

GONGGONGGUANXI



JINGCHA
GONGGONG GUANXI
ANLI JINGJIE

警察 公共关系案例精解

◎孙娟 马志斌 / 主编



中国人民公安大学出版社

警察公共关系案例精解

孙娟 马志斌 主编

中国人民公安大学出版社

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

警察公共关系案例精解/孙娟, 马志斌主编. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2009. 11

ISBN 978 - 7 - 81139 - 810 - 6

I. 警… II. ①孙…②马… III. 警察—公共关系学—案例—分析 IV. D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 197130 号

警察公共关系案例精解

JINGCHA GONGGONGGUANXI ANLIJINGJIE

孙娟 马志斌 主编

出版发行: 中国人民公安大学出版社

地 址: 北京市西城区木樨地南里

邮政编码: 100038

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市泰锐印刷厂

版 次: 2009 年 11 月第 1 版

印 次: 2009 年 11 月第 1 次

印 张: 14.375

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 380 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 81139 - 810 - 6/D · 661

定 价: 33.00 元

网 址: www.cppsups.com.cn www.porclub.com.cn

电子邮箱: cpep@public.bta.net.cn zbs@cppsu.edu.cn

营销中心电话 (批销): (010) 83903254

警官读者俱乐部电话 (邮购): (010) 83903253

读者服务部电话 (书店): (010) 83903257

教材分社电话: (010) 83903259

公安图书分社电话: (010) 83905672

法律图书分社电话: (010) 83905637

公安文艺分社电话: (010) 83903973

杂志分社电话: (010) 83903239

电子音像分社电话: (010) 83905727

本社图书出现印装质量问题, 由本社负责退换
版权所有 侵权必究

编审委员会

高级顾问 朱恩涛 武和平 孙建国 高鹏 曹刚

主任 郑砚农 中国国际公共关系协会常务副会长、
研究员

李健和 中国人民公安大学副校长、教授

副主任 于稚鸿 公安部新闻发言人办公室副主任

苏浩 山西省公安厅副厅长

左锁粉 江苏省公安厅政治部主任

华乃强 浙江省公安厅政治部主任

委员 萧树祥 文联生 洪波 马志斌 孙娟

张福松 李涛 冯威 范国岱 叶莉

陈龙 吴立军 沈佳 宋歌 张恒翔

主编 孙娟 马志斌

副主编 李涛 冯威 张福松

前 言

《警察公共关系案例精解》一书是“2009年警察公共关系论坛”的集成之作。“2009年警察公共关系论坛”是由中国国际公共关系协会组织、中外警察共同参与的一次警察公共关系案例的交流互动，主题是警察公共关系“怎么做”。本书汇集了来自美国的警察公共关系专家蒂姆（代表作《消防服务中警察与媒体的关系》畅销美国）、韩国的警察管理专家表仓园、中国台湾地区的警察管理专家孟维德所提交的境外警察公共关系案例和中国大陆北京、上海、江苏、浙江、广西、广东、安徽、福建、四川、山西、辽宁等地区获得2008年中国最佳警察公共关系优秀案例奖的30多名作者的案例。

在这些案例当中，有的从正面反映了新时期警察公共关系工作的模式和方法，这些模式和方法是多年来相关单位在警察公共关系领域积极探索和勇于实践的智慧结晶；也有负面揭示警察公共关系形象危机的案例分析，这些案例对于转变警察观念、改进工作方法，提高公众对于警察的信任度，具有重要价值。

作为研究警察公共关系的学者，从1987年第一次在中国人民公安大学开设讲座推广警察公共关系的概念，到现在看到有这么多人参与或没参与这次案例交流的单位，在警察公共关系实践方面做出了许多有益的尝试，这些尝试为提升警察执法服务质量作出了贡献，为此我感到十分欣喜。但同时我们也应该看到在中国经济快速

发展过程中不时表现出来的官民矛盾、警民矛盾的冲突和激化，此时的警察公共关系重点不单单在于传播组织的正面形象，引导舆论，更在于建立公众反应和警察行为改进的联动机制。警察公共关系今后一个时期的主要工作应该是如何具体落实以人为本的基本国策，加强组织对于其内部公众和外部公众的意见沟通，加强沟通与组织改进的联动机制建设，同时培养开放的组织心态和警察行为方法，正确对待媒体和公众监督，向公众展示真实的、改进中的公安形象。

