

0213 國道 5 號重大交通事故

救災檢討報告

彙整單位：消防局

一、前言

106 年 2 月 13 日 20 時 57 分國道 5 號發生遊覽車翻覆重大交通事故，本市及新北市於接獲通報後派遣各式車輛 130 輛、人員 305 名前往搶救，並成立現場前進指揮所及啟動大量傷病患機制，共同合力完成傷者後送及尋獲所有罹難者的任務，整體搜救行動合計 4 小時 3 分，充分展現合作無間，不分彼此的救災精神。本市災害應變中心亦同時二級開設運作，包括消防局、警察局、社會局、民政局等 10 多個局處立即派員進駐，持續掌握現場即時搜救、人員傷亡及後送就醫情況外，亦協助現場需求調派救災能量，並發布最新死傷人數及傷者名單，直到救災作業告一段落後，始於 14 日清晨 3 時 10 分改為三級開設，本市災害應變中心共計成立運作 4 小時 55 分。

0213 國道 5 號重大交通事故發生後，市長指示請鄧副市長主責，由消防局彙整市府各單位於救災過程所發現之問題並提出精進對策，針對大型起重機具調派、救災現場秩序維護、乘客名單掌握取得、後送傷患名單掌握、建立家屬聯絡機制、個資揭露程度標準、服務中心運作及資訊揭露、二殯改建期間處理大型災難之緊急因應機制、司機駕駛超時與遊覽車安全管理及中央與地方災害應變權責釐清等 10 項問題進行檢討，並完成「臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序」修訂、擬定「臺北市政府重大災害聯合服務中心作業機制」及「重大交通事故死傷者個資揭露程度標準」等工作。

本報告記述本次國道事故，本府緊急應變及後續善後之各項重要工作，並彙整各單位所發現之問題及精進對策，以作為未來檢討策進之參考。

二、事件發生經過

106 年 2 月 13 日 20 時 57 分，在國道 5 號北上接國道 3 號南向匝道 0 公里轉彎處(準備進入國道 3 號往木柵方向)，車號 ZZ-780 蝶戀花旅行社租用友力通運公司遊覽車搭載旅客及司機共 44 人，因超速及煞車不及翻覆於匝道外邊坡(翻車位置如圖 1)，造成 33 人死亡，

11 人輕重傷的重大交通事故(106 年 3 月 10 日士林地檢署新聞稿)。



圖 1 國道翻車事故推估點位。

三、市府應變處置作為

(一) 事故現場搜救

21 時 12 分本府消防局救災救護指揮中心(以下簡稱 119)接獲內政部警政署國道公路警察局通報，立即派遣消防人員及救災、救護車輛前往搶救，21 時 30 分第 1 部救護車抵達現場，目視車內有多人受困，請求加派支援(包含大型吊車機具)，同時 119 通知衛生局 EMOC 發生遊覽車翻覆事故。21 時 40 分現場成立前進指揮所及救護站，由本府消防局與新北市消防局聯合搜救(現場指揮官由本府消防局第二大隊大隊長擔任，並由新北市第四大隊大隊長協同指揮)，另由 119 通知聯醫派員進駐參與運作，及通知殯葬處至現場協助處理，21 時 44 分 119 通知衛生局 EMOC 請求啟動大量傷病患機制，21 時 48 分開始後送傷者就醫。22 時 18 分高公局調派之合約廠商 26 噸吊車到達現場進行吊掛作業，搜救人員運用器材支撐深入縫隙救援，22 時 30 分本府消防局吳局長及鄧副市長抵達現場擔任總指揮官，22 時 56 分中興醫院醫師及護理師至現場成立醫療站，23 時 12 分尋獲最後 1 位罹難者。現場罹難者共計 30 名，先行集中放置於檢傷分類黑區，與現場送醫傷者 14 名，傷亡合計共 44 名，與遊覽車公會理事長提供資訊相符，搶救第一階段完成，由本府鄧副市長於現場召開記者會，

說明現場搶救概況與後續善後工作。為再詳細確認遊覽車底部是否尚有受困者，23時41分120噸大型吊車抵達現場，與26噸吊車相互配合，將車體吊出邊坡，再由搜救人員進行最後搜索及確認，未再發現受困者，2月14日1時15分搜救行動結束，搜救時間合計4小時3分，後續現場交由國道高速公路警察局進行調查及善後。



圖 2 事故現場搶救。

表 1 事故現場投入搜救能量。

單位	車輛	人員
消防局	消防車 17 輛 救護車 18 輛	108 名(含搜救隊 20 人、1 犬)
衛生局	救護車 4 輛	10 名(1 位醫師、2 位護理師及 7 位救護技術員)
警察局	車輛 6 輛(含現場鑑識及交通疏導)	19 名(含現場鑑識及交通疏導)
殯葬處	車輛 30 輛	20 名(含屍袋 45 個)
憲兵二〇二	車輛 1 輛	5 名
高公局	車輛 13 輛(含吊車 2 輛，120 及 26 噸)	38 名
新北消防局	消防車 20 輛 救護車 21 輛	105 名
總計	130 輛	305 人

(二) 應變中心運作

2月13日22時15分本市災害應變中心通報本府各防救災單位立即2級開設，11個編組單位(消防局、研考會、秘書處媒體事務組、觀傳局、警察局、工務局、社會局、衛生局、交通局、民政局、殯葬處、兵役局、後指部及憲兵202指揮部)派員進駐，事故發生區南港區災害應變中心亦同步二級開設。22時50分市長抵達市災害應變中心坐鎮指揮，23時秘書長抵達市災害應變中心協調各單位相關應變事宜。市災害應變中心除持續掌握現場即時搜救、人員傷亡及後送就醫情況外，亦協助救災現場需求調派車輛待命支援(工務局聯繫北市建設機械公會調度吊車1輛待命，新工處吊卡車1輛，3.5噸卡車1輛，小山貓1輛，人員5人待命)，同時1999話務中心提供家屬傷亡名單查詢，交通局於全市道路資訊可變標示(CMS)、跑馬燈、北市好停車及臺北好行等管道，顯示或推播車禍及相關管制訊息。臺北廣播電臺於13日23時起每隔30分鐘播報並更新這次意外的死傷人數及傷者名單，14日0時30分起並傳達市長指示事項及救助金額等。本市災害應變中心於14日3時10分調整為三級常時開設，南港區災害應變中心亦同時撤除，共計成立運作4小時55分。



圖3 應變中心運作。

(三) 傷患醫療救護

2月13日21時28分本府衛生局接獲119通報，立即通知萬芳醫院、忠孝醫院、內湖三總、北醫及聯醫仁愛院區戒備，並通報衛生福利部台北區REMOC。22時23分通知5家民間救護車公司及南港區健康服務中心防災人員待命。22時30

分 119 回報現場須救護車支援，立即聯繫 5 家民間救護車公司各派 1 輛救護車(包含救護技術員 2 名)出勤(惟聯安救護車公司臨時接獲醫院緊急勤務無法前往)。22 時 35 分啟動雙軌機制，由聯醫中興院區柯明中醫師及二位護理師搭乘駿龍救護車公司所屬之救護車至現場支援救護。23 時 31 分 4 輛民間救護車及聯醫醫護人員均已抵達現場。14 日 0 時 17 分現場救護指揮官表示現場已無傷病患後送需求，通知民間救護車撤離。14 日 1 時 2 分經鄧副市長指示聯醫醫護人員及駿龍救護車可以撤離。後送傷病患總計 14 人，萬芳 4 人(其中 3 名死亡)，北醫 3 人，國泰 1 人，仁愛 1 人，內湖三總 2 人，新店慈濟 2 人，汐止國泰 1 人，後續衛生局並持續追蹤後送住院傷患共 11 人的復原狀況。

(四) 現場採證及遺體相驗

殯葬處於 13 日 22 時 30 分派遣 30 輛車輛、45 個屍袋及相關人員 20 人至事故現場協助處理往生者，本府警察局鑑識中心主任率所屬鑑識人員 6 名於 13 日 23 時 30 分到達現場協助檢察官採證及相驗，南港分局偵查隊長率所屬刑事人員 8 名於 14 日 1 時至第二殯儀館協助相驗，14 日 1 時 40 分開始運送 30 具大體至本市第二殯儀館，2 時 38 分 32 具大體(含萬芳醫院 2 具)入館。第二殯儀館備妥冰櫃接待大體，並緊急聯繫同仁 38 人，安排相驗區以利檢察官相驗、布置家屬接待中心由社會局、衛生局及殯葬處人員進駐接待家屬，另安排至孝廳作為家屬休息區，14 日 5 時完成罹難者 DNA 及指紋採證，14 日 9 時公益宗教團體包括慈濟、佛光山等團體志工助念，協助撫慰家屬，14 日 10 時完成全數罹難者家屬 DNA 採集，相關檢體送刑事警察局鑑驗，14 日 11 時市長至二館靈堂致哀及慰問家屬，14 日 12 時 50 分第 33 位亡者入館。

(五) 家屬慰問及後續輔導

13 日 22 時 15 分接獲本市災害應變中心二級開設，社會局緊急應變小組同步於 205 會議室開設，並派遣 9 名社工員分別前往 7 家醫院發放 11 名傷者慰問金，每名傷者各 5000 元，另派 6 名社工員至第 2 殯遺館關懷慰問死者家屬，後續

發放死亡慰問金各 2 萬元，共計發放 44 人（傷者 11 人，計 5 萬 5,000 元；亡者 33 人，計 66 萬元），發放金額總計 71 萬 5,000 元整，同時聯繫慈濟志工至第 2 殯遺館協助提供熱食、家屬慰問及祝念，並由市府成立安心服務小組，提供家屬關懷陪伴心理慰撫、家屬問題需求蒐集及反應、協助罹難者大體認領探視及殯葬後續相關諮詢及旅遊賠償等服務，後續持續透過社工進行輔導，與新北市社福中心一同關訪住院之設籍新北市民，2 月 20 日起轉由實居地社福中心接手後續輔導。

