

# 各級消防機關救災救護指揮中心作業規定

中華民國86年4月8日內政部台內消字第8676068號函頒  
中華民國91年9月25日內政部台內消字第0910089378號函修正  
中華民國91年12月13日內政部台內消字第0910089919號函修正  
中華民國98年2月23日內政部內授消字第0980820862號函修正  
中華民國104年7月15日內政部內授消字第1040820853號函修正  
中華民國107年9月3日內政部內授消字第1070823595號函修正

## 壹、目的

為統一各級消防機關救災救護指揮中心（以下簡稱指揮中心）之執勤及作業要領，以提昇指揮、調度、管制、聯繫之功能，發揮整體救災救護之力量，達到減少人命傷亡及災害損失之目的，特訂定本作業規定。

## 貳、任務

### 一、基本任務：

- （一）統籌指揮、調度、管制及聯繫救災、救護相關事宜。
- （二）重大災害災情之彙整、陳報、通報、轉報。
- （三）指揮中心勤務之規劃、督導、考核。
- （四）火災搶救、緊急救護及其他案件之統計或出勤派遣。
- （五）異常氣象資料及災害預警資料通報。

### 二、任務區分：

#### （一）內政部消防署指揮中心

- 1、指揮、調度、管制所屬機關執行災害搶救事宜。
- 2、有關全國災害搶救之協調、管制及聯繫等事項。
- 3、有關全國重大災害災情之彙整、陳報及通報。
- 4、對指揮中心勤務之督導、考核。
- 5、對指揮中心資訊、通信業務之規劃、管理及督導。

#### （二）直轄市、縣（市）消防局及港務消防隊指揮中心

- 1、有關轄區災害搶救之指揮、調度、管制及執行。
- 2、有關轄區重大災害災情之彙整及搶救報告之陳報。
- 3、一一九報案受理與勤務出勤之派遣及管制。
- 4、對所屬大、中、分隊勤務之督導。
- 5、災害發生時，綜合動、靜態資料，發揮幕僚諮詢功能。

### 參、編組及職掌

指揮中心視勤務需要設總值日官、執勤官、執勤員及緊急醫療救護人員（以下簡稱救護人員），其職掌分列如下：

#### 一、總值日官：

- （一）消防安全全般狀況之掌握、處理及聯繫事項。
- （二）督導執勤官、執勤員及救護人員執勤當日之必要作業事項。
- （三）機關之安全維護。

#### 二、執勤官：

- （一）受命救災救護之指揮、調度及聯繫。
- （二）全般災情狀況之分級陳報。
- （三）執勤當日各種紀錄、表報之初審。
- （四）重大災害搶救處理報告之撰寫及陳報。
- （五）執勤人員勤務之分配。
- （六）其他長官交辦事項。

#### 三、執勤員：

- （一）襄助執勤官掌握、處置全般狀況。
- （二）受理報案與受理災情報告及查詢。
- （三）各項狀況之紀錄、報表之填寫及協調、聯繫事項。
- （四）各類傳真資料之處理，包括登記、陳閱、轉交、轉傳真等。
- （五）臺閩地區火災暨緊急救護日報表之統計。
- （六）其他長官交辦事項。

#### 四、救護人員：

依據緊急醫療救護法第十二條暨相關規定執行其職掌。

### 肆、執勤要領

一、指揮中心應參酌各級消防機關救災救護指揮中心狀況處置表（如附表一）處置各種狀況。

#### 二、交接規定：

- （一）人員：指揮中心輪值人員均應按時交接。
- （二）時間：交接時間由各級消防機關定之。
- （三）交接事項：
  - 1、未結及待辦案件。
  - 2、前一日各種案件之發生處理狀況。
  - 3、應勤裝備及重要文件。

