

國立成功大學附設高級工業職業進修學校 校園人為災害狀況緊急應變處理參考案例

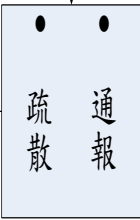
● 校園火災：

壹、本案特徵及注意事項

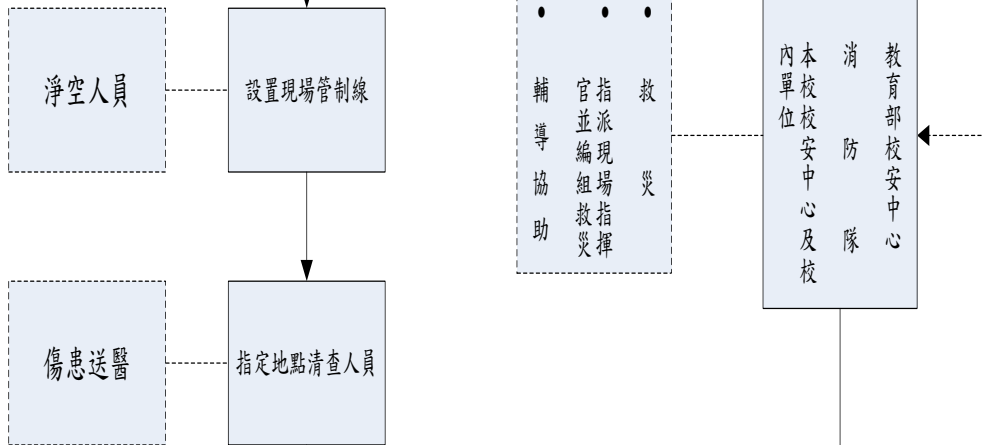
- 一、教育部校園意外事件統計中，校園火災所佔比例不高，但造成的財物損害極大，且極可能造成重大傷亡。因此，應以預防為優先，不幸發生火災時，亦能以適切之緊急應變以減少損害。
- 二、火災發生時，應以「人安」為第一優先，優先疏散人群，勿因搶救財物，而錯過黃金逃生時間，並應立即通報119。
- 三、火場傷患應於第一時間迅速送醫，不可耽誤就醫時機。
- 四、火災地點須保持事故現場完整，保留火場周邊監視器錄影影像，提供消防警政單位鑑定、偵辦。
- 五、通報火警時應將發生地點(樓層)及其附近明顯目標、火災種類，最佳進入路線一併通報，以利搶救。
- 六、若屬人為縱火則為刑事案件，捕獲現行犯時應立即送警究辦；倘為學生所為應陪同家長(監護人)至警局處理。
- 七、校安人員非消防救災專業，應以通報、疏散及運送傷患為優考量，不得擅自指揮滅火，造成消防單位困擾，影響救災工作。
- 八、為預防火災及降低火災所造成的損害，各校平日即應熟練防護團編組及演練，校安中心作業管制組並應與學校(各大樓)防火管理人切取連繫與協調。
- 九、早期的消防工作重點在於災害發生後的救災滅火，但事故既已發生，僅能盡力使災害損失減小，如果能作好火災預防工作，便可防止災害發生；即使發生也不致於擴大失控。因此，現代消防觀念乃是朝「預防為主，搶救為輔」的方向努力。
- 十、緊急應變處理流程：

校園火災

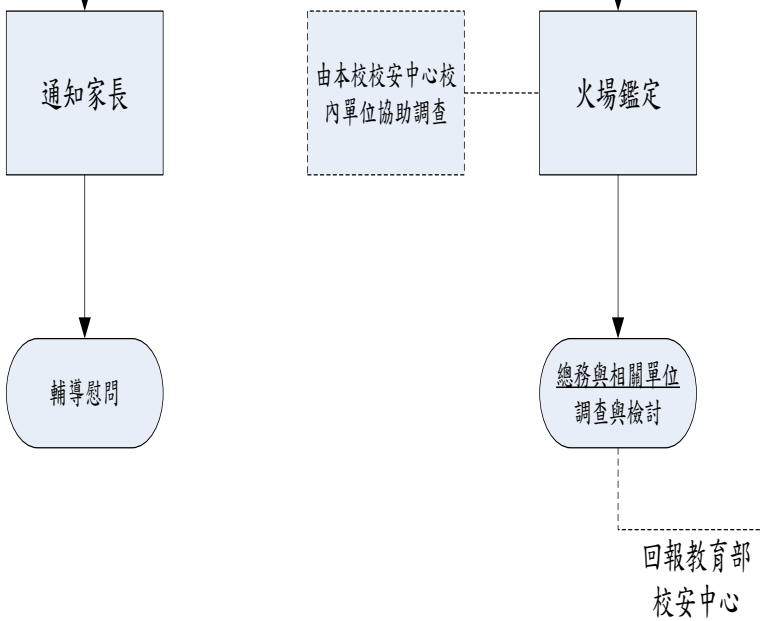
第一階段



第二階段



第三階段



貳、狀況：

D日H時，校安中心接獲電話通報表示，該校電腦教室因施工焊接不慎，發生火災，二人遭灼傷，師生緊急撲滅無效，已通報119，現正疏散中。（電腦教室位於新建大樓之一樓，其二樓為辦公室，三至五樓為學生教室，此時約有500位師生於二至五樓間活動中）

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告

- 一、立即啟用廣播系統通知新建大樓師生，進行緊急疏散，校安中心除留值人員外，即趕赴火災現場協助。
- 二、留值人員再次撥打119通知消防隊，告知火災性質、發生地點、受傷人數及進入學校路線等資訊。
- 三、派員於學校大門指揮交通並引導消防車進入。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心人員抵達火災發生現場後，即依學校防護團編組或由高階資深者任現場指揮官，依火場狀況規劃安全逃生路線（禁用電梯）。分配同仁至各樓層優先將師生疏散下樓至安全地帶，並勸離圍觀人員，淨空消防車、救護車進入路線及停車空間。
- 二、將受傷學生，立即協助帶離現場，俟救護車到達後送醫，並通知家長。（救護車未到達前協助依沖、脫、蓋、泡之燒傷處理要領處理）
- 三、查看週邊電源有無切斷及易燃易爆物品是否遷移。
- 四、各班至指定地點清查人數，確認無人留置現場。
- 五、引導協助消防人員進行滅火工作及救護車運送傷患。
- 六、通知受傷學生導師、家長，並派員至醫院提供必要服務。
- 七、評估意外狀況的危險程度，協助建立管制區域，若災情有擴大之虞，應通知鄰近單位疏散。

