承辦單位：中華民國保全商業同業公會全國聯合會

中華保全協會

主辦單位：銘傳大學

協辦單位：台北市保全商業同業公會

新北市保全商業同業公會

高雄市保全商業同業公會

臺灣省保全商業同業公會省聯合會

基隆市保全商業同業公會

桃園縣保全商業同業公會

新竹市保全商業同業公會

台中市保全商業同業公會

台中縣保全商業同業公會

台南市保全商業同業公會

高雄縣保全商業同業公會

中央警察大學

國立台北大學

吳鳳科技大學

目錄

S 目錄 I

全球化時代恐怖主義的特性與發展趨勢之探討 1

目　　次 1

摘　　要 1

壹、前言－恐怖主義的基本概念 2

二、宗教狂熱型恐怖主義 5

三、極右型恐怖主義 6

四、極左型恐怖主義 6

參、世界恐怖主義的發生情形與發展趨勢 8

一、恐怖主義的發生情形 8

參、有關恐怖主義活動的理論解釋 14

一、挫折攻擊論(frustration aggression hypothesis) 14

二、實力理論 15

三、無規範理論(anomie theory) 15

四、模仿與學習理論(imitation or learning theory) 15

五、學習反轉性理論 16

六、標籤理論(Labeling Theory) 16

七、戲劇理論及傳播理論 16

八、副文化理論(sub-cultural theory)及文化衝突論 (culture conflict theory) 17

九、衝突功能理論(conflict function theory) 17

伍、當代恐怖主義的產生原因 18

陸、國際反恐怖主義的對策 18

柒、結語－臺灣地區是否會成為恐怖份子攻擊目標 20

參考文獻 21

一、中文部份 21

二、英文部份 21

犯罪少年持續犯罪歷程及影響因素之研究 23

摘要 23

目　　錄 24
圖表目錄 24
壹、研究源起與目的 25
貳、相關文獻分析 25
一、有關於犯罪的縱貫性研究 25
二、有關於持續犯罪影響因素之研究 27
參、研究設計與實施 31
一、研究對象 31
二、研究架構 33
三、資料蒐集與分析方式 33
肆、研究結果與分析 35
一、個人成長背景與家庭背景 35
二、少年至成年時期的犯罪情況 38
三、持續犯罪者的生活型態 42
四、人生歷程缺乏正向轉折點 44
五、成年時期持續犯罪影響因素 46
六、持續犯罪的後果 51
伍、結論與討論 54
參考文獻 56
一、中文部分 56
二、英文部分 57
金融機構強盜犯罪歷程及其防制策略之研究 59
摘　　要 59
壹、前　言 60
一、研究動機 60
二、研究目的 61
貳、文獻探討 61
一、理論基礎 61
二、文獻探討 63
五、文獻綜合評析 66
參、研究設計與實施 67

一、研究方法 67
二、發展研究架構 67
三、資料蒐集工具 68
四、研究概念 69
五、資料分析方法 70
六、可信賴性檢驗 71
肆、研究結果與討論 72
一、犯罪基本資料分析 72
二、犯罪實施階段之分析 73
三、犯罪者對金融機構防護條件看法之分析 75
五、綜合討論 85
伍、結論與建議 88
一、結論 88
二、建議 91
陸、參考資料 93
一、中文部份 93
二、英文部份 94
運鈔車刑案分析及防治之道 95
摘　　要 95
壹、前言 96
貳、運鈔車發生搶案以及監守自盜案件概況之分析 97
一、發生縣市 97
二、發生月份 98
三、發生地點 98
四、歹徒作案工具 99
五、歹徒作案人數 99
六、嫌犯性別 100
七、嫌犯年齡 100
八、歹徒作案方式 100
九、監守自盜案之嫌犯職務及犯罪動機 102
十、監守自盜案件減少但搶案卻增加 103

十一、保全人員傷亡 103
十二、出事的保全業 104
十三、損失金額 105
十四、破案率 106
參、運鈔車搶案以及監守自盜之防治對策 107
一、慎選員工 107
二、充實裝備 108
三、精實訓練 108
四、機動路線 108
五、確實管制 108
六、落實分工 108
七、獎勵企業 109
八、警民合作 109
九、賞罰分明 109
伍、結論 109

論創傷後壓力症候群對軍法性侵害案件判決之影響 111

摘　要 111
ABSTRACT 112
壹、前　言 113
貳、研究動機 114
參、文獻回顧 115
肆、研究方法與對象 118
一、深度訪談部分 118
二、次級資料部分 118
伍、研究發現 118
一、軍事法院審理性侵害創傷症候群案件之特色 118
二、被害人性侵害創傷症候群對判決之影響 120
陸、結論與建議 123
一、結論 123
二、建議 124
參考文獻 125

一、中文部分 125
二、西文部分 126
從聯盟風險管理剖析保全業運用 ASIR 在家庭住宅防火保全業務推展之研究 127
摘　要 127
壹、緒　論 128
一、聯盟風險管理服務之趨勢 128
二、文獻探討 128
三、研究方法與目的 129
四、研究範圍 129
貳、聯盟風險管理之概念 130
一、聯盟風險管理之意涵 130
二、聯盟風險管理存在之理由 131
三、聯盟風險管理之原則與目標 132
參、家庭住宅防火保全之剖析 133
一、住宅防火保全之重要性 133
二、住宅防火保全之市場分析 133
三、ASIR 強化住宅防火保全需求之未來發展 135
肆、保全業對於 ASIR 在住宅防火保全之運用時機及預期效益 136
一、ASIR 在住宅防火保全之運用時機 136
二、ASIR 在住宅防火保全之預期效益 137
伍、保全業運用 ASIR 在推展住宅防火保全業務之具體作為 137
一、以時間分散成本觀點提供客戶安裝保全之配套措施 137
二、針對現有住宅保全客戶推出 ASIR 防火保全之整合服務 138
三、開發未來住宅保全客戶之 ASIR 防火保全之全方位服務 138
陸、結論與建議 139
參考文獻 140
一、中文部份 140
二、英文部份 141
社區安全管理的未來發展 143
摘　要 143
壹、私人安全產業的興起 144

一、從互補機制，走向互賴機制 145
二、從監督管理機制，走向網絡治理機制 146
三、從公共管理機制，走向新公共服務機制 146
貳、社區安全文化的需求增強 147
一、安全文化的建立 148
二、安全文化的改善 149
三、安全文化的提高 150
參、社區安全管理人員的專業化 151
一、美國保全人員的訓練與證照 152
二、日本保全人員的訓練與證照 153
三、台灣保全人員的訓練與證照 156
四、未來保全人員教育訓練與證照制度 158
肆、社區安全管理的科技化 159
一、智慧型社區安全的概念 159
二、智慧型社區安全監控的應用 160
三、社區安全科技應用的展望 163
伍、社區安全管理整合化，需求客製化 168
參考文獻 169

從消費者信賴觀點探討保全業「社區安全營造」 創設商機之研究 171

摘　要 171
壹、前　言 172
貳、研究方法與名詞界定 172
參、消費者信賴之相關理論與文獻 173
肆、公益作為與利潤績效之關聯性 175
一、「社會交換理論」面向的探究： 175
二、「形象管理理論」面向的探究： 176
三、「學習型組織實踐」面向的探究： 176
四、「資源共享模式」面向的探究： 177
伍、社區安全營造之內涵 178
陸、保全業核心能力與公私協力平台 179
柒、個案觀察分析 180

捌、研究發現 182
玖、社區安全營造策略作為之建構 183
一、列為企業最高的經營策略： 183
二、團隊默契的塑造： 183
三、民眾安全意識的營造： 183
四、社區資源網絡的統籌運用： 184
五、議題倡導與培能： 184
拾、結語 184
拾壹、參考文獻 185
一、中文部份 185
二、英文部份 185
保全業與居家安全防竊關聯性之研究 187
目　次 187
摘　要 188
壹、緒　言 189
一、研究背景與動機 189
二、研究目的 192
貳、文獻探討 192
一、民眾安全需求發展 192
二、民眾安全環境的建構 195
參、研究設計 197
肆、研究結果與分析 198
一、受訪住戶樣本結構特性 198
二、受訪住戶安全措施之差異分析 204
三、安全措施與住宅竊盜被害之差異分析 206
四、安全措施與住宅竊盜被害之相關分析 207
伍、研究結論與建議 208
一、研究結論 208
二、問題省思 210
三、建議策略 212
參考文獻 214

一、中文部份 214
二、英文部份 215

臺灣地區保全業協助治安維護相關議題初探 217

目　次 217

臺灣地區保全業協助治安維護相關議題初探 218

壹、前　言 218
貳、保全業協助治安維護之源起 219
一、外環境因素：民營化思潮—功能不足之替代 219
二、臺灣地區保全業形成原因與沿革 220
參、臺灣地區保全業的角色扮演 221
一、警察任務的無可替代性.....221
二、私人參與警察任務的概念.....223
三、臺灣地區保全業協助治安維護 223
肆・臺灣地區保全業協助治安維護模式的發展 225
一、第一階段（自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年） 225
二、第二階段（自 1991 年《保全業法》公布施行後約 10 年） 226
三、第三階段（自 2003 年《保全業法》修正公布後迄今） 226
伍、對保全業協助治安維護模式的建議..... 227
一、「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」參照.....227

保全、管理服務人與社區三贏合作趨勢之初探 237

摘要 237
壹、前言 238
貳、社區、保全與管理服務人 238
一、何謂社區 239
二、社區保全人員.....240
三、社區管理服務人 243
參、社區安全管理與服務..... 247
一、如何做好社區安全管理.....247
二、如何做好社區服務 250
肆、結論 251

論風險社會與私人警務之興起 253

目　　次 253
摘　　要 254
壹、前　言 255
貳、風險社會與不安全感 255
一、風險與風險社會之概念 255
二、不安全感下的道德恐慌 257
參、犯罪風險與犯罪恐懼感 258
一、犯罪風險與事先預警 258
二、風險社會下之犯罪恐懼感 260
三、犯罪問題之政治化及民粹化 262
肆、私人警務之興起 263
一、犯罪治理方式之改變 263
二、社會控制方式之改變 267
伍、未來展望 272

產業經濟分析探討台灣地區保全產業之現況與發展 273

摘要 273
壹、前言 273
貳、產業經濟分析理論 274
一、產業經濟理論 274
二、市場行為(market conduct) 283
四、政府政策 284
參、次級資料分析 284
一、競爭市場分析 284
肆、結論 293
一、市場需求面 293
二、產業結構面 293
三、廠商行為面 294
四、未來發展 294
參考文獻 295

台灣最複雜複合式物業管理案例 297

壹、前　言 297
貳、交九用地開發案管理架構規劃 299
一、區分所有權人會議職務 300
二、管理負責人職務 301
三、全區聯合會職務 302
四、分區管理小組或管理代表職務 303
參、交九用地開發案物業管理執行預算規劃 305
一、交九用地開發案共用管理維護經常性支出 307
肆、交九用地開發案防災計畫 311
一、防災中心 311
二、各設備之作動程序 313
三、交九 BOT 開發案門禁管制計畫 315
四、交九 BOT 開發案防災與特別事件處理規範 315
五、交九 BOT 開發案機車的管理 315
六、交九 BOT 開發案建築物使用管理計畫 316
伍、交九 BOT 開發案建築物設施設備維護管理 316
一、檢查、點檢 316
二、訓練 317
三、檢查、點檢之執行 317
四、訓練之執行 318
陸、結　論 318
智慧行動考勤應用於駐衛保全管理之研究 319
摘要 319
壹、緒　論 320
一、研究動機與目的 320
二、研究範圍 320
三、究架構 320
貳、公寓大廈駐衛管理需求及現況探討 321
一、台灣保全產業現況 321
二、台灣保全業型態 322
三、公寓大廈駐衛現況 323

四、傳統公寓大廈駐衛考勤管理問題探討.....323
參、系統架構方法 324
一、系統預期目標.....324
二、Web-Based 智慧行動考勤系統架構.....325
二、簽到異常通報管理流程.....325
三、駐衛人員計薪流程.....326
三、系統應用情境說明.....327
肆、系統實作與展示 329
一、系統執行環境.....329
二、系統開發工具介紹.....329
三、系統功能架構規劃.....331
三、系統重要功能展示.....334
伍、結論與未來展望 339
一、研究結論.....339
二、未來展望.....339
陸、參考文獻..... 340
一、中文部份.....340
二、英文部份.....340
優質保全公司經濟規模之研究 341
目　錄 341
前　言 342
貳、研究方法..... 343
參、保全公司目前規模概述..... 345
肆、優質經濟規模 346
伍、實務探討..... 348
一、組織架構.....348
二、以中小型公司為例.....348
三、中小型公司利潤估算.....350
四、以中型公司為例.....351
陸、強化策略..... 352
第七章、結　論..... 354

捌、參考書目 356
一、書籍 356
二、論文 356
保全人員之職業倫理規範初探 357
目　次 357
摘要 357
壹、前　言 358
貳、職業倫理之於保全業的重要性 359
一、職業倫理的意涵 359
二、職業倫理在現代社會的重要性 360
三、保全業對職業倫理應有之認知 362
參、各國保全業法制中的職業倫理規範 364
一、各國保全業法制簡述 364
二、各國保全業法制中的職業倫理規範 365
三、台灣保全業法中的職業倫理規範及其缺失 367
肆、結論與建言 369
一、結論 369
二、建言－「三心二意」塑造保全業之核心倫理價值 370
臺灣保全產業的積極管理與國際化展望 373
目　　次 373
壹、前　言 374
貳、臺灣保全業的積極管理與國際化展望的三個面向 375
一、政府對保全產業管理與發展之面向 375
三、促進兩岸保全產業經營與管理之國際化 384
參、結　論 386
保全業法第十條之一修正評析 389
摘　要 389
壹、前　言 390
貳、保全人員之從業資格限制之必要性與合憲性 391

一、保全人員消極資格限制與人權兩公約之關係 391
二、保全人員之從業資格限制之必要性 392
三、保全人員之從業資格限制之合憲性....393
參、各國及我國保全人員從業資格限制之介述 395
一、各國及我國保全人員之從業資格限制之現況....395
二、各國保全人員之從業資格限制之比較分析 402
肆、我國保全人員從業資格之立法背景及立法缺失 403
一、我國保全人員從業資格之立法背景....403
二、我國保全人員從業資格之立法缺失....404
伍、結論與建議 411
一、**結論** 411
二、建議 411
參考文獻 413

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 415

摘要....415
壹、判　決 416
一、案例事實 416
二、爭點及判決要旨 417
貳、評　析 419
一、保全服務契約相關問題....419
二、判決簡評 426
參、結　論 430
肆、參考文獻.... 431
一、專書及專書論文....431
二、期刊論文 431
三、學位論文 432

專業保全人員證照制度建立之研究.... 433

目　　錄.... 434
壹、保全之意義與發展 435
一、保全之意義....436

貳、台灣保全業之發展 437
一、台灣保全業發展史 437
二、台灣保全業的發展分成三個階段性 438
三、台灣保全業類型與特性 441
貳、結論與建議 445
一、研究結論 445
二、證照制度流程 447
三、研究建議 450
四、證照制度雛型建立 454
五、研究限制與未來期許 460
參考文獻 462
一、中文部份 462
二、外文部份 462
三、網路資源 463
美、日、中保全人員證照制度之研究 464
摘要 464
美、日、中保全人員證照制度之研究 465
壹、前　言 465
貳、美國保全人員證照制度 467
一、美國產業安全協會 468
二、德克薩斯州 470
三、維吉尼亞州 471
四、違反處置 477
參、日本保全人員證照制度 478
一、法規依據 478
二、檢定制度 479
三、違反處置 486
肆、結論---我國保全人員證照制度之規劃 486
一、成立具有公信力的保全證照委員會 486
二、採認可制辦理保全人員證照制度 486
三、保全人員證照制度應該採分類分級制度 487

四、規定保全公司按基層保全員人數聘用一定比例具有高級證照者 487
五、規定必須取得證照後，始能擔任保全工作 487
六、作為人力資源管理的依據 487
七、建立回饋機制永保專業品質 488

中國保安服務管理條例之探討 489

目　次 489
摘要 490
壹、前言 491
貳、大陸保安服務管理條例內涵 491
一、法律沿革 491
二、總則 493
三、保安服務公司 496
四、自行招用保安員的單位 498
五、保安員 498
六、保安服務 500
七、保安培訓單位 503
八、監督管理 504
九、法律責任 505
十、附則 506
肆、結　語 507
伍、參考書目 508
附　錄 511
中國保安服務管理條例 511

大陸保安服務業發展特色 521

摘要 521
壹、大陸保安服務業是改革開放和市場經濟發展的產物 522
貳、政府高度重視，積極引導推動保安服務業的發展 523
參、公安機關的監督管理，是保安服務業健康發展的有力保障 524
肆、業務範圍廣、服務項目全，經濟、社會效益顯著 524
伍、參與書目 525

大陸保安服務業發展的法制保障 －《中華人民共和國保安服務管理條例》簡介 . 527

摘要 527

壹、制訂《條例》的背景與目的 528

貳、《條例》體現的指導思想 529

參、《條例》的主要內容 529

一、保安服務的範圍 530

二、保安服務公司的行業准入制度和自行招用保安員的單位的備案制度 530

三、保安員的條件、保安員的管理、培訓以及權益保障 531

四、保安服務行為 532

五、保安服務的監督管理 532

六、保安培訓單位 533

七、法律責任 533

大陸地區配偶之工作權初探 －以「大陸地區配偶擔任保全人員」訴願案例為中心 535

摘要 535

壹、前　言 536

貳、案例事實介述 537

一、案情說明 537

二、訴願不受理理由 537

參、陸配婚姻移民問題之觀察 538

一、陸配婚姻移民之形成 538

二、陸配婚姻移民處於弱勢地位 539

肆、陸配婚姻移民之憲法基本權定位 541

伍、陸配婚姻移民憲法工作權保障之發展 542

一、陸配與外配工作權益一致 542

二、陸配婚姻移民爭取權益 544

陸、結論與建議 545

一、結論 545

二、建議 545

參考文獻 546

海峽兩岸保全（安）業管理法制之比較探析 549

目　次 549
摘要 549
壹、前　言 550
貳、海峽兩岸保全（安）業之立法沿革 551
一、台灣保全業之立法沿革 551
二、中國大陸保安業之立法沿革 552
參、海峽兩岸保全（安）業管理法制之規範內涵 554
一、台灣「保全業法」之規範內容 554
二、中國大陸「保安服務管理條例」之規範內容 558
肆、海峽兩岸保全（安）業管理法制之綜合比較 563
一、海峽兩岸法制互為借鏡之處 563
二、海峽兩岸法制綜合比較表解 565
伍、結　語 570

全球化時代恐怖主義的特性與發展趨勢之探討

作者：張平吾（台灣銘傳大學安全管理學系教授兼系主任）

目　　次

壹、前言--恐怖主義的基本概念
貳、恐怖主義的基本類型及其特徵
參、世界恐怖主義的發生情形與發展趨勢
肆、有關恐怖主義活動的理論解釋
伍、當代恐怖主義的產生原因
陸、國際反恐怖主義的對策
柒、結語──臺灣地區是否會成為恐怖份子攻擊目標

摘　　要

1993 年的紐約世貿中心大樓地下室爆炸案，及 2011 年 9 月 11 日的紐約兩棟世貿大樓恐怖攻擊事件，無疑是新舊恐怖主義犯罪活動方式改變的分水嶺。特別是 911 攻擊事件的發生，是國際反恐戰爭的一個重要轉折點，除造成舉世震驚外，同時拉開了國際恐怖主義與國際反恐怖主義雙方對峙與戰爭的序曲。

十年來，隨者美國對恐怖主義犯罪活動採取「保證報復戰略」大方針之下，一方面追捕蓋達組織首腦賓拉登，一方面摧毀支持恐怖主義活動的國家，或與贊同反恐國家合作，組成反恐聯盟，協助其訓練及組建反恐部隊，並給予金錢援助。

雖然如此，國際恐怖主義的存在與發展，仍在世界各地如星火燎原般的展開，且跨越國界，濫殺無辜，播種仇恨，將恐懼的陰霾撲向人心深處，使人人自危，各國為了反恐戰爭，投下難以估量的代價，單就美國而言，金額即高達一兆美元。

全球反恐戰爭是國際政治的有機組成部分，各國政治格局必然隨著反恐戰爭的挑戰而有所調整與因應。本文從國際恐怖主義發展的基本態勢、特性及其犯罪活動的新趨勢深入探討，希望從中發現全球反恐鬥爭的新思維與戰略模式。

關鍵詞：恐怖主義、恐怖活動、挫折攻擊論、實力理論、文化衝突論

壹、前言－恐怖主義的基本概念

在人類歷史長河的流變過程中，恐怖活動始終伴隨著社會發展，從史記記載春秋戰國時期「刺客列傳」中荊軻刺秦王的暗殺行動，到當今世界各地發生頻繁的恐怖炸彈攻擊事件，都是一種恐怖活動。

而恐怖主義（Terrorism）一詞最早出現在十八世紀法國大革命時期，當時封建貴族階級為恢復舊秩序，大肆進行反共和國活動，暗殺許多革命份子，執政的雅客賓派為保衛政權，實施「紅色恐怖」，逮捕並處決許多封建貴族，當時的封建貴族將執政者的統治措施稱為「恐怖主義」，但其含義與現代的恐怖主義並不相同（中國現代國際關係研究所，2008:2）。

恐怖主義所採取的恐怖活動，與恐怖犯罪不同，雖然兩者都會引起社會的恐慌，或造成實際的傷害，但是從其特性、組織與目的上仍可區別相異之處，恐怖主義活動係指具有宗教或政治極端意念與狂熱的團體，針對特定的對象，以恐怖暴力的手段，陷個人、團體、社會、政府或國家，於恐怖驚駭的情境，以遂行其政治、社會、宗教、經濟、信念的目的。而恐怖犯罪，則為單獨的犯罪者，採取暴力、攻擊、脅迫、恐嚇等方式要脅他人或政府，使其引起財物損失、造成心理恐懼或不安全感，以達到犯罪者所預期實現之願望。兩者之間雖然有部分的相似，如恐怖主義者與恐怖犯罪者都會經由恐怖的活動或犯罪以遂行他們的信念；但恐怖犯罪卻不全然為恐怖主義者所為，因此有將其區別定義之必要。

表 1　恐怖主義活動與恐怖犯罪的區別

區 別	從事恐怖主義活動者	從事恐怖犯罪者
從事者特性	具組織性，如：蓋達組織。	多半為單獨行動的個體，不具組織性。如：楊儒門。
犯罪史	不一定有傳統類型的犯罪史，但多有恐怖活動史。	多半不具傳統犯罪史，也無恐怖活動史。
動機	所具偏執信念的性質較為寬廣，如宗教、政治。	所具偏執信念的性質較為狹隘，且多為伴隨其生活經驗的回應。
傷害性程度	傷害目標明確且較嚴重，以引起注意或企圖達其目的。	雖有時具嚴重性，但其傷害性較不確定。
活動技術	常有專業恐怖專業，從事恐怖活動的技術純熟。	技術較不純熟。
傷害對象	針對阻礙其信念、宗教、政治發展的對象，以昭明其主張。	無針對性，以擴大社會不安。
事件特性	具持續性，以延續其恐怖效果，強化其主張成功可能。	不一定具持續性，但具有傳染性
事件後從事者身分	為求效果，往往予以公開化。	未躲過偵查，往往隱身自己，具高度匿名性

