



**保**全會訊第二期的發行，正象徵著旭日東昇，一道光芒從遠處射進室內，點燃了屋內的光明，而光明正是保全業所要尋找的前景。台灣的保全業經過三十三年的發展，從原來的一家發展至今已超過 620 家，從業人員也超過八萬人，確實替社會解決許多就業的問題。

然而台灣的保全業也面臨許多轉型的問題，絕大部分的保全業屬於勞力密集的駐衛保全，而且經營規模大多屬於 200 人以下的公司，因此在科技運用以及經營管理都面臨不少的瓶頸，所以大多以「**延長保全人員工時**」來減少人事成本的支出，並且以

「**低價搶標**」來衝刺業績。經濟不景氣的時候，或許公司在招募員工上不成問題，可是一旦景氣復甦，保全業卻是面臨無人可僱的窘境。

保全公司的經營，除了注重營業額與獲利成長外，讓員工「**許個未來**」是很重要的願景。員工是公司很重要的資產，讓他們的職業生涯有希望，這樣公司才能留得住人才，有人才的公司，必能在經營管理上脫穎而出，讓公司業務蒸蒸日上。因此保全業未來必須摒棄「**長工時，低薪資**」的經營策略，讓工作豐富化，增加員工服務的附加價值，使其薪資所得在一般行業水準之上，那麼國內高職和大

# 凡走過 必留痕跡

學院校則會大幅增設相關安全管理科系，許多優秀的人才願意投入這個行業，那麼保全業在社會的地位自然會提升，誠如【第五項修練】作者彼得·聖吉所言：『未來真正出色的企業，將是能夠設法使各階層人員全心投入，並有能力不斷學習的組織。』

保全會訊的發行，除了增加保全業的能見度外，最重要來向社會大眾證明，保全業也有能力發行自己所屬的優質刊物。保全業不再是文化沙漠，相反的，保全業是安全產業的文化綠洲。透過保全會訊的發行，讓大家知道保全業最夯的議題；透過保全會訊的發行，讓保全業互相了解與期許；

透過保全會訊的發行，讓同行來檢視自己的經營環境，讓保全業能夠茁壯成長，成為吸引莘莘學子的行業，自古道：『山不在高，有仙則名；水不在深，有龍則靈。』，只要保全業者努力耕耘，凡走過，必留痕跡。

中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長





## 保

全會訊進入第二期的發行，對保全商業同業公會全國聯合會又一次的挑戰，誠如本刊總編輯陳育真老師所言：「雜誌或期刊的發行通常需要敦聘全職專業的編輯團隊，從雜誌定位開始至出版發行，歷經新聞議題的構思、專題的企劃、採訪撰稿、邀稿、審稿、甚至美編、版型、完稿等反覆的作業程序，方能產生優質的刊物。」保全會訊的發行不僅在人才上需要靠各方的挹注，而且在經費上需要充分的投入。感謝本會王振生理事長能排除萬難，堅持理想，終於讓保全商業同業公會全國聯合會擁有一份屬於自己的優質刊物。

保全會訊是保全業界的心靈園地，透過刊物的發行，除了瞭解全國保全業的動態外，更能藉專題報導，讓同業對經營管理的議題有更深入的探討。本期專題報導刊登育達商業科技大學財經法律系林燦都教授的大作：「契約相關問題之研究—評台灣板橋地方法院 98 年度簡上字第 55 號民事判決」，因為該判例對保全業者，就所屬保全人員於執行職務之時，造成業主遭竊而受損失的民事責任，有不利於保全業的判決。林教授針對該判決作了很精采的評析，值得保全業同行們去深究。

本期會訊也將針對 6 月 8 日，假

# 編輯室

## 觀點

台大醫院國際會議中心所舉辦「2011 保全產業高峰論壇」的活動花絮，做一些報導。這次高峰論壇所以能圓滿成功，除了秘書籌備單位的努力外，最重要是要感謝保全業產、官、學界的踴躍參與，不僅在參與的人數是空前，超過 650 人，而且是有始有終。我們在這次論壇中締造許多第一的紀錄，例如，內政部江宜樺部長蒞臨致詞，刑事警察局長林德華應邀作專題演講，中國保安協會破冰之旅的參與，12 所國內外大學院校共襄盛舉，發行保全會訊創刊號，參與人數超過 650 人等等，都讓我們感到驕傲與安慰。事實上證明在寶島這塊土地生長

的保全業，也有能力舉辦具有國際水準的學術活動。

保全會訊是屬於大家的園地，除了開闢一塊肥沃的土地外，需要保全業的同行用心栽種與施肥灌溉。我們非常感謝世新大學新聞系的師生們對本刊無怨無悔的付出，若不是他們憑著這股熱忱與使命，出刊恐會遙遙無期，我們都知道：那流淚撒出去的種子，必能歡歡欣欣的收割。

編輯顧問

范國勇



# 產、官、學界齊聚一堂 台、陸兩岸保全業首次交流

## 特別報導

◎採訪：楊文心 ◎圖片提供：全國聯合會



『2011 保全產業高峰論壇』  
總統 馬英九 賀電



睽違五年再度舉辦的「2011 保全產業高峰論壇」，已於六月八日圓滿落幕，本次論壇除擴大舉辦外，更以提升保全產業素質、專業、水平的三大目標為宗旨，政府機關、台陸保全同業、學術界人士共襄盛舉，主管機關內政部長江宜樺更親臨致辭，兩岸產、官、學界首度齊聚一堂，彼此交流，讓保全產業邁入更蓬勃發展的新紀元。

### 全國聯合會致力於 台、陸雙方交流

此次舉辦保全產業高峰論壇的目的，主要是為了讓保全產業、政府機關與學術界擁有一個溝通交流的平台，並藉由議題研討等活動提升保全產業的水平與發展，增進保全人員的專業與素質，以達到國際化、跨產業性並且讓保全業更加專業的理念。除此之外，更邀請大陸保安協會共同參與交流，由副會長楊奇以及秘書長黃學鋒等人率團參加，團員皆為大陸各省及直轄市保安公司總經理層級人員，這是兩岸開放交流以來，大陸保安團體來台參訪層級最高的一次。中華民國保全商業同業公會全國聯合會期待透過此次兩岸交流，讓保全業在兩岸互相關拓商機，有更加緊密的合作機會。

中華民國保全商業同業公會全國聯合



十家保全業者積極協助維持社會治安並熱心贊助 2011 保全產業高峰論壇活動績效卓著特頒『治安基石』獎牌以茲勉勵（照片中人物由左到右：中興保全、台灣新光保全、台灣怡和保全、立保保全、先鋒保全、台北大學校長 侯崇文、保全全國聯合會理事長 王振生、銘傳大學講座教授 蔡德輝、良福保全、忠華保全、連晟保全、強固保全、聯安保全）

會理事長王振生表示，本次活動可謂兩岸保全業首次正式交流活動，過去雖曾有相關活動邀約，但礙於當時兩岸關係情勢緊張，函件未能獲得批准，造成台、陸保全業互動失敗。此次的交流活動，從去年即開始進行擘劃，並從日本、香港、韓國、大陸等邀約名單中考量，最後決定邀請大陸參與本次盛會。大陸來台參加「2011 保全產業高峰論壇」學術交流活動後，對於台灣保全業留下深刻的印象，王振生說，其實台灣與大陸的保全分類大同小異，大陸對於保全的說法是「保安」，屬於民間機構，「公安」則是公家機關，兩者互相依存，相輔相成。藉由此次兩岸交流，大陸對於台灣的保全科技產品研發表示讚譽，認為台灣的保全業發展歷史悠久，若可進一步合作，將可促進兩岸保全產業之發展。另外，王振生認為，大陸人口多、市場大，擁有約四百萬名保全人力，並以人力警衛為大宗，如台灣能與中國大陸密切交流，也能擴大保全產業商機。

## 兩岸保全業 經營差異互補

此次大陸保安協會共計 17 位參訪成員來台，在「2011 保全產業高峰論壇」中發表三篇論文探討中國大陸保安服務業，其中包括中國人民公安大學郭太生的「大

陸保安服務業發展的法制保障」、成都市保安服務總公司周忠義所發表的「大陸保安服務業發展特色」以及銘傳、開南大學兼任助理教授郭志裕提出的「中國保安服務管理條例之探討」。藉由論文發表，讓台灣保全業得以一窺兩岸保全業之差異處，並從中學習效法。

中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生提到，大陸的《中華人民共和國保安服務管理條例》於 2009 年 9 月經國務院第 82 次常務會議通過，從 2010 年 1 月 1 日起施行，是大陸保安業發展的第一部行政法規。大陸保安服務管理條例是經由實施二十餘年之保安管理制度，依照相關規定加以法制化的最新保安基礎法律，改變了以往保安服務企業由公安機關統一領導、經營、管理的政策和體制，實行政商分離，建立市場自由化機制，成立以提供民眾人身財產的保護，並收取服務費用的公司組織。

但相較台灣保全業法而言，台灣保全業法自民國八十年實施至今，已有十八年，期間雖然經過兩次修法，仍然未能滿足社會的期待與市場的需求。現行保全業法只有規範契約保全公司，其餘從事相關保全之自聘或內部保全，並非本法所規範，儘管中央主管機關提出大幅度修正草案，也邀集產、官、學界多次研討，但卻始終無法達成共識，至今修

法仍在研議中。大陸修改、制訂法條快速，並參考世界各國法規條例進行增訂，可明確規範保安服務業的業務範圍，加強保安服務企業與從業人員管理，並保護保安服務委託人、保安從業單位及保安員的合法權益，明確規範三者之間的主雇關係，達到保障保安服務委託人的人身與財產安全及維護公共安全與秩序的目標。針對安全管理議題，兩岸都制定保全相關法令，彼此如能相互瞭解、觀摩與學習，並共同研擬對策，讓兩岸人民享有安全之生活空間，誠為當前促進兩岸關係的重要課題。

臺灣與大陸，自開放學術及文化交流以來，因兩岸工商業發展迅速，社會結構快速變遷，因此治安與犯罪問題成為兩岸人民關切的話題。大陸的保安服務業是改革開放和市場經濟發展下的產物，受到政府高度重視、大力輔導進而促成了今日大陸保安服務業的快速發展。政府的公安機關監管是確保保安業健全發展的有力保障，大陸保安服務業的業務範圍廣泛、服務項目齊全，因此構成大陸保安服務業的多功能、全方位服務，也使得保安服務業在經濟發展和協助維護社會治安工作中發揮了日益重要的效能。台、陸兩岸在私人保全或保安等各方面經驗，各有彼此借鏡之處，希望藉由此次交流活動，提升兩岸保全產業的



『2011 保全產業高峰論壇』  
會場貴賓與來賓



『2011 保全產業高峰論壇』  
各界學者發表最新學術論文

『2011 保全產業高峰論壇』開幕典禮  
中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生開幕致詞





中國保安協會參訪團 團員



301 廳『2011 保全產業高峰論壇』論壇會場

成長。

### 陸方積極邀訪「中國國際保安裝備技術應用產品博覽會」

大陸保安協會同時將於今年十月份在北京舉辦「2011 中國國際保安裝備技術應用產品博覽會暨保安裝備技術論壇」，並邀請台灣前往參觀。大陸保安協會表示，為了進一步提高保安服務企業的服務水準，並促進大陸保安業的升級與發展，經由大陸公安部批准，大陸保安協會與「中國國際保安裝備技術應用產品博覽會」組委會共同推出「2011 中國保安行業信得過產品」評選及系列宣傳活動。此評選活動採取企業自願申請，通過用戶評分與專家評審結合的方式，選出獲獎產品，參加評選的企業毋需支付

