

2022澳門保安部隊及保安部門工作經驗分享會

為弘揚現代警務理念和警察精神，以提高警隊的凝聚力和行動力，構建新時代警隊文化，於 2022 年 10 月 20 日，在澳門保安部隊高等學校舉行了“2022 澳門保安部隊及保安部門工作經驗分享會”。本篇以文字記錄了 8 位來自保安範疇不同崗位的人員，他們有各自的生活背景及警察故事，但均對警務工作投入了高度熱忱，每一段的經歷都是人員努力為澳門和諧穩定奮鬥的印證，現在不妨讓我們細看他們職業生涯的點滴。

—編者按

分享題目：力學篤行，為終而始

陳達安*

警察總局一等刑事偵查員陳達安分享了他在行動策劃中心的工作實踐，並透過主動學習一門新的知識或技能，貢獻專業所學，包括應用項目管理方法以提高規劃大型演習的效率，並且運用數據科學於警務行動上，努力為警務工作開創新局面。

一等刑事偵查員陳達安於 2014 年入職，於 2017 年被派駐到警察總局行動策劃中心工作，該部門主要負責社會事件的應急管理和警務行動，如草擬應急計劃、規劃跨部門演習，統籌和策劃聯合警務行動和行動中的指揮工作，項目包括有“迅雷”演習、檢視應急及安保能力和制度，還有毒品、偷渡、反恐、雷霆行動、冬防行動、防疫工作、指揮中心等警務工作和行動等。在投身保安部隊十年的工作生涯中，一等刑事偵查員陳達安參與過颱風“天鴿”和“山竹”、國家主席到訪、大型演習等工作。工餘時間，會主動學習新的知識或技能，同時考取一些專業資格和認證，希望能把所學應用在警務工作上，不期然，所學後來在工作上都能用上。

一、項目管理應用於跨部門演習

2021 年，行動策劃中心策劃並統籌了“迅雷”演習，演習是一個跨部門大型聯合演練，目的是測試各部門處理事件和協調的能力。參與演習的共有 6 個部門，場景由監獄內延伸到海上，需動員多支隊伍及人員。演習劃分了多個場景同時進行，如處理爆炸品、解救人質、發生暴亂和海上追截。在演習的策劃過程中遇到不少挑戰，包括劇情、救援活動和評估員任務的安排，場景活動同時進行且互相交集，導致整個流程規劃顯得很複雜，使用傳統的方法如表格和文字的形式難以清晰表述，另外規劃初期改動大，而每一次改動便需重新檢查流程是否有衝突。有見及此，一等刑事偵查員陳達安向部門建議使用項目管理的方法和工具，在部門主管和同事的協調和幫助下製作了甘特圖。運用了甘特圖後，整個演習流程便一目了然，可以釐清活動間的關係，並可靈活地進行修改調整，免除團隊大量重複校對的工作。除此之外，還使用了風險管理的方法，最終，大大減少了整個團隊的工作量，也令整個演習的規劃更系統和科學。

* 陳達安，警察總局一等刑事偵查員。

二、數據科學應用於警務行動

接下來一等刑事偵查員陳達安分享了他結合自身專業，在現階段還沒有專屬的智慧警務系統時，如何嘗試將數據科學應用到警務行動中，在工作上應用智能技術、數據的可視化和預測。

(一) 人工智能應用

澳門每天有大量的旅客，一旦發生踩踏事故定會對澳門造成巨大傷害，另外，現時監控人群的手段是人工收集而來，因此統計的結果未必準確，有見及此，一等刑事偵查員陳達安研究人群檢測的智能算法，盼能解決以上問題。該系統的功能是將圖片輸入到電腦，電腦就會自動識別人群和估計數量，繼而生成人群空間信息，從而節省人力和輔助部署，而有關理論已發表於《澳門警察》的第十二期內。

一等刑事偵查員陳達安嘗試把技術套用至澳門實際環境，如巴士站、遊行、大型活動、演唱會等，並活用至警務行動當中，最後發現成效顯著。類似技術能幫助如行動的目標跟蹤、人臉模糊變高清、行人重新識別等智能技術應用，雖然目前技術還未成熟，但亦希望未來能將這個智能技術應用到警隊中。

(二) 疫情可視化地圖

由於行動策劃中心需要進行巡查工作，當時政府和坊間製作了疫情地圖，當中提供了大量的信息，但唯獨缺少歷史數據，這樣掌握不到擴散的範圍和速度，因此，一等刑事偵查員陳達安製作了不同形式的可視化地圖，包括動態熱力圖、聚類地圖和標記地圖，可以透過掃描二維碼查看結果。通過以上的地圖可以看到疫情形勢變化，情況是否受控，傳播速度和感染範圍，工作上也能準確地判定地理位置，方便規劃巡查路線和部署行動。

(三) 犯罪趨勢預測

2018年是有記錄以來罪案數字最多的一年，一等刑事偵查員陳達安嘗試進行分析和預測，通過相關分析、數據的可視化和算法模型，最後成功預測了未來半年的升幅趨勢，並把有用的信息分享予部門主管和同事，以便部署適當的行動及研擬對策。

三、堅持信念：力學篤行，以終為始

一等刑事偵查員陳達安為深入瞭解大數據和人工智能，縱使當時澳門並未開設相關學位和課程，但他依然積極報讀線上課程，以及前往內地修讀培訓，當中較為深刻的是參與在長沙由國內某著名公司舉辦的人工智能師資培訓班，期間與一眾的大學教師學習真實應用和實際操作人工智能，而在班上圖像檢測比賽中，該比賽參與者均為專業老師，最後竟由警察身份的他獲得第一名，令人欣喜。透過真實例子分享，一等刑事偵查員陳達安認為不論職業或專業，只要願意花時間學習，也能快速掌握大數據和人工智能這門知識和技能，他希望能以身作則，推動警隊內部更多人瞭解和學習大數據，並推廣數據科學在警隊的發展和應用。

