

**監警會與投訴及內部調查科  
聯席會議**

日期：二零一零年六月十日(星期四)

時間：下午三時四十分

地點：監警會秘書處會議室

出席者： 翟紹唐先生，SC (主席)  
林大輝議員，BBS，JP (副主席)  
謝德富醫生，BBS，JP  
王沛詩女士，JP  
林志傑醫生，MH  
張妙嫦女士  
張達明先生  
張仁良教授，BBS，JP  
吳克儉先生，JP  
陳培光醫生  
鄭經翰先生，JP  
馬恩國先生  
周允強先生，監警會副秘書長 (聯席秘書)  
鄧厚江先生，監管處處長  
黃福全先生，助理處長(服務質素)  
麥國兆先生，投訴及內部調查科總警司  
鍾兆揚先生，投訴警察課高級警司  
連達誠先生，高級警司(支援)  
方安妮女士，警司(警察訓練主任)  
蕭傑雄先生，投訴警察課警司 (聯席秘書)

列席者： 梁何綺文女士，監警會秘書長  
陳敏儀女士，監警會法律顧問  
黃炳亨先生，高級經理(人事及會務支援)  
楊秀起先生，高級審核主任(1)  
李文慧女士，高級審核主任(2)  
簡子揚先生，高級審核主任(3)  
蔣志偉先生，高級審核主任(4)  
李碧璇女士，經理(人事及會務支援)1  
葉玉萍女士，投訴警察課(港島)警司  
施玉蟬女士，投訴及內部調查科高級督察(監警會事務)  
蘇允樂先生，投訴警察課高級督察(特別職務)  
譚榮亮先生，投訴警察課(香港)第一隊高級督察  
蘇鎮東先生，投訴警察課(香港)第五隊高級督察  
馬子威先生，投訴警察課(新界)第九隊高級督察  
丘凱恩女士，投訴警察課(新界)第八隊督察

張遜豪先生，投訴警察課(九龍)警司  
鄒頌滿先生，投訴警察課(九龍)第四隊總督察  
何振明先生，投訴警察課(九龍)第四隊高級督察

因事缺席者： 李國麟議員，SBS，JP (副主席)  
石禮謙議員，SBS，JP (副主席)  
楊耀忠先生，BBS，JP  
阮陳淑怡博士  
陳嘉敏女士，JP  
方敏生女士，BBS，JP

## A 部：會議的閉門部分

此部分為監警會與投訴及內部調查科代表商議同感關注的事項的閉門會議，其會議記錄不會上載到監警會網頁。

## B 部：會議的公開部分

### 引言

主席歡迎所有與會者出席會議。

## I 通過於 2010 年 3 月 4 日舉行會議（公開部分）的記錄

2. 上次會議（公開部分）的記錄，無須修改，獲得通過。

## II 前議事項

3. 主席向與會者稱，警方經考慮後，表示未能應允監警會提出審閱警方處理大型公眾活動手冊的要求。主席請投訴及內部調查科總警司向與會者解釋背後原因。

4. 投訴及內部調查科總警司回答，有關政策部門正草擬《警方處理大型公眾活動手冊》（下稱《手冊》），現時尚未完成。警方已知悉監警會提出就《手冊》向其進行諮詢之要求。監警會成員先前對預防及減少投訴，以及對處理大型公眾活動所提出之意見及建議，均已提交有關的政策部門考慮。

5. 主席要求投訴警察課就此事與監警會保持聯繫。

6. 張達明先生要求警方澄清，會否於發佈《手冊》前將擬稿提交監警會以諮詢委員意見，以及會否在發佈《手冊》前先知會監警會。

7. 投訴及內部調查科總警司解釋，警方將就《手冊》進行內部諮詢，至於最終修訂

本，《警隊條例》訂明，警務處處長須負責警方的表現及行政事宜。警方除受監警會監察其處理投訴的事宜外，並受其他機構監察，如廉政公署有關防止貪污的事宜、審計署有關公務是否運用得宜、個人私隱專員公署有關個人私隱及資料事宜；而公務員事務局則監督招聘及服務條件事宜等。警方尊重所有機構（包括監警會）所提供的寶貴意見。不過，警方政策並無訂明須於《手冊》發佈前向任何機構提交擬稿以供審閱。投訴及內部調查科總警司重申，警方會於草擬過程中考慮任何機構提供的意見或評論。而與其他警方文件一樣，警方會不時檢討《手冊》，故此任何關注事項可於檢討時再作考慮。

