

第3.2章 交 流

第3.2.1条

总则

一般来说，交流指在个人、不同机构及公共团体之间进行信息交换，以便提供信息、指导、行动动员等。科学和技术交流需根据具体情况、目的、对象调整信息。

水生动物卫生机构应充分认识到交流是一项重要工作，应纳入工作日程，对其良好运作至关重要。有效的交流需要有机结合水生动物卫生工作与交流技巧。水生动物卫生机构与兽医机构之间的交流尤为重要（特别是在各自为独立单位的情况下）。

交流应是水生动物卫生机构所有工作中不可或缺的组成部分，涉及动物卫生（监测、早期检测、快速反应及疫病防控）、水生动物福利、兽医公共卫生（食品安全、人畜共患病）及兽药等各个领域。

本章以交流工作为主题，为帮助水生动物卫生机构建立交流体系、制定交流策略及其实施计划以及评估交流质量提供指导性建议。

第3.2.2条

交流原则

- 1) 水生动物卫生机构应有权并具备相应能力就其所负责的工作进行宣传交流。
- 2) 应有机地结合水生动物卫生专业技术与交流技巧。
- 3) 进行交流应有的放矢，遵循透明、一致、及时、均衡、准确、真实、可产生共鸣等基本原则，并遵循水生动物卫生机构质量基本原则（第3.1.2条）。
- 4) 交流应持续不断地进行。
- 5) 水生动物卫生机构应负责制定、实施、监督、评估及修订其宣传交流策略和实施计划。

第3.2.3条

定义

交流：指水生动物卫生机构就其职权范围内的任何事宜，以互动形式向个人、机构、公共团体

提供信息、指导和动员等。

危机：指水生动物卫生机构职权范围内出现需立即采取行动的严重威胁、困难或不确定因素。

危机交流：指发生危机时，在有限时间内提供未必完整但尽可能准确的信息的交流过程。

暴发交流：指疫情暴发时的交流过程，包括疫病通报。

第3.2.4条

交流体系

制定、实施及评估交流体系时，除需遵循上述交流原则外，还应结合第3.1章的内容开展以下工作：

1. 制定组织机构图，注明负责交流工作的人员与主管部门之间通过包括专门交流部门或专职负责人在内的指挥链直接联系
2. 人力资源
 - a) 职责明确且沟通便利的官方交流联络点；
 - b) 交流部门岗位描述，包括任务及职责；
 - c) 拥有数量充足且具备交流知识、技巧、能力的合格人员；
 - d) 不断给负责交流工作的人员提供相关培训及深造机会。
3. 财力及物力
 - a) 明确相关预算，提供充足资金；
 - b) 提供必要的物力资源，保证负责交流工作的人员顺利完成任务，如为其配备适宜的办公场所、办公用品及包括信息技术和互联网在内的技术设备。
4. 交流体系管理
 - a) 交流人员的任务及职责
 - i) 向主管部门汇报工作；
 - ii) 通过向主管部门提供有关交流工作的建议和专家评价，参与决策过程；
 - iii) 负责交流策略计划、实施计划及相关标准操作程序（SOP）的制定、执行及评估；
 - iv) 作为水生动物卫生机构交流事宜联系人；
 - v) 为水生动物卫生机构提供交流培训，并协调培训工作。
 - b) 交流策略计划

设计良好的交流策略计划应符合并支持水生动物卫生机构的整体战略计划，并获得管理层的支持及投入。交流策略计划应可满足整个机构所有高层次长期交流目标。

应监督并定期审查交流策略计划，确定可衡量的绩效目标及评估技术，衡量交流工作的有效性。

交流策略计划应考虑各种不同类型的交流，如日常交流、风险交流、暴发交流及危机交流等。交流工作应能帮助个人、受影响方或利益相关方、社区或公众做出最合理的决定，并帮助他们了解政策及决策依据。

有效实施交流策略计划可增加公众及利益相关方对工作的了解和认识，更深入地了解水生动物卫生机构的作用及任务，提高水生动物卫生机构的知名度和可信度，增进人们对其决策的理解和接受，从而改变人们的认识、态度或行为。

c) 交流工作计划

交流工作计划应基于对具体问题的评估，并应明确目标及受众，如员工、合作伙伴、利益相关方、媒体及公众等。

每项交流工作计划应包括一系列计划周密的行动，利用可用资源及各种技术、工具、信息及渠道，在规定时间内实现预期目标。

注：2012年首次通过。