

第十四屆消防處公眾聯絡小組第三次會議摘錄

第十四屆消防處公眾聯絡小組第三次會議已在二零零八年三月十五日下午六時在消防處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十四屆消防處公眾聯絡小組第三次會議，並逐一介紹列席的部門代表。

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 西九龍訓練中心的參觀活動已於 12 月 1 日舉行，當日共有 12 名成員參加。小組成員如建議舉辦其他活動，歡迎向處方提出。

4. 救護車調派分級制

4.1 消防處已於本年 2 月底接納顧問公司呈交的「救護車調派分級」最後報告，並會就報告內的建議作出跟進。

5. 消防處的服務承諾

5.1 由 2007 年 11 月至 2008 年 2 月，消防處能夠在規定召達時間內到場處理的火警事故數目達到 93%或以上，較部門服務承諾中所定的 92.5%為佳。救護服務方面，2007 年 11 月至 2008 年 1 月的召達表現均高於部門服務承諾中所定的 92.5%，但在 2 月份則未能達標，主要是因為 2 月份天氣轉變，以及流感肆虐，以致市民對救護服務的需求大幅上升。

6. 善用社區資源推動防火、防災和免除危險

6.1 全港 18 區已成立了「消防安全大使名譽會長會」，現時會長人數為 263 名。透過會長會的推動和襄助，消防處在各地區推行消防安全宣

傳及活動的工作成效顯著。因此，消防處會繼續透過會長會的積極參與，推廣消防安全大使的工作。

6.2 一小組成員詢問有關消防安全大使名譽會長會的參加資格。處方表示，消防安全大使名譽會長主要是由熟悉地區事務、熱心襄助消防安全大使活動的地區人士擔任。他們的積極支持，令消防處在地區層面上推廣消防安全活動的成效更為顯著。

6.3 與會者同意刪除此項目。

7. 招聘人員的安排

7.1 消防處計劃在 2008-09 年度增聘最少 300 多名人員，包括消防隊長、救護主任、消防隊目（控制）、消防員及救護員，以填補自然流失及新增的空缺。

7.2 有關能力傾向測試及性格測試的工作進度，在性格測試方面，公務員事務局現時正考慮本處有關在招聘活動中進行性格測試的計劃。至於能力傾向測試方面，有關的研究已接近完成階段，處方稍後會告知小組成員進一步的消息。

8. 消防處的宣傳活動

8.1 為失明人士製作「火警時應採取的行動」及「家居防火安全守則」聲音光碟／錄音帶及凸字防火宣傳單張的工作已經完成，並已把光碟／錄音帶及宣傳單張分發給全港 47 個相關的志願團體，透過他們把訊息傳遞給有需要的人士。消防處亦計劃透過房屋署在各公共屋邨播放有關防火安全的資料片段。此外，為提高上述人士的消防安全意識及加強他們在火警時的應變能力，社區關係組自 2007 年 6 月至今，已為 34 個志願團體和社群安排了消防安全講座及火警演習。

9. 救護車轉院服務

9.1 保安局正繼續研究有關的建議，把部分「第二優先急切召喚」交由醫療輔助隊處理，然而至今仍未有具體的執行方案。

10. 防止山火的措施

- 10.1 消防處將於清明節期間在上水金錢村喇沙中學舉行「零山火行動誓師大會」，並會參與在東涌百芒舉行的「2008 香港植樹日」，向市民宣傳防止山火的訊息。處方請各小組成員積極支持上述活動。

11. 出動時間的基準

- 11.1 負責研究改善出動時間的工作小組，已召開了第三次會議，並向行動組收集有關出動時間的資料。該工作小組在作出分析後，預計在三月中可向管方提交初步研究報告。

12. 白田邨火警事故

- 12.1 上次會議曾提及消防處會加強現場事故指揮的訓練，並於黃大仙消防局成立現場事故指揮訓練中心，利用電腦科技模擬不同的火警事故，訓練現場主管的指揮及應變能力。現時，該中心的訓練設施已經安裝妥當，處方亦正安排 30 名屬員接受訓練，並會於日後向其他屬員教授有關知識。

