



中山醫學大學附設醫院

主題名稱	突發事件維安應變處理程序 Emergency Incident Response Handler				
編號	213010-000-P-009	制定者	薛丁維	公布日期	101年02月07日
制定單位	庶務室庶務組	核准者	蔡明哲	修正日期	102年02月08日
版本/總頁數	第2.0版/10頁	審查者	羅琬婷	檢閱日期	109年10月16日

一、目的

為建立有效之院內突發事件發生與應變措施以保障來院病人、家屬、訪客及員工之安全使各相關部門能迅速啟動，使傷害或損失降至最低故制定「突發事件維安應變處理程序」，以下簡稱本程序。

二、範圍

凡全院區因發生突發事件對來院病人、家屬、訪客及員工之身體、精神、財產產生危害皆為本程序規範之範圍。

三、說明

(一) 依據：本程序依據「危機管理辦法」制定。

(二) 應變執行內容

1. 災害預防措施

- (1) 成立應變指揮中心。
- (2) 建立緊急通訊網。
- (3) 訂定各項應變計劃。
- (4) 組織自衛編組。
- (5) 建立動員名冊。
- (6) 建立災情蒐集通報作業方法。
- (7) 成立緊急避難所。
- (8) 訂定現場管制辦法。
- (9) 訂定物資整備辦法。

2. 災害準備措施

- (1) 訂定警衛執行程序、人員配置、處理原則等。
- (2) 配置三節伸縮警棍及無線對講機並應每日測試。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	2/10

- (3) 配合院區講習、操演。
- (4) 各哨值勤時應隨時注意有無可疑人、事，並隨時反映。
- (5) 巡邏哨於巡邏時應特別注意死角、樓梯間、廁所、頂樓及儲物間，有無異常現象或形跡可疑人員。
- (6) 中控室應隨時注意監視器各鏡頭，遇可疑情事應立即呼叫巡邏哨，前往查察。
- (7) 急診室裝置警民連線設備。

3. 災害應變措施

(1) 執行政序（聽到訊號發佈）

- A. 組長應將備用無線對講機開啟轉至1號頻道，接受防災應變中心指揮。
- B. 各警衛依人員配置方式佈署、執行。
- C. 各警衛就定位後應以無線對講機向組長報告。
- D. 組長確認就位後，應立即回報應變中心指揮官。
- E. 無成立防災應變中心應向總務室報告（下班時間以急診室主任或護理長）。
- F. 為避免干擾應變中心無線通訊，除組長以1號頻道與中心通訊外。
- G. 警衛組內部通訊一律以16頻道為主，10~15頻道為備用頻道。

(2) 人員配置

- A. 紅色訊號（火災）
 - (A) 汝川醫療大樓車道：負責管制建國北路大門，禁止人、車進入，引導入。（夜間由汝川中控哨負責）
 - (B) 汝川醫療大樓巡邏：負責文心南路急診車道入口，禁止人、車進入，引導消防車及救護車進入。（如為汝川大樓負責發報現場管制）
 - (C) 核醫醫療大樓急診哨：負責管制急診車道，禁止人、車進入，引導消防及救護車進入停放處。
 - (D) 核醫醫療大樓車道：負責內科大樓前車道，禁止人、車進入、

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	3/10

淨空，引導消防車停放。(夜間由汝川哨負責)

(E) 醫療大樓巡邏哨：負責管制發報樓層，禁止人員進入，消防人員到達後，引導至現場。(如為汝川大樓負責文心南路與建國北路交口管制，引導消防車停放)

(F) 內科醫療大樓、中控哨：負責拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。(夜間協助引導消防人員及媒體記者)

(G) 行政大樓哨：負責控制 7、8 號電梯 (消防專用)，引導消防人員使用及指引民眾由安全門疏散，

(H) 汝川醫療大樓哨：負責引導消防人員至 7、8 號電梯及媒體記者至指定地點。

(I) 汝川醫療大樓中控哨：負責管制、疏散汝川大門車道及待命支援。

(J) 媒體記者室設立於高壓氧中心對面會議室。

(K) 臨時收容中心設立於核醫大樓一樓大廳。

(L) 聽到解除訊號發佈警衛組長應先向應變中心請示、確認。

(M) 確認後指揮人員返回原崗位維持秩序及安全警戒。

(N) 俟消防車輛離去後撤回道路管制人員。

B. 綠色訊號 (大量傷患)

(A) 警衛組長：立即至急診室報到並負責急診室車道人、車管制及引導救護車停放。

(B) 內科醫療大樓、中控哨：負責依指定區域拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。

(C) 汝川醫療大樓車道：負責管制建國北路大門，指引救護車往急診室方向。(夜間由汝川哨負責)

