

# 警察風紀與形象之探討

李金田

(台北市政府警察局內湖分局分局長)

## 前言

建立良好的社會治安，提供民眾舒適安樂的生活環境，一直是民眾對政府殷切期盼的事。長久以來，警政人員亦秉持著「維護社會治安，確保安寧秩序」為職志，動員全體警察力量，發揮整體警察功能，務求達成政府全面淨化社會治安的政策。警察人員，在政府的職能中，扮演著保護人民生命、維護人身自由與保障財產安全等等，最基本生存權利的角色，猶如人們的「捍衛戰士」一般。為了達到此一目的，他們必須依法行事，而執法作為，除了干涉和取締之外，從深一層涵義來看，更是一種服務，是為保障一個安定與安心的社會服務。當前社會的大環境，由於受到全球經濟不景氣以及兩岸情勢緊繃的影響，社會人心呈現不安，加上失業問題所引發的治安問題，使得警察工作，面臨多元化社會衍生的種種挑戰，每位警察人員應有所體認，隨時保持終身學習精神，吸收專業知識，以最新的專業知能從事警察執法工作，確實保障人民權益，充分發揮法律預期的公理正義，全力配合政府的各項施政作為，建立一個免於恐懼、免於怨尤的人間淨土。

然而，在人類社會中，犯罪問題是不可避免的現象，溯自人類建立政治組織之後，貪污的現象即已相隨出現，而貪污犯罪亦是古今中外長存的問題。貪污瀆職犯罪足以造成政風敗壞，更可能破壞人民對國家的向心力，故可謂關係重大而足以動搖國本之重大犯罪，絕不可

等閒視之，而造成不可收拾之後果。

警察人員來自社會，如同社會大眾一樣，也有七情六慾之表徵，加上警察人員所接觸大部分是不法之徒及聲色場所，具高度危險性、挑戰性及誘惑性，偶一不慎可能犧牲性命，亦可能因把持不住而由「執法者」轉變為「違法者」；而警察職司維護社會安寧秩序公權力的執法者，社會大眾對警察的倫理道德規範標準存有較高的期望與要求，一旦警察風紀弊案發生，社會輿論即大肆撻伐，產生渲染之「月暈效應」，讓警察的聲譽與形象陷入谷底，在一切均講求透明化、公開化、制度化的社會中，發現了問題就不能敷衍塞責，必需立即有效的解決，就像一個人生病時，必需針對病因對症下藥，或立即開刀予切除，才能保有健康、活力的身體。

前立法委員潘維剛於民國87年曾進行一項民眾的電話訪談探知民眾對警察的期望，發現偵破刑案並不是民眾認為維護警察形象的最重要工作，維護警察形象最重要的工作依序是警察風紀（38.7%）、犯罪預防（25.9%）、服務態度（20.0%）、工作效率（17.0%）、為民服務等（15.4%）。而偵破刑案僅占第七順位（12.0%）。民眾對警察風紀與服務態度仍是對警察的最高要求。

內政部警政署為瞭解臺閩地區民眾對警察形象及警察整體滿意度的看法，委託東森民調中心，於九十年九月三日至九月五日晚上十八時至二十二時以臺閩地區住戶為調查對象，成

## 日新 第二期 (2004.1)

功訪問一二三四位受訪者，有關二十至三十九歲的民眾對警察印象來源，從媒體報導高達43%，認為警察操守嚴重者高達45%；另針對這些民眾學歷作分析，學歷在大專以上者，從媒體報導獲得警察印象比例較高，認為警察操守嚴重者也比較高。

中央警察大學和台北大學民意與選舉研究中心於九十一年十一月間，針對台灣地區民眾對警察形象認知進行民意調查。調查顯示：有八成四的民眾認為警察風紀問題只是少數害群之馬個人行為問題，但是有高達七成的民眾表示警察風紀乃是警政當務之急。當進一步問到「警察風紀和警察辦案績效，哪一項比較重要」時，高達四成民眾認為警察風紀比較重要，遠高於二成二的民眾認為警察辦案績效較重要。(91.11.21聯合報)

