

目標及指標
綱領(1): 消防服務
綱領(2): 防火工作
綱領(3): 救護服務

火警數字
火警類型
火警成因分類
發生嚴重火警(三級或以上)地點分類
特別服務類型
傷亡數字

### 綱領(1): 消防服務

有關消防服務的衡量服務表現準則主要有：

#### 目標

	目標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (計劃)
在樓宇火警召喚總數中，在規定召達時間內抵達現場 (%)	92.5	95.6	94.9	93.4	93.6	93.6	<b>92.5</b>
在火警召喚中，在6分鐘的規定召達時間內抵達樓宇密集地區的火警現場 (%)	92.5	95.5	94.8	93.1	93.3	93.2	<b>92.5</b>
在火警召喚中，在9至23分鐘的規定召達時間內抵達樓宇較為分散或位處偏遠地區的火警現場 (%)	94.5	96.3	96.1	95.8	95.7	96.9	<b>95.0</b>
在24小時內處理迫切火警危險投訴 (%)	100	100	100	100	100	99.9	<b>100</b>
應邀舉辦火警演習、消防安全講座、座談會、展覽、會議和進行與消防行動有關的巡查 (%)	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>

#### 指標

	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (預算)
火警召喚總數	35 771	40 604	34 188	37 638	36 773	<b>36 800</b>
樓宇密集地區的樓宇火警召喚總數	27 244	32 094	25 869	29 919	29 210	<b>29 300</b>
樓宇較為分散或位處偏遠地區的樓宇火警召喚數目	3 388	3 973	3 048	3 567	3 419	<b>3 500</b>
特別服務召喚數目	25 069	26 859	27 159	30 191	31 115	<b>32 700</b>
先遣急救員處理緊急救護召喚的次數	43 619	49 451	44 221	46 972	42 047	<b>42 100</b>
消防車輛出動處理緊急召喚的次數	125 852	139 026	129 955	147 203	152 522	<b>152 600</b>
臨時調派其他局的消防車輛候命處理緊急召喚的次數	46 251	51 445	47 977	55 742	56 933	<b>57 000</b>
接獲的迫切火警危險投訴數目	4 712	4 739	5 951	5 464	6 053	<b>6 100</b>

就擺放雜物阻塞走火通道及出口上鎖的情況而發出的消除火警危險通知書數目	1 152	1 756	2 300	2 229	3 504	<b>3 500</b>
提出檢控的次數	69	84	144	182	264	<b>270</b>
巡查醫院/診所次數	387	427	397	406	407	<b>410</b>
為醫院/診所舉行講座及提供諮詢服務次數	692	720	870	956	856	<b>860</b>
為審核維修證明書的準確性而巡查消防裝置的次數	5 265	5 724	5 329	5 926	5 816	<b>5 800</b>

## 綱領(2)：防火工作

有關防火工作的衡量服務表現準則主要有：

### 目標

目標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (計劃)	
收到有關貯存或製造第2類(石油氣除外)至第10類危險品及／或貯存木料牌照的申請書及所需資料或詳細圖則後，在28個工作天內發出安全規定(%)	100	100	100	100	100	<b>100</b>	
收到有關運送第2類(石油氣除外)或第5類危險品車輛牌照申請書後，在6個工作天內發出安全規定(%)	100	100	100	100	100	<b>100</b>	
確定申請人完全遵守有關貯存或製造第2類(石油氣除外)至第10類危險品及／或貯存木料的安全規定後，在6個工作天內簽發牌照(%)	100	100	100	100	100	<b>100</b>	
確定車輛完全遵守有關運送第2類(石油氣除外)或第5類危險品的安全規定後，在6個工作天內簽發牌照(%)	100	100	100	100	100	<b>100</b>	
收到有關學校、幼兒中心、食肆、公眾娛樂場所、卡拉OK場所，以及藥物倚賴者治療康復中心發牌或註冊的申請書及所需資料或詳細圖則後，在20個工作天內發出消防安全規定(%)	90.0	100	100	100	99.8	99.8	<b>95</b>
確定所有牌照或註冊申請完全遵照消防安全規定後，在7個工作天內簽發消防證書(%)	90	100	100	100	100	100	<b>95</b>
接到有關危險品(石油氣除外)的投訴或迫切的火警危險報告後，在24小時內展開調查(%)	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>
接到有關迫切危險的投訴後，在12個工作天內將調查結果告知投訴人(%)#	90	-	-	-	-	-	<b>90</b>
接到有關非迫切的火警危險投訴後，在10個工作天內展開調查(%)	95.0 <sup>Λ</sup>	100	100	100	89.6 <sup>Γ</sup>	98.9	<b>95.0</b>