13. 救護車的保養、維修及更換

- 13.1 與會者同意刪除此項目。

14. 寶林消防局於中秋節期間舉行活動所涉及的紀律事宜

- 14.1 與會者同意刪除此項目。

15. 防火推廣日

- 15.1 與會者同意刪除此項目。

16. 舊消防車的處理

- 16.1 與會者同意刪除此項目。

17. 「第三方驗證計劃」

- 17.1 對於小組成員就「第三方驗證計劃」所提出的問題，處方回應說，此計劃主要建議由註冊消防工程師負責巡查、檢查裝置是否符合規定及簽發證書的建議，其目的是加快簽發消防證書所需的時間，以方便營

商。根據外國經驗，由第三方參與消防安全審批，可提供更靈活的審批服務，加快簽發消防證書，把整個審批時間縮短十多天。現時消防處正向相關的政府部門及專業團體諮詢意見，以落實執行此計劃。

18. 第十五屆消防處公眾聯絡小組

18.1 第十五屆消防處公眾聯絡小組的新成員將於會議後抽籤選出。

新議事項

19. 救護車的調派

19.1 有小組成員就報章所載有關 2008 年 2 月 15 日晚上救護車調派的安排作出查詢。處方回應，在當晚 96 宗救護召喚中，只有 26 宗事故類別符合調派先遣急救員到場的條件，即有關召喚涉及處理心臟病（病人主訴胸痛/胸部沉重感覺、有心臟病病歷病人主訴胃痛）、呼吸道全部或局部受異物阻塞、呼吸停頓/氣促、大量出血、不省人事（對聲音沒有反應）等緊急救護服務，而預計先遣急救員會較救護車更早到達現場。

19.2 現時第三代調派系統會計算事故現場與可供調派的救護車的距離，並向消防通訊中心人員建議派遣最快抵達現場的救護車，而並非採用區域調派模式。因此，2 月 15 日晚上 11 時至 12 時，以及凌晨 12 時至 1 時期間，本處分別接獲 96 及 88 宗救護求助個案，救護車或需從較遠地點前往現場，這是可理解的。根據電腦記錄，當日本處的緊急調派工作並沒有出現報章所指的混亂情況。

19.3 有關該成員就處理市民因延誤救援而作出投訴的查詢，處方表示，消防處在收到投訴後，會成立專案小組進行調查，並會因應調查結果及建議，採取適當行動。如死者家屬進行法律訴訟，本處會將事件轉介律政署跟進。

19.4 在上述的 96 宗緊急求助中，緊急召喚佔 91 宗，非緊急召喚有 2 宗，3 宗由聖約翰救傷隊處理。未能於 12 分鐘召達時間到達現場的則有 55 宗，而這些事件的性質均較輕微，例如腳腫、跌倒受傷、打架、發燒、咳嗽、醉酒、腳痛或嘔吐等。至於性質比較嚴重的 26 宗個案，

均有先遣急救員參與救援，在救護車抵達前先行處理傷病者，因此並不存在延誤救援的情況。由於二月份持續低溫並遇上流感高峰期，有多日的救護車召喚均超越 2000 宗，2 月 15 及 16 日更分別錄得 2,111 宗及 2,096 宗求助個案。儘管如此，消防處定會歇盡所能，在現有資源下提供所需要的緊急服務。

- 19.5 該成員續詢問 2 月 15 日晚上發生的情況，是否由於第三代調派系統未足以應付需求所致。處方回應，第三代調派系統在 2 月 15 日的運作正常，在調派上並沒有發生問題。當日須跨區調派救護車，主要是由於消防處在同一時間收到大量的求助電話，而在同一區域並沒有足夠的救護車可即時出動。當時，第三代調派系統仍然是根據救護車與事故現場的距離，而調派最接近事故現場的救護車。儘管第三代調派系統的運作良好，處方仍會與承建商緊密合作，進一步完善該系統，使部門的調派工作更有效率。

20. 救護車延誤事件

- 20.1 一小組成員引述，蘋果日報於 2008 年 2 月 1 日報道，在黃大仙發生一宗老婦暈倒事件，據稱救護車在事發後 45 分鐘才到場。有指是由於地址出錯而導致延誤，而老婦家屬在現場要求警方及處方解釋。他請處方提供調查結果。

