

**监警会与投诉及内部调查科
联席会议**

日期：二零一一年十二月十九日（星期一）
时间：下午三时五十分
地点：监警会秘书处会议室

出席者： 翟绍唐先生， SC (主席)
李国麟议员， SBS, JP (副主席)
石礼谦议员， SBS, JP (副主席)
阮陈淑怡博士
林志杰医生， BBS, MH
张达明先生
张仁良教授， BBS, JP
方敏生女士， BBS, JP
吴克俭先生， SBS, JP
陈培光医生
郑经翰先生， GBS, MHKIE, JP
马恩国先生
叶成庆先生， JP
刘玉娟女士
马学嘉博士
黄碧云博士
胡韵珊女士， 监警会助理秘书长 (联席秘书)
邓厚江先生， 监管处处长
黄福全先生， 助理处长（服务质素）
麦国兆先生， 投诉及内部调查科总警司
萧杰雄先生， 投诉警察课高级警司
叶玉萍女士， 投诉警察课总部警司 (联席秘书)

列席者： 朱敏健先生， 监警会秘书长
周允强先生， 监警会副秘书长
陈敏仪女士， 监警会法律顾问
刘雅洁女士， 高级审核主任 (1)
尹洁莹女士， 高级审核主任 (3)
李碧璇女士， 经理（人事及会务支持） 1
罗小玲女士， 经理（人事及会务支持） 2
谢名扬先生， 投诉警察课（香港）警司
黄序海先生， 投诉警察课（新界）警司
汤炽忠先生， 投诉警察课（新界）警司

郑威键先生，投诉警察课总部总督察 (1)
梁仲文先生，投诉警察课总部总督察 (2)
黄启文先生，投诉警察课总督察 (特别职务)
关颂贤先生，投诉警察课 (香港) 第二队总督察
陈宪钧先生，投诉警察课 (九龙) 第三队总督察
陈文石先生，投诉警察课 (九龙) 第四队总督察
谭美保女士，投诉警察课 (新界) 第二队总督察
丘凯恩女士，投诉警察课高级督察 (监警会)
曾宪健先生，投诉警察课 (香港) 第二队高级督察
赵志颖先生，投诉警察课 (九龙) 第一队高级督察
罗晓晖先生，投诉警察课 (新界) 第四队督察

因事缺席者： 林大辉议员， BBS, JP (副主席)
张妙嫦女士
方文雄先生， BBS, JP
梁继昌先生
邓丽芳女士
黄幸怡女士
黄德兰女士
叶振都先生， MH, JP

乙部 会议的公开部分

引言

主席欢迎各位出席会议。会议开始前，他感谢阮陈淑怡博士及监警会副秘书长周允强先生对监警会的贡献。阮陈淑怡博士将于年底离开监警会，而周允强先生即将调返政府。

I 通过 2011 年 9 月 1 日会议 (公开部分) 的记录

2. 上次会议记录 (公开部分) 无须修订，获得通过。

II 前议事项

3. 主席简报建议设立处理「表达不满」的机制进度。上次联席会议中，投诉警察课 / 监警会联席工作小组曾简介处理轻微投诉的背景数据及各

个处理层面的做法，投诉警察课代表也解释了「表达不满」机制的建议。监警会现正和投诉警察课跟进该处理机制及简介小册子的草拟工作。「表达不满」的机制预期于 2012 年首季试行。

4. 主席忆述，上次联席会议曾讨论有关副总理访港所引起的投诉的调查进度。有关事项稍后于议题 IV 会有详细的交待。

III 投诉警察课中央处理投诉调查

5. 投诉及内部调查科总警司介绍投诉警察课的中央调查投诉机制以及一些新措施。他指出，作为一个不断改进和不断学习的机构，投诉警察课一直恪守警方尽量配合环境转变的价值观，配合社会发展趋势，积极面对挑战。2012 年的开始，标志着投诉警察课的新纪元。投诉警察课将引进一系列处理投诉的新措施，以提升投诉机制的公信力及市民对机制的信心。