接到有關非迫切危險的投訴後，在27個工作天內將調查結果告知投訴人(%) <sup>ⓐ</sup>	90.0	100	100	100	82.2	95.1	<b>90.0</b>
接到申請書後7個工作天內為消防裝置承辦商辦理註冊手續(%)	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>
在消防裝置承辦商辦妥所有註冊手續後14個工作天內發出批准書(%)	100	100	100	100	100	100	<b>100</b>
巡查訂明商業處所的數目	150	150	150	150	150	150	<b>150</b>
巡查指明商業建築物的數目	40	40	40	40	40	40	<b>40</b>
巡查綜合用途樓宇的數目	1 150	1 001	1 150	1 150	1 150	1 150	<b>1 150</b>

# 二零一四年起的新目標。

^ 經考慮《審計署署長第六十一號報告書》所載的意見，以及消防處在二零一二年及二零一三年的抽樣審查結果後，已將二零一四年的目標由 100% 分別修訂為 95% 及 90%。消防處會致力達到和超越目標，並會在未來加以檢討。

¶ 二零一三年十一月前，消防處採用被動的匯報制度，發現機制未夠準確。消防處已就二零一二年的投訴個案再作抽樣審查，達到目標的百分比分別為 89.6% 及 82.2%。

ⓐ 為自二零一四年起的修訂版本，而先前的目標是「接到投訴後 27 個工作天內將調查結果告知投訴人」。

## 指標

	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (預算)
牌照續期／發牌數目						
木料倉或危險品倉庫	4 311	4 350	4 207	4 096	4 316	<b>4 200</b>
危險品車輛	1 724	1 872	1 879	1 857	1 824	<b>1 900</b>
發出的消除火警危險通知書數目(擺放雜物阻塞走火通道及出口上鎖除外)	3 968	3 865	4 032	4 566	4 673	<b>4 600</b>
提出檢控的次數						
危險品倉庫及木料倉	204	170	140	135	170	<b>170</b>
火警危險	81	148	181	216	180	<b>190</b>
審核建築圖則數目	13 519	13 824	14 010	15 977	16 433	<b>17 000</b>
巡查消防裝置及設備次數	145 750	146 505	145 756	155 146	154 466	<b>154 000</b>
處理手提滅火裝備及消防裝置／設備申請數目	553	709	480	336	829	<b>340</b>
巡查學校、幼兒中心、食肆、公眾娛樂場所、卡拉OK場所，以及藥物倚賴者治療康復中心的消防安全情況次數	39 178	41 678	40 615	42 573	43 205	<b>42 500</b>
巡查商業處所及綜合用途樓宇的消防安全情況次數	20 846	25 372	32 342	36 630	39 155	<b>39 500</b>
巡查樓宇及持牌處所的通風系統次數	10 137	10 917	10 602	10 999	10 976	<b>11 000</b>
舉行講座及提供諮詢服務次數(醫院／診所除外)	46 390	51 337	53 446	53 856	54 489	<b>54 500</b>
訂明商業處所						
發出消防安全指示的數目	800	800	800	820	808	<b>800</b>
已遵辦／撤銷的消防安全指示數目	808	858	872	850	852	<b>850</b>
指明商業建築物						
發出改善消防安全指示的數目	2 998	2 998	2 994	3 016	3 019	<b>3 000</b>
已遵辦／撤銷的改善消防安全指示數目	3 997	4 001	3 992	4 035	4 093	<b>4 000</b>
綜合用途樓宇						
發出消防安全指示的數目	13 690	14 032	14 745	14 916	15 179	<b>15 000</b>
已遵辦／撤銷的消防安全指示數目	4 420	4 310	4 897	5 493	5 587	<b>5 500</b>

**綱領(3)：救護服務**

有關救護服務的衡量服務表現準則主要有：

**目標**

	目標	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (計劃)
在緊急召喚中，能夠在12分鐘的目標召達時間內抵達現場(%)	92.5	92.0	92.1	93.5	93.2	94.4	<b>92.5</b>

**指標**

	2009 (實際)	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (預算)
緊急召喚的數目	617 265	646 733	646 996	683 921	675 424	<b>691 000</b>
轉院召喚的數目	40 845	39 345	42 163	42 290	43 722	<b>44 500</b>
每部救護車處理召喚的平均數目	2 551	2 619	2 488	2 405	2 227	<b>2 200</b>
救護車、救護電單車及快速應變急救車出動處理召喚的次數	715 844	743 755	739 492	778 708	769 771	<b>784 400</b>
臨時調派其他站的救護車候命處理緊急召喚的次數	59 523	67 166	61 726	70 936	56 882	<b>56 300</b>

