



交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

Penghu National Scenic Area Administration, Tourism Bureau, MOTC

災害防救緊急應變 作業手冊

中華民國 105 年 11 月

目錄

◎澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範

壹、依據	1
貳、目的	1
參、適用範圍	1
3.1 災害範圍	1
3.1.1 觀光旅遊災害(事故).....	1
3.1.2 一般災害	2
3.1.3 發生恐怖攻擊事件.....	2
3.1.4 發生重大消費事件.....	2
3.2 災害規模分級	2
肆、組織	3
4.1 緊急應變小組任務編組	3
4.2 緊急應變小組任務分工	3
伍、成立、撤除時機	3
5.1 緊急應變小組成立時機	3
5.2 緊急應變小組撤除時機	3
陸、作業程序	7
6.1 通報作業	7
6.1.1 通報作業執行人員	7
6.1.2 災害通報流程	8
6.2 開設作業	13
6.2.1 人員進駐.....	13
6.2.2 器材設備整備.....	17
6.2.3 其他整備措施.....	19

6.3 災害應變作業	20
6.3.1 預警封閉景點作業	20
6.3.2 一般災害應變作業	21
6.3.3 疏散避難收容場所	21
6.4 災後復原作業	22

◎分篇作業規範

◆緊急救護篇

壹、計畫依據	32
貳、本計畫之短、中、長期目標	32
參、澎湖國家風景特定區緊急計畫規劃	32
3.1 風景區遊客人次概述	32
3.2 風景地理區位及緊急救護資源概述	33
3.3 救護站設置地點、數量及傷病患後送動線	36
3.4 救護人員之支援計畫規劃原則概述	37
3.5 救護人員之支援計畫	38
3.6 緊急救護裝備之準備	43
3.7 傷病患緊急救護與後送管制措施	48
肆、傷病患緊急救護與後送管制措施	54
伍、緊急救護直昇機申請辦法	58

◆反恐事件篇

壹、前言	60
貳、危機預防階段	60
參、危機處理階段	65
肆、清理復原階段	65

◆重大消費事件處理篇	66
◆新聞媒體應對篇	67
◎附件	
附件 1 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害通報單.....	68
附件 2 澎湖國家風景區管理處所屬單位(管理站、遊客中心)災害通報單.....	69
附件 3 交通部災害災情速報表【觀光部分】	70
附件 4 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處緊急應變小組值勤人員簽到(退)表	71
附件 5 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變小組通知單....	72
附件 6 交通部觀光局及所屬機關加強海濱遊憩據點海嘯警報傳遞注意事項....	73
附件 7 交通部觀光局公共工程汛期工地防災減災自主檢查彙整表.....	75
附件 8 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處網站專刊新聞稿.....	76
附件 9 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處尼伯特颱風網站專刊新聞稿(範例)	77
附件 10 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處轄區 11 處遊客中心及管理站周邊避難收容場所清冊	78
附件 11 觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送規劃方案.....	83
附件 12 澎湖縣消防救護機構通聯表	86
附件 13 澎湖縣醫療單位及衛生所通聯表	87
附件 14 澎湖縣緊急救護直升機申請辦法	88
附件 15 澎湖縣緊急救護直昇機起降停機坪地點	90
附件 16 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處恐怖攻擊事件通報流程圖.....	91
附件 17 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處各項災害意外事故緊急應變通訊聯絡名冊	92
附件 18 澎湖國家風景區管理處(○○站、課、室)重大消費事件通報單.....	93
附件 19 澎湖國家風景區管理處重大消費事件通報單.....	94

附件 20 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處車禍受傷事故緊急應變新聞稿(範 例).....	95
附件 21 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處重大疾病事故緊急應變新聞稿(範 例).....	96
附件 22 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處觀光遊艇意外事故緊急應變新聞 稿(範例)	97

◎附錄

附錄一 車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本.....	98
附錄二 重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本.....	106
附錄三 旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本.....	114
附錄四 旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本.....	129
附錄五 交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通報作業要點	142

澎湖國家風景區管理處
災害防救緊急應變通則
作業規範

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

災害防救緊急應變通則作業規範

105 年 11 月 01 月修正

壹、依據

- 一、災害防救法(105 年 04 月 13 日修正)。
- 二、災害緊急通報作業規定(91 年 11 月 07 日修正)。
- 三、交通部災害緊急通報作業要點(96 年 07 月 17 日修正)。
- 四、交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點(105 年 01 月 19 日修正)。
- 五、交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通報作業要點(105 年 11 月 01 日修正)(如附錄五)。

貳、目的

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處(以下簡稱本處)為處理風景區內權責範圍災害防救事宜，特訂定本作業手冊。為有效推行災害防救應變措施，於災害發生之虞或發生時，成立「緊急應變小組」，其任務如下：

- 一、災情之收集、通報及陳報各業務單位主管。
- 二、善後處理情形之彙整。
- 三、相關機關之聯繫。
- 四、緊急應變作業之通報。

參、適用範圍

本作業手冊適用災害範圍係依據「災害防救法」及「交通部觀光局災害防救緊急應變通報作業要點」訂定。

3.1 災害範圍

3.1.1 觀光旅遊災害(事故)：

- 一、旅遊緊急事故：指因空難、海難(海嘯)、陸上交通事故、天然災害、水災、劫機、中毒、疾病、恐怖行動攻擊及其他災害，致造成旅客傷亡或滯留之

緊急情事。

二、國家風景區事故：轄區發生事故，致遊客或人員重大傷亡。

三、觀光遊樂業事故：觀光遊樂業發生重大意外致傷亡者。

四、旅宿業事故：觀光飯店及一般旅館(民宿)等發生重大意外致傷亡者。

3.1.2 一般災害：

一、發生全面性或較大區域性之風災、震災(海嘯)、水災、旱災、土石流災害等天然災害致各管理站陷於重大停頓者，無法對外開放。

二、其他因火災、爆炸、公用氣體與油料管線、電氣管路災害、礦災、空難、海難、陸上交通事故、森林火災、毒性化學物質災害等造成重大旅客、人員傷亡或嚴重影響景點旅遊與公共安全之重大災害者。

三、辦公廳舍災害事故：所轄機關辦公廳舍內，公共設施因故受損，致有公共安全之虞者。

3.1.3 發生恐怖攻擊事件

3.1.4 發生重大消費事件

3.2 災害規模分級

一、甲級災害規模：

(一)觀光旅遊事故，發生死亡合計達 10 人以上者，或死傷合計達 20 人以上者。

(二)災害有擴大之趨勢，可預見災害對社會有重大影響者。

(三)具新聞性、政治性、社會敏感性或經承辦機關認為有陳報之必要者。

二、乙級災害規模：

(一)旅行業舉辦之團體旅遊活動因劫機、火災、天災、車禍、中毒、疾病及其他事變，造成旅客傷亡或滯留等緊急情事。

(二)觀光旅遊事故、國家風景區災害，發生死亡人數達 3 人以上或死傷人數

合計達 19 人以下者。

(三)具新聞性、政治性、社會敏感性或經承辦機關認為有陳報之必要者。

三、丙級災害規模：

(一)觀光旅遊事故、國家風景區、觀光遊樂業、旅宿業等發生人員死傷者或無人死傷惟災情有擴大之虞者或災情有嚴重影響交通者。

(二)具新聞性、政治性、社會敏感性。

肆、組織

4.1 緊急應變小組任務編組

本處緊急應變小組任務編組，如圖 1.1 所示。

4.2 緊急應變小組任務分工

本處緊急應變小組任務分工，如表 1.1 所示。

伍、成立、撤除時機

5.1 緊急應變小組成立時機

一、交通部觀光局要求成立。

二、澎湖縣災害應變中心開設且災害範圍與本處有關者。

三、發生甲級或乙級規模之災害。

四、發生丙級規模之災害時，由本處管理課或值班人員掌握狀況，立即通報處長、副處長、秘書及單位主管評估是否成立。

五、發生恐怖攻擊事件。

六、發生重大消費事件。

5.2 緊急應變小組撤除時機

一、根據前述第一點情形成立後，接獲交通部觀光局命令撤除時。

二、根據前述第二點情形成立後，澎湖縣災害應變中心撤除時。

三、根據前述第三點~第六點任一情形成立後，災害應變作業完成時。

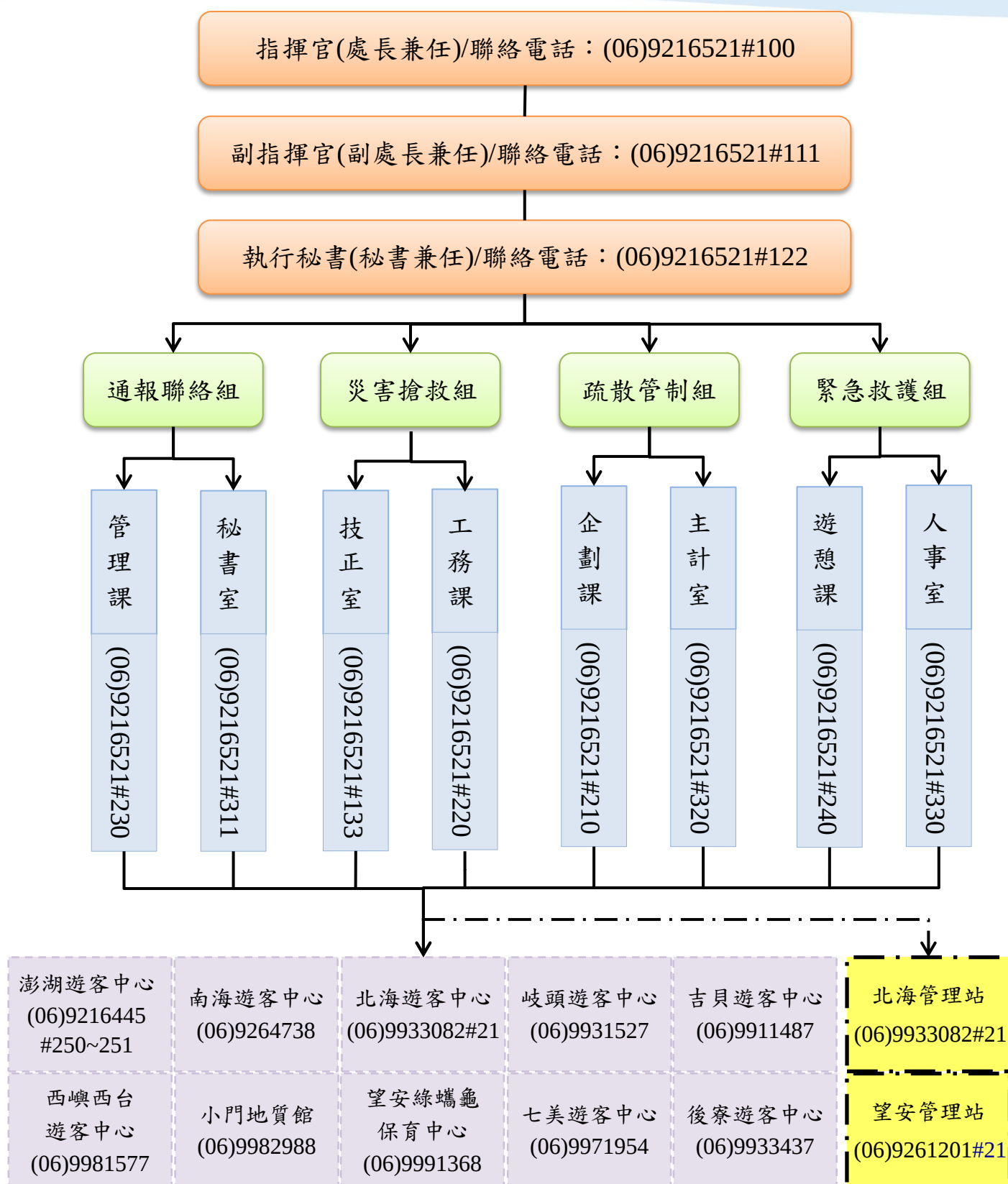


圖 1.1 緊急應變小組任務編組圖

表 1.1 緊急應變小組任務分工表

編組別	編組單位	任務分工	聯絡電話
指揮官	處長兼任	綜理災害防救、恐怖攻擊事件、重大消費事件之全盤策劃、指揮及調度。	公：(06)9216521#100
副指揮官	副處長兼任	一、襄助指揮官執行災害防救、恐怖攻擊事件、重大消費事件。 二、負責對外發言。	公：(06)9216521#111
執行秘書	秘書兼任	處理緊急應變小組成立與運作事宜。	公：(06)9216521#122
通報聯絡組	管理課	一、執行觀光局通報聯絡事宜。 二、聯絡與協調災害防救單位。 三、執行勸離疏散與宣導事項。 四、執行災情查報、勸離疏散、宣導等事項。 五、恐怖攻擊事件相關通報聯絡權責處理。 六、重大消費事件相關通報聯絡權責處理。	公：(06)9216521#230
	秘書室	一、災害事件之新聞處理。 二、重大負面新聞報導處理。 三、具有延展擴大可能之重大爭議事件新聞報導處理。 四、有輿論情之議題蒐集、分析及新聞處理。 五、各項危機事件及重大輿情新聞之處理情形通報。	公：(06)9216521#311
災害搶救組	技正室	一、搶救設備整備。 二、建立工程穩固性、汛期工地防災及減災自主檢查表。	公：(06)9216521#133
	工務課	三、災害現場傷患搜救及運送。 四、館舍及設施緊急搶修。 五、後勤支援工作。	公：(06)9216521#220

編組別	編組單位	任務分工	聯絡電話
		六、恐怖攻擊事件相關災害搶救權責處理。 七、重大消費事件相關災害搶救權責處理。	
疏散管制組	企劃課	一、引導救援單位進入災害現場。 二、人員疏散、身分查驗與管理。 三、災害現場人員及交通管制。 四、辦理收容、安撫與救濟。 五、恐怖攻擊事件相關疏散管制權責處理。 六、重大消費事件相關疏散管制權責處理。	公：(06)9216521#210
	主計室	一、負責財務調度與支付。 二、災情損失統計與核算。	公：(06)9216521#320
緊急救護組	遊憩課	一、緊急救護設備整備。 二、執行緊急救護事宜。 三、恐怖攻擊事件相關緊急救護權責處理。	公：(06)9216521#240
	人事室	四、重大消費事件相關緊急救護權責處理。	公：(06)9216521#330
北海管理站 望安管理站		一、通知營運管理單位暫停營業，並要求各遊客中心做好防災作業措施。 二、若有颱風警報，於各遊客中心出、入口明顯處，張貼『颱風來襲，暫停開放』或『颱風來襲，注意』公告。 三、排水溝、排水孔應確實清理雜物，保持暢通，易進水處預為防堵。	公：(06)9933082#21 公：(06)9261201#21

陸、作業程序

針對觀光旅遊災害(事故)及一般災害之作業程序如下所述，恐怖攻擊事件之作業程序，依據本處訂定「反恐怖攻擊應變計畫」處理，重大消費事件之作業程序，依據本處訂定「重大消費事件處理機制」處理。

6.1 通報作業

6.1.1 通報作業執行人員

- 一、本處災害通報專線(專線電話：06-9216521)，上班時間由秘書室專人處理，非上班時間由本處值日室值班人員處理，並立即通報本處受理災害通報之業務主(協)辦單位，如表 1.2 所示。
- 二、上班時間本處承辦人員接獲災害通報後，業務主(協)辦單位應立即通報課長及處長、副處長、秘書，並於半小時內簡訊通報，一小時內書面傳真通報交通部觀光局。
- 三、非上班時間值日人員接獲災害訊息或通報時，應主動聯繫通報單位查證，並立即電話通報業務主(協)辦單位，業務主(協)辦單位辦理應變措施前，應續執行通報。

表 1.2 澎湖國家風景區管理處受理災害通報之主(協)辦單位表

災害種類		業務單位(主辦)			協辦(資料彙整)		
		單位	電話號碼	傳真號碼	單位	電話號碼	傳真號碼
上班時間	旅遊事故	管理課	06-9216521	06-9216543	秘書室	06-9216521	06-9216541
	國家風景區事故	管理課	06-9216521	06-9216543	工務課	06-9216521	06-9216335
	觀光遊樂業事故	遊憩課	06-9216521	06-9216545	管理課	06-9216521	06-9216543
	一般旅館及民宿事故	管理課	06-9216521	06-9216543	遊憩課	06-9216521	06-9216545

災害種類		業務單位(主辦)			協辦(資料彙整)		
		單位	電話號碼	傳真號碼	單位	電話號碼	傳真號碼
	廳舍災害 事故及天然災害	秘書室	06-9216521	06-9216541	管理課	06-9216521	06-9216543
非 上 班 時 間	值日室		06-9216521	06-9216541			

6.1.2 災害通報流程

觀光旅遊災害(事故)通報流程與災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程，如圖 1.2~圖 1.3 所示。

一、災害(事故)達乙級以上規模之通報：

(一)電話通報(立即)：

- 1.本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員。
- 2.交通部觀光局受理災害通報之業務主(協)辦單位，如表 1.3 所示。
- 3.澎湖縣災害應變中心或澎湖縣政府消防局。

(二)簡訊群組通報(半小時內完成)：

- 1.本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員，並視狀況適時續報。
- 2.交通部觀光局受理災害通報之業務主(協)辦單位。
- 3.澎湖縣災害應變中心或澎湖縣政府消防局。

(三)傳真通報(1 小時內完成)：本處相關人員應將災害情形，於一小時內以傳真方式傳送「交通部觀光局所屬各單位(管理處)災害通報單」(如附件 1)，予交通部觀光局業務主辦單位及值日室並電話確認；本處各管理站及遊客中心依「澎湖國家風景區管理處所屬單位(管理站、遊客中心)災害通報單」(如附件 2)以傳真方式傳送本處值日室並電話確認。

(四)後續通報(原則上每隔 4 小時傳送 1 次)：嗣後除重大災情應視處理狀況隨時通報外，並依通報指示傳送「交通部災害災情速報表【觀光部分】」予交通部觀光局(如附件 3)，俾掌握災情及時回應。

表 1.3 交通部觀光局受理災害通報之主(協)辦單位聯絡表

災害種類		業務單位(主辦)			協辦(資料彙整)		
		單位	電話號碼	傳真號碼	單位	電話號碼	傳真號碼
上班時間	旅行團意外事故	業務組	02-23491691/ 02-23491500#8220	02-27739298	秘書室	02-23491750 02-23491500#8675	02-27780756
	國家風景區旅遊事故	技術組	02-23491670/ 02-23491500#8536	02-27738792		02-23491750 02-23491500#8675	02-27780756
	觀光遊樂業旅遊事故	國民旅遊組	04-23330932/ 04-23312688#211	04-23312667		02-23491750 02-23491500#8675	02-27780756
	旅宿業事故	旅館業查報督導中心	02-23491488/ 02-23491500#8530	02-27739297		02-23491750 2-23491500#8675	02-27780756
	國際旅客意外事故	國際組	02-23491611/ 02-23491500#8401	02-27717036		02-23491750 2-23491500#8675	02-27780756
	辦公廳舍及天然災害事故	秘書室	02-23491750/ 02-23491500#8650	02-27780756			

災害種類		業務單位(主辦)			協辦(資料彙整)		
		單位	電話號碼	傳真號碼	單位	電話號碼	傳真號碼
非 上 班 時 間	值日室	人事室	02-23491700 0937-089090 02-23491500#9002	02-87722555			

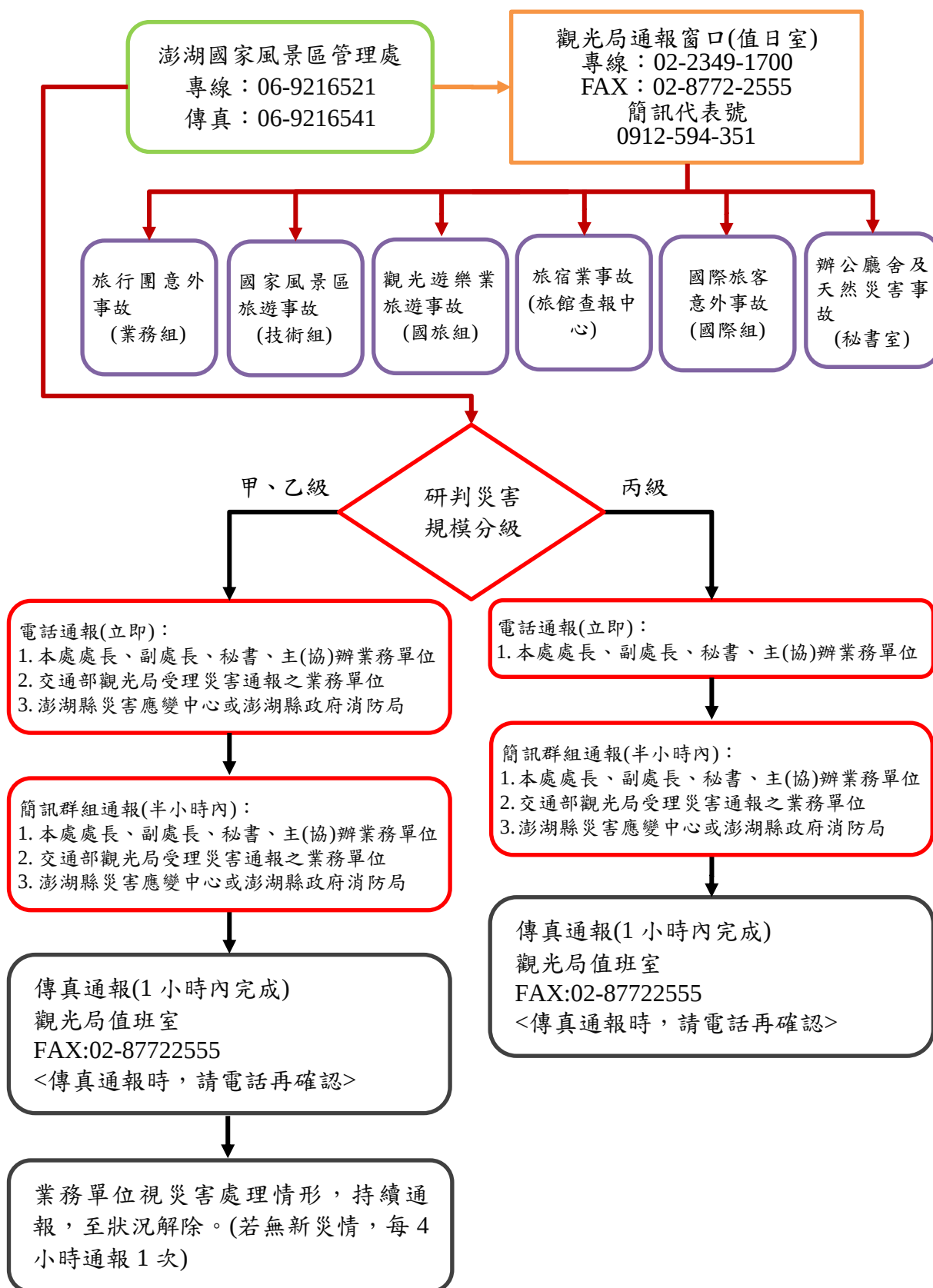


圖 1.2 澎湖國家風景區管理處-觀光旅遊災害(事故)通報流程圖

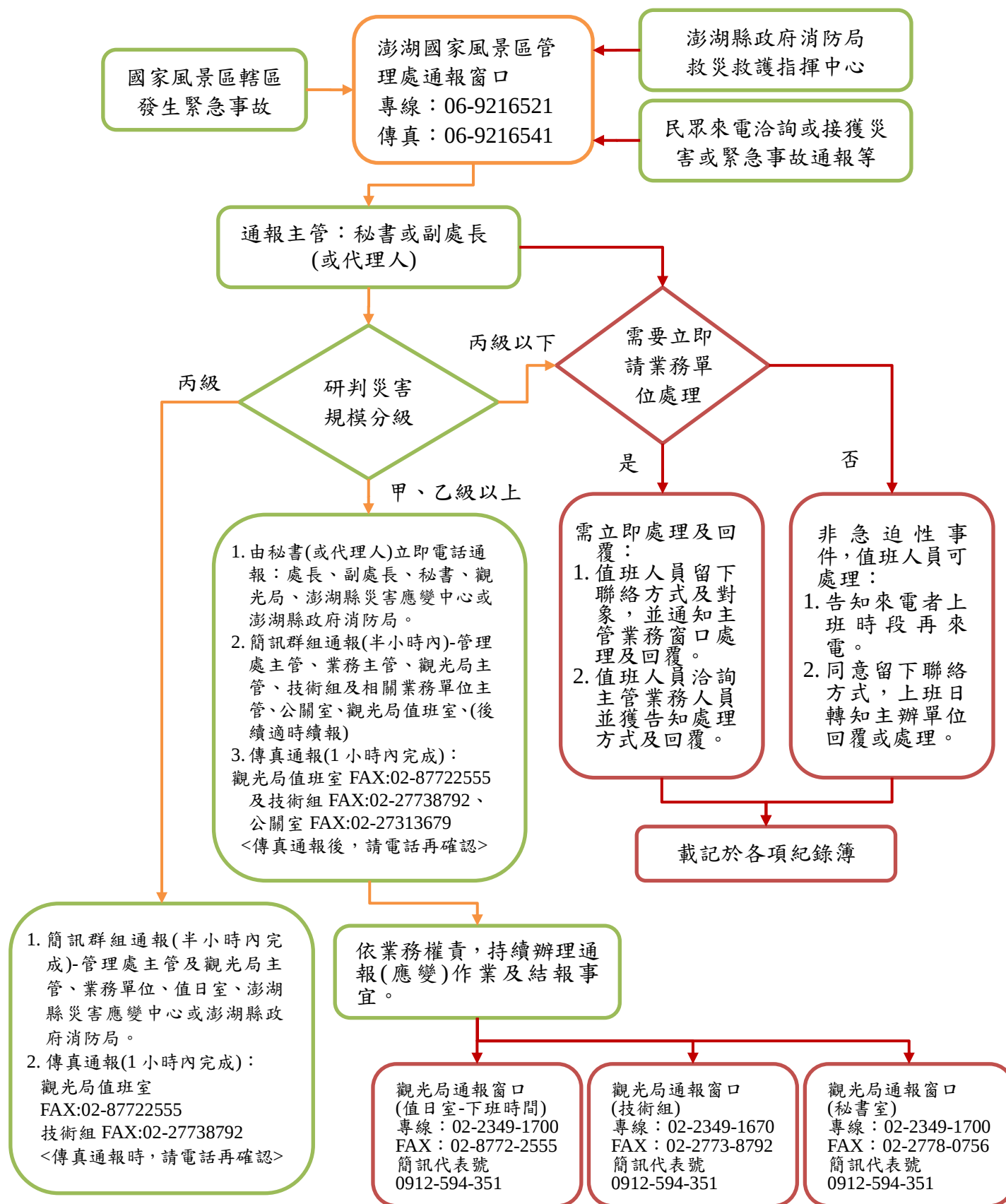


圖 1.3 澎湖國家風景區管理處-災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程圖

二、丙級災害(事故)之通報：

(一) 電話通報(立即)：

1. 本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員。

(二) 簡訊群組通報(半小時內完成)：

1. 本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員。

2. 交通部觀光局受理災害通報之業務主(協)辦單位。

3. 澎湖縣災害應變中心或澎湖縣政府消防局。

(三) 傳真通報(1 小時內完成)：本處相關人員應將災害情形，應於一小時內以傳真方式傳送「交通部觀光局所屬各單位(管理處)災害通報單」(如附件 1)，予交通部觀光局業務主辦單位及值日室並電話確認。

三、本處緊急應變小組成立後，除傳真通報外，視作業需要可利用電子郵件通報，並有專人接收電子郵件信箱(觀光局緊急應變信箱：emg@tbroc.gov.tw)；(本處緊急應變信箱：emg.ph@tbroc.gov.tw)。

6.2 開設作業

緊急應變小組指揮中心設置於本處第一會議室。

6.2.1 人員進駐

一、人員編制

緊急應變小組編組名冊(如表 1.4)與災害意外事故緊急應變對外聯絡單位名冊(如表 1.5)應放置於指揮中心，俾便聯絡，值勤人員簽到(退)表如附件 4 所示。

表 1.4 緊急應變小組編組名冊

編組別	編組單位	人數	任務區分	備註
指揮官	處長	1 人	綜理災害防救、恐怖攻擊事件、重大消費事件之全盤策劃、指揮及調度。	
副指揮官	副處長	1 人	一、襄助指揮官執行災害防救、恐怖攻擊事件、重大消費事件。	

編組別	編組單位	人數	任務區分	備註
			二、負責對外發言。	
執行秘書	秘書	1 人	處理緊急應變小組成立與運作事宜。	
通報聯絡組 組長	管理課 課長	1 人	一、執行觀光局通報聯絡事宜。 二、聯絡與協調災害防救單位。 三、執行勸離疏散與宣導事項。 四、執行災情查報、勸離疏散、宣導等事項。 五、恐怖攻擊事件相關通報聯絡權責處理。 六、重大消費事件相關通報聯絡權責處理。 七、指揮組員執行任務。	
通報聯絡組 副組長	秘書室 職員 (辦理新聞處理業務)	1 人	一、災害事件之新聞處理。 二、重大負面新聞報導處理。 三、具有延展擴大可能之重大爭議事件新聞報導處理。 四、有輿論情之議題蒐集、分析及新聞處理。 五、各項危機事件及重大輿情新聞之處理情形通報。 六、指揮組員執行任務。	
通報聯絡組 組員	管理課	3~4 人	受組長/副組長指揮執行各項通報聯絡工作。	
通報聯絡組 組員	秘書室	3~4 人	受組長/副組長指揮執行各項通報聯絡工作。	
災害搶救組 組長	技正室 技正	1 人	一、搶救設備整備。 二、建立工程穩固性、汛期工地防災及減災自主檢查表。 三、災害現場傷患搜救及運送。 四、館舍及設施緊急搶修。 五、後勤支援工作。 六、恐怖攻擊事件相關災害搶救權責處理。 七、重大消費事件相關災害搶救權責處理。 八、指揮組員執行任務。	
災害搶救組 副組長	工務課 課長	1 人		

編組別	編組單位	人數	任務區分	備註
災害搶救組 組員	工務課	4~5 人	受組長/副組長指揮執行各項災害搶救工作。	
疏散管制組 組長	企劃課 課長	1 人	一、引導救援單位進入災害現場。 二、人員疏散、身分查驗與管理。 三、災害現場人員及交通管制。 四、辦理收容、安撫與救濟。 五、恐怖攻擊事件相關疏散管制權責處理。 六、重大消費事件相關疏散管制權責處理。 七、指揮組員執行任務。	
疏散管制組 副組長	主計室 主任	1 人	一、負責財務調度與支付。 二、災情損失統計與核算。 三、指揮組員執行任務。	
疏散管制組 組員	企劃課 主計室	4~5 人	受組長/副組長指揮執行各項疏散管制工作。	
緊急救護組 組長	遊憩課 課長	1 人	一、緊急救護設備整備。 二、執行緊急救護事宜。	
緊急救護組 副組長	人事室 主任	1 人	三、恐怖攻擊事件相關緊急救護權責處理。 四、重大消費事件相關緊急救護權責處理。 五、指揮組員執行任務。	
緊急救護組 組員	遊憩課 人事室	4~5 人	受組長/副組長指揮執行各項緊急救護工作。	
北海管理站		主任統籌 指揮分派 人員 2~3 人	一、通知營運管理單位暫停營業，並要求各遊客中心做好防災作業措施。 二、若有颱風警報，於各遊客中心出、入口明顯處，張貼『颱風來襲，暫停開放』或『颱風來襲，注意』公告。	
望安管理站		主任統籌 指揮分派 人員 2~3 人	三、排水溝、排水孔應確實清理雜物，保持暢通，易進水處預為防堵。	
各課室		替代役男	受組長/副組長指揮執行各項緊急應變工作。	機動 支援

表 1.5 災害意外事故緊急應變對外聯絡單位名冊

單位	聯絡電話
火警台	119
報案台	110
澎湖縣災害應變中心	06-9277679、06-9277619
澎湖縣政府警察局	06-9272557
澎湖縣政府環境保護局	06-9221778
澎湖縣政府消防局	06-9263346
澎湖縣政府衛生局	06-9272162
臺灣電力公司澎湖區營業處	06-9213111
臺灣自來水公司澎湖營運所	06-9273840
中華電信公司台南營運處澎湖服務中心	06-9440556
三軍總醫院澎湖分院	06-9211116
衛生福利部澎湖醫院	06-9261151
交通部民用航空局馬公航空站服務臺	06-9229123
行政院海岸巡防署第 13 巡防區	06-9219388
內政部空中勤務總隊勤務第三大隊第二隊	07-8036413

二、值勤方式

- (一)緊急應變小組 3 級開設，上班時間依據值勤名冊值勤，晚間及假日由值日同仁負責通報，值勤名冊另行編訂。
- (二)緊急應變小組 2 級開設，上班時間依據值勤名冊值勤，18:00 起依據值勤名冊值勤至 23:00，後由值日同仁負責通報，假日日間 08:00~18:00 依據值勤名冊(1 人)值勤，晚間 18:00~23:00 依據值勤名冊(1 人)值勤，後由值日同仁負責通報，值勤名冊另行編訂。
- (三)緊急應變小組 1 級開設，上班時間依據值勤名冊值勤，18:00 起依據值勤名冊值勤至隔日 08:00 止，假日同 2 級開設值勤方式辦理，值勤名冊另行編訂。
- (四)停止上班日日間依據值勤名冊(1 人)分 2 班值勤，時間為 08:00 至 18:00

