



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
保安司司長辦公室
Gabinete do Secretário para a Segurança

事宜：就立法會梁安琪議員提出之書面質詢

遵照行政長官指示，經徵詢保安司屬下各部門意見，本辦對立法會 83/E69/IV/GPAL/2010 號函轉來立法會梁安琪議員提出之書面質詢中有關問題回覆如下：

保安當局重視各級人員之間的溝通與關懷，密切關注各部門、各程序和各級人員在工作上出現的問題及遇到的困難，以便即時作出糾正或解決，並且提供適當的心理輔導，或在必要的情況下主動作出輔導，以紓緩各種壓力及舒緩情緒，提高依法執行任務的能力和隊伍的凝聚力。一直以來亦都鼓勵保安部門人員報讀行政暨公職局提供的在工作上舒緩減壓的課程。

保安部隊各部門均已開展為有需要提供心理輔導的人員提供適當之跟進服務，倘有人員受到情緒方面的困擾或行為異常時，會勸籲同僚主動聯絡心理輔導員進行面談，或在徵得當事人同意的情況下轉介給保安部隊事務局專業心理輔導服務作跟進，舒緩其情緒的困擾及作出治療建議等。

同時各局級部門管理層亦會與心理輔導員保持聯絡，掌握被轉介人員在接受心理輔導後之進展，以了解其心理狀況會否影響日常工作及生活，冀能作出即時的跟進處理；相關部門會為對受情緒困擾之工作人員提供全面的協助，該服務亦延伸至工作人員之家屬。

保安部隊事務局技術支援廳輔助服務處所設的心理輔導服務部門，已於 2006 年在原有的基礎上增加了心理輔導服務專業人員，讓有需要的保安部隊人員及家屬能獲



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
保安司司長辦公室
Gabinete do Secretário para a Segurança

得更廣泛的照顧及心理輔導服務，例如就職於海關、治安警察局、消防局、保安部隊高等學校及保安部隊事務局等部隊的人員及其家屬。

幾年來，保安部隊事務局不但完善了輔導服務的軟硬件設施，增添設備及建立輔導服務的檔案管理系統，於內聯網增設「心靈加油站」網頁，而且因應有部份同事對心理輔導認識不多而產生曲解或誤會的情況，主動向各保安部隊及機構宣傳心理輔導服務，增加了同僚對心理輔導的正確認識以及主動求助的動機。該部門因應需要開展了個別面談、電話諮詢、網上諮詢及輔導室諮詢等多項服務，亦特別開展了「危機支援服務」，例如當發生特別事件可能對警員、同僚的情緒造成打擊或影響時，可提供危機心理輔導的支援服務。上述各項工作令到心理輔導服務的認受性得到提升，對於為同僚排解心理困擾、提升警務人員心理素質起到良好的作用。

澳門監獄長期以來對員工的情緒及心理狀況皆十分重視。由 2003 年 5 月開始，安排擁有心理學專業資格的人員，專責為監獄員工提供心理輔導，協助他們紓緩和解決因工作、家庭或其他日常生活所引致的情緒或心理問題；而在有需要的情況下，監獄還會將個案轉介予社會工作局協同處理。而現時在監獄負責有關輔導工作的人員，同時具有臨床心理學學士和臨床醫學學士的資格。

根據監獄的數據記錄，由 2003 年 5 月至 2009 年 12 月，共有獄警人員 196 人次以及文職人員 95 人次曾接受有關輔導，而接受輔導的原因主要因為情緒問題，其次為工作壓力、財務壓力、感情困擾以及人際關係等。



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
保安司司長辦公室
Gabinete do Secretário para a Segurança

因為家人的情緒及心理問題，也會對工作人員造成一定的影響，因此，監獄自 2003 年 5 月，為員工提供心理輔導的同時，亦為有需要的員工家屬提供同樣的輔導；如在有需要的情況下，監獄會將個案轉介予社會工作局協同處理，由 2003 年 5 月至 2009 年 12 月，共有員工家屬 64 人次曾接受輔導。

司法警察局領導層絕對同意不斷檢討及進一步完善前線工作人員的心理輔導機制和內外投訴機制。實際上，司法警察局一直重視投訴機制的建立和完善，關注前線人員的工作壓力和精神健康，於 1999 年 12 月 30 日已經成立「接待及投訴中心」接受內外投訴及監督、建立「員工與局長見面機制」和「匿名信箱機制」，及時了解和解決基層出現的問題和困難，同時為前線人員提供多種投訴和反映意見、發洩情緒的渠道和條件，司法警察局領導層用真心實意和具體行動在時刻關懷每一位同事。

隨著社會的發展步伐，紀監會將會就有關加強其監察職能及完善其運作模式等方面作深入研究，從而按實際環境需要，進一步發揮紀監會的監督作用。

保安司司長辦公室主任

黃傳發

二零一零年三月十七日