



服務為本 精益求精

# 香港警務處

## 行動部

(999 緊急熱線)



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9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9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。你如需要警方解釋，請聯絡當區警署。

## 申訴權利

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：

- － 親身前往任何警署；
  - － 致電24小時投訴熱線（電話：2866 7700）；
  - － 致函投訴警察報案中心（地址：香港灣仔軍器廠街3號堅偉樓附翼地下）；
  - － 傳真至投訴警察報案中心（傳真號碼：2200 4460 / 2200 4461 / 2200 4462）；
  - － 使用香港警務處網頁內的投訴警察電子表格（網址：[www.police.gov.hk](http://www.police.gov.hk)）；
- 或
- － 使用警方智能電話應用軟件「香港警隊流動應用程式」的「電子報案室」功能。

## 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。