- 4、通信、照明、交通設備之使用狀況。
- 5、當日重要勤務活動及機動消防救災人力調用情形。

(四) 交接手續：

- 1、交接事項應填寫在每日執勤紀事表摘要敘明。
- 2、接任執勤人員應瞭解交接之全般狀況，持續處理。
- 3、交接紀錄應陳首長或指揮中心主任核閱。

三、職務代理及輪值輪休：

(一) 職務代理：

- 1、總值日官、執勤官、執勤員及救護人員變更執勤日期，應填寫變更申請表，總值日官由主任秘書（秘書）以上長官核准，執勤官、執勤員及救護人員由指揮中心主任核准。
- 2、總值日官、執勤官、執勤員及救護人員因差假應協商相當職務人員代勤，其代勤人員比照總值日官、執勤官、執勤員及救護人員規定辦理。

(二) 輪值輪休：

- 1、指揮中心執勤人員勤務分配，就編定員額作合理分配，執勤人員每週執勤四十小時；必要時，得視實際情形酌量延長之。同班執勤人員，由執勤官視實際情形調配。
- 2、前項超勤應給予加班費、補休假、獎勵或其他相當之補償；其方式由各級消防機關選擇一項或數項同時或先後為之。

伍、作業要領

一、指揮中心應參酌各級消防機關救災救護指揮中心作業處理要領區分表（如附表二）處理相關作業事項。

二、報告及通報：

- (一) 遇有災害發生，應立即陳報、通報，並嚴守不遲報、不漏報、不匿報及不誤報之紀律。
- (二) 報告內容應具備何時、何地、何物、何人、何事等五要素簡明扼要，以求具體完整。
- (三) 接獲報告後應即作處置（理），且須主動查詢疑義或不明部分，不可等候報告。

- (四) 報告時應考量狀況大小、災害程度、災害性質。遇重大災害時，應即時向上級機關或首長同步報告，並視災情狀況通報稅捐、社政或鄉（鎮、市、區）公所等相關機關。
- (五) 持續掌握災害現場及災情，並貫徹初報、續報、結報之作業程序。
- (六) 執勤人員處置狀況、查詢轉報、指揮調度得宜，對災害搶救、人命救援，著有績效者，得依權責或比照消防專業人員獎懲標準表之規定予以敘獎。
- (七) 執勤人員對重大災害之陳報、通報及紀錄，有不實或延誤之情事者，得依權責或比照消防專業人員獎懲標準表之規定予以處分。

三、為隨時瞭解並掌握災害事故狀況，迅即採取應變措施，符合下列情形者，指揮中心執勤人員應即時將災害事故通報內政部消防署：

- (一) 火災、爆炸：
  - 1、造成人員死亡、無生命徵象或失蹤之火災、爆炸。
  - 2、受傷送醫人數達三人以上之火災、爆炸。
  - 3、燒燬或炸燬建築物，樓地板面積達三十平方公尺以上，或燃燒達一小時以上仍未控制火勢者。
  - 4、山林火災燒燬面積達五公頃以上或燃燒達二小時以上仍未控制者。
  - 5、大眾運輸交通工具或最大載客達十人以上之載客交通工具發生火災、爆炸。
  - 6、高壓氣體設施、槽車等發生火災、爆炸起火或危害物質洩漏致災。
  - 7、重要場所（軍、公、教辦公廳舍或政府首長公館、古蹟、歷史建築）、重要公共設施（港口、航空站、車站）發生火災、爆炸。
- (二) 地震：造成人員死亡、無生命徵象、失蹤、受傷、受困或其他重大災害（道路隆起、橋梁中斷、水庫潰壩、核子事故）。
- (三) 一氧化碳中毒：造成人員死亡、無生命徵象或受傷者。
- (四) 降雨災情：造成人員死亡、無生命徵象、失蹤、受傷、受困者或道路無法通行。

