

體檢

# 全國1959動物保護專線 犬貓與非犬貓 處理現況調查報告書

~ 非犬貓寵物以鳥、鼠、刺蝟為例 ~

行政院農業委員會 農委會

## 動物保護專線

你 救 我 救  
**1959**

什麼狀況可撥打此專線？

- 違反動物保護法檢舉案件**
  - 動物虐待傷害、非法寵物繁殖販賣、不當飼養、違法使用、販賣猥褻
- 人犬衝突案件通報**
  - 犬隻追車咬人、遛狗未繫鍊、攻擊性犬隻無防護措施
- 動物保護法令及業務諮詢**
  - 如何成為特定寵物業者、如何申請犬貓總督補助、如何辦理寵物登記
- 常見非屬動物保護案件**
  - 涉及違反野生動物保育法案件、投訴犬隻吠叫/排泄物未清理、捕蜂、捉蛇/環境病蟲害

轉由  
權責單位  
處理



主辦單位： 台灣動物保護行政監督聯盟  
台灣鳥類救援協會  
台灣愛鼠協會  
臺灣刺蝟照護推廣協會

2024年3月27日 出版

# 全國 1959 動物保護專線

## 犬貓與非犬貓處理現況調查報告書

～ 非犬貓寵物以鳥、鼠、刺蝟為例～

主辦單位：台灣動物保護行政監督聯盟、台灣鳥類救援協會  
台灣愛鼠協會、臺灣刺蝟照護推廣協會

### 壹、調查目的

我國之「1959 動物保護專線」自 2022 年 12 月 28 日成立，次年 2023 年 8 月 1 日農委會升等為農業部，設置「動物保護司」；分設動保行政科、寵物管理科與動物福利科，不僅顯示動保在中央的行政位階大幅提升，亦表示政府將犬貓以外之寵物納入管理的決心。

時任農業部長陳吉仲提及：「1959 動物保護專線」是 24 小時每個地方政府都會直接接通，後台都有農業部會相關服務，但夜裡要打，建議還是比較緊急需要，第一時間譬如毛小孩的救援或是有虐待事件的，政府絕對第一時間的處理」。然而，1959 運行一年多來，民間動保團體頻頻收到民眾投訴部分縣市夜晚接通時，救援人員告知民眾 1959 沒有受理非犬貓案件，需要等動保機關隔日上班處理。顯現遇到非犬貓寵物問題或是夜間非犬貓寵物需要急難救助時，部分縣市撥打 1959 專線後可能「依舊無救」。

為了解「1959 動物保護專線」在全國各縣市之執行狀況，「台灣動物保護行政監督聯盟」協同「台灣鳥類救援協會」、「台灣愛鼠協會」與「臺灣刺蝟照護推廣協會」，實地調查並統計全國二十二縣市撥打「1959 動物保護專線」之專員回覆情況，以進一步了解各縣市 1959 動物保護專線夜間受理犬貓與非犬貓寵物，而本次調查中特別針對寵物鳥、寵物鼠與刺蝟之現況進行了解。

### 貳、調查方式

一、調查時程：自 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 2 月 29 日止，為期 5 個月。

二、調查內容：組織調查員於非上班時段（19:00-翌日 7:00）從各縣市直撥 1959 動保專線，尋求專線協助處理「遭遺棄/受傷/不當飼養/受虐之犬貓與非犬貓寵物的緊急救助」。

三、二階段調查：

（一）第一階段：以實際案件至當地電訪，調查員會記錄撥打時間並同時錄音。若遇到打不通或是無人回應之縣市，會過一段時間再行撥打，如果兩次都沒有回應則當階段調查結束。因調查員人手不足，第一階段暫無調查離島地區。

（二）第二階段：針對第一階段有疑慮之狀況開會討論後再進行一次電訪。若遇到打不通或是無人回應之縣市，會同一天過一段時間再撥打，如果兩次都沒有回應則當階段調查結束。惟因實地調查離島有困難，離島地區由調查員直接致電當地行政機關詢問執行狀況。

