


防疫內政
邊境嚴守
社區保衛
明日疫常

就位 · 無畏

內政抗疫 全員並肩

DARE TO FIGHT ALONGSIDE



就位 · 無畏
內政抗疫 全員並肩

目錄

004 部長序

站在背後的每一個小我 徐國勇

006 次長序

站在防疫的第一線守護臺灣 陳宗彥

防疫內政

008 全球化，病毒擴散迅速

010 阻擋疫情，「邊境」是第一道防線

012 從邊境到社區，We are 內政防疫聯盟

邊境嚴守

016 與未知的敵人奮戰 戍守疫情第一道防線

032 為需要返家的國人 鋪好回家的路

042 後送 最刻骨銘心的一段路

社區保衛

068 科技抗疫 御守臺灣

086 居家檢疫關懷與失聯協尋

100 防疫追蹤管理流程

102 疫調與打假 混亂中安定人心

116 消弭社區疫情 全民一起來

148 防疫無國界 暖心應援在臺外國人

160 疫情下的集會活動停看聽

明日疫常

172 手牽手 同島一命團結抗疫

184 疫情大事記

站在背後的 每一個小我

回想 COVID-19 剛爆發時，醫護人員立刻站上高風險的第一線，極為艱辛。但很多人可能不知道，同步投入了最多人力支援的部會，是內政部。

當確診者從國外進來，移民署同仁必須站在國門前沿查驗身分，再由消防署負責後送、警政署同仁負責維安。且臺灣地狹，從萬華不明感染源爆發、到屏東 Delta 印度變異株群聚即可知，只要有一個確診者沒有防堵到，一傳十、十傳百……三天內疫情就會失控，因此，必須請警察同仁比照重大刑案調查通緝犯的規格，把人找回來。

當臺灣防疫成績受國際矚目，於我而言，這一次次的「加零」，是一個個「家庭」在背後的支撐。許多民政司、戶政司同仁，為了統整居家檢疫造冊資料忙到深夜 2、3 點，經常是由不放心的家人親自接回；還有職責所在、長達半年以上無法返鄉的邊境警政同仁，以及冒著染疫風險，執行居家檢疫關懷的村里幹事與外事警察……我看到的，是他們堅守崗位，無私奉獻。

做為與臺灣民情最貼近的行政體系，內政部勢須發揮靈活彈性的特色，成為防疫政策落實與民眾溝通之間的橋梁。

全國疫情升至三級警戒時，苗栗縣有一科技廠的移工集體感染，當時，我打電話給前進指揮官王必勝，將苗栗縣的警察指揮權暫交給他，讓他能快速處理，並請警察局長後續回報即可。我的想法是，防疫視同作戰，因此由衛福部主導，內政部全力協同，適時變通與配合，是防疫期間非常重要的觀念。

而當警察同仁跟移工們溝通時，不是拿起警棍威嚇，而是和緩安撫地說：「這是為了你們的安全，你們可以安心接受隔離，而且薪水不會受到影響。」最終這個事件能快速安全落幕，我認為跨部會合作與體恤民情是很關鍵的因素。

幫助政策落實的角色，在宗教活動協調這一面尤為明顯。宗教是穩定臺灣社會很重要的力量，其實某一部分就像是民間的內政部，需要聆聽許多民情。然而疫情嚴峻時，進香、繞境對於防疫卻是極大的挑戰。像是白沙屯繞境，全程沒有固定路線，均隨媽祖諭示；而大甲鎮瀾宮繞境，雖有固定路線卻長達九天，人潮每日動輒數十萬，實在難以管控。

盛大的宗教節慶早在前一年即需縝密規劃，它匯聚了數百萬臺灣民眾的期待與虔敬，臨時取消是相當不容易的決

定。就如同松山慈祐宮最早宣布停辦進香時，早已收費完成且安排百輛遊覽車，對於廟方與信徒都會帶來損失。因此我與團隊透過實地走訪、溝通與協商，從國外宗教群聚舉例到動之以情，兩年下來拜訪了數千家廟宇，也包括基督教、天主教、伊斯蘭教等團體，暫時取消進香、延期繞境、停做禮拜等，為臺灣防疫爭取更多緩衝時間，這是其他國家做不到的，但是我們成功了。

回首臺灣防疫成果，我感觸最深的，是我們沒有第一時間就用強制、集權或是命令的方式來防疫，而是請民眾共同成為這次防疫行動的參與者，因為當「個人衛生」變成「公共衛生」的時候，它就是公眾之事。簡言之，我們用民主的方式防疫，如今這樣的成效，對全世界而言都是一件很不容易的事。

最後，我想再次謝謝所有內政部同仁與家屬，謝謝你們把自己縮小，犧牲休息、犧牲自由、犧牲跟家人相處，甚至站上感染風險最高的第一線，感謝你們成就大我，共同守護臺灣。

內政部部長

徐國勇



站在防疫的 第一線守護臺灣



2021年9月開學日，臉書上許多老朋友、同事，紛紛放上孩子升格為小一新鮮人的照片。看到孩子們漾著童稚的笑顏，邁開腳步踏進久違的校園，彷彿也感受到滿滿的朝氣。這是國人與抗疫伙伴們長期協力守護健康的成果，意味著臺灣又再一次挺過疫情難關，讓整個社會可以回到正常生活的常軌。

我不禁回顧了12年前女兒們的入學照片，意識到今時今日畫面裡和過往最大的不同，是這兩年多來，每個人的臉上都戴起了口罩。我經常感慨，對此，我們好像已經習以為常，可歎的是，這段期間出生的新生兒，卻已渾然不知這個世界在口罩底下的本來面貌。

自進駐中央流行疫情指揮中心以來，面對病毒侵擾，經歷過不同時期，且以不同的策略來應對。我的工作，就是協調各部會、單位，貫徹執行指揮中心各項指令。

決策，是依靠每一次經驗推演前進。921大地震，臺中縣大里市有18棟大樓全倒或半倒，那時在大里市公所任職機要秘書；回到臺南擔任民政局局長期間，2015年夏秋兩季，臺南遭逢有史以來最嚴重的登革熱疫情，隔年2月6日小年

夜那天，發生規模6.6的臺南大地震，導致維冠大樓倒塌，逾百人罹難……，這一切都讓我學習到，未來還會有其他不可預知的天災人禍，我們必須將其轉化為社會進步的養分。

過去的經驗，會帶領著我們思考，接下來每一件事情要如何面對和處理。就好比經歷過這幾次災情，知道要即時啟動SOP應變，還有對於第一線同仁的適時安撫、穩定軍心，都至關緊要。這也是為什麼當遇到COVID-19，第一時間我所想到的，就是預判這場疫情可能會延續多久，還有疫情造成的影響性，需要加緊腳步規劃相關的資訊系統，可以在後續順利推動防疫作業。

面對疫情，民眾會焦慮，但只要冷靜下來，就能知道，許多讓人驚恐的消息，其實都太過複雜，也於理不合。因為病毒、疫情、疫苗，這些都是科學，不會因人設事，有就是有、陽性就是陽性、有效就是有效；相信科學，才是正解。

兩年多下來，我們可以很欣慰地發現，從公部門到民眾，都提升了判讀訊息的能力，願意自發性地查證，杜絕散播或聽信謠言，加上政府所有的疫情資訊都做到公開透明清楚，更有利人心安

定和社會穩定。

其實我更期待的是，疫情可以帶給臺灣更正向的轉變。回想2021年5月，因為本土個案激增的關係，國人從職場與校園走回家中，也給了我們一些提醒：過去那些屬於家庭功能的親職事務，諸如親子關係的維護、教育資源的分配，是否也應該隨著回歸家庭，而讓一切走向原本該有的運作？或許，這才是臺灣能夠邁向下一個階段、讓社會更進步的關鍵。或許，在我們克服病毒的許多年以後，會格外懷念珍惜能有這段陪伴家人的時光。

抗疫路迢迢，走了一段時間，確實難免感到疲乏。但我深信，繼續堅持下去，能看到隧道盡頭，終有曙光。有句諺語說：「良言一句三冬暖，惡語傷人六月寒。」在險峻的黑夜裡，我們彼此是同行的伙伴、是信任的託付，期盼國人與內政團隊，秉持著「心要簡單，人要善良」的堅定信念，攜手照亮臺灣抗疫之路。

內政部政務次長

陳亭秀

全球化， 病毒擴散迅速

2020年3月，COVID-19被發現的五週內，已入侵全球四大洲。

當旅客的跨國移動成為病毒擴散途徑，各國 COVID-19 疫情感染的情勢，也同步連動臺灣邊境管制策略的鬆緊。我們必須藉由全臺入境人流總量控管，確保臺灣人民生命安全，以及整體醫療量能可承受的負荷量。

資料來源／財團法人國家實驗研究院國家高速網路與計算中心，COVID-19 全球確診地圖

2020

03/19

因應全球旅遊疫情警戒升溫，臺灣自此日起限制非本國籍人士入境，且所有入境者都需居家檢疫 14 天。

全球累計確診 **24 萬 6,032**

臺灣累計確診 **108**



06/29

因臺灣疫情防良好，考量商務經貿交流及人道因素，邊境開始放寬外籍人士入境需求。

全球累計確診 **1,028 萬 7,761**

臺灣累計確診 **447**



2021

05/19

因應臺灣境內社區感染上升，暫時緊縮未持有我國居留證之外來人口入境與轉機需求。

全球累計確診 **1 億 6,539 萬 2,420**

臺灣累計確診 **2,533**



09/13

考量境內疫情防趨緩，邊境重新放寬入境需求，開放國人外籍配偶及未成年子女申請入境（陸港澳一體適用）。

全球累計確診 **2 億 2,581 萬 3,975**

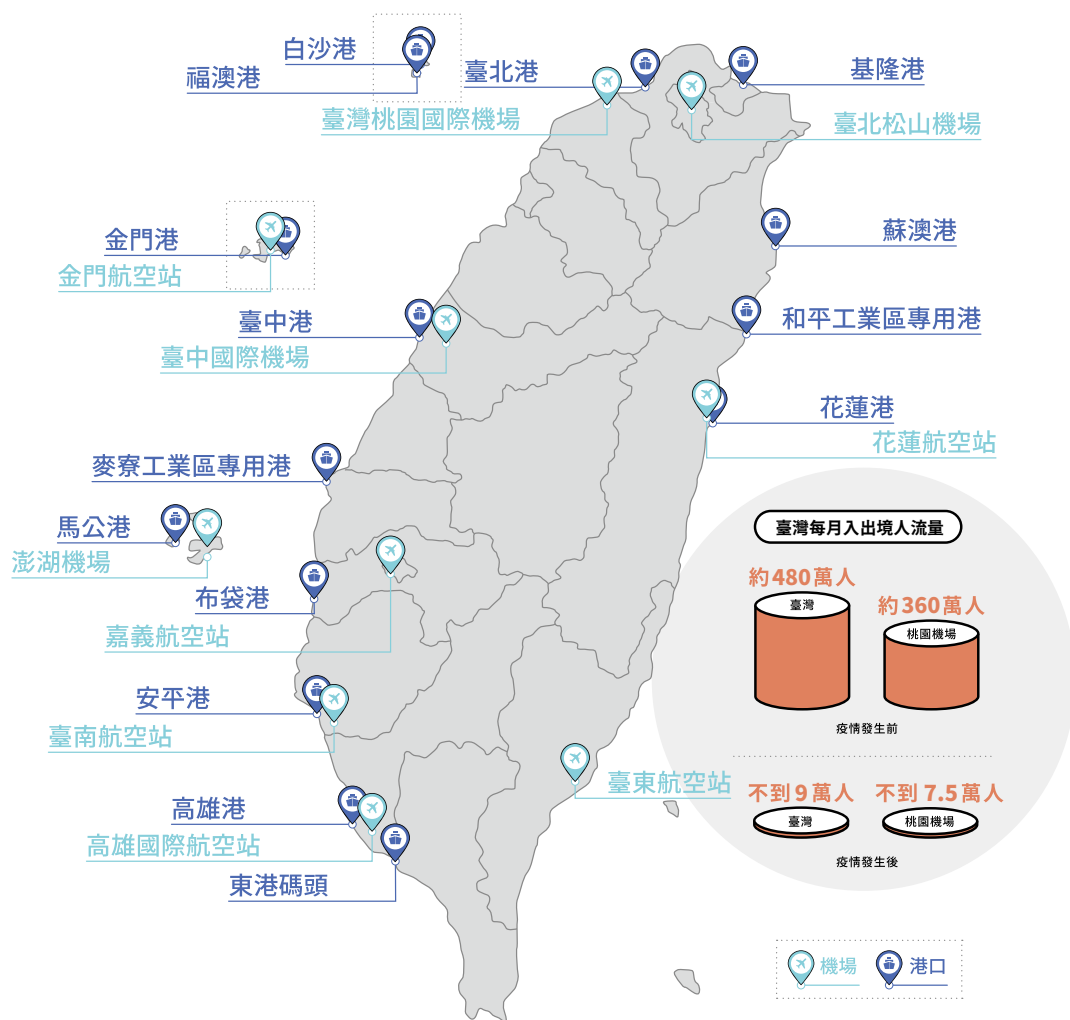
臺灣累計確診 **1 萬 6,093**



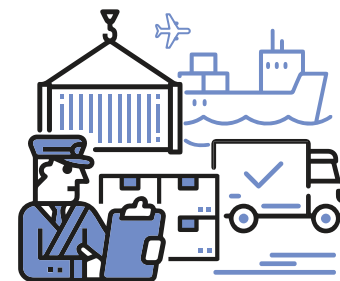
阻擋疫情， 「邊境」 是第一道防線

「邊境」即指臺灣可入出國的10個「機場」與15個「港口」，這些國境口岸由內政部移民署負責入出境管制，加上貨運、檢疫、安檢單位入駐，形成四道最重要的安全關卡，簡稱「CIQS」。

戍守邊境的 CIQS 團隊



*疫情發生前依內政部移民署2020年入/出境資料統計計算，
疫情發生後依內政部移民署2021年入/出境資料統計計算。



Customs海關檢查

由「財政部關務署」負責貨物的通關。



Immigration證照查驗

由「移民署」下的國境事務大隊，負責旅客證照查驗的通關。



Quarantine人員檢疫及動植物檢疫

由「衛生福利部疾病管制署」、「行政院農業委員會動植物防疫檢疫局」，分別負責旅客及動植物檢疫的通關。

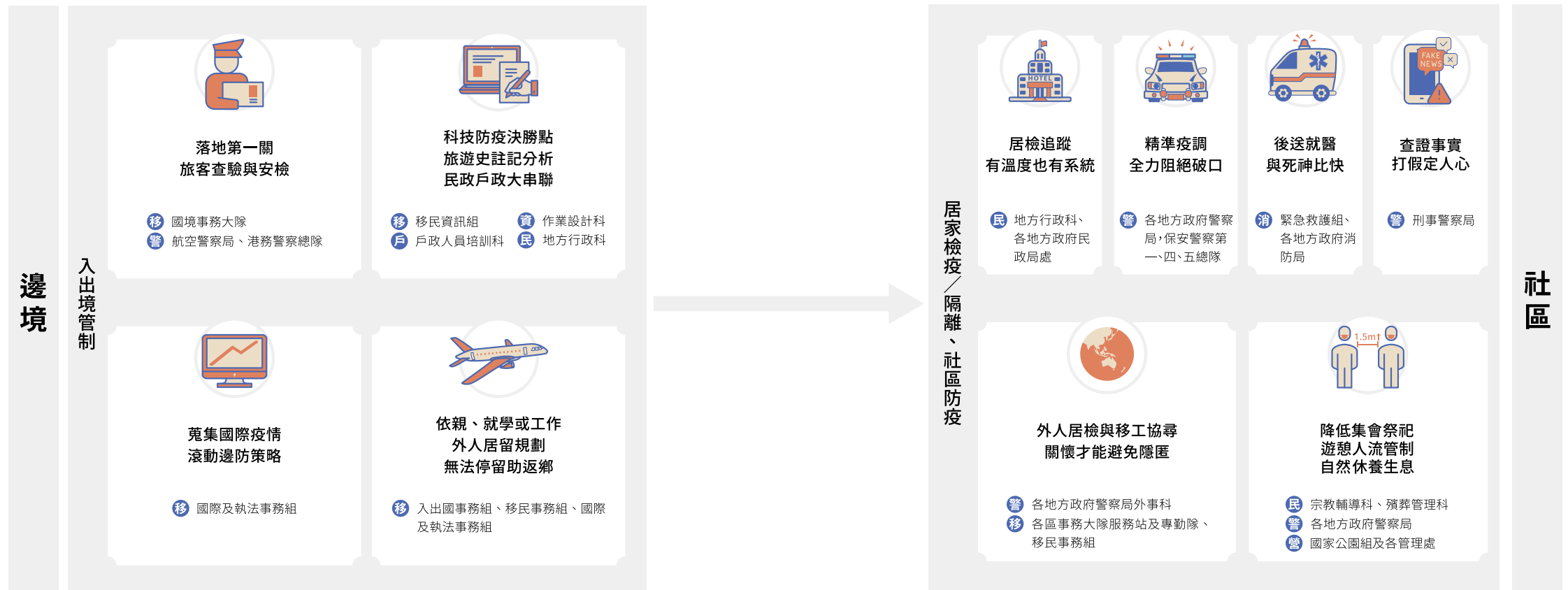


Security安全檢查及航空保安

由「警政署」下的航空警察局與港務警察總隊，負責機場與港埠周邊的交通管制、安全維護，以及旅客與船員安全檢查的通關。

從邊境到社區， We are 內政防疫聯盟

從邊境到社區，民生第一線與防疫第一線緊密連結，內政部總動員，肩負起臺灣防疫政策踐行的任務與使命。



- 移民署
- 警政署
- 消防署
- 資訊中心
- 戶政司
- 民政司
- 營建署

PART 1

邊境檢疫與管制，一是要控制人流，防止病毒從境外進入臺灣；二是爭取國內醫療體系與防疫物資應變的時間。

臺灣的邊境防疫體系，在每次新興疫病的考驗中，以脫胎換骨的蛻變，將防疫系統與網絡進行完善升級與進化。

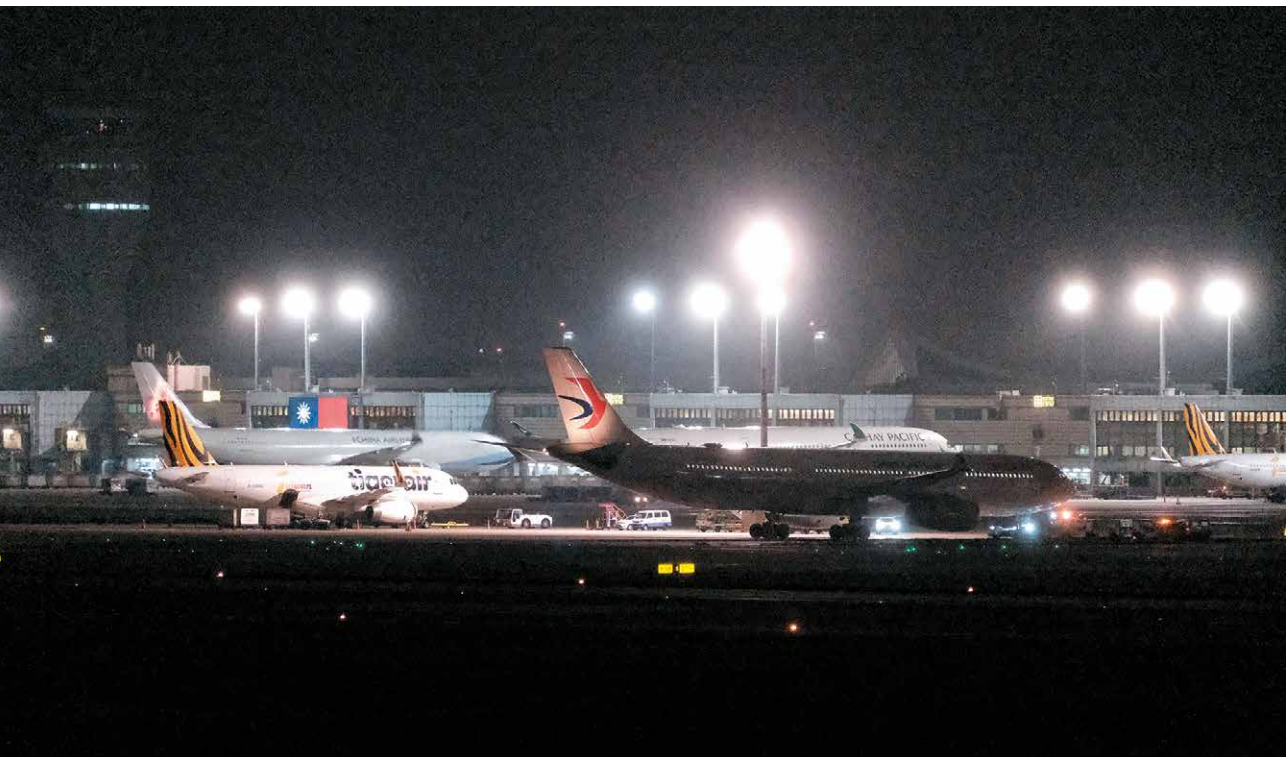


邊境嚴守



與未知的敵人奮戰 —— 戍守疫情第一道防線

2019年12月31日中午，政務次長陳宗彥進入行政院，參加防疫會議開始，這場史無前例、鋪天蓋地而來的抗疫行動，就此展開，在這條滿布荊棘的戰疫路上，不同崗位的公僕唯願與全民一同負重前行。



全面啟動 邊境攔截爭取應變時間

燎原危機，從來都是自星星之火開始。且把時間回推到2019年，一名網友在PTT上分享中國醫師李文亮的對話訊息截圖，內容表明武漢出現七例與華南海鮮市場有關的SARS病例，並貼出檢驗報告。這則短短的網路訊息，隱含了爆炸性的不明原因肺炎疫情內容，很快從民間傳遞到政府，如平地一聲雷，敲響防疫警鐘。

嚴謹審慎以對 緊守國門為先

相關訊息被疫情中心防疫醫師鄭皓元轉載至衛生福利部疾病管制署（下稱疾管署）內部群組，副署長羅一鈞即時向相關單位提出示警。行政院隨即召集衛生福利部

（下稱衛福部）、內政部等相關部門，進行第一次防疫專案會議，並於第一時間召開記者會向國人說明疫情，同時迅速要求機場CIQS團隊啟動邊境管制強化作為。

CIQS是守護國境的四道重要關卡，分別是：財政部關務署（下稱海關）（Customs），負責「海關貨物檢查」；移民署（Immigration），負責「旅客證照查驗」；疾管署和行政院農業委員會動植物防疫檢疫局（下稱農委會動檢局）（Quarantine），各別負責「人員及動植物檢疫」；警政署航空警察局（下稱航警局）（Security），負責「旅客安全檢查及航空保安」。

邊境管制的強化即是「緊守國門」，確實攔檢境外移入病例，避免造成國內疫情發生。對比2008年和2018年兩岸往來總人次，10年間增加逾12倍，考量到臺灣與中國旅客往來頻繁而密切，為求

慎重，凡是武漢直航入境的班機，依標準作業程序啟動邊境檢疫應變措施，進行登機檢疫。

邊境檢疫與管制，不僅是儘可能地防止病毒從境外進入臺灣，另一方面，也是在為防疫作業，爭取更多國內醫療體系與物資整備的應變時間，包括擴大口罩和酒精等防疫物資生產量能、快篩試劑研發與量產等，避免病例在短期內激增，造成醫療系統癱瘓、引發社會大眾恐慌。

守住邊境，成了疫情在國際蔓延開來之際，最刻不容緩的事。

全球化的兩面刃 經濟發展 vs. 疫病風險

疫病無疆界，全球化發展讓病毒擴散的風險倍增，隨著人口的移動，讓疫情的流竄被勾勒得分外清

晰；回顧歷史，皆有跡可循。

2002年，SARS在九個月間，蔓延五大洲近30個國家，2009年的A型流感H1N1，更是在短短九週內就傳遍世界各地。可見全球化雖為各國帶來經濟繁榮，但面對人口跨國移動日益頻繁，病毒的傳播速度也遠遠超乎預期，甚至衍生出更多變種病毒，讓人防不勝防。

2018年全球觀光人次高達14億，其中，成長最多的就是中國。以日本為例，近10多年來，從中國入境的觀光客暴增將近20倍，讓日本在中國COVID-19疫情剛爆發之初，迅速淪陷，成為人人聞之色變的嚴重疫區。

相較於日本或鄰近中國的其他國家，全世界皆認為臺灣地狹人稠，與中國僅一峽相隔，必定難逃疫情衝擊，但讓人跌破眼鏡的是，臺灣不僅維持經濟發展，成為全

球防疫模範生，更提供物資幫助他國，這除了要歸功於臺灣對於疫病防治的持續性整備外，更是因為承受國際環境不友善下的自立自強性格使然。

因為我們知道，愈趨頻繁的傳染病，愈發嚴重的疫情，對全球經

濟所造成的衝擊和改變，也會與日俱增。過去的經驗在在告訴人們，當出現一個移動快速、會引發呼吸道感染的致命病毒大流行時，該捫心自問：我們做好作戰準備了嗎？而這部分臺灣從未鬆懈，一直處於備戰的進行式。



▲ 2003年3月國軍上街噴灑防SARS藥物，這次疫情讓臺灣在防疫這條路上從未鬆懈，一直處於準備進行式。

撐起疫情防護網 17年前 SARS 教會臺灣的事

是幸，也是不幸，每經歷一次新興傳染疫病的考驗，都像是一次脫胎換骨的蛻變，有助於臺灣建立更完善的防疫系統，從政府到民間凝聚正面力量，將曾遭受的慘痛教訓，化為成長的契機。

SARS 結束翌年 1 月，政府修正公布《傳染病防治法》，重新檢討國內防疫體系缺失，包括設立「國家衛生指揮中心」、民眾就醫不得隱匿接觸史或旅遊史、實施機場港口檢疫等，都源自該次修法的成果。

當年 SARS 爆發，全臺人心惶惶，根本原因是政府動員體系不足、應變能力有限，以及醫療量能整備缺乏等，導致無法有效防治及控制疫情。而此次面對

COVID-19，從疫調工作到全民防疫的危機意識皆大幅提升，且國內醫療體系量能也有完備部署。因此，即使自 2020 年 3 月中旬後，國際疫情趨於嚴重，各國紛紛封閉國境，導致大量旅外國人急速返臺，境內確診數大幅增加，仍能落實各項防疫事務運作，有效控制疫情，展現出臺灣公衛自 SARS 深蹲後，一躍再起的防疫力量。

中國武漢封城那一日 國境邊防大動員

在 2020 年 1 月初，世界衛生組織（WHO）遲遲無法定義中國的新型冠狀病毒傳播狀態，疫情仍混沌不明朗，但臺灣秉持過去的防疫經驗，一開始就以「非典型 SARS」的規格嚴陣以待。1 月 8 日，研判疫情有延燒的可能，因此提升國際及小三通港埠警戒；1

月 21 日，臺灣出現首例境外移入個案，隨即將武漢旅遊疫情建議提升至第三級（Warning）。

上緊發條、步步防備的同時，疫情已悄然逼近，兵臨城下。

入境檢疫追蹤 串聯各部會通力合作

2020 年 1 月 23 日，成為全球人民共同記憶中「歷史上的那一天」——從這一日起，中國宣布武



▲ 政務次長陳宗彥職權轄管範圍與邊境管制及社區防疫息息相關，而受指派為指揮中心副指揮官。

漢全面封城，實施全城隔離，暫停班機和火車進出，城內疫情如何，外界一無所知；消息傳出，世界風雲變色。

當時，臺灣各家航空公司往返武漢的 12 航班全數停飛，即使沒有臺灣旅行團滯留武漢，但卻有在臺旅遊的武漢旅遊團八團、130 人，在 1 月 28 日最後一團離境之前，領隊、導遊對於旅遊團員均每日逐一掌握體溫及身體狀況有無異常，並定期通報，做好相關因應措施。

「我們一確認武漢封城的訊息，立刻著手篩檢入境旅客必須居家檢疫的名單，也就是自封城日起回溯至 1 月 8 日，從武漢進到臺灣的所有旅客清單我們必須掌握。」政務次長陳宗彥提到，當時全球對此病毒仍感陌生的狀況下，僅能從流行病學的角度，依據過往所知的冠狀病毒特性，判斷推估出

至少 14 天潛伏期，因此要求移民署移民資訊組從這段期間，在每天平均約 15 萬人次的出入境旅客中，找出符合自中國入境條件的名單。

明明是大家正歡天喜地準備過節的小年夜，卻成了史上最令人「難忘」的農曆新年。陳宗彥苦笑說：「內政部所有同仁，就是從 1 月 23 日那天開始，忙得人仰馬翻！」

他娓娓道來為何這項任務特別棘手的原因。其一，時值過年，出入境人數劇增，單日可達 18 萬，比平常高出許多，「要從這麼多旅客中撈出這 1,225 人自中國入境的名單，無異是大海撈針。」

其二，有別於一般航線拿的是護照，因兩岸關係特殊，光是旅客證件，就有護照、台胞證和俗稱「大通證」的往來通行證，也因為證號格式完全不同，造成「航前旅客資

訊系統」（Advance Passenger Information System, APIS）名單上的證照號碼不一；資料不齊，增加了搜尋的困難度。



▲ 移民署移民資訊組長期負責管控與分析全臺入出境旅客資料，是本次臺灣科技防疫的重要基礎數據。

為了在極短時間內找到這些旅客，移民署移民資訊組、資訊中心、戶政司與民政司通力合作，展開不可能的任務。

首先，從比對出可能正確的證號資料開始，運用戶役政系統，一一查找，緊接著將資料同步提供衛福部中央健康保險署（下稱健保署）、國家通訊傳播委員會（NCC）及其轄管的電信單位，蒐羅可能的地址、電話後，進行資料重整與比對。

僅用一天的時間，便在 1 月 24 日將名單交由民政司，籌劃地方政府查訪工作。至此，這項居家檢疫名單回溯的緊急作業方告底定。

從手工作業到系統上線 滾動修正

因應疫情發展，中央流行疫情指揮中心（下稱指揮中心）於 2020 年 1 月 26 日起暫緩中國湖

北的旅客入境，隨著疫情擴大，2 月 6 日起暫緩所有中國旅客來臺。

然而，當時適逢年節期間，遇到的最大挑戰，是如何應對大量從中國返臺的國人檢疫工作。

在新聞媒體上，偶爾會看到里長吐苦水說：「這個人都回臺多久了？卻沒個蹤影。」這是因為民眾的戶籍處未必就是通訊處，資訊上的落差，必須輔以健保投保等資料再逐一確認。陳宗彥回憶，民眾闔家團聚過年時，民政司的同仁卻都忙著以輪班的人工作業方式比對資料，甚至挑燈夜戰，到凌晨 3、4 點才返家。

他意識到，「我們對於這個病毒認識有限，對於它可能的影響必須審慎判斷，運用過去的經驗預期，它所帶來的影響至少有半年以上，甚至更長，在這樣艱鉅的環境之下，一定要藉由資訊系統，才能

迅速且正確地匡列出居家檢疫者，達到事半功倍之效。」

大年初三，陳宗彥便與資訊中心討論如何透過系統，讓民政、警政與衛政同步執行居家檢疫名單的檢核工作，並向行政院說明，最後確定由衛福部資訊處負責開發。在緊鑼密鼓的討論與修正下，不到一個月的時間，完成「防疫追蹤系統」上線作業。

