

112 年核安第 29 號演習災防告警細胞廣播服務訊息(CBS)發放作業

客服應答

1. 為什麼本次核安演習要使用災防告警細胞廣播訊息發送警報訊息？

本次演習運用國內現有新科技災害告警系統進行警報訊息發送測試，以確保發放區域民眾可收到相關訊息。本會預計於 112 年 9 月 13 日上午 9 時至 10 時之間於新北市(萬里區、金山區、石門區)及 9 月 14 日上午 9 時至 10 時之間於基隆市(中山區、安樂區、七堵區)，進行核安演習警報訊息發送。

2. 災防告警訊息種類有哪些？本次使用的是哪一種？

依國家災害防救科技中心規劃，告警訊息分為「國家級警報」、「緊急警報」、「警訊通知」及「測試用訊息」四大類，相關告警內容分述如下：

- (1)「國家級警報」：民眾可能立即受危害，如地震速報、空襲警報等。
- (2)「緊急警報」：如災害業務防救業務有關機關的疏散避難警報及核子事故警報等。
- (3)「警訊通知」：適用較無急迫性，但與民眾生活息息相關之警訊，如大雨即時訊息、海嘯警報、颱風強風告警、公路封閉警戒、水庫放水警戒、土石流警戒、傳染病、國際旅遊疫情、空襲警報演習等。

3. 有哪些管道可以獲得核子事故警報發送訊息？

緊急應變計畫區(EPZ)內核子事故警報發送，主要透過台電公司設置的民眾預警系統，另外，搭配民政(村里)廣播系統、巡迴廣播、電話通知、手機簡訊(LBS)、災防告警細胞廣播訊息(CBS)、收音機及電視媒體報導等多元管道都可以讓民眾獲得警報訊息。

4. 手機在什麼情形下，會收不到災防告警訊息？

用戶手機無法收到告警訊息的原因推估如下：

- (1) 訊息發送時，您正在語音通話中。
- (2) 訊息發送時，正在使用 3G 異質網路上網。
- (3) 手機是否開啟飛航模式或未插入 SIM 卡。
- (4) 手機經設定拒收或關閉「警訊通知」、「緊急警報」或「測試用訊

息」。

(5) 手機未更新韌體，不具接收全部災防告警訊息功能。

(6) 手機所在位置無基地臺訊號涵蓋。

(7) 訊息發送時，手機所在位置非災防機關所指定之區域。

5. 聽、視障人士是否可以清楚瞭解訊息內容？

手機接獲災防告警訊息時，除訊息內外，尚有特殊可資識別之特殊聲響振動，可供聽、視障人士辨識。另視障人士亦可透過手機內建的Talkback(適用 Android 手機)或 voiceover(適用 iOS 手機)功能朗讀災害告警訊息，俾及早掌握離災、避災等因應作為。

6. 我的手機為什麼一直跳出告警訊息，關都關不完？

目前已有使用部分手機廠牌(例如華為 HUAWEI、小米 MI、OPPO 等)的民眾反映接收相關訊息多次，主要是警示提醒設定為多次提醒造成，請將手機進行 OTA 軟體升級，並修改手機告警提醒設定。此外，我們這次發送的時間是 5 分鐘，要麻煩您忍耐一下，造成您的困擾非常抱歉，請您來電告知你的手機廠牌及型號(電話 02-8231-7250)，我們適時反映給相關單位去瞭解並調整。

7. 我的手機是 4G/5G，為什麼還收不到訊息？

請檢查您所在位置是否接收得到基地台的訊號，如果有，請不吝來電告知本會(電話 02-8231-7250)，並請說明所使用之手機品牌、型號、所在位置等訊息，本會會將相關訊息彙整後提供給國家通訊傳播委員會辦理。

8. 收到災防告警訊息的鈴響或振動太吵，可以關閉嗎？

(1)國家級警報：適用於大範圍、民眾可能立即受到危害的災害。訊息預設開啟且不可關閉。

(2)緊急警報：適用於民眾可能受到危害的災害。用戶端可依個人意願經由手機介面設定開啟或關閉。

(3)警訊通知：適用於可較長時間準備，且與民眾生活息息相關之警訊。用戶端可依個人意願經由手機介面設定開啟或關閉。

9. 可以選擇拒收災防告警訊息嗎？

除國家級警報外，其餘告警訊息用戶端皆可經由手機介面設定開啟或關閉，112年核安演習是採用緊急警報方式進行發送，因此可以選擇關閉。

10. 如何分辨收到的是災防告警訊息而不是惡作劇簡訊？

目前 4G/5G 業者提供的訊息傳遞服務，計有一般簡訊服務(SMS)及細胞廣播服務(CBS)二類。手機於第一時間收到災防告警訊息時，會發出特殊聲響及震動(依使用者設定)，但收到一般簡訊不會有此提醒方式。惡作劇簡訊係以一般簡訊進行傳遞，4G/5G 用戶可以清楚識別。

11. 哪裡可獲得疏散避難資訊及防災資訊？

可參考原能會網站獲取民眾防護相關資訊(行政院原子能委員會首頁>緊急應變>我該怎麼做>核子事故緊急應變民眾防護資訊)。

12. 若需更進一步詳細資訊，請參考以下網站：

國家通訊傳播委員會首頁>服務與推廣>災防告警服務>Q&A>手機使用篇

網址：<https://reurl.cc/6R2zM>

QR-Code：

