

第九屆-政府服務品質獎

您へ安全阮來顧



卓越調查品質



優化預防管理

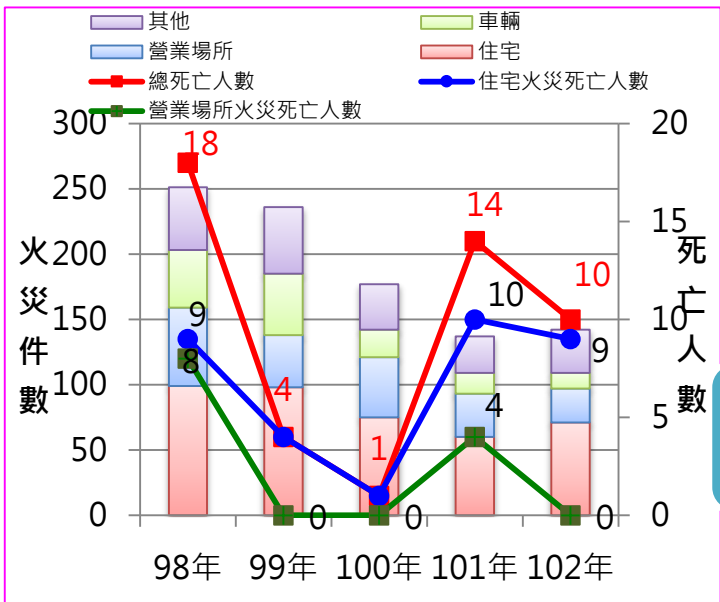


守護您的居家安全

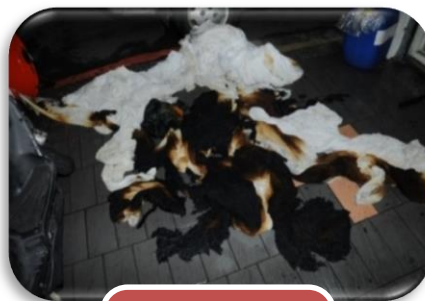
報告單位：臺北市政府消防局



是什麼讓我們的城市火大了？



98-102年火災件數與死亡人數分析



一把無名火

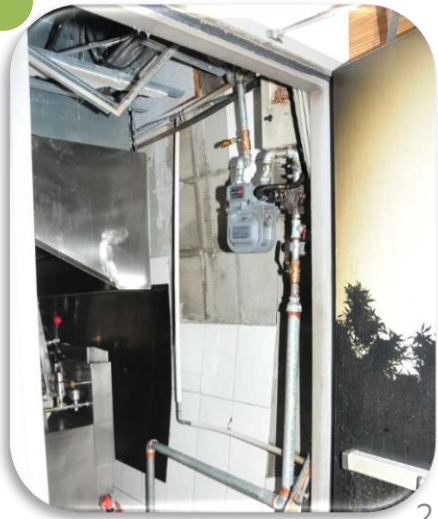


合格產品卻不安全

住宅火災多

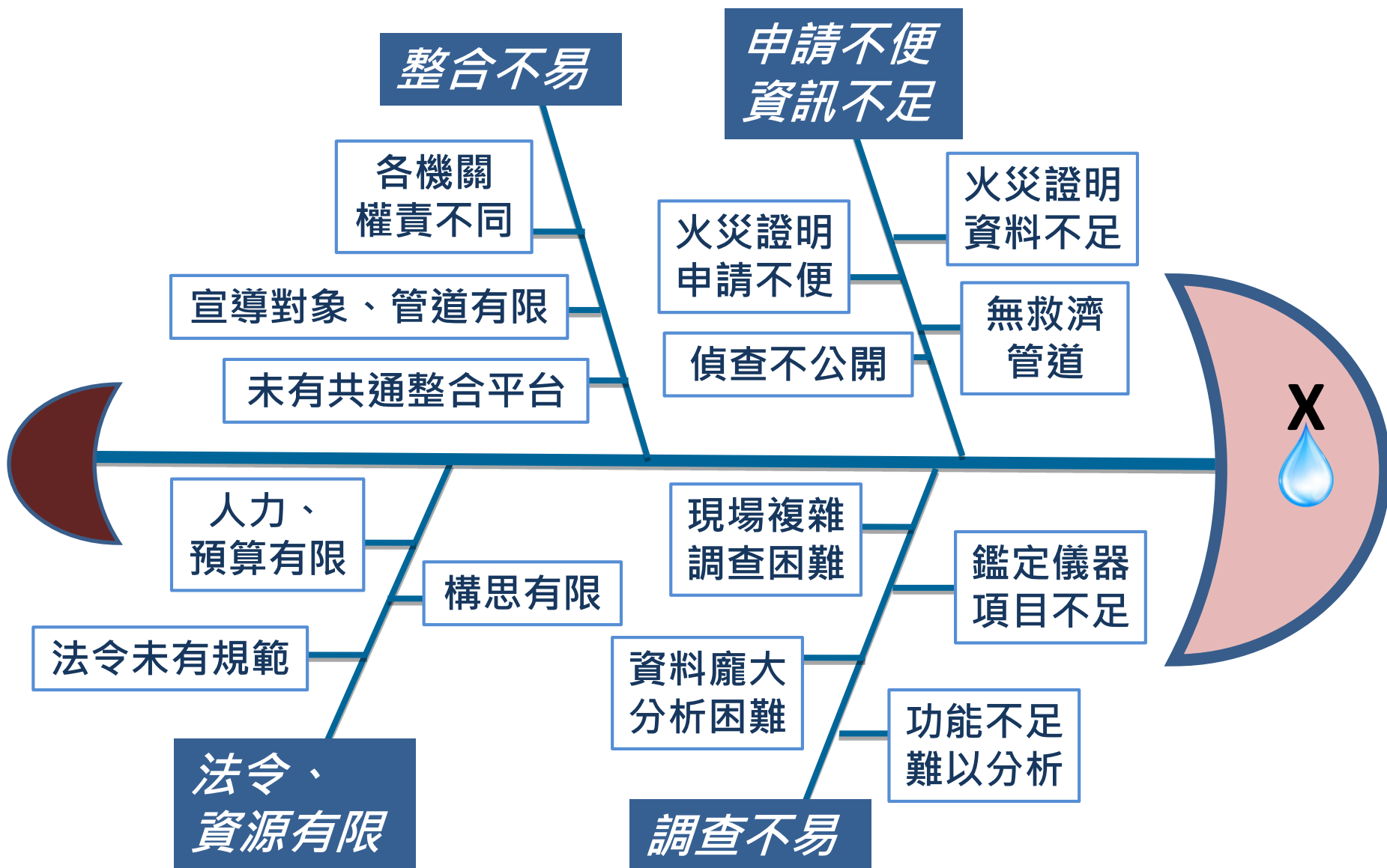


低成本大災難縱火





服務專案遭遇困難





服務專案採行解決方法

整合簡化流程

- 跨機關水平垂直整合
- 同機關水平整合
- 跨專業協助

導入資通訊服務

- 運用線上服務系統
智慧辦公

結合社會資源

- 人力物力及媒體資源
建立社區夥伴關係
- 異業結盟

善用群眾智慧

- 多元網路管道
- 滿意度調查表回饋
- 社會資源的建議

精進服務品質

- 擴展調查廣度及深度
- 運用創新技術
- 舉辦專業訓練及研討會
- 滾動式檢討



整合簡化流程 / 跨域合作 資源整合

全國首創

1 跨機關垂直整合

經濟部
標檢局
交通部

- 新增檢驗項目
- 要求商品召回檢修
- 要求廠商更換零件

消保官

- 協調消費爭議

消防署

- 協助鑑定起火原因

廠商

- 協助鑑定起火原因
- 處理消費爭議
- 更換零件

2

跨機關水平整合

全國首創



3

同機關水平整合

擴大火災證明
受理範圍

火災調查科

各消防分隊

鄰、里長



導入資通訊服務 / 善用科技 服務無礙



運用線上服務系統

服務
184,647人



全國
首創

線上申請服務：

1. 地點體驗車 2. 防火宣導車 3. 防災教育宣導講師 4. 其它宣導服務

申請時段說明：

請依以下時段申請
上午(9時00分-12時)、下午(1時30分-5時30分)、晚上(6時30分-9時)

