

國立臺東大學校園人為災害狀況緊急應變處理參考

● 校園火災

壹、本案特徵及注意事項

- 一、教育部校園意外事件統計中，校園火災所佔比例不高，但造成的財物損害極大，且極可能造成重大傷亡。因此，應以預防為優先，不幸發生火災時，亦能以適切之緊急應變以減少損害。
- 二、火災發生時，應以「人安」為第一優先，勿因搶救財物，而錯過黃金逃生時間，並應立即通報 119。
- 三、火場傷患應於第一時間迅速送醫，不可耽誤就醫時機。
- 四、火災地點須保持事故現場完整，保留火場周邊監視器錄影影像，提供消防警政單位鑑定、偵辦。
- 五、通報火警時應將發生地點(樓層)及其附近明顯目標、火災種類，最佳進入路線一併通報，以利搶救。
- 六、若屬人為縱火則為刑事案件，捕獲現行犯時應立即送警究辦；倘為學生所為應陪同家長（監護人）至警局處理。
- 七、校安人員非消防救災專業，應以通報、疏散及運送傷患為優考量，不得擅自指揮滅火，造成消防單位困擾，影響救災工作。
- 八、為預防火災及降低火災所造成的損害，各校平日即應熟練防護團編組及演練，校安中心作業管制組並應與學校(各大樓)防火管理人切取連繫與協調。
- 九、早期的消防工作重點在於災害發生後的救災滅火，但事故既已發生，僅能盡力使災害損失減小，如果能作好火災預防工作，便可防止災害發生；即使發生也不致於擴大失控。因此，現代消防觀念乃是朝「預防為主，搶救為輔」的方向努力。
- 九、緊急應變處理流程：

校園火災

● ● ●
疏 廣 通
散 播 報

淨空人員
(事發單位)

設置現場管制
線 (上班時間：
總務處；下班時
間：校安中心)

傷患送醫
(健康事務組)

指定地點清查人
員 (事發單位)

通知家長、系所
導師 (校安中心)

輔導慰問
(心輔組、導
師、輔導教官)

● ● ● ●
編組救災 (營繕組)
消防指揮官 (消防隊)
指派本校現場指揮官
(校長)
輔導協助 (相關單位)

校內相關單
位協助調查
(處、室、
館、院、所、
系、中心)

● ● ●
教育部校安中心 (校安中心)
消防隊及校內單位 (校安中心)
校安中心 (事發單位)

消防局火災鑑
定 (防火管理人、
事發單位管理人)

總務處與相關單
位調查與檢討

回報教育部
校安中心

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

本校某大樓，發生火災，部分學生受傷。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告

- 一、立即啟用廣播系統通知大樓師生，進行緊急疏散，校安中心除留值人員外，即趕赴火災現場協助。
- 二、留值人員再次撥打 119 通知消防隊，告知火災性質、發生地點、受傷人數及進入學校路線等資訊。
- 三、派員於學校大門指揮交通並引導消防車進入。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心人員抵達火災發生現場後，即依學校防護團編組或由高階資深者任現場指揮官，依火場狀況規劃安全逃生路線（禁用電梯）。分配同仁至各樓層優先將師生疏散下樓至安全地帶，並勸離圍觀人員，淨空消防車、救護車進入路線及停車空間。
- 二、將受傷學生，立即協助帶離現場，俟救護車到達後送醫，並通知家長。（救護車未到達前協助依沖、脫、蓋、泡之燒傷處理要領處理）
- 三、查看週邊電源有無切斷及易燃易爆物品是否遷移。
- 四、引導協助消防人員進行滅火工作及救護車運送傷患。
- 五、通知受傷學生導師、家長，並派員至醫院提供必要服務。
- 六、通知大樓所有人至指定地點清查人數，確認無人留置現場。
- 七、評估意外狀況的危險程度，協助建立管制區域，若災情有擴大之虞，應通知鄰近單位疏散。

第三階段—後續處理

- 一、協助相關單位清理火場，並由總務處協助設置警戒標示，做好火場監控以防火苗死灰復燃。
- 二、由學校總務處調查事件發生經過與原由，並續報教育部校安中心。
- 三、協助封鎖現場，嚴防無關人員闖入造成危險與破壞，配合火災鑑定小組調查火警原因。
- 四、對受傷學生瞭解傷勢並予慰問，主動聯絡家長提供必要協助。
- 五、統由學校發言人對外發言。
- 六、依事件調查及處理經過，召開檢討會後陳報教育部校安中心。

肆、參考資料（法規）：

- 一、消防法及其施行細則。
- 二、教育部建構校園災害管理機制實施要點。

● 山難事件

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、學生山難事件以寒、暑假發生機率較高，尤以颱風季節為最。
依教育部校安中心學生意外事件統計，山難發生件數及傷亡人數比例雖低，但因其救援過程耗費鉅大人力、物力與時間，因此常會引起社會的關注與討論。
- 二、為預防山難、避免山難所造成傷亡及社會成本的付出，各校應主動輔導經常進入山區活動的社團做好傳承及訓練。另每年度輔導社團重要幹部參加教育部校安中心所辦理之登山安全知能研習，以建立正確登山安全觀念，進而提升登山遇險時之自救與應變處理能力。
- 三、校安中心平日即應與校內具野外活動性質的社團及經常至山區從事調查、研究的系所密切連繫。藉以事先掌握師生進入山區之活動計畫(計畫內容含行程、人員資料、成員素質與經驗、連絡方式、留守人員、所攜裝備、預備天數、預備糧食日數、緊急應變等)，以利狀況發生時能順利展開救援。
- 四、社團辦理長程縱走行程時，應輔導其將途中遇颱風、地震等天災延誤行程時之應變作為列入計畫之中。
- 五、山區通信不易，為防止因「失聯」造成無謂的救援與家人的憂心，各校應在活動申請前輔導出隊隊伍備妥高瓦數無線電或衛星電話。
- 六、失聯隊伍超過預備日仍無訊息，即應啟動校內緊急應變小組。
- 七、山難事件後，應確實檢討發生原因，並將檢討資料送教育部校安中心，以作為登山安全教育之參考。

山難事件

校安中心
值勤室

通報
展開救援
成立緊急應變小組

由校長召集
相關主管成
立應變小組

蒐集學生個人
資料如服裝顏
色等 (校安中心)

聯繫山上
學生瞭解
現況提供
救援單位
必要訊息
(校安中心)

至現場協
助處理
(學務處秘
書、校安中
心主任、導
師)

教育部校安中心 (校安中心)
參加活動學生之導師 (校安中心)
消防署地區特搜隊 (校安中心)

通報暫停所有登山活動
提供必要支援與協助
地區救難單位 (特搜隊)

聯繫家長告
知處理情形
請其放心
(導師、校
安中心)

聯繫國家搜救
中心 (學務處
秘書、校安中
心主任、導師)

秘書室
統一對外發言

心輔組對獲救學生心理輔導、生輔組協助不幸罹難學生之家長辦理保險、秘書室協助相關法律事宜

對登山社團或相關活動
加強宣導及管制工作
(課外組、系輔導教官)

第一階段

第二階段

第三階段

貳、 狀況

中央氣象局發佈陸上颱風警報，本校登山社隊伍於颱風警報前進入山區，領隊向學校校安中心報告，原本下山時間有一名男同學，迄今仍未抵登山口，連夜於登山口至山屋一帶找尋但無所獲。

參、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、立即通報校長、學務長等師長，並啟動緊急應變小組，同時通報教育部校安中心及消防單位，請求支援。
- 二、即請登山社指導老師、課外活動組人員及登山隊留守人員攜隊伍詳細資料至校安中心。
- 三、通報各系所、單位禁止同學於颱風期間至山區、海濱活動。並請總務處等單位做好校園防颱準備工作。

第二階段—展開行動

- 一、於應變小組會議中，提報目前狀況及與消防單位連絡之救援情形。
- 二、失蹤狀況：
 - (一)即透過中央災害應中心電請消防局成立搜救隊、山青或民間救難隊就近派員前往搜救。
 - (二)告知其他同學颱風訊息，並請渠等於登山口附近安全地點，等待搜救隊抵達。
 - (三)立即指派登山社指導老師配合搜救隊至事故地點與學生會合，並於颱風登陸前離開山區。
 - (四)蒐集失蹤學生之資料，建立救援資料卡，例如：個人基本資料、特徵、個性等；最後見面時間、地點，穿著之衣物顏色；所攜背包廠牌、顏色、型式；背包罩、登山杖廠牌、顏色；登山鞋廠牌、型號；背包中所餘糧食；登山經驗；體能狀況及其他攜帶之裝備、衣物等(如：爐頭、炊具、指北針、地圖、傘帶、睡袋、睡墊等)。救援資料卡內容應與留守人員及在登山口之領隊、隊員連絡共同建立，愈詳細愈有利搜救人員運用。
 - (五)連絡失蹤學生家長，並告知學校處理情形，家長若欲前往登山口，應告知颱風狀況，再派員協助。

第三階段—後續處理

- 一、失蹤狀況：
 - (一)人員獲救後，即協助家長至醫院照料。
 - (二)人員未尋獲前，協請救難單位持續並擴大搜尋。
 - (三)人員死亡，協助處理保險理賠及相關法律問題。

(四)召集登山社主要幹部、該隊成員及指導老師等人實施檢討，
並將檢討報告送交教育部校安中心。

肆、協助登山社加強通信器材整備及登山安全之教育與訓練。

肆、參考資料(法規)：

一、教育部建構校園災害管理機制實施要點。

二、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生自殺、自傷狀況【已遂（死亡）、未遂（受傷）】

壹、事件特徵及注意事項

- 一、處理原則為「救人第一、安全為先」。
- 二、本案應會同諮商輔導、衛保人員與導師、家長等共同處理，並作必要轉介處理。
- 三、本案注重平日的輔導及抒壓，若處理不當，易形成連鎖效應，使眾多青年學子受挫就採取自殺等逃避的消極行為。
- 四、若遇自殺已遂事件，應保持現場完整，配合警方人員調查。
- 五、若遇自傷（自殺未遂）事件，應運用各項資源協助扶持，營造同儕及班級「溫馨接納」氣氛，接納同學復學回歸正常生活。
- 六、若遇正進行自傷、自殺行為時，校安人員應掌握時機立即通知諮輔人員，校安人員先行趕至現場時，應設法與個案溝通，切勿刺激其情緒。
- 七、若有需要必須請警察進入校園時，應先向校長或職務代理人報告，並獲得其同意。
- 八、緊急應變處理流程圖：

