

國立勤益科技大學校安中心 學生發生聚眾抗議處理標準作業流程

1. 目的：如遇學生發生聚眾抗議，應立即迅速隔離雙方、分別安撫情緒、澄清化解爭議，減少衝突造成之傷害；若處理不當，易造成危害校園安寧乃至成為社會媒體焦點對校方產生更多負面之影響。
2. 依據：本校『[校園安全暨災害管理實施計劃](#)』辦理。
3. 範圍：本校全體教職員工生。
4. 權責：詳如說明 5.

作業流程	權責單位 (負責人/分機)	執行時間	相關表冊
<pre> graph TD A{{學生發生拒眾抗議}} --> B[通報校安中心值勤室] B --> C[現場處理] C --- D["1. 隔離當事者 並勸離圍觀者 2. 安撫緩和聚眾學生情緒"] C --> E[案情瞭解] E --> F[知會相關單位師長] F --> G[後續處理] G --> H1[聯繫學生家長、導師及輔導教官協助開導學生] G --> H2[聯繫諮商輔導組協助輔導追蹤學生] G --> H3[掌握「以服務代替管」之原則，建立互動] H1 --> I([校安事件分析統整，個案分析。]) H2 --> I H3 --> I </pre>	<p>反映電話： 校安中心值勤室 專線 04-23928053、 校內分機 2311-2314， 晚間 2870</p> <p>校安中心值勤室 04-23928053</p> <p>校安中心值勤室 04-23928053</p> <p>校安中心值勤室 04-23928053</p> <p>導師、系主任 學務長、主秘 校長</p> <p>導師 系主任 諮商輔導組 學務長</p>	<p>學期中 接獲反映立即處理</p> <p>接獲反映立即處理</p> <p>接獲反映立即處理</p> <p>接獲反映立即處理</p> <p>事件分級通報： 緊急事件：2小時內上網通報（校安即時通）。 依法規通報事件：24小時內上網通報。 一般校安事件：72小時內上網通報。</p>	

5. 作業說明：

5-1、事件特徵與注意事項：

- 5-1.1 本案為校園重大事件，若處理不當，將危害校園安全，可能發展成甚至擴大成社會事件成為社會媒體焦點，形成嚴重師生對立，對校園安寧將產生更多負面影響。
- 5-1.2 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。
- 5-1.3 如已形成聚眾事件處理原則為：
 1. 須密切掌握最新情況，即時權宜應變。
 2. 建立溝通管道，輔導學生遵守相關法令規定。
 3. 維持溝通管道暢通，防止失序及違法活動。
 4. 敏銳察查危機徵兆，妥適協調疏處。
 5. 處理時避免強制壓抑，以情，理、法兼顧為宜。
- 5-1.4 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。
- 5-1.5 主動與學生家長聯繫，並充分溝通，期能透過家長信任，圓滿化解衝突。
- 5-1.6 案件處理時應尊重雙方，不得有偏袒情形。
- 5-1.7 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。

5-2、處理程序

5-2.1 第一階段—接獲報告時

1. 立即偕同校安中心同仁趕赴現場處理。
2. 至現場途中，並以電話向相關師長報告。

5-2.2 第二階段—現場處場

1. 若尚未發生肢體衝突時，立即請離開現場，分別安撫情緒，同時派員恢復校園秩序，圍觀者勸離。
2. 掌握與釐清抗爭有關資訊：
 - (1) 是否有校外人士參與。
 - (2) 請秘書室著手研擬新聞稿，安排記者會場地，由主任秘書擔任單一對外訊息發佈窗口。
 - (3) 建立溝通管道，針對訴求重點，由總務長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。
 - (4) 請有影響力之師長(導師、系主任、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。
 - (5) 為防止激化或暴力事件出現，若如發生衝突需警方協助，即依「維護校園安全支援約定書」請轄區警所派員支援。
 - (6) 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。
3. 若需輔導轉介諮輔組。

5-2.3 第三階段—後續處理

1. 經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，以化解衝突。
2. 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。
3. 視情況需要，連繫該生導師、主任及家長，並持續關懷學生。
4. 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。
5. 掌握「以服務代替管教」之原則，平時透過上課或生活輔導作為，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。
6. 針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與諮輔組共同對該班進行團體輔導。

6. 控制重點：

- 6-1. 分析：依教育部與本校最新法規適切執行，落實執行校園安全工作。
- 6-2. 稽核：依據教育部校安中心法規辦理，並重視時效妥處。
- 6-3. 通報：通報作業為校園安全工作之核心，依據程序落實辦理。

7. 風險分析：風險可能性 1，風險影響程度 1，風險等級 1