燈號表示說明：

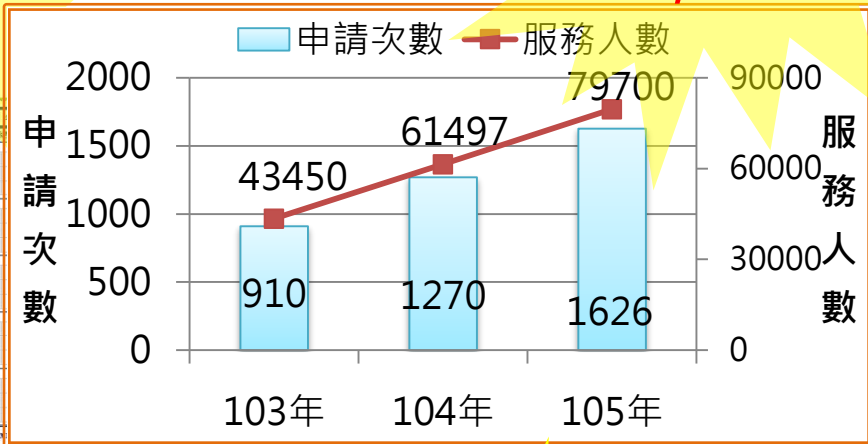
綠燈：車輛尚可申請
藍燈：車輛已接受預約審核中(僅提供其它宣導服務申請)
紅燈：車輛申請已額滿(僅提供其它宣導服務申請)

申請條件：

- 臺北市各機關、學校、公司及社區等團體。
- 申請參與宣導人數需 20人以上。

週一	週二	週三	週四	週五	週六	週日
上午 下午 晚上	上午 下午 晚上	上午 下午 晚上	上午 下午 晚上	上午 下午 晚上	上午 下午 晚上	上午 下午 晚上