（六）提供法律諮詢協助

成立單一法律諮詢窗口，將家屬希望知悉之保險理賠及法律諮詢窗口等資訊製成傳單，指派消保官於二殯現場及醫院發送予受害者家屬並接受家屬之法律諮詢，同時協助本案家屬進行訴訟及扣押企業經營者或其應負責人之財產，並啟動行政調查，要求本案業者說明案情及提出處理方案，促其與受害者家屬妥善協商和解賠償。

四、後續檢討及策進作為

本次事故發生後，市長即要求市府各單位針對救災及後續處置過程進行問題檢討並提出精進作為，2 月 20 日鄧副市長即邀集本府各相關單位召開檢討策進會議，確認各項問題並擬定改善對策，後續則由各主責單位進行各項機制檢視及作業程序的修訂工作，各項問題之檢討及策進作為彙整如下：

（一）大型起重機具調派

問題檢討：

災害現場第一時間由高公局調派合約廠商 26 噸吊車，因噸位較小僅能將遊覽車體稍為吊起，救災人員運用器材支撐深入縫隙救援，後續再調派 120 噸吊車始將遊覽車吊至路面，造成救災之困難及時間之延長，建議應建立吊車出車噸數標準機制，以加速調派效能。

辦理進度或改善計畫：

1. 消防局參考各單位相關資料，研擬大型起重機具緊急派

遣計畫(內容包含大型起重機具噸數諸元簡表、作業環境注意事項、各單位需配合事項及流程圖)，並於3月7日邀集各單位開會研商達成共識，將其納入「臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序」。

2. 標準作業程序修正意見完成後，消防局於3月31日以北市消整字第10631677800號函請主管機關交通局參考辦理。

(二) 救災現場秩序維護

問題檢討:

請消防局再針對救災現場秩序維護進行檢討，尤其是現場媒體的管制。

辦理進度或改善計畫:

1. 有關災害現場的管制，已於本府執行重大災害現場前進指揮所作業要點中律定，警戒區原則上以災害現場為中心，以輻射狀向外延伸設置三層封鎖區(第一層救災人員，第二層前進指揮所及救災單位報到處，第三層媒體、民意代表及關係人)，警戒區劃定後由警戒管制組進行災害現場警戒封鎖引導，必要時由交通局會同警察局規劃替代道路，避免非救災人、車進入影響救災。
2. 消防局於3月1日召開「執行0213國道5號重大交通事故應變處置過程及檢討策進會」，有關加強救災現場媒體管制部分，請現場指揮官劃定警戒範圍後，加強與現場警戒指揮官(警察人員)聯繫，並確實要求依照規定執行人車管制，以維護現場人員安全。

(三) 乘客名單掌握取得

問題檢討:

旅客名單第一時間掌握不明確，旅行社、遊覽車公司及旅行公會第一時間未提供正確名單，請觀傳局考量旅行社實務運作情況，建立名單取得管道機制。

辦理進度或改善計畫:

1. 觀傳局於2月24日召開「研議旅遊重大行車事故策進會議」，針對發生旅遊重大緊急事件第一時間提供旅客名

單一事件，建議交通部觀光局與各縣市政府觀光單位建立緊急應變聯繫機制及通報系統，以第一時間將旅客名單通報各縣市政府，另請中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、臺北市旅行商業公會提供緊急事件處理聯繫窗口給觀光傳播局，以建立對口，相關資訊於3月2日提供資訊供消防局彙整。

2. 消防局於3月7日邀集各單位召開會議，將乘客名單取得與名冊建立機制納入「臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序」中，標準作業程序修正意見經各單位檢視確認後於3月31日完成，並以北市消整字第10631677800號函請主管機關交通局參考辦理。

(四) 後送傷患名單掌握

問題檢討：

現場傷患送醫之名單應再檢討，並建立更有效機制，尤其跨縣市的後送就醫資訊應確實追蹤管制。

辦理進度或改善計畫：

1. 關於大量傷病患傷者人數統計正確性問題，大量傷病患事故傷者可能自行就醫(輕傷)或由救護車後送(本府消防局救護車、鄰近縣市支援救護車、民間救護車或國軍救護車等)，關於自行就醫之名單蒐整及統計，僅能由院端掌握資訊。
2. 本次交通事故因無輕傷患者，爰傷者悉以救護車後送，惟發生地點為雙北市交界處，故事故之初由新北市政府消防局處理，直至本府消防局於21時40分現場成立前進指揮所及救護站後，新北市消防局救護官將救護指揮交接予本府消防局救護官後，後續送醫人數遂由本府消防局統整，有關本次現場通報送醫人數15人(包含本市及新北市消防局)與雙北市醫院實際收治人數14人出現落差，經清查係因新北市消防局橫科分隊並未將傷患送醫，而新北市救指中心資料誤植所致。
3. 單一事件涉及跨縣市合作救災時，現場傷亡人數及送醫人數等，必須透過「落實單一醫療(救護)指揮體系」及「指揮權移轉時完整交接」方能正確掌握，而本市自建

之電子傷票系統應能提升現場資訊掌握之效率，惟仍需強化跨縣市指揮作業體系之整合與運作。

(五) 建立家屬聯絡機制

問題檢討：

請警察局與民政局協調建立與家屬聯絡管道(由派出所或是民政系統通報較為便利)，請消防局建立一套旅客名單取得(災害業務主管機關)至後續與家屬聯絡(警察與民政)的機制。

辦理進度或改善計畫：

1. 消防局彙整警察局及民政局之意見，研擬「傷亡乘客家屬通報」機制：
 - (1) 市災害應變中心取得傷亡乘客名單資訊後，由警察局負責配合檢察官儘速查證死者身分。
 - (2) 自行到達殯儀館家屬初步由民政局負責接洽，受傷送醫民眾由醫院協助通知家屬，如家屬未到現場或查無相關聯絡人，且受傷者生命危險時，再透過警政系統通知家屬，並由民政系統協助。
 - (3) 由社會局負責後續家屬關懷慰問及慰問金發放事宜。
2. 消防局於3月7日邀集各單位召開會議，將「乘客名單取得與名冊建立機制」及「傷亡乘客家屬通報及慰問機制」納入「臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序」中，標準作業程序修正意見經各單位檢視確認後於3月31日完成，並以北市消整字第10631677800號函請主管機關交通局參考辦理。

(六) 個資揭露程度標準

問題檢討：

依個資法第16條規定，公務機關對個人資料之利用於執行法定職務必要範圍內為之，得為特定目的外之利用。因此對死傷者之個資應可適度揭露，惟揭露程度似無一定標準，基於公益之原則及救災需求，有關死傷者個資揭露應可對

外發布罹難者及傷者姓名、年齡、性別、後送醫院或殯葬處所，以利家屬尋親、後續善後及釐清各界疑慮。

辦理進度或改善計畫：

重大交通事故發生後，就死傷者個人資料之揭露涉及是否違反個人資料保護法（下稱個資法），為使相關單位遇重大交通事故時，就死傷者個人資料之揭露有一致適用之作法，法務局爰依不同之情況提供揭露標準及範例供相關單位參考。

1. 死者：死亡之人，已無恐懼其隱私權受侵害之可能，且其個人資料已成歷史，故非在個人資料保護法保護之列。

(1) 揭露標準：建議揭露其姓名、性別、年齡及大體安置地點，以利家屬親友即時得知訊息，而可處理相關事宜。

(2) 範例：李小明、男、58 歲、大體安置地點。

2. 傷者：揭露傷者資料可使其家屬得以儘速瞭解其現狀並予以照顧，應屬個資法第 16 條規定之特定目的範圍內之利用；縱認屬特定目的外利用，因公布該資料有助疏解家屬及社會恐慌氛圍，並使公私部門便於掌握資訊以評估投入救災資源，亦符合個資法第 16 條第 2 款規定之「為增進公共利益」等法定事由，於個人資料保護法尚無不符。

(1) 揭露標準：為符合比例原則及最小侵害原則，建議揭露傷者姓名、性別及年齡等足資初步識別資料即可（不含其出生年月日及身分證統一編號）。至可否揭露傷者之送達醫院，建議將其人身安全納入考量。

(2) 範例：李大明、男、60 歲。

3. 重大交通事故發生後，政府單位為處理公務之需求，依個資法第 16 條規定，於必要範圍內將死傷者個人資料揭露予其他政府單位之標準及範例。

(1) 揭露標準：建議依其他政府單位使用資料之目的，判斷揭露標準，例如：法務局為提供傷者法律協助，社會局得將傷者之姓名、送達醫院、聯絡電話提供

法務局。

(2) 範例：傷者王大明、台大醫院、王大明電話：0989123456。

(七) 服務中心運作及資訊揭露

問題檢討：

1. 本次國道五號重大交通事故，自事件發生後有大批媒體於第二殯儀館等候，因媒體關注的議題相當多元，建議由中央派專人或由市府指派發言人至現場統一對外發言，避免現場訊息混亂，無人澄清說明，造成負面新聞。
2. 由消防局訂定執行機制，災害業務主管機關主責，邀集相關單位成立服務中心並建立統合窗口彙集各項資訊，市災害應變中心負責掌握督導服務中心運作狀況。有關負責服務中心資訊揭露與媒體發布之層級，需考量災害規模大小及情況而定，相關原則亦須予以律定。

辦理進度或改善計畫：

1. 消防局於3月22日邀集研考會、交通、民政、社會、衛生、警察及法務局召開會議，研商訂定「臺北市政府重大災害聯合服務中心作業機制」，包含啟動時機、成立地點、組織架構、運作方式及訊息發布機制(由本府副秘書長層級以上人員主持召開記者會，向各界說明最新措施及處置情形，並統一回應媒體發問)等均有明確律定。
2. 聯合服務中心作業機制業經函請各單位審視無意見，於106年4月10日簽准函頒實施。

