

第十三屆消防處公眾聯絡小組第一次會議摘錄

第十三屆消防處公眾聯絡小組第一次會議已在二零零六年六月二十三日下午七時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十三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，讓部門收集公眾的意見。消防處其後逐一介紹列席的部門代表給成員認識。

1.1 小組的職權範圍

1.1.1 消防處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。

1.2. 小組會議的安排

1.2.1 消防處表示，小組每年會召開最少三次會議，會議通常於周一至周五晚上在消防處總部大廈舉行。會議記錄會給予各成員參考。成員如欲提出討論事項，可在開會兩星期前利用以下其中一種方法，將擬在會上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：

- 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：fsdplg@hkfsd.gov.hk)

2. 通過上次會議記錄

2.1 上次會議記錄獲得通過，無須修改。

續議事項

3. 消防處公眾聯絡小組的活動

3.1 消防處介紹，除了與小組成員舉行會議外，為使各成員對消防處的工作有

更深認識，消防處會邀請各成員出席結業會操、新消防局／救護站開幕典禮、救護服務推廣日、防火運動開幕典禮及行動總區的大型演習等。小組秘書已經知會有關單位小組成員的名單，以便各單位邀請小組成員出席活動。消防處亦請成員留下手提電話號碼／電郵地址，以方便聯絡。

- 3.2 消防處表示，自上次會議至今，部門邀請了小組成員出席六月十日舉行的第 139 屆學員結業會操，並為未成為消防安全大使的小組成員安排消防安全大使訓練課程。

4. 世界消防競技大賽

- 4.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。

5. 救護車調派分級制

- 5.1 消防處表示，救護車調派分級制督導委員會將繼續研究有關方案。

6. 消防處的服務承諾

- 6.1. 消防處向與會者簡述部門的服務承諾。對於所有火警召喚，消防處人員須在指定時間內到達現場；在市區是 6 分鐘內到場。至於緊急救護服務召喚，救護車須在 12 分鐘內到達現場。消防處的服務承諾是 92.5%的樓宇火警召喚及 92.5%的緊急救護服務召喚能在訂明的召達時間內獲到場處理。

7. 善用社區資源推動防火、防災和免除危險

- 7.1 消防處表示，截至本年 5 月底，共有 9 個地區消防安全大使名譽會長會(會長會)在下列分區成立：

香港區：灣仔及離島

九龍區：油尖旺、黃大仙、深水埗、觀塘及九龍城

新界區：沙田及北區

總共有 108 位名譽會長。對於各地區社會賢達能積極參與推廣消防安全大使計劃，並成為名譽會長，實在令人鼓舞。部門預期會長會將陸續在其餘的分區成立。屆時，各分區可以在會長會及地區消防安全大使管理委員會的帶領下，進一步在區內推廣消防安全大使計劃及支持消防安全大使活動。

關於「消防安全大使獎勵計劃」的問卷，部門在收集交回的問卷後，鑑於大多數回應者表示贊成，因此會修改各項獎勵積分和最高可累積分數，以鼓勵各大使及大使導師多參與不同性質的服務。

- 7.2 一小組成員重提地區性的防火宣傳活動，一般都是邀請歌星作表演，模式大同小異，有浪費資源之嫌。消防處重申，各區的會長會及防火委員會在考慮各項因素後，會為當區居民舉辦最適合的活動，而活動的對象為當區居民，因此並非資源重疊，不過，消防處樂意將該成員的意見轉告有關主辦者。

8. 招聘人員的安排

- 8.1 消防處告知與會者，在二零零六至零七年度，部門獲政府批准公開招聘的 304 個職位，主要是填補因自然流失而產生的空缺。此外，關於深港西部通道計劃，部門已初步獲批准撥款，現正與有關決策局聯絡，把二零零六至零七年度獲政府批准公開招聘的 304 個職位，上調為 338 個職位，即增加 4 名消防隊長(行動)、18 名消防員(行動／海務)及 12 名救護員。有關申請仍待答覆。

