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	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (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	94.9	93.4	93.6	93.6	93.9	**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	94.8	93.1	93.3	93.2	93.5	**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	96.1	95.8	95.7	96.9	96.9	**95.0**
在24小时内处理迫切火警危险投诉 (%)	100	100	100	100	99.9	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

	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (预算)
火警召唤总数	40 604	34 188	37 638	36 773	36 335	**36 400**
楼宇密集地区的楼宇火警召唤总数	32 094	25 869	29 919	29 210	28 834	**28 900**
楼宇较为分散或位处偏远地区的楼宇火警召唤数目	3 973	3 048	3 567	3 419	3 220	**3 250**
特别服务召唤数目	26 859	27 159	30 191	31 115	33 420	**35 400**
先遣急救员处理紧急救护召唤的次数	49 451	44 221	46 972	42 047	44 676	**45 600**
消防车辆出动处理紧急召唤的次数	139 026	129 955	147 203	152 522	155 229	**155 300**
临时调派其他局的消防车辆候命处理紧急召唤的次数	51 445	47 977	55 742	56 933	60 049	**60 100**
接获的迫切火警危险投诉数目	4 739	5 951	5 464	6 053	7 801	**7 000**

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	1 756	2 300	2 229	3 504	6 042	**5 800**
提出检控的次数	84	144	182	264	288	**290**
巡查医院/诊所次数	427	397	406	407	464	**420**
为医院/诊所举行讲座及提供咨询服务次数	720	870	956	856	979	**880**
为审核维修证明书的准确性而巡查消防装置的次数	5 724	5 329	5 926	5 816	18 532#	**18 500#**

经内部检讨后，消防处决定由 2014 年起修订不同类型防火巡查次数的计算方法，以更有效反映部门的工作。以消防喉辘系统为例，按现行计算方法，如一栋楼高 9 层的楼宇安装了一套消防喉辘系统，而每层均设置 1 个消防喉辘，有关的巡查次数算为 1 次；而按修订后的计算方法，则有关的巡查次数算为 9 次。因此，由 2014 年起有关的巡查次数显著增加。

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	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (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	99.8	99.8	100	**95.0**
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	-	-	-	-	100	**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	89.6	98.9	100	**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(%)	90.0	100	100	82.2	95.1	100	**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¶	50	150	150	150	150	67	**50**
巡查指明商业建筑物的数目¶	20	40	40	40	40	22	**20**
巡查综合用途楼宇的数目¶	400	1 150	1 150	1 150	1 150	400	**400**

^ 自二零一四年起采用的新目标。

¶ 经考虑《审计署署长第六十一号报告书》的建议，屋宇署和消防处已共同检讨《消防安全(商业处所)条例》(第502章)及《消防安全(建筑物)条例》(第`572章)的实施计划。经考虑现有人力资源的能力，两个部门已由二零一五年起，将订明商业处所、指明商业建筑物及综合用途楼宇的全年巡查目标，调整至一个较切实的水平。

指标

	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (预算)
牌照续期／发牌数目						
木料仓或危险品仓库	4 350	4 207	4 096	4 316	4 328	**4 350**
危险品车辆	1 872	1 879	1 857	1 824	1 837	**1 850**
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)	3 865	4 032	4 566	4 673	4 751	**4 600**
提出检控的次数						
危险品仓库及木料仓	170	140	135	170	219	**200**
火警危险	148	181	216	180	316	**280**
审核建筑图则数目	13 824	14 010	15 977	16 433	17 698	**17 500**
巡查消防装置及设备次数	146 505	145 756	155 146	154 466	159 200Ψ	**159 000Ψ**
处理手提灭火装备及消防装置／设备申请数目	709	480	336	829	317	**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	41 678	40 615	42 573	43 205	38 459Ψ	**40 000Ψ**
巡查商业处所及综合用途楼宇的消防安全情况次数	25 372	32 342	36 630	39 155	47 954‡	**60 300‡**
巡查楼宇及持牌处所的通风系统次数	10 917	10 602	10 999	10 976	33 300Ψ	**33 000Ψ**
举行讲座及提供咨询服务次数(医院／诊所除外)	51 337	53 446	53 856	54 489	85 944	**63 300**
订明商业处所						
发出消防安全指示的数目	800	800	820	808	800	**800**
已遵办／撤销的消防安全指示数目	858	872	850	852	850	**850**
指明商业建筑物						
发出改善消防安全指示的数目	2 998	2 994	3 016	3 019	3 090	**3 000**
已遵办／撤销的改善消防安全指示数目	4 001	3 992	4 035	4 093	4 175	**4 000**
综合用途楼宇						
发出消防安全指示的数目	14 032	14 745	14 916	15 179	16 019	**15 000**
已遵办／撤销的消防安全指示数目	4 310	4 897	5 493	5 587	6 520	**5 500**