(八) 二殯改建期間處理大型災難之緊急因應機制

問題檢討：

殯葬處現有空間有限，長遠目標係以第二殯儀館改建方式改善，未來二殯改建期間，殯葬處應擬定處理大型災難之緊急因應機制。

辦理進度或改善計畫：

1. 殯葬處於第二殯儀館二期整建工程期間，將於第二殯儀館未使用之禮廳或1樓停車場搭設靈堂、安心服務中心

及家屬休息室；另於景仰樓地下 2 樓停車空間區隔相驗區，並於真愛室 4、5、6 設置檢警辦公室。

2. 因殯葬處現有空間有限，長遠目標係以第二殯儀館改建方式改善，若罹難者已超出殯葬處負荷範圍時，將以臺北自來水事業處倉庫作為防救災第一備援地點；倘超出該倉庫可負荷範圍時，即啟用旁邊停車場作為第二備援地點，以便未來面對大量傷亡時可緊急搭設大型帳篷，及放置大型冷凍貨櫃備用。
3. 已納入第二期整建工程時預留適當的室內空間，平時作為開放性的公共服務區，緊急時可區隔作為應變的場所（臨時靈堂、檢警作業區等），戶外廣場應做適當規劃，部分區域應施作硬鋪面及預留電源、照明及通道，以便在緊急應變時可搭設大型帳篷，及放置大型冷凍貨櫃備用，第二期整建工程預計於 111 年完成。

(九) 司機駕駛超時與遊覽車安全管理

問題檢討：

有關司機超時與遊覽車輛管理問題，請觀傳局邀集交通局與勞動局針對司機工時、遊覽車車輛管理及旅客名單等問題擬定相關工作規範，並具體建議中央採行。

辦理進度或改善計畫：

1. 觀傳局於 2 月 24 日召開「研議旅遊重大行車事故策進會議」，有關遊覽車司機超時工作部分，目前「勞基法」勞工工時上限 12 小時與「汽車業運輸管理原則中」勞工工時上限 10 小時時數不一，並對執行工時的認定也不一致，建議勞動部及交通部公路總局能有一致標準，以保障旅遊安全；有關遊覽車安全管理部份，建議交通部公路總局研擬補助遊覽車業者加裝相關科技設備，像是 GPS 系統掌控其行車路線及危險路段管控、防撞偵測系統或針對司機駕駛時相關安全監測系統，以維護行車安全。
2. 上述建議觀傳局已於 3 月 2 日函請中央採行。

(十) 中央與地方災害應變權責釐清

問題檢討:

本次 0213 國道 5 號重大交通事故發生地點係在國道 5 號高速公路上，依災害防救法第三條規定，其災害防救業務管機關為交通部，應負責災害之預防、應變及復原重建。惟本次災害第一時間中央於大坪林成立「中央災害應變中心」，後於 14 日轉移於公路總局防災中心開設，災害現場並未派中央協調官，且未接管負責災害現場應變事宜。

辦理進度或改善計畫:

1. 正式發函內政部，再次建議參考本府於 104 年復航空難檢討所提之意見，及本次發現之「當災害發生地點為中央機關所轄區域，中央及地方機關災害應變權責釐清問題」，邀集相關單位研商修正災害防救法相關條文。
2. 本府相關建議消防局業以 106 年 3 月 8 日府消減字第 10631006900 號函送內政部，建請內政部研修災害防救法相關條文。

附件一 106 年 0213 國道 5 號重大交通事故工作日誌

附件二 「臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序」(修訂草案)

附件三 「臺北市政府重大災害聯合服務中心作業機制」

106 年 0213 國道 5 號重大交通事故工作日記

資料截止時間：3 月 25 日 16 時 00 分

日期	時間	工作項目	備註
13 日	21:04 21:12 21:28 21:30 21:40 21:40 22:30 22:56 23:12 23:45	災害現場搜救 新北 119 接獲坪林行控中心通報 本市 119 接獲國道公路警察局通報 消防局救指中心通知 EMOC 北市府消防局救護車抵達 成立現場前進指揮所及救護站 啟動大量傷病患機制 消防局長與鄧副市長抵達現場 中興醫院醫師及護理師抵達現場成立醫療站 最後 1 名罹難者尋獲 鄧副市長於現場召開記者會	
14 日	01:15	搜救行動結束 救災時間合計 4 小時 3 分	
13 日	22:15 22:15 22:50 23:00 23:00	應變中心運作 市災害應變中心二級開設(11 編組單位進駐) 南港區災害應變中心同步二級開設 市長抵達坐鎮指揮 秘書長抵達協調各單位相關應變事宜 臺北電台每隔 30 分鐘播報並更新這次意外的死傷人數及傷者名單	
14 日	00:30 01:10 03:10 03:10	傳達市長指示事項及救助金額等 發布新聞稿說明最新搜救與傷者送醫狀況 市災害應變中心調整為三級常時開設 南港區災害應變中心撤除 災害應變中心成立運作 4 小時 55 分	
13 日		傷患處置作為： 1. 衛生局接獲通報後，通知萬芳醫院、忠孝醫院、內湖三總戒備。另於衛福部緊急醫療管理系統建立事件並通知衛生福利部及本市 17 家急救責任醫院。 2. 衛生局啟動本市急救責任醫院現場支援機制，並調派民間救護車公司出勤。 3. 衛生局指派聯合醫院中興院區指派柯明中醫師及 2 位護理師搭乘救護車出發前往現場支援，擔任現場醫療指揮官 4. 衛生局確認雙北市各醫院共收治傷患 14 名，彙整完整傷患名單	

	<p>民間社福團體加入：社會局聯繫慈濟，請其協助提供薑湯、大體助念與關懷慰問等相關事宜。</p> <p>現場大體處置：民政局殯葬處通知廠商，於深夜派遣 30 輛車輛及相關人員 20 人至事故現場待命。</p> <p>對外媒體發布：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 媒體事務組於市政媒體採訪通知群組發布初步訊息 2. 媒體事務組於市政媒體採訪通知群組持續回覆媒體(含三家外媒)相關問題 3. 媒體事務組安排市長於災防中心一樓接受媒體聯訪，說明救災情形及市府應變作為。 	
14 日	<p>傷患處置作為：衛生局持續追蹤後送住院傷患動向(本案送住院傷患共 14 人，目前一般病房 2 人、加護病房 10 人、死亡 2 人)。</p> <p>社工協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 陪同家屬前往殯儀館相驗房驗屍 2. 陪同家屬前往現場招魂 3. 陪同家屬認領遺物(至 15 日止) <p>中央災害應變中心協調：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 交通局派 1 名人員進駐中央災害應變中心協助聯絡及協調事宜。 2. 16 時召開中央災害應變中心會議，與本府相關事宜： <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供二殯家屬接待中心聯絡電話。 (2) 經指揮官同意，本府不需派員進駐，僅派員參加工作會議。 <p>對外媒體發布：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 媒體事務組於市政媒體採訪通知群組持續更新傷亡數字，提供媒體參考。 2. 媒體事務組於市政媒體採訪通知群組公布送醫救治確定名單。 3. 媒體事務組於本府官網發布正式新聞稿(含完整乘客名單)。 4. 媒體事務組通知媒體，市長訂於 11 時至二殯緊急處理中心關切國道事故後續處理事宜。 <p>法律諮詢協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 社會局協助消保官與家屬接觸，簽署意外翻覆事故同意書事宜。 2. 法務局協助家屬扣押企業經營者或應負責之人之財產。 3. 法務局電洽法律扶助基金會(下稱法扶基金會)副執行長， 	

	<p>該會成立專案，俾協助本案家屬訴訟及扣押企業經營者或其應負責之人之財產。</p> <p>4.法務局協調行政機關與刑事偵查機關之行政配合事項。</p> <p>5.法務局已將家屬希望知悉之保險資訊及法律諮詢窗口製成傳單，派員赴二殯及醫院發送予受害者家屬，並指派消保官赴現場接受法律諮詢及訪談受害者家屬。</p> <p>場地協助：民政局於第二殯儀館家屬休息室設置安心服務小組，社會局、衛生局、犯罪被害人保護協會、殯葬處、蝶戀花旅行社、交通部觀光局進駐安心服務中心。</p> <p>大體身分確認：大體進館並開始相驗。</p> <p>其他：勞動局針對蝶戀花旅行社進行相關事業單位背景資料收集，查詢蝶戀花公司與友力通運公司於本市歷年接受勞動檢查之紀錄與裁處金額，並進行勞動檢查</p>	
15 日	<p>傷患處置作為：衛生局持續追蹤後送住院傷患動向（本案後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 2 人、加護病房 9 人、死亡 3 人）。</p> <p>中央災害應變中心會議與本府相關事宜：</p> <p>1. 09 時召開（交通局代表）</p> <p>（1）提報社會局辦理慰問及關懷工作處理情形</p> <p>（2）提報民政局辦理罹難者處理情形</p> <p>2. 16 時召開（交通局代表）</p> <p>（1）提報社會局辦理慰問工作處理情形。</p> <p>（2）因二殯現場媒體眾多，請求中央派員至二殯現場回復媒體問題。</p> <p>（3）協助中央洽本府勞動局有關遊覽車駕駛勞僱關係事宜。</p> <p>法律諮詢協助：</p> <p>1. 法務局請法扶基金會依法律扶助法規定就本案成立專案。</p> <p>2. 法務局指派消保官參與下午 1 時 30 分於二殯舉辦之業者與家屬協調會議，並持續於現場提供家屬法律相關協助。</p> <p>3. 法務局與新北市政府法制局建立聯繫平台。</p> <p>4. 法務局協助法扶基金會先以個案扶助方式進行業者財產假扣押作業，協調財政部國稅局大安分局及大安戶政事務所，以便利方式受理該家屬所需之財產及戶籍資料申請作業。</p> <p>場地協助暨殯葬處置：民政局安排景仰樓服務中心小會議室供心理師及家屬有會談需求時使用，並交 4 樓多媒體會議室作為台灣仁本治喪協調會場地。另於舊真愛室 1 布置靈堂供非佛教、道教亡者家屬作為靈堂使用。</p>	

