

10

EMERGENCY
TELEPHONE
NUMBER

119



運籌帷幄千里外，守護生命分秒間

Your rescue is only one phone call away.

認識 119

一、認識119救災救護指揮中心

119全年無休服務不中斷，是本市災情監控與通報的重要管道，於災時除發揮既有的應變處置作業外，亦是提供災情資訊的重要幕僚。

• 1-1 119的任務

► 受理派遣

119受理電話後直接派遣轄區分隊進行救援行動，並管制各項勤務時間、動向及轄區戰力佈署，隨時進行橫向支援與縱向通報作業。

► 24小時災情輿情通報

119擔負本轄平時各項災害救援、生命救助及為民服務案件的單一處理窗口，是消防勤務的火車頭，快速受理、正確派遣特別重要。

• 1-2 119派遣系統特色

► 5E派遣系統

 1. 提供報案多元途徑
電話、簡訊、網路、APP

 2. 關鍵資訊不漏問
導引式問案、標準化流程

 3. 救災救護分流派遣
記錄作業過程與時間，自動轉換報表。

 4. 增設管制席、分層管制
系統自動顯示異常資訊、幹部立即處理。

 5. 專家系統輔助派遣
最佳路徑、人車搓合、車組建議。



1-3

- 了解新北市119救災救護指揮中心歷史沿革

► 轄區管理

84年 - 85年

84年以前，119電話分散於各鄉、鎮、市轄區消防分、小隊；直至85年，將板橋市119集中於消防隊指揮中心並測試指令電話。

► 集中受理

87年 7月

於87年7月消防局成立並正式啟用119集中受理報案系統。

► 成長進化

87年 - 101年

87年至101年119系統及席次持續改版及擴充，以因應與日俱增的民眾需求。(話務成長115%)

► 開啟科技救災新歷程

102年 7月

102年7月24日全方位科技「119救災救護指揮派遣系統」啟用。新系統軟、硬體設備全面升級，119進線路由30路增加為90路，受理席由12席增為30席，並增設決策席5席與備援受理席12席，以因應大規模災害之處置作業，功能與規模皆與美、日、韓等先進城市同步，為我國目前處理大量進線能力最大的119(救災救護指揮中心)；另在108年8月完成119系統再升級包含安心簡訊2.0，遠距救災救護指導服務。

• 1-4 派遣系統建置效益



精進派遣效率

派遣專家系統啟用後，火警案件自受理開始至派遣結束的時間逐月縮短，顯示實施「預派遣」達到精進派遣時間之成效。



提升救護品質

導入救災、救護分流派遣機制，全國首創**救護專家派遣系統**，能提供關鍵問題索引予119受理員，並提示轉接護理師線上諮詢患者，同步將患者資訊傳遞救護車，串聯完整的到院前醫療作業。



縮短反應時間

派遣專家系統整合**8種定位方式**(行動電話基地台、經緯度座標、門牌號碼、電力座標、地標、路燈編號、道路交叉口、公路里程)，結合新北市政府資訊中心、民政局及交通局等相關GIS資訊，透過派遣專家系統之路徑演算模組，在確認事故地點後快速排序出勤單位並指派，有效縮短車輛派遣時間。



救援零時差

透過**安心簡訊**的發送讓等待救援的民眾不再恐慌，事故現場則透過**即時影像系統**與119同步資訊，接軌3方訊息。

二、如何使用119緊急報案專線？

• 2-1 認識緊急報案原則



- ① 先至安全處後，再撥打119報案。
- ② 聽從119值勤人員的指示，切莫驚慌。
- ③ 告知119值勤人員，事故地點、災害類型、災害規模(明火、濃煙或倒榻)、受傷(困)人數。

示範說法：

這裡有火災，地址在○○市○○區○○路○段○巷○號○樓的地方（詳細地址），有看到黑煙冒出且有2人在陽台揮手。

• 2-2 多元報案方式



簡訊報案

您可利用手機簡訊功能報案，新北市政府消防局目前**受理簡訊報案號碼為：0911-510-495**



網路報案

遇有需求報案時，可至本局專屬網頁報案。

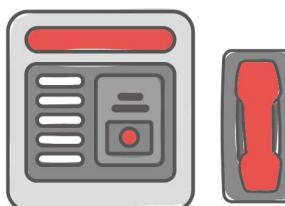
<https://epaper.fire.ntpc.gov.tw/119/main.asp>



