



# 忠誠勇毅 心繫社會

## 行動部 (999緊急熱線)

### 服務承諾



# 行動部 (999緊急熱線)

## 服務承諾

本小冊子列明香港警務處行動部所承諾的999緊急熱線服務標準，以及市民如欲查詢或提出意見應採取的步驟。

### 服務範圍

- 本服務承諾涵蓋：
- 接聽999電話；及
  - 回應999緊急求助電話。

### 服務標準

- 接聽999電話**
- 警務處力求在九秒內接聽每一個999來電。

- 回應999緊急求助電話**
- 警務處力求在既定時限內回應所有真正的999緊急求助電話。港島及九龍區的平均回應時間為九分鐘，而新界區則為15分鐘。
  - 回應時間的計算是由總區指揮及控制中心999控制台接報起計，直至警務人員到場為止。

### 有效監察

警務處會對上述服務標準進行內部監察。

### 服務目標

警務處的目標是全日24小時為999來電人士提供迅速及有效率的服務。



### 公眾人士角色

儘管警方已悉力以赴，但有時未必能夠在既定的回應時間內處理案件。你如需要向警方了解情況，請聯絡當區警署。

### 申訴途徑

- 如你的個案未得到妥善處理並想作出投訴，可透過下列途徑提出申訴：
- 親身前往各警署報案室；
  - 如欲親身向投訴警察課作出投訴，可透過投訴熱線2866 7700預約；
  - 致電投訴熱線2866 7700或傳真至2200 4460或2200 4461；
  - 致函灣仔軍器廠街一號警察總部投訴警察課；及
  - 使用香港警務處網頁上 (www.police.gov.hk) 的「投訴警察電子表格」或香港警隊流動應用程式「電子報案中心」內的電子報案表格。

下載「香港警隊流動應用程式」



### 如何索取進一步資料

請致電警察熱線（電話：2527 7177），或聯絡當區警署。