	<p>慰問金發放:社會局慰問金全數發放完畢共計發放 44 人(傷者 11 人,計 5 萬 5,000 元、亡者 33 人,計 66 萬元),發放金額總計 71 萬 5,000 元整。</p> <p>大體身分確認: 民政局殯葬處完成 33 具大體身分確認。</p> <p>其他:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 勞動局持續針對蝶戀花公司進行勞動檢查。 2. 勞動局指派人員至職業安全衛生署參與勞動部與交通部「旅行社及遊覽車客運業聯合稽查專案計畫」,擬定於 16 日起,會同職業安全衛生署、勞工保險局、公路總局、觀光局等機關,針對轄下旅行社業者與遊覽車業者啟動聯合稽查專案檢查,規畫全省執行 100 家。 3. 勞動局召開記者會,向與會媒體說明定調之勞動檢查處檢查初步結果。 	
16 日	<p>傷患處置作為:衛生局持續追蹤後送住院傷患動向(本案後送住院傷患共 14 人,目前一般病房 2 人、加護病房 9 人、死亡 3 人)。</p> <p>中央災害應變中心會議:</p> <p>交通局於會議中提供書面意見:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因二殯現場仍有許多媒體守候,並且不斷採訪現場工作同仁,因採訪議題多元且多數非屬本府能答覆之問題,造成本府民政局及殯葬處同仁重大負擔,影響工作進度,為避免現場消息混亂,無人澄清說明,產出負面新聞,仍建請中央派人至現場主責對外發言機制,或指派中央進駐二殯聯合服務中心一名代表,統一答覆媒體;另屬本府民政局及殯葬處處理之喪葬事宜等,仍會本於權責且口徑一致給予媒體相關問題答覆。 2. 與中央災害應變中心確認,因中央災害應變中心暫無本府配合辦理事項、無須出席工作會議,本府已提供聯絡窗口,如需本府協助部分,將再行聯絡本府派員出席。 <p>法律諮詢協助:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民政局提供景仰樓 4 樓多媒體會議室供法律扶助基金會召開國道五號交通事故法律扶助說明會。 2. 法務局持續指派消保官於二殯提供家屬法律協助,並配合法扶基金會律師於現場蒐集較無資力家屬法律扶助申請書,協助資料申請及彙整。 3. 法務局與交通部聯繫建請該部暫行停止友力通運公司登記名義下全部或部分車輛之異動程序。 4. 法務局與金管會保險局連繫確認有關保險業者之處理原 	

	<p>則，督促其盡速成立單一窗口，並派員參加旅行業同業公會召開之國五事故保險公司聯繫協調會議。</p> <p>5.法扶基金會董事會決議通過依法律扶助法規定成立專案，無庸審查申請人資力，法務局聯繫士林戶政事務所以單一窗口及最簡便方式配合法扶基金會相關申請文件作業。</p> <p>6.法務局協助法扶基金會電話聯繫受害者家屬出席晚上7時法扶基金會舉辦之說明會。</p> <p>7.法務局指派消保官參加法扶基金會於二殯召開之國道五號事件法扶基金會說明會，並協助收集 20 餘名家屬之委託書。</p> <p>社福後續輔導：外縣市居民(新北市 14 名，桃園市 4 名)，社會局於 2 月 16 日發文轉介至居住地之縣市政府社會局後續輔導，並於 2 月 20 日開始由實居地社福中心接手(新北市社福中心已與本市一同關訪住院之設籍新北市民)。</p> <p>其他：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 勞動局代表出席勞動部與交通部規劃「旅行社及遊覽車客運業聯合稽查誓師大會」，原定執行 100 家專案檢查，更改為「無」家數限制。 2. 勞動局派員配合「旅行社及遊覽車客運業聯合稽查專案計畫」。 3. 家屬休息區有亡者家屬表示想組織自救會，因涉及個資問題，民政局提供家屬空白表單供有意願參與自救會的家屬填寫。 	
17 日	<p>傷患處置作為：衛生局持續追蹤後送住院傷患動向(本案後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、加護病房 8 人、死亡 3 人)。</p> <p>法律諮詢協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 連結法律扶助基金會—台北分會至二殯協助提供家屬法律諮詢，共 2 天，3 個時段，計 7 小時。 2. 法務局派員會同法扶基金會赴士林戶政事務所代理委託家屬申辦戶籍文件(為防業者脫產，本項不宜提供媒體，倘媒體詢問，請其逕洽法扶基金會) 3.法務局派員赴醫院向傷者家屬說明法扶基金會已成立專案將就本案進行假扣押，收集彙整家屬簽署委託法扶基金會進行相關程序之委託書轉交法扶基金會處理 4.蝶戀花旅行社負責人到局，由何主任消保官進行行政調查。 <p>場地協助暨殯葬處置：民政局協助家屬探視大體及相關治喪</p>	

	<p>事宜；另完成入殮區布置及追悼會場場地會勘。</p> <p>其他：勞動局針對整體勞檢結果發布結案新聞稿，對蝶戀花旅行社共進行第4次勞動檢查，確認違反勞動基準法至少4項。</p>	
18日	<p>傷患處置作為：衛生局持續追蹤後送住院傷患動向(本案後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房5人、死亡3人)。</p> <p>法律諮詢協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法務局持續派員赴醫院向傷者家屬說明法扶基金會已成立專案將就本案進行假扣押，收集彙整家屬簽署委託法扶基金會進行相關程序之委託書轉交法扶基金會處理。 2.法務局指派消保官出席於二殯舉行之善後處理說明會，與會單位有交通部觀光局、交通部公路總局等相關機關、相關同業公會、相關保險公司、業者、法扶基金會及受害者家屬。 <p>場地協助暨殯葬處置：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.民政局協助家屬探視大體及相關治喪事宜；將於晚間21時~23時舉辦頭七法會。 2.民政局提供景仰樓4樓多媒體會議室予交通部觀光局召開蝶戀花旅行社國內旅遊團遊覽車翻車事故善後處理會議。 <p>其他：勞動局與士林地檢署檢察官溝通案情認定(僱傭關係、工時及過勞問題)。</p>	
19日	<p>傷患處置作為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.衛生局持續追蹤後送住院傷患動向(本案後送住院傷患共14人，目前一般病房7人、加護病房4人、死亡3人)。 2.衛生局發現亡者(臺北市)親友顯傷心、無助，本局安心服務員過去陪伴，並提供衛教單張給其親友長孫，請其交給主要照顧者，留意家人狀況，需要時可以撥打電話。 <p>場地協助及殯葬處置：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.追悼會9時開始(二殯懷源廳，市長9時55分到場致意)。 2.本府何主任消保官請殯葬處協助提供聯絡電話予罹難者家屬，以便協助教育補助及後續相關訴訟程序。消保官亦將電話提供自救會負責人。 3.11時10分開始進行罹難者(12位)發引火化，17時40分完成完成檢骨。 4.統計33位罹難者處理情形:2位分別移回桃園及新北市、12位在今日辦理(火化)完畢、18位已訂妥其他告別式時間、1位(林○滿)尚未確認告別式時間，惟已委託龍巖辦理，後續繼續追蹤。 	

20 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 7 人、加護病房 4 人、死亡 3 人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 本日繼續成立服務小組，由社會局及殯葬處同仁進駐。</p> <p>法律諮詢協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關傷亡者之未成年子女教育補助及醫療費用健保能否先行墊付等問題，就外縣市傷亡者透過消保聯繫平台請所轄縣市政府酌處，就本市部分已聯繫教育局及衛生局協助處理。 2. 法扶基金會就第一批 20 餘名家屬委託之部分遞狀向士林地院聲請假扣押(為防業者脫產，本項不宜提供媒體，倘媒體詢問，請其逕洽法扶基金會)。 <p>勞動檢查計畫： 鑑勞動部與交通部聯合規劃之「旅行社及遊覽車客運業聯合稽查專案計畫」遲無進展，由勞動局自行擬定相關檢查計畫。</p>	
21 日	<p>● 依 2 月 20 日會議結論，請觀傳局擔任第二階段窗口，彙集各單位之後續善後處理資訊。</p> <p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 7 人、加護病房 4 人、死亡 3 人。</p> <p>法律諮詢協助：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續派員赴醫院蒐集傷者家屬簽署之委託書轉交法扶基金會處理。 2. 法扶基金會陸續提供專案扶助律師姓名及聯繫方式予受害者家屬，家屬可以直接聯繫該律師。 3. 發函請教育局研議提供就學補助窗口並聯繫家屬提供相關資訊。 4. 發函請衛生局建請衛生福利部中央健康保險署研議就受傷保險對象依健康保險法第 95 條規定先行墊付其自費醫療費用後再代位行使損害賠償請求權。 	
22 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 8 人、加護病房 3 人、死亡 3 人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 亡者林○滿已確定告別式日期，訂於 3 月 19 日上午 10 時。台灣仁本排班服務時間為 8 時 30 分至 18 時。 13:00 社會局長、交通部觀光局陳科長、中山社福中心督導</p>	是日起觀傳局續彙整工作日誌

	及本處偕同到至孝廳慰問家屬。	
23日	<p>法律諮詢協助： 就申請保險理賠(富邦產物保險公司遊覽車乘客險)遇到困難之個案，何主任消保官赴二殯協助法扶基金會律師向家屬瞭解釐清。</p> <p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房8人、加護病房2人、死亡3人、離院1人。</p>	
24日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房2人、死亡3人、離院3人。</p> <p>法律諮詢協助： 協助聯繫協調國稅局查調財產資料。</p>	
25日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房2人、死亡3人、離院3人。</p>	
26日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房2人、死亡3人、離院3人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 景仰樓第二廳舉辦李○海、黎○儀及李○柔3位的安息聚會。殯葬處黃處長代表市府致意。</p>	
27日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房2人、死亡3人、離院3人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 一館景行廳舉辦蕭○香及黃○富的告別式，殯葬處張館長代表市府致意。</p>	
28日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房6人、加護病房2人、死亡3人、離院3人。</p>	
3月1日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房4人、加護病房2人、死亡3人、離院5人。</p>	
2日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共14人，目前一般病房4人、加護病房2人、死亡3人、離院5人。</p>	
3日	<p>傷患處置作為：</p>	

