

# 臺北市政府政風處 100 年度委託研究案

## 「臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子」

### 期末報告書



國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織協會

計畫主持人：莊文忠 副教授  
Project Coordinator: Dr. Wen-jong Juang

---

計畫執行單位：臺灣透明組織協會  
Project Executive Institution: Transparency International-Taiwan

---

印製日期：中華民國 101 年 04 月 06 日  
Date of Publication: April 06, 2012

---



臺北市政府政風處 100 年度委託研究案

「臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子」

期末報告書



國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織

計畫主持人：莊文忠

聯絡地址：臺北市文山區木柵路一段111號5樓M508室

聯絡電話：02-2236-8225#63464

傳真：02-2236-3325

電子郵件：[tict@tict.org.tw](mailto:tict@tict.org.tw)

網址：[www.tict.org.tw](http://www.tict.org.tw)

中華民國 101 年 04 月 06 日

## 研究人員

### 計畫主持人

莊文忠

臺灣透明組織協會副執行長

世新大學行政管理學系副教授

### 協同主持人

陳俊明

臺灣透明組織協會理事

世新大學行政管理學系副教授

### 研究人員

張鎧文

政治大學公共行政學系博士生

徐明莉

世新大學行政管理學系碩士

## 摘要

本研究主要以電話訪問法、深度訪談法及焦點團體座談法，作為主要之資料蒐集方式，希望瞭解影響利害關係人對於臺北市政府警察人員清廉評價之成因。在電話訪問方面，本次調查係在 100 年 7 月 15 日至 7 月 18 日以隨機撥號抽樣方法 (Random Digit Dialing, RDD)，針對居住臺北市且年滿 20 歲的成年人進行電話調查，總計完成 1,609 個有效樣本，以百分之九十五之信賴度估計，最大可能抽樣誤差不超過  $\pm 2.4\%$  有效樣本；在深度訪談方面，本研究團隊約訪成功有 10 位，包含臺北市政府警察人員、民間團體、旅館業者、保全業者、里長等。在焦點團體座談會方面，分別針對一般民眾、專家、警察人員，舉辦焦點座談會，每場次的受訪者約 8-11 位。茲將本次研究發現和政策建議摘要如下。

### 一、研究發現

- (一)在整體形象方面，根據質化的訪談結果顯示，正面形象包含人員素質提升、服務態度良好、申訴管道多元化等；負面形象則有被開罰單的民眾的情緒不滿、達不到清廉的要求、執法技巧不適當、服務態度不佳等。
- (二)在整體清廉評價方面，根據電話調查的結果發現，僅有近五成的受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉操守表示正面肯定，質化訪談的結果顯示，受訪者認同清廉的表現，但仍有少數貪污不法的個案發生。
- (三)在清廉認知的管道方面，根據量化調查的結果顯示，67.0%的受訪者表示「沒有」；31.7%的受訪者表示「有，聽說的」，此一結果顯示，多數受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉認知管道，絕大部分不是個人親身經驗。根據質化的訪談結果進一步顯示，受訪

者表示媒體、刻板印象或人際網絡為獲取臺北市政府警察人員貪污的消息來源。

(四)正面清廉認知的影響因素方面，根據質化的訪談結果顯示，個人構面包含警察人員心理價格提升及人員年輕化；內在環境構面包含標準化流程、主管重視清廉問題及輪調制度；外在環境構面包含外部監督力量及關說成效有限。

(五)負面清廉認知的影響因素方面，根據質化的訪談結果顯示，個人構面包含個人品德瑕疵及僥倖心理；內在環境構面包含行政裁量空間過大、工作多元化、集體收賄文化、主管不清廉問題及法令不明確；外在環境構面包含議員關說及外在環境誘因。

(六)檢舉意願及對內控機制的看法方面，根據質化調查的結果發現，受訪者表示會視情況而定檢舉意願；受訪者對於督察單位和政風單位的定位，持有不同的看法。

(七)服務效能的表現方面，根據量化調查的結果發現，受訪者對於執法態度較為肯定(62.8%)，其次是治安維護滿意度(58.4%)。根據質化訪談的結果發現，受訪者對行政效率、執法、服務態度的看法不一，而對於行政裁量與工作量及專業度提出負面看法。

## 二、政策建議

本研究依據研究發現，提出政策建議，包含：(一)工作簡化，降低貪腐的機會；(二)主管重視清廉問題且以身作則；(三)民眾對警察人員弊案的負面形象深刻，須在第一時間進行回應或澄清；(四)透過不同管道，行銷警察人員的清廉形象；(五)強化督察功能；(六)強化在職訓練，塑造廉政的價值觀；(七)建立案件的標準化處理流程；(八)增加透明度，提升服務品質；(九)檢討績效制度，降低吃案的情形。

## **Abstract**

A telephone survey of adult citizens (20 years old and over) living in the Taipei City has been conducted from July 15 to 18 2011. The purpose of this study is to investigate the reasons of evaluation scores in the integrity surveys of government servants in Taipei City Police Department. Target respondents represent a cross-section of Taipei City residents, all of whom were chosen using the Random Digit Dialing (RDD) method. The effective sample size is set at 1,609 respondents to minimize potential sampling error (maximum sampling error below  $\pm 2.4\%$  at 95% confidence level). The survey sample is weighted according to the respondents' gender, age, administrative region to ensure representativeness.

In addition, in-depth interviews and focus group discussions have been utilized to gather what has been suggested and commented by those who involving the activities.

### **I. Major Findings**

Couple major findings are drawn about as following.

- (1) Generally, on the positive side, Taipei City Police Department has being staffed by highly competent, trained, educated members. The police officers have made significant progress in delivering quality services. There are sufficient and easily accessible channels where people can file complaints.
- (2) However, the policemen in Taipei City are not considered totally incorruptible, with less than fifty percent (49.1%) of telephone interview respondents satisfied with the integrity of Taipei City Police officers. Some of the policemen have been criticized as well for not demonstrating an adequate ability or devoid of professional skill to do effective policing.

- (3) When respondents were asked if they heard about anything to do with police officers taking bribes in the Taipei City, more than half (67.0%) indicated that they had never heard of, compared to 37.1 percent had had. The results of qualitative interview indicate that the interviewees recognize them in the respect of honesty. However, they think there are still a few cases of corruption and illegal activities.
- (4) The facts which influence the perception of positive and honest image: The results of qualitative interview show that individual facts include the upgrade of police's value psychologically and lowering the average age of police; the internal environmental facts include standard operating procedure, the supervisors taking seriously of honesty and job rotation system; the external environmental facts include external oversight power and lobbying with limited impact.
- (5) The facts which influence the perception of negative and dishonest image: The results of qualitative interview show that the individual facts include the individual's moral flaws and attempts to take chances; the internal environmental facts include too much spaces of administrative discretion, diversification of jobs, culture of collective bribes, dishonesty of the supervisors and ambiguous wording of the law; the external environmental facts include the legislatives' attempts to lobby and external environmental incentives.
- (6) Willingness to report and opinions of the internal control mechanism: The qualitative survey finds out that the willingness to report is subject to actual situations; the interviewees have different opinions regard to the inspection units and police ethics.
- (7) Service efficiency: The quantitative survey shows that the interviewees recognize the attitude of police implementation (62.8%) the most, the satisfaction of maintenance of law and order ranks the second (58.4%). The qualitative interview indicates that the

interviewees have different opinions regard to the administrative efficiency, law enforcement and service attitude, they have negative opinions about the administrative discretion, workload and professional level.

## **II. Policy Suggestions**

- (1) Streamlining the operations and procedures and clarification of existing institutional mandates and responsibilities to reduce police corruption.
- (2) Police leadership of Taipei City must take an active role in fighting corruptions by creating in themselves a role model for their subordinates to follow.
- (3) The Taipei City Police Department should make it clear instantly in response to news reports about police misconducts or unlawful behaviors.
- (4) Building Public Support through various channels for Anti-Corruption efforts made by the police in Taipei City will be conducive to the improvement of citizens' perceptions about police integrity.
- (5) Strengthening the capacity of Internal Affairs Office of the Taipei City Police Department is the key to effectively oversee the police.
- (6) Officers should receive training in the meaning of integrity and its benefits for those who practice integrity.
- (7) The establishment of standard operating procedures that police officers must follow is essential.
- (8) The improvement of service quality through expanding the accessibility and transparency can be very helpful.
- (9) A review of a merit-based promotion and appointment system will prevent police officers in Taipei from being repeatedly criticized for discouraging victims of crimes from filing police reports.



## 目 錄

摘要.....	ii
第一章 研究背景與研究目的.....	1
第二章 文獻檢閱.....	4
壹、貪腐之意涵與態樣.....	4
貳、國內外貪腐民意調查相關研究成果.....	7
參、貪腐成因相關研究成果.....	16
第三章 研究設計與研究方法.....	21
第四章 量化調查結果分析.....	28
壹、接觸經驗.....	28
貳、整體清廉的評價.....	29
參、是否聽說收受賄賂的傳聞.....	32
肆、維護治安的評價.....	34
伍、執法公正性的評價.....	37
陸、執法態度的評價.....	40
柒、執法裁量權是否過大的感知.....	43
第五章 質化訪談分析.....	47
壹、整體形象觀感.....	47
貳、服務效能的評價.....	52
參、整體清廉評價和清廉認知管道.....	62
肆、臺北市警察人員正面清廉認知之影響因素.....	66
伍、臺北市警察人員負面清廉認知之影響因素.....	71
陸、檢舉意願和對內控機制之看法.....	77
柒、相關建議.....	80
第六章 研究發現與政策建議.....	84

壹、研究發現.....	84
貳、政策建議.....	90
參考文獻.....	94
附錄一 電訪執行過程 .....	98
附錄二 問卷題目 .....	104
附錄三 樣本結構表 .....	116
附錄四 單題次數分配表（加權後）.....	118
附錄五 交叉分析表（加權後）.....	124
附錄六 逐字稿.....	136
附錄七 期末報告會議記錄.....	217
附錄八 臺北市政府政風處委託研究案報告修訂說明表.....	223

## 表次

表 2.1	2010 年東亞國家部門與機關之貪腐程度比較.....	11
表 2.2	2006-2010 年各類公務人員清廉程度的評價.....	14
表 2.3	警察人員貪腐行為類別.....	20
表 3.1	深度訪問受訪者.....	24
表 4.1	民眾對臺北市政府警察維護治安滿意度的評價與清廉程度的 評價分析.....	36
表 4.2	民眾對臺北市政府警察執法公正性的評價與清廉程度的評價 分析.....	40
表 4.3	民眾對臺北市政府警察執法態度的評價與清廉程度的評價分 析.....	43
表 4.4	民眾對臺北市政府警察裁量權過大的感知與清廉程度的評價 分析.....	46
表 6.1	受訪者對於服務效能的評價.....	88

## 圖次

圖 2.1	2011 年東亞各國貪腐印象指數比較.....	9
圖 2.2	2006 年與 2010 年台灣各部門與機關貪腐程度之比較.....	10
圖 4.1	民眾與臺北市政府警察人員的接觸經驗.....	29
圖 4.2	民眾對臺北市政府警察人員清廉程度的認知.....	30
圖 4.3	民眾是否有聽說臺北市政府警察人員收賄的傳聞.....	32
圖 4.4	民眾對臺北市政府警察人員維護治安的滿意度.....	34
圖 4.5	民眾對臺北市政府警察人員執法的評價.....	37
圖 4.6	民眾對臺北市政府警察人員執法態度的評價.....	41
圖 4.7	民眾對臺北市政府警察人員是否擁有極大執法裁量權的認 知.....	44

## 第一章 研究背景與研究目的

揆諸目前全球的發展趨勢，倡廉反貪已經成為先進國家十分重視的議題，無論是學術界、政府部門或是非營利組織，均已注意到有效管理政府和防杜公部門貪腐的迫切性與必要性(Botchwey et al., 2000; Caiden, 2001)，而良善治理目標之達成則有賴持續性監測政府部門在提升廉潔和對抗貪腐方面所做的努力。再者，目前國際上各大評估國家競爭力指標中，以世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)的成長競爭力指標(Growth Competitiveness Index, GCI)及瑞士洛桑管理學院所公布的國家競爭力指標最具代表性，而這兩個機構咸皆將廉潔與效能納入建構國家競爭力綜合指標的重要項目之一。由此可知，廉能成為攸關國家競爭力之重要指標，一個貪污或沒有效率的政府，非但無法為人民帶來好的生活環境，也無法為企業創造出好的投資環境，這也是現今各國政府都開始重視「反貪」與行政效能提升的原因。凡此皆足以說明，當政府官員貪腐普遍存在的時候，相對的政府效能就更不可求了，所以，就追求國家經濟發展而言，建構一個廉能的政府，其重要性就更加不容忽視。

從 2000 年至今，台灣經過兩次的政黨輪替，民主政治的發展也越趨於成熟，使得台灣在民主化的成果中，深受世人讚許。但是，近年來在台灣政壇上也出現了一連串重大的政治貪腐的弊案，民選政治人物或公務人員藉由職務之便、利用制度上的漏洞，甚至使用一些不法的手段使其財產異常暴增等案件時有所聞。如此，不但使我國的國際形象受到嚴重的傷害，更直接反映在我國在國際清廉形象的排名停滯不前。如前文所言，由於國際上有許多針對國家間競爭力所做的評量，在眾多的指標中也都將政府官員的廉潔程度列為重要的評比項目。所以，測量政府相關人員的廉潔程度，以及瞭解在不同環境下，如何建構出一個廉潔與有效能的政府，是我國政

府一直努力的目標。

另一方面，隨著我國民主法治日趨於成熟，國人在追求民主法治的過程中，漸漸地意識到了民主國家需全力推動廉政建設，如此才能更加地保障國民之權利。若是一個國家的政府官員貪污成習，各項社會福利措施，也很難可以全面的去落實與執行，那麼影響所及的就會是人民權益的損失了。所以，為了要確保一個國家能夠擁有廉潔的政府，行政首長與公務員就扮演著很重要的角色。尤其是公務員作為全民的公僕，應是為全體國民服務，其使用及分配公共資源乃基於人民對於他們的公共信任，是以「政府公共服務倫理」目的在引導公務員執行職務過程，服膺上開核心價值，以提升政府之清廉形象，並減少以及降低公共資源的浪費與濫用公權力。為此聯合國經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Co-operation and Development, OECD)以及亞太經濟合作組織(Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC)都針對此，積極的致力於政府公共服務倫理之建設，這些均已成為國際趨勢及先進國家努力之目標。

綜觀世界各國的經驗，我們可發現，基於對政府公共服務倫理重要性之體認，現今各國莫不致力於型塑出一個廉潔的政府，因而反貪腐運動在當前也成為一股銳不可擋的趨勢。為了要順應世界的潮流，確保所屬公務員執行職務時，能廉潔自持、公正無私、依法行政，我國參酌美、日、新加坡等國家公共服務者之行為準則，經行政院責成法務部訂定「公務員廉政倫理規範」，並於民國 97 年 6 月 26 日發函頒佈，自 97 年 8 月 1 日起開始生效。<sup>1</sup>行政院希望藉此樹立廉能政治的新典範，以做為推動公務倫理之首要工作，並透過此規範引導公務員使其能在執行公務的過程中，恪遵以公共利益考量優先為依歸，以樹立廉能的政府，並重建與加強國民對政府的支持與信任，此即我國政府施政目前努力的重要方向之一。

---

<sup>1</sup>參見行政院院臺法字第 0970087013 號函令。

當然，如何建立廉能政府這不僅是中央政府所面臨的課題，也是地方政府不可逃避的任務。易言之，由於知識經濟與資訊網路的發展，「全球思維，地方布局」的策略盛行，隨著跨國公司影響力，競爭模式從傳統的國對國競爭模式，逐步轉變成透過地方城市來進行，在與全球經濟與競爭接軌上，地方政府的角色將愈來愈重要。有鑑於此，臺北市政府政風處自 2004 年起即委託台灣透明組織，進行廉政問卷調查之研究，期能透過此項研究瞭解民眾與臺北市政府機關之接觸經驗，並進一步瞭解民眾對臺北市政府整體清廉程度，以及對當前臺北市政府推行廉政措施與防貪、肅貪成效之滿意度與評價。

由於警察人員相較於其他類型行政人員更加具有裁量權及公權力，其業務執行亦與民眾的日常生活息息相關，本研究擬透過電話調查瞭解民眾對於臺北市政府警察人員的廉能表現評價，亦藉由焦點團體及深度訪談，進一步瞭解影響民眾對於警察人員清廉度評價之因子為何，作為改善警察人員形象之準據，進而提高民眾對於警察人員之評價。綜言之，本研究之研究目的如下：

- 一、從警察業務之利害關係人的角度，瞭解其如何評價警察人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
- 二、從警察人員的角度，瞭解民眾對於警察人員負面評價之看法。
- 三、從專家學者的角度，瞭解其對於警察人員清廉評價較差的看法與改善建議。
- 四、針對各項影響市民對警察人員清廉評價之因素，提出可供改進之具體方法。

## 第二章 文獻檢閱

### 壹、貪腐之意涵與態樣

「貪腐」(corruption)的問題自古以來就已存在，中外皆然。對於貪腐的看法，回顧與檢視相關的研究文獻可以發現，在眾多研究中，對貪腐的觀點大致可以將之歸納為幾類：一是從公共利益維護的角度出發，透過對於該項行為是否會侵害公共利益，來判定該行為是否為貪污行為，如Heidenheimer(1978)的相關研究即是由此出發。另外，也有學者從「道德和操守」的觀點來看待貪腐行為，認為貪腐行為將構成在道德上的瑕疵，因而對此類行為加以界定並批判，例如Dwivedi(1978)在其著作《Public Service Ethics》中便是抱持此種立場。

McMullan(1961)從制度功能面出發，認為一般對公務人員貪污行為的刑事課責仍有「刑事責任的侷限」(limits of criminal responsibility)，但對於公務員的「道德責任」(moral responsibility)、「政治責任」(political responsibility)卻常被忽視而導致對貪腐發生的助長。對於判斷行為是否為貪腐，應以該項行為是否「違反職權」來界定，亦即該項行為是否出於職務執行者以私人利益為考量，而濫用或違背職權，其強調此種賄賂給予的私利不一定限於金錢利益形式。

除上述外，尚有從經濟交易角度出發，如Van Klaveren(1978)於《The Concept of Corruption》一文中，從「市場行為」觀點來界定貪污，Van Klaveren認為「公務人員將其公共職權視為一種『生意』，以牟取個人最大利益；其所能獲取的利益乃是依據市場的情勢，及其自身所能找到公共需求的最大獲利點」。除了從較為個人利益觀點出發外，Huntington(1968)從制度環境的演變觀點出發，認為政治制度轉型過程中容易導致貪腐的出現，並且從文化觀點而言，在現代化過程中，傳統社會價值觀中的一些行為，會因為現

代化的新價值觀而被視為是貪腐的行為。

綜合上述相關研究所指涉的貪腐行為來看，傳統上對貪腐的定義：「濫用公權力以牟取私利」(the misuse or the abuse of public office for private gain)似乎已嫌不足(World Bank, 1997; UNDP, 1999)。尤其隨著國際間的國際組織(IGO)、國際非政府組織(INGO)對於國家事務介入的普遍(如人道救援、經濟發展援助)，各國「政府再造」風潮興起，以及國內非政府組織(NGO)與第三部門的普遍發展，政府開始將其業務大量委託給民間機構執行的情況也日益普遍，使得公權力的行使不僅限於國家公務員，亦可能包括受委託的民間團體或個人，因此貪腐的主體亦可能是受政府委託的當地民間團體或個人，對於貪腐對象的防範因此必須擴大及於後者(余致力、陳敦源、黃東益，2003)，此亦可由國際透明組織(Transparency International, TI)相關研究報告中窺知。因應環境的變遷，TI在相關研究報告中，進一步將「貪腐」行為定義再一步擴大界定為：「濫用受託的權力以牟取私利」(the abuse of entrusted power for private gain)，此類行為不僅包括欺詐(fraud)，侵佔公款(embezzlement)和收受回扣(contract kickbacks)，並且還包含非財務形式的貪腐行為。非財務形式的貪腐行為可以是透過操控或轉移人道主義援助資源(的行為)，用以圖利特定個人或團體，以加強貪污者的政治、社會或經濟實力；透過分配救援資源以換取性招待；在為家庭成員或者朋友進行受益人的登記過程中給予優先的處理；或脅迫，恐嚇相關工作人員或受益人對貪污視而不見或非自願性的參與貪污等等(Sidwell, 2008)。

依循從國際透明組織對貪腐的廣義定義及其2001年以來的歷年全球貪腐報告(TI Global Corruption Report, GCR)中，對於貪腐的類型主要可以區分為三個大類：政治貪污(political corruption)、行政貪污(administrative corruption)與司法貪污(judicial corruption)三大類，而此三種貪污類型則多發生在公部門之中，以下分別說明之：

1. 政治貪污：係指「政治領導者濫用人民所託付之權利來圖利自身或增大其自身之權利或財富」(Robin Hodess,2004)。
2. 行政貪污：又稱為小額貪污、官僚貪污或經濟貪污(economic corruption)，是指「公務人員濫用公權力謀取私利」的行為(Gould, 1991)。這其中又可以分為兩種類型：一種是官員不需要和民間進行交易而直接貪污；另一種則是官員和民間進行權、錢交易。行政貪污常是研究腐敗的重點，例如 TI GCR 2005 焦點放在重建與衝突後重建中的貪污；GCR 2006 焦點放在健康體系中的貪污；GCR 2008 焦點放在水資源部門中的貪污；GCR 2009 將焦點放在私部門貪腐行為上。
3. 司法貪污：是指當事人向法官行賄以換取庭外和解，或促使法官下達對特定一方有利的判決。另外，法庭職員也可能受賄而將案件分給特定法官審理，以達到期約之目的(Mary Noel Pepys, 2007)。

此外，聯合國具體列舉的 10 種貪腐的行為亦可供為參考(UNDCCP, 2002)：

1. 賄賂(bribery)：賄賂涉及承諾，是指直接或間接提供、給予、要求或接受任何不正當的好處，經由利益給付，影響公務員的行為或決策。
2. 盜用(embezzlement)：一個人被授權管理有價值的財物，卻盜竊所託管之物。
3. 欺詐、舞弊(fraud)：所謂詐術是指傳遞不實的資訊，而不實資訊的傳遞包括積極的欺騙與消極的隱匿重要資訊(即不告知重要資訊)，目的在牟取個人或第三者之利益。
4. 勒索敲詐(extortion)：強迫他人以金錢或有價物品換取某項作為或不作為。
5. 濫用自由裁量(abuse of discretion)：利用法律賦予的職權，給予某一群體

或個人不當的特別優惠待遇，或對人採取歧視性或差別待遇，藉以換取本身利益。

6. 利用利益衝突或內線交易(exploiting a conflict of interest/insider trading)：違反官方所賦予自己的身份和職責，參與交易，並且從中得利。收受不法之餽贈、恩惠、或佣金(receiving an unlawful gratuity, favor or illegal commission)：公務員收受任何想和政府做生意者的有價物品。
7. 偏私(favoritism)：將資源或服務提供給具有親屬、政黨、種族、宗教關係或其他受到偏愛的團體。
8. 裙帶關係(nepotism)：裙帶關係是指一種特別的人際關係。乃指因親人、家屬、宗族、朋友、黨派、利益團體成員及有要好關係者，因「一人得道」而「雞犬升天」。在現代，裙帶關係常指擁有任命權力之首長，提名自己親戚擔任公職、任用親朋黨羽以圖私利的腐敗行為。
9. 非法之獻金(illegal contributions)：團體或個人向政黨或執政的政府提供金錢，換取免於侵犯騷擾。

## 貳、國內、外貪腐民意調查相關研究成果

國際上所發展的一些測量貪腐的指數或量表，通常是各國作為測量指標或設計問卷的參考，這些指數或量表主要是來自：國際透明組織的貪腐印象指數(Corruption Perceptions Index ,CPI)、行賄指數(Bribe Payers Index, BPI)，以及世界銀行(World Bank, WB)的治理指標(Governance Indicators, GI)，而台灣貪腐排名的歷年調查結果茲分述如下。

### 一、貪腐印象指數(Corruption Perceptions Index ,CPI)

國際透明組織自 1995 年，開始建構並公布貪腐印象指數。「貪腐印象指數」(Corruption Perception Index, CPI)是根據各國商人、學者與國情分析專

家，對一國之公務人員與政治人物廉潔認可的評價。貪腐印象指數同時也是一項綜合指數(a composite index)，每年納入評比的指標有些不同，以 2010 年為例，即是彙整了來自 10 個不同機構所進行的 13 項有關貪腐的調查資料<sup>2</sup>。上述 13 項調查資料之所以能被選擇納入建構貪腐印象指數，是因為它們符合下列兩項條件：(一)係以國家或地區為分析單位進行跨國貪污程度評比排序，(二)係測量整體的貪污狀況。貪腐印象指數的優點在於，其為整合多重資料來源而建構的指數，而提高了每個國家評分之可信度，如此整合多重資料，可避免單一資料來源因偏見或調查方法的瑕疵，而對特定國家貪腐程度做出錯估與誤判(余致力、陳敦源、黃東益，2003)。以國際透明組織發布 2011 年「貪腐印象指數」來看，在全球 183 個納入評比的國家和地區中，今年台灣以 6.1 分排名第 32 名，與葡萄牙、非洲波黎那共和國並列 32 名，與去年相比（2010 年，排名 33），台灣名次上升 1 名，分數略有進步。若進一步比較東亞各國的指數（如圖 2.1），我國與新加坡（9.2 分，第 5 名）、香港（8.4 分，第 12 名）及日本（8.0 分，第 14 名）仍有一段差距，微幅領先南韓（5.4 分，第 43 名）、澳門（5.1 分，第 46 名），遠勝於中國（3.6 分，第 75 名），而今年納入調查的北韓（1.0 分，第 182 名）則為最後一名(臺灣透明組織新聞稿，2011/12/1)。

---

<sup>2</sup> 相關資料請參考國際透明組織網站，  
[http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/cpi/2009](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi/2009)。

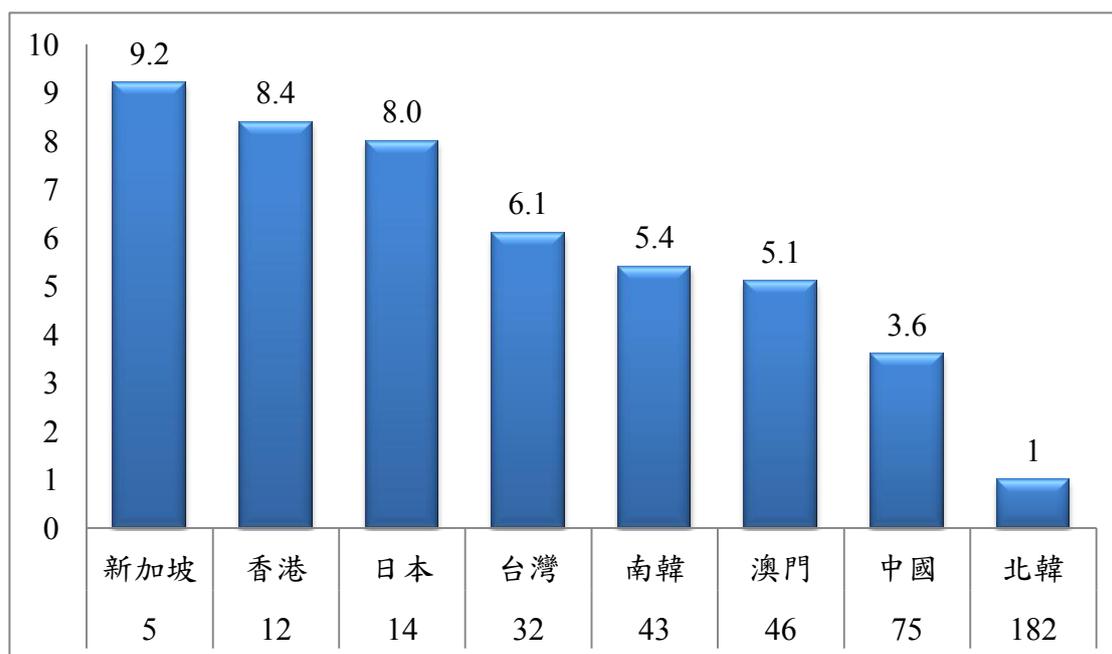


圖 2.1 2011 年東亞各國貪腐印象指數比較

## 二、全球貪腐趨勢指數(Global Corruption Barometer, GCB)

從國內觀點來觀察貪腐現況，國際透明組織於 2003 年 7 月首度公布「全球貪腐趨勢指數」(Global Corruption Barometer, GCB)，由國際透明組織委託國際蓋洛普民意調查公司(Gallup International)執行有關各國貪腐情況的調查，問卷題目包括民眾對貪腐問題嚴重程度的認知、對貪腐影響政治、商業及個人與家庭生活的感受、對未來 3 年貪腐情況的預期以及過去 1 年內受訪者或其家人是否有過行賄的經驗，這份調查同時也針對幾個政府機關、私部門以及非政府組織進行貪腐情況評比。臺灣於 2004 年第一次被納入評比之中，在國際透明組織 2010 年全球貪腐趨勢報告中，在台灣的部分，民眾普遍認為「警察」的貪腐問題最為嚴重，得分為 3.9 分，而「非政府組織」則是民眾眼中最為廉潔的機關。將 2006 年與 2010 年做比較，可以發現到台灣各機關與部門的貪腐程度有逐漸改善的情況(詳見圖 2.2)，其中，以「非政府組織」與「政黨」的改善較為明顯。檢視東亞國家部門與機關

之貪腐程度(詳見表 2.1)，新加坡民眾認為「媒體」的貪腐程度最高，韓國民眾認為「政黨」與「國會」的貪腐程度最為嚴重，日本民眾認為「政黨」貪腐程度最高，而香港與中國民眾則是將「私部門」列為貪腐程度最為嚴重的首位。

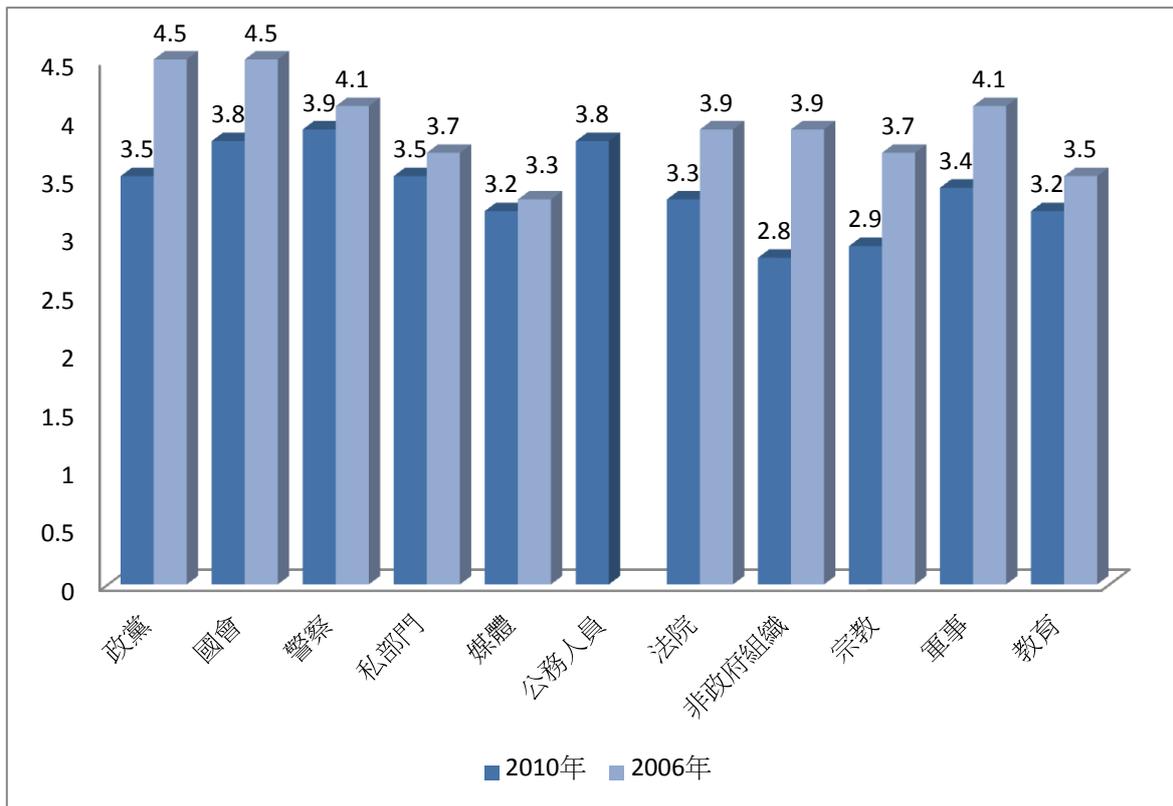


圖 2.2 2006 年與 2010 年台灣各部門與機關貪腐程度之比較

表 2.1 2010 年東亞國家部門與機關之貪腐程度比較

右列哪個部門的貪腐情況最為嚴重？ (1 表示非常不嚴重； 5 表示非常嚴重)	政黨	國會	警察	私部門	媒體	公務人員	法院	非政府組織	宗教	軍事	教育
香港 Hong Kong	3.3	3.0	3.4	3.6	3.2	3.4	2.9	2.7	2.6	2.8	2.8
新加坡 Singapore	2.9	2.6	2.8	2.9	3.0	2.9	2.7	2.6	2.8	2.7	2.7
韓國 Korea, Rep.	4.0	4.0	3.7	3.4	3.4	3.6	3.6	2.7	3.0	3.3	3.5
臺灣 Taiwan	3.5	3.8	3.9	3.5	3.2	3.8	3.3	2.8	2.9	3.4	3.2
日本 Japan	4.2	3.8	3.7	3.7	3.5	3.9	3.1	3.1	4.0	3.3	3.6
中國 China	3.4	3.4	3.4	3.6	3.3	3.4	3.0	2.9	2.8	2.7	3.0

說明：1.問卷題目為：您覺得下列的部門在這些國家或區域中，被貪腐影響的程度如何？  
(1 表示一點都不貪腐，...5 表示極端貪腐)

資料來源：臺灣透明組織新聞稿(2010)。

### 三、行賄指數(Bribe Payers Index, BPI)

國際透明組織自 1999 年迄今分別於 2002 年、2006 年、2008 年、2011 年進行調查發布 5 次「行賄指數」，此一調查是以全球的主要經濟體為調查對象，訪問企業菁英，瞭解各國商人向外國政府行賄的情形。我國歷來在此項指數的排名並不理想，如 1999 年在 19 個國家中排名第 17 名，倒數第 3；2002 年在 21 個國家中排名第 19 名，倒數第 3；2006 年在 30 個國家中排名第 26 名，倒數第 5；2008 年在 22 個國家中排名第 14 名，形象明顯不佳；在今(2011)年的調查中，臺灣在 28 個納入調查的國家中排名第 19 名，依然是不盡理想(臺灣透明組織新聞稿，2011/11/2)。

此外，在今年的調查中有以下幾點發現：(1)這次調查的國家中，沒有任何一個國家已「根絕賄賂情事」，且幾乎沒幾個國家自 2008 年上次公布行賄指數以來有長足進步。(2)跨國企業經理人反映，在商業往來中，賄賂無所不在，各國企業和公司為了爭取訂單、逃避規則、加快辦事速度或影響決策，都會向政府官員賄賂。(3)此一調查結果亦發現，企業之間的賄賂

也十分常見，顯見貪腐問題並非僅存在公部門。(4)在行業別方面，公共工程和建築行業的營私舞弊、偷工減料問題普遍存在，嚴重影響公共安全；天然氣和石油也是另一個易滋生賄賂的溫床。

#### 四、治理指標(Governance Indicators, GI)

「全球治理指標」是由世界銀行和布魯金斯研究所合作編製，根據言論自由與政府責任、政治穩定、反暴力、政府效能、法規執行品質、法治、肅貪等六個領域進行評比，在加上本身對廠商及大眾之訪問，統整後所發表的指標。<sup>3</sup>根據世界銀行 2009 年 6 月公布的「1996 至 2008 年全球治理指標」，2008 年臺灣在 6 個評比項目中，僅公民表達與課責及監管品質指標較 1996 年略有進步，另 4 項指標(政治穩定、政府效能、法治及反貪污)均較 1996 年退步，凸顯國內公共治理品質仍有相當改善空間。尤其是與亞洲四小龍比較，臺灣 2008 年除代表民主化程度的「公民表達與課責」領先其他三小龍外，其餘 5 項指標均落在新加坡及香港之後。其中反貪污指標：衡量借助公權力謀取私利的程度，臺灣評分 0.55，百分位排名 72.9，亞洲四龍中領先南韓。

如何持續監控政府的清廉度則成為各國政府責無旁貸之要務，就目前我國的情況而言，有系統性針對政府廉政問題進行民意調查的機關包括中央部會(法務部、財政部)與地方政府(台北市政府、臺南縣政府、苗栗縣政府)，茲將這些機關的調查結果分述如下。

##### 一、法務部

法務部早在 1997 年即開始規劃「臺灣地區民眾對政府廉政主觀指標與廉政政策的評價」民意調查，初期委由政治大學選舉研究中心執行，自 2003

---

<sup>3</sup>林蕙薰(2008)，臺灣公共治理競爭力之趨勢與挑戰，<http://www.cepd.gov.tw/book/m1.aspx?sNo=0013017&key=&ex=+&ic=&cd=>，查詢日期：2011/6/27。

年後，則委由臺灣透明組織執行，提供豐富的實證資料做為政策興革的參考依據。以2010年的調查結果為例，此一調查主要是針對臺灣地區(不含金門縣、連江縣)年滿20歲的成年人進行電話調查，主要的測量面向含民眾對各類公務人員貪污嚴重程度的評價、廉政政策的評價、違反廉政行為嚴重的評價等。調查結果顯示，各類公務人員的清廉程度，民眾心中清廉評價最高的前三名，分別是公立醫院醫療人員、一般公務人員、監理人員；清廉評價最低的前三名則分別是河川砂石業務管理人員、辦理公共工程人員、立法委員(陳俊明等，2010)。再者，從近五年(2006-2010年)的調查結果來看(表2.2)，民眾仍給予公立醫院醫療人員最高的清廉評價，河川砂石管理業務人員則最低，再者，在警察人員排名方面，警察人員的排名維持中後，並且2010年民眾對於警察人員的負面評價平均分數顯著增加。

表 2.2 2006-2010 年各類公務人員清廉程度的評價<sup>4</sup>

人員類別	95 年 7 月		96 年 7 月		97 年 7 月		98 年 6 月		99 年 7 月	
	排名	平均數								
公立醫院醫療人員	2	5.81	1	6.08	1	6.08	1	5.94	1	5.94
地政人員	--	--	--	--	3	5.75	2	5.75	5	5.56
一般公務人員	1	5.83	2	5.95	2	5.80	3	5.72	2	5.87
監理人員	3	5.71	3	5.71	4	5.74	4	5.66	3	5.77
稅務稽查人員	6	5.48	4	5.56	6	5.58	8	5.34	4	5.62
環保稽查人員	4	5.68	5	5.54	5	5.61	5	5.63	7	5.52
消防設施稽查人員	5	5.50	6	5.52	7	5.57	6	5.55	10	5.44
檢察官	7	5.33	7	5.51	8	5.46	9	5.27	8	5.48
法官	8	5.14	8	5.26	9	5.28	11	5.15	9	5.46
殯葬管理人員	9/10	4.96	9	5.05	10	5.03	10	5.17	11	5.12
海關人員	9/10	4.96	10	4.95	11	4.96	13	4.82	14	4.81
監獄管理人員	11	4.93	11	4.94	13	4.86	21	4.32	19	4.50
警察	12	4.88	12	4.88	12	4.93	12	4.88	16	4.61
縣市政府首長及主管	14	4.44	13	4.56	14	4.72	15	4.76	13	4.85
建管人員	13	4.49	14	4.50	15	4.68	17	4.60	17	4.56
鄉鎮市首長及主管	15	4.35	15	4.43	16	4.63	16	4.66	15	4.64
中央政府首長及主管	18	3.82	16	4.33	--	--	14	4.77	12	4.92
鄉鎮市民代表	16	4.27	17	4.25	17	4.36	19	4.40	18	4.50
縣市議員	17	3.91	18	3.99	18	4.15	22	4.13	20	4.48
政府採購或公共工程人員	19	3.77	19	3.91	--	--	--	--	--	--
立法委員	20	3.65	20	3.81	19	4.04	23	4.07	22	4.37
河川砂石管理業務人員	21	3.61	21	3.77	22	3.70	24	3.75	24	3.84
軍人	--	--	--	--	--	--	7	5.39	6	5.56
辦理政府採購業務人員	--	--	--	--	20	3.98	18	4.40	21	4.47
辦理公共工程人員	--	--	--	--	20	3.98	20	4.33	23	4.35
平均	--	4.79	--	4.88	--	5.05	--	4.97	--	5.04

## 二、財政部

財政部在 2009 年和 2010 年分別針對廉政議題進行質化或量化調查，以 2010 年的調查結果為例，主要研究方法包含電話訪問與焦點座談會，前者的調查母體為台灣地區過去一年內，曾經有過與財政部或其所屬單位接觸之年滿 20 歲以上民眾，完成有效樣本數 1,608 份；後者則是針對稅務中間業者與民眾舉辦焦點座談會。問卷測量面向有民眾對財政部的清廉、行政效能、服務品質的評價。主要的研究發現如下：(1)不論是稅務中間業者

<sup>4</sup> 資料來源：法務部，<http://www.moj.gov.tw/>，查詢日期，2011/12/14。

或民眾，對近年財政部暨所屬機關清廉程度都有相當高的評價與正面之印象，但仍有少數機關被點名；(2)民眾獲得廉能印象的管道多元，網路在宣導廉能扮演的角色在未來可能愈形重要；(3)政府若要推動廉政，與會者建議可以從資訊透明先著手，因為只要資訊透明，民眾知道自己的案件在什麼階段，就不會產生是否需要送紅包或關說的疑惑，並且對政府更有信心。

### 三、臺北市府

2004年，臺北市府政風處亦委託臺灣大學洪永泰教授主持「臺北市府廉政指標建立」研究案，首次建立國內第一個測量政府廉潔程度的指標體系。該體系為一綜合性指標，同時包括主觀指標和客觀指標的成分，除了利用文獻分析法蒐集指標的資訊外，亦利用學者專家座談和深度訪談的方法進行政府機關內部和外部的意見徵詢，最後由以腦力激盪方式逐一檢視各項指標的效度，並分配各項指標的權值。

### 四、臺南縣政府

臺南縣政府在2009年進行廉政民意調查，主要是針對臺南縣年滿二十歲以上之受訪者進行電話調查，共計有效樣本為1,101份，主要問卷測量的面向涵蓋民眾對臺南縣政府清廉及服務態度的評價，其研究結果顯示約七成左右的民眾認為臺南縣政府員工操守為清廉，而認為不清廉的民眾不到一成；整體而言，有八成四的民眾肯定臺南縣政府推動廉政的整體成效，亦有五成五的民眾認為與2008年比較廉政成效有改善。

### 五、苗栗縣政府

苗栗縣政府環境保護局2010年委託中興大學商情暨民意調查研究中心執行的廉政民意調查，針對苗栗縣年滿二十歲以上之受訪者以及與環保局有業務接觸之廠商進行電訪調查，共計有效樣本為559份，主要測量面向

有民眾對苗栗縣政府環保局的清廉與服務態度評價，其研究結果顯示民眾對苗栗縣環保局各項業務承辦人員「服務態度」滿意度較高，而對苗栗縣環保局各項業務承辦人員「清廉程度」滿意度較低。其次，在對苗栗縣環保局及所屬單位公務人員政風現況的評價方面，大約有七成左右的受訪者並未親身經歷或聞悉苗栗縣環保局相關承辦人員有運用「請託關說」、「餽贈禮物」或「飲宴應酬」的情形。

## 參、貪腐成因相關研究成果

### 一、公務人員之貪腐成因

綜上所述，國內外針對貪腐議題問卷調查已經累積許多相關的實證結果，然而，有關此廉政議題的研究並不侷限於量化的調查方法，也有採取文獻分析、焦點團體座談、深度訪談等質化研究，更深入探討貪腐的成因，綜觀各學者的研究，大致可分為四個主要的成因類別：

#### (一)政治面的因素

探究政治制度引發貪腐的問題，大多基於國家職能擴張導致業務太過複雜，再加上層級之間傳達訊息的錯誤，造成上情無法下達，因而增加貪腐行為的發展(林水波，1983；宋筱元，1998)。

#### (二)經濟面的因素

由於所得的不足容易產生相對剝奪感的心理，失業率的增加也可能會造成不確定心理，還有教育程度以及貧富差距、都市化程度等問題，都有可能間接造成貪腐的情形發生(宋筱元，1998；陶在樸，2000；孫德華，2002)。另一方面，貪腐也會對經濟成長產生許多影響，例如：逐漸侵蝕經濟成長等。所以，貪腐在社會中蔚為風氣後，則可能會導致相互仿效共同貪污結果(林子揚與陳琮淵，2008)。

#### (四)法治面的因素

貪腐在法治面上的關係，主要可歸因於相關機關的監督不周、法令規定不明確而導致行政裁量權的濫用、加上法令規章內容太過繁瑣、對法令的不了解，使得專業人員有機會遊走在法律的邊緣而形成貪腐問題(蔡憲卿，2004)。

#### (五)文化面的因素

對於貪污行為在認定上，則會隨著不同的社會文化、價值觀而有所不同。某種行為在甲社會是可以接受的，但在乙社會就被視為使貪污而無法被寬容。例如：在中國的社會文化中，餽贈及招待飲宴方式可以說是極為平常的事情，但在西方社會中即被視為是一種不可接受的貪污行為(Huntington,1968)。

綜合以上，貪腐之成因眾多，包括政治面、經濟面、法治面及文化面，如何積極的防止前述貪腐之發生，值得本研究深切省思，尤其對於警察人員而言，相較於其他類型行政人員，警察是最接近民眾的公務員，在執法時也擁有裁量的空間。因此，如何消極防止警察人員發生貪腐，積極建立民眾對於警察人員之信任，已成為行政機關提高民眾清廉度評價之重要關鍵。

## 二、警察人員之貪腐成因和行為

承前所述，警察人員的行為與民眾生活息息相關，因之，警察人員的行為勢必影響民眾對於政府的觀感，而警察人員的貪腐更是破壞民眾對於政府信任的根源之一。換言之，警察人員貪腐的嚴重性在於，儘管過去警察人員的績效表現再好，只要發生一兩次重大違紀事件，民眾對於警察人員

的信任及信賴就會徹底崩潰，少數的貪腐事件將會抹煞掉其他員警平日辛勤的貢獻(孟維德，2003；施嘉文，2010)；再者，警察人員的貪腐本質亦有別於其他行政類型人員之貪腐，根據學者的研究(李湧清，1990)，認為警察人員的貪腐特質主要有：(1)能見度(visibility)甚低；(2)傳染力(diffusibility)甚高；(3)成癮性(addictive)高。是以，對於警察人員之貪腐事件不可掉以輕心，必須加以重視並預防，以下內容則針對警察人員貪腐成因及行為進行分析，惟有瞭解這些成因及行為，本研究才能對症下藥，徹底防止警察人員貪腐之發生。

貪腐議題的重要性為集體的貪腐行為可能被民眾解讀為政權腐敗之象徵(李湧清，1990)，直接影響民眾對於政府整體之清廉度觀感，並且基於警察人員重大風紀事件發生，國內對於警察人員貪腐的議題愈來愈重視，相關的研究也如雨後春筍般的出現。主要的研究議題可以分為三大類型：(1)警察人員貪腐之成因(蔡墩銘，1982；李湧清，1990；黃水頤、陳佳德，2001；孟維德，2003；蔡憲卿，2004)；(2)警察人員貪腐之行為(施嘉文，2010)；以及(3)警察人員貪腐之預防機制(李金田，2002；楊明輝，2007)。根據前述之研究問題，本研究之主要關注面向為前兩者，以下內容則針對前兩項主題進行討論。

### (一)警察人員貪腐之成因

孟維德(2003)針對警察角色的定位進行實證研究，指出警察的風紀攸關警員的職業倫理，貪瀆、不實筆錄或刑求等行為，都將影響警察人員的形象，而這些非倫理行為可能來自於同儕影響、警察文化或個人因素。李湧清(1990)從組織社會學的觀點論來分析警察貪污成因，主要為一般因素(文化、政治與當地社會觀念等因素)與組織因素兩大層面，當中組織因素更可以細分為組織結構因素(組織型態、組織規模、組織層級數目、專案小組與

特別勤務單位及控制幅度等)、組織行為因素(組織決策過程、組織內部規章、內部控制與監督、首長領導型態及行政程序簡便度等)以及非警察組織結構因素(警察裁量權、警察角色的曖昧性、組織中非正式團體及警察次及文化等)。蔡墩銘(1982)則從三大面向來討論警察人員貪瀆之成因，指出：(1)警員之個人性格因素方面，包括道德之安定性、自我之強度、規範之順從性、服務機關之忠實性、罪責感之欠缺及貪得心理等六項因素；(2)在環境因素方面，則有個人與家庭經濟狀態、社會經濟狀態、職業環境、服務地區、工作場所及家庭環境等六項因素；(3)在權力因素方面，則是調查權、強制權、處罰權、工程招標權、指定採購權、職員升遷權等六項因素。黃水頤、陳佳德(2001)認為警察人員風紀問題可以歸納成三項因素：包括警政組織面向、社會政治面向以及員警個人面向。蔡憲卿(2004)從組織環境的觀點來討論警察人員貪腐之成因，區分為外在環境因素、內在環境因素以及個人屬性因素等，其中，外在環境因素包括文化環境、社會環境、政治環境、經濟環境及法律環境等因素；內在環境因素則包括組織氣候、人事制度、行政領導、行政考核及行政程序等因素；個人屬性因素則有認知、心理、意志、性格及家庭因素。施嘉文(2010)的研究指出，警察人員的貪污犯罪行為則可以從內在控制、外在控制、社會控制、機會因素、組織因素、生活負因與個人結構等七大因素加以分析。

## (二)警察人員貪腐之行為

根據警政署政風室的研究報告內容(轉引自施嘉文，2010)，歸納出六種常見的類型，如表2.3所示：

表 2.3 警察人員貪腐行為類別

業務別	貪腐行為類別
取締盜採砂石	1.未依規定受理而匿報刑案
	2.洩漏警方查緝行動之情資
	3.收取金錢或不正當利益
	4.利用交通查緝手段，收取賄款，包庇放縱
取締八大行業 與賭博性電玩	1.建立關係
	2.收受賄賂
	3.通風報信
	4.逕行包庇
	5.縱放
取締大陸或外籍 女子從事色情	1.放寬對保手續及查訪工作
	2.收取規費
	3.查緝到案，以不移送收取規費
	4.擄妓勒贖業者
查緝非法外勞	1.向仲介業者收賄
	2.接受仲介業者招待
	3.向非法外勞收取財物
與徵信業者勾結	1.洩漏資料
支領獎勵、慰問金	1.製作不實憑證，詐領經費款項
	2.集體舞弊，侵占公款朋分
	3.利用職務之便，獲得利益
	4.與民眾勾結，共謀詐領獎勵金
	5.違反規定方式核發獎金
	6.未依核准金額發放獎勵金

資料來源：整理自施嘉文(2010)。

綜上所述，造成警察人員貪腐的成因眾多，如何針對上述成因加以預防將是未來研究必須努力之重點，而防止警察貪污的原則，可以根據李湧清(1990)所提出「四不原則」加以思考，所謂的四不原則是指：在犯罪意圖上，使其不願貪；在犯罪機會上，使其不能貪；在法律層面上，使其不敢貪；在物質條件上，使其不必貪。

### 第三章 研究設計與研究方法

基於上述之研究目的，本研究途徑將採取多元的研究途徑，以文獻分析法、電話訪問法、深度訪談法及焦點團體座談法，作為主要之資料蒐集方式，以下分述這些方法的使用情形：

#### 一、文獻分析法

首先，依據本研究之核心議題，先行檢視過去關於本研究之相關文獻，依據所得現行制度面之相關問題，作為調查研究實務經驗基礎。其次，進一步比較不同機關所進行的調查結果，瞭解政府機關歷年來的清廉度變化，作為檢視目前防止貪腐機制之成效。最後，針對警察業務之特殊性，本研究亦蒐集過去之相關研究成果，以掌握其貪腐成因及行為，作為本研究之基礎。

#### 二、電話問卷調查

問卷調查主要以電話訪問為主，針對臺北市年滿20歲以上的成年人作為對象，以瞭解民眾對臺北市政府警察人員廉能表現之評價。不過，值得說明的是，本電話調查並非獨立進行，而是臺北市政府清廉度民調的題組之一，因此，大多數題目的調查結果分析已於本年度的期中報告中呈現。茲將相關之問卷設計、調查對象、抽樣方法及後續資料處理方法說明如下：

##### (一)問卷設計

有關臺北市政府警察人員的相關問卷內容包括以下幾個面向<sup>5</sup>：(1)民眾

---

<sup>5</sup> 完整問卷尚包含：(1)民眾對臺北市政府整體廉政表現的觀感；(2)民眾對不當、不法行為之觀感：包括賄賂、關說、應酬等違反廉政作為；(3)民眾對臺北市政府行政首長、各機關首長、一般公務員等人員廉潔度之評價；(4)民眾認為臺北市政府機關最容易發生弊端的業務或部門(包括工程、建管、地政、殯葬、警政、消防、工商登記、都市計畫、監理、稅務、醫療、環保、教育等易滋弊端業務)；(5)民眾對當前臺

對臺北市政府警察人員清廉表現的觀感；(2)民眾對臺北市政府警察人員維護治安的滿意度；(3)民眾對臺北市政府警察人員執法公正的評價；(4)民眾對臺北市政府警察人員執法態度的評價；(5)民眾對臺北市政府警察人員裁量權是否過大的看法；(6)民眾是否聽說臺北市政府警察人員收受賄絡的傳聞；(7)民眾與警察的接觸經驗，題目請詳見【附錄二】。

## (二)調查對象

以居住在臺北市且年滿 20 歲的成年人為母體。本次調查規劃至少完成有效樣本 1,600 份，實際完成 1,609 份有效樣本，以簡單隨機抽樣方式(SRS)估計抽樣誤差，在百分之九十五的信心水準下，最大誤差應不超過正負 2.4%。

## (三)抽樣方法

本研究採用隨機撥號抽樣方法(Random Digit Dialing, RDD)，為求涵蓋完整，本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據 99 年臺北市宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有的區域號碼局碼組合(prefix)，第二部分則由電腦隨機產生亂數做為後三碼，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊，此一作法相較於後一碼或後二碼隨機，將有更高的母體涵蓋率。為維持合格受訪者的中選機率相等，執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。

## (四)資料處理

電話訪問結束後立即進行資料檢誤工作，並利用 SPSS 進行相關的統計分析，包括描述性分析與交叉分析，值得說明的是，本研究在交叉分析中，

---

北市政府防貪、肅貪成效之滿意度；(6)民眾對臺北市政府行政流程之評價及滿意度，上述部分的描述已撰寫於期中報告，期末報告就不再贅述一次。

有關各項交叉組合的比例是否達到統計上的顯著差異係以統計上的「調整後殘差」(adjusted standardized residuals)為判斷標準，此一數值為標準化分數，超過+1.96即為顯著偏高，低於-1.96即為顯著偏低。另外，為避免因訪問過程的種種因素造成樣本的代表性不足，無法適切地推論臺北市民眾的看法與意見，本研究將針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等變數，以內政部所出版之最新人口統計資料為母體參數，進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權(raking)」的方式進行成功樣本統計加權。經加權處理後，確定加權後成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等結構均與母體一致，也就是說樣本可以代表母體，詳細內容請參考【附錄一】與【附錄三】。

### 三、深度訪談法

本研究之所以使用個別深度訪談，主要在貪污議題具有高度的敏感性，且警察又擁有執法的公權力，利害關係人在團體討論中，礙於非匿名性與團體壓力下，可能不願意表達個人的真實意見，因而透過個別而面對面地訪談，有助於探索並釐清影響警察人員清廉評價的因子，可以獲得更為深入的資訊。

#### (一)訪談方式

由研究人員和相關利害關係人進行面對面互動，以事先設計之結構性訪談題綱為重點，蒐集受訪對象對臺北市政府警察人員服務效能及清廉議題的觀察、經驗、看法及洞察，提供研究人員深度的研究資料，並有助於對關鍵議題的釐清與可能解決策略的研擬。

#### (二)訪談對象

本研究實際執行深度訪談時，採立意抽樣與滾雪球抽樣的原則，先由委

託單位提供重要的利害關係人名單及本研究自行蒐集名單進行約訪，本研究團隊總共邀約 30 位，約訪成功有 10 位，主要包含臺北市政府警察人員、民間團體、旅館業者、保全業者、里長等，受訪者編碼如下表 3.1：

表 3.1 深度訪問受訪者

編號	時間	對象
A1	100/09/16(五)下午 1:00	警察
A2	100/09/17(六)下午 1:00	警察
A3	100/10/31(一)上午 10:00	計程車合作社業者
A4	100/11/02(三)下午 2:00	里長
A5	100/11/10(四)下午 2:00	警改會代表
A6	100/11/16(三)下午 4:00	旅館業者
A7	100/11/23(三)下午 2:00	義交大隊代表
A8	100/11/23(三)下午 2:30	保全業者
A9	100/12/02(五)中午 12:30	警察
A10	100/12/09(五)下午 2:00	報社記者

### (三)訪談重點

1. 就您的觀察，臺北市民認為臺北市警察人員整體形象好不好？比較受市民肯定的正面形象有哪些？比較不受市民肯定的負面形象有哪些？
2. 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市警察人員的服務品質有不同評價的主要因素有哪些？
3. 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市警察人員的清廉度有不同評價之主要因素有哪些？市民主要從哪些管道得知有關臺北市警察人員清廉程度的訊息？
4. 就您的觀察，臺北市民認為臺北市警察在執行公權力的表現如何？
5. 就您的經驗，未來如果要有效提升臺北市警察人員的形象，可以採用哪些方法？

#### (四)資料處理

本研究針對每一場深度訪談，在取得受訪者同意後，進行全程錄音，訪談結束後將訪談內容整理成逐字稿，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

#### 四、焦點團體座談法

焦點團體座談又稱為焦點訪談、群體深度訪談，意指研究者對於所選定的個人及特定主題，進行非正式的討論，希望獲致各種不同的觀點。由於本計畫之主要目的，在於深入瞭解利害關係人如何評價市府辦理警察人員之清廉程度及影響其評價之重要因素，除了透過深度訪談外，本研究亦藉由焦點團體座談蒐集有關個人的感受、反應、認知和意見等較為主觀的資訊，是十分合適的資料蒐集方法。

##### (一)座談方式

本研究辦理三場焦點團體座談，分別在 100 年 9 月 17 日(六)上午 10 點半、100 年 11 月 18 日(五)下午 2 點、100 年 11 月 22 日(一)10 點半舉辦，討論時間為 2 小時，由主持人提出一連串重點式的問題，讓參與者表達個人的看法，透過參與者相互對話和論述的過程，釐清問題的本質，找出參與者觀點的異同之處。

##### (二)座談對象

本研究執行焦點座談會時，採立意抽樣原則。首先，在一般民眾場次，主要是以電話調查中對臺北市政府警察人員清廉度表示負面評價的民眾為約訪對象，共計邀約 142 位，成功邀請 8 位參與。在參與者基本背景方面，男性及女性各 4 位，年齡為 20-29 歲有 1 位及 30-39 歲各 1 位、40-49 歲有 3 位、50-59 歲有 2 位，教育程度為高中職有 2 位、大學及以上有 6 位。其

次，在專家場次，本研究團隊自行蒐集國內研究警察貪腐議題領域的專家學者，共計邀約 25 名，成功邀請 9 位參與。在參與者基本背景方面，男性有 8 位、女性有 1 位，任職於中央警察大學行政管理系有 3 名、中央警察大學外事警察系有 1 位、中央警察大學資訊管理系有 1 位、臺灣警察專科學校行政警察科有 1 位、世新大學行政管理學系有 2 位、玄奘大學新聞系有 1 位。第三，在警察場次，由委託單位提供名單，共計邀約 60 位，最後成功邀請 11 位參與。在參與者基本背景方面，全部由男性組成，任職於總局督察室有 1 位、分局行政組有 2 位、分局偵察組有 1 名、派出所警員有 7 名。

### (三)座談大綱

#### 1. 一般民眾

- (1) 請問就您的經驗，您認為臺北市政府的警察人員清不清廉？如何得到這個印象？
- (2) 請問就您的經驗，影響您對臺北市政府的警察人員清廉評價最主要的因素是什麼？
- (3) 根據本次調查發現，有近四成(35.9%)的臺北市民認為臺北市政府的警察人員不清廉，就您的觀察，影響臺北市民認為臺北市政府警察人員不清廉的主要原因可能有哪些？如何得到這個印象？
- (4) 請問就您的觀察，您認為與過去幾年相比，這一兩年內臺北市政府警察人員的清廉程度有無改善？為什麼？
- (5) 請問就您的看法，未來提升臺北市政府警察人員清廉形象的目標上，可以採取哪些作法？

#### 2. 專家、警察人員

- (1) 就您的觀察，在臺北市民的觀感中，臺北市警察人員的整體形象

好不好？比較受肯定的正面形象有哪些？比較不受肯定的負面形象有哪些？

- (2) 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市警察人員的清廉度有不同評價之主要因素有哪些？市民主要從哪些管道得知有關北市警察人員清廉程度的訊息？
- (3) 就您的觀察，臺北市民遇到問題時(例如罰單、報案等)找人向臺北市警察人員關說的情形多不多？未來減少關說可以採取哪些作法？
- (4) 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市警察人員的服務品質有不同評價的主要因素有哪些？
- (5) 就您的觀察，臺北市民認為臺北市警察在執行公權力的表現如何？
- (6) 就您的經驗，未來如果要有效提升臺北市警察人員的形象，可以採用哪些方法？

#### (四)資料處理

本研究針對每一場焦點團體座談，在取得參與者同意後，進行全程錄音，座談結束後將訪談內容整理成逐字稿(民眾場次編碼 B1-B8；專家場次編碼 C1-C9；警察場次編碼 D1-D11)，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

## 第四章 量化調查結果分析

本章主要在探討民眾和臺北市政府警察人員的接觸經驗和對其廉能表現的看法，分析內容包括民眾對於臺北市政府警察人員的接觸經驗、整體清廉評價、是否聽說收賄的傳聞、維護治安的滿意度、執法態度的評價、執法公正的評價和執法裁量權是否過大的感知，茲將相關的調查結果說明如下：

### 壹、接觸經驗

本次調查所詢問民眾與臺北市政府警察人員的接觸經驗，題目如下：

整體來說，請問您過去一年來，你個人有沒有和警察接觸過的經驗？

(問卷第 D5 題)

調查結果發現，57.9%的受訪者表示「沒有」，13.8%的受訪者接觸經驗為「交通違規」，10.4%的受訪者為「報案」，9.1%的受訪者為「臨檢」，5.3%的受訪者為「請求協助」，另有 3.4%的受訪者接觸經驗為「其他」<sup>6</sup> (如圖 4.1 所示)。由此可知，大多數的民眾與警察並沒有直接接觸的經驗，而與警察有接觸的原因主要又是非正面的，以致於民眾對警察的印象可能是來自刻板印象，或是因被警察裁罰而沒有好感。

---

<sup>6</sup> 其他的經驗包含：查戶口、失物招領/領回法院通知、腳踏車烙印、諮詢法令規定、取締攤販/路霸、查案/尋人、宣導/勸導、車禍、申辦相關業務、訪查獨居老人、打擾鄰居安寧，警察前來關切、拒答。

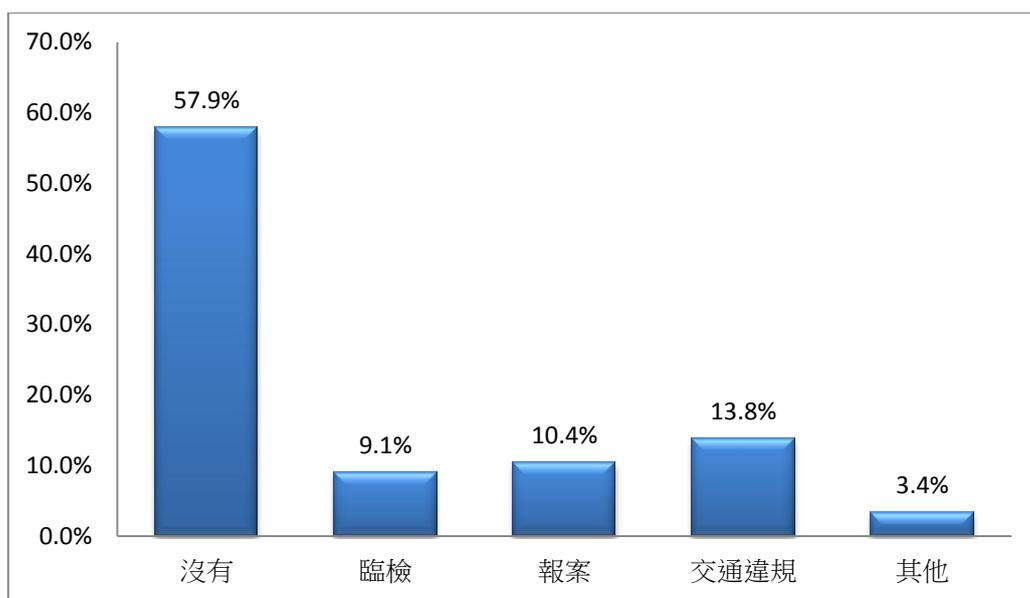


圖 4.1 民眾與臺北市政府警察人員的接觸經驗

## 貳、整體清廉的評價

本次調查所詢問民眾對臺北市政府警察人員清廉程度認知，題目如下：

請問您認為臺北市政府警察人員是清廉還是不清廉？（問卷第 B9 題）

調查結果發現，6.7%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，42.4%的受訪者表示「大部分清廉」，合計二者的比例為四成九（49.1%）；25.9%的受訪者表示「大部分不清廉」，10.0%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，合計二者的比例近三成六(35.9%)；另有 15.0%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.2 所示）<sup>7</sup>。就此一結果而論，有四成九的民眾對臺北

