

警察持续改进与公众满意

— 第二届警察公共关系国际论坛文集

● 孙娟 任克勤 主编

群众出版社

警察持续改进与公众满意

——第二届警察公共关系国际论坛文集

孙 娟 任克勤 主编

群众出版社
2003年·北京

图书在版编目(CIP)数据

警察持续改进与公众满意:第二届警察公共关系国际论坛文集/孙娟,任克勤主编.—北京:群众出版社, 2003. 11

ISBN 7-5014-2966-9

I. 警… II. ①孙…②任… III. 警察—道德修养—中国—文集 IV. D631.19-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 100172 号

警察持续改进与公众满意

——第二届警察公共关系国际论坛文集

主 编:孙 娟 任克勤

责任编辑:白玉生

封面设计:王 子

责任印制:连 生

出版发行:群众出版社 电话:(010)67633344 转

社 址:北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编:100078

网 址:www.qzCBS.com

信 箱:qzs@.qzCBS.com

印 刷:北京通天印刷有限责任公司

经 销:新华书店

开 本:850×1168 毫米 32 开本

字 数:424 千字

印 张:17.375

版 次:2003 年 11 月第 1 版 2003 年 11 月第 1 次印刷

书 号:ISBN7-5014-2966-9/D·1379

印 数:0001—2000 册

定 价:28.00 元

群众版图书,版权所有,侵权必究。

群众版图书,印装错误随时退换。

编委会名单

主 任	李长群	马文元	闫俊杰	李文燕
副主任	王 光	高洪生	张山山	蔡江山
编 委	宋铁军	王 晋	饶芸子	张福松
	崔 嵩	孟宪文	魏永忠	吴肖天
	秦立强	李 涛	郭 燕	单秉俊
	吕 军	王 飞	刘学军	冯 威
	杨永泰	聂国丽	方坚雷	陆泓任
	丘志馨			
主 编	孙 娟	任克勤		
副主编	杜晋丰	程金生		

序 言

在我国公安社会科学的百花园中,警察公共关系是一朵迟开的小花,它幼小、娇嫩,但却有着强大的生命力,而促使其生长强壮的根源就是公安实践的需要。公安工作的发展离不开公众的支持,而良好的警察公共关系首先是从组织内部的主动适应和积极改进开始的,它追求公安机关对社会需求的正确回应和公众满意的效果。这种追求,代表了新时期公安改革的主导趋势。正是基于此种认识,在第一届警察公共关系论坛召开一年后,我们决定召开第二届警察公共关系国际论坛,并且以组织内部改进和公众满意为核心论题。

老实说,在论坛通知发出后,我们多少有些忐忑不安,在大家的工作都很紧张的情况下,究竟能有多少人撰写论文呢?让我们感到欣慰的是,当我们于今年6月发出论坛通知后,很快就收到了来自警界同仁和兄弟单位的学者提交的近百篇论文,他们参与的热情之高、写作态度之认真,令我们感动。我们很想把他们的文章都变成铅字,让广大的公安民警都能感受到他们文章的魅力。但受文集字数所限,我们无法将所有的论文都收录其中,只能忍痛割爱,从中挑选80篇编辑成书。在此,我们只能对那些没能入选文集的作者表示歉意,并对他们的积极参与表示由衷的感谢。

我们也由衷感谢香港警察公共关系科、香港警务处的对外联络处和服务素质监督部、澳门司法警察局公共关系科、香港理工大学、台湾警察大学、韩国警察大学、新加坡警察局和中国人民公安大学外事办对本次论坛的支持与合作,感谢他们在繁忙的工作当

中,积极配合论坛秘书处的工作,经过大量的沟通协调和准备工作,为论坛带来丰富信息。尤其是协办单位香港警察公共关系科为代表们在香港会区的活动所付出的辛勤努力以及他们在合作中随时表现出的严谨、高效和计划性,都给我们留下深刻印象。香港警察公共关系科对第二届警察公共关系国际论坛的组织活动本身,就是一次优良的公关实践,非常值得学习和思考。

在此,我们也对2000年以来为警察公关论坛做了大量联络工作的香港警务处的胡安然先生、刘初华先生、澳门司法警察局的郑宇光先生及本次论坛承担联络工作的香港警务处的王兆明先生、陈楚娟女士、新加坡警队的李莉女士表示衷心的感谢!

