

**監警會與投訴及內部調查科  
聯席會議**

日期：二零一三年四月三十日（星期二）  
時間：下午四時正  
地點：監警會秘書處會議室

出席者：

翟紹唐資深大律師，JP	(主席)
林大輝議員，SBS，JP	(副主席)
石禮謙議員，SBS，JP	(副主席)
陳健波議員，BBS，JP	(副主席)
張達明先生	
方敏生女士，BBS，JP	
陳培光醫生	
鄭經翰先生，GBS，FHKIE，JP	
馬恩國先生	
葉成慶先生，JP	
黃幸怡女士	
黃碧雲議員	
劉玉娟女士	
梁繼昌議員	
馬學嘉博士	
黃德蘭女士	
葉振都先生，BBS，MH，JP	
鄭承隆先生	
杜國鑊先生，BBS，JP	
陸貽信資深大律師，BBS	
陳建強醫生，JP	
何世傑博士	
蘇幹明先生，署理助理秘書長	(聯席秘書)
鄧厚江先生，監管處處長	
孟義勤先生，警務處助理處長(服務質素)	
林曼茜女士，投訴及內部調查科總警司	
蕭傑雄先生，投訴警察課高級警司	
鄭耀武先生，香港總區高級警司(行動)	
湯熾忠先生，投訴警察課總部警司	(聯席秘書)

列席者： 朱敏健先生，秘書長  
梅達明先生，副秘書長  
陳敏儀女士，法律顧問  
黃序海先生，投訴警察課(香港)警司  
唐思敏女士，灣仔分區助理指揮官(行動)  
沈海光先生，投訴警察課總部總督察  
黃浩瀚先生，投訴警察課總部總督察  
丘凱恩女士，投訴警察課高級督察(監警會)  
郭堅偉先生，投訴警察課香港第二隊高級督察  
楊江夏先生，投訴警察課香港第三隊高級督察

因事缺席者： 甄孟義資深大律師  
鍾偉雄先生

## 開會辭

主席歡迎各與會者出席是次聯席會議。

### I 通過2013年1月31日會議（公開部分）的記錄

2. 主席指出，上次會議記錄第22段第3行應修訂為『通常』。會議記錄無須作出其他修訂，獲得通過。

### II 簡報大型公眾活動相關事宜

3. 主席邀請警方代表作出介紹。

4. 投訴及內部調查科總警司明白，監警會關注警方如何避免在處理公眾活動時（尤其是2013年新年大遊行期間的街站管理）所衍生的投訴。因此，投訴警察課安排相關警隊單位向監警會委員簡述警方處理公眾活動的程序及安排，並在大型公眾活動進行期間為監警會委員設置現場觀察點。為解答監警會就公眾活動期間設置街站的提問，她邀請港島總區高級警司（行動）鄭耀武先生於會議上簡述有關事宜。

5. 港島總區高級警司（行動）在會上介紹了2013年新年大遊行不反對通知書所列街站條件背後的依據。他解釋，警方處理大型公眾活動時遇到的最大挑戰，是街道人群擁擠，而以一些樽頸地點為甚，在遊行路線沿途設置街站，則令擁擠情況加劇。他以2012年的「七一大遊行」為例，說明警方在管制人潮及確保公眾安全方面遇到的問題。他重申，警方的首要關注事項，是確保公眾安全及維持治安。根據《警隊條例》，警方負有法律責任，為所有和平的公眾集會及遊行提供便利，並應採取所有合理措施，確保公眾集會及遊行和平安全地進行。他亦指出，根據《公安條例》，警方有權基於公眾安全及治安的首要考慮，就任何公眾集會及遊行，設定適當及合理的條件。

6. 港島總區高級警司（行動）繼續向與會人士報告，根據處理2012年「七一」大遊行的過往經驗，以及作出的風險評估，警方決定在規管2013年新年大遊行的不反對通知書中設定多項條件，禁止在遊行路線沿途設置任何街站，以免構成不合理阻塞。他強調，遊行路線沿途的任何不合理阻塞，都會對示威者、其他公眾人士及警務人員的安全構成危險。他指出，警方已事先通知主辦單位所設定的條件，並曾與他們進行兩次會面。他重申，警方將竭盡所能，為方便進行一切和平的公眾集會及遊行，並希望今後警方及主辦單位能夠就街站事宜達成共識。