任何費用。主辦單位希望透過此項活動，為大陸各保安公司及對安全保衛有需求的用戶推薦高品質、高技術的保安裝備產品，使其在選購產品時，能有權威性的參考依據；並希望藉由此活動，為保安服務業打造一個交流與貿易的平台，同時透過此次博覽會的互動，分享保安服務業發展所帶來的市場成長與社會和諧。

台灣近年隨著市場急速擴張，保全業的需求不斷增加，從業人員人數也隨之成長。其中有高達九成是擔任警衛任務，屬於勞動密集的產業。而現今社會治安除了靠政府的警力維護之外，還有依法令編制的協勤民防，但多達八萬名人力的保全產業已成為新型態的民間協防與穩固社會安全的重要力量。

中華民國保全商業同業公會全國聯合會主辦「2011 保全產業高峰論壇」，會中除了發表多篇學術論文外，討論議題並聚焦在犯罪防治、保全經營實務、社區與安全管理外，對於保全人員證照制度、兩岸保全業法的比較以及保全人員倫理等議題亦進行了多場次的研討會。此次論壇是中華民國保全商業同業公會全國聯合會於民國九十八年十二月底成立以來，第一次承辦兩岸交流的學術研討會，未來將藉由更多活動提升保全業的專業形象，讓我們保全產業成為維護社會治安的中流砥柱，並積極與各國保全業者交流，進而達到與世界接軌的終極目標！



## 2011 中國國際保安裝備技術應用產品博覽會暨保安裝備技術論壇

時間	2011 年 10 月 19 ~ 21 日
地點	北京—全國農業展覽館
批准單位	中華人民共和國公安部 中華人民共和國科技部
主辦單位	中國保安協會
承辦單位	長城國際展覽有限責任公司
支援單位	公安部治安管理局 中國安全技術防範認證中心 公安部第一研究所 中國安防產品行業協會 國家安全防範報警系統產品品質監督檢驗中心（北京） 北京安全防範行業協會
組委會領導成員	名譽主任：羅鋒（原公安部副部長、中國保安協會會長） 主任：楊奇（公安部治安管理局副局長、中國保安協會副會長） 副主任：謝平（中國保安協會副會長） 黃學鋒（中國保安協會秘書長） 程楊（長城國際展覽有限責任公司總經理）

經公安部和科技部批准，中國保安協會將於 2011 年 10 月在北京舉辦“中國國際保安裝備技術產品博覽會”。中國保安協會是由保安（押運）服務企業、保安專科院校、保安培訓機構、保安技術科研單位、保安器材研製生產單位、安全諮詢服務公司等單位和個人，自願組成的全國性行業組織，主管單位是公安部。

### 產品與用戶的結合

絕大部分安防、技防產品的最終選擇、使用離不開遍佈城鄉的保安企業、保安從業人員。中國保安協會是全國保安服務業唯一一家行業協會，作為博覽會的主辦方，協會屆時將邀請全國保安從業單位的負責人和行業主管部門的領導參觀此次博覽會，為供、需雙方見面搭建便捷的交流平臺。

### 技防與人防的結合

在此次博覽會中，從事技防產品、安防產品生產的企業，與從事人防的保安企業可以面對面接觸，互通有無，共話發展。

### 技術與服務的結合

保安行業是一個服務性行業，要做好服務需要一定的技術作為手段。在科技飛速發展的今天，誰擁有先進的技術，誰就擁有未來。此次博覽會為安全技術應用產品提供一個展示自己的舞臺。

### 國內與國際的結合

把國外的先進產品和技術以及服務理念引進來，是本次博覽會的亮點之一。中國保安協會充分發揮自己的優勢，廣泛聯繫其他國家保安、警備協會，邀請他們參展參觀，充分體現本次博覽會的國際性。



展示範圍	視頻監控：前端設備、視頻傳輸、視頻儲存設備、中央控制軟體、顯示器
	門禁：讀卡機、門禁控制主機、軟體、鎖具、智慧卡、RFID、巡更系統
	防盜報警：感應器、控制器、報警主機、圍欄
	網路通訊：IP 傳輸、交換機、路由器、網路服務器、無線基地台、車載台、對講臺
	生物識別防偽技術：指紋識別、面部識別、虹膜識別、靜脈識別、防偽技術
	智能樓宇智能家居：樓宇對講、家居智慧系統、公共廣播、樓宇自控、綜合佈線
	金融安全：專業運鈔車及設備、專用提款箱、ATM 和 CDM 機、現金清分處理設備、金庫門
	消防救援：滅火器材、火警探測、報警設備、消防警示標誌、逃生設備、救援設備
論壇	保安裝備：安檢排爆、非攻擊殺傷性防衛器材、防彈產品、防護器材、防爆槍械、保安服裝
	智慧交通設備：智慧導航系統、車輛導航系統、智慧停車場管理、道路交通管理設施
	保安企業：人力防範服務、安全技術防範服務、押運護送服務、安全諮詢服務、安全風險評估服務、特種保安服務
	鎖具專場：安全鎖具應用論壇
聯繫方式	押運（護衛）技術裝備論壇
	安防報警系統技術產品論壇
	新產品新技術推介
聯繫方式	中國保安協會 聯繫人：党超華、鄭剛 電話：(010) 63894530 傳真：(010) 63894530
	長城國際展覽有限責任公司 聯繫人：張陳、於虹 電話：(010) 88102240、88102256 傳真：(010) 88102243、88102234 電子信箱： <a href="mailto:zhangchen@chgie.com">zhangchen@chgie.com</a> <a href="mailto:yuhong@chgie.com">yuhong@chgie.com</a>



「警力有限，民力無窮」

— 警政署長王卓鈞

談保全人員證照制度  
及警察與保全的策略夥伴關係

◎企劃採訪：郭育瑋 ◎圖片提供：全國聯合會、本刊編輯部

**近**年國內工商業蓬勃發展及民眾自我安全意識揚升，對保全的需求日益提高，保全工作人員協助維護治安的身影亦遍佈各個角落，促使保全產業得以穩健而持續地發展。截至今年六月底，國內保全業者已達六百二十七家，從業人員更超過七萬人，與國內六萬九千多名警力相當，兩者形成穩定社會治安，保障民眾安全的重要力量。

保全產業之主管機關為內政部（警政署），本期特邀警政署長王卓鈞對保全業修法之方向作出說明，並續談警察機關與保全產業的策略夥伴關係；同時署長並替保全從業人員加油打氣，期許提升保全人員素質，進而達成政府「結合民力，共維治安」的目標。

### 邀集產官學 共同研議證照制度

王卓鈞表示，保全業法施行至今已近二十年，為求法制能符合時勢，修法工作刻不容緩。未來，保全業修法重點將著重於「建立保全人員證照制度」、「強化教育訓練」、「保全業分級管理」、「強化保全裝備」及「辦理保全業評鑑」等五大面向。其中證照制度的施行，對保全員之從業門檻、專業訓練等，帶來不容小覷的影響，因此引發保全產業高度關注。

對於證照制度的推動，王卓鈞說明，警政署已將保全人員證照制度納入修法草案中，證照制度的施行重點，除對保全人員的年齡、國籍等資格限制外，亦須接受一定時數的訓練，之後並進行測驗，通過測驗者發給證照，擁有合格證照，方得擔任保全人員，違反者並訂有罰則。至於講習方式、課程內容、測驗

科目及合格證書之核發、換發、補發及其他應遵行事項，則依法授權由中央主管機關制定。

為使修法更臻健全，王卓鈞表示，今年四月二十一日已針對保全業修法召開研商會議，在修法內容上與保全公會達成初步共識。未來期望集結產、官、學界，共同研議修法方向與條文，往後也將陸續召開研商會議及公聽會，邀集代表業者意見的保全公會及學界專家與會，以期訂定具體的施行措施，達到提升保全人員素質的願景。

### 推動修正保全員從業限制 保障工作權

此外，保全業法第十條之一對從事保全人員資格之消極限制，如：故意犯刑事重罪受有罪判決者，終身不得擔任保全人員；或曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者，不得擔任保全人員。此條例有違憲法保障人民工作權及自由、生命、財產等基本權利之意旨，因應「公民與政治權利國際公約及經濟社會文化權利國際公約施行法」的施行，警政署特邀集專家學者及公會代表開會研商，

『2011 保全產業高峰論壇』中，警政署刑事警察局局長林德華發表專題演講，並說明政府對打擊電信網路犯罪之決心與成效。





警政署長王卓鈞強調警察機關與保全產業是策略夥伴關係，並期許提升保全人員專業素質。

擬修正草案，在符合比例原則情形下，對於犯罪情狀較輕微者，酌予放寬從業資格，以顧及人民工作權，同時保障社會大眾的安全。對修正案的推動進度，王卓鈞表示，目前已按法制程序呈報行政院審查，期望能於立法院本屆會期結束前通過立法。

常言「警力有限，民力無窮」，對警政單位來說，維護治安需要民間力量的協助，而民間保全具有維安專業性，是警政打擊犯罪的好夥伴。雖然受限於目前法令，保全人員不能配有槍械，但王卓鈞仍希望提升保全員專業素質，讓這股民間維護治安的力量得以發揮。

對於強化警政與保全的夥伴關係，王卓鈞說明，主要朝法制面、管理面與合作面三大策略面向進行。

### 法制面：修法工作 與時並進

保全業要能擔負協助維護社會治安的重責，必須先健全體質、合法營業，以獲得民眾信賴，其後才能達成與政府共維治安的目標。就法制面而言，王卓鈞重申，保全業法施行至今已近二十年，因此與時俱進的修法作業勢在必行，為健全保全產業發展，修法重點將著重於「建立保全人員證照制度」、「強化教

育訓練」、「保全業分級管理」、「強化保全裝備」及「辦理保全業評鑑」等關乎保全業永續發展的要項，以奠定良好基礎，為民眾福祉而努力。

管理面：裁罰違者 提升整體服務品質

警政署期望透過保全員訓練與保全業修法，來提升保全員素養；而警政署在產業面的管理上，對於違法經營業者將依法裁罰，達到全體保全業服務品質的升級，以保障民眾及合法業者的權益。同時期盼保全業者，能本於企業良知，將民眾權益置於首位。

### 合作面：預防與偵查犯罪 雙軌並行

警政署肩負維護社會治安的重責，除了積極打擊犯罪，尚需結合民力，做好犯罪預防工作，才能標本兼治。王卓鈞認為，如何導引保全業投入協助政府維護治安，讓警政與保全彼此聯手、共維治安，是當前的重要課題。就強化警政與保全的夥伴關係中，其合作面向可分為預防犯罪與偵查犯罪兩大方向雙軌並行。

政府善盡輔導管理職責 警民偵查合作無間



警政署長王卓鈞表示，保全業法施行至今已近二十年，修法工作刻不容緩。

警政署長王卓鈞表示，當前社會中，保全員與警政單位同樣一天二十四小時運作不休，甚至比員警更深入接觸民眾，保全人員的身影遍佈各社區、機構、學校及公寓大樓，與民眾的生活息息相關，彼此互動熱切，保全員普遍取得一般民眾的信任，在這樣的信賴關係下，保全員得以有效協助警察機關進行犯罪預防工作。例如：加強巡邏可能遭竊的治安死角，同時提醒民眾注意居家安全，並增進防竊、防災知識；再者，對於民眾求助或發現可疑人士進入社區，應第一時間前往了解，發現可能犯罪跡象，立即通報警察機關，警民合作方能有效預防犯罪。

