

110 年度防救災訊息發布機關訪視計畫

內政部

110 年 5 月

目錄

| | |
|-----------------|---|
| 壹、依據 | 1 |
| 貳、背景說明 | 1 |
| 參、目的 | 3 |
| 肆、辦理機關 | 4 |
| 伍、訪視編組及任務 | 4 |
| 陸、訪視時間 | 5 |
| 柒、實施方式 | 5 |
| 捌、獎勵 | 7 |
| 玖、費用支付 | 7 |
| 壹拾、其他 | 7 |

壹、依據

- 一、災害防救法第 27 條第 1 項第 1 款略以：為實施災害應變措施，各級政府應依權責實施災害警報之發布、傳遞。
- 二、內政部 104 年 4 月 9 日台內消字第 1040823056 號函頒「防救災訊息服務平臺使用管理要點」。
- 三、行政院 109 年 12 月 7 日院臺忠字第 1090199147 號函頒「災防告警細胞廣播訊息發布作業指引」。

貳、背景說明

- 一、行政院「災防告警細胞廣播訊息發布作業指引」
行政院於 109 年 12 月 7 日函頒「災防告警細胞廣播訊息發布作業指引」，除強化災防告警細胞廣播服務發布權責、建立制度外，同時希望透過防救災訊息服務平臺，加強平臺維運作業、資通安全管理及系統測試演練等方式，以強化防救災訊息發布之機制。
- 二、防救災訊息服務平臺
 - (一)建置緣起

內政部(以下簡稱本部)配合第 4 階段電子化政府計畫執行「防救災雲端計畫(101-105 年)」，建置防救災訊息服務平臺(以下簡稱本平臺)及其雲端資料中心，透過手機簡訊、數位電視、電子看板、跑馬燈、廣播等各種管道，以原有各機關分別建置之 N 對 N 訊息發送管道，改以多對 1 對多之方式，將劇烈天候、土石流預警、淹水潛勢、道路通阻、疏散撤離及維生管線等訊息，針對特定區域民眾主動發布必要訊息。

(二)媒體管道介接現況

截至 110 年 5 月本平臺累計介接包括電視類、廣播類、簡訊類、數位看板類、社群類等多元發布媒體，媒體介接清單如下，本平臺架構如下圖所示：

1、電視類

已介接全國有電視業系統業者(含中華電信 MOD)及全國無線電視台。

2、廣播類

已介接全區廣播電臺 7 家、地方廣播電臺 75 家。

3、簡訊類

(1)名單簡訊(中華電信)。

(2)區域簡訊(Location Based Services ; LBS)

包括中華電信、遠傳、台灣大哥大、台灣之星及亞太等 5 家電信業者，可對 4G、4G VoLTE (Voice Over LTE)及 3G 等手機門號發布簡訊。

(3)災防告警細胞廣播服務(Cell Broadcast Service ; CBS)

A、105 年透過行政院災害防救辦公室指導、國家通訊傳播委員會與國家災害防救科技中心(以下簡稱 NCDR)共同規劃下，由政府與國內電信業者合作，建置「災防告警系統」，106 年本平臺新增細胞廣播發布模組，介接 NCDR 災害訊息廣播平臺(Cell Broadcast Entity ; CBE)，將細胞廣播作為發布管道之一。

B、目前於本平臺可發布 CBS 之機關與事業單位計 54 個機關、公共事業單位，示警名稱包括疏散避難、道路封閉警戒、電力中斷、爆炸、工業火災、緊急停水、毒災警報、核子事故警報、水庫放水、動植物疫情、低溫警報、疫情警示、國際旅遊疫情等，發布頻道包括警急警報(4371/4384)及警訊通知(911/919)。