7. 主席指出，監警會重申警方務必與主辦單位就街站問題加強溝通，盡量減少不必要的誤解。他進一步指出，監警會於現場觀察2012年「七一」大遊行後，曾與多個主辦單位會面。這些主辦單位對封路、街站、設備使用及諮詢區議會等多項事宜表示關注。監警會已向警方轉達他們的意見，並充當橋樑的角色，協助警方與主辦單位建立有效的溝通，希望藉此於安排上達成共識。他建議警方日後盡早與主辦單位聯絡，盡量避免招致投訴。

8. 黃碧雲議員感謝警方就公眾活動安排與主辦單位保持聯絡。她希望警方澄清，針對日後的大型公眾活動，在發出不反對通知書時施加街站限制，會否成為一項政策。她表示，警方有責任為方便示威者，讓他們表達訴求，並應就設定街站限制與主辦單位溝通。她亦質疑，若阻塞是重要的考慮因素，則應拆除中聯辦門外的花槽，因為這些花槽會對示威者構成不合理阻塞。

9. 港島總區高級警司（行動）澄清，中聯辦門外的花槽並非警方所建。因此，他不便就此作出任何評論。他強調，警方並非反對設置街站，只是反對設置那些會對示威者構成不合理阻塞的街站。他重申，若可以預見任何不合理阻塞會對公眾安全構成危險，則警方有法律責任採取行動。他表示，將會列於不反對通知書的確切字句，主要視乎風險評估及當時情況而定。

10. 梁繼昌議員表示，除了一些樽頸地點外，在遊行路線沿途設置街站不會構成阻塞。他建議警方列明允許設置街站的地點，並控制街站規模。他指出，在與其他監警會委員觀察「七一」大遊行期間，警方告知他，修頓遊樂場外是其中一個主要樽頸地點，但警方卻准許在該處設置一個大型街站。因此，他質疑警方事前有否與主辦單位溝通。

11. 港島總區高級警司（行動）解釋，警方會竭盡全力，在遊行前就設置街站與主辦單位達成共識。他強調，警方在處理公眾活動期間，從來沒有針對街站，此舉旨在避免構成阻塞，從而確保公眾安全。

12. 林大輝議員指出，設置街站無可避免會構成阻塞，因此，他希望警方能平衡示威者言論自由與旅客、顧客、商鋪等其他公眾人士的權利及安全。他建議定期檢討有關街站的限制，包括規模、帶來的人流、擺設時間及各街站間的距離。警方應向所有持份者說明這些限制，讓所有人知悉這些限制。他反對在人行道上設置街站，原因是這些街站會對行人構成阻塞，並令光顧該處商鋪的顧客減少。

13. 港島總區高級警司（行動）回應，食物環境衛生署批准的街站大小只有1米乘2米，可設置於行人道。他同意，遊行無可避免會在某程度上對公眾構成阻塞。因此，警方有責任確保遊行不會構成不合理阻塞。

14. 主席促請警方以全面或跨部門的方式，處理設置街站的申請。

15. 港島總區高級警司（行動）同意日後為公眾活動制訂部署時，會考慮委員的意見。

16. 張達明先生質疑，是否有必要全面禁止在公眾活動中設置街站。他指出，不反對通知書所列條件的用字含糊不清，令主辦單位以為不得設置街站。他進一步指出，除在波斯富街東面設置街站會對遊行隊伍構成不合理阻塞外，軒尼詩道遊行路線的某些地點並非樽頸地點，在這些地點設置街站不會構成阻塞。警方應能確認那些樽頸地點。他敦請警方考慮開放軒尼詩道道路東行線，以便遊行順利進行。他建議警方在實施任何新的公眾活動管理措施時，都應謹慎為之，以免被誤認為是打壓言論自由的手段。警方亦應向主辦單位說明新措施背後的依據，從而達成共識。

17. 主席同意以上觀點，即警方應在發出通知前，邀請主辦單位參與討論，而與主辦單位討論的主題可不只局限於街站，亦可包括選擇遊行路線的事宜。

18. 港島總區高級警司（行動）同意，有關提議具建設性，尤其是對於涉及多個主辦單位的公眾活動。

19. 方敏生女士詢問警方有否接獲有關街站的投訴。她表示，若警方要實施任何新措施，如長距離揚聲裝置、隨身攝錄機及在進行公眾活動前諮詢區議會，應知會公眾及主辦單位，確保他們可向警方反映意見，從而改善公眾活動的管理方式。她亦建議警方讓公眾知悉，在哪些情況下，一個合法的公眾活動會變成違法活動，以及當公眾活動變成違法活動時，警方會採取哪些行動。