9. 救援行動的安排

- 9.1 消防處告知與會者，一小組成員以電郵提問，在本年五月二十四日下午旺角荔枝角道 67 號一住宅發生火警，火警救熄後，發現一名男子吸入濃煙不適，這時消防通訊中心才調派救護車由白田前往現場。救護車到場後，發現該男子因吸入濃煙，引致哮喘發作而暈倒，需要聯絡廣華醫院留位。就是次事件，該小組成員詢問，消防處會否檢討一級火警召喚的去車數目，回復以前『四紅一白』的標準去車數目。消防處表示，除非同時有多人就同一宗火警報案，或據報有人或傷者被困，否則無需同時調派救護車到場處理該宗火警召喚。當日的事件中，消防員在 1313 時到達現場時，懷疑一名老看更因情緒緊張，加上吸入輕微煙霧，引致哮喘病發。現場指揮官於 1318 時召喚救護車增援，先遣急救員則即時為病人戴上呼吸面罩，輸送氧氣協助病人呼吸。救護車於 7 分鐘後(1325 時)迅速到達現場，並將該名老看更送院救治。
- 9.2 另一小組成員亦以電郵提問，現時在一般一級火警的個案中，消防處只會調派消防車到場。在旺角一宗一級火警召喚中，消防員將火救熄後，發現一名傷者吸入濃煙以致哮喘發作而暈倒，惟現行制度並沒有救護車在場候命，結果救護車主管需要即時聯絡廣華醫院留位。該成員詢問這是否反映現行調派制度出現問題。消防處表示，消防處在策略運用與資源調配上，均力求靈活及能恰當處理。在未有實際需要時，須保存緊急資源，以增加調派救護車的靈活性。在處理火警事件中，實際有需要救援時，先遣急救員會立即進行搶救，同時召喚救護車支援。由於消防處減少了救護車對於一般一級火警的調派，相對地可供調派的救護車數目便有所增加，而救護車的召達時間亦有所改善。

10. 救護服務宣傳片

- 10.1 消防處告知與會者，消防處已獲醫院管理局及衛生署答應，將在其轄下的公立醫院及診所內播放「切勿濫用救護服務」的宣傳短片，預計在短期內

便會實行。該片亦已上載至消防處網頁。

11. 載客車輛加油的安排

- 11.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。

12. 第十三屆消防處公眾聯絡小組

- 12.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。

13. 有關「消防學院」的建議

- 13.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。關於消防處西九龍救援訓練中心，則會在新議事項內討論。

14. 為行動組人員提供外判膳食服務

- 14.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。

15. 陪同傷病者送院的人數

- 15.1 消防處告知與會者，此項目在上次會議中已匯報完畢，與會者同意在下次會議中刪除此事項。

新議事項

16. 消防流動宣傳車

- 16.1 消防處告知與會者，一小組成員以傳真提問，宣傳車每年使用率為 100 多次，每次都是因應防火宣傳主辦單位的邀請而出動，未知消防處有否計劃到一些較多發生火警的地區作宣傳活動。消防處回答說，消防處現時有一部流動宣傳車，一星期約出動兩至三次，到各公共屋邨、學校及其他機構作防火宣傳活動。為配合在乾燥季節的需要，消防處更會安排流動宣傳車參加一些特別的宣傳活動。

- 16.2 此外，消防處告知與會者，一小組成員以傳真提出希望改善消防流動宣傳車的設備，方便傷殘人士參觀，並詢問可否派發凸字單張，以加強傷殘人

士對防火安全的知識。消防處表示，現時流動宣傳車配備有一部輪椅升降台，以方便輪椅使用者上落。至於以凸字印刷防火宣傳小冊子或宣傳單張的實際需要和資源，消防處日後會與有關政府部門及失明人士協會商討，研究製作宣傳單張的事宜。

17. 對消防處的投訴事宜

17.1 消防處告知與會者，一小組成員以傳真提問，認為從正面角度看，投訴有助處方改善對市民的服務，所以希望了解處方處理投訴的機制，以及過去三年收到的投訴總數、投訴屬實的數字及性質分類等。消防處簡述處理投訴的機制並提供數據，詳情如下：

處理投訴的機制

- 部門設有投訴主任一職，由總部總區消防總長擔任，確保投訴得到公平妥善的處理，以及部門採取相應的跟進行動。
- 在消防局／救護站／分區／總區收到的書面投訴，以及在消防通訊中心收到的口頭投訴，均須轉至總部總區消防總長。
- 有關單位收到投訴後，須向投訴人發出認收卡(GF17)。消防通訊中心則須在收到口頭投訴時，向投訴人作出口頭認收，並告訴投訴人處方會展開調查。
- 總部總區消防總長初步了解有關投訴後，會把投訴轉予相關的高級指揮官辦理，再由該名高級指揮官委任一名／一隊調查人員(須來自與該宗投訴無涉的單位)處理該宗投訴。
- 調查人員／隊伍會會見投訴人，以便向投訴人：
 - 取得更多有關該宗投訴的資料；
 - 解釋部門政策／處理投訴的程序；
 - 澄清部門的立場。
- 調查人員／隊伍會在兩星期內展開調查並提交報告。
- 高級指揮官把調查報告轉交總部總區消防總長。
- 總部總區消防總長信納報告的調查結果後，會向投訴人發出正式回覆。
- 在書面回覆時，消防處會以投訴人所用的語文回覆，或按投訴人要求使用的語文回覆。

