

第二十屆消防處公眾聯絡小組第三次會議摘錄

第二十屆消防處公眾聯絡小組第三次會議已在二零一四年三月二十六日下午六時三十分在消防處總部大廈地下多用途場館舉行。

* * * * *

開會詞

消防處代表歡迎各小組成員出席第二十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 已就小組成員提出的修訂建議作出修改，上次會議記錄獲得通過。

續議事項

3. 消防處公眾聯絡小組的活動

3.1 消防處代表表示，消防處在過去數月邀請了小組成員出席下列活動：

- 葵青區防火嘉年華 (2013 年 12 月 8 日)
- 九龍城區防火宣傳運動同樂日 (2013 年 12 月 15 日)
- 荃灣區防火安全嘉年華 (2013 年 12 月 15 日)
- 第 165 屆學員結業會操 (2013 年 12 月 20 日)
- 屯門區防火安全嘉年華 (2014 年 1 月 25 日)
- 防火安全嘉年華暨薄扶林消防局及薄扶林救護站開放日 (2014 年 2 月 23 日)
- 東區防火安全嘉年華 (2014 年 3 月 2 日)

4. 消防處的服務承諾

4.1 消防處代表表示，消防處在 2013 年共處理 36,773 宗火警召喚和 31,115 宗特別服務召喚。在樓宇火警召喚中，有 93.6%的個案能夠在規定召達時間(6 分鐘)內到場處理，較本處承諾的 92.5%為高。救護召喚共有 720,179 宗，即每日平均 1,973 宗，94.4%的緊急救護召喚可以在 12 分鐘的目標召達時間內到場協助傷病者。

5. 消防處的宣傳活動

5.1 消防處代表告知與會者，截至本年 2 月底，已有 57,600 人次參觀消防安全教育巴士，預約反應亦十分熱烈。本處將會繼續派巴士到各區學校、屋邨及社區會堂等進行防火宣傳教育。此外，本處得到政府撥款添置一輛全新的消防安全教育巴士，以取代沿用多年的宣傳車作防火宣傳教育之用，預計新巴士將於 2017 年年中投入服務。

6. 救護車的保養、維修及更換

6.1 消防處代表表示，由 2009 年 1 月 5 日至 2014 年 2 月底，消防處共有 383 輛新救護車投入服務，包括按計劃更換的 290 輛救護車及兩輛救護吉普車，以及新添置的 91 輛救護車。新添置的救護車將用以應付日益增加的救護服務召喚和加強維修後勤隊伍之用。此外，消防處會在 2014 年年底前更換 10 輛市鎮救護車，以及再添置 25 輛市鎮救護車。

7. 防火及救護服務推廣

7.1 消防處代表表示，本處現正製作新一套防火宣傳光碟，內容包括家居防火措施，以及協助殘疾人士在火警發生時逃生的方法。基本拍攝工

作已於本年 1 月底完成，現正進行後期製作(包括加入手語及字幕)。預計光碟將於 2014 年第二季推出。此外，本處由 2011 年 11 月起推行的幼兒防火教育計劃廣受歡迎，至今年 2 月底已舉辦了 1,347 次消防安全講座，合共有 85,252 名兒童參與。處方在探訪各幼稚園後會邀請校方填寫問卷並提供意見，當中大部分幼稚園均贊同計劃極具成效，並希望本處繼續推行有關計劃。本處希望市民從小學習防火知識及認識防火的重要，並呼籲他們把有關訊息帶回家中，以進一步提升公眾的防火知識。消防處代表表示，大部分幼稚園對此計劃表示歡迎，並指學生對消防人員的到訪感到興奮。處方希望繼續透過上述計劃，讓小朋友向家人傳遞防火訊息，以加強各家庭對消防安全的認識。

7.2 有小組成員詢問，處方會否把上述防火宣傳短片上載消防處網頁。消防處代表表示，待有關短片錄製完成後，便會把短片上載消防處網頁，供市民瀏覽。

7.3 在宣傳「慎用救護服務」訊息方面，消防處代表表示，救護總區於本年 3 月 8 日(星期六)與醫院管理局、醫療輔助隊及香港聖約翰救護機構合作，在九龍城賈炳達道公園合辦「慎用救護服務」巡迴展覽。截至本年 2 月底，救護總區在 2014 年已派員前往 15 間中小學舉辦與救護服務、救護知識及慎用救護資源有關的教育講座。此外，本處亦會不時安排救護信息宣傳車到全港不同地點，包括中小學校、社區中心、私人屋苑和公共屋邨等作巡迴展覽活動。在 2014 年首兩個月，救護信息宣傳車已於各地區進行了 13 次展覽，有超過 10,000 人次參觀，反應十分熱烈。

