

## 第十九編 全災型災害標準作業程序

### 壹、本府各種災害之作業流程遭遇之問題

- 一、「新北市政府各類災害防救標準作業程序」係考量本府原有之各種災害防救 SOP(如颱風、旱災、交通事故...等 10 多種) 均依災害防救法所定災害種類責由各業務主管機關分別訂定之，未能有效整合，再加上以單一類型災害訂定標準作業程序時，若遇到新型態之災害如懸浮微粒物質災害及火山災害，即需先確認權責機關，再要求該機關邀集協辦機關召開多次會議後訂定標準作業程序，相關文書作業曠日廢時。
- 二、事實上，各種災害之實際作業流程皆可分為減災整備階段、應變階段及災後復原重建階段，但各災害防救業務主管機關依各自需求訂定之災害防救 SOP 於作業流程上卻不盡相同，若遇上新型態或複合式災害，將導致相關機關於災害處理上無所適從而造成混淆；且各災害防救業務主管機關於修訂權責之 SOP 時對於災害應變流程或其他協辦單位處置作為之專業瞭解不足(如受理通報、警報發布、物資調度及收容安置等)，易導致各步驟細節有疏漏或不完整之處，造成各協辦處置作為之單位無法全盤了解該災害處置之進度，亦無法整合各項作業內容之完整性，進而影響整體災害應變及復原之效率。

### 貳、全災害管理(All-hazard Management)概念

全災害管理(All-hazard Management)是未來改革方向之一，也是世界趨勢。全災害管理(All-hazard Management)的定義有三個層次：

- 一、第一是無論各種災害類型，現場指揮系統以及動員程序，都出自於類似的架構與協定，必須有共通性的協調指揮規範，以及整合各部門共同運作的程序。
- 二、第二是無論各種機關或關鍵基礎設施與資源營運企業，必須為「所有可能發生的災害類型」，就自己的負責範圍內充分準備。
- 三、第三是政府機關必須有一個單位，針對重大災害，訂定整體戰略計畫、具體目標、分工執行方法，並且針對共通性的災害管理需求，制定整備與規劃標準。

由於各類災害防救工作性質多元且複雜，且依不同之災害類型及時序，橫跨各不同機關之專業領域及權責，所以對於災害的全方位管理，不是單純只考量工程技術或緊急應變，而是需要人員、資訊、資源、政策、管理的全面整合，這也是本市災害防救辦公室持續努力的目標，整合多方蒐集資訊與應用各界專業知識，來建構面對緊急災害狀況時應有之準備、因應程序與做法。

所以本市災害防救辦公室根據全災害管理(All-hazard Management)定義修訂「新北市政府各

類災害防救標準作業程序」，以災害演進時序串為主要流程，整合各種災害之處置過程，從災害發生有無預警之通報，到應否成立災害應變中心及大量傷病患控管，乃至於災害後之復原重建方式，重新檢討災害應變機制之效率，以符合實際需求，無論遇上何種災害皆可適用；以全災害管理概念，從減災、整備、應變、復原等各階段，對消防、環保、醫療、交通、社福等各面向進行協調與管理，提供本府各機關在發生一定規模災害之緊急狀態下，可以共同合作的運作模式，使本市跟上世界先進城市災害管理的潮流。

「新北市政府各類災害防救標準作業程序」已於 105 年 7 月 4 日正式函頒。本次修訂以「全災害管理」概念設計，並經過兩年磨合期之滾動式檢討修訂後，自 108 年起取代原有之「颱風」、「地震」、「旱災」、「寒害」、「動物疫病災」、「傳染病疫災」、「火災、爆炸」、「海嘯」、「陸上交通事故」、「海難」、「空難」、「核子事故」、「重大氣體油料與輸電線路事故」、「重大廠礦區事故」等 10 多種災害防救標準作業程序。

此全災型之 SOP，其中最重要之核心價值即為新北市各級災害應變中心作業要點及新北市災害應變中心標準作業程序，從本府以機關分組之架構下，明列各分組於災害應變中心開設期間應執行之任務，另包含前進指揮所作業及徵調徵用徵購作業等重要程序，均規劃在各項附表中，並彙整各編組之相關標準作業程序或各項作業規定，以內部資料控管之方式，供災害應變中心各席位輪值人員使用。

