目标及指针
纲领(1)：消防服务
纲领(2)：防火工作
纲领(3)：救护服务

火警数字
火警类型
火警成因分类
发生严重火警(三级或以上)地点分类
特别服务类型
伤亡数字

纲领(1)：消防服务
有关消防服务的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (计划)
在楼宇火警召唤总数中，在规定召达时间内抵达现场 (%)	92.5	95.6	94.9	93.4	93.6	93.6	**92.5**
在火警召唤中，在6分钟的规定召达时间内抵达楼宇密集地区的火警现场 (%)	92.5	95.5	94.8	93.1	93.3	93.2	**92.5**
在火警召唤中，在9至23分钟的规定召达时间内抵达楼宇较为分散或位处偏远地区的火警现场 (%)	94.5	96.3	96.1	95.8	95.7	96.9	**95.0**
在24小时内处理迫切火警危险投诉 (%)	100	100	100	100	100	99.9	**100**
应邀举办火警演习、消防安全讲座、座谈会、展览、会议和进行与消防行动有关的巡查 (%)	100	100	100	100	100	100	**100**

指标

	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (预算)
火警召唤总数	35 771	40 604	34 188	37 638	36 773	**36 800**
楼宇密集地区的楼宇火警召唤总数	27 244	32 094	25 869	29 919	29 210	**29 300**
楼宇较为分散或位处偏远地区的楼宇火警召唤数目	3 388	3 973	3 048	3 567	3 419	**3 500**
特别服务召唤数目	25 069	26 859	27 159	30 191	31 115	**32 700**
先遣急救员处理紧急救护召唤的次数	43 619	49 451	44 221	46 972	42 047	**42 100**
消防车辆出动处理紧急召唤的次数	125 852	139 026	129 955	147 203	152 522	**152 600**
临时调派其他局的消防车辆候命处理紧急召唤的次数	46 251	51 445	47 977	55 742	56 933	**57 000**
接获的迫切火警危险投诉数目	4 712	4 739	5 951	5 464	6 053	**6 100**

就摆放杂物阻塞走火通道及出口上锁的情况而发出的消除火警危险通知书数目	1 152	1 756	2 300	2 229	3 504	**3 500**
提出检控的次数	69	84	144	182	264	**270**
巡查医院/诊所次数	387	427	397	406	407	**410**
为医院/诊所举行讲座及提供咨询服务次数	692	720	870	956	856	**860**
为审核维修证明书的准确性而巡查消防装置的次数	5 265	5 724	5 329	5 926	5 816	**5 800**

纲领(2)：防火工作
有关防火工作的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (计划)
收到有关贮存或制造第2类(石油气除外)至第10类危险品及／或贮存木料牌照的申请书及所需资料或详细图则后，在28个工作天内发出安全规定(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
收到有关运送第2类(石油气除外)或第5类危险品车辆牌照申请书后，在6个工作天内发出安全规定(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
确定申请人完全遵守有关贮存或制造第2类(石油气除外)至第10类危险品及／或贮存木料的安全规定后，在6个工作天内签发牌照(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
确定车辆完全遵守有关运送第2类(石油气除外)或第5类危险品的安全规定后，在6个工作天内签发牌照(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
收到有关学校、幼儿中心、食肆、公众娱乐场所、卡拉OK场所，以及药物倚赖者治疗康复中心发牌或注册的申请书及所需资料或详细图则后，在20个工作天内发出消防安全规定(%)	90.0	100	100	100	99.8	99.8	**95**
确定所有牌照或注册申请完全遵照消防安全规定后，在7个工作天内签发消防证书(%)	90	100	100	100	100	100	**95**
接到有关危险品(石油气除外)的投诉或迫切的火警危险报告后，在24小时内展开调查(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
接到有关迫切危险的投诉后，在12个工作天内将调查结果告知投诉人(%)#	90	-	-	-	-	-	**90**
接到有关非迫切的火警危险投诉后，在10个工作天内展开调查(%)	95.0 ∧	100	100	100	89.6¶	98.9	**95.0**