<sup>7</sup> 96年10月的調查，調查時間係自96年10月10日（星期日）至10月18日（星期四）於晚間6時至10時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午1時至5時的訪問場次，共計完成有效樣本1,611份。97年10月的調查，調查時間係自97年10月7日（星期四）至10月17日（星期五）於晚間6時至10時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午1時至5時的訪問場次，共計完成有效樣本1,648份。98年10月的調查，調查時間係自98年10月17日（星期二）至10月30日（星期一）於晚間6時至10時在國立臺北大學民意與選舉研究中心執行，共計完成有效樣本1,600份。100年7月的調查，調查時間係自100年7月15日（星期五）至7月18日（星期一）於晚間6時至10時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午1時至5時的訪問場次，

市政府警察人員的清廉操守表示正面肯定，有近三成六的民眾認為他們的清廉操守是有問題的。與上次（97年10月）的調查結果比較，認為不清廉的比例變化不大，清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升，就此一情形，本研究認為清廉比例明顯下降的可能原因是2010年5月爆發松山分局包庇轄區「雅柏」汽車旅館及2011年6月中山警分局集體包庇「民生會館」弊案，因此增加民眾對臺北市警察人員的負面印象。

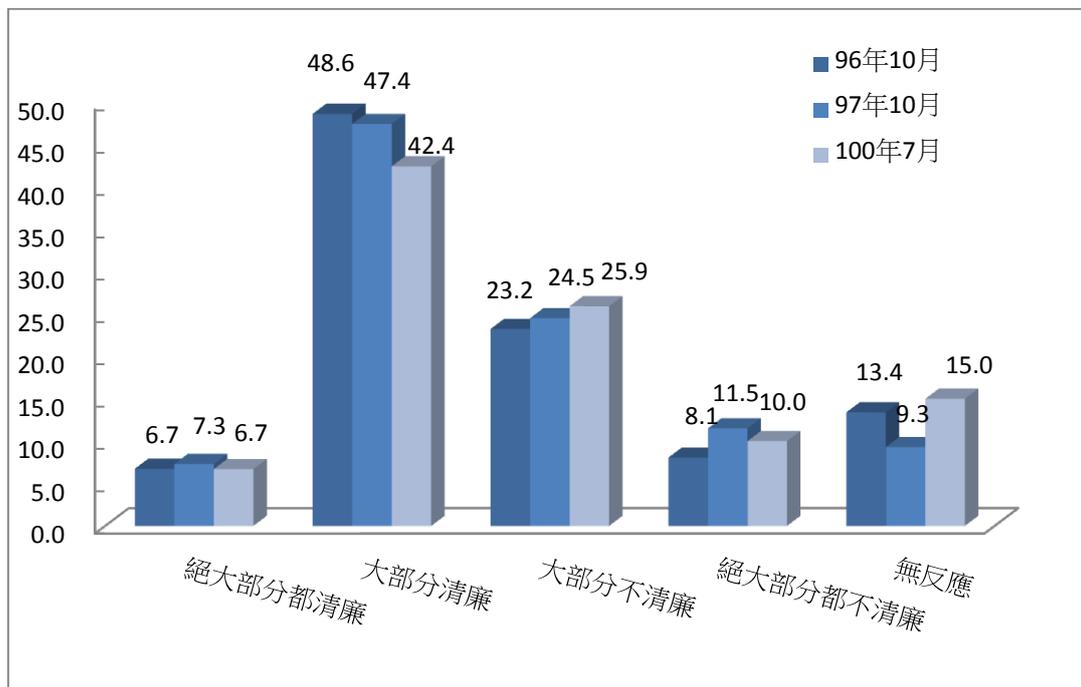


圖 4.2 民眾對臺北市警察人員清廉程度的認知<sup>8</sup>

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市警察人員清廉程度的認知」可以發現（如附錄五表 E.1），在性別和對公務員印象主要來源方面，受訪者對這一問題的看法沒有顯著差異；在年齡、教育程度、省籍背景、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過警察收受

共計完成有效樣本 1,609 份。連同本次調查在內，三次調查皆是同樣採用隨機撥號抽樣方法 (Random Digit Dialing, RDD) 進行抽樣，調查對象皆為臺北市年滿二十歲以上的成年人，而為求涵蓋完整，三次調查的抽樣也皆分兩部分進行。第一部分先依據各該年度的臺北市住宅電話簿為基礎抽取電話號碼，以取得所有的局碼組合 (prefixes)，第二部分則對用戶碼再做末三碼隨機，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。

<sup>8</sup> 98 年度調查結果為絕大部分清廉佔 10.1%、大部分清廉佔 38.5%、大部分不清廉佔 21.9%、絕大部分不清廉佔 10.3%、無反應佔 19.2%，但因調查機構不同，為避免調查機構效應，故不納入跨年度比較。

賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- (一) 在年齡方面，20 至 39 歲的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- (二) 在教育程度方面，高中、職的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- (三) 在省籍背景方面，省籍背景為大陸各省市的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者；省籍背景為本省閩南的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者。
- (四) 在職業方面，高、中階白領和中低、低階白領的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五) 在居住地區方面，居住在文山區的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在中山區的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在大同區和松山區的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他居住地的受訪者。
- (六) 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (七) 在電視媒體接觸方面，最常看 TVBS 和中視新聞報導的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看民視和三立電視台新聞報導的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看和都不看及無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視

媒體收看行為的受訪者。

- (八) 在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞方面，過去一年沒有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「清廉」和未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者；過去一年有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他的受訪者。

### 參、是否聽說收受賄賂的傳聞

本次調查所詢問民眾是否聽說臺北市政府警察人員收受賄賂的傳聞，題目如下：

整體來說，請問您在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞？

(問卷第 D6 題)

調查結果發現，67.0%的受訪者表示「沒有」；31.7%的受訪者表示「有，聽說的」，1.1%的受訪者表示「有，親身經歷的」，合計二者的比例約為三成三（32.8%）；0.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.3 所示）。此一結果顯示，多數認為警察出現貪腐行為的人並非來自於個人經驗，而可能是來自於人際傳播或媒體傳播。

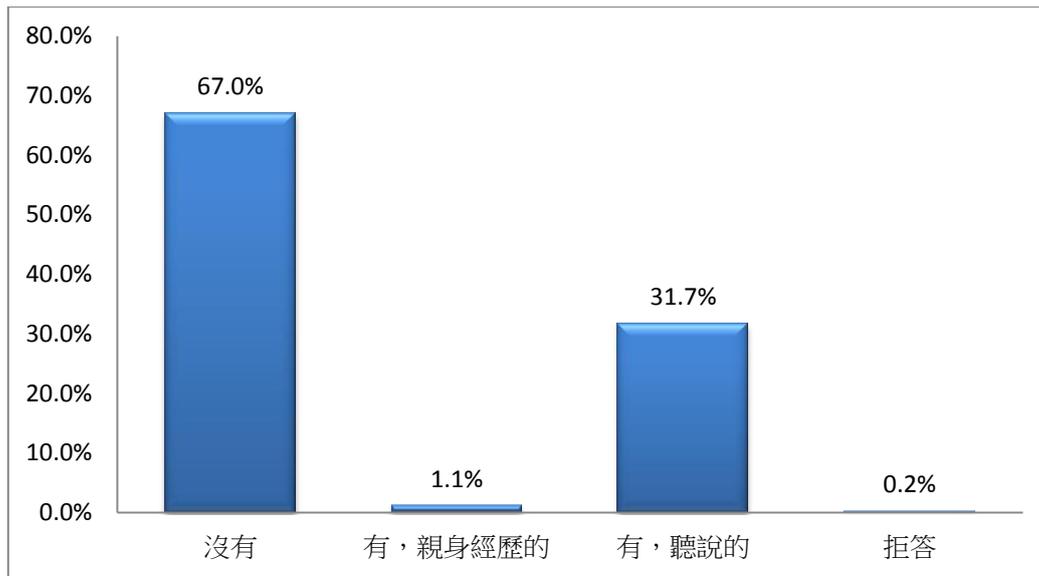


圖 4.3 民眾是否有聽說臺北市政府警察人員收賄的傳聞

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「是否聽說臺北市政府警察人員收受賄絡的傳聞」可以發現（如附錄五表 E.2），在省籍背景、居住地和政黨支持方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業和電視媒體接觸方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- （一）在性別方面，男性的受訪者回答「有」的比例相對高於女性的受訪者；女性的受訪者回答「沒有」的比例相對高於男性的受訪者。
- （二）在年齡方面，30 至 39 歲的受訪者回答「有」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者回答「沒有」的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- （三）在教育程度方面，小學及以下的受訪者回答「沒有」的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- （四）在職業方面，高、中階白領的受訪者回答「有」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者回答「沒有」的比例相對高於其他職業的受訪者。
- （五）在電視媒體接觸方面，每一台電視新聞報導都不看及無反應的受訪

者回答「沒有」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

#### 肆、維護治安的評價

本次調查所詢問民眾對臺北市政府警察人員在維護治安的滿意度，題目如下：

整體來說，您對臺北市的警察在維護社會治安方面的表現滿不滿意？

(問卷第 D1 題)

調查結果發現，9.7%的受訪者表示「非常滿意」，48.7%的受訪者表示「有點滿意」，合計二者的比例為五成八（58.4%）；12.8%的受訪者表示「非常不滿意」，21.2%的受訪者表示「有點不滿意」，合計二者的比例為三成四（34.0%）；另有 7.5%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.4 所示）。此一結果顯示，接近六成的民眾對臺北市警察在維護社會治安方面的表現是給予肯定的評價，此一評價高於其清廉度的評價。

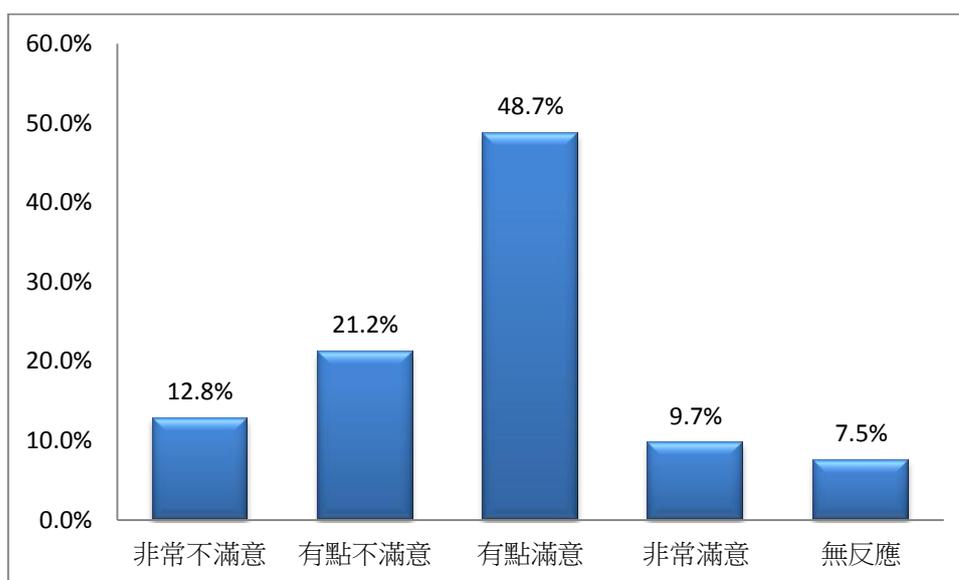


圖 4.4 民眾對臺北市政府警察人員維護治安的滿意度

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府警察人員在維護治安的滿意度」可以發現(如附錄五表 E.3)，在省籍背景和居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過警察收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- (一) 在性別方面，男性的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於女性受訪者；女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- (二) 在年齡方面，40 至 49 歲的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- (三) 在教育程度方面，小學及以下的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- (四) 在職業方面，藍領的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中級白領的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五) 在居住地區方面，居住在大同區的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在萬華區的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他居住地的受訪者。
- (六) 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨和政黨中立的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (七) 在電視媒體接觸方面，最常看中視、TVBS 和東森新聞報導的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最

常看民視、三立和其他電視台新聞報導的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

(八) 在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞方面，過去一年沒有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他的受訪者。

此外，檢視民眾對臺北市政府警察維護治安滿意度的評價與清廉度的評價發現（如表 4.1 所示），對警察維護治安表現表示「不滿意」的受訪者中，63.3%的受訪者表示警察是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（35.9%）；對警察維護治安表現表示「滿意」的受訪者中，65.6%的受訪者表示警察是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（49.1%）；未對警察維護治安滿意度表示意見的受訪者中，沒有對警察的清廉程度回答明確意見的比例亦明顯偏高（58.2%）。就此一結果而言，對臺北市政府警察的維護治安滿意度表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定警察的清廉程度；反之，對臺北市政府警察的維護治安滿意度表示負面評價的受訪者，亦有較高比例的人對警察的清廉程度表示質疑。

表 4.1 民眾對臺北市政府警察維護治安滿意度的評價與清廉程度的評價分析

			民眾對臺北市政府警察人員的清廉程度評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
民眾對臺北市政府警察人員維護治安的滿意度	不滿意	橫%(個數)	63.3(346)	26.1(143)	10.6(58)	100.0(547)
	滿意	橫%(個數)	22.4(211)	65.6(617)	11.9(112)	100.0(940)
	無反應	橫%(個數)	17.2(21)	24.6(30)	58.2(71)	100.0(122)
	總和	橫%(個數)	35.9(578)	49.1(790)	15.0(241)	100.0(1609)

註：卡方值=464.180，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

## 伍、執法公正性的評價

本次調查所詢問民眾對臺北市政府警察人員執法公正程度之評價，題目如下：

整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時公不公正？（問卷第 D2 題）

調查結果發現，4.2%的受訪者表示「非常公正」，46.3%的受訪者表示「還算公正」，合計二者的比例約為五成一（50.5%）；7.6%的受訪者表示「非常不公正」，24.3%的受訪者表示「不太公正」，合計二者的比例約為三成二（31.9%）；另有 17.5%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.5 所示）。此一結果顯示，半數的民眾對警察執法的公正性給予正面評價，高於給予負評價的比例。

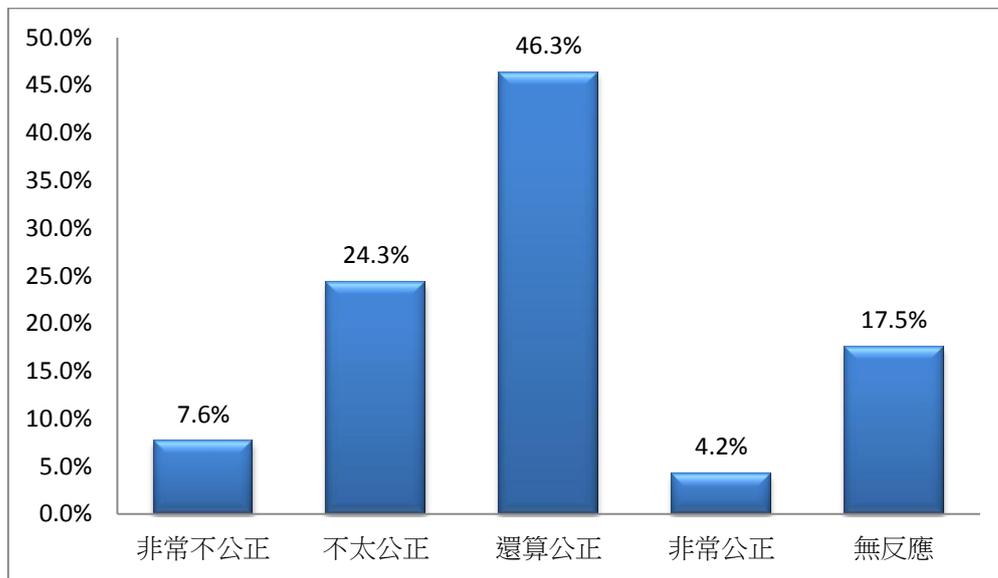


圖 4.5 民眾對臺北市政府警察人員執法公正性的評價

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市警察在執行法律公

正性的評價」可以發現（如附錄五表 E.4），在性別、年齡、教育程度、省籍背景、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過警察收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- （一）在性別方面，男性的受訪者回答「公正」的比例相對高於女性受訪者；女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- （二）在年齡方面，20 至 29 歲和 50 至 59 歲的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- （三）在教育程度方面，國、初中的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；大學及以上的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- （四）在省籍背景方面，省籍背景為本省閩南的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者；省籍背景為大陸各省市的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他省籍背景的受訪者。
- （五）在職業方面，藍領的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中階白領的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- （六）在居住地區方面，居住在士林區的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在松山區的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他居住地的受訪者。
- （七）在政黨支持方面，支持民進黨和政黨中立的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持國民黨的受訪者回答

「公正」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。

- (八) 在電視媒體接觸方面，最常看三立和其他電視台新聞報導的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看中視、TVBS 和中天新聞報導的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看和都不看及無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (九) 在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞方面，過去一年有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他的受訪者。過去一年沒有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他的受訪者；

此外，檢視民眾對臺北市政府警察執法公正性的評價與清廉度的評價發現（如表 4.2 所示），表示警察執法「不公正」的受訪者中，67.2%的受訪者表示警察是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（35.9%）；表示警察執法「公正」的受訪者中，69.5%的受訪者表示警察是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（49.1%）；未對警察執法公正性表示意見的受訪者中，沒有對警察的清廉程度回答明確意見的比例亦明顯偏高（47.9%）。就此一結果而言，對臺北市政府警察的執法公正性表示肯定的受訪者，有較高比例的人傾向肯定警察的清廉程度；反之，對臺北市政府警察的執法公正性表示負面評價的受訪者，亦有較高比例的人對警察的清廉程度表示質疑。

表 4.2 民眾對臺北市政府警察執法公正性的評價與清廉程度的評價分析

			民眾對臺北市政府警察人員的清廉程度評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
民眾對臺北市政府警察人員執法的評價	不公正	橫%(個數)	67.2(346)	23.9(123)	8.9(46)	100.0(515)
	公正	橫%(個數)	23.0(187)	69.5(566)	7.5(61)	100.0(814)
	無反應	橫%(個數)	16.0(45)	36.2(102)	47.9(135)	100.0(282)
	總和	橫%(個數)	35.9(578)	49.1(791)	15.0(242)	100.0(1611)

註：卡方值=601.183，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

## 陸、執法態度的評價

本次調查所詢問民眾對臺北市政府警察人員在執行法律時態度之滿意度，題目如下：

整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時的態度好不好？（問卷第 D3 題）

調查結果發現，7.3%的受訪者表示「非常好」，55.5%的受訪者表示「還算好」，合計二者的比例約為六成三（62.8%）；4.5%的受訪者表示「非常不好」，19.7%的受訪者表示「不太好」，合計二者的比例為二成四（24.2%）；另有 13.0%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.6 所示）。此一結果顯示，半數的民眾對警察的執法態度給予正面評價，高於給予負評價的比例，同時亦高於對執法公正性的評價。

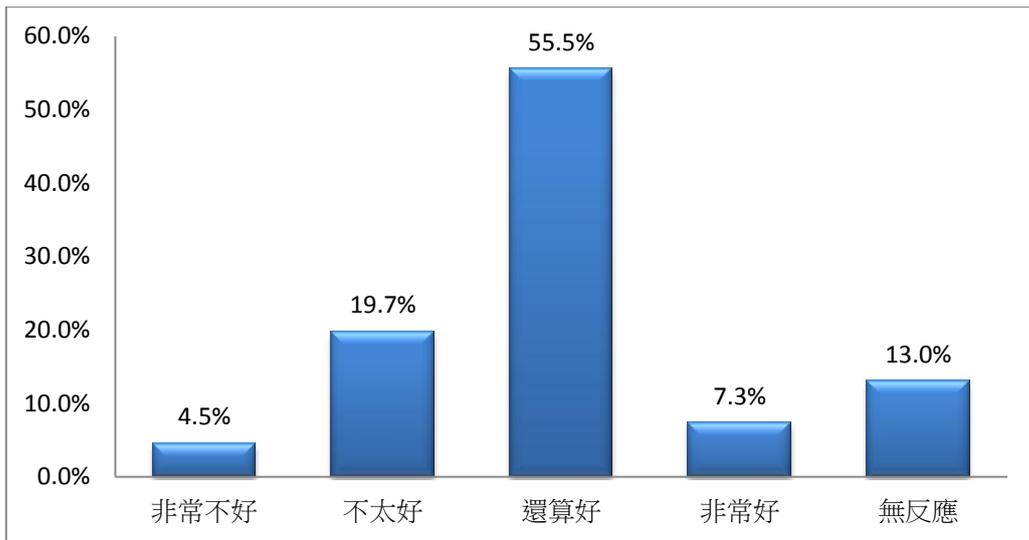


圖 4.6 民眾對臺北市政府警察人員執法態度的評價

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府警察人員在執行法律時態度的評價」可以發現（如附錄五表 E.5），在省籍背景方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過警察收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- （一）在性別方面，女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- （二）在年齡方面，20 至 39 歲的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- （三）在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「好」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；國、初中及以下的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- （四）在職業方面，中、低階白領的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中階白領的受訪者回答「好」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明

確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。

- (五) 在居住地區方面，居住在大同區的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在大安區的受訪者回答「好」的比例相對高於其他居住地的受訪者；居住在松山區的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他居住地的受訪者。
- (六) 在政黨支持方面，支持民進黨和政黨中立的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持國民黨的受訪者回答「好」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (七) 在電視媒體接觸方面，最常看民視和三立新聞報導的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看 TVBS、東森和中天新聞報導的受訪者回答「好」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看和都不看及無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (八) 在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞方面，過去一年有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「不好」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年沒有聽說過警察收受賄賂的受訪者回答「好」的比例相對高於其他的受訪者；

此外，檢視民眾對臺北市政府警察執法態度的評價與清廉度的評價發現（如表 4.3 所示），表示警察執法態度表「不好」的受訪者中，66.1%的受訪者表示警察是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例（35.9%）；表示警察執法態度「好」的受訪者中，62.7%的受訪者表示警察是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例（49.1%）；未對警察執法態度表示意見的受訪者中，沒有對警察的清廉程度回答明確意見的比例亦明顯偏高（47.1%）。就此一結果而言，對臺北市政府警察的執法態度表示肯定的受

訪者，有較高比例的人傾向肯定警察的清廉程度；反之，對臺北市政府警察的執法態度表示負面評價的受訪者，亦有較高比例的人對警察的清廉程度表示質疑。

表 4.3 民眾對臺北市政府警察執法態度的評價與清廉程度的評價分析

			民眾對台北市政府警察人員的清廉程度評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
民眾對臺北市政府警察人員執法態度的評價	不好	橫%(個數)	66.1(257)	24.2(94)	9.8(38)	100.0(389)
	好	橫%(個數)	26.9(272)	62.7(633)	10.4(105)	100.0(1010)
	無反應	橫%(個數)	22.9(48)	30.0(63)	47.1(99)	100.0(210)
	總和	橫%(個數)	35.9(577)	49.1(790)	15.0(242)	100.0(1609)

註：卡方值=399.664，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

## 柒、執法裁量權是否過大的感知

本次調查所詢問民眾對臺北市政府警察人員是否擁有極大執行法律裁量權的感知，題目如下：

整體來說，請問您同不同意「臺北市的警察執行法律時有很大的權力，可以自己就決定怎麼處理」的看法？（問卷第 D4 題）

調查結果發現，12.4%的受訪者表示「非常同意」，19.9%的受訪者表示「有點同意」，合計二者的比例為三成二（32.3%）；21.0%的受訪者表示「非常不同意」，36.2%的受訪者表示「不太同意」，合計二者的比例為五成七（57.2%）；另有 10.5%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.7 所示）。此一結果顯示，多數民眾並不認為警察在執法時擁有非常大的裁量權，認同警察的裁量權很大的比例接近三分之一。

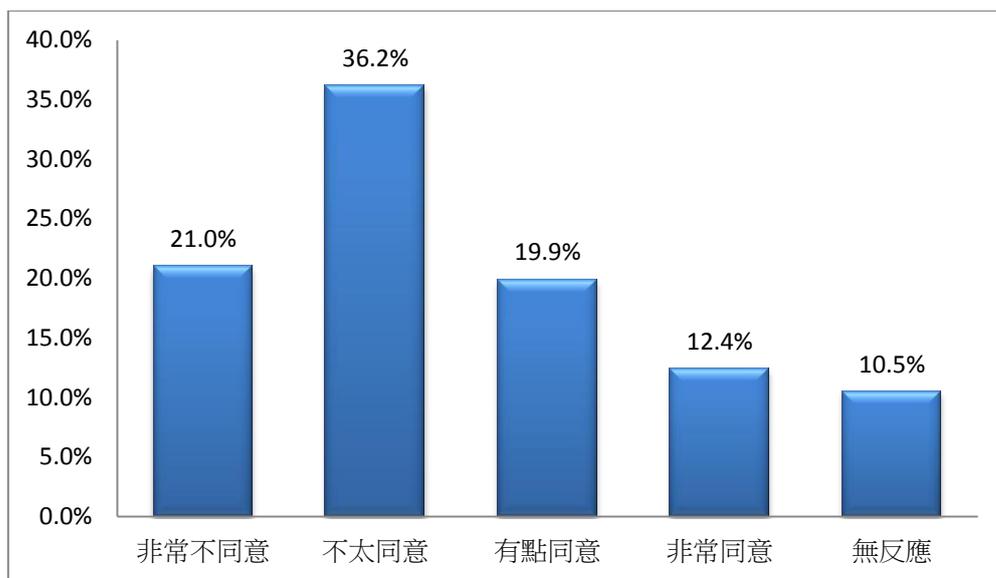


圖 4.7 民眾對臺北市政府警察人員是否擁有極大執法裁量權的認知

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府警察人員是否擁有極大執法裁量權的感知」可以發現（如附錄五表 E.6），在省籍背景和居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過警察收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- （一）在性別方面，男性的受訪者表示「同意」的比例相對高於女性的受訪者；女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- （二）在年齡方面，40 至 49 歲的受訪者回答「不同意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；20 至 39 歲的受訪者回答「同意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- （三）在教育程度方面，高中、職的受訪者回答「不同意」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；大學及以上的受訪者回答「同意」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；國、初中及以下的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

- (四) 在職業方面，高、中階白領的受訪者回答「不同意」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- (五) 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「不同意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「同意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- (六) 在電視媒體接觸方面，最常看中天新聞報導的受訪者回答「不同意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看其他電視台新聞報導的受訪者回答「同意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看和都不看及無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- (七) 在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞方面，過去一年沒有聽說過警察收受賄賂的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者。

此外，檢視民眾對臺北市政府警察執法裁量權是否過大的感知與清廉度的評價發現(如表 4.4 所示)，「不同意」警察執法裁量權過大的受訪者中，53.4%的受訪者表示警察是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例(49.1%)；「同意」警察執法裁量權過大的受訪者中，45.8%的受訪者表示警察是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例(35.9%)；未對警察執法裁量權過大感知表示意見的受訪者中，沒有對警察的清廉程度回答明確意見的比例亦明顯偏高(48.8%)。就此一結果而言，對表示不同意臺北市政府警察的執法裁量權過大的受訪者，有較高比例的人傾向肯定警察的清廉程度；反之，表示同意臺北市政府警察的執法裁量過大的受訪者，亦有較高比例的人對警察的清廉程度表示質疑。

表 4.4 民眾對臺北市政府警察裁量權過大的感知與清廉程度的評價分析

			民眾對臺北市政府警察人員的清廉程度評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
民眾對臺北市政府警察人員擁有極大執法裁量權的認知	不同意	橫%(個數)	33.8(312)	53.4(492)	12.8(118)	100.0(922)
	同意	橫%(個數)	45.8(238)	46.2(240)	8.1(42)	100.0(520)
	無反應	橫%(個數)	16.7(28)	34.5(58)	48.8(82)	100.0(168)
	總和	橫%(個數)	35.9(578)	49.1(790)	15.0(242)	100.0(1609)

註：卡方值=191.531，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

## 第五章 質化訪談分析

本研究一方面透過電話調查來瞭解民眾對臺北市政府警察人員的廉能表現評價，相關研究結果如前一章所述；另一方面，本研究邀請警察人員、里長、旅館業者、計程車業者、民間團體、記者等進行深度訪問，並且舉辦三場焦點團體座談會，民眾場次方面，參與者是電話調查中對臺北市政府警察人員清廉度表示負面評價的民眾；專家場次方面，參與者包含中央警察大學、臺灣警察專科學校、世新大學行政管理學、玄奘大學新聞系等研究警察貪腐議題領域的專家學者；警察場次方面，參與者包含總局督察室、分局行政組、分局偵察組及派出所警員。透過深度訪問及焦點團體座談會以瞭解相關利害關係人對臺北市政府警察人員的整體形象觀感、服務效能評價、清廉認知來源管道、影響正負面清廉評價的因子等，以下分別就這些面向的研究發現進行分析與討論。

### 壹、整體形象觀感

多數受訪者表示相較於過去或是與其他縣市地區進行評比，並且對於臺北市政府警察人員的整體形象給予肯定之意，認為已經比以前好很多，不過，仍有少數負面評價的聲音存在。再者，對於民眾對警察的印象來源方面，多數受訪者均表示媒體是形成對臺北市政府警察人員形象最重要的來源。以下逐一分析。

#### 一、對警察人員的正面形象

多數受訪者表示相較於過去或是與其他縣市地區進行評比，對於臺北市政府警察人員的整體形象給予正面評價居多。

像 OO 縣的警察講真的不管是講話的氣質跟從他的穿著、講話的態度面，甚那種執法的情況，跟台北差很多。(A3)

台北市警察人員整體形象可能以「尚可」為最多，也就是中上滿意度。(C1)

我是覺得說正面會比負面的還要多。(C5)

其實整體來講台北市警察形象是OK的，民眾感覺到蠻專業的，形象也蠻良好的。(D1)

進一步歸納受訪者認為臺北市政府警察人員的正面形象，包含正義使者展現、落實被害人權益保障、執法公正及申訴管道多元化等。

我是覺得說正面會比負面的還要多。警察他在執行公權力的時候，民眾對於警察的影響力，就是說會怕警察，把警察當成一位正義的使者，所以會有比較好的道德標準。(C5)

不過在最近這幾年來，我們很高興的看到警察開始注意被害人的權益，特別是我們台北市，在最近這幾年有一些顯著的、重要的方案，是針對於被害人的保護還有的尊重權益等等，我覺得這個是可以提升警察形象非常重要的一個方案。(C3)

現在的執法的技巧，都已經在改變了，所以說一切都是照程序走，所以處理的程序不對的時候，就造成說你的傷害就很大，所以現在警察執法的程序或是技巧他們都很重視，尤其在台北市的警察。(A2)

我的想法還是覺得有改善，因為以前感覺就是警察的權力很大，要扣個罪名給你能給你，可是現在比較不會，因為我們國民的生活水準提高了，而且我們有很多投訴的管道。(B4)

民眾對自己應有的權益會去反應，所以警察也覺得現在的老百姓跟以前的不一樣了，所以他們可能認知上也認為說某些方面他們可能也沒有辦法想怎樣就怎

樣，有一點進步的感覺。(B7)

## 二、對警察人員的負面形象

在負面形象方面，受訪者表示對警察產生負面形象的最大原因是由於警察具有取締違規的公權力，因此被開罰單的民眾，有不滿意的情緒發生，進而影響其對警察人員整體形象。

惟其負面的影響就是被取締的人或被罰的人情緒反應，批評警察六親不認、死要錢、態度不好。(C5)

警察如果穿著制服在外面走，大家會覺得是來找麻煩的，像開罰單、被告發這些都是從民眾口袋拿錢的，那你覺得這些民眾的觀感還會好嗎？(D2)

我的工作性質是干涉取締，這個開單民眾會說拍手？絕對不會啦！(A1)

檢舉警察就來開單，開單他就氣警察氣得不得了，所以這方面就會影響人家對警察的不好的感覺。(A4)

再者，受訪者認為對警察的負面形象亦反映在執法的過程，包含服務態度不佳、未維護交通秩序及無法解決民眾問題。

取締交通違規當然會引起市民的反感，服務的態度不佳也會造成反感。(D8)

為什麼我們的交通這麼亂，為什麼沒人來指揮，然後只拖車，不管紅綠燈，這就是台北市警察的特色，我搬回來台北就有這種感覺，所以我對台北市警察最大的印象就是交通。(B2)

警察業務90%都是為民服務業務，但是沒有辦法協助民眾解決問題，我覺得這也是影響覺得警察形象不佳的一個原因。(D2)

在處理聚眾活動的部分跟兩岸的議題認為警察是不是執法過當，會有一些負面的影響。(D1)

除此之外，受訪者亦表示造成負面印象是民眾對於警察的清廉表現期待相當高，因此一旦發生違法風紀等問題，會造成民眾的不信任。

比較不受市民肯定的就是風紀問題。(D8)

最近警察風紀問題常遭受到民眾的詬病。(D1)

最後，造成民眾負面印象則是因民眾不瞭解警察的業務特性而產生誤解。

警員從早上七點多開始一直上到晚上十二點，他沒有時間去吃飯，突然他巡邏回來要簽退了，拐個彎去買個便當回來，回來吃飯，所以說這個部分，我們說要去說要去苛責說他是負面的，他是偷懶，他公器私用，這樣子這部分會造成說民眾有一個觀感，因為民眾只是看前面沒有看後面。(A2)

### 三、媒體為主要印象來源

受訪者表示負面的形象易受媒體青睞，並視為新聞報導的賣點，媒體便自然會無可避免地以放大鏡來檢視警察個人的公領域行為，並以聳動的報導方式來擴大渲染，吸引讀者的目光，讓民眾誤以為所有的警察都是不好的。

另外一個很重要來講就是「傳播媒體」因為它要寫負面才有錢賺。(C2)

最多的可能是媒體的報導，媒體對警察的報導常是負面居多，或許真的有不好的警察，但是可能只佔了不到 1%，卻因為報導的渲染，演變成「警察全都很

爛」！

受訪者亦表示有新聞記者為了取得社會版新聞題材，長期進駐於警察局，因此對警察人員有一定瞭解，只要警察人員發生違紀違法就寫得特別深入，但是對於警察人員的破案或好人好事等正面報導卻少之又少。甚至有受訪者指出不同類別的報紙對於同一議題，所形塑的議題觀點更是不同。

社會版記者大部分都常駐於警察機關，因為他要從警察手上拿到這些社會案件，所以他們就跟警察一直在接觸，甚至可能了解的比我們還深入，所以只要警察一出事他們就寫得很深入，所以自然而然在社會版就會很久、很大，可是沒辦法，我們同時也需要媒體包裝，破案的時候也需要媒體報導，可是他每次破案都只報一點點，好人好事報得更少。(D2)

前兩個禮拜的新聞，兩個警察在追未成年的未戴安全帽，結果摔成重傷。警察已經警示他了，他還要跑！其實是兩個媒體，一個是東森、一個中天這兩個處理是不一樣！一個是說「警察冷血，狂追、猛追！」另外一個是說「警察執法正確，理直氣壯！」標題就這樣下。所以，這樣說媒體它在塑造的過程裡面，它占了很大很大的比例。(C4)

## 貳、服務效能的評價

以下歸納深度訪談和焦點團體座談的結果，分別由行政效率、行政裁量、執法公正性、服務態度、透明度、工作量及專業度等構面析探民眾對警察服務效能的評價，這些構面的深入探討也可以補充問卷調查中所無法回答的問題。

### 一、行政效率構面

有受訪者表示肯定臺北市政府警察人員在行政效率的表現，認為警察

人員在派遣人力支援的速度都相當不錯，加上警察人員只要接獲 1999 專線報案，就會立即處理，無疑提升了不少行政效率，這些是受到受訪者肯定的部分。

譬如說如果他們在檢舉前面那一台車，那邊有紅線，1999 是馬上要來，然後 1999 市民專線，警察馬上要過來處理。(A4)

我覺得那能有不同區域性的問題，像到案處理時間，假設是五分鐘到，大安區會覺得太久，松山區會覺得真有效率！(C6)

就是保全公司收到比較奇怪信號會通知轄區報案，以五都來看，支援的動作都比較快，而且你不是正式的報案，那只是請求支援！這幾年比較明顯，他們支援的動作比較快，他們一通知就來了，比我們還早到，保全人員也安心。(A8)

我們上面來考核是以一個標準來考，等於說同樣的問題，譬如說我到達時間是十分鐘，也許在大安區他是不滿意，也許在萬華區就滿意。(A1)

但是仍有受訪者表示對於行政效率不甚滿意，其理由是有些資深警察人員不擅於以電腦建立報案資料，以致於辦事效率有所延宕，抑或民眾要求警察人員要「馬上」解決問題，所以無法達到此要求時，自然而然民眾就認為警察人員的行政效率不彰，加上警察人員的業務量繁重，因而無法同時兼顧，也會影響到行政效率。最後，有受訪者表示不同區域的民眾對於行政效率的感受會有所異同。

民眾現在會台北市的警察，反感在哪裡？處理速度慢，慢半拍，你們都慢慢做慢慢用，我很急耶！可是他們都是覺得說，我皮包不見了，就是馬上要幫我找回來呀，台北市都是要馬上兩個字。(A2)

報案來講的話就是 e 化，就是用電腦去打，那現在就是老百姓這些他很急，可

是有些年紀大的員警他們就是電腦這方面速度就是慢，打老半天越打越亂、越錯越多，所以這個受害者他就很不耐煩這個話，你怎麼提升？(C2)

其實我一直覺得警察不應該把那麼多責任攬在自己身上，因為很多像交通局，還有其他單位都有他們的權責分工，但是他們講到交通，第一個想到的就是警察，譬如號誌壞掉找警察，沒人想到找交通局，就變成我們站在第一線就變成擋箭牌，很多事情，如果我們能處理當然是替你處理，如果不能處理就變成警察效率不彰。(D9)

臺北市政府警察局警察人員編制 9943 人，設有人力 7547 人，每萬人 28.5 人警力，缺額 2400 人，警力吃緊，在服務品質上當然受影響。(C1)

## 二、行政裁量構面

有受訪者表示臺北市政府警察人員執法過程具有裁量空間，因此裁量結果往往因人而異，導致民眾有不同的評價。當民眾的違規情事是不具構成危害他人生命安全，例如忘記帶駕照、在巷子騎車未戴安全帽等，警察人員通常僅給予口頭上勸告，如此一來民眾就會心懷感激，提升了警察人員的正面形象。

譬如說開罰單，我今天把你開了你一定從頭到尾罵我罵到底，今天用勸導的方式讓你離開，你是不是很感激說，這警察怎麼那麼好，這就是個人的觀感會是不一樣的。(A2)

裁量權的決定，業績要求這是其一，其二就是說你看他違法的大小。今天紅燈一左轉，死的人是誰？死你就算了，你會造成另外一個家庭破碎，我今天就是指導你，把你開罰單，讓你有警惕我以後不可以紅燈左轉。(A2)

我也曾經碰過那種警察我們的警察他說就是說你不犯大錯，包括針對計程車司機什麼的臨時停車，只要不被民眾檢舉，不妨礙真正的交通，我就當作沒看到，

這個就屬於一個良善的警察，他也覺得反正就是說做我應該做的，他也沒有抱著那種所謂一定要一直往上爬的，那種警察還是有。(A3)

假如說是重大刑案，警察就不會了，偶爾忘記帶駕照他也放你走，所以這種無傷大雅，這種裁量權，不會讓你認為警察的執法是不公正的，因為執法也要所謂的情理法之類。(A8)

舉凡上述列舉情形，若警察人員進行開單，就會造成民眾反感，認為警察人員故意找麻煩。然而，若違規情事會嚴重影響他人生命安全，例如酒醉駕駛，警察人員必定依法行政對民眾作出懲處，使其有所警惕；再者，有受訪者表示裁量權是依據業績而定，例如開紅單，一方面警察人員應長官要求而必須達到一定業績，一方面為了獲取績效獎金，因此造成民怨所在最主要的原因。

看到警察到社區巷子開罰單，我覺得這並不妨害到安全上的問題，應該先勸導或如果你多久時間內沒有開走我就開罰單，我覺得有時候要講一點情理，不要做得這麼明顯，讓我們民眾覺得說感覺不是很好，而且有時候看到媒體報導，警察就是每個月要多少開罰單的績效才能領獎金，會讓我覺得你們是為了領獎金才做這個工作的，所以我對他們印象不是很好。(B7)

紅單的壓力其實是他上級的上級一直壓一級，甚至於來自市政府的所謂稅收的問題。(A3)

最近台北市好像拖吊比較少了，違規取締的次數少了，好像因為最近獎金還沒有發下來，可能影響到執法人員他的意願。(B2)

### 三、執法公正性構面

有受訪者表示臺北市政府警察人員大多依法行政，特別是年輕警員或人員輪調頻繁，不必背負人情壓力，因此對於執法公正性的表現感到滿意。

常調動的話，對這邊的人會有公正的態度去處理，如果是待久了，就會有人情壓力。(A4)

現在很多東西就是要照程序走，我不會跟你講那們多，我就是跟你講法律，你涉嫌違什麼法，我們依法律程序就開始做處理。(A2)

因臺北市的警察較年輕、較專業，所以也較依法行政，公權力執行較落實。(C5)

但是，有受訪者表示在依法行政的同時，卻也會遭受接到罰單民眾的投訴，質疑警察人員的執法公正性，甚至上級長官要求要依法行政開單，也要避免民眾的投訴，讓警察人員陷入矛盾之中，感覺不管怎麼做，都無法兩全其美。

確實完全依照法律這方面來跟他做解釋，只要他不滿意，很簡單，看一看你的臂章或者罰單，他就去投訴你。(A9)

下面長官不管你有沒有做錯，他只會要求你，你要單子開出來給我，紅單績效給我、刑案績效給我、可是我不要你被申訴，你又要馬好你又要馬不吃草，這是絕對不可能的事情，要依法行政，可是你又要去避免掉這些給長官帶來的困擾，說實在真的很難為。(A9)

再者，對於警察人員執法的差別待遇，有受訪者以親身經驗指出，議員和民眾同時酒駕違規，警察人員對民眾就依法行政，對議員就特別禮遇對待；另外資深和年輕警員的執法結果也不甚相同，認為年輕警員多為依法行政，較為一板一眼，資深警員則會以情理法來考量。

我看到的是旁邊另外有一個議員在那邊，那個議員跟我一樣是酒駕，可是警察點頭彎腰，只差沒把腰鞠躬鞠到斷掉，還說他會把他的車移回去，然後那個議

員就走了，什麼事情都沒有發生過一樣，我就在那邊待到我老婆來保我，我就覺得為什麼待遇差這麼多，公平性也差太多了。(B6)

比較讓老百姓比較感覺上比較負面的就是不一致的執法，就是說那些剛畢業的，在學校受老師的薰陶就是依法行政，所以他們就是依法、依法，資深的就不是依法，依這個「情」來論斷這個，顯然是這個人可以、那個人就不可以，這個很奇怪！(C2)

另一個影響執法公正性的因素是吃案問題。有受訪者表示相較於其他縣市，臺北市政府警察局杜絕吃案的成效最好，其理由為辦案科學化及民眾、媒體和民意代表都在高度關注，因此會減少吃案的情形發生。

台北市已經比起各縣市，最不去吃案的，杜絕吃案的成效最好。(A10)

台北市又不一樣，台北市這種都會型的地方，民眾、媒體及民意代表監督是很高的，所以這兩樣的透明度來講，縱然沒有這兩項也比一般層次高，被爆料的機會高，所以他們都有所忌憚。(A5)

然而，受訪者仍有少數的吃案事件發生，大多基於長官的要求，為了績效而不得不吃案，這正是民眾最為詬病之處，甚至假裝陪同民眾尋找失竊的車子，藉由民眾的感謝之意，趁機請求民眾不要報案。另外，也有人是在同儕的聳恿之下，久而久之會認為吃案是理所當然，這些都會導致民眾對警察執法的公正性產生質疑。

我個人只是認為交通事故這個部份，其他都科學化了，你都沒辦法吃案，會爆吃案的，都是還再填單子，這種吃案的狀況會比較有。(A8)

現在的警察也比較小心，什麼樣子的案子能吃，什麼樣子不能吃，人家也會思考。(A6)

這種次文化-長官要求，這種他們做起來沒有罪惡感，甚至有同儕的鼓勵，吃案就是最明顯的例子。(A5)

警察為了要吃民眾的案件，還要陪民眾去現場繞了兩個小時，幫民眾找車子，還要再報案嗎？這不是就是苦肉計。(A5)

有一個類似一個標準線，你要給我維持在標準線下面，不能超過去，那你看要超過去了，就要化大為小，或是吃案。所以它變成說他只可能說我要你今年 100 年，你發生一百件，明年 101 年，要把我控制在 90 件，沒辦法降低怎麼辦？我就吃掉，這就是為什麼會有衍生吃案的問題，因為上級的要求，要求我達到一定的標準。(A10)

比較基層的會讓人覺得會吃案、拒絕受案，這部分可能就是比較不透明，他認為說警察可能有某方面的數據壓力，可能會讓民眾覺得警察可能不太願意受理這個案件。(D1)

#### 四、服務態度構面

有受訪者表示臺北市政府警察人員在執法態度都有顯著改善，原因是態度是民眾感受最直接的服務品質，其次是科技發達，人手都有一機，加上投訴管道多元，因此警察人員不得不加以重視及提升服務態度。

其實台北市現在的警察在取締、路檢、臨檢的態度上都不太一樣，都有長足的改善。(A6)

但是我覺得他們態度還是有改善，我印象是感覺有比較好。(B4)

對於臺北市政府警察的「執法態度」，我覺得態度是很重要的，如果為了的績效而忽略了態度，我覺得這是有一點可惜的。(C3)

現在只要上個網 PO 上去，你就慘了，而且手機拿起來就可以拍了，所以他們

還是會收斂一點，我的想法還是有改善，但是進步空間還很大。(B4)

不過，仍有受訪者表示服務態度有時是見仁見智，因為有時是投訴民眾因不滿意警察人員對問題解決方式，形成負面情緒，而推說警察人員服務態度不好，而且即使與事實相違背，警察人員也沒有申訴的管道，所以警察人員為了保護自己，也會隨身配戴錄音設備，由第三人檢視服務態度，以免僅靠民眾單一說法，影響警察人員的形象。

有服務態度民眾比較會詬病，態度的部分就是見仁見智了，也有人跟我們投訴說接電話的同仁態度不好，但是我們調錄音卡之後，發現還 OK，是對方比較情緒化，這部分就比較有討論的空間。(D1)

警察的地位降低了很多，現在各種便民服務，又有很多的管道讓民眾去做投訴，但是警察有時候他應付這麼多人，他很難面面俱到，他可能上門念一下或者處理什麼事情，都可以說你的服務態度不好、你的口氣不好，就可以去投訴。(A10)

現在每個警察，錄影、錄音，其實準備著保護自己，民眾有時候會在那邊跑，甚至有一些喝了酒在那邊罵，向警方投訴，你打我、你罵我，他是跟他上面的地方或是跟分局所長去投訴你，所以錄影、錄音設備非常重要，一調出來看得清清楚楚。(A10)

我在值勤的時候我都打開著，你的影像、對話我全部錄進來，當有問題的時候，你說我態度不好，我有錄我放給上面的人看，是好？不好？由第三者做評斷，就是這個東西對我來講是一個幫助。(A1)

像上交通法庭也是，只要民眾理由站不住腳了，就會說他執勤的態度不好，我們當警察招誰惹誰，錄音也呈上去了，他也一樣說我們態度不好，一句話他不喜歡聽就是態度不好，有時候在電視上看到我們同仁的事情都很難過，也沒有申訴的管道，我們也去舉個白布條抗議好了。(D4)

甚至警察人員有情緒勞務的情形，就如同受訪者提及面對刁民或是犯人時，無論內心情緒感受多不滿意，面對他們都得展現關懷的笑容，讓警察人員陷入矛盾之中。

像警察在這個部分當然是更能凸顯情緒勞務的情況，比如說看到奧客還是要面對他微笑，看到那個犯人自己很想捶他一頓但是要對他笑笑的，給他帶安全帽什麼的，我想那個情緒負荷可能會影響到工作滿意度，也會影響到形象的表現。

(C7)

當然，亦有受訪者指出警察人員較不會主動服務，如果警察人員稍為主動向民眾問好，對提升其服務品質亦有加分效果，如有受訪者表示，到臺北市政府各警察分局，仍有少數的警察人員不會主動詢問，甚至擺出一副愛理不理的樣子，將會影響民眾對警察人員的觀感。

現在我們去到派出所分局警察局也好，這個門口警員都不太理你，你要進去的話他還擋下來，他不主動關懷，你這個就形象就比較不好，所以我的意思就是說，這個警察局或分局，它本身應該有一個類似任務編組，老百姓來洽公的話，你就主動說你要找哪一個人、哪一個單位啊？(C3)

## 五、透明度構面

有受訪者歸納臺北市政府警察局不透明之處，來自執法人員姓名、程序、機關不透明這三方面。

第一，在執法人員姓名不透明方面，就是警察人員的制服沒有繡上名字，因此警察人員就無法落實服務品質的良窳，對於表現好或不好的警察人員，民眾都不知道他是誰，更遑論去投訴或稱讚；但是亦有受訪者持相反的意見，在於警察人員的臂章有編號，因此民眾只要記住編號，便可輕

易查詢名字，因此名字透明化是不必要的措施。

當一個人為職業負責的時候還是不夠的，也要為名字負責。我認為職業是低標，如果人名字加上職業是高標，執法人員的名字不透明的話，就有劣幣除良幣的可能。我們現在就是劣幣除良幣，為什麼？這邊百分之八十的警察服務態度都很好，但是有什麼用？你知道我是誰嗎？所有的警察不是說躲藏在這套制服後面去執行他的職務。(A5)

如果說我們便衣刑警的話，基本上我們不管是在辦案、攔阻，基本上它的規定，我們一定要出示警察人員的警徽跟身分，民眾可以去查，他可以查我們的警員編號、可以去查我們警察姓名、職稱、單位、在哪裡。(A9)

第二，執法程序的不透明方面，例如臨檢、盤查、酒駕、逮捕等標準化程序，警察人員從不告訴民眾辦案程序，因此在資訊不對稱的狀況下，警察人員要吃案是輕而易舉之事。

執法的程序的透明，什麼叫程序？臨檢、盤查、酒駕、被搜索扣押、逮捕等，民眾應該如何配合警察是否有一個準則？警政署號稱有，從來不告訴民眾，只告訴警察，但警察認為反正民眾不知道，我就隨便做，按照我們長官需求跟他的旨意，譬如這個月要吃案。(A5)

第三，在機關不透明方面，認為警察局的建築外觀應該如同 7-11 一樣的明亮，如此一來民眾就知道所在位置，當有事情尋求協助，也不用花費太多時間尋找。

機關透明，我們警察局應該長什麼樣子？一盞紅燈小角高高掛是不是？現在有改了換一個 P，Police，另外一個提案是整個那個門面是要弄得像 7-11，身為一個二十四小時開門的機關，亮度跟透明度還比不上 7-11，到底是希望民眾不

要來？還是希望民眾天天來？我想已經很清楚，7-11 希望民眾天天來，有事情找我就沒問題了，警察是你永遠不要來，最好我鐵門拉下來都不知道我在哪裡。

(A5)

找老半天才找得到，建築各方面來講那個都不太像那個派出所，現在當然有很多改善，包括外觀都有改善，但是還是有一些老舊的房子，我想說這個工作環境應該改善。(C2)

## 六、專業構面

有受訪者表示由於法令規章繁雜，加上法令修正速度快，造成警察人員對於執法內容難以全面瞭解，形成專業能力不足的困境。再者，法令規章的繁雜，亦可能造成執法人員以外的人士或民眾不瞭解，得以進行桌面下的作業。

「法」就是警察人員所執之法以刑事法(治安)、行政法(交通)為主，但其所涵蓋法律多達百種以上，法規、行政規則亦多達百種以上，愈多愈技雜，修正變化亦大，難以掌握法的專業執法能力。(C1)

另一方面，專業能力不足的問題也反映在特考班的警員或是警備隊，前者在實務的處理上可能經驗不足，後者則是即使他們派遣至各派出所服務，但是對於案件受理卻不甚瞭解，會造成各派出所警察人員的負擔。

特考班警察警界以後還是以後會盡量不要太多，因為特考班，他程度可能會比較高，大家有些都是大學，但是處理事情不是說學歷好就會處理事情，警察站在第一線面對民眾的處事能力，一定要真的是稍微比較好一點。(A10)

警察預備隊，出事情才調來，遇到事情的時候你不會處理也是叫我們在去處理。我一直覺得他們很矛盾的，把這些人力派下來，可是重點是他們連會不會受理案件都還不知道，把他派下來派出所幹嘛？叫他做執勤，可是真的受理案件的時候，

不好意思，我不會查戶口，你叫其他派出所人來辦理，我要這個人力要幹嘛？對我們來說只是個負擔而已。(A9)

## 參、整體清廉評價和清廉認知管道

歸納深度訪談和焦點團體座談的結果，瞭解民眾對於就臺北市政府警察人員整體清廉評價及清廉認知管道，茲分述如下。

### 一、整體清廉評價

受訪者表示和其他縣市或之前相比，給予臺北市政府警察人員的清廉評價較為正面，大多已經警察人員不接受禮物、紅包、請客招待，而主要原因是周人蔘電玩弊案造成警察人員形象重挫，因此之後極力檢討及防弊，已有達成顯著成效。

我覺得其實台北市跟 OO 市比起來，台北市是比較好一些。(B6)

我很直覺的就比 OO 好，OO 最近也出一些事。(A8)

現在他們都不收人家的禮，也不送人家的禮，請客他也不會來，我覺得這是風氣的改變，讓大家覺得自己的工作是什麼就該做什麼。(A4)

我個人是覺得台北市整體相較於以前，我們不要跟別的縣市比，我們跟自己比來，講二十幾年台北市的警察和現在的警察真的進步蠻多的。(A10)

台北市是從這個周人蔘案以後，台北市風紀可以說是在全台灣的鄉鎮縣市，都是最好的。(A1)

不過，仍有少數害群之馬進行貪污不法的事情，有受訪者直接表示八大行業業者或攤販會給警察人員一些好處或是警察人員會收紅包等確實仍

有存在，甚至直接表示不相信警察人員完全清廉，只是不敢太明目張膽的收錢或是因為弊案還沒被揭發。然而，亦有受訪者表示臺北市市民對於警察人員的清廉評價仍然是負面高於正面。

可是我覺得還是有努力的空間，畢竟報導被判刑、被起訴還是時有所聞，還有努力的空間。(B8)

我覺得我們警察很多的事情是被這種重傷到，尤其是我是覺得從周人蔘案完了以後，台北市警察真的我個人感覺是非常的健全，當然有少部分還是有害群之馬，不是說沒有，確實還是有。(A1)

我們從警專畢業之後，我們對我們自己的要求有時候是滿高的，但是你說通通都是清白的我不相信。(A2)

畢竟現在比較不敢，沒有像早期那樣子，說完全沒有那是騙人的。(A3)

剛剛有提到民眾對警察的觀感就是不廉潔，有一個狀況就是說警察出現的風紀問題大部分都是收錢方面，我覺得大部分都是拿小錢。(D1)

只是還沒出事而已，並不代表每個警察都是清廉的，還是會有所謂的 1%、2%。(D1)

沒那麼明目張膽，而且也要去思考事情處理了會不會東窗事發，或許更人性化一點，或更精緻化一點。(A9)

有一次就看到有一輛警車，在攤販前徘徊，我兒子就站出來，警車看到他就開走了，攤販們還追到對面去塞東西給警察。(B1)

中山區這些業者的部分，我有一個中山區的去年畢業同學，過年的時候自然而然抽屜裡面就有所謂的「年終」，這份年終比我們年終還要多。(A9)

一般市民對警察人員清廉度亦即警察風紀操守認知上負面大於正面的評價態度。(C1)

## 二、影響民眾對臺北市警察人員清廉認知之管道

### (一)媒體

多數的受訪者表示由於不是親身經驗，所以往往是從媒體得知臺北市政府警察人員清廉的訊息，媒體管道包含電視、報紙、報章雜誌、網路等。

媒體的資訊，包含平面或電子媒體，很多都不是親體驗。資訊不對稱，不是我親身體驗的，我是看新聞的，媒體爆警察收賄。(A2)

從電視、報紙得到訊息。(A6)

不過媒體，這個部分就有待商榷，因為有些叫做文化流氓，有些爆的並不是真實東西，只要一曝光他就要解釋很久了，而且也已經受到傷害了。(A8)

報章雜誌還有新聞媒體，就是一直報導他們有負面的影響。(B5)

對於清廉度的來源大部分是從「報紙」來，一說到貪就說警察都貪。(C4)

有受訪者指出電視的影響最大，它就像「插電的毒品」，事件整天透過電視不斷被重複報導，民眾對於警察人員貪腐負面印象亦不斷加深。

市民對警察人員清廉程度的訊息管道源自於媒體(電視、報紙、雜誌、廣播與網際網路)，其中電視比率最高，在美國把電視封為叫做「插電的毒品」，它本身24小時在給你洗腦，會影響它的價值判斷。(C7)

電視媒體的渲染，媒體的渲染真的是比毒藥還恐怖，跑馬燈每天跟你播，民眾

假如我去上班的沒看到就算了，我回家到家裡又再看重播，播一播幾十遍，本來你對警察的觀點是會很好，可是看到媒體的渲染之後，這個警察怎麼會這樣，變成說媒體沒有一個善惡的分辨，它只是盡量報導事實，但是事實的真相是什麼？它也不知道，只是說我要拿獨家。(A2)

再者，由於民眾喜歡聳動的新聞，因此警察人員的貪腐無疑是吸引民眾最好的新聞題材，不論是平面或電子新聞媒體絕不容錯失商機，所以往往以誇張的方式或是沒有查證真實性就呈現新聞內容，僅少數人涉案，也會渲染成好像所有警察人員都是貪污的。另外，有受訪者表示事後證明警察人員沒有涉及貪腐，但是媒體往往不會加以報導，使得警察人員正面形象無法立即提升。

他們都愛報你壞的事情，然後民眾很喜歡看，而且報紙報完，電子媒體也會接著報，我們出事的也許只有1%就會被渲染成好像99%都出事，我覺得這個是原罪。(D2)

媒體喜歡登警察負面的，負面的都放大處理，等到這個事情不是這個一回事，它的解釋根本看不到，所以這個東西對我們警察是傷的很大。(A1)

透過網路、新聞媒體、第四台，我覺得影響最大的還是違法違紀的負面新聞，因為這些新聞如果媒體有先入為主的觀念或是有一些批判性、誇大性，媒體只看了到了一個點，可是沒有看到我們警察後來做的一些澄清，對我們清廉度的評價變成非常低。(D10)

## (二) 刻板印象

誠如問卷調查中所發現，大多數的民眾與警察並沒有直接接觸的經驗，因此，多數的受訪者可能因為各區域的產業特性不同而對該轄區的警察廉潔表現形成區域性的刻板印象，例如中山區的八大行業居多，民眾就會直

接聯想「可獲得的好處」也會比較多，所以容易質疑臺北市政府警察人員的清廉度。

就是一個很傳統的觀念，但是其實親身體驗碰到的是少。(A10)

因為區域這個因子就覺得某種程度上比較清廉，像我上班的地方在南京東路，我就覺得稍微複雜一點，我會覺得那邊對他們的誘惑可能比較多，區域上的確會有刻板印象。(B8)

就像中山分局，人家一定會認為你的油水最多，因為有先入為主的觀念。(D2)

像我跟我同學聊天，他問我在哪我說之前在中山，現在在文山，他說油水越來越少，有種被貶官的感覺，我說你想太多了，那為什麼會有這種感覺，其實很多都是既定印象。(D9)

我不敢相信每個人都是清白的，每個人的想法認知都會不一樣，你講說中山的油水很多，我也會這麼想。(D1)

### (三)人際網絡

除了媒體傳播管道之外，受訪者表示仍有會透過人際網絡「聽說」到臺北市政府警察人員進行貪污不法事情。

當然會有聽說，不可能完全沒有，而且還有很多是下面往上面送的。(B4)

他跟我說他的哥哥是警察，他覺得那個是最好的工作，每天什麼都不用做，還有紅包可以拿，待遇還那麼高。(B2)

### 肆、臺北市警察人員正面清廉認知之影響因素

歸納質化研究的結果，本研究從個人、內在及外在環境構面等，析探

民眾對於臺北市政府警察人員正面清廉認知的影響因素，茲分述如下。

## 一、個人構面

### (一)心理價格提升

受訪者表示多數的臺北市政府警察人員不會為了貪圖小利而放棄優渥的退休金，因為如此一來勢必不符合成本效益；甚至有受訪者表示要拿就要拿大錢，不要拿小錢，由此可見，警察人員的心理價格不斷提升，對於業者給的小錢根本就無動於衷，不願為了拿小錢鋌而走險，相對而言，業者行賄的代價就會愈來愈高。

因為以前開單拿錢那種時代已經過了，因為我們的退休金，從當警察到退休至少一兩千萬，我不會為了這個每個月四、五萬塊，分到的也差不多三千、五千這樣子去跟他玩，成本跟效益就不合了。(A2)

現在公家機關的待遇，已經快要比一般的民間機構好了，所以你說現在員警一般來講，違法的部分是有，他會選擇，選擇在哪裡？利大不大？五百塊、五十塊、五萬塊，這種東西會考慮過。(A2)

講難聽點，我退休也有三、四百萬，我拿三百萬跟你賭五十萬又不是頭殼壞了。(D4)

我就跟我同學講我要拿就要拿大的，拿這些小的要幹嘛？就跟剛剛學長講的一樣，你還有十幾年要過，我今天如果真的拿了十萬，結果哪天運氣不好被抓到，我的後半輩子都沒了。(D9)

### (二)人員年輕化

受訪者表示由於臺北市政府警察人員年輕化，因此對於整體清廉度提升是有所助益，其理由為年輕人如同一張白紙尚未受社會污染，加上年輕

人普遍選擇以循規蹈矩的方式慢慢升遷，因此較不容易受外在環境的誘因左右個人的操守。

重點是年輕的警察沒包袱，尤其警官，他會有懷抱理想、未來，並且認為警察工作做好，我一步一步往上升，我幹麻要為了一些蠅頭小利來妨害我的權益？  
(A10)

我是覺得現在新的警察，新血慢慢變多，假設社會是一個染缸也沒這麼快染成黑色的，應該新血還是一直有進去，所以說有改善。(B8)

臺北市的警察，特別是基層警察人員普遍都很年輕，尚未被社會大染缸污染。  
(C5)

警官的「素質提升」跟「年輕化」，的確是對我們整個，至少對台北市的警力來講，防止貪腐或是避免貪腐這部分，是有發揮作用。(A10)

## 二、內在環境構面

### (一)標準化流程

有受訪者表示內政部警政署有訂定案件處理的標準化流程，因此減少民眾為了加速申請案件給予費用的情形，但除非真的有很緊迫的事情，才會儘快優先協助處理，否則一切依法定程序。

我們整個的流程是警政署訂一個所謂的SOP標準，一般民眾來跟我們申請東西，也很少說我們會有所謂的快單費，除非你真的有需求，我們會很快幫你處理。  
(A1)

### (二)主管重視清廉問題

受訪者表示如果上層主管重視清廉問題，嚴格督促基層警員遵守廉政原則，如果違反將做出嚴厲懲處，如此一來會形成從上到下都養成不貪腐

的風氣，自然而然發生弊案就會減少。

我現在就是要掃黃，我不能接受台北市市民對我的期待如何，所以各分局長回去，請你把你們各派出所主管叫來，以前固定拿多少錢，對不起，這一波要切斷，要不然你就等著，找到一個我就抓，直接把你烏紗帽摘掉。(A6)

上面的人清廉，下面的自然就不敢收，上面的想貪腐的話，下面的人敢不收？  
(B6)

平常就是管理單位的主管是不是很重視這個問題。(A8)

### (三)輪調制度

有受訪者表示目前臺北市政府警察人員會實施輪調制度，以避免警察人員久任一職，與轄內業者熟絡，衍生相互勾結的共犯結構，形成互惠的網絡。

我們警察現在六年就要輪調一下，認為在這個單位待太久會發生風紀問題，把你調走，那是我把你調走，我又到一個新單位，我根本摸不清楚嘛！(A1)

## 三、外在環境構面

### (一)外部監督力量

有受訪者表示民眾事實上已經過度期待警察人員如同聖賢般的清廉，由此可見，民眾對於警察人員的清廉期待非常高，加上媒體以長期進駐警察機關的方式捕捉或報導相關訊息，因此警察人員的作為都受到民眾或媒體高度關注及監督。並且現在科技發達，隨處可見監視器、民眾可以利用手機將拍到的事情上傳至網路或向媒體爆料，所以大多的警察人員也不敢從事貪腐行為，擔心易被民眾揭發不法情事。

民眾期待警察像聖賢一樣是很清廉的，做事又很正派，這是一般民眾賦予警察的期待，不過期待太過頭了，我先提這個觀點，相對用這個觀點來論述民眾對警察清廉的期待是很高的，這是可以想像的到的。(D2)

台北市應該是比較好，五都的縣市都會比較好，因為五都是重點，媒體也在盯，像媒體其實每天有人也都會進入局。(A8)

因為台北市太多人在看，每個員警做起事來都比較謹慎，或許就違法也是，他們都非常的小心。(A10)

只是撿個錢起來沒有還給對方而已，就被告侵占，為什麼？錄影監視器拍到你，侵占就是你，現在的時代科技在進步，你說現在要違法違紀，是比較困難的。(A2)

## (二)關說成效有限

受訪者表示在向臺北市政府警察人員進行關說相對於其他地區較為不容易，其原因為部分業務已經委外給其他單位，例如逕行舉發違規停車，因此無法直接向警察人員關說。

臺北市想要對警察執法進行關說，相較於其他地區，是較不容易的；以違規舉發為例，臺北市逕行舉發的處理是委外的，警察機關根本不經手，如何關說？(C5)

其實台北市關說並沒有很常見，因為就制度來講是非常健全的制度。(D7)

其次，有受訪者表示即使民意代表進行關說，多數的警察人員仍然秉公處理，不會因關說而有改變辦案程序，並且採用電腦製作罰單，因此電腦已保有紀錄，即使關說也難以銷單，特別是酒醉駕駛更是無法關說。

以前常常聽到說誰被開單可以去銷單這件事情，銷單是很容易，只要找議員或者是找認識的警察就可以銷單，但是現在目前接觸到的是很難銷單。(C6)

我想有一個狀況絕對不能關說，那就是酒駕，這我的感覺非常明顯，假如你真的關說，他們唯一的做法就是通知媒體。(A8)

民代打電話來關切這種情形還是會存在，但是它存在不代表會改變我們的辦案程序。(D9)

關說了一樣不能銷，因為已經輸入電腦了，你一定要按照規定製單。(D1)

最後，有些民眾拿到罰單可能會希望里長關說銷案，但里長現在大多不願意干涉辦案流程，因此會向民眾宣導拿到罰單請不要來找里長。

宣導拿到罰單不要來找里長，所以他們現在有罰單的人就不會來找我們。(A4)