	<p>衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、加護病房 2 人、死亡 3 人、離院 5 人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 景仰樓第二廳舉辦鍾○惠的告別式，殯葬處蘇館長代表市府致意。</p>	
4 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 5 人、加護病房 1 人、死亡 3 人、離院 5 人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 館景仰樓第八廳舉辦古○仁的告別式，殯葬處蘇館長代表市府致意。</p>	
5 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 5 人、加護病房 1 人、死亡 3 人、離院 5 人。</p>	
6 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、加護病房 1 人、死亡 3 人、離院 6 人。</p> <p>法律諮詢協助： 430 教育局函復已調查完畢本案受害者子女之就學資訊，並已函請學校積極輔導個案學生，倘其因遭逢變故導致家庭經濟困難，校方將協助辦理申請教育部教育儲蓄戶或本局安心就學溫馨輔導實施計畫等教育補助專案。</p>	
7 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、加護病房 1 人、死亡 3 人、離院 6 人。</p>	
8 日	<p>傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、加護病房 1 人、死亡 3 人、離院 6 人。</p> <p>場地協助及殯葬處置： 二館景仰樓第二廳舉辦劉○光、蔣○雪的告別式，殯葬處施副處長代表市府致意。</p> <p>法律諮詢協助： 1. 為釐清蝶戀花旅行社負責人提供之旅遊服務是否確有損害消費者生命、身體、健康、財產，或確有損害之虞，函請勞動局回復蝶戀花旅行社之勞動檢查結果。 2. 就 2 月 20 日鄧副市長主持之檢討策進會議裁示由法務局協助釐清揭露死傷者個資之標準並建立範例格式送消防局彙整一節，提供消防局彙整。</p>	

9 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 5 人、死亡 3 人、離院 6 人。	
10 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 5 人、死亡 3 人、離院 6 人。 場地協助及殯葬處置： 1.二館景仰樓第六廳舉辦歐○如的告別式，殯葬處蘇館長代表市府致意。 2.一館福壽廳舉辦張○富的告別式，殯葬處張館長代表市府致意。 3.二館景仰樓第二廳舉辦鄧○瑜、鄧○蓮的告別式，殯葬處施副處長代表市府致意。 4.二館景仰樓第一廳舉辦蕭○香的告別式，殯葬處王秘書代表市府致意。 法律諮詢協助： 派員參加台北士林地方法院檢察署就 0213 國道 5 號遊覽車車禍案件相驗案件報結調查事實之情形說明會。	
11 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
12 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
13 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
14 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
15 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
16 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。 場地協助及殯葬處置： 二館景仰樓第三廳舉辦樂○菊、孫○中的告別式，殯葬處蘇	

	館長代表市府致意。	
17 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
18 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
19 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
20 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 4 人、死亡 3 人、離院 7 人。	
21 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、死亡 3 人、離院 8 人。 法律諮詢協助： 勞動局就「蝶戀花旅行社勞動檢查結果」，於 106 年 3 月 20 日函復本局：該事業單位並無置備罹災司機勞工名卡、工資清冊及出勤紀錄，且使其連續工作達 12 日，已涉違反勞動基準法第 7 條第 1 項、第 23 條第 1 項、第 30 條第 6 項及第 36 條之規定。	
22 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、死亡 3 人、離院 8 人。 場地協助及殯葬處置： 二館追仁廳舉辦許○琴的告別式，殯葬處蘇館長代表市府致意。	
23 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、死亡 3 人、離院 8 人。	
24 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、死亡 3 人、離院 8 人。	
25 日	傷患處置作為： 衛生局持續追蹤後送住院傷患共 14 人，目前一般病房 3 人、死亡 3 人、離院 8 人。 場地協助及殯葬處置：	

	二館景仰樓第六廳舉辦林○滿的告別式，殯葬處蘇館長代表市府致意。	
--	---------------------------------	--

臺北市重大陸上交通事故應變標準作業程序(草案)

101 年 1 月 31 日府授交治字第 10130064000 號函

壹、依據

- 一、交通部陸上交通事故災害防救業務計畫
- 二、臺北市地區災害防救計畫
- 三、臺北市災害防救規則
- 四、臺北市各級災害應變中心作業要點
- 五、臺北市政府執行重大災害現場前進指揮所作業要點
- 六、依 99 年 10 月 28 日臺北市災害防救會報第 14 次業務會議暨第 31 次工作討論會議結論第 6 點辦理。
- 七、依 106 年 2 月 20 日 0213 國道 5 號重大交通事故應變處置過程及檢討策進會議紀錄辦理。

貳、目的

為提升本府於重大陸上交通事故現場搜救及後續各項應變作為之效能，強化各單位訊息傳遞能力，建立包含訊息通報、前進指揮所運作、大型起重機具調派、乘客名單取得、傷亡乘客家屬通報及媒體發布等之運作機制，特訂定本作業程序。

參、適用範圍及時機

- 一、本市轄內發生重大陸上交通事故，估計有 15 人以上傷亡、失蹤或重要交通設施嚴重損壞，造成交通阻斷，致有人員受困急待救援，為加速災害現場搶救作業，經消防局評估認定需設置「前進指揮所」，同時市與區級災害應變中心經研判後開設運作。
- 二、若災情未達市級災害應變中心開設規模，惟道路雙向交通阻斷，無法於二小時內恢復通車者，且經研判災害有擴大之趨勢，可預見災害對社會有重大影響者。

肆、訊息通報

- 一、本市轄內發生重大陸上交通事故，估計有 15 人以上傷亡，消防局救災救護指揮中心（以下簡稱 119）於接獲通報後，立即通報衛生局啟動大量傷病患運作機制。
- 二、本市轄內發生重大陸上交通事故，估計有 15 人以上傷亡，消防局 119 於接獲通報後，如前進指揮所或市應變中心未開設，經由消防局現場判斷，立即通報交通局，並視需求通知工務局協助，派員至災害現場評估大型起重機具需求；如前進指揮所或市應變中心已開設，則由前進指揮所或應變中心指揮官統合指揮工程搶修組派員趕赴現場評

估需求。

- 三、119 依災害現場指揮官通報需成立現場前進指揮所及需配合進駐之單位，通報市災害應變中心，由市災害應變中心透過一呼百應系統，啟動前進指揮所運作。
- 四、市災害應變中心透過一呼百應系統，啟動各級災害應變中心二級或一級開設運作。
- 五、重大陸上交通事故災情發生後，當受理通報單位接獲通報後，應視災情依「行政院災害緊急通報作業規定」循程序通報。
- 六、初期搶救單位應隨時將相關災情回報及通報市災害應變中心。

伍、前進指揮所運作

- 一、前進指揮所為本市災害現場最高搶救單位，主要功能為災害現場搶救計畫之擬定，統一指揮現場編組人員執行災害搶救、人命救助、緊急救護、警戒封鎖、障礙排除、人員機具調度、救災訊息發布、後勤補給及其他各項災害應變等相關任務、接受各救災機關(單位)、人員報到集結及任務分配、統合相關單位救災資源以利執行各項救災事宜。前進指揮所由消防局主導設置，指揮官由消防局局長或其指定人員擔任，副指揮官由災害業務主管機關指派簡任層級以上人員擔任，綜理災害現場指揮協調、救災應變等全般事宜。另市長得視災害狀況指派適當人員擔任前進指揮所指揮官、副指揮官。
- 二、前進指揮所之編組依功能性區分計畫群、作業群及後勤群等三大類別，各類別下再依功能性予以區分細部編組，含指揮幕僚組、新聞處理組、狀況評估組、消防搶救組、醫療救護組、警戒管制組、工程搶修組、檢調相驗組、國軍支援組、水電民生組、後勤支援組、志工物資組、環境衛生組、災民家屬服務組、交通運輸組、疏散安置組及外籍旅客服務組等，指揮官得依不同災害型態規模及現場實際狀況，彈性增減編組之規劃運用。
- 三、前進指揮所運作模式及各編組工作項目詳「臺北市政府執行重大災害現場前進指揮所作業要點」。

陸、大型起重機具調派

- 一、大型起重機具需求
 - (一) 由附表 1 大型起機具噸數諸元簡表決定。
 - (二) 電洽廠商派員至現場判斷需求。

(三) 請指揮官將現場照片及作業環境資訊透過通訊軟體傳至廠商判斷需求。

二、大型起重機具作業環境注意事項

(一) 需吊掛物件重量及距離應先確實計算測量後，再請廠商出車。

(二) 應優先考慮車輛佈署位置及大型起重機具進出交通時間及作業空間。

(三) 設定目標伸展後再重新改變佈署不但費時費力，現場也增加許多不確定因素。

(四) 確認作業範圍後，需考量機具之迴轉半徑加設交通錐，並考量高度作業(避免於高壓電塔附近)之空間，以利作業執行。

(五) 大型機具進駐前，需做好現場的清理，清除障礙物及危害因素(電線桿需請台電先行斷電)，以利吊掛作業進行。

三、各單位需配合事項

(一) 現場指揮官發現有大型機具吊掛需求，請 119 聯絡工務局承辦人通知開口合約廠商到場協助。

(二) 現場需要大型起重機具，必要時請 119 通知警察局交通大隊派車引導，以加快救災速度。

(三) 現場交通管制作業由警察局負責，必要時得請憲兵 202 指揮部支援。

(四) 若現場需拆除公用設施設備，通知權管單位評估後，交由廠商進行拆除工作。

(五) 若作業範圍附近有民眾車輛需移置，由警察局負責通知民眾移置，緊急時得通知拖吊業者暫時移置他處，於作業完畢後復位，但仍需通知民眾。

柒、乘客名單取得與名冊建立

一、遊覽車重大交通事故，市災害應變中心由觀傳局向交通部觀光局、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及臺北市旅行商業同業公會或相關旅行社取得乘客名單。

