



機關安全維護 錦囊 第 1 號

~「恐怖情人-9 號電梯復仇記」

緣起

100 年 9 月 21 日午後，某市政府 9 號電梯內，傳來淒厲中摻雜著痛苦萬分的哀嚎聲，劃破大樓內平靜的氣氛，一名女子血流滿面倉皇奔出電梯，至辦公處所向同事求救，沿著走廊至 9 號電梯留下觸目驚心的斑斑血痕。

受傷的女子是該機關內的員工，原本已經下班的她，因為被前男友跟蹤心生恐懼，因此又折回辦公室，但仍無法阻止悲劇發生，不無令人遺憾。

案情因果

在市政府擔任擴大就業方案短期工的李姓女子，因拒與小她 9 歲的前男友王君再復合，王君竟於 100 年 9 月 21 日下午 3 時左右，在李女上班之公務機關電梯及樓梯間附近埋伏，直至李女下班至地下 1 樓停車場騎著機車回家，王君乃一路尾隨，並語多恐嚇且面露猙獰神情，試圖尋求復合，李女當下非常慌張且害怕，於是又折回辦公場所停車場，也主觀的認為王君應不敢在公務機關對她不利，惟王君仍不死心，又跟著李女搭乘地下 1 樓電梯欲直上三樓，在電梯門關上後兩人談了幾句，疑因談判破裂，王君突然從牛仔褲右後方口袋掏出美工刀，朝李女臉部攻擊，李女奮力掙脫，卻躲不過一刀接一刀的攻擊，臉、頸上被狠劃 5 刀，留下深可見骨的傷口，王君行兇後隨即快步跑出電梯逃逸。

臉龐血流如注的李女在電梯抵達 2 樓時趕緊衝出去，再沿著安全梯跑上 3 樓辦公室，同事被她全身是血的模樣嚇了一大跳，除協助李女送醫急救外，立即向市政府警衛隊求援，市府警衛人員緊急通知消防局及轄區分局偵查隊到場處理。

案發的 9 號電梯 2 樓出口、2 樓與 3 樓間樓梯，以及李女服務的辦公室，佈滿血跡，十分駭人。而王君竟能闖入洽公民眾出入頻繁的公務機關直接行兇。此案凸顯政府機關內部維安問題，有確實檢討之必要。

問題分析

從本事件發生的原因分析，員工遭受危害或機關設施（備）易遭破壞之因素：

一、 執行公務時發生之危害

1. 對於政府施政不滿引發之群眾陳情、請願、抗議事件。
2. 民眾不滿政府行政處分所引發危安事件。
3. 員工執行公務時發生意外事件。

二、 機關行政廳舍規劃管理問題

（一）適當執行門禁管理

門禁管理是機關內部辦公廳舍安全維護之第一道關卡，但實際執行卻是十分不容易，主要原因是地方政府為一開放式服務機關，民眾、廠商若有洽辦公務之需求，得直接登門入室前往各科室辦理，確實造成各機關門禁安全管理上之困難。

（二）落實監視系統構築城市電子城牆

本案於案發後 5 小時內逮捕嫌犯，最主要係因監視器錄製之犯罪現場情況，但如在案件發生之前，能由監視器發現異常，機先阻止，則應可將傷害降至最低。

三、 員工個人身心因素致危害機關安全

感覺統合失調、精神心理異常、工作挫折、情緒失控、感情糾紛、家庭失和、在外負債結仇…等，皆可能造成員工自身或機關安全危害的因子，導致發生機關安全維護事件。

四、 確實執行安全教育

應讓員工孰悉求救管道及設施，並能確實掌握求救時點，是保護人身安全之第一道防線，也是最直接、最有效之方法。本案李女有多次機會可求救，但都因加害者是熟識之人，未能及時警覺，而一再錯失求救時間，以致最後仍釀成悲劇。

研擬改善

每天平均有 5~6 千人進出之市政中心傳出兇殺案，該市市長及各級主管相當震驚，除要求警方加強治安，並責成府內相關單位加強門禁安全管理，保障員工上班安全外，翌日即由秘書長召集全府各機關高層召開安全會議，檢討門禁管理及相關安全維護問題。