民國九十年媒體對臺北市發生所謂「擄妓勒贖」的相關報導，是繼美國「九一一」爆炸案、納莉颱風後成了佔領媒體的頭條新聞。其震撼的力道直逼當年的「周人蔘」案，對警察的風紀又是一記迎頭痛擊。因此，強力整頓警紀實已到了不容拖延的時機，而一切的整頓又必須找出問題的根源，也就是除了嚴懲違法亂紀者，以收嚇阻作用之外，還要從警察制度、文化與風氣的改善著手，使全體警察人員貫徹「不敢貪財、不能貪色、不必貪名、不願貪

食。」的要求。

## 警察風紀原因調查

- 一、有鑑於員警經常發生違法違紀之情形，導致民眾對警察的信心發生動搖，希望針對此問題作調查，瞭解員警違法違紀案件發生之原因，進而提出有效解決之道。
- 二、於九十一年十月份起蒐集相關文獻，研擬問卷，共設計廿一題。就員警可能收受財物的情形與原因、可能工作違法的項目與原因、可能參與違法（紀）投資的項目與原因、可能違紀的項目與原因、可能涉足的不妥當場所與原因、可能男女不當交往的原因、可能參與賭博的原因、可能拒絕受理民眾報案的原因、服務態度不佳的原因、及民眾對員警服務印象不佳的項目與原因等，皆為單選題，交由員警自陳（self-report）。
- 三、本調查於本（91）年十月十日起至十一月七日止，至臺北市府警察局所轄各分局、大隊聯合勤教時間實施，由受測者不具名填答，為求在95%信賴水準下，抽樣誤差控制在3%以內，共回收850份，經剔除明顯錯誤、缺漏答與複選者，有效問卷共計753份。問卷回收與有效卷數如表一。

【表一 各單位問卷回收總數與有效問卷統計表】

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
單位別	大同分局	萬華分局	中山分局	大安分局	中正一	中正二	松山分局	信義分局	文山二	文山一	南港分局	內湖分局	士林分局	北投分局	刑警大隊	交通大隊	保安大隊	合計
總數	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	850
有效	46	45	48	40	45	44	48	45	40	39	41	43	42	46	48	46	47	753
無效	4	5	2	10	5	6	2	5	10	11	9	7	8	4	2	4	3	97

## 日新 第二期 (2004.1)

柒、  
廉政專題

回收問卷經登錄、校對後，以社會科學統計套裝軟體 (SPSS for Windows) 進行統計分析，除以次數分析 (frequencies) 瞭解問卷中各題選項情形，並以受測者的個人基本特性

(demographic characteristic) 與各題選項進行交叉比對分析，以瞭解各基本特性間的差異是否達到顯著水準。

【本問卷調查結果研究分析表】

題號	題目	選項	人數	百分比
1	您認為員警同仁可能收受財物最主要項目為	偵辦案件收受財物	111	14.7
		承辦業務收受財物	161	22.2
		接受轄區業者贈送財物	441	58.6
		其他	34	4.5
2	您認為警察可能收受賄賂最主要場所為	色情行業	324	43.0
		賭博行業 (包括電玩網咖)	310	41.2
		攤販	33	4.4
		砂石車業者	31	4.1
		典當業者	3	0.4
		汽、機車修配業	14	1.9
		其他	38	5.0
		其他	38	5.0
3	您認為員警收取上項財物最主要原因為	法令知識不足	43	5.7
		家庭經濟不佳	88	11.7
		個人貪求無厭	283	37.6
		社會風氣敗壞影響	92	12.2
		長官不當領導	73	9.7
		外界關說	154	20.5
		其他	20	2.7
		其他	20	2.7
4	您認為員警可能涉嫌違法的最主要項目為	貪污犯罪	202	26.8
		瀆職 (含洩密)	232	30.8
		偽造文書	107	14.2
		侵占扣押物品及拾得物	13	1.7
		被控傷害、刑求	43	5.7
		被他人誣告	94	12.5
		被控妨害自由 (非法搜索)	51	6.8
		其他	11	1.5
5	您認為造成員警違法最主要原因為	法令知識不足	150	19.9
		家庭因素	63	8.4
		個人無心工作	89	11.8
		同事關說	50	6.6
		長官不當領導	111	14.7
		外界關說	205	27.2
		績效考核不當	64	8.5
		其他	21	2.8
6	您認為員警同仁可能參與違法 (紀) 投資最主要項目為	色情場所	171	22.7
		賭博、電玩場所	277	36.8
		地下錢莊	59	7.8
		與治安有關之合法行業	225	29.9
		其他	21	2.8
7	您認為員警參與違法 (紀) 投資最主要原因為	工作環境接觸	356	47.3
		家庭經濟因素	124	16.5
		個人需求	168	22.3
		社會風氣敗壞影響	87	11.6
		其他	18	2.4

