

※辦訓異常狀況及處理原則(參考)

彰化縣電腦商業同業公會

辦訓異常狀況及處理原則(參考)

異常狀況處理原則共分4大類、19項事件類別及1~3級處理原則

編號	異常狀況主分類
100	災害事故
200	設備環境
300	講師管理
400	學員管理

1~3級處理原則

分級	等級說明
第一級	現場人員可立即且獨立處理之異常狀況
第二級	1. 現場需要其他工作人員或跨部門處理之事宜 2. 無法於課程進行期間立即處理之異常狀況
第三級	1. 無法於事件發生現場處理完成或需向上級主管呈報之事件 2. 其他不可抗拒之外部因素

災害事故(主分類編號 100)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
100-1	颱風	第一級	上課時得知政府公告停課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法
		第二級	上課當日或前一日得知政府公告天災停課	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急通知老師 2. 以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 3. 教室一樓張貼緊急停課公告 4. 於一週內給予講師及學員補課通知
		第三級	教室設備因風災無法正常使用或淹水等無法於24小時或下次上課前修復	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 2. 於上課教室一樓張貼緊急停課公告 3. 尋找替代場地，辦理受課地點緊急變更事宜
100-2	地震	第一級	地震級數約四級以下，不影響上課進行	督課人員留意硬體設備狀況並留意學員情緒。
		第二級	地震級數約五級以下，晃動後硬體設備如燈具、天花板或牆面受損；影響上課進度進行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大樓如供電正常則更換上課教室 2. 通報上級主管 3. 如受地震影響無法正常進行課程則立即停課，導引學員離開。
		第三級	地震級數約五級以上，劇烈晃動，大樓停電或教室已無法使用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 疏導學員逃生路線。 2. 配合大樓保全或救災人員之疏散計畫 3. 後續追蹤講師及學員安全狀況(ex: 返家或就醫等)
100-3	火警	第一級	誤觸警鈴	1. 向大樓保全確認警鈴事故狀況，安撫學員情緒。
		第二級	現場濃煙及警報聲響、部分樓層傳出異味等	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立即通知學員停課及逃生；並禁用電梯 2. 確認學員逃生狀況 3. 一週內通知補課

		第三級	上課前教室或設備因火警造成災損課程無法如期舉行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急通知老師 2. 以電話、簡訊、Email告知全體學員停課事宜 3. 教室一樓張貼緊急停課公告 4. 於一週內予講師及學員補課通知
100-4	重大流行疫情及傳染病(禽流感等)	第一級	政府公告流行疫情及傳染病	<ol style="list-style-type: none"> 1. 教室出入口提供酒精消毒 2. 張貼宣導並建議疑似症狀之學員戴口罩及多洗手 3. 觀察有無可疑症狀之學員
		第二級	課程中發現疑似症狀之學員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 疑似症狀之學員可先請其戴上口罩 2. 提供後續補課方案，並建議個人在家休養。
		第三級	確認班級有該症狀之學員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 通報衛生機關協助 2. 辦理暫時停課或停班 3. 提供後續退費或補課

設備環境(主分類編號 200)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
200-1	電腦故障	第一級	現場電腦當機	請工作人員立即修護或重新啟動電腦
		第二級	原使用電腦10分鐘內無法修復	立即更換電腦
		第三級	無電腦可替代時	請講師調整當日教學法或提供簡報資料
200-2	麥克風故障	第一級	麥克風無法使用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 更換電池 2. 更換麥克風
		第二級	擴大機故障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 更換教室 2. 無教室可換時，可改用可攜式麥克風(小蜜蜂) 3. 講師改變授課站位
		第三級	(無)	
200-3	線路接觸不良	第一級	網路或喇叭音響故障	請工作人員立即修護

		第二級	現場網路或喇叭音響故障將影響教學進度或內容	1. 協調更換教室 2. 請講師調整授課進度及教學法
		第三級	上課前網路故障短期內無法修復	請講師調整授課進度及教學法
200-4	教室照明設備故障	第一級	燈管閃爍	更換燈管或停用該區燈具
		第二級	教室局部停電	1. 緊急連絡管理員，立即更換或修護 2. 使用樓層之備用電源，提供照明 3. 換置採光或電源正常之教室
		第三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於30分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法
200-5	空調故障	第一級	部分空調故障	緊急連絡管理員，立即更換或修護
		第二級	部分空調故障	更換教室或提供電扇等替代品
		第三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於30分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法
200-6	投影機故障	第一級	投影機燈泡故障	現場人員更換燈泡
		第一級	投影機不明原因故障，現場評估無法於15分鐘內修復	更換可攜式投影機或換教室
		第三級	因事故造成現場全面停電且無法立即於30分鐘內修復時	1. 通知老師停課 2. 通知現場學員 3. 告知補課辦法