連絡電話：02-87865



智慧辦公

火災案件資料探勘

條件設定 | 分析結果

4. 資料探勘結果

[地上層數]：

0-5 = 88
11-15 = 21
6-10 = 25

[屋齡]：

0-10 = 34
11-20 = 18
21-30 = 17
31-40 = 55
41-50 = 32

L2分析符合：4

當 [地上層數]=0-5
-> [屋齡]=31-40 -> 可信度:0.330

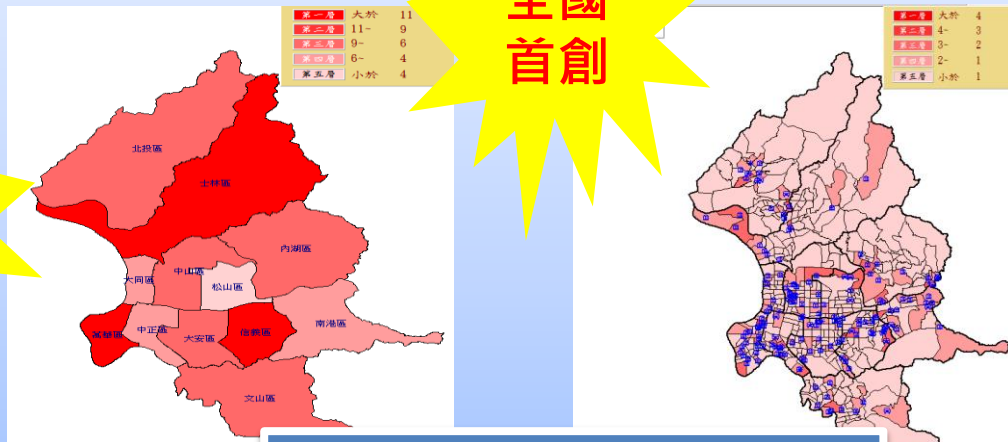
當 [地上層數]=0-5 -> 可信度:0.527

當 [地上層數]=0-5
-> [屋齡]=41-50 -> 可信度:0.341

當 [地上層數]=0-5 -> 可信度:0.938

開始探勘

全國
唯一



全國
首創

Data mining

火災危害度分析系統



結合社會資源 / 統合資源 力量無窮

家戶訪視



民力運用

捐贈住警器



社會資源

媒體資源

電視牆



異業結盟

公車廣告





精進服務品質 / 創新技術 獨步全國



疑似自然發火



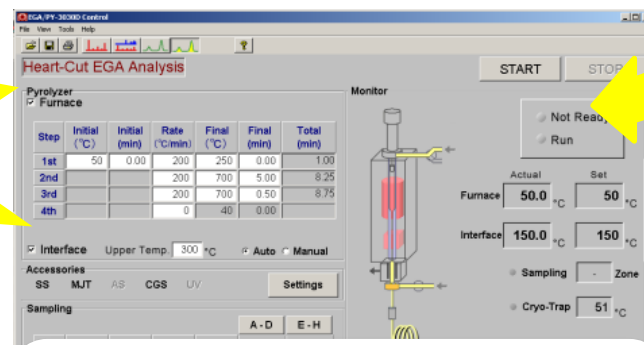
無標準鑑定方法

全國首創
鑑定方法



通過認證

申請碳氫化合物
燃料鑑定



自行研發碳氫化合物
燃料鑑定方法



外部效益

外部效益

提升火災調查公信力，
