

澎湖縣政府106年度載客小船實務人員研習

船上緊急事故處理流程

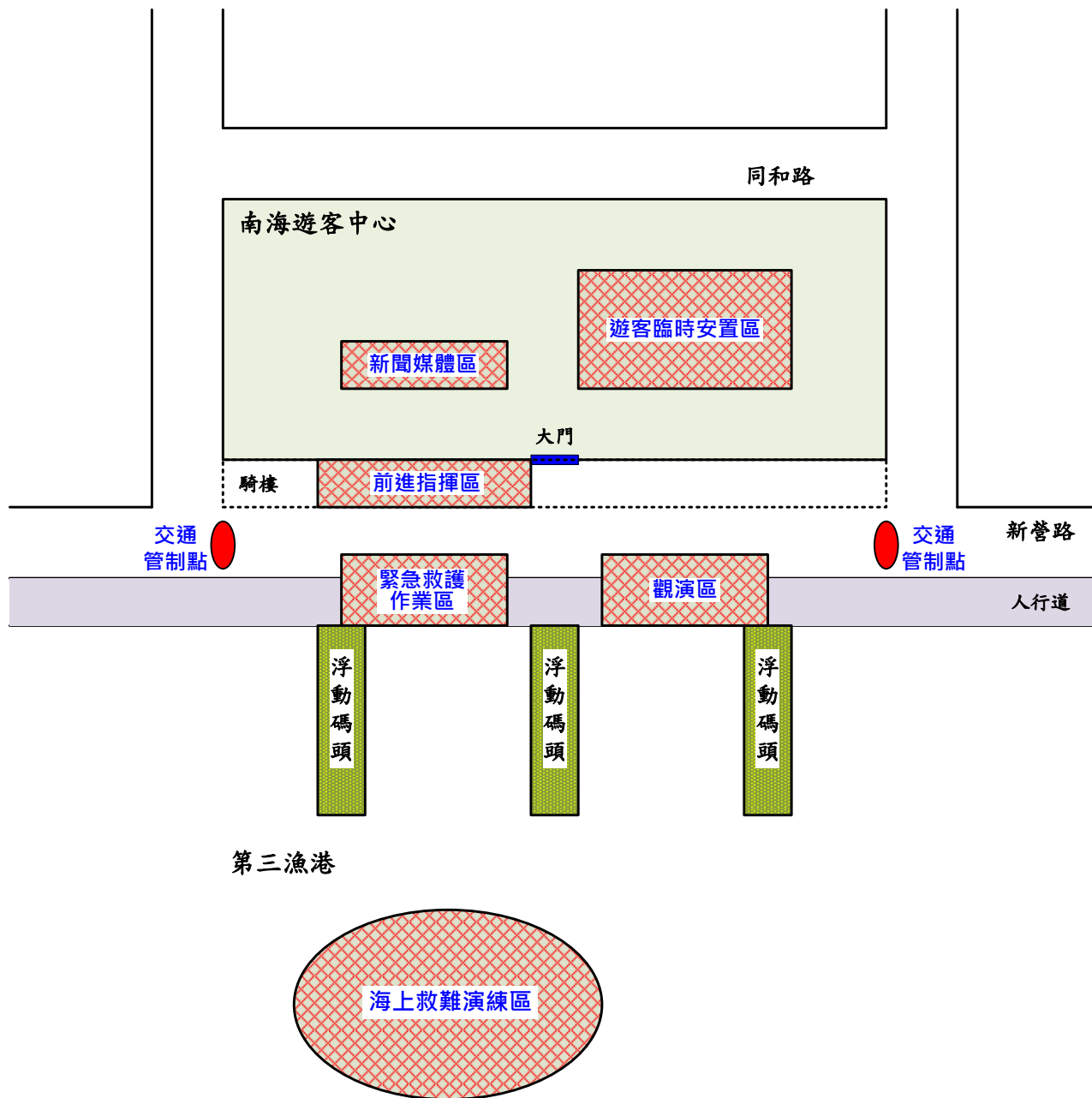
南亞技術學院

劉偉麟助理教授

106年3月24日

前言

- ❖ 澎湖縣風景區據點與遊客數量眾多，如果發生旅遊意外事故災害，必須有完整之緊急應變作業，協助大量遊客盡快平安到達適當收容場所或回到居住地，以有效降低旅遊意外事故災害所造成之生命財產損失或不便。
- ❖ 觀光遊艇意外事故為各風景區常見之意外事件，以下假設意外事故情境為某觀光遊艇載運遊客出海，發生失去動力、冒煙及遊客落海等事故，進行處理流程說明。



