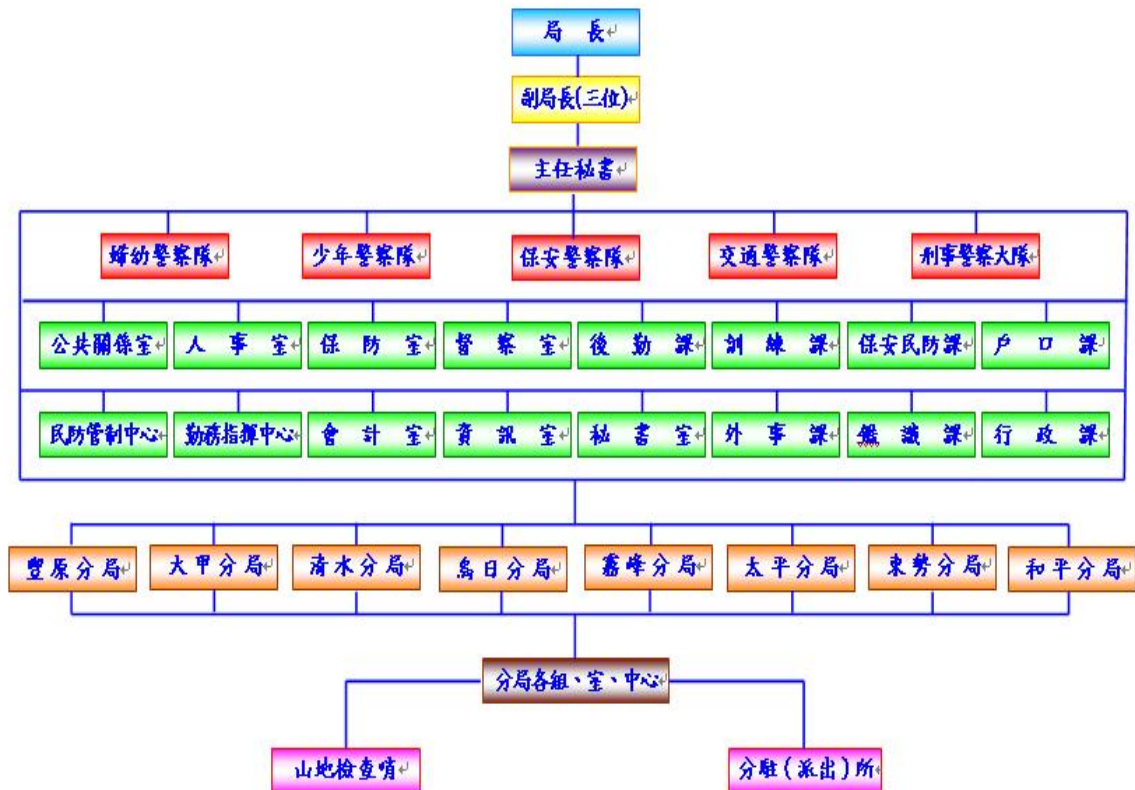


基本資料

機關名稱	臺中縣警察局	首長	陳國恩	職稱	局長
機關地址	臺中縣豐原市中山路 225 號				
機關網址	http://www.tcpa.gov.tw				
預算員額	編制員額：3,232 人；預算員額：3,212 人；現有員額：2,983 人				
總預算	新臺幣 4,246,561 千元				
聯絡人	吳麒雄	職稱	秘書室主任	電話	(04)25123130
E-mail 位址	comount@mail.tcpa.gov.tw			傳真	(04)25291495

機關組織圖

臺中縣警察局機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

一、臺中縣轄地理及民情特色

(一)港口及交通樞紐

本縣位居臺灣與兩岸間的中心地理位置，海港、空港、高速公路、鐵路交錯，形成南來北往綿密的交通網中心。

(二)深耕精緻農業

本縣向以農業大縣著稱，結合生態、景觀、人文、產業等特色，發展休閒農業，更將本縣優良品牌推廣至國內外各地。

(三)培育中科技新鎮

本縣工業發達，中科大雅基地及后里基地開發設置，帶動高科技產業在本縣紮根，也引進國內外優秀技術人才進駐。

(四)擴展觀光資源

本縣著名觀光休閒漁港及漁市，為了串聯藍帶海岸周邊景點，規劃自行車道，舉辦多樣性大型活動，結合運動競賽與觀光旅遊兩大主題，促進相關旅遊產業之發展。

二、臺中縣治安、交通概況

(一)本局簡介

1. 本縣位於臺灣中部，土地面積 2,051 平方公里，佔全國 5.74%；農業用地 49,853.6 公頃，大安、大甲、大肚溪三大河流由東向西流穿本縣，縣內省道及縣道合計 1,237 公里；本縣行政區域劃分為 3 市、5 鎮、13 鄉（含 1 個山地鄉）、411 村（里）7,741 鄰、456,567 戶、1,562,126 人。
2. 本局依組織規程設行政、戶口、外事、訓練、後勤、保安民防、鑑識課等 7 課，秘書、督察、保防、公關、會計、資訊、人事等 7 室，勤務指揮中心、民防管制中心等 2 中心及刑警、保安、交通、少年、婦幼等 5(大)隊；外勤單位設 8 個分局、14 個分駐所、72 個派出所、4 個入山檢查哨，編制員額計 3,232 人，預算員額 3,212 人，現有員額 2,983 人。



(二)臺中縣治安概況

本縣毗鄰臺中市，兩縣市連結道路動線順暢，交通便捷，不僅容易尋找犯罪目標，犯罪發生後亦可輕易逃離犯罪現場，若無法有效監控犯罪行為及整合資源，勢必造成治安維護之不易。

(三) 臺中縣交通概況

本縣幅員廣闊，縣內省道及縣道合計 1,237 公里，許多新建道路陸續完工通車，如：特一、特二、特三號道路、環河路、豐原大道等。截至 98 年 12 月底，本縣人口數有 1,562,126 人，汽車有 535,512 輛、機車有 1,008,400 輛，機動車輛數合計有 1,543,912 輛，為全國第 5 大縣市。

(四) 臺中縣防救災害應變地區

本縣土石流潛勢分布地區有和平鄉 8 處(含地質滑動 2 處)，低窪水淹地區 6 處。

三、臺中縣警察局提升服務品質執行策略

(一) 立即有效回應民眾需求。

(二) 強化網路線上服務功能。

(三) 落實服務品質績效管考。

四、臺中縣警察局服務縣民之願景——

三心二意



項目	具體內容	成效
治安放心	專題演講 472 場次、廣播專訪 21 次、廣播短語 29,359 次、LED、跑馬燈 5,127,268 次、宣導活動 209 場。	1. 全般刑案發生率減少 34.61%、破獲率增加 16.65%。 2. 國土保育破獲件數較 97 年增加 26 件(100%)、查獲人數增加 87 人(181%)。
交通順心	各機關、學校、團體、公司行號進行宣導活動計有 609 場、電台宣導計 60 場。	1. 發生 A1 類交通事故較 97 年死亡減少 21 件、23 人。 2. 酒後駕駛 A1 肇事較 97 年減少 18 件、死亡 21 人、受傷 10 人。 3. 建議或改善工程 47 件。
服務貼心	1. 設置值班長制度。 2. 收回老舊宿舍，規劃洽公車位。	1. 值班長執勤時數 52,563 小時、為民服務 3,316 件；員警被投訴案件較 97 年減少 63 件。

	3. 設置瘡啞人士簡訊報案服務專線電話。 4. 提供停車場服務考生。	2. 增設 102 個停車位 3. 0910-045-110(你是我-110)
民眾滿意	透過委外調查，針對民眾所提之建議事項及民調表現較不佳部分持續檢討改進，以爭取民眾滿意及認同。	1. 98 年第 4 季民眾對於警方在警察整體服務滿意程度高達 79.09%，不滿意度降至 17.8%。 2. 98 年民眾對 110 報案滿意度，非常滿意及滿意達 9 成以上。
辦事得意	1. 聯合服務中心設有外事服務中心、交通隊專責櫃檯服務。 2. 民眾申辦入山許可證縮短時間。 3. 首創單一窗口申請表件貼心服務。	1. 申辦警察刑事紀錄證明書成長率 5.4%。 2. 申請道路交通事故初步分析研判表成長率 38.9%。 3. 申辦入山許可證成長率 168%。 4. 僅須攜帶身分證或相關證件即可辦理。

五、臺中縣警察的重點工作及服務事項

(一)治安工作

1. 治安計畫

持續掃黑、安民專案，淨化社會治安，檢肅非法槍械與煙毒，防制詐欺犯罪，偵防竊盜犯罪，提供安全居家環境，以提升服務品質，建立良好警民關係。

2. 執行維護治安勤務

(1) 推動員警運用受理報案平臺資訊系統。

(2) 裝設錄影監視及贓車辨識系統。

(3) 強化國土保育工作，嚴厲查緝盜(墾)砂、土石及濫墾林地及山坡地、盜伐林木。

3. 犯罪偵查、預防工作

(1) 加強勤務規劃、預防犯罪宣

導，落實保護查察作為、執行校園安全維護，舉辦少年輔導活動等面向，落實政府保護少年政策。



(2)本縣 98 年人口總數 1,562,126 人，其中婦幼人口數佔 769,580 人，佔全部人口總數的二分之一(臺中縣戶政司網站—98 年人口資料)，相關安全防護措施不容忽視。本局婦幼警察隊持續加強縣轄婦幼保護網絡成員的合作關係，有效整合通報、保護、救援體系，建構婦女及兒童安全生活空間。

4. 受理治安案件

- (1)受理民眾申請案件(刑案紀錄證明書、當舖業營業申請…)
- (2)受理民眾報案(110、各直屬隊、分局各隊及派出所…)
- (3)治安風水師，強化 CSI 鑑識工作。

(二)警衛安全維護工作

1. 維護秩序安全計畫

- (1)大甲鎮瀾宮媽祖遶境暨國際觀光文化節安全維護計畫。
- (2)「H1N1 新型流感防疫」臨時收治場所警衛安全維護計畫。
- (3)振興經濟消費券發放作業安全維護實施計畫。
- (4)災害應變計畫及作業補充規定。
- (5)順成專案安全執行計畫。

2. 執行警衛安全維護勤務

- (1)本局對大甲媽祖遶境及回鑾防竊、防搶等治安事件防處，預擬突發狀況處置腹案，縝密勤務規劃，圓滿完成任務。
- (2)輔導守望相助組織：有效協勤，交換情資，共同防範犯罪，及提供各項便民服務。
- (3)振興經濟消費券發放：本局率先各縣市於98年1月18日辦理勤務演練，提醒民眾領取消費券應注意事項。

3. 受理民眾申請案件

- (1)集會遊行申請及安維執行。
- (2)入山證申請。
- (3)槍砲彈藥刀械管制申請及檢查。

4. 成立快速機動反應警力編組及運用，係對飆車破壞交通、社會秩序、遭受不法分子聚眾威脅等狀況，以最快速反應警力趕赴現場，有效壓制違法事件發生，保障民眾安全。

(三)交通工作

1. 交通執法計畫

為維護交通安全，本局藉由嚴正交通執法並持續檢討改善易肇事路段，以消除各項危險因子，打造平安的交通環境。

2. 維護交通安全順暢勤務

- (1) 執行「加強取締惡性交通違規」專案工作。
- (2) 執行「路權優先安全第一」專案工作。
- (3) 本局98年4月11日執行**防制危險駕車(飆車)勤務落實**，共計攔獲7部自小客，全案經2個月分析、過濾、傳辦，98年6月11日終將犯罪嫌疑人林○○等34名及關係人王○○等11人，函送台中地檢署偵辦，並依道路交通管理處罰條例第43條第1項第1款舉發危險駕駛15件，**獲內政部警政署頒發團體績效獎勵金並製頒案例教育供各縣市警察局標竿學習，並奉派到警察專科學校專題報告，供學術單位參研。**

3. 受理民眾申請案件

- (1) 營小客執業登記申請與講習。
- (2) 交通事故證明申請。
- (3) 道路使用申請。

(四) 警政服務工作

1. 為民服務計畫

為提升本局服務品質，爰依據行政院、內政部、警政署等指示與規定，訂定「98年度提升服務品質執行計畫」，共3大類6項子計畫，以「以客為尊」、「全員參與」、「持續改善」為服務理念，達成「警政效率化」、「服務便民化」、「操守廉正化」、「環境綠美化」之目標，並導入「顧客導向」、「服務導向」、「全程管理」之ISO精神，以落實服務貼心及不斷的創新與研究發展，提供民眾「安心、安全、安康」免於恐懼的生活環境。

2. 為民服務勤務

- (1) 立即有效回應民眾需求：
 - A. 本局提供24小時全年無休服務。
 - B. 透過完善迅捷的網路科技，立即有效地回應民眾需求。
 - C. 慶典節日各風景區以機動派出所主動為民服務。
- (2) 強化網路線上服務功能：
 - A. 各項資訊透明化，提供友善、無障礙的網路線上服務。

- B. 統合運用資源，提升本局業務跨單位的整合性服務。
- C. 建構瘖啞人士可以傳真、簡訊報案。
- D. 本局簡介及防詐騙、防竊盜、外籍婦女家暴案件及防制通事故之宣導，縣民可隨時至本局網站點選。
- E. 建置「婦幼宣導互動網」，教導正確之婦幼安全觀念。
- F. 製作「守護生命、安全上路」宣導交通安全光碟。

(3) 落實服務品質績效管考：

- A. 將本局提升服務品質的各項工作要求，列入重點績效目標管理要項之一，隨時檢討改進。
- B. 積極督促所屬各單位，發揮專業、便民、高效能的公共服務作為，以建構民眾安全與優質的生活環境。
- C. 員警利用各種勤務機會主動發掘轄內急需救助居民，使弱勢民眾得到最及時的關懷與照護。

3. 受理民眾申請案件

- (1) 民眾參觀訪問警察駐地申請，主動行銷警政工作。
- (2) 民眾舉家外出，加強住宅巡邏服務申請。
- (3) 警察刑事紀錄證明書之申請。
- (4) 警察送安檢及保護婦幼訓練之申請。

六、臺中縣警察局服務縣民工作流程

(一) 訂定受(處)理案件作業程序

1. 依內政部警政署 96 年 5 月 1 日新修正「警察機關分駐(派出)所常用勤務執行程序彙編」所定流程、作業規定及應注意事項等規範實施執行。
2. 訂定受(處)理案件作業程序及一次告知單
 - (1) 刑案單一窗口受理報案流程：

民眾報案→受理→詢問→製作筆錄→判別是否為本轄區→開具三聯單或傳真管轄單位。
 - (2) 受理民眾交存拾得遺失物作業流程：

與拾得人當面清點拾得物→填寫收據四聯單第一聯交拾得人收執→登記於拾得物登記簿→若無法通知失主領回則呈報分局→若可通知失主領回則請失主清點填製領據並呈報分局。

(3) **警察刑事紀錄證明書申請：**

收件→審查申請書→繳驗證明文件→繳費→於領件期限內親自或委託他人前來本局領取。

(4) **入山證申請：**

民眾臨櫃申請入山證應附申請書、計畫書、路線圖、每人身分證影本等各 1 份及入山名冊(1 個鄉 3 份、兩個鄉 6 份)；自 98 年 8 月 5 日起，開放網路申請，有效提升便民服務工作。

(5) **集會遊行申請：**

民眾申請集會遊行應由負責人（或申請人）填具申請書，申請時間應於活動前 6 日前提出，所提出申請文件，當場初審資格，並由警察局(分局)執行個人素行查核，申請時間必須 3 日，經警察局(分局)審核後，准予舉行者，由警察局(分局)核發「集會遊行核定通知書」，並派員執行安全維護工作。

(6) **交通案件申請：**

事故當事人或利害關係人→轄內各分駐（派出）所填寫申請書→由各單位值班人員受理→將申請書轉送本局交通隊→交通隊立即彙整申請人欲申請之資料→以郵寄方式寄予申請人（或將資料交付指定取件之單位對口承辦人）→通知申請人領取；民眾亦可利用網路申請，有效落實為民服務工作。

七、臺中縣警察局創新加值作為—三心服務護眾生、十項加值新願警

(一)創新加值背景

為因應日益增加之民眾需求，持續創新各項服務作為：ICOS 系統、學生賃居治安風險安全認證、農漁牧機具刻碼、自行車刻碼、整合性查贓系統等等，透過 e 化高科技，期能提供人性化、多元化專業服務，確保民眾生命財產安全。

(二)發展方向及重點

1. **警察用心**—ICOS 系統，以方便操作、易於管理為出發點，建置魅「荔」四射，無線藍芽—ICOS 系統。
2. **學生放心**—全國首創「學生賃居治安風險安全認證」行動方

- 案，有效保障學生租屋居住安全，達到服務型警政之目標。
3. 民眾安心—全國首創「農漁牧機具防竊刻碼」專案，有效防制農漁牧機具竊盜案件。
 4. 民眾安心—兩馬出擊、服務積極，成立「鐵馬騎警隊」，維護臺中縣自行車專用道交通安全及休閒品質；貫徹縣政府兩馬文化，運用既有后里馬場資源，成立「駿馬騎警隊」。
 5. 警察用心—全國首創「試辦電子巡邏」，執勤員警使用電子巡邏箱，能達到節能減碳運動及減輕員警巡簽巡邏箱的負擔。
 6. 警察用心—推廣運用整合性查贓系統作為，本局將所轄銀樓業、中古手機業及資源回收業之買賣登記資料，經過系統整合為一查贓資料庫。
 7. 民眾安心—舉辦「碼上就好」自行車防竊刻碼示範觀摩會，有效防制自行車竊盜案件。
 8. 警察用心—本局及各分局同步成立災害應變小組、召開應變視訊會議、聽取各分局防災整備及救災資源報告，以減少災時意外及傷亡。
 9. 警察用心—運用 4C 數位化指揮所系統作業有效掌握現場狀況，順利圓滿完成「順成專案」任務。
 10. 警察用心—警力有限、民力無窮，運用協勤民力協助偵破刑事案件及交通整理，顯著提升為民服務成效。

(三) 組織診斷

內政部警政署於 98 年 8 月 10 日稽核及輔導，列有 8 項改善建議：

1. 3 項為優質便民服務構面—服務流程之缺失，本局業已改正缺失並加強整備。
2. 3 項為資訊流通服務構面之缺失，本局業於 9 月改善缺失，使網頁所提供之討論區、搜尋及分類檢索功能更臻完善、便民。
3. 2 項為創新(意)服務構面之缺失，本局除改正缺失外，賡續推動創新作為並發揮其效益。

(四) 訂定各項工作推動計畫

1. 97年1月3日訂頒「服務創新與精進綠美化行計畫」。
2. 97年3月26日訂頒「鐵馬騎警隊巡邏勤務執行計畫」。
3. 97年12月26日訂頒「偵辦盜(濫)採砂(土)石工作執行計畫」、

- 「偵辦濫墾林地、山坡地及盜(濫)伐林木工作執行計畫」。
4. 98年1月12日訂頒「農漁牧機具防竊細部執行計畫」。
 5. 98年1月12日訂頒「振興經濟消費券發放作業安全維護實施計畫」。
 6. 98年2月9日訂頒「學生賃居治安風險認證執行計畫」。
 7. 98年3月11日訂頒「2009年大甲鎮瀾宮媽祖南下遶境暨縣內大甲媽祖國際觀光文化節安全維護計畫」。
 8. 98年3月26日訂頒「自行車防竊刻碼執行計畫」。
 9. 98年4月22日訂頒「安民專案執行計畫」。
 10. 98年5月8日訂頒「因應H1N1新型流感防疫應變執行計畫」。
 11. 98年5月21日訂頒「災害應變作業補充規定」。
 12. 98年5月22日訂頒「臺中縣警察局員警馬術常年訓練實施計畫」。
 13. 98年5月27日訂頒「靖紀專案第六期」考核實施計畫。
 14. 98年7月1日訂頒「快速機動反應警力編組及運用計畫」。
 15. 98年7月10日訂頒「魅力中縣鐵馬26巡禮活動」實施規定。
 16. 98年8月14日訂頒「防制青少年危險駕車(飆車)及滋事騷擾策進作為」計畫。
 17. 98年8月25日訂頒「臺中縣警察局駿馬騎警隊勤務執行計畫」。
 18. 98年9月4日訂頒「試辦電子巡邏工作實施計畫」。
 19. 98年8月20日印製「97年臺中縣道路交通事故概況分析」。
 20. 98年9月21日訂頒「98年度甜柿防竊勤務細部執行計畫」。
 21. 98年9月29日印製「重要警政統計手冊」第19期。
 22. 98年10月2日印製「97年統計要覽」。
 23. 98年12月3日訂頒「順成專案警衛安全執行計畫」。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一)服務流程

1. 服務流程便捷性

(1)單一窗口服務全功能程度

A. 一處受(處)理，全程服務，全功能比例100%：

本局受理刑事案件報案窗口計有：110 報案專線、各直屬(大隊、分局偵查隊、警備隊、分駐(派出)所、機動派出所，皆

一處受(處)理案件，全程服務，全功能比例100%。

B. 本局 110 報案系統結合「警政署 e 化勤務指管系統」，縮短報案流程，有效落實「單一窗口」作業服務：

本局建置完成之 110 數位網路無線交換機系統，可正確解析來話號碼(ANI)/地址資訊(ALI)及手機發話位置定位(基地台)，並透過警政專屬地理資訊系統(GIS)進行案件定位立即掌握報案人參考位置，縮短警力到達時間。另跨縣、市案件(非本轄案件)之移轉，亦可透過本系統三方通話功能，縮短報案流程，有效落實「單一窗口」作業服務。

C. 具體成效：

本局 98 年單一窗口受(處)理各類刑事案件計有 18,145 件，較 97 年 27,750 件，減少 9,605 件，降低率 34.6%。

D. 110 報案台：

(A)計有 5 線報案專線，98 年受理民眾 110 電話報案合計 122,681 件，較 97 年 108,547 件，增加 14,124 件，成長率 13%。

(B)98 年受理民眾 110 報案，自受理至派遣平均時間為 101.83 秒，較 97 年 103.07 秒，縮短 1.24 秒。

期間	總案件數	總人員受理時間(秒)	平均人員受理時間(秒)
97 年	112,699	11,615,473	103.07
98 年	127,052	12,937,787	101.83

說明：1. 平均人員受理時間=總人員受理時間/總案件數。

2. 人員受理時間=受理時間(RecvTime)-報案時間(caseHappenTime)

(C)本局為縮短警察到達現場處理時間，不定時實施 110 報案專線線上偵測，98 年計偵測 92 次，優蹟註記 129 人次、劣蹟註記 19 人次、嘉獎一次 2 人次，申誡一次 3 人次，即時針對缺失提出改進，使民眾感受警察無所不在，快速及安全的服務。

E. 落實單一窗口全功能化執行績效：

98年8月6日莫拉克颱風來襲期間，本局成立一級災害應變小組並召開視訊會議，期間動用警力7,905人次、民力857人次，勸離土石流潛勢溪流紅色警戒區住戶計49戶、141人，警戒管制區勸導民眾計425件、559人，橋樑封閉8處，期間縣內無危橋斷裂，民眾無墜橋事件發生，颱風防救優良事蹟如後：

(A)98年8月7日17時10分許，台8線69公里處，一輛自小貨車深陷鬆軟土石，動彈不得，兼以大雨不斷，情況危急，梨山所巡佐林居成及警員葉明德巡邏中發現，立即下車協助謝姓司機脫困，英勇為民服務事蹟，業經三立電視台播報。



(B)98年8月9日17時30分許，本局接獲石岡鄉土牛村運動公園因大甲溪河水暴漲，堤防遭沖毀約100公尺，旋由局長親自指揮東勢分局長率警力17員即時至現場勸導撤離2戶(5人)，並持續以巡邏車廣播宣導附近居民疏散撤離並以封鎖線封鎖現場，管制人車靠近，並連絡水利署以消波塊補強，避免災害發生。



(C)本轄居民因旅外工作，遭土石流滅頂死亡者計5人，本局協助申辦死亡證明書5件，另97年后豐斷橋罹難者4人，本局亦比照莫拉克颱風死亡標準，主動協請臺中地檢署核發死亡證明書，罹難者家屬於98年8月30日假后豐斷橋原址舉行忌年法會，全程無抗爭情事發生。

(D)本局鑒於颱風過後，汽機車失竊案相對增加，特加強順風專案之實施，98年8月本轄汽機車失竊361件，較97年442件，減少81件，降低率18.3%。

(2)申辦案件流程簡化程度

重要作為	具體成效
A. 設置 110 派遣系統	1. 受理民眾報案平均時間降低率 52%。 2. 線上破獲案件成長率 21.4%。 3. 民眾緊急救援案件成長率 256%。
B. 提供民眾申辦警察刑事紀錄證明書	1. 網路申辦案件成長率 546.3%。 2. 郵寄申辦案件成長率 4.11%。 3. 申辦總件數成長率 5.4%。

C. 提供民眾申辦交通案件相關服務	1. 申請道路交通事故初步分析研判表成長率 38.9%。 2. 網路申請、單一窗口服務共計成長率 167.7%。 3. 計程車駕駛人執業登記證遺失、損壞、補(換)發成長率 53%
E. 民眾申辦入山許可證縮短時間	1. 取消收取工本費 10 元政策後，受理申辦案件成長率達 171%。 2. 網路與臨櫃申辦成長率達 491%。 3. 受理民眾申辦入山許可證成長率 168%。
F. 實施現地偵測員警服務態度	測試 290 次，優蹟 182 人次、劣蹟 29 人次，優點成長率 225%

