



臺南市政府消防局

第六屆政府服務品質獎參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關



「一」個託付 · 「一」生承諾 · 「九」久守護



第六屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

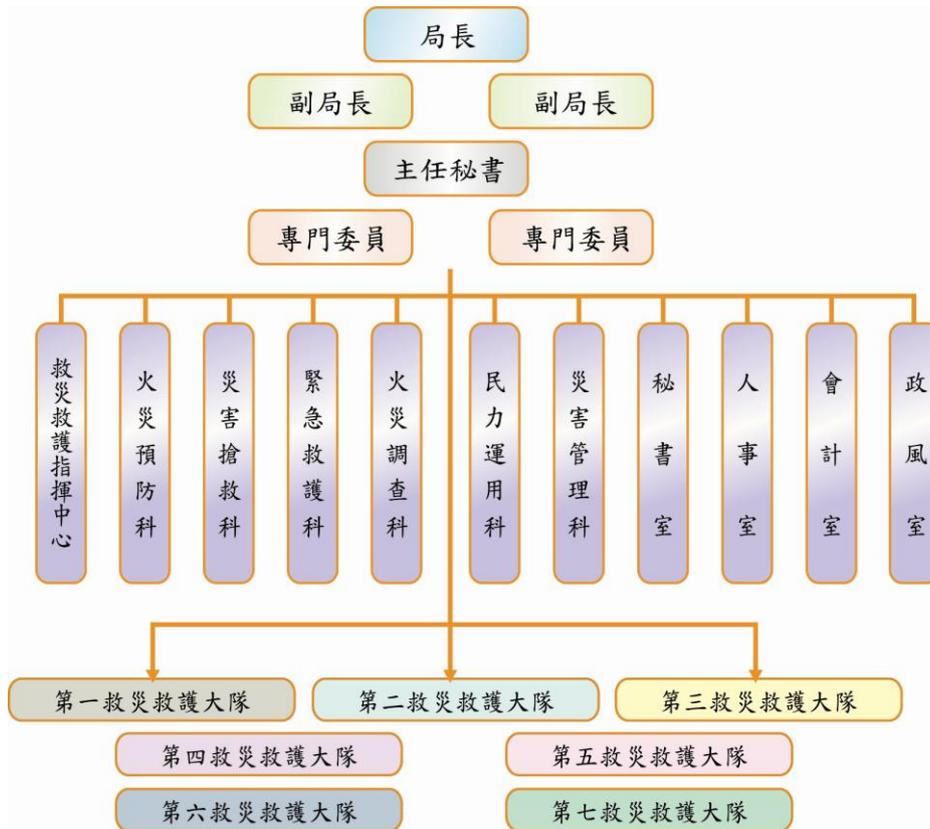
參獎類別：第一線服務機關

臺南市政府消防局

中華民國 103 年 1 月

機關組織圖

機關名稱	臺南市政府 消防局	首長	李明峯	職稱	局長
機關地址	70843 臺南市安平區永華路二段 898 號				
機關網址	http://119.tainan.gov.tw/				
機關員額	共計 959 人（含約聘僱人員及臨時人員）				
總預算	1,552,262 千元				
聯絡人	李彥廷	職稱	股長	電話	(06)2975119 轉 2181
E-mail 位址	fc651072@mail.tainan.gov.tw			傳真	(06) 2955204



目錄

壹、機關業務現況簡介.....	1
一、前言.....	1
二、本局為民服務業務簡介.....	2
三、轄區狀況 SWOT 分析.....	3
四、提升為民服務品質作法.....	5
貳、提升為民服務品質績效.....	14
「優質便民服務」構面.....	14
1. 服務流程.....	14
1-1 服務流程便捷性.....	14
1-1-1 單一窗口服務全功能程度.....	14
(1) 全方位守護-119 報案服務專線.....	14
(2) 提供非英語系外籍人士來電 119 求助服務.....	17
(3) 開設臺南市災害應變中心.....	17
(4) 各地消防隊是民眾的服務台.....	19
1-1-2 申辦案件流程簡化程度.....	19
(1) 火災受災戶於火場或鄰近地點製作談話筆錄.....	19
(2) 「人民線上申辦系統」檢修申報.....	20
(3) 跨區單一窗口受理檢修申報.....	21
(4) 簡化遷移或更換燃氣熱水器審查流程.....	21
(5) 簡化建築物辦理消防安全設備審查及查驗流程.....	21
(6) 簡便臨時工廠登記證申請.....	22
(7) 救護證明書及火災證明書可至大隊部申辦.....	22
(8) 電話、電子郵件及申請書傳真方式直接預約防災教育館.....	23
1-1-3 申辦案件書表減量程度.....	24
(1) 線上檢修申報無紙化.....	24
(2) 縮減消防圖說申請書表單.....	24
(3) 推動使用電子公布欄取代紙本公文.....	24
(4) 義消人員福利互助卡縮減用紙量.....	24
(5) 電話、電子郵件預約防災教育館.....	25
(6) 火災證明申請書雙面及縮小影印.....	25
(7) 「專業技術人員管理系統」查證辦理案件.....	25
1-2 服務流程透明度.....	26
1-2-1 案件處理流程查詢公開程度.....	26
(1) 提供案件承辦資訊種類.....	26
(2) 提供案件查詢管道種類.....	27
1-2-2 案件處理流程主動回應程度.....	28
(1) 119 案件受理主動回撥與線上指導機制.....	28
(2) 「消防安全設備圖說審查及竣工查驗」案件主動回應情形.....	28
(3) 「線上檢修申報」案件主動回應情形.....	29
(4) 「線上即時服務系統」案件主動回應情形.....	29
(5) 主動告知火災受災戶權益.....	29
(6) 局本部、大隊部申辦火災及救護證明隨辦隨發.....	30
(7) 119 主動回應精神.....	30
2. 機關形象及顧客關係.....	31

2-1 洽公環境及服務行為.....	31
2-1-1 服務設施合宜程度.....	31
(1) 核心設施.....	32
(2) 一般設施.....	34
(3) 防災教育館設施.....	35
(4) 救護車設施.....	35
(5) 其他設施.....	36
(6) 環保作為.....	36
(7) 洽公環境滿意度.....	36
2-1-2 服務親和程度.....	37
(1) 每月實施電話禮貌測試.....	37
(2) 電話禮貌教育訓練.....	37
(3) 119 服務流程全程錄音，救護車裝設行車紀錄器.....	38
(4) 志工服務.....	38
2-1-3 服務可勝任程度.....	40
(1) 119 窗口受理人員定期測試 FAQ.....	40
(2) 設置專責救護隊.....	40
(3) 設置特種搜救隊.....	41
(4) 救助隊人員培訓.....	41
(5) 消防安檢人員專業訓練.....	43
(6) 組合訓練模擬真實狀況演練.....	43
(7) ICS 幕僚團隊提升救災效率.....	43
(8) 火災調查業務訓練.....	44
(9) 成立火災鑑定小組.....	44
(10) 義消救災訓練.....	44
(11) 義消救災測驗.....	45
2-2 服務行銷有效性.....	46
2-2-1 施政宣導有效程度.....	46
(1) 推動住宅防火對策宣導.....	46
(2) 發放防溺知識宣導安全護照.....	46
(3) 製作防溺宣導微電影「那些年 女孩追不到的男孩...」.....	47
(4) 加強防範一氧化碳中毒創新宣導措施.....	47
(5) 社區安全診斷-「減少生活環境火災因子」.....	48
(6) 報章媒體宣導.....	49
(7) 火災災後訪視.....	49
(8) 老人福利機構實施自衛消防編組驗證.....	50
2-3 顧客滿意度.....	51
2-3-1 機關服務滿意度.....	51
(1) 火災救災滿意度調查.....	51
(2) 緊急救護滿意度調查.....	52
(3) 洽公環境滿意度調查.....	53
(4) 內部同仁滿意度調查.....	54
2-4 民眾意見回應與改善程度.....	59
2-4-1 民眾意見處理機制.....	59
(1) 本局民眾意見反應管道.....	59

(2) 訂有人民陳情案件作業規定及程序.....	59
(3) 設有追蹤管理機制.....	59
(4) 訂有新聞輿情處理機制.....	59
(5) 民眾意見改善策進作為.....	60
(6) 設置局長信箱.....	60
(7) 定期舉辦消防安全設備法令研討暨專技人員座談會.....	60
(8) 民眾意見處理實例.....	61
(9) 民眾意見處理滿意度.....	61
「資訊流通服務」構面.....	63
1. 資訊提供及檢索服務.....	63
1-1 資訊公開適切性與內容有效性.....	63
1-1-1 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範.....	63
(1) 依據政府資訊公開法第 7 條公開相關資訊於網站.....	63
(2) 服務措施及出版品資訊周知度.....	64
(3) 網站資訊內容正確度.....	65
(4) 網站無障礙檢測情形.....	66
1-2 資訊檢索完整性與便捷性.....	66
1-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度.....	66
(1) 本局網站資訊提供檢索服務情形及相關作為.....	66
2. 線上服務及電子參與.....	67
2-1 線上服務量能擴展性.....	67
2-1-1 線上服務提供及使用情形.....	67
(1) 人民線上申辦系統.....	67
(2) 表單供民眾下載.....	69
(3) 建置 e 化差勤管理系統，人事服務資訊化.....	69
(4) 建置線上問卷及投票系統.....	70
(5) 人民線上申辦系統線上服務推廣績效.....	71
(6) 電子表單簡化績效.....	72
2-2 電子參與多樣性.....	72
2-2-1 電子參與多元程度.....	72
(1) 公開訊息可分享至「Facebook」等社群網站.....	72
(2) 網站首頁提供義消婦女防火宣導隊「Facebook」連結.....	73
(3) 設置「YouTube」影音頻道.....	73
(4) 網站設置問卷調查.....	73
(5) 局長信箱.....	73
(6) 災害應變中心開設期間設置網路服務專區.....	73
(7) 網站「消防新聞」表情評論功能.....	74
(8) 設置本局全球資訊網 QR code，連結本局手機版網頁.....	74
「創新加值服務」構面.....	75
1. 有價值的創新服務.....	75
(1) 地方特色創新作為-「Culture -文化古蹟防災措施」(全國首創).....	75
(2) 災害型態創新作為-「Advance -超前部署措施」(全國首創).....	79
(3) 服務型態創新作為-「Rescue -專業救護措施」.....	85
(4) 人口結構創新作為-「Elder/Education -避難弱勢防災措施」.....	89

2. 組織內部創新機制及運作情形.....	94
(1) 創新提案制度.....	94
(2) 專案報告創新作為.....	96
參、未來努力方向.....	97
附件一 102 年臺南市政府消防局服務人員回應 Q&A 測驗題庫.....	98
附件二 臺南市政府消防局服務品質滿意度問卷調查表.....	100

表目錄

表 1	SWOT 分析	4
表 2	100 年-102 年服務績效 (獲獎紀錄)	11
表 3	102 年 119 受理報案服務情形	14
表 4	102 年為民服務案件分析表	15
表 5	E 化電腦派遣系統報案流程	15
表 6	119 服務窗口各類案件標準作業流程項目表	16
表 7	臺南市災害應變中心 102 年開設情形	18
表 8	本局各大隊、分隊民眾主要申辦案件統計表	19
表 9	101、102 年線上檢修申報次數比較表	20
表 10	簡化遷移或更換燃氣熱水器審查流程	21
表 11	辦理臨時工廠登記審查案件執行情形	22
表 12	防災教育館預約申請方式	23
表 13	檢修申報線上申報節省紙張數表	24
表 14	義消婦女防火宣導隊 100-102 年各項評等榮獲佳績一覽表	38
表 15	義消婦女防火宣導隊服務成果	39
表 16	辦理住宅防火對策暨防範電氣火災執行計畫成果表	46
表 17	火災救災滿意度調查結果	51
表 18	緊急救護滿意度調查結果	52
表 19	洽公環境滿意度調查結果	53
表 20	內部同仁滿意度調查正面評價排序 (「服務態度」等 5 項)	54
表 21	內部同仁滿意度調查正面評價排序 (「工作成就感」等 5 項)	55
表 22	「服務態度」認同度	55
表 23	「辦公廳舍」滿意度	55
表 24	「教育訓練」滿意度	56
表 25	「自我學習成長」滿意度	56
表 26	「電子化系統便利性」滿意度	56
表 27	「網站資訊便利性」滿意度	56
表 28	「意見溝通管道」滿意度	57
表 29	「主管指導鼓勵」滿意度	57
表 30	「各單位合作協調」滿意度	57
表 31	「工作成就感」滿意度	57
表 32	本局民眾意見反應管道	59
表 33	本局電視新聞監錄追蹤處理情形一覽表	60
表 34	本局報章媒體新聞追蹤處理情形一覽表	60
表 35	本局民眾意見處理滿意度調查結果	62
表 36	本局網站檢核表項目	65
表 37	本局網站 102 年無障礙檢測情形	66
表 38	「檢修申報」線上申辦件數表	69
表 39	101、102 年「檢修申報」線上申辦比較表	69
表 40	「消防安全設備圖說審查、竣工查驗」線上申辦件數表	69
表 41	人事差勤系統申請表單執行統計表	70
表 42	線上問卷及投票系統使用情形	70
表 43	國定古蹟自主性防災設備預定設置表	78
表 44	臺南市「易淹水地區超前部署作業機制」動員一覽表	80

表 45	101、102 年心肺功能停止病患急救成功統計表.....	87
表 46	全國消防機關附設防災教育館體驗項目表.....	91
表 47	102 年創新提案辦理情形.....	95
表 48	102 年創新提案已推動項目.....	95
表 49	102 年專案報告創新作為項目推動效益分析表.....	96

圖目錄

圖 1 本局提升為民服務品質作法.....	5
圖 2 災害預防四大面向.....	6
圖 3 119 執勤人員執勤手冊.....	16
圖 4 119 派遣系統弱勢團體資料登錄頁面.....	17
圖 5 大量話務情境演練.....	19
圖 6 現場製作火災筆錄.....	20
圖 7 簡化流程-6 個章簡化成 3 個章.....	22
圖 8 救護、火災證明書簡化流程圖.....	23
圖 9 專業技術人員管理系統網頁.....	25
圖 10 服務場所設置案件承辦資訊.....	26
圖 11 網站建置案件承辦資訊.....	26
圖 12 電話查詢管道 (紅框處).....	27
圖 13 「人民線上申辦系統」查詢進度 (紅框處).....	28
圖 14 線上檢修申報受理成功自動產生受理單.....	29
圖 15 火災受災戶權益卡.....	30
圖 16 現場搶救情形.....	31
圖 17 服務櫃檯.....	32
圖 18 提供申請書表格.....	32
圖 19 綠美化廁所.....	32
圖 20 廁所專人定時清掃.....	32
圖 21 哺 (集) 乳室.....	33
圖 22 哺 (集) 乳室之換尿布台.....	33
圖 23 無障礙專用盥洗室.....	33
圖 24 無障礙停車位.....	33
圖 25 無障礙斜坡道.....	33
圖 26 愛心鈴.....	33
圖 27 電梯.....	33
圖 28 導盲磚.....	33
圖 29 網路連線電腦.....	34
圖 30 民眾書寫台.....	34
圖 31 飲水機.....	34
圖 32 飲水機之過濾系統.....	34
圖 33 汽車停車場.....	34
圖 34 機車停車場.....	34
圖 35 綠美化休息區.....	35
圖 36 諮商區.....	35
圖 37 戶外降溫水線.....	35
圖 38 戶外飲水機.....	35
圖 39 救護車清潔消毒作業.....	35
圖 40 救護車擔架鋪設床單.....	35
圖 41 配備完整救護器材.....	36
圖 42 配備心臟電擊器.....	36
圖 43 電子看板.....	36
圖 44 心臟電擊器.....	36

圖 45	電話禮貌教育訓練.....	37
圖 46	榮獲 102 年度臺南市志願服務績優團隊獎.....	39
圖 47	家戶宣導.....	39
圖 48	同仁關懷訪視長者.....	40
圖 49	日本震災任務完成後返國儀式.....	41
圖 50	專業車禍救助訓練.....	41
圖 51	直升機搜救訓練.....	42
圖 52	救助訓練.....	42
圖 53	車禍現場搶救作業.....	42
圖 54	實兵演練.....	43
圖 55	演練後檢討.....	43
圖 56	幕僚作業演練.....	44
圖 57	指揮站外觀.....	44
圖 58	火災搶救訓練.....	45
圖 59	架梯訓練.....	45
圖 60	繩結測驗.....	45
圖 61	著裝測驗.....	45
圖 62	防溺知識宣導安全護照.....	47
圖 63	防止一氧化碳中毒「LINE」訊息.....	48
圖 64	至鄰里召開宣導會.....	48
圖 65	社區消防安全診斷表.....	49
圖 66	災後火災現場檢討.....	50
圖 67	災後訪視檢討會.....	50
圖 68	驗證前講解.....	50
圖 69	驗證實作.....	50
圖 70	查獲超量儲存爆竹.....	61
圖 71	查獲後將爆竹移置合法倉庫保管.....	61
圖 72	網站提供檢索說明.....	67
圖 73	人民線上申辦電子化系統.....	68
圖 74	「人民線上申辦電子化系統」宣導品資料袋.....	71
圖 75	網頁整合資訊.....	72
圖 76	本局全球資訊網社群網站連結.....	73
圖 77	本局網站 QR Code.....	74
圖 78	本局手機版網頁.....	74
圖 79	臺南市古蹟守護網.....	75
圖 80	民眾古蹟消防演練.....	76
圖 81	古蹟救災演練.....	76
圖 82	古蹟防災文宣.....	77
圖 83	古蹟即時影像遠距監看系統架構示意圖.....	77
圖 84	119 連線祀典武廟監視器畫面.....	78
圖 85	「易淹水地區超前部署作業機制」標準作業流程.....	80
圖 86	任務分工及簡報.....	81
圖 87	現場集結驗證.....	81
圖 88	管筏船外機介紹.....	82
圖 89	管筏操作訓練.....	82

圖 90	102 年 9 月康芮颱風期間實施超前部署救災圖組.....	83
圖 91	102 年 9 月康芮颱風期間管筏發送便當予災民圖組.....	84
圖 92	義消通訊中隊觀摩會.....	85
圖 93	救災通訊平台車使用展示.....	85
圖 94	第一期結訓典禮.....	86
圖 95	高級救護技術員訓練過程.....	86
圖 96	全民心肺復甦術學習情形.....	86
圖 97	救護處置情形.....	88
圖 98	安裝住宅用火災警報器.....	89
圖 99	講解住宅用火災警報器.....	89
圖 100	宣導過程.....	90
圖 101	本局防災教育館體驗項目圖.....	91
圖 102	防災教育館志工服務情形.....	92
圖 103	志工訓練.....	93



壹、機關業務現況簡介

一、前言

消防人堅持「救人苦難是菩薩，給人希望是天使」精神，災害發生時冒險犯難，在最危急的情況下與民同在，堅定守護民眾安危。故消防人工作品質之良窳，更多時候攸關人民生命財產安全，持續提升服務品質，改善行政效率，是消防團隊責任，更是使命。

「災害預防」、「搶救災害」及「緊急救護」是消防人三大任務，也道出了消防人對於社會、人民重要性。臺南市政府消防局以「災害預防」為主軸，平時執行防災宣導、防災教育、消防安檢及防災演練等災害預防作為，並衡度地方特色、災害型態、服務型態、人口結構等需求因素，以人道關懷為本，創新實施「文化古蹟防災」、「超前部署」、「專業救護」及「避難弱勢防災」等服務措施，實施一系列作為，以維護臺南市寶貴文化資產、救助易淹水區域民眾、提升救護品質、加強老人防災措施及學童防災教育，期能達到平時防災、災時避災，最終達到減災的目的。

臺南市政府消防局秉持顧客導向及在地關懷之服務理念，與時俱進多項利民、便民的服務措施，提供民眾更有效率、親民的消防服務，讓臺南市成為宜居的幸福城市，與民眾共同打造安居樂業的願景，營造「安全大臺南」的施政目標。



二、本局為民服務業務簡介

(一)、組織編制

民國 99 年 12 月 25 日縣市合併改制直轄市，依據臺南市政府組織自治條例規定，本局置局長、副局長、主任秘書、專門委員，下設 6 科、4 室、1 中心，分別為火災預防科、災害搶救科、緊急救護科、火災調查科、民力運用科、災害管理科等 6 科、秘書室、人事室、會計室、政風室等 4 室及救災救護指揮中心，法定編制員額 1,222 人，預算員額 977 人。另設 7 個救災救護大隊、53 個分隊及 7 個專責救護隊。

(二)、各科、室、中心及各大隊與所屬分隊業務職掌

1. 火災預防科：掌理消防安全設備檢查、防火管理制度推動、檢修申報複查、防焰物品查核、違反消防法案件處理、公共危險物品、可燃性高壓氣體及爆竹煙火消防安全管理、防火教育宣導，並得設防災教育館。
2. 災害搶救科：掌理火災搶救計畫、火災搶救業務、立體救災作業、化學災害配合搶救、其他重大災害配合搶救之規劃、策辦、督導事項、消防人員火災搶救之安全管理與推動事項及其他有關災害搶救、消防人員教育、訓練進修及消防教育訓練課程教材、教具之編撰、策劃與執行、得設車輛保養場，辦理救災車輛、器材、裝備保養及維護等事項。
3. 緊急救護科：掌理緊急傷病患救護系統、救護技術、大量傷病患救援協助策劃與執行、緊急救護業務規劃、督導、考核及衛生醫療機構之聯繫、協調、緊急救護人員訓練等事項。
4. 火災調查科：掌理火災原因之調查、鑑定、統計、分析及火災證明之核發等事項。
5. 民力運用科：掌理義勇消防人員之編組、訓練、考核、管理運用及民間救災組織之整合、訓練與管理運用等事項。
6. 災害管理科：掌理災害防救體系及相關政策之策劃與推動、災變時統籌應變與協調各單位、颱風與地震之防災宣導、教育與



- 應變對策之規劃與推動、整合防救災資源等事項。
7. 秘書室：掌理出納、採購、事務管理、財產管理、廳舍營繕、研考、文書、檔案、文稿收發繕校、印信、公關、法制、後勤整備、工友及適用勞動基準法人員之管理及其他綜合業務。
 8. 人事室：依法辦理人事管理事項。
 9. 會計室：依法辦理歲計、會計及統計事項。
 10. 政風室：依法辦理政風事項。
 11. 救災救護指揮中心：掌理緊急消防事故、突發事件及民眾報案處理之通報、指揮、調度；各項救災救護執行統計分析及各所屬單位勤務規劃、執行、督導與考核暨資通訊業務處理與規劃管理等事項。
 12. 各大隊及所屬分隊：負責轄內各種災害之搶救、緊急救護之執行及各項為民服務工作。

三、轄區狀況 SWOT 分析

本局使用 SWOT 分析轄區狀況的優勢、劣勢、機會及威脅，調整因應社會趨勢變化，據以改善補強，增進服務品質。

透過分析（如表 1，頁 4），本局把握優勢與機會（SO 策略），成立義消通訊中隊，強化災時通訊，並與成功大學附設醫學中心、奇美醫院等醫療機構合作，提升緊急救護服務品質；在把握優勢避開威脅方面（ST 策略），積極提升本市老人福利機構（安養院等）防災能力，另一方面重視救護品質，訓練高級救護技術員，有助整體救護品質提升，減輕高齡化威脅；在克服劣勢利用機會方面（WO 策略）與區公所合作，於易淹水區域部署管筏，供給水災時就地避難民眾民生物資（飲食）需求，避免水災阻斷民生供應，發生民眾挨餓等狀況。最後在克服劣勢避開威脅方面（WT 策略），全國首創超前部署機制，以「事先部署」、「預置兵力」、「隨時防救」等觀念於水災時主動進行災民疏散撤離。

