

內政部主管災害中央災害應變中心發布重大災害災防告警細胞廣播服務訊息作業規定修正規定

一、依據：

- (一)中央災害應變中心作業要點第二十五點第一項第六款：中央災害防救業務主管機關應就訊息發布事項訂定細部作業規定。
- (二)行政院災害防救辦公室一百零七年十二月七日院臺忠字第一〇七〇二一九四三五號函：同意本部辦理中央災害應變中心發布重大災害災防告警細胞廣播服務訊息緊急警報。
- (三)行政院一百零九年十二月七日院臺忠字第一〇九〇一九九一四七號函頒「災防告警細胞廣播訊息發布作業指引」。

二、目的：

為於內政部(以下簡稱本部)主管災害發生初期或中央災應變中心開設期間，災害發生或有發生之虞且將危及民眾生命或巨大財產損失時，能立即透過發布災防告警細胞廣播服務(以下簡稱CBS)訊息，通知民眾立即採取緊急應變作為及相關措施，以保障生命財產安全，特訂定本規定。

三、發布CBS訊息之時機：

- (一)本部主管風災、震災(含土壤液化)、火災、爆炸及火山災害發生初期或開設中央災害應變中心期間，災害發生或有發生之虞且將危及民眾生命或巨大財產損失，其災害區域涉及海域或跨越二個以上直轄市、縣(市)行政區，且災情重大，直轄市、縣(市)政府無法因應，主動報請中央災害應變中心協助發布時。
- (二)各機關(單位、團體)應依中央災害應變中心作業要點第十三點所規定進駐應變中心任務項目，本於權責優先辦理相關CBS訊息之發布，非屬上開項目之整合性、複合性內容，須由中央災害應變中心緊急發布時。

四、發布CBS訊息之程序如下：

- (一)中央災害應變中心三級以上開設期間：
 - 1、災害發生或有發生之虞且將危及民眾生命或巨大財產損失時，由指揮官直接下令，或由參謀群組-幕僚參謀組視災害之規模、性質、災情、影響層面及緊急應變措施等狀況召開功能分組會議決議後，陳報指揮官下令發送CBS訊息，情況緊急時得先行口頭報

告後執行，書面資料後補。

- 2、指揮官下令發送CBS訊息後，由本部幕僚參謀組成員填具本部主管災害中央災害應變中心CBS訊息發送申請書(如附件一)，送指揮官核定(必要時得以口頭請示方式為之)後，交訊息群組-網路資訊組辦理。
- 3、網路資訊組確認訊息內容及發送區域無誤後，操作本部消防署訊息服務平臺(以下簡稱MSP)並由本部消防署小組長以上人員確認後發送。
- 4、訊息發送完成後，由訊息群組-新聞發布組將訊息及民眾諮詢服務Q&A(如附件二)公布於中央災害應變中心災害情報站、本部消防署官方網站或其他社群媒體。

(二)重大災害發生，尚未成立中央災害應變中心三級以上開設之應變初期：

1、本部消防署緊急應變小組未成立時：

- (1)由本部消防署救災救護指揮中心或平日輪值災情監控小組參謀組員視災害之規模、性質、災情、影響層面及緊急應變措施等狀況研判後，主動或經平日輪值指揮督導官指示，填具本部主管災害中央災害應變中心CBS訊息平日發送申請書(如附件三)，報請平日輪值指揮督導官，報告本部消防署署長後，請示部長同意發送CBS訊息。
- (2)部長口頭同意發送CBS訊息，並由平日輪值指揮督導官核定後，交平日輪值災情監控小組資通組員辦理。
- (3)資通組員確認訊息內容及發送區域無誤後，操作MSP並經災情監控小組小組長確認後發送。
- (4)訊息發送完成後，由資通組員將訊息及民眾諮詢服務Q&A(如附件二)公布於中央災害應變中心災害情報站、本部消防署官方網站或其他社群媒體。

2、本部消防署緊急應變小組成立時：

- (1)由參謀組-幕僚小組人員視災害之規模、性質、災情、影響層面及緊急應變措施等狀況研判後，主動或經應變小組指揮官指示，填具本部主管災害中央災害應變中心CBS訊息平日發送申請書，報請應變小組指揮官請示部長同意發送CBS訊息。

- (2)部長口頭同意發送CBS訊息，並由應變小組指揮官核定後，交參謀組-資通小組人員辦理。
- (3)資通小組人員確認訊息內容及發送區域無誤後，操作MSP並經小組長確認後發送。
- (4)訊息發送完成後，由資通小組人員將訊息及民眾諮詢服務Q&A (如附件二)公布於中央災害應變中心災害情報站、本部消防署官方網站或其他社群媒體。

