

本项目获得北京市优秀人才培养资助

警察管理创新

警察专业化与 全面品质管理 探究

Specialization & Quality
Police Administration Research

刘春安·著

人民武警出版社



刘春安，研究生学历，曾在《人民公安报》、《公安研究》、《中国公共安全》等报刊杂志上公开发表《公安科技体制如何创新》、《社区警务发展前瞻》、《组建犯罪防控研究院 探讨防控犯罪新学科》、《中国反恐研究》等论文，还参加了《警察持续管理改进》等书的编写。

图书策划：毛广淞

责任编辑：刘立华

责任校对：李冬云

装帧设计：李 齐 汇 川

警察专业化与全面 品质管理探究

刘春安 著

人民武警出版社

2006·北京

图书在版编目(CIP)数据

警察专业化与全面品质管理探究/刘春安著.

—北京:人民武警出版社,2006.4

ISBN 7-80176-158-8

I.警... II.刘... III.警察—行政管理—研究
—中国 IV.D631.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 033993 号

书名:警察专业化与全面品质管理探究

作者:刘春安

出版发行:人民武警出版社

社址:(100089)北京市西三环北路 1 号

作者 E-mail:liu_un@yahoo.com.cn

经销:新华书店

印刷:廊坊市光达胶印厂

开本:850×1168 1/32

字数:280 千字

印张:12.125

印数:1-8000

版次:2006 年 7 月第 1 版

印次:2006 年 7 月第 1 次印刷

书号:7-80176-158-8/D.013

定价:28.00 元

前 言

21 世纪是一个激烈震荡与变迁的时代。随着我国改革开放的不断深入,公安科技水平发展神速,公安机关的信息化和警用装备的现代化水平都有了长足发展。但是,随着社会的进步和环境的改变,人们的生活方式已经不同于以往,特别是对社会治安和警察的服务提出了更高的要求。就全球而言,信息化和知识经济时代的到来,企业创新与公共管理创新的迅速发展,已使人类社会处在爆炸性的时代巨变之中,而公安工作正是在此巨变的爆炸原点之上。在此背景下就要求各级公安机关不仅要处变不惊,更要积极求变;不能满足于现状,而要突破现状。沉湎于过去成功经验的回忆,或深陷于以过去经验为取向的思维模式之中,抱残守缺,难以自拔,必将被时代所淘汰。我们必须抛弃陈旧的思想,以新思维与新作为迎接新挑战。

面对环境的变迁和人民群众的新要求,以及新的犯罪形态与潜在威胁的挑战,我们必须以积极的态度,重新思考警察角色和功能的定位,以更好地履行自己所承担的职责。

本书尝试着从另类思维的角度,对公安机关的组织变革和公

安专业化、国际品质保证制度的特性以及与公安机关的关系进行专题研究和深入探讨,并对公安机关开展专业化和 ISO9000 系列品质认证对提升服务品质、发挥组织功能的重要作用进行重点论述。

上篇

一、警察专业化的内涵,包括专业意义、知识与技能、伦理、责任等。

二、警察专业化的兴起背景,包括政治、社会、管理思潮等环境因素方面。

三、警察专业化的利弊得失,具体表现为公安机关的任务特点、组织结构、人员素质、科技装备四个方面。

四、美、英、日及我国警察专业化的发展历程和各自特点。

五、我国警察专业化发展方向和所面临的困境及解决方法。

下篇

一、公安机关引入企业管理方式的意义、内容和可行性分析。

二、ISO9000 系列认证的基本理念和框架内容。

三、公安机关推行 ISO9000 品质保证制度可能遭遇的障碍。

四、公安机关运用现有组织资源实现品质系统的有效途径,并参阅国内外相关研究成果,提出构建、推行 ISO9000 系列品质系统的运作模式。

五、公安机关实行全面品质管理的有效方法。

六、“顾客导向”和“服务导向”的发展趋势和建议。

七、公安机关“警民合作”的未来策略。

由于目前国内行政机关和公安机关尚无品质管理认证的实例,且国外相关文献资料亦不多见,笔者只能以国内外相关 ISO 文献作为参考进行分析研究,加之笔者经验及学识能力有限,本书不当之处在所难免,恳请各位专家、学者、各级公安机关领导及读者朋友批评指正!