至於現代恐怖主義的興起，在 1968~1969 年間，世界各地紛紛出現暗殺、綁架、劫機、爆炸及炸機等恐怖活動，之後的恐怖活動日趨活躍且愈演愈烈，國際間便將 1968 年視為現代恐怖主義的開端。

目前對恐怖主義的定義雖然眾說紛紜（據估計有一百餘種說法），但從以下一些對恐怖主義的界定可加深我們對恐怖主義的瞭解：（胡聯合，2001；汪毓瑋等著，2003；中國現代國際關係研究所，2002:2~3）

1. 組織或代理人為了政治目的，有計畫性的針對非戰鬥人員使用或威脅使用暴力，旨在企圖去影響他人或群眾（美國國務院）。
2. 一種令人極度恐懼與害怕的行動，或指透過恫嚇來實施統治的政府制度，或指企圖推翻政府的有組織非法暴力活動。
3. 為一種具政治目的的（非法）暴力或暴力威脅活動（劍橋國際英語詞典、郎氏英語詞典）。
4. 為一種對各國政府、公眾和個人使用令人莫測的暴力、訛詐或威脅，藉以達到某種特定目的的政治手段（簡明不列顛百科全書）。各種政治組織、民族團體、宗教狂熱者、革命者、追求正義者、警察及軍隊都可利用恐怖主義。
5. 為一種透過對無辜民眾採取暴力手段（如製造爆炸事件、劫機、人質扣押或殺害人質等方式），以達到一定程度的政治或宗教目的的犯罪行為（辭海）。
6. 為一種透過暴力威脅和使用恐懼方式，以強迫、說服和獲得公眾注意（美國刑事司法國家諮詢委員會）。
7. 指為了政治、宗教或意識形態性質的目的，而有計畫的使用暴力、暴力威脅、恫嚇、強迫或製造恐懼，企圖達到其活動目的；為一種企圖超出直接被害人之外的群眾施加影響的一種犯罪活動（美國中央情報局、陸軍部）。
8. 指革命組織對個人或財產非法使用或威脅使用武力或暴力，以強迫或恫嚇政府或社會，企圖達到其政治或意識形態的目的（美國國防部）。

另根據美國官方對「國際恐怖主義（事件）」的定義，為「牽涉到一個國家以上人民及領土範圍（地區）的恐怖事件」，「恐怖組織」則指任何實踐國際恐怖主義的集團而言。許多學者也指出，過去恐怖份子的訴求較為明確，如單純以綁架人質交換政治犯，或對單一目標加以攻擊；但現今恐怖主義則已發展為一種沒有前線的戰爭，無論是軍人或平民，都可能成為被攻擊的對象。而「恐怖活動」係泛指犯罪者採取以暴力攻擊、脅迫或以日益猖獗的網路恐嚇等犯罪方式脅迫恐嚇他人或政府，使其引起財物損失、造成心理恐懼或不安全感，企圖達成犯罪者預期爭取實現願望或報復攻擊的目標，常具有政治性與宗教性色

彩。

如果恐怖主義犯罪的行為目標或被害者涉及兩個以上的國家，則這種恐怖活動便被認為是國際性的跨國犯罪行為；有時恐怖活動由有組織的跨國犯罪集團所操縱，有時由宗教狂熱分子或極端民族主義者所發動，有時則是一種國家秘密外交的工具。

最嚴重的恐怖主義犯罪活動發生在 2001 年 9 月 11 日，紐約兩棟 110 層之世貿中心大樓及國防部五角大廈同時遭受以賓拉登為首之恐怖份子攻擊，攻擊手段以載滿油料之商務噴射客機直接撞進 80~85 層大樓之間，結果導致大樓於燃燒一個多小時後相繼崩塌，造成三千餘人死亡及失蹤，數萬人受傷，經濟損失高達數百億美元，最終導致美國與伊拉克戰爭。及至 2011 年 5 月 1 日賓拉登在巴基斯坦被美國海豹突擊部隊擊斃的十年期間，全球仍不斷發生恐怖攻擊事件，今後也不會因賓拉登的死亡而停止，暴力恐怖威脅仍會籠罩全球。

國際社會在 911 恐怖攻擊之前，即已著手研究恐怖攻擊多年，如 1978 年英國與美國創辦專門研究恐怖主義問題的「恐怖主義(Terrorism)」期刊，1992 年更名為「衝突與恐怖主義研究(Studies in Conflict and Terrorism)」，其他單位也陸續提出相關研究、專案會議或專題報告，網路也出現相關研究網站（黃秋龍，2010:3-4），足見恐怖主義的恐怖威脅事件已受到舉世關注。

美國 911 恐怖攻擊事件對美國國家安全威脅影響如下：（警政署，2000）

一、打破一個神話、兩個理論及三個戰略

1. 一個神話：美國深受太平洋及大西洋兩大洋保護，本土不會遭受攻擊及威脅；
2. 兩個理論：即權力平衡理論及集體安全理論：中俄權力平衡及雙邊與多邊盟約關係等；
3. 三個戰略：係指冷戰時代「保證報復戰略」、「彈性反應戰略」及「地緣戰略」；

二、激勵窮兵黷武國家發展「超限戰」及「不對稱戰爭」：即模仿第二次世界大戰之珍珠港事件神風特攻隊之自殺式攻擊；

三、大都會難以有效預防自殺式恐怖攻擊；

四、嚴重衝擊全球政經情勢。

貳、恐怖主義的基本類型及其特徵

目前恐怖主義的基本類型包括以下幾種：（Schlagheck,1988:31；胡聯合,2002）

一、一民族主義型恐怖主義

民族主義型恐怖主義為恐怖主義中最持久、最強而有力及最致命的根源之一，目前世界上的恐怖組織約有三分之一屬於此一類型，且有逐年蔓延及擴張趨勢，嚴重威脅個人、社會、國家安全及世界和平。此一類型係根源於對自己民族領土、語言、宗教、文化、心理、生活習俗或生活方式等的認同，其目的在追求其民族的獨立（或完全自治）而引起的恐怖主義活動。

如英國北愛爾蘭的民族主義、西班牙「埃塔」、法國「科西嘉民族解放陣線」、巴勒斯坦「阿布・尼達爾」組織、斯里蘭卡泰米爾分離主義、俄羅斯車臣民族分離主義等的恐怖活動都是典型例子。此種類型的恐怖主義活動有以下幾個基本特徵：

1. 它具有非常明確的終極鬥爭目標，企圖建立一個獨立的自己民族國家。
2. 它具有廣泛號召力的民族主義理論與情感作為思想及心理基礎。
3. 它擁有一定的群眾基礎及強大經濟資金作後盾。
4. 它基本上都經歷了戰略與策略上的類似變化。
5. 此一類型的許多組織同時具有強烈的宗教色彩，並獲得國際支持。
6. 它的恐怖活動嚴重危害國家安全及經濟發展。

二、宗教狂熱型恐怖主義

宗教狂熱型恐怖主義係指帶有明顯宗教色彩或打著宗教旗幟的新興教派所引發的恐怖主義活動，目前約有四分之一的恐怖組織活動屬於此一類型。

此類型的典型例子包括中東地區的伊斯蘭原教旨主義極端份子（如〔賓拉登、哈馬斯、巴勒斯坦伊斯蘭聖戰、真主黨、伊斯蘭武裝團體及聖戰士運動等〕、菲律賓南部的棉蘭老島與蘇祿地區等，此一類型的恐怖主義活動有以下幾個基本特徵：

1. 它在政治上企圖建立一個純潔的伊斯蘭教政教合一的神權國家。
2. 它對現存的任何世俗政府的合法性都持懷疑與不信任態度，對現實世俗社會存在嚴重的不滿情緒與隔離感，將自己視為受壓迫與受迫害的少數

派與正義派，並表現出強烈的「輸出革命」與「世界革命」傾向。

3. 它具有強烈的宗教極端性、激進性與不可妥協性。
4. 其組織份子認為透過如自殺式的爆炸活動等暴力方式為必要且可接受的手段，捨生取義及視死如歸的犧牲是光榮的表現。
5. 其自殺式炸彈攻擊殺手的選擇，常從學校及清真寺中年齡在 12~17 歲中挑選其親朋好友曾被殺、被補或遭受傷害且滿懷仇恨的人，加以宗教信仰的洗禮、殉教可升天及可解決家人經濟困境的灌輸，導引其從容就義。
6. 其活動常具嚴重的傷害性，如 1982 年以來，此一組織的恐怖活動約占所有國際恐怖活動的 8%，但其導致的死亡人數則占所有死亡人數的 30%。

三、極右型恐怖主義

極右型恐怖主義（新納粹組織）主要集中在西歐及美國等資本主義發達國家，而東歐劇變及蘇聯解體也導致極右勢力迅速蔓延。它不但針對左派政黨與組織進行恐怖破壞活動，同時針對猶太人、有色人種及外來移民進行種族偏見式的攻擊。此外，亦針對政府要員、無辜百姓及公共設施進行打擊，旨在造成最大程度的恐怖氣氛。

此類型的典型例子包括義大利極右恐怖主義（如「新秩序」、「黑秩序」、「革命武裝核心」、「民族先鋒隊」、「墨索里尼行動隊」、「光頭陣線」等組織）、聯邦德國極右恐怖主義（如「霍夫曼軍體組織」、「日耳曼民盟」、「自由德國工人黨」、「納粹黨小組」、「德國人民聯盟」、「德國國民陣線」等組織）、英國極右恐怖主義（如「C18」、「白色閃電」、「白狐」等組織）、法國極右恐怖主義（如「歐洲民族行動聯合會」、「歐洲民主主義聯盟」、「革命民族主義運動」、「維護法蘭西運動等組織）、美國極右恐怖主義（如「三 K 黨」、「雅利安民族黨」、「秩序黨」、亞利桑那愛國者」、「白人愛國黨」及許多愛國者民兵組織等）及俄羅斯極右恐怖主義（如「俄羅斯民族統一運動」、「民族主義聯盟」、「人民社會黨」、「胱頭黨」及「拳頭黨」等組織）等恐怖活動。

四、極左型恐怖主義

極左型恐怖主義活動起因於國際局勢動盪不安，資本組義及共產主義迅速分化、解組及重組，導致社會階級矛盾尖銳化，社會關係緊張，於是產生一些激進的極左派組織，它們對現行社會政治制度極端不滿，企圖透過暗殺、爆炸

等個人冒險恐怖活動改變社會政治進程，甚至奪取政權。

此類型的典型例子包括聯邦德國的「紅軍派」、義大利的「紅色旅」、法國的「直接行動」、日本的「赤軍」及秘魯的「光輝道路」等組織，同時在美國、英國、哥倫比亞、土耳其、智利、烏拉圭、菲律賓及俄羅斯等國都存在著極左派恐懼組織的活動。此類型恐怖活動有以下幾個主要特徵：

1. 它具有明確終極鬥爭目標，企圖推翻現存政權，建立新國家。
2. 宣揚暴力恐怖活動的「理想性」及「正當性」。
3. 將組織頭目加以神化，導致盲目崇拜及必須無條件絕對服從。
4. 強調對組織成員的「洗腦」與道德教育，要求其成員放棄自我、消滅個性、崇尚暴力恐怖活動，灌輸「以死為榮」的獻身觀念。
5. 組織命運與頭目關係牢不可破，當頭目消失，其組織也迅速瓦解。
6. 恐怖活動方式以暗殺及爆炸攻擊為主。
7. 攻擊選擇對象比其他類型恐怖組織較為多元。
8. 不少恐怖組織都奉行「行動—鎮壓—再行動—再陣壓—繼續行動」的戰略理論。

此外，恐怖份子團體的類型依其性質不同，可分類為以下幾類：

1. 政治恐怖份子或多國游擊隊；
2. 無政府主義者；
3. 罪犯：即以恐怖活動方式達成犯罪目的；
4. 心智喪失或缺陷者；
5. 政治不滿份子或別具野心之異議份子；
6. 反恐怖份子：如政府內精英份子以恐怖為戰術，以維護其權力基礎，並管理及控制政府機器及社會；
7. 中南美裔恐怖份子；

另依活動區域不同，可分類為以下三種：

1. 國內恐怖份子；
2. 跨國或跨境（區）恐怖份子；
3. 國際恐怖份子。

而恐怖份子的活動特性包括以下幾種：

1. 恐怖份子進行任何活動必有其活動目的；
2. 恐怖活動本身帶有極大風險；
3. 恐怖活動是一種組織化的行動戰術；

4. 恐怖活動是一種特種作戰的行動模式；
5. 恐怖活動不是達成目的唯一方法，有時必須配合外部援助或其他因素；
6. 恐怖活動對恐怖份子而言，具有正義性、合理性及解釋性；
7. 活動評價會因文化及地域差異造成不同解讀，如叛亂或聖戰、革命先烈或亂臣賊子等。

參、世界恐怖主義的發生情形與發展趨勢

一、恐怖主義的發生情形

最近三十餘年國際恐怖主義所發動的恐怖活動統計約 15,386 件，平均每年約發生 513 件，分期統計結果如下表：(U. S. Department of State, 1997；U. S. Central Intelligence Agency, 1980: Schlagheck, D. M.1988；胡聯合, 2001)

表 2　近三十餘年國際恐怖活動統計

年　代	發生總數	每年約發生數	每年平均數
1968~1979	5,954	142~850	496
1980~1989	6,254	406~832	625
1990~1997	3,178	296~566	397
總　計	15,386	281~749	506

註：資料來源 1.美國國務院，1997
2.胡聯合，2001:88~90

由表 2 統計分析發現，國際恐怖主義所發動的恐怖活動以 1980~1989 年間為最高，計發生 6,254 件；其次為 1968~1979 年，計發生 5,954 件；最近幾年在數量上則有減緩趨勢，主要原因包括美蘇關係的正常化，冷戰結束，國際社會對恐怖活動的強烈譴責，美國以經濟制裁及武力方式打擊支持恐怖活動的國家等，使國際恐怖活動受到相當程度的牽制。

表 3　近三十餘年國際恐怖活動各國死傷情形統計

國　家	年　代	死亡人數	受傷人數
英國北愛爾蘭	1969~1999	3,600	30,000
西班牙	1969~1987	814	3,136
義大利	1969~1981	386	5,084
德國	1967~1981	71	1,389
烏拉圭	1962~1972	112	182
秘魯	1980~1992	25,554	難以估計
哥倫比亞	1980~1989	300,000	難以估計
	1992	27,000	難以估計
尼加拉瓜	1981~1987	3,000	----
加拿大	1960~1985	10	73
俄羅斯	1994	80,000	240,000
南斯拉夫	1990~1999	3,800	6,000~10,000
以色列	1967~1978	272	1,584
阿爾及利亞	1992~1997	70,000	----
土耳其	1984~----	30,000	----
菲律賓	1972~1993	60,000	----
印度	1982~1993	15,000	----
斯里蘭卡	1983~1995	30,000	----
美國	1978~1991	28	125
	2001	5,000	3,800

註：資料來源：胡聯合,2001:340~344

各國在對抗恐怖主義活動所耗費安全支出方面，以美國為例，80 年代每年政府支出約 140 億美元，民間更高達 210 億美元；1996~2000 年單就反恐支出項目計高達 400 億美元。英國在 1968~1985 年用在反恐支出上亦高達 97 億美元；德國在 1970~1981 年支出約 27 億美元；西班牙在 1975~1985 年支出約 44.5 億美元；日本在 1995 年東京地鐵毒氣恐怖事件後，亦通過 7.2 億美元的增補預算案對付日益猖獗的恐怖主義活動（胡聯合,2001:344~350）。足見各國對國際恐怖主義活動威脅社會秩序穩定與國家安全不敢掉以輕心，無不謀求對策，增加安全預算支出積極因應。

在恐怖主義活動方式上，以爆炸、襲擊、綁架與劫持人質、暗殺、劫機或劫車船、利用生化武器、破壞電腦資訊系統等為主。因此，恐怖活動只是要達成其目標的一種手段。其主要方式有以下幾種：（陳正雲等, 1997:15-17）

1. 企圖侵害他人的生命和安全：如在國內或國際上負有責任者（國家元

首、大使、外交官、企業主、法官、軍事首長等）被謀殺。

2. 劫持人質及暴力綁架，藉以得到所要求的目的或贖金。
3. 破壞民用航空安全的劫機行為：如劫持飛機、扣押或謀殺乘客，或與地面犯罪者相互聯繫，以滿足其要求。
4. 特工作戰：特工作戰係指利用突發事件或毒氣及生化武器攻擊事件，造成社會人心之混亂，其目標常選定政府機構（如總統府、國防部）、金融及交通中心、電力中心、機場及軍事設施等。

(一) 近幾年發生的重大恐怖主義事件：（中國現代國際關係研究所，2002:325~485）

1. 1991 年 5 月 21 日 16 時 40 分，印度總理拉吉夫．甘地在參加競選集會時被炸身亡。兇手為一 25 歲的年輕婦女達努，她以強烈爆炸物（RDX 塑膠炸藥與一個能穿透防彈衣的高速推進器）及六顆手榴彈綁在身上，趁向甘地彎腰鞠躬機會加以引爆。同年亦發生伊朗前首相巴赫蒂亞爾在巴黎遇刺，羅馬尼亞駐印度代表被綁架，新加坡 117 號航般被劫等事件。
2. 1992 年 5 月 23 日晚上，義大利兩位著名反黑法官在搭乘防彈車返家途中遭到定時炸彈起爆竹暗殺。
3. 1993 年 2 月 26 日中午 12 時 18 分，美國紐約世界貿易中心 110 層摩天大樓被炸，造成 6 人死亡，一千餘人受傷。3 月 12 日，發生印度孟買證券交易所爆炸案，死亡 40 餘人，百餘人受傷。同年還發生哥斯大黎加法院院長、19 名法官及 5 位工作人員被綁架、斯里蘭卡總統遇刺及荷蘭班機被劫等。
4. 1994 年 7 月 28 日，車臣恐怖份子劫持公共汽車 41 名乘客當人質，俄羅斯在營救人質過程中導致 5 位人質死亡。同年亦發生俄羅斯及法國班機被劫事件。
5. 1995 年 3 月 20 日上午 8 時，日本東京地鐵站發生「沙林」毒氣攻擊事件，共造成 12 人死亡，5500 餘人受傷；4 月 19 日上午 9 時，美國奧克拉荷馬市聯邦大樓前發生汽車爆炸案，有 168 人被炸死，850 人受傷；同年亦發生俄羅斯航班被劫、車臣恐怖份子劫持醫院千餘人人質、埃及總統遇刺及以色列總理遇刺等事件。
6. 1996 年 3 月 8 日晚上，塞浦路斯航班被劫；6 月 25 日，美國駐沙烏地阿拉伯軍事基地被炸；7 月 27 日，美國亞特蘭大奧運公園被炸；11 月

10 日，莫斯科木公墓被炸；12 月 17 日，秘魯發生 400 餘外交人員被劫持事件。

7. 1997 年 6 月 8 日晚上，馬爾他航班被劫，11 月 17 日傍晚，埃及發生恐怖份子屠殺遊客事件，共計 69 人死亡。
8. 1998 年 2 月 6 日晚上，法國科西嘉省長在省府停車場被槍殺；同年亦發生俄羅斯總統特使被綁架、梵諦岡教廷夫婦被槍殺、美國駐東非使館被炸及俄羅斯女議員被暗殺等事件。
9. 1999 年 3 月 19 日，俄羅斯高加索地區發生爆炸案，造成 62 人死亡，100 餘人受傷；4 月 20 日，美國科羅拉多州發生校園槍擊案，造成 13 名師生死亡，20 人受傷；同年亦發生烏干達布文迪公園血案、倫敦市場爆炸案、加拿大校園血案、莫斯科地下商城及民樓被炸案、亞美尼亞總理被殺等事件。
10. 2000 年 4 月 23 日，發生菲律賓霍洛島外國人質被劫持；10 月，美國駐也門亞丁港「科爾」號戰艦爆炸案，導致 17 名美軍士兵死亡，多人受傷。同年亦發生俄羅斯各地多起爆炸案、英國秘密情報局大樓被火箭攻擊等事件。
11. 2001 年 9 月 11 日，恐怖份子以美國紐約世貿雙子星大樓、國防部五角大廈、國會山莊及白宮為攻擊目標，死亡及失蹤人口超過五千人。
12. 2005 年 7 月 7 日英國倫敦地下鐵車站及雙層巴士 爆炸案。造成 56 人死亡，700 餘人輕重傷。

其中最震撼全球的恐怖活動為發生在 2001 年 9 月 11 日，恐怖份子以美國紐約世貿雙子星大樓等地為攻擊目標，當時以奧薩瑪·賓拉登（Osama bin Laden）為首的阿拉伯裔恐怖份子，以挾持民航機作自殺式攻擊，直接衝撞目標物，造成兩棟高約五百公尺的紐約世貿大樓毀於一旦，五角大廈嚴重受創，四架民航機全毀，死亡及失蹤人口超過五千人，受傷人數約三千八百人；粗估財物損失接近千億美元，包括美國財產險及意外險理賠；此外，造成美股停擺四天，投資機構營收損失及民航機停飛等損失，及其他間接損失、家庭離散及民眾心理上的創傷更是難以估量；其結果更引起美伊戰爭、全球反恐怖主義的浪潮及挑起回教「聖戰」。

自美國 911 恐怖攻擊事件發生，國際面臨恐怖主義的犯罪與威脅活動日增，以美國為核心的反恐國家逐漸強化反恐合作，但成效仍然有限，因反恐國家強，且在明處，實施恐怖攻擊者弱，且在暗處，說明攻擊者較具主動控制性，

手段也較機動靈活。以 2004 年發動的恐怖攻擊事件為例：發生件數達 651 次死亡 1,970 人，受傷 ,6704 人人質遭綁架 710 人。2004 年 7 月至 2005 年 3 月，聯軍在伊拉克遭受 15,527 次襲擊。2005 年 4 月至 5 月中旬，自殺炸彈攻擊高達 160 餘次，造成二千餘人傷亡。

美國為了加強社會安全控制，布希總統於 2001 年 10 月 26 日簽署「反恐怖主義法案」(Anti-terrorism Bill)，擴大執法、情報搜索、監聽、監視網路等權力，加強飛航安全及嚴格管制入境措施；參眾兩院還通過相關的反洗錢措施，鎖定有洗錢嫌疑的外國政權及銀行，並對違反國際洗錢法的財政機構提高罰鍰（汪毓瑋等，2003:42）。

美國布希總統的反恐政策主張主要包括以下幾項：

1. 不對恐怖份子作出任何讓步，不與他們做任何交易；

2. 誓將恐怖份子繩之以法；

3. 孤立支持恐怖主義的國家，並對其施加壓力，迫使他們改變作為；

4. 幫助同美國合作並需要接受援助的國家，增強其反恐怖主義能力。

美國並通過一項反恐怖主義援助計劃（Antiterrorism Assistance, 簡稱 ATA），針對友好國家的執法及安全機構提供培訓、設置和相關援助；如機場安全、探測和處理炸彈、營救人質及危機管理等；目前已為 141 個國家培訓 48,000 名官員或執法人員。

(二)恐怖主義的演進與發展趨勢

國際恐怖主義的演進，就活動動機、攻擊目標、攻擊手段及支持者之變化如表 4 所示。動機由早期的政治性動機轉變為兼具宗教及經濟動機的攻擊；攻擊目標從早期的政治及工業領袖，轉變為西方民航客機西方工業、司法系統及國家領袖，再轉變為金融中心與系統、運輸與能源結構、司法與傳播及個人；攻擊手段從綁架人質與勒索、劫機、爆炸、小型武裝部隊，轉變為化學武器及資訊武器。攻擊支持者也因攻擊目標之不同而有所不同。

