

**監警會與投訴及內部調查科**  
**聯席會議（公開部分）**

日期：二零二一年三月十六日

時間：下午三時三十分

地點：監警會秘書處會議室

出席者：

梁定邦博士，QC，SC，JP	（主席）
易志明議員，SBS，JP	（副主席）
陳振英議員，JP	（副主席）
吳永嘉議員，BBS，JP	（副主席）
陳錦榮先生，MH，JP	
朱永耀先生	
王家揚先生	
林定國資深大律師，JP	
歐楚筠女士	
錢志庸先生	
鄭永銓先生	
李曉華女士	
李家仁醫生，BBS，MH，JP	
黃至生教授	
陳黃麗娟博士，SBS，MH，JP	
羅孔君女士，JP	
余黎青萍女士，SBS	
陳正欣博士，MH	
陳美寶女士	
余漢坤先生，MH，JP	
梅達明先生，署理秘書長	
劉雅潔女士，署理副秘書長（行動）	
陸小娟女士，副秘書長（管理）	（聯席秘書）
陳敏儀女士，法律顧問	
林曉彤女士，監管處處長	
曾艷霜女士，警務處助理處長（服務質素）	
歐陽敏儀女士，投訴及內部調查科總警司	
羅瑞深先生，投訴警察課高級警司	
陳惠明先生，投訴警察課特別調查隊高級警司	
趙弋敏女士，投訴警察課總部警司	（聯席秘書）

因事缺席者： 藍德業資深大律師  
彭韻僖女士，BBS，MH，JP  
楊華勇先生，JP  
李文斌先生，MH，JP

列席者： 王信誠先生，投訴警察課特別調查隊第三隊警司  
林志平先生，投訴警察課特別調查隊第二隊警司  
李志文先生，投訴警察課警司（港島）  
譚榮亮先生，投訴警察課警司（九龍）  
鄭艷珍女士，投訴警察課警司（新界）  
曾國偉先生，投訴警察課總部總督察（一）  
黃長興先生，投訴警察課高級督察（監警會）  
沈婉婷女士，投訴警察課特別調查隊第三 A 隊高級督察  
區洛婷女士，投訴警察課特別調查隊第二 A 隊高級督察  
郭嘉穎女士，投訴警察課督察（支援）  
謝翠恩女士，警察公共關係科策略傳訊課高級警司

## 第二部分 公開會議

### 開會辭

主席歡迎各與會者出席是次聯席會議，特別是新任副主席陳振英議員和吳永嘉議員，新任委員陳正欣博士、陳美寶女士和余漢坤先生，以及署理秘書長梅達明先生和署理副秘書長（行動）劉雅潔女士。主席代表監警會對俞官興先生致以衷心謝意，感謝他在過去四年半擔任秘書長期間所作出的傑出貢獻和支持。

### **I. 通過2020年12月15日的會議紀錄（公開部分）**

2. 上次會議紀錄（公開部分）並無修訂建議，獲一致通過。

### **II. 簡報「向公眾發布訊息」**

3. 投訴警察課高級警司介紹警察公共關係科工作簡報時強調，警察公共關係科一直擔當著警方與公眾溝通橋樑的重要角色。

加強警方發布公眾訊息的能力是監警會《專題審視報告》<sup>△</sup>中提出的多項建議之一。警察公共關係科已定期檢討和優化其訊息發布模式，尤其是利用社交媒體進行信息發布。

4. 警察公共關係科策略傳訊課高級警司謝翠恩女士的簡報涵蓋了警察公共關係科因應監警會的建議而作出的改革，旨在提高警方工作的透明度，同時澄清虛假消息及向公眾揭露真相。

5. 在提高透明度、確保及時發布準確訊息，及透過宣傳澄清沒有根據的揣測和惡意謠言等方面，警察公共關係科(a)每周以直播的方式播放名為「警聲直播」的節目；(b)獨家專訪警隊管理層；(c)製作以政府機構和專業團體為主題的專題影片，並利用社交媒體的廣泛市場覆蓋率進行即時推播；(d)向傳媒發出無數澄清信件；及(e)帶領其他政府部門或機構舉辦記者會。