## 伍、臺北市警察人員負面清廉認知之影響因素

歸納質化研究的結果，本研究從個人、內在及外在環境構面等，析探民眾對於臺北市政府警察人員負面清廉認知的影響因素，茲分述如下。

### 一、個人構面

#### (一)個人品德瑕疵

有受訪者表示臺北市政府警察人員出現的貪污行為，基本上是個人品德的出現問題，再者，若個人意志力不夠堅定，就容易受到外在環境的誘惑，而做出不清廉的事情。

因為是有些人不檢點、不好，感覺是個人品德問題。(A4)

基本上來講對一個比較沒有堅強意志力的人真的是一個無法抗拒的引誘。(A3)

心理因素跟素質，就是說，人有誘因，人一定會受外界的誘因所影響。(A9)

## (二) 僥倖心理

有受訪者表示，少數臺北市政府警察人員會心存無人發現的僥倖心態，而持續進行貪污不法的事情。

因為每一個人都會有一個僥倖的心理，因為到目前為止我相信守法的人還是守法，僥倖的人還是僥倖，所以我做了這件事情的時候我有可能不會被發現。(B4)

如果碰到了什麼事急需，他是不是就會去試了？人都會有一種僥倖的心態，他做了沒事，那我要不要賭賭看。(A7)

## 二、內在環境構面

### (一) 行政裁量空間大

有受訪者表示臺北市政府警察人員雖依法行事，但在實際執行勤務時，具有極大的自由裁量空間，並且因具備此一裁量權，容易利用職務之便和業者有所掛勾或趁機索取紅包，當業者有給紅包時，警察人員在值勤時就會給予形式檢查，不會為難業者，倘若沒有給紅包的業者，警察人員的巡邏次數多且時間長，如此一來將會影響業者業績，業者就會自動給予警察人員好處。

如果我跟這個飯店有掛勾，我就少到那邊走兩趟就好；兩個小時我巡邏，我就固定到不給我收賄、不給我紅包的業者去，我就在那邊站兩個小時；我也不用去多講什麼，業者會自然如果我有心的話，業者自然來找我談。(A9)

### (二) 工作多元化

有受訪者表示臺北市政府警察人員的工作量多元，不僅是維持治安、打擊犯罪，甚至其他單位的業務也加諸於警察單位，如此一來，警察人員

管的事情越多，權力就越大，更容易從中謀取利益，提供警察人員貪污的誘因。再者，有受訪者更直接表示賭博取締和色情行業並非警察人員真正的核心業務，但現今卻視為警察人員的重點業務，這些非法業者為了要避免被取締，就會提供好處給警察人員，使其容易陷入違法危機。

其實警察不是治安就是交通，其他的通通不要去做，以前做很多非警察協辦業務，風紀問題非常多我們舉個例子，以前最早違章建築我們警察要管，私宅也要管，這都是出現風紀的問題，有些會藉機拿錢。(A1)

現在會衍生的隨著那種因素大概就賭跟色啦！賭跟色真不是警察的業務範圍，尤其是色的部分，警察不應該投注太多的心力在裡面。比如說，受諸於上面的壓力，警察自己單位的壓力、外界的壓力、社會的壓力，必須要投入很多心力在這裡，賭跟色都是沒辦法根絕的，業者自然就會求生存，就會有這些弊端出來。(A10)

### (三)集體收賄文化

有受訪者表示警察單位集體收賄已經成為長久存在之陋習，因此從上到下都可取得好處，形成生命共同體，組織成員沒有不貪污的自由，如果不收賄者可能會被視為敵人或調至偏遠地區，因此被迫不得不收，只好入境隨俗。

長官就跟他說收賄的事你如果不收的話，你可能被調到比較偏遠的地方，所以他必須符合當地警察的做法。(B5)

有一些警察同樣的，他在那些環境裡面，有時候不收也不行，那他就嘴巴閉了，不要講太多話，這個是生存之道，說不定是這樣。(A6)

我之前有聽過一個警察因為大家都收賄可是他沒收，就跟其他警察有隔閡，結果在一次衝突中被做掉了，就是如果你不收，你就是我們的敵人的感覺。(B5)

只是說到那邊兩條路，一個是你妥協，另一個是如果你不妥協的話又是兩種，也就第一種是被排擠，可能就是落荒而逃，第二種就是自己請調，應該是這樣。  
(A3)

再者，有受訪者表示不收賄者，如果要抗拒此股次文化，就必須自行請調。

以前團體之間同事壓力，反正就直接放在你的抽屜，隔天一早你來上班，你就看到了厚厚的兩疊，收也不是、不收也不是!要嘛就自己調走，要嘛就是被迫調走，就是這兩條路，現在比較不會有這種情況。(A9)

最後，有受訪者則認為集體行賄的次文化，自從周人蔘電玩弊案後，已經明顯改善。

結構性的整體違紀，亦即違反紀律行為是由較高層人員所帶領的，下屬為求生存而不敢違抗，不過此一情形自早年的「周人蔘電玩弊案」後，已完全收斂。  
(C5)

#### (四)主管不清廉問題

有受訪者指出上面長官怎麼收賄，底下員警就怎麼學，就會形成上行下效，並且有些業者直接向上面長官施壓或協調「價錢」，希望警員可以放寬取締標準，甚至視而不見。

因為很多人都講說其實是因為都是長官的關係，意思就是上樑不正下樑歪。  
(A6)

長官也會有這方面的問題，業者跟長官之間，有時候業者也不習慣去找員警，直接去找長官都直接打電話給長官，從長官上面施加壓力，或者有些業者直接跟立委施加壓力這樣子，看是雙週收、一個月收、然後三不五時、逢年過節要

送禮，只是說情況有比較少。(A9)

### (五)法令不明確

有受訪者表示法令尚有不明確之處，就會創造執法的模糊地帶，同時給予承辦人員較大的自由裁量的空間，使其容易有上下其手的機會，而誘發索賄的動機。

法令缺失，法令規則密度與現實社會發展必然有所差距，有的沒有列入法條規定，有的規定不明確，於此之下，走法律邊緣或有可能上下其手，做出違法亂紀的行為。(C1)

因為裡面有一些倫理的問題，他在執法的部分其實有很多灰色的地帶。(C7)

## 三、外在環境構面

### (一)議員關說文化

受訪者表示議員關說的情況是無法避免，其理由於議員將關說視為「為民服務」案件，因此當民眾遇到警察開單，就會動用民意代表關說，影響警員行使職權。

有跟議員辦協調會，他們其實對關說這個詞非常的敏感，他們比較喜歡用關心、關切跟關懷，因為他們是為民服務的本質，但是關說情形多不多？不敢說沒有，是一定有的，議員的關心大概分兩個方面，一個是撤銷罰單，一個是東西不見了為什麼沒有找到。(D3)

然而，警察單位受限於預算權掌握於市議會，加上長官需要受市議員質詢，為了避免破壞雙方友好關係，因此長官示意對於違規民眾給予銷單，或是告知交通裁決所，表示警員的告發有瑕疵來申請銷單。如果無法銷單時，就由警員自掏腰包繳交這筆罰款，使得基層警員敢怒不敢言。有受訪

者甚表示即使是議員本身違規被開單，也會自行打電話向長官施壓，讓民眾覺得民意代表享有特權，嚴重影響民眾的觀感。

議員這個罰單的處理方式有兩種，第一個方式就是我們要貼錢，另外一個方案我們應該填一個申請書給交通裁決所說你這個告發是有錯的，有瑕疵的。(A1) 民意代表壓力要求接受關說，此為月前警察人員敢怒不敢言，抱怨比率最高，極少數民意本身帶頭違法，最後要求警察概括承受，並以調職處罰威脅基層警員。(C1)

例如議員違規被開單，他打個電話找大隊長，大隊長找我們，我帶著東西去跟他道歉對不起，那怎麼辦？我們同仁開單有沒有開錯？沒有開錯，他可以享用那個特權，議員耶！那你怎麼辦？他管不到基層，基層不理你，但是長官管得到，他叫到議會，站著修理。(A1)

## (二)外在環境誘因

有些受訪者表示警察人員通常因為辦案需求，必須進去聲色場所或是經常接觸法律邊緣的不良份子，因此有些警察人員的人際網絡過於複雜，容易讓民眾聯想和非法業者或黑道交往甚密，彼此有利益掛勾。

通常是刑事人員，因辦案而出入聲色場所、交友複雜，最後自陷泥沼，不過此一情形因臺北市曾強力整頓聲色場所、電子遊藝場等。(C5)

有些同仁過分了，跟黑道交往甚密，這就會讓民眾覺得一定有什麼好處，這些都應該要避免。(D1)

就像有一些警察跟特種行業掛鉤，讓我們民眾對他們的印象就不是很好。(B7)

另一方面，非法業者為求永續經營，常以金錢交換，以互蒙其利。最後，更有受訪者表示在部分轄區確實仍有一些「收費行規」需要業者加以

配合，並且八大行業越多的所在轄區的警察人員貪腐的誘因更大。

對很多所謂從事八大行業的人，現在什麼地方要開一個什麼店，來請教看看現在一個月大概要多少，是比較合情合理的，這等於是說有點搞頭，雨露要均霑，警察人員本身覺得這一個小子、這一路人馬還蠻可靠的，固定會配合到其他單位打點，他很樂意收這個錢，因為這個錢是不勞而獲的。(A6)

現在想要來中山區、大同區、大安區開個店，先問問看行情是怎麼樣，我們絕對是很上道的、我們也絕對配合規矩。(A6)

那你說貪瀆，中山、萬華、大安、松山，大概這幾個地區，有一個特性，我們可以特別去注意，就是這些地區的八大行業通常會比較多一點，他們計程車排班比較多，警察跟業者多多少少有掛勾的話。(A9)

各分局的工作是不一樣的，誘惑也不一樣。向中山分局，這邊錢財的出入非常的大，所以也比較容易對警察作公關，因為他錢進來的多當然也就給的多，所以就變成誘惑很大。(B2)

## 陸、檢舉意願和對內控機制之看法

歸納質化研究的結果，民眾對於臺北市政府警察人員發生貪瀆案件檢舉意願及機關內控機制的看法，茲分述如下。

### 一、檢舉意願

多數的受訪者表示會視情況而定，如果沒有明確證據、對保密機制有質疑、擔心自己遭受報復者，就會不會檢舉意願。反之，有明確證據或信任保密工作者，就會有檢舉意願。

如果是別人或是真的不知道來龍去脈的時候，就不會去講，而且檢舉都要留下資料，切身的時候為了自己一定會去做，如果不是那麼清楚的就比較保留一點。

(B8)

我對保密的工作好像不是很信任，所以除非跟自己本身有關而且證據很明顯，不然的話一般民眾可能不敢。(B7)

我應該會視情況而定，當我看到很多案件的時候，我不見得每一次都會去檢舉，因為有一些事情就像各位說的自己並不清楚，或是對自身有危害的，我不會去做，除非真的很看不過去，我覺得必須要有事實的憑證，而且不會給自己帶來麻煩，我覺得要先保護自己，我才會去做這件事情。(B4)

## 二、內控機制的看法

由於警察機關有別於其他政府機關，一般政府機關均無設置督察單位，而各地方的警察局均有督察單位和政風單位，督察單位負責有關警察風紀業務，政風單位負責有關警察貪污違法案件之調查。有受訪者表示臺北市政府警察局的內控機制有發揮成效，才會使得貪污案件越來越少。

臺北市是中央部會所在地，無論是警察機關內部的監督機制，或是員警的自制能力都較強，相較於其他地區，臺北市的違紀案件可謂少之又少！(C5)

再者，有受訪者對於督察單位和政風單位的定位，有持不同的看法。有受訪者表示內控機制的職掌應全部交由政風單位，而非交由督察單位，因為督察單位容易「官官相護」、「關著門打小孩」的情形發生，所以不易發揮防弊成效，但是也有受訪者表示督察單位有業績壓力，還是會以公事公辦居多。

我們今天講說廉政署就像是我剛講的，今天台北市警察局有政風，為什麼督三還抓著？廉政署成立，為什麼調查局還要抓著？這個就是 power，大家捨不得放掉，為什麼不回歸呢？(A1)

現在就是說因為警察局也有督三，其實這兩個業務一樣的東西，一樣就會有點相互鬥爭這種味道，那老師有講說官官相護，當然你有這個權力才有可能官官相護，如果你說這個權力被拿走了，你要護也護不了。(A1)

以督察他們的心態，他們是警察中的警察，所以如果除非有交集，沒有交集他們也真的照辦，因為我看過太多的例子，除非說我們本來就有認識，也聊過有一些交心可能就比較才會手下留情，不然的話往往真的是因為督察他們業績就是來自這裡，所以還是會就是公事公辦這樣子。(A3)

督察可能就是砍別人來成就自己，我有記你幾個申誡、記你幾個處分表示我有在做事，我有做了績效，我績效越好我升官越快。(A10)

另外，有受訪者肯定兩個單位的並存，認為權力可以互相制衡、監督，以避免僅將權力集中同一單位，形成自己人知法犯法，無人牽制的狀況。

因為違法是屬於政風室，違紀是屬於督察室，所以他們那時候違紀、違法都合在一起是督察室，所以變成是說，督察室的權力可能擴大，必須要有一個違法的單位來加以牽制，所以變成會有一個政風室，一個督察室，關於是違紀的部分。(A2)

督察人員就一定很清廉嗎？政風人員就一定都很正直嗎？這部分的話，督察人員如果跟地方有掛勾的時候，怎麼辦？完蛋了，當初就是督察系統被衝破之後，才再成立一個政風室，所以說為什麼會有相牽連的部分，就是說你牽制我，我牽制你。(A2)

## 柒、相關建議

### 一、服務效能方面

在提升臺北市政府警察人員服務效能的相關建議，歸納受訪者的意見分別有：

第一，拍攝宣導片或編製手冊，將行政流程的標準告知民眾，可以減少吃案的情形。

那我們能不能花這樣的預算，去拍宣導短片，讓民眾知道全國的 SOP，若連民眾都知道了，民眾就會如何配合警察。像這種長久以來有文化的這種弊端要如何改革，只有外部的那雙眼睛，把陽光照進來以後，基層的壓力受不了他慢慢會向上淹，從下面被一般民眾，兩千三百萬眼睛盯到受不了的時候，上面開始變革，他會說：「長官你不要叫我吃案呀！為什麼？我的名字也繡上去了，SOP 都講出去每個都知道，我上下其手也沒辦法幫你呀！」另外，SOP 也可以編制警察完全手冊，民眾遇到警察臨檢，先停下來熄火，下車配合他，或到現場去報案以後，警察就先把你引導到辦公桌上面去做筆錄，幾分鐘內要做完，然後等他開給你。(A5)

第二，提供感動的服務為提升臺北市政府警察人員整體形象的關鍵。

你說我們警察人員，雖然你不管是依法行政或執法公正，只有解決市民的事情你一定要同時要解決，市民的心情，如果你心情沒有解決，永遠沒有他的滿意度，它的形象一定不會好的！所以一定要非常形象要用非常價值的判斷來創造，才有辦法。你說用感動服務創造感動形象，這才有辦法建立。(C1)

就是我們要符合民眾的需求，因為大家都知道我們台北市是都會區，轄區的性質都不一樣，民眾所要求的項目也都不一樣，所以我們的勤務規劃要妥當，因為我們服務有符合民眾所要的需求。(D10)

第三，勤務派遣分配應規劃得宜，才能落實服務效能。

我們基層警察有很多的勤務都是塞在一起，要求他做得好又要他一個人做這麼

多事情，我們一天上班 12 個小時可是要花二至三倍的精力去處理這件事情，久而久之變成我們都是帶著疲累的身體在忙工作上的事情，所以就會變成我們精神不濟，所以我覺得勤務上的東西要去檢討。所以是不是報案中心這邊先篩選，從源頭改善，因為這些都是蝴蝶效應，這是在基層的一些看法。(D7)

## 二、清廉方面

在提升臺北市政府警察人員清廉度的相關建議，歸納受訪者的意見分別有：

第一，工作簡化，將警察工作業務簡化，可以將部份業務委外，甚至將博奕及色情行業除罪化，以減少貪腐的機會。

不管是專區也好、去除化也好，包括賭博也好，因為沒有被害人犯罪，所以我們警察籌措最大的心力是在這上面，不對上面的績效要求，上面說你一定要查達到多少分數的標準，只要是議員或政府單位也好，說你們台北市色情很嚴重，這種不是你警察的正途，警察的正途是治安跟交通，而不是在這種沒有被害人的犯罪。(A10)

警察假如很強的話，我們根本沒辦法生存，當然執政者也要取捨，有些保全也者它可以取代一些警察的東西，就可以就釋出。(A8)

第二，主管以身作則，如果主管能夠秉持及重視廉政，基層的警員也會跟隨。

這個社會就有這麼多的空間，會造成貪污、勾結，像人性本身就是有這個問題，這些東西都是存在的，所以不能說保證把它消滅掉，可以改善到一個程度，但是就看主管的問題，包含這個分局長，他的嚴謹程度會有所影響。(A6)

第三，採用高科技儀器，隨時監視警察人員的行動。

我們是採高科技，所以任何動作由電腦紀錄，你經過哪邊我們都會知道，衛星定位系統，你在哪裡我們都知道。(A8)

**第四，行銷警察人員的正面形象，例如結合影片或創造指標性人物。**

像剛剛講的香港警匪片，看久了就會覺得香港警察很帥，像台灣也有，年輕一輩看過的就會覺得警察也是有在做事，不像以前既定印象，好像警察都在摸魚、泡茶，所以我覺得從這方面去切入可能會比我們自己在做更有效，得到更多效果。(D9)

另外我要檢討一下我們長期以來行銷的方式都是以新聞媒體呈現，但是我覺得這有幾個錯誤，第一個都以破案新聞為新聞，我覺得這是有問題的，像早期中山分局破獲大陸妹來台賣淫，每天都在播，就會讓人家真的以為中山分局色情業很多，不是你很厲害而是你們轄區的色情很多，你才會抓不完，會有這個負面的效果。(D2)

是不是可以創造出警察同仁的指標人物，我覺得是可以參考的。(D2)

如果要提升警察正面形象的話，行銷比較重要，告訴大家我們在做什麼，我覺得比較容易提升警察的形象，不然媒體一直報負面的。(D11)

他們為了擺脫貪腐的形象，經過很多置入性行銷的包裝，大家記不記得七十年代到九十年代有非常多的警匪片，就是為了營造警察英雄的形象，可能沒辦法立即見效，可是會慢慢覺得警察好像是真的這樣子。(D6)

**第五，加強在職訓練，從在職訓練中型塑出清廉的價值觀。**

可是他的長官要他貪，那怎麼辦，如果考績被打丙等，我今年過年怎麼過，有時候並不是說這些警員清不清廉，也不是上面清不清廉，最主要對於這些警察

人員他的在職訓練我覺得非常的重要。(B4)

我覺得還是從養成教育上去加強，從一開始進警察學校就要給他養成教育，要做這份工作你就要怎麼訓練他，還有要培養警察的榮譽感，或是像剛剛講的賞罰分明，然後執法人員自己要有比較高的道德標準，雖然警察工作是很繁雜的，他們管的也蠻多的，也蠻辛苦的，可是既然要從事這個行業，就要心理就要有那個準備，我就是要做這個工作，我就是要付出。(B7)

第六，由專人處理關說事件，避免警察人員直接干涉，或是一律依法行政，才是減少關說的最佳方案。

減少關說的方法就是：「專人處理」。因為大家找的層級不一樣，不管分局或是警察局、派出所，由專人處理說明對關說事件機關的處理程序跟做法，說明清楚。第二個，最好的方法還是「依法辦事」。(C9)

## 第六章 研究發現與政策建議

### 壹、研究發現

#### 一、整體形象方面

根據質化訪談的結果顯示，多數的受訪者對於臺北市政府警察人員的整體形象給予正面評價居多，不過仍有少數負面評價。在正面形象方面，包含人員素質提升、服務態度良好、服裝儀表整齊、正義使者展現、落實被害人權益保障、申訴管道多元化等；在負面形象方面，包含被開罰單的民眾的情緒不滿、達不到清廉的要求、執法技巧不適當、服務態度不佳、法律素養不足、未維護交通秩序、無法解決民眾問題、民眾不瞭解而產生誤解等。

再者，多數的受訪者均表示媒體是塑造臺北市政府警察人員形象最重要的來源，尤其是負面的形象易受媒體青睞，對於負面新聞常以聳動的報導方式擴大渲染，以吸引讀者的目光，相對地，警察人員的打擊犯罪或好人好事等正面報導卻少之又少。最後，不同類別的報紙對於同一議題的觀點更是不盡相同。

#### 二、整體清廉評價方面

根據電話調查的結果發現，受訪者對於臺北市政府警察人員正面清廉評價(49.1%)高於負面評價(35.9%)。就此一結果而論，僅有近五成的受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉操守表示正面肯定，與上次(97年10月)的調查結果比較，表示不清廉的比例變化不大，清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升，就此一情形，本研究認為清廉比例明顯下降的可能原因是2010年5月爆發松山分局包庇轄區「雅柏」汽車旅館及2011年6月中山警分局集體包庇「民生會館」弊案，因此增加民眾對臺北市警察人員的負面印象。

其次，根據質化訪談的結果發現，多位受訪者對於臺北市政府警察人員的整體清廉表示肯定之意，並且指出主要的原因是周人蔘電玩弊案後臺北市政府警察局常重視清廉問題，但是仍有少數貪污不法的個案發生，特別是八大行業業者仍會設法向警察人員行賄，而警察人員可能無法抗拒誘因而犯下貪污之罪。

綜合上述，由量化調查結果發現，認為臺北市政府警察人員清廉的受訪者僅有四成九，並且有近三成六表示不清廉。而質化的訪談結果卻是受訪者表示整體清廉較為提升，造成兩種不同結果的可能原因是質化的受訪者是有與臺北市政府警察人員接觸經驗，對於警察人員較為瞭解，因此肯定其清廉表現；而量化的受訪者是一般民眾，因此對於警察人員的清廉認知，多數並非親身經驗，而是憑藉媒體報導、刻板印象來影響清廉認知。

### 三、清廉認知的管道

根據量化調查結果顯示，有近六成(57.9%)的受訪者沒有接觸過臺北市政府警察人員，並且有 67.0%的受訪者表示「沒有」聽說過警察人員收賄事情；31.7%的受訪者表示「有，聽說的」，僅有 1.1%的受訪者表示「有，親身經歷的」，由此可知，多數受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉認知管道，絕大部分不是個人親身經驗。

而根據質化訪談結果進一步顯示，受訪者表示媒體、刻板印象或人際網絡為獲取臺北市政府警察人員貪污的消息來源。在媒體方面，媒體管道包含平面及電子媒體，由於警察人員的負面新聞往往是最佳新聞素材，因此新聞媒體為了衝收視或閱讀率，以誇張的方式或未經查證真實性就呈現新聞內容，往往僅是少數個案，也會渲染成好像所有警察人員都是貪污的。在刻板印象方面，受訪者表示對不同轄區形成區域的刻板印象，特別是八大行業居多的轄區，民眾就會覺得「油水」也會比較多，形成對臺北市政

府警察人員不清廉的印象。在人際網絡方面，透過人際網絡「聽說」到臺北市政府警察人員進行貪污不法事情。

#### 四、正面清廉認知的影響因素

根據質化的訪談結果，本研究主要從個人、內在環境和外在環境等三大構面，歸納出影響受訪者正面清廉認知的因素。

首先，在個人構面包含警察人員心理價格提升及人員年輕化。在心理價格方面，受訪者表示多數的臺北市政府警察人員基於成本效益的考量，不會為了貪圖小利而放棄優渥的退休金，甚至被處以重罰，而得不償失；在人員年輕化方面，年輕人如同尚未受社會污染，並且普遍選擇循規蹈矩，希望藉由自己的努力獲取升遷的機會。

其次，在內在環境構面包含標準化流程、主管重視清廉問題及輪調制度。在標準化流程方面，受訪者表示內政部警政署已訂定案件處理的標準化流程，所以已經減少快單費的情形；在長官重視清廉問題方面，受訪者表示如果上層主管重視清廉問題，將形成從上到下都秉持不貪腐的風氣，因此弊案發生的機率將隨之降低；在輪調制度方面，受訪者表示臺北市政府警察人員實施輪調制度，達到防弊的效果。

最後，在外在環境構面包含外部監督力量及關說成效有限。在外部監督方面，受訪者表示臺北市政府警察人員的作為都受到民眾或媒體高度關注，並且現在民眾人手一機，輕而易舉可將拍到的事情上傳或向媒體爆料，在全民及媒體共同監督下，多數的警察人員較不敢從事貪腐行為；在關說成效方面，受訪者表示部分業務已經委外給其他單位，例如舉發違規停車，因此無法直接向警察人員關說，即使民意代表進行關說，多數的警察人員仍然依法行政，特別是酒醉駕駛更是無法關說，並且里長亦會向民眾宣導拿到罰單請不要來找里長。

## 五、負面清廉認知的影響因素

根據質化的訪談結果，本研究主要從個人、內在環境和外在環境等三大構面，歸納出影響受訪者負面清廉認知的因素。

第一，在個人構面包含個人品德瑕疵及僥倖心理。在個人品德瑕疵方面，受訪者表示是個人品德的出現問題，加上意志力不夠堅定，所以產生貪污行為；在僥倖心理方面，受訪者表示少數臺北市政府警察人員會心存無人發現的僥倖心態，因此進行貪污不法的事情。

第二，在內在環境構面包含行政裁量空間過大、工作多元化、集體收賄文化、主管不清廉問題及法令不明確。在行政裁量空間過大方面，受訪者表示警察人員執法具有極大的裁量空間，因此容易利用職務之便謀取利益或與業者勾結；在工作多元化方面，警察人員管的事情越多，權力就越大，就越容易從中得到好處。在集體收賄文化方面，受訪者表示組織成員沒有不貪污的自由，如果不服從此一文化就會被視為敵對或調離偏遠轄區，如果要抗拒，就必須自行請調；在主管不清廉問題方面，受訪者表示上面長官怎麼收賄，底下員警就怎麼學，形成上行下效風氣；在法令不明確方面，受訪者表示法令尚有不明確之處，就會創造執法的模糊地帶，使其容易有上下其手的機會。

第三，在外在環境構面包含議員關說及外在環境誘因。在議員關說方面，警察單位受限於預算權掌握於市議會，加上長官需要受市議員質詢，為了保持雙方關係，因此長官示意對於議員所關說的違規民眾給予銷單，倘若無法銷單，就由警員自行付錢繳罰單；在外在環境誘因方面，受訪者表示警察人員基於辦案需求時常進出聲色場所或是接觸法律邊緣的不良份子，所以部份警察人員的人際網絡過於複雜，容易讓民眾聯想和非法業者或黑道交往甚密，彼此有利益掛勾。再者，非法業者為避免遭受取締，常以金錢賄絡警察人員。最後，更有受訪者表示在部分轄區確實仍有一些「收費

行規」需要業者加以配合。

## 六、檢舉意願及對內控機制的看法

根據質化調查的結果發現，在檢舉意願方面，受訪者表示會視情況而定，如果沒有明確證據、對保密機制有質疑、擔心自己遭受報復者，就不會檢舉意願。反之，有明確證據或信任保密工作者，就會有檢舉意願。

對於內控機制方面的看法，有受訪者肯定臺北市政府警察局的內控機制的成效。再者，有受訪者對於督察單位和政風單位的定位，持有不同的看法。有受訪者認為內控機制的職掌全部應交由政風單位，由非警察人員組成的政風單位來監督。另外，受訪者肯定政風和督察兩個單位的並存，認為兩者可以互相制衡、監督。

## 七、服務效能的評價方面

根據量化調查結果發現(表 6.1)，在治安維護方面，有近六成(58.4%)的受訪者表示滿意；在執法方面，有五成(50.5%)的受訪者表示公平；在執法態度方面，有六成以上(62.8%)的受訪者表示態度好；在執法裁量權是否過大的感知，有五成七(57.2%)的受訪者表示不會。綜合以上，受訪者對於上述服務效能的表現項目，皆是正面評價高於負面評價，其中對於執法態度較為肯定，其次治安維護滿意度，再者是執法裁量權不會過大，最後則是執法的。

表 6.1 受訪者對於服務效能的評價

項目	正面評價	負面評價	無反應
治安維護的滿意度	58.4%	34.0%	7.5%
執法的	50.5%	31.9%	17.5%
執法態度的評價	62.8%	24.2%	13.0%
執法裁量權是否過大的感知	57.2%	32.3%	10.5%

根據質化調查的結果發現，受訪者提出對行政效率、行政裁量、執法、服務態度、透明度、工作量及專業度等看法，茲分述如下。

首先，在行政效率方面，多數受訪者表示肯定臺北市政府警察人員的行政效率，加上警察人員只要接獲 1999 專線報案，就會立即處理。但仍有受訪者表示對於行政效率表示不滿意，其理由是資深人員電腦建立報案資料速度過慢、民眾要求警察人員要「馬上」解決問題、業務量繁重及不同區域的民眾對於行政效率的標準也大不相同。

其次，在行政裁量方面，從量化的結果得知仍有三成一的受訪者表示執法裁量空間過大，因此造成裁量結果容易因人而異。有受訪者表示警察人員會依據所民眾違規情事大小，決定給予口頭警告或開單，受到口頭警告的民眾對警察人員就會心存感激；被開單的民眾，會認為警察人員為了績效，而引起民眾反感。

第三，在執法公正性方面，從量化的結果發現仍有近三成二的受訪者表示執法不公平，但是半數的受訪者仍表示肯定。而從質化所歸納出執法公平的原因，在於警察人員多依法行政，特別是年輕警員，加上人員輪調頻繁，不必背負人情壓力，但是依法行政同時，也易接到罰單民眾的投訴，甚至上級長官要求要依法行政開單，也要避免民眾的投訴，讓警察人員十分為難。再者，執法不公平的原因，有受訪者表示警察人員對於民眾和議員呈現差別待遇，並且資深和年輕警員的執法結果也不甚相同。最後，臺北市警察人員基於績效壓力或在同儕的聳恿，仍有少數的吃案事件存在，亦影響民眾對其執法的認知。

第四，在服務態度方面，受訪者表示臺北市政府警察人員在執法態度都有顯著改善，因此在量化調查結果亦顯示多數的民眾給予肯定，其原因是態度是民眾最直接服務品質的感受，並且投訴管道多元，促使警察人員不得不加以重視。此外，有受訪者表示服務態度是見仁見智，因為當投訴

民眾因不滿意警察人員對問題解決方式，形成負面情緒時，就會認定警察人員服務態度不好，甚至警察人員有情緒勞務的情形，就看如同受訪者提及面對刁民或是犯人，無論內心情緒有多不滿，面對他們都得微笑以對。另外一個影響服務態度的相關因素厥為，臺北市政府各警察分局，仍有少數的警察人員缺乏主動服務的精神，不會主動詢問民眾的需求，影響民眾對警察人員的觀感。

第五，在透明度方面，受訪者歸納臺北市政府警察局不透明之處，分別是執法人員姓名、程序、機關不透明這三方面。在執法人員姓名不透明方面，對於表現好或不好的警察人員，民眾都不知道他是誰，更遑論去投訴或稱讚。再者，執法程序的不透明方面，雖然內政部警政署有明定執法的標準流程，但是僅於警察人員知曉，加上警察人員從不告訴民眾，因此造就警察人員要吃案是非常容易之處。第三，在機關不透明方面，認為各派出所的外觀不夠明亮，因此當民眾有事情尋求協助，必須花費時間找尋派出所的所在位置，降低尋求警察協助的意願。

最後，在工作量及專業方面，受訪者表示臺北市政府警察人員的工作量過重，造成人力配置明顯不足，因此不易維持優良的服務品質。再者，受訪者表示由於法令規章繁雜，造成警察人員對於執法內容難以全面瞭解，形成專業能力不足的困境。另一方面，專業能力不足的問題也反映在警備隊，警備隊的警察對於案件受理卻不甚瞭解，形成各派出所警察人員的負擔。

## 貳、政策建議

### 一、工作簡化，降低貪腐的機會

根據質化的研究顯示，受訪者表示臺北市政府警察人員工作繁重、多元化，不但造成人力不足，也讓警察人員管的事情越來越多，因此容易滋

生貪腐的弊端，所以建議將警察工作簡化，並且回歸兩大核心業務-打擊犯罪與維護交通秩序，其他較為瑣碎的事宜可以依權責劃分出去或與民間業者合作，例如：鄰里噪音問題或糾紛處理可以交由當地里長處理；住宅安全巡防可以保全業者分工合作。如此一來，不僅可以減少警察貪污的機會，也可以提升服務品質，創造廉與能皆可提升的雙贏局面。

## 二、 主管重視清廉問題且以身作則

根據質化的研究發現，受訪者表示機關主管是造成警察人員清廉與否的關鍵因素，當主管重視清廉問題，並且以身作則，下屬便也會隨之跟進；反之，主管帶頭貪污，下屬也會上行下效。因此，應強化主管教育訓練、品德考核，並與同仁充分溝通，建立上下反貪、杜賄的共同體。

## 三、 民眾對警察人員弊案的負面形象深刻，須在第一時間進行回應或澄清

根據量化的研究發現，仍有近四成的民眾對於臺北市政府警察人員的清廉度表示否定，而這些受訪者有半數以上未有接觸警察的經驗，因此造成清廉認知的來源，可能多數來自於媒體，而質化的受訪者提及媒體對於警察人員收賄等負面新聞特別關注，因此事件爆發後，就會以誇張的標題顯示，甚至每一台電視新聞不斷的重複報導，接受到訊息的民眾，就會認為所有的警察人員都是貪污，因此建議在弊案發生後，臺北市政府警察局的局長應該立即召開記者會向大眾說明，並且著手進行調查，假如事後證明報導錯誤，也要發出新聞稿聲明，如此一來才不會加深民眾對於警察人員的負面形象。

## 四、 透過不同管道，行銷警察人員的清廉形象

根據質化的結果發現，受訪者認為行銷對於臺北市政府警察人員的清廉形象提升十分重要，因此建議可以透過不同管道來行銷清廉形象，例如

警察局可與社區大學合作開授課程，一方面宣導生活安全知識，一方面建立警民互動管道；拍攝「你給、我不收」宣導短片，讓民眾知道行賄效果有限，並且也樹立警察人員清廉的形象；透過單位間內部清廉評比比賽，評比項目可包含弊案案件舉發、不收賄通報案件等，並且優勝的單位給予公開表揚。

## 五、強化督察功能

督察系統的消極性功能包含督導警察勤務缺失、風紀管理等，除此之外應發揮主動發現警察生活及工作狀況問題，適時的協助、指導，並且對於自制能力較弱的警員給予輔導，以預防違法違紀的情事發生。

## 六、強化在職訓練，塑造廉政的價值觀

根據質化的調查發現，有受訪者表示臺北市政府警察人員負面清廉成因之一是來自個人品德問題，因此建議強化在職訓練，灌輸「不能貪、不能收」的觀念，使其重視警察倫理，並且輔以歷年貪腐判刑個案，讓警察人員瞭解無法存有僥倖的心理，一旦收賄被抓，不但優渥的退休金沒了，還要賠上未來的人生，產生威嚇作用。

## 七、建立案件的標準化處理流程

由於民意代表秉持為民服務、為民喉舌的職責，無可避免地民意代表需出面關心民眾的案件，因此警察內部單位應共同秉持中立的態度，一視同仁處理案件，並且亦可與民意代表溝通，警察人員必須依法行政，否則亦會遭致民怨，並強調未來將嚴格落實關說登記制度，如此一來，應可降低議員關說的行為。

## 八、增加透明度，提升服務品質

根據質化的調查發現，有受訪者認為人員姓名、執法程序、機關不透明而影響民眾對於服務效能的觀點，因此建議在制服上繡上警員姓名，提升警員的服務品質；執法程序透明化方面，建議可以編製執法流程的標準化手冊，並在警政網站上公告查詢，讓民眾瞭解警員的辦案程序，因此可以促使警員必須依法行政，並且警員亦不敢輕易吃案；機關外觀應該要明亮，原因是可以讓有需要協助的民眾，可以快速找到警派出所的位置。

## 九、檢討績效制度，降低吃案的情形

根據質化的研究發現，受訪者表示仍有少數的吃案事件，基於績效壓力，而不得不美化數字，因此績效制度應作通盤檢討策進，不可以因為重績效獎勵，嚴重影響警察整體形象。此外，其他因素工作量太大、主管暗示、怕被檢討等因素也是造成吃案的可能原因，值得警政機關設計適當誘因機制來減少吃案問題的發生。

## 參考文獻

### 一、中文參考書目

- 中興大學商情暨民意調查中心，2010，《苗栗縣政府環境保護局 99 年度廉政民意問卷調查結果報告》，苗栗縣：苗栗縣政府。
- 王清峰，2010，《打造乾淨政府-我國廉政體系的建立》，《研習論壇月刊》，第109期，頁8-27。
- 臺灣透明組織新聞稿，2010，〈國際透明組織公布 2010 貪腐印象指數〉。
- 臺灣透明組織新聞稿，2009，〈國際透明組織公布 2009 全球貪腐趨勢指數〉。
- 行政院經建會新聞稿，2010，〈世界經濟論壇公布 2010 年全球競爭力指數〉。
- 宋筱元，1998，〈貪污發生原因之分析〉，《人力發展》，第55期，頁16-24。
- 余致力、陳敦源、黃東益，2003，〈非政府組織與反貪腐運動：國際透明組織與臺灣透明組織簡介〉，《國家政策論壇》，夏季號，頁39-62。
- 陳俊明、蘇毓昌、張國偉，2010，《法務部 99 年臺灣地區廉政指標民意調查第一次調查報告書》，臺北：法務部。
- 林水波，1983，〈貪污與行政制度的關聯〉，《中國論壇》，第 187 期，頁 20。
- 林昱廷，2007，《論本國貪污犯罪防制之特別規範》，國立臺灣大學法律研究所碩士論文，未出版。
- 林釗圭，2003，《警察貪污問題之研究》，中央警察大學行政管理研究所碩士論文，未出版。
- 林蕙薰，2008，〈臺灣公共治理競爭力之趨勢與挑戰〉，  
<http://www.cepd.gov.tw/book/m1.aspx?sNo=0013017&key=&ex=+&ic=&cd=>，查詢日期：2010/11/15。
- 林子揚、陳琮淵，2008，〈貪腐與經濟成長：東南亞四國的分析〉，發表於2008 年臺灣的東南亞區域研究年度研討會。
- 法務部政風司，2008，《政風工作白皮書》，臺北市：法務部政風司，網址：  
<http://www.ethics.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=192967&ctNode=28181&mp=189>，查詢日期：2010/11/16。
- 吳定，1995，《公共行政論叢》，臺北市：順達。
- 李金田，2002，《建立警察風紀危機管理制度之研究》，元智大學管理研究所碩士論文，

未出版。

李湧清，1990，〈從組織社會學的觀點論警察貪污問題〉，《警學叢刊》，頁23-34。

施嘉文，2010，〈警察人員貪污犯罪之研究〉，國立臺北大學犯罪學系碩士論文，

未出版。

洪永泰、余致力、劉坤鱧、李長晏，1991，〈臺中市政府施政指標制度建立之研究〉，《行政發展》，第2期，頁59-82。

陳儔美，2000，〈當前日本公職人員貪瀆問題之研析〉，《問題與研究》，第39卷第8期，頁37-51。

莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力，2006，〈公民的廉政認知與民主治理：組織、成員與制度的實證分析〉，發表於全球化時代的公民與國家暨臺灣社會變遷基本調查第十次研討會。

陶在僕，2000，〈新的痛苦指數—貪污與腐化〉，《新世智庫論壇》，第9期，頁89-92。

異視行銷研究公司，2009，《臺南縣政府98年度廉政民意問卷調查報告》，臺南縣：臺南縣政府。

黃同圳，2000，〈績效評估與管理〉，收錄於李誠主編，《人力資源管理的12堂課》，臺北市：天下文化。

黃水願、陳佳德，2001，〈從『激勵管理』談端正警察風紀〉，《警學叢刊》，第12期第2卷45-70。

孫德華，2002，《貪污腐敗之成因分析—一個理論與實證的探討》，國立成功大學政治經濟學研究所碩士論文，未出版。

孫文超，2003，《我國警察組織廉正管理之研究》，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文，未出版。

楊明輝，2007，《警察職務犯罪預防機制之研究》，國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文，未出版。

孟維德，2003，《公司犯罪影響因素及其防制策略之實證研究---以美國無線電公司(RCA)污染事件為例》，中央警察大學犯罪防治學系碩士論文，未出版。

蔡憲卿，2004，《我國警察貪腐成因與防治策略之研究》，國立臺灣大學政治學系研究所碩士論文，未出版。

蔡墩銘，1982，〈警察貪瀆問題之研究〉，《國立臺灣大學法學論叢》，第12期第2，頁38。

魏慧娟，2004，〈焦點團體〉，收錄於謝臥龍策劃主編《質性研究》，臺北：心理。

聯合報，2010，〈臺灣競爭力大躍升 IMD：不可思議〉。

國家廉政現況報告，網址：

[http://www.moi.gov.tw/dcse/sideline\\_content.aspx?sn=13&sideline\\_class\\_sn=11&caption=99%E5%B9%B4%E5%8D%94%E8%BE%A6%E6%94%BF%E9%A2%A8%E6%A5%AD%E5%8B%99%E4%BA%BA%E5%93%A1%E7%A0%94%E7%BF%92&url=&page=0](http://www.moi.gov.tw/dcse/sideline_content.aspx?sn=13&sideline_class_sn=11&caption=99%E5%B9%B4%E5%8D%94%E8%BE%A6%E6%94%BF%E9%A2%A8%E6%A5%AD%E5%8B%99%E4%BA%BA%E5%93%A1%E7%A0%94%E7%BF%92&url=&page=0)，查詢日期：2010/11/15。

## 二、英文參考書目

Botchwey, K. et al. 2000, *Fighting Corruption, Promoting Good Governance: Commonwealth Expert Group on Good Governance and the Elimination of Corruption*. London: Commonwealth Secretariat.

Caiden, G. E. 2001, "Corruption and Governance." In Caiden, G. E., Dwivedi, O.P. and Jabbara, J. (eds). *Where Corruption Lives*. Connecticut: Kumarian Press.

Dwivedi, O. P. 1978, *Public Service Ethics*. Belgium: International Institute of Administrative Sciences.

Deming, W. 1981, *Management of Statistical Techniques for Quality and Productivity*. New York: NYU College of Business

González, M. de Asis. 2002, *Reducing corruption at the local level*. World Bank Institute, Washington, DC.

Huntington, Samuel P (1968), *Political Order in Changing Societies*, Yale University Press, New Haven.

Heidenheimer, A. J. (ed.). 1978, *Political Corruption : Cases in Comparative Analysis*, New Brunswick : Transaction.

Rossi, R. J. and K. J. Gilmartin. 1980. *The Handbook of Social Indicators: Sources, Characteristics, and Analysis*. New York: Garland.

Robin Hodess.2004,  
[www.transparency.org/content/download/4459/26786/file/introduction\\_to\\_political\\_corruption.pdf](http://www.transparency.org/content/download/4459/26786/file/introduction_to_political_corruption.pdf)

Kaufmann, D. 2000, *Governance and Controlling Corruption Is Central for Socioeconomic Development and Growth: New Reports and Evidence*.

[http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/seize\\_eng.ppt](http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/seize_eng.ppt).

- Klitgarrd, R. 1996, "Bolivia: Healing Sick Institutions in La Paz." In *Governance and the Economy in Africa: Tools for Analysis and Reform of Corruption*. Edited by Patrick Meagher. University of Maryland Press: College Park.
- McMullan, M. 1961, "A theory of corruption". *Sociological Review* 9, 181–200.
- Mike Sidwe.2008,  
[http://www.transparency.org/publications/newsletter/2008/spring\\_2008/spotlight](http://www.transparency.org/publications/newsletter/2008/spring_2008/spotlight)
- Mary Noel Pepys.2008, *Corruption in the Justice System*.  
[http://usaid.gov/our\\_work/.../publications/ac/sector/justice.doc](http://usaid.gov/our_work/.../publications/ac/sector/justice.doc)
- World Bank.1997, *Helping Countries Combat Corruption: The Role of the World Bank*, Washington DC: World Bank
- UNDP 1999 *Human Development Report 1999*. New York: UNDP/Oxford UP
- UNDCCP. 2002,*Global Programme Against Corruption: Anti-Corruption Tool Kit*.  
 New York: United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention.
- van Klaveren, Jacob . 1978, "The concept of corruption. "In: A.J. Heidenheimer (ed.),*Political Corruption*, ,New Brunswick, NJ: Transaction Books.

## 附錄一 電訪執行過程

### 壹、問卷設計

本問卷由研究計畫主持人莊文忠副教授召集研究人員，數度研商討論後提出問卷初稿，經臺北市政府相關人員討論認可後定稿。

### 貳、調查對象

以臺北市年滿二十歲以上的成年人做為本次訪問的母體。

### 參、抽樣方法

本研究採用隨機撥號抽樣方法 (Random Digit Dialing, RDD)，為求涵蓋完整，本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據 99 年臺北市住宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有的局碼組合 (prefixes)，第二部分則對用戶碼再做末三碼隨機，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。本次調查實際訪問完成 1,609 個有效樣本，以百分之九十五之信賴度估計，最大可能抽樣誤差不會超過 $\pm 2.4\%$ 。

### 肆、調查方法

以電話訪問方式進行。自 100 年 7 月 15 日 (星期五) 至 7 月 18 日 (星期一) 於下午 1 時至 5 時及晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,609 份，訪問成功率為 7.2%，接通後之訪問成功率為 15.5%，拒訪率 (含接電話即拒訪者) 為 11.4%。詳細訪問結果如表 A.1 所示。

表 A.1 訪問結果表

(A) 有效接通訪問結果			
	人數	百分比	總計
(1) 合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	1609	33.4%	7.2%
受訪者不在(非當日約訪者)	2163	44.9%	9.7%
受訪者中拒(非當日約訪者)	121	2.5%	0.5%
受訪者拒訪(無法再訪者)	116	2.4%	0.5%
受訪者中拒(無法再訪者)	757	15.7%	3.4%
因語言因素無法受訪	14	0.3%	0.1%
因生理因素無法受訪	20	0.4%	0.1%
受訪者訪問期間不在	21	0.4%	0.1%
小計	4821	100.0%	21.7%
(2) 其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	1551	93.4%	7.0%
戶中無合格受訪對象	36	2.2%	0.2%
已訪問過或非受訪地區	74	4.5%	0.3%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計	1661	100.0%	7.5%
合計	6482	100.0%	29.1%
(B) 非人為因素統計表			
	人數	百分比	總計
訪問結果			
無人接聽	6904	43.7%	31.0%
電話中	1325	8.4%	6.0%
電話停話改號故障空號	5024	31.8%	22.6%
傳真機	1238	7.8%	5.6%
答錄機	304	1.9%	1.4%
宿舍機關公司營業用電話	986	6.2%	4.4%
小計	15781	100.0%	70.9%
(C) 撥號紀錄統計表			
接通率			46.4%
訪問成功率			7.2%
接通後訪問成功率			15.5%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			11.4%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			4.5%

## 伍、樣本代表性檢定

為了解 1,609 份有效樣本的代表性，以下分別就性別、年齡、教育程度、行政區域等變數以母體參數予以檢定。

由表 A.2 至表 A.5 所呈現的樣本代表性檢定結果可知，樣本結構與母體不完全一致。為使樣本合於母體結構，本研究使用多變數反覆加權法 (raking) 對樣本的分布特性進行加權。

表 A.2 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	728	45.2	47.2	卡方值=2.466 p > 0.05 樣本與母體一致
女	881	54.8	52.8	
合 計	1609	100.0	100.0	

表 A.3 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	203	12.9	16.3	卡方值=45.023 p < 0.05 樣本與母體不一致
30—39 歲	259	16.4	19.7	
40—49 歲	362	23.0	20.9	
50—59 歲	403	25.6	20.3	
60 歲以上	348	22.1	22.8	
合 計	1575	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

表 A.4 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	119	7.4	11.6	卡方值=61.686 p < 0.05 樣本與母體不一致
國、初中	96	6.0	8.4	
高中、職	359	22.4	24.3	
專科	259	16.2	15.6	
大學及以上	768	48.0	40.2	
合 計	1601	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

表 A.5 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	101	6.4	7.8	卡方值=40.602 p < 0.05 樣本與母體不一致
信義區	144	9.1	8.8	
大安區	166	10.5	11.8	
中山區	106	6.7	8.6	
中正區	74	4.7	5.9	
大同區	63	4.0	4.8	
萬華區	137	8.7	7.5	
文山區	193	12.2	9.8	
南港區	61	3.9	4.4	
內湖區	161	10.2	10.0	
士林區	208	13.2	11.0	
北投區	164	10.4	9.5	
合 計	1578	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

表 A.6 至表 A.9 為加權後的樣本代表性檢定結果，其中顯示加權後的樣本結構和母體已無差異。

表 A.6 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	759	47.2	47.2	卡方值=0.001 p > 0.05 樣本與母體一致
女	850	52.8	52.8	
合 計	1609	100.0	100.0	

表 A.7 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	254	16.1	16.3	卡方值=0.042 p > 0.05 樣本與母體一致
30—39 歲	309	19.7	19.7	
40—49 歲	329	20.9	20.9	
50—59 歲	320	20.3	20.3	
60 歲以上	361	23.0	22.8	
合 計	1573	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

表 A.8 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	186	11.6	11.6	卡方值=0.006 p > 0.05 樣本與母體一致
國、初中	134	8.4	8.4	
高中、職	389	24.3	24.3	
專科	250	15.6	15.6	
大學及以上	642	40.1	40.2	
合 計	1601	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

表 A.9 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	123	7.8	7.8	卡方值=0.034 p> 0.05 樣本與母體一致
信義區	139	8.8	8.8	
大安區	186	11.8	11.8	
中山區	136	8.6	8.6	
中正區	93	5.9	5.9	
大同區	77	4.9	4.8	
萬華區	119	7.6	7.5	
文山區	155	9.8	9.8	
南港區	69	4.4	4.4	
內湖區	158	10.0	10.0	
士林區	173	11.0	11.0	
北投區	150	9.5	9.5	
合 計	1577	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,609。

## 附錄二 問卷題目

問卷編號 

--	--	--	--

 (訪員免填) 樣本編號 

--	--	--	--

### 「臺北市民眾對市政府廉政主觀指標」之研究

計畫主持人：莊文忠老師

--	--	--

 — 

--	--	--	--	--	--	--	--

 訪問對象：男 女  
(區域號碼) (電話號碼)

訪員簽名：

您好，我們是世新大學的學生，我們老師正在做一項關於臺北市政府最近一年來清廉問題的研究，有幾個問題想請教您。首先想請您家中年滿二十歲以上的成年人（男性／女性）一共有\_\_\_\_\_人，（訪員請按戶中抽樣原則，抽出受訪對象），哪麼，麻煩請\_\_\_\_\_來聽電話好嗎？我們想請教他一些問題，謝謝！

\*\*請轉記受訪者的稱呼方式\*\*

---

(在開始訪問時，請訪員務必唸下列句子)

我想開始請教您一些問題，如果我們的問題您覺得不方便回答，請您告訴我，我們就跳過去。

(訪問開始，訪員請記下現在的時間：\_\_\_\_月\_\_\_\_日 星期\_\_\_\_ 時\_\_\_\_分)

A 1 · 請問您最常看哪一臺的電視新聞？【本題容許第二個答案】

- |             |             |           |           |
|-------------|-------------|-----------|-----------|
| 01. 臺視      | 02. 中視      | 03. 華視    | 04. 民視    |
| 05. TVBS    | 06. 三立set   | 07. 東森    | 08. 中天    |
| 09. 公視      | 10. 年代      | 11. 八大GTV | 12. 客家電視臺 |
| 13. 其他_____ |             |           |           |
| 91. 不一定、都看  | 92. 很少看、都不看 | 98. 不知道   | 95. 拒答    |

A 2 · 請問您對臺北市政府整體的清廉程度是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

- |          |             |         |         |         |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不滿意 | 2. 有點不滿意    | 3. 普通   | 4. 有點滿意 | 5. 非常滿意 |
| 95. 拒答   | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |         |

A 3 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），送紅包給承辦人員的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- |          |             |         |         |         |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不嚴重 | 2. 有點不嚴重    | 3. 普通   | 4. 有點嚴重 | 5. 非常嚴重 |
| 95. 拒答   | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |         |

A 4 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），找人關說的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- |          |             |         |         |         |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不嚴重 | 2. 有點不嚴重    | 3. 普通   | 4. 有點嚴重 | 5. 非常嚴重 |
| 95. 拒答   | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |         |

A 5 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），需要請客招待（臺語：應酬）的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- |          |             |         |         |         |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不嚴重 | 2. 有點不嚴重    | 3. 普通   | 4. 有點嚴重 | 5. 非常嚴重 |
| 95. 拒答   | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |         |

接下來，我們想請問您一些有關於政府官員清廉程度的問題。

B 1 · 請問您認為現任臺北市市長郝龍斌是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |          |             |         |         |         |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不清廉 | 2. 有點不清廉    | 3. 普通   | 4. 有點清廉 | 5. 非常清廉 |
| 95. 拒答   | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |         |

B 2 · 請問您認為臺北市政府各機關首長是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 3 · 請問您認為臺北市政府一般公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 4 · 請問您認為臺北市的市議員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 5 · 請問您認為臺北市政府辦理工程業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 6 · 請問您認為臺北市政府建管人員（如辦理違章查報、建築執照核發的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 7 · 請問您認為臺北市政府辦理地政業務人員（如地政事務所人員以及辦理土地登記、測量、徵收、重劃的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 8 · 請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 9 · 請問您認為臺北市政府的警察人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 0 · 請問您認為臺北市政府辦理消防安全檢查的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 1 · 請問您認為臺北市政府辦理工商事業稽查的公務人員（如違規營業）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 2 · 請問您認為臺北市政府辦理都市計畫業務的公務人員(如辦理都市更新、設計、開發以及土地使用分區管制)是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 3 · 請問您認為臺北市政府辦理監理業務的公務人員(如辦理車輛檢驗、駕駛執照考驗、汽機車牌照管理的公務人員)是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 4 · 請問您認為臺北市政府的稅務人員是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 5 · 請問您認為臺北市政府市立醫院的醫護人員和行政人員是清廉還是不清廉?【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 6 · 請問您認為臺北市政府的環保人員（如清潔隊員、衛生稽查人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 7 · 請問您認為臺北市政府的教育行政人員（如教育局官員、督學、中小學校長、主任等）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- |            |             |         |         |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉    |         |         |
| 3. 大部分不清廉  | 4. 絕大部分都不清廉 |         |         |
| 95. 拒答     | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 1 8 · 請問您對前面所提到的各種公務員的印象，主要是從哪裡得到的？【本題容許第二個答案】

- |             |        |         |            |          |         |
|-------------|--------|---------|------------|----------|---------|
| 01. 家人      | 02. 親戚 | 03. 朋友  | 04. 鄰居     | 05. 同事   | 06. 鄰里長 |
| 07. 報紙      | 08. 電視 | 09. 廣播  | 10. 網路     | 11. 個人經驗 |         |
| 12. 其他_____ | 91. 都有 | 96. 很難說 | 98. 不知道、忘了 | 95. 拒答   |         |

接下來，我們想請教您一些有關臺北市政府政策的問題。

C 1 · 整體而言，請問您對於臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪（臺語：抓貪污、防止貪污）方面的工作成效（臺語：成果）是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

- |             |           |         |          |          |
|-------------|-----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不滿意   | 02. 有點不滿意 | 03. 普通  | 04. 有點滿意 | 05. 非常滿意 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見   | 98. 不知道 | 95. 拒答   |          |

C 2 · 請問您如果知道臺北市政府的公務人員有貪污不法（臺語：違法）行為時，您會不會提出檢舉？

1. 會 （回答會 請續問 C 3）

2. 不會 （回答不會 請跳問 C 4）

C 3 · 請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？

1. 市長室

2. 政風單位

3. 警察局

90. 其他：市議員、調查局、檢察官、\_\_\_\_\_

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

C 4 · 請問您不會提出檢舉的理由是什麼？

1. 怕遭到報復

2. 檢舉也沒有用

3. 不知如何檢舉

4. 事不關己少管為妙

5. 難以提出證據

90. 其他\_\_\_\_\_

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

95. 拒答

C 5 · 請問您知不知道法律規定，如果法院把（臺語：將）民眾所檢舉貪污違法的案件，判決有罪，那麼檢舉的人，就可以領三十萬元到一千萬元的獎金？

1. 知道

2. 不知道

C 6 · 請問您最近一年內到臺北市政府和所屬各機關辦過幾次事情（臺語：辦代誌）？  
【沒有去過者請輸入「0」，並跳問第 C 8 題】

\_\_\_\_\_次

98. 忘記了

C 7 · 整體來說，您認為臺北市政府和所屬機關單位所規定的行政程序（臺語：辦代誌的手續）是方便還是不方便？

1. 非常不方便

2. 有點不方便

3. 普通

4. 還算方便

5. 非常方便

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

接下來，我們想請教您一些有關警察的題目。

D 1 · 整體來說，您認為臺北市的警察在維護社會治安方面的表現滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- |             |           |         |          |          |
|-------------|-----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不滿意   | 02. 有點不滿意 | 03. 普通  | 04. 有點滿意 | 05. 非常滿意 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見   | 98. 不知道 | 95. 拒答   |          |

D 2 · 整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時公不公正？【訪員請追問強弱度】

- |             |          |         |          |          |
|-------------|----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不公正   | 02. 不太公正 | 03. 普通  | 04. 還算公正 | 05. 非常公正 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見  | 98. 不知道 | 95. 拒答   |          |

D 3 · 整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時的態度好不好？【訪員請追問強弱度】

- |             |         |         |         |         |
|-------------|---------|---------|---------|---------|
| 01. 非常不好    | 02. 不太好 | 03. 普通  | 04. 還算好 | 05. 非常好 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒答  |         |

D 4 · 有人認為臺北市的警察執行法律時有很大的權力，可以自己就決定怎麼處理，請問您同不同意這種看法？【訪員請追問強弱度】

- |             |          |         |          |          |
|-------------|----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不同意   | 02. 不太同意 | 03. 普通  | 04. 有點同意 | 05. 非常同意 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見  | 98. 不知道 | 95. 拒答   |          |

D 5 · 請問您過去一年來，你個人有沒有和警察接觸過的經驗【如受訪者回答「有」，訪員請追問是何種接觸經驗】？

- |             |        |       |         |         |
|-------------|--------|-------|---------|---------|
| 1. 沒有       | 2. 臨檢  | 3. 報案 | 4. 交通違規 | 5. 請求協助 |
| 6. 其他：_____ | 95. 拒答 |       |         |         |

D 6 · 請問您在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞？【訪員請追問是否為親身經歷】

- |       |            |          |        |
|-------|------------|----------|--------|
| 1. 沒有 | 2. 有，親身經歷的 | 3. 有，聽說的 | 95. 拒答 |
|-------|------------|----------|--------|

最後，我們想請教您一些個人的問題。

E 1 · 請問您是民國哪一年出生的？（說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即  $100 - \text{歲數} = \text{出生年次}$ ）

- |        |        |
|--------|--------|
| _____年 | 95. 拒答 |
|--------|--------|

E 2 · 請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？

- |             |        |            |          |
|-------------|--------|------------|----------|
| 01. 不識字及未入學 | 02. 小學 | 03. 國、初中   | 04. 高中、職 |
| 05. 專科      | 06. 大學 | 07. 研究所及以上 | 95. 拒答   |

E 3 · 請問您的父親是本省客家人、本省閩南（臺語：福佬）人、大陸各省市人，還是原住民？

- |           |           |           |
|-----------|-----------|-----------|
| 01. 本省客家人 | 02. 本省閩南人 | 03. 大陸各省市 |
| 04. 原住民   | 98. 不知道   | 95. 拒答    |

#### E 4 · 請問您的職業是什麼？

1. 主管→ 人員	101. 民代	102. 政府行政主管	103. 公營事業主管	
	104. 民營事業主管	105. 民營事業公司負責人(自營商人), 有雇用人		
	106. 民營事業公司負責人(自營商人), 沒有雇用人			
2. 專業→ 人員	201. 政府部門研究人員(科學家)		202. 私人部門研究人員(科學家)	
	203. 公立醫護單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	204. 非公立醫護單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	205. 會計師	206. 公立教育機構教師	207. 私立教育機構教師	
	208. 法官、書記官、檢察官、司法官		209. 律師	
	210. 宗教工作者	211. 藝術工作者(演員、表演工作者、攝影師)		
	212. 文字工作者(作家、記者、劇作家)		213. 公營事業工程師(機師)	
	214. 民營事業工程師(機師)		215. 職業運動專業人士	
	3. 佐理→ 人員	301. 政府單位與公營事業部門職員		302. 民營事業職員
		303. 買賣業務人員		
		4. 服務→ 人員		
	401. 服務、餐旅人員(含攤販、個人服務、計程車司機)			
	5. 農林 漁牧	501. 農林漁牧		
	6. 勞工→	601. 政府單位與公營事業部門勞工		602. 民營事業勞工
		7. 學生→		
701. 學生				
8. 軍警→	801. 軍警調查局人員			
9. 家管→	901. 沒有做家庭代工		902. 有做家庭代工	
	903. 家裡有事業, 有幫忙但未領薪水			
	904. 家裡有事業, 有幫忙且領薪水			
	905. 失業、退休者	911. 其他	995. 拒答	

E 5 · 請問您居住在臺北市的哪一個行政區？

01. 松山區	02. 信義區	03. 大安區	04. 中山區
05. 中正區	06. 大同區	07. 萬華區	08. 文山區
09. 南港區	10. 內湖區	11. 士林區	12. 北投區
98. 不知道	95. 拒答		

E 6 · 在國民黨、民進黨、新黨、臺聯黨及親民黨（政黨順序隨機出現）這五個政黨中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？（回答「選人不選黨」者，請追問「非選舉時期」整體而言較支持哪一個政黨）

01. 國民黨	02. 民進黨	03. 新黨	04. 臺聯黨
05. 親民黨	06. 都支持	07. 都不支持	08. 其他_____
96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道	95. 拒答

【我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問】

F 1 · 性別：

01. 男性	02. 女性
--------	--------

訪問結束時間 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分，共用 \_\_\_\_\_ 分鐘

### 附錄三 樣本結構表

表 B.1 樣本分配表(加權前)

		次 數	百分比
性別	男	728	45.2%
	女	881	54.8%
年齡	20 至 29 歲	203	12.9%
	30 至 39 歲	259	16.4%
	40 至 49 歲	362	23.0%
	50 至 59 歲	403	25.6%
	60 歲以上	348	22.1%
教育程度	小學及以下	119	7.4%
	國、初中	96	6.0%
	高中、職	359	22.4%
	專科	259	16.2%
	大學及以上	768	48.0%
省籍	本省客家人	139	8.9%
	本省閩南人	1094	69.9%
	大陸各省市	326	20.8%
	原住民	7	0.4%
職業	高、中階白領	554	34.4%
	中低、低階白領	401	24.9%
	農林漁牧	1	0.1%
	藍領	74	4.6%
	家管	314	19.5%
	退休失業其他	265	16.5%
居住地	松山區	101	6.4%
	信義區	144	9.1%
	大安區	166	10.5%
	中山區	106	6.7%
	中正區	74	4.7%
	大同區	63	4.0%
	萬華區	137	8.7%
	文山區	193	12.2%
	南港區	61	3.9%
	內湖區	161	10.2%
	士林區	208	13.2%
	北投區	164	10.4%
政黨支持	國民黨	608	37.8%
	民進黨	262	16.3%
	新黨	29	1.8%
	臺聯	7	0.4%
	親民黨	28	1.7%
	政黨中立	361	22.4%
	無反應	314	19.5%

表 B.2 樣本分配表(加權後)

		次 數	百分比
性別	男	759	47.2%
	女	850	52.8%
年齡	20 至 29 歲	254	16.1%
	30 至 39 歲	309	19.7%
	40 至 49 歲	329	20.9%
	50 至 59 歲	320	20.3%
	60 歲以上	361	23.0%
教育程度	小學及以下	186	11.6%
	國、初中	134	8.4%
	高中、職	389	24.3%
	專科	250	15.6%
	大學及以上	642	40.1%
省籍	本省客家人	146	9.3%
	本省閩南人	1122	71.6%
	大陸各省市	290	18.5%
	原住民	9	0.6%
職業	高、中階白領	527	32.8%
	中低、低階白領	411	25.6%
	農林漁牧	1	0.0%
	藍領	90	5.6%
	家管	320	19.9%
	退休失業其他	260	16.1%
居住地	松山區	123	7.8%
	信義區	139	8.8%
	大安區	186	11.8%
	中山區	136	8.6%
	中正區	93	5.9%
	大同區	77	4.9%
	萬華區	119	7.6%
	文山區	155	9.8%
	南港區	69	4.4%
	內湖區	158	10.0%
	士林區	173	11.0%
	北投區	150	9.5%
政黨支持	國民黨	581	36.1%
	民進黨	284	17.7%
	新黨	27	1.7%
	臺聯	8	0.5%
	親民黨	28	1.8%
	政黨中立	358	22.3%
	無反應	322	20.0%

註：加權變數包括：性別、年齡、教育程度、行政區域等變數。

#### 附錄四 單題次數分配表（加權後）<sup>9</sup>

	D5.請問您過去一年來，你個人有沒有和警察接觸過的經驗？	
	個數	%
沒有	931	57.9%
臨檢	147	9.1%
報案	168	10.4%
交通違規	222	13.8%
請求協助	85	5.3%
查戶口	15	0.9%
失物招領/領回法院通知	5	0.3%
腳踏車烙印	1	0.1%
諮詢法令規定	1	0.1%
取締攤販/路霸	5	0.3%
查案/尋人	2	0.1%
宣導/勸導	5	0.3%
車禍	13	0.8%
申辦相關業務	2	0.1%
訪查獨居老人	1	0.0%
打擾鄰居安寧，警察前來關切	2	0.1%
拒答	5	0.3%
合計	1609	100.0%

<sup>9</sup>本報告僅呈現與警察相關題目之調查結果，其他題目之次數分配表可參閱期中報告。

	B9.請問您認為臺北市政府的警察人員是清廉還是不清廉？	
	個數	%
絕大部分都清廉	108	6.7%
大部分清廉	682	42.4%
大部分不清廉	417	25.9%
絕大部分都不清廉	161	10.0%
無反應	241	15.0%
合計	1609	100.0%

	D6.請問您在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞？	
	個數	%
沒有	1078	67.0%
有，親身經歷的	18	1.1%
有，聽說的	510	31.7%
拒答	4	.2%
合計	1609	100.0%

