



內政部消防署  
NATIONAL FIRE AGENCY  
MINISTRY OF THE INTERIOR



**1991** 報平安

**親戚朋友通人知**

**1991報平安  
留言平台使用手冊**



內政部消防署





# 1991報平安留言平台簡介

Introduction



## 1991報平安語音留言專線



Q1

### 1991報平安語音留言專線的目的是什麼?

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。

Q2

### 要如何利用「1991報平安語音留言專線」與親友互相報平安?

可以透過電話(含市內電話、行動電話及公用電話)直撥「1991」，依語音操作指示，輸入「約定電話」後，進行錄音留言報平安；其親友可透過電話撥「1991」，輸入「約定電話」後，即可聽取錄音留言。

Q3

### 什麼是約定電話? (同網路留言平台)

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

Q4

### 撥打1991要收費嗎?

是的!1991是付費電話。公用電話每分鐘1元；市話依市內電話費率計收；行動電話除大眾電信每秒0.04元或以分計費每分鐘1.9元外，其餘電信業者，均提供每秒0.06元。

Q5

### 語音留言可留幾則?保留幾天? (同網路留言平台)

同一約定電話可儲存十則語音留言，第十一則留言將覆蓋第一則留言，第十二則留言將覆蓋第二則留言，依此類推，留言可保留十天。

Q6

### 1991專線什麼時候開放?

中央災害應變中心(以下簡稱應變中心)開設時，經研判有開放必要者，適時公布於內政部消防署全球資訊網災害專區。

#### 風災：

- 1.交通部中央氣象局(以下簡稱中央氣象局)發布海上颱風警報後，經內政部研判有開設必要者。
- 2.中央氣象局發布海上陸上颱風警報，預測颱風暴風圈將於十八小時內接觸陸地時。

#### 震災：有下列情形之一，經內政部研判有開設必要者：

- 1.中央氣象局發布之地震震度達六級以上。
- 2.估計有十五人以上傷亡、失蹤，且災情嚴重，亟待救助。

#### 水災：

- 1.中央氣象局連續發布豪雨特報，二十四小時累積雨量達二百毫米以上，經濟部研判有開設必要者。
- 2.中央氣象局發布超大豪雨特報且二十四小時累積雨量達三百五十毫米以上，或中央氣象局解除海上陸上颱風警報後，仍持續發布超大豪雨特報，經經濟部研判有開設必要者。

**其他災害：**詳如「中央災害應變中心作業要點」(網址)。

Q7

### 網路電話可以撥打1991嗎?

不行，目前尚未開放網路電話撥打1991。

Q8

### 我可以從任何地方都撥進1991聽取留言嗎?

您可以從全國各地(包含離島)透過電話撥打1991聽取留言，但國外無法撥1991聽取留言。

Q9

### 1991提供幾種操作語言?

目前有提供國語、台語、客語與英語。

Q10

### 1991報平安語音留言專線開放後，全區均可撥打1991專線留言和聽留言嗎?

雖然1991專線可提供每小時20萬通的高電話容量，惟資源仍然有限，為將寶貴的資源留給真正亟需的民眾，避免非必要的佔用，語音專線將僅限於災時開放給災區民眾撥打，開放區域將公布於內政部消防署全球資訊網災害專區，並開放全國聽取留言。

