

搭科技便車將消防資訊送到民眾手上！

Delivering Fire Prevention Information to the Masses Getting a Boost from Technology!

圖、文：嘉義市政府消防局 黃俊諭

5G 時代來臨，人手一機已是無法改變的事實，不過卻也因資訊氾濫讓人難以判斷真偽。疫情期間許多活動皆被迫改以線上形式進行，嘉義市政府消防局為了讓民眾能持續接收正確的消防資訊，除不斷透過 FB、官網等方式傳遞消防資訊外，也順應潮流發展，積極導入下載使用率最高的「LINE 應用程式」，藉由網路科技拉近與民眾的距離，將宣導資訊輕鬆地送到民眾手機上，民眾只要開啟 LINE APP 即可輕鬆讀取，縱使第一時間無暇讀取，也能在有空檔時再打開瀏覽，跳脫傳統的消防宣導方式，非常適合現代社會忙碌生活，頗值得消防機關推廣運用。

利用 LINE 應用程式執行宣導，不僅傳達出去的宣導資訊可留下記錄方便搜尋，用戶端還可以藉由分享功能將重要訊息分享給好友，很輕易就可以擴大宣導效果，有效節省消防人力，是一個多贏的宣導運作模式！本局 LINE 官方帳號目前除應用在非同步互動之宣導外，也增加現行官方網頁已有的線上申請項目，透過後台功能預先設定，將申請資訊分派予轄區消防分隊受理並聯繫協調，減少資訊傳遞之時間差，有效縮短民眾申請等待時間，謹將主要功能及好處介紹如下：

一、防火宣導線上申請：

利用圖文選單、自動回應及多頁訊息等功能，簡化申請所需資訊，手指點一點即可完成線上申請。申請端完成申請時，業務科及各分隊皆會同時收到申請，業務科依申請編號簽陳公文的同時，各分隊後台管理員即

可先行依申請內容於線上進行細部協調，即時實施勤務登記，申請時間若因勤務繁忙，人力上無法配合時，亦可直接線上協調其他時間前往，勤務執行上更具彈性，待公文陳核完成後，分隊即可依公文派員前往宣導。

二、住宅用火災警報器線上申請

利用圖文選單、自動回應及多頁訊息等功能，使線上各項申請更加簡化。申請端完成申請時，各轄區分隊後台管理員皆會同時收到申請，即可依申請人留下的資訊或需求進行聯繫，聯繫好安裝時間後再依約定好時間前往補助安裝。不同於社群、群組等開放式的平台，官方帳號為多對一聊天模式，個人資料皆受保護不會公開，讓申請者可更加安心留下申請資訊。如有住警器安裝等相關問題，也可以點選常見 QA 或直接於線上詢問或回傳安裝照片，線上諮詢後台管理員位置是否正確，即時給予線上指導。

三、居家訪視線上申請

本項申請是有感於現行防火宣導分隊姊妹主動式前往家戶訪視，而民眾端卻是被動接收，訪視當下民眾未必有空、甚至想要接受宣導，因此讓訪視效果及宣導志工士氣產生負面影響，因此換位思考改讓民眾自己提出需求，再協調里長、台電、瓦斯等單位人員共同前往執行，針對居家使用瓦斯及用火用電安全管理給予個案式建議，有效改善居家安全。

四、消防組訓指導線上申請

有別於上述 3 種申請方式，此項申請

機關（構）、學校、團體都會透過公文方式來函辦理，本局基於增加行政效能及消防宣導效果之考量，開始嘗試利用 LINE 官方帳號受理線上申請，惟目前衡量外勤之負擔，於申請條件上限制較多，並視辦理情況隨時滾動修正。

五、搭配線上問卷抽獎活動實施主題式宣導

既然阻止不了划手機，那就讓你認真划手機吧！因應智慧型手機之普及，以每月一主題之活動方式進行宣導，每周積極主動推播宣導訊息，適度利用各種醒目的表情貼抓住用戶眼睛，推廣期間並於每月最後一周發送抽獎問卷，供線上好友填寫問卷後即可立即領取抽獎卷抽獎，幸運中獎者回傳中獎畫面即可至本局或指定地點領取宣導品或禮卷。每月更新本局設攤宣導的時間及地點，便於隨時隨地掌握本局各項宣導活動資訊，供民眾於假日時攜家帶眷前往參加，並將填寫宣導問卷活動融入設攤宣導的闖關活動中以讓互動更多元化。

六、互動式限時任務

成立 LINE 官方帳號後，必須不定時辦理活動，透過線上互動來增加宣導訊息讀取率，例如活動主題設定為「宣導正確拔插頭」時，將宣導對象設定為「家中孩童」，只要在指定時間內回傳「孩童正確拔插頭的照片」，即可獲得精美宣導品，讓家長主動教導孩童正確消防觀念，藉由簡單但重要的限時任務，增加親子互動並養成良好的用電習慣，寓教於樂效果甚佳。

七、宣導資訊取得

（一）人工諮詢功能

LINE 官方帳號不僅僅是制式化的推播回覆，針對民眾個別性的詢問，還可由後台管理員一對一服務來解說，在網路上謠傳的錯誤訊息如「濕毛巾摀口鼻」、「往上逃生」，都可以在

線上給予導正，讓民眾能因此建立正確的避難逃生觀念。非同步諮詢可以讓管理員在後台工作時，有更充裕的時間蒐集資料，整理後再給予最正確且最詳細的回答。相較於即時性宣導方式，回答時若不夠完整及嚴謹時，宣導後欲補充可能也找不到提問者；且非同步諮詢可不受時間壓力的束縛，更可改善後台管理員工作節奏。

（二）設定關鍵字自動回應

針對一氧化碳中毒、爆竹煙火燃放、火場逃生原則、住警器或高齡長者專區等特殊主題，可透過設定關鍵字自動回應功能，只要民眾端輸入「關鍵字」，即可取得該主題的相關宣導圖片或訊息。

目前本局 LINE 官方帳號「防火宣導知識擺底嘉啦」加入好友人數已將近 1,700 人，成立運作至今逐步替代既往挨家挨戶的消防宣導工作模式，稍緩解大法官釋字第 785 號解釋後消防人力不足之困境，未來仍將朝放大效益方向努力，新增「消防小學堂」線上申請、舉辦「自主設置住警器抽獎活動」，並透過實體面對面跨機關（團體）合作設攤宣導，導引增加官方帳號好友人數，以最有限的資源達到最大的宣導效果，成為民眾手機中有溫度的小宇宙。



圖 1、自動回應