

機場管理局
不當處理有關閉路電視系統的查詢
調查報告摘要

投訴內容

投訴人在機場行李認領大堂目睹有人涉嫌盜竊，隨即通知在附近的機場職員；據投訴人稱，職員沒有採取任何行動，而疑犯逃去。投訴人後來向警方報案。

2. 投訴人不滿機場職員未有採取行動，於是去信機場管理局（「機管局」），查詢行李認領大堂的閉路電視攝影機有否攝錄到事件經過。其後，一名立法會議員亦代表他提出同一問題。機管局職員回覆投訴人，閉路電視攝影機只用作即時監察，以及該局未能確定被投訴職員的身份。然而，機管局回覆該名立法會議員時，卻有不同說法：那些攝影機具備攝錄功能。由於兩個回覆並不一致，投訴人質疑有關職員是否誠實，並懷疑機管局意圖隱瞞職員不採取行動一事。

本署調查所得

3. 機場的閉路電視系統是為安全、保安及監察運作而設。機管局已制訂內部指引，以確保資料保密及防止閉路電視的錄像被不當使用。此外，機管局通常不會向公眾披露例如攝影機的位置等資料，以免影響監察的效能。

4. 機管局在其閉路電視內部政策文件中，擬備了一份培訓員工資料，其中指示員工就回覆公眾以電話方式索取閉路電視記錄要求時的「標準回覆」，當中包括「閉路電視只用作即時監察」的說法。但另一方面，機管局在上述內部政策文件的其他部分卻訂明，

假如閉路電視片段可能有助罪案／事件的調查工作，則負責回覆的職員應酌情決定是否提供資料。

5. 機管局是在接到該名立法會議員的提問後，才檢討上述有關回覆要求的指引，並決定披露該些攝影機其實具備攝錄功能。

6. 機管局認為有關的職員是遵照不披露政策而向投訴人表示閉路電視攝影機是用作即時監察。不過，該局承認，在檢討有關的指引後，理應主動告知投訴人新的說法。此外，本署亦發現該局以電郵回應投訴人有關不誠實的質疑時，為了安撫投訴人竟以「盡量挽回客戶對其服務的信心」為由，告訴投訴人「已適當地訓誡今次事件中不誠實的有關職員」。

7. 在處理投訴人舉報的罪行方面，機管局已向多名當值機場職員查詢，並聯絡警方及確定警方會跟進案件。負責處理投訴的職員以為警方會檢視事涉閉路電視片段，故決定不會檢視或保留有關片段至警方完成調查為止。機管局認為，有關職員理應酌情決定檢視片段，因此，這次事件在處理上確有可改善之處。機管局已着手檢討處理類似情況的程序。

本署的評論

8. 機場行李認領大堂內的閉路電視明明具備攝錄功能，機管局指示員工的「標準回覆」，即「閉路電視只用作即時監察」，卻與事實偏離。有關職員依足局方回覆回答投訴人的查詢，他們只不過是按照局方指示而為。機管局其後反指有關職員不誠實，其實對職員極不公平。

9. 本署認為，機管局作為法定機構，竟然在培訓員工資料中擬備明知帶有虛假資料的「標準回覆」，實在完全不能接受。此外，該局把不誠實的過錯推諉給有關職員並予以訓誡，亦不應該，因為不誠實的說法根本是管理層的意思。這種嚴重不公義的做法絕

不能以維持良好客戶服務的藉口作為掩護。機管局的管理層輕易選擇不提供準確事實，並且不當地運用客戶服務概念，實在令人憂慮，必須予以糾正。

10. 向公眾說謊，不論動機為何也不能接受。而為討好投訴人要職員背負不誠實的罪名，本署感到匪夷所思。因此，本署認為，機管局應改善相關培訓，無論是管理層抑或前線職員以維護操守及機構的公信力。

結論及建議

11. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員建議機管局：

- (1) 加快檢討及修訂有關閉路電視系統的政策及處理投訴或舉報不當事件的程序，以便在有需要時可觀看及保留相關的閉路電視攝錄片段；以及
- (2) 為管理層提供針對其思維方式的適當培訓及／或意見，並為前線職員提供關於良好客戶服務的培訓及／或意見，以免影響機管局的誠信和透明度。

申訴專員公署

二〇一五年一月