表 1 SWOT 分析

優勢與劣勢 機會與威脅	優勢(S) * 機關重視提升服務品質 * 善用資、通訊科技	劣勢(W) * 極端降雨事件頻繁，易發生水災
機會(O)	(SO 策略)	(WO 策略)
* 公部門協調性佳 * 大型醫療機構資源充足、經驗豐富	* 成立義消通訊中隊，強化災時通訊 * 與大型醫療機構合作，辦理訓練、特殊案件通報機制，提升緊急救護效果	* 與區公所合作，於易淹水區域部署管筏，俾於水災時供給民眾民生物資(飲食等)事宜
威脅(T)	(ST 策略)	(WT 策略)
* 人口高齡化 * 老人福利機構林立	* 積極提升老人福利機構防火安全與加強火災應變能力 * 重視救護品質，訓練高級救護技術員，提升到院前急救成功率及整體救護品質，克服高齡化威脅	* 全國首創超前部署機制，部署 22 區 72 里，依據部署區域內老人福利機構、獨居老人情況，調整救災能量



四、提升為民服務品質作法

本局秉持「預防重於搶救」核心價值，衡度「地方特色」、「災害型態」、「服務型態」、「避難弱勢」等服務需求趨勢，以一個主軸-「災害預防」及四大措施-「C.A.R.E.在地關懷服務措施」，滿足民眾需求，提升為民服務品質。



圖 1 本局提升為民服務品質作法

(一) 一個主軸-「災害預防」

災害防救六字箴言：「預防重於搶救」，民眾有好的防火、防災觀念，平日防範生活環境中不安全致災因子，遭遇災害時，運用各項知識配合消防設施運作及平日防災演練，達到平日積極減災，災時有效避難，減低民眾生命財產損失，最後才是消防搶救。故本局以

災害預防為主軸，從防災宣導、防災教育、防災演練及消防安檢四面向執行各項工作（如圖 2）達到平時防災、災時減災效果，營造民眾樂活優質生活環境。



圖 2 災害預防四大面向

1. 防災宣導

(1) 平時宣導

常時辦理家戶防火宣導及公共場所防火宣導，針對轄內老人避難弱勢、鐵皮屋、高危險老舊社區建築物優先進行訪視，結合婦女防火宣導隊、義消人員或當地的里（鄰）長等深入居家防火診斷，廣發宣導單及提供相關火災案例媒體剪報資料向住戶實施防火常識宣導，以建立民眾日常防火意識，並直接向民眾提出居家防火改善建議，102 年累計辦理 14,350 次居家訪視宣導。

(2) 季節性宣導

每年專案宣導活動計有 119 防火宣導、清明節、防溺宣導、防範一氣



化碳中毒宣導等多項宣導活動，皆根據時節特性易發生災害進行災害預防宣導工作。專案期間，消防同仁總是費盡心思，構思各式宣導活動，引起民眾重視參與，達到避災、減災效果。

2. 防災教育

(1) 防災教育館

設有防災教育館，強調親身實際體驗，讓民眾獲得逼真災害體驗，已是南部地區學校的校外參觀熱門地點，也吸引眾多學校、社會團體報名體驗及媒體採訪，充份達到教育目的，102年計有20,373人次參觀。

(2) 學校、社區等團體防災教育

除主動辦理各式消防營活動及全民CPR等學習活動，亦歡迎社區、學校邀約辦理各式體驗活動，藉由深入社區、學校，強化防災教育，深植防災觀念。102年累計辦理509場次全民心肺復甦術學習活動，參與民眾15,939人。

3. 防災演練

(1) 搶救演練

每年定期辦理大型防災演習，結合轄內相關災害防救機關進行統合性演練，驗證本市災害防救體系運作能力，或配合其他機關辦理大型防災演練。各大隊每月選定轄內搶救困難地區或工廠等場所辦理消防搶救組合訓練。各分隊定期針對所轄狹窄巷道等特定場所辦理搶救演練，平時亦歡迎社區、學校及營業場所邀約辦理防災演練。從小區域災害搶救演練至大規模災害動員演練，實際演練救災戰術，規劃完整災害防救戰略，重視民眾培養人救自救的期初災害防救能力，降低災害造成傷害，102年累積辦理1場次大型防災演習、82場次組合訓練、1,666場次狹窄巷道演練。

(2) 自衛消防編組演練

對於具一定規模以上之供公眾使用建築物，依消防法請其制定消防防護計畫，並依該計畫執行有關防火管理上必要之業務，並分上、下半年辦理自衛消防編組演練，本局積極協助或因應業者邀請辦理演練，



使業主瞭解相關災害應變流程，減少災害發生風險，本市場所 102 年累計辦理 6,588 場次自衛消防編組演練，本局派員協助指導共計 593 場次。動員 3,588 人協助演練。

4. 消防安檢

消防設備依其設置目的，分為滅火、警報、避難逃生及消防搶救等功能性設備，為維護場所消防設備性能，每年辦理各類場所消防設備檢查，確認性能是否正常。另針對存有爆竹煙火相關場所、瓦斯行、加油站或不特定危險場所定期進行消防安檢，以杜絕災害發生。春節期間及暑假期間等特定期間並實施專案針對特定場所如百貨公司、量販站、學生常出入場所進行消防安檢，提升消防安全。102 年各類場所消防安全檢查累計 10,522 次。

(二) 四大措施-「C. A. R. E. 在地關懷服務措施」(創新加值服務)

本局除以「災害預防」為核心，持續推動各項服務措施，並依據地方特色、災害型態、服務型態、人口結構等轄區狀況，以文化關懷、苦民所苦、生命無價及關懷到家精神態度，創新實施「文化古蹟防災措施」、「超前部署措施」、「專業救護措施」及「避難弱勢防災措施」等在地需求關懷服務措施，貼近民眾需求，守護本市文化資產並提升民眾生命財產安全。

1. 地方特色-「Culture - 文化古蹟防災措施」(全國首創)

背景分析：本市歷史悠久，文化資產豐富，古蹟遍佈，然古蹟結構脆弱，多數含木造結構，不利防災(火)。

因應作法：本局領先全國執行文化古蹟防災，除藉由強化古蹟防災效能、自救能力及監控作業，避免發生火災等不可回復之破壞性損害，使古蹟能達永續保存之重要目的。也藉由文化古蹟防災宣導達成公民參與，塑造全民防災觀念，持續發展臺南府城固有歷史文化特色。

2. 災害型態-「Advance - 超前部署措施」(全國首創)



背景分析：極端降雨事件頻繁，易發生水災，98 年 88 水災、99 年凡那比颱風…102 年康芮颱風皆造成本市嚴重災情。

因應作法：「超前部署」即以事先部署、預置兵力、隨時防救之精神進行災害搶救，而本局創全國消防機關之先，首創「易淹水地區超前部署作業機制」於轄內 22 區 72 里易淹水地區部署消防、義消、民間救難團體救災人力及船艇機具，佈置以待，得隨時疏散撤離或立即投入救災。另一方面，水災發生時民眾多採就地、高處避難，淹水又阻斷交通，急需民生物資如糧食、飲水救急，然消防救災單位多忙於救災，無法立即滿足民生需求，為此，本局融合「超前部署」精神首創「水阻糧斷，管筏送暖」措施，於易淹水區域部署管筏進行民生物資運補，疏解民生需求問題。另為加強災區通訊，本局創設義消通訊中隊，前進災區強化通訊，有助災時災害防救資訊傳遞，避免災區通訊中斷，對外失去聯繫。

3. 服務型態-「Rescue - 專業救護措施」

背景分析：本局 102 年 119 報案服務專線受理報案 111,274 件，救護佔 84,561 件，佔受理案件 76%。

因應作法：高級救護技術員得施行高級救命術，為增進救護品質，提升心臟停止病患到院前急救成功率，本局辦理高級救護技術員訓練，自 101 年起辦理 2 期共 100 人教育訓練，第 1 期 50 人已於 102 年 4 月完訓，目前正辦理第 2 期訓練，訓練完成後，高級救護技術員比率預期將居全國之冠，有效提升救護品質。另為提早辨別急性腦中風病患，提高血栓溶解劑使用率降低民眾因腦中風引起的身體殘障問題及死亡率，協同國立成功大學附設醫學院神經部中風中心，自 102 年起全面推動急性腦中風救護通報，由出勤救護同仁初



步辨別出急性腦中風之病患，幫助醫療機構提高腦中風醫療成功率。

4. 人口結構-「Elder / Education - 避難弱勢防災措施」

背景分析：老年人及學童屬於災害避難弱勢，傷亡比率較高，目前臺南市 65 歲以上老年人口已達 22 萬餘人，佔臺南市人口比例已達 11% 以上。

因應作為：老年人於災害發生時，由於注意力較差或行動緩慢，常因避難不及而發生不幸。故本局 102 年起以獨居及行動不便老人為防災重點，依據臺南市政府社會局提供之 65 歲以上獨居老人資料，主動到府實施各項防災診斷措施，宣導並安裝住宅用火災警報器，以提升火災預警能力。另為提升學童防災觀念及災害避難因應作為，本局設置防災教育館，防災館特別針對學童設計一連串的活動規劃，藉由專人講解及親身體驗，向下紮根提升防災、避災能力。

民國 84 年消防法修訂，明訂消防機關預防火災、搶救災害、緊急救護之三大任務，其後 88 年 921 大地震發生未滿 1 年，89 年災害防救法公布施行，明訂災害預防、災害應變等條文內容，也多與消防機關相關，顯示消防機關對民眾生命財產重要性。尤其近年全球氣候劇烈變遷，臺灣極端降雨情況不時發生，從 98 年 88 水災、99 年凡那比颱風、101 年 520 水災，均造成本市嚴重水患，也造成民眾生命財產損失。但在面對大自然氣候無情劇烈變化時，本局同仁仍「秉持給人希望是天使，救人水火是菩薩」的自我期許，以民為本，貼心關懷民眾，從平時災害預防、災時應變到民眾面對危難時積極搶救作為，幫助民眾防災、避災、減災，積極提升為民服務品質。



表 2 100 年-102 年服務績效 (獲獎紀錄)

項目	上級考核 單位	名次
100 年度鳳凰志工 評鑑	內政部消防署	第一分隊甲等 第二分隊甲等
100 年度災害防救 演習—兵棋推演	行政院	第一名
100 年度災害防救演 習—實兵演習	行政院	第二名
100 年防範一氧化碳中 毒執行計畫	內政部消防署	全國甲組第 1 名
內政部消防署評鑑 各級消防機關 99 年度消 防工作	內政部消防署	全國甲組第 3 名。
災害防救深耕 5 年中程 計畫 100 年度期末評鑑	內政部	特優
100 年青春專案-消防局 部分	內政部消防署	全國併列第 1 名
100 年下半年內政部公 共安全聯合督導(老福機 構)-消防局部分	內政部消防署	全國併列第 1 名
100 年民間救難團體評 鑑	內政部消防署	101 年度婦女防火宣導 隊評鑑-第一分隊特優、 第二分隊優等

內政部消防署評鑑各級消防機關 100 年度消防工作	內政部消防署	全國甲組第 3 名
101 年內政部公共安全聯合督導(醫院)-消防局部分	內政部	全國第一類組縣市第 1 名
臺南市政府 101 年度全民防衛動員(萬安 35 號)暨災害防救演習	國防部	特優
經濟部督導地方政府執行 100 年度輔導未登記工廠合法經營業務成效考核(含消防部分)	經濟部	甲等
災害防救深耕 5 年中程計畫 101 年度期末評鑑	內政部	特優
2012 年第四屆臺灣健康城市獎項評選	健康城市聯盟	城市安全類 創新成果獎
內政部消防署評鑑各級消防機關 101 年度消防工作	內政部消防署	全國甲組第 3 名
「102 年災害防救團體、婦女防火宣導隊、鳳凰志工隊評鑑	內政部消防署	義消直屬大隊義消婦女中隊第二分隊—優等 臺南市第二鳳凰志工分隊—優等



102 年防範一氧化碳中毒執行計畫	內政部	全國甲組第一名
102 年水災及土石流疏散撤離及收容安置演習	行政院	全國特優及甲組第 1 名
102 年度執行「舞場等 7 種特定目的事業、資訊休閒業及電子遊戲場業管理」	經濟部	特優 (第一名)
內政部 102 年公共安全聯合督導(旅館)五都相符率	內政部消防署	全國第一類 縣市組第 1 名
第五屆臺灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選	衛生福利部	健康安全類 創新成果獎
102 年度全國災害防救深耕工作業務評比	內政部	特優

貳、提升為民服務品質績效

「優質便民服務」構面

1. 服務流程

1-1 服務流程便捷性

1-1-1 單一窗口服務全功能程度

本局設置 119 報案服務專線及各地消防隊為單一（臨櫃）服務窗口，規劃執行各項民眾服務及申請案件，24 小時 365 天實施「一處受理，全程服務」，提供全方位多功能服務。颱風等災害情形時於本局開設臺南市災害應變中心，強化受理報案能量，受理民眾大量報案話務，提升救災派遣效率。

(1) 全方位守護-119 報案服務專線

A. 119 報案服務專線服務情形

119 報案服務專線免費服務，24 小時全年無休守護全體市民生命財產安全，以「一通電話、快速受理、全國服務」受理火災、緊急救護及災害搶救等案件，不受地域或業務執掌的限制。本局 102 年 119 報案服務專線受理電話計 302,411 通。受理各式案件計 111,274 件(其中以緊急救護案件 84,561 件最多、為民服務案件 10,536 次之、火災案件 4,194 件、其他 11,983 件)。(本局 102 年 119 受理報案服務情形如表 3；為民服務案件分析表如表 4，15 頁)

表 3 102 年 119 受理報案服務情形

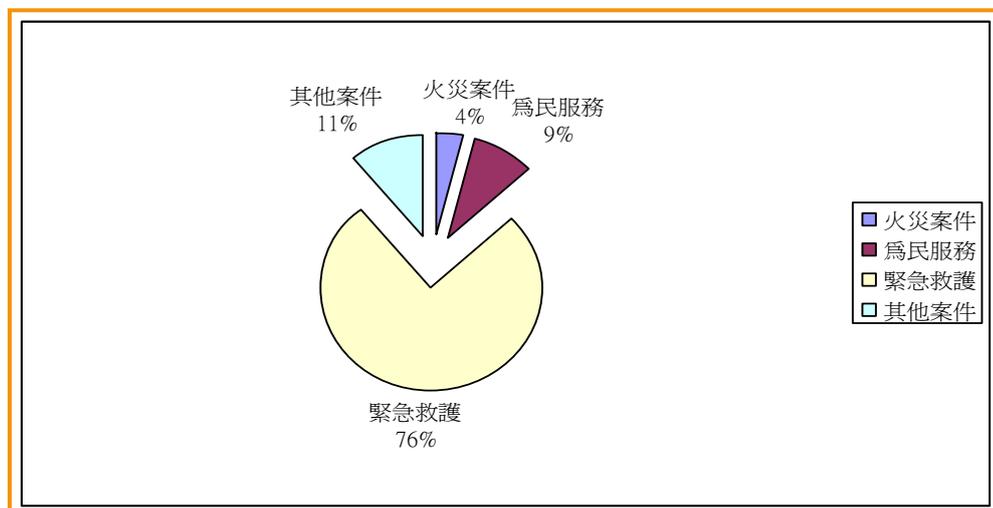
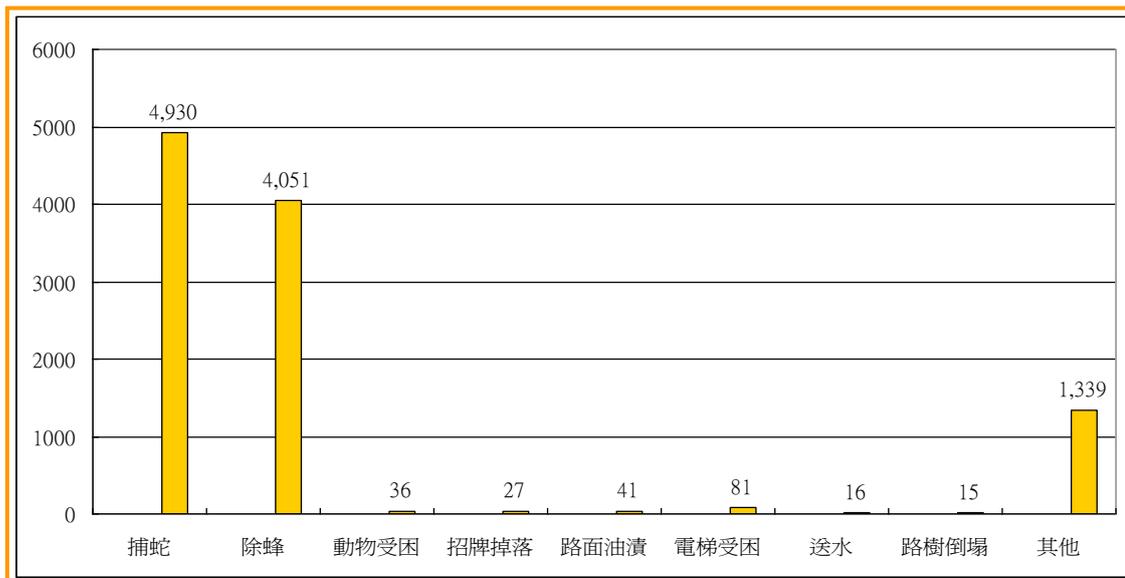




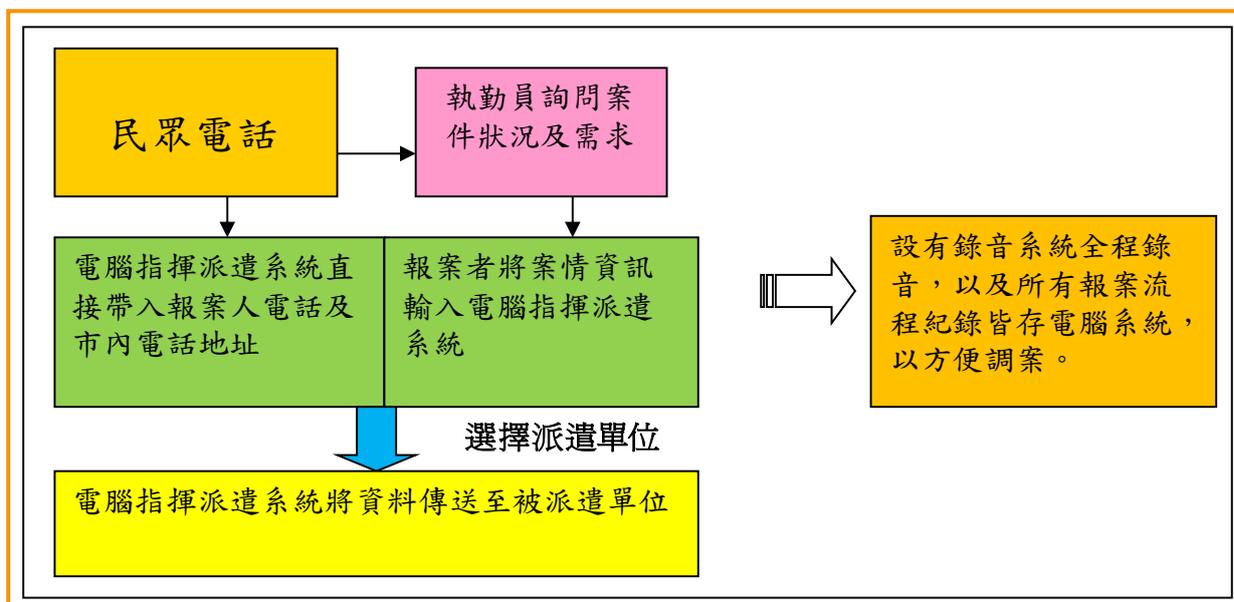
表 4 102 年為民服務案件分析表



B. 119 接報派遣 E 化

利用 119 指揮派遣系統在受理報案的同時，即已透過電腦派遣系統派遣人車出勤，藉由指揮派遣系統管制案件，將各種災害受理流程標準化，不僅監控案件執行進度，案件完成後所有報案流程紀錄皆完整錄案，方便查詢（如表 5）。

表 5 E 化電腦派遣系統報案流程



C. 119 服務窗口訂定各類案件標準作業流程

本局針對火警、救護、災害、為民服務、檢舉、其他等 6 類型服務案

件訂定 64 種標準作業流程（如表 6），製作 119 執勤人員執勤手冊（如圖 3），印發 119 報案服務專線執勤人員，俾為各類服務案件執行之依據，以提升服務效率。



圖 3 119 執勤人員執勤手冊

表 6 119 服務窗口各類案件標準作業流程項目表

類型	項目
火警類 (9 項)	1. 建築物 2. 車輛 3. 古蹟 4. 船艇 5. 垃圾 6. 電線桿 7. 航空器 8. 山林田野 9. 瓦斯漏氣
救護類 (25 項)	1. 救護案件處理流程 2. 急病 3. 受傷 4. 路倒 5. 酒醉 6. 醫療院所轉院 7. 溺水 8. 發燒 9. 電擊 10. 燒燙傷 11. 災害受傷 12. 孕婦待產 13. 精神異常 14. 打架受傷 15. 跳樓 16. 跳水 17. 藥物 18. 農藥自殺 19. 割腕自殺 20. 其他自殺 21. 一氧化碳中毒 22. 傳染性疾病 23. 特殊重大災禍 24. 受理報案地址不明確 25. 大量傷病患
災害類 (10 項)	1. 山難 2. 海難 3. 地震 4. 土石流 5. 房屋倒塌 6. 道路/土石坍方 7. 化學災害 8. 受理颱風作業 9. 高鐵重大意外 10. 豪雨水災
為民服務 (12 項)	1. 抓蛇 2. 破門 3. 送水 4. 受困山區 5. 救貓/狗 6. 電梯受困 7. 捕蜂 8. 抽水 9. 捕捉動物 10. 消防栓漏水 11. 清洗馬路 12. 人員緊急協尋



檢舉 (5項)	1. 檢舉案件處理流程 2. 防火巷 3. 瓦斯超量儲存 4. 消防安全檢舉 5. 風紀檢舉
其他 (3項)	1. 公務車輛車禍 2. 同仁受傷/住院 3. 分隊受理報案

D. 建置專屬資料庫-聽語障人士的 119

聽語障人士可親自使用 119 簡訊報案，119 報案服務專線除設置行動電話簡訊報案系統，並將臺南市政府社會局提供聽語障人士資料匯入報案系統內(如圖 4)，已建置 19,099 筆資料，來電即可自動顯示相關資料、受理報案、紀錄並回復報案人。本局網站首頁「便民服務」項目並設有「聽語障人士簡訊報案」使用說明，宣導解說 119 簡訊報案方法，102 年受理聽語障報案服務案件共 3 件。



圖 4 119 派遣系統弱勢團體資料登錄頁面

(2) 提供非英語系外籍人士來電 119 求助服務

本局 119 指揮派遣系統除更新建置勞委會職訓局外籍勞工 24 小時諮詢保護專線、內政部外籍配偶諮詢專線、外國人在台生活服務熱線外，完成蒐集建立越南、印尼、柬埔寨、泰、菲語等民間通譯志工聯絡清冊，以利執勤員以三方通話方式，提供非英語系外籍人士來電 119 求助服務。

(3) 開設臺南市災害應變中心

臺南市災害應變中心依據「臺南市各級災害應變中心作業要點」開設運作，並由本局負責維護、管理災害應變中心設施。災害應變中心為本市災害防救的指揮中樞，主要功能為災害防救決策、災情管制及受理案件等事宜。本市主要開設災害應變中心時機為每年夏、秋颱風豪雨期間，102 年共開設 7 次災害應變中心（如表 7）。

表 7 臺南市災害應變中心 102 年開設情形

災害	開設時間	撤除時間	案件數
0406 豪雨	4 月 6 日 0 時	4 月 6 日 8 時	0
0519 豪雨	5 月 19 日 23 時	5 月 21 日 8 時 30 分	5
0624 豪雨	6 月 24 日 13 時	6 月 24 日 19 時 30 分	3
蘇力颱風	7 月 12 日 10 時	7 月 13 日 15 時	53
潭美颱風	8 月 20 日 17 時 30 分	8 月 22 日 8 時 30 分	53
康芮颱風	8 月 28 日 18 時	9 月 1 日 16 時	179
天兔颱風	9 月 20 日 8 時 50 分	9 月 22 日 8 時 30 分	19

