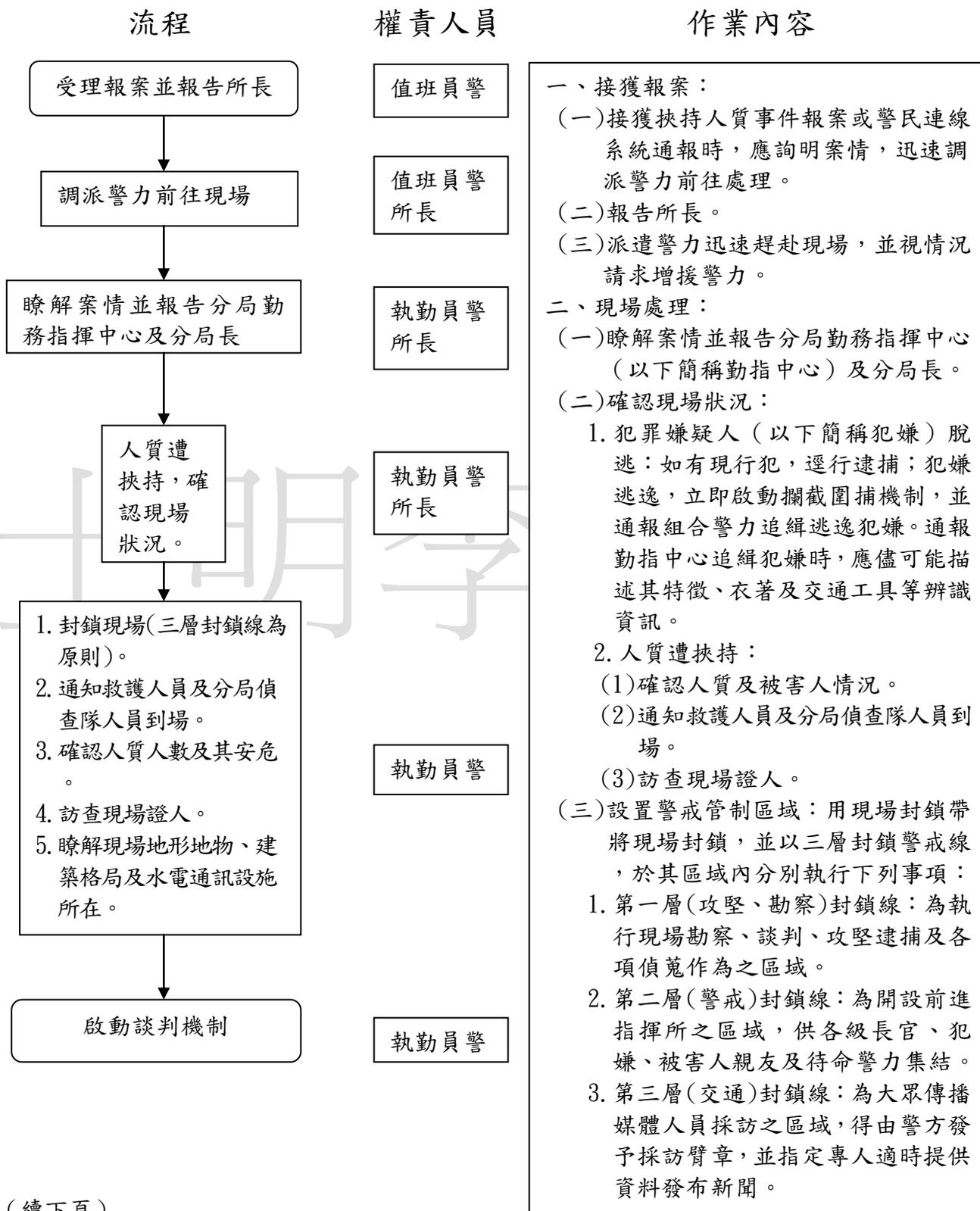


# 挾持人質事件危機處理及談判作業程序

(第一頁, 共五頁)

一、依據：警察職權行使法第二十七條及第二十八條。

二、分駐(派出)所流程：



(續下頁)

(續)挾持人質事件危機處理及談判作業程序  
(第二頁，共五頁)

