

# 財政部關務署基隆關危機管理作業流程

## 一、依據：

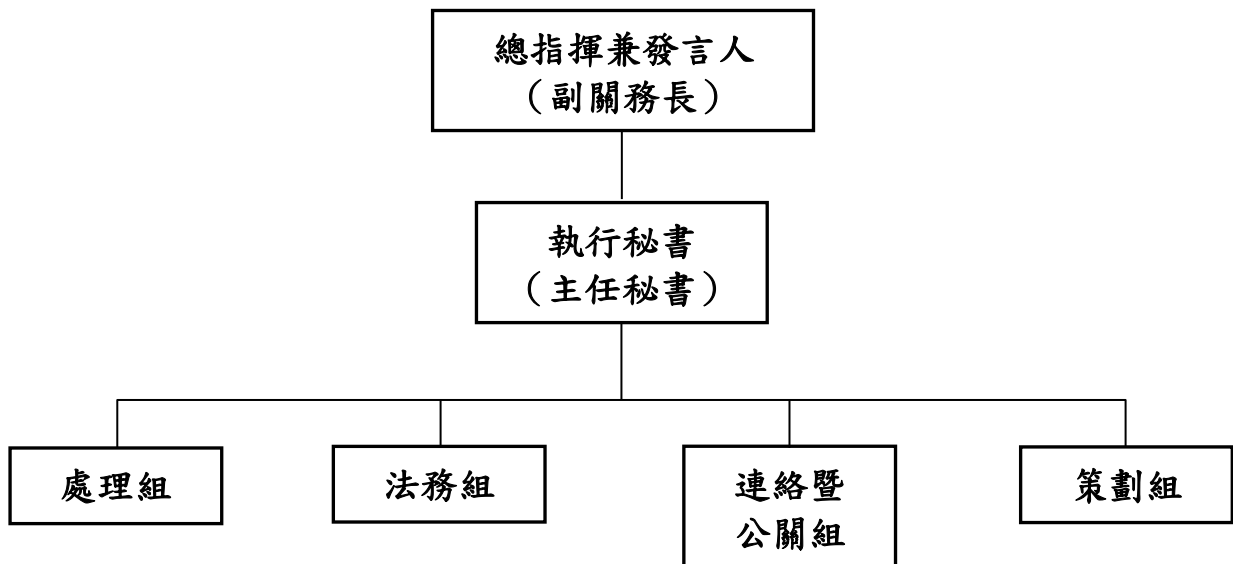
- (一)行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準。
- (二)風險管理及危機處理作業手冊。
- (三)本關九十九年第二次業務檢討會會議紀錄。

## 二、目的：

為對當前或潛在之危機，在最短時間內，運用最切實、可行之對策與作為，避免或降低危機對本關之衝擊及損害，並定期就危機管理作業予以檢討、評估與演練，特訂定本作業流程。

## 三、危機管理小組組織

### (一)架構：



(二)職掌：本小組為常設性任務編組，組織成員應建立職務代理人制度，於職務異動時列入移交。

編組	負責單位或人員	負責事項
總指揮 兼發言人	副關務長	一、主持會議。 二、統籌處理危機事件，督導、協調各單位執行工作。 三、各項應變措施之決定與發布實施。 四、負責對內、外發布處理訊息。
執行秘書	主任秘書	一、協助總指揮綜理督導、協調危機管理小組業務。 二、執行抽選演練單位任務，實施按月模擬演練。
處理組	各單位 主管	判定危機事件性質，辦理通報及相關處理事宜，並於事後做成案例檔案，供日後參考改進。
法務組	法務緝案組主管	提供相關法律問題諮詢服務。
連絡暨 公關組	秘書室 公關機要股	一、建立與媒體溝通機制。 二、協助發布危機事件處理方案與進度等相關訊息。 三、蒐集輿情與發布澄清稿。 四、(對外)通知有關單位。 五、(對內)通知危機處理相關人員。
策劃組	秘書室 企考股	規劃模擬演練，進行檢討評估，彙整演練測試報告陳核，並提供小組成員參考。

#### 四、危機事件範圍：

- (一)通關案件：執行重大通關政策、方案或計畫，已影響通關效能者。
- (二)輿情案件：
  - 1.執行重大通關政策、方案或計畫，致生輿論誤解者。
  - 2.其他不實媒體報導，影響本關聲譽者。
- (三)民代關切重大案件：民意代表關切、調查或質詢重大關務案件者。
- (四)突發案件：
  - 1.危害本關所屬人員安全案件。
  - 2.破壞、竊盜本關軟硬體資產及電腦系統或設施入侵案件。
  - 3.防疫、救難及其他重大通關問題。
  - 4.商民重大陳情、請願案件。
  - 5.其他突發案件，如火災、水災、風災、地震……等不可抗力重大事件。

#### 五、危機事件等級：

處理組應基於專業，迅速研判危機事件影響等級：

- (一)高度危機：該項事件未立即處理，負面效應將影響海關整體業務與形象，應迅速通報本小組總指揮。
- (二)中度危機：該項事件負面效應將影響本關整體業務與形象，應迅速通報本小組執行秘書。
- (三)低度危機：該項事件僅影響本關所屬權責單位整體業務與形象，處理後通報本小組執行秘書，權責單位須持續觀察後續發展。

