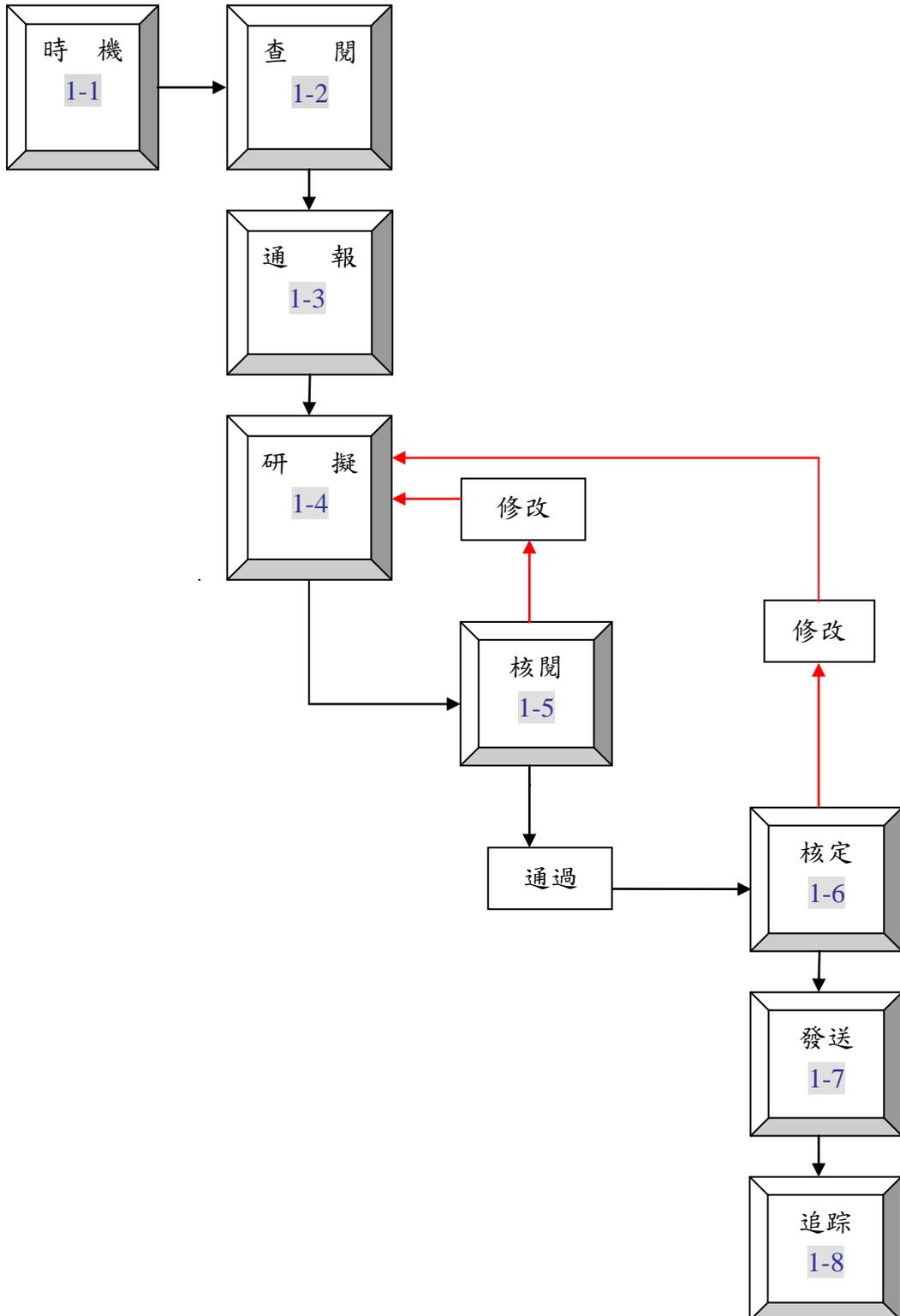


作業項目	內政部消防署輿情小組 (新聞議題 Q & A 及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第 1 頁/共 7 頁
作業時機	每日報章媒體報導本署相關議題時		
本作業項目修訂記錄			
版次	頁數	修訂內容	修訂日期
A0		初版	92.05.08
		2 版	98.11.09
		3 版	99.07.09
		4 版	103.6.26
作業說明 目錄	1. 作業依據 2. 作業目的 3. 作業流程 4. 作業說明 5. 相關表單 6. 附錄		
核 准	第一層決行	制定單位	本署秘書室
制/修訂人員	林冠正	版 本	第四版

作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第 2 頁/共 7 頁
<p>1. 作業依據</p> <p>(1)依據內政部 92 年 9 月 12 日台內秘字第 0920003568 號函辦理。</p> <p>(2)行政院秘書長函請各部會應依據行政院院長於 92 年 8 月 6 日院會所提示，各機關應強化發言人的功能，各部會應設置輿情小組，對於外界批評之辯護，必須強而有力、淺顯易懂，並即時回應，以加強即時處理重大新聞機制。</p> <p>(3)依據內政部 97 年 9 月 17 日台內秘字第 0970149133 號函及 98 年 9 月 23 日內政部一週輿情會議主席指示事項修正。</p> <p>(4)依據內政部 103 年 6 月 16 日台內秘字第 1030189945 號函轉行政院 103 年 6 月 12 日院臺發言字第 1030137022 號函辦理。</p>			
<p>2. 作業目的</p> <p>確定輿情小組作業流程，以配合立法院開議期間及每日報章媒體報導本署相關議題時回應之需要。</p>			

