

與時間賽跑，協助外籍旅客安全脫困— 語言與定位的救援任務

Racing Against Time to Assist Foreign Tourists in Safe Evacuation – A Rescue Mission of Language and Positioning

圖、文：臺北市政府消防局 粘智淵

前言

臺灣的消防員需處理各類緊急事件，從火災、緊急救護或是山區、水域救援，出勤必須與時間賽跑。而山區救援部分是最常遇到的挑戰之一，主要是報案時的語言隔閡與報案者所在位置不明。

近年來，來自世界各地的旅客紛紛前來臺灣，體驗登山健行、越野運動與自然攝影的魅力，臺灣的山林與郊區道路也因此成為國際遊客的新興熱門去處。然而，對於不熟悉臺灣地形地貌與求救方式的外國旅客而言，一次意外的迷路或跌倒，都可能因為無法即時且有效的求助，導致錯過最佳救援時機，讓原本可控的意外升級為更嚴重的危機。

Firefighters in Taiwan are required to handle various types of emergencies, including fires, emergency medical services, and mountain or water rescue. Every dispatch is a race against time. Among these, mountain rescue is one of the most frequent challenges, mainly due to language barriers during emergency calls and uncertainty regarding the caller's exact location.

■ 讓更多人學會：在山區發生意外時，該怎麼辦？

為了讓大家在山區發生狀況時能夠更快被找到，臺北市政府消防局陽明山分隊特別與 Instagram 創作者 Joey (@joey91.cycling) 合作，拍攝了一支短片。影片中呈現外國旅客在臺北市山區騎乘自行車時發生意外，教大家幾個簡單但超重要的報案步驟，能大幅提升救援效率與成功率。

■ 【重點教學】山區報案 3 步驟

以下這 3 個方法，是實務中最常用、也最有效的定位與通報技巧，

請牢記：

一、尋找路燈的「路燈編號」：最快速、最精準的定位法

在臺北市山區或郊區道路上，多數路段皆設有路燈，每根路燈上方都貼有一組獨一無二的編號。只要你報案時向 119 並提供這組編號，消防局救災救護指揮中心便能透過系統快速查出你的所在位置，立即派遣最近的救援隊伍前往協助。

實際案例中，許多旅客就是因為能清楚提供路燈編號，讓指揮中心在短時間內完成定位你所在的位置，爭取到寶貴救援時間。

二、使用「findme.help」網站：手機一鍵定位，能快速提供座標

若你身旁沒有路燈或其他明顯地標，也請別慌張。只要打開手機瀏覽器，前往網站 <https://findme.help> 點擊首頁的定位按鈕，手機就會顯示你目前所在位置的座標。將這組經緯度資訊提供給 119 指揮中心，消防人員即可使用你提供的座標，立即搜尋你所在的位置。



圖 1、每根路燈上方都貼有一組獨一無二的編號



圖 2、前往網站 <https://findme.help> 點擊首頁的定位按鈕，手機就會顯示你目前位置的座標

三、簡訊通報備案：沒訊號也能求救

<https://findme.help> 網站中也整合了臺灣各縣市消防局的 SMS 報案專線。

萬一當下手機可以發簡訊但無法撥通語音電話，仍可利用這些專線，以簡訊方式回報你的座標與簡要狀況。這對於外國旅客或身處深山信號不穩定者來說，尤其重要。

各縣市消防局簡訊報案專線電話

單位	簡訊號碼	傳真號碼
基隆市消防局	0911-511-901	02-24294097
臺北市政府消防局	0911-511-902	02-27587865
新北市消防局	0911-510-495	02-29646430
桃園市政府消防局	0911-511-904	03-3371119
新竹市消防局	0911-511-905	03-5251870
新竹縣政府消防局	0911-511-906	03-5520331
苗栗縣政府消防局	0911-511-907	037-271982
臺中市消防局	0911-511-908	04-23820675
彰化縣消防局	0911-511-910	04-7513126
南投縣政府消防局	0911-511-911	049-2238034
雲林縣消防局	0911-511-912	05-5351735
嘉義市政府消防局	0911-511-913	05-2716638
嘉義縣消防局	0911-511-914	05-3620359
臺南市消防局	0911-511-915	06-2952154
高雄市政府消防局	0911-511-917	07-8225911
屏東縣政府消防局	0911-511-919	08-7655420
宜蘭縣政府消防局	0911-511-920	03-9323175
花蓮縣消防局	0911-511-921	03-8574962
臺東縣消防局	0911-511-922	089-326923
澎湖縣政府消防局	0911-511-923	06-9267097
金門縣消防局	0911-511-924	082-371430
連江縣消防局	0911-511-925	083-623816

