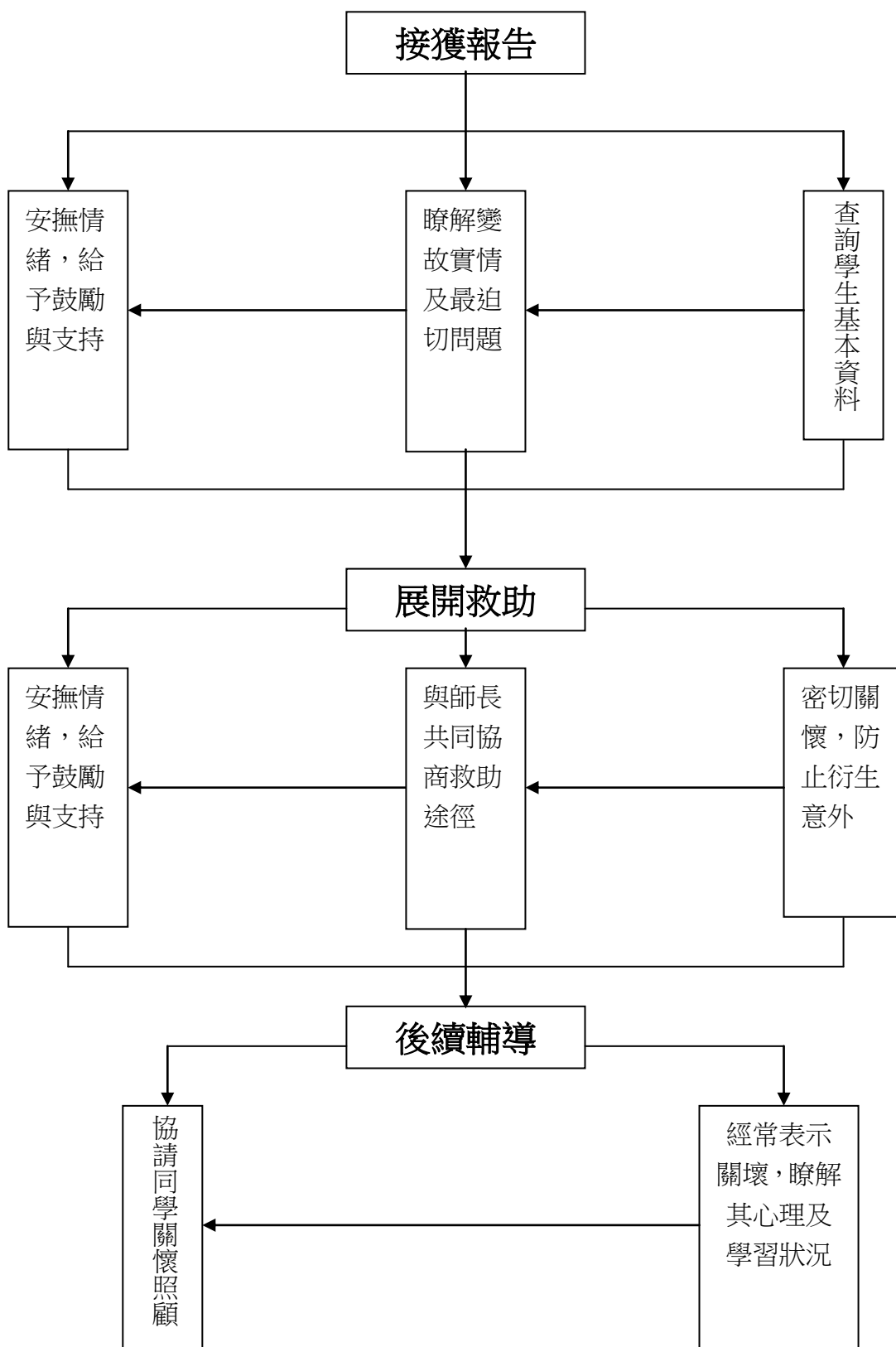
第三階段—照料、慰問、復原、重建

- 一、建請健康中心開設臨時醫療救護站，收容、救護傷患。
 - (一)受傷應迅速予以急救；傷重為先，救命第一。
 - (二)重傷者緊急救護後，設法即刻送地區醫院救治。
 - (三)不幸死亡建請設立專責單位，由專人處理。
- 二、主動發布消息，避免謠言散播，動搖人心。
 - (一)建立並恪遵學校發言人制度，主動發布新聞及詳細傷害情況。
 - (二)避免自行使用通信線路或頻道，因其必須管制做為救災最優先使用。
 - (三)如果無法一一通知家長，應善用傳播媒體，隨時更新學生受傷害資料，使家長放心。
- 三、維護受災地區安全，除非特准不准進入，嚴防歹徒乘機掠奪。
 - (一)除非是救災、救護，任何人不可開車，以免阻礙救難。
 - (二)迅速開闢消防、救護車通道，疏導交通，救難為先。
 - (三)注意識別，嚴格管制進出，以防宵小、歹徒滋事。
- 四、開設臨時收容中心，收容受難學生住宿、用餐。
 - (一)受難學生應迅速予以編組管理，便利指揮、層層節制。
 - (二)運用組織，動員收容學生協助救災與復建。
 - (三)若是停水、停電，學生就寢、用餐、如廁都必須建請成立專責單位辦理。
- 五、嚴守秩序、注意衛生，以防止傳染病流行。
 - (一)大地震後謹防疫病流行，環境衛生儘早歸劃解決。
