

出國報告（出國類別：國際會議）

參加世界核能發電協會東京中心(WANO-
TC)核能溝通人員研討會(Nuclear
Communicators Seminar)

服務機關：台灣電力公司

姓名職稱：郭振基 核能溝通小組 副主任

派赴國家：日本

出國期間：106.02.13~106.02.16

報告日期：106.03.29

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：參加世界核能發電協會東京中心(WANO-TC)核能溝通人員

研討會

頁數 12 含附件：☒是☐否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：台灣電力公司 / 陳德隆 / (02)2366-7685

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

郭振基/台灣電力公司/核能溝通小組/副主任/02-2366-8500

出國類別：☐1 考察☐2 進修☐3 研究☐4 實習☒5 其他 開會

出國期間：106.2.13 至 106.2.16 出國地區：日本

報告日期：106.3.29

分類號/目：管理

關鍵詞：溝通會議 WANO 經驗回饋

內容摘要：

世界核能發電協會東京中心(WANO-TC)邀請亞洲會員召開核能溝通人員研討會，研討會之目的為邀請亞洲會員之高階核能專業溝通人員和該中心溝通人員建立專業關係，並為高階核能專業溝通人員提供一個平台，以分享核能溝通之經驗與最佳作法。

研討會第一天議程係由 WANO 溝通人員就 WANO 組織簡介、核能事件暨核電廠緊急事故的溝通、WANO 及會員在「事件通知報告 (EVENT NOTIFICATION REPORT)」作業以及 WANO 在溝通上所提供有助於提升核能安全及核電廠效能的協助等議題進行簡報，再進行討論。第二天議程是針對內部溝通、外部利害關係人溝通以及全球核能工業界發展所面對的挑戰等議題進行討論。

本文電子檔已傳至出國報告資訊網 (<http://report.gsn.gov.tw>)

參、 工作內容

本項研討會係 WANO 授權東京中心召開，是該中心第一次針對高階溝通管理人員所舉辦的研討會，由倫敦辦公室的組織溝通計畫總監 (Corporate Communications Programme Director) Ms. Justine McGuinness、高級溝通專家 (Senior Communications Specialist) Ms. Katie Bailey 以及東京中心之高級溝通經理 (Senior Communications Manager) Mr. Ronn Smith 等共同籌辦，研討會係由 Ms. McGuinness 主持，Ms. Bailey 及 Mr. Smith 則負責簡報及參與討論。

本項研討會原預定有日本、韓國、大陸、印度、巴基斯坦、本公司等會員受邀派員參加，惟大陸、印度及巴基斯坦等會員則因故未能出席。

研討會的議程如附件 1，第一天的議程主要係由 WANO 就所擬訂議題進行簡報及與出席者討論，第二天的議程則由出席者就所擬訂的議題進行座談，其內容摘要如下：

一、This is WANO

本項議題是由東京中心的 Mr. Smith 進行簡報，他說明 WANO 的願景，是與會員成為全球在追求商業核反應器優異運轉安全性的領導者。

WANO 聯合世界上所有擁有營運的商業核電廠，以實現最高可能的核安全標準的公司和國家。共有超過 150,000 核能專業人員為超過 130 個會員工作，他們在全球各地運轉超過 450 個核能發電機組。

WANO 在倫敦和香港設有辦事處，在亞特蘭大、巴黎、莫斯科和東京設有區域中心，致力於通過相互支援、信息交流、共同評估、設立標竿和提高績效，最大限度地提高全球核電廠的安全性、可靠性和模擬最佳做法。

WANO 為了實現其願景，通過推動同行審查 (Peer Review)、效能分析 (Performance Analysis)、技術支持 (Technical Support)、培訓與發展 (Training & Development) 和組織溝通 (Corporate Communications) 等 5 項計畫，向會員提供高質量的產品和服務。

而 WANO 推動「組織溝通計畫」的使命，就是為了確保 WANO 是：

- 可信的
- 可靠的
- 獨一無二的
- 可以顯示出 WANO 的價值
- 聲譽的守護者
- 具有專業知識者

WANO 組織溝通計畫也進行聲譽管理 (Reputation Management)，而聲譽管理是從戰略層面對公司或組織的聲譽進行全方位管理，進行持續和一定力度的傳播與溝通，將公司或組織的價值觀、營運模式、產品和服務等及時和準確地傳達給各方面的受眾。聲譽體現的是一個企業或組織受公眾信任和認可的程度，其核心在於信任。

WANO 整理出聲譽管理有以下四種面向的作法，其中以反應式防禦作法最差，主動式攻擊作法最佳，若處於其他種面向作法狀態，則應朝主動式攻擊作法方向改進。

主動式(Proactive) 防禦(Defensive)	主動式(Proactive) 攻擊(offensive)
反應式(Reactive) 防禦(Defensive)	反應式(Reactive) 攻擊(offensive)