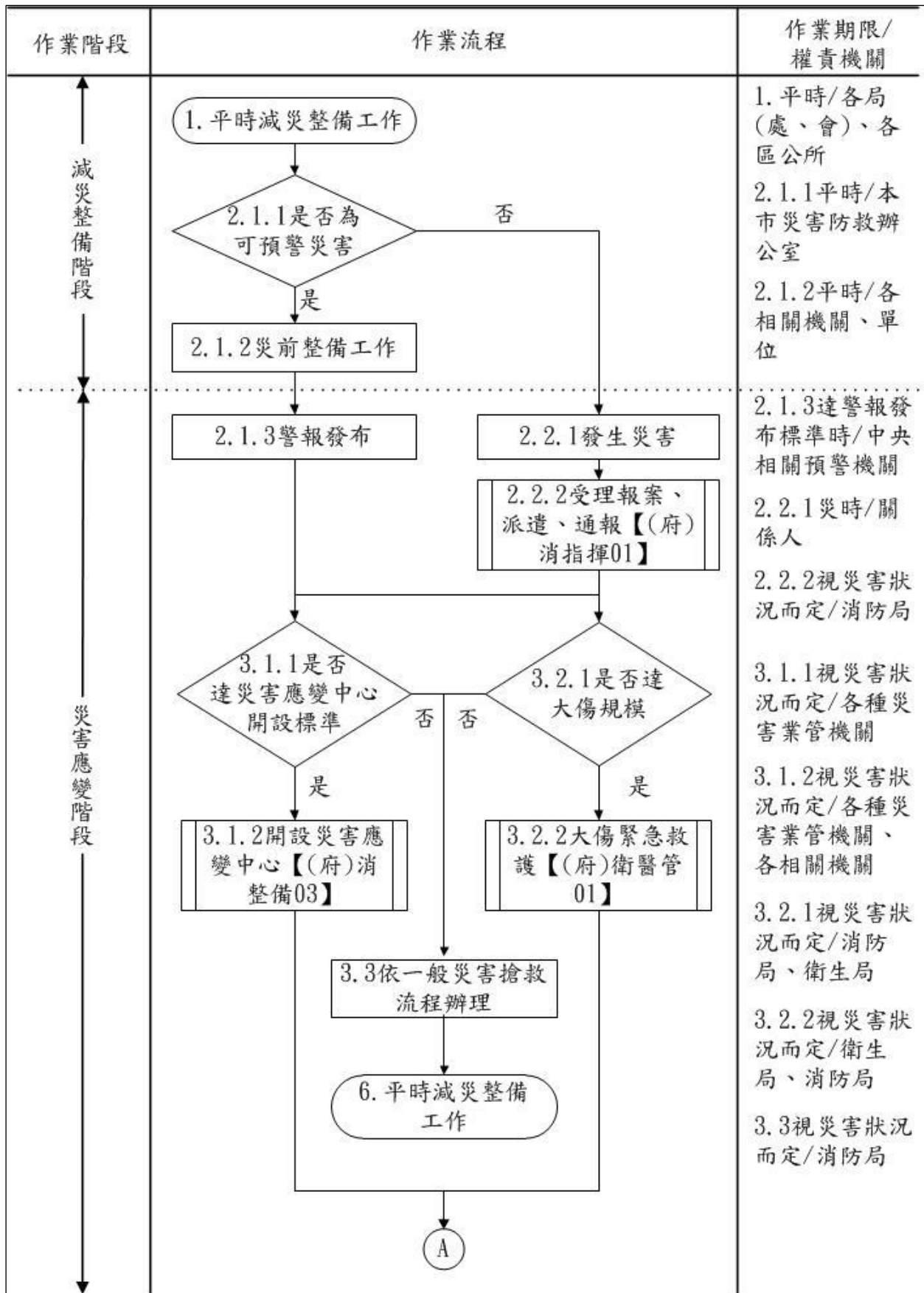


圖 19-1 新北市政府各類災害防救標準作業流程圖

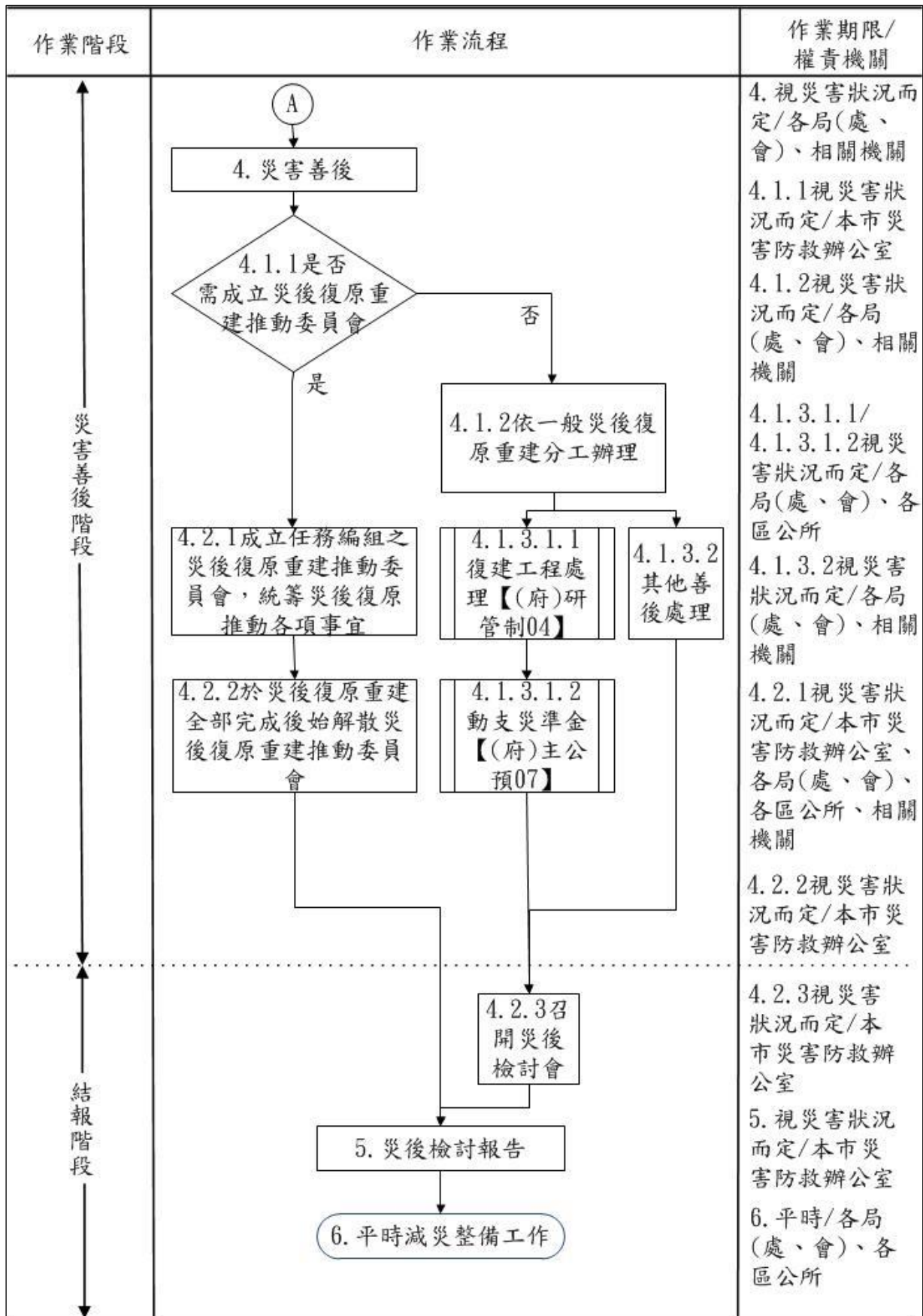



圖 19-1 新北市政府各類災害防救標準作業流程圖

表 19-1 新北市政府各類災害防救標準作業流程說明

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
減災整備階段	1. 平時減災整備工作	依災害防救法、災害防救基本計畫、災害防救業務計畫、本市地區災害防救計畫及各區地區災害防救計畫辦理。	平時/各局(處、會)、各區公所
	2.1.1 是否為可預警災害	本標準作業流程所稱可預警災害係指災前發布警報或警戒之災害，包括颱風、水災、旱災、土石流、海嘯、寒害等災害。	平時/本市災害防救辦公室
	2.1.2 災前整備工作	依災害防救法、災害防救基本計畫、災害防救業務計畫、本市地區災害防救計畫及各區地區災害防救計畫辦理。	平時/各相關機關、單位
災害應變階段	2.1.3 警報發布	<p>壹、颱風警報</p> <p>一、海上颱風警報：預測颱風之 7 級風暴風範圍可能侵襲臺灣本島或澎湖、金門、馬祖 100 公里以內海域時之前 24 小時，應即發布各該海域海上颱風警報，以後每隔 3 小時發布一次，必要時得加發之。</p> <p>二、陸上颱風警報：預測颱風之 7 級風暴風範圍可能侵襲臺灣本島或澎湖、金門、馬祖陸上之前 18 小時，應即發布各該地區陸上颱風警報，以後每隔 3 小時發布一次，必要時得加發之。</p>	達警報發布標準時/交通部中央氣象局