保全人員發現犯罪後，則進入與警方協力偵查的合作面向。保全員必須即時通報警察機關，並保留證據以及犯罪現場，以利偵查的進行。此外，目前保全

人員駐衛的區域，大多備有監視錄影器材，保全員除平日必須注意設備是否正常運作，在犯罪事件發生後，亦須主動提供錄影監視畫面資料，以迅速協助警察機關掌握破案線索。

依台灣目前經濟發展及都市化程度與整體治安狀況觀之，王卓鈞預期保全業仍有相當大的發展空間，未來警政署除了善盡輔導管理職責，也將致力使保全業成為協助政府維護社會治安的一大助力，進而達到政府、保全業者及消費者三贏的局面。

### 維護治安 流汗勿流血

王卓鈞對中華民國保全商業同業公會全國聯合會致力於促進保全產業發展的努力表達感謝。他希望藉由全國聯合會、各大保全公司及從業保全人員的自

我要求，提升保全業形象，使民眾都能信賴保全人員，將自身安全託付給保全業，減少被害之機會，才能促進保全業穩定發展。王卓鈞不忘呼籲，保全同仁協助維護治安，也要注意自身安全，「流汗是應該的，但千萬不要流血來換取績效」！

未來警政署將借助各公會力量，共同推動保全人員教育訓練及保全業修法工作，透過加強輔導管理與雙向溝通、完善法制，提升保全人員素質及保全業形象與待遇，進而保障民眾生命財產權益，達成政府警力結合民力，共同維護社會治安的目標。



# 警政署跨國打擊詐欺犯罪 成效卓著

近年來談到詐騙案件，總令民眾怨聲載道，詐欺犯罪自民國九十年開始倍數成長。民國八十九年，發生七千七百五十五件，民國九十年發生了一萬六千零八十二件，民國九十三年起，更多達四萬件詐騙案件，堪稱是詐騙高峰期。

## 跨部會整合資源 共同反詐騙

民國九十七年六月，王卓鈞擔任警政署長一職，有感民眾對詐騙案件深惡痛絕，為防範詐騙，保障民眾人身財產安全，也欲避免民間對執法單位產生「束手無策」的誤解，警政署更積極協調政府各部會從管理、電信、金融、網路、偵查及預防等層面著手實施多項作為；甚至與金管會、國家通訊傳播委員會（NCC）、法務部、及民間電信業者跨界合作，進行許多防範詐騙的宣導工作；「165 反詐騙諮詢專線」之各項功能；同時要求各界從小處著手，攜手防範詐騙事件的發生，例如：當民眾提領巨額款項或神情異常時，請銀行櫃員務必進行臨櫃關懷。多管齊下策略，也成功攔阻了許多遭受詐欺損失錢財的可能，進一步循線捉拿俗稱「車手」的取款人。

## 海峽兩岸訂協議 攜手打擊犯罪

雖然有不少取款人落網，但王卓鈞並

不以此自滿。由於電信詐欺初期多半從大陸發話到台灣，儘管取款人已緝拿歸案，但主謀仍藏匿在大陸地區。為捉拿主謀、有效嚇阻犯罪集團，海峽兩岸簽定「兩岸共同打擊犯罪及司法互助協議」，自九十八年六月二十五日生效，使台灣的警政單位與對岸公安部門，得以跨境聯手緝拿不法。

王卓鈞提到，剛開始電信詐欺的發話方多設在大陸沿海地區，但隨著查緝，漸漸轉至內陸地區，分布各省。但因在中國大陸感受到兩岸執法的魄力，積習難改的詐欺犯罪集團將發話方轉移到泰國、越南等東南亞國家，另起爐灶。台灣警政單位見勢，便積極與泰國警方和各國警政、公安單位合作，偵破不少犯罪情事，但不法份子繼續竄逃到柬埔寨、印尼及馬來西亞等各國。

## 「0310」專案 兩岸七地聯手阻絕不法

為剷除犯罪源頭，有效降低詐欺的發生，王卓鈞強調，成效最顯著的是今年與大陸公安部共同成立的「0310」專案，並在六月大舉破獲犯罪集團。為了此次行動，王卓鈞於五月二十四日到大陸參訪時，與大陸公安部討論行動細節。終於在柬埔寨、印尼、馬來西亞、越南、泰國、台灣、大陸兩岸七地，共逮捕六百九十二人，其中台籍罪嫌占多數，共四百七十二人，陸籍二百一十三人次

之。

其中值得一提的是，由於台灣與東埔寨無邦交，在東埔寨抓到台籍罪嫌一百二十二人、陸籍六十四人時，東埔寨官方不願把罪犯直接交給台灣，而是由大陸包兩台飛機，一台載陸籍罪犯、一台載台籍罪犯，由大陸將台灣罪嫌載到澳門，再交給台灣載回，兩岸彼此釋出善意，「過程也沒向我們收包機費」王卓鈞笑著說。

## 九十八年起 詐欺案件逐年下降

跨境聯手打擊犯罪，不僅有效瓦解詐

騙組織，也讓民眾重拾對執法單位的肯定。王卓鈞滿懷信心地說，詐欺案事件在九十七年仍發生四萬多件，九十八年六月二十五日「兩岸共同打擊犯罪及司法互助協議」生效後，詐欺案件已逐步下降，九十九年降至二萬八千多件，一百年一至六月甚至比九九年一至六月降低了逾百分之二十一。

雖然緝拿詐欺不法已有相當成效，但王卓鈞仍不忘疾呼，民眾必須保有警覺心，防止詐騙集團犯罪手法翻新，未來台灣警政單位也將持續展現查緝犯罪的決心，致力於社會治安的維護，保護民眾身家財產安全，責無旁貸。





# 台灣保全人員 證照制度探討

◎採訪：谷庭 ◎圖片提供：

**台灣** 潤保全產業若包含尚未登記之保全員估計總人數將高達十至二十萬人次。(其中含內政部登記之保全從業人員約八萬人次在內)。肩負維護社會治安角色的保全員，形成強大不容小覷的民間警力。但目前台灣社會不僅長期忽略保全員的地位，而且對保全業存有負面的觀感。其實保全員的職務具備專業性及必要性，若透過保全人員國家證照考試，不但可使整體社會治安維護更加完善，更有助提升保全員的社會地位。

## 旋轉門條款失人才 學術肯定保全發展

中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生表示，十年前已有保全人員證照化的理念，並開始研議相關制度，而台灣保全業剛開始發展時，大量延攬軍警退役人員擔任高階主管與幹部，利用其軍警的背景，協助規劃安全管控。但王振生指出，除了這些退休軍警人員本身任職意願外，還有「旋轉門條款」的限制。「旋轉門條款」規定公務人員在擔任公職時，若主管業務和該行業相關，退休後三年內

將不得轉任，以避免公務人員服務公職會有不當的利益輸送。在「旋轉門條款」的規範下，大大降低退役軍警人員投入保全業的意願，更使得社會大眾對保全員專業度產生疑慮。但隨時代所趨，首先由吳鳳科技大學設立保全相關科系，開南大學、銘傳大學也紛紛跟進，學術界肯定保全業具有安全維護的專業性，並預期未來發展無可限量。因此在這樣的歷史背景需求與現今潮流發展之下，保全員證照就等同於社會大眾對於保全產業的最佳衡量指標。

美國德州休士頓州立大學犯罪學博士，本身亦是中央警察大學犯罪防治學學士、碩士的考試院考試委員黃富源博士，他認為保全員是民間警力，在現有的警力資源下，保全員等同補強政府警力不足之處，兩者形成一張綿密的社會治安防護網。而保全為社會治安維護的重要工作，更需要有專業考核的標準，因此黃富源認為：「保全員證照化是時代趨勢下的必然產物。」

中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生也說：「推行保全員證照化絕對是優點大過於缺點！」以台灣社會來看，凡取得證照的職業便會受到民眾的尊



重，進而工作也會受到社會的肯定，如早期的殯葬業禮儀師，傳統上多為家族所經營，若有人想投入，也是只有少數人願意從事的工作，但是開始實行禮儀師證照化後，不少年輕人紛紛投入該產業，這就是透過證照考試來肯定殯葬業的專業度與特殊性，使得社會大眾看待禮儀師有截然不同的觀點，並漸漸獲得應有的尊重。因此，扭轉保全員舊有的負面觀感，提升社會地位，是證照制度最顯著的效用，王振生理事長便是希望依循這個模式，推行保全員證照化。

### 考試分類分級 安全管理師為目標

雖然許多業者不反對證照化，但是認為保全員從業人口眾多，推行有其困難度，但王振生指出，其實不需全體保全員同時進行證照考試，可以分批逐步推行。若是第一批保全員考取證照，便會產生有證照與無證照保全員的市場區隔，因此業者在與消費者接洽案子時，便可推薦有證照的保全員，強調其專業度是通過國家考試核定，因此具備市場競爭力，而當消費者接

觸有證照的保全員後，除了肯定其專業度外，並可轉變消費者心態，使消費者願意花較多的薪資待遇僱用有證照的保全員，不但可提高工作待遇，社會地位亦受肯定，因此將吸引更多保全員考取證照，讓優秀人才得以加入保全產業，進而形成良性循環。

放眼全球，如日、美、德等先進國家，保全業皆已全面證照化。在日本，保全員可從事核廢料運送工作；在歐美國家，保全員不但可以配槍，甚至擔任監獄駐衛的工作，並享有一定的社會地位與待遇。王振生指出，以目前國內保全員尚無足夠的訓練，足以擔任上述工作，但王振生說：「談專業化實在太抽象，需透過國家考試取得證照，便是將專業給具體化！」。目前保全員可分為系統、駐衛、運鈔、人身四類，故保全員證照也應分為四類，鼓勵保全員晉升等級，同時報考跨領域（四類）證照考試，透過這樣的證照化制度，逐步專精保全人員，並且設立安全管理師或是安全諮詢師為最高目標，所謂的安全管理師及安全諮詢師，其專業便是設計與控管整體安全防衛，舉例來說，日前國際巨星 Lady



GaGa 來台演唱，其行徑路線乃至下榻飯店，都需要大量保全員與特殊的保全工作來進行維安，而目前台灣的處理模式，都是由機場、飯店等，自行外包各家保全公司來負責，但若有安全管理師或安全諮詢師的職務，便可規劃整體維安保全的工作，如此一來，不但可以提升工作的整體性，更可運用其專業知識規劃更細部的維安保全內容，達到高規格滴水不漏的安全維護。因此，王振生認為未來台灣保全員證照化後，將具有能力去負責高難度與特殊性的工作，讓未來保全業邁向更多元的發展！

### 證照化原地踏步 業界、主管機關共識缺

雖然實施保全員證照化刻不容緩，但至今仍無法順利推行的原因，主要在於同業彼此無法達成共識，主管機關（內政部警政署）亦尚在研究建立更完整的配套措施。王振生並不諱言，他認為在證照化初期，不論是對新進或是在職的保全員，勢必會造成衝擊，但這是過渡期。同時對於新進保全員來說，證照化等於提高了進入保全業的門檻，但保全員薪資待遇普遍並不優渥，

因此在誘因不大，門檻又提高的情況下，很多人選擇工作時便會排除保全業，造成人才流失。

再者，若是在職的保全員，因就職前便已規範保全員須上滿四十小時的職前訓練，且就算在職中，每個月內也須再上四小時的訓練課程，但這些課程內容若與證照考試不相吻合，保全員等於還要再多花額外的時間上證照課程，這對於保全員來說，便是使用雙倍的時間在訓練課程上，因此也認為證照化仍有討論空間。