7.4 消防處代表續表示，為加強救護訊息方面的宣傳及教育，處方於 2013 年製作了《救護精英愛心 SHOW 2013》，並已於 2013 年 12 月 14 日在無綫電視翡翠台及高清翡翠台播出，節目最高收視率為 15.8 點(約有 100 萬觀眾收看該節目)。

7.5 有小組成員表示，近日在報章看到有關學童在校內墮樓但校方卻召喚聖約翰救傷隊而非消防處到場提供協助的新聞。雖然他不清楚聖約翰救傷隊是否能夠更迅速地到達現場，但他估計校方是擔心致電「999」熱線會引來傳媒採訪而不選擇有關方法。他指出，政府近年已引入數碼無線電通訊系統，傳媒應不能監聽消防處的通訊頻道內容。故此，他建議處方多向學校宣傳善用「999」熱線。消防處代表表示，處方都是從報章得悉有關事件。事實上，處方無法控制校方召喚哪個組織提供協助。現時，處方已積極宣傳「慎用救護服務」的訊息，以及教導市民如何配合救護人員以便盡快前往現場的方法，例如在路口引領救護車、呼籲駕駛人士讓路予救護車等。他相信市民都清楚本處所涵蓋的服務範疇。至於引入數碼無線電通訊系統是否代表傳媒無法獲得第一手消息，消防處代表表示，現今科技發達，傳媒界獲得新資訊的方法層出不窮，處方難以確保求助者致電「999」熱線後不會引來傳媒採訪。本處人員到各中小學舉辦教育講座時亦可以順帶一提有關情況。他強調，消防處會以傷病者的福祉為依歸，並會時刻作好提供緊急醫療輔助服務的準備。

7.6 有小組成員表示，聖約翰救傷隊提供的只是輔助服務而非緊急醫療輔助服務。此外，他詢問數碼無線電通訊系統按什麼準則發放資料。消防處代表表示，求助人有權選擇召喚哪一個機構提供服務。如他們要求消防處提供緊急醫療輔助服務，本處已作好準備，隨時提供服務。有關數碼無線電通訊系統，本處會透過政府新聞處電腦發布系統，每半小時向傳媒發放事故資料。現時，本處會將有多人報案、要求消防協助、出動搜救隊、開喉／動用煙帽隊、涉及疏散行動或接報升級的火警，以及任何涉及大量傷者的個案上載到新聞處電腦發布系統。有關救護方面的個案，考慮到個案或會涉及傷者的個人私隱，如事件並非涉及大量傷者或受到公眾關注，相關資料不會上載到電腦發布系統。

8. 消防處的未來發展

- 8.1 有小組成員於會前以書面形式表示，近年西環區發展迅速，多個大型屋苑相繼落成，港島西港鐵綫亦快將完工。為配合西環區(堅尼地城)的發展，他詢問處方有否考慮擴建現時的堅尼地城消防局，以及增加救援車輛和人員數目以應付有關需求。消防處代表表示，消防處會不時檢討消防及救護服務，如現有的消防局或救護站有需要增派消防或救護車輛而局內空間不足，本處會考慮有關消防局的重建計劃。直至目前為止，本處暫未有計劃重建堅尼地城消防局。
- 8.2 有小組成員於會前以書面形式表示，高鐵香港段將於明年完工，故詢問處方會否成立一支鐵路救援專隊，以及採購一些具特別用途的設備。消防處代表表示，消防處已因應高鐵計劃的潛在危機及救援工作作出部署，並正制訂有關的應變計劃。事實上，消防處備有針對不同鐵路系統事故的應變計劃。現時，本處設有兩部流動滅火支援車(LUF60)，分別派駐上環及石硤尾消防局，用以應付在鐵路隧道發生的火警。消防處亦將引入兩輛能於一般行車隧道及鐵路軌道上行走的軌路兩用消防車，並計劃派駐八鄉消防局。八鄉消防局鄰近高鐵香港段位於石崗的緊急救援處，在緊急事故發生時，軌路兩用消防車能迅速經由緊急救援處進入高鐵隧道。此外，本處亦會採購長程呼吸器，並裝置於軌路兩用消防車上，以配合鐵路隧道一旦發生事故時需要進行的滅火、搜索和救援行動。
- 8.3 有小組成員詢問，消防處計劃引入的兩輛軌路兩用消防車是否只能用於高鐵軌道。消防處代表表示，現時上述軌路兩用消防車是針對高鐵的軌道而設計。現時港鐵的站數較多(即車站之間的距離較短)，消防人員較易從車站到達鐵路路軌進行搜救。然而，高鐵車站之間的距離較長，故處方須作出較多的配套措施以確保行動效率。由於八鄉消防