發現觀光遊艇意外事故

❖ 狀況說明

- 大大遊艇載運遊客25名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外500公尺處，因船隻機械故障失去動力，且引擎開始冒煙，船上遊客急待救援，同時慌亂中有遊客落海而致受傷，需要緊急救援及醫療。



發現觀光遊艇意外事故

❖ 處理動作

○ 觀光遊艇

- 大大遊艇載運遊客25名，由南海遊客中心出發進行南海觀光航程。船艇航行至馬公港外500公尺處，因船艇機械故障失去動力，且引擎開始冒煙。
- 船長發現船艇發生故障後，立即以無線電通報船公司，請求救援。
- 船公司獲報後，立即撥打119通知消防單位，以及撥打118通知海巡單位；然後聯絡附近其他民間觀光遊艇，協助進行救援。
- 觀光遊艇船長指揮船員準備進行自救應變作業。

發現觀光遊艇意外事故

● 南海遊客中心人員

- 有遊客發現觀光遊艇冒煙，通知據點管理人員，據點管理人員立即瞭解狀況，確認情況嚴重性，並向船公司詢問船上遊客人數及船員人數。

撥打119通知消防單位及118海巡單位等

❖ 狀況說明

- 南海遊客中心人員發現事故並確認需進行緊急應變時，無論觀光遊艇及船公司是否有通報相關單位，均應第一時間立即通報消防單位及海巡單位等。



撥打119通知消防單位及118海巡單位等

❖ 處理動作

○ 南海遊客中心人員

- 據點管理人員確認發生觀光遊艇意外事故，並向船公司查證船上遊客人數及船員人數，然後立即撥打119通知消防單位，以及撥打118通知海巡單位，詳細說明事故發生地點、事故狀況等。
- 依據澎管處內部通報流程圖，以電話及簡訊通報處本部通報窗口，告知發生觀光遊艇意外事故。

○ 澎湖縣119勤務中心

- 澎湖縣119勤務中心接獲通報後，立即通報上級，並轉知相關單位準備進行災害應變。

觀光遊艇開始進行自救與互救之應變作業

❖ 狀況說明

- 觀光遊艇發生意外事故時，應先進行自救與互救之應變作業，以在政府救災單位到達前，掌握第一時間先盡可能降低意外所造成之危害。因此，觀光遊艇船長及船員在通報後，應立即開始進行以滅火器噴灑故障引擎、遊客安全管制等自救作業；而附近民間觀光遊艇，應協助進行遊客接運等互救作業。

❖ 處理動作

● 發生事故之觀光遊艇

- 船長以擴音器告知遊客發生狀況，並指揮船員協助遊客立即穿著救生衣，然後將遊客疏散至船頭安全處，遠離冒煙之引擎，以避免被濃煙嗆傷，同時管制遊客避免落海。

觀光遊艇開始進行自救與互救之應變作業

- 船長根據引擎冒煙情形，以乾粉滅火器噴灑故障冒煙之引擎，以防止引擎進一步起火燃燒，造成更大的危害。

● 附近民間觀光遊艇

- 船公司聯絡到附近1艘民間觀光遊艇，本於互救之精神，立即前往發生事故地點。
- 協助救援之民間觀光遊艇靠近發生事故之觀光遊艇，準備接運船上遊客，盡速離開發生事故之觀光遊艇。

