**2025台灣設計展指揮中心設置與運作規劃**

**一、設置目的**

因應2025台灣設計展於彰化縣三大展區（彰化、鹿港、彰南）聯合辦理，為統合指揮調度、橫向聯繫、緊急應變與資源分配，特設「2025台灣設計展指揮中心」，作為活動統籌中樞。

1. **功能定位**

(一)跨單位橫向整合：整合縣府各局處及外部相關單位聯繫。

(二)緊急應變處理：交通調度、醫療救護、設施故障等重大或突發事件即時處理。

(三)支援調度：即時支援各組別需求。

(四)資料紀錄與回報：即時記錄事件處理過程，以追蹤辦理情形。

**三、組織架構與分工**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 職務或組別 | 負責層級或單位 | 職責內容 |
| 總指揮 | 參議與局處長層級 | 1. 全面統籌各區指揮中心
2. 重大緊急事故陳報一層
3. 裁示重大決策、緊急狀況即時處置
4. 必要時和媒體組研商後統一對外說明
5. 跨局處協調及資源調度
6. 貴賓團參訪致意
7. 全展區掌握場域安全維護人流秩序
 |
| 指揮官 | 副處長與秘書層級 | 1. 指派緊急事件處理單位，蒐集各組狀況回報，並通報總指揮官
2. 確保負責展區運作順暢
3. 展區上下午巡視
4. 訪客遺失物價值辨識、點交
5. 貴賓團參訪致意
 |
| 值日官(副值日官) | 科長層級 | 1. 協助指揮官聯繫調度
2. 紀錄填報事件處理過程及每日每場館參觀人次
3. 展區上下午巡視
4. 將價值500元以上之訪客遺失物送交該區指定派出所
5. 協同指揮官貴賓團參訪致意
 |
| 交通組 | 交通處 | 1. 接駁車與停車場管理調度、交通管制與疏導
2. 大量車流及嚴重壅塞通報
 |
| 人力資源組 | 人事處 | 1. 戶外諮詢服務站督管
2. 各組人力運用協調
 |
| 場館組 | 文化局 | 1. 各館設施維護、營運管理
2. 回報場館瞬間爆量人流
3. 彙報分區指揮中心每日各場館參觀人次
 |
| 行銷組 | 新聞處 | 1.媒體採訪、輿情回應（行銷組納入媒體中心運作）2.重大事件和總指揮研商回應說明3.設計展官方新聞發布 |
| 活動組 | 城觀處 | 1. 市集與表演現場問題處理
2. 贈品兌換問題處理
3. 大型活動人潮超過20,000人回報指揮中心。
 |
| 環境組 | 環保局 | 1. 廁所與環境巡檢及維護
2. 流廁調度、戶外垃圾桶管理
3. 即時清理髒亂點、垃圾清運
 |
| 貴賓組 | 民政處 | 1. 確保貴賓參訪流程順暢
2. 將貴賓參訪團行程及貴賓蒞臨時間通知該區指揮中心及場館
3. 貴賓伴手禮整備
 |
| 設施組 | 工務處 | 人行道與設施巡檢維護 |
| 設計響應組 | 勞工處 | 響應店家及響應小物兌換問題處理 |
| 庶務組 | 行政處 | 1. 便當訂購發放與通知領取
2. 物資補充及發放（如摺頁、伴手禮等）
3. 指揮中心運作所需設備設置與維護
 |
| 安全及醫護組 | 消防局 | 1. 緊急醫療救護、公共安全
2. 走失協尋
 |
| 秘書組 | 計畫處 | 1. 行政支援、資料彙整、橫向聯繫
2. 指揮中心電腦螢幕及網路建置
3. 按日分區指揮群組建置及更新
4. 彙整每日事件資料及轉達次日交接事項
5. 建置每日資料收集、場館人次收集及遺失物公告後端系統
 |

**四、運作模式與流程**

(一)指揮中心設置地點：彰化縣立圖書館3樓、鹿港體育場、田尾身心障礙福利服務中心、彰化國際展覽中心（田中高鐵旁）。

(二)值勤制度：總指揮1名（參議+局處長層級，進駐縣圖3樓）、指揮官4名（副處長+秘書層級，各展區1名，進駐各展區指揮中心）、值日官6名（科長層級，彰化及鹿港展區各2名-值日官及副值日官，田尾及田中各1名進駐各展區指揮中心），以上**人力由「人力資源組」統籌排班（備註：已負責場館之文化局、計畫處、青發處、城觀處、建設處、經綠處、農業處、負責防救災統籌之警察局局長、消防局局長及負責媒體行銷報導之新聞處不列入輪值）**。(10/20(一)-10/23(四)議會定期會，局處長、副處長不納入輪值)。

