澳門鏡湖護理學院
KIANG WU NURSING COLLEGE OF MACAU

校園危機應變手冊

2026年9月修訂

目錄

一、 校園危機應變背景 3

二、 校園危機支援系統 4

三、 校園危機分級與分類 7

四、 各部門在校園危機應變工作職責 9

五、 各部門通報處理事宜規定 10

六、 校園危機事件通報及應變流程 11

七、 校園安全評估 12

附件一 火警危機事件應變流程 15

附件二 熱帶氣旋/暴雨警告信號應變流程及指引 18

附件三 公共財產遭破壞或校園失竊事件應變流程及指引 22

附件四 校園傳染病應變流程及指引 23

附件五 師生員工意外應變流程與指引 27

附錄一 師生員工意外事件報告表 28

附件六 學生情緒問題應變流程 37

附件七 學生自殺事件應變流程 38

附件八 校園衝突及欺凌應變流程 39

附件九 賭博犯罪應變流程 40

附件十 濫用藥物應變流程 41

附件十一 法律事件應變流程與指引 42

附件十二 媒體危機應變流程及指引 47

附件十三 校園危機事件發布流程 50

附件十四 危機事件應變流程 - 性騷擾投訴機制 51

附件十五 校園發生損害國家尊嚴及校園安定、擾亂教學秩序事件應對預案 53

附件十六 校園食物中毒應變流程 55

附件十七 網絡安全事故應變流程及指引 56

附件十八 學生被詐騙應變流程 56

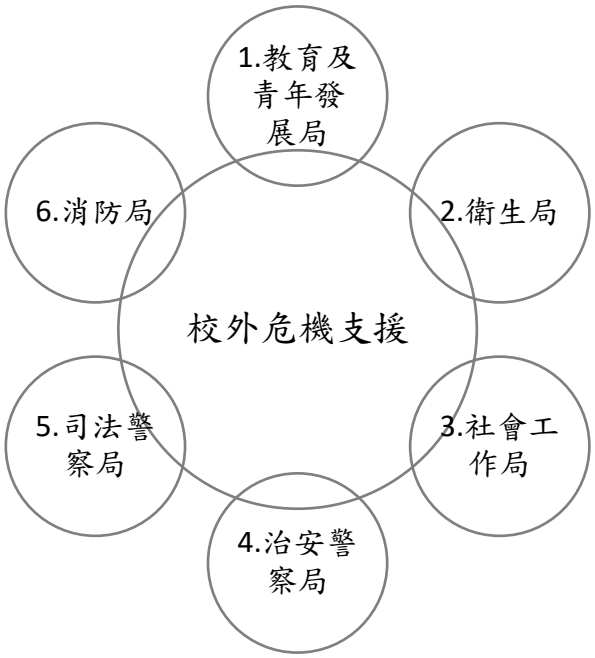
一、 校園危機應變背景

為確保校園安全，預防重大事故發生，維護師生員工安全，構建校園安全暨危機管理實施辦法。依據教育及青年發展局<校園危機事故處理流程>、<跨部門危機事故通報流程>和<澳門大專院校跨部門危機事故小組聯絡資料>等，結合學院制訂校園安全暨危機管理實施辦法。

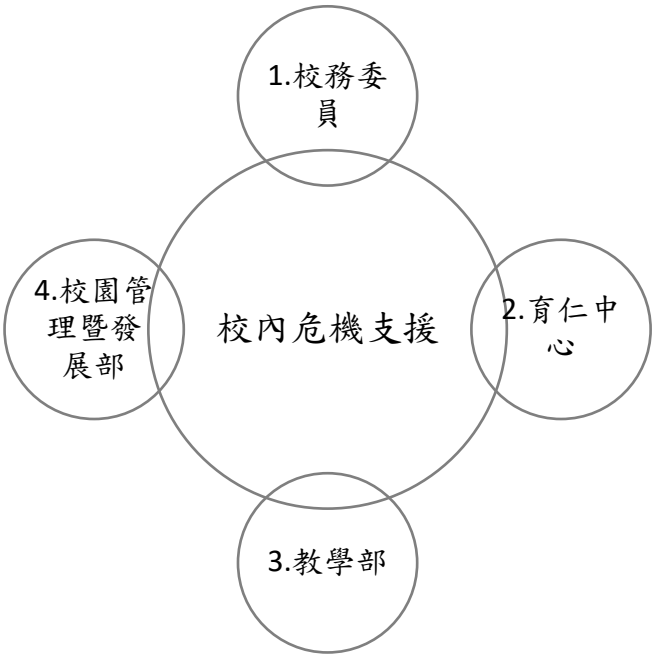
二、 校園危機支援系統

建立校園危機支援系統，整合社會資源院外跨部門危機支援系統，校內編組分工責任落實。

1. 校外跨部門危機支援系統



2. 校內危機支援組



3. 校內危機支援組職責

3.1 制定/完善危機應變流程及各項危機事件預案；

3.2 主動收集校園內及社會上相關資訊，定期進行風險評估，並及時發布信息，做好預防工作；

3.3 遇緊急事故按學院危機應變流程處理緊急事件，並在事件中扮演指揮及協調角色；

3.4 定期召開會議(每學期至少召開一次會議)，會議記錄及文件須存檔，並按年份交檔案室；

3.5 制定有關危機管理相關之員工及學生培訓計劃，並監督培訓計劃的執行及評估成效；

3.6 每年向學院提交總結分析報告，做出下年工作計劃及修訂管理辦法。

4. 校內危機支援組的成員及功能

正選聯絡人 後補聯絡人	5 個組別與功能	聯絡電話
王思琛 梁金蘭	**1 組-召集人** ➢ 總指揮 ➢ 召開緊急處理會議 ➢ 指定人員對外發言 ➢ 指示資訊組網上發布信息 ➢ 法律事務 **2 組-社區資源組** ➢ 與對院外跨部門危機支援系統聯繫溝通，提供相關協助及諮詢	8295 6255* 8295 6260
黃翠萍 林美盈 鄭健聰	**3 組-輔導組** ➢ 篩選與評估需要接受輔導之相關人士，並協助其危機處置資源的轉介與運用 ➢ 進入事發現場，協同處理校園危機事件當事人，並陪伴家屬 ➢ 協助處理班級現場，宣告事實 ➢ 進行減壓團體(Debriefing) ➢ 緊急救護處理，協助相關醫療處置事宜 ➢ 處理因事件之發生，相關課務之調整	8295 6237 8295 6263 8295 6258
梁金蘭 物管代表	**4 組-安全組** ➢ 事件現場與善後之各項安全工作 ➢ 隔離現場，提供事件處理所需物資支援 ➢	8295 6260 8295 6285
陳慧冰 胡子龍	**5 組-資料組** ➢ 事件資料之記錄與彙整，呈報事件處理報告，處理相關各項通報事宜	8295 6288 8295 6289

三、 校園危機分級與分類

1. 一級事件

涉及範圍	可能危及校園安全，但未涉及人命傷亡，也未對週邊人員造成嚴重的身心傷害。
事件例子	失竊、校園輕微意外事件（輕微之實驗室事故、運動或遊戲傷害）、管教衝突等等
通報及處理	（1）學院自行處理，啟動危機應變流程。 （2）涉及違法行為者，則向治安警察局或司法警察局報案。 （3）通報院校跨部門小組成員，並由危機事故支援組評估事件風險，並視乎嚴重程度考慮通報跨部門小組其他相關成員。

2. 二級事件

涉及範圍	已對校園安全造成一定的威脅，並對自己及週邊人員造成一定程度的身心傷害。
事件例子	中毒、性侵害、自傷、自殺、校園暴力事件、失踪（涉及需要跨部門協助的情況）、集體示威遊行等。
通報及處理	（1）涉及傷亡者，立即聯絡相關救援單位。 （2）涉及違法行為者，則向治安警察局或司法警察局報案。 （3）通報院校跨部門小組成員，並由危機支援組評估事件風險，及啟動危機事故應變處理機制。 （4）如涉事學生身處外地： i. 掌握當地學生情況及向學生提供支援，並對事件作即時處理後通報院校跨部門小組其他成員。 ii. 如有需要，危機支援組聯絡有關單位(如治安警察局出入境管制廳、遊旅局、身份證名局、中聯辦、駐當地辦事處、領事館等)，掌握當地學生情況及向學生提供支援。 （5）事件處理及跟進期間，跨部門小組相關成員包括相關院校、教育及青年發展局及相關支援部門須保持良好溝通，以便互相通報最新事態發展，及對所需支援作出適時及適當的回應。

3. 三級事件

涉及範圍	已對校園安全造成嚴重的威脅、涉及人命傷亡，並廣泛地對週邊人員造成心理危機。

事件例子	天災或其他大範圍傷害等。
通報及處理	啟動二級事件的通報及處理流程，或啟動學院內相關的緊急預案。

四、 各部門在校園危機應變工作職責

1. 教學部(主任、各課程負責人、教務秘書)

   根據危機支援組發布的危機應變指引，擬定與執行停課、停實習及補課通知學生。

2. 育仁中心(負責人和班導師)

   2.1 根據危機支援組發布的危機應變指引，擬定與執行停止校內、外活動通知。

   2.2 篩選與評估需要接受輔導之相關人士，並協助其危機處置資源的轉介與運用。

   2.3 負責學校內外有關事務之申訴、仲裁、救助、賠償等協調工作。

   2.4 對學生進行校園安全危機預防與應對實施教育與訓練。

3. 校園管理暨發展部

   3.1 發生自然災害時，校園支援科值班人員留守學院，檢查並報警。

   3.2 對機電設備、校舍建築物，消防、風災、地震等天災所需器材，由指派人員定期檢查、維修保養及保持完好。

4. 人力資源科/院長辦公室

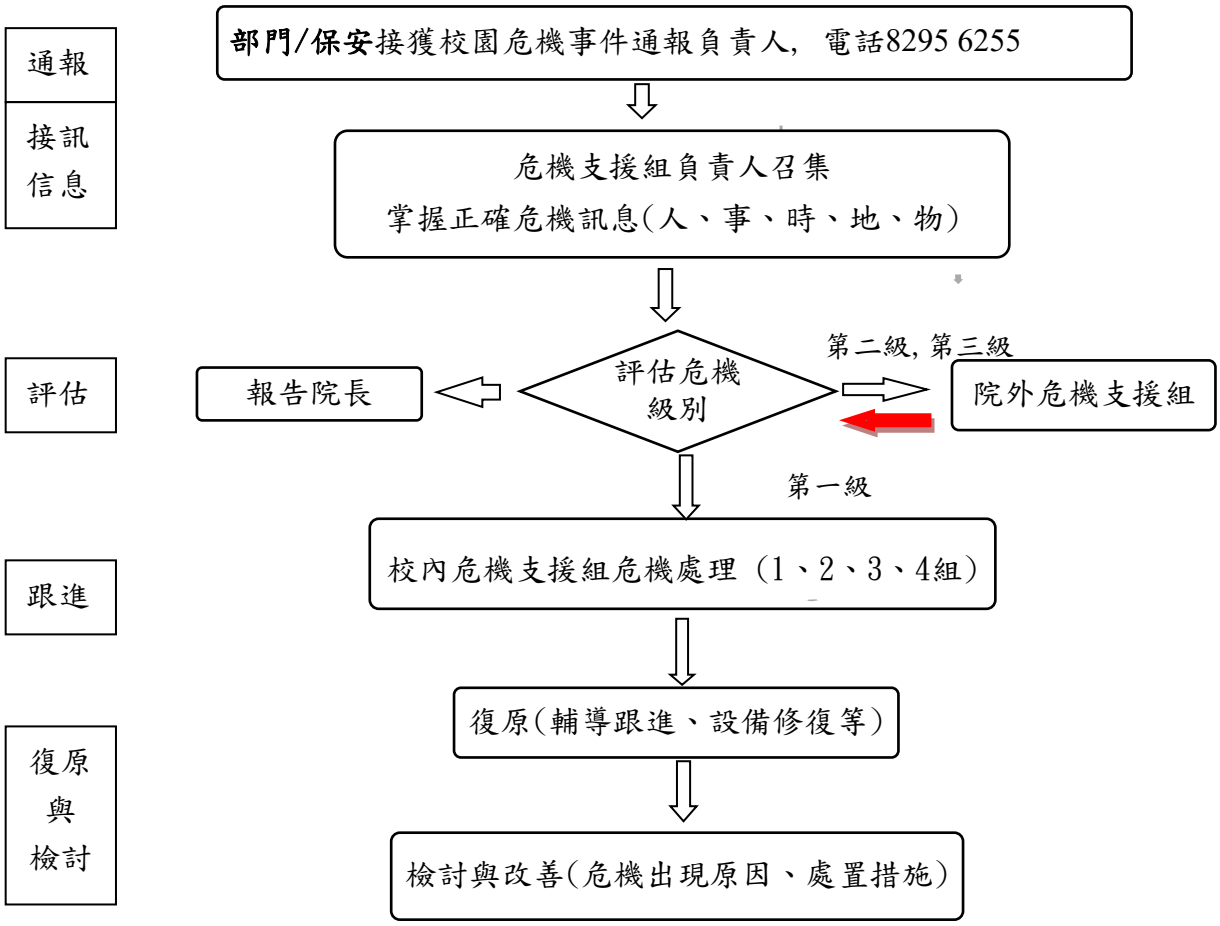
   對於危機發生之後，涉及全院停止相關活動的事宜，擬定與發布通知。

五、 各部門通報處理事宜規定

1. 當各部門發生校園安全事件，除了按照本學院危機流程第一時間通報危機支援組外(見第三節第六條)，如為重大或特殊事件(二級、三級事件)，須另外填寫「事件處理記錄單」及「輔導建議表」。
2. 學院保安值勤人員應隨時用電話通報危機支援組(校園危機事件通報及應變流程)。
3. 發生校園安全重大事件(二級、三級事件)，教學部主任設立指揮部為緊急應變中心(電話6219 8616)。