第三階段—後續處理

- 一、協助相關單位清理火場，並由總務處設置警戒標示，做好火場監控以防火苗死灰復燃。
- 二、由學校總務處會同調查事件發生經過與原由，並續報聯絡處與教育部校安中心。
- 三、協助封鎖現場，嚴防無關人員闖入造成危險與破壞，配合火災鑑定小組調查火警原因。
- 四、對受傷學生瞭解傷勢並予慰問，主動聯絡家長提供必要協助。
- 五、統由學校發言人對外發言。
- 六、依事件調查及處理經過，召開檢討會後陳報教育部校安中心。

● 學生自殺、自傷狀況【已遂(死亡)、未遂(受傷)】

壹、事件特徵及注意事項

- 一、處理原則為「救人第一、安全為先」。
- 二、本案應會同諮商輔導、衛保人員與導師、家長等共同處理，並作必要轉介處理。
- 三、本案注重平日的輔導及抒壓，若處理不當，易形成連鎖效應，使眾多青年學子受挫就採取自殺等逃避的消極行為。
- 四、若遇自殺已遂事件，應保持現場完整，配合警方人員調查。
- 五、若遇自傷(自殺未遂)事件，應運用各項資源協助扶持，營造同儕及班級「溫馨接納」氣氛，接納同學復學回歸正常生活。
- 六、若遇正進行自傷、自殺行為時，校安人員應掌握時機立即通知諮輔人員，校安人員先行趕至現場時，應設法與個案溝通，切勿刺激其情緒。
- 七、若有需要必須請警察進入校園時，應先向校長或職務代理人報告，並獲得其同意。
- 八、緊急應變處理流程圖：

自殺、自傷

第一階段

學校校安中心
教官
值勤室

通
報
趕赴現場應變處
置(採必要手段
勸阻)

教育部校安中心
諮商輔導中心(輔導室)
衛保及相關系科所
家長或監護人親屬

第二階段

自殺或自傷

自傷

自殺

輕傷

重傷

傷

亡

急救包紮

緊急送醫

管制現場

配合勘驗

通報其導師

第三階段

協助處理後事

提供必要支援與協助

慰問與輔導並協助處理相關諮商問題

貳、狀況

文芳與建中是班上公認的班對，由於文芳最近父親經商失敗，家中經濟頓失依靠，導致情緒低潮而有憂鬱症傾向，文芳為減輕家中經濟負擔於校外長時打工進而嚴重影響課業。二人因此見面次數不復往日頻繁，亦造成兩人關係生變且經常爭執，文芳在偶然機會得知男友另結交女友，加上課業與經濟多重打擊下，情緒失控而攀坐於實驗大樓頂樓女兒牆上，雙腳懸空喃喃自語，遭路過同學發現通知學校校安中心值勤人員處理。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、校安中心人員留值一人(負責通報、連絡)，餘立即趕赴現場協助。
- 二、通報學務主任，另請輔導室、校護趕赴現場協助處理。
- 三、查詢學生背景資料與現況，即通知學生家長(監護人)及相關師長共同處理。
- 四、通知消防單位於樓下設置充氣墊，以生命安全為最優先考量。

第二階段—現場處理

- 一、尚未跳樓時
 - (一)請諮輔人員或其同儕(家長)共同勸說。
 - (二)若不聽制止，則採取必要手段盡力預防及阻止學生可能的跳樓行為。
- 二、若不幸跳樓時，視受傷程度做以下處置：
 - (一)未受傷：請諮輔人員派員實施心理輔導並持續觀察追蹤學生狀況。
 - (二)輕傷：由衛保人員先行急救包紮，並由諮輔人員介入。
 - (三)重傷：立即打 119，在救護車未到前由衛保人員實施初步急救。
- 三、若不幸已往生，視狀況做以下處置：
 - (一)警察未抵現場前，封鎖現場，保持現場完整避免破壞，並協助檢警蒐證。
 - (二)通知親屬趕赴現場。
 - (三)協助家屬等候檢察官勘驗。
 - (四)檢察官勘驗後，依家屬意願協助後續事宜。

第三階段—後續處理

- 一、依對自殺未遂同學，應找出病灶協助解決：
 - (一)藉提供校內工讀機會，以解決經濟困境。
 - (二)指派專人實施課業輔導，以減低學業壓力。
 - (三)實施個別諮商輔導並持續關懷追蹤輔導。
- 二、若死亡事件應會同導師協助家長處理善後事宜。
- 三、視需要由輔導室安排實施班級團體輔導。
- 四、依保險契約協助申請學生平安保險或急難救助。
- 五、加強學生生命與情緒管理教育，以重視珍惜生命價值。
- 六、將處理情形續報教育部校安中心。

● 炸(詐)彈恐嚇事件

壹、事件特徵與注意事項

- 一、炸(詐)彈恐嚇事件，對師生心理情緒及校園安寧均會產生鉅大影響，甚至造成重大傷亡。因此，處理時需秉持「寧可信其有」的態度，並以師生安全為最優先考量。
- 二、發現可疑爆裂物，需以平和方式，勸導人員遠離現場，設置警戒線，封鎖現場，避免產生驚恐狀況。並把握距離愈遠，安全愈高的疏散原則。
- 三、可疑爆裂物處理，需由警方專業防爆處理人員負責，餘任何人均不可以手、竹竿、水注或其他工具碰觸可疑爆裂物。
- 四、接獲炸彈恐嚇電話時，若有擴音設備，應即開啟，以利其他同仁向警方報案或錄音，與歹徒對話時，儘可能拖延通話時間，記錄通話內容，辨識對方之性別、口音、年齡及電話之背景聲音等，並好言相勸，請其自動排除危害。

