

各地方政府執行旅宿業颶洪災害
疏散撤離及物資整備應變計畫

交通部觀光署

民國 112 年 12 月

壹、 依據

- 1、 內政部112年8月25日「杜蘇芮及卡努颱風應變作業精進會議會前會」會議決議事項略以，督導地方政府加強要求旅宿業積極配合撤離旅客、落實儲備必要糧食物資及飲用水，研擬因應整體防災整備及應變計畫。
- 2、 衛生福利部112年9月18日衛部救字第1120139795A號函(如附件)。
- 3、 衛生福利部「直轄市、縣(市)危險區域(村里、部落)因應天然災害緊急救濟民生物資儲存作業要點範例」。
- 4、 發展觀光條例及相關規定。

壹、 目的

- 1、 針對位於孤立或高危險潛勢地區之旅宿業，當地旅宿業主管機關自災情警戒發布開始，即應配合當地整體防災整備及應變計畫，積極執行疏散撤離、旅客安置及物資準備等相關事宜，避免大量遊客受困待援而排擠當地政府之救災能量。
- 2、 協助旅宿業內部資源盤點及外部支援之橫向聯繫工作，提升旅宿業之自行因應風險之能力。

壹、 計畫對象及範圍

- 1、 對象：
 - (1) 旅宿業：指已依發展觀光條例領取旅館業登記證或民宿登記證而經營住宿業務者；不包含未領取登記證之非法業者，當地旅宿業主管機關應勒令歇業不得接待旅客。
 - (2) 旅客：指自外地前往當地旅遊而投宿旅宿業但未及時疏散撤離者，不包含當地居民。
- 1、 範圍：旅宿業之營業場所。

壹、計畫內容

1、平時整備階段：

- (1) 各地方政府評估並掌握所轄易形成孤立或高危險潛勢地區之旅宿業名單。
- (2) 各地方政府應協助業者訂定營業範圍之災害疏散撤離計畫及落實演練。
- (3) 業者應於營業場所規劃收容場所，並依其危險區域之交通特性及搶通難易程度，評估並備妥 10 日至 14 日糧食及飲用水等物資之安全存量。
- (4) 業者應於營業場所內備置緊急供電系統及通訊設備。

1、災前整備階段（配合相關防災機關發布之訊息）：

- (1) 業者應預置應變人力及器具。
- (2) 業者應隨時注意高危險潛勢地區之天候與路況，以為因應。
- (3) 倘防災機關發布預防性疏散訊息：地方政府及業者應宣導尚未入住之旅客勿再前往，業者應勸離已入住者。

1、災時應變階段：

- (1) 業者應確實掌握無法及時撤離之旅客數量，並視情況協助旅客就地或就近避難及提供民生物資。
- (2) 業者應隨時檢視營業場所周邊環境安全性，倘營業場所須配合疏散撤離，業者應提供旅客當地疏散路線資訊。
- (3) 業者應密切瞭解道路搶通最新復原狀況並告知滯留旅客。
- (4) 地方政府應於災害應變中心開設時，配合相關災防計畫，即時提供未及時撤離之旅客數量、安置及民生物資供應狀況，俾利應變中心指揮官研判及採取適切作為。

1、災後復原階段：

- (1) 業者應配合旅客需求，協助撤離受困區域。
- (2) 地方政府協助提供旅宿業者災後復原或重建等資訊。
- (3) 地方政府協助處理業者與旅客住房消費爭議：查「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」有取消訂房之定金退還規定，

依照不同天數旅客得依規定比例要求退還定金，倘有不可抗力因素，旅客得要求全額返還，因此旅客疏散撤離對業者損失甚大，亦可能致生消費爭議，甚至訴諸媒體，宜慎重評估。因此，為維護業者及旅客等權益，經地方災害應變中心決議並發布新聞稿要實施旅客疏散撤離，以作為業者向旅客告知應配合疏散撤離時之依據，亦作為後續雙方協議定金（或已支付房費）之處理依據。

壹、本計畫如有未盡事項，得隨時補充修正之。