

119話務炸裂演練 一度出動成真

Simulated 119 Dispatch Overload Drill – Nearly Became a Real Deployment

圖、文：嘉義市政府消防局 陳建瑋



圖 1、大量話務演練

地牛翻身，一通接一通的報案電話如潮襲來，119 話務臺成為災時的第一道防線。嘉義市政府消防局於 114 年 4 月 10 日下午 1 點半，辦理上半年「119 大量話務應變演練」，模擬規模 6.5 強震導致全市災情頻傳，話務瞬間爆量，測試本局建立之三級話務溢流啟動流程與災害應變人力調度協同運作能力。

本次演練在嘉義市災害應變中心、嘉義市政府消防局救災救護指揮科、第一消防大隊及第二消防分隊等 4 地同步進行。首先由教官劉逸昇小隊長進行本局現行大量話務規定、任務分工、溢流機制以及本日演練等說明後，接著模擬強震發生後，簡訊發送、三階段人員就位上線；除了讓參與同仁熟悉流程外，這次也特別指揮局內同仁扮演報案民眾，透過腳本模擬大量緊急案件，包含建築倒塌、

瓦斯爆炸、火災傷患、急難救助等，電話聲此起彼落，整場演練緊湊擬真，不僅驗證了通報與調派的即時應變能力，還意外上演了一場「誤以為真」的烏龍虛驚事件。

嘉義市政府消防局 119 專線受理設備量能

地點	量能	說明
救災救護指揮科	設置受理席 5 席	另有無線電、網路電話及市內電動等設備
嘉義市災害應變中心	設置有 119 內部溢流線路 10 線，常設 4 線	視內部溢流支援人力調整開設數量
消防大（分）隊	第一消防大隊 1 席 第二消防分隊 2 席	作為本局 119 受理備援中心使用



圖 2、演練說明

三階段溢流機制 層層應對災害壓力

為因應極端災害事件可能導致的大量報案壅塞情況，嘉義市政府消防局依據內政部消防署 111 年 4 月 21 日消署指字第 1111000060 號函頒「110、119 及 1999 電話大量進線自動溢流」研商會議紀錄等規定辦理，建置了本局現行三階段大量話務溢流應變程序。相關機制不僅確保 119 話務不疏漏，更透過人力遞進調配設計，維持整體應變韌性，亦符合內政部消防署「每年至少辦理 2 次實兵演練」的制度規範。

一、第一階段：指揮科全勤上線：

當 119 系統等待通話數超過 10 通、持續超過 5 分鐘，即啟動本局指揮科所有備勤人員全面上線受理報案，並同步啟用語音公告，提醒民眾可改撥 110、1999 或以簡訊報案。

二、第二階段：大隊與內部溢流雙軌支援

若話務仍未紓解，則通知第一、第



圖 3、演練說明

二大隊開設備援受理席，內勤與輪休人員則進駐災害應變中心，透過人工話機進行接案與紙本登打。

三、第三階段：應變中心全面支援

若溢流持續，第三級機制隨即啟動，由災情管制組、勤務調度組與秘書組等輪值人員投入接案作業，人工填寫案件資料，回傳指揮科安排管制與派遣。

烏龍事件現場！報案演太逼真差點出勤

演練中最令人印象深刻的一刻，來自模擬報案的這一句：「我看到很多人圍在後湖加



圖 4、大（分）隊異地溢流演練 - 第二分隊

油站，好像有人起火燒傷被拖出來，拜託快來支援！」由於演練人員所扮演的報案內容，語氣逼真、情境生動，讓現場 119 受理人員瞬間警覺，誤判為實際災情，立即向分隊廣播準備出動消防車，直到再次經旁人提醒「這是演練」才驚覺誤會一場，現場一片笑聲四起。這段「假戲真做」的插曲，不僅凸顯本次演練的擬真程度，也驗證了接案人員高度敏銳的專業反應。

實戰演練方能看見缺口 任務人力調度競合

雖然演練流程順利推進，但局內仍就本次演練進行深度反思，發現大規模災害時啟動除了大量話數機制的啟動外，同時還要兼顧災害應變中心、救災集結據點、前進指揮所等多點作業，甚至特種搜救隊集結出發等應變機制；相關人員調配、任務定位與彼此分工界線仍需更清晰，否則易出現人力重疊、任務交錯等狀況。在有限的人力資源下，如何讓每一位同仁在災害第一時間即定位、即上線、即支援，考驗的是平日制度設計，更



圖 5、大（分）隊異地溢流演練 - 第一大隊

仰賴實際演練中反覆驗證、修正；未來是否有用 AI 客服的思維導入大量話務的應用，也是我們接下來要努力前進的方向。

結語：讓話務訓練，不只是一場演出

消防局從來不是只在火場奮戰的隊伍，119 受理派遣系統與執勤員，更是支撐整體救災效率的關鍵齒輪。透過這場緊湊而逼真的模擬演練，我們不僅磨練應變速度，更重拾制度流程的每一個環節與接點。讓每一通報案都能即時回應，讓每一場危急都能被穩穩接住，這就是 119 團隊不斷演練、不斷進化的初衷與信念。