



接收建議、投訴和異議之概況

類別： 服務流程	建議			投訴			異議		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人員服務	0	0	0	16	27	26	0	0	0
程序手續	0	0	2	6	3	1	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	1	0	0	0	0
服務資訊	0	1	1	0	2	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0	0	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0	0	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0	0	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	0	0	1	0	0	0	0
合計	0	1	3	22	34	27	0	0	0

投訴處理結果之概況

結果類別	2021年	2022年	2023年
不成立(與事實不符)	11	18	8
不成立(因投訴人誤會或誤解)	7	11	17
成立	4	5	2
合計	22	34	27

除接收到投訴個案外，本局於2023年1月至12月期間，共收到8宗表揚個案，均涉及“人員服務”範疇。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

跟進措施之概況：

在 2023 年本局接收的 27 宗投訴，其中 25 宗不成立（與事實不符，又或因誤會或誤解引致），其餘 2 宗成立。

雖然大多數投訴不成立，但其中有部分個案（尤其因誤會或誤解而引起的投訴）存在改善空間。因此，為進一步提升服務質素，本局對多宗個案訂定了跟進措施，所有項目均已完成，而當中主要涉及“人員服務”範疇，本局已對相關人員採取了以下的跟進措施：

1. 提醒有關人員在接待公眾時應更主動積極和作出充分說明，更耐心地解釋相關法律程序，以免引起不必要的誤會；
2. 叮囑有關人員注意接待公眾時的溝通技巧，避免因言語溝通上的誤會而產生誤解；
3. 敦促相關人員在服務公眾時應更為謹慎；
4. 提醒相關人員必須保持端莊及談吐得宜；
5. 對於任何違紀違規行為，本局絕不姑息，依法對相關人員提起紀律程序進行調查並作出處分。

已完成的措施的成效：

經執行相關措施後，有關人員沒有再因同類情況引起投訴，這反映相關措施有助改善人員的服務質素及個人操守，達致預期效果。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

改善措施之概況：

本局接收的投訴個案當中，在“人員服務”類別錄得 26 宗個案，在“程序手續”類別錄得 1 宗個案，為不斷提高本局的服務水平，本局將針對有關意見進行全面檢討及提出相對應的改善措施。

針對公眾對本局“人員服務”之投訴：

1. 局長與各刑偵部門主管進行會議檢討；
2. 因應相關情況製定內部指引，以及檢視及修改現行的指引，以完善工作流程，讓人員更專業地執行工作。
3. 透過晉升培訓及舉辦講座等，強化人員的接待和溝通技巧及情緒管理能力。

針對公眾對“程序手續”的誤解，本局持續通過舉辦防罪活動及講座、製作宣傳品及短片、出版刊物等方式，向公眾介紹本局的報案手續及流程，讓他們更清楚相關法律程序，避免因為不清楚法律規定而對本局產生負面評價，阻礙警民關係的發展。

同時，對於其他非涉及本局職能範疇之個案，本局進行以下的跟進工作：

1. 透過電郵或公函把個案轉交相關部門；
2. 提供該部門的聯絡資訊（如電話、電郵等），讓公眾可直接向相關部門作反映。



處理投訴及異議之概況

類別： 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務	26	0	0	0
程序手續	1	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
環境	0	0	0	0
服務資訊	0	0	0	0
服務保證	0	0	0	0
電子服務	0	0	0	0
績效信息	0	0	0	0
服務整合	0	0	0	0
其他	0	0	0	0
合計	27	0	0	0

個案處理之概況：

本局於 2023 年接收的 27 宗投訴個案，全部均能如期完成處理並歸檔。