6. 投诉及内部调查科总警司解释投诉警察课推行的新措施及发展，包括「中央处理投诉调查」、「电话录音系统」、「表达不满」及「预防投诉」等工作。

7. 投诉及内部调查科总警司总结他的介绍时表示，警方其中一个重要的理念是尽量配合环境的转变，警方一直致力提供优质服务并不断改进。未来 5 年，警方会招募超过 5,600 名新警务人员，占未来警队纪律人员编制的 20%，因此必须教育新入职人员，把优质服务和持续改进化为新一代警队的核心信念。投诉警察课作为服务质素监察部的一部分，会视投诉为让现职和日后入职的警队成员改善服务的良好机会。

8. 主席感谢投诉及内部调查科总警司的介绍。他表示监警会欢迎该等措施，并且强调全面改善服务质素是预防投诉的最有效方法。为此，监警会和警方会协力找出改善服务的方法。他指出在近几年，有 70% 以上的投诉属较为轻微的性质，可以用更具效率和合理的方法处理。然而，市民提出正式投诉的权利应予尊重，制度绝不应阻挠公众投诉。他希望议定的处理机制一方面既能维护公众权利，另一方面也能更有效使用监警会和警方的资源，提升处理投诉制度的效率。

9. 张仁良教授欢迎「表达不满」的机制，认为这机制能简化处理投诉的程序，使资源分配更加妥善。他认为，不论投诉性质和解决方法为何，投诉警察课亦应严正处理每宗投诉，因为每宗投诉对投诉人都是重要的。他建议投诉警察课应把这信息传达予前线人员，让他们明白，提供「表达不满」的选择不是因为投诉性质轻微，每宗投诉均须认真处理。

10. 主席同意，每宗投诉对投诉人和被投诉人均十分重要。他希望透过更快地处理性质轻微的投诉，令投诉人、被投诉人和市民大众对投诉制度更有信心。张仁良教授补充，负责人员应妥善知会投诉人他们的权利，并应明确向他们指出，提供「表达不满」的选择并不等于投诉不受重视。主席提醒警方应留意如何阐述「表达不满」机制，让市民明白这不会影响他们的权利，以及这机制是另一个更有效处理投诉的选择。

11. 张达明先生同意张仁良教授的看法。他已审阅投诉警察课所拟定的草拟处理机制和简介小册子，并对其内容能清楚说明公众投诉的权利感到满意。他对这机制抱有很高期望，希望推出时公众不会负面看待此机制，而会视此为一项积极的措施，让市民表达意见以改善警队的整体服务。他指出，「表达不满」这机制可以是一个有效的方法，让市民告知警方他们与前线警务人员接触时一些令人不满的情况。警方检讨这些投诉时，或可发现须加强培训的要点，并知道警方与市民的日常接触可以如何改善。故此，他希望投诉警察课检讨「表达不满」机制时，会收集和提交有关数据，例如包括实行该机制后向警队单位发出提示的数目，或因此改善了那些警方程序等数据。

12. 张达明先生亦欢迎投诉警察课引进的其它措施，特别是把投诉的调查工作归由中央处理。他留意到投诉警察课调查报告水平一般高于其它警队单位。他从以往一些中期报告知悉，不能于6个月内完成投诉调查其中一个原因是因为个案繁多；有见及此，他特别指出在实施中央调查投诉时，必须有足够人手，确保能够履行服务承诺。最后，他请投诉警察课公布电话录音系统的详情，确保投诉人知悉警方有使用该系统。

13. 方敏生女士询问，电话录音会保留多久，以及如何保障私隐。她亦欢迎有关预防投诉的措施，并且建议除培训警务人员，加强他们预防投诉的意识外，也要教育市民明白警方的责任以及他们自己的公民权利。为了预防投诉，她询问警方会否就一些容易引致投诉的任务，如规管大型公众活动、截停搜查及发出告票等，加强教育市民认识警方执勤的程序和有关权力。

14. 投诉及内部调查科总警司响应，这些正是投诉警察课宣传资料所包含的内容。投诉警察课正透过对内及对外的沟通渠道传达这些信息。他同意警务人员须注意行为操守，留意预防可避免的投诉。此外投诉警察课也会教育市民，让他们明白警方的职责。警方会继续跟进这些事宜。

15. 主席认为应加强宣传预防投诉和公众教育。他指出，最近交通安全队曾举办大型活动，宣传道路安全和预防投诉，这些活动可让公众多一点明白警方的职责，市民对警方的要求也会更为合理。

