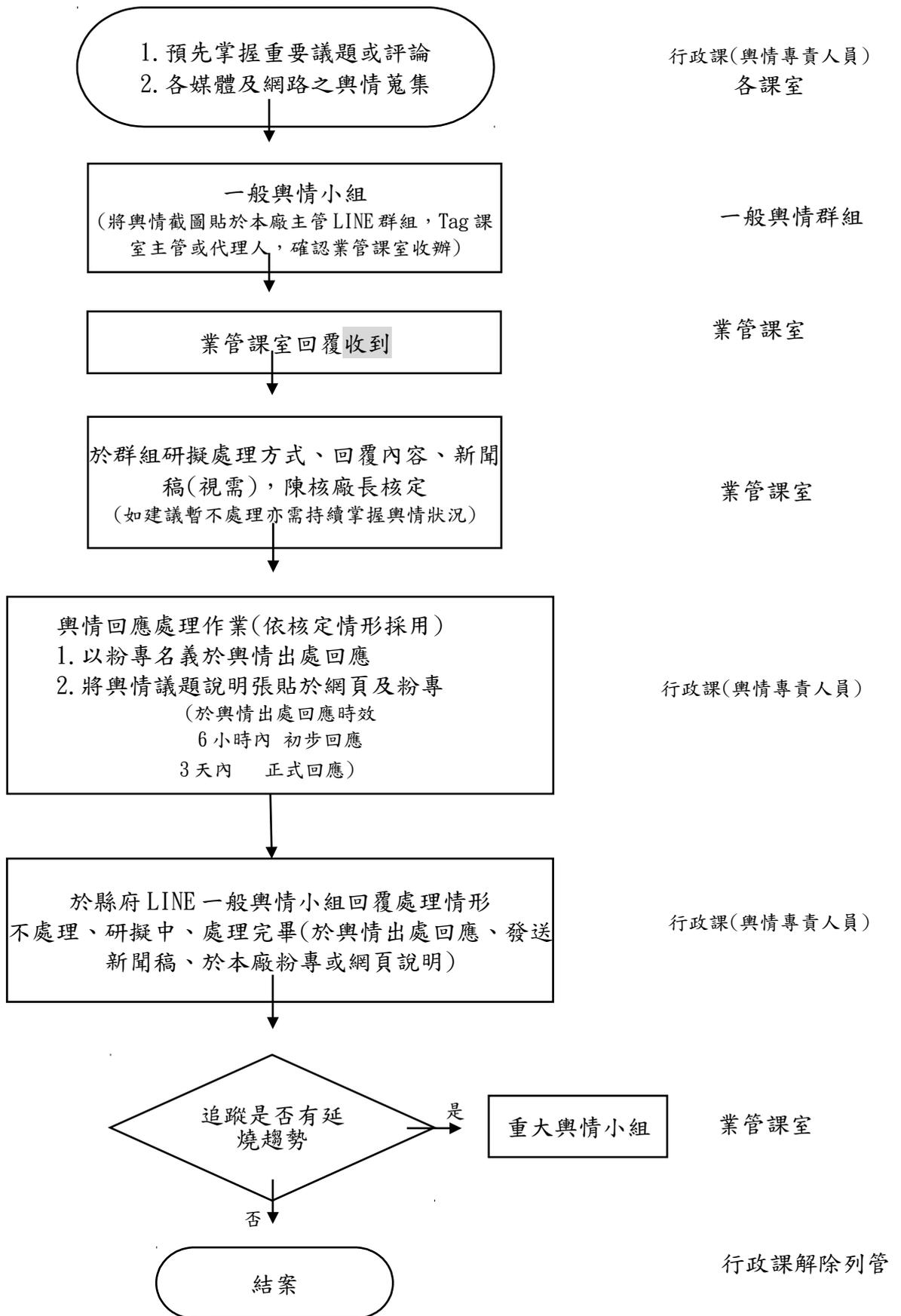


# 金門縣自來水廠輿情處理作業程序 (一般輿情)

權責課室

中華民國 108 年 10 月 25 日水孝字第 1080007496 號函發布

