

大都市

DADUSHI JINGCHA GONGGONG GUANXI

张学兵 ○ 主编

警察公共关系



中国人民公安大学出版社

大都市警察公共关系

主编 张学兵

中国人民公安大学出版社

·北 京·

图书在版编目 (CIP) 数据

大都市警察公共关系/张学兵主编. —北京: 中国人民公安大学出版社, 2012. 9

ISBN 978 - 7 - 5653 - 1004 - 1

I. ①大… II. ①张… III. ①国际性城市—警察—公共关系学—研究 IV. ①D035.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 221993 号

大都市警察公共关系

主编 张学兵

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: 北京蓝空印刷厂

版 次: 2012 年 9 月第 1 版

印 次: 2012 年 9 月第 1 次

印 张: 23.5

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

字 数: 320 千字

书 号: ISBN 978 - 7 - 5653 - 1004 - 1

定 价: 55.00 元

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

电子邮箱: zhs@cppsup.com zhs@cppsu.edu.cn

营销中心电话: 010 - 83903254

读者服务部电话 (门市): 010 - 83903257

警官读者俱乐部电话 (网购、邮购): 010 - 83903253

教材分社电话: 010 - 83903259

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

《大都市警察公共关系》

编 委 会

主 任：张学兵

副主任：程九龙 胡顺康 刘 凯 俞 烈

委 员：程一平 戴 民 杨泽强 郭建新

陈志康 赵子新 郑万新 陆 东

蔡 田 赵荣根 童益茂 黄德金

袁志航

序

由公共关系派生而出的警察公共关系，因其所在组织具有的公共服务性质以及宽泛的执法权力和执法范围，受到了政府的高度重视和社会公众的广泛关注，短时间内便由理论研究走向实务操作。新中国成立以后，尽管尚未引进警察公共关系的概念，但各级公安机关都十分强调加强警民联系的思想建设和方法建设，这也可以理解为警察公共关系建设的萌芽。2000年5月，公安部在南京召开了“建立新型的警察公共关系”研讨会，标志着中国警方对警察公共关系理论与实践问题认识上的重大飞跃。

从率先设立上海公安机关新闻发言人制度到率先成立上海公民警校，无论是重塑人民警察形象等方面的建设内容，还是体现警社合作等方面的建设方法，上海的警察公共关系都得到了快速发展，警民关系得到了很好的改善，体现了警民互通互动、互帮互助、互惠互利的警察公共关系精髓。其缘由，一方面是基于如下几方面的理论共识：警民关系是警察公共关系中最重要内容；构建和谐警民关系是警察公共关系建设的目标，也是实现社会长治久安的重要基础；开展警察公共关系的主要手段是警察组织或警察个体与社会公众之间的互动，即双向的沟通；当前警察公共关系建设的重要议题是重塑警察形象。另一方面是基于如下几方面的实践凝练：警察公共关系的实施并不等同于公安宣传教育工作；警察公共关系活动的开展并不是简单的为民服务或是联谊活动；警

察公共关系的建设并非是公安机关内部几个部门和部分民警的事。

上海各级公安机关对于警察公共关系建设的深刻认识和深切体会，是随着社会经济和治安形势等一系列的发展变化而逐渐深化的。随着改革开放的逐步深入和各种利益关系的深刻调整，公安机关的执法环境发生了急剧变化、面临的任务更为复杂繁重，各种社会矛盾逐渐凸显，社会治安呈现新的特点，人民群众对公安工作有了新的期待和新的要求，保持和维护和谐警民关系成为当前及今后相当长一个时期内公安机关需要高度重视并着力做好的重要工作。在此背景下，如何进一步正确认识并做好警察公共关系建设工作呢？首先，警察公共关系建设是公安机关主动适应和应对社会经济发展和治安形势变化的重大举措，是公安工作群众路线在新时期的继承和发展；其次，警察公共关系建设是公安机关依法行政、规范执法的必然要求，是释放警方善意的重要平台和构建和谐警民关系的重要前提；再次，警察公共关系建设是持续地、无增长地改善警力即提高公安队伍素质和战斗力的重要因素；最后，警察公共关系建设要成为全体民警共同的责任意识和自觉的主动行为，警察公共关系就在每一个民警的手中和身边。

本书主要根据上海各级公安机关近年来的理论研究和实践探索，力图展示出符合上海地区社情、民情和警情的警察公共关系的建设思路和操作方法，特别注重了富有实效的案例分析和方法提炼，并配以图片，力求生动、可读，以期举一反三，进一步推动上海警民关系更加和谐、上海警察公共关系建设更加多姿多彩、富有成效，使上海社会治安更加稳定。