精確研判起火原因

創造政府
正面形象

- 全國第一及擁有最多認證項目火災鑑定實驗室
- 學習標竿

找出致災因子

- 預防火災發生

掌握縱火手法

- 遏制連續縱火

保障民眾權益，
協助災後復原重建

精確研判起火原因

- 縮短理賠時間23日以上

協助解決賠償糾紛

- 申辦火災證明1小時

有效預防火災，
降低火災傷亡及損失

有效預防火災

- 火災件數降低27.5%
- 死亡人數減少50%

多元宣導

- 滿意度9成以上

強化預防管理

- 營業場所零死亡

事故產品橫向聯繫

- 提升產品品質



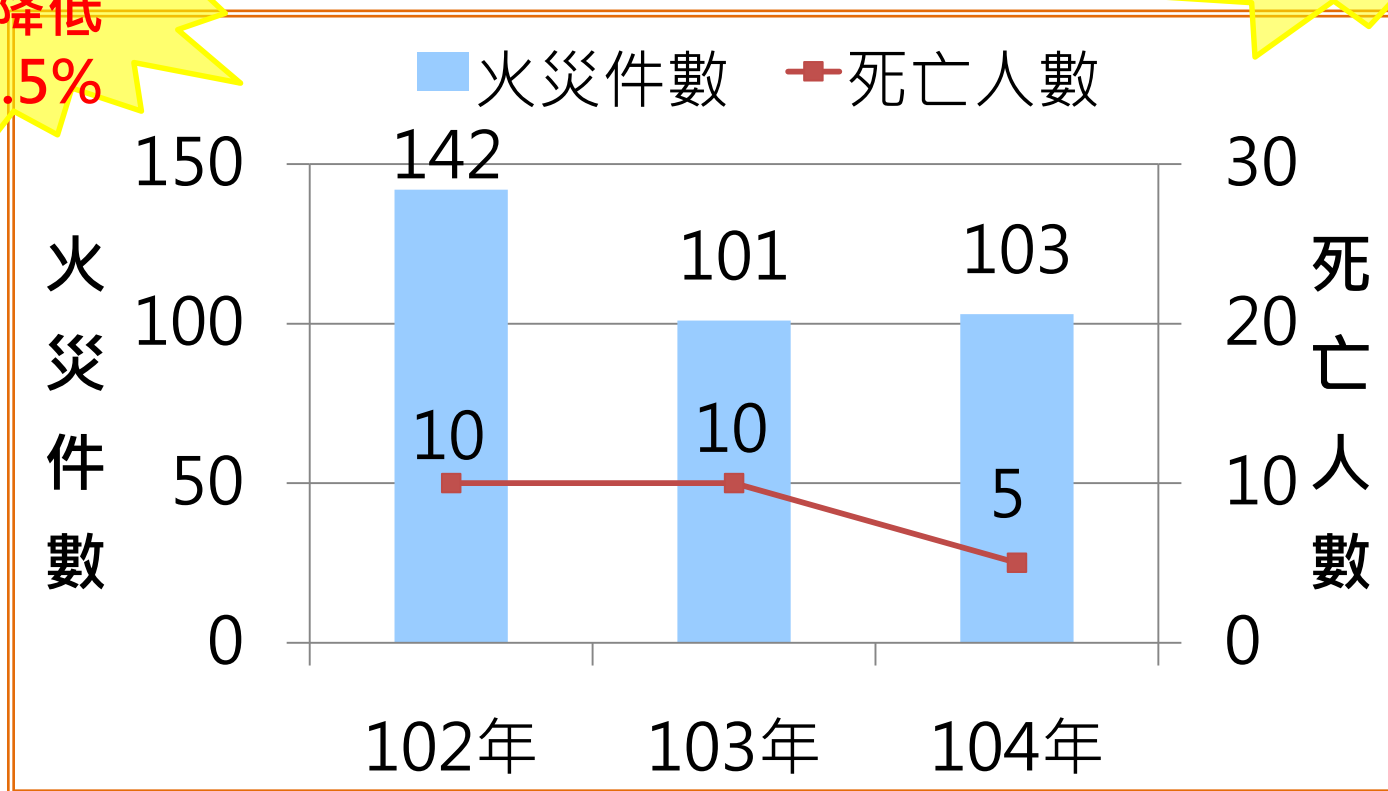
有效預防火災，降低火災傷亡及損失



• 找出致災因子，對症下藥有效預防

火災件數降低
27.5%

火災死亡
人數減少
50.0%



註：自105年7月火災認定規定重新定義，致105年無法與往年相互比較



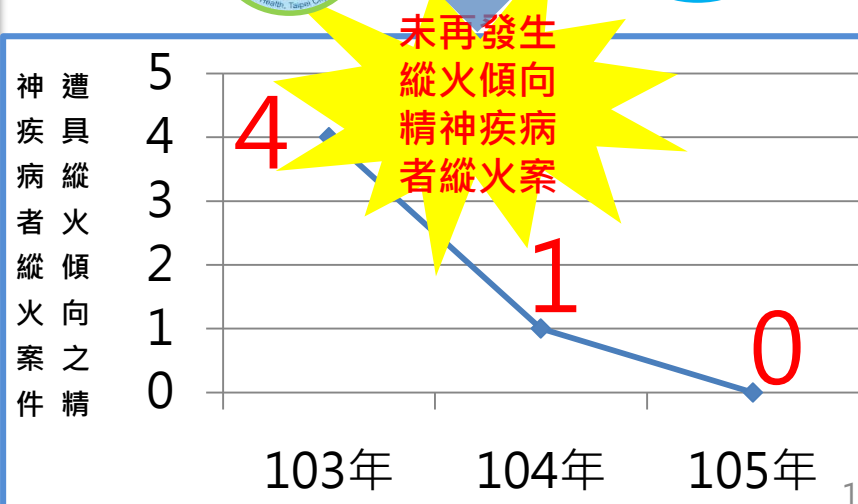
有效預防火災，降低火災傷亡及損失

✓ 建立橫向聯繫網絡，有效抑制縱火發生

機關整合

消防局積極連繫警察局、社會局及衛生局

- ◆ 警察局：盡快移送地檢署偵辦，列治安顧慮人口，實施定期訪查
- ◆ 衛生局：關懷訪視人員進行後續關懷訪視。特殊個案追蹤照護。
- ◆ 社會局：社工定期訪視關懷，協助申請後續社福救濟或補助金