炸(詐)彈恐嚇

學校校安中心
教官
值勤室

通 報
現 場 疏 散
成 立 緊 急 應 變 小 組

由現場師長高階者
任指揮官，勸導師
生冷靜有序離開現
場

現場易燃物及火源
之移置，依現地設
置三道封鎖警戒線

警方人員到達後將
第一道封鎖警戒線
交由警方接管

持續協助管制第
二、三道封鎖警戒
線

調閱重要出入口監視器錄影
帶，過濾可疑人員，提供警方
辦案線索

消防單位：消防署
教育部校安中心
警察單位；地區防暴小
組

提供必要支援與協
助

由校長召集相關主
管成立

統一對外發言

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

D日H時，全家便利商店致電校安中心表示，於1150時接獲一名男子電話，指稱已在全家便利商店內放置一枚炸彈，若全家便利商店不立即停止營業並公告無限期停業，將予以引爆。(全家便利商店位為崇智樓教學大樓1樓，有50坪賣場，平日下課時間均需排隊結帳。另全家便利商店負責人表示，接獲電話後即於商店角落發現一只可疑手提袋)

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即向學務主任、總務主任、校長報告，啟動緊急應變小組，同時向警方報案，請防爆小組前來處理。
- 二、校安中心留值一人，作業管制組全體人員立即趕至全家便利商店協助處理。
- 三、通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

- 一、由高階資深者任指揮官，編組勸導現場師生立即離開全家便利商店，商店門口准出不准進。
- 二、將全家便利商店內所有門窗打開以減輕爆震威力，關閉電源、爐火及瓦斯，並請全家便利商店員工將可移動之油源搬離，防止引發火災。
- 三、於全家便利商店門口設置第一道封鎖線，並派員警戒，防止有人企圖移動或接近可疑爆裂物。
- 四、撤離整棟教學大樓人員，並於大樓週邊建立第二道封鎖線。
- 五、協請總務處動員人力，於鄰近教學大樓地區設立第三道封鎖線。
- 六、敏銳觀察現場附近有無可疑人員，蒐集相關線索資訊供警方偵辦。
- 七、耐心等待警方人員抵達，再將現場交由警方處理。
- 八、警方抵達後第一道封鎖線內，由警方接管，第二、三道封鎖線，則由校安中心、總務處等持續管制，直至狀況解除為止。
- 九、緊急應變小組指派發言人統一對外發言。

第三階段—後續處理

- 一、協助警方調閱校門口及全家便利商店等相關位置之監視影帶並要求師生如發現與本案相關之可疑人、事、物，均要立即向校安中心反映。
- 二、警方防爆小組移爆裂物後，召開緊急應變小組會議，決定全家便利商店是否繼續營業或暫時停業。
- 三、緊急應變小組應考量運用校內各種媒體、網路，對外說明學校對此事事件之處理情形，並請教師、教官運用機會教育加強學生對可疑爆裂物之認識與防處要領。

● 歹徒入侵校園綁架學生

壹、本案特徵及注意事項

- 一、歹徒進入校園綁架學生，極可能攜帶殺傷性之武器，因此首重對學生人身安全之保護，避免造成傷亡。
- 二、確認訊息後立即向 110 報案、並通報教育部校安中心。
- 三、儘速通知家長、導師、學校各級長官，啟動緊急應變小組。
- 四、隔離脅持區域，劃出危險範圍，嚴禁人員進出。
- 五、校安人員非專業刑偵人員，應以先期了解及控制現場狀況為主，必要時，持續與歹徒對話，穩定其情緒，直至警方人員到場，再配合其相關作為。
- 六、緊急應變處理流程：

歹徒入侵校園 綁架學生

第一階段

疏散
通報

疏散人員

設置現場管
制線

輔導協助
解救人員
指派現場指揮官
並編組管制

教育部校安中心
一一〇
校內單位校安中心

第二階段

傷患送醫

指定地點清
查人員

由本校校安
中心校內單
位協助調查

偵察案件與
蒐證

第三階段

輔導慰問

學務與相關單位
調查與檢討

回報教育
部校安中
心

貳、狀況：

D日H時，校安中心接獲高三仁班李同學電話通報表示，該班教室遭不明校外人士闖入，強押該班學生王○○離開教室。(高三仁位於崇禮樓三樓東側，較接近崇美樓及操場，此時操場僅有少數學生運動，崇美樓後側圍牆外即為巷道，一般行人較少通過該巷道)

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

一、簡要詢問通報者：

(一)被脅持學生為何人(年級、科、班)?目前身處何地?事發概要及目前狀況?

(二)歹徒是否當場提出訴求，是否有自殘、傷人之顧慮?

(三)詢問是否已有其他傷者，現況如何?