該府政風處並立即提出相關改善方針，函發各主管機關參考，並至各機關執行安全維護業務督檢，彙整各機關安全管理缺失，提出相關策進作為，落實執行安全維護工作如下：

- 一、 嚴格要求員工依規定配戴識別證，並不定期進行抽查。
- 二、 劃定訪客接待區域，並指定專人負責接待及管控事宜，避免訪客任意遊走辦公場所，衍生機關安全及公務機密維護問題。
- 三、 機關內部劃分責任區，由指定負責單位加強巡視，午

休及下班後，應重覆確認無洽公民眾逗留。

- 四、公務員因執行公務與民眾有所衝突或傳涉有情感、金錢糾紛之訪客，應責成所屬單位嚴加注意防範，俾免危害事件發生。
- 五、檢討監視系統有無設置盲點，並定期檢視維修，確保最佳功能。
- 六、定期召開機關安全維護會報，俾利檢討機關各項安全設施。
- 七、協調事務單位適時辦理各項突發性危安狀況演練，使員工能充分處置，以降低危害。
- 八、各機關發生重大危安事件時，務必及時通報，俾利提供協助處理。
- 九、執行下班後及例假日電梯出入管制，以員工識別證進行驗證通行。
- 十、檢視機關緊急求救設備(如緊急求救鈴)是否齊備，效能完善與否。

本署叮嚀事項

全國各縣市政府部門屬於民眾洽公極為頻繁之處所，在便民與安全之間，門禁管理極具重要性，但如何管理確具難度，端賴各機關依據各別經驗，適時調整管理模式。

機關安全維護工作是具有層次變化的工作，而人員之生理、心理等情狀對安全的影響很大，也是難以控制與預測的部分。有時可能因為人為個別因素，而導致安全事件發生的機率與程度的變化，有時也可能因為人員的及時控制，而使安全事件不會發生或不再擴大。因此，精準控掌機關狀況是安全維護工作上之關鍵。

而機關安全狀況的掌握、反映與處理，是全體員工的責任，更為維護單位安全的重要環節。防範危安事件之發生，貴在「弭禍於未萌、防患於機先」，除應積極掌握狀況外，並應發揮及時反映與處理的功能，方能化險為夷，減輕損失，以確保機關整體的安全。

另外，建構機關安全文化，使一切政務運作、活動能夠秉於風險管理安全評估，型塑成為組織氣候，俾發揮潛移默化影響力，普值員工安全維護作為共識。

各政府機關因應業務、環境不同，宜採取因地制宜措施，謹提供以下參考作為：

- ✚ 成立緊急事件處理小組。
- ✚ 定期召開安全維護會報。
- ✚ 落實執行機關門禁管制措施。
- ✚ 針對機關屬性訂定機關安全維護相關要點。
- ✚ 嚴格要求人員進出必須配戴識別證。
- ✚ 審慎處理民眾陳情請願抗爭或偶突發事件。
- ✚ 機關平日加強與其他機關業務橫向聯繫。
- ✚ 強化安全維護硬體設施有效性。
- ✚ 落實辦理機關安全維護檢查。
- ✚ 加強人員溝通、協調、談判技巧。
- ✚ 落實機關人員安全危機意識與教育訓練。
- ✚ 公務機關停車空間之妥善管理。
- ✚ 建構重視安全的機關文化。
- ✚ 妥善運用保全及警衛人員執行巡邏及其他安全維護事項。



機關安全維護 錦囊 第 2 號

~「憤怒哥大鬧監理所」

前言

話說憤怒哥平日就有超速飆車習慣，某日到交通部公路總局○○監理所換發駕照，被監理所承辦人員發現還有好幾筆超速罰單未繳，很客氣地告訴憤怒哥應該要先繳清罰單才可以換駕照，憤怒哥聽了當場大發雷霆，拍桌指著承辦人員怒斥：「我要換照與我違規有啥關係？你們監理所是故意刁難，是球員兼裁判，你們有沒有讀書啊！沒讀書就滾下台，@#\$\$！」等輕蔑用語，現場洽公民眾都被憤怒哥的突然舉動嚇到，紛紛走避。

