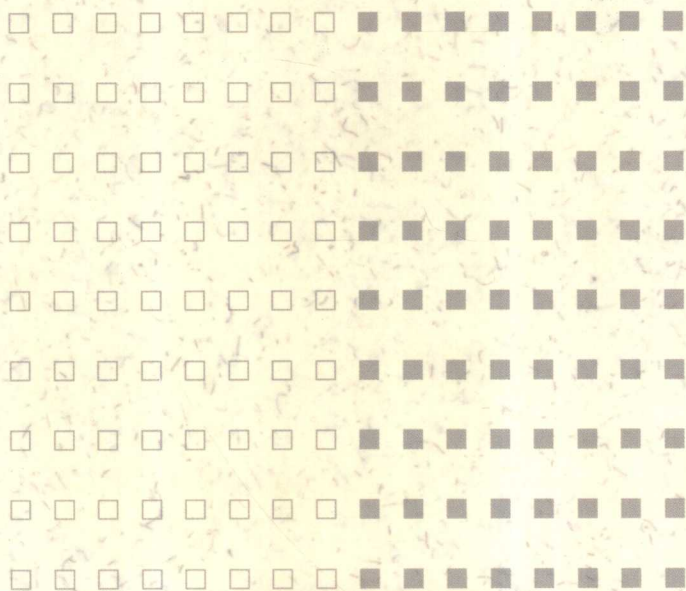




警察形象建设

—— 第一届警察公共
关系征文获奖论文选

公安部政治部 编



群众出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

警察形象建设：第一届警察公共关系征文获奖论文选/公安部政治部编. - 北京：群众出版社，2002.11

ISBN 7 - 5014 - 2775 - 5

I. 警… II. 公… III. 警察 - 道德修养 - 中国 - 文集 IV. D631.19 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 085091 号

警察形象建设

公安部政治部 编

责任编辑：冯京瑶

封面设计：王 子

责任印制：连 生

出版发行：群众出版社 电话：67633344 转

社 址：北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编：100078

印 刷：北京公大印刷厂

经 销：新华书店

开 本：850 × 1168 毫米 32 开本

字 数：182 千字

印 张：10.75

版 次：2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 7 - 5014 - 2775 - 5/D·1307

印 数：0001 - 4000 册

定 价：18.00 元

群众版图书，版权所有，侵权必究。

群众版图书，印装错误随时退换。

策划编辑：连 稳
责任编辑：冯京瑶

树立警察公共关系理念

内强素质 外树形象

(代序)

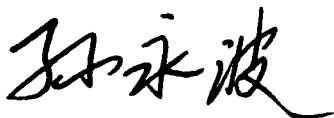
警察公共关系在警务工作中发挥着越来越重要的作用，日益受到包括我国警方在内的世界各国警方的高度重视。概括地讲，警察公共关系的作用应该体现在两大方面：对内，警察公共关系可以促进队伍内部信息的沟通，了解掌握民警的情感、需求，化解矛盾，增强队伍的凝聚力、战斗力，促进队伍整体素质的提高。对外，警察公共关系可以促进警察与社会各阶层群众的双向沟通，实现警民关系的良性互动，树立民警的良好形象，为警方开展工作创造良好的执法环境。近年来，我国一些地方公安机关以警察公共关系理念为指导，结合实际进行了大胆的探索和尝试。例如，北京、广东等地公安机关组织了“警察开放日”、“警营一日”、“警察之夜”等活动，全方位地向群众开放警营，群众参与热情很高，实现了警察与群众零距离接触，让群众更直观地体验警察的生活，由了解而理

解，因理解而支持，丰富了新形势下深化警民关系主题的手段和载体，受到了群众的热情欢迎。一些地方还设计了警察卡通形象，成为促进警民沟通的形象代言人，让群众感到警察不仅可敬而且可亲，收到了较好效果。有的地方还把警察公共关系与公安思想政治工作相结合，既强调民警的政治意识、责任意识，更注重从民警的实际需要出发，促进情感的沟通，激发了民警的工作积极性。这些都是新形势下运用警察公共关系理念推动专门工作与群众路线相结合方针的落实，密切警民关系，增强队伍凝聚力的好经验、好做法，值得大力提倡和推广。

为了推动警察公共关系的研究和应用，公安部宣传局与中国人民公安大学、人民公安报社联合举办了第一届警察公共关系征文活动，评出了一批获奖论文，并汇编成集。这次活动对推动我国警察公共关系研究具有十分积极的作用。但是，我国警察公共关系的研究还处于起步阶段，需要在实践中不断加以探索和完善。各级公安机关要结合实际，大胆探索，勇于实践，为推动警察公共关系的研究与应用做出应有的贡献。一些地方开展警察公共关系的实践证明，警察公共关系能否开展起来，有两个十分关键的因素：一是领导班子特别是一把手高度重视，调动各警种、各部门的力量齐抓共管，形成合力；二是在每个民警的头脑中树立公关意识、形象意识，自觉地规范自己的行为，

