



司法警察局
 POLÍCIA JUDICIÁRIA

接收建議、投訴和異議之概況

類別：	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
服務流程	0	0	0	12	16	27	0	0	0
人員服務	0	0	0	12	16	27	0	0	0
程序手續	1	0	0	8	6	3	0	0	0
配套設施	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環境	0	0	0	0	0	1	0	0	0
服務資訊	1	0	1	1	0	2	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	0	1	0	0	0
合計	2	0	1	21	22	34	0	0	0

投訴處理結果之概況

結果類別	2020年	2021年	2022年
不成立(與事實不符)	12	11	18
不成立(因投訴人誤會或誤解)	6	7	11
成立	3	4	5
合計	21	22	34

除接收到投訴個案外，本局於2022年1月至12月期間，共收到2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 2022 年本局接收的 34 宗投訴，其中 29 宗不成立（與事實不符，又或因誤會或誤解引致），其餘 5 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量，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積極和作出充分說明，以免引起不必要的誤解；
2. 敦促相關人員強化自身的溝通技巧，避免因言語溝通上的問題而產生誤會；
3. 敦促有關人員在服務公眾時應更為主動積極，以免出現錯漏情況；
4. 提醒相關人員時刻謹記在接待公眾時須保持端莊的態度及溫和的語調；
5. 提醒相關人員對被害人及其家屬應抱有同理心及換位思考，避免引起二次傷害；
6. 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”及“服務資訊”類別錄得30宗個案，在“程序手續”類別錄得3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”及“服務資訊”之投訴：

1. 局長與各刑偵部門主管進行會議檢討；
2. 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。

針對公眾對本局“環境”之投訴，相關情況符合法律規定，但本局亦督促有關方面配合，以減低對公眾所造成的影響。

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。

除接收到投訴個案外，本局於2022年1月至12月期間，共收到2宗表揚個案，均涉及“人員服務”範疇。



司法警察局
POLÍCIA JUDICIÁRIA

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	27	0	0	0
程序手續	3	0	0	0
配套設施	0	0	0	0
環境	1	0	0	0
服務資訊	2	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	1	0	0	0
合計	34	0	0	0

個案處理之概況：

本局於 2022 年接收的投訴個案，全部均能如期完成處理並歸檔。