

## 新聞稿

### 監警會向警方跟进专题审视报告的改善建议 视察 999 控制中心各项优化工作

(香港 - 2021 年 6 月 18 日) 独立监察警方处理投诉委员会 (监警会) 于 2019 年大型公众活动的专题审视报告 (报告) 中, 曾就加强 999 控制中心应对超负荷情况向警方作出了一系列改善建议, 并一直密切跟进相关改善建议的落实进度。主席王沛诗女士于昨日与 14 名委员, 包括副主席易志明议员、陈振英议员、吴永嘉议员、委员钱志庸先生、陈锦荣先生、欧楚筠女士、朱永耀先生、李晓华女士、王家扬先生、罗孔君女士、林定国资深大律师、余黎青萍女士、陈美宝女士、余汉坤先生, 以及署理秘书长梅达明先生和秘书处代表, 在警务处监管处处长林晓彤女士、助理处长 (服务质素) 曾艳霜女士, 以及投诉警察课代表的陪同下, 参观港岛总区指挥及控制中心, 并详细了解 999 控制中心经优化后的各项措施和人手安排, 如何全面加强应对各类紧急情况。投诉警察课亦安排保安局代表一同视察落实改善措施的情况。

监警会在审核与 2019 年 7 月 21 日元朗事件相关的投诉个案时, 发现 75% 的指控与警方当晚处理 999 紧急求助电话或致电警署报案室有关, 例如在大量来电涌至时未能及时接听电话, 因此在报告中就警方应对超负荷情况时可改善服务质素的措施作出改善建议。会方在是次活动中, 实地了解相关的优化工作, 包括: 1) 预录全新电话讯息, 予等候接通电话的报案人提供实时额外信息; 2) 增设应对超负荷机制, 在超负荷情况下将来电转驳到其他总区和警区; 3) 于分区电台设立额外 999 接收站, 及 4) 成立总区指挥及控制中心控制台骨干队伍, 由曾驻守电台但正于分区工作的人员组成, 在有行动需要时动员协助。

监警会主席王沛诗女士在参观后表示：「在是次活动中，警方向监警会详细讲解 999 控制中心的一系列优化措施和现行的运作状况，相信这些系统化的改善会有效协助警队应付相关工作带来的挑战，以及避免同类相关的投诉。会方非常重视审视投诉个案以及研究投诉趋势，并适时向警队提出改善建议。长远来说，这些建议有助提升警队服务质素，从而进一步巩固警方与市民的互信。」

附图：





###