



報告揭網民煽密集報案 削警效率影響部署

虛報炸癱999 系統有待升呢

監警報告 解讀系列

修例風波期間，警方999報案熱線多次被大量虛報來電轟炸，以致系統癱瘓，令指揮及控制中心、行動室和地面執勤人員的通訊頻道超出負荷，甚至一些失實報案擾亂警方視線，打亂警務部署，導致警方未能及時協調資源，嚴重削弱警方行動的有效性。監警會認為，警務處管理層應檢討999控制台處理大量來電的能力，應運用更多資訊科技，在極端情況下剔除惡意舉報。



網民煽動「打999炸爆警察line」(紅圈)，報告批評企圖癱瘓999系統運作的人不負責任。

進而產生連鎖反應，以致未能及時部署和協調資源。

999熱線被惡意攻擊最嚴重的一次事件是「7·21」元朗站的打鬥，當日下午已經有大批白衣人開始在區內聚集，之後更在難地及港鐵站內襲擊其他市民，但因999熱線癱瘓，市民求助無門。據電話公司的記錄，當晚10時30分至翌日凌晨1時30分的短短三小時內，新界區的999控制台接獲24,374個電話。在有關電話中，只得4,164個電話接通999系統，當中1,100個由999接線生接聽，並整理為75項事件記錄後再轉達予元朗分區控制台採取行動。

通訊頻道超載 導致連鎖反應

據警方回覆監警會指，正常情況下新界區的999控制台平均每天接獲2,300個電話報案。但當日999熱線在短短三小時內處理的電話已遠多於平日的全日總量，接通的比率僅約17%，而獲接聽的更只得不足5%，投訴警察因而接獲大量相關投訴，截至今年2月底，53宗與「7·21」事件相關的需匯報投訴中，有39宗涉及999熱線，問題包括警務人員未有接聽電話及警員接聽後掛斷電話。

警方並指，當晚999熱線的來電突然激增，與事件相關的訊息透過不同途徑大量湧至，新界總區指揮及控制中心和元朗警區行動室要傳遞的大量訊息，令新界總區指揮及控制中心、元朗警區行動室和地面執勤人員的通訊頻道超出負荷，導致錯誤訊息傳遞或遺漏，

網絡籲報案 報告斥不負責任

監警會檢視事件時發現，999控制中心當晚接獲大量電話的情況涉及惡意攻擊，指連登討論區在當晚9時許出現一篇題為「請大家一齊打999」的貼文，發文者煽動其他網民致電999報案。另外，社交應用程式Telegram在約一小時後亦出現類似的鼓吹留言，提出要干擾警方控制台系統。

報告批評企圖癱瘓999系統運作的人不負責任，指行為具破壞性，導致系統充斥大量虛假舉報，同時亦建議警方應該檢討999控制台處理大量來電的能力，如在極端情況下，應採用一種規程剔除惡意舉報並照顧真誠的舉報，研究是否可以運用更多資訊科技來提升系統及在系統崩潰的情況下，可採取何等緊急措施等。

7·21



林卓廷當日帶隊出言挑釁白衣人，加劇雙方衝突。資料圖片

林卓廷：警察黎黎呀你係唔係你班

內部溝通不足 低估衝突風險

「7·21」元朗站事件是其中一樁徹底曝露警隊內部溝通不足的事例，監警會在審視報告中同意警方當日的行動未符合公眾期望，主因正是部門內部的溝通問題，令警察總部指揮及控制中心未有及時部署足夠警力應對，錯過平息事件的「黃金機會」。

只派30人小隊屯門待命

報告特別提及，早在事發前3天，警方新界北總區總部已經注意到有人在網上呼籲元朗居民於「7·21」當日站出來「保衛家園」，新界北總區當時已向警察總部指揮及控制中心提出由總區調動人手到元朗區，以應付元朗可能發生的重大衝突，但警察總部指揮及控制中心經評估後認為元朗發生重大衝突的風險較低，最後只同意派遣一隊為數30人的小隊在屯門警署待命，以應對元朗可能出現的突發情況。

在「7·21」當日，由警察總部指揮及控制中心主導的三層指揮架構主要針對港島公眾遊行，而新界北總區最高指揮中心初期只調配基本人員。不過傍晚後陸續在元朗出現大批白衣人聚集，當晚6時起元朗警區行動室投入運作時便全面啟動以監察事態發展。

警方當日應變顯被動

新界北總區最高指揮中心雖然在當晚8時至9時曾三次聯絡警察總部指揮及控制中心，要求部署額外資源到新界北總區應付在不同地區發現白衣人聚集的舉報，但警察總部指揮及控制中心維持原來決定。

直至當晚10時42分，被派往港鐵警方觀察哨站的兩名警務人員向上級匯報指，有兩批人在站內聚集滋事。監警會指警方應注意到元朗站發生的襲擊事件，並應定時向元朗警區行動室匯報最新情況，但元朗警區行動室最終要等到港鐵公司在當晚10時47分報案後才調派兩輛巡邏車到元朗站。