	D1.整體來說，您對臺北市的警察在維護社會治安方面的表現滿不滿意？	
	個數	%
非常不滿意	207	12.8%
有點不滿意	341	21.2%
有點滿意	784	48.7%
非常滿意	156	9.7%
無反應	121	7.5%
合計	1609	100.0%

	D2. 整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時公不公正？	
	個數	%
非常不公正	123	7.6%
不太公正	391	24.3%
還算公正	746	46.3%
非常公正	68	4.2%
無反應	281	17.5%
合計	1609	100.0%

	D3. 整體來說，您認為臺北市的警察在執行法律時的態度好不好？	
	個數	%
非常不好	72	4.5%
不太好	316	19.7%
還算好	893	55.5%
非常好	118	7.3%
無反應	210	13.0%
合計	1609	100.0%

	D4. 請問您同不同意「臺北市的警察執行法律時有很大的權力，可以自己就決定怎麼處理」的看法？	
	個數	%
非常不同意	338	21.0%
不太同意	583	36.2%
有點同意	320	19.9%
非常同意	199	12.4%
無反應	169	10.5%
合計	1609	100.0%

	E1.年齡	
	個數	%
20-29 歲	254	15.8
30-39 歲	309	19.2
40-49 歲	329	20.4
50-59 歲	320	19.9
60 歲及以上	361	22.4
拒答	36	2.2
合計	1609	100.0

	E2.教育程度	
	個數	%
小學及以下	186	11.5
國、初中	134	8.3
高中、職	389	24.2
專科	250	15.5
大學及以上	642	39.9
拒答	8	0.5
合計	1609	100.0

	E3.省籍	
	個數	%
本省客家人	146	9.1
本省閩南人	1122	69.8
大陸各省市	290	18.0
原住民	9	0.6
其他/拒答	41	2.5
合計	1609	100.0

	E4a.職業	
	個數	%
高、中級白領	527	32.8
中低、低級白領	411	25.6
農林漁牧	1	0.0
藍領	90	5.6
家管	320	19.9
退休失業其他	260	16.1
合計	1609	100.0

	E4b.職業八分類	
	個數	%
軍公教人員	120	7.5
私部門管理階層及專業人員	336	20.9
私部門職員	375	23.3
私部門勞工	84	5.2
農林漁牧	1	0.0
學生	114	7.1
家管	320	19.9
退休失業及其他	260	16.1
合計	1609	100.0

	E5.行政區	
	個數	%
松山區	123	7.7
信義區	139	8.6
大安區	186	11.6
中山區	136	8.4
中正區	93	5.8
大同區	77	4.8
萬華區	119	7.4
文山區	155	9.6
南港區	69	4.3
內湖區	158	9.8
士林區	173	10.8
北投區	150	9.3
拒答	32	2.0
合計	1609	100.0

	E6.政黨支持	
	個數	%
國民黨	581	36.1
民進黨	284	17.7
新黨	27	1.7
臺聯	8	0.5
親民黨	28	1.8
政黨中立	358	22.3
無反應	322	20.0
合計	1609	100.0

	F1.性別	
	個數	%
男性	759	47.2
女性	850	52.8
合計	1609	100.0

## 附錄五 交叉分析表（加權後）

表E.1 您認為臺北市政府警察人員是清廉還是不清廉？（續下頁）

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		35.9	49.1	15.0	1609	
性別	男性	36.4	50.4	13.2	759	$\chi^2=0.154$ p 值=3.739
	女性	35.5	47.9	16.6	850	
年齡	20-29 歲	46.7	48.5	4.9	254	$\chi^2=0.000$ p 值=138.367
	30-39 歲	43.3	49.4	7.4	309	
	40-49 歲	40.9	51.1	8.1	329	
	50-59 歲	33.1	49.3	17.6	320	
	60 歲以上	20.9	48.8	30.3	361	
教育程度	小學及以下	17.2	38.4	44.4	186	$\chi^2=0.000$ p 值=158.801
	國、初中	31.8	50.4	17.8	134	
	高中、職	40.2	46.6	13.2	389	
	專科	39.0	52.7	8.3	250	
	大學及以上	38.5	52.2	9.3	642	
省籍	本省客家人	33.9	53.0	13.1	146	$\chi^2=0.004$ p 值=18.989
	本省閩南人	38.7	46.7	14.5	1122	
	大陸各省市	26.7	57.6	15.7	290	
	原住民	21.1	42.5	36.4	9	
職業	高、中階白領	40.9	51.5	7.6	527	$\chi^2=0.000$ p 值=97.452
	中低、低階白領	41.9	48.4	9.7	411	
	藍領	42.5	37.5	20.0	90	
	家管	30.1	47.2	22.8	320	
	退休失業其他	21.2	51.8	27.0	260	
居住地	松山區	33.1	44.1	22.8	123	$\chi^2=0.002$ p 值=46.112
	信義區	34.6	49.7	15.7	139	
	大安區	39.7	46.6	13.7	186	
	中山區	45.0	41.5	13.6	136	
	中正區	31.9	53.5	14.6	93	
	大同區	43.8	31.9	24.3	77	
	萬華區	36.2	48.9	15.0	119	
	文山區	24.7	62.9	12.4	155	
	南港區	33.3	45.7	21.0	69	
	內湖區	35.5	54.5	10.0	158	
	士林區	40.7	46.3	13.0	173	
	北投區	33.1	54.8	12.2	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.1 您認為臺北市政府警察人員是清廉還是不清廉？（續上頁）

		不清廉 %	清廉 %	無反應 %	合計 個數	檢定
政黨支持	國民黨	30.9	60.3	8.9	581	$\chi^2=0.000$ p 值=114.339
	民進黨	49.2	39.1	11.6	284	
	新黨	24.1	67.2	8.7	27	
	臺聯	47.2	43.4	9.4	8	
	親民黨	24.5	42.8	32.7	28	
	政黨中立	39.9	45.3	14.8	358	
	無反應	30.4	41.2	28.4	322	
您最常看哪臺視 一臺的電視 新聞？	中視	41.1	54.1	4.8	54	$\chi^2=0.000$ p 值=116.934
	華視	22.9	61.6	15.5	111	
	民視	31.2	68.8	.0	24	
	TVBS	45.3	33.7	21.0	149	
	三立 SET	32.7	60.0	7.4	340	
	東森	49.2	35.8	15.0	162	
	中天	33.2	57.0	9.8	122	
	年代	32.1	52.4	15.5	141	
	其他電視臺	32.5	54.7	12.9	38	
	都看	56.9	37.5	5.6	64	
	不看，無反應	33.2	40.4	26.4	229	
	不看，無反應	30.7	47.7	21.6	175	
在最近一年沒有 內，有沒有聽有 說警察收受 賄賂的傳聞？		27.5	54.9	17.6	1078	$\chi^2=0.000$ p 值=104.698
		53.4	37.0	9.6	527	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表E.2 請問您在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞？（續下頁）

		沒有 %	有 %	合計 個數	檢定
全體		67.1	32.9	1605	
性別	男性	61.3	38.7	758	$\chi^2=0.000$ p 值=22.057
	女性	72.3	27.7	847	
年齡	20-29 歲	68.4	31.6	254	$\chi^2=0.000$ p 值=22.805
	30-39 歲	60.1	39.9	309	
	40-49 歲	64.5	35.5	327	
	50-59 歲	66.0	34.0	320	
	60 歲以上	76.5	23.5	359	
教育程度	小學及以下	81.2	18.8	184	$\chi^2=0.001$ p 值=19.236
	國、初中	68.0	32.0	134	
	高中、職專科	64.8	35.2	389	
	大學及以上	66.7	33.3	248	
		64.6	35.4	642	
省籍	本省客家人	70.6	29.4	146	$\chi^2=0.412$ p 值=2.872
	本省閩南人	65.9	34.1	1121	
	大陸各省市	70.4	29.6	289	
	原住民	64.6	35.4	9	
職業	高、中階白領	61.2	38.8	526	$\chi^2=0.000$ p 值=24.911
	中低、低階白領	64.5	35.5	411	
	藍領	66.5	33.5	90	
	家管	76.0	24.0	318	
	退休失業其他	72.8	27.2	260	
居住地	松山區	70.1	29.9	123	$\chi^2=0.446$ p 值=10.963
	信義區	63.9	36.1	138	
	大安區	66.2	33.8	186	
	中山區	62.9	37.1	136	
	中正區	74.8	25.2	93	
	大同區	58.6	41.4	77	
	萬華區	69.3	30.7	118	
	文山區	70.5	29.5	155	
	南港區	72.3	27.7	68	
	內湖區	64.0	36.0	158	
	士林區	69.0	31.0	173	
	北投區	70.1	29.9	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.2 請問您在最近一年內，有沒有聽說過警察收受賄賂的傳聞？（續上頁）

		沒有 %	有 %	合計 個數	檢定
政黨支持	國民黨	69.6	30.4	581	$\chi^2=0.287$ p 值=7.383
	民進黨	63.1	36.9	284	
	新黨	69.2	30.8	27	
	臺聯	89.4	10.6	8	
	親民黨	63.4	36.6	28	
	政黨中立	64.3	35.7	358	
	無反應	69.2	30.8	318	
您最常看哪一 臺的電視新 聞？	一臺視	61.6	38.4	54	$\chi^2=0.012$ p 值=24.303
	中視	61.4	38.6	110	
	華視	50.8	49.2	24	
	民視	64.0	36.0	149	
	TVBS	65.7	34.3	340	
	三立 SET	67.1	32.9	161	
	東森	66.9	33.1	122	
	中天	68.5	31.5	141	
	年代	60.4	39.6	38	
	其他電視臺	60.2	39.8	64	
	都看	69.2	30.8	229	
	不看，無反應	80.8	19.2	174	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表E3 您對臺北市的警察在維護社會治安方面的表現滿不滿意？（續下頁）

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		34.0	58.4	7.5	1609	
性別	男性	36.9	57.7	5.4	759	$\chi^2=0.002$ p 值=12.082
	女性	31.5	59.1	9.4	850	
年齡	20-29 歲	37.2	59.8	2.9	254	$\chi^2=0.000$ p 值=81.017
	30-39 歲	33.6	61.9	4.6	309	
	40-49 歲	40.3	55.1	4.5	329	
	50-59 歲	38.8	55.9	5.3	320	
	60 歲以上	23.0	60.3	16.7	361	
教育程度	小學及以下	20.6	58.3	21.1	186	$\chi^2=0.000$ p 值=73.606
	國、初中	32.1	63.3	4.6	134	
	高中、職	37.5	53.7	8.8	389	
	專科	35.8	59.7	4.5	250	
	大學及以上	35.5	59.9	4.6	642	
省籍	本省客家人	33.2	62.1	4.8	146	$\chi^2=0.057$ p 值=12.229
	本省閩南人	35.7	56.1	8.2	1122	
	大陸各省市	28.5	65.4	6.1	290	
	原住民	19.9	80.1	.0	9	
職業	高、中階白領	34.1	62.4	3.6	527	$\chi^2=0.000$ p 值=42.572
	中低、低階白領	36.7	56.5	6.8	411	
	藍領	48.2	48.0	3.8	90	
	家管	30.2	57.4	12.4	320	
	退休失業其他	29.6	58.4	12.0	260	
居住地	松山區	35.0	56.7	8.3	123	$\chi^2=0.030$ p 值=36.117
	信義區	32.9	62.7	4.4	139	
	大安區	29.2	64.4	6.4	186	
	中山區	36.9	55.9	7.2	136	
	中正區	30.4	67.4	2.1	93	
	大同區	49.4	39.3	11.3	77	
	萬華區	26.4	59.6	13.9	119	
	文山區	31.1	61.4	7.5	155	
	南港區	30.0	62.2	7.9	69	
	內湖區	36.5	56.1	7.4	158	
	士林區	38.6	53.6	7.8	173	
	北投區	35.1	57.7	7.2	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.3 您對臺北市的警察在維護社會治安方面的表現滿不滿意？（續上頁）

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持	國民黨	26.6	69.6	3.8	581	$\chi^2=0.000$ p 值=62.734
	民進黨	44.0	47.7	8.3	284	
	新黨	32.9	59.3	7.8	27	
	臺聯	30.9	69.1	.0	8	
	親民黨	31.1	60.2	8.6	28	
	政黨中立	38.6	52.2	9.2	358	
	無反應	34.0	54.1	11.8	322	
您最常看哪一臺視 臺的電視新聞？	新中視	36.2	60.9	2.8	54	$\chi^2=0.000$ p 值=85.202
	華視	18.1	73.6	8.3	111	
	民視	34.6	65.4	.0	24	
	TVBS	45.7	42.1	12.2	149	
	三立 SET	31.4	64.7	3.9	340	
	東森	46.3	45.3	8.3	162	
	中天	26.3	69.7	4.1	122	
	年代	29.8	63.2	7.0	141	
	其他電視臺	35.2	62.6	2.2	38	
	都看	46.7	45.2	8.1	64	
	不看，無反應	33.9	51.8	14.3	229	
	不看，無反應	31.3	62.0	6.7	175	
在最近一年沒有 內，有沒有聽有 說警察收受賄 賂的傳聞？		28.0	63.6	8.4	1078	$\chi^2=0.000$ p 值=52.954
		46.3	47.9	5.8	527	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表E.4 您認為臺北市的警察在執行法律時公不公正？（續下頁）

		不公正 %	公正 %	無反應 %	合計 個數	檢定
全體		32.0	50.6	17.5	1609	
性別	男性	32.1	54.5	13.3	759	$\chi^2=0.000$ p 值=18.679
	女性	31.8	47.1	21.1	850	
年齡	20-29 歲	38.3	56.3	5.4	254	$\chi^2=0.000$ p 值=155.360
	30-39 歲	33.8	57.0	9.2	309	
	40-49 歲	32.6	55.2	12.2	329	
	50-59 歲	37.4	47.2	15.4	320	
	60 歲以上	22.1	40.6	37.3	361	
教育程度	小學及以下	23.8	28.6	47.6	186	$\chi^2=0.000$ p 值=169.659
	國、初中	40.6	35.3	24.1	134	
	高中、職	32.3	50.3	17.5	389	
	專科	33.9	55.1	11.0	250	
	大學及以上	31.8	58.7	9.5	642	
省籍	本省客家人	27.6	51.4	20.9	146	$\chi^2=0.004$ p 值=19.000
	本省閩南人	35.0	48.6	16.4	1122	
	大陸各省市	22.6	59.0	18.4	290	
	原住民	21.1	52.7	26.1	9	
職業	高、中階白領	32.1	61.7	6.3	527	$\chi^2=0.000$ p 值=140.634
	中低、低階白領	35.5	50.9	13.6	411	
	藍領	48.0	33.4	18.6	90	
	家管	31.1	39.5	29.4	320	
	退休失業其他	21.5	47.1	31.3	260	
居住地	松山區	26.9	47.2	25.9	123	$\chi^2=0.007$ p 值=41.561
	信義區	36.0	49.3	14.6	139	
	大安區	26.6	57.2	16.2	186	
	中山區	33.0	48.2	18.8	136	
	中正區	24.7	60.5	14.8	93	
	大同區	41.1	33.9	25.1	77	
	萬華區	33.4	46.5	20.1	119	
	文山區	26.9	56.9	16.2	155	
	南港區	28.0	47.5	24.5	69	
	內湖區	33.4	55.4	11.2	158	
	士林區	41.2	45.8	13.0	173	
	北投區	31.6	51.1	17.3	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.4 您認為臺北市的警察在執行法律時公不公正？（續上頁）

		不公正 %	公正 %	無反應 %	合計 個數	檢定
政黨支持	國民黨	26.2	61.1	12.7	581	$\chi^2=0.000$ p 值=82.989
	民進黨	40.3	44.3	15.4	284	
	新黨	36.0	52.3	11.7	27	
	臺聯	39.2	51.4	9.4	8	
	親民黨	41.9	43.3	14.8	28	
	政黨中立	37.6	46.6	15.7	358	
	無反應	27.2	41.9	30.8	322	
您最常看哪一臺視 臺的電視新中視 聞？	華視	41.2	47.3	11.5	54	$\chi^2=0.000$ p 值=98.024
	民視	20.0	59.8	20.2	111	
	TVBS	25.5	68.2	6.3	24	
	三立 SET	35.0	38.3	26.6	149	
	東森	28.4	62.1	9.5	340	
	中天	46.6	39.7	13.7	162	
	年代	26.0	53.8	20.2	122	
	其他電視臺	24.9	61.2	13.9	141	
	不看，無反應	30.8	52.1	17.0	38	
	都看	51.2	35.2	13.6	64	
	不看，無反應	31.2	44.6	24.1	229	
在最近一年沒有 內，有沒有聽有 說過警察收受 賄賂的傳聞？		32.3	43.9	23.8	175	$\chi^2=0.000$ p 值=69.959
		25.6	53.4	21.0	1078	
		44.9	44.8	10.3	527	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表E.5 您認為臺北市的警察在執行法律時的態度好不好？（續下頁）

		不好 %	好 %	無反應 %	合計 個數	檢定
全體		24.2	62.8	13.0	1609	
性別	男性	25.4	64.7	9.9	759	$\chi^2=0.002$ p 值=12.738
	女性	23.1	61.1	15.9	850	
年齡	20-29 歲	29.5	66.1	4.4	254	$\chi^2=0.000$ p 值=100.472
	30-39 歲	30.8	63.4	5.8	309	
	40-49 歲	23.7	66.1	10.2	329	
	50-59 歲	26.6	61.0	12.4	320	
	60 歲以上	14.0	60.6	25.4	361	
教育程度	小學及以下	19.3	47.6	33.1	186	$\chi^2=0.000$ p 值=105.487
	國、初中	30.2	49.6	20.2	134	
	高中、職	24.4	63.6	12.0	389	
	專科	23.9	65.3	10.9	250	
	大學及以上	24.6	68.7	6.8	642	
省籍	本省客家人	22.7	66.3	11.0	146	$\chi^2=0.083$ p 值=11.180
	本省閩南人	25.7	61.0	13.3	1122	
	大陸各省市	19.6	69.4	11.0	290	
	原住民	21.1	42.5	36.4	9	
職業	高、中階白領	23.8	71.6	4.7	527	$\chi^2=0.000$ p 值=86.576
	中低、低階白領	29.6	59.7	10.7	411	
	藍領	29.7	53.7	16.6	90	
	家管	21.8	56.6	21.6	320	
	退休失業其他	17.2	60.8	22.0	260	
居住地	松山區	18.4	61.8	19.8	123	$\chi^2=0.014$ p 值=38.948
	信義區	27.8	61.2	11.0	139	
	大安區	19.3	70.3	10.4	186	
	中山區	26.7	60.6	12.7	136	
	中正區	21.8	70.1	8.2	93	
	大同區	36.0	41.1	22.9	77	
	萬華區	19.9	64.0	16.1	119	
	文山區	24.9	67.0	8.1	155	
	南港區	20.6	66.8	12.7	69	
	內湖區	24.9	61.3	13.8	158	
	士林區	26.4	61.5	12.1	173	
	北投區	24.4	65.4	10.2	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.5 您認為臺北市的警察在執行法律時的態度好不好？（續上頁）

		不好	好	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持	國民黨	17.5	74.0	8.5	581	$\chi^2=0.000$ p 值=91.583
	民進黨	34.5	53.2	12.3	284	
	新黨	24.9	63.6	11.5	27	
	臺聯	47.2	28.3	24.4	8	
	親民黨	13.0	84.8	2.2	28	
	政黨中立	29.5	57.7	12.8	358	
	無反應	21.4	55.6	23.0	322	
您最常看哪一臺視 臺的電視新聞？	新中視	32.7	62.3	4.9	54	$\chi^2=0.000$ p 值=88.155
	華視	20.8	68.5	10.6	111	
	民視	34.0	62.4	3.6	24	
	TVBS	31.3	51.4	17.3	149	
	三立 SET	18.1	73.9	8.0	340	
	東森	36.2	49.6	14.2	162	
	中天	21.6	72.7	5.6	122	
	年代	20.1	70.4	9.5	141	
	其他電視臺	16.4	71.5	12.2	38	
	都看	30.5	57.2	12.3	64	
	不看，無反應	22.7	55.6	21.8	229	
在最近一年沒有 內，有沒有聽有 說警察收受賄 賂的傳聞？	沒有	23.1	56.4	20.5	175	$\chi^2=0.000$ p 值=55.288
	有	18.9	65.6	15.4	1078	
		35.0	56.7	8.3	527	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表E.6 請問您同不同意「臺北市的警察執行法律時有很大的權力，可以自己就決定怎麼處理」的看法？（續下頁）

		不同意 %	同意 %	無反應 %	合計 個數	檢定
全體		57.2	32.3	10.5	1609	
性別	男性	56.6	35.3	8.1	759	$\chi^2=0.002$ p 值=12.562
	女性	57.8	29.6	12.7	850	
年齡	20-29 歲	56.9	41.4	1.7	254	$\chi^2=0.000$ p 值=139.448
	30-39 歲	53.1	40.5	6.4	309	
	40-49 歲	61.9	34.0	4.0	329	
	50-59 歲	61.3	28.6	10.1	320	
	60 歲以上	52.9	22.6	24.5	361	
教育程度	小學及以下	45.1	19.4	35.6	186	$\chi^2=0.000$ p 值=183.764
	國、初中	62.1	20.2	17.7	134	
	高中、職	63.4	28.6	8.0	389	
	專科	57.9	35.9	6.1	250	
	大學及以上	55.8	39.4	4.7	642	
省籍	本省客家人	61.9	26.3	11.8	146	$\chi^2=0.405$ p 值=6.168
	本省閩南人	57.6	32.4	10.0	1122	
	大陸各省市	53.2	36.3	10.6	290	
	原住民	43.0	30.8	26.1	9	
職業	高、中階白領	60.9	36.0	3.1	527	$\chi^2=0.000$ p 值=97.445
	中低、低階白領	58.3	35.6	6.1	411	
	藍領	58.7	27.3	14.0	90	
	家管	51.9	27.3	20.7	320	
	退休失業其他	54.1	27.3	18.6	260	
居住地	松山區	60.4	26.8	12.7	123	$\chi^2=0.089$ p 值=31.357
	信義區	59.1	32.8	8.1	139	
	大安區	59.8	27.5	12.7	186	
	中山區	52.5	37.6	10.0	136	
	中正區	49.6	35.1	15.4	93	
	大同區	64.9	21.8	13.4	77	
	萬華區	49.8	36.4	13.9	119	
	文山區	52.8	41.2	6.0	155	
	南港區	65.0	24.6	10.3	69	
	內湖區	60.3	32.1	7.7	158	
	士林區	58.6	33.6	7.9	173	
	北投區	60.8	31.0	8.2	150	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

表 E.6 請問您同不同意「臺北市的警察執行法律時有很大的權力，可以自己就決定怎麼處理」的看法？（續上頁）

		不同意 %	同意 %	無反應 %	合計 個數	檢定
政黨支持	國民黨	64.9	27.2	7.9	581	$\chi^2=0.000$ p 值=72.431
	民進黨	52.3	39.7	8.0	284	
	新黨	61.7	34.7	3.6	27	
	臺聯	28.3	71.7	.0	8	
	親民黨	48.1	50.3	1.6	28	
	政黨中立	55.1	35.7	9.1	358	
	無反應	51.2	28.3	20.6	322	
您最常看哪一臺視 臺的電視新聞？	新中視	65.4	29.6	5.1	54	$\chi^2=0.001$ p 值=48.712
	華視	61.9	26.9	11.2	111	
	民視	70.0	30.0	.0	24	
	TVBS	48.1	39.3	12.6	149	
	三立 SET	48.1	39.3	12.6	149	
	東森	61.0	33.3	5.7	340	
	中天	53.9	36.7	9.3	162	
	年代	61.7	30.5	7.8	122	
	其他電視臺	66.9	21.8	11.3	141	
	都看	58.8	30.9	10.3	38	
	不看，無反應	41.0	45.8	13.2	64	
		52.3	33.1	14.6	229	
在最近一年沒有 內，有沒有聽有 說過警察收受 賄賂的傳聞？		54.7	28.6	16.6	175	$\chi^2=0.001$ p 值=14.481
		56.5	31.1	12.4	1078	
		59.0	34.7	6.3	527	

註：交叉分析表格中，預期個數少於 5 的細格數小於 20%。

## 附錄六 逐字稿

編號：A1

日期：100年9月16日(五)下午1：00

受訪對象：警察

A1：這邊是松山區。

Q：這邊算中山區？

A1：對。以臺北是來講，市民的水準最高的就是大安區。各區的要求不一樣以後，但是我們上面來考核是以一個標準來考，等於說同樣的問題，譬如說我到達時間是十分鐘，也許在大安區他是不滿意，也許在萬華區就滿意，我們臺北市很多同仁申請調回外縣市，在外縣市都是寶。

Q：因為在臺北市歷練過。

A1：任何案件都會處理，電腦也是很熟，那個主管都把他當個寶，什麼都拜託他。

Q：所以處理的經驗有差。

A1：當初市長講說希望有一個首都加給，鬧了很久。

Q：現在呢？有沒有進一步消息？

A1：沒有。

Q：可能要等這個選完以後。

A1：而且我們發現帶七年級，第一個考量那事情對我們有沒有利？沒有利的話，他就會說你講得我不太喜歡做，不見得會做，你講你的，他做他的，像我們以前老的不是，上面長官有交代我們就放在心裡面，我們會全力以赴。

Q：像你們這樣同仁勤務又重，然後這個待遇也沒有比別人來得好，會不會因為這樣子就產生風紀的問題？

A1：臺北市是從這個周人蔘案以後，臺北市風紀可以說是在全臺灣的鄉鎮縣市，都是最好的，周人蔘案以後，臺北市掃蕩把電動玩具掃的一乾二淨，過了一個淡水河，到處都是，根本太多。

Q：對，問題很多，桃園臺北。

A1：色情的也是一樣，臺北市當然周人蔘案久了以後，當然免不了有一些老的這種惡習會出來，所以我們臺北市比較有問題的地方，就是像大安分局發生的這個就是職業賭場，因為職業賭場這種東西是比較隱密性的，職業賭場的東西，在我們瞭解狡兔有三窟，他到你的轄區來，一定是它是隨時是流動的。

Q：他們會先跟管區知會嗎？

A1：在我們現在來講，可能刑責區會知會，因為管區自從我們戶口查察這個制度取消以後，管區不要去簽了，所以就根本掌握不到。是從里長辦公室另外再找兩個巡邏箱簽一簽，然後轄區有治安顧慮人口去訪查就OK了，所以我們管區對於這個轄區治安狀況掌握是生疏的，沒有像以前那麼落實。

Q：這個因為要減輕警力的負擔，可是這個負擔減輕的話，這個代價就是治安的狀況掌握不了。

A1：一方面是減輕，一方面是民眾也排斥，他認為排斥說，因為我們後來去戶口查察，有的民眾對於警察不是那麼友善，他連門都不會開，因為我們要簽那個簽章表，他就從那個門縫遞出來，你簽完了還給他，

Q：大安分局長為什麼會被調走。

A1：前面的分局長是曾經有開會的時候有公開的講，你們這個所，我側面有消息，職業

賭場進入你們那裡，結果那個所長弄了半天也沒有，那在我們瞭解，這一次的檢方的筆錄他的說法你曉得以後，我反而比較隱密性，他更隱密起來，隱密起來我來做，讓你不曉得。其實就是這個被調的分局長，警告他之後，因為主管是我們局長的權，他想把他調整，他沒有權，他只能建議到局長那邊，那我們所長很厲害，找了三個議員去壓局長，局長也不敢動。

Q：所以這個有治安有這種風紀顧慮的人，你反而沒辦法動他？這是一個問題。

A1：對，這個他找了三個議員，局長也不好意思動，但是我們的分局長有權動這個副所長，所以優先把副所長調職，所以後來這一次在整個起訴案沒有副所長。

Q：所以等於也救了他。

Q：大家都覺得臺北市的警察，照理說素質平均的水準都比其他地方要好，可是你一有事情，就會被認為很嚴重，他認為這個好是應該的，爆了一個這個就會不得了。

A1：臺北市民要求高。

Q：對，沒錯。

A1：所以你付出的東西也要比別的單位、別的縣市來得高，才能滿足臺北市民的要求，它的水準變成這樣。

Q：有時候公布一些民意調查的結果當然對警察這種評價，不能說最不好，但是也不會是特別好，覺得從自己警察同仁的角度來看，他們對於外界這種，如果清廉程度他不會特別的肯定，那這種情況是已經習慣了？還是說希望有一些什麼場合能夠澄清，或者是用什麼方式才有改變？

A1：其實我們警察做很多工作，可能是我們的行銷不是很好。媒體喜歡登警察負面的，負面的都放大處理，等到這個事情不是這個一回事，它的解釋根本看不到，所以這個東西對我們警察是傷的很大。

Q：更正的東西根本沒有人要看。

A1：沒有用嘛！已經傷害了，我覺得我們警察很多的事情是被這種重傷到，尤其是我是覺得從周人蔘案完了以後，臺北市警察真的我個人感覺是非常的健全，當然有少部分還是有害群之馬，不是說沒有，確實還是有。另外，我的工作性質是干涉取締，這個開單民眾會說拍手？絕對不會啦！

Q：我們做研究的時候有特別講，這種強制或管制性作為的這些公權力執法，就會難，像司法官大概也不會好到哪裡去，雖然他們自己本身也有一些問題出現，這種要判人家生死，大概就不容易討好。

A1：我們警察工作可以在市政府的這個所有的這些單位當中，我們是最接近民眾，我可以這樣講，民眾的大小事都會找到警察，警察有服務導向，又有干涉取締，這兩者是衝突的。

Q：當你做了十件好事，有一件讓他覺得不是那麼讓他滿意的，確實有這種情況。

A1：我們警察局因為市長講，要相互支援，變成也是說我們警察先行處理，其實警察不是治安就是交通，其他的通通不要去做，以前做很多非警察協辦業務，風紀問題非常多我們舉個例子，以前最早違章建築我們警察要管，私宅也要管，這都是出現風紀的問題，有些會藉機拿錢。

Q：你管越多，出問題的機會越多。

A1：管越多就麻煩，我會覺得很多東西根本不要去，我們就治安跟交通，其他的不要去插手，縮小範圍，第一個我們工作量減輕，第二個減少提供他們誘因的機會。

Q：有一些東西真的要從警察機關的角度來看，因為比較知道這個問題在哪裡。

A1：越少的管理是越好啦！現在越多。

Q：要讓社會上有這種自治的力量，甚至有一些其他單位也應該知道這是你們的責任，

過去本來講，警察業務要回歸治安、交通，然後任務要單純化，大概顯然沒辦法，我看好幾次有一些研究有告訴我們說，本來的業務有多少？自己真正跟治安有關的業務有多少項？可是某某機關又委辦，以前不是最早還有什麼兵役的徵集令的傳送。

A1：現在團管區的徵集令也是叫我們幫忙送，現在我們會跟他們建議，我說你這個徵集令不要我們送，可以掛號寄，為什麼一定要我們警察去，以前警察去給他蓋個章，還要把回條送回去，每個人都要叫我們做，我們警察分身乏術，現在慢慢這個有推出去，而且這個召集令，寄給他收到了以後，哪天要召集，用電視，今天第幾號召集令幾月幾日生效到哪裡報到，他自己看嘛！

Q：剛剛講到民意代表的部分，這個民意代表對民主國家的警察來講，這個對在執行勤務上面，這個真的是一大麻煩。

A1：民意代表，階級越高的長官越怕，階級越低的員警…。

Q：他不用。

A1：例如議員違規被開單，他打個電話找大隊長，大隊長找我們，我帶著東西去跟他道歉對不起，那怎麼辦？我們同仁開單有沒有開錯？沒有開錯，他可以享用那個特權，議員耶！那你怎麼辦？他管不到基層，基層不理你，但是長官管得到，他叫到議會，站著修理。

Q：前一陣子報導有刊登，議員好像是酒駕，然後跟人家衝突，結果警員把他帶回來處理，結果議員就打電話要這個大隊長來，大概大隊長就叫中隊長去看一下，結果看了以後，大概把他放了，可是他大概有跟這個警員就衝突，然後警員跟議員大概都有受傷，報紙上後來有登，登了以後沒想到，我以為這個新聞就這樣子結束，結果沒想到高雄地檢署的檢察官也看到這個消息，他後來看到這個消息，保大中隊長被起訴。

A1：對，這個他違法的。

Q：我意思是說這個對警察來講是拿到一個很好的護身符，我放你的話，我馬上就吃官司。

A1：議員這個罰單的處理方式有兩種，第一個方式就是我們要貼錢，另外一個方案我們應該填一個申請書給交通裁決所說你這個告發是有錯的，有瑕疵的。

Q：就是替他講理一點。

A1：對對，如果是有點瑕疵我們就免罰。

Q：另外，有人說這個流程也可能會帶來一些跟貪腐的有關係，那就警察這邊有沒有？

A1：我們沒有。

Q：比較沒有這種？

A1：沒有，我們整個的流程是警政署訂一個所謂的SOP標準，一般民眾來跟我們申請東西，也很少說我們會有所謂的快單費，除非你真的有需求，或者也是說真了找了人際關係來打個招呼，我們會很快幫你處理，譬如說就是我的護照遺失，護照遺失要給我證明，依照護照遺失有一個期限的SOP，但是你要快一點的話，也許就說幫我跑一下公文。

Q：就是在這個上面，就帶著公文跑。

A1：這個東西講好聽是便民，並沒有說不好，也沒有違法，真的很緊急講了我會這樣子，公文跑一跑，只要長官批了以後，我馬上答應蓋，這個動作是我們流程可以縮減，但是這個方面在我了解也沒有說因為發生風紀上的問題。

Q：政風單位在警察局裡面，有發揮作用嗎？還是說它畢竟還是非警察人員？跟這個督察系統比起來？

A1：政風單位要進入每一個行政機關，本來去就是記紅字的，總統府都有政風室，何況說警察單位，但是就是說警察單位原來的督察室，對於原來的警察風紀抓在手上不太容易放。(權力不願意給政風處)

Q：所以政風室相對來講不容易發揮？

A1：有限，因為他不放，我們今天很簡單，我們督察室，警察局督察室裡面的，督察室的第三組是風紀，風紀就是政風，督察室是管警察勤務的督導，是不是落實執行，為什麼還會有一個政風室，政風室問我說我督三還抓在手上，這就是一個power我不能給你答案。

Q：不過這真的是，你講得沒錯，這是一個本位。

A1：我個人的感覺是這樣，如果政風人員撥出去，本來沒有撥出去。

Q：這個對警察風紀如果再進一步改善會有更明顯的影響，如果像督三組...

A1：我是個人感覺回歸制度面，現在成立政風，就要回歸制度面，任何風紀上問題政風出來去查，透過跟檢察官配合，不要說我們警察自己又來查，就是督察單位就做勤務督導的工作，因為督三這個管這個警風紀是非常大的權力。

Q：這個權力大會不會也會帶來一些腐化的情況？有就是簡單來講，督察人員自己本身也會出問題的狀況？

A1：上次周人蔘案不是就有督察第三組，就是出問題。

Q：對，他就是從督察長開始。

A1：因為沒有人查他嘛！所以這絕對有。

Q：所以就從這個政風來，基本上來是由外面來做事比較好，比較沒有人情的壓力，對不對？

A1：像我們臺北市，警政署政風室都是高檢的主任檢察官來的。

Q：對，他出去都當檢察長的。

A1：我是覺得既然制度要設計成這樣，就完全回歸到制度面，不要說大家你是政風，我中間也還抓著一部分我要，這個就會搞不清楚了。

Q：像你這麼多的警察的經歷裡面，這麼多的業務，警察自己也分了很多分工，你認為風紀最容易出的會是在哪一邊？

A1：風紀上的業務的話，現在我們來講，就是賭博的東西。

Q：他的取締嗎？

A1：關於色情的，現在會有，另外就是在開交通違規單的時候，因為現場當時是有伸縮性的，也就是當時他的裁量權也許是不適當，我們曾經有這樣子，開了以後，對方馬上說要告我們，我說開車的，我又不是行人為什麼穿越？

Q：就給他減少他還...

A1：對，就當初他是想給他轉一下，結果轉不成還被人家告，因為我們這個行人違規的也是我們交通大隊的一項評核，開輕一點我這樣績效沒有，我就變這個績效我就可以往上報，其實這個一變以後，那個違規本來就不對了，你減少反而告我們同仁，這個就真的違法，這種狀況就有。

Q：現在想一想真的是手上有准駁之權的人，真的就責任就比較重。

A1：對。

Q：你這個准跟駁之間就真的也是在一念之間，執法人員的一念之間。

A1：因為他馬上就做裁決了，我寫這樣也是另外一個裁決，這個差很多。

Q：我們又擔心他裁量的權太大，範圍太大，可是裁量的範圍太大，又怕會衍生出這種風紀問題？

A1：我們現在臺北市，我們因為各分局因為民眾檢舉或是身負案件太多了，加上你會發

現我們同仁帶密錄器，當我在值勤的時候我都打開著，你的影像、對話我全部錄進來，當有問題的時候，你說我態度不好，我有錄我放給上面的人看，是好？不好？由第三者做評斷，就是這個東西對我來講是一個幫助，但是當他要做違法的時候，他會不會仍然開著？這個就是打一個問號，因為這個不得了，這個採證的東西，這個是我們有要求每一個同仁現在都有這個。

Q：不過這個也有好處啦！我覺得在某種程度來講，因為他就會擔心說說不定我剛沒有關好，我前面做得一些事情剛好上面錄進去。

A1：我會覺得裝置密錄器，第一個保護我們同仁，第二個讓我們同仁覺得說我隨時在錄音錄影，我的態度方面會好一點，服務態度給他一種無形壓力。

Q：這個在相對程度來講，其實也是阻擋、嚇阻他做一些事情？

A1：這個對他們講是有一點作用，那當然我講說，有的時候他關掉做壞事那沒有了。

Q：他關掉當然是另外一回事，除非他真的是處心積慮，就已經一直想要犯罪，否則他不會去注意到這個。

Q：大概除了剛剛講其實最重要的一個，先讓如果督三移除出去，讓政風室來負這個責任，像廉政署他們剛成立，社會上也對他們有很高的期待，他們要鎖定的對象，就是像這種過去被認為抑制弊端的這種工作，所以警察可能也是被鎖定的對象之一。

A1：廉政署長上臺第一個講警察，他說我第一個修理警察，我就覺得太不給面子了。你可以講說我一定針對那些貪瀆的，怎麼講警察，他一竿子全部把警察打垮，警察不是都是壞蛋，他那句話真的都把警察都打垮了，我個人感覺是這樣。

Q：他自己有報上這樣寫？

A1：有阿。

Q：不過這個不太好，標籤都先貼上去。

A1：因為他一句話，廉政署第一任署長，你講這個鎖定警察，那給民眾的感覺是警察都是壞蛋，他可能說者無意，但是這個影響太大了，像我們署長到新加坡去訪問，新加坡廉政署長是警察首長過去擔任，我們回來要自我檢討，我們的這個署長上來第一個鎖定警察，人家廉政的署長是警察過去，差多遠。我們今天講說廉政署就像是我剛講的，今天臺北市警察局有政風，為什麼督三還抓著？廉政署成立，為什麼調查局還要抓著？這個就是power，大家捨不得放掉，為什麼不回歸呢？

Q：捨不得放。照理說你調查局就沒有存在的必要了，要併起來了，起碼調查局裡面的廉政處，裡面還有一個廉政處要併進去，併到廉政署裡面。

A1：調查局本身做的是所謂的機關保防這些，這是他的正途，我們警察做的是社會保防，這是我們的正途，這個回歸嘛！所以大家新聞媒體都看，你看調查局、檢察官、地檢署，他都要爭表現，不是說你廉政署當家合而為一，就是說廉政署有競爭者啦！他要表現一下媒體破一個什麼大案子，像這次海關不是他們弄得很大，這個就很難講，這很多制度就是上面考慮下來，你就要真的做，分得很明確，不要重疊性那麼高的東西。

Q：分局裡面的督察組能夠發生作用嗎？在遏止這種所謂的風紀案件上面，還是基本上還是被動的還是多？

A1：分局的二組，雖然是督察，但是我們分局的二組講叫督察組，但裡面也有訓練，心理的輔導也有，那等於說他是好幾種的身分。

Q：他這個把軍中政戰那一套帶進去。

A1：對，好像有一點那個政戰，很多的身分在裡面，因為很多的身分在裡面的話，處理我們員警的風紀可以做，效果不是很大，因為第一個很簡單，有很多對員警的風紀第一個是有被害民眾他有檢舉，再來就是我們剛剛講的用監聽，我們有臺北市很多

的案子是被檢察官或調查局監聽。

Q：抓別的案子的時候，所以分局的層次更拿不到？

A1：更拿不到的話，你對認為這個我們員警可疑，你要對他做監聽的時候，很難，因為上面發監聽票很慎重，不是隨隨便便，而且你監聽完了要告知對方，這規定的。

Q：那這個被監聽的對象，聽到了以後不是就...

A1：我們督察組有的時候，譬如說曉得什麼樣有色情，申請搜索票都比較難了，何況監聽？所以這個東西是比較難發揮的。

Q：假如未來督三組的這個業務移到政風室裡面去，分局裡面是不是要成立政風室？還是說你這個督察組就可能要，或者說二組，當然正式名稱的名稱叫二組啦！是不是？

A1：現在已經叫督察組。

Q：現在已經叫督察組，但是你如果真的這樣改，你知道這個如果照這個一條鞭的分工來講的話，分局也應該有另外成立政風處，除了人事室、會計室以外來講的話，還要成立一個政風室，然後督察組你可能就要改名教育訓練組。

A1：叫督察組沒關係。

Q：本來就有督察的功能，只是把政風的工作拿出去？

A1：等於是說政風的工作，我們督察組是督察員兼政風，就這樣，現在就是說你政風當初設...，照講你一條鞭你是警察局有，分局應該也有是比較合理。

Q：對阿，我說到分局就為什麼斷掉了？

A1：就是說他在員額編制上面，還有當初組織這個是不是有這樣的設定我是不曉得。

Q：可是你看如果分局差不多就是區公所、戶政事務所那個層次的，區公所裡面都還有政風室。

A1：因為當初是臺北市警察局答應說，因為員額編制改了，有政風我就讓你進，那進來東西沒有移給人家倒是真的。

Q：所以有十年了政風室。

A1：就兩條鞭嘛！他查他的，你也要抓在手上，所以這個東西是好是壞，很難講。那在我們警察局會講說，政風他不太了解警察，我們自己才了解，我自己瞭解這個我會更熟練。

Q：官官相護的機會也比較多啦！外面人家就不一定信任你這個查的結果，真的會這樣子。

A1：會有一點。

Q：所以從這個角度來看，對啦！那你不能這樣說，警察業務他不瞭解，那他在別的政府機關人家也是不瞭解，那個專業性高的這種單位，政風人員要花時間去瞭解，進去要融入很不容易。

A1：有時候政風不是很瞭解的時候，他們會請求協助的，因為他們有橫向聯繫，那以往都是請求調查局協助他，那他的協助有些東西是家裡有些專業的，他們會懂這個東西，那現在就是說因為警察局也有督三，其實這兩個業務一樣的東西，一樣就會有點相互鬥爭這種味道，那老師有講說官官相護，當然你有這個權力才有可能官官相護，如果你說這個權力被拿走了，你要護也護不了。另外，我們警察現在六年就要輪調一下，認為在這個單位待太久會發生風紀問題，把你調走，那是我把你調走，我又到一個新單位，我根本摸不清楚嘛！怎麼會搞得清楚？

Q：就是說你在這邊久任以後，對轄區的狀況，自己勤區裡面的狀況掌握的比較好，這樣也真的會比較容易出問題嗎？有沒有這樣的統計數字？

A1：這是沒有，我們現在新的分局長來，這一次不是大安分局出了問題，他就做大調整，

各分局你這個有在派出所待滿六年、八年的通通調，連刑警都調，給你東調西調，怕你在那裡面待熟了，太熟了會發生問題。

Q：我意思是說，所有的這種風紀案件只要你發生，我去調你的服務年資，在這個地方待的資料，都有這樣的一個現象，都有共同的指向證明一件事情，只要你在這邊超過六年，發生的機會就高很多？

A1：對，這樣子才能。

Q：對，有沒有這樣的東西？

A1：其實大安分局就是發生，這次沒有，那個情形刑事處裡面那幾個有些是久的沒有錯，有些也不是。

Q：所以這個地方也不是一致性的結論。

A1：對。

Q：像這樣的情況要很快的下一個斷論，可是這個就會變成你剛剛的講的，顧此失彼。

A1：但是上面會認為說待的久是比較容易發生問題。

Q：今天就訪問到這邊，謝謝。

編號：A2

日期：100年9月17日(六)下午1：00

受訪對象：警察

Q：你感覺社會上對警察的這種評價是正面的比較多還是負面的比較多？

A2：我是覺得說正面會比負面的還要多。

Q：正面的會比較多，為什麼？

A2：因為正面的話，警察他在執行公權力的時候，民眾對於警察的影響力，就是說會怕警察，把警察當成一位正義的使者，所以會有比較好的道德標準，但是為什麼會比較負面的部分？負面的部分就是說媒體的報導，因為媒體本身要炒作新聞，所以說必須是要一個很聳動的東西，導致民眾的觀念會說警察是不是很差。

Q：只是因為媒體的渲染，媒體對一些事件的報導，造成警察本來是執法的一個執行者，所以本來大家都認為應該也有比較好的這種道德標準。

A2：我們從警專畢業之後，我們對我們自己的要求有時候是滿高的，但是你說通通都是清白的我不相信，因為每個人接觸的職務不一樣，每個人掌管的事物也不一樣，所以就會接觸一些比較不正常的人，這是近朱者赤，近墨者黑，刑事警察有一個叫做ooo，就是第三線民的警察，他是扮演著亦正亦邪的角色，我要瞭解你，就必須要先跟你，讓你認同我，就是我要跟你是一夥的，我才能從你索取到資料，破很多案子，這部分的話，民眾就會說這個警察他有吸毒，媒體的也認為就是說有，平淡下定論就是有。

Q：所以陳大風這個案子裡面，當然可能因為他要臥底，所以必要配合演出就是了。

A2：有些是。

Q：你要去接近這樣的人，要去臥他們的底，就必須要展現跟他們一樣的行為，取得他們的認同，那你說陳大風他本來，理論上他應該要知道他自己的身分，即使短期之內你要配合演出，但是你最終不要忘記你還是警察。民眾對我們的清廉度，尤其臺北市的居民是法律知識很高，只要一個錯誤，譬如說騎機車去買個便當，民眾就會覺得說你這個警察的行為就不對了，就會去檢舉。

Q：民眾如果有檢舉的時候，督察會替警察來做澄清。

A2：一方面會是，一方面也會是徹底去瞭解他的狀況。

Q：因為督察人員畢竟在警察機關裡面，所以他可能知道，他知道這個可能的原因，就像你剛講的，他是因為連吃飯的時間都沒有。

A2：他的勤務我們把勤務表調出來，從早上七點多開始一直上到晚上十二點，他沒有時間去吃飯，突然他巡邏回來要簽退了，拐個彎去買個便當回來，回來吃飯，所以說這個部分，我們說要去說要去苛責說他是負面的，他是偷勤，他公器私用，這樣子這部分會造成說民眾有一個觀感，因為民眾只是看前面沒有看後面，有的是看後面沒有看前面。

Q：因為來自於民眾對於警察服勤的性質或者整個工作的內容，他不知道所造成的一種誤會，你覺得有什麼方法可以讓民眾知道的比較清楚，而不致於有誤會？

A2：因為民眾檢舉，一定會有留下他的一些電話或什麼，我們都要做一個答覆的動作，如果有媒體來的時候，我們第一優先都會做一個新聞稿，來做一個澄清這個部分，所以我們在這個機制上面已經建立回覆的動作，所以讓民眾覺得說原來是這種狀況，如果他不滿意，就會去媒體爆料，以我們第一方面我們會去防止這種狀況，盡量要求說我們自己的同仁，他不要去做這種動作，如果要的話，真的肚子餓，還是先回來，所有的東西都弄完再去，現在我們的要求是這樣。其實我是認為媒體的渲染是

最大的主因，今天說警察英勇去救人怎樣，民眾在強力的宣導之下，一致都會認為說警察不錯，像那一次那個陳進興這個案子有沒有，造成民眾對警察的正面觀感，有人就為了這個去當警察，另外警察就是那個白嫖案，白嫖案是促使內政部警政署成立政風室最主要原因，在謝啟大時推動，提出為什麼警察沒有一個監督機制，因為違法是屬於政風室，違紀是屬於督察室，所以他們那時候違紀、違法都合在一起是督察室，所以變成是說，督察室的權力可能擴大，必須要有一個違法的單位來加以牽成，所以變成會有一個政風室，一個督察室，關於是違紀的部分，就像我剛才講的去買便當那個違紀的，違法的部分就是有牽扯到賭博、毒品等。

Q：就是違法跟違紀就有不同的單位來管。

A2：對。

Q：如果連違紀的部分也移交給政風，然後讓督察單位就是專做勤務的督察，這樣有沒有可能？

A2：沒有辦法，政風室的任務是要打老虎，問題是打都是打那種秋老虎，就是紙老虎，所以如果再接受違紀的部分，他們會受不了。他們管控的東西很多，你再把它加諸在他們身上，他們很受不了，也變成說督察系統的機制完全喪失了。

Q：那為什麼一定要督察系統存在？

A2：因為督察系統可以督促員警平時上班、下班，以及他們的風紀的一個預防，政風是一種已發生的東西做處理的，所以說督察其實是很重要，等於一個教官一樣，我就是每天耳提面命，不可以違法，不可以幹嘛，一個預防的動作，但是已經發生的動作就是到政風的手上這樣子。

Q：在建管處來講，他的違法跟違紀其實也都是由政風室的同仁來負責，那你覺得他們這樣對於政風業務的推動有什麼不好的有影響嗎？因為如果假設我們今天把督察室用政風室來取代，或者是督察室的同仁全部轉成政風的工作，督察室顯然就真的沒有必要，因為督察室和政風室還是要讓它存在這個前提，如果你把業務，違紀的部分也移給政風，督察就沒有存在的這種可能性。就是違法違紀都交給同一個單位那不是也可以嗎？

A2：那你這樣沒有辦法做一個牽制的動作。督察人員就一定很清廉嗎？政風人員就一定都很正直嗎？這部分的話，督察人員如果跟地方有掛勾的時候，怎麼辦？完蛋了，當初就是督察系統被衝破之後，才再成立一個政風室，所以說為什麼會有相牽連的部分，就是說你牽制我，我牽制你，所以說我很贊同會有兩個機關合在一起，可以相互抗衡，今天有違法動作，我馬上可以移送法辦，我有警察司法權，也有警察司法權，我可以互相兩個做一個抵制的動作，你不可能說一個的權力過大的時候，它造成一個機關會很麻煩，一旦你政風人員你有違法的動作時候，督察系統也可以辦這個政風人員。另外，其實會成立廉政署就是會因為有這種狀況發生，才會成立一個廉政署，要不然也不需要再成立一個廉政署，連最清廉的檢察官、司法官都已經深陷這種不清廉。今天督察系統有違法，政風系統可以提告，可以處理你們，今天政風人員你違法，督察系統也可以舉告你，但你官太大了怎麼辦，廉政署可以阻饒你。

Q：現在的政風室，照理說原來政風室還在的時候，現在已經被取代叫廉政署，那原來政風存在的目的，在機關裡面，應該是要做的事情是預防，因為他跟調查局不一樣，跟警察也不一樣，因為沒有司法警察權，就是因為沒有司法警察權，現在才要成立廉政署，那司法警察權他沒有，所以其實政風室當初是希望能夠好，現在沒有辦法像調查局一樣可以移送，你都要藉著那個把案子轉給調查局，讓他來幫你什麼，他可以移送，就是他不能直接去使用司法警察權，他不能搜索，警察權他沒有，所以

他就變成要比較著重在預防上面，你盡量協助同仁不要讓他犯錯，你要給他做宣導，教他說你這樣是很危險，你這樣會出問題，他的工作應該是在這裡，可是你剛剛講的意思是說，他們都變成事後了，事情發生之後你在那邊拼命查那些東西。所以會造成同仁一種錯誤的印象，以為說政風就是只有在出事以後才找我，這之前你都沒有來給我問。

A2：現在講的是針對警察人員，政風的部分在預防、宣導的部分，其實做得不是很好，在別的一般行政機關我不知道，因為它一權獨大，督察系統因為它做得久的話，知道哪些勤務，政風人員拿人家的錢，吃人家的糧，你要辦人家的人，那是不可能的事。

Q：如果是這樣的話，督察人員我自己本身也是警察，那不是更不好意思。

A2：我剛剛講得就是說事後，你今天連督察人員都淪陷了，我當然就舉報政府，我連最後一道防線我都沒有辦法插進去，我就是要求助於政風人員，我就是已經發生了，譬如說這個督察人員他有去轄區，人家有拿錢給他，我不可能在報上去給這個督察，只好就是政風，剛才所要說的就是這樣子，那個根本沒辦法去預防，說真的警察專門問人家筆錄的，不可能說給他問筆錄，問得出所以然來。

Q：警察局的政風單位來講，這樣看起來他們沒有發揮會什麼功能？

A2：對，這個就是我要講，他們根本沒什麼功能，他們只有一個功能，就是財產申報，其他沒了。

Q：所以你們印象裡面的政風也做這些事情？

A2：對，財產申報，一些就是宣導而已，沒了。

Q：回過頭來問，請覺得現在臺北市警察人員的清廉度如何？

A2：因為以前開單拿錢那種時代已經過了，因為我們的退休金，從當警察到退休至少一兩千萬，我不會為了這個每個月四、五萬塊，分到的也差不多三千、五千這樣子去跟他玩，成本跟效益就不合了。

Q：那為什麼還會有像大安分局刑事責任區裡面，前陣子不是才爆發賭博。那個利益比你的退休金還要高？

A2：那個算億的，那個是一來一去，一家百家樂一個晚上算兩三億的，這個可以跟他瞎了，對不對？一個月兩、三百萬了，那要不要？那就有差嘍，對不對？我只要賺個一年我就退了。

Q：那他們都不擔心去給人抓到？

A2：當然擔心阿。

Q：但是就是賭賭看？

A2：對。利字當頭的時候要看大利還是小利，像一般的警察局都小利，尤其現在的年輕人他都不會去看那個，你說以前那個時代，一碗麵五塊錢，要買一間房子，不可能的事情，勢必要造成人要去貪，現在公家機關的待遇，已經快要比一般的民間機構好了，所以你說現在員警一般來講，違法的部分是有，他會選擇，選擇在哪裡？利大不大？五百塊、五十塊、五萬塊，這種東西會考慮過。

Q：所以整體來講，其實如果就你的印象裡面，其實警察的這種清廉，或者是說這種有一些貪腐的問題，其實不是那麼嚴重？

A2：對，為什麼那麼大？媒體的渲染，媒體的渲染真的是比毒藥還恐怖，跑馬燈每天跟你播，民眾假如我去上班的沒看到就算了，我回家到家裡又再看重播，播一播幾十遍，本來你對警察的觀點是會很好，可是看到媒體的渲染之後，這個警察怎麼會這樣，變成說媒體沒有一個善惡的分辨，它只是盡量報導事實，但是事實的真相是什麼？它也不知道，只是說我要拿獨家。再來，現在的人已經不像以前那樣，以前水

準不高，民眾不知道什麼叫檢舉，他只知道警察來給我開單，現在社會不是這樣，現在溝通的管道很多，要E-mail什麼，時代在變很快，所以說在變的時候，警察就會自我約束，今天只是撿個錢起來沒有還給對方而已，就被告侵占，為什麼？錄影監視器拍到你，侵占就是你，現在的時代科技在進步，你說現在要違法違紀，是比較困難的，很大的部分都是比較串連的，集體的在對這個大餅，其實說現在的話，你說現在以前有白嫖案，現在員警沒有白嫖案，不需要白嫖案，幹嘛要白嫖案？對不對？他那個只要你今天有這個需求，你去國外再回來。

Q：在自己轄區裡面啦！因為你利用職權所以你才可以白嫖。

A2：知法犯法，他因為他知道訣竅在哪，你其實查不到我。但是現在僅限於90年代的那個時代，為什麼那個時代沒有錄影監視器、沒有錄影機，連民眾不會用，錄影機不用錄影，不像現在用光碟、DVD，現在不敢，現在怎麼會有，現在誰敢？現在說不定你在騎著警車在那邊吐個口水，抱歉明天就上新聞了。臺北市民眾的法律知識很高，他動不動就告你，今天警察去處理一件事情，處理不好。告你瀆職，現在的警察不好幹，退休率越來越高。現在只要一到53歲，抱歉退休，不做了，我不用做事情一個月領個6萬退休金，為什麼要跟你玩，有的時候說不定在我65歲之前還會出事。民眾現在會臺北市的警察反感在哪裡？處理速度慢，慢半拍，你們都慢慢做慢慢用，我很急耶！可是他們都是覺得說，我皮包不見了，就是馬上要幫我找回來呀，臺北市都是要馬上兩個字(行政效率)。並且民眾對警察的印象從哪裡來，看到陳進興被抓出來大家都感動都要去當警察；看到白嫖案大家吐口水，大家沿路走、沿路罵，這都是從哪裡得知，一定都是媒體。所以說我是覺得說很多民眾是怎樣？他是盲目的。你說臺北市居民這麼多，他不可能每天去接觸到警察，光他走到警察局他都會怕了不要說什麼，他從哪裡得到這些資訊？就是媒體的資訊，包含平面或電子媒體，很多都不是親體驗。我是覺得說很多東西，臺北市民對警察人員觀感，我覺得說一半一半，而且他們資訊不對稱，不是我親身體驗的，我是看新聞的，媒體爆警察收賄，所以說我是覺得說你現在民眾對警察，好與壞？我覺得說都是取決於在媒體，或是並今天走在路上，被警察開罰單了，你覺得警察是好還是壞？你今天開他一張罰單，跟他勸導他，有什麼不一樣？但是民眾感覺不一樣，所以說很多東西並不是說觀感的問題，就是說你有沒有去親身體驗到這種狀況，這就是我覺得說最重要的部分。你說他的風紀，人的思想、心理我們沒辦法去掌握，所以說防制要防制，但是已經發生的事，我們就要好好去把他處理到好為止，這就是我們現在警政機關的作法，就是說防制我們就要防制，但已經發生的事我們要去把他處理好，怎麼樣去處理好？媒體或者是一些周圍的部分，該徹查要徹查。為什麼政風會發生之後再去？那也只有發生才能做處理呀！其他沒辦法去做處理呀！現在連新北市、五都也都是這種觀感，只要我今天去開罰單，譬如說開罰單，我今天把你開了你一定從頭到尾罵我罵到底，今天用勸導的方式讓你離開，你是不是很感激說，這警察怎麼那麼好，這就是個人的觀感會是不一樣的。(裁量權不同，民眾觀點也不一)

Q：那如果這個處理會有這樣的差異的原因在哪裡？因為有基本的業績的要求？所以一定要開單。

A2：業績要求這是其一，其二就是說你看他違法的大小。今天紅燈一左轉，死的人是誰？死你就算了，你會造成另外一個家庭破碎，我今天就是指導你，把你開罰單，讓你有警惕我以後不可以紅燈左轉。

Q：那在這個執法的同時，有可能向違法者去做這樣的一個說明？

A2：沒有。

Q：第二個有說明那會有效嗎？

A2：沒有，他們會跟他講你，現在涉嫌違犯紅燈左轉我依什麼法跟你取締。

Q：所以照標準的程序這樣唸出來？

A2：很多東西就是要照程序走，一旦你沒有照程序走的時候，對不起他對你提出質疑的時候，他就去告你，所以我們外面請員警他出去就是說，民眾涉嫌違法什麼，我們現在依法處理，開始作程序，這程序都一定要有的。民眾對你的執法作為提出質疑的時候，會造成兩個傷害，第一個就是說你執法不公，第二個就是執法的部分有瑕疵。民眾提出來的時候，今天辛辛苦苦給排班去維持治安，可是你今天就是一個程序不對稱或程序不是很正確，造成說浪費社會資源浪費，光民眾對你的提告什麼，要浪費很多時間去跟他用。這些精力為什麼不放在保護社會安全的部分呢，所以現在很多東西就是要照程序走，我不會跟你講那們多，我就是跟你講法律，你涉嫌違什麼法，我們依法律程序就開始做處理。因為你怎樣怎樣，你講太多他會反而幫你音錄起來，說警察今天跟我說怎樣怎樣，他會拿他的話去套他的話。把白的說成黑的。

Q：有的這個。

A2：百口莫辨呀！你講那麼這麼多，人家都已經錄音了，所以現在你一看臺北市的警察，為了自保他每個人去買一臺小臺的錄音機，為什麼？我今天取締的時候，開始，就同時錄音，我們現在那質詢，你在那邊咆哮怎樣怎樣，對不起我們現在已經有錄音，對你的舉動我們現在開始提出妨礙公務如果再持續的話，我們就依妨礙公務給你逮捕，民眾就會知道我們都照流程。民眾不會去了解到這個深層的東西，只知道你警察來給我開單，對我一種處分的時候，我會對你提出反抗，現在警察開單好你開，民眾還說我要走的時候，還跟你說謝謝，不可能，現在換警察跟他說謝謝，所以說現在的公務人員很難當，因為現在民眾只要人權，因此現在執勤的技巧，都全部都改變，都比以往改變很多，他不會跟民眾動手動腳。之前臺北市不是檳榔西施警察給她摔倒的時候這樣，本來是對的變錯的，你的執法程序錯誤，造成社會觀感不佳，新聞不會報你說你是因為執法，是警察壓榨檳榔西施把她摔倒在地，這個兩者相差極大，那我今天我看到這個新聞，我是罵誰，這個警察是這樣，就是這樣子對不對？並不是說他們很辛苦他們在執法，是她這個女的違規並不是，所以說媒體在報導的時候不是客觀者，只是為了製造有吸引力的新聞，但是對這個員警已經造成一個傷害了，所以說現在的執法的技巧，都已經在改變了，所以說一切都是照程序走，所以處理的程序不對的時候，就造成說你的傷害就很大，所以現在警察執法的程序或是技巧他們都很重視，尤其在臺北市的警察，所以說你們假如有去外面的話看到警察，身上都有帶一個隨身的錄影器材。

Q：今天我們的訪問到此，謝謝。

編號：A3

日期：100年10月31日(一)上午9：00

受訪對象：計程車合作社業者

Q：整體來講你覺得民眾對警察的印象好不好？民眾，如果司機的身分先拿掉。

A3：對於計程車司機來講，還是以一般民眾？

Q：一般民眾，如何來看？如果 100 分是滿分你會給他打幾分？警察的形象？

A3：警察的形象，不能以計程車司機來講。

Q：對！一般的市民。

A3：大概 80 分左右啦！

Q：那如果用計程車司機的專業呢？

A3：可能會少一點啦！

Q：大概 70 還是 60？

A3：大概 70 分啦！

Q：你覺得民眾為什麼會打到 80 分？

A3：真正講警察真的是管太多，變成說好像警察在一般人的心目中就是它什麼事都有執法權，就變成什麼事都要管，可以用另外一種角度來講，大家將心比心，警察就是因為有執法權，管太多，也造成說有時候他們有些方面也有一點可憐。

Q：你覺得他這個最容易被人家罵得當然就是管太多，可是有些時候也許管太多也還好，那可是有時候現在可能看到有時候可能會引起市民比較覺得比較不能接受的就是有些時候報紙上可能會深入的評他，跟人家要紅包、包庇賭場，還是那個色情場所。

A3：八大行業。

Q：那這樣子你覺得在你們看起來這樣的情形再臺北市多還是不多？還是說他這個情形實在是非常非常不需要拿出來檢討？

A3：早期的警察是真的有很多的爭議點，包括你剛剛提的這些，現在是比較少，因為現在包括不管做什麼事有所謂的 1999 在處理，1999 譬如說你來打，我車子停這裡，下次這裡一定就變紅線，1999 的處理程序好像就是 3 分鐘還 5 分鐘以內你一定要到，所以他一定要看著你把車子開離開這裡，他們才能回去所謂的交差就對了。

Q：你說警察喔？如果 1999 叫他的話。

A3：譬如說如果他們在檢舉前面那一臺車，那邊有紅線，1999 是馬上要來，然後 1999 市民專線，警察馬上要過來處理，這個一方面是覺得很好，一方面也是覺得很煩，很煩的就是萬一有被檢舉我就會馬上被罰，所以你現在提到的這個，以前的警察爭議比較大，我講良心的，現在爭議是比較少，你剛說的八大行業說完全沒有是騙人的。

Q：因為我們看很多人還是講說在中山、萬華那邊可能那種八大行業比較多的地方還是有。

A3：還是有，講良心的依我所知，那個八大行業他們還是有所謂的白手套，其他的應該就沒有。

Q：像我們聽到報紙上或者是說人家講的比較多的地方，像中山看起來常出問題，這個都是因為那邊有八大行業，警察他們真的就是說完全沒辦法抗拒人家要提供給他的這種好處嗎？還是說他們也有人想要，可是因為團體的壓力讓他不敢不接受？

A3：譬如新調來的首長或者副首長，你不跟著這個潮流來講的話，往往會有被所謂排擠這樣，這個是事實，畢竟現在比較不敢，沒有像早期那樣子，說完全沒有那是騙人的，這個是我針對他們所瞭解的應該是這樣子。

Q：為什麼會完全都沒有？是只要人到了那個環境都一定會這樣子嗎？譬如現在因為這裡沒有這種行業，只要有就一定沒辦法完全斷掉？

A3：一個單位因為裡面有大單位小單位，到了任何一個單位，小單位也好，你想去看戲的話，講認真一點所謂大家可能是一方面大家排擠你，一方面想氣你的是除非你不出錯，出錯的話所謂的很快就會走了，甚至於說有些人就是說真的是很良善的人，到了那種地方所以說為什麼很多警察請調到南部、中部這種就很多，這個是真的很多，這不代表說所有人的素質都這樣，只是說到那邊兩條路，一個是你妥協，另一個是如果你不妥協的話又是兩種，也就第一種是被排擠，可能就是落荒而逃，第二種就是自己請調，應該是這樣。

Q：如果一個開始的時候只有少數的人，怎麼後來會變越來越大這樣子？

A3：因為提到這個就會提到錢，以前人家講說提到錢就是不是很光榮的事，因為錢是很髒的東西，可是一有錢的話我們是說，沒有錢真的是萬萬不能，基本上來講對一個比較沒有堅強意志力的人真的是一個無法抗拒的引誘，所以剛才也講過，不去妥協的話你可能就會想說就調離開。

