

編者按：本文在澳門各保安部隊及部門合辦的“互信互助·警民情深”徵文比賽中獲內部組優異獎。

警民情深：誠信與互助

澳門司法警察局首席刑事偵查員 陸泳濤

“誠”一字的解釋眾多，可作信、敬、純、無偽、真實、的確……等意思。釋“誠”字本意，終究不離真實無誤、確實無偽之解，說文解字注：“誠，信也。”，“信，誠也。”誠信是個人應具備的基本而重要的人格品質，言己所思為“誠”，踐己所諾為“信”。故此，“誠”為做人應有的道德思維，但還需“信”來落實，以致言必行、行必果。“誠”為待人接物之根；“信”為互助互愛之本，只要凡事秉持誠實守信，尊重他人，互助互愛，給人帶來正能量，必能培養出高尚的品格和情操，為社會帶來和諧、平等、幸福與美滿。

孔子曰：“人而無信，不知其可也。”說的就是人若不守信，甚麼也做不成。因此，社會和諧安定建基於警民互信，警方以專業忠誠的態度服務市民，尊重市民，執法時不偏不倚，力保市民合法權益免受損害，令市民生命財產得到保障。同時，市民亦應瞭解警方執法工作時之難處，予以體恤及支持，主動向警方提供犯罪消息並舉報罪案，助警方防罪減罪以維護社區安全，雙方秉持誠實守信，沒有矛盾及對立，必能使“警力有限，民力無窮”的理念發揮到極致。

剛過去的“山竹”風暴潮撤離工作充分地體現出警民同心的合作精神，警方於“山竹”吹襲前，已開始針對防災減災而作出籌備及演練，並派員前往低窪地區教導市民防災意識及介紹相關撤離計劃，因為警員認真而詳盡的講解，令市民釋除了疑慮，同時瞭解及相信撤離計劃可保障他們的生命及財產免受風災侵害；及至“山竹”襲澳期間，市民皆聽從警員勸導，迅速及有序地撤

離到緊急避險中心，令風災期間沒有發生重大傷亡，而市民的財物損失亦減至最低。這有賴警員進行撤離時流露出真情實意，令市民感受到那份真切，毫無疑問地相信警方並配合撤離到安全地點。倘若警員勸導市民撤離時毫無誠意，虛情假意地敷衍了事，市民或會對撤離計劃產生疑慮，更甚者不願撤離，則會使性命陷於險境。

西周“烽火戲諸侯”述及周幽王為博取寵妃褒姒一笑，下令在都城附近20多座烽火台上點燃烽火。烽火是邊關警報信號，只有外敵入侵，需召諸侯救援才能點燃。諸侯們見到烽火，率領士兵趕至，卻發現都城安然無恙。褒姒看到諸侯們手足無措，即開懷大笑，可諸侯們無不氣上心頭。五年後，犬戎大舉入侵，幽王烽火再燃，諸侯們擔心再次受騙，沒有出兵協助。結果，都城被破，幽王被殺，褒姒被俘，西周被滅。由此可見，一個不講求誠信的人，輕則失去別人信任，使個人聲譽受損；重則失去國民信心，使國家隨之滅亡。《論語》：“民無信不立。”意謂一個國家如得不到人民的信任就會滅亡，實不無道理。

上述兩事例可見“誠信”乃互助互愛之本，且得來不易，應持之以恆予以珍惜及落實，使警民常懷誠實守信之心待人。因此，建構一個和諧安定的社會，須取決於警民互信，杜絕猜疑，方能戮力一心，互助互愛，從而令社區環境安全得到保障。隨着澳門社會不斷開放及多元，治安形勢、坊間輿論、傳媒環境、多媒體發展、警民關係等都發生了複雜的改變，使警方承受的壓力越來越大，面對所有挑戰，警方應透過

