

**臺南市火場救災指揮與管理作業系統(CCIO)，
獲得 ISO9001 認證，是全國第一個取得 ISO9001 認證的城市**

臺南市自 99 年 12 月縣市合併後，行政區擴大為 37 區，人口數達 188 萬人，由於行政幅員遼闊，各行政區域特性及地理環境不一，有人口密度高之工業區、商業區、住宅區、學區、古蹟區、狹小巷弄區，亦有人口密度較低之偏鄉部落、山區、濱海區、農漁牧區等。當接獲火警事故通報後，不論發生地點在都會區或偏遠地區，臺南市政府消防局所轄 7 大隊及各地分隊的消防人員打火弟兄，一定發揮使命必達的任務與天職，進行搶救人命、穩定災情、減少財產損失。

臺南市政府消防局在縣市合併之後，局長李明峯即發現合併後的消防救災體系與管理指揮不一樣，為避免影響救災效率，指示及帶領之下，投注大量心力整合研發制定一套適合臺南市的本土化、在地化救災指揮模式 (Tainan Fire Command and Control of Incident Operations, CCIO)，歷經 5 年多不斷調整與精進及實際演練操作，讓所有的消防弟兄都能完全了解這套指揮與管理作業系統，努力不懈再接再厲，終於通過獲得 ISO9001 的認證。

辛苦有代價，汗水不會白流，消防弟兄除了救災救護工作外，亦能以嚴謹認真的態度，逐步進行 ISO9001 的認證必要準備的各類文件表格，發現問題或缺失立即進行修正，改進再改進，終於通過 ISO 認證小組審查認證。開心喜悅的日子終於到了，106 年 4 月 14 日下午經由財團法人金屬工業研究發展中心之 ISO 認證小組認證後，該中心董事長林仁益特別至臺南市政府消防局親自頒發 ISO9001:2015 證書，成為全國縣市政府消防局第一個針對火場指揮與管理系統取得 ISO9001 認證之城市。

ISO9001:2015 證書頒發典禮，於 106 年 4 月 14 日下午在該局七樓禮堂舉行，這是消防局年度內至高無上的榮譽，由消防局局長李明峯及財團法人金屬工業研究發展中心董事長林仁益共同主持，楊副局長及所轄 7 大隊大隊長和消防弟兄、市政府災害防救辦公室侯俊彥參

議等出席見證歷史性的一刻。李局長接受 ISO9001：2015 證書頒發後表示，回顧剛接任局長職務後，臺南縣市隔著一條鹽水溪，合併前兩個縣市的消防救災體系天壤之別，首要之務就是要進行整合及研究符合合併後能可長可久的體系，才能充分發揮高效率的救災能力。歷經 5 年多的研究及實務驗證，終於通過取得火場救災與管理作業系統 (CCIO) 獲得 ISO9001 認證之肯定，證明 CCIO 具備 ISO 品質管理之精神，運用於實際救災上，可有效提升指揮官管理救災現場之效率，另外建立本局各大隊間之共通救災語言，使得災害現場的溝通更加順暢。亦提供指揮官抵達現場時的狀況判斷模式，使指揮官更能清楚辨識相關危害，進而作出最佳的救災決策判斷。

臺南市 CCIO 特別參考美國聯邦消防署 (NFA) 事故救災指揮與管理系統 (CCIO) 的災害現場指揮系統的狀況判斷模式與指揮運作理念，並特別針對本市救災環境、人力資源等現況進行本土化調整與修正，整合內勤科室中心之相關業務，並落實推動到 7 個大隊，強化消防局各救災單位之垂直整合及橫向聯繫功能，充分發揮火場救災能量，這套 CCIO 作業系統有 9 大特點：1、共通的防救用語；2、模組化組織架構；3、整合的通訊體系；4、統一化的指揮系統；5、務實的作業計畫；6、有效的救災人力資源管理/控制幅度；7、災前救災設施整備；8、整體資源管理；9、災後指揮管理檢討。

這套 CCIO 作業系統已歷經許多災害事件的實務考驗，例如去(105)年 0206 震災將所有 290 位受困災民救出、105 年 10 月 1 日永華路世華廣場大樓火警救出 125 人，其中僅 17 人輕微嗆傷，無人傷亡，以及其他各類型災害，都證明 CCIO 作業系統確實可運用在實際災害中，並且可提升救災效率。同時臺南市政府消防局在財團法人金屬工業研究發展中心指導下，已建立 1 份 ISO 品質手冊及 8 大 ISO 管理程序，分別為文件及紀錄管理程序、教育訓練管理程序、顧客滿意度管理程序、品質政策及目標管理程序、內部稽核與管理審查程序、車輛裝備管理程序、客戶改進意見處理程序、火場救災指揮與管理程序，結合消防局既有指揮中心受理報案派遣 SOP、各項災害搶救 SOP 等各項業

務規定，大幅提升 CCI0 作業系統之品質管理。另外結合市政府各局處共同推行統一的救災指揮系統，適用各類型災害，以落實建構安全大臺南，使這座城市成為幸福安全宜居的城市。(消防局 蔡承諭)

