

法規名稱：臺北市政府觀光傳播局處理觀光旅客緊急事故暫行作業要點

修正日期：民國 101 年 12 月 14 日

當次沿革：中華民國 101 年 12 月 14 日臺北市政府觀光傳播局（101）北市觀發字第 10131302200 號函修正第 5 點條文

一、臺北市政府觀光傳播局（以下簡稱本局）為處理臺北市（以下簡稱本市）境內觀光旅客緊急事故（以下簡稱緊急事故），特訂定本要點。

二、本要點所稱緊急事故係指觀光旅客至本市旅遊期間遭遇火災、天災、車禍、中毒、疾病及其他事故，致受傷、死亡之情事。

三、本局接獲緊急事故發生通報時，業務科應視需要聯繫相關單位或派員至現場了解狀況，並通報交通部觀光局及主任秘書、副局長。

四、本局緊急應變小組依局長指示成立運作，至狀況解除後為止；本小組由副局長、主任秘書、專門委員及相關科室主管組成，並由副局長擔任召集人。但緊急事故符合本府緊急事件處理小組設置要點相關規定者，依該設置要點規定辦理之。

五、處理緊急事故工作內容如下，並得視實際需要調整之：

- （一）彙整及陳報緊急事故處理情形。
- （二）提供觀光旅客及其家屬必要協助。
- （三）聯繫交通部觀光局協助處理相關事宜。
- （四）聯繫承辦旅行社處理相關事宜。
- （五）聯繫本府秘書處媒體事務組安排市長現場勘查、慰問等事宜。
- （六）聯繫本府衛生局提供醫療協助。
- （七）聯繫本府社會局、民政局提供緊急救助及殯葬協助。
- （八）聯繫本府警察局、消防局等相關權責機關了解事故發生原因及處理方式。
- （九）聯繫本府法務局提供法律諮詢協助。

- (十) 聯繫外交部或行政院大陸委員會、交通部觀光局、內政部入出國及移民署等機關及外國駐臺機構協助外國籍或大陸籍傷亡家屬來臺事宜。
- (十一) 聯繫旅館業團體提供住宿協助。
- (十二) 聯繫旅行業團體提供保險理賠諮詢。
- (十三) 聯繫社會公益團體提供相關協助。
- (十四) 安排本局長官接機、送機、慰問等事宜。
- (十五) 輿情蒐集及發布新聞。
- (十六) 其他經召集人認定有必要者。

緊急應變小組得由召集人指派相關科室分別辦理前項工作內容。

六、業務科或緊急應變小組必要時得於緊急事故現場、觀光旅客住宿旅館或醫療院所附近成立工作站，並派員進駐，以就近協調及處理相關事宜。

七、本局應建立相關機關（構）或單位緊急聯絡人名冊。

八、為處理緊急事故之相關費用，由本局年度預算支應，如經費不足者依程序簽報辦理。

九、本局處理觀光旅客緊急事故作業流程圖如附件一；緊急應變小組編制暨體系圖如附件二。