是为序。

2012年3月29日

目 录

第一章 警察形象重塑之道 / 1

为什么提出警察形象重塑 / 1

重塑警察形象有什么作用 / 5

为什么要加强警察公共关系建设 / 6

什么是公共关系 / 7

什么是警察公共关系 / 8

如何注意执法与服务中的警察形象 / 13

如何实现警察公共关系中主客体的互动 / 16

第二章 改善与应对：警察公共关系策划 / 26

策划是干什么的 / 26

何为公共关系策划 / 28

警察公共关系策划的基本要素与程序 / 30

警察形象建设公共关系策划 / 36

警察危机公共关系策划 / 43

公共关系策划书格式 / 47

实例一：2010 年上海公安世博安保宣传活动策划书 / 49

实例二：上海公民警校公共关系活动策划书 / 55

第三章 无所不在的信息传播与传播信息 / 61

警察公共关系传播的概念和特点 / 61

警察公共关系中传播的基本类型与媒体选择 / 65	
警察公共关系传播的手段及技巧 / 71	
传播信息的类型 / 77	
传播信息典型实例评析 / 78	
个人信息传播 / 81	
组织信息传播 / 83	
领导信息传播 / 85	
第四章 警务危机的公共关系处理 / 87	
警察公共关系危机的界定及特点 / 88	
警察公共关系危机预警机制 / 91	
大型群众性活动的社会安全风险评估 / 93	
谣言的驱散 / 97	
警务危机处理的原则 / 101	
警察公共关系危机处理的方法及流程 / 103	
涉警舆情的处置 / 107	
群体性事件的公共关系处置 / 109	
自杀事件谈判的公共关系处置 / 111	
第五章 追求完整的展示：警察公共关系专题活动 / 114	
什么是警察公共关系专题活动 / 114	
如何组织开展警察公共关系专题活动 / 115	
常用警察公共关系专题的活动形式 / 120	
警察公共关系专题活动的组合形式 / 135	
警察公共关系专题活动的典型实例 / 138	
第六章 迈向效率与和谐之路：警察组织内部公共关系的调处 / 149	
什么是内部警察公共关系专题活动 / 149	
内部警察公共关系专题活动的目标 / 150	
内部警察公共关系专题活动要协调好哪几种关系 / 152	

内部警察公共关系专题活动的要点 / 154	
内部警察公共关系专题活动的类型 / 154	
内部警察公共关系专题活动的成功实例 / 163	
第七章 上海公民警校建设与警察公共关系 / 170	
上海公民警校建设的意义及其规范化运作 / 171	
互动双赢——公民警校警察公共关系建设实例评析 / 181	
第八章 社区警务中的警察公共关系 / 189	
社区警务建设与警察公共关系之间的关系 / 190	
社区警务中警察公共关系的特点 / 192	
社区警务中警察公共关系的技巧 / 195	
社区警务中警察公共关系的策划 / 201	
工作法的创新运用——社区警务警察公共关系建设实例评析 / 214	
第九章 交通管理中的警察公共关系 / 234	
交通管理中警察公共关系的特点 / 235	
交通管理中警察公共关系建设的主要方式和技巧 / 238	
交通管理民警的媒体形象塑造 / 242	
赞誉来自参与——交通管理警察公共关系建设实例评析 / 245	
第十章 消防管理中的警察公共关系 / 253	
消防管理中的警察公共关系 / 253	
消防管理中警察公共关系建设的途径 / 256	
生命的守护与关怀——消防管理警察公共关系建设实例评析 / 259	
第十一章 出入境管理中的警察公共关系 / 276	
出入境管理中警察公共关系的含义和特点 / 276	
怎样建设出入境管理中的警察公共关系 / 279	
努力提升涉外警务的软实力 / 282	
注重细节,精益求精——出入境管理警察公共关系建设 实例评析 / 283	

第十二章 街面治安巡逻中的警察公共关系 / 306

街面治安巡逻中的巡警公共关系元素 / 307

巡警公共关系建设运作实务 / 320

巡警公共关系活动的技巧和方式 / 330

附录

境外警察公共关系建设简介 / 340

主要参考文献 / 360

后记 / 365

第一章 警察形象重塑之道

关键词和概念：

警察 警察组织 警察形象 警察形象重塑 社会公众 公共关系
警察公共关系 警察公共关系建设

本章要点：

- 为什么提出警察形象重塑
- 重塑警察形象有什么作用
- 为什么要加强警察公共关系建设
- 什么是公共关系
- 什么是警察公共关系
- 如何注意执法与服务中的警察形象
- 如何实现警察公共关系中主客体的互动