六、 校園危機事件通報及應變流程

校園危機事件處理的程序：通報、接收訊息、評估、跟進及復原與檢討



七、 校園安全評估

1. 校園設施

1.1 危機支援組安全組負責

1.2 評估內容：

（1） 大樓的結構安全評估

（2） 大樓外圍環境及附近治安情況評估

（3） 大樓消防設備及走火通道暢通

（4） 大樓電力、冷氣等設施安全評估

（5） 檢視大樓存在保安漏洞

（6） 宿舍管理安全評估

（7） 實驗室安全

（8） 校園防盜設備評估

（9） 日常安全管理

（10） 員工的防盜意識

（11） 防盜設備有沒有適當的維護

（12） 設備及家具檢查

（13） 潛在危機的評估

1.3 評估方法：

（1）每十年邀請結構工程師檢查大樓結構

（2）每年檢查大廈電力及中央冷氣機房的維護保養

（3）學院每天關門前檢查是否關好門窗

（4）每天巡查校園環境及檢查設備

2. 火警危機評估

2.1 危機支援組安全組負責

2.2 評估內容：

（1） 學院消防設備是否乎合消防條例

（2） 所有消防設備是否定期維修保養

（3） 所有逃生通道是否暢通無

（4） 學院全體師生員工對火警逃生認知程度

2.3 評估方法：

（1）大樓每個月由消防公司做消防系統測試

（2）滅火筒每年送消防局檢驗 1 次

（3）每年 9 月為新生導入周進行新生防火安全導入及住宿生消防講座

（4）每年 10 月辦 1 次消防演習及辦防火安全講座

（5）每週巡查全學院，走火通道保持暢通，檢查各種電器設備是否正常運作

3. 傳染病預防

3.1 危機支援組醫療組負責

3.2 評估內容：

（1）相關物資存量

（2）校園通風及空氣流通度

（3）清潔消毒工作是否到位

（4）疫苗注射情況

（5）傳染病資訊發放及時性

3.3 評估方法：

（1）每月檢查口罩、潔手液及其他防護裝置是否足夠存貨

（2）收集最新傳染病資訊及時發放

（3）檢查校園清潔消毒

4. 師生意外

4.1 危機支援組醫療組負責

4.2 評估內容：

（1）急救設備評估

（2）員工急救知識

（3）員工職業安全意識

（4）學院安全設備

4.3 評估方法：

（1）每月檢查急救箱物品

（2）每年檢查 AED 設備

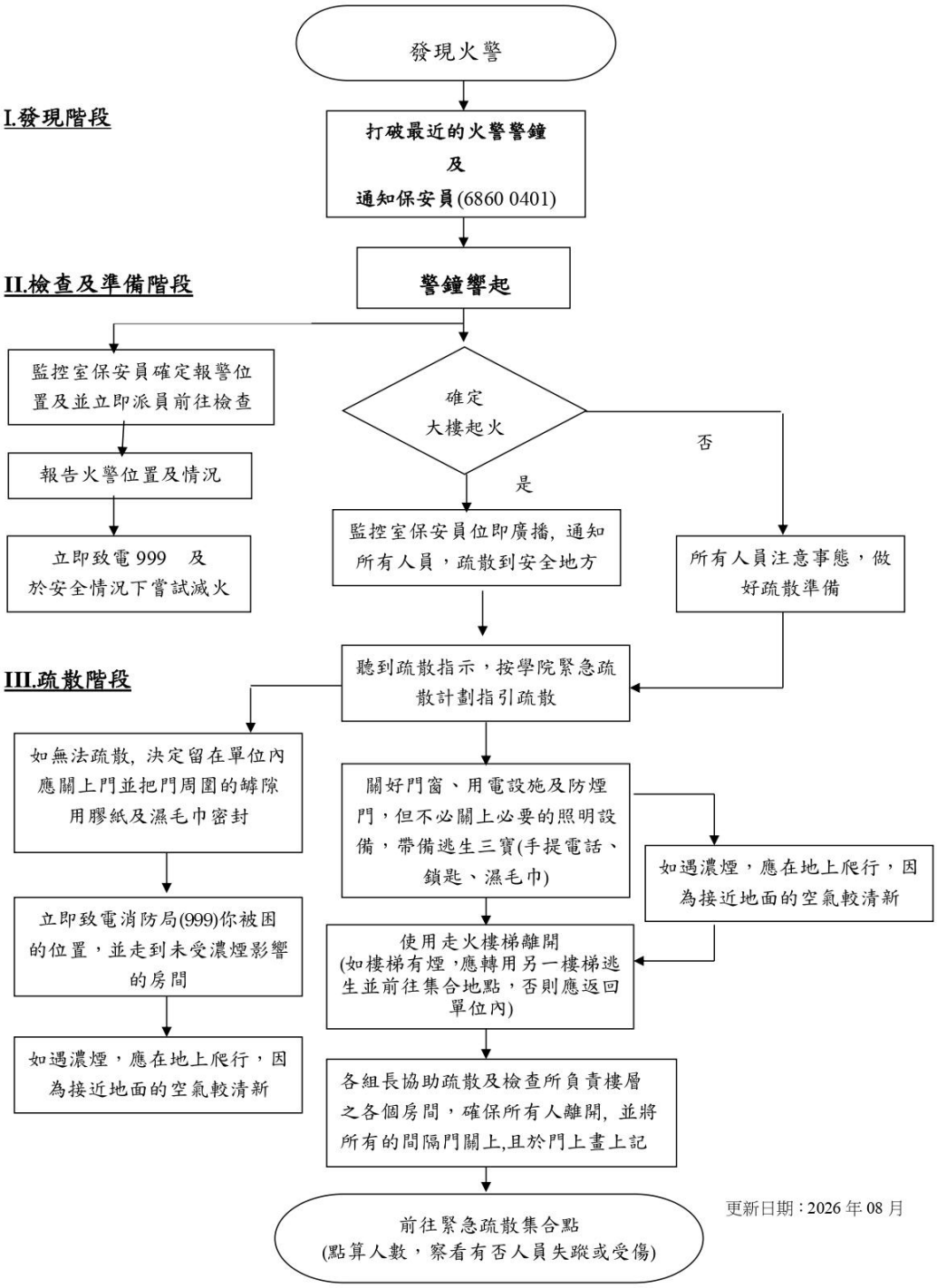
（3）檢查職業安全的配備

（4）工作人員安全意識的教育及監督檢查

附件一　火警危機事件應變流程

(負責人：梁金蘭 8295 6260、郭展宏 8295 6293)

附件一：火警疏散措施(流程圖)



注意事項：

1. 區域負責人　　表 1

區域	位置	組長　A/B
	802、803、817、818、819	吳樹珍/楊美霞
2	804、805、806、807、820/821、822/823	黃詩傲/梁金妹
3	808、809、810、811、824、825、826、827	黃潤洪/張　雲
4	828、829、830、835、836、837、838、839、840	胡笑霞/余惠鶯
5	831、832、833、834、841、842、843、844	莊曜禎/吳建煒
6	853、854、855、857、858、859、860、861、862、863、864	胡子龍/謝淑玲
7.	318、319、519	冷婧/郭子健
8.	BSN1-4 （按照學號分組 1-10；11-20；…排第一位 組 長、班導師負責點名）	
9.	MN2 屆 （按學號 10 人一組）	班長、課程負責人
10.	MANP	班長、課程負責人
11.	MN 湘澳班	班長、課程負責人
12.	MAG	班長、課程負責人
13.	MNM	班長、課程負責人
14.	中葡職中、外聘人員	班長、課程負責人

2.　巡查指引人員按照逃生路線疏散　　表 2

樓層	負責人	樓層	負責人	樓層	負責人
1	黃珊珊	5	徐志容	12	12 樓樓長
2	孫永盈	6	劉天樂	13	13 樓樓長

3	郭子健	7	胡子龍	14	14 樓樓長
4	韋力芯	8	廖賀儀	15	博士生

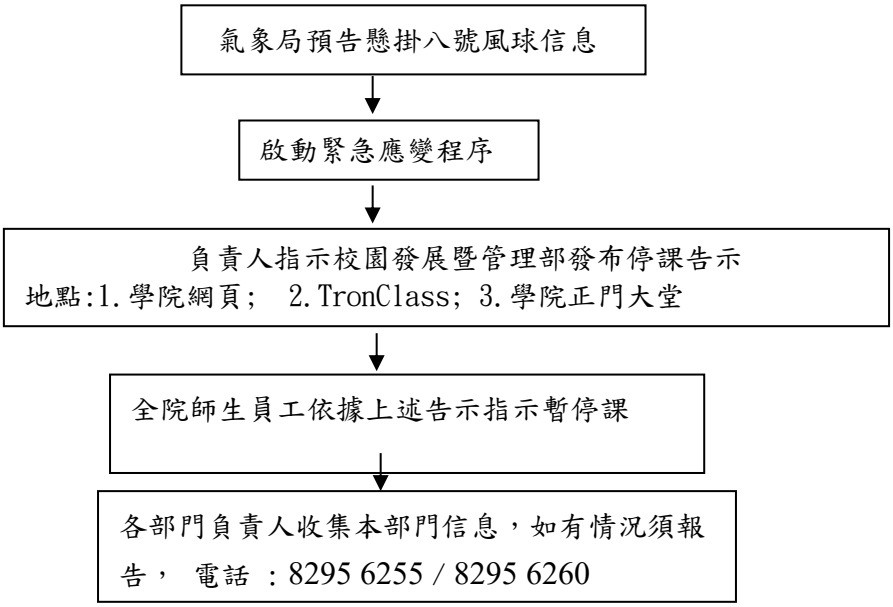
3. 保安 A 穿著鮮明服裝，攜帶銀光棒，指引人群到緊急集合點；保安 B 監視 CCTV；保安 C 巡查 GF 樓

4. “緊急應變包”物品由校園管理暨發展部管理，包括最新的學生員工電話表、大聲公、反光衣、電筒、文具等。日常放監控室，火警時由保安員帶往緊急疏散集合點交現場指揮處理。

附件二　熱帶氣旋/暴雨警告信號應變流程及指引

(負責人：王思琛 8295 6255　梁金蘭 8295 6260)

1. 八號熱帶氣旋預警程序



2. 八號熱帶氣旋停課告示樣式

懸掛時間	告示內容
上午 7 時或以後	八號熱帶氣旋信號現正懸掛，上午所有課堂、考試及活動取消； 如中午 12 時熱帶氣旋信號仍然懸掛，下午的課堂、考試及活動亦將取消； 如下午 5 時颱風信號仍然懸掛，晚上的課堂、考試及活動亦將取消； 臨床學習按《熱帶氣旋/暴雨警告信號指引》臨床學習安排。 日期
中午 12 時或以後	八號熱帶氣旋信號現正懸掛，下午所有課堂、考試及活動取消； 如下午 5 時熱帶氣旋信號仍然懸掛，晚上的課堂、考試及活動亦將取消； 臨床學習按《熱帶氣旋/暴雨警告信號指引》臨床學習安排。 日期
下午 5 時或以後	八號熱帶氣旋信號現正懸掛，晚上所有課堂、考試及活動取消； 臨床學習按《熱帶氣旋/暴雨警告信號指引》臨床學習安排。 日期

3. 巡視學院：日間颱風及暴雨前後，校園管理暨發展部值班員工在安全情況下回院巡視。

4. 熱帶氣旋/暴雨警告信號時，上課/考試/臨床學習/活動指引

澳門鏡湖護理學院
熱帶氣旋信號/暴雨警告信號指引

A. 懸掛一號/三號風球 或 發出黃色/紅色暴雨警告信號

上課/考試/活動安排	**臨床學習安排**
如期進行	如期進行

B. 懸掛/發出八號或以上熱帶氣旋信號 或 黑色暴雨警告信號

情況 1：信號在課堂/考試/臨床實習前生效

上課/考試/活動安排		**臨床學習安排**
■ 上午7時或之後	■上午暫停上課及考試取消	信號懸掛時： **BSN課程** ■未開始的臨床學習暫停
■ 中午12時或之後	■下午暫停上課及考試取消	■進行中臨床學習 ■臨床學習導入、臨床學習I~IV立即停止 ■臨床學習V繼續至該班完成 **其他課程** ■未開始的臨床學習暫停 ■進行中臨床學習繼續至該班完成
■ 下午5時或之後	■晚上暫停上課及考試取消	
所有活動立即停止或取消		

情況 2：信號在課堂/考試/臨床實習開始後生效

上課/考試/活動安排	**臨床學習安排**
● 課堂/活動： 所有室外教學活動立即中止 （有關教職員應將學生帶至安全場所並確保其安全離開。）	臨床學習：繼續進行至原定結束時間

● 考試：繼續進行至原定結束時間	

C. 改掛低於八號熱帶氣旋信號 或 取消黑色暴雨警告信號

上課/考試/活動安排		**臨床學習安排**
■上午7時或之前 ■中午12時或之前 ■下午5時或之前	・上午恢復上課及考試 ・下午恢復上課及考試 ・晚上恢復上課及考試	信號改掛/取消時： ・日班：上班時間前2小時至該班結束時間前5小時內改掛/取消，需於2小時內到班，完成臨床學習 ・夜班：在上班時間前 2 小時內改掛/取消，需到班完成臨床學習

注意事項：

1) 懸掛三號或以下熱帶氣旋或黃色/紅色暴雨警告信號
   a. 除學院發出特別通告外，一般情況下，所有考試如期進行，考生須按考試規則按時應考；
   b. 所有課堂及臨床學習如期進行，如評估回學院或實習機構過程中存在危險性，引起的遲到或缺席不被記錄，但需事前報告班導師或帶教老師，否則會被記錄為遲到或缺席；
   c. 所有境外上課及臨床學習暫停，若學生在境外上課或臨床學習，則按照上課及臨床學習單位之指引。
2) 懸掛八號或以上熱帶氣旋信號或黑色暴雨警告信號
   a. 學院於網頁及 TronClass 發佈停課安排；
   b. 八號或以上颱風信號或黑色暴雨警告信號生效時，停止所有進行中的上課或考試，或由授課老師根據實際情況決定；
   c. 學生離開學院或實習機構，應該先行評估回家路途是否安全，若認為存在危險，則建議留在學院或實習機構內，待安全情況下才回家。
3) 有關補課/考試/臨床學習/課外活動安排，由授課老師或課程負責人另行通知。

5. 教職員上班安排指引

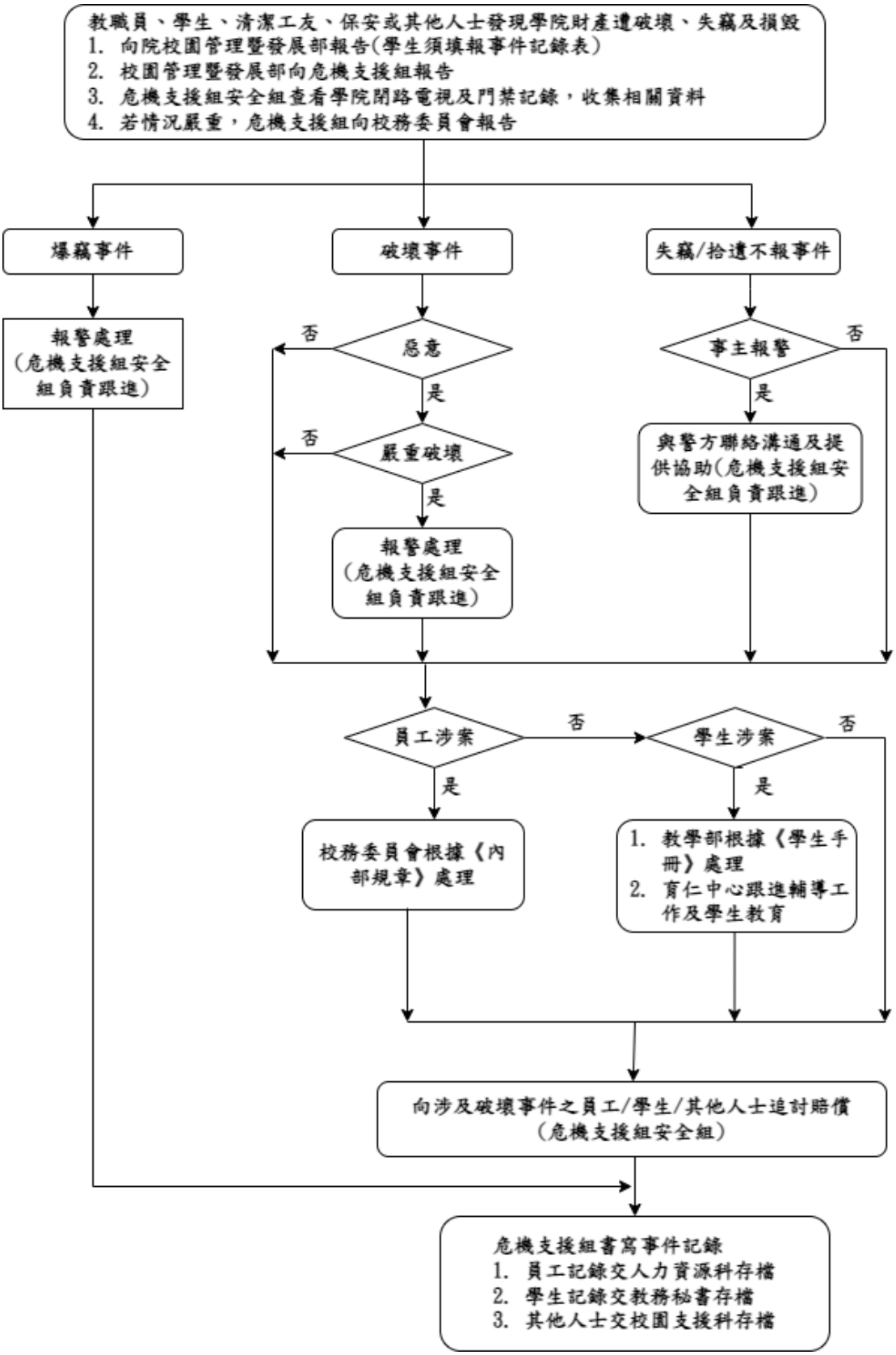
熱帶氣旋/暴雨警告信號	上班安排
懸掛一號/三號風球或發出/黃色/紅色暴雨警告信號 1T 3⊥	照常上班

