



警訊

REVISTA DA P.S.P.





特警車

求助、舉報及諮詢電話

Pedido de ajuda, Denúncias e Informações:

緊急電話	Linha de Emergência999、110、112
投訴及舉報熱線	Queixas e Denúncias2878 7373
總機	Comando2857 3333
傳真	Fax2878 0826
電郵	E-mail psp-info@fsm.gov.mo
第一警司處	Comissariado Policial nº. 12893 8258
第二警司處	Comissariado Policial nº. 22857 2027
第三警司處	Comissariado Policial nº. 38790 5636
交通警司處	Comissariado de Trânsito2837 4214
機場警務處	Divisão Policial do Aeroporto8898 1627
氹仔警司處	Comissariado Policial da Taipa2882 1047
路環警司處	Comissariado Policial de Coloane2887 1107
出入境事務廳	Serviço de Migração2872 5488
特警隊	U.T.I.P8980 0888



警 訊

REVISTA DA P.S.P.



年九十第 | ANO XIX
刊季期一十七第 | I SERIE
年八零零二 | TRIMESTRAL
十二月 / 十一月 / 月十 | N.º 71
2008
OCT/NOV/DEC

統籌 DIRECÇÃO

李小平副警務總監 Superintendente LEI SIU PENG

編寫 REDACÇÃO

郭瑞玲警長 Chefe KOC SOI LENG

翻譯 TRADUÇÃO

方玉儀 FONG IOK I

施嘉恩 SOFIA A. R. ESTEVES

攝影 FOTOGRAFIA

何永樂警員 Guarda HO VENG LOC

鍾雲宇警員 Guarda CHONG CHAN U

張國忠警員 Guarda CHEONG KUOK CHONG

羅遠思警員 Guarda LO UN SI

法律顧問 ASSESSOR JURÍDICO

李 銳 RUY ALBERTO M. DE CARVALHO REY

出版及所有權 PROPRIEDADE E EDIÇÃO

澳門治安警察局

澳門十月一號前地治安警察局總部

電話：2857 3333 圖文傳真：2878 0826

網址：<http://www.fsm.gov.mo/psp>

Corpo de Polícia de Segurança Pública

CPSP, Edifício Conforseg Praceta 1 de Outubro,

Macau

Tel: 2857 3333 Fax: 2878 0826

E-mail: psp-info@fsm.gov.mo

Página Electrónica: <http://www.fsm.gov.mo/psp>

排版印刷 COMPOSIÇÃO E IMPRESSÃO

國安印刷公司 Tipografia Kok On Co.

印刷數量 TIRAGEM

壹仟伍佰本 1500 Exemplares

※ 本刊文章內容之責任概由作者自負 ※

※ Os artigos publicados são da exclusiva responsabilidade dos respectivos autores ※

 **澳門基金會**
FUNDAÇÃO MACAU 贊助

目 錄

- 一. 季度回顧
- 八. 體育
- 十. 情報廳探員成功偵破侵犯女性的風化案
- 十一. 兩岸四地警察公共關係之比較——
警察公關在互聯網上的實踐情況
- 三十四. 服務承諾履行情況

SUMÁRIO:

- 1. Memorandum do Trimestre
- 8. Desporto
- 10. Desmantelamento de um Caso de Aterrido ao Pudor
- 34. Situação de Implementação da Carta de Qualidade



季度回顧 MEMORANDUM DO TRIMESTRE

晉升 PROMOÇÃO

11月6日上午，在治安警察局總部貴賓室舉行了一晉升儀式，13名副警長獲晉升為警長。儀式由治安警察局副局長馬耀權副警務總監及代副局長李文儉警務總長主持，出席儀式的還有各部門負責人，為同僚作出祝賀。晉升人員名單如下：

李振安
李炳華
區偉棠
余朝陽
方國光
麥德強
蔡志強
余其川
陳炎明
鄭健潮
羅國洪
許錦泉
伍錦榮



副局長為成績最優者戴上警長肩章

Na manhã do passado dia 6 de Novembro, teve lugar na Sala de Honra do Comando do CPSP, uma cerimónia de promoção de treze agentes ao posto de Chefe, que foi presidida pelos Exm.os 2.ºs Comandantes, Superintendente Ma Io Kun e Intendente Lei Man Kim, a qual contou ainda com a presença das chefias dos vários departamentos. Os agentes promovidos foram:

Lei Chan On
Lei Peng Va
Au Vai Tong
U Chio Ieong
Fong Kuok Kuong
Mac Tak Keong
Choi Chi Keong
Yu António
Chan Im Meng
Chiang Kin Chio
Lo Kuok Hong
Hoi Kam Chun
Ng Kam Veng



獲晉升的警長與本局領導及部門主管合照

培訓課程、講座、研討會 CURSOS DE FORMAÇÃO, PALESTRAS, SEMINÁRIOS

為配合推行“服務承諾計劃”的要求，有需要加強前線人員的接待及處理投訴技巧，保安部隊高等學校在11月17日、21日、27日及12月1日為本局開辦四班“投訴處理課程”，每班20人，課時8小時。

Para aplicação do “Projecto da Carta de Qualidade”, verificou-se a necessidade de melhorar as técnicas de atendimento e de tratamento de queixas no âmbito da actividade policial diária, pelo que assim a Escola Superior das FSM organizou um conjunto de quatro turmas compostas por 20 agentes cada, a fim destes frequentarem um curso de tratamento de queixas de duração de oito horas, que teve lugar nos dias 17, 21, 27 de Novembro e 1 de Dezembro.



另外，在行政暨公職局的協助下，本局在12月份和明年1月份期間開辦共三班的“接待及處理投訴課程”，內容針對本局的工作性質，深化及加強人員的接待及處理投訴技巧、溝通技巧、人際關係技巧及使命感（公僕精神）；課程共16小時分二天進行，每班25人。第一班已於12月10日及12日在總部大樓五樓課室進行。

Também, em cooperação com a Direcção dos Serviços da Administração e Função Pública (SAFP), o CPSP juntou outras três turmas para a frequência do “Curso de Atendimento e Tratamento de Queixas”, que teve lugar durante os meses de Dezembro de 2008 e Janeiro deste ano. O conteúdo do curso está relacionado com o aprofundamento e reforço das técnicas de atendimento e de tratamento de queixas, técnicas de comunicação, relações humanas e o espírito de obrigação de servidor público, face ao género de tarefas que cabem a esta Corporação. Esta acção de formação foi de 16 horas, ministrada em dois dias e contou com a participação de 25 agentes em cada turma.



課程導師向警員傳授優化工作的要訣

10月28至31日，本局邀請了社會工作局的臨床心理學家，為120名人員進行了有關“人口販賣受害者及性侵犯受虐者的心理狀態及處理講座”之培訓課程，藉以增強本局人員與受害者之間的溝通技巧。另外，在11月25日，17名警官參與由善牧中心與婦女事務諮詢委員會所舉辦的關注人口販賣及剝削勞動研討會，藉以瞭解外地相關機構在處理有關事宜方面的工作經驗。



臨床心理學家為本局人員進行專業培訓課程

No mesmo âmbito, o CPSP convidou psicólogos do Instituto de Acção Social (IASM) para realizarem um curso de formação para 120 agentes, durante os dias 28 e 31 de Dezembro, denominada “Palestra sobre os procedimentos e o estado de espírito das vítimas do tráfico humano e de violação”, no intuito de melhorar as técnicas de comunicação e de percepção entre os agentes da polícia e as vítimas, quando acontecem estes casos. Por outro lado, dezassete oficiais da corporação participaram no dia 25 de Novembro num seminário sobre “O Tráfico Humano e a Exploração Laboral”, organizado pelo Centro do Bom Pastor e pela Comissão Consultiva dos Assuntos das Mulheres, no intuito de conhecer a experiência de trabalho das respectivas organizações do exterior da RAEM, quanto aos procedimentos a tomar nestes casos.

“海峽兩岸暨香港、澳門警學研討會”由中國警察協會主辦，過去兩屆分別在上海及香港舉行，今年移師本澳，並由保安司承辦，於11月3日至5日舉行；今屆研討會以“新時期的刑事司法與警務效能”為主題，兩岸四地的警務工作者及專家學者共提交了二百多篇論文，內容包括兩岸四地共同打擊跨境犯罪中的刑事偵查、刑事法律及刑事司法、公共安全事件緊急應變對策、警務合作對策及警隊的管理和教育等。經大會評審後，最後確定廿五篇論文在大會上作交流，其中入選的有本局副警司源劍鋒撰寫之論文(見本期第11頁)。除了研討會，其間亦舉行了書畫展，所有作品出自兩岸四地警務工作者手筆，包括本局各級警務人員，反映當代警務人員無私奉獻的情懷，亦展示現代警務人員多才多藝的一面。



參與研討會及書畫展的同事與本局領導及部門主管合照



O “Seminário sobre Ciências Policiais” que anteriormente fora realizado em Xangai e em Hong Kong, e cuja entidade organizadora é a Associação da Polícia da China, teve lugar este ano em Macau nos dias 3 a 5 de Novembro, e coube à Secretaria para a Segurança levá-lo a efeito. O seminário teve por tema “A eficiência da justiça criminal e o policiamento na nova era”, tendo agentes e especialistas policiais de quatro regiões apresentaram mais de 200 exposições sobre vários assuntos, tais como : a investigação criminal nas quatro regiões para o combate à criminalidade transfronteiriça; legislação criminal e justiça criminal; medidas de emergência para casos de segurança pública; medidas de cooperação, gestão e educação de equipas policiais, etc. Após análise pela Comissão Organizadora do evento, fizeram o levantamento de 25 exposições para participarem no intercâmbio, uma das quais elaborada pelo Subcomissário Un Kim Fong desta Polícia (exposição em versão chinesa (vide fls.11), enquanto que a versão portuguesa será publicada na próxima Revista da Polícia). Além de colóquios, realizou-se ainda no mesmo período, uma exposição de caligrafia e de pinturas, cujas obras foram executadas por agentes policiais das quatro regiões, bem como obras de elementos de várias categorias da nossa Corporação, as quais reflectiram o espírito de dedicação e isenção dos agentes, que assim mostraram possuir talentos multifacetados.

升旗儀式 CERIMÓNIAS DO IÇAR DA BANDEIRA

10月1日及12月20日，慶祝中華人民共和國成立五十九周年及澳門特別行政區成立九周年紀念，在新口岸金蓮花廣場舉行了莊嚴的升旗儀式。行政長官何厚鏞在保安司司長張國華陪同下檢閱了由警察樂隊、海關、治安警察局和消防局組成儀仗隊後，升旗典禮便隨即開始。由特警隊兩個中隊組成的護旗隊伍，踏著整齊的步伐操向升旗台，國旗及區旗在雄壯的國歌聲中冉冉升起，隨風飄揚。隨後，儀仗隊列隊行進向澳門特別行政區行政長官及各出席嘉賓致敬。

Por ocasião das comemorações do 59.º Aniversário da Implantação da República Popular da China, e do 9.º Aniversário do Estabelecimento da RAEM, realizaram-se respectivamente nos dias 1 de Outubro e 20 de Dezembro, na Praça do Lótus Dourado, as cerimónias do Içar da Bandeira. O Exmº Chefe do Executivo, Dr. Ho Hau Wah, assistiu à cerimónia acompanhado pelo Secretário para a Segurança, Superintendente Geral Cheong Kuoc Va. As Forças em Parada foram constituídas por agentes da Banda de Música e de outras subunidades, dos Serviços de Anfândega e do Corpo de Bombeiros, e a Guarda de Honra foi composta por dois contingentes da UTIP, que escoltaram a Bandeira Nacional e a Bandeira da RAEM, que foram sendo içadas ao som do hino nacional. A cerimónia terminou com o desfile das Forças em Parada, em continência a Sua Excelência o Chefe do Executivo, às entidades oficiais e convidados.



莊嚴的國慶升旗儀式在金蓮花廣場進行



行政長官接受儀仗隊敬禮



宣傳、教育和活動 PUBLICIDADE, EDUCAÇÃO E ACTIVIDADES

透過教育暨青年局協助向各學校推廣的“預防青少年犯罪”講座，在本季度共應10間學校邀請進行“預防青少年犯罪”講座共12次；另外，與法務局社會重返廳合作在學校進行的“預防青少年犯罪工作坊”，共在6間學校進行了9次，冀望學生們透過這些講座對法律、犯罪行為及犯罪的後果有所認識，切勿以身試法，做個良好公民。

Em cooperação com a Direcção dos Serviços de Educação e Juventude (DSEJ), agentes da corporação visitaram 10 estabelecimentos escolares para apresentação de palestras sobre a “Prevenção da Delinquência Juvenil”. Também em colaboração com o Departamento de Reinserção Social da Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça (DSAJ), realizaram-se nove “workshops sobre a “Prevenção da Delinquência Juvenil”, em seis escolas a fim dos alunos adquirirem melhores conhecimentos sobre a respectiva legislação, actos ilícitos e responsabilidade criminal, para dissuadirlos da prática desses actos e aconselhá-los a serem bons cidadãos.

11月1日下午，由交通事務局和本局合辦的“交通安全嘉年華”及“交通安全推廣月”活動，假塔石廣場舉行揭幕禮。是次主題為“交通有禮齊響應、道路暢通樂滿城”，希望透過不同形式的宣傳、教育，以及勸喻和檢控，向居民宣揚交通安全訊息，共同維護一個安全、守法、禮讓和暢通的交通環境。

Por outro lado, na tarde do dia 1 de Novembro, realizou-se na Praça do Tap Seac, as cerimónias de abertura das actividades denominadas “Carnaval da Segurança Rodoviária” e “Campanha de Sensibilização Rodoviária”, organizadas em conjunto pela Direcção dos Serviços para os Assuntos de Tráfego (DSAT) e pelo CPSP. O tema desta actividade foi designado “Para uma cidade segura e saudável, a segurança rodoviária é indispensável”, esperando-se que através destas mensagens se possam transmitir informações aos cidadãos sobre segurança rodoviária, para que juntos construamos um ambiente de circulação rodoviária seguro, cumpridor da lei e com respeito por todos os utilizadores das vias públicas.



本局人員積極地到各中、小學進行預防青少年犯罪講座



本局人員積極地到各中、小學進行預防青少年犯罪講座



交通安全嘉年華活動在塔石廣場舉行



11月18日，應英皇酒店邀請為其員工進行預防犯罪講座，以加深員工對法律、違法行為及後果的認識，知法守法，從而達至預防犯罪的目的。

No dia 18 de Novembro, a convite do Hotel Grand Emperor, realizou-se uma palestra sobre a prevenção contra a criminalidade para os trabalhadores dessa entidade hoteleira, no intuito destes ficarem a conhecer melhor as leis e comportamentos relacionados com as suas áreas de trabalho.

11月29日，代局長李小平副警務總監出席了“交通安全資訊中心”的啟用儀式，該中心由交通事務局設立，位於氹仔望德聖母灣街。期間，代局長呼籲居民要時刻注意交通安全，遵守交通規則，切勿酒後駕駛。

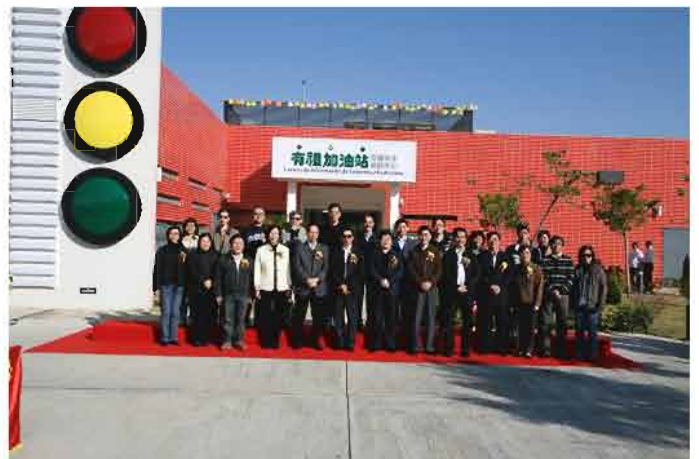
No dia 29 de Novembro, o Comandante do CPSP, Superintendente Lei Siu Peng, esteve presente na cerimónia de inauguração do “Centro de Informação da Segurança Rodoviária”, estabelecido pela DSAT, que se encontra situado na Rua da Baía da Nossa Senhora de Esperança, na Taipa. O Comandante do CPSP exortou ainda os cidadãos para que estejam atentos à segurança rodoviária, que cumpram as regras de trânsito e que não conduzam após de ter ingerido bebidas alcoólicas.