最後一等刑事偵查員借用王陽明先生說的“知行合一”總結他的學習心得，在實踐過程中驗證所學，如車輪前進，不斷循環轉動，每一次轉動均向終點邁進一步，而每一次的學習總結都能成為下一次飛躍的開始，每一個飛躍都能為警隊帶來價值。

分享題目：我對疫情工作的體會

蔣力行*

澳門海關關務督察蔣力行現時在海上監察廳轄下的海島海關巡邏站工作，其所屬工作單位主要負責離島區的沿岸巡邏、預防、打擊偷渡及走私等不法活動；在民防工作方面，則主要負責離島 E 區的排查及撤離，同時協調離島區 4 個海關站，並向離島區民防行動中心 (COI) 匯報工作；另外，在防疫工作上，負責統籌兩間醫觀酒店 (金寶來、皇庭海景酒店) 以及一間核酸陽性人士隔離酒店 (英倫酒店) 的駐守工作。

在過去一年所負責的抗疫工作中，海關關務督察蔣力行訴說了 2021 年的兩次大型遷移行動及 2022 年在相對靜止狀態下的抗疫工作，同時，亦談及 2022 年澳門社會進入相對靜止狀態下，在工作上遇到的困難和挑戰。

第一次遷移行動發生於 2021 年 9 月，當時澳門分別確診兩宗輸入關聯病例 (中國大酒店保安員)，特區政府宣布進入即時預防狀態，而其後再陸續出現關聯群組的確診個案，於是特區政府隨即開展了一連串的相應行動，尤其需將中國大酒店 (醫觀酒店) 清空消毒。9 月 28 日晚上，海關關務督察蔣力行接到上級電話，須即時與旅遊局、衛生局及治安警察局召開緊急會議，商討將中國大酒店 153 名隔離人士遷移至喜來登酒店，各部門代表在會議中提出了相關意見。會議後，各部門須在 1 小時內進行相關部署，在當晚 10 時 30 分，遷移行動正式開始，期間需要解決不少問題，直至 9 月 30 日中午，行動用時超過 36 小時，終於清空中國大酒店內的 153 名隔離人士。

第二次遷移行動發生於 2021 年 10 月 10 日，由政府跨部門組成聯合行動指揮中心統籌遷移行動，行動目標是將新美安大廈 780 名居民遷移到金寶來酒店進行隔離，行動期間遇到三號風球“獅子山”和紅色暴雨警告，增加了行動風險，但在行動指揮中心統一協調下，各部門溝通良好，行動流程及人員運送過程順暢，直至翌日凌晨 4 時 30 分，歷時 17 小時，順利完成遷移行動。

比較兩次遷移行動：第一次遷移行動因行動緊急且未有明確流程細節，使行動期間不斷變更安排，導致需要大量人力、物力及時間完成行動；相反，第二次遷移行動，由於組織了跨部門聯合行動指揮中心，各部門分工明確，所有行動細節直接由各部門領導溝通協調，並由上而下發出指示，使整個行動流程順暢。兩次的行動讓海關關務督察蔣力行體會到總結經驗，有助完善工作。

接着關於 2022 年在相對靜止狀態下的抗疫工作，借鑑 2021 年的防疫工作經驗，特區政府統籌各部門制定了《應對大規模新冠肺炎疫情的應急預案》，並在 2022 年 6 月新一輪疫情中第一次啟動上述

* 蔣力行，澳門海關關務督察。

預案，及後在 7 月 11 日，通過行政長官批示宣告社會進入相對靜止狀態，市民須佩戴 KN95 或以上級別的口罩，且如非必要不得外出，為了落實有關措施，部門按照預案在各海關站抽調 60 人到其所屬的工作單位，負責離島區沿岸的呼籲工作。過程中，人員需要面對的困難包括需在短時間內準備好裝備物資、須執行不同執法程度的行動指令、處理市民對相對靜止狀態的不同反應、於炎熱天氣下在沙灘、步行徑等戶外地方工作，以及人員自身的心理壓力。雖然面對重重挑戰，但海關人員依然調整好心態，專業應對。

通過應急預案，各部門可預先清晰掌握所負責的工作，共同協作完成任務，並借鑑過往經驗，不斷修正及優化預案。在分享的尾聲，關務督察蔣力行勉勵保安部隊及保安部門人員團結一心，共同把關，攜手抗疫。

分享題目：“疫”水行舟·迎難而上

李常暖*

為有效應對重大事件，司法警察局於 2019 年設立了危機應變指揮中心，指揮及協調各單位處理重大事件及任務。在疫情期間，危機應變指揮中心負責全力配合衛生局開展流行病學調查工作，追蹤確診個案的行蹤及相關人士的身份。負責流調工作的一等刑事偵查員李常暖分享在參與抗疫期間流調工作中所遇到的困難，以及如何發揮刑偵技巧，務求在短時間篩查傳播鏈，以阻斷病毒傳播。

在流調工作上，一等刑事偵查員李常暖表示，一方面需追蹤確診者或陽性個案人士在本澳的行蹤，同時識別當中的密切接觸者、次密切接觸者及關聯人士的身份資料；另一方面需要分析確診者或群組的感染源和傳播鏈，即病毒由哪裡來、傳播的過程和曾接觸的人，與其日常的刑偵工作性質相似，需要運用刑偵技巧，由於患者被隔離接受治療，需透過電話方式溝通，縱使大部分患者都樂意配合，但有時因緊張，會出現記憶混淆、忘記了行程等情況。故此，一等刑事偵查員李常暖便往往運用刑偵技巧，例如自由回憶，設法讓患者回想曾到過的地方以及接觸過哪些人；另外，由於要確認患者所到過之處，因此需實地偵查，到現場收集錄像以及所接觸過人士的身份資料，以儘快確定患者的活動情況；最後，將收集得來的大量資料進行分析比對，綜合數據分析，從中篩查感染源頭及串聯傳播鏈，務求能在短時間內梳理患者的行蹤及相關聯人士的身份。

