

GONGGONG GUANXI



第二届中国警察公共关系最佳案例大赛 (2011)

公安部宣传局  
中国国际公共关系协会  
中国人民公安大学警察公共关系研究会

# 警察 公共关系优秀案例

(第二卷)

孙娟 马志斌 / 主编

JINGCHA  
GONGGONG GUANXI  
YOUXIU ANLI



中国人民公安大学出版社

# 警察公共关系优秀案例

## (第二卷)

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

警察公共关系优秀案例. 第2卷/孙娟, 马志斌主编. —北京:  
中国人民公安大学出版社, 2012. 5

ISBN 978 - 7 - 5653 - 0843 - 7

I. ①警… II. ①孙…②马… III. ①警察—公共关系学—案例—汇编—中国 IV. D631. 19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 083381 号

## 警察公共关系优秀案例 (第二卷)

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: 北京通天印刷有限责任公司

---

版 次: 2012 年 5 月第 1 版

印 次: 2012 年 8 月第 2 次

印 张: 13. 25

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 356 千字

---

书 号: ISBN 978 - 7 - 5653 - 0843 - 7

定 价: 38. 00 元

---

网 址: [www.cppsups.com.cn](http://www.cppsups.com.cn) [www.porclub.com.cn](http://www.porclub.com.cn)

电子邮箱: [zbs@cppsup.com](mailto:zbs@cppsup.com) [zbs@cppsu.edu.cn](mailto:zbs@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

公安综合分社电话: 010 - 83901670

---

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 程琳 李君 曹刚

主任：杨锦 公安部宣传局副局长  
李健和 中国人民公安大学副校长  
张培文 中国人民公安大学副校长

副主任：王兆玉 山东省公安厅政治部主任  
左锁粉 江苏省公安厅政治部主任  
邓建伟 广东省公安厅公共关系处处长

委员：姜少武 潘玲 徐文新 朱思恩 詹肖冰  
张光 仇加勉 马翠琳 曹礼海 王金城  
王泽劲 叶莉 李智 李招德 李庆春  
刘刚 姜杰 陈克俭 黄志茂 陈永胜

执行秘书：杨明星 郭钧龙

主编：孙娟 马志斌

副主编：杜晋丰 李涛 冯威 张福松 吴肖天

## 案例点评专家

**马志斌：**中国国际公共关系协会副秘书长

**余以游：**北京博奥问道管理咨询公司总经理，清华大学客座教授，中国公共关系协会学术委员会常委

**孙 娟：**中国人民公安大学公安管理系教授

**杜晋丰：**中国人民公安大学公安管理系教授

**冯 威：**中国人民公安大学公安管理系副教授

**张福松：**中国人民公安大学公安管理系副教授

**李 涛：**北京师范大学《教育学报》编辑部主任

# 前 言

自2008年“首届中国警察公共关系最佳案例大赛”成功举办以来，警察公共关系得到了全国公安系统各级领导和相关部门的进一步重视，很多先行单位认真研究警察公共关系理论，积极探索警察公共关系的功能，努力尝试用公关理论指导相关工作和活动，在实践中积累了丰富的工作经验。不断涌现出的优秀案例，已成为我国政府公共关系成功的典范。

为了构建警察公共关系交流平台，推广警察公共关系最新理论与实践经验，提高公安部门的警察公共关系管理效能，完善警民关系建设，在公安部宣传局的直接指导与支持下，中国国际公共关系协会与中国人民公安大学警察公共关系研究会于2011年联合举办了“第二届中国警察公共关系最佳案例大赛”。经过近一年的征文、交流提高和评选等活动，汇聚了一批近年来在公安实践中具有影响力的警察公共关系优秀案例。这些案例涵盖了警察公共关系媒体与传播、警察形象危机应对、警察公共关系专项活动、警察公共关系战略、警察形象改进、警察与公众合作等方面的内容，本书由优选出的一批具有代表性的优秀案例成果汇编而成。

从本届警察公共关系最佳案例大赛可以看出，中国的警察公共关系事业在各方面都有所进步。在组织工作上，北京市公安局成立了专门的警察公共关系领导小组，湖州市公安局建立了直接面向公众的集信访、公众服务对话和媒体传播功能于一体的警察公共关系

