法規名稱： 各級消防機關救災救護指揮中心作業規定（104/07/15 修正）

1 壹、目的

為統一各級消防機關救災救護指揮中心（以下簡稱指揮中心）之執勤及作業要領，以提昇指揮、調度、管制、聯繫之功能，發揮整體救災救護之力量，達到減少人命傷亡及災害損失之目的，特訂定本作業規定。

2 貳、任務

一、基本任務：

（一）統籌指揮、調度、管制及聯繫救災、救護相關事宜。

（二）重大災害災情之彙整、陳報、通報、轉報。

（三）指揮中心勤務之規劃、督導、考核。

（四）火災搶救、緊急救護及其他案件之統計或出勤派遣。

（五）異常氣象資料及災害預警資料通報。

二、任務區分：

（一）內政部消防署指揮中心

1.指揮、調度、管制所屬機關執行災害搶救事宜。

2.有關全國災害搶救之協調、管制及聯繫等事項。

3.有關全國重大災害災情之彙整、陳報及通報。

4.對指揮中心勤務之督導、考核。

5.對指揮中心資訊、通信業務之規劃、管理及督導。

（二）直轄市、縣（市）消防局及港務消防隊指揮中心

1.有關轄區災害搶救之指揮、調度、管制及執行。

2.有關轄區重大災害災情之彙整及搶救報告之陳報。

3.一一九報案受理與勤務出勤之派遣及管制。

4.對所屬大、中、分隊勤務之督導。

5.災害發生時，綜合動、靜態資料，發揮幕僚諮詢功能。

3 參、編組及職掌

指揮中心視勤務需要設總值日官、執勤官、執勤員及緊急醫療救護人員（以下簡稱救護人員），其職掌分列如下：

一、總值日官：

（一）消防安全全般狀況之掌握、處理及聯繫事項。

（二）督導執勤官、執勤員及救護人員執勤當日之必要作業事項。

（三）機關之安全維護。

二、執勤官：

（一）受命救災救護之指揮、調度及聯繫。

（二）全般災情狀況之分級陳報。

（三）執勤當日各種紀錄、表報之初審。

（四）重大災害搶救處理報告之撰寫及陳報。

（五）執勤人員勤務之分配。

（六）其他長官交辦事項。

三、執勤員：

（一）襄助執勤官掌握、處置全般狀況。

（二）受理報案與受理災情報告及查詢。
（三）各項狀況之紀錄、報表之填寫及協調、聯繫事項。
（四）各類傳真資料之處理，包括登記、陳閱、轉交、轉傳真等。
（五）臺閩地區火災暨緊急救護日報表之統計。
（六）其他長官交辦事項。
四、救護人員：
依據緊急醫療救護法第十二條暨相關規定執行其職掌。

4 肆、執勤要領
一、指揮中心應參酌各級消防機關救災救護指揮中心狀況處置表（如附表一）處置各種狀況。
二、交接規定：
（一）人員：指揮中心輪值人員均應按時交接。
（二）時間：交接時間由各級消防機關定之。
（三）交接事項：
1.未結及待辦案件。
2.前一日各種案件之發生處理狀況。
3.應勤裝備及重要文件。
4.通信、照明、交通設備之使用狀況。
5.當日重要勤務活動及機動消防救災人力調用情形。
（四）交接手續：
1.交接事項應填寫在每日執勤紀事表摘要敘明。
2.接任執勤人員應瞭解交接之全般狀況，持續處理。
3.交接紀錄應陳首長或指揮中心主任核閱。
三、職務代理及輪值輪休：
（一）職務代理：
1.總值日官、執勤官、執勤員及救護人員變更執勤日期，應填寫變更申請表，總值日官由主任秘書（秘書）以上長官核准，執勤官、執勤員及救護人員由指揮中心主任核准。
2.總值日官、執勤官、執勤員及救護人員因差假應協商相當職務人員代勤，其代勤人員比照總值日官、執勤官、執勤員及救護人員規定辦理。
（二）輪值輪休：
1.指揮中心執勤人員勤務分配，就編定員額作合理分配，執勤人員每週執勤四十小時；必要時，得視實際情形酌量延長之。同班執勤人員，由執勤官視實際情形調配。
2.前項超勤應給予加班費、補休假、獎勵或其他相當之補償；其方式由各級消防機關選擇一項或數項同時或先後為之。

5 伍、作業要領
一、指揮中心應參酌各級消防機關救災救護指揮中心作業處理要領區分表（如附表二）處理相關作業事項。
二、報告及通報：
（一）遇有災害發生，應立即陳報、通報，並嚴守不遲報、不漏報、不匿報及不誤報之紀律。