我们还要感谢中国外专局引智项目处、公安部外事局、人训局、宣传局对此活动的大力支持。

公安实践呼唤着警察公共关系的大发展。公安机关的每位民警都负有警察公关的使命和责任,都是警察公关的宣传员和实践者,我们期待着所有的公安民警都能关心和支持警察公关论坛,我们愿竭尽全力,把警察公关论坛继续办下去,为大家搭建一个进行警察公共关系研究和交流的平台,并把每次论坛的文章汇集成书,记录下警察公共关系由稚嫩走向成熟的每一个脚印。

在本文集即将付梓出版之际,我们由衷地感谢所有为此付出心血的老师和同志。中国人民公安大学管理系的孙娟、杜晋丰和王晋老师,做了大量的文集整理和修改工作,广东珠海的饶芸子老师、北京师范大学的李涛博士也牺牲休息时间,协助筛选和修改论文,为文集的出版倾注了很多心血,在此对他们的辛勤付出表示谢意。

由于时间仓促、水平有限,本文集的疏漏和错误在所难免,敬请广大读者提出批评建议。

第二届警察公关国际论坛组委会

2003年10月28日

目 录

警察公共关系理念

人文关怀:警察与公众通融的核心理念	张连举 周玲 3
警察权益与公众权益	刘卓云 10
对警察公共关系功能的认识	王晋 19
警察与公众关系初探	王文忠 曾凡金 24
民警对公众必备的四个执法理念	黄云宗 27
浅谈警察公共关系的时代精神	陈玉东 35
诚信——警民关系之根本	张君周 43
关于构建诚信公安机关的思考	姚碧文 51
刍议警察的严格公正文明执法	张国贵 58
从世界观的角度看警民关系	李怀敏 62
共建民心 齐护法纪	香港警察公共关系科 87

警察与公众的互动

如何建立良性互动的警察公共关系	邹振庭 95
建立良性互动的警察公共关系	王晓玲 101

如何建立良性互动的警察公共关系	张继青 108
建立良性互动警察公共关系的	
三个方面	诸城市公安局 114
从警察公共关系的结构看良性互动	
警察公共关系的建立	杜宏伟 122
加强外部沟通 建立良性互动的警察公共关系 ..	冯威 127
浅谈建立良性互动的边防警察	
公共关系	张忠 134
如何建立良性互动的警察公共关系	覃狄雄 141
公安机关如何与政治公众进行沟通	
——以人民代表大会为例进行说明	杜晋丰 146
如何获得公众理解和支持	刘小阳 熊开息 155
安得清渠如许? 唯有源头活水!	
——新时期密切警察与公众关系之我见	常诚 164
警察与公众	金乡县公安局 172
增强警察现代意识, 获得公众理解与支持	杨经录 181
如何获得公众对警察工作的理解与支持	邓雁玲 187
心中有民 脚下有路	
——浅谈警察工作获得公众支持的途径	石修才 193
浅谈如何赢得公众对交警工作的	
理解与支持	宋明义 李斌 197
构筑新型的警察公共关系	杨涛 203
对警察几种公共关系的探讨	赵启钟 刘剑 211
对我国警察公共关系建设的思考	刘海中 215
试论构建有中国特色的警察公共关系	王俊 221
如何建立良性互动的警察公共关系	陈斌 230
与时俱进推动警察公共关系新发展	阎小平 236
香港警察公共关系的启示	马永定 244

论公安机关取得公众理解和支持的途径	金鑫	253
论公众反馈与公安工作	李建明 李建强	259
浅议英美现代社会调控机制在我国		
警察公共关系中的运用 ...	赵荣根 朱定国 孙则阳	268
社区民警的公共关系	易文静	274
刍议公安工作如何获得公众的理解和支持	郑文德	279
从司法警察局关注少年组的运作看		
警察与青少年的关系	谭炳棠	283
香港警队公共关系科架构及职能	赵慧仪	291

警察形象建设

勿以善小而不为

——漫谈警察形象	贺友龄	301
警察形象塑造之公共关系战略	曹礼海	306
打造公安品牌 塑造警察新形象	张新庚 周长松	318
谈谈影响人民警察形象的原因及对策	邢文革	328
公共关系传播手段与公安形象建设 ...	舒桂保 谭正衡	332
谈警察公共关系意识和形象建设的途径	李庆华	342
卡通——警察与民众沟通的新桥梁	蔡伟哲	352
论公安宣传与警察公共关系的		
二元互动	王毅红 薛博	358
浅议新闻媒体对警察工作的		
影响	赵明 方剑敏 方坚雷	365
恐怖事件中的媒体管理	张满生	370
警察组织与媒体公众的沟通技巧	陈娴 赵剑敏	378