成为警察公共关系的实践者。因此，各级公安领导干部要充分认识警察公共关系的作用，增强运用警察公共关系理念指导工作实践的责任感和紧迫感，创新形式，创新载体，积极适应新形势、新任务的要求，探索密切警民关系、提高队伍素质的新途径、新方法。同时，要从规范民警的行为入手，在实践中强化每个民警的公关意识和形象意识，以透明、高效、规范的工作，增进群众对公安民警工作和生活的理解、支持，树立民警的良好形象。我相信，在各级公安机关领导的高度重视下，在全体民警的共同努力下，经过不懈努力，警察公共关系理念一定会在公安机关深深扎根，结出累累硕果。

公安部宣传局局长



2002年12月

目 录

一 等 奖

- | | | |
|----|----------------|-----|
| 3 | 警察公共关系的核心 | 裴锡章 |
| 9 | 用警察文化塑造警察形象 | 曹礼海 |
| 16 | 论警察形象形成与公众评价机制 | 张昭端 |

二 等 奖

- | | | |
|----|-----------------|---------|
| 23 | 从优待警 凝聚警心 | 朱义泉 |
| 29 | 公关助民警走出困惑 | 徐文新 |
| 34 | 社区文化新要求与社区民警新形象 | 陈 瑜 邵 珍 |
| 39 | 谈谈警察形象力 | 范业红 海 潮 |
| 48 | 组织承诺与“创人民满意” | 冯 威 |
| 54 | 构筑新型警民关系的新格局 | 张国贵 |
| 61 | 警民关系“八字”处方 | 孙禹文 |
| 66 | 论公安公共关系 | 陈金禄 |

三 等 奖

- | | | |
|----|------------|-----|
| 89 | 塑造良好形象的重要性 | 肖 飞 |
|----|------------|-----|

95	论警察形象理论研究	李建明	李建强
102	试论警察形象塑造		张 诚
120	警察形象战略浅述		朱普炉
127	从香港特区警察年报谈警察公共关系中的 整体形象设计与对外展示		梁治寇
133	影响基层民警公众形象的心理因素浅析		林观华
140	把握警察形象的公共认知标准		曾凡金
145	论建立新型警民关系		李年飞
150	关于新时期警方公共关系新发展的思考	金 鑫	张 航
165	公安机关公共关系初探		王新华
169	巡警开展公共关系活动之我见		贾尚文
177	从警察公共关系理论解析公众治安 知情权问题		胡卫红
优 秀 奖			
187	公安绩效管理是公安形象建设的根本途径	陈帅 聂磊	徐智超
196	公安信访映射警察形象		许德美

205	公安事业的生命线——警察形象 ——浅议警察形象设计思想与实施	郑世荣
213	警察形象设计思考与实施	孙则阳
218	浅议如何树立良好的人民警察形象	覃狄雄
224	关于公众评价机制和警察形象建设的思考	王子祥
232	警察的立体形象设计思维	李英荣
242	警察形象策划设计的原因及其意义	刘尚华
253	浅议公共关系中警民的相互理解	李英荣 陈永峰
260	警察危机公共关系若干理论探讨	陈 嫻
266	论警察公共关系的内涵及其积极意义	谢乐海
273	浅析警察公共关系的重要性及实现途径	张新庚
284	关于建立警察公共关系的思考	沈惠章
290	创建人民满意活动对建立新型警察 公共关系的积极意义和影响	解 芳
295	警察公共关系的理解和运用	孙文峰
301	论警察公共关系应遵循的原则	赵晓东

附 录

- | | |
|-----|-----------------------------------|
| 311 | 香港警察如何推进公共关系
香港警务处警察公共关系科 |
| 319 | 澳门司法警察局内外监督机制及其评价
澳门司法警察局公共关系处 |
| 329 | 后记 |

一 等 奖

警察公共关系的核心

江苏省公安厅 裴锡章

警察公共关系作为一个崭新的课题，需要对其定义概念、内涵特点、方法途径、目的意义等基本问题进行探讨，但更要重视对关键、核心问题的研究。关于警察公共关系的定义有多种不同的见解，其中比较公认的观点是以提高自身影响力为基点的促进警察组织与公众良性互动，了解社会需求，赢得社会理解，协调公众参与，接受社会监督，从而争取公众最大限度支持的组织行为和活动过程。我以为，警察公共关系最基本的内容和要求是：发挥职能作用，真诚服务群众；加强社会沟通，取得群众支持；坚持群众路线，密切警民关系；树立良好形象，赢得群众满意。核心问题是保持与人民群众的血肉联系。