自殺自傷狀況

校安中心值勤室

- 接觸個案
- 赴現場瞭解個案情況，並研判是否為自傷或傷人高危險群

- 聯絡家長及導師、系主任（校安中心）
- 心輔組與健康事務組至現場協同處理（校安中心）
- 流程追蹤（心輔組）

否

是

是否立即送醫

依照個案狀況給予適當處理
（心輔組）

- 降低自傷或傷人危險性
- 討論不自殺契約
- 安排照顧者與保護性環境
- 考慮門診治療與中長期心理諮商

研判立即送醫指標評估（心輔組）

是否具自傷或傷人之虞，但非處在保護性環境下，包括：

- 無法進行溝通
- 情緒及行為不穩定
- 具不符合現實的知覺或思考（如妄想、幻聽）
- 藥物或酒精濫用
- 曾有多次自傷行為
- 缺乏社會支持系統（如：獨居、無好友）

- 取得學生家長同意
- 協助送醫

至醫院了解
個案情況，給
予適當協助
（導師、輔導
教官）

如何協助送醫

- 聯絡 119 救護車
（校安中心）
- 臺東榮民醫院或
馬偕臺東分院（健
康事務組）
- 校內（健康事務
組、校安中心戒
護）；校外（請轄區
派出所協處）

詳細紀錄個案處理狀況，並依嚴重度報告主管
及通知各單位協調事項（心輔組、校安中心）

回報教育部校安
中心（校安中心）

班代：協助安排同學照顧

導師：安排照顧、慰問與
支持、學業輔導

系所主管：慰問支持、協
助請假、補課事宜

貳、狀況

本校女學生在偶然機會得知男友另結交女友，加上課業與經濟多重打擊下，情緒失控而攀坐於某大樓頂樓女兒牆上，雙腳懸空喃喃自語，遭路過同學發現通知學校校安中心處理。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、校安中心人員留值一人(負責通報、連絡)，餘立即趕赴現場協助。
- 二、通報學務長，另請心輔組、健康事務組人員派員趕赴現場協助處理。
- 三、查詢學生背景資料與現況，即通知學生家長(監護人)及相關師長共同處理。
- 四、通知消防單位於樓下設置充氣墊，以生命安全為最優先考量。

第二階段—現場處理

- 一、尚未跳樓時
 - (一) 請諮輔人員或其同儕(家長)共同勸說。
 - (二) 若不聽制止，則採取必要手段盡力預防及阻止學生可能的跳樓行為。
- 二、若不幸跳樓時，視受傷程度做以下處置：
 - (一) 未受傷：請諮輔人員派員實施心理輔導並持續觀察追蹤學生狀況。
 - (二) 輕傷：由健康事務組護理人員先行急救包紮，並由心輔人員介入。
 - (三) 重傷：立即打 119，在救護車未到前由健康事務組護理人員實施初步急救。
- 三、若不幸已往生，視狀況做以下處置：
 - (一) 警察未抵現場前，封鎖現場，保持現場完整避免破壞，並協助檢警蒐證。
 - (二) 通知親屬趕赴現場。
 - (三) 協助家屬等候檢察官勘驗。
 - (四) 檢察官勘驗後，依家屬意願協助後續事宜。

第三階段—後續處理

- 一、依對自殺未遂同學，應找出病灶協助解決：
 - (一) 藉提供校內工讀機會，以解決經濟困境。
 - (二) 由系上指派專人實施課業輔導，以減低學業壓力。
 - (三) 實施個別諮商輔導並持續關懷追蹤輔導。
- 二、若死亡事件應會同導師協助家長處理善後事宜。

- 三、視需要由心輔組安排實施班級團體輔導。
- 四、依保險契約協助申請學生平安保險或急難救助。
- 五、加強學生生命與情緒管理教育，以重視珍惜生命價值。
- 六、將處理情形續報教育部校安中心。

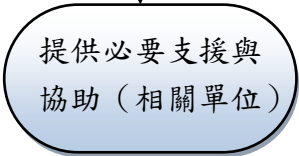
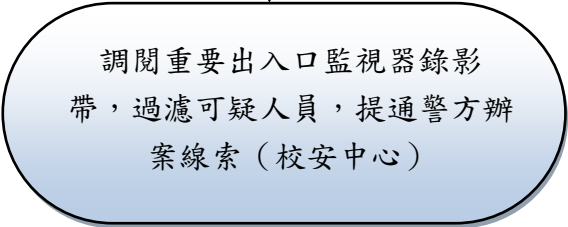
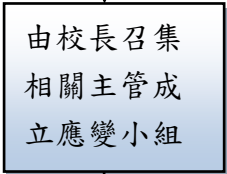
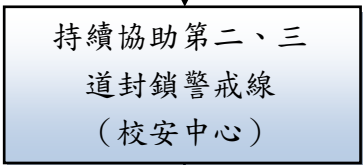
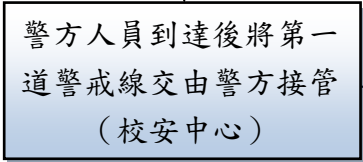
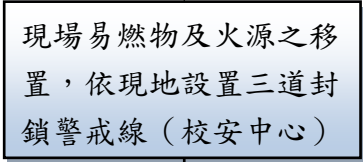
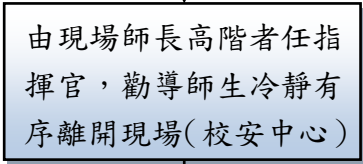
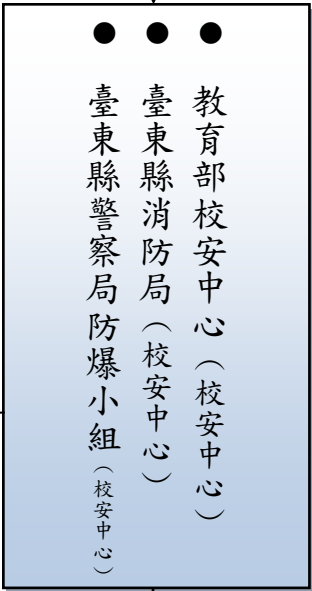
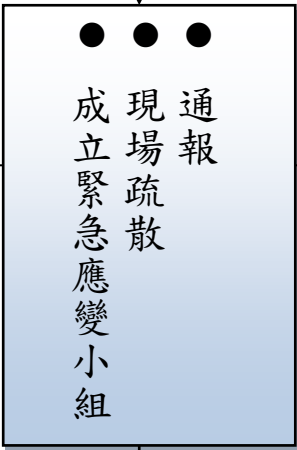
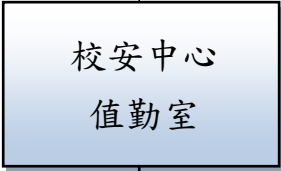
肆．參考法令

- 一、自傷、自殺張老師全球資訊網。
- 二、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 三、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 炸（詐）彈恐嚇事件

壹、事件特徵與注意事項

- 一、炸（詐）彈恐嚇事件，對師生心理情緒及校園安寧均會產生鉅大影響，甚至造成重大傷亡。因此，處理時需秉持「寧可信其有」的態度，並以師生安全為最優先考量。
- 二、發現可疑爆裂物，需以平和方式，勸導人員遠離現場，設置警戒線，封鎖現場，避免產生驚恐狀況。並把握距離愈遠，安全愈高的疏散原則。
- 三、可疑爆裂物處理，需由警方專業防爆處理人員負責，餘任何人均不可以手、竹竿、水注或其他工具碰觸可疑爆裂物。
- 四、接獲炸彈恐嚇電話時，若有擴音設備，應即開啟，以利其他同仁向警方報案或錄音，與歹徒對話時，儘可能拖延通話時間，記錄通話內容，辨識對方之性別、口音、年齡及電話之背景聲音等，並好言相勸，請其自動排除危害。



第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

學生餐飲中心某老闆致電校安中心表示，接獲一名男子電話，指稱已在學生餐廳內放置一枚炸彈，若餐廳不立即停止營業並公告無限期停業，將予以引爆。(餐廳員工表示，接獲電話後即於餐廳角落發現一只可疑手提袋)

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即向學務長、總務長、校長報告，啟動緊急應變小組，同時向警方報案，請防爆小組前來處理。
- 二、校安中心留值一人，其餘人員立即趕至學生餐廳協助處理。
- 三、通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

- 一、由高階資深者任指揮官，編組勸導現場師生立即離開餐廳，餐廳門口准出不准進。
- 二、將餐廳內所有門窗打開以減輕爆震威力，關閉電源、爐火及瓦斯，並請餐廳員工將廚房內可移動之油源搬離，防止引發火災。
- 三、於餐廳門口設置第一道封鎖線，並派員警戒，防止有人企圖移動或接近可疑爆裂物。
- 四、撤離餐飲中心大樓人員，並於大樓週邊建立第二道封鎖線。
- 五、協請總務處動員人力，於鄰近教學大樓地區設立第三道封鎖線。
- 六、觀察現場附近有無可疑人員，蒐集相關線索資訊供警方偵辦。
- 七、等待警方人員抵達，再將現場交由警方處理。
- 八、警方抵達後第一道封鎖線內，由警方接管，第二、三道封鎖線，則由校安中心、總務處等持續管制，直至狀況解除為止。
- 九、緊急應變小組指派發言人統一對外發言。

第三階段—後續處理

- 一、協助警方調閱校門口及學生餐廳等相關位置之監視影帶並要求師生如發現與本案相關之可疑人、事、物，均要立即向校安中心反映。
- 二、警方防爆小組移爆裂物後，召開緊急應變小組會議，決定餐廳是否繼續營業或暫時停業。

三、緊急應變小組應考量運用校內各種媒體、網路，對外說明學校對此事件之處理情形，並請教師、教官運用機會教育加強學生對可疑爆裂物之認識與防處要領。

肆、參考資料(法規)

一、教育部教育部建構校園災害管理機制實施要點。

二、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

三、警政署刑事警察局網頁—犯罪預防

http://www.cib.gov.tw/crime/Crime_Book.aspx

● 歹徒入侵校園綁架學生

壹、本案特徵及注意事項

- 一、歹徒進入校園綁架學生，極可能攜帶殺傷性之武器，因此首重對學生人身安全之保護，避免造成傷亡。
- 二、確認訊息後立即向 110 報案、並通報教育部校安中心。
- 三、儘速通知家長、導師、學校各級長官，啟動緊急應變小組。
- 四、隔離脅持區域，劃出危險範圍，嚴禁人員進出。
- 五、校安人員非專業刑偵人員，應以先期了解及控制現場狀況為主，必要時，持續與歹徒對話，穩定其情緒，直至警方人員到場，再配合其相關作為。
- 六、緊急應變處理流程：

歹徒入侵校園 綁架學生

● ●
疏散 通報

疏散人員
(事發單位)

設置現場管制
線 (校安中心)

傷患送醫
(健康事務組)

指定地點清查人
員 (事發單位)

通知家長
(導師、校安中心)

輔導慰問
(導師、輔導教官)

● ● ●
輔導協助 (相關單位)
解救人質 (校安中心)
指派現場指揮官 (校長)

協助調查
(相關單位)

● ● ●
教育部校安中心 (校安中心)
臺東縣警局 (校安中心)
校安中心值勤室 (事發單位)

偵查案件與蒐證
(校安中心)

學務處與相關單
位調查與檢討

回報教育部
校安中心

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

校安中心接獲學生電話通報表示，該班教室遭不明校外人士持刀闖入，強押該班學生離開教室。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

一、簡要詢問通報者：

(一)被脅持學生為何人(年級、科、班)?目前身處何地?事發概要及目前狀況?

