

打造安全城市 桃市消防局榮獲 ISO9001:2015 認證

Building a Safe City – Taoyuan Fire Department Is Now ISO 9001:2015 Certified

圖、文：桃園市政府消防局 陳佳得



圖 1、桃園市政府消防局榮獲 ISO 9001 認證

壹、前言

桃園市政府消防局再添榮譽，為全國首創在火災預防工作上通過 ISO9001：2015 品質管理系統認證，成功取得國際認證證書，奠定打造智慧安心城市之堅實基石。張善政市長自上任以來，持續推動相關局處取得國際認證，讓桃園行政品質全面優化，本次取得 ISO 9001 即謂桃園市政府消防局不僅為優質團隊，亦將持續為市民打造更智慧、安全的幸福宜居城市。

貳、簡述 ISO 9001:2015 及驗證範圍

ISO 9001：2015 是一個國際性的品質管理體系標準，它強調組織應確保所提供服務

的一致性，以滿足民眾的需求和期望。桃園市政府消防局火災預防科獲得此認證，即就其業務品質和管理體系獲得高度認可。通過此次認證，不僅提升了內部管理水平，並以更高效的方式履行機關使命「保障市民生命和財產的安全」，對桃園消防服務品質的提升與精進，具指標性的意義。

有關桃園市政府消防局火災預防科在取得 ISO 9001：2015 認證審查，是以對其業務範圍作全面驗證，涵蓋消防設備圖說審查暨竣工查驗、防火管理、防火宣導及火災預防業務等多項領域。於 112 月 11 月由第三方認證機構到現場實地評核，評核結果無缺失，



圖 2、認證項目之一 – 消防設備圖說審查



圖 3、認證項目之一 – 消防設備竣工查驗

順利通過取得英國 UKAS 授權認證，這代表著桃園市政府消防局在品質管理上達到了全面、系統性的高水準，從而確保其提供的各項消防行政服務業務在合規性、有效性和可持續性方面達到最佳水準。

參、積極取得 ISO 9001：2015 之效益說明

桃園市位列六都之一，也是臺灣的工業重城，並被譽為「工業科技之都」，其中具有多元化的產業結構，包括半導體製造、電子資訊、生物科技、航太工業等高科技產業，其經濟發展蓬勃，消防局列管工廠、倉庫家數高達 1 萬多家，另依據內政部消防署統計（如表 1），每年建築物火災類型以住宅最多、工廠及倉庫次之，本市狀況亦是如此，儘管各縣市積極進行防火宣導和安全檢查，本局亦在針對校園、社區、企業等不同場域灌輸防火意識，惟每年火災死亡人數顯示出應對火災的挑戰依然嚴峻，嚴重考驗消防機關火災預防急迫性。為因應挑戰，桃園市政府消防局決定積極取得 ISO 9001：2015 認證，藉由外部人員協助審查整體火災預防業務，以

表 1、桃園市及全國近 3 年度火災死亡人數與起火建築物統計件數

區域別	年度	火災死亡人數	所需器材	住宅	工廠	倉庫	辦公建築	商業建築	複合建築	寺廟	其他	總計
全國	111	152	火災次數	4,017	419	324	115	203	78	41	315	5,512
			百分比	72.8%	7.6%	5.9%	2.1%	3.7%	1.4%	0.8%	5.7%	-
	110	192	火災次數	4,336	525	357	101	221	78	45	331	5,994
			百分比	72.3%	8.8%	5.9%	1.7%	3.7%	1.3%	0.7%	5.5%	-
	109	161	火災次數	5,209	566	339	118	242	68	35	436	7,023
			百分比	74.1%	8.1%	4.8%	1.7%	3.4%	1.0%	0.6%	6.2%	-
桃園市	111	20	火災次數	358	75	48	16	26	13	6	26	568
			百分比	63%	13%	8%	3%	5%	2%	1%	5%	-
	110	10	火災次數	351	81	37	7	19	10	3	27	535
			百分比	66%	15%	7%	1%	4%	2%	1%	5%	-
	109	12	火災次數	418	107	59	9	8	5	4	42	652
			百分比	64%	16%	9%	1%	1%	1%	1%	6%	-

作業流程/步驟	工作內容	使用之表單 資通訊(ICT)系統
服務申請	申請人檢具相關資料予承辦人。	審查申請書 切結書 委託書
審閱	承辦人受理申請書即審閱申請書內容及相關是否齊全，若齊全，由承辦人取公文文號依公文流程陳報科長室審核，不齊全則當場退還申請人並請補正相關資料。	公務整合資訊系統
	承辦人將申請書及相關文件提請科長室審核後陳送科長核准。	
函復申請人/ 結案	案件經核准後由承辦人函復申請人，相關文件依公務整合資訊系統歸檔。	公務整合資訊系統

圖 5、業務內容流程化範例

提升整體效能，降低火災帶來的悲劇性後果。

藉由 ISO 9001:2015 認證，桃園市政府消防局火災預防科建立健全的品質管理體系，把執法相關法令製成流程圖（如圖 5），使消防同仁執法有一致性，不致產生盲點遺漏或看法不一之情形，滿足社會對火災預防的需求，提升政府對市民生命財產安全的保障。其次，公務機關最怕繁瑣的內部規範限縮自己，本次品質管理體系的建立有助於提升內部運作效率，減少資源浪費，降低行政內耗，進而達到簡化業務與提升行政效率。又本次認證的取得將進一步提升桃園市政府消防局之公信力和專業形象，可在社會輿論中更具主動權，減少負面之聲量。

肆、目標與未來展望

桃園市政府消防局在取得 ISO 9001：2015 的認證過程中，不僅通過了嚴謹的驗證，更藉此全面檢視和改進業務流程，確保每步驟是高效且合理。「離災優於防災，防災優於救災」，火災預防是消防局重點離災工作，



圖 6、本次取得之證書

桃園市政府消防局將持續優化預防工作品質管理系統，強化消防行政及服務規劃、執行與監督，展現桃園市政府團隊與國際標準接軌的決心與能力，並打造安全離災城市。