

1991平台宣導

認識1991專線

有鑑於重大災害發生時，常因災區電話系統損壞或民眾關心家人互報平安之話務，造成電話線路不通或壅塞，緊急報案電話亦無法撥通，經參考日本171語音信箱系統，建置本專線供民眾災時互報平安。

什麼是約定電話

(使用1991報平安留言平台-使用說明-電話語音-常見問題三) ，約定電話為方便親友記憶使用，事先約定好的電話號碼，以家戶電話(含區域號碼)或手機號碼為佳。如為市話02-2344-xxxx，請按022344xxxx；如為行動電話0901-216-xxx，請按0901216xxx

1991平台宣導

平台的運作方式，有網路留言板、電話語音及手機留言板三種方式。

http://www.1991.tw/1991_MsgBoard/index.jsp

The screenshot shows the homepage of the 1991 Safety Bulletin Board. At the top, there is a navigation bar with the title "1991 報平安留言平台" and "Safety Bulletin Board". Below the title, there are several menu items: "留言板", "使用說明", "線上測驗", "互動遊戲", "意見反映", and "下載與連結". The main content area is titled "使用說明" and features three main sections, each with an icon and a title:

- 網路留言板** (Network Message Board): Includes links for "使用說明" (Usage Instructions) and "常見問題" (Frequently Asked Questions).
- 電話語音** (Telephone Voice): Includes links for "使用說明" (Usage Instructions) and "常見問題" (Frequently Asked Questions).
- 手機留言板** (Mobile Message Board): Includes a link for "使用說明" (Usage Instructions).

At the bottom of the page, there is a footer with logos for "內政部消防署" (Ministry of the Interior Fire Department) and "中華電信" (China Telecom), along with statistics for "本日人次" (100) and "總累計人次" (201761).

2.2、 1991報平安 APP 下載及安裝



為進一步推廣1991報平安平台，消防署已著手進行1991報平安 APP開發規劃，民眾將可上網下載1991報平安APP，APP安裝完成後，會在手機上出現如右圖示圓圈所示。

✓ 約定電話號碼與網際網路上網及市話/手機撥打1991留言平台專線均相同。



2.2、1991報平安 APP 頁面功能



開啟1991報平安 APP即可自動連上1991網站進行留言，由上而下共分五層。

- 1.第一層「1991留言平台」Logo
- 2.第二層「約定電話」與「載入留言」按鈕。
- 3.第三層文字/語音留言內容顯示窗格
- 4.第四層「文字留言」與「撥打1991」按鈕。
- 5.第五層「留言訊息」、「服務說明」、「設定」按鈕。



2.2、1991報平安 APP操作摘要說明

- ✓ 原則上與透過網際網路連接到1991報平安留言平台操作方法類似，需輸入一致之約定電話以作為識別。
- ✓ 因手機畫面比較小，無法容納所有網頁，以快速、方便應用為主要訴求，僅就「文字留言」及「語音留言」提供必要之服務。
- ✓ 按藍色「文字留言」可進行文字留言/查詢功能，與網路留言相同。
- ✓ 按綠色「撥打1991」可進行留言錄音/取話功能，與市話/行動留言相同。



2.2、1991報平安 APP設定

點按右下角之【設定】鈕可進行「推播設定」、

「1991訊息設定」、「防災訊息設定」、「區域設定」及瀏覽則數。

推播通知功能開啟時，可收取消防署提供的防災資訊。**約定電話**最多可設定**3**個。



推播通知功能開啟時，可收取消防署提供的防災資訊



最多可設定3個約定電話

服務說明可查閱條款與注意事項

2.2、1991報平安 APP文字留言(1/2)

