

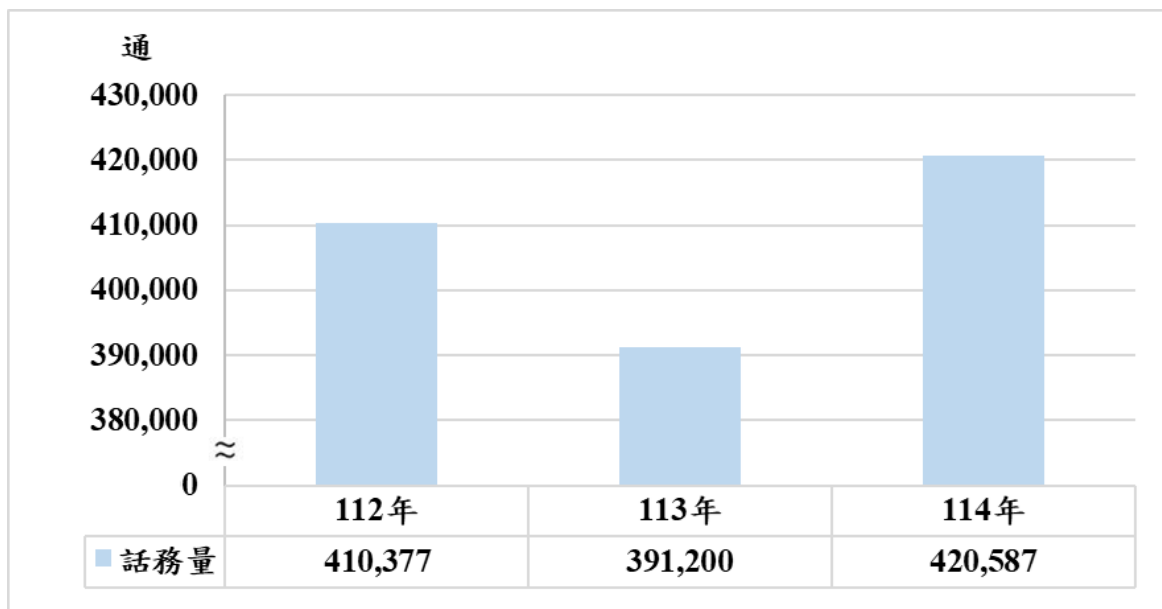
桃園市政府消防局近3年(112年至114年) 119受理案件統計通報

各類災害之發生，119指揮中心救災救護派遣及人車調度效率，影響民眾生命財產安全甚鉅。於資訊化的時代，本局不斷精進指揮派遣效能，於110年度完成救災救護人車模組化及人車編組標準化，減少人工派遣及出勤所耗損時間，有效派遣適當車輛及解決入室人員混編情形。以下針對本局119話務量、受理案件數、受理速度及救災人車模組化進行統計分析，並說明本局目前推動之策進作為。

一、119 話務量（來電與撥出）統計

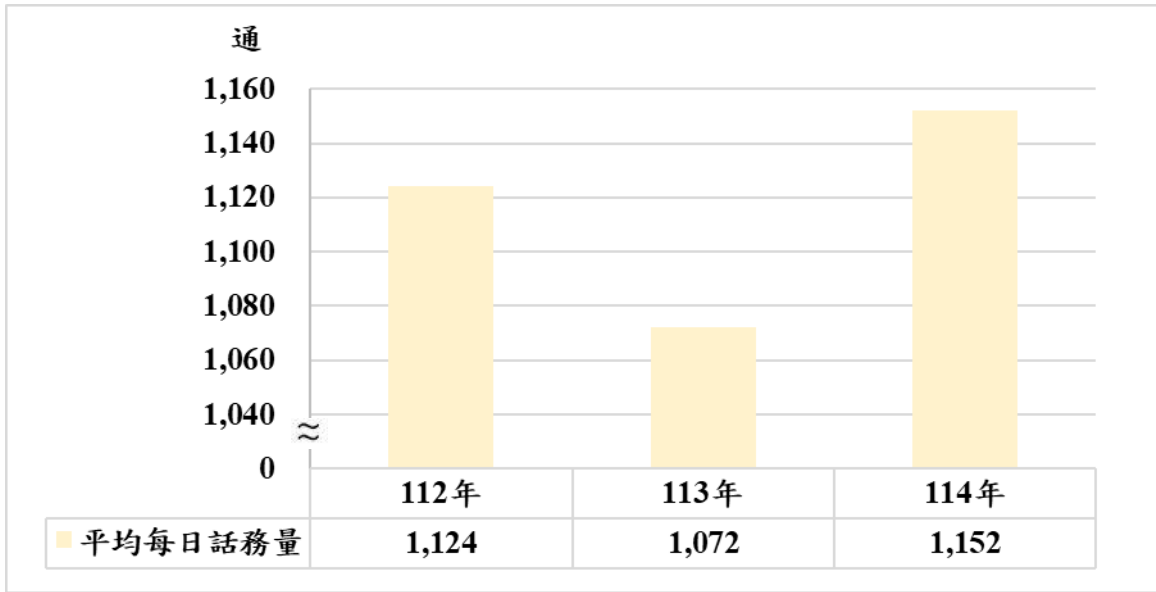
本局「119」話務量（來電與撥出）114年達420,587通，較前2年成長，茲就近3年(112年至114年)本局各年度、平均每日及每小時119話務量統計如下（如圖1至圖3）。