4、數位看板類

包括政府機關交通看板及民間業者數位看板，合計 8

家。

5、其他電信類

包括中華電信語音通報、手機語音服務及 HiFax。

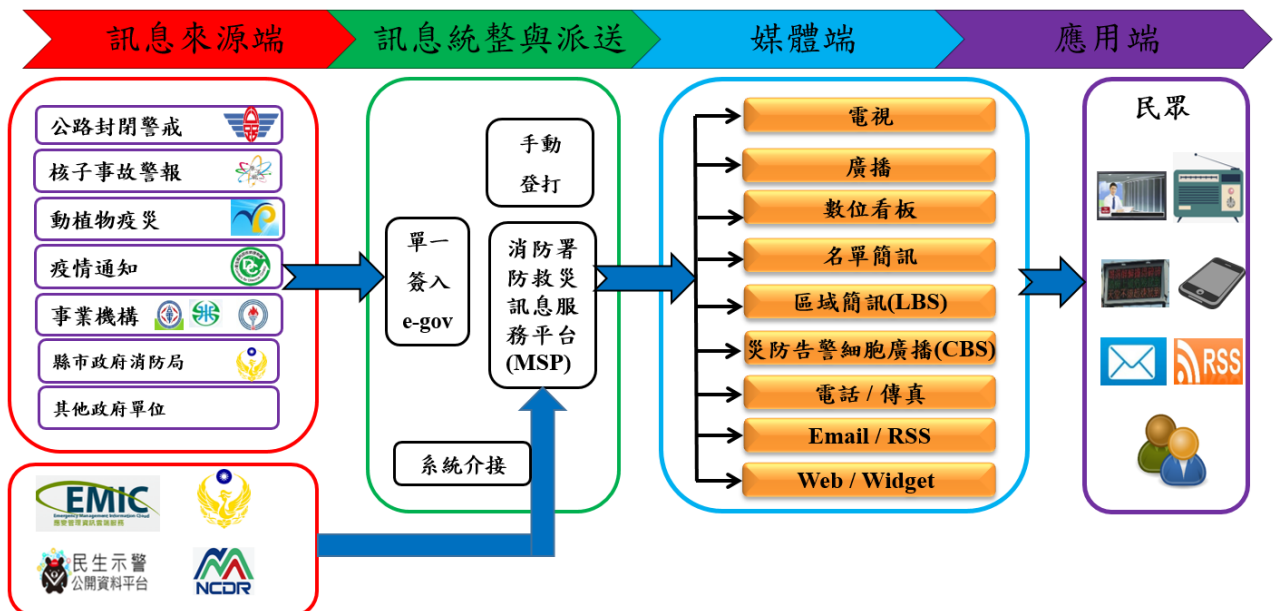
6、社群類

Rss、e-mail、Web/Widget，民眾可於本部消防署災害情報站(www.emic.gov.tw)訂閱、下載相關服務後即可接收本平臺所發布之訊息。

(三)使用機關

截至 110 年 5 月 3 日已有 463 中央與地方機關、公共事業機構，827 個帳號(訊息發布帳號)可使用本平臺發布防救災相關訊息。

(四)本平臺為國內目前媒體介接管道最多元，介接家數最多及使用機關最普及之國家級防救災訊息發布平臺，目前無其他政府平臺可供替代。鑒於防救災訊息發布為快速及短時間內可廣播至數百萬用戶之特性，若發生故障或發布錯誤訊息，恐影響政府對民眾之信譽及觀感。



本平臺架構圖

三、防救災訊息服務平臺之各式訊息發布管道：

1. 手機簡訊
 - (1) 名單簡訊(SMS)
 - (2) 區域簡訊(LBS)
 - (3) 細胞廣播訊息(CBS)
2. 數位電視
3. 電子看板
4. 跑馬燈
5. 電臺廣播
6. 電話
7. 傳真

四、其他防救災訊息發布管道：

1. 村里廣播(民政廣播)。
2. 社群媒體：如 Facebook、Twitter 等。
3. LINE 群組：直轄市、縣(市)政府或其他官方 LINE 帳號。
4. 官方網站：直轄市、縣(市)政府全球資訊網或防災資訊網。

參、目的

- 一、瞭解災害業務主管機關及公共事業防救災訊息發布、災害防救法、「防救災訊息服務平臺使用管理要點」及「災防告警細胞廣播訊息發布作業指引」等相關法令推動及落實情形。
- 二、瞭解發布機關防救災訊息發布控管機制。
- 三、提升政府防救災訊息傳遞服務品質。

肆、辦理機關

- 一、主辦單位：本部(消防署)。
- 二、執行單位：中華電信股份有限公司企業客戶分公司。

三、實施訪視機關：

- (一)行政院災害防救辦公室。
- (二)國家通訊傳播委員會。
- (三)國家災害防救科技中心。
- (四)經濟部(相關目的事業主管機關)

四、受訪機關(110 年度)：

- (一)桃園市政府。
- (二)南投縣政府。
- (三)雲林縣政府。
- (四)高雄市政府。
- (五)臺南市政府。
- (六)台灣電力公司。

伍、訪視編組及任務

一、帶隊官：

由本部(消防署)人員擔任。

二、訪視小組：

(一)訪視人員由行政院災害防救辦公室、國家通訊傳播委員會、國家災害防救科技中心及經濟部遴派人員擔任。幕僚作業由本部(消防署)人員擔任。

(二)訪視人員依本計畫訪視項目表(詳附件 1)針對受訪視機關執行情形提出建議事項，並於 110 年 7 月底以電子郵件寄送至本部(消防署)鄭嘉文技士 電話：02-81959925、電子郵件：sawmoonkg@nfa.gov.tw。