- (五) 溺水：各水域發生溺水造成人員死亡、無生命徵象、失蹤或個案二人以上救援案。
- (六) 海難：消防機關獲報於臺灣海域之船舶發生故障、沉沒、擱淺、碰撞、洩漏、火災、爆炸，造成人員死亡、無生命徵象、失蹤或受傷者。
- (七) 職業災害：死亡(含無生命徵象)二人以上或死傷及失蹤合計三人以上。
- (八) 陸上交通事故：死亡(含無生命徵象)三人以上、死傷合計十人以上或受傷十五人以上。
- (九) 山域事故。
- (十) 空難。
- (十一) 核子事故。
- (十二) 化學災害：危害性化學品洩漏、火災、爆炸之災害或造成人員死亡、無生命徵象、失蹤或受傷送醫人數達三人以上。
- (十三) 區域性停電造成人員傷亡、受困救援案件。
- (十四) 消防機關公務車輛交通事故造成人員死亡、無生命徵象或受傷者。
- (十五) 消防、義勇消防、災害防救團體、災害防救志願組織人員執行勤務造成死亡、受傷送醫或住院者。
- (十六) 其他具新聞性、政治性及敏感性之案件，經該轄消防機關首長或內政部消防署執勤官以上人員認有必要提報者，或經媒體大肆報導，應於獲知後五分鐘內通報內政部消防署。

四、指揮中心執勤人員應了解各中央災害防救業務主管機關權責，並明瞭地方機關各單位權責劃分關係、各種災害之救災體系，以增進協調、聯繫功能。

五、各項傳真、通報資料之處理：

- (一) 接獲預警資料之通報，應按其狀況屬性，迅速報告長官及通報相關業務單位預作佈署，不可延誤處理。
- (二) 接獲地震資料之通報，經查詢災情若造成人員受困、傷亡及重大災害，須通報搶救等有關單位並作災情回報。

(三) 接獲海上、陸上颱風警報氣象傳真資料，或其他媒體資訊，應立即影印或作成紀錄，分陳長官並通報業務單位。

(四) 接收及發出之通報，均應註明時間以作為時效考核依據。

#### 六、各種重大災害處理步驟：

(一) 發生重大人命傷亡火災或其他重大災害，在未成立各級災害應變中心前，指揮中心應確實掌握狀況，隨時提供最新資訊，通報業務單位，以作為簽報成立之依據。

(二) 發生重大人命傷亡火災或其他重大災害，在成立各級災害應變中心後，執勤人員應全力配合執行之。

(三) 指揮中心應依據重大人命傷亡火災、風災、震災、爆炸災害及其他特殊重大災害處理作業流程，作為執勤人員之標準作業模式。

(四) 救援支援申請：

1、航空器支援申請：

依「行政院國家搜救指揮中心作業手冊」、「內政部空中勤務總隊航空器申請暨派遣作業規定」辦理。

2、國軍支援申請：

(1) 依「國軍協助災害防救辦法」辦理。

(2) 持續追蹤支援任務，並將全程狀況記載於執勤紀事表。

#### 七、檢舉、申訴案件之處理：

(一) 接獲有關消防人員疑似違反風紀或貪瀆違法之電話檢舉案件，應填寫於受理民眾檢舉案件紀錄簿，並移送業務單位或政風室處理。

(二) 接獲人民電話申訴案，應填寫於公務電話紀錄簿，並依程序陳核後，移業務單位辦理。

(三) 接獲有關違反公共安全電話檢舉案，應詳細詢問檢舉人姓名、被檢舉對象詳細地址、檢舉詳細內容等填寫於受理民眾檢舉案件紀錄簿，並依程序陳核後，移送業務單位辦理。

#### 陸、通信

指揮中心應參考直轄市、縣(市)消防局及港務消防隊救災救護指揮中心有無線電配置圖(如附表三)製作通訊網路圖。

#### 柒、行政支援

消防機關內之業務單位應主動提供常用之相關法令規定、人員聯絡簿冊、調度支援備用之消防救災人力、救護人力、車輛、裝備資料彙送指揮中心參考，並隨時更新。

#### 捌、附則

- 一、指揮中心應參酌直轄市、縣（市）消防局及港務消防隊救災救護指揮中心設施資料彙整表（如附表四）設置各項設施。
- 二、各級消防機關得依地區環境之特性，補充加強之。

附表一

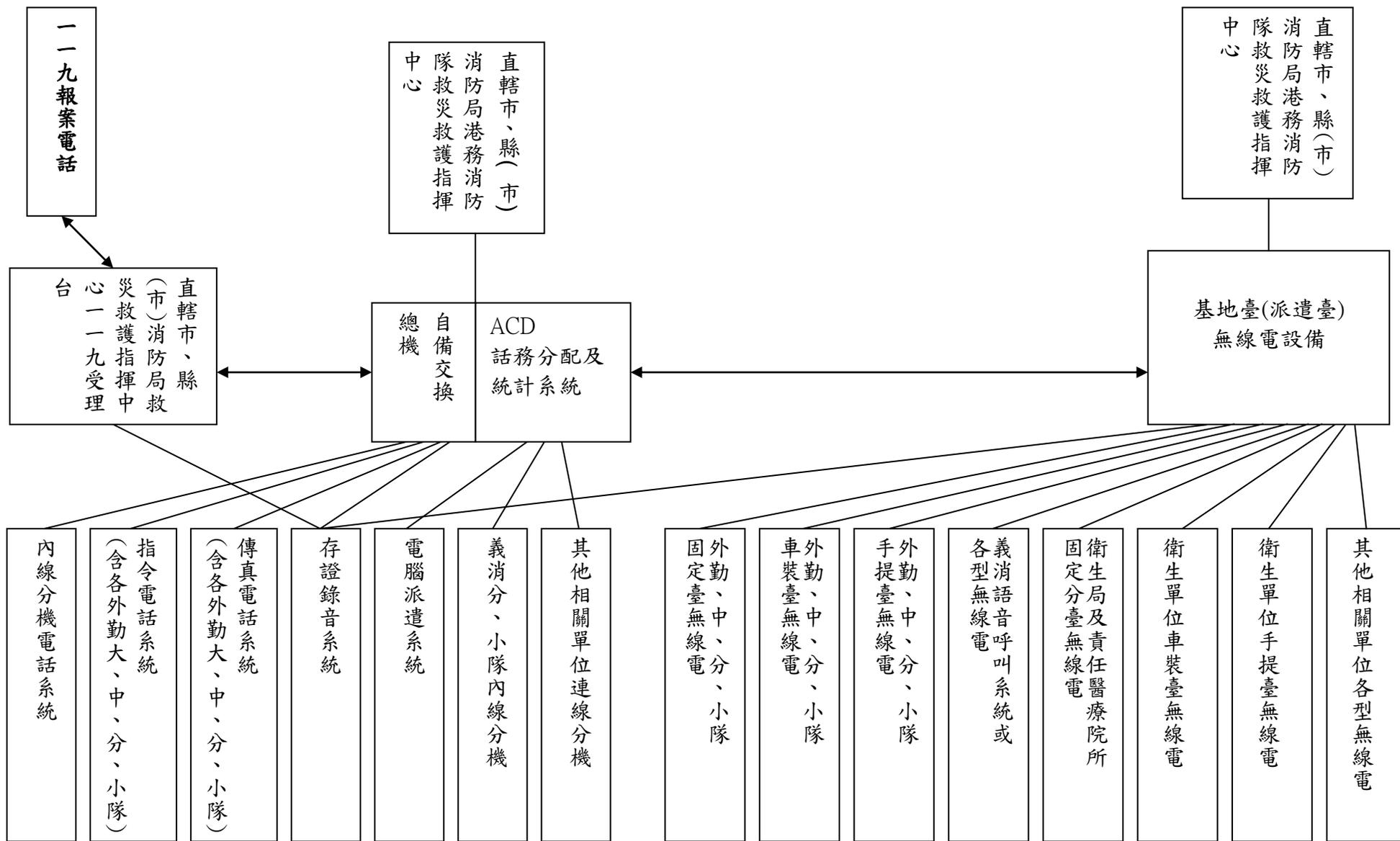
各級消防機關救災救護指揮中心狀況處置表		
項目 \ 區分	內政部消防署指揮中心	直轄市、縣（市）消防局、港務消防隊指揮中心
狀況掌握	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、接報及查證。</li> <li>二、彙整災情及搶救報告。</li> <li>三、陳報內政部、行政院。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、受理報案。</li> <li>二、確實掌握災害現場或災情狀況。</li> <li>三、陳報行政首長及上級機關。</li> </ul>
指揮調度	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、指揮、調度、管制所屬機關執行災害搶救事宜。</li> <li>二、掌握消防救災作為。</li> <li>三、協助支援消防救災人力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、指揮調度所屬大隊、中隊、分隊人員出勤救災。</li> <li>二、派遣業務人員參與指揮中心作業或赴現場支援。</li> <li>三、視狀況申請支援消防救災人力。</li> </ul>
協調聯繫	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、協調聯繫直轄市、縣（市）消防局、港務消防隊。</li> <li>二、狀況指導處理轉報。</li> <li>三、上級交辦回報。</li> <li>四、主動查報。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、通報協調聯繫各消防救災相關單位。</li> <li>二、處理災害狀況初報、續報、結報事宜。</li> </ul>
管制督導	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、災害發生後續報、結報之管制。</li> <li>二、交辦回報管制。</li> <li>三、主動催辦督導。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、救災救護勤務之管制及督導。</li> <li>二、未結案件之管制追蹤。</li> </ul>

附表二

各級消防機關救災救護指揮中心作業處理要領區分表		
區分 作業要領	內政部消防署指揮中心	直轄市、縣（市）消防局、 港務消防隊指揮中心
基 本 要 領	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 每日彙整全國火災案件，扼要記錄於執勤紀事表。</li> <li>二、 督導災害報告單之上傳或傳真。</li> <li>三、 核對火災暨緊急救護日報表件數。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 受理報案與派遣並全程掌握災情與搶救經過。</li> <li>二、 災害發生後儘速填報災害報告單，同時派遣系統上傳或傳真內政部消防署。</li> </ul>
通 報 要 領	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 視災情立即報告或簡訊通報內政部消防署長官或通報內政部及行政院。</li> <li>二、 賡續追蹤查詢最新災情並適時續報、結報。</li> <li>三、 如災情持續擴大，於成立中央災害應變中心時，全力配合執行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、 立即報告局（隊）長，並通知業務單位人員出勤或參與作業，並製作災害報告單通報或傳真直轄市、縣（市）政府及內政部消防署，並賡續追蹤查詢最新災情並適時續報、結報。</li> <li>二、 嚴密幕僚作業，發揮指揮、調度、協調功能全力搶救災害，並提出狀況判斷供指揮官處置。</li> <li>三、 視狀況發展，協請業務單位簽報成立「災害應變中心」，依規定配合展開作業。</li> </ul>

附表三

# 直轄市縣(市)消防局港務消防隊救災救護指揮中心有無線電配置圖



## 直轄市縣（市）消防局港務消防隊救災救護指揮中心 設施資料彙整表（主要部分）

### 壹、設施、設備：

- 一、 錄音系統
- 二、 有線電通訊設備（含自動電話、專線電話及警用電話）
- 三、 無線電通訊設備（含車裝臺、手提臺、固定臺、中繼臺）
- 四、 傳真機、電腦、印表機、電視
- 五、 緊急電源及不斷電設備（緊急發電機、ATS、UPS）
- 六、 衛星電話（移動式、固定式）
- 七、 閉路監視器
- 八、 廣播設備
- 九、 一一九報案集中受理系統設備