(二)歹徒是否當場提出訴求，是否有自殘、傷人之顧慮?

(三)詢問是否已有其他傷者，現況如何?

二、校安中心除必要留值人員外，餘立即趕赴現場協助。

三、立即向 110 報案並通報學務長、校長、學生家長及教育部校安中心。

四、如有傷者，須同時通報救護車立即送醫。

第二階段—現場處理

一、校安人員趕赴現場，並通知警衛封鎖校內通往校外各通道。

二、發現歹徒時，即與其對話儘量安撫其情緒，拖延時間等待警方抵達，確保學生安全，。

三、疏導其他同學勿接近歹徒所在位置。

四、派員巡視學校週邊，並觀察現場附近有無其他可疑人員，蒐集相關線索資訊供警方偵辦。

五、啟動緊急應變小組，綜理全般狀況並對外發言

六、瞭解學生背景資料並與家長聯繫。

第三階段—後續處理

一、配合警方管制，嚴禁無關人員接近。

二、瞭解警方處理進度、情形，隨時向學校各級長官(緊急應變小組彙報)。

三、獲救學生轉介輔導室實施個別心理輔導。

四、對於間接涉入學生實施團體輔導或視狀況實施個別輔導。

五、持續與受害學生、家長連繫，瞭解其近況，表達關懷。

六、由學務處召開檢討會，瞭解歹徒進入校園方式及校園管理疏漏之處，並陳報教育部校安中心，防範類似案發生。

肆、參考資料(法規)：

一、教育部建構校園災害管理機制實施要點。

二、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 色狼潛入校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件

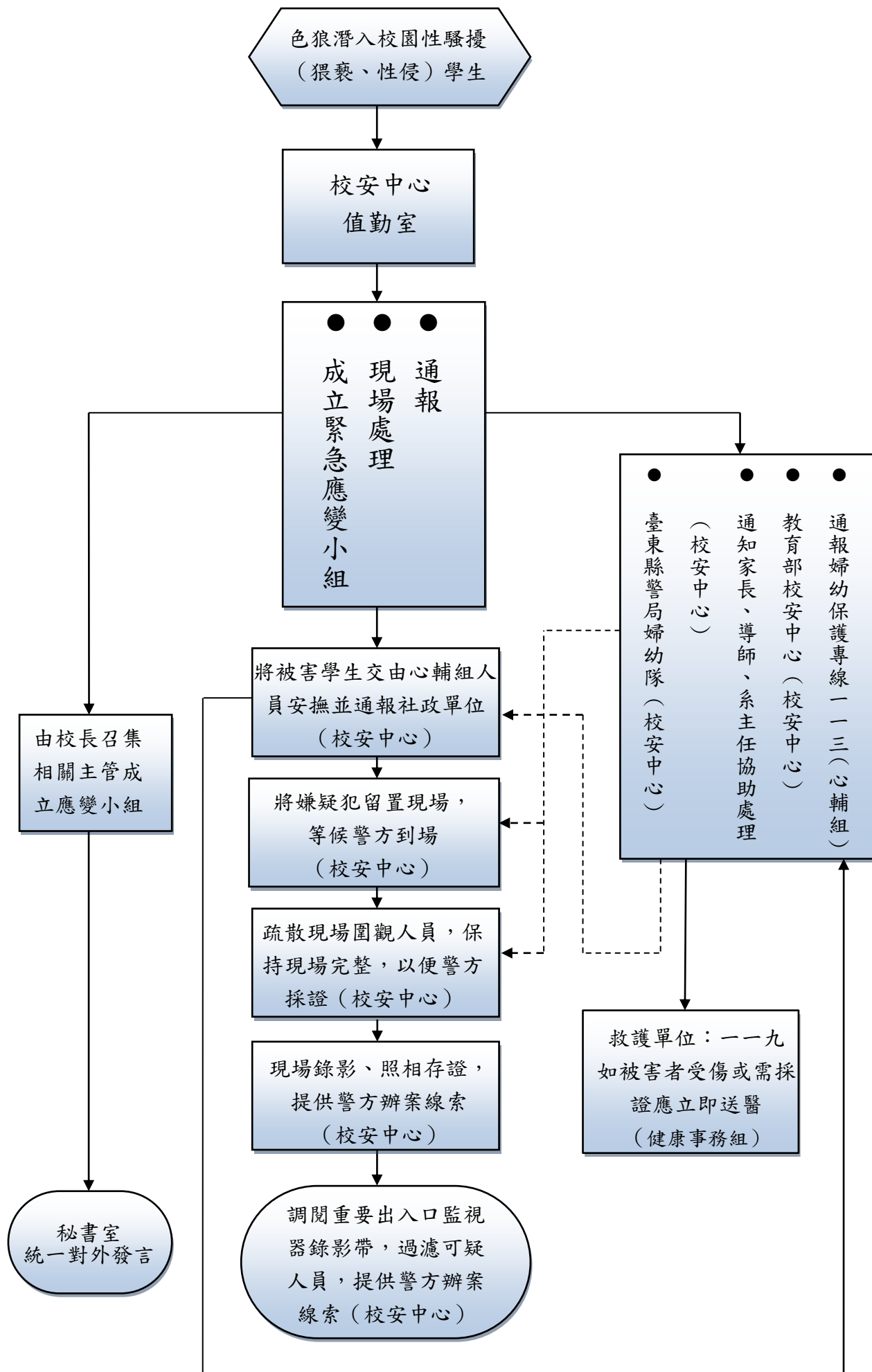
壹、事件特徵與注意事項：

- 一、性騷擾（猥褻、性侵）事件，常因被害人心生恐懼、不願再次面對，而選擇逃避，造成加害者食髓知味，再次犯案。
- 二、學校對類此事件若處理不當，極易引起學生義憤、騷動，並讓女學生人人自危，且易被媒體渲染報導。
- 三、校安中心接獲性騷擾（猥褻、性侵）通報時，應即保護受害學生並交由女性專業輔導老師安撫以穩定情緒。
- 四、倘加害人仍於校內，應立即啟動緊急應變小組，校安中心除必要留值人員外，須立即分配人力封鎖，保留現場完整，管制人員出入，查察附近可疑人員等。
- 五、倘為疑似性騷擾，則交由性別平等教育委員會處理。
- 六、利用各種集會、學生活動，並結合課程加強教育學生安全維護觀念與知能，以避免校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件發生。
- 七、校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件，應保密受害學生個人資料，學生心理輔導應委由諮輔專業老師負責，避免受性騷擾（猥褻、性侵）學生二度傷害。
- 七、校園性騷擾（猥褻、性侵）學生事件，請諮商輔導組依性侵害犯罪防治法規定，24 小時內通報 113 性侵害防治中心。
- 八、緊急應變處理流程：

第一階段

第二階段

第三階段



貳、狀況：

本校女學生於人文學院一樓廁所，遭到一不明男子挾持強脫衣物並企圖性侵，經女學生大聲尖叫及隨後趕到之同學協助喝止，該名男子急忙逃逸，現場遺留有長大衣一件。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即通報警衛室注意可疑人員，校安中心人員依任務分配至各責任區查察可疑人員。
- 二、通報110，請警方於校園外加強巡邏。向校長報告請警方進入校園偵辦。
- 三、請女性輔導老師負責安撫受害學生情緒，並通報諮商輔導中心。
- 四、提供各相關地點監視畫面，交由警方處理。
- 五、通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

- 一、在警方未到達現場時，校安中心派員先行管制人員接近現場，以保留事發現場完整。
- 二、安撫及疏導現場圍觀聚集之學生情緒，並善言勸導同學離去，以避免警方採證人員作業困擾。
- 三、各項現場作業，須全程攝影記錄，供日後追蹤與檢討改進參考。
- 四、現場作業在警方蒐證人員確認無誤且同意後，撤除管制。

第三階段—後續處理

- 一、與警方保持密切連絡瞭解偵辦進度，並向學務長、校長等彙報。
- 二、會請總務處檢查校園死角及易隱匿歹徒之地點，設置警鈴、反光鏡等加以改善。
- 三、在保護受害學生前提下，向學生宣導安全防護觀念與作法。
- 四、由心輔組對受害學生持續實施心理輔導。

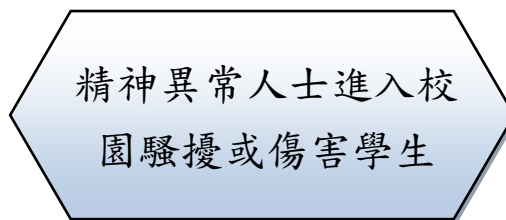
肆、參考資料(法規)：

- 一、性別平等教育法。
- 二、性侵害犯罪防治法
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● **精神異常人士進入校園騷擾或傷害學生事件**

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、因校園開放，面對外來人士難以判別其精神狀況，且精神異常者對校園、學生之騷擾或傷害行為，無法以尋常之思考研判與處理。
- 二、應利用學校各種集會與課堂機會加強學生安全教育概念，以減少或避免學生受到騷擾或傷害。
- 三、精神異常人士進入校園騷擾或傷害學生事件，首先應注意現場掌控及有效疏導，以降低或避免學生受到騷擾或傷害。
- 四、校安人員應即刻趕赴現場有效穩定現場狀況，以避免學生受到傷害為首要。
- 五、緊急應變處理流程：



精神異常人士進入校園騷擾或傷害學生

校安中心
值勤室

● ● ●
通報
現場處理
成立緊急應變小組

若已有學生遭傷害迅速送醫
(健康事務組)

將該精神異常人士留置現場並安撫其情緒，等候警方到達(校安中心)

疏散現場圍觀人員，避免激怒該精神異常人士
(校安中心)

現場錄影、照相存證，提供警方辦案線索
(校安中心)

調閱重要出入口監視器錄影紀錄，過濾可疑人員，提供警方辦案線索
(校安中心)

● ● ●
教育部校安中心(校安中心)
臺東縣警局(校安中心)
通知家長、導師、系主任協助
處理(校安中心)

救護單位：一一九
如被害人受傷或需採證應立即送醫
(健康事務組)