大楼，在专门机构的统领下开展了形式多样的警察公共关系活动。在传播途径上，公安微博成为网络时代政务亲民的一个重要途径，自肇庆公安微博开设以来，各地公安机关纷纷开设的公安微博引发了公安机关与网民的实时互动，受到各界公众的高度关注和好评。在依靠力量上，除了传统的工、团、妇等机构外，志愿者组织在协助厦门、大连等地公安机关开展各项公共关系活动方面发挥着越来越重要的作用。通过对警察公共关系案例的评选，我们感觉到警察公共关系这项工作的专业化和规范化程度进一步加强，案例制作水平进一步提高。

感谢走在警察公共关系实践前沿的探索者们，你们的辛勤付出必将对引导和推动我国的警察公共关系建设起到示范和启示作用。感谢中国国际公共关系协会对于中国警察公共关系事业的扶持，赵大成常务副会长、马志斌副秘书长、李涛博士和叶莉老师等人的服务精神、务实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及其工作组的全体成员。感谢安利（中国）日用品有限公司对本次活动的大力支持，你们的支持使获奖单位深受鼓舞。同时，也要感谢中国人民公安大学警察公共关系研究会的师生，是你们的专业精神、辛勤的劳动，使一批有代表性的优秀案例得以逐步呈现在世人面前。

感谢中国警察协会和公安部宣传局领导及宣传局警民关系指导处全体成员的大力支持，感谢公安大学学校领导、公安管理系统领导和教师的支持。有大家的共识和共同努力，中国警察公共关系的研究与实践必将不断取得新的进步，为促进警民和谐、顺应社会发展、推动和谐社会建设作出贡献。

孙娟

2012年3月于北京木樨地

# 目 录

## 战略公关篇

- 内聚警心 爱警推动爱民  
微博搭台 民意主导警务  
——“平安北京”与首都警察公共关系建设 ..... 3
- 民意警务战略  
——鞍山市公安局“十进家”活动项目 ..... 19
- “警务广场”战略 ..... 35
- 以创新求突破 以服务筑根基 全力提升群众满意度 ..... 48

## 专题公关篇

- 安定民心 重树信心 凝聚警心  
——南宁公安赴川抗震救灾警察公关综合应用项目  
    主题报告 ..... 61
- 大连警察·笑脸 2010  
——“滨城警民关系月”大型主题公关活动 ..... 74
- “暖冬北京”行动 ..... 85
- 体验式开放：彰显厦门警察开放自信的新形象  
——厦门市公安局“走进我们”系列警察开放日活动 ..... 91



“好民警在您身边 微笑服务在您面前”主题活动 .....	98
------------------------------	----

## 警民合作公关篇

“大联动”是个好东西	
——上海闵行公安与政府合作下的社会综合管理创新 案例 .....	109
“你守规·我奖励”	
——芜湖市开展机动车驾驶人无交通违法记分奖励活动 公关案例 .....	124
警民携手 共筑平安	
——厦门市公安局组建治安志愿者队伍推动建立警民共同体 公关案例 .....	138
请群众亮分 让群众满意	
——海宁市公安局开展“群众安全感、满意度评议员” 活动案例 .....	149
以“驻村110”为主体的警务联动工作模式 .....	161

## 媒体传播篇

“平安肇庆”	
——中国公安第一微博 .....	173
互动互信 合作共赢	
——合肥警方加强和谐警媒关系建设案例 .....	183
细微着手创平安 广博民意筑和谐	
——湖里派出所创新网络警务推进和谐警民关系建设 .....	199
江山市公安局“营销式”警务战略 .....	208

芜湖市公安局关于“8·4”特警范鑫牺牲事件处理情况解析 ——芜湖市公安局警察危机管理案例·····	222
河北边防总队“黄骅海盗案”媒体应对分析·····	232

### 社区公关篇

“百警联村”惠民生 警民同心筑和谐 ——金乡警方“百警联村”惠民工程项目·····	253
洪泽县公安局“进百家门 知百家事 帮百家忙 交百姓友” “四百”活动项目报告·····	273
建立“五个四”爱民走访机制 打造新时期民本警务·····	278
公安局长为百姓送锦旗 ——“一件小事”中的警察公关艺术·····	287
周俊军爱民四步法·····	291
立足民意 “警政合作”谋创新·····	301