文字留言：點「^①文字留言」、選擇^②約定電話、輸入^③留言者



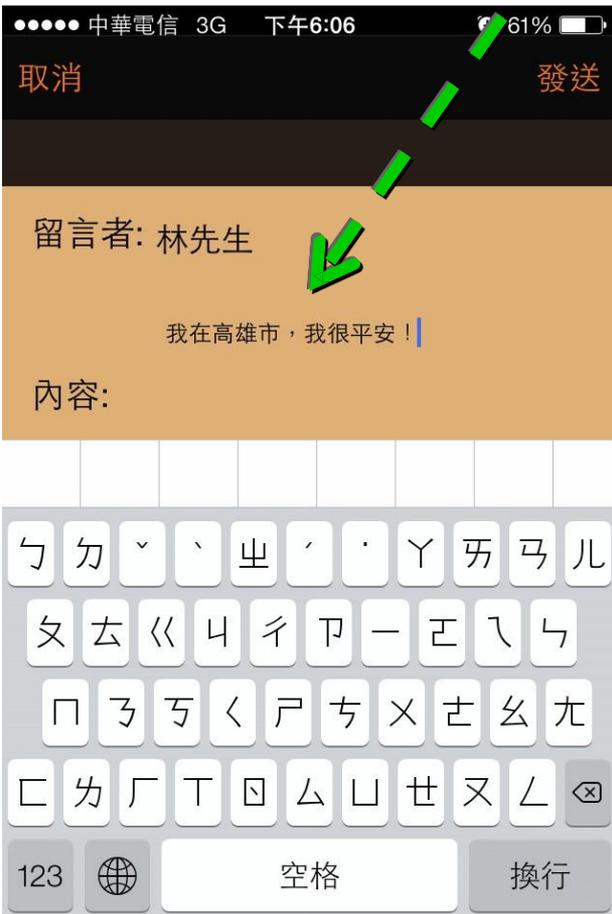
2.2、1991報平安 APP文字留言(2/2)

④

⑤

⑥

文字留言：編輯內容、點「載入留言」、檢視留言結果



2.2、1991報平安 APP語音留言(1/2)

