

## 第十一屆消防處公眾聯絡小組第一次會議摘錄

第十一屆消防處公眾聯絡小組第一次會議已在二零零四年四月二十三日下午七時三十分在消防總部大廈地下多用途場館舉行。

### 開會詞

消防處歡迎各小組成員出席第十一屆消防處公眾聯絡小組第一次會議，並感謝各人獻出寶貴的私人時間參與公共服務，為社會作出貢獻。消防處其後逐一介紹列席的部門代表給成員認識。

### 2. 小組的職權範圍

2.1 消防處表示，小組討論的範圍不會涉及政策問題，並向各人簡介小組的職權範圍如下：

- 就消防處的消防及緊急救護服務與消防處交換意見；
- 監察消防及緊急救護服務能否達到服務指標；以及
- 提出改善服務質素的建議及意見。

消防處補充，會議桌上擺放了消防處的服務承諾小冊子，以供各人參閱。

### 3. 小組會議的安排

3.1 消防處表示，小組每年會召開最少三次會議，消防處於開會前發信給各成員，通知各成員會議的日期。會議通常於周一至周五晚上在消防處總部大廈舉行。成員如欲提出事項在會上討論，可在開會前利用以下其中一種方法將擬討論的議程項目或討論文件，送交消防處公眾聯絡小組秘書處：

- 郵寄往九龍尖沙咀東部康莊道 1 號  
消防處總部大廈 8 樓
- 圖文傳真(傳真號碼：2367 0973)
- 電郵(電郵地址：hkfsdenq@hkfsd.gov.hk)

消防處補充，小組成員亦可直接把討論項目或意見以電郵傳送給主席。

3.2 此外，消防處表示，有成員指在晚上六時舉行會議的時間太早。另有成員提議說，日後可把會議押後至晚上六時半或七時舉行。成員其後就建議的兩個開會時間進行投票，一名成員投了棄權票，而兩項提議所得的票數均為 10 票。經討論後，各人同意第二次會議安排在晚上六時半舉行，而第三次會議則可安排在較早的時段舉行，因為屆時需要進行下一屆小組成員的抽籤儀式，以及舉行感謝晚宴。

- 3.3 消防處在回答一名成員的查詢時表示，會議並無既定時限，並會在討論過所有議題及在成員發表完意見後才結束。

#### 4. 小組活動

- 4.1 消防處表示，除了與小組成員舉行會議外，部門還會邀請各成員出席結業會操、消防局／救護站開放日、新消防局／救護站開幕典禮、訂於本年十二月五日在九龍公園舉行的 2004-2005 防火運動開幕典禮、訂於本年十二月十二日在沙田大會堂舉行的救護服務推廣日，以及行動總區的火警事故演習等，務求令成員對消防處的工作有更深入的认识。消防處鼓勵各人踴躍出席這些活動，以增加對消防處的了解。

#### 5. 公眾聯絡小組的十年回顧

- 5.1 消防處表示，小組成員以傳真指出：“消防處公眾聯絡小組已踏入第十一屆，希望能回顧過去十年小組的工作成效，並在下次會議，扼要介紹給新一屆委員。”消防處多謝該成員的提議，並表示消防處公眾聯絡小組自 1994 年成立以來，每年均從香港、九龍及新界三個地區各選 10 名市民組成公眾聯絡小組。至於成立小組的主要目的，則是為了加強消防處與市民的溝通，從而改善消防處的服務，這種無形的成效較難衡量。縱觀小組成立多年，一直能有效促進部門與市民的交流。消防處並列舉了以下例子以作說明：