- 投訴登記冊會存放在總部總區和有關的總區。

投訴的數據

	二零零三年	二零零四年	二零零五年
接獲投訴	234 宗	221 宗	261 宗
投訴屬實	13 宗	12 宗	10 宗
投訴部分屬實	20 宗	16 宗	15 宗

消防處續說，每年約有 30 多宗投訴個案屬實或部分屬實，主要是涉及消防服務、救護服務、消防人員或救護人員的行為、道路交通事項、濫用政府車輛、噪音滋擾、遲到、消防安全、牌照及審批事項、宿舍、內部員工投訴等。

- 17.2 一小組成員詢問，若投訴人不滿意調查結果／報告，消防處會怎樣跟進。消防處回應，若投訴人認為調查方法或結果有問題，處方會委派另一位調查員重新調查。在處理投訴時，消防處會全力維持公平、公正地進行調查。如投訴人仍不滿意，可考慮向保安局或申訴專員公署投訴。

18. 消防處網站

- 18.1 消防處告知與會者，一小組成員以電郵提問，消防處公眾聯絡小組的最新會議紀錄往往未能及時上載，處方會否考慮定時將有關文件上載。消防處表示，就第十二屆消防處公眾聯絡小組第三次會議摘錄而言，未能及時上載的原因是有多位成員提出修改而修改需時。至於第九至第十二屆的小組會議摘錄，現已全部上載於部門網頁。

19. 先遣急救員

- 19.1 消防處表示，自「先遣急救員」計劃於二零零三年九月實施後，對於一些危急的傷病者，消防處會同時調派「先遣急救員」和救護車前往現場。消防人員可在救護人員尚未抵達事故現場前，先行提供基本維生術予傷病者，以提高傷病者的存活率。一小組成員以電郵提問，在過去一年，有多少宗個案是因「先遣急救員」到場處理傷病者而提高存活率。消防處表示，由二零零五年五月至本年五月期間，消防處錄得 8 宗事故的傷病者，在獲得先遣急救員及救護員處理後，呼吸及脈搏重新恢復。
- 19.2 一小組成員提議，長遠而言，消防處須增加救護站及電單車救護員，以應付有關急救的召喚。消防處重申，消防處會根據需要，向中央爭取額外的資源；但亦會同時考慮如何更加善用現有的資源。先遣急救員是一項消防員(行動)的增值服務，利用現有的資源，提供更優良的服務。
- 19.3 一小組成員詢問，現時是否大部分消防員(每間消防局內每隊消防員)已受訓成先遣急救員。消防處回應說，現有 64 間消防局內的每隊消防人員均有先遣急救員，合共超過 1 600 人。

- 19.4 消防處在回應一小組成員的詢問時表示，當先遣急救員出動後而有火警召喚，情況與消防人員出動處理有人被困電梯事件相同，消防處會調派附近消防局的消防人員出動，因此消防處的救援能力不會因為先遣急救員計劃而被削弱。

20. 消防處西九龍救援訓練中心

- 20.1 消防處告知與會者，位於西九龍渡船街的消防處設施與民安隊的設施均是獨立興建，但兩個部隊的部分設施（如瓦礫堆、會操場地等）將會共同使用，以符合效益。一小組成員以電郵提問，由於民安隊三個訓練中心的所有訓練及活動屆時將轉往上址進行，可能導致該共用設施使用率大增，消防處是否有措施協調兩個部隊如何使用共用設施。消防處表示，在消防處西九龍拯救訓練中心，只有少量訓練設施是消防處與民安隊共用的，包括人工攀爬牆（設於拯救訓練中心外牆）；一個瓦礫堆（模擬樓宇倒塌後實況的設施）；以及一個面積二千平方米，可作檢閱場地的露天操場。這些共用設施由民安隊負責管理，消防處如需使用，會預早通知民安隊安排及記錄。雙方會在訓練時間編排上，作出適當安排及協調，使設施能得到充分利用。
- 20.2 一小組成員詢問消防處西九龍救援訓練中心的完工日期，以及消防處會否安排外界人士在該中心接受訓練。消防處告知與會者，該中心現正等待有關部門驗收各項設備與及進行不同的測試，所以未能訂定完工日期。消防處表示該中心是以真火環境訓練，因此只有資深消防員才適宜接受該中心的訓練，該中心預算在今年八月初落成。

