附件 3

交通部觀光局災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程圖

104/4/14 修正

國家風景區轄區發生緊急事故

國家風景區管理處通報窗口(值班室)(附表 1)

本局通報窗口(值班室)
專線 2349-1700
FAX 8772-2555
簡訊代表號
0912-594-351

值班室處理原則:
1. 緊急事件立即連繫主管業務單位窗口(附表 2)，
2. 完成簡訊初報
3. 值班室移交主管業務單位續辦。
4. 如接獲續報仍應協助處理並通知業務單位。

通報事件分類

- 旅行團意外事故 — 業務組
- 國家風景區旅遊事故 — 技術組
- 觀光遊樂業旅遊事故 — 國旅組
- 旅宿業事故 — 旅宿組
- 國際旅客意外事故 — 國際組
- 辦公廳舍及天然災害事故 — 秘書室

災害研判:
是否成立應變小組
及分級(附表 3)

甲、乙級災害通報

1. EMOME 簡訊、行動網路群組通報(30 分鐘內)：
2. 通報對象:
   (1)本局局長、副局長、主任秘書
   (2)業務單位：
   旅行業務災害　/業務組
   國家風景區災害/技術組
   觀光遊樂區資害/國旅組
   一般旅館業災害/旅宿組
   天然暨辦公廳舍災害/秘書室
3. 書面傳真通報(1 小時內)：
   (1)交通部路政司觀光科
   FAX：2389-9887, TEL
   (2)交通動員委員會(值班室)
   FAX:2349-2886, TEL:2349288
   (3)行政院災害辦公室
   FAX：8912-7163

●同時複式通報本局值班室
FAX:02-87722555)
專線：02-23491700
行動：0937-089090

●非上班時間應同時通報值班室傳真通報後，請電話再確認

丙級災害通報

1. EMOME 簡訊、行動網路群組通報(30 分鐘內)：
2. 通報對象:
   (1)本局局長、副局長、主任秘書
   (2)業務單位：
   旅行業務災害　/業務組
   國家風景區災害/技術組
   觀光遊樂區資害/國旅組
   一般旅館業災害/旅宿組
   天然暨辦公廳舍災害/秘書室
3. 書面傳真通報(1 小時內)：
   (1)交通部路政司觀光科
   FAX：2389-9887, TEL
   (2)交通動員委員會(值班室)
   FAX:2349-2886, TEL:2349288

成立緊急應變小組

續報-3
續報-2
1. 業務單位初報
2. 視災情續報
(最少 4 小時 1 報)

無　災　情
狀況解除
書面結報

1. 業務單位初報
2. 視災情續報
3. 無災情 4 小時續報

民眾洽詢處理通報流程圖

民眾來電洽詢、旅行社通報、災害或緊急事故

本局通報窗口(值班室)
專線 2349-1700
FAX 8772-2555
簡訊代表號
0912-594-351

立即處理事項

立即處理及回覆：
1. 值班人員留下連絡方式及對象，並通知主管業務窗口處理及回覆。
2. 值班人員洽詢主管業務人員並獲告知處理方式及回覆

非急迫性事件：
1. 告知來電者上班時段再來電洽詢
2. 留下聯絡方式，上班日轉知主辦單位回覆或處理。

載記於值班紀錄簿

權責業務單位、值班室通報結案或上班日移轉業務單位處理。