

第三屆「政府服務品質獎」  
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

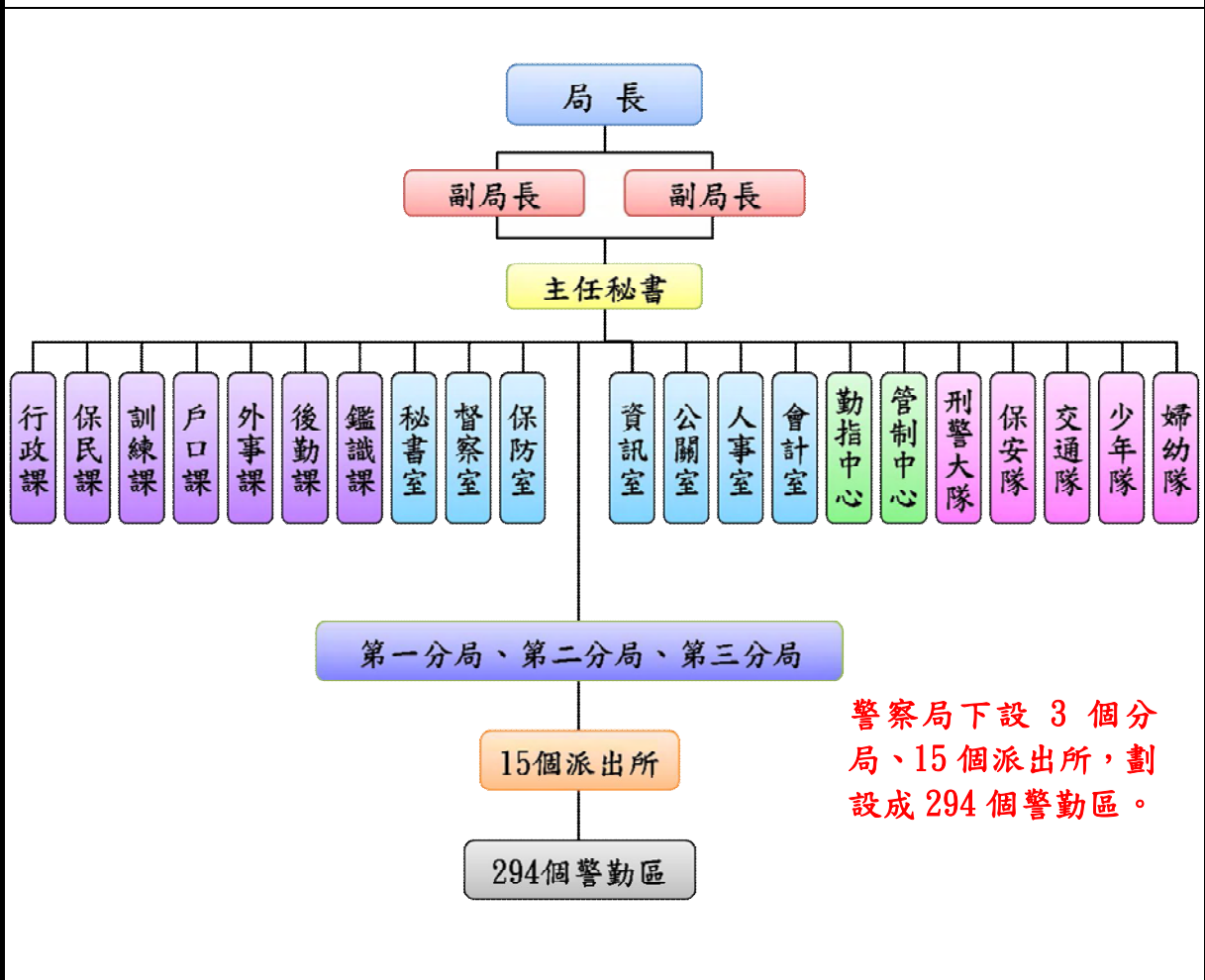
新竹市警察局

中華民國 100 年 2 月

# 基本資料

機關名稱	新竹市警察局	首長	張永仰	職稱	局長
機關地址	新竹市中山路1號				
機關網址	<a href="http://www.hccp.gov.tw/hccp/index.asp">http://www.hccp.gov.tw/hccp/index.asp</a>				
機關員額	共計1,068人(含約聘僱人員4人、臨時人員27人)				
總預算	1,479,241千元				
聯絡人	黃慶順	職稱	主任	電話	03-5242091
E-mail位址	415110@ems.hccg.gov.tw			傳真	03-5241272

機關組織圖



# 目 錄

壹、為民服務現況簡介	1
一、前言	1
二、轄區特色與經營策略	2
(一)轄區特色	2
(二)經營策略	2
三、規劃推動具體服務作為	3
貳、提升為民服務品質績效	6
一、優質便民服務	6
(一)服務流程	6
(二)機關形象	13
(三)顧客關係	32
二、資訊流通服務	49
(一)資訊提供及檢索服務	49
(二)線上服務及電子參與	53
三、創新增值服務	58
(一)全方位的服務	58
(二)全功能派出所	69
參、未來努力方向	88
一、善用警政治理，型塑「警察用心」的形象	88
二、全力維護治安，建構「治安安心」的家園	88
三、確保交通安暢，打造「交通順心」的環境	89
四、落實服務理念，找回「服務貼心」的感動	89
五、提升專業素養，贏得「民眾放心」的肯定	89
肆、結語	89
伍、附件	90

附件一：為民服務工作精進編組任務分工表.....	90
附件二：提升服務品質創新精進作為一覽表.....	91
附件三：交安組集中前後道路交通事故當事人申請交通事故流程比較...	92
附件四：道路交通事故處理暨受理民眾查詢進度流程簡圖.....	93
附件五：刑事案件報案人須知.....	94
附件六：交通事故當事人須知.....	95
附件七：服務人員回應 Q&A 試題.....	96
附件八：服務人員回應問題正確率受測單位聯絡電話一覽表.....	97
附件九：各項訓練統計分析表.....	98
附件十：局長接受媒體專訪統計表.....	98
附件十一：辦理少年休閒活動統計表.....	99
附件十二：各類刑案統計分析表.....	99
附件十三：E化勤務指管標準作業程序(SOP).....	100



## 壹、為民服務業務現況簡介

### 一、前言

「爾俸爾祿、民脂民膏」，新竹市警察局(以下簡稱本局)一直以此觀念提醒同仁，時常心存感悟、感恩、感懷、感覺到感應，因為如果沒有這顆心，我們的各項標準作業流程(SOP)，就如同沒有靈魂的軀殼；面對民眾的抱怨與投訴，就無法以同理心，去認真思考「民眾要的是什麼？我們究竟那裡做不好？如何策進？如何才能贏得民眾的信任？」秉持「**民眾的小事，就是警察的大事，希能做到警民同心，其利斷金**」。

97年，我們獲得新竹市政府推薦參加第一屆政府服務品質獎，或許我們的努力不夠，沒有得獎，雖說得獎不是我們的主要目的，但可藉此評量自己的工作是否符合民眾的需求；98年初，我們立即成立為民服務工作精進小組(附件一, p90)，檢討現有為民服務工作的廣度及深度，即知即行，努力不懈，終於得到內政部評審委員的讚賞與肯定，以內政部所屬機關第二名參加第二屆政府服務品質獎，全體同仁內心無不充滿喜悅與旺盛的戰鬥力，希奪第二屆政府服務品質獎，無奈仍舊無法獲得評審委員的青睞入圍，功敗垂成！但我們不氣餒。99年，我們不僅展現必勝的決心，更懷抱著感恩的心，感謝市民大眾的鞭策及委員殷切的指導，三年來的努力與整備，我們已蓄積厚實的能量，展現最大的企圖心，迎接最嚴峻的挑戰。

有心就有願、有願就有力，有力就有望，縱然沒有慧根，也要會跟(標竿學習)，97年迄今，本局多次向工研院請益、討論、研發CCTV監視錄影系統採自建光纖寬頻網路架構等各項科技設備運用在治安工作上，今年我們更充分善用了風城科技的優勢，並融入在地環境、文化特質，與新竹市政府、新竹市議會、工業技術研究院、交通大學、清華大學、新竹科學園區廠商密切結合，組成全國唯一的警、政、產、學4合1完美服務陣容，將新竹市警察局的尖端科技(第一、二代平安燈系統、虛擬電子圍籬)、優質網路服務(CCTV光纖網路)充分運用到人性化的服務上，不僅創造了全新的警政服務里程碑，更提升民眾的滿意度，讓市民更加肯定我們的服務品質。



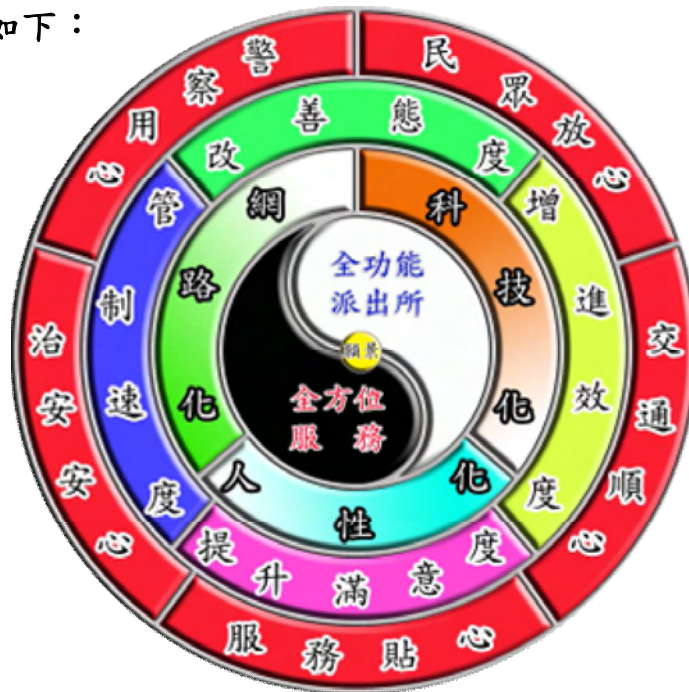
## 二、轄區特色與經營策略

### (一) 轄區特色

新竹市面積 104 平方公里，人口 41 萬餘人，是一個人文與科技薈萃的花園城市，以高科技產業聞名全國，素有台灣矽谷之美稱，設有工業技術研究院、新竹科學園區、食品工業研究所等高科技研發園區，亦是高等教育的重鎮，有清華大學、交通大學、新竹教育大學、玄奘大學、中華大學、元培科技大學等 6 所大學，學生約 5 萬人，知識份子、科技新貴齊聚，平日對警政服務品質期望甚高，對警政工作的檢驗亦相當嚴格。

### (二) 經營策略

1. 研擬「太極論述」方略：為回應民眾對警政服務的期待，針對轄區具有的資源特色，我們研擬一套「太極論述」工作方略（如下圖），內容說明如下：



- (1) 一個願景：提升為民服務品質，贏得民眾的信任。
- (2) 二全其美：創新精進服務作為-「全方位的服務」、「全功能派出所」
- (3) 三化作為：運用在地高科技優勢，推展網路化、科技化與人性化的三化警政作為。
- (4) 四度理念：藉由「管制速度」、「改善態度」、「增進效度」，以提升「滿意度」，積極爭取民眾的認同與肯定。
- (5) 五心服務：終極目標是提供「警察用心、治安安心、交通順心、服務貼心、民眾放心」的五心級服務。



## 2. 採用PDCA循環管理模式

透過規劃(Plan)、執行(Do)、檢討(Check)、處置(Action)及標竿學習(Benchmarking)的作為，持續不斷改善，回應民眾需求，提升警政服務品質。

### (1) 訂定周延可行計畫，確實執行

函頒「99年度提升服務品質執行計畫」、「99年度服務品質創新精進查核及輔導計畫」。

### (2) 激盪腦力，發揮服務創意

訂定「99年度提升服務品質創意新點子執行計畫」函頒所屬激盪腦力、發揮創意，統計各單位共提供創意新點子達42項(附件二, p91)，經召開審查會議，僅鑑識課所提「3D刑案現場重建模擬室及體驗導覽展示系統」因經費問題暫時擱置外，其餘均經通過，並立即著手執行。

### (3) 召開多次專案會議，積極管制執行

為使各項提升服務品質創新精進作為，更加貼心、更加便民，本局除利用週報、局務會議機會，宣達所屬確實做好各項為民服務工作外，並召開「提升服務品質創新精進」專案會議，確實檢討與管制各項服務工作的推動與執行。

### (4) 專家學者輔導建議，改進執行專案列管

99年10月1日召開「內政部99年度提升服務品質輔導工作評審小組建議事項精進會議」，針對內政部99年9月24日查核及輔導行程委員及各級長官所提建議事項，逐一討論並確立改善作為。

### (5) 標竿學習，持續精進服務作為

- ① 97年桃園縣政府警察局舉辦第一屆政府服務品質獎成果發表及98年內政部輔導、評核第二屆政府服務品質獎參獎機關(臺中縣警察局、臺南縣警察局)，本局均派員全程參與，並積極汲取優點。
- ② 資訊部分，本局特別參考學校、研究單位(工研院)及民營企業(交通大學、聯華電子等)之網站設計方式，適度將商業行銷元素融入警政服務中。

## 三、規劃推動具體服務作為

為持續提供民眾高品質的服務，提高警政服務效能，依據行政院、內政部、警政署等上級機關指示與規定，訂定本局「99年度提升服務品



質執行計畫」，並參考優質企業的顧客導向服務手法，本著延續、修正、創新策略，充分運用資訊與科技優勢，全面推動。

### (一)建構友善環境，回應民眾需求

1. 考量民眾洽公之便利性及實用性，改造合宜服務場所，充實更新服務設施。
2. 建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服務；並提升電話服務品質及便捷的業務諮詢管道。
3. 善用傳播媒體及公聽會、說明會、里民大會、社區治安會議等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導施政措施及執行成效。
4. 結合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。

### (二)便捷服務程序，確保流程透明

1. 提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能及權限，縮短民眾等候時間。
2. 簡化作業流程、辦理時限及申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。
3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並推動減量作為。
4. 主動公開各項服務標準作業程序資訊，在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾了解案件處理流程及最新進度。

### (三)匯集社會資源，即時反映民意

1. 建立民眾投訴處理機制，以即時、有效的處理方式，降低抱怨頻率；廣開建言管道，鼓勵民眾提供建言，並確實依有關規定，迅速處理興革建議及陳情案件。
2. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。
3. 建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並定期辦理民眾需求及滿意度意見調查，據以規劃服務措施，改進服務缺失。
4. 鼓勵民眾參與及引進民間資源，以協助提供優質的公共服務。
5. 召募志工擔任治安服務協助工作，辦理協勤民力任務訓練講習，提升



協勤知能，以發揮「警力有限、民力無窮」之最大力量。

## (四)公開服務資訊，強化網路溝通

1. 主動公開本局基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊，並能正確連結與即時更新。
2. 網站（頁）提供多樣性檢索方式，並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。
3. 建置網站的意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等多元化電子參與管道，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。
4. 推動網站線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊、表單下載及安全申辦認證。

## (五)持續精進創新，整合服務效能

民眾發生事情想要找警察幫忙，第一個想到的就是打110請求救護或協助，其次便是到派出所報案，因此本局希望透過勤務指揮中心「全方位的服務」與建構「全功能派出所」貼心、溫馨與便捷的服務，提升本局為民服務工作品質。

### 1. 提供「全方位的服務」

建構本局24小時勤務指揮中心E化勤務指管系統，整合「警車衛星定位及派遣系統」、「路口錄影監視系統」、「金融機構緊急報案系統」、「涉案車輛辨識系統」、「平安燈緊急通報系統」、「智慧型影像分析系統技術應用」等六大系統，提升服務的速度與效度。

### 2. 建構「全功能派出所」

派出所是與民眾接觸最頻繁的勤務執行機構，透過派出所的改造計畫，運用在地化的科技優勢與「同理心」的服務理念，建構最人性化、最親民、最便民、最有效能的服務平台。





## 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

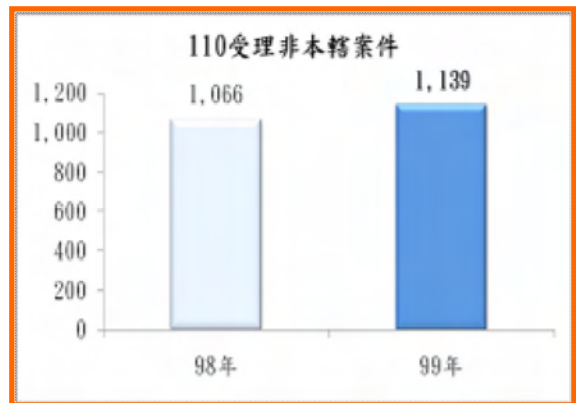
本局提供服務窗口計有110報案專線、網際網路、刑警大隊、各分局偵查隊、各派出所、交通隊交安組，均能遵循標準作業程序辦理，貫徹「一處申報，全程服務」的目標，全功能程度100%。



◎勤指中心電視牆

###### ①110報案單一窗口

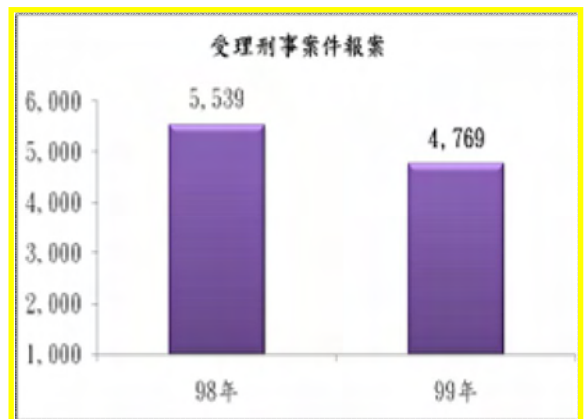
本局勤務指揮中心受理案件種類計有重大刑案、一般案件、違反社會秩序、災害事件、治安事件、交通事件及一般服務等7類68項；99年度110受理報案有效案件46,120件，受理非本轄案件1,139件，較98年度受理非本轄案件1,066件，增加73件；非本轄案件均透過E化勤務指



管系統電腦整合電話轉接、三方會談功能，將案件資料跨區分派至他轄，使民眾免於奔波之苦。

###### ②受理刑事案件報案

依據「警察機關受理刑事案件報案單一窗口實施要點」，受理民眾報案皆由單一窗口收件，隨到隨辦。99年度受理件數4,769件，較98年度受理5,539件，減少770件。



◎單一窗口受理刑事報案比較

###### ③網路報案單一窗口

針對非緊急之案件，本局自99年9月24日起，新增網路報案服務，提供民眾另一個單一窗口服務管道。

## (2) 申辦案件流程簡化程度

各項流程簡化前、後比較，茲列舉如下：

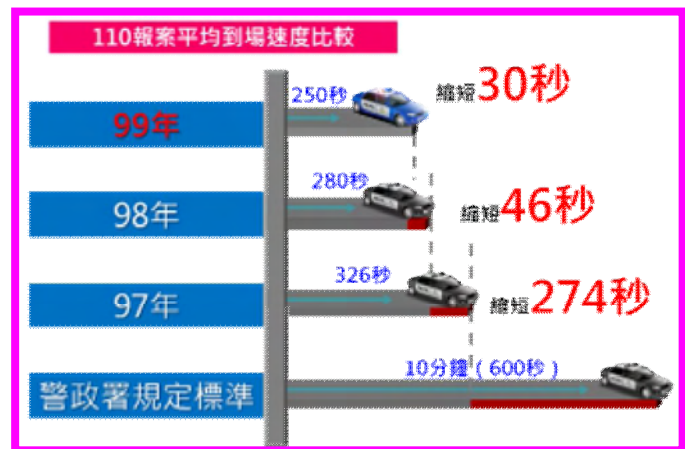
### ① 非臨櫃辦理

A. 110 電話報案：99 年度民眾等候時間為 250 秒，較 98 年度減少 30 秒，縮短民眾等候時間比例高達 12%。

(A) 98 年度 110 受理報案件數共計 39,183 件，員警平均到達現場時間為 4 分 40 秒。

(B) 99 年度 110 受理報案件數共計 46,120 件，員警平均到達現場時間為 4 分 10 秒。

(C) 成效：99 年度協助民眾緊急救援（自殺）及尋回案件計 55 件，線上偵破 177 件，成效卓著，有效保障民眾生命、身體、財產安全，提升為民服務品質。



B. 線上申辦：99 年度受理警察刑事紀錄證明書網路申辦共 435 件，較 98 年度 81 件，增加 354 件，網路申辦成長率 437.04%。

C. 書面申請：99 年度受理集會遊行案件共 14 件，平均處理時間 2 日（本項核發標準工作天為 3 日），縮短民眾等候時間比例達 33.3%。

D. 空白書表網路下載：99 年度民眾透過本局網站下載各類表單 1,915 件，與 98 年度 1,062 件相較，增加 853 件，成長率 80.32%。

### ② 臨櫃辦理

A. 警察刑事紀錄證明書

(A) 凡申辦警察刑事紀錄證明書遇有刑案紀錄之申請案件，過去為一層決行，本局研議後，簡化為二層決行，大幅縮短處理流程與時間。

Ⓐ 申請人有前科紀錄者：毋需函請各級法院查明判決情形，簡化為承辦人員書面審核符合警察刑事紀錄證明核發條例得予核發情形者，經單位主管複審核章後，即予核發。

Ⓑ 申請人無犯罪紀錄者：毋需向有關司法及軍法機關查詢之申請案件，簡化為當日收件並核發，民眾可於翌日取件。



(B) 具體成效：99年度申辦總件數共計4,707件，較98年度3,641件增加1,066件，申辦總件數成長率29.28%。99年度處理時間為2日（本項核發標準工作天為3日），縮短民眾等候時間比例達33.3%。

B. 調閱監視錄影系統資料

(A) 調閱流程由7個流程簡化為4個；調閱時間由1個工作天縮短為2小時，更可避免民眾於派出所、里辦公室來回奔波，縮短民眾等候時間比例達91.7%。

	原調閱程序	簡化後調閱程序
流程1	受理報案，因案需求調閱	受理報案，因案需求調閱
流程2	填寫「監視錄影系統調閱申請書」	自「治安要點監視錄影系統」輸入個人帳號、密碼即可
流程3	通知所在地里長、保管人及原建置廠商會同到場	無
流程4	由廠商依案件發生時（地）調閱歷史影像	無
流程5	由廠商將歷史影像檔轉換成標準影像檔	無
流程6	影像檔案留存保管及移送司法機關或相關機關	影像檔案留存保管及移送司法機關或相關機關
流程7	影像檔案銷毀作業	影像檔案銷毀作業

(B) 真實案例：鄭小姐的母親，於99年11月25日14時許，騎機車行經武陵路口，遭一輛自小客車擦撞倒地，自小客車肇事逃逸。由於目擊者抄錄之肇事車號有誤，增加追查的困難度，所幸，新竹市的監視器設置的很完善，並且在承辦警員陳東駿積極調閱附近所有監視器畫面後，終於查獲肇事者與車輛。事後陳警員也告訴我，還好本市的監視器，員警直接依權限就可調閱，如果是以往或他縣市的調閱方式，這件肇逃案或許就不會破案了。（以上資料摘錄自鄭小姐於99年12月15日投書「新竹市政府網站共通平台」的感謝函內容）

C. 各類交通事故申請時程縮短

(A) 交通隊交安組與第一、二、三分隊集中管理辦公後，大幅縮短民眾申請各項事故相關資料核發時程，提供當事人更便捷的服務，對於各產物保險公司，毋需往返於各分隊申請。集中前、後，簡化各項申辦流程（附件三-四, p92-93），縮短民



眾申辦案件等候時間，相關效益之比較如下：

效果/項目	集中前		集中後		效益
	申請時間	核發時間	申請時間	核發時間	
事故現場圖及現場相片	事故發生後 7 天	4 天	隨到隨辦	2 天	縮短 2 個工作天
道路交通事故分析研判表	事故發生後 30 天	14 天	隨到隨辦	7 天	縮短 7 個工作天

(B) 貼心、便民服務作為：民眾可至內政部警政署全球資訊網/為民服務/全國性電子表單自行下載「道路交通事故資料申請書」，於填妥相關資料及註明領件之派出所後，再以郵寄、網路或傳真方式寄達本局交通隊處理。

(C) 具體效益：99年度提供事故現場圖及現場相片、肇事原因初步研判7,865件，較98年度5,243件增加2,622件，申辦總件數成長率與縮短核發時間比例均高達50%。

### (3) 申辦案件書表減量程度

#### ① 申辦人檢附書表便利度

A. 便利申請人4項申辦案件免附書表：有效簡化作業及申辦流程，並節省民眾洽公時間，提供申請人免附各項書表，減量件數為74,941件，減量程度為100%。

99年度各項申辦案件免附書表減量一覽表				
編號	申請項目	免附書表種類	減量件數	減量程度
1	110報案	毋需任何書證謄本	46,120	100%
2	調閱監視錄影系統資料	免填監視錄影系統調閱申請書	24,063	100%
3	申請員警製單錯誤之交通違規申訴	免填申訴書表	51	100%
4	申請警察刑事紀錄證明	免附戶籍謄本	4,707	100%

#### B. 減少申辦過程補件次數之措施

(A) 事前一次告知，提供下列之服務皆可事前準備妥善，避免退補件。

④於網站及服務台放置「各類申請案件應攜證件一覽表」供民眾使用。

⑤製作海報法令宣導、社區警政報導、各項申請須知、摺頁及



網站常見問答集等共4種。

(B) 申辦當時口頭一次告知：承辦人依規口頭一次告知退補件原因，同時與民眾預約下次逕洽原服務窗口辦理或另約定申辦時間，以縮短等候及審核案件的時間。

## ②使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

使用警政署電子閘門，可跨公路監理機關及戶政機關單位查詢車籍資料與人別資料，減少申請人向不同機關申請所需附繳書證之困擾與不便，並強化機關橫向聯繫，節省公文往返及縮短申辦案件處理的時間。利用電子閘門協助查詢及驗證，99年度共查詢275,097件，較98年度208,969件，增加66,128件，成長率為31.64%。

