臺北市各區災害應變中心人口資料組
標準作業程序

發行日期：105.8.25

中華民國105年8月25日
北市民區字第10532448000號函定稿
中華民國106年4月6日
北市民區字第10631120100號函修訂
中華民國107年3月26日
北市信民字第1076002796號函修訂
中華民國108年2月21日
北市信民字第1086001837號函修訂
中華民國109年2月24日
北市信民字第1096000987號函修訂
中華民國110年2月9日
北市信民字第1106001604號函修訂
中華民國111年2月14日
北市信民字第1116000494號函修訂
中華民國112年3月1日
北市信民字第1126000265號函修訂
中華民國113年1月30日
北市信民字第1136000161號函修訂

管理維護單位：臺北市信義區公所

臺北市○○區災害應變中心【人口資料組】標準作業程序

1.0 目的

提升本市各種災害應變能力，建立區指揮官指揮、調度各任務編組單位權責及○○區災害應變中心作業管理規範，期以迅速、有效動員各類防（救）災資源。

2.0 適用範圍

本作業程序適用於臺北市○○區災害應變中心人口資料組相關作業。

3.0 參考資料

3.1 災害防救法。

3.2 臺北市災害防救規則。

3.3 臺北市各級災害應變中心作業要點。

3.4 臺北市各類災害緊急疏散及收容安置計畫。

4.0 職掌單位及編組工作

4.1 組長由戶政事務所主任擔任。

4.2 組員包含下列單位，請提供權管或業務相關資料，並派人員協助彙整、判讀資訊：

4.2.1 戶政事務所，提供戶籍資料（含災民、災民親屬戶籍資料），並作人數調查、確認及比對等工作，必要時，派員至現場指揮站或前進指揮所，協助後勤支援組人員，負責與區災害應變中心人口資料組保持聯繫、彙報人口資料。

4.2.2 區公所，協助動員當地里鄰長、社區救援隊及守望相助隊協尋人口資料及相關工作，並提供其他建置名冊及資訊，以供查察，並派員協助現場勘查事宜；必要時，至現場指揮站或前進指揮所，擔負後勤支援組人員，協助彙報人口資料。

4.2.3 地政事務所，指派1人調閱、整理不動產（所有權人）資料及提供相關地籍謄本（包含土地謄本及建物謄本）之資訊。

4.2.4 社會局，利用「社會福利管理系統」協助查詢福利人口或服務對象，提供災區訪查資料；必要時，前進指揮所災民家屬服務組人員，於提供災民家屬後續關懷服務時，協助後勤支援組人員，相關訊息傳遞、商議事宜。

4.2.5 警察分局，提供「警勤區員警執行訪查所建立資料檔案」及相關資訊（如調閱監視器、利用關聯式分析

平台找尋親友資訊)，由偵查隊及防治組各指派1人彙整、判讀資訊，必要時，前進指揮所警戒管制組人員協助勘查、後勤支援組人員，相關訊息傳遞、商議及現場秩序維護事宜。

4.2.6 建管處公寓大廈科，提供「建築物平面圖」，指派1-2人彙整、判讀資訊。

4.3 編組工作為蒐集、彙整、並襄助指揮官研判、產出可能受困災民資料。

5.0 名詞定義與啟動時機

5.1 平時進駐，係指風災或其他類型災害，接獲市級 EOC 指令一級開設區級災害應變中心時。

5.2 特殊進駐，係指地震、重大災害須調查居住人口，接獲市級EOC指示或指揮官下命啟動時。

6.0 作業程序

6.1 平時進駐

區級應變中心一級開設成立時，由戶政事務所指派1人參與應變中心作業，為因應災害應變需要，需調查戶籍時，提供所需戶籍資料或辦理指揮官臨時交辦事項。

6.2 特殊進駐

6.2.1 必要時，指揮官得命人口資料組組長及其編組組員啟動編組工作或指揮官臨時交辦事項。

6.2.2 戶政事務所提供戶籍資料（含災民、災民親屬戶籍資料)，並負責撥打電話，通訊訪查（災民親屬或朋友）作調查及確認、比對當事人狀況。

6.2.3 接獲指令，組員應攜帶資料（包含「家戶訪查戶籍資料」、「公寓大廈管理委員會名冊」及其他相關建置名冊等)，依指揮官指示於指定處所或進駐區級災害應變中心，協助判讀事宜。