由校長召集
相關主管成立應變小組

秘書室
統一對外發言

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

校安中心接獲某系助理電話，在某學院四樓研究室走廊發現一位不明人士，右手提一桶疑似汽油物品，左手持打火機要求該系某研究生出來見他，否則將要火燒研究室，已引起四樓教室上課師生慌亂，情況緊急請求校安中心派人協助。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、立即請該系助理，轉知其他老師及行政人員緊急疏散四樓以上學生，校安中心人員留值一人(負責通報、連絡及記錄)，餘立即趕赴現場協助。
- 二、通報 110，請求轄區警察單位協助。
- 三、通報學務長、總務長、校長、校安中心人員並啟動緊急應變小組。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心人員抵現場後，由學校防護團之消防組完成消防待命作業，由防護團指揮官或由現場高階資深者任指揮官，分配同仁至四樓含以上樓層，帶領學生由另一側樓梯下樓，同時勸離圍觀者。
- 二、校安中心由較資深同仁在安全距離外與精神異常人士溝通，儘量拖延，切不可激怒對方。
- 三、其他同仁協助消防組完成滅火準備工作。
- 四、引導轄區警員至現場處理。

第三階段—後續處理

- 一、由該系調查事件發生經過與原由，瞭解精神異常人士與該研究生之關係以提供學校輔導單位做後續之輔導。
- 二、大門警衛對該精神異常人士應注意避免其再進入校園。
- 三、整理相關資料回報教育部校安中心
- 四、必要時由學校發言人，統一對外發言。

肆、參考資料(法規)：

- 一、傷病護理處理原則。
- 二、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 三、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 師長與學生（或家長）發生管教衝突狀況

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本案事關校園倫理與學生自主觀念差異應謹慎處置，在處理上稍有不當，易造成師生（或親師）間嚴重對立，甚至擴大成社會事件，對校園安寧將產生更多負面影響。
- 二、管教衝突事件，若能即時處理化解，可避免後續無謂之紛爭。
- 三、主動與學生家長聯繫，並充分溝通，期能透過家長信任，圓滿化解師生衝突。
- 四、案件處理時應尊重雙方，不得有偏袒情形。
- 五、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。
- 六、事後檢討，學生若有不當之處，依學生獎懲規定辦理，教師部分則由教評會處理，家長部分若有言行失當，則視狀況通報警方或依司法程序處理。校安人員勿逕行扮演仲裁角色。

第一階段

師長與學生(或家長)發生管教衝突

校安中心
值勤室

● ● ●
成立緊急應變小組
現場處理
通報

● ● ●
教育部校安中心(校安中心)
臺東縣警局(校安中心)
通知家長、導師、系主任協助
處理(校安中心)

第二階段

由校長召集
相關主管成
立應變小組

若已有肢體衝突導致
人員受傷迅速送醫
(健康事務組)

將師、生(或家長)雙
方隔離安撫情緒
(心輔組、校安中心)

疏散像場圍觀鼓譟學生
、避免激化雙方情緒
(校安中心)

分別關懷學生、慰問導
師，擔任化解衝突之橋
梁(心輔組、校安中心)

救護單位：一一九
如被害人受傷或需
採證應立即送醫
(健康事務組)

第三階段

秘書室
統一對外發言

視情況需要，聯繫該生導師、系
主任，持續關懷學生化解癥結
點，並向老師(學生或家長)致
歉，另對班級同學安排團體輔導
(心輔組、校安中心)

貳、 狀況

某系一名男學生因經常遲到，導師即於課堂中嚴厲指責，該生不耐煩，便回嘴頂撞，導師氣急敗壞，出言重罵，學生自覺受辱，雙方對罵。同時班上數立平日素行不良同學在旁鼓躁，師生二人乃發生肢體拉扯。班代立即至校安中心報告，請求協助。

參、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、立即偕同校安中心同仁趕赴現場處理。
- 二、至現場途中，並以電話向學務長報告。

第二階段—現場處場

- 一、若尚未發生肢體衝突時，立即請雙方離開教室，分別安撫情緒，同時派員恢復教室秩序。
- 二、個別安撫教師、學生情緒，瞭解事情發生原因與經過，並適時接納其情緒感受。
- 三、瞭解事件始末後向學務長等師長報告，並慰問教師，表達關懷之意。
- 四、將學生帶至安靜處所，俟其平靜後予以輔導或轉介心輔組。

第三階段—後續處理

- 一、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突，重新維繫良好師生情誼。
- 二、視情況需要，連繫該生導師、系主任及家長，並持續關懷學生，使其順利向學，並向老師致歉。
- 三、若爭議嚴重，一時無法化解衝突或已造成衝突並有人員受傷時，即應啟動緊急應變小組妥為處理。
- 四、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與輔導室共同對該班進行團體輔導。

肆、參考資料(法規)：

- 一、校園法律實務與理念。
- 二、刑事警察局校園犯罪預防資料。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生發生集體鬥毆

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本案涉及現場掌控、傷者救治及刑(民)事責任等，若處理不當，極易形成惡性循環，致學校充滿暴戾之氣。
- 二、應把握「懾之以威、動之以情、說之以理、依法處理」之原則。
- 三、先行制止任何暴力言行，妥善隔離雙方，以智慧緩和雙方衝突。
- 四、公平處理，絕不偏袒任何一方。
- 五、傷者要迅速救治，並通知家長。
- 六、視個案情節依校規或報警依法處理。

學生發生集體鬥毆

校安中心
值勤室

● ● ●
成立緊急應變小組
現場處理
通報

● ● ●
教育部校安中心（校安中心）
通知家長、導師、系主任協助
處理（校安中心）
臺東縣警局（如有必要經校長
同意後通報）

若有校外人士介入，應
通報警方協處
（校安中心）

若肢體衝體已導致人員受傷
應迅速送醫，並將衝突雙方
隔離安撫情緒（健康事務組）

將為首者帶離現場並疏散現
場圍觀鼓譟學生，避免激化
雙方情緒（校安中心）

全程錄影，拍照存證，
保持現場完整，並留置
目擊證人（校安中心）

救護單位：一一九
如被害人受傷或需
採證應立即送醫
（健康事務組）

由校長召集
相關主管成
立應變小組

秘書室
統一對外發言

分別約談雙方學生，瞭解衝
突點化解雙方敵視心理，另
對班級同學安排團體輔導
（心輔組、導師、輔導教官）

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況

某日午休時，體育系教室門口聚集十多位資工系同學，並發出巨大吼叫聲，以及桌椅撞擊聲，後又有同學從教室竄出，幾位同學尾隨持球棒毆打，不時聽見女同學尖叫，制止聲、辱罵聲，現場一團混亂，隨後校安中心接獲同學通知，前往處理。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

一、簡要詢問來報者：

（一）姓名、系所、班、人數、地點、有無攜帶武器（刀械、棍棒或其他足以造成傷害之物品）？

（二）是否有校外人士參與及人員有無受傷？傷勢如何？若有校外人士參與需向權責長官報告立即報警協處；若有人員傷勢嚴重則電 119 救援。

（三）雙方有無接應人員及車輛？若有車輛接應，請來報者先牢記車號、外觀特徵，避免逃逸時無從查察。

二、立即攜帶哨子、警報器、警棍、瓦斯槍、錄影器材（可錄影之相機、錄影機）趕往現場。

三、通知警衛迅速趕往現場協助處理。

四、若鬥毆規模較大或有外人介入或使用槍支、刀械等，應即啟動緊急應變小組，並通知警方協助，避免釀成嚴重後果。

第二階段—現場處理

一、開啟警報器及哨音，以達勸阻、嚇阻之效。再向雙方喊話予以降溫、安撫。

二、若不聽制止，可與警衛合力，隔開雙方。若人力不足時宜採取警戒，隔離圍觀群眾，並立即請求支援。

三、若雙方使用刀械則不宜貿然接近，應保持警戒狀態，以錄影器材全程蒐證，待警方到場，再配合處置。

四、若已造成受傷時，應即電請 119 送醫救治；若已有人死亡，則需保持現場完整，並留置目擊證人，以待警方採證。迅速通知傷亡學生家長、學校各級長官。

五、若有外力介入或不良份子參與，儘可能採迂迴、拖延時間方式，安撫、留置對方，待警方到達，協同處理。

六、若是學生群毆，儘快找出為首者，先將其帶離現場，再將其餘人員帶回教室輔導處理。

第三階段—後續處理

一、疏導學生情緒，注意其反應，並適度表達關懷之意。

二、要以公正、客觀之立場看問題，避免刺激性用語，以免造成對立。

- 三、瞭解當事人及帶頭者動機，各別輔導，傾聽其訴說，從中了解案情之來龍去脈及主要癥結。
 - 四、案情嚴重者、應配合學務處會商研討，如屬校際鬥毆，應聯繫他校校安人員協同處理。
 - 五、不論案情嚴重與否均應告知其家屬，必要時請其來校協助處理。
 - 六、涉及民事、刑事糾紛，務必通知雙方家長(監護人)至警局處理。
 - 七、對於受傷同學應隨同師長前往探視、慰問，並協助處理善後。
 - 八、持續密切觀察學生之動態，防範報復行為，視狀況轉介輔導中心輔導。
 - 九、召開檢討會，針對本案防範與處理情形提出檢討改進。
- 肆、參考資料(法規)：
- 一、校園法律實務與理念。
 - 二、刑事警察局校園犯罪預防資料。