警察公关与“民心”工程

- 全国人民满意派出所徐家井“民心”
工程评析 沈林松 382
- 从一起失实报道谈警察公共关系中的媒体效应 ... 赵剑 389
- 赵新民为什么能够感动中国
——通过媒体树典型的一次成功运作 赵大中 398
- 从“孙志刚事件”谈警察危机公关 李涛 404

警察服务质量管理

与时俱进 改革创新 以全面质量战略提高公安

机关执法服务综合能力

- 关于在全国公安系统实施全面质量
建设战略的初步设想 崔嵩等 419
- 公安机关引入质量管理的理论与实践 苏浩 427
- 以电子警务为基础 以标准化为载体 全面加强
警务工作质量管理 陈庆恩 吴国强等 440
- 乐山公安质量管理战略探索 陈正权等 448
- 质量管理和绩效管理结合 构建现代公安管理模式
——佛山市公安局管理创新初探 袁璐等 455
- 全面质量管理和电子警务 沈利剑等 467
- 自我管理:激发民警的主人翁责任感 马永定 483
- 略论警察执法服务质量管理 叶氢 黄辉 491
- 论创建公安行政质量
管理体系 陈正权 杨正常 干航 500
- 全面品质管理与警察工作 孟维德 506

台北警察局外事联合服务中心导入

ISO9000 认证分析 刘春安 528

附录

聚集警察形象建设

——第一届警察公共关系论坛综述 孙娟 535

警察公共关系理念

人文关怀：警察与公众通融的核心理念

张连举 周 玲

—

社会治安的好坏不仅有赖于人民警察的认真工作,而且还要依靠广大公众对警察的热情支持。没有公众的支持,警察的孤军奋战往往只能事倍功半。随着社会的发展和警务改革的深入进行,警察与公众的沟通交融显得尤为重要。无论是警察组织抑或是警察个体,都需要内强素质,外树形象,走出自我封闭,与公众平等交流,从而赢得信赖和支持。而在这一沟通过程中,警察应该而且也必须高扬人文关怀的核心理念,立警为公,执法为民,真正唱响“人民公安为人民”的主旋律。

人文关怀是当今社会发展的一个重要特征,是人之现代化的必然要求,也是时代前进的理性呼唤。它要求我们务必关注人的生存状况,维护人的尊严,促进人的全面发展。所谓人文,本指人类精神生活的各种形式及其文化现象。语出《易·贲·彖传》:“文明以止,人文也。观乎天文,以察时变;观乎人文,以化成天下。”人的世界不能没有一个基本的人文尺度。所谓人文尺度,也就是人的尺度,特别是真实的个人的尺度;所谓人文关怀,就是人们以人文尺度为标准而对其生活的关怀,特别是对真实的个人生活的关怀。

而我们今天所言的人文关怀就是要用人的方式去理解人、对待人、关怀人,特别是关怀人的精神生活,让人的生命自由成长,让社会成为人的精神家园。当代社会的持续发展,违法犯罪的减少,良好社会风气和治安秩序的形成,必须有一种人文精神作为支柱和动力,没有了根植于人文精神这块沃土上的人文关怀,人们就难以很好地发展人性、完善人格,最终只能沦为理性工具,丧失人所应有的生存意义。警察与公众通融中的人文关怀,必须走交往亲和化、执法人性化、形象精良化的道路。

二

要彰显人文关怀意识,警察就必须与公众亲和交往,形成情感互动的通融方式。人是自由自觉的存在,是完整的生命体,他要自由地发展。人文关怀首先要尊重人的本性,确立人的本性具有存在论意义上的合理性和合法性,就是用人的方式去关怀人的精神生活及其精神生命的发展。警察应当摆正自身与公众的关系,恪守全心全意为人民服务的宗旨,立足社区,依靠民众,始终将公众拥护不拥护、满意不满意作为工作的出发点和落脚点。警察必须切实消除“门难进、脸难看、话难听、事难办”的“冷硬横推”现象,绝对不能把生活工作条件的艰苦和超负荷运转作为“四难”的理由,而应该通过进为民众排忧解难,增强警民之间的亲和感,从而赢得民心。

警察必须努力提高自己的人文修养,在与公众的交往中要学会说话、加强对话,增进亲和性,灵活机敏地应对各种社会事态,加强与社区民众的沟通。全国部分省市公安机关已经在建立新型警察公共关系方面作出了系列探索:北京、广州率先组织了“警察开放日”、“警营一日”、“警察之夜”等,一些地方甚至设计了警察卡通形象,树立警察平易近人、可爱可亲的形象。据报载,以建立崭新