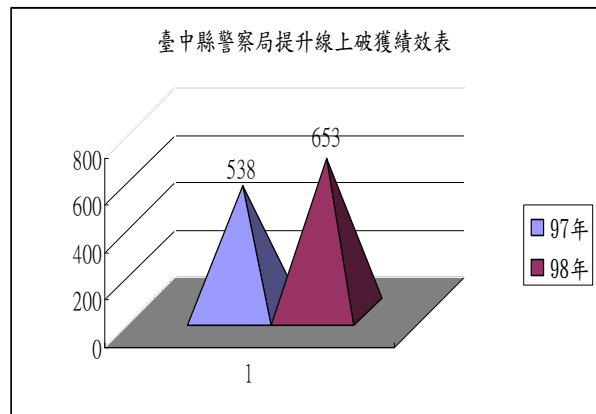
A. 110 派遣系統具體成效：

(A)縮短到達現場時間：

98 年自民眾完成報案至員警到達現場時間平均時間為 6 分 8 秒，97 年平均時間 12 分 44 秒減少 6 分 36 秒，降低率 52%，顯見本局 110 派遣系統對於縮短民眾申辦案件等候時間，業已發揮良好成效。

(B)提升線上破獲績效：

a. 迅速派案、指揮線上警力迅速到場，提升破獲績效，98年線上立即查(破)獲各類刑案績效 653 件，較 97 年 538 件，增加 115 件，成長率 21.4%，出力人員本局均即時簽獎標竿學習。



b. 具體案例 (經 98 年 3 月 15 日自由 B3、中國 C2、蘋果 A8 版、聯合 A8 版報導)：

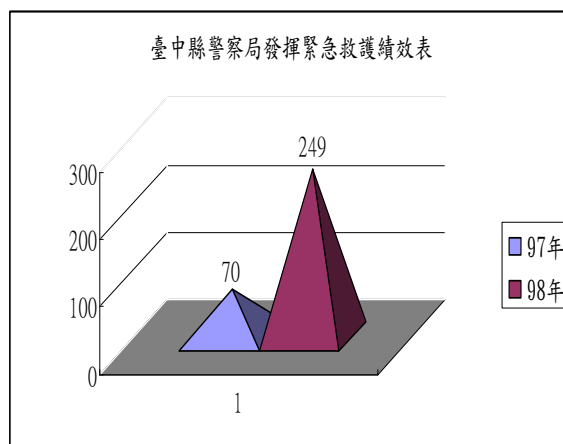
本局勤務指揮中心凌晨接獲未具名男子報案，宣稱「一名男子強拉一名女子，好像要性侵害」。作業人員立即指揮線上組合警力馳抵現場，見 20 多歲吳嫌把被害



女子下半身褲裙脫掉，女子上半身也半裸，吳嫌褲子拉鍊拉開，壓在女子身上，警方立即逮捕吳嫌送辦並護送被害女子返家。

(C)發揮緊急救護功能：

a. 透過案件定位、發話基地，避免數個家庭悲劇，98年度協助民眾緊急救援(自殺)及尋回案件計249件，較97年度70件，增加179件，成長率256%，成效良好，有效保障民眾生命安全。



b. 具體案例(經98年5月19日自由時報B4版報導)：

洪姓婦人於5月17日下午開車失蹤，其子報案並指稱母親有自殺念頭，中縣警方緊急調查洪姓婦人行動電話發話位置，發現洪婦位置不斷移動，且有往海邊方向行進的跡象，且最後發話位置位於雲林縣土庫鎮馬光路，本局隨即緊急通報雲林縣警察局轉請虎尾分局派員攔截。當日傍晚6時左右，於虎尾鎮文科路與光復路口尋獲洪婦，她身上攜帶兩瓶農藥，正尋找適當地點吞服，本局勤指中心、馬岡所與雲林縣警察局虎尾所於短短3個多小時，攜手挽救想不開的洪婦，警察救人所展現的超高效率，值得行政機關標竿學習。



B. 與民眾生活結合、提供多方位服務—民眾申辦警察刑事紀錄證明書分為非臨櫃案件及臨櫃案件二種：

(A)非臨櫃案件:開放民眾網路、郵寄及傳真申請服務，設專人辦理申請案件，節省民眾申辦時間。

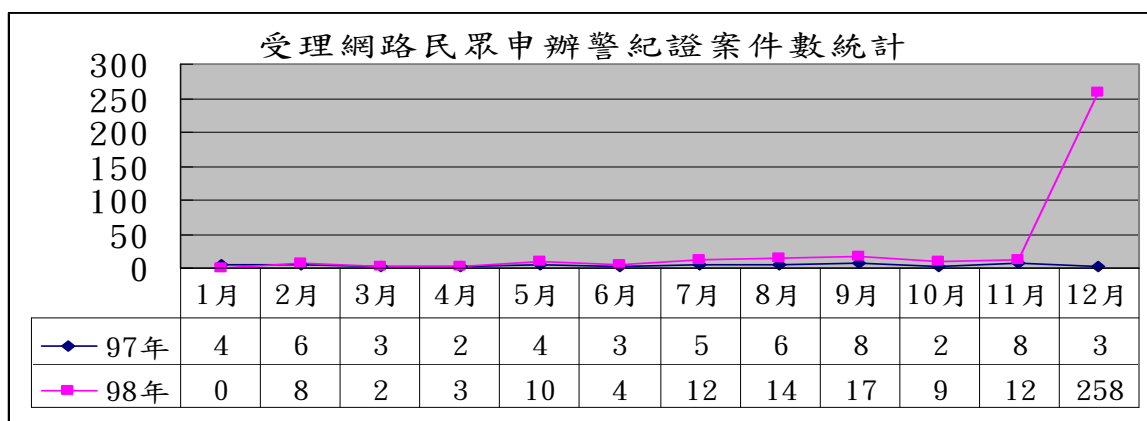
(B)臨櫃案件:設立專責櫃台、志工服務、代為郵寄到府，便利民眾申辦。

(C) 本局外事課設立申辦櫃台，除責付專人受理申請案件外，為加速流程，縮短案件處理時間，更增設專責人員，負責刑事局 GIB 資料庫查詢刑案資料、警政署知識系統聯網查詢是否有被法院判決之刑案資料，並派遣專人負責寄件，期能提供民眾全方位快速有效的服務。

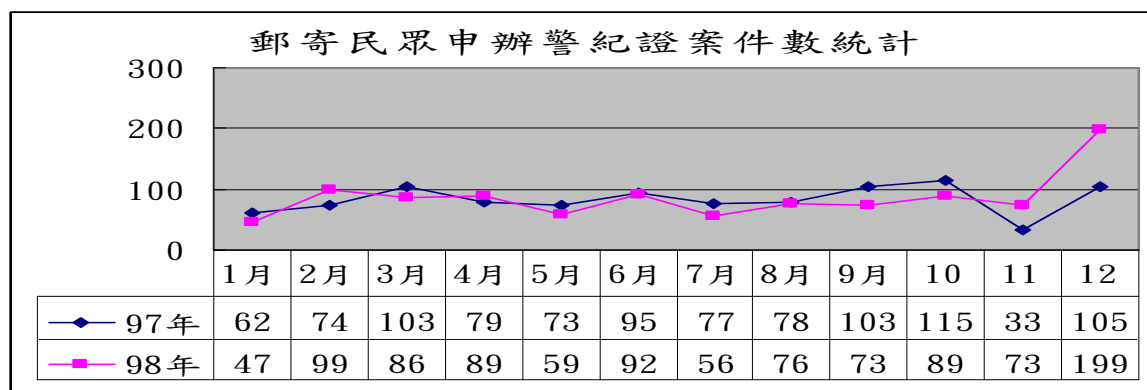
(D) 本局勤務指揮中心為即時掌握線上組合警力動態，透過科技輔助，管制派案流程，及縮短民眾報案後在現場等候時間，並提供瘖啞人士或不方便以電話報案者，可用簡訊方式報案。

(E) 具體成效：(佐證資料 1-P. 78)

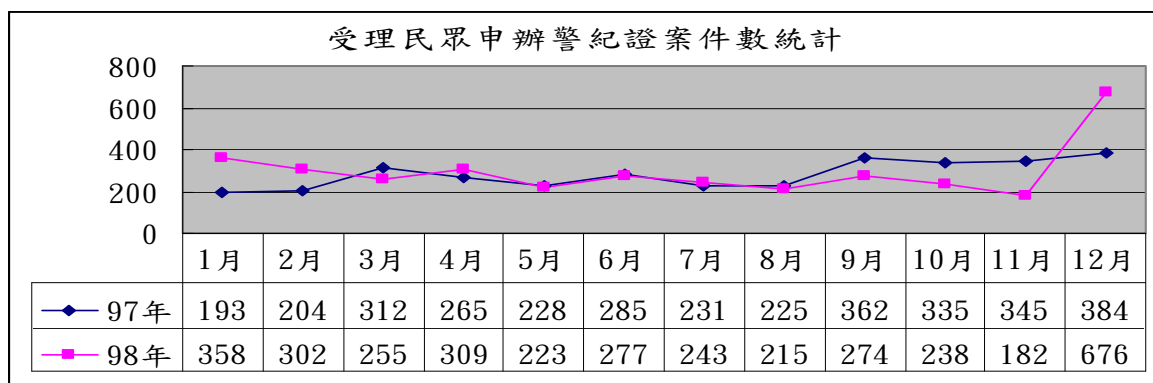
a. 網路申辦案件：98 年民眾申辦共計 349 件，較 97 年 54 件，增加 295 件，成長率 546.3%。



b. 郵寄申辦案件：98 年民眾申辦共計 1038 件，較 97 年 997 件，增加 41 件，成長率 4.1%。



c. 申辦總件數：98 年民眾申辦共計 3,552 件，較 97 年 3,369 件，增加 183 件，成長率 5.4%，成績優良。98 年辦理天數為 1 天，較 97 年減少 2 天，縮短民眾等候時間比例大幅提升 66.6% (依警察刑事紀錄證明書核發條例規定工作日為 3 天)。



C. 提供民眾申辦交通案件相關服務：

(A) 首創單一窗口申請表件貼心服務：

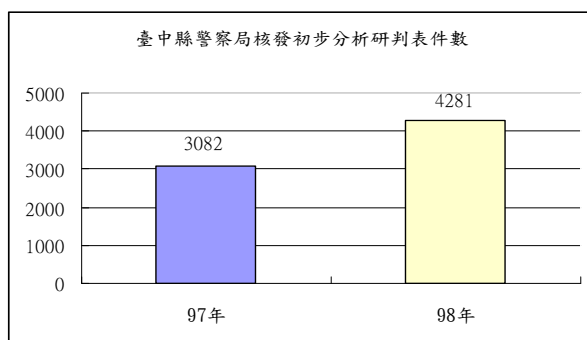
就近到本轄任一警察分駐(派出)所即可申請，表件資料可直接郵寄申辦民眾指定地址。

(B) 便民服務網頁：有常見問與答、有關民眾申辦之各項申請書下載、申辦計程車執業登記證及各項異動流程說明，網址為：
http://www.tcpa.gov.tw/team/traffic/04service/ser_01_list.asp。

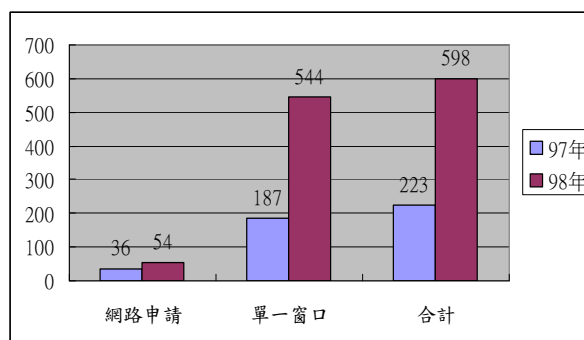
(C) 實施成效：

a. 98年提供民眾「申請道路交通事故初步分析研判表」服務共計4,281件，較97年3,082件，增加1,199件，成長率38.9%。如圖一：

b. 98年網路申請、單一窗口98年度網路申請、單一窗口服務共計597件，較97年223件，增加374件，成長率167.7%。如圖二：

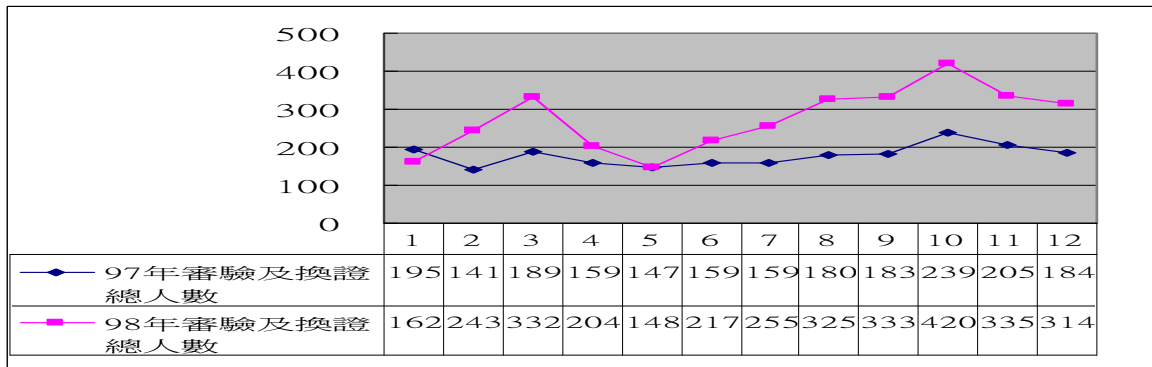


圖一



圖二

c. 98年「受理計程車駕駛人執業登記」、「計程車駕駛人執業登記證遺失、損壞、補(換)發」共計3,288件，較97年2,140件，增加1,148件，成長率53%，成效良好。



D. 民眾申辦入山許可證縮短時間：(佐證資料 2-P. 79)

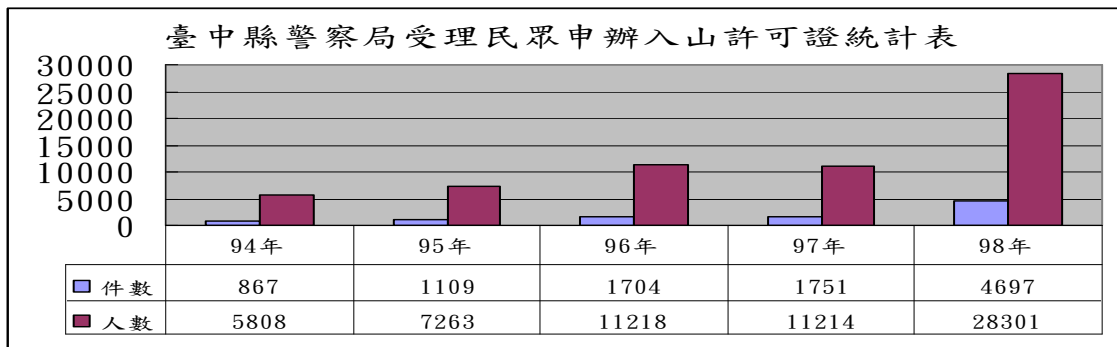
(A) 自 98 年 4-12 月取消收取工本費 10 元政策後，受理申辦案件計 3,710 件、21,780 人，較 97 年同期 1,371 件、8,989 人，增加 2,339 件(成長率達 171%)、12,791 人(成長率達 142%)。

(B) 98 年 8-12 月網路(申請件數 2,452 件、人數 12,557)與臨櫃(申請件數 415 件、人數 4,275 人)申辦便利性成長 2,037 件(成長率達 491%)、8,282 人(長成率達 194%)。

(C) 98 年受理民眾申辦入山許可證 4,697 件、28,301 人，較 97 年 1,751 件、11,214 人，增加 2,946 件(成長率 168%)、17,087 人(成長率 152%)。

(D) 入山案件申辦系統：

網址：<http://eli.npa.gov.tw:8080/E7Web0/index02.jsp>



E. 實施現地偵測員警服務態度：

(A) 加強實地報案偵測以電話虛擬各種狀況，用自動電話或 110 電話報案偵測員警於受命後是否立即馳赴現場(以 5 分鐘為原則)，到達現場後有否確實立即回報勤務指揮中心，有否造假、虛報、謊報、提前回報等情形，藉以提升員警服務品質。

(B) 具體成效：98 年共測試 290 次，測試結果優蹟 182 人次、劣蹟 29 人次，較 97 年測試 260 次、優蹟 56 人次，劣蹟 32 人

次、優蹟增加 87 人次、劣蹟減少 3 人次，即時針對缺失提出改進、並實施複查（測），保障民眾權益，優點成長率 225%。

(3) 申辦案件書表減量程度

① 申辦人檢附書證謄本便利度

- A. 本局全球資訊網頁便民服務項下提供 126 項申辦服務，及常見問與答、有關民眾申辦之各項申請書下載及各項異動流程說明，方便民眾尋找所需資料或線上申辦，手續簡便。
- B. 受理民眾申請集會遊行、警械執照、槍砲彈藥（魚槍）執照、砂石大貨車申請行駛管制道路通行證、計程車駕駛人執業登記證審驗等，僅須攜帶身分證或相關證件即可辦理。
- C. 受理提領巨款護鈔安全維護、代叫計程車、舉家外出加強住宅巡邏、申請護照遺失證明、申請刑事、遺失案件證明書、索閱車禍肇事現場圖、申請交通事故證明、受理拾得物、住居所送安檢申請、員警服務態度申訴、風紀檢舉、緊急狀況危害排除、婦幼緊急庇護急難救助（護）、受理查尋人口、申請臨時佔用道路搭棚架等各項為民服務業務，僅須攜帶身分證或相關證件即可辦理。
- D. 本局各服務窗口提供「各項申辦／案件一次告知單」便民服務，減少申請人補件次數，為便民服務且保障人權，98 年 8 月 1 日改為申請人簽名即可，不需蓋章或捺印指紋。

② 使用跨機關電子閘門證辦理案件數成長率

- A. 警察機關因執行勤(業)務，需透過電子閘門查詢相關資料，車籍資料、駕照資料、戶籍資料、個人資料、相片等，據以查驗身分資料。
- (A) 本局 98 年使用公路監理閘門查詢車、駕籍資料計 145,118 筆，98 年使用戶役政電子閘門查詢戶役政資料計 227,628 筆，而本局全般刑案 98 年較 97 年發生率減少 34.61%、破獲率增加 16.65%，交通違規件數 98 年較 97 年降幅達 28.54%，輕微違規勸導件數 98 年較 97 年增加 106.81%，顯見本局利用電子閘門辦理刑案偵查、預防犯罪、交通安全及為民服務各方面，已發揮具體成效。

(B)98年上半年執行「安民專案」工作(評核項目包含全般刑案、打擊暴力犯罪、查緝非法槍械、遏阻詐欺犯罪、檢肅竊盜案件等5項)，榮獲警政署評定為甲組「第1名」。

B. 嚴格控管電子閘門

本局為落實控管電子閘門的使用，依電腦處理個人資料保護法規定，從嚴審核及授權使用，非公務需要禁止查閱、洩露民眾個資，以保障人權及個人隱私；孫仲瑜事件發生，全國共有13單位7人不當使用電腦查詢個資，無本局員警涉入，98年無洩密案件發生。

2. 服務流程透明度

(1) 案件處理流程查詢公開程度

① 提供案件承辦資訊種類

A. 為簡化各項作業流程，提升為民服務效能，釐訂各單位各項業務標準作業程序，供各單位作為執行準據。

B. 本局全球資訊網刊載為民服務資訊，便利民眾查詢聯繫：「政府資訊公開專區」刊載內容包括本局組織架構、業務職掌及各單位電話、電子信箱及網址等為民服務資訊；本局另於為民服務荔園季刊、筆記本、桌曆、手冊及交通、刑事、婦幼安全、青少年等各項文宣資料，主動提供本局各相關單位聯絡電話，俾利民眾查詢聯繫。

(A) 為簡化各項作業流程，提升為民服務效能，釐訂各單位各項業務標準作業程序，將本局21課、室、(大)隊、中心各項作業流程標準化。

(B) 有關本項資料內涉民眾申辦事項，同步於本局全球資訊網公布，提供民眾查詢、下載，各項申辦業務所屬類別分為交通、刑事、保安、外事、公關及其他等6大類；檔案查詢下載專區則包括刑事、交通、婦幼、保安、戶口、資訊等12類。

(C) 各單位受理報案、執行勤務各項常用作業程序，亦收錄於本局政府資訊公開專區內供民眾查詢。

C. 本局全球資訊網建置「常用問題」(FAQ)欄，主動告知民眾各項受理報案、申辦案件程序及注意事項，提供相關常見問題及

解答，俾利民眾參考。

D. 本局及各分局、派出所等受理民眾報案或申辦案件處所，均設有志工或服務人員，於民眾報案或申辦案件時，主動告知處理流程，並協助民眾辦理相關事宜。

E. 整合性業管作業系統：

本局整合性業管作業系統(IBOS)係基於「為警服務」、「資源共享」之理念，規劃建置之警政業務整合系統，內含下列七項子系統：個人服務系統、人事管理系統、任免作業系統、差勤作業系統、財產管理系統、薪資管理系統、報修管理系統於同一作業平台上，透過最新且完整之「人事資料庫」提供各單位業務運用，除簡化各項業務作業流程外，並達到節省紙張之優點。

②提供案件查詢管道種類

A. 本局各單位員警於受理民眾報案、申辦案件時，主動告知民眾相關資訊，受理報案處所均設置連線電腦，即時提供民眾查詢相關案件資料，受理案件時，承辦人主動提供聯絡電話、承辦人姓名，俾民眾查詢時能即時回應。

B. 本局網頁連結內政部警政署全球資訊網，方便報案民眾查詢案件進度：警政署全球資訊網(<http://www.npa.gov.tw>)，提供報案三聯單線上服務，報案二日後可上網查詢，並提供最近一年資料查詢，便利報案民眾查詢案件進度。

C. 本局全球資訊網(網址：<http://www.tcpa.gov.tw>)提供機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址等基本資料及簡介，供民眾查閱。

D. 本局全球資訊網首頁下方設有便民專區及與民互動專區，內有陳情檢舉信箱、網路報案、民意調查、拾得遺失物查詢、機關徵才、車輛遺失查詢、警察紀錄證明書、165反詐騙專區…等各項服務，民眾可迅速點選所需服務；並於網站內提供本局各項服務資訊：如檔案查詢下載、各項申辦服務、施政白皮書、電子報訂閱、政府資訊公開專區及本局自行編印之「荔園季刊」等資訊。

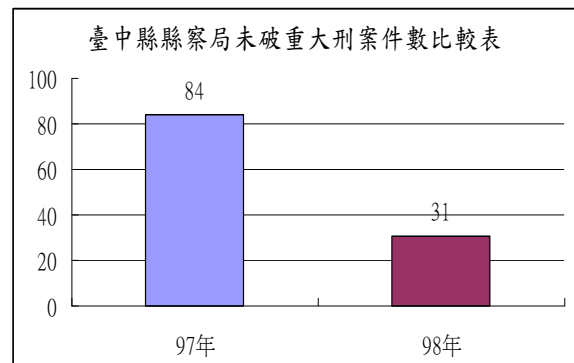
E. 設置局長電子信箱，對於民眾網路申訴、陳情、反映案件，立

即分送各相關業務單位查處，並將辦理情形上網回覆，並連結辦理臺中縣縣長信箱陳情案件、內政部警政署署長信箱，提供各項網路回覆服務，使民眾意見均能得到妥善、適當的處理。

(2) 案件處理流程主動回應程度

A. 民眾於發生交通事故後，處理員警除提供交通事故當事人聯單外，並主動告知得向本局申請提供交通事故相關資料。

B. 持續辦理局長電子信箱陳情案件追蹤管制處理。針對民眾屢次陳情及不滿意案件，均由本局各單位主管親自以電話聯繫陳情人委婉說明以表重視。本轄發生重大刑案後，本局力求迅速偵破，如未能即時破案，由偵查隊或分駐(派出)所正副所長至被害人家裡慰問，主動告知偵辦情形及進度或致函慰問後，並定期召開未破重大刑案會議。98年發生重大刑案致函問計107件，可增加民眾對警察偵辦能力的信心，在員警鏗而不捨努力下，陸續偵破106件。98年未破重大刑案計31件、97年未破重大刑案計84件，98年較97年未破件數減少53件、減少比率63%。尤以偵破89年7月24日黃○枝命案，更獲被害人家屬及輿論好評。



D. 製發受理報案三聯單及e化平臺電腦聯單，供民眾收執確認：本局各單位受理民眾報案時，均依法製發受理報案三聯單、受理報案e化平臺電腦聯單，供民眾收執確認；民眾一般報案事項，亦要求於受理民眾報案紀錄簿登記備查，做為民眾確認受理報案紀錄。

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

(1)洽公環境適切程度

A. 經分析 98 年民眾對於洽公環境滿意度計有 4,157 人次，非常滿意 74.7%，還算滿意 24.9%，滿意度高達 99.6%。(佐證資料 3-P.80 頁)

B. 落成啟用新建辦公廳舍和平分局及豐原分局頭家派出所 2 處，並規劃設計烏日分局瑞井派出所、豐原分局頂街派出所、清水分局大楊派出所、霧峰分局四德派出所等 4 處廳舍。



C. 整修本局中正堂、行政大樓及大甲、大雅分駐(派出)所等，使用經費 17,300,000 元，辦公廳舍煥然一新，員警士氣高昂。



D. 收回老舊宿舍，規劃民眾洽公車位：

(A) 本局暨所屬分局經營宿舍，97 年共計收回宿舍 45 戶，98 年共計收回宿舍 48 戶，較 97 年相比增加 3 戶，計收回 3,168 平方公尺。宿舍收回後，分別予以拆除或騰空標售。局本部拆除部分，本局並將該處空間規劃為停車場，共計增設 102 個停車位，足供民眾洽公及本局公務車停放。



(B) 98 年度國中基測考試，本局開放上述停車空間供考生家長停放，計停放 23 車次，有效改善豐原高商週邊交通秩序，並獲輿論一致好評。

E. 汰換警用車輛，加強為民服務品質：

98 年汰換警用巡邏車 40 輛、偵防車 16 輛、中型警備車 3 輛、勤務車 4 輛、警用巡邏機車 214 輛、偵防機車 25 輛。車輛汰換後，98 年車輛維修費金額共計新臺幣(以下同)4,442,427 元，較 97 年 4,605,890 元，降低 163,463 元，降低比率為 3.54%，