流程

權責人員

作業內容

4. 交通封鎖線外：為一般民眾活動範圍之區域。  
(四)配合偵查人員協助交通管制及作初步訪查之紀錄。

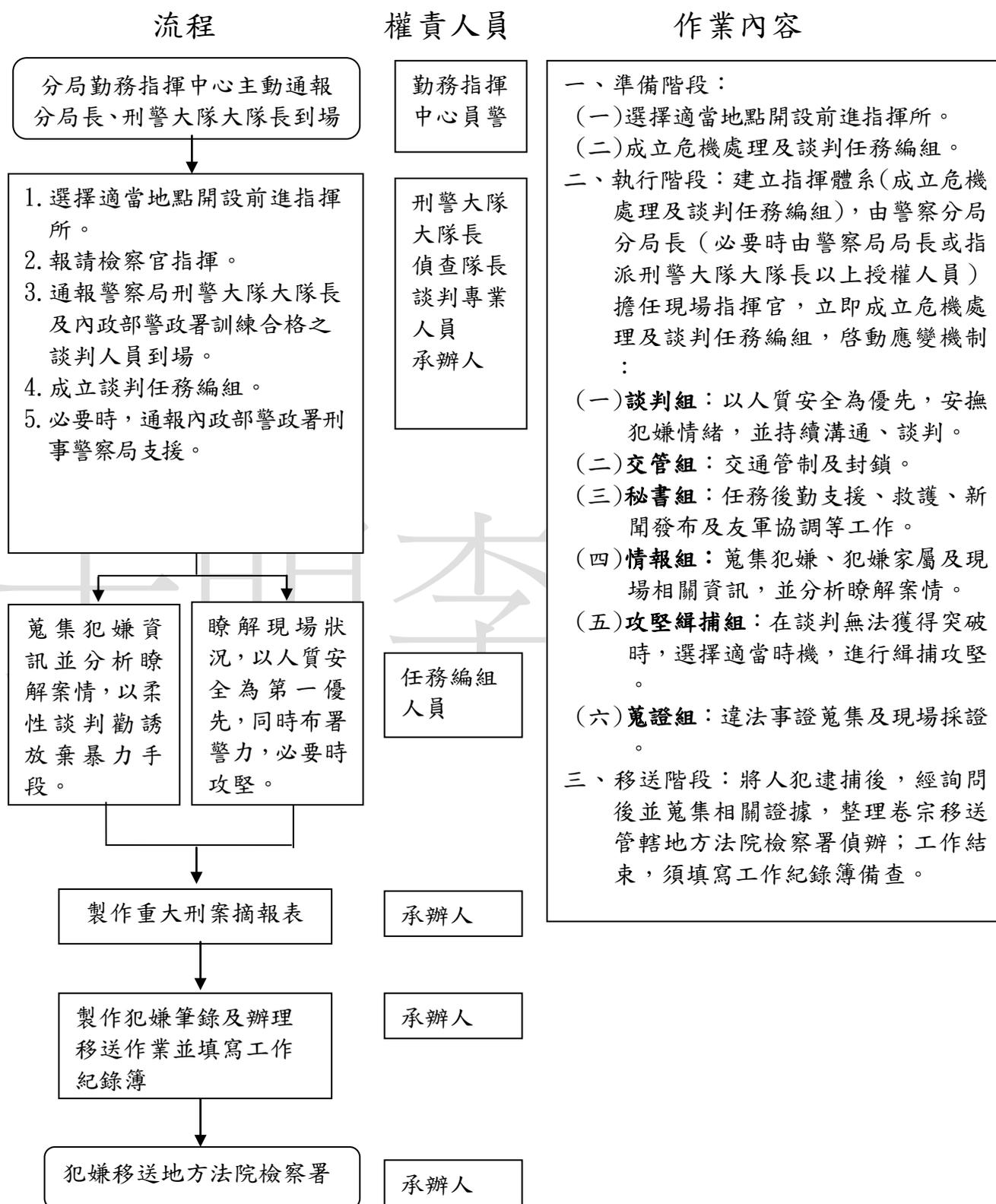
士明李如霞

(續下頁)

## (續)挾持人質事件危機處理及談判作業程序

(第三頁，共五頁)

### 三、分局、警察局流程：



(續下頁)

## (續)挾持人質事件危機處理及談判作業程序

(第四頁，共五頁)