Q：要警察就是說要完全清廉，都不要拿錢這樣好像是不可能，就是說我們雖然有講說有害群之馬，但也許是說群都是好但是那些馬可能都永遠沒辦法根除掉。

A3：但真的要完全根除掉不是那麼簡單，但也不容否認，不管我剛剛一開始講的，早期的警察跟現在又差很多，我們現在不也是之前不是有 1999，後來又多了廉政署，這兩個單位如果很認真的去執行的話，即使他們不認真也會慢慢好。

Q：他會怕被人家檢舉。

A3：沒有錯。

Q：現在我是有注意到，臺北市警察局他那個總局是有政風室，可是分局就沒有。

A3：督察室。

Q：可是有人說政風室不是警察所以他比較能夠秉公處理，督察組，分局的二組督察組，這個他自己都是警察本身，所以比較會有這種官官相護，這種說法可以接受嗎？

A3：只能接受一部份，依我的見解，以督察他們的心態，他們是警察中的警察，所以如果除非有交集，沒有交集他們也真的照辦，因為我看過太多的例子，除非說我們本來就有認識，也聊過有一些交心可能就比較才會手下留情，不然的話往往真的是因為督察他們業績就是來自這裡，所以還是會就是公事公辦這樣子。

Q：我覺得比較奇怪的就是說像督察也是要人家跟你報，大家都這麼討厭你那大家都不會講，不會把訊息讓你知道。你要怎麼辦？要辦也要有線索，如果都大家跟你站在對立，一聽到督察就走閃還是說這個就是故意不給你訊息，那你要怎麼查？

A3：任何事情都是凡走過必留下痕跡，萬事總有一失，剛剛講的人性，譬如說你是我的長官，你曾經跟我所謂的不客氣的處分過，我可能也許會心懷報復，報復的心態，甚至於所謂的公務人員，公務人員現在我們兩個階級都一樣，如果我不把你給幹掉的話你可能因為你的分數比我多，甚至於你比我紅，你可能會很快會往上爬一階，如果我把你給幹掉的話，那個位子可能就是我在坐，站在一種是抱著報復，一種是所謂的競爭的壓力。所以還是有我想這也是人性。我也曾經碰過那種警察我們的警察他說就是說你不犯大錯，包括針對計程車司機什麼的臨時停車，只要不被民眾檢舉，不妨礙真正的交通，我就當作沒看到，這個就屬於一個良善的警察，他也覺得反正就是說做我應該做的，他也沒有抱著那種所謂一定要一直往上爬的，那種警察還是有。

Q：這種警察比較多還是比較少？如果那個裡面的話？

A3：這個裡面？應該比較多。

Q：多？還是比較多？

A3：應該還是比較多。

Q：當然我是有聽說臺北市的警察其實比其他縣市的警察要算比較清廉了。

A3：像臺北縣的警察講真的不管是講話的氣質跟從他的穿著、講話的態度面，甚那種執法的情況，跟臺北差很多。

Q：你覺得說如果臺北市還要更好，因為我看這個民意調查，臺北市跟其他城市比起來，民眾都覺得臺北市的警察有比較清廉，可是它們對於警察還是在清廉程度上的滿意度還是不很高，當然因為市民他要求的標準也許也就真的比較高，已經跟其他縣市比起來算是不錯了，可是我們要求的還要更多，如果站在這個角度你覺得他應該臺北市警察要怎麼樣做，才能夠提升整體清廉程度。

A3：畢竟民意抬頭，而且有市長信箱、1999，政府現在有督察也有政風體系，而且最近又剛成立的廉政署，既然有這麼多單位，其實他們可以主動去調查，不一定要靠群體，們看香港的電影，那個廉政公署，人家不是也都主動積極的在做嗎？所謂的一開始我也有提到，這些人員有沒有認真積極的在辦？很認真去辦的話那改革速度就會更快。

Q：像一般來講，臺北警察大概全體大概都知道警察的那個薪水算起來不錯了，尤其是一個月五六萬塊大概都有。

A3：剛出來就五萬多了。

Q：像我的意思說像待遇已經不錯了為什麼還是很黑。

A3：有錢萬萬能，沒有錢萬萬不能，所以我剛剛也有講過了，那就是說看自己的慾望大小，有很多那種覺得說反正我就靠這份薪水，所以他也不會主動的說要直接跟人家開單，還是帶有那種人情，而且臺灣人跟歐美不一樣的處境，歐美是法理情的，臺灣人中國人是情理法，這個是不一樣的。

Q：你說的對，這個很重要，那整體來講，你都是從哪邊知道警察訊息？看報紙？看電視？

A3：因為我早期參與民防才有機會可以跟警察接觸，他們可能對我會比較客氣。

Q：我在臺中那邊聽他們講就是說司機就離開一下位子，有時候跑車跑的很累，也要想要休息一下，出來站起來就是離開車子一下活動活動，有的警察就過來，他們意思是說像這個法律就不合理，當然警察事依法執行，但是他的意思是說像這個法律就不合理，那像這個警察怎麼都沒有去反應。

A3：你剛才講的那個情況，我們應該要分做兩部份，一種就是說因為這是設這種交通設置的人，覺得說一定會畫黃線，紅線跟黃線的差別差在於紅線你不可以離開車子，不能下車，禁止車子不發動，所謂不能臨停，所以你剛剛提到那個他離開下車以後做伸直的一個舒壓的一個動作，當然就違法了，對不對，所以說為什麼你設置這種，定義這種交通規則，怎麼不做一個適當的要求為什麼要有這麼多紅線？站在一個駕駛朋友，他也許會針對這個見解不一樣，但是見解說我現在下來我沒有停下車子，我車子也還在發動我沒有熄火，我下來伸個懶腰舒壓動作有錯嗎？認真講是沒錯，依情理法是沒錯，可是依要交通警察我剛剛也有講過有40%以上的是積極的要力求表現，不給你開一張才怪，就是這麼講。

Q：像交通大隊或者是派出所他們都沒想到幫忙反應這個事情？還是說他們覺得這個不關我的事情。

A3：臺灣所謂的各個部門，所謂的橫向的聯繫不是很足夠，然後這不關我的事，我來問沒有問題，對不對！那往往就會有這種想法，所以說你問警察為什麼不來問這個，像這個其實不用問，只是變成個人的想法跟心態，個人覺得這樣車子明明還在發動，

幹嘛要給你開單，就有這種警察，那也有那種警察你下來就是終於被我逮到機會，我又有一張紅單的業績啊，紅單的壓力其實是他上級的上級一直壓一級，甚至於來自市政府的所謂稅收的問題。

Q：謝謝，這個真得是很少看到對問題像你這樣可以分析的很清楚真的不容易。

A3：其實這些事情太多太多了。

Q：真的。

A3：來自各地都有。

Q：他們這裡面有沒有出事情的？你認識這麼多有沒有出事情的？就是因為剛剛講的有沒有這種。

A3：八大行業？

Q：八大行業這種被牽累到？

A3：沒有，我認識的沒有，我認識的警察出過差錯的。

Q：有些出錯的，你覺得他們是自己故意還是說不小心被查到，一方面可能也是自己的貪念有關，還是真的是一個都是剛好他都是被帶頭的？

A3：我沒有認識那種這麼壞的警察，會帶頭的那種。

Q：所以這樣看起來你覺得他們可不可以說是民眾對他們有一些成見？

A3：其實不能講成見，如果警察來找他是幫忙他，他覺得這個是應該的啊，如果是因為人家檢舉他家打麻將所以來的話這個就是心態的問題，如果今天大家都很客觀的遵守任何一個規定，萬一不幸發生任何問題，大家都願意坐下來和解的話，請教你有必要有警察嗎？有必要檢察官法院嗎？都沒有必要，更不要去講那些什麼肅貪單位，但是中國人都沒有做到這個，這才是中國人要改的，日本人雖然守法，話又這樣說，日本人要進來都還要給你敲門，但是日本所有的首相都有貪污，所以這個很難去辯論，再怎麼講日本跟這個任何一個守法的規矩應該是世界上最有規範的了，他們土地雖然很小，所以基本上應該要從教育去做全民運動。

Q：教育上的話還是要叫他們不要貪污。

A3：當然，包括守法的部分，過馬路為什麼不過斑馬線，打麻將沒關係，為什麼不能小聲一點，餐廳有卡拉OK。

Q：會吵到別人。

A3：對啊，會吵到別人，所以那個餐廳說我只能讓你唱到九點，沒有錯這樣好，但其實也不用，你把隔音弄好的話你要唱到11點也沒有關係。重點是你沒有做那一方面的責任出來，大家都要做你所有應該要盡的責任，這個社會就太平了。

Q：謝謝。

編號：A4

日期：100年11月2日(三)下午2:00

受訪對象：里長

Q：最主要是和基層警察在做互動嗎？還是跟主管？

A4：都有。因為我們里長也算是一種服務，他們有些裡面的事情，我們也是要配合。有什麼事情他們會找我們，同樣的我們也會找他們。我們還有巡守隊，關於治安方面的，我們希望能夠有他們的協助。

Q：就自己跟他們接觸的經驗，你覺得他們整體給您的形象怎麼樣？

A4：我們都覺得警察的工作很偉大，因為他們服務里民。當然是貧富的差距，有錢人他不會去找警察，因為有一些貧富差距的關係，他需要的工作有一些比較會違法，警察就會干涉到他、取締他，所以在他心裡，里民對警察的看法可能跟我們里長評價不一樣。

Q：其實這也是我們在民調會遇到的現象。為什麼會想去瞭解警察，是因為我們在民調裡面，發現有些民眾對他們的評價好像是不是很好。

A4：因為我們現在的生活狀況是有錢的人，他有停車位、有停車格，他付得起。然而，有些人會觸法，跟警察起衝突。因為他就是想佔一點點便宜，像路邊停車，還是隨便亂停，人家檢舉他，警察就來干涉，他就對警察很生氣。

Q：所以里長收到里民或一般民眾對警察的反應會不會覺得比較？

A4：我覺得只要我站在里長的立場，就覺得警察是非常重要的角色，也幫助我們這邊住戶的維安、社區的治安，真的是可圈可點。

Q：您認為警察的服務態度、行政效率表現如何。

A4：服務態度，因為個人的角度不一樣，站的位置的點就不同。如果站在一個公正公平的，可能還是有人會覺得他不好，如果有站錯，就會認為比較偏袒他，他就覺得你這個警察很好，如果他站在公正公平的位置上，譬如你闖禍，希望警察站在你這邊，然而，如果站在正義的方面，應該不是這樣的。

Q：另外一個部分也和這有點關係，是說我們剛剛提到服務品質那一方面，有人對警察的服務態度，有人會給比較高的評價，有人是比較不好的。您這邊的觀察，您覺得有給予服務態度很好這個評價主要的原因是什麼？

A4：因為警察和里長不一樣，警察不需要去服務里民，他只是在治安上，或我們這邊發生什麼事件，他能立即來處理，就已經很不錯了。

Q：我們其實有看到一些警察可能被民眾投訴或抱怨在執法時態度沒有那麼好

A4：我也就是跟你講說，可能他在做了一些違法的事情後，當然會取締，所以如果站的位置不一樣，所以解讀就會不一樣。

Q：就有關里長和警察互動的經驗來講，跟他互動的過程裡面，你覺得警察的行政效率是好還是不好

A4：給他打分數應該有80分。

Q：你會給這麼高的分數，最主要的原因是？

A4：現在的警察跟以前的不太一樣，以前是每個人都很盡責，因為所長他們也會監督得很嚴，所長也會被第一分局的局長盯得很嚴，一個盯一個，所以我覺得他們的效率不錯。

Q：就您的角度來看，警察未來還有哪些也許還可以再努力的地方。

A4：我也說不上來，應該我覺得這樣就已經很不錯了，在努力的空間當然是每一個人都有，只是說做到那種100分、90分，因為連我們自己都做不到。

Q：那有沒有可以給他們一些建議的地方，或是他們未來可以再，譬如在跟民眾溝通的部分，或者是在主動協助的部分。

A4：主動協助他也會，只要有報案，他們都會主動來協助，讓里民排解一些困難。

Q：如果民眾有反映一些問題，你覺得他們處理的結果是？

A4：都沒有民眾來跟我講說警察不好，可能他們的處理方法都不至於說會鬧到很嚴重。各轄區的對我們這邊，譬如說這個巷子，現在都畫了紅線，畫紅線因為那個八米巷道裡面，當然是也有百分之三十的人，他也有用道路權，所以他不希望畫。譬如說現在樓層都比較高，有那個消防的安全，所以他們的法規就來畫紅線。畫紅線主要是有人亂停或臨停在我家門口，心裡很不舒服，就打電話檢舉。檢舉警察就來開單，開單他就氣警察氣得不得了，所以這方面就會影響人家對警察的不好的感覺。並且現在也會宣導拿到罰單不要來找里長，所以他們現在有罰單的人就不會來找我們，以前他們會有人叫我去把這個單子，這個是哪一個派出所開出來的罰單。

Q：所以以前還是有類似希望里長幫忙處理一些跟警察...

A4：里民來跟我講的時候，我就打電話給所長，叫他們自己去講，不是我自己要給你開單。因為畫紅線是交管處畫的，開單是警察局，所以這個是只要有人檢舉，因為我們跟所長說我們社區里民只要晚上回來不影響，就讓他們方便一下。如果有那個沒有聽過的，我們就跟他宣導一下，說明一下這個本來不可以，還是我們停好的，因為有人檢舉來開罰單，我就沒辦法。

Q：所以說現在反而是民眾自己比較知道現在這種要去找幫忙講的，或是幫忙那個，好像比較沒有...

A4：我覺得這個制度我是非常的認同，因為如果有人常常要來，這個都會講出去，就說「喔，我什麼時候被開了一張罰單，我都找里長幫我銷單。」這個讓我們也很困擾。主要是把這個正確的跟他們講說現在是這樣，我們也跟派出所說互相的，所以互動都還算不錯，我們也有拜託他們，盡量不要給我們開單，可是只要你們自己的住戶，停到人家的出入口，我們臺灣人會做這樣的事情，說這個位置平常都是我在停，你如果跑過來停就說那是他的，其實那個不是你的產權，那是大家的使用權。可是如果我們停習慣了，我們就會知道說，那個位置是他們的。

Q：除了開單那種電腦化的，沒有辦法去講，向警察那些你要去關說、要找人去疏通的話，還是也可以類似用這種方式去做的，可以讓民眾讓大家覺得說這樣做其實更好，然後不會有關說的情況發生。有沒有那些？

A4：現在好像沒有想到。

Q：那如果很多制度或很多政策都可以像開單這種電腦化的方式，也許說不定很多的糾紛、困擾就可以解決的更早。一般民眾可能會覺得說，因為以前跟警察要關說可能有效，現在跟警察關說可能沒那種效果，他就不會想找人去關說，然後去拜託一些事情。

A4：現在我覺得我們這邊的都沒有來叫我，他只是會來跟我講，只是來跟我講的時候，我就做這個動作，打通了以後，我說我也不曉得這件事情，我就打電話到派出所裡面，問這是怎麼一回事，我就請他們幫我跟這個開單的人講了以後，就很和平的回去了。不然剛來的時候，都一直罵。講完了以後，他也覺得是現在的左右鄰居如果態度言語比較不好，人家也會覺得你沒禮貌。

Q：以前有些事情，就是很多警察做事方式，常常比較沒那麼透明，可是現在感覺是比較透明化了，就是大家可以知道警察在做什麼，比較多資訊可以了解，所以對他們的評價會比較好。

A4：當然今天科技的發達，每個人都有行車紀錄器，這個就是他們自然的保護到他自己，

所以在這方面，我覺得是進步的很多，看現在媒體報導新聞，都是自己拍下來的，自己搞定，就不用麻煩到警察，可是現在的人都有相機、行車紀錄器，好像他們自己就會比較守法。因為他們監視器用的那麼多，現在他們想偷的人也會覺得，這要拿也拿不到手，所以這個自然就是進步的地方。

Q：會不會這樣所以警察在執法的時候態度比較好，或是比較嚴謹一點。因為怕萬一被拍下來…

A4：警察當然他也會有到處散開，我們這邊是個安全的網，因為你不論到哪邊，光我們里裡面就有上百支，這是一個安全網，想做壞事，自己心裡面就有一點：會被看到沒用，所以自然的警察的勤務就會減少。

Q：像您這邊有在負責巡守隊，巡守隊跟警察的互動的機會多嗎？

A4：有。我們就固定每天巡守，他們警察人員也會幫忙協巡、幫忙巡守。

Q：所以這邊警察跟巡守隊的互動是？

A4：互動是蠻好的。

Q：另外一個問題就比較敏感一點，常從媒體上看到一些報導，當然我們看到大部分警察是不錯的，可是我們今天從媒體上看到警察喝花酒之類的。

A4：這邊都沒有。

Q：像一般來講，媒體會不會影響民眾對警察的觀感，譬如報越多對他的印象越不好。

A4：新聞媒體讓人家有知道的那種訊息，不然你沒有報導，我們也不曉得。

Q：所以你覺得媒體這樣報是有需要的？

A4：如果說這方面不報導，我們也不曉得說發生什麼事情。而且我認為報導只是一種個案，不屬於全部的警察都這樣，因為是有些人不檢點、不好，感覺是個人品德問題。

Q：有些警察會調度，以免說他在這邊待太久會有些比較不好的那種，因為可能認識的人多了，變比較複雜，你覺得這種制度好不好？

A4：其實常常在做不法勾當的人，他就不希望警察常常換，因為他已經把他綁死了，也許他有固定在裡面藏一咖(臺語)的。所以我覺得只要你做的正正當當，都還是無所謂。

Q：另外一個就是，其實以前有看到有些人會覺得說警察裡面內部的管理是很嚴格的，因為他們訂一些規範，可是有人說雖然訂得很嚴格，但好像落實程度沒有那麼高，還是偶爾會有一些調度、弊端爆發。所以就里長您這邊的了解，警察這方面風氣的管理這塊有沒有落實去做？

A4：他們不是都會有職前教育。

Q：就您的觀察，內部有一些管理的機制，您覺得他們自己內部管理方式如何？

A4：應該是有才會那麼平靜，內控如果沒有落實，有些人就不遵守，管理上就會有一些鬆動。

Q：另外一個就是執法公平性的問題，您覺得警察人員算是蠻公平的，不會特別去偏袒，譬如說有認識的人和沒有認識的人是不是有什麼不一樣？

A4：因為警察像你說，常調動的話，對這邊的人會有公正的態度去處理，如果是待久了，就會有人情壓力。

Q：像以前警察是個比較封閉的系統，你會不會覺得應該要開放、透明一點，讓大家更了解警察這個行業。

A4：可是他們都常常走到社區來，我們巡邏一個鐘頭都有兩個人，我覺得這樣已經做到很認真了。

Q：有沒有什麼方式可以讓民眾更了解他們？

A4：活動他們都會來，他們有舉辦「治安風水師」。「治安風水師」就是來宣導家裡怎麼

樣比較不容易遭小偷、怎麼做記號，譬如門牌有貼口香糖、貼紙，還是門牌特別畫。他就會叫你說，每天出門時看一下門牌，今天如果有被畫，就給他復原，因為那可能就是小偷集團做的記號。

Q：所以說他們都是藉這種機會來和里民互動，他們自己辦的活動多不多？像警察他們自己辦的？

A4：他們主動辦的，但只是我們固定的巡守隊員、志工固定去參加，里民沒有去參加，他們不會邀請里民去參加。例如開個治安會議、宣導什麼，他們就希望你能發動你們的志工，還是巡守隊員去參加他們的會議。

Q：像以前我們說，逢年過節可能跟警察會有送禮什麼。

A4：現在當然沒有，現在他們都不收人家的禮，也不送人家的禮，請客他也不會來，我覺得這是風氣的改變，讓大家覺得自己的工作是什麼就該做什麼。

Q：像這種的宣導教育上，是不是要讓警察清楚知道社會改變？

A4：他們警察局的門口就貼，不收禮、不參加應酬，所以現在每一個人都站在自己的位置，很認真的做自己的事情。

Q：今天很謝謝您。

編碼：A5

日期：100年11月10日(四)下午2:00

受訪對象：警改會代表

A5：例如民眾、警察、犯罪人形成的三角形，我們關注是民眾對警察的形象來自哪裡，但是有時候不能單從民眾來看，也必須從警察內部的制度文化來看，他們內部的文化，抗拒改革永遠有它的理由，不管今天如何改革，只不過是換一批人上來換一批人下去，因為這是你們的文化，我不改你們的制度。你們升遷怎麼樣誰好誰不好，講真的換一批人下一批人沒什麼兩樣，對民眾這一塊有沒有影響，絕對沒有影響，不會因為換一個腦袋以後就能變好，講難聽一點，我要是明日之星的話，四十幾歲當組長，下面就算是六十幾歲我也喊不動，乾脆能不得罪任何人這樣大不了兩年就結束了所以內部的改革，我不期望有什麼大的破例，這一塊是非常封閉的體系。

Q：對，沒錯。

A5：它的是非常封閉的體系，所以要如何去變動這一個部分，我認為是不可能，並且民眾到後來會不忍去苛責警察的同理心，認為警察這麼辛苦，不要再跟警察找麻煩，警察為了要吃民眾的案件，還要陪民眾去現場繞了兩個小時，幫民眾找車子，還要再報案嗎？這不是就是苦肉計，如果說同理心是一個滿意度指標，我就知道了，因為貪汙我看你很可憐，全家七個人大大小小，所以我原諒你的貪汙嗎？沒有這種邏輯。再者，因為如果跟歹徒之間其實沒有警察介入空間，警察只是到現場以後，他的服務態度，這一塊也會影響到，這個是服務性的，也還有一種是侵入性的，侵入性就是取締、酒駕、臨檢、盤查、查戶口，在路上把你攔下來交通違規取締，大概情形之下，所以很多面向和民眾情形相關的。然後，為什麼民眾沒有辦法信賴警察？不信賴來自於陌生，陌生不清楚、不瞭解、恐懼，從以前就一直積起來的一些負面形象，並且報章雜誌、電影中，哪個警察不黑？警察應當要做什麼事情，這一塊就不透明，例如因為選修選某個教授的課，學長學姊就講說這個死當這個不當，我就摸得很清楚。老師拍馬屁，該怎麼拍？透不透明？所以我對這種老師不會恐懼，因為我知道，所以我會讓老師覺得我很好。老師跟學生也有一個服務品質的問題，這種情形就好像民眾碰到警察之間，它的差別在哪裡？我剛提到的人員，為什麼我一直提倡的，甚麼叫人員不透明？我們的警察沒有名字，非常不透明，只有靠臂章而已。人跟人之間的信賴感建立來自於姓名，但是職業有可能換人，職業只是一個社會上的篩選，社會階程的一個標準，律師比較高一點，人家運將較低，其實什麼都是自由業，當一個人為職業負責的時候還是不夠的，也要為名字負責。我認為職業是低標，如果人名字加上職業是高標，執法人員的名字不透明的話，就有劣幣除良幣的可能。我們現在就是劣幣除良幣，為什麼？這邊百分之八十的警察服務態度都很好，但是有什麼用？你知道我是誰嗎？所有的警察不是說躲藏在這套制服後面去執行他的職務。所以以前人家罵警察怎麼罵？戴帽子的。我不知道他的名字我要怎麼跟他罵？如果他們服務的很好，你要記得我的名字，這樣子到時候幫我到警政署誇獎我一下，因為光是這個透明度就可以影響到一件事情，好事會越來越多，警察自我要求的事情會越來越多，做壞事的會越來越少，把名字繡上去，就有兩千三百萬個督察在幫你抓，不要講說都是壞事，好事也有。放眼望去臺灣的公務員部門幾乎沒有不繡名字的，像宅急便、公車司機、戶政事務所人員，更何況我們是有公權力的，我們可以把人家抓起來，我們都沒有。有空去可以去警大參觀一下，裡面有各國警察的制服，你好看漂亮喔！外行的看漂亮呀！內行的看，連落後國家他的IC number都在胸前，或去大陸進入境的時候看看，查驗官他雖然沒有名字，但有

很大一個number在上面，你看不到我們有，人家的number一生一輩子當警察，一直到他卸職以後都是那個number不會換。

Q：好像只有看到交通警察以前還有掛臂章。

A5：一個小小的刻字號，然後換一個單位換一個號碼。

Q：所以永遠不會跟著你。

A5：警察跟民眾接觸不管是不是逮捕犯罪行為，一定要給人家一張名片，我是哪個單位的把你家人帶走，警察執行法裡面本來就有這個規定，執行要出示證件，但是證件到甚麼程度沒有講。如果這個案子推起來，如果推成的話，警察形象會好差不多五分之一，一半以上。警察服務好跟不好就是因為我不知道你的名字，民眾產生很多是誤解，我不知道你的名字我可能懷疑你是假警察，所以誤解就來了，這是執法人員透明。另外一個執法的程序的透明，什麼叫程序？臨檢、盤查、酒駕、被搜索扣押、逮捕等，民眾應該如何配合警察是否有一個準則？警政署號稱有，從來不告訴民眾，只告訴警察，但警察認為反正民眾不知道，我就隨便做，按照我們長官需求跟他的旨意，譬如這個月要吃案，被爆料爆出來以後，就說我們有懲處吃案的警察，但是這種懲處就沒有意義了，警察成為次級文化的犧牲品。

Q：會不會另外再找機會再給他講？

A5：剛有提到警察吃案這件事情，你們外面說是弊案，我們說是文化。警察內部體制說這是文化，蘋果日報記者問說，為什麼你們都被爆那麼多，也都很多被處分你們怎麼還不會改？我說：「有什麼好改的？」再舉一個例子，一個酒女「段玉」酒駕，被一個員警抓到，有一個人上面拍到警察打那個酒女一巴掌有沒有。錄下來以後雙方就有兩派激戰，網路上紛言，那個酒女很過份，不應該妨礙公務，警察也不能打人，罵完以後就結束了，這個處分一下，那個送法辦。但有沒有教育到民眾？以後酒駕民眾該如何配合警察？沒有教育的教育任何意義。還有就是因為程序不透明，民眾覺得說好像沒有找民意代表，你會欺負我一樣，人跟人只要不透明什麼都想得出來。那我們能不能花這樣的預算，去拍宣導短片，讓民眾知道全國的SOP，若連民眾都知道了，民眾就會如何配合警察。像這種長久以來有文化的這種弊端要如何改革，只有外部的那雙眼睛，把陽光照進來以後，基層的壓力受不了他慢慢會向上淹，從下面被一般民眾，兩千三百萬眼睛盯到受不了的時候，上面開始變革，他會說：「長官你不要叫我吃案呀！為什麼？我的名字也繡上去了，SOP都講出去每個都知道，我上下其手也沒辦法幫你呀！」另外，SOP也可以編制警察完全手冊，民眾遇到警察臨檢，先停下來熄火，下車配合他，或到現場去報案以後，警察就先把您引導到辦公桌上面去做筆錄，幾分鐘內要做完，然後等他開給你。警察對民眾的服務態度產生不好有兩種原因，公務員的惰性，最好我都就不要做事，錢多事少離家近這是一種。另外一種更可怕的惰性是什麼，來自於什麼這種次文化-長官要求，這種他們做起來沒有罪惡感，甚至有同儕的鼓勵，吃案就是最明顯的例子。臺北市又不一樣，臺北市這種都會型的地方，民眾、媒體及民意代表監督是很高的，所以這兩樣的透明度來講，縱然沒有這兩項也比一般層次高，被爆料的機會高，所以他們都有所忌憚。那你看到現在就不一樣囉！不認識字的阿婆阿嬤一大堆，我跟你不要報案就沒事情，吃案的形象形形色色很多呀！還有一種，我講最明顯給你聽，最近竊盜績效要求不能有太多竊案，我管你的車號幾號，就寫到派出所的黑板上面，所有的員警通通幫你找，你看你高不高興？三聯單也忘了帶回家了，第二天擦掉，就是這樣呀！你懷著感激。

Q：騙術。

A5：不要講騙術，他們也是不得已。當然我還是說這有兩種原因，一個是惰性，一個是

長官要求竊盜案件不能增加。之前我幫忙設計一個Logo，然後Logo可以掛在這邊很漂亮，預算警察大概要一億，所以目前監察院彈劾，難後我就說警政署沒錢沒關係，我可以幫你募我募的到款。警察透明度還有一個我又忘了講一件事情，透明除了人員透明還有機關透明，我們警察局應該長什麼樣子？一盞紅燈小角高高掛是不是？現在有改了換一個P，Police，另外一個提案是整個那個門面是要弄得像7-11，身為一個二十四小時開門的機關，亮度跟透明度還比不上7-11，到底是希望民眾不要來？還是希望民眾天天來？我想已經很清楚，7-11希望民眾天天來，有事情找我就沒問題了，警察是你永遠不要來，最好我鐵門拉下來都不知道我在哪裡，所以你看這個地方抗拒的態度，只做一半。

Q：其實我覺得警察如果服務好，但是民眾對清廉的形象認知還是差。

A5：因為我不知道你要做什麼，所以民眾遇到警察常常就打電話，打電話問看看有沒有認識的，為什麼？我怕你欺負我，因為我真的不透明，所以你說這些主要的因素，民眾對警察的服務態或是清廉也好，在民眾跟警察接觸這一剎那裡面這個都是假的，這是不透明的。

Q：我說你真的是有心人，因為你又把它問題抓出來。

A5：每天跟民眾接觸的是派出所員警，管區員警在那邊開罰單的，但是我們媒體呢？只要警政署組長或者分局長調動，就會寫他的名字，頗為注目，我說誰注目？我不知道誰注目，分局長調走干我什麼事？有啦！特種行業會注目，因為付錢的人不一樣，我要注意一下，我只在乎我們家員警調走了沒，他叫什麼名字？連整個媒體的導向都看官不看下面的，然後罵人的時候罵下面的，連媒體也市儈到這種程度，權就可以產生錢，他給我利益交換。就民眾的觀點來講的話，分局長叫什麼名字干我什麼事？給我開罰單的那叫什麼名字才是重點。今天跟民眾接觸百分之九十都是基層員警，你不從這地方改，然後這些當官的自我感覺良好，相對的基層不好。我們假設警官的素質好，會帶動基層員警素質好，這個結果是失敗的，承認你們這些當官的好有什麼用，員警在這種不透明的制度之下，一方面要應付長官的要求，一方面又躲在制服下面，一方面又有一種怠惰公務員的心態，說怎麼會做的好？當我在那邊受到挫折的時候，可以在次文化裡面互相的療傷，長官也會多有體諒，他怎麼可能會好？講了半天就是一句話把他拖出來曬太陽，但是要先建構太陽在哪裡？要一個單位出來曬太陽是很難的，基本上找一個成本最低廉的方式讓太陽進來，我想只有這個，接下來就是看他願不願意出來曬。如果今天警察形象好，只要問一件事情，問所有的民眾你們家最近的派出所是哪一間？如果都回答得出來差不多了。最終期的目標是派出所應該長的跟戶政事務所一樣，放號碼牌，歡迎光臨。我從來不懷疑現在臺灣警察去辦案的能力因為臺灣的破案力在國際比起來不算低，只是抱怨那塊不透明的部分讓他背的太多沉重的包裹，讓他永遠這種民調滿意度他們都打在趴在地上爬，去建構這樣一個網路，我相信警察可以撤掉百分八十的督察。

Q：其實像這樣這個地方我就覺得非常有用，因為這非常具體。

A5：警察無內控，內控只是他們自己內部文化方面互相的妥協下的結果，身為外人不要去碰。

Q：就是意念之間要不要弄。這個老實說這個會有多少錢？

A5：他們沒有體會你的那個用心，覺得說照平常講沒錯你是我們自己的人，還這樣子一直給我們漏氣，給我們製造麻煩，可是他沒有想到說他們如果真的採納你的想法，那這個其實從正面的來看的效益要大很多。很多是不長期的事務官，他們上來不會有其他的想法。有阿，就陳水扁，他把戶政事務所拉出來了，所以我才說要夠高的人來做，但基本上還要社會形成一種共識，當整個社會大家都在喊透明的時候，那

你有什麼權利？我們警察不透明，去遍訪所有公家單位，便服還掛個狗牌上面，我們的人去派出所看看，這個非常落後國家的做法，這套制服比落後的國家還要差，你的門面比落後國家，你的門面是日據時代留下來的。

Q：我覺得另外一方面就是讓他們感覺到對他們有幫助，就是說讓他不要有感覺這麼受威脅。

A5：那種威脅是長期的反射動作。

Q：任何人只要跳出來要想指責，他就是我們的敵人。

A5：對。

Q：即使是可能是要幫助他的，心裡有數這個短期之內這個是威脅。

A5：我們就準備好等東風起，所以我的看法是早晚會做，但也有一個引爆點，像媒體報導一個女生腳被酒醉撞斷一樣，就推動一個法案。

Q：你說那個消防局的？

A5：臺灣就這一塊還不透明，所有的公部門中無名無姓的就只有他們，只有這一塊才能夠撐起他的透明，其他就全部解決了，公權力的表現當然就是根據SOP走。另外我們要增加督察人數，不斷的投訴他，這不是一個政策，我們應該是防範於未然，而不是出事以後，就教你以後怎麼去投訴他。更何況這樣的一個制度是有助於正面性的，很多好的警察會願意這樣做，我有一個榮譽感嘛！

Q：因為我表現好我還怕人家不知道。

A5：現在我們缺的是抽象無形的激勵，這種東西很難提升。

Q：民眾喝采他就知道什麼叫做好，什麼叫做不好。

A5：上面的認為說民眾不會喝采，他對自己太沒信心了。另外一塊，警察的不透明是來自於上面也不希望他透明，這樣可以完成他很多undertable的任務在裡面，這些是他習慣操弄一些些東西，來滿足政客的需求的工具，這一套是他的保命符，當透明以後，操作的工具越少的時候，就沒有辦法俘虜高階政務官，這時候他就要開始真正面對一件事情，你是對民眾的服務好？還是好好去破案？不要弄這些讓下面的人人仰馬翻的事情？換一個組長天下太平，還是去下面基層？要幫基層申請福利就解決了嗎？一樣啦！因為你不知道我什麼名，就容易混水摸魚。

Q：今天真的很謝謝您。

編號：A6

日期：100年11月16日(三)下午4:00

受訪對象：旅館業者

Q：我們之前有受訪者他說第一件事情要改的，我不曉得你覺得怎麼樣？要改的就是他把名字 show 出來！為什麼從來不敢 show 他的名字？他說其他行業，送宅急便，宅急便那個駕駛，後面的牌子也有顯示誰開這部車的駕駛，那你為什麼警察都不露？我說他們又不是都有一個臂章，臂章有什麼用？臂章誰會知道他是誰？所以現在就是說，你對他們的印象，是好還是不好？

A6：不管怎麼說，都已經超越全臺灣省所有各縣市的警察，我們可以從臺灣省，比如 OO、OO 的警察，感覺都不是很和善，臺北市警察，基本上不管在制服、穿著，還有這個執勤時候的服裝，還有這幾年尤其是服務的態度，全部都有大幅的改善！那在這裡面，最早最早，我們來講陳水扁，他真的是把這個鄉鎮區公所、奉茶這些態度，把它導引，包括這個臺北市警察的，以前是兩線四、兩線六，警察不是薪水不高，警察是生活太不正常，日日夜夜、奇奇怪怪的，生活不正常，就是警察有這個問題，因為你晚上還有固定的執勤人員現在就是說對警察的這個印象，我必須要講的就是說，在法官界裡面，有一部分是非常清廉的，有一部分是待價而沽的，有一部分是想說不知道，總有外圍來幫我圍，只要固定找到什麼人，白手套來跟我溝通，這個取決於警察的素質跟教育。那我們最近有看到說，像這個公務人員、校長都會索賄，大家都向錢看。

Q：剛剛講的廉不廉潔、清廉不清廉，相對於其他臺灣各縣市，是真的是比較好的，但是應該還是有一些。

A6：前幾個月的民生會館，專門做這種全套、半套的這種類似酒店的，後來被抓了，被抓了之後，才發現糟糕，有一個好像老闆只好全盤供出來，怎麼交換條件，你們供出來的名單裡面，竟然有副分局長，還有四、五個記者，這些都是有插股的。

Q：這個副分局長怎麼膽子這麼大？他都不怕被人家發現？

A6：因為如果這個案子沒有爆發的話，人家在背後做什麼，你也沒看到也不知道，因為這個案子竟然記者也有份。

Q：所以記者長期也是都跟警察一起敲詐勒索。

A6：他們在這個地方作新聞，變成人頭熟、地頭熟來勾結。

Q：沒關係因為這個地方，其實有些東西都是跟後面連結的那像剛剛講的這個。所以我的意思是說像剛剛這樣的一種情形，因為記者一般講起來好像，人家講他是無冕王，他要寫你好，你就好，要寫你不好，你就不好。

A6：切入的角度，就已經把你置入性。

Q：所以他的影響力蠻大的，所以有些人都會怕他，都會尊重他，可是警察可能也是因為這樣子也會跟他們在一起。

A6：很多向錢看的問題，在臺北市，只要是特種行業，第一件事情，那現在警察那邊一個月要多少，這個是很正常的，這個是幾乎非常非常普遍的。

Q：我也有聽人家是說，你如果沒做黑的你就不用怕，那可是也有人說，黑不黑，要不要做黑的，只要是在這個管區，多少要給一下，還是要表示一下，可是一方面我們也聽說警察那邊說，我們都沒有收。

A6：有些是沒有收，有些真的是蠻清廉的，我們不可否認掉四分之一是很清廉的，是很正常的，但是也有一堆是混生活的，也帶著警察這個身分，希望有更多的機會，那這個取決於每個人的人心，那這個很難講，但是基本上，臺北市的這個情況絕對是

比外縣市好，這個是可以肯定的，以往在民國 70 幾年、80 幾年，70 幾年的時代更是糟糕，80 年到 90 年都有在進步，那其它的你看不到，你看的到的才算數，沒抓到的不算。

Q：我們這裡面有一個想請教老闆，從老闆你的觀察，你覺得他們最容易出問題的地方在哪裡。除了說譬如管區或者是刑事責任區，他們刑警小隊長，或是刑事責任區的刑警，他們大概因為有自己的地盤，如果說在自己的地盤內有一些本來應該是要取締，但是睜一隻眼閉一隻眼的，所以人家主動送來。除了這個以外，那他還有什麼其他的方式。

A6：今天警察要升官的話，請你要抱正確的大腿，你不要走錯路，你不要不同掛的人，抱錯大腿了，走錯路了，基本上，他們還有這種倫理。我能夠跟兩線以上的搭上線，對很多所謂從事八大行業的人，對他是一個比較有利的，如果說到時候有發生事情可以找警察，從這個地方來延伸，現在什麼地方要開一個什麼店，來請教看看現在一個月大概要多少，是比較合情合理的，這等於是說有點搞頭，雨露要均霑，警察人員本身覺得這一個小子、這一路人馬還蠻可靠的，固定會配合到其他單位打點，他很樂意收這個錢，因為這個錢是不勞而獲的。

Q：比較安全。

A6：不見得所謂的安全，就可能烏紗帽不保，因為日後如果被揭穿，就像民生會館這個問題。

Q：因為送的人心有不甘？

A6：開始的時候，他們這個建立的關係。我朋友那邊是專門在叫小姐的、我朋友是專門在做理容院的，現在想要來中山區、大同區、大安區開個店，先問問看行情是怎麼樣，我們絕對是很上道的、我們也絕對配合規矩。對一個警察人員來講，有一個人員忽然間跑來跟他講，現在情形是怎樣，這個業主是最少每個月要提供多少，這個是不是可以溝通，這樣子。所以舉凡在民國 70 年、80 年，你只要開一些有顏色的店，大概跟警察都講好了，你不用擔心，警察那邊都講好了，分局那邊也是，舉凡要開賭場，要開麻將館，通常是這樣，因為這是中國人的風氣，中國人就是這樣。

Q：那像我剛剛講的，一個副分局長，他的位子已經算高了，你在臺北市來講，他已經做到兩線四了，這個在升上去當分局長的都有了，那這麼高的位子他還會我的意思是說，他位子都很高了，為什麼還要有這種牽連，是說他之前的那種關係沒辦法撇掉。

A6：有，在那種文化上，可能是撇不太掉，也有關係。貪得無厭也有，因為他從來就沒有發生過事情，他就繼續混，最後混出問題來了。

Q：他可能曉得要就是因為沒出事，所以就隨著官階繼續升，他就繼續下去。

A6：他允許他的下面，他的下面還是會孝敬他一份，他每個月拿到這一份，他也知道有民生會館這個故事，但是消息已經有散開，忽視沒有看到，但是每個月那一份還是會有人每個月送到他這邊來。

Q：所以他已經是網開一面，你這個部分我就不去查你。

A6：今天在這個中山區說不定不是只有一份，有八份，在民國 70 幾年，桂林分局過一個年都是收五百萬現金。

Q：那是一個人嗎？

A6：一個分局。

Q：一個分局，所以他就是再拿去分。

A6：這個沒辦法，桂林分局就是華西街這一塊，配合西門町，甚麼這一些，阿公店一大堆。

Q：漢中街，那現在呢？

A6：我認為是存在的，但是只是說現在手段、手法可能比較精緻一點，應該是這樣人類文明一點吧。

Q：所以就膽子沒那麼大。

A6：沒那麼明目張膽，而且也要去思考事情處理了會不會東窗事發，或許更人性化一點，或更精緻化一點。

Q：但是大概都沒有人敢說臺北市已經斷根了。

A6：這一部分的話，阿扁是有一點功勞的，阿扁 86 年的時後在臺北市，他搞了一個名詞，叫住宅區掃黃，總共關了 1480 家的店，最明顯的就是一江街，它是臺北市的理容街，第一個掛的是理容院，第二個掛的是麵攤那些小吃，第三個掛的是 7-11 搬走，因為沒人，當然，有很多旅賓館在那時候，一停三、四年。

Q：所以他們希望阿扁趕快下來。

A6：阿扁再選的時候就選不上，因為就很多人在蠻恨，但是蠻恨有沒有道理，譬如說，第一個，藍綠都不掃地下電臺，奇怪。現在日租套房愛搞不搞。現在花東那個民宿，不像話，他有合法，好像合法是只能開 5.6 間房間，我不知道，有個數字，他們去裝了幾間就去申請合法，完畢後面加 40 間，小木屋一排，停車場好漂亮，這樣造成劣幣把良幣蓋死了，被它蓋死掉了。那我說有法你不去執，很簡單，地下電臺你收訊收一收，不管你在哪裡，我直接跟你通知，你幾月幾號關掉，你不關，我就抓一家，把他所有東西拉到分局門口淋雨，然後 7.8 條法案全部推上去，找記者來，我再通知你們一次，要不要關，全部關了，沒事了，結束了。

Q：那這個地方會出現一個問題就是，阿扁下臺以後，馬英九上臺這八年任期，至少一開始的時候人家有說所謂的住宅區掃黃的問題沒有了，現在什麼馬英九上臺以後螺絲又鬆了，又死灰復燃，當然馬英九在那邊聽到不舒服，當然也有掃蕩，這個效果到底怎麼樣，有沒有像人家講的，就你的印象，馬也好，郝也好，就繼任的市長他們在處理這一塊問題上面，就是讓色情、員警的貪汙。

A6：我們不能否認一些公務人員其實還不錯。

Q：你的意思是說，他們還是很認真的，包含警察嗎？

A6：我是說有一部份還不錯，我們不是說只要講到警察一律都是壞蛋，我相信有一些是蠻好的。最近我們報紙不是說監察院要清理一些恐龍法官，有幾個法官、檢察官已經被禁見了，但是這個必須要講說，有一些法官還真的蠻清廉的，那有一些警察同樣的，他在那些環境裡面，有時候不收也不行，那他就嘴巴閉了，不要講太多話，這個是生存之道，說不定是這樣。

Q：那這種我們是叫做集體性貪汙，也許有的人不想收，那他有這樣子的壓力，他怕被人家孤立。

A6：對，就是這樣子，那他就不要講話，就少說，那他也不會說很積極地來從事違法，或是很不積極的這個，就是說隨波逐流，載沉載浮，沒有脫離這個流。

Q：任何一個人大概都沒有辦法排除在外。

A6：他的官位不夠大，他也不願去做那種「抓靶子」，戕害或槍殺他們的同學、同僚，這個問題也是存在的。

Q：所以其他人做壞的，也不用擔心有人會去講。

Q：所以其實在老闆的觀察中，臺北市有 14 個分局，在你看起來，員警的好壞或是操守問題，是真的跟他的轄區裡有沒有一些油水的行業有沒有關係。

A6：分局長很有關係，我認為如果我今天是一個臺北市市長，很簡單，叫分局長通通來，來樓上的什麼廳，進來的時候門通通給我關起來，現在礙於市民的要求，現在各轄

區不要出事情，出事情我就保證你們的烏紗帽會掉，我現在就是要掃黃，我不能接受臺北市市民對我的期待如何，所以各分局長回去，請你把你們各派出所主管叫來，以前固定拿多少錢，對不起，這一波要切斷，要不然你就等著，找到一個我就抓，直接把你烏紗帽摘掉，這個每一個分局長回去就在想，市長不知道什麼意思，他一定去找各派出所主管，開同樣的會，現在我面臨這個問題，出了事情，我的烏紗帽會頂不住，市長就是這樣交代的，那現在看要怎麼處理，你們現在固定每個月要交幾條出來，不管要交到什麼地步，然後這時段要怎麼來應付我們市長，這樣馬上就下去，其實很容易，沒有那麼難。

Q：所以他們其實是知道在哪裡的？

A6：怎麼不知道，每個月都有在收錢怎麼不知道，就講那個地下電臺一樣，你把他抄了，罰他個5百萬、八百萬的，東西全部拉去門口淋雨曬太陽，所有其他的地下電臺我再跟你通知一次，馬上自動關門，他們馬上要思考一個問題，不關門下一個會不會輪到我，所有就都關門了，結束了。

Q：所以這個只是在看做與不做而已。

A6：對，要不要做，日租套房這個事情也是一樣。現在問題是，有很多「法」，都沒有徹底去做，根本就沒有用。

Q：那就你去看，他們不去執行的原因有什麼？

A6：官員自己也在做日租，議員家裡面在叫小姐，這不簡單，那個臺北市市議員000的賓館還在叫。

Q：他有當選嗎？這個是一個民進黨的議員。

A6：對，沒有亂講，我很清楚。

Q：他現在好像還是市議員。

A6：現在是不是我不知道，這是三年前的案子。官員有實力的在做日租，然後議員家裡面還開娼館，這很亂象。

Q：這個會不會給人家一種印象，就是說你這樣掃只是應付一下，現在正在風頭上，你就掃一下，過幾天沒有聲音了，民眾沒有在那邊講，報紙沒有罵了，又讓它死灰復燃，每一個人反正只要交一個業績就好，這段時間你只要捱得過就好。

A6：色情這個問題，色情是民生必需品。

Q：所以說他們現在要畫一個色情專區，你覺得這樣可以解決嗎？

A6：我家夠大就到我們家來開，我覺得蠻好的。

Q：如果說那個管區知道處理的方式就不一樣，就是說他跟一般的非合法的就不一樣，他們也知道，就是說，這個已經是合法的，所以你也不能對他們怎麼樣。

A6：收保護費不會去文具店，你到麥當勞收保護費也沒有道理。

Q：所以現在你覺得，臺北市有可能？哪一個區願意讓這個地方變成是一個合法的色情專區。

A6：應該是每一區都不可能。

Q：那所以這個法律就是規定了等於沒有規定。

A6：沒有辦法，跟執行率的落差很大，沒辦法。

Q：那像這樣的問題的話，因為有人說警察的工作，就是可以管人家，可以抓人家，可以舉報人家，所以他就會讓這些業者必須要主動的去，那這樣看起來，只要他手上有這個責任，他就有這樣的一種「機會」去做這樣的事情。

A6：那種人全世界應該都存在著，不是只有臺灣有。

Q：所以難怪有人是說應該要讓它合法化，警察就不會有那個去勒索、去敲詐的機會。

A6：應該是這樣講，沒有空間，我這個是賣文具的，你憑什麼來收保護費，當然沒有理

由來這邊臨檢，這種機會自然就消失了。

Q：照老闆這樣講的話，這個法律雖然通過，但是因為沒有一個區，或者是沒有一個地區的民眾願意讓這樣的一個專區就在他家附近，所以這個法等於沒有實質意義，那沒有實質意義的這個意思是說，臺北市未來這個有關警察風紀，或者是不合法的色情問題是悲觀的，就是這樣子？

A6：就是這樣，偷偷摸摸的，很正常。

Q：那你覺得，為什麼會有些員警要，有些員警不要，有些員警就是可以抵抗的了，有些員警就不行，這是跟他們本身要不要有關係，那他為什麼會要，為什麼會不要呢，他們的考慮是什麼？

A6：這裡面有很多種因素，沒辦法，很多種人，每個人的思維不見的相同，譬如說有的已經隨波逐流了，有的是很有企圖。

Q：所謂很有企圖的是？他本來就很想要？他想要升官？

A6：不過他想要升官是另外一種企圖，他想要多弄一點。

Q：你覺得說像剛剛我們講到的那位受訪者，他認為讓警察的名字要 show 出來，你覺得這個有沒有什麼實質的意義。

A6：有，這件事情非常的有意義。

Q：為什麼？你的考慮是什麼？為什麼你覺得有意義。

A6：我的思考是這樣的，今天你是當醫生護士這個工作，你的天職是什麼，今天你是當老師，你的天職是什麼，今天你是當警察，你的天職是什麼，這些定義是固定的。所以我們傳統老師，我們就知道這個循循善誘、有教無類，這是老師的工作，這是天職，麼你今天警察的工作是什麼，天職是什麼，你的工作當然是保鄉衛民，主要工作。

Q：到最後變成魚肉鄉民。

A6：對，沒事情在那邊混，看看有沒有拿一點來，變成跟地頭蛇一樣，這個是可能永遠都存在。

Q：我可不可以這樣說，因為我們本身就想做一些不合法的、走在邊緣的事情，所以才要去被這個警察所制伏，也就是說控制，那如果我什麼都沒有做，我沒在怕什麼警察。

A6：應該是這樣，我開文具店，就是賣這些文具，又不賣黃色小說，我當然不會在意警察會不會來「卡油」，當然不會有那個空間，只有八大行業才會。

Q：另外一方面也是自己當事人自己的問題。

A6：要做這一種，第一件事情就是你警察那邊有沒有顧好，都有相互空間的，應該是這樣。

Q：剛像老闆講的，臺北市和 70、80 年代比起來真的是好很多，你覺得民眾為什麼對警察評價還拉不起來，這是什麼原因，還是說他改變的速度沒辦法讓民眾說真的感覺到那麼多。

A6：我覺得應該有上起來到超過 5 以上，才算合理，

Q：那可是現在比較傷腦筋就是，民眾好像不會覺得他們的改變有改很多，是因為民眾真的沒有實際接觸，所以還停留在「人在講」、「聽人家在講」。

A6：不完全是這樣，你剛才講有 25 個行業，我來講一個情形就是說，我們這家賓館以前是無照的，我們後來有照，我們在 96 年 11 月份拿到照，從民國 60 幾年，是無照的，無照的遇到阿扁可能會完蛋，他們對無照的盯很緊，但是對有照的，官樣文章就可以過關，那這裡面當然有一個很合理的問題就是說，你放任那個無照的又失火，出了事情掛不住，你們平常就是在包庇他，然後出了事情就 20.30 條人命，像

威爾康那樣，其實這裡面，為什麼有照的就很輕鬆，好像官樣文章就過了，難道有照的就不會失火，無照的失火他們壓力更大，所以他們在消防安檢上面，他們的待遇就完全不同，無照的反而安全，因為盯很緊，所以都防火、防火，沒得燒了。

Q：反正你有照的，出事情我責任就輕很多。

A6：從這種差別的作法，你就會懷疑，有照的是不是很不安全，也不盡然，但是這樣子他們就會用有差別的作法來做，當然跟有收錢和沒收錢也是同樣的道理，就這個意思。

A6：所以你剛才說，數字升不上來，我的回答是說數字應該要升到 5 以上，而且應該可能超過 5，其實臺北市現在的警察在取締、路檢、臨檢的態度上都不太一樣，都有長足的改善。

Q：連他們的服務態度都有變。

A6：譬如說民生會館這個話題，總共是 30 幾個人涉案，都有插股東，然後竟然有 4 個警察，有實質的在那邊接觸的，這個已經是說黑道、白道、警察、記者都已經蛇鼠一窩了，因為都有拿到這「一份」，一、兩個月分贓，都會拿到一份，可以見得就是說，現在比較精緻一點，比較人性化一點。

Q：那這樣子看起來的話，你覺得如果最重要的那一種作法，要改善警察的這種不清廉，或者是有這種跟八大業者勾結這種形像，最重要的一個就是，市長要有決心，就是一層一層盯。

A6：每個人心態是不一樣的，所以我要強調的是，並不是所有的警察都是壞的，所有法官也都有恐龍，是某一部分，你沒有辦法，有的已經乾脆等領薪水就好，不想那麼多，至於索賄的問題，這個會存在，只是現在精緻一點，都會存在。

Q：像阿扁當市長那時候，一次可以查 1400 多家，現在臺北市如果真的要算的話，還有沒有這 1400 多家，假如以當時的標準來講，都可以被列入取締的範圍的，實際取締的 1400 多家，現在臺北市還有這樣的數字嗎？

A6：確定沒有，我認為應該少非常多，網際網路是另外一個問題，已經少了非常多，以前有一種店是合法的，就是酒家，因為酒家是得以陪侍，現在所有 club 不得隔房間，以及有人來陪侍，酒店，我講的是黑美人、五月花大酒家那種。

Q：現在還有嗎？

A6：有啊，跟我很熟啊

Q：那跟北投那卡西那種，那也叫酒家嗎？

A6：那個已經過去都沒有了，因為酒家有一個問題，稅金一年四百萬，稅金是很重的喔，這個 club 一大堆小吃店，濫竽充數不一樣，所以銷金窟是酒家，酒家的消費是酒店的三倍，

Q：酒家店登記的就叫作酒家。

A6：對，他交的稅金不一樣，所以酒家就可以陪侍。

Q：所以酒店是會有出問題的地方，因為它沒有到酒家那個層次，就是它不被允許作這種陪侍。

A6：我們臺灣法律有規定，明眼人不得從事按摩業，我記得是有這一條，保障給盲人，現在滿街都有按摩多少錢，那是正派的，我現在不是講那個有顏色。明眼人就已經現在是有法沒有人遵守，他可能找一個瞎子來弄一個執照，這個瞎子一個人弄第 3 家執照，收人頭費，裡面進去通通都是明眼人，有法規在，但是根本就沒有在執行，如果說地下電臺有一家，你把他抄了曬太陽淋雨的話，其他都關了。

Q：有人說現在大樓裡面，就是我看報紙有作一龍一鳳，那個很難取締，警區管員也不知道轄區有這個東西，有時候也不能怪他們，但當地人都知道，只有管區警員不知

道，這種情形真的會有嗎？

A6：本來就這樣子。

Q：我講的是他們是真的不知道，還是假裝不知道。

A6：應該是都知道，這邊的人都知道，為什麼就你不知道。

Q：有人說這個大樓出入太頻繁 現在很少作戶口的。

A6：你說一龍一鳳這個情形，現在網路太厲害，這個有可能所謂的不知道，不能把話說得太滿，可能老闆娘本身自己找，她慢慢的聊天，慢慢的收費什麼的，這個可能不容易。

A6：我看民國八十幾年 現在酒家還很多家在延平北路，從這個樓梯每一個樓梯站一個小姐，幾乎站到四樓去，看你喜歡哪一個，現在酒店交很多稅金，我們這些是可以陪侍的地方，所以你沒辦法說，她實際是作性交易，這個你可能拿她沒輒，一出了門不知道去哪裡，不知道去哪一家賓館。

Q：OOO 我記得民進黨這次沒有提名他，就是因為個人紀錄太難看，跟民進黨標榜的不一樣。另外，你覺得譬如說其他朋友一般他們不太關心警察他們到底做的怎麼樣、清不清廉，你覺得他們是從哪裡得到這個印象？

A6：應該也是在日常生活閒聊或從電視、報紙得到訊息。其實這些賊頭，他們有好幾種，有些少年隊，有些是偵查隊等等，有些他們是自己在處理的。

Q：他意思是說，一個是自己在搶績效。

A6：一個是他們有人有在盤算這些要不要抓你，有的消息已經到另外的單位，一個是有人在盤算這些要不要抓你，其實你不要去把他想的那麼簡單，有些是經過計算的，他要不要抓你。

Q：盤算的原因是因為你這個太過分了。

A6：不知道，是他們的利益，是他們各種的思考，我們沒有辦法很清楚，有些也許剛好有個意外，給某個單位來撞。

Q：照理說可能不是他的轄區。

A6：他轄把你撞開，撞出這個 case 來，至於實際的問題我們不知道，是不是有些事情都經過精密計算，說不定要整哪一個人，在你升官的時候，故意給你來一下，這個問題在公務人員，把你打一次二次，下次就是我上去，絕對輪不到你，這些是不關我們的事情。

Q：他認為你就是要作這個，所以你就應該繼續不斷的供應我，那你怎麼沒想到說，你一停止作，他怎麼會輕易的放過你。

A6：我蠻熟悉的，七十四年來我每天都在派出所上班。

Q：那個時候跟現在真不一樣。

A6：真的不太一樣，憑良心講一定要拉到 5 分或 6 分，比較公平，還在 4 點幾是有一點不誠實、不夠真實。

Q：這也要讓民眾知道，不然誰知道，像你是有真實的體驗，你可以比較那時候和現在，可是大部分的民眾都不知道這些事情。

A6：現在的警察也比較小心，什麼樣子的案子能吃，什麼樣子不能吃，人家也會思考。

Q：因為後面還會聽到一些，如果有一些我可能不是很清楚，我可能再請教你，可以嗎？

A6：貪腐是人性的問題，這是沒辦法用甚麼方法去改變及改善，你不能保證每個人想的都跟你一樣，基本上是沒有辦法，基本上警察有一部份人是還不錯，這個我要肯定，有些人是等領薪水的，也趁這個機會作威作福，可以索取或 A 到好處的空間，這是牽涉到人性的問題，人性的問題跟恐龍法官是一樣的，這部分是沒辦法改變的。警察為什麼要收錢，因為社會已經產生收錢的這個空間條件，大家也知道說，今天如

果要開一家美容院，掛羊頭賣狗肉的美容院，當然關節要先打通一點，不能糊里糊塗來這邊，沒事情被扣起來，整個空間是存在的。

Q：像剛我提到就是受訪者講說警察要掛名字，你覺得最主要原因是什麼？你覺得警察掛不掛讓他的名字繡出來，你覺的差別在哪裡？

A6：等於上班時間，又加了一個名字，會有警惕壓力，這個是無形的。

Q：如果你覺得真的可行的話，你覺得警察會反彈嗎？

A6：讓他們把名字繡出來，應該不會，因為他有部分是類似軍人的性質的，軍人都有啊，我們當兵時名字都有秀出來，所以他們選擇的空間並不夠大，就算反彈也沒甚麼好特別。

A6：這個社會就有這麼多的空間，會造成貪污、勾結，像人性本身就是有這個問題，這些東西都是存在的，所以不能說保證把它消滅掉，可以改善到一個程度，但是就看主管的問題，包含這個分局長，他的嚴謹程度會有所影響。

Q：刑警跟管區是最容易出事情的，也就是表示說他們其實是最容易，相對沒錯最容易接觸到。

A6：這些空間條件都還存在，這些空間條件是永遠存在。

Q：只要你可以管，你手上有權力就會有機會，

A6：人性、環境空間也是存在的，這個東西所謂要消滅、要斷根不可能，要消滅的人根本智商是有問題，如果更精緻化、更合理化，或者是把比例限制在某一個程度的，這一類的這個努力的方向，大概是這樣子。

Q：我有一個問題，因為之前跟一場訪談，有人提到說送禮，譬如說送禮給警員，長官一定知道，一定是這樣嗎？

A6：因為很多人都講說其實是因為都是長官的關係，意思就是上樑不正下樑歪。每一個派出所都有一位經理，上面的單位打電話給主管叫經理去幫忙買單，打劫下面的，像敲詐一樣。他利用他是長官要求你去給我付這個錢，叫你們家老闆，你們家老闆叫你去。

編號：A7

日期：100 年 11 月 23 日(三)下午 2:00

受訪對象：義交大隊代表

Q：因為你自己有當 OO，所以接觸警察的機會又比一般民眾多很多，你自己來看警察對一般民眾來講，他的形象好不好？

A7：就我個人的感覺是尚可，不是太壞也沒好到哪裡去。

Q：你為什麼會這樣覺得？

A7：因為每次都給駕駛人開罰單，當然對你印象不好，雖然他們是在執行公權力，但是你要知道警察是以法為出發點，但是一般民眾是以自我的感覺，就是他也違規，為什麼不開他只開我，這就是觀念認知上面，像我在 11 年前，在忠孝復興，那個警察應該是警校出來沒多久，他攔了一個駕駛要開罰單，那個駕駛就很兇說你為什麼要抓我，那個也違規，你把他抓過來我就讓你開，警察就傻住了，不知道該怎麼辦，我聽到了，我就跟那個駕駛人，你捫心自問，如果你每次違規都被開罰單的話，我今天就不開你，他就安靜了，我就跟那個警察講，今天你小事都辦不好怎麼辦大案，所以就是我為什麼講尚可，因為給人感覺都是負面的東西，你開人家罰單，誰會覺得你好，像我們跟交通警察比較熟，我知道他們有壓力，你一個月要開多少罰單出來，有些長官想升官想瘋了，就叫下屬去拼業績，但是警察有他自己的事要做，所以我還是覺得盡量以規勸為主，你要開就不要念，你要念就不要開。

Q：那會不會用勸導的，民眾會有一種僥倖的心理？

A7：一般來講，當駕駛人被攔下來的時候，大部分都已經心裡有數了，現在的警察，其實我覺得已經蠻人性化的了，我舉個例，本來要罰兩千七，可是你認錯了，有意悔改，我就開個紅燈右轉九百塊，等於也有警惕的效果，但是有些人就覺得說這樣是不行的，可是我是覺得說法不外乎人情，有個警惕就夠了。

Q：那這樣他會不會難以面對他的分隊長？

A7：不會，因為他們是看張數的。

Q：所以這也是一種形式主義。

A7：而且我們亞洲人好像有討價還價的習慣，以我的認知，好像臺灣的法律是立法從嚴、執法從寬。

Q：就像我們開車限速 60，可是可以開到 70，可是我看國外就沒有這樣子，幾公里就是幾公里，就還是有一個空間。

A7：我覺得警察在執法上面也有異曲同工之妙。

Q：你剛剛講尚可，那你覺得他好的地方在哪裡，因為其他受訪者是說這幾年臺北市警察的形象是比以前好很多，甚至跟其他縣市比起來還要好，那到底他比較好的地方在哪裡？

A7：我覺得就是執行公權力、打擊犯罪，案子發生了可以短時間內就破案，會給市民比較正面的感覺，媒體比較不會去報導，像是警察默默行善、幫人家送便當，其實很多這種人，都默默的在做。

Q：媒體都不會報這個

A7：報這個沒有人要看，大部分的人都喜歡腥羶色，報這個收視率會掉。

Q：不好的就是你剛剛講的開單這些，可是媒體上也有一些報導，譬如說之前的周人蔘案就爆很多出來。

A7：那些都是真的，因為我之前也做過特種行業，包括消防隊什麼的都要送。

Q：那現在呢？

A7：因為我脫離很久了。

Q：那有聽過以前的朋友講嗎？

A7：沒有，現在臺北市電玩店幾乎都沒有了，我知道的只剩下一家。

Q：警察抓不到？

A7：因為他們會鑽漏洞，什麼是賭博，有在裡面換錢才算，他們就會閃這個，而且我聽說他們後臺很硬

Q：多硬？

A7：不知道，不過我當時做電玩的時候，我們大股東每個月送出去的錢就九十二萬，但是我們也要賺，所以那個一定都有問題的，所以我有想說他應該又轉一手，因為我們小股東碰不到，我那時候很好奇，我就問他到底送誰，這些都以前的事了，他送給派出所管區、刑事管區、消防管區、偵查隊還有少年隊、督察組，當時他這樣回答，現在已經沒有了，所以我才覺得他們有改善，而且畢竟划不來，以前我們有一間小間的，比較單純，也要十萬，管區拿回去分一分也沒多少，還是他自己全吃了我也不清楚。

Q：像他們這樣收，他們的長官像分局長這些都不知道嗎？還是說你只要不出事就好了。

A7：就我的認知，一般做到分局長的，都很愛惜羽毛。

Q：為什麼還縱容部屬？

A7：也不能說縱容，而是說警察的那種輪調，最長兩年就調一次，到那個位置的，他會怕出事影響自己的位置，所以我倒覺得上面還好，反而是底下的，反正我也升不上去，所以常常會被誘惑。

Q：你剛剛有講到就是如果他的代價太大，就比較不會，你覺得現在有嗎？

A7：有，可能這十年我比較從事正面的工作，比較少接觸特種行業，但是其實只要看臺北市特種行業的多少，就可以知道清廉度多少，如果特種行業越多，清廉度一定是很低的，臺灣很奇怪，什麼都不合法但是什麼都有，所以才會造就黑白兩道來覬覦這個大餅。

Q：那你覺得現在特種行業跟警察清廉度是成反比還是關係一樣？

A7：應該說區域性，我舉個例子，中山分局在十年前就有一個傳說，一個警察想調到中山分局要一百萬，可是他賺回來很快，就有聽人家這樣講。

Q：那現在還有嗎？像剛剛講的電玩那些？

A7：電玩就只剩那家。

Q：那這可以當作一個指標嗎？就是在電動玩具、賭博性電玩比過去是來的要少的。

A7：好太多了，現在幾乎都沒有了。

Q：為什麼會沒有。

A7：因為強力掃蕩。

Q：那其他的呢？

A7：就我的經驗來看是中山區，看計程車十一點以後聚集的地方，除了海產店之外大概就是有特種行業的，另外就是萬華的茶室，之前說那個性交易專區誰敢劃，劃了我的房子就賣不出去了，現在民眾在乎的是這個，所以有時候民意高漲不是件好事。

Q：那你覺得民意高漲對警察的監督有效嗎？

A7：有。

Q：可是一般民眾會去檢舉嗎？

A7：應該說是輿論，現在很多申訴的管道，尤其媒體，媒體會追，然後登出來，你不處理都不行。

Q：所以他們也都會在意媒體對他們的指指點點。

A7：當然。

Q：可是前一陣子好像記者自己也有一些問題，跟管區或什麼的有掛勾。

A7：可是我覺得記者不是公務人員，他合理的投資有什麼不對，警察也可以去投資，不然的話你就立法，公務人員不准投資，而且有時候警察開賓士，民眾不會想說是不是他家有錢，會覺得說他是不是有貪污，這可能就是窮人跟有錢人的一個對立。