及 18:00 起至隔日 08:00 止，值勤名冊另行編訂。

(五)緊急應變小組 2 級開設起，勤務指揮由本處處長、副處長及秘書組成，自行協調輪流指揮。

(六)值勤人員如遇特殊情形無法值勤，請自行調整避免發生脫班情形。

(七)值勤人員請依實際值勤時數自行申報加班。

6.2.2 器材設備整備

緊急應變小組設備分為兩部份，緊急應變小組指揮中心所需災害防救整備器材設備，如表 1.6 所示；以及緊急應變小組救災所需器具，如表 1.7 所示。

表 1.6 緊急應變小組設備表

項次	設備項目	數量
1	會議系統	1 組
2	電腦(含主機、螢幕)	6 台
3	事務機(含影印機、印表機、傳真機功能)	1 台
4	網路系統(可連線上網)	1 套
5	電話系統	1 線
6	移動式白板、白板筆、板擦等	1 套
7	電視系統	1 套
8	投影系統(布幕、投影機)	1 組
9	視訊系統	1 套
10	無線電基地台	1 套
11	緊急應變小組任務編組圖掛圖(A0 規格)	1 幅
12	緊急應變小組任務分工表掛圖(A0 規格)	2 幅
13	觀光旅遊災害(事故)通報流程圖掛圖(A0 規格)	1 幅
14	災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程圖掛圖(A0 規格)	1 幅

表 1.7 緊急應變小組救災器具

項次	設備項目	數量
1	簡易棚架組(含可折疊式桌椅)	1 套
2	平板電腦	3 台
3	LED 探照燈	2 支
4	LED 手電筒	2 支
5	手持無線電對講機	6 支
6	擴音器	3 套
7	筆記型電腦	1 台
8	數位相機	1 台
9	攜帶式印表機	1 台
10	小型發電機	1 台
11	望遠鏡	2 台
12	搶救器材-軍刀鋸、繩索、萬用工具箱(含鐵鎚、螺絲起子等常用工具)	1 套
13	救生設備-救援浮板、救生衣(圈)等	1 套
14	急救物品-軀幹固定器組	1 組
	急救物品-頭頸部固定器	1 組
	急救物品-可調式頸圈(成人)	1 組
	急救物品-可調式頸圈(兒童)	1 組
	急救物品-長背板	1 組
	急救物品-椅式擔架	1 個
	急救物品-急救藥箱(含藥品與背包)	1 個
15	救火器材-滅火器、抽水機、斧頭、圓鋤、水桶	1 套
16	防滑鞋	數雙

6.2.3 其他整備措施

- 一、緊急應變小組成立後，立即填具緊急應變小組通知單(如附件 5)發送至緊急應變小組成員。
- 二、本處所有主管人員隨時待命，行動電話保持開機狀態。
- 三、若有颱風警報，各遊客中心管理人員隨時待命，接受本處緊急應變小組指示，除加強各防颱防汛整備外，盡量勸導遊客及船公司以不出海為原則，並勸導遊客考慮颱風期間離島交通不便，提前返台避颱以防意外發生；設有浮動碼頭處於明顯處張貼颱風期間勿將船隻靠近及行走於浮碼走道，以策安全。有狀況隨時回報本處緊急應變小組(平時為管理課，假日非上班時間為值日人員)。
- 四、若有海嘯警報，參考「交通部觀光局及所屬機關加強海濱遊憩據點海嘯警報傳遞注意事項」辦理，如附件 6。
- 五、工務課請聯絡各廠商加強工地防災防汛措施，材料物品包覆及固定尤其重要，避免造成災害，並填具交通部觀光局公共工程汛期工地防災減災自主檢查彙整表(如附件 7)。
- 六、秘書室加強巡視行政大樓設施，先行備妥預備照明設備及乾糧飲水，因應突發狀況發生。
- 七、另轉知出租及促參案業者及於本處據點有經營水域活動業者，密切注意災害動向及預為做好防災準備及安全作為，加強宣導遊客注意安全。
- 八、望安及北海二管理站比照處本部應變措施迅速完成各項防災整備及防災宣導隨時回報災情至本處緊急應變小組，以利緊急應變處理。
- 九、本處緊急應變小組隨時與澎湖縣災害應變中心(06)9277619、(06)9277679 及澎湖氣象站(06)9272018 保持密切連繫，以掌握災害動向及各地災情，以做應變處理。

6.3 災害應變作業

6.3.1 預警封閉景點作業

一、預警封閉景點選定：

(一)具潛在危險之景點及轄管近岸水域。

(二)觀光旅遊之熱門景點。

二、預警封閉景點時機：

(一)澎湖氣象站測得平均風力 6 級以上或陣風 10 級以上；東吉氣象站測得平均風力 8 級以上或陣風 10 級以上(兩氣象站同時達上述風力)。

(二)澎湖縣發布海上颱風警報或澎湖縣災害應變中心採 2 級開設時，實施近岸水域預警封閉景點。

(三)澎湖縣發布陸上颱風警報或澎湖縣災害應變中心採 1 級開設時，實施近岸水域及陸域選定之潛在危險據點預警封閉景點。

三、預警封閉景點作業：

(一)災前預警封閉提前 2~24hr 通報縣政府災害應變中心啟動疏散撤離機制。

(二)通報澎湖縣政府警察局協助人車管制與警戒。

(三)選定景點進出地點預設活動式攔阻設施。

(四)開放景點或轄管近岸水域景點採架設告示牌。

(五)於網站發布預警封閉景點新聞稿(如附件 8~附件 9)。

(六)各遊客中心跑馬燈訊息宣導。

(七)預警封閉景點初期派員至現地巡查及實施安全宣導。

四、預警封閉景點：

(一)海上颱風警報發佈：北寮赤嶼踏浪步道、菜園自行車步道、虎井嶼西山道路入口、桶盤嶼後山濱海步道、風櫃洞礁岩區、小門遊憩區、內垵沙灘、吉貝嶼西崁山及沙尾、網垵口、鴛鴦窟、月鯉灣、雙心石滬等濱海步道。

- (二)陸上颱風警報發佈：馬公市第三漁港、菜園、沙港、桶盤、七美、赤崁、岐頭、後寮、吉貝、鳥嶼、員貝等港口各遊艇浮動碼頭。
- (三)配合澎湖縣政府發布。

6.3.2 一般災害應變作業

- 一、澎湖縣災害應變中心成立後，由本處緊急應變小組通報聯絡組負責與澎湖縣災害應變中心聯絡，掌握協助應變之需求，包括人力、物資、空間設施等項目。
- 二、緊急應變小組成員在有災害發生時，以 8 小時為 1 班，分 3 班輪流值勤，惟遇有緊急狀況，全體人員均應集中待命。
- 三、未編入指揮中心及救災任務之其餘人員，依狀況擔任支援任務，俾能發揮最大救援效能。
- 四、緊急應變小組各組組長，於接獲災害預警或訊息時，即刻進入緊急應變小組指揮中心，開始授命指揮該組各項救援工作，並與指揮中心保持聯繫。
- 五、緊急應變小組人員待命位置，接受指揮中心集中調度，如狀況許可時，可以輪流值勤，未值勤人員正常上班待命，依規定時間接替。
- 六、緊急應變小組各組組長不論為休息、待命或實施救援、對其所屬人員均應確實掌握。
- 七、所轄發生災害時，本處暨所屬相關(站、課、室)單位主管，在無安全顧慮的情況下，應立即至現場瞭解實際狀況，必要時並陳報處長、副處長或秘書親自到現場瞭解損害及搶修情形，為加強上級對災害情況掌握，應主動定時通報有關災情及處置情形。
- 八、關於本處各項重大災害、救災、危機、輿情、爭議之新聞事件，依本處「緊急應變小組危機事件新聞處理作業要點」辦理，如新聞媒體應對篇。

6.3.3 疏散避難收容場所

- 一、本處轄區 11 處遊客中心及管理站周邊避難收容場所，如圖 1.4~圖 1.14 所示，

其清冊如附件 10。

二、澎湖縣馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉、七美鄉之疏散避難收容場所，如圖 1.15~圖 1.21 所示。

6.4 災後復原作業

- 一、迅速調查災情，依據前述通報作業程序，將災害損失統計(如附件 3)電傳交通部觀光局層轉交通部。
- 二、協調相關單位儘速恢復水電、通信及交通設施。
- 三、撫慰受災民眾及員工、辦理必要救濟。
- 四、清除駐地內外廢棄物、整理環境、協調環保、衛生單位實施災區環境消毒。
- 五、進行建物、交通設施等各項災後復原工作。
- 六、若需要進行災後復原作業時，應公告復原進度及開園營業時間。

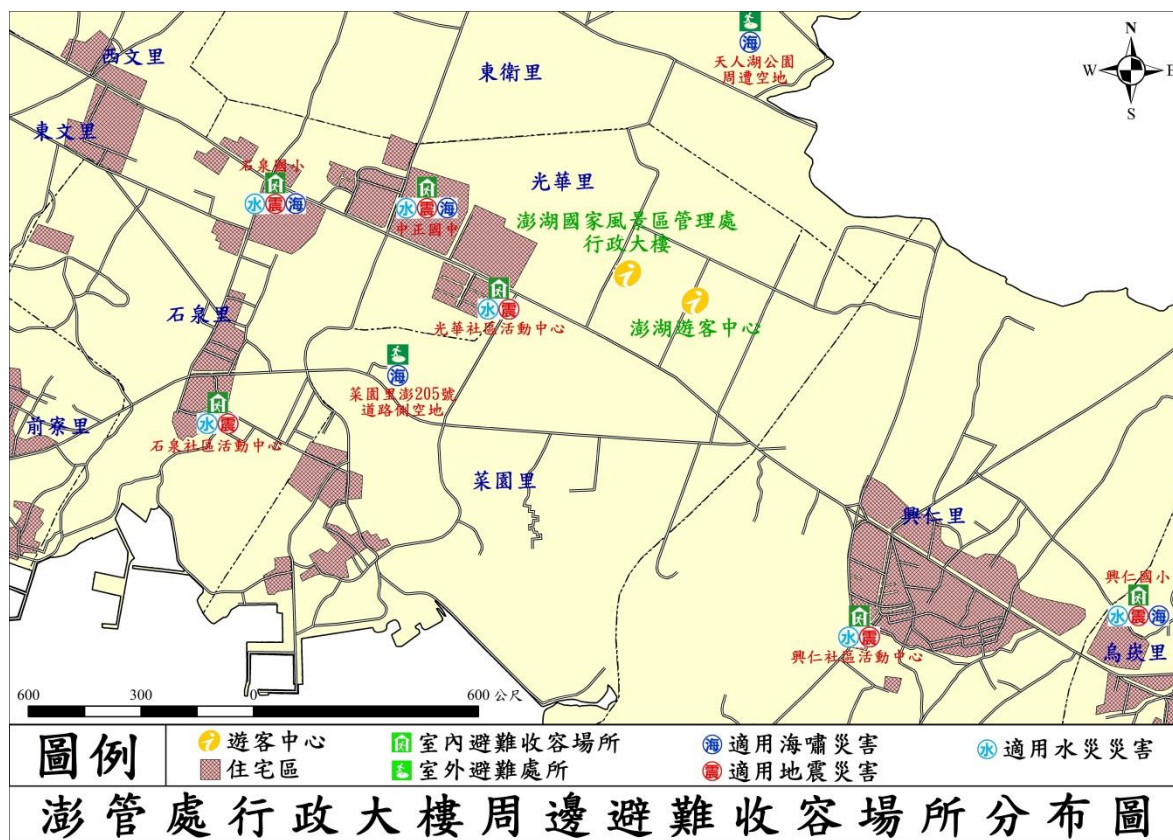


圖 1.4 澎湖國家風景區管理處行政大樓周邊避難收容場所分布圖

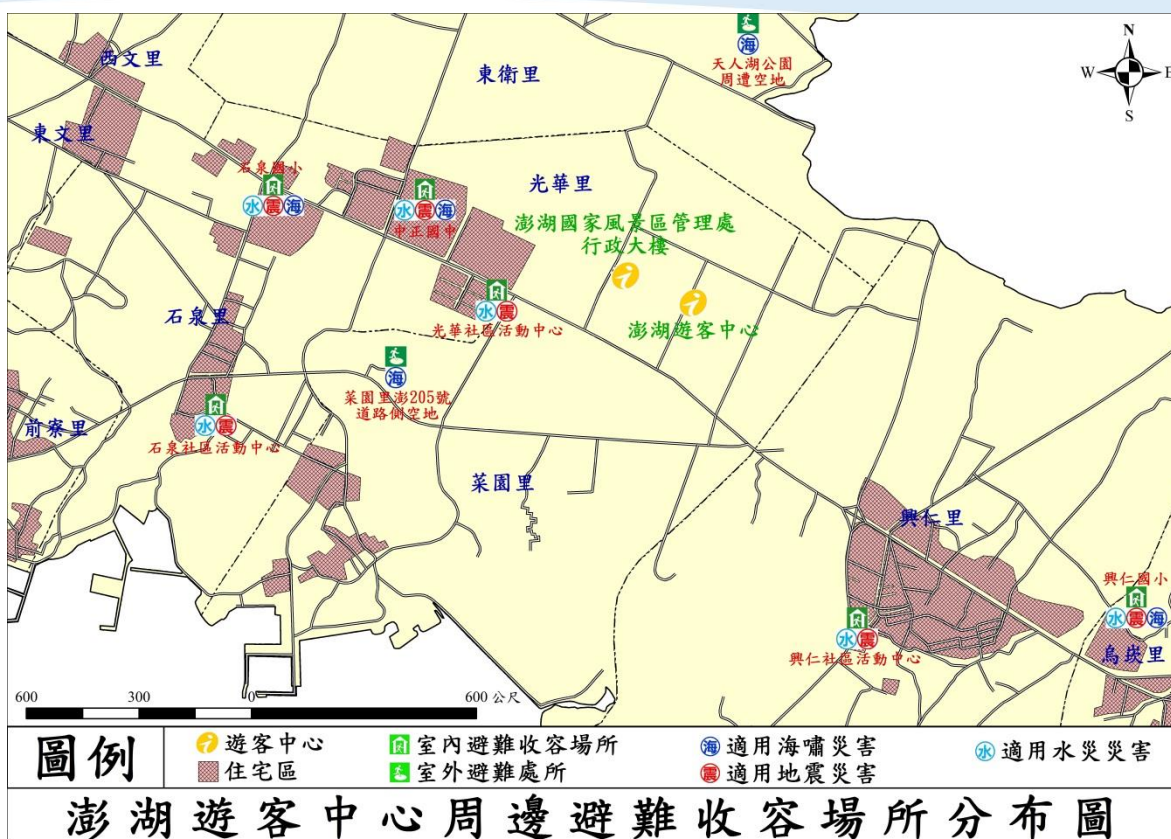


圖 1.5 澎湖遊客中心周邊避難收容場所分布圖

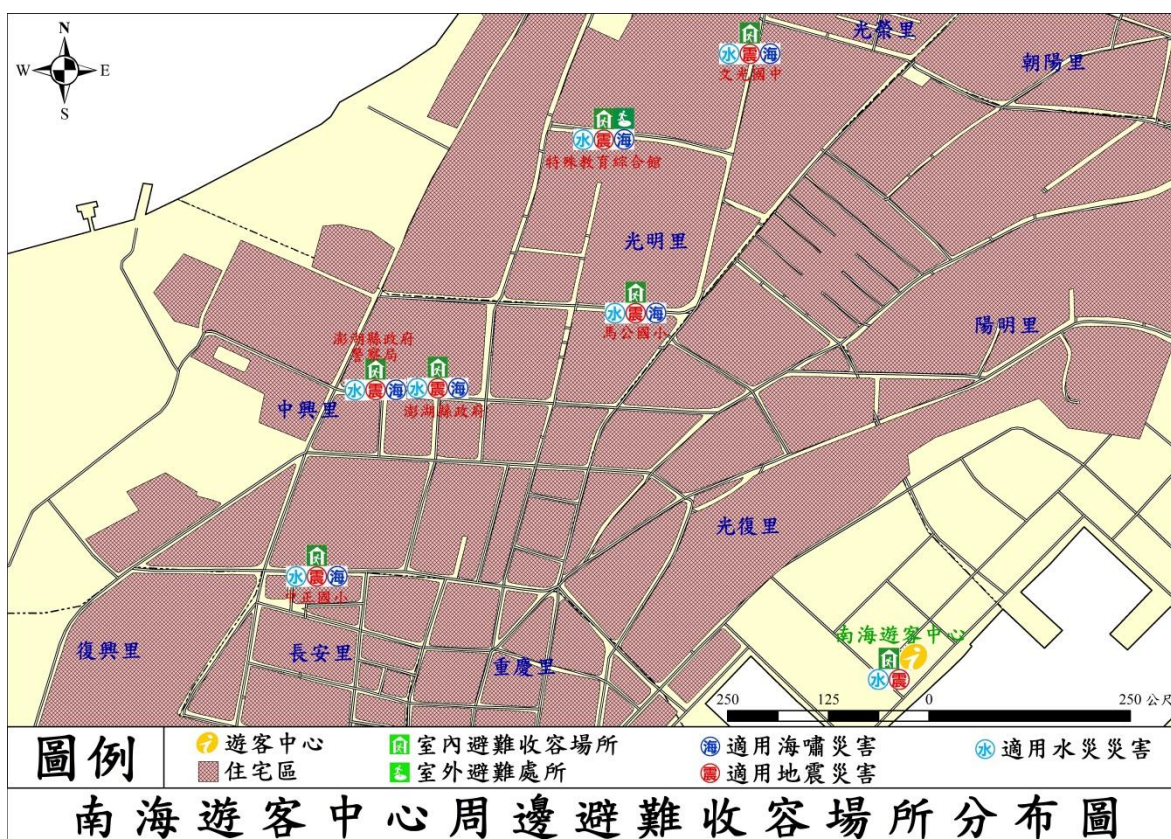
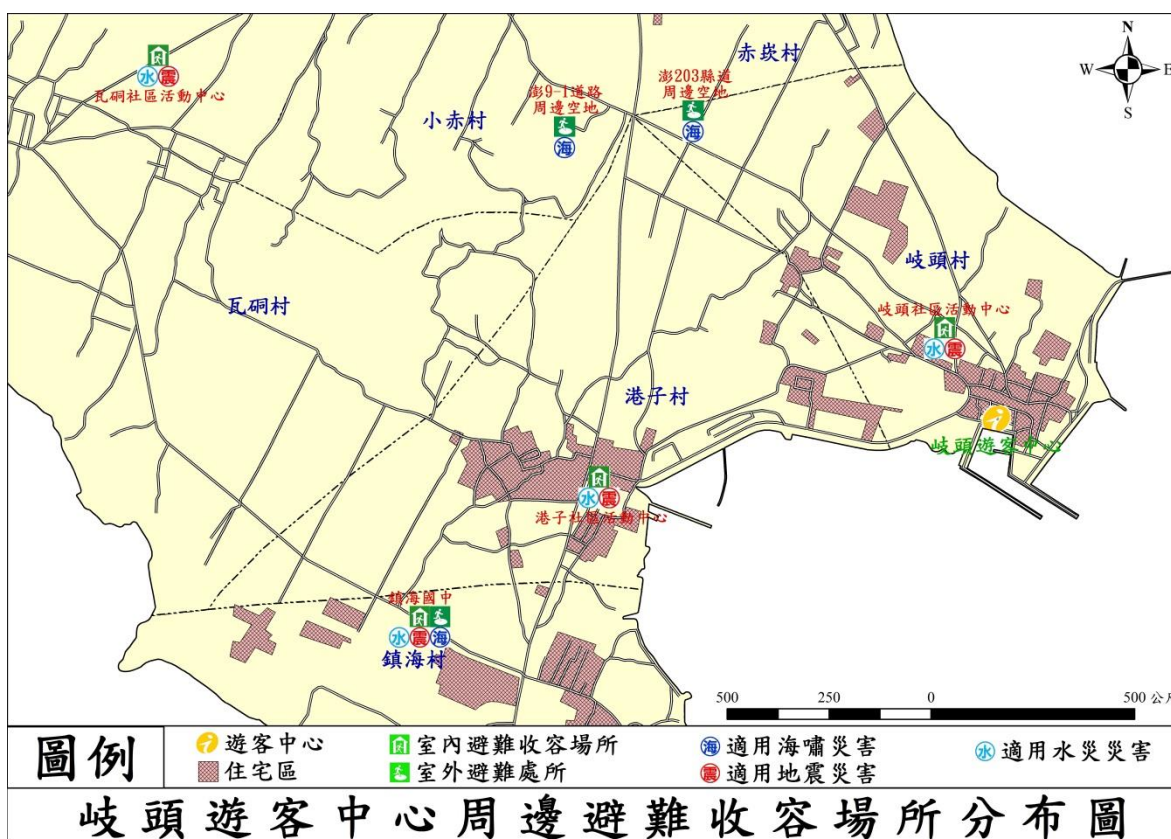


