

附表 1

國立清華大學作業程序說明表

項目編號	TUA-002
項目名稱	媒體關係經營
承辦單位	秘書處公共事務組
作業程序說明	一、 作業步驟 (一) 本校公共事務組每日輿情監看，遇有重要新聞事件或引發社會關注的校園議題，應於第一時間提供報導資訊與決策參考資料予相關行政主管，並作成輿情分析於校務會報中報告。 (二) 校內一級主管成立「清華團隊」即時通訊群組，隨時互通校內動態，即時掌控危機並積極處理。此外，公共事務組與學務長、諮商中心主任、教官另外成立一個即時通訊群組，掌握學生動態，減少危機事件發生。 (三) 各單位應隨時檢視可能引發負面新聞報導的危機事件，如接獲媒體記者查詢可能引發負面新聞的事件，應即時通報秘書處（公共事務組），由主管判斷事件輕重並啟動發言機制：決定是否主動發言、指定發言人、確認發言重點。 (四) 如危機事件情節嚴重、影響巨大或是擴及數單位，需即刻成立危機處理小組，並決定小組召集人、發言人。受影響之單位應分工與提供各項行政支援，共同研擬因應對策。 (五) 掌握時效，於第一時間發布最新精確訊息，並與利害關係人適切溝通，迅速化解危機。 (六) 對於重大不實報導，應即刻研擬澄清稿，更正錯誤報導，並可視議題重要程度，即刻召集記者會。 (七) 危機衝擊範圍及程度較小，經評估可由單位自行處理，得依校內組織分工，由各業管單位依標準作業程序應變處理。 (八) 危機事件處理完成後，應作成檢討報告，並將相關處理文件妥為歸檔，以為日後改進參考依循。 二、 處理原則 (一) 依組織分工，全員參與。 (二) 危機本質上就有相當高的複雜度與不確定性，危機處理所用的手法或策略就必須針對危機的狀態與條件，靈活的交互運用，並必須融合日常作業與決策運作。 (三) 爭取時間 (四) 釐清真相 (五) 盤點利害關係人 (六) 縮小影響層面 (七) 執行復原計畫

控制重點	一、 是否建立媒體訊息及輿情監控機制。 二、 是否建立危機處理標準作業程序。 三、 是否建立發言單一窗口。 四、 是否建立發布網絡，第一時間可將訊息傳播至各大傳媒。 五、 是否建置校內主管即時聯繫群組 六、 是否視危機重要程度成立危機處理小組。
法令依據	一、 行政院國家發展委員會「風險管理及危機處理作業手冊」 二、 行政院國家發展委員會「行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準」 三、 國立清華大學 109 年度內部控制制度評估實施計畫。
使用表單	無

媒體關係經營