一等刑事偵查員李常暖分享了一個他於 6·18 疫情期間處理的流調個案。患者為一名年約 60 多歲的本澳男居民，在跟進流調個案時，按照衛生局要求需患者確診前四天的行蹤，發現他行蹤規律，每天早上到水塘跑步，然後回家，下午到商業大廈健身房健身，其後返家；患者強調沒有到過其他地方以及接觸過其他人士，但在一等刑事偵查員李常暖實地偵查求證時，發現患者所提及的情況並不完整，他發現患者每天下午到健身房前都會到紅街市附近某大廈，相信患者有存心隱瞞之嫌。經推理分析相關單位可能是患者家人住所，最終一等刑事偵查員李常暖運用刑偵技巧，引導患者說出真相。透過以上個案的分享，可見在流調工作當中，並不是每一個環節都能順利進行，尤其與患者溝通方面，未必每位患者都會如實回答，因此需要換位思考，並需用上一些刑偵技巧，還原過程並瞭解箇中隱瞞原因。

* 李常暖，司法警察局一等刑事偵查員。

而在流調工作中一旦患者有所隱瞞，除了增加人員追蹤工作的難度之外，還會嚴重影響特區政府整體的抗疫成效。

一等刑事偵查員李常暖還分享了他在 2021 年 9 月份的疫情工作，當時保安群組出現感染源頭，10 天後再爆發另一個裝修群組，雖然在流調工作中發現保安群組當中的一名確診者與裝修群組其中的一名確診者曾同乘坐巴士，推斷這是感染群組之間的重要關聯，但因當時巴士卡尚未有實名制，需要透過不同的調查措施才能夠識別每一名乘客的身份，影響流調工作進度。在部門總結有關經驗後，明白到巴士卡實名制的必要性和緊急性，於是進行反饋建議，最終在特區政府以及多個部門的努力下，巴士卡實名制得到落實。

一等刑事偵查員李常暖指出，在 6·18 疫情期間，因陽性個案眾多，所衍生的資料非常龐大，那時期，共協助衛生當局跟進 1,830 宗陽性個案的流調工作，包括在本澳發現的陽性患者有 1,821 人，另外 9 人在內地發現，大約每天需要處理 40 名陽性患者的行蹤軌跡；而在跟進關聯人士身份方面，合共處理密接、次密接、共軌人士等超過 23 萬人次，平均每天要處理大約 5,260 人次的身份資料，幸好已實行巴士卡實名制，能夠加快識別有關人士的身份，為衛生局採取有效的防控措施提供及時和關鍵的資料；而在感染源分析方面，經篩查感染源頭及串聯傳播鏈後連同衛生局分析研判，迅速鎖定 30 個屬於高風險場所，最終有效阻止疫情在社區蔓延。

一等刑事偵查員李常暖表示從未想像過會有如此多個案和海量資料，而且要在短時間內處理，確屬難事，但有賴同事們不辭勞苦、日以繼夜工作，防疫工作終見曙光，過程雖然辛苦，但看到澳門能在短時間內恢復正常的生活秩序，在跑步徑上重見熟悉的身影、在公園裡又可以聽到小朋友的歡笑聲，證明所付出的都是值得的。在經歷 6·18 抗疫工作後，一等刑事偵查員李常暖更堅守信念，即使面對再多的困難，亦絕不會退縮，只會繼續和同袍同心協力、迎難而上。

分享題目：我是警員·我自豪

陳月芬*

治安警察局警員陳月芬以“我是警員·我自豪”為題，分享她在工作中的成長和蛻變。十二年前，警員陳月芬加入了警隊，當時她還是一個活潑好動的美少女騎士，經過歲月的洗禮，如今已成了成熟穩重的女警員。記得當初剛加入警隊時，很多前輩告訴她，警隊的生涯只不過是從一開始雄心壯志到心灰意冷的過程罷了，而警員陳月芬選擇了用行動來推翻這個說法。

警員陳月芬還記得當初教官因為填寫志願的選項特意跑來問她：“為甚麼你第一志願選擇了最辛苦的交通廳，幾乎沒有任何一個女學員選擇這個部門，是不是填錯了？”警員陳月芬回答道：“我是來當警員的，不是來享受的，交通廳是一個可以讓我快速成長的起步點。”想起那時回答教官是多麼的自信、多麼的驕傲。事實上當時警員陳月芬只有一張考了多年的駕駛執照而沒有任何駕駛經驗，但很幸運最終還是如願加入了交通廳，展開了她的警察生涯。對於一個不熟悉道路、沒有任何駕駛經驗的人來說，在這個熟悉的城市陌生的道路上穿梭，真是一種極大的挑戰，更不用說處理交通意外、違規行為等等，當時電子

* 陳月芬，治安警察局警員。

設備還沒有先進到可以搜索街道名稱和位置，為了加強對澳門街道的熟悉，警員陳月芬特意買了一本《澳門街道》書，並且保存至今，因為它見證了其警察生涯，也時刻鞭策她不要忘記初心。

在這短短一年的時間裡，警員陳月芬熟悉了澳門所有的大街小巷，以及成長了不少。面對市民的不滿發洩，她學會了沉默是金；面對水洩不通的道路，她學會了發號施令；面對上司的誨而不倦，她學會了自我反省；面對道路的交通糾紛，她學會了能言善語。確實，在當值期間，警員很多時候都會面臨各種不同的困難和挑戰，但這並不是磨滅意志的藉口，因為不管是警員，還是普通市民，在任何困難面前都應該迎難而上。

