

**机场管理局**  
**不当处理有关闭路电视系统的查询**  
**调查报告摘要**

**投诉内容**

投诉人在机场行李认领大堂目睹有人涉嫌盗窃，随即通知在附近的机场职员；据投诉人称，职员没有采取任何行动，而疑犯逃去。投诉人后来向警方报案。

2. 投诉人不满机场职员未有采取行动，于是去信机场管理局（「机管局」），查询行李认领大堂的闭路电视摄影机有否摄录到事件经过。其后，一名立法会议员亦代表他提出同一问题。机管局职员回复投诉人，闭路电视摄影机只用作实时监察，以及该局未能确定被投诉职员的身份。然而，机管局回复该名立法会议员时，却有不同说法：那些摄影机具备摄录功能。由于两个回复并不一致，投诉人质疑有关职员是否诚实，并怀疑机管局意图隐瞒职员不采取行动一事。

**本署调查所得**

3. 机场的闭路电视系统是为安全、保安及监察运作而设。机管局已制订内部指引，以确保数据保密及防止闭路电视的录像被不当使用。此外，机管局通常不会向公众披露例如摄影机的位置等数据，以免影响监察的效能。

4. 机管局在其闭路电视内部政策文件中，拟备了一份培训员工数据，其中指示员工就回复公众以电话方式索取闭路电视记录要求时的「标准回复」，当中包括「闭路电视只用作实时监察」的说法。但另一方面，机管局在上述内部政策文件的其他部分却订明，假如闭路电视片段可能有助罪案 / 事件的调查工作，则负责回复的职员应酌情决定是否提供数据。

5. 机管局是在接到该名立法会议员的提问后，才检讨上述有关回复要求的指引，并决定披露这些摄影机其实具备摄录功能。

6. 机管局认为有关的职员是遵照不披露政策而向投诉人表示闭路电视摄影机是用作实时监控。不过，该局承认，在检讨有关的指引后，理应主动告知投诉人新的说法。此外，本署亦发现该局以电邮响应投诉人有关不诚实的质疑时，为了安抚投诉人竟以「尽量挽回客户对其服务的信心」为由，告诉投诉人「已适当地训诫今次事件中不诚实的有关职员」。

7. 在处理投诉人举报的罪行方面，机管局已向多名当值机场职员查询，并联络警方及确定警方会跟进案件。负责处理投诉的职员以为警方会检视事涉闭路电视片段，故决定不会检视或保留有关片段至警方完成调查为止。机管局认为，有关职员理应酌情决定检视片段，因此，这次事件在处理上确有可改善之处。机管局已着手检讨处理类似情况的程序。

## 本署的评论

8. 机场行李认领大堂内的闭路电视明明具备摄录功能，机管局指示员工的「标准回复」，即「闭路电视只用作实时监控」，却与事实偏离。有关职员依足局方回复回答投诉人的查询，他们只不过是按照局方指示而为。机管局其后反指有关职员不诚实，其实对职员极不公平。

9. 本署认为，机管局作为法定机构，竟然在培训员工数据中拟备明知带有虚假数据的「标准回复」，实在完全不能接受。此外，该局把不诚实的过错推诿给有关职员并予以训诫，亦不应该，因为不诚实的说法根本是管理层的意思。这种严重不公义的做法绝不能以维持良好客户服务的借口作为掩护。机管局的管理层轻易选择不提供准确事实，并且不当地运用客户服务概念，实在令人忧虑，必须予以纠正。

10. 向公众说谎，不论动机为何也不能接受。而为讨好投诉人要职员背负不诚实的罪名，本署感到匪夷所思。因此，本署认为，机管局应改善相关培训，无论是管理层抑或前线职员以维护操守及机构的公信力。

## 结论及建议

11. 基于以上所述，申诉专员认为这宗投诉成立。

12. 申诉专员建议机管局：

- (1) 加快检讨及修订有关闭路电视系统的政策及处理投诉或举报不当事件的程序，以便在有需要时可观看及保留相关的闭路电视摄录片段；以及
- (2) 为管理层提供针对其思维方式的适当培训及 / 或意见，并为前线职员提供关于良好客户服务的培训及 / 或意见，以免影响机管局的诚信和透明度。

申诉专员公署

二〇一五年一月