A. 電話報案不塞車-擴充電話線受理大量報案話務

颱風、水災造成災害影響範圍廣泛，民眾報案件數十分龐大，報案電話高峰時恐會造成線路壅塞，為因應以上情形，本局救災救護指揮中心受理報案電話可擴充至 18 線，並配合臺南市災害應變中心可設置 22 線報案專線，共有 40 線報案專線，配合本局 53 分隊各別電話專線供民眾報案，以滿足民眾急切報案需求。

B. 大量報案話務演練

民眾大量報案期間，災害應變中心人員及 119 窗口服務人員持續不斷的受理案件，受理案件後又需管控、追蹤案件進度，易造成受理混亂，故為強化受理人員作業效能，提升受理報案服務流程及品質，避免大量報案話務癱瘓，本局於 102 年 4 月 17 日及 5 月 1 日颱風、豪雨期前辦理



2 梯次「102 年度防救災資訊系統 (EMIS) 教育訓練暨受理大量話務演練」(如圖 5)。



圖 5 大量話務情境演練

(4) 各地消防隊是民眾的服務台

消防隊是民眾的服務台，本局服務案件可至各地大隊部及 53 處消防分隊辦理，主要申辦案件情形如表 8。

表 8 本局各大隊、分隊民眾主要申辦案件統計表

申報(辦)項目	102 年申辦次數
自衛消防編組成果	6,588
救護證明	764
火災證明	101
檢修申報	217

1-1-2 申辦案件流程簡化程度

(1) 火災受災戶於火場或鄰近地點製作談話筆錄

火災受災戶往往面臨火場清理等繁雜的善後問題，以往為調查火災原因，受災戶等關係人均需至局本部或各地分隊等處接受談話筆錄。為此本局於 101 年年底購買筆記型電腦及蓄電式列表機等設備，配置於

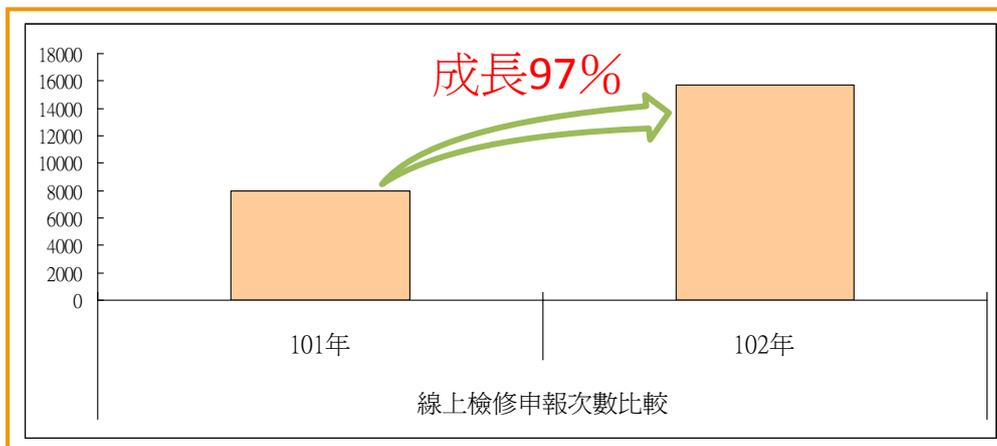
火災鑑識車內，供火災調查人員勘災結束，就近於火災現場就近進行談話筆錄，減輕民眾為進行筆錄往來交通不便，102年計有14件於火場或鄰近地點完成筆錄，圖6為使用筆記型電腦及蓄電式列表機於現場製作火災筆錄，簡便民眾筆錄流程。



(2)「人民線上申辦系統」檢修申報

以往民眾辦理消防安全設備檢修申報案件，必須將相關資料備齊並親自至本局申報。然為簡便民眾申辦作業，推動檢修申報線上申報作業，民眾不出門，即可利用自然人憑證由本局網頁連結至「人民線上申辦系統」辦理檢修申報作業，每次申報約可節省來回車程1小時。102年檢修線上申報案件達15,698件，相較101年7,959件，大幅成長97%（如表9）。

表 9 101、102 年線上檢修申報次數比較表





(3) 跨區單一窗口受理檢修申報

本局檢修申報作業除鼓勵使用「人民線上申辦系統」外，紙本檢修申報書可由各分隊單一窗口進行受理，依申報場所地址分送所在地轄區分隊，落實一處受理，全區送達。102年共受理跨區案件5件。

(4) 簡化遷移或更換燃氣熱水器審查流程

為防範民眾一氧化碳中毒事件，每年辦理防範一氧化碳中毒補助本市民眾遷移或更換燃氣熱水器專案，實施期程每年1月1日至4月30日，往年核銷資料審查須等待防範一氧化碳中毒計畫執行完成後（每年4月30日後），再統一核銷撥付經費，故1月份申辦案件可能延至4月30日後才辦理核銷撥付，最長期程達4個月。經簡化流程後每月函送核銷補助清冊至內政部消防署核備，核定後即撥付申請補助民眾，流程僅剩約1個月，節省民眾等待期，102年共計完成459件核銷申請案。

表 10 簡化遷移或更換燃氣熱水器審查流程



(5) 簡化建築物辦理消防安全設備審查及查驗流程

核章流程由6人變3人，建築物辦理消防安全設備審查及查驗，其總樓地板面積10萬平方公尺以下，由科室主管代為決行，10萬平方公尺以上，才由機關長官決行，縮減文書流程，掌握時效性（如圖7，22頁）。102年共計受理總樓地板面積10萬平方公尺下建築物辦理消防安全設備審查及查驗案件共計2,944件，每件約縮短1日時間，共計減少8,832核章次數。

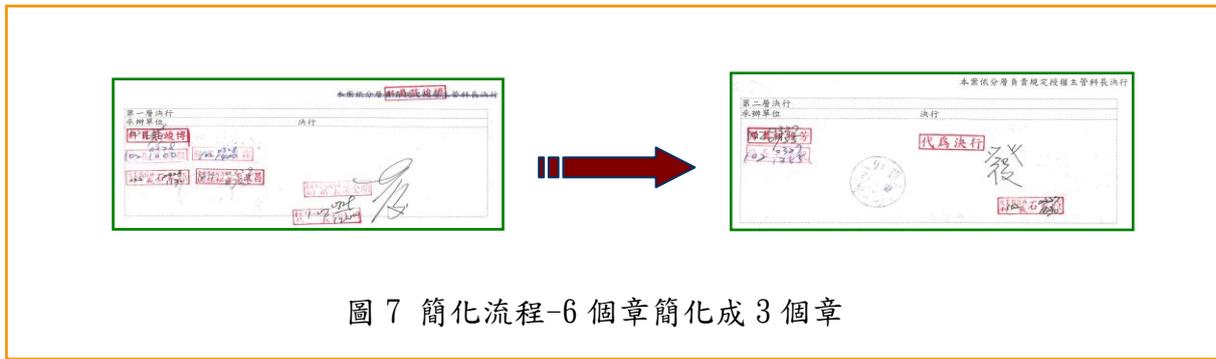


圖 7 簡化流程-6 個章簡化成 3 個章

(6) 簡便臨時工廠登記證申請

有關未登記工廠申請臨時工廠登記部分，消防審查屬第二階段之審查，業者須通過第一階段審查取得核可函後，才可申請第二階段審查，為簡化審查程序，原則上不要求檢附建築師簽證之建築圖說，其有關面積之認定、門窗尺寸及配置由消防設備師依現況實際丈量及繪製消防圖說即可，102 年臨時工廠登記申請消防審查案件執行情形如下表，受理案件及審核通過皆明顯成長（如表 11），達到便民目的。

表 11 辦理臨時工廠登記審查案件執行情形

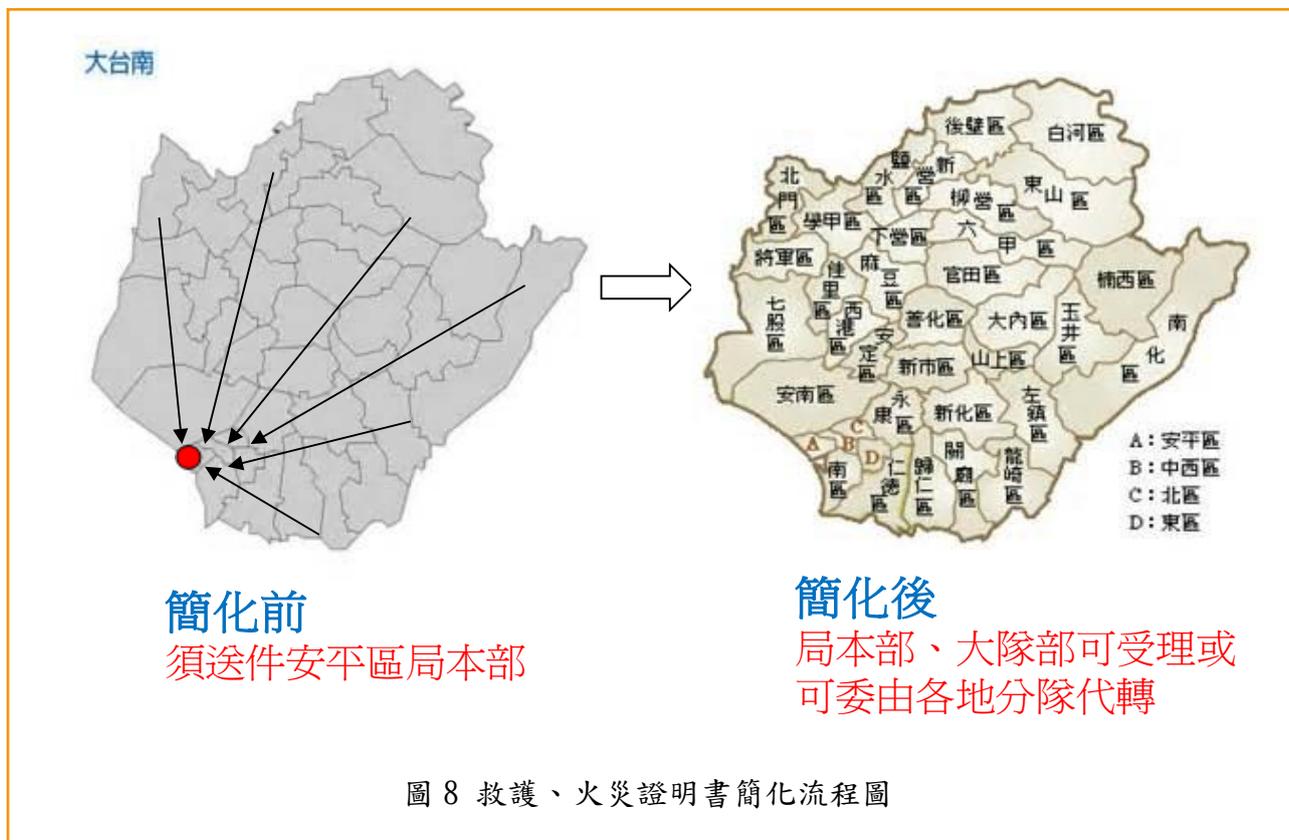
辦理臨時工廠登記審查案件執行情形						
辦理情形	申請件數		通過件數		不符件數	
	101 年	102 年	101 年	102 年	101 年	102 年
圖說審查	128	210	78	139	50	71
現場勘查	56	203	38	122	18	81

(7) 救護證明書及火災證明書可至大隊部申辦

以往火災戶為辦理保險理賠、復電及申請社會救濟等相關事宜，或曾申請本局緊急救護服務為辦理保險等事宜，需至局本部辦理火災證明書及救護證明書。由於臺南市幅員廣闊，本局特別規劃除於安平區局本部外，各大隊可受理民眾申請火災證明及救護證明書，相關資料亦可委由各區消防分隊代轉大隊部（如圖 8）。火災證明書及救護證明書之申請書格式本局網站亦設有專區及流程簡介，方便民眾下載申辦，



102 年各大隊部計受理民眾申請 101 件火災證明及 764 件救護證明，達到便民目的。



(8) 電話、電子郵件及申請書傳真方式直接預約防災教育館

個人、團體申請防災教育館參訪、參觀，可以電話、電子郵件及申請書傳真等方式預約，不需親赴本局辦理，若以電話或電子郵件申請，亦不需後補申請書相關資料，由本局專人予以登錄即完成預約動作，102 年防災教育館預約申請情形如表 12，幾乎全以電話完成預約，顯見簡化方便程度。

表 12 防災教育館預約申請方式

預約方式	電話	傳真	郵件
件數	312	1	3



1-1-3 申辦案件書表減量程度

(1) 線上檢修申報無紙化

本局實施「人民線上申辦系統」線上受理檢修申報案件，民眾以線上申報方式辦理，無需檢附檢修申報書紙本，以達節能減碳效果，102年民眾利用「人民線上申辦系統」線上檢修申報案件達15,698件，每份檢修申報書用紙量若以10張計算，102年減少使用紙張共計156,980張，與101年同期件數7,959件，大幅成長7,739件，相較減少使用77,390張紙（如表13）。

表13 檢修申報線上申報節省紙張數表

檢修申報線上申報節省紙張數表				
項目	年度	線上申辦		
	101年	102年	比較	成長率%
案件數	7,959	15,698	+7739	97%
省紙量	79,590	156,980	+77,390	

(2) 縮減消防圖說申請書表單

申請消防圖說申請書(監造人、委託人、申請人之整合)縮減申請書表單，將代理委託領取消防圖說申請書由3份減成1份。102年申請達2,998件，減少使用紙張使用共計5,996張。

(3) 推動使用電子公布欄取代紙本公文

鼓勵同仁將需轉發各單位紙本公文轉以電子公布欄方式公佈，以本局71個內、外勤單位計算，每份公文若以3張紙計算，102年使用電子公布欄傳閱公文數510件計算(510件*3張*71單位)，即節省108,630張紙，該措施自101年6月1日起實施，102年6月1日至12月31日為303件相較於101年同期220件，則成長37%，顯示持續推動成果。

(4) 義消人員福利互助卡縮減用紙量



民眾申請加入本局義消時，需填具福利互助卡，建立其人事資料，以利辦理人員管理及福利互助等事宜；惟考慮福利互助相關權益之受益人依法需由本人親自指定，並簽名確認，故依適法性及必要性，除將人事資料電腦化，由專人管理，並將新進人員之互助資料卡數量由 4 份減低為 1 份，以落實節能減碳。102 年義消新進人員累計 255 人，累計節省 765 張用紙量。

(5) 電話、電子郵件預約防災教育館

目前團體或個人申請參訪防災教育館，可以電話、電子郵件及申請書等方式預約，以電話及電子郵件預約不需再檢附紙本申請書，降低用紙量，102 年防災教育館民眾申請方式電話預約達 312 件、傳真 1 件及郵件 3 件，累計節省 312 張用紙量。

(6) 火災證明申請書雙面及縮小影印

過去申請火災證明須填寫申請書 1 張，繳交申請人國民身分證影本 1 張、建築所有權狀影本 1 張。現要求承辦人將申請人身分證及建築所有權狀縮小影印於火災證明申請書背面空白處。每件申請案的紙張用量由 3 張縮減為 1 張，101 年申請案件 166 件，102 年約可節省 332 張紙。

(7) 「專業技術人員管理系統」查證辦理案件

本局使用內政部消防署「專業技術人員管理系統-消防專業技術人員講習及積分查詢」(如圖 9)，作為查證「消防圖說審(勘)查」(102 年計 2,998 件)等案件訓練證明是否合格查詢管道，減少民眾需檢附證件影本紙張。



圖 9 專業技術人員管理系統網頁

1-2 服務流程透明度

1-2-1 案件處理流程查詢公開程度

(1) 提供案件承辦資訊種類

A. 服務場所提供「案件承辦資訊」

各服務場所提供民眾申辦案件標準作業流程、申辦書表及填寫範例等案件承辦資訊，服務人員並提供諮詢。



圖 10 服務場所設置案件承辦資訊

B. 網站提供「案件承辦資訊」

網站首頁上方「便民服務」提供案件承辦資訊，包括受理單位、服務項目、作業流程、查詢管道、處理時效等案件承辦資訊（圖 11）。

首頁 > 便民服務 > 各類人民申請案件作業流程、查詢管道及處理時效

資料列印, 觀看次數: 156

主題 施政 服務 檢索說明

聽語障人士報案 人民線上申辦系統 申辦項目表格下載
各類人民申請案件作業流程、查詢管道及處理時效

各類人民申請案件作業流程、查詢管道及處理時效

刊登日期: 102/12/19
項目: 各類人民申請案件作業流程、查詢管道及處理時效

受理單位	服務項目	作業流程	查詢管道			處理時效	
			案件資訊	電話	書面	受理時間	處理期限(工作日)
消防安全設備檢修申報	人民申報(紙本或線上)-轄區分隊承辦-案件合格與否-回覆民眾	一、申請規定及相關表單下載 二、線上申辦入口	06-6569119 轉6031 或洽各分隊	專人服務	本局: 平常上班日 分隊: 全日	紙本: 隨到隨辦 線上: 3日	

圖 11 網站建置案件承辦資訊



C. 網站建置「消防問答」

網站首頁設有「消防問答」主動告知民眾有關報案、申辦案件程序及注意事項，與民眾常見問題及解答，俾利參考。

D. 印製發送案件申辦資訊文宣品

印製「臺南市火災受災戶權益卡」、「人民線上申辦電子化系統」等相關文宣品，提供民眾案件申辦資訊。

(2) 提供案件查詢管道種類

A. 「現場查詢」管道

服務場所由專人提供現場查詢服務，提供案件查詢與申辦事項諮詢服務。

B. 「電話查詢」管道

提供案件電話查詢管道，可透過網站首頁上方「便民服務」查詢相關案件承辦人電話分機（圖 12），進行直接查詢。

火災預防科	既設公共危險物品場所之改善計畫書	人民申請-收文登錄-業管分案-業管承辦-主管核判-回覆民眾	相關表單下載	06-2975119 轉2234	專人服務
	容器儲存室證明書申請流程	人民申請-收文登錄-業管分案-業管承辦-主管核判-回覆民眾	相關表單下載	06-2975119 轉2272	專人服務
	燃氣熱水器承裝業證書申請	人民申請-收文登錄-業管分案-業管承辦-主管核判-回覆民眾	相關表單下載	06-2975119 轉2234	專人服務

圖 12 電話查詢管道（紅框處）

C. 「網路查詢」管道

本局提供案件網路查詢管道，網站首頁右方「人民線上申辦系統」提供「申辦消防安全設備圖說審查、竣工查驗辦理進度」及「檢修申報」

等案件網路查詢管道，民眾可透過網路查詢申辦案件目前進度，如圖 13。

臺南市政府消防局 民眾申請案件線上申辦系統

QY-000: 查詢完成

申辦消防安全設備圖說審查/竣工查驗辦理進度

案件種類	請選擇	案件編號		承辦人	請選擇				
申請日期		聯絡人		起造人					
設計人		監造人		裝置人					
地址	縣市	鄉鎮市區	村里	鄰	街、路段	巷	弄	門牌號	地區或其它
地號	縣市	鄉鎮市區	村里	地段	地小段	地號(母)	地號(子)		

查詢 重設條件

案件編號	申請日期	案件類別	建築物名稱	地址/地號	承辦人	辦理進度	資料調閱
102122151	1021226	會審	...	臺南市永康區 (臺南市永康區 ...)		連絡通知審查 查驗(掛件)	詳細資料
102122140	1021225	會審	...	臺南市白河區光明街 (臺南市白河區 ...)		已結案	詳細資料
102122139	1021225	會審	...	臺南市官田區 (臺南市官田區 ...)		連絡通知審查 查驗(掛件)	詳細資料

圖 13 「人民線上申辦系統」查詢進度 (紅框處)

1-2-2 案件處理流程主動回應程度

(1) 119 案件受理主動回撥與線上指導機制

重大或特殊案件受理後，除派遣救援人車外，119 受理人員判斷案情，主動回撥報案人電話，詢問現場詳細情形，提供初期處置步驟，或安撫報案人焦慮、慌張心情，先穩定現場情況。歷年來已有多次 119 受理人員以線上指導方式成功救回指導民眾、救回異物哽塞小嬰兒或協助孕婦生產之案例。

(2) 「消防安全設備圖說審查及竣工查驗」案件主動回應情形

民眾申請後 10 日內承辦人會主動以電子郵件聯絡承辦人審查時間。需逾限辦理完成者，承辦人亦會主動通知申請人後續期程及配合事項。倘審查結果有缺失，亦以一次告知單方式，告知補正內容。102 年「消防安全設備圖說審查及竣工查驗」申請案共 2,998 件。



(3) 「線上檢修申報」案件主動回應情形

民眾申請線上檢修申報後，由各分隊承辦人進行審查工作，依線上受理單所列之各查核項目逐項查核申報資料及檢附之文件是否合格，經審查符合者，則系統會自動產生受理單(pdf檔)(如圖14)寄至申辦人所登記的電子信箱；經審查不符者，亦將不合規定項目一次告知退回補正。102年線上檢修申報申請案計15,698件。

臺南市政府消防局消防安全設備檢修申報受理單			
場所名稱		地址	
管理權人		管理權人(或受託人)簽章	
項次	查核項目	查核結果是否合格	查核內容
一	消防安全設備檢修申報表	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.申報表之基本資料是否填寫完備。 2.管理權人是否簽章。 3.檢修人員或檢修專業機構之基本資料與檢修申報表是否相符。 4.高層建築物或地下建築物是否由檢修專業機構辦理檢修。 5.檢修日期內容是否符合應檢修之次數及當期應檢修之日期(並指導其下次應檢修及申報之日期)。
二	消防安全設備檢修報告書	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.管理權人是否簽章。 2.檢修人員之檢查日期是否合理。 3.檢修人員是否簽章。 4.是否勾選應檢修之消防安全設備，並檢附是否檢附各項設備之檢查表。
三	消防安全設備檢查查表	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.是否具有外圍、性能、綜合檢查之檢修報告書及檢查查表。 2.是否填寫使用之檢修器材。 3.檢查查表是否填寫詳實。
四	消防安全設備改善計畫書(檢修結果符合規定者免附)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.管理權人是否簽章。 2.確認改善計畫書與消防安全設備檢查查表內容是否一致。 3.改善日期是否合理。
五	消防安全設備檢修專業機構合格證書影本(高層建築物或地下建築物應檢附)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.合格證書影本是否加蓋檢修機構印章，代表人簽章及「與正本相符」之印記。 2.確認合格證書之有效期限。 3.上網確認檢修人員是否為該檢修專業機構所屬之專責人員。
六	檢修人員執照影本(檢修人員如達每三年應接受講習研習或預附講習證明文件影本)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.檢修人員執照影本是否有專技人員核章，並蓋有「與正本相符」之印記。 2.上網查詢檢修人員是否為經核准登記之檢修人員。
七	使用執照影本	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.是否檢附使用執照影本。 2.使用執照之地址與現場是否相符。 3.依據使用執照發給之建築日期、用途、面積、樓層數，評估其申報之應檢修消防安全設備項目是否有誤。
八	營利事業登記證影本(非營業場所者免附)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	1.審查是否檢附營利事業登記證影本。 2.營利事業登記證之場所名稱、地址是否與實際狀況資料相符。 3.非營業場所或違規營業無營利事業登記證者免附。
九	封面、目錄及裝訂格式	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	封面、目錄是否符合消防安全設備檢修申報書製作暨消防安全設備檢查查表填寫說明及範例之規定，是否以A4格式，並裝訂於左側(固定方式不限)。
十	其他		(查核時發現有其他缺失請填寫於此欄)
受理日期	1	受理單位	受理人員簽章

圖 14 線上檢修申報受理成功自動產生受理單

(4) 「線上即時服務系統」案件主動回應情形

本局辦理「臺南市政府線上即時服務系統」案件，系統會發送民眾電子郵件通知收件確認訊息，並給予案件編號，方便民眾查詢處理進度。案件處理完畢後，系統會再次發送電子郵件傳送案件處理情形。