圖1、近3年(112年至114年)本局119話務量統計圖



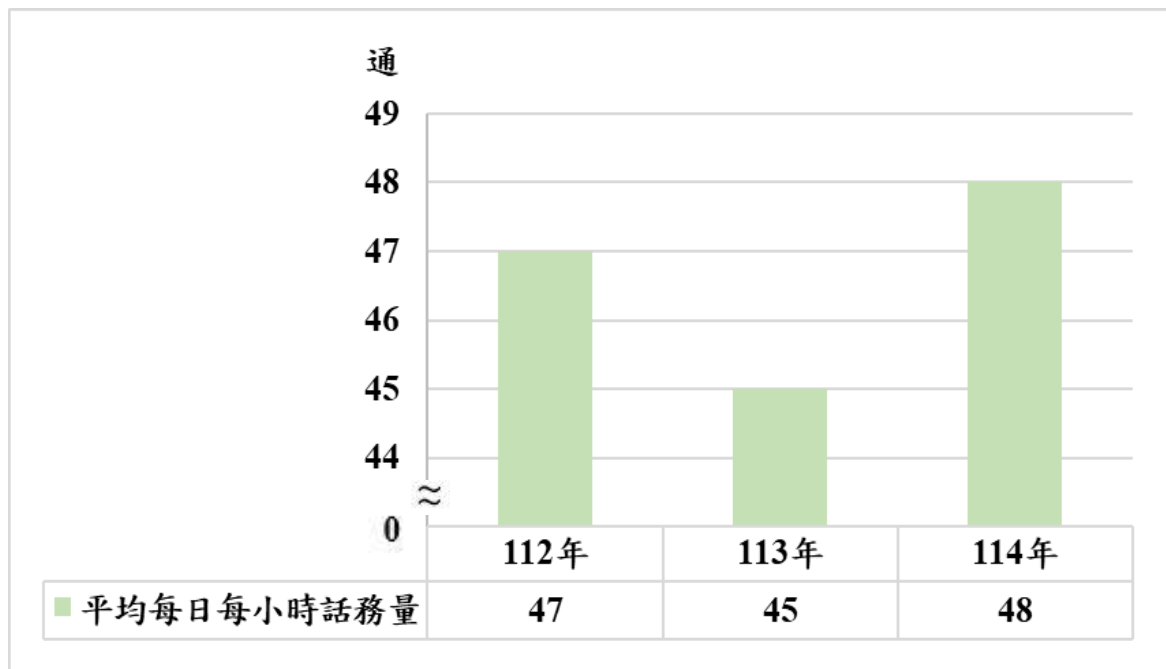
資料來源：本局救災救護指揮中心

圖2、近3年(112年至114年)本局119平均每日話務量統計圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

圖3、近3年(112年至114年)本局119平均每日每小時話務量統計圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

