992
緊急短訊求助服務
<<使用指南>>

以往聽障或語言障礙人士如需要尋求警方協助，可以使用 992 傳真熱線自行報警求助；隨著流動短訊日益普及，多個聽障人士團體向警方要求增設緊急短訊報警熱線。建議其後得到政府撥款資助及多間電訊公司支持，並於 2004 年 10 月開始推行。

什麼是 992 緊急短訊求助服務？

- 當遇到緊急事故，如罪案、火警、交通意外、身體不適等等，而附近沒有人士可以代為致電 999，已登記服務人士即可使用手提電話或家居固網電話，發出短訊向警方求助。
- 申請費用全免。此服務支援繁體、簡體中文及英文短訊。
- 當你發出短訊而未有留下你的位置，警務人員亦會在有需要時，根據你的登記住址尋找你或你的家人，提供協助。

誰可以使用 992 短訊報警？

(1) 持有文件證明的聽障或語言障礙人士，因聽障或語言障礙而未能使用 999 緊急求助電話；**並且**
(2) 已向香港警務處提供資料，成功登記使用服務的人士。

是不是任何流動電話和固網電話均可使用？

- 不是。但香港境內的大部份流動電話及固網電話網絡商都能為已成功登記服務的人士提供 992 緊急短訊求助服務。

申請使用 992 緊急短訊求助服務步驟

網上申請

(1) 在香港警務處網上服務申請平台(https://www.es.police.gov.hk)創建帳戶登入，或使用「智方便」登錄該平台。
(2) 在平台上選擇 992 緊急短訊求助服務。
(3) 填妥申請表，並上傳申請證明文件。
(4) 指定登記機構或警署核對資料後，提交至授權電訊公司的資料庫儲存。
(5) 授權電訊公司收到資料後，會發出確認短訊予登記者；登記者收到確認短訊後，即表示「992 緊急短訊求助服務」已經啟動。

親身到指定登記機構或警署申請

(1) 須親身到指定登記機構或警署登記個人資料 (例如姓名、住址及發出短訊之電話號碼)
(2) 填妥申請表格，及交回指定登記機構或警署。
(3) 指定登記機構或警署核對資料後，提交至授權電訊公司的資料庫儲存。
(4) 授權電訊公司收到資料後，會發出確認短訊予登記者；登記者收到確認短訊後，即表示「992 緊急短訊求助服務」已經啟動。

如果我更換或取消了電話號碼或住址，會不會影響使用 992 緊急求助服務？

- 會，登記人士必須盡快透過香港警務處網上服務申請平台，或親身到指定警署更新用戶資料，否則將會影響使用本服務。

如何使用 992 短訊報警？

當你遇上緊急事故，未能使用傳真或尋求其他人士代為致電 999 時，可使用短訊求助。

步驟 1

- 發出求助短訊至電話號碼 992，短訊內容必須包括以下資料：
  (1) 發生事故的詳細地址 (包括地區、街道、屋邨/大廈名稱、大廈門牌、樓層單位等) 。
  (2) 發生什麼事 (請參考重要貼士第 4-5 點)；或需要什麼協助：警察、消防或救護。
  (3) 受傷人數 (如適用)，有助報案中心調派足夠人員到場。
  (4) 是否被困 (如適用)，有助報案中心調派適當車輛及裝備到場。
  (5) 其他事件相關資料 (在安全情況下提供)，例如：有人入屋行劫，賊人仍在屋內 。

- 寫完訊息後按號碼 992，發出短訊。

步驟 2

- 等候報案中心的確認短訊：報案中心接收到求助短訊後，會發出一個確認短訊，如「收到有關報告，警員很快會到達。」

步驟 3

- 等候救援人員到場：在安全的情況下，留在現場等候救援人員。警務處力求在既定時間內，回應所有真正的緊急求助事故。港島及九龍區的平均回應時間為 9 分鐘，而新界區則為 15 分鐘。

步驟 4

- 救援人員到場後，如未能找到求助人士，會再發出短訊要求更多資料。

步驟5

- 在情況許可下，或情況有所改變 (如求助者決定自行前往醫院或改變其位置)，求助者須再次發出 992 短訊通知報案中心更新資料。

收不到確認短訊怎麼辦？

- 當你發出短訊後，如 5 分鐘內未收到確認短訊，請假設該短訊發送失敗，並可以隨即：(1) 重發一次短訊，或 (2) 尋求其他求助方法，例如尋求其他人士代為致電 999。

使用重要貼士

(1) 切勿胡亂試用 992，以此服務虛報屬違法。此服務只適合於香港境內使用，無需額外短訊費用。大部份流動和固網電話公司均支援這服務，流動電話和固網電話均可使用。