12月10日下午，澳門日報讀者公益基金會會長劉沔泉（Lau Hin Chun）及負責人一行拜訪本局，獲代局長李小平副警務總監及多個部門負責人接見。期間，該會簡單介紹了百萬行當日新口岸集合點的現場環境，並表示會加派工作人員，協助維持現場一帶秩序，減少對鄰近交通造成的影響。代局長表示局方大力支持百萬行活動，同時在交通配合及人流控制方面作出適當安排，並歡迎大會就現場一帶的交通安排情況提供意見，共同協調集合點及步行隊伍沿途的人流及車流控制。

Na dia 10 de Dezembro, um grupo de responsáveis do Fundo de Beneficência dos Leitores do Jornal Ou Mun, tendo em vista a realização da Marcha da Caridade, entre eles o presidente Sr. Lau Hin Chun e o responsável executivo, tiveram um encontro com esta Corporação, onde foram recebidos, pelo Comandante Superintendente Lei Siu Peng, e chefias dos vários departamentos. No encontro efectuaram uma breve apresentação do local e circunstâncias previstas para a concentração no NAPE, no dia da Marcha. Um dos visitantes afirmou que o Fundo iria dispôr no terreno um elevado número de trabalhadores para o apoio na manutenção da ordem pública, de modo a prejudicar o menos possível o trânsito junto ao local e seus arredores. O Comandante do CPSP, proferiu que a corporação iria apoiar activamente a Marcha, coordenando as tarefas de controlo do trânsito, tendo ainda afirmado que todas as opiniões apresentadas pelos elementos do Fundo de Beneficência acerca da situação, sobre a manutenção da ordem do trânsito, serão todas bem-vindas para o sucesso do evento.



酒店員工踴躍地參與防罪講座



交通安全資訊中心正式啟用



澳門日報讀者公益基金會一行到訪本局



公益同行廿五載，積福行善齊舉步。第廿五屆公益金百萬行於12月14日上午在孫逸仙大馬路隆重舉行。行政長官何厚鐸等主禮嘉賓，連同三萬多人組成的慈善大軍一同為慈善公益舉步。為善不甘後人，本局也派出人員參與慈善步行，警察樂隊歷年都為大眾帶來精彩演出，今年亦不例外繼續在主禮台左側獻奏軍樂進行曲，為百萬行起步奏響軍號。而巡邏警員、交警警員等亦沿途負責百萬行的保安工作和維持交通秩序。

Assim, no dia 14 de Dezembro, foi realizada a 25.ª Marcha de Caridade para Um Milhão, com partida iniciada pelo Exm.º Sr. Chefe do Executivo na Av. Dr. Sun Yat-Sen, com participação de mais de trinta mil pessoas provenientes dos vários sectores sociais da sociedade. Como sempre, esta Polícia marcou presença não só com uma numerosa equipa de elementos, mas também como habitualmente, providenciou a participação da Banda de Música, que alegrou e distraíu o público no local. Finalmente, coube aos agentes-patrolhas de Comissariados Policiais e do Trânsito, a responsabilidade pela segurança e manutenção da ordem no trânsito, durante a marcha.



本局人員參加公益金大步行

警務合作、交流和探訪 COOPERAÇÃO NO POLICIAMENTO, INTERCÂMBIOS E VISITAS

10月6日，澳門弱智人士家長協進會拜訪本局，向本局介紹「心寬鞋子貼」，該鞋子貼印有該會的聯絡資料，貼在智障人士穿著的鞋子上，倘有智障人士走失時，可憑印在鞋子貼的資料聯絡該會，讓智障人士盡快獲尋回及聯絡家人，防止悲劇重覆發生。

本局會配合和協助該會的工作，把有關“心寬鞋子貼”的資訊，向各部門及前線警務人員發放，以便有效協助有需要的智障人士及其家人。

No dia 6 de Dezembro, a Associação dos Familiares Encarregados dos Deficientes Mentais de Macau, efectuou uma visita à Corporação. Serviu esta visita para os membros desta associação apresentarem à PSP, o “Autocolante de Calçado”. Este artigo é uma etiqueta autocolante com os dados de contacto da referida associação, e que é colado num dos sapatos do deficiente para no caso deste se perder, poder a associação ser de imediato contactada e através disso os seus familiares, prevenindo desta forma a ocorrência de tragédias.

A Corporação irá concerteza colaborar com a associação nestas tarefas, distribuindo as respectivas informações deste “autocolante de calçado” aos agentes da linha de frente dos diferentes departamentos, no intuito de minorar situações e casos de apreensão e ânsia, de familiares e entidades como esta, que tomam conta de cidadãos portadores deste tipo de deficiência.

10月23、24日，廣東省人民政府港澳事務辦公室林迪夫副主任率領一代表團拜訪本局，商討及交流有關出入境事務之事宜。

Nos dias 23 e 24 de Outubro, uma delegação chefiada pelo Chefe do Gabinete do Governo Popular para os Assuntos de Hong Kong e Macau da Província de Guangdong, Sr. Lin Di Fu, efectuou uma visita à Corporação, onde houve oportunidade para se conversar e discutir acerca de assuntos e tarefas de cariz transfronteiriço.



澳門弱智人士家長協進會代表到本局交流



代表團到本局出入境事務廳進行業務交流



11月27、28日，行動廳行動暨通訊處處長關啟榮副警務總長率領一代表團拜訪佛山市公安局，進行兩地警務工作交流，獲得佛山市公安局副局長藍華熱情接待，並由該局人員介紹及帶領參觀公共關係科和指揮中心。

Nos dias 27 e 28 de Novembro, uma delegação chefiada pelo Chefe da Divisão de Operações e Comunicações do Departamento de Operações (DO), Subintendente Kwan Kai Veng, efectuou uma visita ao Departamento de Segurança Pública de Foshan. A delegação da corporação foi amavelmente recebida pelo 2.º Comandante do Departamento de Segurança Pública, Sr. Lan Hua, e coube aos agentes deste departamento de segurança efectuarem uma breve apresentação sobre as atribuições e competências da Secção de Relações Públicas e do Centro de Controlo Operacional.

12月4日及5日，海關49名晉升首席關員培訓課程學員前來本局出入境事務廳參觀學習，認識該廳之職責、任務及運作；另於12月15日，24名海關基礎培訓課程學員由教官帶領下參觀本局行動控制中心及第三警務警司處。本局人員向學員們介紹了有關部門的組織和運作、如何協助警員執行警務工作及處理市民的求助等資訊，同時展示了警用裝備及警車。

Nos dias 4 e 5 de Dezembro, quarenta e nove instruendos do curso de formação para o acesso à categoria de verificador principal alfandegário, dos Serviços de Alfândega (SA), efectuaram uma visita de estudo ao Serviço de Migração (SM), onde ficaram a conhecer melhor o enquadramento do serviço na estrutura da PSP, as suas missões e o seu funcionamento; No dia 15 de Dezembro, outros vinte e quatro instruendos também do curso de formação de verificador alfandegário, acompanhados do seu instrutor visitaram o Centro de Controlo Operacional (CCO) e o Comissariado Policial N.º 3 do CPSP. Aos vistantes foi apresentada uma breve introdução sobre a organização e funcionamento dos respectivos departamentos, formas de cooperação na execução de tarefas policiais, e algumas informações sobre os procedimentos a tomar nos casos de pedidos de ajuda dos cidadãos, etc, tendo os referidos instruendos a oportunidade de conhecer os equipamentos e viaturas utilizados na actividade policial diária.

12月29日，香港警務處機動部隊訓練學校校長黃志雄總警司率領一代表團訪問本局，考察有關東亞運動會的安保工作。

No dia 29 de Dezembro, uma delegação chefiada pelo Comandante da “Police Tactical Unit of Hong Kong Force”, Chief Superintendent Wong Chi-hong, efectuou uma visita à Corporação, no intuito de efectuar um estudo sobre as tarefas de segurança dos Jogos da Ásia Oriental.



本局代表團到佛山公安局交流



海關人員到本局參觀



香港警務處代表到本局交流安保工作經驗



體育 DESPORTO

由各保安部門參與之保安盃康體活動，本年度的各項比賽經已完畢，本局人員在多項比賽中取得優良成績，部份成績已於上一期刊登，以下是田徑及羽毛球比賽的結果：

As várias provas relativas às Taças Desportivas das FSM deste ano que contaram com participação de agentes dos vários organismos e serviços policiais, terminaram. O CPSP, como se referiu na edição anterior da Revista, obteve excelentes resultados, correspondendo assim estes às provas de atletismo e badminton :

田徑比賽 Atletismo		
田徑項目 Prova	名次 Classificação	姓名 Nome
男子 (A組) 200米短跑 Corrida de 200 m (Secção A) Masculinos	第2名 2.º Classificado	李啓聰 Lei Kai Chong
男子 (A組) 1500米長跑 Corrida de 1500 m (Secção A) Masculinos	第3名 3.º Classificado	歐陽健育 Ao Yeong Kin Ioc
男子 (A組) 5000米長跑 Corrida de 5000 m (Secção A) Masculinos	第2名 2.º Classificado	黎耀林 Lai Iu Lam
男子 (A組) 跳高 Salto em altura (Secção A) Masculinos	第3名 3.º Classificado	林俊傑 Lam Chon Kit
男子 (A組) 鉛球 Lançamento de peso (Secção A) Masculinos	第2名 2.º Classificado	周偉才 Chau Vai Choi
	第3名 3.º Classificado	陳偉文 Chan Vai Man
男子 (A組) 4X100米接力 4x100 m estafeta (Secção A) Masculinos	第2名 2.º Classificado	治安警察局 CPSP
女子100米短跑 Corrida de 100 m (Femininos)	第2名 2.º Classificado	許錦瑜 Hoi Kam Yu
女子鉛球 Lançamento de peso (Femininos)	第1名 1.º Classificado	鍾麗群 Chong Lai Kuan
	第2名 2.º Classificado	陳倩盈 Chan Sin Yeng
	第3名 3.º Classificado	周霞 Chau Ha
女子4X100米接力 4x100 m estafeta (Femininos)	第2名 2.º Classificado	治安警察局 CPSP

羽毛球球賽 Badminton	
男子單打公開組 Masculino Singulares (Open)	冠軍：羅嘉倫 1.º Classificado : Lo Ka Lun
	亞軍：鄭君沛 2.º Classificado : Cheang Kuan Pui
男子雙打公開組 Masculino (Open)	冠軍：龍允翔／羅潤榮 1.º Classificado : Long Van Cheong /Lo Ion Veng
	亞軍：鄭君沛／羅嘉倫 2.º Classificado : Cheang Kuan Pui / Lo Ka Lun
女子單打公開組 Feminino (Open)	冠軍：麥嘉莉 1.º Classificado : Mak Ka Lei
隊制賽 Por equipa	亞軍：治安警察局 2.º Classificado:PSP



乒乓球賽 CAMPEONATO DE TÊNIS DE MESA

第十七屆何賢杯乒乓球單打賽於12月初舉行，吸引了本澳眾多乒壇好手參加比賽，角逐殊榮。

本局乒乓球代表隊隊員黃翠枝憑藉穩定的發揮和臨場應變，多番擊退對手，繼去年取得冠軍後，再次衛冕成功，捧走冠軍獎盃。

Em princípios de Dezembro, realizou-se o 17.º Campeonato de Tênis de Mesa de Singulares Taça Ho Yin, o qual atraiu os mais conhecidos atletas de tênis de mesa de Macau a participarem nesta competição, no intuito de conquistar uma classificação destacada para si mesmo.

A atleta da equipa de tênis de mesa do CPSP, Wong Choi Chi, mostrou-se calma e empenhou-se bem no jogo, soube aproveitar-se bem as diferentes ocasiões, quer seja de ataque ou de defesa, pelo que, acabou por conseguir derrotar o adversário e repetir a vitória do primeiro lugar, uma vez que esta já foi a vencedora do ano passado.



本局乒乓球好手黃翠枝表現出色

聖誕聯歡 FESTA DO NATAL

12月13日在特警總部舉行了聖誕聯歡會，本局人員、退休警務人員及家屬一同慶祝聖誕佳節。警察總局局長白英偉，治安警察局代局長李小平副警務總監及各部門的負責人員都出席了聯歡會。

會場內設有多個遊戲及食物攤位，吸引了大批小朋友輪玩，聖誕老人除了和到場者拍照留念外，還向小朋友大派糖果。

No passado dia 13 de Dezembro, realizou-se no Aquartelamento da UTIP, a Festa do Natal do CPSP, dedicada a todo o pessoal da Corporação, agentes aposentados e seus familiares. A festa contou com a presença dos Exm.os Comandante-geral dos SPU, Superintendente Geral José Proença Branco, Comandante do CPSP, Superintendente Lei Siu Peng, chefias e agentes das subunidades da Corporação.



幸運的小朋友從代局長手中取得獎品



氹仔警務警司處藉著獨特的設計奪獎

在表演舞臺上，警察樂隊演奏了多首悅耳的應節歌曲，舞蹈組以優美的舞姿贏得了全場熱烈掌聲。澳門人樂隊及本澳著名歌手演唱了多首耳熟能詳的中西歌曲，還有時下熱興的瑜伽表演。壓軸是獎品豐富的大抽獎，場內氣氛最熾熱的時刻，中獎的幸運兒臉上都流露著滿心的喜悅，本年度的聖誕聯歡就在一片歡樂聲中圓滿地結束。

Dispuseram-se várias tendas de comidas e de jogos para os mais novos, que se apinhavam nas bichas aguardando impacientes a sua vez de jogarem; À festa não faltou certamente o Pai Natal, que distribuiu rebuçados e chocolates aos petizes, e apesar de andar bastante atarefado nestes dias esteve sempre disponível para tirar fotografias com eles. Entretanto, subiu ao palco ali montado, a Banda de Música da Polícia, as agentes do Grupo de Danças Chinesas da PSP, que com a suas delicadas actuações arrancaram fortes aplausos dos presentes, outros cantores e bandas de música de Macau, que também ofereceram aos presentes belas interpretações de canções chinesas e ocidentais, e ainda uma demonstração de exercícios de Yoga. Por fim realizou-se o tão aguardado sorteio, que foi o momento mais alto da festa por oferecer prémios bastante atraentes, satisfação claramente comprovada na cara de felicidade que os vencedores exibiam quando recebiam os prémios das mãos dos organizadores. A Festa do Natal deste ano foi um sucesso, e terminou numa atmosfera cheia de



alegria e concórdia.

本年度的聖誕馬槽設計比賽，經由評審委員會審議後，結果如下：

第一名：氹仔警務警司處；

第二名：第一警務警司處；

第三名：出入境事務廳；

安慰獎：交通廳；

創作獎：氹仔警務警司處。

Na competição para o melhor presépio, ficou assim ordenada a classificação:

1.º Lugar Comissariado Policial da Taipa;

2.º Lugar Comissariado Policial N.º1;

3.º Lugar Serviço de Migração;

Menção Honorosa Departamento de Trânsito;

Prémio de Originalidade Comissariado Policial da Taipa.