本局於 98 年接受民間捐贈機車 17 輛，計節省公帑 828,520 元。
(佐證資料 4-P.80 頁)

F. 設置公共藝術品，加強與民眾互動：

本局依據「文化藝術獎助條例」第 9 條第 1 項規定，將「和平分局本部廳舍」、「豐原分局頭家派出所」及「烏日分局瑞井派出所」等 3 案新建工程各提撥工程預算金額 1%，共計編列 1,363,780 元作為公共藝術設置經費，目前已完成公共藝術設置計畫書，並經本縣公共藝術審議會審核同意，將於烏日分局瑞井派出所設置公共藝術品，期能提升整體國民人文素質之效果，並彰顯警政形象及著重國際觀，同時加強與民眾之互動。

G. 人性化洽公環境，成立聯合服務中心，洽公民眾免奔波：

(A)聯合服務中心設有外事服務中心，受理民眾申辦警察刑事紀錄證明書。



(B)聯合服務中心設有交通隊專責櫃檯服務，提供民眾各項交通表件資料。

(C)聯合服務中心旁增設民眾休憩區，設計涼亭 2 座為開放空間，擺置桌椅，提供洽公民眾使用、休憩。



H. 洽公環境整潔維護情形：

(A)本局設有環境綠美化業務考核小組，由秘書室、督察室、人事室、後勤課聯合編組，每月、每季至各單位督導評核，並適時公布成績登載本局網頁，俾加強落實為民服務工作之推動及追蹤管制，本局 98 年榮獲縣府考核最優甲等。

(B)本局之公廁每週定期更換懸掛圖片、溫馨小品外，並設置掛勾或置物架，備有衛生紙、洗手乳等貼心服務提供民眾使用；H1N1 新型流感流行後，本局加強辦公廳舍及周邊環境整潔消毒工作，並於出入口處、會客室及記者招待室等製掛預

防相關標語及配置手洗酒精消毒清潔用品。

I. 環境綠美化情形：

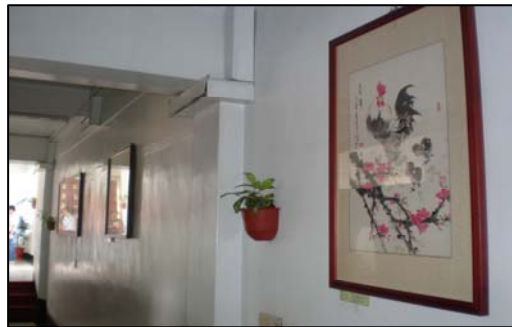
(A) 本局研擬規劃廳舍綠美化及安排藝文展覽等事宜，以美化綠化環境，改變民眾對警察機關嚴肅、刻板的觀感及印象。本局局本部 98 年綠美化增設綠色植栽面積計 73.86 平方公尺。



(B) 環境綠化：本局大門增掛警察公仔圖案，圍牆外側設置花台，中庭設置涼亭四周開放空間走道設置花台，種植四季花草綠化環境。各課室辦公廳舍、走廊、廁所擺設及加掛綠色盆栽200盆，增加美觀精進綠美化。



(C) 環境美化：為增添本局藝術文化氣息，利用辦公樓層規劃藝文走廊，讓民眾利用等候時間或洽公結束後，及使員警緊繃情緒獲得紓解。



(2) 服務設施合宜程度

A. 核心設施：

(A) 本局8個分局、86個分駐(派出)所配合實際空間需求，規劃設置「無障礙斜坡道」、「無障礙電梯」、「身障專用停車位」、「愛心鈴」、「身障專用盥洗室」等便民服務設施，有效提升為民服務品質，甚獲洽公民眾好評。(佐證資料5-P. 80、81頁)

(B) 本局一樓成立聯合服務中心，降低臨櫃檯面高度，設有寫字桌椅及書表放置櫃，提供申請書表、填寫範例供申辦民眾參考，並設有免費測量血壓儀器、紙筆、老花眼鏡、影印機、飲水機、輪椅、書籍、報紙等供民眾使用，體貼洽公民眾的需求。

(佐證資料 6-P.81 頁)

- (C)本局為方便攜帶嬰、幼兒洽公之女性民眾能安心哺育，在婦幼隊設有哺(集)乳室，空間隱密獨立，環境舒爽潔淨，深獲女性民眾好評。



B. 一般設施：

- (A)聯合服務中心內部及沿線均設有**方向指示**，並標示**服務項目、申辦流程及申請事項、服務時間一覽表**等，提供明確便利的導引服務，方便民眾洽公。
- (B)本局局本部大門除設有**跑馬燈資訊看板**，並洽各公私機關電子看板，提供即時資訊；法令宣導布條則懸掛於本局大門，以達到宣導及提供服務訊息給民眾。

(C)設施完善、貼心服務：

- 各服務台均提供**電腦設施、公用電話、文具用品**等設施。
- 飲水設備**：本局各樓層採用逆滲透純水機或過濾飲水機，定期更換濾心，用水品質全面改善，符合飲用標準。
- 盥洗室**：重新整修盥洗室，整體綠美化，增加照明設備明亮度及布置花卉吊盆，美化室內，保持清新。

(C)以客為尊作法：

- 本局編組少年、婦幼兩隊志工每日上班時間輪流編排志工人員在警局入口處，服務接待民眾引導至正確櫃檯辦理。
- 設置全功能聯合服務中心，各受理人員均佩帶名牌標示，並訂定差假**服務代理人制度**，以落實服務宗旨。
- 推行**走動式管理、服務**，主動協助導引民眾提供即時的服務，對民眾之抱怨及意見作成紀錄，並追蹤列管改善情形。
- 設置**殘障得來速**，服務殘障人士或行動不便之民眾，免下車即可辦妥所需證件資料。
- 設置**自行車VIP停車區**，民眾騎自行車至本局洽公時，可將自行車停於自行車VIP停車區。



C. 加強環境整潔維護考核，並辦理獎懲：

- (A) 為強化本局綠美化成績及環境整潔，每日由專人逐項檢查登錄勾稽清潔維護情形，各單位業管人員機動督導並簽章，妥善管理、檢視，確保措施完善及服務品質。
- (B) 平時督核成績列入每月環境檢查成績計算，再併入本局「精進綠美化計畫」規定，每半年評核單位成績敘獎，評核成績第1至5名，除依規定敘獎外，並核撥出力人員第1名獎金1,000元、第2名獎金800元、第3名獎金500元、第4、5名獎金300元鼓勵。

E. 本局於98年3月7日在朝陽科技大學，配合縣政府舉行「森情滿朝陽-2009樹來保好森動」，響應縣長為民服務環境綠美化施政理念。

F. 愛護地球環保友善作為：

(A) 垃圾減量、資源回收：建立員警資源再利用觀念，設置資源回收桶、廚餘桶，響應隨手作環保政策。

(B) 響應節能減碳：

本局97年9月2日函頒節能減碳細部計畫確實執行。秘書室並於午休、下班時間，不定時查察各辦公室照明設備、事務機器等節能省電執行狀況；另本局各課、室、隊於98年6月1日全面汰換舊有燈具改裝省電燈具，以達節能減碳目標。

G. 節能減碳成效：

(A) 本局98年落實節能減碳成效，油料金額計12,442,162元，較97年14,598,390元，降低2,156,264元，降低比率為17.33%。

(B) 本局設計鐵馬驛站巡禮護照，以行銷本縣兩馬文化，活動期程自98年8月1日起至99年7月31日止，響應節能減碳，推廣與環境友善之交通工具—自行車，以結合本縣規劃之鐵馬道，本局特在26個派出所設置鐵馬驛站，提供茶水、自行車簡易維修工具、洗手間等服務，並展現本局活力、親民、愛民的服務精神。



2. 服務行為友善性與專業性

(1) 服務親和程度

① 洽公服務禮儀滿意度

A. 本局基於「加強為民服務」的施政理念，在本局全體員警積極努力下，98 年民眾對於**整體服務滿意度高達 99.8%**。

B. 加強服務禮儀暨專業訓練：

(A) 利用各種集會（如聯合勤教、主管會報及各所勤教機會）加強宣導員警禮儀及服務態度共 216 場（次）。



(B) 98 年辦理學科訓練、常訓技術教官術科研習等講習 57 場

次，藉由不斷的在職教育訓練，以提升員警服務品質。

(C) 為使甫自警察大學、警專學校畢業之新進人員儘速熟悉警察各項勤(業)務及當前治安重點工作，有效推展警察工作及目標任務之執行，98 年新進人員職前訓練共計 183 人參加。

(D) 「98 年員警心理衛生教育講習」課程，邀請亞洲大學卓播英教授及東海大學莊聰正老師主講，本局參訓人員 500 餘人次。另聘請專業心理諮商顧問群，弘光大學陳瑛治副教授、亞洲大學蘇完女副教授、大甲光田醫院身心科醫師等 3 人，對於心理適應困難員警個別輔導，發現癥結所在，解決問題。

(E) 本局辦理多次「新聞媒體處理」相關工作技巧及經驗分享，以強化各級幹部應對新聞媒體之危機處理能力。

(F) 本局員警參加 98 年中央警察大學各項考試錄取人數計 33 人：警正班 2 人、警佐班第 1、3 類 4 人、警佐班第 2 類 9 人、二年制技術系 11 人、研究所 4 人，另東海、中興及逢甲等大學研究所各 1 人。98 年通過全民英檢（或相當英語能力檢定測驗）人數計有 597 人，通過率為 19.91%。

C. 針對第一線分駐(派出)所、隊服務據點加強服務態度宣導及訓練：

本局針對轄下 8 個分局所屬分駐(派出)所、隊加強臨櫃禮儀訓練，以民眾需求為導向，以民眾之立場為出發點，強化硬體設施，遇民眾報案，應主動起身致意並詢問需要何種服務，詳細

告知申請案件之標準作業程序，並引導提供精確禮貌性服務。

D. 加強服務態度演練及檢測：

每半年由督察室、秘書室、公關室、勤指中心、刑警大隊組成聯合服務品質查測小組針對服務態度檢測、擴大為民服務行銷、電話抽訪被害人、民眾滿意度問卷調查及查測紀錄、民眾陳情、申訴事項列管處理及分析檢討、110 報案複查辦理、重大刑案受害人慰訪情形等加強督考以提升服務品質。

E. 設置志工大隊：

本局設 7 個志工中隊、69 個志工分（小）隊，招募志工 1,332 人，分置於各分局所屬分駐（派出）所值班台旁，主動協助民眾洽公及安撫報案民眾情緒，提供茶水服務，提升服務滿意度。此外，並投入協助預防犯罪宣導，縮短警民距離，共同打造優質化的治安環境。

F. 設置值班長制度：

本局自 98 年 3 月 16 日 8 時起，每日 24 小時（或自擇時段）設置「值班長」，俾在所指導員警工作方法、提升服務品質及民眾滿意度，並做好內部管理與駐地安全維護工作，適時督（指）導勤務之遂行，以強化分駐（派出）所功能，藉以提升工作士氣。



G. 設置瘖啞人士簡訊報案服務專線電話：

為落實關懷照護弱勢團體，並配合 2009 年聽障奧林匹克運動會，本局從 98 年 1 月 21 日起，設置「簡訊報案專線 0910-045-110（你是我-110）」，提供瘖啞人士及一般民眾全方位便利的報案管道及細微的服務，建構本縣瘖啞安全生活網絡。

H. 本局落實執行勵德、靖紀專案，以淨化警察陣容，並落實資訊安全檢查，防止洩密案件發生，98 年勵德案列管 15 名，配合內部管理加強考核。資安檢查共執行 52 次，稽核成果：發現優點 131 項；重大缺失 13 項、一般缺失 65 項，98 年迄今未發生員警洩密案件。「靖紀專案」98 年共自檢違法案件 15 件 17 人、違紀案件 37 件 44 人，合計 52 件 61 人，他檢違法案

件 2 件 2 人、違紀案件 1 件 1 人；與 97 年(自檢違法案件 10 件 10 人、違紀案件 43 件 44 人，合計 53 件 54 人，他檢違法及違紀案件各 1 件 1 人)比較，自檢違法案件增加 5 件 7 人、違紀案件減少 6 件 0 人，他檢違法案件增加 1 件 1 人，顯示內部淨化工作已見成效，本局將持續積極辦理。

I. 為防制員警違法違紀情事發生，達到端正警察風紀之目的，本局每月均規劃「風紀臨檢」及取締「賭博電玩及色情場所」專案勤務，98 年共計風紀臨檢 30 次、查獲員警涉足不妥當場所 12 件 18 人；規劃機動臨檢共 22 次，查獲有照賭博電玩 3 件 103 台、色情案件 3 件 6 人，較 97 年臨檢次數增加 4 次，查獲有照賭博電玩增加 2 件 89 台、色情案件增加 1 件 2 人，顯見本局員警涉足不妥當場所情事業有大幅改善，對端正警察風紀有正面效益。

J. 辦理「年節監察防貪」專案工作，本局辦理 98 年春節監察防貪受贈財物事件登錄計 153 件、飲宴應酬事件登錄計 94 件、請託關說事件登錄計 94 件，合計 302 件，與 97 年 108 件比較，增加 194 件，經警政署評列全國「特優」單位。

K. 回應民意 47 處易壅塞路段加強交通疏導：

(A)30 處屬礙於現有道路狀況，上、下班尖峰時段車流量較大情形，惟均派有員警、義交擔任交通崗指揮疏導或加強巡邏疏導。

(B)7 處為市區景點及市場人潮較多而有違規停車、攤販等違規行為易造成壅塞，尖峰時段亦均有派遣員警交通崗指揮疏導。

(C)10 處易壅塞路段(均派有交通崗)為交通號誌秒差與交通工程建議，反映主管機關或提道安會報改善。提道安會報建議或改善工程 98 年 47 件，全數採用，較 97 年 50 件，減少 3 件。

(D)連續假期加強交通疏導 28 處。

② 電話禮貌測試績效

A. 加強電話服務禮貌訓練：

利用各項集會加強教育員警電話禮貌，並針對正確及錯誤部分加以演練及改進，加深員警印象，藉以提升員警服務態度，98 年辦理電話服務禮貌宣導及訓練 557 場(次)。

B. 電話禮貌測試：

- (A) 針對服務主動性，不定期偵測本局內、外勤單位員警接聽電話速度，接話時是否清晰報明「單位名稱」、「職別」、「姓名」及「很高興為您服務」等語，並問安（好），轉接電話時之服務態度，禮貌性問候語與結束語，誠懇及正確答覆民眾諮詢問題等項目加以評分，未達 80 分者，列為缺點實施複查（測），以督促員警時時提醒自己。
- (B) 98 年實施員警電話禮貌抽測計 737 次，測試結果優良 177 次、良好 551 次，缺點 9 次，電話禮貌測試結果優良 24%、良好 74.7%、缺點 1.3%，97 年共測試 664 次，測試結果優良 77 次、良好 574 次、缺點 13 次，優良 11.5%、良好 86.6%、缺點 1.9%。98 年與 97 年比較優良及良好提升 0.6%、缺點降低 0.6%，顯示員警服務親和度高，服務品質良好。

C. 表揚服務態度獎勵員警作為：

- (A) 為鼓勵員警用心且主動為民服務，本局辦理好人好事績優員警表揚，98 年共表揚 356 件，與 97 年表揚 184 件比較，計增加 162 件，提升 93%。



- (B) 局長即時電慰表揚部分，98 年本局為民服務優良事蹟計 57 件 70 人，本局局長除親自表揚並辦理敘獎。
- (C) 98 年受內政部警政署表揚共計 2 件 2 人，分別為 1 月 6 日霧峰分局吉峰派出所張勝華「急公好義熱忱服務，圓滿調解民眾糾紛」及 1 月 7 日烏日分局溪南派出所所長曾天成「愛心員警一日捐，助弱勢孩童度寒冬」。

(2) 服務可勝任程度

A. FAQ 測試成績：

本局全球資訊網常見問答專區共有 4 類 30 則常見問題與解答，供民眾參考查閱。本局特將民眾經常洽詢問題彙整製作 FAQ15 題(佐證資料 7-P. 82、83、84、85 頁)，供服務櫃檯員警參考及測試，98 年共實施測試 2 梯次，計有 390 人次，平均

分數高達 80 分，成效良好。

B. 服務專業度：

加強員警電話禮貌及解答問題能力及提升專業能力，處理案件落實標準化作業程序，貫徹本局服務態度各項策進作為。

C. 服務積極度：

針對 110 報案系統所受理之案件追蹤查考外，每月均實施民眾報案滿意度複式查訪作業，俾利瞭解民眾報案受(處)理感受。

D. 服務精確度：

本局實施員警接聽電話禮貌抽測，測試員警解答問題能力及態度，發揮員警反應快、動作快的優勢，迅速解決民眾的問題。

E. 主官親自授課，以客為尊：

本局局長利用學科常年訓練機會，針對當前治安重點工作、機關核心價值、法治教育及人權素養等課程授課，讓全體員警均能了解機關之工作理念並貫徹執行，本局局長98年親自授課30場次，達到以客為尊的願景。

F. 業務評比績效：

(A)98 年民防團隊常年訓練評核「戰時災民收容救濟站」，榮獲內政部評定「第 1 名」。

(B)98 年民防幹部訓練，榮獲內政部評定「第 2 名」。

(C)中央政府機關首長、立法委員、地方首長及特定人士安全警衛派遣作業工作，榮獲警政署評定「第 1 名」。

(D)98 年機動保安警力整備檢測，榮獲警政署評定「第 3 名」。

(E)98 年保安裝備檢查，榮獲警政署評定「第 3 名」。

(F)98 年春安工作—犯罪偵防，榮獲警政署評定「特優」單位。

(G)98 年春安工作—民力運用及計畫整備，榮獲警政署評定「特優」單位。

(H)98 年年節監察防貪，榮獲警政署評定「特優」單位。

(I)靖蛇專案第 7 階段經評核均列 A 級縣市「甲等」單位。

(J)98 年上半年執行「不良幫派組合調查工作」經評核列「優等」等次。

(K)96 年上半年迄 98 年上半年執行「查捕逃犯」專案，每期均評列第一等第。

- (L)98 上半年實施查緝非法走私農漁牧產品緝私工作，實施「安康專案」，列全國甲組第 1 名。
- (M)98 上半年實施查緝盜（濫）採砂石（土）工作，實施「靖土專案」，計查獲 13 件 42 人、查扣機具 19 台，列全國甲組第 1 名。
- (N)98 上半年實施查緝私、劣酒工作，列全國第 1 名。
- (O)98 上半年查緝濫墾林地、山坡地及盜（濫）伐林木工作，列全國甲組第 1 名。
- (P)98 年上半年執行「安民專案」工作，榮獲警政署評定為甲組「第 1 名」。
- (Q)98 年全民防衛(萬安 32)演習，榮獲警政署評定「特優第 1 名」。
- (R)「傾聽人民聲音」業務，榮獲警政署評定「第 1 名」。
- (S)98 年查處涉嫌妨害風化（俗）行為廣告工作，榮獲警政署評定乙組第一名。
- (T)98 年列管刀械總檢查，榮獲警政署評定「第 1 名」。
- (U)98 年「加強查緝走私工作」，列甲組「第 1 名」。
- (V)98 年「失蹤人口查尋工作督導評核」，榮獲警政署核定乙組「第 1 名」。
- (W)順成專案圓滿達成任務，內政部警政署 99.2.26 署務會報提報與標竿學習。

3. 服務行銷有效性—施政宣導有效程度

重要作為	具體成效
A. 預防犯罪宣導	1. 全般刑案：發生件數降低率 34.6%，破獲率增加 16.6%。 2. 國土保育：濫墾林地、山坡地破獲件數增加 26 件(100%)、查獲人數增加 87 人(181%)。盜（濫）採砂、土石破獲件數增加 2 件(8%)、查獲人數增加 61 人(60%)。
B. 少年預防犯罪宣導	1. 97、98 年防處少年事件執行成果均達 95 分以上。 2. 校園安全維護工作： <ul style="list-style-type: none"> (1)校園安全巡邏增加 4,025 班、9,101 人次。 (2)校園宣導講座增加 55.3%。 (3)宣導預防犯罪增加 163.04%。

	<p>(4)校外聯合巡查，違規人數減少 3,280 人，減少 22.2%。</p> <p>3. 執行青春專案：</p> <p>(1)尋獲中途輟學學生返家團圓增加 29.5%。</p> <p>(2)「暑期保護青少年—青春專案」獲評「特優」，滿意度達 92%。</p>
C. 「你我加愛心、婦幼安全心」—婦幼安全宣導	<p>1. 成立話劇宣導團，宣導 20 場次 11,000 人次。</p> <p>2. 婦幼安全宣導計 7,277 場次，383,450 人次。</p> <p>3. 受理性侵害案件 221 件 226 人。</p> <p>4. 妨害性自主案件破獲率為 87.61%。</p> <p>5. 裝置婦幼安全緊急求救押扣。</p> <p>6. 「婦幼宣導互動網」，參訪人數已達 18,000 人次。</p> <p>7. 學童參訪宣導活動，計 28 場次、3,875 人次。</p>
D. 「同理心、警察行」—交通安全宣導	<p>1. 宣導活動計有 609 場、電台宣導計 60 場。</p> <p>2. 網站「交通安全宣導資訊區」宣導增加 286 場</p> <p>3. 電視宣導短片播放 49,459 檔，電視跑馬燈，共 488,774 檔。</p> <p>4. A1 類交通事故死亡減少 21 件、23 人。</p> <p>5. 酒後駕駛 A1 肇事減少 18 件，死亡 21 人，受傷 10 人。</p> <p>6. 執行違規停車拖吊汽車減少 279 件、機車減少 780 件。</p> <p>7. 製作「守護生命、安全上路」宣導光碟。</p>
E. 雙語宣導資料	<p>「臺中縣警察局簡介」及「保障新移民的人身安全」多媒體行銷光碟。</p>
F. e 視訊巡邏	<p>破獲重大刑案增加 3 件、竊盜案增加 106 件、一般刑案增加 6 件、交通案件增加 14 件。</p>
G. 協勤民力組訓運用	<p>協助偵破刑事案件 60 件，其業務榮獲警政署評定為「特優」單位</p>
H. 召開社區治安會議	<p>舉辦 255 場次，參與人數 11,224 人次，提案數 859 件，均已當場或書面答覆</p>
I. 協尋失蹤人口	<p>尋獲失蹤人口增加 230 件 230 人。</p>
J. 傾聽人民聲音	<p>榮獲內政部警政署業務評核「第 1 名」</p>
K. 政府招商評鑑	<p>本縣參加經濟部「98 年度鼓勵地方政府招商評鑑」核列為「第 3 名」單位。</p>
L. 多元就業開發方案	<p>僱用員工 34 人協助交通安全、執法業務及環境綠美化業務推動。</p>

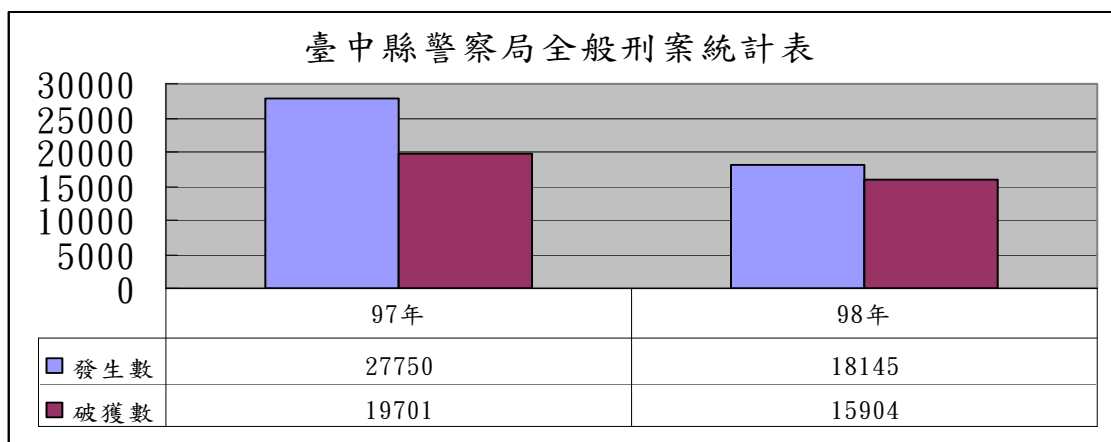
M. 住宅竊盜案件到場勘察、採證評核計畫	第一期程榮獲全國第 3 名，第二期、第三期程榮獲全國第 1 名。
N. 辦理發放消費券示範觀摩演練	本次演練為全國警察機關首辦，南投縣、彰化縣、台南縣、新竹市等警察局紛紛向本局索取演練光碟及資料，進而仿效實施辦理。
O. 一日志工	特別學劃女學生見習女警勤務體驗營。

A. 預防犯罪宣導：

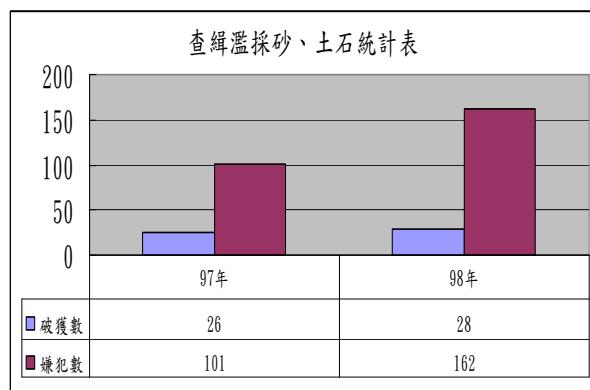
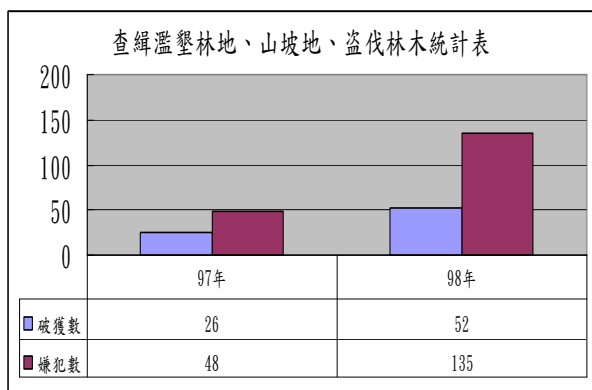
(A) 本局預防犯罪宣導重點以防詐騙、防竊、防搶奪及反毒品為宣導重點並加強國土保育工作。預防犯罪宣導：專題演講、治安座談計 472 場次、宣導品 52 樣式、廣播專訪 21 次、廣播短語 29,359 次、LED、跑馬燈 5,127,268 次、宣導活動 209 場。