他強調，系統著手開發當時也有同仁提問要不要過完年再進行呢？「我說不行，現在就要處理，拖兩天就是慢了兩天，這件事不能拖，得馬上開始。」

與此同時，針對入境旅客手寫「入境健康聲明卡」，造成機場入境塞車，甚至得調派替代役男前往協助資料繕打的窘境，陳宗彥運用指揮中心副指揮官的身分，協調行政院資通安全處與衛福部，共同開

發「旅客入境健康聲明暨居家檢疫電子化系統」（下稱入境檢疫系統），2月16日正式上線，優化整個作業流程，並逐步完善系統正確性與功能，使其成為戍守邊境的一大利器。

國人返臺實地演練 拉起邊關防線

每一位國民，不管身在世界哪個角落，都是我們的家人。為了接他們回家，又不能讓病毒有機可乘，內政部於邊境投入了許多防疫作業人力。

武漢封城，事出突然，仍有約2,000多名臺商及其眷屬滯留當地。當下，交通部緊急召集桃園機場各單位，研議「武漢臺商專機」可行性，並重複模擬返臺的海外國人入境流程、集中檢疫等相關措施。



▲ 原為手寫的「防範新型冠狀病毒肺炎旅客入境健康聲明卡」，自2022年2月16日起改為線上系統。

陳宗彥提到，臺灣與中國協商專機的前提，是基於人道考量，盼能讓老弱婦孺及有就醫需求者先行登機，但實際狀況未能如預期順利。

第一批專機的名單，是在「關了艙門」後才傳至臺灣，登機者是否符合入境資格，還有資料的正確性，必須在專機飛過海峽中線前，完成所有過濾作業，「多虧了移民署移民資訊組及國境事務大隊的努力，及時完成資料篩濾。」

因應緊急海外國人返臺行動的還有航警局，在接獲命令後，除了原有人力外，調派保安警察第一總隊支援松山機場、桃園機場，第五總隊支援高雄小港機場，並配合疾管署在特定登機門收取自中國入境旅客的健康聲明表。

航警局保安警察大隊大隊長黃明凱表示，雖然飛機上已有人員說明抵臺後的相關檢疫，但民眾面對疫情，心情難免驚慌，因此，航警局主要是引導他們通關、檢疫，搭乘防疫計程車前往檢疫所。

「航警在場的話，可以讓民眾比較安心，只要他們有什麼不清楚的地方，我們會陪同疾管署人員在場說明，也會全力地協助每一位旅客。」稱職扮演「人民保母」角色。

憶及當時的緊張氣氛，黃明凱難掩激動，「這是一場整合式的作戰！」尤其武漢返臺民眾需與其他旅客分開，因此，包括海關、移民署、農委會動檢局與航警局等單位緊急商討，在不到一天的時間內完成整備。多次執行後，滾動檢討，讓流程更加順暢，從旅客下機到搭上防疫車輛，幾乎不到兩個小時便可完成。

移民署國境事務大隊隊長林弘傑也提到，國境大隊下轄 10 個機場、15 個港口，每一個機場港口都派駐人員處理入出國查驗。疫情期間，隨著各國陸續封鎖邊境，機場與港口的事務，或許沒有往

常的繁雜，但無孔不入的病毒，卻成了這些邊境同仁日復一日懸掛心頭的另類壓力。

入境的途徑，除了飛機，就是船舶。指揮中心考量國際郵輪屬人口密集、人員互動頻繁的高風險場域，自 2020 年 2 月 6 日宣布禁止國際郵輪靠泊我國港口，緊接著於 10 日揭示暫停兩岸海運客運直航航班。

就在禁航前後，滿載旅客的鑽石公主號及寶瓶星號，一度成為臺灣防疫的隱憂，所幸在相關單位快速動員下，成功守住邊境。

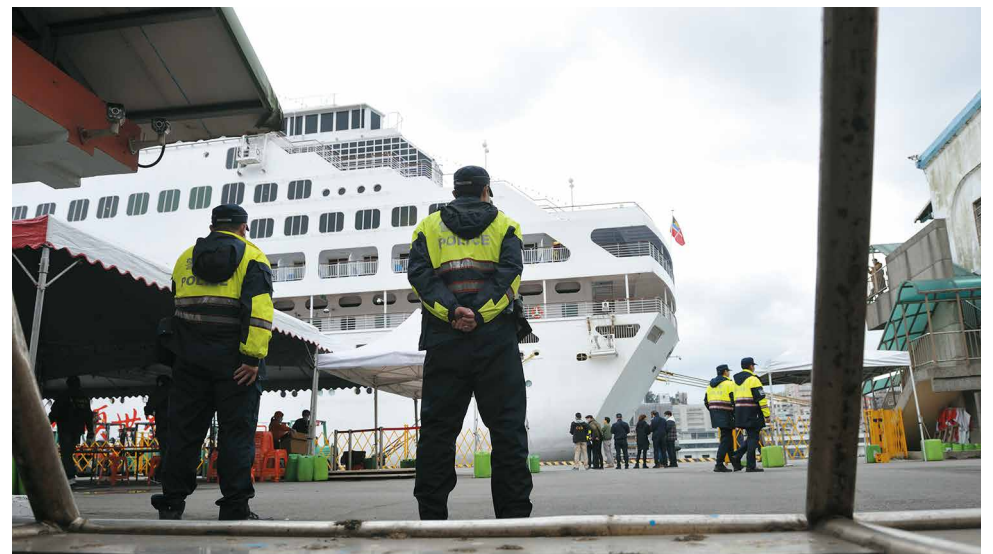
2020 年 1 月 31 日，搭載了近 3,000 名旅客的鑽石公主號郵輪，在臺灣基隆港停靠，旅客當天上岸觀光時，尚未傳出人員有健康不適的狀況，直到離開基隆港於 2 月 3 日進入日本，卻發現有十名旅客確診 COVID-19。得

知消息後，臺灣透過警政與衛政等單位聯手，立刻展開疫調以阻斷傳播。

警政署基隆港務警察總隊臺北中隊中隊長陳韋誌表示，鑽石公主號旅客在基隆港入境後，搭乘遊覽車或計程車進行遊覽，為快速追蹤動線，首要調閱當天周邊監視器，以掌握旅客曾與哪些人

接觸，匡列可能的接觸者。

就在指揮中心 2 月 7 日對外說明鑽石公主號旅客完成初步疫調匡列沒多久，一艘載有 1,738 名旅客的寶瓶星號郵輪，於 2 月 8 日返回基隆港。移民署、警政署旋即與疾管署合作，聽從指揮中心指揮，協助安排全船人員分流採檢。



▲ 鑽石公主號及寶瓶星號事件，透過警政快速疫調，有效阻斷邊防感染破口。

移民署國境事務大隊大隊長陳建成提到，在等待檢驗結果出爐前，充滿不確定因素，格外考驗團隊的應變能力。倘若回報有單一旅客情緒較不穩，便會請導遊領隊、船公司等人員先安撫其心情，避免影響其他旅客。

「身為檢疫程序最後一關的移民署同仁，也加速查驗速度，希望大家早點回到溫暖的家。」當最後指揮中心指揮官陳時中透過船上廣播宣布好消息時，現場歡聲雷動。陳建成笑著說，儘管任務結束已是深夜，但旅客下船時的一個微笑、一句誠摯的「辛苦了，讓你們這麼晚下班。」溫暖了每位同仁的心。

邊境政策調整 與時（事）俱進

防疫如作戰，力求知己知彼，國際疫情變化多端，必須掌握即

時狀況，才能在最短的時間反應，視疫情升溫或趨緩，擬定邊境防疫政策。

駐外移民秘書 協助掌握國際疫情脈動

移民署目前在海外 19 國及兩個地區（香港、澳門），共有 28 個移民工作組，派駐海外的移民秘書，每日蒐集駐在國疫情及官方訊息，連同入出境管制措施、相關疫苗施打狀況及措施等資訊，即時回報指揮中心。

移民署國際及執法事務組組長張文秀表示，這 19 國及兩個地區與臺灣關係較為密切且僑民較多，是入出境臺灣人流的大宗，包括美國、加拿大、比利時、日本、法國、英國、泰國、馬來西亞等國。

移民秘書在這場不分國界的防

疫作戰中，也扮演傳遞訊息的關鍵角色。

張文秀透露，曾有一例，是越南安排包機載回滯臺的受收容人，個案當時在臺灣檢查時並未染疫，但返回越南後，卻被檢驗出陽性，視為確診案例。派駐越南的移民秘書第一時間便立即與越南官方單位進行瞭解並協助釐清，同步將當地的狀況與資訊回傳指揮中心，後續再由雙邊的疾管署相互溝通。也因為移民秘書即時著手處理，減少過程中可能產生的誤會，畢竟誰也不想成為疫病的輸出國。

邊境嚴管 仍保有彈性空間

隨著國際和國內疫情趨勢的起伏，指揮中心亦需因應商務經貿交流及人道因素等需求，進行開放或限縮邊境防線的決策。

舉例來說，自 2020 年 6 月 29 日起，有條件地放寬外籍、香港及澳門人士入境。但當時間來到 2021 年 5 月，由於國際及國內疫情升溫，為維護防疫安全及確保國人健康，指揮中心宣布自 5 月 19 日起，暫停未持有我國居留證之非本國籍人士入境，同時暫停旅客來臺轉機。

推進至 9 月，國內疫情已較趨緩，時近中秋，家庭團聚需求殷切，便自 9 月 13 日起開放已完成結婚程序之國人外籍配偶及其未成年子女（陸港澳一體適用）得於邊境嚴管期間申請入境。

諸多考量，莫不是將防疫安全和民眾權益放在天秤兩端，期能面面俱到。

移民署入出國事務組組長林貽俊分享，2020 年受疫情影響的不只是航空業、旅遊業，還有一群

異地戀港澳伴侶們也備受考驗，因為邊境管制另一半無法來臺，只能夠透過視訊傳遞對彼此的思念與關懷，在疫情中更顯孤寂，「他們就在社群網路上發起『愛不是觀光』（Love Is Not Tourism）運動，希望世界各國的政府能夠重新正視這個問題。」

入出國事務組接獲訊息後，便聯繫大陸委員會等相關單位討論，研擬專案，在百餘件的陳情案中，逐案聯繫，確認雙方有預備結婚的計畫，報請指揮中心，用專案方式允許入境。截至2022年2月15日，已協助79名港澳地區人民取得專案入境許可。

讓林貽俊印象尤為深刻的，是一對交往三、四年的情侶，結婚進度被疫情延誤，導致孩子都在境外出生了，卻因為沒有辦理結婚登記，無法用國人配偶的身分來臺，「單親照顧孩子格外辛苦，像這種情

況，移民署都會列入優先處理。」

陳宗彥補充，當全球對於國境皆採取邊境嚴管之時，臺灣也不例外，對於曾一度僅國人及持有居留證者被允許入境之時，就有不少臺灣籍孕婦透過臉書等方式向他陳情，希望能讓外籍先生來臺陪產。

「陪產也是人道關懷的一部分啊！」針對這些特殊狀況，只要秉持嚴格的檢疫程序，任何制度都可以有更圓融的處理方式，而且，根據入境資料顯示，以人道方案等專案入境都有其必要性，且人數並不多，不會造成邊境管制及社區防疫的負擔。

人道關懷機制建立，有如一道暖流拂過人心，讓國人深刻感受到，防疫執法並非只有嚴峻的一面，是大疫時代難能可貴的溫情。●

“ 當全球隨著疫情擴散接連淪陷，
臺灣洞察先機、即時應變的境管策略，
以及從查驗、通關到檢疫的每一位邊境守門員，
皆努力守護國境安全，讓我們能維持穩定的生活。



▲ 從查驗、通關到檢疫，每一位邊境守門員都為守護國境安全而努力。

為需要返家的國人 鋪好回家的路

2020年初，先是中國武漢無預警封城，緊接著疫情在全球擴散，各國紛紛祭出封鎖邊境的因應措施。當時臺灣僅有少數病例，民眾仍如常生活，但對於旅外國人卻是首當其衝。如何讓他們順利回到國內，又能確保防疫無虞，從入境的逐項審查機制到後送作業，皆需層層把關，也讓這段原本稀鬆平常的返家之路，成為人生中最遙遠的距離。



嚴陣以待 第一線迎接國人

2020年1月23日農曆過年前夕，家家戶戶都歡天喜地置辦年貨，要為即將自外地返臺的家人接風洗塵，沒想到最先迎來的，卻是中國武漢無預警封城的消息。還有停留在日本橫濱外海，因爆發群聚感染，震驚全球而被稱為「海上武漢」的鑽石公主號。值此局勢緊張之際，以專機形式接回滯留國人，勢在必行，有「國門」之稱的桃園機場，成了本土抗疫最前線。

武漢臺商專機 首重名單審查

當時，滯留在武漢的國人急欲返家，除了臺商，還包含他們的眷屬，也有些是陪同中國籍配偶在年前返鄉探親的臺灣民眾。面

對武漢臺商專機，臺灣提出的要求，就是要讓老弱婦孺與有就醫需求的民眾優先返回；然而，2月3日第一架專機卻未經審查直接載來247名滯留的臺商及其配偶與子女。

移民署國境事務大隊大隊長陳建成指出：「最困難的部分就是沒有旅客名單，無法事先進行審核作業，名單是在關了艙門後才交給我們，而且許多登機者並不符合我方列出的入境資格。」

武漢飛到臺灣只有兩個小時，移民署得趕在飛機飛過海峽中線前緊急查詢證號，整個過程急如風火。專機任務完成後隔天，陳建成赴行政院開會，如實反應第一線遇到的狀況，並堅持未來一定要按照老弱婦孺的優先順序，請中國事先將名單交給財團法人海峽交流基金會受理，再由移民

署審核；對於證件逾期的旅客，移民署也會提供申辦服務，並掌握通緝犯的動態交給警政署處理，最後再將旅客資料提供疾管署做後續追蹤。

移民署國境事務大隊隊長林弘傑提到，事先掌握專機名單非常重要，尤其是移民署配合指揮中心，在不同時期有不同的資格審查與身分界定，因此，必須知道名單上的是國人還是他的配偶，是否具居留身分或有就醫需求，若是當中有證件不齊備者，也需要相關因應作為。

統計疫情以來，因為資格不符而遭拒絕入境的送返人數，截至2022年2月15日止，共計779人。

掌握通緝犯動態，更是移民署的重要職責所在。特別是近兩年有許多逃往國外的通緝犯，看見臺灣疫情相對國際來得平穩，紛

紛「以身犯險」返臺。過去每年在機場約可攔截1,300名通緝犯，2020年機場受疫情影響只剩下2%的載運量，逮捕的通緝犯人數卻上升了，「原因就在於他們寧願回國被關，也不希望在海外染疫，甚至可能丟了性命。」

通關證照查驗 請支援前線

第一線人員沒有選擇戰場的權力，他們如何在前線與病毒作戰，是一部天人交戰的故事。

因應疫情啟動的世紀專機任務執行在即，國境事務大隊絲毫不敢大意，精挑細選八位心理素質強大、反應機敏的移民官上陣。陳建成透露，疫情之初難免人心浮動，想不到有許多年輕同仁自動請纓，「在人人自危的情況下，他們選擇

勇於承擔，讓我深受感動。」

專機抵臺的防疫作業，現場有國軍化學兵、疾管署檢疫人員、海關、航警局同仁、移民官與地勤人員嚴陣以待，並且事先沙盤推演執行任務的程序。

由於專機返臺的入境者屬於高風險群，因此在機場規劃出一條特殊通道，與其他航班旅客做區隔。國人陸續下機後，彼此之間亦需保持防疫安全距離，在一處約可容納四架飛機的停機棚做入境通關檢查。第一關，先由化學兵協助全身清消；第二關到疾管署區接受防疫人員口詢，對身體狀況篩檢，最後再由移民署做證照查驗。

查驗證照，最主要是進行人別確認，請國人卸下口罩，由移民官核對與護照照片是否符合，再核對其他紀錄，確認沒有問題，才會蓋上入境章，引導民眾離開機棚。當時，



▲ 移民署移民官嚴陣以待，互相檢查裝備，等著武漢專機返航迎接國人。

移民官必須與脫下口罩的乘客面對面核對，壓力之高，不難想像。

參與勤務的移民官蔡慧如表

示，疫情爆發後，臺灣提高邊境管制強度，移民署接到很多臺商的求助電話，卻也不知能從何幫起，「所以聽到專機的第一線查驗工作需要支援，立刻報名，希望能為國人盡一份心力。」

另一位自願移民官尤振宇形容，專機返臺當天，每位參與任務的人員神色都十分凝重，現場氣氛嚴肅，那一刻他們都意識到：得上戰場跟病毒作戰了。「但因為防疫裝備足夠，所以內心並不會緊張，只會更加覺得自己要謹慎以對。」

查驗過程中，最辛苦之處莫過於得從晚上7點就穿上防護衣、護目鏡、戴N95口罩和兩層手套待命，分秒皆漫長。深夜終於盼到專機抵臺，檢驗工作一路進行到凌晨，專機247人最後在早上4點全數通關。尤振宇回憶道：「雖然機棚很冷，但所有人都是汗流浹背，臉上滿是防護裝備留下的印



▲身分查驗需面對面脫口罩確認，即便有防護還是有風險。

痕，不能喝水，因為脫下防護衣可能會破損，更不敢上廁所。」

蔡慧如分享，現場有許多返國的民眾頻頻道謝，激動喊出：「感謝國家的幫忙！」讓她印象最深刻的，是旅客露出「終於回家了」的放鬆表情，尤其很多年幼的小孩，下機時還是被父母抱著、牽著，「看著一家人能夠平安返抵國門，

頓時覺得自己的工作很有意義。」

跨海接力 讓郵輪旅客平安返家

2020年2月3日，日本橫濱港爆發鑽石公主號疫情，郵輪上有超過3,700名乘客和船員，最後累計712人確診、13人死亡，是當時發生在中國武漢境外、規模最大的群聚感染事件。

回溯1月31日，鑽石公主號曾靠泊基隆港，部分乘客下船至基隆市、臺北市觀光。當移民署得知鑽石公主號出現疑似病例，立即交叉比對入境資料及船方提供的出入船舶紀錄，篩濾出1月31日下船、且在臺灣短暫停留的名單，以釐清確診者是否曾經入境。

我國駐日代表處一得知消息，立刻成立「武漢肺炎應變小組」。當

時擔任移民署駐日秘書的韋基昌表示：「當我們主動聯繫船公司，詢問旅客名單中是否有國人時，船公司因個資問題拒絕透露，同時有旅客家屬告知船上有醫藥需求的長輩，讓我們十分焦急，因此立刻透過移民署與日本政府聯繫，才順利取得旅客名單，並迅速提供各項協助。」

雖然當時郵輪上隨即啟動兩週的防疫隔離，但由於預防措施不足，疫情持續擴散，使得人心惶惶，派遣防疫專機幫助船上國人脫離風險，成了迫在眉睫之事。

為難的是，日本政府認為，所有離開船上的旅客，因已隔離滿14天，COVID-19檢測結果呈陰性，代表不會再傳播病毒，可利用大眾運輸工具接駁到機場，再搭乘普通客機出境，甚至日方也希望我國旅客不要穿著防護衣在日本機場大廳走動；種種論述，皆與指揮中心的高規格防疫方針大相逕庭。

當時指揮中心已將鑽石公主號列為一級感染區，基於防疫考量，從鑽石公主號返臺的民眾，須先送至醫院採檢，若採檢兩次確定陰性，則至檢疫所隔離 14 天。

對比當時日本所採取的防疫作為，卻發生陸續有人「下船後確診」，意味著下船時檢測為陰性、沒有症狀，不代表該名乘客並未感染 COVID-19，顯見下船之後的隔離檢疫措施，有其必要。



▲ 歷經多方協調溝通，鑽石公主號上受困的臺灣旅客終於可在標準防疫規劃下返國。

面對各國對於防疫作為的認知不同，「要用什麼方式把人接回臺灣」，仰賴移民署居間協調，讓日方理解我國的防疫標準。因此，韋基昌立即前往東京出入國在留管理局羽田機場支局（相當於臺灣移民署）協商，請他們向羽田機場公司、航空公司說明臺灣立場，外交部亦接洽日本台灣交流協會說明原委、請求幫助。

背負防守國門任務，駐日代表處與韋基昌透過多方溝通，日方終於同意讓國人可在航廈全程使用專用的安檢通道、查驗櫃檯與登機門，避免與其他外國人接觸。應變小組成員護送國人到登機門後，在來自臺灣的專業醫療人員指導下，全員開始穿著指揮中心特地空運過來的防護衣等防疫裝備登機，安全飛抵國門，交棒給已在桃園機場等候多時的移民署同仁進行入境查驗，協

助國人進入 14 天檢疫隔離，至此終於順利完成任務。

多方協調 協助滯留斐濟國人返臺

2020 年 3 月後，隨著疫情擴散，多國宣布進入緊急狀態，甚至關閉邊境、暫停國際旅客運輸，也造成海外國人有家歸不得。因斐濟航空臨時宣布停飛對外航線，造成八名國人滯留當地，便是一例。

當時只剩一班 4 月 3 日加開的班機，飛往日本，若順利抵達東京，可望在翌日轉機返臺。然而，日本卻在同一天調整外國人入境管制措施。假如日本不許入境，斐濟航空不僅要被罰款，還可能必須將旅客遣返回前一機場，存在著「國境人球」的風險；因此，斐濟航空無法確認我國人是否能登機。

當時我國駐斐濟代表處與駐日代表處獲報後，立刻向日本外務省、日本駐斐濟大使館、成田機場等相關單位尋求協助。韋基昌也旋即與聯繫對口成田入管支局溝通。所幸其中有日本官員曾經參加移民署舉辦的「台日鑑識人員交流」活動，態度十分友善，主動查詢規定並向上級反映，確定斐濟不在被限制入境的 84 國名單中，予以放行。

另一問題是，飛機抵達成田機場已超過晚上 11 點，屬於夜間關場時間，旅客必須先入境，等候翌日班機。一旦入境日本，便需隔離檢疫 14 天，不免讓國人擔憂這段期間疫情又有變動，導致無法回臺。

為此，韋基昌再度前往機場與成田入管支局溝通，基於臺日友好關係，終於獲准以「臨時入國許可

（Shore Pass）」方式查驗入境。有此緊急許可，只需暫時入境日本72小時等候轉機，不必居家檢疫14天。

回首這段時間四處奔走，韋基昌表示，困難點主要在於臺日防疫觀念上的落差，加上必須在很短的時間內，統合入管廳、機場、航空公司等各方意見，實為不易。

最後，當班機抵達日本，國人下機的那一刻，看著手拿國旗守候在登機門的駐日代表處同仁，臉上流露出無法言喻的感動，在斐濟苦候登機多日的疲憊，都一掃而空；這是韋基昌最難忘的一幕。能順利接回滯留斐濟的國人，大家深感慶幸，「否則之後在疫情全球大流行下，他們可能要在斐濟輾轉流浪數週，才能伺機返臺。」

自2020年2月3日至7月11日，透過各部會的溝通協調，以及



▲ 駐日移民秘書韋基昌（右二）與駐日代表處同仁於成田機場登機門迎接滯留斐濟的國人。

內政部轄下各單位的通力合作，臺灣順利以16架專機載回武漢、日本、上海、俄羅斯、印度、南非、巴拉圭、波蘭、馬爾地夫等九國（地區），共2,527位國人。

面對多次專機的返臺大作戰，陳建成苦笑說，在疫情剛爆發的前三個月，自己每星期最多只回家過一晚，同仁們更是不分日夜，只要一有任務立即回到崗位，「對我們而言，這些不是犧牲，而是承擔。」●

“

對我們而言，這些不是犧牲，而是承擔。



▲ 在防護衣的遮掩下，看不見防守國門人員的制服與臉龐，但卻不妨礙他們面罩後的笑容與迎接國人的溫暖。

後送 最刻骨銘心的一段路

疫情爆發後，許多搭乘專機與輪船的返臺國人、自高風險區來臺旅客和確診者，須分別被送往集中檢疫所與醫院。消防署與警政署擬定全面後送計畫，思考如何從邊境到社區，阻絕民眾與同仁遭受病毒的襲擊。在後送過程中，消防弟兄和警察同仁站上第一線，他們是不分晝夜、南北奔馳的超人，更是撐起整個國家防疫安全網的幕後英雄。



消防署 擬定指引調配資源

疫情初期，隨著染疫案例一一出現，全國各消防單位載送疑似 COVID-19 傷病患，自疫情開始至 2022 年 2 月 15 日止，累計達 4 萬 9,661 人。消防弟兄們一肩扛起患者到院前緊急救護的重責大任，堪稱隱藏版消防國家隊。

三級警戒指引 維護消防量能

據消防署統計，執行寶瓶星號、鑽石公主號、中國武漢臺商專機、上海市類包機勤務，合計出動 113 人、41 輛救護車。

時間來到 2021 年 5 月，本土疫情瞬間飆升，指揮中心自 5 月 15 日起提升雙北地區疫情警戒至

第三級，5 月 19 日第三級警戒擴大至全國；不僅勤務難度上升，倍增的工作量更是蜂擁而至。

消防署緊急救護組科長簡鈺純表示：「過去疾管署有一個通用的『感染管制指引』，做為全國緊急醫療救護人員載運 COVID-19 病人之通用指導原則，針對個人防護裝備、健康監測與管理及載運工作清消等提出建議，但當疫情大爆發，會碰到更多原來指引沒有涵蓋到的情況，包含針對一般社區的緊急救護該著什麼等級的防護裝備，到底要開設多少防疫專責隊等等，在時間很緊湊的情況下，消防署在 6 月 1 日公告第三級疫情警戒救護應變指引，以維護消防救護人員的健康安全為最高原則，並且提前傳達至全國各地方政府消防局。」

她進一步說明，臺灣消防制度是以地方自治為主，須因地制宜，因此很難以消防署的立場制定出

三級警戒後送最高原則

消防機關因應嚴重特殊傳染性肺炎第三級疫情警戒救護應變指引



防疫專責隊編制

應依疫情擴展推估後送病患量決定隊制，但超載時應針對非危及案件轉由民間救護資源運送，以維持緊急救護基本量能。



源頭判斷

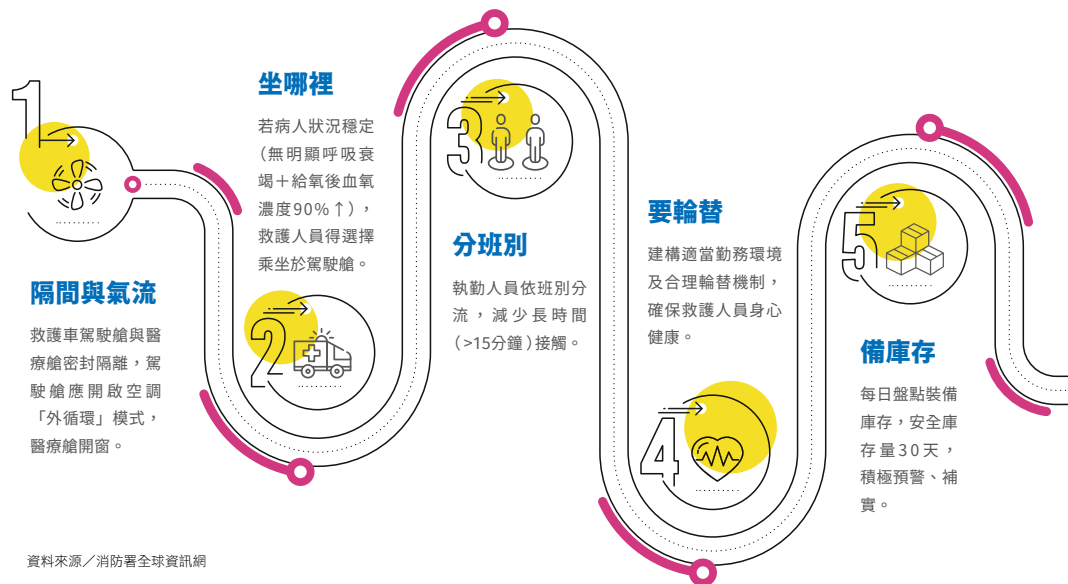
民衆主訴有呼吸道感染症狀，119 即應通知人員著「標準防護」出勤；如所在縣市已有社區感染或單日載送疑似確診者逾30人次，一般救護出勤應考量升級成標準防護裝備。



居家確診者後送

民衆若自述為「快篩陽性或確診者」，且符合意識不清、喘或呼吸困難，或是持續胸痛、胸悶任一項，119應通知最近專責隊前往，並同步聯繫指定醫院預備。

維持救護人員戰力 5 策略



資料來源／消防署全球資訊網

放諸四海皆準的規定，「所以消防署比較像是做為一個平臺，提出 Guideline（指引）而非 SOP。」

例如：載送疑似 COVID-19 病人的救護車可不可以開冷氣？指引中援引各國文獻，建議應在車廂空間中創造「由前往後」的流動氣流；或是重要防疫物資如 N95 口罩，指引中也告訴同仁如何評估何時該更換、遇到過期物資如何妥善運用。「在三級警戒的指引裡，要即時把這些觀念傳遞給同仁。」

指引裡的策略，參考了國外經驗和相關防疫作業的實證基礎，也採納衛福部和疾管署防疫醫師給予的意見，透過消防署全新打造的規範，解決第一線地方消防同仁面對疫情的困境。

簡鈺純表示，它不只是一份應變指引，更深遠的價值，在於讓各地方政府能夠正視消防單位在疫情

當中的困境，「不是所有的防疫作業都由 119 扛，不能把 119 當作『無限暢飲』。」

所以，消防署嘗試在三級應變指引裡提醒地方政府，應該建立一個機制，有些非危急的案件，或風險程度沒那麼高的，可以適度交給其他防疫車隊來處理，以維持緊急救護的基本量能。甚至地方政府也可以透過這個指引，在疫情尚未擴大之際預先設想：如果類似狀況發生在自己的縣（市），該怎麼辦？

比方說當時盤點全臺共有 1,000 多輛救護車，搭配出勤人力，真正可派遣的，只有 72 ~ 75%，亦即全國可運用的救護車數量，大約是 800 多輛。簡鈺純點出關鍵：「但疫情不是全國一起升溫，它是集中在雙北地區。」

疫情嚴峻之際，每天載送的病人都是上百人次，再加上除了疫

情工作，消防弟兄還有原來的緊急救護及救火工作，量能自然吃緊。

「所以先從載具做分流，建議地方成立防疫專責分隊，處理疑似和確診個案。最後，全國成立的防疫專責隊大概有 100 隊。」

簡鈺純指出，一、二級警戒時，多數確診者還沒有病況，消防救護的工作重點主要是載運患者到醫院，不需要過多接觸；但到了三級，病況完全不一樣了。「因為數量一多，調度車輛有困難，患者在家中等待期間，病情可能會變差。所以變成不只是單純的轉送，救護技術員（EMT）也需要照顧患者，甚至在過程中施以急救處置，這對他們會是比較大的挑戰。」