- 20.2 消防處表示，在 1 月 30 日晚上 7 時 48 分接報，指有一名老婦在黃大仙下邨龍豐樓電梯大堂需要救護服務，救護員 4 分鐘後（即 7 時 52 分）已到場，但找不到該名婦人。其後再聯絡報案人，而對方指事發地點應為龍澤樓，其後又再改為龍逸樓對開，救護員最後於 8 時 15 分抵達現場。此事件現正由警方進行刑事調查，部門須待警方完成調查後才能提供進一步資料。

21. Stryker 抬床

- 21.1 一小組成員引述蘋果日報於 2007 年 12 月 14 日的報道，表示消防處自 2004 年引入抬床後，處方並未向員工提供指引及足夠訓練，並曾發生一宗病人從抬床跌下的事件。他詢問此事是否屬實。處方表示，早於 Stryker 抬床引入部門使用時，部門已為員工提供有關訓練，並

把有關抬床的資料及訓練指引製成光碟，分派給各救護站主管；而各救護站主管亦在日常訓練課程中向員工講解及進行操練，以確保他們能充分了解及掌握抬床的操作。處方亦已將有關資料及訓練指引刊載於消防事務手冊(行動)第二冊，以方便各員工參閱。

21.2 有關病人在送院途中從抬床跌下的事件，根據初步調查所得，發生事件的原因是由於救護員沒有按照指引所定的程序操作抬床，而該病人的家屬已向部門提出民事索償。消防處須待有關訴訟完畢後，才能提供進一步的資料。

22. 檢控阻延救護車或消防車的人士

22.1 一小組成員表示，根據 2007 年 11 月 7 日成報的報道，前消防處長郭晶強指出，若證實有人阻延救護車將病人送院，消防處會考慮提出檢控。他指出，過去一年已發生多宗類似事件（例如 2007 年 11 月 23 日頭條日報指有大廈保安員要求查閱救護員證件，以致延誤救援工作），因此詢問處方在這方面有何對策，以及過往曾否對阻延救援的人士作出檢控。

22.2 處方表示，根據《消防條例》第 27 條，如有足夠證據顯示任何人士影響消防處的救援服務，則屬刑事罪行，最高刑罰可被罰款一萬元或監禁六個月。消防處如發現任何人士影響救援服務，必定會依法處理。在 2007 年下半年度，處方曾就 3 宗懷疑阻延救援的事件作出調查。其中兩宗事件的調查已經完成，當中並沒有足夠證據證明有人阻礙救援工作。另外一宗事件則尚在調查階段。

22.3 有關小組成員所引述頭條日報的報道，處方表示，報道並沒有反映真實情況。根據處方的理解，當救護員到達發生事故的大廈時，大廈的保安員指示救護員須由另一通道前往事發的單位。由於當時雙方發生言語上的誤會，須由警方調停，並且確定事發單位須由另一通道前往。最後，救護員抵達事發單位作出救援，並沒有因此延誤救援有關的病患者。

22.4 一小組成員詢問，消防處曾否根據《消防條例》第 27 條檢控影響消

防處救援服務的人士。處方表示會在翻查有關資料後，在會議記錄上作出補充。

〔會後補註：據資料記錄，消防處未曾根據《消防條例》第 27 條檢控影響消防處救援服務的人士。〕

23. 賠償及責任問題

23.1 有小組成員查詢，如消防處在救火期間，引致市民有財物損失，是否須要賠償。處方答說，根據《消防條例》第 21 條，如消防處在救援期間引致物主財物損失，是不需要負責賠償的。

23.2 另一位成員詢問，如在事故發生期間，戶主向消防人員提供鑰匙，消防人員是否會考慮不需破門入屋進行拯救。處方回應，消防處會視乎當時情況的危急程度，考慮是否需要破門入屋或由其他途徑（如窗戶等）進入屋內。不過，一般來說，由正門入屋進行拯救較為安全及有效率，而且運送拯救工具亦較為方便。

23.3. 一小組成員詢問，現時有沒有法例規定如發生企圖跳樓事件，事發單位上層的戶主必須讓消防人員進入其單位進行拯救。處方表示，消防人員通常會利用天台進行部署及拯救；如有需要，消防人員亦會要求進入事發單位上層的住所拯救有關人士。