● 學生集體食物中毒

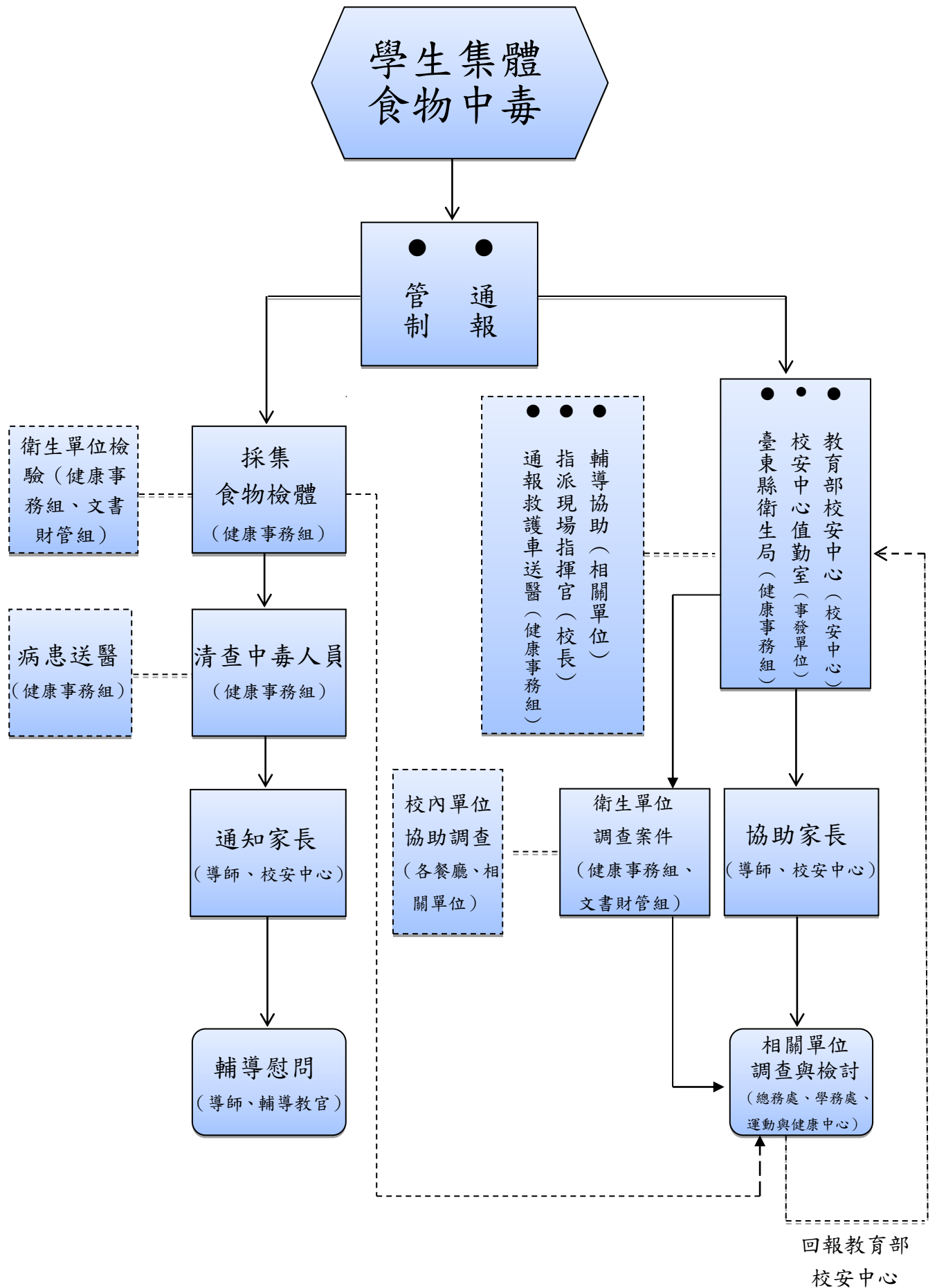
壹、本案特徵及注意事項：

- 一、學生集體食物中毒事件，不論於校外或校內發生，均易引媒體關注。且事涉原因追查及法律求償責任等，因此要把握「送醫要快、查證要慎、通報要實」之原則。
- 二、如在校內發生，送醫之前必須由健康事務組先做緊急處理，必須把握學生清醒時機，詢問所進食物品及時間。並令餐廳停止供膳保留樣本，同時通知當地衛生主管機關。
- 三、如發生於校外(其他縣市)，則必須請教育部校安中心協調當地校外會協助處理，同時派員趕赴現場。
- 四、事發後學校應即啟動應變小組，綜理全程並統一對外發言。
- 五、通知家長時應婉轉緩和，勿造成家長無謂緊張情緒。
- 六、每位送醫學生的班級、姓名、送往醫院名稱要查證記錄清楚並持續續報校安中心。
- 七、協助蒐集樣本，樣本是否確實，將影響爾後法律責任與民事求償。
- 八、緊急應變處理流程：

第一階段

第二階段

第三階段



貳、狀況：

本校某系學生校外教學途經花蓮，於當地餐廳午餐後，陸續有學生發生身體不適，20 餘人有上吐下瀉情形，將身體不適學生送醫。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、立即查明確實送醫人數及所送醫療院所等資訊。
- 二、即向校長及校內相關師長報告，啟動緊急應變小組，綜全般事宜及統一對外發言。
- 三、通報聯絡處及教育部校安中心。請教育部校安中心協調花蓮縣校外會立即就近動員校安人員前往協助照護學生。
- 四、緊急應變小組開會決定由校長或學務長立即北下處理及探視住院學生。
- 五、儘速以電話通知住院學生家長並說明狀況。

第二階段—現場處理

- 一、聯絡花蓮縣校外會支援人員，配合本校編組照護送醫急救學生及其他未發生中毒之學生。
- 二、主動聯繫醫療院所，隨時掌握學生病情及最新情資。並以電話向學生家長說明。住院學生資料變更時，立即通報教育部校安中心。
- 三、立即指派專人配合花蓮縣衛生局至中午用餐地點採集食物檢體。
- 四、如有住院需要，現場負責照顧人員應留置到家屬到場，並協助完成各項住院手續後，方能離開。
- 五、本校校安人員及相關支援師長抵達後，應與當地校外會支援人員交接學生照護工作，以利校外會支援人員歸建。
- 六、妥善引導抵達當地之學生家長，安排其於最短時間內了解學生中毒經過及救治狀況，必要時協助安排相關交通及轉院事宜。
- 七、適時安撫學生情緒，後續行程由緊急應變小組議決。
- 八、持續管制及回報校安中心，直至所有學生平安返家為止。

第三階段—後續處理

- 一、召開檢討會議，檢討事件發生原因及處理經過，並續報教育部校安中心。
- 二、配合當地衛生單位調查發生食物中毒之經過與原因。
- 三、協助申請學生平安保險補助事宜，主動關懷住院同學復原狀況與心理反應，必要時轉介心輔組提供專業協助。

四、密切與家長保持聯繫、說明處理與輔導相關事宜，務能讓家長放心，讓同學能在安全學習環境就學。

肆、參考資料(法規)：

- 一、教育部建構校園災害管理機制實施要點
- 二、教育部校園安全及災害事件通報作業要點

● 學生聚眾抗議

壹、事件特徵與注意事項：

一、**學生聚眾抗議**為校園重大事件，若處理不當，可能發展成為大規模群眾事件，形成嚴重師生對立，危害校園安寧乃至成為社會媒體焦點。

二、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。

三、如已形成聚眾事件處理原則為：

- (一) 須密切掌握最新情況，即時權宜應變。
- (二) 建立溝通管道，輔導學生遵守相關法令規定。
- (三) 維持溝通管道暢通，防止失序及違法活動。
- (四) 敏銳察查危機徵兆，妥適協調疏處。
- (五) 處理時避免強制壓抑，以情，理、法兼顧為宜。

四、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。

學生聚眾抗議

第一階段

初步掌握抗爭有關資訊（校安中心）

- 抗爭原因
- 抗爭方式
- 有無媒體採訪
- 參與人員資料、人數、有無校外人士

通報校內相關單位、人員；校長、主祕、學務長、教務長、總務長

研商對策與處制行為

召開緊急應變會議
（校安中心）

通報教育部校安中心
（校安中心）

相關人員至現場處理
（相關單位主管人員）

掌握與釐清抗爭有關資訊
（校安中心）

建立溝通協調管道
（校安中心）

表達關懷，運用有效機制協調解散聚眾
（相關單位主管人員）

第二階段

持續妥善協調處置、善意回應
（相關單位主管人員）

訂定與學生會商時間，消除猜疑
（相關單位主管人員）

以服務代替管教，化解危機
（相關單位主管人員）

結案

第三階段

貳、狀況

校安中心接獲某老師通報表示，該系一樓大廳聚集約數十餘位同學，部分同學手舉標語，部分同學呼喊口號，抗議機車停車需收費。學生情緒激動，抗議人數並有增加趨勢。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

一、初步掌握抗爭有關資訊。

（一）抗議原因為機車停車需收費。

（二）由某系學生發起，並於現場帶領抗議同學呼口號，人數約數十人，以舉標語、發傳單及呼口號方式進行。

（三）抗議人數有增加趨勢。

（四）尚無媒體採訪。

二、請該系就近持續掌握發展並隨時通報校安中心。

三、立即通報學務長，必要時組成危機處理小組並召開緊急應變會議，研商處置方式。

四、依教育部通報規定時限通報教育部校安中心。

第二階段—現場處理

一、會同總務處事務組、學務處生輔組及校安中心人員迅速趕至現場。

二、掌握核心領導人物，立即通知該生導師、系主任到場協處。

三、掌握與釐清抗爭有關資訊：

（一）無校外人士參與。

（二）目前抗議者為某系部分騎機車上學之同學，尚未串連其他系所同學。同時通知系主任到場協助。

（三）尚無媒體採訪。惟為預備媒體來訪，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。

四、建立溝通管道：

針對訴求重點，由學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。

五、請有影響力之師長(導師、系主任、受學生敬重或歡迎之師長)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。

- 六、為防止激化或暴力事件出現，校安中心隨時觀察變化，如發生衝突需警方協助，即依「維護校園安全支援約定書」請臺東分局派員支援。
- 七、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。

第三階段—後續處理

- 一、對學生抗爭訴求繼續協調相關單位妥善處理，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之可能。
- 二、建立良好溝通管道，訂定雙方會商時間點，隨時告知同學校方處置情形，並鼓勵學生有意見可向學校相關部門反映，或利用系週會、師生座談等提出建言。同時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。
- 三、掌握「以服務代替管教」之原則，平時透過軍訓課及輔導作為，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。

肆、參考資料(法規)：

- 一、學生獎懲辦法。
- 二、集會遊行法。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生藥物濫用

壹、本案特徵及注意事項：

- 一、學生濫用藥物通常是由校外帶入校內，由於藥物濫用會引起失眠、情緒高亢、不穩等症狀，另某些使用者的外顯行為可能較不明顯，但其影響程度均極為深遠。因此，師長應透過觀察及早發現並有效處理，以維護學生身心健康。
- 二、發現學生藥物濫用，應即依相關規定處理，並擴大清查有無其他同學涉入及瞭解藥物來源。
- 三、處理時應首重對當事人之保護，免於自殘、傷人或受傷。
- 四、蒐集現場可疑之藥物與物品，並注意有無犯罪集團介入。
- 五、應儘速送醫治療，並通知家長及導師。
- 六、相關輔導工作應按教育部頒規定辦理，輔導流程應依保密規定辦理，以維同學隱私。
- 七、校安人員非醫療人員，著重初期對學生之安全保護措施，並建議家長送醫診療。若為集體性行為，學校即應啟動緊急應變小組，綜整全般事宜。
- 八、緊急應變處理流程：

學生藥物濫用

管制
通報

● ● ●
教育部校安中心(校安中心)
校安中心(事發單位)
醫療單位(健康事務組)

● ● ●
教育部輔導協助
本校校安中心偕同健康事務組做初期診斷
醫療單位執行專業診治

採集不明藥物
(健康事務組、校安中心)

衛生單位檢驗
(校安中心)