懸掛八號或以上熱帶氣旋信號或發出黑色暴雨警告信號 8▲ 9⧗ 10✚	■ 上午7時或之後 ■ 中午12時或之後 ■ 下午5時或之後	■ 上午暫停上班 ■ 下午暫停上班 ■ 晚上暫停上班 * 信號懸掛時，疏散學生離校後暫停上班
改掛低於八號熱帶氣旋信號 或 取消黑色暴雨信號	■ 需在改掛後2小時內到班。	

2024.4 修訂

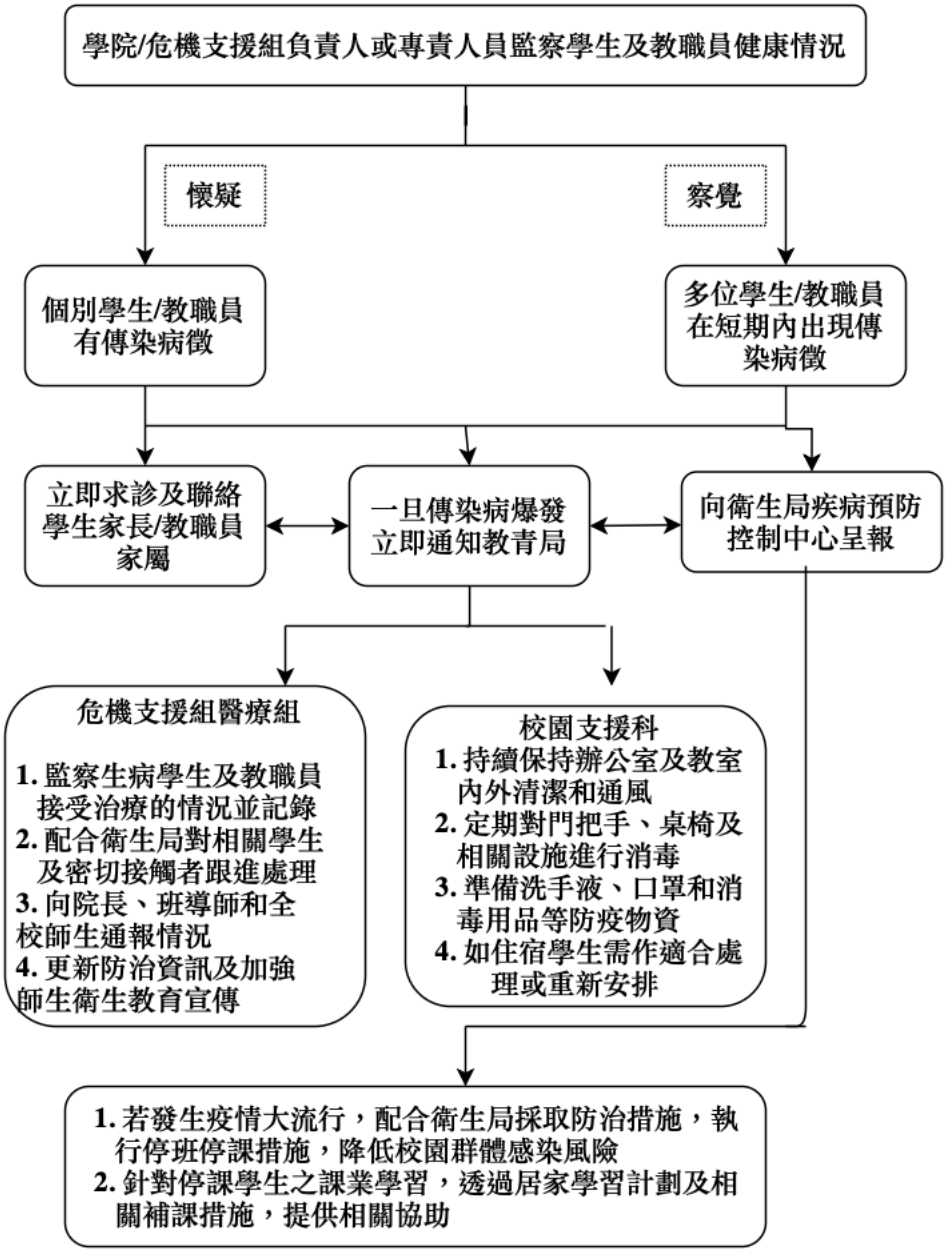
附件三　公共財產遭破壞或校園失竊事件應變流程及指引

(負責人：梁金蘭8295 6260　張凱盈8295 6277)



附件四　校園傳染病應變流程及指引

（負責人：黃翠萍 2895 6237　林美盈 8295 6263）



補充資料：

1. 學院/危機支援組(醫療組)負責人/專責人員的責任

1.1 當學生或員工相繼出現類似病徵，而發病率比平常為高，就可能是傳染病爆發。例如在短時間內同一班有三位或以上的學生相繼出現呼吸道病

徵；又例如有兩位或以上在同一班的學生或教職員相繼出現肺結核的病徵。如發現學生或教職員出現傳染病爆發情況，應該盡早通知澳門衛生局疾病防控中心和澳門教育及青年發展局。(表一)

1.2 妥善保管學生或教職員的個人病假記錄，定期檢查及記錄體溫(表二)，以助及早察覺問題所在，減低傳染病蔓延的機會。

1.3 確保學院內有足夠的洗手設施及個人保護裝備。

1.4 鼓勵員工熟讀及遵守預防傳染病指引。

1.5 澳門衛生局傳染病資訊網頁 http://www.ssm.gov.mo/portal/csr/ch/main.aspx

1.6 與家長/監護人保持緊密聯繫，獲取他們的協助，採取預防措施。

2. 校園支援科在傳染病爆發期間需確保環境衛生

2.1 保持室內空氣流通，盡量打開窗戶、開啓風扇或抽氣扇。需確保冷氣機有良好的保養，定期清洗冷氣機隔塵網，保持它的清潔。

2.2 用 1 比 100 稀釋家用漂白水(把 1 份 5.25%漂白水與 100 份清水混和)清潔和消毒學院，包括課室、廁所和辦公室等，待乾後，用水清洗並抹乾。

2.3 每天清潔和消毒經常接觸的表面，如電腦鍵盤。使用適當的消毒清潔劑(如用 1 比 100 稀釋家用漂白水，即把 1 份 5.25%漂白水與 100 份清水混和，清潔非金屬表面；或用 70%火酒消毒金屬表面)，待 15 至 30 分鐘後，才用水清洗。

2.4 用吸水力強的即棄抹巾清理可見的污物，如呼吸道分泌物、嘔吐物及排泄物，然後用適當的消毒清潔劑消毒被污染的地方及鄰近各處(如用 1 比 50 稀釋家用漂白水，即把 1 份 5.25%漂白水與 50 份清水混和，清潔非金屬表面，或用 70%火酒消毒金屬表面)，待 15-30 分鐘後，用水清洗並抹乾。與家長/監護人保持緊密聯繫，獲取他們的協助，採取預防傳染病的措施。

2.5 設置洗手液、抹手紙巾或乾手機，供潔手之用。

2.6 提供個人防護裝備，如口罩，供學生及教職員使用。

3. 學生/教職員個人衛生

3.1 不應隨地吐痰。

3.2 噴嚏及打咳嗽時，用手巾或紙巾掩著口及鼻。

3.3 痰涎應用紙巾包裹好，然後放入有蓋垃圾桶內或廁盆沖走。

3.4 接觸過呼吸道分泌物或其污染物之後，應立即洗手。

3.5 有呼吸道感染徵狀的學生/教職員，應戴上外科口罩(圖一)。

表一　支援電話

支援機構	聯絡電話
危機支援組 ：黃翠萍、林美盈	8295 6237 8295 6263
澳門教育及青年發展局	2834 5403
澳門衛生局疾病預防控制中心	2853 3525 / 2856 1122
鏡湖醫院總機	2837 1333
仁伯爵綜合醫院總機	2831 3731

表二　不同體溫測量方法的參考值

測量方法 Measurement Method	口溫 Oral	耳溫 Ear	肛溫 Rectal	腋溫 Axillary	額溫 Forehead
發熱參考值 Reference level for fever	>37.5℃	>38.0℃	>38.0℃	>37.3℃	>36.0℃

Reference: Hong Kong Department of Health, (2012). *Proper use of thermometers to measure body temperature.* Retrieved from the website of HK Medical

圖一　正確使用口罩

正確使用口罩是預防呼吸道感染傳播的方法之一。凡呼吸道受感染的病者、須要照顧呼吸道受感染病者的人士及進入醫院或診所的人士，都應佩戴口罩，以減低疾病傳播的機會。一般供外科手術使用的口罩，只要佩戴得宜，都有助預防飛沫傳播。

佩戴外科口罩要注意的事項：

佩戴口罩前，以及脫下口罩前後都必須洗手。

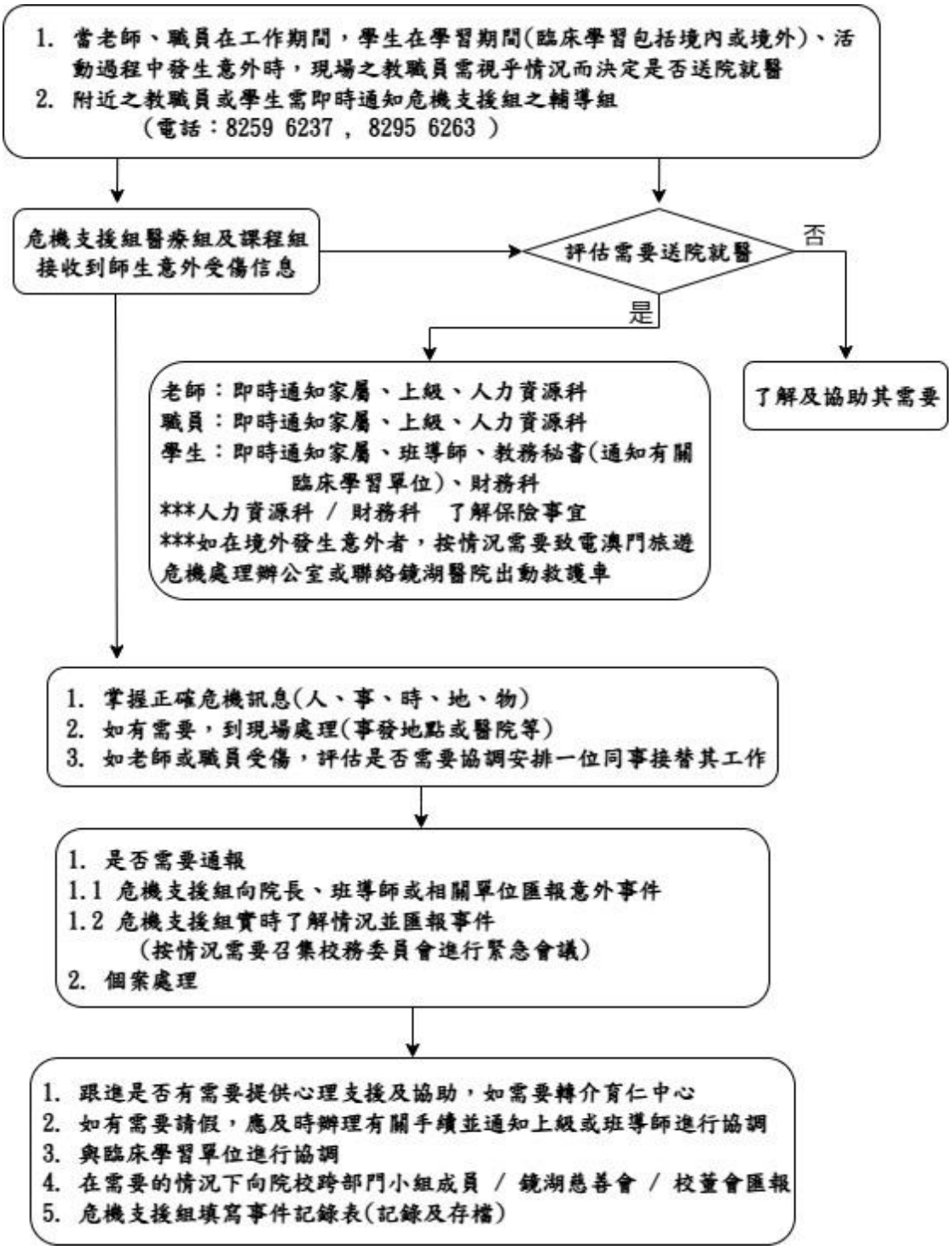
- 要讓口罩緊貼面部：
  - 口罩有顏色的一面向外，有金屬片的一邊向上。
  - 繫緊固定口罩的繩子，或把口罩的橡筋繞在耳朵上，使口罩緊貼面部。
  - 口罩應完全覆蓋口鼻和下巴。
  - 把口罩上的金屬片沿鼻樑兩側按緊，使口罩緊貼面部。

- 佩戴口罩後，避免觸摸口罩，以防減低保護作用。若必須觸摸口罩，在觸摸前、後都要徹底洗手。
- 脫下口罩時，應盡量避免觸摸口罩向外部分，因為這部分可能已沾染病菌。

- 脫下口罩後，放入膠袋或紙袋內包好，再放入有蓋的垃圾桶內棄置。
- 外科口罩應最少每天更換。口罩如有破損或弄污，應立即更換。

附件五　師生員工意外應變流程與指引

(負責人：黃翠萍 8296 6237　林美盈 8295 6263)



附錄一 師生員工意外事件報告表

填上個人資料後
即成為機密文件

澳門鏡湖護理學院
師生員工意外事件報告表
Kiang Wu Nursing College of Macau
Incident Record

編號：　　存檔日期：

<table>
<tr><td>☐工號/☐學號：</td><td>姓名：</td><td>班級(學生需填)：</td></tr>
<tr><td rowspan="2">校內事故:
☐ 受傷 (與學習直接相關)
☐ 受傷 (與學習非直接相關)
☐ 其他，請註明：

校外事故：
☐ 工傷 (與服務直接相關)
☐ 工傷 (與服務非直接相關)
☐ 其他，請註明：</td><td>地點：</td><td>發生時間：</td></tr>
<tr><td colspan="2">事故簡述：</td></tr>
<tr><td colspan="3">事件過程及跟進：