20. 港島總區高級警司（行動）回應，並無接獲有關街站的投訴。他澄清，警方不會使用長距離揚聲裝置處理公眾活動。警方亦已向監警會簡介該裝置。他強調，警方透過公告、新聞發佈會及警隊公眾網頁傳達有關公眾活動的資訊，從而提高警方的透明度。他強調，警方採取的行動，在很大程度上視乎當時的實際情況而定。若公眾活動和平合法，警方通常不會採取任何行動。

21. 陳健波議員認為，禁止主辦單位設置街站的做法並不可行。警方應基於先到先得的原則，允許在一些不會構成阻塞的地點設置街站，但對這些街站加以控制，限制其規模，而不是全面封殺街站。

22. 港島總區高級警司（行動）回應，指出與主辦單位商討後，認同部份道路的路口及修頓遊樂場適宜設置街站。他繼續解釋，食物

環境衛生署負責處理設置街站的申請，而社會福利署則處理有關街站募捐的申請。

23. 陳建強醫生引述他在2013年元旦遊行的現場觀察經驗，並同意須對設置街站予以管制，但不同意限制設立街站。

24. 石禮謙議員認為應以一站式或跨部門方式，處理街站申請。

25. 主席認為以上建議具建設性，將會妥為記錄，以作跟進。

### III. 前議事項

26. 沒有前議事項報告。

### IV. 投訴警察課的每月統計數字

27. 主席請投訴及內部調查科總警司報告投訴的數字。

28. 投訴及內部調查科總警司報告，在過去三年，投訴數字穩定下降。比較2011年及2012年的第一季數字，接獲投訴個案數字下降20.1%，而比較2012年及2013年的第一季數字，接獲投訴個案數字進一步下降9%。相較2012年同期數字，除『疏忽職守』輕微上升1.3%外，2013年第一季的所有指控數字均見下降。然而，2013年有關『疏忽職守』的指控數字較2011年同期下降16.3%。有關『行為失當及態度欠佳』及『捏造證據』的指控數字較去年同期顯著下降，降幅分別為19.4%及54.5%。但是，『毆打』、『恐嚇』及『濫用職權』等指控數字整體沒有太大變化，輕微下降約6%至9%不等。她認為，過去數年投訴數字有所下降，皆因監警會與警隊共同努力，得到公眾的理解及認同。然而，她提醒大家，一時的投訴個案數字下降，不代表可以一勞永逸，因此應更加努力，確保服務水平符合公眾期望，避免接獲投訴，以維持低水平的投訴個案數字。

29. 投訴及內部調查科總警司亦藉此機會澄清美國國務院2012年發表的《國別人權狀況報告》，當中提述2012年上半年警隊接獲的投訴個案較2011年同期上升10倍。她澄清，投訴數字自2009年起便顯著下降。2012年，投訴警察課接獲2,379宗投訴個案，較2011年的2,772宗下

降14%。

30. 馬恩國先生詢問警方會否要求美國國務院修訂報告的相關內容。

31. 投訴及內部調查科總警司回應，政制及內地事務局已發出新聞稿澄清有關事宜。

## V. 投訴警察課刑事及違反紀律事項一覽表

32. 無。

## VI. 投訴警察課獲品質管理ISO 10002: 2004認證

33. 主席邀請投訴及內部調查科總警司介紹主要內容。

34. 投訴及內部調查科總警司報告，投訴警察課已建立健全的投訴處理機制，並與監警會充分合作。公眾人士認同現時的兩層投訴機制是公平有效的制度。為進一步提升公眾對投訴處理機制的信心，投訴警察課已取得ISO 10002:2004認證。她解釋，ISO 10002:2004是「投訴處理指引」的國際認可標準。各國專家經參考不同行業的最佳實踐而設計這項國際標準。獨立認證機構的評估結果顯示，投訴警察課的投訴處理程序符合這項國際標準。投訴警察課於2013年3月通過認證機構的外部審核，將於2013年5月獲授ISO證書。她強調，投訴警察課能夠取得卓越成就，實在是投訴警察課與監警會建立長期專業合作關係的成果。