- 為了讓市民可以透過聯絡小組加深對消防處的认识、了解部門的最新發展和動向，部門不時向小組介紹新推出計劃的內容，當中涉及社區關係課、消防安全大使計劃、避風塘防火措施、第二及第三代調派系統、電腦公元二千年數位問題應變計劃、「改善樓宇消防安全貸款計劃」、特別救援隊、輔助醫療救護服務、先遣急救員計劃等。
- 在部門向小組介紹新計劃的同時，小組成員亦不時反映他們對消防服務的意見，讓部門了解市民的訴求，如提議增加 50 米鋼梯的數量、在消防處的信箋抬頭加入消防處網頁及電郵地址、為成員安排心肺復甦法訓練、在消防處網頁發放小組會議記錄內容撮要、為傭工安排消防安全大使訓練／講座、把「消防服務」、「防火工作」和「救護服務」這三個綱領過去五年的目標及指標，連同過去五年的火警數字一併上載到消防處網頁等。
- 部門會透過小組會議和活動，解答小組在消防和救護服務方面的疑問，例如查詢索取消防裝置承辦商資料的方法、建築物外牆的廣告牌會否構成火警危險、消防車上的安全帶裝置、招聘人手事宜、部門曾處理的大型災難事件(如油塘四山街樓宇倒塌事件、翠竹花園處理洩漏氣體事故的守則及指引，以及屯門公路巴士墜坡意外)等。

## 6. 通過上次會議記錄

- 6.1 上次會議記錄獲得通過，無須修改。

## 7. 消防處公眾聯絡小組的活動

- 7.1 消防處邀請成員就小組的活動發表意見。有成員表示，他本人在去年底才加入小組，只出席了後期的小組活動，包括多次參觀火警事故演習、消防訓練學校及機場消防隊。他認為消防處在為成員安排各項活動方面不遺餘力。這些活動不但可激勵員工的士氣和增加小組的透明度，亦可有助小組成員了解消防處的工作，具積極意義。他表示會盡量抽空出席日後舉行的小組活動。他並提議安排成員參觀非總部總區轄下的組別，以促進部門的內部交流。消防處多謝該成員的支持和提議，並指出去年所舉辦的火警事故演習參觀活動均是跨總區的活動，分別在港島、九龍和新界三個行動總區舉行。消防處亦已發出內部函件予有關行動總區，向屬員傳遞小組成員對活動的正面反應，以及對有關屬員熱誠招待小組成員的謝意。消防處希望應屆成員繼續支持小組的各項活動，以增加對部門的認識和提供寶貴的意見。

## 續議事項

### 8. 公民教育

- 8.1 消防處告知與會者，過往在此議題下曾討論心肺復甦法訓練、消防安全大使、為外籍傭工安排消防安全講座等。消防處續表示，最近部門與教育統籌局合辦「多元智能挑戰營」，期間消防處負責向同學提供一連串具備消防特色的訓練活動和課堂。有關計劃推行至今，已有超過 4,500 名中學生參加，參與計劃的校長及老師都表示，在完成挑戰營訓練後，很多學生的思維及行為都有顯著改善。因此，消防處和教育統籌局仍會繼續合辦「多元智能挑戰營」。
- 8.2 一名成員查詢為何「多元智能挑戰營」只提供予中學生，消防處在回答時表示，由於有關的課程設計包括留宿、體能訓練、防火和滅火訓練等，故此不適宜安排年紀較輕的小學生參與。教統局的計劃則並沒有包括大學生。
- 8.3 一名成員提議說，部門應優先為大廈管理員、保安員等安排消防安全訓練。消防處多謝該成員的意見，並表示青少年的德育培訓屬於政府的其中一項重點工作，故此教統局需要優先處理此範疇的工作。消防處補充說，消防處亦有優先為大廈管理員或保安員等安排防火課程。
- 8.4 消防處在回應一名成員的查詢時表示，展翅計劃不設留宿項目。至於多元智能挑戰營則是由教統局統籌，並安排有兩名教師陪同學生留宿。
- 8.5 消防處總括說，消防處在執行核心職務之餘，亦同時與其他部門合作，肩負更多種類的工作及為市民提供更多元化的服務，以期利用現有資源為社會作出更多貢獻。

## **9. 新消防車及救護車**

- 9.1 消防處表示，雖然此事項已予刪除，但當部門引入新車種時，仍會向小組匯報。消防處續稱，當新添置的重型泡炮裝嵌完畢後，便會安排小組成員參觀青衣區的油庫火警演習。

## **10. 世界消防競技大賽**

- 10.1 消防處向新成員簡介大賽的背景，並向與會者報告目前的進展。消防處表示部門將派出代表隊伍前往英國參加第八屆世界消防競技大賽，代表隊的人數約有五十人，其中部分屬員是放取個人假期參賽。鑑於本處整體人員的數目達九千多人，派出一支為數約五十人的隊伍參與競技大賽，並不會對部門的效率構成負面影響。消防處強調，部門在舉辦或參加這類活動時，必定會確保行動效率不受影響。消防處又向成員解釋，由於職能上的需要，部門一直鼓勵屬員參與各類運動和體能訓練，以保持個人擁有強健的體格，以及培養健康的生活習慣和團隊精神。

## **11. 新訓練設施**

- 11.1 與會者同意在下次會議議程中刪除此項目。

## **12. 消除火警危險通知書**

- 12.1 消防處向與會者簡報計劃的進度及成效。與會者同意在下次會議議程中刪除此項目。

## **13. 第三代調派系統及抗火衣**

- 13.1 消防處表示，第三代調派系統仍在測試階段，在正式使用時會安排成員參觀。與會者同意在下次會議議程中刪除此項目。

## **14. 第十一屆消防處公眾聯絡小組**

- 14.1 與會者同意在下次會議議程中刪除此項目。

## **15. 「先遣急救員」計劃**

- 15.1. 消防處向新成員簡介計劃的內容、進度及成效。消防處強調先遣急救員所提供的是基本維生服務，而救護員則是提供更專業的院前護理服務，因此這項計劃純粹是增值性質，而並非以先遣急救員取代救護員。計劃自去年九月八日推行以來，成績理想，市民及政府的反應均十分正面。先遣急救員至今已處理超過 1,000 宗個案，而參與計劃的消防局將會由五月十日起擴展至 36 間。部門會繼續安排消防人員接受救護學進階培訓，並打算將參與此項計劃的消防局數目，逐步增至

零四年年底的 64 間。與會者同意在下次會議議程中刪除此項目，直至年底方再討論計劃的進度。[會後補註：有成員於會後詢問先遣急救員的編制。現時參與此計劃的消防局均有九名先遣急救員，即每隊當值消防隊內有三名先遣急救員。]

## **16. 按優先次序調派救護車**

- 16.1 消防處向與會者簡介有關概念，並指部門考慮在稍後時間聘請顧問進行研究。消防處鼓勵小組成員與親友討論此項目，並向部門反映他們收集到的意見。

## **17. 消防處的服務承諾**

- 17.1 消防處表示，小組成員以傳真提出：“主席表示部門會根據實際能力制訂服務承諾，並把有關資料上載部門網頁。我希望部門認真檢討，特別是 3G 通訊系統全面發揮效能和效率，理應調高指標，以達部門不斷進步之承諾。”該成員補充說，市民期望消防處主動制定檢討服務承諾的機制，務求令消防處的服務精益求精、不斷進步。他續表示，現時部門上載到網頁和在民政事務處派發的是 2003 年的服務承諾，難免令人感到消防處不合時宜。他又建議部門加強內部溝通，以不斷改善服務。消防處多謝該成員的意見，並歡迎其他小組成員就部門的服務多發表意見。消防處續表示，部門的管理層每日均會監察 24 小時前所提供服務的表現，並盡力改善有關服務。消防處舉例說，若個別消防局因鄰近的修路工程而影響其召達時間表現，該局的局長便需要作出適當安排，如指示屬員於附近的道路候命出勤。

## **18. 誤召及遲延消防及救護服務個案的檢討及改善方案**

- 18.1 消防處表示，由於改善了自動警報系統的設計，以及部門採取了一系列的措施，去年火警鐘誤鳴的個案雖然仍有超過二萬宗，但已大幅減少了 3,100 多宗。消防處表示，由於有關係統是機械裝置，無可避免會出現故障，而部門已致力減低火警鐘誤鳴的數字。至於救護方面，部門亦已實施中更當值制和設立了急切召喚專責車隊，務求進一步改善緊急救護服務。

## **19. 消防處的部門支出**

- 19.1 消防處表示在上一次會議已向與會者講解部門的支出，有關資料已經詳列於政府 2004-05 年度的財政預算案網站( [www.budget.gov.hk](http://www.budget.gov.hk) )，各人可到該網站瀏覽有關詳情。

## 20. 面罩的保養

- 20.1 與會者同意在下次會議議程中刪除此項目。

## 21. 輔助醫療服務的發展及推行情況

- 21.1 消防處表示，有 664 名救護車主管(即 82%)現已考取二級急救醫療助理資格，部門預計在明年四月一日可全面實施輔助醫療服務。與會者同意暫時刪除此事項，至明年初才再作討論。

## 22. 更改消防處網頁名稱

- 22.1 消防處提醒與會者，政府會於本年五月一日起將所有政府部門網頁的名稱劃一為 [www.〈部門簡稱〉.gov.hk](http://www.〈部門簡稱〉.gov.hk)，屆時消防處的網頁名稱會由現時的 [www.info.gov.hk/hkfsd](http://www.info.gov.hk/hkfsd) 改為 [www.hkfsd.gov.hk](http://www.hkfsd.gov.hk)，而此網頁名稱亦已列載於對上一次的會議記錄中。

## 23. 消防統計資料

- 23.1 消防處告知與會者，部門已把有關的消防統計數字上載於部門網頁。當部門稍後完成 2002-03 年度的年報後，亦會把該份年報上載於部門網頁，以供市民瀏覽。

## 討論事項

### 24. 善用社區資源推動防火、防災和免除危險

- 24.1 消防處告知與會者，小組成員透過傳真提問：“消防處如何善用社區資源推動防火、防災和免除危險？”消防處表示，消防處在一九九七年推行「消防安全大使」計劃至今，已訓練了超過四萬三千名「消防安全大使」。他們接受了基本的防火訓練後，須履行的公民責任包括向大眾傳遞防火信息、提高市民的消防安全意識、協助消除火警危險，以及向消防處舉報火警危險。此外，政府於一九九八年在全港各區成立了地區防火委員會。消防處會與該委員會的委員及各個政府部門的代表定期開會及舉辦各類防火活動，以善用社區資源，推動防火教育。消防處亦會不時與各社區組織合作，舉辦防火宣傳活動。當中包括消防局開放日暨地區防火嘉年華、防火常識問答比賽、消防安全巡迴展覽、火警演習及防火講座等，以增強市民的防火意識。消防處歡迎小組成員提供這方面的建議。

- 24.2 一名成員表示，他已成為消防安全大使數年，但他認為大使的積極性普遍不足，而且為數太少，有關的訓練和活動恐怕並不足夠。大使課程亦似乎未有標準化。他提議部門應深化消防安全教育，配合策略性的宣傳，更主動地向市民灌輸「防患於未然」的信息，並且應更靈活

地運用現有的社區資源，包括學校、院舍和物業公司等，以推廣防火信息。[會後補註：消防處表示現已有一套標準課程，供消防安全大使訓練使用。]

