

內政部警政署鐵路警察局「為民服務白皮書」序

以「服務」為導向的交通專業警察

局長王隆

本人接任鐵路警察局長後，即不斷的強調與要求提昇服務品質及講求效率的重要性，也體認到「安全」與「服務」是鐵警存在的目的與工作核心價值。

在「安全」方面，提供民眾一個具有「安心」、「信心」、「放心」的乘車環境，是我們對民眾的承諾，也是不變的責任。

在「服務」方面，我們認為警政工作必須導入企業行銷精神，隨時掌握國內外政經脈動，創新組織體制及作業程序，並以顧客需求為導向，主動發掘民眾的需求，提供最佳的服務，以建立良好警民關係。

因為隨著民主社會的改變，警察的角色，已經從以往干涉、取締的威權形象，轉變為「服務」為導向的萬能公僕。

而警察站在第一線執行公權力，與民眾接觸最為頻繁，警政工作的良窳，也是民眾評核政府施政績效的重要指標。提升警察行政效能及服務品質，不僅有助於警政工作的順利推行，贏得人民的信賴與支持，更能凝聚人民團結向心，增進社會和諧。

所以，建立以「服務」為導向的交通專業警察，是我們的目標，希望藉由這份「為民服務白皮書」，讓大家能共同的監督我們的工作，不斷的提升我們的服務品質。

我們目前提供的服務標準

壹、本局要求所屬內、外勤各單位人員，對於民眾來電應儘速接聽(3響內接聽)，答話時應報單位、職別、姓名並問好，結束對話時說再見或使用客氣語。承辦（接聽）人員必須語氣清晰和藹不厭其煩的為您解說，而且內容須詳盡並主動告知相關資訊。

◆本局要求受理報案單位，除應主動積極辦理外，更要講求服務態度，且不得讓報案人、被害人久候或站著等，貫徹為民服務之精神。

◆本局各單位接獲您有關交通事故的報案，我們會立即通報轄區分駐、派出所，儘速趕抵肇事現場為您處置排除。

貳、陳情案件不論局長信箱或一般陳情案件，均在登記列管後送請業務單位處理，並儘可能以不超過三個工作天時限內答覆，如其內容涉及其他機關，亦以不超十日內答覆，內容複雜案件處理期限不超過十五日；如因故未能在三十日內辦結者，並會將辦理情形及延期理由先以書面告知陳情人。

處理陳情案件，如案情需要，將約請反應人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。

我們能為您服務的項目

壹、勤務指揮中心—免付費專線0800-880850 二十四小時接受 Call In 服務您

勤務指揮中心為本局勤務運作、指揮、通訊、管制的中樞，任何時候接獲您的電話，我們都會以最快速度，請警察同仁馳赴處理，務必於最短時間內到達現場，做到『民眾需要警察時，警察隨時在身邊』的服務，這是我們一貫的工作理念，也是我們持續努力的目標。

警察人員的工作就是『治安與交通秩序的維護』以及『急迫事故的協助處理』。勤務指揮中心亦即為相關案件電話受理，並負責指揮調度、連繫線上警力為您服務的中樞單位。只要您一通電話(0800-880850)，我們就來為您處理。

貳、瘖啞人士簡訊報案專線—0928-880850

為提供瘖啞人士報案服務，本局於98年9月完成「簡訊報案系統」建置，自即日起正式啟用，瘖啞人士只要以行動電話發送文字簡訊至報案專線：0928-880850（幫幫您保護您），本局受理後系統自動回傳派遣情形，即完成報案程序，歡迎多加利用。

參、報案三聯單及單一窗口受理報案為您解決報案之困擾

我們要求所有同仁熱心受、處理報案，澈底杜絕匿報積弊，受理刑案時應開具「報案三聯單」，第二聯交報案人收執備查，第一聯送警務段審核輸入電腦管制，第三聯受理單位存查，執行以來成效良好，普受社會大眾好評，為力求澈底杜絕匿報情事：本局各單位均設置有申訴電話受理您的查詢、申訴，迅速派員查處並答覆您。

肆、婦女安全維護

製作婦幼保護宣導網頁，提供民眾有關家庭暴力防治法之資訊，並提供婦幼服務網站等跨單位相關服務電話。

伍、成立婦女志工隊

為鼓勵民間參與警察事務，本局於98年6月成立婦女志工隊，分別配置於轄內各分駐(派出)所，以柔性、關懷的角度，協助民眾洽公或報案之接待、引導、解說，並且提供諮詢服務。

陸、設立網際網路便民服務網站（網址：<http://www.rpb.gov.tw>）

除本局各項組織、業務簡介、治安資訊、交通資訊、婦幼安全、警政法令、諮詢服務、為民服務白皮書等資料外，更提供公共論壇、FAQ問答集與檔案下載等，提供民眾服務及下載。

柒、執行「辨識竊盜虞、慣犯」工作

本局為防範及偵破站、車竊盜案件，保障旅客安全，特將「肅竊」工作列為首要工作，87年起持續執行「竊盜虞、慣犯辨識」工作，防制績效良好，有效降低竊盜案發生率，今後仍將持續督促全體員警戮力以赴，以維鐵路治安，保障旅客安全。

捌、賡續執行「淨網專案」，維護花東線民眾購票權利

本局為保障民眾公平購票之權益，向車票黃牛宣戰的決心與行動將永不歇息，所以本局亦持續執行「淨網專案」，澈底杜絕現行網路車票黃牛購票管道，藉此還給民眾一個「平安行旅」及「安心購票」的空間，以保障全民搭乘大眾運輸系統的權益。