### 四、使用表單：

- (一)受理各類案件紀錄表。
- (二)受理刑事案件報案三聯單。
- (三)員警出入及領用槍枝彈藥無線電機警用行動電腦登記簿。
- (四)員警工作紀錄簿。

### 五、談判要領：

- (一)**成立指揮體系**：挾持人質案件發生後，應於第一時間建立指揮體系，包含現場指揮官及各任務編組等，俾利指揮、協調溝通、管制疏散、包圍攻堅、救援拘捕、解決問題及事件控管。
- (二)**建立談判溝通管道**：談判人員應與挾持者建立唯一專線的談判溝通管道，並盡量切斷其他對外通訊管道，居於主導地位，持續對談，勿中斷溝通，亦勿讓媒體、民代或其他非必要人士任意介入，影響偵辦指揮權與主導性。
- (三)**談判人員進行專業談判**：指派經內政部警政署（以下簡稱本署）訓練合格之專業談判人員進行談判工作，秉持專業立場，運用談判技巧，爭取時間及人質釋放，創造有利條件，以達成挾持者平和落幕為目標，勿讓挾持者予取予求，並於談判中取得偵查資訊，協助指揮官判斷情勢與後續作為。
- (四)**瞭解需求、掌握相關資訊**：瞭解挾持者需求，掌握挾持者、人質及事件等相關資訊，適時通知其親友到場，取得溝通籌碼，以適度交換可談判妥協條件，滿足雙方需求，並對挾持者解說後續可能面對的司法責任及現場狀況，讓挾持者有心理準備及承受適度的壓力，且不得過度刺激挾持者情緒。
- (五)**取得信任、避免談判陷入僵局**：以人質安全為最高原則下，持續委婉與挾持者溝通，讓其感受有後續生存機會，談判組遇有挾持者不信任或談判陷入僵局時，應努力取得信任及尋求突破僵局之道，評估讓信任之親友或公正人士第三方介入到場協助勸說之必要性，並注意其人身安全，透過溝通讓挾持者瞭解到警方建立平安立場之誠意。
- (六)**安撫情緒、說服投降**：挾持者及人質安全為最高指導原則，設法安撫挾持者情緒，儘早趨於穩定，勸阻自殺，以利後續的溝通。

### 六、注意事項：

- (一)發生重大挾持人質事件時，應立即聯繫檢察官到場；現場相關封鎖管制作為，應指定專責幹部督導落實執行。
- (二)談判組由本署訓練合格之談判人員分工編組為主，且談判人員應全程參與溝通談判。
- (三)攻堅組由維安特勤或霹靂小組之警察人員分工編組為主，其他員警為輔，攻堅組應迅速完成攻堅救援人質準備及現場布署，並擇適當場所進行模擬演練。
- (四)談判人員、現場員警及協助談判人員均應著防彈背心等防護裝備。
- (五)通知挾持現場之水、電、有線電信、通訊事業工作人員到場協助，必要時，予以切斷，遇挾持者攜帶爆裂物，應即通知消防水車及防爆人員到場。
- (六)現場處理過程應以專線的談判溝通管道進行溝通對話，避免案情外洩。
- (七)現場應指派專責新聞聯絡官，處理新聞發布及與媒體溝通協調事宜，並給予必要之協助；有負面輿論，應適時對外澄清說明，遇重大人質事件時得設置新聞組；有新聞媒體報導影響作業及人質安全時，應即時溝通，必要時，得請內政部警政署公關室及刑事警察局協調相關媒體公會加強自律作為。

(續下頁)

## (續)挾持人質事件危機處理及談判作業程序

(第五頁，共五頁)

- (八)圍觀群眾應阻隔在封鎖線外，遇新聞媒體欲進入現場者，應婉言勸阻，並請新聞媒體人員停留現場第三層（交通）封鎖線區域，及與圍觀群眾有所區隔，以免影響採訪作業。
- (九)通報本署刑事警察局支援警力、物力或向內政部空中勤務總隊請求支援。
- (十)遇對峙較長時間現場，執行圍捕攻堅人員應維持必要警力分梯休息，並覓適當休憩處所。
- (十一)前進指揮所應選擇得監控現場狀況之地點為原則，不宜距離現場過遠。

士明圖書文化事業有限公司提供。－版權所有，翻（盜）用必究－

士明李如霞