接到有关非迫切危险的投诉后，在27个工作天内将调查结果告知投诉人(%)Θ	90.0 ∧	100	100	100	82.2¶	95.1	**90.0**
接到申请书后7个工作天内为消防装置承办商办理注册手续(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
在消防装置承办商办妥所有注册手续后14个工作天内发出批准书(%)	100	100	100	100	100	100	**100**
巡查订明商业处所的数目	150	150	150	150	150	150	**150**
巡查指明商业建筑物的数目	40	40	40	40	40	40	**40**
巡查综合用途楼宇的数目	1 150	1 001	1 150	1 150	1 150	1 150	**1 150**

\# 二零一四年起的新目标。

∧ 经考虑《审计署署长第六十一号报告书》所载的意见，以及消防处在二零一二年及二零一三年的抽样审查结果后，已将二零一四年的目标由 100% 分别修订为 95% 及 90%。消防处会致力达到和超越目标，并会在未来加以检讨。

¶ 二零一三年十一月前，消防处采用被动的汇报制度，发现机制未够准确。消防处已就二零一二年的投诉个案再作抽样审查，达到目标的百分比分别为 89.6% 及 82.2%。

Θ 为自二零一四年起的修订版本，而先前的目标是「接到投诉后 27 个工作天内将调查结果告知投诉人」。

指标

	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (预算)
牌照续期 / 发牌数目						
木料仓或危险品仓库	4 311	4 350	4 207	4 096	4 316	**4 200**
危险品车辆	1 724	1 872	1 879	1 857	1 824	**1 900**
发出的消除火警危险通知书数目(摆放杂物阻塞走火通道及出口上锁除外)	3 968	3 865	4 032	4 566	4 673	**4 600**
提出检控的次数						
危险品仓库及木料仓	204	170	140	135	170	**170**
火警危险	81	148	181	216	180	**190**
审核建筑图则数目	13 519	13 824	14 010	15 977	16 433	**17 000**
巡查消防装置及设备次数	145 750	146 505	145 756	155 146	154 466	**154 000**
处理手提灭火装备及消防装置 / 设备申请数目	553	709	480	336	829	**340**
巡查学校、幼儿中心、食肆、公众娱乐场所、卡拉OK场所，以及药物倚赖者治疗康复中心的消防安全情况次数	39 178	41 678	40 615	42 573	43 205	**42 500**
巡查商业处所及综合用途楼宇的消防安全情况次数	20 846	25 372	32 342	36 630	39 155	**39 500**
巡查楼宇及持牌处所的通风系统次数	10 137	10 917	10 602	10 999	10 976	**11 000**
举行讲座及提供咨询服务次数(医院 / 诊所除外)	46 390	51 337	53 446	53 856	54 489	**54 500**
订明商业处所						
发出消防安全指示的数目	800	800	800	820	808	**800**
已遵办 / 撤销的消防安全指示数目	808	858	872	850	852	**850**
指明商业建筑物						
发出改善消防安全指示的数目	2 998	2 998	2 994	3 016	3 019	**3 000**
已遵办 / 撤销的改善消防安全指示数目	3 997	4 001	3 992	4 035	4 093	**4 000**
综合用途楼宇						
发出消防安全指示的数目	13 690	14 032	14 745	14 916	15 179	**15 000**
已遵办 / 撤销的消防安全指示数目	4 420	4 310	4 897	5 493	5 587	**5 500**

纲领(3)：救护服务
有关救护服务的衡量服务表现准则主要有：

目标

	目标	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (计划)
在紧急召唤中，能够在12分钟的目标召达时间内抵达现场(%)	92.5	92.0	92.1	93.5	93.2	94.4	**92.5**

指标

	2009 (实际)	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (预算)
紧急召唤的数目	617 265	646 733	646 996	683 921	675 424	**691 000**
转院召唤的数目	40 845	39 345	42 163	42 290	43 722	**44 500**
每部救护车处理召唤的平均数目	2 551	2 619	2 488	2 405	2 227	**2 200**
救护车、救护电单车及快速应变急救车出动处理召唤的次数	715 844	743 755	739 492	778 708	769 771	**784 400**
临时调派其他站的救护车候命处理紧急召唤的次数	59 523	67 166	61 726	70 936	56 882	**56 300**

