



# 忠誠勇毅 心繫社會

## 交通總部

### 服務承諾



# 交通 總部

## 服務承諾

本小冊子列明香港警務處交通總部所承諾的服務標準，以及市民如欲查詢或提出意見應採取的步驟。

### 提供的服務

- 本服務承諾涵蓋下列交通警務工作：
- 調查非致命交通意外；及
  - 調查有關定額罰款通知書 / 交通傳票的投訴。

### 服務標準

**調查非致命交通意外**  
警方會在接到非致命交通意外報告後三個月內完成調查工作，同時將調查結果通知各有關方面。

**調查有關定額罰款通知書 / 交通傳票的投訴**  
若市民就定額罰款通知書 / 交通傳票作出投訴，警方會在接到投訴後進行調查，並在兩個月內將調查結果告知投訴人。若調查未能在兩個月內完成，相關的調查進度會以書面形式告知投訴人。

### 有效監察

警務處會定期對上述服務標準進行監察。

### 服務目標

警務處會全力及盡速對交通事項進行公正而徹底的調查。



### 市民的角色

警務處歡迎市民對改進服務提出意見。儘管警方已盡全力，有時亦可能未能夠在既定標準回應時間內完成調查工作。如你想查詢延誤原因，可在辦公時間內致電與發生意外地點所屬的交通報案室聯絡，電話號碼如下：

港島	3661 1620	新界南	3661 1710
西九	3661 1654	新界北	3661 1684
東九	3661 1636	大嶼山	3661 1694

如欲查詢有關定額罰款通知書 / 交通傳票的事項，可親臨中央交通違例檢控組查詢櫃枱。地址是香港灣仔軍器廠街一號警察總部警政大樓11樓；辦公時間為星期一至五上午9時至下午5時45分，星期六、日及公眾假期休息。你亦可致電 2866 6552（共5條線）接通交互式話音系統，聽取所需資料。如在辦公時間內進行電話查詢，更可以轉介至聯絡員解答查詢。

### 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

市民可向上述的交通報案室查詢與本小冊子有關的進一步資料。