- 24.3 一名成員表示，消防安全大使計劃的管理工作有不妥善之處，例如他個人曾收到兩張大使身份證和兩張大使導師身份證。他續表示，很多大使均尚未得悉部門設立了獎勵計劃。他希望部門會增加有關獎勵計劃的宣傳工作和檢討其成效。此外，他亦認為安全大使的活動質素參差，而他作為消防安全大使導師，至今仍未有機會授課，他希望部門留意這些情況。[會後補註：消防處表示，早期的消防安全大使及大使導師証並無相片，所以其後再次向持有舊証的大使及大使導師發出新証，社區關係課已通知有關成員將其舊証交回。此外，消防安全大使通訊曾多次刊登消防安全大使獎勵計劃的消息，社區關係課亦已經把消防安全大使獎勵計劃的詳情上載於消防安全大使網頁，並透過電視短片加強宣傳，大使亦可致電熱線(電話 2417 5707)查詢。]
- 24.4 一名成員表示，他是退休警務人員，已成為消防安全大使兩年多，並已向國內外約三千人傳遞消防安全信息，亦曾協助湖南省的滅火工作。他指消防處應常到國內外進行宣傳和交流工作，大力宣傳消防安全大使計劃，以減低部門屬員的工作量。他認為消防安全大使的人數，與超過 13 萬的少年警訊會員相比，實屬太少，他提議社區關係課增辦大使訓練班。
- 24.5 一名成員認為，大使的訓練班數目、活動及宣傳均不足夠。她需要主動致電消防局才能獲得有關資訊，她希望部門能更關注公民教育。另一成員亦表示，她成為消防安全大使已近一年，但仍未收到大使通訊和活動的資料，她表示希望能參與大使的活動。[會後補註：消防安全大使之活動通常會在大使通訊內刊登，並上載於消防安全大使網頁，所屬分區的消防局亦會將活動另函通知各會員。而且，社區關係課鼓勵各會員上網閱讀大使通訊，以支持環保，如各大使未能收到大使通訊，可聯絡所屬分區的消防局或致電 2417 5707 向社區關係課查詢。]
- 24.6 消防處多謝各人的意見和建議，並表示部門會深化消防安全大使計劃，以及加強運用社區資源推行消防安全教育。部門亦明白防火比滅火的意義更重要，故此在未來會更着重消防安全教育工作。消防處又向與會者解釋，由於消防安全大使在一九九七年才成立，故會員人數難與成立了 30 年的少年警訊相比。然而，部門現時每年會訓練大約 9,000 名大使，比原定目標的 5,000 人為多。至於小組成員剛才提出的改善建議，將會交由社區關係課跟進。

## 25. 消防展覽館籌備進展

- 25.1 消防處表示，本處計劃與私人發展商合作，在馬灣興建一所「消防安全教育中心暨博物館」，其重點是教育市民消防安全知識，並希望能仿倣日本的「防災教育中心」，把中心設計成一座互動式的教育中心。他續說，部門現正就該中心的設計和運作安排，與有關發展商進行商討。另一方面，本處亦正就相關土地業權轉移的問題徵詢規劃署、地政總署和房屋及規劃地政局的專業意見。

## 26. 文職化研究

- 26.1 消防處告知與會者，小組成員透過傳真提問：“鑑於消防處未能經常大量招聘新人，可否考慮將現有的人力資源，例如：康樂、體育或公關人員，轉為聘請文職員工處理，從而抽調軍裝的同事調返行動組，一定可以減輕前線員工人手不足的問題。”消防處表示，部門並無設立康樂或公關等職位。至於體能訓練組的現有 35 名屬員，則是負責周年體能測驗、招聘行動，以及到各間消防局和救護站為屬員提供體能訓練等工作，消防處並向與會者解釋由文職人員擔當這些職位的困難。
- 26.2 此外，消防處告知與會者，效率促進組已於本年一月展開了一項部門文職化研究。初步結果顯示，消防處內有部分軍裝職位有文職化的空間。最後的研究結果將會呈交保安局和政務司司長。消防處並補充說，部門已有重組社區關係課的時間表，其中的軍裝屬員會調派至行動總區，而有關工作則會交由合約員工負責。

## 其他事項

### 27. 顧客服務比賽

- 27.1 消防處告知與會者，有關公務員事務局所舉辦的「最佳公眾形象獎」和「傑出顧客服務獎」，部門獎的比賽結果，將於本年五月三十日(星期日)晚上九時半至十時半，於翡翠台播出的頒獎典禮暨綜合表演內公布。

### 28. 宣傳單張和海報

- 28.1 一名成員表示，他個人從事物業管理，亦有協助推廣消防安全和舉辦火警演習等活動。他覺得自政府財政出現困難後，便難以向政府部門索取各類宣傳單張、海報等。他指部門可因應市民需要而印製適量的宣傳單張，而需求較少的小冊子，如服務承諾小冊子等，則可減少印製量，以善用資源。消防處多謝該成員的意見。

29. 議事完畢，會議於晚上九時四十分結束。

消防處

二零零四年五月