局鄰近高鐵香港段位於石崗的緊急救援處，故軌路兩用消防車會派駐八鄉消防局。

8.4 有小組成員表示，港鐵近年逐步在月台加裝幕門，慎防乘客墮軌。消防處代表表示，本處在鐵路公司構思新計劃時，會就其設計及救援等方面提供專業意見。

8.5 就小組成員查詢呼吸器的供氣量一事，消防處代表表示，新 8 公升氣樽的供氣量一般能夠維持 43 分鐘，而工作時間則為 33 分鐘，但基於不同人員在不同情況下的耗氣量可能有所不同。各消防人員對如何安全使用呼吸器已有充足的訓練，事故現場亦會設有煙帽入口指揮站處理消防人員使用呼吸器的安排，以保障消防員的安全。現時，本處亦設有使用雙瓶式(兩個 8 公升氣樽)的呼吸器，以便增加供氣時間至約一小時。

8.6 有小組成員詢問，消防人員何時會帶備「被救者呼吸輔助器」進入事故現場。消防處代表表示，現時每架搶救車上都會配備一套「被救者呼吸輔助器」。如消防人員評估現場情況後認為需要帶備「被救者呼吸輔助器」進入事故現場，便會攜帶有關設備。如該宗事故涉及大量傷者，現場主管會要求增援。

9. 調派後急救指引

9.1 消防處代表表示，截至 2014 年 2 月底，通訊中心人員成功為 15,580 宗個案提供調派後指引，當中包括 11,584 宗流血個案、1,522 宗四肢骨折或脫臼個案、381 宗燒傷個案、1,910 宗抽搦個案、142 宗中暑個案及 41 宗低溫症個案。在 2011 年 5 月 1 日至 2014 年 2 月 28 日期間，部門透過電話向曾經接受調派後指引的召喚者進行問卷調查。在

8,439 位願意接受問卷調查的召喚者中，99.5%表示滿意本處人員向他們提供調派後指引；99.2%同意調派後指引可以幫助處理傷病者；以及99.7%同意本處將來繼續提供調派後指引。部門會繼續與各持份者聯繫，例如病人組織、老人院舍和醫學團體等，聽取他們對提供調派後指引服務的意見，以提升緊急救護服務水平。

9.2 有小組成員於會前以書面形式表示，在發生嚴重火警、大型事故或系統發生故障時，通訊中心人員已十分忙碌，提供調派後指引只會加重負擔。他詢問，在上述繁忙時段，通訊中心人員應先接聽召喚者的來電(核心服務)，還是花十多分鐘向市民提供調派後指引；而處方又有否向員工提供指引列明可在上述繁忙時段無須提供調派後指引。此外，處方會透過電話向曾經接受調派後指引的召喚者進行問卷調查。他詢問有關問卷調查的內容。如市民在調查中表示不認同消防處提供調派後指引，他們不滿意的地方又會是什麼。消防處代表表示，處方在開始為市民提供簡單的調派後指引服務前，已詳細考慮人手方面的安排，並已為消防通訊中心安排額外人手提供調派後指引服務，藉以應付預期所增加的工作量。與此同時，在推行新服務前，消防通訊中心亦已訂定一套嚴謹及詳盡的內部指引。指引包括由處方醫務總監(顧問醫生)修訂的簡單急救指引，以及由調派及通訊組(即消防通訊中心)單位主管所簽發的執行指令。所有通訊中心人員必需嚴格遵從指引執行職務。指引亦訂明，通訊中心人員務必優先處理所有緊急求助召喚。當本港發生嚴重火警、大型緊急事故或通訊中心的電腦調派系統出現不穩定的情況，消防通訊中心會立即實施緊急應變方案。當值消防通訊中心主管會按既定程序處理情況，並靈活調度人力資源應付所有緊急求助召喚。

9.3 消防處代表續表示，自調派後指引服務推行至今，本處一直透過電話向曾經接受該項服務的召喚者進行問卷調查，以了解召喚人士對有關服務的意見。問卷調查的具體內容包括向受訪者搜集：

- (一) 對於調派後指引服務的滿意程度；
- (二) 有關調派後指引服務可否幫助召喚人士處理傷病者的情況；及
- (三) 消防處將來繼續提供調派後指引服務予有關人士的意見。

9.4 消防處代表告知與會者，就以上三項提問，絕大部分受訪者的回應都表示「滿意」或「同意」。至於其他小部分受訪者對新服務表示「不滿意」或「不同意」的原因，大致可歸納為：

- (一) 召喚者即使遵從本處人員所提供的指引仍然未能替傷者止血；
- (二) 難以同時在電話聽取指引並處理傷病者；
- (三) 認為能否跟從指引要視乎事故現場的實際環境及召喚者是否理解指引的內容；
- (四) 建議接線人員不需要先掛線後回電，而是應該保持在線，以便即時提供指引；及
- (五) 有任職保安員的受訪者表示，由於所有保安員已具備急救資格，所以認為調派後指引對他們沒有幫助。