澎湖縣政府等相關政府單位啟動客貨輪交通船海難災害應變作業

❖ 狀況說明

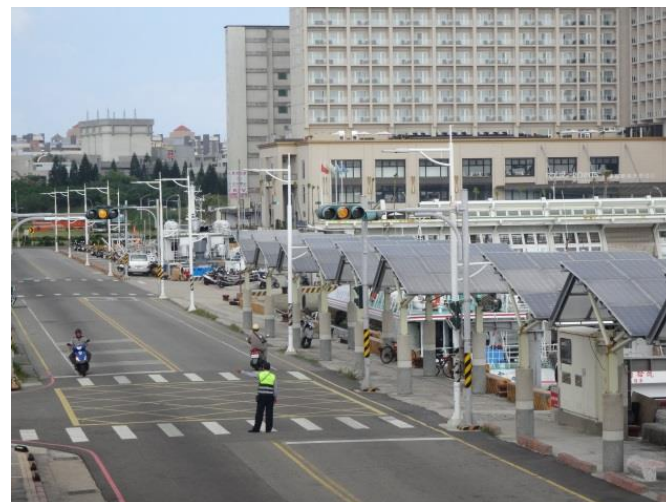
- 澎湖縣政府等相關政府單位接獲119勤務中心通報，以及船公司以118通報海巡單位後，乃同步啟動客貨輪交通船海難災害應變作業。

❖ 處理動作

- 行政院海岸巡防署海洋巡防總局第八海巡隊
 - 接獲通報後，立即派遣艦艇前往事故地點救援。
- 澎湖縣客貨輪交通船海難災害應變中心
 - 由旅遊處依據澎湖縣政府旅遊處客貨輪交通船海難災害應變中心作業要點，通知各編組成員啟動災害應變作業。

澎湖縣政府等相關政府單位啟動 客貨輪交通船海難災害應變作業

- 因為本次意外事故中有遊客可能受到意外傷害，因此由消防局馬公分隊派遣救護車前往南海遊客中心，待命進行緊急救護處理。
- 由警察局馬公分局派遣警車前往南海遊客中心，進行附近區域人車交通管制。



澎湖縣政府等相關政府單位啟動 客貨輪交通船海難災害應變作業

- 由消防局派遣救生艇前往事故地點救援。
- 其他相關單位，包括航港局馬公航港科、澎湖縣政府旅遊處、衛生局、社會處、工務處等，均派員前往南海遊客中心，以進行現場應變工作。

● 澎湖國家風景區管理處

- 由於遊艇上遊客數量眾多，達到乙級災害規模，因此澎管處成立緊急應變小組，並進行通報。

澎湖縣災害應變中心及澎管處成立前進指揮所

❖ 狀況說明

- 南海遊客中心應在各單位到達現場前，先行進行現場區域管制等前置作業；而後澎湖縣災害應變中心各相關單位及澎管處等之前進指揮官陸續到達現場，進行後續之救援工作。

❖ 處理動作

● 南海遊客中心人員

- 與發生事故之觀光遊艇所屬公司，掌握確認船上之遊客名單。
- 管制其他觀光遊艇載運遊客作業，必要時暫停部分可能影響應變工作之載運遊客作業。
- 管制南海遊客中心之遊客及其他人員出入動線，以預留搶救人員作業空間。

澎湖縣災害應變中心及澎管處成立前進指揮所

● 澎湖縣客貨輪交通船海難災害應變中心

- 消防局馬公分隊救護車及警察局馬公分局警車到達南海遊客中心時，由據點管理人員引導至現場進行待命救援與交通管制工作。
- 各相關單位現場指揮官，包括航港局馬公航港科、澎湖縣政府旅遊處、衛生局、社會處、工務處等到達南海遊客中心時，成立前進指揮區。

● 澎湖國家風景區管理處

- 澎管處由副處長(副指揮官)先帶領相關人員前往南海遊客中心，成立緊急應變小組前進指揮所。指揮官(處長)亦進駐前進指揮所，開始偕同澎湖縣災害應變中心執行協助救災工作。