二、校安中心除必要留值人員外，餘立即趕赴現場協助。

三、立即向110報案並通報校長、學務主任、學生家長及教育部校安中心。

四、如有傷者，須同時通報救護車立即送醫。

第二階段—現場處理

一、校安人員趕赴現場，並通知警衛封鎖校內通往校外各通道。

二、發現歹徒時，即與其對話儘量安撫其情緒，拖延時間等待警方抵達，確保學生安全。

三、疏導其他同學勿接近歹徒所在位置。

四、派員巡視學校週邊，並觀察現場附近有無其他可疑人員，蒐集相關線索資訊供警方偵辦。

五、啟動緊急應變小組，綜理全般狀況並對外發言

六、瞭解學生背景資料並與家長聯繫。

第三階段—後續處理

一、配合警方管制，嚴禁無關人員接近。

二、瞭解警方處理進度、情形，隨時向學校各級長官(緊急應變小組成員彙報)。

三、獲救學生轉介輔導室實施個別心理輔導。

四、對於間接涉入學生實施團體輔導或視狀況實施個別輔導。

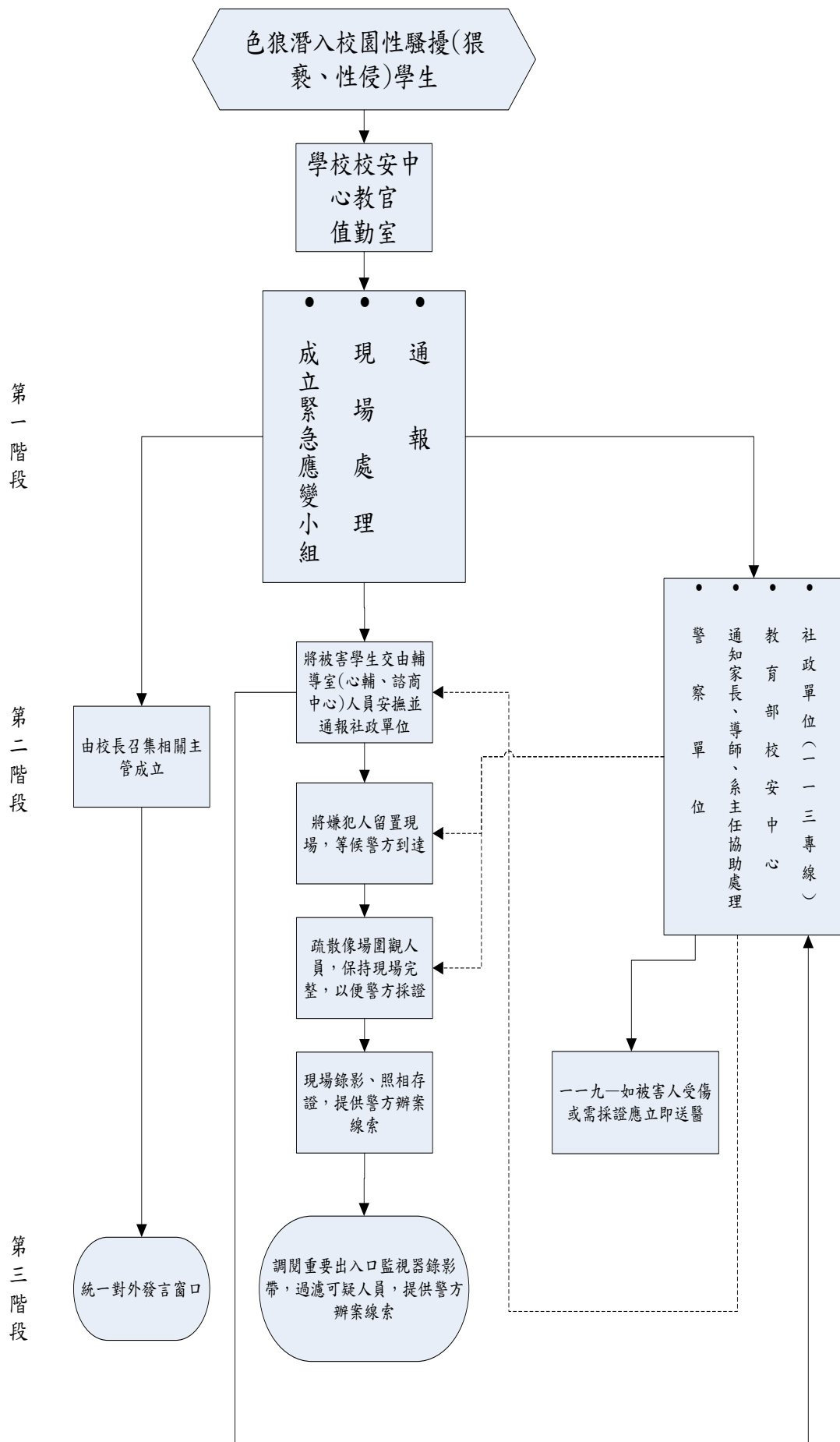
五、持續與受害學生、家長連繫，瞭解其近況，表達關懷。

六、由學務處召開檢討會，瞭解歹徒進入校園方式及校園管理疏漏之處，並陳報教育部校安中心，防範類似案發生。

● 色狼潛入校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、性騷擾（猥褻、性侵）事件，常因被害人心生恐懼、不願再次面對，而選擇逃避，造成加害者食髓知味，再次犯案。
- 二、學校對類此事件若處理不當，極易引起學生義憤、騷動，並讓女學生人人自危，且易被媒體渲染報導。
- 三、校安中心接獲性騷擾（猥褻、性侵）通報時，應即保護受害學生並交由女性專業輔導老師安撫以穩定情緒。
- 四、倘加害人仍於校內，應立即啟動緊急應變小組，校安中心除必要留值人員外，須立即分配人力封鎖，保留現場完整，管制人員出入，查察附近可疑人員等。
- 五、倘為疑似性騷擾，則交由性別平等教育委員會處理。
- 六、利用各種集會、學生活動，並結合課程加強教育學生安全維護觀念與知能，以避免校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件發生。
- 七、校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件，應保密受害學生個人資料，學生心理輔導應委由諮輔專業老師負責，避免受性騷擾（猥褻、性侵）學生二度傷害。
- 七、校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件，請諮商輔導組依性侵害犯罪防治法規定，24小時內通報113性侵害防治中心。
- 八、緊急應變處理流程：



貳、狀況：

D日H時，神情恍惚的高三〇班張姓女同學，由同班同學陪同至校安中心報告，張姓女同學於崇禮樓地下室廁所，遭到一不明男子挾持強脫衣物並企圖性侵，經女學生大聲尖叫及隨後趕到之同學協助喝止，該名男子急忙逃逸，現場遺留有長大衣一件。(學校為私立高中，校園不對外開放，有3個出入口)

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即通報警衛室注意可疑人員，校安中心作業管制組人員依任務分配至各責任區查察可疑人員。
- 二、通報110，請警方於校園外加強巡邏。向校長報告請警方進入校園偵辦。
- 三、請女性輔導老師負責安撫受害學生情緒，並通報輔導室。
- 四、請負責監視錄影管理單位，提供各相關地點監視畫面，交由警方處理。
- 五、通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