感谢中国国际公共关系协会为这次警察公共关系案例评选和交流所做的大量工作，郑砚农常务副会长兼秘书长、马志斌副秘书长、李涛博士和叶莉秘书等人的工作作风和人格力量都深深鼓舞着这次警察公共关系案例交流评委会和其工作组的全体成员。

感谢境内外专家和公安实战部门为这次论坛准备的精彩案例；感谢在境外选择专家、做了大量联络和翻译工作的美国俄勒冈州迪奥市政局的地理信息系统专家韩维为这次案例交流所给予的大力帮助；感谢新加坡警察学院李志超副院长从始至终为这次论坛所给予的全力支持；感谢公安部外事局李莉主任为邀请外宾交流而付出的努力。感谢台州市公安局、苏州市公安局、山西省公安厅宣传处等所给予的大力帮助。感谢中国警察协会副主席朱恩涛，公安部办公厅副主任、新闻发言人办公室主任武和平，新闻发言人办公室副主任于稚鸿等领导的大力支持。最后也感谢中国人民公安大学程琳校长、李健和副校长对警察公共关系论坛的理解和支持。相信众人拾柴火焰高，在大家的共识和共同努力下，中国警察公共关系的研究和实践必将不断取得新的进步，为提高公安工作的公众满意感、顺应社会发展需要作出贡献。

孙娟

2009年11月于北京木樨地

目 录

沟通与亲民篇

- “和谐有道，问计于民”
——台州市公安局“警民恳谈”活动 3
- 实施五个一工程，构建和谐警民关系
——芜湖交警支队树立亲民新形象公关案例 23
- 山西忻州公安机关构建和谐警民关系“十进家”活动
项目简介 35

警察公共关系专项活动篇

- 雏鹰成长 平安护航
——“南宁警方未成年人安全防护教育”项目 47
- “当平安卫士、做和谐使者”
——江苏警方“春风行动”项目 61
- 昆明西山“亲子教育走进社区”活动
——用三亲三和谐理念，打造全新警察公共关系 75

警察公共关系传播篇

- “走近警察，走近平安”摄影 DV 大赛 93
- 警察机动训练大队“亮剑”仪式 107

- 浙江三门公园里的警营开放日：警民心手相连，
共建和谐家园..... 127
- 公安门户网站“济南公安服务在线”
搭建服务群众新平台 提升济南公安新形象..... 133
- 济南市“百姓喜爱的十佳公安民警”评选活动 142
- 细分受众 精确传播
反诈骗宣传实证公安宣传传播策略走向..... 149

警察公共关系合作篇

- 引导公众有序参与城镇治安中的公关案例..... 167
- 整合资源、合力公关建设“公安大厦” 182

警务公共关系工作方法篇

- 山西侯马鲁张立科学处理公安信访方法..... 193
- 北京西城公安分局义达里社区公关..... 207

公关导向的警务模式改进篇

- 以公众满意为第一目标
——质量管理在景区公安分局的实践..... 215
- 台州市黄岩公安分局“流动警务”中的公共关系 232
- 创建“流动警务室”，密切警察公众关系 242
- 大连开发区公安局警务与警察公共关系并进..... 249