 - (二)停電影響食物的保存，停水影響一切環境的清潔，廁所不通造成污染，均應設法解決。



七、其他事件

案例：家庭變故事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案著重在情緒安撫、運用資源解決學生困境。
- 二、瞭解學生最迫切解決的問題
- 三、充分運用各種資源，以資救助。
- 四、教官角色：對學生鼓勵支持，協助渡過難關。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告

- 一、查詢該生基本資料、班級、姓名、住址、電話、家庭狀況、平日好友及同學等資料。
- 二、約見當事人，表示關心與同情，並瞭解家庭變故之近況及急需解決之困難。
- 三、安撫該生情緒，給予鼓勵支持。

第二階段—展開救助

- 一、請好友及同學輪流陪同，防止該生想不開，衍生意外。
- 二、會同導師、相關師長，並共同研商救助途徑。
- 三、運用校內資源：可協助該生至生輔組申請：
 - (一)急難救助
 - (二)助學貸款
 - (三)學雜費減免
 - (四)清寒獎學金。
 - (五)學產基金
- 四、請學生儘速完成，開具雙親死亡證明或清寒證明或破產證明等，以利協助該生申請慰問金或急難救助金及學雜費減免等事宜。
- 五、至該生戶籍當地之縣市政府社會科申請救助。