- 一、在警方未到達現場時，校安中心派員先行管制人員接近現場，以保留事發現場完整。
- 二、安撫及疏導現場圍觀聚集之學生情緒，並善言勸導同學離去，以避免警方採證人員作業困擾。
- 三、各項現場作業，須全程攝影記錄，供日後追蹤與檢討改進參考。
- 四、現場作業在警方蒐證人員確認無誤且同意後，撤除管制。

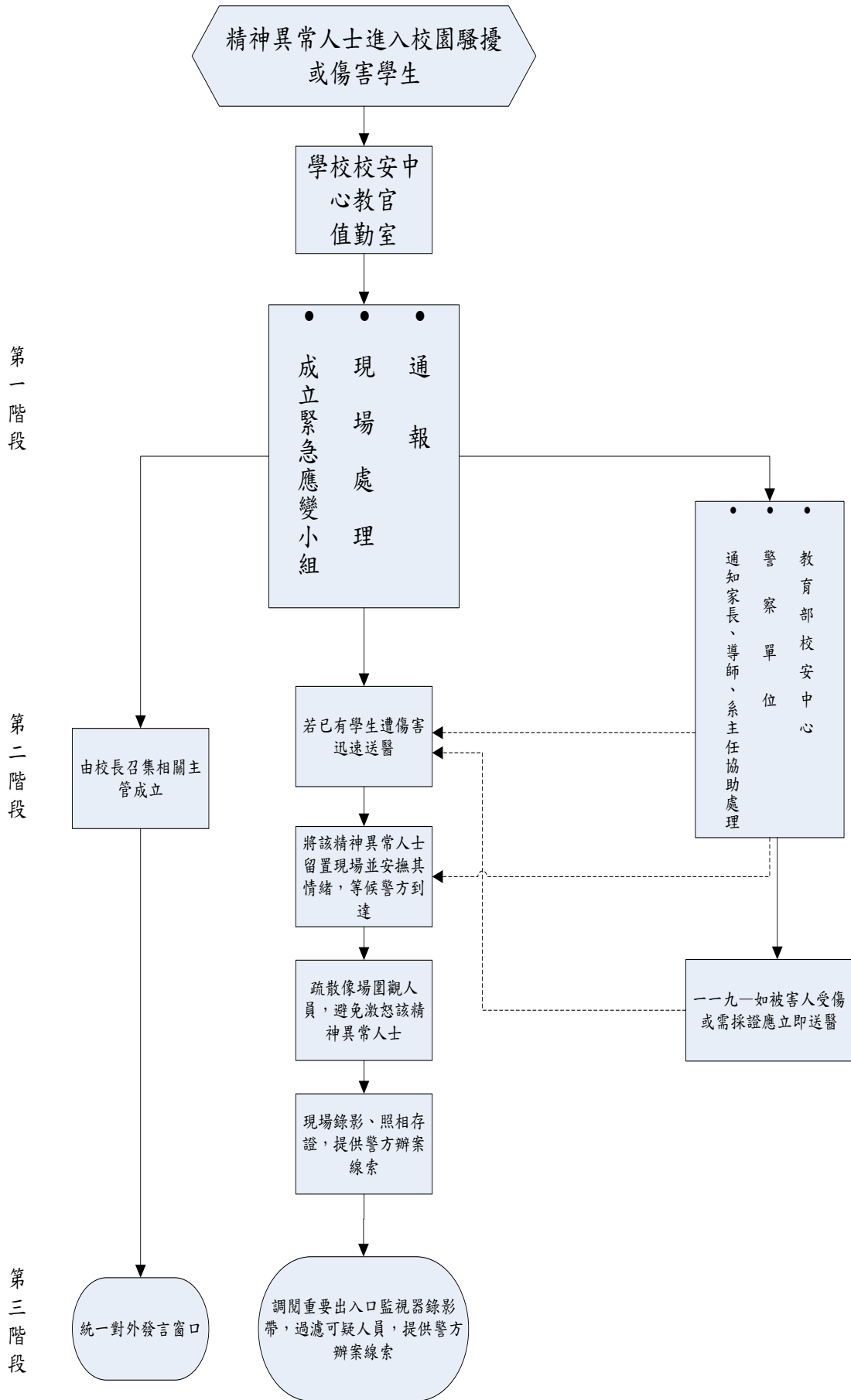
第三階段—後續處理

- 一、與警方保持密切連絡瞭解偵辦進度，並向校長、學務主任等彙報。
- 二、會請總務處檢查校園死角及易隱匿歹徒之地點，藉設置警鈴、感應燈、反光鏡等加以改善。
- 三、在保護受害學生前提下，向學生宣導安全防護觀念與作法。
- 四、由諮商輔導組對受害學生持續實施心理輔導。

● 精神異常人士進入校園騷擾或傷害學生事件

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、因校園開放，面對外來人士難以判別其精神狀況，且精神異常者對校園、學生之騷擾或傷害行為，無法以尋常之思考研判與處理。
- 二、應利用學校各種集會與課堂機會加強學生安全教育概念，以減少或避免學生受到騷擾或傷害。
- 三、精神異常人士進入校園騷擾或傷害學生事件，首先應注意現場掌控及有效疏導，以降低或避免學生受到騷擾或傷害。
- 四、校安人員應即刻趕赴現場有效穩定現場狀況，以避免學生受到傷害為首要。
- 五、緊急應變處理流程：



貳、狀況：

D日H時，校安中心接獲○教師電話，在四樓研究室走廊發現一位不明人士，右手提一桶疑似汽油物品，左手持打火機要求○○○學生出來見他，否則將要火燒研究室，已引起四樓教室上課師生慌亂，情況緊急請求校安中心派人協助。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即請○教師，轉知其他老師及行政人員緊急疏散四樓以上學生，校安中心人員留值一人(負責通報、連絡及記錄)，餘立即趕赴現場協助。
- 二、通報110，請求轄區警察單位協助。
- 三、通報校長、學務主任、總務主任、校安中心編組人員並啟動緊急應變小組。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心人員抵現場後，由學校防護團之消防組完成消防待命作業，由防護團指揮官或由現場高階資深者任指揮官，分配同仁至四樓含以上樓層，帶領學生由另一側樓梯下樓，同時勸離圍觀者。
- 二、校安中心由一位較資深同仁在安全距離外與精神異常人士溝通，儘量拖延，切不可激怒對方。
- 三、其他同仁協助消防組完成滅火準備工作。
- 四、引導轄區警員至現場處理。

