

警察機關處理輿情回應實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院新聞局 90 年 8 月 29 日台（90）聞字第 044099 號函頒行政院所屬各機關危機事件新聞處理作業原則。
- 二、行政院新聞局 92 年 10 月 24 日台聞字第 0920091725 號頒布行政院所屬各機關強化新聞服務及施政傳播作業要點。
- 三、內政部「電視政論節目輿情回應機制」標準作業流程。
- 四、內政部警政署 97 年 9 月 18 日警署公字第 0970115532 號函修正警察機關新聞發布暨傳播媒體協調聯繫作業規定。

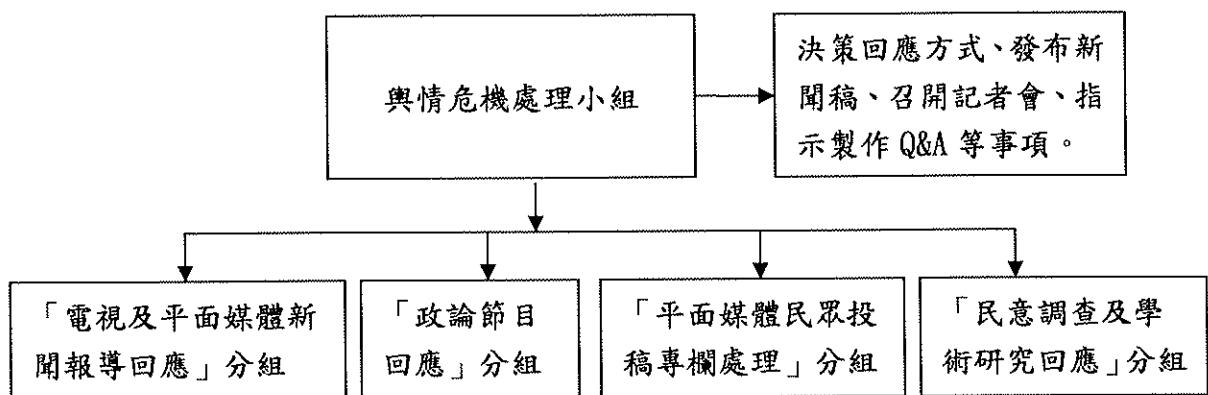
貳、目的：

為落實各級警察機關輿情掌握，即時回應並澄清媒體報導內容，以有效降低及化解輿情危機，健全新聞危機處理機制，並迅速且正確提供各級長官相關回應資料，強化警政議題正面論述，維護與提升警察形象。

參、編組架構：

- 一、各級警察機關應即成立「輿情危機處理小組」，統籌決策發動各項輿情回應事宜，下設「電視及平面媒體新聞報導回應」、「政論節目回應」、「平面媒體民眾投稿專欄處理」及「民意調查及學術研究回應」等分組，以分工處置各項輿情回應事宜。

二、編組架構圖：



肆、作業原則：

各級警察機關為即時掌握輿情、即時回應，相關作業原則如下：

- 一、成立編組，妥適回應

各級警察機關應建置輿情回應編組，針對突發重要警政輿情、政論節目警政議題、各大報民眾投稿專欄、國內重要學術單位(雜誌期刊或政府機構)公布之全國性警政(治安)民調、網路輿情等，視案情需要，以發布新聞稿或召開記者會等方式對外說明澄清外，並評估由各回應分組處置因應，以強化新聞危機處理機制。

二、提高警覺，機先掌握

各級警察機關除召開輿情早報，機先掌握輿情外，對於電子新聞媒體、政論節目、網路輿情，應編排人員隨時掌握報導或討論議題內容。各單位若有媒體詢問警政相關案件，預判可能為媒體報導內容者，亦應事先陳報，以利輿情蒐集及因應。

三、即時發現，即時報告

若發現媒體報導警政相關議題，且報導內容係屬負面，或內容顯有錯誤，應立即摘錄報導內容，陳報單位主官(管)，擬議啟動「輿情危機處理小組」機制，以妥適回應處置。

伍、具體作法：

一、警政署(以下簡稱本署)