## 日新 第二期 (2004.1)

8	您認為造成員警違紀最主要的項目為	勤務缺失	201	26.7
		業務缺失	113	15.0
		酒後駕車	115	15.3
		匿(遲)報案件	158	21.0
		槍械保管不當	6	0.8
		服莊儀容不整	16	2.1
		服務態度不佳	96	12.7
		其他	48	6.4
9	您認為造成員警違紀最主要原因為	家人不體諒，無心工作	45	6.0
		個人因素	224	29.7
		同事偷勤影響	20	2.7
		長官不當領導	98	13.0
		勤務編排不當	58	7.7
		一般民眾不支持	72	9.6
		工作量太多無法負荷	221	29.3
		其他	15	2.0
10	您認為員警可能涉足最不妥當場所為	酒家(吧)	291	38.6
		色情美容院	62	8.2
		色情三溫暖	38	5.0
		色情KTV	206	27.4
		pub 舞廳(搖頭店)	34	4.5
		特種咖啡室	6	0.8
		應召站	31	4.1
		電玩(賭博)場所	85	11.3
11	您認為員警可能涉足不妥當場所最主要原因為	工作環境有機會接觸	342	45.4
		家庭因素	44	5.8
		個人生理需求	115	15.3
		誘因場所引誘	252	33.5
12	您認為員警同仁不當男女交往最主要原因為	工作場所因素	185	24.6
		家庭因素	130	17.3
		個人生理需求	184	24.4
		誘因場所引誘	215	28.6
13	您認為員警參與賭博最主要原因為	無正當休閒活動	231	30.7
		同事、朋友情誼	134	17.8
		個人嗜好	329	43.7
		內部管理鬆散	16	2.1
		勤務編排不當	38	5.0
		其他	5	0.7
		其他	5	0.7
14	您認為員警同仁拒絕受理民眾報案最主要原因為	個人怕麻煩不願意受理	123	16.3
		長官施壓	275	36.5
		為了單位績效	223	29.6
		警民認知不同	117	15.5
		其他	15	2.0
15	您認為員警同仁服務態度不佳最主要原因為	個人情緒因素所致	137	18.2
		家庭因素	68	9.0
		長官指責	58	7.7
		民眾態度欠佳	239	31.7
		工作繁瑣，壓力大	231	30.7
		其他	20	2.7
16	下列家庭因素中，請選出目前影響您無法全心投入警察工作的最主要原因	配偶無法體諒你工作情況	104	13.8
		你與家人相處時間太少	375	49.8
		子女需要花許多時間教養	41	5.4
		你需要處理的家務量大	27	3.6
		經濟需求大	50	6.6
		離家太遠	76	10.1
		其他	80	10.6

## 日新 第二期 (2004.1)

柒、  
廉政專題

17	您認為民眾對警察印象的最主要來源為	親身經歷	212	28.8
		透過媒體報導得知	460	61.1
		親朋好友告知	70	9.3
		其他	9	1.2
18	您認為民眾對警察同仁印象不佳最主要的項目為	警察風紀欠佳	139	18.5
		服務態度不佳	313	41.6
		專業素養不足	65	8.6
		硬體設備不良	45	6.0
		作業程序繁瑣	127	16.9
		破案能力不足	28	3.7
		學歷太低	8	1.1
		其他	28	3.7
		19	您認為民眾對警察同仁印象不佳最主要的原因為	民意代表藉機作秀
新聞媒體不當報導	349			46.3
警民認知有差距	139			18.5
員警確有疏忽	45			6.0
其他	34			4.5
20	您認為改善警察風紀問題誰應負的責任最大	中央政府	144	19.1
		地方政府	88	11.7
		警政單位	267	35.5
		基層員警	67	8.9
		社會全民	159	21.1
		其他	28	3.7
21	您認為警察風紀是否有改善	明顯改善	234	31.1
		有改善	382	50.7
		差不多	98	13.0
		沒有改善	39	5.2