由内而外的警察公共关系篇

- 苏州市公安局以公安文化建设树立警察形象的实践..... 265

江西省公安机关“增强群众观念，促进警民和谐”主题 教育实践活动·····	276
---	-----

矛盾冲突中的警察公共关系篇

太原交警道路集中改造中的公共关系·····	289
妥善处理残疾人三轮出租车事件·····	300

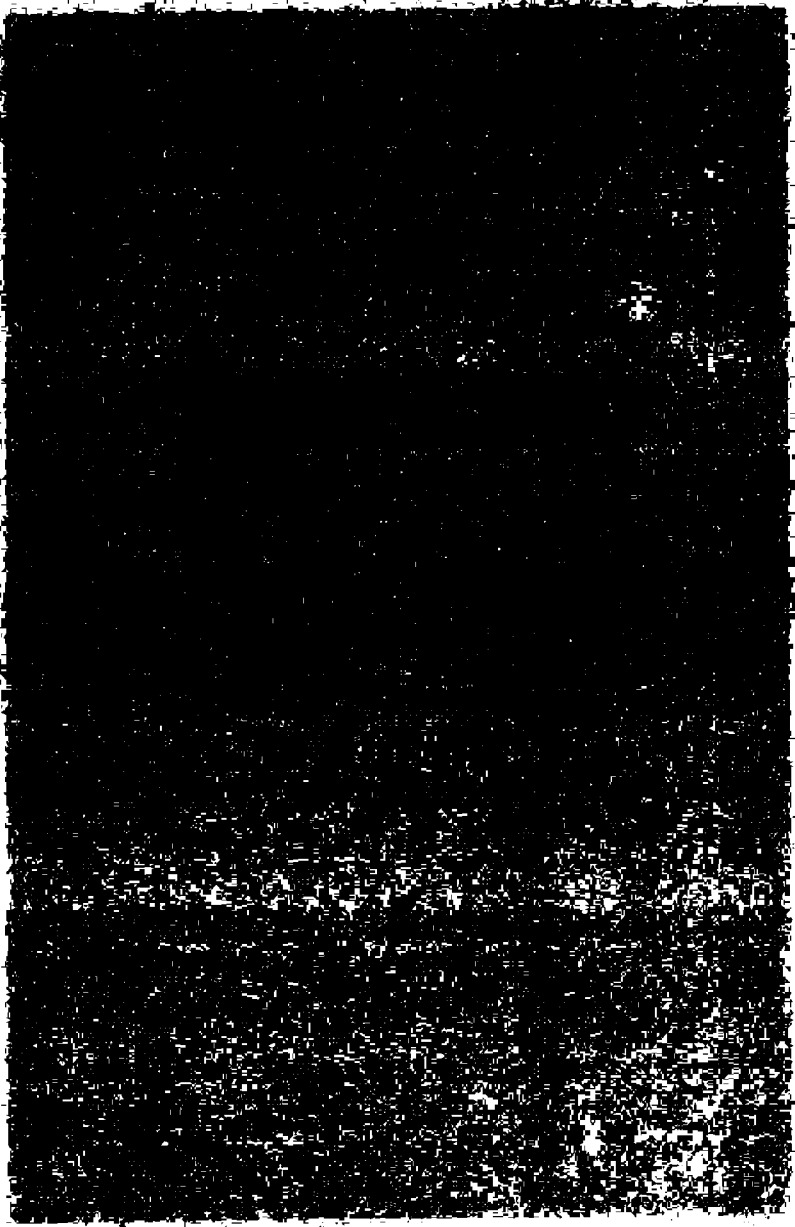
警察形象危机应对篇

浙江玉环警察形象危机的解决之道·····	313
杨佳袭警案案例分析·····	320
“躲猫猫”事件分析·····	343
“背砖砖”事件分析·····	351
哈尔滨非常“6+1”事件分析·····	361
从河南平舆“11·12”特大系列杀人案谈警察危机公关·····	373

境外警察公共关系案例篇

美国警察公共关系案例报告：学校枪击事件中的信息发布·····	389
警方应用电视媒体的可行性研究	
——关于英国广播电视节目《罪案观察》的调查·····	397
民意调查给警察机关的启示	
——以台湾地区犯罪被害的公众调查为例·····	417
编后语·····	447

沟通与亲民篇



“和谐有道，问计于民”

——台州市公安局“警民恳谈”活动

浙江省台州市公安局

一、项目背景

台州市公安局下辖4个直属分局（椒江、黄岩、路桥、经济开发区）、2个县级市局（临海、温岭）、4个县局（玉环、天台、仙居、三门）、95个公安派出所，在职民警5500余人，肩负着维护辖区9411平方公里、560多万常住人口和200多万暂住人口的社会治安稳定重任。

随着社会转型和经济转轨，社会矛盾凸显、利益冲突加剧，公安工作和警民关系都经受着严峻考验，特别是受“温岭张畏黑社会案件”等负面影响，当地公安机关形象进一步受损，警民关系疏远，部分地方干群关系紧张，群众满意率一度不超过50%，加上部分新闻媒体的过度炒作，公安机关的形象受到严重冲击，警民关系的恶化将直接威胁到辖区内的和谐稳定。

良好的警民关系是构建社会主义和谐社会的重要组成部分。如何在现有的管理体制下同群众增进了解、促进沟通，有效地扼制犯罪率的上升并提高群众对公安服务的满意度，成为台州市公安局面临的一个严峻挑战。