(5) 主動告知火災受災戶權益

為提醒火災受災戶相關權益事項，主動印製「臺南市火災受災戶權益卡」(如圖15, 30頁)，權益卡載有火災發生後之相關處理流程及相

關權利、義務，俾利受災戶後續清理復原，並主動通報轉知國稅局辦理稅賦減免申報，102年計有117件。



圖 15 火災受災戶權益卡

(6) 局本部、大隊部申辦火災及救護證明隨辦隨發

民眾至本局局本部或7個消防大隊辦公室申請火災證明與救護證明時，採「隨到、隨辦、隨發」為原則，資料審核完備，即可取得證明書。若於53個消防分隊申請時，因資料需送大隊部核批，有公文往返時間，待完成後即通知申請人領取。

(7) 119 主動回應精神

消防人員以一呼百應、冒險犯難、全程掌控、使命必達精神，24小時待命，365天全年無休，各單位救災（護）人力及熱心義勇消防人員，受理案件後以最快的速度到達，主動確認案件情況，以民眾安危優先，投入救災，秉持「給人希望是天使，救人苦難是菩薩」信念，盡全力達成任務。



「火警~火警~趕快出動~趕快出動」

每一次的火警都會發出這種聲音，而每次聽到這種聲音消防隊同仁都會特別緊張，102年3月24日凌晨1時31分時，119電腦派遣系統突然發出「火警~火警~趕快出動~趕快出動」，一時之間東門分隊全員進入出勤狀態，不到1分鐘的時間消防車全部都出發前往裕豐街○巷○號住宅火警，到達現場積極地加入搶救行列，這一次依然也不例外



圖 16 現場搶救情形

阿！架設雙節梯、手執瞄子爬到二樓參與搶救人命，在房間靠近陽台處發現一位被濃煙嗆傷之男童，奮不顧身的立刻將男童抱至陽台，與同仁一起將男童救至一樓，後由救護車送醫急救。每一場火警都會盡全力積極搶救，不管每一場火、每一件攸關人命之事，都會熱心地去參與並全力完成它，完成消防人員救人救災的神聖使命。

*本文係東門分隊同仁李明哲救災經歷。

2. 機關形象及顧客關係

2-1 洽公環境及服務行為

2-1-1 服務設施合宜程度

本局除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。

(1) 核心設施

A. 設有服務台並提供書表範例

提供服務櫃台、座椅等設施，提供申辦書表、填寫範例及文具用品，供民眾洽詢使用。



圖 17 服務櫃檯



圖 18 提供申請書表格

B. 專人管理、綠美化的廁所

廁所經整體綠美化，增加照明設備明亮度及布置花卉吊盆，美化室內，保持清新，並有專人管理。



圖 19 綠美化廁所



圖 20 廁所專人定時清掃

C. 設有哺（集）乳室

設置哺（集）乳室，提供攜帶幼兒洽公之女性民眾得以安心餵育。哺（集）乳室供有飲水設施、尿布更換臺、洗滌臺，可作為幼兒更換尿布及休憩之場所。



圖 21 哺(集)乳室



圖 22 哺(集)乳室之換尿布台

D. 無障礙設施

設有無障礙設施，包含斜坡道、專用停車位、無障礙專用盥洗室、愛心鈴、電梯及導盲磚。



圖 23 無障礙專用盥洗室



圖 24 無障礙停車位



圖 25 無障礙斜坡道



圖 26 愛心鈴



圖 27 電梯



圖 28 導盲磚

(2) 一般設施

A. 書寫台與電腦

設有洽公書寫台、網路連線電腦及公務電話，供民眾洽公使用。



圖 29 網路連線電腦



圖 30 民眾書寫台

B. 飲水機

設置飲水機設備，採用逆滲透純水機或過濾飲水機，用水品質全面改善，符合飲用標準，定期進行清潔並更換濾心。



圖 31 飲水機



圖 32 飲水機之過濾系統

C. 設置公用電話、無線網路及影印機（含掃描、傳真功能）供民眾洽公使用。

D. 停車空間

規劃維護停車空間供洽公民眾使用。



圖 33 汽車停車場



圖 34 機車停車場



F. 休息區及諮商區

設置綠美化休息區及諮商區，提供洽公民眾休息及洽談公務之用。



圖 35 綠美化休息區



圖 36 諮商區

(3) 防災教育館設施

設置戶外水霧降溫設施於炎熱氣候時降溫，並設置戶外飲水機，提供參訪民眾舒適環境及飲水。



圖 37 戶外降溫水線



圖 38 戶外飲水機

(4) 救護車設施

A. 救護車定期進行清潔、保養外，並於服務結束後進行消毒，擔架床鋪護床單並提供毛毯等保暖物品，確保民眾使用救護車清潔性及舒適度。



圖 39 救護車清潔消毒作業



圖 40 救護車擔架鋪設床單

B. 救護車內並依照法令設置裝備、器材及耗材，並配有心臟電擊器 (AED)，以提高心臟停止病患急救成功率。



圖 41 配備完整救護器材



圖 42 配備心臟電擊器

(5) 其他設施

設置電子看板、LED 跑馬燈，宣導及公告訊息之用，符合環保效益。並於本局 1 樓大廳防災教育館旁設置心臟電擊器，以因應緊急狀況。



圖 43 電子看板



圖 44 心臟電擊器

(6) 環保作為

本局配合政府環保政策優先採購綠色產品，102 年執行綠色商品 40 項指定項目，採購金額 2,641,633 元，目標達成率達 100%。另定期檢討統計節省油、電、水、紙張之四省專案，採用節能商品，更換節能空調，照明燈改為 T-5 型式，水龍頭加裝節水器等措施，達到環保、節能減碳之效果。

(7) 洽公環境滿意度

102 年 9 月及 12 月本局進行洽公環境滿意度調查，民眾對於洽公環境



清潔滿意度分別達 85.8%（有效問卷 1,127 件）及 87.3%（有效問卷 1,185 件）

2-1-2 服務親和程度

（1）每月實施電話禮貌測試

制訂本局為民服務電話禮貌考核測試實施計畫，依「臺南市政府消防局為民服務電話禮貌測試標準作業程序」應答，由各科室指派專人組成電話禮貌測試小組計 17 名，由該小組成員按月輪流進行抽測作業，抽測局本部 11 個單位、7 個大隊及 53 個分隊等共計 71 個單位，每月抽測 142 人次，並於每月局務會報中公布各單位成績。102 年 1-12 月平均成績 87.9 分，102 年 12 月成績則達 88.3 分。

（2）電話禮貌教育訓練

本局為全面提升服務品質，於 102 年 9 月 18 日召集各單位同仁辦理「102 年度電話禮貌教育訓練」，外聘講師講授「溝通應對」、「電話禮貌接待技巧」及「電話接待的七大關鍵」等項目，加強員工電話及接待溝通禮儀，並以實務案例分享及實際演練方式，加深印象提升效益。



圖 45 電話禮貌教育訓練



(3) 119 服務流程全程錄音，救護車裝設行車紀錄器

本局 119 救災救護指揮中心裝設服務專線及無線電全程錄音設備。救護車裝設行車紀錄器，倘有救災、救護案件等爭議時，可調閱相關影音資料，以備查核。

(4) 志工服務

婦女防火宣導隊成員均來自不同的家庭，每個人都有自己的工作及事業，但利用閒暇之餘，投入本局志工行列。除了每月固定的常訓及宣導訪視外，有時會有特別的協勤工作或活動，從事家戶訪視宣導工作，協助本局各項火災預防活動，從個人、家庭做起，普及至整個社區、各類場所，使民眾均能瞭解住宅內易發生火警的基本原因，並提供改善方法，降低火災發生率，避免社會上許多不幸的憾事發生！主要宣導項目包含：居家訪視、電氣安全診斷、住宅式宮廟訪視、推廣住宅用火災警報器、獨居長者訪視、等等各項防火宣導，並協助消防局及各消防分隊辦理大型宣導活動。

表 14 義消婦女防火宣導隊 100-102 年各項評等榮獲佳績一覽表

年度	頒獎單位	名稱	獎別
100/05/31	消防署	婦女防火宣導評核(第一分隊)	甲等
100/05/31	消防署	婦女防火宣導評核(第二分隊)	甲等
100/11/03	消防署	全國消防志工演講比賽	第三名
101/04/27	消防署	婦女防火宣導評核(第一分隊)	特優
101/04/27	消防署	婦女防火宣導評核(第二分隊)	優等
102	消防署	婦女防火宣導評核(第二分隊)	優等
102/06/16	環保署	全國話劇比賽-(劇在一起...)	第三名
102	臺南市政府	102 年度臺南市志願服務 績優團隊獎	績優團隊獎



圖 46 榮獲 102 年度臺南市志願服務績優團隊獎



圖 47 家戶宣導

表 15 義消婦女防火宣導隊服務成果

年度	宣導訪視 人數	訪視 65 歲 以上民眾	10 歲以下 民眾	訪視獨居 老人人數
102	6,038	898	639	12

「只求付出，不求回報」

在一次偶然的機緣之下，於電臺廣播獲知消防局招募消防志工的消息，當時懷著興奮的心情，報名進入了婦女防火宣導隊。由資深姊妹及教官帶領，定期接受教育訓練課程，學習如何使用各項消防設備與操作方式。希冀將自己所學，深植在社區家戶之中，並減少不必要的災害損失。

另一方面，也由於挨家挨戶的宣導方式，進而有機會認識不同的人事物，也體驗到各種偉大的小人物及大故事。實實在在的一步一腳印，就算是地處鄉壤，也能看見姊妹關懷的身影，災後訪視獨居老人、行動不便以及避難弱者的關懷等…。

參與防火宣導工作十餘年，深刻地記得一個夜裡，走進一間坪數不大的房子，客廳中堆積著許許多多的雜物，顯然沒有絲毫移動的空間，角落樓梯前的一張單人床，上面躺著一個行動不便的男子，臉色無比地蒼白，沉睡中嘴角還流出了口水。女主人娓娓訴說著多年前，因工作發生不幸，男主人從屋頂摔下，至今一直病臥在床上，骨瘦如柴，家中失去經濟來源，全靠女主人做手工維生。我與姊妹靜靜聆聽，並給予關懷、加油及打氣，社會上還有許多弱勢的角落，單靠政府單方面的資源有限，我很慶幸，能有這個機會，盡一己微薄之力，適時地注入一股暖流，讓她們不再苦陷悲情的深淵之中。

多年來從事志工宣導工作，也從中學習到不少的經驗和技能；而願意投入志工的姊妹，都是具有強烈熱忱、無限的愛心及耐心的女性。無論於居家訪視工作，或是消防局所交付之任務，均能依循所秉持的座右銘：『只求付出，不求回報』，將服務工作做到最好。

* 本文係義消婦女防火宣導隊中隊長吳月珠宣導經歷。

「您並不是孤單一個人」

這是本局第六救災救護大隊公園分隊的故事，公園分隊同仁平常非常關心居住於轄內的獨居長者，除了例行性的訪視宣導，每逢年節時，同仁都會主動性的購買白米及日常用品進行慰問，因此長者們莫不倍感溫馨，也漸漸提高對於消防隊的信任。

在轄區公園北路某條巷內，有位獨居長者吳奶奶，高齡近 90 歲。經過一番人生際遇，孤單委身住在簡易破爛的違章屋中，終身未嫁。在這樣的情況之下，吳奶奶久而久之也就獨來獨往，大門永遠是閉鎖著，不歡迎任何的陌生人，只願接待她信任的人。而公園分隊同仁例行性的訪視，更是屢遭閉門羹，但最後在同仁李錫昌不斷接洽及細心的關懷下，吳奶奶才逐漸的卸下心防，打開心扉與李員互動交談。經過一些日子的訪視，再也沒排斥並且熱烈的歡迎。吳奶奶其實相當的健談、有趣，是一位仁慈的長者，只是她不輕易的展露給外人知道。



圖 48 同仁關懷訪視長者

有次李員配合市政府衛生局進行訪視，一行人到達吳奶奶的住宅，只見衛生局人員怎麼喊叫及敲門，在屋內的吳奶奶始終沒有回應，當衛生局人員認為屋內可能沒人，陪同的李員於是自告奮勇的說：「讓我試試看」。李員在屋外呼喊著「阿桑！開門啊！我是阿昌」。當「阿昌」兩個字出現在吳奶奶耳裡，此時屋內的吳奶奶立即回應「是阿昌！我來開門」。此番情景讓同行的衛生局人員驚訝不已。

消防勤務日益繁重，不再像從前只是負責火災的搶救。消防局獨居長者的訪視工作，如李員將獨居長者視為家人般的關懷，即使無法立獲得友善回應，但堅持走對的方向，總會獲得甜美的回報，本文的吳奶奶就是最好的寫照之一。

*本文係公園分隊同仁李錫昌關懷長者經歷。

2-1-3 服務可勝任程度

(1) 119 窗口受理人員定期測試 FAQ

本局對民眾常見問題，訂定「消防問答」，並針對 119 單一窗口服務人員及外勤分隊服務人員辦理 FAQ（附件一）測試，102 年測試人數 878 人，平均正確率達到 90% 以上，並利用勤前教育及各種訓練時機，加強宣達民眾常見問答內容，俾快速正確回答民眾相關疑問。

(2) 設置專責救護隊

緊急救護案件佔了約 75% 的消防勤務，為提升緊急救護品質，建立全方位專業服務團隊，特設置新營、和緯、南門、永華、後甲、安南、永康等 7 隊專責救護隊，專人專門負責救護服務案件，目前有部份成



員有高級救護技術員證照，得施行高級救命術，預計 104 年全員皆具高級救護技術員證照。102 年本局專責救護隊執行 23,059 次救護勤務。

(3) 設置特種搜救隊

臺南市幅員遼闊，災害型態複雜，本局成立特種搜救隊，成員共 23 人，為本局救災菁英，執行重大災害搶救，並於國內外發生重大災害時從事人道救援之救災任務，成員 100 年曾支援 311 東日本大地震(圖 49)，執行國際人道救援。平時則進行各項訓練(圖 50)，儲備專業救災能力。



圖 49 日本震災任務完成後返國儀式



圖 50 專業車禍救助訓練

(4) 救助隊人員培訓

本局目前有救助隊證照人員 315 人，皆經嚴格救助隊訓練，具人命救助專業技能，可於災害現場執行專業人命救助任務，然為持續提升本市消防人員救災及災害現場人命救助任務之技能，本局甄選 21 名通過測驗優秀消防人員，辦理本局第 3 期「救助隊人員培訓」(圖 51、52，42 頁)，自 102 年 4 月 29 日至 7 月 7 日止，舉辦為期 10 週之嚴格消防救助專業技能養成訓練，課程包含急流救生、救助基礎理論、救助器具應用、基本繩結及應用、救助戰技訓練、山地救生專業訓練及其他相關課程，21 名參訓人員皆順利完成訓練並通過測驗。



圖 51 直升機搜救訓練



圖 52 救助訓練

「專業的搶救處理」

102年4月26日凌晨3時12分接獲勤務中心派遣支援南化區台20線48K處(南化水庫隧道附近)車禍救助，深夜裡喚醒隊上同仁驅車前往南化區，抵達現場時發現大貨車翻覆下坡路段的山溝，傷患受困於駕駛座中，腹部遭大樹及車身壓住、腿部被方向盤擠壓，因無法立即脫困，情況危急。

帶隊官韓顯宗小隊長立即指示依車禍災害事故搶救標準作業流程進行救援任務，現場同仁進行車身穩固工作後，隨即將大貨車電源進行拆除工作，避免同仁進行車輛破壞過程遭受電擊，首先將車輛方向盤剪除破壞，製造搶救空間後，發現傷患因腹部仍卡在樹木與車身中，無法脫困，勢必要加大搶救空間才能作業搶救出傷患，遂決定利用繩索繫於傷患之胸部、腰部及鼠蹊部，由站立在車身上方的同仁將傷患固定，避免傷患再下陷於油壓推頂桿製造出的空間中，同時於翻覆車體上方同仁利用繩索將傷患拉出脫困，過程中我不斷鼓勵傷患勢必配合口令，一同出力，好順利救出，此舉順利將傷患拉出受困位置。



圖 53 車禍現場搶救作業

此時傷患因受困多時，體力有透支之虞，並緊緊抱著我，虛弱的跟我說：「我真的盡力了，我現在一丁點力氣都沒有了！」我安慰他說：「我知道！你做的很好，最困難的時段已經過去了，現在我和同仁們接下來要將你搶救出車外了，待會兒會有專業的救護員將你送醫，但你仍需撐一下，再出一點點力配合！」他說：「我會的，謝謝！」沒多久，在同仁的協力合作之下順利搶救出傷患，並將傷患上頸圈、長背板固定後由救護隊同仁送醫，順利達成任務，天也漸漸亮了！

救護車急駛在公路上，往山下的方向駛去，我掛念著「他應該沒事吧！」事後發現我的衣褲上沾滿了傷患的鮮血，回隊上還得處理這一大塊血漬，但那句「謝謝！」好像使這山區偏冷的早晨變得暖和了些。

*本文為特種搜救隊成員廖振順救災經驗。



(5) 消防安檢人員專業訓練

為提升本局消防安檢人員消防安全檢查、檢修與安全管理之專業知能，落實消防法及各類場所消防安全設備設置標準等相關法令規定，推動消防安全設備圖說會審、竣工查驗、消防查察、檢修申報等安全檢查制度，分別於102年6月3日及11月1日假永華訓練中心等處辦理「102年上、下半年度消防安全講習訓練暨法令研討班」，參加人員共計140名。

(6) 組合訓練模擬真實狀況演練

本局各大隊每月選定轄內1處具有一定規模工廠或危險場所等區域辦理組合訓練，102年組合訓練重點為模擬真實救災狀況演練，分為實兵演練及演練後檢討會二部分，藉由各種模擬情境之下達，考核演練人員對應變狀況之處置是否得宜並進行評分，最後召開檢討會，討論優劣共同改進，102年共計演練82次。



圖 54 實兵演練



圖 55 演練後檢討

(7) ICS 幕僚團隊提升救災效率

為強化現場災害搶救效能，添購救災指揮站旗幟、指揮官幕僚背心、指揮記錄板1批及建構搶救資訊輔助系統(行動上網筆電)、攜帶式折疊桌、指揮站帳篷，供各大隊成立災害現場指揮站(圖56、57，44頁)時使用，以利災害現場指揮體系運作，強化救災效率。



圖 56 幕僚作業演練



圖 57 指揮站外觀

(8) 火災調查業務訓練

為提升火災調查業務為民服務品質，102 年分別於 4 月 17 日及 11 月 8 日辦理上半年、下半年專業講習，參加人員共 145 人次，內容除包括受理「火災證明書」申請、「出動觀察記錄」、「談話筆錄」製作外，也講解一般簡易火災現場勘查與火流現象。102 年度勘查火災現場，發現縱火跡證 19 件，並協助檢警機關偵破縱火案 8 件，逮獲縱火嫌犯 12 人。

(9) 成立火災鑑定小組

為因應各類型火災案件調查並提升火災調查人員素質，本市訂定「臺南市政府火災鑑定小組及審議辦法」，聘請專家學者組成「臺南市政府火災鑑定小組委員」，協助火災調查人員進行火場勘查與火災原因再認定。此外，針對各類火災案件型態與專業性，延請各行業專家，如汽修、機車、神龕、機械及電鍍等，加入火災原因調查諮詢團隊，組織有力支援及後盾，確保民眾權益及提升為民服務品質，並於 102 年 10 月 18 日召集辦理「102 年度火災鑑定小組會議」。

(10) 義消救災訓練

落實義消訓練提升救災能力為使義消人員能熟練各種救災技能，熟悉救災裝備器材操作，本局各義消單位每月編排義消常年訓練，對各種救災技能、裝備器材予以講解及實地操作；另針對各種特殊災害編排專業訓練課程，讓義消人員能獲得更專業的救災知識，提升救災能力。102 年義消常年訓練計 18,214 人次參與，各類救災專業訓練計有火災



搶救、山域救援、水域搜救及緊急救護等，計 468 人次參加。



圖 58 火災搶救訓練



圖 59 架梯訓練

(11) 義消救災測驗

為提升義消人員救災能力，熟練救災裝備器材使用技巧，協助消防及災害防救工作，內政部消防署於 102 年 6 月 8 日至臺南市辦理強化所屬義勇消防組織救災能力考核，抽測 30 名義消人員救災技能，本局所有受測人員成績均為滿分，並獲內政部消防署評為全國特優單位，顯見本局義消平時訓練成果及義消人員救災能力之精實。102 年本局義消協助執行火災、水災、山難等災害搶救計 4,955 人次，協助執行緊急救護、防火宣導、家庭訪視等勤務計 5,194 人次。



圖 60 繩結測驗



圖 61 著裝測驗

2-2 服務行銷有效性

2-2-1 施政宣導有效程度

(1) 推動住宅防火對策宣導

針對本市轄內高危險老舊社區建築物優先進行訪視，除向住戶實施防火常識宣導外，透過廣發宣導單及提供相關火災案例媒體剪報資料以建立民眾日常防火意識，該計畫針對弱勢族群居住處所、鐵皮屋及老舊建築等火災潛勢較高的場所，由本局人員會同婦女防火宣導隊、義消人員或當地的里（鄰）長等深入居家進行防火訪視診斷，並直接向民眾提出居家防火改善建議，102 年共計進行居家訪視診斷 14,350 戶，同時並發放居家防火診斷表共 15,600 張（如表 16）。

表 16 辦理住宅防火對策暨防範電氣火災執行計畫成果表

年度別	項目	推動住宅防火診斷及宣導消防常識	居家防火安全診斷表發放數	住宅火災警報器宣導戶數	設置住宅滅火器宣導戶數	防焰物品宣導戶數
102 全年度		14,350	15,600	10,857	10,739	10,475

(2) 發放防溺知識宣導安全護照

為加強學校防溺教育，特辦理水域防溺宣導活動，發放防溺知識宣導安全護照（圖 62）5000 冊，並請教育局協助分發本市公私立國中，宣傳活動訊息並登載於學校網站，鼓勵學生及家長一同參與。另為照顧弱勢，亦請社會局協助分發本市低收入戶的國中學童，達到防災教育深耕及生活化的目標。持宣導手冊內含贊助廠商之商品活動折價卷，即可享有優惠或折價之福利，提升學童參與防溺宣導效果及誘因，藉由該次異業結盟活動創造宣導、行銷、公益，促進本市業者產業發展並達到宣導目的。



圖 62 防溺知識宣導安全護照

(3) 製作防溺宣導微電影「那些年 女孩追不到的男孩...」

結合時下傳播趨勢，自製微電影「那些年 女孩追不到的男孩...」，提醒觀眾防溺觀念，注意戲水安全。本片除製成光碟分送學校等單位宣導，並上傳 Youtube 網站及本局官網，103 年 1 月時點閱人數已達 3,584 次，引起共鳴，充份達到宣導效果。國內教科書出版商南一書局，編寫有關防溺題材的多媒體教具，為提升學童學習興趣及成效，102 年 8 月 28 日來函商請本局授權提供防溺宣導微電影「那些年 女孩們追不到的男孩...」影片，作為其健康與體育教科書之多媒體教具內容，本局已同意授權使用。

網址：<http://www.youtube.com/watch?v=IoKi0Bkp6W4>

(4) 加強防範一氧化碳中毒創新宣導措施

101 年全台發生 49 件一氧化碳中毒案件，造成 17 人死亡，107 人受伤，這類意外事件有逐年增加之趨勢，民眾要特別提高警覺。為此本局除深入家戶積極宣導，並協請環保局由全市垃圾車播放市長錄音提醒民眾防範一氧化碳中毒。另於中央氣象局發布寒流特報期間，本局使用 LINE 即時通訊軟體，利用市政府建置市民 LINE 群組發布即時訊息（圖 63），提醒民眾享受熱水澡同時應注意空氣流通，減少一氧化碳中毒發生，本市 102 年無一氧化碳傷亡事件發生，並獲得內政部 102 年防範一氧化碳中毒執行計畫全國甲組第一名，顯見成效。