三、受訪機關：

(一)各受訪機關須由機關(單位)首長或及其指定代理人出席與帶隊官共同主持召開會議。

(二)為使受訪機關對防救災訊息發布之重視，受訪機關應派員督導並積極掌握機關防救災訊息發布情形。

陸、訪視時間

預定 110 年 9 月 22 日起至 10 月 31 日完成訪視作業，由本部(消防署)與各受訪機關協調後確定(如下表)。

| 受訪時間 | 受訪機關 |
|----------------------|------------|
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 桃園市政府 |
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 南投縣政府 |
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 雲林縣政府 |
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 高雄市政府 |
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 臺南市政府 |
| 110 年 00 月 00 日(星期○) | 台灣電力股份有限公司 |

備註：日程安排必要時得隨時調整之，並請受訪機關於一週前提出。

柒、實施方式

受訪機關以會議簡報及實機操作方式進行，並提供相關書面文件資料，供訪視小組成員檢視，以利瞭解各機關(單位)訊息發布之運作機制及風險威脅。會議簡報架構內容及書面資料，以「防救災訊息發布機關訪視計畫機關訪視項目」(如附件 1)為原則，若有不足之處可逕行增列。議程規劃如下表：

| 項次 | 程序 | 時間 |
|----|---------------------------------|-------|
| 一 | 受訪機關之首長或及其指定代理人致詞 | 5 分鐘 |
| 二 | 帶隊官致詞 | 5 分鐘 |
| 三 | 防救災訊息服務平臺簡介(本部消防署) | 15 分鐘 |
| 四 | 受訪機關之防救災訊息發布訪視項目辦理情形說明(簡報加書面報告) | 30 分鐘 |
| 五 | 實機操作 | 15 分鐘 |

| | | |
|---|------|----------|
| 六 | 意見交流 | 30 分鐘 |
| 七 | 散會 | 計 100 分鐘 |

捌、獎勵

受訪機關參與之業務主管及承（協）辦人員依實際參與情形，由各受訪機關依權責辦理獎勵。

玖、費用支付

- 一、訪視小組成員出席費及交通費由內政部消防署「擴大災害警報訊息傳遞民眾服務計畫」項下業務費支應。
- 二、訪視所須費用由各受訪機關相關預算項下支應。

壹拾、其他

- 一、訪視行程相關行政事宜，請受訪機關主動聯繫及協助安排支援車輛，統一接駁訪視小組成員及相關人員往返搭乘大眾交通工具（鐵路、高鐵車站或機場）。
- 二、請各受訪機關於訪視日前 7 天，將訪視資料(簡報)、防救災訊息發布機關訪視計畫訪視項目表機關自評表(如附件 2)及預定出席人員名單(如附件 3)。
- 三、自評表等相關資料電子檔逕以電子郵件方式傳送本部(消防署) 鄭嘉文技士 電話：02-81959925、電子郵件：sawmoonkg@nfa.gov.tw。

防救災訊息發布機關訪視計畫機關訪視項目

一、內部控制及危機應變機制

各發布機關對於防救災訊息發布流程及訊息誤發危機處理，應擬妥發布控管機制及制定危機應變處理流程，其相關作業程序、分工權責等各項作業內容應明確敘明並落實執行。

- (一)發布法源依據。
- (二)發布程序：發布原則、核准層級及發送層級等。
- (三)事件通報程序。
- (四)事件影響之範圍及損害評估。
- (五)事件發生或知悉其發生時，損害控制及復原作業。
- (六)事件調查及處理作業。
- (七)事件根本原因分析。
- (八)媒體(發言人)回應機制。
- (九)發布後資料揭露機制及客服回應機制。(官方網站新聞稿、客服問答集等)