講師管理(主分類編號 300)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
300-1	老師遲到且原因不明時	第一級	講師遲到30分鐘且未聯絡上	1. 將事先備妥課程或宣導需要加以運用 2. 安撫學員、到班時間不明時可提供點心或飲料
		第二級	講師遲到60分鐘或無法於60分鐘內抵達	1. 當日停課一次 2. 現場可供學員自修 3. 3日內告知補課事宜
		第三級	次日仍無法聯絡上講師	1. 聯絡講師確認當日狀況 2. 協助安排補課事宜 3. 如當日未到班非屬緊急事故或不可抗力之因素者，且達2次以上，則停聘之。
300-2	老師臨時調課	第一級	七日前通知調課	1. 以電話、簡訊、Email告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。 2. 如為政府專案課程需行文主辦單位（產投/TTQS等）
		第二級	一日前通知調課	1. 以電話、簡訊、Email告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。 2. 傳真通知主辦單位
		第三級	當日通知調課	1. 以電話、簡訊、Email告知全體學員；如可先取得延課日期時，一併告知學員。 2. 傳真通知主辦單位 3. 講師如調課因素非不可抗拒或突發事故達2次以上者，可停聘之。
300-3	講師迷路	第一級	路況清楚且可於30分鐘內到達教室時	1. 主動前往接應或告知附近之重要地標 2. 將事先備妥課程或宣導事宜加以運用 3. 安撫學員情緒
		第二級	講師迷路且確認無法於60分鐘內到達時	1. 通知學員停課 2. 一週內告知補課日期 3. 課前請講師確認下次交通路

				線
		第三級	(無)	

學員管理(主分類編號 400)

編號	異常情形	異常等級	狀況說明	處理原則
400-1	學員缺課	第一級	未到班達30分鐘以上	電話聯絡並提醒學員缺課之影響
		第二級	未到班達60分鐘以上	1. 電話聯絡並提醒學員缺課之影響 2. 請學員補請假或提供補課機制
		第三級	(無)	
400-2	學員身體不適	第一級	學員疾病，意識清醒	1. 協助學員返家 2. 追蹤到家狀況
		第二級	學員疾病，意識清醒，需人攙扶	安排適當同仁陪同救醫或送返家，並聯絡學員家屬知悉。
		第三級	學員疾病，意識不清，無法溝通	1. 聯絡學員家屬或公司 2. 119 緊急送醫
400-3	學員當日未帶講義	第一級	學員講義未帶或遺失	1. 補印當日課程講義 2. 協助補發或提供電子檔
		第二級	學員講義 3 次以上未帶	由學員補繳影印費或不再提供紙本講義
		第三級	(無)	
400-4	學員間或講師口角	第一級	雙方口角	1. 勸說當事人(學員)先暫離教室之情境 2. 請當事人至休息區溝通安撫其他學員情緒並於課後協助協調
		第二級	雙方口角且影響其他學員或產生肢體衝突	1. 先請其他學員課中休息 2. 勸請當事人離開現場及隔離
		第三級	肢體衝突造成傷害事件	1. 請大樓保全協助安撫並協助當事人送醫 2. 衝突如擴大至無法安撫時則報請警方處理

400-5	學員反映 課程內容	第一級	學員個別反映	於課程休息時間或當日下午下課後，立即與講師溝通，並反映學員意見，請講師適時調整
		第二級	部分學員反映	1. 辦理課中意見調查了解學習狀況 2. 如為講師教學內容與原教學目標不符時，請其修正。 3. 如為學員程度因素：則可安排課後加強輔導、轉班或辦理退費。
		第三級	(無)	
400-6	學員中途 退訓	第一級	學員依規定提出申請	1. 繳費課程：依課程規定辦理相關退費事宜 2. 政府專案之課程依規定辦理離、退訓相關事宜
		第二級	政府專案課程學員因出缺勤時數達退訓標準	1. 通知學員並依規定辦理。 2. 如有補課或相關補救方式可協助補課(補足)規定時數。
		第三級	特殊事件造成非意願內之離退訓要件(e x: 如突發事件或不可抗力因素等)	1. 呈報上級專案處理 2. 或呈報主辦單位專案處理