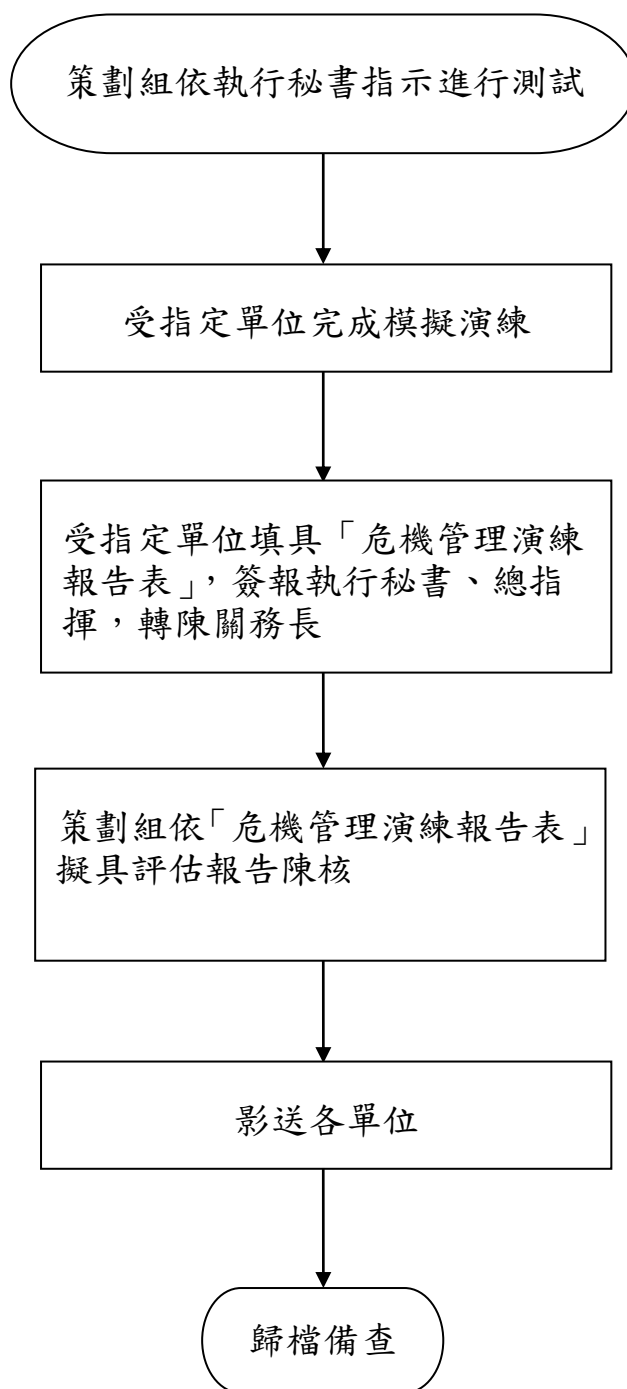
## 六、危機處理作業流程：

危機處理步驟	主要工作及功能	負責單位
一、危機掌握與辨識	一、各單位主管第一時間了解突發事件並掌握發展狀況。 二、辨識危機類別、範圍，做出正確妥適的處置與應變。 三、依危機等級視情形陳報。	處理組
二、危機評估與決策	一、儘速召開危機管理小組會議。 二、蒐集資訊。 三、診斷危機。 四、確認處理方案。	總指揮、執行秘書、危機管理小組或處理組
三、危機處理	針對危機狀況，運用各種資源進行妥善處理，並隨時回報。	危機管理小組
四、適時的媒體溝通運作	一、將危機原因、範圍、處理情況與檢討改善等做合宜的說明。 二、備好書面資料，妥適的面對媒體。	發言人或公關組
五、有效的協調談判	妥善規劃協調與談判，避免危機擴大。	執行秘書
六、妥善的善後與檢討	做好善後的處理與檢討，將經驗記錄與傳承，預防下一次或類似危機再發生。	危機管理小組

七、不定期演練：( 流程圖詳附件一 )

- (一) 抽選演練單位：由本小組執行秘書抽選演練單位，督導機制運作。
- (二) 進行模擬測試：策劃組依照本小組執行秘書指示，擇定不同危機事件類別對相關處理組進行測試，完成模擬演練，該處理組應填具「危機管理演練報告表」( 附件二 )，簽報本小組總指揮、執行秘書。
- (三) 評估與觀摩：策劃組依「危機管理演練報告表」擬具評估報告陳核後，影送各單位參考。

### 財政部關務署基隆關危機管理演練流程圖



## 財政部關務署基隆關危機管理演練報告表

測試單位	
演練時間	
演練項目	<input type="checkbox"/> 重大通關案件 <input type="checkbox"/> 重大輿情案件 <input type="checkbox"/> 民代關切重大案件 <input type="checkbox"/> 重大突發案件
模擬案由	
演練過程 摘要	