(B) 具體成效：

a. 全般刑案：98 年共計發生 18,145 件，較 97 年 27,750 件，減少 9,605 件，降低 34.61%；98 年破獲 15,904 件，破獲率 87.6%，較 97 年破獲 19,701 件，破獲率 71%，破獲率增加 16.6 個百分點。



b. 國土保育：98 年濫墾林地、山坡地、盜伐林木破獲計 52 件、嫌犯 135 人，97 年計破獲 26 件、嫌犯 48 人，98 年較 97 年破獲件數增加 26 件(100%)、查獲人數增加 87 人(181%)。98 年盜(濫)採砂、土石破獲 28 件、嫌犯 162 人，97 年計破獲 26 件、101 人，98 年較 97 年破獲件數增加 2 件(8%)、查獲人數增加 61 人(60%)。

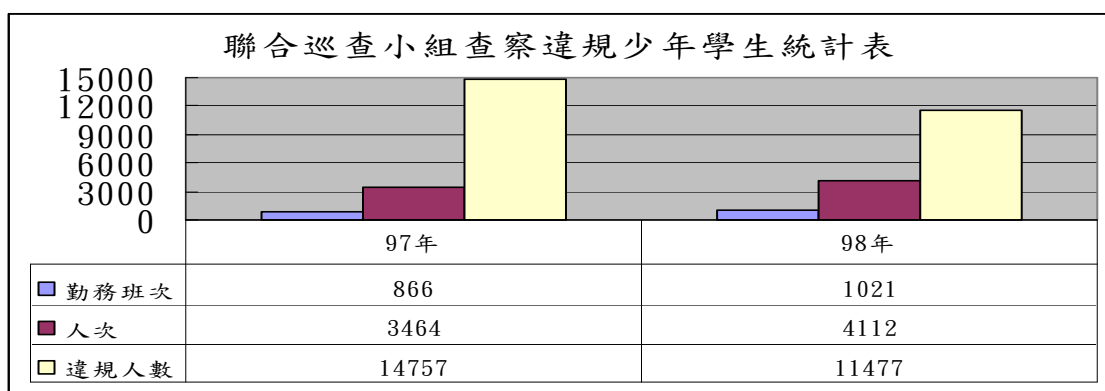


B. 少年預防犯罪宣導：

(A) 訂定防處少年事件工作執行計畫暨偵處少年事件績效評核及配分規定，針對各單位執行缺失，提出檢討、策進，本局 97、98 年防處少年事件執行成果均達 95 分以上，績效良好。

(B) 校園安全維護工作：

- 本轄大專 6 所、高中職 28 所、國中 47 所、小學 167 所，共計 248 所，本局於各校區附近設 248 個巡邏箱，編排巡邏或守望勤務維護學校園區周邊之安全，98 年編排勤務 53,275 班、117,451 人次，較 97 年編排勤務 49,250 班、108,350 人次，增加 4,025 班、9,101 人次。
- 校園宣導講座 98 年 292 場，較 97 年 188 場，計增加 104 場，增加 55.31%。利用電子看板宣導預防犯罪 98 年有 121 處，較 97 年 46 處，計增加 75 處，增加 163.04%。
- 聯合巡察小組，查察少年學生易聚集、滋事及不當出入之娛樂、休閒場所，或有偏差行為發生。98 年執行 1,021 班次、使用人員 4,112 人次，適時勸導、登記、處理者 11,477 人，較 97 年 866 班次、人員 3,464 人次，勸導、登記、處理者 14,757 人，顯示校外聯合巡查，班、人次增加，違規人數相對減少 3,280 人，減少 22.22%。



(C)執行青春專案：

- a. 尋獲中途輟學學生返家團圓 98 年 368 人，較 97 年 284 人，計增加尋獲 84 人，增加 29.57%；取締菸害防制未滿 18 歲青少年吸煙 98 年 500 件，較 97 年 352 件，計增加取締 148 件，增加 42.04%。
- b. 「暑期保護青少年—青春專案」，98 年共取締違反毒品管制條例 3,513 分（達成率 191%）、兒少性交易防制條例 20 件（達成率 333%）、取締違法（規）場所 513 分（達成率 109%）、舉辦熱力青春休閒活動 14 場（達成率 175%）、擴大預防犯罪宣導 77 場（達成率 106%）、協尋 18 歲以下行方不明人口及中輟生共 225 人（達成率 88.9%），本局 98 年各受評項目均達滿分，績效卓著，本縣成績經內政部評鑑為特優單位。

- (D)辦理寒、暑假輔導青少年活動，有籃球爭霸賽—青少年三對三鬥牛籃球賽及炫風少年游泳營，98 年 29 場次、6,782 人次，較 97 年 28 場次、6,031 人次，計增加 1 場次、1,651 人，經參加活動青少年調查民眾滿意度達 92%。



- (E)協尋中輟生，一個都不能少，98 年提供中輟生 165 人轉介縣政府教育處後續輔導復學，較 97 年 101 人，增加 64 人。98 年 7 月 21 日聯合報報導—少年「小志」接受少年隊接受安置、輔導、戒除毒品，以繪畫洗滌自我心靈，乃為成功案例。



C.「你我加愛心、婦幼安全心」—婦幼安全宣導：

- (A)98 年 4 月 5 日本局假豐原市中正公園舉辦「為愛而跑」婦幼安全宣導活動，並邀請本縣婦



幼安全網絡成員參與，逾 5000 民眾踴躍參與達到防治目的。

- (B)成立話劇宣導團，積極為民服務：由本局婦幼隊志工組成之話劇宣導團，就防範犯罪、防治家庭暴力、性侵害等內容為劇本，積極在各機關、團體、學校巡迴宣導，98 年宣導 20 場次 11,000 人次。



- (C)98 年婦幼安全宣導計 7,277 場次，宣導對象共 383,450 人次；97 年婦幼安全宣導計 8,841 場次，宣導對象共 260,747 人次，98 年與 97 年比較，婦幼安全宣導減少 1,564 場次、宣導人數增加 122,703 人。

- (D)為強化執行家庭暴力安全計畫之高風險案件，自 98 年 5 月起全面實施員警受理家暴案件，填寫 DA 量表(危險評估量表)。98 年召開 2 次家庭暴力安全防護網-安全網絡高危機個案危險評估會議。

- (E)性侵害(兒少性交易)處理流程結合司法、警政、社政及醫療等跨網絡整合處理模式，減少專業性服務的間斷及造成二度的傷害，推動被害人一站式會談室，專責處理、全程服務。

- (E)本局依「維護婦幼人身安全視訊巡邏計畫」裝置視訊監視系統 420 支鏡頭，及 185 點婦幼安全緊急求救押扣，分層分段瀏覽轄區重點場所、易發生婦女被害案件之路口及部分偏遠地點。婦幼警察隊利用各種集會時機向學童宣導各校之押扣位置及其功能，98 年 4 月間，本局復於押扣設施周邊張貼黃色反光標識貼紙提醒婦女及民眾遇到危害時能立即按下押扣保護自己。

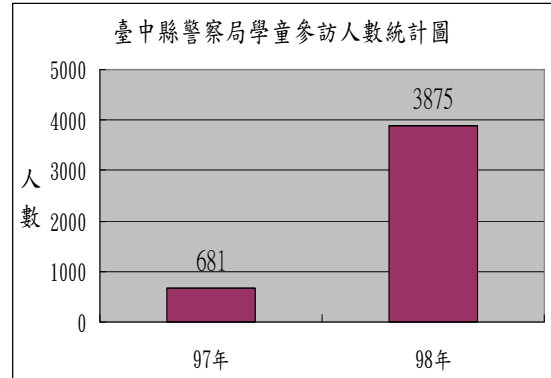


- (F)建置「婦幼宣導互動網」，讓學童於線上遊戲中瞭解婦幼法令、新知，98 年 11 月上線後參訪人數已達 18,000 人次。線上闖關遊戲活動自 98 年 11 月 1



日起至 98 年 12 月 31 日止，已於 99 年 1 月 10 日在本局網站公布得獎人名單，獎品直接配送學校再由學校轉發學童，以資表揚鼓勵。

- (G) 本局局本部 98 年舉辦「學童參訪套裝行程」宣導活動，計 28 場次、3,875 人次，較 97 年 7 場次、681 人次，增加 21 場次、3,194 人次。



- D. 「同理心、日日新」—交通安全宣導：

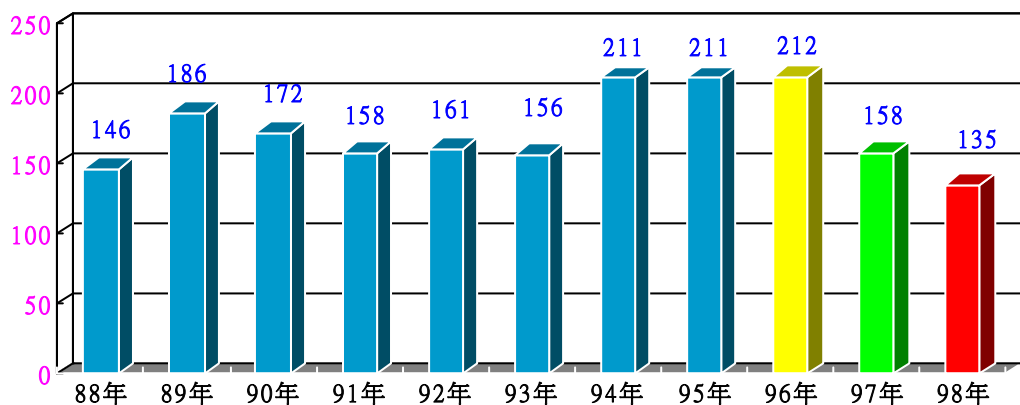
- (A) 本局 98 年至各機關、學校、團體、公司行號進行宣導活動計有 609 場、電台宣導計 60 場，較 97 年宣導活動計 323 場、電台宣導計 49 場，增加 297 場。

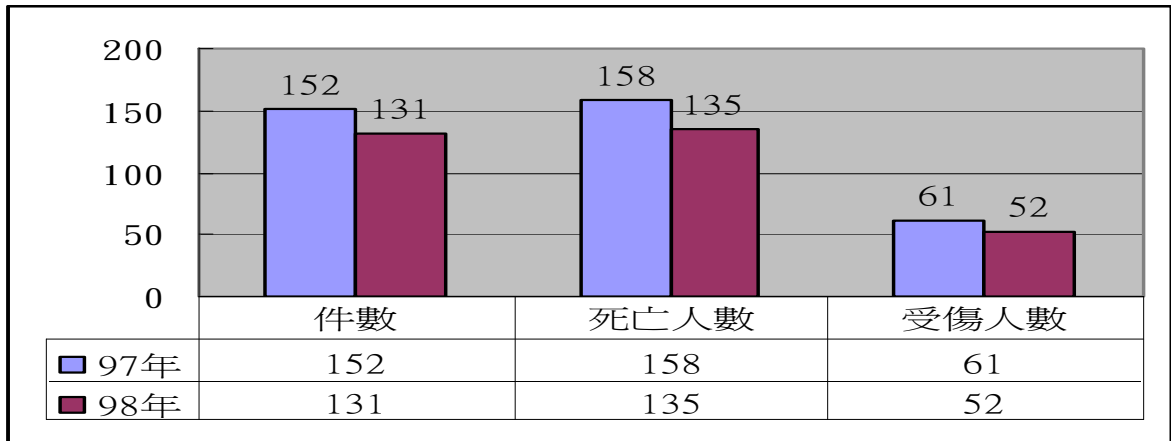


- (B) 本局「交通安全宣導資訊區」網站宣導，交通安全宣導 609 場，比較 97 年 323 場，增加 286 場。

- (C) 98 年電視宣導短片播放共 49,459 檔，電視跑馬燈共 488,774 檔，較 97 年電視宣導短片播放增加 40,000 檔，電視跑馬燈增加 480,000 檔。

- (D) 98 年發生 A1 類交通事故 131 件、死亡 135 人，較 97 年發生 152 件、死亡 158 人，死亡減少 21 件、23 人。近十年比較圖如下：





(E)98年酒後駕駛A1肇事36件、死亡36人、受傷13人，較97年酒後駕駛肇事54件、死亡57人、受傷23人，酒後駕駛肇事減少18件、死亡21人、受傷10人。

(F)本局自97年8月起執行本轄違規停車拖吊任務時，以音樂與警語方式廣播拖吊訊息，通知民眾駛離違規車輛，減少民怨。98年執行違規停車拖吊汽車7,794件、機車1,030件，比較97年違規停車拖吊，汽車減少279件、機車減少780件。

(G)本局配合交通部辦理「交通事故案例宣導光碟計畫」，製作「守護生命、安全上路」宣導光碟，讓民眾、用路人知道錯在哪裡，使民眾知所警惕。本局交通安全宣導團開始前往各機關、學校，實施播放宣導，均獲高度肯定。



E. 98年6月本局製作「雙語宣導資料」-「臺中縣警察局簡介」及「保障新移民的人身安全」多媒體行銷光碟(行政院研究考核委員會補助經費)，特將「外籍配偶保護諮詢專線」相關內容，家庭暴力及性侵害等婦幼人身安全防治觀念及諮詢、求救管道列為本光碟宣導重點，加強人民自己保護的知能。



F. 推動e視訊巡邏：

(A)設置1,209處2,887支鏡頭，分層分段瀏覽轄區治(交)安

重點場所，以主動查覺與被動受理並行，提升為民服務品質。

- (B)執行成效：98年破獲重大刑案25件、竊盜案163件、一般刑案11件、交通案件18件，合計破獲各類案件217件。98年與97年比較：破獲重大刑案增加3件、竊盜案增加106件、一般刑案增加6件、交通案件增加14件，合計破獲各類案件增加129件。(佐證資料8-P.85頁)

G. 協勤民力組訓運用：

- (A)本局義交編制230人，分為7個中隊，於上、下午尖峰時段，在轄區24處重要路口協助疏導交通。統計98年義交共服勤次數17,356次，每次2小時，合計34,712小時，平均每人每年服勤達153.6小時，較97年增加1處路口、286小時、143人次，有效協助維護交通安全。



- (B)本縣義警、民防、守望相助巡守隊合計10,793人，98年民力協助偵破刑事案件60件，比較97年28件，增加32件，顯著提升為民服務成效。(佐證資料9-P.85頁)

- (C)98年協助偵破刑事案件60件，榮獲警政署評定「特優」單位。

臺中縣協勤民力(義警、民防、守望相助巡守隊及山地義警)
協助偵破刑事案件統計比較表

年度	偵破刑事案件數	服勤人數
97年	28	10911
98年	60	10793

H. 召開社區治安會議：

- (A)本局各單位定期邀集地方首長、各級民代、意見領袖、村里鄰長、協勤民力、警察志工等關心治安之社會熱心人士，共同召開社區治安會議，對社區治安、交通等問題討論分析，共同研商解決方法。



- (B)執行成效：98年舉辦255場次，參與人數11,224人次，提

案數 859 件，均已當場或書面答覆；相較於 97 年增加 41 場次、1,096 人次，協助民眾解決治安與交通之問題，促進警民互動及訊息交流。

I. 協尋失蹤人口-幫助 2,404 位民眾返家團圓：

- (A) 本局員警秉持單一窗口受理報案原則，在提升服務品質要求下，積極協尋失蹤人口為民服務，幫助民眾返家團圓。
- (B) 98 年受理 2,378 件，尋獲 2,404 人，較 97 年受理 2,266 件，尋獲 2,174 人，增加 230 件 230 人。

J. 推動「傾聽人民聲音」—首長與民有約：

本局局長為貼近民眾找到真正需求，推動「傾聽人民聲音」，善用傳播媒體，擬定行銷策略，宣導本局全方位的服務措施及優質的施政措施及執行成效，榮獲內政部警政署業務評核「第 1 名」：

- (A) 本局局長於 98 年 3 月 9 日接受時報周刊專訪，宣導「學生租賃治安風險認證」、「住宅防竊諮詢」及「廉能、公義、健康、行動力」之施政理念及各項創新作為。
- (B) 98 年 4 月 5 日接受中天電視臺專訪：宣導「2009 為愛而跑」活動之目的及義意、當前警務工作重點目標及未來工作期許願景。

- (C) 98 年 7 月 23 日接受卓越雜誌專訪：宣導警政活動有「為愛而跑活動」、「慶祝母親節，走向健康活動」、「兩馬大會師(鐵馬、駿馬)」，創新作為有「環境綠美化—以有限的資源發揮最大的美化工程」、「創意行銷—高中大專女學生擔任警察志工」、「警察局『荔園季刊』創刊」、「關懷婦幼安全—設置緊急求助押扣」等等。(佐證資料 10-P.86 頁)



K. 本縣參加經濟部「98 年度鼓勵地方政府招商評鑑」核列為「第 3 名」單位：

本局以有系統、有計畫掌握主題與核心內涵，提報「永續營造安全社會，創造優質投資環境」、「創造優質交通環境，有效提升外資及外籍人力投入產業的發展」、「強化警政服務的價值，開創產業發展契機」等 3 大項具體作為報府作業，以促使本縣

能從全國參賽 25 個機關中脫穎而出。

- L. 本局為協助民眾失業問題，特向勞委會爭取「多元就業開發方案」，僱用員工 34 人協助交通安全、執法業務及環境綠美化業務推動，另指派專人管理僱用員工，以落實差勤管理，期使民眾至臺中縣警察局各單位洽公，感受良好環境與景觀。
- M. 本局鑑識業務「住宅竊盜案件到場勘察、採證評核計畫」，第一期程榮獲全國第 3 名，第二期、第三期程榮獲全國第 1 名，97 年與 98 年績效比較表如下：

年度 \ 項目	發生數	應勘察數	比中人次	比中率 (比中人次÷應勘察數)
97 年	2358	1400	138	9.9%
98 年	1121	536	99	18.5%

N. 辦理發放消費券勤務示範觀摩演練：

為方便本縣縣民於 98 年 1 月 18 日消費券發放當天，每人能「迅速」、「安全」領取 3,600 元消費券，本局於 98 年 1 月 8 日假豐原市南陽里活動中心辦理勤務演練，並透過媒體宣導，提醒民眾領取消費券應注意事項，本次演練為全國警察機關首辦，南投縣、彰化縣、台南縣、新竹市等警察局紛紛向本局索取演練光碟及資料，進而仿效實施辦理。本縣發放當日應發放人數計 1,561,632 人，實領人數計 1,456,721 人，發放率達 93.28%，且無任何違(規)法之情事發生。



O. 擘劃女學生見習女警勤務體驗營：

本局籌劃「一日志工—女學生見習女警活動」，藉由實際參與及體驗，讓女學生了解女警在警察團體之工作及任務。使有志從事警察工作之女學生先圓警察夢想，整個見習活動在本局完善規劃下順利完成，



也讓所有參與女學生收穫匪淺，讓女警政策不管在學理或實務上能更貼切及臻於完善。



(三)顧客關係

1. 民眾滿意度—機關服務滿意度

(1)服務滿意度趨勢分析及檢討

A. 民眾對警察整體服務滿意度：

依據內政部警政署 98 年第 1 至 4 季的民調結果顯示，民眾對警察服務滿意度部分，其滿意度均超過七成，其中，98 年第 4 季民眾對於警方在警察整體服務滿意程度高達 79.09%，不滿意度降至 17.8%。

B. 民眾對治安滿意度：

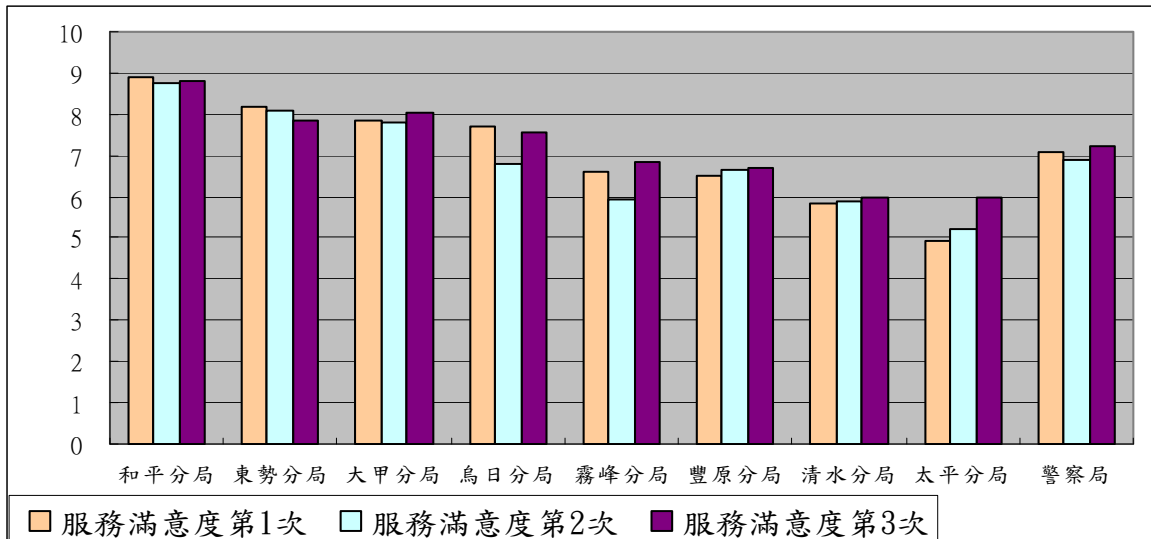
依據內政部警政署 98 年第 1 至 4 季的民調結果顯示，民眾對於居住整體治安狀況滿意度，由第 1 季的 58.59% 提升至第 4 季的 62.44%。

C. 110 受理報案服務態度滿意度：

本局 98 年民眾對 110 報案滿意度，非常滿意及滿意達 9 成以上。警政署自 98 年起規定對於受理案件 20%（成案）實施複式訪查，而本局複式查訪率達 43.8%，較警政署規定的比率高出 23.8%，且本局 98 年查訪件數為 45,603 件，較 97 年訪查件數 11,033 件，增加 34,570 件，成長 313%，更增加了滿意度調查的正確性，而其中「暴力犯罪」、「居家住宅竊盜」報案均符合警政署規定的 100% 查訪率。

C. 改進措施：

(A)辦理服務滿意度趨勢分析及檢討—針對本縣警察整體服務狀況，辦理民眾服務滿意度問卷調查，98 年度共計辦理 4 次民眾滿意度調查(3 次自辦、1 次委外)，透過委外調查歸納出民眾對警察工作之具體缺失、策進作為及改善服務措施內容，並於 98 年 11 月 24 日函發各分局針對民眾所提之建議事項及民調表現較不佳部分持續檢討改進，以爭取民眾滿意及認同。(佐證資料 11-P. 87、88 頁)



(B) **設置值班長制度**—本局自 98 年 3 月設置值班長制度，俾在所指導員警工作方法、提升服務品質及民眾滿意度，適時督(指)導勤務之遂行，以強化分駐(派出)所功能。

(C) **機動派出所**—目前設有 7 部機動派出所廂型警備車，各分局於各類節慶期間及於烏日高鐵站、東豐綠色走廊等易發生重大治(交)安處所派遣機動派出所進駐，提供各項預防犯罪宣導、現場受理民眾報案、諮詢及現場周邊交通疏導、管制等服務工作，並藉由機動派出所主動接觸民眾，提供服務與關懷，建立良好警民關係，提升為民服務品質。



(D) **推動受理報案 e 化平臺**—員警運用報案平臺資訊系統，進行案件受理、資料輸登、通報及查詢等處理工作，全程以電腦管制作業，簡化員警受理報案工作，縮減民眾報案時間及便利提供報案資訊，將前端文書與後端處理系統整合。

(E) **民眾舉家外出家戶安全維護**—以「宣導、受理申請、登記資料、規劃勤務及落實執行」等方式，確實提供為民服務之便利措施，讓民眾在外出期間，能安心遠行，有效預防犯罪及提升為民服務品質。

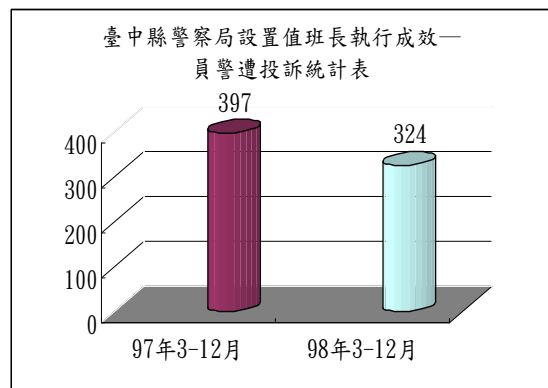
(F) **實施110報案滿意度複式查訪**：依110報案系統規定登錄、通

報處置、追蹤查考外，每月對民眾實施110報案滿意度複式查訪作業，俾利瞭解民眾報案時的感受，建立員警受(處)理案件應有的服務精神及公僕觀念，以提升警政服務滿意度，爭取民眾之支持與信賴。