（二）報告內容應具備何時、何地、何物、何人、何事等五要素簡明扼要，以求具體完整。
（三）接獲報告後應即作處置（理），且須主動查詢疑義或不明部分，不可等候報告。
（四）報告時應考量狀況大小、災害程度、災害性質。遇重大災害時，應即時向上級機關或首長同步報告，並視災情狀況通報稅捐、社政或鄉（鎮、市、區）公所等相關機關。
（五）持續掌握災害現場及災情，並貫徹初報、續報、結報之作業程序。
（六）執勤人員處置狀況、查詢轉報、指揮調度得宜，對災害搶救、人命救援，著有績效者，得依權責或比照消防專業人員獎懲標準表之規定予以敘獎。
（七）執勤人員對重大災害之陳報、通報及紀錄，有不實或延誤之情事者，得依權責或比照消防專業人員獎懲標準表之規定予以處分。
三、為隨時瞭解並掌握災害事故狀況，迅即採取應變措施，符合下列情形者，指揮中心執勤人員應即時將災害事故通報內政部消防署：
（一）火災：
1.造成人命死亡、受傷或失蹤之火災。
2.燒毀或炸毀建築物，面積達三十平方公尺以上，或燃燒達一小時以上無法控制火勢者及林木火災。
3.車輛、船舶、航空器、捷運車輛、火車等大眾運輸交通工具或港口、航空站、車站發生火災。
4.高壓氣體設施、槽車等發生火災、爆炸起火或危害物質洩漏致災。
5.重要場所（軍、公、教辦公廳舍或政府首長公館）、重要公共設施發生火災、爆炸。
6.有消防或義勇消防人員因執勤或救災受傷住院情形。
7.火災具新聞性、政治性、敏感性或經內政部消防署總值日官認有陳報必要者。
（二）地震：地震強度三級以上。
（三）爆炸：死亡二人以上或受傷五人以上。
（四）豪雨災情：淹水、河水暴漲、土石流、道路坍方等嚴重災情造成人員傷亡、受困或無法通行。
（五）溺水：死亡或失蹤一人以上。
（六）海難（岸際）：臺灣地區之海水低潮線以迄高潮線起算五百公尺以內之岸際地區及近海沙洲之人員失蹤或傷亡。
（七）重大職業災害：死亡二人以上或受傷五人以上。
（八）陸上交通事故：死亡三人以上、死傷合計十人以上或受傷十五人以上。
（九）山難。
（十）空難。
（十一）核子事故。
（十二）化學災害。
（十三）大規模停電（鄉、鎮、市、區半數戶數以上）。
（十四）其他具新聞性、政治性及敏感性之案件，經該轄消防機關首長或

內政部消防署總值日官以上長官認有必要提報者，或經媒體大肆報導，應於獲知後五分鐘內通報內政部消防署。

四、指揮中心執勤人員應了解各中央災害防救業務主管機關權責，並明瞭地方機關各單位權責劃分關係、各種災害之救災體系，以增進協調、聯繫功能。

五、各項傳真、通報資料之處理：

（一）接獲預警資料之通報，應按其狀況屬性，迅速報告長官及通報相關業務單位預作佈署，不可延誤處理。

（二）接獲地震資料之通報，震度在三級以上時，須通報搶救等有關單位並作災情回報。

（三）接獲海上、陸上颱風警報氣象傳真資料，或其他媒體資訊，應立即影印或作成紀錄，分陳長官並通報業務單位。

（四）接收及發出之通報，均應註明時間以作為時效考核依據。

六、各種重大災害處理步驟：

（一）發生重大人命傷亡火災或其他重大災害，在未成立各級災害應變中心前，指揮中心應確實掌握狀況，隨時提供最新資訊，通報業務單位，以作為簽報成立之依據。

（二）發生重大人命傷亡火災或其他重大災害，在成立各級災害應變中心後，執勤人員應全力配合執行之。

（三）指揮中心應依據重大人命傷亡火災、風災、震災、爆炸災害及其他特殊重大災害處理作業流程，作為執勤人員之標準作業模式。

（四）救援支援申請：

1.航空器支援申請：

依「行政院國家搜救指揮中心作業手冊」、「內政部空中勤務總隊航空器申請暨派遣作業規定」辦理。

2.國軍支援申請：

（1）依「國軍協助災害防救辦法」辦理。

（2）持續追蹤支援任務，並將全程狀況記載於執勤紀事表。

七、檢舉、申訴案件之處理：

（一）接獲有關消防人員疑似違反風紀或貪瀆違法之電話檢舉案件，應填寫於受理民眾檢舉案件紀錄簿，並移送業務單位或政風室處理。

（二）接獲人民電話申訴案，應填寫於公務電話紀錄簿，並依程序陳核後，移業務單位辦理。

（三）接獲有關違反公共安全電話檢舉案，應詳細詢問檢舉人姓名、被檢舉對象詳細地址、檢舉詳細內容等填寫於受理民眾檢舉案件紀錄簿，並依程序陳核後，移送業務單位辦理。

6 陸、通信

指揮中心應參考直轄市、縣（市）消防局及港務消防隊救災救護指揮中心有無線電配置圖（如附表三）製作通訊網路圖。

7 柒、行政支援

消防機關內之業務單位應主動提供常用之相關法令規定、人員聯絡簿冊、調度支援備用之消防救災人力、救護人力、車輛、裝備資料彙送指揮中心參考，並隨時更新。

8 捌、附則

一、指揮中心應參酌直轄市、縣（市）消防局及港務消防隊救災救護指揮中心設施資料彙整表（如附表四）設置各項設施。

二、各級消防機關得依地區環境之特性，補充加強之。