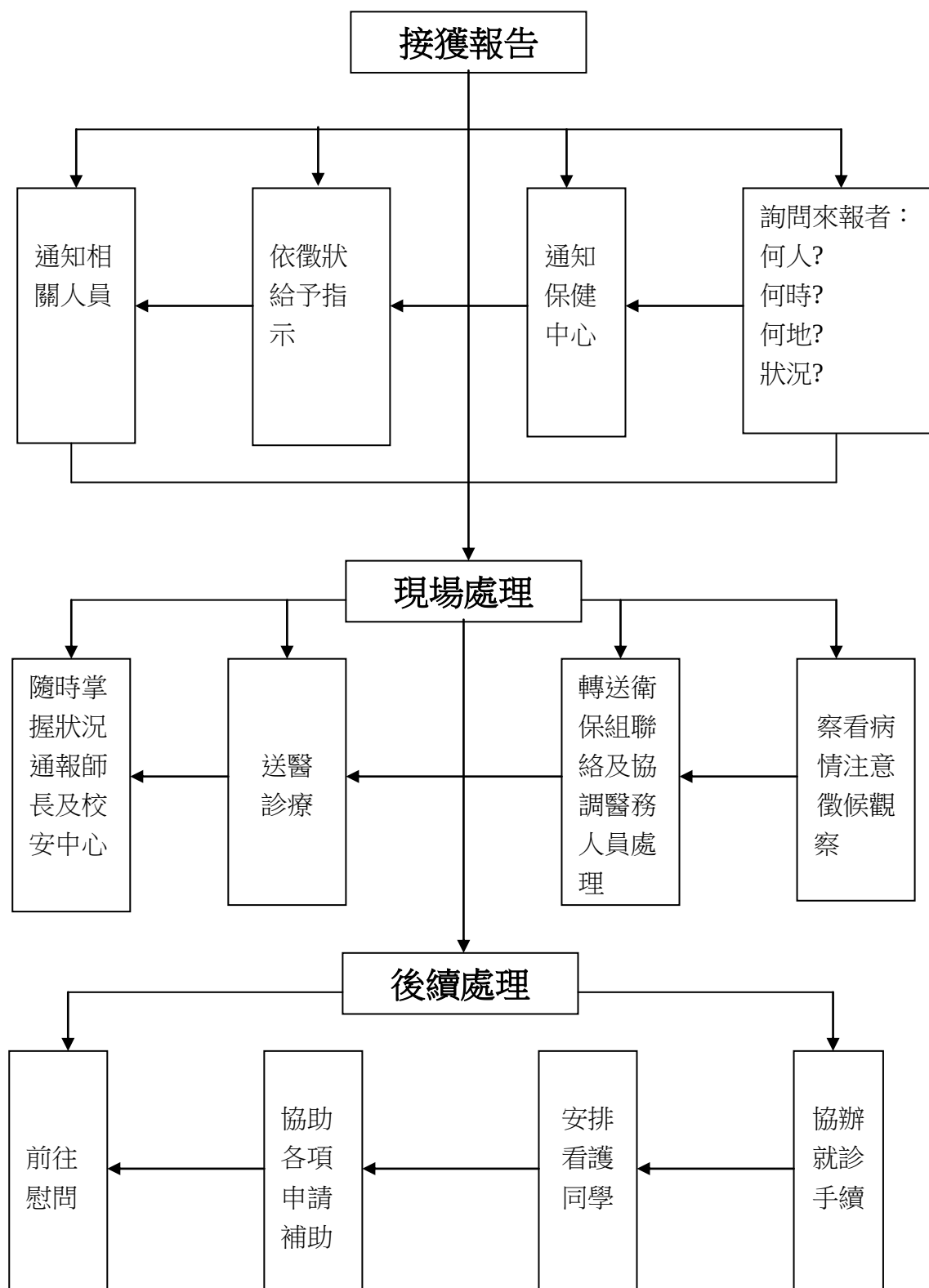
第三階段—後續輔導

- 一、經常關心該生學習及生活狀況。
- 二、請同班同學保持關懷照顧，隨時向教官或導師反映該生狀況。



八、疾病事件

案別 1：疾病送醫事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案涉及患者現場處理、送醫救治、後續照料。
- 二、爭取時效，迅速處理。
- 三、即時通知家長及各級師長。
- 四、運用相關資源。
- 五、教官角色：教官非醫護人員，不做病情診斷，祇針對現象做初步處理。

貳、處理程序

第一階段—接獲電話報告時

- 一、簡要詢問來報者：
 - (一)疾病狀況如何？
 - (二)何人?何事?何時?何地?
- 二、電話初步指示：
 - (一)病況緊急應立即電一一〇召救護車。
 - (二)尋求校內衛保組醫護人員支援。
 - (三)依疾病狀況給予提示。
 - (四)要求鎮定處理。

第二階段—現場處理

- 一、迅速趕至現場
- 二、找到當事人，查看病情，應注意事項：
 - (一)應由醫護人員認定是否送醫。
 - (二)醫護人員未到且情況緊急時，應當機立斷迅速送醫。
 - (三)依疾病狀況做初步處理。
 - (四)若醫護人員認定無礙，則送至衛保組觀察照顧。
- 三、送醫就治：
 - (一)視病況緩急申請救護車或替代車送醫。
 - (二)協調學校醫護人員及當事人同學共同前往。
 - (三)通知家長、各級師長及校安中心。