語音留言：按「撥打1991」專線、撥號中、進入語音信箱
後選擇 約定電話並留言 ① ② ③



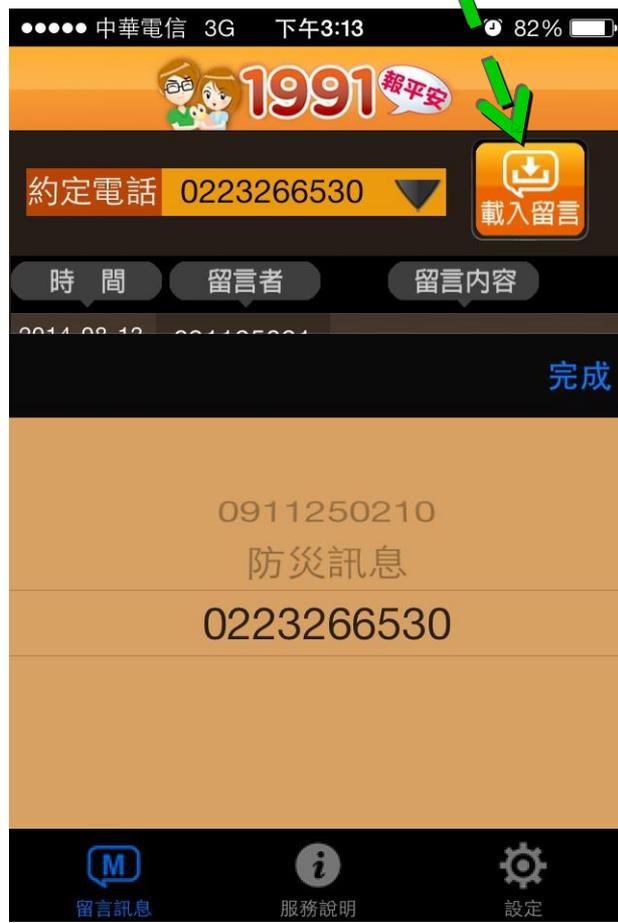
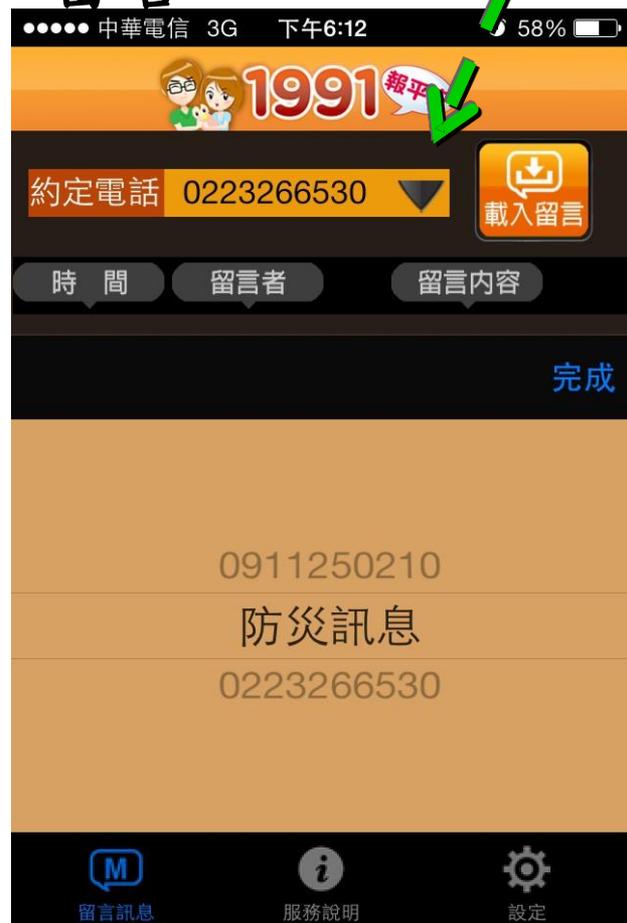
2.2、1991報平安 APP語音留言(2/2)