D. 改進績效：

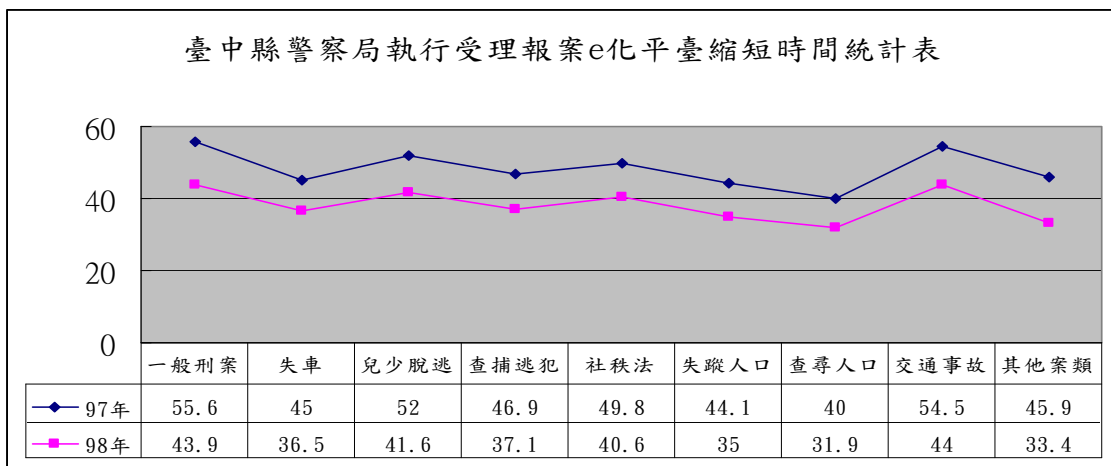
(A) **改善治安成效**：98年度全般刑案共計發生18,145件，較97年度27,750件，減少9,605件，降低34.61%；98年度破獲15,904件，破獲率87.6%，較97年度破獲19,701件，破獲率71%，破獲率增加16.6個百分點；顯示本轄整體治安狀況穩定且有改善之趨勢。

(B) **值班長執行成效**：98年3-12月執勤時數52,563小時、為民服務3,316件，98年3-12月員警被投訴324件，較97年3-12月員警被投訴397件，減少63件。(佐證資料12-P.88頁)

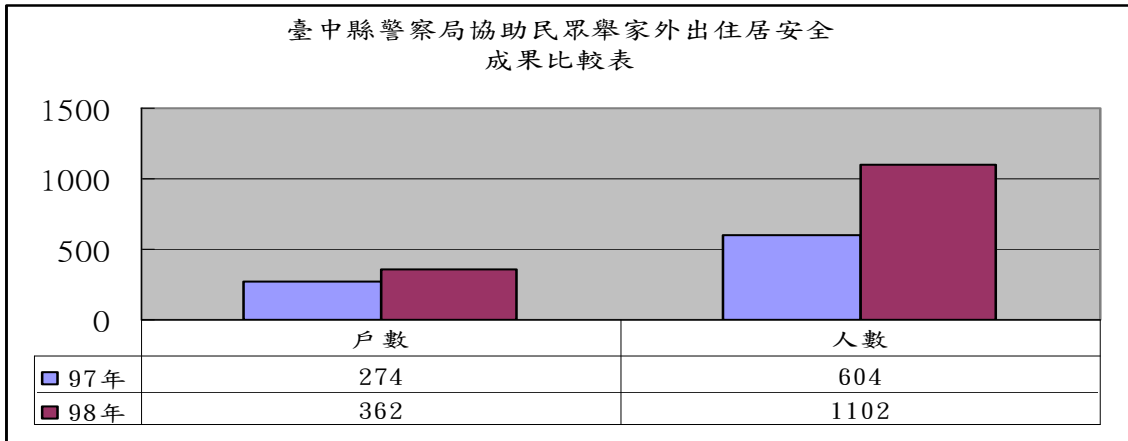


(C) **機動派出所執行成效**：98年執行交通維護、犯罪預防宣達等為民服務工作，計1,649件，較97年增加175件，成長率1.1%。

(D) **受理報案e化平臺執行成效**：98年與97年比較受(處)理報案1件所需時間：一般刑案縮短11.8分、失車縮短8.5分、兒少脫逃縮短10.4分、查捕逃犯縮短9.8分、社會秩序維護法縮短9.1分、失蹤人口縮短9.1分、查尋人口縮短8.1分、交通事故縮短10.5分、其他案類縮短12.5分，平均受理時間縮短10分。(佐證資料13-P.89頁)



(E)民眾舉家外出家戶安全維護執行成效：98年春安工作期間共受理362戶、1,102人，較97年受理274戶、604人，增加88戶、498人。偵破各類竊盜案1,038件、詐騙案107件、尋獲中輟生51人、查獲失蹤人口209人，對於民眾居家安全維護有顯著成效。(佐證資料14-P.90頁)



(F)110案件受理服務態度零容忍：所謂治安零容忍非指零犯罪率，而是服務態度零容忍，讓民眾對警察觀感改善。故本局勤指中心不定時召開「提升服務態度」檢討會議，以提升為民服務品質，本局98年無任何遭民眾檢舉110服務態度不佳查實案件，相較97年遭民眾檢舉110服務態度不佳查實案件共4件，劣蹟3人次，申誡一次1人次，服務態度業已確實改善，未來本局仍以服務態度零容忍的目標繼續努力，建立和善警察形象，成為每個人心靈的工程師。

(2)服務滿意度成長率

- A. 服務滿意度提升-服務滿意度結果依據內政部警政署98年第4季民調結果，有79.09%的民眾認為滿意，有17.80%的民眾認為不滿意，相較於97年第3季之民調結果(74.47%的民眾認為滿意)，顯示臺中縣民對本局整體服務滿意度明顯提升，警察整體服務滿意度增加4.62%，成長率達6.20%。
- B. 服務滿意度成長率1.5%以上-本局基於「為民服務」的施政理念，在本局全體員警積極努力下，98年第4季民眾對警察整體服務滿意度為79.09%，相較於97年第3季的74.47%，成長4.62%，已成功地獲致縣民高度的肯定。

C. 治安狀況滿意程度：

- (A) 針對民眾對於淨化治安與改善期望，本局積極推動改善措施及專案工作，各項執行績效於全國各警察機關評比中也都名列前茅，在治安基本面各類刑案發破數據，也持續呈現發生數減少、破獲數增加、破獲率提高的趨勢，成效卓著。
- (B) 依據內政部警政署98年第4季的民調結果，民眾對於臺中縣整體治安狀況滿意度為62.44%，從上述民調數據，顯現本局對於臺中縣治安付出努力，雖獲得多數民眾肯定的回應，但仍需再持續繼續努力改善，以獲得更多民眾的支持與信任。

2. 民眾意見處理有效性

(1) 民眾意見回應與改善程度

① 設有民眾意見處理機制

- A. 設有民眾意見及抱怨處理機制-民意代表反映意見改善情形，積極與轄內各級民代密切聯繫，蒐集新民意，提供施政參考，98年意見反映事項共136件。
- B. 設有新聞輿情回應機制-業務追蹤管控處理，本局訂有新聞發布暨輿情處置評核計畫統一定輿情反映處理機制，每日晨間由業務單位或勤務指揮中心指派專人負責蒐報掌握轄區相關警政新聞，即時反映及處理，且能依據SOP即時進行回應。
- C. 輿情反映每日剪輯警政相關之新聞及評論，充分瞭解民眾、議會、媒體對本局施政之批評，提供相關單位作為制定政策之參考，98年共計剪報2,152件，新聞Q&A計67件。
- D. 本局具體作法機制如下：
 - (A) 各分局負責蒐報掌握輿情人員，對於轄區發生特殊、重大、社會矚目案件或負面不實報導，應即報告分局長、副分局長、第一組組長及相關單位主管，及時查明處理。
 - (B) 各分局每日上午7時30分前，應將前述新聞查證與處理情形主動循主官、業務、勤指系統通報反映。
 - (C) 各單位對於轄區相關警政新聞(早報、晚報、電視新聞)，應全盤確實掌握，本局每週針對各單位進行輿情反映處置檢討分析，並據以辦理獎懲。

(D)有關電視新聞監看處理，請本局及各分局勤務指揮中心依既定作業機制持續加強監看掌握，並隨時通報業務單位及相關單位主管密切配合聯繫處理。

(E)針對媒體報導負面新聞，應於第一時間查明事實真象後，由分局長召集副分局長、第一組組長及相關單位主管人員召開新聞危機處理會議，再由副分局長(發言人)統一對外發言，適時發布新聞。

E. 設有「陳情檢舉信箱」、「院長信箱」、「縣長信箱」、「署長信箱」、「局長信箱」等，均有專人處理與回覆。

(A)對於民眾經由各電子信箱陳情、申訴之案件，皆依據本局「公文時效管制及稽催查考作業要點」進行追蹤管制處理。針對民眾屢次陳情及不滿意案件，均由本局各單位主管親自以電話聯繫陳情人委婉說明以表重視。

(B)本局線上申辦專區設有民眾意見信箱，民眾透過信箱反映意見，由本局秘書室分辦各單位進行列管、處理及回覆。民眾透過院長、縣長、署長及局長信箱反映意見或進行陳情，統一由本局秘書室彙整後依案件權責歸屬，分送各權責單位進行處理，並進行時效控管，署長信箱時效1天、局長信箱時效3天。

F. 人民陳情案件之處理情形：

本局 98 年受理人民陳情案件總計 1,648 件。

(A)陳情案件以交通類及刑事類案件最多，足以證明該二類案件影響民眾生活便利及安全甚鉅，其中又以檢舉路霸、交通違規行為及違規停車等居多，尤其近年來因經濟不景氣，民眾抱怨被開罰單情形增多；同時亦因經濟及網路便利原因致使竊盜及網路詐騙案件增加。為期減少民怨，本局局長特別指示微罪不罰，改以勸導方式代替開單；至於治安方面亦加強宣導預防犯罪及要求儘速偵破刑案。

(B)部分新進人員因未熟悉人民陳情案件處理規定，於案件處理完竣函復陳情人時，常漏列副知列管單位結案或未於網站後端系統回覆而逕以電子郵件回覆，使管考人員增加催辦困擾與影響結案時效，亟待加強內部溝通與訓練。

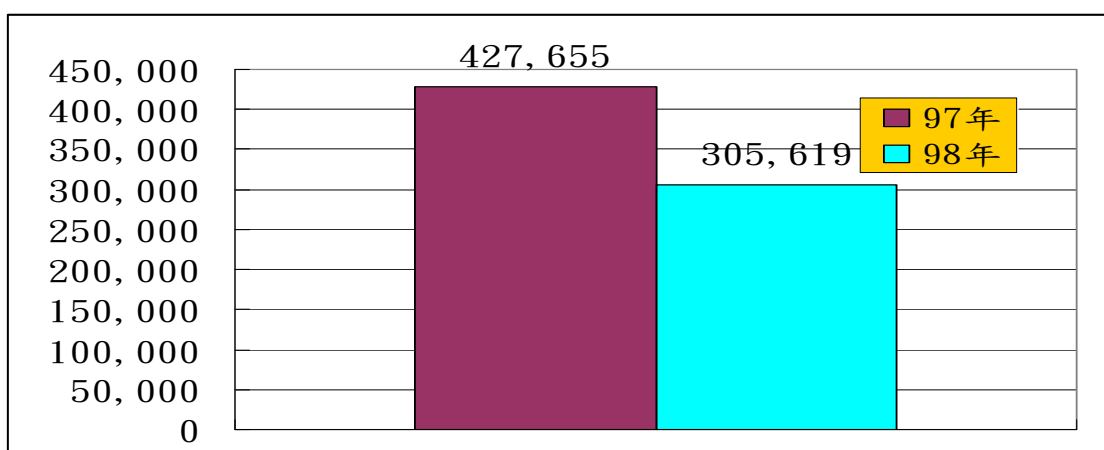
(C)列管人民陳情案件，如因案情複雜或協調處理費時，致無法

依限辦結者，少數員警未能將延辦理由函知陳情人及副知列管單位，以避免造成陳情人久候抱怨情事。

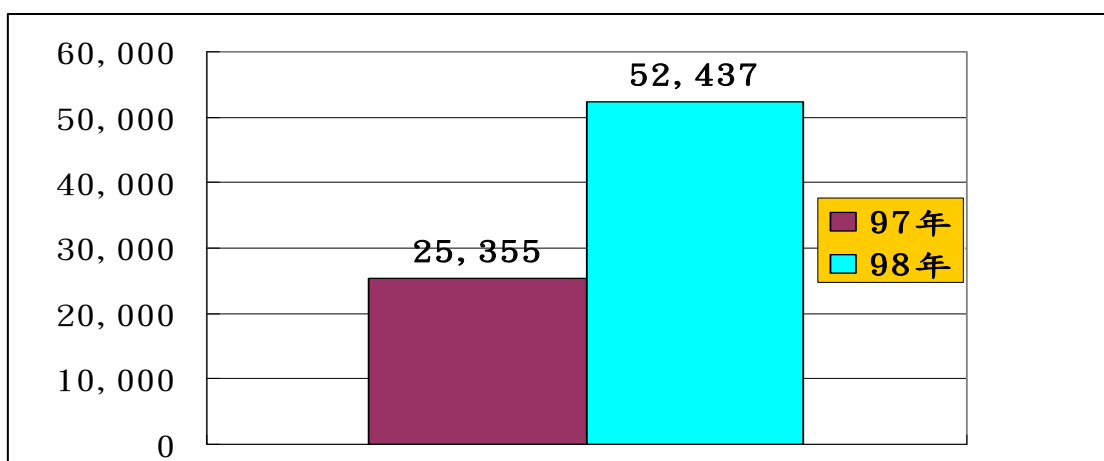
(D)陳情案件以實質妥處為解除列管條件，辦理過程有會商、請釋(示)等機關公文往返或其他先行函覆陳情人之公文，均應另以他號方式處理，不得以原文號銷號結案。

G. 提升交通服務品質：本局對於輕微違規以勸導方式代替取締，廣受民眾好評，民眾如不服交通違規取締或對道路交通安全有疑慮，可採行政救濟提出申訴或聲明異議，本局廣納民眾的意見及心聲，全力提升交通服務品質，共維交通安全與順暢。

(A)98年取締各類交通違規總件數為305,619件，較97年427,655件減少122,036件，降幅達28.54%。



98年輕微違規勸導件數共計52,437件，較97年25,355件增加27,082件，成長率達106.81%。



(B)98年民眾交通違規舉發申訴案件，共審理2,065件與97年4,640件比較，減少2,575件。

(C)從嚴取締未經申請、道路施工案件順暢交通，共計 2,886 件，與 97 年比較減少 675 件，98 年未申請使用道路施工，取締 1 件。(佐證資料 15-P.90 頁)

(D)沙鹿鎮中棲路交通執法改善與大學生宣導作為本局交通隊長前往靜宜大學、弘光大學參加校園安全週活動、縣府「省道事故防制及改善措施」專案會議、『中大聯學生代表』座談、縣府「臺中港路、中棲路交通安全改善會議」，參與沙鹿鎮中棲路相關交通安全改善會議 1 次、座談會 3 次、現場會勘 10 次，提出 8 處改善地點、相關改善項目 45 項。

②民眾意見處理滿意度成長率

【意見處理滿意度成長率計算式： $(98 \text{ 年第 } 4 \text{ 季的 } 70.33 - 98 \text{ 年第 } 3 \text{ 季的 } 63.95) / (63.95) * 100\% = 9.97\%$ 】

依據警政署 98 年第 4 季民調結果，有 70.33% 民眾對於本局員警協助解決問題整體服務表示滿意，與 98 年第 3 季 63.95% 相較，滿意度比例增加 9.97%，顯示本縣民眾對員警協助解決問題的滿意度有向上提升之趨勢。

二、資訊流通服務—「資訊共享，流通便民」

(一)資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

(1)公開法令、政策及服務資訊程度

①依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

【(本局已主動公開資訊項目數 27/應主動公開資訊項目總數 27) * 100% = 100%】

本局全球資訊網(網址：<http://www.tcpa.gov.tw>)提供機關組織、職掌、地址、電話、傳真、網址等基本資料及簡介，供民眾查閱，截至 98 年 12 月底止，民眾瀏覽點閱



次數已達 2,400,000 次。本局全球資訊網設有「政府資訊公開專區」10 大項應公開項目提供 27 項資料、連結及說明，應公開且公開資訊比例達 100% 以上，公開項目如下：

A. 條約、對外關係文書、法律、緊急命令、中央法規標準法所定之命令、法規命令及地方自治法規：

本局提供警察法規（含基本、行政、交通、保安、戶口、教育、後勤、刑事、安檢、外事、民防、組織、人事、秘書、督察、公關、政風、保防、相關、地方等 20 項法規）、全國法規（含憲法、法律、命令）、警政法令諮詢服務、臺中縣政府法規（含自治法規）。

B. 政府機關為協助下級機關或屬官統一解釋法令、認定事實及行使裁量權，而訂頒之解釋性規定及裁量基準：

本局提供政府公報資訊網、警政法令諮詢服務、臺中縣政府公報。

C. 政府機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號：

本局提供聯絡一覽表、留言板、業務職掌、組織編制、本局簡介、課、室（大）隊介紹、各分局介紹。

D. 行政指導有關文書：

本局提供各類作業申辦服務、本局各類檔案查詢下載、本局業務相關 FAQ、各項類別（含犯罪、交通安全、婦幼）之宣導資料。

E. 施政計畫、業務統計及研究報告：

本局提供臺中縣易肇事路段、測速照相地點公告、交通事故統計分析、各項研究報告、警政業務統計、施政計畫及為民服務白皮書。

F. 預算及決算書：

本局提供 95 年至 99 年機關特別預算表、決算書及預算表。

G. 請願之處理結果及訴願之決定：

提供臺中縣政府訴願業務專區之連結。

H. 書面之公共工程及採購契約：

提供臺中縣招標公告、政府電子採購網之連結。

I. 支付或接受之補助：

提供臺中縣政府 97 年及 98 年獲中央核定補助計畫、內政部補

助 98 年監視器經費、台電公司電協會 98 年協助金。

J. 合議制機關之會議紀錄：

本局非合議制機關，故無相關資料。

②服務措施及出版品資訊周知度

A. 公開機關服務措施：

本局全球資訊網首頁下方設有便民專區及與民眾互動專區，內有陳情檢舉信箱、網路報案、民意調查、拾得遺失物查詢、機關徵才、車輛遺失查詢、警察紀錄證明書、全民緝兇追追追…等各項服務，民眾可迅速點選所需服務；並於網站內提供本局各項服務資訊：如檔案查詢下載、各項申辦服務、施政白皮書、各單位連絡一覽表、電子報訂閱、政府資訊公開專區及本局自行編印之「荔園季刊」等資訊。



B. 設有常見問答集 (FAQ)：

本局全球資訊網設有常見問答專區，共有 4 類 30 則常見問題與解答，供民眾參考查閱。

C. 警局花絮專區：

本局網站之「警局花絮專區」提供民眾查閱機關活動各項訊息。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/ch/01news/a01_list.asp?did=180

D. 機關文宣品 (如宣導手冊、為民服務白皮書)：

本局全球資訊網提供宣導文宣供民眾下載。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/ch/01news/news_f01_list.asp

E. 機關出版品：

本局全球資訊網設有荔園季刊下載專區，提供民眾下載各期荔園季刊。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/ch/01news/news_d01_list.asp

F. 提供其他重要資訊：

(A)本縣治(交)安斑點圖：於首頁提供本縣治(交)安斑點圖，民

眾可查詢欲前往處所或住家附近治安及交通安全狀況。

網址：<http://163.29.208.167/>

- (B)路口影像監控系統：於首頁連結轄區路口監視器即時影像，除可供破案線索外，更可提供民眾了解欲前往地點之車況與天氣。網址：<http://163.29.208.166/>



- (C)網路採購招標案：本局各項採購案件，均連結「政府電子採購網」，各廠商可自行於網站中瀏覽並下載採購須知、標單、契約草案、委託書等。

網址：<http://web.pcc.gov.tw/>

- (D)警用英語：民眾可於本專區學習常用警察執法用語，專區並提供語音檔供民眾參考。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_b02_list.asp?type=169

- (E)縣長精進理念專區：推廣縣長三項精進理念（加強為民服務、清廉風紀理念、綠美化環境），並將本局執行情形提供民眾參考。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/ch/01news/a01_list.asp?did=168

- (F)本局交通隊易肇事路段公告。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/team/traffic/01news/news_01_info.asp?sn=4390

- (G)本局交通隊移動式測速照相地點公告。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/team/traffic/01news/news_01_info.asp?sn=5277

- (H)本局交通隊單一窗口申請表件網頁連結。

網址：http://www.tcpa.gov.tw/team/traffic/04service/ser_02_list.asp

- (I)98年民眾瀏覽點閱240萬次，較97年150萬次，增加90萬次，成長率達60%。

2. 資訊內容有效性

(1) 資訊服務正確程度

① 資訊內容正確度

A. 網站資訊內容每日更新，訂有本局網站維護管理規定，其業務督導情形如下：

(A) 每月至各分局、派出所進行資訊業務督考，並抽檢各單位網站內容，抽檢情形均註記於每月督導報告。98 年計督導 64 次、優績註記 583 人次、劣績 259 人次，97

標章資訊	
無障礙網路服務-標章資訊	
標章資訊列表	
機關代碼	376460200C_臺中縣警察局
標章管理權機關代碼	376460200C_臺中縣警察局
承辦人	--
網站名稱	臺中縣警察局
網址	http://www.tcpa.gov.tw/
標章等級	AA
最近檢測日期	2009.04.14
修正日期	2009.04.23
登錄日期	2009.04.09
備註	已通過無障礙Freego-windows-3.1.0版機器檢測AA等級
連結路徑	< a href = "http://www.webguide.nat.gov.tw/enable... "無障礙網站"> < img src = "(設定連結至您自行下載的無障礙 height = "31" alt = "通過AA優先等級無障礙網頁檢測">
標章狀態	此標章啟用中

年督導 16 次、優績 54 人次、劣績 43 人次。

(B) 本局資訊室指派專人隨時上網瀏覽各單位網站，發現錯誤訊息時，即填具「網頁錯誤訊息更正通知單」通知所屬單位即時更正。該單位應於收到通知單 3 日內，填妥辦理情形經主管批章後，報本局資訊室確認無誤後解除列管，逾期辦結者得依內政部警政署「各警察機關網站建置與維護獎懲要點」，衡量情節，予相關人員申誠懲處。

B. 本局資訊室設有專人專責維護全球資訊網，不定期檢視本局各項連結及資料是否正確，分局及直屬隊部分亦均設有專人維護所屬網頁，確保資料之正確性及即時性。

C. 檢測網站資訊內容是否正確，全站 36,667 個網頁，內容均正確無誤。

D. 本局資訊室值日人員每日均輪流檢視各單位網頁內容連結之正確性，並將結果紀錄於工作紀錄表內。

② 資訊連結正確度

A. 網站資訊連結正確率-資訊即時更新：本局全球資訊網除每日進行資料更新並檢測連結正確率外，另不定期進行連結測試，錯誤及過期連結立即更新或刪除。

B. 業務追蹤督考：每月進行資訊業務督導，檢核各資訊業務辦理情形，亦同時測試各分局及直屬隊網站連結是否均可正確運作。

C. 使用 Freego 軟體檢測網站 36,667 個連結，全數正常，連結正確率 100%。



D. 本局網站建置廠商每月均定期維護，並進行資訊安全檢測、壓力檢測、分類檢索檢測、無障礙 AA 檢測、無障礙連結正確度檢測；每日進行差異備份、SQL 資料備份，每週進行完整備份、SQL 資料備份、WEB 程式備份，上述資料廠商每月均提供測試報告。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

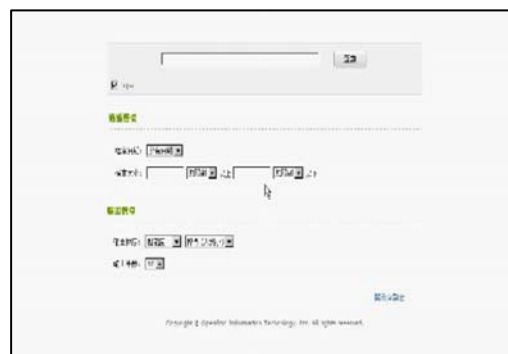
(1) 資訊檢索服務妥適性及友善程度

① 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

- A. 本局網站資訊配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索。本局為配合電子化政府入口網提供分類檢索功能，參考電子化政府入口網所提供資訊分類檢索總表，編纂本局各單位資訊分類檢索代碼對應表。
- B. 本局全球資訊網資訊分類檢索相關表格，俾利分類檢索規範。
- C. 本局機關資訊標示 100% 配合 MyEGov，提供分類檢索網頁共 2,202 個，符合詮釋資料及分類檢索規範。

② 檢索服務便捷度

- A. 檢索及互動功能簡單易用好用，本局全球資訊網首頁左方設有站內搜尋功能區，只要鍵入欲搜尋之關鍵字，即可輕鬆找出本局全球資訊網內關鍵字相關資料，簡單易用，並顯



示分類檢索主題、施政、服務三大主題檢索比例。

B. 資訊標示提供分類檢索網頁共 2,202 個，目前已完成 100%。

C. 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。

D. 提供進階檢索功能（含關鍵字、全文、交叉、分類檢索等）。

進階檢索網址：<http://www.tcpa.gov.tw:7651/cgi-bin/search/qpape.cgi?act=adv&uilang=>

使用說明網址：http://www.tcpa.gov.tw:7651/admin/help_cht/s_advanced.html

(二)線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

(1)線上服務提供及使用情形

①線上服務項目成長率

A. 本局全球資訊網 98 年提供 126 項申辦服務，較 97 年增加 74 項，成長率達 142%。（佐證資料 16-P. 91 頁）

B. 本局辦理成效屬級距標準 51 項以上，線上服務項目成長率為 12%以上。

C. 本局各項申辦服務分為以下六大類：

(A)交通：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=55

(B)刑事：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=83

(C)保安：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=84

(D)外事：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=142

(E)公關：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=269

(F)其他：http://www.tcpa.gov.tw/ch/04service/ser_d01_list.asp?type=86

②線上服務推廣績效

- A. 利用 Google 及 Yahoo 等搜尋引擎網站提供本局之關鍵字資料，以增加網路曝光（使用）率，本局網站連接均位於第一順位；98 年臺中縣政府網站評比，第 2、3 季獲得第 1 名。
- B. 利用 Google Analytics 進行網站流量分析，深入了解本局網站訪客來源、使用方式、網站停留時間及主要造訪網頁…等資訊，作為本局網站提升為民服務之參考。
- C. 行政院研究發展考核委員會所屬電腦網站「我的E政府「親子館」（網址 <http://www.gov.tw/>）」引用連結本局「婦幼安全宣導互動網」資料宣導，本局間接協助其他政府部門推廣宣導之服務，在預防犯罪宣導工作領域確能增添加分效果。
- D. 民眾 98 年使用線上服務案件共 3,350 件。
- E. 建置視訊會議系統：本系統的使用讓本局各單位能夠用最少的資源，而達到時間和績效雙贏的局面，並達成本局內部溝通、協調的便利性與效率化外，加強各單位間對外聯絡及業務面的推展，進而增進便民服務品質。

