

各級消防機關救災救護指揮中心執勤人員表揚實施計畫

106 年 2 月 13 日消署指字第 1061000008 號函頒

壹、依據

- 一、消防勤務實施要點第 19 點。
- 二、消防專業人員獎懲標準表。
- 三、各級消防機關救災救護指揮中心作業規定伍、作業要領二、報告及通報(六)之規定。

貳、目的

為鼓勵各級消防機關救災救護指揮中心執勤人員於受理報案時，能快速、正確、有效判斷民眾需求，提升派遣效率，爭取搶救時間，精進整體消防戰力，進而樹立消防新形象。

參、主辦單位：內政部消防署(以下簡稱本署)

肆、協辦單位：各直轄市暨縣(市)消防局、本署所屬各機關

伍、類別

- 一、機關組：3 名。
- 二、個人組：6 名。

陸、對象

一、機關組

各級消防機關救災救護指揮中心，均屬之。

二、個人組

- (一)實際服務於各消防機關之救災救護指揮中心滿 6 個月以上之編制內人員(含消防替代役)，並主要職掌 119 緊急報案電話受理工作。
- (二)受理派遣件數達所屬機關總受理件數 5%以上者；若執勤人員超過 20 位以上者，則受理案件數應達該單位的平均受理件數以上。

柒、日期

- 一、統計期間：自 106 年 3 月 1 日起至 106 年 9 月 30 日止。
- 二、收件截止：106 年 10 月 10 日止（逾期或所送表件不全者概不受理），請將遴薦者「119 受理案件 KPI 統計分析表」（KPI：關鍵績效指標，Key Performance Indicators）函報本署。

捌、甄選要件

一、各個案件於受理時，至少須依照下列要項進行詢問，當確認完畢後再進行案件派遣，以符合受理程序，執勤人員應避免派遣快速，而致忽略派遣要領。

- (一)預通告：火災案件於確認地址(或概略地點)後，進行預通告流程。
- (二)火災案件須詢問：(1)火災類型、建築物類型；(2)有無人員受困、受傷；(3)起火樓層、建物樓層(非建築物本步驟可省略)；(4)有無火煙或濃煙的顏色。
- (三)救護案件須詢問：(1)救護類型；(2)傷患意識；(3)有無正常呼吸；(4)傷患人數。
- (四)災害搶救案須詢問：有無人員受困、受傷。
- (五)其他類案件須詢問：有無人員受困、受傷。

二、各級消防機關各類案件之派遣時間為本計畫之分析標的，以派遣率關鍵績效指標進行計算，次由軟體系統，計算機關與各執勤人員之平均受理時間。

玖、甄選程序

一、第一階段

- (一)各級消防機關執勤人員之受理統計資料統一由本署「119 救災救護指揮派遣系統」中取得，各機關應彙整該單位全部執勤人員於統計期間的正式派遣時間(註:執勤人員接起該通電話至完成派遣作業)及 119 受理案件 KPI 統計分析表(統計分析表格如附件)。
- (二)另非使用本署「119 救災救護指揮派遣系統」之消防機關，由各該消防機關協同本署指定人員，自該系統中取得相關資料，並編製前述分析表。
- (三)執勤人員正式派遣案件之統計資料均應符合本計畫所訂定之關鍵績效指標(KPI)要求，即：
 - 1、火災案件，應於 120 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85%以上。
 - 2、救護案件，於 60 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85%以上。
 - 3、災害搶救案件、其他類案件無受理時間要求。
- (四)機關組資料由各該消防機關統計所屬執勤人員於統計期間之所有案件，再進行關鍵績效指標(KPI)之計算。

(五)本階段各執勤人員及消防機關平均受理時間之統計資料將按月提供各消防機關確認。

二、第二階段

由本署救災救護指揮中心人員根據第一階段資料進行審核、完成統計排序，以選出個人組前 20 名、機關組前 10 名。

三、第三階段

(一)由署長指定人員及外聘專家學者，合計 7 人共同組成評審委員會。

(二)評審委員會針對第二階段資料進行審查，選出機關組 3 名、個人組 6 名。

拾、獎勵

一、機關組：獲獎單位獎牌壹幀。

二、個人組：

(一)特優人員 2 名，各記功二次，獲獎人員之帶班主管(或單位主管)記功一次。

(二)優等人員 2 名，各記功一次，獲獎人員之帶班主管(或單位主管)記嘉獎二次。

(三)甲等人員 2 名，各記嘉獎二次，獲獎人員之帶班主管(或單位主管)記嘉獎一次。

(四)獎牌每人壹幀。

拾壹、經費

本計畫所需經費自本署年度相關預算項下支應。

拾貳、其他事項

一、本計畫獲頒表揚機關暨人員，得於當年度「全國消防救災救護指揮中心主管會報暨勤務研討會議」中辦理。

二、為提供經驗傳承，請獲獎之機關與個人應撰擬文稿 1 篇(1,000 字以上)供本署彙整，俾供全國執勤人員參考。(並以電子郵件附橫式生活照片 3 張)。

三、本計畫聯絡人：本署救災救護指揮中心科長翁世洋、專員薛敬霖。

四、聯絡方式：

電話：02-81959119 轉 6940、6923。

電子郵件：fc711086@nfa.gov.tw。