而在後送過程中，啟動端原本應是衛生單位，他們接到來自民眾撥打的 1922 或是防疫專線，評估是否有就醫需求，再聯繫消防局，並告知應送往哪家醫療院所。

但這個預設流程，卻在疫情爆發時被打亂。因為衛生單位的進線量暴增，許多民眾聯繫不上衛生單位，恐慌之餘，就直接撥打 119，導致消防弟兄接到了人，卻不知道何處是下一站。「過去，雙北都會區大概 10 分鐘救護車就可以趕到醫院，但在疫情高峰期，光是要等衛生單位告知病患可以送到哪裡、確認醫院能不能接收，就花了很多時間等待。相較以往，患者在我們手上的時間會拉長，最高的甚至達 1 小時，不管對患者、執勤同仁甚至醫院端，都背負了龐大壓力。」

因此，在擬定三級應變指引時，就由衛福部明定出一個適當的裁量空間，當情況危急時，消防救護人員可以不用等候衛生單位通知，先往就近的適當醫療院所後送，並事先通知接收醫院，預為準備。如此一來，醫院與消防人員便能依照準則執行。

進線量降載 推雲端諮詢 APP 上線

不只是救護車的載送需求量變多，電話報案量也大幅上升。簡鈺純提到，全國受理報案的 119，同一時間能接收的進線量加總起來不超過 100 線，雙北以外的其他縣（市）都是個位數，即使是雙北都會區，也不過就 6 至 10 線。但是當疫情升溫期間，1922 進線量塞車，地方衛生單位的防疫專線也被打爆，這些電話就溢流到 119 來。

「等於 119 勤務派遣員除了受理報案，還要安撫民眾，變成防疫諮詢專線。不管是詢問民眾的 TOCC（旅遊史、職業別、接觸史及群聚史）、關懷他的狀況，或是幫他聯繫衛生單位，等於每通電話的受理時間就拉長。但問題是，不會因為疫情的出現，就沒有火災、

交通事故，卻因為處理檢疫期間民眾的來電，那些報案電話打不進來，就被轉進語音信箱，派遣員還得回頭查看。」

為了使進線量降載，除了在衛福部統整下，邀請民間救護單位一同加入作業外，目前部分縣（市）也能透過雲端諮詢 APP「健康益友」，由專業醫生提供民眾視訊問診的服務，只要醫生判斷症狀符合疾管署列出的標準，便會被優先安排後送。



▲ 消防署在三級警戒期間於臉書粉絲頁再三呼籲，應珍惜消防救護人員的戰力。

「以往民眾打 119，勤務派遣員只能用聽的，很難判斷誰比較嚴重，因為每個人的訴求都差不多。所以寧可相信大家一樣，但當每個人都很嚴重時，就只能照時間順序後送，反而沒有第一時間幫助到最需要的人。」如果民眾使用視訊診療，既不用擔心打 119 占用資源，也可以在諮詢下讓自己安心。

雖然目前使用人數沒有非常多，陸續有新北市、臺中市、嘉義市及臺北市加入，約 111 人開通，當中使用率約兩成，其中僅一人經醫師建議立即送醫，「透過第三方的協助，來緩解防疫和 119 兩端的作業量，這是一個很好的開始。」

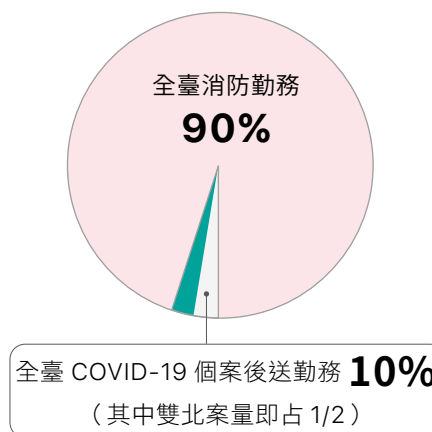
民護投入 最佳後援就位

疫情期間，與 COVID-19 相關

的作業，占消防單位勤務量 10%，其中，又以雙北兩市後送需求最高，光 2021 年，雙北就占了全國將近一半。「載送病患的消防弟兄，他們的專業知識與技術都是頂尖，但在十萬火急的狀況下，又不容許自己犯下一絲錯誤，那種高壓、自律的狀態，一般民眾恐怕很難想像。」加上出勤時必須穿上層層防護，在酷熱的天氣下，發生熱傷害或熱衰竭時有所聞。

簡鈺純提到，三級警戒期間，尋常車禍、外傷等緊急救護量有稍微降低，「大概打個九折而已。」空出來的作業空間，又剛好被疫情衍生的載運勤務填滿。「乍看之下，整體沒有超出承載量，但勤務時間是遠遠超過。因為處理一個疫情勤務的時間，可能會是一般救護的兩倍，大家做一樣的事，卻覺得加倍疲勞，因為出勤前的準備和任務結束後的清消，遠勝以往。」

2021 年 COVID-19 個案後送
占全臺消防勤務量需求比例



政務次長陳宗彥也關注到救護量能的問題，「5 月開始，有些民眾到醫院採檢完發現確診，重症會留在醫院，輕症就送到集中檢疫所。但是，如果輕症也要救護車送，就會消耗很多救護量能。」

為了紓解消防弟兄的壓力，預留消防量能，陳宗彥想到可以整合民間救護車的力量，他立刻召開會

議，與衛福部醫事司協議，希望能讓民間救護體系納入。最後，消防署聯合衛福部醫事司與 22 個地方政府的消防局局長進行線上會議，透過橫向整合，協調民間 18 家救護車業者、108 部民間救護車輛投入救援工作，同時也讓壓力最大的新北市、臺北市與桃園市的救護能量得以重新整備。

簡鈺純回憶，當時在衛福部的統整下，消防署開立線上教育訓練課程，同時有近 300 名民間救護



▲ 為了更快進入後送支援作業，有近 300 名民間救護人員同時參與線上教育訓練課程。

人員上線參與，只為了更快進入後送支援作業，「可以感受到所有人想要完成任務的決心，那個畫面讓我很感動。」

桃園後送 時時刻刻繃緊神經

面對病毒入侵，位處國境最前線的桃園機場、境內又有衛福部桃園醫院（下稱部桃）的桃園市政府消防局，格外上緊發條。局長謝呂泉指出，桃園市有 40 個消防分隊，每隊都有一輛防疫救護專車，「疫情開始後，我們立刻在救護車上裝設隔板，將前、後區域完全隔離，不讓個案和同仁彼此待在同一個空間，藉以保障同仁的安全。」

後送時，一開始會先詢問 TOCC（旅遊史、職業別、接觸史及群聚史），接著依狀況分三處

後送：若是專機專案，送到指定的集中檢疫所；防疫旅館確診且有症狀者，由疾管署直接下達指令送到醫院；除此之外，若是在集中檢疫所確診且症狀變嚴重，也會送至醫院。

在多次後送任務中，部桃事件讓謝呂泉印象最深刻。

自疫情開始後，疾管署規劃將許多國外確診者送至部桃，但是在 2021 年 1 月 11 日，部桃卻發生首位醫師確診，緊接著護理師也感染，指揮中心立即下達清空計畫。「我們的任務就是移出所有的病患，但是面對虛弱、殘疾、全身插管甚至戴著呼吸器的病人，比染疫患者更加難以照顧與移動，消防弟兄必須要非常專注、謹慎，壓力非常大。」

除了部桃後送，弟兄們更面對多次生死交關的任務，曾接到案



▲ 有許多年齡大或身體虛弱的病患，讓部桃事件的清空後送任務更形艱鉅。

例需要到院前心肺復甦，一次派出四位弟兄，「一人插管、一人打強心針、一人電擊、一人按壓，竭盡所能要把這條生命救回來！」謝呂泉表示，執行救護時，同仁一率採最高規格裝備：包括 360 度防護的 C 級防護衣、N95 口罩、手套、鞋套，出勤時還有專人幫忙檢查，「深怕有一人受感染，整隊就完了。」

截至 2022 年 2 月 15 日，桃園市政府消防局成功完成各項救護

後送任務，統計共出勤 2,927 輛救護車，送醫人數高達 3,174 人。

雲林後送 裝備升級再出發

雲林縣消防局六合分隊隊員沈柏佑分享，疫情爆發後，同仁是上兩天班、休兩天，每天從早上 6 點到晚上 12 點，工作時間長達 18 小時，「除了任務之外，還要反覆穿脫裝備、做全身清潔消毒，體力負擔真的很大。」

他表示，剛開始因為還不知傳染途徑，對裝備、概念也不全盤瞭解，弟兄們的戒心不高，還好消防署與消防局都及時給予同仁安全教育的觀念。隨著疫情升溫，大家難免開始緊張、心情低落，也產生一些負面情緒，「但是團隊很快就回歸正向思考，因為一想到隊上花那麼多心力培養我們，大家也很努

力，不就是為了在這個時候挺身而出嗎？」

心理建設做足，便開始從頭檢視配備、規劃清潔消毒空間的動線，最重要的是反覆提醒彼此做好自身防疫，「我們是第一線人員，絕對不可以拖垮醫療量能。」

沈柏佑特別提到，原本隊上行動是參照國際指引，但實際執行後覺得不合用，剛好消防署提出三級應變指引，一用起來就覺得很接地氣，有切合救護人員的需求，「充分顯現中央和地方真的是在一起奮鬥抗疫。」

自疫情一開始，分隊立即購買「密閉式負壓隔離艙」，做為到院前救護的工具，也進一步採買檢測消毒液的濃度計。「過去很相信消毒液包裝上寫的數字，但是使用濃度計檢測後發現，隨著放置時間愈久，濃度會跟著下降，這是之前忽



▲ 消防署擬定三級應變指引，並製作簡明的操作圖卡，讓消防兄弟能夠快速記憶防護重點。

略的地方。有了這個小小的工具，對救災戰鬥力更有保障。」此外，分隊在救護車上安裝鏡頭，在保持距離的前提下，讓前座的隊員

仍可以看到後座患者的狀況。

為了讓後送工作更順利，雲林縣消防局也與當地國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院、國立成功大學醫學院附設醫院斗六分院、彰化基督教醫療財團法人雲林基督教醫院、天主教若瑟醫療財團法人若瑟醫院、長庚醫療財團法人雲林長庚紀念醫院、中國醫藥大學北港附設醫院等開會，討論如何送、收病患，「必須做到縱向及橫向的溝通討論，最重要的就是要分散醫院，保持醫院的戰力。」

疫情期間，除了載送確診者背負染疫風險，更有許多突發狀況。有一次去嘉義檢疫集中所接病患，「雖然已經事先知道要給氧監測，但行前還是要先想好，如果對方嘔吐該如何處理、心肺功能暫停，要立即做 CPR、電擊給藥。」沈柏佑描述，每次出任務，都要把每一種可能發生的情況在腦中盤點一遍，才能即

時做出最適當的處置。

還有一次，隊上載送一位將近 110 歲的阿嬤，症狀是發燒、喘不過氣，「阿嬤的高齡讓我們心理壓力很大。」雖然現在有影像式輔助插管器材，但也很考驗手眼協調能力，過去用手插管只要 3 秒鐘，但是用器材可能要花 2 分鐘，不僅對病人很折騰，而且時間一長，感染風險也更大。「所以除了服勤之外，也要花很多時間實際模擬練習聲門上呼吸道訓練。」對他們而言，專業就是最好的防身武器。

「平常出勤，我們坐在副駕駛座，都會陪駕駛聊天。但是疫情期間，只要工作一結束，沒開車的人都會直接睡倒。」沈柏佑苦笑，「因為實在太累了，還好隊員彼此都能互相體諒。」

2021 年，沈柏佑榮獲臺灣十大傑出救護技術員特優獎，他自豪地

說：「到院前救護是我的興趣，能夠幫助別人，就是最大的成就感。」

高級救護隊 救災救護急先鋒

自疫情爆發以來，臺北市的確診者、居家隔離、居家檢疫等高風險個案的載送工作，都是由消防局的「高級救護隊」負責，堪稱疫情期間的一級戰將。

臺北市共有永吉、忠孝、建國與後港四支高級救護隊，隊員必須上過 40 小時的初級課程、280 小時的中級課程，再加上 1,280 小時的高級課程，擁有專業救護技術與知識，方可為病患插管、給藥、做侵入式治療、預立遺囑等。隨著疫情升溫，臺北市 12 個行政中心也成立 12 個備援分隊，由高級救護隊協助規劃動線、步驟與經驗分享。



▲ 將防護衣著裝區、人員清消區、裝備卸除區等規劃好，方便隊員快速著裝。

永吉分隊小隊長褚偉基表示，早在疫情初期，分隊就已規劃出詳細的 SOP 步驟，包括防護衣著裝區、人員清消區、裝備卸除區、雨鞋和防護面罩泡消區及晾置區等。2021 年 5 月國內疫情爆發後，他們開始分流，採做一休一，即上班 24 小時、休息 24 小時，且不能調班。「只有在清消時才看得到隊員的蹤影，其他時候，所有人都是在反覆著裝、出勤中度過。」

他形容，出勤如上戰場！接到



▲ 由專人唸出著防護衣的步驟，「讓穿的人不用動腦，完全交給協助者帶領，才能做到滴水不漏。」

勤務中心的出勤電話，隊員會打電話確認病患狀態，同時做個資確認；接著確認收治醫院，瞭解醫院的專用動線與通道。出發前，必須嚴守標準程序，由專人唸出著防護衣的步驟，「讓穿的人不用動腦，完全交給協助者帶領，才能做到滴水不漏。」

出勤後，隊員會先到病患家的一樓等待，若病患可自由行動就不入內，上車後會測量體溫、血壓、血氧，再與收治醫院確認。當醫院

接手後，立即回報分隊，由兩名穿防護衣的同仁準備幫返回的出勤者做清消，先以漂白水噴全身，依照指引一步步唸脫裝順序，出勤者再進一步清洗，同仁協助清消車輛。一天反覆 20 幾次，極度謹慎地控管，一步都不能出錯。

在收治病人方面，臺北市各家醫院的規定不同，有些只能送到醫院門口，有些可送到病房，從二級升為三級警戒後，接收流程又有改



▲ 一天反覆清消 20 幾次，極度謹慎，沒有出錯的空間。

變，同時考驗著消防隊員的體力與腦力。

當時，臺北市發生一起安養院內感染事件，「這件事讓我們很震驚，如臨大敵，最重要就是克服自己的心理障礙。因為有多位長者染疫，加上身體狀況本就不好，許多人插著尿管、鼻胃管、氣切管，隊員必須一邊搬運，一邊監控生命狀況，又要避免被傳染，「三天內移動 40、50 位長者，分送到兩、三家醫院，壓力非常大。」

後送過程也經常有意外發生。曾有一名精神病患跑下車，隊員緊急追回，但是沒有強制力，只能好說歹說規勸就醫；也曾遇過送到醫院時，收治量已滿，病人抱怨不得其門而入，隊員只得穿著悶熱的防護衣一邊安撫、一邊聯絡下一家醫院；也有病患在隊員抵達時，還在盥洗更衣，任大家在烈日下枯等；

甚至有人帶著五、六卡皮箱上救護車，讓消防隊員哭笑不得。

為了增加載送量能，臺北市公車也改裝成防疫巴士加入作戰。褚偉基表示，防疫巴士車上必須有一名救護技術員，一方面安撫民眾恐慌的心情，一方面可隨時監測司機



▲ 為了增加載送量能，臺北市公車也加入防疫巴士陣容。

及乘坐民眾的身體狀況，以確保載送勤務順利。

巴士曾開到新北市林口區、苗栗縣、臺中市等地，沿途不能開窗，也沒有冷氣，加上公車不能開上高速公路，經常耗時四、五個小時，「汗水直接流進雨鞋裡，很熱、很渴，但是不能喝水、不能上廁所，身心都非常煎熬。」

他形容，作戰期間，每一天都要勤前教育、每一天都在討論遇到什麼困難、每一天都不斷在檢討。即使是全國最資深、最專業的高級救護隊，面對病毒仍舊戰戰兢兢，一刻不敢放鬆。

染疫蒙陰影 端賴心理素質戰勝病毒

對消防隊員而言，最大的挑戰，無疑是隊友染疫。褚偉基回想，當

時一位同仁認為自己是高危險群，特地到剝皮寮快篩，想不到結果呈現陽性。「一得知消息，所有外勤人員都趕緊快篩，分隊立刻關閉，裡裡外外徹底清消，幾小時後再重新執勤。」

三天後，同仁們的 PCR 結果出來是陰性，正當大家慶幸只是虛驚一場時，卻有另一人在第四天獲知確診。分隊再度雞飛狗跳，全面清消，衛生局也緊急展開疫調作業，有些隊員被分配到防疫旅館，有些隊員則採自主居家隔離。

當時，受感染的這位同仁因無症狀住到集中檢疫所，但是他內心深感自責，不僅妻小被隔離、分隊勤務必須暫停，又讓隊上同仁們陷入擔心害怕中，讓他相當自責，久久難以釋懷。

屋漏偏逢連夜雨，與此之時，他又接獲岳父於凌晨因病逝世的

消息，因為全家都在隔離中，使得太太無法前往醫院見父親最後一面，讓他與妻子心痛不已。所幸尚有其他家屬可協助處置後事，且在隔離期滿後剛好趕上出殯日，順利送岳父最後一程，才讓同仁稍稍感到寬慰。

「當時隊上很怕這位同仁撐不下去，隊友們連續 14 天、照三餐打電話安慰，希望他趕快振作起來！」褚偉基感性地說，「因為大家是一起在做對的事，更要互相鼓勵、互相支持，唯有讓心理素質夠強大，才能與病毒共存。」

警政署 全程護送務求滴水不漏

在第一架專機返臺任務之前，警政署行政組秘書兵界力已開始規劃部署，無論是武漢、鑽石公

主號、上海與印度等專機護送勤務，一直到後送過程，務求全程滴水不漏，「返國後的護送過程相當冗長，絕不能有疏漏。」

串聯各單位 布置嚴密保護網

兵界力說明，為了專機和後送任務，警政署統籌指揮，橫向與縱向聯繫航警局、國道公路警察局（下稱國道警局）、刑事警察局（下稱刑事局）、地方警察局與保安警察總隊（下稱保警），從研議警衛路線的探勘、交接及洽借 M-Police、緊急召回適任警力，到實施勤前教育，交付任務重點等，就連控管紅綠燈這類小細節，也要妥善安排。

「在規劃時，要設想送到集中檢疫所的過程中會不會發生意外？需要哪些人力支援？若有人想要

“

大家是一起在做對的事，
要互相鼓勵、互相支持，唯有讓心理素質夠強大，
才能與病毒共存。



▲ 被稱作「消防弟兄」，也許就是因為在高壓高強度的工作下，他們必須像手足般互相扶持，才能繼續往前。

攔截車輛，甚至到集中檢疫所外抗議怎麼辦？」他解釋，集中檢疫所主要是徵調公部門的訓練中心或軍營，因為擔心民眾會有類似「焚化爐為什麼要蓋在我家旁邊」這種心態而發生抗議衝突，所以過程中完全繃緊神經，全程護送跟車。

臺灣有多處集中檢疫所，分布在北、中、南、東各地，入住後採一人一室，場所提供 Wi-Fi、電視、三餐，入住者每日都要量測體溫，並做健康回報，14 天隔離結束後，再各自返家。

2020 年 2 月 3 日，由中華航空（下稱華航）載送的武漢臺商專機落地桃園機場，整個過程都屬於國安層級，各部會早在前一天就已召開會議，過程中還要與中國協調。返臺當天除了有警政署同仁進行維安，現場更是跨部會合作：國防部出動化學兵消毒車、疾管署做現場的檢疫作業、消防署派出救護

車、交通部安排防疫遊覽車等，「民眾看到電視機裡國人平安返臺的畫面，乍看與一般旅客下機流程無異，其實這背後付出了無數的人力與心力。」

兵界力表示，許多警力是從各地調度支援，警方必須提早 12 小時開始作業。航警局主要負責安檢，出動 X 光行動車；保警負責維護秩序；刑事局做攝影與蒐證；警政署行政組則在署內指揮中心，以警用攝影機觀看現場即時影像，以便隨時下達命令。

返臺國人完成出關程序後，再由國道警局、保警第一總隊、刑事局、地方警察局聯合護送到各個集中檢疫所。返臺專機多半是晚上或深夜抵達，「行政組的同仁都是全程執勤到隔日清晨，待國人順利送至集中檢疫所，確認入住且回報後，才能放心下班。」

以載送到宜蘭集中檢疫所為例：當次共有五部防疫遊覽車，另有三輛保警車、一輛刑事警察車，以及兩輛國道紅斑馬車，分別負責前導、押後。到了宜蘭，再由宜蘭地方警車接手國道警車工作，負責引導到當地集中檢疫所。「警政署行

政組的工作就是把中央和地方的力量結合起來，透過與航空、國道、地方的承辦人聯繫，將彼此的工作內容串聯起來。」兵界力不諱言，一開始真是兵荒馬亂，但大家很快就形成嚴密的組織網絡，平安將民眾送達，順利完成任務。



▲ 在專機返臺 12 小時前，警政署就已開始規劃部署護送計畫，這是外人看不見的心力。

武漢臺商專機事件中，發生了一個小插曲，一位女警因為協助當天勤務，穿著防護衣的照片被家人看到，因為怕父母擔心，不得已只好說出善意的謊言：「我只是穿來拍照而已，沒有到現場。」短短兩句話，道出員警在第一線執勤時承受風險，又不想讓家人擔心的心酸過程，更可看出所有投入防疫作業的人員，都是無私奉獻。

集中檢疫所 掌握後送流程細節

在後送的地點中，集中檢疫所扮演重要的角色，它提供入境者與確診者一處安全與安心的隔離環境。

集中檢疫所現場配置三個組：衛生組、安全組與後勤組。「衛生組」是醫護人員，由集中檢疫所附近的部立醫院或公立醫院的副院長擔任指揮官，搭配一位護理長處理

事務。「安全組」由警政署保警第一、第四、第五總隊接手，多由保警中隊長擔任組長。疫情前，保警的主要工作是執行陳抗維安，疫情後因暫停陳情抗議活動，轉而擔任集中檢疫所的保安工作。「後勤組」是提供入住者的食衣住行，包括：用餐、倒垃圾、燈泡維修，及入住者離開後清消工作，多由提供場地的單位負責。

陳宗彥說：「剛設立集中檢疫所時，只有衛生組有專業知識，安全組的保警與後勤組的同仁都很緊張，很怕被傳染。其實整個場域的動線與樓層是完全分開的，基本上不會有傳染疑慮。但是一開始大家對病毒有太多未知，所以必須給同仁很多心理上的支持，每次訪視的時候就盡量說明，也請衛生組多提供一些衛教。」

經過幾個月，發現安全組同仁的觀念已經建立起來了，因為充分瞭



▲ 集中檢疫所設備齊全，並有專人巡視入出空間，確保國內防疫安全。

解資訊，就不會總是處於焦慮狀態，也讓維安勤務更加嚴謹確實。相較於所外的風險低，但人員緊張程度卻高很多，產生明顯落差。

除了用防疫專車載送到集中檢疫所，有些個別返臺者，警方也會完全掌握防疫計程車的運送流程。當民眾下機後，疾管署會先調查，如果沒有三天內的篩檢證明，且從高風險地區回來，就不能到一般防疫旅館或回家一人一室隔離，而是必須搭乘防疫計程車到集中檢疫所。疾管署會把資料傳給所內的衛生

組，再把資料交給安全組，做沿途的追蹤與突發狀況的處理。

保警機智應變 化解檢疫所突發狀況

警政署在執行後送的勤務中，是否曾遭遇困難？兵界力苦笑，「其實員警的護送過程都很順利，最困難的地方反而都發生在集中檢疫所，多虧第一線的保警一次次化解危機。」

有些入住者會有情緒不穩的情況，但是他們不是犯人，不能鎖門窗，只能依照《傳染病防治法》的規定處理。此外，警察執勤時必須兼顧安全，所以走道上都有監視器，若走出房間，就會以廣播柔性勸導，而且事先準備各國語言。取餐時，會廣播請住民依序出來拿，確保與送餐者或其他住民不會有所接觸。整棟樓的路線採單一方向，

必須朝固定路線前行，不會與人打照面。一旦有住民覺得身體不適，衛生組與安全組同仁會全副裝備進入確認。

集中檢疫所要應付的狀況五花八門，甚至不時有觸法問題發生，因此安全組的設置相當必要。2020年9月，警方查獲第一起集中檢疫所毒品案。起因是安全組在查驗包裹時感到異樣，其中一罐洋芋片有重新封裝痕跡，搖晃起來還有異物聲。經拆封檢視，發現內有五包白色結晶體，疑似違禁毒品，立即請轄區分局及派出所協助，並以毒品初篩試劑檢驗出是三級毒品K他命。

警方隨即調閱監視器畫面，找出遊戲軟體業務員沈姓男子涉嫌將K他命毒品裝進洋芋片罐，最後依法送辦，經臺灣士林地方法院依照販賣三級毒品判處一年10個月，也成功阻絕毒品進入集中檢疫所。

甚至曾碰過北部某集中檢疫所發生住民揚言輕生事件。這位住民因病纏身心情浮躁，不斷打電話至值班臺說要跳樓，說完旋即開窗、腳跨窗臺，駐所員警見狀立即大聲喝止，馬上通報119、110並向指揮官報告。後經員警、小隊長及護理師著防護衣至房間細心安撫，聽取訴求，等住民情緒趨於平穩直到狀況解除，讓現場待命的救護車、消防車及派出所員警「無功而返」，整件事方安全落幕。

高度同理心 展現執法關懷的溫度

兵界力特別分享，當面對的是外籍人士，警政人員更需要發揮同理心。2021年4月，一位科威特籍男子住在防疫旅館，但未滿隔離期就私自搭車至屏東參加鐵人三項競賽。臺北市政府外事警察單位立

刻通報屏東縣政府衛生局，且於當日就找到此人並送至集中檢疫所。安全組同仁立即擬訂安全維護計畫，不僅規劃會面，並持續關懷其身心狀況，讓這位科威特籍男子在離臺前不斷感謝，稱讚臺灣警察充滿「人情味」。

另有一位印度籍男住民，只會印度母語，造成溝通困難。經員警透過手機翻譯軟體進行「中印翻譯」，終於取得該位男子的臺灣雇主聯絡方式，請雇主電話安撫，男子才願意勉強入住。期間員警、護理師與後勤人員不斷安撫其心情，關心健康狀況，且耐心回覆各項問題，才讓他放下焦慮，平穩度過隔離生活。

兵界力指出，從疫情爆發後，許多同仁都在除夕或是假日回來工作，無論是警政或民政單位，都承受非常大的壓力。所幸中央與地方銜接順暢，大家不分彼此、機動性



▲警政體系在整體防疫環節展現出高機動性，讓指導層能即時做出決策，促使防疫工作銜接流暢。

高，彙整資料的速度也非常快，讓長官能及早做出決策，促使整個防疫工作更精準流暢。

因為嚴密規劃執行護送，成功防堵疫情擴散，兵界力榮獲110年度全國模範警察殊榮。但他真誠地說自己只是一個小小的螺絲釘，「榮耀應歸屬於所有辛勞付出的警察同仁。」●

PART 2

社區，是布建防疫安全網的最後一道防火牆。

為防止疫情進入社區，引發擴散風險，內政部運用入出境旅客資料介接科技防疫系統，持續掌握高風險者蹤跡；管理大規模人口活動與場域避免群聚；更藉由疫調拉起疫源最終封鎖線，致力為在這片土地上生活的人們，保有安居樂業的生活。



社區保衛



科技抗疫 御守臺灣

為有效且即時拉起防疫封鎖線，各國紛紛運用創新科技提升防疫量能，臺灣擁有堅強厚實資訊與通信科技（Information and Communication Technology，ICT），在疫情期間，也獲得充分發揮。透過移民署海量的入出境數據分析與精準的地址定位技術，介接臺灣防疫系統開發，快速協助疫情防治，讓各個城市的防疫工作有效推展。



旅遊史不漏接

當疫情肆虐全球，各國無一倖免，入出境旅客的旅遊史及轉機資訊，對於防堵疫情來說，至關重要。移民署即時透過系統，將入出境名單分享予疾管署、健保署、教育部等機關適時運用，做為辨別相關人員旅遊史之參考，進一步判斷現行防疫措施是否有強化之必要。面對看不見的病毒，傳統人為防治方式已無法快速應對，智慧科技，是新世代在防疫上的重要武器。

入出境資料分析 輔助決策判斷

長期以來，由移民署管理的「入出境資料」，原本只做為內部檔案資料，疫情爆發後，成為追查旅客航前資訊、瞭解他們曾

去過哪些國家的重要利器。

我們將時間軸拉回 2020 年 1 月 20 日指揮中心三級開設當時，中國武漢傳出疫情的時空背景，移民署移民資訊組組長黃耀樑回想：「移民署做的第一件事，是把從武漢擴及到中國來臺的航班資料搜集起來，讓相關單位知悉有哪些人員從疫區入境，必須開始關注；第二，是觀察世界各國疫情狀況，先做入出境人數的推估，交由指揮中心做為逐步停航之判斷依據。」

政務次長陳宗彥談到，疫情初期，移民署黃耀樑組長及同仁幾乎是 24 小時全天候待命，因為只要有會議需要討論特定地區疫情，就要立即分析入出境基本資料。「外界可能覺得利用系統運算獲得資訊或數據好像很簡單，但其實入出境資料庫非常龐大，除了要設定程式邏輯，運算也要時間，結果出來後

還要再核對，確認出來的資料是正確的。」

以歐洲為例，在臺灣尚未全面限制非本國籍人士入境時，要從所有歐洲飛臺灣的航線資料中分析，包括哪幾個國家屬於高風險管制國家？會從哪些航點飛回來？「那時候最怕某個地方已經開始有疫情風險，結果我們漏掉，可能就會有疫情入境的危機。」

黃耀樑也補充：「高風險國家的管制，並不是隨興所至，必須要參考過去的入出境人數統計，逐一盤點，然後決定從哪裡開始管制。」從移民署提供資料，到各部會協商決策的過程當中，還要考量到這個地區的國家和臺灣的貿易往來量，如果進行入境管制，將對國家財政、經濟維運帶來什麼樣的影響，這些都需要在評估過程中再三試算，就是希望能把疫情對國家

的衝擊限縮到最低。

查詢系統即時註記 縮小防疫破口

健保署彙集跨部會資訊，2020年1月27日起於雲端系統所建置的TOCC提示機制，提供醫事人員查詢TOCC（旅遊史、職業別、接觸史及群聚史）等資訊，是防疫上重要客觀且具體的指標，對於醫療院所病人分流及診斷決策，貢獻卓著，被視為是讓臺灣COVID-19確診病例少及死亡率低的主因之一。

移民署移民資訊組系統設計科分析師許美玲表示：「移民署所要做的，便是在最短時間內，將入出境旅客名單每日定時傳輸給健保署，導入系統運用，所以一開始是要和健保署溝通，雙方訂出資料介接的格式及傳輸機制。」



旅遊史

Travel history

14天內國外旅遊情形，包括轉機過境國家。



職業別

Occupation

平常從事什麼工作？是否高風險職業？

什麼是 TOCC?