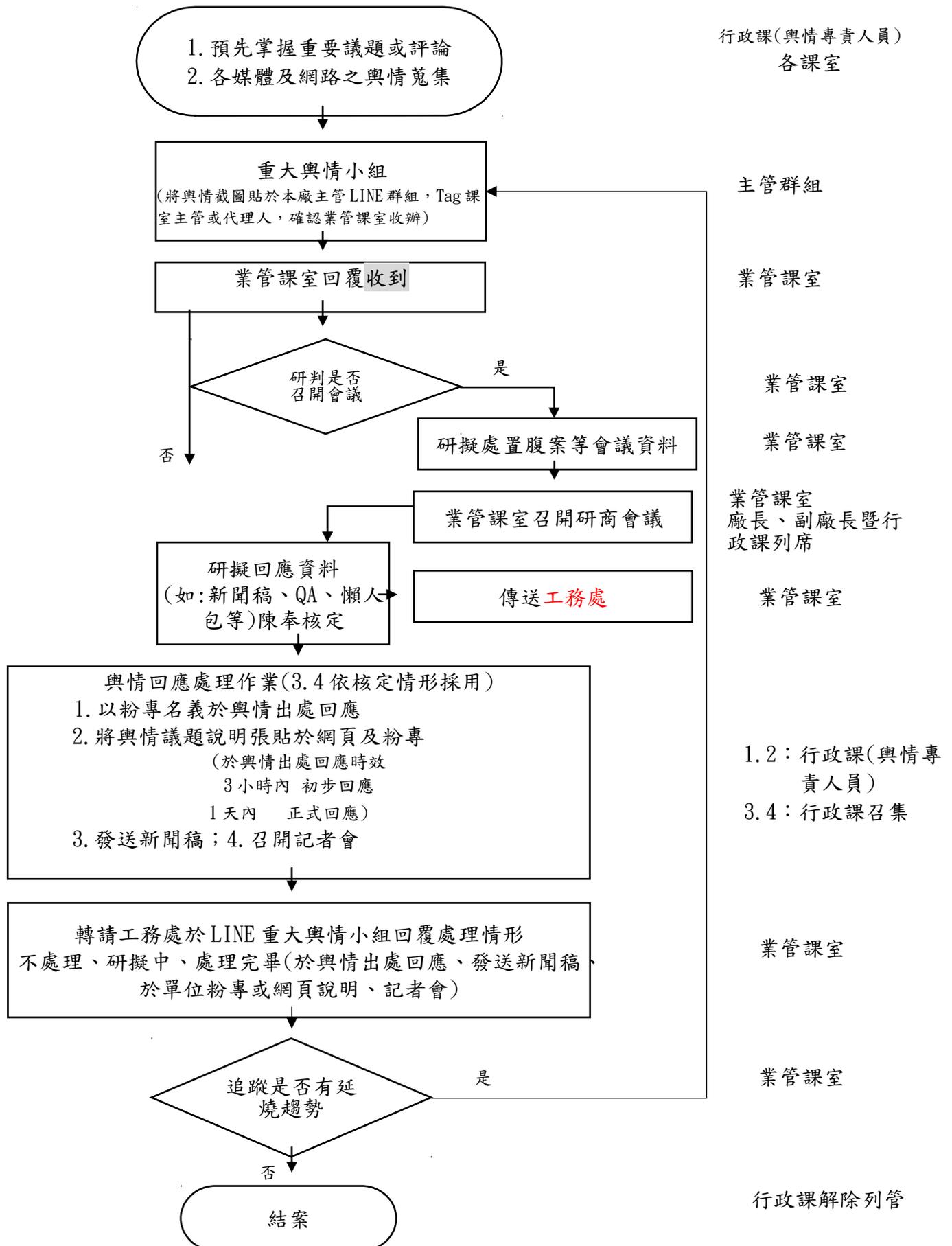


備註：

1. 業管課室輿情窗口及輿情專責人員應自行追蹤列管輿情處理進度。
2. 業管課室逾期未回應，由本廠行政課至群組追蹤提醒。

# 金門縣自來水廠輿情處理作業程序 (重大輿情)

權責課室



備註:

- 業管課室輿情窗口及輿情專責人員應自行追蹤列管輿情處理進度。
- 業管課室逾期未回應，由本廠行政課至工作群組追蹤提醒。

備註：

### 一、一般輿情建議處理流程：

- (一) 群組成員：1. 廠長室、2. 副廠長、3. 課室主管、主任、4. 各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5. 行政課輿情專責人員、6. 相關承辦人員。
- (二) 各課室主管為輿情回應人員，亦得指派代理人或輿情窗口，協助課室輿情之彙整及列管。
- (三) 如有業務相關一般輿情，副廠長、課室主管應協助蒐集並傳遞至主管 LINE 群組。其他非業管課室如有蒐集與本廠相關輿情，亦請協助傳遞。
- (四) 跨課室輿情，由業務權重高的課室彙整其他相關業務課室意見後，統籌辦理。如無法確認主辦課室，由行政課彙整各課室意見協助洽請業管課室主辦。
- (五) 處理方式：
  1. 接獲輿情時，請輿情專責人員於 LINE 群組通報，業管課請回復「○○課室收到」；輿情處理完畢後，課室輿情窗口應於 LINE 群組回報「○○○輿情案已處理(於臉書回應)」，並截圖貼上回報內容。
  2. 由業務課室逕行於課室內部討論，其回應內容及處置方式，應經副廠長以上層級核定，統一由行政課輿情專責人員對外發布。
  3. 應自上傳群組起，於 6 小時內初步回應，3 天內正式回應。
  4. 回應內容宜針對輿情主題，以簡要清楚方式說明，並採正面、事實性論述，避免情緒性語言。
  5. 為利時效性輿情傳送及接收回報先於 LINE 群組進行，案情較為複雜者再及時簽辦核定。
  6. 業務課室輿情窗口應持續追蹤該則輿情，若有擴大趨勢，應彙整相關輿情資料，交由廠長與縣府工務處研議，提送重大輿情小組討論。

### 二、重大輿情建議處理流程：

- (一) 群組成員：1. 廠長室、2. 副廠長、3. 課室課長、主任、4. 各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5. 行政課輿情專責人員、6. 相關承辦人員。
- (二) 跨課室輿情，由業務權重高的課室彙整其他相關業務課室意見後，統籌辦理。如無法確認主辦課室，由行政課彙整各課室意見協助洽請業管課室主辦。
- (三) 處理方式：
  1. 涉及政策面、敏感或重大事件之輿情，經提送重大輿情小組，業

管暨相關課室研判是否召開會議研商或研擬回應資料，經廠長核定後，統一由行政課輿情專責人員對外發布。

2. 如有召會研商必要：

(1) 會議由廠長指派主席召集；業務課室負責協調及安排會議時間、地點。

(2) 召會前，業務課室應先行研擬處置腹案等會議資料，提供會議討論。

(3) 經會議決議後，有關回覆內容或對外說明資料經核定後由業務課室以社群媒體、新聞稿或記者會等方式回應。

3. 新聞稿發送，依縣府觀光處發佈「新聞資料發送注意事項」辦理。

4. 回應資料應傳送縣府工務處，並副知縣府行政處。

5. 輿情處理應自上傳群組或召會決議後，於3小時內初步回應，1天內正式回應。

6. 重大輿情得視需交由行政課輿情專責人員協助製作「包裹式溝通宣導方案」，內容包括：新聞稿、FAQ、懶人包、短片、資訊圖表等文件，並透過報紙、LINE群組、粉絲專業、網路直播、有線電視等媒體工具協助推播，其期程及製作規格視個案性質及需求評估檢討後訂定。

三、由行政課按季彙整執行情形，併於主管會報檢討辦理情形。

四、各單位輿情處理情形，行政課將定期管考，追蹤結案，並對處理妥適、未妥適或延誤處理等案例，於主管會報提列各課室參考策進。

**五、LINE群組成員及作業規定彙整表**

LINE 組別	設立單位	小組成員	群組作業規則
重大輿情小組	行政課	1. 廠長室、2. 副廠長、3. 課室課長主任、4. 各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5. 行政課輿情專責人員、6. 相關承辦人員。	1. 本群組主要功能： (1) 重大輿情通報。 (2) 輿情處理方向討論。 (3) 輿情處理情形回報。
一般輿情小組	行政課	1. 廠長室、2. 副廠長、3. 課室課長主任、4. 各課室指定之職務代理人或輿情窗口、5. 行政課輿情專責人員、6. 相關承辦人員。	1. 本群組主要功能： (1) 一般輿情通報。 (2) 業務課室回報，例如：「○○課室收到」、「○○○輿情案已處理(於臉書回應)」。 2. 原則先於群組討論輿情處理及回應內容，案情較為複雜者再及時簽辦核定。
課室內部輿情小組(視需)	各課室	各課室自行指定	各課室自行訂定

六、本要點視實際狀況及需要，得隨時簽奉廠長核定修正之。