

參考便覽

立法會議員與申訴專員於2002年12月10日舉行的會議

就政府部門的熱線電話服務進行電話錄音

政府部門通常都不會把熱線電話的談話內容錄音。一般來說，熱線服務每天都會接到大量查詢；若要維持一套不停運作的錄音設施，將需耗費大量人力財力。鑑於絕大部分電話查詢都比較簡單直接而無爭論性，故此不值得把所有查詢錄音。

2. 不過，本署認為，對於某些情況可能十分複雜的個案，又或者事情發展到令人情緒激動時，把談話內容錄音是有幫助的。在這些情況下，談話過程錄音帶可作為確切的證據，證明有關的指稱是否屬實，亦能澄清關於禮貌和態度的問題。

申訴專員公署

2002 年 12 月