③民眾使用線上服務案件數成長率

- A. 本局線上服務案件如下：
 - (A) 本局陳情檢舉信箱於 98 年共計 253 件，較 97 年計 204 件，增加 49 件，案件數成長率為 24%。
 - (B) 本局院長信箱於 98 年共計 42 件，較 97 年計 36 件，增加 6 件，案件數成長率為 16.7%。
 - (C) 本局縣長信箱於 98 年共計 921 件，較 97 年共計 859 件，增加 62 件，案件數成長率為 7.2%。
 - (D) 本局署長信箱於 98 年共計 235 件，較 97 年共計 266 件，減少 31 件，案件數降低率為 11.7%。
 - (E) 本局局長信箱於 98 年共計 197 件，較 97 年共計 221 件，減少 24 件，案件數降低率為 10.9%。
 - (F) 本局留言信箱於 98 年 4 月 2 日上線，共計服務 163 件。
 - (G) 本局留言板於 98 年 11 月上線，共計服務 78 件。
 - (H) 本局網路報案系統於 98 年共計 209 件，較 97 年計 202 件，

增加 7 件，案件數成長率為 3%。

- B. 98 年民眾交通違規線上申訴案件，審理 913 件，較 97 年 853 件，增加 60 件，案件數成長率為 7.03%。
- C. 98 年受理民眾網路申辦警察刑事紀錄證明書 349 件，較 97 年 54 件，增加 295 件，案件數成長率為 546.3%。
- D. 上述線上服務案件 98 年共計 3,350 件；較 97 年共計 2,545 件，增加 815 件，案件數成長率為 32%。
- E. 本局線上電子表單使用 https 加密機制，以確保民眾隱私權保護。
- F. 本局辦理成效屬級距標準 10,000 件以下，使用線上服務案件數成長率為 11% 以上。

④ 電子表單簡化績效

- A. 本局全球資訊網簡化線上表單，方便民眾查詢與填寫，並依業務類別分為 6 大類、126 項，方便民眾查詢：

本局網頁便民服務項下之各項申辦服務及檔案查詢下載，依各項申辦業務所屬類別分為交通、刑事、保安、外事、公關及其他等 6 大類，合計 126 項申辦服務；檔案查詢下載專區則包括刑事、交通、婦幼、保安、戶口、資訊等 12 類，方便民眾進行瀏覽及尋找所需資料。

- B. 表單並加入驗證碼功能，及 https 自我認證加強加密機制；本局並於後端進行電子表單管理。
- C. 電子表單統一格式管理，均符合行政院研考會規範之版型。

2. 電子參與多樣性—電子參與多元程度

- A. 提供民眾意見討論區（留言板）及民眾意見反應信箱，民眾對本局相關之建議，均可透過上述功能進行反映，本局設有專人負責彙整，依反映之案件性質進行分派及處理，並將處理結果回覆反映問題之民眾。



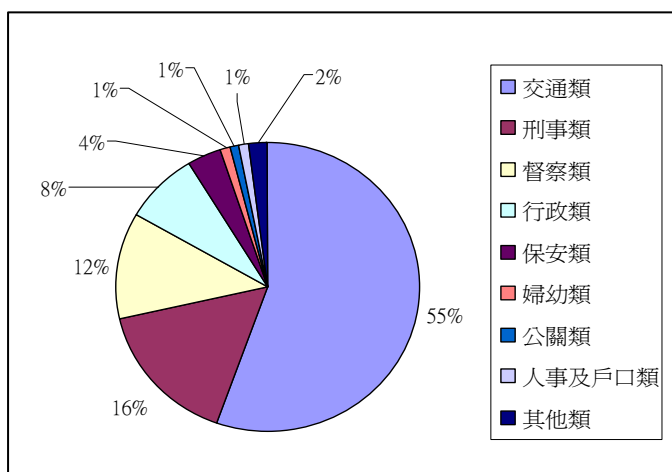
議題	件 數	最新回應日期	回應筆數	閱讀人次
• 關於本局之公告	運輸車道的改善	2010-01-24	2	63
• 申請下陷	陸軍部	2010-01-23	1	49
• 關於本局公告	陳俊池	2010-01-23	1	63
• 關於本局公告	4999	2010-01-23	1	44
• 98年1月10日星期一上午10時至11時約有300人集會	李登輝	2010-01-23	1	39
• 陸軍部	陳民	2010-01-23	1	39
• 國家防務人員與安全	一心軍部	2010-01-24	2	34
• 外港中環口岸巴士站口位巴士站牌設置	8988	2010-01-23	1	22
• 可否增加臨時巴士站	AA	2010-01-23	1	32
• 山仔頂橋樑	廖景第一軍	2010-01-24	2	30

- B. 設有網路報案系統，民眾可進

行線上報案，本局 24 小時輪值進行案件受理及分派處理等工作。

- C. 提供線上民意調查，了解民情。
- D. 提供本局電子報訂閱，民眾可不定期收到本局相關最新消息、活動等資訊。
- E. 本局民意廣場設有連結，連結至臺中縣政府電子報訂閱及縣民留言板、警光雜誌社線上討論區，民眾可進行留言及討論。
- F. 人民陳情案件之來源：
 - a. 院長信箱：97 年總計 36 件；98 年總計 42 件，97 年與 98 年分別佔總陳情案件 2.3%及 2.5%。
 - b. 縣長（府）信箱：97 年總計 859 件；98 年總計 921 件，97 年與 98 年分別佔總陳情案件 54.2%及 55.9%。
 - c. 署長信箱：97 年總計 266 件；98 年總計 235 件，97 年與 98 年分別佔總陳情案件 16.8%及 14.3%。
 - d. 局長信箱：97 年總計 221 件；98 年總計 197 件，97 年與 98 年分別佔總陳情案件 13.9%及 12%。
 - e. 本局陳情檢舉信箱：97 年總計 204 件；98 年總計 253 件，97 年與 98 年分別佔總陳情案件 12.9%及 15.4%。
- G. 人民陳情案件之業務別：

98 年本局受理之各類人民陳情案件中，以交通類 913 件最多，佔總件數 55.4%，其次為刑事類 261 件，佔 15.84%，督察類 200 件，佔 12.14%，行政類 138 件，佔 8.37%，監視器維修類 57 件，佔 3.46%，公關類 17 件，佔 1.03%，婦幼類 17 件，佔 1.03%，少年類 11 件，佔 0.67%，後勤類 8 件，佔 0.49%，人事類 7 件，佔 0.42%，戶口類 6 件，佔 0.36%，秘書類 5 件，佔 0.3%，最少為鑑識、外事、資訊、勤指中心等 4 類，共約佔 0.49%。



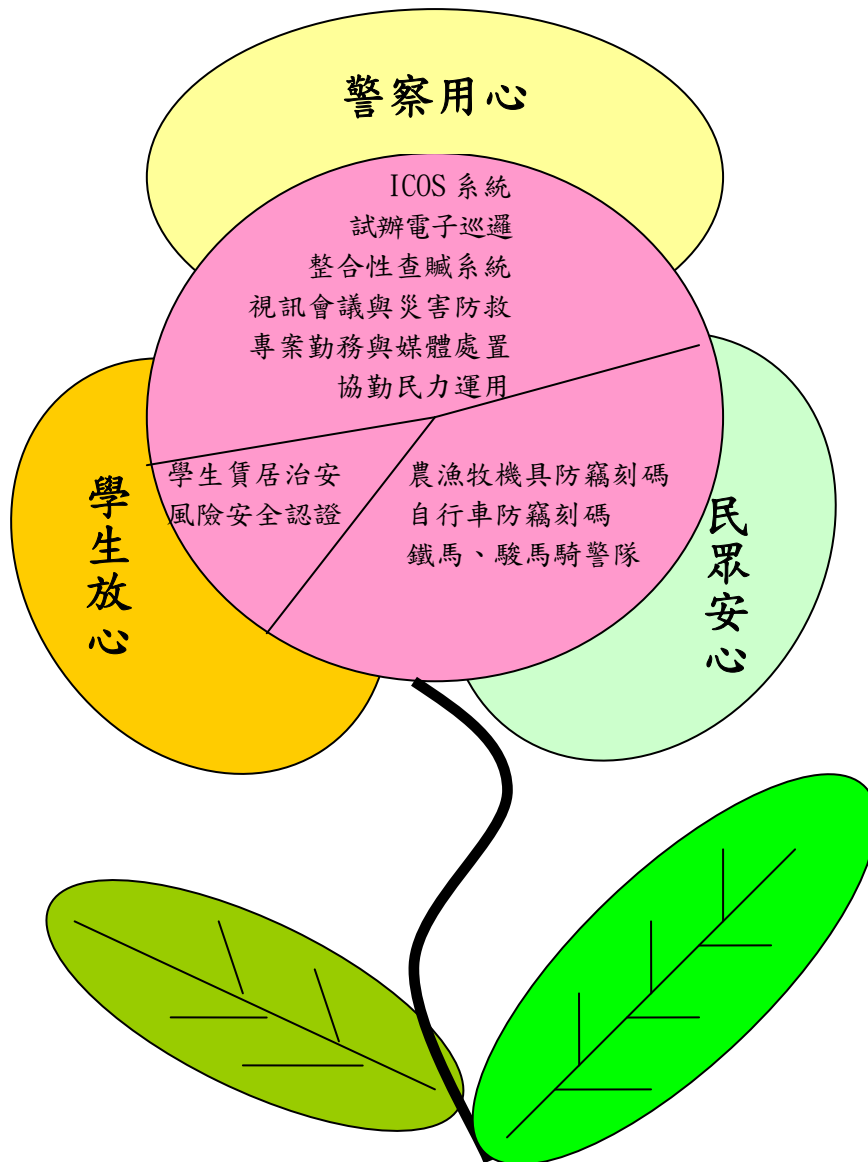
三、創新加值服務

護眾生

新願警

三心服務護眾生

十項加值新願警



編號	服務項目	服務內容	執行成效
一	警察用心— 魅「荔」創意 ICOS、平安守護山海屯	ICOS 系統其目的在於支援各項勤務運作，以方便操作、易於管理為出發點。	「110 報案指揮系統」、「治(交)安斑點圖」、「路口監錄系統」、「車牌(贓車)辨識系統」、「寬頻網路」整合在同一作業平臺，達到「方便操作、易於管理」警勤作業系統。
二	學生放心— 全國首創「學生賃居治安風險安全認證」	結合臺中縣、市大學院校，針對學生賃居之處所實施學生賃居治安風險安全認證，有效保障學生租屋居住安全。	全般竊盜 98 年較 97 年發生件數減少 1,701 件，發生減少率達 36%；住宅竊盜 98 年較 97 年發生件數減少 501 件，發生減少率達 61%。
三	民眾安心— 全國首創「農漁牧機具防竊刻碼」	本縣為農業大縣，在農漁牧機具磨刻辨識記號，有效防制農漁牧機具竊盜案件。	農漁牧機具失竊 98 年較 97 年發生件數減少 1,064 件，發生減少率達 48.3%，破獲率達 82%。
四	民眾安心— 兩馬出擊、服務積極— 成立「鐵馬騎警隊」、「駿馬騎警隊」	1. 專責維護東豐、潭雅神、后豐等 3 條自行車專用道行車秩序安全。 2. 運用既有后里馬場資源，成立駿馬騎警隊。	1. 鐵馬騎警隊 98 年取締違規 78 件、為民服務 928 件，較 97 年取締違規減少 426 件、為民服務增加 331 件。 2. 駿馬騎警隊以親民、愛民為出發點，讓民眾樂意親近警察，提昇警察之優質服務形象及民眾滿意度。
五	警察用心— 全國首創「試辦電子巡邏」	將傳統巡邏工作電腦化、數位化，且符合節能減碳運動及減輕員警巡簽巡邏箱的負擔。	員警帶著巡邏感應記錄器感應每一個電子巡邏箱，簽到時間、地點即紀錄到巡邏感應記錄器，僅需一秒鐘，可增加員警簽到的準確性，提升工作效能。

編號	服務項目	服務內容	執行成效
六	警察用心—推廣運用整合性查贓系統作為	本局將所轄銀樓業、中古手機業及資源回收業之買賣登記資料，經過系統整合為一查贓資料庫。	本局聯合臺中市、南投縣、彰化縣等縣市警察局，擴大建置整合查贓資料庫。
七	民眾安心—舉辦自行車防竊刻碼示範觀摩會	本局舉辦「碼上就好」自行車防竊刻碼示範觀摩會，有效防制自行車竊盜案件。	警政署於98年5月1日召開「研商辦理全國自行車防竊編碼服務工作會議」全面推行該項專案。自行車失竊發生82件，破獲73件。
八	警察用心—視訊會議與災害防救	本局及各分局同步成立災害應變小組、召開應變視訊會議、聽取各分局防災整備及救災資源報告，以減少災時意外及傷亡。	莫拉克颱風侵臺，本局成立一級災害應變小組，應變期間，本轄無橋倒塌、民眾墜橋情事。
九	警察用心—專案勤務與媒體行銷	本局運用路口監視系統及建構資訊即時傳輸系統，即時傳輸至前進指揮所電視牆，有效掌握現場狀況。	建構4C數位化指揮所系統作業，圓滿達成第四次江陳會-「順成專案」。
十	警察用心—協勤民力組訓運用	本局加強運用本縣守望相助巡守隊、義警、民防及義交，協助刑事案件及重要路口協助疏導維護交通安全。	98年民力協助偵破刑事案件60件，比較97年28件，增加32件，顯著提升為民服務成效。98年協勤民力運用業務督考，榮獲警政署評定為「特優」單位。

(一)有價值的創意服務

1. 警察用心—魅「荔」創意 ICOS、平安守護山海屯：

本局為提昇110為民服務品質，92年10月完成110系統架構整合 ICOS系統，有效縮短報案流程，改善服務品質，ICOS系統其目的在於支援各項勤務運作，並以方便操作、易於管理為出發點，建置魅「荔」四射，無線藍芽—ICOS系統。(佐證資料17-P. 92頁)

(1)緣起與構想：

本案原意係建立一網路型之監錄系統，以網路傳輸影像為基本概念，然預算爭取不易，單就獨立建置監錄系統甚為可惜，乃著手規劃整合性勤管作業系統 (ICOS)，將本局原有之「110報案指揮系統」、「治(交)安斑點圖」、「路口監錄系統」、「車牌(贓車)辨識系統」，整合在同一作業平臺，透過「寬頻網路」支援各項勤務運作，達到「方便操作、易於管理」警勤作業系統。(佐證資料 18、19-P. 92、93、94 頁)

(2)魅「荔」創意-ICOS系統，為本局(本局簡稱「荔園」團隊)所獨創研發的e化系統，將各種e化系統統合在一個標準作業流程平臺上，成為「多功能 ICOS 藍芽介面服務系統」。藉由「雨傘保護理論」的觀念，將各式各樣的工作面向，如同雨傘打開後向下放射，自局本部推展至各分局，再延伸到各分駐(派出)所，讓民眾感受到新世紀警察全面而完整的服務作為。

2. 學生放心—「學生賃居治安風險認證」：

鑑於多年來學生租屋處竊案不降反升，本局以「學生家長」的角度出發，站在保護學生的立場，以治安專業為學生及家長們服務。員警實地走訪轄內學生租屋處，勘查租屋地點之安全性，實施學生賃居治安風險認證。治安風險認證採三級，以星號代表，最高級為三星，轄區分局或分駐(派出)所於接獲租屋業者申請後，召集檢測小組實地實施檢測，完成檢測後由分局發給認證書。認證等級愈高者，表示「低被害風險」，而非「零被害風險」，各執行檢測小組應宣導



讓受證戶及承租學生知悉，常存被害預防的觀念。本認證採業者主動申請，各分局積極推動，將學校、學生納入宣導目標，藉由消費者導向，使業者配合本認證。本認證於每學年開學前完成，並由各分局提供名冊予校方，再由校方於註冊時提供學生參考，以發揮認證最大功效。

3. 民眾安心—警察服務好，農民沒煩惱—「農漁牧機具刻碼」：

本局轄內務農居民眾多，倘若在農機具上磨刻辨識記號，除能查詢失主外，亦能阻斷銷贓管道，進而降低竊盜發生，減少民眾財產損失，達到防制犯罪之效果。刻碼之主要用意是「辨識」其物主與警方「連結」其所有人，除有助尋回贓物，確認失主，亦可增添歹徒銷贓之困擾，降低回收業者收購意願。刻碼以戶口名簿之戶號為刻碼編號，倘戶役政系統能開放查詢戶號之權限時，警察單位即可快速查得該戶號係屬何戶所有，除可結合現存資料庫，亦不致外洩個別資料。(佐證資料 20-P. 94、95 頁)

4. 民眾安心—「兩馬出擊、服務積極」

(1) 全國首創之「鐵馬騎警隊」：

本局 93 年 1 月 1 日成立全國首創鐵馬騎警隊專責維護東豐、潭雅神、后豐等 3 條自行車專用道行車秩序，提供民眾正當、安全、健康的休閒空間，以維護臺中縣自行車專用道交通安全及休閒品質。



(2) 成立駿馬騎警隊：

本局 98 年 8 月 1 日成立駿馬騎警隊，設置隊長 1 名、副隊長 1 名、隊員 23 名，合計 25 名（男警 19 人、女警 6 人）。駿馬騎警隊設置之目地為治安守護、觀光服務、公益協助；要求隊員於執勤時，應以親民、愛民為出發點，展現警察鐵漢柔情的一面，提昇警察清新、親和形象，執行勤務人員應主動與民眾親切交談，提高民眾對騎警隊的認知，建立良好互



動關係，讓民眾樂意親近警察，提昇警察之優質服務形象及民眾滿意度。

5. 警察用心—全國首創之「試辦電子巡邏」：

本局為讓警察巡邏勤務進入e化時代，且符合節能減碳運動及減輕員警巡簽巡邏箱的負擔，選擇治安最繁重豐原分局所轄豐原派出所，自98年10月1日起試辦電子巡邏金融甲線。



6. 警察用心—推廣運用「整合性查贓系統」作為：

本局於96年7月1日自行建置「整合性查贓系統」，將所轄銀樓業、中古手機業及資源回收業之買賣登記資料，責由各分局每週收回建檔，經過系統整合為一查贓資料庫。本局聯合臺中市、南投縣、彰化縣等縣市警察局，擴大建置整合查贓資料庫。



7. 民眾安心—舉辦碼上就好「自行車防竊刻碼」示範觀摩會：

為有效防制自行車竊盜案件，本局於98年3月12日假臺中縣立大里高中舉辦「碼上就好」自行車防竊刻碼示範觀摩會，除主動召集轄內自行車業者辦理座談會，並鼓勵業者積極投入為民眾提供免費刻碼服務。

8. 警察用心—視訊會議與災害防救：

災害來臨，於警政署成立緊急應變小組及災害應變中心之同時，本局及各分局同步成立災害應變小組、召開應變視訊會議、聽取各分局防災整備及水文、地理、土石流、低窪地區、危橋、曾崩塌道路等潛勢地區及民間可動員之志工及救災資源報告，依照標準作業程序展開防救災勤務，以減少災時意外及傷亡。

9. 警察用心—專案勤務與媒體行銷：

(1) 機先掌握陳抗情資、有效疏處與運用：

建立完整資料，隨時與鄰近縣市警察局保防單位熱線接觸，掌握「順成專案」對象參訪期間，陳抗團體、個人基資與使

用車輛車號，與彙整他轄陳抗團體、個人之各項情資，更蒐整主要帶頭者之相片、使用車輛之車號等，供執勤同仁辨識，以利任務遂行。



(2) 公關媒體服務及新聞媒體處理要領規劃：

成立「順成專案-公關及新聞處理任務小組」架構，事先掌握媒體特派名單，調派各分局支援警力分為「媒體服務小組」、「媒體隨護小組」，製作配戴「順成專案新聞組工作證」供媒體易於識別及服務；寓服務於掌控，藉媒體小組隨時服務（保護）時，側記媒體關心議題及採訪報導方向，隨時向指揮所回報，在第一時間引導媒體報導正面議題，俾執法單位及媒體能相得益彰。



(3) 依現地環境、周邊道路，將連接交通之監錄系統整合：

為利代表團順利入境、參訪、出境，由局長親率重要幕僚，對行進路線、參訪地點實施多次履勘與推演，除規劃主要路線外，尚規劃數條緊控路線，隨時掌握最新情資，不論在任何情況，均能引導代表團順利進出。



(4) 設置指揮所整合 4C 指管作業：

本局整合 4C：指揮(command)、管制(control)、通信(communication)、電腦(computer)，建構前衛及數位化之耳聰目明前進指揮所，除將代表團入境、出境、參訪點之週邊

路口（況）暨陳抗群眾、重點對象及車隊行進動態，以影像立即傳輸至指揮所電視牆；並將陳抗群眾動態及所在位置、攔截點、媒體移動、SNG 車停放位置及數量、各路口、管制區淨空情形、與周邊交通流量等各項資訊影像輸入「順成專案」最新狀況圖，讓指揮官及編組人員一目了然，以為最迅速及正確之處置。



10. 警察用心—協勤民力組訓運用：

- (1) 協勤民力工作項目：平時協助防空避難設備管理維護、協助搶救重大災害、協助防竊、防盜、警戒勤務及協助維持地方治安或擔任民間自衛。戰時執行轄內空襲情報傳遞、警報發放、空襲災害防護、支援軍事勤務。
- (2) 警力有限、民力無窮，本局加強運用本縣守望相助巡守隊、義警、民防及義交，協助刑事案件及重要路口協助疏導維護交通安全，98 年民力協助偵破刑事案件 60 件，顯著提升為民服務成效。

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 魅「荔」創意-ICOS 系統：

- (1) 全方位治安資訊，治安零死角，各村里重要地點或路口建置影像監控系統，提供案發位置地理資訊、贓車訊息、行車紀錄、重要地點影像等輔助資訊。
- (2) e 視訊巡邏，即時監控路口治安、交通，達到巡邏無時差。
- (3) 辨識贓車或特定車輛，發出告警，第一時間通知派出所執勤人員進行確認及攔截。
- (4) 納管臺中縣轄數位監錄系統。
- (5) 規劃納管轄區鄉鎮公所、機關學校、民間業者數位監視器，俾以遏止犯罪。
- (6) 建立本局專屬之高可靠寬頻網路(中華電信 IP VPN 網路)。
- (7) 本局網站首頁右下角之「路口影像監控」及「治(交)安斑

點圖」，提供民眾上網際網路點選查閱。

2. 全國首創之「學生賃居治安風險安全認證」新典範：

本局為強化學生租屋環境安全，結合臺中縣、市 11 所大學院校，針對學生賃居之處所，共同配合做治安風險之認證，成為全國各警察單位服務新典範，本局將執續辦理認證，以有效保障學生租屋居住安全，達到服務型警政之目標。(佐證資料 21-P. 95 頁)



3. 全國首創之「農漁牧機具防竊刻碼」示範觀摩會：

本局首創農漁牧機具防竊刻碼專案，97 年 10 月 22 日於東勢鎮農會果菜市場舉辦示範觀摩會，由本局東勢分局員警現場示範刻碼機操作及展示刻碼器具，推動後引起熱烈迴響與參與，由於本項專案執行成效良好，內政部警政署特通令全國各警察機關自 98 年 1 月 1 日起全面施行。(佐證資料 22-P. 96 頁)

4. 自行車防竊刻碼示範觀摩會：

由於示範觀摩成效良好，警政署乃於 98 年 5 月 1 日召開「研商辦理全國自行車防竊編碼服務工作會議」全面推行該項專案。(佐證資料 23-P. 96 頁)

5. 全國首創之試辦電子巡邏：

政府刻正推廣 e 化管理，電子巡邏系統可將傳統巡邏工作電腦化、數位化，執勤員警只需帶著巡邏感應記錄器，至巡邏點感應每一個電子巡邏箱，簽到時間、地點即紀錄到巡邏感應紀錄器內，所花時間僅需一秒鐘，可增加員警簽到的準確性，督導人員可經由電腦查詢巡簽情形，提升工作效能。

6. 視訊會議與災害防救：

對災害發生後，狀況即透過鄉、鎮、市公所或各分局通報縣級應變中心處置管制，災情再由工務處、建設處、農業處、交旅處、警察局、環保局、消防局及其他依業屬性主管單位之業務職責處置，並將處置情形陳報中央應變中心及內政部警政署緊急應變小組，成立一處縣級災害防救平台。

7. 辦理「馬上關懷」急難救助專案窗口：

以「愛、快、準」的效率，發揮「及時雨」的精神，使亟需協助的弱勢民眾感受到最及時的關懷，並支持落實總統扶窮濟急減少家庭不幸政策主張，要求警勤區員警主動發掘急需救助之居民，並運用警勤區與村（里）在地化通報系統，由本局通報縣政府社會處受理窗口，發揮政府馬上關懷，提供最及時的經濟紓困，目前本局(統計至 98 年 12 月 31 日)已通報 2,540 件，核定 2,308 件，核定率達 90.86%，核定金額達 33,533,400 元，績效名列全國第三名。



