

## 第十屆消防處公眾聯絡小組第三次會議摘錄

第十屆消防處公眾聯絡小組第三次會議已在二零零四年三月五日下午六時正在消防總部大廈地下多用途場館舉行。

### 開會詞

消防處歡迎各成員出席第十屆消防處公眾聯絡小組第三次會議及介紹初次出席的部門代表和成員。

### 2. 通過上次會議記錄

上次會議記錄獲得通過，無須修改。

### 3. 消防處公眾聯絡小組的活動

3.1 消防處表示，自去年九月至今，部門為小組成員安排的活動如下：

日期	出席活動
19.9.2003	消防訓練學校結業禮
20.9.2003	保護野生動物暨防止山火日
21.10.2003	流浮山消防局開幕典禮
30.11.2003	救護服務推廣日2003
7.12.2003	2003-2004年度防火運動開幕典禮
16.12.2003	加德士油庫火警演習
29.12.2003	九龍總區飛機失事演習
18.2.2004	沙頭角消防局開幕典禮
23.2.2004	柏架電纜隧道(南風道入口)火警演習
28.2.2004	參觀機場消防局及消防訓練學校「呼吸器及特訓大樓」

3.2 有小組成員對本處所安排的小組活動，以及接待人員的熱誠態度，表示讚賞，並認為參觀消防演習除了可激勵員工士氣，以及達到監察消防處工作的目的，亦有助小組成員了解消防處的工作。另一小組成員提議，部門可考慮在假日安排小組活動。消防處多謝兩名成員提出意見，並表示會向員工轉達小組成員對他們的讚賞，以及考慮他們的建議。

### 續議事項

### 4. 公民教育

4.1 消防處告知與會者，部門將繼續與教統局合辦「多元智能挑戰營」。由於上述挑戰營甚受學生及教師歡迎，部門與教統局於本年二月，試辦為期兩天的「領袖及個人發展訓練營」，對象為中學老師。教統局會檢討訓

練營的成效，以決定日後是否繼續推廣此計劃。

## **5. 新消防車及救護車**

5.1 消防處向與會者介紹部門所引進的重型泡炮，並展示有關的照片。他表示，此重型泡炮的出泡量每分鐘達 22,800 公升，等於七支輕型泡炮的出泡量。泡炮存放於青衣南消防局，以應付油庫火警。此外，承造商現正為部門製造 41 輛新救護車，而部門稍後亦會再添置 12 輛輕型救護車。消防處建議暫時刪除此事項，待部門引入新車種時，再向小組匯報。與會者同意在下次會議議程中刪除此事項。

## **6. 世界消防競技大賽**

6.1 消防處表示，消防工程師學會(香港分會)已成立有限公司，並於去年九月十七日，與大賽的世界監管組織簽訂合約。大會亦已成立一個以處長為首的督導委員會，統籌整項活動。部門現正就派隊參加本年八月在英國雪菲爾舉行的第八屆世界消防競技大賽，以及宣傳香港作為下一屆競技大賽東道主的事宜，展開籌備工作。此外，部門於本年二月二十二日試辦一個電影晚會，為消防福利基金籌得約 79,000 多元。

## **7. 新訓練設施**

7.1 消防處表示有部門代表因事未能與小組成員一起參觀「呼吸器及特訓大樓」，並為此事表示歉意。

## **8. 消除火警危險通知書**

8.1 消防處告知與會者，《消防(消除火警危險)規例》已由本年一月一日起生效，由於加重非法加油的刑罰，以及將檢控違例者所需的時間縮短，現可更有效打擊非法加油活動。

## **9. 第三代調派系統及抗火衣**

9.1 消防處表示，在救護車上提供手提電話的試驗結果相當理想，所以部門已由本年二月一日起，為所有救護車配備手提電話。

## **10. 屯門公路巴士墜坡意外**

10.1 消防處感謝小組成員在上次會議中提出問題。與會者同意在下次會議議程中刪除此事項。

## **11. 談判技巧的培訓**

11.1 消防處感謝小組成員在上次會議中提出問題。與會者同意在下次會議議程中刪除此事項。

## 12. 第十一屆消防處公眾聯絡小組

12.1. 消防處告知與會者，14 名現任成員已接納部門邀請，留任下一屆小組的成員；而部門今年共收到 96 份第十一屆公眾聯絡小組成員申請表，各地區的分佈情況如下：