為統一事權，10/11及10/12鹿港音樂祭，該2日鹿港區指揮中心併入鹿港音樂祭緊急應變協調所(地點在活動舞台旁)，指揮官及值日官統由城觀處處長指揮調度。其餘3區仍由原總指揮調度。

 (三)勤務時間：設計展展期期間，輪值人力以出差方式辦理差勤作業，並可覈實申請補休。

起始時間：

＊試營運：114年10月5、6日（鹿港區全面開展）

＊展期間：114年10月10～26日（彰化展區、鹿港展區、彰南展區）

1.平日(週日至週四)以早上 8 時起算。

2.假日(週五及週六)以早上 8 點 30 分起算。

3.如交通路程較短或逕行前往人員請以覈實方式填報起始時間。

(四)結束時間:當日輪值結束時間以覈實方式填報，10/11、10/12鹿港音樂祭、10/18、10/19彰化音樂祭、10/26田尾設計之夜，指揮中心輪值結束時間需配合活動延長。

(五)指揮中心簽到退及每日輪值交代事項之表格，已製作統一格式請輪值人員查填，午晚餐由庶務組安排。

(六)輪值人員均須提供行動電話號碼，供緊急事務處理聯繫使用，並在輪值當天務必確認手機暢通，群組要保持在線並即時回應問題處理。

(七)指揮中心輪值人員必須親自擔任，非經核准不得請人代理，無法於編排日期值勤，應事先自覓互調人員經簽准後送人力資源組（人事處）登記並知會計畫處以更新群組，由互調人員值勤。

(八)指揮中心輪值人員差勤方式

1.各時段輪值人員，請依出差規定辦理。

2.指揮中心辦理交接及簽到退，每日工作事項或緊急案件處理，應詳細交待確認。

(九)各組加入群組處理指揮中心事務人員

1.各組各區每日1名人員輪值(可跨區)，加入當日該區群組，應熟悉該組事務及聯絡事宜，且時時保持在線，以利接受指揮官命令，即時處理該組相關事務。

2.各局處依各組規定，如有外勤依出差規定辦理，覈實人員的差勤管理。

3.各組為維持人員行動的便利性，視需求至就近的指揮中心或縣府簽到退

4.輪值人員如有變動，請事前逕行通知計畫處，以利群組更新。

5.派任人員如為適用勞基法人員-如約用人員、臨時約僱人員、技工、工友，應符合勞基法調移或連續工時之相關規定，以免違反勞基法。

**五、緊急事件處理SOP**

(一)通報：成立2025台灣設計展指揮中心Line群組，由各分組各區相關業務單位加入，如有緊急事件，現場人員第一時間於Line群組通報（文字＋照片／影片）。展覽期間19天（含試營運）指揮群組及分區由計畫處按日期成立個別群組。

(二)任務分派：為因應展覽期間意外事故、交通調度、醫療教護、設施故障等突發事件即時處理，已彙整8項緊急應變措施各組分工處理要項供參(如附件-緊急應變總表)。當日該區**指揮官**指定事件處理單位，並同時通報總指揮官；**值日官**聯繫處理單位即時處理，並追蹤事件處理進度與相關協調情形。

(三)重大事件升級：由**總指揮**即時召開緊急會議（可線上），如遇無法妥處之重大事件，應立即向一層長官陳報。所謂重大事件：係嚴重影響設計展正常營運展出之突發事件，如火災、遊客傷人攻擊、人潮踩踏、大規模停電或重大媒體事件等。

(四)紀錄與結案：**值日官**至網站後端填具每日事件處理紀錄表(含各場館參觀人次統計)，並在指揮官LINE群組留下交接事項，秘書組彙整每日事件資料及轉達次日交接事項。

緊急事件處理流程圖

第一通報

(現場人員回報Line群組)

任務分派

(指揮官指定單位處理並通報總指揮、值日官聯繫)

重大事件升級

(指揮官回報總指揮召開緊急會議)

紀錄與結案

(負責單位回報處理情形及後續狀況，值日官記錄、秘書組彙整)