Q：最近有立法叫做財產來源不明罪，除了薪水、投資這些之外，另外有些錢你沒辦法說他是哪裡來的，他就認定你是貪污，你覺得這樣對警察會有影響嗎？

A7：只有警惕，不會有影響，錢不會放自己戶頭，這是防君子不防小人，上有政策下有對策，守法的人還是守法，不守法的他早你好幾步就想到了。

Q：如果真的要讓警察的印象有改變，你覺得要怎麼做才能讓警察能讓這方面的印象對民眾來講會改觀？

A7：很難。

Q：之前我有去訪問別人，他就是一直倡導警察要改革，他講了一件事情，就是警察要把名字秀出來，他有臂章編號，可是臂章編號換一個單位就換一次，而且不明顯，從不好的方面來講，會變成說警察沒在怕，從另外一個角度來講，他做了一些好事也沒人知道，所以在他看起來，做重要的是把警察的名字弄出來，那你覺得這件事情對警察的清廉會有幫助嗎？

A7：有，因為其實人會做壞事有一方面就是因為人家不知道，當很公開的時候我是不敢做的，我覺得他講的蠻有道理，雖然我知道很難，說真的民眾覺得你做好是應該的，現在有一個很奇怪的觀念，你有領薪水，可是他已經做很多超過警察職責的東西了，可是老百姓要求是很高的，再加上我覺得很多警察的溝通能力很糟糕，就是跟民眾講話技巧，像我剛剛講的開罰單，不是不能開，可以開，可是你要有態度，有些警察開罰單之前就先把你罵一頓，因為我還是覺得你不要把每個市民都當罪犯一樣。

Q：你覺得一般的民眾對警察的態度是好還是不好，清廉不清廉，他們是從哪個地方得到這種印象的？因為你跟警察幾乎像是同事一樣了，但是一般民眾沒有這樣的機會，頂多就是被開罰單，所以印象會不太好，可是大部分的民眾沒被開罰單也不像你一樣有機會相處，那他們的印象是從哪裡來的？

A7：主要是媒體，不然就是我剛剛講的以訛傳訛，一般民眾為什麼對警察比較在乎，應該說他跟民眾是最常接觸的，平常路上巡邏就看的到，而且一般人反而會對警察要求特別高，會拿放大鏡檢測的感覺。

Q：有人說警察到底該做什麼事情，其實一般民眾搞不清楚，所以會造成說他做什麼事情一般人也不知道他這樣做到底對或不對，譬如你知道電玩在你的管區內，那你該怎麼處理，如果民眾也都知道你該怎麼處理的話，譬如你查到之後上傳到網站，說你怎麼處理、處理方法是什麼，會不會對民眾了解有幫助，可是這又會出現兩種情形，第一個是上傳的話，違法的業者就會知道我們接下來要做什麼，另外就是一般民眾如果不上網的，他還是不會去看，這兩個方面你怎麼看？

A7：應該說警察執法的方式就是依法行政，其實實際上很困難，有人檢舉不管他原本知不知道他都一定要去臨檢，然後查他有沒有違法，而且我相信要開這種店，警察不會不知道的，因為一定要先去拜碼頭的。

Q：我不知道你有沒有跟其他縣市的警察做過比較，你的感覺如何？因為有人說感覺臺北市警察清廉程度可能比其他縣市要好，好像你剛開始也有這樣的感覺，你是從什麼地方判斷的？

A7：其實主觀很重要，可是很遺憾，警察他們兩年就要調一次，我講過你要當到某個程度的高官一定要很愛惜羽毛。

Q：所以就像你說的那些升官升不上去的才做一些有的沒的。

A7：其實也不是，應該說人的本性，會貪的還是會貪，他會想盡辦法鑽漏洞，這是人性，只是看你會不會很明顯做出來而已，我常常講一個笑話，中國五千年歷史，都五千年了，你壞人還抓不完，這真得很奇怪，一批消失了另一批壞人又起來，就是正反兩面一定會存在，說真的如果這些比較黑的工作都消失的話，失業率會上升多少你知道嗎？不可能每個人都做正途，因為工作就這麼多，可是他要生活就必須要走偏門，而且你看那些去檢舉的，很多都是不歡而散的，我去當汙點證人，還不用被關。

Q：所以善用汙點證人很重要，有人說現在警察比過去待遇好，這樣應該他們不用再額外去要錢，你覺得薪水的提升有幫助嗎？

A7：我個人覺得有限，因為你能升的不多，我覺得這是個人的觀念，當然會對某些警員有鼓舞作用，但是能鼓舞幾年？如果碰到了什麼事急需，他是不是就會去試了？人都會有一種僥倖的心態，他做了沒事那我要不要賭賭看，你看連檢察官都被抓到了，民眾怎麼會對司法有信心，這是環環相扣的。

Q：就你看來為什麼陳水扁執政跟馬英九執政對掃黑、掃黃會有這種比較緊跟比較鬆的情況，真的這兩個人重視的程度不一樣，是說因為在阿扁之後都掃光了，所以馬英九沒有可以掃的空間了，大家才覺得他沒做什麼？

A7：陳水扁做市長我很認同他，像他推的單一窗口，我覺得那個非常好，可是凡事有必有不好，像他強力掃蕩我是覺得有點太過了，他們真的吸納了很多失業人口，一旦這些都被掃光，失業率又開始大升，像之前還有取締小攤販，他沒辦法生活了，所以大部分都改勸導為主了，至少留他們一條生路。

Q：所以一般民眾是同情弱者的？

A7：對，媒體也會模糊焦點，他們會說攤販單親、很可憐，不會說他違法，反而會說不是執法過當，其實臺灣執法已經很軟了，只是說總有些人會受益、有些人會受害，說受害太過了，因為你本來就不對，警察現在不好的就是服務態度，在溝通上，我覺得真的要加強，腦筋都有點死板板的，他會覺得我依法就是對，可是他不知道民眾的感受，因為不是每個人都懂法，所以我覺得我們的法律宣導也不是很夠，再來就是吃案，因為業績壓力，你每個月報多少案、破多少案，他們是用兩個的比例來看考績的。

Q：所以要想辦法讓它的分母不要太大。

A7：所以他們都會拖延，說幫你備案，其實法律上根本沒有備案兩個字，能拖盡量拖，因為你報了就是一個案子，他就要處理，腳踏車、機車要找到多難，我曾經機車在中山分局旁邊不見了，我去報案，他給我地址寫同一條路不過是很後面，怕丟臉，過了三、四個月，我的機車竟然找到了，在石牌，我去那邊的派出所問，他說你的車找到了，幫我簽名一下，我就簽了，然後問他我的車呢？他就說不在這裡，在承辦的警察那裡，要我去那裡找，我打過去他就跟我約在外面，他就跟我說這個車子為了怕它又被偷，所以我們買了鎖把它鎖住，這個鎖是我自己付的，我就有反應過來跟他說那這個鎖應該要算我的，可是我現在沒帶錢，回去拿給你，回去我就不理他了，這是我親身的經驗，這件事大概有二十年了，我相信派出所的人是無辜的，可是後來我想想他應該要給我東西才叫我簽名，這是我很納悶的，那時候剛好在股票最高點的時候，警察的薪水才三萬多塊，我隨便賣一支股票就三萬多塊了，所以會有很多人意志不堅。

Q：警察後來有再教育嗎？

A7：就像我們念書一樣，師父領進門，修行在個人，那是本性的問題。

Q：謝謝，你真的提了好幾點很重要的，其實我們這個也是在幫助警察局，我們還是希

望能改盡量改。

A7：我覺得警察要懂得做行銷，媒體會報的都是一些負面消息。

Q：可是警察如果拍一些行銷的東西，都會是一些比較正面的，人家就會覺得你在做政令宣導，會不想看，那要怎麼行銷？

A7：像警察節的活動，有裝備展示、槍械展示，我覺得也很不錯，可以拉近民眾的距離，我覺得這種活動可以多辦，告訴民眾說警察並不可怕，警察是我們的好朋友，還有溝通能力真的要加強，有的來一直在講法，會讓民眾覺得很反感，當然最重要還是行銷，然後有事情出來的時候要第一時間做解釋，不要一直都不講，不然會一直積非成是。

編號：A8

日期：100年11月23日(三)下午2:30

受訪對象：保全業者

Q：您接觸市政府的警察人員的機會多不多？

A8：應該是86年我在公司是重案組的總隊長，一些比較猖獗的是竊盜集團，我們公司也會主動收集這些資料。那現在接觸較多的是刑事警察局。

A8：其實我們公司很想轉型成高科技的安全產業公司，所以有很多警政機關甚至來我們這邊參訪。

Q：這樣蠻不容易，就你過去這一年跟他們互動，你對他們的感覺是？

A8：我的感覺是當然在民國70幾年到80年還是有些詬病，後來有所謂的科學辦案，架攝影機、全程錄影、錄音，就比以前好很多。

Q：我們從民調看出來，不滿意比例的比滿意的高一點。

A8：執法人員讓民眾不方便的話，一定會得罪其他人。

Q：就你個人的了解，警察有哪些面向民眾的肯定是比較高的？

A8：我想以臺北市來說，應該是巡邏勤務，因為民眾會比較安心。

Q：有沒有哪些是給民眾印象是比較負面的？

A8：我稱之為個案，因為人他不是神，他很有可能被利誘。

Q：那也有人提這是警察人原罪。

A8：其實這就要靠內控管理，我們最擔心這種狀況。

Q：我們之前做訪談，也有人說警察雖然很多內控機制。

A8：我們是採高科技，所以任何動作由電腦紀錄，你經過哪邊我們都會知道，衛星定位系統，你在哪裡我們都知道。所以當我人通知你去哪裡，你已經被我監控了，記錄器也都記錄下來了，所以我們東西都用電腦管理會比較好。那警察來講，只能用無線電回報，有些到底真的假的可能不知道，

Q：所以可能不夠精細？

A8：對。

Q：所以反而你們走在警察前面，我們剛提到負面傾向可能操守這一塊。

A8：我們認為這是非常嚴重的，我想應建議他們訓練是要補強的。

Q：那您剛提到如果能電腦化效率比較高？

A8：那都不能造假，公信力也夠。

Q：有人說他們的勤務太重了。

A8：對，以大選期間來說，是警力最薄弱的。

Q：那我剛也有提到那個，個人操守問題，像臺北市差異性蠻大的，給人家感覺很容易出風紀問題。

A8：所以平常就是管理單位的主管是不是很重視這個問題，所以你要內控來管理人員，員工才會知道公司是很重視這個東西。還有各級幹部對夜間的查勤的密集度，人員在外面服勤務沒有人去督導，結果就是看人員對這件事的認知。

Q：那再請教一下，除了剛剛講行政效率、效能，另外在那種服務的品質、態度。

A8：我覺得也OK，現在不像以前派出所所長、主管，都是資深人員，現在都很年輕，當然就會有年輕人的作法。

Q：就你的觀察，警察年輕化服務態度，可能會比較好？

A8：我覺得那還好。

Q：那也有提到警察年輕化，所以可能執法的經驗。

A8：我剛一直在強調教育訓練。

Q：這種年輕化會不會造成經驗上的落差？

A8：所以我剛強調五、六年級生帶七年級生不能用老辦法來管理，以前我們都是一個口令、動作，稍微一閃失很可能就被處分，現在都不能用那種方式帶完全不行。

Q：從剛這樣談起來，真的蠻貼切的，就您來比較來看，臺北市跟其他縣市比起來。

A8：我很直覺的就比 OO 好，OO 最近也出一些事，我就親自去拜訪。

Q：那您覺得臺北市相對來講還是 ok 的？

A8：五都應該都不會差到哪裡，應該除了五都之外比較偏僻的，轄區範圍大。

Q：那您剛提到臺北市，有些警察壓力很大。

A8：當然警察的勤務量最大，所以這又牽扯到跟它的編制應該是有關，中央政府要去衡量。為什麼保全業能夠在臺灣那麼發展，很明白的就是警力合作為什麼要請保全？他就是認為警力不足。

Q：另外一個問題就是，我們之前去民意調查裡面看到的民眾對於警察這種印象，有些是來自於個人的經驗。當然有些是碰到警察臨檢的，會有跟警察接觸的機會。

A8：不過媒體，這個部分就有待商榷，因為有些叫做文化流氓，有些爆的並不是真實東西，只要一曝光他就要解釋很久了，而且也已經受到傷害了。

Q：所以媒體會不會是一個很關鍵的因素？

A8：我個人認為會是，因為臺灣有些媒體不是很真實的報導，是會有這個狀況。

Q：比如像你跟警察有比較多接觸的機會，所以你了解他們？

A8：那當然，人一定會犯錯，你只要認為你是錯的，就說「我錯了」，我預計怎麼做，我相信別人一定會原諒你，不要去硬拗，外行人也一定都看得出來你硬拗，錯了就趕快承認錯誤，但是一定要在第一時間提出你的改善方案。

Q：就您同仁及親朋好友，那他們對警察的印象是比較偏正面，還是負面？

A8：我覺得一半一半。

Q：另一個議題就更直接，第三題就是說操守、風紀這個問題，我不知道您個人覺得，對警察這種形象是比較偏正面或負面？

A8：我比較偏正面，因為科學辦案，你的操守也不得不好，我剛提到內控管理，警察自然就不會亂來了，也一定有些大頭症的警察，看個人的個性，所以我認為假如能多加強內控機制，我對他的評價會比較好。

Q：像我去做訪談，有些受訪者就提到，可能警察跟媒體之間的關係不好。

A8：就事論事就好，我是對事情，我不會對人，我要做事就會得罪人，只是看堅不堅持，我的座右銘就是不徇私、不造假。

Q：那裡面送紅包、關說的、請吃飯。

A8：這我相信難免，因為警察是白道，白道跟黑道多多少少有接觸，這很難避免，不可能做到百分百，像我的座右銘不徇私、不造假，偶爾還是會犯錯一項，只是比率很低，因為工作關係有時候需要溝通一下，所以我覺得那是難免的。

Q：所以會不會影響到他執法、辦案？

A8：我個人看法，不是很直接，因為他必須要去做檯面下的工作，經常警察跟黑道大哥一起吃飯，現在應該也一定有。

Q：因為他辦案的需求？

A8：對，當然。

Q：另一個就是送紅包這個部份。

A8：紅包這應該比較少，因為他會怕，因為到處都是攝影，除非你約到外面去，他願意收的話一定是到外面拿，只是你的拿捏尺度在哪裡？你這種東西又不能訂一個標準，

- 什麼狀況才可以拿，我認為多多少少，當然也有非常正直的官員。
- Q：有沒有什麼方法，可以去禁止？
- A8：我認為絕對沒有辦法，假如真的禁了，我會判定這是共產國家，一定是高壓統治，你這種東西難免。
- Q：這種會不會被人家連結，你跟人家吃飯，你跟他的關係就會比較好？會不會還是會很容易讓人這樣想？
- A8：連我都會這樣想！
- Q：那會不會要提升警察的形象就會很難？
- A8：個人看法是做不到一百分，只是盡量減少負面，你要做到減少負面，是要花工夫的！
- Q：因為就像你講的，內控機制或教育訓練可能也是其中原因。
- A8：對，因為人他一定就是可能會貪圖一些私利。
- Q：我想在臺灣應該也蠻常見的，就像關說這種。
- A8：我想有一個狀況絕對不能關說，那就是酒駕，這我的感覺非常明顯，假如你真的關說，他們唯一的做法就是通知媒體。
- Q：其他的類型？
- A8：其實看什麼樣的案子，如果是重大案子他們也不敢亂壓的，像一些小案子、小傷害，你只要和解掉就好了。
- Q：另外一個就是，就是像民代，或是像他們的上級長官，我想關說的類型應該蠻多樣化的。
- A8：我想一些機關的首長應該被訓練到，跟民代的這個溝通方式，其實案子也不多，這個警察跟民代有衝突很少，表示中間的互動應該是很好的，他們可能有正式的專人在處理。
- Q：因為過去在調查局都會發現說，很多關說的來源是來自上級長官，所以感覺基層同仁有時反映說，其實不是他不願意。
- A8：所以小警察也是可憐，我要辦他，長官一通電話來，你說你要不要處理。
- Q：這種關說在臺灣也很難避免。
- A8：很難避免，我個人看是不能避免。
- Q：但是如果跳出臺北市，做其他縣市的比較。
- A8：臺北市應該是比較好，五都的縣市都會比較好，因為五都是重點，媒體也在盯，像媒體其實每天有人也都會進入局。
- Q：像警察在執行公權力，警察的裁量權很大，可以選擇處罰或是勸導。
- A8：沒錯，這種狀況還是有。
- Q：所以你覺得這種執法的公平性如何。
- A8：罰單的部分一定會有，假如說是重大刑案，警察就不會了，偶爾忘記帶駕照他也放你走，所以這種無傷大雅，這種裁量權，不會讓你認為警察的執法是不公正的，因為執法也要所謂的情理法之類。
- Q：您會不會覺得警察那種裁量空間蠻大的？
- A8：我個人只是認為交通事故這個部份，其他都科學化了，你都沒辦法吃案，會爆吃案的，都是還再填單子，這種吃案的狀況會比較有。
- Q：所以你會覺得裁量權在五都，是比較少，還是比較小？
- A8：我應該講說出了臺北市之後都比較少。我打個比方：到了臺中、高雄滿街都沒人戴安全帽，臺北市你沒戴試試看。
- Q：另外一個就是有關未來建議的部份。
- A8：我覺得現在科技這麼發達，一些硬體的設施可以再加強，用硬體來取代人力。現在

資訊每天都在進步，所以硬體的設施我覺得可以花一點時間研究，所以新的東西，就像我一直強調新的東西你要不斷接收它！

Q：其他比如行政流程或是作業程序呢？

A8：這我比較少接觸，剛說行政，我們臺北市的那個行政事務所、地政事務所都比以前好很多，甚至幫你抽號碼牌，現在這個社會你沒有服務就沒有品質。你人民保母，要有服務跟關懷，我相信口碑會越來越好。

Q：這是行政上面，有沒有一些政策上可以作一些調整。

A8：現在只有一條路就是找辦法，現在推出來所謂客製化的服務，不一定要他的財產安全，所以客製化的服務是比較重要的，但警方很難做到客制化，因為他不知道客戶的需求，里長他可能知道，在地的他可能會知道。

Q：那客制化，你一定要了解顧客。

A8：我們電腦都有客戶的資料，我的管制同仁信號一出來他馬上可以看，連動速度非常快，我要報警、連絡，電話馬上就出來了。

Q：所以你要報警連絡就很強。

A8：我們的管制中心非常強，設備算是十億，不算人的薪水，固定要升級，不然我們客戶一直進來電腦容量一定不夠，我們去年才升級一套系統，是兩億，我們老闆對於設備預算幾乎都會過，但是增加一個人進來就要談很久。

Q：可能人比較難管。

A8：我們資訊的東西太強了，我們很早就引進 CTI 系統了，客戶一打過來我就知道他是誰了，除非他隱藏號碼，因為我們的設備很強。

訪談者：這就是服務品質的改善。

A8：所以我剛剛就一直在提硬體，因為我們公司對硬體花了非常多，信號一出來標的物的影像就在旁邊了，所以我們都增加設備，我們出去裝備都比警察還要多，掛的滿滿的身上，PDA 訊息馬上就回傳。

Q：不過警察在這塊速度沒有...

A8：絕對沒有，他們都是來看這些東西！

Q：像那種採納的比例。

A8：很少，唯一有像捕人網有跟我們買。

Q：因為預算的限制嘛？

A8：這就不是很清楚，他們很警官定時都會來我們公司參訪，警察大學最常來，都來我們公司取經。

Q：這也反映臺灣警察教育這一塊，沒有特別重視這種研發新的東西，所以這可能是比較弱的。

A8：對啦，通常都是我們有了好幾年了，他們才會有。

Q：這樣就很難跟民間業者。

A8：不然我們沒辦法生存，警察假如很強的話，我們根本沒辦法生存，當然執政者也要取捨，有些保全也者它可以取代一些警察的東西，就可以就釋出。

Q：它只要些核心的業務。

A8：對。

Q：在這種趨勢下，像美國有些地方政府很像公司在經營，就是找一個經理。

A8：以前哪有什麼發電廠給民間在做，都是警察在做。

Q：像警察這個業務說不定有些可以調整，讓民間來做會不會更好？

A8：對。

Q：像你剛提到，那種民眾評價提高的，其實很典型的做法向監理機構，很多驗車業務

都委外。

A8：對，但他比較偏向是所謂的駐衛警。

Q：喔，駐衛警。

A8：其實保全有分很多種，OO保全是機械保全、科技保全、駐衛警保全、運籌保全，我們公司是完全拆開，然後是子公司，就是系統保全，然後又OO、OO，其實都我們的，我都去過，我們比較高階都會輪調，大概兩、三年輪調一次。

Q：剛您提到駐衛警，還有沒有哪些是也可以讓民間來做？

A8：這有點強迫推銷，我個人的看法除了國防，都可以，你要打仗那沒有辦法。

Q：所以警察可以去思考一下，也許在預算不足、人力不足的情況下，怎麼樣可以做的更好。

Q：那我想再請教一下，這個保全業者跟警察有沒有一個固定的溝通管道或是機制。

A8：其實沒有。

Q：我其實幫忙作一個研究案時他們每半年、每三年會作一次。

A8：他們會所謂保全公會，不知道會不會有定期的會議？

Q：對啊！我想說如果有這樣一個機制，不管是資訊、意見的交流或是...

A8：現在就是比較密集的，就是保全公司收到比較奇怪信號會通知轄區報案，以五都來看支援的動作都比較快，而且你不是正式的報案，那只是請求支援！這幾年比較明顯，他們支援的動作比較快，他們一通知就來了，比我們還早到，保全人員也安心。

編號：A9

日期：100年12月2日(五)中午12:30

受訪對象：警察

Q：有受訪者說讓就是說讓員警的那個名字秀在外面可以增加透明度。

A9：其實基本上我覺得沒有什麼差別。因為其實你直接把名字繡出來有沒有，跟我們警察在服勤的時候，以一般的行政警察，就是制服警察來講的話，他其實臂章都有號碼，我們的公務人員，如果是比較是屬於文書類一般行政裡面的市政府的公務人員，他們上面就是比如說專員或服務員然後就秀出名字，可是警察沒有我們以臂章號碼來代替，其實不知道那個警察的名字，你知道他制服的臂章號碼，可不可以去申訴、可不可以去檢舉、可不可以去相關的反應或措施一些管道的措施？擺明都是可以！那麼我們警察的臂章號碼其實也都知道他是誰。如果說我們便衣刑警的話，基本上我們不管是在辦案、攔阻，基本上它的規定，我們一定要出示警察人員的警徽跟身分，民眾可以去查，他可以查我們的警員編號、可以去查我們警察姓名、職稱、單位、在哪裡。那其實，打個電話到110去，110馬上線上幫你查，是不是這個？是不是真的員警？那你說把員警的名字繡在外面，我就是覺得比較不知道它的意義在哪裡啦！

Q：對員警來講的話，他譬如說要做什麼事情的話，還是有顧忌，你覺得呢？你是覺得說其實沒差？

A9：對我來講是完全沒有這方面的顧忌，因為我之前也是制服警察，其實我們收到很多的民眾的申訴單子，有沒有？反而是民眾比我們擁有更多隱私權的部分！民眾打個1999去檢舉的話，其他縣市我不知道，臺北縣是很盛行！民眾打1999去檢舉，我們連民眾的名字都不知道，我覺得相對上反而是一個弱勢。

Q：受訪者大都同意臺北市的警察在清廉程度上是好，比過去好很多，那他們沒有完全否認就是說，還是有些地方可以看得出來，臺北市的清廉還是有問題。

A9：其實你要說臺北市警察的清廉程度，其實不應該說臺北市，其實我覺得全臺灣現在的警察跟過去大概80年代那時候剛從軍管改為警管的年代的時候，他的清廉程度、服務品質確實跟那時候比，確實大大提升很多，可是你說要真的完全根除有關貪瀆這部分，我也是贊同老師你剛剛的講法就是說，基本上我覺得是沒有辦法去根除的，主要是兩個層面，一個是員警自己的心理因素跟素質。心理因素跟素質，就是說，人有誘因，人一定會受外界的誘因所影響。這時候就變成說，學校教育、環境上你要怎麼做培養。

Q：心理素質，你要怎麼去創建？

A9：其實從小就有培養觀念，近來素質我們不可否認，確實素質會比較高一點、服務品質態度也都比較良好一點，相對就會減少掉很多吃案，或者是一些比較讓民眾不滿意的東西。相對的，像以前的刑警，我們在聽老刑警在講，抓進來就先打你，有時候在路上就打，誰管你啊，可是現在當然就不可能這樣子，反而是員警被檢舉的都還居多。那你說貪瀆，中山、萬華、大安、松山，大概這幾個地區！有一個特性，我們可以特別去注意，就是這些地區的八大行業通常會比較多一點，他們計程車排班比較多，警察跟業者多多少少都有掛勾。那中山區這些業者的部分，我有一個中山區的去年畢業同學，過年的時候自然而然抽屜裡面就有所謂的「年終」，這份年終比我們年終還要多。在以往像西門町、萬華這種地方，大家以前下派出所，為什麼喜歡到市區的派出所？因為他的油水多，像我們文山區，反而是沒有人要來！沒有油水，對不對？我出去外面巡邏一趟回來，我領的薪水比我一個月薪水還多。業者你要跟警察掛勾就是看你是怎麼去收賄，看你是談雙週收，那當然就是，如果在這

方面開始有比較避諱的時候，可能改送茶葉、送禮品，那再拿去賣轉賣，這些方法當然就是有啦。警察能夠把你攔下來開單、立刻讓你接受一張行政處罰，臺灣只有這個公務人員可以這樣，我看到計程車排班，我注意這家酒店，如果我跟這個飯店有掛勾，我就掃到那邊走兩趟就好，兩個小時我巡邏，我就固定到不給我收賄、不給我紅包的業者去，我就在那邊站兩個小時，我也不用去多講什麼，你業者會自然如果我有心的話，你業者自然來找我談。

Q：像你同學講，那他碰到那種情形他會不會有壓力？就是說譬如說我不想要，可是我不知道要給誰把這困擾給他！他會不會有團體的壓力？你就收下來你，不要講當作不知道，我們也不知道，會這樣子嗎？

A9：在早期一點的時候，大概民國90年代，這種狀況！基本上，你踏上了這條船，可是你如果連船邊都不摸一下，你肯定落海，那一個那就會變成說，你在那個地方一無所有。因為第一個你不收，那可是事實上，你也沒有執法的權信跟威力，只要到這個地方去執法，相對的同事的壓力一定會給你，你不收，那你到這個地方，業者馬上打給你的同事或者打給你的長官，當你的長官說，勸導他們一下就好！你該怎麼處罰？你要如何自命清高、得罪業者也得罪長官嗎？所以其實比較適合的方法，如果既然你不是這樣的人，也不適合這樣子的一個環境，那就自己調走，現在的狀況比較少，派出所管區的比較少，以前他們在收賄的事，聯合式一收下來一定每個人都有，比如說我講一個基數，分局長三成，今年年終假設業者提供兩千萬，分局就是拿三成，上面的各級主官，比如說兩線三的主管，如果有的話，可能基本上平分大概三成。剩下就是派出所所長一成到兩成半，剩下就是給底下的員警，大概的基數是這樣子一個狀況，那以前團體之間同事壓力，反正就直接放在你的抽屜，隔天一早你來上班，你就看到了厚厚的兩疊，收也不是、不收也不是！要嘛就自己調走，要嘛就是被迫調走，就是這兩條路！現在比較不會有這種情況，貪瀆，我們的這個政策跟制度，還有所謂的督察組，都抓得比較嚴謹一點，所以全臺灣司法單位調查局？他們最容易監聽的其實就是警察的單位了！警察最容易被監聽！所以基本上，我們在電話上，基本上都是保密到家，絕對不談公事了！那如果要談公事他自己又有心去為非作歹的話，基本上他會比較用別人的、用親人的名字去申請一支手機，這樣子。在以前要進到中山是要40~60萬的，因為那兩年就回本了，現在是要中山、大安是沒有人要去的，主要是因為，除非你敢要，業者敢給，你是我的管區，我的管區總共有七、八家的業者，只要我們裡面有什麼行動，比如說掃毒、掃黃，我就通知你一家，一個月兩萬，你給不給？一定給，你如果不給的話，我就三不五時來你這裡給你盤查一下或者站在門口，你的生意自然就一落千丈了，自然就會跟其他店家就會有差，長官也會有這方面的問題，業者跟長官之間，有時候業者也不習慣去找員警，直接去找長官都直接打電話給長官，從長官上面施加壓力，或者有些業者直接跟立委施加壓力這樣子，看是雙週收、一個月收、然後三不五時、逢年過節要送禮，只是說情況有比較少。

Q：周人蔘電玩弊案，導致很多警察局局長、分局長都下臺。

A9：我是覺得如果他從中能夠斷掉一些根源的話，自然而然能夠減少全部警員受惠的一個程度，比如基層員警這邊有沒有主管這邊，如果大家都不要的話，自然而然他想辦法攏絡分局長或組長一個人。如果是底下的員警，都不要，他可能想辦法攏絡局長一個人，就不會說臺灣在公權力貪瀆弊案這麼嚴重，每次牽扯的都是一堆人！派出所便衣刑警，他們是負責派出所的刑案績效、專門查賭這方面。當然他們做黑手、白手套機會大一點，整天都穿便服亂亂走！那你要績效，一定就是八大行業比較有績效，所以變成怎麼樣也只有他們跟這些業者接觸會比較頻繁，他們的心理因素教

育素質如果不到那裏的話，自然而然受外界因素、利益誘惑很容易，不只他一個人受惠，也把好處分給所謂我們派出所同事。早期大家比較沒有這方面的戒心。其實是7.80年代的警察，所以我們現在比較容易發現警調單位在抓到一些貪瀆的，蠻多就是一些40幾歲的員警，主要是因為他們當時就是接受到這樣的環境，對他們來講，他們覺得沒什麼，已經習慣這種事，所以你會很少看到20幾歲的員警就會被牽進去。而且警察的工作，包山、包海、包羅萬象，你的東西只會增加，不會減少。上面要求的制度好要更好，那好要更好的相對的，你的一些簡單或者是說其實是很簡單的一些步驟。比如說家防或者我們的查戶口，現在勤區第幾勤區，你的記事手冊，你要把它用的很完善、用得很完美，可是，基本上對我們來講，其實這根本完全沒有必要的，以前警察去查戶口，當然是帶著犯罪人口查查看有沒有失蹤人口、流動人口、未設籍人口，因為以前主要是警察在辦這項業務我們的查戶口其實已經轉給戶口了，我們所謂的戶政了，那為什麼我們警察還要去一個查察？察查戶口這部分，我覺得根本就是無效的！如果真的有效的話，臺灣失蹤人口，臺灣所有的通緝犯，你一定大家都查得到，一定都知道他躲在哪裡，不會臺灣每一年都公布這麼多通緝犯找不到，如果你警察挨家挨戶搜，那當然不可能！因為，這已經非法侵害到民眾的權益。那對民眾在比例原則上面，當然是一個限制！你警察的公權力已經不像以前那樣子，根本不可能這樣子做！所以，這樣子做的話，你要警察專門做這種戶口的查察勤務，其實都是沒有意義的

Q：你覺得基本上如果要推社區警政的話勤務的簡化以外，還有其他的配套這樣子嗎？

A9：社區警政是可行，可是重點是會變得比較無法掌握，這個制度是自己長官推出來的，長官叫你去，派出所員警當然是要去，可是重點是說去了之後，我們就沒有強制力叫社區的民眾一定要參加類似犯罪預防宣傳海報等，因為大家都要上班，能參加的人有限，每次去做這樣一個事的時候，請問你要派多少人力出去？其實說實在的，根本就沒有人可以派得出去，為什麼？因為每個人的勤務都是卡死的。

Q：每一個時間你分配做什麼？

A9：以設籍的262萬來說就好了，從新北市，從基隆、桃園過來臺北市這邊工作，臺北市的流動人口超過六百萬，臺北市有多少警察？一萬都不到，臺北市現在有八千多個警察，八千多個警察來服務600萬民眾的需求，所以臺北市的警察苦不堪言。

Q：為什麼不增加？

A9：有啊！增加了都要請調，沒有人受得了，每年警專、警大招收的特考班，為什麼還要加收特考班和聯特班。主要就是因應大臺北地區、桃園地區嚴重的警力不足的部分，所以把這些特考班的幾乎都派到大臺北地區了，但警力仍然不夠，因為進來之後沒多久，當了兩三年的老鳥，有機會我就調了。我們的制度就是他認為你在這個戶籍地，這個分局、這個派出所裡面，你們裡面涉及多少人口？你們就派多少警力，可是事實上他們都忽略了「流動人口」，難道就不會在臺北市裡面犯罪？這些難道不需要臺北市的警察處理嗎？可是制度就是死的啊！如果現在讓我調回去嘉義，我馬上回去，臺北是加班費，新北市加班費都可以領到一萬七，但我寧願回到嘉義領一萬二，我一整個月在那邊閒閒沒事做，整天就是泡茶、聊天，我回家睡覺也沒人會發現。我為什麼要在臺北市一天超過12個小時甚至14、16個小時？有時候待在派出所裡面，連續好幾天都睡三個小時，又要來上班，一天又是上16個小時！誰受得了？那警察也是人！他的家人怎麼辦？很多警察的眷屬，我已經有整整三天沒看過我老公了，也許工作的分局就在我家隔壁。所以為什麼不多招一些警察？其實是有的，相對，為什麼沒有辦法再從中去改善警察的一些勤務？很早以前曾經有提過三班制的問題，警察一天做八個小時就好，可是沒有辦法強迫加班，但事實是每個人

都強迫加班，因為沒有這麼多的人力跟警察，如果要大量加收又擔心素質降低的問題。其實是特考班、聯特班這幾年招考的分數，其實還不低，素質也相對的都提升了蠻多的，我們特考班也幾乎都是大學，甚至是碩士畢業，他現在當警察，那素質當然就會提升，可是重點是想留在臺北市的，我們之前自己一分局有做一個調查，我們派出所十八個，有十七個不願意留在臺北！只有一個願意留在臺北。

Q：這個情形是意思是說永遠無解嗎？

A9：我們的警察的業務量通常都是越來越多的，很少會越來越少，因為民眾不斷有什麼新需求、上面的長官有什麼新招、法院要民事、刑事強制執行找警察等，警察要包山、包海，全部都要吸收，各個政府單位來文、行文，基本上我們就要派人力出去，這也是一大要素。像保防，其實對我們來講，這根本就是沒有意義的事情，可是保防就是保密防諜、收集情資，像總統、副總統會一個代號，他們來的時候我們就要去提供保密防諜的資料，哪有什麼資料可以提供？可是不提供保防組的業務就要受懲處，你說這樣有什麼意義呢？難道硬要我找一個民眾去跟你講說，等一下我就去反映、抗議、陳情的，難道一樣要警察？然後不做也不行，然後做又是做這種假業務，所以警察事情實在太多導致我們其實沒有多餘的時間可以說好好去從事一下打擊犯罪，其實基本上根本就沒有派出所的警察刑警，可是這些穿制服的警察是最危險的，他們穿著制服在哪裡，他們就是標的，他們去處理的事情又不知道處理到什麼事情，民眾吵架打架酒醉鬧事，他都不知道什麼時候會被襲擊，穿著制服去簽表，汐止不是有兩個警察就這樣被殺了嗎？去簽表而已！都被殺那可能這輩子都沒有想過吧！當然要重新去檢討警察的訓練不足或！自己的危機意識不足，可是你要去想想看，到底是什麼樣的環境和制度造就警察只能夠這樣子做簽表？其實在美國曾經有做過一個測試，曾警察有沒有巡邏其實對犯罪的遏止程度沒有什麼關係，警察巡不巡邏跟有沒有簽表，說實在的，真的沒有什麼成效。

Q：民防可以交出去。

A9：可以交給誰？比如說臺北市義勇警察大隊，既然是民間組織，那就民間統治管理，他們自己做一個，我們警察可以從旁協助，比如說我的轄區裡面有什麼人可能是犯罪嫌疑人，我們來這個地方探勘看一下，這個人在不在？如果在的話把他請回來。督察本身的業務，除了監督你業務外，他會去看你一些沒有意義的簿冊，像戶口的簿冊、民防的簿冊、保防的業務，有的沒的去查查，就變成很累，我們一整天都在做這些！沒有意義的事。基本上在臺灣來講，全國的警察大概有七、八萬人，可是像這種保安警察一大堆，當然要編製一些後備的警察人員以防不時之需。比如說，四年前、八年前紅衫軍或是綠色和平，就需要警察維持，可是你把這些單位設在這邊的時候，平常他們不做事也沒有事情可以做，專門就是做有關鎮暴隊，能力耗在那裡，資源預算耗在那裡，可是相對的處理比較多，繁雜事務的警察相對壓力就大很多。

Q：我聽過他們有一種把保四對保五，對他們各挑一兩個中隊到那個臺北、臺中跟高雄支援，可是支援，大概也是在警察調度，不會散到派出所去，另外他們服勤的能力也不足，平常也是這種訓練，他們也沒有辦法執勤，保安他們執行的對象都不一樣。

A9：因為他們專業不一樣，說實在的，警察預備隊，出事情才調來，遇到事情的時候你不會處理也是叫我們在去處理。我一直覺得他們很矛盾的，把這些人力派下來，可是重點是他們連會不會受理案件都還不知道，把他派下來派出所幹嘛？叫他做執勤，可是真的受理案件的時候，不好意思，我不會查戶口，你叫其他派出所人來辦理，我要這個人力要幹嘛？對我們來說只是個負擔而已。而且警察被1999或民眾申訴的最多，最多的應該要去檢討。重點是講個很簡單的就好了，黃線可不可以停車？

Q：大家都會認為可以。

A9：可是重點是當你在被開單的時候，他就會跑來跟你說，警察先生，我黃線為什麼會被開單？如果跟他講按照道路交通管理處罰條例，黃線的規則是駕駛人必須要在車上，你的車子不能熄火，停留時間不得超過三分鐘，他就跟你講那我就在隔壁，在菜市場買一下而已，你確實完全依照法律這方面來跟他做解釋，只要他不滿意，很簡單，看一看你的臂章或者罰單，他就去投訴你，罰單也都有填單人、製表人、排班員警的姓名、資料，對不對？你就拿單子打到1999去申訴，可是重點是只要有申訴1999就一定會告知分局，下面長官不管你有沒有做錯，他只會要求你，你要單子開出來給我，紅單績效給我、刑案績效給我、可是我不要你被申訴，你又要馬好你又要馬不吃草，這是絕對不可能的事情，要依法行政，可是你又要去避免掉這些給長官帶來的困擾，說實在真的很難為。

Q：一些長官實際上處理過民眾上的陳情嗎？

A9：沒有，我告訴你，如果他真的有自己來處理過民眾的事情，他可能自己會抓狂，事實上他們沒有去真的接觸到民眾這些問題，所以他們沒有辦法去面對到民眾的壓力和外面壓力的狀況，他們勉強可能說一些決策意見的那個彙整人員，送上去後，警政署長、內政部長還要行政院長呈批，他們不是決策者，了不起，他們反映多少。基層底下發生的事情，自己本身感受不了很多。以後如果有時間聊到基層的問題處理到民眾的問題，我叫分局長你處理，我看你怎麼處理，講一個最簡單的例子，警察路檢盤查好，們路檢盤查時間規定就是分局送上警察局，有呈批、人家有允許的，只要在這時段，路檢認為你合理懷疑，把你攔下來，我把你攔下來的時候，我認為你違法。比如說，我看到你紅燈左轉，我把你攔下來，你不理我，車子就開走了請問這時候要怎麼做？你要不要追車？這在新聞上記者上都報很多次了，我告訴你，不要追，沒有什麼好追的，跑掉就算了，上面長官是這意思。我的意思也是，這樣子不要追，只是很多人剛當警察的時候滿腔熱血，一定要去追，我看出了事情沒有長官會挺你的，警界現在的心態就是沒事就是好事、沒消息就是好消息，為什麼你要不要追？當然不要追，有什麼好追的？對外跟民眾講很簡單，我有記住他的車牌，我會寄取締單給他，事實上，會做這個動作有多少人？沒有人會做這個動作。當然不否認一定會有，只是不能說否認這樣子是真的很有效，所以我說警察攔的下來的，其實都是善良老百姓，能夠罰的都是善良老百姓，當警察有什麼意義？其實沒有什麼意義。

Q：這跟用槍時機一樣。

A9：他不會去理你，他不會告訴你怎麼做，麻煩你自己看，現場怎麼樣你自己決定，有什麼好追的？所以追一追，出車禍了死掉了，誰賠？你要賠，我也覺得很莫名其妙，我為國家做事情我攔查他，他不停，我合理懷疑他裡面是不是藏了毒品、槍械，所以我攔他，他不停，我就跟那個出事的學弟講，就算讓你攔到了，了不起就大功一支好不好？如果真的車子裡面有槍，這是要拼命的，為什麼要拿自己的生命去開玩笑？而且我們派出所是受行政工作的，為什麼要跟霹靂小組搶飯碗？不需要。可是上面長官又會說我要治安良好，如果我所有車子我攔截都不停的話，你要怎麼治安良好？車子裡面真的有槍，我攔截他會讓你攔停嗎？我一定跟你拼命，這時候，你就說造成民眾車禍傷害，明顯違反比例原則。我不追，到時候民眾就說警察先生，他在你面前你攔他，他不停，你這樣子都不追，如果你是警察，你要怎麼做？很明顯，我就遇過喔！當然，我就只能跟別人說，基本說單純的交通違規上面，我們不要去追車，重點是你沒有把他攔下來的時候，怎麼知道他單純不單純？也許，他就是不單純，看到你攔他才要跑啊，每個人簡單的闖紅燈，簡單的道路違規、簡單的

合理懷疑都不去追，所有人都是簡單的，臺灣的治安太好了。臺灣的治安良好，警察都不需要追了，你這樣子分局又要績效，對不對？很多業績必須要有，但員警出事要自己負責，對不對？誰要做事，基層的心聲就是這樣子，沒有人要做事，所以到時候變成怎麼樣，善良老百姓，我告訴你，攔的下來都是善良老百姓，下次你真的看到警察攔你，你不要理他，看警察追你的有幾個，不會有人追你的，你會不會收到紅單？十次可能了不起一次而已。上面的長官不斷的被媒體記者的報導、立法委員的壓力，再加上民眾的監督，光是這三個，第一個立法委員議員他們的壓力，他們是最直接質詢，警察包括預算，這就是監督壓力，全民監督也是一種壓力，對不對？什麼事情都做不了，你要警察幹嘛？

Q：那你會有績效的壓力？

A9：我選擇到偵查隊去，就沒有開單的壓力，我就是專門辦刑案，你是犯罪的人，我抓你回來剛剛好而已，我也有刑案績效就這樣，也不會去欺負到我們臺灣善良的好百姓。臺灣目前在派出所當員警不是他們不好，而是他們實在是這個環境給他們的壓力實在是太大了，做什麼事情都有人講話，今天我攔不到，記者你沒有做，記者就說你警察遇見犯罪事實都沒有作為，你去追了，到時候警察就說單純的闖紅燈，記者就說單純的闖紅燈，你為什麼要追？尤其是如果人家出事之後，你還要賠錢。追了之後，如果他是讓他跑掉了，人家說你警察執法不力，怎麼做都有人說話，其實臺灣的媒體制度也是對警察不斷打壓，與其去求這些記者不要去報一些不好的警察的事情，其實倒不如去要求真的還有很多不錯的警察在為民服務的事項，可是重點是為民服務的事項沒有爆點，報出來沒有爆點，吸引不了人民的眼光。

編號：A10

日期：100年12月9日(五)下午2:00

受訪對象：報社記者

A10：我覺得臺北市警察的素質最高，各種處事能力、素質來講，我個人認為是很好的。因為我們從以前到現在看太多了，從20幾年的狀況到現在，其實我們自己臺北市的人都很了解，你如果說出了臺北市，像新北市員警的處理方式跟他們的素質，有些民眾會有點不適應，因為臺北市太多人在看，每個員警做起事來都比較謹慎，或許就違法也是，他們都非常的小心。我們會發現在臺北市弊案的集體性也好、處理也好，相對的就會比其他縣市少很多。在臺北市所有人都用放大鏡檢視，所以很多事在外縣市他可能上不了版，但在臺北市發生了相同程度的事情，在媒體上就很大篇，因為所有的機關都在這邊，像前陣子弊案那些人相對於臺北市幾乎都是組長級的，可是在報紙上大概佔個兩天就差不多，可是這種事情發生在臺北市的話兩個禮拜都不會結束。

Q：所以他們時間上拉長跟市民的關切有關係？

A10：我覺得媒體會因應著民眾的需求或是他想看的東西來做報導，臺北市的影響都是一層一層往上影響，每個人都在想說往上走的幅度到底有多大？臺北市民比較喜歡關注這個東西，因為這個歸於我們傳統的一些觀念，以前到鄉下看到警察，就覺得不得了，但是現在不一樣，我們這十幾年來，警察的地位降低了很多，現在各種便民服務，又有很多的管道讓民眾去做投訴，但是警察有時候他應付這麼多人，他很難面面俱到，他可能上門念一下或者處理什麼事情，都可以說你的服務態度不好、你的口氣不好，就可以去投訴，但是如果家裡發生事情，第一個會想到誰？每一個人都會想到警察。

Q：他們有像提到他們覺得大家都在看，他們已經盡最大的力量了，可是在民眾的主觀的調查他就永遠是在低分群。

A10：就是一個很傳統的觀念，但是其實親身體驗碰到的是少。

Q：善良的老百姓，他不會實際接觸警察啦，就是說他打開報紙就多很多，可是報紙其實有關好處，警察也不太多。剛開始講說報紙上什麼案子，再往更高或者是員警是牽涉範圍擴大，那他看得有印象的，有關警察報導，都是這個部分。媒體工作者來講的話，你覺得這對他們警察形象要如何修改？

A10：我覺得這是警察他們自己的一個形象問題，警察不管是公關也好就是各方面不去行銷自己，別人不可能幫你行銷，尤其媒體。憑良心講，媒體要的是一個新聞點，你沒有新聞性，我也沒有辦法幫你行銷，是不是？要行銷了之後，不要說吸引讀者，連吸引的報社的都沒辦法吸引，人家怎麼幫你行銷？不可能。報紙版面、憑良心講，也是蠻可貴的。以蘋果日報來說，有還不錯的銷售量，蠻好的影響力，就是它滿足民眾的偷窺欲望。對察那些安撫什麼樣糾葛的那種情況、怎麼去勾結，民眾會喜歡看，就是覺得大家抓了什麼人或者為民服務一下，上不了版面。我憑良心講，這個你說媒體的社會責任，這是敵不過現實，尤其媒體現在面對非常競爭的大，拿出一個點給我們給媒體，不可能沒辦法幫你做太多的事就是這個。事實上，我現在從政府來講，政府開始就要做。我個人是認為說警察的貪腐，很多事情是自己造成的，警察把太多事情加在自己的身上，我們比較贊成的就是說你把治安跟交通管好就好了，可是上級單位不管是警察上級單位，包括了內政部也好、政府單位也好，他們很喜歡用警察，因為警察人多、好用，跟民眾接觸第一線，所以他很喜歡把一些事情丟給警察來做，警察自己也喜歡攬事情來做，他們自己警察事情多事情雜，管的

事情多自然就會衍生一些弊端出來。譬如以我自己所知道所謂的弊端，很多早期我們在跑新聞的時候，碰到老警察、老刑警幹了二、三十年，他們自己也講，我們這些警察喔，一輩子幹的壞事不用問都可以相避三舍啦，以前是什麼？可以無所不貪！我們說早期，只要卡得到警察管的名目，都可以。但是這幾年來我們就自己去看這個已經有相當程度的進步。憑良心講，包娼包賭那很正常，當時那種環境也沒有像現在這種民主化和透明化，也沒有那麼多眼睛在看著你，然後也沒有說民眾的民權自主意識也沒那麼高，所以一來他們知道自己到生態的環境已經改變了，也不容許他們在像以前一樣，當然該收斂的會收斂。

Q：警察畢業出來多少？

A10：五萬多塊都有，加上我們怎麼樣講，這幾年警察的素質跟年輕化對我們衝擊是有蠻大的幫助，尤其是在警官的部分，警官的「素質提升」跟「年輕化」，的確是對我們整個，至少對臺北市的警力來講，防止貪腐或是避免貪腐這部分，是有發揮作用。

Q：你覺得他們的關鍵在哪？

A10：就跟檢察官一樣，他們很年輕，他們讀書考到。或許很多社會歷練不知道，很多人情事故，他不知道，重點是年輕的警察沒包袱，尤其警官，他會有懷抱理想、未來，並且認為警察工作做好，我一步一步往上升，我幹麻要為了一些蠅頭小利來妨害我的權利？因為早期的警官，他有可能是他根本不想升官，今天待在蠻有肥水的地方好了，我根本不想升。現在年輕的不一樣，現在的年輕人希望能夠一步一步往上走。那以我們現在整個的社會環境來看，臺北市的社會環境來講，從周人蔘案子以後，臺北市就已經不再像以前滿地是黃金，整體的警紀上跟著是還蠻受到打擊的，加上年輕的警官根本就不要，甚至很多區域沒有什麼問題。

Q：油水都沒有。

A10：現在不是說靠山吃山、靠水吃水，以前說文山也都是靠那些茶葉行嗎？有很多地方它是也沒有，我個人是覺得臺北市整體相較於以前，我們不要跟別的縣市比，我們跟自己比來，講二十幾年臺北市的警察和現在的警察真的進步蠻多的。不管是素質還是貪腐方面，個人體會都很清楚都是還蠻有進步，就是不像以前。現在我覺得任何報紙，我們媒體所刊登出來的地方貪腐案件，有很多是可能調查單位主動去發掘的、民眾去檢舉的，一些所謂的直接向警察行賄的人提出來的，現在除了報導裡面臺北市也有甚至臺北縣可以發現說他裡面的報導沒有說警察是主動去要，有的話，以我們現在的調查方式來講，一定是一個新聞點，可能會吸引媒體，也有很多檢調單位辦案的時候是為了要吸引媒體新聞，說我們這個單位，辦案辦了那麼多，上面長官說，不錯、不錯！你們這個單位有在做事。其每個單位多少都難免存在一點「做給上面看」、「做給大家看」的心態，這個會抓很多一些那種新聞點。但是如果說，警察說怎樣你不給我，我警察就去怎麼樣騷擾你什麼的，這個絕對是檢調單位，他們提供給媒體最好一個素材，爭取版面的素材，可是至少警察不是處在一個很主動的，很可能有些業者求個安心，他也把它當作一個成本。

Q：剛看起來，檢調單位他把警察當成一個鎖定的對象？

A10：因為警察人最多最好辦，就是所謂柿子挑軟的吃，所以警察的貪污是有，當然是絕對有，但很多警察他們有貪了是小錢。

Q：意思就是說他跟阿扁總統...

A10：我不要說阿扁，他本身高位，他想要 A 大筆的！但是我們相對於對軍方而言，我們自己也都跑過的，軍方的那些東西，那才叫做大錢，甚至我聽說，早期那種司法錢都幾十、上百萬的一次，警察頂多一個月就那麼一兩萬塊的錢，因為多了人家也

給不起，你硬要拿多了，你一定會出事，可能就受不了會去講、會去檢舉、會去說，像電玩、一些噪音、一些當舖、一些汽車修理業，有些如果分個單位去管，而不是說每次都叫警察來協助、來管理。比如說，我們拆違建拆房子，請一堆警察去警察不是去拆房子，不是幫你，真正去用的都是拆除大隊，我們警察只是去維持秩序、不要衝突、排解，如果能夠讓警察的工作越單純化，對我們貪腐，我們到時候治安也好、交通也好，都相對會有很大的成長，所謂的貪腐真的有很多種，現在會衍生的隨著那種因素大概就賭跟色啦！賭跟色真不是警察的業務範圍，尤其是色的部分，警察不應該投注太多的心力在裡面。比如說，受諸於上面的壓力，警察自己單位的壓力、外界的壓力、社會的壓力，必須要投入很多心力在這裡，賭跟色都是沒辦法根絕的，業者自然就會求生存，就會有這些弊端出來。總之，我覺得你要真的讓警察的貪腐能夠好一些，就讓警察工作單純點，真的讓他比較專注於交通、治安，單純、專業一點，為什麼警察那麼多事情？因為政府單位認為我們人力不足，那警察好用，有公權力，警察工作單純化，因為我個人是比較贊成，說不管色情跟賭博，比較贊成色情讓它「合法化」。

Q：就弄個專區？

A10：不管是專區也好、去除化也好，包括賭博也好，因為沒有被害人犯罪，所以我們警察籌措最大的心力是在這上面，不對上面的績效要求，上面說你一定要查達到多少分數的標準，只要是議員或政府單位也好，說你們臺北市色情很嚴重，這種不是你警察的正途，警察的正途是治安跟交通，而不是在這種沒有被害人的犯罪。

Q：看他們像周人蔘案之後，譬如說陳水扁當市長，那相對他那是賭都比較好有人講，說那個馬英九上來以後好像分層？

A10：我早期都寫過，依照我們自己的看法來講，甚至一些特種行業的人，阿扁在當臺北市長的時候，他們上面貪、不給下面貪，馬英九當臺北市長是上面比較接近民眾，上面他就不貪，他們是反過來的！沒馬英九還說你有抓到有證據，我就做什麼樣的處分。那陳水扁在臺北市的時候，甚至可以就直接用「怨民遠播」連鎖這種把你店關掉，不講證據，為什麼馬英九當臺北市長的時候，依法行政？你有查到不法，我就幫你斷水斷電，關了不讓你營業，依法有據。陳水扁的掃黃，是柿子挑軟的吃，專挑有門有戶的那種場所、特種行業場所去抓他、去找他。因為立竿見影，抱著可以馬上就有績效，我馬上可以呈現是我的績效。但是要說實際上檯面下的就是沒有門戶的還是很多，依我們很多人來講，很多人就說這是色情場所、色情場所！事實上，以酒店來講有小姐坐檯，在77年就合法化，他怎麼都造假！他有些都要排到，可是他各種該盡的義務都有盡。因為我們的稅都有開的，你只要有開門做生意，稅捐單位他就是要來跟你收稅的，他才不管你有開、沒開，沒開是商業處的事，所以他們該盡的義務都有盡。

Q：有人就是說那個特考班的，特考班進來他們會比較跟一般警專畢業的學生會有不一樣，是真的有差別？

A10：差別的確一定會不一樣，因為特考班的，其實他們算蠻單純的，在社會的工作歷練又不是很夠，警察這個生態就是跟外界比較不一樣，除了24小時的工作時間，上面就有很多事情以外，有的、沒的參雜在一起，真的處理上需要比較圓融，特考班通常是從警察學校念了兩年，或者這種警官就是我考試通過，我進來這邊，我就上班、下班就好了，你不要什麼事情，不要煩我，人家也不會把一些比較陰暗面的讓你知道，但是他們有一個的毛病就是說，他跟他們這種跟時下年輕人都一樣我碰到什麼不滿，我就會去反映我去申訴上網投訴，這跟警察的傳統生態環境真的是不一樣，我覺得特考班一般來講，特考班警察警界以後還是以後會盡量不要太多，因

為特考班，他程度可能會比較高，大家有些都是大學，但是處理事情不是說學歷好就會處理事情警察，站在第一線面對民眾的處事能力，一定要真的是稍微比較好一點。

Q：他們對於警察這種傳統，當然對於維繫警察團體的力量，當然會有一些破壞。

A10：我是覺得正面的影響是多一個不收人收，但因為警察其實也是一個很團結，我們不要說支開來，我們說你是特考班，就是資歷比較淺，就是照規矩，就是組織能力還沒到那個地步，還要磨練，我才把你擺在一個很單純的地方，就碰不到任何的誘因。

Q：就你的觀察，他們能下派出所的多不多？這種特考班的？

A10：現在比較多，因為臺北市警力的那個缺很多，在臺北市我們要面對的處理事情可以有很多，不願意的他寧願可能待在比較專業，比如說保安大隊也好，就是每天我就去巡邏，巡邏完下班我回家。只是說很多人拿的錢都一樣的，我幹嘛不待在那種地方，像是警備隊，那種地方只負責巡邏不用帶責任的、不用被處分的，當然他說你底下做了什麼事情，你一下什麼處分就來了，尤其現在督察單位是比較強勢的，我告訴你民眾有投訴，你就一定有不對。等於說他們面對的事很多壓力，反正就不願意下派出所，造成很多特考班沒有什麼組織經驗就可以下派出所，我們不要說跟民眾的應對上面，你去真的這個歹徒，他會出什麼狀況？

Q：另外一個是請教，有人說覺得說那臺北市這個警察的清廉程度都沒有比較好，但是他們也有人說其實還有一些可以讓警察的這種風評或者就是清廉度再提升的一些建議，像是說應該讓警察的要秀出來，要讓名字每一個人看得到，當然所有的警察有一個臂章，可是那個臂章又會因為交通的位置而有所更換，所以他們覺得說，你們警察應該把那個名字秀出來，讓所謂的還有一些違反警察風紀的有警惕的心，你覺得這個做法有沒有實際的作用？

A10：沒有，只針對於所謂的制服警察而已，而且你把名字放出來只是增加困擾。真正貪腐的情形，誰會穿著警察制服去做貪腐的事情？這只是投訴用的，或者是讓民眾知道說，剛剛是誰幫我服務的，誰受理我的報案？但是現在有的報案，你處理的很好、服務態度很好，民眾或許感受在心而已，但是你這個我認為你幫我處理的不好，我馬上就投訴你了，我電話就打到上面去。真要有幫助，真的還是覺得把他們業務簡單化，當然是心理建設素質，再加上也必須要去宣導跟查察這種，現在是有讓他避免，但是我覺得這個工作權簡單點，讓他們工作單純化，不要什麼事都要他們來管，如果博弈條款也通過了，色情除罪化，降低貪腐的可能性會少五分之四，如果以這個所謂的來講色情跟賭博，如果說我們以色情的除罪化，大概少個五分之三點五，至少五分之三到五分之四，因為現在的一般而言就，臺北市的警察甚至連賭，他們都不願意去沾，尤其是賭間。

Q：前一陣子我聽說有一個叫做民生會館的案子，那個是他們說有那個有牽涉到副局長？

A10：那個是誤認，因為他當面寫的一些代號有跟其中一個副分局長的姓相似，但一樣姓相同的很多，但是事實上後來也的確證明說不是他，憑良心講，有時候我覺得就是檢調滿會吹噓自己的，外面誰知道現在有所謂的偵查不公開，都是辦案人員在講，辦案人員希望給你最好的點，包括檢察也好、檢調也好，希望可以爭取版面。臺北市的警察相較於所有的其他的外縣市，至少在素質上真的成長進步很多，雖然還是有貪腐出現，他們也盡量去避免，有很多事情他真的無法全都全部都沒有，警察他要做的事，管的事又這麼多的情況下，難免有一些警察他的意志不堅定的，還是會有什麼貪念，甚至說同事的一些互相影響難免，在相對於以前他沒有這麼的明目張膽，他們的心態就是我就好好努力辦案，賺公家發的獎金就好了，尤其我們現在員

警也比較年輕化了，有些早期陋規、陋習，大概都慢慢會拋掉，加上整個警察的一些生態環境也不像以往了。加上成立廉政署，臺北市又是最多人關注，市民的知識能力各方面都非常高、非常強，相對必須迫使他們那些單位警察也必須要自我改變。不過，你可能現在警察真的是你出去穿著制服出去，旁邊在騎樓一下，抽根菸，馬上人家已經檢舉到你上面的長官去，甚至 1999，說警察在抽菸，影響警察形象，或是騎摩托車忘了戴安全帽，民眾馬上拍照甚至錄好了，上傳 youtube。臺北市的警察真的是不好當，臺北市市民對警察沒有那麼多寬容，為什麼說很多人都不願意來臺北市，其實真的是領一樣的錢，沒有人願意到臺北市來？我在外縣市、在鄉下，我做事領了薪水跟我在臺北市每天被操得跟什麼一樣，去辦案又去處理公務甚至還有可能被人家罵要處分。

Q：如果說比較的話因為被問的對象，譬如說我要去問新北市，新北市的民眾如果那個公民意識不是那麼強？那隨便就是這樣。

A10：很多對警察的印象，就是從傳統刻板印象、口耳相傳或者媒體這三種東西來得到資訊。

Q：那你覺得督察的功能？

A10：我覺得督察系統，有些人可能是以前是在派出所幫所長，當什麼兩線二的當什麼巡官等，再到督察系統，督察要管人家，風紀也好、管人家勤務也好，那大家可能會認為，督察可能就是砍別人來成就自己，我有記你幾個申誡、記你幾個處分表示我有在做事，我有做了績效，我績效越好我升官越快。

Q：如果說像臺北市警察局有政風室，你覺得政風室對於臺北市員警的風氣上面能夠產生什麼作用嗎？

A10：威嚇作用。除非你發給警察一個月十幾萬，好不好？那他可能覺得 ok，我夠養一個家。我們不要講，警察跟媒體一碰到事情他可能是要 24 小時，你中南部去搞那，那你小孩怎麼辦？如果說以後你結婚了，有家庭了，那你是不是要人家妻子，他的老婆不要做事來帶小孩？小孩小是不是？所以說，憑良心講，為什麼警察跟離婚率都蠻高的！因為生活作息不固定啊！那他們薪水應該除以二啊！如果，今天他不能夠經常要回家、固定回家，因為我們警察是不可能固定回家的人嘛！那要嘛，你就請一個保母，要你請假，請父母來幫你照顧小孩！那你整間的至少也要多少了？至少兩、三萬啦！那等於幾乎也是三分之二的薪水！一般的薪水，那人家老婆他這個老婆照顧小孩就好了嗎？不要做事就好了嘛？一份薪水在活啊！我是贊成給警察薪水高一些，以一般的上班族來講，真的是 ok，這只是現在能夠杜絕這種貪的這種方式之一，最重要的是沒機會貪，就要把那個業務單純化，不是你重點工作的就把它切割，其實誘因沒有了，你根本就沒機會貪。

Q：剛剛提到像那個政風室可以有威嚇功能，可是政風室都是政風人員為主，警察有辦法進得去嗎？

A10：政風單位，也是會有員警支援，今天要成立政風室，當然你也會有你的績效，他們也要有表現，讓上面廉政署的說，我們這個工作表現很好，他們每個單位政府的單位會需要表現績效的，可是，這個是你自己要去設法去那邊，不管用線人、線民，當然就是自己要想辦法，當然他們最主要是來自於「檢舉」，檢舉案件，我可能去訪問你檢舉人、查訪人員。但是可以的話提供更詳細的資料。比如說，資料我可能在檢舉某人，我可能是針對他，我可以監聽他的電話，申請監聽，是不是有這回事？其實上，他們就是這樣子而已，事實上他們調查局也是這樣，都差不多，現在也民權、人權，比較高尚，不能說隨隨便便要監聽什麼，因為每個人，你都要去走在路上，我說比較有年紀的，大概二三十的民眾，你認為你的行動電話安不安全？

有沒有人在監聽？沒人有把握，這方面，我知道其實我們憑良心講，我們國內的電話的有些人說你又沒在做壞事，你怕被別人聽啊？問題是現在的不管是檢調各種單位，現在犯案最主要的手法就是監聽，監聽會有無限上綱，他會有各種採用各種民意甚至是造假也好、編出東西也好，他就是要讓你法官來同意，讓我聽這個電話，那他也可能說這個案子在聽了電話有連繫的電話再確認這個電話、再找到跟誰有連絡的電話，他會很多就是一直發展出去，但是這個電話不一定跟我們案子直接涉案的，我們電話，事實上，我們還是還算是浮濫的，我們以我們自己跑新聞，自己看了這事是蠻浮濫的。現在幾乎所有警察，以臺北市來講，所有警察被投訴是服務態度不好，其實每個他都可以投訴，現在誰把你警察當官啊？講什麼瞎話？你申訴我，就投訴你！臺北市民更會投訴，像我們臺北市 1999、有網路可以、市長信箱、局長信箱、市民熱線，每一個分局也有那個網路什麼，搞的一大堆！以前說還要花個一塊錢打電話，現在不用！網路就上網，隨時那個投訴管道太多，臺北市你看要求也相對會比較高，你沒有達到他的標準，他去投訴你，所以這些警察還是一天到晚被投訴，有時候我們每天在那分局裡面，看到那些民眾，我們只能用刁民來形容，如果我們站在中間的我們，去聽他看他講的狀況，真的是刁民，現在每個警察，錄影、錄音，其實準備著保護自己，民眾有時候會在那邊跑，甚至有一些喝了酒在那邊罵，向警方投訴，你打我、你罵我，他是跟他上面的地方或是跟分局所長去投訴你，所以錄影、錄音設備非常重要，一調出來看得清清楚楚。警察真的不像以前，早期還有在刑求的時候，早期說我們都幫警察做證，我們坐在那邊，人家對他很好，還請他喝茶，現在變的警察也不願意了，我刑求你、對我沒好處，又不能升官，我破了大案子，是長官升官，長官有面子，對他來說，沒有意義，還包括吃案，基層員警對他們來講，沒有任何影響，是上面會有壓力。

Q：長官會要求把他們把案吃掉？

A10：如果是真的是受不了的時候還是會，臺北市已經比起各縣市，最不去吃案的，杜絕吃案的成效最好，幾年前你說新北市的時候，最多「機車搶奪」，這些犯罪人都是兩地通通都會，包括以前臺北市抓到這種汽車搶奪犯，因為你在犯案的時候，不小心摔車或是讓民眾攔住了才抓得到，這是因為機車搶奪是比較臨時性的。

Q：你覺得臺北市是一直都這麼好嗎？還是說真的有？

A10：有進步了。

Q：這個關鍵是在哪裡？是就是從什麼階段開始警察的風紀有一些明顯的轉變？

A10：首長領導真的有這個決心去改變這個吃案的風氣。

Q：哪一個局長做哪一個有印象還是說其實都有？

A10：這幾任的局長，其實我們這幾個局長，事實上都那個啦！因為，你們都是大概已經成規矩了，這些局長，其實在更早之前，已經建立好不吃案，真的是攸關首長，因為直接面對的是首長的壓力，數據資料都要印出來的啊，高雄市真的吃案吃的蠻兇的。我們也都是有一些朋友在那邊服務當警察，所以說他們也都知道會說吃案，他們警察很奇怪，以前制度有一些容許你一個程度，一些某些案件他給你，有一個類似一個標準線，你要給我維持在標準線下面，不能超過去，那你看要超過去了，就要化大為小，或是吃案。所以警察說真的很奇怪，有很多事情都是被績效標準所害，有一個績效壓力，都是他們警察最累的地方。