當晚11時許起，港島騷亂緩和後警方才透過現場直播新聞留意到元朗站混亂狀況，在深夜才將總區應變大隊警力重新部署到元朗。

需檢討協調情報處理程序

報告認為，警方當晚10時前收到的所有情報和舉報、互聯網出現的訊息以及警方早期警報顯示，反對《逃犯條例》修訂草案的示威者完成港島遊行後會返回元朗，發生暴力衝突的可能性明顯存在，如果警察總部指揮及控制中心、新界總區和元朗的指揮中心對監察反對《逃犯條例》修訂草案示威者的動向作出適切的協調，並在元朗區內監察潛在衝突風險較高的地區和人群聚集，事件可能有不同結果。

監警會認為，警方當日出現的問題除了在於策略和人力部署外，亦涉及溝通問題，特別是港鐵警方觀察哨站和999控制台之間的溝通，建議檢討警方同時進行兩項或以上的重大行動時的相關程序、策略及警力部署，尤其要及時收集和整理情報，向各級別指揮通報，作出更好的溝通和協調，以更有效分配資源應對現場情況。



警員當日到場後在市民責罵下撤離。

資料圖片

金鐘衝突未堵示威者「逃走路」

6·12

警方處理修例風波所引發的大型公眾活動時，不單曝露警隊內部溝通問題，與活動主辦單位的溝通也有改善空間。監警會的報告建議警方檢討「6·12」當日在中信大廈使用催淚彈的事件，汲取教訓。

倘終止合法集會 應與主辦方商討

立法會去年6月12日原訂審議《逃犯條例》修訂草案，有激進示威者以當日下午3時為「死線」，要求政府撤回條例修訂草案。最終政府未有向示威者低頭，立法會外氣氛隨即變得緊張，有激進示威者向警方防線發動暴力攻擊，警察總部指揮及控制中心在當日下午向所有前線警務人員宣稱現場情況為「暴動」，之後更向所有現場指揮官發出指示採取清場行動。

現場警員向示威者警告不果後，唯有以催淚彈及胡椒彈將聚集在政府總部一帶的示威者沿龍匯道及添美道驅散，波及現場由民陣舉辦、並獲警方發出反對通知書的集會，大批集會者爭先恐後試圖進入中信大廈，場面混亂。

警方回應監警會查詢時表示，警方當日的計劃是把示威者驅散，而添美道的「逃走路線」亦一直未被堵塞，指警務人員一直透過擴音器及手勢，重複指示示威者沿添美道離

開龍匯道，惟民陣透過大型擴音器作出的指示是進入中信大廈，並聲稱集會的講台亦阻擋了示威者的視線云云，但事實是添美道暢通無阻，可讓示威者離開。

疑民陣聲量蓋過警發言

警方是在混亂出現後才派員與民陣代表溝通，指他們的擴音器材聲量太大，蓋過了警務人員的宣佈，亦阻礙警方的驅散行動，要求他們停止使用擴音器材，或向警方交出擴音器材。



監警會的報告建議警方檢討「6·12」處理手法。資料圖片

音器材。監警會強調，警方與公眾集會主辦單位的溝通十分重要，認為若警方認為有必要終止獲批准的集會，應先與集會主辦單位商討，給予足夠時間和指示，讓集會主辦單位及參與者終止集會，並沿可行的逃走路線離開現場，建議警方檢討當日在中信大廈的驅散行動，包括警察總部指揮及控制中心與前線警務人員之間的協調、警方與集會主辦單位及參與者之間的溝通、逃走路線是否暢通等。

無跡象證警故意拒救護入站

8·31



報告指即使救護員未能進入車站亦不會令傷者延誤接受治理。圖為受傷市民獲港鐵職員救治。資料圖片

「8·31」的太子站事件同樣存在溝通問題，在車站內的警員透過控制台匯報，指車站內有人受傷，要求消防處派救護員到場協助，但有一名見習救護主任到達車站入口時被駐守在車站入口的警員阻止，並指車站內沒有人受傷，擾攘十多分鐘後才能進入車站，其後另一批救護員進入車站亦遇到同一問題。

監警會報告指出，沒有任何跡象顯示警方當日故意拒絕救護員進入車站，而當時車站內也有消防員在場，即使救護員未能進入車站亦不會令傷者延誤接受治理，但報告認為如果救護員到場後可以立刻獲准進入車站會是最理想的做法。

對於警方指西九龍指揮中心有一名救護員駐守，方便兩個部門之間溝通，並指警務處總區指揮及控制中心亦透過熱線電話與消防處消防通訊中心保持溝通，監警會認為事件反映警務處與消防處之間的溝通及協調並不奏效。

警方消防欠協調 指揮溝通待檢討

監警會建議，警方管理層汲取事件的教訓，檢討警隊內部及與其他部門在大型行動中的協調工作，特別是涉及關閉場所入口，並制定程序和指揮架構，以便有效溝通和協調工作。