(D) 巡邏哨：負責文心南路急診車道入口，禁止人、車進入，引導救護車進入。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	4/10

- (E) 必要時開放內科車道，核醫車道負責管制內科車道，汝川哨負責中央進入車道管制（夜間由汝川巡邏負責）
- (F) 汝川醫療大樓中控：負責引導媒體記者及家屬至指定地點。
- (G) 行政大樓、汝川醫療大樓巡邏哨：待命支援。
- (H) 經應變中心指揮官同意得請憲、警協助管制。
- C. 橘色訊號（重大災害）
- (A) 巡邏哨：立即前往現場，協助疏散、淨空，禁止人員進入。
- (B) 內科醫療大樓、中控哨：負責依指定區域拉警戒線成立臨時收容中心，維持中心秩序及安全。
- (C) 其他各哨應就地指引協助疏散並維持現場秩序。
- (D) 檢查疏散區是否全部疏散完畢。
- (E) 組長確認後向應變中心報告，將人員撤至安全區並維持秩序及安全警戒。
- (F) 依應變中心指揮官指示派員指引外來病患至收治區。
- (G) 視現場情況必要時管制醫院附近道路，以維道路暢通。
- (H) 經應變中心指揮官同意得請憲警協助管制。
- D. 黃色訊號（感染性疾病）
- (A) 巡邏哨：立即至感染科報到。
- (B) 依規定穿著防護衣。
- (C) 依應變中心揮官指定區域執行安全警戒、管制（人員只進不出）。
- (D) 確認解除後應依標準程序解除防護衣並消毒。
- (E) 通報組長。
- (F) 組長通報應變中心指揮官。
- E. 粉紅色訊號（嬰兒失蹤）
- (A) 汝川巡邏哨：立即至汝川 7 樓護理站報到，陪同護理人員逐層

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	5/10

檢查。

(B) 汝川醫療大樓哨：負責監控 1 樓大廳電扶梯、電梯及安全梯(A)。

(C) 汝川醫療大樓車道哨：負責檢查地下停車場出口離開車輛。

(D) (夜間由行政負責)

(E) 核醫醫療大樓車道哨：負責監控地下停車場入口車道，有無人員走動。(夜間由中控負責)

(F) 巡邏哨：負責檢查文心南路出口離開車輛，監控汝川大樓後門。

(G) 內科醫療大樓哨：負責監控二樓空橋。(夜間先關閉三樓空橋)

(H) 行政大樓哨：負責監控三樓空橋。

(I) 汝川醫療大樓中控哨：負責監看監視器及待命支援。

(J) 攜帶嬰兒外出者，一律帶至醫院指定地點交由院方查證。

F. 白色訊號 (毒化災害)

(A) 巡邏哨：立即至災害現場報到。

(B) 依規穿著防護衣。

(C) 依防災中心指揮官指示，於安全區拉警戒線。

(D) 執行安全警戒、管制及維持現場秩序。

G. 黑色訊號 (竊案)

(A) 核醫醫療大樓大樓

a. 巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。

b. 行政哨：負責 7、8 號電梯間前走廊，監控電梯、安全梯(B)及中廊。

c. 內科哨：電扶梯前，監控電扶梯、安全梯(A)及 4、5、6 號電梯。

d. 急診哨：於中廊監控 1、2、3 號電梯及旋轉門。

e. 汝川巡邏哨：負責汽車出口車道，監控出去車輛。

f. 中控哨：負責監看監視器及待命支援。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	6/10

(B) 內科醫療大樓大樓

- a. 巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b. 內科哨：負責內科大樓東側監控安全梯(B)。
- c. 汝川巡邏哨：負責 9、10 號電梯前，監控電梯及安全梯(A)。

(C) 行政醫療大樓大樓

- a. 巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b. 行政哨：負責監控安全梯(A)及電梯。
- c. 汝川巡邏哨：待命支援。