有效預防火災，降低火災傷亡及損失



獨步全國多元宣導，有效預防火災發生

全國首創
「手繪漫畫」
防災手冊

媒體宣導

防災館宣導

全國
首創



行政指導更換管線

全國第一
本可手機
APP下載

行動防災APP

宣導服務
全國之冠

消弭肇禍
原兇

強化
火災知識

消滅致
災因子

普及預
防觀念

掃除危
險因子

防災
教育向下
扎根

提升居
家安全



消防小偵探

消滅電陶爐
危險

防宣活動

防災手冊

全國
首創

消防營

國小消防體驗日

台北市防災資訊





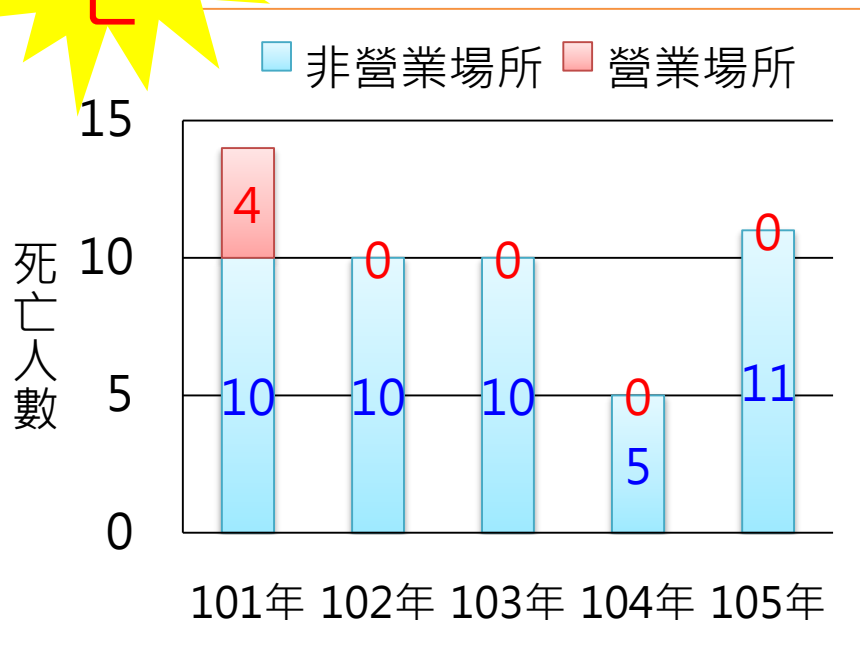
有效預防火災，降低火災傷亡及損失



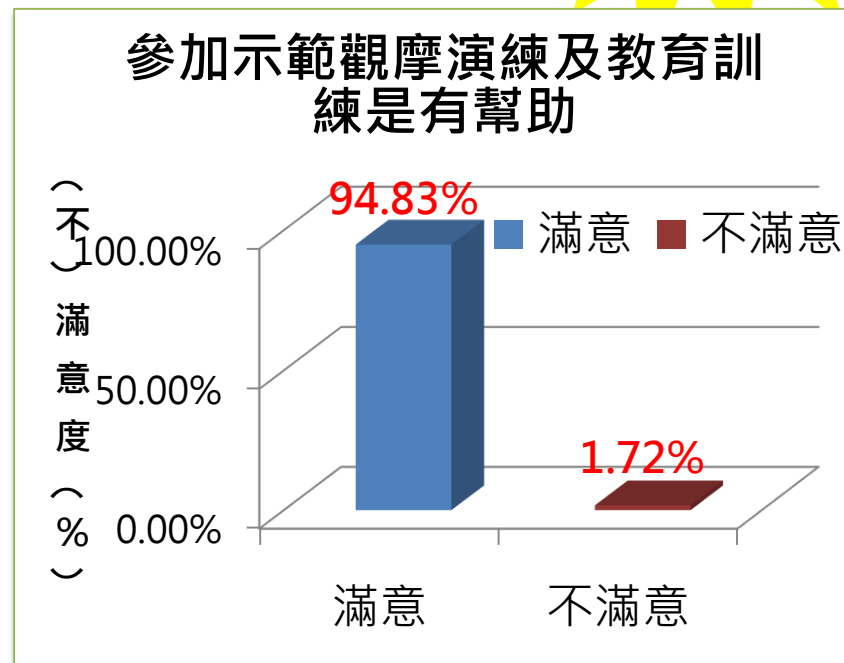