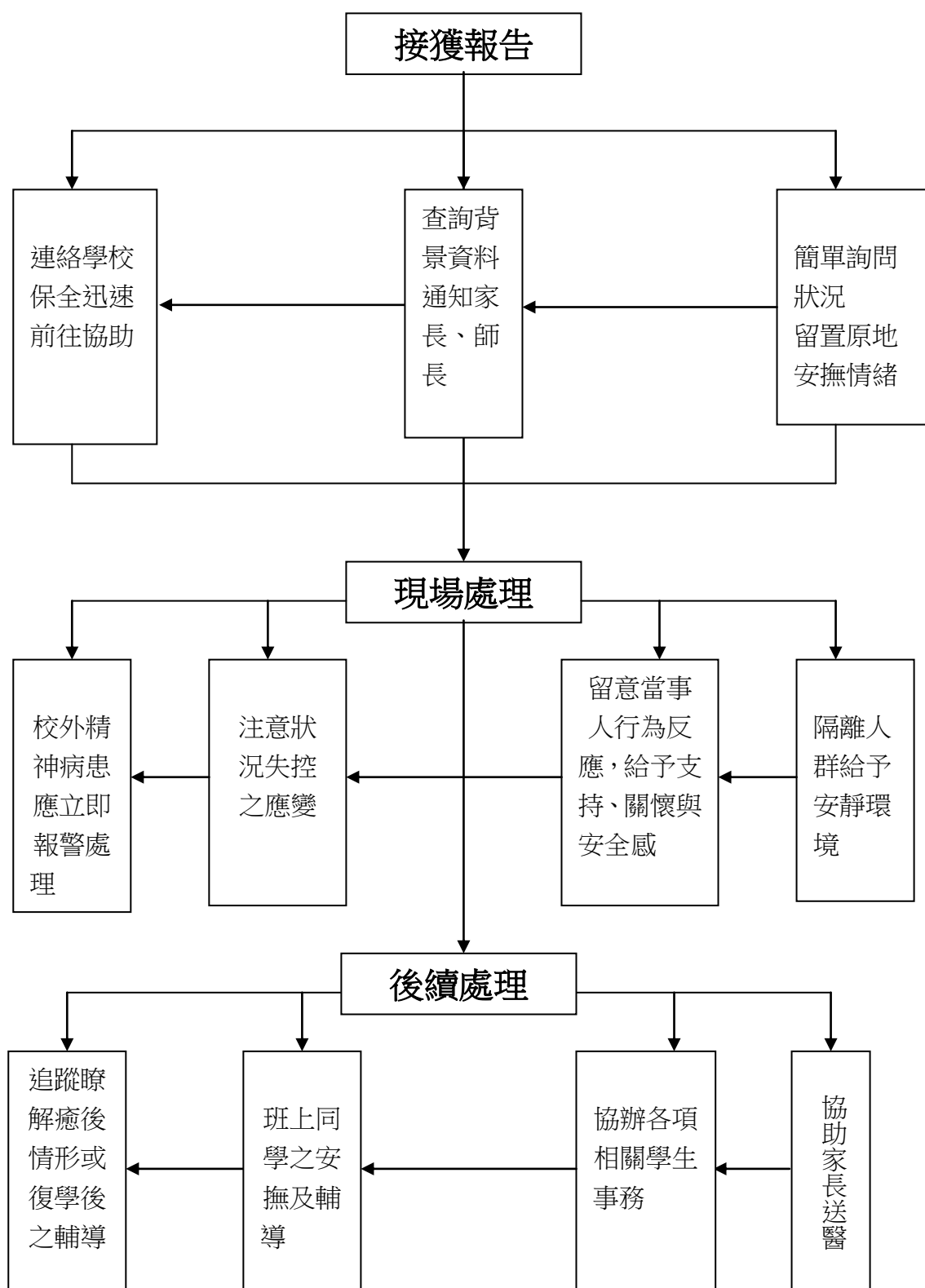
第三階段—就醫住院

- (一)隨時向校安中心回報最新狀況，並轉達家長、師長。
- (二)協助辦理住院手續，若急需開刀，應先獲得家長授權，始可代為簽字。
- (三)安排同學輪流擔任看護。
- (四)協助辦理平安保險事宜。
- (五)如家境清寒協助向相關單位辦理急難救助。