警員陳月芬最記得有一次，一名外籍女士駕駛着一輛汽車在她眼前衝紅燈，她沒有絲毫的猶豫便追上去截停她，並用她有限的英文加上生硬的身體語言成功地開了罰單。但這個過程真的並不容易，期間遭到對方的冷嘲熱諷以及鄙視的眼神。自此之後，她下定決心必須提升外語能力，以提升工作表現。她感謝自己當初付諸了行動，才有了今天的進步。

感謝過去的經歷，成就了更優秀的自己。警員陳月芬即使現在離開了交通廳，依舊不忘初心。如今，身處港珠澳口岸把守閉環管理區，一開始並沒有得到家人的體諒。畢竟她現在是兩個孩子的媽媽，家人的擔心是可以理解的。其實在決定加入駐守閉環管理區前，警員陳月芬並沒有像往常一樣當機立斷，她曾猶豫，因為想到了兩個年幼的孩子，生怕自己的工作會連累到他們，也很擔心有一天被送去隔離了，沒有人照顧他們，當時種種負面的情緒接踵而來。但細想後，其實並不只有她有這些顧慮，每一位隊友都有同樣的顧慮，因為他們也有家人。還記得已逝世的爺爺在警員陳月芬年幼的時候，常常對她說：“如今的中國是前人用血汗換來的，有國才有家。”雖然她覺得現時仍未達到精忠報國的程度，但至少可以為守護澳門出一分綿力。因為那份初心，警員陳月芬在家人的反對下還是毅然地加入了港珠澳口岸閉環管理區的工作。

早在 2022 年年初，香港面臨第五波疫情的爆發，每天就有成千上萬的感染個案，截至 5 月 9 日，累積確診達到 119 萬人，死亡人數更高達 9 千多人，1 月至 5 月由香港來澳的旅客總人次為 3,413，其中涉及 111 個陽性個案需要處理，作為守衛澳門第一道防線的警員，不敢有絲毫的疏忽，因為明白到萬一有任何差池，都會為澳門這個小城帶來翻天覆地的變化，所以特別設立閉環管理區。一開始，警員陳月芬和隊友們都不熟悉工作流程和做法，在不斷地摸索工作流程中，學會了分配每個人的崗位，互相協調彼此的工作方式，努力適應這個危險的環境。在閉環管理區，穿上這一輩子她想都沒想過會用到的保護衣，而穿戴手套對打字的速度和正確率都有影響，工作時甚至水都不敢多喝，因為每次上洗手間後，都必須更換一套新的防護衣，而且穿脫它也是非常的耗時費力，嚴重影響工作的效率。他們在汗流浹背下工作。N95 口罩不但遮蓋了各人帥氣的模樣，還為他們臉上增添了不少印痕和青春痘。隨着時間推移，他們在閉環管理區成了適者生存的王者。本以為和隊友之間默契的合作、分配的到位可以令工作游刃有餘，然而面對動態變化的防疫政策，有時也會手足無措，加上需要同時處理其他繁瑣的工作，例如監督保安、清潔人員核酸檢測的情況，跟進他們膳食問題，處理與衛生局之間的工作矛盾等等，在這種工作環境下，難免有心煩

意亂的時候，幸好上級及時不厭其煩地聆聽訴求，循循善誘，並適時調整工作流程及與其他各部門協調，才令到所有事情都回歸正道，可見溝通非常重要。

經過一段時間的努力，警員陳月芬得到了家人的諒解，並且兌現了對家人的承諾，保護好自己，守護好澳門。沒有任何東西比家人的支持更令她堅定不移地去做自己認為正確的事情，它像強心針一般注入到她心靈深處。

過去，她總是獨立工作，無論是交通廳，或是在閉環管理區擔任巡邏警員，如今在閉環管理區卻學會了團體合作的重要性，因為她不再是一個人辦事，警員陳月芬發現人與人之間真的很奇妙，因為交流大大地提高了工作效率。他們互相提點，希望可以在工作時好好保護自己。另外，經過這些年工作上的磨鍊，發現自己變得更加自信、從容，應變能力也提高了不少。警隊每年的體能測試，令她變得自律，每天警員陳月芬都會堅持運動，除了可以強身健體，亦確保有足夠的能力保護市民。每年的射擊也令她槍法越來越純熟，大大加強了保護市民的信心。在工作中，最重要的是認識了一班風趣幽默、志同道合的隊友，彼此互相扶持、互相理解，由隊友演變成朋友。

經歷了十二年的警隊生涯，警員陳月芬可以充滿自信地說，警隊並不是一個一開始雄心壯志走向心灰意冷的過程，所有的事其實都取決於個人的心態，她為自己樹立一句格言“甘願為警隊赴湯蹈火，也不忘當初就職的宣誓。”作為警員，她真的十分自豪！

分享題目：我在警隊中的成長之路

莫偉強*

首席警員莫偉強投身警隊 18 年，至今在三個部門擔任職務，分別是澳門警務廳第一警務警司處（現為南灣警司處）、特警隊警犬組及爆炸品處理組。他在這三個部門都有不同的經歷，這些經歷除了難忘，還對日後的工作有所幫助。

剛入職時，首席警員莫偉強在當時的第一警務警司處擔任巡邏警員，日常警務工作較為處理噪音、糾紛等，亦曾處理一些爆竊案及搶劫案。當中有一案件令他特別難忘，於 2004 年 10 月，在殷皇子大馬路華榕大廈某單位發生一宗十分轟動的縱火燒屍案，案中的男戶主在輸掉巨款返回寓所後與妻子發生爭執，並將其殺害，於住所內縱火燒屋，企圖與家人同歸於盡。而首席警員莫偉強當時收到指令為處理一宗火警案件，協助維持秩序，到達大廈門口時，接觸到消防同事，得悉火勢已被撲滅，故前往上述單位收集相關資料，當到達該單位後，現場亦有警區民裝同事在場，經瞭解後，得知該單位發生的是一宗殺人縱火案件，而死者的屍體仍在單位內，聽到這消息時，他有點緊張，畢竟警齡只有約三個月，且從未接觸過兇殺案。隨後他向值日官匯報了現場情況，上級即時命令他封鎖現場，禁止外來人士進出。在門外看守期間，看到單位內不遠處死者的屍體，死狀甚為恐怖，令人感到毛骨悚然，對於當時的首席警員莫偉強而言，這畫面確是很震撼，至今仍歷歷在目。但他是一名警察，肩負任務，很快便冷靜過來繼續執行工作，保護現場證據，等待搜證的同事到場後便交由其處理。因為有了這一深刻的經驗，在之後遇到有關屍體的案件時，他都能冷靜面對及處理。