9.5 有小組成員詢問，消防通訊中心當值主管會否因特殊情況而決定暫停提供調派後指引服務。消防處代表表示，消防通訊中心人員會優先處理緊急求助召喚，調派後指引只屬額外服務。不過，正如上文所述，消防通訊中心已有額外人手提供調派後指引。故此，即使遇上大型事故，提供調派後指引服務亦不會影響其他緊急服務。

9.6 有小組成員查詢由前往事故現場途中的救護人員致電召喚者提供調派後指引的可行性，以及現時外國是否同樣由控制中心人員提供有關服務。消防處代表表示，現時本處的調派後指引是根據指引方式 (Protocol driven) 提供，此方式獲大部分推行調派分級制的國家採

用，而他們亦是安排通訊中心人員提供調派後指引。提供指引的同事不容擅自更改既定的調派後指引內容，而指引亦不會牽涉個人判斷。有關小組成員的建議，事實上，救護人員在前往事故現場途中已有既定的工作需要處理。如再要求他們在路上致電召喚者提供調派後指引，或會分散他們的注意力。本處認為現時的安排最能符合市民的要求，並能提供優質的服務。

10. 消防人員縮減每周規定工時

10.1 有小組成員於會前以書面形式指出，現時處方只會向外界表示「新 51 方案」試行計劃至今運作暢順，故詢問處方如何評估試行情況屬於良好，例如是否有具體客觀標準。此外，處方能否提供客觀數據說明消防處的服務質素沒有受到影響。消防處代表表示，處方在制訂「新 51 方案」時已訂立各項表現指標，當中最主要的是確保本處在整體召喚中有 92.5% 的個案能夠在規定召達時間內獲得處理。自試行計劃開展至今，處方一直緊密監察各相關單位的運作。部門亦就相關消防車輛所參與的火警及救援行動作行動效率評估及分析，以了解「新 51 方案」會否對前線消防單位在事故現場的工作(例如在供水、爆破、傷者處理等共 14 項核心任務)構成影響。結果顯示，自試行計劃開展至今所涉及的超過 2,000 宗事故當中，「新 51 方案」並無影響消防人員執行前線工作的效率。

11. 事故及消防安全支援隊

11.1 與會者同意於下次會議刪除此項目。

12. 坍塌搜救專隊

12.1 有關小組成員建議參觀上水坍塌搜救訓練場一事，消防處代表表示，

正如上次會議提及，基於安全理由，該場地不宜開放予小組成員參觀。他認為在新消防訓練學校落成後才安排小組成員參觀坍塌搜救的相關訓練設施比較適合。不過，為讓小組成員對訓練場有初步認識，坍塌搜救專隊早前錄製了一些有關夜間訓練的片段。有關影片已於會上播出，供小組成員觀賞。有小組成員詢問，處方會否把上述片段上載消防處網頁。消防處代表表示，有關片段並非市民關注的事項，故不會考慮上載至消防處網頁。

12.2 與會者同意於下次會議刪除此項目。

13. 有關潛水組的工作

13.1 與會者同意於下次會議刪除此項目。

新議事項

14. 撲滅山火的相關事宜

14.1 有小組成員於會前建議，如在遊人眾多的地區(例如西貢)發生山火，部門可利用附近水塘或配水庫的水，以及吊運大型水箱撲滅山火。如資源情況許可，他建議部門在行山徑附近派駐消防車，以提高市民的警覺。消防處代表表示，本處在選址興建消防局時，已作出風險評估及策略性考慮。在山火發生的高峯期，例如清明節及重陽節，本處會調派消防人員到各區的山火「黑點」派發傳單，呼籲行山或掃墓人士小心處理火種，以減低山火發生的機會。

其他事項

15. 有小組成員建議本處在宣傳「逃生三寶」(即毛巾、電話及鑰匙)時，應註明是濕毛巾。消防處代表表示，市民在逃生時能夠帶備濕毛巾當然最為理想。然而，在某些情況下，市民未必能夠接觸水源。市民能夠透過本處的防火宣傳獲悉逃生時應注意的事項已可達至宣傳效果。如在宣傳時詳細列明所有事項細節，市民一時未必能夠完全吸收，此舉反而會影響宣傳效果。

16. 有關小組成員建議處方安排小組成員參觀救護訓練學校及駕駛訓練學校一事，消防處代表表示，救護訓練學校各項培訓課程頻繁，未必能夠安排小組成員參觀。至於駕駛訓練學校，該單位只是借用消防局的部分地方作為辦公室，大部分駕駛訓練都是在街外進行。故此，小組成員即使到駕駛訓練學校參觀，亦未能看到訓練情況。他建議待附設駕駛訓練設施的新消防訓練學校落成後，才安排小組成員參觀。

17. 是次會議沒有其他討論事項，並於下午 7 時 45 分結束。

消防處

二零一四年五月