二、119 受理案件數統計

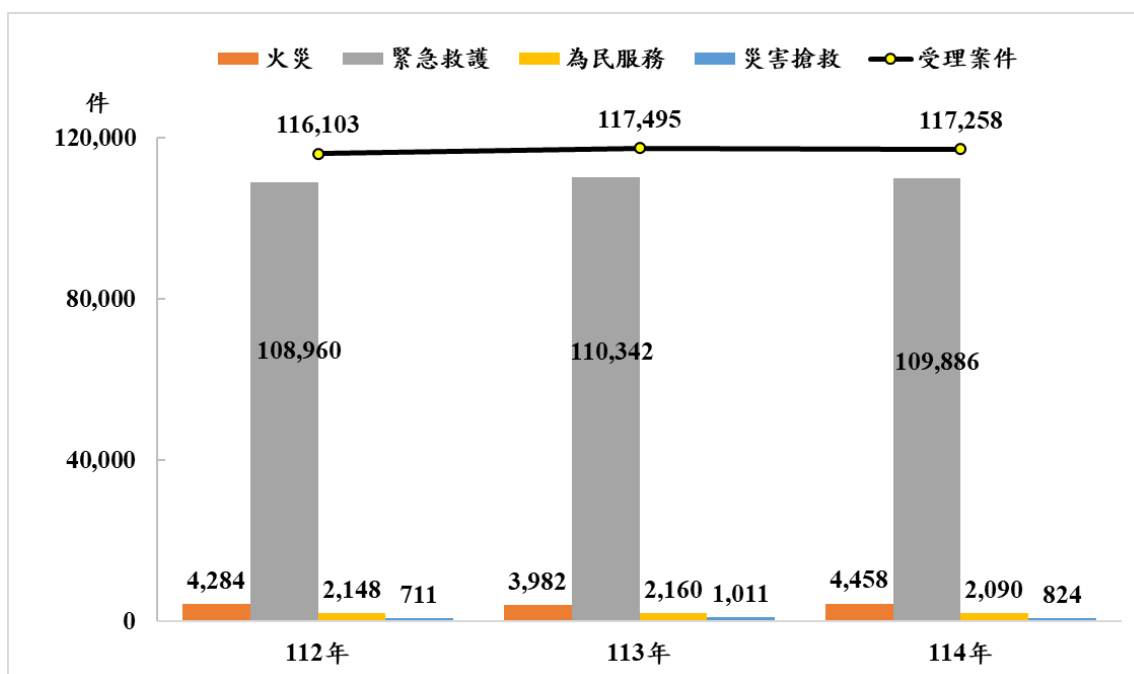
統計近 3 年本局 119 電話受理案件數，分別為 112 年 116,103 件、113 年 117,495 件及 114 年 117,258 件。其中受理各類案件明細統計如表 1 及圖 4，114 年與 112 年比較，受理案件增加 1,155 件，火警增加 174 件，緊急救護增加 926 件，為民服務減少 58 件，災害搶救增加 113 件。

表 1、近 3 年(112 年至 114 年)本局 119 受理案件統計

年別	119 受理案件(件)				
	合計	火災	緊急救護	為民服務	災害搶救
112 年	116,103	4,284	108,960	2,148	711
113 年	117,495	3,982	110,342	2,160	1,011
114 年	117,258	4,458	109,886	2,090	824
114 年與 112 年 相較增減數	+1,155	+174	+926	-58	113