案情因果

憤怒哥於 99 年 8 月 23 日至○○監理所 2 樓駕駛人管理課營業櫃檯辦理更換駕照，因有 2 筆違規案件未清，經承辦人依道路交通管理處罰條例第 9-1 條規定（汽車所有人或駕駛人應於向公路監理機關辦理汽車檢驗、各項登記或換發牌照、執照前，繳清其所有違反本條例尚未結案之罰鍰。）請其先繳清罰鍰，再辦理駕照更換業務，惟憤怒哥拒絕接受，並稱違規事項已向法院聲明異議，要求辦理換照。嗣後就在櫃檯處大聲叫罵，經後台駕駛人管理課主管出面處理，一再柔性婉轉規勸，憤怒哥仍不理會；持續於 2 樓營業櫃檯大聲咆哮、謾罵，並以手用力拍打櫃檯，造成其他考照及洽公民眾的恐懼、散開。該機關為維護洽

公民眾之安全與秩序，遂報請轄區警察局派遣警員到場處理，警員抵達後，憤怒哥雖未再高聲抗議，但仍抗議警員處理不公並揚言找立法委員陳情，承辦警員經勸阻無效，以妨害公務犯罪嫌疑人將憤怒哥帶往警局製作筆錄，案經轄區地方法院檢察署檢察官提起公訴，法院刑事判決侮辱公務員罪，處拘役伍拾日並得易科罰金。

問題分析

- ✚ 機關內處理民眾申請或裁罰業務，經常需與民眾直接接觸，在門禁管制執行上無法嚴格管制。
- ✚ 部分洽公民眾可能因為申請資格不符或對裁罰不服而心生怨懟，甚至對承辦同仁有言語或肢體的冒犯或攻擊，造成承辦同仁心理及身體的危害與恐懼。
- ✚ 如何維護機關設施及同仁之人身安全？
- ✚ 發生危安案件後，如何追究相關責任？

策進作為

一、注意可疑之人、事、物

公路監理機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易，惟可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物（例如：疑似攜帶危險物品、特別注意攝影機位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為），並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不良意圖。

二、充實監視設備系統

在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實，監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警

資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，本案例於法院審理時，即因調閱監視錄影畫面，發現民眾確實有對承辦人員狀似怒罵舉動，再輔以在場人員作證怒罵內容後，使法院得以認定該民眾確有侮辱公務員之行為。

三、訂定標準處理程序

對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據，其處理原則如下：

- (一) 先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。
- (二) 由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員。
- (三) 誠懇、耐心、傾聽、婉轉解決對立、緩和情緒。
- (四) 不卑不亢、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。
- (五) 察言觀色注意任何可能突發狀況。
- (六) 妥善因應衝突事件階段：潛伏、爆發、延續、善後期（可能發生不良副作用）之處理步驟。
- (七) 由主管、首長（副首長）最後出面斡旋緩頰，或以書面申訴等方式結束爭執。

四、加強員工危機意識

基層公務機關之業務與業者、民眾接觸頻繁，且與其權益息息相關，常遇有「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，講求技巧，必能減少不必要之紛爭和困擾，另應教育宣導員工狀況處理程序，定期演練以使員工

熟悉應變程序及提升危機意識。

本署叮嚀事項

隨著民眾權益意識高漲，透過不滿與批評等方式訴求，乃民主社會之常態，若與民眾發生爭執衝突情事，處理過程應圓融、講求技巧，並有危機意識；因為，類此事件處理不當，衍生民眾申訴、抱怨，甚或請願、陳情活動，都足以招致撻伐和譴責，影響機關聲譽及行政業務之推動。

對於實務上遇有「爭執衝突」事件，公務員應適切扮演「中立第三者」立場，非但有助於與民眾溝通，更能爭取信任。

結語

政府制定政策過程透明化、公平化，直接可減少政務推動阻擾及抗爭之重要先決條件，而公部門員工在行政業務執行中自我心態的調適與簡政便民措施的改進亦屬重要途徑；固然「民不可刁」，但更應「官不可僚」，監理業務繁雜，承辦人員情緒亦陷入「鐘擺」效應，重複處理同性質工作，時間久了一切以「事」為本，顯露「敷衍塞責」、「鴛鴦心態」或「馬虎了事」工作疲態，如何轉化以「人」為本，秉持中立第三者專業涵養，才是樹立「公權力」威信之不二法門。



機關安全維護 錦囊 第 3 號

~「駐外人員自我防護之道」

前言

甲君平時在工作上完全投入，對上級交辦專案任務或份內工作皆能如期如質完成，且精通英文、西班牙文等語言，因此深受長官賞識，於 99 年 12 月再度奉派中南美洲大使館，原本高齡近 80 歲的母親反對再次外派，甲君因此允諾返臺後將辦理退休，陪母親度過晚年，惟 101 年 4 月在中南美洲住處被發現遭人刺殺身亡。

案情因果

甲君在駐外期間仍秉持勤奮的工作精神，經常加班至深夜，務將當日工作辦完，才返回獨居之租屋處所。101 年○月○日甲君並未準時到辦公室，同事以為可能前晚加班到將近 10 點而睡過頭，但以手機聯絡卻沒有回覆，報警後才發現甲君於獨居處所不幸遇害身亡。

甲君派駐中南美洲因政局動盪，加上毒品、治安等問題，曾發生我國大使遭恐嚇，還商請當地軍方派武裝人員擔任護衛，甚至有駐館以駐地治安惡化，而要求外交部同意替駐館人員配槍等情形；且因甲君單身租屋在外，加以經常夜晚加班工作，人身安全風險相對較高。

問題分析

自 96 年至今，我駐外人員遭遇人身和財產危害事件共

有 50 多起，以遭歹徒行竊、行搶居多，其中暴力攻擊的案件高達 19 起，其中「大使遭恐嚇」和「不幸遇害」各 1 起。

而行政院所屬部會如外交部、國防部、經濟部、教育部、僑委會等部會，因業務上皆有派駐工作人員赴國外服務之需要，惟因各駐地國之民情及政經狀況不同，駐外人員必須面對各種不同類型的治安風險問題如下：

- ✚ 社會治安欠佳地區，毒品猖獗、槍枝氾濫。
- ✚ 武裝衝突地區，恐怖活動及反叛軍隊無預期之武力攻擊。
- ✚ 社會貧富差距大之地區，被搶劫及綁架之機率高。
- ✚ 民族意識高漲，經常發生排華風潮事件。

策進作為

- 一、對於駐外治安風險較高的地區如中南美洲、東南亞及南非地區之人員，尤其針對初次駐外人員講習，應加強其瞭解當地之民情及治安狀況，提升其風險意識，並由曾長期派駐當地之資深人員傳授經驗，降低因應不良治安之適應期。
- 二、各駐外館處對居住於無警衛、保全設施之人員，應建立緊急通報及橫向聯繫網路、保護並減少獨居同仁危險之狀況，加強犯罪預防之知識及技能訓練，以增進人身安全保障。
- 三、針對治安風險高低不同之駐外地區加以評估，就安全性考量，適度提高風險較高層級之安全津貼補助，以維護駐外人員生命財產安全。
- 四、在住處安裝保全系統、加高刺網圍牆、飼養「狼犬」等嚇阻措施，或選擇有 24 小時警衛的社區住宅。