接觸史

Contact history

近期接觸及出入場所、參加集會活動等情形。



群聚史

Cluster

近一個月接觸的家人、朋友是否為風險個案？

資料來源／臺北市義勇消防總隊緊急救護大隊

舉例來說，假設需要查詢外來人口的旅遊史資料，可以透過統一證號、國籍護照和入出境許可證這三個主要證件，在系統內做勾稽，「我們以資料交換最小化為原則，不提供不必要的資料。」

回首防疫作業以來的工作狀

態，「我們幾乎都是每天盯著指揮中心直播記者會公布的訊息在做事情。」許美玲形容。

在世界各國還未走到全境管制的初期階段，隨著疫情擴散，指揮中心也逐步擴增高風險地區的國家名單，訊息一發布，移民署



▲ 每天的指揮中心記者會，是所有人關心疫情資訊的最佳來源。



▲ 從所有飛往臺灣的航班中整理出入出境資料，成為疫情控管必要數據。

就必須滾動調整系統設定，「因為旅客入境資訊是動態的，所以要趕快讓系統可以註記有哪些地區是被列為旅遊史提示名單，即時傳送入出境旅客資料。」

2020年3月中旬後，國際疫情持續上升，指揮中心在3月17日宣布將部分國家提升至第三級警告的同時，自當日16時起，已登機者入境須加強自主健康管理

14天，尚未登機者，入境須居家檢疫14天。

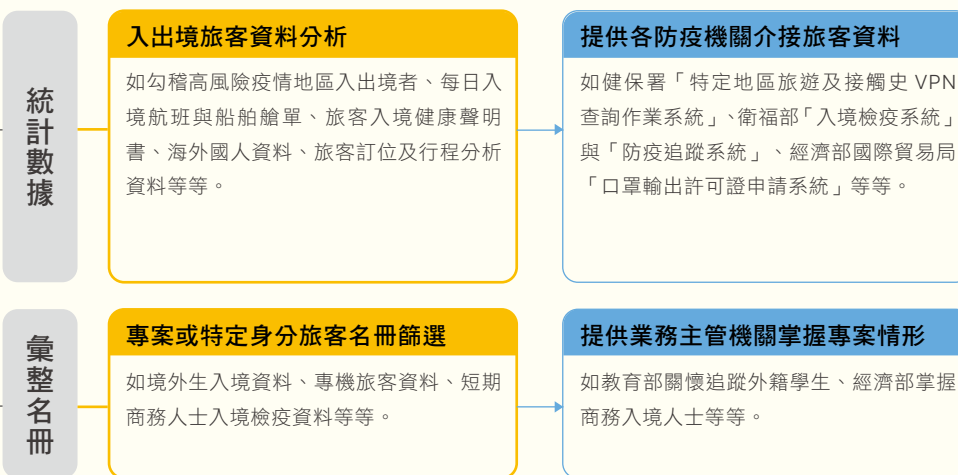
許美玲如臨大敵，「因為哪個班機的旅客是在下午4點前或4點後登機，根本無從得知。」但是，每一個更動都事關旅客權益，不能不謹慎，必須蒐集到準確的資訊，再來做系統註記。她只好土法煉鋼，從各家航空公司的航班表一個個查起。

成立專案小組 彙整大量資訊統計

移民資訊組在疫情期間的主要工作內容，概括為「統計數據」和「名冊」兩大類。「比如從每天有多少旅客入境，推估防疫旅

館的量能是否足夠，又或是要開放國人寄送口罩給海外的家屬，需求人數有多少？是否會影響國內口罩的供給數量？移民署就要和健保署密切配合，各自提供數據供指揮中心做決策；這些是屬於統計數據的部分。」

移民署移民資訊組防疫任務



此外，有一種需求是對方提供名冊，由移民署提供入出境資料。像是透過教育部提供外籍學生名冊，移民署利用系統篩選出有哪些學生在何時入境，讓教育部可以進一步與學校端安排居家檢疫的關懷服務和追蹤。

儘管入出境資料管理原就是移民署業務範疇，但面對疫情期間大量擴增的業務量，無論是幅度和強度，皆勝以往，黃耀樑稱之為「史無前例的作為」。他以六字描述這段日子就是「快快快趕趕。」

「不過這樣的情境也非首見，2003年SARS疫情爆發時，我在內政部也曾接觸過，包括與臺北市立聯合醫院和平院區進行一些資訊交換。因此對於相關資料的重整、格式欄位設計，必須要及時分發提供到哪些機關單位，大致已有相當的概念。」

以一開始和疾管署、健保署進行資料交換為例，「之前是很陽春地從數個系統取出所需資料，人工彙整、打包，用加密電子郵件傳送。現在已經建立自動化傳輸機制，由系統自動把資料篩選出來，每半小時定期拋轉到相關的單位，讓他們自行取用。」逐步系統化，節省人力及時間的投入。

「鑒於過往的經驗，流程處理的原則就是業務不重複，儘量讓任務單純、完整化，把各方來的紛雜訊息梳理清楚，分配到適當的人員身上。」

為此，黃耀樑成立專案小組，做為移民署移民資訊組對外單一聯絡窗口。他提到，每次不同的資訊提供，都可能有數個系統要配合修改，「有些數據需要精準統計、有些資料則只要概估分析，我會提醒同仁，提供他們一些方向，用什麼樣的方式能夠最快達成目標。」

黃耀樑將這個團隊定位為「矩陣式、機動式」專案小組，因為移民資訊組同仁有各自負責的應用系統、資料處理、硬體、網路、資訊安全等專業範疇，以便因應各式各樣的工作任務，按需調派人員進駐，進行系統的修改調整。專案小組唯一不變動的核心成員，便是分析師許美玲，由她掌握疫情作業的全盤面向，他比喻：「許



▲ 作為移民資訊組對外與各部會窗口溝通數據需求的許分（組內習慣的簡稱），笑言她最大的用處其實是「讓對方理解資料庫規則跟他想的不一樣」。

分析師就是死守『四行倉庫』。」

在移民資訊組服務十餘年，黃耀樑發現，過去在移民署的系統裡面，僅是記錄當下最新的資料。「旅遊史揭露的困難之處，在於多數國家只能查知前一站停留點，無法完全知道旅客過去14天的旅遊史，僅能靠旅客本身的如實陳述。」

但在這次疫情，會需要計算出旅客曾去過哪幾個國家，因此，移民資訊組看到了原本資料儲存和系統設計的不足，才選擇在這段期間持續發展「資料倉儲」（專為資料分析所設計，可讀取大量資料，以瞭解資料的關係和趨勢）系統。同時，建置旅客訂位及行程分析系統（PNR），透過系統取得旅客在航空公司的多航段行程訂位資訊，並可分析訂位資訊中的轉機資料，更精確地掌握旅客旅遊史及機場人流，以利提升各級防疫機關進行疫調或防疫作為。



因應本次疫情，
移民署將原本入出境資料庫擴容為「資料倉儲」系統，
以分析大量入出境資料與判斷趨勢。



▲ 移民資訊組辦公室就如同作戰情報室，每天針對入出境資料與各單位需求，隨時產出所需情資。

看待疫情之於政府組織的發展，黃耀樑始終抱持正向態度，雖然工作事務帶來許多未知的挑戰，同樣地也讓同仁有所學習。

防疫追蹤系統上線

科技防疫發揮作用，在此次疫情防治中，扮演極為重要的角色。為能掌握居家檢疫、居家隔離落實情形，降低社區傳染風險，避免影響整體防疫措施之推動，自2020年2月上旬起，內政部結合數位科技，協助指揮中心建置多項智慧防疫系統，從邊境管制到社區管理，打造一條龍追蹤的檢疫系統，嚴密守護家園。

民政、警政串接 從中央連動地方

臺灣科技防疫，從入境檢疫系

統的電子化作業開始，大幅縮短民眾入境到進入居家檢疫或居家隔離的時間。資料介接到防疫追蹤系統，讓民政和衛政可以針對居家檢疫和居家隔離民眾，更有效率地落實關懷作業。而為執行居家檢疫或居家隔離工作措施，以智慧科技輔助追蹤作業，實施電子圍籬系統，針對不遵守規範、擅離居所的民眾，發布告警簡訊，提供警政（轄區員警）即時追查失聯者行蹤。

而綜理全國民政單位執行居家檢疫關懷工作的民政司地方行政科，在社區防疫流程當中居於核心樞紐地位，有如心臟在人體扮演發動者的角色般，隨時與不同部會窗口保持聯繫，反覆接收、確認再轉發資料，以使系統能夠運行順暢。

陳宗彥尤其記得，2020年小年夜當天上午，他第一時間打電



▲「防疫追蹤系統」前端串聯「入境檢疫系統」、後端串聯「電子圍籬智慧監控系統」，讓民政司可以即時掌握居家檢疫者情形。

話給民政司地方行政科科長戴淑篁，告知從武漢 1 月 23 日封城當天，至少回溯至 1 月 8 日，所產生的入境旅客名單 1,225 位，要進行居家檢疫，所以必須立即通知 22 個地方政府，請他們努力配合趕緊找出這些旅客，「雖然我們知道第一批名單裡的人，不見得每個縣（市）鄉鎮都會有，但緊接著後面還會有第二批、第三批。」1 月 24 日，民政司的同仁

拋下過年的假期，回到部裡聯繫各地方政府的民政窗口，全國的民政體系隨即動了起來。

因為，在那通電話裡，陳宗彥傳遞了最重要的訊息，「無論如何，（防疫）這件事大家都得開始準備與面對了。」

但在社區防疫作業啟動之初，流程尚未系統化，只能依賴大量人力作業，不只是地方行政科的同仁，整個民政司也總動員，投入了 50 多人。戴淑篁用「幾乎已經算是 7-11」的說法，比喻那段披星戴月的日子，「因為一開始制度還沒有建立起來，大家都還處於摸索的階段，只能憑經驗來試行。」

她提到，當時收到的大量 Excel 表單，有多達數千甚至數萬筆入境者資料，內容卻相當不完整，「因為我們必須追蹤到這個人，需要他的通訊電話、居住地

“

2020 年 1 月 23 日那天，

次長陳宗彥在電話中說：「無論如何，（防疫）這件事大家都得開始準備與面對了。」

全國的民政體系隨即動了起來。

址，只能透過他的家人、戶籍地鄰居或網路等各種管道，想方設法趕快聯繫上這個人。」

因此，民政司這端就花了很多工夫，跟移民署、警政署、戶政司和資訊中心等各單位進行資料串接，將原本零散又模糊不清的資訊，一個個收攏釐清，才能展開後續最主要的追蹤關懷工作。耗時費神的人工作業持續了近一個月，才有了防疫追蹤系統的加入運作，將資料大量資訊化。

防疫專案 時時刻刻面對挑戰

全國居家檢疫人數，截至 2022 年 2 月 15 日，已累計了 98 萬 3,639 人次，數量龐大。因此，儘管有系統輔助，攤開地方行政科每日工作內容，仍是密密麻麻、十分繁瑣。

例如勞動部、行政院農業委員會漁業署所提供的入境移工、漁工名單，送至民政司與防疫追蹤系統資料查對無誤後，交由地方

政府民政或外事警察單位進行追蹤關懷。或是國人已申報入境檢疫資料但遲未匯入系統的個案，不論國人或外籍人士，均需另請移民署查詢是否入境，待資料查明後，通知地方政府、警政署確認與關懷，並造冊轉送疾管署補登。

每天要產製的名單，更是林林總總，如要將居家檢疫者「自主回報有症狀名單」，轉知地方民政、警政、教育部等單位，督促於當日17點前完成關懷，並追蹤未完成關懷的名單；登記國外手機門號或手機號碼非十位數之個案，則須將「手機號碼異常名單」送請疾管署查詢，待收到結果後，通知地方政府、警政署後續追蹤關懷。

在所有的作業當中，最複雜的，就是配合指揮中心不同時期的政策，所衍生出的防疫專案。戴淑篁提到：「每次專案出來，幾乎都必須進行系統調整。」

就像2022年因應農曆年節大量入境人潮，除了原本的14天防疫旅館檢疫，指揮中心規劃新增春節檢疫專案「7+7」和「10+4」，前者有條件開放自費入住防疫旅館或集中檢疫所7天，後7天返家實施居家檢疫，後者則是前10天入住防疫旅館，後4天居家檢疫。因為專案類型眾多，也增加流程管制上的複雜度。

「有可能民眾的防疫旅館和居住地是在兩個不同縣（市），基於個資保護，A地看不到B地的資料。但現在民眾檢疫處所會出現移轉，我們就希望A、B兩地都可以快速掌握狀況。」或是民眾前面7天入住集中檢疫所，而集中檢疫所的權責單位是衛福部，所以民眾的資料在民政端沒有辦法掌握，當民眾離開集中檢疫所，準備返回居住地繼續進行居家檢疫時，民政單位必須要知

道有哪些個案即將進入社區，才能持續追蹤。

因此，防疫追蹤系統就得因應不同專案衍生的需求，彙整意見，和指揮中心溝通，重新調整，讓居家檢疫名單產出符合專案條件，使執行端可以更順暢地運作，避免發生社區染疫風險。

「你沒有辦法預測防疫專案會在什麼時候做出怎樣的轉變。」她坦言，每一個專案對民政司的同仁來講都是挑戰，但也很自豪地說，經過這兩年多時間，大家已經訓練有素，「知道說這個專案接下來可能會遇到的情況，大家就會很主動地開始預做準備。」

資訊作戰 整個城市都是我的辦公室

由資訊中心維運的內政地理資

訊圖資雲整合服務平臺（Taiwan Geospatial One Stop, TGOS），在防疫期間提供「全國門牌地址定位服務」，為完善科技追蹤，拼上最後一塊、也是最關鍵的地圖。

內政部早於2006年起，陸續補助各地方政府分年、分期，建置門牌位置資料庫暨查詢系統，於2009年將全臺25直轄市、縣（市）共約800萬筆資料全數完成，並從2010年6月起，開放全國門牌地址定位查詢服務。資訊中心技士吳尚樺表示，迄今仍會以每月一次的頻率，更新國內戶政機關的門牌坐標資料，讓比對的基礎更為準確。

而TGOS，是整合全國地理空間資料，及網路搜尋取用、瀏覽查詢與加值媒合的入口，做為建立全國空間資料流通供應的單一窗口，自2014年導入雲端資訊運

算科技，強化共享機制，已然成為地理圖資流通分享的重要網站。資訊中心科長藍坤玉簡單扼要地說明其功用：「這個平臺主要是輸入門牌地址後，就可以輸出 XY 平面坐標。」

自 2020 年 3 月中旬起，資訊中心陸續接獲衛福部提供需要利用 TGOS 進行門牌比對的資料，以應用在電子圍籬為例，比如居家檢疫者的位置應在新北市板橋區文化路一段 1 號，產生相應坐標後，據此畫出檢疫範圍，一旦越界，電子圍籬系統便會發布警報。又或者是村（里）幹事進行居家關懷的查訪作業時，也可以此協助，確實掌握民眾所在據點。

吳尚樺強調：「因為個資保護的關係，資訊中心只會收到門牌資料，無從得知這些地址當中，是否有居家檢疫的人或是確診者。」

關鍵的是這項服務裡頭，有「模糊比對」的機制。藍坤玉提到：「部分民眾在入境檢疫系統申報時，所留下的資料可能寫得比較模糊，例如只寫了臺北市新生北路 90 號，沒有寫到幾段，這時候可以透過模糊比對設定，找出最接近的門牌位址，劃出範圍。」但如果是缺漏甚多的地址，如「重慶南 12 號」，就需要人工介入查核。

吳尚樺補充，最棘手的在於入境者留下的門牌樣態非常多，有英文、簡體字、或沒有據實以告，留下根本不存在的地址，「導致要花比較多時間，在做資料判斷、轉換和處理工作。」再加上中文字博大精深，比如當初資料鍵入時，寫成異體字的「廈」門街，現在輸入「廈」門街，就無法確實輸出實際位址，「只能慢慢調校，大量灌資料給 TGOS，讓系



內政地理資訊圖資雲整合服務平臺在防疫期間提供「全國門牌地址定位服務」，為完善科技追蹤，拼上最後一塊、也是最關鍵的地圖。

統學習更多中文字。」

吳尚樺回憶，TGOS 最初應用在防疫相關作為，就是 2020 年 2 月 7 日收到唐鳳政委辦公室緊急來信，為了實施口罩販賣實名制，指揮中心希望利用 TGOS 平臺運算，標記出健保特約藥局坐標，讓民眾可以地圖方式進行查詢。

「當時政策決定比較緊急，我們也不確定口罩地圖背後到底會有多少人使用？系統是否能在短時間提供大量連線需求下，仍能維持正常運作，提供查詢？」他



提到，從過去的經驗，曾因某特定事件發生，民眾大量上線查詢，造成流量暴增，導致系統當機。為此，緊急加開伺服器，並進行壓力測試等緊急因應，「必須要預估一個可能的流量上限，避免系統不穩定，徒增民眾恐慌，產生民怨。」

從四大超商、醫療院所、藥局的口罩地圖，到國旅大爆發時針對風景區推估出旅遊熱點區域，藍坤玉說：「每一次不僅是系統的壓力測試，也是同仁們的壓力測試，常搞得人仰馬翻。」隨時待命，成為疫情期間的工作寫照。吳尚樺說，自己休假日出門一定帶著筆電，曾有一句廣告流行語：「整個城市都是我的咖啡館」，易地而處，對我們這些資訊人員來說，常常就是「整個城市都是我的辦公室」。

陳宗彥對於內政部自行開發的TGOS，擁有在地化、本土化的功能，相當讚許。近年隨著雲端技術成熟，網路服務發展也愈趨多元，從政府機關、產業界、學研單位甚或民眾，都能更便捷地介接、運用，TGOS可做為民政、警政、工務及消防等業務的關鍵資訊，並提供都市計畫、稅捐等單位進行業務使用，滿足各界對於空間地理資料的殷切需求。

從2020年3月迄今，在防疫相關業務上，TGOS運用已累積輸出逾62萬筆資料。可以說，在「數位國家、智慧政府」願景下，TGOS當初雖然並非為了疫情設立，卻整合了中央及地方相關資源，提升數位科技的應用效益，也成了無心插柳的「超前部署」。



兒童口罩：19,280
口罩總數：36,300

各縣市口罩比例

1. 嘉義市 5.11%
2. 雲林縣 1.13%
3. 台中市 0.81%
4. 桃園市 0.76%
5. 台南市 0.41%
6. 高雄市 0.21%
7. 新北市 0.13%
8. 宜蘭縣 0%
9. 金門縣 0%
10. 花蓮縣 0%
11. 彰化縣 0%
12. 連江縣 0%
13. 新竹縣 0%
14. 花蓮市 0%
15. 南投縣 0%
16. 基隆市 0%
17. 新竹市 0%

◀ 透過 TGOS 平臺提供藥局或超商等確切坐標為基礎，讓口罩地圖與實名制購買政策能順利運作。



居家檢疫關懷 與失聯協尋

疫情期間，全國居家檢疫人數最高紀錄曾來到單日 5 萬 5,000 人，在龐大的數字背後，是從中央到地方民政人員，投入不計其數的人力，日以繼夜地完善關懷服務網絡，給予各項生活、心理及就醫支持。同時，在地警政系統以相當於重大刑案查辦的高規格，支援投入失聯居家檢疫者協尋，確保社區防疫滴水不漏。種種作為，只為防堵疫情進入社區。



建立每天追蹤回報的關懷 流程

為落實居家檢疫及居家隔離措施，22 直轄市、縣（市）共同推動「地方政府居家檢疫及居家隔離關懷服務計畫」，結合民政、衛政、警政等局處，成立關懷服務中心，讓橫向溝通聯繫更順暢。

一通關懷服務電話 照拂身心

各中心內，第一線的民政村（里）幹事和外事警察，被賦予的首要任務，就是每天「打電話」。透過「打電話」來關懷居家檢疫者的身心狀況，包含就醫協助、交通安排、生活支持等各項包山包海的業務服務內容。

這通電話，不可馬虎，一定要

聯絡到個案本人，當天的進度才算是結案。因為民政、警政全體同仁都有一個默契，只要一天沒聯繫上，就可能會有各種狀況發生。

民政司地方行政科專員顏信吉分享一個雲林縣案例，前一天聯繫時還好好的，隔天突然聯絡不上，「因為個案所在位置是鄉下地方，不太可能跑到哪裡去，村幹事直覺不對勁，立即通報，協同村長、警察和鎖匠趕過去，開鎖進入才發現被床墊壓斷腿、困在底下動彈不得的檢疫者。」後來瞭解可能是民眾自己搬動東西時不慎弄倒以致受傷，多虧有關懷服務措施，以及村幹事的機警，及時化解這場危機。

時任臺北市政府警察局萬華分局（下稱萬華分局）巡官林立揚則說，除了一般大家可以想像得到的追蹤關懷外，多的是那些無法預期的狀況。他曾聯繫一名外籍檢疫人士進行關懷服務時，得知對方正在和配

偶協商離婚，情緒略顯激動。為此，他還特地到對方下榻的防疫旅館，利用幫忙叫外送餐點的時機，給予個案關懷及問候。

還有一名小學外籍教師，在居家檢疫期間發現寵物貓突然生重病，自己因為無法外出，又隻身在臺、舉目無親，心急如焚之下，只能拜託林立揚幫忙。「那時候因為疫情，所以很多動物醫院不願承擔風險而拒絕收治，輾轉詢問很多醫院，也花了好一番工夫，才找到願意接收的獸醫。」最後林立揚也全副武裝帶著貓咪去看病，完成這個「求診」的外包任務。他笑著說，

警政同仁發現外事警察跟村（里）幹事一樣，提供全方位服務，應該把職稱改為「外事幹事」。

民政司地方行政科科长戴淑篁也有感而發地說，不只有單純防疫這件事，「有時候第一線同仁也會協助處理很多家庭問題。」因為在那居家檢疫或居家隔離的14天裡，有些人難免心情低落，有些人甚至產生幽閉恐懼，當中不乏有回饋說，每天最期待的，就是這通關懷的電話，真的把服務的同仁，當作可以交心的朋友。

每一通「在線等」的關懷電話，對居家檢疫的人來說，無疑是那



每一通「在線等」的關懷電話，

對居家檢疫的人來說，無疑是那段期間，

最溫暖、最有力的支持。



▲ 一日三餐的問候電話，已經是村（里）幹事們在疫情期間的日常。

段期間，最溫暖、最有力的支持。

一日顧三餐 村（里）幹事勤查訪

長達兩年多、日復一日的關懷作業，要說起裡頭有哪些辛酸滋味，村（里）幹事最知道。

以全國里數最多的新北市板橋區（全區總計126里）為例，新北市瑞芳區公所主任秘書童冠璋提到，他在2020年任職板橋區區公所民政課課長時，在疫情高峰期

間，30多名里幹事就要分攤單日1萬2,000多件居家檢疫個案的關懷服務量。

臺北市信義區公所里幹事陳玫琦也說，自己負責的里內有防疫旅館，加上社區居家檢疫關懷，最忙碌的時候，手上有80至90位個案，按照臺北市府要求，一天要打兩通關懷電話，單日電話量將近200通。如果是平常上班日，區公所還有其他人力可以加入支援，但是例假日就只能自己來。

她描述防疫期間的假日生活是：每天早上起床後的首要工作就是先打電話，中午隨便吃幾口飯，再接著打電話，完成第一輪，已經是下午5點，這時候必須趕快再吃一口飯，繼續打第二輪，等到全部告一段落，差不多是晚上10點。

執行防疫關懷成了隨身勤務，就像是永遠都會有事情掛在身上。

陳玫琦說：「就連我的外婆過世，舉辦告別式那天，手機都還一直在響（震動）。」她跟助唸的師姐借了一個隔壁的小房間，持續撥打關懷電話。

除了每天打電話的例行事務，剛開始還沒有規劃防疫關懷包時，幫忙買菜買水果、叫瓦斯，都是習以為常。陳玫琦提到，當時返臺居家檢疫的民眾，大多是已經出國一段時間，家裡幾乎什麼都沒有，甚至熱水器、瓦斯爐壞掉的，他們都得協助找人來修理，「還遇過沒有電梯的公寓，我幫忙扛兩大桶礦泉水送上六樓。」

一日三餐，更是重要的事。雖然現在外送服務十分方便，但不見得每個人都知道如何使用外送平臺。像是有位媽媽，獨自帶著兩名年幼的孩子回國，居家檢疫地也沒有其他親友可以聯繫，就近照顧，陳玫琦就得幫著張羅三餐，「早餐就拜

託隔壁的早餐店，午餐我自己送，晚餐請開自助餐店的鄰長幫忙送。」

她表示，里幹事平日就要熟悉里內的機構、店家，真的遇到事情的時候，才能夠適時運用資源，不會措手不及，「因為我們本來就是里內大小事務都要包辦，里民有問題會請求我們協助，我們很難再推出去給別人，一定要自己想辦法解決。」

童冠璋指出，送關懷包、送餐等於都是間接接觸居家檢疫者，「加上一開始沒有疫苗可打，大家壓力都很大。」因為疫情初期，大家對病毒還不夠瞭解，多少會心生恐懼，認為風險高、工作量又大，難免有些反彈聲浪，只能儘量對同仁曉以大義，請大家把自己家庭的部分照顧好，「特別是在那段期間，避免跟家人有所接觸，可以一個人住就儘量一個人住。」他語重心長地說：「身為公僕，



▲居家檢疫關懷最重要的兩大物資：一是豐富又實用的防疫包（物資內容會隨時間及各縣市政府調配有不同），二是隨身攜帶的防疫手機，才能即時收到提醒。

在這個時候，國家需要你，人民需要你，你就要全力去配合。」

不僅只有第一線的里幹事在打仗，民政課的同仁經常得機動性支援前線，包括負責聯絡防疫旅館、配送防疫手機、幫忙點餐及送餐等，甚至還要協助清運垃圾，讓里幹事能專心關懷服務和處理緊急狀況。做為防疫後勤的民政課同仁，是里幹事最強大的援手。

看著里幹事在 14 天期間和居家檢疫者日日互動、照三餐噓寒問暖，童冠璋幽默道：「關懷的頻率可能都比問候自己父母還頻繁。」雖然疫情期間顯露人性百態，但大部分民眾知道里幹事執行防疫任務的辛苦，都十分配合，回饋的訊息絕大多數都是正面的。「里幹事們有時候會埋怨案件怎麼那麼多，但大家還是會認真地把任務

完成。」童冠璋語氣中肯地強調：「這 14 天檢疫期，正是公務員價值體現的最佳時機。」

陳玫琦則發現，辛苦了很長一段時間，已經可以習以為常，原本覺得增加很多的業務量，也順理成章成為工作的一部分。儘管防疫工作繁重，但當民眾都開始關注疫情、提升防疫意識，認知到眼下保護自己的健康是最重要的事時，彼此互相體諒的心也就隨之建立起來了。「有些民眾檢疫 14 天期滿後，還會到區公所來找我，分享國外防疫的情況，甚至有從美國回來的民眾說很想把里幹事這個職務引進國外社區，因為他們覺得社區裡面很需要這樣的組織與人力。」

她說做到後來，得到很多里民「足感心」的回饋，感覺到幫助人是一件很有價值的事，就可以一直堅持下去。她微笑說：「我們里幹事真的就是任勞任怨啦！」

中央地方合作無間 首重溝通

在防疫作業中，民政司扮演著居中溝通的關鍵角色。對上，要奉行指揮中心政策；對下，要將訊息確實傳遞給地方民政單位，協助第一線同仁落實執行。

戴淑篁回想，2020 年初國際疫情方興之際，一開始只有從高風險國家返臺者，才需要做居家檢疫。但隨著歐洲疫情攀升，指揮中心於 3 月 18 日宣布，要回溯追蹤 3 月 5 日至 14 日自歐洲入境的民眾，由鄉鎮市區公所補開立居家檢疫通知書，請民眾配合居家檢疫。

防疫動員，事出緊急，民政司的同仁和村（里）幹事在同步得知邊境管制措施消息後，來自地方的詢問電話也蜂擁而至，「地方的民政單位會問，發送居家檢疫通知書

應該要怎麼發？誰去發？在當下我們要做的，就是趕緊開始釐清後續流程該怎麼執行。」

民政司承受了第一時間來自地方的種種反應聲音，將面對現實狀況所遇到的窒礙難行之處，彙整提供指揮中心反饋建議。

戴淑篁印象很深刻的是，有村（里）幹事發送居家檢疫通知書和防疫手機給檢疫者後，隔天得知對方確診，「壓力大到沒有辦法承受，整個人崩潰大哭。」因為居家檢疫通知書以人力配送面對面接觸，確實有染疫的風險，「所以後來聯繫了法務部，確認採用電子送達方式，法律上具有一樣的效力，再回頭和指揮中心爭取居檢通知書不一定要親送。」就是為了確保同仁能夠在安全的情況下，協助居家檢疫工作。

社區推動防疫自主演練 模擬作戰

位於「國門」最前線的桃園市，承接絕大多數的入境人次，加上自疫情發生以來，部桃更收治了全國將近 20% 的確診病人，讓桃園市在這段重裝抗疫期間，背負了相當巨大的壓力。

桃園區公所民政課課長游琇茹特別難忘的是，當 2021 年 1 月份部桃爆發院內感染群聚事件，指揮中心啟動「部桃回溯方案」，擴大匡列近 5,000 人須居家隔離，「我記得是 1 月 27 日那一天，光是單日，民政的關懷人數就突破 2,000 人。」

彈丸之地，卻須肩負將病毒阻絕於全國社區之外的重責大任。因此，桃園市對於疫情防範，嚴陣以待。市政府早在 2020 年 2

月底、3月初，便率全國之首，分別在桃園區和中壢區各辦理一場「社區自主防疫作業演練」，模擬所有可能面臨的情境。

演練項目包含：召開社區會議，由里長系統組成自主防疫小組，強化社區防疫組織功能；由衛生所進行衛教宣導及物資整備、分裝消毒用品、設置發燒篩檢站等，建立社區出入管制以及住戶經常接觸物品的消毒機制；另外，啟動居家關懷服務，針對疑似個案採取通訊診療機制，並協助通報後送就醫。

「比如說漂白水依比例稀釋後，調配成對抗病毒的消毒用品，就可以取代酒精。可是在疫情初期，民眾對這些防疫知識還不是很有概念，以為只有酒精才有效，造成大家拚命搶購的情形，所以我們就透過演練，一方面宣導，一方面深化大家防疫的概念。」



▲ 桃園市政府民政局透過「社區自主防疫作業演練」，有效在社區感染擴散之前建立起關懷追蹤機制。

游琇茹說，從排演到實際演練，歷時一週，後續市府更將過程的影片製成光碟，提供給各社區，做為日後萬一出現社區感染時的因應方針。

透過演練，希望將防疫流程更完善化，同時讓所有人員熟悉各

項程序，強化社區緊急應變能力，在最短時間做出正確判斷與處理，防堵疫情擴散、蔓延。練兵千日，用在一時，部桃事件能在短短44天內成功守住社區感染的防線，顯示演練的確有其必要。

失聯狀況千百種 交叉比對追蹤

當各地方民政體系無法藉由追蹤關懷機制找到居家檢疫的民眾時，就必須協請在地警察單位進行失聯查找，而員警不僅需要透過入境資料比對，更得運用各式偵查方式把失聯者找回。

疫情初期 入境狀況掌握有限

戴淑篁提到，國人返臺申報入境檢疫資料，「可能有些認知上

的差異，不見得所有的人都會誠實申報。」最常見的例子，就是聯絡不上人，發現對方沒有抵達申報的居家檢疫地址，只能從行蹤一路追溯，「比如防疫計程車是否載到這名旅客？到戶籍地問家人知不知道他回來了？要透過很多線索——去找。」