五、訊息誤發應變處理機制：

(一)事件通報程序：

當發現訊息內容錯誤、發布範圍有誤或非依原有設定發布訊息時，由前述發布程序相關人員立即會同，向上級層層進行通報，告知事件狀況、影響範圍及初判原因。

(二)事件影響之範圍及損害評估：

誤發事件發生後，由資通小組人員透過MSP發布作業管理功能查看發布帳號、訊息內容、發送範圍點位半徑或行政區域、起迄時間等，確認影響範圍同時進行損害評估。

(三)事件發生或知悉其發生時，損害控制及復原作業：

由資通小組人員透過MSP發布作業管理功能，中止發送訊息並取消原CBS訊息。

(四)事件調查及處理作業：

確認每一步驟人員及系統有無遵照發布標準作業流程，以找出執行上之錯誤點。

(五)事件根本原因分析：

依事件調查結果進行整體流程及系統檢討，並進行修正。

(六)媒體(發言人)回應機制：

將評估事件的影響範圍及損害，通報應變中心指揮官(未成立時通報本部消防署署長)，並透過相關媒體平台(災害情報站、官網、臉書社群、LINE群組等)發布新聞稿、澄清稿，必要時召開記者會統一對外說明、更正。

六、執行本規定所定各項任務成效卓著者，由所屬機關(單位)依規定敘獎；其執行不力且情節重大者，依規定議處。

附件一

內政部主管災害中央災害應變中心
 災防告警細胞廣播服務 (CBS) 訊息發送申請書

申請日期： 年 月 日

訊息文字內容			
發送區域或範圍			
發送持續時間：		分鐘	
參謀群組 幕僚參謀組		指揮官批示	
口頭請示	於 年 月 日 時 分請示指揮官同意發送 CBS 訊息。 請示人員核章：		
訊息群組 網路資訊組簽收		年 月 日 時 分 簽收人核章：	
EMIC 訊息服務 平臺發送時間		年 月 日 時 分	

備註：

- 1、「發送區域或範圍」請填入行政區或村里，如為範圍請運用 Google Earth 或其他地圖網站或軟體畫出發送範圍並截圖貼上本申請書，以利發送人員於系統設定。
- 2、訊息文字內容中文字、英文字母、符號、機關署名及關心詞等均視為 1 個字元，不得超過 90 個字元。
- 3、發布持續時間未註明者，均以 10 分鐘採計。
- 4、本表奉核發布後，由參謀群組-幕僚參謀組影送訊息群組-網路資訊組簽收發布。
- 5、網路資訊組收受影本後應立即辦理 CBS 訊息發布，完成發布後於影本填列發送時間送幕僚參謀組收執備查。

附件二

民眾諮詢服務 Q&A

(一) 為什麼要發送災防告警細胞廣播服務(CBS)訊息?

為於發生威脅民眾生命安全重大災害時，能立即通知民眾採取緊急應變作為，以保障生命財產安全，故辦理 CBS 訊息發送。

(二) 災防告警訊息種類有哪些?本次使用的是哪一種?

1、依國家災害防救科技中心規劃，告警訊息分為「國家級警報」、「緊急警報」、「警訊通知」及「測試用訊息」四大類，相關告警內容分述如下：

- (1)「國家級警報」(頻道 4370)：民眾可能立即受危害，如地震速報、空襲警報等。
- (2)「緊急警報」(頻道 4371)：如災害業務防救業務有關機關的疏散避難警報。
- (3)「警訊通知」(頻道 911)：適用較無急迫性，但與民眾生活息息相關之警訊，如大雨即時訊息、海嘯警報、颱風強風告警、公路封閉警戒、水庫放水警戒、土石流警戒、傳染病、國際旅遊疫情、空襲警報演習、及核子事故警報等。

2、本次係將採用「緊急警報」(頻道 4371)進行發送。

(三) 為何我沒收到，是不是國家邊緣人?

要收到災防告警訊息須符合手機為 105 年之後出廠且通訊晶片符合 NCC 細胞廣播服務標準。

(四) 手機在什麼情形下，會收不到災防告警訊息?

