

112 是全球 GSM 系統急難救助的號碼，只要手機有電，任何情況都可以撥打求救。

啓動救命專線

◎ 許宏揚

俗話說：「救人一命，勝造七級浮屠。」社會上許多團體，諸如「生命線」、「急難救助隊」、「慈濟」、「警察團隊」及「民防、義警團」等等，其成員默默行善的義舉，著實令人敬佩。在人們遭遇到困難，面臨危急存亡之際，若能適時伸出援手，挽救一個人寶貴的生命，或許會因此改變當事人的想法，甚至對其個人、家庭，乃至社會等各方面都有莫大的幫助與影響。

談到急難救助，最近網路上流傳著一封「行動電話救命專線 112 統一改爲 119」的電子郵件，表示傳統的行動電話救命專線 112 已經改爲 119，而且在緊急時刻只要用手機撥打 119 救命專線，就算手機沒有接收到訊號、收訊不良、手機電力極爲微弱、任何廠牌的手機，在任何地點都可以撥通，這是真的嗎？

該郵件首先敘述關於護士墜谷事件的新聞，內容談及「有三位護士，不慎連人帶車跌落 150 公尺深的山谷，該等護士受困 4 天 3 夜才獲救。其間，她們曾嘗試以手機向外求救，無奈一支摔壞、一支無電、一支收訊不良；之後，她們也曾移動位置，希望能找到更好的收訊處所，但都未能成功。以當時三位護士所處的情況，或是在登山迷途與山難時，應撥 119，將可獲得即時的救助」。

事實上，每個人的手機所使用的系統業者在其傳送訊號時，一定會有「死角」，會因手機的所在位置（如山區、地下室、系統使用頻繁區、角落等）而收不到訊號；但這時若你撥打 112 還是「有可能」會通，那是因爲有別家系統或許能接受到這個「死角」的訊號。至於護士墜谷事件，若因山谷太深，沒有一家業者能收到手機的訊號，那就連 112 的號碼都撥不通了。而前述電子郵件所宣稱的「112 已改 119」，曾有記者本身撥打電話到 119，再向電信業者(中華電信客服人員)求證確認後，兩方都表示行動電話救命專線 112，並沒有統一改爲 119。119 專線的服務人員表示：以行動電話或家用電話撥打 119 都可以撥到消防局，119 並非行動電話專屬的救命專線。

另外，經中華電信客服部的李先生幫忙查詢後，表示緊急時刻，只要用手機撥打 112，之後再轉撥 0，就會轉接當地警察局；若撥 9 則轉接當地消防局，目的是方便當地警察以及消防人員展開最快的緊急救難。總而言之，行動電話的救命專線 112 並沒有改爲 119。而中華電信市內電話障礙專線 112，已於去(97)年 4 月 1 日起改爲 123。中華電信表示：爲配合電信監理機關調整「電信網路編碼計畫」，中華電信公司之市內電話障礙申告電話「112」，自 4 月 1 日起改爲「123」；變更初期，中華電信也會設置語音告知撥打「112」的使用者改撥「123」。交通部電信總局指出：由於「112」是全球 GSM 系統急難救助的號碼，緊急需要可由手機撥打「112」尋求協助，爲了避免混淆，故將障礙申告號碼「112」改號。

由於「112」是全球 GSM 系統急難救助的號碼，民眾有緊急需要時，只要手機有電，不論哪家廠牌的手機，就算被鎖卡，甚至沒有 SIM 卡，都可以撥打全球緊急救難號碼 112！手機在沒有 SIM 卡的情況下，電話畫面會出現「請插入 SIM 卡」，不必在意，這時輸入 112 就能求救。經以 MOTOROLA C168、SAMSUNG 804SS 與 NOKIA 手機作實驗，首先取出 SIM 卡，然後重新開機，當畫面出現「請插入 SIM 卡」時撥打 112，出現語音如下：「這裡是行動電話 112 緊急救難專線，你若要報案請按 0，我們將爲你轉接 110 警察局；你若急需救助，請按 9，我們將爲你轉接 119 消防局。(接下來是英文版)」沒錯，手機成功撥出囉！在沒有 SIM 卡的情況下，只要手機還有電就能求救。總之，全球行動電話的救命專線 112 並沒有改爲 119，但近年新型的手機撥打 119 或 911，都能轉接到 112，因此大家還是要謹記應撥 112，將可獲得即時的救助。

