



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
社區服務諮詢委員會
Conselho Consultivo de Serviços Comunitários

北區社區服務諮詢委員會平常會議

議程前發言

陳瑜勇

2023年7月6日

建議 999 報警熱線增設查詢案件進展的線上平台

隨着社會的發展，警務範疇工作也越加繁重，遇到大小緊急事項，很多市民想到的第一件事，就是撥打 999 報警熱線，而由網上資料得知，治安警察局也訂立指標，務求於 9 秒內接聽每個直接打入 999 緊急求助熱線之來電，並於接報後立即通知有關部門派出警員、消防員、救護員或相關專業人員趕赴現場處理。由此可見，本澳已有一套完善高效的反應機制。但當遇到一些涉及跨部門處理求助時，當作出反應後，可能處理上需要較長時間，由於透過電話語音求助，雙方只有透過電話進行案件的溝通或親臨查詢，過程是費時的，如報案者往後的案件跟蹤，在不知直線聯絡人的情況下使用 999 熱線，更會佔用 999 緊急求助熱線的資源。為更好滿足社會發展需要，更方便市民及遊客了解求助進度，本人提出以下三點建議：

1. 局方可根據案件特點進行分類，對接收到需較長時間處理的個案，可將個案進行電子化紀錄後，除了執行原有的反應機制，也相應將案件編號以短信形式發送給求助者，並提供線上平台或系統，供求助者查詢案件進展。
2. 引入語音轉文字系統於 999 求助熱線，協助相關人員更快速將求助的語音內容轉化成電子化文字，提高處理效率。
3. 長遠可建立線上求助報案系統，除了以現時語音描述，還可方便求助者提供文字、圖片、語音錄音等資訊。