跨機關電子閘門認證使用一覽表			
跨機關電子閘門 認證機關	認證查詢事項	98年查詢件數	99年查詢件數
公路電子閘門	車(駕)籍資料	138,185	155,835
戶役政電子閘門	人別資料	70,784	119,262
查詢總件數 及成長率	99年度275,097件，較98年度208,969件，增加66,128件，成長率31.64% (【275,097-208,969】/208,969*100% =31.64%)。		

## 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. 本局各單位服務台18處(警察局、15個派出所、刑警大隊、交安組)及網站「各項服務案件專區」提供9項案件承辦單位、電話、處理流程及處理期限，給予民眾完整申辦案件資訊。
- B. 公布申辦案件流程單位及內容如下：
  - (A) 外事課：警察刑事紀錄證明書。
  - (B) 保安民防課：自衛槍枝執照、槍砲彈藥、管制刀械許可證、集會、遊行。
  - (C) 交通隊：計程車營業登記證。
  - (D) 刑警大隊：護照遺失證明及尋獲撤銷。
  - (E) 各派出所：遺失案件報案證明書、受理汽車、機車(含車牌)失竊、失蹤人口及撤銷。

## ②提供案件查詢管道種類

本局提供申辦案件處理之查詢，共計有4大管道8項類別。



## ③自行開發「報案查詢快易通」(交通事故)資訊共享平台系統

A. 建置動機：警察工作勤務時間不定，且案件之進行往往僅有承辦員警知情，遇民眾撥打電話詢問案件辦理進度，值班同仁常因承辦人休假(含輪休、請假)、下班或案件移送分局辦理等，致無法立即告知民眾案件相關資訊，因而造成民怨，這也是絕大多數警察機關所面臨的問題。

B. 著手開發：民眾的聲音，我們聽到了，99年10月26日本局開始規劃建置「報案查詢快易通」(交通事故)資訊共享平台系統，各案件承辦人只要將受理案件之基本資料、處理過程輸入系統中，任一員警接到民眾來電詢問，均可立即告知案件辦理進度。本系統建置完成後，類似「承辦人休假，我不知道…」足讓民眾聽了為之光火的對話，即成為歷史名詞。

### C. 執行效益

(A) 實施前：民眾往返處理單位查詢，平均車程至少需15分鐘。

(B) 實施後：本局所屬各分局偵查隊、派出所、交安組任一員警均可代為查詢，每件查詢時間僅需3分鐘，縮短民眾等候時間比例達80%，明顯減少民怨。(【15-3】/15\*100%=80%)

## (2) 案件處理流程主動回應程度

### ①受理申請警察刑事紀錄證明書，主動告知前來領取時間

A. 臨櫃申請：當場製發收據交由申請人以為確認收件(費)憑據，並主動告知申請人標準處理時間為3個工作天，若進度提前完成，



主動通知申請人前來領取，99年度主動通知250件，較98年度218件，增加32件。

B. 網路申請：受理後，主動聯繫申請人，告知領件時間、應備證件及費用。

### ②受理集會遊行申請案件，主動將集會核定通知書送交負責人

受理申請後，主動與申請人聯繫，了解申請之目的地、期程等，並製作成書面紀錄，平均2日內即將集會核定通知書指派專人送交負責人或代理人簽收。

### ③受理民眾報案，主動告知相關權益

A. 為確保民眾報案權益，本局印製「刑事案件報案人須知」（[附件五, p94](#)）置於各受理民眾報案處所，主動提供「告訴乃論案件」、「非告訴乃論案件」、「案件偵辦進度查詢」及「民眾權益尋求協助管道」等相關權益。

B. 各單位受理刑事案件報案，均依規定開立報案三聯單予報案人，確認案件成立，並於24小時內立即上傳內政部警政署網站供報案人查詢。

④案件逾10日未能偵破者，以書函主動告知當事人偵辦進度及本局破案之決心，並向當事人表達關懷及致歉之意，99年度計發函928件。

### ⑤主動關懷失蹤人口家屬

各警勤區員警接獲受理報案通報後3日內，前往訪問關懷有關家屬，並填製「訪視失蹤人口家屬聯繫表」，使民眾更能真實感受本局對於失蹤人口報案查尋的重視與關心。

### ⑥社區治安會議主動回復處理結果

依警政署現行規定於翌月5日前，需將建議事項彙辦表，函發各業管權責單位辦理，本局為縮短民眾等候時間，將各單位辦（處）理及回報時間律定為3日內，並主動回復原提案當事人或家屬。

### ⑦主動告知道路交通事故案件相關當事人權益及處理進度

A. 主動提供交通宣導摺頁

印製「交通事故當事人須知」宣導摺頁（[附件六, p95](#)），提醒駕駛人於事故處理中及處理後應注意事項，以保障當事人權益。

B. 主動告知交通事故涉及刑案之A1、A2類及違反刑法之交通肇事逃逸案件人員及其家屬，承辦人姓名及聯絡電話。



## (二)機關形象

### 1. 服務場所便利性

#### (1) 洽公環境適切程度

##### ① 辦理機關整體洽公環境滿意度調查

- A. 調查方法：受理案件時，由志工或受理員警發放「受理民眾案件滿意度調查表」予洽公民眾，進行臨櫃抽樣滿意度調查。
- B. 調查結果：99年度共計回收樣本數2,963份，經分析民眾對洽公環境滿意度（含非常滿意）達93.6%。

機關洽公環境滿意度						
選項/單位	抽樣完成數	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
第一分局	828	289	481	39	18	1
第二分局	1,191	545	584	33	23	6
第三分局	944	380	493	33	29	9
合計	2,963	1,214	1,558	105	70	16
百分比		41.0%	52.6%	3.5%	2.4%	0.5%
整體滿意度百分比		93.6%				

- ② 提供舒適明亮整潔之洽公場所，並適時更換盆栽置放辦公場所以綠、美化環境。每年定期清理水溝，消毒及整理環境衛生，改善辦公環境空間，並定期規劃藝文走廊，展覽各類藝文作品(含員工作品)，提供員工及洽公民眾怡情養性之環境，藉藝文薰陶提升服務品質，增進工作效能，樹立警察優良形象。



◎ 本局外圍美、綠化環境



◎ 定期環境消毒



◎ 規劃藝文走廊

- ③ 提供清潔合宜之服務設施，洽公環境分配計17個責任區及廁所15個責任區，每日分3個時段派員實施檢查，提供員工與洽公民眾良好環境。



④人民申請案件流程採雙語標示，服務台置放服務人員姓名，各課室等單位位置圖以雙語模式標示，有詳細方向及樓層指示，動線規劃妥適，便於引導洽公民眾。

◎人民申請案件流程  
雙語標示



◎服務台服務人員姓名  
雙語標示

◎樓層指示雙語標示



⑤服務台設於本局大門口，備有紙筆、老花眼鏡、愛心傘、輪椅等供民眾使用，普獲洽公民眾好評。



◎老花眼鏡



◎愛心傘



◎輪椅

⑥每半年由督察室會同秘書室、人事室、後勤課至各單位實施環境內務檢查評比，並配合節能減碳措施，營造舒適洽公環境。

### ⑦廳舍整修

A. 原第一分局空間撥給北門派出所及交通隊使用，並成立「交通流量監控中心」，由女警配合警廣於上下班尖峰時間提供本市即時路況報導，提供內外部顧客良好的辦、洽公環境。

B. 由於本局同仁多為男性，過去男、女廁所無明確區隔，讓女性同仁深感不便，李前局長為落實性別平等理念，營造友善工作環境，辦理警察局男、女及無障礙廁所整修工程，獲得女性同仁及洽公民眾一致好評。



◎成立交通流量監控中心

## (2) 服務設施合宜程度

- ①**核心設施**：本局及各派出所，均設有服務櫃台，提供專人服務，並設有座椅、輪椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室）、申辦書表（警察刑事紀錄證明書等）及填寫範例。
- ②**一般設施**：愛心傘、服務台、書寫台、電腦（網路）、飲水機、預防犯罪宣導資料及文具用品。



△無障礙專用停車位  
▽書寫台及填寫範例



△愛心鈴  
▽電腦（網路）



△身障專用盥洗室  
▽預防犯罪宣導資料



- ③**定期維修保養**：各樓層廁所均有專人打掃，並定時派員前往稽查複檢，保持功能最佳狀態，利於民眾及同仁舒適使用。
- ④**全新整修本局大門口公布欄**，建置日、夜間照度明亮之公告設施，提供民眾警政資訊服務。
- ⑤**服務設施妥適完備**(保養維護)執行情形
  - A. 每日男、女及身障盥洗室維護。
  - B. 每月12日中央飲水機離子交換桶加鹽逆洗。
  - C. 每月定期保養飲水機、電梯及高低壓電氣設備巡檢。
  - D. 每季飲水機驗水。
  - E. 每半年飲用水水塔清洗、高低壓電氣設備定期檢測紀錄申報。
  - F. 每年投保公有建築物公共意外責任險及火險、建築物消防安全設備檢查申報、升降機使用許可申請、箱型及水冷式冷氣清洗保養、高壓電氣設備保養、化糞池水肥清運。

- ⑥**節能減碳作為**



- A. 省電方面作為：新竹市獲7、8月全國省電冠軍、99年度較98年度減少用電度數達81,800度，減碳52,107公斤，省電比例達6%。
- (A) 分梯次全面汰換本局辦公廳舍傳統燈具，並採用高效率T5電子式省電燈具。
  - (B) 定期清洗冷氣機及中央空調系統之空氣過濾網，適度調整中央空調主機出水溫度，提高空調使用效率。
  - (C) 各辦公廳舍、會議室空調適溫設定於攝氏28度間，減少冷氣外洩或熱氣侵入，設定空調開放時間管制(上午9時至17時)。
  - (D) 透過事務機器設備減量及資源分享，減少用電設備，針對現有事務機器等設備，由各辦公室同仁管理，於下班後確實拔掉插頭，減少待機電力之浪費。
  - (E) 單身宿舍裝設太陽能熱水器，全年可節省5,460度電，減碳3,478公斤。
  - (F) 局長接待室、主任秘書室、秘書室、司機室、民防管制中心更換12具28W\*2山型高效率T5電子式燈具，全年可節省608度電，減碳387.5公斤，並增加照度以適合閱讀及書寫。
  - (G) 頂樓空調、發電機機房裝設渦輪通風球節省散熱電力。
  - (H) 大廳冷氣設置空氣門定時器，避免冷氣外洩。
- B. 省水方面作為：本局榮獲經濟部評核為99年度全國地方政府機關學校組第三名；99年度較98年度用水減少857度，減碳86公斤，省水比例達39.71%。
- (A) 男女廁所洗手台持續使用省水閥，局本部內勤人員以200人每天洗手四次計，每月可節省4噸用水量(200人\*4次\*0.5公升\*0.45\*22天 $\div$ 4公噸=4度)，每月減碳 $\div$ 0.4公斤(4度\*0.1002kg二氧化碳(CO<sub>2</sub>)/度 $\div$ 0.4公斤)。
  - (B) 餐廳中央逆滲透飲水機回收水再利用每日約回收1公噸供一樓廁所沖洗、洗車及拖地使用(本局現職人員358名平均每人每日使用1,500cc，每日共需飲用水537公升，排放3倍非飲用水1,611公升)。
  - (C) 保安民防課逆滲透飲水機、拘留所及出納室冷氣排水回收澆花、洗拖把，全年節省192度用水。
  - (D) 局長接待室逆滲透飲水機排水回收澆花再利用，全年可節省12度用水。

(E) 刑警大隊逆滲透飲水機排水回收提供洗車機用水，以刑警大隊50人計算，平均每人一天飲水1,500cc，保守估計全年可回收再利用節省78,750公升自來水。

C. 省紙方面作為：公文雙面列印，並利用廢棄紙張製作便條紙，以利同仁及民眾摘記事項。

## 2. 服務行為友善性與專業性

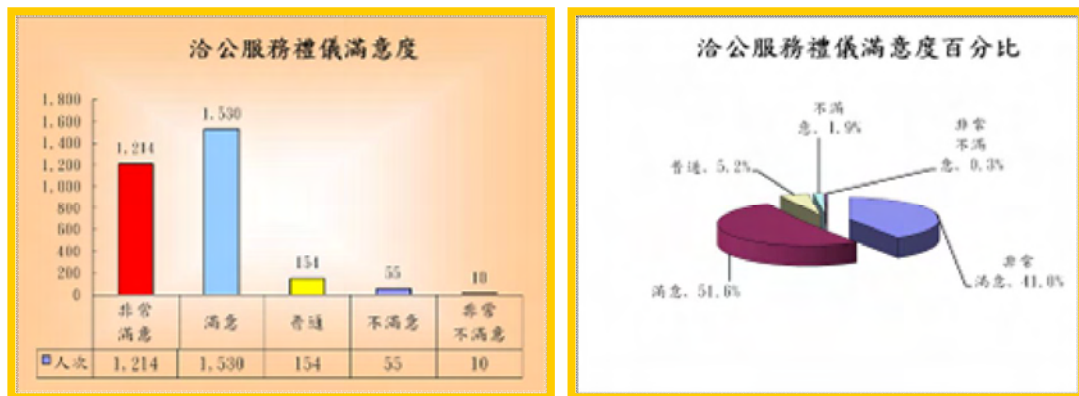
### (1) 服務親和程度

#### ① 洽公服務禮儀滿意度

##### A. 辦理洽公服務禮儀滿意度調查

(A) 調查方法：受理案件時，由志工或受理員警發放「受理民眾案件滿意度調查表」予洽公民眾，進行臨櫃抽樣滿意度調查。

(B) 調查結果：99年度共計回收樣本數2,963份，經分析民眾對洽公服務禮儀滿意度（含非常滿意）達92.6%。



◎洽公服務禮儀滿意度調查分析

##### B. 警察志工主動式引導服務

本局警察志工計234名，99年度服務7,998人次，服務時數15,996小時，每年辦理志工教育訓練計5場次，服務項目如下：

提供民眾電話諮詢	告知標準作業程序
提供民眾口頭諮詢	安撫民眾等候情緒
主動接待洽公民眾	協助照顧迷童或失智老人
檢查攜帶證件是否備齊	發送滿意調查表
引導民眾申辦業務	協助維護民眾等候區清潔
攙扶行動不便民眾	代民眾叫車

C. 設置LED中英文雙語跑馬燈－「您好，很高興為您服務 Welcome It's my Pleasure to Serve You.」，展現溫馨服務熱忱。



**D. 辦理「受理民眾報案複查作業」**

對處理員警受理報案態度，進行電話滿意度訪問，99年度共抽查108件，民眾對員警態度均表示滿意，無服務態度欠佳或拒受報案、匿報情事。

**E. 受理民眾報案全程錄影錄音，以確保民眾權益**

- (A) 99年度民眾檢舉有關服務態度案件178件，較98年度185件，減少7件。
- (B) 本局各受理報案處所46處（值班臺21處、受理報案區25處），自99年3月份起，全面建置24小時影音同步錄影監視系統（資料儲存至少可保存30天以上），以備查考，如遇爭議案件，則燒錄成光碟併案儲存。
- (C) 策進作為：加強督導稽核，發現具體優劣事蹟，立即依「警察人員獎懲標準」等規定辦理獎懲；民眾申訴案件責由駐區督察員查處，經查證屬實，情節特別重大，且造成民眾負面觀感者，從嚴處分，並加強教育，改正觀念及態度。

**F. 實施禮貌週活動**

- (A) 為符合民眾對員警服務態度的期許，辦理「禮貌週」活動，期能帶動本局第一線服務員警工作士氣及提升服務品質。
- (B) 實施「神秘顧客偵測（實地偵測）」，每月由督察人員設定案況，透過實地模擬報案，偵測員警受理報案情形，符合規定者，予以嘉勉；違反規定者，依警察人員獎懲標準辦理懲處。

**G. 主動提供民眾急難救助，運用執行各項勤務，發現轄內獨居老人、中低收入、弱勢族群等亟需救助關懷對象，主動提供必要協助並通報社政機構配合處理，協助解決生活基本民生問題，99年度受（辦）理86件211人。**

**H. 主動提供內部顧客服務**

- (A) 主動關懷退休同仁並落實照護，適時了解需求，提供諮詢協助，推動全方位的人事服務，充分照護退休同仁福祉，彙編「退休相關法令、福利」及犯罪預防、反詐騙、老人福利服務等相關資料，提供退休同仁參考。
- (B) 主動函發「本局所屬員工請領各項補助參考表」並刊載於本局局內資訊網，提供同仁下載使用，簡化員工請領詢問程序，完成一次到位服務。



## ②電話禮貌測試績效

- A. 依據本局「電話禮貌抽測作業規定」，督察室每日依所規劃「抽測電話禮貌預定表」抽測2個單位所屬人員電話禮貌，依接聽速度、應答語調、電話禮貌、應答內容為評分項目，每半年統計電話禮貌抽測總成績，列待改進（丙等以下，即未滿70分）單位或人員者，依規議處並加強輔導考核。
- B. 99年度抽測730人次，平均成績91分，與98年度平均成績88分相較，提升3分，本期無待改進單位或人員。

## (2) 服務可勝任程度

### ①服務人員回應問題正確率

- A. 製作Q&A15題（附件七, p96）作為測試參考，自行檢測結果，服務台人員750人次，回答正確率達96.23%。（受測單位聯絡電話詳如附件八, p97）

服務人員問題回應正確率測試成果一覽表				
單位	測試人數	總測試題數	回答正確題數	回答錯誤題數
外事課	4	60	58	2
勤指中心	15	225	214	11
刑警大隊	33	490	461	34
交通隊	85	1,275	1,275	0
少年隊	11	165	164	1
婦幼隊	9	135	135	0
保安隊	52	780	761	19
第一分局	185	2,775	2,691	84
第二分局	183	2,745	2,624	121
第三分局	173	2,595	2,443	152
合計	750	11,250	10,826	424
計算式	$(\text{回答正確題數} / \text{總測試題數}) * 100\%$			
回答正確率	96.23%			

- B. 第一次測試回答錯誤（1題以上）之同仁，共計136人，經分析答錯原因為擔任警職未滿二年，且未實際受理是項業務最多（87人）、其次是因疏忽答錯者41人，及未作答（漏答）者8人。
- C. 針對回答錯誤部分，本局利用聯合勤教加強教育後，再實施第二次測試，回答正確率均已達100%。



- ②提升本局服務人員專業，舉辦中階警官暨基層佐警實施學、術科教育訓練，課程內容針對員警執勤態度、同理心及優良服務態度、執勤技巧以及相關應用法律，共計訓練66,256人次，平均每員每月受訓8個小時，成效良好（附件九, p98）。
- ③首創「把這份情傳下去」同理心分享課程，購買書籍供同仁勤(公)餘閱讀，利用常年訓練時間（99年9月14、15、16、17日等4天），鼓勵同仁分享自己閱讀心得及運用於實際勤務執行上的心得，俾能以同理心設身處地，將心比心服務民眾。



◎首創「把這份情傳下去」同理心分享課程

- ④加強推廣員警終身學習，99年度平均每位同仁自我學習時數高達160.6小時（含數位學習21.6小時、實體學習139小時），超過署定49小時標準。
- ⑤辦理鑑識人員養成教育及專精訓練

A. 養成教育

辦理為期四週刑案現場勘察人員教育訓練課程，課程內容涵蓋車禍及刑案現場攝影、各種指紋採證方式介紹及操作等數十種專業及實作課程，結訓經檢測合格者，頒發證書。

B. 專精教育

辦理鑑識會報，培養訓練第一線採證人員能力及分析、研判各類型案件犯罪手法及特徵，同時定期考核每一季各分局送驗件數及比中率的績效。



◎實施學、術科教育訓練



⑥派員前往美國鑑識機關參訪，學習最先進數位影像證物鑑識技術，提升本局鑑識能力

A. 績優員警出國考察改為現場勘察人員出國研習參訪：李前局長鑑於市民對績優員警出國考察觀感不佳，遂將原績優員警出國考察經費變更為現場勘察人員出國研習參訪經費，提供本局相關鑑識人員至美國研習，以提升本局鑑識人員現場勘察水準。

B. 98年10月，股長李承龍等4人隨同國際鑑識專家李昌鈺博士參加各項研習會，並發表本局和李博士團隊共同合作的研究成果「Tomato Seed DNA in Forensic Application」壁報論文1篇。



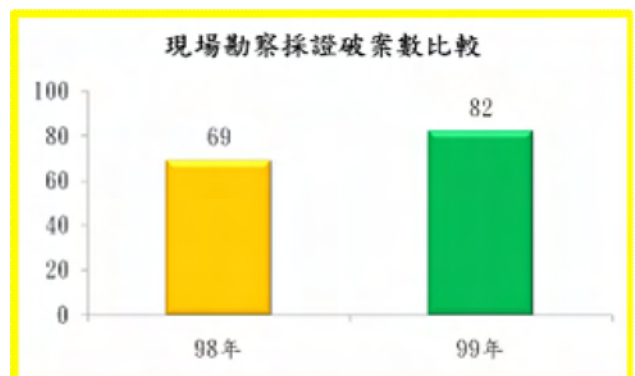
C. 99年8月，本局鑑識課長宋仲儒等3名前往美國賓州加利福尼亞

◎研習全美最新之數位影像證物鑑識技術

大學刑事鑑識中心、匹茲堡Allegany郡警局、法醫室及鑑識中心等單位，研習全美最新之數位影像證物鑑識技術的操作與觀念，以及加拿大BASE廠商所研發獨步全球影像壓縮技術解說，此一技術的運用將在未來法庭上有效提升影像的證據之證明力。期間並拜會華盛頓郡立法院首席大法官、主任檢察官及該州犯罪資料庫建檔情形，轄內賭場監視器設置概況，有效學習專業技能，並建立本局與美國刑事鑑識單位友好關係。

D. 刑案現場調查工作，屢受民眾肯定及媒體的正面報導

99年度刑案因現場勘察採證跡證而破案者共有82件，較98年度69件，增加13件，其中以協助處理「清華大學通識中心辦公室疑遭侵入案」為例，本案參與員警充分地發揮親民愛民精神，以細心、耐心及同理心；運用科學辦案發現真相，讓報案人內心感動不已，親筆致函感謝新竹市長，市長更公開表揚相關員警，有助提升警民關係。





⑦落實公務機密及個人資料安全工作

保防室及資訊室於每月聯合實施公務機密維護平時檢查暨資安稽核工作，並於每半年實施總檢查，防止公務機密及民眾個資外洩。

⑧表揚員警好人好事，作為標竿學習

A. 為獎勵員警主動為民服務，並激勵同仁士氣，本局辦理好人好事表揚，鼓勵同仁借鏡學習。99年度表揚25件64人，較98年度21件52人，增加4件12人。

B. 好人好事案例之一：嫌犯楊○永因竊盜、偽造文書罪嫌，遭臺灣新竹地方法院通緝在案，朝山派出所所長張立承積極布線查緝，於99年6月13日查獲到案。經了解，楊嫌一年半前於南寮地區非法傾倒廢土，謊稱已打點好轄區派出所，張員時任南寮派出所所長，因而遭受調查，承受莫名的壓力。此次張員緝捕楊嫌後，獲悉楊嫌與妻離異，育有1女，父女2人相依為命，女兒楊○希尚在就學，平日由楊民以回收報廢車維生，現因案入監服刑10個月，其女兒楊○希生活陷入困境，亟需救助。張員不計前嫌，主動代為申請「馬上關懷急難救助」及「新竹地方法院急難救濟金」，協助楊女渡過難關。張員工作積極認真、以德報怨、熱心助人、義行可風，足堪表率。

⑨辦理婦幼安全工作教育訓練

為強化同仁處理婦幼案件之能力，本局99年度共計辦理婦幼安全工作教育訓練2場約420人次。

A. 99年2月3日至4月26日辦理「99年婦幼安全工作巡迴講習實施計畫」，藉由走動式管理，至各分局偵查隊及派出所，利用勤前教育等時間，與同仁面對面講授相關執勤重點及作業流程，並交換心得與經驗分享，總講習時數達96小時，計16日（1日以6小時計算），講習人數計190人。

B. 為發揮本局行政團隊功能，提升為民服務及婦幼人身安全偵防犯罪效能，於99年10月7、8日分2梯次，舉辦「99年婦幼安全教育訓練」，邀請各領域專家學者授課，參訓學員包含各分局家防官、各派出所正、副所長、社區家防官、93至99年畢業錄取四等特考從事外勤基層員警及本局婦幼隊全體同仁，訓練人數計230人。

## 3. 服務行銷有效性

### (1) 施政宣導有效程度

#### ① 施政宣導內容

##### A. 清明節（含節前）「大坪頂納骨堂」交通疏導

為疏導清明節（含節前）「大坪頂納骨堂」之掃墓人潮及交通順暢，經先期前往現地勘查規劃，訂定「99年清明節公立納骨堂—大坪頂祭祖交通疏導管制措施」，於99年3月27日（週六）、3月28日（週日）、4月3日（週六）、4月4日（週日）及4月5日（清明節週一）等5



◎清明期間大坪頂交通疏導

天8時至17時止，實施交通管制及疏導措施，透過本局全球資訊網頁及各大平面媒體，發布相關疏導管制措施，規劃、宣導得宜，有效疏導車流及人潮，深獲市長及各界肯定。

##### B. 舉辦「新竹市政府防制危險駕車聯合誓師大會」

(A) 鑑於暑期為青少年危險駕車的「高亢期」，本局先期於99年4月26日擴大舉辦「新竹市政府防制危險駕車聯合誓師大會」，邀請本市3所公、私立高中（職）學生共同參與，並由本市曾副市長國修先生主持帶領學生宣誓「我不飆車」宣言。

##### (B) 「上一秒為阿飄、下一秒成阿飄」

本局除舉行擴大校閱反飆車快速打擊部隊外，亦演出危險駕車悲慘下場之行動劇，透過此一活潑生動之誓師大會，使學生們體認危險駕車不法行為的嚴重後果「上一秒為阿飄、下一秒成阿飄」。