## 參、執行與分析

### 一、第一階段各縣市電訪結果：

縣市	日期	時間	摘要	結論	查證單位	
六都	台北市	2023/11/23	23:30	<p>情境：(救傷) 發現天竺鼠受傷需要幫助。</p> <p>處理：因動保人員正在處理其他案件，需要一段時間才能到現場，<u>1959 先詳細指導民眾找紙箱裝起來，避免動物緊張或是逃離現場，待動保人員與民眾會合後，會將動物帶走，並因動物有受傷，會優先提供醫療。</u></p>	立即受理案件並通知動保人員	愛鼠
	新北市	2023/11/13	21:53	<p>情境：(棄養) 兔子和刺蝟被人遺棄。</p> <p>處理：因動保人員前往需要一段時間，<u>1959 說明新北市動保有與新北消防隊合作，為節省民眾時間，詳細指導民眾可以先將通報的動物送往最近的消防隊，動保人員之後會前往處理。</u></p>	立即受理案件並通知動保人員	刺蝟
	桃園市	2023/11/20	5:50	<p>情境：(不當飼養) 因有寵物鷹被不當飼養，需要動保前往稽查。</p> <p>處理：<u>動保僅有一組人員進行 24 小時動物受傷、受困的救援，一般動保案件無法立即處理，但會協助通報案件，待明日動保人員上班後，會再聯繫通報者。</u></p>	依照急迫性不同而定，夜間僅供緊急救傷救援，一般動保案件等待動保機關上班處理	鳥類
	臺中市	2023/11/18	4:00	<p>情境：(受虐) 協會通報有鸚鵡被虐待且有安全疑慮，尋求 1959 一同到場處理。</p> <p>處理：<u>因有緊急(有寵物受虐受傷)狀況，專線會請動保人員出勤。如果不是緊急狀況，就會等到動保人員上班後再處理。如果是有犬貓受困可以撥打 1999 處理。</u></p>	依照急迫性不同而定，夜間僅供緊急救傷救援，一般動保案件等待動保機關上班處理	鳥類
	臺南市	2023/11/18	2:00	<p>情境：(受虐) 協會通報有寵物鳥受虐致傷的狀況，尋求 1959 一同到場。</p> <p>處理：<u>台南 1959 只受理犬貓的案件。</u></p>	不受理非犬貓案件	鳥類

	高雄市	2023/11/23	22:17 23:00 23:30	測試三次，語音說明無法辨別通話地區（高雄市岡山區）。後續於 2024/02/02 以及 2024/02/04 測試也是無法接通。	未接通	刺蝟 鳥類 愛鼠
十六縣 市	基隆市	2023/11/14	23:10	情境: (棄養) 發現天竺鼠被遺棄，沒有發現遺棄行為人。 處理: 基隆動保處沒有 <u>24 小時的人力編制</u> ，無法救援，請民眾先幫忙安置動物，等待動保機關上班後聯繫。	沒有 24 小時的人力編制	刺蝟
	宜蘭縣	2023/12/30	00:00 00:30 02:30	測試三次，直接斷線。	未接通	刺蝟
	新竹市	2023/11/23	19:30	情境: (救傷) 發現天竺鼠受傷。 處理: 1959 聯繫動保救援人員後， <u>救援人員馬上與通報者聯繫</u> 。	立即受理案件並通知動保人員	愛鼠
	新竹縣	2023/11/26	4:30	情境: (棄養/救傷) 發現有人遺棄鸚鵡且鸚鵡受傷。 處理: 1959 <u>請民眾留下電話並協助現場拍照留證回傳</u> ，表示後續會請相關單位處理，但不確定能否今晚處理或是明早才會聯繫民眾，所以民眾先行將動物安置於家中。	立即受理案件並通知動保人員	愛鼠
	彰化縣	2023/11/13	23:23	情境: (救傷) 路上有刺蝟需要救援 處理: <u>沒有 24 小時的人力編制</u> ，請民眾先想辦法抓到刺蝟，再自行到社團招領或是看有無其他民眾可以幫忙。如果都沒有人可以幫忙，等到明日防疫所上班後，再送到防疫所。	沒有 24 小時的人力編制	刺蝟
	南投縣	2023/11/16	00:30	情境: (棄養) 發現有隻兔子被遺棄，表明所在地區不應該有兔子(野兔)，目前兔子沒有活動力，感覺虛弱需要救援。 處理: 有先詢問動物有無受傷，1959 表示兔子晚上可能就是在休息，如果沒有受傷，請民眾不要打擾，並加以說明兔子已經在野外生活的話，會有自己的求生能力，無須理會牠。	依案件情況(動物物種、有無外傷等)而定。	刺蝟
	雲林縣	2023/11/14	00:00 00:30 01:30	測試三次，直接斷線。	未接通	刺蝟