五、研議專案購建（租賃）駐外人員宿舍之可行性，以適度保障駐外人員之人身基本安全。

六、外交部政風處編印「駐外人員安全維護與自衛要點手冊」提供駐外人員安全防護參考，在預防措施部分，針對個人、家人、小孩、旅行、汽車、住家、辦公室、郵包炸彈等詳列相關應注意事項，強調駐外人員應提高警覺，留意周遭人事物等周邊環境，並針對遭歹徒恐嚇、攻擊之求生及應變訂有處置措施，提醒與歹徒周旋應對之技巧與注意事項，另要求應建立緊急通報及橫向聯繫網路，將警方、館舍及同仁聯繫電話編列成冊，供緊急聯繫之用。

◆ 本署叮嚀事項

各主管機關應依各駐外館處安全狀況，研訂個別安全注意事項，加強保障其在國外人身、生活、居住及工作環境之安全，使駐外人員專心工作，無後顧之憂。

另駐外人員之居家安全維護應選擇有警衛管理的住宅公寓，且適度加裝錄影監視等保全設備；女性人員晚上加班留意夜歸安全，才可降低不幸事件發生之機率。

◆ 結語

外交工作是相當繁重的，尤其是駐外人員除了要面對工作的壓力外，還要注意人身安全，因為身處異國，膚色、人種與當地不同，容易成為歹徒覬覦的目標，且因工作定期或不定期輪調不同國家，因此針對治安高風險外派地區，訂定相關危安預防及管控措施，同時加強自衛防護教育宣導，以有效降低駐外人員不可預測之危安風險。



機關安全維護 錦囊 第 4 號

「『竊』中要害 小心為上」

前言

您身邊一定有不少同事，把存摺、印章或提款卡放在辦公室的抽屜內，因為公家機關附近多設有提款機或銀行，刷簿子、提錢、匯款都很方便；更有不少同事將自有現金、團購集資、旅遊基金置於抽屜內，因為公務機關 24 小時都有保全巡邏，各出入口都有監視器，比家裡還安全，為貪圖方便就不帶回家了。

若您也有以上的想法及行為，請仔細研讀下列案例，因為您認為最安全的地方，可能就是最危險的地方。

案例摘要

「我一早來上班，就發現抽屜有被翻過的痕跡，裡面的現金都不見了，那是我跟同事們下個月要出國旅行的基金，收齊後就要交給旅行社，沒想到…」被害員工 A 驚慌失措的說著。

「這小偷真可惡，連我抽屜裡的幾十元零錢都要偷…」被害員工 B 義憤填膺的說著。

這是發生在某縣市政府的竊盜案，賊仔哥在數月內先後光顧高雄、臺南、臺中、新竹、桃園及彰化等 6 個縣市政府，作案手法如出一轍，趁上班時間洽公民眾進出頻繁之際混入大樓內，先躲在樓梯間等隱蔽角落，待員工下班

後，伺機至各樓層，發現若沒有員工在內加班，就逕行闖入，隨機打開或撬開抽屜搜刮財物。

由於賊仔哥曾經從事公務機關事務機器業務，熟悉政府單位辦公環境及作息，於某次竊盜中，被返回取物的女員工撞見，賊仔哥運用過去當維修員經驗，竟然神色自若和女員工寒暄，等女員工走後，再好整以暇的竊取財物。

後因監視錄影畫面曝光，賊仔哥的友人向警方報案而落網，竊盜背後動機是因其向地下錢莊借款 80 餘萬元，連本帶利漲至 180 萬元，只好鋌而走險，連續犯下 6 件縣市政府竊盜案，不法所得竟高達 90 餘萬元，警方至其住處取出竊得剩餘的 19 餘萬元，其餘款項多拿去抵債或花用，蒙受損失的縣市政府員工大多求償無門，只能自認倒楣。

問題分析

- 一、為了洽公民眾方便，公務機關於上班時間難以門禁管制，此時如何在“機關安全”及“便民服務”間取得平衡點？
- 二、辦公場所內雖設有保全巡邏及監視錄影設備，就能確保人員及財物安全無虞嗎？
- 三、私人貴重物品放置辦公場所內是否妥當？機關同仁的安全維護觀念是否正確？
- 四、若於辦公處所內發現可疑人士時該如何處置？機關同仁是否有保持高度警覺？

