

# 臺北市災害應變中心新聞發布作業規定

93年12月20日府消管字第09328076400號函訂頒  
96年11月2日府消管字第09633946900號函修正  
100年4月8日府消管字第10031895700號函修正  
100年10月3日府消整字第10036818800號函修正  
101年9月28日府消整字第10137123900號函修正  
104年9月10日府消整字第10437449500號函修正  
112年10月3日府授消整字第11230392421號函修正

## 一、依據

臺北市各級災害應變中心作業要點第十六點第五款。

## 二、目的

臺北市（以下簡稱本市）於各類天然災害、重大意外事故發生或有發生之虞時，為安定民心，避免民眾恐慌，應主動、即時傳達正確災情訊息與宣導相關防災知識，加強媒體溝通，澄清不實或更正錯誤報導，促進市府與民眾的雙向交流，以利災害應變處置作業。

## 三、災情新聞發布之種類，以臺北市災害防救規則所定之災害為限。

## 四、防災訊息及災情新聞發布之方式

- (一) 臺北市災害應變中心（以下簡稱本市災害應變中心）完成二級開設前，1999話務中心遇有異常市政狀況，立即通報業務主管機關處置，並反映本市民眾關心之重大議題，業務主管機關應依臺北市發生重大災害EOC開設前之新聞發布流程(如附件1)，主動將最新處置情形通知1999話務中心，並適時發布新聞訊息，必要時可請秘書處（媒體事務組）協助辦理。
- (二) 本市災害應變中心二級以上開設期間，臺北市政府（以下簡稱本府）各單位重要防災訊息及災情新聞，應送市災害應變中心經指揮官、副指揮官或代理人同意後發布，由新聞處理組辦理發布事宜，並上傳本府防災資訊專區。如事態緊急者，得由業務主管機關向指揮官、副指揮官或代理人口頭報告後，逕行發布，並同步副知新聞處理組，必要時召開記者會發布新聞，對外說明影響層面、善後處理情形並呼籲民眾配合注意事項。業務主管機關應充分瞭解掌握事件後續發展動態，並視需要，主動提供媒體背景說明資料，加強宣導。
- (三) 本市災害應變中心二級以上開設期間，本府各單位應隨時注意重大災情之相關處置狀況，適時提供最新處置情形或重要防災訊息，除依前款規定辦理外，並注意下列事項：
  1. 工作會報由新聞處理組請示指揮官是否開放媒體記者採訪；另對於較敏感或可能有爭議之議題，請消防局通知各局處首長是否有重要事項必須親自向指揮官（市長）報告，可先至災害應變中心首長決策室或指揮官室進行討論。
  2. 開放媒體記者採訪時，由新聞處理組公告時間地點並通知新聞媒體；新聞媒體記者應於新聞發布室等候，由指揮官、副指揮官或新聞處理組提供新聞發布訊息，相關機關（單位）人員亦應在場，適時就相關業務作補充說明，以發布正確訊息；未開放媒體採訪期間為避免干擾工作人員應變作業，由行政總務組管制非工作

人員，未經許可不得進入4、5樓災害應變中心各空間及6樓備勤空間。

- 3.新聞處理組與媒體保持聯繫，依指揮官、副指揮官或業務主管機關指示或必要時由各任務編組主動提供各項訊息，由新聞處理組對外發布。
- 4.指揮官、副指揮官巡視災區新聞，由新聞處理組於網站發布，並通知各媒體採訪。
- 5.新聞處理組隨同指揮官、副指揮官前往災區巡視，機動召開市府交通、社會救濟、工程修復等救災說明記者會，配合發布最新防救災新聞。
- 6.對於可預測性災害及不可預測性災害，配合中央氣象局氣象發布作業，於以下時段發布本市停止上班及上課訊息：
  - (1)颱風警報期間：
    - a.全天或上午半日：於前一日晚上10時前或當日上午4時30分前發布訊息。
    - b.下午半日或晚上：於上午10時30分前發布訊息。
  - (2)水災、震災、土石流災害及其他災害發生時，準用颱風警報期間之規定。
  - (3)除上述時段外，得因應災害特殊性及實際情形，隨時發布之。
- 7.重大或特殊災情發生後，由幕僚作業組人員提供本市受災、救災情形、警戒管制區域之劃分、受災戶疏散與安置作業及災後復建進度訊息由新聞處理組對外發布。
- 8.配合每日3、6、9、12、15、18、21、24時定時向中央災害應變中心通報災情統計時，由幕僚作業組人員提供災情統計由新聞處理組對外發布。

(四)本府各單位重要防災訊息及災情新聞送本市災害應變中心同意發布後，應辦理下列事項：

- 1.本府各單位協助確認新聞處理組上傳本府防災資訊專區之業管訊息內容是否正確。
- 2.同步通報1999話務中心，以電郵(wa\_callcenter@gov.taipei)為主，傳真(02-27201999)為輔，並另以電話(1999轉58675或58692)確認接收情形。