嘉義縣	2023/11/23	22:30	情境: (救傷) 發現倉鼠受傷。 處理: 嘉義縣 1959 只處理犬貓, 接線人員認為倉鼠不是其業務範圍, 故不受理。	不受理非犬貓案件	愛鼠
嘉義市	2023/11/22	21:00	情境: (救傷) 發現倉鼠受傷。 處理: 嘉義市 1959 只處理犬貓, 接線人員認為倉鼠不是其業務範圍, 故不受理。	不受理非犬貓案件	愛鼠
花蓮縣	2023/11/18	00:00	語音顯示於動保上班時間聯繫。	沒有 24 小時的人力編制	刺蝟
臺東縣	2023/11/26	19:30	情境: (棄養/救傷) 路上有刺蝟被遺棄且受傷, 需救援。 處理: 因為動保人員正在處理案件, 當天晚上無法過去處理, 1959 專員請民眾將動物留在原地, 明天早上動保人員才會過去看。民眾因動物有受傷表達擔心後, 改請民眾先帶去派出所看看, 但若派出所不受理, 動物還是要放回原處, 等到明日動保人員上班後, 再過去接動物。	依照急迫性不同而定, 夜間僅供緊急救傷救援, 一般動保案件等待動保機關上班處理	刺蝟

## 二、第一階段結果分析:

次序	夜間回覆情況	縣市
1	立即受理案件並通知動保人員	台北市、新北市、新竹縣、新竹市
2	依照急迫性不同而定: 夜間僅供緊急救傷救援, 一般動保案件需等待動保機關上班	桃園市、台中市、南投縣、台東縣
3	不受理非犬貓案件	台南市、嘉義縣、嘉義市
4	沒有 24 小時的人力編制	基隆市、彰化縣、花蓮縣
5	未接通	高雄市、雲林縣、宜蘭縣
備註	第一階段因人力短缺, 苗栗縣、屏東縣、連江縣、澎湖縣與金門縣沒有電訪紀錄, 將於第二階段補上。	

第一階段僅電訪 17 縣市 (如上表), 全國僅 4 個縣市 (台北市、新北市、新竹縣、新竹市) 的 1959 於夜間接到調查員報案後立即通知動保人員處理案件, 接手處理動物。

桃園市、台中市、南投縣、台東縣需要檢視案件類型與緊急程度, 原則上只能先處理急傷救助案件, 一般動保案件如不當飼養或棄養等, 都需等待白天動保上班時才能處理。

台南市、嘉義縣、嘉義市則是表明不受理非犬貓的案件。除了花蓮縣是直接語音顯示「請於動保上班時間聯繫」, 基隆市與彰化縣的雖然沒有 24 小時的救援人力編制, 但 1959



仍有明確告知民眾該動物是需要幫助的，請民眾先行救援處理，如果有後續問題就等到白天動保人員上班後再聯繫。

高雄市、雲林縣與宜蘭縣則完全無法接通。基於第一次調查結果，調查員發現各縣市 1959 的受理案件原則不一，並且因為通報的時間、物種與案件類型不同，而決定到民眾是否能在第一時間得到幫助。因此在第二階段，我們直接針對幾個問題進行調查，包含 1959 在非上班時間(19:00-翌日 7:00)是否能接通？接通後確認是否有 24 小時的犬貓與非犬貓救援？其救援標準為何，遺棄/受困/受傷/不當飼養/受虐 是否皆能受理？