改善及策進作為

古人有云：「惟事事，乃有其備，有備無患。」，由此可知機關安全維護工作首重預防。於瞭解機關安全狀況後，考量各種不利潛在因素，知所警惕、防微杜漸，確認機關安全維護工作應有之認知與措施，建立各種改善及策進作為預先防範：

- 一、現今辦公場所為便民服務多採開放空間，於上班時間洽公民眾進出頻繁，加上出入口多難以全面管制，易成為竊盜犯罪溫床；惟各機關基於場所安全維護之責，仍應於必要範圍內，制訂「人員進出管制辦法」，對於機敏資料存放區、財產存放庫房、中央控制室、電腦機房、網路交換中心等，不分上下班時間，皆應全面監控。若於非上班時間進入機關內，管制人員應先行確認證件並登記進出入時間及目的備查，嚴格執行管制措施；機關於內部辦理對外活動時，應加強保全巡邏次數與留意可疑人士，並強化各項安全維護工作，增進即時應變能力及反應處置能力。
- 二、公務機關辦公場所雖有保全定時巡邏與多部監視錄影器系統運作，惟因範圍大、樓層多，又屬開放空間，單憑數位保全人員，無法鉅細靡遺兼顧每個角落，故除了由保全人員確實巡邏外，還要定期檢視監視錄影系統運作狀況，並維修保養及檢討拍攝角度及位置，強化設施安

全功能，建立滴水不漏的維護措施。

三、灌輸同仁正確的安全維護觀念，宣導個人貴重物品隨身攜帶，不宜置於辦公場所內。公有財物應妥善收存且由專人保管，放置保險箱內並定期盤點。

四、維護機關安全絕非少數人責任，必須全體同仁齊心努力，隨時保持高度警覺，不可疏忽懈怠，若遇可疑人、事、物應立即通報駐衛警、保全人員、轄區警察及政風機構，切勿存僥倖心態輕忽情勢，造成難以彌補的損害。

本署叮嚀事項

由上述實際案例來看，賊仔哥能順利偷遍 6 個縣市政府竊得 90 餘萬元，可見辦公處所並非最安全的地方，也由於部分員工缺乏正確的機關安全維護觀念，疏忽懈怠之下造成無法彌補的後果。

另重大竊案發生後，各機關雖有加強門禁管制措施及建置監視系統之作為，然隨時間久遠，相關設備因年久失修或損壞，若無定期檢視，可能早已喪失功能而不自知，同樣的竊案可能一樣再發生，唯有加強機關安全宣導，使員工知所警惕，時時刻刻居安思危、積極防範，貫徹各項安全維護作為，才能避免類似事件發生。

結語

維護機關安全乃全體員工共同責任，除應時時提高警

覺，留意身邊可疑人、事、物並確實通報處理外，並應定期檢查各項安全維護設備，共同發揮整體力量，以期達到「防患於未然，弭禍於無形」的目標。

所謂“道高一尺 魔高一丈”，我們雖無法確保竊案不再發生，但至少也應做到讓有心人士難以下手、知難而退的維護措施，才能共同創造安心、安全、安適的三安辦公環境。





機關安全維護 錦囊 第5號

~ 「恆春山區天雷操演，漁民集結護漁陳抗」

前言

某日早晨國軍於屏東車城鄉某山區進行為期三天「天雷操演」，現場漁民高舉著「誓死護漁」布條，喊著「嗶打恆春海，去打菲律賓海」口號在現場抗議；抗議聲浪高漲，警方及海巡人員也出動百餘名人力在現場維持秩序。

案情摘要

某日國軍於屏東縣某山區靶場海域，實施陸軍年度「天雷操演」重炮射擊，從進駐準備到實彈射擊約2至3週，出海作業漁船不敢靠近落彈區海域，威力強大的炮彈不僅將魚炸死，爆炸產生的震波，還會傷害漁業資源，影響漁民生計。

