

# 交通部觀光署阿里山國家風景區管理處 災害防救緊急應變通報作業要點

112年8月15日修定

一、交通部觀光署阿里山國家風景區管理處（以下簡稱本處）為建立本處長期性、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，特依據交通部觀光署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，致管理處或各管理站陷於重大停頓者，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：

（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、社會敏感性或經署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本處及當地縣(市)政府消防局及災害權責相關機關，如成立緊急應變小組彙整相關災害資訊後，由本處轉陳交通部觀光署，另由交通部觀光署複審規模、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，本處得視災害狀況簽奉首長、副首長、秘書核准後成立，並即通報交通部觀光署主(協)辦單位。
- (二) 各類中央災害防救應變中心成立時，本處應依據上級通報指示配合成立。
- (三) 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，上班時間由管理科專人處理，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辦單位：(如附件1)
- (二) 災害通報流程：(如附件2)
  - 1、上班時間本處業務單位承辦人員接獲通報，應迅速查證及研判災

害規模，立即電話通報業務單位主管及機關首長、副首長、秘書，並於半小時內簡訊或通訊軟體通報，一小時內書面傳真通報交通部觀光署（如無法通報時，得循複式通報窗口交通部路政司觀光科）。

- 2、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，如在非上班時間時、業務主(協)辦單位辦理應變措施前，應續執行通報(詳交通部觀光署阿里山國家風景區管理處災害防救緊急應變通報作業要點)。

(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:本處處長、副處長、秘書，並視災情及規模，研擬具體應變作為。
- 2、簡訊或通訊軟體群組通報(半小時內完成):本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員、值班室及交通部觀光署，並視狀況適時續報。
- 3、傳真通報(1小時內完成):本處災害通報應於一小時內以傳真方式傳送「觀光署所屬各單位(管理處)災害通報單」(如附件3)，予交通部觀光署業務主辦單位及值日室並電話確認。
- 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「交通部災害災情速報表【觀光部分】」予交通部觀光署（如附件4），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，以簡訊或通訊軟體群組通報(半小時內完成):本處處長、副處長、秘書、主(協)辦業務單位主管及相關人員、值班室及交通部觀光署。
- 2、傳真通報(1小時內完成):本處災害通報應於一小時內以傳真方式傳送「觀光署所屬各單位(管理處)災害通報單」，予交通部觀光署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。

七、本處同仁奉派進駐各類災害防救應變中心，以及本處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，必要時並陳報首長、副首長、主任秘書親自到現場瞭解損害及搶修情形，為加強首長對災害情況掌握，應主動定時通報首長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代理人制度交接，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。

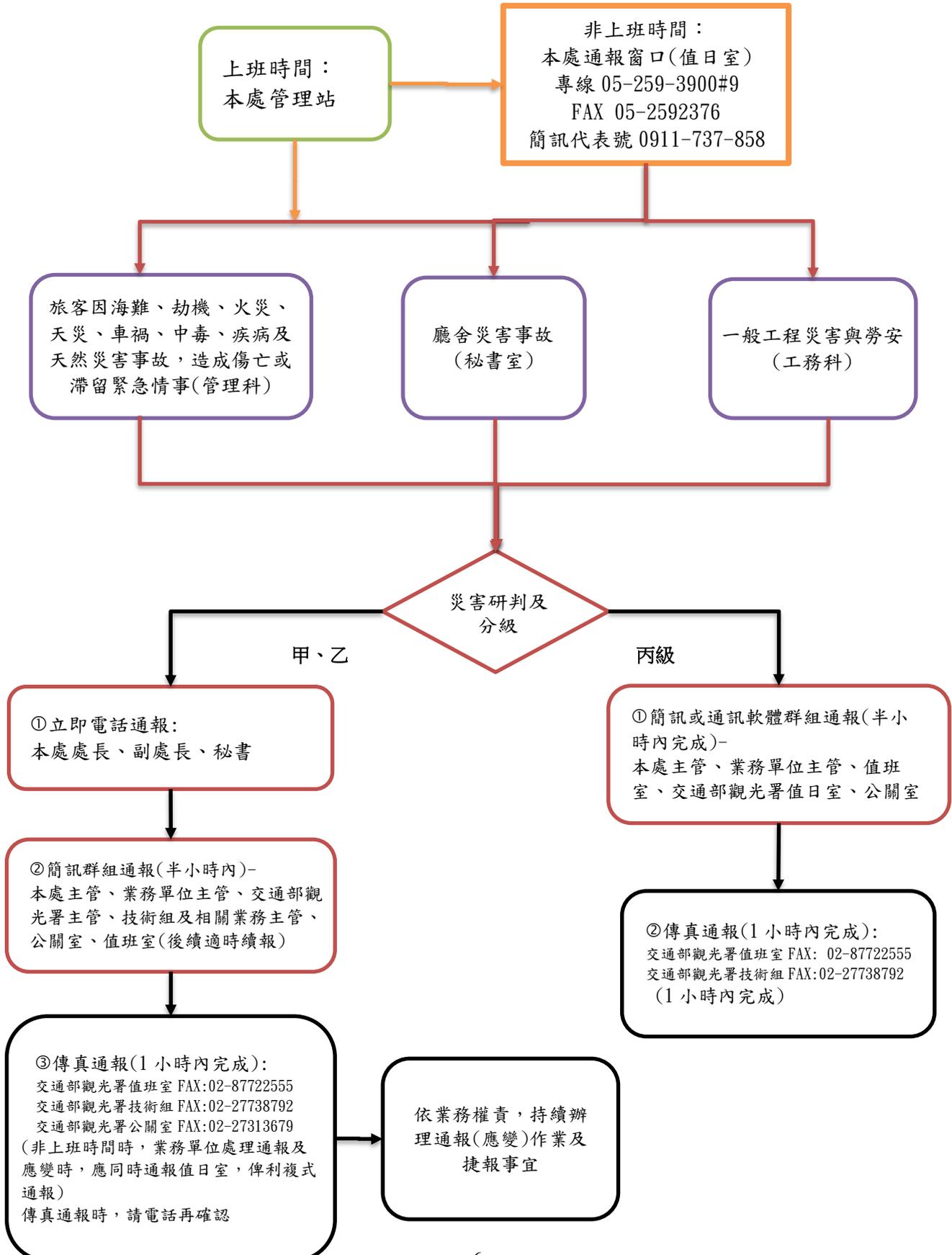
**交通部觀光署阿里山國家風景區管理處**  
**受理通報之業務主(協)辦單位：**

