

聽語障人士 119 報案宣導

為使聽語障人士於急難事故時，如無法委請旁人代替進行 119 報案，可以自行向 119 消防機關進行緊急報案，內政部消防署（以下簡稱本署）已建置完成行動電話簡訊報案、119 按鍵偵測音及傳真專線報案，等 3 項報案方式，提供聽語障人士使用

（一）方案 1：行動電話簡訊報案

「119 救災救護指揮派遣系統」利用簡訊特碼，可使報案人和執勤員用簡訊對談，方便執勤員受理聽語障人士報案。聽語障人士的資料，已經由社會局提供匯入消防局使用之指揮派遣系統。

聽語障人士如果已向社會局登記的電話號碼進行 119 報案，則 119 可省去查證的時間，立即進行案件受理及派遣。

目前全國 22 縣市皆已設置聽語障報案簡訊特碼，聽語障人士僅需記住其住處所在地之簡訊特碼，即可以進行報案。

即便到外縣市旅遊、洽公時，如遇緊急事故時，仍只需撥打住處所在地之簡訊特碼，告知當事人所在地點和需求後，住處所在地之消防局受理後，遂立即轉報該案至事發地的消防局進行緊急救助。

（二）方案 2：119 按鍵偵測音

報案民眾利用行動電話或市話撥打 119，當撥通後，利用按鍵 Tone 音之不同來區別任務性質，分別以 1 和 9 代表，1 代表有救災需求、9 代表需要救護車。

操作方式為，當撥通 119 專線後，請依個人之需求，連續按壓 1 或 9。經由電腦判讀，消防局執勤人員即可立即判斷來電者的需求。

（三）方案 3：傳真專線報案

民眾利用各縣市政府消防局所提供之傳真機專線進行報案，報案人以紙張書寫事故地點、案情及需求後，傳真至消防局進行報案，消防局受理會立即派遣救援。