8. 「順成專案」執行成效：本局事先預擬各種突發狀況，加以演練，與媒體間取得主導優勢，並對民眾展現貼心、耐心的柔情攻勢，勤務執行過程中，民眾及員警無人受傷，順利且圓滿達成順成專案任務。內政部警政署將於 99.2.26 署務會報提報與標竿學習。

(三)服務措施執行方法效能性

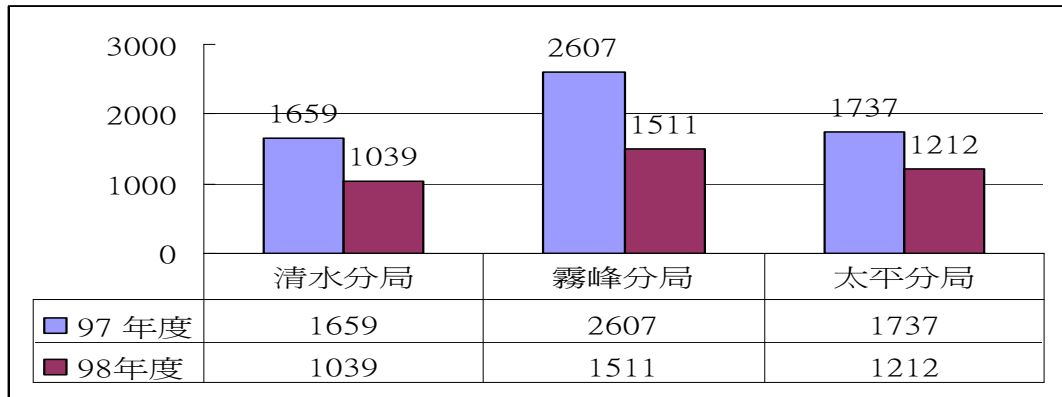
1. 魅「荔」創意-ICOS、平安守護山海屯：

ICOS 系統透過「兩傘保護理論」的觀念，將各工作面向（內外部諮詢、為民服務、品牌行銷、新聞處理、治安交通、公關媒體等），發揮高度資訊查詢服務流量與更新速度，透過建置多功能「ICOS 藍芽介面服務系統」，打造山海屯優質「荔園」服務品牌，給民眾信心、安心、順心的優質生活環境。在本局全體員警努力下，98 年刑案、交通事故發生件數及破護件數創十年新低。(佐證資料 24-P.96 頁)

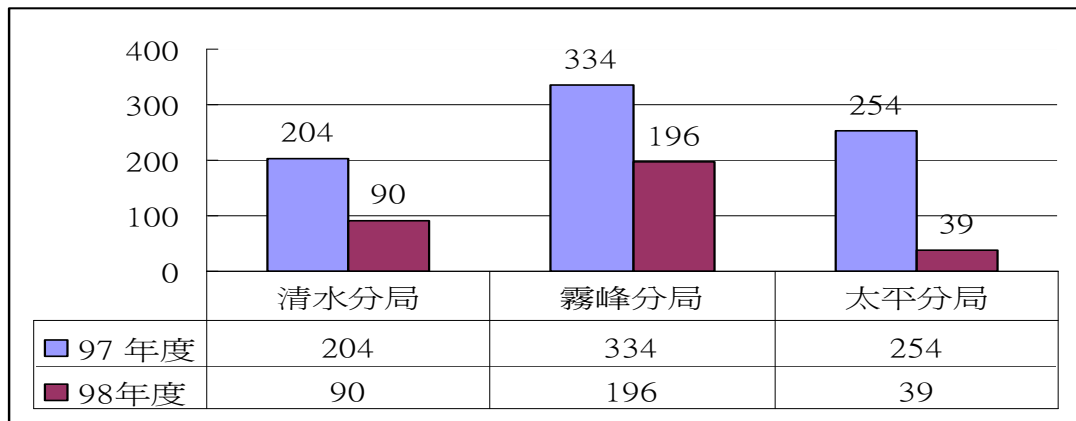
2. 學生賃居治安風險認證：(佐證資料 25-P.97 頁)

- (1)實施認證分局之全般竊盜發生數 98 年與 97 年比較，清水分局 98 年發生 1,039 件，較 97 年 1,659 件，減少 620 件，減少比率達 39%；霧峰分局 98 年發生 1,511 件，較 97 年 2,607 件，減少 556，減少比率達 42%，太平分局 98 年發生 1,212 件，較 97 年 1,737 件，減少 525 件，減少比率達 30%，三

個分局全般竊盜發生減少率平均達 36%。



(2)住宅竊盜發生部分 98 年與 97 年比較，清水分局 98 年發生 90 件，較 97 年 240 件，減少 150 件，減少比率達 56%；霧峰分局 98 年發生 196 件，較 97 年 334 件，減少 136 件，減少比率達 41%，太平分局 98 年發生 39 件，較 97 年 254 件，減少 215 件，減少比率達 85%，三個分局住宅竊盜發生減少率平均達 61%。



(3)認證實施之租屋地點，因設施、動線之改善，降低治安事故發生之機率，減少學生被害之發生。

- A. 業者用心：租屋業者為吸引賃居學生而相互競爭，升級租屋處所之防護設備，如加裝人體熱感應功能之監視設備。
- B. 學生安心：學生在外求學租屋環境如經警方認證，學生租屋安全更有保障。
- C. 就犯罪學「日常活動理論」(Routine activity theory)，犯罪之發生需要三要素「有能力的犯罪者、合適的標的物、遏止犯罪發生的監督者」，加強租屋處之維護可降低成為犯

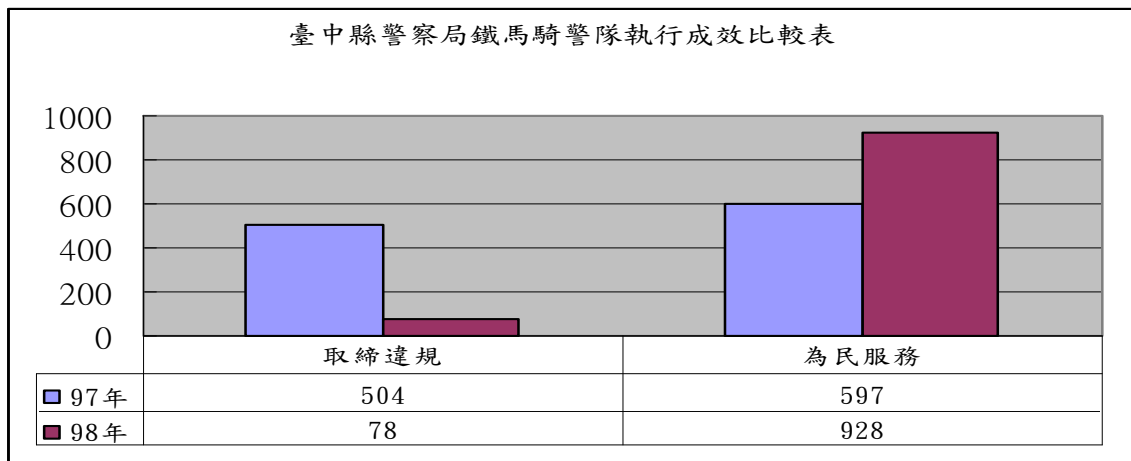
罪標的之機率，減少被害。

3. 農漁牧機具刻碼：

- (1) 當地分駐(派出)所將刻碼資料登錄建檔於「整合性查贓系統資料庫」，日後若能開放戶役政系統戶號查詢權限，則可不必另行建檔。98年累計執行刻碼建檔83,091件。
- (2) 防竊刻碼運用範圍包括筆記型電腦、電視、音響等等，利用適合的標記方法及專屬獨有的戶號予以標記，未來警察單位將可透過現有戶役政系統戶號查詢，連結物主，如同物品上標示著所有人姓名，贓物無所遁形，刻碼功能更能彰顯，民眾財產亦更獲保障。
- (3) 執行成效：98年發生1,141件，較97年2,205件，減少1,064件，降低48.3%；98年破獲率82%，較97年破獲率56%，增加26%，顯示加強推行全縣農漁牧機具、自行車防竊刻碼工作及聯結臺中市、南投縣、彰化縣等縣市警察局擴大建置、運用「整合性查贓系統」追贓等作為確逐漸顯現成效。

4. 「鐵馬騎警隊」執行成效：

本局98年取締違規78件、為民服務928件，97年取締違規504件、為民服務597件，同期比較取締違規減少426件、為民服務增加331件。(佐證資料26-P.97頁)



5. 自行車防竊刻碼執行成效：

98年4-12月完成刻碼43,156件，發生自行車失竊82件，破獲73件。

6. 強化犯罪偵防功能，持續路口監視系統建置：

- (1) 持續路口監視系統建置，以提升刑事、交通事故逃逸案件之

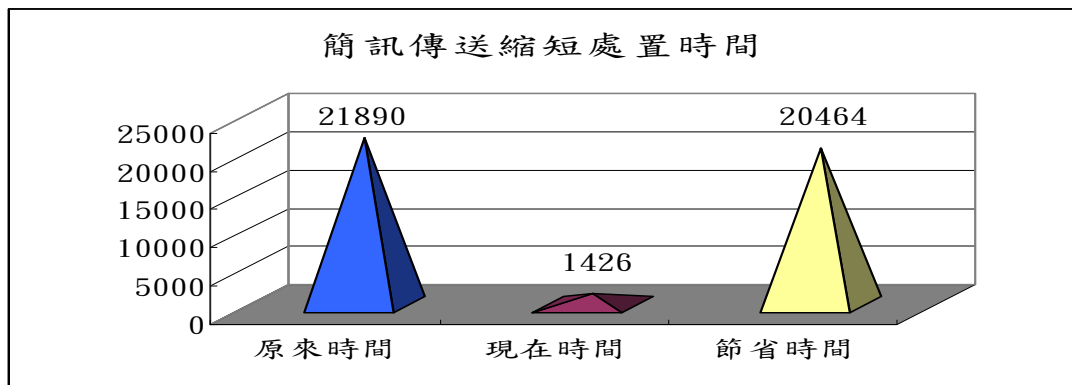
破獲；裝設監視錄影系統因而破獲刑案，98年計216件，較97年88件，增加128件(成長率145%)。

(2)本局豐原分局大雅分駐所有鑑於轄區治安死角之路口監視器不足，乃協調民眾於住家周邊裝設高畫質監視器，並申請固定IP及設置遠端監控系統，該所利用IP位置即可在所內直接調閱，有助刑案偵查與防範，並弭補e視訊之不足，有效減少公帑支出，作法創新積極。

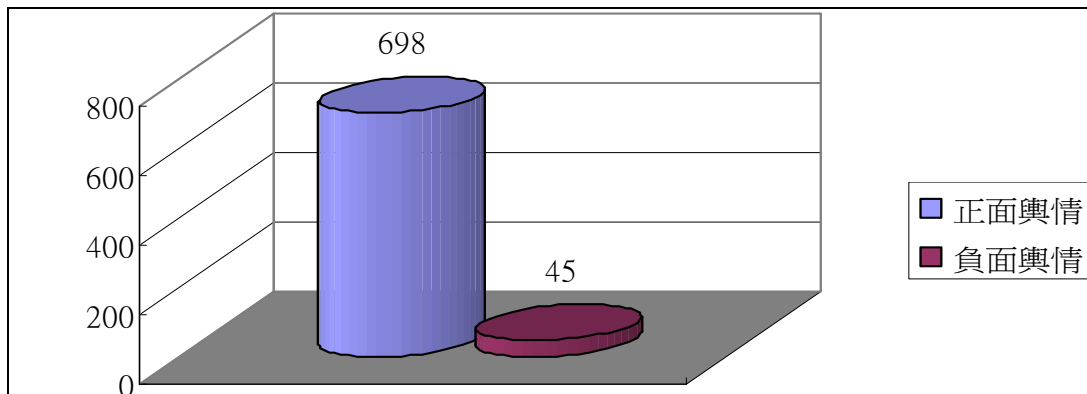
7. 掌握即時新聞暨輿情反映處置：

落實即時新聞報導並利用本局簡訊機制傳送相關資訊，俾利各級主官(管)掌握機先、即時疏處，防範媒體過度渲染。

(1)簡訊傳送縮短處置時間：98年簡訊傳送1,426次、21,890人，處置時間由21,890分縮短至1,426分，節省20,464分。相較97年無此作法，業已確實縮短處置時間。(佐證資料27-P. 98頁)

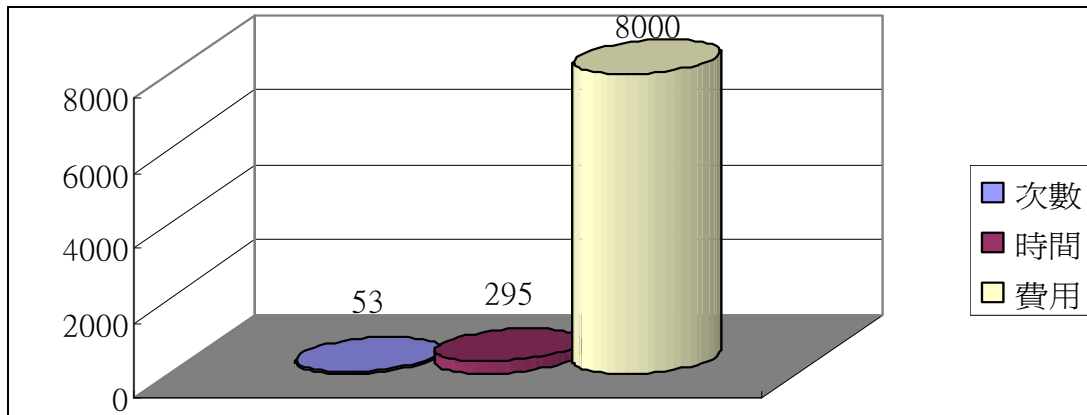


(2)輿情反映即時處理提升機關形象：本局統計98年計743則，其中正面計698則、負面45則，正面比例達93.94%，負面為6.06%，有效提升機關形象。



(3)視訊會議效益：98年5月完成視訊會議建置，透過網路認證開道

器 (SSL)，可確保網路資訊安全，每次節省時間約295分、及費用約8,000元，提升工作效率。98年5-12月使用53次，計節省約261小時、424,000元。相較97年無此作法，業已確實節省時間、經費，提升工作效率。(佐證資料28-P. 98頁)



(4)H1N1 新型流感防制措施：本縣 H1N1 通報病例 37 人、住院 3 人、 出院 33 人、死亡 1 人，本局 98 年 5 月 5 日訂定「H1N1 應變執行計畫」，自 98 年 8 月 27 日加強要求全體員警做好自主健康管理工 作並養成良好衛生習慣，本局採取因應處置作為如下：

- A. 加強員警自我管理，每日於上班前自行量測體溫及落實勤洗手之衛生觀念，落實防疫工作。
- B. 對洽公民眾實施量測體溫措施，如體溫超過攝氏三十八度以上者，立即提供口罩並勸導即時就醫，主動篩檢發燒民眾，維護機關駐地安全。
- C. 加強宣導辦公場所保持通風環境，每日實施所屬辦公廳舍、值班台、民眾服務台及周邊環境整潔及消毒工作，以保持駐地環境衛生工作。
- D. 落實通報機制，員警如經衛生單位認定感染為 H1N1 新型流感確定病例，立即循業務單位通報管制，以利隨時掌握最



新疫情資訊。

E. 98年9月10日由局長親自召開是項工作檢討會，務求本局員警「零感染」並全力配合防疫工作。

F. 本局98年5月7日查獲順○化工公司涉嫌囤積或哄抬口罩物價等不法行為，全案依違反公平交易法移送法辦，此舉為全國警察機關首次查獲，可有效查察防制並減少哄抬口罩物價。

參、未來努力方向

本局秉持「治安放心、交通順心、服務貼心」之理念，結合當前治安重點工作，因應社會變遷、民意高漲時代，不斷努力追求組織與成員共同成長，建立現代化、科學化、制度化、專業化、人性化的全功能警察是我們努力的方向。

一、多元網路，便捷服務

(一) ICOS 系統：

本局「荔園」團隊打造全天候保護傘之願景，自詡成為民眾日常生活中聞聲救苦、急難救助的庇護所，讓民眾真正感受到新世紀警察為民服務的創意作為，創造魅「荔」創意 ICOS—「多功能藍芽介面服務系統」，達成即時監控路口治安、交通，達到「巡邏無時差、治安零死角」。

(二) IBOS 系統：

本局整合性業管作業系統—IBOS 系統，提供各單位業務運用，簡化各項業務作業流程，達到「為警服務」、「資源共享」之理念。

(三) 電子巡邏系統：

電子巡邏系統將巡邏工作電腦化、數位化，可增加員警簽到的準確性，督導人員可經由電腦查詢巡簽情形，提升工作效能。

(四) 99年春節便民手冊：

1. 治安篇—警察用心、民眾窩心：提存現金護鈔、舉家外出巡邏、獨居弱勢關懷等服務。
2. 交通篇—快樂出門、平安回家：測速照相叮嚀、市區景點停車、國道疏流引導等服務。
3. 旅遊篇—四季中縣、任您遨遊。

4. 附錄篇—貼心服務過好年。

二、菩薩心，警察行

(一)鐵馬騎警隊維護自行車道安全：

維護本縣自行車專用道交通安全及休閒品質，推廣縣內特殊天然景觀及人文資源，促進觀光及休閒產業的發展，並適時作預防犯罪、交通、婦幼安全、政府重要施政等工作宣導。

(二)駿馬騎警展雄風：

駿馬騎警隊以親民、愛民為出發點，致力於治安守護、觀光服務、公益協助，提昇警察之優質服務形象及民眾滿意度。

(三)持續推動農漁牧機具刻碼：

本縣為農業大縣，農漁牧機具刻碼能發揮全面降低農漁牧機具失竊，達到防制犯罪之效果。未來若結合「戶役政系統」之戶號查詢功能，警方即可快速查詢刻碼編號(戶號)係何人所有。

(四)營造優質居住全安全環境：

1. 持續推動「學生賃居治安風險認證」：

本局以最少的成本發揮最大的治安效益，事先強化學生租屋處安全設備，防止治安事件發生，發揮一級犯罪預防功能。

2. 持續辦理婦幼安全宣導活動：

(1)持續辦理婦幼安全宣導活動，讓婦幼安全保護概念深植民眾的心中，期能有效降低家庭暴力及性侵害案件發生。

(2)持續推動婦幼安全緊急求救押扣，瀏覽轄區婦幼安全重點場所、易發生婦女搶奪案件之路口及部分偏遠地點。

3. 有效運用民力，建立社區治安網：

警力結合協勤民力，建立社區治安網，共同維護治安及交通。

4. 安全、便捷交通環境，以雙貼(貼心、貼近)取代機車三貼：

(1)持續執行防制危險駕車(飆車)及取締酒後駕車專案工作：

飆車族有伺機利用假日深夜集結進行競速、競駛、三貼違規超載等危險駕駛行為之趨勢，本局於假日時段持續規劃防制危險駕車(飆車)專案勤務，展現打擊不法的決心，本局對於青少年飆車之危險行為以貼心、貼近作為，勸導、宣導民眾愛惜生命，取代機車三貼之危險駕車行為。

(2)強化交通管理：

未來將以妥適的配套措施及降低不滿意度為路暢專案執行重點，以期澈底改善本縣的交通問題；針對易肇事、死亡路段或交通瓶頸路段，持續召集相關路權單位提出改善交通工程及防制方案，降低事故發生及改善壅塞瓶頸。

(3)落實交通執法功能：

本局對於重點違規項目及高肇事違規地點加強嚴正執法，對於輕微違規則以勸導取代並加強交通安全宣導。

三、遠端視訊，防災應變

(一)強化遠端視訊並維護駐地安全：

1. 運用本局區域網路平臺(VPN)完成和平分局梨山、大棟、雙崎分駐(派出)所三地與分局四方遠端視訊會議研發工作，不僅提升該分局即時會議 e 化功能，更能有效減少員警因開會而長途跋涉與行車危險。
2. 視訊會議系統可在本局網路「資安設備」配合下，使用筆記型電腦在室外場所參與會議，俾「多用網路，少用馬路」，除可資源共享及節能減碳外，亦將提升行政效能，增進為民服務品質。
3. 本局和平分局幅員遼闊，部分外勤單位警力單薄，本局爭取經費採購遠端視訊駐地維護監控系統，並運用區域網路平臺(VPN)，完成外勤共 15 單位集中於勤務指揮中心監控並 24 小時錄影運作，隨時掌握各外勤所即時狀態，且有效協助外勤員警維護駐地安全功能。

(二)強化防救災害效能：

1. 海上颱風警報發布後，即時停止受理登山遊憩申請案件，並通知登山者立即下山；陸上颱風警報發布後，即時成立防救災害應變中心，對縣內土石流潛勢危險及低窪水淹分布區域資料，落實轉知各分駐(派出)所勸離、撤離、警戒、管制、秩序維持及犯罪偵查等措施，所謂「災害預防做得好、民眾生命財產損失就少」；另本局將廣續取締盜採砂石暨違規砂石車，讓砂石不再是「殺石」，及濫墾林地及山坡地、盜伐林木，讓「青山長在」，強化國土保育工作，防制破壞國土及保障人民生命財產安全，有效貫徹警察公正執法。
2. 未來本局除依「災害防救法」第 24、31、32 條之業務職責，加

強落實應變處置外，平時建立本局各分局、分駐（派出）所、警勤區與救災行政系統聯絡平臺，加強聯繫，化被動為主動協同防救災，以爭取救災時間，同時建立偏遠山區、部落、零星住戶基本資料，附近收容安置中心、疏散救援路線、直升機降落場座標位置，於有關權責單位發布土石流黃（紅）色潛勢或發生災情時，能迅速救援，讓民眾感受政府執行效率。

(三)因應「H1N1」新型流感，強化應變機制：

本縣負壓隔離病房中心計有 6 處醫院，存放克流感藥物配置點有 9 處院所，本局已規劃警力部署圖、表，一但發生流感災害時，立即啟動聯防應變機制，並規劃社區一但大規模感染時，各公、私立醫院收容民眾超過能量，且無法後送，目前已規劃 5 處臨時收治場收容病患，並選定大甲火化場為大量患者遺體移送定點，避免流感疫情擴大及造成民眾恐慌。

(四)強化本縣各項農特產品安維：

本縣為農業大縣，對於農民辛苦耕作農特產品，特訂頒各項農特產品的安全維護計畫，本局將持續推動以確保農民生命財產之安全。

1. 和平分局-柿事如意與幸福蘋安。
2. 清水分局-長長茼久。
3. 烏日分局-種(西)瓜得瓜。
4. 東勢分局-永不分梨。
5. 太平分局-枇杷別抱。



四、結語

從企業永續經營管理的角度出發，經由「荔園」整體團隊力量，確實掌握社會動脈與民眾動向，洞察民眾心理和價值觀，發現未來趨勢變化。發揮想像力與創造力，積極創新、研發、導入服務 e 化資訊系統，藉以打造山海屯優質的「荔園」服務品牌，並彰顯出個性化、差異化的競爭優勢。

肆、附件

1.

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
97年	4	6	3	2	4	3	5	6	8	2	8	3	54
98年	0	8	2	3	10	4	12	14	17	9	12	258	349
增減數	-4	2	-1	1	6	1	7	8	9	7	4	255	295
增減率 %	-100	33.3	-33.3	50	150	33.3	140	133.3	112.5	350	50	8500	546.3

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
97年	62	74	103	79	73	95	77	78	103	115	33	105	997
98年	47	99	86	89	59	92	56	76	73	89	73	199	1038
增減數	-15	25	-17	10	-14	-3	-21	-2	-30	-26	40	94	41
增減率 %	-24.2	33.8	-16.5	12.7	-19.2	-3.2	-27.3	-2.6	-29.1	-22.6	121.2	89.5	4.1

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
97年	193	204	312	265	228	285	231	225	362	335	345	384	3369
98年	358	302	255	309	223	277	243	215	274	238	182	676	3552
增減數	165	98	-57	44	-5	-8	12	-10	-88	-97	-163	292	183
增減率 %	85.5	48	-18.3	16.6	-2.2	-2.8	5.2	-4.4	-24.3	-29	-47.3	76	5.4

2.

臺中縣警察局受理申辦入山證取消工本費統計表		
年度	件數	人數
97年4-12月	1371	8989
98年4-12月	3710	21780

臺中縣警察局申辦網路及臨櫃核發入山證統計表		
類別	件數	人數
98年8-12月網路	2452	12557
98年8-12月臨櫃	415	4275

臺中縣警察局受理民眾申辦入山許可證統計表		
年度	件數	人數
94	867	5808
95	1109	7263
96	1704	11218
97	1751	11214
98	4697	28301

3.

臺中縣警察局民眾意見調查統計分析表 (98年)													
項目		機關洽公環境滿意度				洽公辦事效率滿意度				整體服務滿意度			
調查別	抽樣完成數	非常滿意	還算滿意	不滿意	非常不滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	非常不滿意	非常滿意	還算滿意	不滿意	非常不滿意
第1季	1158	600	542	10	6	729	424	3	3	781	370	7	1
第2季	977	816	161	0	0	847	130	0	0	862	115	0	0
第3季	945	789	156	0	0	833	112	0	0	845	100	0	0
第4季	1077	899	178	0	0	923	154	0	0	937	140	0	0
合計	4157	3104	1037	10	6	3332	820	3	3	3425	725	7	1
百分比		74.7%	24.9%	0.2%	0.1%	80.2%	19.7%	0.1%	0.1%	82.4%	17.4%	0.2%	0.0%

4. 節能減碳-購置警用車輛 (1)	4. 節能減碳-購置警用巡邏機車 (2)
	
5. 和平分局無障礙斜坡道 (1)	5. 和平分局身障專用電梯 (2)
	

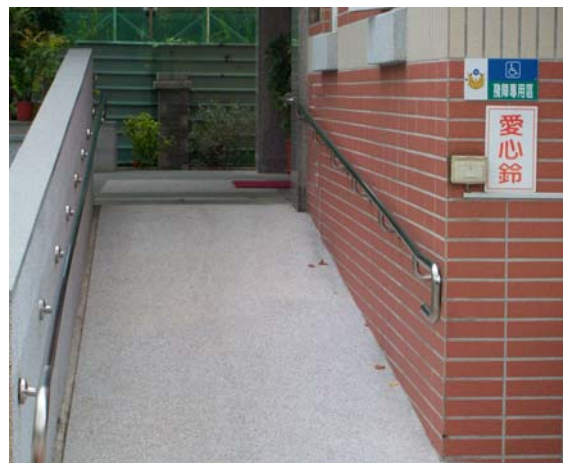
5. 沙鹿分駐所身障專用停車位 (3)



5. 和平分局身障專用盥洗室 (4)



5. 新社分駐所愛心鈴 (5)



5. 頭家派出所無障礙斜坡道 (6)



6. 免費提供測量血壓計 (1)



6. 免費提供書報雜誌閱讀 (2)



7.