表 4　國際恐怖主義的演進情形(1970s~1880s)

年　代	1970s	1980s	1990s
動　機	政治性	政治性/宗教性/經濟性	經濟性/政治性/宗教性
目　標	政治及工業領袖	西方民航客機 西方工業 司法系統 國家領袖	金融中心與系統 運輸與能源結構 司法與傳播 個人
手　段	綁架人質與勒索 劫機、爆炸 小型武裝部隊	同 70 年代手段 大型卡車爆炸 化學武器	同 80 年代手段 資訊武器 毀滅性武器（飛彈）
支持者	巴勒斯坦人 宗教狂熱追隨者	增加伊斯蘭好戰團體	增加具組織性的犯罪團體

今後國際恐怖主義的發展趨勢可歸納以下幾項：（胡聯合，2001:390~416；中國現代國際關係研究所，2001:4~9）

1. 爆炸仍將是恐怖主義活動的主要方式。
2. 綁架、劫持人質、劫機、暗殺、襲擊仍將是恐怖主義的基本方式。
3. 使用電腦網路工具達到恐怖主義活動目標的方式將更加突出。
4. 恐怖份子將更可能使用生物及化學武器。
5. 恐怖份子謀求掌握與利用核武及其原料進行核恐怖主義活動的可能性將長期存在。
6. 恐怖份子大多是男性(80~85%)及未婚者，低齡化及年輕化仍將是恐怖份子的主要特點。
7. 絕大多數恐怖份子成員的社經地位都是絕對貧窮者，教育文化程度呈下降趨勢。但領導階層則剛好相反，多半具有較高的教育程度與社經地位的知識份子。
8. 恐怖份子的心理特徵除仇恨、冷酷及狂熱心理外，在行為方面與一般人並無太大差別，亦即非精神違常者或心理變態者。
9. 恐怖份子雖然多為常人，但是在從事恐怖行動時，則會產生「鳳凰情結」(phoenix complex)效應。
10. 恐怖組織的類型將更加多元化；宗教狂熱型及極右型恐怖組織的數量與作用將更為突出；極左型恐怖組織則逐漸消亡。
11. 恐怖組織的規模將朝著大型化與小型化兩個方向分化發展，其組織性亦

同樣朝著高度嚴密型及鬆散型兩個方向分化發展。

12.恐怖組織的經濟及動員破壞能力將會不斷發展；恐怖活動範圍將不斷擴大，無一國家可以置身事外，且美國仍是國際恐怖活動的最主要目標。

13.恐怖組織的國際化趨勢將更加明顯，跨國國性的恐怖活動將更加嚴重。

14.恐怖組織內部仍將持續存在著分裂、鬥爭與重整的趨勢。

15.民族分裂、宗教矛盾與領土爭端等問題所引發的恐怖活動將更形活躍。

參、有關恐怖主義活動的理論解釋

一般而言，恐怖主義的相關活動類似犯罪行為，以下幾個理論解釋可能有助於我們對恐怖主義的認識與瞭解（黃富源、張平吾,2011；黃富源、范國勇、張平吾合著,2008；胡聯合，2001:140~182）。

一、挫折攻擊論(frustration aggression hypothesis)

此理論的基本論點指出，當個體或群體謀求的某些利益或目標遭受阻礙或挫折時，反應方式之一為對引起導致挫折的對象加以攻擊。而恐怖主義活動之所以發生，可能源於恐怖組織與恐怖份子心理上的挫折感，如恐怖份子在個人事業或生活中的挫敗經驗，或其所處社會階級、種族、地區等在該社會、經濟或政治上遭到歧視及不公平對待，或在社會變遷的現代化近程中，因追求實現某些願望時遭受忽視、遺棄、或被剝奪，產生挫折感及不滿現況情形，於是以訴諸恐怖活動的暴力攻擊行動表達不滿。而導致挫折感原因有以下幾種理論：

1. 社會不平等理論：此理論強調，社會經濟及政治的不平等為挫折感的根源，如經濟上的貧富差距懸殊，政治上的獨裁、不公平統治，或在社會上遭受歧視及社會地位日趨邊緣化等因素。
2. 階級壓迫理論：此理論認為，居於統治的宰制階級透過各種方式與手段壓迫被統治的被宰制階級，此為恐怖組織與恐怖份子產生挫折感的來源。
3. 相對剝奪理論：此理論認為，當個人期望與現實之間所產生落差時，便會產生失望或被剝奪感覺，當此一落差大到無法容忍時，便容易產生挫折感及暴力攻擊行為，如進行改革、革命或製造恐怖活動。
4. 期望中斷理論：此理論指出，當個人的期望突然落空或被迫中斷時，因其期望速度仍以未中斷前的速度增長，必然導致期望與現實間的矛盾衝

突，因而產生挫折感。

5. 地位不一致性理論：此理論認為，當個人經濟、教育與政治地位之間產生不一致情形，亦容易產生挫折感。

因此，為避免社會暴力攻擊情形發生，主政者應盡量設法消除社會存在的不公平、不公正、不合理及不合人民期望的諸多現象，努力解決貧困、失業、貧富不均等社會資源分配不均問題，提高政治民主，尊重少數族群的合理訴求，保障人民的參政權等，以減少恐怖份子滋生事端的機會與頻率。

二、實力理論

此理論認為，隨著社會生活條件、經濟起飛及政治自由民主的變遷與發展，能促使恐怖主義活動滋生及發展；因為恐怖組織及恐怖份子透過此一趨勢，更容易獲得龐大的經濟資源，自由組織各種合法的社會團體吸收成員及資金，以掩護及資助非法恐怖活動。他們認為，恐怖主義組織的戰略，並不是去爭取民眾的支持，而是向政府及民眾展現其實力。

三、無規範理論(anomie theory)

此理論認為，恐怖主義產生原因在於社會結構存在著某些緊張狀態，如在社會所支持與肯定的合法目標，與企圖達到此一目標的手段之間存在矛盾與不一致的失衡狀態，即社會如果過度強調合法目標的重要性，但卻無法提供民眾達到此一目標的手段與機會，此一結果極可能促使極端分子訴諸恐怖暴力活動。

因此，為避免恐怖主義活動的產生，社會應盡可能提供民眾獲取合法目標的均等機會，並針對社會結構中存在的諸多不公平及不合理措施加以改善，預防民眾透過非法手段與方式去實現目標，甚或完全否定現行的社會價值目標，以革命方式企圖推翻政府或企圖建立新的社會價值體系。

四、模仿與學習理論(imitation or learning theory)

此理論認為，模仿並不是人類天生具有的本能，是後天在生存的社會環境中逐漸習得及內化（強化）社會價值規範而來，人們具有透過觀察（暗示的刺激）而模仿（行為反應）他人及學習社會行為的能力，是行為、環境與個人間互動的結果。

如大眾傳播報導恐怖暴力活動的新聞，反覆播出的暴力攻擊行為極易受到強化，容易誘發民眾的模仿與學習，作為其遭遇問題的解決方式。

一般而言，恐怖活動方式依序以爆炸、綁架及劫機形式的恐怖活動最容易被學習，暗殺及襲擊的學習性相對較低。

五、學習反轉性理論

此理論認為，恐怖主義活動雖具有學習性，但並非一直累加上升，而是達到一定的臨界點後，恐怖主義活動的發生非但不會增加未來恐怖活動的發生數，且會減少其發生，亦即會產生逆轉效果。原因是恐怖主義活動的滋生與發展結果，嚴重影響社會及國家安全，必然會引起政府的關注，增加反恐的預算支出及充實反恐措施與人員，破壞或削弱其組織體系，使恐怖活動更難得逞。

六、標籤理論(Labeling Theory)

此理論認為，恐怖主義與偏差行為一樣，是社會反應與評價的結果，亦即恐怖主義或恐怖份子是被社會貼上不受歡迎及應受責難的標籤，是在一種特殊形式符號互動過程的結果而展現出來的反社會行為。因此，在暴力事件或加害者被貼上恐怖主義行為或恐怖份子的過程中，他們也會因「自我實現預言」的作用而接受或適應該角色，其中社會、政府機構與新聞傳播的反應常在此一過程中扮演積極的關鍵角色。

換言之，恐怖主義行為是社會本身透過制定什麼是構成恐怖主義與恐怖份子的法律要件，及其相對應的法律懲罰所「製造」出來的；唯有透過「除罪化」及勿隨意加上恐怖主義及恐怖份子的標籤,才可能避免強化其組織與恐怖行為。

七、戲劇理論及傳播理論

戲劇理論認為，人們的行為必須放在社會的大舞台來觀察，強調個人行為係透過印象管理來進行表演，其目的在於充分展現其希望表示的行為及行為的意義。如恐怖份子在傳播媒體面前常表現出恐怖份子的殘酷形象，以製造恐怖效果，擴大其影響力；或極力表現出被逼迫、走投無路才鋌而走險的弱勢傾向，以博得同情。但在私底下則可能有著與一般常人一樣的價值觀與道德感。

因此，對恐怖主義者而言，暴力行為並不是恐怖主義的真正目的，只是希望傳達其企求達到政治目的的一種手段而已；恐怖份子常是表演或宣傳專家，透過傳播媒體傳遞訊息，以遂行其恐怖活動的目的。

八、副文化理論(sub-cultural theory)及文化衝突論(culture conflict theory)

此理論認為，一個社會必然存在著一個主流文化，同時也存在著各行各業屬於不同群體的副文化(subculture)，當副文化價值與主流文化相衝突時，其成員可能會為維護其副文化而訴諸暴力活動，或形成恐怖主義活動。因此，為避免滋生恐怖主義活動，政府亟應正視不同社會文化間的協調、融合與相處問題。

九、衝突功能理論(conflict function theory)

此理論認為，恐怖主義暴力衝突活動產生的必要條件包括以下三項：

1. 人類本身具有潛在的攻擊本能；

2. 社會本身存在著資源分配不均（不公平）的現象；

3. 民眾對產生此一不均（不公平）社會結構的合法性持否定態度。

易言之，當一個社會下層階級或邊緣成員缺乏向社會上層流動的合法機會，其被剝奪感愈強烈，則該社會愈可能產生恐怖主義的暴力衝突活動。當恐怖主義組織透過製造震驚社會的恐怖活動，迫使政府打擊與圍剿恐怖組織，對於恐怖組織保持與社會敵對的緊張關係，明顯區分組織與社會的界限，對其組織內部的團結與凝聚力有其正面積極的功能。

對社會本身而言，恐怖組織的存在及政府對該組織的圍剿打擊，可使一般民眾瞭解社會規範，並與該組織劃清界線，有利於社會的團結與整合，構築一道反恐怖主義的全民治安防線。因此，恐怖主義的暴力衝突活動雖然不見容於社會，但也是值得重視的社會安全閥與預警機制，它一方面提醒民眾注意，一方面提醒處於權力結構核心的主政者，應多關心社會邊緣人所遭受的不公平待遇或困境，努力化解其中的矛盾與衝突，才可能減少類似「白米炸彈客」的挑釁與攻擊。

伍、當代恐怖主義的產生原因

當代恐怖主義產生的原因雖然包括各國的國內與國際因素，但絕大多數的恐怖份子的恐怖暴力攻擊都根源於對現實生存的不滿或痛苦，如財富資源分配不均、缺乏參政管道及遭受政府制度化的壓迫等(Livingstone, 1982:159)。茲將恐怖主義活動滋生及發展產生的原因綜合歸納如下：(胡聯合，2001:183~332)

1. 社會貧窮、失業與貧富嚴重不均的激化結果；
2. 地區經濟發展失衡並產生嚴重落差；
3. 不合理的民族政策激化民族間的矛盾衝突；
4. 宗教矛盾及宗教矛盾的政治化或政治矛盾的宗教化結果；
5. 政治的專制與腐敗、威權的喪失及參政權的不均等；
6. 種族歧視、移民與難民問題；
7. 恐怖主義理論思潮的影響；
8. 文化矛盾衝突的危機或精神危機；
9. 領土、民族與資源擁有權的矛盾與衝突；
10. 傳播媒體的報導與推波助瀾。

陸、國際反恐怖主義的對策

運用武力及進行談判是反恐怖行動的基本手段，有鑒於國際恐怖主義活動日益猖獗，世界各國政府無不竭盡所能強化反恐措施，成立反恐怖部隊，且採取絕不向恐怖主義及恐怖份子妥協的打擊策略，並更加重視反恐怖主義活動情報蒐集與分析的事前預防工作，不斷加強反恐怖的雙邊、地區性及國際性合作，希望將恐怖主義組織與活動消滅在萌芽階段(Livingstone, 1982:198)。聯合國並於 1987 年通過決議，要求各國在自己領土內，防止恐怖主義組織準備工作，保證扣留或引渡恐怖份子，相互交換情報，制定與國際公約相適應的國內法律。

因此，國際反恐怖主義的主要策略，包括事前預防恐怖主義的先發制人階段、制止恐怖份子作案階段及事後處理的反應階段，茲歸納如下：(胡聯合，2001:417~429)

一、各國政府、警察機關與情報單位均重視反恐怖主義活動，並建立反恐怖組織的特種部隊；

二、重視反恐怖主義活動的事先預防工作，全面加強反恐怖情報工作，瞭解其目的，及強化安全防衛工作，盡可能將恐怖活動遏止在預謀階段；

三、加強各種恐怖活動的偵查工作，及時偵破恐怖案件，將恐怖份子逮捕歸案；

四、加強反恐怖主義的立法及修法工作，嚴懲恐怖份子與一切為恐怖組織與成員活動提供協助的人與社團；

五、重視與加強反恐怖活動的科技研發與人員的培訓工作，以提高安全檢查防範與打擊恐怖主義活動的能力；

六、加強社會公共關係工作，防止人質家屬、新聞媒體干擾事件現場處理與決策過程，正確引導社會輿論；

七、設法切斷恐怖組織的經濟來源，避免其利用各種非法或掩護方式籌募活動資金；

八、加強槍枝、爆裂物品與各類武器的管理工作；

九、加強恐怖活動重要攻擊目標的保護工作；

十、加強國際合作，利用國際資源、情報訊息與技術共同打擊恐怖主義。

美國針對恐怖主義活動，除上述作為外，亦採行一系列的反恐怖措施（胡聯合,2001:430~437），頗值得我們在加強反恐作為時的參考：

一、頒布對抗恐怖主義活動的總統命令，加強反恐怖活動的立法工作，嚴厲打擊恐怖活動；

二、建立強而有力的反恐怖特種部隊，加強針對性的突擊行動訓練，不斷提高救援能力；

三、建立一套完整的反恐怖活動綜合處理與緊急危機處理系統；

四、加強機場、駐外單位、與國內重要目標的安全防衛工作；

五、嚴厲制裁其認定的支持國際恐怖主義活動的國家；

六、設立高額的反恐怖「懸賞獎金」，獎勵提供有助於緝拿恐怖份子或預防恐怖組織活動情報的人員與組織，以強化民間情報的蒐集工作；

七、加強打擊透過電腦網際網路實施恐怖活動的工作；

八、加強預防反生化武器及核武器恐怖活動的工作；

九、加強反恐怖主義活動的國際合作。

柒、結語－臺灣地區是否會成爲恐怖份子攻擊目標

台灣是否會成為恐怖份子攻擊的目標，根據國際恐怖主義的發展軌跡與概念認知，恐怖主義的訴求包括宗教、種族與意識形態因素，台灣基本上並無與此三者有任何利益上之糾葛，因此並不會成為恐怖份子直接攻擊的目標，成為間接威脅目標的可能性亦不大（汪毓瑋,2003:323）。

但就區域互動而言，最近幾年恐怖份子活動地點，已從中東及歐洲地區，逐漸擴展到亞洲的日本、印尼、菲律賓、馬來西亞、泰國、緬甸及中國新疆地區，尤其與美國有關係的駐外機構與人員都可能成為攻擊目標前提下，我們對此一發展趨勢應加重視及提早因應。特別是恐怖份子透過跨國組織的犯罪活動以獲得財務的途徑將更加明顯，如走私毒品、洗錢、販賣人口、介入股市或金融活動等方式，台灣可能作為活動支援的中繼站，應加以正視。

此外，台灣可能因為政治、經濟、社會或兩岸關係的不穩定及不安因素，激起部分不滿份子透過學習國際恐怖份子行為，在各地製造擾亂治安問題，如「白米炸彈客」案或「台北車站瓦斯爆炸」案，可能引發「非傳統性威脅」的擴散效應，實應儘速建立標準化的應急管理處理機制。

而為因應恐怖份子攻擊，台灣於 2004 年建立「反恐行動組織架構及運作機制」，將反恐界定為「國安」及「行政」雙軌機制，針對恐怖行動的性質區分為暴力、生物、毒化物、放射性物質、重大公共建設、資通和其他等七類。行政院並成立「反恐管控辦公室」，裝設「綠、黃、紅」三個恐怖攻擊警示燈，當遭受恐怖攻擊時，警示紅燈亮起，行政院長立即召開「反恐行動政策會報」，針對各種狀況啟動相關應變措施。內政部警政署亦設立任務編組的「反恐科」，針對非軍事行動的恐怖攻擊提出各種反恐行動作為。國軍亦針對類似可能的「斬首行動」成立反恐部隊，為各種恐怖攻擊展開反恐電腦兵推演習。

參考文獻

一、中文部份

1. 中國現代國際關係研究所反恐怖研究中心編著(2008)：國際恐怖主義與反恐作為，北京，時事出版社。
2. 汪毓瑋等著(2003)：二十一世紀國家安全議題之探討，台灣桃園，中央警察大學出版社。
3. 汪毓瑋(2003)：新安全威脅下之國家情報工作研究，台北，遠景基金會。
4. 胡聯合(2002)：第三隻眼看恐怖主義，北京，世界知識出版社。
5. 胡聯合(2001)：當代世界恐怖主義與對策，北京，東方出版社。
6. 黃富源、張平吾(2011)：被害者學，桃園龜山，中央警察大學出版社。
7. 夏保成、張平吾(2011)：公共安全管理概論，台灣，台灣警察學術研究學會出版。
8. 黃秋龍(2010)：兩岸總體安全下的非傳統威脅，台北，法務部調查局展望與探索雜誌社。
9. 黃富源、范國勇、張平吾(2008)：犯罪學概論，桃園龜山，中央警察大學出版社。
10. 陳正雲(1997)：人類行為的經濟分析，北京，中國法制出版社。
11. 警政署 (2000)：國際恐怖活動與應變處置研究報告，台北，保安警察保六總隊。

二、英文部份

1. Admiral Stansfield Tunner(1991): Terrorism and Democracy, Boston, Mass.: Houghton Mifflin Co.
2. Amos Lakos(1991): Terrorism,1980~1990: A Bibliography, Boulder, Colo.:Westview Press.
3. Antonio Vercher(1992): Terrorism in Europe: An International Comparative Analysis, Oxford: Clarendon Press.
4. Barry Rubin(1991): Terrorism and Politics, Basingstoke, Hampshire: Macmillan.
5. Benjamin Netanyahu(1995): Fighting Terrorism, New York: Farrar Straus

Giroux.

6. Cindy C. Combs(1997): Terrorism in the Twenty-first Century, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
7. Edward F. Mickolus(1988): International Terrorism in the 1980s: A Selectively Annotated Bibliography, New York: Greenwood Press.
8. Edward F. Mickolus(1997): l Terrorism,1992~1995: A Chronology of Events and a Selectively Annotated Bibliography, Westport, Connecticut: Greenwood Press.
9. Schlagheck, D. M.(1988):International Terrorism, Lexington, Massachusetts : Lexington Books.
10. U. S. Department of State (1997): Patterns of International Terrorism.
11. U. S. Central Intelligence Agency(1980): Patterns of International Terrorism.

犯罪少年持續犯罪歷程及影響因素之研究[1]

許春金[2]　李國隆[3]　洪千涵[4]

摘要

長久以來，犯罪學的焦點主要集中在以橫斷面研究法探究犯罪的原因、犯罪的特性及預防或矯治的途徑為何等。以縱貫性研究法從生命歷程（life course）的角度探討慢性犯罪、中止犯罪或持續犯罪之影響因素，以及其歷程如何也被視為是一個完整的研究角度，並可對犯罪現象產生新的資料與瞭解。

本研究係由國科會委託（計畫編號：97-2410-H-305-035-MY2），針對研究者於 1997 至 1999 年在北部某城鎮建檔 817 位青少年（401 位犯罪組，與 416 位國中組）抽取 19 名男性持續犯，他們在實施訪談工作前五年（2007 年 6 月 30 日以前）仍有官方犯罪紀錄，且在實施訪談工作期間（2007 年 9 月至 2010 年 9 月）在監服刑中。本研究目的旨在以訪談方式，藉由生命歷程觀點探求持續犯罪的歷程及影響因素。

本研究深度訪談的研究結果，顯示：(1)持續犯從少年時期至成年時期均穩定犯罪，類型及程度有趨多元及嚴重的變化；(2)持續犯罪者的生命歷程缺乏正向轉折機會；(3)持續犯罪者普遍使用一級毒品，物質依賴情況嚴重；(4)持續犯罪者個人意志力薄弱、缺乏結構性的生活型態；(5)重視偏差同儕，與原生家庭關係疏離。

關鍵字：持續犯、中止犯、生命歷程理論、社會控制理論

[1] 本研究資料收集係由國科會贊助（計畫編號：97-2410-H-305-035-MY2），參與研究人員尚有：陳玉書副教授、蔡宏瑀、林子靖、盧品芳。

[2] 國立台北大學犯罪學研究所教授

[3] 中央警察大學犯罪防治研究所博士生

[4] 國立台北大學犯罪學研究所碩士、中央警察大學犯罪防治研究所博士生

目　　錄

圖表目錄
壹、研究源起與目的
貳、相關文獻分析
　　一、有關於犯罪的縱貫性研究
　　二、有關於持續犯罪影響因素之研究
參、研究設計與實施
　　一、研究對象
　　二、研究架構
　　三、資料蒐集與分析方式
肆、研究結果與分析
　　一、個人成長背景與家庭背景
　　二、少年至成年時期的犯罪情況
　　三、持續犯罪者的生活型態
　　四、人生歷程缺乏正向轉折點
　　五、成年時期持續犯罪影響因素
　　六、持續犯罪的後果
伍、結論與討論
參考文獻

圖表目錄

表 1　個案基本資料
表 2　訪談大綱
圖 1　研究架構圖
圖 2　持續犯罪影響因素

壹、研究源起與目的

我們可以說，大部分的犯罪學理論多著重於橫斷面犯罪原因的探討，而鮮少探討生命歷程中犯罪的中止或持續現象。多數的犯罪學學派提出造成個人犯罪的原因，但卻很少關注到犯罪人隨年齡增長是否出現犯罪中止或持續犯罪的情形，以及其影響因素為何。一般犯罪統計（調查）均會顯示，犯罪（偏差）行為在少年中期達到最高峰，而後急劇下降漸趨平緩或中止；且無論高、低犯罪率團體均有相似的高峰年齡。誠如 Sampson 與 Laub（1992）所言，文獻上有相當數量的幼年偏差證據，亦有成年後犯罪「穩定」（stability）與「變化」（change）之證據，因此犯罪學研究應該是縱貫性的，如：生命不同階段的犯罪型態是否相似？早期的風險因子可否預測少年或成年犯罪？當前的風險因子可否預測未來的犯罪行為？因此，以縱貫性研究（longitudinal study）之犯罪歷程（life course）為觀點，探求個人一生犯罪行為的變化（包括是否為慢性犯罪、中止與持續犯罪），應成為一個新的研究典範，並與傳統的橫斷面研究相互補。