(D) 汝川醫療大樓大樓

- a. 汝川巡邏哨：立即至通知樓層協助處理。
- b. 汝川哨：負責電扶梯前，監控電扶梯、安全梯(A)。
- c. 核醫巡邏哨：負責貨梯，監控貨梯、安全梯(B)。
- d. 汝川車道哨：負責監控出去車輛。(夜間由內科哨負責)
- e. 汝川中控哨：負責監看監視器及待命支援。

H. 暴力事件

- (A) 代號：32133
- (B) 第一時間報警。
- (C) 前往處理時最少兩人一組，必要時得全員支援。
- (D) 到達後先將雙方隔開、勸阻，並淨空四周，以免影響其他人。
- (E) 如一方為院方員工，以保護員工為第一優先。
- (F) 如有危害人身、財產安全時，得採壓制動作。
- (G) 警方到達後，交由警方處理，於四周採戒護動作。

(3) 處理方式

A. 電梯故障

- (A) 接獲對講機後，利用對講機安撫受困者。
- (B) 立即通報工務組前往搶修。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	7/10

- B. 停水、停電
- (A) 通報工務室。
- (B) 通報總務室。
- C. 人員抗爭
- (A) 依抗爭人員多寡及現場狀況派員監控，並禁止進入院區。
- (B) 通報公共事務室主任、總務室主任及行政主管等。
- (C) 請示是否請警方處理。
- (D) 依院方指示派員護送抗爭人員就指定地方並留於現場防護、監控。
- D. 竊盜、詐騙事件
- (A) 發現竊盜、詐騙事件時，依黑色訊號執行派員監控及守住各出入口。
- (B) 通報總務室。
- (C) 通報警方。
- (D) 請嫌疑人配合至警方到達。
- E. 特殊狀況
- 如發現大量不明人士或攜帶危禁品進入，有危害醫護人員疑慮時：
- (A) 立即派員監控。
- (B) 通報總務室。
- (C) 請示是否報警。
- (D) 通報警方處理。
- F. 失竊處理方式（民眾報案）
- (A) 詢問失竊物品、地點、時間及物主姓名、聯絡電話或方式。
- (B) 通報總務室。
- (C) 協助報警處理。
- (D) 填寫異常報告呈報總總室。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	8/10

G. 失物處理方式

- (A) 民眾檢獲失物交警衛時，會同前往大廳交服務台處理。
- (B) 請服務台共同清點物品。
- (C) 登載檢獲人姓名、聯絡電話或方式。
- (D) 請服務台廣播招領。
- (E) 警衛返回崗位後記載於值勤日誌備查。

H. 投訴處理方式

- (A) 以和藹方式協調溝通、說明。
- (B) 先以電話通報總務室。
- (C) 填寫異常報告述明事由及改進措施或建議事項呈報總務室。

(4) 處理原則

- A. 如原派駐警直接處理時，組長應立即指派人員遞補。
- B. 處理人員抵達現場應立即通報述明現況，以利瞭解狀況，決定是否派員支援或報警處理。
- C. 處理事務一切以和緩口氣詢問，不得談論案情以外事務或個人想法、看法。

(5) 警衛復原處理

- A. 聽到解除訊號或應變中心指揮官指示。
- B. 組長應以無線對講機通知各組員。
- C. 各員應立即將使用裝備收妥歸回原位。
- D. 如著防護衣者應依標準程序解除防護衣並消毒。
- E. 返回原值勤地點並以無線對講機向組長回報。
- F. 組長回報應變中心或總務室。
- G. 各訊號或突發事件均應於值勤日誌登載時間、地點、事由及處理情況。