資料來源：本局救災救護指揮中心

圖 4、近三年(112 年至 114 年)本局受理各類案件統計

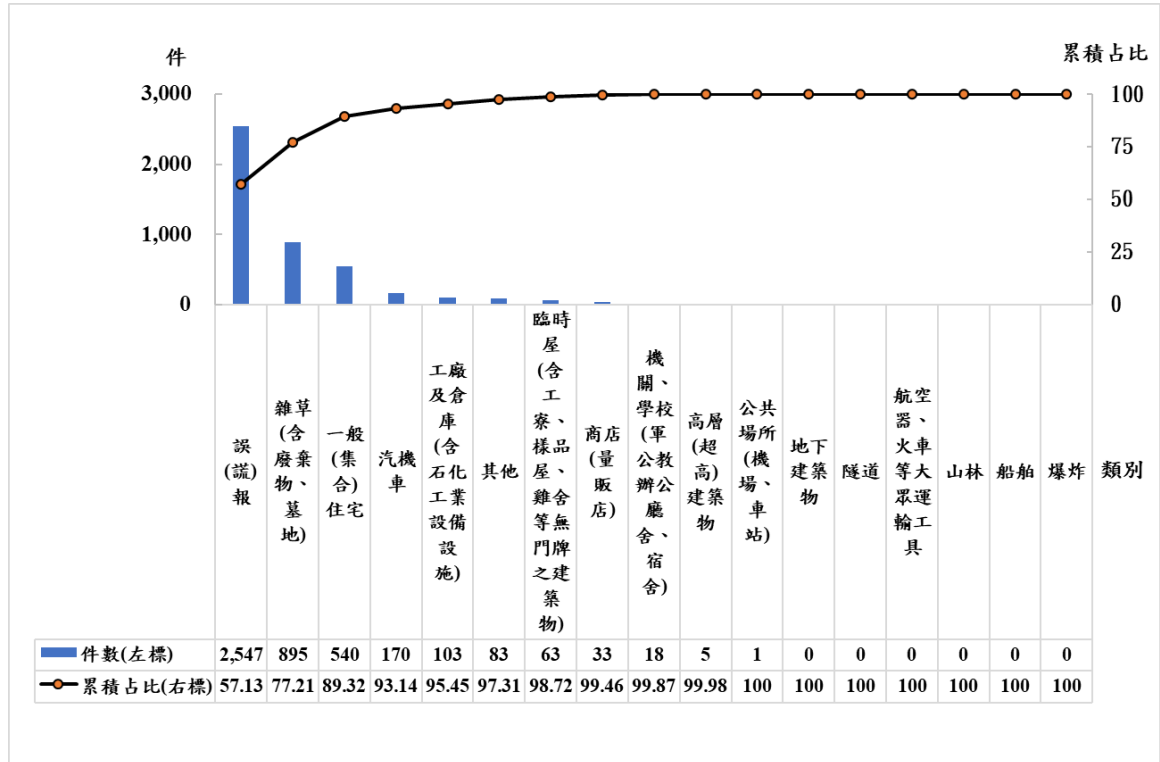


資料來源：本局救災救護指揮中心

114 年火災受理案件中 (圖 5)，前三大類別分別為誤 (謊) 報 2,547 件(57.13%)、雜草 (含廢棄物、墓地) 895 件(20.08%)、一般 (集合) 住

宅 540 件(12.11%)，累計占比達 89.32%。

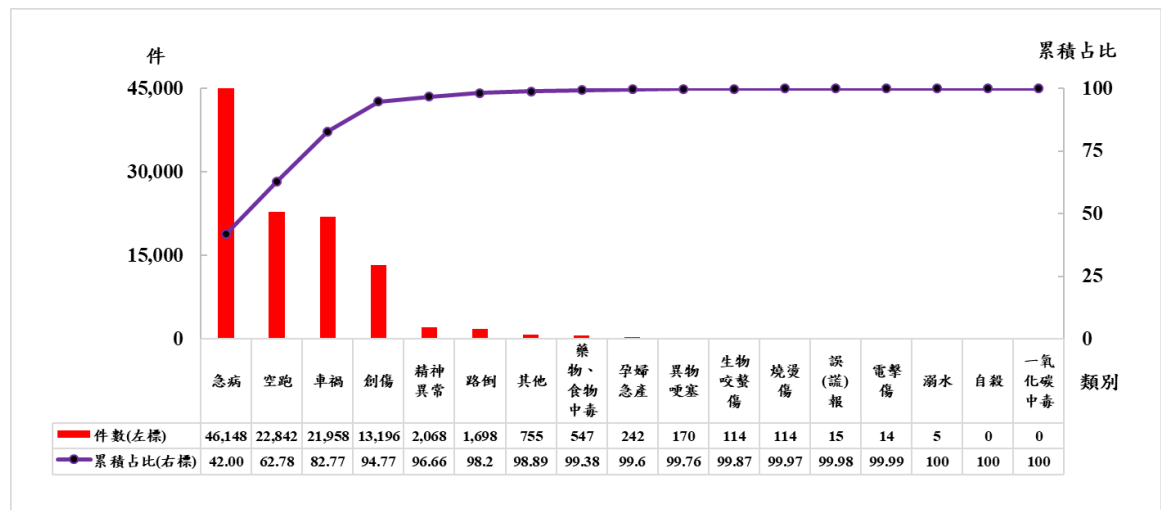
圖 5、114 年火災受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

114 年緊急救護受理案件中(圖 6)，前三大類別分別為急病 46,148 件(42.00%)、空跑 22,842 件(20.79%)、車禍 21,958 件(19.98%)，累計占比達 82.77%。