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>三、海上陸上颱風警報：颱風發生於臺灣本島及澎湖、金門、馬祖近海，或颱風之暴風範圍、移動速度、方向發生特殊變化時，得即發布海上或陸上颱風警報，必要時並得同時發布海上及陸上颱風警報。</p> <p>貳、水災—豪（大）雨特報</p> <p>一、大雨特報：指 24 小時累積雨量達 80 毫米以上，或時雨量達 40 毫米以上之降雨現象。</p> <p>二、豪雨特報：指 24 小時累積雨量達 200 毫米以上，或 3 小時累積雨量達 100 毫米以上之降雨現象。若 24 小時累積雨量達 350 毫米以上稱之為大豪雨；24 小時累積雨量達 500 毫米以上稱之為超大豪雨。</p> <p>參、旱災—枯旱預警燈號，說明如下圖：</p>  <p>水情燈號水情意義及各階段限水措施說明</p> <p>藍燈 水情正常 綠燈 水情稍緊 黃燈 第一階段 橙燈 第二階段 紅燈 第三階段</p> <p>供需穩定 加強水源調度及研擬措施 離峰時段降低管壓供水 分區輪流或全區定時停止供水 第四階段 定量定時供水</p> <p>供水優先順序: 1.居民維生 2.醫療 3.國防事業 4.工商事業 5.其他用水</p> <p>1.停止供水:噴水池、沖洗街道、試放消防栓...等。 2.減量供水: A.每月超過1,000度之非工業用水戶減供20%。 工業用水戶減供5%。 