情報廳探員成功偵破侵犯女性的風化案

情報廳探員在台山新城市大廈將侵犯女性的風化案之男子逮捕。

Agentes do Departamento de Informações (DINFO)

detiveram um indivíduo implicado em vários casos de atentado ao pudor

繼於北區一帶先後發生多宗侵犯女性的風化案，情報廳探員連日來在區內展開偵查及進行部署，於2008年10月12日下午四時許，在台山新城市大廈某座平台發現一名男子形跡可疑，警員將其截停帶回本局調查，在調查期間有關男子承認與近期北區一帶侵犯女性的風化案有關。

該名疑犯為無業青年，現年21歲，澳門居民，其承認去年曾先後十多次在北區一帶的街上撫摸獨行女子大腿，並講述作案時間及經過，探員翻查有關紀錄並聯絡案中受害人士到本局協助調查，經連串調查和認人手續後，有兩名女士認出疑犯就是侵犯她們的人，該名疑犯亦承認有關之事實。情報廳成功將該名疑犯移交司法機關處理。

Na sequência de vários casos de atentado ao pudor ocorridos na zona norte da cidade, agentes do Departamento de Informações (DINFO), iniciaram as investigações dentro da referida zona, e estudaram a melhor maneira de disporem os efectivos no local. E, cerca das 16H00 horas do dia 12 de Outubro de 2008, os agentes acabaram por interceptar um indivíduo com atitudes suspeitas no edifício San Seng Si, e conduziram-no depois às instalações do DINFO para mais explicações. Durante a recolha de declarações, o referido indivíduo confessou que estava relacionado com os casos de prática de actos lascivos perpetrados contra cidadãs femininas que ultimamente tinham ocorrido naquela zona da cidade.

O suspeito é um jovem desempregado de 21 anos de idade e residente da RAEM. Confessou que foram ao todo dez vezes que apalpou as pernas de mulheres nas ruas da zona norte da cidade, e contou pormenores dos seus actos, e bem assim como o horário de execução dos mesmos. Os agentes reviram os respectivos registos de queixas e entraram em contacto com as vítimas para estas se deslocarem à Corporação e efectuarem o reconhecimento do suspeito e assistirem nas investigações, pelo que tendo este confessado a sua responsabilidade nos casos participados e sido juntadas as provas e circunstâncias dos factos nos autos de expediente, foi conduzido ao Ministério Público para os devidos efeitos.





兩岸四地警察公共關係之比較—— 警察公關在互聯網上的實踐情況

源劍鋒 副警司

摘要

伴隨著電腦應用的普及和通訊技術的高速發展，公共關係已從現實世界步入了網絡空間，兩岸四地的警察機關亦意識到網絡傳播較傳統傳播方式有著無法比擬的優勢，均利用互聯網作為發展警察公共關係的新渠道，本文以兩岸四地警察機關的官方網頁為參考點，去比較分析各地警方在互聯網上發揮警察公共關係功能的實踐情況。

緒論

一·研究動機與目的：

本局網頁的設計已約八年未作更改，跟不上社會發展需要，在接下參與2008年海峽兩岸暨香港澳門警學研討會的任務之時，正值本局對網頁進行重新設計，有感在網絡時代下，網站是重要的公關工具，研究如何利用網站去有效地開展警察公關工作可令本局更恰當地設計網頁內容，遂令筆者產生撰寫本文的動機，另一方面，希望藉著比較兩岸四地的網絡公關實踐情況，歸納出各地成功的經驗以指導本局於網絡公共關係領域的發展。

二·研究範圍與對象：

本研究範圍限定於內地、台灣、香港和澳門的警察機關，而其中，內地和台灣警察網站眾多，在有限的個人能力下，只能選取具有一定代表性的警察機關網站作為研究對象：

內地：以北京、上海、廣州、蘇州、成都、武漢市公安局和廣東省公安廳網站作為主要研究對象，篩選原則主要根據2007年中國各省人均GDP及主要城市GDP排名中選取經濟較發達的城市和省份，而武漢市公安局則因為是第一個成立公共關係部門的公安機關而被納入研究之列。

台灣：以台灣五個主要市包括台北、台中、台南、高雄、基隆市警察局和內政部警政署刑事警察局網站作為主要研究對象。

香港：以香港警務處網站為主要研究對象。

澳門：以澳門治安警察局網站為主要研究對象。

三·資料搜集時間：

由於網絡發展日新月異，本次研究對各地警方網站所作的資料搜集時間限定為2008年5月15日至同年6月18日，往後各地網站內容設計上如有更改均不納入研究之列。

四·研究方法：

1. 文獻探討法：

本文蒐集國內外專家學者之相關著作、論文、期刊及報章等資料作為研究探討的基礎。

2. 比較分析法：

本文通過對兩岸四地警察機關的網站進行比較，分析各地警方在互聯網上實踐警察公共關係的狀況。

五·研究限制：

要真實反映兩岸四地警察網絡公關的實踐情況，最理想的做法是對所有警察機關網站進行全面比較，但礙於時間及個人能力關係，本次研究只能選取各地較具代表性的警察網頁作研究對象，所得結論未必能完全反映整體的真實情況。

另外，由於本局轄下的公共關係部門與內地或台灣的對口部門直接交流的機會較少，對上述部門的具體運作沒有較深入認識，本次研究只能以各地警方網站的架設情況為參考點，缺乏較深入之研究探討。

第一章

公共關係和警察公共關係的涵義及功能

一·公共關係和警察公共關係的涵義：

對於公共關係的定義，學者及專家們因考量因素的不同而賦予公共關係各種不同的解釋，於1974年，美國「公共關係新聞」曾函請全國公共關係專家共同為公共關係確定一個定義，結果收到二千多個答案，但卻沒有一個相同，在眾多國外專家學者對公共關係所下的定義之中，較具代表性的有以下幾種：

1. 美國公共關係學會所下的定義為：

公共關係是一個組織最有效地實現其目標而與社會公眾保持某些方面聯繫的職能。



2. 英國公共關係學會所下的定義為：

公共關係的實施是一種積極的、有計劃的以及持久的努力，以建立和維護一個機構與公眾之間的相互瞭解。

3. 國際公共關係協會所下定義為：

公共關係是一種管理上的職能，它具有長期計劃的特性，公私機構以此贏得並保持有關群眾之瞭解、同情及支持，即是衡量群眾的意見。該機構之政策及措施應盡量與之配合，利用有計劃及大量的傳播資料，爭取建設性之合作，獲致共同之利益。

同樣地，對於警察公共關係也有多種定義，其中，國內學者專家所下較具代表性的定義有：

1. 第一屆警察公共關係論壇上所提出的公共關係的基本思想為：

警察公共關係是立足於社會發展需要，對警察行為和功能做出適應性的動態性、戰略性調整的一種管理職能，它將使警察主體具有更大的社會適宜性，即能夠爭取更大支持和有效配合，幫助組織實現目標，更好地適應社會需求。

2. 中國人民公安大學警察公共關係研究專家孫娟教授所下的定義為：

警察公共關係是以提高自身影響力為基點的促進警察組織和其公眾良性互動，爭取最大社會效益的一種管理職能和活動過程。

儘管警察公共關係的各種定義不盡相同，但其理念都是一致的，就是透過密切而真誠地雙向溝通或信息傳遞，讓公眾瞭解警察機關及警察工作，以公共利益為導向，滿足公眾的需求，爭取公眾的信賴及支持，共維社會治安。

二、警察公共關係的功能：

功能即能力和作用，通過適當開展各種警察公共關係活動，可以塑造自身形象、監測社會環境變化、協調誤會或衝突以及增強組織內部人員的凝聚力，其意義簡述如下：

1. 形象塑造功能：

通過公共關係活動，可塑造一個良好的警察形象，令機關得到公眾的認可和支持，使警務工作具有良好的群眾基礎，得到支持和配合，化警力有限為民力無窮，有力地促進治安工作的進行。

2. 監測功能：

警察機關在自身的運作過程中，必須掌握外部環境的變化以作出相應的反應或採取必要措施，警察公共關係的監測功能就是通過採集環境資訊，對時刻變化著的环境進行監測，然後將整理後的數據送到領導層去協助決策。

3. 協調功能：

在警察機關的日常運作過程中，可能與公眾之間產生各種各樣的不和諧，矛盾甚至衝突；這就有必要通過一系列的公關活動、發揮公共關係的協調功能去增進公眾對機關的瞭解，理順公眾的心理，從而減少各種摩擦與衝突。

4. 凝聚功能：

擁有了滿意的員工，才會有滿意的顧客，警員和公眾之間的關係從某種程度上來說也是一種員工與顧客之間的關係，要公眾滿意、支持警察的工作，先要理解、協調警隊各成員的心理情感，排除機關內部的運作障礙，警察公共關係的其中一個功能就是構建組織內部和諧，增強警隊成員間的向心力和凝聚力。

第二章

利用互聯網發展警察公共關係的意義和優勢

一、發展警察網絡公關的意義：

互聯網自面世以來一直以驚人的速度發展，據專家分析¹，廣播由商業開發到擁有5000萬聽眾，共花了38年時間；電視機從商業開發到擁有5000萬用戶，共花了13年時間；1995年，互聯網開始商業運用，到1999年僅4年時間就擴展到了240個國家，擁有112億個用戶，而且正以161%的速度飛速發展，另一方面，互聯網在兩岸四地均擁有高普及率。

表一 兩岸四地互聯網普及率²（截至2007年12月）

	人口估計	互聯網用戶人數	互聯網普及率
內地	1,321,851,888	210,000,000	15.9%
台灣	22,858,872	15,400,000	67.4%
香港	6,980,412	4,878,713	69.9%
澳門	538,000	31,3000	58.2%

¹ 田軍 <<淺談網絡公關>>，www.heyunfeng.com《法政商研究專集》欄目。

² 內地、台灣和香港的數據來自網站 <http://www.internetworldstats.com/stats3.htm>，澳門的數據來自 <第21次中國互聯網發展狀況統計報告>，2008年01月，第61頁。



於2007年12月，內地的網民人數已高達2.1億，其中一些發達城市如北京、上海等地網民人數已超過居住人口的百分之四十³，而台灣、香港和澳門的互聯網普及率均接近百分之六十或以上，綜合上述數據，可見伴隨著電腦應用的普及和通訊技術的高速發展，互聯網在人類生活中扮演著越來越重要的角色，已經迅速成長為現今世界上規模最大、覆蓋面最廣、資源最豐富與使用最便捷的一種新型大眾傳播媒介；如何把握網絡的優勢、特點及活動規則，利用網絡有效開展公共關係活動已成為國際公關學界研究的一個重要課題，許多國際知名的機構或企業對網絡公關已經進行了不少的探索和實踐。

公共關係已從現實世界步入了網絡空間，兩岸四地的警察機關亦應充分重視互聯網的價值，以成熟的傳統警察公關理論去指導警察網絡公關建設，利用互聯網去塑造組織形象，增進公眾對機關的理解，爭取支持和配合，構建和諧的警民關係，使警察公共關係的實踐進入一個新的天地。

二·發展警察網絡公關的優勢和特點：

網絡傳播方式與傳統傳播媒介如報紙、廣播、電視等相比，具有許多不可比擬的優勢，這些可以從網絡資訊傳播的特點看出來：

1. 超越時空，傳播範圍廣：

網絡傳播無遠弗屆，使組織的資訊不受時間、地點、頻道、國界、氣候等影響，全天候24小時向各國、各種族、各年齡層次的公眾開放，不分晝夜的提供他們所需要的資訊，無疑是現代資訊傳播媒介中覆蓋面最廣的一種媒體。

2. 成本低，實時高速：

網絡公關克服了傳統公關在時間和篇幅上的限制，警察機關可以在容量無限的網絡空間上儲存大量的資訊以便人們隨時查找，費用低廉，而且一旦機關需要向公眾傳達新的資訊，可立即發佈，不用在資訊傳遞上花費時間成本。

3. 擁有發佈主權，確保信息完整：

網絡使警察機關可因應自身的需要而隨時向公眾直接發佈新聞和信息，不需要其他媒體的介入，避免了新聞媒體因各種原因而對機關發佈內容進行刪改，有效防止信息失真。

4. 雙向互動，一對一溝通：

在傳播方式上，網絡傳播是雙向互動的、“一對一”的溝通方式，這種溝通方式使公眾可以在閱讀資訊的同時發表意見，並就關心的問題展開討論，機關亦可以利用電子郵件進行個別公關，令傳播目標更具體，傳播內容更深入，能很快體現出公共關係的結果。

5. 資訊多樣化，多媒體化：

警察機關利用網絡能為公眾提供多種形式的資訊，如電子版刊物、網絡廣播、網絡電視節目等，另外，結合繪聲繪影的多媒體技術，將令公眾得到更加豐富、生動和印象深刻的資訊。

第三章

比較分析兩岸四地警察公共關係在互聯網上的實踐情況

兩岸四地的警察機關都架設了自己的網頁，已在一定程度上開展了警察網絡公關活動，傳統公共關係的理論和策略在網絡公關中同樣適用，下文將分別從警察公共關係的四個主要功能（塑形、監測、協調及凝聚功能）去比較分析兩岸四地的警察公關在互聯網上的實踐情況。

一·形象塑造方面：

塑造形象是警察公共關係運作的起點和前提，各地的警察機關均利用了互聯網的特性、結合網絡媒體技術去進行形象塑造的工作，豐富了傳統的宣傳模式，提高了警務工作效率，同時亦提高了公眾滿意度。

以下分別就各地警方網站涉及形象塑造功能的欄目進行比較分析：

1. 警察機關的理念：

警察機關的理念明確了其任務和使命，是所有成員的共識，是整個隊伍的靈魂，同時也作為服務公眾的宣言，是公共關係建設的基調。準確、全面、簡練和清晰地歸納出理念識別的表述方式是成功塑造警員精神形象的第一步。

在內地大部份主要城市的警察局的主頁上都標出了理念，其中較常見的為“嚴格執法，熱情服務”八個字（見圖一·一），這樣一個理念凝練地表達了社會各界和廣大群眾對警察工作和形象的要求。

³ 第21次中國互聯網發展狀況統計報告>，2008年01月，第13頁。



(圖一·一)

台灣方面，除了台中市警察局的入口界面可以看到“守護您的365天”（見圖一·二）和內政部警政署刑事警察局主頁的“正義 科技 服務”外，其他主要城市警察局的主頁上還沒有歸納出一個統一的理念。



(圖一·二)

到香港警務處的網頁，第一個畫面就是整整有齊的警察隊伍配上大字標題的“服務為本 精益求精”（見圖一·三），展示了香港警察的專業性和致力提升服務質素的宗旨。



(圖一·三)

澳門方面，澳門治安警察局徽上的“護法安民”（見圖一·四）四個字就高度地概括了澳門警察的主要任務和職能，對內時刻提醒各人員自身所肩負的使命，對外則宣示本局以民為本的精神。



(圖一·四)

2. 警務新聞發佈：

網上新聞發佈不僅讓機關自己掌握了主動權，而且可避免資訊失真，通過互聯網直接向公眾發佈警務新聞和相關資訊，將警察機關的工作成果直接向市民顯示，因為警員在諸如偵查破案，治安管理等一系列執法活動和諸如搶險救災，扶危濟困等服務活動中的行為和實踐的過程，同時也是形象塑造的過程；另外，及時向公眾披露社會的治安資訊，可滿足公眾的知情權，亦可以提高市民的警惕性和防範能力。