傳真報案

如有傳真機可用傳真報案。

新北市政府消防局傳真服務專線
為：02-2964-6430



119 火災通報裝置

指火災發生時，藉由手動操作或火警探測器感知，自動透過電話網路與消防機關連通，以語音進行報案，並可進行通話之裝置。



119 案件偵測音報案

當撥通119後，報案人如果無法發出聲音報案，可以利用電話數字盤按鈕報案，例如：

連續按壓1或9，1代表需要消防車有救災需求、9代表需要救護車。執勤人員會利用一問一答方式引導問案。

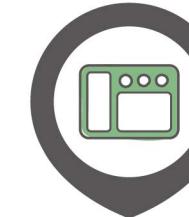
• 2-3 善用8種定位方式，119 提供即刻救援



行動電話基地台



經緯度座標



門牌號碼



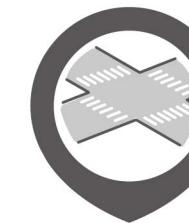
電力座標



地標



路燈編號



道路交叉口



公路里程

• 2-4 請勿謊報 119

民眾如果惡意占用119報案專線(如惡作劇、謊報等)，已觸犯消防法第36條：
「有下列情形之一者，處新臺幣三千元以上一萬五千元以下罰鍰：謊報火警、災害、人命救助、緊急救護或無故撥打消防機關報警電話。」



謊報火警或無故撥火警電話者，可處新台幣3,000元以上15,000元以下之罰鍰。

三、119緊急專線報案原則

• 3-1 報案原則



火災及救護請撥119



如果由駕駛人通報時，
請先將車停在安全的地方



通報時請清楚的說出是
「火災」或「救護」的類別



明確說出確切地址與目標



萬一有緊急狀況時，請大聲
喊叫，盡快找人來支援



手機通報後約10分鐘內，
請勿關閉電源，消防人員可能
回電詢問相關資料

• 3-2 119 報案應對範例



火災應對範例



Q: 119您好請問是火災還是救護？

A: 是火災。

Q: 請問地址是哪裡？

A: 新北市板橋區南雅南路二段15號4樓
(或明顯地標或交叉路口等報案)

Q: 消防車已經派過去了！電話不要掛，請告訴我... (以下問題)

Q: 是住家還是工廠？

A: 是住家。

Q: 看的到是黑煙白煙還是有看到
火光嗎？

A: 是黑煙，沒有看到火光。

Q: 是否有人員受困？

A: 不清楚。



提醒電話保持暢通，盡量提供現場資訊，在消防人車到達前，將由
線上派遣人員教導您正確的處置。



救護應對範例



Q: 119您好請問是火災還是救護？

A: 是救護。

Q: 請問地址是哪裡？

A: 新北市板橋區南雅南路二段15號4樓
(或明顯地標或交叉路口等報案)

Q: 消防車已經派過去了！電話不要掛，請告訴我...(以下問題)

Q: 請問是車禍還是疾病？

A: 是車禍。

Q: 是否有人員受困？

A: 沒有。



提醒電話保持暢通，盡量提供現場資訊，在救護車到達前，將由線上救護諮詢人員教導您正確的處置。

• 3-3 安心簡訊 2.0



為使民眾報案後能安心等候救護車，全國首創安心簡訊提供連結網頁，除預估救護車行車時間外，更可進一步提供民眾查詢救護車即時動態資訊，掌握預計到達時間。

四、線上救災救護指導

及時指導 延長生命存續



• 4-1 救災指導

若火場受困民眾在線上，值勤人員透過即時線上指導的方式，指導民眾進行避難逃生，在消防人員到場前，延長民眾被火煙波及的時間，提高存活的可能性。

案例說明

某日凌晨2點，一間5樓住宅發生火災，屋主一家9人，因陽台起火受困，即時撥打119緊急專線進行報案，消防局執勤人員立即線上指導民眾，前往離火源最遠房間，關門阻隔火煙、塞上門縫，並同步將屋主受困位置及訊息，轉達現場消防人員知悉，成功使屋主1家9人即時獲救。



過來人心聲...

現場什麼都看不到，到處都是濃煙，根本不知道該怎麼辦，幸好有119電話教我們如何避難。

板橋區林先生



重點提醒

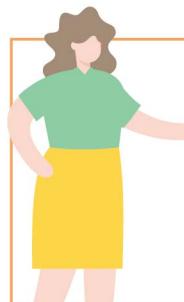
民眾常因緊張，報案後迅速掛斷電話。請保持電話暢通，不要立即掛斷，消防局執勤人員將於線上指導您如何避難逃生。

• 4-2 救護指導

值勤人員或高級救護技術員，於線上進行醫療指導，使民眾可在救護員到場前進行緊急處置，提高存活率。

案例說明

某日晚間接獲緊急救護案件，報案人表示父親50幾歲沒有呼吸，值勤人員立即教導CPR並派行動急診室救護車。將案情訊息發送至救護車人員，並持續教導CPR至救護人員到場，最後患者康復出院。



過來人心聲...

