

**监警会与投诉及内部调查科
联席会议（公开部分）**

日期：二零二一年三月十六日

时间：下午三时三十分

地点：监警会秘书处会议室

出席者：	梁定邦博士，QC，SC，JP	（主席）
	易志明议员，SBS，JP	（副主席）
	陈振英议员，JP	（副主席）
	吴永嘉议员，BBS，JP	（副主席）
	陈锦荣先生，MH，JP	
	朱永耀先生	
	王家扬先生	
	林定国资深大律师，JP	
	欧楚筠女士	
	钱志庸先生	
	邝永铨先生	
	李晓华女士	
	李家仁医生，BBS，MH，JP	
	黄至生教授	
	陈黄丽娟博士，SBS，MH，JP	
	罗孔君女士，JP	
	余黎青萍女士，SBS	
	陈正欣博士，MH	
	陈美竇女士	
	余汉坤先生，MH，JP	
	梅达明先生，署理秘书长	
	刘雅洁女士，署理副秘书长（行动）	
	陆小娟女士，副秘书长（管理）	（联席秘书）
	陈敏仪女士，法律顾问	
	林晓彤女士，监管处处长	
	曾艳霜女士，警务处助理处长（服务质素）	
	欧阳敏仪女士，投诉及内部调查科总警司	
	罗瑞深先生，投诉警察课高级警司	
	陈惠明先生，投诉警察课特别调查队高级警司	
	赵弋敏女士，投诉警察课总部警司	（联席秘书）

因事缺席者： 蓝德业资深大律师
彭韵僖女士，BBS，MH，JP
杨华勇先生，JP
李文斌先生，MH，JP

列席者： 王信诚先生，投诉警察课特别调查队第三队警司
林志平先生，投诉警察课特别调查队第二队警司
李志文先生，投诉警察课警司（港岛）
谭荣亮先生，投诉警察课警司（九龙）
邝艳珍女士，投诉警察课警司（新界）
曾国伟先生，投诉警察课总部总督察（一）
黄长兴先生，投诉警察课高级督察（监警会）
沈婉婷女士，投诉警察课特别调查队第三 A 队高级督察
区洛婷女士，投诉警察课特别调查队第二 A 队高级督察
郭嘉颖女士，投诉警察课督察（支持）
谢翠恩女士，警察公共关系科策略传讯课高级警司

第二部分 公开会议

开会辞

主席欢迎各与会者出席是次联席会议，特别是新任副主席陈振英议员和吴永嘉议员，新任委员陈正欣博士、陈美竇女士和余汉坤先生，以及署理秘书长梅达明先生和署理副秘书长（行动）刘雅洁女士。主席代表监警会对俞官兴先生致以衷心谢意，感谢他在过去四年半担任秘书长期间所作出的杰出贡献和支持。

I. 通过2020年12月15日的会议纪录（公开部分）

2. 上次会议纪录（公开部分）并无修订建议，获一致通过。

II. 简报「向公众发布讯息」

3. 投诉警察课高级警司介绍警察公共关系科工作简报时强调，警察公共关系科一直担当着警方与公众沟通桥梁的重要角色。

此乃英文版本之中文翻译，文义如有出入，当以英文版本为准。

加强警方发布公众讯息的能力是监警会《专题审视报告》^Δ中提出的多项建议之一。警察公共关系科已定期检讨和优化其讯息发布模式，尤其是利用社交媒体进行信息发布。

4. 警察公共关系科策略传讯课高级警司谢翠恩女士的简报涵盖了警察公共关系科因应监警会的建议而作出的改革，旨在提高警方工作的透明度，同时澄清虚假消息及向公众揭露真相。

5. 在提高透明度、确保及时发布准确讯息，及透过宣传澄清没有根据的揣测和恶意谣言等方面，警察公共关系科(a)每周以直播的方式播放名为「警声直播」的节目；(b)独家专访警队管理层；(c)制作以政府机构和专业团体为主题的专题影片，并利用社交媒体的广泛市场覆盖率进行实时推播；(d)向传媒发出无数澄清信件；及(e)带领其他政府部门或机构举办记者会。

6. 在加强小区关系以及警方就重大事件中拟使用武力和相关预防措施与公众的沟通方面，警察公共关系科与20个小区部门建立了高效的沟通平台，并对重大事件进行多地点直播，以发布及时和准确的讯息。

7. 警察公共关系科策略传讯课高级警司在结束简报后，邀请与会人员扫描现场提供的二维码以关注警方的社交媒体内容分享。主席对警方为会议提供此二维码表示赞赏。

8. 陈锦荣先生询问，在没有重大事件或公众活动时，警方对选择讯息发布之原则，以及警察公共关系科是否有足够的人手来实施并维持此等改革。警察公共关系科策略传讯课高级警司解释，通过新闻中心收到的查询以及社交媒体上流传的关键讯息，有时是根据警方的专业判断，都是公众和传媒所关注的指标。警察公共关系科对其内部协调作出了改革，并重组了工作流程，以提高工作效率。监管处处长承诺，警队会继续提升警方的讯息发布能力，以满足公众日益增长的需求。

9. 易志明议员问及有关直播所用平台、传媒对于澄清信件的响应，以及曾经接触的教育界部门。他还建议通过「少年警讯」计划作公开澄清。警察公共关系科策略传讯课高级警司响应，直播是在「Facebook」和「YouTube」上进行，同时透过通讯群组与多个教

^Δ 《专题审视报告》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。

育机构和协会联系。她认同易志明议员建议借助「少年警讯」会员的社交网络作宣传，并向会议介绍「少年警讯App」即将推出以加强与教育局的现有合作。主席和监管处处长都支持易志明议员提出利用通讯群组联系监警会委员的建议，若发布的讯息与投诉有关，该通讯群组使委员关注到警方的现场直播。

10. 当吴永嘉议员询问关于警察公共关系科对「Facebook」评论的回复时，警察公共关系科策略传讯课高级警司解释，鉴于人手有限，由警察公共关系科响应每条「Facebook」的评论并不可行。尽管如此，警察公共关系科仍致力于「警声直播」节目中利用实时聊天功能，解答公众实时提出的意见和查询。

11. 邝永铨先生询问警察公共关系科遇到的挑战及其新工作计划。警察公共关系科策略传讯课高级警司认为，确保发布讯息的绝对准确性和及时性是最大的挑战。她补充，警察公共关系科的工作计划已从展现警方的专业形象转变为重建社会联系，其中包括最近的宣传片「守城」及歌曲「捍卫香港」。

12. 朱永耀先生希望了解警察公共关系科在决定发布讯息的主题或专题前有否进行调查。警察公共关系科策略传讯课高级警司解释，为了满足目标受众的兴趣，信息图像或视频均为切合实际需要而制作，并通过不同的社交媒体平台发布。

III. 报告事项

(a) 投诉警察课的每月统计数字

13. 投诉警察课高级警司汇报，2020年录得1,211宗须汇报投诉，较2019年的1,643宗须汇报投诉减少432宗（减幅为26.3%）。

14. 2021年首两个月录得185宗须汇报投诉，较2020年同期的187宗须汇报投诉减少2宗（减幅为1.1%）。有65宗个案透过「表达不满机制」解决，较2020年同期的69宗减少4宗（减幅为5.8%）。

15. 在185宗须汇报投诉中，177宗（95.7%）为轻微投诉，8宗（4.3%）为严重投诉。

16. 在177宗轻微投诉当中，有114宗涉及「疏忽职守」（61.6%）、62宗涉及「行为不当／态度欠佳」（33.5%）、1宗涉及「粗言秽语」。

此乃英文版本之中文翻译，文义如有出入，当以英文版本为准。

」(0.5%)。整体轻微投诉较2020年同期的142宗减少35宗(减幅为24.6%)。

17. 在8宗严重投诉当中,有4宗涉及「殴打」(2.2%)、1宗涉及「恐吓」(0.5%)、3宗涉及「滥用职权」(1.6%),并未有录得涉及「捏造证据」个案。整体严重投诉较2020年同期的45宗减少37宗(减幅为82.2%)。

18. 与2020年同期的轻微投诉数字相比,「疏忽职守」个案由75宗增加39宗至114宗(增幅为52%)。「行为不当/态度欠佳」个案由61宗增加1宗至62宗(增幅为1.6%)。「粗言秽语」个案由6宗减少5宗至1宗(减幅为83.3%)。

19. 与2020年同期的严重投诉数字相比,「殴打」个案由23宗减少19宗至4宗(减幅为82.6%)。「恐吓」个案由4宗减少3宗至1宗(减幅为75%)。「滥用职权」个案由14宗减少11宗至3宗(减幅为78.6%)。「捏造证据」个案由4宗减少至0宗。

(b) 有关《逃犯条例》拟议修订的大型公众活动衍生的投诉统计数据

20. 投诉警察课特别调查队高级警司向联席会议汇报与《逃犯条例》相关的最新投诉个案数据。截至2021年3月5日,共收到9,141名投诉人的1,950宗投诉,包括676名投诉人的621宗须汇报投诉(31.8%)及8,465名投诉人的1,329宗须知会投诉(68.2%)。

21. 在须汇报投诉当中,大部分指控属轻微性质,共374宗(60.2%),包括195宗涉及「行为不当」(31.4%)、109宗涉及「疏忽职守」(17.5%)、43宗涉及「没有礼貌」(6.9%)、15宗涉及「粗鲁无礼」(2.4%)、11宗涉及「粗言秽语」(1.8%)、以及1宗涉及「警务程序」(0.2%)。严重指控共247宗(39.8%),包括112宗涉及「殴打」(18.1%)、121宗涉及「滥用职权」(19.5%)、12宗涉及「恐吓」(1.9%)、以及2宗涉及「捏造证据」(0.3%)。

22. 在涉及621宗须汇报投诉的676名投诉人当中,警方联络到538名投诉人(79.6%),其中包括185名投诉人(27.4%)选择为其投诉「进行全面调查」,146名投诉人(21.6%)选择「投诉撤回」,71名投诉人(10.5%)被列为「尚待审理程序」,10名投诉人(1.5%)选择透过「简便方式解决」,52名投诉人(7.7%)尚未决定如何处理其投诉,74名投诉人(10.9%)的投诉被列为「无法追查」。余下的138名投诉人(20.4%)尚未向警方作出任何回应。

此乃英文版本之中文翻译,文义如有出入,当以英文版本为准。

23. 当易志明议员问及投诉调查所花的时间和进展时，投诉警察课特别调查队高级警司响应，不少投诉是由受害人以外的获授权人士提出，通常为律师或区议员，投诉警察课在联络这些获授权人士时经常遇到困难。另一方面，许多正待审理案件的投诉人在其刑事案件结案后却无法联系。尽管如此，他承诺会密切监察投诉调查的进展。

24. 易志明议员进一步询问《监警会条例》所订明的联络投诉人的时限。投诉警察课特别调查队高级警司解释，基于《逃犯条例》相关投诉涉及重大公众利益，投诉警察课已在既定守则基础上采取进一步措施，致力接触投诉人。法律顾问补充，虽然《监警会条例》未就此订明时限，但投诉警察课可考虑在征询获授权人士响应后定出一个合理期限。署理秘书长理解当中的困难，并承诺会与严重投诉个案委员会和投诉警察课合作以达成解决方案。主席和易志明议员同意应提高投诉警察课联系投诉人的透明度，以避免公众作出不必要的猜测。主席还提醒与会者，获授权人士在提出投诉时必需出示授权信。

(c) 52项建议的最新情况

25. 投诉及内部调查科总警司向联席会议报告最新进度，工作小组已于2021年2月向行政长官提交了第三份进度报告。

26. 在2020年11月至2021年1月期间，警方完成了16项建议〔(12)、(13)、(18)、(19)、(21)、(25)、(27)、(28)、(29)、(31)、(32)、(42)、(43)、(46)、(50)及(51)〕，及针对四项建议〔(11)、(14)、(36)及(37)〕取得了重大进展，并引入了25项改善措施，涵盖了四个范畴，分别为（一）公众讯息发放和与传媒关系，（二）临时羁留处的安排，（三）行动部署和策略，及（四）内部管理、协调与培训。截至2021年1月，警方已完成了52项建议中的一半，共引入了49项改善措施。

27. 在「公众讯息发放和与传媒关系」下，警方已（一）由警察公共关系科为警务处总督察至警务处高级警司等各级人员特别制定了发言人的培训，（二）举办前线记者与前线警务人员的分享会，以及（三）与传媒机构/协会保持定期联络。

28. 在「临时羁留处的安排」下，警方于2021年1月颁布了一套临时羁留处操作指引。新设备及设施的采购及安装工程将于2021

年第一季完成。2021年2月4日，主席率领16名监警会委员组成的代表团访问红磡警署，视察临时羁留处的改善设施和措施。

29. 投诉及内部调查科总警司概述，在「*行动部署和策略*」下，共引入了19项改善措施，以加强警方在三个不同层面的能力和行动效率，分别为（一）与公众和公共秩序活动组织者的沟通，（二）指挥、控制及内部协调，以及（三）保安和跨部门协调。

30. 在「*内部管理、协调与培训*」下，制定了培训计划，以加强各单位之间的协作和警员在驱散行动中对催泪装置和低杀伤力武器的使用判断，并提供了「互动多媒体仿真系统」培训，以评估和加强指挥官的部署和战术应用能力。

31. 警方将积极跟进其余的建议。

32. 当易志明议员问及建议中为前线记者和警员起草《工作守则》的进度时，投诉及内部调查科总警司汇报，警方一直在主动与传媒接触，以求协商制定守则。虽然传媒还未作出任何正面响应，但为了警方与传媒双方的安全利益，警方将会继续与他们接触。投诉警察课特别调查队高级警司补充，已对与传媒相关的须汇报投诉进行了分析，总结了六个主要场景，并且已将其转发至警察公共关系科和警察机动部队，作为传媒分享会和警察机动部队培训期间进行建设性讨论的基础。投诉警察课特别调查队高级警司重申警方会在不危及行动和以安全为优先的考虑下，尽可能为现场的传媒活动提供便利。

33. 署理秘书长认为，正如由场景中可见，前线记者和警员之间缺乏理解，往往导致冲突升级。不管制定《工作守则》是否切实可行，亦应鼓励警方在任何重大事件发生前加强与传媒的协调。投诉及内部调查科总警司指出，警方决心与传媒建立建设性伙伴关系。为此已举办了10场分享会，以便双方交换意见并解决分歧，而警察传媒联络队的人手已加倍，以便于传媒的现场参与。主席建议参考海外当局采用的「防疫封锁线」，并提出在必要时可协助与传媒联络。

34. 陈锦荣先生询问是否已考虑采取具体的讯息发布方式，以便及时向公众通报重大事件的进展，从而减轻警方控制台接收公众人士来电或报案的负担。投诉及内部调查科总警司解释，三个地区控制面板一般每日平均收到6,000个来电。为减轻突发性重大事件所带来的负担，警方为市民提供其他报案方式，并一直与其他政府部

门协作探讨可令市民了解重大事件情况的方式。

35. 陈振英议员要求说明采购和安装临时羁留处闭路电视事宜，以及警方是否已计划采购额外设备以应对大规模拘捕行动。投诉警察课特别调查队高级警司说明，10个指定的临时羁留处中有6个已建立并准备就绪。其余4个已采购设备和设施，将会于2021年第一季之前准备就绪。警方认为10个临时羁留处已可满足行动需要。

36. 陈正欣博士询问，有否对重大事件现场记者的身份进行任何记录或分析，以解决有关传媒真实性的猜测。警务处助理处长（服务质素）回应，警方已于2020年9月修订了「传媒代表」的定义，令前线警员可核实记者身份的真实性。持有已登记政府新闻处新闻发布系统的传媒机构，或国际认可及知名的非本地机构所发出的身份证明文件的传媒代表，可进入警方传媒简报会会场或行动现场。警务处助理处长（服务质素）重申，在重大事件现场进行传媒活动的任何人士，无论其真实身份如何，都应以安全为先。主席同意并表示，传媒在任何情况下均不得妨碍警方维护法律和秩序的职责。

37. 署理秘书长对于警方就999控制面板系统的负荷量的建议进行跟进表示赞赏。除了提升999控制面板系统的负荷量，他还建议教育公众，令公众了解控制面板的负荷量和局限性，作为预防投诉的一种方法。他还表示，由于香港人口密度大，尽管使用催泪烟为必要且合理，但都难免会影响市民。他询问避免此类投诉而采取的措施，以及配备数码动态摄录机的进展。主席相信，与公众就使用催泪烟进行沟通，将会是警方重新与公众建立密切关系的计划中的重要一环。

38. 投诉及内部调查科总警司告知联席会议，警方一直积极探讨加强设备，以及引入手持式数码动态摄录机的可行性，以助于在暴乱情况下收集证据。警务处助理处长（服务质素）分享了她在社会动荡期间在地区使用催泪烟的经验。警方预先计划的行动中会调配警民关系主任，提前通知公众可能使用催泪烟，一旦抗议暴徒被成功驱散，现场指挥官就会停止使用催泪烟。警方亦已加强了相关指引。投诉警察课特别调查队高级警司补充警队控制面板系统负荷量的数据及「传媒代表」的定义。监管处处长感谢委员的问题和建议。她重申，警方透过加强与社会各界的讯息发布，致力提高警务工作的透明度，以及提高999控制台在紧急情况下的处理能力。

39. 当朱永耀先生问及警方对完成52项建议的展望时，监管处处长再次向联席会议保证，警方的跟进行动由警队管理层密切监察

，并由保安局定期进行检讨。到目前为止，52项建议中已经完成一半，共采取了49项措施，以提高不同关注领域的透明度和行动效率。由于操作的复杂性，有些建议可能需要更多时间来落实，而警方会尽力尽快完成。

(d) 投诉警察课刑事及违反纪律事项一览表

40. 投诉警察课高级警司表示相关资料已于会议前交予监警会委员参考，并无事项需要汇报。

IV. 其他事项

41. 监管处处长感谢主席在其三年任期内所提出的宝贵意见以及对于警队的支持，在前所未有的挑战中大大巩固了两层投诉制度的完整性。主席承诺退休后会继续支持监警会及警方的工作。

42. 议事完毕，会议于17时30分结束。

(赵弋敏)
联席秘书
投诉及内部调查科

(陆小娟)
联席秘书
独立监察警方处理投诉委员会