(五)一般事務：指揮官及值日官，上午及下午應至展區走動巡視，與訪客親切互動，洞察不妥適之處以精進活動；並配合當日貴賓團來訪，代表縣府致意。

指揮官於星期日~星期四17:45/星期五、六19:45，至服務台(彰化區-縣立圖書館1樓、鹿港區-亞太會館、田尾區-遊客中心1樓及田中區-田中展覽館服務台)點交各服務台送交之訪客遺失物予上揭服務台，並辨識價值，如為500元以上之金錢物品，請值日官送交派出所。(彰化展區、彰化分局八卦山派出所、彰化市中山路二段456號、04-7284292、所長許忠誠0932-600520; 鹿港展區、鹿港分局鹿港派出所、鹿港鎮中山路300號、04-7772118、所長詹又霖0988-245172; 田中展區、田中分局田中派出所、田中鎮斗中路一段6號、04-8742051、所長許翰綸0970-599335; 田尾展區、北斗分局田尾分駐所、田尾鄉饒平村光復路2段575號、04-8832854、所長鄭少雲0921-348250)

備註：為利值日官將價值500元以上之物品送交派出所，各服務台如收到似高價之拾獲物品，請依附錄12流程辦理並填具附錄13登記表，如非高價品(<500元)請依原規劃填列附錄11登記表

**六、指揮中心設備配置（由庶務組設置與維護，電腦及螢幕由計畫處提供並建構網路）**

桌椅（含會議桌、工作桌、座椅）、電腦與周邊設備（滑鼠、鍵盤、螢幕）、網路設備（有線網路、Wi-Fi）、延長線、文具用品（筆、紙張等）等。

**附錄**

一、值勤排班表(各指揮中心輪值名冊請人力資源組於9/26前完成)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 展區 | 總指揮 | 指揮官 | 值日官 | 備註 |
| 10/10 | 彰化 | 王○○ | 林○○ | 陳○○ |  |
| 10/10 | 鹿港 | 王○○ | 李○○ | 黃○○ |  |

二、事件通報格式（Line群組文字）

通報時間：＿＿＿＿＿＿＿
事件地點：＿＿＿＿＿＿＿
事件描述：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
即時需求：＿＿＿＿＿＿＿
現場照片/影片：附檔

三、每日事件處理紀錄表(結案後請值日官至網站後端，以帳密登入後即可登打)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 事件時間 | 事件內容 | 處理單位 | 處理情況 | 結案時間 |
| 10/10 14:35 | 彰化展區停電 | 工務處 | 更換電源設備 | 10/10 15:20 |

四、場館人次統計

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
展區：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
館場名稱；\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
當日參觀人次：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

展館臚列如下：
彰化展區：彰化縣立圖書館、彰化藝術館、~~彰化縣立美術館、彰化市武德殿、~~中興莊眷村文化園區、~~高賓閣~~(**台設院場館數據不蒐集**)； 鹿港展區：鹿江國際中小學、亞太鹿港渡假村集會堂、鹿港公會堂； 田尾展區：田尾公路花園； 田中展區：彰化國際展覽中心

五、各場館人次統計表(請值日官每日至網站後端，以帳密登入後即可登打)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 展區 | 場館名稱 | 參觀人次 | 備註 |
| 10/10 | 彰化 | 彰化藝術館 | 10000 |  |

六、 指揮中心聯絡通訊錄

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 職務/單位 | 手機 | 備註 |
| ○○○ | 總指揮 / 參議室 | 09xx-xxx-xxx |  |
| ○○○ | 指揮官 / 交通處 | 09xx-xxx-xxx |  |

七、2025台灣設計展輪值人員互換值勤日期申請單

職務： □總指揮

□指揮官

□值日官

本案代理人需相同職級

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 值勤人員 | 姓名 |  | 簽章 |  |
| 值勤日期 |  |
| 事 由 |  |
| 值勤人員 | 姓名 |  | 簽章 |  |
| 值勤日期 | 若純代理不互換本欄不填列 |
| 第一層決行 值勤單位 會辦單位 決行人事處本案依分層負責規定授權主管局長主任決行 |

決行後請將本申請單移至本府**人事處人力資源組登記**，執勤人員不須留存

人力資源組請通報計畫處以更新連絡群組

八、指揮中心輪值人員簽到表

|  |
| --- |
| 指揮中心輪值人員簽到表 |
| 日期 | 展區 | 職務 | 姓名 | 到勤時間 | 合計時數 | 簽章 |
| 離勤時間 |
| 2025/10/5 | 鹿港展區 | 指揮官 | 陳OO |  | \_\_\_小時 | 　 |
|  |
| 2025/10/5 | 鹿港展區 | 值日官 | 王OO |  | \_\_\_小時 | 　 |
|  |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
|  |
| 交代或未完成(移交)事項 |  |

