

新聞稿

監警會向警方跟進專題審視報告的改善建議 視察 999 控制中心各項優化工作

(香港 – 2021 年 6 月 18 日)獨立監察警方處理投訴委員會(監警會)於 2019 年大型公眾活動的專題審視報告(報告)中,曾就加強 999 控制中心應對超負荷情況向警方作出了一系列改善建議,並一直密切跟進相關改善建議的落實進度。主席王沛詩女士於昨日與 14 名委員,包括副主席易志明議員、陳振英議員、吳永嘉議員、委員錢志庸先生、陳錦榮先生、歐楚筠女士、朱永耀先生、李曉華女士、王家揚先生、羅孔君女士、林定國資深大律師、余黎青萍女士、陳美寶女士、余漢坤先生,以及署理秘書長梅達明先生和秘書處代表,在警務處監管處處長林曉彤女士、助理處長(服務質素)曾艷霜女士,以及投訴警察課代表的陪同下,參觀港島總區指揮及控制中心,並詳細了解 999 控制中心經優化後的各項措施和人手安排,如何全面加強應對各類緊急情況。投訴警察課亦安排保安局代表一同視察落實改善措施的情況。

監警會在審核與 2019 年 7 月 21 日元朗事件相關的投訴個案時,發現 75% 的指控與警方當晚處理 999 緊急求助電話或致電警署報案室有關,例如在大量來電湧至時未能及時接聽電話,因此在報告中就警方應對超負荷情況時可改善服務質素的措施作出改善建議。會方在是次活動中,實地了解相關的優化工作,包括:1) 預錄全新電話訊息,予等候接通電話的報案人提供即時額外資訊;2) 增設應對超負荷機制,在超負荷情況下將來電轉駁到其他總區和警區;3) 於分區電台設立額外 999 接收站,及 4) 成立總區指揮及控制中心控制台骨幹隊伍,由曾駐守電台但正於分區工作的人員組成,在有行動需要時動員協助。

監警會主席王沛詩女士在參觀後表示：「在是次活動中，警方向監警會詳細講解 999 控制中心的一系列優化措施和現行的運作狀況，相信這些系統化的改善會有效協助警隊應付相關工作帶來的挑戰，以及避免同類相關的投訴。會方非常重視審視投訴個案以及研究投訴趨勢，並適時向警隊提出改善建議。長遠來說，這些建議有助提升警隊服務質素，從而進一步鞏固警方與市民的互信。」

附圖：





###