地區	新申請書	留任成員	新成員 (以抽籤形式選出)
香港	28 份	5 名	5 名
九龍	32 份	4 名	6 名
新界	36 份	5 名	5 名

消防處續稱，在是次會議結束後，會在場館外舉行下一屆新成員的抽籤儀式。

## 13. 「先遣急救員」計劃

13.1. 消防處向與會者簡介計劃的進度和成效。截至本年三月三日，「先遣急救員」曾處理 650 名傷病者，出動次數如下：

傷病	出動次數
心臟病	437 宗
氣道阻塞	24 宗
呼吸困難	292 宗
大量出血	19 宗

消防處續稱，部門會繼續安排消防人員修讀救護學進階課程，並計劃把參與此項計劃的消防局數目逐步增加，目標是到了零四年年底，參與計劃的消防局達 64 間。

## 討論事項

### 14. 按優先次序派出救護車

14.1 消防處說，有小組成員透過傳真提出以下問題：從報章得悉，消防處在周年記者會中表示，消防處將會研究是否可根據病者在求助電話中提供的資料，按緩急先後調派救護車。她想知道，按緩急先後調派救護車的指標是什麼。消防處向與會者解釋，現時調派救護車的劃一指標，是 12 分鐘召達時間。但據經驗所得，緊急救護服務召喚個案的危急程度各有不同，傷病者因此有不同的需要。舉例說，有些傷病者有即時的生命危險，需要

救護車盡快到場提供服務；有些傷病者的情況則較為輕微，例如擦傷手腳等，即使救護車未能在 12 分鐘內到場，亦未必有太大影響。按優先次序調派救護車，意指按傷病者的需要分級，以決定調派救護車的優先次序，這樣除了可更有效運用資源外，亦可滿足傷病者不同的服務需要。部門會參考其他國家在這方面的經驗，才釐定適用於香港的標準。

14.2 有小組成員指出，現時香港電燈有限公司有個別系統，儲存了有關顧客的特別需要的資料，可有效滿足顧客要求。他以此為例，詢問消防處現時的調派系統，是否有此特殊功能。他認為，儲存個別市民的特別需要的資料，例如經常召喚救護服務的市民或長期病患者的資料，可更有效設定調派救護資源的優先次序。他提議消防處在進行長遠規劃時，考慮增設這類資料庫，以滿足有特別需要的個別市民的訴求。他續稱，此舉可能導致成本上升，因此部門可考慮向有關的市民徵收費用。他舉新加坡為例，當地的救護服務每次收費為新加坡幣 150 元，即大約港幣 700 至 800 元。他指出，這類救護服務是一項增值服務，亦可引用到滅火服務上。消防處多謝該小組成員作出建議，並表示部門現時沒有系統可儲存有關市民特別需求的資料，但在進行長遠規劃時，會考慮他的意見。

## 15. 消防處的服務承諾

15.1 消防處說，此事項是小組成員提出的。消防處續稱，部門在二零零四至零五年度的服務承諾將維持不變，詳情如下：-

服務承諾	目標(百分率)
樓宇火警召喚	92.5%
-- 在6分鐘的規定召達時間內抵達樓宇密集地區的火警現場	92.0%
-- 在9至23分鐘的規定召達時間內抵達樓宇較為分散或位處偏遠地區的火警現場	94.5%
緊急救護召喚	92.5%
-- 在12分鐘的召達時間內到場處理	