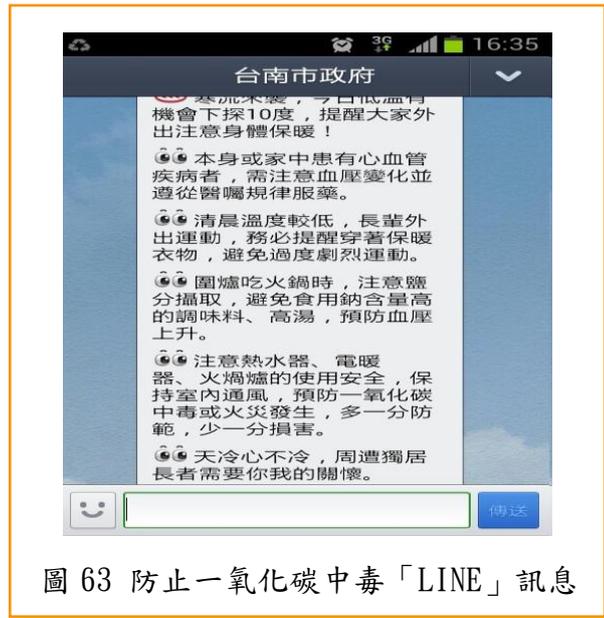


圖 63 防止一氧化碳中毒「LINE」訊息

(5) 社區安全診斷-「減少生活環境火災因子」

本局第五大隊，首創辦理「社區消防安全診斷」防火宣導，邀鄰里長配合宣導，深入轄區各里進行火災危險因子評估分析（圖 64），使用社區消防安全診斷表（圖 65）評估危險因子，提出防止對策及建議改善方案，強化居民防火、防災意識。本局第五大隊自 102 年 7 月實施「減少生活環境火災因子」社區安全診斷活動，已完成所轄 123 里宣導活動，102 年 7 月至 12 月該大隊轄區火災件數為 12 件與 101 年同期 17 件相比，減少 5 件，有效降低 41.6%，達到預防效果。103 年起除原有第五大隊實施外，本局其他外勤大隊亦將全面推動。



圖 64 至鄰里召開宣導會



請逐項檢視您居住社區公共安全是否合格，並在 打 打 打

社區消防安全診斷表

一、環境主要因素

- 街燈設置狀況是否充足
- 區域內有消防隊、派出所等設施
- 有受歡迎、不容易被縱火的建築物(廟宇、寺院等)。
- 最近在社區內有無縱火發生。
- 社區內有住宅、店舖、雜居大樓等密集地方。
- 夜間違規停車和使用後不管的自行車，容易被縱火的東西多嗎?
- 最近在社區內有無暴力事件、色情狂、搶奪等不安事件。
- 進出容易的停車場有無夜間照明設置。
- 對於社區內的空屋、大樓間空際等，有警示禁止進入的建築物多嗎?
- 密集住宅與隔壁樓間有柵欄圍起，防範外人的入侵嗎?
- 公用設施(活動中心、祠堂)上鎖管理徹底執行嗎?
- 製作防火宣導單或設計海報及正式廣告牌等嗎?
- 侵入監視攝影器，有設紅外線感應器連動照明設備等設置嗎?
- 社區內縱火火災對策監控攝影機有無設置。

二、對基地及建築物的入侵防止

- 有無指定時間、地點丟棄垃圾道路方面的枯草等，是否放置於容易被縱火的地方。
- 新建工地現場，有無放置容易被縱火的東西。
- 住宅的郵箱附近有無放置可燃物。
- 車庫周圍有無放置寶特瓶及瓦楞紙等可燃物。

三、可燃物的

臺南市政府消防局

你認為在社區內住宅用滅火器等滅火設備是否普及。

火災時，消防初期通報聯絡方法，居民是否普遍知道。

消防栓附近是否有違規停車滅火器和防火水桶隨時備妥

定期進行有關消防活動訓練

住宅用火災警報器是否普及

是否做過滅火器的消防訓練

是否配合消防機關實施預防火災宣導活動。

在社區內有無巡迴看板報導機制。

在街道居民自治會等有緊急聯絡網。

街道居民自治會有無2個月進行定期性聚會。

街道居民自治會有無與其他社區的自治會進行防災意見交流

關於街道居民自治會的防災計畫等，其他街道居民是否知道

關於滅火器等設置位置是否充分宣導。

村里大會、商店街、住宅區等，有關縱火火災防止進行過協商。

在自主防災組織和街道居民自治會中，是否有實施犯罪抑制巡迴警戒。

關於建築物外部周圍和停車場等可能被縱火危險地方，居民或事業場所是否有主動防範、縱火火災防止對策，與社區的搭配是否有效。

一般社區居民對防火對策的意識及關心是否高意願。

圖 65 社區消防安全診斷表

(6) 報章媒體宣導

為讓防災的觀念隨時保持在民眾的生活中，內容包括瓦斯定型化契約、住宅式宮廟用火用電防範宣導、裝設住宅用火災警報器，防範一氧化碳中毒宣導，並實施以下宣導措施，於臺南市廣泛宣導。

- A. 102 年曾接受新永安有線電視台、警察廣播電台、南都電台、漢聲電台、古都電台專訪，並結合本市衛生局及燃氣熱水器承裝業者，就熱水器安裝等多方面提醒本市民眾防範火災暨一氧化碳中毒宣導。
- B. 102 年請臺南市政府新聞處申請地方有線電視跑馬燈播，利用南天、新永安、雙子星及華視等有線電視臺播放文字宣導跑馬燈及影片宣導，防範火災暨一氧化碳中毒。
- C. 102 年 3 月臺南市逢中央氣象局發布低溫特報，立即利用 LINE 線上即時通訊系統發布短訊，提醒民眾防範一氧化碳中毒。
- D. 102 年 1 月於中國時報春節特刊登載防災宣導資訊。
- E. 於中華日報、臺灣新生報、新新聞報及臺灣時報 102 年農民曆內頁印製宣導資料，宣導相關防災資訊，彩色版面刊登，發行量計有 30,000 本，讀者群涵蓋大臺南，宣導效益長達 1 年，極具宣導效果。

(7) 火災災後訪視

火災發生後，轄區消防隊為加強民眾防火意識，會同義消婦女防火宣導隊人員前往受災戶實施災後訪視，避免意外再次發生，藉此檢視受災戶防火防災觀念是否正確，提醒民眾注意事項，達到火災預防之目的。無法預知災害何時發生，唯有建立民眾正確的用火用電觀念，方能減少災害發生的可能，102年本局火災災後訪視件數為57次。



圖 66 災後火災現場檢討



圖 67 災後訪視檢討會

(8) 老人福利機構實施自衛消防編組驗證

安養機構住民皆為行動不便的長者，一但災害發生，勢必對公共安全產生重大衝擊，為強化本市老人福利機構之公共安全，提升防火安全及加強火災應變能力，本局每年至老人福利機構等場所指導自衛消防編組及驗證外，更以模擬假日或夜間等人力薄弱之時段優先實施，以確認收容人員所在位置是否得以順暢逃生，據以強化場所自身之防救對策，並加強指導訓練員工，提示消防安全重點，使其熟悉火災發生時之滅火、通報及避難引導要領等初期應變常識，102年本局指導辦理142次老人福利機構自衛消防編組及驗證。



圖 68 驗證前講解



圖 69 驗證實作



2-3 顧客滿意度

2-3-1 機關服務滿意度

本局分別就火災、救護、洽公環境、內部同仁等項目辦理滿意度調查，藉由調查結果分析各項服務應精進之處，提供內、外部顧客更好服務，提升服務品質。

(1) 火災救災滿意度調查

A. 調查對象及調查方法

以本市 102 年 1 月至 11 月發生建築物火警案件為調查對象，調查方法採全查方式進行，回收有效樣本數計 302 份。

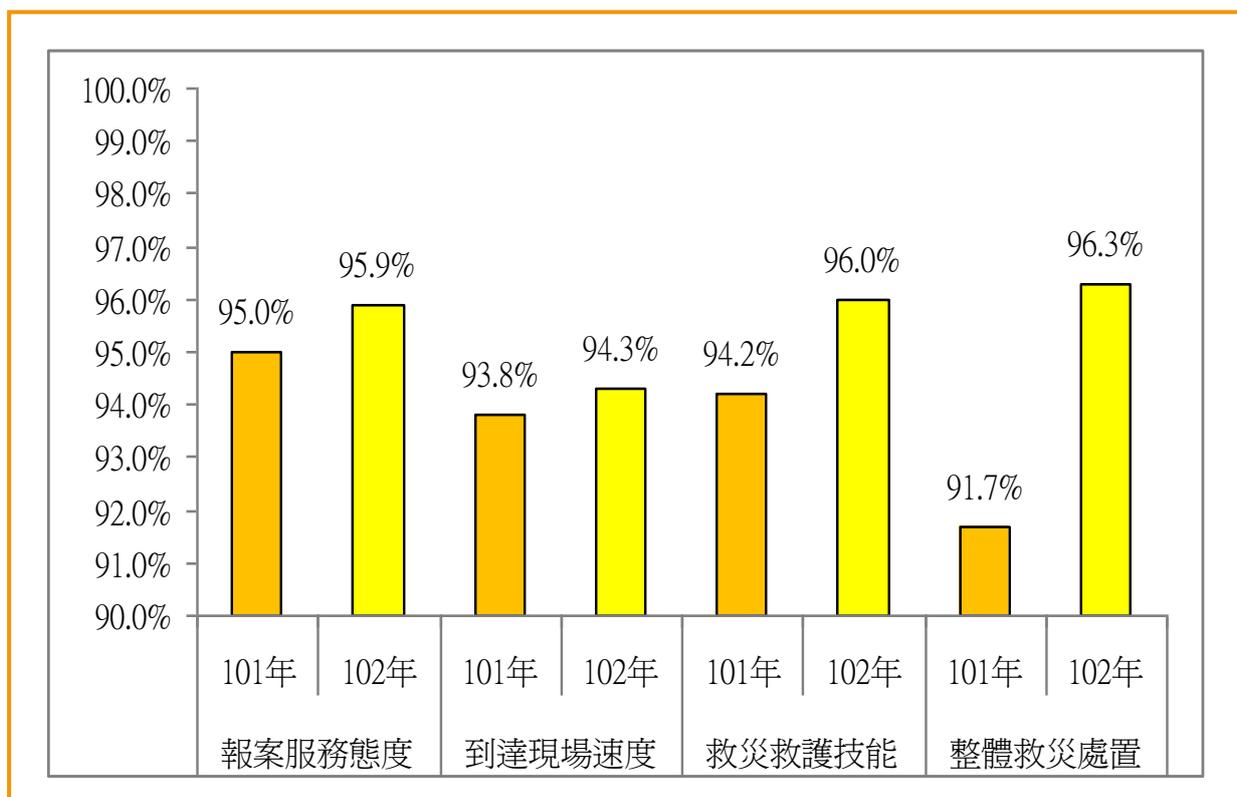
B. 調查方式

本調查採派員面訪法辦理，由本局各分隊派員實地訪問，由受災戶或主要關係人填寫問卷，蒐集調查表中所列各問項資料。

C. 調查期間為 102 年 1 月至 12 月。

D. 調查滿意度（滿意、非常滿意加總）結果如表 17。

表 17 火災救災滿意度調查結果





E. 分析與改善措施

經調查民眾對本局 102 年火災救災案件之「服務禮貌」、「到達現場速度」、「救災救護技能」及「整體救災處置」之滿意度皆高於 101 年滿意度。民眾建議意見希望加強本局防火、防災宣導措施，提升住戶防災觀念，本局將持續推動住宅防火對策宣導及社區安全診斷等措施，加強防火宣導。

(2) 緊急救護滿意度調查

A. 調查對象及調查方法

以 101 年 1 至 12 月曾撥打本市 119 緊急救護專線之民眾為調查對象。調查方法採隨機抽樣法，利用由電腦輔助電話訪問系統的自動撥號功能進行撥出訪問，回收有效樣本數計 250 份。

B. 調查方式

本次調查採用電腦輔助電話訪問系統 (Computer Assisted Telephone Interview, 簡稱 CATI) 進行電話訪問。

C. 調查期間

民國 102 年 9 月 13 日至 9 月 16 日，為確保不同屬性之民眾都能被訪問，電訪執行時間涵蓋平日及假日，以增加受訪樣本之代表性，調查時間為平日為 15:30 至 21:00、假日為 10:00 至 21:00。

D. 抽樣誤差

在信心水準為 95% 的情況下，控制抽樣誤差在正負 4.74 個百分點以內。

E. 調查滿意度 (滿意、非常滿意加總) 結果如表 18。

表 18 緊急救護滿意度調查結果

調查項目	調查內容	滿意度
服務禮儀	緊急救護專線接話人員的服務態度及禮貌	88.4%
	救護人員的服裝儀容	90.0%
	救護人員的服務態度及禮貌	89.2%
服務措施	救護車到達急救現場的速度	85.6%
	救護人員攜帶齊全急救裝備	88.4%
服務專業性	對救護人員的急救能力的信心度	87.6%



調查項目	調查內容	滿意度
緊急救護裝備	對救護車與救護裝備整體滿意度	81.6%

F. 分析與改善措施

救護品質就「服務禮儀」、「服務措施」、「服務專業性」及「緊急救護裝備」等面向進行電話訪問實測，調查結果顯示民眾對於「緊急救護裝備」滿意度為 81.6%，相較於其他調查項目滿意度為低。102 年起本局為增進緊急救護服務品質，加速救護車輛（內含裝備）汰舊換新之進度，相較 100 年更換 14 輛救護車、101 年更換 13 輛救護車，102 年則更換 13 輛救護車，但若加計集中於 103 年 1 月交車 5 輛救護車，102 年至 103 年 1 月累計更換 18 輛救護車，加速緊急救護裝備汰舊換新。

(3) 洽公環境滿意度調查

A. 調查對象及調查方法

以至本局局本部、各大隊、分隊等地洽公民眾為調查對象。調查方法採隨機抽樣方式進行，回收有效樣本數計 2,312 份（問卷如附件二）。

B. 調查方式

由本局服務人員請洽公民眾填寫問卷，並協助民眾完成調查。

C. 調查期間

102 年 9 月 15 日至 9 月 21 日及 102 年 12 月 15 日至 12 月 21 日分 2 期辦理。第 1 期回收有效問卷 1,127 份；第 2 期回收有效問卷 1,185 份。

D. 調查結果分析

本局「服務人員態度」及「洽公環境（清潔度、舒適度）」之滿意度如表 19。

表 19 洽公環境滿意度調查結果

調查項目	服務人員態度	洽公環境（清潔度、舒適度）
102 年 9 月	87.7%	85.8%
102 年 12 月	90.5%	87.3%
成長率	3.1%	1.7%

(4) 內部同仁滿意度調查

A. 調查目的

調查內部同仁相關主題滿意度，以作為本局加強服務理念與方法之參考。

B. 調查對象

調查期間內本局全體在職同仁為調查對象。

C. 調查方式

使用本局差勤系統線上問卷系統進行調查，由同仁登入系統完成問卷調查作業。

D. 調查期間

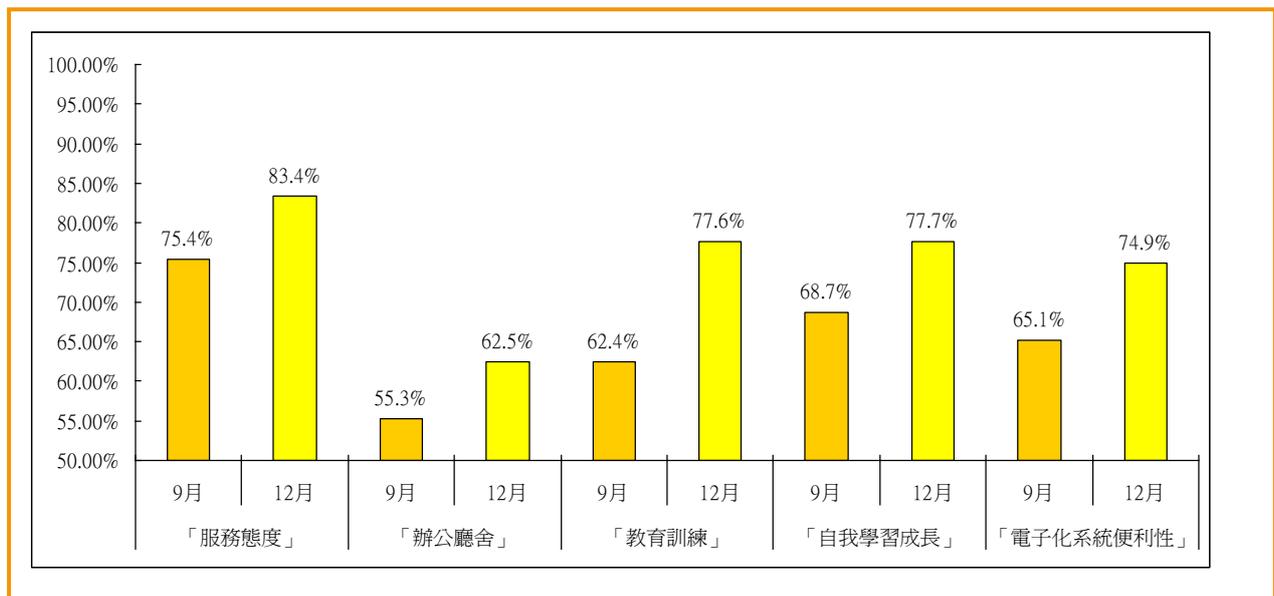
102年9月16日至9月20日及102年12月16日至12月20日分2期辦理。第1期本局全體在職同仁計952人，共624人完成調查作業；第2期本局全體在職同仁計963人，共682人完成調查作業。

E. 調查項目及信度分析

從「服務態度」、「辦公廳舍」、「教育訓練」、「自我學習成長」、「電子化系統便利性」、「網站資訊便利性」、「意見溝通管道」、「主管指導鼓勵」、「各單位合作協調」及「工作成就感」等面向進行內部同仁滿意度調查。另以Cronbach's α 進行本問卷信度分析，Cronbach's α 為0.946具高信度水準，顯示本問卷滿意度衡量結果具有相當程度的一致性。

F. 調查結果如表20至表31

表 20 內部同仁滿意度調查正面評價排序（「服務態度」等5項）





說明：正面評價為「非常滿意（非常認同）」與「滿意（認同）」百分比之加總；負面評價為「非常不滿意（非常不認同）」與「不滿意（不認同）」百分比之加總，本說明適用表 20 至表 31。

表 21 內部同仁滿意度調查正面評價排序（「工作成就感」等 5 項）

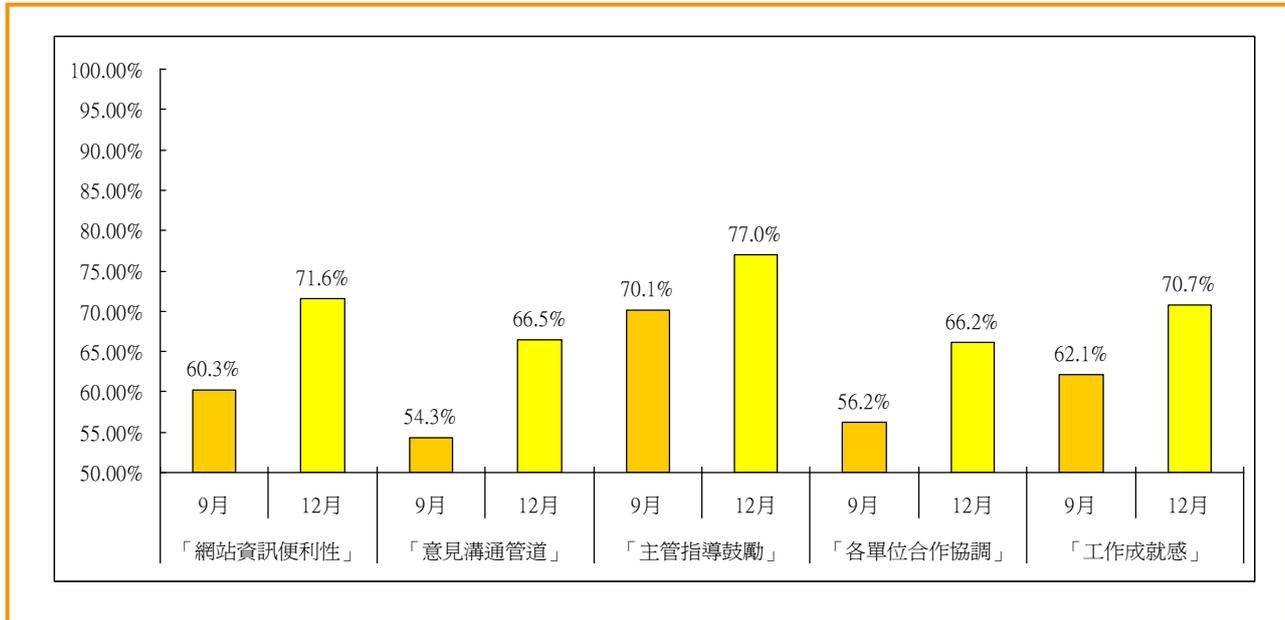


表 22 「服務態度」認同度

項目	非常認同	認同	尚可	不認同	非常不認同	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	29.6%	45.8%	20.9%	2.2%	1.2%	75.4%	3.4%
第 2 期 (12 月)	31.5%	51.9%	15.4%	0.7%	0.2%	83.4%	0.9%
第 2 期較第 1 期成長率	6.4%	13.3%	-26.3%	-68.1%	-83.3%	10.6%	-73.5%

表 23 「辦公廳舍」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	18.7%	36.6%	26.9%	9.6%	8%	55.3%	17.6%
第 2 期 (12 月)	20.7%	41.8%	27.2%	7%	3%	62.5%	10%
第 2 期較第 1 期成長率	10.7%	14.2%	1.1%	-27%	-62.5%	13%	-43.1%

表 24 「教育訓練」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	18.2%	44.2%	31.5%	4.1%	1.7%	62.4%	5.8%
第 2 期 (12 月)	23.9%	53.7%	20.2%	1.4%	0.5%	77.6%	1.9%
第 2 期較第 1 期成長率	31.3%	21.4%	-35.8%	-65.8%	-70.5%	24.3%	-67.2%

表 25 「自我學習成長」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	20.8%	47.9%	27%	1.9%	2.2%	68.7%	4.1%
第 2 期 (12 月)	22.4%	55.3%	19.8%	1.3%	1%	77.7%	2.3%
第 2 期較第 1 期成長率	7.6%	15.4%	-26.6%	-31.5%	-54.5%	13.1%	-43.9%

表 26 「電子化系統便利性」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	19.3%	45.8%	27.7%	4.3%	2.7%	65.1%	7%
第 2 期 (12 月)	22.1%	52.8%	21.4%	2.3%	1.1%	74.9%	3.4%
第 2 期較第 1 期成長率	14.5%	15.2%	-22.7%	-46.5%	-59.2%	15%	-51.4%

表 27 「網站資訊便利性」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	17.9%	42.4%	34.2%	3%	2.2%	60.3%	5.2%
第 2 期 (12 月)	19.8%	51.8%	25.2%	1.8%	1.1%	71.6%	2.9%
第 2 期較第 1 期成長率	10.6%	22.1%	-26.3%	-40%	-50%	18.7%	-44.2%



表 28 「意見溝通管道」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	14.9%	39.4%	33.3%	8.3%	4%	54.3%	12.3%
第 2 期 (12 月)	19.4%	47.1%	28.1%	3.7%	1.4%	66.5%	5.1%
第 2 期較第 1 期成長率	30.2%	19.5%	-15.6%	-55.4%	-65%	21.5%	-58.5%

表 29 「主管指導鼓勵」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	20.8%	49.3%	24.6%	2.8%	2.2%	70.1%	5%
第 2 期 (12 月)	26.4%	50.6%	20.2%	1.7%	0.8%	77%	2.5%
第 2 期較第 1 期成長率	26.9%	2.6%	-17.8%	-39.2%	-63.6%	9.8%	-50%

表 30 「各單位合作協調」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	16.5%	39.7%	32.2%	7%	4.4%	56.2%	11.4%
第 2 期 (12 月)	18.1%	48.1%	27.1%	4.8%	1.7%	66.2%	6.5%
第 2 期較第 1 期成長率	9.7%	21.1%	-15.8%	-31.4%	-61.3%	17.7%	-42.9%