☐ 已通知家人 (姓名：　　關係：　　時間/日期：　　)
☐ 已填寫事發機構的相關報告表並呈交 (請取回副本一份)
報告者簽名：　　(　　) 職位：　　日期：</td></tr>
</table>

拒絕接受醫/治療聲明 (如適用) 本人謹此聲明在知情同意下，自行選擇不接受醫療檢查/治療，一切後果自負。 簽名：　　(　　) 日期：
現場/負責人/危機支援組意見： 負責人簽名：　　(　　) 職位：　　日期：
財務科跟進保險情況： 簽名：　　(　　) 職位：　　日期：
後續跟進情況： ☐ 轉介育仁中心 ☐ 無需轉介育仁中心 ☐ 其他： 負責人簽名：　　(　　) 職位：　　日期：

附錄二　學院購買保險種類

一. 學生意外保險

1. 保障範圍

學生在學院安排的教學、學習期間(包括境內或境外)或參與由學院/學院監管學生會或屬會組織的活動以及直接從住所往返學院 (前後2小時內) 時所發生的意外。

2. 涵蓋的人員

高等教育課程學生、護理及健康進修中心基礎健康照顧課程學生。

3. 醫療費用賠償

類型	依據	賠償範圍
引致死亡		澳門元 10 萬/人
引致永久傷殘	依據損傷事項及保額百分率賠償	最高澳門元 10 萬/人
意外醫療費		最高澳門元 1 萬/事故
意外燒傷	依據燒傷程度及保額百分率賠償	最高澳門元 10 萬/人

4. 期間

每年 9 月 1 日至翌年 8 月 31 日。

5. 地域

澳門及境外地區

6. 報銷手續

6.1 危機支援組須在意外發生後通知財務科，期後學生填寫保險公司意外索償表，連同由醫院或醫療服務機構發出之疾病證明(如需進行檢查須醫生在證明中說明)、收據(本澳註冊醫生是 M/7 醫藥費單據)和物理治療轉介信(如醫生指明需要做物理治療)之正本，以及身份證和檢查結果之副本交予財務科。財務科必須在意外發生後 30 天內向保險公司進行索償申報。超過 30 日，任何索償將不予以處理。

6.2 學生完成整個治療後，須提交康復證明書。財務科必須在意外發生後的 180 天內將全部索償資料提交給保險公司進行索償。超過 180 天，任何索償保險公司將不予以受理。

6.3 當保險公司批核索償手續後，報銷的醫療費用將透過支票方式進行支付予學生。

(意外引致死亡索償須提交之文件另見意外保險計劃保單條款)

7. 不保範圍

任何蓄意、惡意或違規行為，詳細不保範圍以學生意外保險計劃保單條款為準。

二. 教職員工意外保險

1. 保障範圍

1.1 員工在工作地點及工作時間內發生且直接或間接造成身體損害、機能失調或疾病，並由此而引致死亡、暫時或長期無工作能力或謀生能力的意外，以及直接往返居所與工作地點途中發生的意外。

1.2 因工作而引致的職業病(職業病指員工完全因在一段時間內處於其曾提供或現正提供服務場所中存有之工業危險、職業活動危險或環境危險而患上之疾病)。

1.3 於八號或以上颱風信號生效期間，在工作時間開始前或結束後 3 小時內直接往返居所與工作地點途中發生的意外。

2. 涵蓋的人員

全職及非全職教職員工。

3. 醫療費用賠償

類型	依據	賠償範圍
意外引致死亡		最高澳門元 100 萬/人 最低澳門元 30 萬/人
喪葬費		最高澳門元 1.694 萬/人 最低澳門元 4,356 元/人
由意外引致之永久傷殘	因工作意外或職業病導致完全永久喪失工作能力或謀生能力	最高澳門元 125 萬/人 最低為澳門元 37.5 萬/人
假體及矯形器具	因工作意外須要安裝假體或矯形器具	提供及首次安裝費用之限額為澳門元 23,600 元。 自首次安裝起 10 年內之維修、更新及透過手術安裝之費用限額為澳門元 71,000 元。
醫療費用	在本澳仁伯爵綜合醫院、鏡湖醫院、科大醫院、泰福馬瀧日間醫院、銀葵醫院及衛生中心以外接受診療：每日澳門幣 300 元，此款額包括診療中之診斷及治療上之開支。	最高澳門元 300 萬/人

註：工傷休假期間，由保險公司以 2/3 薪金賠償

4. 期間

每年 12 月 31 日至翌年 12 月 30 日

5. 地域

澳門及境外地區

6. 司法管轄權

澳門

7. 報銷手續

7.1 危機支援組須在受傷教職員工意外發生後盡快通知人力資源科，人力資源科須在員工發生工作意外 24 小時內填妥"僱員意外事故報告表"向保險公司申報。

7.2 受傷員工期後需填寫學院"教職員工工作意外事故報告"，連同由醫院或

醫療服務機構發出之疾病證明(註明所接受治療之受傷部位(如有傷殘，則須連同醫療判傷証明書)；如需進行檢查須醫生在證明中說明)、工傷休假證明、收據(本澳註冊醫生是 M/7 醫藥費單據)和物理治療轉介信(如醫生指明需要做物理治療)之正本，以及檢查結果之副本交予人力資源科。

7.3 人力資源科連同以下資料在意外發生後 30 天內遞交予保險公司進行索償申請。

7.3.1 本澳社會保障基金供款之僱員名單；

7.3.2 員工僱用合約副本及受傷僱員有效之身份證明副本；

7.3.3 僱員最近 3 個月的薪金證明和出勤記錄(副本)；

7.4 受傷員工傷愈後，必須遞交由醫院或醫療服務機構開出之康復證明書。

8. 不保範圍

8.1 除法例規定之除外事項外，在任何情況下不適用於：

8.1.1 形成疝囊之疝氣；

8.1.2 呼吸系統職業病；

8.1.3 為使遇難人上岸而泊港所引致之費用。

8.2 對於因罷工及暴動、公共秩序之變更及其他類似行為，恐怖或破壞行為、起義、革命、內戰、侵略、戰爭 (不論宣戰與否) 、敵對行為所引致之工作意外、以及因直接或間接由上指事件而引致之戰爭行為造成之工作意外，亦概不負責該等工作意外之彌補。

9. 勞工局規定通知義務

9.1 當發生工作意外，無論意外引致的傷勢輕重，受傷僱員或其家人應在工作意外發生後之 24 小時內，以口頭或書面方式向僱主或代表僱主作領導工作之人通知意外之發生。

9.2 僱主應按下述期間通知勞工事務局，並填寫工作意外申報表：

9.2.1 屬遇難人死亡或住院情況，意外發生或僱主知悉意外後 24 小時內通知；

9.2.2 其他工作意外情況，意外發生或僱主知悉意外後 5 個工作日內通知。

三. 教職員工、學生職業民事責任強制保險

1. 保障範圍

1.1 因醫療服務提供者的過錯違反醫療衛生方面的法規、指引、職業道德原則、專業技術知識或常規作出的醫療行為而損害就診者身體或精神的健康的事實，不論該行為屬作為或不作為，從而依法要求醫療服務提供者承擔的損害賠償責任；

1.2 醫療服務提供者向有生命或身體完整性嚴重危險的人，提供緊急醫療救援而引致的損害賠償責任；

1.3 醫療服務提供者與保險公司書面同意的因保險事故賠償而引致的訴訟費用、律師服務費及其他開支的責任。

2. 涵蓋的人員

教職員工、需要臨床教學校外導師、需要臨床學習高等教育課程學生及中葡健康照顧課程高三學生和健康照顧課程學生、專家顧問、交流生

3. 醫療費用賠償

保額：澳門元 350 萬

4. 期間

每年 2 月 26 日至翌年 2 月 25 日

5. 地域

全世界(除美國及加拿大)

6. 司法管轄權

澳門

7. 附加保障

7.1 好撒馬利亞人：如在街道上發生車禍，提供急救服務產生的損害責任。

7.2 誹謗：如在提供醫療服務中，無意間說出關於患者的某事，這導致誹謗申請的索賠。

7.3 知識產權：如在提供醫療服務過程中，使用網站內容或宣傳材料，意外侵犯了其他方的知識產權。

7.4 遺失文件恢復：在索償過程中，恢復合理及必要的丟失文件的費用。

8. 索償手續及被保險人(醫療服務提供者)的義務

8.1 自發生保險事故或知悉保險事故之日起八日內，以書面方式將該事實通知保險人；

8.2 採取為避免保險事故發生或減少其所產生的後果所需的一切措施；

8.3 授予保險人一切所需權力，以便其參與追究保險事故民事責任的民事訴訟或刑事訴訟；

8.4 積極配合保險人，包括指出證人以及提供一切文件及其掌握的其他相關證據和資料。

9. 被保險人禁止作出下列行為

9.1 未經保險人書面許可，預付任何被索賠的賠償、出價、承諾或作出任何可顯示或導致確認屬保險人責任和確定賠償性質及賠償金額的行為；

9.2 未經保險人書面許可，以保險人名義提供賠償建議或輔助；

9.3 作出可導致對被保險人及保險人不利的判決的其他行為。

10. 不保範圍

10.1 因醫療服務提供者的故意作為或不作為而引致的損害賠償責任；

10.2 因醫療服務提供者在醉酒、麻醉品或藥物的影響下作出的行為而引致的損害賠償責任；

10.3 因醫療服務提供者非法銷售、提供、使用或應用被禁止的物質而引致的損害賠償責任；

10.4 刑事、紀律或其他性質的罰款或處罰責任；

10.5 下列者要求的損害賠償責任：

10.5.1 醫療服務提供者從事職業的醫療場所的合夥人、股東、行政管理機關成員或法定代表；

10.5.2 醫療服務提供者的配偶、直系血親尊親屬、直系血親卑親屬或其所收養者，以及第三親等內的血親，又或與其同居或由其供養的第三親等內的姻親；

10.6 因具爆炸性的核設備或其構件的任何核燃料或因燃燒任何核燃料、輻射性有毒爆炸物或其他性質燃料所產生的核廢料等造成的離子輻射或輻射性污染而直接或間接導致或引致的任何法定責任或其他性質的責任；

10.7 因戰爭、內戰、侵略、敵對行為、叛亂、起義、篡奪軍權或企圖篡奪權力、恐怖主義活動、破壞或包括強佔、罷工、暴動及關閉企業等的勞務騷亂而引致的損害賠償責任；

10.8 因任何種類的臨床試驗而引致的損害賠償責任；

10.9 直接或間接因滲漏、空氣、水或土壤污染或其他污染而導致的損害賠償責任；

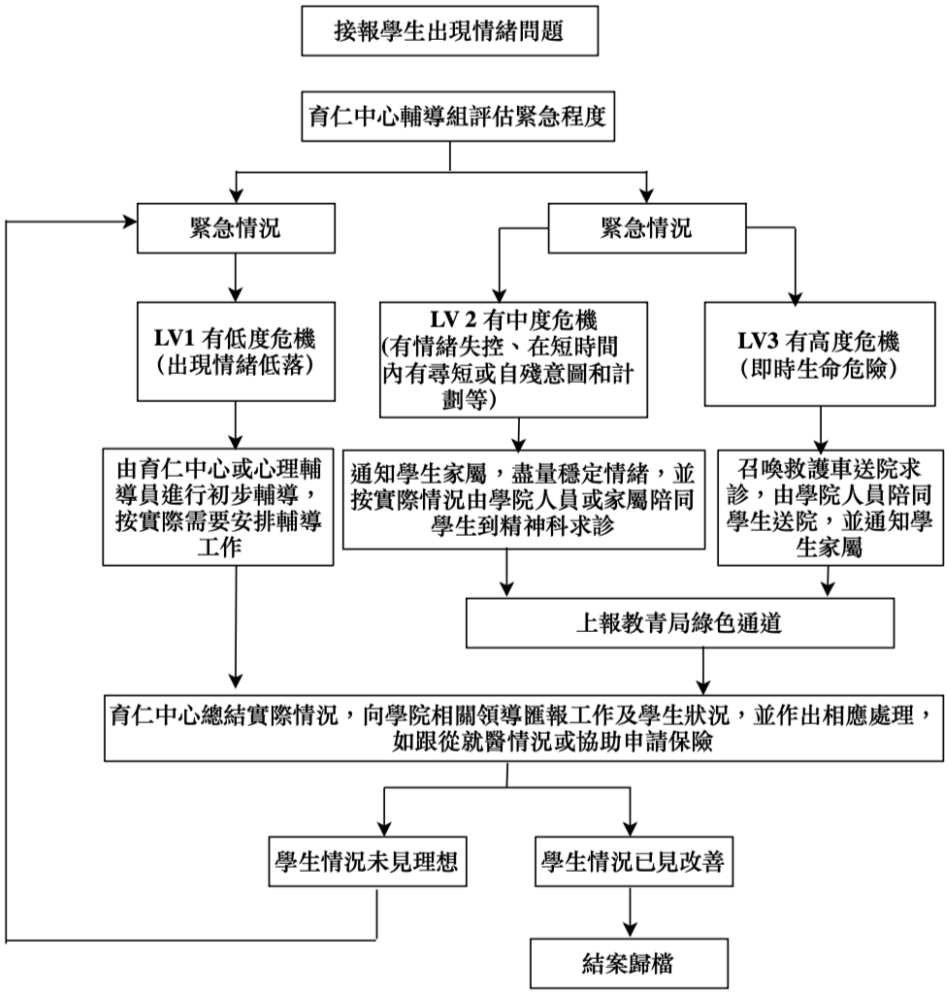
10.10 根據醫療服務提供者與就診者訂立的合同作出的醫療行為而引致的損害賠償責任，但僅以該責任超出本保險單所保障的法定責任為限；

10.11 因在澳門特別行政區以外作出的醫療行為而引致的損害賠償責任或澳門特別行政區以外法院裁定醫療服務提供者須承擔的損害賠償責任。

10.12 不保範圍以職業民事責任強制保險保單條款為準。

附件六　學生情緒問題應變流程

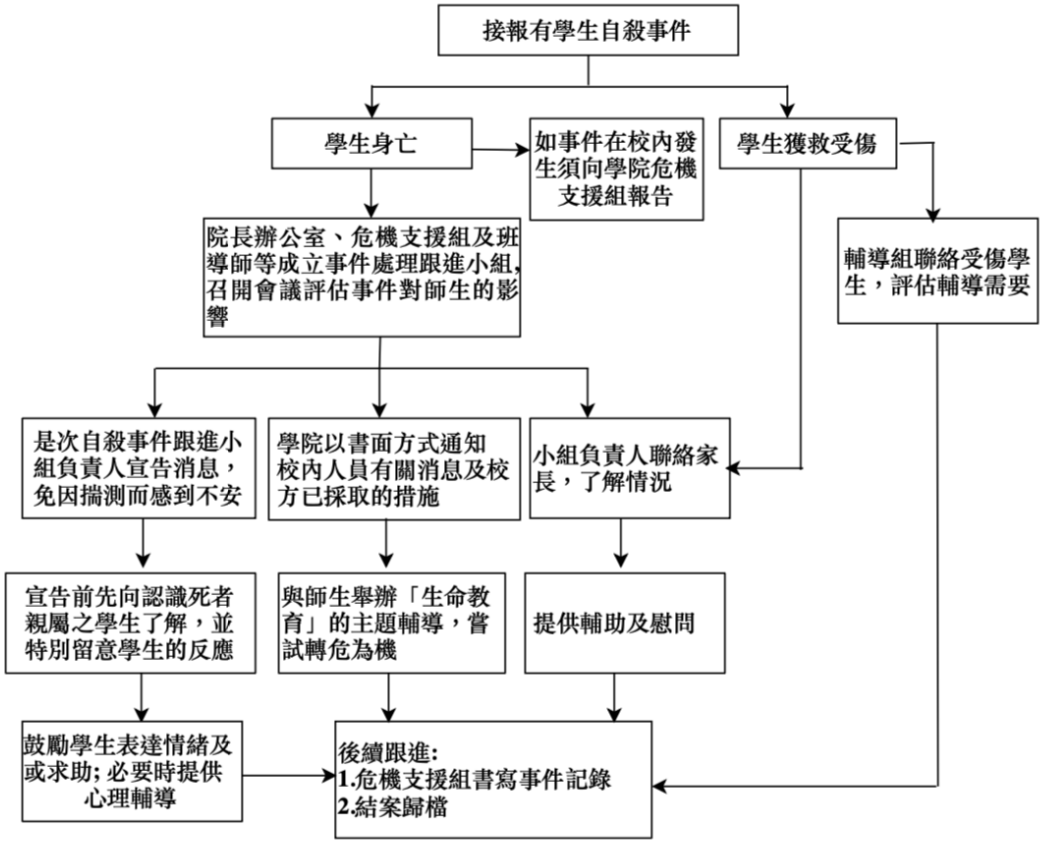
(負責人：王思琛 82956 255　鄭健聰 8295 6258)