6.2.4 勘查組應進行現場訪查（對象含里長、社區主任委員、大樓管理員、周圍鄰居、保全人員、災民、災民親屬好友或其他相關人員)、前進指揮所災民家屬服務組人員於提供災民家屬後續關懷服務時，應提供「家屬協尋資訊表」供災民家屬填報資料，並協助相關訊息傳遞、商議事宜，前進指揮所警戒管制組人員應協助人口資料相關訊息傳遞及商議事宜。

6.2.5 確實災害現場人口後，應建置表冊，並反覆檢視、確認，並由總務組協助將訊息簡易圖表化，以供現場調度、搜救使用。

7.0 災害緊急應變

7.1 接獲災情通報，人口資料組應隨時待命警戒，為因應災害應變需要，需調查戶籍時，提供所需戶籍資料，並交由任務權責編組人員憑辦。

7.2 人口資料組依據紀錄表，請權責單位立即處理外，另將處理情形填具大事紀要表陳核，以利查考。

7.3 災害應變程序、處理經過及辦理結果，各業管承辦編組人員需立即載明於大事紀要表，通聯內容應全程錄音以明責任。

7.4 指揮官得向本市其他行政區請求各項（包含人力進駐）跨區支援。

7.5 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請本府教育局協助查詢高中（職）學生賃居資訊、市級災害應變中心向教育部查詢大專院校學生賃居資訊。

7.6 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請醫護組（臺北市○○區健康服務中心）協助查詢服務對象之人口資料。

7.7 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請財政部臺北國稅局所屬分局或稽徵所，提供綜合所得稅申報戶聯絡資料及聯絡電話。

7.8 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請本市勞動力重建運用處及內政部移民署協助查詢外籍人口資料。

7.9 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請本府民政局協助查詢新住民資料。

7.10 指揮官、人口資料組組長或其授權人得請本府兵役局協助查詢役男相關資料。

7.11 人口資料組向相關單位請求提供資料時，應填表(附件8.9)儘量以傳真方式為之。但遇有緊急情形者，不在此限。
前項但書情形，申請機關應於申請後七日內補提申請書。

7.12 總務組應於統計人口資料名冊現場，儘速架設電視機、電腦（含網路）及支援各項硬體設備，俾利蒐集媒體資訊及人口資料名冊彙整作業；另為災害應變訊息「簡易圖表化」需求，必要時可逕向廠商進行採購，由本市○○區災害應變中心相關經費項下支應。