但醫療或其他因性質特殊，不在此限。 B.游泳池、洗車、三溫暖及水療業者，減供20%。 C.其他不急需之用水，減供20%。</p>	<p>達警報發布標準時/ 交通部中央氣象局</p> <p>達警報發布標準時/ 經濟部水利署</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>肆、土石流警戒</p> <p>一、黃色警戒：土石流「黃色警戒」的意義為當某地區的「預測雨量」大於當地的「土石流警戒基準值」，水土保持局即針對該地區發布黃色警戒。</p> <p>二、紅色警戒：當某地區的「實際降雨」大於當地的「土石流警戒基準值」，水土保持局即針對該地區發布紅色警戒。</p> <p>伍、海嘯警報</p> <p>一、遠地地震海嘯警報：接獲美國太平洋海嘯警報中心（PTWC）發布海嘯警報，預估 3 小時內海嘯可能到達臺灣時。</p> <p>二、近海地震海嘯警報：臺灣近海發生地震規模 7 以上，震源深度淺於 35 公里之淺層地震時。</p> <p>陸、寒害—低溫特報：當預測平地溫度降至 10℃ 以下時，發布低溫特報。</p>	<p>達警報發布標準時/ 行政院農業委員會 水土保持局</p> <p>達警報發布標準時/ 交通部中央氣象局</p> <p>達警報發布標準時/ 交通部中央氣象局</p>
	2.2.1 發生災害	發生無法預警之災害，如地震、火災、爆炸災害、公用氣體與油料管線、輸電線路災害、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災害。	災時/關係人