## 16. 消防及救護服務誤召及延誤個案的檢討與改善方案

16.1 消防處表示，根據消防處二零零三年工作回顧記者招待會的資料，有小組成員指出，部門需研究持續改善服務表現的方法，例如怎樣可縮短消防車和救護車的召達時間。部門在制定服務承諾時，亦可參考政府其他部門和公營機構的做法，例如倣效水務署和香港電燈有限公司，制定不時檢討服務承諾的方案。此外，誤召及火警鐘誤鳴的個案浪費部門資源。部門可考慮重新部署救護資源，以減少救護車延誤到場的情況。消防處回應時表示，為改善消防召喚的誤召／延誤情況，部門不時檢討目前既定的行政

指引及措施，亦有參考其他先進國家的緊急部隊在這方面的最新發展，引入第三代電腦調派系統。此外，由於改善了自動警報系統的設計，以及採取了一系列措施，去年火警鐘誤鳴的數字已大幅下降了 3,100 多宗。去年有 94.19% 的樓宇火警是在本處規定的召達時間內，得到適當處理，較二零零二年的 93.9% 高出 0.29%。有關的行政措施詳列如下：

- a) 為長者房屋及小型單位大廈，重新訂定火警偵測系統的安裝標準。
- b) 清楚說明在大學宿舍安裝煙霧偵測器的要求。
- c) 業主或管理公司申請更改消防裝置，例如把機房內的煙霧偵測器改為熱力偵測器。
- d) 《消防處通函 2001 年第 4 號》公布的「暫緩警報傳送系統」。
- e) 引進先進和精密的偵測器，例如同時偵測到煙和熱力才會發出火警警報的系統。

16.2 消防處補充說，就改善緊急救護服務的表現而言，部門自去年起，採取了下述一系列行政措施，令去年的整體表現達到 93.2%，比承諾的 92.5% 超出 0.7%：

- a) 更靈活調配救護資源。
- b) 在 17 個救護站採用中更制度，以應付晚上繁忙時段的大量緊急救護服務召喚。
- c) 成立了一支急切召喚專責車隊。此車隊由 12 輛二人車組的救護車所組成，以代替一般的三人車組，專責處理一些急切召喚個案(為病情較嚴重的病人提供轉院服務)，從而騰出人手應付緊急救護召喚。

16.3 有小組成員表示，他未能在民政事務處取得部門的服務承諾單張，而消防處網頁只上載了二零零三年的服務承諾供市民瀏覽。他提議部門效法水務署的做法，在部門網頁上載過往十年的服務承諾和所取得的成績，以及展望未來十年的服務承諾，以提高部門運作的透明度。他又指部門的召達時間屬多年前訂定的標準，部門應提高召達時間標準，以增加市民對部門服務的信心。此外，現時消防和救護的目標召達時間分別為六分鐘和十二分鐘，兩者相差達一倍的情況並不理想。他表示知悉二零零零年立法會曾討論此事，了解到是資源有限所致，包括人手和撥款方面。他認為「先遣急救員」計劃可有效改善服務，並提議部門可利用新科技和重整架構等措施，改善召達時間方面的表現。他指出，消防處亦可倣效其他部門，把服務承諾定於接近 100%，以增加市民對消防處的信心。消防處多謝該小組成員提出意見，並表示消防處向來重視提高部門的透明度，並且是首先向外公布服務承諾的政府部門之一。他亦會跟進民政事務處擺放服務承諾單張供市民索取和查閱的安排。至於倣效水務署制定服務目標的做法，消防處表示，臚列過去十年的服務承諾並不困難，但鑑於政府未來的資源分配，以及香港的發展均難以預料，部門難以在現階段制定未來十年的服務承諾。消防處強調，處長已在年初向外公布，儘管目前在資源方面受到經濟情況影響，部門仍會盡力提供所承諾的服務，同時鼓勵員工盡力增值。

不過，部門會根據實際能力，制訂服務承諾，並在落實二零零四至零五年度的服務承諾後，把有關的資料上載部門網頁。

16.4 有小組成員表示，由二人車組救護車組成的急切召喚專責車隊所負責非緊急轉送服務，理應由醫管局負責。另一小組成員亦表示，希望了解消防處救護車隊與聖約翰救傷隊的工作關係。消防處向與會者解釋非緊急召喚與急切召喚的分別。他指出，非緊急召喚服務，例如幫助情況穩定的病人出院或入院等，而這些救護服務已由醫管局及醫療輔助隊負責提供。至於急切召喚服務，是為情況較為不穩定的病人轉院，例如前往設有較先進器材的醫院接受更深切的治療，而通常有護士和救護員一起照料病人。至於聖約翰救傷隊，由於人手較少，只提供輔助性質的救護服務，而部門在有需要時，亦會要求聖約翰救傷隊提供服務。

