

機關安全維護 防範可疑人士

多數行政機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易。

如何辨識 可疑人士

- 一、面露驚慌、言語支吾、偽裝鎮靜者。
- 二、表現詭異、催促檢查或態度蠻橫、不願接受檢查者。
- 三、無故逗留敏感地區、頻繁出入管制區域、警衛輪哨情形，對水電系統及政府機關記錄者。
- 四、衣服異常突起或特別寬鬆者。
- 五、打探警衛輪班時間或監視器拍攝角度、內容者。
- 六、刻意喬裝，著裝明顯不符其身分或季節者。

如何辨識 可疑人士

- 七、不斷造訪同一個重要地標並對它攝（錄）影者。
- 八、用步伐數來計算各個出入口、警衛崗哨、監視攝影器之間的距離者。
- 九、人孔蓋、消防栓、建築或設備遭開啟或破壞。
- 十、供水設施或飲用水槽飄出不明異味、顏色混濁或異常。
- 十一、電力、供水、政府機關或重要象徵建築物周遭圍籬遭剪斷或破壞。
- 十二、電力、供水、政府機關或重要象徵建築物周遭停放不明或未標記之車輛。

發現可疑人士， 如何反應？

- 一、判斷，可疑事物是否屬於緊急性質。
- 二、發現疑似兇殺案、搶奪案、火災、重傷害或竊盜案應立即通知保全、警察單位前來處理。
- 三、非屬緊急性質，則可視事件的內容分別通知相關單位前來處理。

發現可疑人、事、物，應如何描述？



1

先分辨事情的輕重緩急，決定通知的對象

2

描述現象時，要儘可能的保持客觀、鎮靜的態度，簡潔的說明事情發生的人、時、地、物等重點。

3

最重要的是，清楚說明該事件是正在進行中還是已經結束了。

如何正确的描述：

注意以下重點：

- 頭髮特徵
- 口音
- 體重
- 年齡
- 臉部特徵
- 身高
- 性別
- 衣著

偶突發狀況， 處理原則：

- 一、先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。
- 二、由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員。
- 三、誠懇、耐心、傾聽、婉轉解決對立、緩和情緒。

偶突發狀況， 處理原則：

- 四、不卑不亢、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。
- 五、察言觀色注意任何可能突發狀況。
- 六、妥善因應衝突事件階段：潛伏、爆發、延續、善後期（可能發生不良副作用）之處理步驟。
- 七、由主管、首長（副首長）最後出面斡旋緩頰，或以書面申訴等方式結束爭執。



隨著民眾權益意識高漲，透過不滿與批評等方式訴求，乃民主社會之常態，若與民眾發生爭執衝突情事，處理過程應圓融、講求技巧，並有危機意識。

因為，類此事件處理不當，衍生民眾申訴、抱怨，甚或請願、陳情活動，都足以招致撻伐和譴責，影響機關聲譽及行政業務之推動。



廉政專線：037-356639
苗栗縣政府政風處 關心您~