總體上兩岸四地的警察機關均能善用互聯網向公眾發佈治安資訊，香港方面則設有“最新消息”及“新聞公佈”欄目，而澳門治安警察局將於新網頁內加進“最新資訊發佈”功能，每天向市民發佈治安信息及警方內部動態。

在上述的基礎上，內地大部份城市警察機關的主頁還提供了“每週警情分析”（見圖二·一），內容主要為將該週報警台的報警量與上一週比較，對該週頻發或典型案件的發生地點、時間和性質進行分析，找出有規律性的和需多加注意的事項進行公佈，讓市民簡單扼要地瞭解到過去一週市內的治安情況，掌握治安動態從而增強防範能力。此外，亦簡要地報導了過去一週當局治安工作的重點，增加了機關的透明度。



(圖二·一)

台灣方面，台中市警察局主頁的“治安簡訊”（見圖二·二）也提供了類似的每週治安情況通報，但內容著重於案件統計多於分析，未能簡明地歸納出規律性。



台中市警察局 97年第29週治安簡訊	
<p>刑事統計暨治安分析分佈：</p> <p>一、刑事統計（本期：97年5月；上期：97年4月）：（詳見附表2.22）</p> <p>重大刑案：本期共計發生99件，總達率34.7%（較去【96】年同期總達率0.164%降低25.34%）；另與上期比較，發生減少10件，總達減少10件，總達率減少24.6%。</p> <p>二、治安統計分析：</p> <p>（一）本期治安犯罪案件：總案31件，總案34件，刑事性自主案11件，共49件；總達率2.2%。總案案件：刑事性自主案7件，共17件，各案偵查總數（含報警、偵獲、偵獲）如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一分組：發生5件，總達0件，總達率0.00%（上期總達率0.00%）。 2. 第二分組：發生5件，總達0件，總達率0.00%（上期總達率0.00%）。 3. 第三分組：發生4件，總達3件，總達率75.0%（上期總達率25.0%）。 4. 第四分組：發生5件，總達1件，總達率20.0%（上期總達率83.3%）。 5. 第五分組：發生12件，總達0件，總達率0.00%（上期總達率83.3%）。 6. 第六分組：發生10件，總達3件，總達率30.0%（上期總達率33.3%）。 <p>7. 處理中：前警大偵查隊偵獲總數：為案案各1件，總達率總達率性自主案7件，共9件。</p> <p>（二）治安統計暨治安分析：為案案各1件，總達率總達率性自主案7件，共9件。發生總減少率36.97%（係於全週平均減少率10.28%）；另總達率83.66%，排名警區全警第14名。有關各分組97年1至5月份暴力犯罪統計如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一分組：發生5件，總達5件，總達率100.0%。 2. 第二分組：發生20件，總達11件，總達率55.0%。 3. 第三分組：發生20件，總達10件，總達率50.0%。 4. 第四分組：發生20件，總達24件，總達率120.0%。 5. 第五分組：發生46件，總達3件，總達率6.5%。 6. 第六分組：發生35件，總達10件，總達率28.57%。 7. 處理中：總數41件。 <p>（三）97年5月份，本轄暴力犯罪發生時間以09至12時發生15件最多，21時至24時發生11件次之，18時至21時發生10件再次之。</p> <p>（四）本期第二分組偵獲總數：為案案各1件，總達率總達率性自主案7件，共9件。發生總減少率36.97%（係於全週平均減少率10.28%）；另總達率83.66%，排名警區全警第14名。有關各分組97年1至5月份暴力犯罪統計如下：</p>	

(圖二·二)

3. 網上服務：

警民關係已發生本質上的變化，那就是從過去管理與被管理的關係，變為現在提供服務與被服務的關係，公共關係運作的本質就是一種服務的管理，提供優質的服務就是最好的公關，是警員塑造形象的基石，通過發揮互聯網的特點和優勢開展緊扣社會治安主題、與市民切身利益密切相關的各項服務是塑造良好警察形象的有效途徑。

各地警方所提供的網上服務根據各自的職能和權限而異。（見表二）

3.1. 一般查詢性服務：

各地警察機關均能為公眾提供一些諸如失蹤人口、通緝人士（澳門警方將於新網頁中增設上述服務）或拾獲物待領方面的資訊，而交通事務查詢方面，內地、台灣和澳門均能提供機動車輛違例罰款記錄查詢和網上付款功能，十分便民。此外，澳門政府從2002年開放賭權後，經濟飛速發展，人力資源缺乏，需要從特別行政區外引進大量勞動力以滿足需求，澳門治安警察局為配合社會發展需要，推出“申辦非本地勞工身份卡之名單審批進度查詢系統”（見圖三·一），讓各機構可透過網絡隨時瞭解外地勞工的審批進度。

表二 兩岸四地警察機關的主要網上服務列表

地區	主要服務項目
內地	<p>一般查詢服務：</p> <p>在線諮詢；拾獲物資訊查詢；失蹤人口資訊查詢；通緝人士資訊查詢；人口資訊核查；信訪辦理情況查詢；證件辦理結果查詢</p>
	<p>交通事務：</p> <p>機動車輛報廢、年審或違章查詢；駕駛證辦理進度、年審、核實；駕駛員信譽或駕駛員違章扣分查詢；機動車輛罰款記錄查詢和網上付費；交通事故資料查詢</p>
	<p>其他服務：</p> <p>網上報案系統；虛擬警員網上巡邏；虛擬報警亭崗；出入境事務網上申辦；在線投訴；記者專區；網上信訪；表格下載</p>
台灣	<p>一般查詢服務：</p> <p>受理刑事案件報案三聯車查詢系統；治安死角查詢；失蹤人口資訊查詢；身份不明者資料查詢；通緝人士資訊查詢；信訪辦理情況查詢；拾獲物資訊查詢；遺失身份證補領資料查詢；警政法令查詢；警察聯絡服務站位置查詢；已申辦案件處理進度查詢</p>
	<p>交通事務：</p> <p>失竊車輛資料查詢；交通事故資料或交通事故處理進度查詢系統；機動車輛罰款記錄查詢和網上付費服務</p>
	<p>其他服務：</p> <p>網上報案系統；在線申請治安風水師服務；在線投訴；線上申辦刑線上申辦刑事記錄證明；失竊證明（財物失竊）或遺失證明；網上信訪；表格下載</p>
香港	<p>失蹤人口資訊查詢；通緝人士資訊查詢；網上報失財物；在線投訴；網上犯罪舉報 (email)；網上信訪 (email)；表格下載</p>
澳門	<p>現時網頁之服務項目：</p> <p>機動車輛罰款記錄查詢和網上付費；拾獲物資訊查詢；申辦“非本地勞工身份卡”之名單審批進度查詢系統；網上犯罪舉報 (email)；網上信訪 (email)；表格下載</p>
	<p>新網頁新增服務：</p> <p>失蹤人口資訊查詢；通緝人士資訊查詢</p>



(圖三·一)



除了一般性查詢服務外，內地警察機關還提供在線查詢服務（見圖三·二），除了解決查詢人的疑難外，更可讓其他網頁瀏覽者知悉大家正關心的話題或遇到的困難以作自身參考。



(圖三·二)

台灣警察在網上查詢服務方面較創新，例如治安死角查詢（見圖三·三），有關當局根據實際情況將城市內某些有明顯罪惡隱憂的地點列為治安死角，並簡要地列明原因、當局的針對措施和身處該類地點時應注意的事項等等，把治安工作做得更仔細更貼心，另外，三聯單網上查詢系統（見圖三·四）是台灣的另一具特色諮詢性服務，以往台灣警察存在隱匿案情或者吃案的問題導致民眾不信任警方，於是警政機關推出三聯單系統，民眾報案後均獲發三聯單的其中一聯（類似收據），市民於報案後四十八小時即可根據三聯單的編號在網上查詢，畫面上將會顯示有關案件的資料，否則報案人可向警察機關投訴。此項服務消滅了吃案的問題，大大改善了警員在台灣民眾心目中的形象。除了刑事案件外，台灣方面還提供了其他已申辦案件進度查詢服務（見圖三·五），讓市民安坐家中即可透過互聯網知悉自己案件的處理進度，提高了警務工作的透明度。

3.2. 其他服務：

3.2.1. 內地方面：

3.2.1.1. 網絡報案系統：

網絡科技的運用，推動了報案系統資訊化，現在，市民已經可以進行網上報案（見圖四·一），對於非緊急的案件，可直接在互聯網上向當地公安局舉報，方便快捷。

治安死角查詢與提供

臺北市政府警察局北投分局永明派出所轄區治安死角地點(備南)一覽表

地圖	里別	類別	管轄原因	重要時段	對策	轄區派出所
	指南里	東陽街	偏僻燈光昏暗易發生竊盜案 所路狹	18-09	一納入巡邏隊,加強巡邏量二設 置防範點加強巡邏	永明派出所

請觀看電子地圖，點亮才能顯示地圖點號

(圖三·三)

受理刑事案件報案三聯單查詢系統

受理刑事案件報案三聯單及E化受理報案刑事案件報案查詢畫面

報案人姓名	<input type="text"/>
身分證字號	<input type="text"/>
三聯單編號	<input type="text"/>
請輸入數字:	9133/6
請輸入數字	<input type="text"/>

(圖三·四)



(圖三·五)

當前位置: 首頁 > 110網上報警

報警人姓名	<input type="text"/>
報警人分類	一般報警
联系电话	<input type="text"/>
电子邮件	<input type="text"/>
工作单位	<input type="text"/>
住址	<input type="text"/>
報警內容	<input type="text"/>
事件发生地点	<input type="text"/>
事件发生时间	<input type="text"/>
請輸入验证码	5455
報警附件	<input type="text"/>

(圖四·一)

3.2.1.2. “虛擬警察”和“報警亭崗”：

鑑於不法份子利用互聯網犯罪的情況日趨普遍，內地警察機關近年針對網絡系統安全和打擊網上犯罪方面做了大量工作，為了進一步對付網上違法行為，建立安全上網、健康上網的意識，警察機關推出網上“虛擬警察”和“報警亭崗”（見圖四·二）服務，設定了兩名虛擬警員，為增添其人性化，分別賦予其性別和



名稱，男的名為“警警”，女的名為“察察”，每天24小時無間歇地在全國重點網站和論壇進行網上巡邏（見圖四·三），內地網民只要以滑鼠點擊圖示即可向虛擬警察或報警亭崗舉報或求助。此外，由於內地使用QQ的網民數量龐大，於是當局亦為“警警”與“察察”注冊了QQ帳號，讓QQ用戶在沒有虛擬警員執勤的網頁上發現違法行為時，亦可隨時向虛擬警察報告或求助，將警察的服務從現實世界擴展到虛擬世界，覆蓋生活的多個層面。



(圖四·二)



(圖四·三)

¹ 騰訊QQ，通常直接稱為QQ，是深圳騰訊電腦通訊公司於1999年2月推出的免費即時通訊軟體，QQ最初的功能是網絡尋呼機即時通訊軟體，後來相繼發展了聊天室、遊戲、個人虛擬形象和網上交友的功能，截止到2008年3月19日，QQ官方宣佈註冊帳戶數超過7.4億，活躍帳戶數超過3億。

3.2.1.3. 記者專區：

處理好與傳媒機構的關係也是警察公共關係的重要課題之一，內地廣州市公安局為媒體記者在網頁上設立了一個“記者專區”（見圖四·四），對各大小報章的記者一視同仁地提供相關信息，可擴大正面傳宣作用的同時又可促進警察機關與媒體之間互惠互贏的關係。

當前位置：首頁 > 警方通訊 > 記者專區



(圖四·四)

3.2.2. 台灣方面：

3.2.2.1. 網絡報案系統：

台灣警察機關亦提供了網上報案功能（見圖五·一），在此基礎上，還加設了網上報案進度查詢之功能，方便市民追蹤網上辦案的進度。



(圖五·一)

3.2.2.2. 線上申辦服務：

台灣警察機關的主頁上還提供了一系列可以在線上申辦的服務如刑事記錄證明（良民證）、財物失竊證明書或申請遺失證明等等，盡量利用了網絡的功能，開闢各種便民服務。



3.2.2.3. 治安風水師服務：

根據台灣內政部警政署的統計，台灣地區曾被爆竊的住宅約佔三分之一，而平均每年發生住宅爆竊案約十萬五千宗，數字令人咋舌；為此，當局制訂了針對性的策略，由台北市率先推出治安風水師服務，派遣受過專門訓練的警員上門去檢測民眾住宅的硬體設施，並灌輸如何防破壞、防侵入、防竊盜等常識，展示了警察的專業性和為民服務的精神，該項服務亦可透過網頁直接申請（見圖五·二）。

治安風水師

申請資料：

* 現居在臺北市之住戶： 是 否 年齡：

* 姓名： 性別： 男 女

* 身分證字號： 身分證字號： * 查詢識別密碼： (請輸入)

* 檢測地址：臺北市 區 路 段 巷 弄 號 樓
(請統一使用半型阿拉伯數字，例如：延平路55號2樓)

* 預約檢測時間： 格式：yyyymm-dd 詳細 上午

家中是否停電： 是 否 預約時間：

* 聯絡電話： 行動電話：

E-Mail：

* 申請資格：現任房屋所有人

* 警務處受理安全檢測： 是 否

宣傳單位：

宣傳人姓名：

* 請輸入驗證碼：

(圖五·二)

3.2.2.4. 利用網絡提供外語服務：

高雄縣警察局在2008年為民服務白皮書警務革新作法中提到：將計劃建置微軟MSN⁵即時影像傳輸系統與該局外事課聯線，提供外籍人士即時翻譯工作和外語服務，計劃了利用網絡來提高服務水平，亦提升了涉及外國人案件的處理效率。

3.2.3. 香港方面：

香港警務處主頁的電子報案室（見圖六·一）雖然未設有網上受理案件的功能，但提供了網上投訴警察、交通、噪音、電話騷擾和報失財物等功能，其中財物報失方面更為訪港旅客設計了專用網上表格，讓遊客即使回到原居地也能透過網絡報失財物。

⁵ MSN是Microsoft Network Messenger的簡稱，是微軟開發的即時通訊軟體，是最多人使用的即時通訊軟體之一，現時的版本除了有基本的文字通訊之外還支援視像會議、語音交談、多人會議、連線遊戲等等伸延功能。

電子報案室

「網上報案」可以透過互聯網向警方報告下列任何類別的事項，你亦可以選擇不發送報告，改為列印表格，然後傳真給我們。

- 投訴警察表格
- 投訴噪音表格
- 投訴電話騷擾表格
- 投訴不公允定額罰款告票表格
- 投訴車輛阻塞表格
- 遺失財物報告表格
- 報失財物表格(助運警務用)
- 警察資料郵寄

香港警務處的管轄範圍只及香港特別行政區。請勿向我們報稱在香港境外發生的事件。如果你想連接到世界各地其他警務處/部門的網頁，請按這裏。

(圖六·一)

3.2.4 澳門方面：

澳門地小車多⁶，機動車輛駕駛者被票控違例停泊的情況經常出現，澳門治安警察局於2008年2月推出了網上繳交違例車輛罰款服務（見圖六·二），為違例車主提供了最方便的繳交罰款途徑。

交通違例記錄查詢及使用信用卡繳交交通違例罰款服務

本資訊查詢系統僅供查詢車輛違例記錄之用，請勿濫用。
查詢內容僅供參考，一切資料以交通廳之最新記錄為準。

(圖六·二)

4. 宣傳方式或渠道：

塑造警察形象如同經營產品之品牌一般，建立良好的知名品牌不能沒有成功的宣傳方式。以網頁作為警察機關的宣傳陣地，發揮互聯網的特點和優勢，將把一個正面的警察形象盡可能廣泛地傳播出去，藉以提高自身的知名度和美譽度，並使之得到最廣大公眾的認可，這就是塑造形象的過程。