◎防制危險駕車聯合誓師大會



### C. 禮讓行人，重視行人安全

每年在所有交通事故中，每8人就有1人是行人，隨著我國高齡化人口逐年成長，65歲以上高齡者事故死傷人數佔交通事故死傷比例亦隨之增加，本局實施下列宣導作為，呼籲用路人禮讓行人，重視行人安全。

- (A) 99年8月16日邀請市長許明財先生主持禮讓行人擴大宣導活動，並透過電視專訪宣誓維護行人交通安全的決心，沿路發送宣導摺頁，勸導汽機車駕駛人行經路口及行人穿越道，須減速或暫停，以禮讓行人優先通過，獲得極佳之宣導效果。



◎市長許明財先生沿路宣  
用路人禮讓行人



◎市長許明財先生主持禮讓  
行人擴大宣導活動

- (B) 99年7月至10月，前往本市各里社區關懷站（老人活動中心），宣導高齡者交通事故防制措施，針對行人安全的高危險群老年人口，宣講防範措施，並配合光碟片播放之事故案例及發送宣導摺頁等，有效維護行人交通安全。
- (C) 99年度針對未禮讓行人加強執法，計取締行經行人穿越道未禮讓行人違規32件、勸導116件。

### D. 交通安全宣導

- (A) 辦理廣播電視節目宣導

④99年與警察廣播電臺新竹臺「波麗士大人」、大漢之音廣播電臺「交通心、交通情」及新竹振道電視臺「主播會客室」等系列專輯節目，共同合作實施交通安全宣導103場次。



◎主播會客室 on air



◎寰宇電臺線上 call in



◎大漢電臺線上 call in



◎警廣電臺線上 call in



◎主播會客室 on air



◎IC之音電臺線上 call in

◎99年6月至8月暑假期間，特別邀請許市長、本局李前局長、王前副局長、交通隊陳隊長等親自密集於本市東森振道有線電視臺、環宇廣播電臺、IC之音竹科廣播電臺、亞太之音廣播電臺、警廣及中廣新竹臺等宣導相關交通安全常識及事故案例達16場次。

◎派遣交通隊業務組長、分局業務承辦人、派出所所長及基層員警接受電臺及電視專輯節目專訪，實際宣講交通執法的真實案例，使民眾了解遵守交通秩序對自己及他人之重要性。

## (B) 辦理交通宣導活動

④組成交通宣導團至本市機關、學校、公司、社團、社區等實施宣導共計182場約52,978人次，獲得熱烈迴響。

⑤至國小、國中實施交通安全及事故案例宣教活動

99年5月至11月，前往本市25所國小、15所國中，實施交通安全及事故案例宣教活動，透過本局自製之「新竹市交通事故全紀錄」光碟片，及交通部委託製作之「馬路新聞短播」等光碟片內真實路口事故影像畫面，呈現在學子們的眼前，使其有所警惕與深刻認知，並配合員警之翔實說明，讓交通安全的觀念及良好生活習慣，深植於學生們的腦海之中。

## E. 交通流量監控中心

(A) 透過全市207處1,600支路口監視錄影資料，可與本局110勤務指管系統相互整合，第一時間迅速掌握全市最新治安、交通



## Hsinchu City Police Bureau

狀況，兼具犯罪偵防與交通維護兩大功能，縮短報案反應時間及強化勤務派遣機制，大幅提升為民服務效能。

- (B) 交控中心與警廣新竹臺、環宇、亞太、IC之音及大漢之音等廣播電臺進行電話連線，插播即時交通路況訊息，讓民眾隨時了解轄區交通狀況，提供市民良好的交通服務措施。



◎成立交通流量監控中心



◎交通流量監控中心播報即時路況

- (C) 自99年3月運作迄今，與轄內電臺實施連線路況報導、交通訊息插播等服務，共計473次，透過員警線上貼心提醒交通路況及交通小常識等，增進為民服務效能，成效卓著。



- F. 李前局長自到任以來，即經常利用各種機會，接受東森振道有線電視臺、亞太、寰宇、IC竹科之音及警察廣播電臺等媒體採訪，宣達各項施政理念，同時對於市民所關心的治安與交通問題，更親上火線接受媒體專訪，99年度接受媒體專訪13次（[附件十, p98](#)）。



◎局長接受媒體專訪

### G. 網路宣傳

為使本局執法決心與效率，有效地傳送到轄區科技人及大學網路族群，特加入交通大學次世代BS2、清華大學楓橋驛站等網路社群。99年12月13日起，又擴展網路社群經營，新增新竹教育大學

—自由之城BBS站、臺灣大學PTT—綜合（八卦版）、新竹版及MOBILE01論壇（科學園區工程師喜愛之論壇）等社群，不僅達到宣傳效果，即時處理民眾意見，更能導正網路混淆視聽之不實傳言。



## ②其他結合社會資源或自行辦理預防犯罪宣導

A. 99年度辦理社區座談會240場約207,095人次，廣播專訪746場約373人次，廣播短語、LED看板864,000檔次，電視主講人數15人、播出次數746次，文宣品31種334,587份以上，發布新聞100件，分赴超商、加油站、郵局、金融機構及社區里鄰等宣導反詐騙關鍵字海報及假檢警辦案詐騙手法合計2,535家，大型宣導活動4場次。

(A) 辦理「2010舞力全開，最夯的創意，冠軍就是你！」防飆街舞大賽（反飆車、反毒品、反菸害、反援交、反詐騙、反暴力預防犯罪宣導）

藉99年暑假舉辦青春活力街舞活動，吸引青少年、學生族群參與，總計有高中、大專及社會青年25隊參加，現場約有2,000名觀眾，讓風城少年在炎



©2010 舞力全開飆舞活動



炎夏日過一個充實、健康、快樂且豐富多元的暑假。

### (B) 執行全面到宅「家戶宣導」及「校園宣導」反詐騙工作

擴大辦理家戶反詐騙宣導，製作「反詐騙宣導單張」14萬張，分送本市14萬戶市民及各級學校、榮民服務處、轄內金融機構等處所發放、張貼，送達率100%，完成全面到宅「家戶宣導」及「校園宣導」反詐騙工作。

### (C) 邀請藝人「民雄」扮演1日警察，擴大辦理「99年春安工作反詐騙家戶宣導」預防犯罪宣導活動

99年1月30日，假新竹市福柏長壽會館，由本局與湳雅地區巡防隊、光華國中、福柏長壽會、金雅里、金華里、湳中里、金竹里、湳雅里、舊社里里長辦公室等單位，擴大辦



◎邀請藝人「民雄」  
扮演1日警察



民雄：別被騙

過年期間小心提防詐騙！  
新竹市警察局昨大舉辦理反詐騙春安工作，邀請藝人「民雄」扮演警察，與李金四（左二）等同一起向社區老人家發送傳單，提醒民眾留意防範詐騙集團「吃香」。不少長輩看到民雄笑開懷，拍掌合影留念。圖與文／李國新

理「99年春安工作反詐騙家戶宣導」預防犯罪宣導活動，除邀請藝人「民雄」扮演1日警察外，另宣導99年春安工作各項為民服務內容，提供行動派出所、協尋失蹤人口返家團圓、民眾舉家外出住居安全維護及保護民眾存、提款安全等服務。

### (D) 辦理「社區警政宣導摺頁」暨「環保垃圾車犯罪預防宣導」活動

本局製作「社區警政宣導摺頁」，將交通安全宣導、治安維護成果（暴力犯罪重大刑案偵破、積極打擊詐騙集團、現階段強化社會治安掃蕩不良幫派措施、防處少年事件、婦幼人身安全）、E化勤務指管系統及轄內治安狀況分析等，透過環保垃圾車挨家挨戶收取垃圾之際，逐戶發送，擴大宣導成效，同時提醒市民各項反詐騙常識，形成警民共維社區安全的推動力，有效達到營造社區安全的目標，建立溫馨安全的社會。





「**垃圾車宣導**」  
連許市長都說：  
**有創意、有效率**



## B. 少年預防犯罪宣導

- (A) 網站宣導：青少年專區 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/yungsafe/index.asp>)。
- (B) 媒體宣導：99年度廣播宣導14場次，電視宣導15,552檔次，跑馬燈宣導13,000檔次。
- (C) 校園法律宣導：成立少年預防犯罪宣導團，派員深入校園以案例分析的演說方式宣導，99年度宣導175場約24,500人次，宣導小手冊發送19,000份。
- (D) 成立校園法律劇團，至本市各國小、國中宣導，99年度演出6場約3,500人次。
- (E) 辦理少年休閒活動：16場約6,275人次 (附件十一, p99)。
  - ①利用寒假期間辦理保護青少年「報告班長漆彈營」、「直排輪訓練營」、「灌籃高手培訓營」、「FUN羽球體驗營」、「挑戰自我探索教育冬令營」、「陪你走一段關懷生命體驗營」等活動。
  - ②利用暑假期間辦理暑期青春專案「高關懷成長體驗教育營」、「自我保護~消防戰技極限挑戰營」、「暑期夏令營」、「射箭育樂營」、「波麗士3對3籃球PK賽」、「竹風扇暑假快樂作文研習營」、「風城少年記者營」、「2010年大家FUN職棒」、「暑期陪你走一段關懷生命體驗活動」等活動。



◎利用學期中針對高關懷學生辦理「我是大明星～風城少年劇團」。

(F) 少年志工外展服務活動：結合少年志工，辦理寒暑假期間「高關懷少年偏差行為輔導活動—少年外展活動」，至各少年易聚集或妨害少年身心健康場所進行一對一宣導或勸導，計6場次，發送宣導手冊4,650份，服務少年87人。

(G) 校園安全環境檢測評估：每學期初根據「環境設計預防犯罪」觀念，針對轄內各級學校辦理校園安全檢測評估，提供建議增加校園軟硬體安全監控設施，減少治安死角，並提供預防犯罪諮商，有效確保校園安全。



◎3對3籃球PK賽許市長明財主持開球



◎我是大明星～風城少年劇團



◎風城少年記者營



◎竹風扇暑假快樂作文研習營



◎暑期夏令營



◎陪你走一段關懷生命體驗營

### C. 婦幼安全保護宣導

(A) 本局婦幼隊除主動與學校聯繫，邀請學童參訪警察機關認識警察，並主動出擊，走入社區、各機關、學校、社團，讓民眾能了解婦幼安全政策，提升民眾對婦幼工作的認知。

(B) 99年度兒童參訪警察機關48場約1,395人次，校園法律宣導86場約19,255人次，婦幼安全防身術教



◎兒童參訪剪影

導14場次，社團、社區及其他公益團體宣導共計16場約5,670人次，深獲高度肯定與迴響。

## D. 發行「社區警政報導」雙月刊

(A) 透過發行「社區警政報導」雙月刊，實施全般警政工作宣導，內容以「治安服務」、「交通服務」、「急難救助」、「社區活動」、「校園安全」或其他需宣導事項。



◎社區警政電子報

- (B) 結合勤區、社區、學區等三區徵稿編輯，發揮創意巧思，提升「社區警政報導」品質，俾達到本局施政傳銷效果。
- (C) 發行對象以市政府相關單位、里長服務處、社區組織、學校、金融機構及超商等處所提供民眾取閱。
- (D) 報導內容上載於警察局網站「社區警政電子報」網頁上提供民眾閱覽。

## (2) 具體成效

- ① 防制危險駕車誓師大會透過媒體的有效宣導及高中學生們的口耳相傳，99年7、8月暑假期間，本市未發生青少年危險駕車行為，宣導效果卓著。
- ② 99年度發生交通事故合計11,290件，較98年度11,327件，減少37件。
- ③ 99年度發生A1類道路交通事故18件、死亡19人、受傷9人，較98年A1類道路交通事故31件、死亡31人、受傷10人，減少13件、死亡減少12人、受傷減少1人。
- ④ 99年度各電視、廣播、平面等媒體，有關新竹市飆車之負面新聞報導為0件，足證本局防制危險駕車已有顯著成效。
- ⑤ 網路科技犯罪偵查隊成立迄今，計偵破重大集團詐欺案件5件，金額將近6千萬元。
- ⑥ 99年度全般刑案發生數6,438件，較98年度發生數

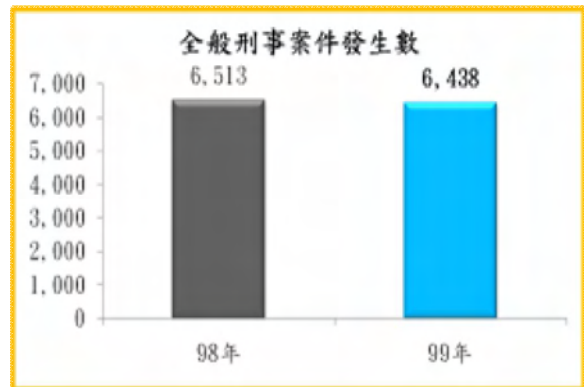


◎99年4月1日刑警大隊科技犯罪偵查隊查獲吳○吉等10人之詐騙集團



6,513件，減少發生75件（附件十二, p99）。

- ⑦99年度暴力犯罪發生66件，竊盜案件發生2,801件，較98年度暴力犯罪發生76件，竊盜案件發生3,172件，暴力犯罪減少發生10件、竊盜案件減少發生371件。



- ⑧99年上半年各項評比優異

- A. 強化應受尿液採驗人工作第一季列丙組第一名。
  - B. 強化應受尿液採驗人工作第二季列丙組第一名。
  - C. 警察機關加強掃蕩毒品工作達159%。
  - D. 查捕逃犯工作經署評為第一等第。
  - E. 治平專案工作經署評為達特優等第。
  - F. 不良幫派組合調查工作經署評為特優等第。
  - G. 查緝走私經署評為丙組第一名。
  - H. 查處坊間非法竊聽經署評為丙組第一名。
  - I. 建置全國網咖電腦主機IP定位查詢系統績效評核經署評第二組第二名。
  - J. 各警察機關緝（拾）獲非法槍彈流程專案清查工作乙組第二名。
- ⑨99年上半年計偵破重大指標性刑事案件24件。
- ⑩針對高關懷少年辦理各項輔導，對於減少輟學情形有顯著改善，99年中輟學生人數224人次，較98年307人次，減少83人次，尋獲率86.61%，較98年71.01%，增加15.6個百分點。
- ⑪99年兒童虐待案件受理4件，較98年度減少1件，減少20個百分點。

### (三)顧客關係

#### 1. 民眾滿意度

##### (1) 機關服務滿意度

- ①內政部警政署99年9月至11月「民眾對警察整體服務」、「民眾對整體治安」滿意度分析及比較

本項調查係內政部警政署委託全國意向顧問公司及故鄉市場調查公司採用電話訪問調查法，調查對象為各縣市普通住戶年滿20

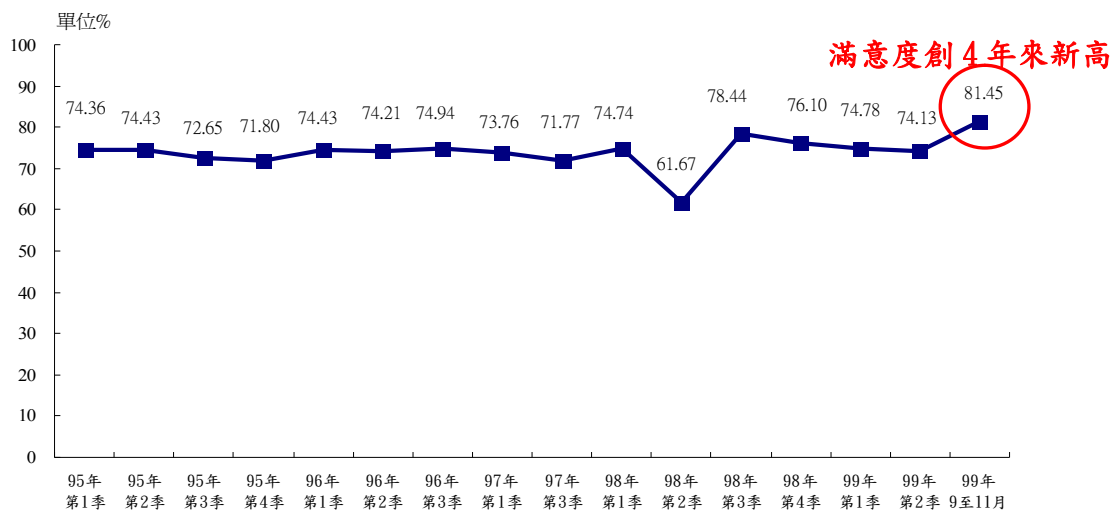


歲以上之國民，信賴度至少95%，新竹市完成800個有效樣本，抽樣誤差不超過3.5%。本次調查於99年12月1日至12月13日辦理訪查作業。

## A. 民眾對警察整體服務滿意度

(A) 民眾對於本局最近3個月警察整體服務的滿意程度，有81.45%的民眾表示滿意(12.54%表示非常滿意、68.91%表示還算滿意)；14.93%的民眾表示不滿意(10.65%表示不太滿意、4.27%表示非常不滿意)，1.80%的民眾表示沒意見或很難說，另有1.82%的民眾表示不知道或拒答。

(B) 近4年來各次民眾對本市最近3個月的警察整體服務滿意程度比較發現，以99年9月至11月的81.45%為最高，最低的是在98年第2季的61.67%。與最近一次(99年第2季)的74.13%相較，滿意的比例增加7.32個百分點，民眾滿意度進步，顯然我們持續不斷的努力、改善、改進，已實際讓民眾感受到了。



◎新竹市民眾對警察整體服務滿意度趨勢

## B. 民眾對於新竹市整體治安狀況滿意度

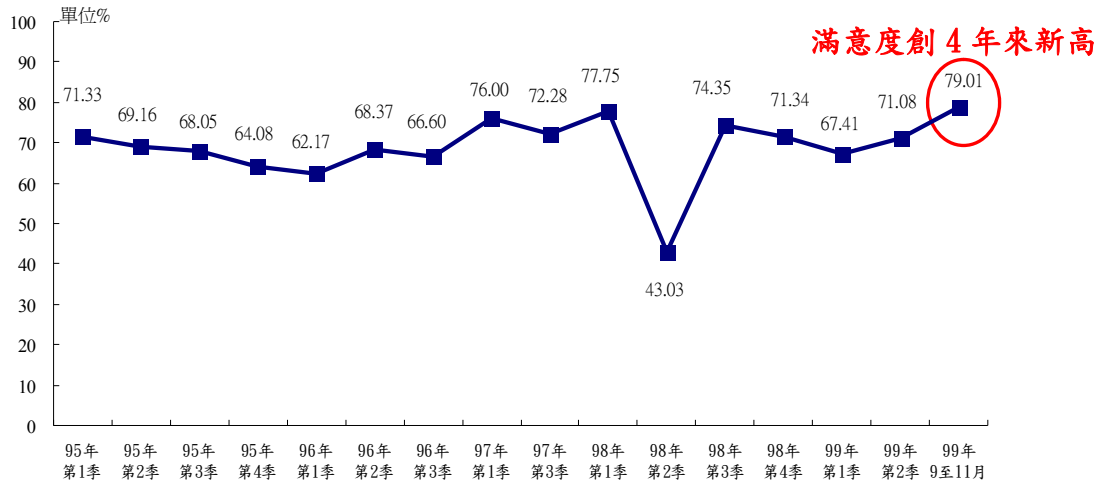
(A) 民眾對於本市最近3個月整體治安狀況的滿意程度，有79.01%的民眾表示滿意(10.20%表示非常滿意、68.81%表示還算滿意)；19.84%的民眾表示不滿意(15.58%表示不太滿意、4.26%表示非常不滿意)，0.63%的民眾表示沒意見或很難說，另有0.52%的民眾表示不知道或拒答。

(B) 近4年來各次民眾對本市的治安滿意程度比較發現，以99年9月至11月的79.01%為最高，最低的是在98年第2季的



## Hsinchu City Police Bureau

43.03%。與最近一次(99年第2季)的71.08%相較，滿意的比例增加7.93個百分點，民眾滿意度進步。



◎新竹市民眾對整體治安狀況滿意度趨勢

### ②本局委託玄奘大學調查99年民眾對整體服務、治安及交通滿意度

A. 本項調查採用電話訪問調查法，調查對象為本市普通住戶年滿20歲以上之國民，信賴度至少95%，抽樣誤差不超過3%。本次調查於100年元月10日至19日辦理訪查作業，共計完成1,129個有效樣本。

#### B. 各項指標調查結果

##### (A) 民眾對於整體服務品質滿意程度

有80.3%的民眾對本局整體服務表示滿意，19.6%的民眾表示不滿意。

##### (B) 民眾對於整體治安滿意程度

有78%的民眾對本市整體治安狀況表示滿意，22%的民眾表示不滿意。

##### (C) 民眾對於整體交通滿意程度

有70%的民眾對本市整體治安狀況表示滿意，30%的民眾表示不滿意。

#### C. 結論

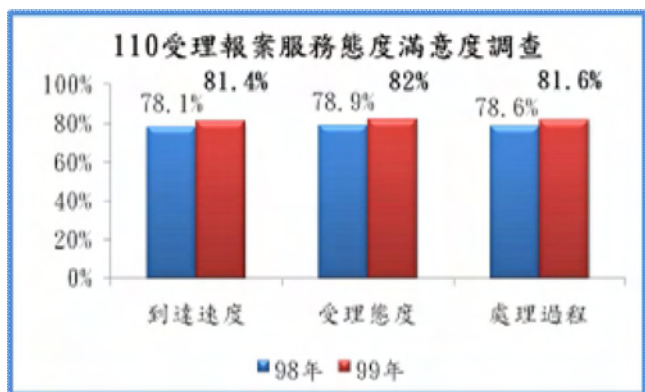
(A) 本次民調結果，民眾對整體服務、整體治安滿意度總平均數分別為80.3%、78%，與內政部警政署99年9月至11月調查結果(整體服務滿意度81.45%、整體治安滿意度79.01%)相較，

僅有1.15%、1.01%之落差值，顯見本局在99年積極辦理各項治安、交通等為民服務作為，已獲得八成以上的民眾肯定。

- (B) 塞車=民怨：分析發現，在整體交通的滿意度較低，偏向不滿意佔30%（塞車問題最多），本局特別針對交通部分，提出改善十大危險路口、十二易壅塞路段（交通風水師）等策進作為因應。

### ③110受理報案服務態度滿意度調查

99年度本局110受理報案台受理有效案件46,120件，以成案數30%為樣本，隨機對報案民眾進行電話訪查，訪查結果民眾對於員警處理滿意度為到達速度81.4%、受理態度82%、處理過程81.6%，較98年度到達速度78.1%增加3.3個百分點、受理態度78.9%增加3.1個百分點、處理過程78.6%增加3個百分點，滿意度逐年提升。



### ④民眾對洽公環境及服務禮儀滿意度調查結果

- A. 製作「受理民眾案件滿意度調查表」，由各服務台發送洽公民眾填寫，99年度共計回收有效樣本2,963份，經分析民眾對洽公環境滿意度93.6%、不滿意2.9%；民眾對洽公服務禮儀滿意度92.6%、不滿意2.2%；與98年度比較，99年度滿意度分別增加2.5與2.1個百分點。
- B. 99年度民眾對洽公環境不滿意者，大都以廁所環境不佳、女性廁所不足與殘障廁所設計不佳為主要訴求。

## (2) 改善服務措施

### ①治安部分

- A. 詐騙集團犯罪手法不斷翻新，且擅於利用大眾矚目之時事，結合人頭帳戶及電話從事詐欺不法，使民眾極易因疏忽而受騙，如發現新型態詐騙手法，隨時反映並做即時防處及宣導，以減少民眾受害之機率。
- B. 受理詐欺案件，除依「金融電信人頭帳戶犯罪案件處理執行規定」辦理外，加強人頭帳戶、人頭電話之建檔，並就開戶資料或資金



交易明細、通聯紀錄等資料分析研判，以利集團性詐欺犯罪之偵查進行，提升破獲效能。

### C. 加強反詐騙宣導作為

- (A) 於本局及各分局網站宣導最新詐騙手法，讓民眾了解並得以加強防騙觀念，預防詐騙案件之發生。
- (B) 對發生之被詐騙案例、原因，即時發布新聞或於電子媒體以跑馬燈方式公告民眾周知，以立即性之反詐騙訊息宣導，預防同樣詐騙案件再次發生。
- (C) 於公共場所張貼反詐騙標語、文宣，加強全面式反詐騙宣導，讓民眾充分接收到反詐騙訊息，進而消弭詐騙案件之發生。
- (D) 針對社會各階層舉辦各種反詐騙宣導活動，如舉辦青少年颯舞活動等，藉生動之活動內容以吸引、加深民眾之注意，提升反詐騙宣導之功能，有效降低詐騙案件之發生。
- (E) 結合市政府之各項活動宣導反詐騙訊息，如年節應景活動、文化藝文活動、農漁產促銷活動等，與民眾作面對面宣導及溝通，以加深民眾反詐騙之印象，預防被詐騙。
- (F) 加強執行全面性反詐騙犯罪預防宣導，利用各項勤、業務機會，執行全面「到宅宣導」及「校園宣導」反詐騙，務期於最短時間內密集對轄內民眾進行全面到宅宣導，並針對本市各級學校分送學生反詐騙文宣傳單，以強化全民反詐騙警覺，灌輸學生防詐騙正確觀念，以期有效遏止詐欺案件之發生。

### D. 加強詐欺犯罪偵查作為

- (A) 將科技犯罪偵查組提升擴編為科技犯罪偵查隊，除加強偵辦詐欺犯罪人員有關資訊科技及偵辦技巧等專業知識之養成、訓練及運用外，並擴充電腦、電信等資訊設備，以提升打擊詐欺犯罪之能量。
- (B) 加強各單位人員偵辦詐欺案件之教育訓練，就各類型詐欺案件歹徒所利用之手法、詐騙之管道、集團成員分工等，作通盤性之了解，將各階段偵辦上突破之方式及技巧讓偵辦人員能確實掌握，進而有效提升偵辦之績效。
- (C) 擴大詐欺案件之偵辦，查獲詐欺集團提款車手時，有關車手之電話、金融帳號等資訊予以分析、追查，除縱向往上追查