## 資料分析說明

- 一、您認為員警同仁可能收受財物最主要項目，有近六成的員警認為接受轄區業者贈送財物最有可能（58.6%），承辦業務時接收餽贈次之（22.2%），偵辦案件再次之（14.7%），從上述結果可以瞭解員警收受財物高達95.5%與警察職權有關，權力的行使有如劍之雙刃，可救人亦可傷人，警察職權行使本為維護治安，交通安全及服務人民，但因職涉干涉取締，造成警察有機會違法違紀，為避免上述收受財物情形發生，可從內部員警教育、制度防弊設計、執行、考核、回饋及外部民眾宣導不送禮、監督、反應等二方面著手。
- 二、您認為警察可能收受賄賂最主要場所依序為色情行業（43.0%）、賭博行業（41.2

%)、其他（5.0%）、攤販（4.4%）、砂石車業者（4.1%），僅有少數認為典當業者（0.4%），從上述結果可以瞭解員警可能收受賄賂最主要的場所色情及賭博二行業就高達84.2%，原因為色情及賭博二行業，利益豐厚，且與人性有關，自古以來不曾中斷，警察負責取締，業者為求生存，定無所不用各種方法誘惑警察，由此我們可瞭解警察要防範收受賄賂，最容易收效可從列管上述風紀誘因場所著手。

- 三、您認為員警收取上項財物最主要原因依序為個人貪求無厭（37.6%）、外界關說（20.5%）、社會風氣敗壞（12.2%）、家庭經濟不佳（11.7%）、長官不當領導（9.7%），而僅有少數認為法令知識不足（5.7%），從上述結果可以瞭解員警可能收

受財物最主要的原因，屬個人因素如個人貪求無厭、家庭經濟不佳及法令知識不足佔55%，屬外在因素如外界關說、社會風氣敗壞影響佔32.7%，屬制度內因素如長官不當領導佔9.7%，由此可見為避免上述情形發生，首先要從警察個人方面著手，以達事半功倍之效。

- 四、您認為員警可能涉嫌違法的最主要項目近三分之一（30.8%）的員警認為瀆職（含洩密）最有可能，近四分之一（26.8%）認為貪污犯罪，其餘依序偽造文書（14.2%）、被他人誣告（12.5%）、被控妨害自由（非法搜索）（6.8%）、被控傷害刑求（5.7%）、侵占扣押物及拾得物（1.7%）等，上述結果可以瞭解員警因個人品操因素違法的項目佔七成（71.8%），因工作因素違法的項目佔三成以下（26.7%），由此可見為避免上述情形發生，首先要從警察個人品操方面著手改善，以達事半功倍之效。
- 五、您認為造成員警違法最主要原因則依序為外界關說（27.2%）、法令知識不足（19.9%）、長官不當領導（14.7%）、個人無心工作（11.8%）、績效考核不當（8.5%）等，上述結果可以瞭解造成員警違法的主要原因，可均分為外界，個人、制度等三因素，為避免違法情形發生，可從這三因素思索改善方法。
- 六、您認為員警同仁可能參與違法（紀）投資最主要原因超過三成六的受測人（36.8%）認為可能是賭博與電玩場所、三成的員警認為與治安有關的合法行業（29.9%），亦有員警認為是色情場所（22.7%）與地下錢莊（7.8%）等。從上述結果可以瞭解員警可能參與違法（紀）投資最主要原因，與警察職權有關的行業，正回應第一題結果，警察職司維護治安，交通安全及服務人民，但因職涉干涉取締，造成警察職權有關的行業為求生存，定無所不用各種方法誘惑警察，由此我們可瞭解警察為防範違法（紀）投資，可從列管風紀誘因場所、內部員警教育、制度防弊設計、執行、考核、回饋及外部民眾宣導不送禮、監督、反應等方面著手。
- 七、您認為員警參與違法（紀）投資最主要原因有將近半數的員警（47.3%）認為是與工作環境接觸有關，其餘依序與個人需求（22.3%）、家庭經濟因素（16.5%），與社會風氣敗壞影響（11.6%）有關，上述結果可以瞭解造成員警參與違法（紀）投資最主要原因，可回應第五題結果分為外界，個人、制度等三因素，為避免上開情形發生，可從這三因素思索改善方法。
- 八、您認為造成員警違紀最主要項目逾四分之一的員警認為是勤務缺失（26.7%）、逾五分之一認為可能是匿（遲）報案件（21.0%）、其次依序為酒後駕車（15.3%）、業務缺失（15.0%）與服務態度不佳（12.7%）。上述結果可以瞭解造成員警違紀最主要項目，並沒有比例特別高的項目，為避免違紀情形發生，可回應第五題結果分為外界，個人、制度等三因素思索改善方法。
- 九、您認為造成員警違紀最主要原因近三成的員警認為係由於個人因素（29.7%）、長官不當領導（13.0%）、一般民眾不支持（9.6%），與勤務編排不當（7.7%）有關，上述結果可以瞭解造成員警違紀最主要原因，可回應第五題結果，也是受外界，個人、制度等三因素左右，為避免違紀情形發生，似可從這三因素思索改善方法。

