



接收建議、投訴和異議之概況(2018年)

個案類別	建議			投訴			異議		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
人員	1	5	4	703	739	653	1	0	1
器材及設施	67	21	23	22	28	53	0	0	0
環境	0	0	0	0	1	2	0	0	0
程序及手續	21	25	22	184	231	190	1	0	0
治安	11	5	7	19	12	28	0	0	1
交通及運輸	51	22	21	245	251	306	34	45	13
其他	18	14	8	21	20	10	0	0	0
合計	169	92	85	1194	1282	1242	36	45	15

總結本局於 2018 年期間所接獲的建議、投訴及異議個案，分別為 85 宗、1242 宗和 15 宗。在 1242 宗投訴個案中，主要涉及“人員”、“交通及運輸”和“程序及手續”方面的投訴，個案宗數分別為 653 宗、306 宗和 190 宗。對此，本局採取了以下的改善措施：

1. 重視人員的紀律操守，一方面向警務人員提供各種專業課程和培訓，提升人員的專業技能和服務態度，另一方面對有人員涉嫌作出違法違紀行為，秉公處理，絕不姑息，以儆效尤。
2. 善用現代科技協助執法，貫徹科技強警的理念，為前線警員配置隨身攝錄機，透過記錄事件經過，協助還原事實真相，以輔助警方執法，保障警民雙方的合法權益，提高警方執法效率。
3. 與海關組成工作小組，採取一系列措施以提升口岸車道的安全管理，包括於口岸車道更換更堅固之閘杆，加裝防衝彈力棒、釘刺帶、水馬等，以阻截企圖衝關之車輛。
4. 非常關注非法工作及過職工作的情況，透過情報、舉報及不定時不定點進行打擊及查車行動，核查身份資料，嚴厲打擊黑工及其他違法行為。
5. 啟用交通廳熱線語音分流系統，將涉及交通事故、的士違規或其他緊急情況之求助直接轉至本局報案中心，以更有效地處理市民的求助，同時提高處理

舉報違例、查詢交通資訊或繳費詳情等方面之效率。

6. 聯同交通事務局展開人車禮讓宣傳及執法行動，藉以提醒行人和駕駛者保持應有的交通安全意識。
7. 與旅遊局合作，於長假期期間，本局的旅遊警察加強監控各旅遊熱點的人潮狀況，適時作疏導，而旅遊局則向旅客發出溫馨提示外，在多個主要旅遊駐點亦安排工作人員為旅客提供旅遊資訊及指示，協助分流。
8. 持續進行反罪惡及淨化社區巡查行動，巡查地點包括各區的賭場周邊、賓館、遊戲機中心、網吧、卡拉 OK、酒吧、桌球室等娛樂場所，同時亦在各個出入境口岸和人多聚集的地方加強巡邏、維持秩序，確保公共安全和良好的治安環境。
9. 推出 Instagram 專頁，透過更多網絡及社交媒體，與公眾分享有關本局的社區警務活動資訊、防罪滅罪訊息、警情通報，以及與居民生活有關的資訊等，讓市民更加了解本局的警務工作，促進警民互信與合作。

對於其他並非涉及本局職能範疇之個案，本局亦立刻將有關個案轉介至相關權限部門處理跟進。