8.0 附件

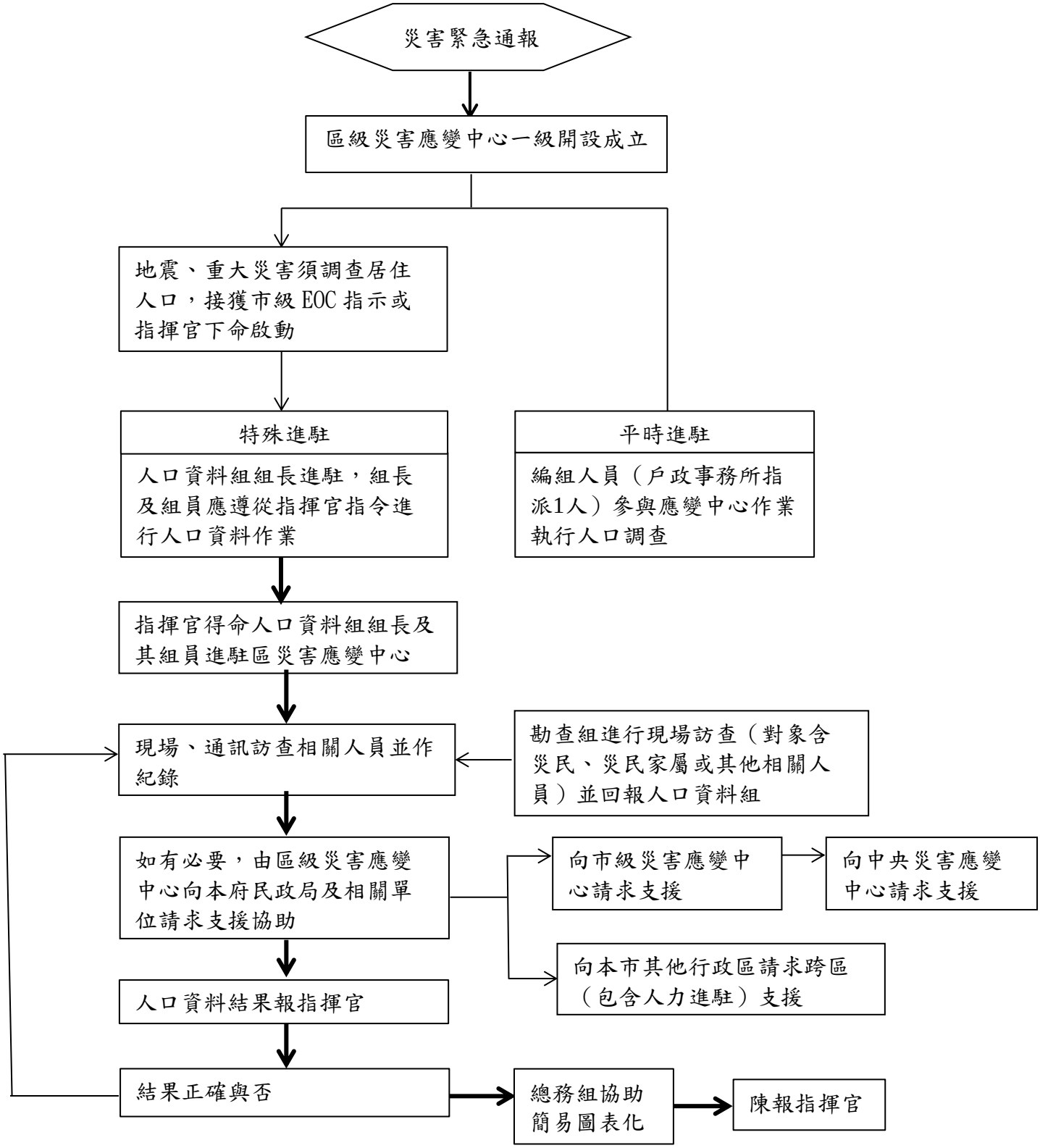
8.1 臺北市○○區災害應變中心人口資料組標準作業程序流程圖。

8.2 臺北市○○區災害應變中心人口資料組編組任務架構圖。

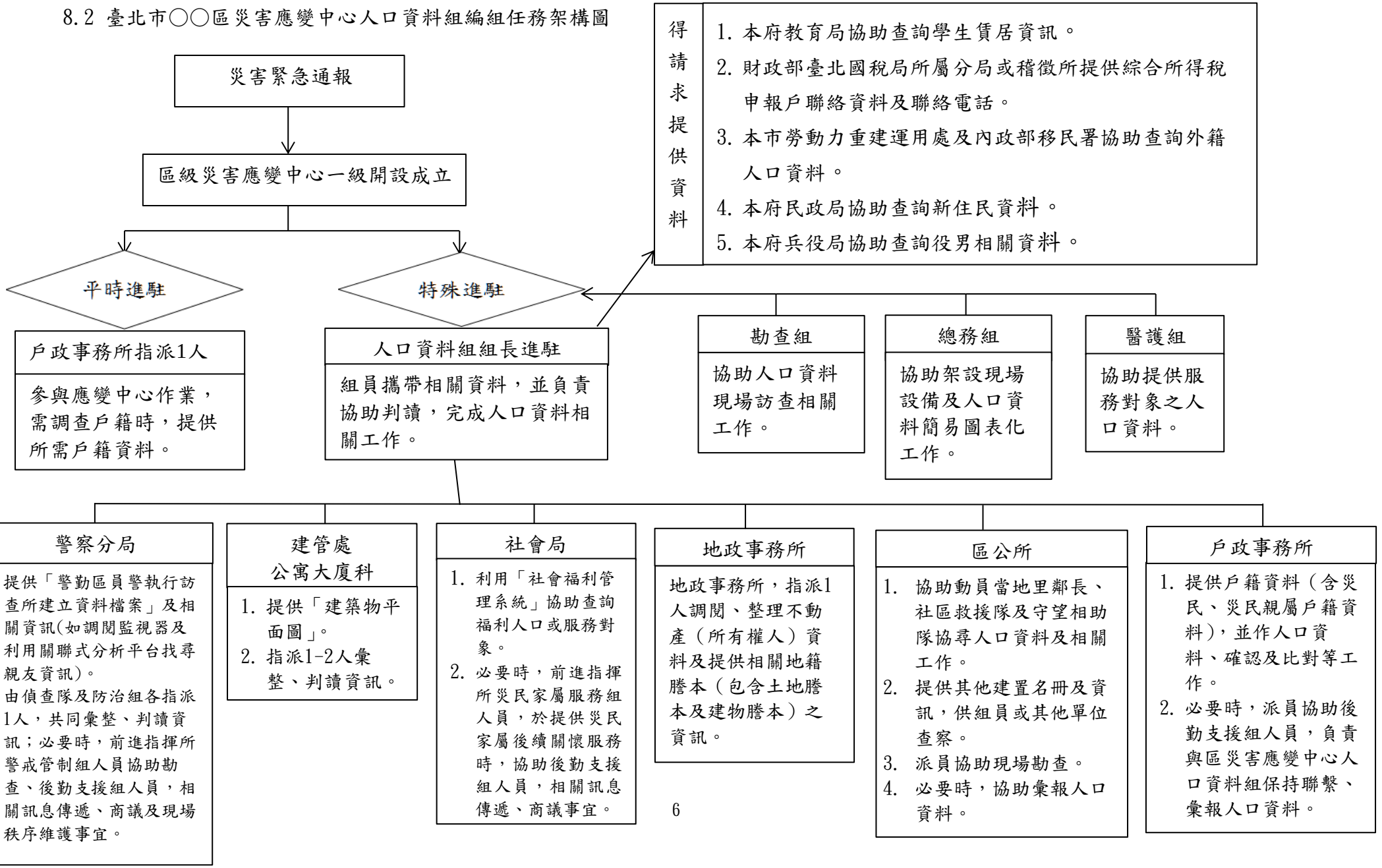
8.3 現場、通訊訪問原則。

8.4 訪查紀錄表（現場、通訊訪查問題集）。
8.5 人口資料統計表（戶政自行統計使用）。
8.6 家屬協尋資訊表。
8.7 大事紀要表。
8.8 圖表化（範例）。
8.9 人口資料申請表。
8.10 人口資料作業要領。

8.1 臺北市○○區災害應變中心人口資料組標準作業程序流程圖



8.2 臺北市○○區災害應變中心人口資料組編組任務架構圖



附件8.3 現場、通訊訪問原則

1. 注意受訪者情緒、用字遣詞避免敏感性。
2. 首先表明身分，避免誤會。
3. 確認受訪者及受災者相關訊息。
4. 確認、釐清受災人數。
5. 清楚受災住所與建築物的相對位置，以利後續圖表化呈現相關資訊。
6. 若現場訪查，非親友、救災人員，勸其離開災害現場，避免混亂。
7. 若有生還受困者之通訊聯繫，優先處理，並傳遞警消人員知悉。
8. 必要時請其親友至現場協助（協尋位置、釐清人數、指認屍體等）。
9. 資料獲得後，儘速查察，並作訊息確認與回報，俾利統整資訊。

附件8.4 訪查紀錄表（現場、通訊訪查問題集）

受訪人姓名	受災者姓名	與受災者之關係
訪談情況紀錄　　紀錄時間____年____月____日____時		
受訪者聯繫資料		
受訪者需求		
資料確認情形		
紀錄者		
備註		