語音留言：選取約定電話、按「載入留言」、檢視聽取
留言

④

⑤

⑥



2.2、1991報平安 APP防災訊息



防災訊息：在約定電話處選擇防災訊息、檢視消防署透過推播方式傳送的防災訊息



2.2、1991報平安 APP文字留言(1/2)

文字留言：點「^①文字留言」、選擇^②約定電話、輸入^③留言者



2.2、1991報平安 APP文字留言(2/2)

④

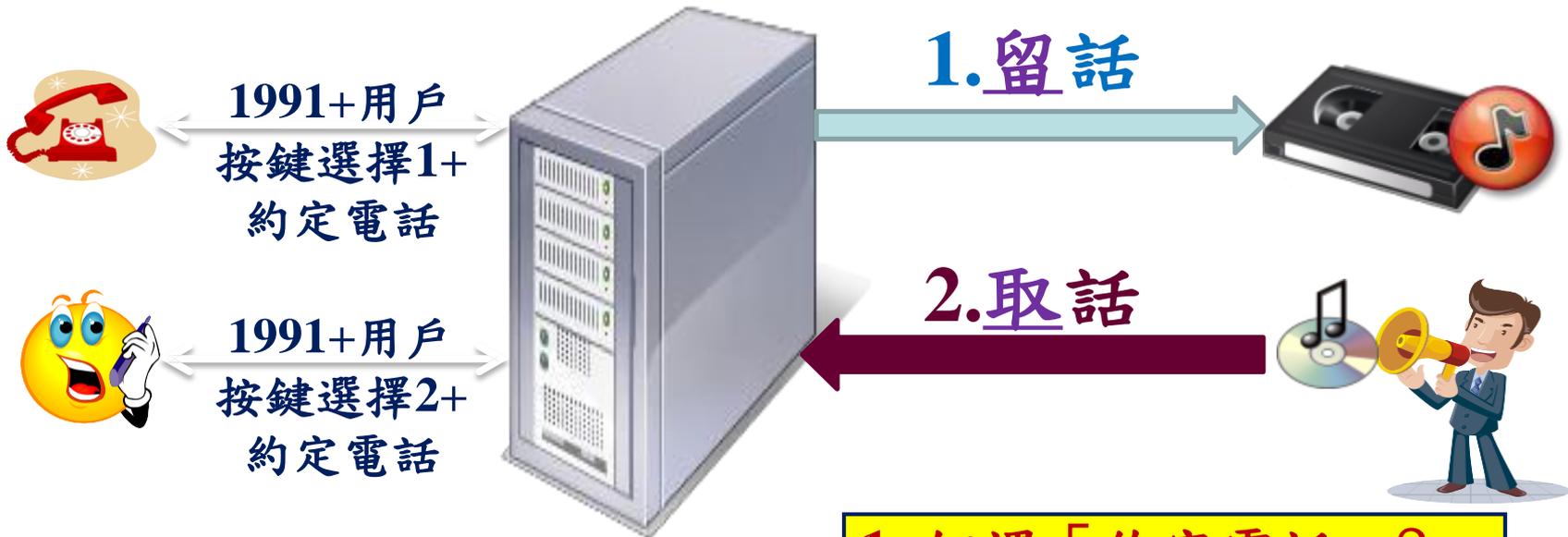
⑤

⑥

文字留言：編輯內容、點「載入留言」、檢視留言結果



3.1、操作步驟及技巧



✓ 選1，進入留話程序。

✓ 選2，進入取話程序。

✓ 約定電話可為市話號碼或行動電話號碼。(家庭防災卡)

1) 約定電話 為方便親友記憶使用，事先約定好的電話號碼，以家戶電話(含區域號碼)或手機號碼為佳。

2) 0~9十個阿拉伯數字，如為市話02-2344-xxxx，請按022344xxxx；如為行動電話0901-216-xxx，請按0901216xxx。

1. 何謂「約定電話」？
2. 應如何選定！

3.2、詳細操作步驟1



步驟 1
撥打1991專線

步驟 2
選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3
選擇留言或聽取留言

步驟 4
留言

步驟 4
聽取留言

步驟1 撥打1991專線



1991專線

步驟2

報平安留言平台專線號碼為 1991

3.2、詳細操作步驟2



步驟 1

撥打1991專線

步驟 2

選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3

選擇留言或聽取留言

步驟 4

留言

步驟 4

聽取留言

步驟2 選擇語言



受限於系統處理速度目前僅提供
國、台、客、英等4種語言!

3.2、詳細操作步驟3



步驟 1

撥打1991專線

步驟 2

選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3

選擇留言或聽取留言

步驟 4

留言

步驟 4

聽取留言

步驟3 選擇留言或聽取留言



留言請按 1



聽取留言請按 2



分流 1. 錄製留言
2. 聽取留言

步驟4 ↓
留言

步驟4 ↓
聽取留言

3.2、詳細操作步驟4(留言1/2)

步驟 1

撥打1991專線

步驟 2

選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3

選擇留言或聽取留言

步驟 4

留言

步驟 4

聽取留言

步驟4_1 確認約定電話



您的約定電話為

××××××××××

(系統會將您的來電號碼預設為約定電話)



正確請按 1



重新輸入請按 2

重新輸入約定電話之時機為何?

使用非約定電話本機撥打1991時，需重新輸入約定電話！

3.2、詳細操作步驟4(留言2/2)

步驟 1

撥打1991專線

步驟 2

選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3

選擇留言或聽取留言

步驟 4

留言

步驟 4

聽取留言

步驟4_2 錄音留言



請在嗶一聲後留言，留言結束

請按 **#** 字鍵，如不留言請掛斷

錄音



您的留言已完成，留言內容為

× × × × × × × × × ×



重錄請按

1



結束請掛斷

按「#」結束可 重聽 /或重錄
及

留言結束「#」按與不按有何差別?

3.2、詳細操作步驟4(聽取留言1/2)

步驟 1
撥打1991專線

步驟 2
選擇語言(國語、台語、客語、English)