• 強化火災預防管理，有效降低火災發生

零死亡

滿意度
94%



營業場所火災分析



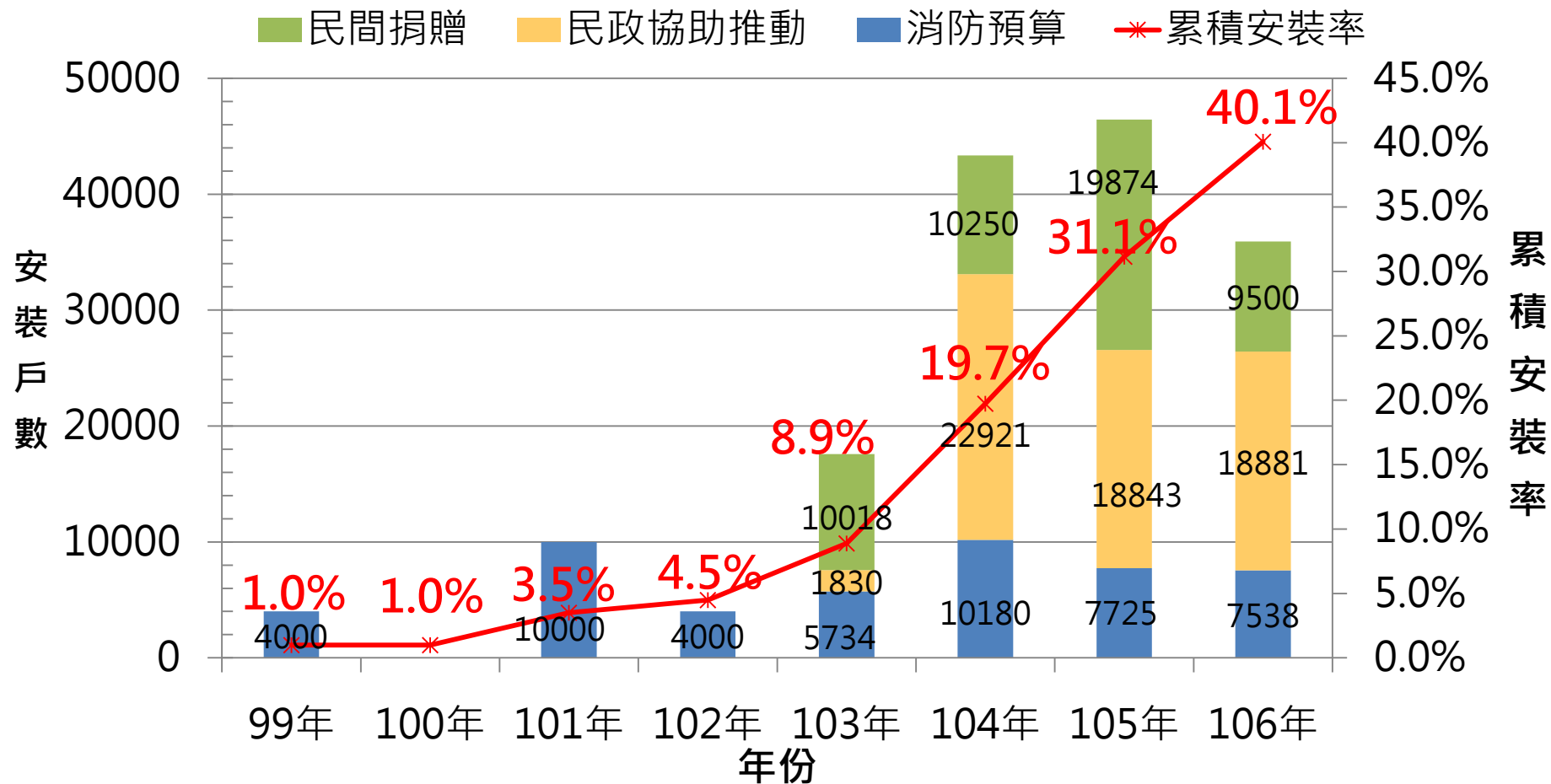
老福機構示範觀摩演練問卷分析



有效預防火災，降低火災傷亡及損失



• 有裝（住警器）有保佑，有效降低死亡率





內部效益

連續2年榮獲中央評鑑第一名



工作獲肯定、成就價值高



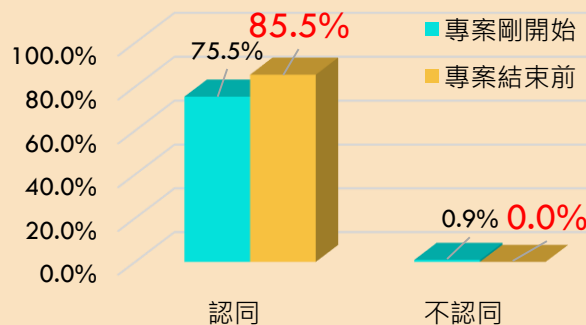
提升專業能力

內部效益



榮獲104年本府創意提案精進組亞軍

認為有助於提供民眾更好的保障



內部認同感高



成本合理性

以現有預算創造最大效益

3年 (103年至105年)