民政司地方行政科同仁紀瓊雯舉例，有一名外籍配偶的母親，因為女兒生小孩，很開心地來臺探親，入境時檢疫地點填臺中市，但實際上則去了苗栗縣。「個案入境所申報的檢疫地址錯誤，包括女兒的手機號碼也是錯的，這條線索完全斷訊。」透過移民署提供的入境照片，調閱監視錄影器，追查到這名外籍人士乘坐的車子，發現車主是她的女婿，雖然查到車籍資料，但戶籍地址跟實際居住地又不一樣。

「最後是外事警察透過道路監視錄影器的畫面，追蹤到車子一路開到了苗栗縣，過了兩天才找到這名個案。」

顏信吉也提到，2020年臺北市發生一起烏龍失聯個案，該名入境者從廈門回舊金山，在臺灣轉機，雖未入境但卻被要求申報入境檢疫資料，加上填報時，字跡潦草、資料多有錯漏，導致尋找耗費眾多人力及時間。

聯合北市警政及移民署等相關單位，有如柯南辦案般，一一比對當日航班的旅客名單，找到護照號碼、戶籍地址與填報資料極為相似的胡姓男子。幾經轉折聯繫到其家人，才得知胡姓民眾並沒有入境，一場烏龍。

「這是疫情初期發生的案例，所以後面才又建立相關的入境檢查機制。」顏信吉強調，系統的建

置並非一開始就一步到位，都是透過實務作業上每個案例遇到的狀況，回推加強，讓系統更優化。

「比如說今天有一位旅客從國外返回居家檢疫地點，左鄰右舍都知道，也通報當地的村（里）幹事，結果防疫追蹤系統卻沒有資料，這時候就要去追查哪個環節出了問題。」他形容，「系統的優化可以說是用血淚換來都不為過。」

跟時間賽跑 失聯協尋如查案

居家檢疫或居家隔離者若出現失聯情形，都是由主管機關提供失聯名單，交由各該地方政府警察局出面協尋。

警察人員進行偵查犯罪，還能調閱通聯紀錄，但是面對居家檢疫或居家隔離者失聯查找最困難的

部分，是從國外返臺的失聯者，並沒有近期相關的活動足跡，有些甚至沒有親近的家人或朋友可聯繫探聽，導致無跡可循，這是員警們在執行任務上遇到的最大挑戰。

萬華分局防治組警務佐吳志暘分享自己的協尋經驗，除了從醫院、集中檢疫所一一追查之外，社區左右鄰居，有時也能提供一些具體的「線報」，員警平時在地方走動串起的人際網絡，便在此時派上用場，「尤其是我服務的萬華區民眾，都還滿熱心的，有問必答。」

他也提到，刻意失聯的個案，其實很少，「大部分是手機沒電，或有什麼突發狀況，導致一時半刻聯絡不到人。」因為疫情期間，不希望引發社會恐慌，即使只有極少數尚未立即找到的個案，警局同仁們仍舊以重大刑案偵辦的壓力與規格，儘可能在最短時間內尋獲。

移民署南區事務大隊大隊長謝文忠自嘲說，自己已經被訓練到「就像斑馬看到獅子就跑起來一樣」，就算任務繁重、緊迫，也能立即反應，快速動員。

說起與時間賽跑的經典案例，屏東縣政府警察局枋寮分局（下稱枋寮分局）曾在屏東縣爆發白牌計程車司機群聚案期間，出動尋找與該名司機有接觸的外籍失聯移工，偵查佐蔡梁瑞屏形容：「面對疫情，本分局也是背水一戰。」

當時，派出所員警利用平時在地方經營的人脈，先確實掌握這名失聯移工的身分，接著從村長那邊取得移工在居住地被拍下的照片。巧合的是，經過比對，竟然發現照片中房子所在地點，恰好是偵查隊先前偵辦某件刑案的地方。「我們隨即驅車前往該處，進屋蒐證，從移工近期網購的商品等，找尋一些生活足跡，縮小

尋找的範圍，同時透過其他認識的移工，取得更多情報。」

接著，警方調閱監視器，利用車牌辨識系統分析了上百臺車輛，掌握到一部從嘉義縣進入屏東縣的車，可能就是接應失聯移工的人。

「我們會同嘉義縣警方，找出那名司機，帶至醫院快篩。接著趕往雲林縣二崙鄉的一處工寮，也就是該名移工最後下車地點。」

當時，偵查隊和刑警大隊、移民署專勤隊，還有雲林縣當地的警力合作，趕赴工寮，雖然發現一名失聯移工，卻不是所要尋找的人。當下並沒有太多時間氣餒，現場立刻重新編組，分頭至附近繼續尋找，任何線索都不放過。

當地熱心的村長也在 LINE 群組上，籲請村子裡有聘請移工的老闆協助指認，終於問出了失聯移工的下落，人在南投縣仁愛鄉

的華崗地區。

華崗離二崙足足有 160 公里遠，但尋人的超級任務總算有了眉目，蔡梁瑞屏樂觀地笑說：「真的運氣不錯。」當下趕緊聯繫南投縣政府警察局仁愛分局請求支援，大家開拔到當地，已經是凌晨 1 點，「從屏東縣枋山鄉楓港村、嘉義縣、雲林縣，再到南投縣仁愛鄉，一路上到華崗部落，不眠不休在一天內完成這個尋人任務。」

就像桃園區公所民政課課長游琇茹所說：「有里幹事曾說，他覺得自從有了疫情以後，他就再也沒有真正地放過一天假了。」一年 365 天，防疫沒有一天休止，所以無論是公所的村（里）幹事、民政課同仁，或是警察局的員警、村（里）長，莫不竭盡心力，只為幫全國社區拉起一條強而有力的防疫封鎖線。●

“

一年 365 天，防疫沒有一天休止，
所以無論是公所的村（里）幹事、民政課同仁，
或是警察局的員警、村（里）長，莫不竭盡心力，
只為幫全國社區拉起一條強而有力的防疫封鎖線。

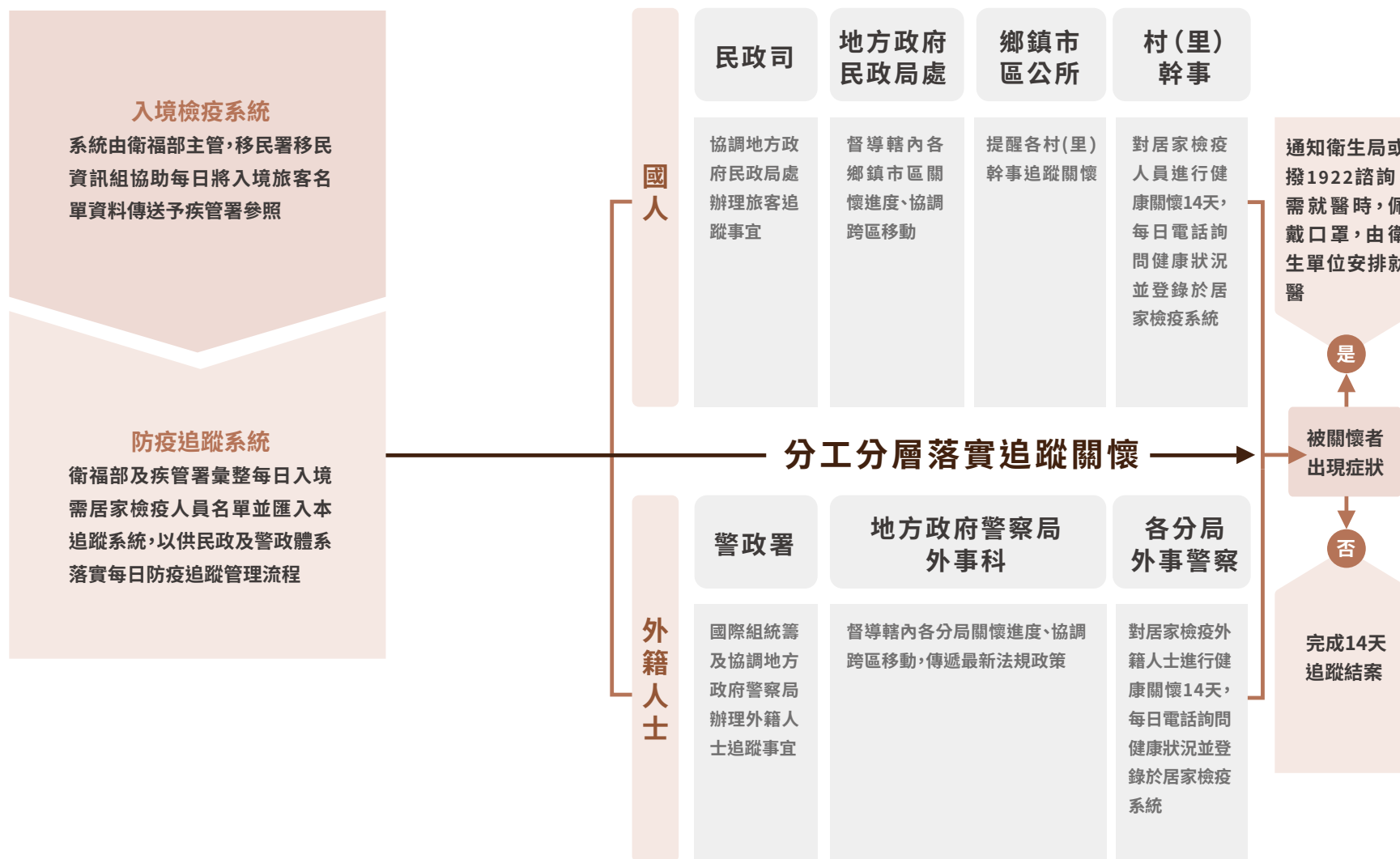


▲ 送防疫包、打電話瞭解檢疫者狀況等，村（里）幹事們的關懷，是防疫期間最強大的一股暖流。

▲ 送防疫餐或為檢疫者準備相關用品，也是村（里）幹事們的工作之一。

防疫追蹤 管理流程

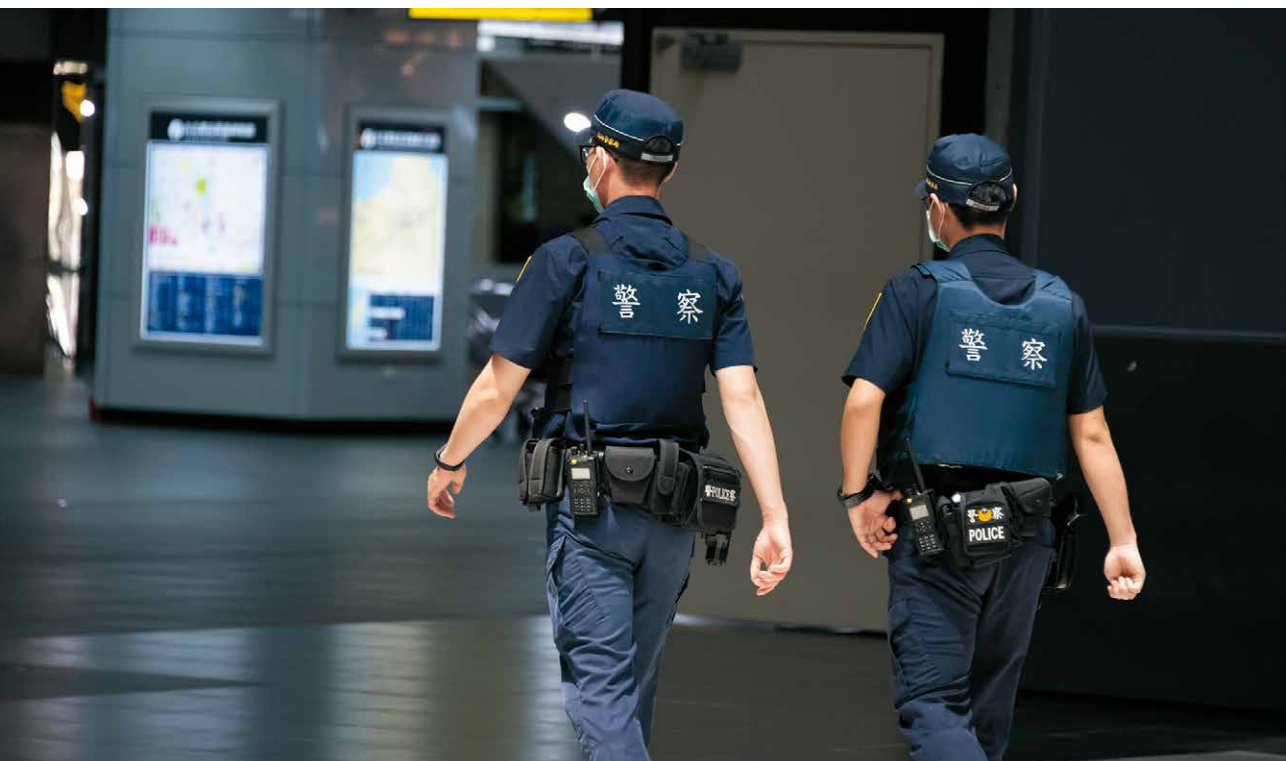
前端串聯「入境檢疫系統」介接邊境資料，後續運用「防疫追蹤系統」讓管理流程分工分層、確實回報。



*村(里)幹事及外事警察無法追蹤到居檢者時，通報警政署失聯協尋。

疫調與打假 —— 混亂中安定人心

「當社會必須長期對抗高危險的傳染惡疾，勢須傾國家行政之力防範。」這是 2003 年 SARS 爆發讓臺灣防疫體系學到重要的一課。尤其當疫情造成社會秩序的混亂，警政體系所肩負的維安工作，就是穩定民心的重要力量，不僅在實體世界以「疫調」有效阻隔疫情擴散，更在虛擬世界全力打擊「假訊息」，運用法治力量鞏固防疫體系。



有效防治 勝在精準疫調

2020 年 1 月 20 日，一名 55 歲的女臺商從中國武漢搭機回臺，有發燒、咳嗽、呼吸急促等症狀，21 日確診 COVID-19，成為臺灣首例病患。面對即將到來的農曆新年連假，警政署緊急進入備戰狀態，第一時間深入疫調，結合傳統訪談、調閱監視器、通聯系統與科技方式運用等，全力阻斷病毒傳播。

當臺灣首例個案確認後，行政院立即召開跨部會會議，將「疫調」定調為阻絕疫情蔓延的第一道關卡，透過足跡回溯，儘早掌握高風險者行蹤，才能精準隔離防治。因此，由指揮中心與地方衛生單位彙整確診者資料，再交由警政署疫調小組，不分晝夜地與病毒展開賽跑。

「當個案數少時，疫調是比普通篩更能快速達到有效且精準的確診個案掌握。」前副總統、也是全球流行病學專家陳建仁指出，從個案的 TOCC（旅遊史、職業別、接觸史及群聚史）追查，比普通篩更容易找出密切接觸者，並可接續進行追蹤、檢驗與隔離。即便是疫調過程中，十個密切接觸者只願意吐露出八位，疫調也已成功掌握 80% 需要居家隔離者，不僅對臺灣社會的成本負擔較小，也更加快速有效。

中央與地方聯手 快速派案與回報

疫情爆發以來，警政署擔任疫調中「發包分送」與「回收彙整」的工作。疫調講求速度，即使在深夜收到疾管署的訊息，也必須立刻著手進行，初步資料判別後，

即交予各地方警察局與分局，展開電話調查、現場訪查，疫調後也得立即回報，讓指揮中心精準快速做出決策。

警政署行政組警務正林孝聰以「部桃專案」為例，2021年1月11日部桃發現首位醫師確診感染後，共確診21位本土個案，包括6位醫護人員、2位病患、12位家屬及1位外籍看護。

當時警政署立即回溯追查該時期的工作人員、看診病患、陪診家屬與出院病患等名單。然而部桃多數員工都是跨區上班，足跡橫跨桃園市、新北市、臺北市等區域，因此須事先區分這些人哪幾天在桃園市、哪幾天在臺北市或新北市，再交給各地方同仁展開調查。

疫調過程猶如打仗，速度、正確性與回報都極為重要，若發現錯誤也要即刻更正，避免貽誤疫

情。過去曾發生確診者以信用卡消費紀錄回推自己的消費時間，經警方實地訪查卻發現有數天的時間差，因為信用卡公司並不會同步登載消費紀錄。發現當下警政體系立即回報，指揮中心也馬上在當日下午兩點的記者會中，說明更正疫調資訊，避免錯誤疫調造成民眾恐慌。

歷經一個月，警政署攜手各地方警察局，順利完成「部桃事件」龐大的疫調工作，期間隨著疫調發展，最後匡列近5,000人須居家隔離。

魔鬼藏細節 食衣住行都得問

確診數激增時，新北市政府警察局也立即徵召300名內勤同仁成立疫調大軍，迅速到位抗疫；同時啟動辦案鷹眼小組調閱路口監

視器，並運用「治安交通視覺化分析決策平臺」，將這些足跡逐點定址轉成經緯度，再利用電子地圖視覺化呈現疫情熱區，提供後續分析研判，保防科股長葉倉池一肩扛起6,000多筆疫調資料的彙整工作。

葉倉池指出，針對確診者的疫調一開始先問基本資料、職業、目

前症狀、有無就醫、有無施打疫苗與慢性病史，接下來才是最重要的接觸史。

魔鬼藏在細節裡，回溯過去14天的足跡，一般人的記性沒有那麼好，加上確診後心情大亂，常會搞混時間，所以要從食衣住行一點一滴地聊，例如：肚子餓時



▲ 疫調在訊問後，須同步核對確診者住處或所經足跡的監視器，不僅耗時耗力，也考驗警政單位的細心與耐性。

會點外送嗎？外送員是到家門口嗎？就醫時搭什麼交通工具，有人接送嗎？「要像平常聊天一樣，儘量讓對方心情放鬆，但同時任何一個小細節都不能放過，否則很可能造成破口。」

除了傳統訪問、調監視器外，警方也將刑事偵防技巧納入疫調，像是電子軌跡、手機通訊、悠遊卡內容、發票紀錄、手機拍照時間、FB 或 IG 打卡等，都能喚醒確診者的記憶。

行蹤隱匿 交叉比對如刑事偵查

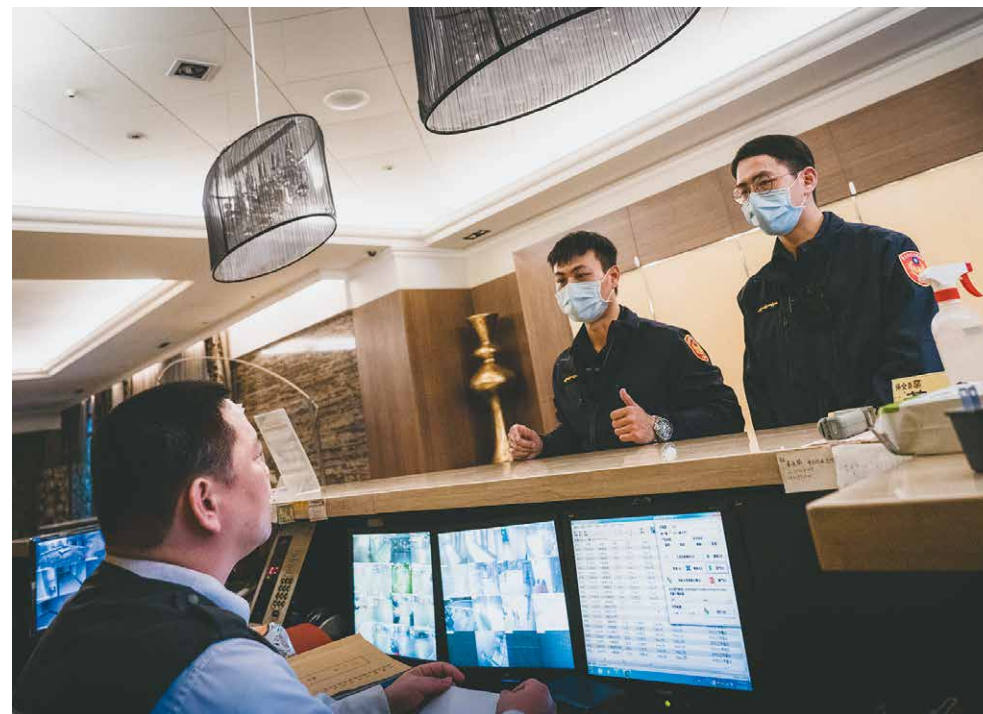
擔任桃園市政府警察局中壢分局（下稱中壢分局）的巡官陳俊嘉，對於這兩年多的疫調工作，也深有感觸。

疫調過程其實困難重重，例如有些特殊交友關係，確診者與接觸

者可能相處一晚就彼此封鎖，甚至真實姓名都不知道，只知道 LINE 上的暱稱。這時，警方就須多方查證，從監視器、車牌辨識系統、實聯制等找尋各種蛛絲馬跡。

一接到確診者個案，中壢分局即成立專責小組，先聯絡當事人回溯 14 天內的接觸者、交通工具、來往親友、治安相關紀錄等；二到住所附近查看監視器，過濾進出接觸者，甚至確認搭乘捷運的進出站時間；三比對悠遊卡與發卡銀行等消費紀錄，並透過手機追蹤技術，還原個案的接觸史與移動史。此外，「實聯制」也對疫調很有幫助，何時到何地一目了然。若確診者未使用手機實聯，就得直接入店查看紙本紀錄，幾乎是地毯式搜索。

還曾碰過一群有毒癮的確診者，有前科且交友複雜，疫調過程三緘其口，堅決不透露行蹤，



▲ 疫調有時也必須藉由實地走訪，詢問個案住處的鄰里提供資訊。

▶ 疫調借助科技大有助益，如實聯制（右圖）可快速回溯個案足跡；或警察藉由手持裝置「M-Police」（左圖），確認居家檢疫及隔離失聯名單。

疫調團隊只得調閱可能行經路線的監視器，耗費幾倍的時間拼圖般找出足跡。

讓陳俊嘉印象最深的是「中壢旅宿王」事件。這位確診者從事放款工作，交往複雜且涉有刑案在身，自覺曾和確診者接觸，不敢與家人同住，請女友與朋友幫忙代訂旅館。確診後，也不願說出居住地，經警方查驗旅館監視器，尋獲車牌號碼，再透過車籍資料追蹤，才查出他六天內遍及桃園區、中壢區的七家旅店，讓接觸者如滾雪球般浮出檯面，終於將感染輪廓清楚地呈現出來。

回首疫調歷程，陳俊嘉說，雖然疫情爆發後無法放假，連睡覺也會接到電話。但是，透過滴水不漏的疫調，可以成功揪出感染源，避免疫情持續擴大，這就是疫調工作最重要的價值。

疫調非究責 而是互利共好

警政體系投入疫調，不僅需要中央與地方縱向扣連，也需與地方衛生及社會單位間橫向串聯，衛生單位建置系統並先行緊急匡列個案；警政單位協助還原確診個案接觸史，隨時回報衛生單位以追蹤疫源；若有確診者生活有困難須協助，則請社會單位介入協助。透過跨部門、跨縣（市）的疫調團隊合作，建立防火牆，形成社區的安全網。

當疫調完成並呈報後，疫調團隊即刻解散，連同紙本資料也會銷毀，確實做到對民眾個資的保密與尊重。

一連串的疫調細節有如柯南辦案，有效抑制臺灣的確診發生數。就如葉倉池所說：「疫調是幫助確

“

「疫調」也是幫助確診者與其家人，因為只要做好匡列、隔離與治療，大環境變好，每個人才會好，這就是一種「互利」。

診者，也幫助他的家人、朋友與同事，只要做好匡列、隔離與治療，就是一種『互利』，因為大環境變好了，每個人才會好！我們不分這是誰的業務，就是盡力做好自己能做的事。」

真的假的？破除假訊息 安定人心

自臺灣爆發 COVID-19 本土疫情以來，許多假訊息甚囂塵上，內

容往往譁眾取寵，甚至搭配圖片來提升說服力。2021年5月疫情攀高，假訊息案件劇增，且偏向與防疫政策、疫苗相關訊息，顯示假訊息會隨著民眾所關注的社會、治安議題發展，導致人心浮動、消耗社會成本，甚至危害社會秩序。

喝酒防疫？假訊息危及人民生命

著名的《科學》期刊曾在2018年發布一項研究調查結果，分析超

過 12 年、共 12 萬篇的新聞報導，做出一個簡潔而有力的結論：社群媒體上的假新聞不僅傳播速度比真相快六倍，觸及人數也更多，亦即謊言的傳播比真相傳得更遠、更快、更深也更廣。

2020 年 5 月，案 379 酒店女公關相關接觸者有 123 人，其檢驗結果皆為陰性，但卻有人和確診者喝咖啡就被感染。因此，網路開始謠傳「喝酒有效防疫」，並舉此案為例，鼓勵民眾喝酒。這當然是嚴重錯誤的訊息，在伊朗就有類似的謠言，不少人深信喝「工業酒精」可防範新冠病毒，結果造成 728 名伊朗人死於酒精中毒。

臺灣自疫情發生以來，能夠有效防疫，並受外界諸多好評的一點，可歸功於多元管道即時公布疫情資訊，建立清楚、公開、透明的平臺，既幫助民眾提升專業知識，亦安撫民心，避免影響國家防疫策

略。因此，假訊息的查驗與澄清就是防疫政策中必要的一環。

「有意傳播」與「無意觸法」

疫情開始後，國人自行研發「臺灣清冠一號」中草藥複方，提供給輕症患者或希望降低感染風險的民眾服用。但是，警方在網路巡邏時，卻發現有人以似是而非的「台灣冠清一號」之名混淆視聽、販售假產品。

這種「有意傳播」的假訊息茲事體大，該產品中的藥材成分含有「生石灰」，具強烈腐蝕性，並不屬於中藥；而「生附子」更含有劇毒，會嚴重影響民眾健康。因此，警方透過電信網路追查技術，快速鎖定嫌犯身分約談到案，確認犯罪事證後，旋即送交地檢署偵辦。同時，警政署也與衛福



▲ 衛福部於官網澄清「台灣冠清一號」造假訊息。

部、國家中醫藥研究所聯手發布並澄清此事。

疫情初始，最常見的假訊息就是捏造確診者足跡，例如：「臺北 * * 區 * * 街 * * 診所有三人確診，目前送到 * * 醫院」；又或是民眾基於恐慌心理而傳播假訊息，如看見醫院在消毒就說「某個醫院被封院了」。

警方接獲檢舉後，會向衛生單

位查證，或調閱歷次公布疫調足跡，若發現並無該案訊息，就會依法約談發文者，即便發文者稱「無意觸法」，只是將聊天內容當作普通訊息或對親友的關心，沒想太多就外傳，不清楚已違法，仍會被移送地檢署偵辦，以遏止假訊息繼續傳播。

假訊息緊跟著社會關注的疫情焦點起伏，且傳遞速度飛快。例如「疫苗無效說」，就是疫苗施打以來常見的假訊息，以「這批疫苗因儲藏溫度超過標準，已經失效」等不實訊息，意圖打擊臺灣防疫能量，降低民眾的施打意願，這類假訊息也影響歐美國家疫苗施打的意願甚鉅。

因此，警政署刑事警察局偵查第九大隊隊長邱承迪強調，散播假訊息會構成犯罪，可判處最高三年有期徒刑或併科新臺幣 300 萬元罰金，「假訊息太多，民眾會

信以為真，不相信政府，甚至攻訐不同意見的民眾，如此一來，國人就很難團結一致，民眾千萬不要以身試法。」

分析內容 求證主管機關查核

疫情期間多數的假訊息都是由個人傳播，「科技防疫很重要的一環，就是偵查假訊息，並且找到製作者與散布者。」警政單位會運用各種網路搜尋軟體進行「網路巡邏」，遇到可疑案件即主動偵辦；若民眾檢舉可疑假訊息，或經由 1922 電話詢問的可疑訊息，也會轉交警政署協助調查。

雖有查緝工具，但是搜證過程還是相當困難。嫌犯經常會利用不同帳號散播，要想判斷真偽、找出第一個張貼者，必須透過各種方式比對：先進行文字內容分析，



▲ 遇到可疑的假訊息，民眾可以檢舉或洽詢 1922。

判斷是否不實且具惡意？是否已造成危害、恐慌或妨礙防疫工作推動？同時積極調查來源、釐清散布途徑、查緝相關嫌犯到案並移送法辦，以阻卻假訊息散播。

偵查過程中，警方也會向主管機關與第三方查核單位求證，主管機關如指揮中心等相關部會，第三方查核單位如疾管家、台灣事實查核中心、美玉姨、MyGoPen | 這是假消息、Cofacts 真的假的、蘭姆酒吐司、趨勢科技防詐達人等，並視狀況與疾管署或其他主管機關協同發布新聞，強化公信力。

境外假訊息 推波臺灣社會輿論

據瑞典 V-Dem 跨國研究，2018 年全球國家「遭受境外假資訊攻擊」的調查中，臺灣嚴重程度世界第一。因此屬於境外網軍傳播的假訊息，也被警政署嚴密管控中。



► 政務次長陳宗彥強調，打假三步驟——「多疑、多查、不亂傳」。



▲ 充滿針對性、高度惡意的假訊息，需要與疾管署或其他主管機關協同發布新聞，強化公信力。

像是網路流傳「台灣確診數不斷攀升，屍體已經丟入河中，準備要開戰……」這類假訊息充滿針對性，屬於高度惡意，可說是一種「認知作戰」，美國國家民主基金會對此定義：「利用爭議訊息，破壞社會既有網絡及深化對立。」

境外假訊息的資訊常來自「內容農場」，就是抄錄其他新聞內容刊登在網站上，外觀看起來很像新

聞網站，但卻是經過移花接木的不實內容。

面對這類假訊息，警方會先查看有無簡體字、用字遣詞是否為臺灣民眾習慣用語。就像曾查獲一則由中國人士假裝臺灣公民記者所做的影音報導，卻將美國前總統 Trump 翻譯為中國常用的「特朗普」而非臺灣慣稱的「川普」，藉此細節辨別並快速澄清。

2021年5月第三級警戒時期，隨著全國停課，網路上出現假冒教育部的網站，杜撰「全國各級學校因應疫情停課時程資訊」，意圖混淆民眾。由於停課與否關係到全國家長的接送與請假問題，影響甚鉅，警政署立即成立專案小組調查，發現該網站架設於境外，回報指揮中心與教育部，並聯合發布聲明，將假訊息對民眾的危害降到最低。

“

提升識假能力，不相信不謠傳，
確實查核辨析真假，
是疫後臺灣需要的公民精神。

提升判讀能力 回歸公民精神

自疫情發生兩年多來，警政署緊盯假訊息，一有可疑的疫情言論立即成立專案小組、深入調查，期間已查處假訊息案件 1,340 件，偵破 868 件、1,117 人；其中與疫情相關計查處 1,198 件，偵破 815 件、1,061 人，成功遏止假訊息再散布，也讓不法人士有所警惕。

警政署偵破假訊息後，透過指揮中心說明真相、疾管署專區澄

清、刑事局與法務部調查局的即時新聞等各官方平臺露出，遇到特殊嚴重假消息，更立即召開記者會說明。除此之外，警方也與許多社群平臺合作，提供民眾做事實查核，並藉由各種講座、工作坊教導民眾辨識技巧。