表 31 「工作成就感」滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	正面評價	負面評價
第 1 期 (9 月)	17.3%	44.8%	31.5%	3.2%	3%	62.1%	6.2%
第 2 期 (12 月)	21.7%	49%	25.4%	2.6%	1.1%	70.7%	3.7%
第 2 期較第 1 期成長率	25.4%	9.3%	-19.3%	-18.7%	-63.3%	13.8%	-40.3%



G.改善措施：

「辦公廳舍」、「意見溝通管道」為整體負面評價較高項目，其中「辦公廳舍」一項，因廳舍對於同仁而言不僅是工作地點，平時需居住於廳舍輪班待命服勤，也是生活起居場所。為此加強廳舍新建及更新，一直為本局工作重點，102 年本局有多處廳舍進行擴建翻新及結構補強作業，除於 1 月新建完成東門分隊廳舍，10 月東山分隊廳舍擴建完成進駐使用。目前正進行北門、佳里等分隊廳舍新建、擴建規劃事宜，積極提升同仁辦公環境居住品質。

另為提升「意見溝通管道」，本局 102 年起推廣同仁使用 APP-「LINE」作為即時性工作傳達及意見溝通管道，智慧型手機逐漸普及後，102 年下半年各單位陸續成立聯繫群組，強化工作協調並暢通意見溝通管道，主管亦鼓勵倡導同仁使用「LINE」作為內部意見交流及建議管道。而本局網站自 102 年 10 月起改版，於首頁成立「局長專區」，加強「局長信箱」使用方便性，並成立「互動專區」增加「我有話要說」、「問卷調查」等項目，便利同仁意見溝通管道。



2-4 民眾意見回應與改善程度

2-4-1 民眾意見處理機制

(1) 本局民眾意見反應管道

本局民眾意見反應管道有電話等以下管道（如表 32）

表 32 本局民眾意見反應管道

民 眾 意 見 反 應 管 道	
類型	意見反應管道
電話	119 報案服務電話
網路	局長信箱、廉政檢舉信箱
現場	現場服務人員
書面	信函、傳真
媒體	報紙、電視新聞台
集會	專技人員座談會
其他	市長信箱及臺南市政府 1999 專線

(2) 訂有人民陳情案件作業規定及程序

訂有人民陳情案件作業規定及相關程序，規定本局人民陳情案件處理流程、期程及處理方式。

(3) 設有追蹤管理機制

人民陳情案件納入本局公文管理系統管控，設定辦理期限，陳情案件即將超過處理期限時，系統即提醒承辦人員注意處理時限，若逾限則研考人員即行催辦並請承辦人員提改善作為。102 年本局人民陳情案件計有 562 件，平均處理日數為 3.28 日，相較 101 年平均處理日數 3.95 日，處理時間節省 0.67 日。

(4) 訂有新聞輿情處理機制

本局訂有新聞輿情處理計畫，以掌握每日重點新聞監看處置，對於負面、爭議性或正面、宣導性案件，洞悉民意、導正處置並建立審核及通報制度，加速因應效能，並有以下追蹤監控作為：



A. 設置新聞錄製、剪輯系統，編排人員 24 小時監看、錄製電視新聞，遇有相關新聞即行彙報上級與業管單位辦理、追蹤（表 33，60 頁），俾即時處置。

表 33 本局電視新聞監錄追蹤處理情形一覽表

年度	錄影電視台數	消防相關新聞	有關本局報導	後續追蹤、辦理件數
102 年	8	96	75	3

B. 每日新聞剪報記錄、分析辦理、追蹤，102 年相關情形如表 34。本局並主動發佈新聞稿或於網站公布新聞訊息，方便民眾立即查詢。

表 34 本局報章媒體新聞追蹤處理情形一覽表

年度	剪報件數	後續追蹤、辦理件數
102 年	1,712	57

(5) 民眾意見改善策進作為

有關民眾意見反應相關缺失，本局藉由案例教育、局務會議宣達、各項訓練及檢討會等場合實施改善措施及策進作為，以提升本局服務品質。

(6) 設置局長信箱

專責承辦人接收局長信箱案件後即分文並由公文管理系統管制，由業務權管單位依限辦理，102 年計受理 50 件局長信箱案件。

(7) 定期舉辦消防安全設備法令研討暨專技人員座談會

消防安全檢查工作與火災預防、公共安全維護之成效良窳關係密切，其成效更直接影響民眾生命財產安全。本局為提升服務品質，102 年分別於 4 月 26 日及 10 月 30 日舉辦 2 次消防安全設備法令研討暨專技人員座談會，邀請消防設備專技人員針對消防設備安檢、會審會勘業務，進行各項提案及討論，以做為消防局各相關業務承辦人員日後



為民服務策進作為之參考。

(8) 民眾意見處理實例

事由	臺南市鹽水區民眾陳情爆竹煙火超量儲存案
時間	102年2月6日晚間21時左右
狀況	民眾陳情鹽水區某民宅囤放爆竹
受理單位	119救災救護指揮中心
處置過程	依「危險物品超量儲存」處理流程，通知鹽水分隊立即前往鹽水分隊立即成立處理小組，會同員警於晚間21時許到達現場，經清查存有爆竹煙火成品40餘箱(圖70)，已超量儲存，清點後立即將該批爆竹送往合格爆竹煙火儲存室代為保管(圖71)，並於當日晚間24時前完成相關作業。
效益	查獲爆竹超出管制量甚多，恐造成鄰近住戶危險，查獲後迅速移除，確保周遭民眾居住安全。



圖 70 查獲超量儲存爆竹



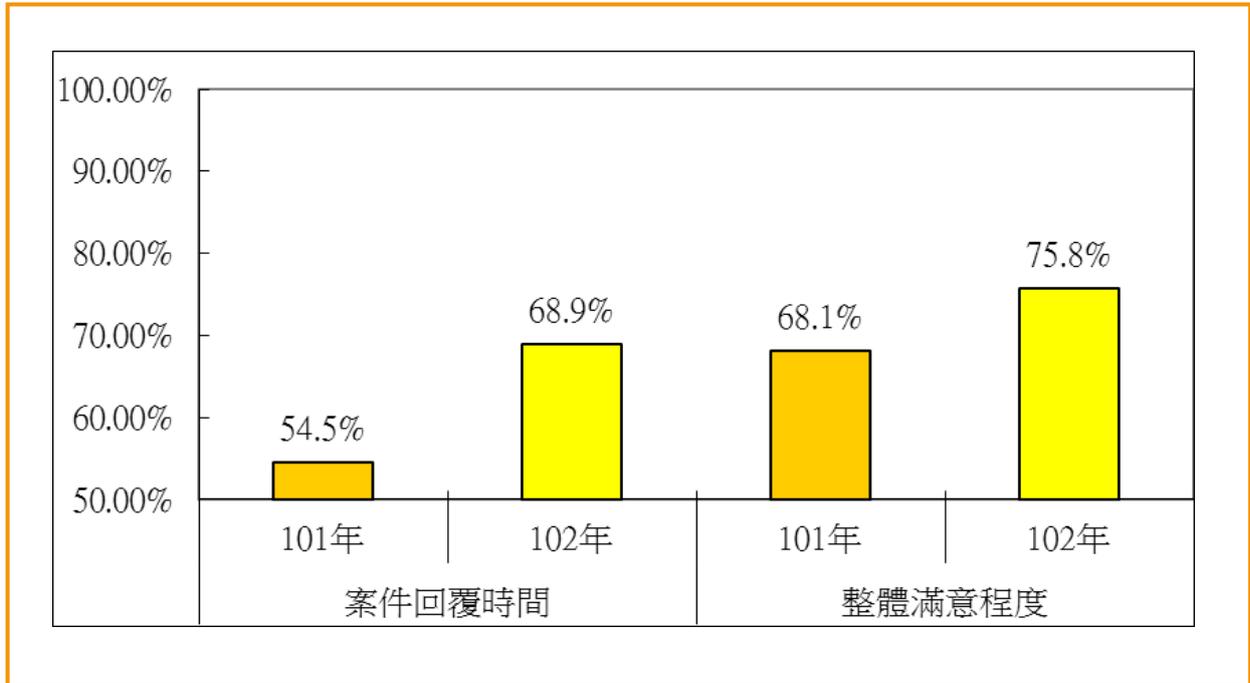
圖 71 查獲後將爆竹移置合法倉庫保管

(9) 民眾意見處理滿意度

本局回覆「臺南市政府線上即時服務系統」人民陳情案件，設有民眾滿意度調查機制，101年計調查162件，22件回覆調查，102年計調查183件，26件回覆，「案件回覆時間」滿意度(滿意、非常滿意加

總)及「整體滿意程度」(滿意、非常滿意加總)調查結果如表 35 (62 頁)。102 年與 101 年案件相較,「案件回覆時間」滿意度成長率達 26%,「整體滿意程度」滿意度成長率則為 11%。

表 35 本局民眾意見處理滿意度調查結果





「資訊流通服務」構面

1. 資訊提供及檢索服務

1-1 資訊公開適切性與內容有效性

1-1-1 公開法令、政策、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範

(1) 依據政府資訊公開法第 7 條公開相關資訊於網站

本局於 99 年 12 月 25 日由原台南市消防局及原台南縣消防局合併為臺南市政府消防局，依法公開相關資訊，並於網站設置「主動公開資訊專區」，公開項目比例達 100 %（如表 36）。

網址：<http://119.tainan.gov.tw/page.asp?nsub=G40000>

表 36 網站公開資訊內容

項次	公開資訊內容	內容項目
1	條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規	1. 本局地方自治法規 2. 消防法令查詢 3. 全國法規資料庫
2	政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實、及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準	臺南市政府主管法規查詢系統
3	政府機關之組織架構、職掌介紹、機關通訊錄（地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號）	1. 組織架構 2. 職掌介紹 3. 機關通訊錄
4	行政指導有關文書	行政指導有關文書
5	施政計畫、業務統計及研究報告	1. 施政計畫 2. 消防統計 3. 國家賠償

6	預算及決算書	預算表及決算表
7	請願之處理結果及訴願之決定	訴願決定書
8	書面之公共工程及採購契約	標案明細表
9	支付或接受之補助	民間團體補（捐）助經費明細
10	合議制機關之會議紀錄	本局非合議制機關，無此項資訊提供

(2) 服務措施及出版品資訊周知度

透過本局全球資訊網提供機關最新消息及活動，配合本局各項活動及政令宣導，適時公開活動資訊，提供民眾即時訊息如下：

A. 公開服務措施

全球資訊網首頁登載「便民服務」、「防災教育館」、「民力運用」、「火災預防」、「危險物品管理」、「緊急救護」、「互動專區」、「資訊服務專區」、「申辦表格」等連結，公開本局相關服務措施。

網址為 <http://119.tainan.gov.tw/default.asp>

B. 常見問題集

本局全球資訊網首頁有設有「消防問答」常見問答集，針對民眾常見消防問題，分門別類，提供相關資訊及答案，俾民眾可快速得到解答。

網址為 <http://119.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=E0A400>

C. 機關活動

本局全球資訊網首頁正中央區域載有「消防新聞」及「最新消息」等最新消防資訊，即時宣導及推廣本局重要業務及活動。

網址為 <http://119.tainan.gov.tw/default.asp>

D. 文宣、出版品

本局每季發行南市消防季刊，內容為本局政令業務宣導及活動介紹等



資訊，除以紙本報刊型態發行外，並將相關資訊登刊於本局網站首頁，於網頁左側「消防季刊」連結即可下載相關內容。另於首頁設有超連結連接市府災害防救辦公室製作之「臺南市政府災害防救電子報」，提供臺南市民全面性災害防救期刊、電子報。

消防季刊網址為 <http://119.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=F9A000>

E. 其他重要資訊

網站首頁提供「人民申辦系統」、「各里簡易疏散避難圖」、「聽語障人士簡訊報案系統」及臺南市政府網站連結（首頁最上方），向上連結至臺南市政府網站，提供市民全面性市政資訊。

(3) 網站資訊內容正確度

A. 專人專責維護網頁內容保持資訊內容正確度

本局訂立「臺南市政府消防局全球資訊網維護管理規定」，每季依臺南市政府「網站檢核表」（如表 36），專人審視網站內容並維護其有效性，分別於 102 年 3 月 1 日、6 月 3 日、9 月 3 日、12 月 2 日進行本局網站檢核，檢核結果符合檢核項目規定並送臺南市政府查核。而自 102 年 4 月 29 日起除按前述市政府規定每季檢核外，另增加每週自行檢核次數，針對本局網站 19 項主要內容逐項進行檢核，至 102 年 12 月 24 日止，共檢核 27 次，審視網站資料，並即時進行更正，確保資訊正確度。

表 36 本局網站檢核表項目

檢核項目
1. 網站各區內容是否為最新資料
2. 網站各區超連結資訊皆有效且正確
3. 網站各區下載文件可正常下載使用
4. 網站各區圖片正常顯示
5. 機關/單位內業務職掌、聯絡方式正確
6. 網頁各區資料與標題一致

7. 網頁各區內容無錯別字

8. 最新消息置頂文章為未過期之資料

9. 網頁中新聞等傳遞資訊內容正確

10. 網站地圖 (Sitemap) 是否與實際網站架構符合

11. 檢索功能是否正常運作且查詢結果正確

B. 本局網站隨時更新資料並註明日期，如「最新消息」、「消防新聞」等，俾利民眾隨時取得最新資訊。

(4) 網站無障礙檢測情形

本局全球資訊網利用行政院研考會無障礙網路空間網站提供之 FREEGO 無障礙檢測工具進行全網站檢測，以確保網頁連結皆屬有效及正確。本局於 102 年 10 月進行網站改版，並於 102 年 11 月檢測新版全球資訊網，及申請無障礙檢測認證標章。最近本局網站無障礙檢測紀錄如表 37。

表 37 本局網站 102 年無障礙檢測情形

檢測時間	檢測頁數	檢測結果
102 年 11 月 12 日	共 1051 個網頁	受測網頁已經通過 A+ 等級無障礙標準自動檢測

1-2 資訊檢索完整性與便捷性

1-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

(1) 本局網站資訊提供檢索服務情形及相關作為

A. 檢索方式

提供全文、關鍵字及主題、施政、服務等分類檢索方式，檢索資訊過多時，會以分頁方式呈現，並依刊登時間進行排序。

B. 本局全球資訊網內容使用分類檢索，加註詮釋資料 (Meta Data)，俾利 Google 等各大入口網站，能搜尋本局網站資訊。



C. 提供訊息訂閱服務(RSS)

本局網站具有主動提供網站最新消息資訊功能，利用 RSS 資訊傳播，讓網站瀏覽者立即透過網際網路直接將網站內容萃取到電腦上，方便且迅速地取得資訊。

網址：<http://119.tainan.gov.tw/rss.asp?nsub=F0A000>

D. 設有檢索說明

本局網站提供檢索說明，提供本局網站全文檢索說明及分類檢索說明使用方法，如圖 72。



圖 72 網站提供檢索說明

2. 線上服務及電子參與

2-1 線上服務量能擴展性

2-1-1 線上服務提供及使用情形

(1) 人民線上申辦系統

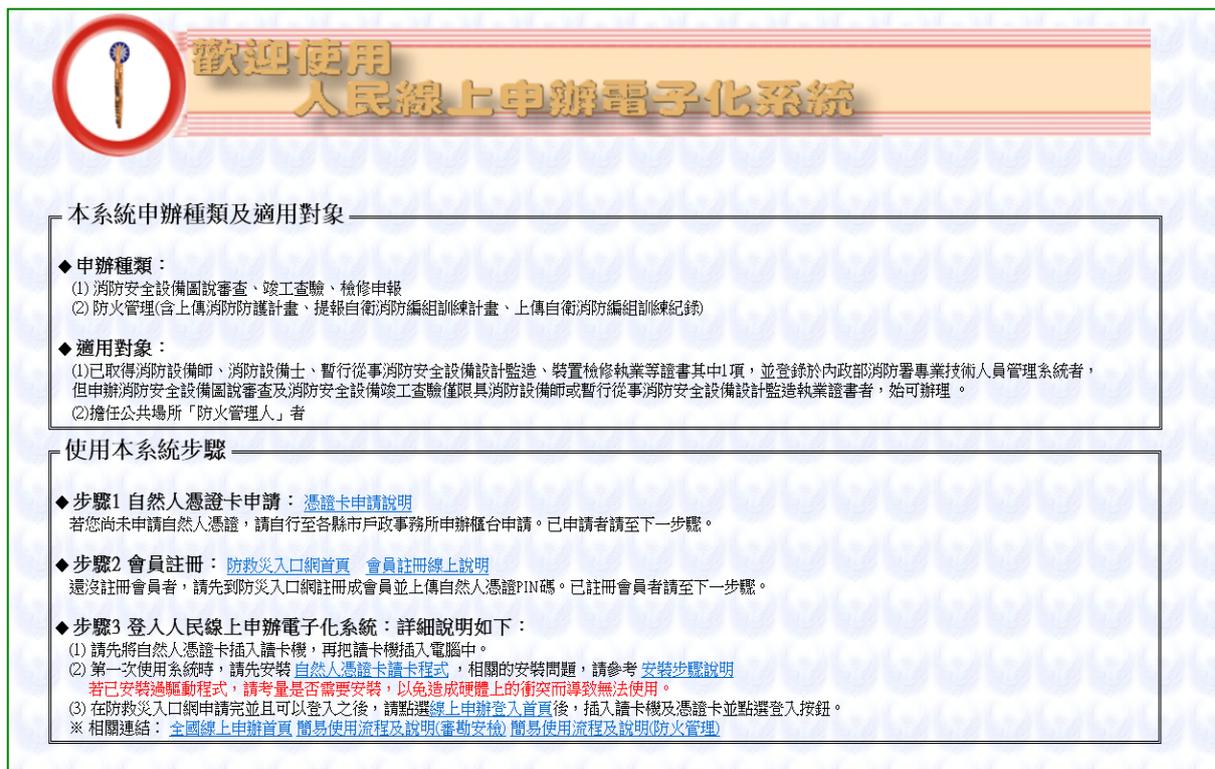
網址：<http://210.241.127.74:8080/nfa93/jsp/base/index.jsp>

A. 申辦種類

提供「檢修申報」及「消防安全設備圖說審查、竣工查驗」等民眾申辦服務。

B. 適用對象

- (A) 已取得消防設備師、消防設備士、暫行從事消防安全設備設計監造、裝置檢修執業等證書其中 1 項，並登錄於內政部消防署專業技術人員管理系統者，但申辦消防安全設備圖說審查及消防安全設備竣工查驗僅限具消防設備師或暫行從事消防安全設備設計監造執業證書者，始可辦理。
- (B) 擔任各類場所「防火管理人」者。



歡迎使用 人民線上申辦電子化系統

本系統申辦種類及適用對象

◆ **申辦種類：**

- (1) 消防安全設備圖說審查、竣工查驗、檢修申報
- (2) 防火管理(含上傳消防防護計畫、提報自衛消防編組訓練計畫、上傳自衛消防編組訓練紀錄)

◆ **適用對象：**

- (1) 已取得消防設備師、消防設備士、暫行從事消防安全設備設計監造、裝置檢修執業等證書其中1項，並登錄於內政部消防署專業技術人員管理系統者，但申辦消防安全設備圖說審查及消防安全設備竣工查驗僅限具消防設備師或暫行從事消防安全設備設計監造執業證書者，始可辦理。
- (2) 擔任公共場所「防火管理人」者

使用本系統步驟

◆ **步驟1 自然人憑證卡申請：** [憑證卡申請說明](#)
若您尚未申請自然人憑證，請自行至各縣市戶政事務所申辦櫃台申請。已申請者請至下一步驟。

◆ **步驟2 會員註冊：** [防救災入口網首頁](#) [會員註冊線上說明](#)
還沒註冊會員者，請先到防災入口網註冊成會員並上傳自然人憑證PIN碼。已註冊會員者請至下一步驟。

◆ **步驟3 登入人民線上申辦電子化系統：** 詳細說明如下：

- (1) 請先將自然人憑證卡插入讀卡機，再把讀卡機插入電腦中。
- (2) 第一次使用系統時，請先安裝 [自然人憑證卡讀卡程式](#)，相關的安裝問題，請參考 [安裝步驟說明](#)
若已安裝過驅動程式，請考量是否需要安裝，以免造成硬體上的衝突而導致無法使用。
- (3) 在防救災入口網申請完並且可以登入之後，請點選 [線上申辦登入首頁](#) 後，插入讀卡機及憑證卡並點選登入按鈕。

※ 相關連結：[全國線上申辦首頁](#) [簡易使用流程及說明\(電動安裝\)](#) [簡易使用流程及說明\(防火管理\)](#)

圖 73 人民線上申辦電子化系統

C. 「檢修申報」線上服務情形

102 年人民線上申辦電子化系統「檢修申報」使用率，件數達 15,698，佔全部案件比率達 98%，相較 101 年線上申辦件數成長率達 97%，如表 38 及 39 (69 頁)。



表 38 「檢修申報」線上申辦件數表

年度	線上申辦件數	現場申辦	線上申辦比例
102	15,698	217	98%

表 39 101、102 年「檢修申報」線上申辦比較表

年度	線上申辦件數	成長率
101 年	7,959	97%
102 年	15,698	

D. 「消防安全設備圖說審查、竣工查驗」線上申辦情形

102 年人民線上申辦系統「消防安全設備圖說審查、竣工查驗」使用率，達 99%，如表 40。

表 40 「消防安全設備圖說審查、竣工查驗」線上申辦件數表

年度	線上申辦件數	現場申辦	線上申辦比例
102	2,991	7	99%

(2) 表單供民眾下載

本局網站設置「便民服務」專區，提供下載表單資料計有 38 項，102 年較 101 年（37 項）增加 1 項（志工招募報名表）。

網址：<http://119.tainan.gov.tw/page.asp?nsub=B0A300>

(3) 建置 e 化差勤管理系統，人事服務資訊化

本局現有員額近 928 人，單位眾多且分布各地，為提升人事服務品質並達 e 化差勤管理目標，於 101 年 4 月 12 日起實施線上差勤系統。由原紙本遞送往返需 2 至 3 天時間，現縮短至 1 天即能簽核完畢。



經檢討及多次修正，有效利用系統線上公告功能，取代紙本公文傳遞訊息，目前差勤系統運作穩定，同仁操作順暢，縮短文件往返時間流程，有效達到節能減碳目標，提升行政效能，深獲同仁好評，102 年使用情形如表 41。

表 41 人事差勤系統申請表單執行統計表

項 目	申請年度 (筆數)
	102 年
請假單	23,179
出差單	2,021
加班指派單	11,402
出國申請單	129
忘刷證明單	149

(4) 建置線上問卷及投票系統

為避免重複建置各項系統，並考量系統使用彈性，爰以本局差勤系統個案資料為基礎，建置線上問卷系統，系統設計除適用「一般投票」及「問卷」功能外，管理後台增設「彈性選員、單、複選、其他自由填答及統計分析」功能，以因應不同主題內容問卷調查，使系統應用範疇更為廣泛，102 年使用情形如表 42。

表 42 線上問卷及投票系統使用情形

項 目	使用人次	日期
「101 年上半年度常年訓練集中訓練」訓練課程及講座之滿意狀況調查表	667	102. 2. 28
「101 年下半年度常年訓練集中訓練」訓練課程及講座	661	102. 2. 28



之滿意狀況調查表		
102 年下半年及 103 年上半年甄審暨考績委員會票選委員線上票選作業	698	102.6.26
臺南市政府消防局內部顧客滿意度問卷調查表	624	102.9.16
臺南市政府消防局內部顧客滿意度問卷調查表	682	102.12.16

(5) 人民線上申辦系統線上服務推廣績效

A. 於消防安全設備法令研討暨專技人員座談會宣導

本局為提升服務品質，102 年分上、下半年舉辦 2 次消防安全設備法令研討暨專技人員座談會，邀請消防專業技術人員（「人民線上申辦電子化系統」申辦使用者）與會，並進行相關服務推廣。