WANO 組織溝通計畫的目標是在 2022 年能達到：

- WANO 是一致性的、可信的及有價值的
- WANO 促成全球核能溝通專業人員社區
- 組織溝通計畫獲認可在經驗交流上是一卓越的典範及重要的計畫

二、Communications during nuclear events and plant emergencies

本項議題亦由 Mr. Smith 進行「東京中心緊急反應計畫(Tokyo Center Emergency Response Plan)」簡報，他說明緊急反應計畫是當有廠外(off-site)緊急事件公布後，WANO 實施應急反應能力的內部準則，包括建立清晰、具有權威暨負責的資訊流(flow)、協助受影響會員(affected member)快速聯絡 WANO 其他會員請求支援以及及時提供其他會員有關事件的可信賴資訊。

反應計畫的第一優先工作項目是替受影響會員以單點聯絡方式向 WANO 其他會員請求支援(知識及專業技術)；其次是及時向 WANO 其他未直接受到事件影響會員提供準確的資訊；第三優先則是與其他組織如國際原子能總署有效整合 WANO 的行動與工作。

Mr. Smith 於簡報中特別強調 WANO 在會員的緊急事件中僅擔任協調聯絡、協助與資訊提供角色，所以緊急反應計畫並不包括替電力公司(utilities)

ENR 的內容會同時呈現會員通報內容及所蒐集到當地媒體的報導內容。ENR 的分送對象包括 WANO 會員之執行長(CEO)、聯絡界面的職員、行政領導團隊、計畫總監及全球溝通小組，並會刊登在 WANO 的會員網頁。

簡報中 Ms. Bailey 以 106 年 2 月 17 日法國電力公司(EDF)的 Flamanville 核能電廠主變壓器失火事件為例，說明 ENR 發布流程，及播放媒體報導影片。WNAO 針對本事件發布的 ENR(如附件 2)中指出法國電力公司(EDF)通報並無人員送醫，但當地媒體的報導卻提到有 5 人因吸入濃煙嗆傷送醫。

Ms. Bailey 簡報完後，續由與會人員就以下 4 個問題進行討論：

- 是否還有其他人員應放入 ENR 的分送名單？
- 作為一個溝通人員，ENR 是否對你有用？
- WANO 針對 ENR 在事件中採用的資訊聯絡方式是否有需改進的地方？
- 在目前數位時代以 72 小時來發布信息是否太長？

會中與會人員對於前 3 個題目並未有太多的討論，至於 72 小時才發布信息問題，大都認為若以案例 ENR 的內容來看確實太慢了，認為應該再縮短。

職針對上述 4 個問題，在會中的發言如下：

職認為 WANO 只要將 ENR 送到會員的窗口，並對會員在 ENR 的分發及使用不要有太嚴格的限制，其實是沒有必要增加分送的名單。

職於會中承認是第一次看到 WANO 的 ENR，但說明可能是以往職一直是參與放射性廢棄物營運的工作，後來才參與核能溝通工作。而 ENR 的內容主要係與核能電廠安全相關的資訊，在傳送到台電窗口後，內部應該是分送到核能電廠及與核能安全有關的技術單位，所以職沒有看過應屬合理。但是未來若能將 ENR 分送給專業溝通人員，應有助於溝通人員對事件的瞭解，且若於溝通場合有人問到相關問題時，可以明確的回應說明。

至於 72 小時的問題，職則表示，還是要看 ENR 的內容，如果只是說明發生什麼事件，72 小時確實太久了，應該要縮短。但是如果是能夠說明發生事件的原因，則 72 小時尚屬合理，因為發生事件時，業主通常須專注事件的因應處理，以避免事件的影響擴大，而且發生事件後，通常需要一段時間才能找出其肇因。因此職認為 WANO 在發生事件、尤其是重大的事件時，ENR 的發布是可隨事件的演進及蒐集到的資訊詳細程度，分次發布系列的 ENR，這樣就可兼顧 ENR 的發布時效與內容。

四、WANO Communications - resources available to help improve nuclear safety and plant performance

本項議題係由 Ms. Bailey 利用網路連上 WANO 官方網站說明新版官方網頁的架構及內容。

職的座位剛好在主席 Ms. McGuinness 旁邊，她看到職正利用手機查看 WANO 的官方網頁，就問職對於 WANO 網頁的意見。職則回應，之所以用手機查看 WANO 網頁，就是想看看用手機查看 WANO 網頁，是否很方便使用，結果發現 WANO 網頁並無手機版本，雖然職手機的網頁瀏覽 APP 可以將網頁轉換成手機瀏覽模式，因為是由 APP 自行切割網頁方式呈現，並不符合 WANO 網頁原先設計的瀏覽邏輯。考量目前智慧型手機功能強大，且大都隨身攜帶，以手機查詢網頁的頻率大增，因此職還是建議 WANO 提供手機版官方網頁，如此才能依 WANO 網頁的設計邏輯及架構向手機使用者呈現其網頁內容，這一點 Ms. Bailey 則回應表示，WANO 也有考慮到這個問題，目前手機版網頁正在開發中。