### 形象改进篇

昆明市公安局西山分局“平安套餐进校园”系列活动·····	313
打造警察新形象 再树警察公信力 ——广东省四会市公安局警察形象“脱胎换骨式”的蜕变·····	325
科技创新使窗口服务更优质 ——江西红谷滩分局公众导向的户政改进案例·····	336
亲情在拘室 ——济宁市拘留所实施被拘留人员管理教育新模式项目·····	345

**警察危机公关篇**

警察与律师·····	365
警察与记者打交道要禁绝语言暴力 ——从近年来警察对待媒体记者的几起负面案例谈起·····	373
“我爸是李刚”事件分析·····	385
对伦敦骚乱过程中警察危机公关的评析·····	401
附：第二届中国警察公共关系最佳案例大赛获奖名单·····	411

内网警心 爱党推动爱民  
微博搭台 民意主导警务

——从平安北京网到北京警察网、北京公安微博

王世平 著

# 战略公关篇

一、背景意义

在世界范围内，以互联网为载体的网络警务，已经成为继传统警务之后，警务发展的新形态。网络警务在警务实践中发挥着越来越重要的作用，成为警务工作的重要组成部分。

首先，网络警务改变了警务工作的时空界限，实现了警务工作的全天候、全方位覆盖。其次，网络警务改变了警务工作的组织形式，实现了警务工作的扁平化、网络化。最后，网络警务改变了警务工作的运行机制，实现了警务工作的透明化、互动化。

其次，网络警务改变了警务工作的运行机制，实现了警务工作的透明化、互动化。网络警务改变了警务工作的运行机制，实现了警务工作的透明化、互动化。网络警务改变了警务工作的运行机制，实现了警务工作的透明化、互动化。



# 内聚警心 爱警推动爱民 微博搭台 民意主导警务

——“平安北京”与首都警察公共关系建设

北京市公安局

## 一、项目背景

在世情、国情、社情发生深刻变化的新形势下，我国各种社会矛盾、社会冲突频发。首都公安工作及其内外部的公共关系，尤其是警民关系正面临着严峻的挑战。

首先，转型期社会矛盾凸显，社会治安问题突出，群体性事件频发。有研究指出，中国经济高速增长的背后隐藏着种种复杂多变的不稳定风险，贫富差距正进一步扩大，基尼系数已经超过0.5，逼近社会容忍线；社会深层次矛盾日益凸显并有激化的趋势，社会治安形势严峻，群体事件或恶性事件数量不断上升。

其次，新媒体环境下，网络舆论事件数量激增，警察处于公众舆论的强大监督之下。警察，由于其特殊的身份和功能，更容易受到公众的关注，成为各类舆论事件的焦点，任何公共事件处置稍有不当，便易引起各方的批评。尤其是在新媒体迅速发展的今天，公安工作不论是其警察组织内部还是面对外部公众，都面临着巨大的考验。中国人民大学舆论研究所等共同发布的《月度舆情报告》指出，自2010年12月以来，我国网络舆论热点持续增加，总体呈上升态势，从每月13件增长到17件，5月份更是高达31件，几乎是4月份的一倍，其中，“百万级点击率”的网络舆论事件屡见不鲜。网络舆论事件数量猛增也在一定程度上映射出社会紧张度正

在不断上升。如何在紧张的社会及新媒体的形势下创新和发展警察公共关系是新时期赋予首都公安队伍的紧迫任务。

再次，从维护警民关系角度出发，应该加强警察正面形象以及公共关系建设。在中国，“警察”是与社会公众生活关系最密切的行业之一，与社会各方面的关系比较复杂。近年来，“躲猫猫”、“俯卧撑”等讥讽词语一时盛行，“杨佳袭警案”、“贵州瓮安事件”等危机事件，一系列触目惊心的恶性事件的发生，都在社会上引起了强烈反响。北京作为首都，其特殊地位和所承担的特殊使命，决定了其公安队伍的角色定位较其他城市更为敏感，更加需要首都公安机关运用智慧，顺应新媒体形势，有效地进行公共关系建设、维护警民关系。