一、建立新型的警察公共关系，首先是公安机关坚持党的宗旨的必然要求

公安机关作为人民民主专政的重要工具，是国家

的治安行政力量和刑事司法力量，坚持党对公安机关的绝对领导是不可动摇的政治原则。党的性质决定公安机关的性质，党的宗旨就是公安机关的宗旨。公安机关的性质、地位和作用决定了警察公共关系必须坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，努力提高公安机关的群众满意度和社会美誉度。其次，这是实践“三个代表”的根本要求。“三个代表”重要思想的核心，就是通过发展先进生产力和先进文化，维护、实现和发展广大人民群众的根本利益。因此，以“三个代表”为指导建立警察公共关系，就必须把人民群众的根本利益作为其出发点和落脚点，做人民群众根本利益的忠实维护者。再次，这是加强和改进公安机关作风建设的集中体现。保持与人民群众的血肉联系，是党的作风建设的核心问题，这同样也是公安机关作风建设的核心问题。公安机关作风是其实践党的宗旨的具体体现，是创造力、战斗力和凝聚力的重要内容，关系自身形象，关系警民关系，关系公安工作成败。因此，警察公共关系也必然受作风建设的制约并充分体现这一核心内容。最后，这是警察公共关系中的根本问题。尽管警察公共关系涉及社会各个组织、各个层面、各个群体、各个社会领域，但最基本、最重要的是警民关系，这是警察公共关系中的主要矛盾和主要矛盾方面，决定和制约着其他关系。总之，密切新型警民关系是警察公共关系的根本，保持与人民群众的血肉联

系是警察公共关系的**核心**。构建新型的警察公共关系，就要抓住根本，围绕核心，改革创新，与时俱进，不断推进公安工作和队伍建设。

二、建立以保持与人民群众血肉联系为核心的警察公共关系，就要围绕中心，服务大局，在为改革开放和现代化建设提供强有力的保障和更多更好的服务中赢得群众的信赖

警察为社会和公众所需要，这是建立警察公共关系的**前提和基础**；警察为社会和公众提供最佳服务，这是建立警察公共关系的**关键**。作为担负维护社会稳定和国家安全、保障改革开放和现代化建设顺利进行的崇高历史使命的公安机关，只有坚持贯彻执行党的基本路线不动摇，为改革开放和现代化建设提供强有力的保障和更多更好的服务，才能赢得群众的信赖，建立良好的警察公共关系。要围绕实现现代化第三步战略目标，正确处理改革、发展、稳定三者之间的关系，牢固确立“社会治安就是投资环境”、“公安工作也要出生产力”的观念，充分发挥职能作用，努力营造良好的治安环境和投资环境。要积极应对加入 WTO 给公安工作带来的新挑战，全力维护社会政治稳定，深入开展严打整治斗争，大力加强社会治安防控体系建设，最大限度防范和化解治安风险，确保人民群众的根本利益和切身利益，确保人民群众安居乐业，确保严打整治斗争“两年为期”奋斗目标的顺利实现。

要加强和改革公安行政管理工作，为经济建设提供优质高效的服务。全面检查公安工作中那些不符合 WTO 规则要求、不利于经济发展的因素，从公安行政管理的各个方面，进一步研究制定促进经济和社会发展的新措施。做到凡是有利于社会生产力发展的，都无条件地支持和坚持；凡是有碍于社会生产力发展的，及时调整和改进，保证改革开放深入到哪里，社会主义市场经济发展到哪里，公安工作就跟踪服务到哪里，努力适应发展社会主义市场经济的要求。只有这样，才能赢得群众的信赖，也才能为警察公共关系奠定最重要的基础。

三、建立以保持与人民群众血肉联系为核心的警察公共关系，就要坚持不懈地开展创建人民满意活动，在真诚为群众服务中提升公安机关的良好社会形象

树立良好的形象，是警察公共关系的主要任务。警察形象，说到底，应该是人民公仆的形象，让人民满意的形象。1996 年以来，我们在全省公安机关开展的以“为人民服务，保人民平安，请人民监督，让人民满意”为主题的人民满意创建活动，成为推进公安工作和队伍建设的强大动力，民警的宗旨意识进一步增强，整体素质和执法水平明显提高，警民关系进一步密切，人民群众的满意度明显提高。实践证明，创建活动既是推进公安工作和队伍建设的过程，也是建立警察公共关系的实践过程，为建立警察公共关系积

累了宝贵经验，提供了有益的启示。可以说，创建活动是建立警察公共关系的根本途径。其一，创建活动以全心全意为人民服务为不懈追求，以保人民平安为工作目标，以人民监督为根本原则，以人民满意为最高标准，这充分体现了警察公共关系的核心内容。其二，创建活动把业务工作和队伍建设有机结合起来，在充分发挥公安机关职能作用上下功夫，实现了“严格执法，热情服务”的有机统一，体现了警察公共关系的主要目的。其三，创建活动坚持群众路线，主动接受群众的监督和评议，把公安工作和队伍建设优劣的评判权交给群众，这体现了警察公共关系的本质要求。其四，创建活动根据形势任务的要求和人民群众的意愿，坚持改革创新，与时俱进，使其具有旺盛的生命力，同样，也为警察公共关系注入了生机和活力。

四、建立以保持与人民群众血肉联系为核心的警察公共关系，就要加强和改进公安机关作风建设，在深入群众中密切警民关系

警民关系是警察公共关系的根本问题，密切警民关系始终是警察公共关系的首要问题。在改革开放和建立社会主义市场经济体制的新形势下，警民关系在某些方面表现出的不适应甚至失调，尽管有多种原因，但主要是公安机关作风存在的问题所致。有的单位和民警群众观念淡薄，特权思想严重，诸如“冷硬横推”、“三乱”、“四难”等问题，这实质上是对待人民