作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第3頁/共7頁

### 3. 作業流程



作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第4頁/共7頁
4. 作業說明			
項次	權責人員	作業內容	辦理時限
1-1 時機	各組室於執勤室輪值人員	1. 掌控報紙是否於上午6時、下午3時30分前送到，必要時由指揮中心先行購買4大報(自由、中時、聯合、蘋果)。 2. 負責將各家報紙拿至3樓執勤室準備剪報。	每日上午6時、下午3時30分
1-2 查閱	總值日官、執勤官及各組室輪值人員	1. 組室輪值人員負責剪報。 2. 總值日官審定是否需要撰寫擬答(Q&A)資料。 3. 指揮中心執勤員將有關本署電子媒體新聞輿情填具新聞監看處理表，由總值日官審定是否需要撰寫擬答(Q&A)或新聞稿，指揮督導官核定後移請相關組室撰寫Q&A或新聞稿。	每日上午6時至6時30分、下午3時30分至4時 上午8時30分至晚上11時
1-3 通報	執勤官及各組室輪值人員	通知召集人(每日指揮督導官)、新聞報導相關業務主管(含業務承辦人)及秘書室公關科科長(含新聞聯絡人)返署成立輿情小組(上午需於7時30分前、下午需於4時前進駐完畢)。	上午6時30分、下午4時
1-4 研擬	新聞報導相關業務主管及業務承辦人	1. 針對擬定題目撰寫擬答(Q&A)資料或新聞稿；擬答(Q&A)資料於上午9時及下午5時30分前送召集人核閱、新聞稿於上午10時及下午6時前送召集人核閱。 2. 電子媒體新聞輿情擬答(Q&A)或新聞稿應於接獲通知1小時內送陳送署長核閱。 3. 新聞事件依其性質或內容屬於地方主管機關權責者，各機關仍應立即對外說明權責及權責劃分之依據，避免民眾產生誤解。另基於行政一體之原則，應予以必要之協助，並注意掌握分際，不得逾越地方權限。	擬答(Q&A)資料：上午9時、下午5時30分。 新聞稿：上午10時、下午6時。
1-5 核閱	召集人(指揮督導官)	針對新聞稿或擬答(Q&A)資料內容是否適宜予以核閱，核閱結果分為：修改、通過。	隨收隨核

作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第 5 頁/共 7 頁
項次	權責人員	作業內容	辦理時限
1-6 核定	署長	針對新聞稿或擬答(Q&A)資料內容是否適宜予以核定，核定結果分為：修改、通過。	隨收隨核
1-7 發送	秘書室公關科科長及新聞聯絡人	1. 將核定後之新聞稿或擬答(Q&A)資料內容立即電傳內政部部、次長室、主秘辦公室及內政部國會組及發言人室。 2. 若奉 長官核示需召開記者會，立即通知記者於上午 10 時 30 分、下午於 5 時在記者室召開。	即時辦理
1-8 追蹤	本署新聞聯絡人	1. 掌控內政部對本署新聞稿擬答(Q&A)資料之意見。 2. 蒐集媒體反映情形及影響層面。 3. 刊載或報導與發布內容相左時，積極溝通、委婉說明，必要時報請上級進行高層溝通互動。	即時辦理

作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第6頁/共7頁

5. 相關表單

作業表格碼	作業表格名稱	備註
無	無	

作業項目	內政部消防署輿情小組(新聞議題Q & A及新聞稿)標準作業程序	作業編碼	
		頁次	第 7 頁/共 7 頁

## 6. 附錄

### 擬答 (Q&A) 資料撰寫格式：

- (1) 採用 A4 橫式橫書樣式，右上角為聯絡欄位(新細明體 12 級)：填寫單位請填寫內政部消防署○○組，更新日期為傳送日期，主管請填寫承辦組主管，承辦人為實際填寫擬答 (Q&A) 資料之人員，皆留辦公室電話及行動電話號碼，以利聯絡。
- (2) 題目用粗體字、標楷體、字形為 26 級。摘要及說明亦為標楷體 26 級 (不需加粗)，說明內文應包含背景說明、爭議點、目前辦理情形及未來工作重點(文字為標楷體 16 級)。如有牽涉法令者，請於說明中具體敘明法令名稱、條次及相關條文內容。牽涉法令條文多者，於說明中敘明法令名稱條、項次。說明欄後，另行條列法令條文。

### 新聞稿撰寫格式：

- (1) 新聞稿版面以黑色橫線為界，以上為「表頭」，包含發稿單位、日期、聯絡人等資訊；以下是新聞內容，包含「標題」與「內文」兩大部分。
- (2) 左上角日期欄：請填寫寄送到發言人室日期，左下第 1 行請視新聞資料性質選擇打勾或塗黑。第 2 行為預定發布時程。
- (3) 右上緣發稿單位請填寫內政部消防署○○組，聯絡人請填寫承辦科科長，請留辦公室電話及行動電話號碼。
- (4) 新聞稿內容部分：第 1 行為新聞標題，統一使用粗體字、標楷體、字形大小為 18，內容部分字形為 16，不加粗。標題以 1 行為原則，清楚表達新聞稿主旨。內文至少 3 段，若屬活動預告或提供服務性質，最後一段記明聯絡人姓名、電話，或查詢網址等資料。