表 1、臺灣各縣市消防局的 SMS 報案專線

【實務觀察】語言與資訊落差，可能拖慢每一分鐘的救援

在第一線深刻體會到，許多外籍旅客即使有手機、有訊號，也往往：

- 不知道臺灣的緊急報案專線是 110、119、112（註 1）
- 無法清楚說明自己在哪裡

- 因語言緊張、無法表達狀況，導致錯誤引導或延誤處置

在實際的救援案例中，不乏在山區等待 2、3 小時才被找到的狀況。其實，只要提前了解一點點知識，狀況發生時就能更冷靜、更有效地求救。

外籍旅客出發前的建議準備：

- 出發前先記下臺灣的緊急報案號碼：119、110、112
- 將 <https://findme.help> 網址加入手機書籤或主畫面捷徑
- 攜帶行動電源與離線地圖
- 儘量避免獨自前往偏僻或陌生山區
- 分享這些資訊給同行者或語言不同的旅伴

消防的角色不只是救援，也要預防與教育「事前的防範」遠比「案發後的快速應變」來得更關鍵，臺北市政府消防局未來也將持續與不同語言族群、在地與外籍社群媒體創作者合作，製作更多且多國語言版本的教學短片、宣導貼文，讓「報案」這件事對所有在臺北生活的居民與訪客來說，都不再是陌生或困難的事。

非常感謝 Joey (@joey91.cycling) 的熱情參與與授權，透過这支短片，希望讓更多人學會簡單的定位技巧，也讓更多生命，能在關鍵時刻被守住。

教學影片觀看連結：<https://www.instagram.com/p/DMChq4nlv96/>

平時多一分準備，關鍵時刻就能多一分安全。臺北市消防局致力於打造一座不僅友善熱情，更讓每一位來訪旅客都能安心探索的城市。讓我們一起努力，讓臺北成為真正守護外國旅客安全的國際友善城市。

■ 註：119、112

一、119 緊急報案專線

- (一) 119 是我國消防機關提供民眾於火災、急難救助發生時的報案專線。
- (二) 119 專線提供 24 小時服務。
- (三) 手機沒訊號時可撥 112 按 9，轉接所在地 119。（部分手機在無 SIM 卡或沒訊號撥打 119 時，已有跳接 112 之功能）
- (四) 謊報 119，不但會延誤別人搶救時機，更會被罰款 3,000 ~ 15,000 元。

二、112 緊急救難專線

- (一) 「112」為全球行動電話手機均可撥打的緊急救難號碼，即使無 SIM 卡（用戶識別卡），只要手機尚有電力並在信號涵蓋範圍內，均可撥打「112」。
- (二) 「112」、「110」、「119」使用的差異性：
 1. 「112」、「110」、「119」均為緊急救難號碼，「112」適用在緊急危難時，如果您持用手機所在位置收訊不佳，「110」、「119」都撥不通時使用。「112」於撥通後將由語音導引，轉接至報案需要的「110」或急難求助的「119」。（部分手機在無 SIM 卡或沒訊號撥打「119」時，已有跳接「112」之功能）
 2. 由於「112」係由語音導引進行轉接，將延長接續時間，為爭取救難時效，建議您在收訊狀況良好時，應優先撥打「110」或「119」。

(三) 「112」的使用時機與方法：

1. 當您遇到緊急狀況時，所在位置收訊不佳，只要您的手機收發功能正常，不論您是否在中華電信行動電話收訊範

119與112使用時機		
	119	112
市內電話	✓	✗
行動電話	✓ (優先撥打)	✓
手機無SIM卡	✓ (轉接112)	✓
自身電信業者有訊號	✓ (優先撥打)	✓
自身電信業者無訊號，其他電信業者有訊號	✗	✓
周圍無基地台	✗	✗

內政部消防署

圖3、無論是否到深山野外出遊，請攜帶手機並牢記「112」，有備無患更安心

圍，只要有任何一家 3G/GSM 系統業者的訊號，就可以幫您轉接警察局或消防局，而且「112」有中、英文語音說明，對來台旅遊的外國朋友也能方便使用。

- 2. 撥打「112」，您將會聽到以下語音：
「這裡是行動電話 112 緊急救難專線，您若要報案請按『0』，我們將為您轉接『110』警察局，若您急需救助請按『9』，我們將為您轉接『119』消防局」。
- 3. 無論您是否經常到深山野外出遊，請攜帶手機並牢記「112」，有備無患更安心。

出處：
內政部消防署全球資訊網 <https://www.nfa.gov.tw>
› cht