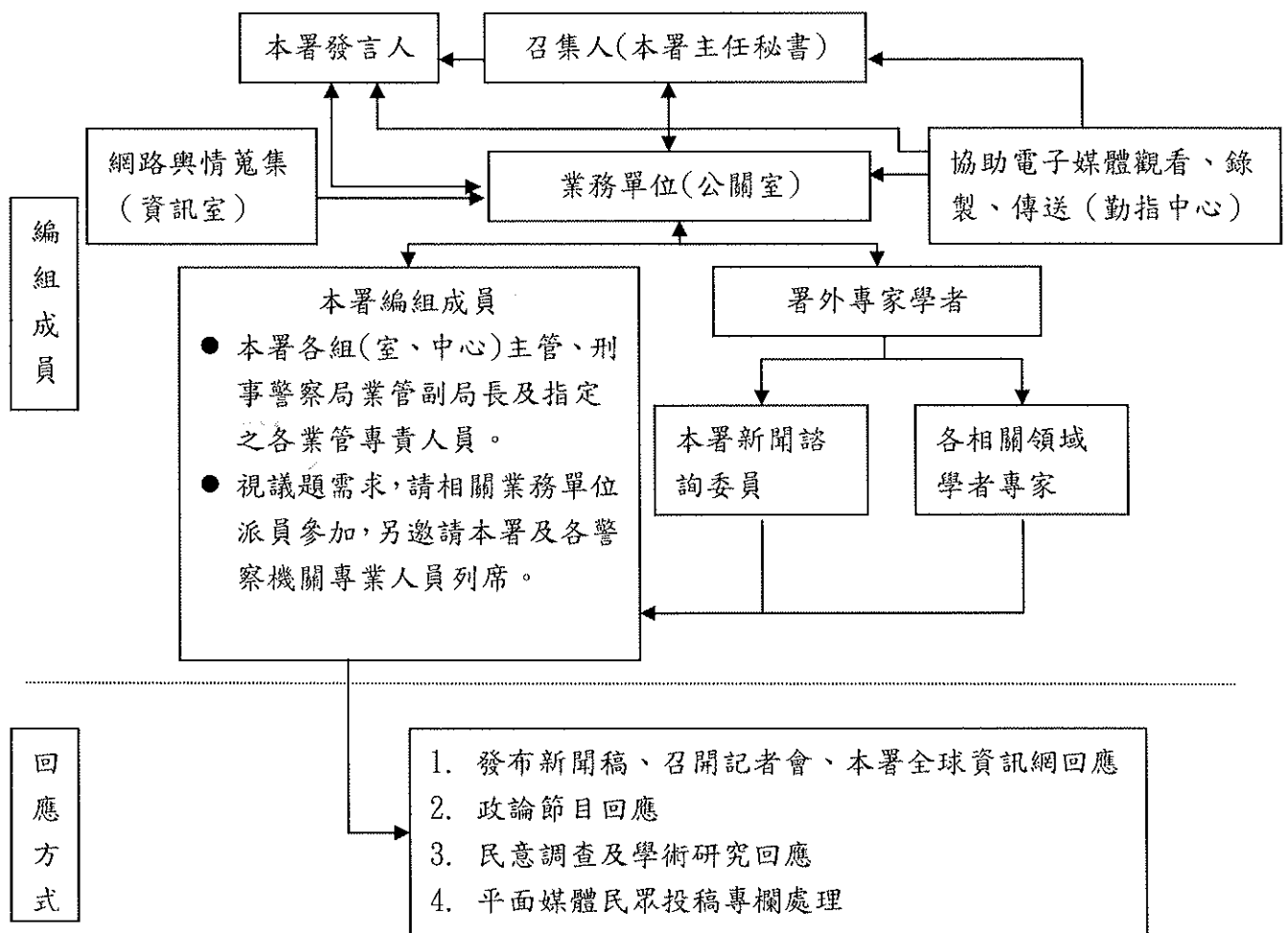
(一) 成立「輿情危機處理小組」：

- 1、由本署主任秘書擔任小組召集人，業務單位(公關室)負責協調聯繫事宜，勤務指揮中心協助電子新聞媒體觀看、錄製、傳送，資訊室協助資訊軟體設備安裝、維護，並協助搜尋各大網站(PTT、YOUTUBE...等)之警政輿情；本署各單位主管為小組成員(應同時指派各業管人員負責輿情處置)，針對突發重要(負面)警政輿情，由業務單位建議或依指示召開「輿情危機處理小組」會議，並視「議題內容」，召集相關小組成員(如涉風紀議題應請督察室及政風室與會；治安議題應請刑事警察局與會等)，啟動輿情回應機制。
- 2、署外諮詢人員：本署聘請新聞諮詢委員(附件1)及商請專家學者(附件2)俾利提供諮詢，以媒體(或學者專家)角度，提供專業觀點及諮詢，強化本署輿情處理機制。
- 3、建置本署各機關(單位)具博士學位且對警政相關業務專業人員名冊(附件3)，視個案邀請相關人員列席小組