九、處理流程圖：

精神異常事件處理流程





壹、本案特徵及處理原則

- 一、本案首重現場掌控及有效疏導，否則可能釀成意外，影響校園安寧。
- 二、與家長要充分溝通，坦誠面對，儘速送醫。
- 三、充分運用人力資源，密切協調配合。
- 四、教官角色：尊重專業，不做臆測判斷，必須即時有效穩定現場狀況，協同家長、師長處理。

貳、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、簡要詢問：
 - (一)何人、何時、何地、情況如何？
 - (二)來電者身份?聯絡電話?
- 二、請來電者儘量安撫該生情緒，留置原地等候處理。
- 三、連絡警衛迅速前往協助。

第二階段—現場處理

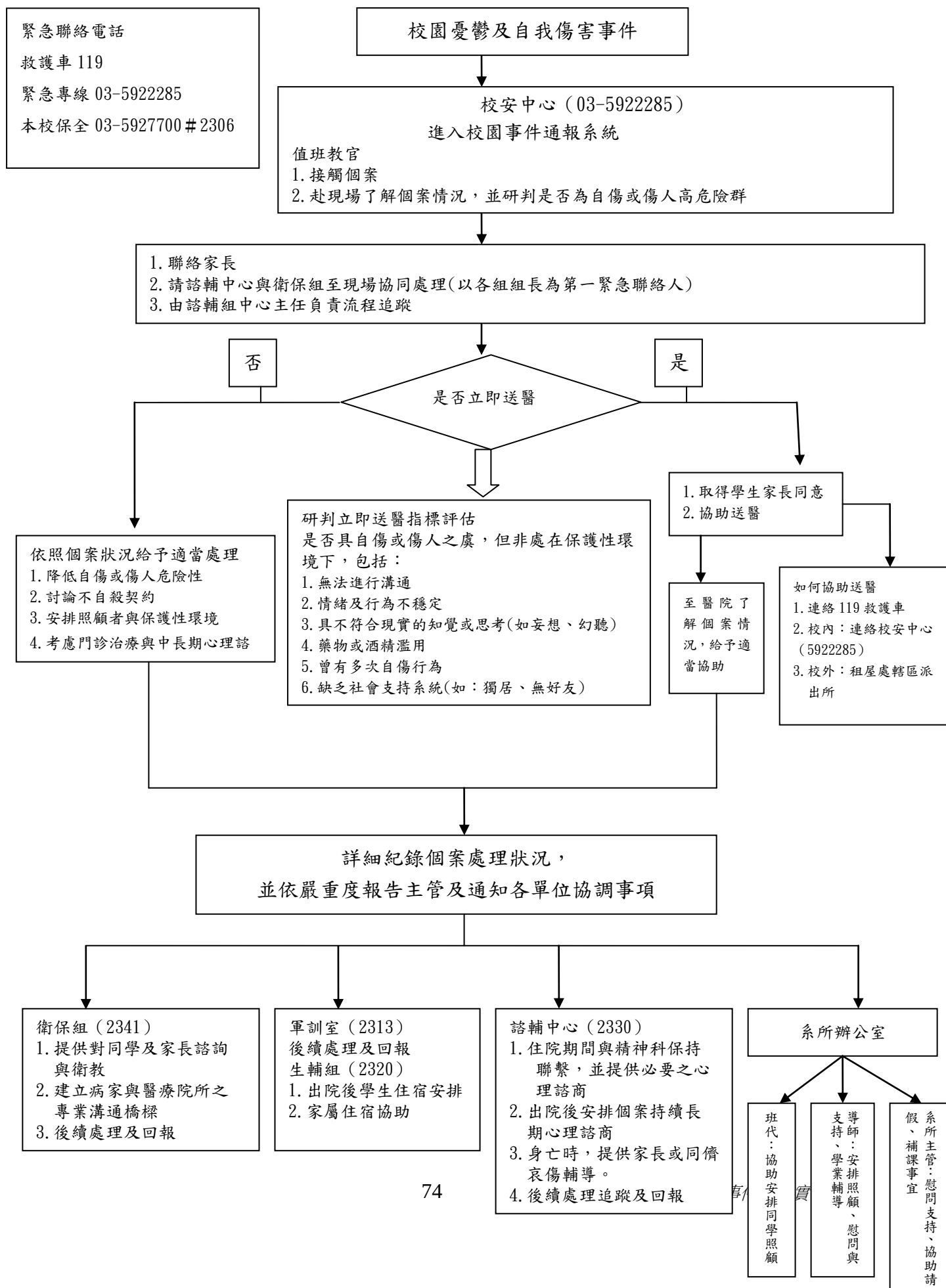
- 一、迅速到達現場。
- 二、現場如有人群圍觀，應立即隔離人群，速將該生帶到安靜地點。
- 三、注意是否有攻擊性或自戕可能，隨時緊急應變。
- 四、陪同時可以肢體語言，如環抱或緊握其手，給予安全感，表達支持與關懷。
- 五、儘快瞭解該生背景或由導師、同學進一步瞭解該生近況。
- 六、連絡家長、導師、及該生摯友，前來協同處理。
- 七、如該生已完全失控，則應立即電一一九，請專人前來處理。
- 八、若係校外精神病患滋擾校園，應立即報警並協同將其送往管區派出所。