二、遊覽車以外之重大交通事故，乘客名單由交通局負責第一時間乘客名單的取得。

三、乘客名單取得後，透過市應變中心轉知市府相關單位，同時請資訊局建立雲端清冊。民政局以雲端名冊為基礎協助戶政查調，並將查調資料匯入雲端。

捌、傷亡乘客家屬通報及慰問

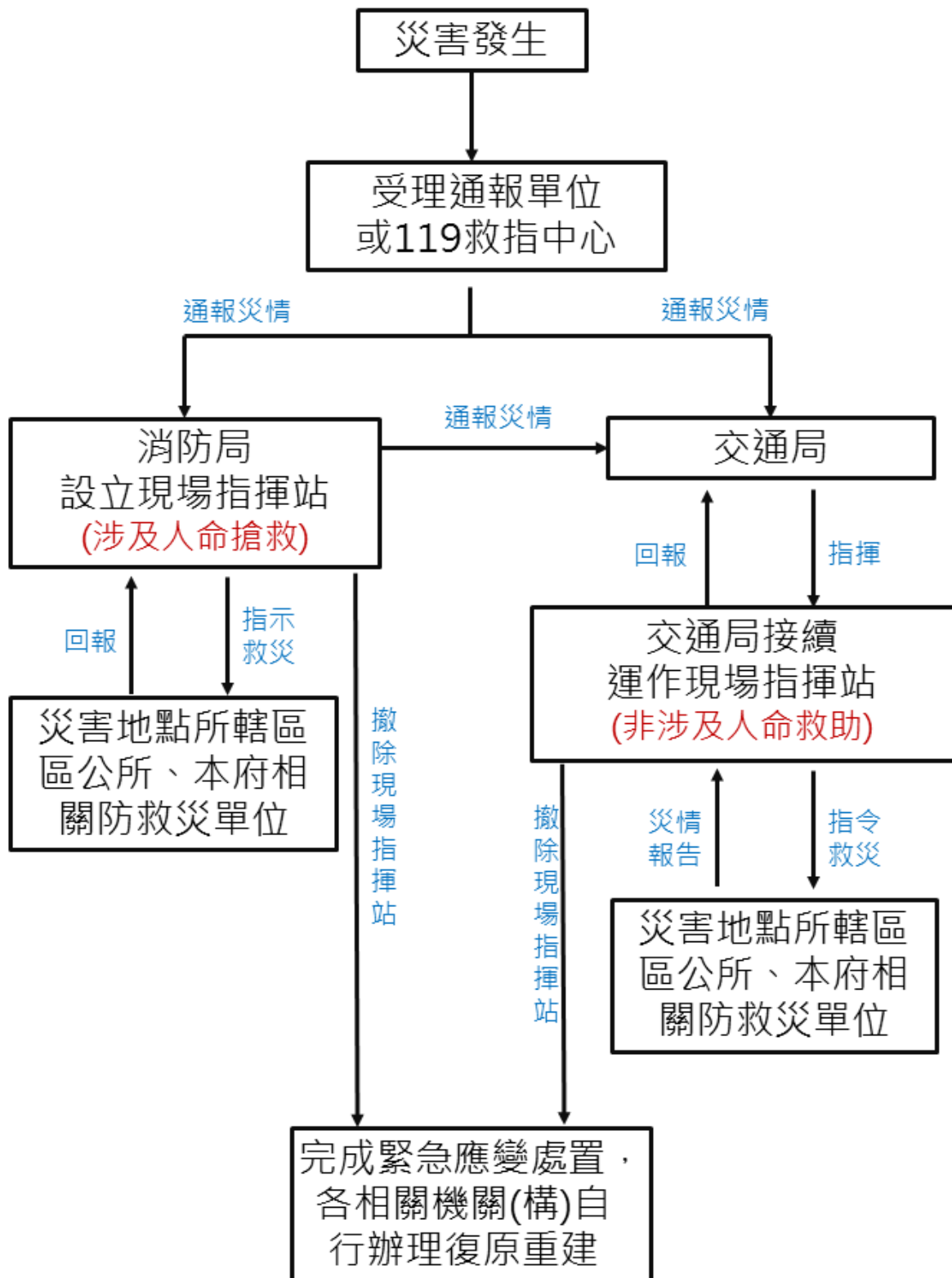
- 一、市災害應變中心取得傷亡乘客名單資訊後，由警察局負責配合檢察官儘速查證死者身分。
- 二、自行到達殯儀館家屬初步由民政局負責接洽，受傷送醫民眾由醫院協助通知家屬，如家屬未到現場或查無相關聯絡人，且受傷者生命危險時，再透過警政系統通知家屬，並由民政系統協助。
- 三、由社會局負責後續家屬關懷慰問及慰問金發放事宜。

玖、媒體發布

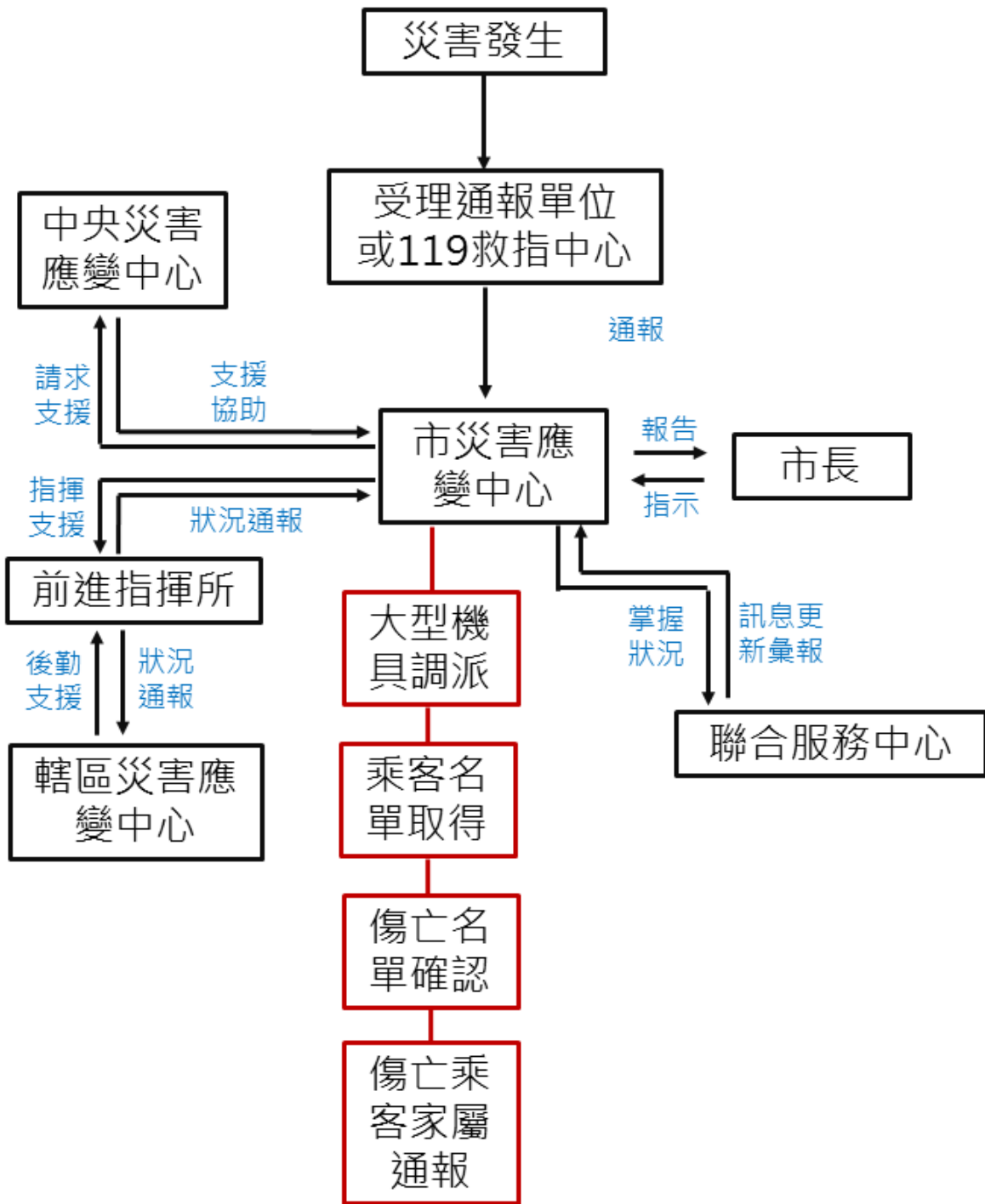
- 一、災害現場由前進指揮所新聞處理組負責現場媒體協調聯繫，協助指揮官(或指派專人)定時對外說明現場救災進度及受訪事宜，必要時經指揮官授權下，各編組之主要負責人員應配合新聞處理組，共同於新聞中心對外說明救災狀況。
- 二、基於公益之原則及救災需求，有關死傷者個資揭露應對外發布罹難者及傷者姓名、年齡、性別、後送醫院或殯葬處所，以利家屬尋親、後續善後及釐清各界疑慮。
- 三、重大交通事故「聯合服務中心」直接面對家屬及媒體的需求(究責、賠償及後事協助)，由於各方面資訊涉各管局處專業，應此「聯合服務中心」之訊息發布由交通局每日定時邀集各相關單位召開記者會回應媒體提問，及向各界說明最新措施及工作情形。

