

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	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (實際)	2015 (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	94.9	93.4	93.6	93.6	93.9	92.5
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	94.8	93.1	93.3	93.2	93.5	92.5
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	96.1	95.8	95.7	96.9	96.9	95.0
在24小時內處理迫切火警危險投訴 (%)	100	100	100	100	99.9	99.9	100
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	100

指標

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (實際)	2015 (預算)
火警召喚總數	40 604	34 188	37 638	36 773	36 335	36 400
樓宇密集地區的樓宇火警召喚總數	32 094	25 869	29 919	29 210	28 834	28 900
樓宇較為分散或位處偏遠地區的樓宇火警召喚數目	3 973	3 048	3 567	3 419	3 220	3 250
特別服務召喚數目	26 859	27 159	30 191	31 115	33 420	35 400
先遣急救員處理緊急救護召喚的次數	49 451	44 221	46 972	42 047	44 676	45 600
消防車輛出動處理緊急召喚的次數	139 026	129 955	147 203	152 522	155 229	155 300
臨時調派其他局的消防車輛候命處理緊急召喚的次數	51 445	47 977	55 742	56 933	60 049	60 100
接獲的迫切火警危險投訴數目	4 739	5 951	5 464	6 053	7 801	7 000

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	1 756	2 300	2 229	3 504	6 042	5 800
提出檢控的次數	84	144	182	264	288	290
巡查醫院/診所次數	427	397	406	407	464	420
為醫院/診所舉行講座及提供諮詢服務次數	720	870	956	856	979	880
為審核維修證明書的準確性而巡查消防裝置的次數	5 724	5 329	5 926	5 816	18 532#	18 500#

經內部檢討後，消防處決定由 2014 年起修訂不同類型防火巡查次數的計算方法，以更有效反映部門的工作。以消防喉轆系統為例，按現行計算方法，如一棟樓高 9 層的樓宇安裝了一套消防喉轆系統，而每層均設置 1 個消防喉轆，有關的巡查次數算為 1 次；而按修訂後的計算方法，則有關的巡查次數算為 9 次。因此，由 2014 年起有關的巡查次數顯著增加。

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	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (實際)	2015 (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	100	100
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	100	100
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	100	100
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	100	100
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	99.8	99.8	100	95.0
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	95
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	100
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	-	-	-	-	100	90

(%) [^]							
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	100	100	89.6	98.9	100	95.0
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(%)	90.0	100	100	82.2	95.1	100	90.0
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	100
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	100
巡查訂明商業處所的數目¶	50	150	150	150	150	67	50
巡查指明商業建築物的數目¶	20	40	40	40	40	22	20
巡查綜合用途樓宇的數目¶	400	1 150	1 150	1 150	1 150	400	400

[^] 自二零一四年起採用的新目標。

¶ 經考慮《審計署署長第六十一號報告書》的建議，屋宇署和消防處已共同檢討《消防安全(商業處所)條例》(第502章)及《消防安全(建築物)條例》(第572章)的實施計劃。經考慮現有人力資源的能力，兩個部門已由二零一五年起，將訂明商業處所、指明商業建築物及綜合用途樓宇的全年巡查目標，調整至一個較切實的水平。

指標

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (實際)	2015 (預算)
牌照續期／發牌數目						
木料倉或危險品倉庫	4 350	4 207	4 096	4 316	4 328	4 350
危險品車輛	1 872	1 879	1 857	1 824	1 837	1 850
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)	3 865	4 032	4 566	4 673	4 751	4 600
提出檢控的次數						
危險品倉庫及木料倉	170	140	135	170	219	200
火警危險	148	181	216	180	316	280
審核建築圖則數目	13 824	14 010	15 977	16 433	17 698	17 500
巡查消防裝置及設備次數	146 505	145 756	155 146	154 466	159 200Ψ	159 000Ψ
處理手提滅火裝備及消防裝置／設備申請數目	709	480	336	829	317	340
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	41 678	40 615	42 573	43 205	38 459Ψ	40 000Ψ
巡查商業處所及綜合用途樓宇的消防安全情況次數	25 372	32 342	36 630	39 155	47 954‡	60 300‡
巡查樓宇及持牌處所的通風系統次數	10 917	10 602	10 999	10 976	33 300Ψ	33 000Ψ
舉行講座及提供諮詢服務次數(醫院／診所除外)	51 337	53 446	53 856	54 489	85 944	63 300
訂明商業處所						
發出消防安全指示的數目	800	800	820	808	800	800
已遵辦／撤銷的消防安全指示數目	858	872	850	852	850	850
指明商業建築物						
發出改善消防安全指示的數目	2 998	2 994	3 016	3 019	3 090	3 000
已遵辦／撤銷的改善消防安全指示數目	4 001	3 992	4 035	4 093	4 175	4 000
綜合用途樓宇						
發出消防安全指示的數目	14 032	14 745	14 916	15 179	16 019	15 000
已遵辦／撤銷的消防安全指示數目	4 310	4 897	5 493	5 587	6 520	5 500