35. 林大輝議員詢問，在東南亞地區內還有哪些組織獲得這項認證。

36. 投訴及內部調查科總警司回應，澳門出入境事務廳亦獲授這項認證。投訴警察課稍後會向監警會提供補充資料，列明獲得該項認證的其他組織。

37. 葉成慶先生詢問獲得該項認證的準則。

38. 投訴及內部調查科總警司解釋，組織須符合九項指導原則，

方可取得認證，即透明性、可行性、回應、客觀性、費用、保密性、顧客為重、責任性及持續改善。

(會後附註：警方在2013年5月27日向監警會發出一份備忘錄，當中列出獲得ISO 10002認證的本地及國際組織，以供委員參閱。)

## VII. 其他事項

### 個案審核衍生的服務改善安排

39. 主席邀請投訴及內部調查科總警司作出簡介。

40. 投訴及內部調查科總警司指出，投訴警察課在收到監警會就審議個案提出的意見後，會將這些意見轉交負責單位檢討，確保妥善處理建議的改善措施。她引述兩個例子，說明投訴機制如何有助改善服務。在其中一宗投訴個案中，警方告知投訴人，即使其拾獲的智能電話已有三個月無人認領，但由於智能電話內有個人資料，因此也不能將電話轉交給投訴人，故投訴人提出投訴。因應監警會的建議，財物收據(警察表格 68D)已經修訂，拾獲者須簽署所載的一項聲明，表明拾獲者知悉警方有責任遵守《個人資料(私隱)條例》，保護拾獲財物內的個人資料。在另一宗投訴個案中，投訴人未能出示所需文件，來認領被警方扣押的車輛。經了解有關情況後，監警會建議修訂有關「領回被警方扣留的車輛」(警察表格 789)的正式函件及小冊子，指明認領車輛時須出示的文件。她認為，上述例子能夠反映兩層投訴機制的成效，以及監警會及警隊齊心協力，致力改善服務。她強調，雙方會繼續合作，以改善警隊的整體服務質素。

41. 張達明先生指出，警方須透過處理投訴個案，不斷改善服務。他表示，香港警察是全球其中一支最優秀的警隊。近年來，大部份投訴個案性質屬輕微，部份投訴源於現有程序的某些漏洞，而非有關警員疏忽職守。他建議警方讓公眾深入了解警隊所採取的改善措施。

42. 投訴及內部調查科總警司感謝張先生的意見。

43. 林大輝議員建議警隊及政府因應目前不斷轉變的環境，定期檢討處理公眾活動的指引，以維持治安。

44. 投訴及內部調查科總警司同意認真考慮林議員的意見。

#### 向監管處處長致謝

45. 主席宣佈，這是監管處處長退休前出席的最後一次會議。他藉此機會感謝監管處處長於過往三年來的貢獻及支持，包括安排監警會探訪警隊單位，邀請監警會代表出席總區預防投訴委員會(RCPC)會議，讓監警會與前線警員溝通，並接納監警會從持份者收集得來的意見。在他擔任監管處處長期間，投訴機制已有多項改善，如實施中央處理投訴制度、電話錄音系統(TRS)及表達不滿機制(EDM)。他祝願監管處處長榮休後生活愉快。

46. 監管處處長感謝主席的祝福，並藉此機會感謝監警會多年來向警隊提供寶貴意見。自他上任及《獨立監察警方處理投訴委員會條例》實施以來，監警會及投訴警察課的合作程序及實務都有所變革，效率亦有所提升，他就是這項成就的見證人。雖然大家各司其職，他喜見監警會與投訴警察課合作無間，為完善兩層投訴機制及提高公眾對機制的信心共同努力。因此，他對主席及各委員的專業精神、傑出貢獻及不懈努力表示衷心感謝。此外，監管處處長強調，現時兩層投訴機制成功的關鍵，是公眾及警務人員等不同持份者的支持及認同，而非投訴個案數字。現時香港的整體治安情況仍然穩定，但公眾質疑及批評基本執法行動的情況並不罕見。警務人員深明這些基本職責對於維持社會安全穩定十分重要。警務人員認同公眾人士可以持有不同意見，但他們認為，監警會是否認同他們的行動，才是問題的重點。監管處處長與前線警員接觸時，樂於看見不少警務人員十分重視監警會的工作，尤其重視他們在審查、觀察及給予意見時，都能做到公平公正。總而言之，他對現時健全的兩層投訴機制充滿信心。他再次感謝監警會堅定不移的支持及貢獻。

47. 議事完畢，會議於 17 時 50 分結束。下次會議定於 2013 年 7 月 15 日舉行。

(湯熾忠)

聯席秘書

投訴及內部調查科

(蘇幹明)

聯席秘書

獨立監察警方處理投訴委員會