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
	2.2.2 受理報案、派遣、通報【(府)消指揮 01】	無法預警之災害發生時，民眾多撥打 119 或 110、1999 轉 119 報案請求消防人員救災救護，故由消防局救災救護指揮中心依「新北市政府 119 報案中心標準作業程序」辦理受理報案、派遣及通報相關事宜。	視災害狀況而定/消防局
	3.1.1 是否達災害應變中心開設標準	依新北市各級災害應變中心作業要點第六點判定是否開設災害應變中心。	視災害狀況而定/各種災害業管機關
	3.1.2 開設災害應變中心【(府)消整備 03】	壹、依據新北市政府災害應變中心標準作業程序【(府)消整備 03】辦理。 貳、各應變中心編組依「新北市各級災害應變中心作業要點」辦理應變事宜。	視災害狀況而定/各種災害業管機關 視災害狀況而定/各相關機關
	3.2.1 是否達大傷規模	救護:若單一事故、災害發生之傷病患人數達 15 人以上或預判可能達 15 人以上，依緊急醫療救護法施行細則為達到大量傷病患規模。	視災害狀況而定/消防局、衛生局
	3.2.2 大傷緊急救護【(府)衛醫管 01】	達到大量傷病患規模，則依新北市政府大量傷病患緊急醫療救護標準作業程序【(府)衛醫管 01】，啟動大量傷病患救護機制。	視災害狀況而定/衛生局、消防局



作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
	3.3 依一般災害搶救流程辦理	救災:消防局業已訂有新北市政府搶救一般火災標準作業程序【(府)消搶救 01】、新北市政府搶救土石埋困事件標準作業程序【(府)消搶救 02】、新北市政府搶救車禍夾困事件標準作業程序【(府)消搶救 11】、新北市政府搶救化學災害防救標準作業程序【(府)消搶救 05】、新北市政府搶救洪水圍困事件標準作業程序【(府)消搶救 04】、新北市政府搶救電梯受困事件標準作業程序【(府)消搶救 09】、新北市政府搶救跌落山谷事件標準作業程序【(府)消搶救 10】、新北市政府搶救捷運火災標準作業程序【(府)消搶救 13】等搶救標準作業程序，未達應變中心開設標準之災害，由消防局依前揭標準作業程序搶救災害。	視災害狀況而定/消防局
災害善後階段	4.災害善後	於災害發生並於災害規模受到控制後，本府即應投入災害善後工作。	視災害狀況而定/各局（處、會）、相關機關

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
段	4.1.1. 是否需成立災後復原重建推動委員會	<p>壹、依災害防救法第 37 條，為執行災後復原重建，本府得由各機關調派人員組成任務編組之重建推動委員會；其組織規程由本府定之。</p> <p>貳、於災害發生後，由本市災害防救辦公室評估災情狀況，如災情持續擴大，需成立災後復原重建推動委員會方可順遂災後復原重建工作時，適時向市長建議成立該委員會。</p>	視災害狀況而定/本市災害防救辦公室
	4.1.2 依一般災後復原重建分工辦理	依平時本府各局(處、會)及相關機關權責分工辦理復原重建事宜。	視災害狀況而定/各局(處、會)、相關機關
	4.1.3.1.1 復建工程處理【(府)研管制 04】	依新北市政府天然災害公共設施搶救及復建工程處理標準作業程序【(府)研管制 04】辦理。	視災害狀況而定/各局(處、會)、各區公所
	4.1.3.1.2 動支災準金【(府)主公預 07】	依新北市政府動支災害準備金標準作業程序【(府)主公預 07】辦理。	
	4.1.3.2 其他善後處理	<p>壹、罹難者服務</p> <p>一、身分確認</p> <p>(一) 向前進指揮所或救護站或醫院確認身分特徵。</p> <p>(二) 向戶政事務所查詢身分資料。</p> <p>(三) 無法確定身分者。請</p>	視災害狀況而定/民政局、警察局及轄管區公所