Q：可是現在找不到其他方法可以來評估他們的績效。

A10：或者你自己好歹自己預防，盡量減少發生，治安方面，你讓它減少發生，這些是預防犯罪。很多因為沒辦法統計，所以它變成說他只可能說我要你今年 100 年，你發生一百件，明年 101 年，要把我控制在 90 件，沒辦法降低怎麼辦？我就吃掉，

這就是為什麼會有衍生吃案的問題，因為上級的要求，要求我達到一定的標準。達不到標準怎麼辦？其實我們這個治安跟景氣有很大的關係，景氣越好，事實上治安會比較偏向於好。因為大家有錢賺、有飯吃，想要為非作歹、犯罪就會降低，包括景氣不好，沒錢吃飯，沒有沒錢賺，他只好用犯罪的手法。所以基本上景氣跟治安還有這麼一點點的小關連性。我一直很不贊成，罰娼不罰嫖當初擺明就是要以除罪化，因為本來是要除罪化，結果本來是違憲的，你告到後來就變成娼、嫖都罰，那麼更狠、更硬，我們現在政府有時候也是覺得，我們到府到底是在尊重地方自治法？地方政府你就不設專區，不就變成什麼都要忙？中央做這個修改之後，好歹你也說好吧，我要求我說你地方，依照地方自治的精神設專區，什麼時候你要設專區，至少還有但書吧？也沒有就說我就讓地方政府去做去設就好，搞到地方政府全部都沒有人要設好，要除罪化，不能全部都要罰，違憲的法變成一個惡法。

Q：如果去執勤不是剛好傷腦筋了？

A10：對啊！三個月宣導期，抓到罰 1500！每個娼跟嫖都罰 1500，當初是為了要避免就是說，深夜個人工作室還有一種那個萬華流鶯的之類的，社會階層比較低，因生活所迫，讓他們免予受罰，搞到後就變成這樣子，反而全部都要罰，我想民眾的觀念不會是中央政府、地方政府，就是你「政府」做不好。

Q：謝謝。

編碼：B1-B8(民眾場次的焦點座談會)

日期：100年9月17日(六)上午10:30-12:30

地點：世新大學管理學院 M311 教室

Q：我們過去的調查發現說警察的評價相對其他公務員來講，好像不是很好，形象比較好的是環保人員，像建管、殯葬、警察人員就比較不好，我想透過座談去瞭解一下大家為什麼會有負面印象的產生，題綱包含第一個就是就個人的經驗來講，覺得警察的形象是好還是不好，為什麼會有這樣的認知；第二個是就你的觀察來看，形象好壞判斷最大因素是什麼；第三個是我們調查理面發現有三成六的人認為警察形象不是很好，如果撇開個人的經驗來看，你們身邊的人認為警察的形象是好還是不好，最主要的原因是什麼；第四個就是說，如果跟過去比起來，不跟其他縣市比較，就是臺北市的警察這幾年清廉程度有沒有變比較好，還是跟過去一樣很糟糕，最後你覺得哪裡可以改善，雖然問題有點敏感，但我們並不是要你們講說誰貪污，或哪個警察局有問題，因為大家都是台北市民，最主要就是想知道說為什麼市民對他們的印象會不好。

B1：我覺得各縣市都有這個問題。

B2：我住在士林，常常去逛夜市，有一次就看到有一輛警車，在攤販前徘徊，我兒子就站出來，警車看到他就開走了，攤販們還追到對面去塞東西給警察，這是我親眼看到的，我就覺得很不舒服，所以上次電話訪問我就講這件事情，我覺得這是很落後的，有那麼多的外國觀光客在那裡，我覺得這是很不妥的。

Q：這是最近的事嗎？

B1：今年冬天的時候。

B2：其實我想各地警察的工作重點會不一樣，像林森北路，它的重點當然就是情色，因此常常比較容易讓媒體作文章或是比較吸引人的一些影片出來，能吸引你對環境的好奇跟探索的心理，造就了中山分局就是臺灣第一大分局。因為他的工作重點是情色，這邊錢財的出入非常的大，所以也比較容易對警察作公關，因為他錢進來的多當然也就給的多，所以就變成誘惑很大，剛才也講了說也許別的地方，比如說南投信義鄉，他的警察工作就完全不一樣，也許就是搜救，情色的話就沒有，所以說各分局的工作是不一樣的，誘惑也不一樣。我們現在要講的就是為什麼會有這些印象，就是容易在各媒體上讓大家看到、有些就看不到，像剛剛講說警察人員跟殯葬業名列前茅，形象最好的是清潔人員、環保人員，事實上，這些人也都有人貪污，但是跟民眾比較沒有直接關係，第二就是他的貪污也許不是我們這些升斗小民給的。也許各大機關團體、醫院，另外給他一筆清潔費。你們醫院裡面也許有不能丟進來的針頭或是那些不清潔的東西，本來不能丟，但是你給錢了，也許就可以丟，所以給民眾的形象最主要並不是他貪不貪汙或是有沒有貪汙，而是他顯不顯眼，警察就是很顯眼。整體來說，民眾的印象來源主要是與民眾直接接觸程度，還有媒體能不能報導出來有關係。

B8：我覺得區域的因子蠻重要的，譬如說我就剛好住在這附近，對面的復興派出所那邊，我就覺得，從他們那邊來看，或是就文山區來看，我就覺得他們蠻清廉的，他們處理日常的態度或服務上也覺得他們蠻親切的，而且這邊特殊的店家或攤販也少，我們可能因為區域這個因子就覺得他某種程度上比較清廉。像我上班的地方在南京東路，我就覺得稍微複雜一點，我會覺得那邊對他們的誘惑可能比較多，區域上的確會有刻板印象，或是報導上、甚至是一些口耳相傳的說法或經驗，會影響到他對清廉的判斷。

B7：有時候我覺得他們在執行工作的時候有一點讓我們民眾感覺說不是很光明正大，我覺得不需要做到這樣子，另外也會看到警察到社區巷子開罰單，我覺得這並不妨害到安全上的問題，應該先勸導或如果你多久時間內沒有開走我就開罰單，我覺得有時候要講一點情理，不要做得這麼明顯，讓我們民眾覺得說感覺不是很好，而且有時候看到媒體報導，警察就是每個月要多少開罰單的績效才能領獎金，會讓我覺得你們是為了領獎金才做這個工作的，所以我對他們印象不是很好。

Q：所以你對他們的印象是這樣子的？

B7：有一些，我想他們是不是也受到某方面因素的影響，就像有一些警察跟特種行業掛鉤，讓我們民眾對他們的印象就不是很好。

B6：剛剛這位大姐所講的，其實並不是說有什麼誘因，而是說用警察的階級來看，上面的給下面的，下面的敢說不嗎？你敢去搜嗎？你去了，上頭馬上就把你發配邊疆，所以不是你清不清廉，應該是上位者的心態是怎麼樣，上有所好，下必甚焉，上面的人清廉，下面的自然就不敢收，上面的想貪污的話，下面的人敢不收？

Q：為什麼你會有這樣的一個看法。

B6：我媽有一個朋友在偵查隊，在大同分局。

Q：這個就要追溯到更高的層級了。

B6：其實他們都知道所有的酒店、賭場、色情行業在哪裡，他們警察都知道，可是他們不可以去動，這是有默契的，你一旦去破壞這種默契的時候，不好意思，你就死定了。

B2：如果同樣是警察，不同管區的也不要過來管，管的話，第一你本身的廉潔度就會受到影響。你為什麼來這邊管這件事情，可能跟這件事情有利害關係。第二個會造成不同管區之間的猜忌，你為什麼來抓我的，那我明天也去抓你的，就會有這個問題，如果以後有更高層次的，例如廉政公署成立之後，就會更像香港的一樣，突然冒出一個人來查你的案子，可能他在裡面撐場子就突然被抓到。以後如果有廉政公署的成立，這種情形會越來越多，但也有可能他自己的安全都會有問題，如果抓的案子是大的、影響大的，當場被人家做掉都有可能。

B6：其實我覺得應該是以上位者來決定，為什麼說下面的人清不清廉是由上位的人決定，看像臺中市治安，我覺得其實臺北市跟臺中市比起來，臺北市是比較好一些，可是如果說清廉度的話，我覺得差不多。

B5：其實我蠻同意這位先生的說法，我有一個親身的經驗，因為我的朋友是新進警察，可是他剛去的時候，長官就跟他說收賄的事你如果不收的話，你可能被調到比較偏遠的地方，所以他必須符合當地警察的做法。

Q：這是最近的事嗎？

B5：幾年前的事。

B4：大概在八、九年前，因為我剛搬過去我們那個社區，然後我先生的摩托車不見了，大概一個月之後我的也不見了，可是不見了之後我就去報案，我們都有報案，可是報案之後，這位警察他有點年紀了，大概五十幾歲，他登記完了，我就覺得他登記好了怎麼沒拿給我，隔天我送小朋友去上補習班，覺得沒機車很不方便，我就搭公車，去的時候搭這邊，回來的時候搭那邊，我就發現這部車子好眼熟，好像是我的，我還把我的行照拿出來看，果然是我的，剛好前面一個店家，我就問說為什麼這臺車會放在這邊，他說是警察攔到某個學校的學生，然後寄放在那邊，我說對不起，這部車子是我的，我那時候沒想到說我已經去報案了，我只想說要把它牽走，他說不行，我想說去跟警察講說車子我自己找到了，去的時候，他就說我找不到你的車籍資料，我就說我有，後來我去調查那個時間，完全符合，機車失竊報案的資

料全部寫錯了，我就說可是當初承辦的人員他沒有給我看，所以我也不知道他寫錯，我說找到了怎麼辦，他說那你先把牽回警察局，我就覺得很過分，辦案怎麼可以這麼慢，當時幫我登記的人如果沒有把我登記錯誤，很快就可以找到我的車子，我想要追究那個人的責任，警察就一直拜託我，說他在等退休，我覺得好像吃案再衝業績，你該記個警告，就像學生犯錯一樣，這也許不是非常大的案件，至少一個警告，因為有考績的問題，如果他記了這些問題，是不是他的考績就會乙等，並且今年又剛好遇到詐騙集團，就很倒楣被騙了，就打電話找警察來，五分鐘之內他就來了，而且他們很仔細的觀察我的行為還有我跟歹徒對話的方式，我就覺得這個警察很不錯，這個警察這麼快就到我家，表示他真的很認真，所以我還是覺得說警察有好有壞，所以我覺得清不清廉是一種個人行為，沒有碰到說你要送紅包才能解決，所以我也不能評論這個警察到底清不清廉，但是我也覺得你辦事的態度有待檢討。

Q：有人針對這部分要補充的嗎？

B2：我想講就是所謂的上面重不重視的問題，有時候就是牽扯到你的績效問題。就是說剛才講的，也許就是剛好在抓所謂的詐騙集團正雷厲風行的狀態，它的點數高，不光是上位，也許警政署更上面的人就是要做今年的績效。最近我有看電視在報導，今年總共掃了多少的詐騙集團，就是非常檯面上的一個施政，影響相當大，顯然給的點數也很高，如果是失竊案，給的點數本身就低，像我的腳踏車就丟了五、六部以上了，但是這種的腳踏車失竊，前一陣子造成很大的困擾。大家都知道腳踏車很容易被偷，但是你如果真的有心想做，我們都知道其實很簡單。例如你騎了一部很炫的車子出去然後把他停下來，旁邊預設幾個鏡頭看著，馬上就會有人來牽。只是說這種抓的可能是臨時起意的，或是像剛剛講的小孩子或學生，或是那種比較弱勢的，他可能以此為業，但是可能一天偷個好幾輛。所以就是看是不是施政重點，上面是不是很注重。同樣的情形，我發現有時候也許臺北市交通大隊隊長換人了，就變成說他有他的施政重點，譬如我今天要做一個路口淨空，我上任以後開始做，那算多少個，變成我的績效。這種績效比較容易推行，然後效果也比較能出來，雖然有些會很難做，有些推行上面的困難，但是他做出來績效就是他的了，也許下一任上來要推行公車前座繫安全帶，這就造成不平衡，因為這個跟闖紅燈、蛇行、飆車比起來根本微不足道，而且公車坐那麼多人要繫安全帶，那站的人怎麼辦，哪一個比較危險，因為點數的問題，在做專案出來的時候就會造成不平衡的狀況，比較明顯的，就以前高速公路來講，很多載東西的掉下來會造成很大的車禍，但是也許他的罰款和走錯車道的價錢差不多，這就是一種失衡，這就是人為的干預結果，讓民眾覺得好像不太符合社會經驗的感覺。

B1：有些行業你只要有點違規，包括色情行業、賭博行業，警察就會挑準那個位子，因為我有一個朋友十幾年前是坐檯小姐，在大安區，可是警察會來收錢，所長也會來收錢，逢年過節還加碼，但是她為什麼要送呢？因為警察會臨檢，臨檢就不能做了，但是有時候也要作業績，偶爾要讓她抓一次。

Q：所以剛剛提的案例也是最近嗎？

B1：十幾年前。

Q：我想請教一下有沒有以前對警察印象很好，現在變不好，或是說以前的印象很不好現在變很好。

B4：我的想法還是覺得有改善，因為以前感覺就是警察的權力很大，要扣個罪名給你就給，可是現在比較不會，因為我們國民的生活水準提高了，而且我們有很多投訴的管道，慢慢的我覺得跟我們的教育也有關係，收的人還是收，要假借公權力的人也還是有，但是我覺得他們態度還是有改善，我印象是感覺有比較好。

Q：媒體太強大了，做壞事都會被公布出來。

B4：現在只要上個網 PO 上去，你就慘了，而且手機拿起來就可以拍了，所以他們還是會收斂一點，我的想法還是有改善，但是進步空間還很大。

B2：我覺得警察該做的工作，以剛剛交通違規的事情來講，我覺得對臺北市警察最大的印象就是從來不管交通顛峰時間的紅綠燈，通通交給義交，他們只做拖車這件事情，這個中間我也曾經住過臺北縣，然後兩個地方的比較，臺北縣的警察尖峰時間一定是在崗位上一定是一路通行，可是一進到臺北市，我完全不能動，他們真的都交給義交，可是義交沒有受過很完整的訓練，可是我們警察的密度是全世界最高的，現在去歐美國家旅行，一個都市最多一個警察的辦公室，再大的也是，除了紐約以外，我們密度這麼高，為什麼我們的交通這麼亂，為什麼沒人來指揮，然後只拖車，不管紅綠燈，這就是臺北市警察的特色，我搬回來臺北就有這種感覺，所以我對臺北市警察最大的印象就是交通。

B2：(大家討論過去和現在的異同)其實三十年前也很不好，有一次開車在暗巷的時候，看到前面計程車下來三個男生，合力拖路邊的一個女生，媽媽叫我趕快繞過他們去報警，就在興隆路穿過羅斯福路附近的公館圓環派出所，警察回我說你弄錯了，他們是好朋友。奇怪，警察坐在辦公室，看都沒看到他們，怎麼知道他們是朋友？提醒他們離這裡不遠，趕快就在附近而已，那是我對警察的第一印象。回臺灣搬到士林又看到士林夜市有警察在攤販前徘徊，不知道在做什麼，我怎麼會印象好，從來沒好過。

B2：事實上在講所謂的交通，剛才這位小姐講得好像是新北市比較好，但是我在個人經驗，在車子好不好停或好不好走的問題上面，我是覺得在臺灣這個區域來講，臺北市還是算最好。大家一定會到新北市逛個街、買個東西，就有差。比如說停車、所謂的淨空的問題，臺北市比較好，但是新北市有比其他的偏遠地區的好，這是個人經驗。

B2：我是說新北市板橋號誌連鎖，上下班時間的指揮部分，他們做的真好。

Q：還有沒有覺得一直不好的或是有改變的。

B4：我朋友的老公是警察，他在通化街那邊，為了不開罰單，自己去買攤車，把它交回去，就為了業績，因為他們的制度就是說到年底考核的時候，如果開多一點罰單，他們的考核就會比較高一點。

B2：最近臺北市好像拖吊比較少了，違規取締的次數少了，好像因為最近獎金還沒有發下來，可能影響到執法人員他的意願，因為上一次的都還沒領到，就會變得有這樣的情形，我以前也住過臺北縣，就發生過他們在全國評比的時候是全國第一名，所以獎勵他們去泰國玩，結果很不幸的翻車，可是我們一般民眾的心裡想說因為罰最多，所以獎勵到泰國玩結果翻車，就比較沒有那種憐憫心出來。

Q：我們進入到第二題的部分，除了剛剛提的個人經驗之外，大家是不是可以再稍微想一下，你覺得你對警察的印象是從哪些面向來看，剛剛有提到一些例子了，有的是個人經驗，有的是服務態度的部分，所以大家稍微回想一下對警察的印象好或不好是哪些因素在影響，當然抓包是最直接的，那還有沒有其他的因素。

B6：我在 92 年的時候，那時候酒駕結果被抓到分局裡面去，我知道我違法我不對，可是我看到的是旁邊另外有一個議員在那邊，那個議員跟我一樣是酒駕，可是警察點頭彎腰，只差沒把腰鞠躬鞠到斷掉，還說他會把他的車移回去，然後那個議員就走了，什麼事情都沒有發生過一樣，我就在那邊待到我老婆來保我，我就覺得為什麼待遇差這麼多，公平性也差太多了。

B4：但是我想這個應該要去體諒一下，他也很為難，所以要怪那個議員，我覺得這個警

察太可憐了，他們工作還是有他們無奈的地方，所以像議員如果護航一些行業的話，這些警察也不願意去做這些事情，明明違法想去抓，可是有大人物在護航的，他也很無奈，所以我就會說警察在教育上應該要再提升，要常常在職訓練，然後我們國家也應該對那些官員，不管是不是民意代表，只要曾經遇過護航哪一個不法行業的時候，應該大大的渲染說這樣是不法的，讓選民知道說你不可以這樣子做，可是他的長官要他貪，那怎麼辦，如果考績被打丙等，我今年過年怎麼過，有時候並不是說這些警員清不清廉，也不是上面清不清廉，最主要對於這些警察人員他的在職訓練我覺得非常的重要，因為我們是一個合法的人員的時候，我們常常要接受社會局的在職訓練，你要怎麼去面對你的職責，有時候你應該怎麼做，然後你也要去兼顧你的家庭，萬一你的家庭有什麼問題的時候，是不是可以寫一個信箱，可以來請求協助，如果我的家庭出了問題，我就會想說我來貪一條，就可以彌補我家剛好不方便的地方，我覺得講清不清廉，有時候我只做錯這一件事情，就被貼上一個標籤，我也不想不清廉，我想清廉，可是我很無奈，我被逼的，就是這樣，這是我個人的想法，可能比較往人性本善的方向去走。

B2：我們剛才的議題都一直在講說是臺北市的警察是不是在你們的觀念裡面比較好還是比較壞的問題，就這個議題來想的話，感覺上是有比較好，跟以前的印象比，比如像剛剛講的不管是開單還是拖吊，以前的話是只要你開單下去，他就一定要開回去，現在的話，你人在那邊，他就可以放下來，即便他開走，轉一圈還是會還你車子，還是有比較好。

Q：剛剛還有幾位沒有針對這個問題提出看法。

B8：我剛剛有說，我還是認為是區域上的。

Q：還有沒有其他因素會影響你對警察的認知，辦事效率或者是一些行政的流程的看法。

B8：我剛剛就是第一題跟第二題一起說，就是態度上跟服務上，可能他態度上比較好，或者可能文山區他可能對一般人，我常常去派出所看，他對老年人甚至幼童都會找他們聊天，關心他們，從這方面看，我們可能會覺得他們好像沒有這麼不清廉，所以我還是覺得是區域性的問題。

Q：這個議題還有沒有哪一位要補充，有沒有哪些因素是會影響對警察表現的評價或是個人經驗的部分。

B5：剛剛說的失竊或是詐騙的問題，有人會用空房子設立一個公司，因為一樓都關著，所以人家不知道是空的，然後你去報案，警察說反正對你沒有損失，就勸導你這件事情就不要處理了，可是會有很多人把錢匯進去，因為他有網路、有地址，那他賣家電、賣電腦，錢其實是會進去的。

B4：在我的印象中，警察的辦事效率算很不錯，然後像這位先生說的，可以照顧老人，可以照顧小孩，因為我一直覺得警察不是報章雜誌、電視報導的那種假象，真的在改進有在提升，跟以前的警察是真的不一樣。

B5：我兒子他是騎摩托車的，引擎聲音比較大，然後就被開了紅單，一張紅單可能就六、七千塊，可是剛好有認識的摩托車行，他說可以去申訴，因為他們在開紅單的認知上可能不太一樣。

Q：我們調查結果都已經出來了，可以看到比例還蠻高的，大約有三成六覺得不清廉，如果從大家的觀點來看，除了剛剛個人經驗之外，你覺得為什麼這麼多人對他們印象不好，就是從市民的角度。

B5：報章雜誌還有新聞媒體，就是一直報導他們有負面的影響。

B6：集體舞弊案很多，像八零年代比較有名的就是周人蔘，然後之前大安分局也有，全部都是集體舞弊，這些爆出來之後，民眾看到當然是負面的評價，怎麼可能給你正

面的評價。

B2：剛剛講那個摩托車，現在警察巡邏都會帶一臺手提電腦，只要覺得不對勁就輸入查詢，之前機車失竊很多，然後有一陣子雷厲風行、點數提高之後，就變少了，但是家裡失竊，你怎麼去找，又沒有寫名字，除非是很大的搶案，因為現在警察有很大的閉路電視的輔助，現在車牌號碼有辦法辨識，車子搶案從那個巷子出來，他一路追就能抓，或者是這臺車本身是贓車，也許下個路口就一個警察在路邊等你，你都不曉得他怎麼知道的，他現在有辨識系統能夠抓得到，沒有辦法這樣抓的，因為抓不到，所以本身就比較不願意，也沒有什麼點數，也許就會比較鬆懈，大家就會覺得有些東西好像都沒有用，以前的話他會跟你講一些負面的，比如說車子被偷，他會說如果報案的話，車子會噴粉，把你的車子弄得亂七八糟的，那看你要不要報案，一方面他不希望你報案，因為會影響到他治安的問題，管區本身的失竊率高的話，對他們來講績效不好，當然是盡量勸阻，有時候去報案還是希望能夠第一要確定要有這個案子，既然報了，他一定會請你簽名，拿給你簽的時候，一定要看重點，車牌號碼、名字有沒有正確，第一個是有沒有成立這個案子，第二是裡面的東西是不是正確。

B2：是不是可以請你設一個題目就是失竊到底算不算是警察的工作，假如算的話，錄影帶看了，房子也看了，找回來的績效是零，警察的績效也是零，我覺得這是很震撼的，因為這個本來是他的工作，而且有這麼多的警察，而且偷我家的那個，他也沒有帶任何的手套，錄影機照相也照得很清楚，警察還是沒有抓到，所以你其實可以抓到的。

Q4：這種竊案是比較小的案子，他們要破大的案子，小人物只能自認倒楣。

B2：我一個朋友他被偷了，他一直跟我們講說他的鎖花了好幾千塊，結果他損失最大的就是那個鎖被弄壞了，對面鄰居打電話跟他講他才知道，他對面住的就是警官，小偷一樣也照顧到他們，如果是扒手在管區里，警察本身知道這幾個人，固定有這些人，所以比較好找。

Q：幾位還沒講過的，對警察的印象覺得有變好嗎？

B7：應該是有好一點，因為現在警察如果怎麼樣的話，媒體就會渲染，警察當然也會怕，還有現在教育普及，民眾對自己應有的權益會去反應，所以警察也覺得現在的老百姓跟以前的不一樣了，所以他們可能認知上也認為說某些方面他們可能也沒有辦法想怎樣就怎樣，有一點進步的感覺。

B8：是有一點改進，可是我覺得還是有努力的空間，畢竟報導被判刑、被起訴還是時有所聞，還有努力的空間。

Q：你是從哪一個角度覺得他有變好

B8：我是覺得現在新的警察，新血慢慢變多，假設社會是一個染缸也沒這麼快染成黑色的，應該新血還是一直有進去，所以說有改善，但是還有努力的空間。

Q：廉政署這個機構，大家覺得這個機構的設立對於改善警察的風氣會不會有幫助，就大家個人主觀的看法。

B1：會，如果我們是仿效香港那邊的話，我覺得香港做得很好，我覺得應該會是有成效的。

B7：我認為成效應該不會很顯著，組織中的成員，我覺得蠻重要的，因為我覺得現在有一些是受政治因素的考量，所以任用的人員不是最適當的，有時候我們民眾會覺得他不適合，我覺得有一些執法人員應該是沒有黨派的色彩，這樣子我們社會才會進步，如果有些人是帶有政治的色彩，所以某些事情以政治為考量，在某方面會有點偏袒，所以我覺得廉政署其實只要一般公務員能做到行政中立的話，自己能確實做

到行政中立的話，我覺得設立廉政署有點多餘，因為我們已經有調查局了。

B5：我也覺得很難，有時候會受到長官的影響

B4：因為每一個人都會有一個僥倖的心理，因為到目前為止我相信守法的人還是守法，僥倖的人還是僥倖，所以我做了這件事情的時候我有可能不會被發現，所以我覺得廉政公署他們不會看在眼裡，媒體跟檢舉比廉政公署還厲害。

B2：我也覺得是換湯不換藥，調查局都沒有用的話，這個有什麼用，還隸屬法務部的。

B8：如果都是淪為口號，設了一個機關，不知道為了什麼目的而設立，只是為了一個口號下去做，沒有執行力的話，我想是用處不大的。

B2：我覺得他本身的確跟調查局的人員在職權上有相同的一個問題，我之前有拷貝一些新聞下來，他抓的很多好像也都是有賴於調查局去揭發、調查，才抓到這些集體舞弊案，這些問題本身就是他們督察人員應該做的，他沒有做到，現在反而要另外一個單位的調查人員去做，這個調查人員是有發揮作用，以後跟廉政公署的職務有沒有重疊，還是說給廉政公署讓調查局的調查人員有多的時間跟人力去做其他他們應該要做的事情，在這方面會不會比較有作為，這是比較有待觀察。

Q：還有補充的嗎？

B2：我覺得是不是調查人員要收起來，如果之前沒做到的事情然後底下又設了一個相同的，一樣不會有作用。

Q：大家剛剛也提了很多，其實對他們印象不是很好，可不可以給他們建議，一些比較具體的意見給他們參考。

Q4：我覺得說這個就是每個人的工作都要在職進修，就是以他們工作方面，還有就是心靈方面也可以再教育，還有學校教育我覺得很重要，不是說小學教育，而是說他們當初會當警察的時候，你可以錄取這個人，將來的職業是警察的時候，要不要篩選過，還是像聯考一樣，考上了就可以進去，而是要看你的心、你的理想、你的抱負，我覺得這個是蠻重要的，就是從三方面，第一個方面就是從當初錄取這個學生將來準備當警察，第二個方面就是當了警察以後，在職進修，每一段時間給他們上一些課，第三個就是屬於心靈的改革，不管你是天主教、佛教、道教，讓他們有一些因果觀念，就像我剛才說的，去取締了，然後績效最好的人出去玩，結果翻車，那這個有沒有因果關係，我覺得這個是心靈的一種改造，我覺得還是有效，所以跟這個收賄，你要去想說我該怎麼做，我覺得這個蠻重要的。

B1：我覺得在警察考試進來之前，除了筆試之外，也應該有口試好好的篩選，包括身家調查，我寫了幾條，希望能有一點建樹，就是慎防警員關係太複雜，因為這樣就沒辦法脫鉤，第二條就是說要強制警察財產，並嚴格執行，其實不只是警察，包括一些民意代表也都是。

Q：不好意思，你的意思是一定要申報財產嗎？

B4：對，就是警察要怎麼樣申報是可以再討論的。

Q：所以是指所有的警察嗎？

B1：當然，像我們在銀行也是一樣，現有的警察、憲兵都要這樣做，就是要執行、落實檢舉這件事，我相信很多民眾都會看到，因為這是很一般生活的，司法也要落實公正，這是我的一個建議。

B2：我還是覺得警察不該把所有交通工作丟給義交，因為浪費很多民眾的時間，你看現在全臺北市的紅燈都99秒，我比較在乎這個，我覺得他們應該出來，然後偷竊這個事情他們好像不知道他們在做什麼，政府是不是失竊率應該要有一個統計數字，然後再一個能夠破案的統計數字。

B2：我覺得如果要設置以後有成效的話，就是要讓警察本身他們自己覺得，如果他們做

不法的事情會被抓，而且具有絕對的阻嚇力，這樣就不會有僥倖的心理。我不曉得現在有多少人做，但是你願意做而且那麼多人在做，表示很多人沒有被抓到，如果每一個這麼做的人都被抓，你在旁邊看你就不敢了嘛，就有阻嚇力了。如果知道有人在做就表示還有其他人在做偷雞摸狗的事情，就好像你在路上看到有車牌噴霧反光或是不掛車牌的，如果我在路上常常看到就表示沒有在抓嘛。如果有抓他就不敢了，同樣的情形，考進警察人員說要做品格考核是沒有用的，因為第一人會變，第二品格是沒辦法評估的。我的工作可能是臺灣唯一進去要性向測驗的，還有身體的反應測試。有人筆試過了，可是性向沒過，明年再來考還是不過，雖然還是有些人你會覺得他到底是怎麼過的啦，所以性向是很難講的，應該是只要做錯就一定會被抓，這是重點。

B8：我想因為最後的題目說要提升形象的一些做法，我想之前的先生小姐都講了，第一個就是幫警察做一些訓練，也把這個訊息散佈給社會大眾，說有在做這個東西，再來就是應該要重罰重賞，你如果有重大事件你必須要重罰他們，這樣也算是一個正面的報導，如果有同仁他拒絕這些不正當的賄賂我們也應該鼓勵他，然後做一個正面報導，讓他的形象能夠提升，畢竟警察的工作，我也知道，我也在路上被警察追過，雖然不是在臺北，可是畢竟他平常的工作某種程度上也有做付出，因為我相信警察程度有提升，服務才能變好，我們也才能再提升，這是互相的，當然還是會有負面的行為，但是我想各行各業都是如此，所以還是做正面的報導對他們的形象會有提升。

B7：我覺得還是從養成教育上去加強，從一開始進警察學校就要給他養成教育，要做這份工作你就要怎麼訓練他，還有要培養警察的榮譽感，或是像剛剛講的賞罰分明，然後執法人員自己要有比較高的道德標準，雖然警察工作是很繁雜的，他們管的也蠻多的，也蠻辛苦的，可是既然要從事這個行業，就要心理就要有那個準備，我就是要做這個工作，我就是要付出，就是做這些工作會造成你某些方面的不便的時候，自己要去突破，他就會想說是我自己要做這個工作，道德方面就會好一點，我是這麼覺得。

Q：剛剛大家有提到一點我覺得蠻有趣的，就是檢舉要落實，如果今天發現的話，你會檢舉嗎？

B8：如果是跟自己切身有關當然會去做，如果是別人或是真的不知道來龍去脈的時候，就不會去講，而且檢舉都要留下資料，切身的時候為了自己一定會去做，如果不是那麼清楚的就比較保留一點。

B7：我對保密的工作好像不是很信任，所以除非跟自己本身有關而且證據很明顯，不然的話一般民眾可能不敢。

B5：跟這位一樣。

B4：我應該會視情況而定，當我看到很多案件的時候，我不見得每一次都會去檢舉，因為有一些事情就像各位說的自己並不清楚，或是對自身有危害的，我不會去做，除非真的很看不過去，我覺得必須要有事實的憑證，而且不會給自己帶來麻煩，我覺得要先保護自己，我才會去做這件事情。

B1：提升清廉的方法有分積極面和消極面，我剛剛講了很多消極面，就是要嚇阻他，事前把事情都規範清楚，讓他們比較沒有犯法的機會，然後學校教育很重要，我覺得最近幾十年，臺灣一直道德淪喪。

Q：最後一個比較小的問題就是你覺得臺北市政府在像這種警察的貪腐防治的努力夠不夠。

B2：努力上應該是有，只是大家沒有想到，像 1999 專線，你以前根本不知道電話號碼

幾號，也不知道怎麼報，現在有一個整合的號碼在，你打這個專線進去，然後他會自動把你分到你該報的電話去，這本身也是一種努力，的確會有很好的效果。

B5：我之前有聽過一個警察因為大家都收賄可是他沒收，就跟其他警察有隔閡，結果在一次衝突中被做掉了，就是如果你不收，你就是我們的敵人的感覺。

B8：有很多時候很多政策都是流於口號，沒有落實，當然沒有辦法達到他們當初想要的效果。

B7：雖然有管道，但是不見得有成效，當然是比以前通暢，因為至少有一個窗口，但是到後來確實有什麼成效，倒也不見得

Q：另外一個小問題就是大家剛剛有談了一些過去的經驗，這幾年大家還有聽到警察有收紅包或是送禮的，這一、兩年還有這種經驗嗎？

B4：沒有聽說不代表它不存在。

Q：我知道實際上遇到的機率很低，可是我還是想知道還有遇到這樣子嗎？

B4：當然會有，不可能完全沒有，而且還有很多是下面往上面送的。

B2：我覺得臺北市什麼都有進步，最沒進步的就是警察，我有一個助理，他現在想要考警察，他跟我說他的哥哥是警察，他覺得那個是最好的工作，每天什麼都不用做，還有紅包可以拿，待遇還那麼高。

Q：最近的事嗎？

B2：去年的事，我們團隊裡面的人其實都很正派，可是他是我們大家公認比較有瑕疵的，可是他一心想轉入那個行業，你看今年的統計，年輕人最想當的是警察，我覺得年輕人怎麼都變成這樣了。

B2：警察人員有沒有改善我是覺得有，因為我覺得比較好的人才進去了，改善到什麼程度我想還是要國民自身的一種覺醒，應該有法治觀念，我昨天在下載一些資料的時候，也有找到彰化縣議員補選也是一直選到有問題的人，就是補到沒人可補的狀況，即便有選上，我想也是因為他們沒有直接的利害關係，所以我想一般民眾的覺醒是需要的。

B2：其實我覺得臺灣民眾的教育水準是很高的，你看排隊什麼的都很好，我覺得比較悲哀的是進入那個行業的幾乎都是從頭就有問題了，你看像我們上廁所，我們也都排隊，我們的環境、我們的樹，現在多漂亮，什麼都好，只有警察。

B5：我要幫警察講句話，不要對警察太苛刻，他跟我們一樣都會受到外在環境的影響，所以才說要再教育，要求他們像聖人是不太可能的，所以要教育他們不能知法犯法，一定要保持中立。

B4：其實我覺得對警察也像是對我們的孩子一樣，你能要求他完全不犯錯嗎？我們也會犯錯，但是你犯錯的理由是什麼，警察為什麼會去貪汙，為什麼會不清廉，我覺得是不是要從這一個開始才對，我覺得應該要這樣。

Q：我們討論就到這裡，謝謝大家。

編碼：C1-C9(專家場次的焦點座談會)

日期：100年11月18日(五)下午2:00-4:00

地點：世新大學管理學院M511教室

- Q：因為我想大家都了解這議題，所以我今天不一定要按照那個，當然我們就讓大家都針對每一個部分，就知道的部份可以先做一個初步的經驗的分享，然後等一下有些面向是比較需要做一些交談的，我們是不是先那需要讓各位老師應該，不知道哪位先進可以來先發言？
- C1：臺北市警察人員整體形象可能以「尚可」為最多，也就是中上滿意度，警察功能價值是：「秩序維護」、「執法」、「服務」，也是角色定位，其形象構面來說，依王淑慧女士調查研究：機構形象是正面評價、行為形象是負面評價、貢獻形象為最正面評價、風紀形象為最負面評價，個人對臺北市警察的綜合屬性評價為執法公正、積極需改進、熱忱、誠實、親切則尚可。就個人觀察，比較受市民肯定正面形象有教育學歷、服務態度、服裝儀表；不受肯定負面形象有風紀操守、執勤技巧、法律素養。第二，影響臺北市民對臺北市警察人員的服務品質有不同評價主要因素，從機關本身，應從「人」、「錢」、「事」、「法」方面說明，「人」是人力、素質、適性，臺北市政府警察局警察人員編制9943人，設有人力7547人，每萬人28.5警力，缺額2400人，警力吃緊，在服務品質上當然受影響；素質是平均學歷較一般公務人員高，大專以上警察94%，一般公務人員81%，年輕活力有幹勁，問題出在素養，服務態度、工作熱忱、敬業精神、職業道德有成長空間；「錢」是預算財力充裕，設備精良，服務品質，辦公空間改善；「事」就是警察人員所賦職掌多達四十次以上，比較一般公務人員多五六次，即有顧此失彼，品質自然難以保持；「法」就是警察人員所執之法以刑事法(治安)、行政法(交通)為主，但其所涵蓋法律多達百種以上，法規、行政規則亦多達百種以上，急多急技雜，修正變化亦大，難以掌握法的專業執法能力。最後，警民共治才能更加提升品質。
- C2：其實來說「執法技巧」和「風紀」會影響警察整體形象，；另外一個很重要來講就是「傳播媒體」因為它要寫負面才有錢賺，但是比較讓老百姓比較感覺上比較負面的就是不一致的執法，就是說那些剛畢業的，在學校受老師的薰陶就是依法行政，所以他們就是依法、依法，資深的就不是依法，依這個「情」來論斷這個，顯然是這個人可以、那個人就不可以，這個很奇怪！再過來「工作環境」，譬如說敦化南路那個敦南派出所，我有一次我去訪談，找老半天才找得到，建築各方面來講那個都不太像那個派出所，現在當然有很多改善，包括外觀都有改善，但是還是有一些老舊的房子，我想說這個工作環境應該改善，你不改善的話別人就是覺得不舒服，本來就是受委屈到那邊，所以形象一定沒有辦法好；另外一個是剛才學長有提到說警察的服裝儀容這個「態度」這方面，我覺得這個是要長期教育他，就是說這個警察現在就是說百姓去到那個怎麼警察單位派出所去報案，報案來講的話就是e化，就是用電腦去打，那現在就是老百姓這些他很急，可是有些年紀大的員警他們就是電腦這方面速度就是慢，打老半天越打越亂、越錯越多，所以這個受害者他就很不耐煩這個話，你怎麼提升？
- C3：民眾大概可以分為一類是有沒有跟警察有實質的接觸；另外一類可能就是沒有實質的接觸了！其實大多數的民眾是和警察沒有實質接觸，可能只是pass by，遠遠的看到警察，那麼跟警察有實質互動的不外乎大家就是違規者、犯罪人或者是被害人、被害人家屬！那麼過去警察機關，絕大部分把注意力放在犯罪人，那麼對於犯罪或是違規事件的處理，警察花了很多的訓練的資源跟執法的資源面對這些問題！不過

在最近這幾年來，我們很高興的看到警察開始注意被害人的權益，特別是我們臺北市，在最近這幾年有一些顯著的、重要的方案，是針對於被害人的保護還有的尊重權益等等，我覺得這個是可以提升警察形象非常重要的一個方案。如果另外如果能做到專業的話，能夠讓被害人感覺到其實警察是準備好的，對於我的被害案件能夠提供的不僅是快速而已，恐怕「被感動」的警察的服務也是很重要的！其實在各方面的資源、訓練來講，臺北市可能都會比其他縣市的警察還要來的優質。就我個人覺得，其實在臺北市來推動針對被害人這塊的服務品質喔，我覺得是應該帶有「領頭羊」的角色，那這是第一點。第二點的話，我個人也覺得因為我們其實臺灣的治安問題不僅在數量上有改變，在過去這五年來都在緩慢的下降，其實整個臺灣的治安，從官方的資料裡面表現出來是在減少當中，但是當我們只看官方，有的時候可能會覺得不見得公正、客觀。警政署，最近這十年來做了三次的犯罪被害調查，在這三次調查當中我們也看到臺灣地區的被害的案件數也在逐年減少。換言之，臺灣的治安可能在數量上是呈現改變的！不過，另外一個角度，我們卻看到犯罪的性質有產生的很大的一個變化，感覺到我們好像這個殺人放火的事情似乎已經不太是讓我們注意到一些的这个顯著的、引人注目的社會消息喔！那麼「詐欺」好像讓大家覺得很困擾，詐欺往往不是地區性的治安問題而是跨境或者是跨國的。這個所謂的詐欺的案件，把它層級拉到中央警察的這個單位刑事警察局或是警政署這個層級，但往往可能是臺北市民被害，但是破案的卻不是首都警察局，卻是由中央這個等級的這個警察使得我們臺北市民被害但是卻得不到臺北市警察局的破案直接的掌聲，在這個地方，也建議計畫主持人可以在這個著力點，可以來向市政府研考單位或者是相關單位來反映！整體來看，臺北市警察的這個形象，如果跟其他縣市警察局的形象來做比較的話，可能臺北市的警察形象應該可能不是最差的，也可能不見得是最好的，如果警察要把形象在做提升的話，我覺得臺北市的警察更要導入「科學管理分析」的概念，例如可不可以針對臺北市投訴者做投訴類型還有內容的分析，確認在臺北市最會向或最常向臺北市政府警察投訴的民眾大概是一個怎麼樣的特徵，如果資料能夠長期累積的話，我會覺得對於臺北市警察在對回應民眾案件的過程中能夠更清楚、更具體！我的結論第二點就是，對於臺北市政府警察的「執法態度」，我覺得態度是很重要的，如果為了的績效而忽略了態度，我覺得這是一點可惜的，所以在執法的態度上，我覺得現在臺灣警察似乎已經從單純的犯罪打擊者到社會服務者的角色，臺北市的警察是不是都有這樣子的共識？那我覺得這個可能還有待釐清，最後就是「警民關係」的建議，我相信臺北市的警察應該花了很多的精力來建構良好的警民關係，但是往往因為一件的可能是操守的問題或者是這個廉潔的問題破壞了整個臺北市警察形象，穩固的警民關係應該可以能夠抵得住，現在常常講能夠hold得住這個所謂突發的對於警察不利的一些案件，我想我以上的報告，謝謝！

C4：我這邊提一個簡單形象，不等於事實。「形象」是透過傳播的長期累積建立起來的，如果說對警察形象的形成，我們要從人際傳播，「人際傳播」就是親身接觸到；「大眾傳播」就是共見共聞，那不是他的經驗。初步的報告對警察的不清廉的認為，已經有35人。然而，沒有接觸過警察的有57人！所以驗證它不一定是事實，但警察形象壞，壞到什麼樣的地步？我再給你補充好了。去年的12月就是反貪腐日，世界透明組織有發布一個他們在臺灣做的，調查臺灣人民認為貪腐最嚴重第一名的是「警察」。今年四月份的時候，行政院研考會就發布了一個民調就是民眾認為「為民服務」的項目裡面公務人員做的最差是警察，又補一槍。然而，以我在跟學生互動裡面，我發現那都不是事實！我們教出來的學生沒有差，我們有教出什麼狗屁學生，我們叫他怎麼貪錢嗎，對不對？所以，我認為說，這個警察的形象不好是肯定的不

好！這裡面喔，把警察放在中間去看那個能動性會有基礎，一組、一組就是「民眾」他會有反應，一個是「媒體」。媒體有它自己的需要，這個我寫過相關的論文。可是，我現在還要加第三個就是「執法」要求我們。現在是民選政府，我們領導人他對於警察的執法要求沒有「人權保障」，這問題就來了，人權保障它不是法律條文，再依法行政的過程之中，警察往往產生困惑，當他產生困惑，它的形象又出問題了！我舉例來說，發生在去年的一個就是暑假，勸青少年過了12點要回家有一案，警察就把看到那個路邊的夜市賣鹽酥雞小孩，那個長相就未成年，帶回警察局做筆錄、通知家長領回，這個事情家長不爽，找了這個民代砲轟開記者會大罵就是為了「績效」，可是你要問這個警察有沒有做錯？依法行政，另外同一件事，相差一個月，兩個不同的地方喔！不同的縣市，一個小孩子，晚上在外面騎腳踏車也是巡邏車經過，勸導小孩子說這麼晚不要在這邊騎車，結果巡邏車把他護送回家，暗夜裡請家長說這個不好，現在我們執行狀況要家長好好處理，行為就出來了，這才是新時代的好警察！另外，媒體的惡意來自於追求收視率，還有我們記者的素質有問題，他們普遍對於除了採訪的技巧能力，對其他社會的法治、法律人權保障的內容，他們是相當相當貧乏！我舉個例子，前兩個禮拜的新聞，兩個警察在追未成年的未戴安全帽，結果摔成重傷。警察已經警示他了，他還要跑！其實是兩個媒體，一個是東森、一個中天這兩個處理是不一樣！一個是說「警察冷血，狂追、猛追！」另外一個是說「警察執法正確，理直氣壯！」標題就這樣下。所以，這樣說媒體它在塑造的過程裡面，它占了很大很大的比例！再回到民眾的角度的時候，民眾的親身體驗就是「開罰單」，研究報告統計出來了，就是開罰單，對於清廉度的來源大部分是從「報紙」來，一說到貪就說警察都貪。

- C5：從貴校提供的資料顯示，臺北市有57.9%的市民從未與警察接觸過，若加上0.3%的拒答者，其實市民對警察形象的評價是很主觀的，(一)有些與警察接觸過的城市可能本身或其家人、朋友是違規者、犯罪者，那對警察的評價怎會好呢？(二)至於從未與警察接觸過的城市，渠等對警察的印象可能是來自他人的印象，最多的可能是媒體的報導，媒體對警察的報導常是負面居多（因為有新聞性），或許真的有不好的警察，但是可能只佔了不到1%，卻因為報導的渲染，演變成「警察全都很爛」！再來，就整個臺灣地區而言，臺北市的警察形象算是相當不錯的。因為在人事分發及勤務制度設計方面：其一，臺北市的警察，特別是基層警察人員普遍都很年輕，尚未被社會大染缸污染；其二，勤務分工專業，每一位員警顧好自己的區塊，不像許多其他縣市的員警，什麼都得顧，疲於奔命，卻吃力不討好。還有，一般而言，因臺北市的警察較年輕、較專業，所以也較依法行政，公權力執行較落實；惟其負面的影響就是被取締的人或被罰的人情緒反應，批評警察六親不認、死要錢、態度不好。只要有選舉、有政黨，必定有關說，但是在臺北市想要對警察執法進行關說，相較於其他地區，是較不容易的；以違規舉發（俗稱開紅單）為例，臺北市逕行舉發的處理是委外的，警察機關根本不經手，如何關說？即若有人宣稱有辦法關說（無論是現場開單或逕行舉發），害到的是紅單上列有職名章的基層員警，因為他她們必須自掏腰包繳交這筆罰款！若要減少關說，癥結在於不要關說；請各位政治人物、有力人士等檢討改進，否則害慘了警察人員。最後，臺北市是中央部會所在地，無論是警察機關內部的監督機制，或是員警的自制能力都較強，相較於其他地區，臺北市的違紀案件可謂少之又少！若有，通常有兩種原因：其一，結構性的整體違紀，亦即違反紀律行為是由較高層人員所帶領的，下屬為求生存而不敢違抗，不過此一情形自早年的「周人蔘電玩弊案」後，已完全收斂，其二，通常是刑事人員，因辦案而出入聲色場所、交友複雜，最後自陷泥沼，不過此一情形因臺北市曾強力整頓

聲色場所、電子遊藝場等，相較於其他都會化地區確實較少，員警的違紀行為，通常是個人的偶發案件。

C6: 我就前三題部份，臺北市民認為臺北市警察人員整體形象，我覺得大家有提到說它是不是我們累贅。從幾個調查數據來看，一、12/9，國際透明組織透過那個陳述，民眾對於警察的如果沒記錯的話就是3.9分，最高就是5分，然後它剛好是最貪污，是臺灣最差的一個！我們有去看一下發生的時間點是剛好在翁奇楠的事件，所做的調查所以偏高是合理的，但是我們去看一下臺北市的情況，全國性調查其實在24類人員，16是偏差，我們想為什麼這樣子？我們一下香港廉政公署，我大概去翻了一下每一年接受報案案件來分析的話，有私部門貪腐的部分，也有公部門的貪腐。其實像香港那麼相對比較廉潔的地方，它其實警察對還是有非常多貪污的案件會去有投訴的情況，所以我覺得在警察的部分它相對會比較難做，而且大家對它負面形象會大於它的正面的，所以市民肯定的正面形象，我覺得基本上市民不會去想到它有什麼正面的形象，就好像我們都一個人好，但是通常我有一天罵他，他只不過記得我罵他，不會記得我對他好！民眾其實還是會受到媒體或是二手傳播的印象。其實負面印象大概就是比如說關說、公平性的問題、紅包、規費。其實很常看到說，為什麼警察說他都有在執法，但是我們還是那麼多的負面印象，基本上就已經先給你負面評價了。所以在問他的時候，那就是有問題。警察就是那剛剛老師說到，依法行政，我有幾個學生是警察，我就問他說今天如果遇到警察局長開車，會對他進行酒測嗎？他說不會，我覺得這是有一點差別待遇的情況，因為警察人員有很多壓力來源，比如說長官、學長或民代，另外就是還有提到說為什麼會有負面評價的問題？我們對警察的觀感不佳其實不等於貪污，但是我們再問他說你覺得警察貪不貪污？他會把負面形象想成是貪污。第二個就是「服務品質」有不同評價的因素，我覺得那能有不同區域性的問題，像到案處理時間，假設是五分鐘到，大安區會覺得太久，松山區會覺得真有效率！不同區域人民的特性也會影響民眾對於警察這一套程序的觀感，會不一樣。另外它太多情況會遇到吃案，在過去可能做的不是很透明。我舉一個例子就是，我們回應到第五題，我們可以怎麼做？其實，我覺得我們可以做的事情還很多。我們常常都提到我們應該要「肅貪」，但是它可能流程有問題，以前常常聽到說誰被開單可以去銷單這件事情，銷單是很容易，只要找議員或者是找認識的警察就可以銷單。但是現在目前接觸到的是很難銷單。

C7: 我覺得警察有一點點是無妄之災，現在很多老師都提到說，因為有一些被開單經驗，所以對警察形象都不太好，可是現在可以開我們單的其實不是只有警察。回到我們公共行政這個領域這個專業，後來就進一步再去想想看說，以一個警察的角度，到底什麼樣的因素可以影響到說我去服務民眾的時候，然後讓民眾對於我這些不同的觀感？那我覺得第一個當然是警察他自己本身，因為裡面有一些倫理的問題，他在執法的部分其實有很多灰色的地帶，包括這是倫理的部分，包括剛剛提到那個灰色地到底是黑道還是白道還是民間道？就是，當然難以判斷！另外在情緒勞務方面，像警察在這個部分當然是更能凸顯情緒勞務的情況，比如說看到奧客還是要面對他微笑，看到那個犯人自己很想捶他一頓但是要對他笑笑的，給他帶安全帽什麼的，我想那個情緒負荷可能會影響到工作滿意度，也會影響到形象的表現。以臺北市而言，我覺得以"基層"警察人員違反廉政的首因來說，可能比較不在於是一己之私利(個人因素)，即便有的話應也偏向是個案，反倒可能因為外在的因素，例如民意代表與長官的壓力等較會是首要的因素。然而針對中高階的警官來看，原因的來源就可能較為多元，包含個人因素、組織因素，甚至環境因素(如過去的周人蔘案)都是可能的成因。最後，外控或內控的何者有效在公共行政已有約70年的論辯了，因

此在學理上我們的建議其實也難有一定的定論。只不過在這幾年的觀察及跟實務界接觸的經驗上來看，我會覺得個人特質與內控或外控的機制是相當有關係的。例如年資、經歷、對警察工作的使命感等，都是在討論內控或外控時可一併考量的。大概是這樣的想法，這是我的一些分享，謝謝。

C8：我覺得可以分為幾個，第一個是說形象評價來源，大致上不出三個東西，一個是個人親身接觸、一個是他人轉述、朋友的經驗，另外的是所謂的媒體。這個計畫目的是要找出最能影響民眾對於警察的重要因子那麼因子我覺得可以分成至少可以分成兩個層次啦！第一個就是警察核心的服務包括了治安、打擊犯罪、社會服務等等，哪一項核心服務是最能影響民眾對警察的形象，可能我們找到的不是打擊犯罪或是警民關係。所謂的警民的社會服務關係，如果是這樣子的話，那我們的警政政策一直強調打擊犯罪、維護治安，那個重點的力道方向可能需要一些改變。第二個談到就是影響因子的層次。我覺得要從服務的方式來看就是說，今天這邊有提到很多的民眾都會有一些是具有跟警察接觸服務的經驗，這邊有提到大概有報案、違規、臨檢、投訴，我們是不是可以在每一項這個服務中他會碰到的，不管是怎麼樣的服務，他會碰到幾個問題，第一個就是：執法是不是「依法」？可以說它是不是依據法律公正性的執法來選擇？這是第一個，執法的「態度」、執法的態度，他是對你多親切的服務呢？還是就是說把你當作犯人一樣的去看待對你無理？第三個是「回應性」，就是說你去報案、投訴，這些相對應的警政機關，他們回應的狀況如何，我個人覺得比較影響比較大的是執法態度。另外，針對一些所謂的「觀感」，就是我們清不清廉、收紅包、關說，所謂的社會觀感，我們就可以來說哪一種社會觀感對於民眾、對於警察人員殺傷力最大，如果透過調查去分析或許我們可以做一個是清廉的、一般背景觀感，就是所謂的有牌的、白道類似這樣子！所以在這種清廉性，然後所謂的有牌的白道帶來這堆概念。那這種概念是，我們一般社會對民眾的觀感，那這種觀感我們是可以假設，設在這些題目可以找出哪些社會議題最能影響民眾對警察的觀感，會有積極的效果。其實一般如果從新聞傳播媒體眼光來看，因為我們會去找新聞媒體、報紙或者是電視、新聞媒體的報導看出這些調查的時候，或是去年哪一類的東西被報導最多，可能是大家，可能是個案的個體彙整出來是ok，如果這種新聞媒體的報導的這種服務方式或服務種類就是我們調查出來結果是類似的話，我們或許可以有顯著關係，我們可以從新聞媒體眼光來看。接下來我要談的是最後一個，我是不曉得這東西有沒有牽扯到所謂的「滿意度」的問題還是「績效度」的問題，其實當民眾沒有親身接觸警察這種服務的時候，他的這種滿意度的評價是來自於哪裡，可能有些是有一部份是來自於他原先對警察的期望。

C9：如果是市民來講，「機構」方面來源不外乎就是媒體，其所屬的那個同儕團體、行業的意見，或是聞就是個人對於單一個案的經驗。另外對警察機關認知部份，對個別警察的態度、公平處置的行為！有高度的敏感性，它對於個別執法者的態度或公平處置上有高度的敏感性！另外再分析！那是我們剛才各位先進的，第四個方面，對策方面，就是說，要先談我的問題。因為要找對策！那我同意老師的想法，這要拆開來看，你大人對街頭的那個警察，那個感覺還是對於貪腐行為的感覺，那個這兩件是要分開來講，對策比較公平也比較有可行性。那從街頭上來講，就是說，它還可以分成三個小部分，就是構面！第一個是從形象問題，單純因為最原始意義的形象問題；第二個是它執法的作為問題、執法問題構面；第三個就是互動面，就是警民關係的部分，大概可以這樣歸納。貪腐行為方面有兩個構面。事實上，有幾個來考慮。第一個事實！不管統計、再經過不同類型功能的比較，這是一個事實。第二個可以反映出來就是臆測，老百姓的臆測。大概我們對這可以分成這兩大事情，

這個構面來去想所在方案方面。最後減少關說的方法就是：「專人處理」。因為大家找的層級不一樣，不管分局或是警察局、派出所，由專人處理說明對關說事件機關的處理程序跟做法，說明清楚。第二個，最好的方法還是「依法辦事」。

C1：影響臺北市民對臺北市警察人員的清廉度有不同評價的主要因素方面，清廉事件之發生的事實不代表真相，一般市民對警察人員清廉度亦即警察風紀操守認知上負面大於正面的評價態度，市民對警察人員清廉程度的訊息管道源自於媒體(電視、報紙、雜誌、廣播與網際網路)，其中電視比率最高，在美國把電視封為叫做「插電的毒品」，它本身24小時在給你洗腦，會影響它的價值判斷，親身經歷者次之，親戚朋友轉述告知又次之。警察工作上有下列特性，包含：職場引誘性(聲色場所)、業務多樣性(包山包海)、權力強制性(干涉)、區域特殊性(行業技能)，所以市民接觸認知不同，對警察人員的清廉度評價就有不同。臺北市面積271.7997平方公里，人口2,640,099人(民國100年9月)，有14個警察局、94個派出所、2,230個警察勤務區，市民居所不同，亦會有不同評價，是警察違法行為包含賭博、收受賄賂、濫權執法、詐欺等(為刑事責任)；違紀行為(道德標準)：違反品操和工作紀律規範，因公涉足不正當場所，婚外情，喝酒鬧事，服勤怠忽職責等(為刑事責任)。臺北市警察人員出現違反廉政的行為的原因可能有，第一，風俗民情，農業社會遺留下送紅包、關說之人之常情。第二，工作環境，警察工作大部分取締干涉於人民礙於各型檢查迅速順利通過，因此，用盡各種送紅包、關說等手段以利完成檢驗。第三特權觀念，部分員警以保護者自居，於是要求市民請客招待，長此以來，以警察人員把責任當特權看法，輕者違紀重者違法。第四，法令缺失，法令規則密度與現實社會發展必然有所差距，有的沒有列入法條規定，有的規定不明確，於此之下，走法律邊緣或有可能上下其手，做出違法亂紀的行為。第五，民意代表壓力要求接受關說，此為月前警察人員敢怒不敢言，抱怨比率最高，極少數民意本身帶頭違法，最後要求警察概括承受，並以調職處罰威脅基層警員，出現違反廉政之行為。如何減少臺北市警察人員出現違反廉政的行為，從內控行為積極建設方面：建立員警正確人生觀、強化榮譽感與責任心、合理改善待遇福利、關切員警生活作息、提供正常休閒娛樂調劑身心，調解壓力；外控方面即消極整頓，可採用加強督導、考核、偵測民情反映、建立風紀查、蒐集違法風紀情，嚴懲頑劣、查獲違法事證，依法就辦，絕不姑息、對於執行任勞任怨，清廉者多予表揚獎賞、透過教育訓練，以案例教育方式，讓警察人員深切認知，不敢以身試法。最後，個人比較感觸到的就是說，我們現在警員一定要改變，原來的那種的一個框框的思考模式要創造一個比較特殊的，一定要把市民放在心裡，不是要給他什麼而是他要什麼！你說我們警察人員，雖然你不管是依法行政或執法公正，只有解決市民的事情你一定要同時要解決，市民的心情，如果你心情沒有解決，永遠沒有他的滿意度，它的形象一定不會好的！所以一定要非常形象要用非常價值的判斷來創造，才有辦法。你說用感動服務創造感動形象，這才有辦法建立。

C3：那我想我從這個第五項，怎麼樣去提升這形象的這個方法，這幾年我們全國警察的這個，就是說這個治安這塊來講的話，他們發生的件數的確是往下、走下坡。事實上，因為我接了大概有兩個研究案，「監視錄影」這個研究案。所以，我特別關心到監視錄影跟犯罪有沒有關聯性。所以我大概從90年開始看到99年，事實上來講的話，為什麼會往下坡？那我就去做一個假設，就是說因為用來做打擊犯罪，所以使得它走下坡，不然就是預防用。經過一個統計的分析的結果，我證明了他ctv是用來做一個犯罪預防而不用來打擊犯罪。事實上，警察現在目前的這個執法的主要風紀有兩個，一個是有關這個「通聯」、一個是有關監視錄影的這個「影像」。但是我

個人看法，警政署跟警察機關不要高興太早，以為治安已經改善，事實上它是一個蜜月期，就好比說這些歹徒過去他們不知道通聯記錄這方面很厲害啊，對不對？設施都有了！所以現在歹徒在摸索階段，就是為什麼他有辦法做這個事情？事實上投入很大的人力和成本在裡面！所以，像譬如說像97年到99年喔，花了大概20幾億，這個就是光那個內政部補助下來這樣子，那個地方政府那更多！所以這個就是目前來講的話，就是警察機關目前在執法上來講，走下坡那個案件，走下坡事實上是度蜜月期，等到歹徒摸索監視錄影有哪些死角，它會走上來。我個人看法，他不會一直走下坡，如果走下坡的話，我想警力要減少了！我覺得這個是度蜜月期。再來服務方面，像現在銀行那邊，在過去沒有，現在你進去看，因為可能競爭激烈，來的話可能有服務小姐，你要我服務什麼就主動過來，現在我們去到派出所分局警察局也好，這個門口警員都不太理你，你要進去的話他還擋下來，他不主動關懷，你這個就形象就比較不好，所以我的意思就是說，這個警察局或分局，它本身應該有一個類似任務編組，老百姓來洽公的話，你就主動說你要找哪一個人、哪一個單位啊？要主動，這東西也是一個很好的形象，不管他辦什麼事情。再過來的話，我發現一個問題就是說，因為我做研究案，所以我要跑全省，我去看一個問題，警察人員忙得不得了、閒也閒的不得了，我們看這兩個都會出問題，所以我的意思就是說可能要去調整整個工作，怎麼樣的那個，高級長官去思考這個問題。再來是有關於這個在警政署的或是各警察局這些資訊法應該要公布。比如說警察在風紀在什麼方面的表現是什麼，這沒什麼問題，這壞的也要公布出來，是公布出來，不是叫做結束掉了！問題也存在，要告訴這個老百姓說，這個東西我們警察怎麼採取策略、怎麼去改善？如果在幾個月，我們沒辦法改善它的時候，就要處罰相關，就是這樣！今天為什麼不滿意？因為後面這些動作沒有做出來，你怎麼樣去處罰？這個機制要先做出來。再過來，勤務速度問題，這個是由基層員警告訴我，就是說我們現在這個老百姓打110，剛才不是聽到1999，現在問那個臺北市警察局的110那些員警，有時候他們覺得很無聊，因為110沒有去做控管。2008年，我去英國倫敦去考察的時候，我們就看他們的東西，這個玻璃這個圍著，所以裡外聽不到。那一般人不能到裡面參觀，所以你們只能在外面看，但是看那個看板的時候，他說你進來有多少正在服務當中、有多少隻電話在服務、當中哪些在這個waiting、哪些是不耐煩去掛斷，這個東西就是形象出來，就是一個重要指標。但是，現在我們沒有做到，這很好的嘛！為什麼？這老百姓要報案，他本來報案很急嘛！那你要告訴老百姓說，欸，這個東西是什麼原因嘛！這東西都沒有做，這東西要統計出來！這形象很重要吼！所以一定要去做！那再過來一個，像譬如說這個五都，五都來講的話，現在這些基層員警你這些的這個警察局合併以後，就是說比如說臺灣縣市合併以後，這個警察局勤務中心，老百姓打110打的時候，地方名字跟地圖名字不一樣，當地有當地稱呼。所以你就報到那邊去，老百姓他等得不耐煩，問的老半天原來是這樣子，然後再轉給警察分局，你看這樣子已經拖了很久，所以乾脆改變方式，這個110乾脆到分局那邊去，然後在同時送到那個警察局那邊，警察局只要去做一個即時的監督，就是說線上的監督說你這東西做得怎麼樣，做個回報和統計，落實績效就好了！現在不是現在全部線110連到警察局去！我覺得這對老百姓感受就是不一樣，像盧個老半天，你還是搞不清楚，那急死人了，對不對？那麼再過來就是控管機制，其實我們警察機關，我覺得不行，政府機關也一樣。控管這個機制的「e化」這塊，做很弱，所以今天為什麼頻頻出問題、一再發生這個風紀問題？就是這個問題，警職務沒有e化控管。再過來就是說，我們現在交通取締，對警察來講的話，行政裁量權是很大，會有一些弊端出來，可能被開單的老百姓不服，所以我建議就是說，你在取締開罰

單，一定要很明確告訴他說當你有不服的時候，你就要說申訴單位是什麼？申訴電話是什麼？這次的問卷，我是建議，我發現說年紀越大的話，越不誠實、年紀越小的話，這是普遍的現象，年紀越小的話，因為我做問卷，國中高中你跟他問什麼事情，他會真實答話，現在意思是說，現在的這個犯罪年輕化，你看這個桃園，他現在桃園吸毒越來越多、霸凌越多，很多東西都是跟息息相關，現在都是這樣子，包括這個接受輔導少年隊來介入，所以他們接觸警察，現在越來越頻繁，那這些人在反映這個警察形象的時候就是一個很重要的指標。

C4：不管你用什麼樣的指標，必須服務的時候是這個慈眉善目，打擊犯罪就必須拼，這兩個都可以拼個好形象。環境在改變，形象是由媒體塑造出來的，我們有youtube，警察不知道這個事情的嚴重性，警察要接觸他們的！我留給你三篇文章都是寫這個，送你一本書，然後我再寄一篇文章給你，數位匯流以後的警察形象，完蛋了，他沒有應變，隨便一個人手機一拍，警察形象就毀了！

編碼：D1-D11(警察場次焦點座談會)

