

臺東縣消防局119執勤員教育訓練與跨部會輔助救災系統操作

Taitung County Fire Department 119 On-Duty Personnel Education and Training, and Cross-Departmental Disaster Relief System Operation

圖、文：臺東縣消防局 董承瑜



圖 1、臺東縣消防局執勤員資訊安全訓練

「您好，請問需要救護車？還是消防車？」救災救護指揮中心是消防局面對民眾報案的第一個關卡，要將民眾遇到的各種困境，透過對話的方式，在短短的數十秒間轉化成消防救災可用的資訊，提供給一線的救災人員執行災害搶救，在不直接面對民眾狀況下，要請報案人用口述的方式說明救災現場的狀況是非常困難的，況且一種米養百樣人，每個人的經驗、對環境的認知都有很大的出入，要如何讓報案人講出救災現場的狀況，就很考驗 119 執勤員的專業素養。

臺東縣消防局每年舉辦 2 次的執勤員專業訓練，課程編排主要讓每個執勤員可以熟悉各類案件的處理流程，由淺入深規劃各類案

件受理應對技巧、強化 OHCA 案件辨識、山域搜救地圖判讀應用、大量話務應變及指揮中心應勤設備及軟硬體系統操作運用及故障排除等 5 大主題課程；以「專業展現、團隊合作、靈活運用、依法行政」等 4 個核心目標，訓練執勤員能有條不紊地受理案件，讓報案民眾能在最短時間內獲得必要的救援。

各類案件受理應對技巧

指揮中心受理案件時，經常會遇到各種不同的案件狀況和報案民眾。要讓所有報案人都按照 SOP 提供資訊，雖然有一定的困難，但可以掌握一些原則，使受理程序更加順利進行。首先，可運用「5W1H2S」原則進行災情蒐集：



圖 2、臺東縣消防局執勤員受理案件技巧說明

- 一、何人（Who）：確認報案人及涉及人員的身分。
- 二、何事（What）：了解事件的具體情況。
- 三、何時（When）：確定事件發生的時間。
- 四、何地（Where）：明確事件的地點。
- 五、為何發生（Why）：探討事件發生的原因。
- 六、處置狀況（How）：描述目前已採取的處置措施。
- 七、支援的需求（Support）：了解是否需要額外的支援。
- 八、建議（Suggestion）：提出可能的應對建議。

此外，報案民眾的情緒通常很緊張、激動，因此花點時間安撫報案人的情緒，使其冷靜下來，反而更容易獲得需要的資訊。執勤員和報案人詢問的內容及技巧固然重要，但執勤員的語氣、聲調與速度更是獲得資訊的重要關鍵。由於電話中無法看到對方的表情和動作，聲音成為唯一可參考的非語言訊息，有時執勤員在接起電話時心理上尚未準備好，雖然按照 SOP 問完該問的資訊，但語氣顯得

有氣無力或冷冰冰，反而會讓報案人感到抗拒，甚至認為受理人員不想幫助他，而故意詢問很多問題來刁難。

因此，執勤員在問話時應保持語氣溫和、聲調平穩、速度適中，以展現專業和關懷，讓報案人感受到重視和積極想幫助他的心意。通過這樣的方式，能更有效地取得報案人的信任，迅速獲取必要的資訊，提升整體受理案件的效率。

大量話務應變演練

119 是個團隊而不是單打獨鬥。臺東縣消防局透過定期進行大量話務演練，兵棋推演各種重大災害可能發生的狀況，以達到團隊合作的目標。事先根據可能遇到的不同狀況，制定應對策略，當真實情況發生時，所有同仁都能立即進入角色，迅速反應。

在演練中，當班及備勤同仁應依照災害分級，了解和熟悉各自的任務屬性，以減少任務指派及熟悉任務的時間。透過這些系統化的訓練，執勤同仁將能夠在面對各種突發情況時更加從容不迫，提供高效、專業的救援服務。

這種團隊合作和系統訓練不僅提高了受理時的應對能力，還增強了在緊急情況下的協調和反應速度，確保能在最短時間內提供最佳的救援支持，保護人民的生命和財產安全。

各項應勤設備操作與作業軟體安全管理

國土署建築物公安申報系統操作說明

隨著現代建築物越蓋越高、結構越來越複雜，消防救災人員進入建築物內部救災的風險也隨之增加。消防幕僚若能預先掌握建築物內部的基本資訊，製定安全可行的救災策略，確保救災行動順利進行，可有效避免消防救災人員進入建築物內後像瞎子摸象般盲目行動。

內政部長劉部長考量政府資訊的整合運用，指示中央與地方勤務派遣系統評估是否可以介接建築圖說或公安申報簡圖，提供消防幕僚即時掌握建築物內部狀況。這項政策為消防署今年的執行重點，臺東縣消防局利用教育訓練的時機，讓同仁能夠熟悉國土署建築物公安申報系統操作。