### 三、第二階段各縣市電訪結果與分析：(24 小時救援，有受理犬貓及非犬貓)

縣市	24 小時 救援	受理 犬貓	受理 非犬貓	夜間/假日救援標準： 不當飼養/遺棄/受困/ 受傷/受虐	備註
台北市	○	○	○	<u>全部受理</u>	
新北市	○	○	○	<u>全部受理</u>	
桃園市	○	○	○	<u>僅限受傷、受虐</u> ，其餘動保案件等待動保機關上班處理	
臺中市	○	○	○	犬貓受困可另撥打 1999， <u>僅限受傷、受虐</u> ，其餘動保案件等待動保機關上班處理	
臺南市	×	○	×	夜間 <u>僅供犬貓</u> 緊急救傷援助，其餘動保案件等待動保機關上班處理	週間夜晚可接通，假日打不通
高雄市	○	○	○	由執勤人員依狀況判斷是否受理	需透過 1999 轉接
基隆市	×	×	×	需等待動保機關上班處理	先由 1999 協助市民
苗栗縣	○	○	○	夜間 <u>僅供</u> 緊急救傷救援，其餘動保案件等待動保機關上班處理	
新竹縣	×	○	○	<u>僅受理遺棄、受傷</u> 案件，其餘動保案件等待動保機關上班處理	夜間僅至 23 點
新竹市	×	○	○	<u>僅受理動物受傷</u> 案件，其餘動保案件等待動保機關上班處理	夜間僅至 23 點
彰化縣	○	○	×	<u>僅限犬貓</u> 救援	
雲林縣	×	×	×	沒資料	白天打不通
南投縣	○	○	×	<u>僅限犬貓</u> 救援	
嘉義縣	○	○	×	<u>僅限犬貓</u> 救援	
嘉義市	○	○	×	<u>僅限犬貓</u> 救援	
花蓮縣	×	○	○	夜間 <u>僅供犬貓</u> 緊急救傷援助，其餘動保案件等待動保機關上班處理	夜間僅至 22 點

台東縣	○	○	○	由執勤人員依執勤狀況判斷是否受理，原則上 <u>以受傷/受虐優先受理</u> 。	
屏東縣	○	○	X	夜間 <u>僅限犬貓受傷、受困援助</u> ，其他動保案件等待動保機關上班處理	
宜蘭縣	○	○	○	夜間 <u>僅受理有立即生命危險的案件</u>	需 1999 轉接
澎湖縣	X	○	X	<u>僅限犬貓救援</u>	夜間至 22 點
金門縣	○	○	X	<u>僅限犬貓救援</u>	
連江縣	○	○	X	<u>僅限犬貓救援</u>	

#### 四、第二階段結果分析：

##### (一) 接通狀況

次序	接 通 狀 況	縣 市
1	24 小時暢通	台北市、新北市、桃園市、台中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、台東縣、金門縣、連江縣
2	夜間部分時段可通	台南市、新竹縣、新竹市、花蓮縣、澎湖縣
3	需透過 1999 協助	高雄市、宜蘭縣， <b>基隆市接通後也無法處理</b>
4	無法接通	雲林縣

第二階段電訪 22 縣市，如上表所示，全國有 13 個縣市的 1959 為 24 小時直撥可通，符合當初中央設置 1959「24 小時直接接通」的原則，彰化縣在第一次電訪時表明沒有 24 小時救援人力，於第二階段電訪時表明有 24 小時救援但僅限貓犬。而新竹縣、新竹市夜間受理至 23 點，花蓮縣與澎湖縣受理至 22 點，台南市則是遇假日可能會撥打不通。另外，高雄市與宜蘭縣的 1959 無法接通，需要額外透過 1999 市府專線轉接給 24 小時救援人員。基隆市的 1959 一到晚間或是假日，就會轉接至 1999，由 1999 專員告知民眾先行救援處理，如果有後續問題就等到白天動保人員上班後再聯繫。雲林縣在調查員測試期間，都沒有打通過。

##### (二) 犬貓夜間/假日救援標準

次序	受 理 條 件	縣 市
1	全受理：不當飼養/遺棄/受困/受傷/受虐	台北市、新北市
2	條件性受理：僅急難救傷	桃園市、台中市、台南市、高雄市、新竹縣、新竹市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、花蓮縣、台東縣、苗栗縣、宜蘭縣、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣
3	不受理犬貓救援	基隆市
4	沒資料	雲林縣