B. 印製「人民線上申辦電子化系統」資料袋（圖 74），發送宣導申辦民眾使用。



圖 74 「人民線上申辦電子化系統」宣導品資料袋

C. 使用電子看板，宣導民眾使用「人民線上申辦電子化系統」。

D. 推廣績效

本局人民線上申辦系統推廣績效顯著，102年「檢修申報」線上申辦佔全部案件比率高達98%，案件數成長率較101年成長97%，達15,698件。

(6) 電子表單簡化績效

本局網站於102年進行表單簡化，於首頁「便民服務」刊載「各類人民申請案件作業流程、查詢管道及處理時效」(圖75)，將原本分散網頁各處資訊，合併於同一表單，提供民眾申辦案件項目、作業流程、查詢管道、處理時效及下載表單等資訊，一目了然，方便作業。

圖 75 網頁整合資訊

受理單位	服務項目	作業流程	查詢管道			處理時效	
			案件資訊	電話	書面	受理時間	處理期限(工作日)
	消防安全設備檢修申報	人民申報(紙本或線上)-轉區分隊承辦-案件合格與否-回覆民眾	二、申請規定及相關表單下載 二、線上申辦入口	06-6569119 轉6031 或洽各分隊	專人服務	本局：平常上班日 分隊：全日	紙本：隨到隨辦 線上：3日
	建物消防安全設備竣工查驗申請書	人民申請-收文登錄-業管分案-業管承辦-主管核判-回覆民眾	相關表單下載	06-2975119 轉2254-2260	專人服務	本局：平常上班日	10日

2-2 電子參與多樣性

2-2-1 電子參與多元程度

(1) 公開訊息可分享至「Facebook」等社群網站

本局網站公開訊息等內容皆設計可分享至臉書(Facebook)、噗浪



(Plurk) 等社群網站 (圖 76)，提升民眾參與傳遞訊息管道多元化之
便利性。

網址：<http://119.tainan.gov.tw/list.asp?nsub=F0A000>



圖 76 本局全球資訊網社群網站連結

(2) 網站首頁提供義消婦女防火宣導隊「Facebook」連結

為提供民眾防災資訊互動及宣導活動訊息，於網站首頁右側提供義消
婦女防火宣導隊 Facebook 連結，提供民眾參與防災宣導電子互動。

(3) 設置「YouTube」影音頻道

設置「臺南市政府消防局 YouTube 影音頻道」登載本局相關影音資料，
提供民眾訂閱服務，增加與民眾互動管道。

網址：<https://www.youtube.com/user/Tainan119>

(4) 網站設置問卷調查

為收集民眾寶貴意見，網站首頁右側設有「問卷調查」，目前進行「臺
南市政府消防局網站滿意度調查」，以做為業務改進參考。

(5) 局長信箱

設置局長信箱，收集民眾各方反應意見，102 計受理 50 件。

(6) 災害應變中心開設期間設置網路服務專區

颱風等災害來襲開設災害應變中心期間，民眾服務需求激增，開放網路服務專區增加民眾服務管道。

網址：<http://119.tainan.gov.tw/page.asp?nsub=G0A400>

(7) 網站「消防新聞」表情評論功能

「消防新聞」提供幸福、誇張、悲傷、有趣、高興、無聊、生氣等表情評論功能，增加與民眾互動機會，提高網站活潑度。

(8) 設置本局全球資訊網 QR code，連結本局手機版網頁

為利行動裝置瀏覽本局網站資訊，本局建置手機版 QR code (圖 77)，只要使用手機掃瞄本局設置 QR code，即連結到本局手機版網頁。本局手機版網頁提供「消防新聞」、「消防宣導」、「災情訊息」、「簡易疏散避難圖」、「活動相簿」、「桌面版」等功能 (圖 78)，方便使用手機民眾立即查詢各項防災資訊。



圖 77 本局網站 QR Code



圖 78 本局手機版網頁



「創新加值服務」構面

1. 有價值的創新服務

本局除以「災害預防」為核心持續推動各項服務措施，並依據地方特色、災害型態、服務型態、人口結構等轄區特性，以文化關懷、苦民所苦、生命無價及關懷到家精神，創新實施「文化古蹟防災措施」、「超前部署措施」、「專業救護措施」及「避難弱勢防災措施」等關懷服務措施，貼近在地民眾需求，守護本市文化資產並提升民眾生命財產安全。

(1) 地方特色創新作為-「Culture -文化古蹟防災措施」(全國首創)

民國 95 年彰化縣國定古蹟元清觀、102 年嘉義縣定古蹟配天宮因火災而燒毀，顯示文化古蹟面對災害的脆弱，無力面對火災的威脅。臺南市為臺灣早期發展的區域，古蹟歷史建築遍佈，為此本局推動以下措施，建立本市古蹟防災體系(圖 79)，提升本市古蹟整體防災能力。

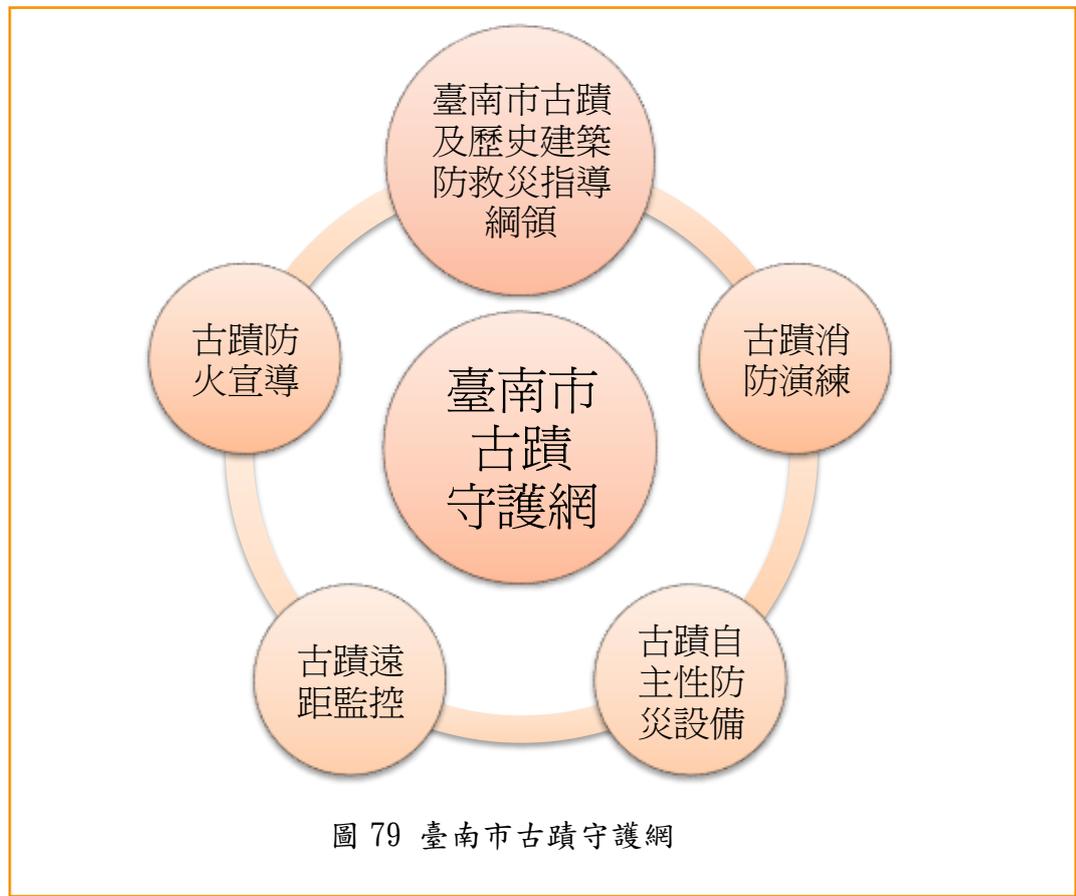


圖 79 臺南市古蹟守護網

A. 訂定「臺南市古蹟及歷史建築防救災指導綱領」

臺南市以悠久及豐富的人文與文化資產傲視全國，囿於古蹟及歷史建築構造傳統且年代久遠，抗災性遠較現代建築薄弱，爰此，本局主導訂定「臺南市古蹟及歷史建築防救災指導綱領」，施行強化本市古蹟及歷史建築防災、減災、弭災之功能。

B. 結合古蹟所有人、使用人及管理人辦理消防演練

為落實古蹟所有人、使用人及管理人自主防火管理，102 年本局於 19 處國定古蹟、80 處市定古蹟、42 處歷史建築辦理消防演練。透過消防人員實地前往古蹟實施防火防災常識宣導外，同時也於古蹟現場勘查可能發生古蹟火災潛在致災因子，也透過實際消防演練（圖 80、81），熟練如何在最短的時間內，進行火災通報、滅火及人員避難疏散引導，將古蹟火災損害降至最低，共同體現本市古蹟「零災害」。



圖 80 民眾古蹟消防演練



圖 81 古蹟救災演練

C. 辦理古蹟防火宣導，灌輸市民防災常識

文化資產保存法修正後，提出以更寬廣的視野及文化空間來落實古蹟及歷史建築防災作為，「文化公民權」的觀念也逐漸體現在我們的生活之中，不僅是政府的義務，也是公民參與、享用文化資源的權利與責任；為落實全民防災之觀念，本市義消婦女防火宣導隊，利用平常及假日時間，前往本市古蹟實施防災宣導，讓市民深刻了解古蹟防災之重要性，相關文宣如圖 82。



圖 82 古蹟防災文宣

D. 建置全國首創-「古蹟即時影像遠距監看系統設備」

擇定本市國定古蹟-祀典武廟來做為實施執行對象，透過既有已裝設監視系統設備，在無破壞古蹟建築原貌之前提下，以公部門最低經費成本的方式（圖 83），由 119 救災救護指揮中心連結監看古蹟所在現址的影像（圖 84），倘發生火災，能於火災發生最初期偵知，立即派遣救災人、車，發揮「即時發現、同步派遣、快速弭災」之效果。



圖 83 古蹟即時影像遠距監看系統架構示意圖



圖 84 119 連線祀典武廟監視器畫面

E. 逐步設置國定古蹟自主性防災設備設施

本局向文化部爭取經費設置室外放水槍、易操作型室外消防栓箱滅火設備、火焰式探測器（用以探測火災發生）、馬達泵浦（用以驅動管線水壓以達放射壓力）等，以強化防災、減災、弭災之國定古蹟自主防護能力，目前正辦理赤崁樓相關設置事宜，未來孔子廟、祀典武廟及大天后宮亦逐步設置（如表 43）。

表 43 國定古蹟自主性防災設備預定設置表

項次	古蹟	設置放水槍	設置室外消防栓箱滅火設備	火焰式探測器	泵浦	預計辦理年度
1	赤崁樓	1	1	1	1	102
2	孔子廟	1	1	1	1	103
3	祀典武廟	1	1	1	1	104
4	大天后宮	1	1	1	1	104

F. 服務措施執行方法效能性

- (A) 古蹟消防演練 141 場次（含國定古蹟 19 處、市定古蹟 80 處及歷史建築 42 處），確保古蹟安全，102 年臺南市亦無古蹟火災情形發生。
- (B) 本局領先全國執行文化古蹟防災，除藉由強化古蹟防災效能、自救



能力及監控作業，避免發生火災等不可回復之破壞性損害，使古蹟能達永續保存之重要目的。也藉由文化古蹟防災宣導達成公民參與，塑造全民防災觀念，持續發展臺南府城固有歷史文化特色。

G. 創新服務標竿學習效益

102年12月13日本局受邀於「文化古蹟災害防救整合對策國際學術研討會」發表「臺南市古蹟火災安全對策之推動」，研討會除邀請日本等國外古蹟防災專家人士演講外，其餘受邀者多為國內學術界人士，本局為唯一受邀演講古蹟防災之執行實務消防機關。藉由與相關主管機關代表及國內外學者專家對古蹟防災進行問題研討與對策作為之分享，持續推動國內古蹟防災實務運作，可作為他機關推動相關措施參考，達到學習效益。

(2) 災害型態創新作為-「Advance 超前部署措施」(全國首創)

98年88水災、99年凡那比颱風、101年520水災在臺南市造成水患，水災時災區民眾急需疏散撤離或民生物資補給，為解決民眾困境，本局創全國消防機關之先以「事先部署」、「預置兵力」、「隨時防救」的概念實施以下措施，於水災時主動進行災民疏散撤離、補給民生物資並強化災區通訊等作為，提升災害防救效能。

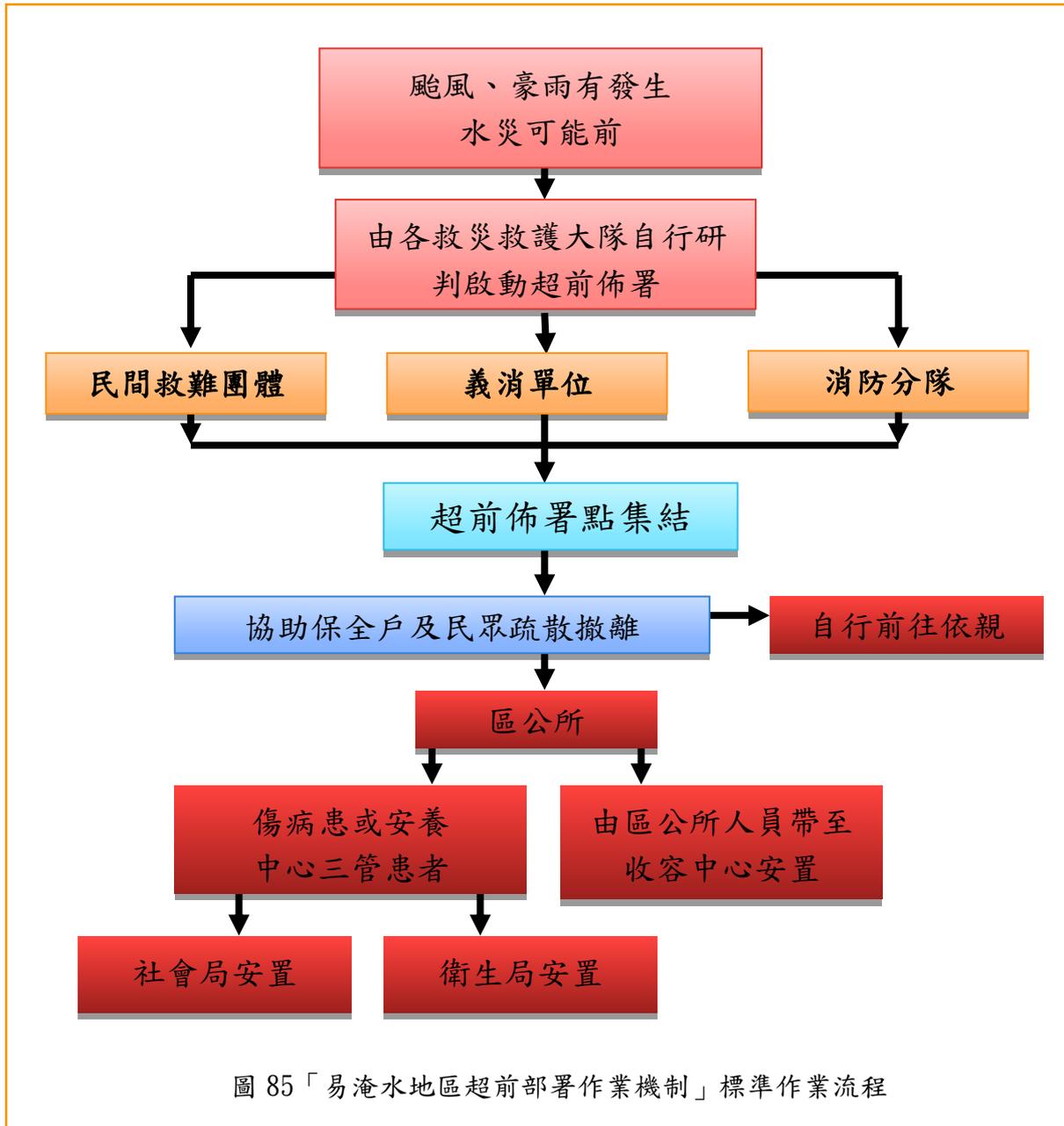
A. 「易淹水地區超前部署作業機制」

(A) 簡介

本局創新規劃辦理「易淹水地區超前部署作業機制」，係本局預先於轄內22區72里易淹水地區部署消防、義消、民間救難團體救災人力及船艇機具(表44, 80頁)，並參採本市各區里等多方意見，針對本市轄內易淹水潛勢地區實地勘查歷年颱風所造成之淹水狀況，掌握易淹水區域獨居老人、慢性病患及安養機構等避難弱勢族群資料，所規劃設計出來的一套全國消防機關首創作業機制(圖85)。

表 44 臺南市「易淹水地區超前部署作業機制」動員一覽表

項目	船艇	車輛	消防人員	義消	民間救難團體人員
數量	164	93	311	178	101



(B) 特色

本機制改變原來消防機關被動式接受報案再前往救災之模式，於颱風警報或豪雨特報時，預知可能降下豪雨，即至易淹水地區部署，佈陣以待，可立即進行預防性撤離或投入救災。



(C) 驗證演練

102年4月16日本局假轄內22區72里易淹水地區實施超前部署驗證作業，計出動消防局警、義消及民間救難團體動員救災人力約590人、救生船艇164艘、車輛93部，至各集結點實施驗證，使成員實地操作並瞭解各自負責區域情形及集結模式（圖86、87）。



圖 86 任務分工及簡報



圖 87 現場集結驗證

(D) 檢討作為

本局每年根據歷史災情資料並與易淹水潛勢區域當地消防隊及里長等人評估適當部署地點與救災能量，再評估支援人員、車輛、船艇及救生器具來源，針對臺南市水災情勢，妥善分配救災資源至易淹水區域。編制完成後於雨季前辦理驗證，除預先瞭解當地災害潛勢及水災保全戶情形，也檢視各支援單位實際動員情形及問題點，適度進行修正。

B. 易淹水區域配置管筏運補民生物資

(A) 簡介

水災發生時，除撤離災民，民眾多數仍於自家家園就地避難，因交通中斷，極需民生物資供給支援，然水災發生時消防人員及救難團體往往忙於救災，分身乏術，許多就地避難民眾需要的是便當、乾糧及飲用水等飲食民生物資，為疏解以上民生需求，本局將120艘配有船外機、救生衣動力管筏，分配20區公所以部署於易淹水區域，由區公所編組管筏操作人員，操作管筏協助水災時民生物資運送。

(B) 特色

區公所就近招募編組管筏操作人員，水災發生時，管筏即出動進行民生物資運送，疏解民眾因淹水造成交通中斷可能產生的斷糧危機。

(C) 訓練機制

因管筏分別部署於轄內 20 區，而區公所缺乏訓練編組人員操作管筏能力，本局為發揮管筏備災、救災能力，年度汛期前請區公所調查編組管筏操作人員，辦理操作訓練。102 年 5 月 4 日至 5 月 17 日假本市新市區霞客湖等地辦理訓練，派遣教官進行授課，課程包括管筏、船外機保養操作、救生器材使用及實地操作等（圖 88、89）項目，使操作人員瞭解管筏操作方法及操作經驗。



圖 88 管筏船外機介紹



圖 89 管筏操作訓練

C. 義消通訊中隊

為免大規模災害造成通訊中斷，訊息無法及時傳達，影響指揮救災，為利救災指揮通訊暢通，本局首創成立義消通訊中隊，是全國首創以通訊救災為宗旨之義消單位。具建立全市救災通訊網及架設第二救災頻道及研發 SNG 系統等能力，可將災害現場訊息立即回傳救災救護指揮中心。

D. 服務措施執行方法效能性

(A) 「易淹水地區超前部署作業機制」效能

各部署地點均經實際演練驗證，機制啟動後能迅速動員到場支援，其



成效主要係採事先部署，於災情發生初期，支援人員、救生船艇早已進駐易淹水區可迅速投入救援，與原先發生災情，再調派其他單位支援，且需顧慮大水阻斷交通等狀況，實際節省大量集結、交通時間，大幅提升救災效率。另則使救災資源分配優化，水災災情通常集中於特定區域，但平日船艇救災資源則分別配置於各地消防隊，於預知水災來臨前等特定時機可將救災資源重新分配有效運用。

(B)「易淹水地區超前部署作業機制」實績

102年於康芮颱風期間啟動「易淹水地區超前部署作業機制」，分別於歸仁五甲教養院、關廟、新化新和庄、太乙工業區、北門白米部落，共計救出受困民眾190人（如圖90）、協助疏散撤離94人、出動救災人員437人次、救災車輛176車次、救生艇47艘次。



圖 90 102 年 9 月康芮颱風期間實施超前部署救災圖組

(C)「易淹水區域配置管筏運補民生物資」效能

水災發生後，從關懷民眾民生需求角度出發，主動供給民眾飲食免於挨餓。另一方面水災發生時119報案窗口與災害應變中心常接獲民眾要求便當等物資需求。但面對龐大救災需要，相對少數救災資源必須以人命救助為優先，往往無法兼顧送餐等需求，藉由易淹水區域配置管筏，供給民眾民生物資。

(D) 「易淹水區域配置管筏運補民生物資」實績

102 年康芮颱風期間，造成臺南市柳營區八翁里淹水災情，居民多無立即性危險在家就地避難，缺乏的反而是食物。此時八翁里長動員管筏操作人員 4 名，載運便當援助民眾（如圖 91），充份發揮解決災民民生物資運補的功能。



E. 創新服務標竿學習效益

(A) 「臺南市 102 年水災及土石流疏散撤離及收容安置演習」於 3 月 29 日假臺南市學甲區辦理，首創消防機關辦理大型夜間演習，模擬發生夜間大規模災害，演練內容主要為水災、土石流疏散撤離及災民收容安置演習，其中演練超前部署疏散災民至災民收容安置等作業，計動員本府各機關、民間團體及當地里民合計約 1,400 餘人，並邀請中央及地方災害防救機關觀摩，現場觀摩人數約 500 餘人，達到學習效果，演習結果並榮獲行政院評定為全國特優甲組第 1 名，評語為「驚豔、用心、厲害」。

(B) 內政部消防署認為本局義消通訊中隊值得推廣學習，指示辦理「義



消通訊中隊觀摩會」(102年11月12日)，邀請各縣市消防局與會觀摩，藉由義消通訊中隊運作方式、協勤種類、訓練方式及如何有效整合民間力量、善用義消通訊專業知識，避免災害發生時通訊傳遞中斷，以強化災害現場通訊效能。



圖 92 義消通訊中隊觀摩會



圖 93 救災通訊平台車使用展示

(3) 服務型態創新作為-「Rescue -專業救護措施」

本局近年 119 報案服務專線受理案件，救護案件佔約 75% 左右，以 102 年為例，救護案件達 84,561 件，佔所有受理案件 76%，也顯示救護服務重要性。為此本局實施以下措施，提高救護品質，並以提升心肺停止病患到院前急救成功率作為目標。

A. 辦理高級救護技術員訓練

高級救護技術員得執行完整的高級救命術，以提高到院前心臟停止病患之急救成功率及整體救護品質。爰自 101 年起辦理 2 期高級救護技術員訓練，每人需受訓 1,280 小時課程，合計訓練 100 人，第 1 期 50 人自 101 年 8 月起訓練至 102 年 4 月完訓（圖 94、95，86 頁），第 2 期於 102 年 10 月開訓，預計至 103 年 12 月完訓，俟第 2 期訓練完成測驗通過後，預期本局消防人員擁有高級救護技術員證照之比例將達 15.6%，將居全國之冠，平均每 6.4 個救護技術員中，就有 1 個高級救護技術員。屆時本局 7 支所屬專責救護隊成員將全部具有高級救護技術員資格，得執行完整的高級救命術，實現「將急診室延伸到事故現場」的理想。一般分隊則至少擁有 1 名高級救護技術員，擔任消防