-背面-

（現場民眾或鄰居、好友）
您好，我是臺北市災害應變中心的成員，敝姓○，為掌握災害現場實際情況並加速救援，幾個問題，想請教您：
1. 請問您的大名是？
2. 請問您是否有家人或朋友現在受困，需要援助？一共幾人？
   【若非親友、救難人員，請其離開現場，避免影響救援及資訊紊亂】
3. 可以告訴我，他（們）叫什麼名字嗎？
4. 有沒有人跟他（們）住在一起？
5. 不好意思，請問您是如何確定他（們）在災害現場？（最後通聯時間是？）
6. 可否大概描述該住所與本建築物的相對位置（盡量圖表化）？

（救援出來的民眾，體力初步回復後，進行現場訪視）
您好，我是臺北市災害應變中心的成員，敝姓○，為掌握災害現場實際情況並加速救援，幾個問題，想請教您：
1. 請問您是○○○嗎？
2. 請問您是否還有家人或朋友現在受困，需要援助？一共幾人？
3. 可以告訴我，他（們）叫什麼名字嗎？
4. 可否儘量描述災害現場受困者與本建築物的相對位置（盡量圖表化），讓救援隊更快速掌握情況、協尋？

（電話洽詢親友）
您好，我是臺北市災害應變中心的成員，敝姓○，以下有幾個問題，想請教您：
1. 請問您是○○○嗎？
2. 您的親戚○○○所住的地方現在倒塌，情況不明，請問您最後跟他（們）通聯的時間是？是否能確認他（們）發生災害時，人在災害現場？
3. 有沒有人跟他（們）住在一起？
4. 可否大概描述該住所與本建築物的相對位置？
5. 若有後續情況，是否可請您至現場協助？

8.5 人口資料統計表　　門牌地址：

項次	棟戶	姓名	統號	出生年月日	性別	關聯	聯絡方式	目前狀況	資訊確認方式	已過濾資料	確認時間	安置位置	有親友協助	備註
1	A棟○○○戶	王大明	A123456789	30.04.21	男	戶長	0900123123	安全（自行逃生）	家人轉述		0321/1600	親戚家	是	（範例）
2		王大強	A123555869	60.07.15	男	長子	無	不明		警察鄰居				（範例）
3	B棟○○○戶	李小明	Z258669871	80.01.01	女	戶長	Line(ID:1234)	受困	本人Line		0321/1633			（範例）
4														
總計														

註1、個人資料，請註記年齡、性別及成人與否。

註2、目前狀況，請於以下擇一選擇註記，安全(加註自行逃生或經救援)/ 送醫(加註自行逃生或經救援) /受困/不明/死亡。

註3、資料確認方式，請載明資料來源，俾利訊息確認及錯誤訊息更正。

註4、已過濾資料，請盡量填寫(家戶訪查/里鄰/親友電訪/社會福利系統)或其他顯名方式註記，避免不同人員重複確認、尋找相同資料。

註5、備註請註記其他無註記事項，若為撤離者請註記▲。

註6、欄位不足者，請自行增列。

8.6 家屬協尋資訊表　　地址：臺北市◯◯區◯◯路

項次	申請者資訊			被協尋者資訊								轉知資訊及進度追蹤（本欄位由服務人員填答）
	姓名	通訊方式（手機號碼/LINE ID）	備註資訊	門牌（棟戶）	姓名	年齡	性別	關聯	經常使用手機號碼	最近通聯時間或提供其他資訊	備註	
1	王小明	0911-111111	（範例）	00號2樓（A棟）	王大明	75	男		0900-123123	1小時前手機通話	糖尿病	
2												
3												
4												
總計												

註1、欄位不足者，請自行增列。

註2、轉知資訊及進度追蹤欄位，供服務人員便利控管追蹤，自行填列使用。

註3、本表供災民家屬服務組人員使用，給予願意提供資訊家屬或親友(以下統稱家屬)填報資訊，協助相關訊息傳遞、商議事宜。

註4、家屬填報資訊後，請立即轉達人口資料組或後勤支援組人員，並將最新確認消息，協助轉知家屬。

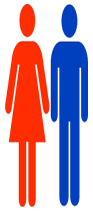
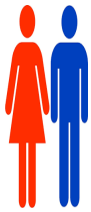
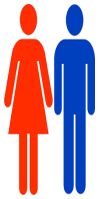
註5、因填報資訊涉及個資及隱私，請服務人員妥善保管，勿流傳使用。