* 莫偉強，治安警察局首席警員。

在這四年的巡警工作期間，有時候會於一些口岸或街道上，看到警犬組的同事執行職務，當時首席警員莫偉強在想，自己從小已開始飼養犬隻，認識犬隻的習性，並且適逢 2008 年警犬組招考人員，何不嘗試？於是他便報考了領犬員課程，經過約三個月時間的訓練，他完成了課程，正式成為一名領犬員。於課程中領悟到，不是喜歡犬隻便能成為領犬員，領犬員還要履行警察職務，需對另一生命負責。而他的第一位拍檔名字叫“Milo”，是一頭非常活潑好動的拉布拉多犬，其主要工作負責搜索爆炸品。首席警員莫偉強日常除了跟 Milo 進行梳洗、餵食外，更特意每天留意牠的健康狀況，在這些關懷的過程中，慢慢增進犬隻和領犬員彼此的感情。

他們一起負責搜索爆炸品，顧名思義爆炸品是不能接觸、不能碰撞，因有機會觸發裝置引起爆炸。因此，工作要求是當犬隻搜索到可疑品時會坐下，讓領犬員知道爆炸品的位置。可是由於 Milo 過於活躍，訓練初期，當牠找到爆炸品會以為有玩具在內，故會用前足抓那物品甚至會用口咬，但這動作非常危險，所以必須修正這壞習慣，憑藉身邊富有經驗的教官分享他以往同樣的經驗及方法技巧，令他學會要持續以鼓勵及獎勵方式對犬隻作引導訓練。在整個訓練中，花很多心思及時間改善這問題，首席警員莫偉強都遇上一些困難，但看到 Milo 漸漸進步，鼓勵了他更用心地做好這工作。當 Milo 第一次完美地完成整套動作時，他實在比牠更開心。再經過一段時間鞏固學習效果，Milo 已成為一頭出色的搜爆犬。

與 Milo 合作的五年間，首席警員莫偉強曾與牠一起經歷一些大型活動，包括 15 周年回歸搜查工作、中葡論壇等各種大型保安工作活動。隨着時間一年一年的過去，需要面對犬隻的壽命比人類短暫的現實，至 Milo 10 歲的時候，年紀已偏大，體力及機能衰退，由於病患多，已不適合再擔任前線工作了。與牠相處的數年間，一起經歷了很多，彼此所建立的深厚感情，已不局限於拍檔，更像是兒子和家人，為了儘量珍惜跟牠相處的每一分每一秒，那段時間首席警員莫偉強不論下班或假期時，也會返回警犬基地陪伴及照顧 Milo。在牠 13 歲時，突然病情惡化，當時首席警員莫偉強帶著牠到市政署狗房救治，但因病情已到了最後階段，只好陪着牠走完生命最後的一段路。悲痛的心情，令他的淚水不能停下，感恩身邊的同事在旁安慰及分享他們同樣的經歷，終能平復心情繼續堅持下來。Milo 的遺體經火化後，其骨灰撒在特警隊警犬基地“懷念最忠誠的拍檔”的紀念區內。

首席警員莫偉強的第二位拍檔是一頭史賓格犬，名叫“Dick”，也是負責搜爆工作的，經過他一段時間的訓練，成為一隻出色的搜爆犬，成功繼承了 Milo 的衣鉢。這段時間他跟 Dick 協助拆彈組成員作搜查工作，因為工作關係而對該部門有相對認識，知其工作富有挑戰性，適逢 2015 年爆炸品處理組招考，抱着挑戰自我的心態，首席警員莫偉強報讀了這課程。經過專業教官教導及嚴格的考核，他終成為了一個合資格的拆彈員。

至於拆彈是否像電影中拆彈員那樣，用鉗剪電線便可順利拆除炸彈？其實現實中並不會這樣處理，因剪任何一條電線也有可能引起爆炸，造成嚴重傷亡及破壞，因此背後需要接受不同類型的專業訓練，熟悉操作裝備。拆彈員用專業維持治安，對每宗案件作出評估、分析、計劃等等一系列操作。他們不會隨便使用鉗去處理可疑品，而會用拆彈裝備，如拆彈衣、拆彈機械人、摧毀器等。

為能成功完成每一項任務，每次拆彈行動必須穿着拆彈衣，其重量約 60 磅，穿着時需要同事協助。除了穿着拆彈衣外，也需手持約 30 磅的裝備，身上負重共約 90 磅，等同背負 3 罐石油氣罐的重量去處理可疑品，且在過程中動作必須精細，不可出錯，稍一出錯便會危及性命。另外也有拆彈機械人可以代替人前往處理，避免拆彈員直接面對可疑品，把安全性提至最高。對此，有人會存疑：“其實有拆彈機械人，用拆彈機械人便很安全，拆彈員亦不用穿拆彈衣這般辛苦。”可事實上，用拆彈機械人是有限制的，如環境非常狹窄的地方，亦有某些情況不適合使用拆彈機械人，以下案件便屬這一情況。