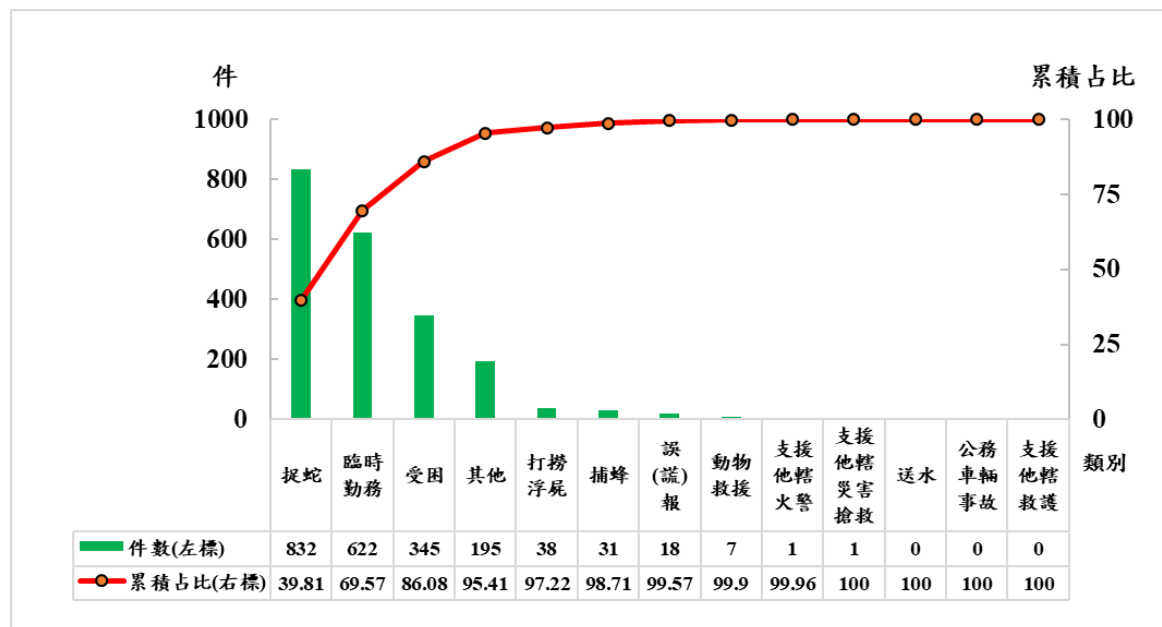
圖 6、114 年緊急救護受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

114年為民服務受理案件中(圖7)，前三大類別分別為捉蛇832件(39.81%)、臨時勤務622件(29.76%)、受困345件(16.51%)，累計占比達86.08%。

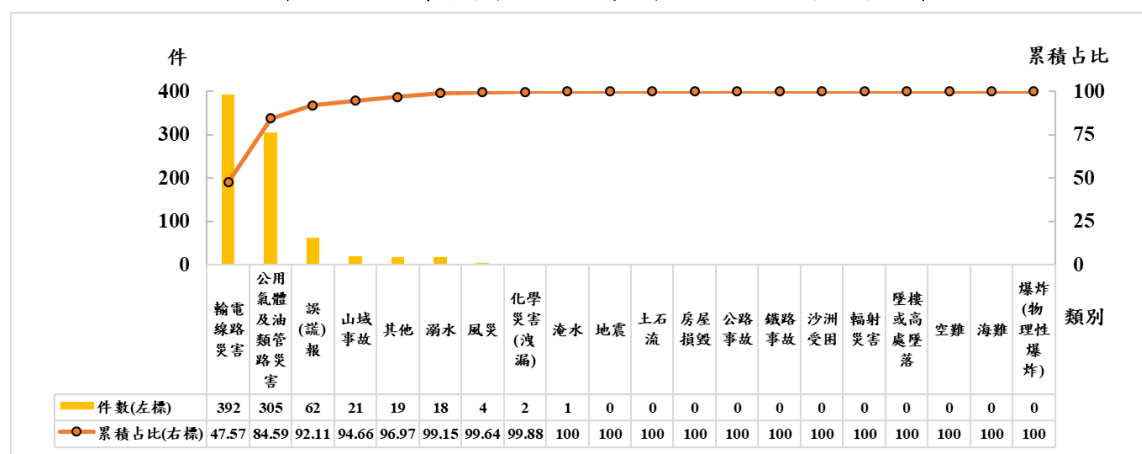
圖7、114年為民服務受理案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