步驟 3
選擇留言或聽取留言

步驟 4
留言

步驟 4
聽取留言

步驟4_1 輸入約定電話

請輸入約定電話



結束請按 **#** 字鍵

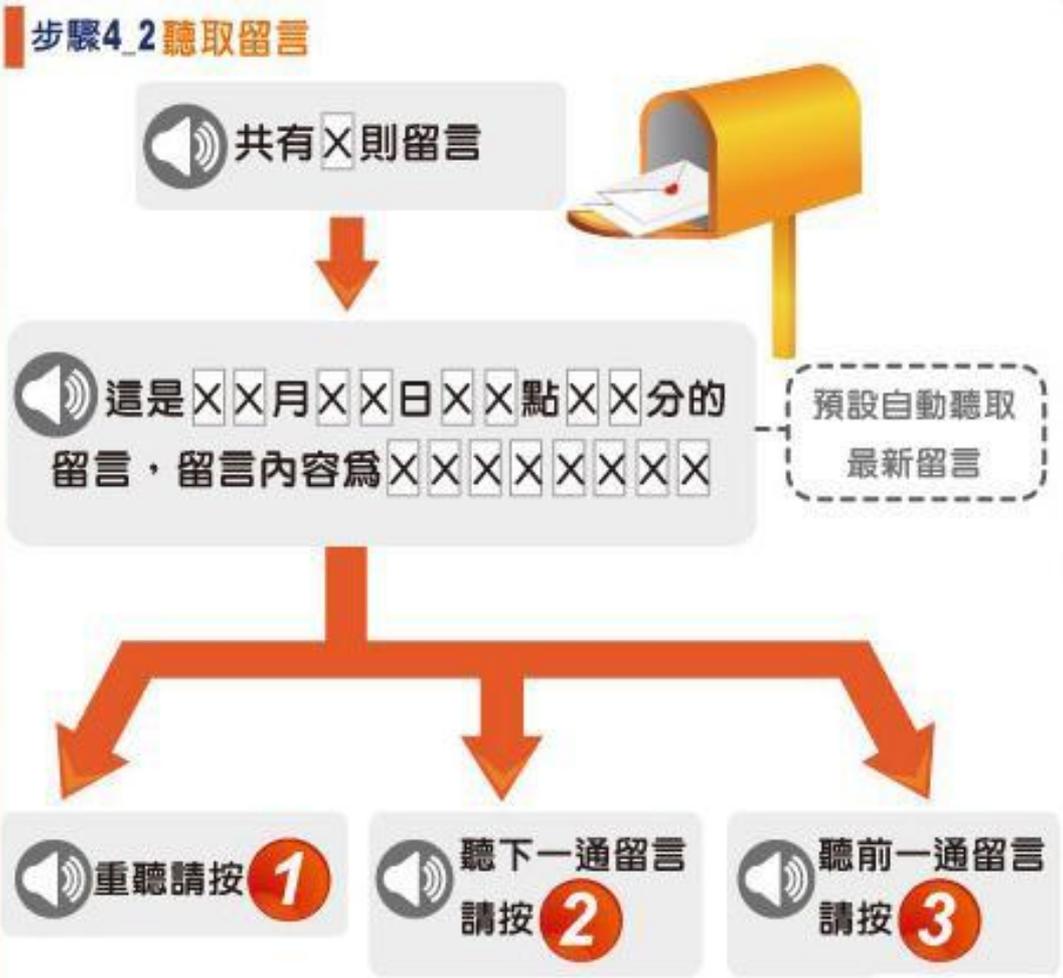
約定電話

若為市話需輸入區碼，
如02-2344-XXXX，請按022344XXXX
若行動電話為0901-216-XXX，
請按0901216XXX

節省系統等候時間

輸入約定電話後之「#」按與不按有何差別？

3.2、詳細操作步驟4(聽取留言2/2)



另增加一個選項按 4 直接回到最新一則!



1991

報平安留言平台

Safety Bulletin Board

最新訊息

· 1991報平安留言版開放--199

內政部消防署1991報平安網路留言板使用規範

- 一、內政部消防署(以下簡稱本署)1991報平安網路留言板之建立是以提供民眾報平安為目的。
- 二、1991報平安網路留言板係依據本使用規範提供1991報平安網路留言板服務(以下簡稱「本服務」)。使用本服務時,即表示已閱讀、瞭解並同意接受本使用規範之所有內容。本署有權於任何時間修改或變更本使用規範之內容,如不同意本使用規範的內容,或者使用者所屬的國家或地域排除本使用規範內容之全部或一部份時,應立即停止使用本服務。

三、規範內容

為維護留言板的秩序,留言時應遵守下列規範,若違反下列任何一項,本服務有權逕行刪除您的留言:

● 禁止上傳攻擊或對特定人物/對象/言語、影射攻擊等文章。

我已詳細閱讀上述條文,並同意使用1991報平安網路留言板

進入系統

使用說明

互動遊戲

線上測驗

意見反映

下載專區

4、1 網址 <http://www.1991.tw>

【網站地圖 | English】



1991

報平安留言平台

Safety Bulletin Board

▶ 約定電話輸入

· 請輸入您的約定電話

沒有輸入密碼

約定好之電話號碼作為約定電話(手機號或市話號碼)，便於日後留言記錄查詢！

· 請輸入您的密碼

如果您輸入密碼，系統將會記錄您本次登入時填寫的緊急聯絡人電子郵件，於下次同您用相同識別碼及密碼登入留言時自動填入，便於您快速發表訊息！

· 請選擇留言板類型

- 留言板
 無障礙留言板

留言板為多媒體網頁；無障礙留言板則為傳統靜態網頁

· 請輸入圖形驗證碼

8 9 1 1

[<換一張>](#)

(紅字為必填)

送出

(172.16.53.3)

使用說明

互動遊戲

線上測驗

意見反應

下載專區

4、1 網址 <http://www.1991.tw>



Safety Bulletin Board

【 登出 | 網站地圖 | English 】

1991 報平安留言平台

留言板 | 無障礙留言板 | 使用說明 | 線上測驗 | 互動遊戲 | 意見反映 | 下載專區

網路留言

時間	留言內容
2011/04/20 10:41	(rock) 我是我很平安我現在的位置
2011/04/13 13:44	(rocky) 我很平安
2011/04/07 15:03	(Rock) 我很平安
2011/04/07 15:02	(Rock) 我很平安
2011/04/07 14:59	(Rock) 保持留言聯絡
2011/01/24 14:59	(abc) 我很平安
2010/11/16 09:25	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:23	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:23	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:22	(0423) 保持留言聯絡

目前頁數 1 / 2

[第一頁](#) | [上一頁](#) | [下一頁](#) | [最後一頁](#)

電話語音

時間	播放語音 (來電號碼)
2010/11/24 20:43	(093265****)
2010/11/21 21:33	(093265****)
2010/11/21 18:24	(093265****)
2010/11/21 18:22	(093265****)
2010/11/21 18:20	(093265****)
2010/11/21 18:19	(093265****)
2010/11/21 18:17	(093265****)
2010/08/06 15:15	(093265****)
---	---
---	---



先前輸入之緊急聯絡人電子信箱不會自動帶出

訊息搜尋

發表訊息

· 留言者名稱 · 約定電話 0423442126

· 留言地點

· 留言訊息 快速留言, 可直接由此選擇



請輸入 收件/送件號碼

1991

4、1 網址 <http://www.1991.tw>

【網站地圖 | English】



1991

報平安留言平台

Safety Bulletin Board

· 約定電話輸入

· 請輸入您的約定電話

有輸入密碼

請輸入您約定好之電話號碼作為約定電話(手機號碼或固話號碼)，便於日後留言記錄查詢！

· 請輸入您的密碼

.....

如果您輸入密碼，系統將會記錄您本次登入時填寫的緊急聯絡人電子郵件，於下次同您用相同識別碼及密碼登入留言時自動填入，便於您快速發表訊息！

· 請選擇留言板類型

- 留言板
 無障礙留言板

留言板為多媒體網頁；無障礙留言板則為傳統靜態網頁

· 請輸入圖形驗證碼

.....