九、各組加入群組處理指揮中心事務人員簽到表

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_展區輪值人員簽到表 |
| 日期 | 組別 | 職稱 | 姓名 | 到勤時間 | 合計時數 | 簽章 |
| 離勤時間 |
| 2025/10/11 | ○○組 | 科員 | 陳OO |  | \_\_\_小時 | 　 |
|  |
| 　 | 　 | 　 | 　 |  |  | 　 |
|  |

十、各組各區輪值班表(請各組於9/26前將各區各日輪值名單送計畫處彙整)

**【範例】交通組**

(一) 召 集 人：交通處/處長○○○/手機

(二) 副召集人：交通處/副處長○○○/手機

(三) 聯絡人員：○○科/科長/○○○/手機

展區：□彰化展區 □鹿港展區 □彰南展區(田尾) □彰南展區(田中)

|  |  |
| --- | --- |
| 時段日期 | 平日(週日~週四) 09:30-18:30  |
| 假日(週五~週六) 09:30-20:30 |
| 職稱 | 姓名 | 手機 |
| 10月10日(五) |  |  |  |
| 10月11日(六) |  |  |  |
| 10月12日(日) |  |  |  |
| 10月13日(一) |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

十一、遺失物登記表(500元以下)

****

十二、似高於500元以上高價物品請依以下流程處理

2025台灣設計展期間展場服務台處理民眾交付拾得物流程

(彰化縣警察局刑事警察大隊製)

1. 會場受理部分：
	1. 與拾得人當面清點拾得物品項，並逐案封裝。
	2. 填寫拾得物登記表(民眾填寫或服務人員協助填寫均可)。
	3. 每案以1張登記表並附加該案拾得物為妥(不可多案拾得物混裝一起造成日後發還的困難)。
2. 送交分駐(派出)所部分：
	1. 會場人員將拾得物案件送交指定分駐(派出)所辦理受理、網路公告招領及後續發還。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 展區 | 指定派出所 | 電話 |
| 彰化展區 | 八卦山派出所 | 04-728 4292 |
| 鹿港展區 | 鹿港派出所 | 04-777 2118 |
| 田中展區 | 田中派出所 | 04-874 2051 |
| 田尾展區 | 田尾分駐所 | 04-883 2854 |

* 1. 分駐(派出)所受理時，先與會場人員點收無訛後，將拾得物登記表逐案複印1張，並加蓋派出所戳章，交會場人員收執，以明權責。
1. 分局受理及後續處理部分：
	1. 由分駐(派出)所員警將拾得物案件登打於內政部警政署拾得遺失物管理系統，循「受理民眾交存拾得遺失物作業程序」陳報分局偵查隊辦理網路公告。
	2. 分局辦理公告時，應一併函知拾得人。

|  |
| --- |
| **2025台灣設計展(展場： )** **拾得物登記表** |
| 拾得人姓名 |  | 住 址 |  |
| 電 話 |  |
| 身分證號碼 |  |
| 拾得日期時間 | 114年10月 日時 分 | 拾得地點 |  |
| 拾 得 物 名 稱 | 數 量 | 特 徵 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 上開拾得物送交會場服務人員點收無訛 拾得人簽名：中 華 民 國114 年 10月 日 |
| 受理人員注意事項：1. **會場受理部分：**
	1. 與拾得人當面清點拾得物品項，並逐案封裝。
	2. 填寫拾得物登記表(民眾填寫或服務人員協助填寫均可)。
	3. 每案以1張登記表並附加該案拾得物為妥(不可多案拾得物混裝一起造成日後發還的困難)。
2. **送交分駐(派出)所部分：**
	1. 會場人員將拾得物案件送交指定分駐(派出)所辦理受理、網路公告招領及後續發還。(彰化展區：八卦山派出所04-728 4292、鹿港展區：鹿港派出所04-777 2118、田中展區：田中派出所04-874 2051、田尾展區：田尾分駐所04-883 2854)
	2. 分駐(派出)所受理時，先與會場人員點收無訛後，將拾得物登記表逐案複印1張，並加蓋派出所戳章，交會場人員收執，以明權責。
 |

十三、