114年災害搶救受理案件中(圖8)，前三大類別分別為輸電線路災害392件(47.57%)、公用氣體及油類管路災害305件(37.02%)、誤(謊)報62件(7.52%)，累計占比達92.11%。

圖8、114年災害搶救案件分類細項柏拉圖



資料來源：本局救災救護指揮中心

三、119 中心執勤員受理案件速度

119 受理案件 KPI(關鍵績效指標，Key Performance Indicators) 是針對 119 執勤人員火災、救護案件受理派遣的秒數、達成率所訂定的關鍵績效指標。火災及救護案件應於 60 秒內完成受理並派遣，個人受理派遣總件數達成率應在 85% 以上。以下針對近 3 年(112-114)本局 119 兩班受理火災、救護案件 KPI 統計分析如表 2：

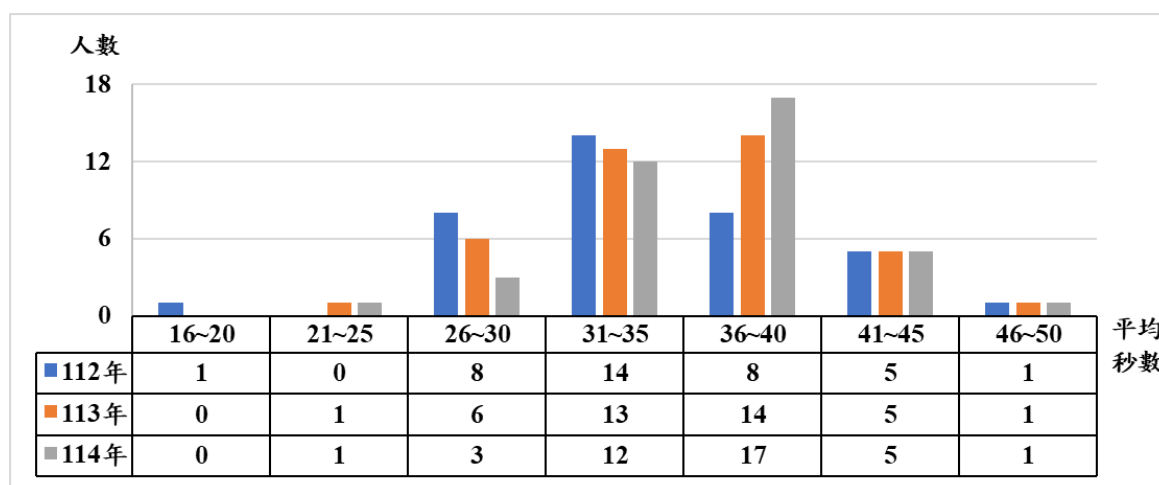
表 2、近 3 年(112 年至 114 年)本局 119 受理案件平均統計

年度	班別	總案件量	符合案件數	平均達成率(%)	平均受理時間(秒)
112年	A	43,349	42,132	97.19	34.31
	B	46,140	45,138	97.83	31.80
113年	A	47,359	45,077	95.18	35.66
	B	42,884	41,586	96.97	32.76
114年	A	45,698	43,160	94.46	36.32
	B	44,691	42,988	96.18	34.53