邱承迪表示，當疫情戰伴隨著資訊戰而來，「假訊息永遠都有可能發生，唯有提升識假能力，不相信不謠傳，確實查核辨析真假，是疫後臺灣需要的公民精神。」●

消弭社區疫情 全民一起來

布建防疫安全網，最後一道防火牆，就在社區。為防止疫情進入社區，引發擴散風險，如何管理可能造成大規模人口移動的大型活動或特定群聚場合，考驗政府與民間溝通的智慧。社區與病毒最近的距離，在 2021 年 4 月下旬以先北後南的順序，陸續爆發。在警政、民政、衛政及全民通力合作下，阻絕了病毒擴大傳播的可能，值得在臺灣的抗疫日記裡，記上一筆。



大型宗教集會暫停

2021 年 5 月中旬，國內疫情持續擴大，指揮中心將全國疫情警戒提升為第三級，如此一來相關限制性防疫措施將加嚴、加大。其中宗教場所參拜與宗教集會活動舉行，因該場域或活動通常有人潮擁擠特性，具高度傳播風險，一旦出現疑似感染個案或群聚感染事件，恐成為國內防疫體系負擔。

為防範可能衍生社區傳播問題，不得不請國內各宗教團體共體時艱，暫停辦理實體集會活動，改以線上直播；寺廟、教會（堂）等宗教場所則暫不開放民眾進入，僅能在宗教建築物外的廣場、廟埕等空曠地點參香、祈禱，不過仍須落實實聯制、全程佩戴口罩、維持社交距離、禁止飲食、加強清消、不群聚等防疫措施。

嚴格管控或鬆綁 視疫情滾動

對於可能造成群聚的大型宗教集會活動，在疫情期間要如何提前防範？民政司宗教輔導科科員莊皓昭說明，主要視疫情狀況，分為兩種做法。

一是在疫情嚴峻期間輔導宗教團體暫停或延期辦理宗教活動，或改為線上舉辦，「2020 年上半年及 2021 年第三級警戒期間，各有約 500 多場大型宗教活動配合取消、延期或選擇其他方式進行。」

二則是在疫情趨緩時，不完全禁止辦理，但設定具體條件，宗教團體必須依據衛福部的公告和內政部訂定的「第二級疫情警戒期間宗教場所、宗教集會活動防疫指引」，提出具體防疫計畫，由主管機關核准後，才能舉辦。

透過主管機關的把關，「只有確實具備充裕人力及資源，有能力執行各項防疫工作的團體，才可以辦理活動。」要辦理活動的寺廟及地方性宗教團體須報地方政府同意，全國性團體則由內政部審核。

舉例來說，2021年5月份第三級警戒期間，本土疫情嚴峻，便採全面禁止；而來到7月，警戒降為第二級後，就鬆綁為有條件地開放，且相關管制措施也逐步調整放寬。

「雖然還是要提防疫計畫，但是對於室內外的容留人數上限等管制措施，則視疫情情況慢慢鬆綁。」隨著疫情的趨緩，不論是容留人數上限，還是飲食、住宿及法會辦理等管制措施，都循序漸進、一點一點地調整，只為讓民眾能儘早回復正常的宗教生活。到了2021年11月，雖然全國仍維持第二級警戒，但除了徒步進香、繞境等遊行類活動仍須提報專案防疫

計畫，報請主管機關同意外，其他的活動只要能落實量體溫、酒精消毒、實聯制等共通性防疫措施，已不再管制了。

莊皓昭特別分享疫情期間，身在公部門的為難之處。因為面對疫情採取的管制措施，民眾和宗教團體反應相當兩極，「對防疫心切的民眾而言，政府開放宗教團體舉辦活動，他們是抱持質疑



▲ 防疫期間每日的消毒，是各廟宇必完成的工作項目。

的態度；但對部分宗教團體來講，則不解疫情已經趨緩，政府為什麼還要限制這麼多？」雙方都是站在各自的立場看事情，這時候也只能盡力溝通排解。

柔性勸說 化解防疫與宗教衝突

防疫當前，政府自是極盡所能，化解可能一觸即發的防疫與宗教衝突，最具代表性的，當屬「三月瘋媽祖」的兩大大年度盛事——大甲鎮瀾宮媽祖繞境和白沙屯拱天宮媽祖徒步進香。

2020年的大甲媽繞境，預定在3月19日展開，每年活動都可以說造成萬人空巷，一點也不為過。部長徐國勇在2月25日受訪時首度發聲，公開肯定宗教對社會帶來安定與繁榮的貢獻，但在疫情益發緊張的時刻，為避免群聚風險，呼

籲主辦單位應考慮延期舉辦的可能性，儘早準備替代方案。

26日，大甲鎮瀾宮召開記者會，表示繞境縮小規模，如期舉辦。消息一出，輿論沸騰，引發不小爭議。隔日，大甲鎮瀾宮與白沙屯拱天宮卻同步宣布，繞境和進香活動延期，全力支持政府防疫。

在當時何以出現髮夾彎般的轉折，除了民意聲浪壓力，部長徐國勇和衛福部部長陳時中兩位關鍵人物親上火線，透過居中協調、持續柔性勸說，產生了很大作用。

憶及當時民間的緊繃氣氛，莊皓昭提到，這些繞境活動已經是享譽國際的大型宗教文化活動，國內外信眾參與相當踴躍，年年吸引逾百萬人次，「活動內容通常會有稜轎腳、搶摸神轎，這些祈福儀式，信眾也會一起共餐、夜臥通鋪的情形，連續好幾天的

活動下來，香客接觸頻繁，風險也相對隨之提高，這正是社會擔心、疑慮的地方。如果當時真的如期舉辦，不僅可能成為防疫破口，也可能會讓宗教活動因此背上惡名。」

但是，一場大型活動事前準備歷時數月、十分繁雜，若臨時取消，牽連甚廣，包含沿途所經宮廟、支援的陣頭、各地供餐聯誼會的志工等，都要一一溝通協調，廟方確實為難。

當時內政部的因應，除了發布新聞稿、向地方政府和宗教團體積極宣導，希望宗教團體能共體時艱，配合國家的防疫政策外，「對於繞境活動，部長親自到大甲鎮瀾宮和白沙屯拱天宮，拜會負責人，充分展現政府與民間溝通的誠意。」

最後，在徐國勇懇切的說明下，兩邊主辦單位決定暫緩辦理，待國

內疫情獲得控制之後，再請示媽祖擇日舉辦。危機就此化解，也讓傳統信仰與科學防疫間取得平衡，寫下圓滿的篇章。

誠心不減 重啟疫情中的理性繞境

時間推進至 2020 年 6 月 7 日，臺灣迎來連續 56 天無本土病例，意味著四個病毒潛伏期（ $14 \times 4 = 56$ 天）過去了，仍可維持本土零確診，指揮中心開始推動防疫新生活運動，讓民眾在落實防疫之餘，也能放鬆享受生活。大甲鎮瀾宮旋即擲筊請示媽祖，並宣布在 11 日起駕、20 日回鑾安座。

雖然防疫措施鬆綁，但政務次長陳宗彥提到，對於大規模的繞境活動仍以暫不鼓勵重啟為原則，畢竟繞境信眾來自四面八方，無論人數、人流都難以控制。



▲（左）部長徐國勇特地於 2020 年 6 月大甲媽祖繞境前一日前往鎮瀾宮確認防疫規劃；（右）另於 2021 年 3 月疫情穩定時，前往參拜白沙屯媽祖，感謝媽祖保佑。

為求慎重，徐國勇在大甲媽起駕的前一日，一天之內「趕場」走訪鑾轎行經的臺中市、彰化縣、雲林縣以及嘉義縣，和各廟方商議防疫相關整備事宜。

抵達主辦方鎮瀾宮時，召開閉門會議協調相關措施，定調「理性繞境」，一切仍以防疫優先，室內空間採實聯制，向信眾加強呼籲

防疫觀念，不鑽轎底、不摸鑾轎，用餐採「飯盒」形式，阻絕任何可能的傳染途徑。

此外，每天管制人流上限，隨行隊伍人數不超過 800 人，也鼓勵信眾多多透過網路直播線上參與。在治安方面，更強調警方會強勢執法，全力維護治安，一旦有搶轎聚眾鬥毆的情事，定追究法辦。

正因管控得宜，2020 年的繞境活動少了以往人潮搶轎推擠的混亂情景，取而代之的是信眾在鎮瀾宮前跪成一片虔誠合掌，場面格外肅靜。而媽祖神轎起駕後，僅花不到兩分鐘便走出廟門，創下大甲媽起駕的「最速」傳說。

連續兩年，在疫情下展開的大甲媽繞境和白沙屯進香，都平安落幕，印證了徐國勇曾說過的：「防止瘟疫擴散，是媽祖的慈悲。」

查不勝查的八大行業

密閉空間、人潮聚集且容易造成群聚感染的營業場所，是否能落實防疫準則，也是防堵疫情的關鍵場域之一。其中，又以業態類別及出入人流複雜的八大行業，最具挑戰。



▲ 2021 年 5 月八大行業停業前，各地警察就先至各休閒娛樂場所宣導務必落實實聯制。

易群聚 安全距離難保持

八大行業包含了舞廳、舞場、酒吧、酒家、夜店、三溫暖、特種咖啡茶室、視聽歌唱業（KTV），在提供飲食、娛樂的基礎下，成為創造人與人連結，提供情感支持的場域，而這些場所很難保持安全距離，是疫情期間容易群聚且不易管理的產業。

2020 年 4 月，一名酒店公關確診，全臺超過 400 家酒家、舞廳全面禁止營業；2021 年 5 月，萬華茶藝館工作人員和客人確診，使得本土疫情升溫，全國進入第三級警戒，指揮中心基於防疫考量，要求八大行業暫停營業。

期間，仰賴地方警政體系協助，持續投入警力，執行各項防疫措施，針對轄內相關休閒娛樂場所實施稽查臨檢。

回想 2020 年 4 月，正處於防疫重要關頭，指揮中心指揮官陳時中對外表示，因為酒店舞廳等營業場所很難保持安全社交距離，從 4 月 9 日起，全臺都要暫停營業，呼籲業者共體時艱，配合防疫。

臺北市政府警察局行政科警務正尤仁駿提到，當指揮中心宣布這項行政命令時，當晚副市長黃珊珊就帶領警察局、消防局、衛

生局和商業處等相關局處，前往臺北市登記在案的酒店及舞廳展開聯合稽查，業者也都願意配合政策停業。

「對這些場所進行列管的主管機關是商業處，也因為都訂有相關條例規範，所以在管理上不會有太大問題。警察同仁主要是協助的角色，在平日執勤的過程中，巡查這些場所有沒有確實遵守停業規定。」

灰色地帶 易成防疫破口

相較於 2020 年 4 月的停業公告雖然來得匆促，但對象明確，而 2021 年萬華本土群聚爆發，則有如平地一聲雷，因疫情嚴峻，除了八大行業外，包含公有場館及被指揮中心匡列規範的營業場所也都必須關閉。

尤仁駿指出，對執勤員警來說，難就難在行業別的种类繁多，尤其是休閒娛樂場所涵蓋很寬，守備範圍遠勝去年。「只要商業處有列文公告的，就是配合去做勸導停業，巡邏時一旦發現有違規或疑似營業情形，就即時通報主管機關處理，避免造成疫情破口。」

曾遭遇過處理起來較為棘手的案例，是在降為第二級警戒、仍未開放相關休閒娛樂場所營業期間。有一間撲克競技協會不僅照常營業，更多次舉辦運動賽事，公然群聚。轄區警方不敢掉以輕心，上門稽查勸導超過 20 次，並持續蒐證，要求業者停業受檢，業者卻喊冤，宣稱從事體育項目，不在禁止營業的休閒娛樂場所範圍內。

「這個案例很可能會造成仿效作用，所以趕緊請體育局發函，要求業者立即停止活動。」現下許多新興行業發展快速，各種名目形形

色色，難免有業別認定上的灰色地帶。站在警方的角度，為了防堵疫情破口，只能強力執法，每日規劃勤務，積極複查。

陸續復業後 更需加強臨檢

尤仁駿也提到，臺北市在第三級警戒期間，與《傳染病防治法》相關的違規事件，以「未佩戴口罩」及「群聚」為大宗，依市府委任公告，由員警現場取締後，以警察局名義裁罰，短短三個月期間，就開出超過 2,000 張罰單，「量多的時候，同個承辦人一天身上可能有近 50 個案件要處理。」

「警方要判斷現場違規的事實，是否構成裁罰的要件。」執行之初，因為沒有前例可循，警民之間的爭執常常上演，「像是停止室內五人以上、室外十人以上

聚會，民眾會質疑五人以上有沒有包含五人？還是要六人才算違規，才能開罰？」第一線員警必須熟悉相關制度的規範內涵，面對民眾的挑戰時，才能清楚說明。

不僅如此，降級後各營業場所陸續復業，各地方警察局更是嚴陣以待，出動大批人馬，加強臨檢任務。像是 2021 年 11 月 16 日起全國八大行業復業，當天凌晨起，各地警方旋即披星戴月，開始啟動對

轄區內八大行業進行不定時、不定點的大規模臨檢。

現場稽查的重點，在於根據身分證和小黃卡，逐一查核顧客和工作人員身分，確認是否做好防疫措施，例如從業人員至少都需要接種一劑 COVID-19 疫苗滿 14 天才可以工作，顧客也一樣要接種一劑疫苗滿 14 天。並要求業者維持場所秩序，進場、離場都要做好分流，減少接觸，如果未能善盡及落實執



▲ 臺北市有條件開放 KTV 復業首日，警方派遣人力臨檢（左）；針對尚未開放復業的營業場所，採取不定期臨檢方式（右），不容任何人越過防疫紅線。

行防疫指引，就會把違規的具體事實移給主管機關裁處，這也是在賦予業者責任與義務，不要只有「利字當頭」而犧牲了大家辛苦建立的防疫保護線，警察做為阻斷疫情的前線哨兵，執勤時也不忘宣導，只盼讓防疫觀念深植人心。

萬華茶藝館群聚 掀本土疫情高峰

2021年5月中旬，臺灣社區傳播風險升高，臺北市、宜蘭縣、新北市等各地接連發生多起群聚事



▲ 2021年5月中旬發生萬華茶藝館群聚感染事件。

件。當中又以臺北市萬華區出現不明感染源 COVID-19 本土病例最為嚴重，萬華區茶藝館首當其衝，數家茶藝館員工發生群聚感染，成為全民眼中的「重災區」。

行政一體 通力合作

移民署北區事務大隊大隊長林澤謙回憶事件發生之初，自2021年5月11日得知臺北市萬華區出現確診者足跡開始，一連數天，各方單位以最快的速度動員，充分展現行政一體、通力合作的精神，共同防疫。

12日，茶藝館女員工確診，當天下午政務次長陳宗彥便召集移民署前往萬華分局開會；隔日再於內政部研討，責成移民署即日成立萬華專案；14日移民署署長鐘景琨親自批示，由林澤謙親自率隊，進

入萬華地區疫情較嚴重的廣州街、三水街一帶，推動安心採檢防疫專案，呼籲外來人口接受採檢。

2021年 萬華茶藝館群聚事件重要時間點

- 5.11 ● 萬華發現確診者足跡。
- 5.12 ● 茶藝館女員工確診。
- 5.13 ● 內政部緊急會議，移民署成立萬華專案。
- 5.14 ● 北區事務大隊進入萬華宣導採檢專案，多方策動外來人口出面受檢。
- 5.19 ● 萬華爆發多位外來人口失聯，指揮中心宣布臺灣進入第三級防疫警戒，且四度延期警戒，直至7月27日方降回第二級。

因為當時本土個案創下國內疫情以來最高紀錄，導致社會氣氛風聲鶴唳、人心惶惶。

19日，萬華又傳出「阿公店」27名外籍女子失聯，斗大的新聞標題一出，輿論譁然。同時間，也讓萬華分局及移民署面對排山倒海的壓力。「那一次的事件只能用滿驚心動魄來形容。」林澤謙說。

長期以來，移民署負責外來人口的執法管理與照顧輔導工作，因為經常和移工、新住民接觸，更瞭解他們的文化或是生活習慣。在這個基礎之下，更有利於用最快時間找到失聯對象。當移民署接獲消息後，即刻協調萬華分局提供名冊，在清查時發現，有些客人也被列冊，「所以，實際上失聯的外來人口應該是21位。」

不管數字為何，當下的第一要務就是找到失聯者，讓民眾的恐慌不

會繼續蔓延。移民署加入協尋行列後，歷經四個小時，便將失聯的外籍女子全數追查到案。「萬華分局面對的壓力，並不會比我們小，」對於完成任務，移民署不居功，只是謙卑地直稱幸運，「不辱使命，把她們全部都找回來了。」當日便立即安排部分對象到快篩站完成篩檢，及時防止輿情進一步發酵。

以藥局為端點 展開移工尋人任務

陳宗彥表示：「尋找失聯移工，需要技巧性地處理。」他分享自己從過去的經驗中分析出一個容易被忽略、卻相當關鍵的端點——藥局。「藥局等同於社區健康的守護站，對移工而言，他們對藥局的依賴度相當高，因為語言或習慣，移工生病不見得會去醫院求助，如果是非法居留的身分，更不用說去就

醫，但他們一定會到藥局拿藥。」

因此，他特別提醒移民署同仁，要和萬華地區的藥局保持密切合作，「每一間都去拜訪，告知藥局，如果遇到外籍人士來買藥，多一點詢問，如果發現身體有症狀的，鼓勵他們主動到篩檢站接受篩檢或治療，對於逾期停留的外來人口，治安機關將暫緩查處。」

林澤謙回憶，當時自己和七、八名專勤隊同仁前往萬華周邊地區，地毯式拜訪當地藥局。路上遇到的民眾都會驚訝地看著他們，「因為我們穿的是移民署背心，不是衛生局的，民眾都會問，現在疫情這麼緊張，你們怎麼敢進去？」

職責所在，為所當為，但林澤謙不諱言，同仁其實心裡是有壓力的，但身為主管僅能勉勵同仁，謹守三個原則。「第一，防疫觀念要正確；第二，署內配發的防護裝

備，面罩、口罩、手套和酒精都很齊全，每個人出勤時一定要完整穿戴，保護自己；第三，該承擔的，就承擔。」

光是一個早上，林澤謙和同仁們就跑了近50間藥局，每個老闆、藥劑師都表示願意主動配合，「他們都覺得這樣做很有意義，沒有一家藥局拒絕，令我印象深刻。」



▲ 移民署各區事務大隊至藥局宣導「外來人口安心採檢防疫專案」。

除了前述的藥局可做為端點，移民署更將觸角擴展到外國食品雜貨店、小吃店，以及仲介公司和聘雇移工的工廠，「工廠裡的合法移工一定認識非法移工，因為同鄉嘛！」聯繫管道不只向外，也向內傳遞訊息，「移民署各地收容所有許多的受收容人，就請他打電話聯絡在外面的失聯移工朋友。」

從結果來看，因此被策動出面篩檢的失聯移工，以北區事務大隊為例，就協助篩檢到 18 名陽性個案。「不要看這個數字好像不多，後面可能衍生的相關接觸者可以用百倍計算，影響性不可小覷。」

從藥局切入，一役功成，後來在屏東縣東港鎮、枋山鄉發生疫情時，對於失聯移工尋找，也成功複製了萬華專案的做法。

雲端共享情報 警政、移民加速作業

時任萬華分局巡官林立揚提到，萬華地區爆發疫情時，警察同仁相當辛苦。「尤其是第一線的派出所員警，包含龍山、西門町等各所，全力投入疫調、篩檢站安全維護，以及外籍人士協尋等。」

他分享自己曾參與一名外籍人士路倒案件，「回想社區疫情嚴重的那時，派出所同仁通報說有一位民眾倒臥路邊，因為救人分秒必爭，出於事態緊急，第一時間發現的同事，不顧自己身上只有簡單的口罩防護，就在現場立刻幫民眾進行 CPR。」

遺憾的是，這名外籍人士送到醫院後還是回天乏術，再加上 PCR 檢測結果為陽性，所以案發現場的

員警都必須接受採檢、隔離，所幸最後大家平安無事。「案發當時附近的四名巡邏員警，在接獲通報後都立即趕往支援，雖然面對疫情心理上都會存有壓力跟恐懼，但為了幫助民眾，大家都沒有半點遲疑與怯步。」林立揚感動地說。

當時全國的目光都落在萬華，輿論更推測將染疫源頭指向外籍人士工作場所，導致許多原本長期在此工作生活的外籍人士，即使早已取得合法居留的身分，仍不敢第一時間出面進行篩檢。找人的任務，就交辦到派出所、偵查隊以及外事警察身上，「我們就是要想辦法通知這些外籍人士，請他們去做篩檢。」

尋找上最困難的，是一開始連確定的人選都沒有，更遑論聯絡方式，茫茫人海無處尋，只能從外籍人士可能工作或出沒的地方追查起。最常見的，是聯絡到配偶，詢問之下才得知婚姻早就結束，好不

容易挖出來的線索瞬間斷掉，只好重頭再來。「而且對方（前配偶）通常很難理解，會覺得被打擾，站在對方的立場，兩個人離婚早就沒有往來了，也不願意有任何聯絡，還要被很多單位要求協助幫忙找出這個人？」

林立揚指的很多單位其中之一，正是同時加入萬華地區尋找失聯外籍人士的專勤隊。兩邊分別隸屬警政署和移民署，因此一開始是分頭行動，但也因為平日就有工作業務上的合作往來，他們很快發現，既然雙邊進行同樣任務，彼此的搜查情報應該共享，提升協尋的效率。

「畢竟管理外籍人士停（居）留的職責主要在移民署，他們有建置較完善的資料。所以我們就運用雲端表單方式，雙方一有新取得的消息或是聯繫進度，就在雲端名冊上即時更新，大家同步作業。」

在清查盤點並逐一聯繫、協尋對象，勸說他們前往醫療院所進行篩檢的過程中，曾有一次，林立揚本要聯絡某位外籍人士，結果電話一接起來是和當事人同住的媽媽，「他的母親是已經取得臺灣身分的國人，所以沒有列在名單中。」

在電話裡，那位母親表示自己有明顯的染疫症狀，也已經通報衛生局，但在家中等候的過程中，十分焦慮，拜託林立揚幫忙。

這讓他發現，在每天確診案例數很高的當下，每個單位都忙得像熱鍋上的螞蟻，發生的狀況真的很多，「有的人可能很多單位重複找，但是也可能有人一直在等待救護聯繫。」雖然民眾的請託不是他本來的第一要務，但助人為要，主動協助向衛生局洽詢處理進度，讓這位長輩得以順利被送往醫院。

將心比心 採檢防疫專案有三不

「出面接受採檢、可能會因此被查處」和「身體不舒服生病」的嚴重性，孰輕孰重？移民署南區事務大隊大隊長謝文忠認為，每個人的價值觀不見得一樣，「在防疫為優先的前題下，我們還是必須站在移工的立場，試著理解他們的想法。」

為了避免外來人口，尤其是逾期停（居）留的外來人口，因為資訊不足而未出面就醫採檢，成為防疫漏洞，「外來人口安心採檢防疫專案」，便應運而生。

專案自 2021 年 5 月 14 日起開始推動，鼓勵及策動有疑似感染症狀的外來人口出面就醫採檢，以確認自身健康狀態，獲得即時妥善的醫療照護。

移民署國際及執法事務組組長張文秀解釋，專案重點分為三「不」：第一、不收費，與地方政府協調，對於有疑似症狀者，免收快篩及 PCR 檢測費用；第二、不通報，相關就醫資料不會通報警政、移民等治安機關；第三、不查處，不會

因為做篩檢、治療而被執行查緝。

為加強宣導，移民署製作了中、英、越、印、泰、柬、緬等七國多元語言版本的文宣，透過 NGO 團體、駐臺機構、移工社群網絡共八大類別的通路，經由實地至雲端，

外來人口安心採檢防疫專案

1.  **不收費**
與地方政府協調，對於有疑似症狀者，免收快篩及 PCR 檢測費用。
2.  **不通報**
相關就醫資料不會通報警政、移民等治安機關。
3.  **不查處**
不會因為做篩檢、治療而被執行查緝。



▲ 移民署製作了中、英、越、印、泰、柬、緬等七國多元語言版本的文宣，向移工們宣導專案重點三「不」曲。

強力迅速地廣為散布消息，即時讓在臺灣的外來人口充分掌握疫情資訊。

安心採檢防疫專案一開始先從雙北實施，後來逐漸推廣到全國，總結成效：「截至 2021 年 12 月底止，全國累計策動共兩萬多名外

來人口出面接受採檢。」

聯繫加翻譯 全程陪伴加快採檢

「採檢怎麼進行呢？」林澤謙表示，這可不只是口頭上的呼籲，

「整個過程執行上其實並不容易，面臨到很多外部困境。」

在專案宣導初期，因為缺乏信任基礎，這些逾期停（居）留的外來人口難免心生疑慮，移民署必須針對對方憂慮的要點，例如擔心遭到查處、通報，及衍生相關費用等，一一耐心解釋，「真的都是用拜託的。」甚至有已經允諾會到篩檢站接受採檢，時間一到，人卻爽約，移民署同仁只能展現三顧茅廬的誠意，持續聯繫。

「慢慢地，陸續有三、五個人來做快篩後，順利離開。他們回去之後分享給身邊的人，『移民署真的沒有抓我。』過了兩、三週，宣傳的力道就傳開了。」

因為逾期停（居）留的移工無法拿出合法證件進行身分核實，這個問題在與篩檢站的溝通上一度碰壁。「國人可以比對身分證、駕照，

合法移工有證件可提供，這些都沒問題，但面對沒有證件的移工，有些醫院是不接受的。移民署也是反覆溝通，讓醫院知道這些人的身分資料移民署都查得到，可以協助填寫。」

林澤謙求助於剝皮寮快篩站現場指揮官許家禎，「我們本來就認識，所以請他幫忙，他一口就答應。」也陸續聯繫北部其他地方政府的相關人員，說明移民署在現場執行的難處。「那時沒有人會想到，這群沒有身分證或逃逸中的移工，也需要做快篩。當我們拋出問題，大家也都能理解，透過各地方政府衛生局跟醫院溝通。」

另外語言溝通也是問題，有些外來人口不諳國語，就算到場，也沒辦法跟護理人員溝通，更不用說去看中文標語或是宣傳指引，或是有些人看到快篩站大排長龍，覺得自己「拋頭露面」會被現場民眾另



▲ 剝皮寮快篩站的成立，加快萬華地區的快篩，務求將疫情快速控制下來。

眼看待，在壓力驅使下，很容易就會心生放棄念頭。

以北區事務大隊做法為例，移民署安排通曉東南亞國家語言的同仁，到採檢站協助翻譯及資料填寫、查詢，「每一位外來人口進行篩檢，同仁們都是從頭陪到尾。」

林澤謙笑說，陪同快篩的記錄照片，都累積上千張了。

在疫情加劇的時刻，臺北市自2021年7月7日起，以不限制是否為臺北市民為對象，開放七間醫院免費進行PCR篩檢，移民署以此為據點，加上先前與各方單位的努力協調，讓篩檢運作機制得以常態化模式持續進行。



▲ 林澤謙（右）經常陪同移民署同仁協助快篩，這類的記錄照片累積高達上千張。

對夫妻分開載往醫院做篩檢。」

因為持續追蹤夫婦狀況，得知5月22日丈夫確診並收治，但同住的太太卻因為採檢通知還沒到只能先獨自在家等候，不敢貿然出門，導致食糧斷炊，同仁便趕緊聯繫里長幫忙發送日常物資，經過兩天後，太太也確診收治。

「從17日到24日，整整八天移民署同仁每天和她聯絡，關懷她的情緒，」林澤謙說現在回想這件事好像很雲淡風輕，「但那時候同仁一方面要緊鑼密鼓地聯繫協調就醫，另一方又要持續關懷個案。」

還有一次，是6月4日，例行性協助失聯移工前往醫院篩檢，現場快篩呈現陽性，但因當下沒有防疫計程車支援載送，無法到醫院就醫，如果讓當事人自行到隔離處所，很難保證不會與他人接觸。

隨時補位 杜絕防疫漏洞

疫情期間，移民署同仁不僅常要全程相伴、用心「交陪」外來人口，更需時時處理及補位當下醫療或行政資源銜接不足的情況，要做到什麼程度？北區事務大隊科員王郁婷分享兩個案例。

2021年5月17日，臺北市文山區一對逾期居留的越南籍夫婦，先生當天高燒不退，太太手足無措，因為當時疫情吃緊，各衛生單位的量能都嚴重超載，夫妻二人求助移民署。

「移民署接獲通報後，立刻多方聯繫協調，但也擔心他們會因為慌亂而自行離開住所，一旦外出就有傳染他人的風險，便立刻派同仁到他們住家陪同等候就醫，陪伴兩小時後由兩輛救護車將這

“

移民署專勤隊的職責，不僅在於查緝不法，
也兼具幫助外來人口的功能，讓身在異鄉的他們，
也能感受到臺灣最美麗的風景是人，
願意攜手杜絕防疫漏洞，
讓社區傳播的影響降至最小。

同仁只能不斷勸說與陪伴，讓對方願意停留現場等候接送。王郁婷說：「大家在急診室外等候六個小時，也沒辦法飲食，還好在相關單位的馳援下，聯絡上防疫車隊，才順利將個案載至隔離處所。」

移民署專勤隊給人的印象常常就是一身勁裝，執行強制出境及驅

逐出國、違反《入出國及移民法》查察等相當強硬的工作，其實提供外來人口協助與各項宣導也是他們的業務項目，因為宣導工作也讓外來友人感受鐵漢下的柔情，願意攜手杜絕防疫漏洞，讓社區傳播的影響降至最小。

Delta 印度變異株 打到屏東家門前

回顧 2021 年 6 月底引發全民關注的屏東 Delta 印度變異株群聚事件，枋寮分局第一組組長曾政國仍歷歷在目，整整一個月期間，「過到都不知道今天是星期幾。」每天他都在分局待命，返家的天數，五根手指頭就數得完，就像現代版大禹，過門不入；只是這次不治水，治的是打到家門前的疫情。

國境之南 防堵 Delta 大作戰

「雖然疫情發生已經兩年了，但以前只是看著電視機裡的新聞畫面，這是第一次感覺到，原來病毒就在我們身邊。」

6 月 23 日屏東縣枋山鄉傳出第一起群聚感染病例，一位白牌計程車司機確診感染源不明，縣政府警覺可能有病毒進入社區之虞，為慎重起見，主動採檢，請疾管署昆陽實驗室進行病毒株的基因定序。



▲ 為控制 Delta 病毒的傳播，屏東縣政府環境保護局立即出動人員至枋寮鄉執行大型消毒。



雖然疫情發生已經兩年了，
但以前只是看著電視機裡的新聞畫面，
這是第一次感覺到，原來病毒就在我們身邊。

25日結果出爐，這群枋山鄉確診者，都感染了Delta變異株。

「經過精準疫調，發現從秘魯返臺、居家隔離時發病住院的祖孫傳染給鄰居老翁的同住婦人，老翁和同住婦人搭乘白牌計程車前往枋寮醫院過程中，導致司機染疫，隨後司機也因身體不適至枋寮醫院看診，被確認感染病毒。」