6. 在加強社區關係以及警方就重大事件中擬使用武力和相關預防措施與公眾的溝通方面，警察公共關係科與20個社區部門建立了高效的溝通平台，並對重大事件進行多地點直播，以發布及時和準確的訊息。

7. 警察公共關係科策略傳訊課高級警司在結束簡報後，邀請與會人員掃描現場提供的二維碼以關注警方的社交媒體內容分享。主席對警方為會議提供此二維碼表示讚賞。

8. 陳錦榮先生詢問，在沒有重大事件或公眾活動時，警方對選擇訊息發布之原則，以及警察公共關係科是否有足夠的人手來實施並維持此等改革。警察公共關係科策略傳訊課高級警司解釋，通過新聞中心收到的查詢以及社交媒體上流傳的關鍵訊息，有時是根據警方的專業判斷，都是公眾和傳媒所關注的指標。警察公共關係科對其內部協調作出了改革，並重組了工作流程，以提高工作效率。監管處處長承諾，警隊會繼續提升警方的訊息發布能力，以滿足公眾日益增長的需求。

9. 易志明議員問及有關直播所用平台、傳媒對於澄清信件的回應，以及曾經接觸的教育界部門。他還建議通過「少年警訊」計劃作公開澄清。警察公共關係科策略傳訊課高級警司回應，直播是在「Facebook」和「YouTube」上進行，同時透過通訊群組與多個教

---

<sup>△</sup>《專題審視報告》是關於2019年6月以來《逃犯條例》擬議修訂而引發的大型公眾活動及警方的應對行動。

育機構和協會聯繫。她認同易志明議員建議借助「少年警訊」會員的社交網絡作宣傳，並向會議介紹「少年警訊App」即將推出以加強與教育局的現有合作。主席和監管處處長都支持易志明議員提出利用通訊群組聯繫監警會委員的建議，若發布的訊息與投訴有關，該通訊群組使委員關注到警方的現場直播。

10. 當吳永嘉議員詢問關於警察公共關係科對「Facebook」評論的回覆時，警察公共關係科策略傳訊課高級警司解釋，鑑於人手有限，由警察公共關係科回應每條「Facebook」的評論並不可行。儘管如此，警察公共關係科仍致力於「警聲直播」節目中利用實時聊天功能，解答公眾即時提出的意見和查詢。

11. 鄭永銓先生詢問警察公共關係科遇到的挑戰及其新工作計劃。警察公共關係科策略傳訊課高級警司認為，確保發布訊息的絕對準確性和及時性是最大的挑戰。她補充，警察公共關係科的工作計劃已從展現警方的專業形象轉變為重建社會聯繫，其中包括最近的宣傳片「守城」及歌曲「捍衛香港」。

12. 朱永耀先生希望了解警察公共關係科在決定發布訊息的主題或專題前有否進行調查。警察公共關係科策略傳訊課高級警司解釋，為了滿足目標受眾的興趣，資訊圖像或視頻均為切合實際需要而製作，並通過不同的社交媒體平台發布。

### III. 報告事項

#### (a) 投訴警察課的每月統計數字

13. 投訴警察課高級警司匯報，2020年錄得1,211宗須匯報投訴，較2019年的1,643宗須匯報投訴減少432宗（減幅為26.3%）。

14. 2021年首兩個月錄得185宗須匯報投訴，較2020年同期的187宗須匯報投訴減少2宗（減幅為1.1%）。有65宗個案透過「表達不滿機制」解決，較2020年同期的69宗減少4宗（減幅為5.8%）。