8. 張達明先生表示，他對此持不同意見。根據《獨立監察警方處理投訴委員會條例》（下稱《監警會條例》），監警會的職能包括就警方的常規或程序中存在的任何漏洞提出建議，《監警會條例》生效後，監警會便有責任履行這項職能。由於《手冊》內之警方處理程序有可能引起投訴，故此他要求警方於發佈《手冊》前，提交監警會諮詢意見。這做法有助減少警方於期後修改《手冊》的需要，並節省重新培訓等所需的資源。他認為，倘若警方已有具體修訂建議及書面資料，在《手冊》發佈前先諮詢監警會意見較為理想。

9. 投訴及內部調查科總警司知悉張先生的意見。他重申警方會就已頒佈的內部指引及通例，不時作出檢討。他理解監警會希望審視《手冊》內容有否任何地方可能引致投訴，藉此預防投訴產生。有見及此，警方可向監警會作全面的簡報，介紹《手冊》的大綱、文件背後的理據、《手冊》的內容，以及給警務人員提供的指引。警方會在《手冊》發佈前考慮監警會的意見。

10. 主席稱，監警會與投訴警察課將繼續跟進有關事宜。

11. 主席要求警方就上次聯席會議上，提出增強閉路電視系統之事宜提供更多資料。投訴及內部調查科總警司報告指，有關政策部門正跟進此事。截至 2010 年 5 月 7 日，警方已完成安裝 57 部數碼攝錄器，並經由機電工程署完成用戶驗收測試。警方現正等待機電工程署的書面核實。該批數碼攝錄器能自動運作，毋須報案室職員更換錄影帶。直至目前為止，警方並沒有收到任何問題報告，而督導人員會定期作功能檢查。政策部門將與前線人員商討閉路電視鏡頭的安裝位置及諮詢後者對系統檢測次數的意見。機電工程署、承辦商和有關政策部門正在訂定及統一新閉路電視系統的檢查程序，而草擬相關手冊則已進入最後階段，並即將公佈。

12. 張達明先生詢問警方會否保留錄影帶超過一、兩個月。張先生引述一宗個案，當中一名警員錯誤地使用一盒本應保存的錄影帶，導致投訴警察課無法就有關投訴取得相關閉路電視錄影片段。而負責的警員聲稱並未接受過有關處理閉路電視錄影帶的訓練，而該警員的上司亦支持他的說法。張先生詢問投訴警察課如何確保能取得正確的錄影帶。

13. 投訴及內部調查科總警司詢問這是否一宗舊個案。

14. 張達明先生表示該個案約在一年前發生。

15. 投訴及內部調查科總警司感謝張先生提出這個案，他表示會作出跟進。此外，為配合《監警會條例》的有關規定，警方已接觸承辦商，並就保存閉路電視錄影帶兩年的建議進行探討，結論是無論在技術上、財政上以及法律上都有需作考慮之處。警方要求承辦商擴大現有系統的媒體儲存量以測試其財政和技術兩方面的可行性；警方亦正評估以任何

方式保留閉路電視錄影帶一段較長時間，會否與《個人資料（私隱）條例》下的資料保障原則有所抵觸。承辦商回應指，擴大系統以保留錄影帶兩年，在技術上是有困難的，因為在市場上很難找到儲存量這樣大的媒體，即使有這樣的媒體，現有的系統亦需要重新編寫軟件程式。從財務角度上而言，政府需要花費一千五百萬元來更新現有的系統。政策部門已向投訴警察課表示，關注延長保存期是否真的有確切需要。政策部門查詢有多少宗投訴是在事發後一個月後才提出，以及有多少宗關於報案室的投訴是需倚賴閉路電視錄影帶作為佐證。至於有關警員混淆錄影帶的問題，由於新的數碼攝錄器是自動操作的，故所有的閉路電視錄影可無需經人手更換儲存媒體而儲存於硬碟裡。

16. 主席感謝投訴及內部調查科總警司提供的解釋。

17. 主席要求警方向與會者簡介警方專業敏感度。警司(警察訓練主任)介紹何謂「專業敏感度」，其講解的內容包括：該概念的背景、警隊如何由專業精神提升至專業敏感、如何通過該概念找出訓練的需要、警察學院督導委員會如何推廣該概念，以及如何把專業敏感融入訓練中。有關的講解內容請見附錄。

18. 主席感謝警司(警察訓練主任)的講解，並表示不少投訴是屬於性質輕微的指控，若警務人員專業敏感度高，可減少投訴的產生。投訴個案數目是反映公眾對警方服務質素滿意程度的指標，而專業敏感度不足有可能影響警方整體的服務形象及印象。監警會樂於看見警方在這方面所作出的努力。