圖 1.6 南海遊客中心周邊避難收容場所分布圖



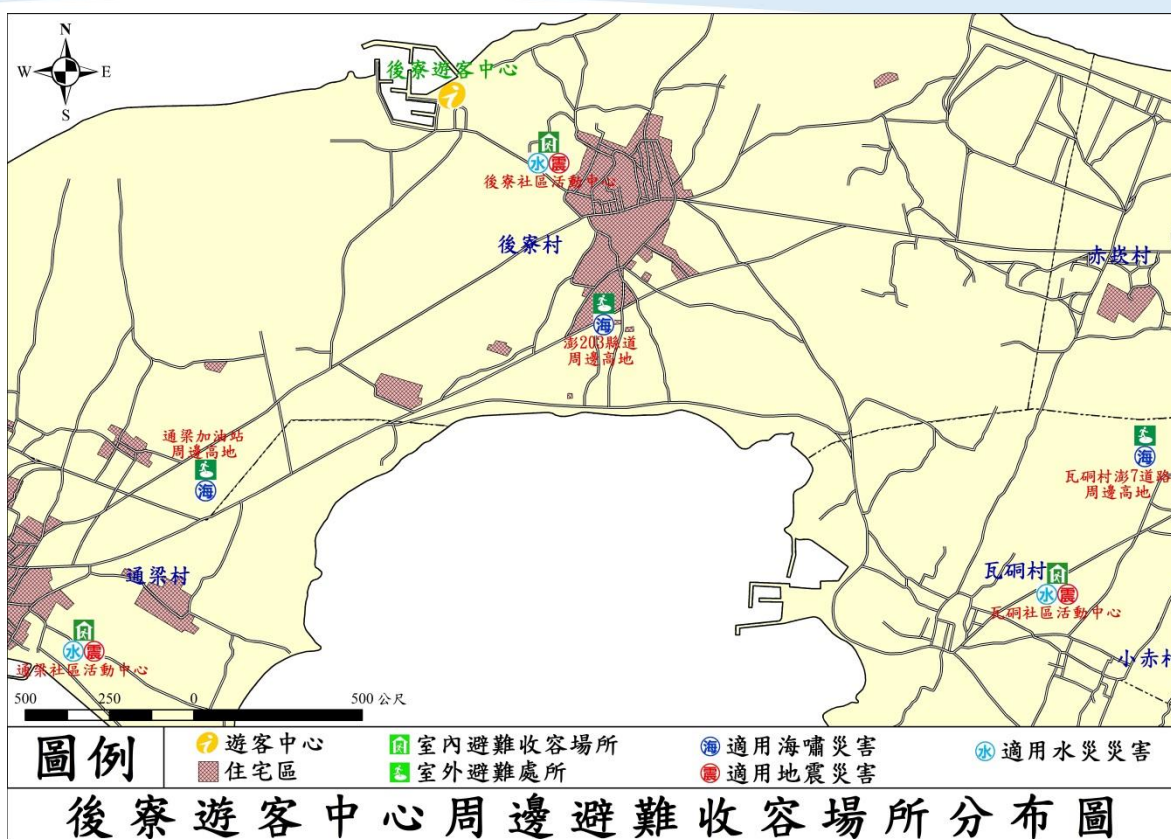


圖 1.9 後寮遊客中心周邊避難收容場所分布圖



圖 1.10 吉貝遊客中心周邊避難收容場所分布圖

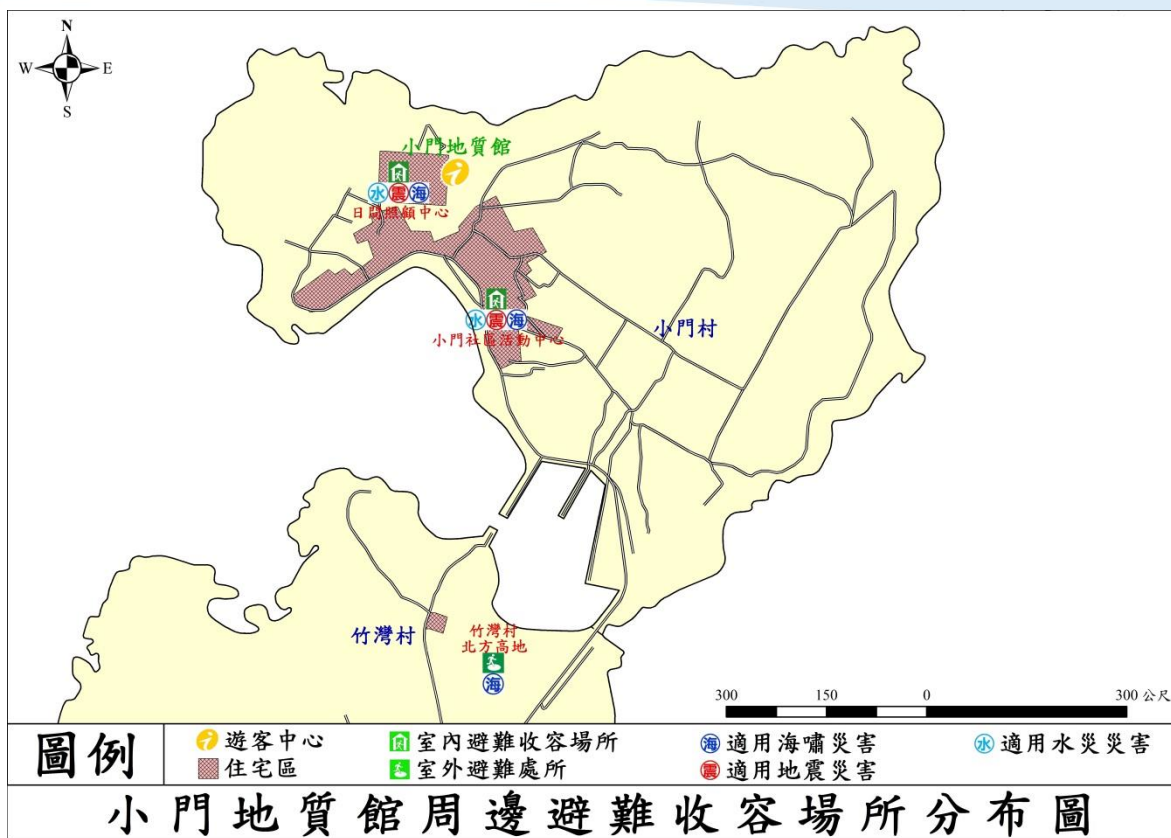


圖 1.11 小門地質館周邊避難收容場所分布圖

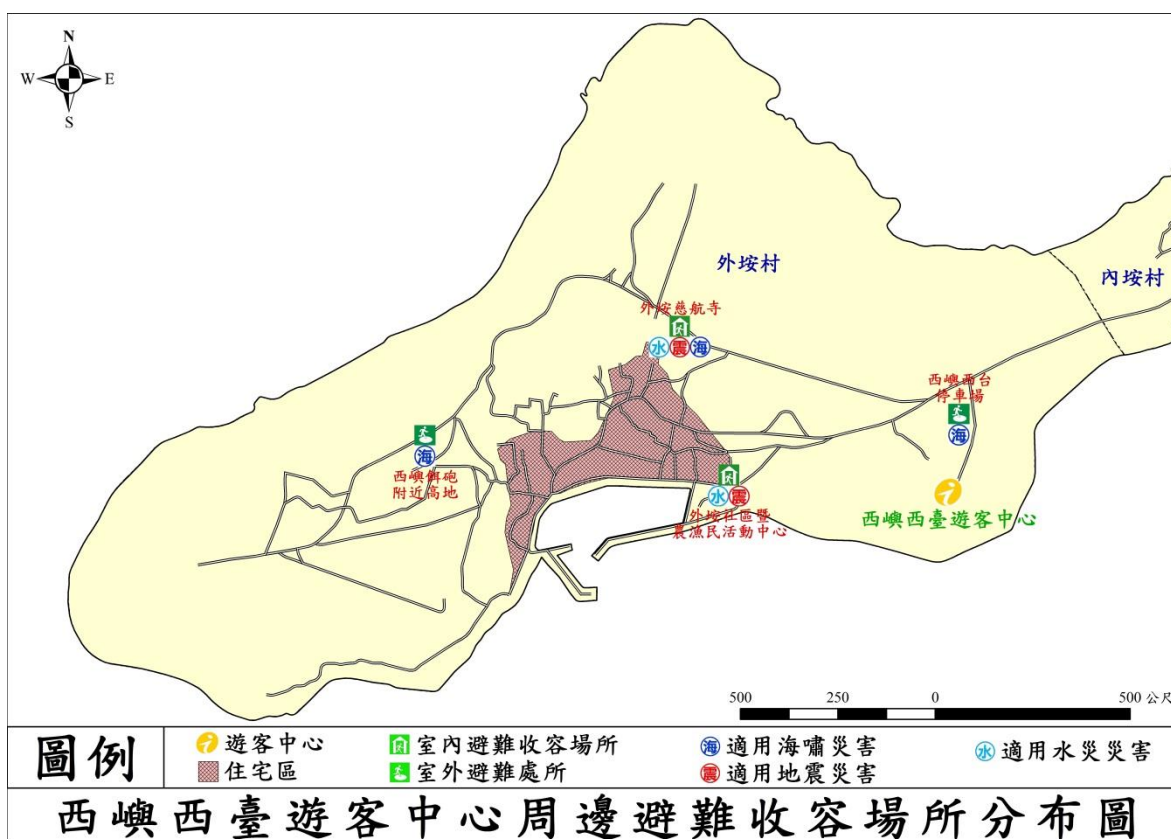


圖 1.12 西嶼西臺遊客中心周邊避難收容場所分布圖



圖 1.13 望安綠蠵龜觀光保育中心周邊避難收容場所分布圖

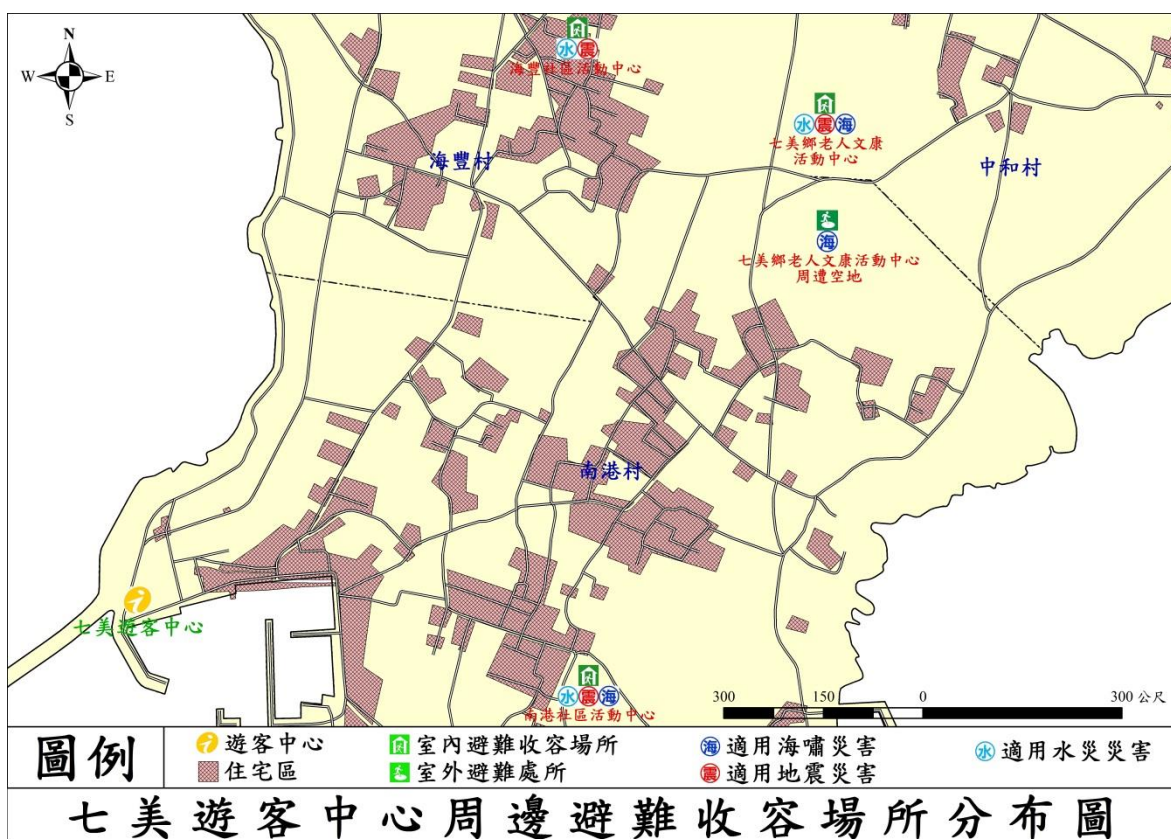


圖 1.14 七美遊客中心周邊避難收容場所分布圖

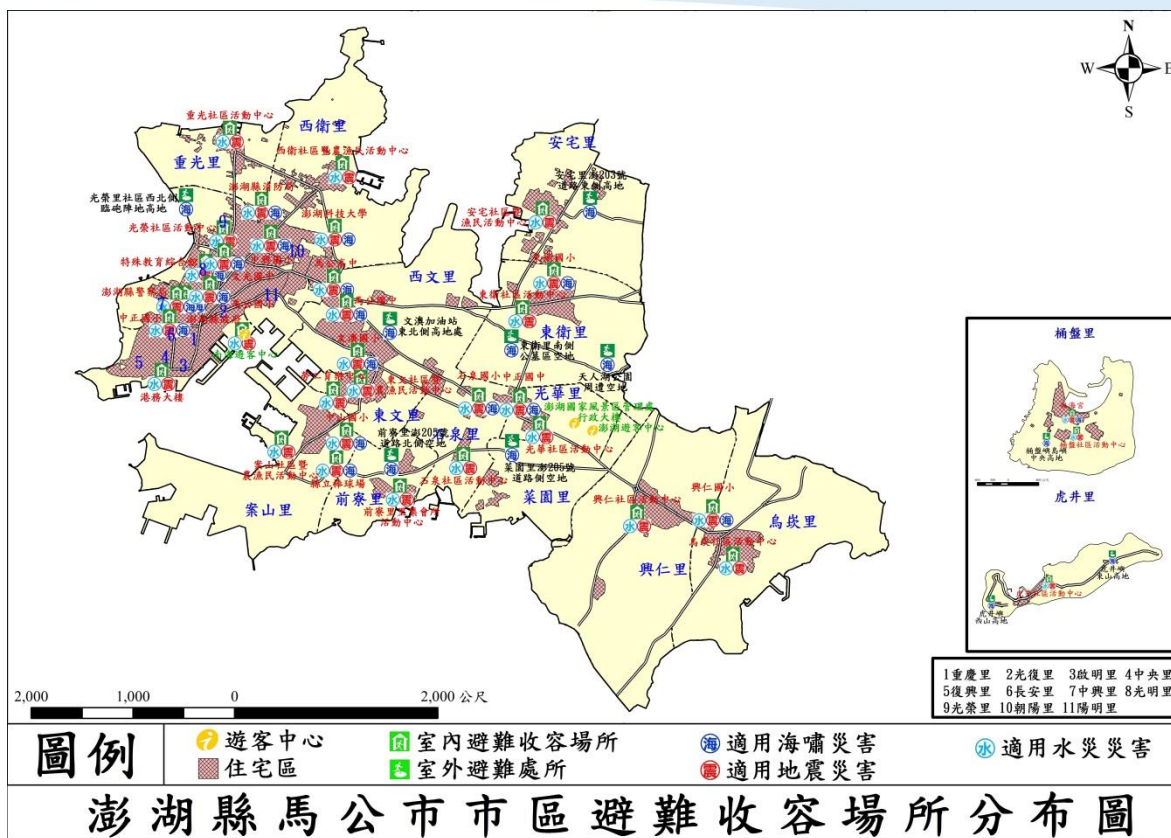


圖 1.15 澎湖縣馬公市市區避難收容場所分布圖

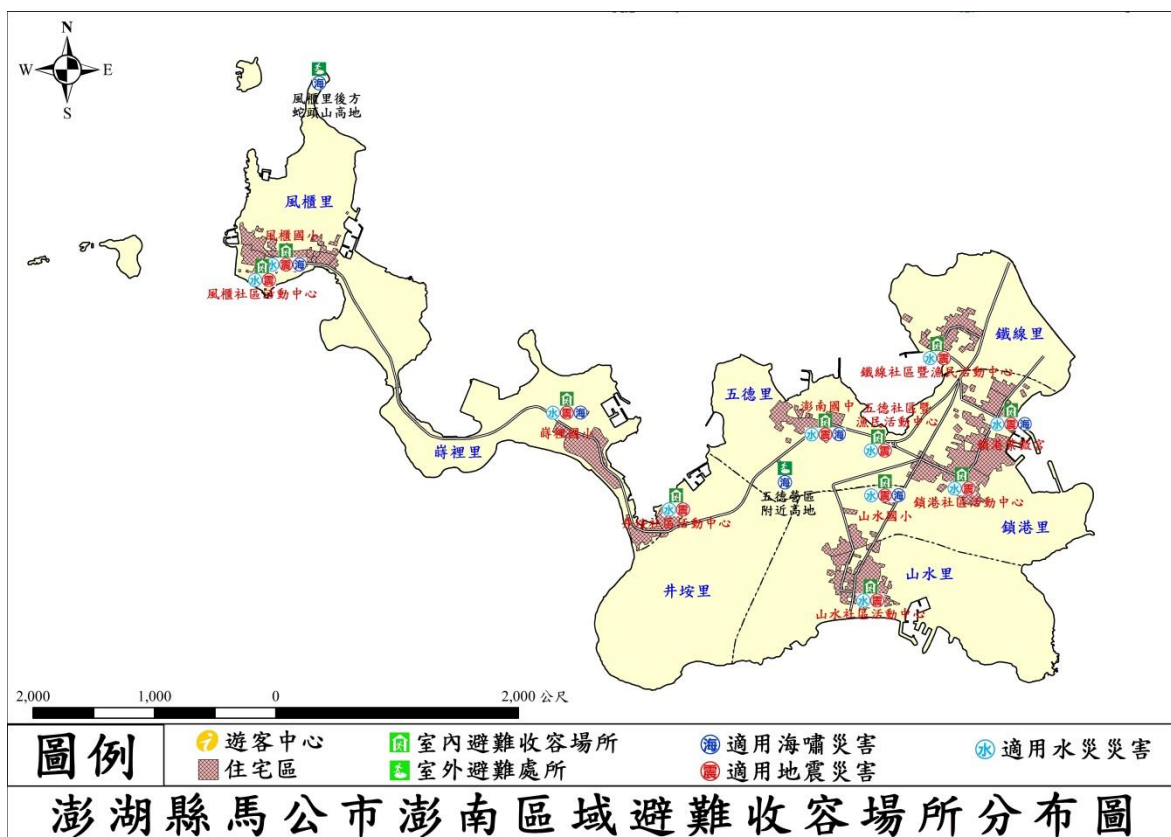


圖 1.16 澎湖縣馬公市澎南區域避難收容場所分布圖



圖 1.17 澎湖縣湖西鄉避難收容場所分布圖

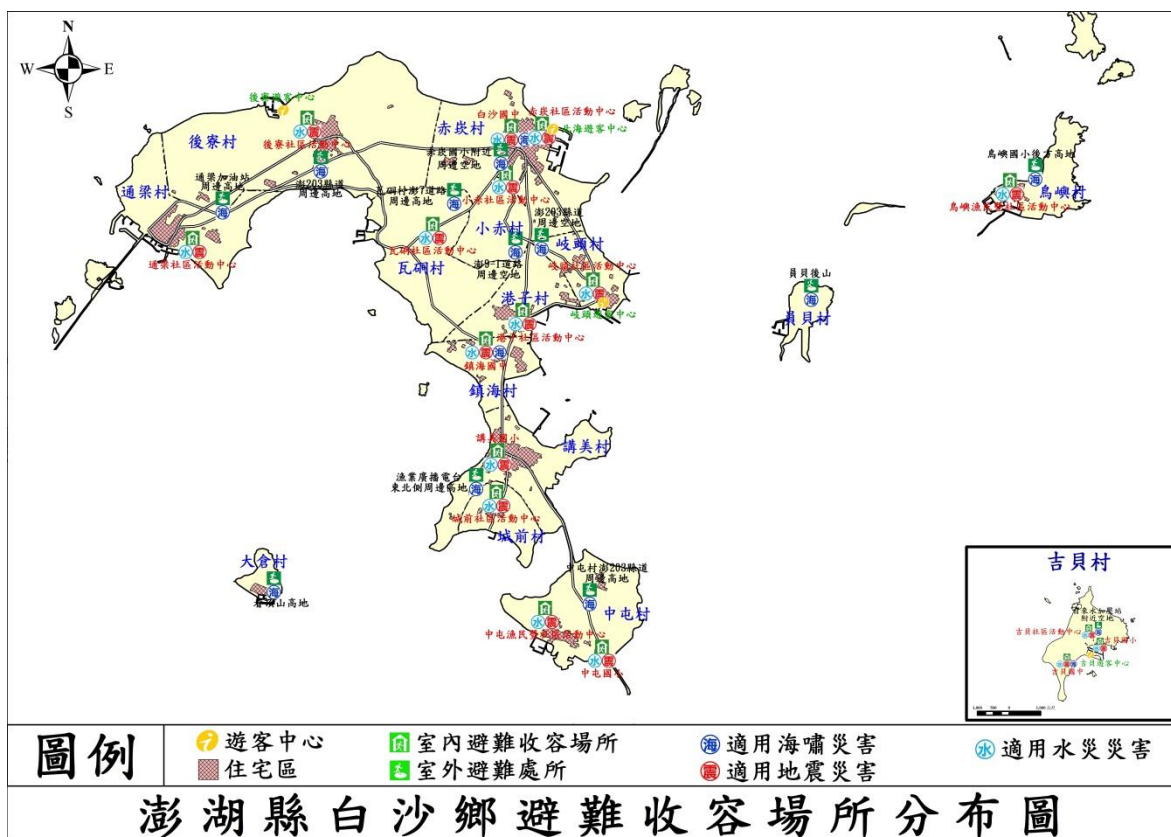


圖 1.18 澎湖縣白沙鄉避難收容場所分布圖

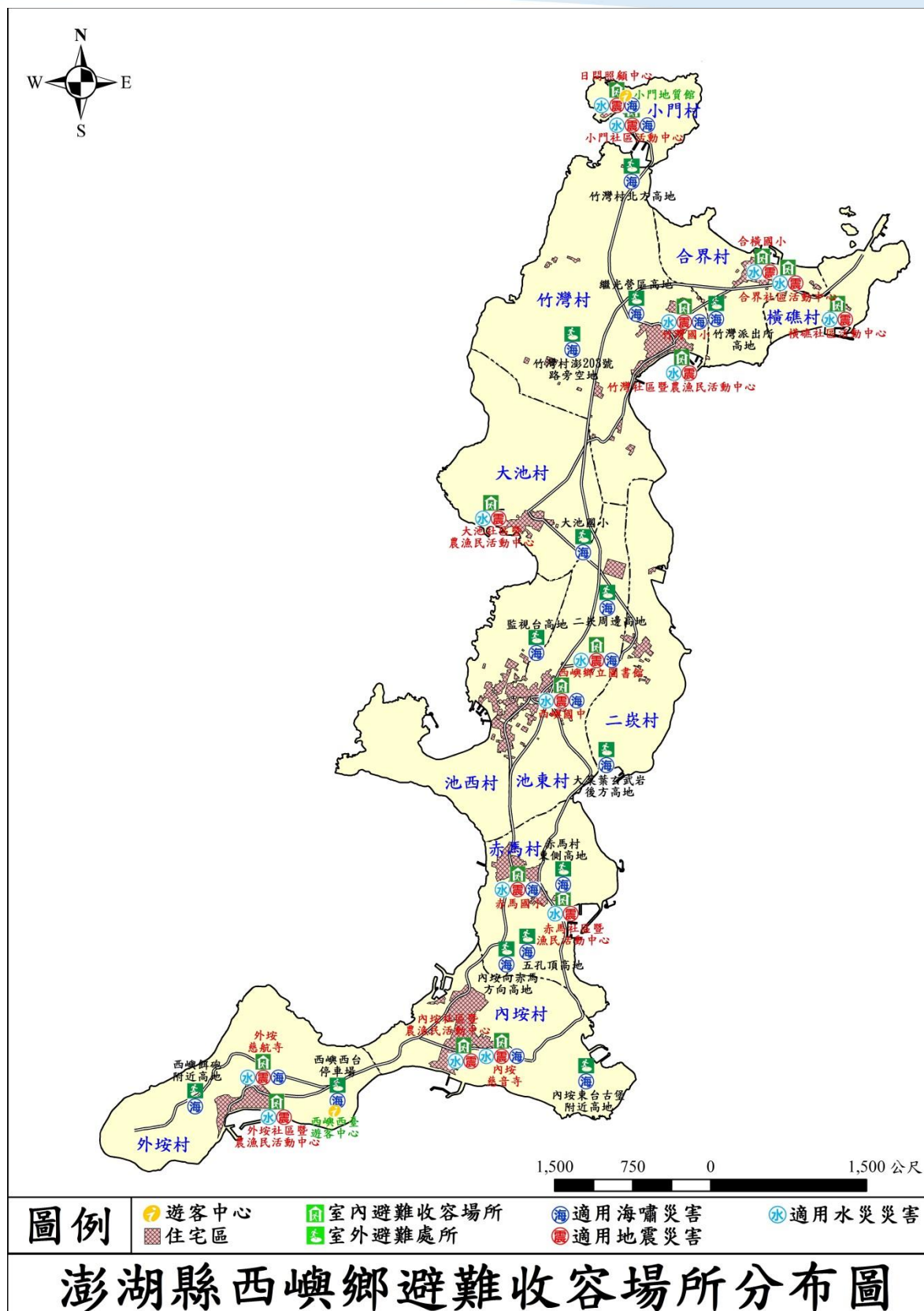


圖 1.19 澎湖縣西嶼鄉避難收容場所分布圖

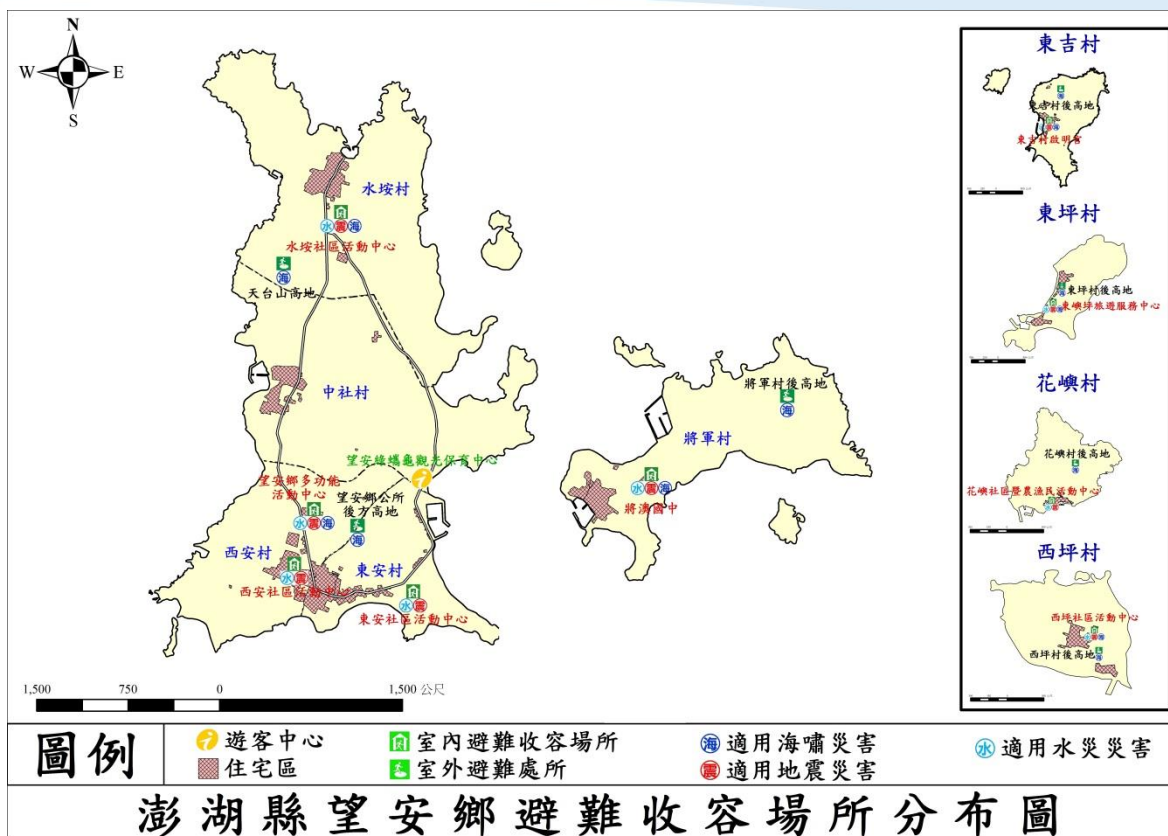


圖 1.20 澎湖縣望安鄉避難收容場所分布圖

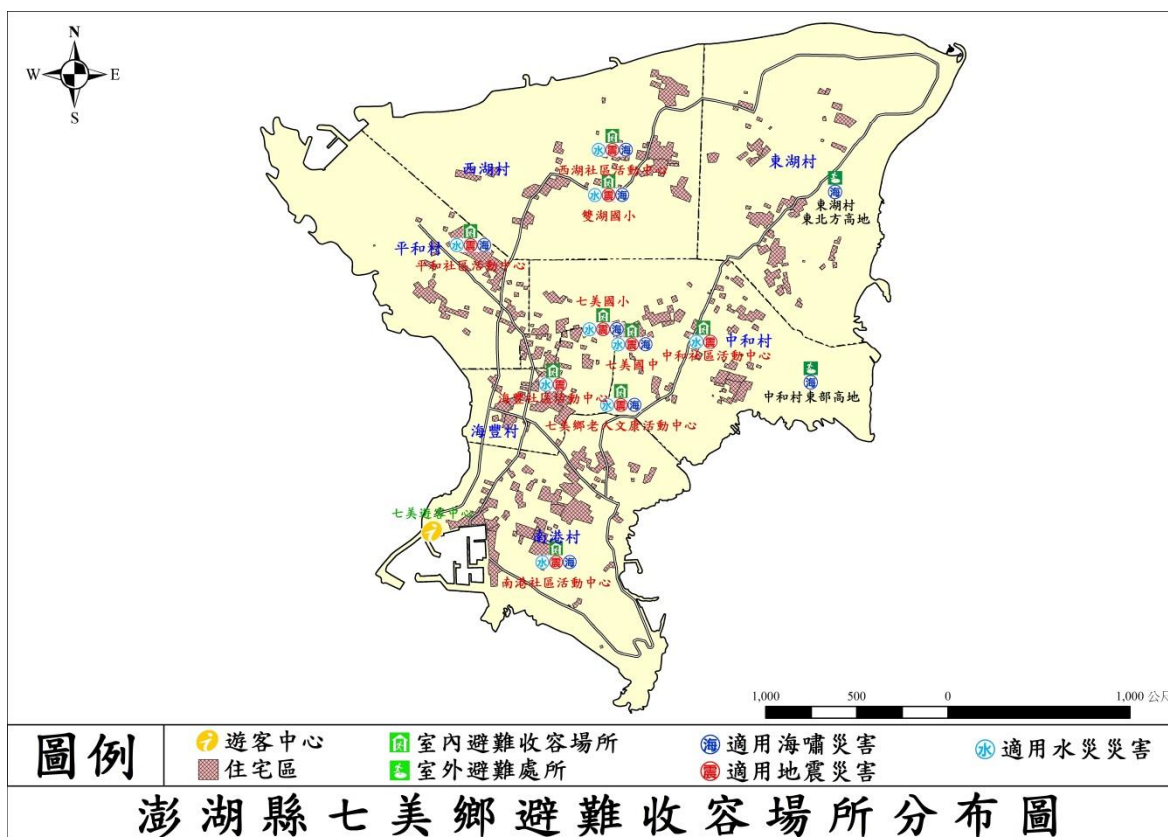


圖 1.21 澎湖縣七美鄉避難收容場所分布圖

第一篇作業規範 緊急救護篇

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

觀光旅遊地區緊急救護計畫

105 年 11 月 01 日修正

壹、計畫依據：

依據行政院 93 年 03 月 23 日院台衛字第 0930013749 號函核備之「觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送規劃方案」辦理。

貳、本計畫之短、中、長期目標：

本計畫依據各遊憩區、據點平均單日遊客人數、活動性質、參與活動對象、遊客活動時間與地點分布狀況等資料，分析本風景區內緊急傷病風險，做為擬定急救計畫之參考，並分 3 階段進行，各有其目標：

- 一、短期目標：管理處立即可以著手進行項目列為短期計畫目標，在 105 年 12 月以前可以完成，以符合衛生福利部等法令規定，包括緊急救護計畫規劃，救護人員訓練與急救裝備準備等。
- 二、中程目標：採重點試驗計畫方式，選擇一轄區內之一處遊客中心與民間單位等兩處，示範性推行觀光旅遊地區緊急救護計畫。
- 三、長程目標：重點在於緊急救護計畫執行成果的持續檢討改進，逐年編列預算，以持續人員訓練與裝備維護更新，並推廣救護站的設置。

參、澎湖國家風景特定區緊急計畫規劃：

3.1 風景區遊客人次概述：

- 一、依據本處統計資料，103、104 年全年遊客數各為：72 萬 5,874 人及 73 萬 6,267 人。
- 二、澎湖群島之區位及交通關係屬開放性觀光旅遊地區，遊客依年齡、喜好等因素，旅遊行程可區分為本島、北海及南海三大系統，計算各區 102、

103 年平均人次，本島系統約 34 萬 9,487 人、北海系統約 42 萬 2,984 人及南海系統約 32 萬 345 人。

3.2 風景地理區位及緊急救護資源概述：

本風景區經營管理陸域範圍約百分之八十與澎湖縣政府管轄重疊，以下就轄管及縣內各熱門旅遊據點及現有緊急救護、醫療等資源彙整如后：

一、澎湖本島系統：泛指陸域交通可達的地區及其包被的馬公內海海域，包括澎湖島(馬公市、湖西鄉)、白沙島、西嶼島等，依其空間關係及交通狀況、行政區域分成 4 個部分來說明：

(一) 馬公市：為澎湖縣行政中心，面積約 34.4800 平方公里，全區皆可經由 201 至 205 號縣道到達，全長約 18.13 公里。

1. 遊憩據點：媽宮古城(順承門、天后宮、中央街、觀音亭)、菜園休閒漁業區、山水沙灘、嵵裡沙灘、蛇頭山、風櫃洞等遊憩據點及澎湖遊客中心、南海遊客中心等。

2. 緊急救護機構：澎湖區緊急醫療救護指揮中心(澎湖縣政府消防局)、馬公消防分隊、澎南消防分隊。

3. 醫療機構：有衛生福利部澎湖醫院、財團法人天主教靈醫會惠民醫院、三軍總醫院澎湖分院、馬公市第一、二衛生所等醫院機構。

4. 直昇機起降場：馬公機場、三軍總醫院澎湖分院停機坪。

(二) 湖西鄉：位於澎湖群島東北方，西邊與馬公市相接，西北和白沙鄉以中正橋相連，面積約 33.5614 平方公里，全區皆可經由 202 至 204 號縣道到達，全長約 23.6 公里，從馬公市出發，往機場方向行駛約 20 分鐘即可到達。

1. 遊憩據點：隘門沙灘、林投公園、菓葉觀日、北寮奎壁山、龍門遊憩區、沙港等。

2. 緊急救護機構：湖西消防分隊。

3. 醫療機構：湖西鄉衛生所。

4. 直昇機起降場：馬公機場、三軍總醫院澎湖分院停機坪。

(三) 白沙鄉：係指澎湖本島北部，東南以中正橋連接湖西鄉、馬公市，西以跨海大橋與西嶼鄉(漁翁島)相接，轄有 27 個島嶼，包括本島部分白沙島、中屯島面積約 20.0349 平方公里，全區皆可經由 203 號縣道到達，全長約 18.6 公里，出馬公市後約 15 分鐘即可到達。

1. 遊憩據點：本島部分有岐頭遊客中心、講美五營、通梁古榕、跨海大橋、北海遊客中心、後寮遊客中心、中屯風力園區。

2. 緊急救護機構：白沙消防分隊。

3. 醫療機構：白沙鄉衛生所。

4. 直昇機起降場：馬公機場、三軍總醫院澎湖分院停機坪。

(四) 西嶼鄉：位於澎湖本島西側，藉由跨海大橋連接白沙鄉，全鄉面積約 18.3140 平方公里全區皆可經由 203 號縣道到達，全長約 18.2 公里，出馬公市後約 30 分鐘即可到達。

1. 遊憩據點：漁翁島遊客中心、小門地質館、小門鯨魚洞，竹灣大義宮、東昌東台、五孔頂、西嶼西台遊客中心、二崁古厝、內垵遊憩區、西嶼餌砲、西嶼燈塔。

2. 緊急救護機構：西嶼消防分隊。

3. 醫療機構：西嶼鄉衛生所、內垵衛生室。

4. 直昇機起降場：馬公機場、三軍總醫院澎湖分院停機坪。

二、北海系統：係指澎湖本島以北之海域地區，北海海域各離島大都屬白沙鄉管轄，面積分佈極廣包含：吉貝嶼、姑婆嶼、險礁嶼、鐵鉗嶼、目斗嶼及東海諸島的澎澎灘、鳥嶼、員貝嶼等。

(一) 遊憩據點：吉貝沙尾(西崁山以南)、姑婆嶼、險礁嶼、目斗嶼、員貝嶼、小白沙嶼、鳥嶼、澎澎灘等。

(二) 緊急救護機構：吉貝消防分隊、員貝消防分隊、鳥嶼消防分隊、大

倉消防分隊。

(三) 醫療機構：吉貝衛生室、員貝衛生室、鳥嶼衛生室、大倉衛生室。

(四) 直昇機起降場：鳥嶼國中、小操場、員貝國小操場、吉貝遊客中心東側(吉貝東段 1366 號)。

三、南海系統：係指澎湖本島以南之海域，分屬馬公市、望安鄉及七美鄉所轄，分佈面極廣。

(一) 虎井、桶盤嶼：位於澎湖群島之南方，距離馬公港 7 海浬，依其資源型態可視為一個活動區域。桶盤嶼距馬公市約 20 分鐘船程，虎井約 25 分鐘船程。

1. 遊憩據點：虎井西山公園、虎井軍事觀測所及桶盤嶼柱狀玄武岩、藝術村等。

2. 緊急救護機構：虎井消防分隊、桶盤消防分隊。

3. 醫療機構：虎井衛生室、桶盤衛生室。

4. 直昇機起降場：虎井里大音宮廣場西側(虎井段 1558-4 號)、桶盤里公廟前(桶盤段 244 號)。

(二) 望安鄉：望安鄉位於澎湖群島之南方，距離馬公港 18 海浬，由 18 個群島所組成，全鄉面積約 13.9838 平方公里，其中有人居住者僅有望安島、將軍澳嶼、東吉嶼、東嶼坪、西嶼坪、花嶼 6 個島嶼。平日交通除南海之星及南海之星 2 號兩艘公營交通船，另有多家遊艇公司經營南海諸島套裝行程；航空方面有小型飛機於高雄-望安間來回航行。

1. 遊憩據點：望安綠蠵龜觀光保育中心、中社古厝、天台山、鴛鴦窟、布袋港、網垵口、將軍嶼、船帆嶼、花嶼、貓嶼。

2. 緊急救護機構：望安消防分隊、將軍消防分隊、花嶼消防分隊。

3. 醫療機構：望安鄉衛生所、將軍衛生室、花嶼衛生室、東嶼坪衛生室、東吉衛生室。

4. 直昇機起降場：望安機場、將軍衛生室東側、望安國中分部舊校地、花嶼村新碼頭旁新生地(花嶼段 506-1、506-2、506-3、506-4 號)、東嶼坪村公廟東側、西嶼坪村公廟後側。

(三)七美鄉：位於澎湖群島最南邊，距離馬公港 29 海浬，望安 17 海浬，全島面積約 7.5895 平方公里。平日交通除南海之星及南海之星 2 號兩艘公營交通船，另有多家遊艇公司經營南海諸島套裝行程，以船程時間來講馬公-七美約 70 分鐘即可到達；航空方面有小型飛機於高雄-七美間，以及七美-馬公間來回航行。

1. 遊憩據點：七美遊客中心、七美人塚、望夫石、月鯉灣遊憩區、大獅風景區、牛姆坪、小台灣、雙心石滬、七美燈塔。
2. 緊急救護機構：七美消防分隊。
3. 醫療機構：七美鄉衛生所。
4. 直昇機起降場：七美機場。

3.3 救護站設置地點、數量及傷病患後送動線：

一、救護站設置及傷病患後送動線規劃原則概述

本風景區雖屬狹長地形、離島眾多，但消防局各地緊急救護系統均能快速、有效的提供緊急後送，因此，救護站的設置及傷患後送動線規劃，應以現場緊急處理、防止傷病惡化，經消防局各地緊急救護系統，銜接鄰近醫療機構。

二、救護站設置地點及數量

設置救護站的地點，主要考量離消防分隊或醫療單位距離較遠之地點，因此設置救護站於小門地質館，如圖 2.1 所示。

三、傷患後送動線

目前緊急救護之後送，仍以消防局之緊急救護系統最為健全，救護品質也最為穩定，風景區內重症病患之後送，應以消防局緊急救護之後送原

則進行。即通報 119 後，由消防局派遣中心登錄，派遣轄區內最近、最快到達的消防救護小隊前往現場，接手延續救護工作並進行後送。

澎湖縣遊客中心及緊急救護單位位置圖

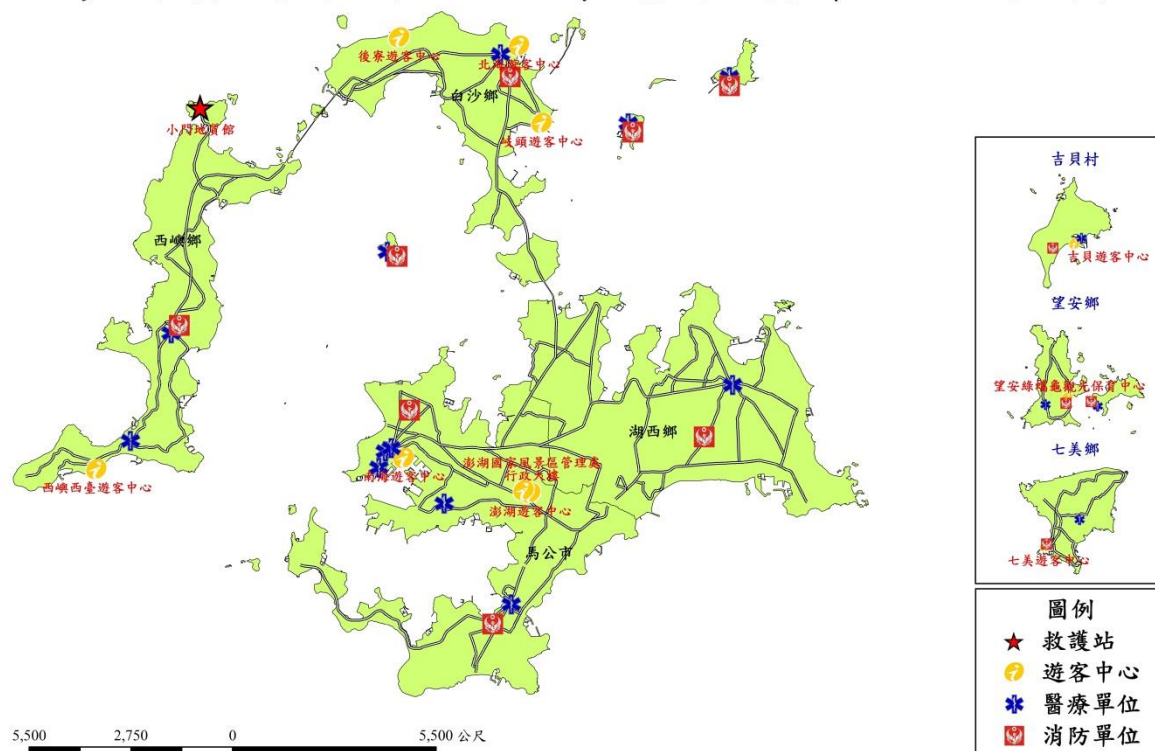


圖 2.1 澎湖縣遊客中心及緊急救護單位位置圖

3.4 救護人員之支援計畫規劃原則概述：

依據「觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送規劃方案」第四項之要求觀光旅遊地區於開放期間，設置救護技術員或第一線救護人員之基準規劃各救護站之救護人員：

- 一、每年平均單日遊客未滿 50 人次，且最近醫療機構後送於 1 小時車程內，得不設第一線救護人員。
- 二、每年平均單日遊客滿 50 人次，未滿 500 人次，應置第一線救護人員 1 名。
- 三、每年平均單日遊客滿 500 人次，未滿 1,000 人次，應置第一線救護人員 2 名。

- 四、平均單日之遊客滿 1,000 人次，應置救護技術員及第一線救護人員各 1 名。
- 五、平均單日之遊客滿 1,000 人次，每增加 2,500 人次，需增加緊急救護人員 2 人。
- 六、後送最近醫療機構需 3 小時含以上車程，應置救護技術員至少 1 名，每年平均單日遊客人次如符合前該各款情形時，應增設救護技術員或第 1 線救護人員。
- 七、前開每年平均單日遊客、平均單日之遊客之估算，於開放性觀光旅遊地區得由主管機關估算之。

3.5 救護人員之支援計畫：

- 一、安排轄區內各旅遊據點負責安全事務之主管，參與 8 小時觀光旅遊地區緊急救護計畫規劃人員訓練課程(表 2.1)，認識緊急救護系統的基本組成元素，以具備初步規劃緊急救護系統的觀念與能力。
- 二、旅遊據點之現場服務人員則接受 12 小時第 1 線救護人員訓練課程(表 2.2)，並視需要參加 40 小時之初級救護技術員訓練課程(表 2.3)。
- 三、根據法規所列之觀光旅遊地區救護站基本裝備項目，並針對本處轄內實際需求而檢討後之裝備項目如表 2.4 及表 2.5 所示，並逐年編列預算充實緊急救護設備，如無線電、急救箱、頸圈、長背板、氧氣筒、AED 設備、血氧計、血壓計等。
- 四、根據各觀光旅遊據點之特殊狀況來進行人員訓練與急救裝備準備，由協定醫療院所、緊急救護系統規劃人員與第 1 線救護人員共同制定符合當地實際救護能力之標準操作流程。
- 五、由本處針對轄區各遊憩據點 OT 業者、遊客中心、義工解說員等辦理第 1 線救護人員訓練，購置個人隨身急救裝備與救護站基本配備。訂定緊急救護標準操作流程，以符作業需求。