管制藥物
濫用學生
(校安中心)

病患送醫
(健康事務組)

通知家長
(導師、校安中心)

協助戒斷
(春暉小組)

輔導戒治
(春暉小組)

調查與檢討
(春暉小組)

回報教育部
校安中心

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

校安中心接獲某老師通知，上課時發現某學生精神萎靡，當場勸誡無效，經觀察發現該名學生猛打哈欠、眼角泛淚，注意力不集中，研判為服用不明藥物之反應。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、確認學生身分，通知導師協助瞭解。
- 二、校安中心派員至該班附近先行掌控周邊人事物。
- 三、通知健康事務組及心輔組請其派員協助處理。
- 四、各項作為均應採取保密措施，以確維學生權益。

第二階段—現場處理

- 一、校安中心人員迅速趕至現場了解學生現況。
- 二、以保健為由將同學帶至健康事務組，並派員檢查該學生可能前往之廁所及角落，查看有無可疑針筒或藥罐等。
- 三、注意其藥物反應，以提供診斷治療之參考。
- 四、由健康事務組護理師現場判斷，決定是否要立即送醫。
- 五、經判斷病情嚴重時，應儘速送醫就診，查明該生隨身有無可疑之藥物、藥瓶或使用過之針筒，若有則一併送驗。
- 六、通知導師、學務長、該生家長及系主任，通報教育部校安中心。

第三階段—後續處理

- 一、瞭解學生生活及交友狀況、家庭背景、藥(毒)品之來源。
- 二、視服用禁藥情況輕重分別處理：
 - (一)成癮者：建議家長送往勒戒所或醫院，進行戒毒、戒癮。
 - (二)未成癮者：建議家長注意其生活作息，斷除其藥(毒)品來源及防止其與藥物濫用之同儕來往，並管制其金錢。
- 三、視同學藥物濫用狀況，適時轉介輔導室及健康中心配合輔導與治療。並協同導師瞭解其他同學是否有濫用藥物之情形。
- 四、持續與當事人及其家長連繫，瞭解其近況，表達關懷。
- 五、主動聯繫當事人之好友、同學，並注意當事人心理、生理之狀況，發現異常徵候，立即反應處理。
- 六、關於藥(毒)品牽涉之法律問題可徵詢學校法律服務中心或顧問。
- 七、若發現有犯罪集團或黑道介入校園，在保護同學權益下，依「防制黑道勢力進入校園」相關作為，報警處理，並注意學生安全，以維護校園安寧。

肆、參考資料(法規)：

- 一、教育部相關作業要點。
- 二、防制黑道勢力進入校園。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生遭詐騙

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本類詐騙案件主要涉及金錢損失，亦可能發生性侵害傷害，其方式常以徵才、交友、購物、假車禍、優渥打工機會、演藝圈發展機會等方式進行詐騙。
- 二、詐騙方式多以網路及電話為工具，其犯罪行為觸犯民、刑法。
- 三、協助學生運用警政單位相關反詐騙措施，以避免或降低金錢損失。
- 四、瞭解受害學生遭詐騙金額損失，須與家長聯繫協助解決問題，避免再度發生傷害。
- 五、請學校法律顧問提供法律上相關協助。
- 六、安撫同學，防範因此衍生之情緒問題，影響生活、學習甚或個人安全。

第一階段

學生遭詐騙

安撫情緒、詢問個案相關資料如姓名、科系、學號、手機(校安中心)

掌握詐騙事件內容
(校安中心)

研商對策與處置行為

通報家長、刑警大隊
(校安中心)

通報教育部校安中心
(校安中心)

嚴禁與個案有金錢借貸、防範學生以暴力解決
(校安中心)

給予個案協助、輔導及關懷(導師、輔導教官)

陪同向警方報案及說明
(導師、輔導教官)

第二階段

第三階段

提供後續法律諮詢
(秘書室)

加強學生反詐騙教育
(校安中心)

持續輔導、防範意外事件
(導師、輔導教官)

結案

貳、狀況：

校安中心接獲某系女學生電話通報，該生經由網路宣傳而參加校外之「某模特兒經紀公司」訓練班，陸續遭該公司收取製裝費、化妝費、拍照費、公關費等費用共約3萬餘元，之後發現人去樓空，驚覺係為詐騙集團所為。該生通報時情緒激動，不斷啜泣，不知如何處置。

參、狀況處理：

第一階段—訊息獲知

一、接獲同學通知：

- (一) 首先安撫情緒，詢問該生相關資料，包括姓名、科系、學號、手機號碼等。
- (二) 詢問該生（必要時請其至辦公室說明），以了解詐騙事件內容，包括事件始末、公司地點、接洽人、損失金額、有無其他傷害及有無其他同學受害等，並告知該生，校方將會立即通知家長及報警進行偵辦調查。
- (三) 依據學生資料查得家長聯絡電話（或由學生提供），立即與家長聯繫，告知相關細節。
- (四) 依時限通報教育部校安中心。

第二階段—展開處置

- 一、處理本詐騙案件時，純為同學解決困難，特別注意不應有金錢借貸關係，避免造成師生金錢糾紛，節外生枝。
- 二、提醒學生絕不可用暴力方式解決問題，會造成「原告變被告」的嚴重後果，應依報案調查、法律訴訟或申請調解委員會等理性方式進行。
- 三、通知該系主任、該生導師、學務處生輔組及心輔組瞭解，分別給予協助、輔導及關懷。
- 四、因本案業涉及民法、刑法，立即報警請求協助處理，利用「反詐騙165電話」，並檢具詐欺案件相關資料（如網頁內容、匯款紀錄、雙方聯絡方式等），陪同該生至當地派出所報案。

第三階段—後續處理

- 一、持續提供學生協助，包括由學校法律顧問提供相關法律諮詢，系所及相關行政單位則持續輔導、關懷等。
- 二、加強學生反詐騙教育，提醒遵守「四不一沒有」之原則：
 - (一) 不任意留個人資料給他人。

(二) 不輕易聽信他人指示操作提款機(或無摺存款機)。

(三) 不收來路不明之中獎(退費)郵件或簡訊。

(四) 不受歹徒之恐嚇，先報警為上。

(五) 天下沒有白吃的午餐。

三、防範橫生枝節，包括與家長保持密切聯繫，多關懷受害同學日常生活，勿使詐騙事件導致學生產生情緒低落而有自殺、自傷及暴力報復或鋌而走險等行為，落實學生生活輔導。

肆、參考資料(法規)：

一、民法。

二、刑法(339條、341條)。

三、消費者保護法。

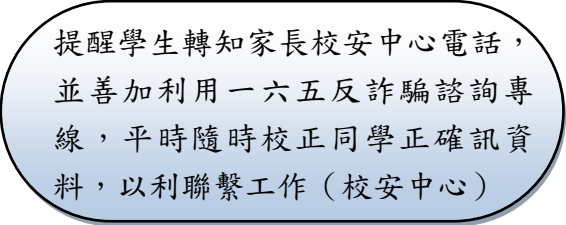
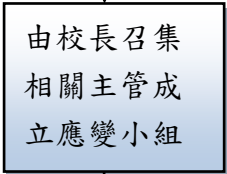
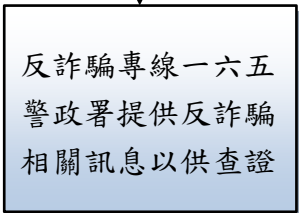
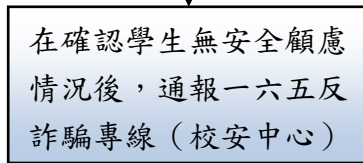
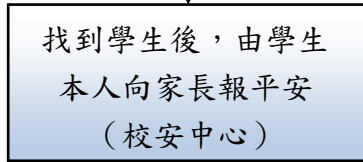
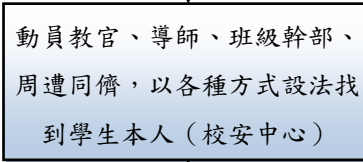
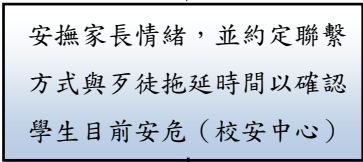
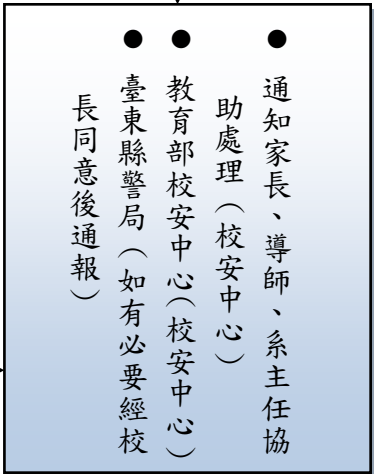
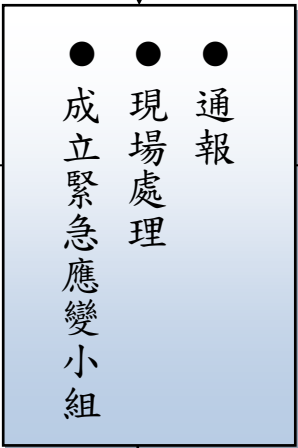
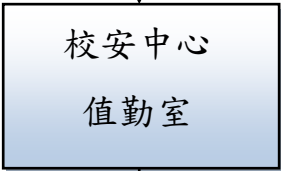
四、教育部建構校園災害管理機制實施要點。

五、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生家長遭「假綁票、真詐財」

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本案大多係以電話為工具之詐騙手法，主要目的是騙取金錢，用電話恐嚇家長電匯金錢至指定帳目方式行騙。
- 二、其犯罪行為已觸犯刑法，應報警處理。
- 三、善用警政單位相關反詐騙措施，可避免金錢損失。
- 四、先設法安撫家長緊張情緒，設法應付拖延歹徒爭取時間，盡速進行查證學生動向，方可瓦解「假綁票、真詐財」騙術。
- 五、確實建立同學基本資料，以利查證連絡工作。
- 六、應優先安撫同學家長緊張情緒，約定安全連絡方式，立即查明學生動向，便可破解「假綁票、真詐財」騙術，避免學生家長金錢損失。



第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況

某系學生家長接到歹徒通知，說其小孩遭綁架，若不立即付贖金，將對其小孩不利，隨即聽到有小孩遭毆打之哭聲，歹徒再次警告，不准掛電話，不准報警，學生家長藉機拖延，但聯絡不到小孩，導師亦上課中，無法聯絡，隨後通知校安中心，請求協助。

參、狀況處理：

第一階段—訊息獲知

一、接獲同學家長通知：

- (一) 了解詐騙事件來龍去脈，約定聯絡方式，如利用另一隻電話聯絡。
- (二) 極力安撫家長慌張情緒，建議設法應付拖延歹徒，爭取有利時間，進行同學安全查證工作。