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>檢察官協助鑑定身分。</p> <p>二、殯葬服務</p> <p>(一) 遺體接運：由殯葬管理處支援車輛接運遺體。</p> <p>(二) 搭設靈堂：請殯葬管理處搭設靈堂，並於靈堂設置服務中心，由專人負責提供各項諮詢服務。</p> <p>(三) 法會公祭：請殯葬管理處辦理法會及訂定聯合公祭時間、地點、布置靈堂；通知相關人員及家屬參加，並請市長主祭。</p> <p>(四) 協助家屬減免殯葬相關費用，並協助選定出殯日期、提供相關殯葬資訊，協助家屬處理火化及出殯等事宜。</p> <p>三、家屬情緒安撫</p> <p>由社會局邀集相關局處於殯儀館內成立諮詢服務中心，並視需要調度心理衛生人員提供心理關懷服務。</p> <p>貳、災民臨時收容後續處理</p> <p>一、收容情形回報：收容所管理負責人應自起始收容</p>	<p>視災害狀況而定/社會局、衛生局及轄管區公所</p> <p>視災害狀況而定/社會局及轄</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>後，每隔 3 小時，將收容情形回報單一窗口，直到收容所撤離為止，該項資料由區公所到本府應具一致性。</p> <p>二、後續安置需求調查：緊急臨時收容以 2 周為原則，最長不超過 1 個月，並於開設 1 周內由社工人員進行中長期安置需求調查統計，俾辦理後續配套措施規劃作業。</p> <p>參、災後紓困服務</p> <p>一、稅捐減免或緩繳：各稅災害損失減免於災害發生後 30 日內申請，綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、貨物稅、菸酒稅，由所在地國稅局、分局或稽徵所辦理，聯絡電話:0800-000321；房屋稅、地價稅、使用牌照稅、娛樂稅則依據「本府受理災損減免地方稅申請標準作業程序」，由本府稅捐稽徵處辦理。</p> <p>二、就業輔導：</p> <p>(一) 成立勞工服務中心及諮詢服務專線：受理勞資爭議案件及就業服務諮詢等事宜。</p> <p>(二) 就業轉介：迅速轉介</p>	<p>管區公所</p> <p>視災害狀況而定/受災民眾</p> <p>視災害狀況而定/勞工局</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>災區須就業輔導之勞工至本市各公立就業服務站。</p> <p>(三) 職業訓練：對於災區失業勞工有意接受職業訓練者，安排開辦職業訓練或轉介參加職業訓練。</p> <p>(四) 就業促進津貼：協助或轉介對於災區失業勞工向公立就業服務站登記求職，仍無法獲得推介就業或參加職業訓練者，洽請各公立就業服務站給予符合相關規定之失業勞工就業促進津貼，如臨時工作津貼、訓練生活津貼及創業貸款利息補貼等。</p> <p>三、特殊救助/補助事項</p> <p>(一) 農業天然災害現金救助：依新北市政府農業天然災害現金救助標準作業程序(含公所)【(民)農農牧(區)03】辦理。</p> <p>(二) 漁業災害救助：依新北市政府辦理漁業災害救助金核發標準作業程序【(民)農漁業09】辦理。</p>	<p>視災害狀況而定/農業局</p> <p>視災害狀況而定/農業局</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>(三) 農田及魚塭救助：依新北市政府農田及魚塭埋沒流失、海水倒灌救助工作標準作業程序(含公所)【(民)農農牧(區)02】辦理。</p> <p>(四) 特殊重大住宅火災建築物燬損補助：依新北市政府辦理特殊重大住宅火災建築物災後復建處理原則辦理。</p> <p>四、災民心理輔導 視需要由衛生局派遣心理衛生人員進駐災民收容安置場域，對現場受困災民提供心理關懷服務。</p> <p>五、救災人員心理復健 (一) 視需要於災後 3 個月內對相關救災人員辦理災後心理紓壓活動。 (二) 對有創傷後壓力症候群之救災人員，視需要提供醫療轉介及心理關懷服務。</p> <p>六、災後廢棄物、垃圾清運事宜：由環保局協助受災戶清理災後廢棄物。</p> <p>七、設施、設備緊急復原：立即搶修本市各項公共設施、設備。</p>	<p>視災害狀況而定/農業局</p> <p>視災害狀況而定/消防局</p> <p>視災害狀況而定/社會局、衛生局</p> <p>視災害狀況而定/衛生局</p> <p>視災害狀況而定/環保局</p> <p>視災害狀況而定/各局（處、</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>八、維生管線緊急復原：立即搶修本市各項維生管線。</p> <p>九、災害後危險建築物緊急評估：依災害後危險建築物緊急評估辦法辦理。</p> <p>肆、消費者保護及法律協助：視災害情況，由法制局組成法令諮詢小組，進駐災區提供服務，並視情形採取下列措施：</p> <p>一、就災害所致消費者生命、身體、健康、財產或其他權益之損害，合於消費者保護法所定企業經營應付之產品責任時，由本府消費者保護官會同本府相關局（處、會），協助消費者進行消費爭議之處理。</p> <p>二、就災害所致商品或服務有損害消費者生命、身體、健康、財產損害之虞時，由本府消費者保護官會同本府相關局（處、會）依消費者保護法規定，進行必要之調查。</p> <p>三、就災害所可能影響各項民生物價之上漲及物資短</p>	<p>會)、各區公所 視災害狀況而定/經發局、水利局、各區公所及各事業單位 視災害狀況而定/工務局 視災害狀況而定/法制局</p>