壹拾、本作業程序如有未盡事宜，得隨時補充修正之。

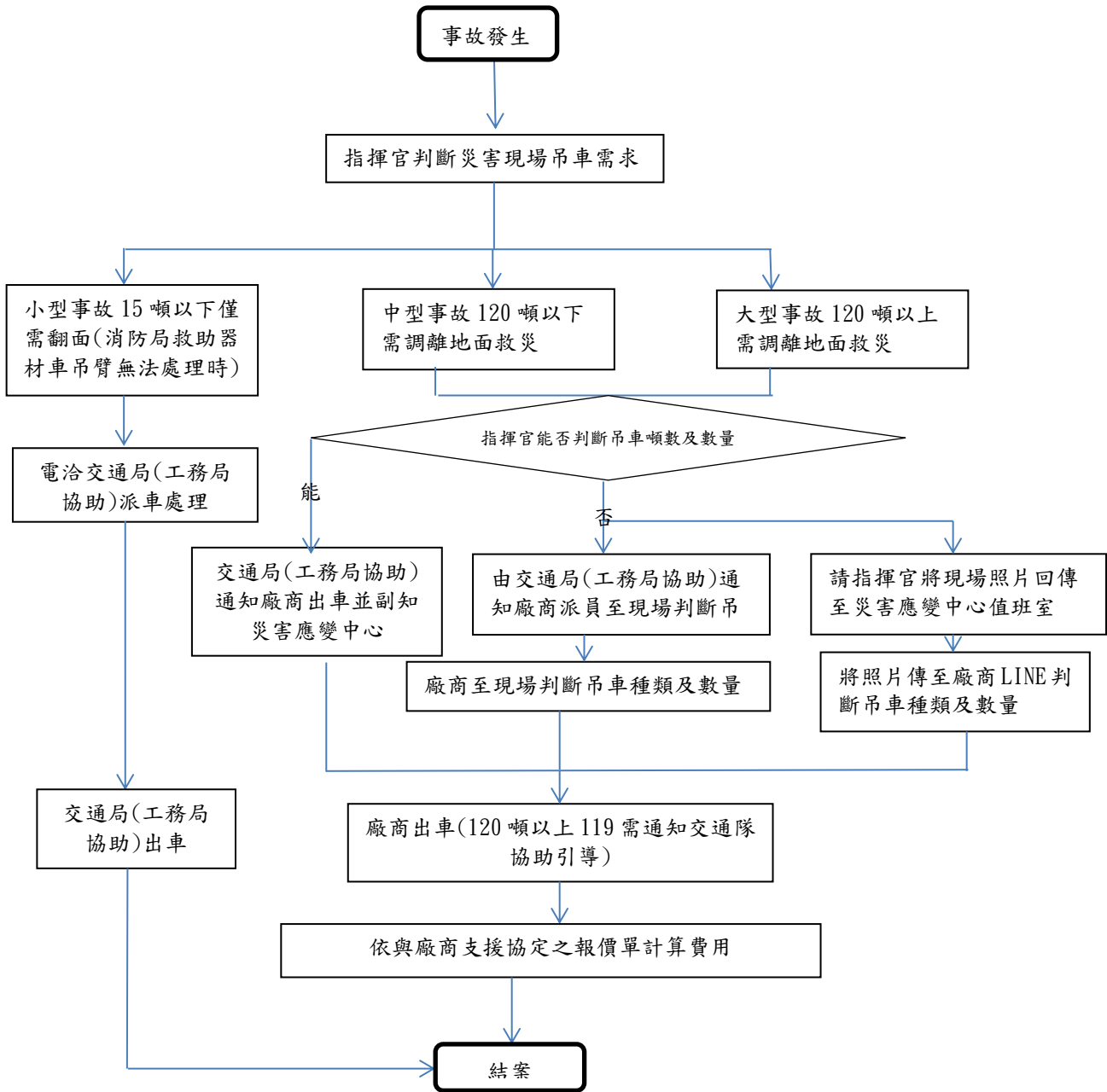
附圖 1 本市陸上重大交通事故災害應變流程圖(災害應變中心未成立時)



附圖 2 本市陸上重大交通事故災害應變流程圖(災害應變中心成立時)



附圖 3 臺北市災害應變中心大型起重機具緊急派遣作業流程圖



附表 1

大型起重機具噸數諸元簡表

諸元 噸數	未展開車距			展開作業空間		最大吊掛重量	
	長	寬	高	寬(伸臂後)	吊桿最大長度(高度)	操作半徑10M	操作半徑20M
20T	11.9公尺	2.5公尺	3.42公尺	5.6公尺	31公尺	5噸	1.35噸
45T	12.5公尺	2.5公尺	3.42公尺	6.8公尺	40公尺	12.2噸	3.55噸
60-80T	13.95公尺	2.82公尺	3.54公尺	7.3公尺	42公尺	16噸	4.5噸
120T	14.5公尺	3.0公尺	3.75公尺	9公尺	50公尺	35噸	10.4噸
150T	15.2公尺	3.0公尺	3.9公尺	9公尺	60公尺(可加副桿17公尺)	37.2噸(需加30噸配重石)	12.9噸(需加30噸配重石)
200T	16.8公尺	3.0公尺	4.0公尺	9公尺	50公尺(可加副桿20公尺或人字臂50公尺)	72.5噸(需加60噸配重石)	30.8噸(需加60噸配重石)
400T	20.4公尺	3.0公尺	4.0公尺	10公尺	57.9公尺(可加人字臂53.8公尺)	110噸(需加96噸配重石)	51.5噸(需加96噸配重石)

附表 2

各災害規模及通報層級一覽表

災害別	主管部會	甲級災害規模：通報至行政院	乙級災害規模：通報至內政部消防署及災害防救主管機關	丙級災害規模：通報至直轄市、縣（市）政府消防局及災害權責相關機關
陸上交通事故	交通部	<p>一、鐵、公路行車事故、災害或觀光旅遊事故發生死傷十人以上或死傷合計達二十人者。</p> <p>二、災害有擴大之趨勢，可預見災害對社會有重大影響者。</p> <p>三、具新聞性、政治性、社會敏感性或經部（次）長認為有陳報之必要者。</p>	<p>一、公路交通事故：公路發生重大車禍，急需救助者，或公路單、雙向交通阻斷，無法於二小時內恢復通車者。</p> <p>二、公路交通災害： (一) 高速公路發生重大災害致公路單、雙向交通阻斷，無法於六小時內恢復通車者。 (二) 重要省道災害造成交通阻斷致有人受困急待救援或有嚴重影響交通者。</p> <p>三、鐵路事故或災害：鐵路、高速鐵路及捷運系統因行車發生事故或災害，預估交通受延遲二小時以上者或旅客在站間滯留超過一小時，無法執行有效救援措施者。</p> <p>四、觀光旅遊事故： (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) 國家風景區（含原台灣省旅遊局所轄風景區）內發生三人以上旅客死亡或十九人以下旅客死傷之旅遊事故。</p> <p>五、鐵、公路行車事故、災害或觀光旅遊事故發生死亡人數達三人以上，或死傷人數達十九人以下。</p> <p>六、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。</p>	<p>一、鐵、公路行車事故、災害或觀光旅遊事故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。</p> <p>二、具新聞性、政治性、社會敏感性者。</p>

附表 3

臺北市重大陸上交通事故現場搶救作業各單位任務分工表

單位	任務分工
消防局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本市陸上交通事故災害應變中心幕僚作業事項。 2. 協助災情彙整及通報處理事項。 3. 協助災情查報事項。 4. 災情傳遞彙整及災情指示等聯絡事項。 5. 災害現場消防搶救、人命救助及緊急救護事宜。 6. 調用民間救難團體進行救災。 7. 擬定救災人員輪替計畫事項。 8. 申請空中直昇機救援事項。 9. 先期搶救簡易指揮站佈設及其他後勤支援事項。 10. 現場搶救裝備、器材調度及研提所需救災工程機具需求。 11. 其他有關業務權責事項。
交通局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 災情通報作業。 2. 災情傳遞彙整及災情指示等聯絡事項。 3. 擬定救災人員輪替計畫事項。 4. 前進指揮所及其他後勤支援事項。 5. 督導各編組單位、資料整合及新聞稿發布事宜。 6. 其他有關業務權責事項。
警察局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 災區警戒、災民疏散事項。 2. 治安維護、交通秩序維持事項。 3. 災情查報事項。 4. 通知及協助地方法院檢察署辦理罹難者屍體相驗工作。 5. 犯罪偵防工作。 6. 陸上交通事故初步分析研判。 7. 查明肇事車輛車籍資料。 8. 協助救災所需拖吊車輛調度。 9. 受災民眾個人資料查詢及財物保管事項。 10. 協助替代道路規劃。 11. 其他有關業務權責事項。
工務局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務主管工程災害搶救與搶修協調、聯繫及復舊等事項。 2. 業務主管工程災害搶修機具及人員儲備、調配、運用及支援事項。 3. 救災物資各項建材供應、調節事項。 4. 其他有關業務權責事項。
都市發展局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受災建築物結構安全檢查鑑定事項。 2. 災難引發建築物之減災、搶修、補強或復建處理事項。
民政局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 督導區公所勘查統計災情事項。 2. 協助死者家屬辦理喪葬善後事項。 3. 協助教育局辦理收容事項。 4. 其他有關勘查事項。
社會局	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供災民救濟及救濟物資籌備儲存事項。 2. 提供災民家屬關懷慰問及社會福利服務諮詢。 3. 各界捐贈救災物資接受與轉發事項。

單位	任務分工
	4. 其他有關災民救濟事項。
衛生局	1. 執行傷病患之醫療救護及後送就醫等相關事宜。 2. 傷病患就醫資料登錄、統計及彙整。 3. 災區防疫事項。 4. 其他有關業務權責事項。
環境保護局	1. 受災區域公共環境清理及消毒清潔事項。 2. 其他有關業務權責事項。
產業發展局	1. 協助災難物資緊急供應事項。 2. 督導瓦斯事業機構辦理搶救事項。 3. 所屬目的事業主管對災害之協助處理事項。 4. 其他有關業務權責事項。
教育局	1. 災民收容學校之開設事項。 2. 其他有關收容等權責事項。
觀光傳播局	1. 旅客、旅行團協調聯繫事項。 2. 防救災害措施之宣導協助事項。
交通管制工程處	1. 交通號誌、標誌等管制設施受損搶修及緊急處置。 2. 災區周圍救援、替代道路規劃及疏導措施。 3. 其他有關業務權責事項。
停車管理工程處	1. 災區車輛適宜停放地點之規劃。 2. 公有停車場災害緊急應變處置。 3. 其他有關業務權責事項。
公共運輸處	1. 協助災民疏導之接運事項。 2. 協助人員運輸事項。 3. 配合受災區域交通管制，規劃公車及客運改道路線。 4. 其他有關業務權責事項。
秘書處媒體事務組	1. 協助新聞發布事項。 2. 協助媒體聯繫及協調業務主管單位提供媒體災情及救災應變相關資訊等事項。 3. 其他有關業務權責事項。
區公所	1. 前進指揮所及其他後勤支援事項。 2. 勘查統計災情、災民集結等事項。 3. 協辦災民救濟事項。
台灣電力股份有限公司	1. 電力系統緊急搶修事項。 2. 有關電力災情查報事項。
中華電信北區分公司	1. 電信系統緊急檢修事項。 2. 建立臨時通信系統支援救助、救濟事項。