第三階段—後續處理

- 一、情況輕微者安排該生熟悉信任之同學陪伴照顧。
- 二、多方查詢其狀況，依據事實建議家長儘速送醫治療。
- 三、協助辦理學生平安保險及休學等各項事宜。
- 四、對班上同學應予團體輔導，建立正確觀念，以幫助該生早日復原。
- 五、與家長保持聯絡，瞭解該生近況，如欲復學，需轉介諮商中心持續輔導。

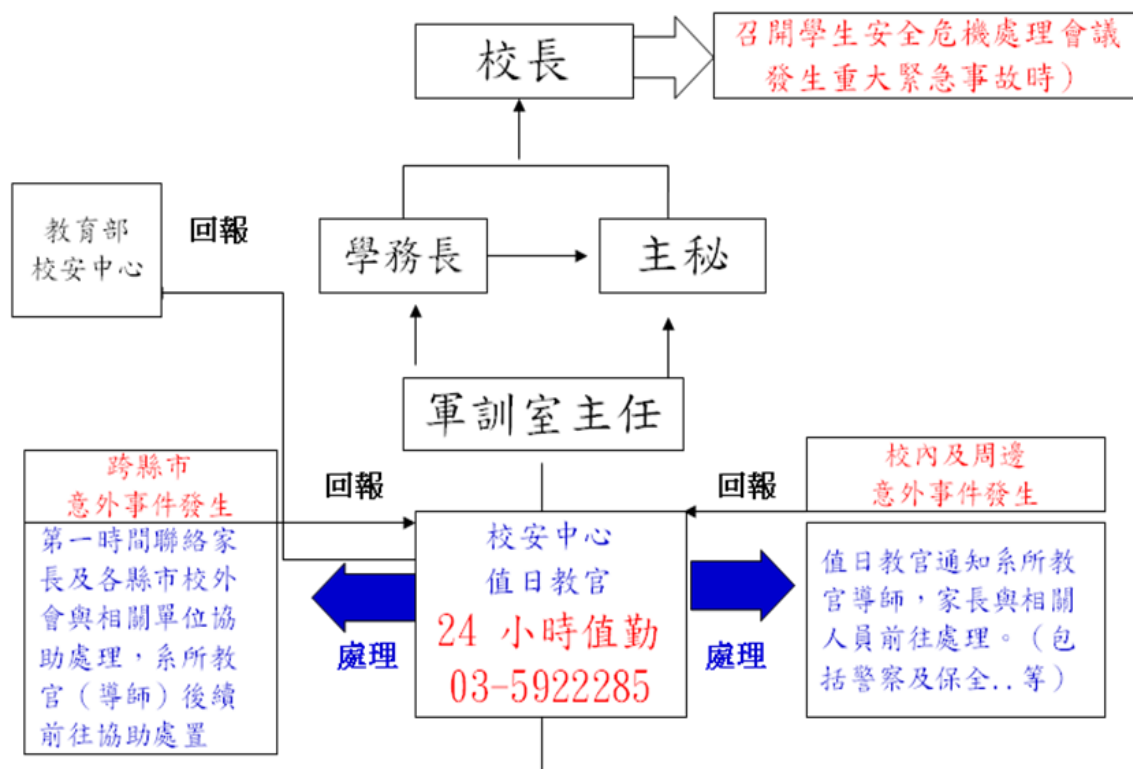


大華科技大學本校生校園憂鬱及自我傷害案件處理流程圖





大華科技大學『校安中心事件通報處理流程圖』



協助個案後續處理必要時召集相關單位參加學生輔導暨安全維護會議
(校安綜合承辦人)