培訓積極面對，適當地運用警察公共關係理念處理與市民進行互動、傳媒溝通、公共危機管理、建立警察形象等。高效的公關警務工作不單可建設警隊正面形象，同時還為警方與市民及傳媒之間的溝通帶來協調，產生互相推動作用。要建立這種牢不可破的警民互助關係，必須以“誠信”為前提，只要雙方堅持以“誠信”作溝通橋樑，取得互信，市民自然信任警方，並主動向警方提供犯罪信息，使警方迅速破案，激勵警隊士氣，從而提高市民對警方執法的滿意度，進一步拉近彼此關係，形成一個互信互助的良性循環。正如著名的公共關係理論家格魯尼格（James Grunig）指出：“一個組織除了透過新聞宣傳及公共信息單向模式傳播給公眾外，還須以雙向模式使組織與公眾產生互動，而雙向對稱型模式強調對話，注重坦誠、完整、準確的雙向交流，目的是促進相互理解，其傳播性質是雙向的，且在組織和公眾之間的傳播效果是均衡的。”意謂警方與市民在溝通的過程中都同樣具有推動對方作出改變的能力，警方除了向市民公佈執法成果及防罪資訊之外，也要接受市民監督和聽取市民意見。警察公共關係中，警察與市民處於平等的立場，警察肩負執法、保護市民、服務市民的責任，並敢於負責與承擔，切勿遇事敷衍，心高氣傲；而市民除了知法守法外，還應具公民義務協助及配合警方工作。

近年來，澳門警方在保安司司長提出的“主動警務”、“社區警務”及“公關警務”三個警務理念下不斷落實及深化，警方主動深入社區，與市民相互溝通，針對性地設立相關部門及設施，令警務理念延伸到各堂區，提高市民防罪意識，獲得廣大市民認同。另一方面，警方不斷透過與社區各坊會社團等代表進行會議交流，向各坊會社團展示最新型的犯罪案例及防罪資訊，且實時實地透過坊會社團瞭解市民之意見，從而優化社區治安建設，共同維護社區良好治安秩序，彰顯出“警民同心，互助互愛”的精神。

以司法警察局為例，為方便市民舉報開設了

“993”報案熱線，亦先後設立了關注少年組、警民關係研究組、大廈罪案預防小組等部門，關注少年組同時於學校以學生代表組織滅罪小先鋒隊伍，小先鋒使同學知法守法，提高警惕，免於被不法份子利用，共同維護學校環境安全。大廈罪案預防小組主要工作與社區各大廈管理會及坊會保持緊密接觸，不定期進行會議交流，向大廈戶主展示最新型的犯罪模式，使市民防罪意識提高，守望相助，共建安全的鄰里社區。同時，透過不同渠道宣傳防罪滅罪，如舉辦防罪講座及論壇、設立流動防罪資訊站、於新媒體開通“司警教室”和其他司警局專頁、參與攝製“警民同心”電視節目等，亦定期透過短片、徵文、攝影等形式舉辦關於防罪滅罪的比賽，以增加市民參與度；並利用新聞稿及新聞發佈記者會機制透過傳媒第一時間向市民傳遞罪案訊息，使市民瞭解犯罪案件過程及犯罪模式，免於成為受害者。司法警察局定期製作系列宣傳刊物，包括《司警通訊》、《刑偵與法制》等期刊，以及防罪小冊子等，同時透過報章、電視、巴士廣告、街道廣告宣揚防罪意識；又通過安排學生到局內的刑事技術廳及司法警察學校內的模擬法庭進行參觀，以加深學生對司警工作之認識，令學生知法守法，培養出一份正義的使命感。凡此種種，取決於警民互信互動，不但可宣揚警察的正面形象，還可增加市民對警察工作的認知度，令市民提高防罪意識，相信警方並真誠地協助警方，從而令犯罪份子難以入手，減低社區罪案發生，使社區環境得到安全保障。

主體（各項措施）建立後，還需透過客體（警方）落實執行，為了確保有效落實警方之警務理念，與市民關係進一步拉近，令警民同心，達成警為民、民助警的互惠精神，警方必須不斷透過培訓以提升個人品格素養，即所謂“誠”，堅守誠實守信為原則使警務工作得以落實執行，即所謂“信”，“誠”與“信”合而為一，令警民恪守“誠信”，摒除隔膜，以真誠待人達互助互愛，必定能構建一個和諧安定、幸福快樂的繁榮社會。