(2) 當你提交 992 短訊服務的申請後，負責提供 992 短訊的電訊公司會將你的個人資料輸入系統，再發放確認短訊至你的登記電話號碼作為確認。如果你在指定日期後，仍未收到確認短訊，或發現短訊內的資料有錯誤，切勿用短訊回覆或作查詢，而應向你提出申請的機構聯絡。當收到確認短訊後，表示你的 992 短訊服務已經啟動，但**切勿試用**，以免浪費警力及觸犯法例。

(3) 定期清理短訊收件箱：由於報案中心會向求助者發出確認短訊，請你定期清理短訊的收件箱，以免因收件箱儲存量已滿而不能收到確認短訊。

(4) 請在求助短訊中清楚列出所在位置以免延誤：因為香港常有近似/相同的街名、屋邨等，而 992 短訊服務並非與報案中心直接以聲音對話，所以你必須清楚列出正確位置及詳細資料，以便救援人員迅速到場。

例子：上水天平邨天喜樓 10 字樓 xx 室（注意:大嶼山龍田邨亦有相同樓宇）
例子：八鄉羅屋村 10 號（注意: 青衣及天水圍亦有同名鄉村）

- 如果你不清楚自己身處的地方或正確位置，在編寫訊息時，應嘗試引用主要街道、大廈、商戶、戲院、銀行等資料。
  例子：「我在上環 xx 銀行、上環地鐵站 A 出口附近撞車受傷」

- 如往郊區遠足，你應預先告知家人有關路線詳情；而政府的行山徑設有標距柱，標距柱上的編號，可作位置參考之用。另一方面，警務處已於2024年推出「HKSOS」緊急救援手機應用程式，專為參與海陸空各類型戶外活動的市民而設，讓使用者於戶外活動時、或其緊急聯絡人在緊急情況下按下「SOS」鍵求救，一鍵直達999報案中心。
  「HKSOS」亦支援聽障和言語障礙人士一鍵報案，有特別需要者可在HKSOS登記，令 999 報案中心知悉他們有特別需要。詳情可瀏覽以下短片 https://www.youtube.com/watch?v=ugs3GUtT8C0

- 當你發出短訊而未有留下你當時的所在位置，警務人員在有需要時會根據你申請表上的登記住址尋找你或你的家人，以便提供協助。

(5) 你可以參考下列例子編寫基本 992 短訊，按實際需要再作補充，指出發生事件及要求什麼協助。

所在地址？	要求什麼部門協助？例如：	發生什麼事？例如：
地區、街道、屋邨/大廈名稱、大廈門牌、樓層單位等	消防	漏煤氣/石油氣 (必須在遠離事故現場及安全情況下發出短訊)、火警、有人被困屋內、交通意外有人被困、有人墮海、吊頸、行山不適
	救護車	心臟病、慢性氣管阻塞病、糖尿病、嚴重創傷、交通意外、昏迷、意外受傷(受傷部位)、身體不適 (註：如獨自在室內的情況下，請說明能否自行開門。)
	警察	被劫、被打傷、發生爭執、有人打鬥

(6) 在安全的情況下，留在現場等候救援人員。

(7) 當情況有所改變 (如求助者決定自行前往醫院或改變其等候位置)，求助者須持續發出另一992 短訊通知報案中心，協助報案中心獲取最新位置／案件資訊。

(8) **預設訊息更快更準**：你可以在你的電話預先儲存一些草稿訊息，例如家居地址和緊急聯絡人資料，以便在緊急求助時可以盡快發出短訊，例如：

例子：「我在上水天平邨天喜樓10 字樓xx號室，現因(因應當時情況所需而輸入事件詳情) ，要求有關部門協助。緊急聯絡人：陳大明，電話9000 9000（如適用）」。

(9) 每個 992 短訊最多可容納70個中文字、或 160個英文字母，如不輸入標點符號，應用空格分隔句子。

(10) 以此服務虛報屬違法：如任何人明知而向任何人作出虛報，內容傾向於顯示已有人犯某罪行，或傾向於對任何人或財產的安全引起憂慮，或傾向顯示他有對警方的調查具關鍵作用的資料，因而導致任何警力的浪費，即屬有罪。

