

從星宇航空調度出包談政府 機關的危機管理

報告人：
邱金寶 參議

報告日期：112年9月26日



一、前言

二、危機的意涵

三、危機的特性

四、危機管理技術

五、危機溝通策略

六、結語

簡報大綱



一、前言

星宇航空延誤事件背景

- JX800班機
- 08:44 由台北起飛
- 14:02 因大風轉降名古屋機場
- 19:52 抵達成田機

- 緊急安排2名機師趕往成田機場

- 原訂JX800返台旅客併班JX803
- JX803班機警示燈異常
- 待18:13修檢完畢機組員工作超時

- 因成田機場午夜24時自隔日早上6時實施宵禁
- 故23:53機長申請起飛許可遭拒。
- 午夜1時乘客下飛機於管制區過夜

「星宇航空出包!好感度竟大飆升」?!

日本網友：

董事長親自飛過來道歉，這誰能做到？

好感度大大提升！
支持星宇

搭乘其他家航空緊急來日本，再自己駕機回去的會長，
太有誠意了

別家航空公司的會長肯定不會這樣做！圈粉了

小編精選



星宇遇“成田怪風”班機大延誤
張國煒搭廉航趕赴成田 致歉止血

二、危機的意涵

危機

- 政府部門用詞
- 高度不確定性
- 難量化

風險

- 企業組織用詞
- 可計劃性
- 可量化
- 可恆常管理

寧靜危機

- 緩慢漸進
- 最可怕



階段性與累積性

威脅性與衝擊性

不確定性

急迫性

雙效性

三、危機 的特性



四、政府機關危機管理技術

如何預防危機發生

- 走動式管理
- 訊息傳遞與預警系統的建立
- 設定授權與彈性作業流程
- 應變計劃與演練
- 瞭解民眾心聲
- 編列災害準備金與保險
- 弱點管理

危機發生時如何處理

- 例外管理
- 成立任務小組
- 避免慣性反應與團體盲思
- 真相查明與公布
- 公布補償措施與後續改善策略
- 危機溝通策略與媒體應對
- 避免二度危機

危機解除後之工作

- 加速復原以維持生產力
- 檢討評估
- 完成危機日誌
- 經驗的文件化與知識化





五、危機溝通策略

- 危機溝通的最高指導原則
- (一)時機與效率
- (二)誠信與誠懇
- (三)人性
- (四)公開
- (五)責無旁貸
- (六)堅定、有所為有所不為

五、危機溝通策略

危機發生前之溝通策略

- (一)願景的分享與資訊的重複
- (二)互信的組織文化
- (三)走動式管理
- (四)傾聽式管理
- (五)良好的公關工作
- (六)暢通之資訊流通管理與開誠佈公之管理
- (七)重視言外之意
- (八)有效會議
- (九)減少層級
- (十)不放過任何一個抱怨的顧客
- (十一)建立吹哨者制度
- (十二)建立危機預警與偵測機制
- (十三)情報之多元分析、交互查核與精準判斷

五、危機溝通策略

- 危機發生時之溝通策略
- (一)與媒體溝通策略
- 1.巧遲不如拙速
- 2.直接不拐彎並針對問題
- 3.強調目前真正能掌握之訊息範圍
- 4.不持高傲與防衛心態
- 5.控制資訊時間內容及頻率
- 6.人性化語氣
- 7.誠實是最好的政策
- 8.表明正迅速查明真相中

五、危機溝通策略

- (二)成立危機應變小組與發言人
- 1.24小時熱線
- 2.口徑一致
- 3.適時召開記者會
- 4.成立危機新聞中心
- 5.監控媒體報導

五、危機溝通策略

- 危機結束後之溝通策略
- (一) 培養圓圈式思考
- (二) 召開檢討會議
- (三) 經驗與教訓快速分享

六、結語

- 一、危機管理的效益：
 - (一)降低經營成本
 - (二)培養憂患意識
 - (三)達成永續經營
 - (四)排除民眾的抱怨
 - (五)維持政府良好形象

二、危機就是危險+機會



謝謝聆聽
敬請指教