十、您認為員警可能涉足最不妥當場所所有超過三分之一的受測者（38.6%）認為最有可能出入酒家（吧）、色情KTV（27.4%）次之、賭博性電玩（11.3%）、色情理容院（8.2%）、色情三溫暖（5.0%）與pub舞廳（4.5%）再次之，從上述結果也回應第二題結果，瞭解員警涉足最不妥當場所與可能收受賄賂最主要的場所相符，原因仍是色情及賭博二行業，利益豐厚，自古以來不曾中斷，警察負責取締，業者為求生存，定無所不用各種方法誘惑警察，由此我們可瞭解，從員警教育、提倡正當休閒娛樂，增闢員警休閒場所等方面著手防範。

十一、您認為員警可能涉足不妥當場所最主要原因逾四成五的員警認為係工作環境有機會接觸有關（45.4%）、其次為誘因場所引誘（33.5%）、亦有認為個人生理需求（15.3%）、家庭因素（5.8%）。從上述結果也回應第一、二、十題結果，瞭解員警可能涉足不妥當場所與警察職權有關，從工作環境有機會接觸及誘因場所引誘比例高達七成八（78.9%），個人生理需求與家庭因素所佔比例僅二成一（21.1%）可看出，為避免上述情形發生，可綜合第一、二、十題防範辦法著手。

十二、您認為員警同仁不當男女交往最主要原因多數（28.6%）的受測者認為係受誘因場所引誘，其次依序為工作場所因素（24.6%）、個人生理需求（24.4%）、與家庭因素（17.3%）所致，從上述結果也回應第十、十一題結果，瞭解員警不當男女交往，從受誘因場所引誘及工作環境有機會接觸比例達五成三（53.2%），個人生理需求與家庭因素所佔比

例四成一（41.7%）可看出，二者比例差距不多，為避免上述情形發生，警察機關應做好各項防範措施及加強員警正當兩性教育。

十三、您認為員警參與賭博最主要原因逾四成認為係由於個人喜好（43.7%），其次則主張與員警缺乏正當休閒活動有關（30.7%），亦有認為受同事、朋友情誼影響（17.8%），由此可見員警參與賭博最主要原因，與其個人有關因素比例高達九成二（92.2%），與警察機關內部管理措施不當比例僅（7.1%），為避免上述情形發生，首要重點為列管與輔導風紀顧慮員警。

十四、您認為員警同仁拒絕受理民眾報案最主要原因受測者的意見則較為分歧，依序為長官施壓（36.5%）、為了單位績效（29.6%）、與個人怕麻煩不願意受理（16.3%）、警民認知不同（15.5%），由此可見受測者認為個人怕麻煩不願意受理僅（16.3%），大部分的原因係長官施壓、追求單位績效等因素，這涉及警察績效制度所衍生的吊詭問題，該如何有效處理，正是警察機關當前重要課題之一。