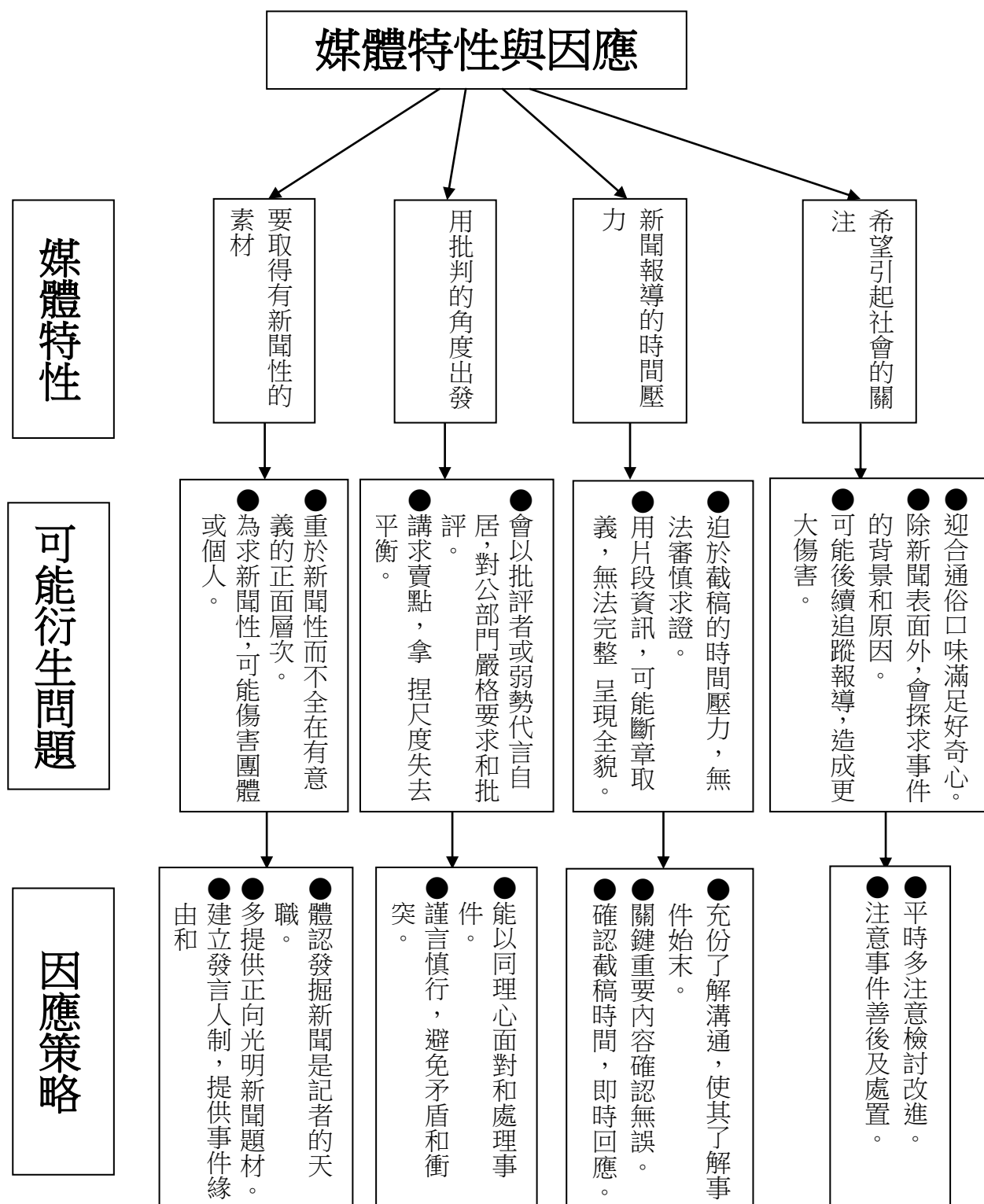


軍訓室校安中心為執行 24 小時值勤及負責學生緊急意外事故第一線處理單位，並與各處室組（含陸生，外籍生事務）密切連絡及相互支援，任何校內，外之活動建請各處室組均能先期協調與通報，以落實維護校園安寧與學生安全之工作，防範可能肇生之危安事件。



