

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。

是不是任何流動電話和固網電話均可使用？

不是。但大部份的流動電話及固網電話網絡商都能為已於指定登記機構或警署(詳情見第四至六頁)登記的人士提供 992 緊急短訊求助服務。

什麼是 992 緊急短訊求助服務？ 當遇到緊急事故，如身體不適、交通意外、罪案、火警等等，而附近沒有人士可以代為致電 999，你可使用手提電話或家居固網電話，發出短訊，向警方求助。

誰可以使用 992 短訊報警？

- (1) 因聽障或語言障礙而未能使用 999 緊急求助電話；並且
- (2) 已向指定登記機構或警署登記資料的人士或警署。

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，會發出一個確認短訊予登記者；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，會發出一個確認短訊予登記者；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，會不會影響我使用 992 緊急求助服務？

會，你必須儘快親身到指定登記機構或警署更新資料。

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，才應該使用短訊求助。

步驟 1 發出求助 992 短訊 必須包括以下資料

：

- (1) 發生事故的詳細地址 (包括地區、街道、屋邨名稱、大廈門牌等)
 - (2) 發生什麼事 (參考重要貼士第 3 點)；或 要求什麼協助：警察、消防或救護
 - (3) 受傷人數 (如適用)，有助報案中心派出足夠人員到場
 - (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) 其他適用資料 (在安全情況下提供)，例如：有人入屋行劫，賊人在屋內
- 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：發出 992 短訊後，如報案中心接收到求助短訊，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)，求助者須再發出 992 短訊通知報案中心。

收不到確認短訊怎麼辦？

短訊不一定可靠：當你發出短訊後，過了 5 分鐘仍沒有收到確認短訊，你應假設該短訊發送失敗，你可以：(1)再發出一次短訊或(2)尋求其他求助方法。

使用重要貼士

(1) 切勿胡亂試用 992：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，再發放短訊至你的登記號碼作為確認。如果你在指定的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，而應該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。

(2) 清楚列出位置以免延誤：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，所以你必须清楚列出正確位置及詳細資料，以免延誤救援人員到場。

例子：上水天平邨天喜樓 10 字樓 xx 號室（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，應嘗試用主要街道、大廈、商戶、戲院、銀行等資料編寫訊息。

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。

(3) 求助事件參考：你可以參考下列例子編寫 992 短訊

要求什麼協助	發生什麼事
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
警察	被劫、被打傷、發生爭執
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。)

(4) 在安全的情況下，留在現場等候救援人員。

(5) 當情況有所改變（如求助者決定自行前往醫院或改變其位置），求助者須再發出另一992短訊通知報案中心。

(6) 預設訊息更快更準：你可以在你的電話預先儲存一些訊息，以便在緊急時可以盡快發出短訊；例如你經常哮喘而需入院，你可以預先儲存以下訊息：

例子：「哮喘要救護車入醫院，我在上水天平邨天喜樓 10 字樓 xx 號室」。

例子：「我在上水天平邨天喜樓 10 字樓 xx 號室，需要(因應所需而輸入)」。

(7) 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。

(8) 定期清理收件箱：由於報案中心會向求助者發出確認短訊，請你定期清理收件箱的短訊郵件，以免因收件箱儲滿而不能收到確認短訊。

(9) 流動電話和固網電話均可使用：大部份流動和固網電話公司均支援這服務。

(10) 此服務只適合於香港境內使用。

(11) 你的登記住址：當你發出短訊而未有留下你的位置，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，提供協助。

(12) 發出992 短訊不用收費。

(13) 此服務支援繁體、簡體中文及英文短訊。

(14) 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。

指定登記機構

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 青衣長青社區中心地下	2495 0118	2434 2198	r02@hklss.hk
香港聾人協進會 九龍彩虹邨紫薇樓 109 及 111-118 號	2327 2497	2327 7445	info@hongkongdeaf.org.hk
香港聾人福利促進會 (1)香港中心 香港北角英皇道 668 號 健康村康勝 閣平台	2854 2676	2815 4723	hsw@deaf.org.hk
(2) 將軍澳中心 將軍澳尚德村尚美樓地下	2711 1974	2761 4390	tsw@deaf.org.hk
(3)新界中心 屯門安定 邨定龍樓地下	2711 5688	2711 5877	ntc@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	2777 0919	2777 0677	info@silence.org.hk
(2) 新蒲崗中心 新蒲崗六合街8號六合工業大廈4樓A3 室	3541 9955	3541 9696	
香港手語協會 葵芳大連排道金龍工業中心第四座16 樓H室	6414 0307	3011 5494	info@hksla.org.hk

指定警署

	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 9 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	新界沙田禾輦街 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	新界赤鱗角航膳西路 8 號

	總區	報案室	地址
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
37.		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	新界打鼓嶺坪輦路
42.		水警	長洲分區警署