

999熱線9秒接聽率去年86.2% 警研新系統處理多媒體報案

香港文匯報訊（記者 蕭景源）對於外界關注999緊急服務中心求助熱線的響應時間和服務效率，特區政府保安局局長鄧炳強昨日書面答覆立法會議員提問時表示，全港有港島總區、九龍總區和新界總區三個警察指揮及控制中心，均設有999緊急服務中心24小時接聽求助電話，去年共接獲193萬多個來電，當中約8萬個來電為緊急求助，86.2%能在9秒內接聽。

警方正積極研發新一代緊急電話系統並新增

多媒體資料處理平台，讓市民除了通話及輸入文字外，亦可發送多媒體資料予999報案中心報案或求助。

警方各個總區指揮及控制中心的999報案中心來電，均由警察通訊主任以輪班制提供24小時接聽服務。現時，每天專責接聽的警察通訊主任合共約80人。

為確保能適切地調配資源處理每宗求助，警方會根據求助來電內容進行分類，歸類為緊急

求助的來電一般涉及襲擊、縱火、爆竊、搶劫、火警、有人遇溺及炸彈發現等。

將來可發送相片給報案中心

統計數字顯示，999緊急熱線在2023年至2025年，分別共接聽逾256萬個、逾206萬個及逾193萬個，平均等候時間分別為7.6秒、7.9秒及7.4秒，而「9秒內接聽」的百分比分別為84.2%、85%及86.2%。去年接聽的來電中，有8萬多個為緊急求助來電，與之前兩年的數目相若。

警方自2023年起引入進階行動定位服務，只要求助人使用智能電話撥打，999緊急服務中心會同時獲取求助人的所在位置資料，有效協助處理求助人士無論是因語言障礙或因情況危急而影響溝通的情況，提升回應緊急求助電話的行動效能。警方正積極研發新一代緊急電話系統並新增多媒體資料處理平台，讓市民除了通話及輸入文字外，亦可發送多媒體資料（例如相片）予999報案中心報案或求助。

致力在服務承諾的既定時限內回應，回應時間的計算是由總區指揮及控制中心999控制台接報起計，直至警務人員到場為止，港島及九龍區回應時間的服務承諾為9分鐘，而新界區則為15分鐘。

過去3年，「達到回應時間服務承諾」的百分比介乎98.1%至99.7%。

對於警方研發新一代緊急電話系統，香港資訊科技商會榮譽會長方保僑表示，傳統的999報案系統依賴語音溝通，容易受報案人情緒、語言障礙或現場噪音影響，而新系統容許市民發送即時相片或影片，能填補資訊空隙。

他建議可以引入人工智能（AI）元素，確保在數碼化報案時代，能更精確地保障市民生命財產。

方保僑表示，AI具備強大的自動化篩選與分析能力，能在大量湧入的多媒體訊息中，第一時間識別現場是否存在如火源、武器或嚴重受傷等關鍵特徵，並透過自動物件識別功能提取車牌或地標等重要資訊，協助調度員在繁忙時段內，根據事件的緊急與嚴重程度進行自動排序，確保資源能優先投放於最危急的個案。

同時，AI分析能為前線警員提供更準確的現場預警，提升整體行動效率與應變能力，將救援工作由單純的口述記錄進化為更具科學性與效率的數據化決策。

●警方999熱線警察通訊員24小時接聽市民的求助電話。



警員到場時間達標率見99.7%

除各個總區指揮及控制中心的999緊急服務中心，警方同時設有警區或分區電台調派警務人員處理各類事件，致力為求助人士提供迅速及有效率的服務。就緊急求助來電，警方一直

海內外同胞同心馳援宏福苑居民

杭州幼童義賣玩具手工品 美加法南非等僑胞紛獻關愛

「一方有難、八方支援」是中華民族的優良傳統。去年11月26日，香港大埔宏福苑發生的一場無情大火，牽動了無數人的心。當消息跨越邊界，傳到海內外各地華人同胞時，他們隨即挺身而出，盡力提供支援。有內地幼稚園組織義賣活動，小朋友們賣出自己珍藏的玩具、親手製作的手工作品，將凝聚着愛心而籌得的數千元全數捐贈；有內地救援隊遠赴香港為受影響居民提供服務，包括贈送急需的行李箱、發放慰問金及急需物資；本地僑界社團亦積極貢獻力量，包括籌集和捐贈一百多萬元、走訪慰問受影響僑胞，以及派發包含藥物的健康愛心包。愛心不分大小，這些從海內外源源不絕供給居民們的關懷和馳援，彰顯出華人同胞風雨同舟、休戚與共、共渡難關的深厚情誼。