表 2.1 緊急救護計畫規劃人員訓練課程表

主題	時數
台灣現行緊急醫療救護體系介紹	1 小時
緊急醫療救護法規及運用	
意外事件指揮系統 ICS 簡介	1 小時
救護站之設置、地點、數量	1 小時
緊急傷病患之後送規劃、大量傷病患疏散計畫	1 小時
緊急救護裝備之準備	1 小時
救護人員之支援計畫及其它緊急救護資源之運用	1 小時
標準作業程序及品質管制	1 小時
計畫之撰寫與演練	1 小時
合計	8 小時

表 2.2 第 1 線救護人員訓練課程表

訓練科目	訓練項目	時數
一、緊急醫療救護概論	1. 台灣現行緊急醫療救護體系之介紹 2. 緊急醫療救護法規及運用	1 小時
二、緊急救護之基本技術	1. 大量傷患及檢傷分類簡介、生命徵象及身體評估(1 小時) 2. 心肺復甦術、哈姆立克急救法(4 小時) 3. 緊急外傷處理(止血、包紮、固定、休克處理及傷患搬運)(4 小時) 4. 其它特殊緊急救護訓練(1 小時)	10 小時
三、綜合測驗與討論	實施測驗評鑑	1 小時
合計		12 小時

表 2.3 初級救護技術員訓練課程綱要表

項目	科目別	內容	時數
一、基本概念 (5 小時)	1.1 緊急醫療救護 體系概論	台灣緊急醫療救護體系的沿革與 展望	1
		緊急醫療救護的法規與運用	1
	1.2 人體構造與生 命徵象	人體外觀與身體系統的簡介	1
		生命徵象(意識或葛氏昏迷指數、 瞳孔、呼吸、脈搏、膚色、血壓及 體溫)的測量與注意事項	2
二、基本生命急 救術 (4 小時)	2.1 成人心肺復甦 術	人工呼吸道的置入與袋瓣罩甦醒 球人工呼吸	3
		自動心臟電擊器的操作	
		復甦通用流程之演練	
	2.2 異物哽塞及小 兒心肺復甦術	異物哽塞的處置	1
		各年齡層小兒心肺復甦術之比較	
三、病人評估(5 小時)	3.1 急症(非創傷) 病人評估	初步評估(ABCD)	2
		二度評估(ABCD)	
		詢問病史	
	3.2 創傷病人評估	初步評估(ABCDE)	2
		二度評估(從頭到腳、從前面到後 面的身體檢查)	
		詢問病史	
	3.3 通報與紀錄	無線電報告與救護紀錄表填寫	1
四、基本救護技 術 (9 小時)	4.1 氧氣治療與抽 吸	抽吸器與氧氣相關之各種器材的 操作	1
	4.2 止血、包紮與 固定	紗布、繃帶、三角巾與固定器材(夾 板等)的使用與操作	2
	4.3 頸椎固定術、 脫除安全帽及上 頸圈	各種頸椎固定法的操作、頭盔的去 除及頸圈的使用	2

項目	科目別	內容	時數
	4.4 脊椎固定術(翻身)及上長背板	側躺或俯臥等翻成仰躺姿勢的操作、危急或非危急病人上長背板的操作	2
	4.5 傷患搬運	徒手、搬運椅和長背板搬運、上下擔架床與上下救護車之操作	1
	4.6 車內脫困	使用脫困器材(KED)解救與脫困病人之操作	1
五、半情境流程演練 (6 小時)	5.1 危急病人之現場救護	危急病人現場救護流程的演練	2
	5.2 非危急病人之現場救護	非危急病人現場救護流程的演練	2
	5.3 轉送途中(救護車內)之救護	救護車內救護流程的模擬演練	1
	5.4 到達醫院(下救護車)之救護	到達醫院後救護流程的模擬演練	1
六、綜合(全情境流程)演練 (8 小時)	6.1 常見急症的處置	喘、休克或中風等常見急症處置流程的演練	3
	6.2 常見創傷的處置	車禍、溺水、灼燙傷、骨折或胸腹部創傷等常見創傷處置流程的演練	3
	6.3 特殊病人與狀況	認識小兒、孕婦或老人等特殊病人與常見狀況	1
	6.4 大量傷病患與檢傷分類	大量傷病患的定義與檢傷分類原則的簡介	1
七、測試 (3 小時)	7.1 測試	筆試與技術測驗	3
合計			40

資料來源：中華民國紅十字會初級救護技術員訓練辦法。

表 2.4 觀光旅遊地區救護站基本裝備表

項目		數量
氧氣組	攜帶式：應含給氧器之配件，其氧氣筒容量，應大於 400 毫升(必要)	1 組
	固定式，應含流量計及潮濕瓶等配件，其氧氣筒容量，應大於 1,000 毫升(選項)	1 組
氧氣鼻管		1 組
氧氣面罩	大人型	1 組
	兒童型	1 組
頸圈	可調式	2 組
長背板(全長應大於 150 公分，寬應大於 40 公分，負重應大於 150 公斤，並應含固定帶之配件)		1 組
頭頸部固定器(選項)		1 組
軀幹固定器組(選項)		1 組
一般急救箱(配備項目如表 2.5)		1 組
血氧計		1 台
血壓計		1 台
AED 設備(租借)		1 組
AED 貼片		1 組
毛毯		1 條
可丟棄式手套		1 盒
可折疊式搬運椅或椅式擔架		1 組

表 2.5 一般急救箱配備項目表

項目	數量	項目	數量	項目	數量
體溫計(肛溫及腋溫)	各1支	血壓計	1組	咬合器	2個
寬膠帶	2卷	聽診器	1組	口呼吸道(含各種大小型式五種以上)	1組
止血帶(止血用)	2條	紗布繃帶(大、中、小)	各2卷	鼻咽呼吸道(含各種大小型式五種以上)	1組
剪刀	1把	彈性繃帶	2卷	手電筒及其備用電源	1組
優碘液	1瓶	三角巾	5條	驅血帶(靜脈注射用)	1條
護目鏡	2個	手套	4雙	活性炭粉末	1瓶
紙口罩	1盒	酒精棉片	10片	生理食鹽水(500ml)	1袋
鑷子(有齒、無齒)	各1包	彎盆	1個	甦醒袋(含接頭及口罩)	1組
乾棉球	1包	垃圾袋	2個	壓舌板	2支
紗布(2*2、3*3、4*4)	各2包	嘔吐袋	1包	冰桶	1個
冰敷袋	1個				

3.6 緊急救護裝備之準備：

依據衛生福利部於 102 年 05 月 23 日公告實施「應置有自動體外心臟電擊去顫器之公共場所」規定，國家級風景特定區及直轄市、縣(市)政府主管之風景區、國家公園、森林遊樂區、開放觀光遊憩活動水庫、觀光遊樂業、文化園區、農場及其他等觀光旅遊性質地區應設置。因此，澎湖國家風景區管理處所轄行政中心、遊客中心等 11 處所均已完成設置，目前設置場所與分布位置，如表 2.6 與圖 2.2 所示。

表 2.6 澎湖國家風景區管理處 AED 設置場所清冊

編號	設置地點	設置時間	數量	備註
1	南海遊客中心	101.12.17	1	長庚醫院贊助
2	小門地質館	101.12.17	1	長庚醫院贊助
3	北海遊客中心	101.12.17	1	長庚醫院贊助
4	後寮遊客中心	101.12.17	1	長庚醫院贊助
5	澎湖遊客中心	102.08.01	1	管理處經費租用
6	管理處行政大樓	102.08.01	1	管理處經費租用
7	吉貝遊客中心	102.08.01	1	管理處經費租用
8	歧頭遊客中心	102.08.01	1	管理處經費租用
9	望安綠蠵龜觀光保育中心	102.08.01	1	管理處經費租用
10	七美遊客中心	102.08.01	1	管理處經費租用
11	西嶼西臺遊客中心	105.01.01	1	管理處經費租用

澎湖縣 AED 設置場所位置圖

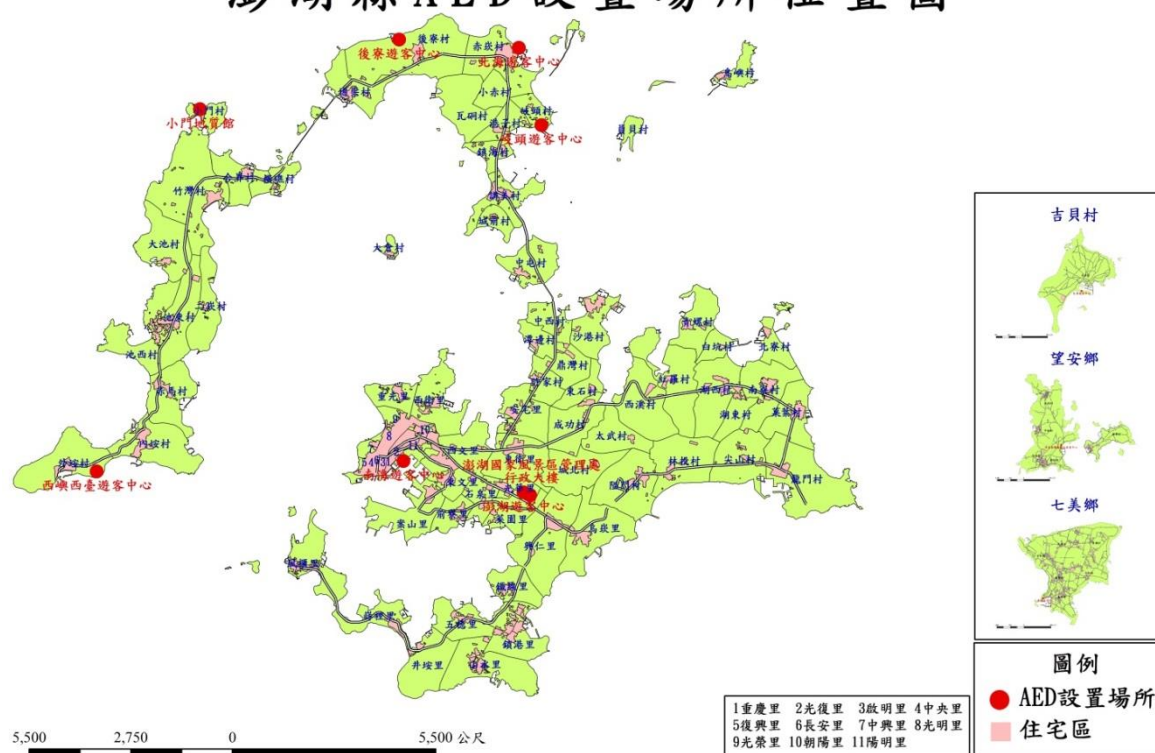


圖 2.2 澎湖國家風景區管理處 AED 設置場所分布圖

緊急救護裝備可分為三種層級如下：

一、第一線救護人員(First responder)在參與訓練時：

建議可發給個人的腿掛急救包(表 2.7)予個人保管使用，使人員平日就熟悉基本裝備並對此產生認同與榮譽心。

二、第一線救護人員(First responder)、救護技術員(EMT)值勤佩帶急救腰包(表 2.8)：

當第一線救護員反應到意外現場時，為保障施救過程救護人員不暴露於感染危險，必需配備防護裝備，包括口罩、手套、護目鏡，還有口對口人工呼吸面膜或面罩，為建立現場通訊，需配備能與外界連絡的行動電話手機或無線電手機，外傷止血固定用的彈性繃帶、紗布、止血帶等，這些物品以急救腰包整理起來，巡邏或趕赴現場時較為方便。救護站儲備 2 組備用。

三、救護站的救護裝備(表 2.9、表 2.10)：

進一步診察治療的醫療裝備，包括可以供病患暫時休息的床位或躺椅，氧氣設備，體溫計、血壓計、簡易外傷清潔敷料、優碘消毒液、沖洗用生理食鹽水、檢診用筆燈、壓舌板、人工呼吸用甦醒球、棉棒、鑷子、剪刀、膠布、彎盆、咬合器、口咽及鼻咽呼吸道，攜帶式抽吸器、嘔吐袋、冰桶及冰塊等。平時整理在急救背包中，需要時亦可攜帶到現場。緊急救護計畫相關的文件表單或參考書籍應可以在救護站取得，救護站的標示或流程海報也應張貼於明顯的地方。

四、搬運及保護病患的救護裝備(表 2.11)：

頸圈、頭部固定器及長背板、軟式護木、履帶式搬運椅、運送病患的車輛。

表 2.7 第一線救護人員結訓發給急救腿掛包

品項	數量
急救腿掛包	1 個
口罩	2 個
檢診用清潔手套	3 雙
人工呼吸面膜	1 張
彈性繃帶	2 卷
三角巾	2 條
OK 繃	5 片
哨子	1 個

表 2.8 第一線救護人員值勤時佩戴之急救腰包

品項	數量
急救腰包	1 個
口罩	2 個
檢診用清潔手套	3 雙
人工呼吸面罩(或面膜)	1 個
生理食鹽水(20ml)	2 瓶
紗布(2×2)	1 包
紗布(3×3)	1 包
紗布(4×4)	1 包
彈性繃帶	2 卷
三角巾	2 條
OK 繃	5 張
聽診器	1 組
檢診用筆燈及電池	1 組
剪刀	1 個
哨子	1 個
止血帶	1 個

表 2.9 救護站的裝備表

品項	數量	備考
第一線救護員隨身急救腰包(配備項目如表 8)	2 組	
攜帶式急救背包(配備項目如表 10)	1 組	
救護站標示牌及指示牌	數個	自備
診察床或躺椅	1 個	
毛毯及被單	2 套	
緊急救護參考書	數本	
緊急救護計畫及應變流程	1 份	自備
緊急救護記錄單	1 本	自備
緊急應變人員名冊連絡電話值班表	1 份	自備
救護裝備清單及檢查維護記錄表	1 本	自備
垃圾筒	1 個	自備

表 2.10 救護站的攜帶式急救背包

品項	數量	備考
攜帶式急救背包	1 個	
紙口罩	1 盒	
無菌手套	4 雙	
咬合器	2 個	
口咽呼吸道(含各種大小型式)	1 組	
鼻咽呼吸道(含各種大小型式)	1 組	
人工呼吸用甦醒球(含儲氣袋及面罩)	1 組	
攜帶式氧氣筒及導管組	1 組	
鑷子(有齒、無齒)	各 1 支	
口腔棉棒	1 包	
紗布(2×2、3×3、4×4)	各 2 包	
壓舌板(木製拋棄式)	1 盒	
紗布繃帶(大、中、小)	各 2 卷	
止血帶	2 條	

品項	數量	備考
彈性繃帶(大、中、小)	各 2 卷	
三角巾	5 條	
寬膠帶	2 卷	
酒精棉片	1 盒	
優碘液	1 瓶	
生理食鹽水(500ml)	1 袋	
彎盆	1 個	
驅血帶(靜脈注射用)	1 條	
活性碳粉末	1 瓶	
體溫計(肛溫及腋溫)	各 1 支	
血壓計	1 組	
聽診器	1 組	
手電筒及備用電池	1 組	
垃圾袋	2 個	
嘔吐袋	1 組	
冰桶	1 個	
冰塊	數包	

表 2.11 搬運及保護病患的救護裝備表

品項	數量	備考
長背板及頭部固定器	1 組	
頸圈	1 組	
軀幹固定器(KED)	1 組	
軟式護木	4 捲	

3.7 傷病患緊急救護與後送管制措施：

一、澎湖國家風景區的緊急應變指揮救護體系：

(一) 應依照意外事件指揮系統架構，於管理處設緊急應變指揮救護體系，

統領通報聯絡組、緊急救護組、疏散管制組等分工合作(圖 2.3)。災

難或大量傷患時可以有效與其他相關單位配合。

- (二) 意外事件發生可能造成傷患，一旦病患的數量及嚴重度超過當地醫療系統平時所能負擔的容量，就稱為大量傷患事件。為了提升醫療處置或轉送的速度與恰當性，將病人依病情輕重分類(表 2.12)記錄，並且依病情的迫切性，給予優先處理或轉診的特權，需要檢傷分類的技巧。位於偏遠地區的觀光風景特定區，缺乏緊急醫療資源，意外發生造成一、二位嚴重的傷患，往往就需要啟動大量傷患的機制。因此，第一線救護人員需要具備大量傷患與檢傷分類的技巧。

二、意外事件處理步驟：

- (一) 接到求救訊號時，應確認位置與報案人聯絡方法、發生事由、災難範圍及受傷人數、現場危險狀況(翻船、多人溺水、火災、爆炸、交通事故...等)，亦即五何：人、事、時、地、物。
- (二) 第一線救護人員到達現場，首先確保自身安全，評估現場狀況，依通報流程(圖 2.4)啟動緊急應變系統。
- (三) 如有多位傷患，應建立檢傷分類區，進行檢傷分類，以決定處置與轉送之優先序。

三、檢傷分類標準如下：

- (一) 一級狀況(重傷-紅色-需立即治療)：有立即生命或肢體危害。
1. 有立即生命危險(呼吸困難、休克、意識不清)。
 2. 有立即危及肢體危險(脊椎受傷)。
- (二) 二級狀況(中傷-黃色-可暫緩治療)：無立即生命危險，稍微晚點處置並不會危及生命，也不會造成進一步的後遺症。
1. 骨折或肢體傷害致行動障礙。
 2. 大範圍開放性傷口。
- (三) 三級狀況(輕傷-綠色)：可延遲後送，或由救護人員處置後離去。
1. 輕微頭痛、腹痛、腹瀉、背痛、腰痛不至影響正常活動者。

2. 扭傷、挫傷、可控制出血的撕裂傷及小的骨折。

(四) 四級狀況(死亡-黑色-瀕死治療)：通知救護人員、警察或是檢察官到現場處置。

明顯死亡(現場死亡定義：人體達到屍腐、屍體焦黑、無首、內臟外溢或是軀幹截肢的狀態之一，且無意識、無呼吸、無脈搏之情形)。

四、傷病患緊急救護標準作業流程：

第一線救護人員應接受 12 小時訓練課程，包括緊急醫療網的觀念與大量傷患處置檢傷分類之外，應練習操作心肺復甦術，能夠警覺常見的急症，以下分別說明：

(一) 確認現場安全：確認環境不會危及施救者和患者的安全。

(二) 初步評估叫叫「CABD」：主要是評估有無危及生命的問題，並立即處理，口訣說明如下：

1. 叫：呼喚病患，確認意識。
2. 叫：立即打 119 請求援助，如有 AED 設法取得，進行去顫，聽從 119 執勤人員指示。
3. C：確認呼吸狀況(沒有呼吸或幾乎沒有呼吸)，進行胸外按壓。
4. A：壓額提下巴，暢通呼吸道。
5. B：進行胸外按壓及人工呼吸，吹兩口氣，每口氣 1 秒鐘，可見胸部起伏，直到患者開始有動作或有正常呼吸或救護人員到達為止。
6. D：進行去顫，使用 AED 及電極貼片。

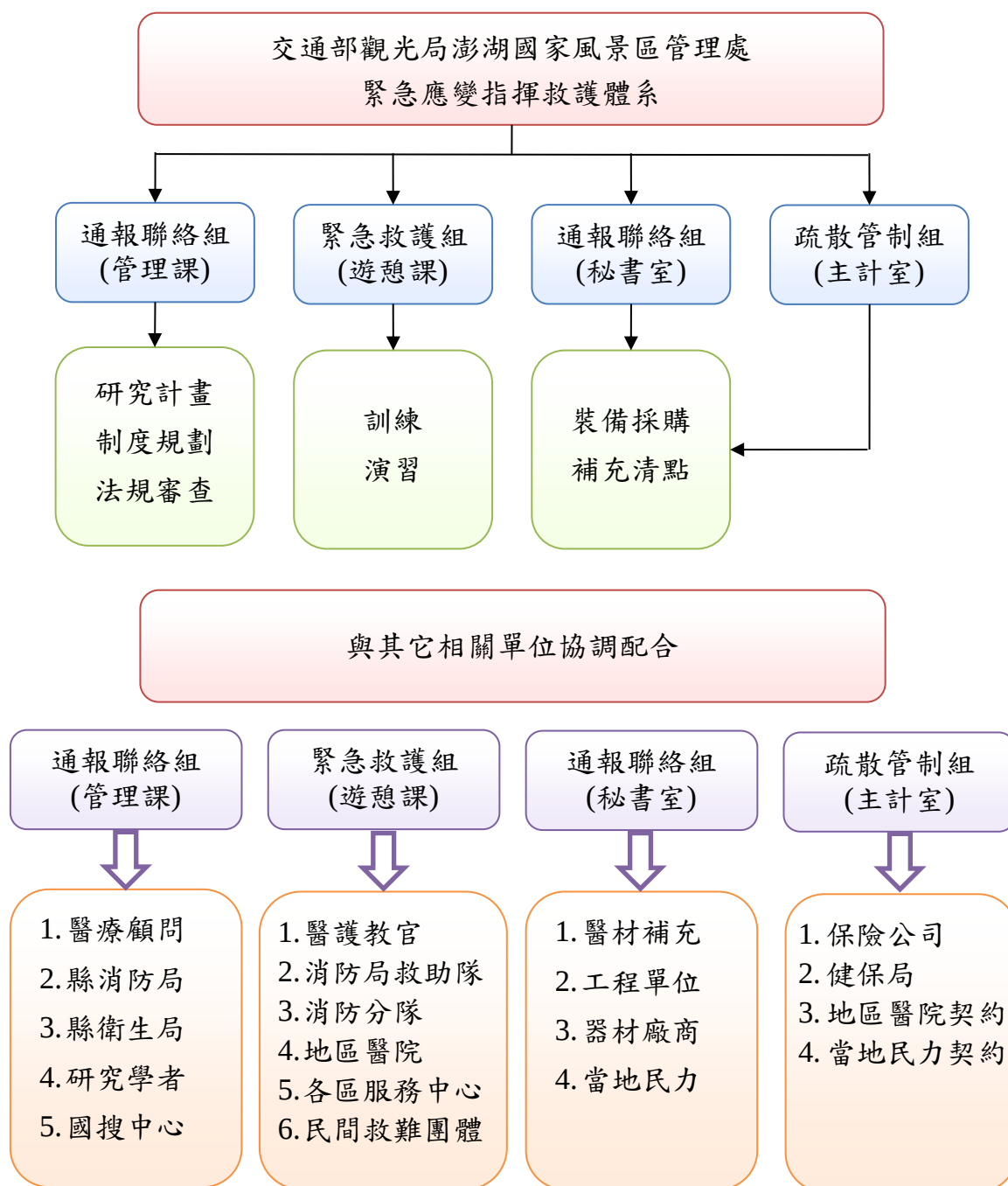


圖 2.3 澎湖國家風景區管理處緊急應變指揮救護體系圖

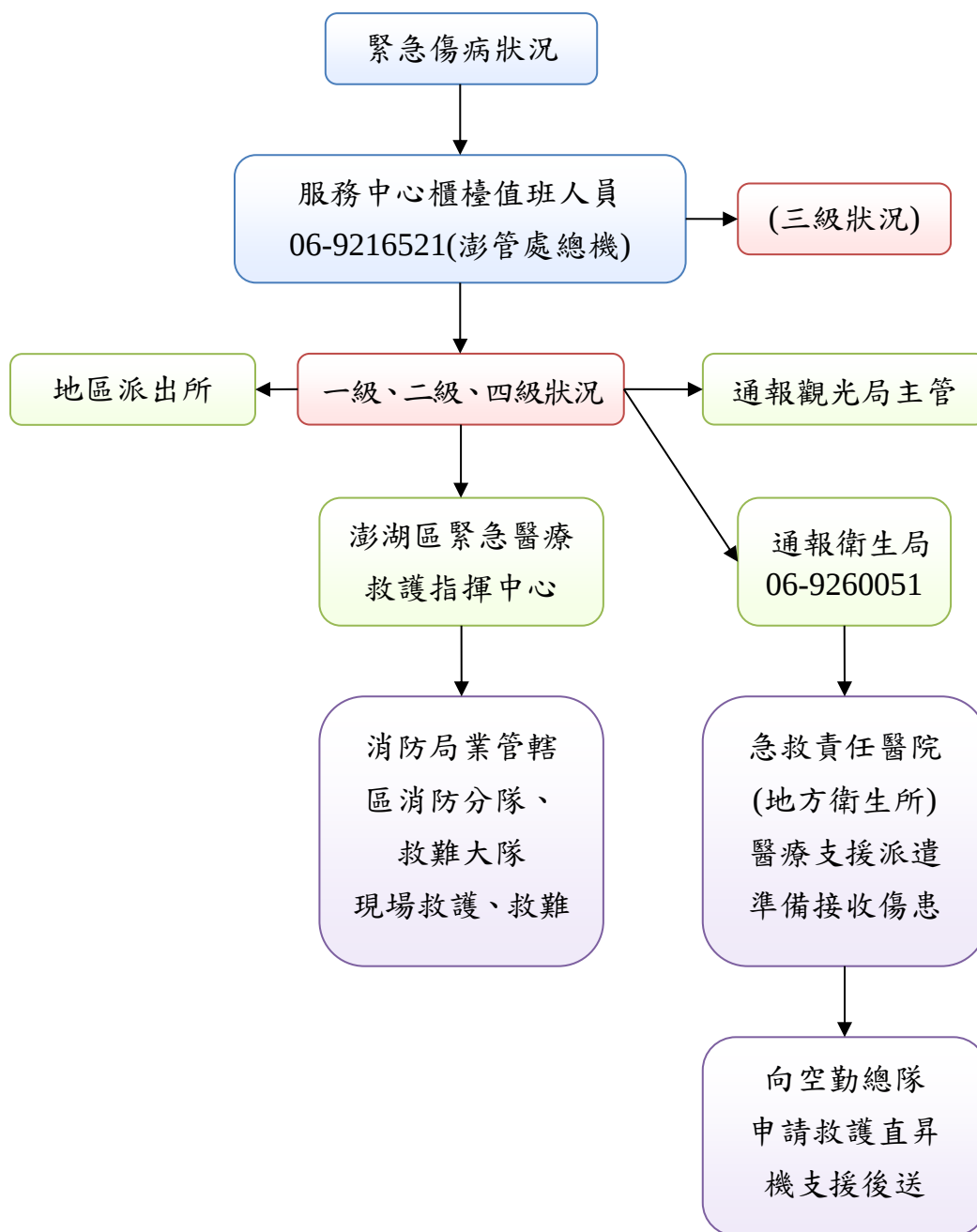


圖 2.4 澎湖國家風景區管理處緊急救護通報流程圖

肆、傷病患緊急救護與後送管制措施：

一、傷病患緊急救護標準作業流程

(一) 基本救命術(BLS)救護基本流程(圖 2.5)。

(二) 創傷常規流程(圖 2.6)。

二、後送管制措施標準作業流程

當傷病患病況超出現場救護站之處置能力時，須進行後送程序。後送管制措施狀況為當受傷嚴重度高或是傷患人數過多而無法處置時。重症傷病患處置流程依圖 2.6 創傷常規處理方式辦理，大量傷患檢傷分類如圖 2.7 所示。

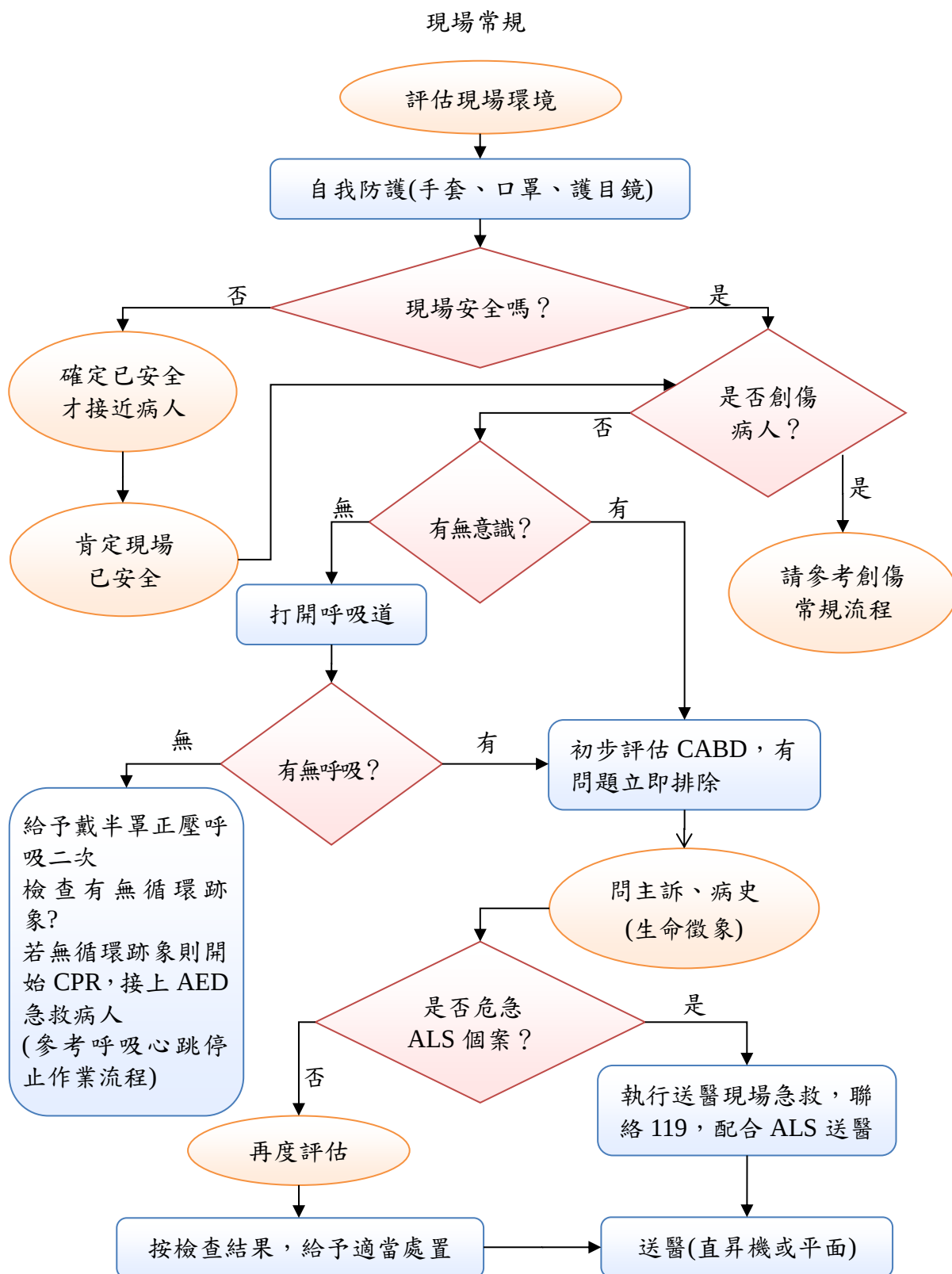


圖 2.5 基本救命術(BLS)救護基本流程圖

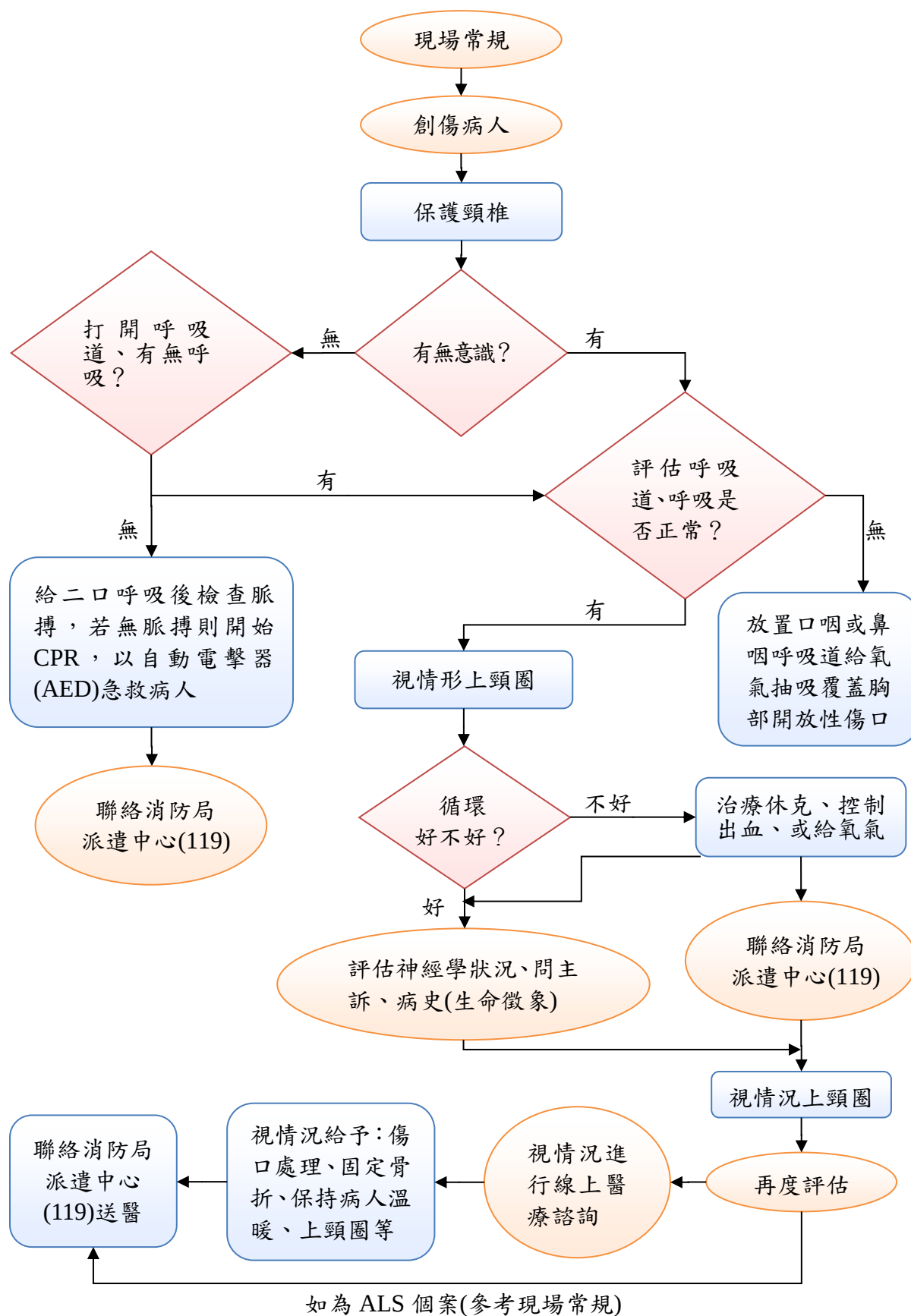


圖 2.6 創傷常規流程圖

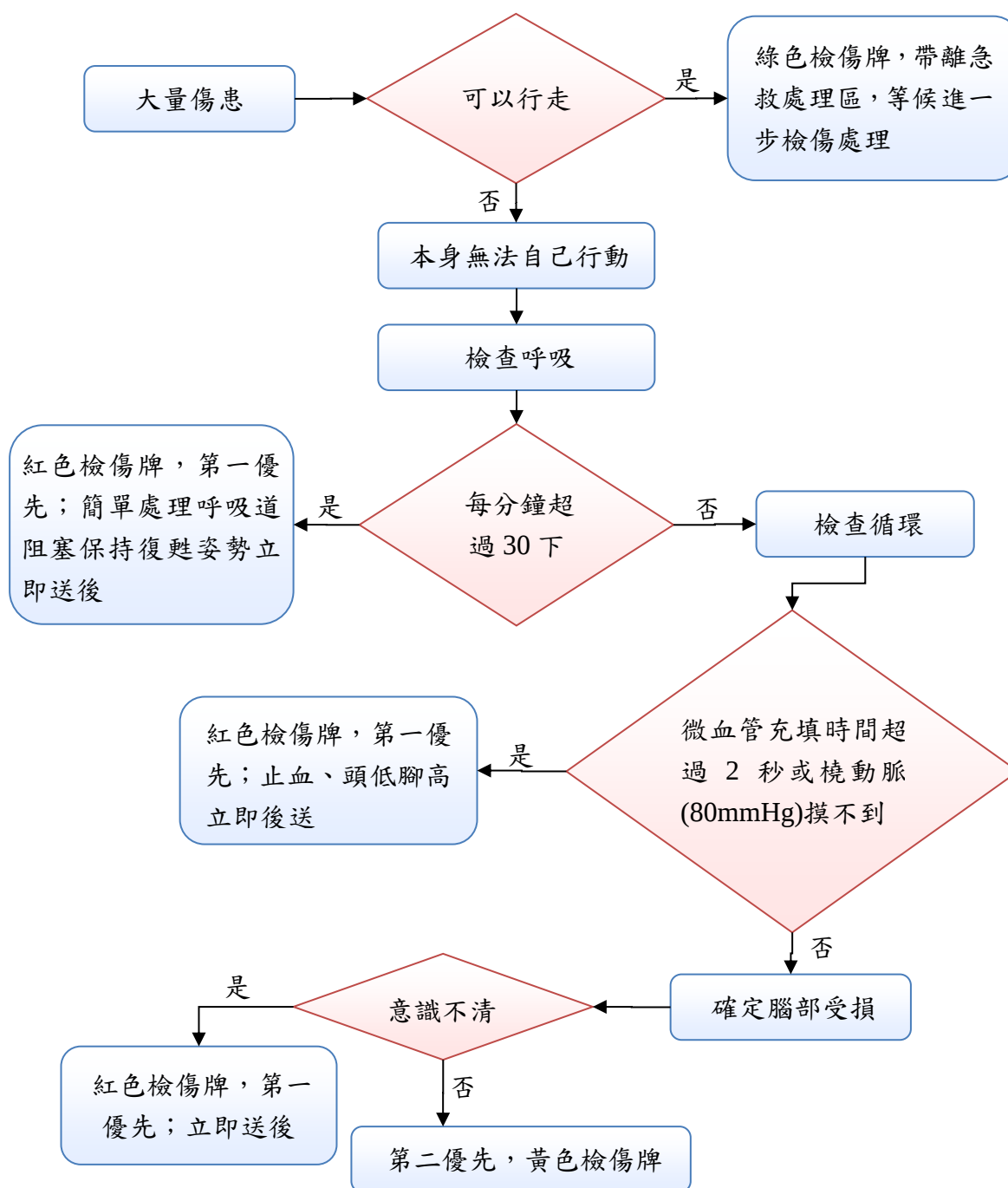


圖 2.7 大量傷患檢傷分類流程圖

伍、緊急救護直昇機申請辦法：

一、凡於本縣及鄰近海域發生下列情事之一者，得提出申請救護直升機：

- (一) 符合空中救護適應症者。
- (二) 返鄉安寧照護之病危病患。
- (三) 各種災難意外事件救護。
- (四) 其他緊急狀況，受命急需處理者。

二、急重症傷病轉診之認定單位或人員如下：

- (一) 本島馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉等地區由衛生福利部澎湖醫院、三軍總醫院澎湖分院負責。
- (二) 第二級及第三級離島由當地醫師負責。

