



內部培訓

電話接待及處理投訴技巧課程

本局於9月上旬開辦了電話接待及處理投訴技巧課程，共為43名人員提供了約36小時的專業培訓。課程的對象主要是本局專責接待公眾來電的行動暨控制中心及其他前線警務人員。通過導師許國傑先生悉心詳盡的講解和互動練習，學員可以進一步掌握電話接待的正確技巧，並瞭解到引致投訴的真正原因，以及有效減少投訴的方法和必備知識。



學員在進行投訴個案模擬練習