玖、會同地區警察機關處理集會、遊行原則

為保障人民集會、遊行權益，本局對於在車站內有集會、遊行活動，均配合地區警察機關，本著『保障合法、取締非法、制裁暴力』之原則，保持公正超然立場，維持安全秩序，有違法脫序行為，則依法究辦。

拾、其他服務項目：

- 一、排除、濟助急難。
- 二、救護傷患、自殺。
- 三、拾得物、遺失物協尋及發還。

- 四、保護酒醉及意識不清旅客。
- 五、解答旅客詢問事項（含法律問題及指導進出站、月台、轉乘其他交通工具等。
- 六、保護迷童、精神異常者。
- 七、協助老弱、殘障、婦孺上、下車。
- 八、受理民眾護鈔（含護送車站票款）或緊急時行李寄放代保管。
- 九、協尋失蹤兒童、翹家青少年、中輟生返家。
- 十、協調地區慈善團體、社服單位關懷、濟助遊民。
- 十一、提供夜歸婦孺代叫計程車等安全服務。
- 十二、協助殘障、老弱、婦孺代購車票服務。

便民諮詢服務

- ◆本局在大門口左側設置意見箱，申訴電話專線告示牌及報案專線，為您提供電話服務。
- ◆提供與首長民有約便民服務時間，由局長（或副局長）在本局三樓貴賓室接見民眾，竭誠解決您的需要及困難問題，在受理陳情或檢舉後三天內，由相關業務單位答覆您。
- ◆本局可供您陳情、建言的管道如下：

您需要陳情時，請具備陳情書（載明姓名、地址及具體陳情事項）或以言詞為之（以言詞為之時，各單位受理人員將為您製作紀錄，並請您簽章確認，據以處理）。

本局受理革新建言依據：民眾投書、電話、傳真、電子郵件、當面告知與其他機關函轉辦理及新聞媒體報導等，其範圍如下：

- 1.關於警政興革之建議。
- 2.關於行政法令之查詢。
- 3.關於行政違失之舉發。
- 4.關於行政上權益之維護。

◆本局為加強為民服務，「內政部警政署鐵路警察局」資訊網，歡迎您查詢、使用，該資訊網網路提供下列資訊：

1、機關簡介、組織編制及業務職掌

2、本局暨所屬各單位位置及聯絡服務電話

3、機關新聞

4、警務段網站

5、法規查詢連結服務

6、網路訂票連結

7、民意信箱

8、民眾討論區

9、FAQ問題集

10、本局剪影

11、英文版網頁

12、兒童版網頁

13、各單位E-Mail電子郵件帳號：

14、本局網址：www.rpb.gov.tw

未來做法

未來我們將抱持「以客為尊、全員參與、持續改善」的態度，要求每一位同仁自我期許，以同理心的角度，思考民眾的需求，提供安全又便捷的服務品質，我們的具體作法有：

1. 全力維護治安，建構安全環境。

本局除加強維護現有站區及列車的安全與秩序，保障民眾行旅安全，塑造安心的乘車環境為本局第一要務外，同時加強員警辨識竊盜虞慣犯的能力，徹底打擊站車竊盜、性騷擾案件，務求降低竊盜案件的發生，防範婦幼被侵害。此外，我們為了更符合旅客的期待，配合重大活動與郵輪式列車運行，成立機動派出所，讓我們的服務，隨著鐵道，無限延伸到民眾需要的地方。本局所有的安全規劃與作為，均以維護旅客安全，讓旅客免於恐懼，為最高的指導原則。

2. 營造路暢交通，維護便捷環境。

持續配合臺鐵、高鐵改善站區、月台及列車上相關指標及指引牌，澈底改善鐵道交通秩序與問題。除此之外，我們也在各單位規劃各類人性化區域，配合本局婦女志工，提供旅客更加完善的服務，藉以提升旅客搭乘鐵路運輸意願及滿意度。

3. 顧客導向服務，主動熱忱便民。

為提升服務品質，秉著「關懷與服務」之核心價值，主動積極協助行旅，並有婦女志工協助提供各項服務措施，對於民眾之需求適時

修正服務項目及方式，以符合民眾期待與滿意。

4. 強化專業技能，形塑警察形象。

本局為因應時代的變化，根據民眾的需求，亦不斷訓練、精進警察技能，澈底端正警察風紀，樹立清廉、公正、認真、創新的「鐵道守護者」新形象。

5. 發揮團隊精神，締造鐵警使命。

結合各治安機關與臺灣鐵路管理局、台灣高鐵公司團隊力量，發揮團隊精神，共維鐵道治安，透過組織學習，持續改善為民服務工作。

歡迎指教

對以上的承諾，我們將全力以赴把它完成，即使無法完全達成您的理想，我們也會將所遇到的困難向您解說，希望能獲得您的諒解。

對於本局各單位有任何不滿意或興革意見，歡迎您由下列途徑告訴我們，我們將虛心接受並儘速處理，我們以能為您服務感到無比的榮幸。

※本局地址：臺北市中正區北平西路56號。

局長信箱：rpb@webmail.rpb.gov.tw

傳真電話：(02)2311-5580。

秘書室(02) 23815226 分機 2438

督察室(02) 23815226 分機 2447

本局刑事警察隊地址：臺北市中正區北平西路58號

犯罪防治專線：(02)2550-4834

傳真電話：(02)2552-6595

Email：2451@webmail.rpb.gov.tw