(五)有關對外提供的各種訊息應由業務主管機關確認後才提供，非業務主管機關勿以過往經驗提供訊息，以免因訊息落差而造成不必要困擾。

五、本府暨所屬機關應隨時瞭解掌握各該管機關業務之媒體報導，並得視需要，隨時發布新聞或召開記者會，針對媒體不實之報導提出澄清、解釋與說明，以導正本府整體形象、促進市政新聞之平衡報導。

六、**本市**災害應變中心開設期間，若討論事項如與民眾權益有關者，均應邀請本府相關局處、秘書處媒體事務組及消防局出席共同討論，其中研考會則視情況採彈性方式出席。

七、本府暨所屬機關例行性新聞聯繫作業，依臺北市政府各機關新聞發布暨新聞聯繫作業規定辦理。

八、本府消防局擬定「臺北市發生重大災害時市長發表談話參考稿」供市長於各類天然災害、

重大意外事故發生或有發生之虞時，接受媒體訪問或主動透過媒體向市民發表談話時使用，俾能安定民心，避免民眾恐慌。

#### 九、新聞監看工作與更正程序

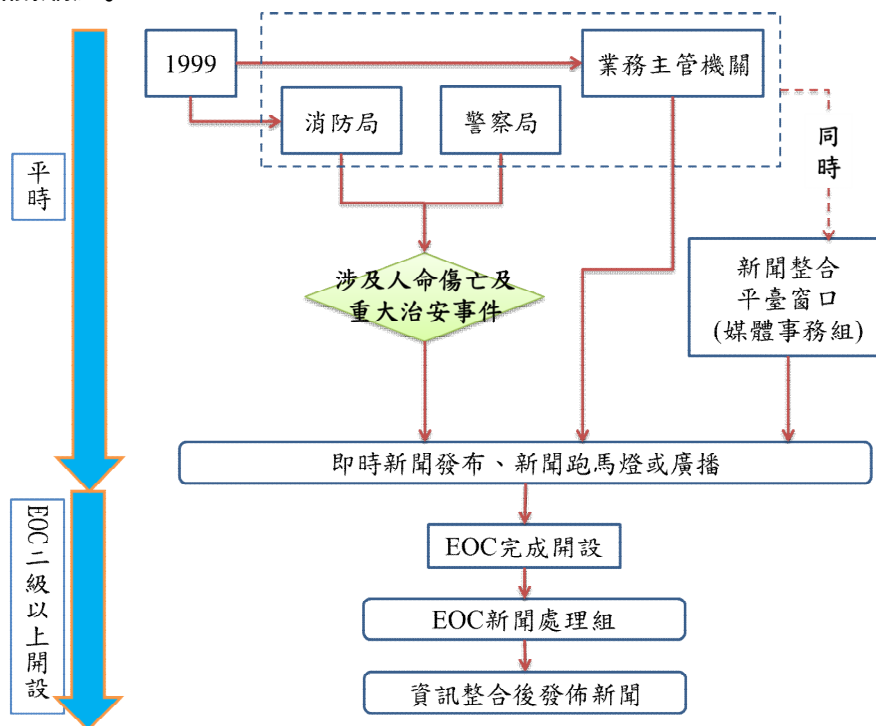
- (一) 由本府各災害防救單位就業務權管範圍進行新聞監看，發現需要查證之災情時，立即責成所屬相關人員進行查證外，並同時將資訊轉成書面紀錄（新聞媒體監看處理表，格式如附件2）陳核，如有需要時可請該案件轄區災害應變中心協助。
- (二) 所有查證均予以紀錄，並將處理表送請災害應變中心指揮官或副指揮官批閱後，登錄防救災作業支援系統列管，由新聞處理組通知媒體更正。

#### 十、本規定作業流程如附件3。

## 附件 1

# 臺北市發生重大災害 EOC 開設前之新聞發布流程

- 一、依本府 105 年 4 月 1 日市長室會議紀錄辦理。
- 二、本府各單位平時應指定專人擔任新聞聯繫窗口，協助回應或處理相關重大災害防救新聞事項，並通報本府新聞整合平臺窗口（媒體事務組），人員如有異動應隨時更新本府新聞聯絡 line 群組。
- 三、重大災害發生至 EOC 完成二級以上開設前：
  - (一)業務主管機關：重大災害或緊急事件發生時，為爭取應變時效，應於第一時間透過廣播或新聞跑馬燈等方式提供民眾災情資訊，以安定民心避免恐慌或採取之預防性作為，同時將初步訊息透過本府新聞聯絡 line 群組傳送至媒體事務組。
  - (二)消防局、警察局：災害涉及人命傷亡及重大治安事件，消防局及警察局應本於業務職掌，逕行透過廣播或新聞跑馬燈等方式提供民眾災情資訊，同時將初步訊息透過本府新聞聯絡 line 群組傳送至媒體事務組。
  - (三)媒體事務組：擔任本府新聞聯絡 line 群組窗口，於重大災害或緊急事件發生後，媒體事務組應視災害事件性質，整合相關單位所發布之災情訊息，提供媒體必要之資訊及協助，並迅速掌握輿情，儘速回應，同時針對媒體不實報導及謠言主動更正及澄清。
  - (四)1999 話務中心：接獲民眾反映緊急災害事件，依 SOP 通報業務主管機關及消防局。另業務主管機關、消防局勘查後，回報後續辦理情形，1999 將依 SOP 以簡訊通報相關編組。