本研究主要以研究者於 1997~1999 年建檔之犯罪組少年為資料收集對象，調查其目前犯罪狀態，並探討其持續犯罪的歷程與影響因素，期能建立少年犯罪研究之更完整成果，成為發展正向犯罪學的新契機，並且有助於犯罪學的前瞻性發展。因此，本研究的關注焦點在於以縱貫性研究法，探求持續犯罪的歷程與主要因素為何，以達成下列之研究目的：

一、探討少年犯罪與成年犯罪之連結。

二、分析持續犯罪者之生活型態。

三、分析持續犯罪之歷程與影響因素。

四、瞭解持續犯罪之影響。

貳、相關文獻分析

一、有關於犯罪的縱貫性研究

有關於犯罪者的長期追蹤調查研究非常少見，但都對了解犯罪現象有很大的助益。Laub 與 Sampson（2003：14）指出，第一位探討年齡與犯罪行為關係（包括中止犯罪之年齡）之縱貫性研究是由格魯克夫婦（Sheldon 與 Eleanor Glueck）所完成。他們在 1930 年代對 510 名男性輔育院少年進行為期 15 年的

追蹤調查，15 年後樣本的平均年齡為 40 歲。他們發現，五年後樣本中 71%有逮捕記錄，但 15 年後則降低為 57%。然而，在相同期間內，被逮捕者的平均逮捕次數由 3.3 次增為 3.6 次。

格魯克夫婦並未仔細探究樣本群犯罪行為數量降低的原因。但他們有比較仍為犯罪者（及未矯治成功者）與轉變成輕微犯罪者（及已矯治成功者）間之差異。他們結論認為，轉變為輕微犯罪者其環境已變得較佳，而兩者間之差異主要由於未開始犯罪前之個人不同經驗、個人特性及環境等因素。根據這些資料，格魯克夫婦發展了所謂〝延遲成熟〞（delayed maturation）的理論來解釋犯罪降低與中止的現象。

Lee Robins（1966）則是追蹤調查因反社會行為被轉介至兒童諮商診所的兒童，結果發現，72%於 18~30 歲間曾被逮捕；而在被逮捕的樣本中，有 59%於 30 歲後又再被逮捕。相反地，於 18~30 歲未被逮捕的樣本中，僅有 18%於 30 歲後再被逮捕。因此，雖然犯罪行為可連續至中年階段，但早年經驗的影響逐漸減低，而晚近經驗的影響則逐漸明顯。

第二項有關犯罪行為之連續性與改變性之研究，則是 Joan McCord（1980）的 Cambridge-Somerville Youth Study，追蹤樣本群至 40 歲左右（平均年齡在 47 歲）。該研究發現，雖然大部分的少年犯在成年時期亦犯罪，但大部分的成年犯罪者卻無少年犯罪紀錄。不過，該研究也發現，愈早開始犯罪，成年時期再犯的機率愈高。

而在有關於縱貫性研究之行為穩定性的探討中，Huesman 等人（1984）之研究是不可忽略的。在長達 22 年的研究中，他們收集超過 600 名樣本的〝攻擊〞（aggressiveness）資料，包括樣本之父母及子女之資料。結果發現，樣本在 8 歲時攻擊傾向高者，在 30 歲攻擊傾向亦高。攻擊行為的穩定性與智商的穩定性相似，尤其男性樣本更是如此。而早期的攻擊性也是未來嚴重反社會行為的預測指標，包括：犯罪行為、家庭暴力、交通違規和自陳暴力攻擊等。研究同時亦發現，同一家庭內，不同世代間攻擊行為之穩定性，甚至高於個人不同年齡間攻擊行為之穩定性。因此，無論其來源為何，”攻擊”可以被看成是一持久性的個人特徵，可能會受到情境變項所影響，但卻也有跨越不同情境的相當穩定性。

縱貫性研究中最著名者當推 Wolfgang 和他的研究人員（1987）追蹤調查 1945 年出生於費城的少年之 10%（974 位），直至其 30 歲為止。他們發現，犯罪行為自少年至成年有相當高的連貫性。47.1%樣本（459 位）至 30 歲為止至

少有一次以上的警方犯罪逮捕記錄。他們將這 459 位樣本劃分成 3 團體：曾經只是偏差行為青少年者（170 位，佔 37%），曾經只是成年犯者（111 位，佔 24%）及「持續性的犯罪者」（persistent offenders，不僅曾經是偏差行為青少年，亦是成年犯，共有 178 位，佔 39%）。結果他們發現，前二團體之平均犯罪次數為 2 次，但持續性犯罪者約為 9 次；而且從少年至成年，「持續性犯罪者」的犯罪嚴重性或犯罪傷害性都有增加。他們也發現，持續性犯罪者的犯罪行為是非常多樣化，而非專業化。且三個團體均以 16 歲為犯罪高峰年齡，之後，犯罪數即下降，而愈早開始犯罪者，犯罪數愈多。

相反地，青少年時期無犯罪記錄者，成年時僅有 18%的人有被逮捕紀錄（其中，3%成為慢性犯罪者）。該研究亦發現，慢性犯罪者雖然只佔追蹤樣本之 15%，但卻構成全部成人逮捕次數的 74%和嚴重罪行（如殺人、強制性交、搶劫等）的 82%。有 45%的少年慢性犯罪者成為成人慢性犯罪者。到 30 歲時，慢性犯罪者之平均犯罪逮捕數是 11 次。綜合而言，少年時期之「慢性犯罪者」成為持續性犯罪者之可能性是很高的，犯行多、嚴重性高且期間長。

該研究也成功訪談其中的 567 名樣本。結果發現，犯罪行為較多衝動性（impusivity）而非計畫性（planned）；犯罪者發生被害事件亦較多；有些人生事件對中止犯罪有助益（如：婚姻、完成高中教育及服役等），有些人生事件則對中止犯罪無影響（如：成為父親、密集的職業訓練及上大學等）。

在英國，Farrington（2002）的 Cambridge Study in Delinquent Development 也有類似於美國的研究發現－從少年時期至成年時期（至 46 歲），犯罪行為有相當高的連續性，而且愈早犯罪者，持續犯罪愈久。該研究於 1961 年開始收集 1952 至 1953 年出生於倫敦市之 411 名少年。研究追蹤調查參與者自 8 歲至 46 歲之犯罪紀錄及其他各種資料。結果發現犯罪的高峰年齡是 17 歲，然後下降；但某些犯罪（如：傷害、毒品等）並未能隨年齡而下降。

綜合而言，追蹤蒐集行為者在生命不同年齡階段之犯罪變化情形，不僅可以提供我們檢驗犯罪理論的機會，也可以擴大我們的犯罪學視野，試圖對於重要的慢性犯罪、犯罪中止／持續等議題提供解答。

二、有關於持續犯罪影響因素之研究

有關於犯罪原因論的文獻已非常充足，但究竟什麼因素促使犯罪者持續犯罪？有關此方面的文獻則仍相當匱乏。犯罪者持續犯罪的原因與犯罪者中止犯罪的原因，某種程度來說應該是一體兩面的概念，可以解釋犯罪行為中止的概

念，反過來應當也能解釋犯罪行為的持續。有關犯罪中止的現象，在國內外已有一些相關的實證研究。

Alicia Rand（1987）抽取 10%Wolfgang 等在 1972 年蒐集的原始研究樣本（9945 位男性），在這些樣本 26 歲及 30 歲時分別收集相關的官方資料，如：警方的逮捕及偵查等。並於他們 26 歲時實施訪談，訪談成功率為 58%（567 位），訪談的內容包括：婚姻史、教育史、就業史、幫派參與、被害經驗、自陳偏差行為及被逮捕經驗等。該研究探討婚姻、同居、高中（或大學）教育、職業訓練、服役、服役中之職業訓練及幫派等人生轉折事件（transitional life events）對中止犯罪行為的影響。Alicia Rand 將人生事件區分成三種類型：與犯罪行為負相關、與犯罪行為正相關及與犯罪行為無相關者，而其研究發現：「婚姻、軍中職業訓練、高中畢業與犯罪行為呈負相關」，婚姻對犯罪行為的嚴重性有所影響，但對於犯罪次數及中止犯罪的年齡卻無影響；高中畢業則對於犯罪次數有影響，但對犯罪嚴重性及中止犯罪的年齡無影響；而在軍中接受職業訓練者，則較未接受該訓練者提早二年半中止犯罪。其次，「與女性同居及加入幫派則與犯罪行為呈現正相關」，他們犯罪次數較多也較持久；未加入幫派者較早中止犯罪，犯罪次數亦較少。最後，「成為父親、服役、職業訓練及大學教育等均與犯罪中止與否無關」。總結而言，特定生命轉折事件確實對中止犯罪有所影響。

有關婚姻對犯罪的影響，Sampson、Laub 與 Wimer（2006）等亦做過類似的研究。婚姻和許多成人行為（例如：就業）息息相關，但在缺乏實驗證據的情況下，其因果關係仍有待釐清，因此 Sampson 等採用 Inverse Probability of Treatment Weighting（IPTW）方法，對 500 位高風險少年追蹤調查其至 32 歲前之資料，作為分析犯罪與婚姻關係的基礎，追蹤調查內容除有犯罪史、死亡資料等，也包括有樣本 17 歲、未結婚前之個人和家庭背景資料，資料除來自官方紀錄外也有以訪談方式取得，其中有 52 位樣本更被追蹤至 70 歲。Sampson 等的分析發現，對同一人而言，結婚比不結婚可以降低約 35%的犯罪可能性，因此作出支持「婚姻在生命歷程中可以抑制犯罪」的論點。

不同於上述研究的大型追蹤調查方式以及全數男性樣本的設計，Haigh（2009）在澳洲透過訪談 25 名中止犯方式（15 名 14-17 歲、10 名 18-24 歲；其中 7 位為女性、18 位為男性），探討其等為何中止犯罪。結果發現，對年長團體（18-24 歲）而言，個人的積極決定（active decision），以及能處理（management）這項決定以改變當前狀況，是中止犯罪的主要因素；而對於較年輕團體而言，這種積極決定意識（consciousness）則較缺乏，反而是外在壓

力，如父母、參與輔導活動及轉學等，是其中止犯罪的主要因素。該研究同時也發現，犯罪可以變得習慣性（habitual）或正常化（normalized）。

在我國的相關研究中，陳玉書、洪宏榮（2003）曾以發展觀點的犯罪理論，藉由質性研究設計來描述和解釋犯罪行為發展之歷程，研究對象為成年受保護管束人（再犯組 10 名、未再犯組 5 名）。該研究發現：再犯組平均第一次犯罪年齡較為年輕，有較高的比率為早發犯，而造成早發犯與晚發犯最大的差別在於家庭附著的功能，且第一次犯罪發生的年齡愈早其停留在犯罪歷程的時間也將愈長，犯罪傾向較趨嚴重。

該研究同時也針對犯罪持續與否進行解釋，指出：低自我控制（犯罪傾向）愈強烈、從事「遊樂型」休閒活動或生活不規律經常接觸犯罪環境的個體、家庭功能不彰（父母婚姻不良、教養方式不當、與家庭成員關係疏遠、翹家經驗豐富）、工作鍵缺乏（工作不穩定、收入不穩）、婚姻鍵不健全（未婚、婚姻關係不佳、配偶未能支持）、反社會鍵（偏差友伴）等，都是影響犯罪持續的因素。尤其「工作」與「婚姻」在解釋成年時期的持續犯罪中影響更為顯著，而「偏差友伴」則在不同時期均有重要影響。在影響犯罪行為發展的因素中，反社會鍵與機會因素均扮演重要角色，而在阻卻犯罪部分，該研究指出強烈的工作鍵（穩定的工作）、婚姻鍵（配偶的支持）與家庭鍵（附著於家庭、家人的支持）扮演重要的關鍵，得以使個體中止犯罪。

黃曉芬（2006）的研究則是訪談 2 位終止犯罪者[5]與 3 位持續犯罪者，發現兩組人有許多相似之處：他們都明顯地呈現出早期父子依附關係的缺乏，其中四位是早發犯，五位皆有幫派或角頭背景，且皆從犯罪活動中獲得相當多的利益與肯定。他們的犯罪思維均極為雷同：「合理化自己的犯罪行為、認知犯罪的代價，並對司法抱持負面觀感」。然而，該研究亦發現終止犯罪者與持續犯罪者在於與社會連結方面具有顯著差異，終止犯罪者有新的正向社會連結，並某種程度地切斷犯罪關係的連結；相反地，持續犯罪者則是某種程度地切斷正向社會連結，持續地和犯罪同儕保持聯繫。另外，在生活型態方面，終止犯罪者有較正向的轉變，持續犯罪者則仍維持原遊樂型式的生活樣貌。

該研究亦發現：犯罪終止的機制與個人積極決定的能力、情境轉變有關，

[5] 英文 Desistance 有翻譯為終止犯罪或中止犯罪，在黃曉芬的研究中使用「終止犯罪」。本文認為中止犯罪指稱暫時不再有犯罪行為，但未來情形現在無法確定；而終止犯罪則是指完全不再為犯罪行為，無論現在或未來。由於一個人是否不再為犯罪行為須待生命終了，始能蓋棺論定，因此稱中止犯罪似較終止犯罪更為妥當。

人是具有改善自我環境的渴望，而正當、合法的環境，在時空上能適當的阻絕犯罪活動，有利協助終止犯積極改變生命、遠離犯罪；而環境裡接觸的人所帶來的資源，以及在環境努力、投入所帶來的成就感與價值感，均有益於終止犯罪。該研究結論將中止犯罪描繪成「個人積極決定與外在有利環境不斷交互作用的一段歷程」。

對於女性犯罪者的討論向來較為缺乏，針對女性的中止／持續犯罪討論亦相當少見。相對於黃曉芬（2006）對男性的研究，黃婉琳（2009）則是訪談 3 位女性中止犯罪者與 2 位女性持續犯罪者。該研究結果發現：(1)「個體犯罪行為並非固定不變」，生命中的正向、負向生命事件將造就不同的犯罪軌跡，影響犯罪行為的持續以及變遷。(2)犯罪的中止是個人積極決定與外在有利環境交互作用下的結果。她們面對犯罪的代價，逐漸改變以往的生活習性，並抓住與社會建立正向聯繫的機會，就如同黃曉芬（2006）針對男性犯罪者的研究發現。(3)毒品的使用與結交不良友伴是導致持續犯罪的重要因素，後者則與陳玉書等（2003）對男性犯罪者研究發現相同。

研究者等曾於 2009 年針對 10 位男性中止犯進行訪談，發現：(1)中止犯罪是非正式社會控制、結構性日常活動的改變，以及個人意志力相互作用的一個生命歷程結果。(2)犯罪者之情感附著、物質奉獻、正常娛樂之時間參與及道德責任之相互影響，彼此增強，是中止犯罪歷程中不可或缺的一環。(3)婚姻確實有助於走向更結構性日常活動，進一步達到中止犯罪，但結婚與否與中止犯罪並非一定。

相關研究中，目的最明確在於了解犯罪持續／中止現象的當推 Laub 與 Sampson（2003:161），他們對犯罪生涯演化（evolution of criminal career）的研究指出，持續犯缺少中止犯罪所需的社會資本（social capital），他們不僅缺少社會鍵，亦缺乏非正式社會控制，而正式的懲罰或約制系統皆難以影響其行為。因此，他們認為影響持續犯罪的主要因素有下列五點：

1. 個人意志力：持續犯會以「中立化技術」來促使犯罪的發生，缺乏不再繼續犯罪的意志力量。
2. 犯罪的誘惑與吸引：持續犯受早期犯罪所帶來的興奮、刺激所吸引，犯罪對其而言是吸引他們的選擇。
3. 對權威的長期厭惡：對抗權威就是吸引持續犯犯罪的一項因子，對抗父母、欺侮鄰居、違抗老師等是吸引持續犯的行為。
4. 酗酒與物質濫用：持續犯往往有嚴重的酗酒或物質濫用問題，導致其生

命過程中容易喪失控制因而犯罪。

5. 監禁經驗：持續犯有相當多的監禁經驗，以致形成機構依賴（institution dependency）。他們長期生活在監獄機構，無須費心基本的生活需求，且長久缺乏正常的家庭或社會活動，以致無法全然獨立地應付大社會的生活。

從以上的有限實證研究中，我們或可歸結有關中止犯罪與持續犯罪的主要影響因素事實上是相當複雜的。研究方法不同、研究對象不同，得到的結果亦不相同。但整理有關中止與持續犯罪的相關文獻，我們可以發現：(1)生命歷程中經歷的事件會影響中止／持續犯罪。(2)逐漸中止應該才是生命的真正進程，只是發生在不同的人生階段，而不同的階段中止的原因可能各異。(3)較早犯罪者，持續犯罪的時間會較長。(4)持續犯罪主要影響因素可歸類為非正式社會控制的產生、個人意志力和外在有利環境三項因子的缺乏。(5)酗酒及物質或毒品濫用、長期的憎惡權威及監禁依賴等也是影響持續犯罪的因素之一。

參、研究設計與實施

一、研究對象

本研究之樣本係取自許春金、馬傳鎮等於 1995 年至 1997 年對台灣北部某城鎮追蹤、建檔之 409 位犯罪青少年（源自觀護人的受保護管束對象），其出生年多介於 1970 年代末至 1980 年代初，目前正值青壯年時期。在研究前階段，首先透過刑案資料庫，查詢所有樣本的偵查、起訴、裁判、執行記錄（截至 2007 年 6 月 30 日止），篩選出調查前五年（2002 年 7 月至 2007 年 7 月）尚有因犯罪而被判決確定有罪紀錄者作為本研究對象。

考量犯罪者的生活型態多不穩定，直接進行追蹤調查恐怕不易，因此採用便利樣本，透過官方紀錄追蹤，查詢在機構內服刑名單，再透過機構人員取得受訪者同意後始進入監所進行訪談。自 2007 年 10 月至 2010 年 10 月止，總計完成 19 位男性持續犯罪者的追蹤調查，所有受訪者的第一次訪談皆於監所中進行，而本研究訪談的個案遍及全台監所。完成第一次訪談，在初步整理資料後視情況進行後續追蹤訪談，部分受訪者甚至進行四次以上的訪談；若受訪者服刑期滿或假釋出監，則透過家戶拜訪或電話連繫約訪，進行追蹤訪談。

本研究 19 位受訪者年齡介於 1978 至 1984 年次間，目前約為 26 歲至 33 歲間，有關個案的基本資料詳如表一所示（基於保護個案，本研究團隊給予每一受訪者一個專屬假名，並視情況隱匿或轉換部份資訊）：

表 1　個案基本資料

	胖達	毛毛	小鐵	蚊子	小鬼
出生年	1978	1978	1978	1981	1978
偵查次數	10	112	4	1	8
執行次數	4	>8	6	>2	7
毒品施用	有	有	有	無	無
	阿莫	阿鑫	大仔	小黑	小高
出生年	1979	1978	1979	1978	1979
偵查次數	46	5	28	22	22
執行次數	5	7	6	>8	7
毒品施用	有	有	有	有	有
	阿健	小誠	小強	阿豪	阿拓
出生年	1982	1978	1978	1978	1978
偵查次數	16	18	24	15	18
執行次數	>8	6	4	5	3
毒品施用	有	有	有	有	有
	正經	新仁	斯文	命仔	
出生年	1984	1979	1981	1982	
偵查次數	3	52	74	38	
執行次數	>3	>7	>3	>4	
毒品施用	有	有	有	有	

註：偵查次數採刑事局刑案系統之統計數據，因此僅有個案成年後之偵查記錄；執行次數則採受訪者自陳，數據包含未成年階段之服刑經驗（含感化教育、保護管束）。

二、研究架構

本研究採取質性深度訪談方式進行資料蒐集，為探索持續犯罪者的個人成長背景以及截至目前為止生命歷程中的各項經驗，對其犯罪狀況的影響，從而了解持續犯罪的相關因素，與持續犯罪如何影響其目前的生活型態，本研究依文獻分析階段之發現擬訂初步的參考架構圖，如下圖一所示：

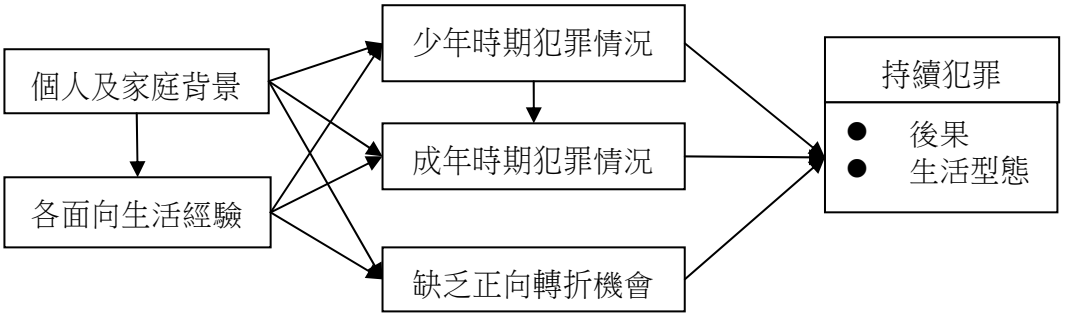


圖 1　研究架構圖

三、資料蒐集與分析方式

依據擬訂之參考架構圖，再參酌 McAdams（1995）的生命史訪談（The Life Story Interview）作為訪談大綱參考的基準，設計訪談主題與問題。本研究的訪談大綱主要可分為三大部分，分別為：受訪者的個人資料、生命歷程及犯罪歷史。

表 2　訪談大綱

個人資料		出生年月日、教育程度、居住地、住居自有／租賃、原生家庭組成結構（原生家系圖）、工作類型／職稱、生理概況
各面向重要生命經驗	原生家庭	父母的婚姻是否和睦？家人給你的影響？ 和家人的互動如何？有無印象深刻的事件？ 十歲前的家庭生活狀況大致為何？父母職業？
	學校經驗	從小到大的學校生活？學業成就如何？ 對老師的印象？對學校的印象？ 與師長、同學的關係如何？
	服役情形	當兵經驗如何？有無逃兵？當兵的影響？
	工作情形	曾經做過哪些工作？工作持續多久？選擇工作／離職原因？ 與老闆、同事的關係？對工作的感覺如何？
	異性交往	與異性交往經驗？擇偶來源／標準？相處模式？分手原因？ 異性交往的影響？異性友人對自己的意義？
	婚姻情形	婚姻狀況？與配偶相處模式？認識／決定結婚的原因？ 配偶原生家庭概況？與配偶原生家庭互動情形？ 與配偶、子女的關係？
	人際關係	朋友類型／來源？與朋友的互動頻率？主動／被動聯繫？ 和朋友相處時的活動為何？有特別重要的朋友嗎？
	鄰里關係	原／現居住環境概述？與鄰里的關係？搬家的情形？
	生活型態	生活作息如何？平常的休閒活動？抽煙、喝酒或賭博的習慣？交通違規經驗？
	其它個人重要生命經驗。	
犯罪/偏差行為史	偏差紀錄	發生時間／類型／具體情形／是否為刑事司法系統覺察
	犯罪紀錄	
	判決紀錄	矯治方式／時間
	幫派經驗	團體名稱／加入時間／角色
	毒藥物施用史	類型／時間／原因