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>缺，由本府消費者保護官配合本府相關局（處、會）注意監控非市場供需因素所產生之物價變動，並與相關局（處、會）共同研議應採行之各種調整方案。</p> <p>四、就災變所生之損害有合於國家賠償法第 2 條所定國家應負賠償責任之要件及相關法律問題，提供市民相關之法律諮詢。</p> <p>伍、陳情處理</p> <p>一、政風處：</p> <p>（一）陳情請願事件醞釀時應根據情況發展，掌握陳情帶隊人員及主要訴求。</p> <p>（二）預先協調聯繫權責單位機先疏處，使之消弭於無形。</p> <p>（三）機關發生聚眾陳情請願時，應即報告機關首長，通報相關權責單位，聯繫警察局，控制情況，妥善疏處，防範事態擴大。</p> <p>二、警察局：</p> <p>（一）了解陳情民眾之訴求與意願，以便掌握狀況。</p> <p>（二）依管轄區派員或洽請</p>	<p>視災害狀況而定/政風處</p> <p>視災害狀況而定/警察局</p>



作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>地方知名之士與陳情者作熱線接觸、安撫、疏處、化解，防止事件擴大。</p> <p>(三) 依陳情人數多寡及其嚴重性，調派警力實施安全維護，以防造成嚴重治安事故。</p> <p>(四) 對於意圖藉機煽惑即滋事企圖擴大事端以製造社會動亂者，加強監控蒐證，並依法偵辦。</p> <p>(五) 本保障合法、取締非法嚴正執法之原則，妥適處置。</p> <p>陸、媒體工作</p> <p>一、追蹤災區重建、災民善後問題並做新聞處理：依據新北市政府新聞發布標準作業辦理【(府)新聯繫02】。</p> <p>二、追蹤預防措施問題及國內外案例比較並作新聞處理。</p> <p>三、協調相關單位，針對主管業務及災後重建措施辦理記者會，將訊息週知民眾：依據新北市政府例行記者會標準作業辦理【(府)新聯繫01】。</p> <p>四、蒐集社會輿論，適時提供</p>	視災害狀況而定/新聞局

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
		<p>相關單位處理，避免民眾誤解：依據新北市政府新聞危機處理標準作業辦理【(府)新聯繫 03】。</p> <p>五、其他後續重建新聞之處理。</p>	
	4.2.1 成立任務編組之災後復原重建推動委員會，統籌災後復原推動各項事宜	依災害防救法第 37 條，為執行災後復原重建，本府得由各機關調派人員組成任務編組之重建推動委員會，其組織規程由本府定之。	視災害狀況而定/本市災害防救辦公室、各局(處、會)、各區公所、相關機關
	4.2.2 於災後復原重建全部完成後始解散災後復原重建推動委員會	依災害防救法第 37 條，本市災後復原重建推動委員會需於災後復原重建全部完成後始解散之。	視災害狀況而定/本市災害防救辦公室
結報階段	4.2.3 召開災後檢討會	<p>壹、災害發生後，本市災害防救辦公室應召開災害災後檢討會，各參與災害應變及善後處理之編組均須派員參加。</p> <p>貳、檢討會議應針對災害應變處理階段及災害善後階段各項處置作為提出報告、應改進事項及改善建議，經統合各機關單位報告後，提出災害預防及整備之對策，以達有效減災之目的。</p>	視災害狀況而定/本市災害防救辦公室

作業階段	作業流程	步驟說明	作業期限/ 權責機關
	5. 災後檢討報告	於災害善後工作結束後，本市災害防救辦公室應製作災後檢討報告，並納入未來本市及各區地區災害防救計畫或相關作業規定修訂之參考。	視災害狀況而定/本市災害防救辦公室
	6. 平時減災整備工作	依災害防救法、災害防救基本計畫、災害防救業務計畫、本市地區災害防救計畫及各區地區災害防救計畫辦理。	平時/各局(處、會)、各區公所