化學雲

行政院環境保護署毒物及化學物質局於104年建構「跨部會化學物質資訊服務平臺」（簡稱化學雲）統整各相關部會已蒐集之化學物質資訊，建立化學物質資訊匯集與分享的共同平台。此平台整合了來自10個部會的50餘個資料系統，提供「基礎資料查詢」、「廠商多元篩選」、「地理圖資資訊分布」、「接軌國際關切物質」及「資料統計」5大功能，便於各部會及相關單位在業務需求下進行化學物質資訊的查詢與應用。

在本次教育訓練中，課程重點介紹化學災害發生時消防救災工作中最常運用的功能：基礎查詢、地理圖資資訊分布及資料統計，並安排實際操作演練。

一、基礎查詢

同仁可利用含廠商資料查詢、單一化學物質查詢等基礎查詢功能，檢視所關注廠商之化學物質運作情形，並且可看廠商所提供的平面圖資訊、毒化物防



圖 3、國土署建築物公安申報系統操作說明

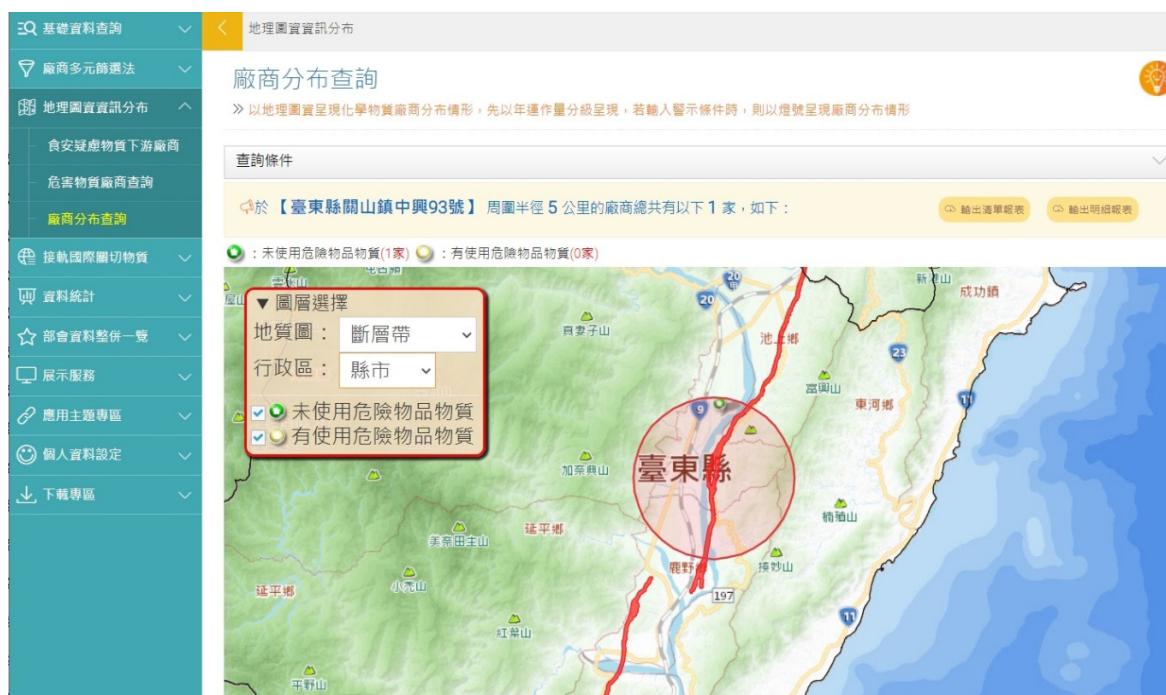


圖 4、廠商分布查詢

災等資訊。亦可點選廠商名稱查看詳細的毒化物防災資訊。也可查詢該化學物質目前有哪些廠商在使用，並且用地圖方式呈現。

二、地理圖資資訊分布

此功能可用來查詢使用危險物品的廠商分布情況。可用化學物質、廠商名稱或地理位置做為查詢條件，並可設定範圍（如 n 公里）進行查詢。查詢結果將以 GIS 地圖呈現，標示出使用化學物質的廠商分布（如圖 4），同時可顯示附近的斷層帶資訊，讓指揮中心在接獲火災案件時能夠迅速查詢案件周遭可能存在的危險物品，並將此資訊提供給一線幕僚人員，以便預先防範可能的危險。

三、資料統計 / 廠商快報

可預先查詢廠商的運作背景資訊（如圖 5），包括公司 / 工廠基本資料、運作化學物質的數量、最新一季部會運作化學物質情形、既有及新化學物質登錄內容及毒化物之工廠配置圖等。利用此功能可於消防事件發生時，即時產出工廠運作的相關資訊，提供指揮官制定決策的參考。

臺東縣消防局希望能透過這次的教育訓練，讓執勤員熟悉化學雲平臺的操作，在未來化學災害發生時，能夠迅速、準確地運用系統資訊，提升整體救災效率，確保人員及環境的安全。

參考資料

文儀婷 . (2019). 化學雲運用於化學災害救援之探討 . 化生放核防護半年刊 , 108.

<https://www.cha.gov.tw/cp-109-5835-3dfa8-1.html>

<https://chemicloud.moe.gov.tw/ChemiCloud/index.html>