

災防告警細胞廣播訊息申請作業程序(修正)

維運單位：行政法人國家災害防救科技中心
中華民國 106 年 8 月 15 日災防資字第 1061000623 號
中華民國 107 年 8 月 15 日災防資字第 1071000689 號

一、目的：

為使災害防救業務有關機關於災害發生或有發生之虞時，立即透過災防告警細胞廣播服務發布全國性或特定地區災防告警細胞廣播訊息，特訂定此作業程序。

二、名詞解釋：

(一) 申請機關：

中央災害防救業務主管機關(中央目的事業主管機關)或擬申請災防告警細胞廣播服務訊息之災害防救業務主管機關，並應落實督導發送機關之發送及演練相關作業。

(二) 發布機關：

擬發送災防告警細胞廣播服務訊息之災害防救業務主管機關或經申請機關授權之有關機關(單位)。

(三) 行動寬頻業者：

指設置行動寬頻系統提供寬頻行動通信服務業務，並依行動寬頻業務管理規則第五十五條第二項，免費提供使用者災防告警細胞廣播訊息服務之經營者。

(四) 災防告警細胞廣播訊息服務：

係採用細胞廣播技術，以獨立通道傳遞訊息，不受網路壅塞影響，數秒內即可將災防告警訊息傳送至基地臺電波涵蓋範圍內之所有用戶手機之服務。

(五) 災防告警細胞廣播訊息：

指災害防救業務主管機關對於可能發生或已發生災害區域，提供相關訊息，經由經營者行動寬頻系統，利用相關區域內基地臺以廣播方式傳送之災害告警訊息。

(六) 災防訊息廣播平臺：

指提供彙整各災害防救業務主管機關之災防告警訊息格式傳遞至行動寬頻系統(細胞廣播控制中心)之災防告警訊息整合平臺。

(七) 維運單位：

維護災防告警細胞廣播平臺正常運作之管理機關(單位)。

三、 作業流程：

為確保災防告警細胞廣播服務訊息正確發送至民眾端，本作業流程分為四階段運作

(一) 提送申請

1. 以下情況，免提出申請，得視機關實際業務需求，逕依作業流程(二)規定，提送發送計畫書。
 - (1). 依災害防救法第三條所列災害之各中央災害防救業務主管機關及依法律規定或由中央災害防救會報指定之中央災害防救業務主管機關，針對所主管災害擬發送之廣播服務訊息。
 - (2). 經中央災害防救會報核定之各災害防救業務計畫內有明確指出，可發送災防告警細胞廣播訊息之機關或依其他法律規定。
 - (3). 業經審查同意在案或依中央災害防救會報(委員會)同意之災害示警，經現行發布機關評估授權相關機關(單位)發送，則由現行發布機關擔任申請機關，並統一彙整所授權之相關機關發送計畫書。(詳附件一)
2. 發布機關依擬發送服務訊息之災害類別，逕洽中央災害防救業務主管機關提送申請同意後，由中央災害防救業務主管機關逕依作業流程(二)規定，提送發送計畫書。
3. 發布機關為公共事業，得逕洽中央目的事業主管機關提送申請同意後，由中央目的事業主管機關逕依作業流程(二)規定，提送發送計畫書。

4. 服務訊息之災害類別認定如有疑義，由行政院災害防救辦公室邀集災害防救法主管機關(內政部)或各中央災害防救業務主管機關認定，如仍有疑義提報中央災害防救會報認定。

(二) 提送發送計畫書

1. 申請機關函送發送計畫書(詳附件二)至行政院(災害防救辦公室)審查，並副知國家通訊傳播委員會、內政部消防署、國家災害防救科技中心及維運單位。
2. 發送計畫書審查通過後，由行政院(災害防救辦公室)函送維運單位、國家災害防救科技中心、內政部消防署、國家通訊傳播委員會，國家通訊傳播委員會依責函請各行動寬頻業者配合辦理。

(三) 進行首次演練作業

1. 申請機關發送計畫書審查通過後，應督導發布機關進行首次民眾手機端演練，並於演練日期前 21 個工作日提送演練計畫書(詳附件三)。
2. 演練計畫書需依前階段流程進行審查程序。
3. 審查通過後，申請機關及發布機關應於演練前 2 個工作日利用官方網站或媒體等各項多元管道進行宣導說明。
4. 首次演練作業完成後 21 個工作日內，由申請機關督促發布機關提交演練結果報告至維運單位，內容包括發布範圍、手機畫面截圖、官方網站新聞稿截圖及客訴紀錄等。

(四) 正式上線運作

1. 審查通過並進行首次演練作業後，申請機關及發布機關依實際狀況於官方網站或透過媒體公布上線運作日，亦可視需求召開會議討論後公布。
2. 正式上線運作後，歷次演練仍依作業流程(三)規定辦理。