另外，職也表示，以往會上 WANO 網頁，主要是尋找核能發電統計資料，以便對外溝通場合使用。職認為網頁的設計風格及使用方便性雖然會吸引網民，但是若無充實的內容滿足上網者的需求，則無法讓其繼續使用，因此網頁的內容是否符合網民的需求，也是一個成功網頁的重要因素。

五、Communication Nuclear Issues with plant and corporate personnel: ideas for keeping employees informed and engaged

針對本項議題，職概要說明台電公司的內部溝通，大致作法有由董事長或總經理針對公司的經營狀況、政策及重要議題會召開內部會議，向來自各單位主管及同仁說明，再由與會同仁回單位後向其他同仁轉達；高層主管也會出面錄製影片，置於公司網頁及於公司內部電視播放、或以信函透過電子郵件傳給每一個同仁閱讀；另外，也會透過公司網頁及內部期刊發布訊息等。

日本關西電力公司岡田 重樹部長則表示，他們對內溝通原來也會製作影片，後因削減成本的考量取消了。此外，他們還有一個比較特別的作法，就是會將高層主管開會場景進行現場實況轉播，讓該公司的同仁於辦公室的電視直接觀看會議進行的情形。

韓國水力及核電公司(KHNP)的 Eunhong Lee 經理則發言說明，若有議題發生，該公司會透過網頁、臉書、內部期刊、電子郵件及製作電視新聞的方式與該公司同仁溝通。

六、Communications role with key stakeholders

職於會中概要說明台電公司對外核能溝通的作法，針對核能與能源科普等相關議題製作影片及動畫，運用網路新媒體供民眾點閱；辦理政府機關、公司行號、團體及大專院校說明會、核電廠參訪；利用寒、暑假期間辦理大專院校營隊活動等。

日本關西電力公司岡田 重樹部長表示該公司在發生公安事故(人員受傷)時要通報地方政府，並針對媒體記者準備 Q&A 及接受媒體採訪。職則表示台電公司核能設施若發生事件，會針對媒體發布新聞稿說明。另外，也須在一定時間內通報核安管制機關原子能委員會及設施所在地地方政府，而原子能委員會接到通知後，就會公告於該會網站。

日本核能安全協會 (JANSI)的高級顧問永野 彰先生表示該協會人員非常忙碌，且影片製作成本太高，該協會並沒有製作影片，都是透過電子郵件及網站與外界溝通。

日本東京電力公司大野 裕行課長表示，目前福島核電廠正進行除役作業，相關作業活動的執行原因、內容及進度等資訊會透過電子郵件傳給所有媒體，當地民眾則可經由網頁閱讀電子郵件。

韓國水力及核電公司的 Eunhong Lee 經理於會中播放該公司招收新人的宣導短片，該片是由一位男性新進員工現身說法，利用符合年輕人的 KUSO 手法拍攝，以吸引優秀的年輕人加入該公司。職接著從 Youtube 搜尋播放本公司核溝小組製作的「能源豆問」動畫宣導影片，並說明影片角色的對話都是採用年輕人熟悉的用語，公開之後，頗獲好評。職特別強調短片所採用的動畫手法相當簡單，具有製作期短及成本低的優點。播放後與會人員多表示，雖因中文發音看不懂短片內容，但是從手法來看，認為會吸引人看下去。

日本九州電力公司 SAKATA YU 經理表示該公司會針對地方民眾進行民意調查，看民眾是否有閱讀到該公司製作的溝通文件，調查結果是約有 2/3 的民眾有看到，成效不錯。

七、Restart, new build, and the challenges of an evolving global industry

主席 Ms. McGuinness 表示目前核能仍是多數國家達成減碳目標的重要手段之一，仍有一些國家繼續興建核能電廠中，其中以中國大陸發展核能發電最為快速，但是 WANO 擔心其如此快速發展核電，是否會影響其核能發電機組的運轉安全，若發生重大事故，對未來核電的發展影響深遠，故現在透

議未來與大陸在核電議題的合作，除了技術方面外，亦可擴及溝通經驗的交流。

- 六、針對網路新媒體溝通部分，考量手機攝影及影像處理 APP 的使用方便性，建議公司舉辦同仁網路短片製作及臉書粉絲專頁經營的競賽，分別以短片的點閱率及粉絲數作為比賽評比的主要依據，以找出公司內具有潛力的網路多媒體專才，協助本公司製作宣導短片，培養公司同仁經營各式題材的臉書粉絲專業，以柔性立場協助本公司業務順利推動。