15. 在185宗須匯報投訴中，177宗（95.7%）為輕微投訴，8宗（4.3%）為嚴重投訴。

16. 在177宗輕微投訴當中，有114宗涉及「疏忽職守」（61.6%）、62宗涉及「行為不當／態度欠佳」（33.5%）、1宗涉及「粗言穢語

此乃英文版本之中文翻譯，文義如有出入，當以英文版本為準。

」(0.5%)。整體輕微投訴較2020年同期的142宗減少35宗(減幅為24.6%)。

17. 在8宗嚴重投訴當中，有4宗涉及「毆打」(2.2%)、1宗涉及「恐嚇」(0.5%)、3宗涉及「濫用職權」(1.6%)，並未有錄得涉及「捏造證據」個案。整體嚴重投訴較2020年同期的45宗減少37宗(減幅為82.2%)。

18. 與2020年同期的輕微投訴數字相比，「疏忽職守」個案由75宗增加39宗至114宗(增幅為52%)。「行為不當／態度欠佳」個案由61宗增加1宗至62宗(增幅為1.6%)。「粗言穢語」個案由6宗減少5宗至1宗(減幅為83.3%)。

19. 與2020年同期的嚴重投訴數字相比，「毆打」個案由23宗減少19宗至4宗(減幅為82.6%)。「恐嚇」個案由4宗減少3宗至1宗(減幅為75%)。「濫用職權」個案由14宗減少11宗至3宗(減幅為78.6%)。「捏造證據」個案由4宗減少至0宗。

#### **(b) 有關《逃犯條例》擬議修訂的大型公眾活動衍生的投訴統計數據**

20. 投訴警察課特別調查隊高級警司向聯席會議匯報與《逃犯條例》相關的最新投訴個案數據。截至2021年3月5日，共收到9,141名投訴人的1,950宗投訴，包括676名投訴人的621宗須匯報投訴(31.8%)及8,465名投訴人的1,329宗須知會投訴(68.2%)。

21. 在須匯報投訴當中，大部分指控屬輕微性質，共374宗(60.2%)，包括195宗涉及「行為不當」(31.4%)、109宗涉及「疏忽職守」(17.5%)、43宗涉及「沒有禮貌」(6.9%)、15宗涉及「粗魯無禮」(2.4%)、11宗涉及「粗言穢語」(1.8%)、以及1宗涉及「警務程序」(0.2%)。嚴重指控共247宗(39.8%)，包括112宗涉及「毆打」(18.1%)、121宗涉及「濫用職權」(19.5%)、12宗涉及「恐嚇」(1.9%)、以及2宗涉及「捏造證據」(0.3%)。

22. 在涉及621宗須匯報投訴的676名投訴人當中，警方聯絡到538名投訴人(79.6%)，其中包括185名投訴人(27.4%)選擇為其投訴「進行全面調查」，146名投訴人(21.6%)選擇「投訴撤回」，71名投訴人(10.5%)被列為「尚待審理程序」，10名投訴人(1.5%)選擇透過「簡便方式解決」，52名投訴人(7.7%)尚未決定如何處理其投訴，74名投訴人(10.9%)的投訴被列為「無法追查」。餘下的138名投訴人(20.4%)尚未向警方作出任何回應。

此乃英文版本之中文翻譯，文義如有出入，當以英文版本為準。

23. 當易志明議員問及投訴調查所花的時間和進展時，投訴警察課特別調查隊高級警司回應，不少投訴是由受害人以外的獲授權人士提出，通常為律師或區議員，投訴警察課在聯絡這些獲授權人士時經常遇到困難。另一方面，許多正待審理案件的投訴人在其刑事案件結案後卻無法聯繫。儘管如此，他承諾會密切監察投訴調查的進展。

24. 易志明議員進一步詢問《監警會條例》所訂明的聯絡投訴人的時限。投訴警察課特別調查隊高級警司解釋，基於《逃犯條例》相關投訴涉及重大公眾利益，投訴警察課已在既定守則基礎上採取進一步措施，致力接觸投訴人。法律顧問補充，雖然《監警會條例》未就此訂明時限，但投訴警察課可考慮在徵詢獲授權人士回應後定出一個合理期限。署理秘書長理解當中的困難，並承諾會與嚴重投訴個案委員會和投訴警察課合作以達成解決方案。主席和易志明議員同意應提高投訴警察課聯繫投訴人的透明度，以避免公眾作出不必要的猜測。主席還提醒與會者，獲授權人士在提出投訴時必需出示授權信。