为什么提出警察形象重塑

警察组织给公众的印象主要有三种，即真实的形象、想象的形象和、暗含的形象。真实的形象存在于公众与警察组织的直接接触之中，也存在于公众对每一个警察的直接接触之中，个体代表整体，警察个体行为

好，警察的整体形象就好。想象形象存在于警察组织的宣传之中，也就是警察对自身履职情况的宣传、好人好事的宣传，等等。宣传的真实性越强，公众接受程度就越高；宣传的力度越大，公众关注的力度也越大；宣传的氛围越浓，公众对警察的认知度也越高。暗含形象存在于警察的某些象征性行为之中，也就是警察在执法活动中对公众的态度、办事效率和公众的满意度等。

我们提出警察形象重塑，这是因为：

重塑警察形象是转变政府职能和建设服务型政府的必然要求

随着我国政府行政管理体制的进一步改革和政府职能的转变，作为政府重要职能部门的公安机关也必然要顺应时代和执法环境的变化发展，转变传统思想，更新旧有观念，重视公安机关的社会服务功能，树立“管理就是服务”的理念，寓管理于服务，以人为本，塑造“可亲、可敬、可信”的警察形象。

公安民警形象的好坏直接影响到群众对我们这个群体的认知程度、接受程度，直接影响到公安群众工作的发展。群众工作是我们的基础工作，只有真正从最基础的群众工作中去一点点建立起新型的警察公共关系，我们公安工作的底气才会越来越足，路才会越走越宽广。

重塑警察形象是构建和谐警民关系的有效途径

英国著名犯罪学研究专家罗伯特·雷纳指出：“在警察的行动中，警务就遭到了被警务者的反对。从这个角度讲，警察就是天生与罪恶打交道的人，是根除罪恶的药剂师，所以警察永远不会博得所有人的欢心。”^①也就是说，无论警察工作表现如何优良，亦不会为违法或被逮捕的罪犯或其家庭或其朋友所崇拜。

^① [英] 罗伯特·雷纳著，易继苍、朱俊瑞译：《警察与政治》，知识产权出版社2008年版，第11页。

我国公安机关的工作性质决定了我们面对的社会公众是形形色色、非常复杂的。在公安机关与社会公众的接触中，诸多矛盾的产生有时是不可避免的。通过塑造警察的良好形象来获得社会公众的理解、认可和支持，是构建和谐警民关系的有效途径。

新时期下公安工作效能的提高离不开警察形象的重塑

美国警务专家奥古斯特·沃尔麦曾经说过：“若是警察没有民众合作的话，即使用一半的人充当警察，也不能保证治安的良好。”^①

取得社会公众支持的有效途径就是实现警察形象的重塑，在社会公众心目中形成良好的警察形象，使社会公众理解警察，愿意和警察接触，支持警察工作，从而实现警察与社会公众亲密合作，依靠社会公众为其提供侦查破案、查处违法犯罪所需的各种线索和证据支持，给予违法犯罪分子以严厉的打击，等等。从某种程度上说，警察良好形象的塑造直接关系到警务工作效率的提高。

公安工作的可持续发展必然要求实施警察形象的重塑

社会的不断发展、社会公众的法治观念的逐渐增强，使他们对公安工作的要求也越来越高；同时，伴随着社会公众综合素质的提高和政治参与意识的增强，他们也越来越强调自身对公安机关工作中涉及其切身利益事务的知情权，要求公安机关透明执法和对其提供尽可能多的、与之相关的公共安全信息以及其他相关的警务信息。

公安机关为了提高社会公众对其工作评价的满意度以及警民关系的和谐度，获取公众的信任与支持，更有成效地开展各项公安工作，推动公安工作的可持续发展，就必须重塑自身的良好形象，树立国家一切权力归于人民和服务于人民的政治理念，将社会公众利益放在首位，坚持

^① 杨永生等：《从构建“和谐社会”的高度深化警察公共关系建设》，载《上海公安高等专科学校学报》2006年第3期。

以人为本、执法为民，以公众满意作为衡量自身工作好坏的标准，处理好与公众的关系。

重塑警察形象是有效应对频发的警察公共关系危机的重要举措

当前，诸如直接关系到社会稳定的群体性事件、恐怖暴力事件和人质事件等，以及那些突然发生的、可能严重影响警察队伍形象的危机事件等，都可能对公安机关产生消极的负面影响。

有效应对危机，防止负面影响的产生，就必须进行警察形象的重塑，努力塑造“亲民、爱民、助民”的警察形象，争取重塑的警察形象能尽早得到社会公众的认可。只有这样，在危机发生之时，社会公众才会信任警察、支持警察，并可能自觉地帮助警察去克服这些危机。