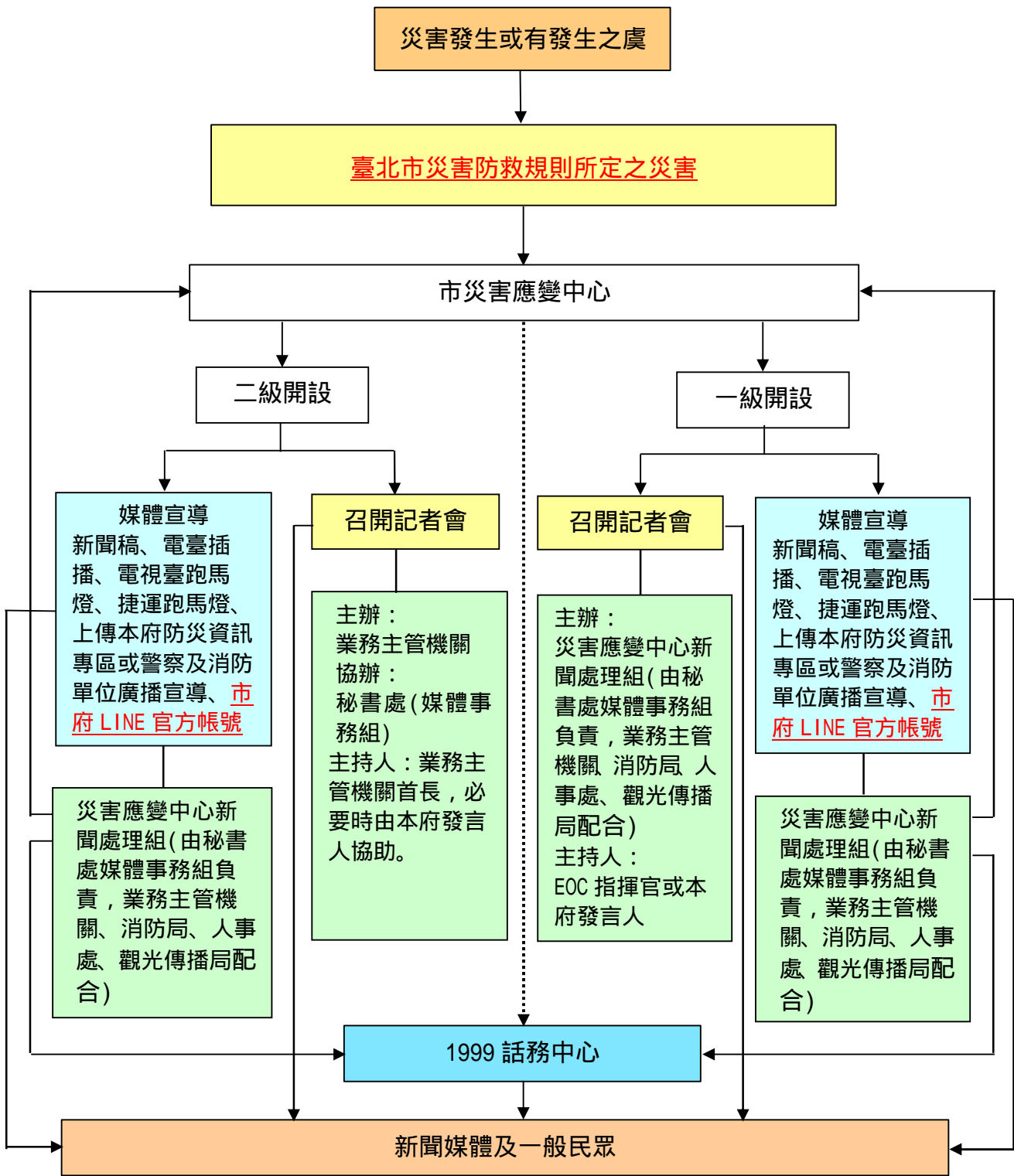
- 四、EOC 二級以上開設完成後，依臺北市災害應變中心新聞發布作業規定，各相關訊息處理情形及新聞發佈由 EOC 新聞處理組(媒體事務組)負責。

附件 2

(災害名稱) 臺北市災害應變中心					填報時間： 年 月 日 時 分				
新聞媒體監看處理表					列管案號： -				
頻道		節目名稱		播報時間	年 月 日 時 分				
報導內容					權責單位	監看人員  監看主管			
查證及處理情形					權責單位	查證人員  查證主管			
後續辦理建議	陳閱 新聞更正：新聞處理組(簽收人： 時間： 月 日 時 分) 影送計畫督考組 其他：								
陳核	權責單位		核稿		指揮官批示				



### 臺北市災害應變中心新聞發布作業流程圖



註：災害應變中心開設期間，本府各單位重要防災新聞及防災訊息統一由市 EOC 發布，另應將訊息以電郵為主，傳真為輔，通知 1999 話務中心及相關單位外，並另以電話確認接收情形。