鄰近某鎮長說，軍方重炮演訓造成漁民漁業損失，於情於理都該給漁民合理補償，或比照三軍聯訓基地編列睦鄰經費「回饋」漁民；惟漁民之陳情、反映，未獲軍方具體回應。該鎮公所遂協同當地鄉長到演訓場地表達嚴正抗議。

八軍團指揮官立即向現場陳情之漁民澄清，關於演練所造成漁民及居民相關損失，軍方並無置之不理，囿於演訓場地係林務局的保安林地，必須變更為軍事用地，才能依法編列睦鄰經費回饋漁民，如日後法令修改後將編列預

算，若達到補償標準，將依相關規定辦理賠償補助。有了軍方承諾，抗議人群也逐漸散去，抗議事件亦圓滿落幕。

問題分析

- 一、如何強化蒐報作為及危機意識？
- 二、機關
關平日加強與其他機關業務橫向聯繫情形？
- 三、機關人員溝通、協調、談判技巧是否能審慎處理民眾陳情請願抗爭或偶發事件？
- 四、媒
體報導後所帶來的影響，單位是否能有效應處？
- 五、後
續陳情事件處理回復情形是否引發第二次陳抗事件？

改善及策進作為

- 一、蒐報預警陳情、請願情資，建立橫向聯繫機制
對於重大政治議題、公共工程爭議或媒體輿論關注的焦點，各業務單位應提高警覺，注意後續發展情形，機先蒐報相關預警資料提供機關處理參考。遇發生重大陳抗活動時，可預先協調警力支援部署，並先行做好機關維護措施，建立各單位聯繫窗口，因應各項突發狀況，維護機關正常運作。
- 二、保持良好公共關係，適時發布新聞導正視聽

定期對媒體簡述組織的活動、計畫或提供有關組織成功的經驗並表現合作的誠意，行銷單位正向能量，藉以獲得媒體及社會大眾的友好關係，並適時邀請媒體即時播送機關重要政策新聞資料，以化解有心人士藉機操作議題，一旦組織發生危機，可助於正確訊息的報導。

三、確立編組分工，落實責任劃分

陳情案件有時牽涉多個權責機關，為使各單位間能拋開成見統合一致，需於事前集合各相關單位召開會議，共同研析陳情案件，先行進行疏處推演，使各單位皆能明瞭彼此之工作職掌，提升陳情請願疏處之工作效能。

四、統一對外發言口徑：

與陳情請願代表進行協調時，應本諸機關業務權責，詳加說明、溝通，如民眾要求承諾一定事項時，可為暫時性的答應或承諾於一定日期內以書面回覆民眾請求，如直接允諾日後卻無法達成，易落人口實，影響機關形象。

叮嚀事項

陳抗事件首重「掌握狀況」、「即時處理」，在事前階段應蒐集反映預警情資，方能實施「早期原則」，預先與陳情團體進行直接交涉達到適切疏處預防、預擬因應措施；事中階段應加強設施安全維護，協助接見處理、加強通報聯繫；事後階段則持續瞭解後續狀況發展

並就事件處理檢討改進，以期日後能將各類陳抗事件於徵兆之初，即能消弭於無形，降低機關人員、設備及形象之損害。

結語

集會、遊行、陳情、請願或抗爭等為民主法治社會集體意念之表現，也是人民藉以變更現狀或縮短差距的一種訴求手段，但伴隨而來的卻經常是非理性的群眾激烈衝撞行動，此舉除容易影響社會秩序，也損及人民生命財產之安全。公部門在執行各項業務多與百姓具有密不可分的关系，如何減少因執行業務而與民眾產生理念衝突，又在面對陳抗事件中，如何本於依法行政的立場，與民眾協調溝通取得社會大眾之理解，已然係當前各級政府機關所應面臨的嚴苛考驗；惟有發揮分工合作的精神，有效掌握關鍵情報，先行弭禍於無形，達到維護機關設施及人員安全之目的。