的警民关系为目标,山东民警走进百姓家中听民情;下大气力解决“机关化问题”,江苏民警对外来人员严禁使用“打工者”称呼而一律改称“同志”;走千村,进万家,访民苦,解民忧,河南省公安机关组织开展“体察民情,换位思考”活动,以“假如孙志刚是我的兄弟”、“假如李思怡是我的女儿”、“假如西安 32 名被违规扣留民工是我们的亲属”等为题进行讨论,换位“当一天出租车司机”、“当一天清洁工人”、“当一天进城民工”等,从而呼唤爱心,增进了警察与公众的通融。2003 年 8 月 9 日起,广州市公安局和广州日报联合主办“同住羊城,共保安宁,当一日义务警察”活动,当天 1000 名被选为义警的羊城市民在灼热的阳光下随警巡逻;8 月 13 日,西安市公安局与陕西省及西安市有关媒体也联合举办了“当一日义务警察”活动,百名义警亲身体验交警、巡警、社区民警工作感受,协助民警执勤,并以日记形式记录自己的体验,针对如何搞好社会治安向警方出点子、提建议。这类活动不仅密切了警察与公众的关系,加深了警察与公众的相互理解和体谅,而且还唤醒了公众的自我防范意识和群防群治意识,这无疑可以促进社会各阶层的双向沟通,实现警民关系的良性互动。

三

要彰显人文关怀意识,警察就必须以人为本,将“人性化”的理念引入执法中,营造公众普遍认同的法制环境。以民为本、执法为民是我们警务工作的根本信念,警察在与公众通融过程中必须全力保护和充分体现公众的根本利益,切实做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋、事为民所办,尊重执法对象权益,减少公众对抗情绪,争得理解和支持。警察必须以与时俱进的态度审视自身,勇于摒弃那些不合时宜乃至错误的执法观念,诸如随意侵犯公众权益、不尊重人权、以“管人者”自居、妄自尊大盛气凌人等状态必须

坚决予以矫正,执法不公、执法不严、执法不到位的现象必须坚决克服,冷硬横推、刑讯逼供、粗暴执法的顽症必须坚决予以纠正,努力使人性化执法活动规范化。事实上,在执法过程中,适当的合理的人文关怀,可以收到事半功倍的效果。各种方式的关心帮助能够大大消除违法人员、犯罪嫌疑人或案件当事人的敌对情绪,使他们能够积极配合执法工作,也能够树立警察机关乃至党和政府的良好形象。2003年3月28日和7月24日《人民公安报》分别发表的《人性化管理暖人心》、《人性化办案唤回“瘾君子”的良知》等文章,就是警察执法人性化的典型例子,从标题就可以感悟出其人文关怀的氤氲氛围。据报道,在南京,一名60岁左右的老汉占道经营烤红薯,看到对面开来一辆执法车时,弃炉而逃。鼓楼区域管行政执法大队华侨路中队指导员陈星辉目睹这一幕,没有去追赶老汉,也没有挥锤砸炉,而是打开雨伞,保护烤炉免受雨雪淋湿发生意外。陈星辉这一充满人性化和温情的举动,感动得老汉热泪盈眶,以至于噙着泪花主动到陈星辉的面前,泣不成声地认错,表示随便怎么罚,他都认了。^[1]从中我们不难体味出,执法的力度和权威不在于“吓唬罚”,更不在“砸甩扔”,而旨在依靠执法者的职业道德以及公众的理解、配合与支持。

警察的职责在于预防、打击各类违法犯罪行为,维护社会治安,维护国家和公众的生命财产安全。其本质就蕴含着人文关怀。同时,社会文明程度的提高,职业道德教育的不断深化,为警察执法彰显人文关怀创造了良好的外部条件。时下,不少地方出台了“未成年人避开制”,在执法人员对犯罪嫌疑人搜查时避开未成年人和未成年子女,以免搜查行为给其带来心理伤害。据2003年8月11日《中国青年报》报道,为不让犯罪嫌疑人的11岁的女儿在心理上受到更多伤害,在当时的抓捕行动中,北京宣武区民警用后背挡住了孩子的视线,压低声音向犯罪嫌疑人宣读传唤书,使得抓捕行动没有出现激烈场面就悄然结束。在抓捕犯罪嫌