2026 年 8 月修訂

附件七　學生自殺事件應變流程

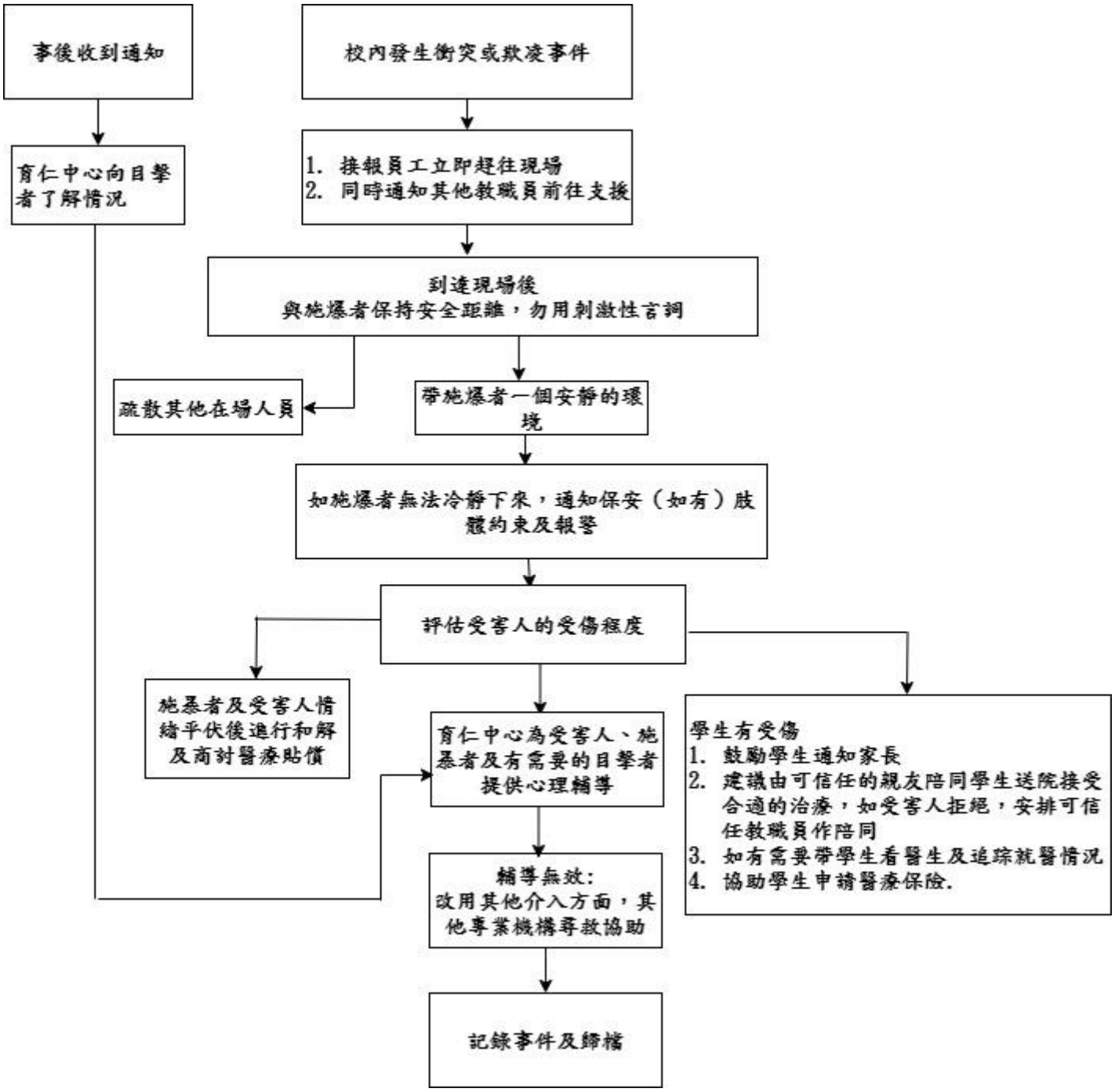
(負責人：王思琛 82956 255 鄭健聰 8295 6258)



2026 年 8 月修訂

附件八　校園衝突及欺凌應變流程

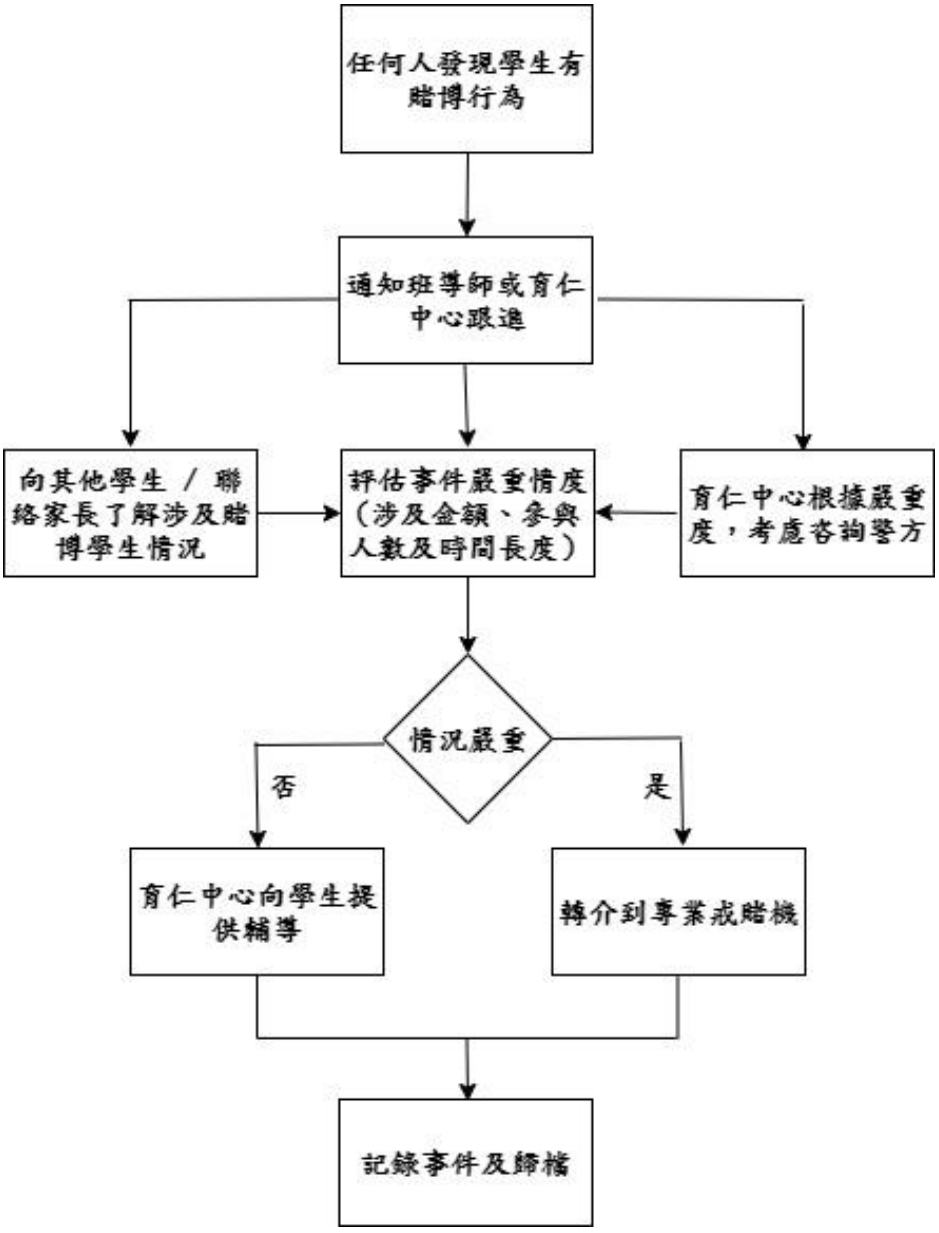
(負責人：王思琛 82956 255　鄭健聰 8295 6258)