於 2019 年 7 月 23 日，澳門機場貨運站發現可疑品，首席警員莫偉強為當值拆彈員，首要任務就是負責處理此案件；接到指令後便立即準備好所有裝備趕往機場，而機場本身亦有應變措施作好初步的疏散，到達機場後根據機場提供的一件貨物 X 光資料分析，顯示該貨物為附有電池的小型電器及一包有機物質，而有機物有可能是構成炸藥的成分，經初步分析認為存有風險，且該可疑品的尺寸頗大，為保障現場人員生命安全，隨即把疏散、封鎖擴大至 100 米以外範圍。由於機場是重要設施和國際交通樞紐，如發生爆炸，會破壞及癱瘓整個貨運站，影響到澳門經濟，另因時間上接近澳門回歸祖國 20 周年紀念日，考慮到會否有人想藉此事件破壞社會秩序，故十分緊張及審慎；而這是首席警員莫偉強成為拆彈員之後第一宗真正執行的拆彈案件，他腦海中只專注地思考運用學到的知識來處理好這案件。故他與組員審慎商議行動方案，經過團隊專業分析，需先用專業的 X 光機對該可疑品以不同角度作詳細檢測，先確定該物品是否為爆炸品，如確定為爆炸品則需要將可疑品運到機場專用處理可疑品的安全設施 (Bomb Shelter) 後再作處理，於是他穿着拆彈衣帶同 X 光機，慢慢接近可疑品，到達可疑品前，小心地設置好 X 光機，再返回臨時控制中心後遙距操作拍片。由於早前已得悉內裡存有小型電器及有機物，故這一次團隊更着重於研究是否存有另一構成炸彈的主要部件在內。

團隊把得出的結果再與其他單位所提供的資訊作對比，確認貨物內的裝置未構成炸彈的要件，但這行動仍未結束，首席警員莫偉強依然不鬆懈，再次穿着拆彈衣，小心謹慎地將該貨物內的物品逐一拆開，最後證實內裡為一件普通的小型電器及一包白色的藥用粉末。回總部後，首席警員莫偉強和隊員對此事件再作檢討，以改善處理過程，持續優化專業能力及知識，不斷提升技術，用專業維持治安；雖然這次事件虛驚一場，卻給了他們一次寶貴的經驗。

總結這 18 年來的警察生涯，在巡邏警員、領犬員、拆彈員的工作崗位上，都令他更好地充實自己，為未來的挑戰做好準備，作為一名警察，將來無論在任何的崗位上，首席警員莫偉強都會持續保持專業性、警覺性及危機感，為保護澳門市民的生命財產，及澳門特別行政區的安定與繁榮作出奉獻。

分享題目：白袍下的藍背心

黃庭烽*

現時隸屬消防局澳門行動廳前線工作的首席消防員黃庭烽於 2009 年入職，本次分享會以“白袍下的藍背心”為題，講述本澳 6·18 新冠疫情期間被調派至傳染病救護車支援專責站點，分享在面對繁重的載送工作下，如何憑着父親對其之勉勵，在逆境中以堅韌的意志履行工作的天職和使命。

* 黃庭烽，消防局首席消防員。

每位消防員入職後需修讀為期三個多月的緊急護理證書課程，通過考核且合格後會獲發一件藍背心，才能執行處理救護車工作，故穿着“藍背心”的消防員代表擔任救護員之職務。在疫情期間，消防局救護員在處理疫情疑似個案時，還需穿着白色的全身保護袍，故“白袍下的藍背心”由此而來。

2022年6月18日，澳門出現一宗陽性確診個案，特區政府迅速在翌日凌晨宣布澳門進入即時預防狀態，消防局亦即時啟動緊急應變預案，馬上調派人手及傳染病救護車支援傳染病專責站點，以應付大幅增加的載送任務，首席消防員黃庭烽亦被安排前往傳染病專站工作。

在爆發疫情的兩個多月，除常規出勤外，消防局總共載送了6,368宗疑似及確診個案，涉及11,540人，高峰期間每日載送個案高達300宗以上，在高強度的工作下，前線救護員疲於奔命，尤其在高峰期間內完成載送後進行消防車清洗工作，隨即又接獲出勤通知，每一宗出勤有可能需要前往多個地點，動輒需時數個小時才可完成，而且其時天氣非常酷熱，大大消耗救護員的體力。當出勤後更換保護袍時，鞋套內積滿汗水，雙手亦被汗水浸泡至起皺，臉部因佩戴口罩而出現勒痕或破損，那辛勞是首席消防員黃庭烽由入職至今十多個年頭最深的體會。

個案持續不斷，加上病毒具有高傳染性，即使消防局已有嚴格的處理防護措施及洗消程序，但首席消防員黃庭烽等前線工作隊員亦擔心載送確診患者會增加感染風險，可能波及家人，故部分選擇這期間與家人暫時分開居住，以確保家人安全。

首席消防員黃庭烽憶述有一次出勤載送一名確診孕婦，到場後該名孕婦表示非常焦慮和緊張，擔心病毒會影響胎中嬰兒，他先盡力安撫這名孕婦，減低其焦慮情緒，當時內心百感交集，正如父母知悉其被派往傳染病專站工作，縱使擔心，但為了不影響其工作情緒而有口難言。

隨着確診數字上升，紅碼區不斷增加，前線人手十分緊張，消防局因應人員情況，調動行政部門人員及車輛支援前線載送工作，大大紓緩前線人手緊張的壓力。縱使此前面對繁重工作量也從未抱怨，首席消防員黃庭烽等前線救護員明白當時澳門正處於非常時期，社會各界同心抗疫，為抗疫工作付出努力、時間和汗水；而首席消防員黃庭烽的父親過往亦從事消防工作，從小便聽到關於父親講述有關消防的工作和故事，在耳濡目染的氛圍下，他長大後亦立志加入消防隊伍。每當工作時感到無助、身心俱疲的時候，就會想起父親經常說的一番話：“有危險的時候，市民會逃離危險，而消防員永遠都往反方向走，工作亦是最危險、最累以及最厭惡的，縱然畏懼，但當選擇從事消防工作，便要盡力完成，因為當有危難之際消防員不挺身而出，便沒有人救助有需要的人。”父親的話深入淺出、語重心長。每當工作有壓力，這番話一直支撐着首席消防員黃庭烽，把壓力轉化成繼續走下去的動力。