**火警類型**

	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
公眾地方	425	518	478	382	385
寮屋區	123	89	123	101	94
車輛	293	285	310	223	227
屋邨	1 341	1 347	1 285	1 185	1 258
工廠大廈	122	62	123	95	100
社團樓宇	190	250	192	191	165
非住宅大廈	464	371	419	420	376
住宅大廈	1 588	1 562	1 460	1 438	1 351
其他電火	81	50	44	70	68
山火	1 294	819	1 335	818	810
警鐘誤鳴	25 405	30 710	23 889	28 461	27 356
虛報火警	2 922	3 108	2 944	2 995	3 208
臨屋區	0	0	0	0	0
船火	24	15	18	23	26
其他	1 499	1 418	1 568	1 236	1 349
<b>總計</b>	<b>35 771</b>	<b>40 604</b>	<b>34 188</b>	<b>37 638</b>	<b>36 773</b>

## 火警成因分類

	2009	2010	2011	2012	2013
燒焊產生火花	55	55	63	64	51
兒童玩火	68	51	43	25	23
引擎、摩打、機器過熱	84	93	89	146	134
不小心棄置香燭、冥鏹和蠟燭等	259	183	229	222	126
煮食爐火	1 738	1 794	1 672	1 697	1 607
不小心處理或棄置煙頭，火柴和蠟燭等	2 010	1 560	1 674	1 056	1 043
電力故障	763	807	712	770	767
雜類	1 558	1 396	1 951	1 476	1 745
不明	406	339	286	212	173
虛報火警	2 922	3 108	2 944	2 995	3 208
蓄意放火 / 起因未明	498	506	634	514	540
警鐘誤鳴	25 405	30 710	23 889	28 461	27 356
指定範圍燒雜物	5	2	2	0	0
<b>總計</b>	<b>35 771</b>	<b>40 604</b>	<b>34 188</b>	<b>37 638</b>	<b>36 773</b>

發生嚴重火警(三級或以上)地點分類

處所類型	2009	2010	2011	2012	2013
商業處所	1	1	3	1	0
建築地盤	0	0	2	0	0
住宅	0	0	2	1	3
公屋	0	0	1	0	1
公屋商場	0	0	0	0	0
工廠	2	3	1	2	1
公眾地方-其他	0	0	0	0	1
公眾地方-酒店	0	0	0	1	0
公眾地方-酒樓	0	0	0	0	0
寮屋-商業/倉庫	3	7	8	6	3
寮屋-工廠	0	0	0	0	1
寮屋-住宅	1	2	0	1	0
公眾集結處所	0	0	0	0	0
社團樓宇	1	0	1	1	1
臨屋區	0	0	0	0	0
船隻	1	0	1	0	0
車輛	0	2	0	0	0
其他	1	1	0	0	0
<b>總計</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>11</b>

**特別服務類型**

類型	2009	2010	2011	2012	2013
樓宇水浸	3	10	6	1	6
被機器夾著	7	3	4	8	5
企圖跳樓	176	170	169	195	167
墮海、塘、池	84	84	68	101	104
高處墮下	142	120	98	105	146
上吊	91	101	90	100	114
易燃液體/氣體洩漏	408	337	399	334	338
交通意外	199	234	218	237	240
被鎖屋內/反鎖屋外	1 488	1 298	1 345	1 365	1 451
被困升降機	7 212	8 120	7 922	9 486	10 813
其他	1 296	1 015	1 195	1 704	1 419
惡意虛報	287	251	224	260	226
善意虛報	9 178	10 310	10 316	11 141	10 996
救護車個案	4 538	4 806	5 105	5 154	5 090
<b>總計</b>	<b>25 069</b>	<b>26 859</b>	<b>27 159</b>	<b>30 191</b>	<b>31 115</b>



## 傷亡數字

	2009		2010		2011		2012		2013	
	火警	特別服務	火警	特別服務	火警	特別服務	火警	特別服務	火警	特別服務
獲救人數	2 901	22 851	1 518	25 207	5 482	25 022	6 002	27 584	6 919	32 088
受傷市民人數	271	1 793	276	1 850	389	1 915	302	2 249	364	2 227
喪生市民人數	10	815	10	746	23	751	14	837	12	857
受傷消防/救護員人數	16	9	26	10	13	7	7	13	5	7
喪生消防/救護人員人數	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>傷亡總計</b>	<b>297</b>	<b>2 617</b>	<b>313</b>	<b>2 606</b>	<b>425</b>	<b>2 673</b>	<b>323</b>	<b>3 099</b>	<b>381</b>	<b>3 091</b>