24. 第三代調派系統

24.1 一小組成員表示，據報 2007 年 12 月 17 日早上，第三代調派系統發生故障，嚴重影響救援速度。他詢問當日有否造成大混亂，引致救援工作受阻或有生命損失。

24.2 處方回應，在 2007 年 12 月 17 日早上 8 時 45 分，第三代調派系統其中一個子系統的電腦軟件出現程式上的錯誤，令系統突然出現額外負荷，以致在短時間內運作緩慢。經承辦商即時檢查及維修後，整個系統於 9 時 28 分回復正常運作。在系統受影響期間，本處共處理 3 宗火警及 67 宗緊急救護召喚。其中一宗火警召喚未能在服務承諾的六分鐘內到達火警現場，但到達現場的時間只是比服務承諾的額外多出

12 秒。另外，有 30 宗緊急救護個案亦超出服務承諾的 12 分鐘到達現場，救護人員平均需要額外六至七分鐘才到達事故現場。不過，在這 30 宗緊急救護服務事故中，有 23 宗事故是由於交通擠塞等原因而導致救護人員在預定 10 分鐘行車時間以外才到達現場，因此，即使系統在運作上沒有出現短暫緩慢的情況，該 23 宗事故亦未能在目標時間 12 分鐘內到達現場。總括來說，這次系統出現問題對召達時間的服務承諾只有輕微影響，並沒有造成大混亂，亦沒有阻礙救援工作。在這次事故後，系統承辦商已找出問題所在，並針對系統軟件的問題作出修正，從而防止類似事故再次發生。

24.3 有小組成員詢問第三代系統是否仍有不足，以及消防處有否制定緊急應變方案。處方答說，第三代調派系統是一個非常複雜的電腦系統，由 21 個子系統整合而成。系統是根據用戶規格而設計，並達到用戶的工作要求，並沒有不足之處。儘管如此，消防處亦會繼續提升系統，以加強其操作效能。此外，處方亦早已制定緊急應變方案。系統在設計時預設不同程度的後備支援設施，包括後備的調派中心及一整套後備調派系統設施，可應付任何系統突發事件的問題。消防處亦經常對緊急應變方案進行演練，使調派中心的所有操作員在系統發生問題時能即時啓動緊急應變方案。

24.4 該成員續詢問，假如整個系統不能運作，消防處會有怎樣的應變安排。處方表示，第三代調派系統除了在消防總部大廈三樓設置了硬件及軟件方面的後備設施，與主系統平衡運作之外，亦在二樓設置了另一套後備設施。此外，消防處在尖沙咀消防局亦設有一個後備通訊中心，因此即使在總部大廈運作完全停頓的情況下，處方仍能維持基本的調派工作。

其他事項

25. 一小組成員在會上分享他對消防處服務的個人經歷。他於 2008 年 1 月 28 日晚上 11 時左右在窩打老道跌倒受傷，須召喚救護車處理。救護車 A74 在 4 分鐘內已抵達現場。由於該救護車須處理另一宗在護老院的救護召喚，因此在 1 分鐘後，另一輛救護車到達並把他送往醫院治理。此外，在 2 月 27 日下午 6 時左右，該成員在英皇道目睹一宗

交通意外並協助處理傷者。在 5 分鐘內，救護電單車 A611 已到達現場；而在兩分鐘後，另一輛救護車 A271 亦抵達現場把傷者送院治理。其後在 2 月 28 日，該成員在畢打街為一名女途人進行急救檢查時，救護車 A8 正途經現場。雖然該輛救護車正出動處理一宗交通意外，但救護員亦立刻停車並協治理該名女途人。不久，另一輛救護車 A164 亦抵達現場。兩輛救護車到達現場的時間共少於 10 分鐘。他表示，從這三宗事件體會到消防處的高效服務。處方多謝小組成員對消防處服務的關注及讚賞，並表示處方會對有關的同事加以表揚。

26. 由於今次是本屆消防處公眾聯絡小組最後一次會議，處方特別多謝各位小組成員過往一年對消防處的支持及貢獻。

27. 議事完畢，會議於晚上七時三十分結束。

消防處

二零零八年五月