三、申請急重症病患護送救醫作業程序如下：

- (一) 先就在診醫院取得下列後送具備文件(由就診醫院填寫)
 - 1. 診斷證明書。
 - 2. 全民健康保險轉診單。
 - 3. 空中救護記錄表。
 - 4. 空中救護轉診單。
- (二) 將前款文件送至本縣衛生局，並填寫：
 - 1. 申請直升機搭機人員名單。
 - 2. 切結書。

四、急救症傷病患緊急空中轉診申請作業流程如圖 2.8 所示。

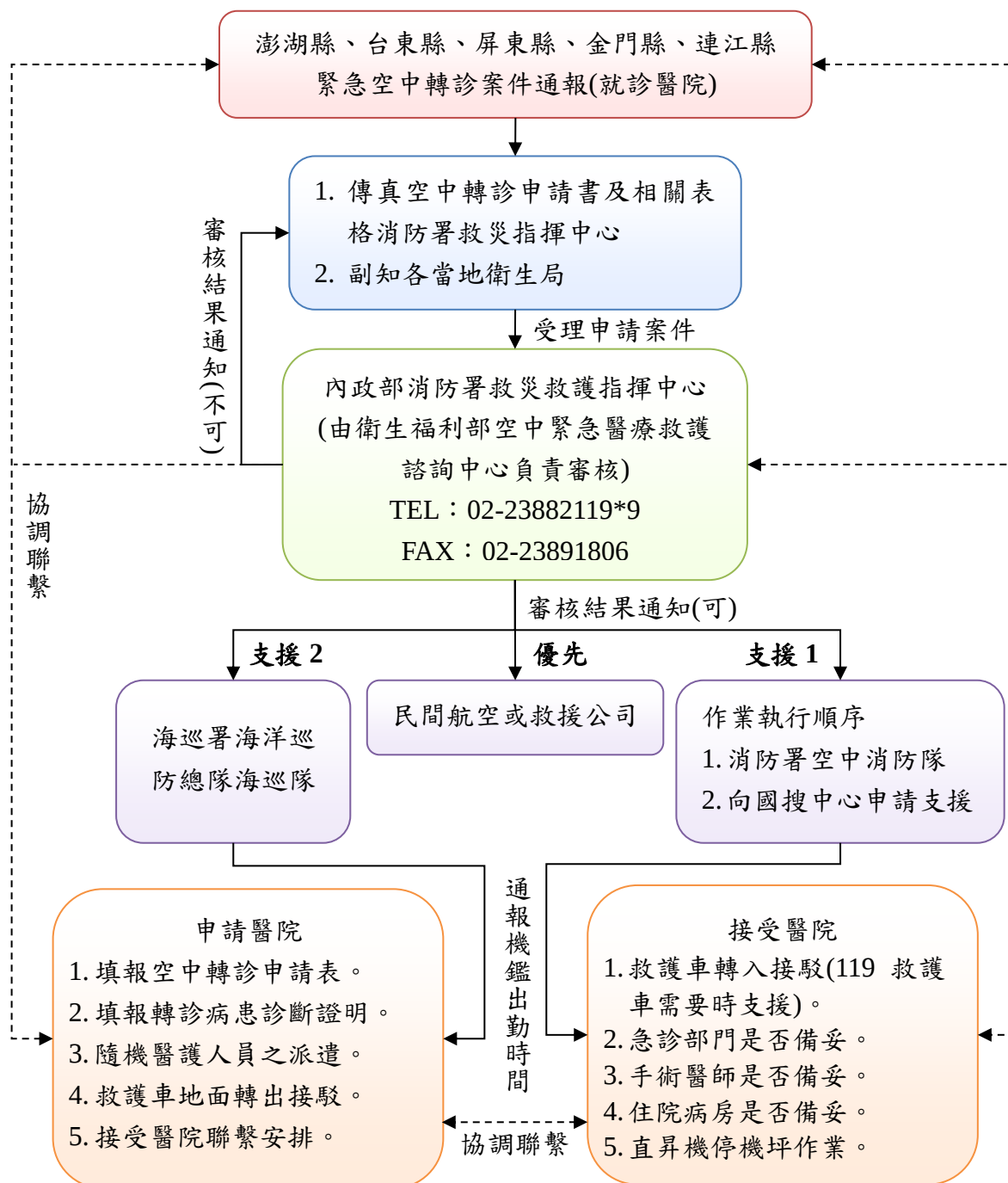


圖 2.8 急救症傷病患緊急空中轉診申請作業流程圖

第一篇作業規範— 反恐事件篇

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

反恐怖攻擊應變計畫

105 年 11 月 01 日修正

壹、前言

- 一、地理特性：澎湖位於亞洲中國大陸與台灣之間的台灣海峽上，為一群島地形，是全國唯一由火山熔岩-玄武岩組成的島縣，位於台灣海峽東南方，由大小不等共 90 個島嶼所組成。散佈在南北長約 60 餘公里，東西寬約 40 餘公里，其擁有 320 公里海岸線，陸地總面積約 127.9636 平方公里，為平緩方山地型，而本處轄管範圍計有陸域：約 11,004 公頃；海域：20 公尺等深線內之海域，約 52,198 公頃。總面積約 73,202 公頃，行政轄區含馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉、望安鄉及七美鄉。
- 二、交通運輸：空運比例約佔 85%，馬公機場可提供波音 757 機型以下之區域中型飛機起降，澎湖旅遊業界已多次辦理國際包機。海運比例約佔 15%，台中港、布袋港、安平港、高雄港等，已有澎廈、澎泉、澎汕等包船航線開航。
- 三、旅遊市場：屬國民旅遊屬性，團客佔 42.5%，北部區域遊客佔 42.6%，其中 85% 旅遊人次集中在 4 月至 9 月觀光旺季。
- 四、易受恐怖攻擊地點：澎湖地區無大型遊樂場、大型劇院及大型工業、重工業或商業大樓等場所，僅機場、碼頭(觀光遊憩浮動碼頭除外)、油庫、加油站及地方政府行政中心較為易受恐怖攻擊地點，雖其所在位置均未於本處轄區內，但觀光旺季，較易聚集之遊客中心、熱門濱海沙灘等仍可能為其攻擊目標，若遭受恐怖攻擊時不排除受其牽連影響。

貳、危機預防階段：

- 一、依據交通部觀光局、警政或消防機關所提供之資訊研判可能遭攻擊之狀況，依據交通部觀光局緊急通報作業要點回報並因應。

二、本處通報專線(專線電話：06-9216521)，上班時間由秘書室專人處理，非上班時間由本處值日室值班人員處理。

三、上班時間本處承辦人員接獲通報後，業務主(協)辦單位應立即通報課長及處長、副處長、秘書，並於半小時內簡訊通報，一小時內書面傳真通報交通部觀光局。

四、非上班時間值日人員接獲通報時，應主動聯繫通報單位查證，並立即電話通報業務主(協)辦單位，業務主(協)辦單位辦理應變措施前，應續執行通報。

五、本處遇有各項事故時，通報作業流程說明如下(如附件 16)：

(一)電話通報(立即)：

1. 本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員。
2. 交通部觀光局受理通報之業務主(協)辦單位。
3. 澎湖縣災害應變中心或澎湖縣政府消防局。

(二)簡訊群組及 Juiker 通訊群組通報(半小時內完成)：

1. 本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員，並視狀況適時續報。
2. 交通部觀光局受理通報之業務主(協)辦單位。
3. 澎湖縣災害應變中心或澎湖縣政府消防局。

(三)傳真通報(1 小時內完成)：本處相關人員應將情形於一小時內以傳真方式傳送「交通部觀光局所屬各單位(管理處)災害通報單」(如附件 1)，予交通部觀光局業務主辦單位及值日室並電話確認；本處各管理站及遊客中心依「澎湖國家風景區管理處所屬單位(管理站、遊客中心)災害通報單」(如附件 2)以傳真方式傳送本處值日室並電話確認。

(四)後續通報(原則上每隔 4 小時傳送 1 次)：嗣後除重大災情應視處理狀況隨時通報外，並依通報指示傳送「交通部災害災情速報表【觀光部分】」予交通部觀光局(如附件 3)，俾掌握災情及時回應。

六、平時應建置災害防救之組織整備及訓練演習，儲備簡易救生救災器材。

(一)組織整備：如圖 3.1 所示。

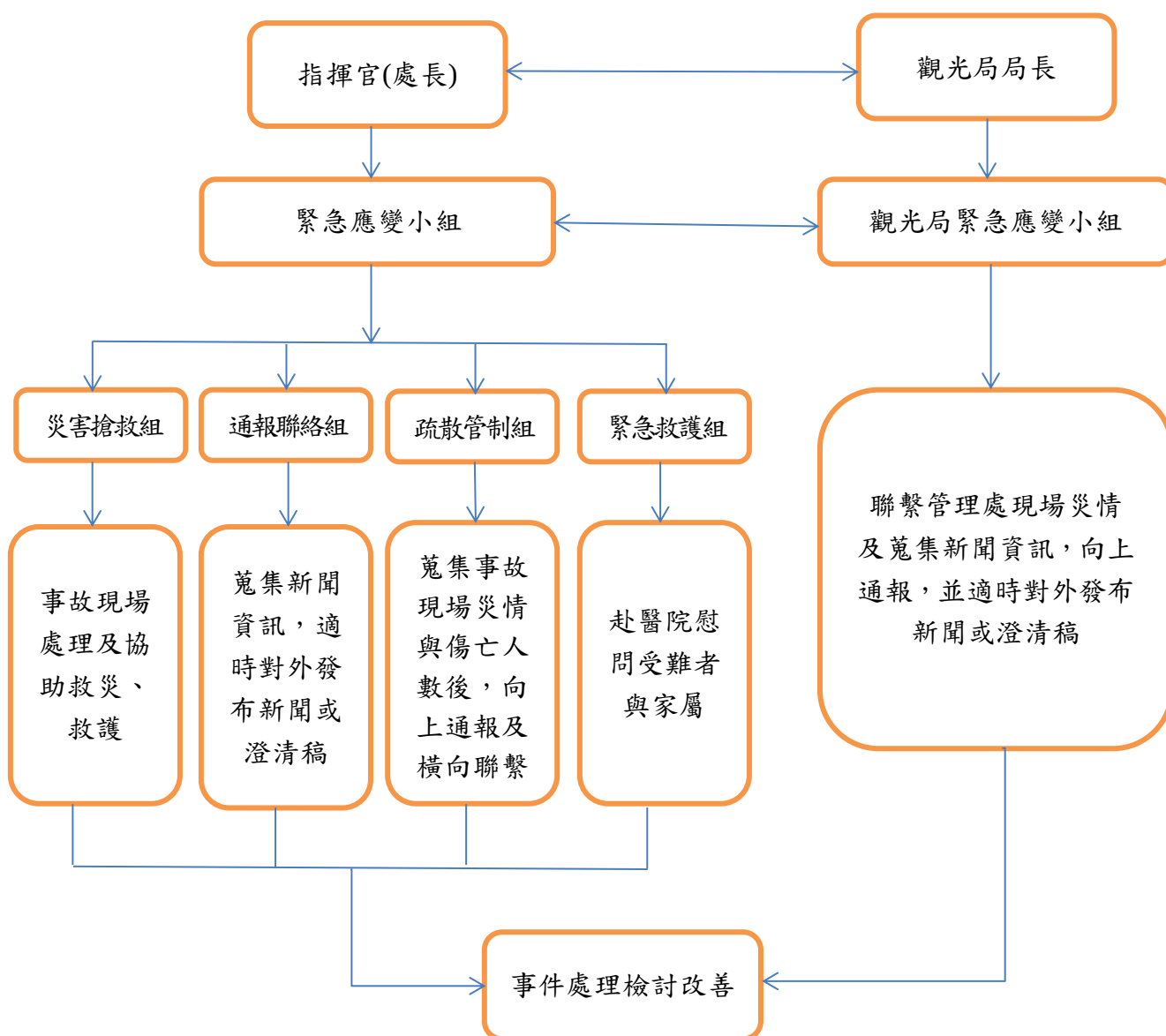


圖 3.1 本處轄區緊急應變小組組織及處理流程圖

(二)儲備救生救災內容：緊急應變小組設備分為兩部份，緊急應變小組指揮中心所需災害防救整備器材設備，如表 3.1 所示；以及緊急應變小組救災所需器具，如表 3.2 所示。

(三)訓(演)練：每年定期辦理(CPR+AED)緊急救護訓練(1 場)、緊急應變小組通報作業演練(1 場)、自主消防安全演練(1 場)。

表 3.1 緊急應變小組設備表

項次	設備項目	數量
1	會議系統	1 組
2	電腦(含主機、螢幕)	6 台
3	事務機(含影印機、印表機、傳真機功能)	1 台
4	網路系統(可連線上網)	1 套
5	電話系統	1 線
6	移動式白板、白板筆、板擦等	1 套
7	電視系統	1 套
8	投影系統(布幕、投影機)	1 組
9	視訊系統	1 套
10	無線電基地台	1 套
11	緊急應變小組任務編組圖掛圖(A0 規格)	1 幅
12	緊急應變小組任務分工表掛圖(A0 規格)	2 幅
13	觀光旅遊災害(事故)通報流程圖掛圖(A0 規格)	1 幅
14	災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程圖掛圖(A0 規格)	1 幅

表 3.2 緊急應變小組救災器具

項次	設備項目	數量
1	簡易棚架組(含可折疊式桌椅)	1 套
2	平板電腦	3 台
3	LED 探照燈	2 支
4	LED 手電筒	2 支
5	手持無線電對講機	6 支
6	擴音器	3 套
7	筆記型電腦	1 台
8	數位相機	1 台
9	攜帶式印表機	1 台
10	小型發電機	1 台
11	望遠鏡	2 台
12	搶救器材-軍刀鋸、繩索、萬用工具箱(含鐵鎚、螺絲起子等常用工具)	1 套

項次	設備項目	數量
13	救生設備-救援浮板、救生衣(圈)等	1 套
14	急救物品-軀幹固定器組	1 組
	急救物品-頭頸部固定器	1 組
	急救物品-可調式頸圈(成人)	1 組
	急救物品-可調式頸圈(兒童)	1 組
	急救物品-長背板	1 組
	急救物品-椅式擔架	1 個
	急救物品-急救藥箱(含藥品與背包)	1 個
15	救火器材-滅火器、抽水機、斧頭、圓鋤、水桶	1 套
16	防滑鞋	數雙

七、針對反恐怖攻擊行動完成各項假設狀況及應變處置之整備行為。

■本處轄管各遊客中心(館室)發生恐怖攻擊行動應變處置之作為：

- (一)館室服務人員緊急聯繫警政、消防、醫療單位：平日備有警政、消防、醫療單位通報電話彙整名冊，以建立綿密通訊網。聯絡電話號碼製表掛置於本處各管理站、服務中心、遊憩據點等明顯處，俾便於緊急時查明並即時聯絡通報。
- (二)立即進行通報作業：本處各課、室、站於獲悉轄區發生緊急事故時，主辦課、室、站或假日輪值主管應迅速查證，並立即電話通知處長、副處長、秘書及主辦單位，以利事故通報聯繫，併行採 Juiker 通報、傳真通報及後續通報至災情處理完成，傳送結報作業為止。
- (三)協助警政、消防、醫療單位進行救護作業：本處成立應變小組，趕赴現場，提供必要之救援物資及設備，並協助清查受傷遊客身份等隔離現場以利後續調查釐清。
- (四)由專人撰寫事件新聞稿，因應媒體詢問。
- (五)受難者及家屬慰問及設施損壞復原評估。

八、清查所轄遊客中心提供遊客置物櫃等設備之安全性，應以防止恐怖攻擊為前提，必要時應予撤除。

- 本處轄管各遊客中心(館室)，僅南海遊客中心設有提供遊客置物空間，該置物空間屬開放式置物架設置，僅行李間大門為出入口，平時上鎖管制人員進出，遊客需要置放或提領行李即由服務人員協助處理。

參、危機處理階段：

- 一、各國家風景區管理處應成立緊急應變小組，與當地警政消防或海巡單位合作，執行災害搶救。

- 本處平日即建立各項災害意外事故緊急應變通訊聯絡名冊(如附件 17)，遇有緊急事故，即能迅速通訊連繫，建立救援機制。

- 二、必要時協調軍警消防單位實施交通指揮與封鎖現場，以遊客安全為最高指導原則。

- (一) 本處每年度配合澎湖縣軍警消防單位實施萬安演習之演習前配合宣導及演習期間配合轄區交通、人員進出管制。

- (二) 本處轄區若發生緊急事故(如命案等)，皆配合檢調作業需要，封鎖現場，調閱查扣監視錄影設備等。

- 三、針對新聞發布、須建立統一發言機制，提供窗口人員迅速提供相關資訊予媒體及遊客家屬，遇有更新狀況，亦須主動提供資訊。

- 本處訂有緊急應變小組危機事件新聞處理作業要點(如新聞媒體應對篇)由本處新聞發言人統一對外說明事件完整資訊，並主動提供最新情資。

肆、清理復原階段：

- 一、檢討反恐成效。

- 二、完成反恐報告：內容應包括事件災害狀況、事件原因分析、善後處理情形、檢討於改善建議等。

分篇作業規範一 重大消費事件處理篇

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

重大消費事件處理機制

105 年 11 月 01 日修正

- 壹、本處關於重大消費事件發生或有發生之虞時，應立即透過各種傳訊工具，迅速通報相關事件之情形，俾供處長及主管單位採取各種必要之應變措施，減少消費者權益之損失。
- 貳、本處各站、課、室、值班人員接獲遊客檢舉、投訴發生重大消費事件或有發生之虞時，應先以電話通報業務主管單位；本處業務主管單位於接獲通報後，應立即查證通報內容，依權責採取相關處理措施，並填具「澎湖國家風景區管理處(所屬站、課、室)重大消費事件通報單」(詳附件 18)簽報處長、副處長及秘書。
- 參、經核達交通部觀光局重大消費事件處理標準由管理課通報觀光局，除電話通報外、以傳真方式傳送「澎湖國家風景區管理處重大消費事件通報單」(詳附件 19)並通知消費者保護業務主管機關。
- 肆、本處轄區發生重大消費事件須立即指揮調度處理或有擴大之虞時，成立「緊急應變小組」。
- 伍、組織、人員及任務分工依據「災害防救緊急應變小組作業手冊」處理。

第一篇作業規範 新聞媒體應對篇

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

緊急應變小組危機事件新聞處理作業要點

105 年 11 月 01 日修正

一、澎湖國家風景區管理處(以下簡稱本處)為提升危機事件處理能力，有效掌握媒體新聞動態，建立迅速因應機制，特訂定本要點。

二、本處緊急應變小組危機事件新聞處理之工作項目：

- (一) 本處緊急應變小組有關危機事件之新聞處理。
- (二) 有關本處重大負面新聞報導處理。
- (三) 有關本處具有延展擴大可能之重大爭議事件新聞報導處理。
- (四) 有關本處業務之輿論情情之議題蒐集、分析及新聞處理。
- (五) 各項危機事件及重大輿情新聞之處理情形通報。
- (六) 新聞稿發佈、記者會、輿情蒐集等由緊急應變小組聯絡通報組處理。
- (七) 秘書室應指派專人負責處理媒體報導事項，就平面媒體關注之相關業務提供正確資料或依主持人指定作必要之說明。
- (八) 本處對外發言，一律由發言人統一對外說明，以統一口徑提供正確完整訊息，其他人員非經核准不得以私人或代表機關名義對外發表有關本處業務之言論。
- (九) 召開記者會時，應事先以電話或簡訊方式向媒體記者通知時間、地點、主持人、議題等，並於會前整理場地、備妥資料及檢查各項設備。
- (十) 本處處理危機事件新聞稿及記者會內容，應即時以傳真或 E-mail 及電話通報交通部觀光局公關室。
- (十一) 對於危機事件新聞處理事宜並應依「行政院所屬各機關危機處理原則」規定辦理。

三、組織、人員及任務分工依據「災害防救緊急應變小組作業手冊」處理。

附件

附件 1

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害通報單

傳 送 機 關 (單 位)	通報時間	年 月 日 時 分
上班時間： ☐ 觀光局業務組（旅行團意外事故） Fax：02-27739298 ☐ 觀光局技術組（國家風景區旅遊事故） Fax：02-27738792 ☐ 觀光局國旅組（觀光遊樂業旅遊事故） Fax：04-23312667 ☐ 觀光局國際組（國際旅客意外事故） Fax：02-27717036 ☐ 觀光局秘書室（辦公廳舍及天然災害事故） Fax：02-27780756 非上班時間： ☐ 交通部觀光局值日室 Fax：02-87722555 Tel：02-23491700	通報別	☐ 初報 ☐ 續報 () ☐ 結報
	通報人員	單位： 職稱： 姓名：
	電話	() 傳 真 ()
災害類別	災害規模 ☐ 甲級 ☐ 乙級	
中央災害防救業務主管機關	電話： 傳真：	
發生時間	年 月 日 午 時 分	
災害地點		
現場指揮官	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：	
發生原因		
現場狀況	災害通報單請以重點條列方式敘明，包含人、事、時、地、物、如何處理等。 例：__國家風景區管理處於__月__日上午__時__分接獲__義消通報，__發生遊客__意外，造成遊客__死__傷之意外事件，已通報__單位處理，並持續追蹤後續情形。	
傷亡/損失(壞)情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：	
請求支援事項	☐ 無 ☐ 有，機關（單位）： 支援事項：	
應變措施	☐ 未成立緊急應變小組 ☐ 成立緊急應變小組 (年 月 日 時 分) 開設地點：_____ ☐ 解除緊急應變小組 (年 月 日 時 分) ☐ 其他作為：	
備註	1. 權責機關： ☐ 本局 ☐ 其他機關：_____ 2. 通報層級： ☐ 建議陳報交通部 ☐ 建議觀光局錄案備查 ☐ 其它：_____	

含本頁及其他傳真資料共 () 頁。

附件 2

澎湖國家風景區管理處所屬單位(管理站、遊客中心)災害通報單

傳送機關 (單位)	通報時間	年	月	日	時	分
上班時間： ☐ 管理課 (旅遊事故) Fax：06-9216543 ☐ 管理課 (國家風景區事故) Fax：06-9216543 ☐ 遊憩課 (觀光遊樂業事故) Fax：06-9216545 ☐ 管理課 (一般旅館及民宿事故) Fax：06-9216543 ☐ 秘書室 (廳舍災害事故及天然災害) Fax：06-9216541 非上班時間： ☐ 值日室 Fax：06-9216541 Tel：06-9216521	通報別	☐ 初報 ☐ 續報 () ☐ 結報				
	通報人員	單位： 職稱： 姓名：				
	電話	()	傳真	()		
	災害類別				災害規模	☐ 甲級 ☐ 乙級
中央災害防救業務主管機關						電話：
發生時間	年 月 日 午 時 分					
災害地點						
現場指揮官	單位：		職稱：		姓名：	
發生原因	聯繫電話：					
現場狀況	災害通報單請以重點條列方式敘明 附件：如傷亡或滯留人數表、交通災害災情速報表					
傷亡/損失(壞)情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：					
請求支援事項	☐ 無 ☐ 有，機關(單位)： 支援事項：					
應變措施	☐ 未成立緊急應變小組 ☐ 成立緊急應變小組 (年 月 日 時 分) 開設地點：_____ ☐ 解除緊急應變小組 (年 月 日 時 分) ☐ 其他作為：					
備註	1. 權責機關： ☐ 本處 ☐ 其他機關： 2. 通報層級： ☐ 建議陳報交通部觀光局 ☐ 建議錄案備查 ☐ 其他：					

含本頁及其他傳真資料共 () 頁。

傳送人：_____ 接收人：_____

備註：

1. 傳送人傳送時，請簽章(或蓋章)，傳送後電話告知。
2. 接收人接到本單時，請簽章(或蓋章)確認，回傳傳送單位。
3. 傳送單位與接收單位雙向確認，雙向備存完整資料。

附件 3

交通部災害災情速報表【觀光部分】

填報單位：澎湖國家風景區管理處

製表日期/時間： 年 月 日 時

一、遊客受困明細表：

項次	地點	受困日期時間	受困原因	受困人數	因應措施	備註
1						
2						
3						

二、遊客解困明細表：

項次	地點	受困日期時間	解困日期時間	受困原因	受困人數	解困情形	備註
1							
2							
3							

三、風景區管理處災害明細表：

項次	地點	災害日期時間	災害情形	因應措施 (具體作為)	復建及搶修概 估經費(千元)	備註	預計修復時間
1							
2							
3							

附件 5

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變小組通知單

災害類別		中央災害防救 業務主管機關	澎湖縣政府	電話：(06) 927-7619、927-7679
發生時間				
災害地點				
成立依據	☐ 1.觀光局傳真辦理 ☐ 2.觀光局 LINE 辦理 ☐ 3.澎湖縣災害應變中心成立			
成立時間		緊急應變小組指揮中心		
案情摘要				
應變措施				

附件 6

交通部觀光局及所屬機關加強海濱遊憩據點海嘯警報傳遞注意事項

- 一、交通部觀光局(以下簡稱本局)為維護遊客於本局所屬各國家風景區管理處(以下簡稱管理處)轄內之海濱遊憩據點從事休閒遊憩、及水域遊憩活動安全之安全，加強海嘯警報之傳遞，預防災害發生，特定本注意事項。
- 二、鑑於海嘯災害之可怕及難以防範，各管理處對於災害之防預尤須加強預報及教育工作。如美國海洋專家所提供的海嘯來襲的 3 個徵兆：1.發生芮氏規模 7 級以上之地震，2.海邊之海水突然開始快速倒退，3.在海岸邊，會突然出現巨大之聲響。
- 三、依行政院災害防救委員會研商「公共安全管理白皮書專家諮詢座談會」會議記錄伍、決議事項七、制定 SOP 注意事項；另依行政院災害防救委員會「海嘯災害防救因應方案」各單位分工表所示，須修正「交通部陸上交通事故災害防救業務計畫」附錄一本局災害防救緊急應變通報作業要點及本局災害防救標準作業手冊(SOP)。
- 四、本局對於海嘯緊急應變之災害預防階段之處理如下：
 - (一)緊急告知遊客方面，採取因應之措施包括管理單位廣播、張貼告示，陳報交通部發布緊急疏散警報訊號，及現場人員(注意自身安全)口哨或打鑼警示等。
 - (二)在設施方面，是先在海濱遊憩區明顯所設置「海嘯來襲的 3 個徵兆告示牌」、風向旗等，並以現有永久性建築物為緊急避難所。
 - (三)在災害防救教育方面，須加強訓練(將海嘯災害防救列入第 1 線救護人員講習之課程)及觀念宣導；平時應建置災害防救之組織整備及訓練演習，儲備簡易救生、救災器材等。
- 五、有關海嘯災害緊急應變階段之處理要項如下：
 - (一)建立災害緊急通報流程：災害範圍界定、通報層級、緊急應變小組成立時機，及通報作業等。

- (二)緊急撤離遊客要領：先動員管理處之人力物力；如仍無法防止災害擴大，則須依據「全民防衛動員準備法」協調公路監理單位緊急動員鄰近地區可用車輛，協助緊急撤離遊客。
- (三)協調軍警單位實施交通指揮與管制，以利緊急撤離遊客，避免發生交通事故，延遲救護工作成效。
- (四)請求軍方支援，運用其優勢人力、物力及精良訓練，以發揮高效率之緊急救護，維護現場秩序，或排除緊急應變之干擾因素等，以爭取黃金救難時間。
- (五)安置及善後：將受災遊客安置於臨時收容場所，並進行驗傷分級處理，傷患緊急救護依本局各管理處之緊急救護計畫辦理；罹難者屍體及遺物之相驗及處理，洽由當地縣市政府辦理後續作業；漂流物、沉沒物等之保管、處理，則洽由當地警政單位辦理後續作業。
- (六)對於外籍遊客、團體，則由本局(業務組)協調相關旅行業者妥善處理，外籍遊客則協調當地縣市政府警察局(外事課)辦理後續作業。
- (七)新聞發布：由本局或管理處之發言人為窗口，快速提供相關隻資訊給媒體及遊客家屬知悉，遇有新狀況或新進展時，應適時對媒體及遊客家屬加以說明，避免延遲模糊，造成不良之聯想和誤解，滋生紛擾。
- (八)保全災害應變過程之完整紀錄，及其他災害應變及防止擴大之措施等。

六、有關海嘯災害復建階段之處理項目，管理處應將災情彙報本局，並訂定復建計畫，以進行搶修及復原重建等作業。

附件 7

交通部觀光局公共工程汛期工地防災減災自主檢查彙整表(澎管處)

提報日期： 年 月 日 時 分

管理處	工程 件數	完成檢查 件數	未完成檢查件數	未完成檢查原因	完成期限
澎湖					
總計					

填報人：○○○/電話：

/傳真：

/E-mail：

附件 8

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

網站專刊新聞稿

承辦人		副處長	
課長			
技正		處長	
秘書			
敬會			

發布日期：

承辦人：

新聞發言人：

附件：

主題：

內容：

附件 9

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
尼伯特颱風網站專刊新聞稿(範例)