本研究希望藉由受訪者自身陳述的方式獲取最豐富的資訊，以瞭解受訪者獨一無二的生命歷程，因此採用半結構式的訪談大綱以一對一深度訪談法進行資料蒐集。由於所有個案皆於機構內受訪，為使受訪者無心理壓力能暢所欲言，進行訪談工作前商請監所提供安靜且獨立的空間，並請戒護人員有適當的間隔距離。另外，因為受限於機構的作息時間，訪談內容若經整理有不足，或值得再細究，則再安排後續的追蹤訪問，總計 19 位的受訪者共進行了 44 次的訪談；惟單一個案的訪談次數遵循「蒐集資料盡可能飽和」原則，避免一再重複蒐集已知資訊。

本研究資料的蒐集與分析是同時進行的，訪談內容的整理，乃利用逐字稿謄寫的方式，在訪談結束後，即及時將所蒐集之錄音資料與現場筆錄資料進行整理與分析，在此資料整理的同時，即可對已蒐集的資料進行分類或結合，可以為後續的資料蒐集提供方向或聚焦的重點。待全數資料蒐集完成後，開始將原先較為具體、零散的訪談資料依照研究目的進行編碼；除了訪談逐字稿外，受訪者的家系圖、生命歷程圖、研究者訪談後的田野筆記等，也都是分析的資料來源。

分析過程研究者秉持開放態度，從受訪者所陳述的句子中提取概念作為編碼，將蒐集之資料依研究目的加以歸類、連結；同時，依生命歷程事件間的邏輯關聯進行描述，並予以結合。而為避免主觀意念造成之偏頗，本研究採用分析者三角校正（包括：主持人、碩博士生助理）方式進行資料分析及結果稽核。

肆、研究結果與分析

一、個人成長背景與家庭背景

(一)多源自完整家庭，與家人間情感疏離

19 位持續犯有 12 位來自核心家庭，5 位來自單親家庭，2 位由爺爺奶奶扶養長大。在家中的氣氛以及家庭成員的互動上，除了阿豪、小鐵表示幼時父母關係不錯，兄弟姐妹間會相互照顧外，其餘個案皆表示家中的氣氛沒有很和諧，不是父母間時有爭執，就是自己與家人有許多的衝突。

多數個案表示自己在家中，比較沒有存在感，也不會與家人分享情感，小鬼說：「（跟家人互動）比較少，我大部分都自己像在搞自閉一樣」。而出生序排行在中間，上有兄姊下有弟妹的個案常有自己不受重視的感覺，阿莫就覺得「爸

爸最疼姊姊，媽媽疼弟弟！我媽不在乎我...回家我也很少講話...她根本不會體諒我的感覺、我的感受，那時候我對我媽是非常的厭惡，我認為說弟弟要什麼有什麼！但是我都沒有，我什麼都要靠自己」，自己完全就是爹不疼、娘不愛的孩子，如同 Alfred Adler 對出生序的分析，這些個案常感到有壓迫感，也有較自憐自悲的個性。

(二)物質條件不佳，父母無力全心照顧

個案中除小誠與小強家中經濟狀況較佳外，其餘個案回憶起自己的幼年生活，父母多是忙碌於工作上，甚至會將他們交由親戚照料，像小高父母在工作時他與姐妹、堂兄弟都一同交由爺爺照顧，「爸爸媽媽就是在賣早餐啊！那時候就都是讓阿公帶...回到家裡面爸媽都比較不會管我...可以那麼說，（他們）沒有那麼多時間」。而單親家庭的個案情況更是明顯，無論係由父親或母親照料，幼時家中的經濟狀況都不好，父親或母親多是忙於工作無法全心全力照料他們，命仔回憶自己小學時的生活說：「他們（母親及其同居男友）上班我們就自己回家，下課回家就自己在家裡，吃飯什麼都是自己來，有時候他們只留個飯錢這樣，記得都是這樣的生活。」，正經與阿健兄弟倆回憶起自己的國小生活也是如此，父親為了要有較高的收入選擇夜班工作，因此他們兄弟四人自小學起就是自己自理生活，而且因為基於彌補的心理，父親對於他們兄弟四人的要求總是慨然應允也甚少責備他們。或像蚊子，因為父親從事跑船工作時常不在國內，他與哥哥、姐姐只能在不同的親戚家間寄養。

更糟的則是像命仔的母親在無法照料下，將命仔與其同母異父的弟弟送到育幼院去，「我住過孤兒院...國小四年級我媽送我去的...住了一年多快兩年...她覺得我是拖油瓶」；也因為生活狀況不穩定需時常搬遷、更換學區，「反正一年換一個學校，搬一個家啦！...就搬來搬去這樣」。

(三)多數經歷重大事件

多數個案在未成年前有經歷重大事件的經驗，例如：父母失和甚至離異、父母死亡、目睹或經歷家暴等。雖然有 12 個個案來自核心家庭，但父母的感情並不是很和諧，不是有個性不合，就是有因生活磨擦或子女教養問題起爭執的情況。像是新仁父母雖未離婚，但常有衝突，母親常因此離家出走，父親甚至將外遇對象帶回家中同住；或像阿拓父母雖未離婚，但感情不好，父親後來有外遇就乾脆在外與人同居。而 5 個單親家庭的個案則都經歷父母失和的階段，正經的記憶中父母是在小學時離婚，但在那之前就是不時吵鬧的狀態，「當時的

印象就是都吵吵鬧鬧，我爸動手打我媽...然後後來就...我是不知道什麼原因...常常就是這樣子，後來到最後就離婚了！」，於是父親帶著他們四兄弟搬離原先的居住地。

單親家庭還有父親或母親重組家庭的情況，命仔記憶中母親雖然單身，但幾乎一直都與男友同居，生下同母異父的弟弟後多將心力放在弟弟上，「她對弟弟好，對我不好...她出去會帶弟弟去，把我丟給外婆...弟弟有的東西我都沒有...吵架只是打我，弟弟不對也只是打我...親戚在看會說『妳對他們怎麼差這麼多？』...她就是比較疼弟弟」。或是像阿鑫的父母也是離異，母親搬離幾年後，又因為房產問題帶著男友搬回家中同居，家中的氣氛很差，母親常歇斯底里，加上看到母親的男友在家中出入，讓阿鑫很不適應，「後來媽媽回來，帶她男朋友一起回來住...不想回家裡就是這樣，（那場面）怪怪的...小時候那個（指母親當時男友）很討厭，感覺是不好的...那時間是斷斷續續的，帶回來又搬出去，如果（媽媽與男友）吵架就搬出去」，回憶起當時的生活，阿鑫說：「（如果當時媽媽沒帶男生回來）應該多少還像一個家吧」。這種重組家庭的情形，也讓個案有較不同的人生經驗。

還有一種重大事件是經歷父親或母親的離去，個案中有 4 位在未成年前有此經驗，像大仔是在四歲時父親死亡，雖然因為當時年紀尚小沒有太大的負面情緒，卻也影響他後來的人生，「父親過世...我聽阿公講好像是內疚...媽媽就帶妹妹走...我是長孫就把我留給爺爺奶奶」，不僅再也沒見過自己的母親，祖父母的嚴厲教養、與叔叔一家同住等，都讓他的人生因此有不同的走向。其他 3 位則是在稍長後經歷父母的離世，失去至親的感受則讓他們印象深刻，小高：「爸爸過世...15 歲的時候...就覺得...空了！...很難過...即使到現在，還是覺得跟爸爸的關係比較好，雖然我媽是比較寵我，對我比較好...」。

有些個案則是在幼時有目睹或經歷家暴的經驗，斯文：「我爸會打我媽...喝醉酒就有那個比較不理性的行為出來...印象中，從小到大都在吵架，每天吵，好像也沒有為什麼，就一些家庭瑣事有的沒的都可以吵」，或像新仁的父親是傳統的權威與大男人主義，不僅會責罵妻子，也用肢體或言語暴力的方式教導子女，「我就像我媽的附屬品...我爸罵我，她也會被罵...遷怒會遷怒...我媽是很傳統，都忍氣吞聲...小時候我光學寫一個字就被打得好慘...有時候吊起來打喔！比較嚴重的是生活在精神壓力中，情緒不好就幹譙（台語：指言語誹謗）」。

另外還有一些是比較個別、特殊的經驗，像前文提到的命仔被母親送到育幼院，或是像胖達曾經歷父親無法拿出家用錢，母親帶著他與姐姐要喝農藥自

殺，「（小時候）經濟不大好...印象最深刻就是我媽要帶我跟我姊姊要自殺啊...就我爸錢拿不回來，那時家裡又沒有錢，我媽叫我喝那個農藥，我就說我不要先喝...然後就模糊不了了之」這類的重要事件。

(四)多數無法完成國民義務教育

19 位個案中有 12 位未完成國民義務教育即輟學，3 位勉強完成國中學業，僅有 4 位有念到高中（職）肄業，且其中 2 位是因為接受感化教育才念到高中，1 位是在監所服刑期間參加同等學歷的認證考試。學歷最低的是 71 年次的命仔，他從小學五年級開始逃家、輟學，連小學都沒有畢業，「四年級的時候...跟同學不好，跟老師也是不好...每年都換一個學校...孤兒院收留沒有父親的孩子...老師看你就會比較不同...小五就多是離家狀況」。大部分個案都是因為對於讀書沒有興趣，於是中斷了學業，小黑念到國二就輟學，「國一有讀完，國二就不去了！不是不讀書，是不想去了！」；或是校外有更吸引他們的事物，大仔「國中一年級後就跟人家去混啊！有時候朋友哥哥要幹什麼或是這樣...牽來牽去就認識...就沒有再進學校了」。

多數的個案在輟學前，成績都不是很理想，而且是自幼在校表現就不佳，僅有小強、大仔、阿豪與阿莫表示在校學業成績中等以上。在體育成績方面，有 4 位個案是體育健將，參加賽事都有獲得佳績，不是成為紀錄保持人就是有代表出國比賽的經驗，在訪談時談起這段過去都是非常的得意，像小強：「小學的時候我成績都不錯，都前三名...五年級去參加田徑隊書就比較沒在讀...運動比賽老師每項都叫我參加，60 公尺我拿冠軍，學校把我選進田徑隊，第一次出去比賽我就破 OO 縣紀錄」。到了國中階段，所有的個案皆表示成績不好，而且都有翹課經驗，小鬼：「跟同學相處不錯，跟老師就是一種叛逆的心態，老師講什麼也不會去聽，然後常常跟同學想著翹課，在學校、在做學生那時，很少去上學，大部分都到那邊點個名，然後摸一下就出來了」。

二、少年至成年時期的犯罪情況

(一)少年時期

1. 從偏差到輕微犯罪，再到嚴重犯罪

如同在文獻分析中的發現，所有個案最晚在少年時期（國中階段）就有犯罪紀錄。少數受訪者在更早階段就出現偏差行為，如大仔回憶自己在幼稚園就會拿長輩給的零錢至雜貨店打電動，更常讓家人找不到，

「幼稚園就隨便亂走，常常去打電動...（爺爺）就找不到人啊！...國小就欺負別人」，小鬼則是在 7、8 歲時就因好奇開始抽菸，「7、8 歲的時候，剛剛唸國小而已...看人家抽菸好像很好玩，然後我奶奶在抽菸，我就去把她菸偷來抽」。多數受訪者則是從國小五、六年級開始至國中這個階段，開始出現偏差或犯罪行為，而行為的態樣會隨著時間發展漸趨嚴重，初期多只是輕微的翹家、翹課或欺負同學，像命仔在國小五年級就因為家庭問題離家不歸「我小學到五年級就不常在家啦，我很少回去了！...三餐什麼錢我也不會跟她（母親）拿...那是接到通知說被抓去關...少年觀護所，她才會來這樣」，離家後多是在不同同學家間遊蕩，或像胖達用父母給的零用錢或是收便當費的溢收款到旅館去住，「我國中...離家出走，不回去就是不回去啊！...（睡）朋友家或是賓館」，也有翹家就台灣南北跑的，蚊子：「我最早差不多 8 歲就翹家...12 歲翹家去高雄...在那邊關一個月，才送回來基隆這邊」。

開始翹家、翹課後，學校生活自然不再是這些持續犯少年階段的生活重心，但具體而言除了玩樂也沒有其他的生活目標，新仁回憶自己的少年生活說：「玩車子啦、玩摩托車啦！然後就是一群也不知道在幹麻，漫無目的你知道嗎？就整群聚在一個地方，在那邊尬...不然就是陣頭」。再之後就是與朋友飆車、聚眾鬥毆在地方上鬧事，直到真的觸法，犯下如：偷竊、恐嚇、搶奪等案件，小鬼：「第一次（被警察抓到）好像差不多 14 吧...就是偷摩托車」，或是開始吸食迷幻藥、強力膠或是安非他命等，阿鑫：「國二...那時候暑假剛結束...朋友有帶（安非他命），然後就吃了」。19 位的受訪者全數在國中一、二年級階段就已經有第一次的犯罪行為，並且受到刑事司法機關的追訴，或受保護管束、或進入感化院。

不過也有第一次就犯下嚴重的案件或是很早就進入刑事司法體系，像阿莫小學一畢業就犯下殺人未遂案件，「我第一個案子，就犯殺人未遂，砍我姊夫的朋友...13 歲快 14 歲時」。或像正經，在小學階段就因為偷竊常遭判保護管束，後來因為未按時報到遭撤銷，14 歲就進入感化院。

2. 團體行動，無個人意識

在少年階段從事偏差／犯罪行為時，多是採團體行動方式，像阿鑫

在回憶國中時期犯下的搶劫案就說「那時候都是朋友開車，我負責搶...」，就算沒有從事犯罪行為時，也多是與朋友聚集，胖達：「就一群的啊...人多就很快樂啊」，這些朋友可能是同年齡的同學、友人，也有可能是校外、年紀較長的大哥、大姐，大仔就說「國中一年級就跟人家混啊...就是我們那地區的不良份子...」。通常與校外人士、中輟生或是社會人士在一起，對少年時期的持續犯而言，是一種風光的行為，像胖達就說自己會跟著大哥純粹因為「以前就愛現、風光...」，有些則是貪圖與這些人士交往，自己會有人罩，像小鐵就說「校外不是有那種中輟生嗎？...跟他們尬在一群啊！這樣的話就可以在學校比較風光...我如果被人家欺負跟他們講，他們就會跑來學校（幫忙）」。

若是跟隨地方勢力或角頭，他們就會依附在老大下做事，需要時去鬥毆現場充人數，或是幫忙顧店、跑腿，像胖達就在大哥底下幫忙「跟老大就賣檳榔、顧聲色場所...那時候很好賺，一天至少有賺五千小費」，這也使得他們犯罪行為更趨多樣化，像是恐嚇、或是協助販賣毒品。

3. 家庭影響力遠低於同儕

在所有個案的少年時期，同儕的影響力遠大於家庭，他們的日常生活幾乎都是在家庭外度過，很少返家，或參與家庭活動，因此家人要拉回他們的力量有限，阿莫回憶他國中時期父母對他的教育方式說：「我爸不管說什麼，我根本不會去在乎、我也不會去聽」。而即使回家了，外頭朋友一找，不管為了什麼事就往外跑，像阿鑫「家裡講的都不聽，外面講了就走...朋友一找就會出去」。

甚至，有些持續犯的原生家庭本身也是有問題的，可能經營賭場或是父執輩本身即有前科，像小高的家庭，從爺爺到父親、叔叔、堂哥都是地方上的流氓與不良份子，「小時候會想學他們...沒有讀書、在外面混...二叔跟三叔都是流氓管訓...（最崇拜）我堂哥...出事找他都有辦法幫我解決」，家人反而是他們想學習的目標。當原生家庭本身有問題時，他們有些微偏差甚至嚴重到犯罪時，家人也沒有想過或是也沒有能力將他們導向正途。

(二)成年時期

1. 犯罪態樣持續、多元及手法更趨嚴重化

進入成年階段，持續犯的犯罪的類型多數與少年時期相同，但有些是轉變為更嚴重的態樣。但與少年階段相同，他們仍多與偏差的同儕一同犯下案件，像是一起吸毒的夥伴、或是一同玩樂的夥伴，像小鬼就都是與電動間的朋友一起行動，「我做案都是跟朋友...就都是一群混混這樣...」。有時涉案類型的轉變則與身邊接觸人士有關，毛毛回憶自己犯下不同的案件時就說，「每個年齡層有沒有，年紀越來越大你接觸的朋友也越來越不一樣，啊有時候喔...這個朋友現在做撈車，啊這個朋友在做偽卡，這個朋友在做竊盜，啊朋友很廣嘛、很多嘛...朋友打電話來說...互相找...我們認為可以的話，去看看也好」。

就算與少年時期相同是犯下搶奪或強盜案件，他們期望的犯罪報酬會逐漸提高、犯罪的手法也會更趨嚴重。例如：同樣是結夥犯下，他們可能會在事前即安排各自角色，準備好需要的工具，像胖達就說後期在犯強盜案件時，都是友人會事先蒐集情報、策畫「有時候是這個人報你去賺這個錢，他會派人來跟你配合！譬如說你要叫我幹嘛！東西（刀槍或車子等工具）你出～人也你出啊！...你扮演什麼角色～他都給你抓（安排）好了！...（一次得手就）一百多萬啊！」。或是像小誠少年時期只是隨機搶路人，後來會鎖定目標、準備工具在進行，「強盜...拿槍啊！開槍阿！就是為了錢...搶汽車旅館好幾件...還有搶通訊行的貨櫃車...槍 90、92 的都有」。也有像小鬼，與朋友利用先前在瓦斯公司的制服，偽裝成要檢查瓦斯進入住宅後，再一一制伏被害人以洗劫住家財物。

2. 加入正式幫派組織

與少年階段相較，成年後持續犯多由跟隨地方角頭勢力轉而加入正式的幫派組織，像阿莫就透過少年時跟的老大進入竹聯幫，「25 歲戒治出來之後...我老大那個朋友，算他的上線，就是之後我跟的老大...就是竹聯幫的老大，O 堂的...」。也因為加入幫派組織，就會開始跟隨從事暴力討債、製造偽鈔、或是媒介性交易等犯罪活動，其中又以暴力討債為多，像小鬼就說加入幫派主要活動是「去給人家處理帳...跟艋舺那邊的芳明館」，小誠也說自己會再進到監獄就是因為參與幫派活動，「加天

道盟...（犯罪紀錄）就是因為公司幫討債才出事情的嘛」。

也有的持續犯雖然未加入正式組織，但自己卻成為帶著小弟的大哥級人物，像大仔就是如此，「有帶一些年輕的啊...幫我去收個錢之類的...若是要接貨（毒品）就一起去啊...身上帶槍去戒護」。總計 19 位持續犯中有 8 位加入正式的幫派組織，3 位跟著地方角頭。

3. 持續施用毒品，毒品施用類型進階

有 18 位個案在少年時期即吸毒，他們在成年後仍是都繼續施用毒品，而且多數都由較無成癮性的安非他命改成成癮性高、費用亦較高的海洛因。國中就開始吸食安非他命的小誠，在 26 歲時改施用海洛因，雖然自陳控制力很高不需時刻食用，但其海洛因的用量與花費仍是非常驚人，「安非他命從以前國中的時候開始用...海洛因是 93 年到 95 年...剛好（收入）最好的時候...每天我要吸食大概一萬塊，一個月就 30 萬了！」。

也因為改吸食或施打海洛因，這些持續犯的日常開銷變大，生活變成被毒癮牽著走，有錢就買毒施用，沒錢時就要想辦法生錢，像胖達就說「一天最少要兩千，（沒錢怎麼辦？）搶啊！比較實在...偷啊搶啊，麻將贏了也可以」，致使這些有海洛因癮者持續犯下搶奪、強盜或竊盜等可以獲取金錢的案件。更甚者，因為自己吸毒乾脆就兼從事販毒，不僅工作時間可配合自己作息，收入也高、也隨時有毒品可以食用，像是大仔、斯文、新仁或小誠就是如此。

三、持續犯罪者的生活型態

誠如前文所述，所有的持續犯皆是自少年時期至成年時期均不斷的犯罪，他們的生活模式與一般人相較有些許不同。

(一)日夜顛倒、無生活重心的玩樂型態

多數個案都是日夜顛倒的生活模式，白天睡覺，晚上則外出活動，像小鬼就直言「早上的話，就睡覺，晚上就出來...」，或是如大仔「凌晨差不多四、五點回去嘛...啊差不多睡到中午一、兩點，啊再玩到四、五點，就這樣每天這樣...」，生活作息與一般人全然不同，用餐時間亦然，阿豪「睡到下午兩、三點...見光死啊！就像夜行動物...到凌晨才快回家，早上六點吃早餐，別人早餐是你的晚餐」。只有少數個案如小誠會因為有親人、女友的監督，維持較正常的作息，

「九點出門，五點半入門啊！朝九晚五…因為我女朋友會觀察我、會盯我，你跟一個正常的女孩子在一起，她每天十點、十一點要睡覺，那你不睡覺，你要幹嘛？」。

因為沒有正式穩定的工作，持續犯們的生活都是沒有重心的。像小強就說自己每天就是在外面忙，怕女友煩所以要女友顧檳榔攤，「擺檳榔攤主要是給我女友一個固定的…不要說我出去，她整天閒閒這樣」，但追問他每日在忙什麼？小強說「也沒做什麼…沒做工作…整天機車騎了四處逛…」。持續犯的生活鎮日多是與朋友在一起，玩樂、閒逛或一起施用毒品，一旦缺毒品或缺錢就一起想辦法。

(二)重視朋友勝於家人

在監外的生活，持續犯們多與友人在一起，縱使回家也多只是休息而已，像胖達就說回家像回旅社，「睡到晚上啊…我都早上才回去，（父母）都說把家裡當成旅社這樣，就是回家睡覺，也沒跟家裡吃飯，都沒有…」，原生家庭對他們來說只是一個隨時可以回去、遮風避雨的地方，跟家人甚少互動。如果回家，朋友一找就是出去，胖達：「朋友怎樣，就相挺…重義氣就對了！」。

對於持續犯總是在外的生活方式，他們的家人也漸習慣，以「出門當作不見，回家就是撿到」的心態面對，阿豪：「那個時候…我們真的是朋友第一…我哥說我出去就像不見了…回來就像賓館一樣…回來看一下、換個衣服就走了」。也因為多數的時間都不是與原生家庭度過，家人對於他們在從事什麼活動、人在哪裡等都是不知情的，毛毛：「不知道（我在做什麼），很少回去啦，有時候久久回去一次」。

(三)不追求穩定關係

雖然持續犯非常重視朋友，但是朋友間的交往，通常卻不持久，常是階段性的聚合而已，阿健就說自己每換一個工作就換一群朋友，自己很常變換工作所以就很常變換朋友群，一旦沒有一同工作就不再維持雙方關係，只是不同的朋友群其實生活的模式都是接近的。

在異性關係的交往上更是明顯，持續犯在監外多數沒有穩定的交往對象，如有結交女友，與另一半的關係就是採「合則來、不合則去」的態度，沒有進入婚姻的打算，小鬼就說自己三段感情都不長，沒有用心經營也不是全心交往，「（感情維持）都半年左右…泡沫紅茶店不然就跳舞或 KTV 認識…感覺好像就是你玩我、我玩你那種心態」。這樣的態度，多源自於朋友較重要、生活模式不

穩定，以及施用毒品的開銷已不夠自己花用，或是不願擔當責任，小高就說「交過 5 個女友，最長就一年...沒有想結婚念頭，因為毒品，做壞事，偷啊、搶啊...就是都過很不安定生活...我們不能害人家啊」。

四、人生歷程缺乏正向轉折點

這 19 位持續犯會從少年時期持續到成年時期都不斷犯罪，原因之一可以說是他們的人生中缺乏正向的轉變機會，沒有如 Sampsom 與 Laub 或是 Alicia Rand 所指出的人生轉折事件，如：學業、婚姻、工作、服役等可能改變生命的軌跡的事件。