詐欺集團首腦外，並橫向查緝集團之共犯，進而瓦解詐欺集團，遏止詐欺案件之發生。

- (D) 為斷絕詐欺集團取得人頭帳戶、人頭電話之來源，指派專人每日過濾各報章雜誌所刊登疑似收購人頭帳戶、電話之分類廣告，利用「警察電信金融聯防平臺」系統進行查證斷話事宜，以有效杜絕詐騙集團之犯罪工具來源。

## ②交通部分

### A. 加強教育建立正確執法觀念

- (A) 執法目的：交通安全。
- (B) 執勤態度：和婉堅定。
- (C) 舉發品質：正確適法。

### B. 提升執法品質、減少錯誤製單率

- (A) 為提高交通執法嚴謹度、公信力及建立正確執法觀念，配合內政部警政署所訂頒之「交通違規稽查與輕微勸導作業注意事項」、「警察機關舉發及處理違反道路管理事件考核獎懲規定」、「處理交通違規陳情、陳述及逕行舉發案件管制督考作業規定」等，修訂本局相關執行計畫，要求所屬員警，確實依規審慎製單舉發；對於輕微違規案件，改以勸導代替處罰，以減少民怨。
- (B) 99年度舉發民眾交通違規行為208,171件，與98年度相較，減少8,736件；民眾違規申訴案1,751件，佔舉發案件總數0.008%，與98年度申訴案2,558件相較，減少807件。



◎舉發民眾交通違規件數比較



◎民眾違規申訴案件數比較

### (C) 建立交通違規案件審核機制

透過多重的審核機制，發現缺失、迅速補正，99年度員警舉發交通違規製單錯誤率為0.005%，與98年度錯誤率0.04%相較，減少0.035個百分點。



(D) 運用科學儀器蒐證舉發交通違規

Ⓐ 本局現階段所使用之酒精濃度檢測器、感應線圈式闖紅燈自動照相儀器及固定桿雷達測速器等，每年均編列預算，定期或定次送往經濟部標準檢驗局實施檢驗及校正，並核發檢驗合格證書，避免違規人質疑執法準確性、減少不必要之陳述（申訴）及法院聲明異議。

Ⓑ 99年度編列上述舉發交通違規科學儀器維護之預算，計新臺幣1,845,000元，與去年預算相同；99年度送檢定及校正之科學儀器（如：酒測器、雷達測速器等），計7梯次（67件），並由經濟部標準檢驗局核發合格證書。

(E) 嚴懲惡性交通違規、減少事故發生

Ⓐ 實施「加強取締惡性交通違規」專案，對於容易肇生交通事故之酒後駕車、闖紅燈（不含紅燈右轉）、嚴重超速（超速40公里以上）、逆向行駛、左轉彎未依規定、機車行駛禁行機車道、機車未依規定兩段式左轉等7項惡性交通違規加強稽查取締。

Ⓑ 針對發生A1類道路交通事故之地點，會同市政府交通處、轄區分局實施現場勘查，共謀改善交通環境的相關配套措施，以有效防止再度發生不幸事故。

Ⓒ 99年度取締惡性交通違規行為100,946件，與98年度103,684件比較，減少2,738件；A1類交通事故發生18件，與98年31件相較，減少13件，減少發生率41.94%，對遏止交通事故發生，成效卓著。



◎取締惡性交通違規件數比較



◎A1類交通事故件數比較



## (F) 落實違規停車移置標準作業程序

本局員警帶班指揮執行，並委託民間公司執行違規停車之移置作業，標準作業程序規定如下：

- ①製作拖吊流程告示牌，張貼於拖吊車明顯處，以利民眾了解，避免爭議。
- ②錄影及鳴笛警告（將鳴笛情形一併攝錄）及停等20秒以上的寬鬆執法標準。
- ③違規車輛之車輪匡線、拍照、貼封條、上架拖離及再拍照等程序。
- ④當拖吊程序已完成並脫離原停車位置，遇民眾到場，執勤員警應明確告知違規事實、拖吊作業規定、領車處所及應帶證件等，以利民眾了解相關作業程序。
- ⑤對未完成移置作業車輛（即尚未拖離原停車位置者），應即車輛下架，並對違規人依法製單舉發之。
- ⑥為使民眾瞭解違規停車移置後之領車程序，本局公有及委外拖吊場，設有「本拖吊場僅收取拖吊費與保管費，有關罰單之繳納，請依罰單內規定之繳款方式繳納」告示牌。
- ⑦印製通知單於領車製單時一併交付違規人，明確告知其繳交拖吊移置費用及違規停車罰款之相關程序，避免因不諳程序規定，衍生糾紛。

## (G) 改善民眾追車要求停止拖吊場景之不佳觀感，本局策進作為

- ①加強教育執勤員警，於執行拖吊勤務所發生之爭議，須委婉向當事人說明相關拖吊作業程序，避免發生衝突。
- ②對於老弱、孕婦及殘障人士等族群之違規停車，違規車輛雖已上架移離原地完成移置程序，但尚未完全拖離現場而當事人即時到達時，為體恤弱勢族群及考量社會觀感，當場製單舉發後放行，以符合社會期待。

## (H) 減少被拖吊車輛損壞爭議問題

- ①現有狀況：常有民眾質疑車輛因拖吊移置作業不當造成損壞，要求拖吊人員賠償車輛損壞。現行拖吊作業前，員警對於違規車輛雖利用數位攝影機進行車損蒐證，惟在移置過程中所發生之車輛是否遭到碰撞卻無法紀錄，也因為缺乏錄影、行車紀錄等資料，常有民眾質疑車輛因拖吊移置作業不



## Hsinchu City Police Bureau

當造成損壞，藉故要求拖吊人員賠償，造成拖吊保管場與民眾之民事糾紛。

### ⑤ 本局策進作法

- 執行拖吊作業前，如被拖吊車輛車身已有損壞，要求執勤員警落實蒐證作為，以免事後發生爭議。
- 經查確因拖吊移置過程，造成被拖吊車輛損壞，主動調處承攬業者與當事人，協助處理相關賠償事宜。

### (I) 尖峰時段路口交通指揮疏導

- 本局轄區34個重要路口，於上、下班交通易壅塞尖峰時段，編排員警執行交通指揮疏導勤務；另規劃27個路口派遣義交，共計45人次協助執行交通指揮疏導。
- 義交女子中隊於三民國中等12所學校周邊協助執行學童上、下課通行安全，擔任交通導護工作。
- 員警均站立於路口中心，以明確之手勢及哨音指揮交通，並派遣幹部帶班執行，每日上、下午計使用警力68人次、民力45人次，對於防制路口交通事故及民眾違規行為（如：違規停車、超越停止線及未依規二段式左轉等），深獲民眾認同。



◎員警站立於路口中心，以明確之手勢及哨音指揮交通

### (J) 深化交通安全教育宣導

- 透過新聞傳播媒體，以及市政府設立於本市重要路口之9處電子看板，配合放送「酒後不開車」及「拒絕危險駕車」等公益宣導標語，強化播送或上傳之頻率，以提醒市民遵守相關交通安全法令。
- 利用各項勤務活動及社區治安會議、守望相助會報、里民大會等機會，分發交通安全宣導資料，加強向民眾宣導，期



◎新竹市交通事故全紀錄光碟片



能增加民眾交通安全常識，進而知法、守法，共同防範交通事故發生，建立正確的路權觀念。

- ◎加強轄內餐廳、飲食業等商家宣導，請業者配合向顧客宣導勿酒後駕車之措施，提供代客叫車(計程車)服務，以及宣導「指定駕駛」等活動。另製作酒後勿開車之相關海報、標語，提供業者張貼於醒目處所，防範酒後駕車情事發生。
- ◎精心製作「新竹市交通事故全紀錄」光碟片(內容獲得內政部警政署評核第二名)，並壓製2,500份，分送本市各級學校、公司行號、機關團體及社區等單位，藉由真實交通事故案例，透過路口監視錄影畫面，還原事發經過，以加強宣導民眾交通安全常識及路權觀念，期能減少交通事故發生、免於受到安全危害。

#### (K) 持續強化防制危險駕車工作

- ◎對於本市容易發生「危險駕車」的時間、地點，持續執行守望監控任務，遏阻不法危險駕車事件發生，並置重點於聯外道路的攔檢上，達到「阻絕於境外」之目的。
- ◎與桃竹苗地區(桃園縣、新竹市、新竹縣及苗栗縣等)4個警察局建立「區域聯防」機制，加強危險駕車相關情資的互通及分享、以期協同立即的勤務反應作為，建立業務上的經常聯繫管道及窗口，共同防制危險駕車不法行為。
- ◎採取「預防」及「取締」雙管齊下之作為，建置管理危險駕車分子的電腦專屬系統，將所查獲危險駕車分子、疑似危險駕車及改裝車輛駕駛人，建檔列管追蹤處理，由各分局通知到場，集中辦理輔導約制座談會，以道德及法律規範規勸及約制其勿再從事危險駕車不法行為，防範滋生治安事件。
- ◎99年4月26日舉辦新竹市政府防制危險駕車聯合誓師大會，邀請3所高中100名同學參與宣誓活動，以擴大宣導效果，成效極為良好。
- ◎實施24小時全天候的監控錄影，凡走過必留下痕跡，一旦在街頭上從事危險駕車不法行為，本局員警將快速有效地實施攔捕及事後蒐證查處，對抑制危險駕車不法行為，具有正面效果。



(L) 改善本市「十大危險路口」

- Ⓐ 定期統計分析本市各類交通事故發生情形，依98年統計數據，評列出本市東區中華路三段、林森路口，北區中正路、竹光路口及香山區中華路四段、牛埔南路口等，共10個事故發生頻率高、道路條件特殊或複雜之交岔路口等，為易發生事故之「十大危險路口」，列為99年度交通執法、工程、環境改善及加強交通安全教育宣導之優先重點工作。



◎許市長親率交通處及本局相關單位，逐一現地勘查十大危險路口

- Ⓑ 分析各該路口發生事故原因及道路交通工程設施情形，更於99年1月份起，由許市長親率交通處及本局相關單位，逐一實施現地勘查，就路口交通工程、環境執法及教育宣導等四個面向，以「四E政策」，強化具體作為，有效改善十大危險路口危安狀況，降低交通事故發生，保障民眾通行安全。

(M) 以同理心落實交通執法工作

- Ⓐ 對於易遭民眾詬病之交通執法工作，諸如：違規停車拖吊移置作業、錯誤製單舉發、執法不力或懈怠，以及道路障礙未能積極排除等情事，將持續不斷教育訓練員警，要求執勤時除應落實執行標準作業程序規定外，尤應秉持「同理心」設身處地為民眾著想，並注意比例原則。
- Ⓑ 加強交通為民服務工作，如：尖峰時段執行交通指揮疏導、提高見警率及排除道路障礙等積極作為。
- Ⓒ 對於易生交通事故之惡性或重大交通違規，如：酒後駕車、闖紅燈、嚴重超速、逆向行駛、未依規定轉彎及未依規定二段式左轉等，持續加強稽查取締，以防範事故發生、減少民眾受到交通危害，保障生命及財產安全。

## ③服務態度部分

### A. 改善服務態度－軟硬兼施

(A) 速度再快，效率再高，若態度不佳，則滿意度就會大打折扣

④本局李前局長在臺北市服務期間的真實故事－某位員警舉發交通違規時，經常遭民眾檢舉服務態度不佳，李前局長特別贈送了1支數位錄音筆給這位同仁使用後，這位同仁就沒再被投訴。事後這位同仁自己打趣的說：在按下錄音筆的當下，與民眾對話自動降半音，用語也更為和婉謹慎，民眾看到錄音筆，也就不敢抹黑、謾罵、耍賴了……。

⑤新竹市警察之友會理事長宣明智，在一個會議場合中聽到李前局長敘述這個故事後，非常感動，決定捐贈533支微型聲控攝錄影機（口香糖機）給本局所有外勤同仁使用，不僅確保員警執勤安全與蒐證能力，更有效改善了員警服務態度。

(B) 99年10月18日至99年12月31日止，民意信箱服務態度不佳陳情案0件，可見口香糖機已經發揮功效了。

(C) 標竿學習：有鑑於近來校園霸凌事件頻傳，本局主動與新竹市警友會理事長宣明智、新竹市議會議長謝文進研究防範之道，決定將本局同仁執勤時配戴之可錄音錄影的口香糖機，優先推廣至本市光華國中，用以預防或反制校園霸凌事件，教師們與家長均反應熱烈，贊成比例高達95%。未來本局將逐步推廣到其他校園。

B. 強化同理心施教，改變服務思維與態度，本年度同理心施教內容如下：

(A) 99年3月23、24、25、26日等4天，排定「不能沒有你」影片欣賞及「為民服務案例檢討分析」等課程，強化員警同理心概念。

(B) 99年4月19、20、21、22，5月10、12、13、14日等8天，舉辦「同理心」及「優良服務態度」教育訓練，聘請慈濟基金會發言人何日生先生、翁千惠、季靜暘、林秋霞女士、林阿桃、盛連金、吳兆賢等蒞局演講，精進員警同理心之應用。

C. 對於民眾110所報案件，受理員警到達速度、受理態度、處理過程非常滿意者予以優蹟一次註記，99年度計2件3人；另受理員警對於案件處理態度不夠積極者，經民眾投訴為不滿意或非常不滿



意者，除依規予以議處外，並提週報檢討策進，99年度計1件1人(申誡1次處分)。

- D. 每月將受理電話報案服務態度複式訪查辦理情形統計表，函發各分局，針對電話報案服務態度滿意度低於80%部分，檢討分析並提出相關策進作為。
- E. 本局於99年4月1日召集各分局副分局長、勤務指揮中心主任、執勤官、員及各派出所所長等召開「受理110報案執行成效研討會」以貫徹部長指示「提升警察服務效能—親切、效率、不吃案」、「落實報案服務—一處受理、全程處理」及縮短報案到達時間，提升為民服務品質。

### ④洽公環境部分

爭取新台幣383萬元，辦理本局及第二分局埔頂派出所廁所、寢室裝修工程，以創造優質廁所文化，落實性別平等理念，營造友善工作環境。

- A. 警察局：整建廁所工程計有6間，一樓3間各規劃為無障礙空間、女性專用廁所及男廁各1間；二樓1間男廁；三樓男、女廁各1間。
- B. 廁所設施工程完成後，可讓身心障礙同胞及民眾洽公時，有個良好方便的洽公空間。

## 2. 民眾意見處理有效性

### (1) 民眾意見回應與改善程度

#### ①新聞輿情處理機制與分析

- A. 訂定強化新聞輿情Q&A撰寫要領，律定處理機制及作業程序

每日電子媒體報導本局機關危機處理之負面新聞，由勤務指揮中心監看，於早上7時至7時30分間主動回報警政署勤務指揮中心；另平面媒體由公關室監看，本局接獲警政署通知需撰擬Q&A時，即時通知相關單位撰擬，並於1小時內轉陳警政署公共關係室，99年度計處理7件，即時澄清說明或回應。

- B. 每日新聞剪報分析、登記及追蹤管制

99年度新聞剪報1,302篇，發布新聞數297件、刊載201件。每週(月)定期檢討分析新聞案件，如刊登正面新聞予以表揚，處置不當者，提出改進建議，供局長、各分局分局長及相關業務單位參考。

- C. 99年5月18日執行里長選舉工作任務講習，辦理各級幹部輿情危機處理暨新聞實務作業演練。





## ②建立新聞輿情危機管理回應模式

以問題導向警政策略SARA模式之四大主軸精神：掃描(Scanning)、分析(Analysis)、回應(Response)、評估(Assessment)，建構本局新聞輿情危機管理回應模式。

### A. 建構靈敏暢通的通報與應變系統

本局第一時間掌握訊息，迅速指派督察人員協助調查。

### B. 成立危機處理小組

案發時迅即召開專案會議，由局長主持，掌握整體事件的發展。

### C. 跨單位分工合作

編組單位任務分工與合作、蒐集資訊、診斷危機、執行處理策略、即時處理。

### D. 擬定因應策略

新聞處理等於危機處理。

### E. 與媒體良性互動

(A) 備好書面資料，妥適的面對媒體。

(B) 真實面對，公布真相，更正不實報導，減輕傷害。

(C) 公關室統一處理外界查詢、採訪、安排記者會事宜暨統一發布新聞稿。

### F. 與相關利害關係人或偵辦單位適時溝通協調

(A) 配合案件偵辦，並與員警家屬適時溝通涉案員警可能遭遇的法律問題。

(B) 慰問被害人家屬，並與被害人家屬全力溝通，表明本局絕不護短之立場。

### G. 妥善的善後與檢討

(A) 做好善後的處理與檢討

(B) 將處理案件經過記錄，預防下一次或類似的危機再發生。

### H. 危機處理成功案例

(A) 案例：99年11月3日上午10時40分許，本局「贓車辨識系統」過濾出一輛贓車，勤指中心立即依標準作業流程，通報攔截圍捕，隨後本局第三分局朝山所所長傅青輝，於西濱公路與美山聯絡道口發現該贓車，便一路尾隨，並通報協助圍捕。該贓車行至中華路5段982巷口，不慎撞擊彭姓婦人騎乘之機車，致彭婦經送醫急救後，仍傷重不治死亡。



(B) 當日電視傳播媒體即以「被害人家屬質疑警方追捕贓車沒有顧及其他用路人的安全，不排除聲請國賠」聳動之標題大肆報導。

(C) 本局危機處理過程

① 第一時間陪同許市長前往醫院慰問家屬，並應允全力協助處理相關事宜。

② 立即展開調查

本案經查係員警發現該失竊車後，即以無線電通報請求協助，並鳴笛示警停車受檢，惟嫌疑人劉○○等人不聽制止，繼續高速行駛，並衝撞支援警力於西濱公路與海山漁港路口設置之攔檢點，之後便發生失控撞車導致彭姓婦人死亡之悲劇。

③ 調查結果

竊嫌駕駛贓車，違法事證明確，執勤同仁發現後依法攔查，且未以鳴槍示警或施予撞擊等強力攔阻作為，緝捕過程並無過當或過失行為；實乃肇自竊嫌違規駕駛衝撞警察攔檢點、續撞擊被害人所致。

④ 迅速公布結果導正視聽

本局調查迅速，即時將正確資訊告知媒體及家屬，並細說原委，適時澄清民眾疑慮，避免媒體誤導混淆，降低危機事件影響的層面。

③ 民意信箱

A. 依據警政署訂定之行政院長、內政部長、警政署長民意電子信箱作業相關規定，轉知所屬確依說明規定及答覆範例辦理，99年度受理總統信箱17件、院（部）長信箱35件、署長信箱146件、市長信箱246件、民意信箱1,497件、局長信箱237件，合計2,178件。經分析陳情內容，有關交通部分，以檢舉違規停車案件最多、其次依序為交通疏導、佔用人行道、學生上下學安全及交通建議等；另有關治安部分則依序為加強巡邏、社區安寧、加設監視器、竊盜、詢問案情等。以上案件本局均能立即責成轄區分局，針對民眾疑問或需求，予以處理並回復，對於案件較複雜或跨課、室單位，則由本局統籌處理後再予答覆。

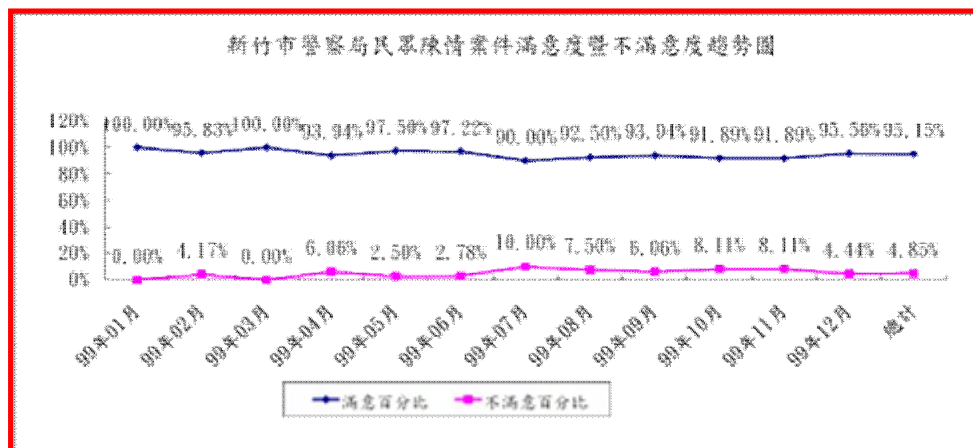
B. 訂定「民意信箱系統信件暨民眾抱怨案件作業規定」、「處理民眾



抱怨案件現場紓解機制作業規定」、「辦理民眾抱怨(陳情)案件處理作業程序」，並公布於本局網頁上 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/convenience05.asp?page=2>)。

- C. 民意案件予以登記、區分、統計、管制，並以公文、電子公文、或其他方式回復，經統計99年度民眾現場、透過書面、電話向本局督察室反映意見及檢舉案件計有201件，均依規列管查處並答覆民眾。每月定期檢討分析民眾抱怨(人民陳情)案件，提出改進建議，供本局局長暨各分局分局長及各相關業務單位參考，並公布於本局網頁 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/statistics04.asp>)。
- D. 有註明電話之抱怨案件，先以電話向陳情人說明或更進一步了解案情。另對回復民眾抱怨案件，加以抽訪追蹤，以掌握民眾抱怨事項確實獲得改善。

類別/月份	陳情件數	抽訪件數	抽訪率	有效訪談數	滿意	滿意百分比	不滿意	不滿意百分比	無意見	平均處理日數
99年1月	171	66	39%	36	36	100.0%	0	0.0%	30	0.96
99年2月	120	44	37%	24	23	95.8%	1	4.2%	20	0.97
99年3月	221	76	34%	42	42	100.0%	0	0.0%	34	0.86
99年4月	190	62	33%	33	31	93.9%	2	6.1%	29	0.91
99年5月	195	64	33%	40	39	97.5%	1	2.5%	24	0.84
99年6月	226	86	38%	36	35	97.2%	1	2.8%	50	0.88
99年7月	174	57	33%	30	27	90.0%	3	10.0%	27	0.89
99年8月	183	72	39%	40	37	92.5%	3	7.5%	32	1.10
99年9月	180	60	33%	33	31	93.9%	2	6.1%	27	1.00
99年10月	173	60	35%	37	34	91.9%	3	8.1%	23	1.00
99年11月	157	56	36%	37	34	91.9%	3	8.1%	19	1.00
99年12月	188	85	45%	45	43	95.6%	2	4.4%	39	0.95
合計	2,178	788	36%	433	412	95.2%	21	4.8%	355	1.1





④網路論壇

A. 加入BBS站提供即時服務：為提供民眾多元反映民意管道，並深入各階層，特加入交通大學次世代、清華大學楓橋驛站等BBS站，99年12月13日起，新增新竹教育大學—自由之城BBS站、臺灣大學PTT—綜合（八卦版）、新竹版及MOBILE01論壇（科學園區工程師喜愛之論壇）等網路社群。

B. 討論區提供交通、刑事、少年及婦幼等問題討論及解答，99年度民眾上網討論主題總數182篇、文章總數282篇，以上各篇各版面管理員均能依據問題內容回答民眾，不僅能迅速回應及解決民眾問題與抱怨，更對於部分網路以訛傳訛訊息予以澄清，每一篇主題預估約200人左右觀看，初步估計解答民眾問題與澄清網路不實傳言的效益，可經約40,000人左右宣傳，成效卓著。

⑤訂定本局處理各級首長民意信箱作業策進作為，以確保執勤（法）公信力，增進處理效能，維護民眾權益，提升為民服務品質。

(2) 民眾意見處理滿意度成長率

①99年度受理各項民意信箱之民眾意見案件處理計2,178件，平均處理日數1.1日，針對提出意見民眾進行滿意度調查，總計抽訪788件（抽訪率36.18%），其中滿意412件（滿意度95.15%），不滿意21件（不滿意度4.85%）；較98年滿意度89.41%，滿意度成長率為6.42%；案件處理時效部分，亦較去年縮短0.3日，顯示民眾對於員警的評價是愈趨肯定。

訪問結果 (滿意度)	陳情 件數	訪問 件數	民眾對陳情案件處理速度 及處理結果感到				處理 時效 (日)
			滿意	滿意 百分比	不滿意	不滿意 百分比	
98年	2,494	700	363	89.41%	43	10.59%	1.4
99年	2,178	788	412	95.15%	21	4.85%	1.1
滿意度 成長率	(95.15-89.41) / 89.41 * 100%=6.42%						

②99年度抽訪不滿意案件中，經分析以詐欺案偵辦進度、交通壅塞、檢舉違規停車等問題最多，汽（機）車失竊、攤販、等候交通事故處理時間過久等問題次之，針對不滿意之個案，每月提報局務會議檢討分析，提出具體改善建議，並有專人追蹤後續處理情形。

## 二、資訊流通服務

### (一) 資訊提供及檢索服務

#### 1. 資訊公開適切性與內容有效性

##### (1) 公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度

###### ① 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開資訊於網站(頁)比例

本局全球資訊網建置「政府資訊公開」網頁，主動公布各項資訊，提供9大項資料(本局非合議制機關，故無合議制機關會議紀錄)、連結及說明，應公開與已公開資訊比例達100%。本局並出版警政報導雙月刊等出版品，於網站設置專區供民眾下載或閱覽(政府資訊公開網址：<http://www.hccp.gov.tw/hccp/Freedom.asp>)。





應公開資料、連結及說明	
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	警察法規、全國法規（含憲法、法律、命令）、新竹市警察法規、新竹市政府地方法規。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本局目前無本項應公開資料。</li> <li>• 請參閱新竹市政府公報。</li> </ul>
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	機關聯絡資訊、業務職掌、組織編制、本局簡介、課、室（大）隊介紹、各分局介紹。
行政指導有關文書	各類作業申辦服務、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。
施政計畫、業務統計及研究報告	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90年至100年施政計畫及治安白皮書、為民服務白皮書。</li> <li>• 警政統計、交通統計、刑案統計、為民服務各項業務統計。</li> <li>• 90年至99年出國考察研究報告。</li> </ul>
預算與決算書	90年至99年機關歲入、歲出預算資料及90年至98年機關歲入、歲出決算資料。
請願之處理結果及訴願之決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新竹市政府訴願查詢系統。</li> <li>• 內政部訴願會決定書檢索。</li> </ul>
書面之公共工程及採購契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本局相關採購招標及決標資訊均公告於行政院公共工程委員會全球資訊網。</li> <li>• 90年至99年決標公告資料。</li> </ul>
支付或接受之補助	93年至99年對民間團體各項補(捐)助。