廣設快篩站 警力南北馳援 40 公里

屏東縣政府判斷因為計程車司

機工作性質，接觸者眾，傳播鏈可能已然成形，針對確診案例集中的楓港、善餘兩村，自6月26日起超商、市場、餐飲店舖等場所停止營業三天。並提前於24日下午1點在善餘村籃球場成立枋山社區篩檢站，呼籲枋山鄉和鄰近的獅子鄉鄉民主動篩檢。為提升篩檢作業速度，又增設加祿國小快篩站。警政署刑事警察局副局長李文章談到，當時任職屏東縣政府警察局，對於縣政府所規劃的防疫工作（快篩、速打站、微封村、商店及市場營業場所關閉等）均親自督陣，要求同仁安維過程做到無缺失。

2021 年 屏東 Delta 事件重要時間點

- 6.23 ● 枋山鄉傳出第一起群聚感染病例。
- 6.24 ● 在善餘村籃球場成立枋山社區篩檢站。
- 6.25 ● 確認枋山鄉確診者感染了Delta變異株。
- 6.26 ● 枋山前進指揮所正式成立，楓港、善餘二村進入準四級警戒，商店禁止營業，發放家戶物資，擴大進行篩檢。
- 6.27 ● 枋山老人活動中心開設速打站。
- 7.12 ● 縣長潘孟安宣布防堵成功，撲滅了南臺灣的Delta病毒危機。

26日，枋山前進指揮所正式成立，整合各單位進駐，確實掌握在地狀況，蒐整第一時間的回報資料。27日，枋山老人活動中心開設速打站，楓港、善餘兩村村民，只要年滿18歲以上、持篩檢陰性證明，就可以施打疫苗，以提升民眾接受快篩的意願。

疫調過程中，發現枋寮果農夫妻至枋寮醫院看診時，與確診者之一的枋山嬭曾有短暫接觸，於是緊急在枋山北邊的枋寮鄉增設枋寮國小、東海國小及建興國小三處快篩站。而每設立一處篩檢站，都需要編排警力到現場維持秩序。

「像枋寮國小篩檢站每日上下午只能各安排400名民眾快篩，因接獲簡訊的人數眾多，部分民眾到場才知道排不到，加上與現場發放號碼牌的醫護人員產生溝通落差，難免發生爭執。」當下便要由警方居中排除糾紛，一方

面安撫民眾情緒，另一方面也要維護醫護人員安全，用最快的時間讓現場回復秩序。

因應疫情演變，員警都緊守一個原則，就是儘可能減少人員移動，曾政國強調「以屏東縣警察局來說，下轄七個分局，從北邊屏東分局到最南端的恆春分局，必須要獨立作戰。」主要考量是 Delta 病毒傳染力相當快，因此，在枋寮分



局分局長簡彥匡指示下，分局不能比照其他勤務申請調派警力跨區支援，才能避免內部交互感染，所以只能以枋寮分局本身所屬各分駐（派出）所現有警力來派遣勤務。

警力調度，又必須隨著快篩站做移轉，「難就難在，枋山鄉和枋寮鄉的地勢，都是南北狹長。」一開始篩檢站設在枋山鄉最南端的楓港村，北邊枋寮分局的員警，就得每天開著 40 幾公里的巡邏車南下，當篩檢站增設至北邊的枋寮鄉，又得一路北上移動支援。以現有編制的警力，全力投入快篩站的維安工作；人民的需求在哪裡，人民保母就在哪裡。

匡列協尋 一個都不能少

「屏東疫情趨於嚴峻之際，為阻斷病毒傳播，原本列為居家檢



▲屏東縣政府於枋寮、枋山等地設立快篩站，由在地警察同仁執行安全維護工作。

疫的民眾，都從嚴提升為居家隔離。」當時，屏東縣政府衛生局通報尚有 31 名失聯民眾需要協尋。本於行政一體相互協助的精神，衛生局就像是大腦，而員警就是手足，「衛政同仁先用電話確認，聯繫上的就直接向民眾說明；聯絡不上的，就請分局轉交轄區員警協尋，而員警必須在最短時間內尋獲或定位。」

只要派出所回報確認尋獲，就會立刻電話聯繫，告知對方留在原地等候，由衛生局指派防疫計程車將民眾載送到指定檢疫所。讓曾政國印象特別深刻的，是衛生局一筆一筆勾稽枋寮醫院就診資料時，發現枋寮果農夫妻與枋山嫗在醫院有時間、空間重疊，研判具有高度關聯性，進一步擴大匡列出 6 月 14 日後曾到醫院看診的民眾近千人，其中近 900 人尚未接受篩檢，而位於枋寮分局轄區（五個鄉）的就有 640 位，只要當天曾去掛號看病的，都一一通知，請對方儘快前往鄰近醫院執行快篩。

「名單當中有一位阿嫗，因為行動不方便，就提到那天是孫子陪她去醫院。透過聯絡，發現她的孫子住在北部。」曾政國笑說，當時那位孫子回答他：「只有你們屏東做得到這種程度，連我在北部你們都能找出來。」讓他很

難忘。在有限的警力下，僅花了三天時間，通知到每位可能有確診疑慮的民眾，「一個都不放過，才能做到滴水不漏。」

同島一命 守住南臺灣

那段日子裡，同樣與時間賽跑的，還有移民署南區事務大隊，負責協尋確診者可能接觸到的外來人口，同時也協助防疫宣導。

大隊長謝文忠談到，移民署接獲任務後，隨即趕赴屏東縣政府警察局，與當時的局長李文章討論共組專案小組，瞭解協尋對象的基本資料。枋山前進指揮所成立當日，移民署也同步指派幹部進駐，「必須到指揮所才有辦法即時掌握更多細節，進一步尋找相關對象。隨著疫情發展，篩檢站拓展到不同區域，移民署的同

仁也要派駐各地。」

南區事務大隊的專勤隊科員謝淇穎回想，6月25日他一如往常在辦公室加班，謝文忠一通電話，要他儘速加入Delta專案協尋疫調中需要匡列隔離的印尼失聯移工。「我一開始其實有點抗拒，也想是不是可以用電話聯絡就好。」不過因為大隊長強調，行動攸關Delta可能進入社區的危機，只要相關的匡列者晚一天被找到，接觸者就多了一天被感染的風險。

基於這個職務所背負的責任，謝淇穎仍是在燠熱的屏東盛夏裡著上防護裝出擊，「而且是全程免寶寶裝。」

當時調閱監視器畫面，往枋山鄉南邊的楓港村協尋，每處家戶都是門窗緊閉，雇用非法移工的雇主害怕被抓到受罰，印尼同鄉

也擔心供出線索後會遭到牽連影響，導致行動在一開始處處碰壁。

「困境必須要突破，方法就是比照萬華的外來人口安心採檢防疫專案，向移工保證絕不查處，是為了大家的健康，呼籲快點出來做篩檢。」

「絕大多數的時候，專勤隊與非法移工的互動模式就像『貓捉老鼠』，但當移工遇到困難時，第一時間想到要找的人，也是專勤隊。」謝淇穎分享，一名50多歲的非法移工連續發燒兩天、咳嗽不止，身邊同鄉害怕得全跑光，只好透過朋友向他尋求協助。他當時又全身著防護裝出勤，坐上救護車陪同移工至醫院篩檢。雖然快篩陰性，但高燒不退，所以醫生建議住院檢查。在沒有健保給付，也拿不出醫藥費當下，謝淇穎不忍心置之不理，在新住民群組裡發起募款。最後檢查結果

是尿道炎，也算虛驚一場。

謝文忠認為，內政部指示移民署同仁參與協尋Delta疑似染疫移工，就是因為移民署不僅是執法管理單位，平時也關懷這些外來人口、瞭解他們的文化，「服務站，就像是新住民的娘家。」

從移民署長期輔導移工的角度觀察，同仁們在看待外來人口時，都存有一份柔軟的心。就像國人到海外求職，其實想法都一樣，都希望能在當地好好工作，「只是難免會因為外在因素影響，迫使移工選擇了不正當的勞動方式，為了逃避追查，只好到處躲藏。平心而論，他們都是將寶貴的青春歲月奉獻在這塊土地上的人，所以移民署原則上都是以關懷的心態出發，去跟他們溝通。」

謝文忠提到，一開始到鄉鎮執行任務，難免人生地不熟，又希

望能在最短的時間瞭解狀況，沒想到過去在地方無心插柳所種下的機緣，意外在這段期間派上用場。

「有位老阿嬤兩度聘僱非法移工，從事芒果採收、加工工作，被屏東縣專勤隊查獲。事後瞭解，知道阿嬤一個人獨立賣芒果，還要照顧身心障礙的兒子和孫子，同仁們生起惻隱之心，甚至發動團購，希望減輕阿嬤的負擔，後續也跟阿嬤維持良性互動，其實每個事件背後都有它的故事。」

這次來到枋山鄉協尋失聯移工，阿嬤也非常幫忙，協助移民署同仁聯絡到當地村長，很快取得當地人的信任，把社會網絡搭建起來，抽絲剝繭找出失聯移工在地方上可能會聯繫的對象。

進入當地，除了協尋失聯外來人口，重點也是在跟地方建立關

係，配合縣政府勞動暨青年發展處、鄉鎮公所等相關單位，持續宣導安心採檢防疫專案，希望那些可能接觸到確診案例、自覺有染疫疑慮的對象儘快出面接受採檢。「那段期間，我們密集派員至各鄉鎮共計 90 間藥局及兩間診所宣導，累計策動 107 名外來人口至社區篩檢站篩檢，萬幸的是，都沒有陽性確診個案。」

對照屏東幅員廣大，要快速啟動、嚴實防堵疫情擴散，坦言單靠專勤隊的力量也沒辦法，唯有把平時經營的資源串聯起來，才能在短時間內將能量爆發出來。謝文忠笑說：「我們人真的不多，所以每個人都很重要。」

身為屏東子弟，曾政國看待疫情更多了一份對家鄉的使命感。屏東的醫療資源確實是比較匱乏，不比都會區，一旦守不住疫情，在地醫療體系將有潰堤之虞。所

“

同島一命的氛圍，讓屏東人不分彼此、齊心抗疫，守住南臺灣這道山海關。

以，早在疫情還平穩之際，各地警局便已依據警政署通令，擬好了 18 套劇本，假設分局有員警確診，異地辦公怎麼辦理、人員如何分流，早就規劃周全，「當然最好這些計畫都不要執行。」

曾政國分享影集中很有感的一句臺詞：「如果我們在這裡守不住敵人，挨子彈的就是我的家人。」同島一命的氛圍，讓屏東人不分彼此、齊心抗疫，守住南臺灣這道山海關。●



▲ 移民署南區事務大隊與屏東縣政府警察局通力合作，專勤隊至社區篩檢站協助移工確認身分及進行篩檢、警員為封村的民眾發放物資。

防疫無國界

—— 暖心應援在臺外國人

疫情已成為時代之下全球共同面對的課題，面對防疫，不分國籍，人人有責。在臺外來人口突破百萬，他們也同樣身處在疫情的風險下。因此，如何即時向在臺停（居）留的外籍人士宣導防疫事務，並關懷生活，給予協助，仰賴行政體系的層層動員，讓防疫不只有管制，還有溫暖的支持。。



用溝通與彈性 關照所需

一場疫病，打亂了世界的腳步。2020年，全球疫情升溫之際，為了嚴防病毒入侵，各國紛紛祭出邊境管制措施，封鎖國境，造成許多在臺的外來人口即便有返國需求，也沒有班機或根本不被允許入境。移民署負責整個外來人口的人流管理，協助其返國或延長在臺停（居）留期間；並提供多語防疫諮詢，鼓勵施打疫苗。

彈性延長離臺期限 36 萬人受惠

移民署擔任境內外來人口疫情期間事務的總窗口，最主要的任務是督導防疫計畫訂定，以及因應疫情變動，調整外來人口入境相關配套措施。

其中，外國人士居留（指在臺居住期間超過六個月）和永久居留（指在臺無限期居住）這部分屬於移民事務組；停留（指在臺居住期間未逾六個月）部分則歸入出國事務組管轄。

入出國事務組組長林貽俊分享，疫情期間為避免國際人流移動造成防疫破口，及降低社區防疫負荷，移民署特別針對2020年3月21日前入境臺灣、且尚未逾期停留的外來人口，自動延長其在臺停留期限。

「當時考量國際疫情仍舊險峻，入出境都非常不便，自動延長停留期限，是出於良善的立意，也避免因為移動而產生疫情感染傳播的可能。」據統計，此項措施至2022年1月27日止，已連續24度自動延長30日停留期限措施，約有將近36萬人次受惠。

移民事務組視察鄭玉琴則回憶，疫情初始，正逢旅遊旺季，卻因疫情導致國際航班紛紛取消，不少外籍人士因此無法順利返國。當時移民署北區事務大隊下的臺北市服務站不斷接到詢問電話，「沒有班機，簽證又快到期怎麼辦？」相較於世界各國，臺灣為疫情相對緩和的國家，透過彈性延長離臺專案，正能讓這些暫時停留在臺的外來人口得以安心在境內穩定生活。



▲ 疫情爆發初期，許多在臺外國人紛紛向移民署尋求留臺或返回母國的諮商協助。

此外，疫情期間詢問度很高的，還有國家發展委員會（下稱國發會）推出的「就業金卡」，具備工作許可、居留簽證、外僑居留證及重入國許可「四證合一」功能，只要是科技、經濟、教育、文化等八大專業領域特殊專長者，可透過移民署外國專業人才申辦窗口平臺一站式辦理。截至 2022 年 2 月 15 日止，共發放就業金卡 4,193 張。

「臺灣的防疫成績在國際上有目共睹，自然也吸引國際專業人士青睞。光是 2020 年，一年間就有 1,000 多件申請案，比前兩年加起來還多。」因此，移民署 2021 年也開始配合國發會修訂《外國專業人才延攬及僱用法》，放寬在臺工作居留的條件，希望能夠透過修法，持續吸引全球各領域優秀精英來臺，注入轉型升級及國際化發展新動力，提升臺灣整體產業的正向循環，也是疫情下的另類成長。



▲ 「就業金卡」是吸引外國特定專業人才來臺灣居留的方式之一。

在疫情發生後，這群語言能力極佳的警察們，一肩挑起「外籍人士居家檢疫」追蹤關懷任務。截至 2022 年 2 月 15 日，全臺外事警察已追蹤 17 萬 9,092 名外籍人士，其中又以臺北市居全臺之冠，每日列管案件量平均約 1,000 件。

外籍人士來臺執行居家檢疫 14 天期間，外事警察除了進行控管，也負責每日關懷，幫助他們解決生活上的不適應，或是健康狀況需要協助的地方。

臺北市政府警察局中山分局外事警察吳宥澄分享，自己曾接到外僑（居留國內的外籍人士）身體不適需要就醫的通報，但因為旅館人員不諳英語，透過翻譯軟體以為外僑說的是「心臟痛」，結果到了醫院，護理人員回報狀況為「喉嚨痛」，風險瞬間升級，「因為這是屬於呼吸道的症狀」。

把關外籍人士居家檢疫 外事警察關懷送暖

外事警察職司外來人口保護、外國使領館、駐華機構及其官員保護與涉外案件處理，簡單來說，主要負責在臺外國人治安相關工作。

當時全院上下隨即進入警戒，安排一系列檢查，採檢陰性後也不能回到旅館，必須入住集中檢疫所觀察。但該名外僑出門時聽從指示，身上只帶了現金、護照與手機，其餘物品必須在旅館擺放 48 至 72 小時，包括他工作上急需使用的電腦。這次的經驗讓吳宥澄格外感同身受，「人在異國，有需要

處理的緊急事情，卻沒有人幫得上忙那種無助感。」

因此，再發生類似狀況時，吳宥澄就和另一位同事穿上醫院給的全套嚴密防護裝，以視訊方式和急診中的外僑一一確認他需要的物品，在安全防範下送到對方手中；在 SOP 流程下，多了一份同理心。



▲ 外事警察全副武裝為居家檢疫的外僑親送防疫包、協助購買物資、處理故障的防疫手機等大小問題。

又比方說，在外僑身體不適，卻又時值深夜，醫院門診皆已休診的情況下，外事警察透過衛生局人員接洽醫療單位，幾經周折，才找到診所願意進行視訊診療。外事警察不僅全程陪同，更在視訊診療結束後，立即協助前往診所領取藥物，也讓外僑即使身在異鄉，仍備感窩心。

外事警察不僅身兼聯絡員、翻譯，還是快遞員、管家和超級保母，與居家檢疫對象保持 24 小時緊密聯繫，工作甚是繁重。在他們的付出下，跨越語言的隔閡，協助外籍人士完成居家檢疫，確保他們健康的同時，也守護了臺灣的防疫安全。

多國語言翻譯 成防疫最強後盾

在疫情嚴重期間，臺灣暫緩印尼移工入境，因此移工總人數稍有減

少，但仍有近 70 萬人，其中菲、印、越三國占 92%。此外，國內新住民人數則持續成長，已超過 56 萬，其中六成為中國人士、三成以東南亞的越、印、泰籍為主；移工及新住民加總起來，人口突破百萬。

移民署移民事務組移民輔導科科長楊金滿表示，為了確保訊息暢通，過去建立了「新住民培力發展資訊網」，網站提供中、英、越、印、泰、柬、緬共七國語言，幫助外來人口即時掌握政策資訊。因應疫情，網站特別設置「境管防疫及振興專區」，包括 COVID-19 防疫宣導、疫苗施打、入出境管理、紓困振興等多國語圖卡、懶人包及影音，協助外來人口防疫資訊不漏接。

在疫情緊張的時候，只要指揮中心一發布新的訊息，為了能儘速將正確資訊上傳到網站，就要立刻請委外廠商協助翻譯。他語帶抱歉地說，經常是晚上 9 點多還在打擾他

們，關切現在翻譯狀況，更多時候移民輔導科團隊整晚都沒睡好，凌晨 5、6 點還在掛心翻譯進度，趕著早上 7 點校稿、9 點就能夠將訊息更新到網站上。

不定期製作多國語言的圖卡、懶人包及防疫大作戰影片，也成為外來人口獲取資訊的重要來源。楊金滿表示，對於防疫訊息移民署「追得很緊」，舉凡居留規定調整、來臺限制是否有鬆綁等，只要疾管署一

有更新，第一個反射動作就是要製作多語版，「趕快翻、趕快製作圖卡、趕快上稿，每次都拜託團隊以『最速件』處理。」

另外，還有一個「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111」（2022 年 3 月 1 日起改為 1990，下稱熱線），提供七種語言，諮詢項目從簽證、居留、入出境到醫療、健保等，內容廣泛且生活化，即時協助外國人解決生活上



▲「新住民培力發展資訊網」提供七國語言，幫助外來人口掌握臺灣政策資訊，疫情期間也隨政策宣導製作多國語言的圖卡。



▲移民署必須快速將防疫政策翻譯為不同語言，才能即時傳遞給在臺外來人士。

所遭遇的困難與語言溝通上的障礙。其中，中、英、日語更是 24 小時、全年無休。對外來人口而言，就像身邊多了一個能隨時解決生活疑難的好朋友。

移民輔導科專員張帆如補充，通常一有新的防疫政策頒布，例如三級警戒延長、疫苗預約施打、入出境鬆綁，就需要預備更多的人力，

才能消化即將暴增的進線量，自 2020 年 2 月迄 2022 年 2 月 15 日止，共接聽了逾 64 萬通的熱線諮詢電話。「電話的優點在於雙向溝通，「如果有最新訊息，就會同步提供給熱線的話務員，透過他們傳達。」

2021 年 6 月上旬，新竹縣市及苗栗縣電子工廠接連發生移工染疫事件，移民署在第一時間派遣通譯人員進駐前進指揮所，希望透過同國籍通譯人員的協助，緩解移工恐懼的情緒氛圍。

移民署國際及執法事務組組長張文秀提到，苗栗縣三家電子工廠確診者中有不少菲律賓籍移工，官方語言雖為英文，但很多移工卻習慣用當地方言「他加祿語」（Tagalog），因此特別找來精通此方言的通譯，除能協助實施疫調，也宣導政府的防疫措施。



▲「逾期停（居）留外來人口安心接種 COVID-19 公費疫苗專案」，讓逾期停（居）留的外籍人士也能安心施打 COVID-19 公費疫苗。

鼓勵接種疫苗 提高全國疫苗覆蓋率

為讓在臺外籍人士也能安心生活與工作，同時提高疫苗覆蓋率，指揮中心自 2021 年 7 月起開放合法停（居）留的外來人口，可透過「COVID-19 公費疫苗預約平臺」進行意願登記，接種疫苗，共同為防疫努力。

入出國事務組組長林貽俊表示，配合指揮中心將外來人口納入疫苗施打對象，移民署亦參與疫苗平臺的規劃討論，研擬出方便外來人口操作的登入方式。如外籍人士已持有健保卡，預約時可輸入健保卡上記載的統一證號、健保卡號；如未領有健保卡，則須先至移民署網站申請統一證號，並搭配入出境許可證號或護照號碼，同樣可上網進行預約作業。

同時也配合製作中、英、越、印、泰、柬、緬七國語言版的「民眾疫苗預約系統操作手冊」，確保外來人口在使用平臺系統時，不會有語言阻礙。

此外，2021 年 12 月 3 日也推動「逾期停（居）留外來人口安心接種 COVID-19 公費疫苗專案」，採行不通報、不查處、不收費、不管制等柔性作為，鼓勵逾期停

（居）留外來人口出面接種疫苗，降低社區傳播風險。

受理案件湧入 服務站都「挑燈夜站」

如果把移民署專勤隊比喻為管理外來人口的警察派出所，服務站就像是他們的戶政事務所，登記申請案件和移民關懷輔導都會在這裡進行。

移民署在全臺設立了 25 個服務站，負責所有外來人口停（居）留的業務。2020 年各國開始封鎖邊境，很多探親、觀光或結婚、求學、商務等事由來臺的外來人口，因為航班取消，無法返國，紛紛打電話、寫信，或直接湧進服務站求助。當時每個服務站都幾乎「挑燈夜站」，臺北市服務站曾創下一天內受理 2,000 件延長停留的申請案。



▲新住民輔導是服務站重點工作之一，疫情期間更是新住民排憂解難的心靈支柱。

「新住民輔導」是服務站的另一項重點工作，補起社會安全網。

舉例來說，疫情期間受影響的行業別甚多，越南籍新住民小鳳靠著在餐廳工作的薪水，一人撫養兩個小孩，可是餐廳生意因疫情一落千丈，小鳳被迫減薪。雖然政府各部會皆有紓困計畫因應，然而外籍配偶平均四年、中國籍配偶平均六年才能設籍，因為不具中華民國國籍身分，讓這些「設

籍前」的新住民被排除在紓困補助之外。

為此，移民署從平均每年編列新臺幣 3.4 億元的新住民發展基金中，規劃「特殊境遇家庭緊急扶助」計畫，針對設籍前新住民家庭給予及時的專款扶助。

藉由熱線宣傳，更透過 LINE 推播給 3 萬 5,000 多位新住民、



▲ 移民署透過「行動服務列車」，宅配愛與關懷，讓新住民能安心在臺居住。

E-mail 發送訊息給 215 個新住民團體，並兩度發文請地方政府協助有需要的新住民提出申請。前述的單親媽媽小鳳，就在新住民家庭服務中心的協助下，得到補助金奧援，緩解生活經濟和心理層面的雙重壓力；總計 2020 年已補助了 376 人、金額約新臺幣 300 萬元。

協調來臺專機 加速收容人平安歸國

移民署南區事務大隊大隊長謝文忠用簡單扼要一句話，說明疫情下的人口流動困境：「人不容易進來，也不容易出去。」移民署設置在臺北市、宜蘭縣、南投縣和高雄市的收容所，也因此意外受到影響。

為防堵國內疫情擴散，移民署追查在臺逾期居留人士，每月約

有 300 多人被送往收容所，又以越南籍移工為大宗，約占八成。為維持收容所安全負載量，皆會利用國際定期航班，加速遣送受收容人回到母國。

但 2020 年 3 月後，越南突然宣布鎖國，造成臺灣飛往當地的班機全數停飛，收容所幾乎都是逾期居留的越南籍人士，繼續下去會因負載過量，提高染疫風險。另一個衍生問題是，基於《入出國及移民法》規定，收容時間不得超過百日，時間一到，須釋放這些收容人，移民署專勤隊員們的努力只能打水漂。

為此，移民署協同駐越南移民秘書、外交部和駐台北越南經濟文化辦事處，積極向越南協調，安排僑民救援專機或包機來臺接返。2020 年 9 月，越南便派出包機接回 289 名越南籍收容人，再加上

12 月的 342 名，用包機遣返的越南籍收容人總共 631 人。

專機或包機皆安排於桃園機場起降，但有不少受收容人來自南投縣、高雄市的收容所，必須跨縣（市）執行遣送勤務。為確保路況順暢、安全戒護，移民署也協調國道警局協助在高速公路前導執勤，順利完成遣送勤務。

謝文忠指出，路程動輒長達 2、300 公里，耗時良久，「一趟勤務執行下來，絕對都超過 13 小時。」不過，在遣送當日可以看見很多受收容人登機前頻頻回頭向執勤人員道別，場面非常溫馨。

他鄉變故鄉，疫情期間，移民署就像這些外來人口的大家長般，責無旁貸，關照他們在疫情期間的各種生活所需。●

疫情下的 集會活動停看聽

對臺灣人民而言，全球疫情在大多數時間裡像是長鏡頭下的畫面，清晰而遙遠；相較之下，日常的呼吸、謀生、告別，才是無法迴避的特寫，對於相關的政策也特別有感。如何在兼顧疫情、民情與民生的情況下，對於具高度群聚性的殯葬事務與國家公園旅遊，尋找張弛有度的防疫新生活。



殯葬管理 史無前例的停止公祭

2021年5月18日、全國升三級警戒前一天，負責全國殯葬管理事務的民政司殯葬管理科在與22個直轄市、縣（市）政府協調完成後，發布新聞稿宣布「即日起暫停公祭」。

消息一出，民眾抗議電話瞬間湧入。

其實先前在與地方政府溝通時，殯葬管理科就已經花了很大的心力，因為暫停的還包括聯合奠祭與入塔祭拜。科長唐根深說：「現在看起來覺得正確，但是在當時時空下提出停止公祭，我坦白講，是一個很大膽的做法。」

禁令直到兩個多月後才逐步放寬，但仍建議政府機關首長們以身作則，盡量不參加公祭或普渡，因

此接到一些地方政府不同的聲音。在殯葬管理科服務12年的唐根深理解地說：「在人情或選票壓力下，許多首長希望可以去致意，但是基於防疫優先，必須這樣做。」

準用殯葬管制 保護接觸大體者

在訂定防疫規定時，內政部發布的是「殯葬場所」防疫管制措施，而非一般官方用語裡依法核准設置的殯儀館、火化場、納骨塔等「殯葬設施」。唐根深表示：「之所以把它定位為『殯葬場所』的原因，是因為如果你在自宅治喪，也要準用這個規定。」

防疫規範上字斟句酌，儘可能全面涵蓋。此外，民政司也極力向衛福部爭取疫苗給殯葬從業人員，儘管無法在第一時間讓所有人員都受到保護，「能爭取到是對於

殯葬的一個重視。」第一線接觸遺體的工作人員當然優先施打，殯葬管理科也請地方政府與公會協調，依照優先次序造冊，截至 2022 年 1 月底，殯葬業相關人員疫苗第一劑接種率已達 98%，第二劑接種率亦達 95%。

疫前就已建置系統 邀祖先上線

回首兩年多的疫情，唐根生注意到祭拜行為上的轉變。因暫停公祭，各地方政府推動「網路公祭」，包括訃聞上加註網路直播方式、提供免費的高速網路環境、貼心的腳架，使用網路公祭還可享有禮廳免費或減免的優惠等，另有些電子機制則是在疫情中使用率大增。

全國殯葬資訊入口網在 2013 年就已建置線上追思系統，「我們很早就已經超前部署。殯葬行為本就



▲ 在疫情的影響下，清明節以線上追思來遙祭祖先。

應與時俱進做一些改變，給民眾一個新的選擇、多一個服務功能。雖然這系統是便民的，但是民眾接受度卻沒有很高。」直到 2020 年的清明節，單是臺中市，使用線上追思的人次就比前一年暴增 15 倍；2021 年清明節，新北市的使用人次突破三萬人，又比前一年增加四倍。數年前的冷門規劃在疫情時發揮了功能。

航空觀光 「偽出國」維繫產業熱度

超前部署需要對趨勢的掌握，然而危機求轉機則需要一點熱情和創意的結合。2020 年 6 月，疫情趨緩、國旅爆發、臺灣航空公司的航線卻一條條停擺。根據民航局統計，國內六大航空業者，2020 上半年合計虧損近 54 億元新臺幣。

政務次長陳宗彥因身兼指揮中心副指揮官，督導邊境檢疫事務，必須密集出入桃園機場協調轉機事務，原本就喜歡航空事務的他，知道飛機一段時間不飛就必須大檢，機組員也要飛滿一定的落地數或時數，否則得重新複訓，以華航為例，當時已經有 800 位空服員長達半年左右沒有出勤。

而桃園機場從 2020 年 3 月 19 日以後，也從一天 14 萬旅客銳減

至 1,500 位旅客，陳宗彥每次經過免稅商店，就算沒有旅客，店員每日一樣兢兢業業站在櫃前，就不禁思考到底還有沒有其他做法，於是有了「從空中看臺灣」的構想，「如果我們把旅客載出去，把它視為國際線，旅客就可以到管制區逛逛免稅店。」

陳宗彥趁著一次兩大航空公司都有主管出席的會議空檔提出建議，「你們要不要來飛一個『偽出國』？」目標是想出國卻悶在臺灣的民眾、想逛免稅店血拚的人，還有航空迷。「你可以這個禮拜飛 737 型、下禮拜飛 321 型、再下個禮拜飛 330、350……，以前要坐完整的機型怎麼可能，對於航空迷是一個絕佳機會。」

起初只有長榮航空覺得可行，規劃在 8 月 8 日父親節推出 Hello Kitty 彩繪機的行程；沒想到未參加會議的星宇航空聽聞消息後，搶

先在 8 月 7 日由董事長張國煒親自擔任機長執飛，還在東沙群島上空畫了一個應景「8」的航行軌道。然而，真正搶頭香的，卻是一開始謹慎評估的華航集團旗下「台灣虎航」，8 月 6 日推出「空中米其林饗宴」。結果，無論是哪一家航空

專案，都是開賣就秒殺，就連日本的全日空都模仿臺灣，在 8 月底推出「夏威夷體驗遊」不落地航程。

儘管偽出國班機實際上能貢獻各家航空公司的營收非常有限，但機場可以活絡、免稅店有營收、民眾覺得有趣，在在展現了用創意在疫情裡打開一片天空的示範。



▲「偽出國」讓想出國卻悶在臺灣的民眾，有個「出國」透氣的機會。

國家公園 山海線與防疫線的拿捏

2020 年 4 月 30 日，指揮中心啟動「防疫新生活運動」，鼓勵民眾落實防疫之餘，也能放鬆享受生活。未料一年後疫情急遽升溫，三級警戒殺得大家措手不及，早已習慣疫情下如常從事戶外活動的民眾，尚未意識到即使走入山海也會有群聚感染問題，因此營建署轄下的各個國家公園管理