前几年，台州部分县市区公安机关陆续推出治安情况通报、新闻发布会、警营开放日、警务公开、特约监督员制度等系列措施，在密切警民关系中发挥了积极作用，但上述措施在一定程度上存在群众参与面不广、发言权不够、受益度不高和互动性不强等缺陷，

警民关系始终未能得到有效突破。因此如何深入改善警民关系、提升警察形象成为一个亟待研究和关注的课题。

在此背景下，为扭转工作的被动局面，台州市公安局经过多方调研和论证，创造性推出了“警民恳谈”活动，从2006年9月6日起，规定每月6日，全市10个县市区公安局所辖派出所社区、村居为单位，以张贴海报、广播播放等形式邀请群众参与恳谈活动，以期帮助缓解警民矛盾，增加沟通，改善正在恶化的警民关系。

二、项目分析

SWOT分析

优势：

(1) 公安机关作为政府机关，肩负着打击犯罪、保护人民、维护社会稳定的重要职责，在构建和谐社会中具有重要作用。

(2) 本地地方各级党委和政府非常重视、关心和支持公安工作。

(3) 公安工作涉及各行各业，社会接触面广且深，社区民警更是要与社会最基层的形形色色的人物打交道，与人民群众的生产生活密切相关。

弱势：

(1) 基层民警做群众工作的能力近年来有所弱化，特别是大批新录用的民警对如何做好群众工作无所适从，在与群众接触时搭不上话，进不了门，更不要说找人恳谈；况且当前警力紧张，民警日常工作已十分繁重，极易导致顾此失彼。

(2) 群众提出的涉及城管、卫生、环保等非公安类问题，虽反映强烈，但由于公安机关职权所限一时难以解决，可能会影响群众参加恳谈的积极性。

(3) 受打击处理的人员容易借此机会挑剔、指责公安工作，不法分子亦会借机诽谤、诋毁公安机关，制造尴尬局面，形成不良

影响。

机遇：

(1) 群众民主法制意识正在不断增强，参政议政意识不断提高，对公安工作十分关注。公安机关正好借助“警民恳谈”活动平台向群众宣传公安工作，塑造公安新形象；宣传法律和防范知识，提高群众遵纪守法意识。

(2) 通过零距离、面对面方式了解群众诉求，听取群众意见和建议，可以随时查找公安工作的薄弱环节，破解或直接化解社会矛盾，减少不和谐因素。

(3) 活动中公安机关便于拉近警民距离，建立鱼水关系，为公安机关借助社会力量、群策群力维护社会稳定打下良好基础。

挑战：

(1) 如何让群众愿意来：一来因个别媒体此前片面报道和不良炒作及少数民警执法确有简单粗暴、处理不公现象，已使部分民众对警察印象不佳，警民关系冷淡；二来随着经济快速发展，生活和工作节奏加快，群众参与社会活动的积极性可能不高。如何让群众自愿参加恳谈活动，并使之长久有一定难度。

(2) 如何让群众愿意讲：有的群众对公安工作不了解也不关心，看热闹的多、愿意讲的少；有的群众认为公安机关等政府部门诚信度不高，说了也没用；加之部分民警引导与控制恳谈现场的能力不强，难以顺利打开对话局面，容易形成冷场。

(3) 如何让群众满意：群众反映的问题多为生活琐事，事无巨细，在大量各类案（事）件亟待处理的情况下，民警的精力能否到位、能否妥善解决；对不能及时解决或根本不能解决的超出公安机关权限的群众诉求如何应对……凡此种种最终都须有所交代或答复。

可行性研究：

如果民警平时就跟老百姓接触很少，那还谈什么心里装着群众，都是空话。解决老百姓的实际问题就是在与他们息息相关的事

情上进行帮助，而“警民恳谈”恰恰可以在这方面发挥重要作用。

其实很多小事在基层就应解决，如不解决，越积越深，小事也会演变成大事；实在解决不了的可以跟群众说清楚，只有这样做才能深入了解民情，真正得到老百姓的信任，进而使警民关系步入良性循环的轨道。

城乡居民提出的问题一般涉及群众切身利益，很有针对性、很实际，应该说是在帮助公安机关查漏补缺，提高工作效率；而民警也可在“警民恳谈”中学会该如何做群众工作，并通过这样的交流拉近同老百姓渐已疏远的距离，重现警民“鱼水情”。