## ②服務措施及出版品資訊周知度

### A. 公開機關服務措施

#### (A) 便民服務及表單下載區

提供各項表單下載、拾得遺失物查詢、車輛遺失查詢、警察紀錄證明書等各項服務。

#### (B) 意見與反映區

④設有各項陳情檢舉管道及寫信給局長、市警局信箱、市政府信箱多項信箱，提供民眾意見反映、網路投票、問卷調查。

⑤設置民眾互動討論區：提供另一意見反映管道，民眾可觀看其他民眾反映之問題及警察局回復內容，並可參與討論。



## (C) 提供各項服務資訊

各項申辦服務、施政白皮書、各單位聯絡一覽表、電子報訂閱、政府資訊公開專區及本局發行「警政報導雙月刊」等資訊。

B. 警政新聞：提供民眾查閱機關活動各項訊息 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/news.asp>)。

C. 常見問答集 (FAQ)：提供常見問題與解答，供民眾參考查閱。

## D. 機關活動

為因應暑期假日，加強宣導、防制青少年飆車滋擾，規劃辦理防飆街舞大賽、3對3籃球PK賽活動。

E. 犯罪預防宣導專區：提供民眾常見詐騙手法及各項犯罪預防宣導資料 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/defraud.asp>)。

## F. 出版品—社區警政報導雙月刊

全球資訊網設有社區警政報導雙月刊下載專區，提供民眾下載各期社區警政報導雙月刊 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/cp.asp>)。

G. 提供特殊對象資訊青少年安全網 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/youngsafe/>)。

H. 婦幼資訊網：提供「婦幼簡介」、「治安顧慮地點通報」、「治安顧慮地點」、「家庭暴力防治」、「性侵害防治」、「性騷擾防治」、「兒少性交易防制」、「便民表單」、「意見申訴」、「婦女安全生活空間」、「校園安全走廊」、「相關連結」等專區 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/ladysafe/index.asp>)。

I. 守望相助專區 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/homewatch.asp>)。

J. 提供社區警政報導雙月刊電子書下載功能、中英文辭彙對照表、治安白皮書、為民服務白皮書 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/home.asp>)。

## ③ 資訊內容正確度

A. 訂定「新竹市警察局資訊服務網站新聞發布暨網頁資料更新維護實施計畫」，以確保公布資料正確性。

B. 資訊室隨時上網瀏覽各單位網站，發現錯誤訊息時，立即通知所屬單位即時更正。



C. 資訊室專人專責維護全球資訊網，每月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。

④ 資訊連結正確度

A. 網站資訊連結正確率-資訊即時更新：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. 本局網站資訊標題與內容一致。

C. 每月使用FreeGo 軟體檢測是否有無效連結項目，如發現無效連結立刻修改。99年度計檢測35,579個連結，全數正常，連結正確率100%。

99年度資訊內容及連結檢測												
月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
檢測項目	2,901	2,921	2,933	2,954	2,951	2,967	2,988	2,986	2,975	2,994	3,002	3,007
檢測結果	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常	正常

2. 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. 本局網站資訊標示100%配合MyEGov 提供分類檢索，包括主題、施政及服務分類3種方式。

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。



◎分類檢索網頁畫面

② 檢索服務便捷度

A. 提供全文檢索功能

檢索及互動功能簡易又好用，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 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/home.asp>)。

B. 提供找不到時建議





- (A) 請檢查有無錯別字。
- (B) 請換用不同的查詢字詞。
- (C) 請改試較常用的字詞。

### C. 提供進階檢索查詢

- (A) 輸入關鍵字，設定日期後，進行查詢，例如：關鍵字輸入警察，輸入2009年1月至2009年12月，進行查詢。
- (B) 選擇類別，可再加上關鍵字(非必要)，進行查詢 ([http://www.hccp.gov.tw/hccp/search\\_pro.asp](http://www.hccp.gov.tw/hccp/search_pro.asp))。

## (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 線上服務量能

- A. 本局全球資訊網99年提供10項45種申辦服務便民表單下載，並提供填寫範本供民眾參考。

項 目	種 類
電氣警棍、防暴網個案定製販售申請書	2
集會遊行申請書	5
槍砲彈藥刀械申請	22
當舖業申請新增表單	5
車輛通行證	1
警察刑事紀錄證明	2
監視錄影	1
個人自行按捺指紋資料	1
交通事故資料申請	3
法務部法醫研究所無名屍DNA比對服務	3

**\*均提供PDF及DOC格式供選擇**

- B. 提供警政新聞、警察優良事蹟、預防犯罪詐騙手法RSS訂閱功能。

#### C. 本局於MyEGov提供線上服務

##### (A) 線上服務

- Ⓐ 新竹市警察局學童參訪報名表。
- Ⓑ 新竹市警察局違規車輛拖吊查詢。



◎治安顧慮地點通報。

(B) 線上表單服務

④警察刑事紀錄證明申請書。

⑤新竹市警察局集會遊行申請書。

⑥當舖業申請書。

⑦新竹市警察局車輛通行證申請書。

⑧電器警棍防暴網個案定製售賣申請書。

⑨受理申請定製售賣或持有警棍電擊器防報網審核表。

⑩法務部法醫研究所無名屍DNA比對服務申請。

②民眾使用線上服務案件數成長率

經統計99年度民眾使用線上服務件數1,947件，與98年1,095件相較，增加852件，民眾使用線上服務案件成長率77.81%。

線上服務使用情形比較			
項 目	98年度	99年度	增減數
電氣警棍、防暴網個案定製 販售申請書	43	74	31
集會遊行申請書	95	149	54
槍砲彈藥刀械申請	249	377	128
當舖業申請新增表單	104	144	40
車輛通行證	94	123	29
警察刑事紀錄證明	399	585	186
監視錄影	111	136	25
個人自行按捺指紋資料	0	17	17
交通事故資料申請	0	339	339
法務部法醫研究所 無名屍DNA比對服務	0	3	3

線上申辦成長率：(本年度線上申辦案件數1,947-上年度線上申辦案件數1,095)/(上年度線上申辦案件數1,095)\*100%=+77.81%

③線上服務推廣績效

利用各類宣導活動推銷本局網站各項便民措施、線上申辦案件服務項目，宣導活動如下：

A. 治安座談會：240場約207,095人次。

- B. 辦理少年休閒活動：16場約6,275人次。
- C. 校園法律宣導：175場約24,500人次。
- D. 結合民間團體辦理各項宣導活動：16場約5,670人次。
- E. 利用GOOGLE及YAHOO進行搜尋，增加曝光率，以關鍵字(新竹市警察局)進行搜尋均位於第一位，方便民眾連結至本局網站。
- F. 本局98年新竹市政府網站評比，獲得優等第1名。
- G. 本市學校網站連結至本局婦幼園地網站，增添推廣宣導績效。

## ④ 電子表單簡化績效

99年度電子表單計有10項45種，皆為內政部警政署所規範之格式，經本局於99年9月12日召開表單簡化會議，檢討98年度電子表單之必要性與合宜性，將「調閱監視錄影系統資料申請表」廢止。

## 2. 電子參與多樣性

### (1) 電子參與多元程度

#### ① 意見與反映

本局於網站首頁設有「意見與反映」區，規劃「檢舉管道」、「寫信給局長」、「市警局信箱」、「市政府信箱」、「網路投票」、「問卷調查」與「互動討論區」等7個提供民眾意見反映及討論等基本服務。





A. 意見反映區

- (A) 網路發達，一般網民還是以BBS為消息來源，其次才是各討論區的轉載消息，民眾常將各種訊息張貼於BBS站上，尤其治安事件更易引起民眾之連鎖反應，因此我們加強BBS站之瀏覽，遇有治安相關議題，即馬上回應，導正視聽，消弭民眾疑慮；對可能引發之治安效應，機先防範。
- (B) 99年度共接受民眾投書反映意見2,178件，每件均由各業管單位妥適查處後回復，並由秘書室指派專人列管，成效良好 (<http://www.hccp.gov.tw/hccp/comment.asp>)。

B. 互動討論區

分為四大類，各類皆設業務單位為版主，負責回復民眾意見，秘書室負責管控回復情形，目前討論區註冊會員人數有728位會員，主題總數498篇、文章總數1,269篇 (<http://163.29.33.145/phpbb2/index.php>)。

- (A) 交通類:主題共258篇、文章總計686篇。
- (B) 刑事類:主題共146篇、文章總計418篇。
- (C) 少年類:主題共47篇、文章總計118篇。
- (D) 婦幼類:主題共47篇、文章總計47篇。





## ②網路投票、問卷調查

為了解民眾對本局所提供之服務是否滿意，規劃網路投票及問卷調查，以作為網頁設計及相關為民服務工作策進之參考。

### A. 調查方法

於首頁設計「問卷調查請填我」選項ICON，邀請瀏覽本局網站之民眾作網路問卷調查，為防止灌票，造成調查不準確，各主題每人只能填一次問卷。

### B. 調查結果

問項/結果	投票數	投票結果	
		滿意	不滿意
目前的治安狀況	377	82%	13%
目前的交通狀況	376	71%	25%
執行違規停車拖吊作業成效	377	76%	20%
交通法令宣導效果	377	80%	12%
員警受理報案態度及處理方式	377	84%	10%
執行各項勤務之為民服務表現	377	74%	17%
員警的操守風紀	377	75%	12%
99年度網頁所提供服務	2,988	90%	0.13%

## ③網路報案系統

A. 建置構想：為提升本局網路服務品質，我們運用科技網路，推動報案系統資訊化，建立網路報案系統，以增進為民服務品質。

### B. 使用須知

- (A) 民眾可進行非緊急案件線上報案，本局專人24小時輪值進行案件受理及分派處理工作。
- (B) 網路報案性質如同110，為報案管道之一種，如有緊急案件，請撥打110。

### C. 網路報案使用限制

- (A) 本局辦理網路報案，回復時間以報案翌日起算5日為基準（例假日順延），緊急事件，並不適合網路報案。
- (B) 網路報案與110電話報案均為報案之管道，若已選擇其中一種管道報案，請勿再重複報案。

④本局網站所提供互動討論區皆與民眾有實際的回應及互動，成效良好。



### 三、創新加值服務

#### (一) 全方位的服務—千眼守護 千手服務

勤務指揮中心是勤務指揮管制的神經樞紐，是接受民眾報案、提供治安服務的快捷熱線，本局透過「CCTV六大系統科技整合及應用」、「第二代平安燈緊急通報系統」、「E化值機台擴充至基層端末」等系統運作，並結合各項勤務作為，提供民眾即時服務，有效提升服務品質，為全國首創最有價值的創意服務。

#### 1. 偵防犯罪 更加有智慧—CCTV六大系統科技整合及應用

##### (1) 建置構想

##### ①110E化勤務指管系統擴建與整合過程

##### A. 規劃建置110E化勤務指管系統

96年1月10日，本局、各分局勤務指揮中心裝設E化值機台，雖已縮短民眾報案等候時間，但因110受理民眾報案後，仍須由警察局勤務指揮中心傳輸至轄區分局勤務指揮中心，再由分局勤務指揮中心以無線電或有線電話通報線上巡邏勤務人員或所轄派出所派遣勤務，層層轉報增加作業時間，且無法確保案件通報（人、事、時、地、物）之完整性。



◎六大系統整合示意圖

##### B. 竹安專案第1期—「聽音辨位 聞聲救苦」

97年1月23日，規劃建置完成警車衛星定位系統（GPS），運用科技設備，縮短民眾報案後等待時間。

##### C. 竹安專案第2期—「千眼留跡 數位現形」

98年12月，為因應社會環境快速變遷與日趨複雜之犯罪



◎ CCTV 六大系統科技整合啟用典禮

情勢，確保本市民眾生命、身體、財產安全，以前瞻性作為積極規劃建置完成路口監視系統與110E化勤務指管系統整合。

## D. 竹安專案第3期—「運用智慧 偵防犯罪」

99年2月3日，規劃編組CCTV應用研發小組，導入智慧型影像分析技術，並於6月7日將E化勤務指管系統擴充延伸至各派出所，可於第一時間迅速精確掌握最新治安、交通狀況，縮短報案反應時間、強化派遣機制及提升緊急應變能力，提升為民服務效能。(效益如p7圖示)

## ②第一、二屆政府服務品質獎得獎警察機關之CCTV所面臨的困境

### A. 桃園縣警察局一天羅地網

- (A) 以無線及有線網路並行架構，無線網路易受障礙物遮蔽及天候因素之影響，影像畫質不穩定。
- (B) 使用ADSL有線網路傳輸速度較慢，監看路口影像，無法正確掌握即時狀況。
- (C) 勤指中心雖設置電視牆，但CCTV監錄系統與E化勤指系統未整合於同一平台，無法充分發揮勤務指管之功能。

### B. 臺中縣警察局

使用中華電信公司IP VPN網路系統，雖然中華電信公司對於網路租金給予優惠，但該局每年支付龐大之網路租金，造成財政重大負擔。

## ③本局CCTV整合所面臨的困境

- A. 設備機型與種類繁多，品質及功能良莠不齊，系統整合困難。
- B. 系統操作介面不一，影像解析度不佳，調閱操作困難及影像無法辨識，難以發揮輔助犯罪跡證蒐集。
- C. 主機與攝影機位置甚遠，影像傳輸線過長，易遭受外力破壞風險大，設備損壞維修費用過高且影響市容景觀。
- D. 設備缺乏技術專責人員管理，亟待各單位配合整合作業，以期有效管理、維護、運用。

## ④排除萬難，突破困境，本局是全國唯一完成CCTV整合之警察機關

- A. 訂定新竹市監視錄影系統基本規範。
- B. 訂定新竹市監視錄影系統設置管理維護要點。
- C. 自建警政光纖網路架構及CCTV與E化勤務指管系統介接整合運用在地科技優勢，聘請工研院專家提供技術及解決方法，整合



介接兩大系統，建立現代化勤務指揮管制系統，迅速掌握最新治安、交通狀況，提升查緝犯罪與為民服務之效能。

### D. 光纖網路地下化

請新竹市政府提供共同網路管線，並協請警訊所提供警用電話線管溝，以解決光纖網路地下化，避免影響市容觀瞻及遭受破壞。

### E. 聘請工研院專家成立監錄系統運用研發小組

提供有關CCTV監錄系統應用附加價值之技術指導，以充分利用監錄系統功能。

### F. 設置監視錄影系統專責管理人員

本局及各分局設置監視錄影系統專責管理人員，專責管理監視錄影系統設備，辦理維修事項。

## (2) 具體作法

以110E化勤務指管系統為基礎平台，將「警車衛星定位及派遣系統」、「路口錄影監視系統CCTV」、「金融機構緊急報案系統」、「涉案車輛辨識系統」、「平安燈緊急通報系統」整合於同一作業平台，建立現代化勤務指揮管制系統，可於第一時間迅速掌握最新治安、交通狀況，縮短報案反應時間、強化派遣機制及提升緊急應變能力，提升查緝犯罪與為民服務效能，有效運用各項資訊科技設備，落實「智慧型」勤務指管。

### ①建置警車衛星定位(GPS)派遣系統

本局80輛警用汽車、75部警用機車上建置衛星定位系統，讓勤務指揮中心能即時掌握線上巡邏警力動態，就近指揮線上警力在最短的時間內迅速到達現場，縮短民眾等候時間，提升嚇阻犯罪及線上偵破之功能。

### ②精進路口監視錄影系統(CCTV)與功能整合

- A. 為有效掌握本市各路口動態，機動疏導交通流量，並且於發生重大刑案時，尋找可疑人車，應用轄內資訊、通信科技、影像分析技術，整合錄影監視系統與警政資訊系統，建構優質E化安全城市，以提供市民免於恐懼的生活空間。
- B. 針對轄區犯罪熱點區(Crime Hot Spot)、犯罪防治重點等區域，藉由有效電子監控系統和社區巡守聯防能力，結合員警偵防犯罪作為，建置錄影監視系統，減少民眾被害恐懼感，以提升社區自我防衛能力，形成全市綿密安全網。





- C. 各治安要點及重要路口，以遠端監控機制，強化預警及輔助犯罪跡證蒐集功能，以達犯罪預防及嚇阻效果，保障民眾生命、身體、財產安全。

### (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

#### ① 服務措施延續性

- A. 每週週報、每月局務會議，將各分局、派出所員警案件處理到達速度、受理態度、處理過程及處理時效等提出檢討與改進，以有效縮短民眾報案後等待時間，提升為民服務品質，並釐訂下列各項之服務措施延續性之程序或計畫，以便擴大服務之效果：
- (A) 97年7月31日竹市警勤字第0970028171號函策訂本局「勤務指揮中心受理報案標準作業程序」。
- (B) 98年6月5日策訂「警車衛星定位系統(GPS)作業細部執行計畫」。
- (C) 函頒「各級警察機關勤務指揮中心作業規範」、「新竹市監視錄影系統設置管理維護自治條例」及各級警察機關勤務指揮中心重大事故報告區分表所列案類等相關規定，98年12月31日策訂「本局E化勤指、警車衛星定位(GPS)與路口監視錄影系統(CCTV)設備整合處理重大治安狀況勤務指管標準作業程序(SOP)」(附件十三, p100)，以確保功能長期一致，不會因人事異動而質變或停擺。
- (D) 99年1月12日竹市警勤字第0990001383號函策訂「99年健全勤指功能督考細部執行計畫」。
- (E) 99年4月23日竹市警勤字第0990014094號函策訂「99年治安重點工作落實案件處理管控—勤務指管作為細部執行計畫」。
- (F) 99年5月5日策訂「大型數位化電視牆系統」作業規定。
- B. 持續擴充建置「千眼守護—監視錄影系統」，並於99年6月8日訂定「新竹市監視錄影系統設置管理維護要點」。
- C. 成立本局勤指中心「中央監控中心」、分局勤指中心「分區監控中心」、刑警大隊「治安監控站」、交通隊「交通流量監控中心」及派出所「轄區治安監控站」，依業務需求設置高畫素解析度電視牆，並將監控畫面群組化，可即時監看轄內重要路口及治安要點影像，機先掌握全市即時治安及交通狀況，有效發揮勤務指揮管制功能。



## ②標竿學習推動效益

- A. 本局警車衛星定位派遣系統為98年行政院「第一屆政府服務品質獎」實地評審警力派遣演練展示單位。
- B. 98年9月25日法務部為辦理科技設備行蹤監控系統研發專案，由該部保護司黃副司長率隊至本局觀摩學習。
- C. 98年10月20日中央警察大學警正班第19期隊職員，由推廣教育中心主任章光明教授率隊至本局勤務指揮中心參觀「警用車輛衛星定位作業系統(GPS)」，本局警用車輛衛星定位系統(GPS)之功能、效益簡報與實務操作說明，獲參訪貴賓好評與肯定。
- D. 警政署署務會報提報「千眼守護、聞聲救苦—CCTV數位影音科技整合應用」。
- E. 「2010年警政治安策略研討會」發表。
- F. 99年7月5日彰化縣警察局由金副局長率隊蒞臨本局參訪「CCTV路口監視系統與E化勤務指管系統整合」案。
- G. 99年9月1日中央警察大學分局長班第9期參訪。
- H. 99年10月14日國立臺北大學犯罪學研究所許春金教授率隊參訪。
- I. 99年10月28日中央警察大學警察政策研究所許福生老師率隊參訪。
- J. 99年12月21日內政部實地評核時，指示內政部警政署加強推廣。
- K. 99年12月24日臺灣新竹地方法院實習司法官暨檢察官，由臺灣新竹地方法院檢察署主任檢察官章京文率隊蒞臨本局參訪「勤務指揮中心E化與監視錄影系統整合」相關勤務運作及案件受理。

## (4) 服務措施執行方法效能性

以全天候不打烊，24小時守護陪伴民眾的理念服務民眾，那裡需要警察，警察就在那裡出現，所展現之具體效能，臚列如下：

### ①以速度創造優勢，縮短民眾報案等待時間

99年度110受理有效案件46,120件，派出所值班員警能正確獲知案情，並立即派遣線上組合警力前往處理，每件案件縮短通報派遣作業時間1至2分鐘，配合警車衛星定位系統(GPS)及路口監視錄影系統CCTV，能有效縮短民眾報案後等待時間。

### ②導入報案定位機制，正確判讀報案民眾位置

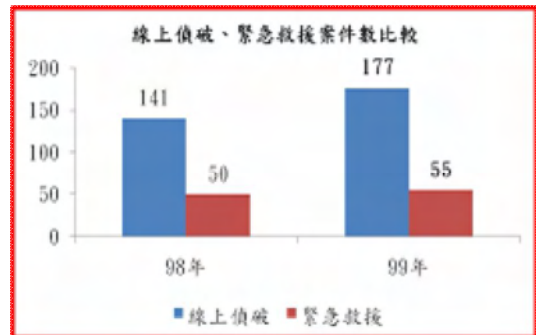
結合警政電子地圖 (GIS) 將報案民眾所在位置轉換為參考地址，快速判讀，對失智老人、迷途兒童、婦幼、受脅迫者等無法正確描述位置者，能夠迅速派遣救援及處理。

### ③服務對象滿意度提升

建置警車衛星定位系統，並強化指揮調度案件處理管控功能後，經以成案數30%為樣本，隨機對報案民眾進行電話訪查，99年度民眾對於員警處理滿意度為到達速度81.4%、受理態度82%、處理過程81.6%，較98年同期到達速度78.1%增加3.3個百分點、受理態度78.9%增加3.1個百分點、處理過程78.6%增加3個百分點，滿意度逐年提升。

### ④強化線上偵破、緊急救援功能

藉由受理派遣流程的簡化，速度的提升，精準度的強化，達到民眾報案等待時間縮短，99年度線上偵破177件、緊急救援55件，較98年度分別增加36件及5件，有效發揮緊急救援功能。

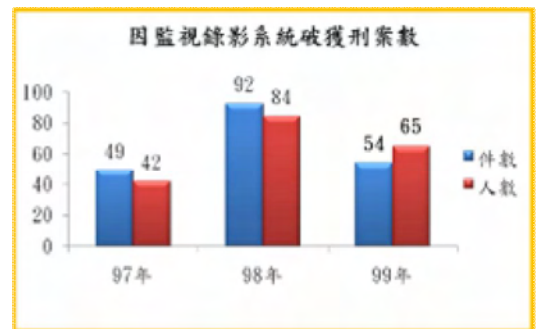


◎線上偵破、緊急救援案件數比較

### ⑤提高刑案偵破數

99年度因監視錄影系統破獲刑案54件65人，其中以偵破下列重大刑案，更是令市民大為讚賞。

- A. 陳○山涉嫌駕車肇事致被害人死亡逃逸案。
- B. 包姓兄弟連續搶奪案。
- C. 越南籍外勞嫌疑人阮○江涉嫌侵入住宅強盜案。
- D. 嫌疑人葉○山等2人連續強盜服飾精品店案。



◎因監視錄影系統破獲刑案數比較

### ⑥節省通訊費用

為提升監視錄影效果及考量經濟成本，率先使用光纖網路(Gigabit Ethernet) 傳輸平台作業，以達綿密、低成本之目標，「千眼守護--監視錄影系統」，是全國第一個採用自建光纖網路架構運用於路口監控維護治安之警察機關，98年建置完成，每年節省網路傳輸費達新台幣1,300萬元;另警察電訊所新竹分所已規劃使用本



局自建光纖寬頻網路，取代向中華電信租用之線路，除提高通訊品質，每年節省租線費用504,000元。



◎全國首創自建警政光纖網路



### ⑦掌握民眾需求，強化為民服務效能

將錄影監控系統納入E化勤務指管系統後，對於路口設有監控鏡頭之地點，可即時掌握民眾需求，提供適切之協助(如透過路口現場畫面了解車禍案件是否有人受傷、救護需求、交通影響等)，有助於提升為民服務的品質，達到「報案快、受理快、派遣快、處置快」的服務。

### ⑧自動偵測車流量，維持交通順暢

錄影設備可24小時監控重要路口交通狀況自動偵測車流量，車流壅塞路口之訊息立即顯示在勤務指揮中心電視牆或監控螢幕上，運用整合式系統平台能迅速調閱了解原因及周邊路口交通狀況，妥適指揮派遣勤務疏導，維持交通順暢。

### ⑨E化巡邏掌握轄內治安熱點

派出所裝置E化勤務指管系統值機台，運用錄影監視系統(CCTV)，能有效掌握轄區最新治安、交通狀況；若警力不足時，利用錄影監視系統實施E視訊巡邏，有效節省警力。

### ⑩有效保障個人隱私

本局CCTV六大系統係採封閉式光纖網路，影像資料100%不外洩；以贓車辨識系統為例，系統只針對贓車進行辨識，發出警報，正

常車輛並不會留下任何記錄，澈底改變民眾對警察因攔檢車輛(嚴重侵犯民眾隱私權)，所造成之不良觀感。

## 2. 平安守護 便民更快速—第二代平安燈緊急通報系統

### (1) 建置構想

本局設置之平安燈，是本局張前副局長至日本考察，參考日本、英國於犯罪熱點 (Crime Hot Spot) 設立「防護燈」，將防犯設計積極納入治安政策，整合照明、警示燈、警報器、監視錄影、照相及視訊通話等功能，裝置在公共場所或犯罪率較高地區，以減少治安死角。



### (2) 具體作法

#### ① 平安燈系統經工研院資通所結合理論及實務驗證

平安燈系統之裝備，計有立桿機箱路口前端設備 (警示燈、廣播器、照明燈等)、網路影音輸出 (VOIP) 等技術及設備 (網路攝影機、麥克風等)，經工研院資通所結合理論及實務驗證後，認為係屬CCTV監視錄影系統之創新附加價值。