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	旅遊事故及天然災害	管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406	管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406
	一般旅館及民宿事件	管理科	05-2593900 #400、402、 403、406	05-2594305	管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406
	廳舍災害事故	秘書室	05-2593900 #500、501、 502、505	05-2594308	管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406
	一般工程災害與勞安	工務科	05-2593900 #300、302、 305、306、308	05-2592276	管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406
非上班時間	值日室		05-2593900#9		管理科	05-2593900 #600、601、 603、605	05-2594406

## 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，通知業務單位，由業務單位研判分級決定是否成立緊急應變中心並派員進駐或處理。
- 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。
- 4、本處免付費電話：0800263567，由總機轉接。

交通部觀光署阿里山國家風景區管理處  
觀光旅遊災害(事故)通報流程



### 交通部觀光署阿里山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： <input type="checkbox"/> 觀光署業務組 (旅遊事故) Fax:02-27739298 <input type="checkbox"/> 觀光署技術組 (國家風景區事故) Fax:02-27738792 <input type="checkbox"/> 觀光署國旅組 (觀光遊樂業事故) Fax:04-23312667 <input type="checkbox"/> 觀光署秘書室 (廳舍災害、天然災害) Fax:02-27780756 非上班時間： <input type="checkbox"/> 交通部觀光署值日室 Fax:02-87722555 Tel:02-23491700	通報別	<input type="checkbox"/> 初報 <input type="checkbox"/> 續報 ( ) <input type="checkbox"/> 結報		
	通報人員	單位： 職稱： 姓名：		
	電話	( )	傳真	( )
災害類別				
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，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，河流發生遊客溺水意外，造成遊客__死__傷之意外事件，已通報__單位處理，並持追蹤後續情形。			
傷亡/損失(壞)情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：			
請求支援事項	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，機關(單位)： 支援事項：			
應變措施	<input type="checkbox"/> 未成立緊急應變小組 <input type="checkbox"/> 成立緊急應變小組 ( 年 月 日 時 分) 開設地點：_____ <input type="checkbox"/> 解除緊急應變小組 ( 年 月 日 時 分) <input type="checkbox"/> 其他作為：			
備註	1. 權責機關： <input type="checkbox"/> 本署 <input type="checkbox"/> 其他機關 2. <input type="checkbox"/> 建議陳報交通部 <input type="checkbox"/> 建議觀光署錄案備查 <input type="checkbox"/> 其他			

表 F1-5 交通災害災情速報表【觀光部分】

填報單位：

製表時間：

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
1						
2						
3						

表 F1-7 交通災害災情速報表【施工中工程災害及其他】

填報單位：

製表時間：

七、施工中工程災害及其他（無法列入前述項目之災情）

項次	轄管機關	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	填報時間
1								
2								
3								

表 F1-8 交通災害災情速報表【救災準備之人力、機具】

填報單位：

製表時間：

八、救災準備之人力、機具

項次	機關別	救災準備人力 (人)	救災準備機具 (具或部)	備註 (明細表以附件方式附 貼)	填報時間
1					
2					
3					