會議提供處置建議。

4、銜接「輿情早報」功能：「輿情危機處理小組」功能，應與本署每日晨間召開之輿情早報(由本署主任秘書召集公關室主任、新聞科長、公關室編組人員、勤務指揮中心執勤官參與會議)銜接，針對當日突發及輿情早報重要警政議題進行分析，對於易引發媒體持續追蹤報導且影響民眾對警察觀感之新聞輿情，要求相關機關(單位)立即查明事實並依限製作Q&A陳報，俾各級長官參閱，據以回應處置。另將視個案，通知各相關機關(單位)發布新聞稿或召開記者會等方式回應。

5、「輿情危機處理小組」編組成員架構：



(二) 成立電視及平面新聞媒體報導回應分組：

本署除每日晨間召開輿情早報，由主任秘書召集公關室主

任、新聞科長、公關室編組人員、勤務指揮中心執勤官參與會議，針對當日聯合、自由、中時、蘋果四大報(每週三增閱『壹週刊』、週五增閱『時報周刊』)及各電子媒體報導之重要(負面)警政議題進行討論，並由勤務指揮中心協助觀看各電子新聞媒體，對重大(負面)警政新聞，即時錄製報導內容，上載 VOD 發送影像至 3G 手機，以簡訊摘述案情傳送各級長官。對於易引發媒體負面報導且影響民眾對警察觀感之新聞輿情，或經上級交查輿情案件，要求新聞發生地所轄警察機關或本署業管組(室)立即查明事實並依限製作 Q&A 陳報，俾彙辦轉陳或發布新聞稿或以召開記者會等新聞輿情處理方式，以有效化解輿情危機。

(三) 成立政論節目回應分組：

由公關室建置電視新聞台政論節目澄清、CALL-IN、傳真聯絡專線資料(附件 4)，並由勤務指揮中心編排人員觀看各電子媒體政論節目，節目中若討論涉及本署業管相關議題時，立即重點摘錄並以簡訊通知署長、業務副署長、主任秘書、公關室相關人員。若討論內容涉及本署權責且顯有錯誤，需立即澄清時，由勤務指揮中心錄製內容，上載 VOD 發送影像至 3G 手機，並即時以簡訊將重點摘錄傳送各級長官。經主任秘書陳報業管副署長並請示署長後，指派適當人員回應。本署政論節目回應分組由主任秘書擔任召集人，各組、室、中心主管、刑事警察局業管副局長為編組人員，視狀況召集分組成員討論回應方式及內容，適時澄清、回應政論節目討論議題。

(四) 成立平面媒體民眾投稿專欄處理分組：

由主任秘書擔任小組召集人，各組、室、中心主管、刑事警察局業管副局長為編組人員。針對警察重要輿情，經「輿情危機處理小組」研析，相關議題若涉及全國性、制度性、統籌性等問題，有向上延燒、持續發酵並引發輿論批評之虞時，經評估投稿可行性後，移由分組業務權責單位編組人員辦理。撰稿時機應注意議題「時效性」，掌握議題熱度(針對當日負面報導，應即於當晚投稿)，以爭取稿件被媒體採納之可能，期能平衡媒體報導內容並傳達正面訊

息。

(五) 成立民意調查及學術研究回應分組：

針對國內重要學術單位、期刊媒體或政府機構公布之全國性警政、治安相關議題民調暨研究(附件5)，即時掌握民調內容及研究數據。就民調暨研究公布結果進行分析、研判。若民調暨研究結果與官方統計數據有顯著落差，或對整體或特定地區警察形象有極大影響時，應視狀況，啟動輿情回應機制。經各該回應分組討論後，指定相關機關(單位)即時以發布新聞稿或召開記者會等方式對外說明，或以前述投稿平面媒體專欄等方式予以回應。

二、各級警察機關

- (一) 直轄市政府警察局、桃園縣政府警察局、本署各警察機關、學校、臺灣省各縣市警察局、金門縣警察局、福建省連江縣警察局應建置輿情回應編組，針對突發重要警政輿情、政論節目警政議題、各大報民眾投稿專欄、國內重要學術單位(雜誌期刊或政府機構)公布之全國性警政(治安)民調、網路輿情等，視案情需要，以發布新聞稿或召開記者會等方式對外說明澄清外，並評估由各回應分組處置因應，以強化新聞危機處理機制。
- (二) 每日均應編排輪值人員主動閱報，觀看電子媒體新聞台、本署勤指中心剪輯上載之VOD、政論節目及網路輿情，蒐集所轄或業管相關之重要(負面)警政議題，立即查明事實，並彙整及擬具處置意見陳核(報告)各級主官(管)。另各級警察機關得視業務需求召開「輿情早報」會議。
- (三) 每日針對所轄或業管有關重大治安事故、警察風紀或違反勤務紀律、警民糾紛及重要(大)警政措施等具新聞性、話題性、渲染性，易引發媒體報導或已形成媒體負面報導時，應即主動了解並製作Q&A陳報本署並對外適時新聞處理，以有效化解輿情危機。各級警察機關經通知撰寫Q&A，應把握時效，即時交查、管制、撰擬及陳核，於接獲通報後2小時內，以電子郵件及傳真方式轉報本署公共關係室。製作Q&A內容及格式相關規定，請依本署98年10月15日警署公字第0980160178號函(附件6)辦理。