#### ② 平安燈設置地點

為加強治安要點安全維護，第一代平安燈於本市轄內海天一線、港南育樂中心、園道五綠地公園及赤土崎公園等4處治安要點設置；第二代平安燈結合三區共構理念，設置於舊社國小及光華國中學區周遭，針對學生 (學童) 上下學校園安全走廊上設置，除保護學生之安全，並可同時進行短片或廣播宣導，提供法律常識、生活知識等最新資訊。



### ③平安燈使用方式

A. 平安燈緊急通報系統，設有綠色與紅色2種顏色按鈕。



(A) 綠色按鈕為「為民服務鈕」，當民眾遇有需要一般性服務之事項時，可按壓此按鈕，會與派出所立即連線，並由值班員警提供其所需之服務。

(B) 紅色按鈕為「緊急求救鈕」，當民眾生命、身體、自由及財產遭遇不法時，可立即按壓此按鈕，系統就會發出警報聲響警示，並與本局勤務指揮中心立即連線，執勤官員了解狀況後，立即應變處置。

B. 通報系統立即啟動警示燈、警報器及自動監視錄影並將訊息傳送至110報案台，勤指中心及轄區派出所獲報後，根據地圖及畫面顯示，以視訊電話與報案人通話，指派巡邏人員趕抵現場處理，消除民眾不安全感，有效發揮嚇阻歹徒犯案之功能。

### ④第一代平安燈所面臨問題

第一代平安燈緊急通報系統僅能由勤務中心或派出所進行一對一及一對多視訊通話，實際使用上，有面臨佔線等問題，系統附加價值未能全數發揮，仍有改進發展之空間，俾使服務更有效益。

### ⑤研發第二代平安燈緊急通報系統

可進行多對多通訊連線，解決佔線問題，系統架構更加完善。

### (3) 標竿學習推動效益

①98年10月20日，中央警察大學警正班第19期參訪本局「E化勤務指管系統與CCTV及各項設備整合功能」。

②99年6月25日，警政署署務會報提報「千眼守護、聞聲救苦—CCTV數位影音科技整合應用」，分享本局現有系統架構所帶來之附加價值及精進創新作為。



- ③99年7月2日，於「2010年警政治安策略研討會」現場，架設CCTV各項科技設備，展示系統架構，深獲各單位認同。
- ④99年7月5日彰化縣警察局、99年9月1日中央警察大學分局長班第9期參訪本局「千眼守護、聞聲救苦」CCTV系統整合功能及附加價值應用情況，深獲各參訪單位肯定。

## (4) 服務措施執行方法效能性

### ①平安燈緊急通報系統完工啟用後，均未再發生治安事件

本市海天一線、港南育樂中心、園道五綠地公園及赤土崎公園等四處，自平安燈緊急通報系統完工啟用後，尚未發生治安事件，在減少治安死角犯罪預防上，成效卓著；本系統更可結合「無人派出所」之理念，增加線上報案之功能，例如：民眾皮包遭竊，可立即使用本系統進行線上報案，第一時間通知員警辦理凍結帳戶、信用卡止付等相關作業，再至派出所完成報案程序，協助被害民眾儘早設立停損點，將財物損失降至最低。

### ②提供相關資訊、服務或諮詢，發揮為民服務效能

民眾至本轄風景區旅遊（例如海天一線、港南育樂中心），臨時遇有狀況、問題，又無解決管道，可至本系統按壓綠色服務鈕，與轄區派出所進行視訊通話，提供其所需之相關資訊、服務或諮詢，發揮為民服務之效能。

### ③隨時提供最新資訊，進行預防犯罪、政令即時廣播宣導

可由「中央監控中心」或「分區監控中心」操作，將宣導短片或即時廣播資訊，立即傳送至本機系統內，實施連續循環播放，並可由管理者排列播放順序或增減宣導短片，隨時提供最新資訊，進行預防犯罪、政令及即時廣播宣導。

### ④第二代系統增加多對多通訊功能

相較於第一代系統只能由勤務中心進行一對一及一對多前端廣播和通話，若同時有多位民眾按下通報鈕，則會形成佔線之情形；為避免此現象，第二代系統增加多對多通訊功能，倘若發生上述情況，本局勤務中心可立即指派分局勤指中心或派出所先行受理，避免民眾因佔線而等待，增加本系統使用上之廣度。

## 3. E點就通 迅捷又輕鬆—E化值機台擴充至基層端末

### (1) 具體作法



將110 E化勤務指管系統擴充延伸至刑警大隊、交通隊、交安組、各派出所，提供一致性的操作介面，受理民眾報案能迅速完成通報及警力派遣作業，使案件受理、指揮、派遣與管制能達快速統合之效能。

## (2) 服務措施執行方法效能性

### ① 縮短員警到場時間

期程/項目	96年傳統人工受理通報案件	97年E化勤務指管系統+GPS系統	98年E化勤務指管系統+GPS系統	99年E化勤務指管系統+CCTV系統
有效案件總數	37,525	38,425	39,183	46,120
每日平均處理件數	102	105	107	126
平均到場時間	12分38秒	5分29秒	4分40秒	4分10秒

96年以前110受理民眾報案，係以傳統人工手寫表單受理後傳真通報方式，96年1月10日警政署規劃建置完成110 E化勤務指管系統，開啟受理報案E化時代，本局以 E化勤務指管系統為基礎平台，97年1月23日建置警車衛星定位（GPS），98年規劃E化勤指系統與路口監控影像(CCTV)、金融機構緊急報案及緊急通報系統（平安燈）等各項科技設備整合，99年6月7日完成E化指管系統擴充延伸至刑警大隊、交通隊、交安組、各派出所，值班員警能正確獲知案情，並立即派遣線上組合警力前往處理，每件案件縮短通報派遣作業時間1至2分鐘，有效縮短民眾報案後等待時間。

期程/項目	99年1-5月E化勤務指管系統	99年6-12月E化勤務指管系統擴充至各派出所
有效案件總數	18,340	27,780
每日平均處理件數	121	130
平均到場時間	4分35秒	4分04秒

### ② 內部顧客(基層同仁)滿意度

E化勤務指管系統擴充延伸至刑警大隊、交通隊、交安組、各派出所基層同仁使用已滿3個月，經問卷調查對案件通報完整性滿意度達91%、提升派遣速度滿意度達96%、同仁對本項設備功能滿意度達93%，有效提升同仁工作效率。



### ③效益實例

99年9月26日1時30分本局110報案台：這裡是新竹市警察局110報案台通訊員李○○您好，請問有何事需要警方服務？電話的另一端傳來生命線許小姐轉報稱：「有民眾在南寮海邊想不開要自殺」，李員迅即向電信公司查詢行動電話最後發話位置，經查該發話基地臺位置在新竹漁港附近，立即啟動緊急救援機制，同步將訊息通報轄區派出所及周邊巡邏勤務人員，並聯繫海巡署勤務中心派員協尋，幾分鐘後，警用無線電中傳來佳音「已找到投海自殺之劉姓女子」，劉女生命垂危，經救護人員送醫急救後脫離險境。

### 4. 行銷全國

本局E化勤務指管、CCTV系統建置完整及成功輔導浦雅巡守隊維護社區安全，成為全國第1個獲得行政院新聞局拍攝「相信自己 相信台灣」宣導短片之警察機關，並將本局首創之平安燈納入介紹與說明。



### (二) 全功能派出所—十項服務 十分溫馨

派出所是「警政工作」的決戰點，是服務民眾最頻繁、最親民的前哨站，透過推展「三化」警政作為，並結合社會資源，落實「四度」服務理念，做到「五心」級服務，以贏得民眾的支持與肯定。

#### 1. 四輪加鐵馬 服務更貼心—行動派出所

針對治安、交通需求或為民服務，於特定區塊、場所、觀光慶典或娛樂等重大活動人潮聚集處所、偏遠地區、災變區域或事故現場等地點，以警察分局為單位，運用組合警力機動編組，冠以「行動派出所」



名稱，結合本局原有之觀光警察鐵騎隊，在指定地區執行巡邏、守望、臨檢等勤務。



### (1) 具體作法

- ①利用現有機動派出所警備車後加裝車架，載運2輛自行車至行動派出所設置地點後，於周邊執行巡邏、守望；並搭配鐵騎隊2名員警騎乘自行車於周遭400至500公尺內執行巡邏勤務及提供各項服務。
- ②執勤員警到達擇定之區塊、熱點後，執行巡邏勤務，以二人為一組，受理民眾報案、為民服務及依法實施臨檢、盤查等勤務，可擴大為民服務範圍。
- ③行動派出所車內配置手提電腦及列表機，受理民眾報案及為民服務，並可立即列印報案三聯單。
- ④行動派出所警備車側加掛捲軸式掛圖（由本局各單位提供目前重點工作、宣導事項製成掛圖）供民眾閱覽，以達到宣導之效果。
- ⑤全國唯一CCTV無線連結技術：車內電腦主機裝設網路交換器截結CCTV畫面，勤務人員可使用筆記型電腦瀏覽周遭路口治安、交通狀況，擴大巡邏範圍，機先預防犯罪或排除交通壅塞。

### (2) 服務延續性及標竿學習推動效益

- ①服務延續性：訂定本局機動派出所設置再精進（行動派出所）執行計畫，並添購筆記型電腦、印表機及攜車架等裝備。
- ②標竿學習推動效益：99年9月9日假第一分局浦雅派出所，邀集各分局第一組組長、承辦人、第一、三分局各所副所長、承辦人及



警備隊隊長、承辦人，辦理教育訓練，使執勤同仁熟悉行動派出所新購置之設備使用方式，利於勤務遂行。

### (3) 服務措施執行方法效能性

- ①貼近民眾，提供更優質服務。
- ②自行車輕巧，大街小巷均能進入，不受地形限制，服務能深入普遍。
- ③自行車車速慢，對巡邏地區周遭人、事、物，能全面掌控。
- ④設置地點人潮多，各項宣導工作能普及。
- ⑤執行成效：99年9月8日起至12月31日止，行動派出所出勤67班次、參與宣導活動13場次、即時提供服務139件。

## 2. 單車樂活族的好朋友—鐵騎隊及鐵馬服務站

### (1) 建置構想

- ①本局為服務市民，配合市政府積極推動觀光事業，確保自行車專用道行車秩序與安全，維護本市17公里海岸沿線，以及頭前溪沿岸自行車道等觀光景點安全。特別遴選服務優良員警，規劃成立本局觀光鐵騎隊及鐵馬服務站，將警勤區服務觸角延伸至社區觀光景點，以貼近民眾的實際需求。
- ②為推動多元化警察勤務方式，以服務為導向，主動親近民眾，建立夥伴關係，適時處理治安、交通狀況，以提升勤務效能，型塑親民愛民之警察形象。
- ③藉由警察與民眾互助合作、共同維護良好的生活環境，係現代警察推動「社區警政」工作之願景。本局靈活運用現有警力，藉輔導訓練與勤務編排，增加警民互動，執行維護治安、交通及提供便民服務工作，並藉此了解觀光地區治安、交通問題及遊客需求，針對問題擬訂解決對策，提升民眾滿意度。

### (2) 具體作法

- ①鐵騎隊同仁執勤時攜帶簡易急救包，提供受傷遊客簡易醫療。
- ②週五、六及例假日，以一車一人執勤方式，即時提供遊客問路指引，觀光景點諮詢等服務。
- ③於南雅、南寮、朝山派出所設置鐵馬服務站，利用派出所閒置空間設置桌椅、打氣筒及飲水等設施，提供自行車騎士短暫休息、飲水等服務；鐵騎隊同仁執勤時，攜帶簡易急救包，提供受傷遊客簡易醫療。



◎鐵騎隊及鐵馬服務站

### (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

- ①服務措施延續性：訂定本局「17公里海岸觀光警察鐵騎隊勤務執行計畫」、鐵馬服務站為民服務計畫及17公里海岸觀光警察隊巡邏勤務標準作業程序(SOP)，明確規範本局員警執行本項勤務之方式，使勤務人員據以遵循，提供一致性服務，讓前來本市17公里觀光海岸線休閒旅遊民眾感受到警察安全及親切的服務。
- ②標竿學習推動效益：99年6月8日至桃園縣義美公司參加企業參與政府反詐欺宣導公益活動會場展示，本局觀光警察鐵騎隊服勤人員及裝備供其他縣市警察局觀摩。

### (4) 服務措施執行方法效能性

- ①99年度執行巡邏1,105班次、取締交通違規214件、提供問路迷途指引、旅遊景點諮詢、安全維護1,026件、其他418件(勸導交通違規)，成效良好，普獲民眾好評。
- ②貼進民眾，提供更優質服務。
- ③自行車輕巧，大街小巷均能進入，不受地形限制。
- ④自行車車速慢，對巡邏地區周遭人、事、物，能全面掌控。
- ⑤設置地點人潮多，各項宣導工作能普及。

### 3. 警察做啥 報你知—多媒體導覽電視

(1) **建置構想**：為使民眾熟悉、了解警方預防犯罪宣導及為民服務之項目，結合警政宣導短片、3D動畫等題材，傳達即時警政資訊。



◎多媒體導覽電視畫面

#### (2) 具體作法

- ① 結合警政宣導短片、3D動畫等題材，以高畫質視訊呈現。
- ② 設置42吋超大液晶電視，提供導覽、行銷服務。

#### (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

- ① 運用民力及警察志工，結合轄區各項資源，加強辦理宣導及演講，並藉由地方有線電視臺、廣播電臺、警察網站等傳播媒體加強宣導，加速民眾了解警察為民服務項目及宣導成效。
- ② 標竿學習推動效益：將警察做啥 報你知—多媒體導覽電視，推展至各分局並延伸至新竹市各角落。

#### (4) 服務措施執行方法效能性

- ① 具創新性警政宣導效果。
- ② 廣告式預防犯罪宣導。
- ③ 緩解洽公民眾緊張心情。
- ④ 改善辦公環境嚴肅氣氛。

### 4. 視訊巡邏 E 指通—電子警察視訊巡邏

#### (1) 建置構想

由於資訊科技發達，促使社會治安及交通狀況日益複雜，為有效做好治安、交通工作，本局運用建構之治安要點監視錄影系統（CCTV），以警察局、分局、派出所為單位，預先設定群組條件（如交通熱點、治安要點附近路口及易發生危險駕車路段），及有系統的主動執行網路瀏覽，達到一面掌握轄區狀況，一面結合線上警力之最大治（交）安效益。

#### (2) 具體作法

- ① 透過光纖寬頻網路傳送治安重點場所、重要交通路口影像，即時掌握各治（交）安重點狀況，適時主動投入警力，提升轄區狀況掌握能力，將有限警力作最有效率的運用，使警察勤務主動出擊。



◎電子警察視訊巡邏

- ②警察局、分局隨時掌握各分局、派出所轄區重點場所資訊，統合調度線上警力，提升機動能力，並做為整體勤務規劃依據，靈活調度、指揮、運用警力，以有效改善治（交）安。
  - ③本局編組CCTV運用研發小組，啟動竹安工程第3期，導入智慧型影像分析技術，設置涉案車輛辨識系統，其警報系統啟動，自動傳輸畫面至警察局、分局勤務指揮中心、各派出所E化勤務指管系統值機台或監控工作站螢幕，執勤人員立即指揮調度線上及所內警力，改善以往被動式的勤務作為，有效提升治安偵防能力。
  - ④利用現有派出所值班、備勤警力及分局、警察局執勤官、員執行本局已建構之路口監視錄影系統，實施視訊瀏覽，可以發揮無形警力，掌握轄區治安狀況及實施攔截圍捕，實現天羅地網偵防效果。
- (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益**
- ①服務延續性：訂定本局辦理電子警察視訊巡邏執行計畫，並於99年9月21日執行教育訓練後，由本局各分局勤務中心及各派出所全面執行。
  - ②標竿學習推動效益：99年9月21日邀集各分局第一組組長、承辦人、各所副所長、承辦人、勤務指揮中心及承辦人假第一分局浦雅派出所實施教育訓練，使同仁能熟悉勤務執行方式。
- (4) 服務措施執行方法效能性**
- ①毋需再增加經費。
  - ②巡邏不受天候、時間限制。

- ③隨時掌握轄區狀況，靈活調度、指揮警力。
- ④警力藏於無形，歹徒無所遁形。
- ⑤無形之警力巡邏，使有心犯罪之歹徒，無法掌控警察巡邏路線。
- ⑥執行成效：99年9月17日起至12月31日止，執行視訊巡邏，因此破獲刑案10件4人、即時排除交通狀況158件。

## 5. 受理報案更窩心—受理報案及偵詢筆錄雙螢幕

### (1) 建置構想

#### ①傳統式及其他警察機關電腦雙螢幕缺點

- A. 不符合人體工學。
- B. 無法與被詢問人面對面接觸。
- C. 螢幕較佔空間。
- D. 不符合當事人對隱私權之期待。



△2010年9月16日-自由時報 B5

#### ②有許多民眾希望製作筆錄時，內容不會輕易遭他人打探或窺視。



◎保障人權



◎符合對隱私權之期待



◎全程同步閱覽筆錄內容

### (2) 具體作法

- ①各單位受理報案值班台及偵詢室建構雙螢幕電腦，提供受詢問人同步閱覽筆錄之製作，同時為拉近報案及受詢問民眾感受及距離，特以嵌入式設計，以符合人性需求及安全需要。
- ②首創嵌入式，並符合人體工學桌面角度設計  
本局首創嵌入式雙螢幕之設計，將此桌面角度設計為30度，符合人體工學，讓民眾能夠更舒適的觀看螢幕，並且可與受理同仁面對面接觸，民眾能直接感受到同仁之關切，非阻隔在外，而同仁也可適時的對民眾表達關懷之意，重視民眾之感受。



(3) 標竿學習推動效益

99年12月10日起，本項設施也推廣至樹林頭所、東勢所、香山所、交安組使用。

(4) 服務措施執行方法效能性

- ①符合人性需求。
- ②節省桌面空間。
- ③同步閱覽零爭議。
- ④確保筆錄證據力。
- ⑤提升警民互信度。

6. 治安點線面 E棒搞定—巡邏勤務電子簽章

(1) 建置構想

- ①鑑於民國94年新北市發生震驚社會的員警簽巡巡邏箱時，遭歹徒襲警奪槍案，造成汐止警分局橫科派出所兩名員警一死一傷；另99年5月間，本局破獲市議員吳○○住宅竊盜案，警訊時發現嫌疑人係事先察看員警簽巡時間，避開警力巡邏空隙，進而行竊得逞。
- ②傳統式不銹鋼巡邏箱價格昂貴（約600元/個），且安裝位置經常受限等諸多缺點；往年亦有部分警察機關曾使用類似之電子巡邏產品，惟仍因壓克力材質之巡邏箱體依舊價格不斐（200元/個）、同仁接受度不高等因素而無法全面使用，導致推廣效益不佳。本局為了克服以上缺點，特別自行設計一款防刮式巡邏箱貼紙（13元/張）、搭配最新型之電子巡邏產品，不僅掙脫高單價的束縛，更破解無法推廣使用的魔咒。
- ③過去簽章方式、簽巡紀錄一目了然，歹徒甚至因此掌握警力執勤密度，改為電子簽章後，勤務運作保密性大為提高，歹徒若想犯案有所顧忌。
- ④科技化管理是時代之趨勢，而巡邏勤務電子簽章系統可將傳統巡邏工作予以電腦化、數位化，執勤員警只需帶著巡邏感應紀錄器，至巡邏線上感應每一個電子巡邏箱，簽到時間、地點即記錄到巡邏感應紀錄器內，所花時間僅需一秒鐘，更可增加簽到的準確性，返所後將資料傳輸到電腦主機內，由於巡簽感應時間無法更改，可讓巡邏工作更落實，督導人員只要經由電腦查詢，就可以了解每班巡邏勤務執行情形。



新竹市警察局電子巡邏簽章與傳統式巡邏、他機關電子巡邏優劣比較			
簽章態樣 項目	傳統式巡邏簽章	其他警察機關 電子巡邏系統	新竹市警察局 電子巡邏簽章系統
巡邏箱 型(樣)式、價格	不銹鋼製巡邏箱 600元/個	壓克力材質巡邏箱 200元/個	防刮式巡邏貼紙 13元/張
巡邏記錄 方式、價格	巡邏簽章表	一般型感應鈕 120元/個	超薄型晶片感應鈕 50元/個
簽巡方式 (感應棒價格)	人工簽巡	非防水型感應棒 10,000元/支	鋁合金防水感應棒 9200元/支
巡邏資料傳輸方式	無	一般傳輸線傳輸	藍芽無線傳輸
軟體擴充性	無	非客製化軟體 (無法擴充)	100%客製化軟體 (可結合勤務表擴 充軟體功能)

**整體效益比較：**本局電子巡邏簽章系統(含軟體、巡邏棒2支、感應鈕83個、巡邏箱貼紙83張)購置金額共23,629元，與傳統式巡邏簽章所需49,800元、其他警察機關電子巡邏系統所需46,560元相較，分別有節省26,171及22,931元之價差。

## (2) 具體作法

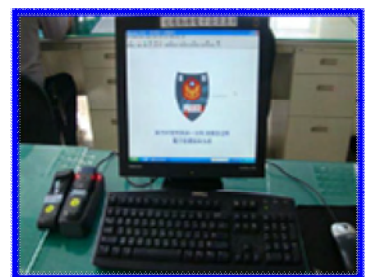
- ① 勤務單位每位同仁均配發有一張個人資料辨識感應卡，出勤前，先以巡邏感應紀錄器感應出勤感應鈕，以記錄勤務人員資料。
- ② 出勤後，依序感應各巡邏線上的電子巡邏箱(記錄巡邏路線及時間)。



◎ 出勤感應



◎ 電子巡簽



◎ 巡邏資料無線傳輸

- ③ 巡邏完畢，勤務人員返所後帶班人員負責將感應式巡邏紀錄器記錄資料，透過藍芽無線傳輸至管理電腦主機存檔。

## (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

- ① 服務延續性：訂定新竹市警察局辦理巡邏勤務電子簽章實施計畫，並針對員警執勤安全性、便利性、實用性及推廣效益等實施內部顧客問卷調查，調查結果滿意度均達89%以上。



②標竿學習推動效益

A. 第一分局湳雅派出所試辦成效良好，99年11月10日起，已成功擴展至樹林頭、南寮派出所使用。

B. 100年起將繼續推廣至第二、三分局辦理。

(4) 服務措施執行方法效能性

①符合政府推動「節能減紙」政策。

②降低員警遇害的風險。

③有效管控巡邏情形。

④節省時間、低成本，高效率。

7. 警察的第三隻眼—安全電子圍籬

(1) 建置構想

①智慧視訊分析技術，可依據不同實務應用需求，並透過不同功能間相互結合使用，開發出符合不同視訊監控功能需求之智慧化系統，目前智慧化視訊監控系統，從技術應用範疇角度可區分為「即時影像偵測」、「事後影像分析及查詢」，其中智慧化入侵偵測系統係結合部分智慧視訊監控功能，如虛擬警戒線及警戒區域設定偵測、人臉偵測（室內使用）、車牌位置偵測等。



②本局各派出所內針對駐地外及人犯留置區之安全管制，雖有設置監視器進行監視，惟事務、案件繁雜時，倘若該時段警力不足，恐有駐地及人犯安全管制之虞，如何透過智慧化科技改善實務上所遭遇之問題，實為未來發展之走向。

◎ 警察機關、工研院、交通大學  
技術合作產品

(2) 具體作法

①虛擬警戒線及警戒區域設定偵測功能，係指使用者可利用滑鼠點選影像畫面畫定及設定多個警戒線或多邊形警戒區域，畫面中如



有人、車跨越警戒線警戒區域，將自動引發警報系統事件處理程序。警戒線可設定特定物體移動方向屬性，警戒區域也可進階設定為偵測物件闖入、離開、出現等偵測屬性。

- ②本局規劃將此技術應用於駐地安全維護及人犯留置區警戒，其中駐地安全部分，係在後門、窗戶等易疏忽防護之處，設定警戒線進行自動化偵測，防止不明人士入侵；人犯安全部分，係在留置區周圍設定警戒區，防止人犯脫逃，降低安全風險。
- ③第一階段已導入單位有湳雅、朝山及埔頂派出所，第二階段導入單位有警察局、各分局偵查隊（留置區）、樹林頭、東勢、香山等派出所。
- ④目前針對所設置警戒線、警戒區之地點，設定相對應之警報聲響，例如：後門為「短嗶聲」、窗戶為「長嗶聲」、人犯留置區為「連續嗶聲」等，當所內員警聽見聲響時，能立即知悉該地點，而做出相對應之反應及處置。
- ⑤為保持設備狀態穩定，各單位定期確實保養、測試發電機，確保停電期間，用電設備正常供電。

### (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

- ①本局於99年6月25日警政署署務會報提報「千眼守護、聞聲救苦—CCTV數位影音科技整合應用」，分享本局現有系統架構所帶來之附加價值及精進創新作為，並於99年7月2日「2010年警政治安策略研討會」現場，架設CCTV各項科技設備，展示整體系統架構，深獲各級單位認同。
- ②為增進機關間交流學習觀摩，中央警察大學警正班第19期於98年10月20日參訪本局「E化勤務指管系統與CCTV及各項設備整合功能」、彰化縣警察局於99年7月5日、中央警察大學分局長班第9期於99年9月1日參訪本局「千眼守護、聞聲救苦」CCTV系統整合功能及附加價值應用情況，深獲各參訪單位認同。

### (4) 服務措施執行方法效能性

#### ①強化駐地安全維護 主動服務洽公民眾

藉由全天候自動化偵測跨越駐地外警戒線、警戒區之入侵人員或車輛，如有偵測異常現象，立即發出警報通知值班待命人員，確實控管進出駐地之人車，經由預告警戒提升駐地安全，亦可提醒



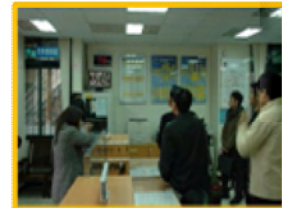
所內值班人員，有人進入駐地，而主動上前了解其需求，避免因事務繁忙疏於注意，致使洽公民眾空等，產生民怨等問題。