8.7 大事紀要表

臺北市○○區天然重大災害（　　）應變中心大事紀要表　　組別：　　組								
編號	年	月	日	星期	時間（起訖）	大事摘要	處理方式	填表人（簽名）
備註	本表務請於應變中心任務解除時完成記載繳交指揮官，以備陳報市府獎懲之重要管考依據。							

8.8 圖表化(範例)

地址：臺北市○○區○○路○○號(○棟)

	  王大明(75) 王大強(45)	 李小明(25)	
4F			
3F			
2F			
1F			
B1			

8.9 人口資料申請表

傳　臺北市○○區災害應變中心　真

收件單位：　　日期： □教育局　□教育部　□臺北國稅局(　　分局、稽徵所) □臺北市勞動力重建運用處　□內政部移民署　□民政局　□兵役局 □　　區健康服務中心 收件人：　　發文字號：＿＿＿＿＿＿ 傳真：　　/ 電話：　　頁數：含此頁共　　頁			
通知事項	住戶人員（名冊如附） 謹請提供調閱 先生/小姐 主旨： □ 高中(職)校學生賃居資訊、大專院校學生賃居資訊 □ 最近一年度綜合所得稅申報戶姓名(包含本人、配偶及受扶養親屬)及聯絡手機、電話聯絡資料 □ 外籍人口資料 □ 新住民資料 □ 役男相關資料 □ 醫護組服務對象之人口資料，請查照。 說明： 一、依據臺北市○○區災害應變中心人口資料組標準作業程序辦理。 二、依個人資料保護法第5、16條規定，請注意個人資料之利用與保護。		
聯絡電話：　　轉 傳真電話： 傳真後是否補發原件：是□ 否□	承辦人	人口資料組組長	指揮官
回報單位：　　日期：＿＿＿＿＿＿　　頁數：含此頁共　　頁			
回報事項	對個人資料之蒐集、處理及利用，應有其特定目的，並符合個人資料保護法第15、16條規定，必要時將至貴中心瞭解本單位提供之相關資料應用、保護情形。		