處，就成為地方衛生單位鞭長莫及時的代管機關。

「民眾會覺得待在都市好可怕喔！我們應該要開著自己的車到荒野透透氣。」玉山國家公園管理處（下稱玉管處）遊憩服務課課長張雅慈回憶，2021 年 5 月 30 日早上，有人在 FB 上看到確診者足跡到過塔塔加，玉管處連忙上彰化縣政府衛生局官網查證，發現前一晚確實有發布公告，只是兵荒馬亂下沒有人通知他們。

塔塔加海拔 2,600 公尺，是新中橫公路最高點，屬於南投縣政府衛生局轄區，但光從市區開車上山就要兩個小時，因此塔塔加遊客中心一得知消息，工作人員立即做好自身防護後，封閉停車場及消毒廁所，並嚴密觀察 5 月 25 日所有值勤人員健康狀況，也配合鄉公所在周遭的部落設置防疫站，確保部落居民安全。

地處偏遠 防疫前線需自行應變

墾丁國家公園管理處（下稱墾管處）則是在宣布三級警戒的當週六，與警政署保安警察第七總隊第八大隊編制分組到海灘做例行稽查，發現遊客在戲水或曬太陽時因為心情放鬆，「不戴口罩的比例滿高的，勸阻也有難度。」墾管處遊憩服務課課員洪楹彬在 LINE 群組回報狀況後，處長立刻決定禁止所有海域遊憩活動，當天晚上連夜在七個沙灘的出入口拉封鎖線和設告示牌，每天分三組防疫巡查。

幾乎每一個國家公園都距離所在地的地方政府有一、兩個小時車程，在防疫應變之下，各管理處得代地方衛生單位宣導防疫及管制措施，勸導違規民眾，再將違

規情形函送在地衛生局依法處理。

以墾丁而言，海岸線長達 75 公里，所有墾管處人員都投入巡查還是人手不足，於是會請警察單位，甚至海洋委員會海巡署（下稱海巡署）支援。洪楹彬說：「但管理處還是在第一線，如果民眾不配合，警察及海巡人員才會從旁協助。」

營建署向指揮中心爭取讓管理處巡查同仁像警察與海巡人員一樣，優先施打疫苗，營建署國家公

園組科長鄔迪嘉說：「海洋國家公園管理處同仁要偕同海巡署執行海岸及邊境巡查，難免會遇到偷渡客，染疫的風險相對較高。」爭取之下，東沙環礁國家公園第一線九位同仁獲得納入公費疫苗排序第三順位，其他國家公園同仁則按指揮中心接種排序順位自行登記施打。保護自己也保護他人，這段時間第一線巡查人員都會彼此提醒與關懷健康狀況，加深了同舟共濟的情誼。

幫助營運伙伴 保障在地經濟

國家公園的生態保護區與山屋在三級警戒時全面封閉，山友哀聲連連，紛紛詢問何時可放寬規定。張雅慈解釋：「玉山國家公園裡有 30 座百岳，最遠的山屋來回就是八天，在密閉的通鋪山屋中如有染疫者，其傳染性非同小

可，且事後要進去消毒也是很困難。」同時也擔心病毒進入大自然後，感染哺乳類或靈長類等野生動物。

然而，封閉後受影響的不只是山友的權益，還包括國家公園內的賣店和民宿。

就如金門國家公園境內歷史悠久的閩南聚落傳統建築，為重新活用，管理處出面與眾所有權人簽訂 30 年契約，修繕後再以標租方式交予地方社區居民經營，希望兼顧保存傳統建築、提升整體景觀風貌及活絡在地經濟。鄔迪嘉說，古厝民宿活化利用是希望透過形塑「共好」伙伴關係，以地方創生概念達到永續發展，並非純以營利為目的。

但碰上疫情海嘯席捲，國家公園一度關閉遊憩區，園區內的賣店、民宿收入銳減，「我們沒有國

家公園同業工會，都是管理處貼近業者，面對面輔導。」做為共生共好的伙伴，營建署依行政院《嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例》，訂定《內政部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難國家公園事業紓困辦法》，依照減少的遊客人數比例減免租金與權利金，至 2022 年 1 月底累計協助 208 家業者、共紓困新臺幣 5,147 萬元，也協助業者申請其他部會如水電費紓困補助。

國家公園管理處也盤點出淨灘、外來種清除、步道維護等工作，勻支自有經費並搭配持續申請的勞動部「安心上工」專案，協助原本靠著國家公園登山協作、生態旅遊導覽等周邊產業維生的部落族人與社區居民，兩年多下來提供 475 名伙伴獲得就業機會。



▲ 因應第三級警戒，保七總隊表示，包括園區、遊客服務中心、山屋都拉起封鎖線，每天都有員警巡邏，禁止民眾入園及群聚。

與自然共存 看見臺灣之美

遊客少了，但管理處工作負荷卻變大，尤其居家辦公期間只剩下1/2的人力。提及這段時間的工作協作，「很感謝LINE群組裡遠方的工作伙伴！」鄔迪嘉說。三級警戒視同緊急災害應變，「E-mail根本來不及，」儘管下班後臨時交辦處理急件，群組裡馬上動員起來，「登登登」通知聲響不停，全部在時限內完成，沒有被已讀不回。除了工作伙伴，張雅慈感謝「家人」，「我相信大家在這段期間執行與疫情賽跑的任務時，都是沒日沒夜，很謝謝家人願意體諒與包容。」

而洪楹彬最感謝的是業者，他笑說「墾丁這邊民風剽悍」，以前颱風海上警報發布後要封閉海岸線，水上摩托車業者都會衝進辦公室罵人。但三級警戒後要和商業海域的



▲三級警戒持續一個多月，讓熙攘繁盛的墾丁國家公園變得人煙稀少，梅花鹿也跟著放暑假。

沙灘業者溝通事情，竟然一個禮拜就能完成，比他想像中順利許多。

全臺唯一快樂放疫情假的大概只有野生動物。張雅慈笑說：「同仁常常傳回今天又看到什麼動物，照片裡的野生動物非常悠閒地吃草、覓食、曬太陽，是大家疫情期間工作很重要的心靈療癒。」

喜歡玩水才選擇到墾丁工作的洪楹彬也有感，「最近每次潛水都會看到海龜，數量也更多。」連行政院都注意到山海暫時封閉下，野

生動物活動更為頻繁的現象，進而希望國家公園適度規劃封閉區域，或在動植物繁殖高峰期封閉某些區域，重新省思這片土地的生態保育。

墾丁雖然在疫情中的總遊客人數下降，但生態旅遊人數卻是持續上升，墾管處長期輔導的11個社區裡有寧靜的小漁村，也有可以看見梅花鹿、盛大灰面鵞鵝過境的社區；更有《少年Pi的奇幻漂流》、

《海角七號》、《斯卡羅》等電影影迷打卡熱點，每位解說員都有自己的私房景點。

回顧疫情對生態的反思，鄔迪嘉也感性總結，「各個國家公園一直都在推動有別於大眾旅遊方式的深度生態旅遊，希望國人把所有感官打開，去領略接受臺灣生態的美好資源，這也是我們這些工作人員很努力很努力在維護的。」●



▲全國警戒第二級，臺灣各地國家公園戶外據點落實聯制、全程戴口罩及維持社交距離。

PART 3

全球大疫，臺灣內政體系用兩年多的時間，從邊境到社區、從個人到國家，建構起全方位防疫網。

每一位「抗疫者」，面對恐懼，卻仍保有勇氣與使命；忐忑不安，卻仍堅守崗位，並非勇者無畏，而是為了保護身側並肩作戰的伙伴，而必須把每一棒，安穩交到下一棒手中。



明日疫常



手牽手 同島一命團結抗疫

值此大疫時代，臺灣的防疫表現，被公認為是自由民主國家的典範。即使在 2021 年 4 月中旬 Alpha 變異株病毒的入侵，發生一系列的群聚感染鏈，最後幸賴全民與政府的戮力防疫，挺過一波波驚濤駭浪。



厚積薄發 防疫之路繼續邁進

防疫非一日之計，這段疫情走得遠比眾人預期的一年、兩年還要更長，透過疫情，重新檢視內政體系面對各項事務的量能，無論是即時應變、跨部會縱、橫向溝通的能力，皆有所提升，迎向未來，全球仍有可能面臨更多新興疫病的挑戰。

從疫情中看見 法治不忘關懷面

臺灣藉由超前部署「精準防疫」對策，在既未封城、也未普篩的前提下，透過嚴密的疫調匡列，以及落實密切接觸者居家隔離與自疫區入境者居家檢疫 14 天，加上全民維持良好衛生習慣，有效控制病毒的社區傳播。

► 疫病擴散影響社會安定，因此政府永遠必須思考如何在最短时间内找出對策，才能為國人建立信心。



據警政署統計，疫情起始至2022年2月15日，居家檢疫與居家隔離者人數合計突破百萬，其中僅有不到1/1000的違規比例，也就是有超過99.9%的民眾，都能遵守防疫規定，犧牲14天的自由，確保2,300萬人能夠維持正常生活的運作。

值得一提的是，臺灣在運用數位科技防疫上，特別注意人權、個資與隱私的保護。基於《傳染病防治法》、《資通安全管理法》及《個人資料保護法》的授權，在符合比例原則下蒐集防疫資料，遵循「最小侵害、合於目的性、衡平」三大法則，把對民眾的衝擊降到最小，在個人隱私與公共衛生的雙重利益之間取得最佳平衡。

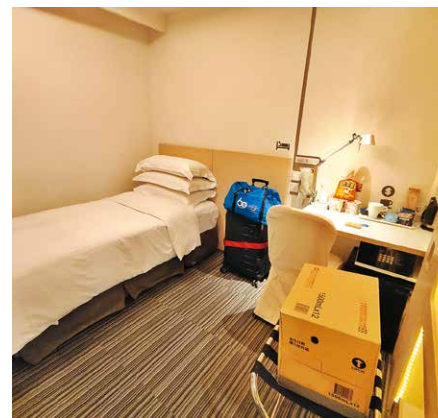
疫情期間曾發生某出版集團董事長在居家檢疫期間外出，刻意將手機放在家中，以規避電子圍籬系統的追蹤偵測。政務次長陳宗彥提

及，類似這樣的情況，當初在設計系統綁定手機時，不是沒有辦法預先防範。試想，一般人日常生活當中，一定會經常把手機拿起來使用，只要預設半小時或一小時沒有產生網路流量，就能推測使用者可能沒有帶著手機。

「但幾經討論後，覺得沒有必要將管制做到這個程度。」未能遵守規定的民眾，畢竟是極少數，即使防疫優先，在相信國人足以自律的同時，仍需要適度輔以關懷機制，「規定必須要從嚴，但不是冰冷，必須讓制度呈現人性化的一面。就像地方政府民政同仁的早晚關懷服務，都會考慮到每個人的生活作息，從歐洲回來的民眾，就先等他適應、調整完時差，才會開始進行關懷作業。」

法理不外乎人情，防治疫情於法有據，也不忘基於人道考量的角度，評估當下疫情狀況，適度給

予一些放寬，例如疫情初期，放寬檢疫期間探病、奔喪時間。部分居家隔離、居家檢疫者，因二親等親屬身故或重病等緊急需求，需外出奔喪或探視，指揮中心彈性規劃相關條件設定，以檢疫期滿五天沒有症狀、自費採檢結果為陰性，便可放行，無論探病、奔喪或治辦喪葬事宜，都以一次一小時為限。後續也因應個案施打疫苗情況之不同，給予有條件的放寬。



▲隔離讓人被劃限的感受強烈，因此在關懷管制上更需設身處地，保留人性化思考。

雖因防疫考量，未能事事圓滿，也力求不因疫情造成家庭遺憾。在艱難之際，讓民眾仍能感受到疫情時代中溫暖的一面。

從疫情中省思 我們對抗的是病毒還是人

臺灣近幾年積極往「人權治國」的方向前進，經過這次疫情的種種作為，如何邁向一個更現代民主的社會，陳宗彥認為，可以從一些方向思考。

比如幫助臺灣產業升級、照顧人民生活所需的外籍移工，每一個人，都是社會上微小卻必要的一環，臺灣的各項成就，都少不了他們的一分力。

當外籍移工集體染疫，各界反應不一，有人擔憂、有人厭棄，但也有一群人勇赴前線，透過篩



因為我們對抗的是病毒，不是感染病毒的人。

檢、隔離、分批、安置等程序，希望能儘快找出染疫者，阻止疫情蔓延，讓情勢得以控制。「這些移工朋友就像是我們的家人、朋友及工作伙伴，他們在居家及醫院照顧我們的家人；他們在工地興建屋舍；他們在生產線打造傲世的半導體霸業。」

當病毒傷害這些移工朋友時，應該全力相助，從指揮中心、地方政府、醫護人員到全體軍警消移，都在幫助他們不受病毒的威脅。「因為我們對抗的是病毒，不是感染病毒的人。」

又比如從疫情來看，警察及移民署專勤隊所執行的公權力，不見得都是強制執法性質，也有積極走訪



▲ 至東南亞食品賣場宣導防疫及安心採檢防疫專案，讓移工不受病毒的威脅。

移工的工作現場，關懷他們的生活情形、傾聽需求，同時也宣導法令規範，與各單位攜手共同為移工編織守護網。

移民署推動的「外來人口安心採檢防疫專案」和「逾期停（居）留外來人口安心接種 COVID-19

公費疫苗專案」，是頗具代表性的例子，「為了避免非法外來人口隱身於社會角落，而造成防疫破口，先設身處地去思考，相當重要。試想，為什麼外籍移工會逃逸？因為他們擔心遭到查獲，所以由移民署主動聲明不查處，鼓勵他們主動出面接受採檢或接種疫苗，這就是公權力之於疫情的適度拿捏。」

甚至進一步探究，這些失聯移工，其背後原因，不正是源於勞動條件不良，迫使他們需要另尋更好的去處。「改善勞動環境，讓臺灣成為一個更宜居、更友善的寶島，才是社會更應該力求進化的地方。」

從疫情中學習 提升內政六個關鍵字

疫情期間，除了醫療體系是肩負醫療量能的重要角色之外，陳宗

彥認為，各行政單位的跨領域合作，也是防疫有成的主因。以居家檢疫為例，除了全民的配合，民政系統有村（里）幹事給予關懷、警政系統介入控管，多方密切合作，才成功建構起完整防疫體系。可以從六大關鍵字，收攏組織在疫情期間的成長。

一，使命。最具共通性的，莫過於上下一心的革命情感，迎向疫情一波又一波的衝擊，催化出凝聚聚力。國境查驗及安全維護同仁，無懼承載高壓，努力戍守第一線；外事警察與村（里）幹事，面對染疫風險，克盡職責，只為傳遞家戶關懷。即便在國際疫情剛爆發時，面對充滿未知性的病毒，每個人難免內心恐懼，卻仍選擇接受指令、使命必達。

二，彈性。像是移民署原本既有的旅客入出境紀錄，過去僅供給

內政防疫UP! 六個關鍵字



使命

共禦國門、堅守職責的凝聚力。



彈性

從溝通思維到系統介接的包容度。



應變

隨時接受計畫生變的靈敏度與抗壓力。



補位

從完成指令轉變為達成任務的領導力。



斜槓

因應任務需求增進的學習力。



换位思考

對關係人設身處地的同理心。

檢調單位調閱，因應疫情，資料必須彈性衡酌予各個提出需求的外部單位進行介接。從負責系統程式的設計端，到取用資料的執行端，都需要訓練彼此的溝通能力，將自己的思考內容調整成對方可以理解的語言。只有邏輯說得通，系統調整才能到位。

三，應變。事急從權，為了能在第一時間有效應對疫情，決策過程得掌握時間，也因此，很多措施發布或推動得很緊急，沒有辦法做到讓所有團隊事先瞭解，對於隨機應變的決策過程，身兼指揮中心的副指揮官，陳宗彥持正面而樂觀的看法，「疫情下每一項政策的公布，對機關確實是

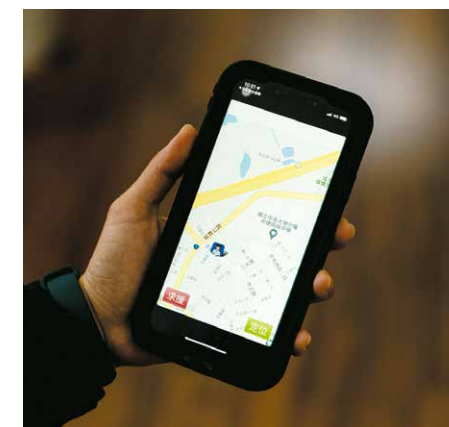
很大的挑戰。」但因為這個過程，讓大家習慣接受與處理隨時變動的資訊，「面對應變的能力一直在進化和提升。」許多時候為了迅速通知地方，經常在週末要求 22 地方政府的警察局長在接獲訊息後的一小時內上線開會，「發現大家都做得到，表示在這次疫情的洗禮之後，政府的行政效率可以用突飛猛進來形容。」

四，補位。就像棒球比賽中，面對一壘有人，打者擊出短打，如果一壘手趨前接球，則游擊手要進到二壘、二壘手要進到一壘，適時補位；這個特色，在民政體系尤為明顯。當第一線村（里）幹事為了居家檢疫關懷作業而疲於奔命時，地方民政同仁都會有個默契趕緊一同加入，從準備居家關懷包到電話確認個案，都是全員出動。

五，斜槓。如民政人員必須理解資料庫的運作，呼應前述提到

的資訊語言，學習資訊處理邏輯，才能確實取得所需報表。消防人員除了派送患者，也需要學習更多關於疫病的處置措施。整個體系都增加了跨領域的職能，面對疫情的挑戰，重新盤點自己的知識庫，瞭解到自己擁有什麼、欠缺什麼，在這個時代持續學習。

六，换位思考。這一波的跨領域整合非常明顯，各行政機關已



▲ 不論是防疫追蹤系統或是電子圍籬，剛上線時總會遇到許多狀況，幸而靠著大家相互支持與諒解，讓事情愈做愈好。



疫情期間，可以看見「上對下」的政令宣達很即時，
 都能在第一時間上行下效，
 但尤為難能可貴的，
 是也形塑出一條「下對上」的溝通管道。

經很難明確劃分或區隔防疫業務範疇，因為病毒的變化和每個人都息息相關。不僅要面對跨部門、跨部會或民眾的橫向溝通，連機關內部縱向的政策傳達與執行，都必須貫徹，抱持同理心，站在對方立場換位思考，變得相當重要。

就拿電子圍籬系統啟用來說，開始之初，執勤員警反應會有誤判狀況，陳宗彥便實地到勤務指揮中心瞭解，與資訊同仁交換意見，提升技術效能，後續警政署又持續

思考精進系統做法，將接獲電子圍籬的示警案件，和 110 報案系統整合，減少派遣同仁走冤枉路，更有效落實防疫工作。另外，防疫追蹤系統剛上線時，面臨的也是「邊上路邊修正的窘境」，面對地方民政同仁對於資料落差的抱怨，就得一邊安撫，同時協調資訊系統儘快修正。

疫情期間，可以看見「上對下」的政令宣達很即時，都能在第一時間上行下效，但尤為難能可貴的，

是也形塑出一條「下對上」的溝通管道。

無分中央地方 防疫之內皆兄弟

與團隊溝通，先確認「目的」，透過溝通抓出政策運作「邏輯」，並且切換他們習慣的「語言」，明確讓雙方都知道要達成的目標，這樣才能收事半功倍之效。

「比如在《傳染病防治法》中，已明訂此法的地方主管機關為直轄市、縣（市）政府，因此，民政單位在疫情中本來就有法律職責所在，這要讓民政的同仁在疫情一開始的時候就清楚知道，並不是額外賦予他們的工作。」以及這並非單一縣（市）可說做或不做，而是必須要有統一的一致性，所以「宗教集會活動」的開放程度要事先溝通；「居家檢疫」的執行方式也要

一致，都需要事先凝聚共識。

「民政體系的合作機制一直都建置得很好，地方有意見就會回到民政司，然後同步反饋到我這裡，因為曾為民政人，所以可以很清楚瞭解地方的請求與問題，精準回應。」陳宗彥提到，要讓政策上行下達最重要的是重視第一線的聲音，如果遇到困難一定要協助解決，把握面對面溝通的時機、當下處理，「透過第一線狀況的瞭解，才能知道他們的難處，也才能及時修正政策。」

在 2021 年 5 月社區疫情爆發當時，指揮中心決定由副指揮官及醫療應變組組長以雙主席模式，每天上午 8 點召開全國防疫早報會議，介接並強化中央及地方的溝通橋梁。

每日早報會議一開始，陳宗彥都是先以「感謝」每個人在防疫上

的努力開場，再「拜託」大家一起幫忙。「或許一開始各機關或地方政府對於議題掌握會有本位主義，但是身為指揮中心的一份子，身段必須柔軟，把防疫的事說清楚為第一要務，把整合各界力量，穩定疫情視為重中之重的責任。」因為在這場戰役裡面，從來不是「上下」的關係，而是整個團隊都是共同的伙伴與抗疫的兄弟，連續兩個月近17場的密集式會議，也充分建立中央與地方，以及地方與地方之間良好的互動模式，在會議裡沒有抵制，只有合作。

陳宗彥感性總結，「在公共衛生的議題中，面對傳染病防治，恐懼與不安或許存在，但必須要讓團隊伙伴清楚，知道自己所做的每一步，背後所代表的意義，唯有瞭解才能克服恐懼，才會深刻體認到投入這場『戰疫』，真的對國家、對人民有幫助，在這兩年多的疫情當

中，對於參與防疫工作的每一位公務人員而言，應該是進入公部門以來，最有榮耀感的一次。」

從2002年的SARS到2019年的COVID-19，臺灣無論在公共衛生防治面向上，或是政府部門的防疫效率，以及民眾優質的防疫素養上，均大幅提升，這是全民努力的成績。COVID-19這場百年一遇的疫情過後，對於人類健康、生活可能產生的效應如何？有待歷史告訴我們。疫情直到現在仍舊持續，如何將每一次的防疫經驗，內化成為未來挑戰應處的重要量能，經驗的傳承是重要且必要的，唯有透過每一次的經驗分享、紀錄，才能消弭對未知疾病的恐懼，讓防治層面更強化、更擴大。●



“ 「感謝」每個人在防疫上的努力，
因為在這場戰役裡面，
從來不是「上下」關係，
而是整個團隊都是共同的伙伴
與抗疫的兄弟。



▲ 感謝每一位參與防疫工作的公務人員，因為有你們，寫下了臺灣抗疫精采的一頁。

疾管署記者會公布疫情訊息，啟動邊境檢疫程序。

12.31

發布通函請醫師通報有症狀、具武漢旅遊史之病例。

1.02

「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」宣布成立。

1.20

中國宣布武漢封城，臺灣往武漢直航班機停飛，居住武漢的中國人禁止入境。

1.23

禁止中國湖北省陸人來臺，並公告中國人士來臺限制。

1.26

暫緩所有中國旅客入境、禁止國際郵輪靠港。

2.06

「旅客入境健康聲明暨居家檢疫電子化系統（入境檢疫系統）」上線

2.16

「防疫追蹤系統」上線。

2月

限制非本國籍人士入境，所有入境者都需居家檢疫 14 天。

3.19

全球旅遊疫情建議等級升至第三級警告。

3.21

全國酒店和舞廳全面停止營業。

4.09

啟動「防疫新生活運動」。

4.30

放寬外來人士入境對象，旅客登機前出示 COVID-19 陰性檢驗報告，並配合入境後居家檢疫 14 天。

6.29

2019 ▶ 2020 ▶

12.31

次長陳宗彥參與行政院防疫會議，隨即通知邊境團隊強化管制作為。

1.08

國際及小三通港埠全面提升警戒，邊境團隊加強詢問有發燒及呼吸道症狀旅客。

1.20

移民署啟動蒐集中國航班入境資料，觀察世界各國疫情提供停航判斷依據。

1.21

臺灣首例確診，警政署啟動疫調小組。

1.23

移民、民政、戶政及資訊中心回溯第一批入境需居家檢疫名單。

1.24

全國民政體系動員建立追蹤窗口。

1.27

內政部提出防疫追蹤系統、入境檢疫系統建立需求；移民署啟動介接健保署雲端系統導入入境旅客 TOCC 數據。

2.06

鑽石公主號郵輪自即日起，實施入境未隨船出境人士、基隆港西岸排班計程車疫調工作；移民、警政與消防執行第一架武漢臺商專機抵臺入境查驗、維安及後送。

2.21

透過移民署協助溝通，鑽石公主號專機順利由日返臺。

2.07

資訊中心運用 TGOS 協助口罩實名制，標記特約藥局地址定位。

2.08

實瓶星號返抵基隆港，移民、警政及消防協助登船檢疫、入境查驗、維安及後送。

2.11

邊境團隊執行非中港澳所有入境航班旅客填報「入境健康聲明書」；中港澳入境航班旅客則填報「入境健康聲明暨居家檢疫通知書」，且於入境 14 日內應配合居家檢疫措施。

2.25

部長徐國勇呼籲大型宗教活動延期，後大甲鎮瀾宮、白沙屯拱天宮繞境於 2/27 宣布延期。

3.12

內政部公布國家公園事業紓困辦法，幫助委託經營管理業者。

3.21

移民署啟動「延長外來人口停留期限」措施。

4.09

即日起，配合政策縣（市）警察局、消防局協助加強稽查酒店及舞廳。

4.10

協助著名觀光景點、國家公園、遊樂區及夜市、寺廟等人潮密集公共場域，實施人流管制措施。

7.11

執行最後一班專機，至此總計共 16 架次、運載 2,527 人。

9.21

移民署協調越南包機，安排逾期停留之越南籍收容人 289 名返國。

12.14

移民署協調越南包機遣返 342 名逾期停留之越南籍人士。

衛福部桃園醫院爆發院內群聚感染事件。

1.11

恢復低/中低風險國家/地區之可入境人士來臺從事短期商務者申請縮短居家檢疫。以及恢復外籍人士入境條件及桃園機場轉機作業。

3.01

臺北市萬華區爆發茶藝館群聚事件。

5.11

提升雙北地區疫情警戒至第三級。

5.15

提升全國疫情警戒至第三級。
邊境暫停未持有我國居留證之非本國籍人士入境及旅客來臺轉機。

5.19

強化 COVID-19 第三級疫情警戒相關措施。

5.25

屏東縣枋山鄉、枋寮鄉爆發 Delta 感染群聚事件。

6.23

調降疫情警戒標準至第二級。

7.27

開放合法在臺居留外來人口施打 COVID-19 疫苗。

7.29

重新開放國人外籍配偶及未成年子女(陸港澳一體適用)邊境嚴管期間申請入境。

9.13

有條件開放部分休閒娛樂場所。

10.05

全國八大行業復業。

11.16

2021 ▶

▶ 2022

1.11

「部桃事件」由在地消防執行清空後送，警政展開疫調匡列、民政執行居檢關懷。

3.17

移民署協助處理臺帛旅遊泡泡赴帛琉旅遊旅行業團體及接待帛琉來臺觀光團體入境註記。

5.13

移民署成立萬華茶藝館群聚事件專案。

5.14

移民署啟動「外來人口安心採檢防疫專案」；警政針對轄區內相關休閒娛樂場所加強實施稽查臨檢。

5.17

民政司發布宗教場所暫停開放，宗教活動暫停辦理。

5.18

為防堵疫情，民政司發布全國各縣市「即日起暫停公祭」。

5.25

民政司強化治喪、宗教場所等規範宣導。

6.01

消防署公告「消防機關因應嚴重特殊傳染性肺炎第三級疫情警戒救護應變指引」供全國各縣市消防局做為指導原則。

6.03

苗栗縣某電子公司廠房發生 COVID-19 群聚感染事件，在地警政啟動相關疫調匡列，避免感染擴大。

6.08

消防署聯合衛福部醫事司，召開各縣市消防局線上會議，協調民間救護資源投入。

6.23

屏東 Delta 群聚事件在地警政疫調啟動，支援篩檢維安、徵封村；南區事務大隊協尋失聯移工。

7.27

民政司發布宗教場所鬆綁為有條件開放。

7.29

移民署參與「COVID-19 公費疫苗預約平臺」規劃，並製作七國語言系統操作手冊。

9.13

邊境團隊配合政策鬆綁調整入境限制。

10.05

配合宗教場所、國家公園開放措施，民政司及營建署放寬相關防疫規定。

11.16

因應全國八大行業復業，各地警方啟動轄區內不定時大規模臨檢。

12.03

推動「逾期停(居)留外來人口安心接種 COVID-19 公費疫苗專案」

1.27

移民署第 24 次宣布自動延長 30 日外來人口停留期限之措施，共計有近 36 萬人受惠。



就位·無畏：內政抗疫全員並肩 / 張雅琳, 夏凡玉,
李玟萱, 陳麗婷採訪撰文; 陳宗彥總編輯. -- 第一版.
-- 臺北市: 內政部, 2022.03

192 面; 17×23 公分
ISBN 978-626-7138-00-7(平裝)

1.CST: 嚴重特殊傳染性肺炎 2.CST: 傳染性疾病防制

412.471 111003040

書名：就位·無畏：內政抗疫 全員並肩

出版機關：內政部

發行人：徐國勇

地址：100218 臺北市中正區徐州路 5 號 5 樓

總編輯：陳宗彥

編輯委員：王銘正、林慧瑜、朱真慧、楊雅婷

執行編輯：文仲瑄、黎筱芃、劉曉甄

採訪撰文：張雅琳、夏凡玉、李玟萱、陳麗婷

校對：王貞惠、蔡欣雅、張惠華

攝影：熊谷俊之、張家瑋、蘇威銘

圖片提供：徐國勇部長臉書、陳宗彥政務次長室、內政部發言人室、民政司、警政署、營建署、消防署、移民署、衛生福利部官網、衛生福利部疾病管制署官網、國防部軍事新聞通訊社、臺北市政府、新北市政府、桃園市政府民政局、臺中市政府警察局、臺南市政府社會局、雲林縣消防局、屏東縣政府警察局、白沙屯拱天宮、口罩熱度圖網站、天下雜誌、康健雜誌、Shutterstock

美術設計：劉丁菱、黃綉雅、鄭凱仁

企劃：劉琦、蘇怡文、陳亞廷

編印：天下雜誌股份有限公司

電話：1996

出版年月：2022 年 3 月

版次：第一版第一次印刷

定價：380 元

GPN：1011100277

ISBN：978-626-7138-00-7

特別感謝（依照姓氏筆劃排列）

尤仁駿、尤振宇、王郁婷、兵界力、吳志暘、吳尚樺、吳宥澄、李文章、沈柏佑、林弘傑、林立揚、林孝聰、林貽俊、林澤謙、邱承迪、洪楹彬、紀瓊嫻、韋基昌、唐根深、張文秀、張帆如、張雅慈、莊皓昭、許美玲、陳玫琦、陳俊嘉、陳建成、陳盈智、陳韋誌、曾政國、游琇茹、童冠璋、黃明凱、黃耀樑、楊金滿、葉倉池、鄒迪嘉、褚偉基、蔡梁瑞屏、蔡慧如、鄭玉琴、戴淑篁、謝文忠、謝呂泉、謝淇穎、簡鈺純、藍坤玉、顏信吉受訪，以及所有協助內政部辦理本次防疫工作之人員

版權所有 · 翻印必究

第一步，
是攜手身旁戰友
第二步，
是串聯跨部會夥伴
第三步，
是跟這座島嶼上的人們，站在一起

從邊境，到社區
當疫常，成日常
只要明日陽光依舊升起，我們都在