### ②強化駐地內人犯留置區警戒

目前各派出所人犯留置區，雖有設置監視器進行監視，惟遇事務、案件繁忙或警力不足，有人犯欲脫逃時，可藉由虛擬電子圍籬功能，啟動警報，提升人犯留置安全防護等級。

### ③行銷國際

泰國政府為強化「泰國南區安全城市監控系統」改善計畫，於100年元月24日，透過捷元股份有限公司，派員前來本局參訪虛擬電子圍籬設施。



泰國董里府取經交流剪影



## 8. 連結社區公寓大廈 建構安全電子城堡—滿雅七聯里社區建置CCTV系統

### (1) 建置構想

將CCTV監視錄影系統結合運用民力資源之理念，於滿雅巡守隊隊部建置42吋液晶螢幕，連結里、社區內各重要路口監錄系統影像畫面，建構成「社區治安監控站」，由巡守隊人員在隊部進行電子E化巡邏，協助巡守員執行社區巡守，即時掌握轄區治安狀況，發揮社區巡守聯防能力，並結合員警偵防犯罪作為，有效維護社區治安。

## (2) 具體作為

① 結合三區（學區、社區、勤區）共構理念，針對本市滿雅七聯里社區（經費1,041萬4,440元）區塊內治安要點、重要路口及主要巷口等135處處所，規劃建置監錄系統208支攝影機。

### ② 滿雅聯里巡守隊隊部增設「社區治安監控站」

連結里、社區內各重要路口監錄系統影像畫面，由巡守隊人員在隊部進行電子E化巡邏，協助巡守員執行社區巡守，即時掌握社區治安狀況，發揮社區巡守聯防能力，並結合員警偵防犯罪作為，有效維護社區治安。

③ 與交通大學智慧生活科技區域整合中心結合地區保全業者推動「結合居家、社區與市區道路的智慧社區安全監控聯防服務計畫」，連結社區公寓



◎CCTV 監視錄影系統結合運用民力資源

大廈監錄系統，形成更為嚴密之監視網，建構發展成「社區安全電子城堡」，提升社區自我防衛能力。

## (3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

① 率先參與行政院「愛台灣十二建設藍圖」之「智慧台灣」、「智慧生活」產業與環境的營造，讓台灣成為世界U化應用櫥窗。

② 本局與國立交通大學Eco-City智慧生活科技區域整合中心合作，以本市滿雅七聯里為場域，規劃導入「打造滿雅安全生活城，U-Bobi（有保庇）智慧監控計畫」，整合警政、民力、保全及社區資源，全面提升居民生活安全品質。

③ 本局於99年6月25日警政署署務會報提報「千眼守護、聞聲救苦—CCTV數位影音科技整合應用」，分享現有系統架構之附加價值及精進創新作為，並於99年7月2日「2010年警政治安策略研討會」現場，架設CCTV各項科技設備，展示整體系統架構，深獲各級單位認同。

④ 98年10月20日中央警察大學警正班第19期，參訪本局「E化勤務指管系統與CCTV及各項設備整合功能」、99年7月5日彰化縣警察局、



99年9月1日中央警察大學分局長班第9期，參訪本局CCTV系統整合功能及附加價值應用情況，深獲各參訪單位認同。

#### (4) 服務措施執行方法效能性

- ①藉由監視錄影系統和社區巡守聯防能力，結合員警偵防犯罪作為，協助犯罪跡證蒐集，發揮預防嚇阻犯罪效果，保障民眾生命財產安全，提升社區自我防衛能力。
- ②與i236智慧生活科技運用計畫「智慧生活在地化、應用服務產業化、服務產品全球化」之目標相互結合，以「Smart Town」為藍圖，打造「以人為本、優質生活、永續發展」之智慧安全聯防網絡城市。

### 9. 統合社會資源 協力社區安全—滿雅七聯里巡守隊運作

#### (1) 具體作法

- ①組織現況：滿雅聯里巡守隊計涵蓋光華里、滿雅里、金華里、舊社里、金竹里、金雅里、滿中里等7個里，隊員人數198人，隊長係由新竹市議會議長謝文進擔任，為全國首創巡守隊員人數最多、規劃最完善、成員最齊全、組合鄰里最多及有獨立設置隊部的團體。
- ②勤務運作：針對地區特性，規劃平時服勤時段為22時至01時，每次八人執勤，分為二組巡守，每組四人，以汽車及機車交互於各治安處所巡邏，全年巡守時數8,760時(365日\*24時=8,760時)，並於每年春安工作期間主動配合延長勤務時段至02時止，加強社區內各鄰里巷弄之治安維護。
- ③訂定「運用守望相助隊協勤計畫」，據以規劃派出所巡邏勤務，配合巡守隊運作，加強治安死角之巡護。
- ④掌握巡守隊勤務運作狀況，積極輔導，分局每半年統一辦理常年訓練至少1次，因故未能參加分局訓練之巡守員，由派出所實施訓練，以達全員施訓目標。



◎滿雅七聯里巡守隊

## (2) 服務措施執行方法效能性

99年度湳雅聯里巡守隊協助警方尋獲失竊之汽車3輛、機車10輛，合計共13輛，協助破獲竊盜案4件、強盜案1件，績效良好。

## 10. 三區互動更緊密 治安維護更有力—三區共構 新協力式警政治理

### (1) 推動構想

- ①近年來，犯罪年齡層日漸下降，青少年犯罪問題成為社會健全體系重視之一環，因此提出「三區共構」（勤區、學區、社區）理



念，推展改良式社區警政，結合社區巡守隊與學校資源，透過三區共構的綿密網絡與平台，扮演社區與學校連結的良好橋樑，整合警民資源，共同維護社區與學區安全。

- ②本創新作為，乃運用湳雅聯里巡守隊(湳雅地區七個里聯合組成)，透過勤區、學區、社區三區共構的綿密網絡，藉由更有組織的運作與聯繫，強化社區安全，減少社區治安顧慮；此嘗試及經驗與全球警察勤務之新發展(英國倫敦首都警察之新實驗)，有異曲同工之處。
- ③透過三區共構的網絡聯繫與資源整合，藉由「輔導高關懷學生」、「落實高風險家庭通報與關懷行為」及「建構安心走廊、愛心服務站」等具體作為，減少社會治安顧慮，強化校園安全與社區安寧祥和。

### (2) 具體作法

- ①執行「高關懷少年希望工程」  
協尋中輟生，輔導高關懷學生
- A. 結合社區資源—結合湳雅社區巡防隊、得勝者基金會、藍天家園、邊緣青少年中心、米可之家、新竹家扶中心、天主教社服中心、麻吉志工隊、向



◎社區志工一對一認輔



陽學園、天主教善牧中心等社區組織的力量，共同為社區內青少年問題而努力。

- B. 善用社區志工，一對一認輔，招募優秀社會人士投入少年輔導行列，藉由一對一認輔的作為，由專責人員專責輔導，以強化關懷與約制的力量。
- C. 推動「少年社區生活營」系列活動：引導高關懷少年逐步走入社區、回歸社區，肯定自我、關懷他人。
- (A) 「陪你走一段」關懷生命體驗活動，讓高關懷少年參與殘障體驗活動，體會肢體殘障之不便，並擔任「創世小志工」，親自接觸創世基金會安置之植物人，協助打掃環境並為其整理發票，藉此思考生命的意義，以及體會到助人為樂之真諦。
- (B) 安心課輔專案  
對於逃學逃家、行為偏差之非行少年，本局少年隊接受父母申請委託，代為實施課後輔導，99年3月至7月受理張女士申請託教其女，個案係光華國中三年級之女生，經常逃學逃家，且目中無人、態度惡劣，經本市少輔會諮商評估後，由責任區偵查佐彭俊原與其約定每日下課後至少少年隊接受心理及課業輔導，經過5個月之輔導關懷，個案仿如脫胎換骨，不再逃學逃家，且舉止變得溫和有禮，並順利考上高中就讀，其母寫信給市長向本局表示感謝之意。
- (C) 「愛心滿分」寒冬送暖活動  
利用歲末寒冬之際，結合社區組織及社團，帶領社區內高關懷少年學生慰勞社區內孤苦無依老人，引導高關懷少年在生活中學習關懷他人。
- (D) 「挑戰極限」體驗教育成長營  
辦理「帶領社區內高關懷少年學生，利用溯溪等冒險活動，增進人際溝通、自我表達、團隊合作等能力，提升自我概念與自信心，增強問題解決能力及挫折忍受力。
- (E) 高關懷學生「風城少年記者營」  
以「警察」為主軸，用文字、廣播劇方式呈現，讓學員從警察故事中了解到何謂違法違規行為，建立正確法律觀念，從而培養團體生活守法、互助之觀念。
- (F) 我是大明星～風城少年劇團





成立戲劇表演團，聘請專業表演老師協助指導，以品德教育（內容包含關懷、分享、自我認同、族群融合…等）、青少年時下流行之次文化為題材，佐以預防犯罪法律常識作為編劇主軸，邀請校園內之高關懷學生共同參與演出，並提供一表演平台安排至社區及各學校巡迴演出，讓這群非行少年有機會展現自我，學習團隊合作，亦期藉由劇團成立，讓參與的高關懷學生能夠產生認同感，並透過長時間的陪伴，幫助這群孩子遠離犯罪。

#### D. 「孩子VS. 父母」線上服務

近年來單親、分居、隔代教養等家庭與日俱增，教養問題、親子關係衝突等問題愈來愈嚴重，為協助有此困擾之家庭免受限於時間等因素而求助無門，本局特增設線上服務之求助管道，提供一個對話平台，並商請諮商心理師、精神科醫生及律師等專業人士為顧問，提供相關專業見解及輔導建議，增進求助者親職能力及技巧，或讓孩子情緒有個出口，有效協助改善親子互動關係，防範少年偏差行為發生。

#### ②提高高風險家庭通報：本局調查轄區99年度符合高風險家庭要件者有30家，其中位於湳雅社區1家，具體作法如下：

##### A. 強化宣導並激發民眾通報觀念

結合學區與社區之力量，落實社區兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害防治宣導，以提升其對高風險家庭之辨識能力，並激發社區民眾主動通報之觀念。

##### B. 落實警勤區責任通報

為強化警察人員責任通報，於常年訓練及勤前教育時，加強基層警勤區員警對兒童及少年保護、家庭暴力及性侵害通報事件敏銳度、辨識能力及責任通報觀念，於警勤區內執行各項勤務之際，均能注意社區內各項問題，以及高風險家庭、青少年的各種動態，機先反應處理，有效遏止事故的發生。

##### C. 加強網絡聯繫

有效運用三區資源，找出共同核心議題，培養社區意識，共謀解決之道，共同為提升生活品質而努力。

#### ③認識「波麗士大人」

各級學校藉由參觀警察機關或派員至各級學校實地宣導，落實學



生法治觀念。

④加強輔導與關懷

各級學校派員會同警方，於青春專案擴大臨檢時段至易聚集場所勸導並關懷學生。

⑤建構校園安心走廊、愛心服務站

A. 推廣「學區安全，人人有責」之觀念

強化社區責任通報系統，期以全民共同參與兒童保護，達成犯罪預防目標，並透過與教育單位共同合作，增進跨單位聯繫互動，達到「兒童保護網絡無縫隙」之願景。

B. 保護兒童全民總動員

自 99 學年度起，規劃新竹市民防大隊婦女中隊及義警大隊女子分隊，執行舊社國小、西門國小、龍山國小、三民國小、香山國小、新竹國小、北門國小及東園國小等 8 所學校，於學童上學時段各派遣 2 名，配合學校導護媽媽及導護老師等共同執行「護童專案」勤務，以維護學童上學之安全。

⑥婦幼安全E點靈

本局婦幼園地網站設置婦幼簡介、治安顧慮地點通報、治安顧慮地點、家庭暴力防治、性侵害防治、性騷擾防治、兒少性交易防制、兒童安全、最新服務、諮詢與求援、宣導區、活動剪影、志工專區、便民表單、婦女安全生活空間、校園安全走廊、相關連結等專區，提供婦幼被害防治、宣導活動、治安顧慮地點通報、愛心服務站等訊息，藉由婦幼園地網站與新竹市各國中、小學校網站建立連結，增加學童學習婦幼安全資訊的便捷性，以強化婦幼安全宣導。



◎婦幼園地（婦幼安全E點靈）網站畫面

(3) 服務措施延續性及標竿學習推動效益

①服務措施延續性

「三區共構」服務理念要全面落實並非一蹴可幾，需以長期持續

推動為原則，辦理期程將分近程、中程、遠程三個執行期程循序漸進。

- A. 近程：由第一分局轄區湳雅社區率先辦理，再以本局三個分局各擇1個派出所推動辦理，於100年上半年完成。
- B. 中程：100年下半年推展至本局所有派出所。
- C. 遠程：101年全面執行，並訂定績效指標，統計達成率，將此項服務措施永續經營。

## ②標竿學習推動效益

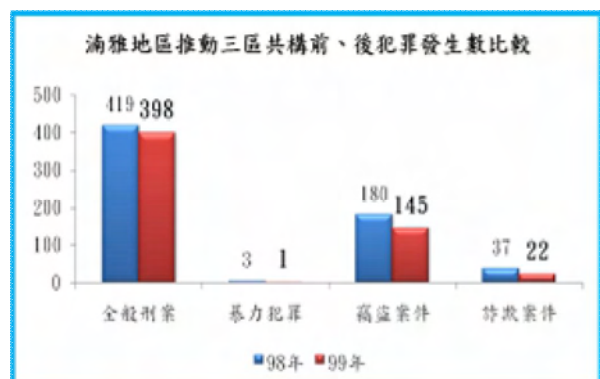
- A. 「少年社區生活營」系列生活體驗：透過一系列縝密規劃，每個活動都有其規劃之精髓及潛在效應，如讓少年藉由社區活動體驗殘障、關懷植物人，進而懂得愛護身體，珍惜生命，關懷他人；另以少年參與廣播劇及戲劇演出，展現自我，增加自信，並藉由長時間陪伴互動，可增加信任感，以導正少年偏差行為。
- B. 保護兒童全民總動員：結合學區、社區及警勤區，以女性協勤民力為主力，深具女性關懷服務之特質，讓健康幸福城市的學童，每日都是「快樂上學，平安回家」，藉以提供其他機關單位學習與指導。

## (4) 服務措施執行方法效能性

- ①統計98學年度湳雅地區中輟生通報數34人次，復學人數31人次，復學率達91.18%，較97學年度增加7.18個百分點。
- ②高關懷少年希望工程推動迄今，復學率明顯提升，且有高關懷學生迷途知返個案輔導成功案例，並獲家長去函市長信箱向本局致謝，執行效果良好，本局將持續執行，期能在勤區、學區、社區關懷下達到「一個都不能少」之目標。
- ③犯罪率降低

目前本局已推動三區共構地區為湳雅地區，茲比較推動前(98年)與推動後，犯罪率(全般刑案、暴力犯罪、竊盜犯罪、詐欺犯罪)增減情形如下：

- A. 全般刑案：99年度全般刑案發生數發生398件，較98年度419件，減少21件。





- B. 暴力犯罪：99年度暴力犯罪發生數發生1件，較98年度3件，減少2件。
  - C. 竊盜犯罪：99年度竊盜犯罪發生145件，較98年度180件，減少35件。
  - D. 詐欺犯罪：99年度詐欺犯罪發生22件，較98年度37件，減少15件。
- ④經由警勤區結合社區與校區資源，主動發掘轄內家庭功能不彰或負擔家計者因死亡、出走、重病、入獄服刑等，致影響兒少身心正常發展，且未獲適當照顧之高風險家庭。以南雅地區為例，99年度入監服刑人口符合「高風險家庭評估項目」之家庭共計1戶，經通報本市社政單位依規開案，業已接受輔導與照護。

### 參、未來努力方向

警察機關業務極為繁瑣，各項工作與民眾權益息息相關，民眾對警察工作期待很高，為持續提供新竹市民最高品質的服務，滿足民眾之期望，提高施政服務效能，本局秉持著延續政策、持續修正、研發創新之策略，充分運用轄區資訊與科技優勢，並結合社會資源，以保有最佳的競爭狀態，為提升市民大眾的服務品質而努力，未來將朝下列方向持續積極推動。

#### 一、善用警政治理，型塑「警察用心」的形象

- (一) 擴展「全方位的服務」、「全功能派出所」之創新作為，維護社會安全與交通安暢，做到民眾最滿意的服務。
- (二) 持續推展「三區共構」之社區警政運作模式，強化三區間之雙向互動緊密連結，有效結合三區資源，找出以安全為核心的議題，踐行「新協力式警政治理」，共同維護社區安全。

#### 二、全力維護治安，建構「治安安心」的家園

- (一) 賡續推動路口監視錄影系統整合作業，結合民間保全資訊能量，全力反制犯罪，減少治安死角，讓犯罪無所遁形。
- (二) 建構車牌辨識系統及贓車查緝管理系統，立即掌控失竊贓車，迅速查扣違法車輛、管制失竊車輛行蹤，進而將歹徒繩之於法。
- (三) 設置反破壞保全警戒管制系統，防止路口端的機箱或監視系統遭人破壞，以確保機器正常運作。
- (四) 精進警車衛星定位派遣系統功能，縮短民眾等候時間，增加嚇阻犯罪及線上立即偵破之機會。



- (五) 強化各觀光景點治安維護，讓市民及觀光民眾「安心」欣賞風景，營造快樂、祥和情境。
- (六) 持續加強查緝詐欺、民生竊盜、黑道幫派、地下錢莊及暴力討債、槍枝毒品等各項民眾關心治安議題，讓市民享有安寧、安全的生活環境。
- (七) 強化預防犯罪宣導，朝宣導多元化努力，藉以提升民眾治安警覺，有效降低刑案發生。

### 三、確保交通安暢，打造「交通順心」的環境

- (一) 建置智慧型影像分析系統，提供車流、車速分析並整合號制管制系統，持續執行上下班尖峰時段交通疏導勤務，讓市民快快樂樂上班，平平安安回家。
- (二) 強化「防飆鷹眼專案」、網路巡邏蒐報反映等作為，針對轄區飆仔聚集場所，先期掌握情資機先防處，並成立「快速反應打擊部隊」機動支援分局，以期澈底打擊飆車行為。另主動聯繫比鄰之竹、苗縣警察局及國道公路警察局各警察隊，協調規劃跨轄聯合取締作為。
- (三) 落實交通執法功能，加強取締各類惡性交通違規行為，維護交通安全。
- (四) 訂定交通安全管理策略，針對易肇事、傷亡路段，研擬相關工程、執法與多元交通教育宣導方案，以降低事故發生率。

### 四、落實服務理念，找回「服務貼心」的感動

- (一) 落實「以客為尊」、「顧客導向」、「四度空間」的服務理念，持續強化各項為民服務工作，讓民眾感受到溫馨便捷的服務。
- (二) 科技始終來自人性，人性體現的是一種真誠的態度，一種貼心的感受，不斷地思索各項服務工作，運用「三化」的警政作為，提供民眾「五心」級服務。

### 五、提升專業素養，贏得「民眾放心」的肯定

- (一) 加強教育訓練，強化同理心訓練，改變服務思維與態度，將心比心，視民如親。
- (二) 營造多元學習環境，持續推展終身學習，精進各項執勤專業知能。

## 肆、結語

時代的巨輪不斷地往前推進，為民服務的工作與時俱進，永不停歇，我們始終秉持著「苦民所苦 興利除弊」的信念，一步一腳印，積極推展各項警政工作，提升服務品質，贏得民眾的支持與肯定。



伍、附件  
附件一

新竹市警察局為民服務工作精進編組任務分工表

編組	原職稱	姓名	任務	備註	
召集人	局長	張永仰	綜理本局提升為民服務品質工作精進全般事宜。		
副召集人	副局長	侯木川	襄理本局提升為民服務品質工作精進全般事宜。		
副召集人	副局長	楊台興	襄理本局提升為民服務品質工作精進全般事宜。		
督導	主任秘書	簡泗燦	監督本局提升為民服務品質工作精進作為。		
執行秘書	秘書室主任	黃慶順	負責推動本局提升為民服務品質工作精進作為。		
優質便民服務	組長	股長	吳學明	1. 資料綜整，編目明確。 2. 督促各相關業管單位強化、補充、修正數據。 3. 針對內政部評審小組指導或建議事項改進。 4. 環境美綠化，營造貼心、溫馨、便民洽公環境。 5. 製作參獎書。	
	成員	秘書	林世昌		
	成員	秘書	高榮宗		
	成員	股長	陳瑞聰		
	成員	警員	王志宗		
	成員	警員	陳信璋		
通資服務	組長	資訊室主任	黃朝宗	1. 督促各相關業管單位強化、補充、修正數據。 2. 針對內政部評審小組建議事項改進或補強。	
	成員	警員	許仁哲		
	成員	警員	李春源		
創新加值服務	全方位的服務	組長	勤指中心主任	林建榮	1. E化勤務指管整合運作 2. 運作熟練，快速到達，處置得宜。 3. 按照標準作業程序操作。
		成員	局員	廖富深	
		成員	警務員	劉得富	
		成員	警員	蕭宏毅	
	全功能派出所	組長	戶口課課長	徐肇棋	確立「三區共構」警政策略推動指導計畫、工作主軸與具體做法，據以落實執行。
		組員	副分局長	張益禎	
		組員	警務員	陳志旭	
		組員	組長	邱愛華	
		組員	警員	朱婕妤	
		組長	保民課課長	陳豪傑	研擬浦雅聯里巡守隊及CCTV系統、虛擬電子圍籬、電子視訊巡邏等創新服務及具體做法。
		組員	局員	張景明	
		組員	警務員	徐光南	
		組員	巡官	賴宇俊	
		組員	警員	劉順松	
組長	行政課課長	陳俊誠	研擬行動派出所、電子巡邏簽章、鐵騎隊、鐵馬服務站等創新工作及具體做法。		
組員	警務員	黃國峰			

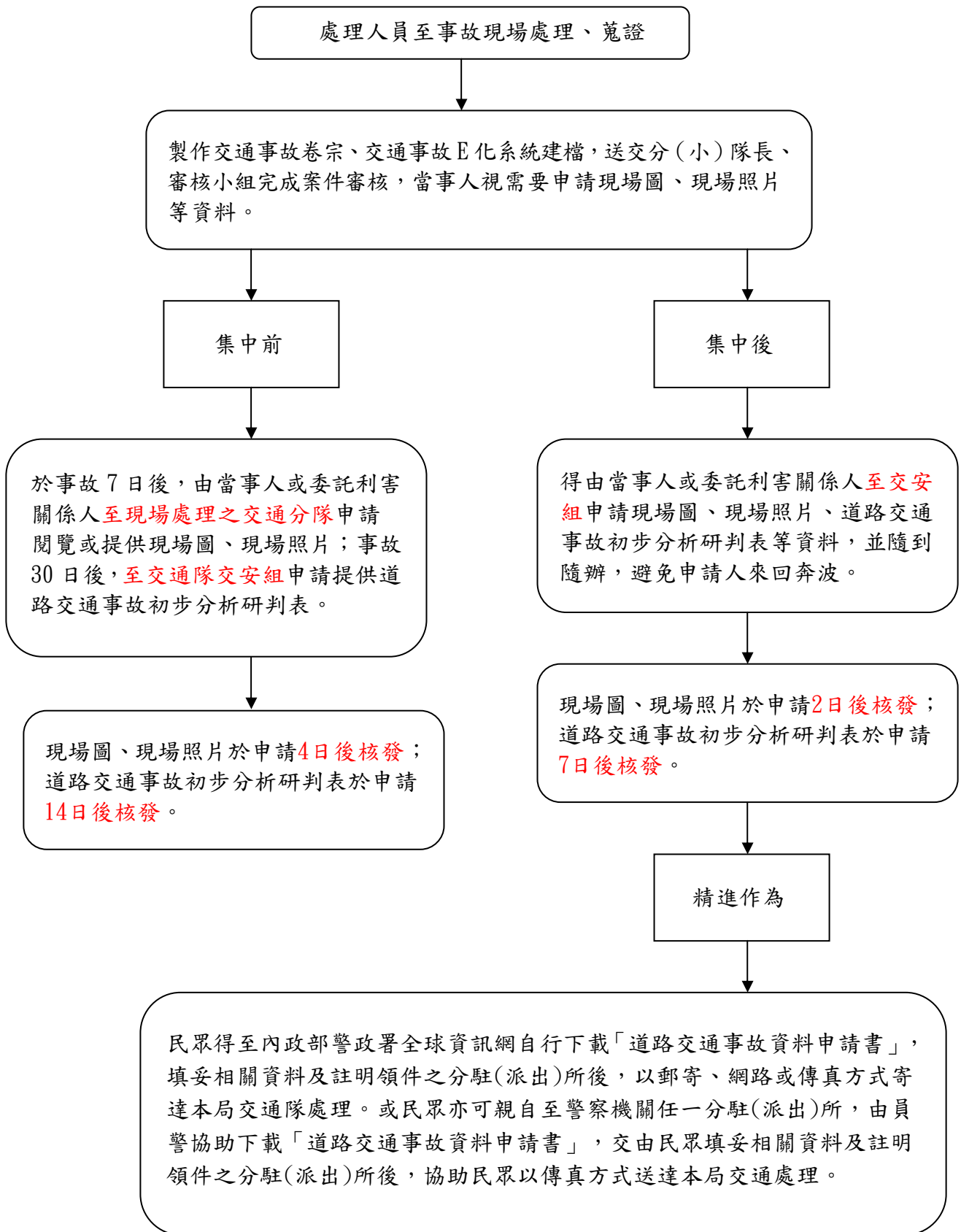


### 新竹市警察局 99 年度各單位提升服務品質創新精進作為一覽表

編號	單位	提 報 主 題
01	秘書室	市政府全球資訊網網站服務共同平台-「民意信箱」增設滿意度問卷調查
02	行政課	千眼守護，視訊巡邏 E 指通
03	行政課	四輪加鐵馬，服務更貼心
04	行政課	治安點線面，E 棒搞定
05	保民課	導入 IVS 智慧型影像分析系統
06	保民課	第二代平安燈緊急通報系統
07	保民課	電子圍籬(虛擬警戒線及警戒區)
08	保民課	運用自建光纖網路，節省警用電話通訊費用
09	訓練課	精進婦幼人身安全宣導
10	訓練課	暑期少年休閒活動-成立少年柔道夏令營
11	訓練課	同理心與為民服務工作之精進
12	訓練課	落實心理諮商工作，推展自殺防治守門人
13	戶口課	提升失蹤人口報案查尋為民服務新措施
14	戶口課	提升及落實社區治安會議執行成效
15	外事課	利用網路申請良民證及線上繳費服務
16	外事課	外籍配偶親屬來台探親簽政宣導服務
17	後勤課	單身宿舍裝設太陽能熱水器，減少熱水爐用電
18	後勤課	逆滲透飲水機及冷氣機排水回收再利用
19	後勤課	局長室接待室逆滲透排水、清洗槽排水回收澆灌花園，節省用水
20	鑑識課	建構「3D 刑案現場重建模擬室」及「體驗導覽展示系統」
21	資訊室	提升本局全球資訊網頁面親和力
22	資訊室	增設網路報案系統
23	資訊室	增加網路問卷調查功能
24	勤指中心	簡化案件受理派遣流程，提升為民服務服務效能
25	人事室	辦理本局未婚同仁聯誼活動
26	人事室	本局局內資訊網新增「人事服務專區」
27	刑大	健全偵詢環境，受詢問人同步電腦顯示筆錄
28	刑大	報案專區設置互動式宣導短片及提供報案流程電腦系統
29	刑大	整合受理報案資訊，即時提供案件處理進度
30	刑大	整合 CCTV 及 WIMAX 行動定位應用服務，提升監視錄影密度及杜絕治安死角
31	交通隊	申請交通事故初步肇因分析研判，增設網路申辦服務
32	少年隊	「孩子 VS 父母」線上服務
33	少年隊	校外租賃安全認證
34	婦幼隊	新竹市民防大隊婦女中隊及義警大隊婦女分隊執行「護童專案」
35	民防	研發「防情教育訓練互動光碟」
36	一分局	縮短台胞證遺失證明申請時間
37	一分局	製作系列大、中、小型精神標語看板
38	一分局	設置志工服務區
39	二分局	機車上個鎖，小偷難偷走
40	二分局	受理民眾案件滿意度調查表，增設於警察局網站供民眾點選填寫
41	三分局	分局網頁提供民眾臨時道路使用道路申請暨許可查詢服務
42	三分局	提供民眾快速到達警察局交通隊交安組