- Ψ 經內部檢討後，消防處決定由二零一四年起修訂不同類型防火巡查次數的計算方法，以更有效反映部門的工作。不同類型的巡查次數因而有所改變。
- ‡ 經考慮《審計署署長第六十一號報告書》的建議，消防處在二零一四年開始加強巡查新近獲發改善消防安全指示的樓宇及獲准延長遵從指示期限 4 次或以上的樓宇。

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

指標

	2010 (實際)	2011 (實際)	2012 (實際)	2013 (實際)	2014 (實際)	2015 (預算)
緊急召喚的數目	646 733	646 996	683 921	675 424	699 427	713 400
轉院召喚的數目	39 345	42 163	42 290	43 722	46 767	48 800
每部救護車處理召喚的平均數目	2 619	2 488	2 405	2 227	2 150	2 049
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	743 755	739 492	778 708	769 771	804 582	822 980
臨時調派其他站的救護車候命處理緊急召喚的次數	67 166	61 726	70 936	56 882	66 313	69 100

火警類型

	2010	2011	2012	2013	2014
公眾地方	518	478	382	385	446
寮屋區	89	123	101	94	69
車輛	285	310	223	227	263
屋邨	1 347	1 285	1 185	1 258	1 199
工廠大廈	62	123	95	100	120
社團樓宇	250	192	191	165	172
非住宅大廈	371	419	420	376	404
住宅大廈	1 562	1 460	1 438	1 351	1 371
其他電火	50	44	70	68	53
山火	819	1 335	818	810	933
警鐘誤鳴	30 710	23 889	28 461	27 356	26 765
虛報火警	3 108	2 944	2 995	3 208	3 206
臨屋區	0	0	0	0	0
船火	15	18	23	26	17
其他	1 418	1 568	1 236	1 349	1 317
總計	40 604	34 188	37 638	36 773	36 335

火警成因分類

	2010	2011	2012	2013	2014
燒焊產生火花	55	63	64	51	45
兒童玩火	51	43	25	23	7
引擎、摩打、機器過熱	93	89	146	134	188
不小心棄置香燭、冥鏹和蠟燭等	183	229	222	126	157
煮食爐火	1 794	1 672	1 697	1 607	1 597
不小心處理或棄置煙頭，火柴和蠟燭等	1 560	1 674	1 056	1 043	1 047
電力故障	807	712	770	767	799
雜類	1 396	1 951	1 476	1 745	1 771
不明	339	286	212	173	198
虛報火警	3 108	2 944	2 995	3 208	3 206
蓄意放火 / 起因未明	506	634	514	540	555
警鐘誤鳴	30 710	23 889	28 461	27 356	26 765
指定範圍燒雜物	2	2	0	0	0
總計	40 604	34 188	37 638	36 773	36 335

發生嚴重火警(三級或以上)地點分類

處所類型	2010	2011	2012	2013	2014
商業處所	1	3	1	0	0
建築地盤	0	2	0	0	1
住宅	0	2	1	3	0
公屋	0	1	0	1	0
公屋商場	0	0	0	0	0
工廠	3	1	2	1	0
公眾地方-其他	0	0	0	1	0
公眾地方-酒店	0	0	1	0	0
公眾地方-酒樓	0	0	0	0	0
寮屋-商業/倉庫	7	8	6	3	5
寮屋-工廠	0	0	0	1	0
寮屋-住宅	2	0	1	0	0
公眾集結處所	0	0	0	0	0
社團樓宇	0	1	1	1	0
臨屋區	0	0	0	0	0
船隻	0	1	0	0	0
車輛	2	0	0	0	0
其他	1	0	0	0	0
總計	16	19	13	11	6

特別服務類型

類型	2010	2011	2012	2013	2014
樓宇水浸	10	6	1	6	6
被機器夾著	3	4	8	5	15
企圖跳樓	170	169	195	167	166
墮海、塘、池	84	68	101	104	99
高處墮下	120	98	105	146	144
上吊	101	90	100	114	105
易燃液體/氣體洩漏	337	399	334	338	373
交通意外	234	218	237	240	250
被鎖屋內/反鎖屋外	1 298	1 345	1 365	1 451	1 554
被困升降機	8 120	7 922	9 486	10 813	12 209
其他	1 015	1 195	1 704	1 419	1 605
惡意虛報	251	224	260	226	262
善意虛報	10 310	10 316	11 141	10 996	11 782
救護車個案	4 806	5 105	5 154	5 090	4 850
總計	26 859	27 159	30 191	31 115	33 420

傷亡數字

	2010		2011		2012		2013		2014	
	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	1 518	25 207	5 482	25 022	6 002	27 584	6 919	32 088	7 723	37 787
受傷市民人數	276	1 850	389	1 915	302	2 249	364	2 227	295	2 233
喪生市民人數	10	746	23	751	14	837	12	857	23	835
受傷消防/救護員人數	26	10	13	7	7	13	5	7	14	11
喪生消防/救護人員人數	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
傷亡總計	313	2 606	425	2 673	323	3 099	381	3 091	333	3 079