(一)學業與職業的缺乏

如同前文所述，個案多數未完成國民義務教育，就學期間的表現亦都差強人意。因為學業成績不好、學歷不高，在離開學校要進入職場時就形成障礙，小鬼就說「之前去找工作，寫履歷表，寫國小畢業我就很不好意思了！」，加上沒有一技之長，找工作的類型受限，多為勞力的工作，這些類型的工作多半不持久也不穩定。更多的時候，是這些持續犯自己不願意被工作綁住，像阿鑫就說自己去工作都做不久，「（工作）都做不長，最多還不到一個月...」，大仔更說「從國中畢業到進來（監獄）...都沒有做過（正常的）工作」，像小鬼曾維持同一份工作達 10 個月就算是最久的，「做最久就是隨車小弟...做十個月...惰性啦！感覺很累，耐性也不大夠，常常做到一半就想要放棄」，其餘都是一、兩個月即放棄。

在長期不正常生活下，對持續犯而言要做些轉變確實也非常困難，像阿莫就曾在第二任老婆鼓勵下，戒掉毒癮想去工作，可是卻很難跨出那第一步，「因為我不敢去面對那個應徵，如果沒有去做過什麼工作，我也不敢去跟它面對...」，後來在女友協助應徵後，找到外送便當的工作，但卻需要女友陪同他一起工作。有些個案，則在親朋好友的幫忙下，有跟著親戚工作的機會，但多半因為自己沒有決心工作無法持久，像小高在姨丈開的工廠做事，藉故師傅找麻煩就離開了！「做了一個多禮拜就跑掉，人家也是一直給我機會，自己不會把握」。

有些個案則是貪圖低勞力、高收益而從事非正當的工作，像胖達多數時候都是無業狀態的，頂多跟老大有些不穩定的收入，真的要找份工作時，就因為報紙求職廣告中的「輕鬆領四萬」一詞而去應徵，「報紙上面看的...隔週領！兩

個禮拜領兩萬！一個月領四萬！...我就顧這間厝（指從事性交易的小套房）...驗人客證件...」，而且對於這樣的工作內容與收入胖達深感滿意。或是像小誠就乾脆自己與朋友從事放款工作，賺取高利率，「我們自己有公司...開無線計程車的 call 台...然後放款給那些計程車司機..."日仔會"...說白一點就是地下錢莊，只是手法不一樣啦」，也有像大仔、小強因為自己吸食毒品，就以從事販賣毒品的工作為生，小強說這樣工作不僅方便，工作時間也隨自己定，「賣藥就是這樣方便...一方面自己吃方便，一方面賺一點錢」。

(二)婚姻與穩定異性交往的缺乏

傳統智慧認為，一個人成為丈夫或父親之後，就可能放棄犯罪生涯，文獻分析階段亦發現有實證研究證實此論點。但本研究多數個案都沒有想結婚或穩定下來的念頭，一來是朋友對他們而言重要性較高，二來自己也沒有穩定生活的條件，小高就說「朋友比較重要，幾乎每天跟朋友在一起...會忽略掉女友...沒有那個想要結婚的念頭...做壞事，偷啊搶啊，就是都過很不安定的生活」。若結交女友通常沒有結婚的打算，小黑就說與女友交往只是玩玩的心態，「（交往時間）都沒有多久...就玩玩而已啊！在關了就沒有了」。而且持續犯結交的女友多數生活模式與他們相當接近，像阿鑫跟蚊子的女友是逃家的未成年少女，小高的女友是他的藥頭，所以也無法提供正面的幫助。

19 位個案中僅有阿莫、毛毛與新仁 3 位有婚姻紀錄，但進入婚姻並沒有成為幫助他們遠離犯罪生活的轉折點，阿莫兩次進入婚姻都是因為奉子成婚，所以與妻子的感情並不穩定，加上自己常在監所進出也增添許多變數，像阿莫第一段婚姻就在他入獄服刑時結束，「18 歲時結婚，那時候因為（我）入獄服刑...她申請離婚...我關一年出頭小孩子生出來，她就走啦！帶著小孩子」，第二段婚姻則在他不斷劈腿下結束，「我小孩子心性嘛...我就在外面，跟她（指老婆）的同學有染啊，跟她的朋友啊！我都劈過腿...最後她都知道」。毛毛的前妻則是生活方式與他相同，甚至當時食用比他高階的毒品－海洛因讓他很介意，「我老婆算是也有在用毒品嘛！海洛因...這點對我來說很重要...她過她的啊我過我的」，加上結婚完全只是因為有孩子，雙方並無穩定的感情基礎，所以縱使結婚仍是各過各的生活。新仁雖然兩次婚姻紀錄都不是奉子成婚，但第一段婚姻是在算命師傅介紹與家人期待他結婚可以改變生活的情況下，在認識一個月內結婚，婚後因新仁外遇不斷而離婚，第二段婚姻則是娶了在酒店認識的女子，在太太影響開始吸食海洛因，目前夫妻兩人都在監執行，「我現在老婆在女監關...

酒店認識的，那時候不知道她吃藥...打海洛因...搞一搞她關我也關」。

如同 Alicia Rand（1987）的研究研果，升格為人父、有了子女也沒有讓持續犯產生責任感，19 位持續犯中阿莫、阿豪與毛毛都已經成為父親，他們仍是繼續犯罪的生活。子女多交由另一半、父母親或是就交由保母或親戚照顧，阿莫就說「小孩子根本就都讓保母在帶，她（指老婆）就出去玩我也不會限制她...那我也玩我的」。甚至，照養子女不是自己的責任，毛毛就說：「（兒子）跟我家裡面的人住，姐姐（會負責照顧）...我們沒有住在一起，我都住在租房子的地方...她都叫我姐媽咪，給我姐當小孩了！這樣也好...」，似乎姐姐將他的兒子視為己出在照顧，而自己獨自租屋在隔壁鄉鎮市區居住是再自然不過的。而當持續犯進入監所後，他們的子女就更理所當然的交由父母、親戚撫養。

(三)軍隊經驗的缺乏

依據 Sampsom 與 Laub 的研究發現（1993），入軍隊服役、原先應為一個正向的轉折機會，因為軍旅生活可以提供較規律的生活模式，並使其服從紀律。但我國制度若役男有遭判刑五年以上或累積三年以上的服刑經驗，可以抵免役期，所以多數的持續犯並沒有服役的機會，像小誠：「服刑過長...不用當兵...連營區都沒進去過」，或是反覆入監，像命仔收到兵單時不是人在監就是即將入監，久了刑期累積過長，就不用當兵了！「就一直關啊...出去的時候叫我去當兵我又進來關了，就一直延一直延...（出獄還要當兵嗎？）不用啦！累積超過...」。

加上軍隊中怕事的風氣，讓這些持續犯即使入伍也是輕鬆的度過軍期，像阿莫雖然刑期過長有辦理停役，但在停役前還是有參加新兵訓練，在訓練階段軍隊就對他給予不同的標準，「在我新訓中心剛去的時候...因為有前科...後面還有刑期...班長就對我有另類的眼光...叫我做內務...我就沒有在上課...中心也只有我可以香菸帶著，因為班長他們根本也管不動我」，只期待他們不鬧事、不要影響長官帶領其他新兵即可，失去可以使他們服從紀律的機會。

五、成年時期持續犯罪影響因素

本研究 19 位受訪者都有多次的犯罪經驗，少則四、五次，多則以二位數計算，除官方案件紀錄外，並有許多未為官方紀錄知悉的偏差／犯罪行為，且犯罪行為非常多樣。綜觀訪談的內容以及文獻分析中對持續犯罪所提出的原因，本研究認為 19 位受訪者無法擺脫犯罪生涯、持續犯罪的原因，除了缺乏正向的

轉折事件外，可有以下六點可能：

(一)缺乏改變的自我意識與意志

持續犯自陳的犯罪原因很多，且多會為自己尋找合理化、正當話的說詞，像小鐵歸咎自己會去強盜的原因是向家裡拿錢不好意思，「沒有錢了，然後才會想說，才會想說去搶，因為不好意思跟家裡拿錢啊」，而犯下性侵是因為女友兵變想要報復，「然後那時候也是…女朋友分手啊…可能想報復吧」。持續犯即使知道犯罪不好，仍會受情境影響而犯下錯誤，小鐵：「我是覺得之前都沒有那種強大的約束力讓我嚇到，那時候也沒有想那麼多啦，反正，一下就出來了嘛…，其實自己，其實那些都是可以避免的啦，自己的意志力不夠阿」、阿鑫：「（一直持續犯罪原因）就是愛玩而已啊！受不了誘惑」，追究原因都是因為定力不夠、意志不堅，除了在監獄內服刑，否則不曾想過要停止這樣持續犯罪的人生。

(二)無法抗拒犯罪的誘惑

持續犯普遍貪圖可以快速、低勞力付出以獲得金錢的方式，阿莫直言會參與偽鈔洗錢，純粹為可以快速得到金錢，「我覺得這個偽鈔不錯啊！…我就這樣可以還我…替我女兒付保母費…也可以償還之前的費用，然後我也有足夠的錢可以去花」。犯罪以外的一般工作方式－先付出勞力再取得金錢，對他們而言太慢，新仁：「（犯法）同樣的付出我可以賺很多錢，但是今天你叫我做這個賣麵的，一碗 10 塊 20 塊在賺…；而且正常工作的收入對他們而言也太少，小誠就嫌自己做電話行銷一個月約五萬的收入不好，「我做電話行銷一個月大概有四至五萬…好的時候大概有五、六萬…我自己生活開銷跟我要繳的負債錢已經超過這些錢了！我只好回去混，幫人家處理債務問題」，反而是跟幫派從事暴力討債的生活較愜意，斯文就說「做這個（討債）很好賺，薪水沒有固定…對！（是業績制），可是不錯喔！就是變成吃好、用好、穿好，一個月最少有 7、8 萬」。

或是像大仔以販毒為業，「販毒的工作是不怎麼喜歡，但是為了賺錢嘛！…收入很高…一天 3、5 萬最起碼的啦！啊有時候一天 20 萬、30 萬在賺…價差大啊! …去做正常工作，一個月 2、3 萬是要怎麼做？」，雖然大仔也說買到假貨會虧錢、風險又高，養小弟也是大開銷，可是收入終究較高，而且高出許多，讓他無法抗拒。

(三)憎惡權威的反抗心態

有些個案，則是從小就不服權威，像小高從國中時期與老師打架而輟學、

工作時與師傅起衝突索性不再工作、服兵役時又與中士打架，在各個階段都與在上位者起衝突，小高自己說對於上位者的管理常感到不服氣，「我就是不服！我覺得他們在打壓我...我就會反抗...不容許別人欺負我，不管你是誰我就是不怕你，這樣子的膽識...從小我就這樣，我爸就是這樣教我，我看到的也都是這樣」。

甚至到了監所服刑，也會因為不滿管教或打壓，無視影響累進處遇分數的後果，犯下毆打監所主管的違紀問題，像阿鑫就是毆打主管造成已經辦理的假釋申請遭取消，「換主管之後，他規定這個規定那個...然後那時候他又要硬坳...又要說我不對，我就受不了，然後就打」。這樣的個性也讓他們無法服從社會的紀律，甚至更傾向去挑戰紀律與規定。

(四)嚴重的物質依賴－酗酒或毒品使用

所有持續犯個案中喜歡喝酒的不多，但多數都有毒品依賴，在 19 名持續犯的受訪者中僅有小鬼與蚊子不曾使用毒品，小鬼：「（毒品使用經驗）從來沒有...我爸跟我念說你再怎麼壞都不可以給我去吃藥...我自己心裡也有一個底說，要跟人家吃藥我沒那個本錢...身邊很多朋友都有在吃...我就不會想要去吃」。少數一、二名像：小鐵與正經，僅有與朋友交往時會接觸安非他命但自陳無成癮問題，小鐵：「（安非他命）一兩次而已...只是想要試試看那種感覺而已阿，用下去也是睡不著，折磨自己...也是朋友，朋友說試看看這樣子」。

其他 15 位個案都是從少年時期即有施用毒品習慣，從安非他命、K 它命到搖頭丸都有，之後更會施用到海洛因。而一旦接觸到海洛因要戒除就變成非常困難，小高：「毒品這種東西怎麼講，就是那種感覺還算不錯啦！...菸不抽不會怎樣，但那東西不用你就會一直想...時間一到你沒有用的話，就會開始不舒服」、胖達：「海洛因喔！這種東西真的...太迷人了！...你打下去那種感覺，是沒有辦法...是全身放鬆的東西，有那個菊花的味道！」，多數個案都認為施用海洛因後是非常舒服的，因此難以克制施用的慾望。成癮後高價的毒品讓他們需要用不正當的手段賺取金錢，於是更陷入犯罪循環，小黑就很老實的說「藥一打下去，生活都變了、亂了！金錢需求太大，沒有錢就沒有藥...身體不舒服也沒有辦法工作，就想辦法去偷！去搶！去騙...有的沒的」。

但他們也多知道毒品傷身害己，常聽聞身邊用毒友人染病或死亡，甚至親眼見到好友因用毒而死，像胖達跟阿豪都有這樣的經驗，胖達：「（這輩子最好最重要的朋友）已經死了...他打藥打死了...也沒幾歲，才 25、26...」，他們會

因此擔心自己走上相同的道路，阿豪就說在眼見朋友離去後，每一次施打都會對於用量考量再三，「那個量越打越大，自己就會想這樣下去好像不行，陸陸續續你會發現身邊的人因為毒品快死了！…每天要死要活的…每天都有人死掉，心情快複雜死了，自己會去煩惱這次打到 10cc，下次改 5cc，想痛苦一陣子再讓它回復，不敢再上去了」，不過即使很擔心，他們仍是無法克制的繼續施用。

有些持續犯有受毒品殘害的切身經驗，但縱使毒品已經確實地傷害身體仍無法使他們戒除毒癮。像胖達曾在施用海洛因後突然無法站立，「那天晚上我打一打，隔天就爬不起來了…就等於下半身好像癱瘓一樣…我媽嚇死一直哭」，送醫診斷一度以為終生都無法走動，後來住院半年才復原，但嚇阻的效果卻有限，胖達就在恢復後再度施用，「（那次半身癱瘓）嚇到，真的嚇到了！然後一個月可以走了以後，又打…」，阿鑫因為燒燙傷的關係，皮膚有萎縮的問題，明知道吸毒影響皮膚的復原，也是執意食用，「（手指：燒燙傷的攣縮痕跡）剛出院都好好的…後來又開始吃藥，傷口就又爛了…然後就又縮」。甚至因為施打毒品染上 HIV，小高在想起施打毒品後的愉悅感受，也說：「（出獄後若朋友找打毒品）第一次也許可以拒絕…第二次、第三次就很難說了！」，顯示物質依賴的嚴重性。

個案中只有阿拓表示會常喝酒，不過卻是在中斷吸毒的那個時期，「藥斷掉之後，比較正常了！啊就是愛喝…帶酒回家喝」，有多次酒駕記錄，初期只是繳罰金，至少繳了近 10 萬元的罰金，後來就因為累犯多次被判刑，顯示物質濫用會有轉移的情況。個案中沒有酗酒或毒品依賴的小鬼，但卻因為喜歡玩賭博性電玩，而無法正常工作，並將絕大多數的錢都投注在電玩上，缺錢時也是使用偷、搶方式。小鬼：「其實我沒有在吃藥，也沒有跟人家賭博，會進來（監獄）都是因為打電動…就喜歡看電動上那些圖案在跑…」，在某種層面上，小鬼喜歡盯著電動機台的畫面，看到花色的轉換讓他感到放鬆、舒服，所以一段時間就需要玩一下電玩，這似乎也是一種物質的依賴與成癮現象。

(五)監禁經驗的影響

首先，監禁的經驗對持續犯來說並沒有太大的嚇阻效果，尤其是短期的監禁，小鐵就覺得進進出出的，沒有被約束的感覺，「覺得之前在關得時候有沒有，就是一兩年…沒有關到啊！就讓我保出來…不會說很重大那種約束你」，阿健甚至形容過去的監禁只是去度假，「才幾十天而已，去渡假的」。或是在長期的進進出出後反而習慣監所的生活，阿鑫：「其實從小關到大…都習慣了！…不同地方而已」，大仔：「（對監所的生活？）習慣…就是習慣才會關了五次」，反而沒

有嚇阻的效果。

除監禁無嚇阻功用之外，多數持續犯甚至表示在監禁後或是接受勒戒、戒治後，反而會認識更多同樣性質的朋友，小高就說「你進去，全部接觸的也都是毒品(犯)啊！…那出來大家有留電話…越來越大群」。因此部分持續犯認為，進入機構內，反而讓自己的犯罪生活更加嚴重，阿豪就說如果不是去戒治，自己根本不會嘗試海洛因，也不會就此成癮，「戒治喔，我個人的看法，這個政策真的不好…原本我只有吸安非他命…搞到回來還打海洛因，就是你把吸毒都關一起…認識這麼多人，那出去之後大家又連絡…(朋友說)『你拿不到安非他命，那我們有海洛因』…」。

少數個案像正經或小鐵回憶自己的人生，會覺得自己在少年時期於感化院的日子，不僅有受到約束也有穩定念書，比在外頭的生活更加充實，所以雖然不自由但反而是目前度過的人生中較愉快的一段時光，顯示有些許監禁依賴的現象。像正經就說：「感化院…很規律的生活，就軍事教育，然後有讀書，我覺得蠻…還蠻…回憶起來真的是一種滿好的回憶」，所以這段時間與 19 歲去當兵回到軍事管理的階段，反而是他人生中對自己最滿意的兩個時期。

(六)缺乏正向的支持力量

當一個人缺乏改變的自我意識時，來自外在的壓力也許可以幫助他遠離持續犯罪的生活（Haigh, 2009），譬如說來自家庭或朋友的勸阻。但持續犯普遍缺少從事正常活動的同儕，朋友群都是與自己相似的類型，小高吸毒，身邊就都是吸毒的朋友，「環境的關係…身邊都是一些這樣（吸毒）的朋友」；大仔販毒，身邊也都是販毒的朋友，「（朋友都是從事什麼工作？）他們…沒有工作，都是在混的啊…也是有販毒…工作性質就差不多」。而這樣的情況，讓持續犯更難跳脫犯罪生活模式，胖達自己就說，「你永遠都沒辦法跳脫這個圈…這個圈的人都吃藥…你跟這個吃藥的永遠就是吃藥的」。

而且從少年時期開始，持續犯與同儕接觸的頻率就高過於與家庭接觸，小強：「沒在監獄裡面，一定每天跟朋友連絡的啊！我也沒在工作不然要幹麻？」，所以同儕的影響力遠超過家人，與朋友交往可以說是生活的重心，像阿豪回憶在監外生活說：「朋友跟朋友的互動看得太重，沒有出事前都是覺得有福同享…家人擋也不能怎麼擋，那時候真的已經把朋友當成是兄弟了…真的心都在朋友那裡」，因此既使家人要勸阻與偏差同儕往來也沒有效果。

有些持續犯的家庭則是無法提供正向控制，沒有辦法給予正向的支持或是

監督的力量，像持續犯因為犯下多起案件遭到通緝，家人也不會要求他們一定要盡快去向警方報到、盡快去服刑，然後再回到社會重新開始，小高就說媽媽不捨他被收押，沒有要求他趕快去報到，「被通緝的時候我就沒有回家了！...會回去看媽身體好不好這樣...（媽媽會不會勸你去出庭？）我說去的話就會被收押...她就沒有勸...」。有些父母甚至會保護自己遭到通緝的孩子不被警方帶走，阿莫：「...我媽怕我被抓，她會掩護我...像我在家睡覺，如果剛好警察來敲門，她會叫我爸或叫誰趕快叫我從後面走，然後她會在那邊跟警察拖延」。

甚至，有些持續犯在犯罪後父母還會出來為他們求情，阿鑫就回憶自己每一次犯錯或犯罪，父母都會出面代為向警方或法官求情，「我出事情...他們還是會幫我處理...可能就是太寵，每次出事都那個（幫忙處理或求情）...所以才會變現在這樣（一直犯錯）」，讓他沒有接受到更嚴厲的懲罰。最嚴重的還有些家人會幫助持續犯犯罪，小高就說自己因為通緝躲到南部時，毒癮發作就是叔叔去幫他買毒品提供他使用，「我叔叔幫我...去拿海洛因」。

六、持續犯罪的後果

持續不斷地犯罪與進進出出監所的人生，對持續犯的家庭與他們自己的身體健康都造成了許多影響，

(一)家庭生活空白與家人情感薄弱

雖然持續犯們不斷犯錯，父母會感到生氣但仍寄望他們能再回家、回到社會，小鐵跟小鬼就說父母從不能接受到釋懷，畢竟有著血緣的牽絆，「（爸媽）他們，一開始，一開始是無法接受阿，最後他們慢慢釋懷」、「（家人）一再原諒...好壞攏是伊的仔」，即使他們在監服刑也都持續到監探望、寄錢供他們使用。但也有一些持續犯，因為不斷的犯錯與反覆的進出監所，讓家人間的感情漸漸沖淡，連他們自己都對此局面感到難過，像小誠的弟弟就與他漸漸疏離，「（弟弟）很不諒解...就是常進進出出的啊！感情都沖淡掉了！...很難過...我有一次吸毒被他看到...親眼看到，那一次之後他就不喜歡跟我講話了，他看到...他也一句話都沒講，門帶上就出去了，從那次以後（就不理我了）...」，或像阿健常在監所進進出出，與家人多沒有聯繫，甚至出監後回家才知道家人已搬離，「我這次出來的時候我還找不到家...我還打電話去問我爸...搬來這還是我二弟搬的」。

長期服刑對他們家庭也有影響，像持續犯入監服刑很多家屬礙於顏面多不願讓親戚知道，通常會以在外地或國外念書、工作的方式隱瞞，家中或家族中

發生的大小婚喪喜慶持續犯也無法親自出席，胖達就回憶起在監看到無法參與的姐姐出嫁畫面，讓他感到非常心酸，「有看到就是我爸牽我姐姐進去禮堂的照片，他們有寄照片給我看，看到後來心會酸...阮做舅子的要打電話叫伊回來（可是卻在監）...」，傳統上需要的習俗，就因為他的缺席而沒有辦理；甚至最在意的至親過世也無法見到最後一面，小鐵：「我阿嬤去世...她後來快要過世的時候，也是一直念（要見我）啊，我媽、我爸有過來講，我也是沒有回去...」、小黑：「（阿嬤過世）那時被關，沒有辦法去送（出殯）啊！...很遺憾，心裡面一定會...畢竟把我養大」，辦理喪事時，雖然獄方允許回家奔喪，但有些持續犯卻礙於家屬不願他們戴著手銬、腳鐐的場景出現，讓服刑的事情曝光，連至親的後事都無法參與。

有子女的阿莫與阿豪，則是無法參與自己孩子的成長過程，像阿豪從兒子出生就沒有參與，之後也都在監服刑，「我 8 號進去（接受感化教育），小孩子是 26 號生...（兒子）我媽媽在帶...這次進來女友就改嫁」，阿莫的大女兒在他服刑時出生，服刑中妻子向法院訴請離婚後，就將大女兒帶走，後來更將大女兒送給他人收養，導至阿莫至今未曾見過自己的大女兒。