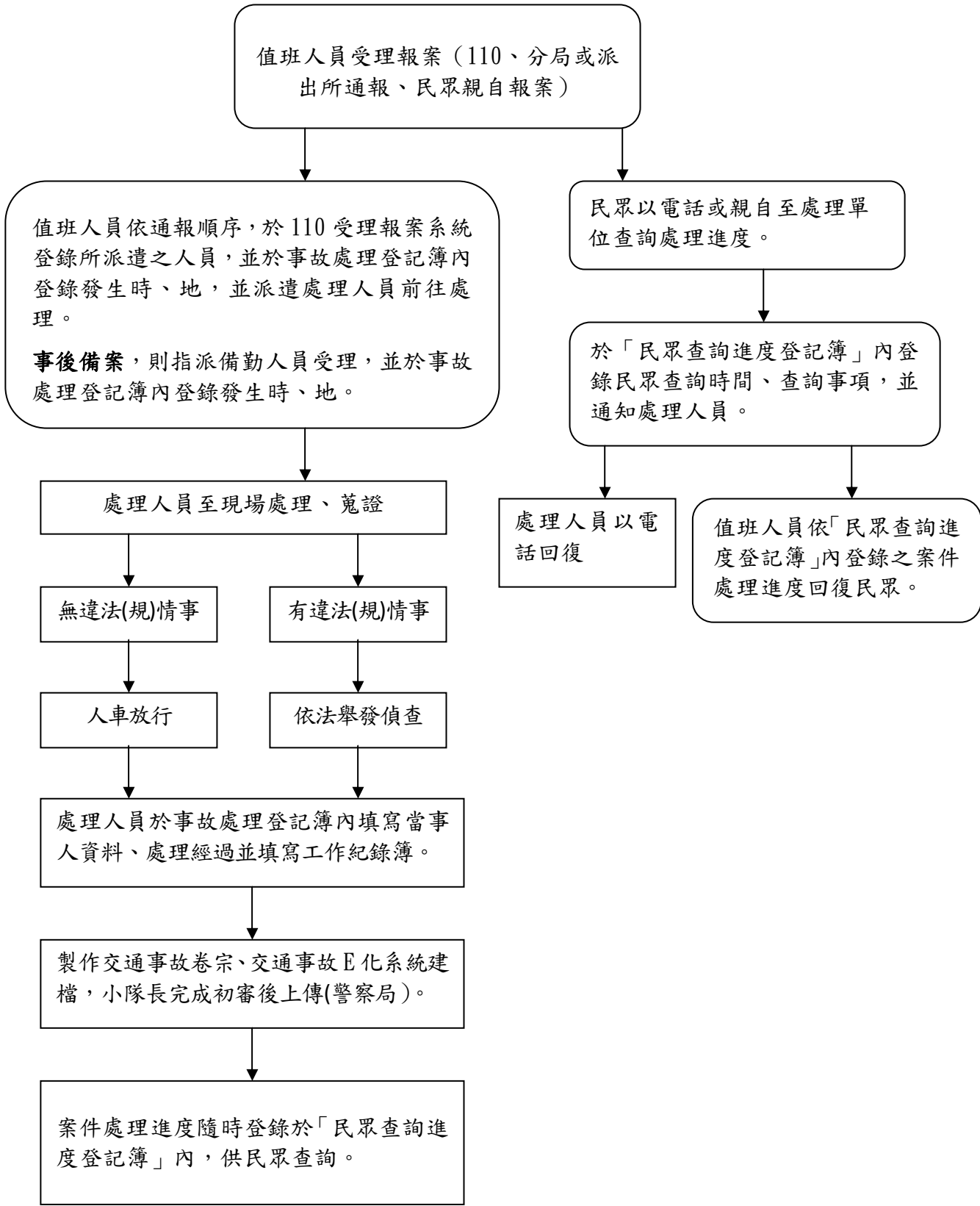
### 交安組集中前後道路交通事故當事人申請交通事故流程比較







### 道路交通事故處理暨受理民眾查詢進度流程簡圖





## 刑事案件報案人須知

### 發生案件勿慌張，本身權益要瞭解！

#### 一、告訴乃論案件：

- (一) 告訴乃論之刑事案件，可以書面或言詞向各鄉（鎮、市、區）公所調解委員會聲請調解。
- (二) 告訴乃論案件，其告訴應自得為告訴之人知悉犯人之時起六個月內為之，惟告訴人在第一審辯論終結前依刑事訴訟法第 238 條第 1 項規定，得撤回告訴。

#### 二、非告訴乃論案件：非告訴乃論案件不能撤回，依刑事訴訟法第 251 條規定，檢察官依偵查所得之證據，足認被告有犯罪嫌疑者，應提起公訴。

#### 三、案件偵辦進度查詢：

- (一) 刑事案件報案三聯單僅為報案登記，不作其他證明之用。
- (二) 報案二日後可至內政部警政署全球資訊網 (<http://www.npa.gov.tw>)→協助維護治安查詢→受理刑事案件報案三聯單查詢系統查詢受理情形，如查無報案資料，可逕以書信或於警政署網站中直接連結至刑事警察局網站之民眾留言信箱 (<http://www.cib.gov.tw/>)或向各警察機關之督察室或督察單位檢舉。(刑事案件報案三聯單部分)
- (三) 受理汽機車失竊(含號牌)6小時後可至內政部警政署全球資訊網 (<http://www.npa.gov.tw>)→協助維護治安查詢→受理報案汽機車失竊四聯單查詢系統查詢受理情形，如查無報案資料，可逕以書信或於警政署網站中直接連結至刑事警察局網站之民眾留言信箱 (<http://www.cib.gov.tw/>)或向各警察機關之督察室或督察單位檢舉。(汽機車失竊報案四聯單部分)
- (四) 有關查詢案件偵辦進度，可逕向原受理報案單位(聯絡電話： )及偵查隊(聯絡電話： )查詢或上網至各警察機關之服務(便民)信箱留言。另倘係他轄單位案件，有關查詢案件偵辦進度請改向後續偵辦單位：( )、聯絡電話：( )查詢或上網至各警察機關之服務(便民)信箱留言。

#### 四、民眾權益尋求協助管道：

- (一) 家庭暴力、性侵害、性騷擾案件，警察機關將依法各通報主管機關提供相關協助外，亦可逕撥「113 保護專線」或向內政部家庭暴力防治委員會(網址 <http://dspc.moi.gov.tw/>)、各縣市政府家庭暴力與性侵害防治中心及婦女救援基金會(<http://www.twrf.org.tw/>)請求協助。
- (二) 如有被害補償及保護相關問題，可逕向「財團法人犯罪被害人保護協會」查詢(被害人保護專線：0800-005-850，網址 <http://www.cvpa.org.tw/>)。
- (三) 如遇疑似詐騙案件，或接獲不明來電，請撥「165」反詐騙專線查證或逕向「165 全民防騙超連結」(<http://165.gov.tw/index.aspx>)檢舉或報案。
- (四) 需要專業性法律幫助而又無力負擔訴訟費用及律師報酬之民眾，請逕向法律扶助基金會(<http://www.laf.org.tw/>)尋求法律諮詢協助。
- (五) 身分證件、信用卡、健保卡及其他相關證件，請儘速向相關單位掛失及補發，避免遭歹徒不法使用而侵害自身權益。

新竹市警察局關心您



## 交通事故當事人須知

### 發生事故勿慌亂，本身權益要知道！

#### \*事故處理中叮嚀：

1. 請配合警方說明經過，若車輛或傷亡人員已移動要主動告知。
2. 協助處理員警確認現場重要的跡證(如煞車痕、刮地痕等)。
3. 可向處理員警提出酒精濃度檢測要求。
4. 現場草圖與筆錄簽名前均要詳細閱讀確認。
5. 有關肇事車輛處理單位之處置方式：
  - 該肇事車輛機件或車上痕跡尚需檢驗、鑑定或查證，暫時扣留處理(以3個月為限)。
  - 該肇事車輛無扣留之必要，請當事人或家屬自行處理。
6. 請當場索取「道路交通事故當事人登記聯單」。

#### \*事故處理後權益叮嚀：

1. 得向警察機關申請下列資料：民眾得至內政部警政署全球資訊網/為民服務/全國性電子表單下載「道路交通事故資料申請書」，於填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，再以郵寄、網路或傳真方式寄達事故處理單位所屬警察局交通警察隊處理。或民眾亦可親自至警察機關任一分駐(派出)所，由員警下載「道路交通事故資料申請書」，交由民眾填妥相關資料及註明領件之分駐(派出)所後，協助民眾以傳真方式送達處理。**民眾亦可至處理單位填申請書，申請閱覽或核發下列資料。**
  - 道路交通事故現場圖(7日後)。
  - 道路交通事故現場照片(7日後)。
  - 道路交通事故初步分析研判表(30日後)。
2. 通知保險公司辦理理賠(5日內)，或亦得向財團法人交通事故特別補償基金申請補償金(免付費電話 0800-565678)。
3. 可向各地區鑑定會申請肇事原因鑑定(6個月內)。
4. 事故處理方式：
  - 自行和解。
  - 向調解委員會申請調解。
  - 提出告訴(刑事6個月內、民事2年內)。
5. 服務資訊：
  - 處理單位人員姓名：
  - 聯絡電話：

新竹市警察局關心您



新竹市警察局服務人員回應 Q&A 試題

- (2) 1. 依據「車輛行車事故鑑定及覆議作業辦法」第三條規定：發生道路交通事故距肇事日起幾個月內向當地車輛行車事故鑑定委員會申請鑑定？(1) 3 個月 (2) 6 個月 (3) 9 個月 (4) 12 個月。
- (1) 2. 請問申請遺失案件報案證明書應向何單位申請？(1) 就近派出所 (2) 戶籍地派出所 (3) 遺失地派出所 (4) 居住地派出所。
- (4) 3. 警員違法、違紀或失職要向何單位檢舉？(1) 本局督察室 (2) 分局第二組 (3) 利用檢舉專線電話 03-5235344 及檢舉電子信箱 411000@ems.hccg.gov.tw (4) 以上皆是。
- (4) 4. 請問集會遊行申請方式？(1) 親自或委託他人辦理申請 (2) 郵寄 (3) 向轄區分局申請，如遊行橫跨 2 個以上分局轄區者，向警察局保安民防課申請 (4) 以上皆是。
- (4) 5. 自行車在道路上行駛規定為何？(1) 自行車應在自行車專用道內行駛 (2) 公路主管機關、市區道路主管機關有特別規定自行車可行駛人行道之路段，在遇有行人時應讓行人優先通行 (3) 自行車不可以進入快車道行駛；在設有機、慢車兩段式左轉標誌及標線之路口，左轉時，要用兩段方式左轉 (4) 以上皆是。
- (3) 6. 有關交通違規申訴方式？(1) 利用電話、書面、親自或上網等方式，逕向本局交通隊或各分局第五組（交通組）申訴 (2) 逕向監理所（站）申訴 (3) 以上皆是 (4) 以上皆非。
- (1) 7. 請問臨時道路使用申請應向哪一個單位辦理？(1) 各轄區分局第五組（交通組）或派出所申請 (2) 各轄區分局 (3) 各轄區派出所 (4) 警察局。
- (2) 8. 請問申請人民或團體收藏刀械許可證需要應向哪一個單位辦理？(1) 轄區派出所 (2) 轄區警察局、分局或派出所 (3) 轄區分局第五組 (4) 以上皆是。
- (4) 9. 民眾申請調閱路口監視畫面資料應向哪一個單位申請？(1) 刑事、交通案件：向轄區分局或派出所申請 (2) 非刑事類、為民服務：向轄區分局或派出所申請 (3) 交通事故案件向交安組申請 (4) 以上皆是。
- (1) 10. 請問失蹤人口申報及撤銷應向哪一個單位辦理？(1) 就近各警察分局或派出所 (2) 轄區派出所 (3) 轄區分局 (4) 以上皆是。
- (1) 11. 接到詐騙電話該怎麼辦？(1) 立即打 165 諮詢專線或 110 報警求證 (2) 打 113 專線 (3) 打 119 專線 (4) 以上皆是。
- (2) 12. 汽（機）車失竊時，該應向哪一個單位報案？(1) 轄區派出所 (2) 就近派出所 (3) 轄區分局 (4) 以上皆是。
- (4) 13. 噪音問題應向哪一個單位舉報？(1) 逕向環保署公害陳情專線 0800-066666 舉報 (2) 向轄區警察分局舉報 (3) 向轄區派出所舉報 (4) 以上皆是。
- (1) 14. 如何申請台胞證遺失證明？(1) 向就近警察分局偵查隊或派出所報案 (2) 向就近派出所報案 (3) 向就近分局報案 (4) 以上皆是。
- (2) 15. 如何辦理護照遺失證明及尋獲撤銷？(1) 向轄區派出所辦理 (2) 向轄區分局偵查隊辦理 (3) 向轄區警察局辦理 (4) 以上皆是。



服務人員回應問題正確率受測單位聯絡電話一覽表

單位	受測單位電話	
局本部	外事課	03-5242103
	勤指中心	03-5249234
	刑警大隊	03-5242097
	交通隊	03-5250382
	少年隊	03-5247640
	婦幼隊	03-5249995
	保安隊	03-5259778
第一分局	樹林頭派出所	03-5267652
	西門派出所	03-5222452
	北門派出所	03-5222223
	湳雅派出所	03-5356710
	南寮派出所	03-5362334
第二分局	東勢派出所	03-5728758
	東門派出所	03-5222607
	文華派出所	03-5332120
	埔頂派出所	03-5773999
	關東橋派出所	03-5775758
第三分局	香山派出所	03-5386348
	南門派出所	03-5222224
	青草湖派出所	03-5201563
	朝山派出所	03-5373165
	中華派出所	03-5302487



各項訓練統計分析表		
學	科目	訓練人次
學	法律課程	3,727
	兩性性別議題訓練	925
	衝突與情緒管理	5,570
	情報蒐集要領	925
	警察機關勤區查察處理系統督導實務與規定	1,850
	CCTV 系統管理維護與操作講解	2,802
	員警座談會	1,863
	電腦與網路使用安全	939
	少年警察工作研習	928
	刑案現場勘察處理要領	2,776
	防制人口販運法制與實務	928
	執行力與應變力	928
	同理心及優良服務態度訓練	3,734
科	受理民眾報案管制系統實務操作	924
	特種警衛勤務	924
術	執勤標準作業程序	6,549
	長槍射擊	3,700
	90 手槍射擊	7,513
	擒拿術	1,908
	綜合逮捕術	2,821
	體能 (登山、自行車、跑步)	3,753
	柔道、跆拳道	3,734
科	泳游訓練	4,672
	組合測驗	1,863
合 計		66,256

附件十

局長接受媒體專訪統計表		
日期	訪問媒體	訪問主題
99 年 2 月 1 日	聯合報	春安工作宣導
99 年 2 月 5 日	新竹振道新聞	春安工作校閱
99 年 2 月 5 日	新竹振道、臺灣廣播、警廣、亞太電臺、聯合晚報	CCTV 啟用典禮
99 年 3 月 11 日	環宇電臺	十大危險路口與交通流量監控中心
99 年 3 月 18 日	自由時報	交通流量監控中心成立
99 年 4 月 26 日	新竹振道新聞、亞太電臺	防制危險駕車聯合誓師大會
99 年 6 月 1 日	警廣新竹臺	防制危險駕車
99 年 6 月 16 日	自由時報、新竹振道新聞	破獲台馬製毒集團
99 年 7 月 4 日	新竹振道新聞	暑期青春專案
99 年 8 月 16 日	新竹振道新聞中國時報	禮讓行人宣導活動
99 年 10 月 18 日	聯合報、自由時報、台灣新生報	警友會理事長宣明智捐贈警用裝備
99 年 11 月 22 日	聯合報、自由時報	隨垃圾車發送社區警政報導
99 年 12 月 06 日	自由時報、中國時報、聯合報	99 年度治安、交通年成果發表會



編號	活動日期	活動名稱	參加人數
1	99.01.30-02.07	報告班長漆彈營	320 人
2	99.01.25-02.09	直排輪訓練營	250 人
3	99.02.01-02.05	灌籃高手培訓營	400 人
4	99.01.25-01.29	FUN 羽球體驗營	500 人
5	99.02.06-02.08	挑戰自我探索教育冬令營	50 人
6	99.02-07 月	我是大明星~風城少年劇團	50 人
7	99.02.11	寒假「陪你走一段」關懷生命體驗活動	30 人
8	99.07.03	高關懷成長體驗教育營	20 人
9	99.07.06-07.11	自我保護~消防戰技極限挑戰營	480 人
10	99.07.12-07.15	暑期夏令營	300 人
11	99.07.05	射箭育樂營	100 人
12	99.07.06	波麗士盃 3 對 3 籃球 PK 賽	1,000 人
13	99.07.17-19	風城警政記者營	180 人
14	99.07.23-08.20	竹風扇暑快樂作文研習營	225 人
15	99.07.30	2010 年大家 FUN 職棒	2,350 人
16	99.08.10	暑假「陪你走一段」關懷生命體驗活動	50 人
合 計			6,275 人

註記：中輟生通報數 152 名，尋獲中輟生 138 名，尋獲率高達 90.79%，較 98 年度 81.49%，尋獲率增加 9.3 個百分點。

附件十二

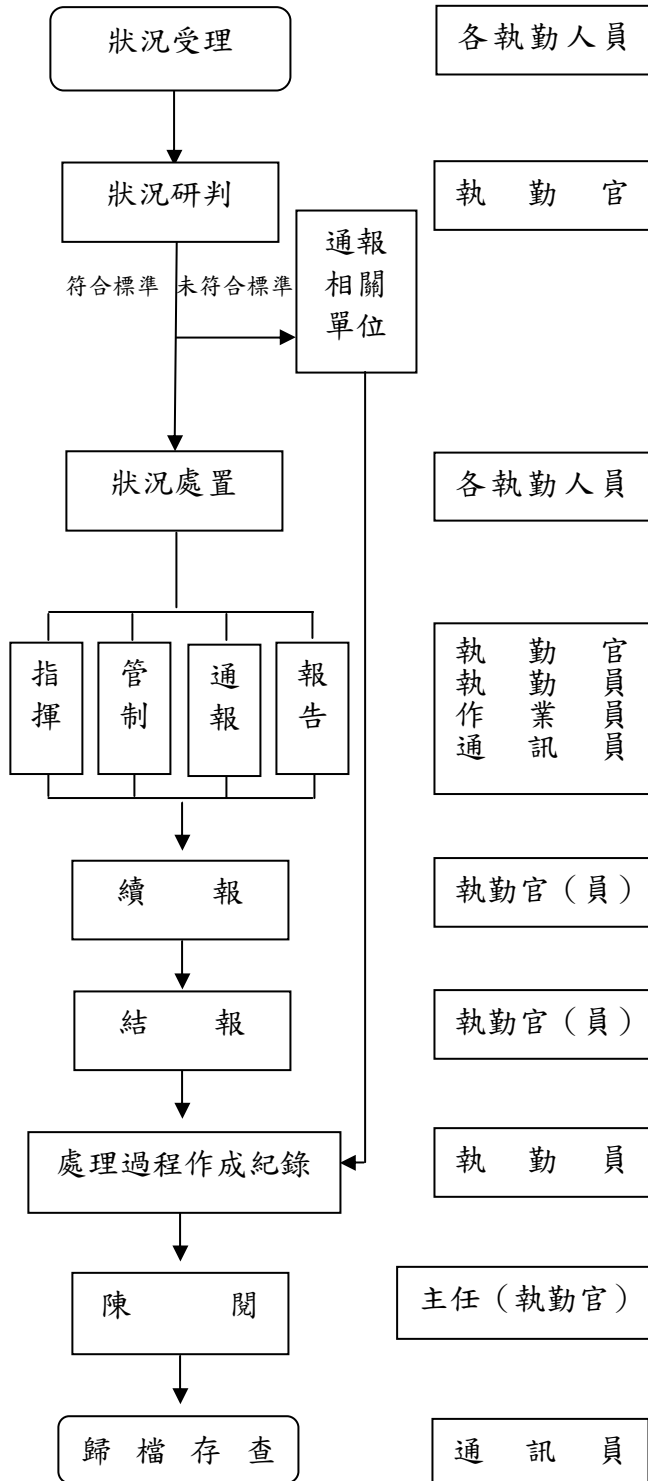
比較/項目	99 年	98 年	增減次數	增減比例	
全般刑案	發生數	6,438	6,513	-75	-1.15%
	破獲數	5,738	5,720	+18	+0.39%
	破獲率	89.13%	87.82%	+1.31%	+1.49%
暴力犯罪	發生數	66	76	-10	-13.16%
	破獲數	66	84	-18	-21.43%
	破獲率	100.00%	110.53%	-10.53%	-9.53%
竊盜犯罪	發生數	2,801	3,172	-371	-11.70%
	破獲數	2,275	2,354	-79	-3.36%
	破獲率	81.22%	74.21%	+7.01%	+9.45%
詐欺犯罪	發生數	579	762	-183	-24.02%
	破獲數	527	931	-404	-43.39%
	破獲率	91.02%	122.18%	-31.16%	-25.50%

註記：以上各類案件發生數均減少，顯示本局對於各類刑案的宣導成效卓著，績效優異。



# 新竹市警察局 E 化勤指、警車衛星定位 (GPS) 與路口監視錄影系統 (CCTV) 設備整合處理重大治安狀況勤務指管標準作業程序 (SOP)

## 流 程 權 責 人 員 作 業 內 容



- 一、狀況受理  
警察局勤指中心經由 110 電信、平安燈、傳真，受理民眾重大治安狀況報案（各級警察機關勤務指揮中心重大事故報告區分表所列案類），應立即記錄並詢問發生時間、地點、傷亡、現場狀況（例如：歹徒特徵、人數、犯罪工具、交通工具或逃逸路線等）。
- 二、狀況研判  
(一) 未符合標準：按案情內容研判摘報陳閱或通報相關單位後，處理過程作成紀錄存查。  
(二) 符合標準：  
  1. 轄區發生重大治安狀況，危害狀況持續中或研判歹徒仍於轄內流竄時。
  2. 執勤官召集第二組成員返回中心待命，處理同時段再發生之第 2 件重大治安事故(成員由前一日輪值下班之執勤官、員、作業員、通訊員組成)。
- 三、狀況處置  
(一) 報告（主任或執勤官）：  
  1. 局長。
  2. 副局長。
  3. 主任秘書。
  4. 督察長。
  5. 總執勤官。
- (二) 通報：  
  1. 通訊員依執勤官之指示，以無線電通報直屬隊、各分局線上組合警力實施攔截圍捕。
  2. 相關業務單位。
- (三) 管制：  
  1. 通訊員：以有線電話、無線電聯繫通報執勤(官)員之各項指示。
  2. 作業員：負責操作電視牆，依執勤官之指示分割成適當之螢幕畫面(全、2、3、5、6、8 螢幕)供指揮、調度使用。
  3. 執勤員：負責操作路口監視錄影系統，調閱案發周邊及逃逸方向路口錄影監視歷史或即時影像，掌握涉案歹徒特徵、人數、交通工具、位置，並查詢 GPS 定位資料，將最新狀況報告執勤官。
  4. 執勤官：綜合各項最新狀況，依據警車衛星定位資料(GPS)，指揮、調度、派遣線上組合警力實施攔截圍捕，並視狀況通報相關單位警力支援處理。
- (四) 指揮：由主官(副主官)、總執勤官或授權勤指中心主任、執勤官指揮各單位執勤人員執行所擔負之任務。
- 四、續、結報掌握後續案況向各級長官報告。
- 五、處理過程作成紀錄  
將全案處理過程作成紀錄陳核。
- 六、陳判  
第一層執行。
- 七、歸檔存查  
資料存入「全國治安管制系統」，書面資料歸檔備查。