

附件二

民眾諮詢服務 Q&A

(一) 為什麼要發送災防告警細胞廣播服務(CBS)訊息?

為發生威脅民眾生命安全重大災害時，能立即通知民眾採取緊急應變作為，以保障生命財產安全，故辦理 CBS 訊息發送。

(二) 災防告警訊息種類有哪些?本次使用的是哪一種?

1、依國家災害防救科技中心規劃，告警訊息分為「國家級警報」、「緊急警報」、「警訊通知」及「測試用訊息」四大類，相關告警內容分述如下：

- (1)「國家級警報」(頻道 4370)：民眾可能立即受危害，如地震速報、空襲警報等。
- (2)「緊急警報」(頻道 4371)：如災害業務防救業務有關機關的疏散避難警報。
- (3)「警訊通知」(頻道 911)：適用較無急迫性，但與民眾生活息息相關之警訊，如大雨即時訊息、海嘯警報、颱風強風告警、公路封閉警戒、水庫放水警戒、土石流警戒、傳染病、國際旅遊疫情、空襲警報演習、及核子事故警報等。

2、本次係將採用「緊急警報」(頻道 4371)進行發送。

(三) 為何我沒收到，是不是國家邊緣人?

要收到災防告警訊息須符合手機為 105 年之後出廠且通訊晶片符合 NCC 細胞廣播服務標準。

(四) 手機在什麼情形下，會收不到災防告警訊息?

用戶手機無法收到告警訊息的原因推估如下：

- 1、訊息發送時，您正在語音通話中。
- 2、訊息發送時，正在使用 3G 網路上網。
- 3、手機是否開啟飛航模式或未插入 SIM 卡。
- 4、手機經設定拒收「警訊通知」、「緊急警報」或「測試用訊息」。
- 5、手機未更新韌體，不具接收全部災防告警訊息功能。
- 6、手機所在位置不在訊息發布範圍內。

(五) 聽、視障人士是否可以清楚瞭解訊息內容?

手機接獲災防告警訊息時，除訊息內外，尚有特殊可資識別之特殊聲響、振動，可供聽、視障人士辨識。另視障人士亦可透過手機內建的

Talkback(適用 Android 手機)或 voiceover(適用 iOS 手機)功能朗讀災害告警訊息，俾及早掌握離災、避災等因應作為。

(六) 一定要是 4G 用戶才能享受災防告警訊息服務嗎？

是的，該服務僅提供 4G 用戶使用。同時僅限手機連接到 4G 和 3G WCDMA 網路時才可以接收，當然手機還是得具備接收災防告警訊息功能。如果手機開啟飛航模式、未插入 SIM 卡及無基地台訊號者，則無法接收災防告警訊息。前述 3G WCDMA 網路指使用 WCDMA 技術之 3G 業者提供之行動通信網路。目前使用 WCDMA 技術之 3G 業者為中華電信、台灣大哥大、遠傳電信及台灣之星；使用 CDMA2000 技術之 3G 業者為亞太電信。

(七) 我的手機是 4G，為什麼還收不到訊息？

請檢查您所在位置是否接收得到基地台的訊號，如果有，請不吝來電告知內政部消防署(電話 02-8196-6136)，並請說明所使用之手機品牌、型號、所在位置等訊息，內政部消防署會將相關訊息彙整後提供給國家通訊傳播委員會辦理。

(八) 可以選擇拒收災防告警訊息嗎？

除國家級警報外，其餘告警訊息用戶端皆可經由手機介面設定開啟或關閉。

(九) 收到災防告警訊息的鈴響或振動太吵，可以關閉嗎？

災防告警訊息的鈴響或振動是可以設定關閉的，使用者可依需要調整之，另手機發出聲響及振動信號時，用戶可自行提前中斷該信號。

(十) 如何分辨收到的是災防告警訊息而不是惡作劇簡訊？

目前 4G 業者提供的訊息傳遞服務，計有一般簡訊服務(SMS)及細胞廣播服務(CBS)二類。手機於第一時間收到災防告警訊息時，會發出特殊聲響及震動(依使用者設定)，但收到一般簡訊不會有此提醒方式。惡作劇簡訊係以一般簡訊進行傳遞，4G 用戶可以清楚識別。

(十一) 若需更進一步詳細資訊，請參考以下網站：國家通訊傳播委員會首頁>資訊櫥窗>重要議題>重要專區>災防告警服務專區>Q&A>手機使用篇

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3737&is_history=0