4.1. 分眾導覽：

分眾導覽是台灣警察機關網頁的一大特色，大部份台灣警察網站除了提供一般版本外，還特別設

⁶ 據澳門統計暨普查局2008年5月份資料顯示，澳門特別行政區總面積約29.2平方公里，但行駛機動車輛總數卻達到約18萬架次。



計了婦女版、兒童版和青少年版等讓瀏覽者根據自己的需要去選擇（見圖七·一）。按不同的群體，網頁會顯示出不同的風格和針對性的內容，例如兒童版（見圖七·二）一般採用漫畫化的風格，網頁文字附有拼音，內容則以認識警察機關或預防性犯罪為主；婦女版則以女性化的風格帶出性犯罪防治或家庭暴力問題等資訊，而青少年版則主要提供圍繞校園暴力和毒品問題方面的資訊。這種有針對性的網頁設計不但將警務宣傳帶到社會不同的群體中去，亦有效地提升傳播效率。另外，隨著近年電子手帳的興起，台灣主要城市的警察機關的網站和內地廣東省公安廳南粵警察網均提供了PDA版本，讓市民利用電子手帳亦能暢順地瀏覽警察機關的網頁，獲得警務資訊。



（圖七·一）



（圖七·二）

澳門方面，澳門治安警察局亦考慮於新網頁中加入分眾導覽功能，除了為澳門居民提供多方面的治安資訊外，亦會為內部人員設立專區，專門提供與日常警務工作相關的信息和機關內部動態等資料，此外，澳門作為一旅遊城市，年均訪客人數已接近三千萬人次，有必要在網頁設立一遊客專區，發佈澳門的最新治安情況、針對遊客的常見犯罪手法和注意事項等等，加強其防罪意識，避免遊客成為犯罪份子的獵物。

4.2. 自動更新網站的最新消息：

兩岸四地的警察機關均能有計劃地，及時地通過網站主頁讓民眾知悉警方的最新動態、工作成果和注意事項，讓公眾多瞭解警察的工作和機關的運作，從而取得信任和理解。其中，台灣和香港警察機關的主頁更設計有RSS⁸自動更新訂閱功能，市民可訂閱網站內任何提供有RSS連接的欄目（見圖七·三及圖七·四），如警政新聞或最新消息等，只要經訂閱的欄目資料有任何更新，則其內容會主動從所訂閱的網站傳送到訂閱者的電腦中，並提醒其閱讀。有了這個功能，即使市民上網時並沒有到訪警察機關的網站，仍然可以獲得最新的警務資訊。



（圖七·三）

⁷ PDA是Personal Digital Assistant的簡稱，中譯個人數位助理或俗稱電子手帳，一般是指掌上電腦。

⁸ RSS是Really Simple Syndication的簡稱，是一種用於網上新聞頻道、網誌和其他網頁內容的數據交換規範，將訂戶訂閱的內容傳送給他們的通訊協同格式，簡單來說，RSS是一種格式規範，用來傳遞經常更新的網頁內容。



(圖七·四)

4.3. 多媒體的應用：

多媒體所帶來的感官刺激是靜態文字所不能比擬的，可大大提升信息的吸引性和互動性。

內地警察機關網頁大量應用聲頻、視頻等多媒體技術進行宣傳，例如廣州金盾網的“羊城警訊”便以在線視頻的形式提供警方的最新資訊，此外，利用多媒體技術進行預防犯罪宣傳可更有效地將資訊傳播予受眾，例如廣東省公安廳南粵警察網的“每日一招”（見圖八·一）便以視頻的形式將各種各樣的騙案在觀眾面前模擬重現一次，讓市民更生動具體地知悉犯罪份子的技倆。另外，內地警察機關亦製作了大量宣傳警察的歌曲供網上播放。



(圖八·一)

除了上述的應用外，台灣內政部警政署更製作了一個高度運用多媒體技術的“健康·活力·新警察”網頁（見圖八·二），進入網站後即可聽到節奏明快的背景音樂，網站上除了提供警方的（圖七

·四）最新消息外，還有一系列針對預防犯罪宣傳的四格漫畫、有獎問答、富有教育意義的FLASH⁹遊戲（見圖八·三），甚至設有供手機用的圖像和鈴聲下載專區等等，內容相當多元化之餘亦以多媒體技術配合全卡通化的界面擺脫了傳統警察的嚴肅和缺乏親和力的一面；通過遊戲或漫畫等方式，以生動活潑的界面展示了警察可親可愛的一面，可有效地讓年青新一代接受警察，認同和配合警察工作。



(圖八·二)



(圖八·三)

香港警務處每年均會製作一些預防犯罪宣傳短片，並可在其主頁上直接觀看，此外，當地亦製作了電視節目“警訊”宣傳警方的最新動態及防罪資訊等等。除此之外，其網頁上設有一“圖片集”（見圖八·四）放置了香港街道上常見警種的制服式樣、一般警務車輛和警察報案中心的圖片，讓外地人士可透過網頁對香港警察有初步認識，便於求助。

⁹ Flash遊戲是以Adobe Flash多媒體創作程式編寫的電腦遊戲，Flash遊戲大部份都是免費，結合其程式小巧，色彩鮮艷，互動性強等特點，所以在網絡世界十分受歡迎。



警察圖片集

回到警察圖片集主頁

警察圖片 - 軍裝



(圖八·四)

澳門治安警察局現時的網頁因仍沿用多年前的設計，以文字為主的界面達不到良好的宣傳效果，故於新網頁中，將增加大量圖像加強界面吸引力，此外，亦將提供網上觀看或下載資訊性節目“諮詢奉告”中與治安問題有關的環節，另外，將增設一下載區，提供以警察為題材的桌布、螢幕保護程式和治安警察局銀樂隊所演奏的音樂等下載服務。

4.4. 表揚好人好事和英雄人物：

總體上，兩岸四地警察機關均會在網站上建立一些諸如好人好事或光榮榜等欄目（見圖九·一至圖九·三）去宣傳或表揚專業素質較高的警員（澳門方面該欄目暫時只設於內部網頁內，並將於新網頁中加入該項內容），雖然做好警務工作，全心服務市民是每個警員的職責所在，即使如此，對於熱心工作且獲得市民肯定的警員亦應受到表彰，一方面可起榜樣作用讓其他成員仿效，另一方面，大力宣傳警員貼近大眾的好人好事，可塑造警察有血有肉、可親可信的平民化形象。其中香港方面更在主頁的當眼點設有在線表揚警員專區，盡量收集警員在日常工作中的好事加以表揚及宣傳。

警務工作具有高度的危險性，多年來因公殉職的英勇警員比比皆是，內地和台灣警察機關的網頁都設立了一個紀念殉職人員的專區（見圖九·四），記載了每位烈士的生平和英勇事跡，並附有留言及虛擬獻花功能，讓市民和警隊各成員也可在網上悼念一眾英魂。



您現在的位置：粵警警務網>警察風采>模范風采

楊貴權：治爆緝槍勇先鋒

2008-08-25 11:47:55

2007年6到10月，肇慶市全面開展了為期5個月的治爆緝槍專項行動，市公安局、精心組織，周密部署，深入各地及重點地區開展治爆緝槍行動，形成了凌厲預期的目的，取得了顯著的成效。據統計，在5個月的專項行動中，全市公安機關共緝獲各類非法槍支686支，各類子彈586發，管制刀具2081支，火雷1400米。這次行動，有效堵截了肇慶市涉槍犯罪的渠道和源頭，打擊了全市社會治安的穩定和人民群眾的生命財產安全。2008年6月，楊貴權獲得了公

行動中的指揮員

身為指揮員的楊貴權对工作部署一丝不苟，從制訂工作方針到組織力量、

(圖九·一)



勤務報警

一、本局第一分局延平南派出所警員吳明輝於97年1月18-20日獲獎通報，有1手槍及軍用步槍2081、303等小零件短仁一箱231號... 斷裂之銀車排氣管，致車前左側斷全受損，車民立即報案，獲警員... 自認的痛。二、警員吳明輝受理報案後，於現場附近細心探詢，... 斷裂之銀車排氣管，乃為該銀車及排氣管以人力提回派出所，經... 對車主吳明輝，並獲定該排氣管為該車車主所有，最後由吳姓車主賠償手民車體損失獲妥和。

勤務報警

96年12月29日18時50分許在基隆市暖暖區東勢街64號對面發生1... 逃竄，高發後三分鐘後巡隊及破破所偵查發現，死者係先由一

(圖九·二)

精選好人好事

人員/單位	致謝人士/團體	善事事項
警署第873局(2008年06月25日至07月8日)		
機場警區警署警長羅耀西、李健富及巡邏小隊第二隊人員	機管局及一航空公司	一名菲律賓女子在離境大堂預備登機前往馬尼拉時情緒激動，並對其他旅客造成滋擾，人員有技巧地令她冷靜下來，並將她送院接受觀察。他們的表現獲機管局及有關航空公司讚賞。
北角分區特遣隊署理警長錢立基、警員馮鎮邦、李安順、彭逸明及女警黃漢玲	一日本餐廳車主	該名車主不知道其餐廳遭竊，直至人員拘捕嫌犯並追回其餐館被盜的五千多元。在致謝長函中，他說他以香港有這樣的執法人員而感到驕傲。
機場警區巡邏小隊第二隊警員劉偉傑	新加坡遊客	該遊客感謝該名人員尋回他遺留在的士內的兩箱盒，並在他離港前通知他取回。
西九龍警區第二小隊高級督察蔡奕佳、警長查	偷竊車主	該名車主致函處長感謝人員迅速拘捕盜去其手提電話的疑犯。

(圖九·三)



(圖九·四)

4.5. 文藝專區：

警隊成員眾多，其中更不乏具有特殊才藝者，如內地廣東省公安廳南粵警察網便設立了一個“警營文化”專區和“網上展覽館”（見圖十·一），收集了警察的文學、書畫和攝影等作品供在線欣賞，讓市民感受到警隊成員除了嚴格執法和熱情服務外，亦具有一定的個人藝術造詣。



(圖十·一)

4.6. 網絡工具的應用：

4.6.1. 電子報：

台灣和部份內地的警察機關（如南粵警察網）均附設了訂閱電子報功能，市民只要在網上輸入自己的電郵地址，則系統會自動將警隊的警務動態或最新消息等以電子郵件的方式寄送到訂閱者的郵箱內，讓市民在檢查電件郵件時一併收到警方的最新資訊（見圖十·二）。



(圖十·二)

4.6.2. 即時交流軟件：

QQ是內地最多網民使用的即時交流軟件，內地一些主要城市的公安機關除可以QQ報舉網上不法行為外，更在QQ社區網站中架設主頁空間去宣傳預防犯罪信息，解答網民的查詢和疑問（見圖十·三）。



(圖十·三)

4.6.3. Flash遊戲：

Flash動畫以顏色鮮艷及互動性強等特點被大量應用於網頁設計中，以Flash設計的小遊戲更是廣受網民歡迎，在遊戲中適當加入宣傳警務的元素更可寓教育於娛樂，台灣方面早已設計出多款有教育意義的Flash遊戲，而內地方面如南粵警察網上亦推出了首款Flash遊戲“神射警隊”。



4.6.4. 警察博客：

一般群眾只看到警察剛直執法的傳統鐵漢形象，看不到警察工作背後的人情世故和甜酸苦辣，近年博客在網絡上大為流行，內地公安機關也於2005年10月1日開辦了中國第一家政府官方博客中國第一公安博客（見圖十·四），以個人網上日誌的另類方式讓公眾多角度瞭解警察工作和生活的點點滴滴，塑造了一個更為親民、感性和有血有淚的人性化警察形象。



（圖十·四）

二· 監測功能方面：

互聯網令採集資訊的工作變得更廣泛、深入和快捷，而且成本低廉，受眾亦易於統計，透過各種各樣的網上資訊採集方式，將使組織以更經濟的方式快速得到需要的資訊，大大增加公關資料的信息量，提供充足的數據去支援政策制訂。

在網頁內容設計上，各地警方均增設了起著監測作用的欄目，比較分析如下：

1. 民意調查：

透過網上民意調查，可以較廣泛地收集來自社會不同階層的意見，台灣和內地警察機關的主頁大部份都設有民意調查欄目以瞭解公眾對治安工作或服務的滿意度、對機關的信賴度以及公眾對其他治安服務的需求等等。

例如內地成都公安網以“你認為公安機關當前應著力打擊以下哪幾類違法犯罪？”去收集民意，所得到的信息可讓當局從市民最關心的問題去開展治安工作和調配資源，急市民之所急。

台灣方面，台灣中央警察大學的一項學術調查發現，一般民眾均認為要改善警民關係應從“加強服務態度”、“改善治安”及“提高專業能力”三方面著手。換句話說，瞭解了民眾對預防及打擊犯罪、理順交通和服務態度等三項警察主要工作指標之滿意度後，即可大致明白警民關係現況。台中市警察局的網上民意調查就從上述指標入手，提出“我認為警察機關的預防犯罪宣導工作表現很好？”、“我對住家附近最感到困擾或擔心的治安問題？”、“我對警察機關整理市區交通秩序的感覺？”及“我對警察局及派出所警察的服務態度感覺？”等問題去評估當前的警民關係的狀況以便制定相應政策。

香港警務處的網站亦設有一網頁滿意度調查，對該網頁的易用性、資料內容和到訪目的作一意見收集，以便不斷改善網站各方面的設計。

澳門警方的網站暫未設有民意調查功能，澳門治安警察局將於新網頁內為該局的三大主要警務（治安、交通、出入境管理）工作常設一民意調查功能，廣泛收集市民意見，持續改進自身發展。

2. 收集治安黑點資訊：

治安黑點具有較高的罪案發生率，對市民的生命和財產構成威脅，而且隨著社會發展，治安黑點可能增加、轉移或消失，警察機關雖可透過前線警員或案件統計分析等方法去瞭解區內治安情況，但卻起不到很好的預警作用；市民對自身生活環境的治安情況有著切身的感知，能夠意識到細微的變化，是最好的監察員，透過互聯網收集他們的意見，可時刻對管轄範圍內的治安黑點進行多方監察，瞭解區內最新的治安環境變化。

台灣一些主要城市如台北市和高雄市警察局等的網站均設有治安黑點¹⁰報告與查詢功能（見圖十一·一），市民可隨時向當局報告周圍環境的治安或交通黑點，經有關部門研究後會將被評定為治安或交通黑點的地點列入“治安死角”並註明列管原因、主要發案時段和當局所採取的措施等供市民查詢，而其他地區的警察機關暫時沒有在網頁設立專門的欄目收集此類資訊。

¹⁰台灣警方將治安黑點稱作治安死角。



給安內信提供

歡迎進入臺北市政府警察局—治安內線網專區，若您想加入主動打擊犯罪之行列！請在下列網頁中輸入您的姓名及所提供的治安內線網內容，請按「安內線」按鈕，當您滿意處理進度時，將需要輸入。

(圖十一·一)

3. 網上信訪：

警察機關信訪機制的目的在於針對公眾反映或檢舉的各種問題進行收集及整理分析，從中瞭解到日常工作中難以瞭解的社會動態和公眾的思想動態，使警察機關的工作更能符合市民利益，令市民滿意。

利用互聯網進行信訪可有效擴大公眾申訴管道、加快信訪的處理程序，迅速反饋公眾抱怨的問題，直接提高公眾對警察機關的信心和信任感。兩岸四地的警察機關主頁均設有網上信訪功能（見圖十一·二及圖十一·三），其中內地廣州市公安局和台灣高雄市警察局更附設有信訪進度查詢功能（見圖十一·四），讓網民隨時知悉處理進度，而港澳方面則暫時只能通過電子郵件方式進行信訪。