聯絡人： 聯絡電話： 傳真電話：	承辦人	股長	複核	單位主管

備註：本單請於文件傳真前先行傳送，並於送件或收件後交傳真機管理人留存。

8.10 人口資料作業要領

一、 固定對象與災民家屬溝通，並儘量將問題蒐集完一次回答，不要打太多次電話，避免過多打擾。

二、 人口資料組需建立固定班底團隊，綜整相關資料，不宜過度輪班（建議12小時一班，互相對輪）、確實交班，避免人口資料名冊紊亂。

三、 屆時，人口資料組需與各家電信業者保持密切聯繫，藉由用戶手機回報基地台位置或定位服務，確認災民位置，加速人口資料名冊彙整作業。

四、 受災現場將會遇到瓦斯、淹水、爆管等問題，里幹事第一時間務必到現場去關心現場問題及需求。

五、 現場第一時間，亟需區公所各項硬體支援，包括電腦設備、印表機、文具、帳篷桌椅、製作現場統一格式(管制)家屬識別證。

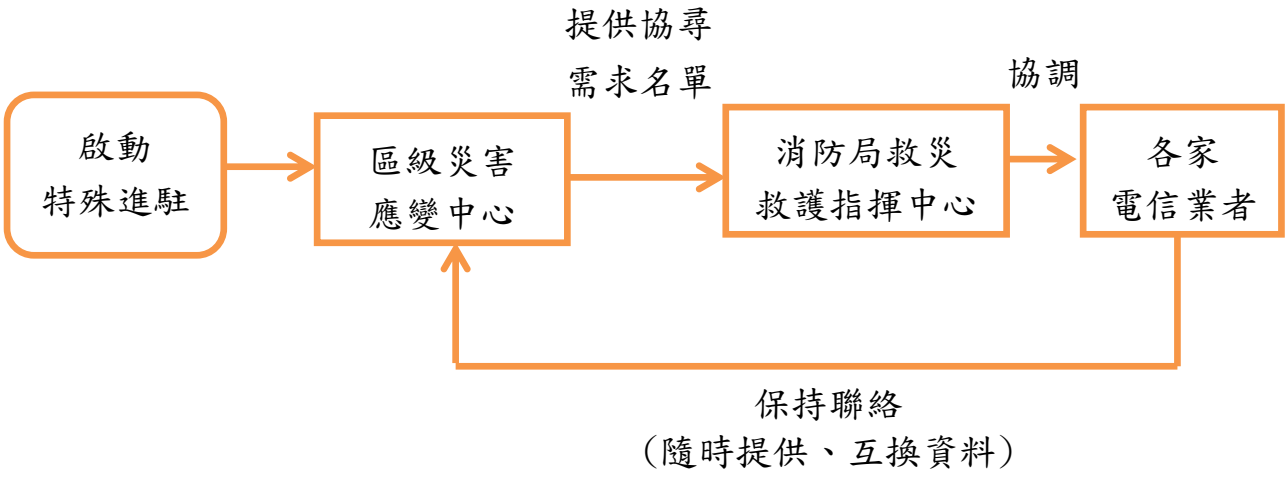
六、 殯葬的事情都需要開記者會，讓家屬知道後續該怎麼做，儀式要完整，包含引魂、法會、追思音樂會等細節。

七、 有關電信業者協尋災時失聯人口作業，由區災害應變中心向消防局救災救護指揮中心提出申請後，請消防局循現行機制協調各家電信業者，啟動作業程序，並請各電信業者依下述程序，與區災害應變中心隨時保持聯繫、互換資訊：

(一) 先請各家電信業者依災害門牌地址，協助查詢範圍內電信用戶資料，提供予區災害應變中心人口資料組；另依人口資料組所提供之資料，協助查詢電信資訊，俾利改進人口資料分析與確認。

(二) 人口資料組初步過濾後，將研判受困機率較高民眾之手機號碼及個人資料，請各電信業者協助查詢並提供用戶電信紀錄、定位位置（手機向基地台最後報到位址，單筆作業時間約為15分鐘）。

(三) 本市災害應變中心可視災害規模態樣，向各家電信業者提出申請災害前後(如前一天晚上)使用網路、通話者之電信用戶資料(如八八風災時，調查高雄小林村人口方式)。


啟動
特殊進駐
區級災害
應變中心
提供協尋
需求名單
消防局救災
救護指揮中心
協調
各家
電信業者
保持聯絡
（隨時提供、互換資料）

電信使用者資料查詢單

發文日期：中華民國　　年　　月　　日
發文字號：北市消指字第　　號

<table>
<tr><td>受理單位</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">查詢之電話
號碼或姓名
及其身分證
統一編號</td><td>查詢之電話號碼</td><td colspan="4">□登記姓名 □聯絡電話 □聯絡地址 □帳單地址 □最後發話位址 □其他</td></tr>
<tr><td>查詢之電話姓名</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>查詢結果</td><td colspan="3">□登記姓名：　□聯絡電話：
□帳單地址：　□聯絡地址：
□最後發話位址：　□其他：</td><td>查詢時間：
回覆時間：</td></tr>
<tr><td>電信服務
種類</td><td colspan="5">□國內長途電話　□國際電話　□市內電話
□行動電話　□無線電叫人　□其他</td></tr>
<tr><td>法律依據</td><td colspan="3">消防法</td><td colspan="2" rowspan="5">機關（構）印信</td></tr>
<tr><td>案件說明</td><td colspan="3">□119受理報案　□稱服藥自殺　□報案中斷　□其他（自殺、狀況不明）</td></tr>
<tr><td>查詢案號</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>資料用途</td><td colspan="3">□情況緊急　□其他
□案件特殊</td></tr>
<tr><td rowspan="2">查詢機關
（機構）</td><td rowspan="2">臺北市政府消防局
救災救護指揮中心</td><td>申請人</td><td>審核</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="2">聯絡電話：02-2345-6119(同列帳)
傳真機號碼：02-2758-7865</td></tr>
</table>