四、 停止發送：

1. 業經發布機關會同申請機關評估有停止發送示警訊息之必要，得由申請機關敘明停用日期並於前3個工作日函送至維運單位備查。
2. 業經中央災害防救會報或委員會同意停止發送後，得由申請機關敘明停用日期並於前3個工作日函送至維運單位備查。
3. 停止發送之示警名稱，其申請機關及發布機關得依實際狀況於官方網站或透過媒體公布。

五、 注意事項：

1. 申請機關應督導其授權發布機關之發送及演練相關作業，並建立其發送人員內控機制，明確訂定發送內容及流程管理人員層級，得於正式發送或演練結束後滾動檢討修正。
2. 發布機關進行首次演練作業前，應先行與維運單位接洽，確實瞭解災防告警細胞廣播服務操作流程，並安排課程教育訓練課程，熟悉整體發布作業程序，另逕洽各行動寬頻業者確認演練範圍是否為基地臺電波之涵蓋範圍。
3. 發布機關針對所提送發送訊息文字明確留下民眾詢問客服電話，客服電話線路需經過大量話務壓力測試，並應提供客服應答 Q&A，妥適向民眾說明回覆示警發布內容。

現行發送告警訊息原則及內容

維運單位：國家災害防救科技中心

日期：107年8月10日

示警名稱	發送單位	發送原則	訊息內容	頻道
大雷雨即時訊息	交通部 中央 氣象局	大雷雨即時訊息發布方式以伴隨閃電之群聚旺盛對流為一雷雨事件，依對流生命期採不定時更新方式提供最新即時訊息	[大雷雨即時訊息] 臺南、高雄、屏東山區請慎防強降雨、陣風、雷擊或冰雹等劇烈天氣現象，持續至 12/03 16:45，氣象局。	警訊通知
地震速報		當偵測地震規模 5.0 以上，針對縣市政府所在地預估震度達 4 級(臺北市 3 級)以上的縣市民眾。	[地震速報]05/24 21:10 左右嘉南地區發生有感地震，預估震度 4 級以上地區：嘉義、雲林，氣象局。	國家級 警報
海嘯警報		當中央氣象局發布臺灣地區海嘯警報或解除臺灣地區海嘯警報，針對臺澎金馬沿岸的鄉鎮市區民眾。	[海嘯警報]03/11 13:46 日本本州東北外海發生規模 8.9 地震，造成海嘯預計約在 03/11 17:40 開始到達臺灣東部沿海地區，詳細資訊請參考氣象局網站，氣象局。 解除警報： [海嘯警報解除]03/11 13:46 日本本州東北外海發生規模 8.9 地震，造成海嘯經研判對臺灣沿海地區的威脅已經解除，詳細資訊請參考氣象局網站，氣象局。	警訊通知
颱風強風告警		於颱風侵臺期間，針對即將遭受颱風劇烈強風影響之陸上地區，提供即時告警，研判或預測某地區將受颱風風力平均風達 12 級(含)以上或陣風達 14 級(含)以上威脅時發布。	[颱風強風告警]您所在地區即將出現 12 級平均風或 14 級陣風以上風力；請停止戶外活動並立即掩蔽。氣象局。	警訊通知
公路封閉警戒		交通部 公路總局	因道路崩塌災害等因素，造成道路封閉，警告道路封閉 10 公里內的用路人。	[公路封閉警戒] 宜蘭縣南澳鄉台 9 線 149K+700~149K+720 道路災害封閉中，預計搶通時間：11/01 09:00，公路總局。
水庫放水警戒	經濟部 水利署	1.於颱風豪雨期間「經濟部災害緊急應變小	[水庫放水警戒]○○溪○○水庫自○日○時進行放水，	警訊通知