承辦人		副處長	
課長			
技正		處長	
秘書			
敬會			

發布日期：105 年 07 月 06 日

承辦人：管理課陳啟盛 06-9216521#234 電子郵件：emg.ph@tbroc.gov.tw

新聞發言人：謝副處長文達 06-9216611

附件：0 件

主題：強烈颱風尼伯特接近，澎管處提醒遊客注意旅遊安全。

內容：依據中央氣象局 105 年 7 月 6 日上午 02 時發布，今年第 1 號颱風尼伯特於 7 月 6 日起，其外圍環流可能影響臺灣，因此本次颱風影響最大期間為 7 至 9 日，本處呼籲澎湖地區遊客暫停參與水域遊憩活動及海邊戲水，考量海空交通運輸及旅遊安全，建議大家提前返家避風防範意外事件發生。

由於颱風期間海象不佳，為維護遊客安全，**海上颱風警報發佈後**「北寮赤嶼踏浪步道、菜園自行車步道、虎井嶼西山道路入口、桶盤嶼後山濱海步道、風櫃洞礁岩區、小門遊憩區、內垵沙灘、吉貝嶼西崁山及沙尾、網垵口、鴛鴦窟、月鯉灣、雙心石滬等濱海步道」及**陸上颱風警報發佈後**「馬公市第三漁港、菜園、沙港、桶盤、七美、赤崁、岐頭、後寮、吉貝、烏嶼、員貝等港口各遊艇浮動碼頭」均實施預防性關閉，提醒民眾及遊客不要進入。

另交通部觀光局協請中央氣象局開發之「劇烈天氣監測系統(QPESUMS)」(網址：<http://10.171.2.15/taiwan-html/tbroc/>)已完成各項基本氣象、海象及天災資訊，請民眾多加利用，前往查看相關資訊。

附件 10

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

轄區 11 處遊客中心及管理站周邊避難收容場所清冊

單位名稱	分級	避難收容場所名稱	建物名稱	適用災害類型	管理單位	聯絡電話	面積(m ²)	臨時收容(人)	中長期收容(人)	廚房(間)	餐廳(間)	盥洗設備(間)	哺育室(間)	一般廁所(間)	無障礙廁所(間)	導盲設施(式)	無障礙通道
澎湖國家風景區管理處行政大樓	2	中正國中	體育館	颱(洪)、地震、海嘯	中正國中	06-9211137#40	600	150	100	1	0	2	0	2	1	1	有
	2	石泉國小	學生活動中心	颱(洪)、地震、海嘯	石泉國小	06-9210228	600	150	100	1	0	1	0	5	4	1	有
	2	興仁國小	教室	颱(洪)、地震、海嘯	興仁國小	06-9211443	600	150	100	1	0	0	0	5	1	0	有
	2	興仁社區活動中心		颱(洪)、地震	興仁社區發展協會	06-9211812	110	25	15	0	0	0	0	2	1	0	無
	2	光華社區活動中心		颱(洪)、地震	光華社區發展協會	06-9210307	150	35	25	0	0	0	0	2	1	0	有
	2	石泉社區活動中心		颱(洪)、地震	石泉社區發展協會	06-9219656	240	60	40	1	0	0	0	2	0	0	無
	3	菜園里澎 205 號道路側空地		海嘯	—	—	3,000	750	500	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	天人湖公園周遭空地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
澎湖遊客中心	2	中正國中	體育館	颱(洪)、地震、海嘯	中正國中	06-9211137#40	600	150	100	1	0	2	0	2	1	1	有
	2	興仁國小	教室	颱(洪)、地震、海嘯	興仁國小	06-9211443	600	150	100	1	0	0	0	5	1	0	有
	2	石泉國小	學生活動中心	颱(洪)、地震、海嘯	石泉國小	06-9210228	600	150	100	1	0	1	0	5	4	1	有

單位名稱	分級	避難收容場所名稱	建物名稱	適用災害類型	管理單位	聯絡電話	面積(m ²)	臨時收容(人)	中長期收容(人)	廚房(間)	餐廳(間)	盥洗設備(間)	哺育室(間)	一般廁所(間)	無障礙廁所(間)	導盲設施(式)	無障礙通道
				海嘯													
	2	興仁社區活動中心		颱(洪)、地震	興仁社區發展協會	06-9211812	110	25	15	0	0	0	0	2	1	0	無
	2	光華社區活動中心		颱(洪)、地震	光華社區發展協會	06-9210307	150	35	25	0	0	0	0	2	1	0	有
	2	石泉社區活動中心		颱(洪)、地震	石泉社區發展協會	06-9219656	240	60	40	1	0	0	0	2	0	0	無
	3	菜園里澎 205 號道路側空地		海嘯	—	—	3,000	750	500	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	天人湖公園周遭空地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
南海遊客中心	2	中正國小		颱(洪)、地震、海嘯	中正國小	06-9272758#1150	600	150	100	1	0	0	0	18	9	1	有
	2	澎湖縣政府		颱(洪)、地震、海嘯	澎湖縣政府	06-9274400	400	100	65	0	0	0	1	1	1	0	有
	2	澎湖縣政府警察局		颱(洪)、地震、海嘯	澎湖縣政府警察局	06-9272105	400	100	65	0	0	1	1	10	1	1	有
	2	南海遊客中心		颱(洪)、地震	澎管處	06-9264738	600	150	100	0	0	0	1	20	1	1	有
	2	特殊教育綜合館		颱(洪)、地震、海嘯	澎湖縣政府	06-9274400	500	125	80	0	0	1	0	4	2	0	有
	2	文光國中	學生活動中心	颱(洪)、地震、海嘯	文光國中	06-9272992#50	1,000	250	165	1	0	1	0	15	14	1	有
	2	馬公國小	學生活動中心	颱(洪)、地震、海嘯	馬公國小	06-9272165	400	100	65	1	0	8	0	23	2	1	有
	3	特殊教育綜合館周邊空地		海嘯	澎湖縣政府	06-9274400	1,000	250	165	—	—	—	—	—	—	—	—
北海遊	2	白沙國中	教室	颱(洪)、地震、	白沙國中	06-9931006#3	98	20	15	1	1	1	0	3	2	1	有

單位名稱	分級	避難收容場所名稱	建物名稱	適用災害類型	管理單位	聯絡電話	面積(m ²)	臨時收容(人)	中長期收容(人)	廚房(間)	餐廳(間)	盥洗設備(間)	哺育室(間)	一般廁所(間)	無障礙廁所(間)	導盲設施(式)	無障礙通道
客中心				海嘯													
	2	小赤社區活動中心		颱(洪)、地震	小赤社區發展協會	06-9934777	140	35	20	1	0	0	0	2	1	0	有
	2	赤崁社區活動中心		颱(洪)、地震	赤崁社區發展協會	—	180	45	30	0	1	0	0	1	1	1	有
	3	赤崁國小附近周遭空地		海嘯	—	—	5,000	1,250	830	—	—	—	—	—	—	—	—
岐頭遊客中心	2	鎮海國中	學生活動中心	颱(洪)、地震、海嘯	總務處	06-9931311	680	170	110	1	0	0	0	2	2	1	有
	2	瓦硐社區活動中心		颱(洪)、地震	瓦硐社區發展協會	06-9931558	104	25	15	0	0	0	0	1	1	1	有
	2	岐頭社區活動中心		颱(洪)、地震	岐頭社區發展協會	06-9932591	109	25	15	0	0	0	0	1	1	0	有
	1	港子社區活動中心		颱(洪)、地震	港子社區發展協會	06-9932316	157	35	25	0	0	0	0	2	1	1	有
	3	澎 203 縣道周邊空地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	澎 9-1 道路周邊空地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	鎮海國中周邊高地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
後寮遊客中心	2	後寮社區活動中心		颱(洪)、地震	後寮社區發展協會	06-9931347	392	95	65	0	0	0	0	2	0	0	有
	2	通梁社區活動中心		颱(洪)、地震	通梁社區發展協會	06-9931488	255	60	40	0	0	0	0	1	1	0	有
	3	瓦硐社區活動中心		颱(洪)、地震	瓦硐社區發展協會	06-9931558	104	25	15	0	0	0	0	1	1	1	有
	2	澎 203 縣道 (白沙分局至自來水給水站)		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—

單位 名稱	分 級	避難收容 場所名稱	建物名稱	適用災害類型	管理單位	聯絡電話	面積 (m ²)	臨時 收容 (人)	中長 期收 容(人)	廚房 (間)	餐廳 (間)	盥洗 設備 (間)	哺育 室 (間)	一般 廁所 (間)	無障 礙廁 所 (間)	導盲 設施 (式)	無障 礙通 道
		之間)															
	3	通梁加油站周邊高地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	瓦硐村澎7道路周邊高地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
吉貝遊 客中心	2	吉貝國中	綜合體育館	颱(洪)、地震、 海嘯	吉貝國中	06-9911090	720	180	120	1	1	4	0	2	2	1	有
	2	吉貝社區活動中心		颱(洪)、地震	吉貝社區發展 協會	06-9911271	362	90	60	1	0	1	0	1	1	1	有
	2	吉貝國小	教室	颱(洪)、地震	吉貝國小	06-9911086	660	165	110	1	0	2	0	6	3	1	有
	3	自來水加壓站附近空地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
小門地 質館	2	外垵慈航寺		颱(洪)、地震、 海嘯	慈航寺管理委 員會	06-9981554	340	85	55	1	0	0	0	5	1	0	無
	2	日間照顧中心		颱(洪)、地震	澎湖縣政府教 育處	06-9274400# 279	400	100	65	1	1	1	0	2	1	1	有
	2	小門社區活動中心		颱(洪)、地震	小門社區發展 協會	06-9981658	60	15	10	0	0	0	0	1	1	1	有
西嶼西 臺遊 客 中心	1	外垵社區暨農漁民活動中 心		颱(洪)、地震	外垵社區發展 協會	06-9981660	180	45	30	1	0	1	0	2	1	1	有
	3	西嶼西臺停車場		海嘯		06-9982611	3,200	800	530	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	西嶼餌砲附近高地		海嘯	—	—	5,000	1,250	830	—	—	—	—	—	—	—	—
	3	竹灣村北方高地		海嘯	—	—	4,000	1,000	665	—	—	—	—	—	—	—	—
望安綠 蠟龜觀 光保育 中心	1	望安鄉多功能活動中心		颱(洪)、地震、 海嘯	望安國中	06-9991056	827	205	135	1	0	2	0	2	1	1	有
	2	東安社區活動中心		颱(洪)、地震	東安社區發展 協會	06-9991078	200	50	30	1	0	1	0	2	1	1	有

單位 名稱	分 級	避難收容 場所名稱	建物名稱	適用災害類型	管理單位	聯絡電話	面積 (m ²)	臨時 收容 (人)	中長 期收 容(人)	廚房 (間)	餐廳 (間)	盥洗 設備 (間)	哺育 室 (間)	一般 廁所 (間)	無障 礙廁 所 (間)	導盲 設施 (式)	無障 礙通 道
	2	西安社區活動中心		颱(洪)、地震	西安社區發展協會	06-9991301	140	35	20	1	0	1	0	3	1	1	有
	3	望安鄉公所後方高地		海嘯	—	—	1,200	300	200	—	—	—	—	—	—	—	—
七美遊 客中心	1	七美鄉老人文康活動中心		颱(洪)、地震、 海嘯	七美鄉公所	06-9971007	416	100	65	1	0	8	0	8	2	1	有
	1	南港社區活動中心		颱(洪)、地震、 海嘯	南港社區發展協會	06-9971687	392	95	65	0	0	0	0	6	1	0	有
	2	海豐社區活動中心		颱(洪)、地震	海豐社區發展協會	06-9971481	94	20	15	1	0	0	0	1	1	0	有
	3	七美鄉老人文康活動中心 周遭空地		海嘯	—	—	2,000	500	330	—	—	—	—	—	—	—	—

觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送規劃方案

行政院 93 年 3 月 23 日院臺衛字第 0930013749 號函核定

一、本方案適用之觀光旅遊地區，係指下列地區：

- (一)交通部觀光局所轄之國家級風景區及所督導之民營遊樂業。
- (二)依國家公園法所劃定之國家公園。
- (三)森林遊樂區。
- (四)開放觀光遊憩活動水庫。
- (五)直轄市、縣(市)政府主管之風景區。
- (六)其他機關或公營機構經營之旅遊地區。

二、觀光旅遊地區之傷病患緊急救護及後送，其權責區分如下：

- (一)國家級風景區由交通部觀光局國家風景區管理處規劃；並督導民營遊樂業者規劃辦理。
- (二)依國家公園法所劃定之國家公園，由內政部營建署規劃辦理。
- (三)森林遊樂區由行政院農業委員會林務局規劃辦理；行政院國軍退除役官兵輔導委員會所屬之農場及森林遊樂區，由行政院國軍退除役官兵輔導委員會規劃辦理。
- (四)開放觀光遊憩活動水庫，由各水庫管理機關(構)規劃辦理。
- (五)直轄市、縣(市)政府主管之風景區，由直轄市、縣(市)政府規劃辦理。
- (六)其他機關或公營機構經營之觀光遊憩區，由經營單位規劃辦理。

直轄市、縣(市)政府應依緊急醫療救護法暨施行細則，辦理緊急醫療救護業務(含觀光旅遊地區)。

觀光旅遊地區緊急傷病患事件發生後，前項權責機關(構)應於消防機構救護隊尚未到達前提供必要急救措施。

觀光旅遊地區發生災害或有發生之虞時，直轄市、縣(市)政府及鄉(鎮、市)，應即依災害防救法實施災害應變措施。

三、觀光旅遊地區應訂定緊急救護計畫，其項目如下：

- (一)救護站之設置地點、數量及傷病患後送動線。
- (二)救護人員之支援計畫。
- (三)緊急救護所需裝備之準備。
- (四)傷病患緊急救護與後送管制措施。
- (五)直昇機起降地點之規劃管理及起降場所之淨空。
- (六)指定鄰近合約醫院。
- (七)其他經衛生主管機關指定之項目。

為執行前項緊急救護計畫，觀光旅遊地區應指派人員接受緊急救護規劃訓練，並定期演練。

本方案函頒後，行政院衛生署於第一年協助辦理相關急救訓練。

前開緊急救護計畫應每年提報主管機關核備。

四、觀光旅遊地區於開放期間，設置救護技術員或第一線救護人員之基準如下：

- (一)每年平均單日遊客未滿五十人次，且最近醫療機構後送於一小時車程內，得不設第一線救護人員。
- (二)每年平均單日遊客滿五十人次，未滿五百人次，應置第一線救護人員一名。
- (三)每年平均單日遊客滿五百人次，未滿一千人次，應置第一線救護人員二名。
- (四)平均單日之遊客滿一千人次，應置救護技術員及第一線救護人員各一名。
- (五)平均單日之遊客滿一千人次，每增加二千五百人次，需增加緊急救護人員二人。
- (六)後送最近醫療機構需三小時含以上車程，應置救護技術員至少一名，每年平均單日遊客人次如符合前該各款情形時，應增設救護技術員或第一線救護人員。

前開每年平均單日遊客、平均單日之遊客之估算，於開放性觀光旅遊地區得由主管機關估算之。

五、觀光旅遊地區得視需要委請急診醫學科專科醫師協助規劃緊急救護事宜。

六、觀光旅遊地區得視需要設置常設救護站，其基本裝備如附件。

七、本方案之緊急救護訓練種類與訓練時數如下：

(一)緊急救護計畫規劃人員訓練：八小時緊急救護規劃訓練。

(二)第一線救護人員訓練：含心肺復甦術、緊急外傷處理，合計十二小時。

(三)救護技術員訓練：依「救護技術員管理要點」規定辦理，至少四十小時。

八、觀光旅遊地區緊急救護暨傷病患後送事宜，應由所在地地方政府配合辦理。

澎湖縣消防救護機構通聯表

單位名稱	電話	備註
澎湖縣政府消防局	06-9263346	馬公市四維路 320 號
馬公消防分隊	06-9272137	馬公市四維路 320 號
澎南消防分隊	06-9950119	馬公市鎖港里 1482 號
湖西消防分隊	06-9921119	湖西鄉西溪村 126 之 1 號
白沙消防分隊	06-9932119	白沙鄉赤崁村 9-26 號
西嶼消防分隊	06-9981544	西嶼鄉池東村 211-5 號
虎井消防分隊	06-9291281	馬公市虎井里 71 號
大倉消防分隊	06-9932803	馬公市大倉村 65 號
桶盤消防分隊	06-9291267	馬公市桶盤里 1-8 號
員貝消防分隊	06-9933799	白沙鄉員貝村 10-9 號
鳥嶼消防分隊	06-9916119	白沙鄉鳥嶼村 230 號
吉貝消防分隊	06-9911419	白沙鄉吉貝村 79 號
望安消防分隊	06-9991153	望安鄉東安村 1-1 號
七美消防分隊	06-9971171	七美鄉南港村南滬 39 號
花嶼消防分隊	06-9991691	望安鄉花嶼村 94-5 號
將軍消防分隊	06-9902119	望安鄉將軍村 156-1 號

澎湖縣醫療單位及衛生所通聯表

單位名稱	電話	備註
衛生福利部澎湖醫院	06-9261151	馬公市中正路 10 號
財團法人天主教靈醫會 惠民醫院	06-9272318	馬公市樹德路 14 號
三軍總醫院澎湖分院	06-9211116	馬公市前寮里 90 號
馬公市第一衛生所	06-9273958	馬公市樹德路 36 號
馬公市第二衛生所	06-9951354	馬公市鎖港里 240 號
虎井衛生室	06-9291001	馬公市虎井里 74 之 1 號
桶盤衛生室	06-9291269	馬公市桶盤里 32 之 1 號
湖西鄉衛生所	06-9921271	湖西鄉湖西村 151 之 1 號
白沙鄉衛生所	06-9931044	白沙鄉赤崁村 374 號
鳥嶼衛生室	06-9916092	白沙鄉鳥嶼村漁港新村 2 號
大倉衛生室	06-9932775	白沙鄉大倉村 28 號
吉貝衛生室	06-9911097	白沙鄉吉貝村 8 之 13 號
員貝衛生室	06-9932734	白沙鄉員貝村 10 之 6 號
西嶼鄉衛生所	06-9981115	西嶼鄉池東村 71 之 1 號
內垵衛生室	06-9981730	西嶼鄉內垵村 232 號
望安鄉衛生所	06-9991036	望安鄉西安村 36 之 7 號
將軍衛生室	06-9902103	望安鄉將軍村 1 之 3 號
花嶼衛生室	06-9991739	望安鄉將軍村 45 之 2 號
東嶼坪衛生室	06-9991505	望安鄉東嶼坪 45 之 3 號
東吉衛生室	06-9991110	望安鄉東吉衛生室
七美鄉衛生所	06-9971005	七美鄉中和村 54 號

澎湖縣緊急救護直升機申請辦法

第一條 澎湖縣政府(以下簡稱本府)為承租民間救護直升機辦理患重症病患護送就醫、返鄉安寧照護、各種災難意外救護等工作，特訂定本辦法。

第二條 民眾申請緊急救護直升機，除法令另有規定外，悉依本辦法辦理。

第三條 凡於本縣及鄰近海域發生下列情事之一者，得提出申請救護直升機：

1. 符合空中救護適應症者。
2. 返鄉安寧照護之病危病患。
3. 各種災難意外事件救護。
4. 其他緊急狀況，受命急需處理者。

第四條 前條第一款所到之空中救護適應症如下：

1. 創傷指數小於十二或年齡小於五歲創傷指數小於九。
2. 昏迷指數小於十。
3. 頭、頸、軀幹的穿刺或壓碎傷。
4. 脊椎、脊髓嚴重或已導致肢體癱瘓的創傷。
5. 完全性或未完全性的截肢傷(不含手指、腳趾截肢傷)
6. 二處以上(含工處)之長骨骨折或嚴重骨盆骨折。
7. 二、三度燒傷面積百分之十，或顏面、會陰等部位燒傷。
8. 溺水，並併發嚴重呼吸系統病症。
9. 器官衰竭需加護治療。
10. 其他非經空中運送轉診，將影響緊急醫療救護時效者。

第五條 急重症傷病轉診之認定單位或人員如下：

1. 本島馬公市、湖西鄉、白沙鄉、西嶼鄉等地區由衛生福利部澎湖醫院、三軍總醫院澎湖分院負責。
2. 第二級及第三級離島由當地醫師負責。

第六條 申請急重症病患護送救醫作業程序如下：

一、先就在診醫院取得下列後送具備文件(由就診醫院填寫)

1. 診斷證明書。
2. 全民健康保險轉診單。
3. 空中救護記錄表。
4. 空中救護轉診單。

二 將前款文件送至本縣衛生局，並填寫：

1. 申請直升機搭機人員名單。
2. 切結書。

第七條 民眾申請返鄉安寧照護病危病患，應具備下列文件向本縣衛生局辦理：

1. 醫療機構開具之病危通知單或病危之診斷證明書。
2. 申請直升機搭機人員名單。
3. 切結書。

第八條 民眾申請各種災難意外事件救護，應具備下列文件，向本縣衛生局辦理：

1. 申請書。
2. 申請直升機搭機人員名單。
3. 切結書。

第九條 租用直升機執行各項救護工作，年租金由本府支應。

第十條 承攬航空公司應為搭乘救護直升機之乘客每人投保意外險新台幣一十萬元，如發生保險事故，應在承攬航空公司投保理賠範圍之內理賠，本府不負賠償責任。

第十一條 後送醫院依病患家屬意願或台灣地區各大醫院為原則。

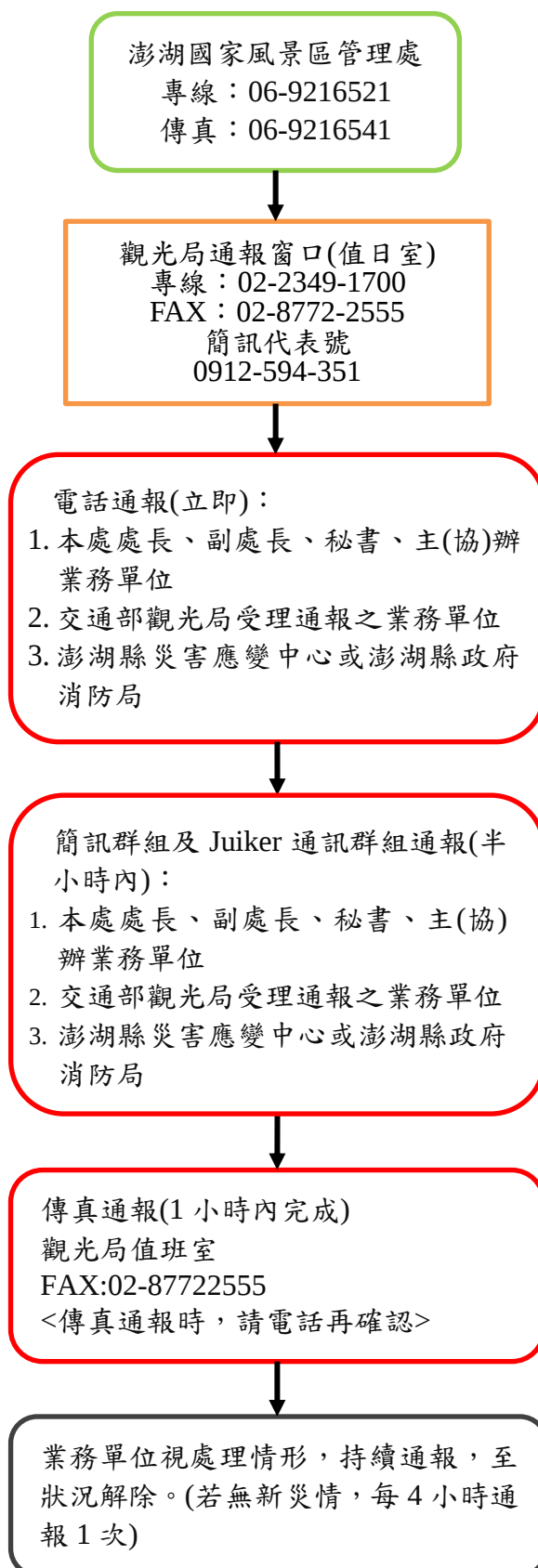
第十二條 承攬航空公司未履行義務，其罰則另以契約訂之。

第十三條 本辦法自發布日施行。

澎湖縣緊急救護直昇機起降停機坪地點

編號	鄉市(村、里)	直昇機起降位置	停機坪經緯度	
			N(北緯)	E(東經)
1	馬公市	馬公機場	23-34-20	119-37-20
2	馬公市	三軍總醫院澎湖分院	23-33-30	119-34-30
3	馬公市(虎井里)	大音宮廣場西側 (虎井段 1558-4 號)	23-29-02	119-30-42
4	馬公市(桶盤里)	公廟前(桶盤段 244 號)	23-30-32	119-31-00
5	白沙鄉(烏嶼村)	烏嶼國中、小操場 (烏嶼新段 227 號)	23-39-39	119-39-46
6	白沙鄉(員貝村)	員貝國小操場 (岐頭段 1014-1、1014-2 號)	23-38-46	119-37-46
7	白沙鄉(吉貝村)	吉貝東段(1366 號)	23-44-16	119-36-19
8	望安鄉	望安機場	23-12-50	119-24-30
9	望安鄉(將軍村)	將軍衛生室東側 (將軍段 574-23 號)	23-21-51	119-31-35
10	望安鄉(東吉村)	望安國中分部舊校地 (東吉段 1106 號)	23-15-31	119-40-01
11	望安鄉(花嶼村)	新碼頭旁新生地 (花嶼段 506-1、506-2、 506-3、506-4 號)	23-23-52	119-19-20
12	望安鄉(東嶼坪村)	公廟東側 (嶼坪段 456、456-4 號)	23-15-30	119-30-47
13	望安鄉(西嶼坪村)	公廟後側 (嶼坪 461、548 號)	23-16-11	119-30-23
14	七美鄉	七美機場	23-22-15	119-29-40

資料來源：澎湖縣政府衛生局。



交通部觀光局澎湖國家風景區管理處恐怖攻擊事件通報流程圖

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
各項災害意外事故緊急應變通訊聯絡名冊

單位/職稱	聯絡電話
交通部觀光局局長	02-23491600
交通部觀光局副局長	02-23491603
交通部觀光局副局長	02-23491605
交通部觀光局主任秘書	02-23491607
交通部觀光局值日室	02-23491500
交通部觀光局緊急應變小組	02-23491700 Fax:02-87722555
澎管處處長	06-9216600
澎管處副處長	06-9216611
澎管處秘書	06-9216622
管理課課長	06-9216521
承辦人	06-9216521
澎管處緊急應變小組	06-9216540 Fax : 06-9216541
澎湖縣災害應變中心	06-9277679 06-9277619 Fax : 06-9272457
火警台 報案台	119 110
澎湖縣政府警察局	06-9272557
臺灣電力公司澎湖區營業處	06-9213111
臺灣自來水公司澎湖營運所	06-9273840
中華電信公司台南營運處澎湖服務中心	06-9440556
澎湖縣政府環境保護局	06-9221778
澎湖縣政府消防局	06-9263346
澎湖縣政府衛生局	06-9272162
三軍總醫院澎湖分院	06-9211116
衛生福利部澎湖醫院	06-9261151
交通部民用航空局馬公航空站服務臺	06-9228188 # 1 # 9 06-9229123 Fax : 06-9228169
行政院海岸巡防署第 13 巡防區	06-9219388
內政部空中勤務總隊勤務第三大隊第二隊	07-8036413

附件 18

澎湖國家風景區管理處（○○站、課、室）重大消費事件通報單

傳送機關（單位）		通報時間	年	月	日	時	分
☐ 澎管處 處長室 ☐ 澎管處 副處長 ☐ 澎管處 秘書 ☐ 澎管處 管理課 傳真：06-921-6543 ☐ 澎管處 值日室(非上班時間) 傳真：06-921-6541		通報人員	單位： 職稱： 姓名：				
		電話	()				
		傳真	()				
消費事件類別							
消費者保護業務主管機關						電話：	
發生時間		年 月 日 午 時 分					
發生地點							
現場負責人		單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：					
發生原因							
現場狀況							
影響消費者權益之情形							
應變措施及處理情形							
備註							

澎湖國家風景區管理處重大消費事件通報單

傳送機關（單位）	通報時間	年	月	日	時	分
☐ 觀光局 技術組 02-27738792 ☐ 觀光局 非上班時間 02-87722555 ☐ 澎湖縣政府 06-927-2457	通報人員	單位： 職稱： 姓名：				
	電話	（ ）				
	傳真	（ ）				
消費事件類別						
消費者保護業務主管機關					電話：	
發生時間	年 月 日 午 時 分					
發生地點						
現場負責人	單位：		職稱：		姓名：	
發生原因	聯繫電話：					
現場狀況						
影響消費者權益之情形						
應變措施及處理情形	☐ 未成立重大消費事件緊急應變小組 ☐ 成立重大消費事件緊急應變小組（年 月 日 時 分） ☐ 解除重大消費事件緊急應變小組（年 月 日 時 分） ☐ 其他作為 處理情形：					
備註						

附件 20

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
車禍受傷事故緊急應變新聞稿(範例)

承辦人		副處長	
課長			
技正		處長	
秘書			
敬會			

發布日期：105 年 08 月 25 日

承 辦 人：管理課陳啟盛 06-9216521#234 電子郵件：emg.ph@tbroc.gov.tw

新聞發言人：謝副處長文達 06-9216611

附件：0 件

主題：車禍受傷事故緊急應變新聞稿

內容：本日(08/25)上午 9 點，在馬公市澎湖遊客中心停車場入口，發生兩名遊客騎機車與小客車相撞的事故，其中後座乘客因安全帽未戴牢固，摔倒在地時頭部撞擊地面而嚴重受傷。澎湖遊客中心人員發現後立即通報 119，並派第一線緊急救護人員立即對受傷遊客進行止血包紮，然後由救護車緊急送至三軍總醫院澎湖分院治療。

受傷遊客名為陳小華，男性，約 29 歲，家住新北市，由於頭部傷勢嚴重，醫院已安排後送回台灣進行緊急手術。針對此一意外事故，澎湖國家風景區管理處已進行適當處理，在第一時間對受傷遊客進行緊急救護，並已協助同行遊客辦理返台事宜。

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
重大疾病事故緊急應變新聞稿(範例)

承辦人		副處長	
課長			
技正		處長	
秘書			
敬會			

發布日期：105 年 08 月 26 日

承辦人：管理課陳啟盛 06-9216521#234 電子郵件：emg.ph@tbroc.gov.tw

新聞發言人：謝副處長文達 06-9216611

附件：0 件

主題：重大疾病事故緊急應變新聞稿

內容：本日(08/26)下午 2 點，在白沙鄉北海遊客中心，發生一名遊客心臟病發作昏倒的事故。北海遊客中心人員發現後立即通報 119，並派第一線緊急救護人員立即對生病遊客進行 AED 及 CPR 急救，然後由救護車緊急送至衛生福利部澎湖醫院治療。

生病遊客名為林大仁，男性，約 35 歲，家住桃園市，由於心臟病病情嚴重，醫院已安排後送回台灣進行緊急手術。針對此一重大疾病事故，澎湖國家風景區管理處已進行適當處理，在第一時間對生病遊客進行 AED 及 CPR 急救，並已協助同行遊客辦理返台事宜。

附件 22

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處
觀光遊艇意外事故緊急應變新聞稿(範例)

承辦人		副處長	
課長			
技正		處長	
秘書			
敬會			

發布日期：105 年 10 月 25 日

承 辦 人：管理課陳啟盛 06-9216521#234 電子郵件：emg.ph@tbroc.gov.tw

新聞發言人：謝副處長文達 06-9216611

附件：0 件

主題：觀光遊艇意外事故緊急應變新聞稿

內容：本日(10/25)上午 9 點，大大遊艇載運遊客 25 名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外 500 公尺處，因船隻機械故障失去動力，該遊艇船長立即請求救援，並且啟動該遊艇之應變機制。

澎湖國家風景區管理處人員發現後同時立即通報 119 及 118，經海巡署及澎湖縣災害應變中心出動救援，偕同民間觀光遊艇，將所有遊客均已安全救回，其中 2 名遊客受到輕傷，已送往衛生福利部澎湖醫院治療，另 23 名未受傷遊客則臨時安置，船公司、旅行社及相關單位正在協助處理遊客之旅運與生活相關方面需求。

受傷遊客一位是王大同，男性，約 26 歲，家住台北市；另一位是李自強，男性，約 25 歲，家住新竹縣。兩位均僅受輕傷，目前送醫治療觀察中。

針對此一意外事故，澎湖國家風景區管理處已成立緊急應變小組，並在南海遊客中心設立前進指揮所，偕同澎湖縣災害應變中心進行救援工作，並偕同澎湖縣政府旅遊處、社會處等單位，完成遊客安撫慰問與臨時安置工作。