- (四) 對於重要(負面)警政議題，應立即查明事實，視案情需要，主動發布新聞稿、召開記者會、投稿各大報民眾投稿專欄或 CALL-IN 政論節目等方式回應說明，澄清報導內容，使社會大眾迅速了解事實真相。
- (五) 本署勤指中心觀看政論節目若發現論及各警察機關(單位)議題內容，將立即通知權責機關(單位)注意，若其報導內容顯有錯誤，相關機關(單位)應本於權責，不待指示，立即作出澄清回應，以維護機關立場與形象。
- (六) 各大平面媒體「民眾投稿專欄」版面有限，且每日投稿件數龐大，經遴選採納應屬不易。惟為回應民眾關切警政議題，可視個案需求，鼓勵所屬同仁投稿該專欄為警察發聲，平衡媒體報導內容並傳達正面訊息，提出正面、持平之說明，以爭取警察立論版面。
- (七) 各級警察機關應提高新聞警覺，機先掌握警政議題新聞報導最新狀況與後續趨勢，妥為因應。若研判負面輿情議題將持續延燒，且員警確有疏失，應速釐清責任，主動究責妥處。若員警經檢討確無疏失，應適時發布新聞稿澄清及要求更正，以導正視聽。對於不實之負面報導，應深入了解原因，若係因各單位與新聞媒體缺乏互信、溝通不足或誤解挾怨等，均應盡力化解。

陸、督導考核：

為落實本計畫之執行，各級警察機關得派員督導考核，期能即時發現缺點，檢討改進。

柒、獎懲規定：

一、撰寫新聞輿情Q&A：

- (一) 本署及各級警察機關業務承辦人員執行本案撰寫新聞輿情 Q&A，經陳主官(管)核閱有案可稽，並符合撰擬格式，於時限內陳報本署公關室，每半年累計每達 3 件嘉獎一次；直屬業務主管督辦上開業務，每半年累計達 6 件嘉獎一次。同一新聞案件，初、續、結報併為一案件計算，每半年累積獎勵最高以記功一次為限。
- (二) 本署勤務指揮中心及各警察機關執行新聞輿情 Q&A 分辦、聯繫、追蹤、管制、彙整、陳判等工作人員，每半年累計每達 12 件嘉獎一次，業務主管督辦該項業務，每半年累計

達 24 件嘉獎一次。同一新聞案件，初、續、結報併為一案件計算，每半年累積獎勵最高以記功一次為限。

(三) 上開撰擬或彙辦新聞輿情 Q&A 案件，於半年度內未達獎勵基準件數或扣除已達獎勵基準件數之餘數，得累計至次半年度敘獎，惟不得跨年計算。

二、剪輯 3G 新聞影像

(一) 本署及各警察機關勤務指揮中心業務承辦人員，協助輿情危機處理工作，即時主動剪輯、上傳 VOD 及發送 3G 新聞影像，每半年累計達 10 件嘉獎一次，每半年累積獎勵最高以記功一次為限。

(二) 上開剪輯新聞影像案件，於半年度內未達獎勵基準件數或扣除已達獎勵基準件數之餘數，得累計至次半年度敘獎。但不得跨年計算。

三、網路輿情搜尋及資訊軟體設備安裝、維護出力人員，每半年視其執行成效，於嘉獎範圍辦理獎勵。

四、各級警察機關人員就警政相關議題投稿聯合報、中國時報、自由時報、蘋果日報之「民眾投稿專欄」，平衡媒體報導內容並傳達正面訊息，經採納刊出，字數未滿 300 字，投稿人嘉獎一次；300 字以上者，嘉獎二次。

五、回應政論節目，即時澄清說明，維護機關立場與形象，依據警察人員獎懲標準辦理敘獎。

六、新聞稿撰擬、新聞發布、召開記者會或辦理記者聯誼活動之獎懲，依警察機關新聞發布暨傳播媒體協調聯繫作業規定辦理。

七、輿情危機處理若有具體功績、成效或重大缺失者，個案從重獎勵或議處。

八、同一獎勵事實，不得重複敘獎。