### (c) 52項建議的最新情況

25. 投訴及內部調查科總警司向聯席會議報告最新進度，工作小組已於2021年2月向行政長官提交了第三份進度報告。

26. 在2020年11月至2021年1月期間，警方完成了16項建議〔(12)、(13)、(18)、(19)、(21)、(25)、(27)、(28)、(29)、(31)、(32)、(42)、(43)、(46)、(50)及(51)〕，及針對四項建議〔(11)、(14)、(36)及(37)〕取得了重大進展，並引入了25項改善措施，涵蓋了四個範疇，分別為（一）公眾訊息發放和與傳媒關係，（二）臨時羈留處的安排，（三）行動部署和策略，及（四）內部管理、協調與培訓。截至2021年1月，警方已完成了52項建議中的一半，共引入了49項改善措施。

27. 在「公眾訊息發放和與傳媒關係」下，警方已（一）由警察公共關係科為警務處總督察至警務處高級警司等各級人員特別制定了發言人的培訓，（二）舉辦前線記者與前線警務人員的分享會，以及（三）與傳媒機構/協會保持定期聯絡。

28. 在「臨時羈留處的安排」下，警方於2021年1月頒布了一套臨時羈留處操作指引。新設備及設施的採購及安裝工作將於2021

此乃英文版本之中文翻譯，文義如有出入，當以英文版本為準。

年第一季完成。2021年2月4日，主席率領16名監警會委員組成的代表團訪問紅磡警署，視察臨時羈留處的改善設施和措施。

29. 投訴及內部調查科總警司概述，在「行動部署和策略」下，共引入了19項改善措施，以加強警方在三個不同層面的能力和行動效率，分別為（一）與公眾和公共秩序活動組織者的溝通，（二）指揮、控制及內部協調，以及（三）保安和跨部門協調。

30. 在「內部管理、協調與培訓」下，制定了培訓計劃，以加強各單位之間的協作和警員在驅散行動中對催淚裝置和低殺傷力武器的使用判斷，並提供了「互動多媒體模擬系統」培訓，以評估和加強指揮官的部署和戰術應用能力。

31. 警方將積極跟進其餘的建議。

32. 當易志明議員問及建議中為前線記者和警員起草《工作守則》的進度時，投訴及內部調查科總警司匯報，警方一直在主動與傳媒接觸，以求協商制定守則。雖然傳媒還未作出任何正面回應，但為了警方與傳媒雙方的安全利益，警方將會繼續與他們接觸。投訴警察課特別調查隊高級警司補充，已對與傳媒相關的須匯報投訴進行了分析，總結了六個主要場景，並且已將其轉發至警察公共關係科和警察機動部隊，作為傳媒分享會和警察機動部隊培訓期間進行建設性討論的基礎。投訴警察課特別調查隊高級警司重申警方會在不危及行動和以安全為優先的考慮下，盡可能為現場的傳媒活動提供便利。

33. 署理秘書長認為，正如由場景中可見，前線記者和警員之間缺乏理解，往往導致衝突升級。不管制定《工作守則》是否切實可行，亦應鼓勵警方在任何重大事件發生前加強與傳媒的協調。投訴及內部調查科總警司指出，警方決心與傳媒建立建設性伙伴關係。為此已舉辦了10場分享會，以便雙方交換意見並解決分歧，而警察傳媒聯絡隊的人手已加倍，以便於傳媒的現場參與。主席建議參考海外當局採用的「防疫封鎖線」，並提出在必要時可協助與傳媒聯絡。

34. 陳錦榮先生詢問是否已考慮採取具體的訊息發布方式，以便及時向公眾通報重大事件的進展，從而減輕警方控制台接收公眾人士來電或報案的負擔。投訴及內部調查科總警司解釋，三個地區控制台一般每日平均收到6,000個來電。為減輕突發性重大事件所帶來的負擔，警方為市民提供其他報案方式，並一直與其他政府部門