資料來源：本局救災救護指揮中心

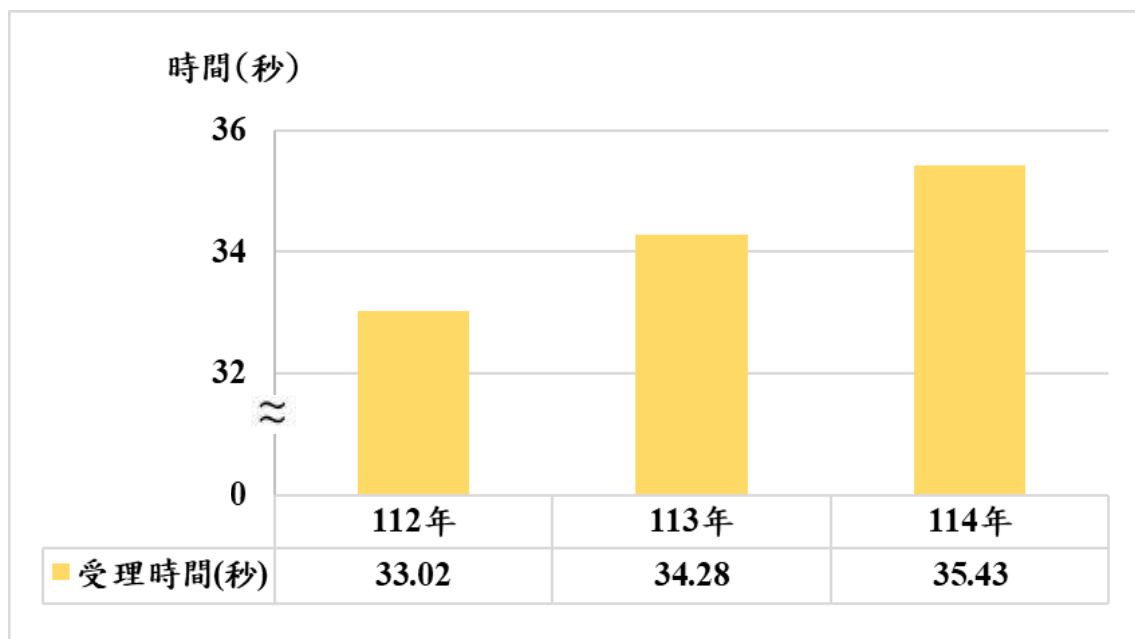
近 3 年本局 119 中心執勤人員受理火災及救護案件平均受理時間(如圖 9)，個人受理時間主要落在 26~40 秒。112 年平均每人案件受理速度為 33.02 秒、113 年平均每人案件受理速度為 34.28 秒、114 年平均每人案件受理速度為 35.43 秒(如圖 10)。

圖 9、近 3 年本局 119 中心執勤人員受理火災及救護案件平均受理速度



資料來源：本局救災救護指揮中心

圖 10、近 3 年本局 119 中心執勤人員受理火災及救護案件平均受理速度



資料來源：本局救災救護指揮中心

四、救災人車模組化效益分析

為有效派遣適當車輛及解決入室人員混編情形，本局災害搶救科與 119 指揮中心於 109 年規劃救災救護車組派遣，並於同年年底進行試辦，110 年度開始施行車組化派遣，使得出勤車輛、人員更精確使用；進一步分析表 3，平均出勤車次、出勤次數比顯著下降，為人車派遣模組化之效益。

表 3、近 3 年火災出勤次數、車次、人次統計比較

年度	出勤次數 (A)	出勤車次 (B)	出勤人次 (C)	平均出勤 車次 (B)/(A)	平均出勤 人次 (C)/(A)	平均每車次 出勤人次 (C)/(B)
112年	10,920	22,982	56,910	2.10	5.21	2.47
113年	10,143	21,451	53,422	2.11	5.27	2.49
114年	12,022	23,921	58,410	1.99	4.86	2.44
114年與112年 相較增減數	+1,102	+939	+1,500	-0.11	-0.35	-0.03

資料來源：本局救災救護指揮中心

五、策進作為

本局救災救護指揮中心經由各項數據分析，藉尋找潛在規律與可能趨勢，使派遣車組方式及總量活化，提供建議派遣車組相關資訊予派遣人員參考。將派遣工作標準化與系統化，促使派遣相關資源能夠更加的精確與快速調度及有效運用，提升救災之工作效率，同時優化資通訊系統，降低現場救災人員資訊獲取所需時間，並強化以下作為：

- (一) 派遣系統新增南北順向國道里程數派遣模式，取代過往轄區派遣方式；以順向進入該路段路程前近三分隊為主，降低分隊到達災害現場所需耗費時間。
- (二) 新版派遣 APP 系統，新增防火毯查詢功能，為因應電動車火災日亦頻仍，受理人員及第一線搶救人員皆可透過 APP 及派遣系統得知災害場所是否有防火毯得直接使用，增加電動車火災應變效率。
- (三) 新版派遣 APP 系統介接經濟部工廠危險物品申報資訊及勞動部優先管理化學品資訊，可顯示場所配置圖、各類危險物品明細資訊、場所基本資訊及各類化學品危害資訊，可使受理人員及第一線搶救人員透過 APP 查詢現場化學物品種類，強化自身資訊獲取能力，而非僅仰賴現場管理權人提供。