附表 4

臺北市重大災害報告單 (即時報)

敬 陳	副 本	報 告 時 間	年 月 日 時 分
<input type="checkbox"/> 市長 <input type="checkbox"/> 副市長 <input type="checkbox"/> 副市長 <input type="checkbox"/> 副市長 <input type="checkbox"/> 秘書長 <input type="checkbox"/> 副秘書長 <input type="checkbox"/> 副秘書長 <input type="checkbox"/> 副秘書長	<input type="checkbox"/> 研考會 <input type="checkbox"/> 消防局 <input type="checkbox"/> 交通部路政司 Tel:2349-2121 Fax:2349-2191 <input type="checkbox"/> 交通部道安委員會 Tel:2349-2842 Fax:2349-2859 <input type="checkbox"/> 交通部複式通報窗口 Tel:2349-2883 Fax:2349-2886 <input type="checkbox"/> 臺北市區監理所 Cell:0978112586 <input type="checkbox"/> 消防局(EOC) Tel:8786-3119 Fax:8786-3106	通報別	<input type="checkbox"/> 初報 <input type="checkbox"/> 續報 () <input type="checkbox"/> 結報
		報告人	單位： 職稱： 姓名：
		聯絡人	
		聯絡電話	
災害類別			
本府災害防救 業務主管機關	聯絡人：		
	聯絡電話：		
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： 電話：
現場聯絡人	單位：	職稱：	姓名： 電話：
初判災害原因			
現場狀況			
搶救情形			
傷亡 / 損失 (壞) 情形	死亡： 失蹤： 傷患： 損失狀況：		
後續處理情形			

備註	1. 本表為通報市府層級使用。 2. 含本頁及其他傳真資料共 () 頁。
----	--

臺北市政府重大災害聯合服務中心作業機制

一、目的

為因應本市遭受重大災害時，提供傷亡者資訊、法律扶助、災害救助及心理關懷等事宜，訂定本作業機制。

二、啟動時機

當需整合各單位資訊，提供傷者及罹難者家屬諮詢與協助，定期公布最新處置情形，本府災害防救業務主管機關評估認定有成立「聯合服務中心」之必要，經市長指示成立時。

三、成立地點：

本府災害防救業務主管機關視災情狀況，於災害現場、殯儀館或其他適當場所成立聯合服務中心。

四、運作方式

- (一)本府災害防救業務主管機關得第一時間通知本市災害防救辦公室、民政局、社會局、衛生局、法務局及警察局派員進駐（組織架構圖，附圖1），後續視聯合服務中心實際運作狀況及需求，通知本府其他相關單位、中央機關、其他縣市政府、國軍及民間單位（團體）派員進駐，並彈性調整聯合服務中心之進駐單位。
- (二)本府各機關接獲通知後，應指派充分授權且熟悉所管業務之人員於1小時內完成進駐。
- (三)聯合服務中心召集人由本府災害防救業務主管機關首長指派簡任層級人員擔任，綜理聯合服務中心指揮協調等全般事宜。
- (四)每日由召集人召開「聯合服務中心會議」，掌握瞭解聯合服

務中心之工作進度及遭遇問題，並指示交付工作事宜。

(五)每日召開記者會，原則由本府副秘書長層級以上人員主持，會同聯合服務中心召集人、本府相關局處科長層級以上人員及本市災害防救辦公室人員與會，必要時得邀請中央或其他相關單位派人參加，向各界說明最新措施及處置情形，並統一回應媒體發問。如新聞性或大眾輿論關注度下降時，本府災害防救業務主管機關得降低記者會主持人及與會人員層級，或取消記者會之召開。

(六)聯合服務中心任務分工表，詳如附表 1。

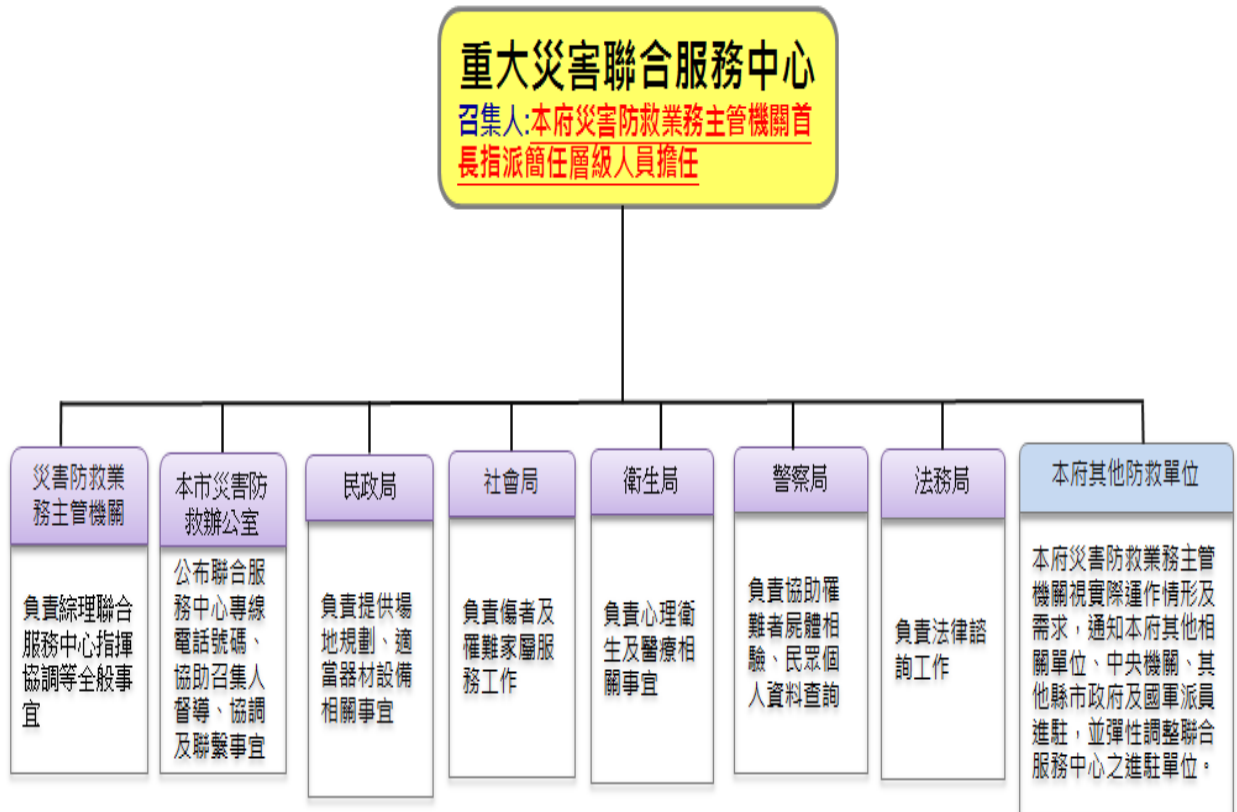
五、撤除時機

無緊急或急迫待處理之服務需求時，且後續服務項目可由各相關機關及單位自行辦理，本府災害防救業務主管機關得口頭或書面陳報市長同意後撤除，並由本府災害防救業務主管機關彙整業務聯絡窗口、民眾經常性問題及解答，提送 1999 市民熱線答覆參考，各項業務依權責回歸本府相關單位持續辦理。

六、本機制如有未盡事宜，得隨時修正之。

附圖 1

臺北市政府重大災害聯合服務中心-組織架構圖



附表 1

臺北市政府重大災害聯合服務中心分工表

單位(人員)	任務分工
本市災害防救辦公室	1. 公布聯合服務中心專線電話號碼。 2. 協助召集人督導、協調及聯繫事宜。
災害防救業務主管機關	1. 建立本府及中央聯絡窗口。 2. 每日召開聯合服務中心會議及召開記者會。 3. 通知中央相關單位派員進駐聯合服務中心及參加記者會。 4. 安排規劃記者會事宜。 5. 其他有關業務權責事項。
民政局	1. 提供空間成立聯合服務中心及適時所需相關器材設備。 2. 協助死亡者家屬辦理喪葬善後事項。 3. 提供家屬休息及心靈撫慰區域。 4. 協助社會局辦理救濟事項。 5. 其他有關業務權責事項。
社會局	1. 災民救濟金、救助金應急發放事項。 2. 提供災民或其家屬有關社會福利資訊。 3. 其他有關業務權責事項。
衛生局	1. 開設「安心關懷站」或「安心諮詢專線」，提供心理衛生相關服務。 2. 必要時設立臨時醫護站，提供醫療照護服務。 3. 提供醫院收治傷病患動向追蹤資訊。 4. 他有關業務權責事項。
警察局	1. 通知及協助地方法院檢察署辦理罹難者屍體相驗工作。 2. 受災民眾個人資料查詢。 3. 其他有關業務權責事項。
法務局	1. 提供受災民眾法律諮詢及法律協助(假扣押、和解賠償)。 2. 其他有關業務權責事項。
本府其他防救單位	1. 視聯合服務中心實際運作狀況，經聯合服務中心召集人同意後，於接獲通知後應派員進駐。 2. 其他有關業務權責事項。