重塑警察形象是实现与网络新媒介互动的迫切需要

科技日益发展的今天，各种网络媒体成为警察与公众之间传递信息、实现双方沟通交流的重要渠道，具有无可替代的作用。它既可以通过宣传与警察有关的正面新闻事件来强化警察的良好形象，也可以通过报道与警察有关的负面新闻来降低社会公众对警察的良好印象。所以，从正面塑造良好警察形象，将公安机关的群众路线和时代特征结合起来，适应当前社会人群特点及其需求，积极探索有利于警察与社会公众互动和警务效率提高的新形式、新渠道、新工具，就变得非常迫切。

重塑警察形象有什么作用

重塑警察形象，有助于维护警察良好声誉，强化警察荣誉意识

如果警察的行为活动能以代表民众利益、满足民众要求、实现民众愿望为出发点，警察的言行一定能够获得民众良好的印象和评价，在这种情况下，警察的活动和行为也就一定会得到社会民众的支持和拥护。警察得到了民众的支持和拥护，也就意味着民众对公安工作的理解和关注，包括支持警察依法行政、防范警察滥用权力和维护警察良好声誉，这在无形中也强化了警察的荣誉意识和自律意识。

重塑警察形象，有助于警务目标的实施，提高警务效率

公众对警察形象的认识，从政治心理学的角度，可以概括为如下过程：引起注意——激发兴趣——留下印象——强化记忆——导致行为。良好的警察形象能使社会公众对于警察的决定产生情感认同和行为认可，从心底里愿意服从和支持警察的行动，从而有助于警务目标的实施，提高警务工作的效率。

重塑警察形象，有助于保持社会稳定，促进经济发展

公安机关是维护社会治安的主力军，是社会正义的外在形象代表，良好的警察形象有助于提高人民警察在人民群众心目中的地位，增强影响力、说服力、感召力和凝聚力。警务工作赢得了公众支持，得到了公众帮助，就能够强力推动安全稳定的社会治安环境的形成。一个地方的社会治安稳定了，公众的安全感必然增强，经济建设的环境也就更好。

重塑警察形象，有助于改善警民关系，构建和谐社会

在中国，警民关系是干群关系、党群关系和社会稳定的“晴雨表”。警民关系的和谐是社会和谐的重要组成部分。如果说人与人、人与社会的关系和谐是保持社会动态稳定的根本，那么警民关系的和谐则是维护社会稳定的根本力量之所在。“无数的事实证明，警民关系渗透在各种社会关系之中，是一个地区构建社会主义和谐社会诸多关系中的一项基础性关系。警民关系的好坏，直接关系到当地党委、政府对整个社会的控制能力和驾驭社会治安局势的能力，直接关系到当地构建社会主义和谐社会的进程。”^①



为什么要加强警察公共关系建设

1998年，公安部机构改革时，曾提议将公安部宣传局改为公共关

^① 《人民公安，与祖国同行——纪念新中国公安工作60周年》，载《人民公安报》2009年9月29日第2版。

系局。2003年，第二十次全国公安会议报告中第五段的题目就是公共关系。这说明，这些年来我们的许多活动，都渗透着、实践着甚至潜移默化着公共关系的理念。

公共关系作为社会组织管理的有效工具和谋求内部团结、外部发展的重要手段，越来越以其独特的魅力受到社会各界的重视和各类社会组织的广泛应用。公安机关在加强内部自身建设、努力提高工作质量和效率的同时，也要深入开展广泛的警察公共关系建设，更好地完成公安机关和人民警察所肩负的历史使命。

境外许多国家和地区，其公安部门都有公共关系这一机构，承担着与社会和公众的沟通，形成了比较完善的机制。从西方成熟的警察机构所提供的警察公共关系工作方面的成功经验，以及我们所从事的警务工作中如何运用公共关系原理来指导工作的有关实践，我们认为公共关系确实应该在公安机关加以很好地应用与发展。

当前，警察公共关系理念滞后于形势发展要求，还没有完全实现从宣传观念到公共关系理念的转变，有的把警察公共关系作为消除公安形象危机的应急措施，缺乏整体上的规划、策划和常态化的工作机制。从目前来讲，促进社会的持续和谐和社会治安的持续稳定，需要得到社会各界对警务工作广泛的理解、支持和配合，而这种理解、支持和配合又离不开包括警察形象重塑在内的警察公共关系建设的长远规划及其现实的有效运作。

什么是公共关系

什么是公共关系？公共关系指的是一个社会组织与它的公众之间的关系。公安机关作为社会组织，由于工作性质所决定，会与其他各种社会组织打交道，与所有的社会成员产生联系，因此可以说，所有的社