另一個問題是在職人員是否需在規範的時間內考取證照，若是第一次沒考過，多久才可再復考？若是考了多次仍未通過，該名保全員是否繼續適任保全員的工作？就常理判斷而言，多次沒通過代表該名保全員不適任，應予以解聘，但又會產生在職人員在還未證照化時便進入保全業，卻因證照化後考不到證照，而被免職的尷尬情況，如此亦會影響他們的生計，進而對證照化的變革產生抗拒，讓證照化的推行受到阻力。（註：對任何行業規定其從業人員需要證照，方能執業，無證照者則無法執業，這是不抵觸憲法的工作權。若有

行業排除某種族群、性別、年齡、身體狀況之人，讓他們不能參加該項證照考試，則是違憲。至於有無證照，任用公司有權衡量是否聘僱，並不是非得僱用不可。）

除此之外，以業者的角度而言，當現職保全員需請假上證照課程，便會造成勤務上的空缺，因此需要更多的人力來支援，會增加公司的營運成本。若保全員也花時間投入受訓並考取證照，但是未來若離職，公司所投入的成本、費用是否造成公司損失，這些都是目前業者不斷協商的重點。再以主管機關為例，主管機關負責考試內容、評審委員、資格審核、證照年限、換證考核等相關業務，內容細項十分複雜，需成立考核、發證等專責單位，才有可能推行，但目前政府部門人事精簡，成立恐有困難。種種原因之下使得保全員證照化之路，十多年來仍在原地踏步。

## 黃富源提創新方法 專業技職證照考試

考試院考試委員黃富源對此則提出一套變通的方法，建議保全員證照化可以轉為考試院專技人員考試，透過考試院的國家

考試，進行測試並頒發證照，一樣具有專業度評比的標準，而且對保全員具有加分的作用，如此一來即可免除目前遭遇的困境。

# 保全服務契約 相關問題之研究

## —評臺灣板橋地方法院 98 年度 簡上字第 55 號民事判決

◎撰文：林燦都

本文藉由評述臺灣板橋地方法院關於保全服務契約之個案判決，以探討現行保全服務契約之相關問題，其內容包括：（一）保全服務契約之屬性；（二）保全服務契約之法律性質；（三）保全服務契約當事人之權利義務；（四）保全服務契約與定型化契約之關聯性（特別是定型化契約之規制部分）。其次，本文係就上述所列各項內容從學術之觀點評述臺灣板橋地方法院之個案判決，並提出本文之結論。

### 壹、判決

#### 一、案例事實：

上訴人乃甲公寓大廈之住戶（為專有部分之區分所有權人），該公寓大廈管理委員會與被上訴人保全公司之間訂有駐衛保全服務契約（下稱系爭保全契約）。被上訴人提供駐衛保全服務之甲公寓大廈，於民國（下同）九十六年十二月六日下午三時二十九分十二秒許，有戴安全帽、口罩、墨鏡、手套、裝束怪異之竊賊兩人，侵入前開駐衛保全範圍內，通過共用之大門、走廊、電梯、通道，到達上訴人所有坐落於臺北縣三峽鎮○○街○號專有部分之房屋，撬開該房屋門鎖行竊。竊賊於竊得財物之後，其中一位竊賊搬著所竊得之點唱機、擴

音器，搭乘電梯下樓；另一名竊賊則背著裝物袋、以手挾著液晶電視，走樓梯下樓，兩人於全程之中，均戴著安全帽。兩名竊賊於會合後，在同日下午三時五十六分三十秒許，同乘一部機車離去，前後歷時約二十七分鐘。在該時間之內，兩名竊賊進入上開房屋臥室內，竊取房內鏡台抽屜內存放之女用金戒子四只、耳環一副、黃金戒指一只、寶玉戒子一只、數位及一般照相機各一台之後，再將客廳之液晶電視、擴音器、點唱機各一台等物以廚房之菜刀割斷電線後予以搬走，上訴人前揭財物於扣除折舊後所受之損失，合計為新台幣（下同）三十萬四千五百三十四元。

#### （一）上訴人（即第一審之原告）主張理由：

經檢視案發當日下午竊賊入侵上訴人住處行竊時，於系爭保全標的裝置之監視器，大門、電梯裝設之感應器，運作功能均屬正常，不僅錄得竊賊行竊全部過程，且將紀錄傳入駐衛保全管理中心。當時正在值班之駐衛保全總幹事（即被上訴人之受僱人）范○○，竟未憑其專業能力及職業敏感度，善盡注意義務（按依約應負責監看各監視器之狀況，而疏於注意），防止竊案發生，顯然是懈怠責任，而有過失。上訴人自得依系



## 林燦都

現任：

內政部警政署警械審議委員會委員、臺中市教師申訴評議委員會委員、苗栗縣政府訴願審議委員會委員、玄奘大學法律學系兼任助理教授、育達商業科技大學財經法律系助理教授

學歷：

國立中正大學法律學研究所法學博士

經歷：

臺灣苗栗地方法院法官兼刑事庭審判長

爭保全契約第二條、第三條第一款、第四條第十四款、第十條一款、第十一條第二款或第三人利益契約，民法第一百八十四條，消費者保護法第七條、第十條各款之規定，請求法院擇一為上訴人之勝訴判決。

(二) 被訴人(即第一審之被告)主張理由：

1. 行竊者並非被上訴人所屬保全人員，而為第三人。
  2. 被上訴人係與甲公寓大廈管理委員會，簽訂系爭保全契約。被上訴人公司提供保全服務範圍為該公寓大廈之共用部分並不包括專有部分，失竊地點為專有部分，自不在保全標的範圍內。
  3. 系爭保全契約之當事人為甲公寓大廈管理委員會與被上訴人，上訴人僅係該公寓大廈之住戶，並非契約當事人，自不得依系爭保全契約對被上訴人有所主張。
- 綜上所述，被上訴人對於本件竊盜事故所生之損害，不需負損害賠償責任。

### 二、爭點及判決要旨

#### (一) 主要爭點

對於下列：1. 被上訴人與甲公寓大廈管理委員會訂有系爭保全契約。被上訴人提供駐衛服務之甲公寓大廈內於上述時地遭外人侵入行竊。2. 被上訴人於保全標的設有監視器，大門、電梯裝設之感應器，運作功能正常，不僅錄得竊賊

怪異外觀之行竊全部過程，且將紀錄傳入駐衛保全管理中心，被上訴人當時並有派駐值班之保全人員范○○在場。3. 上訴人遭竊之物品確有女用金戒子等飾物及相機、液晶電視等家電用品，合計受有三十萬四千五百三十四元之損失。4. 上訴人於上開物品失竊後，業已經報警處理，並製有失竊物品單據在卷可稽等基礎事實，兩造均無爭執。其主要爭點在於：1. 上訴人即公寓大廈之區分所有權人(為住戶之一種)是否為系爭保全契約之當事人？2. 被上訴人於上述公寓大廈內發生之失竊事故是否已盡其注意義務？3. 上訴人所有之房屋即甲公寓大廈之專有部分依約並不在系爭保全契約提供保全服務之範圍內，此一免責約款是否有效？

#### (二) 判決要旨

1. 臺灣板橋地方法院合議庭首先依公寓大廈管理條例第三十八條第一項：「管理委員會有當事人能力」、第三條第九款規定「管理委員會，指為執行區分所有權人會議決議事項及公寓大廈管理維護工作，由區分所有權人選任住戶若干人為管理委員所設立之組織」等規定，闡明公寓大廈管理委員會為區分所有權人團體之代表機關，僅具有民事訴訟法上非法人團體之法律性質，並無實體法之權利能力，尚非權利義務之主體。因而認為，本件甲公寓大廈管理委員會與被上訴人間所訂定之系爭保全契約，應



係甲公寓大廈管理委員會代表該公寓大廈之全體住戶與被上訴人訂立之契約，委由被上訴人代為管理該公寓大廈事務，故該保全契約實際當事人應為甲公寓大廈之住戶與被上訴人，且與第三人利益契約無涉。上訴人既為甲公寓社區住戶，自得為系爭保全契約之當事人。

2. 其次，法院基於「行竊者二人均雙手戴手套、頭部則均戴有全罩式安全帽，進入該大樓，並且全程以上開外觀搬運前揭物品，以液晶電視、擴音器、音響等」明顯外觀事實，認為具有一般注意義務之人，對於上開行為是否為竊盜，大多會產生高度之懷疑。而負責本件公寓大廈住戶安全之被上訴人公司保全人員，於上班期間自應隨時留意進出大樓之份子，其注意義務應要比一般人為高。另外，兩名竊嫌上述行竊、搬運物品之前後時間非短（前後約二十七分鐘），進入大樓及搬運失竊物品之程均為攝影機全程錄下，被上訴人公司保全人員應有上前阻止、盤問或報警處理前揭怪異行為之可能性，竟均未為之，已明顯違反系爭保全契約之注意義務。

3. 依系爭保全契約書第二條第三款約定：公寓大廈之共用部分與約定共用部分。同契約書第十三條第四項則將「專有專用部分設施或財物被盜或失火所致之損害」，列為被上訴人負責事由。本件上訴人所有房屋雖為專有部分，依據前開保全契約之約定，固然不在被上訴人管理範圍之內，然此免責條款屬於定

型化契約條款，且參酌本件竊盜之過程，被上訴人如稍加注意，應即可避免或阻止竊盜結果之發生，於此情形，如仍認專有部分失竊，屬於免責條款範圍，衡情應認為顯失公平，依據民法第二百四十七條之一第一款之規定，兩造前揭免責條款之約定，應屬無效。

4. 法院綜合以上理由，判決被上訴人應賠償上訴人所受損害三十萬四千五百三十四元，而將原第一審駁回上訴人訴訟之判決予以廢棄。

## 貳、評析

### 一、保全服務契約相關問題

按保全服務契約，乃指保全業者與消費者約定，由保全業者提供各種安全服務，消費者則給付服務費用，雙方合意成立之契約。一般言之，保全服務契約依保全業者所提供之服務方式，可分為系統保全服務、駐衛保全服務、護送保全服務及特勤保全服務等四種。以下即就保全服務契約，於各種契約分類上之屬性，分別予以探討：

#### （一）保全服務契約之屬性

保全服務契約為私法上之契約，已如上述，但其於契約分類上之屬性為何，影響其效力，自有予以說明之必要：

##### 1. 保全服務契約為債權契約

按債權契約，乃指以發生債法上給付義務為目的之當事人合意。保全服務契

約因保全公司與個別消費者間意思表示一致而成立，由保全公司依約提供各種安全保障服務予消費者，消費者則依約給付服務費用予保全公司，因此保全服務契約原則上於當事人間發生債權債務關係，而為債權契約。

## 2. 保全服務契約為雙務契約

所謂雙務契約，乃指雙方當事人因契約之成立，互負對價關係之債務者而言。保全服務契約一經成立，保全公司依約有提供各種安全保障服務予消費者之債務，消費者則有向保全公司請求提供各種安全保障服務之債權；另一方面，消費者有依約給付服務費用予保全公司之債務，而保全公司則有請求消費者給付服務費用之債權，消費者給付服務費用之目的乃在取得保全服務，而保全公司提供保全服務之目的則在取得服務費用。因此保全公司與消費者彼此所負債務間，即具有對價關係，而為雙務契約。