附錄一

車禍受傷事故之救護及 後送作業實兵演練腳本

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-1		
演練項目	發現車禍意外事故		
演練程序	●說明： 車禍導致受傷為各風景區常見之意外事件，需要第一線救護人員進行第一時間之緊急救護，亦即在消防或醫療單位之救護人員到達前，爭取短時間之救護效果；如果受傷情況較為嚴重，即可能需要後送進行醫療處置，因此有進行演練之必要。 本次演練假設情境為有 1 名遊客在澎湖遊客中心停車場前發生車禍，頭部嚴重受傷，需進行緊急救護處置。 ●動作： 1.遊客 兩名遊客共乘一輛機車進入停車場，因車速較快且未注意路況，所以與一輛小客車相撞，其中後座乘客因安全帽未戴牢固，摔倒在地時頭部撞擊地面而嚴重受傷。 2.澎湖遊客中心人員 據點管理人員發現停車場發生事故，立即至現場瞭解狀況，確認情況嚴重性以及是否需進行緊急救護處置。		
參演人員	單位	澎管處	遊客
	人數	1	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-2		
演練項目	撥打 119 通知消防單位		
演練程序	●說明： 澎湖遊客中心人員發現事故並確認需進行緊急救護處置時，應第一時間立即通報消防單位，然後同時通知遊客中心之第一線緊急救護人員偕同處置。 ●動作： 1.澎湖遊客中心人員 (1)據點管理人員確認遊客傷勢嚴重，因此立即撥打 119 通知消防單位，詳細說明事故發生地點、受傷人數、人員受傷狀況等。 (2)通知遊客中心之第一線緊急救護人員前來處理。 (3)依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以電話及簡訊通報處本部通報窗口，告知發生遊客車禍受傷事故；通報窗口人員並將事故狀況通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位(管理課及遊憩課)主管及相關人員，經判斷屬於丙級災害規模，尚無須成立緊急應變小組，而是由相關人員處理。 2.消防單位 119 勤務中心接獲通報後，立即派遣馬公分隊救護車前往。		
參演人員	單位	澎管處	消防單位
	人數	1	1

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-3		
演練項目	第一線救護人員進行第一時間之緊急救護		
演練程序	●說明： 澎湖遊客中心第一線緊急救護人員之主要職責乃是進行第一時間之緊急救護，亦即在消防或醫療單位之救護人員到達前，爭取短時間之救護效果。 ●動作： 1.澎湖遊客中心人員 (1)第一線緊急救護人員 2 人到達事故現場，會同遊憩課人員、據點管理人員維持現場秩序，確保救護現場之空間及動線。 (2)第一線緊急救護人員檢視該名遊客之受傷情形，針對頭部受傷部分乃是避免搬動，保護傷患；針對其他外傷部分，則進行止血包紮等緊急救護。		
參演人員	單位	澎管處	遊客
	人數	4	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-4			
演練項目	救護車到達執行現場緊急救護			
演練程序	●說明： 救護車到達事故現場，接續執行進一步的現場緊急救護作為；而澎湖遊客中心人員應將此事故之發生與處理狀況清楚告知消防人員，以利後續工作。 ●動作： 1.澎湖遊客中心人員 (1)據點管理人員導引救護車到達事故現場。 (2)第一線緊急救護人員告知消防人員，該名遊客之受傷狀況、目前緊急救護處置結果等。 2.消防單位 (1)現場進行檢視，判定屬創傷後，應送至創傷責任醫院三軍總醫院澎湖分院。 (2)消防人員將傷患頭部固定，再將受傷遊客搬至救護車上。			
參演人員	單位	澎管處	消防單位	遊客
	人數	4	2	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-5			
演練項目	救護車載送受傷遊客至三軍總醫院澎湖分院			
演練程序	●說明： 救護車載運受傷遊客後，緊急救護程序即轉移到以消防單位為主，澎管處則以掌握受傷遊客情況及聯絡通報等為主。此次意外事故所造成之頭部創傷，救護車應送至澎湖地區之責任醫院三軍總醫院澎湖分院。 ●動作： 1.澎湖遊客中心人員 (1)遊憩課指派澎湖遊客中心人員 1 人，隨行掌握受傷遊客狀況及聯絡通報，並協助同行遊客處理相關事宜。(註：若澎湖遊客中心人力有限，無法派人隨行，或遊客傷勢較輕無須派人隨行，則指派 1 人與消防單位及醫院等主動保持聯絡，以掌握受傷遊客狀況及進行通報) (2)救護車載送受傷遊客離開後，遊憩課人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以簡訊及對處本部之災害通報單(如附件 2)通報處本部通報窗口，關於此件遊客車禍受傷事故之發生情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之初報(如附件 1)通報交通部觀光局。 2.消防單位 救護車載送受傷遊客至三軍總醫院澎湖分院。			
參演人員	單位	澎管處	消防單位	遊客
	人數	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-6				
演練項目	三軍總醫院澎湖分院進行醫療及檢查				
演練程序	●說明： 受傷遊客載運至醫院後，緊急救護程序即轉移到以醫療單位為主，澎管處則以掌握受傷遊客情況及聯絡通報等為主。 ●動作： 1.消防單位 救護車載送受傷遊客至三軍總醫院澎湖分院急診室，告知醫護人員該名遊客之受傷狀況、目前緊急救護處置結果等。 2.三軍總醫院澎湖分院 (1)接收受傷遊客後，進行緊急醫療及檢查程序。 (2)經判定受傷遊客頭部傷勢嚴重，應後送回台灣進行緊急手術。 3.澎湖遊客中心人員 (1)確認應執行後送作業後，隨行之澎湖遊客中心人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，通報處本部通報窗口，關於此件遊客車禍受傷事故，經醫院診治判斷需後送台灣之情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之續報(如附件 1)通報交通部觀光局。 (2)隨行之澎湖遊客中心人員安撫此件意外事故之同行遊客，並協助其辦理返台事宜。				
參演人員	單位	澎管處	三總	消防單位	遊客
	人數	2	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-7			
演練項目	申請直升機後送作業			
演練程序	●說明： 申請直升機後送作業乃由就診醫院及衛生局等進行，澎管處則以掌握後送作業情況及聯絡通報等為主。 ●動作： 1.三軍總醫院澎湖分院 (1)填寫空中轉診申請書及相關表格等，傳真至消防署救災指揮中心；並將上述申請書及申請直升機搭機人員名單等，傳真至澎湖縣政府衛生局。 (2)接獲核准後送程序後，派遣隨機救人員及準備相關器材等。因三軍總醫院澎湖分院有緊急救護直昇機起降停機坪，因此直升機直接到達三軍總醫院澎湖分院，接收受傷遊客後送回台灣。 2.澎湖遊客中心人員 (1)隨行之澎湖遊客中心人員安撫此件意外事故之同行遊客，並協助其辦理返台事宜。 (2)完成後送作業後，隨行之澎湖遊客中心人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，通報處本部通報窗口，關於此件遊客車禍受傷事故發生後，受傷遊客已後送回台灣之情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之結報(如附件 1)通報交通部觀光局。			
參演人員	單位	澎管處	三總	遊客
	人數	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

車禍受傷事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	1-8		
演練項目	提供媒體相關資訊		
演練程序	●說明： 意外事故發生後，往往會有媒體記者探詢意外事故情形，澎管處應提供相關正確資訊，以避免錯誤資訊傳播。 ●動作： 1.媒體記者 因得知在澎湖遊客中心有發生意外事故，故來到處本部探詢意外事故情形。 2.澎管處人員 (1)處本部管理課人員彙整意外事故紀錄，包括意外事故發生經過、受傷旅客基本資料、緊急救護及醫療處置結果、後送回台灣結果等，並製作新聞稿(如附件 20)。 (2)將此次意外事故紀錄及新聞稿等提供媒體記者，並適當說明。		
參演人員	單位	澎管處	媒體
	人數	1	1

附錄二

重大疾病事故之救護及 後送作業實兵演練腳本

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-1		
演練項目	發現遊客突然發生重大疾病		
演練程序	●說明： 各風景區常會發生遊客有各種病痛情形，若是發生心臟病、腦血管等重大疾病，這些疾病都有時間急迫性(time sensitive disease)，所以及早醫療處置的介入對患者來說很重要，需要第一線救護人員進行第一時間之緊急救護，亦即在消防或醫療單位之救護人員到達前，爭取短時間之救護效果；如果病痛情況較為嚴重，即可能需要後送進行醫療處置，因此有進行演練之必要。 本次演練假設情境為有 1 名遊客在北海遊客中心心臟病發作，需進行緊急救護處置。 ●動作： 1.遊客 兩名遊客走進北海遊客中心，其中 1 人心臟病發作，有胸悶、冒冷汗、臉色蒼白等症狀，約發作已經過半小時，最後並且昏倒，同行遊客大聲呼救。 2.北海遊客中心人員 據點管理人員發現有人呼救，立即上前瞭解狀況，確認情況嚴重性以及是否需進行緊急救護處置。		
參演人員	單位	澎管處	遊客
	人數	1	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-2		
演練項目	撥打 119 通知消防單位		
演練程序	●說明： 北海遊客中心人員發現事故並確認需進行緊急救護處置時，應第一時間立即通報消防單位，然後同時通知遊客中心之第一線緊急救護人員偕同處置。 ●動作： 1.北海遊客中心人員 (1)據點管理人員確認遊客病情嚴重，因此立即撥打 119 通知消防單位，詳細說明事故發生地點、生病遊客人數、人員狀況等。 (2)通知遊客中心之第一線緊急救護人員前來處理。 (3)依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以電話及簡訊通報處本部通報窗口，告知發生遊客重大疾病事故；通報窗口人員並將事故狀況通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位(管理課及北海管理站)主管及相關人員，經判斷屬於丙級災害規模，尚無須成立緊急應變小組，而是由相關人員處理。 2.消防單位 119 勤務中心接獲通報後，立即派遣白沙分隊救護車前往。		
參演人員	單位	澎管處	消防單位
	人數	1	1

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-3		
演練項目	第一線救護人員進行第一時間之緊急救護		
演練程序	●說明： 北海遊客中心第一線緊急救護人員之主要職責乃是進行第一時間之緊急救護，亦即在消防或醫療單位之救護人員到達前，爭取短時間之救護效果。 ●動作： 1.北海遊客中心人員 (1)第一線緊急救護人員 2 人到達事故現場，會同北海管理站人員、據點管理人員維持現場秩序，確保救護現場之空間及動線。 (2)第一線緊急救護人員檢視該名遊客，發現已呈現休克狀態，且已無心跳及呼吸，因此立即進行第一時間之緊急救護，包括使用 AED 及進行 CPR 等。		
參演人員	單位	澎管處	遊客
	人數	4	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-4			
演練項目	救護車到達執行現場緊急救護			
演練程序	●說明： 救護車到達事故現場，接續執行進一步的現場緊急救護作為；而北海遊客中心人員應將此事故之發生與處理狀況清楚告知消防人員，以利後續工作。 ●動作： 1.北海遊客中心人員 (1)據點管理人員導引救護車到達事故現場。 (2)第一線緊急救護人員持續使用 AED 及進行 CPR 等，同時告知消防人員，該名遊客之生病狀況、目前緊急救護處置結果等。 2.消防單位 (1)現場進行檢視，判定屬心臟病發作，應送至心血管疾病責任醫院衛生福利部澎湖醫院。 (2)消防人員接手持續使用 AED 及進行 CPR 等，並將生病遊客搬至救護車上。			
參演人員	單位	澎管處	消防單位	遊客
	人數	4	2	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-5			
演練項目	救護車載送生病遊客至衛生福利部澎湖醫院			
演練程序	●說明： 救護車載運生病遊客後，緊急救護程序即轉移到以消防單位為主，澎管處則以掌握生病遊客情況及聯絡通報等為主。此次遊客所發生之疾病為心臟病，救護車應送至澎湖地區之責任醫院衛生福利部澎湖醫院。 ●動作： 1.北海遊客中心人員 (1)北海管理站指派北海遊客中心人員 1 人，隨行掌握生病遊客狀況及聯絡通報，並協助同行遊客處理相關事宜。(註：若北海遊客中心人力有限，無法派人隨行，或遊客病情較輕無須派人隨行，則指派 1 人與消防單位及醫院等主動保持聯絡，以掌握生病遊客狀況及進行通報) (2)救護車載送生病遊客離開後，管理站人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以簡訊及對處本部之災害通報單(如附件 2)通報處本部通報窗口，關於此件遊客突發重病事故之發生情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之初報(如附件 1)通報交通部觀光局。 2.消防單位 消防人員持續使用 AED 及進行 CPR 等，救護車載送生病遊客至衛生福利部澎湖醫院。			
參演人員	單位	澎管處	消防單位	遊客
	人數	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-6				
演練項目	衛生福利部澎湖醫院進行醫療及檢查				
演練程序	●說明： 生病遊客載運至醫院後，緊急救護程序即轉移到以醫療單位為主，澎管處則以掌握生病遊客情況及聯絡通報等為主。 ●動作： 1.消防單位 救護車載送生病遊客至衛生福利部澎湖醫院急診室，告知醫護人員該名遊客之生病狀況、目前緊急救護處置結果等。 2.衛生福利部澎湖醫院 (1)接收生病遊客後，進行緊急醫療及檢查程序。 (2)經判定生病遊客之心臟病病情嚴重，應後送回台灣進行緊急手術。 3.北海遊客中心人員 (1)確認應執行後送作業後，隨行之北海遊客中心人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，通報處本部通報窗口，關於此件遊客突發重病事故，經醫院診治判斷需後送台灣之情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之續報(如附件 1)通報交通部觀光局。 (2)隨行之北海遊客中心人員安撫此件遊客突發重病事故之同行遊客，並協助其辦理返台事宜。				
參演人員	單位	澎管處	澎湖醫院	消防單位	遊客
	人數	2	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-7			
演練項目	申請直升機後送作業			
演練程序	●說明： 申請直升機後送作業乃由就診醫院及衛生局等進行，澎管處則以掌握後送作業情況及聯絡通報等為主。 ●動作： 1.衛生福利部澎湖醫院 (1)填寫空中轉診申請書及相關表格等，傳真至消防署救災指揮中心；並將上述申請書及申請直升機搭機人員名單等，傳真至澎湖縣政府衛生局。 (2)接獲核准後送程序後，派遣隨機救人員及準備相關器材等。由於馬公市之緊急救護直昇機起降停機坪在馬公機場，因此須將生病遊客以救護車載送至馬公機場，再後送回台灣。 2.北海遊客中心人員 (1)隨行之北海遊客中心人員安撫此件遊客突發重病事故之同行遊客，並協助其辦理返台事宜。 (2)完成後送作業後，隨行之北海遊客中心人員依據本處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，通報處本部通報窗口，關於此件遊客突發重病事故發生後，生病遊客已後送回台灣之情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之結報(如附件 1)通報交通部觀光局。			
參演人員	單位	澎管處	澎湖醫院	遊客
	人數	2	2	2

澎湖國家風景區管理處

重大疾病事故之救護及後送作業實兵演練腳本

編號	2-8		
演練項目	提供媒體相關資訊		
演練程序	●說明： 遊客突發重病事故發生後，往往會有媒體記者探詢遊客突發重病事故情形，澎管處應提供相關正確資訊，以避免錯誤資訊傳播。 ●動作： 1.媒體記者 因得知在北海遊客中心有發生遊客突發重病事故，故來到處本部探詢遊客突發重病事故情形。 2.澎管處人員 (1)處本部管理課人員彙整遊客突發重病事故紀錄，包括遊客突發重病事故發生經過、生病旅客基本資料、緊急救護及醫療處置結果、後送回台灣結果等，並製作新聞稿(如附件 21)。 (2)將此次遊客突發重病事故紀錄及新聞稿等提供媒體記者，並適當說明。		
參演人員	單位	澎管處	媒體
	人數	1	1

附錄三

旅遊意外事故緊急應變 作業高司演練腳本

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-1
狀況 想定	大大遊艇載運遊客 25 名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外 500 公尺處，因船隻機械故障失去動力，且引擎開始冒煙，船上遊客急待救援，同時慌亂中有遊客落海而致受傷，需要緊急救援及醫療。 有遊客發現觀光遊艇冒煙，通知南海遊客中心人員，據點管理人員立即瞭解狀況，並向船公司查證船上遊客人數。據點管理人員確認需進行緊急應變時，無論觀光遊艇及船公司是否有通報相關單位，均應第一時間立即通報消防單位及海巡單位，然後同時通報處本部進行緊急應變。
演練 內容	●南海遊客中心管理人員： 1.撥打 119 你好，這裡是南海遊客中心，我是據點管理人員○○○，發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，請立即派員救援。 2.撥打 118 你好，這裡是南海遊客中心，我是據點管理人員○○○，發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，請立即派員救援。 3.電話通報處本部通報窗口 你好，這裡是南海遊客中心，我是據點管理人員○○○，發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，目前本中心已通報 119 及 118，請處本部進行緊急應變處理。 2.簡訊通報處本部 Line 群組 南海遊客中心在本日(10/25)上午 9 時發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，目前本中心已通報 119 及 118，請處本部進行緊急應變處理。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-2
狀況想定	通報窗口人員將事故狀況通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位(管理課)主管及相關人員，因為船上遊客有 25 人，船員 2 人，超過乙級災害規模之 19 人可能傷亡之基準，經判斷應成立緊急應變小組，並對外通報。
演練內容	●處本部通報窗口人員： 1.電話通報秘書 報告秘書，南海遊客中心通報發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，南海遊客中心目前已通報 119 及 118，請裁示本處接續處理方式。 ●秘書： 1.回應通報窗口人員 因為船上遊客有 25 人，船員 2 人，超過乙級災害規模之 19 人可能傷亡之基準，本處應該成立緊急應變小組。本人立即通報處長、副處長、及緊急應變小組相關人員。 ●處長、副處長、及緊急應變小組相關人員接獲電話通報或 Line 群組消息後，到達應變中心就位

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-3
狀況想定	指揮官(處長)依據程序，召集相關人員在處本部成立緊急應變小組，並對觀光局、澎湖縣災害應變中心等通報。
演練內容	●指揮官(處長)： 各位同仁，南海遊客中心在本日(10/25)上午 9 時通報發現大大遊艇在馬公港外 500 公尺處冒煙，南海遊客中心目前已通報 119 及 118。因為船上遊客有 25 人，船員 2 人，超過乙級災害規模之 19 人可能傷亡之基準，所以本處乃立即成立緊急應變小組，全力協助救援工作。首先請通報聯絡組通報觀光局、澎湖縣災害應變中心等單位。 ●通報聯絡組： 1.電話通報觀光局通報窗口人員 你好，這裡是澎管處，我是管理課人員○○○，本處在本日(10/25)上午 9 時發現大大遊艇從南海遊客中心出發後，在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，目前本處已通報 119 及 118，也已成立緊急應變小組，全力協助救援工作，後續將持續回報處理情形。 2.簡訊通報觀光局並填寫災害通報單(初報) 澎管處在本日(10/25)上午 9 時發現大大遊艇從南海遊客中心出發後，在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，目前本處已通報 119 及 118，也已成立緊急應變小組，全力協助救援工作，後續將持續回報處理情形。 3.電話通報澎湖縣災害應變中心窗口人員 你好，這裡是澎管處，我是管理課人員○○○，本處在本日(10/25)上午 9 時發現大大遊艇從南海遊客中心出發後，在馬公港外 500 公尺處冒煙，船上載有遊客 25 人，船員 2 人，目前本處已通報 119 及 118，也已成立緊急應變小組，並將派員全力協助救援工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-4
狀況想定	通報完成後，緊急應變小組先向現場(南海遊客中心)第一線人員詢問意外事故狀況，並指示立即進行第一線緊急應變。
演練內容	●指揮官(處長)： 請南海遊客中心盡速了解船公司目前之處理狀況並回報。 ●南海遊客中心管理人員： 報告處長(指揮官)，本中心已詢問大大遊艇公司，目前已進行以下處理措施： (1)大大遊艇目前已開始進行自救作業，先讓遊客穿著救生衣，然後將遊客疏散至船頭安全處；同時以乾粉滅火器噴灑故障冒煙之引擎。 (2)船公司也已連絡到附近 1 艘民間觀光遊艇，前往發生事故地點協助進行遊客接運等互救作業。 ●指揮官(處長)： 請南海遊客中心在各單位到達現場前，立刻先開始進行以下工作： (1)與發生事故之觀光遊艇所屬公司，掌握確認船上之遊客名單。 (2)管制其他觀光遊艇載運遊客作業，必要時暫停部分可能影響應變工作之載運遊客作業。 (3)管制南海遊客中心之遊客及其他人員出入動線，以預留搶救人員作業空間。 (4)消防局馬公分隊救護車及警察局馬公分局警車到達南海遊客中心時，由據點管理人員引導至現場進行待命救援與交通管制工作。 (5)各相關單位現場指揮官到達南海遊客中心時，協助其成立前進指揮區。 ●南海遊客中心管理人員： 是，本中心立即開始進行。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-5
狀況想定	指示現場(南海遊客中心)第一線人員進行緊急應變後，緊急應變小組開始進行各項任務指派分工，並說明執行方式。
演練內容	●指揮官(處長)： 請副處長(副指揮官)先帶領相關人員，包括通報聯絡組 2 人、疏散管制組 2 人、災害搶救組 2 人、緊急救護組 2 人，前往南海遊客中心成立本處緊急應變小組前進指揮所。請各組先說明到達現場所要進行工作。 ●副指揮官(副處長)： (1)本人將與澎湖縣災害應變中心現場指揮官討論如何偕同執行此次緊急應變作業，以及本處如何支援相關人力、物力、空間等。 (2)現場指揮各組進行本次意外事故處理之偕同救援工作。 (3)如果有新聞媒體記者來採訪時，將提供此次觀光遊艇意外事故紀錄及新聞稿等，並適當說明。 ●通報聯絡組： 本組將掌握意外事故處理進度，向處本部、觀光局相關單位進行通報，以及彙整意外事件相關資料以提供副處長(副指揮官)對新聞媒體發言。 ●災害搶救組： 本組將進行前進指揮所之設置，以及支援澎湖縣災害應變中心現場搶救所需物資。 ●疏散管制組： 本組將支援現場管制作業，並掌握完整遊客名單，以支援進行臨時安置等工作。 ●緊急救護組： 本組將進行受傷與未受傷遊客之核對確認，並支援受傷遊客緊急救護等工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-6
狀況想定	緊急應變小組開始運作後，與澎湖縣災害應變中心保持密切聯絡，以掌握救災執行狀況。
演練內容	●指揮官(處長)： 請通報聯絡組與澎湖縣災害應變中心保持密切聯絡，以掌握救災執行狀況。 ●通報聯絡組： 報告處長(指揮官)，經與澎湖縣災害應變中心聯絡結果，目前救災執行狀況如下： (1)澎湖縣政府旅遊處已依據澎湖縣政府旅遊處客貨輪交通船海難災害應變中心作業要點，通知各編組成員成立災害應變中心，並已開始展開救援工作。 (2)行政院海岸巡防署海洋巡防總局第八海巡隊已派遣艦艇前往事故地點救援。 (3)消防局已派遣救生艇前往事故地點救援。 (4)因為本次意外事故中有遊客可能受到意外傷害，因此消防局馬公分隊已派遣救護車前往南海遊客中心，待命進行緊急救護處理。 (5)警察局馬公分局已派遣警車前往南海遊客中心，進行附近區域人車交通管制。 (6)其他相關單位，包括航港局馬公航港科、澎湖縣政府旅遊處、衛生局、社會處、工務處等，均已派員前往南海遊客中心，以進行現場應變工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-7
狀況想定	副指揮官(副處長)先帶領相關人員到達南海遊客中心，成立緊急應變小組前進指揮所。指揮官(處長)亦進駐前進指揮所，開始偕同澎湖縣災害應變中心執行協助救災工作。
演練內容	●副指揮官(副處長)： (1)報告處長(指揮官)，已經在南海遊客中心成立本處緊急應變小組前進指揮所。 (2)目前各相關單位現場指揮官已陸續前來南海遊客中心，並在遊客中心前方成立前進指揮區。 (3)本人已與澎湖縣災害應變中心現場指揮官會面，確認偕同執行此次緊急應變作業，以及本處如何支援相關人力、物力、空間等。 (4)請其他各組分別向處長(指揮官)回報處理狀況。 ●災害搶救組： 報告處長(指揮官)，本組會同南海遊客中心人員，已完成設置前進指揮區、緊急救護作業區、遊客臨時安置區、新聞媒體區等，並準備桌椅、飲水等相關應變所需物資。 ●緊急救護組： 報告處長(指揮官)，本組已取得確認後之船上遊客名單，即將至救護車旁待命支援緊急救護作業，並準備後續進行受傷遊客之確認作業。 ●疏散管制組： 報告處長(指揮官)，本組已取得確認後之船上遊客名單等相關資料，即將至遊客臨時安置區待命，準備後續依據名單支援未受傷遊客之臨時安置等。

●通報聯絡組：

報告處長(指揮官)，本組已取得確認後之船上遊客名單等相關資料，做為製作新聞稿與通報單之依據。

●指揮官(處長)：

請副處長(副指揮官)協助澎湖縣災害應變中心現場指揮官進行救災工作，並盡速回報遊客救援情形。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-8
狀況 想定	觀光遊艇先進行自救與互救之初步應變作業過程，海巡署艦艇與消防局救生艇再陸續到達事故地點，進行遊客救援與船隻拖回等政府單位應變作業。
演練 內容	●災害搶救組： 報告處長(指揮官)，本組目前掌握到海面上觀光遊艇之救援進度如下： (1)協助救援之民間觀光遊艇，已接運 15 名遊客到船上。 (2)發生事故之觀光遊艇雖然有進行遊客疏散與管制，但仍有 2 名遊客在驚慌失措下落海，幸好遊客有依規定穿著救生衣，船員也立即拋擲救生圈及救生索救援。 (3)消防局救生艇已到達事故地點，陸續救起 2 名落海遊客。 (4)海巡署艦艇也已到達事故地點，靠近事故觀光遊艇，將尚未接運到救援觀光遊艇之 8 名遊客接運到海巡署艦艇上。 (5)遊客全部救援完成後，發生事故之觀光遊艇由船公司聯絡相關業者拖回馬公港。 ●指揮官(處長)： (1)請緊急救護組確認遊客的人數是否正確，以及受傷遊客之健康與醫療情形，並盡速回報結果。 (2)請疏散管制組協助進行其餘遊客之安撫慰問及安置等，並盡速回報結果。 (3)請災害搶救組準備所需相關物資。 (4)請通報聯絡組通報觀光局目前事故處理進度。

●通報聯絡組：

1.簡訊通報觀光局並填寫災害通報單(續報)

大大遊艇意外事故，目前經海巡署及澎湖縣災害應變中心出動救援，共計以船艇接回船上遊客 23 名，救起落海遊客 2 名，合計共 25 名遊客全部皆已完成救援。本處已在南海遊客中心成立緊急應變小組前進指揮所，與澎湖縣災害應變中心偕同執行此次緊急應變作業。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-9
狀況想定	意外事故中之遊客經救回到馬公港，針對受傷遊客協助進行緊急救護與核對確認人數等作業。
演練內容	●緊急救護組： 報告處長(指揮官)，目前遊客已經接運回到馬公港，本組掌握醫療處置進度如下： (1)遊艇落海的 2 名遊客經救援上岸，馬公分隊救護人員進行初步檢傷及緊急醫療處置後，乃立即以救護車送往澎湖醫院進一步治療。本組在緊急救護區，已根據船上遊客名單核對確認 2 名落海遊客之姓名，並將追蹤後續送醫治療結果。 (2)遊艇其餘 23 名遊客經救援上岸，已進行初步檢視，認為無緊急送醫之必要。本組確認船上所有遊客均已救援上岸，因此帶領其餘 23 名遊客至南海遊客中心，並由疏散管制組人員協助遊客在臨時安置區休息。 ●指揮官(處長)： 請疏散管制組及災害搶救組偕同澎湖縣災害應變中心妥善處理遊客安撫慰問與臨時安置等工作，並盡速回報結果。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-10
狀況想定	除住院之受傷遊客外，澎管處也協助進行對其他遊客之安撫慰問與臨時安置等作業。
演練內容	●疏散管制組： 報告處長(指揮官)，目前遊客之安撫慰問與臨時安置等作業處理進度如下： (1)船公司與旅行社已在進行安撫慰問遊客，而遊客的行程、交通、旅宿等問題，相關旅行社與船公司已進行安排處理中。 (2)本組已偕同澎湖縣旅遊處等單位人員，協助安撫此件意外事故遊客，並主動詢問遊客是否有旅運相關方面需求，例如協助變更其中斷之旅程、船上行李領取、辦理後續返台等；同時根據船上遊客名單，逐一核對及記錄其處理方式。 (3)本組已偕同澎湖縣社會處等單位人員，主動詢問此件意外事故遊客，是否有因交通及旅宿無法銜接而需進行臨時性安置與提供生活需求用品等之需求，若有則給予必要協助。 ●災害搶救組： 報告處長(指揮官)，本組已針對遊客之安撫慰問與臨時安置等作業，準備所需相關物資。 ●指揮官(處長)： (1)請疏散管制組及災害搶救組持續偕同澎湖縣災害應變中心妥善處理遊客安撫慰問與臨時安置等；如果有媒體採訪時，請提供詳實正確的資訊。 (2)請通報聯絡組通報觀光局目前事故處理進度。

●通報聯絡組：

1.簡訊通報觀光局並填寫災害通報單(結報)

大大遊艇意外事故，目前經海巡署及澎湖縣災害應變中心出動救援，全部 25 名遊客皆已救援返回馬公港，其中 2 名遊客受到輕傷，已送往衛生福利部澎湖醫院治療；23 名未受傷遊客則臨時安置，已由本處緊急應變小組前進指揮所偕同旅行社、船公司、澎湖縣政府旅遊處、社會處等單位，協助處理遊客之旅運與生活相關方面需求。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-11
狀況想定	觀光遊艇意外事故發生後，往往會有媒體記者探詢觀光遊艇意外事故情形，除採訪搶救單位外，亦可能採訪澎管處，因此澎管處應提供相關正確資訊，以避免錯誤資訊傳播。
演練內容	●副指揮官(副處長)： 各位媒體朋友大家好，針對這次大大遊艇意外事故，在此向各位報告完整處理狀況如下： (1)本日(10/25)上午 9 點，大大遊艇載運遊客 25 名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外 500 公尺處，因船隻機械故障失去動力，該遊艇船長立即請求救援，並且啟動該遊艇之應變機制。 (2)本處人員發現後同時立即通報 119 及 118，經海巡署及澎湖縣災害應變中心出動救援，偕同民間觀光遊艇，將所有遊客均已安全救回，其中 2 名遊客受到輕傷，已送往衛生福利部澎湖醫院治療，另 23 名未受傷遊客則臨時安置，船公司、旅行社及相關單位正在協助處理遊客之旅運與生活相關方面需求。 (3)受傷遊客一位是王大同，男性，約 26 歲，家住台北市；另一位是李自強，男性，約 25 歲，家住新竹縣。兩位均僅受輕傷，目前送醫治療觀察中。 (4)針對此一意外事故，本處已成立緊急應變小組，並在南海遊客中心設立前進指揮所，偕同澎湖縣災害應變中心進行救援工作，並偕同澎湖縣政府旅遊處、社會處等單位，完成遊客安撫慰問與臨時安置工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業高司演練腳本

編號	3-12
狀況 想定	指揮官(處長)確認遊艇意外事故應變處理完成後，宣布緊急應變小組撤除，並進行場地復原等作業。
演練 內容	●指揮官(處長)： 各位同仁辛苦了，本次大大遊艇意外事故已經完成應變處理，本處緊急應變小組在此宣布撤除。請各組協助場地復原，完成後各組人員回到各自工作崗位。