(11) 如對 992 緊急短訊求助服務有疑問，亦可以向以下機構了解詳情。同時，由以下七間指定非政府機構發出的成員証明可用作申請服務的證明文件：

指定機構	電話	傳真	電郵
香港中華基督教青年會聯青聾人中心 九龍秀茂坪邨秀安樓地下 2 號	2717 1754	2348 1612	deafctr@ymca.org.hk
香港路德會社會服務處 路德會長青群康中心 新界青衣長青邨青荷樓平台2樓	2495 0118	2434 2198	r02@hklss.hk
香港聾人協進會 九龍彩虹邨紫薇樓地下109及 111-118 號	2327 2497	3104 2497	info@hongkongdeaf.org.hk
香港聾人福利促進會 (1) 賽馬會香港中心 香港北角英皇道 668 號健康村康勝閣平台 (2) 將軍澳中心 將軍澳尚德村尚美樓地下 (3) 新界中心 屯門良景邨良賢樓地下18-23室	 2854 2676 2711 1974 2711 5688	 2815 4723 2761 4390 2711 5877	 hsw@deaf.org.hk tsw@deaf.org.hk ntcoffice@deaf.org.hk
香港社會服務聯會 香港灣仔軒尼詩道 15 號 溫莎公爵社會服務大廈 12 樓	2864 2934	2864 2962	reh@hkcss.org.hk
龍耳中心 (1) 白田中心 石硤尾白田邨翠田樓地下G01室 (2) 粉嶺中心 粉嶺祥華邨祥裕樓地下113-115室	 2777 0919 3619 7642	 2777 0677 3619 7644	 info@silence.org.hk
香港手語協會 葵芳大連排道金龍工業中心第四座2樓H室	6414 0307	3011 5494	info@hksla.org.hk

(12) 如有疑問，有需要人士亦可以到指定警署查詢，以及申請使用服務。

	總區	報案室	地址
1.	港島	中區警署	香港上環中港道 2 號
2.		山頂分區警署	香港山頂道 92 號
3.		西區分區警署	香港德輔道西 280 號
4.		香港仔分區警署	香港黃竹坑道 4 號
5.		赤柱分區警署	香港赤柱赤柱村道 77 號
6.		灣仔分區警署	香港灣仔軍器廠街 1 號
7.		跑馬地分區警署	香港跑馬地成和道 60 號
8.		北角分區警署	香港渣華道 343 號
9.		柴灣分區警署	香港柴灣樂民道 6 號
10.	西九龍	尖沙咀分區警署	九龍彌敦道 213 號
11.		油麻地分區警署	九龍油麻地友翔道 3 號
12.		深水埗分區警署	九龍欽州街 37 號 A
13.		長沙灣分區警署	九龍荔枝角道 880 號
14.		旺角區警署	九龍太子道西 142 號
15.		九龍城分區警署	九龍亞皆老街 202 號
16.		紅磡分區警署	九龍公主道 99 號
17.	東九龍	黃大仙分區警署	九龍黃大仙沙田坳道 2 號
18.		西貢分區警署	九龍西貢普通道 1 號
19.		觀塘區警署	九龍觀塘鯉魚門道 1 號
20.		將軍澳區警署	九龍將軍澳寶琳北路 110 號
21.		秀茂坪分區警署	九龍康寧道 200 號
22.		牛頭角分區警署	九龍啟德協調道105號
23.	新界南	葵涌分區警署	新界葵涌葵涌道 999 號
24.		青衣分區警署	新界青衣島青衣鄉事會路 13 號
25.		荃灣區警署	新界荃灣荃景圍 23- 27 號
26.		沙田分區警署	新界沙田禾輋街 1 號
27.		田心分區警署	新界沙田顯徑街 2 號
28.		馬鞍山分區警署	新界沙田馬鞍山路 200 號
29.		大嶼山北分區警署	新界大嶼山順東路 1 號
30.		大嶼山南(梅窩)分區警署	新界大嶼山梅窩虎崗山 1 號
31.		機場區警署	新界赤鱲角航膳西路 8 號
32.	新界北	大埔分區警署	新界大埔安埔里 4 號
33.		上水分區警署	新界沙頭角公路龍躍頭段 8 號
34.		屯門分區警署	新界屯門杯渡路 100 號
35.		青山分區警署	新界屯門湖安街 12 號
36.		元朗分區警署	新界元朗青山公路(元朗段)246 號

	總區	報案室	地址
37.	新界北	天水圍分區警署	新界天水圍天耀路 11 號
38.		八鄉分區警署	新界八鄉錦田公路
39.		沙頭角分區警署	新界沙頭角沙頭角道石涌凹
40.		落馬洲分區警署	新界元朗落馬洲落馬洲路 100 號
41.		打鼓嶺分區警署	新界打鼓嶺坪輋路
42.	水警	長洲分區警署	長洲警署徑 4 號