



澳門大學

社會科學及人文學院

公共行政碩士學位

淺談澳門特別行政區政府的危機管理能力—
以二零零七年五一勞動節遊行為個案分析

學生姓名：王棉娜

學生編號：M-A6-6422-9

指導老師：余永逸博士

此論文之提交是用以部分滿足澳門大學公共行政碩士學位的要求

二零一一年四月

聲 明

本人王棉娜，僅此聲明，除去在文中清楚標明出處之部份外，全文均是本人原創之作。並且在此之前，不論部分或全部，並未用於滿足本校或非本校之任何學位或學歷的論文或報告之內。

學生簽名：

日期：



誌謝

經歷多載，本人終於完成碩士論文，雖然從來沒有想過要放棄完成它，但在這過程中，由於工作關係，使到寫作論文進度一直停滯不前，也使到本人十分迷惘。今天，真的非常開心，我終於將其完成，在這過程中，我最要感謝的是我的論文指導教授余永逸博士，一直以來都得了他對我的不離不棄，及一直給予的鼓勵及專業的指導，使本人有恆心及有信心繼續寫作下去，最後終於完成此篇論文。

用了多個寒暑才完成論文，家人及朋友們一直也為我著急，真的非常感謝他們這段路上有你們的陪伴及鼓勵。在寫作過程中，遇到了不少的瓶頸，但有了你們的陪伴及一直的提醒，使我得以正面面對它，衝破它。

另外，也要多謝答辯委員會的兩名教授，林明基教授及蕭楊輝教授，在答辯上，多謝你們的提點，使本人得以更完善地把論文完成。

完成碩士論文對本人的意義甚大，代表了本人跨越了人生中重要的一步，指導老師余教授常說，雖然寫論文時總覺得艱辛難捱，但只要你能靠自己力量完成它，就會覺得自己成長不少，對自己更有自信。

最後再次感謝大家，有了你們，令我的人生變得更充實，更有意義。未來，我會繼續以不放棄的態度面對我的人生，使我的人生變得更精彩，多謝！

論文摘要

澳門自回歸祖國後，經濟得到蓬勃的發展，但近年來，澳門各項社會民生問題不斷湧現，政府施政方針不斷出現問題，使到澳門市民對政府的不滿日漸加深，澳門市民為了向政府表達不滿及提出他們的訴求，因此採取了遊行的方式向政府提出他們的訴求，希望政府能進一步瞭解社會及市民所需，繼而策劃有利澳門發展及有益於市民的政策。

本來遊行只是一個法律賦予公民的自由，市民希望透過遊行方式，向政府提出訴求，使到政府對民生更為關注及瞭解，但近年來，澳門的遊行卻一次又一次地變質，繼二零零六年「五一遊行」發生的嚴重警民衝突後，二零零七年「五一遊行」更發生了警察向天連開五槍的事件，嚴重破壞雙方的關係。

在兩次遊行中，澳門有關當局的處理措施都令人一再懷疑警方的危機處理能力，「危機」這話題現時成為了國際關注話題，任何組織都有機會遇到危機，雖說「危機」這詞不是全為負面解釋，但組織要知道，如不能有效管理危機，危機只會為組織帶來負面的影響，危及組織的聲譽，甚至存亡，因此，建立一套完善有效的危機管理機制，對組織來說非常重要。

危機管理簡單來說，可分為三個階段來進行管理，包括危機預防、危機處理及危機復原三階段，澳門政府在處理二零零七年五一遊行事件中，由於本身欠缺同類型危機管理的經驗，以及未達國際水平的防暴裝備，未能在這三階段中採取

有效措施處理，而使到是次的遊行演變成嚴重的警民衝突事件，及嚴重地危及組織本身的形象。

由於澳門政府在遊行衝突危機的管理經驗不足，因此在未來，澳門政府有關當局應增加自身的危機管理知識，多向其他國家學習，與市民多作溝通，以及改善有關方面的防暴設施。



目錄

第一章 緒論-----	1
第一節 研究動機和目的-----	1
第二節 研究目的及方法-----	7
第三節 論文架構-----	9
第二章 文獻回顧-----	10
第一節 危機定義及特質-----	10
第二節 危機特性-----	12
第三節 危機種類-----	14
第四節 衝突危機定義-----	23
第五節 危機管理概念-----	29
第三章 回歸後澳門發展去向及二零零七年五一遊行背景-----	41
第一節 簡述回歸後澳門發展去向-----	41
第二節 簡述二零零七年五一遊行背景-----	46
第四章 二零零七年五一遊行之危機預防階段分析-----	51
第一節 危機偵測階段-----	51
第二節 危機預防階段-----	53
第三節 擬定危機應變計劃-----	63
第四節 小結-----	66
第五章 二零零七年五一遊行之危機處理階段分析-----	67
第一節 危機性質判斷-----	67
第二節 設定危機管理目標-----	70
第三節 調整危機應變計劃-----	75
第四節 調整組織計劃-----	77
第五節 進行危機處理-----	78
第六節 成立指揮中心進行密切評估與監控-----	85
第七節 小結-----	85

第六章 二零零七年五一遊行之危機復原階段分析-----	88
第一節 依照工作日誌召開檢討會議-----	88
第二節 認識危機後的新環境-----	92
第三節 根據情況，擬定新的施政策略-----	93
第四節 回到預防階段，重新進行危機偵測-----	95
第五節 小結-----	97
第七章 結論及建議-----	99
第一節 結論-----	99
第二節 建議-----	102
參考文獻-----	105
訪談稿-----	113

表目錄

表 1：危機類型定義及因應策略圖-----	15
表 2：衝突動力示意圖-----	24
表 3：社會行動團體使用的戰略圖-----	27
表 4：危機管理階段要素圖-----	35