二、提醒學生家長絕不可受歹徒擺弄，至金融機關進行匯款動作，以致造成金錢及精神上損失。

第二階段—展開處置

一、立即動員教官、導師、班級幹部、周遭同儕，以各種方式設法找到學生本人，並以約定聯絡方式，由學生本人向家長回報平安。

二、善加利用「165 反詐騙諮詢專線」，在確定同學無安全顧慮情況下，建議就近至各轄區警察局或派出所報案。

第三階段—後續處理

一、結合案例加強學生安全教育，提醒同學熟記學校校安中心聯絡電話，並轉知家長知道，利用學校網站、新生座談、寒暑假聯繫函等方式多加宣導。

二、處理防詐騙三原則是「冷靜」、「查證」、「報警」。

三、善加利用 165 反詐騙諮詢專線。

四、各系輔導教官應與家長保持密切聯繫，多加關懷受害同學日常生活，勿使詐騙事件得逞。

五、平時應校正學生正確通訊資料，以利各種聯繫工作。

肆、參考資料(法規)：

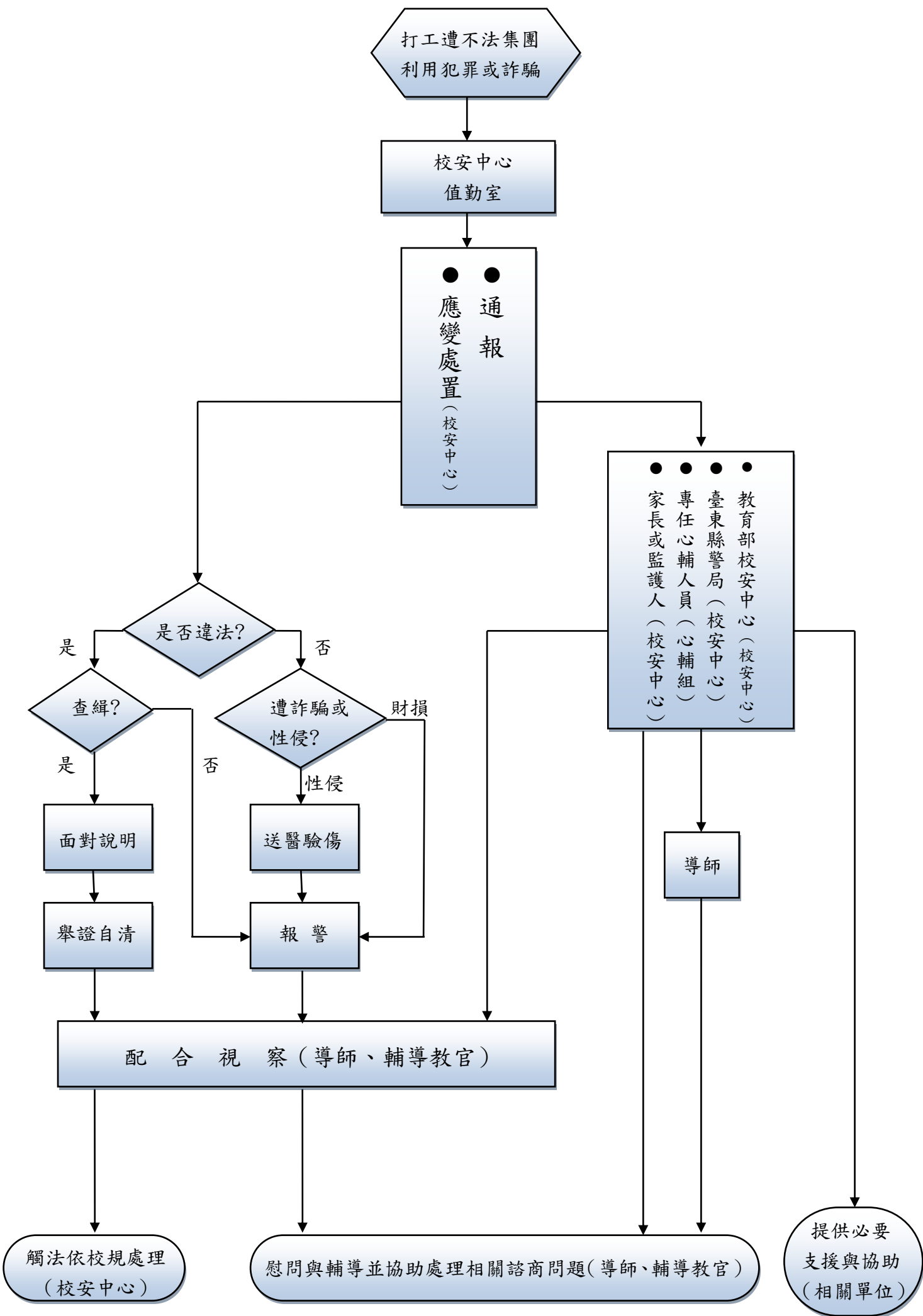
一、校園法律實務與理念。

二、刑事警察局校園犯罪預防資料

● 學生打工遭不法集團利用犯罪或詐騙

壹、事件特徵及注意事項

- 一、打工而致犯罪或遭詐騙案件均發生於校外，大多為犯罪集團所為，且有暴力犯罪份子或團體介入，應請警方依法處理，切勿自行介入，以維安全。
- 二、與導師與諮輔人員共同協助受害學生，克服心理障礙，配合警方坦然面對處理。
- 三、尊重檢警單位依法辦案，除非必要絕不對外發言。
- 四、學校應以維護同學合法權益為優先考慮，儘量維護學生應有權益。
- 五、除非是現行犯，絕對不允許警察逕行進入學校將學生帶走，獲知狀況時必須即刻通知家長(監護人)到校協同處理。
- 六、校安人員維護學生應有權益，在學生家長(或監護人)未到場處理之前，應協助照顧學生。
- 七、平時應灌輸相關法治教育，寒暑假前應適時宣導提醒，避免因一時迷惘而遭歹徒利用或詐騙。



貳、狀況

某系男學生暑假應徵某公司，公司藉口留下身分證、印章、簽下工作合約，並繳交意外保險費、保證金與材料費數萬元，惟工作未及半月，負責人即以工作不力為由，請其勿再上班，所繳交費用亦未退回。讓公司隨後搬遷且電話停用，數月後警方致電校安中心指稱該生涉嫌開立詐騙帳戶，請學校通知其至派出所。

參、狀況處理

第一階段—接獲報告時

- 一、確認警方之資訊，瞭解該生個人相關資料。
- 二、通知家長(或監護人)，並即向學務長、校長等相關師長報告並通報教育部校安中心。
- 三、相關案情，可先相關法律諮詢服務連絡，請教處理原則與重點。

第二階段—現場處理

- 一、學生如已逕被警方約談，應迅速趕至警察局，安撫學生情緒，克服心理障礙，坦然面對事實，並向學校法律諮詢服務請求協助。
- 二、在家長未到前應陪同學生，以維護學生權益。
- 三、安撫對方(被害人)情緒，預留後續協助談判空間。
- 四、有關民事賠償部分應由家長或監護人出面協商。

第三階段—後續處理

- 一、不論將來司法機關審理結果如何，違反校規部分，仍應依據學生獎懲辦法辦理。
- 二、若經獎懲委員會議決未達退學處分，仍繼續完成學業，則必須轉介諮商輔導中心持續輔導。
- 三、詐騙方式多利用求職廣告陷阱，以高薪、不需經驗、工作輕鬆等誘因蠱惑，同學受到金錢誘惑，易掉入求職陷阱。因此，須持續加強與落實法治教育，強化學生法治觀念與工讀安全觀念。

肆、參考法令

- 一、勞工安全衛生法及其施行細則
- 二、勞工安全衛生設施規則
- 三、勞工健康保護規則
- 四、職業災害保護法及其施行細則
- 五、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● 學生車禍交通意外事件

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、據衛生署統計，交通意外事故一直列名國人十大死因（平均每天/7.8 人喪生）之一；學生交通意外事件之傷亡人數，更為學生校園意件事件之首位，不僅造成無數家庭破碎，更是國家社會的損失。
- 二、交通意外事故，因涉及人身與財物之損害，首重送醫急救，次為現場保全。
- 三、校安人員協助處理學生交通意外事件時，在警方未到達前應將傷者送醫，並協助設立警告標誌，協助指揮意外現場之交通，以防止二次交通意外事故的發生。
- 四、如學生已送醫急救，校安人員應即時到達醫院，除了解事件經過，表達學校慰問之意外，並在學生家長未到前予以協助。
- 五、依規定時限，通報教育部校安中心。並通知導師、學生家長。
- 六、學生辦理校外參訪、畢業旅行等遠地團體活動，如發生重大交通意外事故，應立即啟動緊急應變小組，派員至現場處理。同時協請教育部校安中心通知當地校外會派員協助。得知傷亡名單後，應即通知學生家長，並告知學校處理情形，另指定專人於現場接待學生家長。
- 七、緊急應變處理流程：

學生車禍交通意外

校安中心
值勤室

● ● ●
成立緊急應變小組
現場處理
通報

趕赴現場若警察尚未到場，保持現場完整，警方已到場則協助現場蒐證，學生若已經死亡，則須待檢察官相驗後方可移置，僅受傷盡速送醫救治（校安中心）

將學生現況轉知家長，並向學校各級長官回報（校安中心）

趕赴醫院陪同學生直到家屬到場，若學生意識清楚，則協助警方對雙方製作筆錄，若意識不清，則協助警方擇日約談（校安中心）

● ● ●
通知家長、導師、系主任協助處理（校安中心）
教育部校安中心（校安中心）
通知轄區派出所（校安中心）

救護單位：一一九
人員受傷之緊急送醫
（校安中心）

由校長召集
相關主管成
立應變小組

秘書室
統一對外發言

慰問、和解協助、法律諮詢、學生
平安保險理賠（導師、輔導教官）

第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

校安中心接獲某系學生電話，稱下課後騎機車在大學右轉臺 11 線時與自用汽車發生擦撞，機車受損，身體多處擦傷，疑似左腿骨折，對方汽車亦受損，並要求賠贖一萬元。學生請求校安中心協助。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

- 一、校安中心立即派員至現場協助。
- 二、通報 110，請求轄區員警至現場處理，並確實告知車禍地點及人員受傷等資訊。

第二階段—現場處理

- 一、抵現場後，察看學生傷勢並通報 119 將受傷學生送醫，陪同警方完成現場肇事圖。
- 二、將學生受傷情形及送醫地點，回報學校校安中心轉知家長或親友至醫院協助相關事宜。