19. 張仁良教授認為大部分投訴個案只屬於性質輕微的指控，基於言語上的誤解或因不滿收到交通傳票而產生。然而，張教授擔憂雖然新入職的警務人員已接受訓練，但介紹中沒有提及在職警務人員，特別是一些可能有不同文化背景及思維的現職警務人員。

20. 警司(警察訓練主任)表示警方亦有為在職警務人員提供培訓，例如她每月為參與持續訓練課程的各級警務人員提供有關主講專業敏感度，並會以個案研究方式與學員探討。

21. 張仁良教授建議，曾被投訴而指控最後歸類為「無法證實」的警務人員，也應該接受類似的持續培訓，以提升警務人員的服務質素。

22. 主席歡迎張教授的建議。他又補充，培訓計劃也可以延伸至那些曾因與市民對話而及後引致投訴的警務人員。

23. 鄭經翰先生建議派發小冊子予在職警務人員，藉此傳達有關警隊專業敏感度的訊息。

24. 警司(警察訓練主任)回應，警方已就此為警務人員提供一系列的培訓計劃，例如：為所有在不同崗位的警務人員舉辦培訓日和生活價值觀工作坊。培訓計劃有為警務人員提供文件資料。

25. 鄭經翰先生進一步建議，文件的尺寸應方便攜帶以便隨時查閱。此外，警方可進一步考慮使用其他的儲存媒體，例如：數位多功能光碟(DVD)。

26. 警司(警察訓練主任)回應，警方已發出一份行為指引供警務人員執行職務時作參

考。

27. 助理處長（服務質素）補充，行為指引已刊印在警察記事冊的背頁，清楚說明在任何行動之前應該考慮的事項，一張大小近似信用卡的「藍卡」已分發給各警務人員，傳達同樣的信息。此外，助理處長（服務質素）表示，關於培訓方面，警方將於 2010 年 9 月舉行第七期的實踐價值觀工作坊，主題是：「世界在變，專業顯現」，所有警務人員包括由警務處長以至各級警務人員及文職人員，均要參加訓練，所有培訓將於 18 個月內完成，而有關訓練為期一天，當中會有錄影帶作個案研究。助理處長（服務質素）指出，在製作訓練教材的過程中，曾經舉辦錄影片段製作比賽，並且得到很大的回響，當中一些獲獎的影片將被用作訓練教材。助理處長（服務質素）更表示其中一個以內部溝通為題的影片，在美國贏得一個獎項。

28. 主席建議影片除用作內部訓練外，亦可向公眾播放。有監警會成員認為公眾並不完全理解警隊的工作，因此加強向公眾發放有關警隊服務的正面訊息或能有助減少投訴數字。

29. 吳克儉先生讚賞警方為每名僱員所安排的訓練，並查詢警方如何評估訓練成效。他詢問警方有否於訓練後進行評估。

30. 助理處長（服務質素）回應，警方因資源所限並無進行任何評估。然而，警方會不時調查僱員及公眾的滿意度，可視作訓練成效的指標。

31. 鄭經翰先生建議警方可更善用《警訊》節目向公眾傳達有關警隊專業敏感度的信息，例如播放得獎片段，向公眾介紹警務人員是如何受訓。

32. 馬恩國先生認為某程度上，警務人員越來越被要求採取過份「溫和」的執法手段。除融合專業敏感度外，馬先生要求警方應對各種實際情況進行分類，例如處理暴力罪行及一般公眾人士時，手法應有所不同。

33. 投訴及內部調查科總警司回應，警務人員應視乎情況而決定如何與公眾互動，這涉及警員的訓練、經驗和判斷。特警在各種不同的情況下會採取不同的手法，而警務人員同樣會基於所面對的情況及對象而決定應採取的應變行動。

34. 張達明先生建議，除專業敏感度外，警務人員在處理不同情況時，應採取適當的態度(例如：處理牽涉查牌的對峙情況)。他指出，警務人員不應錯誤詮釋專業敏感度，以致在打擊三合會分子行動或在遭人惡意挑釁時迴避採取果斷的行動。

35. 投訴及內部調查科總警司表示，警務人員會根據實際情況依法採取行動。在訓練方面，投訴及內部調查科總警司表示警方備有一系列完善配套訓練，應付各種行動的需要。另外，監警會和投訴警察課正透過聯合工作坊利用不同案例向新入職的監警會和投訴警察課人員講解如何對投訴作出詳細的審核。除正式的訓練外，警方亦有其他措施，如警務處處長已指派助理處長（服務質素）成立研究預防投訴委員會，集中研究如何預防投訴。