●香港文匯報記者 張弦



●杭州初陽幼兒園組織新年義賣活動，小朋友們賣出自己的玩具、親手製作的手工作品，將所得的幾千元全數捐贈。

海內外僑胞馳援宏福苑居民摘錄

捐贈、馳援方	馳援內容
歐洲華人華僑婦女聯合會等海外僑團	累計捐贈逾43萬元
南非順德聯誼會	籌集39萬蘭特(約18.33萬港元)
香港僑界社團聯會	籌措價值近百萬港元應急物資；籌集156萬餘港元善款
香港僑商聯合會	募集超過50萬元；會員通過單位及個人名義，累計開展各類捐款超過390萬元
集美僑校香港校友會	募集31萬餘元善款
嘉里集團、益海嘉里金龍魚集團	合計捐贈4,000萬港元
星光印刷(蘇州)有限公司	公司及員工累計捐款價值達40萬港元
寧波德業科技股份有限公司	捐贈500萬港元
公牛集團	捐贈200萬元
香港深圳新湖同鄉會會長陳偉祺	累計募捐146.5萬元人民幣
河北省僑商會會長宣武兵	捐款30萬港元；商會募集110萬港元
上海市僑界	累計捐贈約898萬元人民幣
上海市長寧區各界	籌集近50萬港元；內地各耀中耀華學校籌得120萬元人民幣；中華耀星青少年公益基金會專項設立40萬港元定向援助金
浙江省寧波市寧海縣各界	寧海得力集團捐贈500萬港元；香港寧海同鄉會募集20餘萬港元，會長個人捐贈2萬港元
河南省僑聯青年委員會	緊急調配價值50萬元的22萬份高品質副食品
湖北省僑界	募集56.41萬元
廣東省深圳市僑界	香港深圳深汕同鄉會、僑港葵涌同鄉會與香港大鵬同鄉會，累計捐款4.2萬元、12.6萬元及15.67萬元；龍崗區僑聯廣泛動員，累計捐贈25.2萬港元、2.234萬元人民幣；坪山區僑聯愛心隊伍累計捐贈63.6萬元人民幣；深圳僑商國際聯合會會員及企業義集集團、香港信立泰、中國波頓集團、集友銀行、SINOMAX賽諾、金活醫藥集團累計捐款捐物1,762萬餘元
廣東省惠州市大亞灣開發區僑界	大亞灣社團與企業累計捐539.35萬港元，捐贈物資價值500萬港元
中國華僑公益基金會	籌1,990萬元
方太幸福公益基金會	捐300萬港元
廣東省僑界仁愛基金會	籌343.67萬元人民幣



●香港僑界社團聯會向受火災影響的居民(僑友)派發物資和慰問金。



●重慶市藍天救援隊來港捐贈電磁爐、燒水壺、吹風機、運動鞋、保暖襪等物資。

杭州初陽幼兒園的一班孩子們，於大火發生後組織了一場新年義賣，將籌得的7,135.1元人民幣善款全數捐出，為受影響居民送上跨越千里的溫暖。義賣活動中，孩子們拿出珍藏的玩具、繪本，擺上親手製作的手工作品，化身「小小售貨員」，用稚嫩童聲傳遞善意。最終籌得的這筆善款雖然有限，卻承載着這些孩子最純粹的善意，生動詮釋了血脈相連、守望相助的民族情懷，也讓公益精神在下一代心中生根發芽。

渝救援隊來港派錢贈行李箱

另一方面，得知宏福苑發生火災的消息時，重慶市藍天救援隊隊員車怡岑及其他隊友立即加入支援隊伍，在香港停留4日3夜，為受影響居民提供各種服務。車怡岑和隊友到達大埔社區中心後，發現現場最缺乏行李箱。有受影響居民表示很想有個能拉着走的行李箱，裝物資和衣服。車怡岑和隊友們隨即採購大批行李箱，直接派

發給有需要家庭。其後他們按照登記資料，逐戶上門發放每人5,000港元慰問金以及急需物資。

有受助居民向救援隊表示，昔日汶川地震、華東水災時，香港全城都在捐錢，這次香港有難，沒想到內地民眾不僅捐錢捐物，還親自來到他們面前，出力幫忙。車怡岑還分享收到一封居民給義工的手寫信，寫着「感謝在此次災難中得到你們的幫助，向你們致以最真摯的感謝和崇高的敬意」。最讓他感動的是，哪怕居民當時正處於最難熬的時刻，還對援助人員噓寒問暖，讓他和一眾隊友都大受感動。

香港僑界社團聯會籌款156萬

同樣在事發後第一時間啟動應急機制的香港僑界社團聯會，該會會長黃楚基昨日接受香港文匯報訪問時，對當時情景仍然歷歷在目。他表示火災發生後，聯會立即排查有否僑胞會員受到火災影響，結果發現團體會員中有7個家庭受影響，成

功聯絡他們後，聯會便上門探訪慰問，為每人提供1萬元慰問現金，幫助他們應付基本生活急需，「他們一方面沒想到會發生那麼嚴重的火災，沒想到聯會那麼快就去探望，知道有人關心他們，心情才好一點。」

聯會不但籌得善款156萬餘港元，還有針對居民需要而捐出物資。黃楚基舉例有居民育有幼兒，於是捐出5輛嬰兒車給有需要的家長；當天氣轉涼時，聯會馬上準備幾箱潤手霜給有需要長者。「今次事件中，大家都很熱心和團結，短時間就籌集到156萬餘港元。我希望受影響的居民可盡快走出傷痛，恢復正常生活。」

此外，來自海內外各地僑界社團、愛心企業和人士，以及美國、法國、加拿大、阿聯酋、緬甸、南非等多國僑胞，紛紛都在事發後伸出援手。他們雖遠在異國他鄉，卻始終心繫故土、情牽同胞，以實際行動提供支援，詮釋出沒有邊界的深厚情懷。



資料來源：各捐贈、馳援方整理；香港文匯報記者 張弦