用戶手機無法收到告警訊息的原因推估如下：

- 1、訊息發送時，您正在語音通話中。
- 2、訊息發送時，正在使用 3G 網路上網。
- 3、手機是否開啟飛航模式或未插入 SIM 卡。
- 4、手機經設定拒收「警訊通知」、「緊急警報」或「測試用訊息」。
- 5、手機未更新韌體，不具接收全部災防告警訊息功能。
- 6、手機所在位置不在訊息發布範圍內。

(五) 聽、視障人士是否可以清楚瞭解訊息內容?

手機接獲災防告警訊息時，除訊息內外，尚有特殊可資識別之特殊聲響、振動，可供聽、視障人士辨識。另視障人士亦可透過手機內建的

Talkback(適用 Android 手機)或 voiceover(適用 iOS 手機)功能朗讀災害告警訊息，俾及早掌握離災、避災等因應作為。

(六) 一定要是 4G 用戶才能享受災防告警訊息服務嗎？

是的，該服務僅提供 4G 用戶使用。同時僅限手機連接到 4G 和 3G WCDMA 網路時才可以接收，當然手機還是得具備接收災防告警訊息功能。如果手機開啟飛航模式、未插入 SIM 卡及無基地台訊號者，則無法接收災防告警訊息。前述 3G WCDMA 網路指使用 WCDMA 技術之 3G 業者提供之行動通信網路。目前使用 WCDMA 技術之 3G 業者為中華電信、台灣大哥大、遠傳電信及台灣之星；使用 CDMA2000 技術之 3G 業者為亞太電信。

(七) 我的手機是 4G，為什麼還收不到訊息？

請檢查您所在位置是否接收得到基地台的訊號，如果有，請不吝來電告知內政部消防署(電話 02-8196-6136)，並請說明所使用之手機品牌、型號、所在位置等訊息，內政部消防署會將相關訊息彙整後提供給國家通訊傳播委員會辦理。

(八) 可以選擇拒收災防告警訊息嗎？

除國家級警報外，其餘告警訊息用戶端皆可經由手機介面設定開啟或關閉。

(九) 收到災防告警訊息的鈴響或振動太吵，可以關閉嗎？

災防告警訊息的鈴響或振動是可以設定關閉的，使用者可依需要調整之，另手機發出聲響及振動信號時，用戶可自行提前中斷該信號。

(十) 如何分辨收到的是災防告警訊息而不是惡作劇簡訊？

目前 4G 業者提供的訊息傳遞服務，計有一般簡訊服務(SMS)及細胞廣播服務(CBS)二類。手機於第一時間收到災防告警訊息時，會發出特殊聲響及震動(依使用者設定)，但收到一般簡訊不會有此提醒方式。惡作劇簡訊係以一般簡訊進行傳遞，4G 用戶可以清楚識別。

(十一) 若需更進一步詳細資訊，請參考以下網站：國家通訊傳播委員會首頁>資訊櫥窗>重要議題>重要專區>災防告警服務專區>Q&A>手機使用篇

https://www.ncc.gov.tw/chinese/news.aspx?site_content_sn=3737&is_history=0

附件三

內政部主管災害中央災害應變中心 災防告警細胞廣播服務 (CBS) 訊息平日發送申請書

申請日期： 年 月 日

訊息文字內容			
發送區域或範圍			
發送持續時間：		分鐘	
消防署指揮中心或平日輪值或應變小組		消防署平日輪值指揮督導官或應變小組指揮官	
(簽章)			
於 年 月 日 時 分報告消防署長。			
平日輪值指揮督導官核章：			
於 年 月 日 時 分請示部長同意發送 CBS 訊息。			
應變小組指揮官核章：			
消防署平日輪值資通組員或應變小組資通小組組員簽收	年 月 日 時 分	簽收人核章：	
EMIC 訊息服務平臺發送時間	年 月 日 時 分		

備註：

- 1、「發送區域或範圍」請填入行政區或村里，如為範圍請運用 Google Earth 或其他地圖網站或軟體畫出發送範圍並截圖貼上本申請書，以利發送人員於系統設定。
- 2、訊息文字內容中文字、英文字母、符號、機關署名關心詞等均視為 1 個字元，不得超過 90 個字元。
- 3、發布持續時間未註明者，均以 10 分鐘採計。
- 4、本表奉核發布後，由消防署平日輪值參謀組員或緊急應變小組幕僚小組組員影送平日輪值資通組員或應變小組資通小組組員簽收發布。
- 5、消防署平日輪值資通組員或應變小組資通小組組員收受影本後應立即辦理 CBS 訊息發布，完成發布後於影本填列發送時間送平日輪值參謀組員或緊急應變小組幕僚小組組員收執備查。