4 5 9 7

<換一張>

(紅字為必填)

送出

(172.16.53.3)

使用說明

互動遊戲

線上測驗

意見反應

下載專區

4、1 網址 <http://www.1991.tw>



Safety Bulletin Board

... [登出 | 網站地圖 | English]

1991 報平安留言平台

留言板 | 無障礙留言板 | 使用說明 | 線上測驗 | 互動遊戲 | 意見反映 | 下載專區

網路留言

時間	留言內容
2011/04/20 10:41	(rock) 我是我很平安我現在的位置
2011/04/13 13:44	(rocky) 我很平安
2011/04/07 15:03	(Rock) 我很平安
2011/04/07 15:02	(Rock) 我很平安
2011/04/07 14:59	(Rock) 保持留言聯絡
2011/01/24 14:59	(abc) 我很平安
2010/11/16 09:25	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:23	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:23	(0423) 保持留言聯絡
2010/11/16 09:22	(0423) 保持留言聯絡

目前頁數 1 / 2

第一頁 | 上一頁 | 下一頁 | 最後一頁

電話語音

時間	播放語音 (來電號碼)
2010/11/24 20:43	(093265****)
2010/11/21 21:33	(093265****)
2010/11/21 18:24	(093265****)
2010/11/21 18:22	(093265****)
2010/11/21 18:20	(093265****)
2010/11/21 18:19	(093265****)
2010/11/21 18:17	(093265****)
2010/08/06 15:1	---
---	---



先前輸入之緊急聯絡人電子信箱會自動帶出

發表訊息

· 留言者名稱 · 約定電話 0423442126

· 留言地點

· 留言訊息 快速留言, 可直接由此選擇!

· 請填入三位緊急聯絡人電子信箱



rockycwh@cht.com.tw

rocky_chiou@gmail.com

rocky_chiou@ymail.com

· 請輸入 四位緊急聯絡碼

9945

4.3、詳細操作步驟1

步驟 1
留言板首頁

步驟 2
同意使用者規範

步驟 3
輸入約定電話，進入留言板

步驟 4
留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 4
無障礙留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟1 網路留言板首頁

進入網路留言板首頁 <http://www.1991.tw>



步驟2

網路留言板網址為 <http://www.1991.tw>

4.3、詳細操作步驟2

步驟 1
留言板首頁

步驟 2
同意使用者規範

步驟 3
輸入約定電話，進入留言板

步驟 4
留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 4
無障礙留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟2 同意使用者規範

進入留言板首頁後，請先觀看同意使用者規範，若無問題請於框中勾選同意後進入系統。



步驟3

請先閱讀使用者規範，如同意請勾選後進入系統！

4.3、詳細操作步驟3



步驟 1
留言板首頁

步驟 2
同意使用者規範

步驟 3
輸入約定電話，進入留言板

步驟 4
留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 4
無障礙留言板
觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟3 輸入約定電話，進入留言板

約定電話輸入

1. 請輸入您的約定電話 建議使用與家人約定好之電話號碼作為約定電話(手機號碼或區碼+市話號碼)，便於日後留言記錄查詢！

請輸入您的密碼 如果您輸入密碼，系統將會記錄您本次登入時填寫的緊急聯絡人電子郵件帳號，下次使用相同約定電話及密碼登入時則會自動帶入留言板自動輸入，便於您快速發表訊息！

2. 請選擇留言板類型 RIA留言板 無障礙留言板

3. 請輸入圖形驗證碼 9 2 5 <換一張>

送出

1. 進入留言板，輸入約定電話(可依個人需求設定密碼)

約定電話 若為市話需輸入區碼，如02-2344-XXXX，請填022344XXXX
若行動電話為0901-216-XXX，請填0901216XXX

設定密碼 若您輸入密碼，系統將會記錄您本次登入時填寫的緊急聯絡人電子郵件帳號，下次使用相同約定電話及密碼登入時則會自動帶出緊急聯絡人電子郵件帳號

2. 選擇您要使用的留言板類型

(留言板為多媒體網頁；無障礙留言板則為傳統靜態網頁。)

3. 輸入驗證碼後即可點選「送出」，進入留言板。

步驟4 留言板
步驟4 無障礙留言板

每一組密碼對應 3 個緊急聯絡人之電子郵件信箱！

4.3、詳細操作步驟4(留言板)

步驟 1
留言板首頁

步驟 2
同意使用者規範

步驟 3
輸入約定電話，進入留言板

步驟 4
留言板

觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟 4
無障礙留言板

觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟4 進入留言板

1991 報平安留言平台

留言板 | 無障礙留言板 | 使用說明 | 線上問診 | 互動遊戲 | 意見反饋 | 下載專區

觀看網路留言

聽取電話語音

發表訊息

網路留言板可於網頁直接聽取約定電話號碼之語音留言

留

4.3、詳細操作步驟4(無障礙留言板)