Q11

### 1991可以報案嗎?

不行!1991為一無人受理專線，僅供親友互報平安使用，並未提供如119/110的急難救助功能，災時民眾如發生緊急危難需要救援，請直接撥打119/110求助。

## 1991報平安網路留言版



Q1

### 1991報平安網路留言板的網址和手機的網址?

都一樣，<http://www.1991.tw>

Q2

### 使用留言板要收費嗎?

這是一個免費的互報平安留言板。上網服務連線費用依電信業者收費標準計收，若不清楚您所屬電信業者的上網傳輸費用，請洽詢您所屬的電信業者。

Q3

### 可以在手機網路留言板上錄語音留言嗎?

不行，目前未開放透過網路留語音訊息。

Q4

### 1991手機版型支援哪幾款手機?

目前支援iPhone、Android平台之手機及Windows Mobile 6.5 平台之手機。

Q5

### 我可以在國外使用並在網站上聽取語音留言嗎?

可以。若能連上網際網路環境之設備即可使用。

Q6

### 我可以在上網下載語音留言嗎?

不行!為避免不當利用，網站無法下載語音留言。



# 1991報平安 語音留言平台 使用步驟

Phone Message

## 步驟 1

Step 1 撥打1991專線



## 步驟 2

Step 2 選擇語言  
國語、台語、客語、  
English



## 步驟 3

Step 3 選擇留言或  
聽取留言



# 1991報平安 語音留言平台 使用步驟



## 步驟 4

Step 4 留言

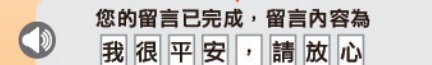
聽取留言



步驟 4-1 確認約定電話

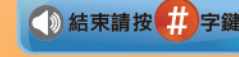


步驟 4-2 錄音留言



步驟 4-3 重新輸入約定電話

請輸入約定電話



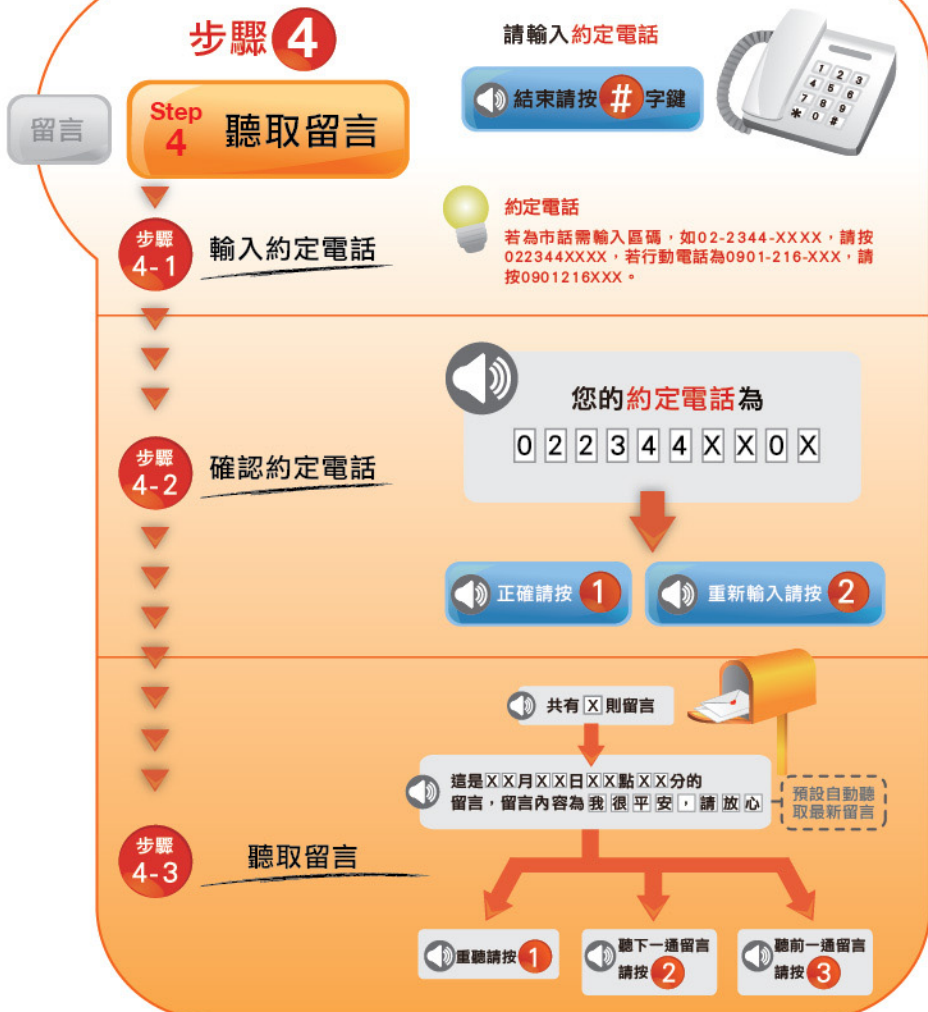
約定電話  
若為市話需輸入區碼，如02-2344-XXXX，請按  
022344XXXX，若行動電話為0901-216-XXX，請  
按0901216XXX。



# 1991報平安 語音留言平台 使用步驟

Phone Message

# 1991報平安 網路留言平台 使用步驟





# 1991報平安 網路留言平台 使用步驟

Internet Message

# 1991報平安 網路留言平台 使用步驟



## 步驟 4

### Step 4 聽取留言

留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

無障礙留言板

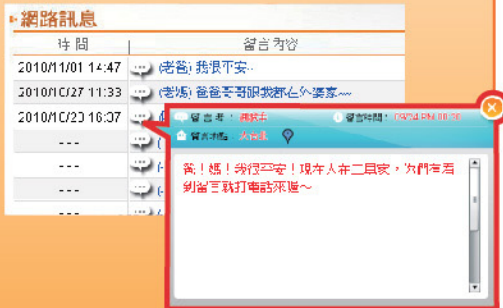
觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音



點選留言，可由跳出視窗看到留言訊息。



觀看完畢後可按右上角 關閉，可選擇別的訊息觀看

留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

無障礙留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

進入留言板，輸入個人留言訊息後，點選「送出訊息」即完成發表訊息。



### 貼心叮嚀

- 欄位中留言者名稱、留言訊息及驗證碼為必填。
- 輸入留言地點後，點選 Google Map將自動標示留言地點位置。

留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

無障礙留言板

觀看網路留言

發表訊息

聽取電話語音

點選『播放語音』，可聽取電話語音留言。



聽完後可按右上角 關閉，可選擇別的語音訊息



# 1991報平安 網路留言平台 使用步驟

Internet Message

# 1991報平安 網路留言平台 使用步驟



## 步驟 5

### Step 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。



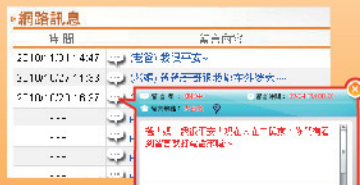
## 步驟 4

留言板  
觀看網路留言  
發表訊息  
聽取電話語音

無障礙留言板  
觀看網路留言  
發表訊息  
聽取電話語音



點選留言，可由跳出視窗看到留言訊息。



觀看完畢後可按右上角關閉，可選擇別的訊息觀看

## 步驟 4

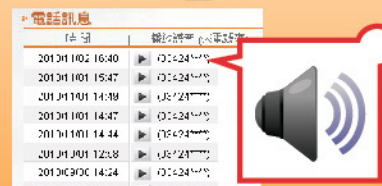
進入留言板，輸入個人留言訊息後，點選「送出訊息」即完成發表訊息。



### 貼心叮嚀

- 欄位中留言者名稱、留言訊息及驗證碼為必填。
- 輸入留言地點後，點選 Google Map 將自動標示留言地點位置。

點選『播放語音』，可聽取電話語音留言。



聽完後可按右上角關閉，可選擇別的訊息觀看

## 步驟 5

### Step 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。