有一次，首席消防員黃庭烽出勤載送一名女性確診患者，當到場接觸到該名女士後，其表示徬徨無助，害怕連累家人和朋友，染疫後亦無法照顧家中老人及小孩。此時首席消防員黃庭烽耐心聆聽，並承諾會儘快處理，以此紓緩女士心中的不安和憂慮，該女士連番感謝，這些都成了工作的動力。

在社會各界的共同努力下，社區感染人數持續下降，澳門社會依次進入鞏固期、穩定期及常態化階段，澳門市民之日常生活漸漸回復正常，首席消防員黃庭烽認為抗疫期間的辛勤付出，為廣大澳門市民提供了最適切的協助，前線同事應堅定自身信念；同時寄語縱使抗疫工作持續，但深信只要團結一致，合力配合特區政府的防疫工作，最終定能戰勝疫情。

分享題目：非一般的“情”教工作

梁家麒*

路環監獄從屬於懲教管理局，主要執行剝奪自由刑罰和羈押措施的部門，職責為採取措施，正確執行刑罰，令在囚人遵守紀律；協調和監督有關在囚人的看押工作，以及社會重返事務。此外，路環監獄以懲教兼備的監管措施及多元化的教育服務，協助在囚人士重建新生；致力減低重犯率，保障社會安寧及市民生命財產安全。

副警長梁家麒於 2008 年加入獄警隊伍，在這十餘年間，曾調派至特別保安組負責監獄外圍保安及押解囚犯外出等工作；隨後調派到培訓小組負責跟進人員培訓、對外活動交流比賽及局方舉辦的活動；其後亦到保安及看守處跟進保安行政和後勤工作，當中包括協助跟進獄內設施維修及保養工作、協助籌備大型演習工作、各項設施設備的設計工作等；以及調派至保安輔助組工作，負責統計及跟進在囚人資料數據、提供情報分析報告等。而現時則擔當男子監倉區值日及樓座隊長的工作，負責倉區內之運作和秩序。

監獄往往令人覺得神祕，副警長梁家麒的親朋好友往往好奇監獄裡面究竟是怎樣的，是否如同電影呈現的畫面，但基於保密義務，他對此往往笑而不語，只會直言拍戲用了誇張的手法，若果想瞭解獄警的工作，可以觀看《警民同心》節目。還記得當初投考獄警時，副警長梁家麒已在港務局由助理員升至助理水手，有一份穩定的公職，但最終，他依然選擇離開舒適圈，因為在中學時期，副警長梁家麒已經定立目標，立志投考紀律部隊。還記得入營期間，教官問他們投考獄警的原因，而其中一個學員很快回答，因為喜歡獄警的制服，大家對此都忍俊不禁，回想這往事，其實副警長梁家麒也有同樣的想法，覺得穿起這套制服後無形間就有一種使命感。

其實每一個保安部隊成員都背負着意義重大的使命，就是致力打造澳門成世界最安全的城市之一，而獄警也一樣。獄警的主要職責根據法院命令執行剝奪自由的刑罰、維持監獄秩序、致力減低重犯率，令在囚人可以重建新生，社會上少一個罪犯，市民就多一份安全，社會就多一份安穩，這是獄警重要的工作任務。

事實上，監獄恍如社會的縮影，裡面盡見人生百態。記得有一位婆婆每星期風雨不改，一隻手拄着拐杖，另一隻手就拿着物資探望她的孫兒。每一次到來，婆婆在大門口做登記，隊長都會安排同事用輪椅推她到男倉區，但孫兒對婆婆的態度就十分冷淡，婆婆經常擔心他吃不飽穿不暖，但關心只換來嫌棄。有一次，下着大雨，婆婆照常拿着大包小包來，獄警看到她全身都濕透了，就問婆婆這麼大雨還前來的原因，可老人家表示孫兒上星期跟她說鞋子破舊了，要是沒有新的就不能替換了。隊員們擔心婆婆着涼，立刻拿紙巾讓她擦拭，但她稍作整理，就迫不及待想看望孫兒，大家請她不用擔心，會有足夠的會面時間。當婆婆看到孫兒後便拿出準備好的新鞋子，沒想到孫兒因為牌子問題，就在婆婆眼前直接把鞋子丟到垃

* 梁家麒，懲教管理局副警長。

圾桶。探望時間過後，副警長梁家麒與他細談，孫兒表示自己是單親家庭長大，自小與婆婆生活，感情深厚，直到中學那時誤交損友，經常在外流連，婆婆好言相勸也沒用，後來還染上毒癮，脾氣越來越暴躁，對婆婆的態度越來越差，甚至開始罵婆婆，最後，亦因為販毒而失去自由。聽到此處，副警長梁家麒不禁耐心勸告他，既然知錯，為何仍要一錯再錯？人生好壞由自己決定，不如在這裡報讀課程增值自己。談話後，他表現出慚愧及內疚。直到有一個星期，婆婆沒有按時來看望他，他開始擔心，並表示想申請致電給婆婆，局方瞭解他的情況後，很快就批准及安排他打電話，從電話得知婆婆因為生病了所以沒法前來，於是他開始自責未能在婆婆需要人照顧的時候守在她身邊。此刻，副警長梁家麒既憂且喜，他既擔心老人家身體狀況，又為這位在囚人終於醒悟感到安慰。於是副警長梁家麒鼓勵他參加職業培訓及釋前就業計劃，透過“愛心僱主”的聘請，可以在獲釋前找到工作，獲釋後就能儘快融入社會。