步驟 1
留言板首頁

步驟 2
同意使用者規範

步驟 3
輸入約定電話，進入留言板

步驟 4
留言板

觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟 4
無障礙留言板

觀看網路留言
發表訊息
聽取電話語音

步驟 5
社群網站分享訊息

步驟4進入無障礙留言板



1 2 3 4

無障礙留言板與留言板之差別在於未連結至 [google map](https://www.google.com/maps)

4.3、詳細操作步驟5

步驟 1

留言板首頁

步驟 2

同意使用者規範

步驟 3

輸入約定電話，進入留言板

步驟 4

留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

步驟 4

無障礙留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

步驟 5

社群網站分享訊息

步驟 5

社群網站分享訊息

步驟5 社群網站分享訊息

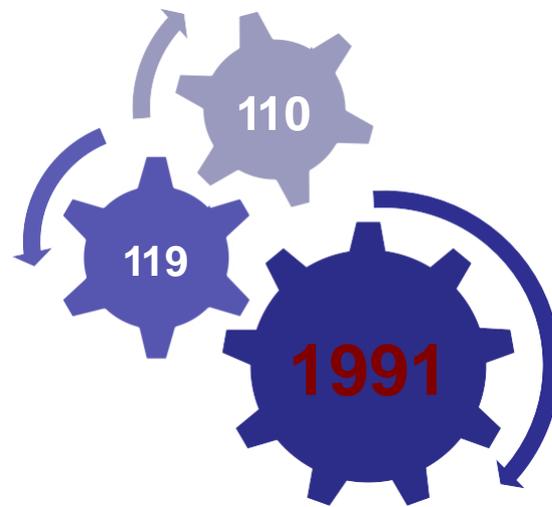
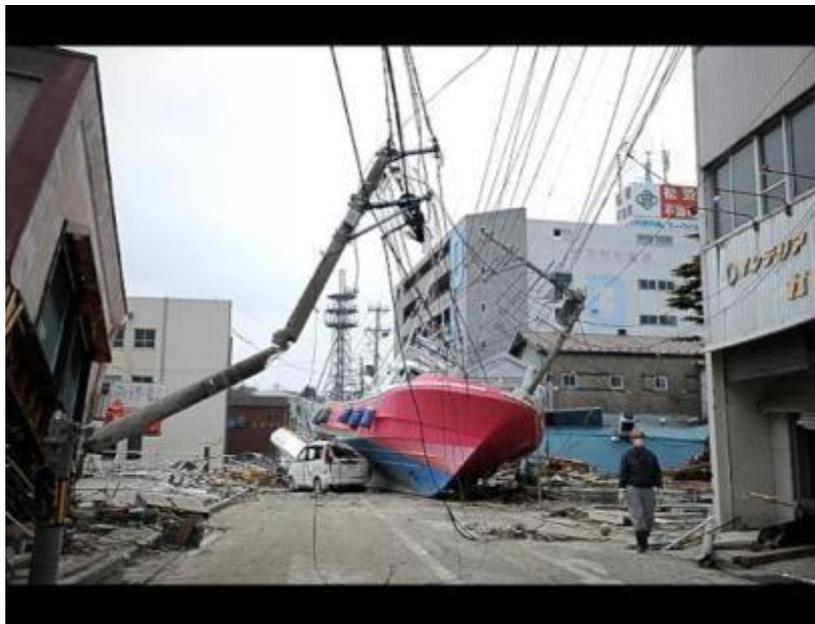
完成了留言動作，會跳出訊息告知您留言成功，您可選擇社群網站分享訊息。



成功發送訊息後會再連結社群網站：臉書、推特、噗浪

5.1、使用情境及實際災害案例探討1

災害發生時，民眾大量撥打電話，通訊系統可能 擁塞，也因災害導致 可用線路減少。



透過1991
降低110、
119等只
是報平安
訊息之訊
務