二、人員管理機制

(一)專責人員

指派簡任職等層級擔任專責人員並統籌負責防救災訊息發布政策推動、內控機制、應變處置、資安管理及相關內部協調等事宜。

(二)發布人員

已律定由科長以上層級或於該業務上具有專業經驗之資深人員執行訊息發布作業。

三、訊息發布安全檢核機制

- (一)已落實人員離退職異動帳密控管。
- (二)訊息發送前內部已建立審核機制。

四、訊息發布

(一)複式通報原則

防救災訊息發布已運用多元管道進行通報作業，如：

(1)內政部消防署防救災訊息服務平臺：

1. 手機簡訊

A. 名單簡訊(SMS)

B. 區域簡訊(LBS)

C. 災防告警細胞廣播訊息(CBS)

2. 數位電視

3. 電子看板

4. 跑馬燈

5. 電臺廣播

6. 電話

7. 傳真

(2)受訪機關自選運用的發布管道，請說明如何規劃運用下列管道進行通報作業：

1、村里廣播(民政廣播)。

2、社群媒體：如 Facebook、Twitter 等。

3、LINE 群組：直轄市、縣(市)政府或其他官方 LINE 帳號。

4、官方網站：直轄市、縣(市)政府全球資訊網或防災資訊網。

(二)訊息內容

防救災訊息內容已註明發布機關署名及聯絡方式等。

五、人員訓練及演練作業機制

(一)已建立新人培訓機制及自辦相關教育訓練。

(二)已辦理定期操作演練。

演練時應結合民眾實際參與且避免短時間內重複發布訊息，並透過演練作業檢視現行作業程序、緊急應變、通報程序、

人力分工相關流程等，其各項作業之縱(橫)向關聯之適當性)。

六、本年度防救災訊息發布實例

請敘明如何規劃運用內政部消防署防救災訊息服務平臺之各式管道(手機簡訊、數位電視、電子看板、跑馬燈、電臺廣播、電話、傳真)及受訪機關自選運用的發布管道(村里廣播、社群媒體、LINE 群組、官方網站)進行各類災害訊息發布、元宵、清明防火警宣導、防範 CO 中毒宣導防溺、山域活動、防颱防汛等宣導。

七、系統操作演練

現場實機操作；由帶隊官指定操作科目。

附件 2

防救災訊息發布機關訪視計畫訪視項目表

受訪機關：

訪視日期：

| 項次 | 訪視重點 | 訪視內容項目 | 受訪機關自評 | 訪視所見建議 |
|----|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 一 | 內部控制及危機應變機制 | <p>各發布機關對於防救災訊息發布流程及訊息誤發危機處理，應擬妥發布控管機制及制定危機應變處理流程，其相關作業程序、分工權責等各項作業內容應明確敘明並落實執行。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發布法源依據。 2. 發布程序：發布原則、核准層級及發送層級等。 3. 事件通報程序。 4. 事件影響之範圍及損害評估。 5. 事件發生或知悉其發生時，損害控制及復原作業。 6. 事件調查及處理作業。 7. 事件根本原因分析。 8. 媒體(發言人)回應機制。 9. 發布後資料揭露機制及客服回應機制。(官 | | |

| 項次 | 訪視重點 | 訪視內容項目 | 受訪機關自評 | 訪視所見建議 |
|----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| | | 方網站新聞稿、客服問答集等) | | |
| 二 | 人員管理機制 | <p>1. 專責人員 指派簡任職等層級擔任專責人員並統籌負責防救災訊息發布政策推動、內控機制、應變處置、資安管理及相關內部協調等事宜。</p> <p>2. 發布人員 已律定由科長以上層級或於該業務上具有專業經驗之資深人員執行訊息發布作業。</p> | | |
| 三 | 訊息發布安全檢核機制 | <p>1. 已落實人員離退職異動帳密控管。</p> <p>2. 訊息發送前內部已建立審核機制。</p> | | |
| 四 | 訊息發布 | <p>1. 複式通報原則 防救災訊息發布已運用多元管道進行通報作業，如：</p> <p>(1)內政部消防署防救災訊息服務平臺 (如：手機簡訊、數位電視、電子看板、跑馬燈、電臺廣播、</p> | | |

| 項次 | 訪視重點 | 訪視內容項目 | 受訪機關自評 | 訪視所見建議 |
|----|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| | | <p>電話、傳真)。</p> <p>(2)受訪機關自選運用的發布管道(如：村里廣播、社群媒體、LINE 群組、官方網站或其他發布管道)。</p> <p>2. 訊息內容</p> <p>防救災訊息內容已註明發布機關署名及聯絡方式等。</p> | | |
| 五 | 人員訓練及演練作業機制 | <p>1. 已建立新人培訓機制及自辦相關教育訓練。</p> <p>2. 已辦理定期操作演練(演練時應結合民眾實際參與且避免短時間內重複發布訊息，並透過演練作業檢視現行作業程序、緊急應變、通報程序、人力分工相關流程等，其各項作業之縱(橫)向關聯之適當性)。</p> | | |
| 六 | 本年度防救災訊息發布實例 | 請敘明如何規劃運用內政部消防署防救災訊息服務平臺之各式管道(手機簡訊、數位電視、電 | | |

| 項次 | 訪視重點 | 訪視內容項目 | 受訪機關自評 | 訪視所見建議 |
|------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| | | 子看板、跑馬燈、電臺廣播、電話、傳真)及受訪機關自選運用的發布管道(村里廣播、社群媒體、LINE 群組、官方網站)進行各類災害訊息發布、元宵、清明防火警宣導、防範 CO 中毒宣導防溺、山域活動、防颱防汛等宣導。 | | |
| 七 | 系統操作演練 | 現場實機操作(由帶隊官指定操作科目)。 | | |
| 實施訪視機關： 填寫日期： | | 訪視人員： | | |

附件 3

防救災訊息發布機關訪視計畫 受訪機關預定出席表

| 序號 | 受訪機關名稱 | 職稱 | 姓名 |
|----|--------|----|----|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |