

驾管警队文化建设读本



文化之匙

祖连生 著

辽宁大学出版社



驾管警队文化建设读本

文化之匙

祖连生 著

江苏工业学院图书馆
藏书章

辽宁大学出版社

©祖连生 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

文化之匙: 驾管警队文化建设读本 / 祖连生著.

- 沈阳: 辽宁大学出版社, 2006. 12

ISBN 7-5610-4966-8

I. 文… II. 祖… III. 警察-文化-建设-中国 IV. D831.19

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 142186 号

出 版 者：辽宁大学出版社

(地址：沈阳市皇姑区嵩山中路66号 邮政编码：110036)

印 刷 者：北京雅昌彩色印刷有限公司

发 行 者：辽宁大学出版社

幅面尺寸：157mm × 203mm

印 张：6

字 数：100千字

印 数：1—2000册

出版时间：2006年12月第1版

印刷时间：2006年12月第1次印刷

责任编辑：张琢石 窦重山

封面设计：鸣 峰

责任校对：李 佳

定 价：16.00元

联系电话：024—86864613

邮购热线：024—86830665

网 址：<http://press.lnu.edu.cn>

电子邮件：Lnupress@vip.163.com

您心我/您心我/顺换诚以真换细以
换热以心换诚以心您心我/您心我/
心我/顺心我/真换细以心换热以心
诚以心您细以心您放换热以心您顺
我心真换我/放换热以心您顺换诚以心
以心您心以心换诚以心您顺换心我
/您换热/顺换诚以心您真换细以心
心换诚以心您细以心您放换热以心
顺心我/真换我/放换热以心换诚以
您细以心您心以心您顺换心我
换我/放换热/顺换诚以心您细以心
心以心您心以心您真换我/放
热/顺换诚以真换细以心您心以心
我心您心我心您心我/放换热/顺换
以真换细以放换热以心您心我心您心



警队文化，说大就大，说小可小。大到包括团队意识、思维方式、信念、精神面貌等环境的总和，小到一个民警的衣着言谈、行为举止。它是全体民警价值、需求与行为的共同写照，每个人都参与滋养。

警队文化和社会文化是相互作用的。警队文化是在社会文化或民族文化这一大的文化背景下形成的以约束和规范警队内个体行为、群体行为和团队行为为内核的文化。蕴藏在文化中的道德意识、积极的价值观和先进的精神境界、思想修养，也必将通过警员的工作和服务慢慢地渗透到整个社会中。

警队文化是一种务实的奋斗型文化。以“一切注重实效”为准则，以“一切注重实效”来衡量工作，以“一切注重实效”为最终目的。“一切注重实效”突出的是“与时俱进”，强调的是“以人为本”。

没有文化的警队是愚蠢的警队

序





“以人为本”是文化的潜质，正是文化的这种潜质决定了驾管警队的文化建设必须把人置于最高位置。对外，以人民为尊；对内，视警员为第一资源。实践证明，“以人为本”的主体意识强弱常常决定着警队建设的程度、为民服务的水准。警队文化的本质是塑造一个积极向上、诚实守信、廉洁奉公、开拓创新、恪尽职守、思路开阔、协作分工的团队。警队文化建设的着眼点，就是要真正使每个警员都具备坚定的理想信念、良好的职业道德、扎实的业务基础、丰富的专业知识和娴熟的工作技能。

“欲木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其源泉。”警队文化建设就是木之根本，流之源泉。

“没有文化的军队是一支愚蠢的军

队。”而没有文化的警队，则只能是一台失控的狂乱飞转的机器。

警队就像一个人，文化就是它的品格和个性。《孟子·尽心上》中有语：“仰不愧于天，俯不忤于人。”身负重托的人民警察，需要的就是这种热爱人民，忠诚敬业的情操和品德，这种俯仰天地、廉洁实干的尊严及气节。这种情操、品德、尊严和气节，只能从文化中培育和养成。

正因为如此，我们尝试编撰此驾管警队文化读本，期冀以文化之核，锻铸警队之魂；以文化之观，打造警队之心；以文化之力，成就警队之质；以文化之形，提升警队之貌；以文化之本，建立警队之实，以文化之境，升华警队之品。

警队建设是一把锁，文化就是开启这把锁的“金钥匙”。



1 文化之匙

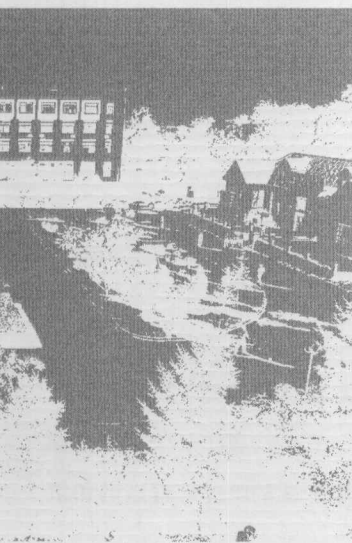
目录

序——没有文化的警队是愚蠢的警队...	1
第一章 以文化之核 锻造警队之魂...	6
第一节 宗旨 —— 向人民学习 请人民评议 让人民满意...	7
第二节 核心 —— 以“三心”换“三心”...	12
第三节 目标 —— 构建和谐 赢得民心...	14
第二章 以文化之观 打造警队之心...	20
第一节 树立“四个观念” —— 形成统一的道德理念及规范...	21
第二节 “七立” —— 诉诸共同的原则和行为标准...	27
第三节 廉政文化——形成“不愿腐败”“不能腐败”“不敢腐败”的观念和行为准则...	42

2 文化之匙

- 46... 第三章 以文化之力 成就警队之质
- 46... 第一节 提升警队领导干部的“六力”
- 49... 第二节 提高警队管理的“五力”
- 58... 第三节 让警员满意, 实现群众满意
- 62... 第四章 以文化之形 提升警队之貌
- 63... 第一节 一流的队伍——用文化提升素质
- 64... 第二节 一流的业绩——用文化创造佳境
- 66... 第三节 一流的体系——用文化构建和谐
- 67... 第四节 一流的设施——用文化奠定基础
- 68... 第五节 一流的形象——用文化树立信誉





第六节 一流的服务——用文化酿造春风...69

第七节 一流的环境——用文化装点风景线...70

第五章 以文化之本 建立警队之实...78

第一节 求真——努力做好“人”的文章...79

第二节 务实——要做“面子”更要做“里子”...81

第三节 抓实——“诚”字当头“信”在其中...83

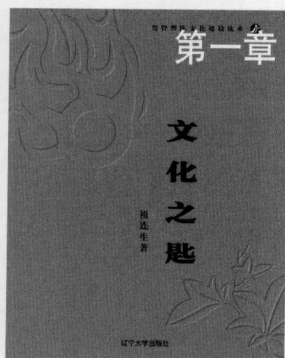
第六章 以文化之境 升华警队之品...86

第一节 制约常见的人性弱点...87

第二节 修炼一流警员的“十种境界”...89

后记——纸上得来终觉浅...94

以我热心换您顺心 · 以我诚心换您真心 · 以我细心换您放心



以文化之核 锻铸警队之魂

驾管警队文化的核心鲜明地表现为：以“向人民学习 请人民评议 让人民满意”为宗旨，以“三心”换“三心”为中心，以“构建和谐，赢得民心”为目标，它们构成了一个相互支撑的文化体系，是锻造警队之魂的不竭的动力之源，是警员在工作中形成的群体心理定势和价值取向，也是人生观和价值观在行为中的聚合。

“四个第一”——把群众呼声作为第一信号 / 把群众需要作为第一选择
把群众利益作为第一考虑 / 把群众满意作为第一标准

第一节 宗旨——向人民学习 请人民评议 让人民满意

世界上称作“人民警察”的，只有我们国家。“人民公安为人民”的根本宗旨，决定了公安工作的一切活动都离不开“民”。驾管处所有工作的出发点和归宿、工作内涵和外延，都必须围绕于“民”、落脚于“民”。

把群众呼声作为第一信号：换位思考，自我加压，从群众最关心的问题着手开展工作。

人民警察来源于人民，植根于人民，也要回报于人民，以人民为师，向人民学习，听人民的话。对于人民，要“欢声怨声叹息声，声声入耳；喜事难事不平事，事事关心”。主动倾听人民对驾管工作的需求，善于倾听人民的声音，认真对待接收到的人民的声音，了解人民的喜怒哀乐，及时洞察发现人民遇到的问题和难题，践行对人民的庄严承诺，成为人民的贴心人、人民的同路人，走进人民的心里，顺应人民的需求；说人民的话，办人民的事，做人民的人。驾管工作全部的出发点和归宿都是实现好、维护好、发展好群众的根本利益，使群众的利益得到合理实现。



驾管工作服务于人民群众，服务于构建和谐社会，要体现民意，着力纠正各种侵害群众利益行为，严肃查处违法违纪案件，一切对人民负责，为人民办事，受人民监督，让人民满意。无论办任何事情都要从群众的利益和需求出发，发扬勤政为民、廉洁奉公的良好风尚。以服务群众为重点，切实加强作风建设，解决办事不公、作风粗暴、损害群众利益等问题。只有让群众参与，才能让群众满意。要畅通民意诉求渠道。一方面，确保群众的诉求能顺畅通达且得到解决；另一方面，广泛征集群众意见，落实群众的知情权、选择权、监督权。

畅通“两个渠道”——信息来源的渠道和信息处理、反馈的渠道，形成一个信息流的闭环。让团队更客观、更公正、更全面地认识自己，了解自己。

实行“四个公开”：公开办事程序；公开服务标准；公开接受监督；公开热点问题。

把群众需要作为第一选择：把群众最关心的基础问题、基本问题、热点问题解决好。

在具体的驾管工作中，要努力掌握群众所思所想、所盼所

虑,把群众的要求作为“第一选择”,始终坚持贴近实际、贴近群众,注重把握群众对驾管工作的需求特点,多用事实说话,多用群众熟悉的语言和喜闻乐见的方式,把面向群众的交通宣传、舆论引导、文化熏陶、源头教育,寓于群众欢迎的形式之中;既讲道理,又办实事,努力在服务群众、关爱群众中引导群众,增强源头教育的效果。从群众反映强烈的问题着眼,切实解决好“为谁掌权、为谁执法、为谁服务”的问题,了解“什么是群众最关心的?什么是群众最满意的?什么是群众最反感的?”在换位思考中了解群众在想什么、盼什么、爱什么、恨什么,需要什么,有的放矢地以治理违规执法为目标,以堵塞工作漏洞、规范工作程序为重点,对各业务岗位逐一认真细致排查,发现问题,一追到底,从严处理,解决在办证中存在的各种热点问题,把群众最关心的基础问题、基本问题、热点问题解决好。

实行人民监督十项措施 群众监考员;人民监督员;沟通会;座谈会;意见箱;投诉箱;投诉电话;驾管警官监督台;效能投诉站;处长信箱以及处长信箱反馈板。

建立现代化监督两个系统 科目三考试视频音频群众监考控制系统;电话语音投诉自动管理系统。

法为民所执 权为民所用 情为民所系 利为民所谋

把群众利益作为第一考虑：切实做到法为民所执，权为民所用，情为民所系，利为民所谋。

服务人民。把人民期待的目光作为不竭的动力，视人民真挚的信任为最大的光荣，做人民利益的忠实守护者，真正做到以民为镜，用权为民。以最广大人民群众的利益为出发点，全心全意为人民服务，牢固树立人民利益高于一切理念。明确群众利益无小事，驾管民警任何时候都要树立亲民、利民、安民、为民的观念，真正把人民群众的利益作为第一考虑，切实做到法为民所执，权为民所用，情为民所系，利为民所谋。它关系到驾管工作的立足点和出发点，关系到驾管工作的效果。如果不能把群众的利益作为工作的出发点和落脚点，就容易脱离人民群众，与群众的关系也会由“鱼水关系”发展到“油水关系”，影响到社会的稳定，影响到执法队伍在人民心目中的形象。

建立防腐“三道防线” 警示防线／监督防线／技术防线

实行“两员监督” 人民监督员、群众监考员

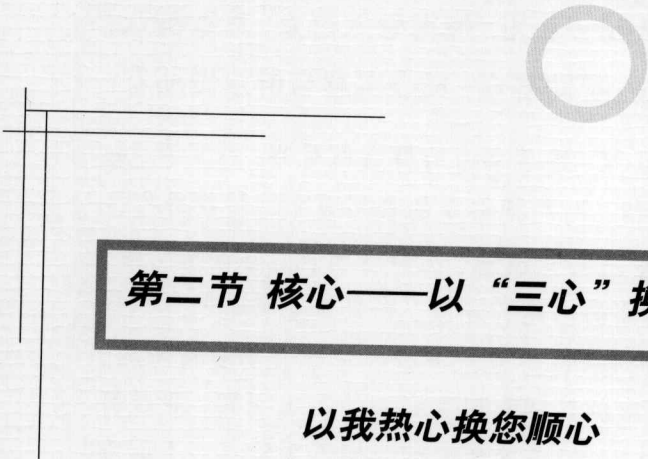
把群众满意作为第一标准：懂得融入群众、尊重群众、理解群众、关心群众、帮助群众，真心实意与群众做朋友。

倾听民声，洞悉民情，竭尽全力为群众解难事、办实事、做好事，要带着深厚感情，时刻把群众的喜怒哀乐、利益得失挂在心上，想群众所想、急群众所急、忧群众所忧、办群众所需。发现任何事关群众利益的问题和矛盾，都必须直面应对，积极寻求解决的办法，多做换位思考，多从群众的立场看待问题，思考问题。要着力解决关系群众切身利益的突出问题，兼顾群众利益的整体性、层次性，正确考虑和兼顾不同阶层、不同方面群众的利益。重实干，讲实话，尊重民意，忧民之忧、乐民之乐，把实现群众的根本利益作为追求驾管工作绩效的根本目的。“小节见大义”。群众往往从身边的小事看民警形象，从民警形象看警队的形象。为群众办事，要特事特办、急事急办，好事快办，让群众放心和满意，树立优质高效形象。

建立“一个体系”：“群众满意度评价体系”。

实行两项评比：“高效文明窗口”评比和我心目中的“最佳警官”；我心目中的“最差警官”评比。

开展“双零”达标活动，即年内群众有理投诉为零、违法违纪为零。评价指标：办公环境 / 工作效率 / 驾管设施 / 廉政情况。



第二节 核心——以“三心”换“三心”

以我热心换您顺心

以我诚心换您真心

以我细心换您放心