“方其搦翰,气倍辞前,暨乎篇成,半折心始。”热切期待各方专家、实践者的品评,使之日臻完善。

作者

二〇〇五年三月于北京

目 录

上篇 警察专业化管理

第一章 绪论	(15)
第二章 警察专业化基本理论	(23)
第一节 警察专业化基本概念	(23)
第二节 警察专业化环境因素	(36)
第三节 警察专业化主要内容	(51)
第四节 警察专业化利弊分析	(68)
第五节 警察专业化理论架构	(79)
第三章 英、美、日及我国警察专业化发展历程	(81)
第一节 英国警察专业化发展历程	(81)
第二节 美国警察专业化发展历程	(94)
第三节 日本警察专业化发展历程	(105)
第四节 我国警察组织的起源	(115)
第五节 本章小结	(120)

第四章 我国警察专业化研究	(124)
第一节 我国警察专业化研究	(124)
第二节 我国警察专业化环境因素分析	(127)
第三节 我国警察专业化运作分析	(135)
第四节 我国警察专业化成效分析	(155)
第五节 本章小结	(166)
第五章 本篇结论与建议	(170)
第一节 研究建议	(170)
第二节 后续研究建议	(172)

下篇 警察全面品质管理

第一章 绪论	(177)
第一节 行政管理创新趋势	(178)
第二节 公安机关管理创新背景	(180)
第三节 警察管理与国际品质认证	(182)

第一部分 全面品质管理

第二章 公共官僚体制	(185)
第一节 公共官僚体制再造的趋势和背景	(185)
第二节 公共官僚体制实况	(188)

第三节 小结	(196)
第三章 全面品质管理	(197)
第四章 行政机关的品质管理	(227)

第二部分 警察品质管理

第五章 我国公安机关实施国际品质保证制度评析	(231)
第一节 我国公安机关概述	(231)
第二节 英、美、日警察制度比较	(243)
第三节 我国公安机关实施国际品质保证制度适用性探讨	(253)
第四节 构建公安品质保证体系	
-- ISO9000 与 PZB 服务品质模式的结合	(267)
第五节 构建公安机关国际品质认证制度的策略与步骤	(276)
第六章 警察服务品质与警民关系	(281)
第一节 服务品质相关概念	(281)
第二节 公安机关服务导向相关概念	(286)
第三节 警民合作的概念及其意义	(293)
第七章 我国公安机关服务品质策略	(297)
第一节 现行公安机关服务导向的缺失	(297)
第二节 提升公安机关服务品质策略	(301)
第三节 落实警察服务导向策略	(307)
第八章 实施全面品质管理 提升服务水平	(323)

第一节	现行公安机关警民合作有关做法	(323)
第二节	现行公安机关警民合作缺失检讨	(327)
第三节	强化警民合作的策略	(330)
第四节	有关研究发现	(338)
第五节	警民合作建议	(341)
第九章	本篇结论与建议	(346)
第一节	结论	(346)
第二节	建议	(348)
附录		(351)
附录一:	人民警察誓言	(351)
附录二:	人民警察的纪律	(352)
附录三:	人民警察的义务	(353)
附录四:	人民警察的权利	(354)
附录五:	人民警察的职责	(357)
附录六:	人民警察职业道德规范	(358)
附录七:	中华人民共和国人民警察法	(359)
附录八:	中华人民共和国人民警察警衔条例	(371)
附录九:	公安机关实施全面品质管理调查问卷	(377)
主要参考文献		(380)
后记		(381)

上 篇

警察
专业
化
管
理

