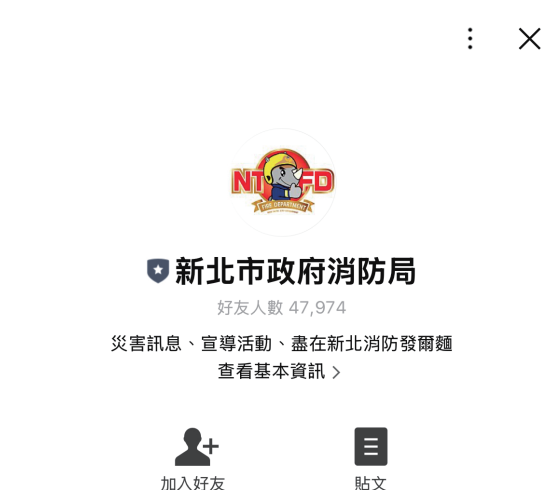


點LINE防災 新北罩你

Tap LINE for Disaster Prevention – New Taipei Has You Covered

圖、文：新北市政府消防局 林棟樑



帳號簡介 最新貼文 新北消防發爾麵大事記 基本資

圖 1、新北消防 LINE 智能客服

以往機關團體政策行銷及宣導管道，大多透過網路社群平台、電子、平面媒體，甚至投入大眾運輸工具車廂廣告，宣導費用不菲且難以達到行銷成效。現今行動通訊媒體蓬勃時代，滿足現代民眾「立即性」、「便利性」、「直覺性」的資訊需求，及臺灣將近 9 成人口使用 LINE 即時通訊軟體，顯見 LINE 之普及與重要性，現今各產業爭相投入 LINE 官方智能客服，以能回應用戶並即時給予正確訊息。

為提供民眾更多即時正確之災防訊息，減少新北市政府消防局行政電話答詢時間，提升同仁更多工作效率，因應時代潮流，於 109 年 7 月 17 日推出「LINE 官方帳號智能客服」，截至 114 年 1 月 31 日止 LINE

好友人數達 4 萬 6,742 人，主要提供即時性救護處置、生活防火防災、消防相關業務及 AED、災訊位置查詢等實用資訊，且透過積極管理後端回覆訊息資料庫，讓民眾方便取得正確的消防資訊，並有效迅速處理民眾的疑問及增加互動外，大幅提升 LINE 平台消防政策宣導與機關形象。

以下為新北市政府消防局 LINE 官方帳號智能客服主要功能介紹：

一、消防 LINE 智能客服資料庫與自動回饋

透過平時蒐集民眾的各種疑難問題雜症，及各科室彙報相關問題回應，並由專人建置各種消防相關知識的 Q&A 資料庫，使新北消防 LINE 官方智能客服擁有最即時的龐大資料庫（如圖 2）。

智能客服的好處是能自動隨時隨地回答日常生活所有消防相關問題，民眾僅需輸入「關鍵字」即可，例如：火災、防火管理、住警器、AED 或 CPR 等用詞，消防 LINE 官方智能客服會立即自動回饋民眾所需資訊（如圖 3），使用者問題反饋更能提高智能客服擴充對應之回答，達全面多元之消防 Q&A 資料庫。

二、AED 位置查詢

點選 LINE 官方智能客服下排左下角「附近 AED 查詢」，並且開啟手機 GPS 定位，可針對你目前所在位置定位資訊，

智能客服 > 關鍵字管理						
新增關鍵字						
品牌	Firentpc	關鍵字		標籤		搜尋
				Browse ...	匯入	下載範本
主關鍵字	副關鍵字	訊息內容	標籤	回應頭像	編輯人員	建立時間
消防月曆的記者會會參加方式	消防月曆的記者會會辦在哪裡	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2024-12-27 10:41:21
旅遊避免一氧化硫	-	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2024-08-15 13:58:06
技術員	成為	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-10-26 15:30:05
活動	-	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-09-06 07:40:46
核子事故時，預警系統是甚麼？一般民眾如何得知？又該如何應變？	預警系統	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-04-07 15:21:44
核能電廠緊急意外事故發生，因放射性碘洩漏造成甲狀腺危害，服用碘片方式	放射碘	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-04-07 15:19:10
急避難包	急避難包	文字訊息		預設頭像	酷必	2023-02-08 17:06:32
防凍機制	防凍機制	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-02-03 17:37:43
多元防災	核子防災宣導	文字訊息		預設頭像	新北消防局	2023-02-03 15:44:59

圖 2、智能客服資料庫

自動幫你篩檢出距離你最近的 AED 位置資訊（如圖 4），在最關鍵的時刻就能派上用場，即時運用 AED 救人一命。依據衛生福利部近年統計國人十大死因，心臟疾病高居十大死因的前三名。心臟疾病所造成的死亡案件，許多是突發性心跳停止造成，例如心室顫動（Ventricular Fibrillation, VF）或心室頻脈（Ventricular tachycardia, VT），心跳停止如果沒有及時處理，在短短幾分鐘內就會進展成不可逆的死亡。因此，讓心室顫動（VF）或心室頻脈（VT）