21. 消防人員的頭盔

- 21.1 消防處告知與會者，一小組成員以電郵提問，消防處曾於去年選用數款頭盔供屬員作測試，有關測試的結果為何。消防處表示，部門在去年曾分兩次，共挑選三款新頭盔的樣本供擔當行動／海務職位的消防人員試用。然而，結果發現所有樣本均不適合部門使用。消防處強調，新款頭盔須較沿用的優勝，才獲考慮使用。
- 21.2 一小組成員表示，消防人員需要在火場進行搜救或調查，他們可否以橡膠圈把電筒固定在頭盔上，以方便工作。消防處回應說，以橡膠圈把電筒固定在頭盔上的做法並不妥當。消防處表示有內置電筒的頭盔，但經屬員試用後，發覺頭盔太重，而且電筒的電池也不耐用，因此並不適合日常工作使用。

22. 救生氣墊

- 22.1 消防處告知與會者，一小組成員以傳真提問，救生氣墊往往限於環境而不能使用。當發生跳樓事件時，運送氣墊及風扇的只有喉車及燈車，而且數量不足夠，尤其在新界區最不足夠。該成員希望更換新車(如大搶救車及泵車)時可以加入輕便型氣墊及風扇，增加燈車數目及增加氣墊及風扇設

備和運送車輛至每個分區都有。消防處表示，市場上是沒有因應不同環境大小而改變體積的救生氣墊。二零零五年六月至二零零六年五月的召喚數字顯示，在緊急事故中需要張開救生氣墊的事故每月平均為 17.5 宗。現時，消防處總共有 10 個救生氣墊，其中香港及九龍各有 3 個，新界有 4 個。根據上述數字，消防處救生氣墊的數量是足以應付現時的需求。至於使用其他車輛運載救生氣墊的可行性，由於存放救生氣墊所需的空間龐大，其他車輛是沒有足夠剩餘空間存放救生氣墊的。

- 22.2 一小組成員表示，新聞報道中時有提及救生氣墊未能張開，但跳樓人士已經跳下。消防處回應，因救生氣墊的體積龐大，張開需時，而且跳樓輕生人士情緒不穩定，都會增加拯救的困難。

23. 紀律處分

- 23.1 消防處告知與會者，一小組成員以傳真提問，消防處屬員犯了甚麼程度的錯誤，便要接受紀律處分；相對於嚴重程度，紀律處分會有哪幾種類別；在上一個財政年度，i)行動組屬員；ii)調派及通訊組屬員及 iii)救護員分別有幾多人接受過紀律處分；在上一個財政年度，有沒有屬員因延誤(例如消防車未能盡快到達事發現場)以致有市民向消防處投訴；以及在幾個月前有調派及通訊組屬員因工作程序出錯，以致救護車在接到求救後一小時才到達現場，消防處對該屬員作出的紀律處分及補救措施為何。消防處表示，《消防條例》〈附表一〉中臚列了十三項不同的紀律罪行，例如在執行職務時怯懦、在無合理理由下沒有執行合法的書面或口頭命令、擅離職守等。當發現任何屬員有可能干犯以上任何一項紀律罪行時，其上級便會展開初步調查及要求該屬員給予解釋。若調查結果顯示案情嚴重，並有足夠的表面證據支持該屬員有干犯紀律罪行的可能時，有關的區指揮官便會委派適合的官員，進行紀律聆訊。若紀律聆訊中的主審官在聽取控辯雙方的理據及證供後，裁定被告有罪，便會依照《消防條例》所賦予的罰則中，選擇合適的懲處給予違紀的屬員。不過，若初步調查顯示案情並非嚴重(例如輕微遲到或穿著輕微不符合整潔標準的制服等)，有關指揮官便會透過非正式的紀律程序，向該屬員作出適當的告誡。