最后，首都公安民警经常处在“三高”的工作状态，复杂的职业特点决定了其内部公关的必要性和迫切性。面对公共危机事件呈现高频次、多领域、大规模发生的态势，首都公安队伍的警务工作愈加繁重，时刻处在高负荷、高风险、高压力的“三高”状态之下。警察的职业特点决定了其组织内部的每一名个体都需要更多的付出和奉献，有时甚至是牺牲，其内部认同感较其他组织来说显得尤为重要。对于民警的巨大付出、奉献乃至牺牲，如果没有得到相应的关爱，内部公共关系就会出现严重的裂痕，其反映在外部的极端表现就是，民警带着牢骚和不满工作，抱怨领导、抱怨组织。而良好的人民警察形象无疑是通过公安民警严整的警容风纪、文明的执法执勤和积极向上的精神状态体现出来的，反之亦然。警察队伍的内部公共关系与外部公共关系是“一体两面”的整体，其内部影响外部，外部同时制约内部，形成了循环往复、密切关联的整体性公共关系。面对此种情况，首都警察公共关系建设方面的一些传统做法，需要适应新时期首都社会复杂形势，与时俱进地作出调整和优化。凝聚警心，塑造和谐的内部公共关系，同时充分运用新媒体搭建外部公共关系平台实是大势所趋。

## 二、项目调查

纵观近年来首都警察队伍的公共关系建设，公安机关通过加强与媒体的联系和合作、加大典型事迹人物的宣传推广力度、加强组织内部及与社会各界的联系沟通等形式，使首都警察形象有了一定程度的提升。但是如何在新媒体时代真正建立起内外部一致的警察公共关系体系，得到内外公众的整体认同，还存在着一定的“瓶颈”和问题。

第一，内部公共关系建设易停留在表面。面对首都日益繁重的警务工作，“从优待警”在基层公安机关落实起来具有相当的难度；传统的“官本位”思想容易促使领导干部以“管人”者自居，淡化了和谐的内部公共关系意识。而时刻面对人民群众的基层公安民警，他们在自己基本的生理需求、物质需求得不到满足，抑或得不到组织应有的尊重、关怀和理解时，十分容易把不满情绪带到工作中，对待群众态度冷淡，处理案件急躁，甚至违法违纪。每一位基层民警都是整个首都公安的名片，如果不把内部公关真正落到实处，建立和谐的内部关系，必然会影响到首都警察外部形象建设。

第二，外部公共关系建设往往停留在被动、官方、单向的“宣传”概念上。虽然近年来，北京市公安局围绕着“建设和谐警民关系”的主题做了大量的工作和努力，但基本还是停留在向报纸、电视等传统媒体发送宣传材料的层面，一般只在事件发生后影响到了首都警察形象时才“被动公关”；正面积极的公共关系建设也仅限于发布“官方消息”（以治安工作信息为主），很少贴近公众的实际需求；警察公共关系活动的形式相对简单，载体也较狭窄，创新突破少，尚未形成可持续的互动效应。

第三，传统的警察公关主要结合传统媒体，运用新媒体的意识比较薄弱。面对首都公安队伍内外部的复杂形势，警察公共关系建设亟须运用恰当、有效的办法，协调和改善内部关系，塑造和传播外部形象，同时顺应新时期新媒体公关的趋势，最大限度地谋求社会公众对公安机关的信任与配合，以求得公安工作效益的最大化。



### 三、项目策划

#### （一）公关目标

1. 内部：凝聚警心，提升从警荣誉感，增加组织向心力，以爱警推动爱民。

2. 外部：建立平台，畅通沟通渠道，争取公众理解和支持，使民意主导警务。

#### （二）目标受众

全体首都公安民警、社会公众。

#### （三）公关主题

平安北京。

#### （四）公关策略

为了达到前述的公关目标，影响全体首都公安民警及社会公众，北京市公安局“平安北京”公关活动，运用中国人民大学胡百精教授提出的关于公共关系学中哲学对话范式“事实—价值模型”，即“在公关策略的体系中，以事实层面促进利益互惠，以价值层面实现意义分享”，提出了以下公关策略：

1. 以事实为导向，使内外部公众获得信息及真相，满足各方的利益需求。北京市公安局将公共关系建设与全局整体工作密切结合，最大限度地争取市委、市政府在资金及人员编制方面的政策支持，并将公共关系建设作为一项系统工程，成立专门的机构、组建专业团队，以“局长在线交流”、“局长信箱”、“警心警意库”等载体搭建内部公共关系平台，以博客、微博、播客为主要形式搭建外部公共关系平台。对内强化与组织内部成员的信息交流；对外通过发布警务工作信息、警情通报、防范提示、留言板、上传警务工作短片，正面宣传、介绍首都公安工作，真诚、公开、及时地沟通，适时引导外部公众。

（1）告知核心信息。第一时间告知利益相关者相关核心信息，