另就國內市話及手機相關電話提供讀者參考：

單位	電話號碼
火警台	119
報案台	110
手機緊急急難救助號碼	112
生命線—救我！救我	(02)2505-9595
全國婦幼保護專線	113
反詐騙諮詢專線	165
消費者各縣市申訴電話	1950
查詢障礙台	123
市內查號台	104
長途查號台	105
國際台	100
氣象台	166
報時台	117

國內通報電話及求援電話：

- 交通部觀光局—(02)23491500，假日：(02)2349-1781，傳真：(02)2773-9298。
- 臺北市旅行商業同業公會—(02)2531-2191，傳真：(02)2541-5825。
- 慈濟功德會—(03)826-6779，傳真：(03)826-7776 轉海外各地聯絡點。
- 外交部領事事務局—(02)2343-2929，應變小組：(02)2348-2835。
- 桃園國際機場旅外國人急難救助聯繫中心—(03)398-2629、(03)383-4849。

外交部自 90 年 7 月 1 日起，在桃園國際機場的外交部辦事處增設「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話 800-0885-0885（與「你幫幫我、你幫幫我」諧音），有專人 24 小時輪值接聽。目前開放的直撥電話包括有比利時、法國、德國、荷蘭、義大利、瑞典、馬來西亞、紐西蘭、阿根廷、新加坡、日本、南韓、美國、加拿大、澳洲、以色列、泰國、英國、瑞士、菲律賓等 20 國，及香港、澳門兩地區。臺灣旅客若在這 20 國或港澳兩地發生急難事故，如果無法即時與臺灣駐當地辦事處立即取得聯繫，可在當地打這支電話（詳如下頁附表）與「旅外國人急難救助聯繫中心」洽詢協助。

國家或地區	專線電話
日本	001-010-800-0885-0885 或 0033-010-800-0885-0885
澳洲	0011-800-0885-0855
以色列	014-800-0885-0885

美國、加拿大	011-800-0885-0885
南韓、香港、新加坡、泰國	001-800-0885-0885
英國、法國、德國、瑞士、義大利、比利時、荷蘭、瑞典、阿根廷、紐西蘭、馬來西亞、澳門、菲律賓	00-800-0885-0885

如在大陸地區遭遇急難事件請撥打海基會 24 小時緊急服務專線電話：(02)「27129292」(救我救我)緊急服務專線電話求援，海基會承辦相關事務的人員會立即聯繫當事人，迅速協助處理包括聯絡對方單位、查證訊息、協辦證照、獲取機位及善後返臺等相關事宜。

另 1957 專線(「一救我起」之諧音)是內政部特別設立的福利關懷專線；內政部長表示：「1957 就是一救我起，只要有任何困難來找我們，我們都會幫你，只要你覺得陷入困境，生活有困難，需要幫助，不論是急難救助、就醫、助學、就學，都可以來找我們。」這支專線於民國 95 年 11 月 17 日正式啓用，協助發生重大變故陷入困境的家庭，提供「通報轉介」的機制；實施對象包含經營事業不善導致生活陷入困境、失業未能領取失業救助，或因經濟因素有自殺疑慮的人，或是申請福利補助尚未核准，以及因為遭家暴、性侵、帳戶凍結等，導致家庭財產未能即時運用，或處於貧窮邊緣的弱勢家庭。1957 執行以來求助項目多以急難救助、就業扶助、緊急醫療補助，和創業理財等四大項居多；1957 為免費專線，接聽時間從每天早上 8 點至晚間 10 點，不論是自己或發現周遭的親友有符合相關需求，一通電話，極可能就是一個家庭或個人關鍵的救命電話。

每一國家的緊急專線號碼各有不同，如果你來到英國，就請暫時忘記 119、110、166.....此類遠水救不了近火的電話號碼，例如英國國內緊急求救台 999(火警、交通、救護等)、查號台 192、報時台 123、電話接線服務 100 等，號碼與臺灣迥異；當你出國前，應自行充分準備，以應不時之需。

在國外請記得隨身帶緊急專線號碼、旅平險、海外急難救助等資料。愈來愈多的民眾出國旅同時買「旅平險」，就像開車時順手拉上安全帶一樣；部分人或許不清楚旅平險的保障中有關「海外急難救助」這一項，壽險公司提供的海外急難救助，主要分二大項：一是醫療支援服務，二是旅遊支援服務，這才是旅遊行家眼中的精華所在！出國前，最好仔細閱讀海外急難救助內容，抄下緊急專線電話號碼並隨身攜帶。在海外一旦發生事故時，要先告知個人基本資料，例如姓名、身分證統一編號、出生日期及事故地點、情況、聯繫電話等，俾利救援工作之遂行。