## 3. 保全服務契約為有償契約

所謂有償契約，係指契約當事人之一方，因其給付將可取得對價，亦即他方當事人須為對價之給付的契約。於保全服務契約中，保全公司依約提供各種安全保障服務，與消費者給付服務費用之間具有對價關係，已如上述，故保全服務契約應為有償契約。在有償契約原則上準用民法關於買賣之規定，債權人得主張瑕疵擔保責任；有償契約之債務人須盡善良管理人之注意程度履行義務，負抽象輕過失責任。

## 4. 保全服務契約為要式契約

按契約之成立，除當事人雙方之合意外，尚須履行一定之方式者，稱為要式契約。按保全業法第十二條明定：「（第一項）保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約。（第二項）前項書面契約應記載事項，由中央主管機關定之（第二項）」依上述條文第一項之規定，保全服務契約應以書面為之，可知保全服務契約為要式契約。至如保全服務契約不具備書面者，依民法第七十三條本文規定，原則上應為無效。

## 5. 保全服務契約為不要物契約

按不要物契約，係指契約之成立，不須交付標的物者而言，又稱為諾成契約。就保全服務契約而言，法律既未明定須以保全業者履行一定契約義務或消費者交付服務費用為契約成立要件，為符合契約自由原則，而應認其為不要物契約。

綜上所述，保全服務契約於契約分類上之屬性，乃係債權契約、雙務契約、有償契約、要式契約及不要物契約。

### （二）保全服務契約之法律性質

按保全服務契約並非民法或特別民法所規範之有名契約，致其法律性質為何？於實務及學說上眾說紛紜，而尚無定論，經整理後約有下列見解，茲分述之。

#### 1. 委任契約說

按委任，乃指當事人約定一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。

而保全服務契約依保全業法第十五條



規定：「（第一項）保全業應負責監督所僱用之保全人員，並防範其侵害委任人權益。（第二項）保全業於其保全人員因執行職務不法侵害委任人之權益時，與行為人負無過失之連帶損害賠償責任。」就上述條文予以觀察，可知保全業者係受消費者即客戶之委任，提供保全服務。又以系統保全服務為例，從保全業者為客戶設計保全系統、進行保全系統施工等為客戶處理事務之性質觀之，保全服務契約似可認為屬於委任契約之一種。另徵諸民法第五百二十九條規定意旨，委任契約因其具有開放性、包容性，凡法律未規定之勞務契約均可納入於委任契約內，由此亦可為保全服務契約屬於委任契約之法律性質提供有力之論證。又因委任人須按時給付服務費給受任人，故有認為保全服務契約之法律性質，應屬有償之委任契約。

## 2. 僱傭契約說

按僱傭，乃謂當事人約定，一方於一定或不定期間內為他方服勞務，他方給付報酬之契約。所謂服勞務，係指提供勞務，以供他方使用者而言。至於其勞務之種類如何？法律則並未設有限制，故無論其為物質的、精神的、事實的、法律的、須具相當技能或專業知識的、無須具相當技能或專業知識的，均無不可。因僱傭契約之主要內容，乃在於勞務之提供，故為勞務契約之一種。在契約當事人間著重信賴關係，具有專屬性及繼續性等特徵。而保全服務契約則有

類似於僱傭契約之性質，蓋客戶依約須給付報酬，而保全業者則應於約定期間內提供安全防護之勞務。惟有以僱傭契約之受僱人應以自然人為限，而在保全服務契約中依約提供安全防護者乃法人，故否認保全服務契約應定性為僱傭契約。本文以為保全服務契約固不宜定性為僱傭契約，詳如下述，然上述理由似非其論據。蓋法人得由其代表人或機關而為法律行為，並非不能提供勞務，且純粹提供勞務之法人，於現代社會業已廣泛存在，故於解釋上自應認法人得為受僱人較妥。至其理由，實則係僱傭契約乃單純以服勞務為直接目的，除此之外，而別無其他目的。然於保全服務契約中，保全業者除了提供保全服務外，似尚有為客戶處理一定事務之目的存在，自不宜視為僱傭契約。

## 3. 承攬說

按承攬，乃指當事人約定，一方（即承攬人）為他方（即定作人）完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬的契約。因此，承攬契約之標的，係以承攬人為定作人完成一定之工作，而達成一定之「結果」。所謂工作，乃指施以勞務所完成之結果，勞務僅係方法，完成之成果始為工作，再勞務之種類則包括物質及精神二者，工作結果則可涵蓋有形之結果及無形之結果等二種。而保全服務契約，係透過雙方當事人約定安全維護，並透過保全器材設備、保全人員服務等以達成安全維護之結果，使消

費者於精神上可獲得免於強盜、竊盜等犯罪之結果；又承攬契約之屬性為有償及雙務契約，即承攬人負有完成一定工作之義務，而定作人則有給付報酬之義務，彼此互負具有對價關係之債權債務，此點法律特性亦與保全服務契約一致。況且保全業者於向經濟部申請辦理營利事業登記時，主管機關將之歸類於承攬業而核發營利事業證，由此亦可佐證保全服務契約之法律性質應定性為承攬契約。故有主張保全服務契約之法律性質應定性為承攬契約。

#### 4. 類型結合契約說

所謂類型結合契約，乃指契約一方當事人所負之數個給付義務屬於不同契約類型，彼此間又係居於同值之地位，而他方當事人僅負單一之對待給付，或不須負任何之對待給付。採此說者，乃係將保全服務契約之內容予以分割而視為數個有名契約之結合，故其性質應屬於類型結合契約。而在類型結合契約，一方當事人負有提出數個屬於不同契約類型之給付的義務，就該各個不同之給付，自應分別適用各該給付所屬契約類型之法律規定予以決定其法律效果，若有其中一或數給付發生給付不能、給付遲延或不完全給付之情形時，債權人原則上僅得就該部分依債務不履行之規定主張其權利，至於其他部分之給付則不受影響，但如該部分給付之不履行，致失去當事人締約之目的者，則其他部分之給付亦將因而受其影響，債權人自得拒絕

受領該部分之給付，而請求契約全部不履行之損害賠償或終止該契約。

#### 5. 無名契約說

所謂無名契約，係指以法律全無規定之事項為契約內容，即其內容不符合任何有名契約要件之契約，因法律通常並未就其契約內容設有明文規定，故一方當事人大多以定型化契約規範其與他方之權利義務，並常藉定型化契約以減輕或免除自己之責任、提高他方之注意義務、加重他方之風險承擔及約定其他不利於他方之事項。而保全服務契約有其特性，如消費者之協力義務，對於保全業者契約義務之履行，係居於重要因素；保全系統之設計維護又需要專業知識，一般消費者尚無能力置喙；再為確保保全標的物，亦需要各項給付妥為配合，缺少其中一環，均有可能使契約之履行陷入困難。因此，有認為基於保全業者所提供之給付具有整體性與專業性，保全服務契約之法律性質宜認為無名契約，較為適當。

#### 6. 本文見解

本文以為：保全業者與客戶訂立保全服務契約之後，客戶依約須定期給付服務費用予保全業者，而保全業者則應於契約有效期間內對客戶提供安全防護之服務，就此而言，保全服務契約之法律性質，近似於承攬契約。然因保全業務性質攸關社會治安與民眾生命、財產權益甚鉅，且保全人員工作性質非常特殊，通常須有特殊的安全裝備及設（配）



備；況因保全業務之特性及其工作性質，與「重大公益」有密切相關，為兼顧民眾生命、財產權益及公共利益之保護，故立法之初乃將保全業列為應經目的事業主管機關許可始得營業，而採「許可制」，自有別於一般以「營利」為目的，僅受「私法自治原則」支配之公司或營利事業。其次，保全服務契約依保全業法第十二條第一項規定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約」之立法目的，及就保全業法第一條規定：「為健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全…。」之整體立法精神以觀，保全業之業務具有「屬人性」、「專業性」、「信賴性」等特性，故保全服務契約似又具有委任契約之性質。故於解釋上，自不宜將保全服務契約之法律性質單一地定性為委任契約或承攬契約，而應認為兼具有委任與承攬二種契約性質之混合契約為是，以兼顧保全服務契約雙方當事人之權利義務。

### （三）保全服務契約當事人之權利義務

#### 1. 保全業者之權利義務

(1) 提供安全防護之義務：按保全業者依約應負之主要義務，乃為提供安全防護。例如，依系統保全服務契約之約定，保全業者應具備自動通報紀錄情況管制系統設備、巡迴服務車等安全維護器材，並派遣保全人員作平日安全之巡邏或遇有狀況處理事務之義務；於護送保全服務契約，應將客戶委託之財物護送交由

指定人員簽收之義務；於特勤保全服務契約，則應盡所服務之人、事、地、物之安全維護義務。

(2) 監督所屬保全人員之權利義務：保全業者應負責監督其所僱用之保全人員，並防範有侵害委任人權益之行為。故保全業法第十五條第二項乃明定保全業於其保全人員執行職務不法侵害委任人之權益時，與行為人負無過失之連帶損害賠償責任。立法目的乃為加重保全業者（即僱主）之監督義務，避免侵害客戶之權益。

(3) 損害賠償責任義務：保全業者依法如未能善盡保全義務或洩漏應保守之秘密，致客戶遭受損失時，應負責賠償。另如上所述，保全人員不法侵害客戶時，保全業者與其應負無過失之連帶損害賠償之義務。

(4) 服務品質保證之權利義務：保全業者為服務客戶，應使其人員及設備具備約定之品質水準，如有瑕疵或減損時應迅速修復或通知客戶。對於人員素質之考核、安全系統之維護、檢查皆應盡善良管理人之注意義務。

(5) 請求服務費用之權利：保全業者收取服務費用乃其提供保全服務之對價，已如上述。服務費用之給付方式、數額經由雙方之合意而成立，如客戶違約未按時給付服務費用，經催告程序仍未繳交時，保全業者得逕行終止契約，停止提供保全服務。

#### （二）保全客戶之權利義務

(1) 細分保全服務費用義務：保全客戶依約應負之主要義務乃為給付服務費用給保全業者。服務費用之給付方式、數額經由雙方之合意而成立。於實務上，當事人雙方大都約定每月（或數月）繳交服務費用，於特勤保全服務則是於提供保全服務之前繳交服務費用。另外，尚有要求客戶於訂約時繳交一定金額之保證金，作為履行契約之保證，此在系統保全服務為保證其系統之器材得以正常運作，並促使客戶愛護器材之要求。但繳交一定金額之保證金並非客戶必要之義務，應由雙方當事人就保證金之內容、要件、程序及器材遭受損害如何賠償等事項予以協商之，而非得片面要求客戶遵守之義務。

(2) 配合安全防護之義務：保全客戶依約尚須配合保全業者之運作，對安全防護施以各種手段加以預防外力入侵，如裝設各種安全感應器材，連線管制中心，因此於防護區域必須配合施工、改裝。另外，客戶亦必須按其保全作業方式，設定、解除保全系統。再者，特勤保全服務之安全規劃措施，客戶必須配合，對於保全標的物之擺置，客戶亦應盡配合之義務。