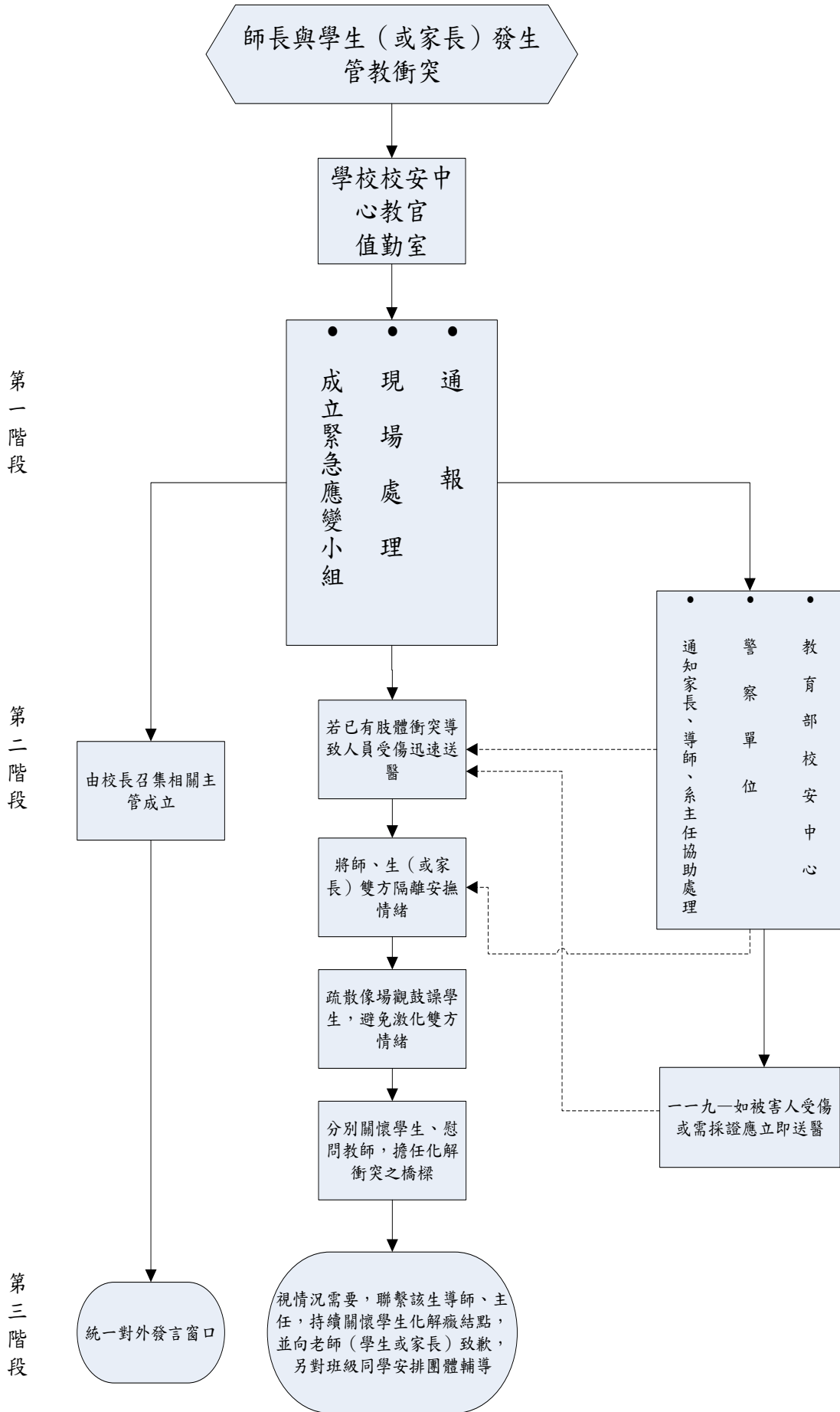
第三階段—後續處理

- 一、調查事件發生經過與原由，瞭解精神異常人士與○○○學生之關係以提供學校輔導單位做後續之輔導。
- 二、校門警衛對該精神異常人士應注意避免其再進入校園。
- 三、整理相關資料回報教育部校安中心。
- 四、必要時由學校發言人，統一對外發言。

● 師長與學生(或家長)發生管教衝突狀況

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本案事關校園倫理與學生自主觀念差異應謹慎處置，在處理上稍有不當，易造成師生(或親師)間嚴重對立，甚至擴大成社會事件，對校園安寧將產生更多負面影響。
- 二、管教衝突事件，若能即時處理化解，可避免後續無謂之紛爭。
- 三、主動與學生家長聯繫，並充分溝通，期能透過家長信任，圓滿化解師生衝突。
- 四、案件處理時應尊重雙方，不得有偏袒情形。
- 五、嚴守立場，不得受外力介入干擾。若有擴大之虞，應即啟動緊急應變小組處理。
- 六、事後檢討，學生若有不當之處，依學生獎懲規定辦理，教師部分則由教評會處理，家長部分若有言行失當，則視狀況通報警方或依司法程序處理。校安人員勿逕行扮演仲裁角色。



貳、狀況

D日H時三樓一年級王姓男同學因經常遲到，男導師即於課堂中嚴厲指責，該生不耐煩，便回嘴頂撞，導師氣急敗壞，出言重罵，學生自覺受辱，雙方對罵。同時班上數位平日素行不良同學在旁鼓躁，師生二人乃發生肢體拉扯。班長立即至校安中心報告，請求協助。

參、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、立即偕同校安中心同仁趕赴現場處理。
- 二、至現場途中，並以電話向學務主任等長官報告。