36. 主席認為，警務人員應具備專業敏感度並依法採取行動。在訓練方面，投放更多的資源有助減少與公眾衝突的機會。在某些情況下，當警方採取拘捕或進行牌照檢查行動時，受影響人士難免會有不滿。監警會主要着眼點的是如何減少一些可避免的投訴，並對

投訴進行公正調查，確保投訴人和被投訴人獲得公正的對待。主席表示，投訴警察課在進行更徹底的分析及作出對事實的裁斷後，若發現被投訴人沒有過失，便應清楚告知他們調查結果。事實上，當監警會通過投訴個案後，有時亦會建議投訴警察課對表現出色的被投訴人加以表揚。

37. 最後，主席邀請投訴警察課向與會者簡報投訴數字和「刑事及違反紀律事項一覽表」。投訴及內部調查科總警司報告指，2010年首四個月共接獲1,411宗投訴，較去年同期的1,137宗個案增加了274宗個案，增幅達24.1%。疏忽職守為最普遍的指控，佔47.6%，其次是「行為不當」和「態度欠佳」的指控，佔30.8%。「毆打」的指控則佔10.2%。警方根據2010年首四個月接獲的須匯報投訴個案總數預測本年度總數為4,233宗，接近2009年的4,257宗。而672宗「疏忽職守」投訴個案中，「沒有妥善/徹底調查案件」的投訴佔399宗(59.4%)。在435宗「行為不當/態度欠佳」的投訴個案中，「無禮」佔51.5%，而「行為不符合警務人員所為」及「勸誘作供」則各佔22%。與2009年同期比較，本年度首四個月錄得明顯增幅的三個類別為：「無禮」(49.3%)、「行為不符合警務人員所為」(34.3%)，及「勸誘作供」(28%)。在接獲的1,411宗個案中，596宗投訴(42.2%)是關於「刑事罪案舉報」，另外關於「交通事宜」的投訴有350宗(24.8%)，247宗(17.5%)屬於「雜項報案」的投訴，而185宗(13.1%)投訴則源於「日常職責」。2010年1月錄得338宗投訴，2月共280宗，3月達432宗，4月有361宗，5月為302宗，6月(直至2010年6月10日早上止)為79宗投訴。由於5月及6月的個案數字尚未整理，故現階段暫未能提供趨勢分析，然而數字反映有輕微下跌的趨勢。

38. 主席稱，現在評論2010年的趨勢言之過早。雖然與2009年的數字相比可能有些微差別，他仍希望工作小組能提供簡化調查程序的建議。接著，主席要求投訴警察課簡介「刑事及違反紀律事項一覽表」。

39. 投訴及內部調查科總警司稱，除一些涉及報案室當值人員未有將基本資料輸入電腦系統的個案外，「刑事及違反紀律事項一覽表」並沒有什麼地方特別值得關注。

40. 張達明先生對尚待處理的個案數字表示關注。張先生表示在過去數月內有關情況並未有改善，尚待處理的個案數字維持約2,800宗。在2,800宗個案中，約1,600宗正由投訴警察課調查，其餘則有待監警會審核。鑑於目前的投訴趨勢，監警會和投訴警察課確實需要額外資源處理這些個案。張先生要求投訴警察課加快調查該1,600宗個案。

41. 投訴及內部調查科的總警司回應指，處理投訴個案需要作出迅速而徹底的調查，同時投訴警察課又面對投訴個案上升，實在感到困難。警方正考慮對策，其中包括簡化調查程序的措施。至於額外資源方面，投訴警察課正透過資源分配工作進行申請。

42. 主席指監警會亦要求增撥資源以解決當前狀況。主席同意張達明先生的說法，指由2010年2月至4月尚待處理的個案共約2,800宗，其中約1,200宗有待監警會處理，而投訴警察課方面則有1,600宗，希望有關的數字能夠盡快降低。

### III 其他事項及總結

43. 議事完畢，會議於下午4時50分結束。

(蕭傑雄先生)  
聯席秘書  
投訴及內部調查科

(周允強先生)  
聯席秘書  
獨立監察警方處理投訴委員會

# Professional Sensitivity

Annie Fonda  
Force Training Officer  
Service Improvement  
Police College

## Contents

- Background
- From Professionalism to Professional Sensitivity
- Identification of Training Needs
- College Steering Committee
- Implementation of Professional Sensitivity
  - Embedding Professional Sensitivity into the whole training spectrum
- Conclusion



## Background

- 虐貓狂徒橫行 團體轟警方懶理
- 「紫藤」遊行促警方保護鳳姐
- 團體責警方未盡力追查虐貓案
- 拜神釀火警 警員長者疏散

## Background

Over the past decade, Hong Kong has been undergoing rapid changes:

- Increasing community involvements and engagements in various kinds of police activities;
- Increasing media coverage on different kinds of police activities; and
- Increasing community demands on greater transparencies of Force policies and decisions.