第三階段—後續處理

- 一、慰問受傷學生，聯絡家長提供必要協助。
- 二、後續和解由學生家長與對方協調。若家長不克前來委由校安人員協助時，校安人員僅能告知權益及注意事項，勿代為決定和解條件，和解過程須與學生家長保持電話連繫。
- 三、受傷同學與對方無法達成和解時，可請學校法律顧問提供協助。
- 四、校安中心人員協調生輔組協助辦理學生保險理賠事宜。
- 五、依校安通報規定按時完成各項通報作業。

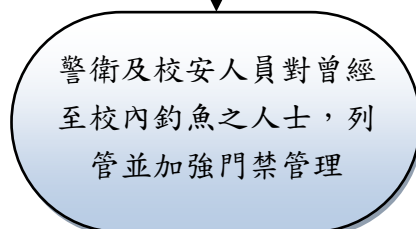
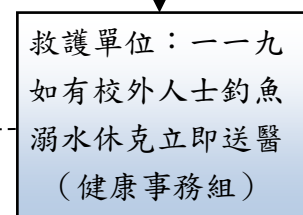
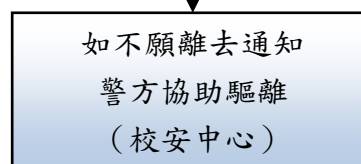
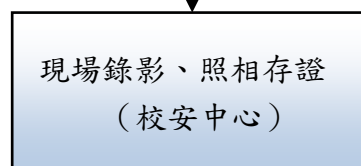
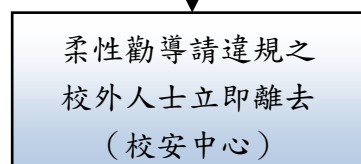
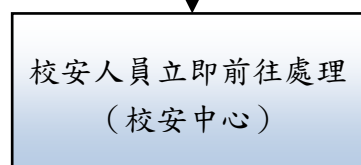
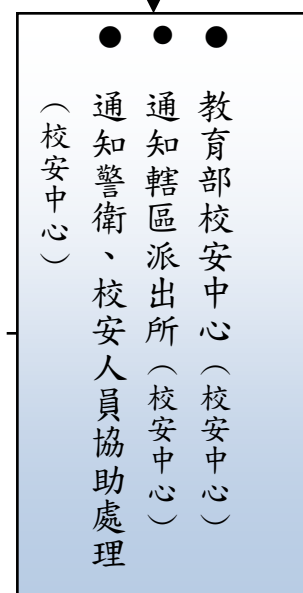
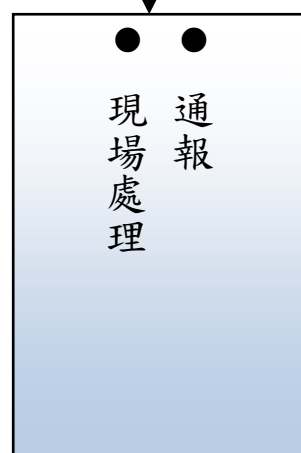
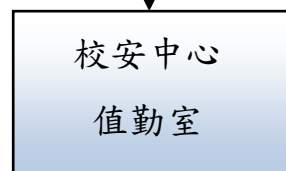
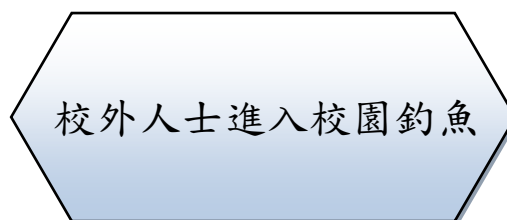
肆、參考資料(法規)：

- 一、交通部道路交通事故處理辦法。
- 二、傷病護理處理原則。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● **校外人士進入校園釣魚**

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本校開放校園，面對外來人士難以判別其意圖，若有攜帶釣具進入校園者，即可研判與處理。
- 二、應加強警衛及校安人員判斷能力，以減少或避免校外人士利用下班時間或假日進入校區各湖泊及水池進行垂釣活動。
- 三、校外人士進入校園垂釣，應注意人員安全，以降低或避免與其發生衝突機會，以柔性勸導為宜。
- 四、校安人員應即刻趕赴現場有效穩定現場狀況，以避免學生受到傷害為首要。
- 五、緊急應變處理流程



第一階段

第二階段

第三階段

貳、狀況：

校安中心接獲本校學生電話通報表示，理工學院後方水池有多名校外人士進入，並於水池旁進行垂釣。

參、狀況處理：

第一階段—接獲報告時

一、簡要詢問通報者：

(一)正確地點?人數?及目前狀況?

(二)特徵及是否有其他注意事項?

二、校安中心編成至少 2 人之小組立即趕赴現場進行勸離。

三、通報各門口警衛掌握校外人士行蹤。

四、巡查個水池是否還有校外人士垂釣。

第二階段—現場處理

一、校安人員趕赴現場，並通知警衛加強校內通往校外各通道之安檢。

二、發現校外人士後，即與其對話要求離開水池以免發生危險。

三、派員巡視學校週邊，並觀察現場附近有無其他人員。

第三階段—後續處理

一、嚴格管制，嚴禁非工作人員接近本校各水池及湖泊，以免發生意外。

二、如校外人士堅不離去，校安中心則通報警方協助處理。

三、曾經在校內垂釣人士進行列管，如有進入校園則大門警衛通報校安中心注意行蹤。

四、於學務處會議檢討，瞭解校園管理疏漏之處，並通報相關單位共同管制，防範類似案發生。

肆、參考資料(法規)：

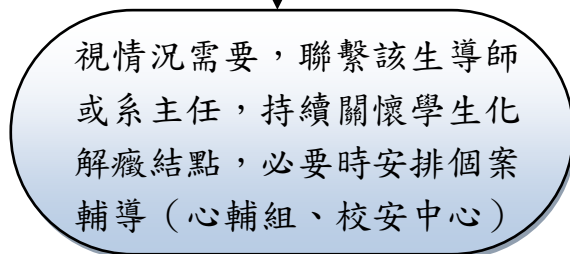
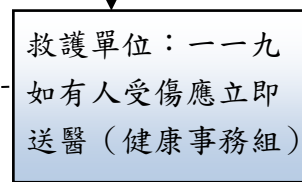
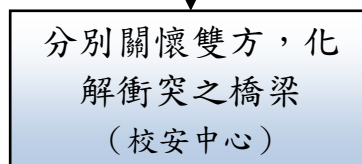
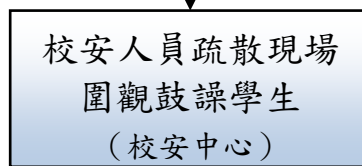
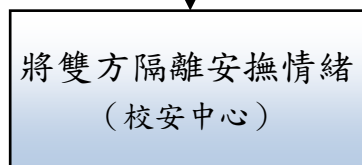
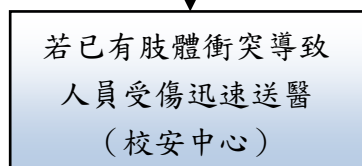
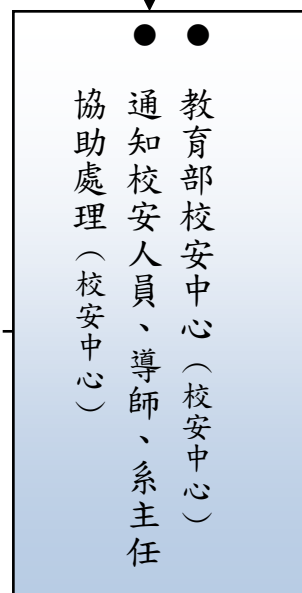
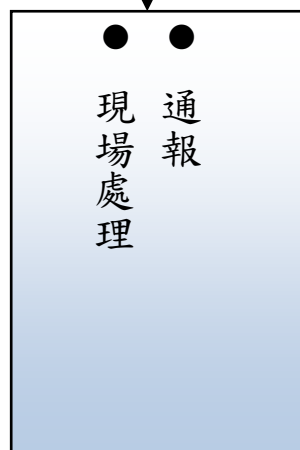
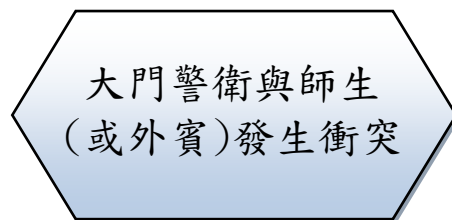
一、教育部建構校園災害管理機制實施要點。

二、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。

● **大門警衛與師生（或外賓）發生衝突狀況**

壹、事件特徵與注意事項：

- 一、本案事關校園行政單位與師生（或外賓）觀念及立場差異應謹慎處置，在處理上稍有不當，易造成衝突事件，甚至擴大成校安事件，對校園安寧必有負面影響。
- 二、衝突事件，若能即時處理化解，可避免後續無謂之紛爭。
- 三、主動與師生（或外賓）聯繫，並充分溝通，期能透過觀念偷通，圓滿化解衝突事件。
- 四、案件處理時應尊重雙方，不得有偏袒情形。
- 五、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。
- 六、事後檢討若有不當之處，依相關規定辦理，若有言行失當，則視狀況通報警方或依司法程序處理。校安人員勿逕行扮演仲裁角色。



第一階段

第二階段

第三階段

貳、 狀況

某系所一名男博士生因細故與大門某警衛發生言語衝突，並於大門口咆嘯引發學生聚集圍觀，該生因圍觀學生在旁鼓躁壯膽而出手毆打警衛。在場同學立即至校安中心報告，請求協助。

參、處理程序

第一階段—接獲報告時

- 一、立即請校安中心同仁趕赴大門處理。
- 二、至現場途中，並以電話向學務長報告。

第二階段—現場處場

- 一、若尚未發生肢體衝突時，立即隔離雙方，分別安撫情緒，同時派員恢復大門秩序。
- 二、個別安撫警衛、學生情緒，瞭解事情發生原因與經過，並適時接納其情緒感受。
- 三、瞭解事件始末後向學務長報告，並慰問警衛，表達關懷之意。
- 四、將學生帶至安靜處所，俟其平靜後予以輔導或轉介心輔組。

第三階段—後續處理

- 一、經過接納、澄清、瞭解、建立共識等程序，化解雙方衝突。
- 二、視情況需要，連繫該生導師、系主任及家長，並持續關懷學生，請該生向被毆之警衛致歉。
- 三、若爭議嚴重，一時無法化解衝突或已造成衝突並有人員受傷時，即應啟動緊急應變小組妥為處理。
- 四、針對當時鼓躁之學生加以輔導，並與心輔組共同對該班進行團體輔導。

肆、參考資料(法規)：

- 一、校園法律實務與理念。
- 二、刑事警察局校園犯罪預防資料。
- 三、教育部建構校園災害管理機制實施要點。
- 四、教育部校園安全及災害事件通報作業要點。