不過，也是在長期監禁隔離後，持續犯才發現家庭與家人的重要，胖達就說在服刑後才發現自己對家庭的責任，「從我懂事以來...我對我的人生沒有一個點（註：指重心），到現在來（服刑）我的重心都是在家裡，我的父母親...要把他們夠養老...我到現在才會這樣想」。或是有在入監服刑後才發現家人對自己的關心，像阿莫一直以為母親都只疼愛弟弟，直到入監後開始有機會與母親通信，才發現母親對自己的關心以及自己多年來的誤解，「第一次回信給我，我看了就哭了！因為我沒有收過她（母親）的信...她也沒有來看過我...她認為這地方（監獄）很猥褻（按：應指骯髒）...她寫信給我...告訴我家裡的情形...她對我的做法以及她的關心...我就覺得對她有誤會啊！」。

(二)時時刻刻受毒癮牽制

17 位有海洛因毒癮的持續犯其日常生活都是受毒癮牽制，可以說都是為籌毒、或籌用毒錢而活動，小高形容生活就是為了追藥與追錢，「剛打的時候很好！可是你打一陣子後！就是要用的量越來越大！才會有第一次那種感覺！那個花費要很大！你每天早上起來就是要開始追錢阿～追藥阿！你沒有錢沒有藥就是要去犯罪阿！...我每天至少要打一萬塊的藥！一個月好幾十萬！」。

吸、打海洛因後，就是很放鬆、很舒服的晾在家裡，每天可以說是在恍神

下度過，因此也沒有辦法工作，更別說穩定的賺錢，胖達說「藥打下去要怎麼玩？每天都在那邊茫而已...你要是吃海洛因，你是要怎麼工作啦？你連出門都沒辦法出門我跟你講...」，生活全然沒有目標，事後回想也都不知道那段時間自己究竟做了什麼，阿鑫說吸毒的那段日子沒有意義，「空空、茫茫的，不知所謂啦！整天也不知道要幹麻，東跑跑西跑跑，也沒什麼意義」。

(三)在機構內時間占人生多數

回顧持續犯的生命，多數的時間都是在監所中度過，因此，當問及持續犯在監外的生活情況或是居住地點時，往往會沒有肯定的答案，像小黑就說：「我在社會的時間也沒有多久，也都被關比較多...在社會都不會超過一年！所以我都沒什麼印象比較深的」。少年時期進入少觀所或感化學校，成人後不是在戒治所、看守所就是在監獄，像小鐵 33 年的人生歲月中，在感化學校與監獄就已有 12 年之久；或像小誠從 14 歲收押在少觀所，16 歲又犯案進感化院 2 年，20 歲犯強盜判 8 年刑期，雖服刑 4 年即假釋出獄，但假釋期間又因犯案而撤銷假釋，需要再入監服殘刑 4 年、本刑 9 年，等到 108 年出獄時小誠已 41 歲，累積在機構內至少就 19 年了！就像小誠自己說的「這幾年來...我從小到大都在被關比較多」

(四)健康惡化問題

長期的犯罪生活，也在持續犯身上留下許多紀錄，打架的傷疤、食用毒品的針疤、車禍的舊傷等。打架後留下的刀傷是最普遍的，像新仁從頭頂到背部都有明顯的刀疤痕，正經則是因為打架互砍，隻手去抓對方的武士刀，雖未斷裂，但因為傷及神經造成日常活動不順，「打打殺殺的刀傷...傷到筋...左手跟右手比會比較奇怪，因為傷到四根手指頭...用手去抓刀子...又沒去縫」。

嚴重點像阿鑫因為吸毒，染上肝炎，也因為外出與朋友玩樂發生車禍，造成手腳斷裂，又與女友吵架引爆瓦斯造成全身燒傷，目前肢體與臉部都還留有傷痕，「中度殘障...手燒傷跟車禍，這邊跟這邊（指右肩跟右髖骨）打鋼釘...就是斷掉...還有 C 型肝炎，那時候打藥傳染...」，領有殘障手冊。或是像毛毛，因為與警方對峙受到槍傷，目前身上仍留有彈殼碎片，「90 年跟警察啊...被槍打到左骨盆，子彈還留在裡面...碎片還留在裡面，半顆吧？」，命仔則是在 24 歲時遭人尋仇，遭子彈貫穿頸部至胸口，差點穿過心臟，「（脖子的疤？）是槍傷...有時候天氣變化真的會痛...因為那是從心臟附近拿出來...（以手比劃：脖子至左胸）...卡到靜脈往下...胸口會悶、會痛」，雖然撿回一命，但身體狀況受

天氣影響。

吸食毒品，除了在身上留下針疤外，多數個案也都表示讓自己的脾氣轉變，變得更暴躁與更衝動，或是讓記憶能力變差，個案中幾乎只有小鐵與新仁對於自己國小畢業前的活動有較深刻的印象，其餘的很難回憶起自己的過往，頂多在訪員具體的提問下可以回答，有些個案像小誠對於自己的年幼狀況都非常陌生，而且這情況自己都有發現，「我對自己 10 歲以前的記憶吼...比較沒有那麼深刻，很多事情我都已經忘了！前幾年就覺得有些事情在想都想不起來...這幾年我才發覺很多事記不太起來」，新仁自己也說身邊的朋友跟獄友，因為吸毒記憶能力都變差，「我的記憶力算很不錯，你去問其他人（在監收容人）絕對沒有辦法問到 10 歲以下的事情...我有在看書...吃藥的人記憶不好，海馬迴（按：掌管長期記憶的腦部結構名稱）受損...會變小，現在我就一直在背東西...趕快把它ㄍㄧㄥ大」，他也很擔心自己會有相同的情況，所以努力在維持自己記憶。

更嚴重者會因為共用針具染上疾病，肝病是最多的，但最嚴重者則是染上愛滋，像小高就是一例，他在入監後的血液檢查中才知道，過去貪圖用藥的愉悅感讓自己染上重病，「又得了這種病（HIV）...因為知道得這種病就覺得人生都毀了！」，後半生都需要仰賴藥物維持自己身體的免疫能力，而且出監後的藥物就需要自費，初估每月藥物花費至少要四萬元。

伍、結論與討論

犯罪學的研究有很大一部分著墨於犯罪的原因，討論「人為什麼會／不會犯罪？」，但一個人有第一次的犯罪紀錄，進入犯罪生涯後究竟是否會改變還是會持續犯罪，以及相關的影響因素是什麼，卻是很少見到的討論議題。本研究脫離了傳統的研究模式，以縱貫性研究法以及生命歷程的觀點，對於在 1997~1999 年建檔之犯罪少年進行追蹤，發現部分仍陷於犯罪的循環中。本研究也嘗試以深入訪談的方式瞭解持續犯罪者的生命歷程，進一步分析持續犯罪的過程及影響因素。

首先研究發現，持續犯其成年時期的生活型態仍延續少年時期的生活型態，以偏差同儕為主、不重視家人，同時一樣缺乏結構性的日常活動，以遊樂型態為主無生活重心。但在犯罪型態上，成年時期較少年時期有更趨嚴重化與多樣化的趨勢。

其次，持續犯的人生歷程中缺乏正向轉折事件，而且有負向的的事件將他

們繼續推進犯罪的循環中。本案的持續犯普遍缺乏 Alicia RanD. Sampson 與 Laub 提出的正向事件，如婚姻、軍隊、工作或學業等。但吸毒、反覆的監禁經驗與加入幫派卻使他們更無法脫離犯罪。

再者，如同 Sampson 與 Laub 的發現，持續犯缺乏改變的自我意識與意志，他們難以抵抗犯罪的誘惑，也普遍有著憎惡權威的心態，加上嚴重的物質濫用、監禁的依賴與缺乏正向的支持力量，影響他們持續的犯罪。其中又以物質依賴影響最大，幾乎牽制著他們的生活模式。

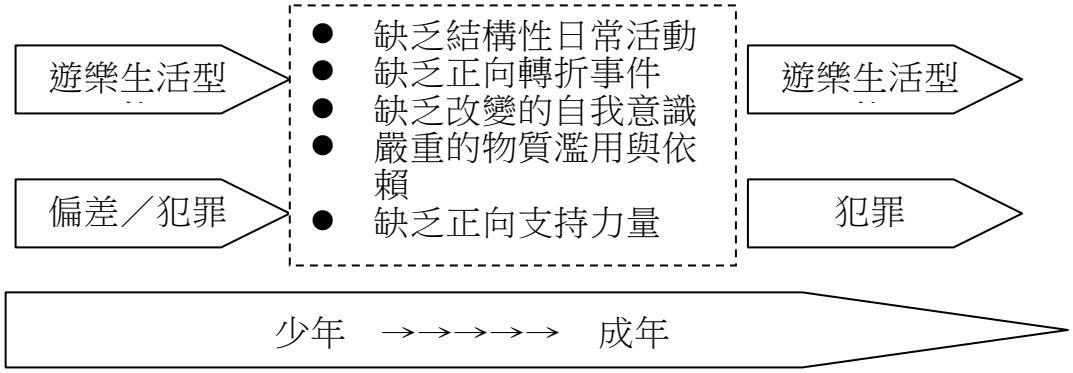


圖 2　持續犯罪影響因素

因此如同上圖所示，持續犯過著持續犯罪的人生。他們在「機構外、犯罪、機構內」這三者間不斷循環，不僅造成自己身體健康的惡化，更讓自己泰半的人生都在不自由下度過，錯過了家庭生活也失去與家人的情感聯繫。

惟本研究個案目前年齡均在青壯年，我國的刑罰設計採兩極化的刑事政策，個案在成年初期的犯罪多半受到輕判與短期監禁，皆自 25 歲至 30 歲始受到較嚴格的刑罰，所以目前 19 位個案都在監執行長期刑，而此較嚴格的刑罰是否造成正面的影響？則需要未來的再進一步追蹤調查與分析，始得以釐清。特別是這些個案未來人生之路還很長，依研究者對於中止犯的研究（許春金等，2009），改變與中止是有可能，而且是人生的真正進程，既使嚴重的犯罪者都有中止犯罪的可能，則未來有必要繼續追蹤調查這些持續犯，以瞭解在生命發展歷程中各個階段的變化，分析變化或不變化的影響因素。

參考文獻

一、中文部分

1. 陳向明，2002，《社會科學質的研究》。台北：五南。
2. 陳玉書、洪宏榮（2003），〈犯罪行為發展歷程之質性分析〉，《中央警察大學犯罪防治學報》4：175-208。
3. 許春金、馬傳鎮等，1997，《少年偏差行早年預測之研究（第一年研究報告）》。台北：行政院青年輔導委員會。
4. 許春金、馬傳鎮等，1998，《少年偏差行早年預測之研究（第二年研究報告）》。台北：行政院青年輔導委員會。
5. 許春金、馬傳鎮等，1999，《少年偏差行早年預測之研究（總結研究報告）》。台北：行政院青年輔導委員會。
6. 許春金、陳玉書、洪千涵，2009，〈犯罪青少年中止犯罪歷程及影響因素之研究〉，《中央警察大學犯罪防治學報》10：43-91。
7. 黃婉琳，2009，《女性犯罪者中止犯罪之研究》。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。
8. 黃曉芬，2006，《終止犯罪之研究》。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。

二、英文部分

1. Haigh, Y. 2009. Desistance from crime: reflections on the transitional experiences of young people with a history of offending. *Journal of Youth Studies, Volume 12 :* 307-322(16)
2. Laub, J. H., D. S. Nagin, and R. J. Sampson. 2001. Trajectories of Change in Criminal Offending:Good Marriages and the Desistance Process. *Life-Course. Criminology* : 333-352.
3. Laub, J. H. and R. J. Sampson. 2003. *Shared Beginnings, Divergent Lives: Delinquent Boys to Age 70.* MA: Harvard University Press.
4. Patton, M. Q. 1990. Qualitative evaluation and research methods (2nd ed.)., CA: Sage.
5. Rand, A. 1987. Transitional Life Events and Desistance from Delinquency and Crime, in Wolfgang, M. E., T. P. Thornberry, and R. Figlio, *From Boy to Man: From Delinquency to Crime*. IL: University of Chicago Press.
6. Sampson, R. and J. H. Laub. 1993. *Crime in the Making: Pathways and Turning Point through Life.* MA: Harvard University Press.
7. Sampson, R. and J. H. Laub. 2001. Crime and Deviance in the Life Course. *Life-Course Criminology* : 21-43.
8. Sampson, R. and J. H. Laub. 2001. A Life-Course Theory of Cumulative Disadvantage and the Stability of Delinquency. *Life-Course Criminology* : 146-169.
9. Sampson, R. and J. H. Laub. 2001 Understanding Variability in Lives Through Time: Constributions. *Life-Course Criminology*: 242-258.
10. Sampson, R., J. Laub and C. Wimer. 2006. Does Marriage Reduce Crime？ A Counterfactual Approach to Within-Individual Casual Effects, *Criminology* Vol.44, No.3:465-508.
11. Taylor, S. J., & Bogdan, R. 1984. *Introduction to qualitative research methods.* NY: John Wiley & Sons.

金融機構強盜犯罪歷程及其防制策略之研究

蔡田木*　　蔡憲卿**

摘　　要

金融機構強盜搶劫係嚴重影響社會治安觀感且亟須及時加以防制的犯罪問題，根據內政部警政署的統計，我國最近五年金融機構強盜案件發生及財物損失金額統計，平均每年就有 16 家金融機構被搶劫，直接財損金額每年將近 8 佰 60 餘萬元，顯見問題的重要性。為研擬情境預防被害策略及作法，提供金融機構業者自我管理、提升自我防衛能力，本研究採以質性研究之深度訪談法，訪談四位犯罪人，目的在探討犯罪加害者之決意及歷程，分析如何有效防制金融機構強盜搶劫犯罪，以減少有形的財產損失及無形的社會成本耗損。本研究發現，個人有無「因不良嗜好造成過度花費而欠債」、「暴力型前科習性」係重要的個人特性因素。金融機構在人力抗阻能量、防護設施條件、環境管理、營業場所情境設計及予人機會感覺等各項條件，將會對有動機犯罪者產生嚇阻功能及顯著影響其對標的之選擇。另外，金融機構是大量現金的聚積場所，本身具有被覬覦的吸引條件，再加上本身沒有保全警衛防護、無櫃檯屏障或營業管理有些漏洞予人有可乘之機會，容易被有動機犯罪者選為侵害之標的。因此，金融機構要避免被選為侵害之對象，就要能減少本身的弱點因素並提升自我的防衛設備能力。最後，本研究依據深度訪談所獲致之研究結論，提出相關預防策略，除開放保全警衛配備槍械武器一項，須由政府部門政策決定外，餘均屬金融機構業者得以採行之作為，包括：強化「金融機構安全督導會報」功能、立法規範僱用保全擔任警衛工作、提升保全人員武器配備等級、修正金融機構安全檢測項目及鼓勵採用「櫃檯無現金存置」營業模式，以減少金融機構被強盜搶劫犯罪的發生。

關鍵字：金融機構被搶、金融機構防搶、保全警衛防護、犯罪預防

* 蔡田木，中央警察大學犯罪防治研究所教授。
** 蔡憲卿，中央警察大學犯罪防治研究所博士生，曾任隊長、分局長等職，警政實務資歷 30 年。

壹、前　言

一、研究動機

「金融機構」是貨幣的積聚（儲蓄與存款）、分散（投資與放款）交易中心（鄭文竹，1985），每天都有大量現金流通，這些地方往往成為想要在短時間內獲取大量現金的不法份子所窺伺之目標。根據內政部警政署刑事警察局的統計，我國最近五年（自 2005 年至 2009 年）一般強盜與金融機構強盜案件發生及財物損失金額統計情形（詳見表 1-1），平均一件金融機構強盜案的財損金額為 540,724 元，約為一般強盜案 4 倍的直接財損金額，平均每年就有 16 家金融機構被強盜搶劫，直接財損金額每年就有將近 8 佰 60 餘萬元的現鈔被搶劫；另外，美國社會學者 Cook（1983）認為應再加上刑事司法系統調查、法庭辯護、判決程序成本的花費，以及監獄矯正系統的花費，這些刑事司法及社會成本的耗損，實難以估計。而且被搶金融業別廣泛，包括一般銀行、合作金庫、信用合作社、郵局、農會及漁會信用部等單位，可見金融強盜犯罪受害的金融機構非常普遍，是當前一項嚴重影響我國治安的暴力犯罪。因之，金融機構強盜搶劫犯罪乃成為嚴重影響社會治安觀感而亟須及時加以防制預防的重要問題。

表 1-1　我國最近五年（2005-2009）一般強盜與金融強盜案件財物損失總值比較

年　別	一般強盜發生數	一般強盜財損總值	平均一般強盜財損總值	金融強盜發生件數	金融強盜財損總值	平均金融強盜財損總值
2005(94)	2,958	261,455,706	88,389	12	7,286,400	607,200
2006(95)	2,546	618,035,080	242,747	33	14,730,700	446,385
2007(96)	1,922	234,778,591	122,153	14	19,121,502	1,365,822
2008(97)	1,490	117,625,337	78,943	7	1,333,040	190,434
2009(98)	1,217	221,080,018	181,660	14	786,299	56,164
合 計	**10,133**	**1,452,974,732**		**80**	**43,257,941**	
平均每件			**143,390**			**540,724**

資料來源：作者整理自內政部警政署刑事警察局 94-98 年「中華民國（台閩）刑案統計」及各年度「金融機構安全維護聯繫會報」會議資料。

美國犯罪學者 Weisel（2007）研究美國的銀行搶劫趨勢，在 1960 年發生 278 件銀行搶案， 1980 年發生 6,515 件，在 1960 至 1980 的 20 年間銀行搶案成長約 23 倍之多，自 1990 年以來，則平均每年約 8,800 件，這是非常令人驚駭的犯罪成長速度。顯見金融機構強盜搶劫犯罪，無論在國內、外，都是非常

嚴重的犯罪問題,影響治安甚鉅。另外研究顯示也有甚高比例的銀行重複被搶？這些重複被搶的銀行，是否存在著什麼弱點因素或被害的特性？能不能有效的改善？吾人必須深入瞭解被害者的弱點因素或特性，才能正確地研擬改善被害者的弱點及增強防護能力，有效防範被害。因此，如何藉由犯罪學及被害者學相關學術研究，能找出有效防制金融機構被強盜搶劫的具體策略與作法，此乃引發本研究之動機。

二、研究目的

從國內外普遍發生的金融強盜搶劫案件及重複被搶的狀況來看，似乎透露出金融機構的安全管理出現一些漏洞或問題，以致成為有動機的犯罪人選擇成為合適的攻擊目標，或重複選擇作為侵害的對象。本研究針對上述研究動機，思欲探討如何有效防制金融機構強盜搶劫犯罪，以減少有形的財產損失及無形的社會成本耗損，以及嚴重影響民眾心理的恐懼感與治安良窳的感受。因之，本研究綜合從「加害者標的選擇」、「被害者弱點因素」及「情境預防被害」三個面向提出主要的研究目的：

(一)從加害者觀點，探討其選擇標的的因素。亦即探討加害者對金融機構強盜目標的選擇因素,作為正確地研擬對被害標的的防治策略與預防被害政策。

(二)從被害者觀點，找出強盜被害標的具有哪些弱點因素或特性，作為研擬改善被害者的弱點及增強防衛能力，有效防範被害的發生。

(三)依據犯罪學及被害者學學術理論的觀點，研擬情境預防被害策略及作法，提供金融機構業者自我管理、提升自我防衛能力的建議。

貳、文獻探討

一、理論基礎

(一)理性選擇理論（Rational Choice Theory）

理性選擇理論是古典犯罪學派觀點的延伸，認為人類行為的目標是要極大化個人的快樂或利益（pleasure or interested）和極小化個人的代價或痛苦（cost or pain）。犯罪是個人理性思考後認為犯罪所獲得的利益大於所付出成本代價之結果。個人是否會選擇或決意從事犯罪行為，將視其從事犯罪時能獲得的利益快樂是否比懲罰痛苦為大，以及被查獲逮捕的機會是否大於逃逸的機會而做判斷決定（鄧煌發，2007）。因此，最有效的犯罪預防方式是有足夠的懲罰以遏止

個體認為犯罪是值回票價的選擇（許春金，2006）。

(二)犯罪型態理論（Crime Pattern Theory）

犯罪型態理論主要探討「人」和「事物」如何在一個社區的時、空移動而發生犯罪，主張犯罪事件最常發生於犯罪人活動空間(activity space)與潛在被害人(或標的物)活動空間重疊(overlap)之區域或場所(Brantingham & Brantingham, 1991; Felson & Clarke, 1998)。一個人(包括犯罪人與被害人)對於他日常活動的空間場所應該最為熟稔，犯罪人的活動空間(工作場所、休閒區域)如果與被害人的活動空間或物體所在區域交疊(intersection)在一起，則其遭受被害的機會就大為增高。

(三)日常活動理論（Routine Activity Theory）

美國犯罪學者 Cohen 和 Felson 於 1979 年提出日常活動理論，認為日常活動的變化反映在 1.有能力及動機的可能加害人(motivated offender)在場，2.合適標的物(suitable targets)存在，3.有能力制止犯罪發生之監控者的不在場或缺乏等三變項的互動上。三者如能在時空的聚合下，犯罪即很有可能發生（許春金，2006）；也就是說，一個有能力及動機的可能加害人，與合適的標的物接觸，而在監控缺乏的情況下，就容易發生犯罪事件。如有某一要件欠缺或不足，即不致發生犯罪事件。犯罪可因(a)「標的對象」受到防衛，(b)「有動機的潛在加害人」受到控制，(c)增強「監控」能量，(d)減少犯罪「機會」而得到預防。

(四)被害傾向因素理論（Victim Prone Components Theory）

犯罪學者 Sparks（1982）提出被害傾向的看法，他認為個體之所以會遭受被害，其間與犯罪被害者有諸多被害傾向(victim prone)有關，亦即這些因素出現的頻率愈高，犯罪被害者淪於被害的機率也就愈高 (Miethe & Meier,1994)。

Sparks 進一步將「**被害傾向因素理論**」的這些因素予以概念化，而歸納成八個元素：1.鼓動因素(precipitation)，2.煽動因素(instigation)，3.促進因素(facilitation)，4.弱點因素(vulnerability)，5.合作因素(cooperation)，6.機會因素(opportunity)，7.吸引因素(attractiveness)，8.免罰因素(impunity)。(Sparks，1982；黃富源，1987)

(五)情境犯罪預防理論(Situational Crime Prevention Theory)

晚近蓬勃發展的環境犯罪學延續犯罪是「機會」與「空間環境」互動作用的觀點，而研究如何運用環境的設計來預防犯罪與被害，「情境犯罪預防理論」

即是環境犯罪學的核心（鄧煌發，2007），認為犯罪是一種「機會」、「監控」和「有動機及能力之嫌疑人」之互動的作用（許春金，2006）。經由犯罪學者 Ronald Clarke 與 Cornish 合作更新原來之系統歸類，將原四大類 16 種擴充為五大類（1.增加犯罪阻力，2.增加犯罪風險，3.減少犯罪誘因，4.減少犯罪刺激，5.移除犯罪藉口）25 種的情境犯罪預防策略。（Clarke & Cornish, 2003；鄧煌發，2007）

情境犯罪預防理論主要的作用點，是將觀察現象著眼於「標的對象受到有效的防衛」、「抑制潛在犯罪者的動機」、「強化監控的能量」、「消除犯罪的機會」等預防被害的策略，其與新機會理論發展關係如圖 2-1。