十五、您認為員警同仁服務態度不佳最主要原因近三分之一（31.7%）認為與民眾態度欠佳，次有（30.7%）的受測者認為係受工作繁瑣，壓力大所致，其次為與個人情緒所致（18.2%）、家庭因素（9.0%）、長官指責（7.7%）有關，由此反應有高達近三成的受測者認為同仁服務態度不佳係受制度性與民眾互動性因素所致，三成認為與個人因素有關，服務態度好壞一般會認為與個人修養與情緒管理有關，扣除嚴於待人，寬於待

## 日新 第二期 (2004.1)

己情形之反應外，顯現警察機關加強警察勤業務的簡化及強化為民服務專業能力，與民眾良性互動的重要性。

十六、下列家庭因素中，請選出目前影響您無法全心投入警察工作的最主要原因近五成（49.8%）的受測者認為係與家人相處時間太少，另有（13.8%）認為是配偶無法體諒工作情況、離家太遠（10.1%），僅有少數認為與經濟需求大（6.6%）、子女需要花許多時間教養（5.4%）、要處理的家務量大（3.6%）有關，由此可見受測的警察有近五成是重視與家人相處，為使警察更投入工作，要加強警察勤務的人性化，舉辦各項團體活動邀請員警眷屬共同參加，增加彼此同仁間感情與互動，有效紓解各項工作壓力。

十七、您認為民眾對警察同仁印象最主要來源逾六成認為透過媒體報導得知（61.1%），其次依序為親身經歷（28.8%）、親朋好友告知（9.3%）、其他（1.2%）。由此可見有高達六成以上警察同仁認為民眾對警察印象是透過媒體報導而來，故警察機關想型塑優質的警察形象一定要重視與媒體間的互動，並要作好與媒體的公共關係。

十八、您認為民眾對警察同仁印象不佳最主要項目逾四成（41.6%）的受測者認為在服務態度不佳，其次依序為警察風紀不佳（18.5%）、作業程序繁瑣（16.9%），亦有認為專業素養不足（8.6%）、硬體設備不良（6.0%）、破案能力不足（3.7%）、學歷太低（1.1%）等，由此可見想型塑優質的警察形象，改善服務態度是當前的重點，其次依序為改善警察風紀問題，簡化及標準化作

業流程，提升專業能力，強化各項軟體設備，落實終身學習制度。

十九、您認為民眾對警察同仁印象不佳最主要原因為逾四成五的受測者認為與新聞媒體的不當報導有關（46.3%），其次依序為民意代表藉機作秀（24.7%）、警民認知有差距（18.5%）與員警確有疏失（6.0%），由此更回應第十七題的警察機關與媒體關係的重要性，警察機關想有效改善警察形象，除加強與媒體的公共關係外，更要加強民意機關與社區公眾關係的建立。

二十、您認為改善警察風紀問題誰應負的責任最大逾三成五的受訪者認為警政單位需負最大責任（35.5%），其次依序為社會全民（21.1%）、中央政府（19.1%）、地方政府（11.7%）、基層警員（8.9%）等，由此可見警察風紀的問題，正如警察負責的治安工作一樣，光靠警察本身是無法獨力完成，有賴社會大眾及政府機關跨部門、跨層級配合方能奏效，故該風紀問題的改善可由上述反應結果依序針對各項比例數高低，實施改進作為。

二十一、您認為警察風紀是否有改善，逾五成認為有改善（50.7%），亦有三成認為有明顯改善（31.1%），僅有少數認為差不多（13.0%）、沒改善（5.2%），由此可見警察風紀有高達81.8%認為有改善及明顯改善，證明警察機關防範的策略已有明顯的成果，但仍有18.2%認為差不多及沒有改善，對於這約二成的意見應予重視，且警察機關應持續執行改善警察風紀各項措施，以贏得既有支持的民眾繼續支持，原反對的民眾能夠回心轉意。