火警类型

	2009	2010	2011	2012	2013
公众地方	425	518	478	382	385
寮屋区	123	89	123	101	94
车辆	293	285	310	223	227
屋邨	1 341	1 347	1 285	1 185	1 258
工厂大厦	122	62	123	95	100
社团楼宇	190	250	192	191	165
非住宅大厦	464	371	419	420	376
住宅大厦	1 588	1 562	1 460	1 438	1 351
其他电火	81	50	44	70	68
山火	1 294	819	1 335	818	810
警钟误鸣	25 405	30 710	23 889	28 461	27 356
虚报火警	2 922	3 108	2 944	2 995	3 208
临屋区	0	0	0	0	0
船火	24	15	18	23	26
其他	1 499	1 418	1 568	1 236	1 349
总计	**35 771**	**40 604**	**34 188**	**37 638**	**36 773**

火警成因分类

	2009	2010	2011	2012	2013
烧焊产生火花	55	55	63	64	51
儿童玩火	68	51	43	25	23
引擎、摩打、机器过热	84	93	89	146	134
不小心弃置香烛、冥镪和蜡烛等	259	183	229	222	126
煮食炉火	1 738	1 794	1 672	1 697	1 607
不小心处理或弃置烟头，火柴和蜡烛等	2 010	1 560	1 674	1 056	1 043
电力故障	763	807	712	770	767
杂类	1 558	1 396	1 951	1 476	1 745
不明	406	339	286	212	173
虚报火警	2 922	3 108	2 944	2 995	3 208
蓄意放火 / 起因未明	498	506	634	514	540
警钟误鸣	25 405	30 710	23 889	28 461	27 356
指定范围烧杂物	5	2	2	0	0
总计	**35 771**	**40 604**	**34 188**	**37 638**	**36 773**

发生严重火警(三级或以上)地点分类

处所类型	2009	2010	2011	2012	2013
商业处所	1	1	3	1	0
建筑地盘	0	0	2	0	0
住宅	0	0	2	1	3
公屋	0	0	1	0	1
公屋商场	0	0	0	0	0
工厂	2	3	1	2	1
公众地方–其他	0	0	0	0	1
公众地方–酒店	0	0	0	1	0
公众地方–酒楼	0	0	0	0	0
寮屋–商业/仓库	3	7	8	6	3
寮屋–工厂	0	0	0	0	1
寮屋–住宅	1	2	0	1	0
公众集结处所	0	0	0	0	0
社团楼宇	1	0	1	1	1
临屋区	0	0	0	0	0
船只	1	0	1	0	0
车辆	0	2	0	0	0
其他	1	1	0	0	0
总计	**10**	**16**	**19**	**13**	**11**

特别服务类型

类型	2009	2010	2011	2012	2013
楼宇水浸	3	10	6	1	6
被机器夹着	7	3	4	8	5
企图跳楼	176	170	169	195	167
堕海、塘、池	84	84	68	101	104
高处堕下	142	120	98	105	146
上吊	91	101	90	100	114
易燃液体/气体泄漏	408	337	399	334	338
交通意外	199	234	218	237	240
被锁屋内/反锁屋外	1 488	1 298	1 345	1 365	1 451
被困升降机	7 212	8 120	7 922	9 486	10 813
其他	1 296	1 015	1 195	1 704	1 419
恶意虚报	287	251	224	260	226
善意虚报	9 178	10 310	10 316	11 141	10 996
救护车个案	4 538	4 806	5 105	5 154	5 090
总计	**25 069**	**26 859**	**27 159**	**30 191**	**31 115**

伤亡数字

	2009		2010		2011		2012		2013	
	火警	特别服务	火警	特别服务	火警	特别服务	火警	特别服务	火警	特别服务
获救人数	2 901	22 851	1 518	25 207	5 482	25 022	6 002	27 584	6 919	32 088
受伤市民人数	271	1 793	276	1 850	389	1 915	302	2 249	364	2 227
丧生市民人数	10	815	10	746	23	751	14	837	12	857
受伤消防/救护员人数	16	9	26	10	13	7	7	13	5	7
丧生消防/救护人员人数	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
伤亡总计	**297**	**2 617**	**313**	**2 606**	**425**	**2 673**	**323**	**3 099**	**381**	**3 091**