## 二、判決簡評

(一) 上訴人即公寓大廈之區分所有權人（為住戶之一種）是否為系爭保全契約之當事人？

按依公寓大廈管理條例第三條第九款

規定，管理委員會係由區分所有權人選任住戶若干人為管理委員所設立之組織，旨在執行「區分所有權人會議決議事項」及「公寓大廈管理維護事務」。於現今社會生活中，以公寓大廈管理委員會之名義為交易者比比皆是。但因其本身僅為區分所有權人會議之執行機構，於完成社團法人登記之前，於法律上僅屬非法人團體，雖於民事訴訟法已有第四十條第三項：「非法人之團體，設有代表人或管理人者，有當事人能力」規定之外，公寓大廈管理條例於第三十八條第一項亦規定：「管理委員會有當事人能力」，而明文承認管理委員會具有成為訴訟上當事人之資格，得以其名義起訴或被訴，但因其為非法人團體，並非法律上之「人」，故無實體法上之權利能力，實際之權利義務主體仍應為公寓大廈之區分所有權人或住戶。而本件甲公寓大廈管理委員會與被上訴人公司間所訂定之系爭保全契約，依上述說明，應係甲公寓大廈管理委員會代表甲公寓大廈之全體住戶與被上訴人公司訂立之契約，委由被上訴人公司代為管理維護該公寓大廈事務，故有關該契約之權利義務主體，實際上應為甲公寓大廈之全體住戶與被上訴人公司。本件上訴人既為該公寓大廈之住戶，自屬系爭保全契約之當事人，而保全服務契約之法律屬性為債權契約，已如上述，其依據系爭保全契約對被上訴人公司提起本件損害賠償訴訟，即於法有據，尚無不合。



(二) 被上訴人於上述公寓大廈內發生之失竊事故，是否已盡其契約義務？

按保全服務契約之法律性質為有償契約，已如上述，故保全業者於提供保全服務時，應盡管良管理人之注意義務。又保全服務契約固非等同於竊盜保險契約，惟保全服務提供之目的，或在於防止竊賊之進入，或在於得知正在發生之竊盜事實、而得經由報警等途徑防止損害之發生。從而，本件兩造所訂之系爭保全契約第4條亦約定：「執行門禁管制，及不論於標的物範圍或專有部分或非公共區域內，若有意外事故或發現盜賊入侵或暴行發生，乙方應即報告警察、消防機關及甲方，並予監視，設法阻止或防止災害擴大」。則依兩造所不爭執之「竊賊二人均雙手戴手套、頭部則均戴有全罩式安全帽，進入該大樓行竊，並且全程以上開外觀搬運如液晶電視、擴音器、音響等物品」之客觀基礎事實，依經驗法則，一般社會大眾見聞上述客觀事實，對於該二人之行為是否為竊盜，大多會抱持高度之懷疑。而負責本件公寓大廈住戶安全之被上訴人公司保全人員，其為專責人員，於其值勤時間內自應隨時留意進出大樓之可疑分子，其應負之注意義務為善良管理人之注意義務，自較一般之人為高。

其次，「被上訴人於保全標的設有監視器，大門、電梯裝設之感應器，運作功能正常，不僅錄得竊賊怪異外觀之行竊全部過程，且將紀錄傳入駐衛保全管

理中心，被上訴人當時並有派駐值班之保全人員范金達」，則被上訴人自有知悉竊盜事實之高度可能性。依系爭保全契約第4條之約定，被上訴人於發現盜賊入侵時，應有即時報告警察、消防機關及客戶，並予監視，設法阻止或防止災害擴大之義務。但，上訴人公司保全人員於兩名竊嫌上述行竊、搬運物品之前後長達27分鐘的時間內，並未有上前阻止、盤問或報警處理之行為，應認為其已明顯違反系爭保全契約之注意義務。否則，若被上訴人之保全人員玩忽懈怠，任由竊賊竊取財物，殊非訂立保全服務契約之目的。故本件判決認定被上訴人於盜案發生時，未盡其注意義務，即時阻止竊犯或報警處理，對於上訴人所受損害，應負損害賠償責任乙節，尚屬允當。

(三) 上訴人所有房屋即專有部分依約並不在系爭保全契約提供保全服務之範圍內，此一免責條款是否有效？

按，在現代之大量交易的經濟活動中，契約條款大多由當事人之一方（通常為企業經營者），為與多數人訂約而事先擬定，而由相對人決定是否接受，此稱之為定型化契約條款，已成為現代交易之基本形態。其次，交易條件之定型化，可以促進企業合理經營，創設非典型契約（諸如信用卡契約、融資租賃契約等等），具有便利交易，減少成本，促進交易活絡，補充法規缺漏等功能。但問題在於企業經營者難免利用其優勢之經



濟地位，訂定有利於己，而不利於消費者之條款（諸如免責條款、失權條款、法院管轄地條款等），並對契約上之危險及負擔作不合理的分配。立法者為確保及增進消費者之交易安全，並維護消費者實質之契約自由，自須對於定型化契約之內容加以控制。為此，消費者保護法第十一條第一項乃明定：「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。」同法第十二條則規定：「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」除此之外，民法第二四七條之一亦規定：「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，為左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事人之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」上述消費者保護法及民法相關條文，乃節制定型化契約條款之基礎規範。然而，定型化契約條款是否違反誠信原則，顯失公平，應就具體個案，斟酌契約之性質、雙方締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他客觀情事予以判斷之。

查本件被上訴人為保全業者，其與消費者所定之保全服務契約內容係與不特定多數消費者訂立契約之用而單方預先擬定之條款，為定型化契約，自應受上述消費者保護法第十一條、第十二條及民法第二四七條之一等條文之規範。法院以系爭保全契約書第二條第三款雖約定：保全標的範圍限於公寓大廈之共用部分與約定共用部分。同契約書第十三條第四項則將「專有專用部分設施或財物被盜或失火所致之損害」，列為被上訴人免責事由。而系爭遭竊之房屋確為專有部分，並不在被上訴人管理範圍之內，然此一免責條款屬於定型化契約條款，且參酌本件竊盜之過程，若果被上訴人稍加注意，應即可避免或阻止竊盜結果之發生。因而，認定本件如仍認為專有部分之失竊，屬於免責條款範圍，衡情應為顯失公平，依據民法第二百四十七條之一第一款之規定，兩造前揭免責條款之約定，應屬無效。

本文以為：法院於本件具體個案中判斷系爭被上訴人免責條款之約定為顯失公平，從而認定該約定為無效，於法尚無不合。然而，法院上述判斷過程中，僅簡單敘述「參酌本件竊盜之過程，若果被上訴人稍加注意，應即可避免或阻止竊盜結果之發生，已如前述，本件如認為專有部分失竊，仍屬於免責條款範圍，衡情應認顯失公平」等語，並未就該免責條款是否違反誠信原則，顯失公



平乙節，於本件具體個案中，詳細說明其如何斟酌契約之性質、雙方締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他客觀情事予以綜合判斷之理由，似有率斷之嫌，容有判決理由並不完備之憾！其次，尚應說明者為上述關於被上訴人免責條款雖經明定於內政部警政署公布之「駐衛保全服務定型化契約範本」第十四條第四款，為何法院仍得加以審查？蓋主管機關對於定型化契約條款之查核，就定型化契約條款之規制而言，性質上僅屬於行政規制。故經主管機關查核之定型化契約條款，若當事人主張條款不公平而應為無效者，仍得訴請法院以裁判確認之。申言之，故定型化契約條款縱經主管機關已為行政規制，尚不得免於司法規制，法院仍得於具體個案中予以審查，併此說明如上述。

## 參、結論

綜上，本文以為保全服務契約於契約分類上之屬性，乃為債權契約、雙務契約、有償契約、要式契約、不要物契約等。至於，保全服務契約之法律性質雖有委任契約、僱傭契約、承攬契約、類型結合契約、無名契約等不同見解。

本文基於保全業者與客戶訂立保全服務契約之後，客戶依約須給付服務費用予保全業者，而保全業者則應於契約有效期間內對客戶提供安全防護之服務，就此而言，保全服務契約之法律性質，

近似於承攬契約。然因保全服務具有「屬人性」、「專業性」、「信賴性」，又涉及重大公益，並考量保全業法之立法目的等因素，保全服務契約似又具有委任契約之性質。故於解釋上，自不宜將保全服務契約之法律性質單一地定性為委任契約或承攬契約，而應認為兼具有委任與承攬二種契約性質之混合契約為是，以兼顧保全服務契約雙方當事人之權利義務。其次，保全業者現行大多以行政院消費者保護委員會公告之各式保全服務定型化契約範本與消費者（即客戶）訂立保全服務契約，該等契約範本亦均載明免責事由，以免保全業者應負擔之責任過大。然上述免責條款仍不得違反消費者保護法及民法之相關規定，消費者如主張上述免責條款因「顯失公平」等原因而無效者，尚得訴請法院裁判之。亦即保全服務定型化契約條款是否符合消費者保護法及民法之相關規定，仍須接受法院之司法審查。最後，藉由本案例之探討，益徵發現上述保全服務契約相關學理之研究確有其價值，而可提供保全服務契約當事人及法院實務之參考，並期能早日促使保全業者得以提供公平、合理且優質之保全服務，創造保全業者與消費者雙贏之局面。

林 壯 都

# 保全員教育訓練

Q1：保全人員之職前及在職訓練時間多久？未依規定施予職前專業訓練或在職訓練處罰為何？「職前專業訓練」課程內容為何？

內政部警政署 92 年 3 月 28 日警署刑偵字第 0920044171 號函

(一) 保全業僱用保全人員應施予一週以上之職前專業訓練；對現職保全人員每個月應施予四小時以上之在職訓練（保全業法第十條之二規定參照）。

(二) 違反第十條之二規定，對僱用之保全人員未依規定施予職前專業訓練或在職訓練者，主管機關得處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰（保全業法第十六條第一項第四款規定參照）。

(三) 保全業法第十條之二規定之職前專業訓練及在職訓練，其課程內容應包括法令常識、執行技巧、防盜、防搶、防火、防災等狀況處置之學科及術科訓練（保全業法施行細則第八條參照）。

Q2：有關保全人員教育訓練紀錄保

存期限疑義案？

內政部 88 年 8 月 31 日台（88）

內警字第 8871826 號函

按保全業法施行細則第 12 條「保全業僱用保全人員應施予一週以上之職前專業訓練；對現職保全人員每個月應施予 4 小時以上之在職訓練。」之規定，雖未明訂訓練紀錄之保存期限，惟因目前各市、縣（市）警察局依規定每半年派員至轄內保全業者實施檢查，而本部警政署則每年實施督考乙次，故為配合本部警政署及各市、縣（市）警察局檢查保全公司業務情形之需要，訓練紀錄之保存期限宜保存 2 年以上。

Q3：人力派遣公司派遣之保全員，是否須受教育訓練？

內政部警政署 95 年 6 月 9 日警署刑偵字第 0950076239 號書函

依保全業法第 10 條之 2 規定：「保全業僱用保全人員應施予 1 週以上之職前專業訓練；對於現職保全人員每個月應施予 4 小時以上之在職訓練」，目前雖有保全公司基於人力

成本考量，與人力派遣公司簽訂派遣契約，由人力派遣公司負責派遣人力至保全公司，節省保全公司徵才之成本，然派遣至保全公司之人員，仍應依保全業法第 10 條之 1 規定，送請地方主管機關審查前科素行，並應依第 10 條之 2 規定，施予教育訓練，方成為合格保全員。

Q4：自聘警衛人員應否適用保全人員訓練計劃？

內政部刑事警察局 95 年 11 月 3 日刑偵字第 0950161600 號函

查警政署 92 年 9 月 26 日警署刑偵字第 0920127907 號函頒之「保全人員訓練計劃」中規定訓練對象為保全人員，至金融機構或信用合作社所自聘擔任警衛工作之人員，非屬於保全業法中所定義之保全人員，故不受「保全人員訓練計劃」之規範，倘金融機構或信用合作社之自聘警衛人員能比照「保全人員訓練計劃」之課程受訓，勢必有助於提升警衛人員之素質與專業執勤能力，並增強警衛人員之自我防衛能力。

