

法規名稱：臺北市政府觀光傳播局處理外籍旅客緊急事故作業要點

修正日期：民國 113 年 07 月 09 日

當次沿革：中華民國 113 年 7 月 9 日臺北市政府觀光傳播局北市觀發字第 1133018848 號函修正第 3、5 點條文及第 9 點條文之附件；113 年 7 月 9 日奉首長核定修正並以電子郵件下達生效

- 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）境內外籍旅客緊急事故（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外籍旅客至本市旅遊期間遭遇火災、天災、交通運具事故、中毒、疾病及其他事故，致受傷、死亡之情事。
- 三、本局接獲緊急事故通報時，業務科應陳報本局主任秘書、副局長、局長，經局長或其指定人員指定權責業務科後，由業務科聯繫相關單位或視需要派員至現場了解狀況並通報交通部觀光署。
- 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；本小組由局長、副局長、主任秘書、專門委員及相關科室主管、同仁組成，並由局長（或其指定人員）擔任召集人兼指揮官，各科室主管、專員（編審、技正）擔任副指揮官。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）提供外籍旅客及其家屬必要協助。
 - （三）聯繫交通部觀光署協助處理相關事宜。
 - （四）聯繫承辦旅行社及公會處理相關事宜。
 - （五）視事故類型聯繫相關業者（如交通運具業者、旅館…等）提供必要資訊。
 - （六）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。
 - （七）聯繫本府衛生局提供醫療協助。
 - （八）聯繫本府社會局提供關懷慰問、福利諮詢。
 - （九）聯繫民政局提供殯葬協助。
 - （十）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。
 - （十一）聯繫本府法務局提供法律諮詢協助。
 - （十二）聯繫外交部或行政院大陸委員會、交通部觀光署、內政部移民署

等機關及外國駐臺機構協助外籍傷亡旅客家屬來臺事宜。

- (十三) 聯繫旅館業團體提供住宿協助。
- (十四) 聯繫旅行業團體提供保險理賠諮詢。
- (十五) 安排本局長官接機、送機、慰問等事宜。
- (十六) 輿情蒐集及發布新聞。
- (十七) 其他經指揮官認定有必要者。

緊急應變小組得由指揮官指派各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、外籍旅客（或其家屬）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陳報上級機關辦理。
- 九、本局處理外籍旅客緊急事故作業流程圖如附件。