



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
教育暨青年局  
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

## 關於立法會黃潔貞議員書面質詢的答覆

遵照行政長官的指示，本人對立法會 2016 年 3 月 29 日第 238/E203/V/GPAL/2016 號函轉來黃潔貞議員於 2016 年 3 月 21 日提出，行政長官辦公室於 2016 年 3 月 30 日收到之書面質詢，答覆如下：

本局深知颱風、暴雨期間的停課安排及相關訊息的發放工作，涉及千家萬戶，因此一直予以高度重視，內部設有專門的工作小組予以協調和跟進，近年亦努力完善相關法規。未來本局會著力檢討工作細節，提升應對危機事件的能力，力求更嚴謹、有效地服務市民。

### 加強溝通，提升演習及測試的成效

由於此項工作涉及多個部門、媒體及學校，而且這些機構具體負責執行的人員每年都有可能變化，因此，本局每年都在雨季來臨之前（約於三月份）安排一次颱風、暴雨停課訊息發放的測試。十多年來，測試行之有效。但很不幸，在今年 3 月 21 日早上的演習測試中，因有電視媒體在執行的過程中出現失誤，並且給廣大市民帶來很大影響，本局深知責無旁貸，已鄭重向市民致歉。

為檢討此次事件，本局於次日（3 月 22 日）即與澳門廣播電視股份有限公司（包括電台及電視台）、蓮花衛視、澳亞衛視以及澳門有線電視舉行工作會議。大家普遍認為，測試工作有其必要性。而在停課訊息的發佈機制方面，本局與相關媒體已達成共識，日後會增加溝通的渠道，尤其會設立訊息群組，讓各方的參與人員同步收到因颱風或暴雨導致停課的訊息；各機構也將加強培訓，保證所有參與人員都熟悉具體操作流程，不致因人員的變動而出現失誤。另外，學校的密切配合也十分重要，未來本局會密切關注學校領導



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
教育暨青年局  
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

或者參與停課訊息發放工作的人員有變動的學校，將其列入演習測試的重點，以確保執行過程準確無誤。

### 總結經驗，優化本局網絡和信息發放渠道

此次演習及測試的經驗表明，網絡對於提升政府服務素質的作用日益重要。本局近年一直定期監測網站的使用量、系統的穩定性，評估新電子服務推出時對整個網絡的影響。從以往日常運行記錄看，本局網站平均每小時的訪問量約為3萬人次（高峰期為每小時5萬人次）。為應付一些間歇性的高訪問需求，本局在2014年已提升了網絡的頻寬和速度，簡化了有關訊息發放頁面資訊，並購置額外的伺服器 and 互聯網頻寬作分流。

在3月21日早上的測試中，網站發生堵塞的主要原因，是分流措施未被觸發及啟動。為此，本局將總結經驗，尤其會調整網站架構，提高系統的容量和穩定性，並持續監督相關措施執行的成效。與此同時，本局將增加訊息發佈的渠道，首先會為公眾增設微信帳號，並為學校危機管理小組成員及傳媒機構設立專屬的伺服器，確保相關人員能即時、直接取得準確的停課訊息。

### 努力提升處理突發事件的能力

對於突發事件的處理，本局有一套既定的機制，一般會由公共關係及其他相關部門的負責人，以及局級領導共同參與處理；近年還因應社會的變化，設立了專門的資訊群組，以便及時溝通和跟進。在3月21日早上的測試中，本局第一時間發現了有關媒體的失誤，並立即致電要求其作了更正；同時，在最短的時間內安排一名主管和一名領導先後致電電台節目，說明事件的原委，避免了錯誤信息的進一步擴散。



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
教育暨青年局  
Direcção dos Serviços de Educação e Juventude

本局未來將進一步提升處理突發事件的能力。一方面，將致力優化突發事件的處理方案，包括細化不同類型突發事件的處理預案，例如制定颱風或暴雨期間停課訊息發放萬一出現錯誤的應急預案，並努力提升公關應變的能力。另一方面，由於與本局有關的突發事件多數涉及學校，如師生發生意外、學生安全受影響、師生出現違法行為/偏差行為、學生和教師或家長之間出現衝突事件，以及校園設施安全受影響等，因此，本局非常重視學校的危機應變準備，以及危機事件發生過程中的即時介入。本局已於4月5日與全澳所有學校的校長或負責人，以及多個公共機構和媒體的相關人員召開專門會議，介紹“學校應變機制”和本局的新舉措，同時聽取與會者的意見。目前，所有學校已按本局指引成立“校園危機管理小組”，確定了緊急聯絡人名單，並在校內建立及推動積極的校園文化和團隊精神。同時，本局會繼續努力幫助學校善用社會資源，提升師生的心理健康水平及抗逆能力。

本局高度重視學生的安全和廣大市民的福祉，會以謙卑的態度認真聽取市民的意見和建議，積極優化工作機制，努力提升預防和應變危機事件的能力，以便為市民提供更好的服務。

局長

梁勵

2016年4月8日