海巡署及消防局進行觀光船上遊客救援

❖ 狀況說明

- 在觀光遊艇進行自救與互救之初步應變作業過程，海巡署艦艇與消防局救生艇陸續到達事故地點，進行船上及落海遊客之救援等政府單位應變作業。

❖ 處理動作

● 觀光遊艇

- 協助救援之民間觀光遊艇靠近發生事故之觀光遊艇，接運15名船上遊客，盡速離開發生事故之觀光遊艇。

海巡署及消防局進行觀光船上遊客救援

- 發生事故之觀光遊艇雖然有進行遊客疏散與管制，但仍有2名遊客在驚慌失措下落海，幸好遊客有依規定穿著救生衣，所以浮在海面上待救；船員立即先拋擲救生圈及救生索，將遊客控制在船隻附近避免漂離，並隨時監控落海遊客之安危。



海巡署及消防局進行觀光船上遊客救援

○ 消防局

- 消防局救生艇到達事故地點，進行落海遊客救援，陸續救起2名遊客。
- 與觀光遊艇船員確認已無其他遊客落海需要救援。

○ 海巡署艦艇

- 海巡署艦艇到達事故地點，靠近事故觀光遊艇，將尚未接運到救援觀光遊艇之8名遊客接運到海巡署艦艇上。
- 與觀光遊艇船員確認已無其他遊客需要接運。

海巡署及消防局進行觀光船上遊客救援

○ 觀光遊艇

- 船上遊客全部救援完成後，發生事故之觀光遊艇由船公司聯絡相關業者拖回馬公港。



受傷遊客之緊急救護

❖ 狀況說明

- 因為本次意外事故中有遊客受到意外傷害，因此由消防局馬公分隊派遣救護車前往南海遊客中心，進行受傷遊客緊急救護處理。



受傷遊客之緊急救護

❖ 處理動作

○ 馬公分隊救護人員

- 觀光遊艇落海的2名遊客經救援上岸，救護人員進行初步檢傷及緊急醫療處置後，乃立即以救護車送往澎湖醫院進一步治療。
- 觀光遊艇其餘23名遊客經救援上岸，進行初步檢視後認為無緊急送醫之必要。

受傷遊客之緊急救護

○ 災害應變前進指揮所

- 緊急救護組人員在緊急救護區，根據船上遊客名單核對確認2名落海受傷遊客之姓名，並在救護車將受傷遊客送往澎湖醫院後，追蹤後續送醫治療結果。
- 緊急救護組人員在緊急救護區，對救援上岸之其餘23名遊客進行初步檢視，確認並未受傷而無緊急送醫之必要。在確認船上所有遊客均已救援上岸後，帶領未受傷遊客至南海遊客中心，並由疏散管制組人員協助其在臨時安置區休息。

遊客之安撫慰問與臨時安置

❖ 狀況說明

- 除住院之受傷遊客外，船公司與旅行社應對其他未受傷遊客進行安撫慰問與臨時安置等作業，而相關單位亦應協助進行此項安撫慰問與臨時安置等作業。



遊客之安撫慰問與臨時安置

❖ 狀況說明

- 除住院之受傷遊客外，船公司與旅行社應對其他未受傷遊客進行安撫慰問與臨時安置等作業，而相關單位亦應協助進行此項安撫慰問與臨時安置等作業。

❖ 處理動作

● 船公司與旅行社

- 在遊客臨時安置區對其他未受傷遊客進行安撫慰問，並進行遊客的行程、交通、旅宿等問題之安排處理。

● 災害應變前進指揮所

- 現場指揮官到遊客臨時安置區關心遊客狀況，並指派疏散管制組人員協助進行安撫慰問與臨時安置等作業。

遊客之安撫慰問與臨時安置

- 澎湖縣旅遊處等單位人員偕同疏散管制組人員，協助安撫此件意外事故遊客，並主動詢問是否有旅運相關方面需求，例如協助變更其中斷之旅程、船上行李領取、辦理後續返台等；同時根據船上遊客名單，逐一核對及記錄其處理方式。
- 澎湖縣政府社會處等單位人員偕同疏散管制組人員，主動詢問此件意外事故遊客，是否有因交通及旅宿無法銜接而需進行臨時性安置與提供生活需求用品等之需求，若有則給予必要協助，並由災害搶救組人員協助相關物資之準備。
- 發生事故之觀光遊艇拖回港口，船長與船員上岸後，各相關單位進行後續之事故原因調查等工作。



簡報結束

謝謝聆聽