約5,679萬元



安全、安心、安居





成本合理性



安心、安全、有保障



住警器死神的剋星

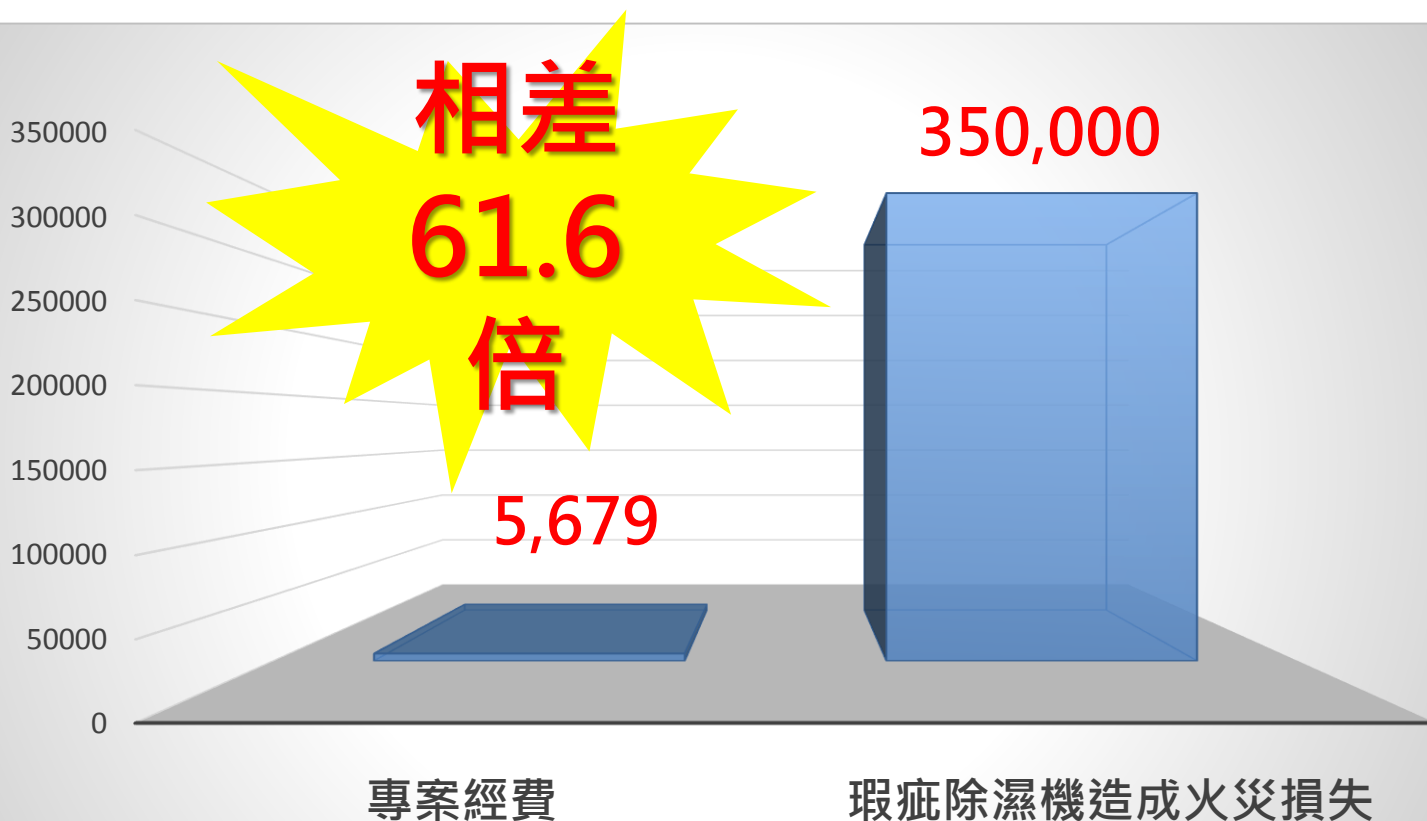




成本合理性

- ✓ **減少民眾損失**：10萬多台瑕疵除濕機若發生火災，估計造成民眾損失約為35億元，較本專案預算**高出61.6倍**。

經費或損失金額（單位：萬元）





專業

熱忱

積極

創新

縝密

Core 核心 **Values**
堅守價值 創造願景

未來努力方向

✓ 持續推動民眾住警器自裝率，提高居家安全性

✓ 提供優質服務，深耕韌性社區

✓ 善用資通訊科技，提升火災調查及火災預防效能

✓ 推動消防家庭化、社區化、全民化，建構安全、安居、安心的屋主環境