2020 年 7 月修訂

附件九　賭博犯罪應變流程

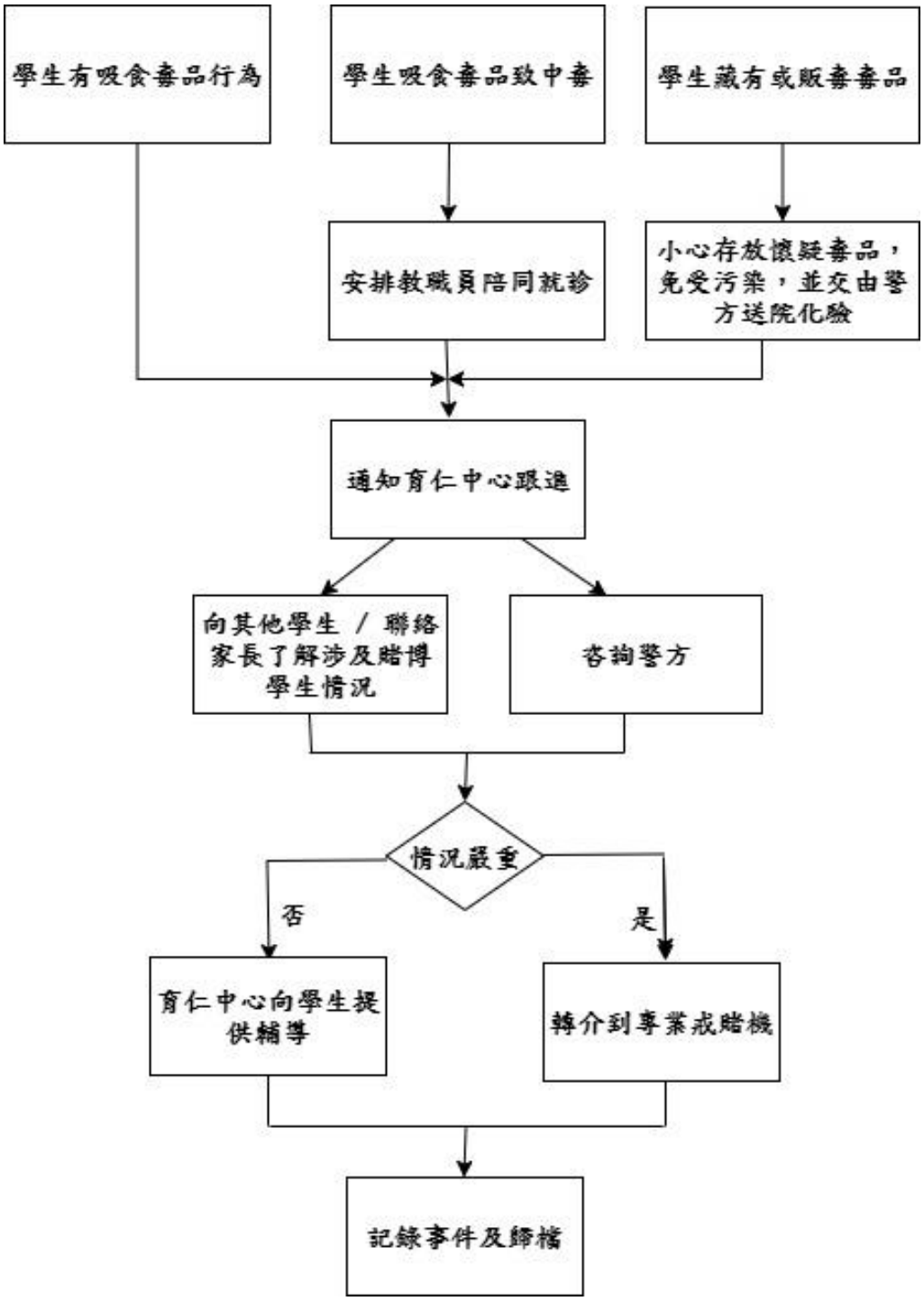
（負責人：王思琛 82956 255　鄭健聰 8295 6258 ）



2020 年 7 月修訂

附件十　濫用藥物應變流程

（負責人：王思琛 82956 255　鄭健聰 8295 6258 ）

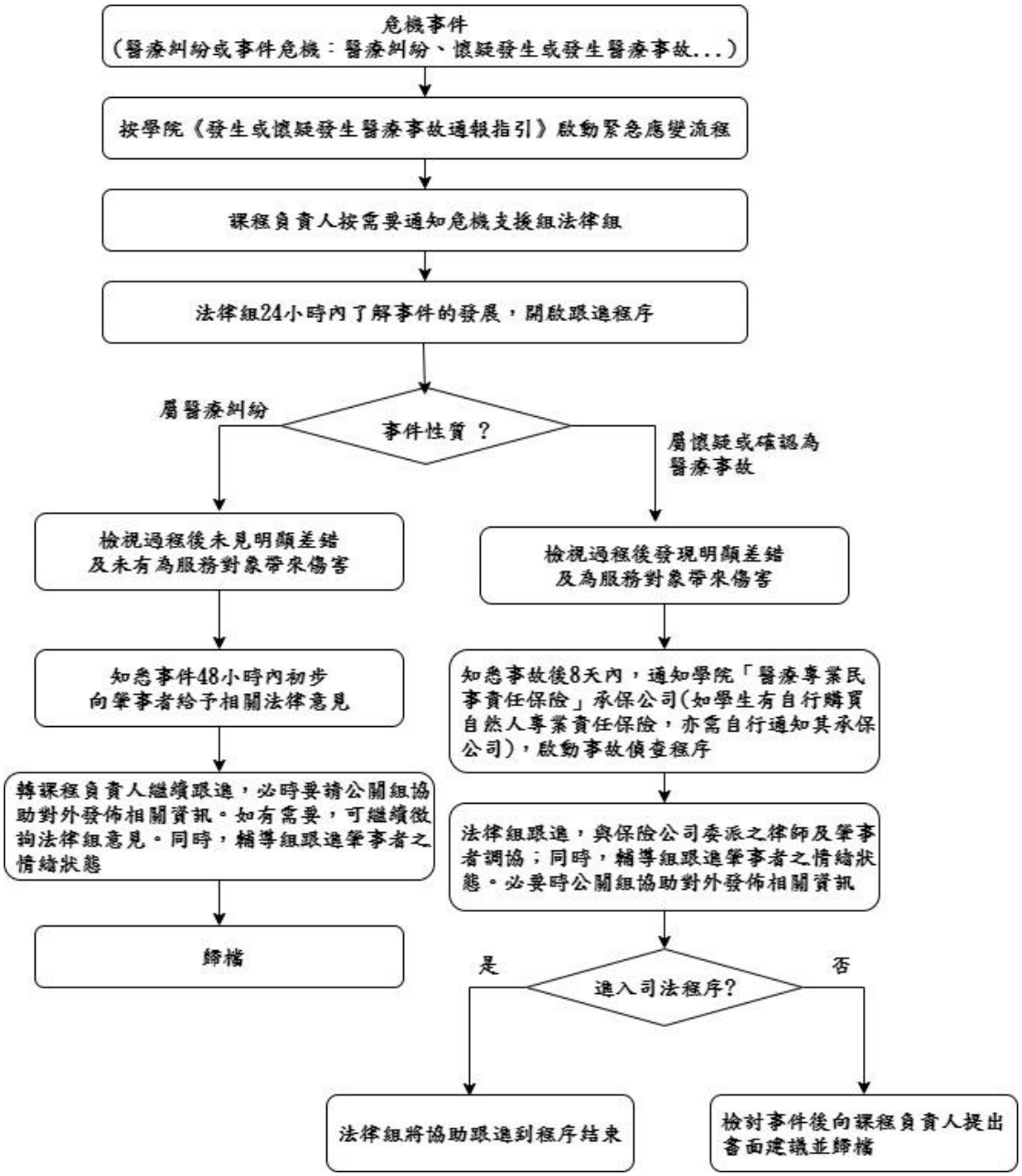


2020 年 7 月修訂

附件十一　法律事件應變流程與指引

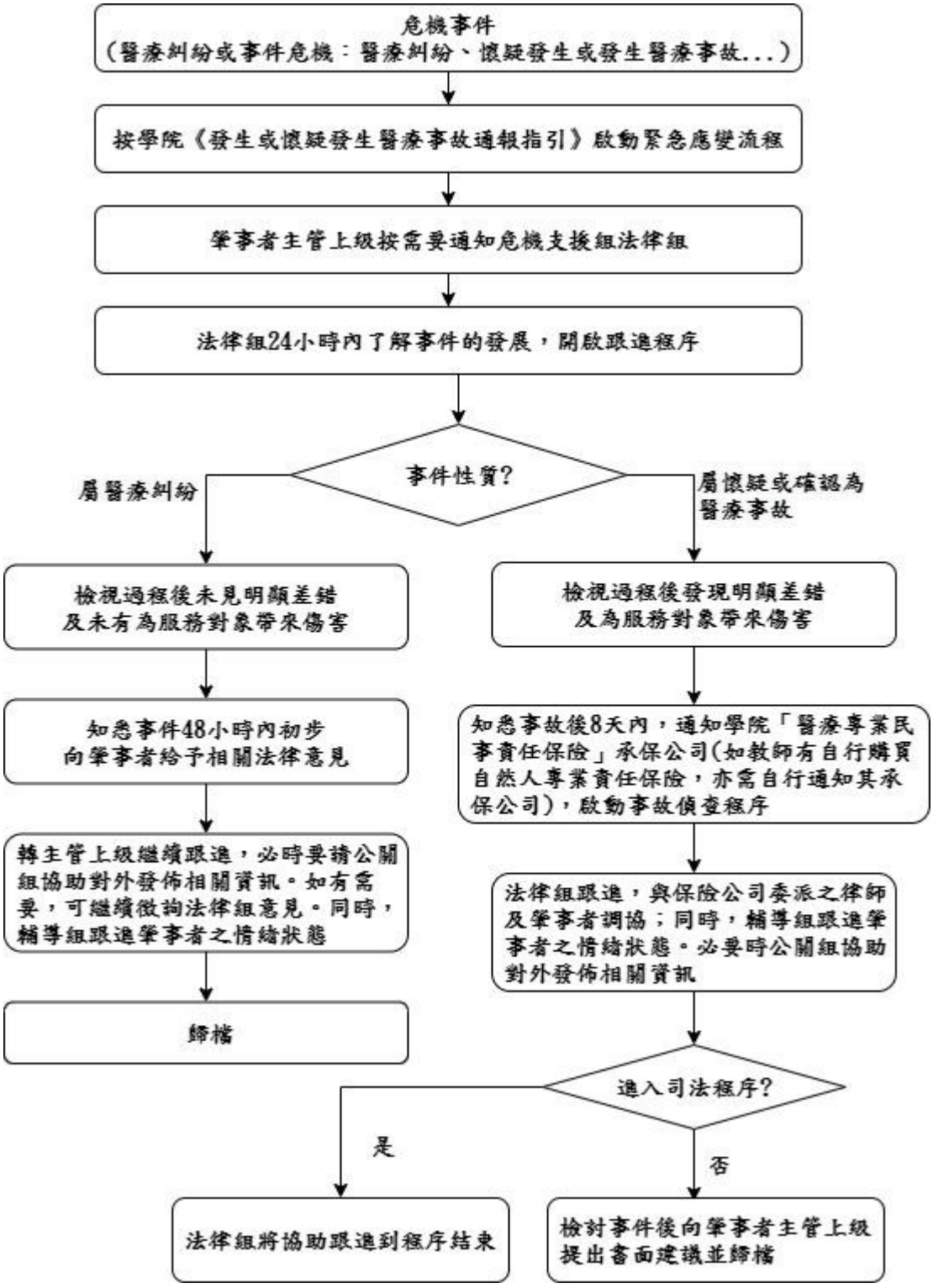
1. 學生於臨床學習過程中發生醫療糾紛或事故之危機應變流程

(負責人：王思琛 8295 6255 黃翠萍 8295 6237)



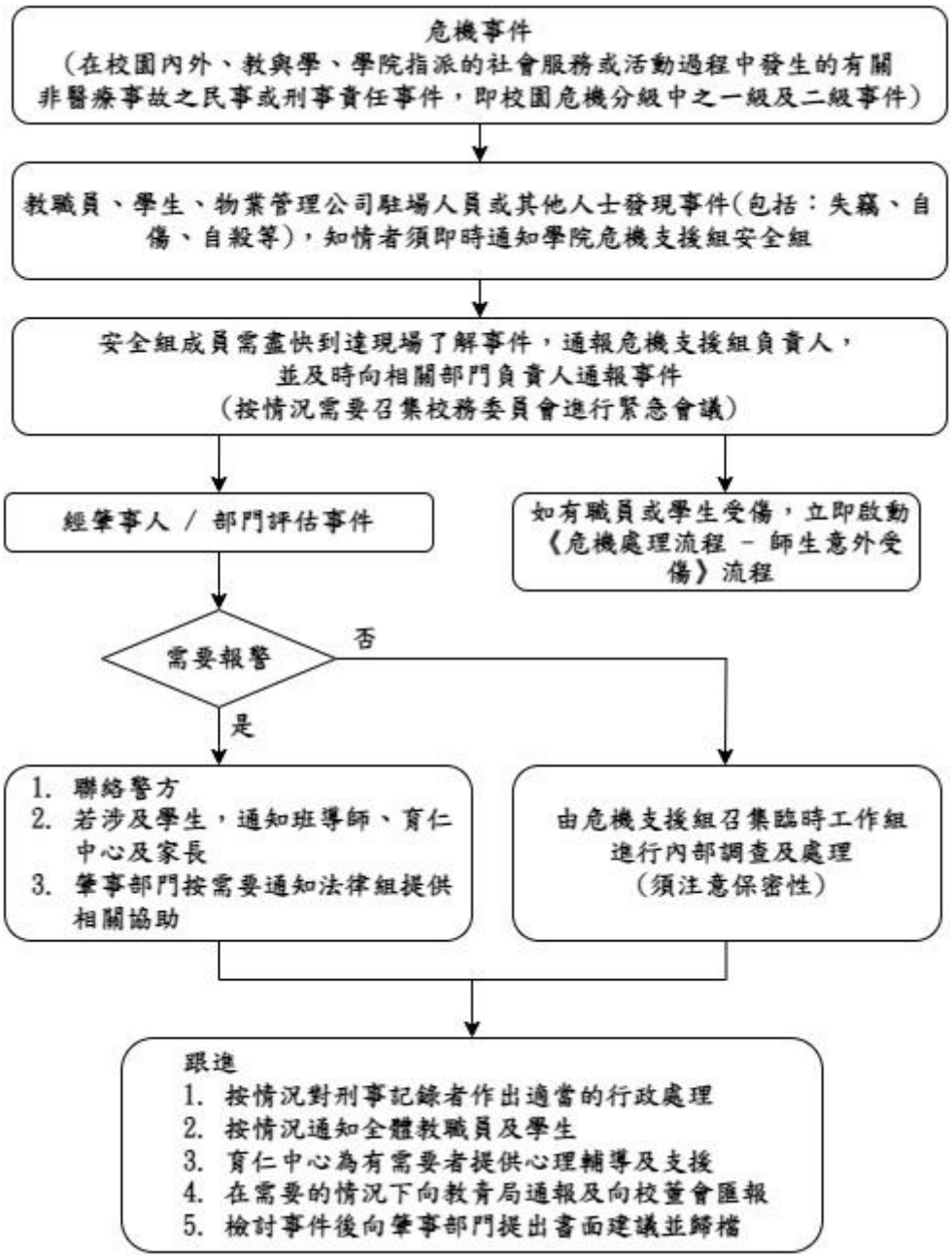
2. 教師於臨床教與學過程中發生醫療糾紛或事故之危機應變流程

(負責人：王思琛 8295 6255 黃翠萍 8295 6237)



3. 非醫療糾紛或事故之民事或刑事事件危機應變流程

(負責人：王思琛 8295 6255 梁金蘭 8295 6260)



2024.9 修訂

4. 法律事件補充資料

4.1 學院/危機支援組/法律組成員責任

學院(校務委員會)	負責尋求本澳執業的法律界人士擔當學院法律事件支援顧問，提供法律意見及處置方案建議。
肇事者所屬部門主管	負責完整地了解事件並評估是否需要轉介法律組跟進。過程中負責協調肇事者的工作或學習安排，並與學院管理層保持訊息互通。事件結束後參與事件檢討。
法律組成員	負責完整地了解事件並評估事件性質，必要時與學院之法律顧問聯絡徵詢法律意見及處置方案。跟進肇事者牽涉到的法律程序，與其所屬部門主管保持訊息互通，給予可能的支援。必要時與涉事對象聯絡，了解對方索償要求。
肇事者	負責盡快按既定程序對所屬部門主管完整地披露事件，並不得以任何形式私下對涉事對象作出任何賠償承諾(特別是醫療糾紛或事故事件)。過程中與法律組成員及自身所屬部門主管保持訊息互通，配合學院最優處置方案參與法律程序，事件結束後參與事件檢討。
輔導組成員	了解肇事者之情緒狀態，必要時提供情緒或心理支援。
公關組成員	必要時指導或協助肇事者草擬道歉聲明或其他對外公佈之訊息。
檔案室	歸檔資料至少封存事件發生後 10 年或待涉事服務對象成年後兩年止。

4.2 接收信息

信息收集主要通過肇事者、肇事者所屬部門主管、學院法律顧問、「醫療專業民事責任保險」承保公司(如適用)、涉事對象 5 方面進行。信息包括：

（1）事件性質：事件發生的經過(時間、地點、人物)、可能的原因(是否有疏忽、過失或不按相關指引等)、導致的結果；

（2）肇事者在事件中可能需要承擔的法律責任；

（3）學院法律顧問的專業法律意見及處置方案建議；

（4）如需要啟動醫療事故偵查程序，「醫療專業民事責任保險」承保公司之法律團隊意見；

（5）涉事對象之索償要求；

（6）肇事者所屬部門主管轉達學院決定的最優處置方案。

4.3 效果評估

對法律事件的效果評估，應以學院、肇事者及涉事對象是否能在事件中得到最大程度的法律保障為指標。具體內容包括：

（1）學院在過程中未有遭受不實之法律指控或遭受後得以最快之速度把不實指控澄清，使之聲譽能得到最大的維護；

（2）學院以法人身份購買之「醫療專業民事責任保險」投保費未有因事件而被大幅提升；

（3）肇事者能在過程中得到學院最大的支援，並為事件負上最合理的法律責任；

（4）涉事對象能在事件結束後得到最合理的賠償。

4.4 跟進及復原與檢討

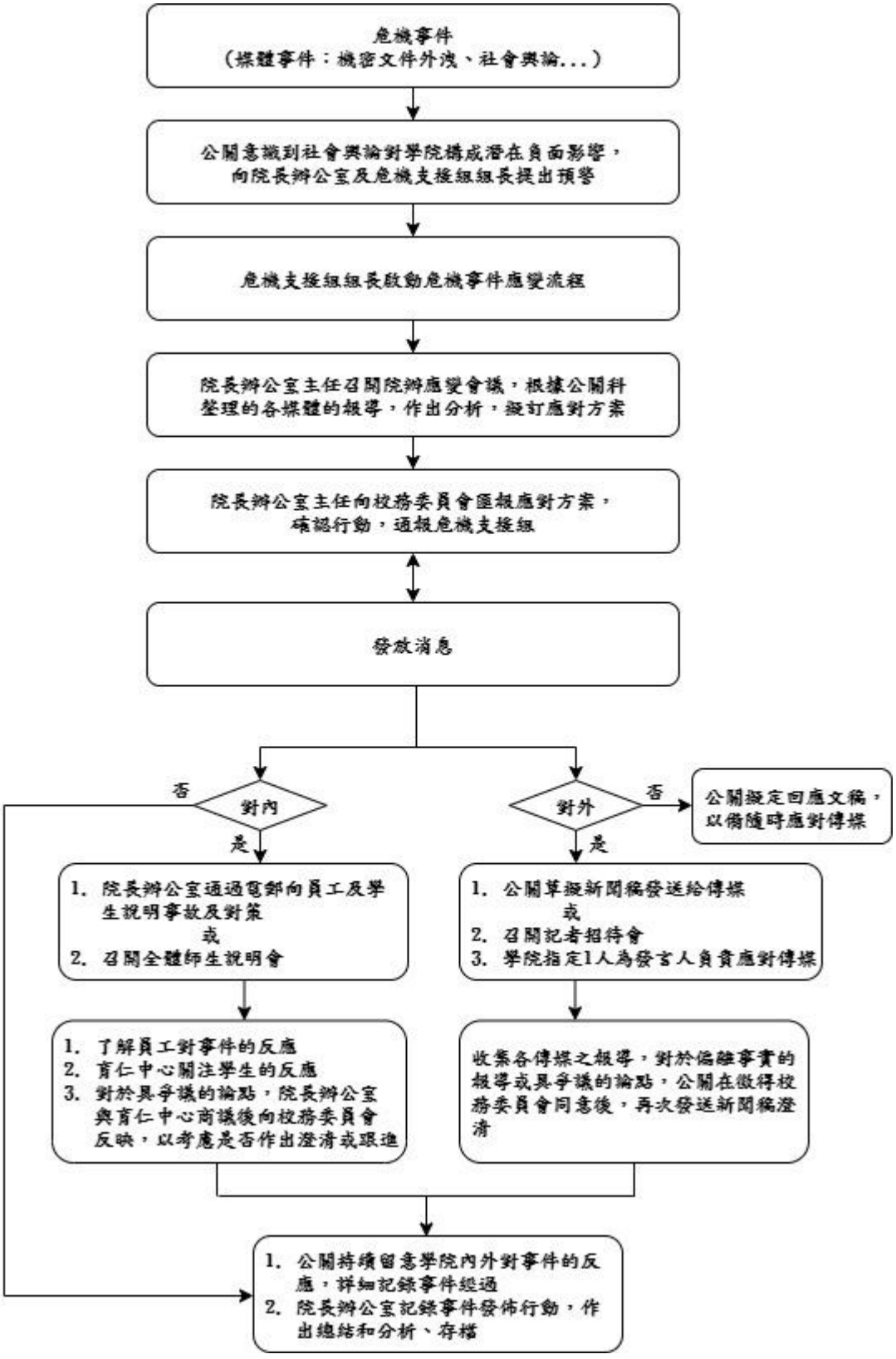
法律事件能對學院內部運作帶來質量監控方面的正面啟發。具體內容包括：

（1）學院能在事件結束後，得到改善學院內部運作的參考資訊；

（2）教學部能整理事件，合適者經去標籤化轉為教材，讓老師及學生能避免同類事件的發生。

附件十二　媒體危機應變流程及指引

(負責人: 王思琛 8295 6255 陳慧冰 8295 6288)