Ψ 经内部检讨后，消防处决定由二零一四年起修订不同类型防火巡查次数的计算方法，以更有效反映部门的工作。不同类型的巡查次数因而有所改变。

‡ 经考虑《审计署署长第六十一号报告书》的建议，消防处在二零一四年开始加强巡查新近获发改善消防安全指示的楼宇及获准延长遵从指示期限 4 次或以上的楼宇。

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	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (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	92.1	93.5	93.2	94.4	94.4	**92.5**

指标

	2010 (实际)	2011 (实际)	2012 (实际)	2013 (实际)	2014 (实际)	2015 (预算)
紧急召唤的数目	646 733	646 996	683 921	675 424	699 427	**713 400**
转院召唤的数目	39 345	42 163	42 290	43 722	46 767	**48 800**
每部救护车处理召唤的平均数目	2 619	2 488	2 405	2 227	2 150	**2 049**
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	743 755	739 492	778 708	769 771	804 582	**822 980**
临时调派其他站的救护车候命处理紧急召唤的次数	67 166	61 726	70 936	56 882	66 313	**69 100**

火警类型

	2010	2011	2012	2013	2014
公众地方	518	478	382	385	446
寮屋区	89	123	101	94	69
车辆	285	310	223	227	263
屋邨	1 347	1 285	1 185	1 258	1 199
工厂大厦	62	123	95	100	120
社团楼宇	250	192	191	165	172
非住宅大厦	371	419	420	376	404
住宅大厦	1 562	1 460	1 438	1 351	1 371
其他电火	50	44	70	68	53
山火	819	1 335	818	810	933
警钟误鸣	30 710	23 889	28 461	27 356	26 765
虚报火警	3 108	2 944	2 995	3 208	3 206
临屋区	0	0	0	0	0
船火	15	18	23	26	17
其他	1 418	1 568	1 236	1 349	1 317
总计	**40 604**	**34 188**	**37 638**	**36 773**	**36 335**

火警成因分类

	2010	2011	2012	2013	2014
烧焊产生火花	55	63	64	51	45
儿童玩火	51	43	25	23	7
引擎、摩打、机器过热	93	89	146	134	188
不小心弃置香烛、冥镪和蜡烛等	183	229	222	126	157
煮食炉火	1 794	1 672	1 697	1 607	1 597
不小心处理或弃置烟头，火柴和蜡烛等	1 560	1 674	1 056	1 043	1 047
电力故障	807	712	770	767	799
杂类	1 396	1 951	1 476	1 745	1 771
不明	339	286	212	173	198
虚报火警	3 108	2 944	2 995	3 208	3 206
蓄意放火 / 起因未明	506	634	514	540	555
警钟误鸣	30 710	23 889	28 461	27 356	26 765
指定范围烧杂物	2	2	0	0	0
总计	**40 604**	**34 188**	**37 638**	**36 773**	**36 335**

发生严重火警(三级或以上)地点分类

处所类型	2010	2011	2012	2013	2014
商业处所	1	3	1	0	0
建筑地盘	0	2	0	0	1
住宅	0	2	1	3	0
公屋	0	1	0	1	0
公屋商场	0	0	0	0	0
工厂	3	1	2	1	0
公众地方–其他	0	0	0	1	0
公众地方–酒店	0	0	1	0	0
公众地方–酒楼	0	0	0	0	0
寮屋–商业/仓库	7	8	6	3	5
寮屋–工厂	0	0	0	1	0
寮屋–住宅	2	0	1	0	0
公众集结处所	0	0	0	0	0
社团楼宇	0	1	1	1	0
临屋区	0	0	0	0	0
船只	0	1	0	0	0
车辆	2	0	0	0	0
其他	1	0	0	0	0
总计	**16**	**19**	**13**	**11**	**6**

特别服务类型

类型	2010	2011	2012	2013	2014
楼宇水浸	10	6	1	6	6
被机器夹着	3	4	8	5	15
企图跳楼	170	169	195	167	166
堕海、塘、池	84	68	101	104	99
高处堕下	120	98	105	146	144
上吊	101	90	100	114	105
易燃液体/气体泄漏	337	399	334	338	373
交通意外	234	218	237	240	250
被锁屋内/反锁屋外	1 298	1 345	1 365	1 451	1 554
被困升降机	8 120	7 922	9 486	10 813	12 209
其他	1 015	1 195	1 704	1 419	1 605
恶意虚报	251	224	260	226	262
善意虚报	10 310	10 316	11 141	10 996	11 782
救护车个案	4 806	5 105	5 154	5 090	4 850
总计	**26 859**	**27 159**	**30 191**	**31 115**	**33 420**

伤亡数字

	2010		2011		2012		2013		2014	
	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	1 518	25 207	5 482	25 022	6 002	27 584	6 919	32 088	7 723	37 787
受伤市民人数	276	1 850	389	1 915	302	2 249	364	2 227	295	2 233
丧生市民人数	10	746	23	751	14	837	12	857	23	835
受伤消防/救护员人数	26	10	13	7	7	13	5	7	14	11
丧生消防/救护人员人数	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
伤亡总计	**313**	**2 606**	**425**	**2 673**	**323**	**3 099**	**381**	**3 091**	**333**	**3 079**