第二階段—現場處場

- 一、若尚未發生肢體衝突時，立即請雙方離開教室，分別安撫情緒，同時派員恢復教室秩序。
- 二、個別安撫教師、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。
- 三、瞭解事件始末後向學務主任等師長報告，並慰問教師，表達關懷之意。
- 四、將學生帶至安靜處所，俟其平靜後予以輔導或轉介輔導中心。

第三階段—後續處理

- 一、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突，重新維繫良好師生情誼。
- 二、視情況需要，連繫該生導師、主任及家長，並持續關懷學生，使其順利向學，並向老師致歉。
- 三、若爭議嚴重，一時無法化解衝突或已造成衝突並有人員受傷時，即應啟動緊急應變小組妥為處理。
- 四、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與輔導室共同對該班進行團體輔導。

● 學生發生集體鬥毆

壹、事件特徵與注意事項：

- 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、應把握「懾之以威、動之以情、說之以理、依法處理」之原則。
- 三、先行制止任何暴力言行，妥善隔離雙方，以智慧緩和雙方衝突。
- 四、公平處理，絕不偏袒任何一方。
- 五、傷者要迅速救治，並通知家長。
- 六、視個案情節依校規或報警依法處理。
- 七、緊急應變處理流程：

學生發生集體鬥毆

第一階段

學校校安中心
教官
值勤室

通
報
現
場
處
理
成
立
緊
急
應
變
小
組

教育部校安中心
通知家長、學務處(主
任)、系(科)主任協助處
理
一一〇(如有必要經校長
同意後通報)

第二階段

由校長召集相關主
管成立

若有校外人士介
入，應通報警方協
處

一一九—如被害人受傷
或需採證應立即送醫

若肢體衝突已導致
人員受傷應迅速送
醫，並將衝突雙方
隔離安撫情緒

將為首者帶離現場
並疏散現場圍觀鼓
譟學生，避免激化
雙方情緒

全程錄影、拍照存
證，保持現場完整
並留置目擊證人

第三階段

統一對外發言窗口

分別約談雙方學生，瞭解衝突
點，化解雙方敵視心理，另對班
級同學安排團體輔導

貳、狀況

D日H時，五樓○班教室門口聚集十多位同學，併發出巨大吼叫聲，以及桌椅撞擊聲，後又有同學從教室竄出，幾位同學尾隨持球棒毆打，不時聽見女同學尖叫，制止聲、辱罵聲，現場一團混亂，隨後校安中心接獲同學通知。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

一、簡要詢問來報者：

- (一)姓名、系(科)、班、人數、地點、有無攜帶武器(刀械、棍棒或其他足以造成傷害之物品)?
- (二)是否有校外人士參與及人員有無受傷?傷勢如何?若有校外人士參與需向權責長官報告立即報警協處;若有人員傷勢嚴重則電119救援。
- (三)雙方有無接應人員及車輛?若有車輛接應,請來報者先牢記車號、外觀特徵,避免逃逸時無從查察。

二、立即攜帶哨子、警報器、警棍、瓦斯槍、錄影器材(可錄影之相機、錄影機)趕往現場。

三、通知教官室迅速趕往現場協處理。

四、若鬥毆規模較大或有外人介入或使用槍支、刀械等,應即啟動緊急應變小組,並電請警方協助,避免釀成嚴重後果。

第二階段—現場處理

一、開啟警報器及哨音,以達勸阻、嚇阻之效。再向雙方喊話予以降溫、安撫。

二、若不聽制止,可與教官室合力,隔開雙方。若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貿然接近,應保持警戒狀態,以錄影器材全程蒐證,待警方到場,再配合處置。

四、若已造成受傷時,應即電請119送醫救治;若已有人死亡,則需保持現場完整,並留置目擊證人,以待警方採證。迅速通知傷亡學生家長、學校各級長官。

五、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。

六、若是學生群毆,儘快找出為首者,先將其帶離現場,再將其餘人員帶回教室輔導處理。

第三階段—後續處理

一、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,各別輔導,傾聽其訴說,從中了解案情之來龍去脈及主要癥結。

四、案情嚴重者、應配合學務處會商研討,如屬校際鬥毆,應聯繫他校訓輔人員協同處理。

五、不論案情嚴重與否均應告知其家屬,必要時請其來校協處理。

六、涉及民事、刑事糾紛,務必通知雙方家長(監護人)至警局處理。

七、對於受傷同學應隨同師長前往探視、慰問,並協處理善後。

八、持續密切觀察學生之動態,防範報復行為,視狀況轉介輔導中心輔導。

九、召開檢討會,針對本案防範與處理情形提出檢討改進。

● 學生集體食物中毒

壹、本案特徵及注意事項：

- 一、學生集體食物中毒事件，不論於校外或校內發生，均易引媒體關注。且事涉原因追查及法律求償責任等，因此要把握「送醫要快、查證要慎、通報要實」之原則。
- 二、如在校內發生，送醫之前必須由健康(衛生保健)中心先做緊急處理，必須把握學生清醒時機，詢問所進食物品及時間。並令餐廳停止供饌保留樣本，同時通知當地衛生主管機關。
- 三、如發生於校外(其他縣市)，則必須請教育部校安中心協調當地校外會協助處理，同時派員趕赴現場。
- 四、事發後學校應即啟動應變小組，綜理全程並統一對外發言。
- 五、通知家長時應婉轉緩和，勿造成家長無謂緊張情緒。
- 六、每位送醫學生的班級、姓名、送往醫院名稱要查證記錄清楚並持續續報校安中心。
- 七、協助蒐集樣本，樣本是否確實，將影響爾後法律責任與民事求償。
- 八、緊急應變處理流程：