成員職責

院辦主任	負責了解事件的來龍去脈，口徑的敲定和對外信息的準確性，保持與學院管理層互通訊息。
公關秘書	負責對收集各方面信息進行評估，依據評估結果擬定口徑及對外信息，有需要時尋找境外數據或論點以作支持，經院辦副主任及院長審閱後以記者招待會、新聞稿或專訪等形式傳遞給媒體。
院辦秘書	向發言人提供最新信息並保持更新，協助發言人擬定發言稿。
院長秘書	了解事件的進展，有需要時聯絡相關機構、協助院長撰寫應對稿件。

1. 信息收集

信息收集的對象包括學院內部、媒體、公眾 3 個方面。信息收集工作驗收清單：

1.1 所收集到的第一手信息是否存在模糊不清、自相矛盾？如果是，問題出在哪裏？

1.2 突發事件的發生時間、地點？

1.3 有哪些部門捲入到事件中？聯系人是誰？

1.4 媒體對事件的報道是否以負面爲主？如果是，那麼焦點有哪些？

1.5 媒體對事件的關注是否具有持續性？如果是，那麼已持續多久，且最可能朝著哪個方向繼續報道？

1.6 媒體的報道是否出現了不同角度？如果是，那麼哪些媒體尖刻對立，哪些媒體相對友好？

1.7 事件中受到損失/傷害的人情緒是否趨於平穩？如果不是，原因是什麼？

1.8 事件中利益相關群體情緒是否穩定？如果不是，原因是什麼？

1.9 是否有謠言出現？如果是，其中哪些需要馬上澄清？

2. 效果評估

2.1 對危機傳播效果的時時評估是決定下一步危機處理辦法的基礎，只有準確、全面地掌握情況才能夠做出正確的判斷。基於學院內部、媒體、公

眾 3 方面，危機傳播效果的階段性評估包括以下內容：

2.2 學院內部是否出現危機處理意見的不一致？如果是，表現在哪幾點，如何解決？

2.3 是否需要採取措施緩解應對人員的壓力？如果是，辦法有哪些（如增加人手等）？

2.4 所發布信息的要旨是否被媒體重點採用？如果沒有，原因是什麼。

2.5 媒體對所發布信息的報道是否存在偏差，甚至錯誤？如果是，它們是哪些媒體，如何解決？

2.6 媒體是否要求增加信息發布的次數？如果是，發布的內容將圍繞什麼，發布的方式有哪些？

2.7 與上一次階段性評估相比，媒體對事件的報道數量和力度是否下降？如果是，我們的危機處理方案將做什麼樣的調整？

2.8 信息發布的目標人群，如利益相關公眾，是否及時準確地收到了信息？如果沒有，問題出在哪裡？

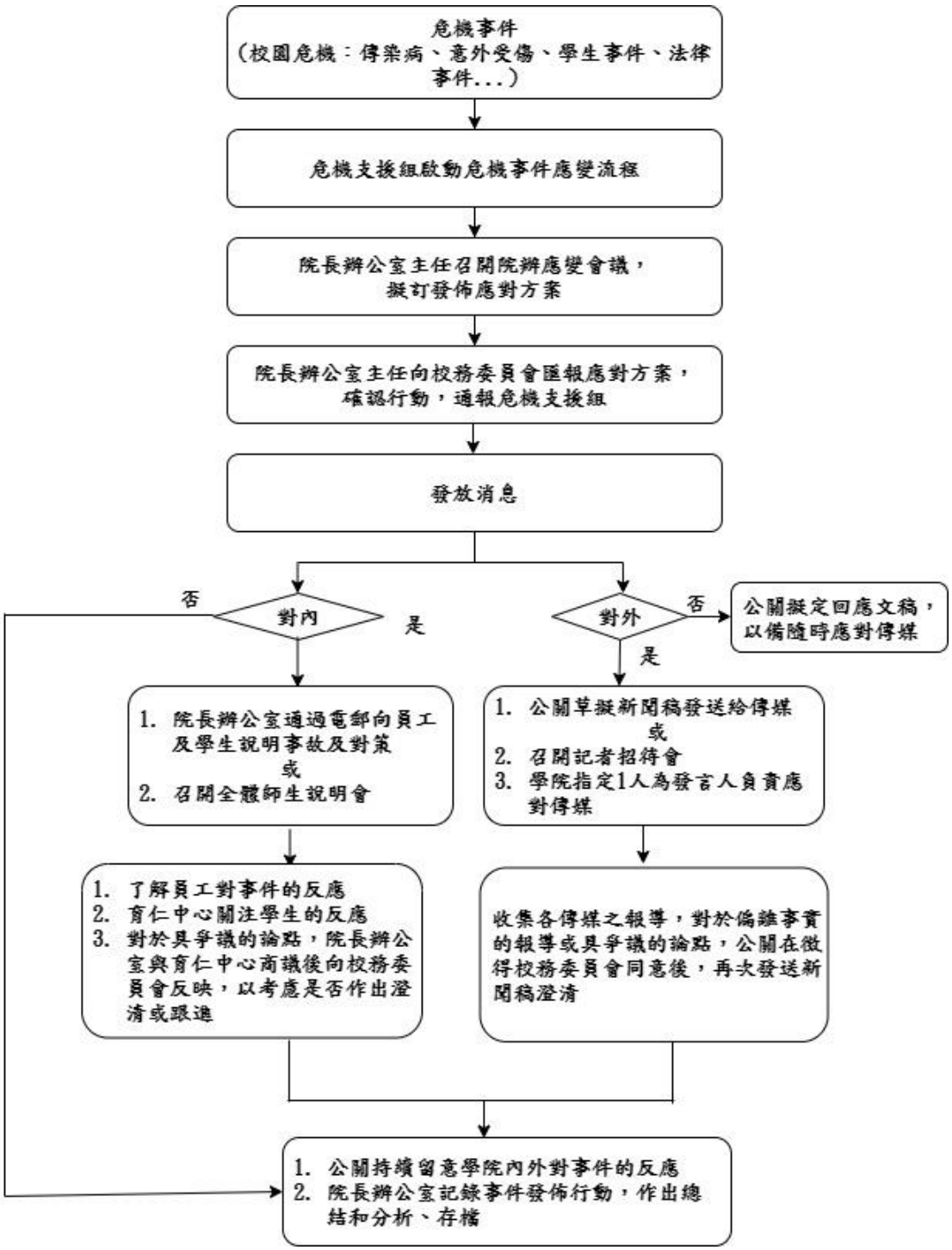
2.9 信息發布的目標人群是否對目前採取的行動措施感到滿意？如果不滿意，主要問題是什麼？

3. 總結

危機平息之後，對整個危機傳播工作進行總結，其中包括：學院內部的批示、報告、會議記錄、簡報等文件的歸檔，對外信息發佈的文字、圖像資料的匯總，媒體報道及輿論分析的匯編，並依據各個時段的傳播效果評估對危機傳播的總體效果做出評價，還要聽取事件相關人員、記者、專家學者的意見和建議，總結經驗教訓。

附件十三　校園危機事件發布流程

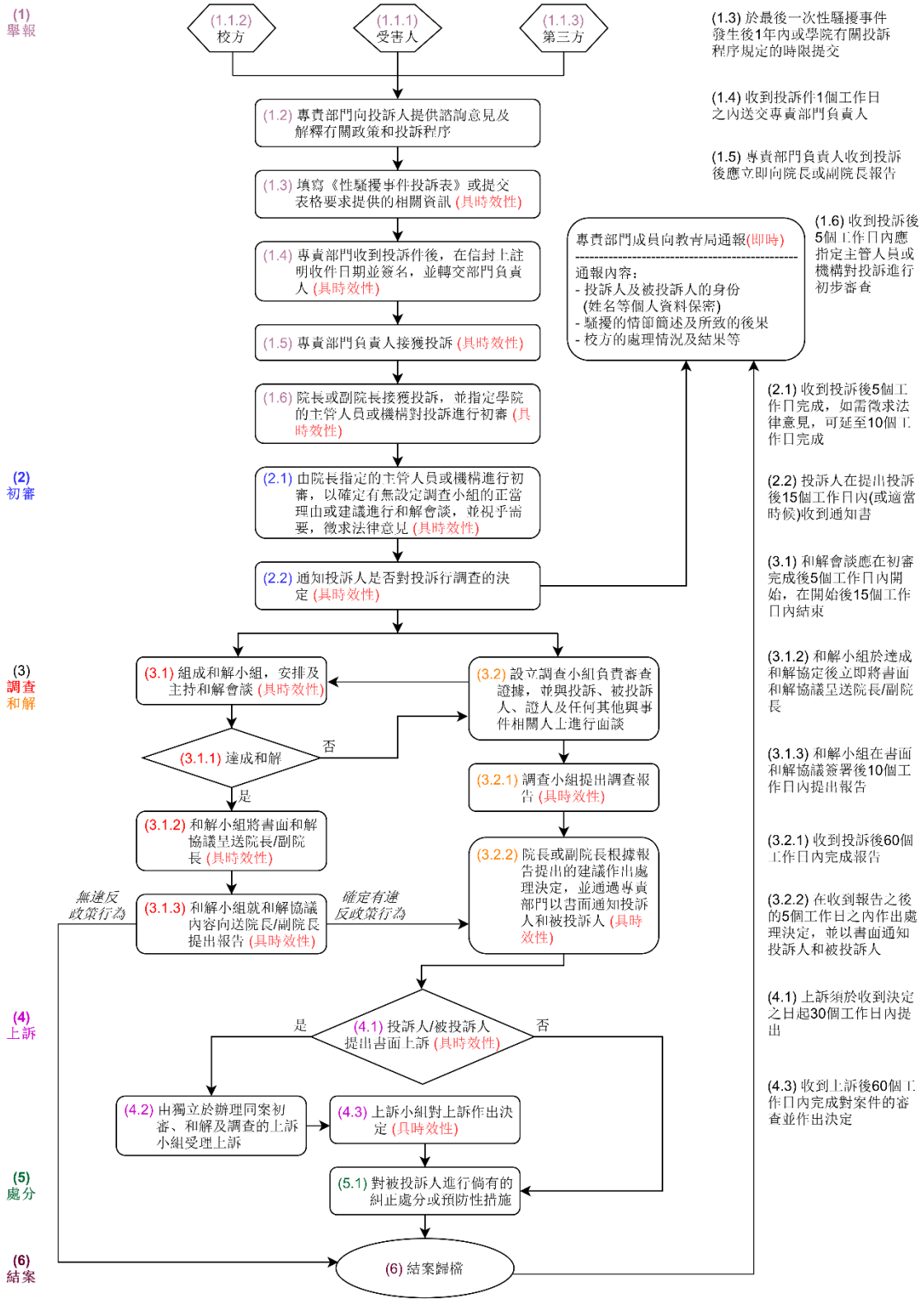
(負責人：王思琛 8295 6255 陳慧冰 8295 6288)



2021.6 修訂

附件十四　危機事件應變流程 - 性騷擾投訴機制

(負責人：王思琛 8295 6255 梁金蘭 8295 6260)



註：

1. 任何人故意或魯莽提出關於性騷擾的虛假投訴或在調查過程中提供虛假資訊，可得被投訴人提出反訴。虛假投訴及虛假資訊應當受到調查委員會調查。
2. 在投訴人報警或啟動法律程序後，學院的調查應當立即停止。在警方處置或法律程序結束後，學院可視警方處置或法律程序的結果決定是否重啟調查並給予糾正處分。
3. 委員會每兩個月更新性騷擾投訴個案數據並交教育及青年發展局整合。
4. 委員會是指本學院校務委員會；專責部門是指本學院危機支援組。

附件十五　校園發生損害國家尊嚴及校園安定、擾亂教學秩序事件應對預案

（負責人：王思琛8295 6255 梁金蘭8295 6260）

可能出現的危機事件：

1. 不尊重國歌、損壞國旗行為
2. 校園內張貼有損國家、澳門地區及機構形象標語言論
3. 示威或集會
4. 罷課/罷臨床實習
5. 連儂牆

預案一. 損壞國旗、不尊重國歌行為

1. 預防

1.1 宣傳澳門現行的法律，包括第 1/2019 號法律《國旗、國徽及國歌的使用及保護》及第 2/2009 號法律《維護國家安全法》。

1.2 從不同渠道，包括社交媒體、課堂向學生說明鏡湖慈善會和學院屬於愛國愛澳機構，不支持學生參加有損國家及澳門利益的活動。

1.3 從不同渠道，包括社交媒體、課堂、與學生交流及觀察、收集學生的動向，發現問題及時向本組匯報。

2. 處理

2.1 若發現有人破壞國旗或旗杆，應立即阻止，並警告肇事者已觸犯《國旗、國徽及國歌的使用及保護》，學院有權報警處理。

2.2 若國旗或旗杆已被不明人士破壞，學院公布事件，指出肇事者已觸犯澳門法律，學院將追查及追究責任，並有權報警處理。

2.3 集會現場出現下列情況：

2.3.1 現場設保安，發現有人展示有辱國家的橫額及口號等，或

2.3.2 如有人在升國旗、奏國歌時不肅立、喧嘩及喊口號等不專重國旗國歌行為工作人員立即勸阻，不聽勸阻者由保安人員帶涉事人離開會場。

預案二. 利用學院郵箱、學生會及屬會之帳號，散播有損國家、澳門地區及機構

形象的言論

(負責人：王思琛 8295 6255 梁金蘭 8295 6260)

1. 收到相關信息的同事同學，有義務告知發送者不應利用學院的電子郵箱作為宣傳工具。
2. 舉報給危機支援組，危機組立即查實及刪除，如果影響重大可以立案報警。
3. 如有人以屬會名義在社交媒體傳播，育仁中心應要求刪除相關信息，並提醒發送者澳門《維護國家安全法》及《國旗、國徽及國歌的使用及保護》小心墜入法網。

預案三. 示威或集會

1. 當得知有人計劃在學院範圍內進行有損國家及澳門利益為目的的示威或集會，任何師生員工有義務勸阻，並拒絕批准使用學院任何場地。
2. 指派負責人或社會知名人士為學生分析事件的來由，正面與反面各持的理據，指出示威或集會對國家及澳門造成的負面影響。