## From Professionalism to Professional Sensitivity

Core concept of applying Professional Sensitivity to police work:

- One should be aware whether he has his own personal biases and prejudice towards different groups of people
- One should have a good understanding of others' needs and feeling
- One should be aware that personal biases and prejudice might have negative impact on service delivery.

## Identification of Training Needs

- Professional Sensitivity must start from personal awareness and appreciation of situations.
- Identification of training needs and scope of contents of the requisite training.





## College Steering Committee

Terms of reference are:

- to develop policies and strategies in promoting Professional Sensitivity Training and
- to monitor, evaluate and implement the various Professional Sensitivity Training activities



Seven Key Behavioral Expectations:

- respecting members of the public at all times
- considering the manner they interact with a citizen
- the Force maintains zero tolerance towards inappropriate behavior
- recognizing that different ways of interacting with public are dependent upon the circumstances of their interaction
- accepting that, they must conform to the Force's corporate expectations
- considering the proportionality of the circumstance and the proper use of police power.
- Force members committed to seeking public support at all times



## Implementation

### Embedding Professional Sensitivity into other training spectrum

#### Vision & Statement of Common Purpose

- Since 1996, the Force Vision and Statement of Common Purpose and Values had been integrated gradually into all training courses.

#### Training objective adopted to ensure that officers:

- have the appropriate attitude, skills and up-to-date knowledge necessary for their duties and responsibilities
- can fulfill the Force Values.

## Implementation

### Recruit Police Constables/Probationary Inspectors Foundation Training/Junior Police Officers Development Training & other Continuation Courses

- Force Vision and Statement of Common Purpose and Values, Bills of Rights and Basic Law.
- Empathic Listening, Victim Psychology, Conflict Management, Policing Ethnic Minority and other multicultural issues.





## Implementation

### Psychology Competency Training

- Launched in 2005 with HKU and CUHK lecturers
- The workshops address psychological competencies of Conflict Management, Victim Psychology, Interpersonal Communication Skills and Emotional Regulation.
- Includes officers working in PTU, EU, CAPO, CPPU and other Regions.



## Implementation

### Command Courses

- Since 2009, Professional Sensitivity had been a presentation topic for all Command Courses.
- Other topics include Human Rights and Racial Discrimination Ordinance, etc.

## Implementation

### Training Day Package

- For all officers on contemporary issues.
- 10 Training Day Packages for all officers per two-year cycle
- Many touched on professionalism, attitude, empathy and sensitivity.
- Others included Conflict Management, Communication Skills and Victim Psychology.

## Implementation

### Living the Values Workshops

- Introduced in 1996 and are held every 18 months.
- Involved all Force members and civilian counterparts.
- Included some coverage on attitude, empathy and sensitivity.
- 6 Workshops so far
- In late 2010: Wave 7 – Professionalism in a Changing World.

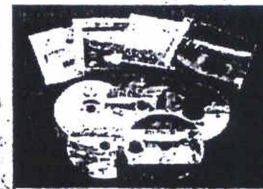




## Implementation

### E-Learning Package for all ranks

- To reinforce the concept of Professional Sensitivity
- To enhance self-awareness
- To increase understanding of the needs and feelings of service users of the Force
- To communicate with the public in a professional manner



## Conclusion

- The Force is fully aware of the importance of Professional Sensitivity in carrying out its duties.
- The core concept of Professional Sensitivity and the Seven Key Behaviors are identified and included in various training throughout the Force.
- Police College Steering Committee will continue to monitor and evaluate the implementation of Professional Sensitivity
- Appropriate initiatives will continue to be introduced to inculcate such behaviors.



POLICE  
COLLEGE  
警察學院



© HONG KONG POLICE FORCE 香港警務處版權所有

17



POLICE  
COLLEGE  
警察學院

### Important Notice

All rights, including copyright, in this PowerPoint file are owned and reserved by the Hong Kong Police Force. Unless prior permission in writing is given by the Commissioner of Police, you may not use the materials other than for your personal learning and in the course of your official duty.

### 重要告示

香港警務處持有並保留本簡報檔案包括版權在內的所有權益。除預先獲得警務處處長書面許可外，本簡報檔案只可用作個人學習及處理公務上用途。

© HONG KONG POLICE FORCE 香港警務處版權所有

18