日期：100年11月22日(一)上午10:30-12:30

地點：世新大學管理學院 M511 教室

- Q：這研究想知道怎麼去改變民眾的認知，可能有些是從警察本身來做，有些是怎麼跟民眾溝通、是什麼地方讓他產生誤解，這是我們今天座談最主要的目的，那我們就從第一個題目哪位先表達一些意見？
- D1：其實整體來講臺北市警察形象是 OK 的，第一個讓民眾感覺到蠻專業的，形象也蠻良好的，但是因為最近警察風紀問題常遭受到民眾的詬病，再來就是之前政黨輪替的時候，在處理聚眾活動的部分跟兩岸的議題認為警察是不是執法過當，會有一些負面的影響，我相信警察的操守部份可能是影響警察形象最大的，再來就是他的服務態度，其實現在警察的執勤技巧已經慢慢在改進了，包含到場服務的速度、處理過程等等都很透明化，只有服務態度民眾比較會詬病，態度的部分就是見仁見智了，也有人跟我們投訴說接電話的同仁態度不好，但是我們調錄音卡之後，發現還 OK，是對方比較情緒化，這部分就比較有討論的空間。還有就是比較基層的會讓人覺得會吃案、拒絕受案，這部分可能就是比較不透明，他認為說警察可能有某方面的數據壓力，可能會讓民眾覺得警察可能不太願意受理這個案件，基層的同仁很忙，可能他報案了會影響他的工作量，難免多少影響到民眾的觀感，這是我個人的一些淺見。
- D2：我的看法差不多，做過很多調查，像剛剛老師講的，雖然不是優良，但是不至於到不清廉，我覺得也是這樣，民眾基本上對警察的觀感還是好的，但是只是高於平均值以上一些而已，不是很好但也不是很負面，第二在警察的負面形象的部分，我覺得警察有一個很大的特色就是我們 24 小時服務的機制，這在整個公務體系下，大概只剩下消防跟我們警察，而且是百分之百受理的，這個數據可以從 1999 看出來，他的電話量大概有 80% 是警察的相關業務，因為半夜狗叫、隔壁唱歌太大聲也都是找警察，從我剛剛講的東西就可以知道，大多數的案件並不是刑事案件，大部分都是為民服務案件，若警察能協助具體解決這件事情，就會影響到對警察的觀感，如果沒有辦法具體解決，就覺得警察處理的效率不佳，可是事實上法律並沒有授權給警察那麼多，民眾希望警察協助，可是警察沒辦法解決這些事情，我覺得這是政府機關設計來講，賦予警察的一個原罪，民眾的需求那麼大，不過我們的警力不夠，甚至我們員警的訓練過程還有現在的特考班多造成素質不好，可是事實上警察能夠做的事情是有限的，除非真的是違法的，我們就能第一時間逮捕或是以刑事案件來做處理，剛剛有提到民眾對警察的觀感就是不廉潔，有一個狀況就是說警察出現的風紀問題大部分都是收錢方面，我覺得大部分都是拿小錢，然後洩密或是勾結，這些事實上在整個公務犯罪，相較於其他單位，我覺得反而是比較輕的，像這一次爆發海關弊案，他們是副局長被收押，副局長的位階相對在我們警察局就是警政署副署長，今天如果是警政署副署長出事的話，我跟你保證百分之百署長一定下臺，而且內政部長也會下臺，甚至行政院長要辭職，可是海關總局，大家就過了就算了，另外在舉一個衛生署的弊案，大家都知道，醫生會拿回扣，像藥商也是，最近發生那麼多事，像院長被收押，一次好幾個，相對警察來講，是一次幾個局長被收押，這次新北市的校長回扣案，也是局長、分局長層級的，所以我會覺得項目都很小，但是都苛責的很深，其他的觀感我覺得可以去比較一下，警察如果穿著制服在外面走，大家會覺得是來找麻煩的，像開罰單、被告發這些都是從民眾口袋拿錢的，那你覺得這些民眾的觀感還會好嗎？可是這也是原罪，因為告發是市政府編列的預算

來源，一年編了四、五十億，雖然警察也有小小的獎金，但是也不像民眾想的那麼多，民眾都以為是為了獎金才開單，其實不是，是因為市政府編了這個預算，另外剛剛有講到服務態度不友善，因為警察沒辦法解決民眾很多的問題，時間久了，就變成大家的心態會變的比較冷漠，也許新人會比較有熱情，可是時間久了就會造成民眾對我們有誤解，最後就是我一直在講的，警察業務 90%都是為民服務業務，但是沒有辦法協助民眾解決問題，我覺得這也是影響覺得警察形象不佳的一個原因。

D3：我針對剛剛講的做一些補充，就是我之前有看過一些針對臺北市政府做的一些民調，在前面的永遠都是區公所，因為他們是單純的為民服務單位，在後面的永遠都是警察或建管處，就是因為有約制性，我有看過報導，他說警察是人民的「攻僕」，意思就是政府的打手，因為他就是拆違建、開罰單之類的，所以我覺得這方面會影響警察的評價，另外剛剛提到跟黑道掛勾，我相信這絕對是少數，我覺得媒體最喜歡攻擊的就是公務員，我之前看過一個叫鯊魚效應，民眾喜歡看的腥羶色，攻擊的越深民眾越愛看，尤其警察在公務員裡面佔的非常多，稍微有問題就容易出差錯，因為人多，你隨便找幾個目標就容易有犯錯的機會，所以這也是我覺得會影響警察的負面形象。

D4：我舉個例子，我前幾天遇到的一個案子，我去的時候，他說他們兩個因為停車的糾紛，A方是一對母女，B方是四、五十歲的男士，因為靠的太近，所以女方下車去敲了對方車門，男的就打電話報案，中間應該有交談過了，我去了就問男的說你為什麼要報案，我懷疑他要強暴我，我就說那只是你的猜測，不構成犯罪，他就說你是不是要吃案，我就說我吃案幹，我花一、兩個小時來跟你解釋這個事情，他們就是要你幹嘛就幹嘛，因為媒體爆了太多這種東西了，導致他們認為說只要你否定他們所說的，你就是吃案，你就是態度不好，像上交通法庭也是，只要民眾理由站不住腳了，就會說他執勤的態度不好，我們當警察招誰惹誰，錄音也呈上去了，他也一樣說我們態度不好，一句話他不喜歡聽就是態度不好，有時候在電視上看到我們同仁的事情都很難過，也沒有申訴的管道，我們也去舉個白布條抗議好了。

Q：也許我們也可以透過這一次，上報給長官，讓他們知道有這個現象，然後才有辦法處理，所以各位不用忌諱，因為這個報告最後市政府也會到警察局去，他看到了、知道問題在哪裡，說不定就有改善的機會，所以有什麼問題就講沒關係。

D5：我們上禮拜有一個民俗的活動，有一個大拜拜，是萬華每年的盛會，現在有一個問題就是說每年都會放鞭炮，像去年就放到凌晨兩、三點，後來環保局也去開單，那時候聽說 1999 接我們勤務中心就接了兩、三百通，民眾有的時候就會覺得說怎麼連鞭炮這種我們都沒辦法處理，可是這不是我們一個警察單位就能處理的，有時候民眾的態度跟不了解就會怪到我們警察來，就是這樣子，謝謝。

D6：就我個人的觀察，我是覺得以前威權時代，政府對民眾的箝制比較多，民眾感覺備受奴役，這是形容，現在漸漸民主開放之後，民智大開再加上一些外來媒體的影響，比較喜歡一些腥羶色的新聞，民眾最喜歡看的就是這種反差，警察感覺高高在上，但是三不五時又會出這些紕漏，讓他覺得權威性會有影響，他會想試著挑戰看看，我們警察勤務時間又特別長，要應付各種人物，有時候會產生一些負面的形象，就會被抓到，就會被詬病，這是我的一點看法。

D7：我就碰到的一些經驗來分享，我曾經看過一篇報導，他說便利商店都有大型的冷氣機，放在路上當路霸，很久都沒有處理，後來里長請到市議員，才把它移走，可是報導到後面就變成這家便利商店配合民眾，里長跟市議員傾聽民眾的需求，警察變成壞人，第一個不處理，要市議員出來盯才會怕，我有看到一些關說什麼的，其實臺北市關說並沒有很常見，因為就制度來講是非常健全的制度，另外我想說的是可

能我們在執勤上面碰到一些民眾挑釁，因為我們必須自備一些錄音錄影的器材，因為我真的覺得外面太恐怖了，甚至還買了一臺一萬多塊的，因為像有些青少年騎很快，你要去追他也追不到，但是你要開他罰單，就錄影採證，所以很多民眾詬病說警察就只會開單，你為什麼沒有積極的作為，但因為我們有多少資源做多少事情，像 000 一段，每次上下班時間塞得很嚴重，我曾經在 BBS 上看到說警察只會開單為什麼不去指揮，可是又有民眾說你們不開單怎麼會有民眾怕呢？變成我們生活在矛盾之中，就是一種原罪吧，就像我們不會喜歡風紀股長跟訓導主任一樣，我們就是這種角色。

D8：我認為是好的啦，但是警察又分為刑事警察、交通警察跟行政警察還有外事警察，每個人的職務都不太一樣，外事警察在處理社會案件的時候都還好，行政警察跟交通警察跟民眾會有比較多的接觸，行政警察就是要受理民眾報案，跟民眾第一線的接觸，有好的形象的話我們可以歸類為服務態度還有他的效能跟素質去下評論，交通警察的話，我們平常可以看的到，但是就在大路口，其他有很多都是派出所去充當的，交通如果順暢的話，就會說交通警察指揮的很好，遇到塞車民眾就會謾罵了，那刑事警察的話，就是在處理民眾的刑事案件的時候，他如果法條解釋得很好，民眾會覺得他很窩心，但是如果沒有良性的溝通的話，民眾的觀感就不好，我歸納出來一般還是認為是好的啦，那有比較受肯定的就是臺北市的素質比較好、有制度、有效率、有專業能力，比較不受市民肯定的就是風紀問題，取締交通違規當然會引起市民的反感，服務的態度不佳也會造成反感。

D9：我覺得整體形象可以分成三部分，第一個就是交通相關的問題，第二個是刑案相關問題，第三個就是服務部分，刑案的部分很直接就是失竊這部分，像剛剛講的，這些有很多事情不是我們能決定的，要有一些構成要件，我們才能受理，有些是單純民事問題像糾紛這些，這些是我們沒辦法介入的，只能轉換成用服務的方式去介入協調，民眾可能對法律知識不夠充足，就會覺得說警察是不是要吃案，但是有些事情不是我們要吃就能吃的，另外就是服務部分像噪音，我們還可以去請他安靜，但是如果他不聽呢，我們其實手上沒有足夠的法令去支持我們做這些事情，即使我們今天有足夠的法令去處理這些事情，但是相對的因為我們是去干預另外一個人的自由，對方會覺得說警察是不是在多管閒事，我們就會夾在中間，兩面不是人，到底要怎麼做，其實是很難拿捏的，另外就是交通的部分，他其實分了很廣，其實我一直覺得警察不應該把那麼多責任攬在自己身上，因為很多像交通局，還有其他單位都有他們的權責分工，但是他們講到交通，第一個想到的就是警察，譬如號誌壞掉找警察，沒人想到找交通局，就變成我們站在第一線就變成擋箭牌，很多事情，如果我們能處理當然是替你處理，如果不能處理就變成警察效率不彰，我不能說我們全部都是對的，但是有些部分是因為整個公務體系的問題。

D10：因為我個人從警 23 年了，我真的認為臺北市警察一年比一年來的好，我認為其實我們警察的工作性質，民眾都會跟八大行業聯想在一起，媒體就會放大一直播，就造成形象不好，但是歸納起來是一年比一年好啦，所以我認為是因為我們的工作性質的關係，所以民眾對我們的評價比較差。

D11：我覺得臺北市警察的形象跟各縣市比算好的，如果要以市民的角度來看的話，我覺得要看年齡層跟教育程度，年齡層比較大的，只要有派出所的人去處理，他就會覺得還是有權威感，但是比較年輕一點的，他就會覺得如果交通事件派出所的去處理就是不專業，要交通警察來處理，他會覺得派出所的只是第一線趕來而已，我要更專業的，我之前有跑第一線的學長，他們說口氣上的壓力真得很大，新一輩的為民服務的態度都很好，但是我們不是只有為民服務，我們也要偵查犯罪，角色的轉換

衝突，所以警察在執法還是為民服務的態度，取決於臨場反應，但是我們也是從人當警察的，人這麼多種，我們不能要求每個人都有這種心態跟這種反應去面對每一件事情去做處理，警察其實做很多事，如果要提升警察正面形象的話，行銷比較重要，告訴大家我們在做什麼，我覺得比較容易提升警察的形象，不然媒體一直報負面的。

Q：還有沒有要補充的？其實各位第一個部分都已經談得非常深了，面向也蠻廣的，我們大概就有一個初步的認知了，那我們接下來就是第二個部分，其實剛剛已經有稍微提到的就是風紀的問題，的確我也同意剛剛同仁提到的會被媒體放大，所以感覺整個都不理想，我想就這個部分是不是可以再提供一些，就你的觀察，民眾他是怎麼樣去認知這樣的現象？

D2：我先分享幾個東西，我舉一個例子，我們在路上最常看到穿制服的應該是兩種人，第一種是軍人，第二種是警察，這兩種人去餐廳吃飯會有什麼評價，軍人吃飯很正常，甚至可以喝酒喝到醉，警察吃飯就會被講說摸魚，再舉個例子，我的學長他早上去站交通指揮，他可能站七點到九點，然後他八點打電話給管區附近的早餐店請他們準備早餐，然後可能月結，去拿的時候，人家講說警察怎麼可以來買早餐，他就說我還沒吃，人家聽了又說那你怎麼沒付錢，他說我已經付過了，最後他說那你怎麼插隊，他說我已經打過電話來了，光警察去買早餐問題就很大了，警察有一句諺語，期之如聖賢，使用的時候又驅之如牛馬，民眾期待警察像聖賢一樣是很清廉的，做事又很正派，這是一般民眾賦予警察的期待，不過期待太過頭了，我先提這個觀點，相對用這個觀點來論述民眾對警察清廉的期待是很高的，這是可以想像的到的，但是為什麼媒體會放大，現在賣最好的兩個報紙，蘋果日報跟自由時報，他們的社會版寫最多而且又有照片，幾乎所有跟貪瀆有關係都會出現在社會版上面，社會版記者大部分都常駐於警察機關，因為他要從警察手上拿到這些社會案件，所以他們就跟警察一直在接觸，甚至可能了解的比我們還深入，所以只要警察一出事他們就寫得很深入，所以自然而然在社會版就會很久、很大，可是沒辦法，我們同時也需要媒體包裝，破案的時候也需要媒體報導，可是他每次破案都只報一點點，好人好事報得更少，報紙要的是銷售，所以這是一連帶的關係，民眾接觸到警察清廉度的管道我大概列出三個，第一個是政府做的調查，第二個是政府機關委託民間做的，第三個就是媒體，我覺得民眾接收到清廉度訊息的主要就這三個，其他的可能就是轄區的居民互相流動，這三個我給他下了一個評價，政府部門清廉度的管道我相信是準確的，因為他們也接受過相關的調查了，但是影響力不大因為民眾一定不會看，民眾一定說你們造假，第二個民間機構我覺得準確率也很高，但是影響也不大因為民眾不會去看，但是民眾一定會去看媒體，我們也都發媒體來記者會，但是他們都報小小一塊，他們都愛報你壞的事情，然後民眾很喜歡看，而且報紙報完，電子媒體也會接著報，我們出事的也許只有1%就會被渲染成好像99%都出事，我覺得這個是原罪，另外就是說老一輩的長者會叫我們大人，那是我們既有傳統的印象，管區就什麼都要管，像建管處也有他負責的管區，為什麼就沒有人懷疑，我舉電動遊樂場的例子，你說要取締，不過我們警察對那些機檯什麼都不懂，就一步一步等到賭客贏錢去換籌碼，然後完成整個蒐證才能去抓，可是最一開始他們可以營業的執照是誰發的，是市政府，可是民眾就會講說為什麼這裡能有電子遊樂場，一定都是管區都講好了，雖然現在管區已經都沒有查戶口什麼的，但是還是會有既有印象，這些跟大家分享。

D1：我有幾個淺見，其實民眾對警察清廉度其實很多都是對外在的表徵，會有先入為主的觀念，外在的表徵我認為第一個是物，就是我們講的這些八大行業誘因的場所，

雖然是市政府核發的，但是這些是會影響警察風紀的場所，開了這些店以後，這些業者會不會想辦法找警察、減少取締，一定會的，就像中山分局，人家一定會認為你的油水最多，因為有先入為主的觀念，我相信有在改變了，因為政府肅貪有一定的成效在，所以我感覺民眾的認知就是外在的表徵而已，實際上可能不了解，第二個是人，有些警察的收入高，為什麼會去酒店消費、開名車，讓民眾覺得為什麼這麼有錢，一定有收人家紅包，甚至有些同仁過分了，跟黑道交往甚密，這就會讓民眾覺得一定有什麼好處，這些都應該要避免，所以現在警政署開始慢慢規定一些交往規定出來規範，民眾最主要先入為主大部分還是媒體的渲染，而且現在網路也很發達，所以我覺得這些是原因，那從哪些管道，剛剛都有講了，網路媒體、政府公告、委託民調還有親身經歷是最主要造成清廉度評價的原因，這是我個人的一些淺見。

D9：剛剛前面都講了很多，那我另外補充一點，像我跟我同學聊天，他問我在哪我說之前在中山二，現在在文山一，他說油水越來越少，有種被貶官的感覺，我說你想太多了，那為什麼會有這種感覺，其實很多都是既定印象，因為清廉這種東西跟整體形象那些相對來講是比較遠的，他如果沒有親身經歷到就只能這樣判斷，警察跟金錢有關的就是開罰單，罰單開出去就出去了，錢也不會經過警察手上，所以大部分都是口耳相傳或是聽人家講，如果今天沒有人去做澄清或是比較正面的消毒，這個形象就會一直存在。

D10：我個人認為，因為從以前民眾對我們警察清廉度的評價大概都是以訛傳訛，現在資訊非常的發達，不管透過網路、新聞媒體、第四臺，我覺得影響最大的還是違法違紀的負面新聞，因為這些新聞如果媒體有先入為主的觀念或是有一些批判性、誇大性，媒體只看了到了一個點，可是沒有看到我們警察後來做的一些澄清，對我們清廉度的評價變成非常低。

D8：就我的觀察，大概就是警察的風紀，因為最近認識一個朋友，他問我你們警察不是都有在收黑錢嗎？但是我有跟他解釋啦，我說不是每個警察都這樣子，因為不是每個警察都可以去接觸那些行業，也要有特定的地點、時空跟背景，才有可能去接觸，但是會去接觸的人都是在少數，市民都是透過報章媒體跟網路得知，所以我是覺得說報章媒體的影響真的很大。

Q：剛剛幾位其實都有提到刻板印象，不知道大家如果碰到如果有人說哪個地方油水比較多，你們會跟他們說這個觀念是不對的嗎？還是你們聽聽就算了，因為這就是剛剛提到要有人去澄清、糾正，他們才會知道其實是刻板的印象。

D4：我會講，我會跟他講說假設今天我們角色互換，我在你的轄區裡面開店，每個月給你十萬，我敢給，你敢不敢收，我給十萬，抓到被判刑是十年到二十年，給千萬被抓到判刑也是十年到二十年，這樣划得來嗎？講難聽點，我退休也有三、四百萬，我拿三百萬跟你賭五十萬又不是頭殼壞了，我一定會反駁。

D1：我不會反駁，我不敢相信每個人都是清白的，每個人的想法認知都會不一樣，你講說中山的油水很多，我也會這麼想，只是還沒出事而已，並不代表每個警察都是清廉的，還是會有所謂的1%、2%，所以我是覺得我們自己要虛心檢討，我比較不會去否認，我清廉不代表下面的人也清廉，有時候我們就背負了一個很大的無形炸彈。

D9：我就跟我同學講我要拿就要拿大的，拿這些小的要幹嘛，就跟剛剛學長講的一樣，你還有十幾年要過，我今天如果真的拿了十萬，結果哪天運氣不好被抓到，我的後半輩子都沒了，所以我會用反面的方法去跟他們講。

D2：我補充一下，我們警界有分基層跟幹部，基層常常都可以寫報告請調，長官或幹部

他是沒有辦法選擇他要去哪裡的，他今天被派到中山分局也不是他想去，而是長官希望他去那邊，另外我呼應一下剛剛講的，每個人都有他的價格，只是要看那個價格的高低與否，這是我的意見啦，我又想到一個案例，幾年前的公務局弊案，在那個弊案中我認識的一個長輩，他就有跟我說光他個人就給某位民代三千萬的政治獻金，如果這種我當然也要，回過頭來講剛剛澄清的部分，我來解釋一下中山分局，早期的林森北路在晚上九點以後就一定要交通指揮，现在的林森北路都不會塞車了，表示客人少、計程車少，也就表示店家比較少了，但是你跟以前比，第一個我們的誘因降低，第二個新進來的同仁慢慢潮流被取代，大家的廉潔度都提高，甚至大家心理的價格都提高了，我覺得這樣是好的，回過頭講這一塊，你說中山分局的同仁有問題，為什麼不去看桃園的中壢分局，各位如果有看過，中壢分局外面的誘因大概比中山分局多了一倍，可是沒辦法，中山分局背負著二十年前天下第一分局的名號，我大概會用這種方式，不過我不會直接跟他說沒有。

Q：剛剛只是讓大家去想一下，因為有很多的刻板印象如果沒有去澄清，說不定就會一代傳一代，其實也是讓民眾了解這是過去的觀念，為什麼會提這個問題讓大家討論就是說我們警察同仁本身會不會對這個很 Care，聽到會不會挑出來去講，其實這也是行銷的一部分，接下來再談另外一個問題清廉度裡面，剛剛大家提到送禮、送紅包，可以從調查裡面看到所有現象裡面是最低的，可是不只是警察，幾乎所有的機關都出現關說的問題，因為相對來講，送禮、送紅包、請客吃飯都沒有關說來的高，所以我想就這個部分，以各位的經驗來講關說在警察這一塊是不是還是很普遍的一個現象。

D9：現在其實處理開單都是按照程序來，但是民代打電話來關切這種情形還是會存在，但是它存在不代表會改變我們的辦案程序，我們會接受不過不代表變更，只是態度更好一點，例如多一杯茶這樣，我們會多一份關心，可是不管打不打電話來，我覺得都是在合法的範圍下面，只是人家的感受度會不一樣，民代、長官打電話來，我們會接受他們的關心，但是不代表我們會違法，我覺得這裡的關說是指無罪還是說關說完我們的服務態度會變更好，這是不一樣的。

莊：以你的意思是在臺北市關說的情形還是存在的嗎？只是不會影響實際的處理結果，有沒有什麼方法可以讓民眾知道找人來關說其實無法改變結果。

D9：他打電話來我們還是會接，只是在處理的時候會告訴他說，有打電話來跟沒有打電話來，我們辦案程序都是一樣的，只是很謝謝他打電話來關心，就告訴他差別沒有很多。

D1：以我個人的經驗來講其實很多，我自己也會去跟人家關說一下，你親友的案件你會不會去關心一下，關說跟關切、關心其實很模稜兩可，有些長官到底是關說還是關切，但是現在辦案過程比較透明化，用條碼的方式來列管，這也是一種方式，關說了一樣不能銷，因為他已經輸入電腦了，你一定要按照規定製單，我們長官打電話來關心要登記，只是真正會登記的有幾個，那就要看你執行的技巧了，就像他講的，長官打電話來說我朋友酒駕現在在警局，我相信現在的年輕人也不敢放人，但是起碼禮貌上的尊重會，但是該辦的還是會辦，行政流程越透明化我相信越能減少這方面的疑慮。

Q：再跟你請教一下，如果有其他民眾在那邊，因為有民代的關心所以多了一杯茶，會不會讓民眾覺得有關心跟沒關心有差。

D1：這就是你去處理上的技巧了，有時候我們會把他叫到旁邊去，祕而不宣，但是不影響我們處理的整個流程，讓民眾感受到我們在平等處理這件事情，我相信關說的人也很擔心自己被監聽，不可能跟你講太多，所以相對的資訊越透明這個就越少。

- D3：我覺得關說可以分兩種，一種是長官的，一種是議員的，因為現在我是做公關業務，所以我就議員這方面來講，因為昨天有跟議員辦協調會，他們其實對關說這個詞非常的敏感，他們比較喜歡用關心、關切跟關懷，因為他們是為民服務的本質，但是關說情形多不多？不敢說沒有，是一定有的，議員的關心大概分兩個方面，一個是撤銷罰單，一個是東西不見了為什麼沒有找到，我們分局比較常遇到這兩個方面，針對他們來關心的話，我們就是要態度、理由要站得住腳，所以這個又回歸到我們警察專業執法的方面，可不可以減少關說呢？議員為民服務是他們的工作，所以我覺得是不會減少的，因為他們有自己選票的考量，這是他們的工作，所以我覺得關說不是減不減少的問題，而是在事後我們處理的態度。
- D2：關說很多，但是沒有必要減少關說，當然那些名詞都大同小異，都在講同一個東西，警察會被關說的東西很多，銷單、報案、原告、被告都會找人關說，我舉個例，譬如同仁想調動，找議員關說，大家覺得會有效嗎？當然沒辦法，調單位就是要用選填的，除非是很特殊的個案，自願去的，因為你一個議員關說成功，臺北市總共有六十幾個議員，局長就不用當了阿，都給你們喬就好了，剛剛說到，關說之後我們還是在我們執法的法律內，我們不能因為關說而有所謂的獨特性作法，我們同仁的執法就是一致性，如果有獨特性作法就表示人家的關說是有效的，另外就是我很喜歡人家來關說，因為可以創造三贏的局面，譬如說原告跟被告都找了關說的人，那就像剛剛講的，兩個都找來一起泡杯茶，講一講，那是不是大家都得利了，但是你其實沒做什麼事，我們是在法律的範圍內做這些服務項目，我的意見是這樣。
- Q：我想服務品質跟公權力的部分其實剛剛大家都稍微提了，我們是不是在最後這個部分，當然不見得是跟民眾的觀感有關，就第一個怎麼去改變民眾對警察的印象，第二個自己在工作上或是行政流程上有沒有想要建議的事項，有沒有什麼行政流程可以簡化、透明化、還可以再更好的，就各位的經驗？
- D3：以我們警察局 99 年做的民調為例，對警察服務滿意度有 71.7% 的市民是滿意的，13.1% 的人是不滿意，其中這 13% 不滿意的人裡面前三個不滿意的理由是態度跟禮貌，佔了 25.7%，再來是不夠主動積極 16.6%，最後是見警率低 12.25%，所以針對這三個不滿意的理由，我們分局目前有三個現行的目標在做，第一個針對態度跟禮貌的部分就是要強化我們警察執法的教育，就是告訴他們在面對什麼樣的情況要講什麼樣的話，第二個不夠主動積極就是要鞏固為民服務的品質，第三個見警率低的話就是要落實整體勤務的執行，不管是例行性的或是比較內勤方面的勤務，內勤針對民眾打電話進來就是要去應對這樣，大概是這三個面向。
- D6：其實還是要經過行銷，之前香港在四、五十年代貪污的情形很嚴重，後來廉政公署成立之後，他們為了擺脫貪腐的形象，經過很多置入性行銷的包裝，大家記不記得七十年代到九十年代有非常多的警匪片，就是為了營造警察英雄的形象，可能沒辦法立即見效，可是會慢慢覺得警察好像是真的這樣子，我是這樣覺得。
- D8：要提升警察的形象就是我們在處理每一件事就要以同理心站在民眾的立場，因為一件事情有一體兩面，所以我們要從不同的角度下去看，第二個就是說我們要行政中立，依法行政不偏袒，不管是被告或原告，都要站在行政中立的立場，再來就是我們警察要為民服務，強化服務的態度，譬如說你在服務他們，我們的態度和藹，有禮貌的對待，還有加強警察專業的訓練跟執勤的技巧，還有要提升警察人員的法律素養，增進 IQ 跟 EQ，還有改變警察人員的價值觀，就像剛剛講的五萬我不收，要的話拿五千萬來，就是不要去貪小利，杜絕警察貪腐的觀念，再來就是提升警方的破案能力，有助於警察的形象，然後警察人員落實勤務的機制，不要摸魚被抓到了，這是我的觀點。

- D10：個人有點小小的意見，就是我們要符合民眾的需求，因為大家都知道我們臺北市是都會區，轄區的性質都不一樣，民眾所要求的項目也都不一樣，所以我們的勤務規劃要妥當，因為我們服務有符合民眾所要的需求，我們的形象就自然會提升。
- D1：重複的我就不講了，第一個我還是希望政風處能夠加強肅貪，讓同仁能引以為戒，雖然可能會越肅形象越差，但是我還是站在支持的立場，第二個要破除數字的迷思，有些不必要的評比就不必了，造成基層的負擔，第三個我覺得要簡化警察協辦的業務，像環保局就很誇張，連取締違規倒垃圾也叫警察去，這個就不必了，再來我還是希望改變警察的組織文化，提倡正當的休閒活動，之前的署長就帶頭去運動。
- D9：我講一點心得，就是要怎麼提升形象，就是要抓到民眾要的是什麼，比如一些交通部分的東西或是為民服務的東西，這些都是他在乎的，之前學長講的都對，不過那都在修身，沒有外顯出來，別人都看不到，像剛剛講的香港警匪片，看久了就會覺得香港警察很帥，像臺灣也有，年輕一輩看過的就會覺得警察也是有在做事，不像以前既定印象，好像警察都在摸魚、泡茶，所以我覺得從這方面去切入可能會比我們自己在做更有效，得到更多效果。
- D2：經過剛剛的討論大家有一個共識就是臺北市同仁相對其他縣市來講本質是好的，現在就是要怎麼提升，有講到行銷的部分，我覺得非常好，另外我要檢討一下我們長期以來行銷的方式都是以新聞媒體呈現，但是我覺得這有幾個錯誤，第一個都以破案新聞為新聞，我覺得這是有問題的，像早期中山分局破獲大陸妹來臺賣淫，每天都在播，就會讓人家真的以為中山分局色情業很多，不是你很厲害而是你們轄區的色情很多，你才會抓不完，會有這個負面的效果，破案率高是不是代表治安越不好，我覺得這有檢討的空間，另外我們的宣導有錯誤的地方，之前有強調正妹女警，之前也有分局在宣導的時候要求女警穿熱褲跟小背心上街舉告示牌，這樣好嗎？我們自己同仁都覺得不好了，更何況是民眾，我覺得這在行銷部分是很錯誤的，我覺得可以學新北市的消防，雖然是猛男，但是他們創造出一個形象，因為消防就是重視防災救火，所以就找體格好的，大家不會覺得消防猛男是負面效果，可是會覺得正妹女警是負面的效果，我覺得這個可以思考一下，是不是可以創造出警察同仁的指標人物，我覺得是可以參考的，另外就是說，哪些人會對警察比較友善，就是比較鄉下的、年紀大的女性，可能有幫助他什麼的，他就對你比較友善，可以做一個幾歲到幾歲需要什麼樣的幫助，譬如專業的、法律上的、或是服務的，做出來可以讓我們去執行的時候，我們就會有所適從，自然而然形象就會好。
- D7：我覺得莊老師可以研究一下我們從以前到現在的勤務制度，剛剛很多學長說可能要營造警察的形象、提升破案率，再怎麼講都是著墨在數字，你可以發現說我們基層警察有很多的勤務都是塞在一起，要求他做得好又要他一個人做這麼多事情，我們一天上班 12 個小時可是要花二至三倍的精力去處理這件事情，久而久之變成我們都是帶著疲累的身體在忙工作上的事情，所以就會變成我們精神不濟，所以我覺得勤務上的東西要去檢討，同一件勤務你要放多少的人下去，還有我們在看國外的影集，你什麼時候看過他在受理案件的時候還要一直接電話的，因為很多東西我們都攬在身上，可是很多都是我們的協辦業務，所以是不是報案中心這邊先篩選，從源頭改善，因為這些都是蝴蝶效應，這是在基層的一些看法。
- D11：我覺得警察勤務的確是需要做改變，不過在還沒改變的時候就只能改變自己的心態，誰叫你要當警察，所以當警察就必須要犧牲，剛剛說的行銷、媒體，都是正確的，但是這些都是刻板印象，所以要改變不是這麼快，要立即有效的話，就是找到其他人代替警察被媒體攻擊，這是最有效的，其實我們也沒有變更好，只是大家注意力不在我們身上，這樣我們的形象就馬上提升了。

Q：謝謝各位。

## 附錄七 期末報告審查會議記錄

壹、時間：101 年 2 月 08 日(三)上午 9:30-12:00

貳、地點：臺北市政府 11 樓西南區 1102 會議室

參、主席：臺北市政府政風處

肆、出席人員：中央研究院政治學研究所吳研究員重禮、中時民調中心李主任大為、TVBS 民意調查中心王主任業鼎、臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈、臺北市政府研究發展考核委員會代表、臺灣透明組織協會代表、臺北市政府政風處馬專門委員敬國、臺北市政府政風處第三科承辦人員

伍、主席致詞：略

陸、臺灣透明組織：調查結果報告(略)

柒、討論

中時民調中心李主任大為：

1. 第 78 頁，電視像「不插電的毒藥」，請修正為「插電的毒品」。
2. 第 ii-ix 頁，摘要的內容請精簡。
3. 摘要第 iii 頁/第 77 頁，整體清廉評價方面提到與 97 年相比清廉度是明顯下降，請說明下降的原因。
4. 摘要第 vi 頁，在臺北市警察人員績效壓力或在同儕的鼓勵仍有少數吃案事件存在，「鼓勵」是正面之意，建議修正為「慫恿」。
5. 摘要第 ix 頁/第 86 頁，機關外觀應該要「透明明亮」，建議修正為「顯著標示」之意。
6. 摘要第 viii 頁/第 84 頁，透過不同管道行銷警察人員的正面形象，但對於清廉形象塑造則較少提及相關建議。
7. 摘要第 ix 頁/第 85 頁，希望首長告知議員講不要關說，這項建議的可行性請研究團隊再評估。
8. 建議增加研究架構。
9. 第 25 頁，焦點團體訪談中請補充受訪者的背景資訊，例如性別、年齡或職業。
10. 量化調查的部分，建議增加接觸經驗、服務效能項目與清廉度交叉分析。
11. 第 43 頁，補充說明受訪者組成。

12. 第五章的質化訪談分析方面，建議可以再細緻化分類。
13. 第 77 頁，在整體清廉評價方面，提及根據質化調查結果顯示，受訪者對臺北市政府警察人員的清廉評價較為正面居多，屬於量化的寫法，請修正。
14. 第 78 頁，提及有近三成六表示不清廉，請修正為「有近三成六表示不清廉，清廉數據呈現下滑」。其次，質化調查結果卻是多數受訪者表示清廉程度較為提升，亦是量化的寫作方式，請修正。

TVBS 民意調查中心王主任業鼎：

1. 量化調查的部分，建議增加接觸經驗、服務效能項目與清廉度交叉分析。
2. 第 91 頁，調查執行方法的時間應撰寫更為精確。
3. 第 92 頁，表 A.1 中的拒訪及無法再訪、訪問成功率及接通後訪問成功率的區別為何。
4. 第 93 頁，建議將加權前跟加權後的表格合併。
5. 第 109-110 頁，樣本結構表建議刪除。
6. 第 98-108 頁，建議在原始問卷的每一題增加百分比。
7. 第 25 頁，焦點團體訪談中請補充受訪者的背景資訊及選擇受訪者的原因。
8. 貴研究團隊將焦點團體把男女放在一起，容易出現意見領袖。
9. 第 184 頁，一開始主持人就詢問對於臺北市政府警察人員印象不好的原因，問法不夠中立。
10. 第 vii 頁/第 83 頁，工作簡化降低，降低貪腐的機會方面中提及其他事宜可以委外執行，其他事宜建議具體化。
11. 第 viii 頁/第 84 頁，在弊案發生後應該立刻開記者會向大眾說明，並且要勇於認錯，建議修改為要「立即進行調查」，也許會比勇於認錯來的重要。
12. 第 viii 頁/第 85 頁，行銷警察人員正面形象方面，提及邀請形象較佳的偶像藝人拍攝電影的建議，請貴研究團隊再次思考是否合適。

中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：

1. 報告書錯字、贅字、敘述不一致、語意不通，請修正。
2. 第 94 頁，樣本代表性檢定的部分，在行政區加權前，扣除拒答有 1578 個，容易讓人誤會沒有達到委託單位 1600 個樣本的要求，因此建議下次設計問卷時，可

以將行政區作為過濾，以確保受訪者為臺北市的居民。

3. 第 109 頁，職業分類中的軍公教人員跟學生如何歸類，請補充說明。
4. 第五章的質化訪談分析方面，建議可以再細緻化分類。
5. 摘要第 iii 頁/第 78 頁，建議在結論的部分不要提及媒體的負面部份，例如：插電的毒品，應著重於如何與媒體保持良好的關係。
6. 第 vii 頁/第 83 頁，工作簡化降低，降低貪腐的機會方面中提及由於警察的業務太多希望減少，但從組織的角度來看，其實不怕業務多，只怕人不夠多，所以把一個單位的業務減少的時候，就會威脅到那個組織的生存，因此建議刪除。另外建議的寫法為將警察的工作、程序更簡化等。

臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：

1. 第 41 頁/第 82 頁，同意裁量權比例過大數據的寫法不一致，請確認。
2. 第 17 頁/第 23 頁，文中多次提到裁量權及公權力描述部分，如第 17 頁的警察是最接近民眾的公務員，並且擁有裁量的公權力；第 23 頁的警察又擁有相當大的公權力，實務上警察人員應該依法行政，主觀認定警察擁有相當大的公權力，係民眾根深蒂固的觀念，建議修正用詞。
3. 摘要第 iii 頁/第 77 頁，整體清廉評價方面提到與 97 年相比清廉度是明顯下降，請說明下降的原因。
4. 第 55 頁/第 83 頁，工作量及專業方面提到「預備隊」，請修正為「警備隊」
5. 第 62 頁，快單費所指的情形為何，與第 131 頁受訪人員原意敘述有異。
6. 第 64 頁，例如舉發違規停車，建議修正為逕行舉發違規停車。
7. 第 55 頁/第 83 頁，工作量及專業方面提到特考班學歷較高，是受訪者個人的意見表達，並不具備代表性，建議再詳加確認受訪者真意或數據，以避免爭議。
8. 建議可以再針對受訪者提出的問題做出相關建議，例如 A6 旅館業者提及警察人員收賄情形非常普遍，因此建議針對目前存在收賄途徑或管道，再深入提出政策建議；民眾場次焦點座談會，有受訪者提及「士林夜市見到攤販塞東西給警察」，研究發現建議更深入追查。
9. 第 185 頁係敘述 8、9 年前，186 頁 10 幾年前及 187 頁 92 年等收賄問題，因年代較久較無參考價值。
10. 專家場次焦點座談會的內容具參考價值，如能再彙整研提政策建議，會有實質幫助。

11. 第 vii 頁/第 83 頁，工作量與清廉無直接關係，簡化不符民眾需求但警察企盼。
12. 第 vii 頁/第 84 頁，在行政首長重視清廉方面，建議強化各級主管以身作則重要性。
13. 第 viii 頁/第 84 頁，民眾對警察人員弊案的負面形象深刻，應在第一時間進行回應或澄清方面，目前各單位公關室機制確立，建議以實例檢視，如民生會館弊案警察局在新聞處理過程，再提出相關建議。
14. 第 viii 頁/第 85 頁，強化督察功能方面，現在依照警察人員升遷辦法 15 條已有相關輪調規定。
15. 第 viii 頁/第 85 頁，加強在職訓練的部分，教育內容如何有效提升清廉價值觀，請檢視目前警察局訓練科訓練計畫再提出較具體。
16. 第 ix 頁/第 85 頁，告知民意代表關說無效說方面，由於民意代表的關心因受選民所託，身為公務人員是不可避免的，建議加強訓練員警面對民眾與民意代表的處事態度及標準應是一致。
17. 第 ix 頁/第 86 頁，增加透明度，提升服務品質方面，提及在制服上繡上警員姓名，牽涉警察服制條例修法，屬警政署管轄範圍；可以編制執法流程的標準化手冊，讓民眾瞭解警員的辦案程序，警員亦不敢輕易吃案，建議強調警察應依法處事，遵照 SOP 執勤；機關外觀應該要透明明亮，目前全國各警察分局、派出所已設有招牌，易於辨識尋找，另透過網路搜尋亦屬便利。
18. 第 ix 頁/第 86 頁，檢討績效制度，降低吃案方面，這部分應該不只從績效制度來檢討，例如：工作量太大的問題、主管的暗示、怕被檢討的問題。再者，訪談內容多次提到吃案會影響民眾對警察觀感，建議將研究發現彙整形成建議。

臺北市政府研究發展委員會：

1. 第 vii 頁/第 83 頁，簡報內容有提到警察的勤務分配會影響到警察人員的效能，政策建議已經有提到簡化跟電腦化，建議可以再具體化。

臺灣透明組織莊老師回應：

1. 本研究團隊會再去思考建立研究架構圖的可行性，
2. 本研究團隊會再次斟酌部份政策建議的可行性。
3. 量化調查的部分，會再補充接觸經驗、服務效能項目與清廉度交叉分析。
4. 第 91 頁的調查方法的時間會再補充說明。

5. 第 109 頁的職業分類會補充說明合併之項目。
6. 第 92 頁的中途拒訪和受訪者拒訪之差別，前者是一開始就拒訪，後者是訪問到一半拒絕；接通後的訪問率是扣除掉無人接聽或是機關電話，所以成功率會比較高一點。
7. 第 93 頁的加權前後的樣本結構表是否合併，再與委託單位討論。
8. 第 109-110 頁的樣本結構表包含加權的變數還有非加權的變數，僅提供參考之用。
9. 第 98-108 頁是否要將原始問卷的每一題增加百分比，在期中報告裡面都有完整的數據，或將附錄二的問卷題目簡化變成只跟警察有關的題目，這部份再與委託單位商議。
10. 焦點團體座談會受訪者的背景會加以補充說明。
11. 民眾場的焦點團體座談會包含男、女性受訪者的原因是最尋找電訪中對警察負面評價的受訪者，考量是態度的同質性。
12. 焦點團體座談會出現較為負面的提問，因為開場白內容有被簡化，部份的內容會再補充說明。再者，直接詢問受訪者負面形象的原因在於一開始就知道他們是偏向負面態度，但絕不是直接說明警察形象不好，而是讓受訪者知道討論的重點。
13. 政策建議的部分，多數都是從受訪者歸納出來，但是會盡量再把意見具體化。
14. 在問卷中行政區的題目是否移至前面作篩選，放後面的原因是一開始就詢問的話，拒訪的機會比較大，並且開場白就已經告知是針對臺北市居民進行訪問。
15. 軍公教跟學生的分類是延續政大選研中心的作法，這部份可以再用備註的方式呈現出來

臺灣透明組織陳老師回應：

1. 研究架構的呈現，由於質化研究跟量化研究的邏輯是不同的，質化是歸納的方式，因此不太適合用架構框住所觀察到的現象。
2. 焦點團體座談的部分，受訪者的選擇並不取決於男女性別，而是偏向採取議題導向。
3. 在行政區加權前，扣除拒答有 1578 個，可是整份調查的成功調查確實有達到 1600 個。

主席結論：請廠商參考各審查委員意見修改期末報告內容，並於 3 月 8 日前將修正完成

之期末報告函送本處。

## 附錄八 臺北市政府政風處委託研究案報告

### 修訂說明表

委託研究名稱	100 年度臺北市政府清廉度民調及警察人員評價因子				
提議單位人員及意見內容	報告初稿原內容	頁次	報告修正後內容	頁次	備註
中時民調中心李主任大為：電視像「不插電的毒藥」，請修正為「插電的毒品」。	電視像「不插電的毒藥」	78	修正為「插電的毒品」。	64	
中時民調中心李主任大為：摘要的內容請精簡。		ii-ix	摘要已修正。	ii-iii	
中時民調中心李主任大為：整體清廉評價方面提到與 97 年相比清廉度是明顯下降，請說明下降的原因。	根據電話調查的結果發現，僅有近五成的受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉操守表示正面肯定，與上次(97 年 10 月)的調查結果比較，表示不清廉的比例變化不大，清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升	iii、77	修正為「...清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升就此一情形，本研究認為清廉比例明顯下降的可能原因是 2010 年 5 月爆發松山分局包庇轄區「雅柏」汽車旅館及 2011 年 6 月中山警分局集體包庇「民生會館」弊案，因此增加民眾對臺北市警察人員的負面印象。」	30、84	
中時民調中心李主任大為：在臺北市警察人員績效壓力或在同儕的鼓勵仍有少數吃案事件存在，「鼓勵」是正面之意，建議修正為「慫恿」。	在臺北市警察人員績效壓力或在同儕的鼓勵仍有少數吃案事件存在	vi	修正為「在臺北市警察人員基於績效壓力或在同儕的慫恿」。	56、89	
中時民調中心李主任大為：機關外觀應該要「透明明亮」，建議修正為「顯著標示」之意。	機關外觀應該要「透明明亮」	ix、86	經由對照逐字稿之意，受訪者係指機關外觀明亮，因此第 60 頁修正為「警察局的建築外觀應該如同 7-11 一樣的明亮」；第 90 頁修正為「認為各派出所的外觀不夠明亮，因此當民眾有事情尋求協助，必須花費時間找尋派出所的所在位置，降	60、90	

			低尋求警察協助的意願」。		
中時民調中心李主任大為：透過不同管道行銷警察人員的正面形象，但對於清廉形象塑造則較少提及相關建議。		viii、84	修正為「因此建議可以透過不同管道來行銷清廉形象，例如警察局可與社區大學合作開授課程，一方面宣導生活安全知識，一方面建立警民互動管道；拍攝「你給、我不收」宣導短片，讓民眾知道行賄效果有限，並且也樹立警察人員清廉的形象；透過單位間內部清廉評比比賽，評比項目可包含弊案案件舉發、不收賄通報案件等，並且優勝的單位給予公開表揚」。	91-92	
中時民調中心李主任大為：希望首長告知議員講不要關說，這項建議的可行性請研究團隊再評估。		ix、85	修正為「七、建立案件的標準化處理流程由於民意代表秉持為民服務、為民喉舌的職責，無可避免地民意代表需出面關心民眾的案件，因此警察內部單位應共同秉持中立的態度，一視同仁處理案件，並且亦可與民意代表溝通，警察人員必須依法行政，否則亦會遭致民怨」。	92	
中時民調中心李主任大為：焦點團體訪談中請補充受訪者的背景資訊，例如性別、年齡或職業。		25	修正為「...在參與者基本背景方面，男性及女性各4位，年齡為20-29歲有1位及30-39歲各1位、40-49歲有3位、50-59歲有2位，教育程度為高中職有2位、大學及以上有6	25-26	

			位。其次，在專家場次，本研究團隊自行蒐集國內研究警察貪腐議題領域的專家學者，共計邀約 25 名，成功邀請 9 位參與。在參與者基本背景方面，男性有 8 位、女性有 1 位，任職於中央警察大學行政管理系有 3 名、中央警察大學外事警察系有 1 位、中央警察大學資訊管理系有 1 位、臺灣警察專科學校行政警察科有 1 位、世新大學行政管理學系有 2 位、玄奘大學新聞系有 1 位。第三，在警察場次，由委託單位提供名單，共計邀約 60 位，最後成功邀請 11 位參與。在參與者基本背景方面，全部由男性組成，任職於總局督察室有 1 位、分局行政組有 2 位、分局偵察組有 1 名、派出所警員有 7 名」。		
中時民調中心李主任大為：量化調查的部分，建議增加接觸經驗、服務效能項目與清廉度交叉分析。		29、30	已依建議在各相關主題加入交叉分析。	36、39、42、45	
中時民調中心李主任大為：補充說明受訪者組成。		43	修正為「舉辦三場焦點團體座談會，民眾場次方面，參與者是電話調查中對臺北市政府警察人員清廉度表示負面評價的民眾；專家場次方面，參與者包含中央	47	

			警察大學、臺灣警察專科學校、世新大學行政管理學、玄奘大學新聞系等研究警察貪腐議題領域的專家學者；警察場次方面，參與者包含總局督察室、分局行政組、分局偵察組及派出所警員」。		
中時民調中心李主任大為：第五章的質化訪談分析方面，建議可以再細緻化分類。		43-76	修正如第 X 頁至第 X 頁。	47-83	
中時民調中心李主任大為：據質化調查結果顯示，受訪者對臺北市政府警察人員的清廉評價較為正面居多，屬於量化的寫法，請修正。	根據質化調查結果顯示，受訪者對臺北市政府警察人員的清廉評價較為正面居多	77	已修正為「多位受訪者對於臺北市政府警察人員的整體清廉表示肯定之意」。	85	
中時民調中心李主任大為：提及有近三成六表示不清廉，請修正為「有近三成六表示不清廉，清廉數據呈現下滑」。其次，質化調查結果卻是多數受訪者表示清廉程度較為提升，亦是量化的寫作方式，請修正。	由量化調查結果發現，認為臺北市政府警察人員清廉的受訪者僅有四成九，並且有近三成六表示不清廉	78	已修正為「由量化調查結果發現，認為臺北市政府警察人員清廉的受訪者僅有四成九，並且有近三成六表示不清廉。而質化的訪談結果卻是受訪者表示整體清廉較為提升」。	85	
中時民調中心李主任大為：請增加研究架構			由於質化研究跟量化研究的邏輯是相益，本研究的研究方法是質性研究，質化研究主要是歸納受訪者意見的方式，因此不太適合用架構框住所觀察到的現象。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：量化調查的部分，建議增加接觸經驗、服務效能項目與清廉度交叉分析。		29	已依建議在各相關主題加入交叉分析。	36、39、42、45	
TVBS 民意調查中心王主任	以電話訪問方式進	91	修正為「以電話訪問	98	

任業鼎：調查執行方法的時間應撰寫更為精確。	行。自 100 年 7 月 15 日（星期五）至 7 月 18 日（星期一）於下午 1 時至 5 時及晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，		方式進行。自 100 年 7 月 15 日（星期五）至 7 月 18 日（星期一）於下午 1 時至 5 時及晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,609 份」。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：表 A.1 中的拒訪及無法再訪、訪問成功率及接通後訪問成功率的區別為何。		92	中途拒訪和受訪者拒訪之差別，前者是一開始就拒訪，後者是訪問到一半拒絕；接通後的訪問率是扣除掉無人接聽或是機關電話，所以成功率會比較高一點。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：建議將加權前跟加權後的表格合併。		93	基於跨年度比較、讀者查詢之方便，建議保留。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：樣本結構表建議刪除。		109-110	基於跨年度比較、讀者查詢之方便，建議保留。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：建議在原始問卷的每一題增加百分比。		98-108	本報告已在附錄四呈現相關分析題目之次數與百分比，故建議原始問卷題目仍維持其編輯方式，以供日後可直接摘錄使用。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：焦點團體訪談中請補充受訪者的背景資訊及選擇受訪者的原因。		25	修正為「...在參與者基本背景方面，男性及女性各 4 位，年齡為 20-29 歲有 1 位及 30-39 歲各 1 位、40-49 歲有 3 位、50-59 歲有 2 位，教育程度為高中職有 2 位、大學及以上有 6 位。其次，在專家場	25-26	

			<p>次，本研究團隊自行蒐集國內研究警察貪腐議題領域的專家學者，共計邀約 25 名，成功邀請 9 位參與。在參與者基本背景方面，男性有 8 位、女性有 1 位，任職於中央警察大學行政管理系有 3 名、中央警察大學外事警察系有 1 位、中央警察大學資訊管理系有 1 位、臺灣警察專科學校行政警察科有 1 位、世新大學行政管理學系有 2 位、玄奘大學新聞系有 1 位。第三，在警察場次，由委託單位提供名單，共計邀約 60 位，最後成功邀請 11 位參與。在參與者基本背景方面，全部由男性組成，任職於總局督察室有 1 位、分局行政組有 2 位、分局偵察組有 1 名、派出所警員有 7 名」。</p>		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：貴研究團隊將焦點團體把男女放在一起，容易出現意見領袖。			<p>民眾場次的焦點團體座談會包含男、女性受訪者的原因是最尋找電訪中對警察負面評價的受訪者，考量是態度的同質性。</p>		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：一開始主持人就詢問對於臺北市政府警察人員印象不好的原因，問法不夠中立。	本研究最主要是想知道為什麼市民對臺北市警察人員的印象會不好？	184	<p>修正為「我們過去的調查發現說警察的評價相對其他公務員來講，好像不是很好，形象比較好的是環保人員，像建管、殯葬、警察人員就比</p>	191	

			<p>較不好，我想透過座談去瞭解一下大家為什麼會有負面印象的產生，題綱包含第一個就是就個人的經驗來講，覺得警察的形象是好還是不好，為什麼會有這樣的認知；第二個是就你的觀察來看，形象好壞判斷最大因素是什麼；第三個是我們調查理面發現有三成六的人認為警察形象不是很好，如果撇開個人的經驗來看，你們身邊的人認為警察的形象是好還是不好，最主要的原因是什麼；第四個就是說，如果跟過去比起來，不跟其他縣市比較，就是臺北市的警察這幾年清廉程度有沒有變比較好，還是跟過去一樣很糟糕，最後你覺得哪裡可以改善，雖然問題有點敏感，但我們並不是要你們講說誰貪污，或哪個警察局有問題，因為大家都是台北市民，最主要就是想知道說為什麼市民對他們的印象會不好」。</p>		
<p>TVBS 民意調查中心王主任業鼎：工作簡化降低，降低貪腐的機會方面中提及其他事宜可以委外執行，其他事宜建議具體化。</p>	<p>並且回歸兩大核心業務-打擊犯罪與維護交通秩序，其他的事宜可以委外給其他民間機構執行</p>	<p>vii、83</p>	<p>修正為「其他較為瑣碎的事宜可以依權責劃分出去或與民間業者合作，例如：鄰里噪音問題或糾紛處理可以交由當地里長處理；住宅安</p>	<p>90</p>	

			全巡防可以保全業者分工合作」。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：在弊案發生後應該立刻開記者會向大眾說明，並且要勇於認錯，建議修改為要「立即進行調查」，也許會比勇於認錯來的重要。	在弊案發生後應該立刻開記者會向大眾說明，並且要勇於認錯	vii、84	修正為「在弊案發生後應該立刻開記者會向大眾說明，並且著手進行調查」。	91	
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：行銷警察人員正面形象方面，提及邀請形象較佳的偶像藝人拍攝電影的建議，請貴研究團隊再次思考是否合適。		viii、85	修正為「因此建議可以透過不同管道來行銷清廉形象，例如警察局可與社區大學合作開授課程，一方面宣導生活安全知識，一方面建立警民互動管道；拍攝「你給、我不收」宣導短片，讓民眾知道行賄效果有限，並且也樹立警察人員清廉的形象；透過單位間內部清廉評比比賽，評比項目可包含弊案案件舉發、不收賄通報案件等，並且優勝的單位給予公開表揚」。	90-91	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：報告書錯字、贅字、敘述不一致、語意不通，請修正。			已將錯字、贅字、敘述不一致、語意不通之處進行修正。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：樣本代表性檢定的部分，在行政區加權前，扣除拒答有 1578 個，容易讓人誤會沒有達到委託單位 1600 個樣本的要求，因此建議下次設計問卷時，可以將行政區作為過濾，以確保受訪者為臺北市的居民。		93-94	在問卷中行政區的題目是否移至前面作篩選，放後面的原因是一開始就詢問的話，拒訪的機會比較大，並且開場白就已經告知是針對臺北市居民進行訪問。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：職業分類		109	本研究參考政治大學選舉研究中心之		

中的軍公教人員跟學生如何歸類，請補充說明。			分類方式，將軍公教與學生併入「高、中階白領」		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第五章的質化訪談分析方面，建議可以再細緻化分類。		43-76	修正如第 47 頁至第 83 頁。	47-83	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：建議在結論的部分不要提及媒體的負面部份，例如：插電的毒品，應著重於如何與媒體保持良好的關係。		viii、78	修正為「在媒體方面，媒體管道包含平面及電子媒體，由於警察人員的負面新聞往往是最佳新聞素材，因此新聞媒體為了衝收視或閱讀率」。	85	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：工作簡化降低，降低貪腐的機會方面中提及由於警察的業務太多希望減少，但從組織的角度來看，其實不怕業務多，只怕人不夠多，所以把一個單位的業務減少的時候，就會威脅到那個組織的生存，因此建議刪除。另外建議的寫法為將警察的工作、程序更簡化等。		vii、83	本報告已提及業務繁重與人力不足之窘境，值得警政單位重視與檢討此一問題，故建議維持此一建議，但依委員意見略做修正。	90-91	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：同意裁量權比例過大數據的寫法不一致，請確認。	41頁中調查結果發現...認同警察的裁量權很大的比例接近三分之一  82頁中量化結果得知仍有三分之二的受訪者表示執法裁量空間過大	41、82	第 82 頁量化的結果得知仍有三成一的受訪者表示執法裁量空間過大。	89	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：文中多次提到裁量權及公權力描述部分，如第17頁的警察是最接近民眾的公務員，並且擁有裁量的公權力；第23頁的警察又擁有相當大的	17 頁的警察是最接近民眾的公務員，並且擁有裁量的公權力  23 頁的警察又擁有相當大的公權力	17、23	17 頁修正為「警察是最接近民眾的公務員，在執法時也擁有裁量的空間」。23 頁修正為「且警察又擁有執法的公權力」。	17、23	

公權力，實務上警察人員應該依法行政，主觀認定警察擁有相當大的公權力，係民眾根深蒂固的觀念，建議修正用詞。					
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：整體清廉評價方面提到與97年相比清廉度是明顯下降，請說明下降的原因。	根據電話調查的結果發現，僅有近五成的受訪者對於臺北市政府警察人員的清廉操守表示正面肯定，與上次(97年10月)的調查結果比較，表示不清廉的比例變化不大，清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升。	iii、77	修正為「...清廉的比例明顯下降，無反應的比例明顯上升就此一情形，本研究認為清廉比例明顯下降的可能原因是2010年5月爆發松山分局包庇轄區「雅柏」汽車旅館及2010年6月中山警分局集體包庇「民生會館」弊案，因此增加民眾對臺北市警察人員的負面印象。」	30、84	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：工作量及專業方面提到「預備隊」，請修正為「警備隊」	專業能力不足的問題也反映在特考班的警員或是預備隊，前者也許學歷較高，但是對於處事能力較為缺乏	55、83	修正為「專業能力不足的問題也反映警備隊」。	61、90	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：快單費所指的情形為何，與第131頁受訪人員原意敘述有異。		62	經由再次確認逐字稿之意，將快單費修正為「因此減少民眾為了加速申請案件給予費用的情形」。	68	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：例如舉發違規停車，建議修正為逕行舉發違規停車。	例如舉發違規停車	64	修正為「例如逕行舉發違規停車」。	70	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：工作量及專業方面提到特考班學歷較高，是受訪者個人的意見表達，並不具備代表性，建議再詳加確認受訪者真意或數據，以避免爭議。		55、83	本報告僅是整理陳述受訪者之意見，提醒注意此一問題的存在，並未進一步擴大解釋為所有受訪者均有相同的看法，故建議保留。		
臺北市政府警察局督察室			本報告之重點在於		

<p>劉督察鴻烈：建議可以再針對受訪者提出的問題做出相關建議，例如 A6 旅館業者提及警察人員收賄情形非常普遍，因此建議針對目前存在收賄途徑或管道，再深入提出政策建議；民眾場次焦點座談會，有受訪者提及「士林夜市見到攤販塞東西給警察」，研究發現建議更深入追查。</p>			<p>彙整量化與質化之調查結果，提出相關問題與初步的對策，至於深入且具體可行的策略建議由警政機關研議。</p>		
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：第 185 頁係敘述 8、9 年前，186 頁 10 幾年前及 187 頁 92 年等收賄問題，因年代較久較無參考價值。</p>		185-187	<p>此部分的資料在質化分析中並無引用，因此對於整體分析結果無影響。</p>		
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：專家場次焦點座談會的內容具參考價值，如能再彙整研提政策建議，會有實質幫助。</p>			<p>本報告之重點在於彙整量化與質化之調查結果，提出相關問題與初步的對策，至於深入且具體可行的策略建議由警政機關研議。</p>		
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：工作量與清廉無直接關係，簡化不符民眾需求但警察企盼。</p>	<p>將警察工作簡化，並且回歸兩大核心業務-打擊犯罪與維護交通秩序，其他的事宜可以委外給其他民間機構執行。如此一來，不僅可以減少警察貪污的機會，</p>	vii、83	<p>工作量大雖與清廉度無直接關係，但可能是影響警察執法態度的因素，也可能增加貪腐之機會，值得警政單位重視與檢討此一問題，故建議維持此一建議。</p>		
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：在行政首長重視清廉方面，建議強化各級主管以身作則重要性。</p>		vii、84	<p>標題修正為「主管重視清廉問題且以身作則」</p>	91	
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：民眾對警察人員弊案的負面形象深刻，應在第一時間進行回應或澄清方面，目前各單</p>		vii、83	<p>本研究案並未取得警政單位處理相關案件之內部資料，無法就個案進行評估，故僅能提出建</p>		

位公關室機制確立，建議以實例檢視，如民生會館弊案警察局在新聞處理過程，再提出相關建議。			言，再由相關單位研議辦理。		
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：強化督察功能方面，現在依照警察人員升遷辦法 15 條已有相關輪調規定。	由於督察單位容易產生官官相護的心態，無法發揮防弊的成效，因此對於督察人員可能因長久服務同一機關內，難免產生人情壓力	viii、85	修正為「督察系統的消極性功能包含督導警察勤務缺失、風紀管理等，除此之外應發揮主動發現警察生活及工作狀況問題，適時的協助、指導，並且對於自制能力較弱的警員給予輔導，以預防違法違紀的情事發生」。	92	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：加強在職訓練的部分，教育內容如何有效提升清廉價值觀，請檢視目前警察局訓練科訓練計畫再提出較具體。	臺北市政府警察人員負面清廉成因之一是來自個人品德問題，因此建議強化在職訓練	vii、85	本研究案並未取得警政單位內部之訓練計畫，無法進行評估，故僅能提出建言，再由相關單位研議辦理。		
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：告知民意代表關說無效說方面，由於民意代表的關心因受選民所託，身為公務人員是不可避免的，建議加強訓練員警面對民眾與民意代表的處事態度及標準應是一致。	民意代表關說的情形仍然存在，建議單位首長可以藉由到市議會備詢時，直接清楚告知議員不要關說，因為關說是沒有成效的，並強調未來將嚴格落實關說登記制度，如此一來，應可降低議員關說的行為	ix、85	修正為「由於民意代表秉持為民服務、為民喉舌的職責，無可避免地民意代表需出面關心民眾的案件，因此警察內部單位應共同秉持中立的態度，一視同仁處理案件，並且亦可與民意代表溝通，警察人員必須依法行政，否則亦會遭致民怨」。	92	
臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：增加透明度，提升服務品質方面，提及在制服上繡上警員姓名，牽涉警察服制條例修法，屬警政署管轄範圍；可以編制執法流程的標準化手冊，讓民眾瞭解警員的辦案程序，警	建議在制服上繡上警員姓名，提升警員的服務品質；執法程序透明化方面，建議可以編制執法流程的標準化手冊，讓民眾瞭解警員的辦案程序，因此可以促使警員	ix、86	修正為「根據質化的調查發現，有受訪者認為人員姓名、執法程序、機關不透明而影響民眾對於服務效能的觀點，因此建議在制服上繡上警員姓名，提升警員的服務品質；執法程序	93	

<p>員亦不敢輕易吃案，建議強調警察應依法處事，遵照 SOP 執勤；機關外觀應該要透明明亮，目前全國各警察分局、派出所已設有招牌，易於辨識尋找，另透過網路搜尋亦屬便利。</p>	<p>必須依法行政，並且警員亦不敢輕易吃案；機關外觀應該要透明明亮，原因是可以讓有需要協助的民眾，可以快速找到警派出所的位置</p>		<p>透明化方面，建議可以編製執法流程的標準化手冊，並在警政網站上公告查詢，讓民眾瞭解警員的辦案程序，因此可以促使警員必須依法行政，並且警員亦不敢輕易吃案；機關外觀應該要明亮，原因是可以讓有需要協助的民眾，可以快速找到警派出所的位置」。</p>		
<p>臺北市政府警察局督察室劉督察鴻烈：檢討績效制度，降低吃案方面，這部分應該不只從績效制度來檢討，例如：工作量太大的問題、主管的暗示、怕被檢討的問題。再者，訪談內容多次提到吃案會影響民眾對警察觀感，建議將研究發現彙整形成建議。</p>	<p>有些警察單位基於績效壓力，而不得不美化數字，因此，績效制度應作通盤檢討策進，不可以因為重績效獎勵，嚴重影響警察整體形象。</p>	ix、86	<p>修正為「根據質化的研究發現，受訪者表示仍有少數的吃案事件，基於績效壓力，而不得不美化數字，因此績效制度應作通盤檢討策進，不可以因為重績效獎勵，嚴重影響警察整體形象。此外，其他因素工作量太大、主管暗示、怕被檢討等因素也是造成吃案的可能原因，值得警政機關設計適當誘因機制來減少吃案問題的發生」。</p>	93	
<p>臺北市政府研究發展委員會：簡報內容有提到警察的勤務分配會影響到警察人員的效能，政策建議已經有提到簡化跟電腦化，建議可以再具體化。</p>		vii、83	<p>修正為「其他較為瑣碎的事宜可以依權責劃分出去或與民間業者合作，例如：鄰里噪音問題或糾紛處理可以交由當地里長處理；住宅安全巡防可以保全業者分工合作」。</p>	90-91	
<p>臺北市政府政風處：第一段倒數第3行「，分別舉辦焦點座談會」，建議刪除「分別」。</p>	<p>，分別舉辦焦點座談會</p>	ii	<p>修正為「舉辦焦點座談會」。</p>	ii	

臺北市府政風處：倒數第2行「人員年經化」應更正為「人員年輕化」。	人員年經化	iii	修正為「人員年輕化」。	iii	
臺北市府政風處：第5行「內政部警察署」應更正為「內政部警政署」。	內政部警察署	iv	修正為「內政部警政署」。	68、86	
臺北市府政風處：第2行「違紀為法」應更正為「違紀違法」。	違紀為法	46	修正為「違紀違法」。	51	
臺北市府政風處：第3段第1行「設有人力7547」請加單位；「每萬人28.5警力，缺額二千四百人」，請統一國字或阿拉伯數字。	臺北市府警察局警察人員編制9943人，設有人力7547，每萬人28.5警力，缺額二千四百人，警力吃緊，在服務品質上當然受影響。(C1)	48	修正為「臺北市府警察局警察人員編制9943人，設有人力7547人，每萬人28.5人警力，缺額2400人，警力吃緊，在服務品質上當然受影響。(C1)」	53	
臺北市府政風處：倒數第2行「劣幣除良幣」應更正為「劣幣除良幣」，倒數最後1行亦同。	當一個人為職業負責的時候還是不夠的，也要為名字負責。我認為職業是低標，如果人名字加上職業是高標，執法人員的名字不透明的話，就有劣幣除良幣的可能。我們現在就是劣幣除良幣，為什麼？這邊百分之八十的警察服務態度都很好，但是有什麼用？你知道我是誰嗎？所有的警察不是說躲藏在這套制服後面去執行他的職務。(A5)	54	修正為「當一個人為職業負責的時候還是不夠的，也要為名字負責。我認為職業是低標，如果人名字加上職業是高標，執法人員的名字不透明的話，就有劣幣除良幣的可能。我們現在就是劣幣除良幣，為什麼？這邊百分之八十的警察服務態度都很好，但是有什麼用？你知道我是誰嗎？所有的警察不是說躲藏在這套制服後面去執行他的職務。(A5)」	60	
臺北市府政風處：第2行「廉正」應更正為「廉政」。	受訪者表示如果上層主管重視清廉問題，將嚴格督促基層警員遵守廉正原則	63	修正為「受訪者表示如果上層主管重視清廉問題，將嚴格督促基層警員遵守廉政原則」。	68	