16. 主席邀请投诉及内部调查科总警司解答方敏生女士的问题，即保留电话录音和保障私隐的事宜。

17. 投诉及内部调查科总警司指出，他简报时已提及电话录音会保留两年，警方也会告知有关人士电话内容会被录音。

18. 就有关简报再无其它问题。主席感谢投诉警察课提供数据。

IV 有关副总理访港投诉进度报告

19. 主席备悉投诉警察课已成立专责职务小组，处理有关副总理访港而衍生的投诉。监警会辖下的严重投诉个案委员会正密切监察这些投诉的调查工作。他邀请投诉及内部调查科总警司报告进度。

20. 投诉及内部调查科总警司报告已成立专责职务小组，由投诉警察课（香港）警司担任主管，处理及调查所有关于副总理访港而衍生的投诉。该课共接获 16 宗须汇报投诉，指控包括：「态度欠佳」(3)、「疏忽职守」(22)、「行为不当」(6)、「滥用职权」(6) 及「殴打」(3)。投诉警察课自 2011 年 8 月起，一直有向严重投诉个案委员会提交调查的按月进度，此外亦一共发出了 84 个通知给监警会观察员，知会他们投诉警察课的有关调查活动，包括 54 次录取口供、18 次现场调查，以及 12 次「透过简便方式解决投诉」的会面。监警会观察员出席了其中 80 个调查活动，其中有 3 次录取口供有一名以上观察员参与。监警会观察员一共提交了 82 份观察报告，认为观察情况满意、调查人员认真严谨，以及调查工作公平及客观。

21. 投诉及内部调查科总警司表示，在 16 宗须汇报投诉个案中，投诉警察课已完成了 14 宗的调查，并已于 2011 年 9 月 14 日以后期间陆续提交报告，待监警会通过。这些个案中有 5 宗已循「透过简便方式解决」、5 宗属「无法追查」、1 宗属「投诉撤回」，另有 3 宗已彻底调查；该 3 宗个案的分类由「并无过错」以至「获证明属实」等等。其后，监警会就其中一些个案向投诉警察课提出质询或意见，投诉警察课希望能在工作层面与监警会对话解决有关疑问。

22. 投诉及内部调查科总警司报告有关余下的两宗投诉，有一宗现正进行刑事诉讼，因此已暂停调查，待刑事诉讼程序完成，调查工作便可再展开。第二宗个案的调查范围甚广，内容繁复，投诉警察课正积极调查，预期于数星期后完成。投诉警察课会竭尽所能，尽快完成所有调查及回复监警会所有质询。

23. 主席询问，投诉警察课在调查时，有否遇到困难或问题。

24. 投诉及内部调查科总警司简单报告了有关投诉警察课到现场

调查的问题：投诉警察课计划到一个私人地方作深入调查，但是有关管理公司及业主委员会未能配合。投诉警察课已努力寻求解决方法，使调查工作能够彻底周全。

25. 因严重投诉个案委员会主席石礼谦议员于较早前离席，主席邀请严重投诉个案委员会成员张达明先生，报告委员会就有关的投诉调查所做的工作。

26. 张达明先生报告，严重投诉个案委员会从开始至今，一直密切监察有关的投诉个案；最近委员会覆检了 10 个投诉警察课呈交的未彻底调查个案报告，这些个案或已「透过简便方式解决」，或已列为「无法追查」，又或投诉人已撤回投诉。虽然公众十分关注这些投诉，监警会也须加以密切监察，但是监警会检视个案时，不会偏离投诉处理机制的现有程序。

27. 他再指出，有关这 10 宗个案，严重投诉个案委员会认为要待投诉警察课取得额外资料以澄清一些事情，委员会方可通过这些个案。其中一个主要理由是严重投诉个案委员会认为有些被投诉人还没有给妥善辨识出来。例如有一宗已透过简便方式解决的投诉，投诉人不满警方所设的指定公众活动区离实际场地太远，而负责有关行动区的督察则被辨识为被投诉人。严重投诉个案委员希望确认设立该指定公众活动区是否该名督察的决定，或是由更高层人员决定，以及该决定的考虑因素。张达明先生提出另一个例子，是关于封锁通往入境事务大楼的行人天桥，负责派员看守行人天桥的警长被辨识为被投诉人。严重投诉个案委员会希望知道是谁作出封桥的决定，是谁决定行人天桥关闭时间的长短，以及个中考考虑因素，方可通过这些个案。简而言之，严重投诉个案委员会会检视有关调查有否妥善地辨识谁是被投诉人。