還有一個工作任務令副警長梁家麒印象很深刻，記得有一名在囚人向局方申請外出出席母親的喪禮，局方批准後，剛好安排他負責押解這位在囚人到殯儀館。到達靈堂後，他的太太與女兒看到他時，哭着想前來擁抱他，但他知道這是不允許的，於是他無奈地叫停太太，但女兒因年紀小不懂事，不停哭喊着要爸爸抱，情景令人悽然。副警長梁家麒評估當時的環境後，批准那名在囚人可以抱一抱女兒，稍為安撫她。事後，他很感激，亦很悔恨錯過了孩子需要陪伴的時間。為此，他決心重新做人，日後盡爸爸及丈夫的責任。其實，在監獄接受懲罰的在囚人，並非會監禁一輩子，他們終歸有一天會重返社會，所以需要外界的接納、支持與鼓勵。

執法部門往往給人鐵面無私的感覺，但執法者也會剛柔並濟，關心在囚人，但關心不等於放縱。獄警有時對在囚人作出規管，反而被在囚人寫信投訴。此亦曾令副警長梁家麒感到氣餒，但穿起制服就必須提醒自己，法律就是法律，規矩就是規矩，獄警肩負起“懲”與“教”兩種的責任，既要執行法院判處的刑罰，做好監管工作，亦要教導在囚人遵守監獄紀律、秩序和規範。就以在囚人在獄中的作息生活方式為例，從一早起來開始收拾牀鋪、打掃清潔、參加培訓、到晚上準時上床作息，周而復始，獄警必須嚴格監管，無非想培養他們正常的生活規律，改變以往不良習慣，令他們明白守法的重要性。

副警長梁家麒覺得獄警工作既光榮又充滿使命感，同時會面對各種挑戰，故需要做到老、學到老，不斷增進知識彌補工作上的不足，尤其現時澳門社會急速發展，市民對於公僕的要求亦相應提高。但相信只要不忘初心，堅守使命，齊心協力，發揮團隊合作精神，做好守紀護法的責任，宣揚紀律部隊的正面形象，以生命影響生命，必定可以將澳門這個家、這個社會變得更加美好。

分享題目：如何利用資訊科技優化招考保安學員的流程

蔡永安*

澳門保安部隊事務局的技术輔導員蔡永安，自2003年起一直在行政管理廳行政及人力資源處招聘科工作，多年來參與保安學員招考工作，因此見證了這些年來，在資訊技術的應用下，招考流程的逐步優化和完善，故以此為題分享“科技強警”的工作經驗。

* 蔡永安，澳門保安部隊事務局技術輔導員。

在招考保安學員培訓課程方面，可分為網上報名、遞交文件及進行各項測試三個階段。隨着資訊技術的發展，保安部隊事務局對招考保安學員的工作作出優化，提供網上預約並遞交文件，在網上報名階段作出了兩點優化服務，包括在 2008 年 12 月率先推出投考保安學員培訓課程網上預約遞交文件服務，由投考人自行於網上揀選自己合適的日期及時間前往澳門保安部隊事務局遞交文件。措施推出後，明顯減少了投考人等候遞交文件的時間，一方面可以有效解決無法預計投考人輪候時間的問題。另一方面，透過資訊技術已可統計投考的人數，亦可以透過資料的整理，匯出投考人的個人資訊，提升了工作效率和方便接收文件上的人員安排；而在 2021 年為配合特區政府推行電子政務的政策，通過“一戶通”系統核實投考人身份，投考人可透過保安學員培訓課程的網上報名網頁連接到“一戶通”系統登入帳戶以核實身份進行網上報名。

在遞交文件階段，技術輔導員蔡永安介紹了刑事記錄證明書代寄服務，自 2005 年起，保安部隊事務局與身份證明局合作，投考人只需到身份證明局使用自助服務機，即可申請刑事記錄證明書，並能選擇以代寄服務寄送保安部隊事務局。在未有相關服務之前，投考人所遞交的刑事記錄證明書必須親身到身份證明局辦理申請，並需時等候領取，再把刑事記錄證明書交到保安部隊事務局，隨着該服務推出以來，投考人無需多次往返政府部門，節省了投考者的時間。

技術輔導員蔡永安亦講述其部門如何優化報考的細節，在網上報考的專頁中加入項目，包括在 2010 年與澳門保安部隊高等學校合作，製作體能及體檢示範短片供有意投考者瞭解體能測試及體格檢驗程序，並透過示範短片讓他們能提早進行訓練，從而提高及格率；另外，為增加投考保安學員培訓課程的資訊透明度，及減少重複性的人工回覆、人工解答等時間，在 2015 年根據過往投考人經常查詢的問題製成問題集上載於保安部隊網頁內，讓投考人隨時查閱，在詢問前可參考有關問題和解答內容；為提高各項測試之出席率，向各投考人發布考試資訊，推出短訊提示服務，例如出現特殊情況或進行測試、體檢等的通知；為配合青年人接收資訊的習慣，自 2020 年起，官方微信號宣傳保安學員招考信息，製作“投考小貼士”提醒投考人各項測試相關流程及注意事項，藉此希望可以幫助有志投考者順利通過各項測試，以資訊手段建立溝通橋樑。

技術輔導員蔡永安從以上工作經驗的分享，闡述了應用資訊技術的優點，而電子政務作為公共行政改革的重要切入點，前線工作人員在當中亦有很大的作用，例如總結工作經驗而提供應用技術的操作意見，完善相關電子服務；而在有關應用技術推出後，可根據市民給予的反饋意見從而完善有關電子服務；或是當推出新的電子政務，前線工作人員可向公眾進行宣傳和推廣。最後，技術輔導員蔡永安以部門收到投考人致電和電郵查詢為例，分享在與投考人交流當中，主動提出關注保安部隊事務局官方微信號的工作，主動作為連接市民與電子政務應用之間的橋樑，推動有關政務向前發展。