

一、注意可疑之人、事、物

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，惟可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物（例如：疑似攜帶危險物品、特別注意攝影機位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為），並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不良意圖。

二、充實監視設備系統

在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實，監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，過去有案例於法院審理時，即因調閱監視錄影畫面，發現民眾確實有對承辦人員狀似怒罵舉動，再輔以在場人員作證怒罵內容後，使法院得以認定該民眾確有侮辱公務員之行為。

三、訂定標準處理程序

對於洽公民眾可能發生之各種偶發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據，其處理原則如下：

（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。

(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。

四、加強員工危機意識

基層公務機關之業務與業者、民眾接觸頻繁，且與其權益息息相關，常遇有

「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與

民眾「良性互動」，講求技巧，必能減少不必要之紛爭和困擾