		組」二級開設以上時。 2. 發布的單位由各水庫的管理單位來發布洩洪警戒，並依據各水庫運用要點所訂的時機發布。	請下游沿岸附近民眾加強注意並遠離河床，以策安全。 (經濟部水利署○區水資源局)	
土石流警戒	行政院 農業委員會 水土保持局	1. 黃色警戒：預測雨量大於土石流警戒基準值時，發布土石流黃色警戒。 2. 紅色警戒：當實際降雨已達土石流警戒基準值時，發布土石流紅色警戒。	[土石流警戒] 宜蘭縣蘇澳鎮蘇北里已發布土石流黃色警戒，請提高警覺。農委會水土保持局。	警訊通知
傳染病	衛生福利部 疾病管制署	國內重要傳染病疫情。	[疫情通知] 高雄登革熱疫情仍處高峰，南台灣氣候溫暖並有間歇降雨，請民眾加強孳生源清除，持續至 12/31 00:00，疾管署。	警訊通知
國際旅遊疫情		國際間疾病疫情已發展較嚴重，或長期影響該地區，特別提醒至該地的國民。	[國際旅遊疫情通知] 中國大陸廣東省出現入秋首例 H7N9 流感病例，民眾前往流行地區務必留意個人衛生，持續至 12/31 00:00，疾管署。	警訊通知
防空警報	內政部 警政署 民防 管制所	民防管制所於接收軍方之警報命令後，啟動警報器聲響及發放示警訊息等方式提供民眾緊急避難。 警報類型分為： 1. 空襲警報。 2. 萬安演習空襲警報。	類型 1 訊息內容： [空襲警報] 臺澎地區空襲警報於 13:30 發布，人、車一律接受憲警引導就地避難，警政署。	國家級 警報
			類型 2 訊息內容： [萬安演習空襲警報] 中區萬安演習，13:30~14:00 實施，人車管制，警政署。	警訊通知
	國防部	3. 飛彈空襲警報 (1) 飛彈落地 (2) 飛彈落海 (3) 空中解體(落海) (4) 空中解體(落地) (5) 警報解除	[飛彈空襲警報] ○國於○時○分發射飛彈，將落於臺灣本島○○地區，民眾請速至堅固建築物或地下室避難。國防部 02-23116117。	國家級 警報

			[飛彈空襲警報]○國於○時○分發射飛彈，將落於臺灣本島○○地區，民眾請速至堅固建築物或地下室避難；大眾運輸工具立即停駛。國防部 02-23116117。	國家級警報
			[飛彈空襲警報] ○國於○時○分發射飛彈，將落於○部海域，請作業船隻注意航行安全。 國防部 02-23116117。	緊急警報
			[飛彈空襲警報] ○國發射飛彈○時○分發射飛彈，飛彈升空後解體，殘骸可能落於○○海域，作業船隻注意航行安全。 國防部 02-23116117。	緊急警報
			[飛彈空襲警報] ○國發射飛彈○時○分發射飛彈，飛彈升空後解體，殘骸可能落於○○地區，請民眾注意安全，若發現不明物體，通報警消人員處理。 國防部 02-23116117。	國家級警報
			[飛彈空襲警報解除] ○國於○時○分發射飛彈，已於○時○分落地(飛越領空、落入○○海域)，若發現不明物體，請通報警消人員處理，並注意後續公開訊息。 國防部 02-23116117。	警訊通知
核子事故警報	行政院 原子能委員會	中央災害應變中心下令時，由行政院原子能委員會進行發送	[核子事故警報]這是核子事故警報，目前並無放射性物質外釋，請依照警察機關或電視、電臺中政府的指示行動，持續留意後續訊息，原能會。	警訊通知
停班停課通知	行政院 人事行政總處	縣市政府通報之停止上班、停止上課訊息。	[停班停課通知] 臺東縣：明天已達停止上班及上課標準，人事行政總處。	警訊通知

疏散避難	22 直轄市、縣(市)政府	各直轄市、縣(市)政府災害應變中心開設時。	各類災害疏散撤離	緊急警報
電力中斷	經濟部 台灣電力股份有限公司	系統事故造成必須執行全區緊急分區輪流停電前	<p>類型 1 訊息內容： [電力中斷通知] XX/XX XX:XXXX 電廠因事故全廠停機，目前系統供電能力不足，預計 XX/XX XX:XX 開始執行緊急分區輪流停電，台電公司 1911 或官網查詢。</p> <p>類型 2 訊息內容： [節電通知] XX/XX XX:XXXX 電廠因事故全廠停機，目前系統供電能力不足，請民眾節約用電，台電公司 1911 或官網查詢。</p>	警訊通知
爆炸		桃園(大林)煉油廠、台中(永安)天然氣廠含所轄管線設施發生爆炸，經廠長或授權人員判斷認為情節重大後，針對廠區週遭區域居民，發布緊急警報。	<p>類型 1 訊息內容： [爆炸] 10/31 15:45 中油公司○○廠發生重大爆炸，請○○居民提高注意，並請勿靠近廠區，台灣中油○○廠，電話○○○○轉○○。</p>	緊急警報
工業火災	經濟部 台灣中油股份有限公司	桃園(大林)煉油廠、台中(永安)天然氣廠含所轄管線設施發生火災，經廠長或授權人員判斷認為情節重大後，針對廠區週遭區域居民，發布緊急警報。	<p>[工業火災] 10/31 15:45 中油公司○○廠發生重大火災，請○○居民提高注意，並請勿靠近廠區，台灣中油○○廠，電話○○○○轉○○。</p> <p>類型 2 訊息內容： [工業火災] 中油公司○○廠發生火災。為防止煙塵影響民眾呼吸道健康，請○○民眾，暫停戶外活動，並請勿靠近廠區，台灣中油○○廠，電話○○○○轉○○。</p>	緊急警報
緊急停水	經濟部 台灣自來水公司	淨水場場內或取水口遭人入侵下毒恐危害民眾生命安全，發布警報。	[緊急停水] 00 淨水場於 00/00 00:00 發生遭下毒事件，自來水公司第 0 區管理處，即刻起停止供水作業，詳細內容請至第 0 區管理處官網查詢。00-00000000	警訊通知