預案四. 罷課及臨床實習

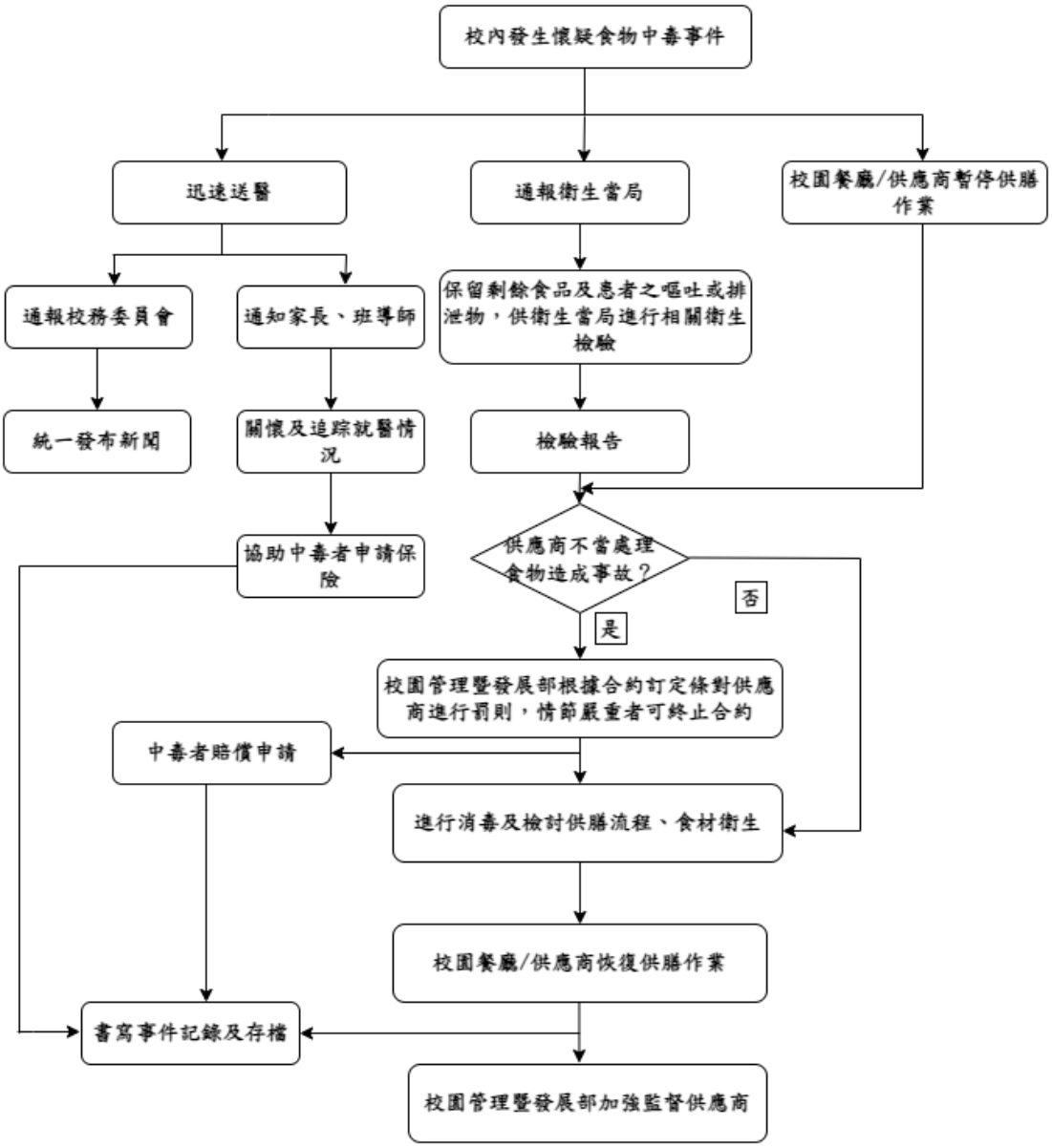
1. 當學院知道學生有計劃罷課或臨床實習，育仁中心、班導師及臨床教師對學生作出分析及勸喻，盡量化解。
2. 罷課當天授課老師如期上課，罷課學生作曠課處理。
3. 收集決定罷實習的學生名單，及時通知實習單位。
4. 罷實習的學生作曠課處理。

預案五. 連儂牆

1. 教職員每日巡視校園，發現有學生在公共地方張貼有損國家、澳門地區及機構形象的標語、口號等橫額，立即勸止。
2. 立即拆除標語、貼紙等。
3. 完成後向危機支援組報告事件。

附件十六　校園食物中毒應變流程

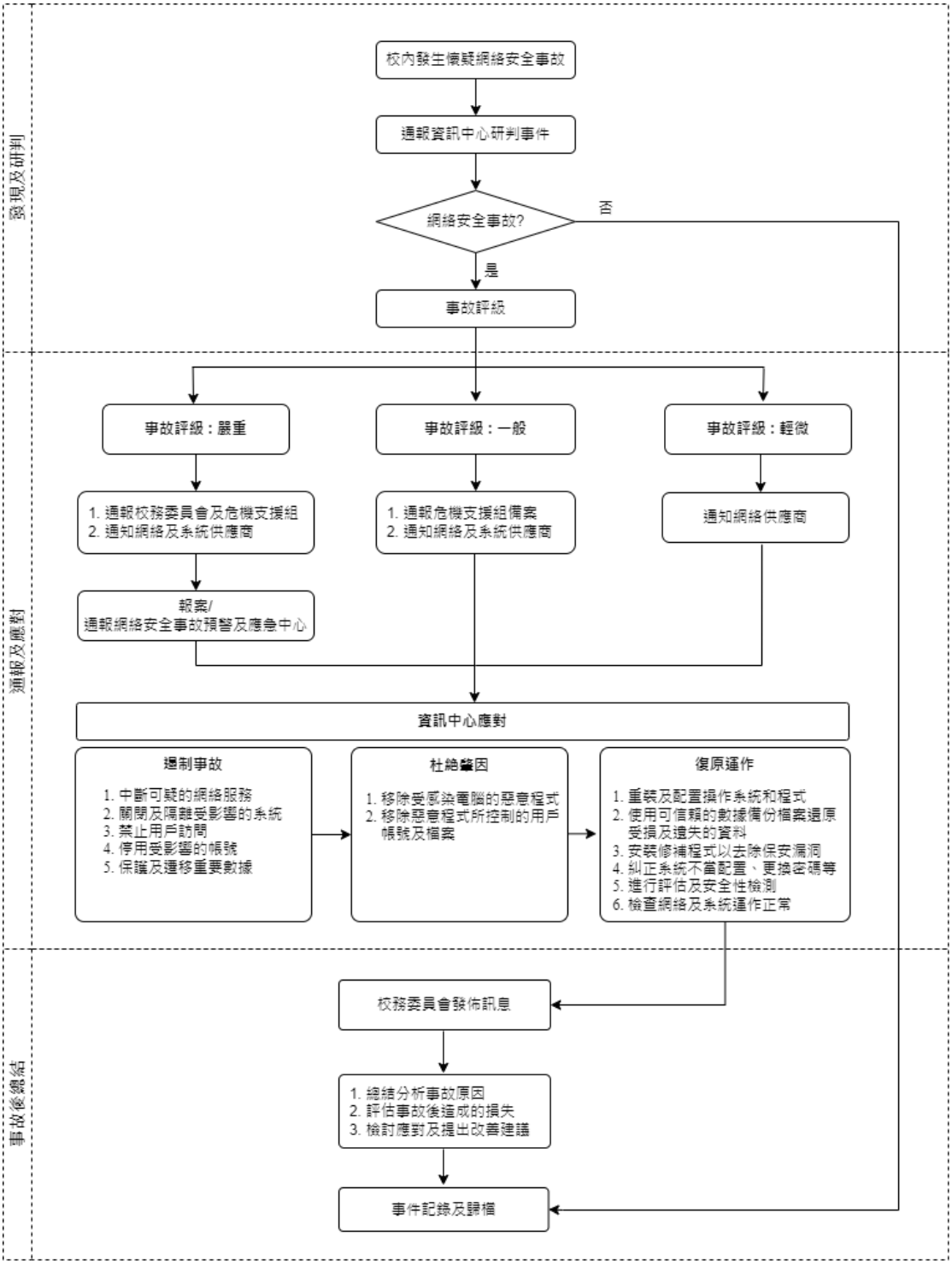
(負責人：梁金蘭 8295 6260)



2023.1 制定

附件十七　網絡安全事故應變流程及指引

（負責人：胡子龍 8295 6289）



網絡安全事故評級

等級	說明
嚴重	發生集體網絡安全事故威脅，對學院網絡/系統秩序構成嚴重損害及崩潰，或機密/保密資料存在外竊/竄改。
一般	有限度威脅，但不構成發生集體網絡安全事故的即時風險。
輕微	個別威脅，不構成發生集體網絡安全事故的風險。

網絡安全事故跡象及定義（節錄自《網絡安全法》）

事故跡象

1. 各類網絡安全防護系統、惡意程式防護系統、垃圾電郵防護系統頻繁發出安全警示；
2. 網絡流量異常，或出現可疑的網絡連線；
3. 出現包括網絡端口掃瞄、多次用戶帳號登入失敗等可疑的試探行為；
4. 出現可疑的用戶帳號，或不正常的帳號權限；
5. 出現包括異常使用時間、異常頻繁登入、預計以外的密碼變更、異常讀取大量電腦數據資料等可疑的用戶行為；
6. 電腦系統顯示或接收到奇怪、可疑的訊息；
7. 未獲授權下執行電腦程式；
8. 電腦數據資料遺失或遭竄改；
9. 無故未能連接資訊網絡或電腦系統；
10. 資訊網絡或電腦系統的性能無故大幅下降或崩潰。

事故定義

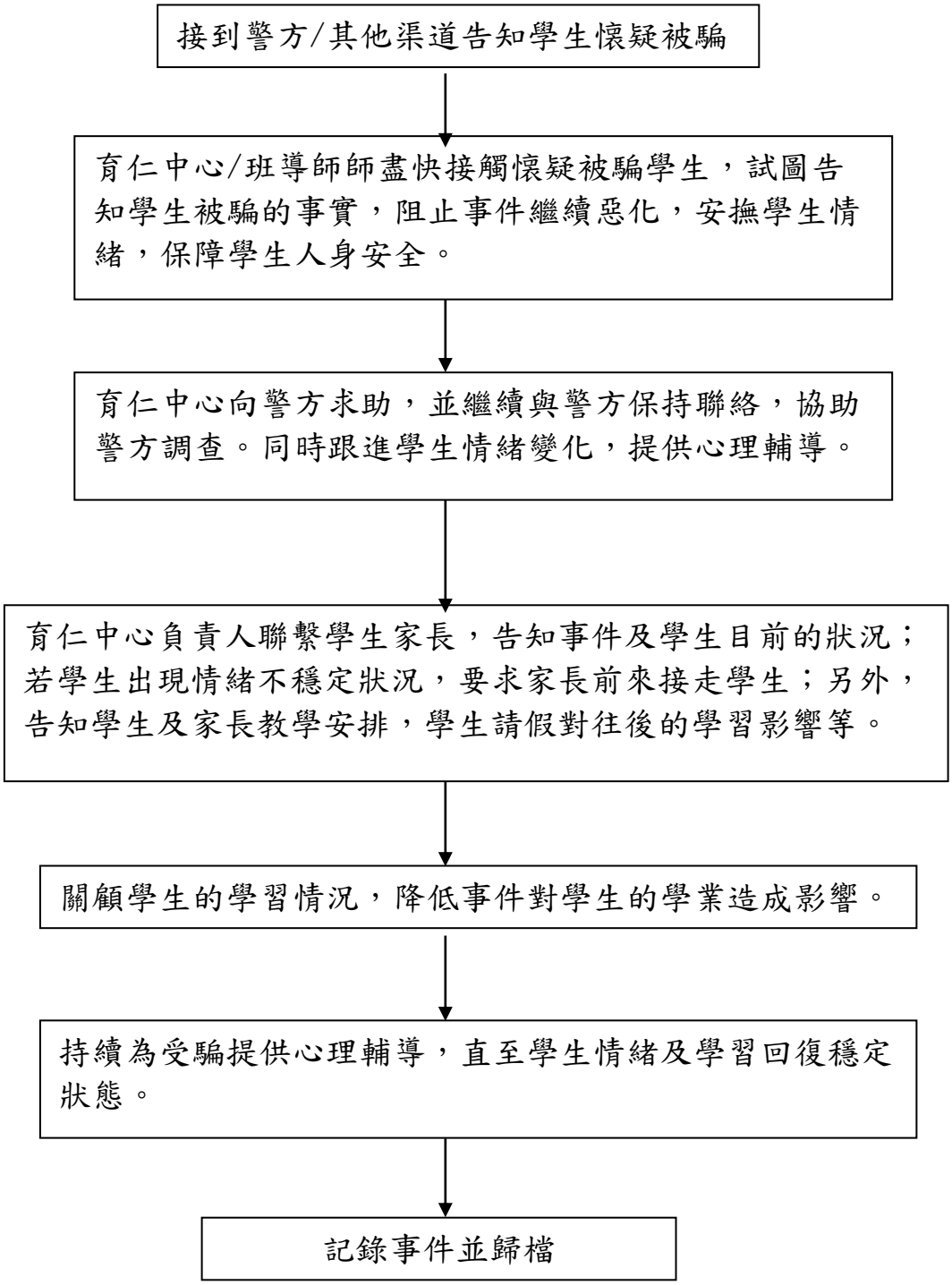
1. 拒絕服務攻擊：黑客利用他人的資訊網絡或電腦系統的安全漏洞，或透過殭屍網絡對該等網絡及系統實施攻擊，造成資源耗盡、服務暫時中斷或停止運作，導致正常用戶無法使用；
2. 系統入侵：黑客利用他人的資訊網絡或電腦系統的安全漏洞，或使用暴力破解等方法對該等網絡及系統實施攻擊，影響其正常運作或使其受到控制，或者損害該等網絡及系統所儲存、處理、交換或傳輸的電腦數據資料的完整性、保密性及可用性；
3. 感染惡意程式：資訊網絡或電腦系統受到惡意程式感染，影響正常運作，或導致該等網絡及系統所儲存、處理、交換或傳輸的電腦數據資料的完整性、保密性及可用性受到損害；
4. 詐騙或偽冒：黑客使用虛假信息進行詐騙，或偽冒他人發放或接收信息，例如詐騙電郵、釣魚網站；

5. 濫用電腦系統：資訊網絡或電腦系統用戶作出未獲准許的行為，影響其正常運作，或導致該等網絡或系統所儲存、處理、交換或傳輸的電腦數據資料的完整性、保密性及可用性受到損害，例如對電腦數據資料進行非授權的取存或竄改、運行未獲授權的電腦程式；
6. 載有資料之設備遺失：遺失載有須保密或重要電腦數據資料的電腦裝置或電腦系統，例如手提電腦、手提電話、移動儲存載體、光碟；
7. 設備設施故障：資訊網絡或電腦系統由於自身或第三方設施軟硬件故障，導致向社會或公眾提供的服務中斷或效能大幅降低，例如電腦程式癱瘓、硬件設備故障、網絡中斷；
8. 災害事件：天災等不可抗力因素損壞資訊網絡或電腦系統，導致服務中斷或效能大幅降低。

2024.9

附件十八　學生被詐騙應變流程

（負責人：鄭健聰 8295 6258）



2025.5 制定