恢復成正常心律的唯一有效方式，就是電擊去顫（AED），並且同時持續施行心肺復甦術（CPR），及早進行 CPR 及 AED，讓心臟早點恢復自行跳動，不僅可以增加病患的存活率，也可以儘早恢復正常的生活。

三、新北災訊 E 點通

點選 LINE 官方智能客服上的「新北災訊 E 點通」，並且開啟手機 GPS 定位，可針對你目前所在位置定位資訊，提供你最即時火警與救護車災情資訊（如圖 5），讓市



圖 3、智能客服自動回饋資訊

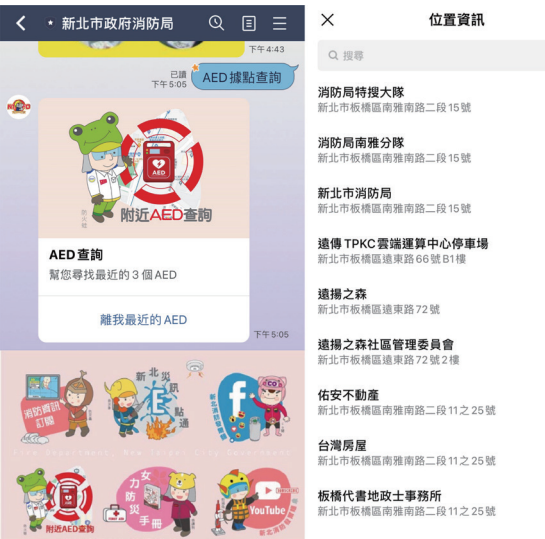


圖 4、AED 位置查詢

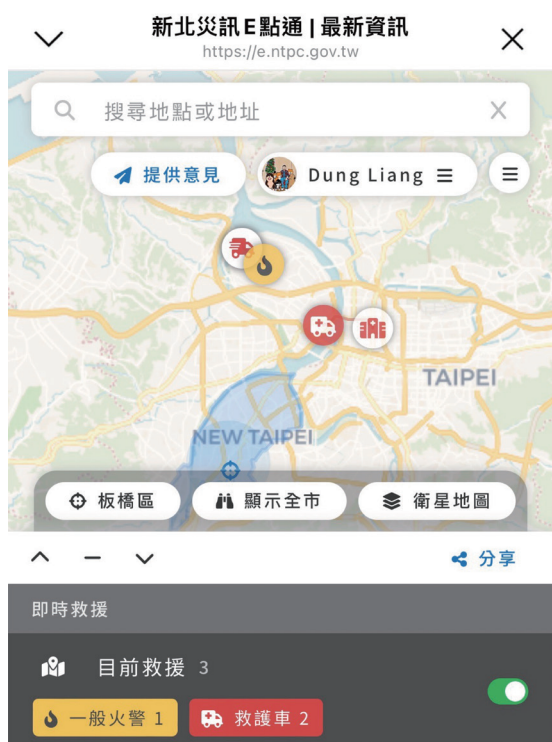


圖 5、新北災訊 E 點通

民都可利用新北災訊 E 點通了解相關災情資訊，不再因聽到住家附近的警報聲而擔心受怕，可隨時透過災訊 E 點通來查詢。新北災訊 E 點通是透過一站式整合新北市防災、救災及避難資訊，平時提供火警救護動態，災時提供 7 大類災害訊息及視覺化災情圖資，讓民眾透過手邊行動科技裝置，快速掌握周遭即時災訊及政府應變措施。

四、政策 & 宣導訊息推播

新北市政府消防局 LINE 官方智能客服推播發送，可藉由全體、特定標籤或訂閱 3 種管道推播發送訊息，目的為針對用戶關心議題發送特定文宣，增強用戶對新北市政府消防局 LINE 官方帳號黏著度（如圖 6）。

（一）全體發送：主要以新北市政府消防局推動政策性相關的文宣來發送至全體用戶者。

（二）特定標籤發送：特定標籤管理功能，主要是分眾推播訊息，依使用者族群來分眾



圖 6、政策 & 宣導訊息推播

建置特定標籤，在瞭解用戶感興趣的資訊後，管理者可以得知該使用者有興趣的資訊，並在該使用者有興趣之消防議題上註記並貼上標籤，在未來系統將更精準的提供每位使用者感興趣之消防資訊，來提高訂閱者的使用意願。

（三）訂閱發送：藉由用戶者點選訂閱感興趣的消防資訊（如：防汛移車、停班停課、關閉水門、最新資訊），LINE 官方智能客服會在特定的時期將特定訊息，在對的時間傳達給訂閱的人。對訂閱用戶的好處是，不會收到無用的資訊而造成混亂或被打擾的反感。

新北 LINE 官方帳號智能客服依循本市施政方針「簡政便民、行動治理、智能城市」，並以「直覺、快速、正確」智能回覆市民消防相關問題，除了成功吸引民眾參與或關注消防議題外，提升新北市政府消防局便民服務效能。

（輸入連結加入 - 新北消防 LINE 智能客服：<https://lin.ee/q39L86L>）



圖 7、新北消防 LINE 智能客服