十、危機處理時與新聞媒體之溝通應對：

隨著新聞媒體發達，已無法關起門來辦教育。社會關心教育，並透過媒體來瞭解教育，特別是在危機處理時，媒體對事件的報導會影響公眾對此事 件關注程度和看法(羅世宏，民 85)，不適當的報導，常讓問題擴大造成難以 補救的傷害，因此瞭解媒體，妥善因應，是事件好轉與惡化的關鍵。本節特 綜合專家學者意見(陳芳雄，1997；葉毓蘭，2007 等)提供參考。





面對媒體的互動及溝通應對	
平時	1.平時應有危機意識。 2.成立危機處理小組，由主任秘書擔任發言人、學務長擔任總幹事。 3.蒐集案例推演處理程序並定期研討。 4.熟悉採訪學校的地方記者，禮遇並尊重新聞記者，並建立友好關係。 5.掌握社會脈動與新聞敏感度。
危機發生時	1.處理的基本原則： (1)一定要有人出面(一定是學校主管)。 (2)第一時間做出回應(而且要正確)。 (3)真誠關懷，提供事實。 (4)給予信心展現實力(平時形象、關係良好並公佈有力證據)。 (5)否認、傲慢為大忌(媒體不會放過說謊的人)。 2.儘速了解報導內容及可能傷害，若尚未上報，了解事情經過及可能的報導方向，研判如何減少負面或錯誤報導。 3.召集會議、並聯絡事件相關人員，相互溝通後，了解問題事件經過與研商處理程序予以化解，避免有誇大報導機會。 4.主動向上級和主管機關報告，並綜合內外資源，協助處理。 5.統一對外發言窗口，謹言慎行，隨時記錄做成書面資料。 6.選擇適當時機主動與媒體溝通，對於報導與事實有出入時予以澄清。
發言人的角色	1.與媒體互動，首應考慮： (1)媒體記者關心之事件為何。 (2)新聞處理的思考面向。 (3)與媒體記者的溝通模式。 (4)記者的需求。 2.發言人的選派和授權，並加強演練。 3.平時應注意形象，信譽卓著。 4.回覆記者須迅速而有效率。 5.注意服儀，表現冷靜，應對得體。 6.談話簡潔，前後一致而誠實，陳述要有真憑實據。 7.將要溝通的訊息事先妥適組合，並簡短寫下訊息重點，確保不會遭受誤解。 8.慎選溝通管道和時機。 9.準備周全預擬談話流程和內容。 10.切勿憤怒或帶有情緒性攻擊他人。



分駐所及醫院電話

教育部軍訓處：(100-50)台北市忠孝東路1段172號5樓

校安中心：(02) 33437855，33437856

傳 真：(02) 33437863，33437920

秘書專線：(02) 33437869，33437870

芎林分駐所：(03) 5924572 橫山分局：(03) 5931004

台大竹東醫院：(03) 5943248 國軍新竹醫院：(03) 5348181

新竹馬偕醫院：(03) 5166868 新竹國泰醫院：(03) 5278999

竹東榮民醫院：(03) 5962134 台大新竹分院：(03) 5326151

竹北東元醫院：(03) 5527000 竹北祐生醫院：(03) 5557188

南門綜合醫院：(03) 5261122 竹北新仁醫院：(03) 5552039

新竹縣聯絡處：(03) 5969885，5953168 傳真：(03) 5969881

芎林消防隊：(03) 5921928 芎林衛生所：(03) 5924787

林台電營業所：(03) 5922970

竹東中油天然氣事業部：(03) 59623