## 改善警察風紀的具體作為

### 一、列管風紀誘因場所與風紀顧慮員警：

問卷調查發現，員警收受財物中，有近六成的員警認為接受轄區業者贈送財物最有可能（58.6%），承辦業務時接受餽贈次之（22.2%），偵辦案件再次之（14.7%）；另外對警察可能收受賄賂最主要的場所依序為色情行業（43.0%）、賭博行業（41.2%）、其他（5.0%）、攤販（4.4%）、砂石車業者（4.1%）、典當業者（0.4%）。從上述結果可以瞭解收受賄賂均與警察職權有關，權力行使有如劍之雙刃，可以救人亦可傷人，警察職權行使本為維護治安、交通安全及服務人民。但因警察借干涉取締達成警察任務，業者為求生存，無所不用盡各種方法誘惑警察，要防範收受賄賂發生，建議從列管風紀誘因場所與風紀顧慮員警著手。

### 二、加強公共關係管理：

問卷調查發現，民眾對警察同仁印象最主要來源逾六成認為透過媒體報導得知（61.1%），其他依序為親身經歷（28.8%），親朋好友告知（9.3%），其他（1.2%）；民眾對警察同仁印象不佳最主要原因為媒體的不當報導（46.3%），其次依序為民意代表藉機作秀（24.7%），警民認知有差距（18.5%），員警確有疏失（6.0%）。從上述的結果可以瞭解，要加強危機處理重塑警察形象，除加強與媒體的公關外，更要加強民意機關，對內公眾與社區公眾關係的建立。

### 三、成立警察協調會，透明化處理警紀問題：

處理員警風紀問題，要有透明化的觀念，整個風紀處理過程，不論在警察內部或面對社會大眾均應全程透明。避免刻意隱瞞，才不致造成更多的誤解。為求透明化處理建議警察機關要儘速成立「警察協調會」，專責調查警民

糾紛與民眾檢舉案件，廣納社會公正人士、專家學者共組監督小組，以消弭民眾對警察處理風紀案件或警民糾紛也偏頗之疑慮。

### 四、強化行政肅貪，貫徹主管責任：

俗云：「兵隨將轉」，各級主管負有端正該單位風紀成敗之責任，到任後應主動發現現存的問題。去除不合理的現象，力求革新，廣開言路，暢通申訴管道，重視基層意見，全力協助解決問題，對員警之生活、交往、家庭及勤務執行應加強督導考核，並加強內部管理及各類案件偵辦之控管，自上而下樹立風紀典範。對於涉嫌貪瀆不法案件，均應依法移送司法機關偵辦，惟因審理程序曠日廢時，難收實質警惕效果，是以借重行政機關應有的自律功能，對涉及風紀之案件，本於刑事、行政分別辦理之原則，儘速課以應負之處分，以收即時懲處之效，並發揮嚇阻之預防作用；同時追究各級主官（主管）監督不周責任，期消弭貪瀆，進而提升機關行政效能。

### 五、發揮督察功能，展現整頓警紀決心：

督察人員要瞭解本身乃是主管的耳目及正義的化身。除了要以身作則，做到「公正、廉明、迅速、確實」外並要做到以下四點：

- （一）要有危機管理觀念，建立預警系統，過濾篩選違紀傾向者，採取切入與教育策略及追蹤考核以減少或消弭風紀問題。
- （二）平日應利用督勤、探訪機會，深入社區，與民眾及相關單位接觸，擴大資訊來源，瞭解員警勤務及風紀狀況。
- （三）從宏觀的組織文化、員警的價值觀、勤務、工作、生活、交往、家庭、健康等面向，以系統性思考，深入分析評估員警風紀狀況，區隔優劣，建立預警系統，從預防、監測、矯正，全面執行，做警察風紀全面品質管理之

## 日新 第二期 (2004.1)

要求。

- (四) 經分析違紀傾向之單位或員警，列為重點督輔導，採取強勢作為，經輔導無效則斷然淘汰。

### 六、警察機關全面導入ISO品質管理系統，提升服務品質：

- (一) 導入ISO品質管理系統，可以完成管理系統基礎工程：「標準化」、「程序化」、「文件化」及「持續改進」。
- (二) 瞭解民眾需求，掌握轄區治安狀況，規劃有效勤務策略，提供快速優質的服務，以達成警察任務。■



柒、廉政專題