此乃英文版本之中文翻譯，文義如有出入，當以英文版本為準。

協作探討可令市民了解重大事件情況的方式。

35. 陳振英議員要求說明採購和安裝臨時羈留處閉路電視事宜，以及警方是否已計劃採購額外設備以應對大規模拘捕行動。投訴警察課特別調查隊高級警司說明，10個指定的臨時羈留處中有6個已建立並準備就緒。其餘4個已採購設備和設施，將會於2021年第一季之前準備就緒。警方認為10個臨時羈留處已可滿足行動需要。

36. 陳正欣博士詢問，有否對重大事件現場記者的身份進行任何記錄或分析，以解決有關傳媒真實性的猜測。警務處助理處長（服務質素）回應，警方已於2020年9月修訂了「傳媒代表」的定義，令前線警員可核實記者身份的真实性。持有已登記政府新聞處新聞發布系統的傳媒機構，或國際認可及知名的非本地機構所發出的身份證明文件的傳媒代表，可進入警方傳媒簡報會會場或行動現場。警務處助理處長（服務質素）重申，在重大事件現場進行傳媒活動的任何人士，無論其真實身份如何，都應以安全為先。主席同意並表示，傳媒在任何情況下均不得妨礙警方維護法律和秩序的職責。

37. 署理秘書長對於警方就999控制台系統的負荷量的建議進行跟進表示讚賞。除了提升999控制台系統的負荷量，他還建議教育公眾，令公眾了解控制台的負荷量和局限性，作為預防投訴的一種方法。他還表示，由於香港人口密度大，儘管使用催淚煙為必要且合理，但都難免會影響市民。他詢問避免此類投訴而採取的措施，以及配備數碼動態攝錄機的進展。主席相信，與公眾就使用催淚煙進行溝通，將會是警方重新與公眾建立密切關係的計劃中的重要一環。

38. 投訴及內部調查科總警司告知聯席會議，警方一直積極探討加強設備，以及引入手持式數碼動態攝錄機的可行性，以助於在暴亂情況下收集證據。警務處助理處長（服務質素）分享了她在社會動盪期間在地區使用催淚煙的經驗。警方預先計劃的行動中會調配警民關係主任，提前通知公眾可能使用催淚煙，一旦抗議暴徒被成功驅散，現場指揮官就會停止使用催淚煙。警方亦已加強了相關指引。投訴警察課特別調查隊高級警司補充警隊控制台系統負荷量的數據及「傳媒代表」的定義。監管處處長感謝委員的問題和建議。她重申，警方透過加強與社會各界的訊息發布，致力提高警務工作的透明度，以及提高999控制台在緊急情況下的處理能力。

39. 當朱永耀先生問及警方對完成52項建議的展望時，監管處處長再次向聯席會議保證，警方的跟進行動由警隊管理層密切監察

此乃英文版本之中文翻譯，文義如有出入，當以英文版本為準。

，並由保安局定期進行檢討。到目前為止，52項建議中已經完成一半，共採取了49項措施，以提高不同關注領域的透明度和行動效率。由於操作的複雜性，有些建議可能需要更多時間來落實，而警方會盡力盡快完成。

#### **(d) 投訴警察課刑事及違反紀律事項一覽表**

40. 投訴警察課高級警司表示相關資料已於會議前交予監警會委員參考，並無事項需要匯報。

### **IV. 其他事項**

41. 監管處處長感謝主席在其三年任期內所提出的寶貴意見以及對於警隊的支持，在前所未有的挑戰中大大鞏固了兩層投訴制度的完整性。主席承諾退休後會繼續支持監警會及警方的工作。

42. 議事完畢，會議於17時30分結束。

( 趙弋敏 )  
聯席秘書  
投訴及內部調查科

( 陸小娟 )  
聯席秘書  
獨立監察警方處理投訴委員會