Q3：有關保全人員教育訓練紀錄保

傅美惠

現任：

內政部警政署刑事警察局司法科（法務組）組長

學歷：

中正大學（法律學研究所）法學博士

經歷：

內政部警政署刑事警察局偵查科（保全組）組長、  
內政部智慧化居住空間發展策略推動小組委員



Profile



# 時尚、便利、安全 全方位智能居家設備

◎採訪：楊文心 ◎圖片提供：全國聯合會

**現**今繁榮的社會，高科技產品的出現愈顯發達快速，為了提高大眾對幸福生活的期待，讓社會上的每個家庭成員都能享有最高的生活品質。因此，保全業者除了提供人力保衛之外，目前也開始積極研發更多符合大眾期望的高科技產品，除了滿足人們對於居家安全的需求，並進而開發更多融合居家保全與個人安全系統的設備，達到社會民眾對居家生活安全的期待。

## 搶搭觸控平板電腦風潮 新一代保全機

目前全國警力約八萬多名，保全人數更多達十萬人，全台社會治安是由十八萬人力共同維持，顯示保全為維護社會治安不可或缺的重要力量，而保全又可分為系統、人身、運鈔、駐衛四大保全類別，高達九成人力是駐衛保全。因此，大眾對於「保全」的身份常存有「人力」的既定印象，或者是單純保衛居家安全的保全設備，但除了人力保全服務之外，現今的保全業者更懂得運用專業科技來強化居家保全及個人安全，甚至研發出更多人性化產品，提供大眾更優質的生活需求。除了保全本業之外，近期，保

全業者更積極開發數位產品，搶搭時下流行的觸控平板電腦，開發出新一代「多功能觸控主機」，結合高科技的數位生活，打造行動保全時代。

新時代所打造的保全科技產物，多功能觸控主機結合了影像對講、家電管理、保全監測、數位相框、網際網路等功能，整合了智慧型手機、電腦的雲端科技，讓民眾即使出門在外，也可以輕易掌控家中的各種狀況，使保全服務跨越空間藩籬，即時守護家人安全，是一套讓家更有安全感、使家人更放心的保全系統。透過輕巧的主機，結合保全、多媒體服務，功能簡單而明瞭，不論老人或小孩都能輕鬆操作！透過高科技的觸控平板達到遠端操控的目的，一指就能搞定所有功能。搭配智慧型手機和電腦的雲端科技，即使外出，也能透過電腦或手機上網，輕鬆設定家中保全系統，提供全新的居家保全體驗。

目前新一代的「多功能觸控主機」對於社區安全有很大的助益，它可以讓警衛與住戶對講、住戶與住戶對講、住戶與公設區對講，住戶並可監看公設區影像，以過濾訪客確保家中安全，而警衛則可藉由主機發送社區公告訊息，省時



台灣人口結構朝向少子化、高齡化社會發展，保全業者推出高科技產品來捍衛家中銀髮族的安全。

便利，並監控住戶保全系統，針對磁簧、瓦斯、偵煙等問題提出警告。除此之外，多功能的觸控主機、影像門口機和 4.3 吋的彩色影像話機都是二芯配線，不僅節省佈線施工成本，維護及查修也相容容易許多。

除了觸控主機的新科技外，保全業者更看好綠色經濟效應，進而與系統產業結盟，共同發展電力保全，推出電力節能保全系統，結合雲端科技，利用電腦和智慧型手機連結，輕鬆做好節能減碳的工作！

## 居家陪伴 首創保全機器人

人力當作保全不稀奇，現在已有保全業者打造保全機器人作為居家照料的好幫手！民國九十四年起，保全業者與國立中正大學產學合作，共同研發具有安全監控及防災預警的智慧型機器人－「新保一號」，這也是國人首度開發的保全機器人。「新保一號」機器人在白天時，可利用觸控螢幕及語音辯識系統執行接待任務，一旦有人接近，新保一號就會親切地向人問候，詢問需要什麼服務？並簡介及告知相關資訊。到了晚上，新

保一號會藉由影像辯識系統及感知器，偵測入侵者及預防災害危機（例如：火災、水災、危險氣體…等），當異常狀況發生時，亦可透過網路通知遠端的使用者，同時監控中心也可透過機器人的監視裝置，隨時監看現場即時影像，讓安全更有保障。

保全業者在新保一號的保全機器人開發後，為有效延續技術，轉往與工研院合作，共同研發環境保全系統整合的機器人－「新保二號」，「新保二號」可有效取代高危險或勝任繁瑣枯燥的工作，進一步提升生活品質。除了具有新保一號的各項功能，更聰明的是「他」的行動式監控，頭部具有 360 度環場監控系統，可透過網路傳至監控中心監視，攝影機還有自動追蹤功能，依據鏡頭所取得的影像判斷物體移動，自動將頭部（攝影機）旋轉至物體方向監控。同時，新保二號也是優秀的導覽人員，除了迎賓招待，為貴賓解說服務外；遇到緊急狀況還能及時警報嚇阻。更有趣的是，「他」還可擔任結婚喜宴的介紹人呢！另外，新保二號還有一位好伙伴－「U-Bot 定點巡邏機器人」，可於空間較小的場所執行任務，「他」具有靈活的運動模



式和自動避障功能，可說是新保二號的最佳 Partner。

而「新保三號」機器人主要利用於群體定點巡邏機器人的概念，以及結合現有的保全系統，對環境中的任何狀況都可以完全掌控。例如機器人採用多重感測器融合技術運用於感測系統，除可進行路障迴避功能，對火災的感應偵測是採用煙霧、火焰和高溫等三項指標進行研判，增強火災偵測系統之偵測能力，使監測系統更為準確，大量降低誤判的機率；對於竊賊的入侵除了透過感測器之外，尚可結合攝影和網路回傳系統比對身分，研判是否為歹徒侵入；另外在網路監控系統方面，可透過網際網路遠端監控群體機器人，隨時掌握遠端資訊。機器人保全系統的可攜性與便利性將可

隨時透過網路掌握欲監控地點的安全，提升機器人保全系統的整體效能與功能。

「新保四號」保全機器人則是應用於室內場所，裝載有小型保全機器人裝置—3G 無線通訊模組，使用者可透過 3G 行動電話連線至小型保全機器人之 3G 無線通訊模組，藉由行動電話之按鍵傳送前進、後退、左迴轉及右迴轉等指令，遠端遙控小型保全機器人。此外，小型保全機器人頂部的影像監視器，可將其所處位置之影像藉由 3G 無線通訊模組即時傳送至使用者之 3G 行動電話。「新保五號」則是「新保四號」的加強版，「新保五號」兼具了專業影像保全及 3G 遠端搖控等功能。目前，保全業者最新的「新保六號」保全機器人，主打提供完整照護居家環境以及照顧孩童的益智伴侶，

以建立多元化服務。保全業者除了積極打造更符合大眾期待的保全機器人之外，也籌備多次機器人產品競賽，希望透過良性競爭，讓保全機器人更具有多元化的樣貌與性能。

## 簡單安全 迅速的急救方案

隨著科技發達與醫療的進步，目前台灣人口結構朝向少子化、高齡化社會發展，大眾開始關注家中銀髮族的安全。因此，保全業者推出「自動心臟電擊器」來捍衛家中有心臟疾病的患者。

現代化的生活忙碌緊湊，難免會遇到緊急突發狀況，最危急的情況便是旁人突然失去意識、心肺停止。一般腦部缺氧 4~6 分鐘後會開始受損，如果超過 10

保全業以安心產業出發，開創幸福、安全的和諧社會。



校園安全是現今父母最為重視的環節，擁有高科技監視通訊設備才能保有安心的學習環境。

分鐘還沒有進行任何急救措施的話，便會造成腦死的可能。在緊急通報醫院後，若醫護人員尚未抵達現場及時對無意識患者施予救助，旁人除了可先施以心肺復甦術急救之外，患者如仍未恢復心跳，則可先透過「自動心臟電擊器」救助，讓傷害降到最低。

而「自動心臟電擊器」的主要功能，是針對病患心臟發生心室纖維顫動，導致喪失輸送血液壓縮功能時，利用電擊行為，使心臟恢復正常跳動頻率的醫療設備。保全業者所推出的「自動心臟電擊器」提供家庭、企業、學校，甚至整個社會一項安心、簡便、即時挽救生命的最新技術。如同企業以「取之社會、用之社會」的精神來回饋社會，隨時隨地確保公共或是特殊場域的安全，使一般民眾有著安心與舒適的環境，達到善盡社會公民的責任。現今歐美日各國越來越多的重要公共場所，例如國際機場、高層大樓、政府設施、大型活動舉辦場地等，均被要求設置「自動心臟電擊器」設備，「自動心臟電擊器」的設置，可以使專業醫護人員抵達現場之前，透過「自動心臟電擊器」對患者實施緊急醫療救護程序，以提升到院前的黃金生存率，保有挽救生命的重要關鍵機會。

## 高科技化 保全系統打造安心

為了打破大眾對於保全業的既定概念，現今的保全系統不只保護人的安全，更希望以安心產業出發，開發全方位的居

家保全系統。打造高人性化的數位生活科技，不僅保護家庭及成員的安全，更增添生活樂趣！整合多項附加功能，將保全主機

家電化，精巧外型的設計，可以隨意擺設融入家庭配備，除了觸控主機介面的功能外，透過雲端連線系統，

只要智慧型手機在手，或是一只手提電

腦，即使出門在外，都可使用手機或網

路連線等遠距操控，輕鬆達到家庭省電及保全防護的效果。

保全產業數位化的成果，徹底顛覆過去人力密集的傳統保全模式。不論是高科技的智能家居設備，或是未來高度發展的保全機器人，甚至是及時搶救生命安全的保全機器設備，都是為了讓大眾更放心的生活，享有幸福、安全的未來！



保全は維護社会治安不可或缺的重要力量，其中又以人力保全為維護社会安全的最大支援。



來賓合影（由左至右 銘傳大學教授 黃讚松、銘傳大學安管系主任 張平吾、中華保全協會會長 湯永郎、保全全國聯合會理事長 王振生、保全全國聯合會秘書長 范國勇、銘傳大學教授 虞義輝）

## 2011 保全產業高峰論壇

2011 Survey of Security Industries, Taiwan



# 2011 保全產業高峰論壇 圓滿落幕

◎採訪：楊文心 ◎圖片提供：全國聯合會

由 中華民國保全商業同業公會全國聯合會主辦的「2011 保全產業高峰論壇」，甫於 6 月 8 日在台大醫院國際會議中心完美落幕。本論壇由中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生主持開幕典禮，並邀請內政部部長江宜樺蒞臨指導。會中警政署署長王卓鈞、國立台北大學校長侯崇文以及大陸保安協會副會長楊奇也到場祝勉，警政署刑事警察局局長林德華亦針對海峽兩岸共同打擊電信詐欺犯罪進行專題演講。

「2011 保全產業高峰論壇」結合產、官、學界共襄盛舉，與會來賓超過 500 人，除了邀請主管機關警政署官員及保全產業精英外；同時廣邀學術機構參加，參與的學校有國立台北大學、中央警察大學、國立中正大學、銘傳大學、開南大學、華夏科技大學、德明財經技術學院、育達商業科技大學、吳鳳科技大學以及台灣警察專科學校等共計 10 間大專院校相關科系師生參加。會中除邀請大陸保安協會多位高層人員及學界專家來台與會外，兩岸學界踴躍發表多篇學術