## **17. 消防處的部門支出**

17.1 消防處說，有小組成員透過傳真提出以下問題：從報章得悉，消防處的開支有九成用於薪俸，未知是否屬實？此外，希望部門另外向公眾解釋，訓練設備等方面的開支亦很大，以免公眾誤解員工薪金過高，以致需要使用落後的設備。消防處表示，由於部門是以服務市民為本，有超過 9,000 名員工，部門的薪俸開支約佔部門的整體經常開支九成。然而，消防處強調，部門亦十分重視屬員的保護衣物，又會不時添置有助提高行動效率的裝備，例如較早前所介紹的重型泡炮。此外，部門亦不斷加強屬員的培訓，例如興建呼吸器及特訓大樓，以提升屬員的專業技術水平。

## **18. 面罩的保養**

18.1 消防處說，有小組成員透過傳真提出以下問題：消防員或煙帽隊員的面罩，有否定期檢驗及測試是否性能良好？此外，得悉非典型肺炎疫潮過後，救護人員亦經常戴上 N95 口罩，請問有否跟進性能檢測的問題，以及有沒有進行質量測試？消防處向與會者解釋，消防員所使用的面罩，是呼吸器其中一個配件。為保障呼吸器使用者的安全，部門訂有嚴格指引，規定所有呼吸器連面罩必須接受適當的檢測，包括日試、月試和季試。日試是在收到新的呼吸器，或屬員被委派為呼吸器操作員時，進行測試；月試是在每月、操練後和清潔後進行；而季試則由呼吸器主任在每季進行。

18.2 消防處續稱，救護人員所使用的 N95 面罩是 3M 產品，可在市面上購買得到，一般分為普通尺碼和兒童尺碼。生產商的規格符合部門的要求及標準，而部門所購置的，主要是普通尺碼，使用時並未發現在佩戴上有任何問題，部門亦訂有一套使用及佩戴 N95 口罩的指引。據了解，質量測試暫時只應用於生化保護裝備，醫院方面並未廣泛應用，所以部門暫時不會

考慮採用有關測試。

## 19. 輔助醫療服務的發展及推行

19.1 消防處表示，在整個救護車隊中，備有適當的輔助醫療救護人手及裝備的救護車，日間有 180 輛，夜間有 90 輛。此外，部門所有救護電單車均可提供輔助醫療救護服務。除所有前線救護主任外，編制內的 790 名救護車主管(屬於救護總隊目或救護隊目職級)當中，有 631 名(即 80%)已考取二級急救醫療助理資格。輔助醫療救護服務的發展進度良好，部門有信心可如期在明年首季全面實施。

## 其他事項

### 20. 更改消防處網頁名稱

20.1 消防處告知與會者，為了更方便市民瀏覽政府網頁，政府將於本年五月一日起，把所有政府部門網頁的名稱劃一為 *www.〈部門簡稱〉.gov.hk*，屆時消防處網頁的域名會由現在的 *www.info.gov.hk/hkfsd* 改為 [www.hkfsd.gov.hk](http://www.hkfsd.gov.hk)。

### 21. 消防統計資料

21.1 有小組成員提議部門倣效新加坡 Civil Defense Force 網頁的做法，把火警及救護召喚的統計資料，上載於部門的網頁供市民瀏覽，加深市民對消防工作的了解。消防處多謝該小組成員提出意見，並指出部門會不時參考及參照外國的成功例子，例如「先遣急救員」計劃。部門會繼續留意世界各地的最新發展，並引進適用於本地的措施。

22. 議事完畢，會議於晚上七時三十五分結束。

消防處

二零零四年三月