分隊種子教官，同步提升整體緊急救護能力。



圖 94 第一期結訓典禮



圖 95 高級救護技術員訓練過程

B. 擴大推動全民心肺復甦術學習活動

當民眾目擊突發性心臟停止病人後 4 分鐘內施予心肺復甦術，接續由救護人員 8 分鐘內施予高級心臟救命術，經研究可大幅提高急救成功率。因此在意外現場民眾除了要有救人的念頭外，更要懂得救命的技巧，人人都有學習正確心肺復甦術（CPR）之必要性。本局為此訂定「各救災救護分隊推動民眾學習心肺復甦術執行計畫」，宣導心肺復甦術重要性，受理機關團體公司行號訓練，主動派員指導民眾心肺復甦術步驟及現場實作（圖 96），擴大學習成效。102 年累計辦理 509 場次全民 CPR，參與民眾 15,939 人。



圖 96 全民心肺復甦術學習情形

C. 推動急性腦中風救護通報

與國立成功大學附設醫學院合作，由出勤救護同仁初步辨別出急性腦中風 3 小時內之病患，及早通知後送急救責任醫院之中風團隊待命，藉以提高血栓溶解劑使用率，降低民眾因腦中風引起的身體殘障問題，亦可降低腦中風死亡率。本局同仁接受中風教育訓練課程，由醫療指導醫師教導救護人員腦中風的知識教育，利用標準病人之影片辨



別癲癇與中風差異，並於救護紀錄表設計中風評估欄位，由本局蒐集彙整後交予國立成功大學附設醫學院進行數據分析研究。

D. 修編本局救護技術員緊急救護標準作業流程

救護技術員每天都要面對各種緊急且複雜的傷病情況，除了服務熱忱，更須具備卓越的傷病評估、判斷及處置能力。為此本局前於 100 年 11 月曾訂定「臺南市政府消防局中級救護技術員緊急救護標準作業流程手冊」，制定統一的急救處置標準作業流程步驟，供作同仁執勤及教育訓練之依據。然為持續提升本局救護品質，102 年續修編為「臺南市政府消防局各級救護技術員緊急救護標準作業流程暨步驟手冊」，修編版彙集國內外最新緊急救護相關新知及本局救護教官團的實際救護經驗傳承，並在臺南市醫療指導醫師國立成功大學附設醫學院急診部災難醫學科主任林志豪醫師指導下順利完成，是一本結合緊急救護學理及實務的工作手冊。

E. 服務措施執行方法效能

(A) 本局提升到院前心臟停止病患急救成功率效能

當民眾目擊突發性心臟停止病人後 4 分鐘內施予心肺復甦術 (CPR)，接續由救護人員 8 分鐘內施予高級心臟救命術，經研究可大幅提高急救存活率。因此使更多民眾瞭解心肺復甦術 (CPR) 並提升救護人員救護技術，應可提升到院前心臟停止病患急救成功率，故本局實施擴大推動全民心肺復甦術學習活動，並辦理高級救護技術員訓練以提升本局救護人員技術，以達到提升急救成功率之目標。

(B) 本局 102 年提升到院前心臟停止病患急救成功率績效

本局 102 年提升到院前心臟停止病患急救成功率績效如表 44，102 年較 101 年成長 1.27% 急救成功率，倘以 101 年作為計算基準，表示可於到達醫院前多恢復 19 名民眾心跳功能 (1509 人 * 1.27%=19 人)。

表 45 101、102 年心肺功能停止病患急救成功統計表

	心臟停止病患 救護人數	送達醫院後恢復 心肺功能病患	急救成功率
101 年	1,509 人	330 人	21.89%
102 年	1,554 人	360 人	23.16%
102 年較 101 年成長 1.27%			

(C) 推動急性腦中風救護通報，由本局蒐集彙整相關救護案件交予國立成功大學附設醫學院神經部中風中心個案追蹤。經統計至 102 年 11 月底，本局救護人員對於急性腦中風個案之判斷正確率達 87%，人數達 323 人，有效提高血栓溶解劑治療時效。

D. 創新服務標竿學習效益

本局救護品質深獲各界肯定，瑞典、德國醫學院學生皆曾參訪本局緊急醫療服務系統，對本局救護品質深表肯定。本局和緯專責救護隊同仁陳冠傑於 102 年獲得「全國十大傑出救護技術員」第一名，顯見本局救護人員水平，自訓練養成至實務操作，都有顯著成果，達到標竿學習效益。

「陳醫師加油!桃太郎帶給你力量!」

這是一名 92 歲的老醫生，醫院外的病患心跳停止救護。當救護人員陳俊宇到達時，家屬們滿臉的驚恐。除了安撫家屬的情緒外，也馬上評估患者沒有呼吸心跳，積極的做急救，除了 CPR，也為患者上了靜脈注射，給了腎上腺素。在快到達醫院前，心臟電擊器 (AED) 顯示應電擊，就這樣在救護人員跟醫護人員面前電擊一次。到院後急救不久患者回復自主心律，最後更康復出院。這是本局第六大隊永華專責救護隊隊員陳俊宇的親身故事，也是他遇到院前心肺功能停止狀況中，能恢復出院的患者裡，年紀最大的一個了。



圖 97 救護處置情形

他的家屬在我們急救時訴說著關於他的故事：他原本是個醫生，直到 72 歲都還堅持看診，他一直是患者口中公認的好醫生。而我跟夥伴們時常會在救護現場鼓勵家屬給予患者親情呼喚，情願相信患者即使沒呼吸心跳，仍可以聽得到外界的聲音，希望親情的呼喚可以幫助患者甦醒過來。而跟著我們一起護送老醫生的是他的女兒。特別的就在此處，這個老醫生的女兒竟然唱起歌，她唱的是日本童謠：「桃太郎ももたろう」。

當她唱著桃太郎時，在當時氛圍催化下，包括在車上執行救護工作的救護人員及剛好來救護車實習的醫生，大家一起對著老醫生喊著：「陳醫師加油!你一定要加油!」，神奇的是，老醫生也似乎真的有聽到他女兒及我們的呼喚聲，在我們快到醫院之前，他原本已經完全不跳的心臟，開始有了反應，可以開始放出電流，雖然是無法使心臟有效收縮而產生心跳的電流，但使用了 AED 去顫並繼續 CPR 的動作，老醫生竟然在到院後回復自主性的心跳，之後更是恢復良好康復出院。

* 本文救護員陳俊宇 101 年獲頒臺灣急診醫學會十大傑出救護技術員。



(4) 人口結構創新作為-「Elder/Education - 避難弱勢防災措施」

目前本市 65 歲以上高齡人口已達 22 萬餘人，而老年人及學童屬於災害發生時避難弱勢，傷亡比率較成年人高，實有必要加強防災措施，故本局針對獨居老人到府訪視免費安裝住宅用火災警報器，加強火災預警能力，另本局設置防災教育館，針對學童規劃設計一連串體驗學習活動，藉由專人講解及親身體驗，提升防災、避災能力，詳細情形如下：

A. 獨居老人等避難弱勢免費安裝住宅用火災警報器

高齡化社會的來臨，住宅火災對於身心機能日漸退化的高齡族群而言，是潛藏的危機，由於多數火災均於民眾深夜熟睡時發生，並常造成人命傷亡，因為人在睡夢中警覺性較低嗅覺較不敏感，而當民眾發現火災時，往往已來不及逃生，因此若家中裝設住宅用火災警報器可於火災發生初期時，即迅速察覺，及時報警、逃生，及早將火勢撲滅，降低火災所造成的人命傷亡。

為降低住宅火災發生率，為高齡者建構一個安全的生活空間，102 年度本局消防人員與義消婦女宣導隊進行居家防火安全診斷宣導時，推廣獨居老人家中免費設置住宅用火災警報器，由各地消防分隊依據社會局提供之 65 歲以上之獨居老人，主動到府訪視安裝住宅用火災警報器，指導使用方法，確保高齡長者能強化自身居家防火安全。因住宅用火災警報器為免費推廣，自然引起民眾熱烈迴響，考量數量有限，目前仍以火災中避難弱勢的高齡者為優先推廣免費安裝對象。



圖 98 安裝住宅用火災警報器



圖 99 講解住宅用火災警報器

「素昧平生 關懷如親」

時下詐騙集團猖獗，有些老人即便消防同仁已騎乘公務機車，穿著紅色制服，對於長者來說，他們仍然保持強烈的戒心。同仁仍秉持著「安得廣廈千萬間，大庇天下寒士俱歡顏」，「人溺己溺，人飢己飢」的同理心，不厭其煩地苦口婆心向阿公、阿嬤們說明，他們才撤下心防接受訪視。

讓同仁印象深刻的是安業里的李老婆婆，據了解老婆婆向里長登記的地址因為某些原因，被迫遷移到他處。消防同仁費盡千辛萬苦，才從鄰居打聽到老婆婆現在居住的小鐵皮屋。老婆婆說他很開心有人能來看他，她的家因為某些糾紛被迫遷移到現在的居所，他年紀大了無可奈何，兒女都在高雄上班。最近因為麻豆文旦採收，老婆婆的兒子回來幫忙，才有機會享受一下天倫之樂。

同仁不僅關心老婆婆的居家用火用電安全，燃氣熱水器有無一氧化碳中毒潛勢，更鼓勵老婆婆裝置住宅用火災警報器。老婆婆一直擔心年紀大了無法行動，也擔心裝置警報器後需要付費，經過分隊同仁不厭其煩的解釋說明，告知一切裝置皆免費用，關心老婆婆的生活消防安全，這才看到老婆婆的笑容。

「如果有一天，我能夠對我們的公共利益有所貢獻，我就會認為自己是世界上最幸福的人了。」俄羅斯作家果戈里這麼說，我想這就是從事消防工作的熱情動力，哪怕旁人的冷言冷語，哪怕前方的環境凶險萬分，只要有一位、哪怕是一百位中的一位，因為我們消防同仁的關懷、我們的用心注意，能使長者的生命安全得到保障，這時候的心情我想心中的溫暖是無法言喻的。

*本文為麻豆分隊同仁黃碩鋒之宣導經歷。



圖 100 宣導過程

B. 防災教育館

(A) 防災教育從小做起，向下紮根

防災教育館特別針對學童設計一連串的活動規劃，包含「滅火器訓練」、「濃煙室體驗」、「火巷逃生訓練」、「暴風雨體驗室」、「水兵橫渡體驗（全國最高體驗高度）」、「消防常識講解」、「消防文物簡介」、「消防器材介紹」、「動感電影院」、「救災動態模型體驗」、「4D 動態消防車（全國唯一）」（圖 101）等。學童在防災體驗過程中，開心學習火災初期應變措施、災害現場逃生要領等重要的防災知識，達到寓教於樂的目的。



本館堅持每位學童都該親身體驗

● The museum policy recommends every child should have experienced fire fighting Practice.

Rescue crossing training
水兵橫渡
三層樓高僅靠二根繩，你敢過嗎？練練你的膽量，下一個藍波就是你！

3D Flight Simulation
3D 動感電影院
驚心動魄身歷其境的直升機救災過程，你能想像嗎？

Fire extinguisher training
水滅火器使用
牢記拉、拉、壓口訣。(拉拉環、拉噴管、壓握柄) 你是「最棒的」？還是「最遜的」？

Escape sling training
緩降機
想要順利著地，一定要韋韋，膽大心細，以免高吊半空中。

Earthquake Simulation Room
地震屋體驗
體驗天搖地動的感覺，好難走！教你如何避難逃生。

Heavy Smoke Simulation Room
濃煙逃生
在充滿濃煙的屋內，學會克服黑暗的恐懼，濕巾掩口鼻，低姿沿牆爬行，尋找光明之道。

Storm Smoke Simulation Room
暴風雨體驗
親身體驗一下雷電交加暴風雨的感覺，才知道颱風天「來」恐怖.....

Fire Simulation Alley
火巷逃生
教你如何從火場灼人的高溫中逃生。

Fire simulation
救災動態模型
透過模型模擬讓您了解遇到火災時如何處置及——九勤務中心，如何受理報案與派遣救災。

Introduction of fire fighting equipment
消防器材介紹
認識各項消防器材，遇到火災，才會臨危不亂，確實作到通報、疏散、初期滅火。

Fire truck simulation
動態消防車
體驗駕駛消防車出動救災，感受消防人員工作的驚險刺激。

● This is best experience for a field trip in elementary school education.

國小戶外教學 最佳選擇!

竭誠歡迎您！您來親身體驗！

圖 101 本局防災教育館體驗項目圖

表 46 全國消防機關附設防災教育館體驗項目表

全國消防機關附設防災教育館體驗項目				
體驗項目	本館	台北市	基隆市	新竹市
消防歷史文物	V	V		V
救災動態模型	V			V
消防器材介紹	V	V		V
動感電影院	V		V	
居家防火 示範區		V	V	
水滅火器操作	V	V		V
地震體驗屋	V	V	V	
暴風雨體驗	V	V	V	
火巷逃生	V	V	V	
緩降機	V	V	V	V
水兵橫渡	V		V	

濃煙逃生	V	V	V	V
救護教導區		V	V	
4D 動態消防車	V			

資料來源：台北市、基隆市、新竹市等地消防局及本局官方網站

(B) 招募志工

為提升防災教育館服務品質，本局特招募 11 名防災教育館志工，並於 102 年 5 月 17 日開始服務，這群志工夥伴的投入，對於推行防災教育工作是一大助力，其服務項目有：防災教育館導覽解說、災害的緊急應變與避難求生觀念、防災、防溺的基本常識。志工夥伴除進行各項體驗講解外，並協助體驗民眾進行體驗準備及安全維護事宜，提升體驗流暢度及安全性，防災館志工服務情形如圖 102。

防災館志工必須參加特殊訓練及定期基本訓練，課程包括消防文物導覽解說、體驗項目安全維護、緊急救護基本處置、防災知識講習、觀念溝通等，種種訓練課程讓志工們能為市民大眾作詳細的導覽解說，創造出優質學習環境，訓練情形如圖 103。



圖 102 防災教育館志工服務情形



C. 服務措施執行方法效能性

- (A) 102 年本局共計免費安裝 2,102 具住宅用火警警報器，均安裝於獨居老人或 65 歲以上行動不便老人。
- (B) 本局防災教育館志工自 102 年 5 月 17 日開始服務，11 名志工累計服務 550 小時，服務約 5,000 名民眾。
- (C) 為了解參訪體驗民眾對本局防災教育館滿意度情形及相關建議，於 12 月 9 日至 12 月 13 日實施滿意度調查，回收有效問卷 220 份，滿意度達 95.9%。

D. 創新服務標竿學習效益

本局防災教育館曾接受公共電視「下課花路米」等節目採訪，以趣味生動方式有效宣導館內設施並達到防災宣導之目的。



2. 組織內部創新機制及運作情形

南方古都新消防，在資源及人力拮据下，必須走出具有臺南特色的消防新路線，透過局內群策群力，鼓勵同仁對於各項業務及制度提出創新建言，提升工作效率，提供市民有效率、迅速、廉能、具同理心的高優質服務，一起攜手開拓消防嶄新的局面，讓臺南市成為安全生活的「好地方」。

(1) 創新提案制度

A. 執行方式：

- (A) 成立建議審查小組：成員共計 12 人，其中 6 人由局長指定，6 人推選產生，任期一年。
- (B) 設置意見電子信箱：採線上方式，對應興應革事項提送人事室電子信箱(tncfd006@tncfd.gov.tw)，所提建議若係創新、具體詳細、有建設性及有效益且具名，則轉交各科、室及中心研處。
- (C) 革新提案：本局公務人員得從事個人或集體研究，具名提出創新或改進之具體建議及措施提案，提案內容亦須具體詳細、有建設性及有效益性，並得參與本局辦理之評選。

B. 提案類別：

- (A) 創新經濟與科技發展
- (B) 廉能政府與優質文教
- (C) 永續環境與和諧社會
- (D) 地方自理

C. 評選機制：

由本局各單位及所屬各大隊、分隊同仁以提案單附件提出，針對勤於每年召集評審委員前來審查，經過內部審查後報送行政院。

- (A) 初審：以書面審查為原則，評審全部建議案後進行評分並排序。
- (B) 核定：依據初審結果，簽報局長核定。

D. 獎勵方式：

- (A) 本局內部初審獲前三名者：以上建議案將薦送市府審查，並可依本局外薦送機關之獎勵規定辦理，第一名：嘉獎 8 人次；第二名：嘉



- 獎 6 人次；第三名：嘉獎 3 人次，每人最高記功 2 次。
- (B) 市府審查獲前三名者：建議案經本局函頒記功以上人員並經市府審查獲前三名者，可於本局陞任評分標準表之創新作為項目加 1 分；經本局函頒記功以上人員並經行政院頒發特等獎(優等獎或榮譽獎)者，可於本局陞任評分標準表之創新作為項目加 2 分，獲特優獎該項加 3 分。
- (C) 行政院審查：俟行政院公布獎勵名單未獲上述機關獎勵的建議案，如確實對本局有貢獻效益高，本局函頒建議案獲記功以上人員可於本局陞任評分標準表之創新作為項目加 0.5 分，本項業務有功、績優人員得另簽獎勵。

表 47 102 年創新提案辦理情形

創新提案內容	提報單位	提報市府及行政院 審查情形
QR Code 於消防後勤管理及災害搶救作為之運用	災害搶救科	1. 經臺南市政府 102 年 5 月 13 日初審為績優提案。 2. 代表臺南市政府創新提案參加行政院複審之殊榮。
移動式或固定消防栓箱狹巷道自救	第一救災救護大隊	經臺南市政府 102 年 5 月 13 日初審為績優提案。

表 48 102 年創新提案已推動項目

1 0 2 年 創 新 提 案 已 推 動 實 務 運 作 項 目		
創新提案內容	提報單位	推動情形
移動式或固定消防栓箱狹巷道自救	第一救災救護大隊	已推動

(2) 專案報告創新作為

本局每週召開局務會議或週報，參加人員為本局內、外勤單位主管，自 102 年起，會中經常性邀請同仁專案報告創新服務措施或施政革新作為，報告類型廣泛，互相激盪達到學習效果，優良建議並納入本局施政作為推動辦理，精進本局服務效能及品質，102 年計專案報告 19 次。

表 49 102 年專案報告創新作為項目推動效益分析表

報告主題	報告創新作為	效益	推動情形
ICS 策進作為	成立戰術戰技教官團	提升同仁救災戰力	已推動
救護 KPI	救護關鍵績效指標	作為提升心臟停止病患到院前急救成功率指標	已推動
赴日本大規模災害指揮官訓練專案報告	防災宣導遊戲	提升防災宣導效果、活潑度	已推動



參、未來努力方向

隨著劇烈天氣型態頻率增加、人口結構日益高齡化等趨勢發展，防災、救災工作有愈來愈多的新挑戰，本局在消防工作上也要求新求變，針對不同類型的災害採取最為有效的防救、搶救作為，消弭災害於無形，營造「安全大臺南」的施政目標，未來將強化實施以下項目，提升本局服務品質。

- 一、提升 119 資通訊及無線電數位網路系統功能，滿足民眾報案需求並強化指揮體系運作。
- 二、持續充實救災車輛及裝備器材，因應不同型態災害搶救需求。
- 三、推動火災鑑定實驗室科技化，提升鑑定品質，保障民眾權益。
- 四、強化義消救災訓練，厚植義消協勤救災能力，確保充份救災人力。
- 五、持續整合民間力量與義勇消防救災資源，深耕社會基層災害防救能量。
- 六、建立醫療指導醫師制度，辦理救護人員普測，提升到院前救護品質。
- 七、精進消防人員搜救技術及災害應變能力，積極服務民眾。
- 八、持續增加網路線上服務能量，提升為民服務效率。
- 九、新建、更新消防服務據點，提供民眾更便利、舒適的洽公場所。
- 十、持續提升救災人員出勤速度及安全駕駛觀念，確保救災效率。
- 十一、持續推動本市古蹟防災工作，確保文化資產永續存在。
- 十二、持續加強維護各類場所消防安全、公共危險物品、爆竹煙火、液化石油氣之安全管理，確保民眾生命財產安全。
- 十三、積極防範一氧化碳中毒事件發生。
- 十四、推動住宅防火對策及推廣居家設置住宅用火災警報器。



附件一

102 年臺南市政府消防局服務人員回應 Q&A 測驗題庫

1. 問：向本局申請救災、救護或為民服務時，是否需付費？

答：本局執行各項服務時，皆免費為民服務，絕對不向民眾收取任何費用。

2. 問：民眾遇有捕蜂、捉蛇等案件時，本局是否有協助民眾處理？

答：本局在捕蜂、捉蛇方面，亦列為服務之項目。

3. 問：瘡癩人士應如何報案？

答：可使用手機簡訊傳至 0911-511-915 及 0911-511-916 或電話傳真 06-2952154 傳至本局救災救護指揮中心。

4. 問：民眾撥打 119 報案專線，應注意那些事項？

答：(1) 報案事由：(火災、救護、為民服務等)

(2) 案發地點

(3) 報案人姓名

(4) 報案人連絡電話

5. 問：每年何時進行遷移或更換燃氣熱水器補助？

答：每年 1 月 1 日至 4 月 30 日。

6. 問：逃生梯、防火巷阻塞是否屬消防局權管？

答：此一問題屬建管單位之權責。

7. 問：119 救護車緊急救護服務對象？

答：(1) 因災害或意外事故急待救護者

(2) 路倒、傷病無法行動者

(3) 孕婦待產者

(4) 其他緊急傷病需緊急就醫者

8. 問：住宅用火災警報器至何處可購買？

答：各大賣場均有販售。

9. 問：有關申請遷移消防栓或改為地下式消防栓問題？

答：遷移消防栓或改為地下式消防栓，其費用原則上需由住戶來負擔，自來水公司將配合遷移消防栓或改為地下式消防栓。

10. 問：有關消防栓附近停車問題？

答：消防栓前後 5 公尺路面不得停放車輛，以避免影響消防車取水。若妨礙消防救災，違者依消防法規定，可處 3000 元以上，15,000 元以下罰鍰。

11. 問：發現縱火可疑案件要如何檢舉？

答：可以向所轄警察、消防單位報案或直接撥 110、119 報案。

12. 問：施放爆竹煙火是否需申請施放？

答：若施放一般爆竹煙火不需申請施放許可，惟應注意所施放之一般爆竹煙火，應附有內政部許可之認可標示。另外若施放專業爆竹煙火（高空煙火）應於施放五日前，向本市消防局提出申請。未經許可施放，可處新臺幣 3 萬元以上，15 萬元以下罰鍰。

13. 問：如何加入義消？

答：新進義消應具備下列資格：

- (1) 年滿二十歲、身心健康之中華民國國民。
- (2) 設籍並居住當地且未參加其他義勇或民防組織者。
- (3) 未曾受有期徒刑以上刑或感訓處分之裁判確定者。但因過失犯罪者，不在此限。
- (4) 男性應服滿兵役為原則。

14. 問：有關巷弄狹小，且亂停車問題？

答：請市民勿於狹小巷道內堆放雜物或隨意停放車輛，以免於火災發生時影響消防人員車輛救災。

15. 問：火災後受災戶申請火災證明書用途？

- 答：
- (1) 申請房屋火災保險理賠。
 - (2) 汽、機車牌照燒燬者，報廢車牌之用。
 - (3) 清運火災後廢棄物用。
 - (4) 住家、公司行號、工廠申請減免稅賦用。



附件二

臺南市政府消防局服務品質滿意度問卷調查表

日期： 年 月 日

您好！非常歡迎您蒞臨本局，對於本局今日所提供的服務，希望您能花幾分鐘時間填寫以下問卷，您的寶貴意見將是我們改進的動力及努力的方向，非常感謝您的配合！

順頌 身體健康 萬事如意

臺南市政府消防局 敬啟

填卷說明：請選擇適當的選項打“☑”，若需填寫文字，請具體扼要。

1、對於本局人員的服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

2、您對本局辦公處所的動線引導是否滿意？

非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

3、您對本局所提供的專業諮詢服務是否滿意？

非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

4、您對本局人員的專業能力是否滿意？

非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意

5、您對本局整體環境品質（清潔度、舒適度）是否感到滿意？

非常滿意 滿意 沒意見 不滿意 非常不滿意





臺南市政府消防局

網址：www.tcf.gov.tw