- 23.2 消防處續說，消防處會按照有關紀律罪行的嚴重程度，給予違紀屬員合適的懲罰：包括革職、迫令退休、降級、停止或延遲增薪、罰款、嚴厲譴責、譴責及額外職務等。在二零零五年四月一日至二零零六年三月三十一日的財政年度內，曾接受紀律處分的屬員約有二十多人(包括一位主任級屬員)。消防處表示，在二零零五年四月一日至二零零六年三月三十一日的財政年度內，消防處共接獲五宗救護車延誤抵達事故現場的投訴。經調查後，有兩宗投訴並不成立，而另外三宗的延誤原因分別為報案人未能講出正確的事故地點、交通阻塞及當時召喚甚多，以致消防處未能即時調派救護車去處理有關病人轉院的非緊急召喚。此外，在二零零五年十二月十九日，指揮中心於 1614 時接獲一宗要求救護員協助的求助電話。有關屬員正在處理調派的同一時間，另一位屬員亦接獲另外一宗緊急救護召喚。在瞬息間，他們同時調派了同一輛救護車分別處理兩宗不同事故。在救護車主管核對調派指令時，其中一名調派員已知悉重複去車，但因種種誤會，他沒有再次覆核兩個不同調派指令的原因及採取補車程序，以致第一宗的

求助事件，在事主於個多小時後致電查詢時，才得以重新處理。就此，消防處曾進行詳細調查，並已對失職屬員採取適當紀律處分。同時，亦在電腦系統的調派程式上作出調校，以防止同樣的人為錯誤出現。

其他事項

24. 本年六月十九日在伊利沙伯醫院出現救護車擠迫情況

- 24.1 消防處告知與會者，有報章於六月二十日報道，位於九龍的伊利沙伯醫院(簡稱「伊院」)於六月十九日下午出現罕有的救護車逼爆場面。消防處解釋，醫院有分區範圍，伊院管轄的範圍較廣泛。一般而言，平日下午一時至三時的時段內，消防處平均有 23 宗用救護車運送傷病者往伊院的記錄，但在六月十九日的同一時段內，則有 38 宗用救護車運送傷病者往伊院的記錄。就該不尋常的事件，消防處已與醫院管理局開會，考慮建議將醫院分區界線重新釐定。消防處表示，由六月二十三日起，消防處已採取臨時措施，以舒緩救護車轉送傷病者到伊院而對院方構成的壓力。至於醫院分區的界線劃分，消防處則須視乎醫院應付傷病者的能力、消防處過往的經驗及科學化的數據分析後，會與醫管局共同制定。
- 24.2 一小組成員表示，消防通訊中心可以作出更佳的調派決定，把救護車平均調派至不同醫院，或由救護車通知調派中心所到的醫院。消防處表示，救護車會因應不同實際情況而把傷病者送至不同醫院，因此調派中心並不知道救護車需要前往哪間醫院。而部門每天大約有 1 600 個緊急救護召喚，假如救護車通知調派中心每宗召喚的所到醫院，會超出調派中心所能應付的工作量。
- 24.3 另一小組成員提議，當發現醫院可能出現類似情況，有關的駐醫院聯絡員可以通知調派中心或醫管局把救護車調派至其他醫院。消防處表示，由於接收病人是醫管局的決定，因此消防處將與醫管局研究改善的機制，長遠而言，醫管局應考慮檢討其醫院分區界線。
- 24.4 另一小組成員表示，現時前線救護人員的工作壓力相當大。此外，是次事件顯示出消防處及醫管局的管理層溝通不足，該成員希望雙方能攜手制訂改善方案。消防處解釋，消防處及醫管局的管理層在事前均對此事不知情，否則定必會防患於未然。消防處就該成員對濫用救護服務的詢問回應說，部門現正諮詢律政司的法律意見，以確定發出明知是虛假的救護召喚是否受香港法例第 95 章第 28 條監管。

25. 第三代調派系統

- 25.1 一小組成員指出，報章報道了第三代調派系統在一次雷暴中出現系統負荷過大的問題。消防處回應，所有電腦系統均有系統的用限，若在同一時間內有太多市民致電求救，網絡便會擠塞，導致電話暫時不通。

26. 消防處年報

- 26.1 消防處表示，一小組成員以傳真提議把消防處年報分發給小組成員，而2004-05年度的消防處年報已放置於桌上供小組成員參閱。

27. 旺角救護站

- 27.1 消防處表示一小組成員以傳真提出，位於九龍大角咀的新消防局，未有邀請小組成員出席開幕典禮。消防處續解釋，有關單位是新落成的旺角救護站，雖然該站已投入服務，但尚有部分修繕工程進行中，故此仍未正式開幕。

28. 議事完畢，會議於晚上九時三十分結束。

消防處

二零零六年八月