28. 张达明先生并提及，严重投诉个案委员会建议监警会撰写一份详尽报告，逐一检讨 16 宗须汇报投诉，并作全面审视，找出不足或须加改善的地方。这正是监警会的功能，按《独立监察警方处理投诉委员会条例》第 8(1)(c)条，找出警队常规及程序的不足之处，预防投诉再次发生。此外严重投诉个案委员会又认为，根据《独立监察警方处理投诉委员会条例》，监警会报告将呈交行政长官，并可能向市民公布，以及提交立法会。

29. 投诉及内部调查科总警司欢迎严重投诉个案委员会提出的看法，认为投诉警察课须要考虑这些观点。他重申，投诉警察课在辨识被投诉人时，会考虑指控详情，以及这些指控在甚么情况下发生，这两点可用来决定所辨识的被投诉人是否恰当。投诉警察课相信，在所有已提交和正在调查的个案中，他们已按正确的职级辨识被投诉人，数据显示，

被投诉人由初级人员、非委任级人员以至总警司均有，视乎他们在事件中的角色而定。他明白严重投诉个案委员会的关注，投诉警察课会在工作层面上与监警会共同处理这些问题。

30. 马恩国先生说，监警会报告不应只涉及调查投诉的结果，还应给予警方机会，解释每个个案所采取的行动和部署。他至今仍看不到警方与市民之间有任何直接沟通渠道，让警方解释有关副总理访港所引起的投诉。他希望警方在报告内解释行动理据，使警方更能得到市民理解和信任。

31. 张仁良教授指出，严重投诉个案委员会在处理所有严重投诉时，包括与副总理访港有关的投诉，都是同样严谨和彻底的。他补充说，他希望监警会检视与副总理访港有关的投诉个案时，会研究不同个案的特点和共通处，并列明在监警会报告内，从而让有关方面汲取教训，防止同类投诉再次发生。

32. 主席说监警会将会继续密切监察调查进度。

(V) 投诉警察课的每月统计数字

33. 主席邀请投诉警察课报告有关投诉的数字。

34. 投诉及内部调查科总警司报告投诉的数字，并预测 2011 年全年趋势，以及比较每年的数字。在 2009 年高峰期后，个案数字持续下降。按年度计算，2009 年处于高峰期，接获了 4,232 宗须汇报投诉，2010 年减少至 3,320 宗，大幅下降 21.5%。2011 年 1 月至 11 月间，接获了 2,550 宗须汇报投诉。按 2011 年的每月平均数计算，预期今年投诉约有 2,782 宗，相比 2010 年，再减少了 16.2%。数字回落至三年前，即 2008 年《独立监察警方处理投诉委员会条例》尚未实施的时候的水平，当时的须汇报投诉有 2,672 宗。

35. 投诉及内部调查科总警司指出，过去 3 年，1 月至 11 月的个案性质分布大体上相似，并有下降趋势。他指出，最常见的指控，即「疏忽职守」、「行为不当及态度欠佳」及「殴打」均有减少，相比 2010 年同期，这些指控分别下降了 15.2%、14.3% 及 25.3%。比较 2011 年 1 月至 11 月及 2009 年同期，下降幅度更大；明显减少的指控有「疏忽职守」，下降了 33.1%、「行为不当 / 态度欠佳」，下降了 33.4%、「殴打」和「滥用职权」下降得更多，分别是 39.2% 和 43.4%。他认为接获投诉个案减少，反映了投诉警察课与监警会在预防投诉和加强公众教育方面的成效。

[会后补注：2011 年共接获须汇报投诉 2,771 宗。]

(VI) 投诉警察课的「刑事及违反纪律事项一览表」

36. 主席询问投诉警察课，就所提交的「刑事及违反纪律事项一览表」，有没有特别事项报告。

37. 投诉及内部调查科总警司回复，没有特别事项提出。

(VII) 其它事项

38. 下次会议于 2012 年 3 月 2 日举行。

39. 议事完毕，会议于 16 时 42 分结束。

(叶玉萍)

联席秘书
投诉及内部调查科

(胡韵珊)

联席秘书
独立监察警方处理投诉委员会