(圖十一·二)

電子信箱

【案件處理編號】及「電子郵件」二種資料請牢記，以便日後查詢用之關鍵字。倘早信件之檢舉人資料空，不提供給各承辦業務單位；其餘信件將視承辦業務單位需要時提供。

(圖十一·三)

当前位置：首页 > 警民互动 > 信访办理结果查询

使用说明:

可查询六个月内的受理情况。
本站所有查询信息均作为便民措施，为群众提供免费的信息服务，任何单位和个人不得利用此服务收取费用，违者必究。

(圖十一·四)

另外，對於民眾循信訪途徑反映的問題，無論警察機關是否能夠圓滿解決或釋疑，均應設限期回覆，讓民眾能夠瞭解有關當局是誠懇地面對問題，且設法為其解決困難，否則，可能加深了民眾對機關的誤解或對信訪制度失去信心。台灣警察機關的網上信訪多設有期限回覆，如台北市將於7天內回覆，基隆市則承諾於6天內回覆，內地方面如武漢市公安局則聲明15天內回覆，港澳方面未有於網頁內聲明回覆限期。

三、協調功能方面：

互聯網具有資訊傳遞速度快、互動性強等特點，透過網絡解答公眾的疑問或公開警務資訊，平衡警察機關與市民間的資訊不對稱，增進公眾與警察機關相互瞭解，縮短二者距離，從而減少各種矛盾磨擦和衝突。

各地警方如何利用網站發揮警察公關的協調功能，分述如下：



1. 警務公開：

警務活動項目繁多，諸如戶政管理、治安管理、交通管理、出入境管理等大部分工作內容政策性強，審批手續或流程相對繁複，一般情況下難以被公眾瞭解和熟悉，因此容易使公眾在參與過程中與機關產生不必要的矛盾，再者，由於治安管理工作多通過帶有強制性或制約性的手段進行，處於被管甚至被罰地位的公眾可能因對警務工作缺乏瞭解而產生抵觸情緒，甚至懷疑警察執法的公正性。因此，推行警務公開在警察公共關係的實踐中具有十分重要的意義；通過警務公開，將自己的政策和措施、制度和規定、方式和方法公佈於眾，喚起和引導社會公眾的理解、配合和支持，另一方面，警務公開大大提高了機關透明度，使之處於公眾監督之下，可有效消除警隊中可能存在的消極或腐敗現象。

1.1. 內地方面：

內地警察機關的網頁上不難發現名為“警務公開”的欄目，且所公開的警務資訊內容相當豐富，以上海市公安局的網頁（見圖十二·一）為例，該網將警務公開資訊分為治安管理、交通管理、出入境管理和消防管理四大類讓民眾按需要進行檢索，公開內容包括機關的行政法律、法規、規章、制度以及管理決策和執行過程及結果，以及一系列警政手續或活動所依據的法律、制度、負責部門、辦事程序、收費標準等等，另外，網站上的“治安情況發佈”亦每兩週公開了上海市的治安形勢、犯罪規律、犯罪率、犯罪多發地和市民應注意事項等內容。



（圖十二·一）

1.2. 台灣方面：

以台北市政府警察局主頁為例，網頁上亦設有“政府資訊公開”，公開的警務資訊內容主要為警政法令、政府機關組織之職責和聯絡資料、警政統計、

請願或訴願之處理結果、警察局之預決算等等。另外，每月在站上公開警政會議內容，讓市民瞭解當局在過去一個月的施政和所做之治安工作，最後，該網站還刊登了“治安服務白皮書”和“為民服務白皮書”（見圖十二·二），前者載明了當局所開展的一系列針對治安管理的計劃和目標、如何確保計劃效益及計劃的進度和成果等；後者則載明市當局所能為市民提供的服務種類和服務標準等，這兩本白皮書均讓市民對當局的運作和服務有較深入瞭解。



（圖十二·二）

1.3. 香港方面：

香港警務處在網頁上公開了其內部規章——“警察通例”，其內載有香港警隊內部運作的有關規定和一系列警務活動的標準操作程序，並強制所有警隊成員遵守，市民可從中瞭解香港警察的內部運作和警員執法的程序；此外，香港警隊內若干部門（包括999緊急熱線，刑事部，牌照課，交通總部和投訴警察課）推出了一系列的服務承諾（見圖十二·三），市民也可以從網頁上得知其服務內容和標準，最後，香港警方亦在網頁公開了警察年報，詳述了警隊在過去一年所作的各樣工作。



（圖十二·三）



1.4. 澳門方面：

澳門治安警察局的網頁內的“相關法例”欄目，載有與本局運作相關的主要法例，詳細說明了本局的職責和活動區域、紀律制度、組織架構與部門運作，以及出入境相關之制度等等，可讓市民充份瞭解治安警察局的運作，此外，本局將於新網頁中大大加強警務資訊的公開性，除了加入一系列服務承諾外，亦將增設一警察年報欄目（見圖十二·四），該年報總結了過去一年本局在行動（如維持治安、管理出入境事務、交通事務和情報收集等）和行政（如人力物力分配、培訓和基建等事宜）上所做之工作和一系列統計資料等，並將刊登年度工作計劃，讓市民得知該年度治安警察局將如何開展治安工作。

澳門治安警察局		2007年年度工作報告	
序言	目錄		
第一部份 行動	I-V		
			01-25
第二部份 行政			27-48
第三部份 總站			49-55
附件 統計資料			57-120

（圖十二·四）

2. 常見問題解答：

警察機關在長期運作過程必然遇到各種因民眾不瞭解機關的運作而產生的摩擦或衝突，將這些經驗或民眾經常向機關查詢的事宜總結成網上常見問題集，可減少警察與民眾之間的不必要誤會或快速讓民眾瞭解最切身的利益。

內地方面如上海市公安局主頁的“便民問答”和廣東省公安廳南粵警察網的“熱點問答”等，就治安、交通、出入境和戶政管理等多個方面歸納出民眾經常遇到的問題進行解答。

台灣的台北市政警察局主頁的問答集則以申辦服務、預防犯罪資訊、檢舉申訴、政令宣導和治安議題等幾個類別去解答民眾較常遇到的問題，並提供按瀏覽人次排序功能，市民可輕易查出哪些問題最多人關

心。

香港警務處主頁的常見問題集設於項目“一般查詢”內，就較多市民查詢的內容歸納出20條常見問題——解答。

澳門治安警察局亦將於新網頁內加設常見問題欄目，主要解釋說明警務活動中較易與市民產生衝突的情況，如車輛違例停泊的相關問題、調查身份可疑人士的權力依據、搜身、搜查住所及拘留等等相關問題，減少市民因誤解而與前線執勤警員產生衝突。

3. 澄清不實報導：

近年來，某些新聞媒體工作者為求取得轟動效應，對一些警察新聞採取以偏概全的態度甚至道聽途說再加進個人觀點和感情色彩誇大事實，不負責任的刊登涉及警察機關的負面報導，由於新聞媒體很容易調動起不知情者的情緒和社會的共鳴，久而久之，警察工作就會失去群眾的理解、支持和配合；故此，對於不實的報導，應立刻進行澄清以消除公眾的疑慮，將不實報導的傷害減至最少。兩岸四地中暫時只香港警務處的主頁上有專設欄目“致編輯的信”去澄清不實報導（見圖十三·一），該欄目由專人負責，每天跟進各大報章上涉及香港警隊的有關報導，當中若有失實者則撰文予該報編輯進行澄清，並在網上公開文稿內容，如此，即使該編輯沒有在其報章內刊登啓示，市民仍可在警察網頁上瞭解事件真相。



（圖十三·一）

四· 凝聚功能方面：

理解警員想法、瞭解其在工作上遇到的困難、打破上下級之間的溝通隔膜、培養歸屬感和榮譽感等都是促進警察機關內部關係的手段，互聯網的出現，為警察機



關建設和諧的內部關係提供了一條更快捷有效的途徑。

各地警方透過網絡去凝聚內部人員的方式均不盡相同，分述如下：

1. 設立暢通的反映渠道：

警員作為警隊的一份子，熟知警察機關的運作和相關政策，對組織亦有著特別的情感，往往能以不同於外部公眾的角度和態度來評價自己的組織。作為機關的領導層應設立暢順的溝通渠道讓這些來自部隊內的意見得以反映，只有充份了解大部份成員對組織的評價和期望、對領導層及其政策的看法、對組織未來的信心等，並在此基礎上進行調整和改進才能達致真正的內部和諧。

1.1. 設立直達領導層的內部電子郵件信箱：

警察機關層級觀念較重，來自基層的意見在到達領導層之前需逐級審閱，加上途中可能經過多次刪改，循此途徑則意見或建議不能保證完全上呈。

兩岸四地警察機關的網頁均設立了類似線上“局長信箱”或提供直接聯絡當局的電郵地址，雖然警員均可以向當局領導層直接表達意見，但那些功能皆以外部公眾為設定對象，其意義有別於開立為內部人員而設的溝通渠道，然而，台灣基隆市警察局的“本局員警”專區的“任免遷調”欄目內就提供了一個“參與建議信箱”，為內部人員設立了一條專用的意見反映渠道。

1.2. 設立警察討論區：

網上討論區具有發言隱密性的特點，可讓所有警員有更多討論發言的空間，消極方面可以作為讓警員情緒紓解的途徑，積極方面可以汲取大家的看法與意見，兩者對於促進內部的和諧都有相當大的助益。

在研究範圍內，兩岸四地的警察機關主頁暫時均沒有設立官方的正式警察討論區，但半官方式或由警隊成員自己建立的網上警察論壇則不少，當中較具規模的如內地天涯社區內的警察天地、台灣的警光線上討論區、香港的警察俱樂部和澳門警察協會討論板等，吸引了各地的警隊成員在討論區上發表對工作和部隊政策的意見，是一個聆聽基層聲音的好地方，其中香港的警察討論區“警察俱樂部”的管理團隊均為警務人員，當中不乏高級警官，貼文

質素亦較高；除了澳門的警察外，更不時吸引到來自內地和台灣的警察參與討論（見圖十三·二），起到兩岸四地警察交流平台的作用。



（圖十三·二）

2. 提高專業水平，建立監督機制：

要塑造一支專業的警察隊伍，必先由“內強質素”做起，而其中一大重點工作就是提升警員的知識和專業能力，再輔以有效的監督機制去保證嚴正執法。

2.1. 設立提升警員專業水平的欄目：

內地方面，以廣州市警察局（廣州金盾網）主頁為例，網頁內的“警方通訊”欄目內容十分豐富，雖然主要以外部公眾為設定對象，但警隊成員亦可藉之瞭解當局的最新動態，增強對組織的瞭解，其內的“個案報導”和“公安科技”等欄目更可讓警員得悉最新犯罪手法和當局的最新科技發展等，而“國外警訊”（見圖十四·一）一欄則介紹其他國家警察的資訊，擴闊了警員的視野和知識面。

台灣方面，有鑑於警務工作總涉及法例的運用，不熟悉警察的相關法例則直接影響執法能力，故除了一般知識性的資訊外，台北市政府警察局網頁設有“警政法令諮詢服務”欄目（見圖十四·二），警員若碰到警察法例應用方面的疑難可通過該項服務進行線上諮詢，對警務工作提供了有力的法律支援服務，而當局亦歸納出一些較具代表性的問題在網上公開，讓各警員可從他人的經驗中提升自己的執法水平。



澳門治安警察局的內部網頁設有保安部隊專用的網上圖書館（見圖十四·三），附有網上借書、還書、續借及圖書檢索服務，方便人員隨時利用圖書館增進警務知識。而香港警察機關網頁的設計定位以外部公眾為主，未有為警員設立這方面的欄目。



（圖十四·一）



（圖十四·二）



（圖十四·三）

2.2. 監督機制方面：

兩岸四地的各個警察機關網頁都設有在線投訴或以電郵投訴警員的功能，一旦市民發現警員違反紀律的事實或遇上執法不公的情況均可透過上述方式向警察機關報告，實行全民監督。

3. 設立榮譽榜：

榮譽榜對外可起到塑造良好形象的作用，對內部人員而言，藉著對表現優秀的警員公開表揚，肯定其工作表現，可讓其獲得精神動力繼續為組織的目標而努力，因為任何組織的成員總是希望在自己的工作崗位上建立個人與社會組織的認同關係，獲得歸屬感和榮譽感，並且在所屬的工作環境中以自己的努力贏得他人的承認與尊敬。

兩岸四地的警察機關上皆設有獨立欄目去表揚工作表現出色或受到公眾讚揚的警員（澳門方面該欄目暫時只設於內部網頁內），除了可讓人員感到被認同，增強警務工作所帶來的榮譽感外，還可對其他人員產生仿效作用，激勵警隊整體士氣。此外，內地和台灣的網頁上還設有紀念殉職人員專區，讓警隊各成員瞭解到前輩們為民捨命的崇高精神，而每位警察烈士的英勇事跡亦將永載於英雄譜，並一直流傳下去。

4. 設立心理輔導專區：

警察工作任務繁重，尤其為前線的警員，心理壓力更是巨大，身心俱疲，但礙於警察常被賦予“英勇”或“硬漢”等傳統堅強形象，有情緒問題的警員往往外怕破壞形象，內怕被同僚取笑而沒有尋求專業的心理輔導。據一項心理學研究顯示⁴，警員是最容易產生“職業枯竭”的人群之一，令其對工作喪失熱情，情緒低落且煩躁易怒；在人際關係上易對他人產生不信任，刻意與人保持距離，並由於自身情感資源的乾涸將無力再關懷他人，除了影響工作表現外，當事人往往自行尋求錯誤的解決方法如染上不良習慣，甚至最終自我毀滅，故此，警員的心理健康應被視為隊伍建設的重點。

台灣和澳門（內部網頁）的警察機關主頁上設有警員心理輔導專區，如澳門治安警察局的“心靈加油

⁴龍瑪，〈醫生、教師、警察最易產生心理枯竭〉，《北京青年報》，2004年08月14日



站”（見圖十五·一）和台灣基隆市警察局上的“關老師園地”（見圖十五·二），為警員提供了尋求心理輔助的途徑、處理心理問題的小技巧、講座活動資訊和一些心理諮詢相關的文章等等，此外，警員有需要的話亦可以電子郵件形式與輔導員進行初步心理諮詢，提供了多種渠道為有需要的警員解決心理問題。



（圖十五·一）



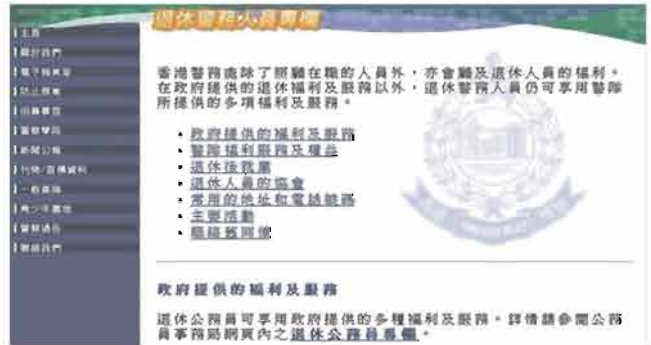
（圖十五·二）

內地和香港警察機關的網頁則未設有該類服務。

5. 退休警員專區：

退休警員雖然已將繁重的警務工作放下來，但仍然是警隊的榮譽成員。善待、關懷榮休警員除了作為回報其為社會服務的幾十個寒暑外，亦可讓現役警員知悉將來自己亦可受到同樣的尊重和待遇，增強其歸屬感。

