

「災防告警細胞廣播服務測試訊息--客服應答 Q&A」

(一) 為什麼本次演練要發送災防告警細胞廣播警報訊息?是否像萬安演習的情況，民眾不能出門?演習到什麼時候結束?演練地點在哪?

為使災害發生，本府能立即通知民眾採取緊急作為，因此在 **3月11日(星期四)14時** 進行演練測試，以確保災防告警細胞廣播警報訊息發送功能。**民安演習並非萬安演習**，故無管制民眾不能出門，請民眾放心無虞。另本次演習時間訂於 **109年3月11日14時至16時止**，於湖美一路與健康十七街口實施本市110年全民防衛動員暨災害防救(民安7號)演習活動。

(二) 哪裡可獲得疏散避難資訊及防災資訊?
相關疏散避難訊息，可至 **嘉義市防災資訊網** 或 **愛嘉義 APP** 查詢。

(三) 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 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「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. 手機所在位置非基地台訊號涵蓋範圍。

(四) 一定要是 4G 用戶才能享受災防告警訊息服務嗎?
是的，該服務僅提供 4G 用戶使用。同時僅限手機連接到 4G 和 3G WCDMA 網路時才可以接收，當然手機還是得具備接收災防告警訊息功能。如果手機開啟飛航模式、未插入 SIM 及無基地台訊號者，則無法接收災防告警訊息。前述 3G WCDMA 網路指使用 WCDMA 技術之 3G 業者提供之行動通信網路。目前使用 WCDMA 技術之 3G 業者為中華電信、台灣大哥大、遠傳電信及台灣之星；使用 CDMA2000 技術之 3G 業者為亞太電信(無法收到)。

(五) 我的手機是 4G，為什麼還收不到訊息？

國家通訊傳播委員會為了便利民眾查詢，已建置選單式查詢手機支援接收災防告警訊息（PWS）功能網頁（<https://nccmember.ncc.gov.tw/Application/FUN/FUN025.aspx>），相關問題亦可至 NCC(國家通訊傳播委員會)網頁查詢。您只要點選查詢方式中之「廠牌型號查詢」、「產品行銷名稱查詢」或「型式認證號碼查詢」或輸入相關資料後，再鍵入「確認碼」按下「查詢」鍵，即可確認該手機是否支援災防告警服務。同時也請一併檢查您所在位置是否接收得到基地台的訊號，如果手機有支援上述功能且有訊號顯示，仍無法收到災防告警訊息，請來電告知本府(電話 05-2782119 按 9)，並請說明所使用之手機品牌、型號、所在位置等訊息，本府會將相關訊息彙整後提供給國家通訊傳播委員會辦理。

(六) 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。

(七) 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 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 用戶可以清楚識別。

民眾意見彙整表

案號	姓名	電話	意見反映