第二階段電訪 22 縣市調查夜間/假日犬貓救援狀況，結果可以發現全國 20 個縣市（佔 90%）都有夜間/假日針對犬貓急難救傷的資源。基隆市因為沒有 24 小時人力配置，故無法處理夜間或假日業務。雲林縣則是截至此報告分析前，調查員沒有撥通過 1959，所以無法得知實際狀況。

### (三) 非犬貓寵物夜間/假日救援標準

次序	受理條件	縣市
1	全受理：不當飼養/遺棄/受困/受傷/受虐	台北市、新北市
2	條件性受理：僅急難救傷	桃園市、台中市、高雄市、新竹縣、新竹市、花蓮縣、台東縣、苗栗縣、宜蘭縣
3	不受理非犬貓救援	台南市、基隆市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣
4	沒資料	雲林縣

調查期間我們發現，儘管部分縣市有 24 小時救援人員，但不一定會受理非犬貓寵物的案件，因此我們進一步詢問各縣市夜間/假日非犬貓寵物救援標準為何。經調查發現，有將近一半的縣市沒有受理非犬貓寵物的救援，臺南市、基隆市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣以上縣市僅受理犬貓案件。雲林縣因無法得知實際資料，無法納入討論。桃園市、台中市、新竹縣、新竹市、花蓮縣、苗栗縣、宜蘭縣遇到急難救傷案件會優先處理，一般動保案件則是依地方政府流程作業；而高雄市與台東縣則視實際狀況再來判斷是否要受理非犬貓寵物案件。全國惟有台北市與新北市不論事緊急案件抑或是一般動保案件皆會受理。

## 肆、綜合評論

本此調查緣於台灣鳥類救援協會、台灣愛鼠協會與臺灣刺蝟照護推廣協會常常在半夜接獲民眾求助訊息，反映發現受傷或拾獲非犬貓寵物，撥打「1959 動保專線」求助無門，才轉至民間團體尋求協助。此外，透過實測發現，許多縣市的 1959 人員原則上只負責接聽、紀錄案件，並無傷病動物緊急處置的專業建議，最後仍回應民眾需要等待動保機關人員上班後才能處理。透過這次調查，我們總結了 1959 以下幾個問題點：

### 一、執行 24 小時接通有難度

此項調查主要是檢視民眾投訴部分縣市夜間無法接通是否屬實，因此如果調查員從當地非上班時間(19:00-翌日 7:00)撥打 1959 無法接通、只有部分時段接通或是接通後沒有人力編制，本次調查皆視為 1959 沒有 24 小時值勤。但若可藉由 1999 成功轉接救援人員，依然算有 24 小時救援。

經實測，1959 運行一年多以來，全國仍有三成地方縣市非 24 小時，包含 1 個直轄市（台南市），以及 6 個縣市（基隆市、新竹縣、新竹市、雲林縣、花蓮縣以及澎湖縣）。其中基隆市夜間與假日直接轉至 1999，由 1999 人員為民眾紀錄需求，等待動保上班後再行處理。台南市週間晚上雖可接通，但一遇假日，民眾就有機會遇到『因電話無法辨識所在區域故無法轉接至正確服務單位』的狀況。新竹縣市服務僅至夜間 23 點，花蓮縣與澎湖縣則服務僅至夜間 22 點。另外，高雄市、宜蘭縣則是撥打 1959 不通，需改打 1999 方能轉接給救援人員。

以上調查間接透露出地方可能因為行政資源不足，導致實際運行 1959 的辦法與服務時間不一致，未來應檢討各地方的實際運行狀況作出改善。



## 二、救援物種不全面、標準不一致

因動保法明文規定犬貓為其保護對象，原則上地方動保機關都會受理犬貓案件，透過本次調查，全國 90% 的縣市夜間都有受理犬貓的案件，只有基隆市與雲林縣非 24 小時受理。

除了犬、貓，「其他人為飼養或管領之脊椎動物」也應在保護範圍，然而僅有 50% 縣市(台北市、新北市、桃園市、台中市、高雄市、新竹縣、新竹市、花蓮縣、台東縣、苗栗縣、宜蘭縣)有受理非犬貓寵物案件，其中除了台北市與新北市是所有案件受理外，其餘縣市因夜間人力有限，都會以有危害生命隱憂之緊急狀況，如受傷、受虐等，為優先處理條件。