兩岸四地的警察機關的主頁中，只有香港警務處設有“退休警務人員專欄”（見圖十五·三），提供了多項專為榮休警員而設的服務或福利的最新資訊、各種退休警察協會的資料、主要的活動和最新健康講座等等，此外，還附設了退休同僚留名名冊，讓榮休人士留下聯絡資料與老朋友、舊同事聯絡。印證了其欄目內“警隊對同事的關懷，不僅限於在職的同事，還包括已榮休的您”的宣言。



（圖十五·三）

第四章 總結

在警察網絡公關的實踐上，兩岸四地的警察機關均各具特色，現就各地警方在互聯網實踐警察公關各項主要功能的情況分別作一總結，歸納如下：

一、塑形功能方面：

內地警察機關通過互聯網開展了多方面的形象塑造工作，其中，雖然內地警察部門眾多，但理念較統一，有利於塑造統一的精神形象，其次，於資訊發佈方面提供每週治安情況總結，讓市民簡單扼要地明白周遭治安狀況和注意事項，此外，內地警方提供多種多樣的網上服務，尤以虛擬警察展開網上巡邏最具特色，內地警方亦善於主動開拓新的宣傳陣地，如設立QQ警察主頁空間和警務博客等，還有，除了表揚警員的好人好事外，內地警方還設立了展現警察藝術才華的欄目，讓市民感受到不一樣的警察面貌，最後，內地警方亦重視與媒體的關係，例如在網頁上設立了記者專區作為溝通橋樑。

台灣方面則從其多種網上服務體現出其重視形象的建設，例如提供了案件三聯單查詢系統和一系列的處理進度查詢系統，消除公眾的疑慮，而其治安風水師服務則提供了一對一的專業服務，直接提升正面形象。其分眾導覽的網頁設計更按不同群體需要制定了針對性的內容，甚至有專為兒童而設的內容，考慮周到，讓市民從小就對警察機關正面的形象有所認識。此外，台灣警方



善於運用多媒體技術作宣傳，令網頁既生動又多元化，可有效吸引新一代認識警察機關。

香港警方的網頁界面設計美觀，風格定位特顯了警隊的專業性，其網頁上的讚揚人員專區亦顯示了香港警察重視形象建設，設立了方便快捷的方式去鼓勵訪客提供警員的好人好事加以宣揚，而其新聞公告欄目配合了RSS自動更新功能，可更有效地將警務工作的成果發佈出去，但總體上香港警察的網絡形象塑造工程仍處於起步階段，便民服務不多，宣傳方式亦較傳統。

澳門治安警察局網頁現時的界面已約八年未有更改，欄目設計落後，對開展形象塑造工作難以產生良好效果，在建設中的新網頁將徹底改變舊有界面風格，增添更多塑造形象的元素以配合機關發展需要，然而，因應社會發展本局近年亦推出網上查詢機動車輛違例罰款記錄和網上付費功能，以及外地勞工審批進度查詢功能等便民服務，亦取得一致好評。

二．監測功能方面：

關於兩岸四地的警察機關利用網絡進行資訊採集工作方面，相對之下，台灣警方較能有效利用網絡民意調查這一高效益的工具，有針對性地採集公眾對警察機關的意見（如治安工作滿意度、服務態度或交通工作滿意度等），而其他地區大部份警察機關網頁附設的民意調查只以改進網頁設計為出發點，忽略了民意調查對改善警務工作的重要性，此外，台灣警方亦注重對治安黑點的監察，設立專門欄目收集市民的匯報，促進警民合作關係。於網上信訪方面，各地均正視其重要性，唯港澳警方目前仍只能以電郵形式進行信訪，而且未有以獨立欄目突顯其性質；內地及台灣警方均會設立如“網上信訪”或“局長信箱”等欄目，讓市民顧名思義，明白其信息將直達警隊高層，此外，兩地亦對信訪制度訂明了回覆期限，防止信件“一去不返”而令公眾對信訪失去信心。

三．協調功能方面：

於警務資訊公開方面，內地和台灣警方均設立了獨立的欄目把有助公眾瞭解機關運作的資料集於其內，內容豐富，且分門別類，方便市民查找和檢索，此外，亦會主動公佈警察機關所作出的與公眾利益直接相關的決定，自覺接受公眾監督。相比之下，現時港澳警方在網站上公開的警務信息仍以機關的相關運作法規或警務年報為主，所公開的資訊範圍、深度和時間性等方面仍有待加強，然而，對於媒體不實報導方面，只有香港警方

在網站設立相應欄目及時回應以正視聽。另一方面，除了澳門警察機關外，各地警方網站均會將公眾最關心或經常引起誤會的問題收集於常見問題欄目內，以增進公眾對警察機關的瞭解和減少不必要的誤會。

四．凝聚功能方面：

總體上兩岸四地的警察機關並未有透過互聯網去開闢高層與基層之間的專屬溝通渠道，除了台灣基隆市警察局具有相類似功能外，在研究範圍內警察機關網頁並未設有此功能。於提高警員質素方面，內地大部份警察機關網頁都提供了豐富的知識性讀物或個案報導作參考，台灣方面更提供了線上法律諮詢系統去支援前線人員執法，澳門警方則設有網上警察圖書館方便人員自我增值。另一方面，各地警方均透過網絡展開了警員的榮譽感或歸屬感的培養工作，如在網上成立光榮榜或好人好事專區等，唯澳門方面目前只見於內部網頁，效果未能充分發揮，而紀念殉職人員的欄目只見於內地及台灣警方的網頁中，另外，只有香港警方為退休人員設立專門欄目，為其搜集各種有用的最新資訊或組織各項活動繼續照顧退休人員所需。至於警員的心理問題方面，目前只有澳門與台灣警方在網頁上為其成員提供了幫助。總括來說，雖然各地警察機關均開展了凝聚內部人員的網絡公關工作，但在網頁的設計上，各地警方並未有充分顧及內部成員多方面的潛在需求。

第五章

持續發展和完善警察網絡公關的建議

網絡世界發展一日千里，各種傳播工具日新月異，要持續發展網絡公關，必須緊貼網絡潮流，不斷尋求進步和突破；通過是次研究，總結了一些經驗和建議，希望能對各地警察網絡公關的持續發展略有裨益。

一．提高警察網絡公關意識：

1. 重視網絡公關的價值，加強網站建設：

內地及台灣主要城市的警察機關已抓緊時代脈搏發展網絡公關，然而，現時香港、澳門、台灣及內地部份非主要城市的警察網絡公關仍處於起始階段，沒有得到充份重視。網絡技術一直處於高速發展中，網民數目亦不斷快速增長，互聯網於資訊傳播方面有著與傳統媒體無法比擬的優勢，警察機關應提高對網絡媒體



的認識，重視網絡公關的價值，以網絡構建重要的宣傳陣地及打造便民的電子警務平台。

2. 持續培訓網絡公關人才：

發展網絡公共關係中，公關是核心，網絡是手段，缺一不可，這就不僅要求人員需具備扎實的公關理論知識和一定的傳播技巧，還要人員熟悉網絡的特性，將傳統的公關思維過渡到互聯網去，靈活運用各種網絡傳播工具去開展公關工作。培養專業的網絡公關人才固然是成功發展網絡公關的首要條件，除此之外，網絡技術發展一日千里，現時網絡公關人員往往以相對落後的互聯網知識去開展公關工作，故此，擁有專業人員後亦必須持續對其進行培訓，使網絡公關與不斷發展的互聯網保持同步。

3. 定期維系網站資料，除錯除漏：

一個內容豐富多元的網站難免資料繁多、結構複雜，必需定期對網站內容及功能進行檢查，減少錯漏出現的機會。在為本論文搜集資料的過程中，不難發現研究範圍內某些警察機關網頁上的小問題：如失效的超連結、資料未能按時發佈、甚至因試用版插件過期而出現“buy it now”字樣等情況一直未被處理。這些小問題雖然不影響網站整體功能，但容易給人“小事做不好，大事靠不住”的感覺，直接影響市民對機關的觀感。

4. 利用網絡促進與媒體機構的關係：

警察機關因為工作的特殊性，向來是新聞媒體關注和炒作的對象，這種取態如果導向正確，則可宣傳警察機關的正面形象，震懾罪犯和凝聚警心，如果導向不正確，則可能誤導群眾，破壞警察形象，故此，如何與媒體保持良好關係一直是警察公關的一大課題。建議拜互聯網之便，在網頁內設立一媒體資源中心，主動向媒體及時提供各種所需資料，讓媒體可直接下載，高效而快捷，大大減輕了其工作量，另一方面，亦可作為警察機關與媒體機構的交流平台或聯絡基地，又或通過網站主動組織各種社交活動，打造和諧、雙贏的關係。

二· 提高網頁吸引力和傳播效果：

1. 打造一個活的網頁：

提供資訊是警察機關網站的根本功能之一，現時兩岸四地的大部份的警察網頁均可每天更新內容，為網民提供“最新”資訊，可是，在信息高速傳播的網絡世界，24小時已變得相當漫長。各地的警察機關都均設有24小時運作的行動控制中心或報警熱線，掌握住最新的治安信息，警察機關應充份利用自身運作的獨有特點，在網站上開闢一個近乎即時的治安狀況專區，將最新的治安資訊經過初步瞭解及簡單整理後撮要地在網站發佈，打造一個內容不停更新的活網頁，最大限度地吸引網民到訪。

2. 善用多媒體技術：

再豐富的內容也需要一個表達方式去配合，現時兩岸四地的警察機關網頁上的大部份資訊均以純文字為主，容易導致腦力和視力疲勞，網民往往未看完整個信息就轉到更為吸引的網站去。故此，網站應重視界面的設計，增強互動性，所發佈的資訊應儘量善用多媒體技術，將文字、數據、聲音和圖像融為一體，例如多運用一些生動活潑的動畫或富有教育意義的小遊戲來傳播信息，打破傳統的文字傳播方式，追求最佳的傳播效果。

3. 加設分眾導覽功能：

不同的群體有著不同的治安需要，傳統的警察機關網頁無論界面設計或治安信息發佈上皆沒有充份考慮這一點，兩岸四地中只有台灣方面設有分眾導覽功能，設有兒童、青少年、婦女和普通版本等，根據瀏覽群體的不同而顯示具有針對性的內容。瀏覽者可根據自己的需要去選擇內容，增強了互動性，另外，由於網頁內容繁多，會逐個欄目去仔細瀏覽的人不多，增加了遺漏有價值信息的機會，設立分眾導覽除了可為不同群體預先篩選出一部份內容作導讀外，對於警察機關亦提高了將特定內容傳播予特定群體的成功率，這點對於傳播預防犯罪信息方面尤其重要。

4. 無障礙設計：

“網絡無障礙”是指任何人都有辦法取得放在網頁上的媒體內容——無論人們是否遭遇了身體、心理或技術上的障礙，都不會妨礙其接收作者所釋出的資訊¹²。越來越多的資訊及服務是透過互聯網提供給市民的，因此，我們肯定不希望見到有特殊需要的

¹² 資料來源：維基百科全書，網址<http://zh.wikipedia.org>



人士欲使用互聯網卻被拒諸門外，另一方面，隨著多媒體技術的廣泛應用，一些運算速度低的電腦在瀏覽網頁時亦會出現困難。網頁的無瀏覽障礙設計可為網頁加進額外功能，如以鍵盤取代滑鼠操作（網頁導盲磚）、字體多段放大、純文字式瀏覽、提供等同視頻內容的代替文字、網頁欄目直行式顯示、甚至配合特定軟件讀出網頁內容等功能，故此，在網頁設計若加進“無障礙”概念，可為視覺、聽覺或行動能力有障礙的人士或使用較為老舊的電腦使用者排除使用上的障礙，兩岸四地中，暫時只有台灣的警察機關網頁引進了無障礙的網頁設計概念，但僅限於簡單的功能如網頁導盲磚等，滿足不了殘障人士的需要，各地警察機關在設計網頁時應多加考慮普羅大眾的各種需要，藉以提高網頁親和力。

三·不斷開拓警察網絡公關的新媒介：

1. 虛擬世界方面：

警察機關的主頁無疑是自身主要的宣傳陣地，建立了穩健的基地後，應不斷主動向其他網絡空間開展公關活動，其中，應首選網上人氣聚集的地方，例如近年深受網民歡迎的博客群(BLOG)、在內地擁有龐大用戶的QQ群、在港澳台地區人氣極盛的MSN群以及各大型討論區等等，網絡公關人員應研究如何利用這些公關新媒介主動展開警察公關活動，以求將信息最大限度地傳播開去，達到更好的公關效果。此外，網絡世界發展日新月異，吸引網民的網上平台層出不窮，例如人氣急升的社交網絡服務網站FACE BOOK就在約三年多時間內擁有超過8千萬有效登記用戶¹³，受歡迎程度與日俱升，有消息指溫家寶總理亦在該站建立了個人空間¹⁴，除了傳統的公關活動外，公關人員可考慮在這些全球性站點進行國際公關活動，讓更多人認識自己地區的警察機關，為了網絡公關的持續發展，人員應時刻注意網絡世界的發展，不斷開拓警察公關的新領地。

2. 現實世界方面：

手機或電子手帳等作為通信工具，已被越來越多的

人擁有，根據中國互聯網絡資訊中心(CNNIC)於2007年所作的調查結果，中國共有4億手機用戶，且近幾年來，中國手機有效卡數增長一直維持在17%以上，其中在過去半年使用過手機上網的用戶數量是5,040萬人，隨著通信技術的發展，手機上網已經漸成風氣。警察機關應充份重視這一持續高速增長的手機用戶群，在網站內加入手機瀏覽版本或電子手帳版本¹⁵，針對手機或電子手帳軟硬件的限制而簡化網站內容，為手機或電子手帳用戶排除瀏覽障礙，隨時取得最新治安警訊或享用服務。

四·增強警察機關內部凝聚力：

1. 設立內部人員專區：

在網站內開闢一內部人員專區，把機關內部最新政策走向、重要的措施、人事動態，以及與個人福利、榮譽或處分相關的各項信息告訴警員，讓各成員知道機關內部及外部的動態，另外，搜集、輯錄或編寫可提高警務知識或職業道德水平的文章、案例或其他資料，讓人員可按需要或興趣而學習；再者，增設內部人員交流討論區，一方面讓各同僚互相分享生活中的樂與怒、交流工作上的心得或共同解決工作上的困難，另一方面可讓高層瞭解基層對相關政策或其他內部問題的看法，最後，設立一暢通的渠道反映意見，讓基層成員的意見得以直接向上反映。

2. 利用互聯網構建全員參與式的組織管理模式：

警察機關的結構組織呈金字塔形，在行政管理上層層節制，是標準的舊官僚體制，政策的決定或工作的方針，往往只是極少數高層的共識，一方面無法集思廣益，另一方面則缺乏基層執行人員的理解和支持，常無法徹實執行。參與式管理的觀念來自企業的經營模式，強調組織內部配合及共同參與的重要性，以創造出更高、更好的績效。這樣的管理模式容易取得全體警員的認同與投入¹⁶，增加警員對機關的向心力，而且工作的執行上亦可傾盡機關之力

¹³在內地亦有仿做FACE BOOK概念的網站“校內網”，網址<http://www.xiaonei.com/>

¹⁴見中國評論新聞網<http://www.chinareviewnews.com/>於2008年5月29日題為“溫家寶躍上FACEBOOK 上萬網友支持”的報導。

¹⁵大部份台灣警察網站均設有PDA（電子手帳）版本，而普通手機版本只見於高雄市警察局的網站，內地方面只有廣東省公安廳南粵警察網提供手機版本（包括普通手機及PDA）。