不重视警民关系，即使有再多的警力、再先进的设备、再高新的技术，也不可能从根本上解决问题；而敞开倾听百姓之声，真正做到想群众之所想，急群众之所急，从短期看似乎给民警增加了相当的工作量，但从长期考虑，如能将小问题解决在萌芽状态，实际上是减少了民警的工作量，促进社会和谐。

综上所述，开展“警民恳谈”活动不仅可行，而且势在必行。正像陈棉权局长所言：“当务之急就是从群众所关心的事情做起，从群众不满意的事情改起。”以使公安机关走上接受社会监督、促进警务公开、密切警民关系、提高群众满意度的正确之路，正可谓：“和谐有道，问计于民。”

三、项目策划

项目目标：

进一步拓宽警民沟通渠道，了解群众诉求，提高民警做群众工作的能力，树立公安机关良好形象，有效构建和谐警民关系，化解社会矛盾，促进和谐社会建设。

目标公众：

内部受众：政府部门（这是外部受众）、全市公安机关民警

外部受众：社会各界群众、媒体

项目实施策略：

(1) 恳谈时间全市统一。为了便于安排、检查，突出规范，强势推进，市局规定每月6日为全市“警民恳谈日”（节假日顺延）。通过张贴海报等，告知民众恳谈活动时间、地点等事项，动员群众积极参与。

(2) 恳谈模式全开放。一是恳谈对象不受限。真正将交流恳谈的触角延伸到广大群众中。二是恳谈内容不受限。活动在内容上更多地强调开放、包容，让群众真切感受公安机关虚心听取意见和建议的态度。三是恳谈形式不受限。前来恳谈的群众的表达方式不拘一格、畅所欲言，群众要听就听、要讲就讲、要走就走，完全开放。

(3) 恳谈结果及时反馈。为确保群众诉求得到落实，统一印发《警民恳谈记录本》和《群众意见反馈单》，要求民警将恳谈内容详细记录在案，对不能当场答复的，处理完结后要将《群众意见反馈单》送达本人。

(4) 建立长效机制。一是定期督查。台州市公安局每期组织人员进行现场督查，定期对恳谈的组织开展及解决问题等情况进行检查。二是限期报送信息。活动结束后，及时报送活动录像、图片资料。三是加强考核奖惩，将警民恳谈纳入县级公安机关和民警绩效考核。

(5) 引入主动的媒体沟通机制，邀请媒体参与活动现场，通过媒体的声音扩大活动影响，吸引更多的老百姓参与到恳谈中来。

传播策略：

外部：分阶段实施

(1) 第一阶段：前三期以报道动态新闻为主，在本地媒体报道全市各级公安机关开展“警民恳谈”活动的有关做法和特点，以告知为主要目的，吸引更多的群众参与活动；

(2) 第二阶段：以恳谈活动的深度报道为主，就某一地点的

恳谈、某一主题的恳谈，通过专版、专题的形式进行深度报道；

(3) 第三阶段：以总结性和成果性报道为主，在“警民恳谈”活动开展半年度和一周年之际，进行总结提炼，主要报道该活动所取得的成效。

内部：实时控制

(1) 召开系统内民警动员大会，统一思想，高度重视。说明恳谈的意义和方法，明确目标、责任到人；

(2) 根据恳谈进展，适时总结，发现问题，提出改进意见；

(3) 建立媒体沟通机制，由专人负责与媒体定期沟通。做到信息准确、计划清晰、结果可测；建立和完善 Q&A（问与答），对媒体可能问到的相关问题进行标准答案的准备；

(4) 建立奖惩机制，将恳谈成绩作为民警绩效考核的重要指标；对活动中涌现的好人好事及时进行通报表扬。

主要传播信息：

(1) “警民恳谈”的目的和定位沟通：服务社区群众、增加相互沟通、普及法律知识；

(2) 告知活动形式、时间（固定在每个月6日）和地点（恳谈地点一般设在社区、村居等人员相对集中的公共场所，方便群众参与）；

(3) 恳谈实行“三不限”：对象不限、内容不限、形式不限；

(4) 欢迎群众参与，欢迎群众监督；

(5) 案例研究和深度报道。

媒介计划和媒介选择：

(1) 浙江省台州市县市两级的报纸、电视、电台、网络。在活动前期的介入，帮助推广恳谈项目，消除百姓的戒备心理，吸引更多人参与进来。

(2) 浙江省级的报纸、电视、电台、网络。在活动中前期介入，把活动推向高潮，引起社会各界的广泛关注，形成社会热点话