機關安全維護 錦囊 第 6 號

~ 「電動機車充電起火衍生辦公室災損案」

前言

公務機關業務經緯萬端，服務範圍廣大，機關承辦人員為推展業務、服務民眾，時有運用公務車或公務機車出勤完成任務之需求，近日配合落實國家推動節能減碳政策，引進新興電動車或電動機車，提供機關同仁運用以執行勤務，由於電動(機)車有別於一般傳統內燃機車輛，尚需注意避免電動(機)車潛在風險，及確保電動(機)車使用安全性，落實機關安全維護。

案例摘要





警笛聲呼嘯而過劃破寂靜深夜，消防車輛疾駛停在某公務機關大樓前，只見某機關辦公室一片火光，不時有黑煙竄出。消防人員背起消防裝備迅速進入火場滅火，因處置得宜，在大夥通力合作下，順利的撲滅火勢。

事後消防人員勘查火場發現，起火點係該辦公室地下停車場停放之電動機車充電池因充電過程接頭鬆脫引起火花，並延燒至充電插座，致蔓延地下一樓電動機車停車處，清理火場時發現，該電動機車之充電池呈現粉碎性的爆裂，事發造成該公所停放該處之 20 輛機車全毀、8 輛機車半毀、15 輛機車受損；該機關辦公室天花板內相關網路線路、電話線路、供電系統及排水系統等受損，連同該機關辦公室各項設


備及環境汙損，初估災損金額為 500 萬元，因本案災損造成該機關辦公室無法正常運作，影響機關安全甚鉅。

問題分析

本案肇因於機關辦公大樓地下室停車場之電動機車充電電池起火引發火災，造成機關莫大損失。電動車強調低碳、環保又節能，惟其仰賴外部電源補充電池電量，電動車之充電面臨風險如下：

-  電動車充電設備之電路管線配置是否完善？充電過程是否符合電動車使用手冊相關規定？
-  電動車有無定期保養或維修？電動車保固等售後服務是否符合契約規定？
-  對於使用管理電動車之機關同仁有無進行相關勤前教育宣導？
-  辦公大樓消防設備之備用電動馬達，是否使用弱電系統作為緊急用電備載，而易於使用中跳電？使機關暗藏隱形危機？

改善及策進作為

-  機關採購電動車需考量使用效率、周邊配備，電動車充電設備需依相關規定增設及加裝漏電斷路器，切勿私接臨時線路或任意增設充電插座，或將電源線緊緊折曲捆綁，以免其過熱融化絕緣 PVC 或用電量超載，造成電線走火。並落實執行電動車充電時限管理，隨時檢查電動車充電電源線，插頭端是否有過熱狀況，電器設備使用中產生火花或故障不動時，應立即切斷

開關或拔下插頭，以確保電動(機)車使用安全。

- ✚ 機關採購電動車時宜注意有無符合經濟部工業局 TES(Taiwan E-scooter Standard)要求，以及車輛保固、電池保固、保養及維修等售後服務是否於契約書上載明，落實定期執行公務車輛(含電動車)安全檢查、保養及維修等事宜；並建立電動車電池更(汰)換機制或時限，機先防範充電電池老舊衍生危安因子，以保障因執行勤務使用電動車之同仁安全。
- ✚ 電動車因動力系統與傳統內燃機動力車輛不同，尚需考量電動車使用特別安全規範，宜對使用管理電動車之機關同仁進行相關安全勤前教育，對於使用電動車可能衍生風險提高警覺性，機先防範電動車潛在危安因子。
- ✚ 檢視機關及其公務車停車場相關安全維護設施，消防警報及防竊警報聯繫系統有無安全維護效能，並建立用電異常徵候指標，加強機關建築物安全檢查重點。於經費充足時，將機關之消防總機配備升級為具有類似電腦終端儲存功能設備，以利記錄歷年維修及保養紀錄供事後審核，俾強化機關消防設施運作效能。

✚ 結語

機關安全維護工作事一項未雨綢繆、防患未然的工作。一旦發生危安事故，造成機關員工或人民傷亡或財物損失，縱經事後檢討或追究相關人員責任，亦難彌補，是以，先期發掘缺失，防範災難於未然，係機關安全維護首要之功。