註：頻道對應訊息碼對照表

頻道	訊息碼(中文)	訊息碼(英文)
國家級警報	4370	4383
緊急警報	4371	4384
警訊通知	911	919

※國家級警報產生**特殊聲響信號**，**不可**關閉接收

※緊急警報產生**特殊聲響信號**，**可**關閉接收

※警訊通知產生**簡訊聲響信號**，**可**關閉接收

災防告警細胞廣播服務訊息發送計畫書

申請機關：○○○○○○○

申請時間○○○年○○月○○日

一、發送政策依據：

二、訊息發布機關(同訊息署名)：

三、發送範圍：

全區

_____ 縣/市

_____ 鄉/鎮/市/區

四、訊息發送原則、發送頻道及發送訊息內容：

示警名稱	發送原則	發送頻道	發送訊息文字(範例)
		<input type="checkbox"/> 警訊通知(911) <input type="checkbox"/> 緊急警報(4371) <input type="checkbox"/> 國家級警報(4370) ※警訊通知產生簡訊聲響信號，可關閉接收 ※緊急警報產生特殊聲響信號，可關閉接收 ※國家級警報產生特殊聲響信號，不可關閉接收	[示警名稱] ○日○時○分，○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○發布機關及聯繫電話。 ※中文字、英文字母、符號都視為一個字，不得超過 90 字，訊息結尾為單位署名及聯繫電話。

五、以此發送原則之歷史事件統計(包含過去 3 年內)

六、示警發布空間單元：

行政區代碼(縣市 鄉鎮 村里)

多邊形範圍

圓形範圍(中心座標點+半徑大小)

七、自動發送/手動發送

自動發送(由發布單位內系統自動產製訊息)

手動發送(由人員製作訊息)

八、資安設定：

(一) 與災害訊息廣播平台介接方式

自行實作示警來源單位至示警收集器介面規範(A 介面)

安裝自動發布軟體

透過_____平台(例:內政部消防署訊息服務平台)

(二) 手動發送之身份認證方式

九、民眾宣導等相關配合方法：

(一) 訊息發布後公布網站之網址

(二) 示警發布單位民眾詢問電話

(三) 客服應答 Q&A

(四) 其他

十、聯繫方式

(一) 申請機關

1. 承辦人

2. 承辦主管

(二) 發布機關

1. 承辦人

2. 機關主管

(三) 客服單位主管

災防告警細胞廣播服務訊息演練計畫書

申請機關：○○○○○○○

申請時間：○○○年○○月○○日

一、 演練機關(單位)：○○○○○

二、 演練發送內容：

示警名稱	演練時間	發送頻道	自動發送/手動發送	演練發布範圍	發送訊息文字 (範例)	聯繫方式
○○○○	年月日時分	<input type="checkbox"/> 警訊通知 (911) <input type="checkbox"/> 緊急警報 (4371) <input type="checkbox"/> 國家級警 報(4370)	<input type="checkbox"/> 自動發送(由發布單位 內系統自動產製訊息) <input type="checkbox"/> 手動發送(由人員製作 訊息)	<input type="checkbox"/> 行政區代碼： 1. <input type="checkbox"/> 全區 2. <input type="checkbox"/> 縣市 3. <input type="checkbox"/> 鄉鎮 4. <input type="checkbox"/> 村里 <input type="checkbox"/> 多邊形範圍 <input type="checkbox"/> 圓形範圍(中心座標點+ 半徑大小) <input type="checkbox"/> 指定範圍	[示警名稱演練] ○○○○○○○○ ○○, ○○發布機 關及聯繫電話。 ※中文字、英文字 母、符號都視為一 個字, 不得超過 90 字, 訊息結尾為單 位署名及聯繫電 話。	1、申請機關 (1)承辦人 (2)承辦主管 2、發布機關 (1)承辦人 (2)機關主管 3. 客服單位主管
			不足時可自行增列			

三、 民眾宣導等相關配合方法：

- (1) 訊息發布後公布官方網站之網址
- (2) 示警發布機關(單位)民眾詢問電話
- (3) 其他

四、 客服應答 Q&A