論文，對保全產業未來整體發展奠定良好的基石。

### 論壇議題涵蓋廣 對岸參訪共交流

本次論壇議題涵蓋範圍十分廣泛，並有兩大特色，一是由微觀到宏觀，且微觀與宏觀兼具。微觀如最基層的保全人員工作倫理探討及社區保全系統建置等，宏觀則以安全觀念為議題研究，如日前美國海豹部隊突襲海珊事件；二是廣邀中國大陸學者與業者參加盛會，由中國保安協會副會長楊奇組團來台考察台灣保全產業，並隨同大陸高達 16 個省市的保安服務公司總經理，一同來台進行保全論壇研討，除了開啟兩岸交流的大門，更讓台灣有機會看到兩岸保全產業不同的發展，並相互切蹉琢磨，學習所長。

台灣保全產業從最早期的第一家保全公司開始，至今已三十三個年頭，在內政部主管機關提攜扶持下，目前內政部登記約有八萬名保全員，而國內各大專院校，亦深知保全產業的重要性與未來

貴賓中國保安協會副會長  
楊奇致詞





『2011 保全產業高峰論壇』  
睽違五年盛大展開，產、官、  
學界五百多人齊聚一堂。

的多元發展，逐步設立保全與安全相關科系，因此更需要透過論壇來進行學術交流，提昇保全業者專業素養。

理事長王振生提到，過去保全業隸屬安全維護行業，但時至今日，保全業已轉型成為服務業，在社會各個角落服務大眾，並協助維護社區治安與保障人身安全。王振生也表示，非常感謝在本次高峰論壇中，各學術專業人士與主管機關提供最新的管理理論及保全科技新知，也期盼保全同業自立自強，做好充足的準備。王振生說：「透過此次高峰論壇，產、官、學齊聚一堂，充份達到學術交流與經驗分享，期望在不久的未來，可以驕傲的告訴政府主管機關，我們已經準備好了！」

內政部長江宜樺會中表示，面對近年國內保全業快速蓬勃的發展，主管機關內政部實感責任重大，國內主管機關對於保全業屬於管理監督的角色，但江宜樺表示與其說是監督的角色，內政部警政署其實是站在輔導的立場，長年來希望透過修法等方式，讓國內的保全產業

更加完善，並希望透過政府與民間的合作，共同開創更好的治安環境。此外也感謝中國大陸的保全業者，提供至大陸發展的台灣人民，能有安全的環境，並期盼兩岸之間和平穩定的發展，共求安居樂業的目標。

刑事警察局局長林德華探討「防治電信網路詐欺新策略」議題，隨著網路與電信犯罪事件層出不窮，林德華指出，利用本次機會希望兩岸可以共同研擬出防治方法。

## 社區安管新概念 行動智慧控出勤

教授唐意明發表「社區安全管理未來展望議題」，唐意明以日本為例，從過去的神戶大地震到日前 311 強震後，產生非傳統機能的政府新模式。根據統計，若以政府人力處理如此大規模的地震天災，只能救援一成的難民，但若警民合作則可達到兩成，雖僅上升一成，但在環境艱困的情況下實屬不易；又以台灣近期塑化劑事件影響為例，造成消費者



銘傳大學安全管理系學生們與（前排由左至右）銘傳大學助理教授黃讚松、專任副教授范國勇、理事長王振生、教授系主任張平吾、講座教授蔡德輝合影

人心惶惶，紛紛打電話至消基會詢問，但因消基會人力有限，也只能受理部分案件，但是若由專業人士自發性的組成民間諮詢團體，則可增加諮詢人數。唐意明指出，上述的例子是非常值得國內保全業者參考學習，因為正代表了（政府）

勤應用與駐衛保全管理之研究」主題，林永清指出，因為現今社會公寓大廈不斷成長，大樓管理對駐衛保全的需求與日俱增，但保全人員的出缺勤地點分散各點，保全公司如何在最短的時間內，掌握到所有駐衛點的交接班狀況，這是個陳年的老問題；此外薪資計算又得花費許多時間才能完成，因此林永清提出，結合 3G 行動網路與資料庫之最新科技技術，讓保全公司可以及時掌握到每位保全人員的出缺勤狀況，大量節省人力物力成本。

忠華保全集團總裁吳富榮，提出「優質保全公司經濟規模研究」議題，吳富榮首先歸納出優質保全公司應具備的要素，包含市佔率、知名度、品質等等，並透過這些要素成功塑造出企業形象、客戶評價、獲利能力等，來檢測該公司是否達到優質保全公司的合格標準；並從優質的保全公司內部組織到保全員薪資計算等制度為案例，提供業者參考。

## 京站分區控管 保全、保險聯盟新服務

華夏技術學院資產與物業管理研究所所長陳建謀則提出，「以台灣最複雜複合式物業管理案件—台北車站特定專用區交九用地開發案」，也就是現在的京站大樓為例，分別從案件規劃、設計談起，與完工之後的管理維護分析。京站大樓因為具有九大交通網路轉乘、帶動周邊開發、提升周邊地理環境品質與市容、創造都市新形象及展現專區新面貌

警力有限、民力無窮的概念。此外，唐意明也指出，台灣人向來具有強烈的社區安全維護意識，這一點可以提供大陸民眾參考，也借鏡上海近十年來快速發展的新社區，是如何規劃社區保全。

林永清、林旗忠提出的「智慧行動考



銘傳大學安全管理系  
工作團隊

等四大要點，因此在初步的規劃需要步步為營，依案件總土地面積劃分成各區域，並在各區域規畫不同的管理措施。教授林永清指出，分區後在應變防災方面，有不同的緊急措施，並製作詳細的應變流程圖。與談人（編按：與談人即是該場演講，在台上發表看法與意見之人）高永昆指出，這樣的作法值得學習與鼓勵，因為保全員雖是站在保衛協防的第一線，但是單靠保全人力，若發生緊急狀況時，無法百分百協助應變疏散，而各區分別設計特定的緊急聯絡方式，可大大提升保全員的工作效能。

副教授李仁傑發表「聯盟風險管理剖析保全業運用 ASIR，以家庭住宅防火保全業務推展之應用」，他提出保全業未來可提倡 ASIR 口號，倡導保全業建立 ASIR 之聯盟服務，就是所謂的提供新商品服務，如「買保全送保險」，可一次滿足消費者需求，因保全業身處第一線，盼能尋覓可搭配的產物保險業者合作，建立聯合風險管理機制，合力減少火災事故發生。

「2011 保全產業高峰論壇」結合產、官、學各界意見，內容涵蓋範圍堪稱是歷年來最廣泛的一次，從國際重大維安事件情勢分析，延伸至最新的保全科技發表，會中績優業者並分享最新的保全企業管理應用案例，讓保全產業專業升級，並具備高度的服務水平。相信透過本次論壇的專業分享與學術交流，定能有效扭轉社會大眾對傳統保全業及保全員的負面印象，並使得保全業成為未來高科技的新興熱門產業！

#### 『2011 保全產業高峰論壇』各界致贈花籃





# 七月

日期	單位	活動內容
<b>2</b>	台中市保全商業同業公會	行政院勞委會 3 年五萬進修課程：保全 業教育訓練人員講授技巧訓練進階班
<b>7</b>	台中市保全商業同業公會	行政院勞委會職業訓練局中區職訓中心 台灣教育訓練品質系統 (TTQS) 輔導
<b>7-8</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練第一梯
<b>9</b>	台中市保全商業同業公會	行政院勞委會 3 年五萬進修課程：保全 業教育訓練人員講授技巧訓練進階班
<b>11</b>	高雄市保全商業同業公會	第七屆第十二次理監事聯席會議
<b>12</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次一、場 次二
<b>12-13</b>	高雄市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>14-15</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>16</b>	台中市保全商業同業公會	行政院勞委會 3 年五萬進修課程：保全 業教育訓練人員講授技巧訓練進階班
<b>18-19</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第一梯
<b>20</b>	台中市保全商業同業公會	經營者充電講座
<b>21</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次三
<b>21-22</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練第二梯
<b>21-22</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第二梯
<b>22</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次四
<b>25</b>	台中市保全商業同業公會	行政院勞委會職業訓練局中區職訓中心 台灣教育訓練品質系統 (TTQS) 評核
<b>25-26</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第三梯
<b>27</b>	台北市政府勞工局	台北市政府勞工局勞動檢查處與臺北市 保全商業同業公會簽署防災伙伴關係
<b>29</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次五

# 八月

日期	單位	活動內容
<b>10</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次一
<b>10</b>	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	紀律委員會召開臨時會討論保全員工時議題
<b>11-12</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練第一梯
<b>11-12</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>15-16</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第一梯
<b>16</b>	行政院勞工委員會	事業單位職業安全衛生管理系統績效認可制度說明會中區
<b>16-17</b>	高雄市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>17</b>	台中市保全商業同業公會	經營者充電講座
<b>18</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次二
<b>18-19</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第二梯
<b>19</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次三、場次四
<b>19</b>	台北市政府勞工局	勞動基準法令宣導會
<b>22-23</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第三梯
<b>24</b>	a&s TAIWAN 安全與自動化雜誌主辦	安全設備北中南巡迴展暨 IP&HD 安全新技術應用研討會(台中場)
<b>25</b>	台北市政府勞工局	防制就業歧視暨性別平權專題論壇
<b>25</b>	台中市保全商業同業公會	第 7 屆第 8 次臨時理監事會
<b>25-26</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練第二梯
<b>26</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次五
<b>26</b>	a&s TAIWAN 安全與自動化雜誌主辦	安全設備北中南巡迴展暨 IP&HD 安全新技術應用研討會(高雄場)
<b>27</b>	東森財經台	於 57 台晚間六點播出【台灣百年成就—保全業以科技協助台灣民眾安居樂業】
<b>29</b>	行政院勞工委員會	事業單位職業安全衛生管理系統績效認可制度說明會南區
<b>30</b>	a&s TAIWAN 安全與自動化雜誌主辦	安全設備北中南巡迴展暨 IP&HD 安全新技術應用研討會(台北場)
<b>31</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次六
<b>31</b>	行政院勞工委員會	事業單位職業安全衛生管理系統績效認可制度說明會北區



# 九月

日期	單位	活動內容
<b>02</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次一
<b>02</b>	台北市政府勞工局	職工福利業務法令研習會
<b>02</b>	中華保全協會	第3屆第4次理監事會議
<b>07</b>	台北市保全商業同業公會	第8屆第3次理監事會議
<b>08-09</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>08-09</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>09</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次二
<b>13-14</b>	高雄市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>14</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次三
<b>15-16</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第一梯
<b>18 -22</b>	中華保全協會	中華保全協會北京參訪保全科技展
<b>19-20</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第二梯
<b>21</b>	台中市保全商業同業公會	經營者充電講座
<b>21</b>	台中市保全商業同業公會	第7屆第5次理監事聯席會議
<b>21</b>	台中市保全商業同業公會	第7屆第7次教育訓練委員會
<b>22</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次四
<b>22</b>	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	第1屆第13次常務理監事會議
<b>22</b>	中華民國保全商業同業公會全國聯合會	第一屆第7次常務理監事暨理監事聯席會
<b>22-23</b>	台北市保全商業同業公會	保全人員職前訓練
<b>22-23</b>	台中市保全商業同業公會	保全人員在職訓練第三梯
<b>9/26-10/3</b>	台中市保全商業同業公會	台中市保全公會長遊船8天之旅
<b>29</b>	行政院勞工委員會	勞工退休制度及法令宣導會場次五
<b>29</b>	台北市保全商業同業公會	台北市保全公會理事長-常務監事及中華保全協會會長至台北市勞工局參加聽證會(保全員工時相關議題)

◎資料整理：本刊編輯部

◎資料提供：全國聯合會