學生集體食物中毒

第一階段

管制
通報

第二階段

衛生單位檢驗

採集食品檢體

由教育部校安中心輔導協助
由本校校安中心派現場指揮
官並編組救災
由一一九送醫

教育部校安中心
校內單位及本校校
安中心
一一九及衛生單位

病患送醫

清查人員

由本校校安中心及
校內單位協助調查

衛生單位調查案件

協助家長

通知家長

輔導、慰問

相關單位
調查與檢討

第三階段

回報教育部
校安中心

貳、狀況：

D日H時，校安中心接獲該校訓育組長電話通報表示，高二同學校外教學途經嘉義，於當地餐廳午餐後，陸續有學生發生身體不適，20餘人有上吐下瀉情形，目前已將身體不適學生送醫。(該校二年級學生及隨隊師長計867員，刻正實施四天三夜校外教學，當日行程已為第三日，預計當晚住宿於雲林縣某遊樂區)

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、請訓育組長立即查明確實送醫人數及所送醫療院所等資訊。
- 二、即向校長及校內相關師長報告，啟動緊急應變小組，綜全般事宜及統一對外發言。
- 三、通報聯絡處及教育部校安中心。請教育部校安中心協調嘉義縣、市校外會立即就近動員校安人員前往協助照護學生。
- 四、緊急應變小組開會決定由校長或學務主任立即南下處理及探視住院學生。
- 五、儘速以電話通知住院學生家長並說明狀況。

第二階段—現場處理

- 一、聯絡嘉義縣、市校外會支援人員，配合學校訓育組長編組照護送醫急救學生及其他未發生中毒之學生。
- 二、主動聯繫醫療院所，隨時掌握學生病情及最新情資。並以電話向學生家長說明。住院學生資料變更時，立即通報教育部校安中心及聯絡處。
- 三、請訓育組長立即指派教師配合嘉義縣衛生局至中午用餐地點採集食物檢體。
- 四、如有住院需要，現場負責照顧人員應留置到家屬到場，並協助完成各項住院手續後，方能離開。
- 五、本校校安人員及相關支援師長抵達後，應與當地校外會支援人員交接學生照護工作，以利校外會支援人員歸建。
- 六、妥善引導抵達當地之學生家長，安排其於最短時間內了解學生中毒經過及救治狀況，必要時協助安排相關交通及轉院事宜。
- 七、適時安撫學生情緒，後續行程由緊急應變小組議決。
- 八、持續管制及回報校安中心，直至所有學生平安返家為止。

第三階段—後續處理

- 一、召開檢討會議，檢討事件發生原因及處理經過，並續報教育部校安中心。
- 二、配合當地衛生單位調查發生食物中毒之經過與原因。
- 三、協助申請學生平安保險補助事宜，主動關懷住院同學復原狀況與心理反應，必要時轉介輔導室提供專業協助。
- 四、密切與家長保持聯繫、說明處理與輔導相關事宜，務能讓家長放心，讓同學能在安全學習環境就學。

● 學生聚眾抗議

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、**學生聚眾抗議**為校園重大事件，若處理不當，可能發展成為大規模群眾事件，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，化解聚眾抗爭」，勿使事態擴大為優先考量。
- 三、如已形成聚眾事件處理原則為：
 - (一)須密切掌握最新情況，即時權宜應變。
 - (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、校安人員以維護學生安全為目標，對於抗爭事件本身應扮演隱性、中性角色，以柔性之接觸，居間溝通，從旁引導，切勿捲入事件當中，成為有心人士製造事端的藉口，引發不良後遺症。

第一階段

學生聚眾抗議

初步掌握抗爭有關資訊：
• 抗爭原因
• 抗爭方式
• 有無媒體採訪
• 參與人員資料、人數(有無校外人士)

通報校內相關單位、人員：校長、主秘、學務長、教務長、總務長

研商對策與處置行為

召開緊急應變會議

通報教育部校安中心(首報)

相關人員至現場處理

掌握與釐清抗爭有關資訊

建立溝通協調管道

表達關懷、運用有效機制協調解散群眾

第二階段

持續妥善協調處置、善意回應

訂定定時會商時間表，消除猜疑

以服務代替管教，化解危機

結案

第三階段

貳、狀況

D 日 H 時，校安中心接獲○老師通報表示，該系一樓大廳聚集約十餘位同學，部分同學手舉標語，部分同學呼喊口號，抗議本學期機車停車改為收費制。學生情緒激動，抗議人數並有增加趨勢。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

一、初步掌握抗爭有關資訊。

(一)抗議原因。

(二)發起人、聚集人數、攜帶物品、抗議方式。

(三)抗議人數有增加趨勢。

(四)有無媒體採訪。

二、請就近教師持續掌握發展並隨時通報校安中心。

三、立即通報校長、主任秘書、教務長、總務主任、學務主任，組成危機處理小組，召開緊急應變會議，研商處置方式。

四、依教育部通報規定時限通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

一、會同總務處、學務處生輔組及校安中心人員迅速趕至現場。

二、掌握核心領導人物，立即通知該生導師到場協處。

三、掌握與釐清抗爭有關資訊：

(一)無校外人士參與。

(二)目前抗議者為部分騎機車上學之同學，尚未串連其他同學。

(三)尚無媒體採訪。惟為預備媒體來訪，請秘書著手研擬新聞稿，安排記者會場地，指定發言人擔任單一對外訊息發佈窗口。

四、建立溝通管道：針對訴求重點，由總務主任接受抗議同學之陳請，以溝通代替對立，表示學校將以積極與真誠態度，透過機制儘速研討配套措施。

五、請有影響力之師長(導師、受學生敬重或歡迎之師長、教官)至現場慰問，表達關懷之情，儘量與同學溝通、疏導，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、為防止激化或暴力事件出現，校安中心隨時觀察變化，如發生衝突需警方協助，即依「維護校園安全支援約定書」協請警方支援。

七、現場本「安全第一、理性說服、避免刺激、防止擴散、平和結束」方式處理。

第三階段—後續處理

一、對同學抗爭訴求繼續協調相關單位妥善處理，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之可能。

二、建立良好溝通管道，訂定雙方會商時間點，隨時告知同學校方處置情形，並鼓勵同學有意見可向學校相關部門反映，或利用班會、師生座談等提出建言。同時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。

三、掌握「以服務代替管教」之原則，平時透過國防課及輔導作為，與同學建立深厚情誼，在說服勸導時，即能獲得同學的信任，有效影響事件發展，消弭對立與危機。