

中華民國滑冰協會 風險管理與危機處理評量標準表

110年8月9日第十二屆第15次理事暨第13次監事聯席會議通過



危機處理架構圖

(參照行政院及所屬各機關風險管理及危機處理手冊辦理)

危機爆發前

1. 建立危機處理小組(組織及職責架構如下表)、擬定緊急應變計畫

危機爆發期

1. 針對當前迫切之危機，執行控制對策及處理行動，即時處理危機重點，避免危機擴大，迅速解除危機。
2. 協調跨機關任務及分工合作。
3. 統一對外發言，適時進行媒體溝通。
4. 有效之協調及談判，避免與利害關係人發生衝突。

(接下一頁)

危機處置期-事件影響程度評量表

等級 (I)	影響 程度	形象	民眾抗爭	資訊服務	業務運作	財產損失
3	嚴重	國際新聞媒體報導負面新聞或國內4家媒體報導負面新聞超過3天	20位(含)以上民眾至本會抗爭	電子化會務服務系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止超過3天(含)以上	中斷3天(含)以上	500萬元(含)以上
2	中度	國際新聞媒體報導負面新聞或國內2家以上媒體報導負面新聞超過1天	5位(含)以上，未達20位民眾至本會抗爭	電子化會務服務系統遭駭客入侵、資料外洩，或停止服務1天(含)以上，未達3天	中斷1天(含)以上，未達3天	100萬元(含)以上，未達500萬元
1	輕微	國內1家新聞媒體報導負面新聞不超過1天	4位(含)以下民眾至本會抗爭	停止服務1小時(含)以上，未達1天	中斷未達1天	未達100萬元

(參照行政院及所屬各機關風險管理及危機處理手冊辦理)

在危機處理過程中，為避免與利害關係人發生衝突，妥善規劃協調及談判是轉危為安之重要步驟。於協調及談判前，資訊及法令規章之準備、專業意見之諮詢等，均是不可或缺之技巧。另外，機關首長不宜受訪發言，或擔任談判主角，以避免無法轉圜之僵局。

危機善後期

危機暫告段落後，應查核損失，集中並妥適配置危機應變資源，制定及施行復原措施及方案進行重建，最終必須確認協會之運作恢復正常。

中華民國滑冰協會 危機處理流程圖

本表提供危機發生時可依循的架構，本會可依事件的獨特性、嚴重性或協會實際環境條件，適當調整次序或增刪，以符合處理的需要。