(三) 復原處置

1. 確認突發事件處理完畢。
2. 清點損害。

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	9/10

3. 發工整修或補充機具，使功能完備，恢復原狀。
4. 請財務室提供損失金額。
5. 請法務室協同至辦理派出所報案、製作筆錄，以備求償。

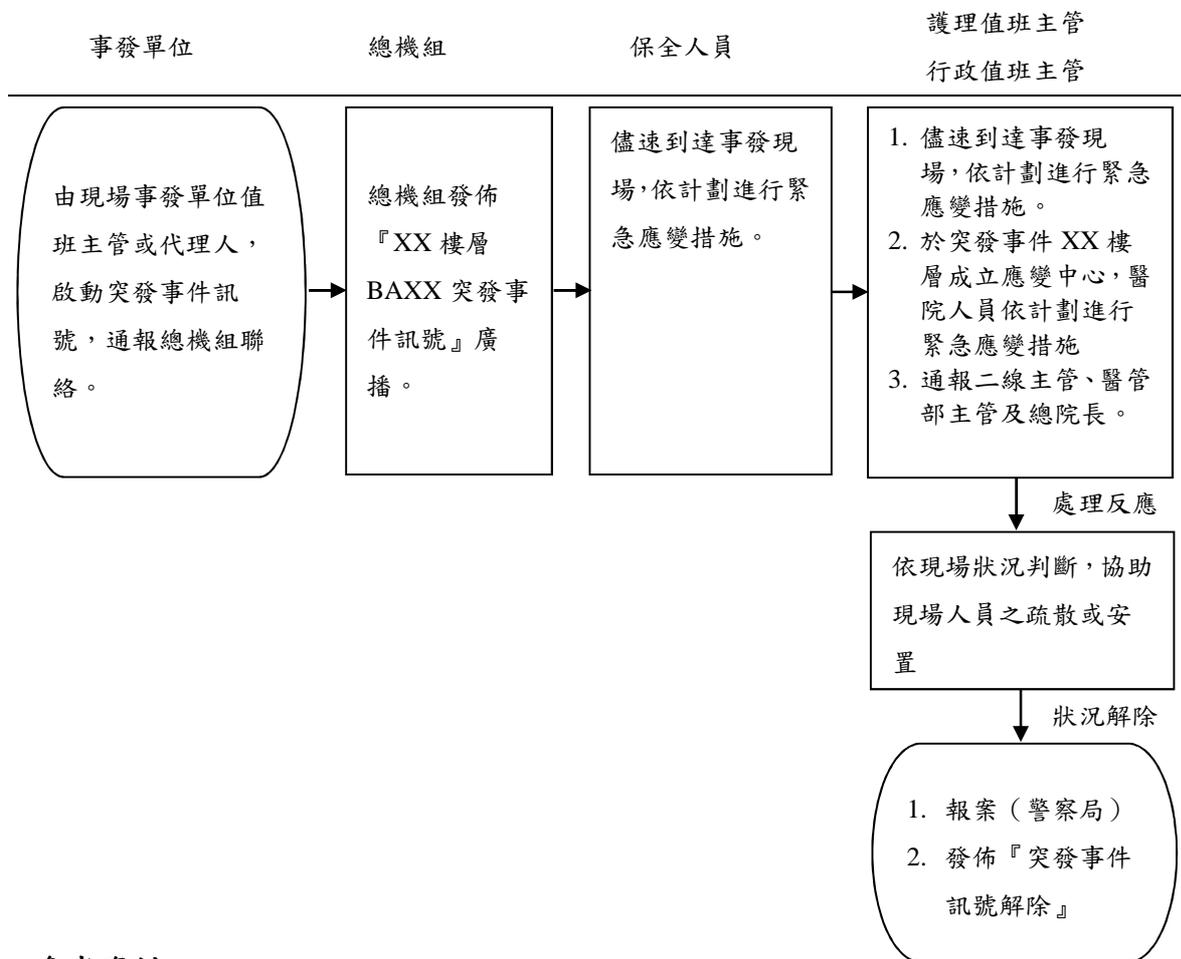
(四) 實施及修訂

本辦法經總院主管會議通過後公布實施，修正時亦同。

四、使用表單

(略)

五、流程圖



六、參考資料

(略)

七、附件

(略)

主題名稱	突發事件維安應變處理程序	制定單位		總務室庶務組	
編號	213010-000-P-009	版本	第 2.0 版	頁碼/總頁數	10/10

八、文件修正紀錄

修正日期	版本	修正說明	備註
101.02.07	1.0	新制定	100年12月19日危機管理委員會會議通過;101年02月07日總院主管會議通過
102.02.08	2.0	配合標準化文件管理辦法修正公布日期及進行年度臨時檢閱	
103.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
104.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
105.08.09	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
106.10.23	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
107.05.02	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
108.07.01	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	
109.10.16	2.0	年度檢閱，無修正。版本不變動。	