¹⁶美國威斯辛州麥迪遜市警察局從1988年以後二年內採用了參與式的管理概念，結果發現80%的實驗區警員的工作比以前更能滿意，60%實驗區警員認為他們能更有效的解決犯罪問題，而公眾的滿意度亦顯著提高（Couper & Lobitz, 1991）。



來完成。拜網絡科技之便，資訊的傳達穿越地域及層級的限制，利用網絡技術打造一個平台，讓全體警員參與政策制訂，這樣便更容易滿足人員對職責、認同感及成就感等需求。

結 束 語

澳門近幾年經濟急速發展的背後產生了各種各樣的社會問題，流動人口複雜化、年年遞增的犯罪數字或市民不滿政府政策而爆發衝突等等都不斷衝擊著警民關係。增加警力，升級裝備等往往只解燃眉之急；警力有限，民力無窮，治本之道就是組成警民聯防網，讓不法份子沒有作奸犯科的機會，這理想目標的前提是全民願意作為警察機關的後盾並主動協助警方，所以發展警察公共關係才是解決治安問題的重中之重。礙於資源所限和意識不足，本局的公共關係建設一直落後於鄰近地區，難以配合社會的急速發展步伐和回應市民對警察機關的訴求，要完善自身發展，則必須正視警察公共關係的價值，除了繼續加強傳統公共關係建設外，隨著互聯網的發展，為公共關係的建設開闢了一條高效價廉的嶄新渠道，對本局而言，網絡公關是一塊正在開發的寶地，亦是一項新挑戰，通過是次對兩岸四地警察網絡公關的研究，吸取了其他先進地區的經驗，指導本局在這片公關新領地上的發展，與傳統警察公共關係相輔相成，全面構建良好的警察公共關係。

參 考 資 料

書刊部份：

- ✧ 孫娟，〈〈警察公共關係理論與形象戰略〉〉，中國人民公安大學出版社，2000年8月
- ✧ 孫娟、張福松、馮威，〈〈警察公共關係導論〉〉，中國人民公安大學出版社，2008年2月
- ✧ 公安部政治部，〈〈警察形象建設——第一屆警察公共關係徵文獲獎論文選〉〉，群眾出版社，2003年
- ✧ 居延安，〈〈公共關係學〉〉，復旦大學出版社，2005年4月第2版
- ✧ 謝爾·霍茲，〈〈網上公共關係〉〉，復旦大學出版社，2001年7月第1版
- ✧ 王劍強，〈〈從新加坡經驗看我國公安機關的警察公共關係建設〉〉，〈〈江西公安專科學校學報〉〉總第117期，2007年11月第6期
- ✧ 李鵬飛，〈〈公安機關網絡公共關係的媒體策略〉〉，〈〈江蘇警官學院學報〉〉第22卷第2期，2007年3月
- ✧ 姚凱，〈〈網絡公關及其傳播方式研究〉〉，〈〈科學管理研究〉〉第22卷第1期，2004年2月
- ✧ 敖麗，〈〈論警察公關係傳播機制〉〉，〈〈遼寧警專學報〉〉總第33期，2005年9月第5期
- ✧ 武瑞清，〈〈“警務公開”的公共關係學解讀〉〉，〈〈山西警官高等科學學校學報〉〉第137第2期，2005年6月
- ✧ 李建華、潘天睿，〈〈以馬斯洛人本學說淺論加強警察內部公共

關係建設的要義〉〉，〈〈上海公安高等專科學校學報〉〉16卷第1期，2006年2月

- ✧ 陳衛東，〈〈新形势下警察公共關係建設的實踐與思考〉〉，〈〈公安部一級警督晉升三級警監培訓班學員論文選輯〉〉，中國人民公安大學出版社，2006年4月第一版
- ✧ 鍾恬，〈〈試論現代企業對網絡公關的運用〉〉，暨南大學，2003年10月
- ✧ 馬翠琳，〈〈警察公共關係初探〉〉，廈門大學，2001年10月
- ✧ 張順調，〈〈強化政府公共關係之研究——以嘉義市政府警察局為例〉〉，逢甲大學，2004年6月
- ✧ 中國互聯網絡信息中心，〈〈第21次中國互聯網絡發展狀況報告〉〉，2008年1月
- ✧ Harlow, Rex F.(1976), "Building a Public Relations Definition," Public Relations Review, Vol.2, No.4.
- ✧ Couper David C. & Lobitz Sabitz H. (1991), Quality Policing: The Madison Experience, A.P.E.R.F. Discussion Paper.

網頁部份：

內地

北京市公安局：<http://www.bjgaj.gov.cn/>
 上海市公安局：<http://www.police.sh.cn/shga/gweb/>
 廣州市公安局：<http://www.gzjd.gov.cn/>
 成都市公安局：<http://www.gaj.chengdu.gov.cn/>
 蘇州市公安局：<http://www.gaj.suzhou.gov.cn/>
 武漢市公安局：<http://www.whga.gov.cn/index.html>
 廣東省公安廳：<http://www.gdga.gov.cn/>
 中華人民共和國公安部：<http://www.mps.gov.cn/n16/index.html>
 中國警察網：<http://www.cpd.com.cn/>
 中國第一公安博客：<http://blog.sina.com.cn/gongan>
 深圳網絡警察：<http://www.sznet110.gov.cn/index.jsp>
 天涯社區：<http://www.tianya.cn>
 QQ空間社區：<http://qzone.qq.com>
 中國互聯網絡信息中心：<http://www.cnnic.net.cn/>

台灣

台北市政府警察局：<https://www.tcpd.gov.tw>
 台中市警察局：<http://www.tcpb.gov.tw/>
 台南市警察局：<http://www.tncpi.gov.tw/>
 高雄市政府警察局：<http://www.kmph.gov.tw/>
 基隆市警察局：<http://www.klg.gov.tw/>
 內政部警政署刑事警察局：<http://www.cib.gov.tw/>
 內政部警政署警政政治安全全球資訊網：<http://www.npa.gov.tw/>
 健康活力新警察：
<http://www.glog.cc/web/action/powerpolice/index.html>
 警光雜誌社：<http://www.police.org.tw/>

香港

香港警務處：<http://www.police.gov.hk/>
 香港警察俱樂部：<http://www.pcchk.com/index.php>

澳門

澳門治安警察局：<http://www.fsm.gov.mo/psp/default.htm>
 澳門警察協會討論板：<http://www.macau-police.org/index.php>
 澳門統計暨普查局：<http://www.dsec.gov.mo/>

其他

維基百科全書：<http://www.wikipedia.org/>
 Internet World Stats：<http://www.internetworldstats.com>

2008 年 第 四 季 度 服 務 承 諾 履 行 情 況

服務項目	質量指標	服務單位	常規個案			非常規個案總數 (註2)	需補交文件 個案總數 (註3)	申請總數 (註4)
			達標 數目(率) (註1)	未達標 數目(率) (註5)	總數			
1. 出入境簽證手續	1) 持《澳門居民身份證》人士出入境手續(非自助過關通道)	所有邊境站	4,983,310 (100%)	0 (0%)	4,983,310	191	0	4,983,501
	2) 在外地遺失證件之澳門居民入境手續		431 (98.6%)	6 (1.4%)	437	1	0	438
2. 證明書	1) 按檔案資料簽發《證明書》	外地勞工事務警司處	33 (100%)	0 (0%)	33	0	0	33
		外國人事務警司處	13 (100%)	0 (0%)	13	0	0	13
		居民事務警司處	49 (100%)	0 (0%)	49	0	0	49
3. 非澳門居民遺失證件之處理	1) 為香港特別行政區居民簽發《遺失證件聲明書》	外國人事務警司處	193 (98.5%)	3 (1.5%)	196	0	0	196
4. 居留許可	1) 為持“前往港澳通行證”之一般人士簽發《居留證明書》	居民事務警司處	326 (100%)	0 (0%)	326	12	13	351
	2) 為持“前往港澳通行證”具永久性居民身份之人士簽發《居留證明書》	居民事務警司處	77 (100%)	0 (0%)	77	0	0	77
	3) 補發《居留證明書》	居民事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
	4) 補發《居留許可/居留許可續期憑單》	外國人事務警司處	2 (100%)	0 (0%)	2	0	0	2
5. 往港特別證明書 (Statement)	1) 簽發	居民事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
	1) 簽發	外地勞工事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
6. 工作許可延期聲明書	1) 簽發	外地勞工事務警司處	71 (92%)	6 (8%)	77	2	0	79
	2) 續期	外地勞工事務警司處	110 (92%)	10 (8%)	120	0	0	120
7. 特別逗留證	3) 補發	外地勞工事務警司處	0 (0%)	0 (0%)	0	0	0	0
	1) 登記香港特別行政區或《道路交通法》第80條所指國家之駕駛執照	澳門交通警司處	2,515 (100%)	0 (0%)	2,515	3	0	2,518

註:

- 達標率的計算僅適用於“常規個案”，而計算準則為“自文件收齊無誤後(第一個工作日)起計”。
- “非常規個案”指因不符合正常情況而須進入特別處理程序之個案，並不列入服務承諾項目達標率之計算範圍。
- “需補交文件個案”指直至該統計期間結束當日為止，申請人仍未補齊申請所需文件，而由於本局服務承諾項目達標率之計算準則為“自文件齊備無誤後第一個工作日起計”，故該等個案之達標情況需待日後其文件齊備無誤時方能進行計算。
- “申請總數”是包括常規個案、非常規個案及需補交文件個案之所有申請個案總數。
- 該項目有6宗超標個案(佔總數約 1.4%)，主要由於業務伙伴之傳真線路繁忙所致，我方已積極與其協商解決。
- 該項目有3個(佔總數約 1.5%)未達標個案，主要由於港方逾時回覆本廳要求核實當事人身份之查詢所致，我方已積極向港方反映並尋求其配合改善。
- 該項目之服務單位曾於26~31/12/2008 進行內部擴建工程，因而令項目達標率受到一定程度之影響，導致未達標個案分別為6個(8%)及10個(8%)。

4.º Trimestre do ano 2008
Situação de Implementação da Carta de Qualidade

Tipos de Serviço	Padrão de acção	Unidade	Serviços ordinários		Total de pedidos (Nota 4)
			N.º de serviços que corresponderam aos critérios (Taxa) (Nota 1)	N.º de serviços que não corresponderam aos critérios (Taxa) (Nota 2)	
1. Formalidades de verificação de documentos nas entradas/saídas	1) Formalidades de entrada / saída para portadores de B.I.R.M. (Canal de Controlo Não-automático) 2) Formalidades de entrada para residentes da RAEM que extraviam os seus documentos fora da Região	10 segundos	4.983.310 (100%)	0 (0%)	4.983.310
		30 minutos	431 (98.6%)	6 (1.4%) (Nota 5)	
2. Certidão	1) Emissão de "Certidão conforme os documentos constantes no processo"	Comº de Trabalhadores Não-Residentes	33 (100%)	0 (0%)	33
		Comº de Estrangeiros	13 (100%)	0 (0%)	13
		Comº de Residentes	49 (100%)	0 (0%)	49
3. Formalidades em caso de extravio de documentos relativo a cidadãos não-residentes	1) Emissão de "Declaração de Extravio de Documentos" para residentes de RAEHK	3 horas	193 (98.5%)	3 (1.5%) (Nota 6)	196
		5 dias úteis	326 (100%)	0 (0%)	326
4. Autorização de Residência	1) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" em situação normal 2) Emissão de "Certificado de Residência" aos titulares de "Salvo-Conduto Singular" com estatuto de residente permanente 3) Emissão da 2ª via do "Certificado de Residência"	1 dia útil	77 (100%)	0 (0%)	77
		2 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
		2 dias úteis	2 (100%)	0 (0%)	2
5. Documento especial para deslocação a RAEHK	1) Emissão	3 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
		2 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
6. Declaração sobre a extensão da autorização de trabalho	1) Emissão	2 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
		10 dias úteis	71 (92%)	6 (8%) (Nota 7)	77
7. Título Especial de Permanência	2) Renovação	8 dias úteis	110 (92%)	10 (8%) (Nota 7)	120
		8 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
		5 minutos	2.515 (100%)	0 (0%)	2.515
8. Carta de Condução Internacional	1) Registro da Carta de Condução de RAEHK ou dos países constantes do Artigo 80º da Lei do Trânsito Rodoviário	8 dias úteis	0 (0%)	0 (0%)	0
		5 minutos	2.515 (100%)	0 (0%)	2.515

Notas :

1. Critério determinado apenas aplicável para as situações normais, e a contar a partir do 1º dia útil logo após a recepção definitiva do pedido pelo serviço (sem falta da entrega de qualquer documento necessário pº o pedido)
2. "Casos irregulares" são casos que não correspondem a situações normais e encaminhadas para tratamento especial, pelo que são considerados fora do quadro da "Carta de Qualidade".
3. Casos em "posterior entrega de documentos necessários pº o pedido", isto é, são casos que até à data da conagem da taxa de critérios, ainda não fizeram a entrega de documento/s necessário/s pº o pedido, tendo em conta que, o critério só é aplicável para os casos que deram entrada no serviço, sem falta de qualquer documento necessário.
4. "Total de pedidos" é o total de serviços solicitados pelo público, incluindo todos os serviços ordinários, casos irregulares e/ou aguardando pela posterior entrega de documento/s necessário/s pº o pedido, que entretanto tinham surgido.
5. 6 casos (1.4%) que não corresponderam ao critério, por demora no envio de dados por via fax ao serviço cooperador, soluções a serem estudadas por ambas as partes.
6. 3 casos (1.5%) que não corresponderam ao critério, devido à resposta tardia da confirmação de dados identificativos por parte dos serviços em HK. Foram solicitadas atenção e consideração aos serviços de HK, para melhoria dos serviços a ser em prestados.
7. Devido a obras de expansão em construção no interior dos serviços, resultaram falhas na prestação de serviços, nomeadamente 6 e 10 casos (ambos 8%) não conseguiram atingir o critério determinado.

酒後駕駛

駕駛者每公升血液中的酒精含量等於或超過0.5克
被視為受酒精影響下駕駛

每公升血液中的酒精含量	後果
$\geq / > 0.5 \text{克} < 0.8 \text{克}$	罰金2,000元至10,000元
$\geq / > 0.8 \text{克} < 1.2 \text{克}$	罰金6,000元至30,000元 及禁止駕駛兩個月至六個月
$\geq / > 1.2 \text{克}$	最高一年徒刑及 停牌（禁止駕駛）一年至三年

初犯

每公升血液中的酒精含量	後果
$< 0.8 \text{克}$	罰金4,000元至20,000元 及禁止駕駛六個月至一年
$\geq / > 0.8 \text{克} < 1.2 \text{克}$	最高六個月徒刑或罰金 12,000元至60,000元 以及禁止駕駛一年至三年

累犯

可處以

監禁

打擊 販賣人口



24小時舉報熱線

2888-9911

Combate ao Tráfico de Pessoas

Linha Aberta (24 horas)

DENTISTA

牙科博士 梁偉鈞

Dr. David W. H. Leung

DENTAL SURGEON. D.M.D. (PHIL)

**MEDICO DENTÍSTA DA OBRA
SOCIAL DA P.S.P. DE MACAU**

澳門治安警察局福利會
牙科醫生

澳門高士德大馬路八十七號二樓A座

Avenida Horta e Costa N^o 87 - 1^a

Tel: 28557755



新葡京
GRAND LISBOA

神

見於形

承傳半世紀傳奇 延續亞洲真風範



Where the spirit rules

繼往開來，
承先啟後；
唯有真高手，
才可神髓盡握，
自顯形格之中。



澳門博彩股份有限公司
SOCIEDADE DE JOGOS DE MACAU, S.A.

