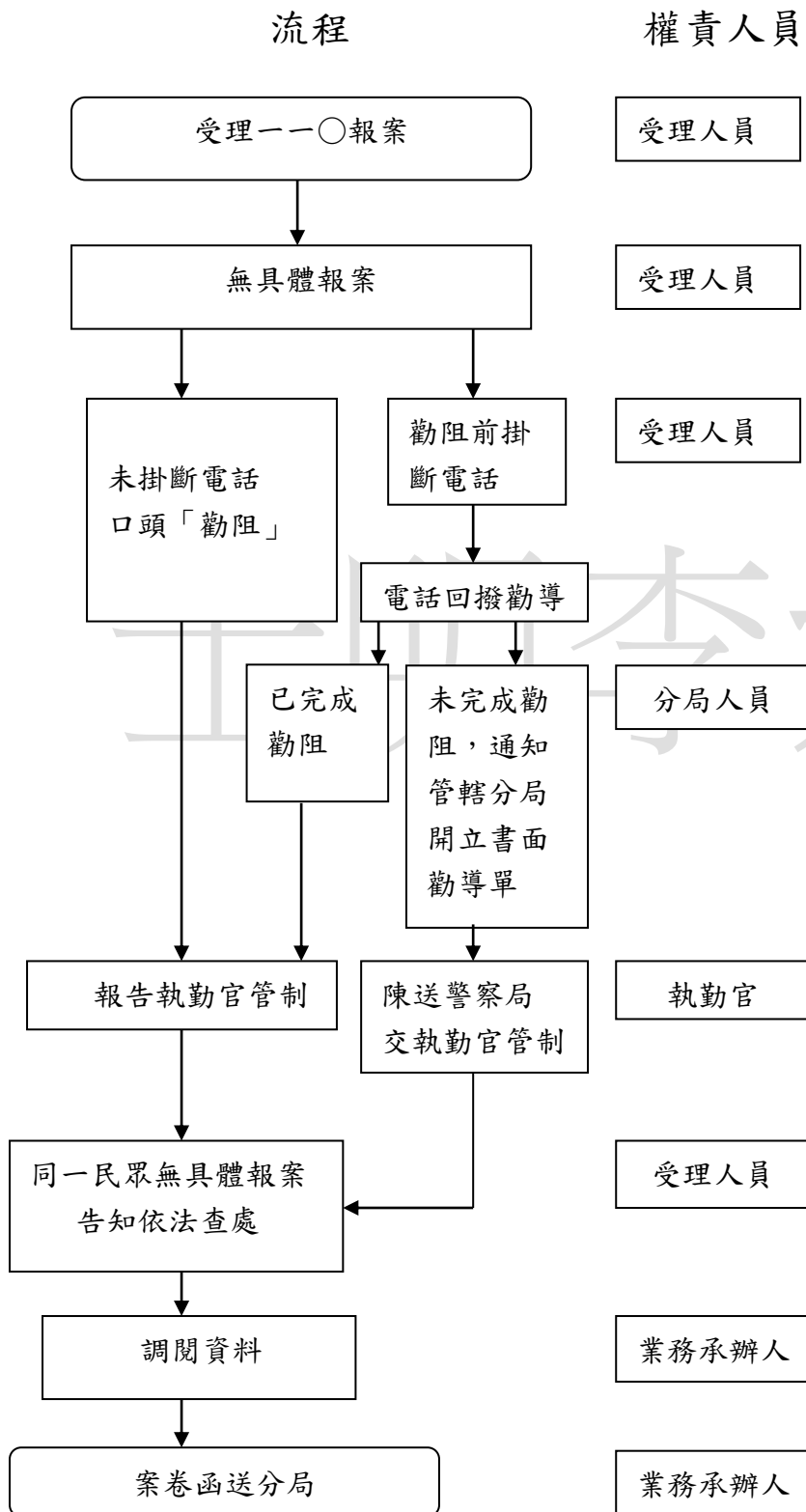


處理民眾無故撥打一一〇專線作業程序(第一頁, 共二頁)

資料來源：警政署

- 一、依據：社會秩序維護法第八十五條第四款。
- 二、警察局流程：



警察局一一〇報案：

- 一、受理人員接獲無具體報案目的之案件（陳述內容如聊天、謾罵、自言自語、不知所云等），應立即向其進行口頭「勸阻」，告知切勿無故撥打一一〇專線，違反者將依社會秩序維護法裁處。
- 二、受理人員執行口頭勸阻後，應立即報告執勤官，由執勤官負責案件管制及彙整，並將該列管姓名及電話號碼告知各受理臺人員。
- 三、對於無故撥打一一〇專線，於勸阻前掛斷電話者，由警察局受理人員執行電話回撥勸導；無法以回撥成立勸導時，得通知管轄分局開立書面勸導單。
- 四、對於同一民眾經勸阻後，仍無故撥打一一〇專線者，受理人員得即時制止其行為，告知依法查處。
- 五、無故撥打一一〇專線之案件，由業務承辦人員負責調閱「一一〇報案紀錄單」、「報案錄音檔」及進行錄音檔譯文後，彙整併卷函送報案人發話位址之管轄分局究辦。

(續下頁)

(續) 處理民眾無故撥打一一〇專線作業程序

(第二頁, 共二頁)

三、使用表單：

- (一) 受理各類案件紀錄表。
- (二) 勸導單。

四、注意事項：

- (一) 受理報案時，應注意態度、語氣及禮貌，並注意人、事、時、地、物之確認，對於無故撥打一一〇專線之案件，立即向其進行口頭「勸阻」，告知切勿無故撥打一一〇專線，經勸導不聽者，將依社會秩序維護法究辦之事項，並確實填寫「受理各類案件紀錄表」。
- (二) 勤務指揮中心狀況處置、指揮調度及勤務管制等，應依警察機關勤務指揮中心作業規定相關規定辦理。
- (三) 處理民眾無故撥打一一〇專線案件，應詳實檢具「一一〇報案紀錄單」、「報案錄音檔」及「錄音檔譯文」等資料。
- (四) 受理無聲報案電話處理方式：受理人員對於未出聲電話者，應詢問報案人是否以簡訊方式報案；有報案需求者，請報案人以按任意鍵三次方式出聲回應，受理人員以簡訊報案號碼傳送發話端，並以簡訊方式進行雙向溝通；屬「無故撥打一一〇專線報案」者，依本程序辦理。
- (五) 進行「勸阻」之參考用語：
您好，由於您於○年○月○日○時無故撥打一一〇專線，依社會秩序維護法第八十五條第四款規定：「無故撥打警察機關報案專線，經勸阻不聽者，處拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰。」請勿再無故撥打一一〇專線，如經勸阻不聽，我們將依法查處。
- (六) 書面勸導單之參考用語：
您於○年○月○日○時無故撥打一一〇專線，本分局依社會秩序維護法第八十五條第四款規定：「無故撥打警察機關報案專線，經勸阻不聽者，處拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰。」對您進行勸導，請勿再無故撥打一一〇專線，違反者，本分局將依法查處。

社會秩序維護法第八十五條規定：

有左列各款行為之一者，處拘留或新臺幣一萬二千元以下罰鍰：

- 一、於公務員依法執行職務時，以顯然不當之言詞或行動相加，尚未達強暴脅迫或侮辱之程度者。
- 二、於公務員依法執行職務時，聚眾喧嘩，致礙公務進行者。
- 三、故意向該公務員謊報災害者。
- 四、無故撥打警察機關報案專線，經勸阻不聽者。

士明圖書文化事業有限公司提供。—版權所有，翻(盜)用必究—