附錄四

旅遊意外事故緊急應變 作業實兵演練腳本

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-1
演練項目	發現觀光遊艇意外事故
演練程序	●說明： 大大遊艇載運遊客 25 名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外 500 公尺處，因船隻機械故障失去動力，且引擎開始冒煙，船上遊客急待救援，同時慌亂中有遊客落海而致受傷，需要緊急救援及醫療。 ●動作： 1.觀光遊艇 (1)大大遊艇載運遊客 25 名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外 500 公尺處，因船艇機械故障失去動力，且引擎開始冒煙。 (2)船長發現船艇發生故障後，立即以無線電通報船公司，請求救援。 (3)船公司獲報後，立即撥打 119 通知消防單位，以及撥打 118 通知海巡單位；然後聯絡附近其他民間觀光遊艇，協助進行救援。 (4)觀光遊艇船長指揮船員準備進行自救應變作業。 2.南海遊客中心人員 有遊客發現觀光遊艇冒煙，通知據點管理人員，據點管理人員立即瞭解狀況，確認情況嚴重性，並向船公司詢問船上遊客人數及船員人數。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-2
演練項目	撥打 119 通知消防單位及 118 海巡單位，並通報處本部
演練程序	●說明： 南海遊客中心人員發現事故並確認需進行緊急應變時，無論觀光遊艇及船公司是否有通報相關單位，均應第一時間立即通報消防單位及海巡單位，然後同時通報處本部進行緊急應變。 ●動作： 1.南海遊客中心人員 (1)據點管理人員確認發生觀光遊艇意外事故，並向船公司查證船上遊客人數及船員人數，然後立即撥打 119 通知消防單位，以及撥打 118 通知海巡單位，詳細說明事故發生地點、事故狀況等。 (2)依據澎管處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以電話及簡訊通報處本部通報窗口，告知發生觀光遊艇意外事故；通報窗口人員並將事故狀況通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位(管理課)主管及相關人員，因為船上遊客有 25 人，船員 2 人，超過乙級災害規模之 19 人可能傷亡之基準，經判斷應成立緊急應變小組。 2.澎湖縣 119 勤務中心 澎湖縣 119 勤務中心接獲通報後，立即通報上級，並轉知相關單位準備進行災害應變。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-3
演練項目	觀光遊艇開始進行自救與互救之應變作業
演練程序	●說明： 觀光遊艇發生意外事故時，應先進行自救與互救之應變作業，以在政府救災單位到達前，掌握第一時間先盡可能降低意外所造成之危害。因此，觀光遊艇船長及船員在通報後，應立即開始進行以滅火器噴灑故障引擎、遊客安全管理等自救作業；而附近民間觀光遊艇，應協助進行遊客接運等互救作業。 ●動作： 1.發生事故之觀光遊艇 (1)船長以擴音器告知遊客發生狀況，並指揮船員協助遊客立即穿著救生衣，然後將遊客疏散至船頭安全處，遠離冒煙之引擎，以避免被濃煙嗆傷，同時管制遊客避免落海。 (2)船長根據引擎冒煙情形，以乾粉滅火器噴灑故障冒煙之引擎，以防止引擎進一步起火燃燒，造成更大的危害。 2.附近民間觀光遊艇 (1)船公司聯絡到附近 1 艘民間觀光遊艇，本於互救之精神，立即前往發生事故地點。 (2)協助救援之民間觀光遊艇靠近發生事故之觀光遊艇，準備接運船上遊客，盡速離開發生事故之觀光遊艇。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-4
演練項目	澎湖縣政府等相關政府單位啟動客貨輪交通船海難災害應變作業
演練程序	●說明： 澎湖縣政府等相關政府單位接獲 119 勤務中心通報，以及船公司以 118 通報海巡單位後，乃同步啟動客貨輪交通船海難災害應變作業。 ●動作： 1.行政院海岸巡防署海洋巡防總局第八海巡隊 (1)接獲通報後，立即派遣艦艇前往事故地點救援。 2.澎湖縣客貨輪交通船海難災害應變中心 (1)由旅遊處依據澎湖縣政府旅遊處客貨輪交通船海難災害應變中心作業要點，通知各編組成員啟動災害應變作業。 (2)由消防局派遣救生艇前往事故地點救援。 (3)因為本次意外事故中有遊客可能受到意外傷害，因此由消防局馬公分隊派遣救護車前往南海遊客中心，待命進行緊急救護處理。 (4)由警察局馬公分局派遣警車前往南海遊客中心，進行附近區域人車交通管制。 (5)其他相關單位，包括航港局馬公航港科、澎湖縣政府旅遊處、衛生局、社會處、工務處等，均派員前往南海遊客中心，以進行現場應變工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-5
演練項目	澎管處成立緊急應變小組並進行通報
演練程序	●說明： 由於遊艇上遊客數量眾多，達到乙級災害規模，因此澎管處成立緊急應變小組，並進行通報。 ●動作： 1.澎管處緊急應變小組 (1)處長依據程序，召集相關人員成立緊急應變小組(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.1、表 1.1)。 (2)依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以電話、簡訊及災害通報單之初報(如附件 1)通報交通部觀光局，並通報澎湖縣災害應變中心。 (3)<u>指揮官(處長)</u>命令南海遊客中心進行第一線緊急應變，包括掌握遊客名單、空間及動線管制、協助導引澎湖縣政府各相關單位至現場進行應變作業等。 (4)由<u>副指揮官(副處長)</u>先帶領相關人員，包括通報聯絡組 2 人、疏散管制組 2 人、災害搶救組 2 人、緊急救護組 2 人，前往南海遊客中心成立澎管處緊急應變小組前進指揮所。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-6
演練項目	第一線緊急應變人員進行第一時間之處理
演練程序	●說明： 緊急應變小組指揮官(處長)命令南海遊客中心應在各單位到達現場前，先行進行現場區域管制等前置作業，以協助各單位後續之救援工作。 ●動作： 1.南海遊客中心人員 (1)與發生事故之觀光遊艇所屬公司，掌握確認船上之遊客名單。 (2)管制其他觀光遊艇載運遊客作業，必要時暫停部分可能影響應變工作之載運遊客作業。 (3)管制南海遊客中心之遊客及其他人員出入動線，以預留搶救人員作業空間。 (4)消防局馬公分隊救護車及警察局馬公分局警車到達南海遊客中心時，由據點管理人員引導至現場進行待命救援與交通管制工作。 (5)各相關單位現場指揮官到達南海遊客中心時，協助其成立前進指揮區。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-7
演練項目	澎湖縣災害應變中心及澎管處成立前進指揮所
演練程序	●說明： 澎湖縣災害應變中心各相關單位之前進指揮官陸續到達現場；而澎管處由副處長(副指揮官)先帶領相關人員前往南海遊客中心，成立緊急應變小組前進指揮所。指揮官(處長)亦進駐前進指揮所，開始偕同澎湖縣災害應變中心執行協助救災工作。 ●動作： 1.澎湖縣災害應變中心各相關單位 各相關單位現場指揮官，包括航港局馬公航港科、澎湖縣政府旅遊處、衛生局、社會處、工務處等到達南海遊客中心時，成立前進指揮區。 2.澎管處前進指揮所 (1)<u>副指揮官(副處長)</u>到達南海遊客中心後，與澎湖縣災害應變中心現場指揮官會面，討論如何偕同執行此次緊急應變作業，以及澎管處如何支援相關人力、物力、空間等。 (2)<u>災害搶救組</u>人員會同南海遊客中心人員，設置前進指揮區、緊急救護作業區、遊客臨時安置區、新聞媒體區等，並準備桌椅、飲水等相關應變所需物資。 (3)<u>緊急救護組</u>人員取得確認後之船上遊客名單，至救護車旁待命支援緊急救護作業，並準備後續進行受傷遊客之確認作業。 (3)<u>疏散管制組</u>人員取得確認後之船上遊客名單等相關資料，在遊客臨時安置區待命，準備後續依據名單支援未受傷遊客之臨時安置等。 (4)<u>通報聯絡組</u>人員取得確認後之船上遊客名單等相關資料，做為製作新聞稿與通報單之依據。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-8
演練項目	海巡署及消防局進行觀光船上遊客救援
演練程序	●說明： 在觀光遊艇進行自救與互救之初步應變作業過程，海巡署艦艇與消防局救生艇陸續到達事故地點，進行船上及落海遊客之救援等政府單位應變作業。 ●動作： 1.觀光遊艇 (1)協助救援之民間觀光遊艇靠近發生事故之觀光遊艇，接運 15 名船上遊客，盡速離開發生事故之觀光遊艇。 (2)發生事故之觀光遊艇雖然有進行遊客疏散與管制，但仍有 2 名遊客在驚慌失措下落海，幸好遊客有依規定穿著救生衣，所以浮在海面上待救；船員立即先拋擲救生圈及救生索，將遊客控制在船隻附近避免漂離，並隨時監控落海遊客之安危。 2.消防局 (1)消防局救生艇到達事故地點，進行落海遊客救援，陸續救起 2 名遊客。 (2)與觀光遊艇船員確認已無其他遊客落海需要救援。 3.海巡署艦艇 (1)海巡署艦艇到達事故地點，靠近事故觀光遊艇，將尚未接運到救援觀光遊艇之 8 名遊客接運到海巡署艦艇上。 (2)與觀光遊艇船員確認已無其他遊客需要接運。 4.觀光遊艇 船上遊客全部救援完成後，發生事故之觀光遊艇由船公司聯絡相關業者拖回馬公港。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-9
演練項目	受傷遊客之緊急救護
演練程序	●說明： 因為本次意外事故中有遊客受到意外傷害，因此由消防局馬公分隊派遣救護車前往南海遊客中心，進行受傷遊客緊急救護處理。 ●動作： 1.馬公分隊救護人員 (1)觀光遊艇落海的 2 名遊客經救援上岸，救護人員進行初步檢傷及緊急醫療處置後，乃立即以救護車送往澎湖醫院進一步治療。 (2)觀光遊艇其餘 23 名遊客經救援上岸，進行初步檢視後認為無緊急送醫之必要，乃先由其澎管處<u>緊急救護組</u>人員帶領至南海遊客中心進行後續安撫慰問等工作。 2.澎管處前進指揮所 (1)<u>緊急救護組</u>人員在緊急救護區，根據船上遊客名單核對確認 2 名落海受傷遊客之姓名，並在救護車將受傷遊客送往澎湖醫院後，追蹤後續送醫治療結果。 (2)<u>緊急救護組</u>人員在緊急救護區，對救援上岸之其餘 23 名遊客進行初步檢視，確認並未受傷而無緊急送醫之必要。在確認船上所有遊客均已救援上岸後，帶領未受傷遊客至南海遊客中心，並由<u>疏散管制組</u>人員協助其在臨時安置區休息。 (3)<u>通報聯絡組</u>人員依據澎管處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以簡訊及對處本部之災害通報單(如附件 2)通報處本部通報窗口，關於此件意外事故之處理情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之續報(如附件 1)通報交通部觀光局。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-10
演練項目	遊客之安撫慰問與臨時安置
演練程序	●說明： 除住院之受傷遊客外，船公司與旅行社應對其他未受傷遊客進行安撫慰問與臨時安置等作業，而澎管處亦應會同相關單位協助進行此項安撫慰問與臨時安置等作業。 ●動作： 1.船公司與旅行社 在遊客臨時安置區對其他未受傷遊客進行安撫慰問，並進行遊客的行程、交通、旅宿等問題之安排處理。 2.澎管處前進指揮所、澎湖縣政府旅遊處與社會處等 (1)<u>處長(指揮官)</u>率領<u>副處長(副指揮官)</u>及<u>秘書(執行秘書)</u>等到遊客臨時安置區關心遊客狀況，並指派<u>疏散管制組</u>人員協助進行安撫慰問與臨時安置等作業。 (2)<u>疏散管制組</u>人員偕同澎湖縣旅遊處等單位人員，協助安撫此件意外事故遊客，並主動詢問是否有旅運相關方面需求，例如協助變更其中斷之旅程、船上行李領取、辦理後續返台等；同時根據船上遊客名單，逐一核對及記錄其處理方式。 (3)<u>疏散管制組</u>人員偕同澎湖縣政府社會處等單位人員，主動詢問此件意外事故遊客，是否有因交通及旅宿無法銜接而需進行臨時性安置與提供生活需求用品等之需求，若有則給予必要協助，並由<u>災害搶救組</u>人員協助相關物資之準備。 (4)<u>通報聯絡組</u>人員依據澎管處內部通報流程圖(如澎湖國家風景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.3)，以簡訊及對處本部之災害通報單(如附件 2)通報處本部通報窗口，關於此件意外事故之處理情形；並由處本部依據對觀光局之通報流程圖(如澎湖國家風

景區管理處災害防救緊急應變通則作業規範之圖 1.2)，以簡訊及災害通報單之結報(如附件 1)通報交通部觀光局。

3.澎湖縣災害應變中心

發生事故之觀光遊艇拖回港口，船長與船員上岸後，各相關單位進行後續之事故原因調查等工作。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-11
演練項目	提供新聞媒體相關資訊
演練程序	●說明： 觀光遊艇意外事故發生後，往往會有新聞媒體記者探詢觀光遊艇意外事故情形，除採訪搶救單位外，亦可能採訪澎管處，因此澎管處應提供相關其正確資訊，以避免錯誤資訊傳播。 ●動作： 1.媒體記者 因得知有發生觀光遊艇意外事故，故來到南海遊客中心探詢觀光遊艇意外事故情形。 2.澎管處前進指揮所 (1)<u>通報聯絡組</u>人員彙整觀光遊艇意外事故紀錄，包括觀光遊艇意外事故發生經過、受傷遊客基本資料、緊急救護及醫療處置結果、其他遊客安置處理結果等，並製作新聞稿(如附件 22)，以提供<u>本處發言人(副處長)</u>對外發言之用。 (2)新聞媒體記者來採訪時，<u>本處發言人(副處長)</u>乃提供此次觀光遊艇意外事故紀錄及新聞稿等，並適當說明。

澎湖國家風景區管理處

旅遊意外事故緊急應變作業實兵演練腳本

編號	4-12
演練項目	緊急應變小組撤除及場地復原
演練程序	●說明： 指揮官(處長)確認遊艇意外事故應變處理完成後，宣布緊急應變小組撤除，並進行場地復原等作業。 ●動作： 2.澎管處前進指揮所 (1)<u>指揮官(處長)</u>召集緊急應變小組所有成員，宣布遊艇意外事故應變處理已經完成，緊急應變小組撤除。 (2)各組協助場地復原，完成後各組人員回到各自工作崗位。

附錄五

交通部觀光局澎湖國家
風景區管理處災害防救
緊急應變通報作業要點

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

災害防救緊急應變通報作業要點

103 年 05 月 30 日制定

104 年 03 月 31 日修正

105 年 04 月 15 日修正

105 年 11 月 01 日修正

一、澎湖國家風景區管理處（以下簡稱本處）為建立本處及所屬(站、課、室)長期性、全天候、制度化的緊急通報處理系統，針對各種災害能及時掌握與回應，特依據本處觀光旅遊災害暨天然災害防救災標準作業計畫、交通部災害通報作業要點，訂定本要點。

二、災害範圍之界定

（一）觀光旅遊災害（事故）：

- 1、旅遊緊急事故：指因空難、海難（海嘯）、陸上交通事故、天然災害、水災、劫機、中毒、疾病、恐怖行動攻擊及其他災害，致造成旅客傷亡或滯留之緊急情事。
- 2、國家風景區事故：轄區發生事故，致遊客或人員重大傷亡。
- 3、觀光遊樂業事故：觀光遊樂業發生重大意外致傷亡者。

（二）其他災害：

- 1、發生全面性或較大區域性之風災、震災（海嘯）、水災、旱災土石流災害等天然災害致各管理處、站陷於重大停頓者，無法對外開放。
- 2、其他因火災、爆炸、公用氣體與油料管線、電氣管路災害、礦災、空難、海難、陸上交通事故、森林火災、毒性化學物質災害等造成重大旅客、人員傷亡或嚴重影響景點旅遊與公共安全之重大災害者。
- 3、辦公廳舍災害事故：所轄機關辦公廳舍內，公共設施因故受損，致有公共安全之虞者。

三、災害規模及通報層級：（如附件 1）

（一）災害規模分級：

1、甲級災害規模：

- (1) 觀光旅遊災害(事故)發生死傷十人以上者。
- (2) 空難、海難(海嘯)、陸上交通事故、天然災害或其他災害造成傷亡或災害有擴大之趨勢，可預見災害對社會有重大影響者。
- (3) 具新聞性、政治性、社會敏感性或經局長認為有陳報之必要者。

2、乙級災害規模：

- (1) 旅行業舉辦之團體旅遊活動因空難、海難(海嘯)、陸上交通事故、劫機、火災、中毒、疾病、恐怖行動攻擊及其他災害，造成旅客傷亡或滯留之情事。
- (2) 國家風景區內發生三人以上旅客死亡或九人以下旅客死傷之旅遊事故。
- (3) 觀光遊樂業事故發生死亡人數三人以上或死傷人數達九人以下。
- (4) 具新聞性、政治性、社會敏感性或經承辦單位認為有陳報之必要者。
- (5) 所轄機關辦公廳舍內，公共設施因故受損，致有公共安全之虞者。

3、丙級災害規模：

- (1) 國家風景區、觀光遊樂業發生旅客死傷者或無人死傷惟災情有擴大之虞者或災情有嚴重影響者。
- (2) 具新聞性、政治性、社會敏感性者。

(二) 災害通報層級：

有關各災害規模及通報層級均應先通報觀光局及澎湖縣政府消防局及災害權責相關機關，如經審查災害達乙級規模以上時，由觀光局轉陳交通部路政司(觀光科)並複式通報交通部交通動員委員會(上班時間)或交通部值日室(非上班時間)，另由交通部複審規模、層級後，陳報相關上級單位。

四、各類災害防救緊急應變小組成立時機：

- (一) 災害事故發生時，本處應研判災害規模是否立即成立，並即通報觀光局主(協)辦單位。

- (二) 本處業務主辦單位得視災害狀況簽奉處長、副處長、秘書核准後成立。
- (三) 各類中央災害防救應變中心成立時，本處及所屬(站、課、室)單位應依據上級通報指示配合成立。
- (四) 依前述條件，上班時間，各主(協)辦單位接獲通報後，直接掌握狀況並辦理應變事宜；非上班時間，值班人員接獲通報後，應立即通報主(協)辦單位，並持續通報作業，直至主(協)辦單位應變小組進駐或接續應變事宜。

五、災害防救緊急應變小組職掌：

- (一) 災情之收集、通報及陳報各業務單位主管。
- (二) 善後處理情形之彙整。
- (三) 相關機關之聯繫。
- (四) 緊急應變作業之通報。

六、通報作業及程序：

- (一) 本處災害通報專線，上班時間由秘書室專人處理，非上班時間由本處值日室值班人員處理，並立即通報本處受理災害通報之業務主(協)辦單位：(如附件 2)
- (二) 災害通報流程：(如附件 3 及 3-1)
 - 1、上班時間本處承辦人員接獲通報，應迅速查證及研判災害規模，立即通報課長及處長、副處長、秘書，並於半小時內簡訊通報，一小時內書面傳真通報交通部觀光局。
 - 2、非上班時間值日人員接獲災害訊息或通報時，應主動連繫通報單位查證，並立即電話通報業務主(協)辦單位，業務主(協)辦單位辦理應變措施前，應續執行通報。
- (三) 災害(事故)達乙級以上規模之通報：
 - 1、業務主辦單位應立即電話通報:通報交通部觀光局，並視災情及規模，研擬具體應變作為。
 - 2、簡訊群組通報(半小時內完成):通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業

務單位主管及相關人員，並視狀況適時續報。

3、傳真通報(1 小時內完成)：本處相關人員應將災害情形，於一小時內以傳真方式傳送「觀光局所屬各單位（管理處）災害通報單」(如附件 4)，予交通部觀光局業務主辦單位及值日室並電話確認；本處各管理站及遊客中心依「澎湖國家風景區管理處所屬單位（管理站、遊客中心）災害通報單」(如附件 5)以傳真方式傳送本處值日室並電話確認。

4、後續通報：嗣後除重大災情應視處理狀況隨時通報外，原則上每隔 4 小時傳送 1 次，並依通報指示傳送「交通部災害災情通報表【觀光部分】」予交通部觀光局（如附件 6），俾掌握災情及時回應。

（四）丙級災害(事故)之通報:

1、業務主辦單位接獲災害通報，以簡訊群組通報(半小時內完成): 通報本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員，並通報交通部觀光局。

2、傳真通報(1 小時內完成)：本處相關人員應將災害情形，應於一小時內以傳真方式傳送「觀光局所屬各單位（管理處）災害通報單」，予交通部觀光局業務主辦單位及值日室並電話確認。

（五）本處應變小組成立後，除傳真通報外，視作業需要可利用電子郵件通報，並有專人接收電子郵件信箱（觀光局緊急應變信箱：emg@tbroc.gov.tw）。

（本處緊急應變信箱：emg.ph@tbroc.gov.tw）。

七、本處同仁奉派進駐各類中央災害防救應變小組，以及觀光局或所屬各機關成立緊急應變小組時，相關工作人員於非上班時間處理災害緊急應變相關事項，往、返得運用最迅速之交通工具；相關之通訊、交通、加班等費用得依需要核實報銷，並不受一般加班規定限制。

八、所轄發生災害時，本處暨所屬相關(站、課、室)單位主管，在無安全顧慮的情況下，應立即至現場瞭解實際狀況，必要時並陳報處長、副處長或秘書親自到現場瞭解損害及搶修情形，為加強上級對災害情況掌握，應主動定

時通報有關災情及處置情形。

九、現場救災指揮人員應依平時建立之輪值制度交接，因故離開災害現場時須完成救災指揮權之轉移，以延續救災任務。

附件 1

交通部觀光局及所屬機關各類災害規模及通報層級一覽表

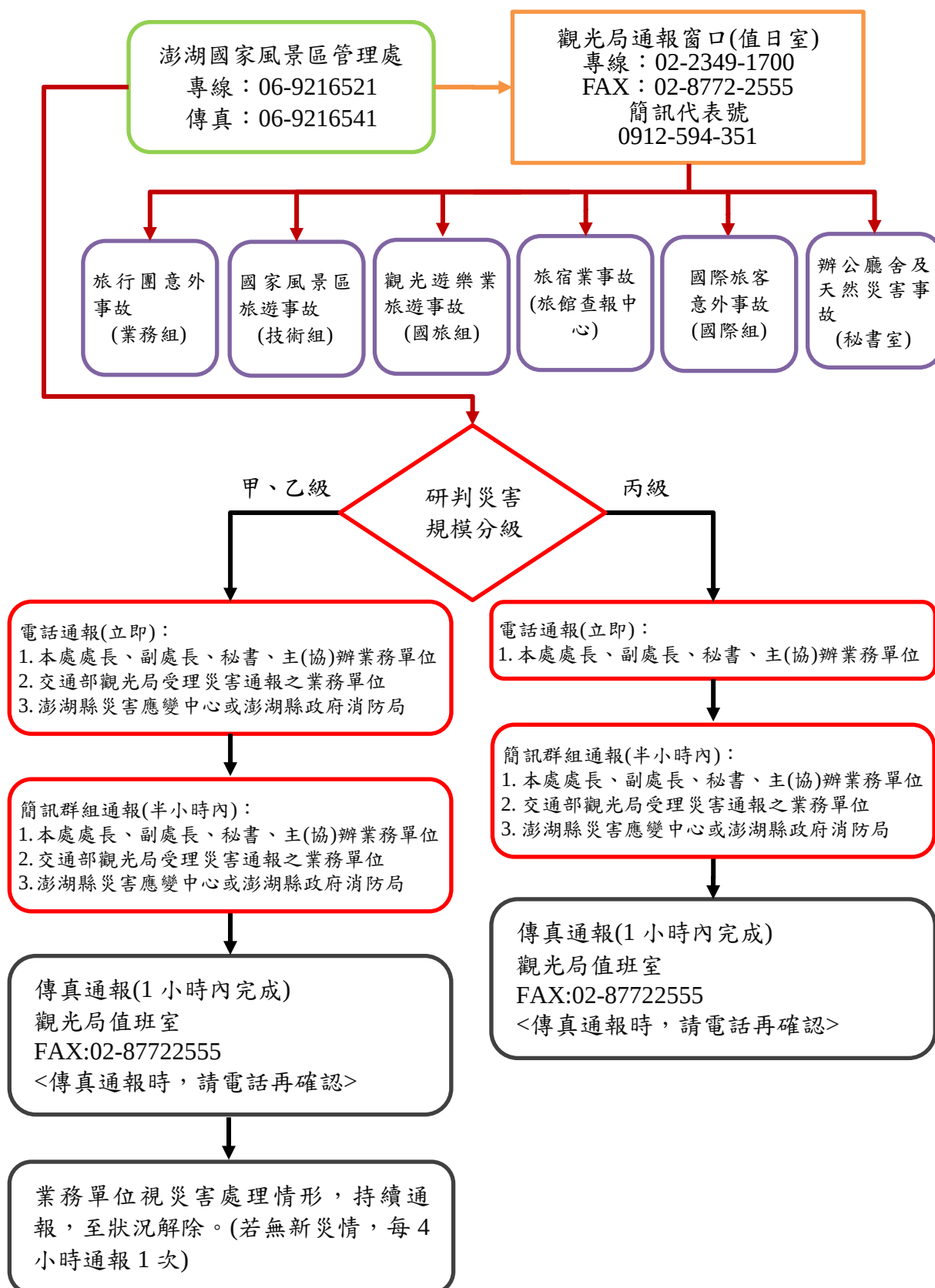
災害規模	甲級災害規模	乙級災害規模	丙級災害規模
通報層級	交通部、行政院	交通部、內政部消防署	交通部、直轄市、縣(市)政府消防局及交通相關災害權責機關(單位)
交通部觀光局業務主管單位： 觀光旅遊、國家風景區、觀光遊樂業、旅宿業等災害(事故)。	1. 觀光旅遊事故，發生合計達死亡十人以上者，或死傷合計達二十人以上者。 2. 災害有擴大之趨勢，可預見災害業社會有重大影響者。 3. 具新聞性、政治性、社會敏感性或經局長(副局長)認為有陳報之必要者。	1. 旅行業舉辦之團體旅遊活動因劫機、火災、天災、車禍、中毒、疾病及其他事變，造成旅客傷亡或滯留等緊急情事。 2. 觀光旅遊事故、國家風景區災害，發生死亡人數達三人以上或死傷人數合計達十九人以下者。 3. 具新聞性、政治性、社會敏感性或經承辦機關認為有陳報之必要者。	1. 觀光旅遊事故、國家風景區、觀光遊樂業、旅宿業等發生人員死傷者或無人死傷惟災情有擴大之虞者或災情有嚴重影響交通者。 2. 具新聞性、政治性、社會敏感性。
天然災害及辦公廳舍災害(秘書室)	甲、乙、丙級規模，依行政院函頒「災害緊急通報作業規定」相關規定。		

附件 2

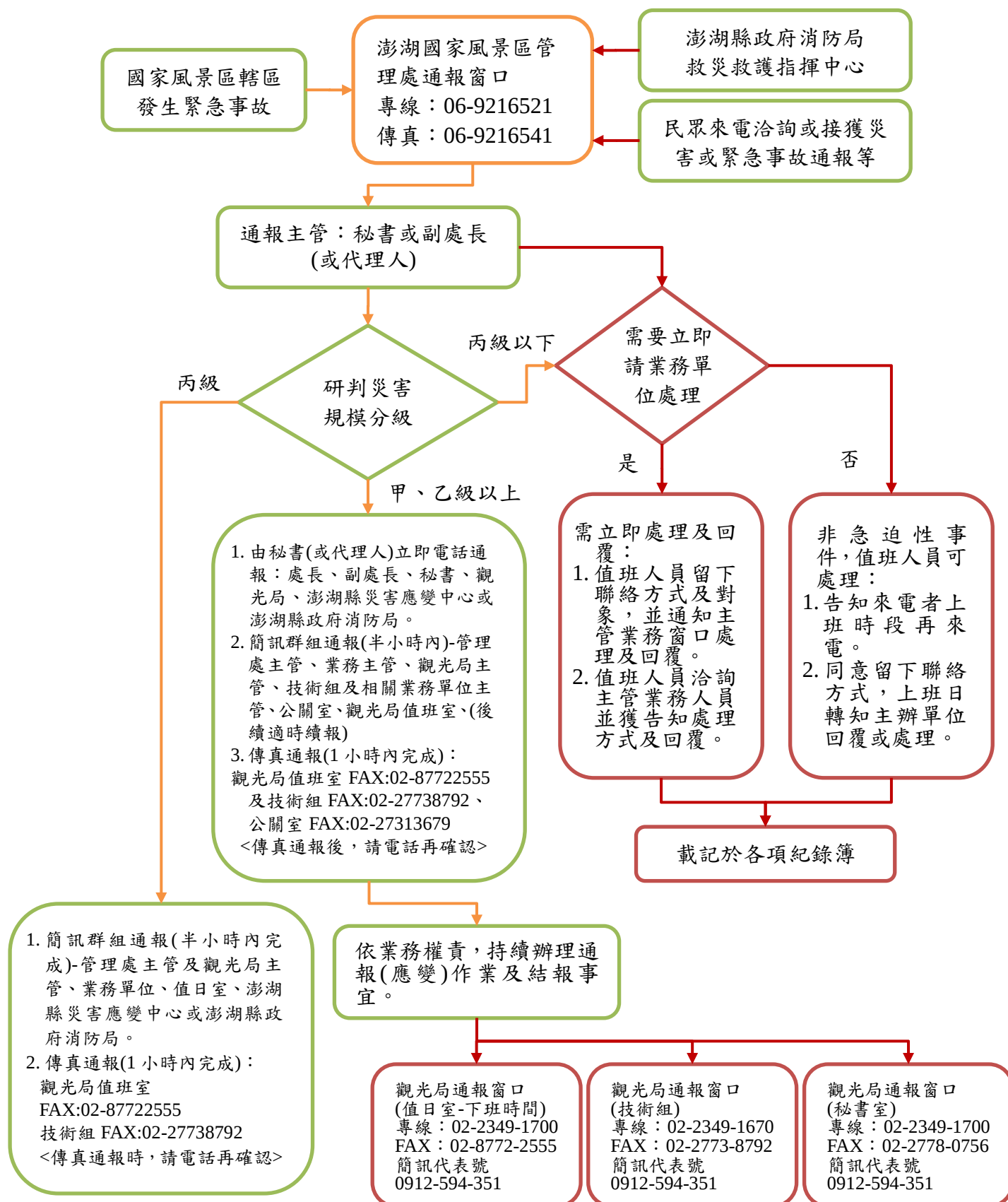
澎湖國家風景區管理處受理通報之業務主(協)辦單位

災害種類		業務單位(主辦)			協辦(資料彙整)		
		單位	電話號碼	傳真機號碼	單位	電話號碼	傳真機號碼
上班時間	旅遊事故	管理課	06-9216521	06-9216543	秘書室	06-9216521	06-9216541
	國家風景區事故	管理課	06-9216521	06-9216543	工務課	06-9216521	06-9216335
	觀光遊樂業事故	遊憩課	06-9216521	06-9216545	管理課	06-9216521	06-9216543
	一般旅館及民宿事故	管理課	06-9216521	06-9216543	遊憩課	06-9216521	06-9216545
	廳舍災害事故及天然災害	秘書室	06-9216521	06-9216541	管理課	06-9216521	06-9216543
非上班時間	值日室		06-9216521	06-9216541			
備註： 1、旱災、水災爆炸、颱風、水、震災、海難（海嘯）、核子事故、重大建築災害、公用氣體、油料、電氣管線等災害配合中央災害業務主管機關，本處暨所屬管站及課室依通報指示辦理相關緊急應變事宜。 2、非上班期間：本處值日室接獲通報時，依通報流程，通知管理課，由管理課研判分級建議處長是否成立緊急應變小組並派員進駐或處理。 3、本處業務單位接獲通報後，應與協辦單位再做案情內容確認，並回復通報單位後續處理分工，俾明責任。							

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處 觀光旅遊災害(事故)通報流程圖



交通部觀光局澎湖國家風景區管理處 災害防救緊急事件暨民眾洽詢處理通報流程圖



附件 4

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處災害通報單

傳 送 機 關 (單 位)	通報時間	年 月 日 時 分
上班時間： ☐ 觀光局業務組 (旅行團意外事故) Fax：02-27739298 ☐ 觀光局技術組 (國家風景區旅遊事故) Fax：02-27738792 ☐ 觀光局國旅組 (觀光遊樂業旅遊事故) Fax：04-23312667 ☐ 觀光局國際組 (國際旅客意外事故) Fax：02-27717036 ☐ 觀光局秘書室 (辦公廳舍及天然災害事故) Fax：02-27780756 非上班時間： ☐ 交通部觀光局值日室 Fax：02-87722555 Tel：02-23491700	通報別	☐ 初報 ☐ 續報 () ☐ 結報
	通報人員	單位： 職稱： 姓名：
	電話	() 傳真 ()
災害類別	災害規模 ☐ 甲級 ☐ 乙級	
中央災害防救業務主管機關	電話： 傳真：	
發生時間	年 月 日 午 時 分	
災害地點		
現場指揮官	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：	
發生原因		
現場狀況	災害通報單請以重點條列方式敘明，包含人、事、時、地、物、如何處理等。 例：__國家風景區管理處於__月__日上午__時__分接獲__義消通報，__發生遊客__意外，造成遊客__死__傷之意外事件，已通報__單位處理，並持續追蹤後續情形。	
傷亡/損失(壞)情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：	
請求支援事項	☐ 無 ☐ 有，機關 (單位)： 支援事項：	
應變措施	☐ 未成立緊急應變小組 ☐ 成立緊急應變小組 (年 月 日 時 分) 開設地點：_____ ☐ 解除緊急應變小組 (年 月 日 時 分) ☐ 其他作為：	
備註	1. 權責機關： ☐ 本局 ☐ 其他機關：_____ 2. 通報層級： ☐ 建議陳報交通部 ☐ 建議觀光局錄案備查 ☐ 其它：_____	

含本頁及其他傳真資料共 () 頁。

附件 5

澎湖國家風景區管理處所屬單位(管理站、遊客中心)災害通報單

傳 送 機 關 (單 位)		通報時間	年 月 日 時 分		
上班時間： ☐ 管理課（旅遊事故） Fax：06-9216543 ☐ 管理課（國家風景區事故） Fax：06-9216543 ☐ 遊憩課（觀光遊樂業事故） Fax：06-9216545 ☐ 管理課（一般旅館及民宿事故） Fax：06-9216543 ☐ 秘書室（廳舍災害事故及天然災害） Fax：06-9216541 非上班時間： ☐ 值日室 Fax：06-9216541 Tel：06-9216521		通報別	☐ 初報 ☐ 續報（ ） ☐ 結報		
		通報人員	單位： 職稱： 姓名：		
		電話	（ ）	傳真	（ ）
災害類別			災害規模	☐ 甲級 ☐ 乙級	
中央災害防救業務主管機關				電話：	
發生時間	年 月 日 午 時 分				
災害地點					
現場指揮官	單位： 職稱： 姓名： 聯繫電話：				
發生原因					
現場狀況	災害通報單請以重點條列方式敘明 附件：如傷亡或滯留人數表、交通災害災情速報表				
傷亡/損失（壞）情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：				
請求支援事項	☐ 無 ☐ 有，機關（單位）： 支援事項：				
應變措施	☐ 未成立緊急應變小組 ☐ 成立緊急應變小組（ 年 月 日 時 分） 開設地點：_____ ☐ 解除緊急應變小組（ 年 月 日 時 分） ☐ 其他作為：				
備註	1. 權責機關： ☐ 本處 ☐ 其他機關： 2. 通報層級： ☐ 建議陳報交通部觀光局 ☐ 建議錄案備查 ☐ 其他：				

含本頁及其他傳真資料共（ ）頁。

傳送人：_____

接收人：_____

備註：

1. 傳送人傳送時，請簽章(或蓋章)，傳送後電話告知。
2. 接收人接到本單時，請簽章(或蓋章)確認，回傳傳送單位。
3. 傳送單位與接收單位雙向確認，雙向備存完整資料。

附件 6

交通部災害災情速報表【觀光部分】

填報單位：澎湖國家風景區管理處

製表日期/時間： 年 月 日 時

一、遊客受困明細表：

項次	地點	受困日期時間	受困原因	受困人數	因應措施	備註
1						
2						
3						

二、遊客解困明細表：

項次	地點	受困日期時間	解困日期時間	受困原因	受困人數	解困情形	備註
1							
2							
3							

三、風景區管理處災害明細表：

項次	地點	災害日期時間	災害情形	因應措施 (具體作為)	復建及搶修概 估經費(千元)	備註	預計修復時間
1							
2							
3							