### 貳、資料：

#### 一、圖類：

- （一） 一一九作業流程圖
- （二） 轄區消防分隊分佈狀況圖
- （三） 受理及派遣系統流程圖
- （四） 危險物及有害物標示圖式
- （五） 消防水源分佈圖
- （六） 各縣市都會地圖
- （七） 甲乙種搶救圖
- （八） 地下管路圖

#### 二、勤務類：

- （一） 重大災害緊急通報系統表
- （二） 人力及救災車輛、器材、裝備管制表
- （三） 勤務分配表
- （四） 無線電測試紀錄表
- （五） 執勤紀事表
- （六） 火災暨緊急救護日報表
- （七） 火災、緊急救護、誤報及無故撥打 119 統計月報表

- (八) 指揮中心通報流程表
- (九) 車輛故障報修管制表
- (十) 災害報告單
- (十一) 公務電話、傳真紀錄簿
- (十二) 執勤人員交接簿

### 三、聯絡資料類：

- (一) 相關單位聯絡電話表
- (二) 緊急應變小組作業人員編組表暨聯絡電話
- (三) 支援單位聯絡簿
- (四) 消防局調用民間車輛及機具緊急聯絡名冊
- (五) 媒體記者聯絡及傳真電話

### 四、火災類：

- (一) 列管場所登記清冊
- (二) 水源列管清冊
- (三) 救災地址分類索引

### 五、化學災害(含核子事故)類：

- (一) 緊急應變指南
- (二) 安全資料表
- (三) 相關化學品查詢網站(GHS 化學品全球調和制度系統、毒災防救管理資訊系統、農藥標示查詢系統等)
- (四) 內政部消防署聘任核生化諮詢專家聯絡電話
- (五) 化災現場消防搶救安全守則
- (六) 化學品列管廠商名冊
- (七) 列管化學工廠清冊
- (八) 轄區列管化學工廠消防搶救計畫(含工廠廠區平面配置圖)

### 六、法規類：

- (一) 行政院國家搜救指揮中心作業手冊
- (二) 直轄市、縣(市)消防機關公務車輛交通事故處理原則
- (三) 行政院「災害緊急通報作業規定」
- (四) 各級消防機關災害搶救消防力調度支援作業要點
- (五) 消防實用法令

### 七、資通系統類：

緊急醫療管理系統

各直轄市縣（市）消防局港務消防隊救災救護指揮中心設施資料彙整表（輔助部分）

壹、設施、設備：

- 一、業餘無線電基地台
- 二、數位相機
- 三、數位投影機
- 四、前進指揮所各項設備（照相機、錄音機、行動電話、衛星電話）
- 五、地震震度數位警報器

貳、資料：

一、圖類：

- （一）大眾捷運系統圖
- （二）轄區地圖（含中油輸油管線及天然氣供器管線等）
- （三）災害應變中心組織圖
- （四）災害防救體系圖
- （五）台灣百岳位置圖
- （六）排水閘門及抽水站分佈圖
- （七）轄內水域防溺救生站位置圖
- （八）責任醫院位置圖

二、勤務類：

- （一）消防局搶救重大災害流程表
- （二）支援專案勤務管制表
- （三）119專線測試紀錄簿
- （四）通信器材交接紀錄簿
- （五）救護技術員執勤手冊

三、聯絡資料類：

- （一）化學物質災害通報聯繫電話表
- （二）各村里災害緊急聯絡人員名冊
- （三）消防人員各類特殊專長訓練人員清冊
- （四）義消、民間救護團體及其他志工團體編組通訊資料

四、火災類：消防局火災分析統計表

**五、化學災害（核子事故）類：**

- (一) 各種危險物品管制、爆炸物（火藥庫）、化學工廠、油庫、加油站等分布情形及管制表
- (二) 高壓氣體管線紀錄簿
- (三) 石化工廠安全技術手冊（消防篇）
- (四) 危險物品防救資訊檢索手冊
- (五) 各項物質安全緊急應變手冊

**六、資通系統類：通訊及資訊器材分配列管清冊**

**七、其他：地區災害防救計畫**