其餘案件，如拾獲、發現棄養、不當飼養、走失、受困等等，都需等待有人力或是動保上班後處理。剩下 50% 的縣市，包含臺南市、基隆市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣、金門縣、連江縣，沒有受理非犬貓寵物救援。

此外，有救援非犬貓寵物案件的縣市，其救援標準也不一致，在與高雄市 1959 訪談過程中，他們提出不一定會受理非犬貓的救援，而是需由執勤人員看當天狀況才能判斷是否受理，救援標準因人而異；台東縣也是需要視實際狀況再來判斷是否要受理非犬貓案件；新竹縣不同的接線專員，對非犬貓寵物的救援做出的反應也不一樣。

以上調查透露出地方的救援標準並未統一，加上部分縣市是外包給廠商，其標準更是難以規範，導致民眾打通了 1959 動物保護專線，也有可能不受理非犬貓寵物的案件，進一步詢問這些寵物屬於誰的管轄？只能得到「請等動保機關上班再聯繫」、「只限犬貓」、「只限鳥類」、「動物沒受傷可以先不用處理」等等答案。

這些不一致的標準，導致所有流浪動物 / 寵物無法被平等對待，徒有 1959 動物保護專線只是虛名，接聽電話只為安撫民眾情緒，淪為動物「依舊無救」的輪迴中，民眾對 1959 產生期待值落差，地方政府或是中央應多加檢討救援標準並制定出一套 SOP。

## 伍、政策建言：

### 一、縣市動保機關制度編配整合，避免一國多制

為使 1959 動物保護專線能符合民眾期待，正常運作，各縣市動保機關、公立收容所，應積極健全非犬貓小動物之收容、救援、醫療照護、送養等相關制度及配套措施，才能成為專線第一線值班救援人員的後盾。

### 二、發展建立縱橫網絡，保障動物福利

在這次的電訪中，調查員發現新北市動保機關除了立即受理案件請人員與通報人聯繫外，還指導通報者拾獲動物後可以先送往最近的消防隊以確保動物在第一時間會處於安全的環境下等待動保人員的到來。任何關於動物救助的案件，的確應回歸專業由動保機關處理，然而消防隊或是警局的確是人民最容易抵達的單位，新北市動保機關實質與消防隊（或是警局）合作，橫向跨單位網路建立的確讓民眾感到安心，深獲肯定。

### 三、縱向公私要協力

一張網除了橫向編織，縱向的規劃也是非常重要。日前，台灣動物保護行政監督聯盟出版的「公私協力、非常給力—台灣動保的故事」展現出許多透過公私協力成功幫助不會說話的動物的案例。政府除了設置應有的相關公權力部門外，也可以提供資源、法律支持和協調，整合民間力量，除了由民間提供人力量能，也需要建立有效的監督制度，建立公私對等的合作關係，不浪費社會的資源，有效幫助動物，透過公私協力的模式，才能務實地解決動保問題。

### 四、主管機關應該定期審視系統

政府花了經費設置了 1959 深受民眾肯定，然運行一年多以來，實質運作上力有未逮，譬如地方政府沒有 24 小時人力編制、不受理非犬貓寵物案件等，都是沒有做到對人民的承諾。政府應建立起一套規則流程與檢視機制，不論是地方救援的標準流程、救援人員是由地方直接編制或是直接外包給廠商，廠商的關鍵績效指標如何，是否忽略非犬貓等，都是需要逐年檢討並讓人民檢視的。

### 五、地方人力、救援資源需要跟進

地方的人力和救援資源需求與政策的跟進是至關重要的。缺乏 24 小時人力編制或只有一組人員進行夜間救援是常見問題，因為夜間救援工作更為繁重。

地方必須確保資源、經費和人力充足，以應對夜間和假日的動物救援需求。確保地方人力和救援資源充足的同時，政策跟進也至關重要，這可能包括發展建立縱橫網絡、定期檢討和檢討更新救援流程，加強培訓救援人員，提供更好的裝備，以應對不同情況下的救援需求，提高地方救援能力，保障動物在夜間和假日能及時獲得有效的救援，這些需要政策制定者和相關單位的持續關注和投入。