臺中縣警察局 98 年 FAQ 測驗試題

單位：

職別：

姓名：

繳卷順序：

一、(複選題)

- (1.3.4) 1. 在執行職務過程中，行為人對於你強制他到指定處所查證身分不服？依法你應該怎麼做？1. 異議有理由者，應停止或變更強制到指定處所查證身分之處置 2. 異議有理由者，但仍須執行強制到指定處所查證身分之處置 3. 認無理由者，得繼續執行 4. 經行為人請求者，應將其異議要旨製作紀錄交付之。
- (1.2.3) 2. 行政機關執行職務之人員於執行職務時，應主動向行為人出示何種有關執行職務證明文件？1. 公務人員之識別證。2. 行政機關之公函。3. 足資辨別之標誌。4. 看情形出示證件。
- (1.2.3) 3. 甲少年因故與人結怨，隨身攜帶刀械作為防身之用，被查獲之法律責任依狀況可能符合那一種罪責？1. 社會秩序維護法第 63 條第 1 項規定：無正當理由攜帶具有殺傷力之器械者。2. 「槍砲彈藥刀械管制條例」第 14 條第 3 項規定，未經許可，持有或意圖販賣而陳列刀械者。3. 於夜間或於車站、埠頭、航空站、公共場所或公眾得出入之場所或結夥而未經許可攜帶刀械者，依槍砲彈藥刀械管制條例第 15 條規定，可處 2 年以下有期徒刑。4. 屬緊急避難行為沒有犯罪。
- (1.4) 4. 所謂「援交」，下列何者為對的？1. 違反兒童及少年性交易防制條例第 29 條規定。2. 以男性身分進入聊天室中之員警先「主動」問聊天室內女性有無興趣援交？價格？等細節事項，然後再列印聊天畫面，尋 IP 位址查得與其對話之女性，再約出予以逮捕，是合法逮捕。3. 偵查援交可以用「誘捕方式」即在於該人從事犯罪行為時立即加以逮捕之偵查方法。4. 網友自行在留言板有性交易意思之留言，或在聊天室「主動」尋找援交對象，嗣遭員警循線查緝，係屬合法之逮捕。
- (1.3.4) 5. 查獲賭博案件，經查明有營利之意圖，供給賭博場所或聚眾賭博，合乎下列條件之一，認定為職業性大賭場？1. 賭場為逃避檢查，設置有各種通風報信設施外，並有專人把風、保鏢、強索賭債、記帳或專供賭徒使用之交通工具者。2、賭場查獲賭資現金、籌碼（含支票等有價證券）合計達新臺幣 3 百萬元以上，或抽頭達新臺幣 20 萬元以上，或帳冊記載賭資累計達新臺幣 3 百萬元以上，或有可供質押財物者。3、賭場經查獲藏有槍砲、彈藥、刀械或提供、販賣毒品，依槍砲彈藥刀械管制條例或毒品危害防制條例移送者。4、賭場主持人或合夥人，經查明係列管流氓或不良組織幫派分子者。

- (1.2) 6. 拾獲手機，並予使用，涉及那些罪責？1. 涉刑法第 337 條規定，侵占脫離持有物罪。2. 涉「電信法」第 56 條第 1 項規定：「意圖為自己或第三人不法之利益，以有線、無線或其他電磁方式，盜接或盜用他人電信設備通信者。3. 準竊盜罪。4. 僅涉反民法 883 條之拾得遺失物之規定，無刑責。
- (1.3) 7. 有關民眾遭傷害後，未提傷害告訴僅要求備案並「保留法律追訴權」是否可行？警察機關應作何處置？1. 保留法律追訴權之告訴期間，仍受法定 6 個月內之限制。2. 在筆錄僅載明「保留法律追訴權」即可。3. 雖記載「保留法律追訴權」，仍應明確告知普通傷害案件為告訴乃論之罪，其告訴期間為法定 6 個月內，如超出期限再提告訴則不能再行告訴。4. 不可記載保留法律追訴權字句，以免麻煩。
- (1.2) 8. 颱風(水災)過後有關民眾於河川地河床檢拾漂流木是否有相關處罰規定？1. 違反森林法第 50 條規定，「竊取森林主、副產物，收受、搬運、寄藏、收買贓物或為牙保者，依刑法規定處斷。」亦即其行為，將可能觸犯刑法「竊盜」或「侵占漂流物」。2. 違反森林法第 52 條之竊取森林主、副產物。3. 漂流木為無主物，任何人都可檢拾，不犯罪。
- (1.2) 9. 民眾自行釀製含酒精成份液體之酒品，於路旁販售或網路拍賣，觸犯何種法令？1. 違反菸酒管理法第 46 條規定。2. 明知為私酒而販賣、轉讓或意圖販賣而陳列者，處一年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣 15 萬元以上 75 萬元以下罰金。3. 菸酒管理法主管機關：在中央為財政部；在直轄市為直轄市政府；在縣(市)為縣(市)政府警察局。4. 依違反菸酒管理法取締後逕移送地檢署偵辦。
- (1.2.3) 10. 本局對於民眾農漁牧機具遭竊的問題，是否有較具體有效的作為，以保障民眾財產安全？1. 本局自 97 年 11 月起，在全縣等 8 個分局，試辦農漁牧機具烙碼措施。2. 在農漁牧機具刻上「戶口名簿之戶號」得以「辨識」其物主，有利警察機關循線「連結」其所有人，以查明所有權之歸屬。3. 有助尋回贓物，確認失主，亦可增添歹徒銷贓之困難度，降低回收業者收購意願。4. 烙碼措施對農漁牧機具遭竊沒有影響。

二(問答題)

11. 用 E-mail 向眾多網友轉寄色情圖片算不算不特定對象散布？

答：(一) 電子郵件一對一傳送色情圖片內容實務上認為係個人隱私範圍，並不算是公然散布行為；但電子郵件(含己意設定自動轉寄功能)向特定或不特定多數人散布

色情圖片，均視為構成公然要件（參照大法官釋字第145號）。

（二）警方對於色情圖片的公然散布犯罪事實，可客觀從電子郵件檔頭所示轉寄接收對象多寡認定。

（三）至於色情圖片內容是否為藝術、醫學或教育性等目的符合阻卻違法事由（參照大法官釋字第407號及617號），則由法院審理認定。

12. 發現警察受（處）理報案態度不佳（良好）或有具體助人、救人事蹟時，應如何反映？

答：發現前揭情形，可撥打一一〇電話向當地警察機關或撥打免付費電話080018110、080018111向警政署反映，警察機關將依規定審慎。

13. 如何申請保護令？

答：（一）被害人可直接向法院聲請，或向檢察官、警察機關、家庭暴力防治中心請求協助聲請保護令。

（二）被害人為未成年人、身心障礙者或因故難以委任代理人者，其法定代理人、三親等以內之血親或姻親，得為其向法院聲請，但緊急保護令被害人並不能擔任聲請人。

（三）每一聲請案件均須提出戶籍資料，或家長家屬間或事實上夫妻關係之可證明資料。

（四）聲請保護令雖無時效之規定，惟為保護被害人自身安全及證據時效性，仍應儘速提出。

14. 什麼人可以報考中央警察大學？

答：凡高中（職）及五專畢業，或具同等學力，品行端正，體格符合簡章規定，無前科紀錄，年齡在二十五歲以下，具中華民國國籍之男女（女性限未婚）皆可報考。

15. 具名檢舉員警風紀案件會洩漏檢舉人身分嗎？

答：（一）對於檢舉內容具體者，皆編列案號，專案管理。

（二）本署對於交查案件以定期或不定期之抽查，確保查處公正確實。

（三）已查明之案件，除因發現新證據或調查過程有重大疏漏，皆不再交查。

（四）查證屬實業經主官核定之案件，逾兩週未處理者，如查無正當理由，一律從嚴議處。

8.

月份	重大刑案			竊盜案件			一般刑案			交通案件		
	97年	98年	增減	97年	98年	增減	97年	98年	增減	97年	98年	增減
1月	0	3	3	1	9	8	0	0	0	0	0	0
2月	0	0	0	2	18	16	0	1	1	1	0	-1
3月	0	1	1	1	4	3	0	0	0	0	2	2
4月	1	1	0	5	11	6	0	0	0	0	2	2
5月	1	5	4	2	6	4	0	0	0	0	0	0
6月	2	0	-2	8	4	-4	4	1	-3	0	1	1
7月	1	0	-1	2	9	7	0	1	1	0	1	1
8月	5	3	-2	10	10	0	0	0	0	0	2	2
9月	2	4	2	2	27	25	0	1	1	2	3	1
10月	2	3	1	7	23	16	1	0	-1	0	1	1
11月	5	2	-3	8	20	12	0	3	3	0	2	2
12月	2	2	0	6	10	4	0	2	2	1	4	3
合計	22	25	3	57	163	106	5	11	6	4	18	14

9.



10.

局長98年4月5日接受中天電視臺採訪



局長98年7月21日接受卓越雜誌採訪

警政高效率 幸福新中縣 文·傅啟倫 攝影·黃懷真 圖·台中縣警察局提供

台中縣警察局長陳國恩 用心維護好治安

過去的警務人員只需在職場上堅守崗位、默默奉獻，但這樣的行事風格容易讓民眾感覺刻板、封閉及保守，導致許多警政治安策略與執行成績斐然，卻甚少獲得表揚。其實警察存在的目的就是為民服務，必須時時刻刻以服務為念，落實顧客至上的服務態度。

21世紀是「服務」經濟的時代，從民間企業一直到政府機關，都將顧客服務、服務品質、以及顧客滿意度列為永續經營的第一要務。台中縣警察局抱持著「苦民所苦、聞聲救苦」的心，放大為民服務的格局與胸襟，希望民眾能感受到警察團隊用心的誠意。

三心二意 治安有保障
台中縣警察局局長陳國恩，雖然去（97）年10月甫至該單位服務，但

A photograph of Police Chief Chen Guoen in his uniform, sitting at a desk. He is wearing a light blue police uniform with a name tag and a badge. He is looking directly at the camera. The background shows a desk with a computer monitor and some papers.

11.

臺中縣警察局 98 年辦理第 2 次各分駐(派出)所家戶訪查滿意度
調查結果分析檢討報告

一、調查時間：98 年 6 月 26 日起至 98 年 7 月 5 日。

二、實施對象：本局各分駐（派出）所各警勤區。

三、各分局分駐(派出)所警勤區基本資料：

資料別 分局	基本資料			
	派出所數	警勤區數	總戶數	平均數
和平分局	10	33	4465	135
大甲分局	11	106	46806	442
霧峰分局	9	159	80329	505
東勢分局	10	74	29261	395
豐原分局	12	233	115151	494
烏日分局	10	113	56032	496
清水分局	11	131	63108	482
太平分局	5	100	54343	543
總計	78	949	449495	474

四、各分局第一階段家戶訪問執行情形：

資料別 分局	家戶訪查情形			警勤區訪查率	
	完成訪查戶數	完成率	排名	最高	最低
和平分局	3137	70.3%	1	100.0%	18.2%
大甲分局	32397	69.2%	2	100.0%	16.9%
霧峰分局	47906	59.6%	3	89.5%	23.4%
東勢分局	17321	59.2%	4	91.6%	11.5%
豐原分局	66599	57.8%	5	96.7%	25.8%
烏日分局	31777	56.7%	6	100.0%	14.8%
清水分局	31567	50.0%	7	93.4%	9.4%
太平分局	22807	42.0%	8	69.7%	3.7%
總計	253511	56.4%			

五、各分局第二階段複訪滿意度分析比較：

分局	民眾滿意度調查情形			
	署辦 98 年第 1 季	自辦第一次	自辦第二次	自辦 差異值
和平分局	90.07(1)	8.90	8.76	-1.57%
東勢分局	75.34(3)	8.19	8.07	-1.47%
大甲分局	76.02(2)	7.83	7.82	-0.13%
烏日分局	70.66(7)	7.72	6.81	-11.79%
霧峰分局	75.23(4)	6.62	5.92	-10.57%
豐原分局	74.85(5)	6.50	6.66	2.46%
清水分局	74.12(6)	5.85	5.87	0.85%
太平分局	67.59(8)	4.93	5.23	6.09%
平均值	75.49	7.07	6.90	-2.42%

註：()內數字代表署辦民調排名

12.

臺中縣警察局設置值班長執行成效統計表					
分局	執勤 時數	為民服 務件數	97 年員警遭 投訴件數	98 年員警遭 投訴件數	投訴件數 比較增減
豐原	13605	715	104	93	-11
大甲	6238	233	10	6	-4
清水	5613	645	52	45	-7
烏日	3532	292	137	107	-30
霧峰	13482	172	20	7	-13
太平	6572	782	51	50	-1
東勢	2130	252	19	13	-6
和平	1391	225	4	3	-1
合計	52563	3316	397	324	-73
備考	一、執勤時數係指各分局自 98 年 3 月 16 日起至 98 年 12 月 31 日止，各所設置值班長編排勤務總時數。 二、為民服務件數係指值班長受理民眾諮詢、排解糾紛、問路、受理民眾報案件數．．．等。 三、投訴件數係指設置值班長之分駐（派出）所員警遭民眾投訴受理報案或服務態度等件數，請向各分局第二組查詢。				

臺中縣警察局執行受理報案 e 化平臺縮短時間統計表										
月份	分局	豐原	大甲	清水	烏日	霧峰	太平	東勢	和平	合計
一般 刑案	97 年	45	60	50	45	60	55	60	70	55.6
	98 年	36	50	40	30	50	45	50	50	43.9
	比較	-9	-10	-10	-15	-10	-10	-10	-20	-11.8
失車	97 年	40	50	40	45	45	50	40	50	45.0
	98 年	27	40	30	40	35	40	35	45	36.5
	增減	-13	-10	-10	-5	-10	-10	-5	-5	-8.5
兒少 脫逃	97 年	48	60	50	60	58	50	30	60	52.0
	98 年	32	45	45	55	46	40	25	45	41.6
	增減	-16	-15	-5	-5	-12	-10	-5	-15	-10.4
查捕 逃犯	97 年	45	50	50	45	50	45	30	60	46.9
	98 年	35	40	40	30	42	40	20	50	37.1
	增減	-10	-10	-10	-15	-8	-5	-10	-10	-9.8
社秩法	97 年	53	50	45	50	60	50	30	60	49.8
	98 年	40	40	40	45	50	40	20	50	40.6
	增減	-13	-10	-5	-5	-10	-10	-10	-10	-9.1
失蹤 人口	97 年	48	40	45	30	45	50	35	60	44.1
	98 年	35	30	35	25	40	40	25	50	35.0
	增減	-13	-10	-10	-5	-5	-10	-10	-10	-9.1
查尋 人口	97 年	40	40	40	30	50	40	20	60	40.0
	98 年	30	30	30	25	40	30	20	50	31.9
	增減	-10	-10	-10	-5	-10	-10	0	-10	-8.1
交通 事故	97 年	56	70	60	40	55	60	30	65	54.5
	98 年	42	55	55	30	50	50	25	45	44.0
	增減	-14	-15	-5	-10	-5	-10	-5	-20	-10.5
其他 案類	97 年	42	60	55	40	55	40	20	55	45.9
	98 年	30	40	40	30	42	30	15	40	33.4
	增減	-12	-20	-15	-10	-13	-10	-5	-15	-12.5
平均受理 時間比較		-12.2	-12.2	-8.9	-8.3	-9.2	-9.4	-6.7	-12.8	-10.0
<p>一、本表係指 97 年與 98 年平均受（處）理 1 件案件所需時間，以分鐘為單位，取均分鐘小數點至第 1 位。</p> <p>二、比較增減，係指受（處）理報案時間之比較，每案縮短多少分鐘。</p> <p>三、合計係指本局受理報案 e 化平臺受（處）理 1 件案件，平均所需時間之比較。</p>										

14.

臺中縣警察局協助民眾舉家外出住居安全成果比較表						
執行單位	戶數			人數		
	97年	98年	增減	97年	98年	增減
豐原分局	48	80	32	55	164	109
大甲分局	9	29	20	39	78	39
清水分局	60	73	13	136	314	178
烏日分局	35	31	-4	93	156	63
霧峰分局	62	57	-5	75	98	23
太平分局	28	44	16	87	136	49
東勢分局	16	25	9	68	85	17
和平分局	16	23	7	51	71	20
合計	274	362	88	604	1102	498

15.

臺中縣警察局轄區「道路交通工程」與「受理臨時使用道路」件數統計表

年度 單位	97年		98年		備考
	道路交通 工程件數	臨時使用 道路件數	道路交通 工程件數	臨時使用 道路件數	
豐原分局	672	276	533	530	
大甲分局	385	206	248	112	
清水分局	300	83	268	46	
烏日分局	313	26	186	24	
霧峰分局	238	282	181	213	
太平分局	236	274	173	189	
東勢分局	142	104	74	85	
和平分局	23	1	24	0	
合計	2,309	1,252	1,687	1,199	

臺中縣警察局全球資訊網申辦服務明細表

類別	服務內容	數量
交通	如何申請汽、機車失竊、車牌遺失證明書；臨時使用道路如何申請如何申請查詢車禍處理流程及索閱肇事現場圖；營業小客車駕駛人登記事項申報、異動暨換、補證申報（請）書；車輛行車事故鑑定申請表；如何申請營業小客車駕駛人執業登記證遺失補發。	19
刑事	民眾提供治安顧慮地點格式；如何申請查詢人口報案與撤銷查詢；申請台胞證遺失證明；申請護照遺失證明；申報流動人口登記；性侵害犯罪加害人登記報到資料查閱申請書。	38
保安	如何申請室外集會遊行；民眾原持有列管刀械許可證遺失申請補發；申領入山證應攜帶之文件；拾得物公告招領領取暨遺失物查詢、發還；原住民申請自製獵槍及漁民申請自製漁槍程序；民眾原持有之管制刀械申請販賣、轉讓申請；民眾委託國內廠商產製管制刀械申請持有；廠商申請登記經營管制刀械輸出、入貿易業或製造、販賣經營業等特許項目；辦理許可之廠商申請產製管制刀械進、出口項目。	50
外事	警察刑事紀錄證明網路申請。	1
公關	分局參訪申請與須知；員警服務態度申訴；臺中縣警察局辦理各級機關、學校參訪須知暨申請書。	3
其他	防身術教學申請表；婦幼安全宣導申請表；各分局少年輔導小組。	15
服務項目總數		126

17.

魅「荔」創意-ICOS、平安守護山海屯《雨傘保護理論架構圖》:

1. 工作傘的面向，可以包括內部、外部的諮詢、為民服務、品牌行銷、新聞處理、治安交通、公關媒體等各要項。
2. ICOS 藍芽介面服務系統，就像將傘撐開，局本部是主幹，推展至各分局，再延伸到各分駐（派出）所- 魅『荔』四射。



《備註》：資料來源：

Magrgaret Lobenstine (2007), The Renaissance Soul (中譯：熱情人生的冰淇淋哲學), 頁 205。

18.



圖一、110 派遣系統受理介面

圖二、治(交)安斑點圖



圖三、路口監視錄系統

圖四、贓車辨識系統

臺中縣警察局 98 年車牌辨識系統績效統計表		
項次	辨識處理	總計
1	失竊贓車	69
2	汽牌遺失	177
3	查扣到案	36
4	未查扣	43
5	未到案	80
6	辨識錯誤(含車牌污損、車牌反光、眩光等非系統因素)	87
	合計	246
響鈴次數		246
辨識正確次數		159
正確率 (辨識正確次數/響鈴次數)		64.63%
辨識錯誤次數(含車牌污損、車牌反光、眩光等非系統因素)		87
錯誤率(辨識錯誤次數/ 響鈴次數)		35.37%

19.

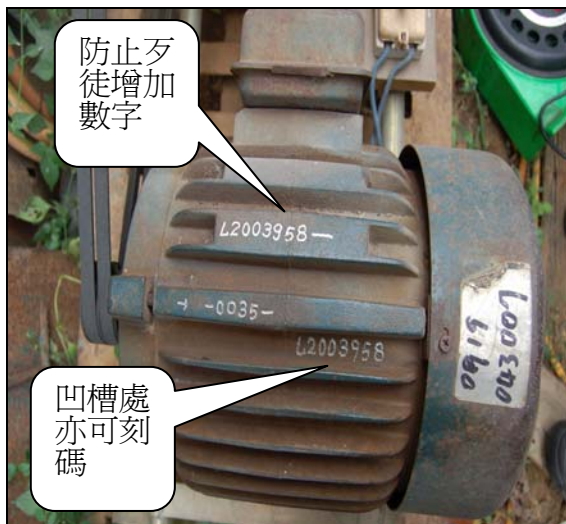
本系統監視器數量統計(含各公所)

單位	種類	點數	鏡頭數	備註
本局	DVS	524	1052	
	DVR	46	374	
	小計	570	1426	
潭子鄉公所	DVR	7	54	
大甲鎮公所	DVS	73	146	
清水鎮公所	DVS	105	260	整合中
烏日鄉公所	DVS	68	136	
大肚鄉公所	DVS	5	10	
龍井鄉公所	DVS	99	268	
霧峰鄉公所	DVS	37	97	
大里市公所	DVS	38	76	
太平市公所	DVS	198	396	
石岡鄉公所	DVS	9	18	
各公所部分	DVS	632	1407	
	DVR	7	54	
	小計	639	1461	
全縣總計	DVS	1156	2459	
	DVR	53	428	
	合計	1209	2887	

各單位調閱系統監視器畫面統計

臺中縣警察局 98 年「路口監視系統歷史畫面調閱」統計表	
單位	調閱次數
局本部	3,629
豐原分局	11,682
大甲分局	12,430
清水分局	11,129
烏日分局	18,619
霧峰分局	21,627
太平分局	29,028
東勢分局	6,753
和平分局	2,399
總計	117,296

20. 農漁牧機具刻碼



刻碼機使用及操作流程：

<p>防護器材：1. 手套</p> 	<p>刻碼器材：4. 刻碼機工具組</p> 
<p>2. 護目鏡</p> 	<p>5. 延長線輪座</p> 
<p>3. 口罩</p> 	<p>6. 直流變交流轉換器</p> 

21. 學生賃居住屋治安風險認證



The collage consists of two newspaper clippings. The top clipping is from the 'China Times' (中國時報) dated January 11, 198, with the headline '學生租屋認證 安全有憑據'. The text discusses the implementation of a safety certification system for student rental housing, involving police and university officials. The bottom clipping is from 'Liberty B5 Edition' (自由之聲 B5版) and features a large graphic of a shield with a star and the text '3星認證 保障學生租屋安全'. The text in this clipping describes the '3-star certification' system, which aims to ensure the safety of student rental housing by evaluating landlords and properties based on specific criteria.

22. 農漁牧機具刻碼



23. 自行車刻碼



24.

臺中縣警察局刑案、交通事故發生破獲件數比較圖



25.

實施認證分局『全般竊盜』預防成效			
分局 \ 年度	97 年	98 年	增減率
清水分局	1659	1039	-37%
霧峰分局	2607	1511	-42%
太平分局	1737	1212	-30%

實施認證分局『住宅竊盜』預防成效			
分局 \ 年度	97 年	98 年	增減率
清水分局	204	90	-56%
霧峰分局	334	196	-41%
太平分局	254	39	-85%

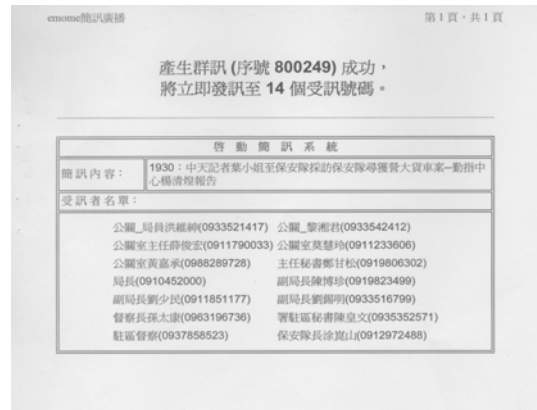
26.

臺中縣警察局鐵馬騎警隊執行成效比較表						
項目 \ 月份	97 年取締違規	98 年取締違規	增減	97 年為民服務	98 年為民服務	增減
1 月	73	10	-63	40	60	20
2 月	49	20	-29	42	62	20
3 月	34	0	-34	47	66	19
4 月	55	5	-50	50	70	20
5 月	65	7	-58	48	72	24
6 月	45	1	-44	52	74	22
7 月	31	4	-27	56	78	22
8 月	36	0	-36	62	80	18
9 月	34	8	-26	50	84	34
10 月	33	15	-18	52	90	38
11 月	21	0	-21	46	94	48
12 月	28	8	-20	52	98	46
合計	504	78	-426	597	928	331

27.

簡訊傳送縮短處置時間

98年傳送1,426次21,890人，處置時間由21,890分縮短至14,262分，節省20,464分。



28.

內部視訊會議效益

節省時間(1次約295分)及費用(1次約8,000元)、提升工作效率，至12月31日止計使用53次，計節省約261小時、424,000元。