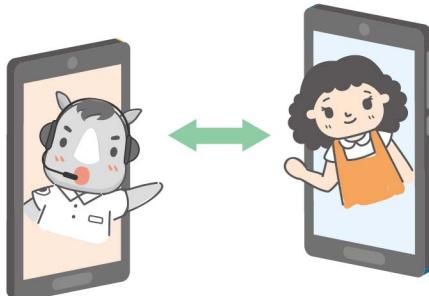
雖然學過CPR，但當下腦袋一片空白，非常感謝119消防人員，如果不是他們在電話中教導我如何做CPR，我就要跟家人天人永隔了。

中和區莊小姐



重點提醒

不要害怕進行急救，只要聽從線上指導，即可在救護車到達前給予患者正確且即時的救護。



• 4-3 視訊應用與指導

即時進行遠距救護指導急救，運用手機FaceTime視訊回撥，輔助119線上醫療人員面對面指導民眾，提供民眾最精確的急救指導，降低民眾焦慮與恐慌。

Q & A 119 篇的問答時間



Q1 - 如何正確報案？

A1 謹記不主動掛斷電話，119人員將引導報案人說出正確的資訊。



貼心提醒

當民眾遭遇火災搶救、緊急救護或其他有危及個人生命安全的案件時，均可以撥打119電話請求協助。

Q2 - 哪種行為將處新臺幣3,000元以上15,000元以下之罰鍰？

A2 無故撥打消防機關報警電話，或謊報火警或緊急救護。

Q3 - 請問應該如何申請參訪防災體驗呢？

A3 民眾可至新北市消防局網頁，申請參訪「防災體驗大冒險-新北魔幻隧道」，消防局內部有相關設備及錄音，可供互動體驗。



網址連結

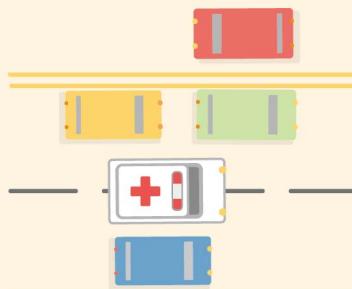
Q4 - 如何禮讓消防(救護)車？

A4

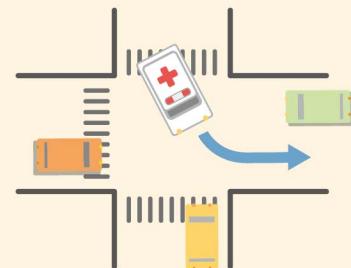
- 1 不要驚慌，勿緊急剎車，注意行車安全，打方向燈，儘量在原車速下慢慢向路邊停靠。
- 2 車輛停靠方式：



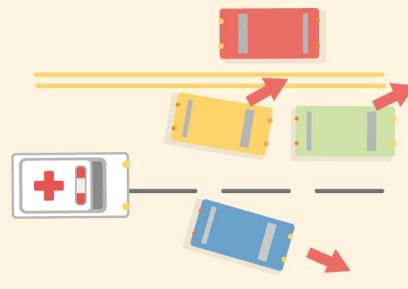
聞見救護車警報聲及警示燈時不驚慌，切勿緊急煞車。



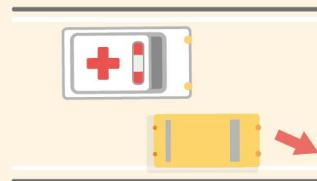
二線道以上時，內、外車道車輛請各往兩旁靠。



十字路口如遇有救護車通行請四方來車先行減速禮讓救護車通行。



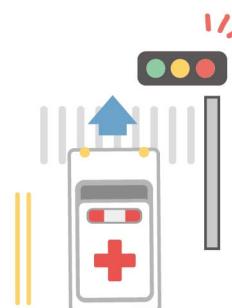
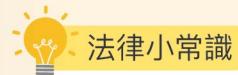
儘量在原車速下慢慢向路邊停靠。



一線道時前方車輛請靠右。



行駛高速公路時，勿佔用路肩或備用道，以方便救護車輛出入。



依據道路交通安全規則第93條第2項規定，消防車、救護車執行任務時，則不受行車速度之限制，且開啟警示燈及警鳴器執行緊急任務時，得不受標誌、標線及號誌指示之限制。



依據道路交通安全管理處罰條例第45條規定：民眾駕車如不讓道給發出警號的救護車、消防車、警備車及工程救險車，除處汽車駕駛人新臺幣3,600元罰鍰，並吊銷駕駛執照。