

專案質詢

8-4-4-0140

立法院議案關係文書 中華民國 102 年 10 月 2 日印發

案由：本院江委員惠貞，鑒於 102 年 9 月 24 日發生新北市女子獲悉住苗栗之同學欲自殺，緊急向 110、119 報案卻因新北市警消、苗栗縣政府推諉，直到撥打 12 通電話、費時 23 分鐘才被受理，導致錯失救援良機之遺憾。目前台灣緊急簡碼專線眾多，包括 110、119、165 反詐騙、168 路況報導、1995 生命線、1999 市民專線等等，如此眾多簡碼專線，一般民眾實在難以數記，因此在緊張情況下，不論遇到什麼問題，容易直覺撥打熟悉之號碼 110、119，因此警察局、消防局有必要建立完整有系統之橫向聯繫，主動協助民眾將電話轉接至合適之轄區單位，並且避免互相推諉卸責。本席建請內政部加強警消同仁之橫向聯繫教育訓練，讓每一通電話都能在最短時間內轉接至合適之轄區單位，避免上述案例之憾事再次發生，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、102 年 9 月 24 日深夜發生新北市陳姓女子獲悉住苗栗之同學欲自殺，緊急向 110 報案，新北市警局卻告知無法跨區報案，只提供了苗栗縣縣民熱線電話。陳小姐照指示撥打電話後，接聽電話之專員又叫她自行撥打 1995 生命線專線，陳小姐撥打 1995 專線卻無人接聽，於是去電 119，新北市消防局又稱無法「跨區報案」云云，最後幾經轉折，直到撥打第 12 通電話、費時 23 分鐘才被受理，導致錯失救援良機。
- 二、由於目前台灣緊急簡碼專線眾多，民眾無法一一數記，遇有緊急危難時，經常直覺撥打 110 及 119。保障民眾生命安全不僅僅是警消之責任，也是警消同仁所應追求之最高榮譽。因此遇有民眾跨區報案時，不應發生互相推諉之狀況，此外遇有跨區報案之情況，亦應在最短時間內，協助民眾轉接至合適之轄區單位。以上述事件為例，新北市警局接獲民眾報案後

立法院第 8 屆第 4 會期第 4 次會議議案關係文書

，應協助民眾轉接至苗栗縣警局，而非提供民眾縣民熱線要求其自行撥打。

- 三、目前遇有「跨區報案」之情況，各地方警察局、消防局常因接線同仁教育訓練不足而未依標準作業流程處理，讓民眾無所適從。故本席建請內政部，提供目前遇有「跨區報案」狀況時之「作業流程」，此外並盡速建立完善之橫向聯繫教育訓練，最後應明訂警消接線同仁不得拒絕受理「跨區報案」。