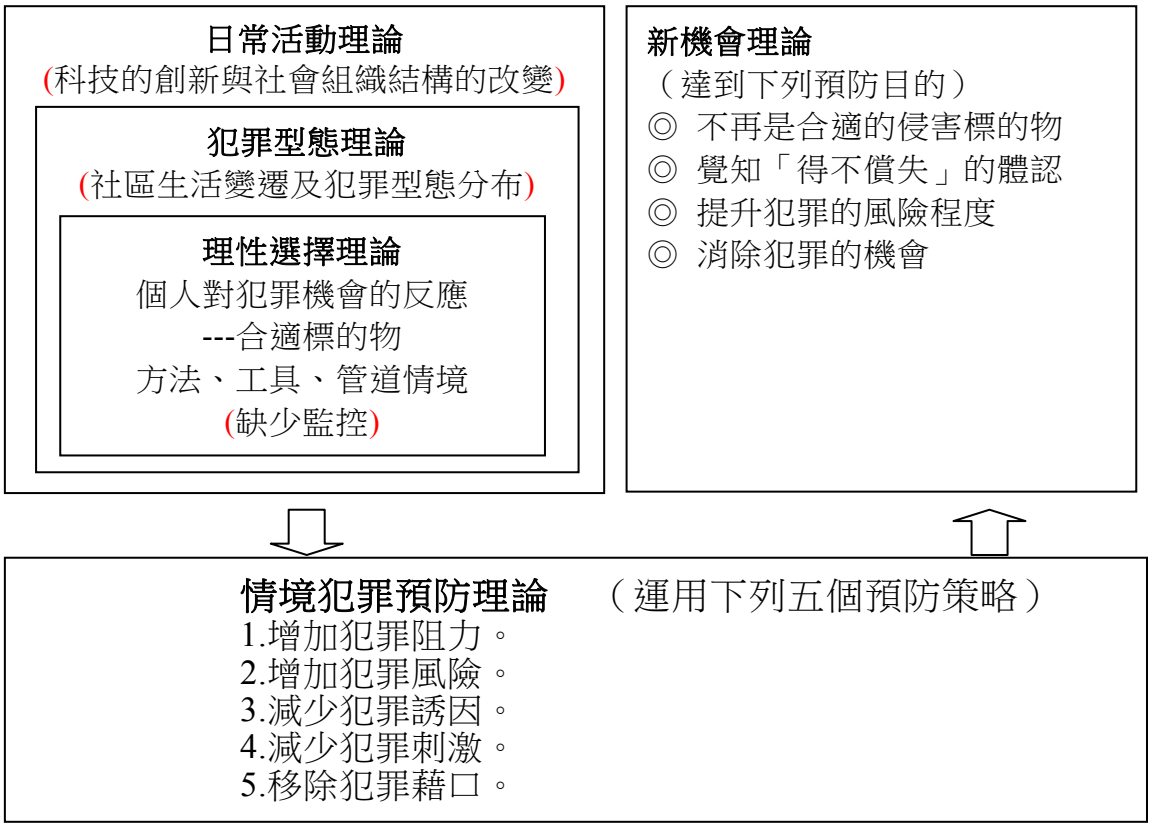


圖 2-1　情境犯罪預防理論與新機會理論發展關係圖

二、文獻探討

經蒐集金融機構強盜搶劫研究文獻，在國內部份，僅有鄭文竹（1985）防範金融機構搶劫事件之研究、陳靖平（1992）金融機構搶劫之研究－國內郵局實證調查、張素菱（2002）金融機構預防犯罪檢測評估之研究、程行健（2004）金融機構強盜犯生活歷程與犯罪模式之研究 4 本碩士論文及劉世林等（1986）被劫金融機構特性與防治之研究專案研究論文 1 份。在國外部份，搜尋結果有

Philip J. Cook（1983）,Robbery In The United States：An Analysis of Recent Trend and Patterns、Claire Austin（1988）,The Prevention of Robbery at Building Society Branches、Phillip W. Lissenden（1996）,Bank Robbery: A Target for Community PolicinG. Roger Matthews and Ken Pease（2001）,Repeated Bank Robbery: Theme and Variations、Deborah Lamm Weisel（2007）,The Problem of Bank Robbery Guide 等各篇。茲挑選與本研究主題較有參考比較價值之文獻及其研究結論與發現，分別摘要論述之。

(一)鄭文竹（1985）「防範金融機構搶劫事件之研究」

其分析我國金融機構搶劫情形及趨勢之觀點：

1. 搶劫對象以利於逃跑（職員人數少、防範力薄弱）者為主。
2. 犯罪工具以刀槍為主。
3. 交通工具以機車及汽車為多。
4. 變裝方式以覆面及口罩遮臉為多。
5. 以結夥 2-4 人作案較多。

(二)劉世林等（1986）「被劫金融機構特性與防治之研究」

該論文研究發現，被劫金融機構具有以下特性:

1. 規模較小：可從其職員數，營業處所樓層面積、平均月營業額看出。
2. 防衛力量較弱：閉路電視錄（攝）影鏡頭裝置較少，警衛及警鈴連線亦較少。
3. 治安力量薄弱：警察每日平均巡邏次數較少，每年應變演習次數較少。
4. 逃逸容易：被劫金融機構所座落之道路較小，較不擁擠，附近逃逸小巷較多。

總體分析結果：營業櫃台無柵欄裝置、營業場所無隔間、內部視野狀況較為良好、道路較小及交通較不擁擠者，其被劫之情形較多。

(三)陳靖平（1992）「金融機構搶劫之研究－國內郵局實證調查」

該論文研究結論與建議意見：

1. 改變情境因素，變化機會結構。
2. 機構設置地點之選擇與周圍環境之改善。
3. 硬體防護設備之強化。
4. 安全措施之落實。

5. 建立社區聯防運作。

(四)張素菱（2002）「金融機構預防犯罪檢測評估之研究」

該論文研究發現：

1. 改善金融機構環境設施，以增加犯罪者所需耗費的工夫能有效預防犯罪。
2. 金融機構若未能減少現金交易流量，則應設法降低被害時的財物損失。
3. 不同特性與類別的監控者樣本，一致認同情境犯罪預防策略之效能。
4. 有前科犯罪者犯罪時更加重視犯罪的機會因素。
5. 犯罪者經過理性思考決定作案的時間點及作案過程所須時間的長短。
6. 犯罪者認同金融機構安全防護設施會增加其犯罪之風險。

(五) 程行健（2004）「金融機構強盜犯生活歷程與犯罪模式之研究」

該論文對金融機構提出防範被搶的建議意見，包括：

1. 避免成為被害目標：

(1)使金融機構監護能力充足，(2)使有足夠的安全措施，做到符合環境評估檢測表的項目，(3)改變營業大廳物理設計，改善建築物四周環境，使環境不便於脫逃。

2. 強化預防與控制機制，減少被害損失：

(1)重視防搶訓練，(2)加強前科犯之觀護與監控，(3)推動減少現金交易方式，(4)增訂銀行加強安全維護之法律依據。

(六)**Weisel**（2007）銀行搶劫問題研究（The Problem of Bank Robbery Guide）

其研究發現銀行搶劫的促成因素：

1. 增加機會：銀行拓展設立的分公司及分行，營業據點膨脹非常多。另銀行延長營業時間到週六日，至少增加 25%暴露在搶劫的風險中（提供搶劫機會）。
2. 報酬有利可圖：銀行仍是搶犯認為最能取得大量現金的處所（理想目標）。
3. 低風險：銀行是相對低風險的搶劫目標：

(1) 銀行有標準化的設計，可預料的布局排列和營運作業方式。

(2)銀行員工都是沒有武裝的，而且養成一貫順從的特性。

(3)出納或營業員大多是年輕、經驗少的女性，搶匪則大多是健壯的男性。

4. 可預料到的設計：銀行是個高度制式化、一致性操作的行業和可預料的室內陳列設計，也提供搶犯高度的可預料性。
5. 順從的被害者：

(1)高度制式作業模式，碰到抵抗的風險非常低，讓搶犯可指望行員的配合。

(2)行員高度的配合，使得搶犯能獨立的行搶，有 2/3 搶案在 3 分鐘內完成。

五、文獻綜合評析

金融機構由於其本身營業的特質，每天都有大量現金在該單位流通，本身就具有「足以導致加害者犯罪動機之特徵」的吸引因素(attractiveness)，成為想要在短時間內獲取大量現金的不法份子所窺伺之標的對象；如果金融機構本身有某些弱點因素(vulnerability)就容易陷入被害的危險情境，當時間及環境適巧提供某種機會因素(opportunity)而有利於犯罪之情境，Sparks（1982）「被害傾向因素理論」認為：當這些不利犯罪預防的因素總和在一起，就會讓歹徒有可乘之機下手進行竊盜或強盜搶劫的犯罪。因此，如何改善金融機構的弱點因素，強化本身的防護能力，使之減低存在有利於犯罪之機會因素，則縱然其營業標的物－現金具有十足的吸引因素，亦不容易成為犯罪的被害者。

從上開前人實證研究文獻發現或結論建議，可以發現各作者往往隨著學術理論的發展情形及所處時代環境與科技的發展狀況而有與時俱進的觀點，綜觀前人針對金融機構強盜被害及預防犯罪安全維護之研究文獻，從時間脈絡來看，前期的鄭文竹（1985）、劉世林（1986）及陳靖平（1992）之文獻大都把重點擺在金融機構本身特質及相關影響因素（成因）特性之分析，偏重在學理模型的建構，屬於結構性的論述觀點；而後期的張素菱（2002）及 Weisel（2007）之文獻則將研究重點轉向被害決定環境因素，發展至實務性測量之運用，屬於功能性的論述觀點。

參、研究設計與實施

為探討加害者對金融機構強盜目標的選擇因素，本研究採以質性研究之深度訪談法來發掘犯罪加害者之決意及歷程，有關本研究之研究設計與實施，茲分述如下：

一、研究方法

針對本研究動機與目的，並參照相關犯罪學理論及前人研究之論文文獻，本研究以質性研究之深入訪談法來發掘犯罪加害者之決意及歷程，本研究之研究方法計採文獻探討法及深度訪談法二種：

(一)文獻探討法

本研究蒐集國內鄭文竹、陳靖平、張素菱、程行健等四本碩士論文及劉世林等主持之國科會委託專案研究論文一本；國外有 Deborah Lamm Weisel（2007）,The Problem of Bank Robbery Guide 等 5 篇文獻。從國內外研究金融機構強盜搶劫文獻分析其相同點與相異點，探討其各根據之理論與影響因素，前人研究之發現或結果與建議有無可供本研究運用作為研究基礎，或須進一步加以檢驗者，凡此種種，均須以文獻調查法進行深入的分析與探討。

(二)深度訪談法

深度訪談法在研究中是一種研究性的交談，研究者藉著口頭談話的方式，從被研究者本身口述中蒐集到第一手資料的一種研究方法。研究者藉著與被研究者面對面的交談過程，去瞭解研究對象的想法、動機、判斷、價值觀、態度等內在的心理歷程與主觀的世界(黃瑞琴，1996)，訪談的目的，是為要發現受訪者的內在觀點。

二、發展研究架構

參照相關犯罪學理論及前人研究之論文文獻，本研究以質性研究之深入訪談法來發掘犯罪加害者之決意及歷程，擬定本研究之研究架構(如圖 3-1)，經由此架構發展出半結構式的訪談大綱及相關概念，在重點式的結構下，透過質性方式與 4 名研究對象－曾經犯過金融機構強盜搶劫之受刑人－進行面對面的訪談，期能有效聚焦在「加害者選擇被害對象的影響因素」、「犯罪人對金融機構

防護設備條件的看法」及「犯罪實施歷程」上。

本研究之研究概念包括犯罪者個人特性：年齡層與教育程度、工作職業與不良嗜好、前科性質與負債情形等；被害者標的選擇因素：人力質量因素、防護設備因素、交通環境因素、情境預防因素與機會互動因素等，以及犯罪之實施。

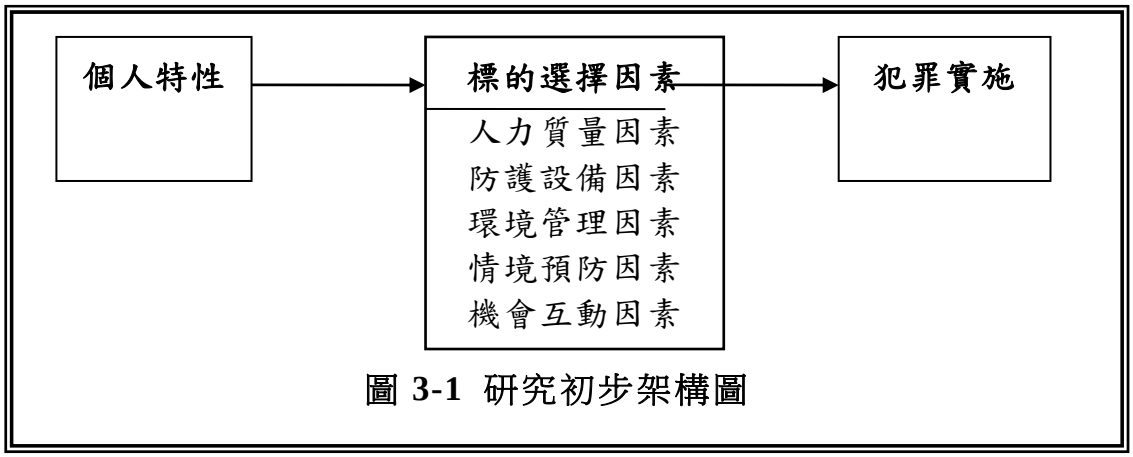


圖 3-1 研究初步架構圖

本研究依據初步之研究架構，希望達成研究目的，真正找出「加害者選擇被害對象的影響因素」以及「被害金融機構具有那些特性與軟硬體設備條件」。

三、資料蒐集工具

為能確實達成本研究之目的，本研究使用之資料蒐集工具包括訪談同意書、訪談大綱、實地札記、錄音筆及紀錄表等工具。在面對面進行訪談時，向受訪者說明並完成簽署同意書後再進行訪談，並採用「半結構式訪談大綱」為訪談工具（如表 3-1）。

表 3-1　對犯罪者之「半結構式訪談大綱」

特性及作案過程	一、個人特性部分	1.犯案年齡與身心狀況 3.教育程度 5.平均月收入 7.負債情形 9.開鎖竊車能力	2.工作與職業性質 4.前科類型 6.須供養人數 8.不良嗜好與活動 10.自製或購槍管道能力
	二、作案過程部分	1.作案原因 3.作案時間選擇 5.交通工具選擇 7.偽裝考慮 9.既遂與查獲原因。	2.標的物選擇原因 4.行搶工具選擇 6.結夥考慮 8.現鈔數量考慮
對金融機構防護條件之看法	一、人力質量部分	1.營業久暫與防護經驗 3.職員男女比例 5.有無僱用保全警衛 7.警衛執勤位置	2.職員人力數 4.職員年齡比例 6.警衛武器配備
	二、防護設備部分	1.內外監視錄影系統嚴密程度 3.櫃檯設施阻絕功能 5.自動鎖定置款抽屜 7.裝設警報及閃燈示警系統 9.作業區防護設施	2.櫃檯設施防彈功能 4.櫃檯欄柵阻絕功能 6.自動警報保全設備 8.出入口不利逃逸設計 10.營業廳分設不同樓層
	三、環境管理部分	1.面臨道路寬度與車道數 3.管制停車秩序情形	2.周圍方便脫逃巷道數 4.有無停車場地
	四、營業情境部分	1.目標（現金）吸引程度 2.鄰里商戶外部視線穿透情形 3.張貼犯罪刑責警語及電視播映強盜犯判刑畫面 4.附近商戶或街道裝置監視器情形	
	五、機會互動部分	1.目標（現金）易於接近程度 2.門口至櫃檯緩衝應變距離 3.接待員在大廳引導示警 4.所在大樓商戶有警衛或巡守組織可資協防狀況	

四、研究概念

本研究採以質性研究之深度訪談法來發掘犯罪加害者之決意及歷程，由研究者提出問題，受訪者依經驗自由論述，所以答案並不固定，也較能深入探討受訪者真正的意圖與想法。觀察工具為實地札記，配合錄音，完整紀錄、以利呈現訪談資料內容。

本研究經以「半結構式訪談大綱」訪談之內容，萃取形成「個人特性」、「標的選擇因素」、「犯罪實施」三個**概念**。「個人特性」包括年齡分層、教育程度、工作職業、前科類型、不良嗜好、負債情形、竊車能力及獲槍能力等次概念。「標的選擇」包括人力質量因素、防護設備因素、環境管理因素、營業情境因素及機會互動因素等次概念。「犯罪實施」包括作案原因、作案時間、作案工具、作案人數及既遂未遂等次概念。

五、資料分析方法

質性研究目的在於發現現象，所以質性研究最後目的是在分析、詮釋及呈現發現結果。資料分析的首要任務是描述之後的詮釋，其包括：解釋發現結果、回答有關「為什麼」的問題、指出研究結果之特定或重大意義，並找出分析架構之組型（patterns）。本研究採用 Hycner（1985）之「現象學內容分析」（phenomenological content analysis）的具體分析程序有以下的步驟，依序說明如下：（Hycner, 1985）

1 .謄寫逐字記錄：訪談員在訪談結束後，先將錄音帶裡的訪談內容，包括重要的非語言訊息以及擬語言的溝通，逐字謄寫成文本資料。

2. 放入括弧與現象學的還原：研究者保持開放的態度，去除研究者先前對問題的預先假定。儘可能擱置研究者已知的意義和詮釋，進入受訪者個人的獨特世界。應用受訪者的世界觀來了解受訪者所談所說的意義。

3. 聆聽訪談內容以掌握整體感：聆聽全部訪談內容數次，體會其音調、重音、停頓，以及整體意涵。

4. 描述一般性的意義單元：以開放的態度，對每一個字、片語、句子、段落、非語言訊息的記錄，加以斷句，為的是引出特殊的意義。

5. 描述與研究問題有關的意義單元：以研究問題來審視一般性意義單元，以確定受訪者的內容是否可闡明該研究問題，記錄相關的意義單元。

6. 淘汰多餘不必要的資料

7. 群聚相關的意義單元：將保留下來的句子根據其意義加以歸類，並且給予分類名稱，形成概念。嘗試將相關意義單元自然地加以群聚，以產生共通主題或本質。

8. 從意義的群聚中決定主題項：研究者詳細推敲所有意義的群聚，以判定是否有一或多項中心主題，可用以表示該群聚之本質。

9. 確認整個訪談中一般性與獨特性的主題項：對所有訪談單元做跨單元分

析，判定所有訪談中所出現的共通性主題，並判定單一或少數訪談單元所出現獨特主題，研究者完全參照受訪者的訪談內容寫出摘要，不加以詮釋、修飾。

10. 主題項的脈絡關係闡述：將分析得出的主題置回研究的整體脈絡情境或背景中，撰寫摘要，以掌握現象本質。
11. 撰寫統整摘要：將所有的訪談摘要加以統整。

六、可信賴性檢驗

質性研究長久以來倍受爭議與質疑的是信、效度問題。Lincoln & Guba(1984)主張以確實性（credibility）、可轉換性（transferability）、可靠性（dependability）及可確認性（confirmabilty）四種方法來控制質性研究的信度與效度（潘淑滿，2003），本研究採此種方式，對訪談所得之資料，進行檢核，以求其客觀及公正。

(一)確實性（credibility）

係指內在效度，是研究者真正觀察到希望觀察的，亦即研究者對研究資料不加入任何個人的價值判斷；換言之即指研究資料的真實性。在資料蒐集方面，為求真實呈現，所以在進行訪談時，全程錄音，並輔以筆記，記載回答問題時的反應及情緒變化，以減少因研究者疏忽或選擇性記錄而產生誤差，採用逐字稿記錄方式，呈現資料出的真實性。

(二)可轉換性（transferability）

經由研究對象所陳述的感受與經驗，有效的作資料性的描述與轉換成文字陳述，增加資料可轉換性的技巧為深厚描述（Thick description）。由研究者謹慎的將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料予以概念化，作為資料分析之參考。

(三)可靠性（dependability）

研究者將訪談過程中可能的干擾因素降至最低；本研究亦將詳細的呈現完整研究過程，包括研究對象選取的歷程、研究場域之選定、與研究對象互動、訪談技巧、資料蒐集的方法、分析的方式及對結果的說明，以達到資料的可信賴度。

(四)可確認性（confirmabilty）

透過研究倫理，於研究過程中，取得受訪者及相關值得信賴之資料，強調研究訪談之結果，經由刑事司法偵查人員訪談及相關判決書、新聞資料等相互檢驗，以增加客觀性。

肆、研究結果與討論

本研究以 4 名金融機構強盜搶劫的在監受刑人訪談資料進行分析，在整個研究的過程中，有關(1)評估資料的確實性與可轉換性、(2)發展描述與類化概念、(3)歸納整合與解釋資料，都遵循質化研究之基本原則進行。茲將研究結果分述於下。

一、犯罪基本資料分析

(一) 犯罪年齡與教育程度：由於金融機構強盜搶劫罪責較重，如非經濟迫切需要，一般人不致輕易選擇違犯此種犯罪，而生活經濟迫切需要之年齡層大多為青壯年以後，因此，實施金融機構強盜搶劫之犯罪人，多以體能良好（健壯）之青壯年為主。犯罪者至少都經過中等國民教育，並不是沒有一般知識者，而是無力解決相對剝奪感之經濟弱勢困境。

犯罪年齡與教育程度	A01	41 歲	身體強壯、精神良好	國中畢業
	A02	33 歲	身體及精神都正常	大學肄業
	A03	43 歲	身體健壯，精神正常	大專畢業
	A04	41 歲	身體健康，精神正常	高中肄業

(二) 工作職業與負債情形：強盜犯罪人大部分是有工作的，只是大部分是從事薪資較低、勞務性質的工作，如果在不知量入為出的情形下超度花費，甚至高額借貸欠債，造成還債壓力，即容易鋌而走險實施強盜金融機構之犯罪。

工作職業與負債情形	A01	有工作（自助餐廚師），勞務工作型	月收入大概 3 萬多元	欠卡債 400 多萬元
	A02	有工作（包裝紙工人），勞務工作型	月收入原先約 3 萬元，後來降薪到 2 萬元	欠地下錢莊 2 萬多
	A03	有工作（經營小吃店），勞務工作型	月收入有 5、6 萬元左右	有欠債約 100 多萬元
	A04	無工作，遊手好閒型	沒有固定收入	沒有

(三)不良嗜好與前科類型：我國金融機構強盜犯罪人大多數有穩定的職業；但因有吸菸、到 KTV 或酒家喝酒、唱歌、電玩店打電動及吸食藥物等不良嗜好或不正當活動，且高額花費超出工作收入，致形成入不敷出之窘境與應付債務之壓力。金融機構強盜犯罪基本上是需要武力及體能與保全警衛、行員、民眾、警察抗衡搏鬥的犯罪方式，具有暴力性結合財產性的犯罪型態。因此，金融機構強盜犯罪人的前科也以暴力犯罪及財產犯罪類型為多。

不良嗜好與前科類型	A01	吸菸、KTV 喝酒、唱歌	感化管訓（暴力犯罪類型）
	A02	去 KTV、酒家喝酒	無
	A03	電玩店打電動	賭博（財產犯罪類型）
	A04	玩電動、喝酒、吸食藥物	傷害、恐嚇取財、妨害兵役、強盜、盜匪條例等（暴力犯罪類型）

二、犯罪實施階段之分析

(一) 標的選擇原因：金融機構強盜犯罪人基於能順利強盜得逞與順利脫逃，對於行搶對象金融機構是否會有所選擇？應以犯罪人的觀點進行瞭解。經訪談 4 名金融機構強盜受刑人，除 1 位表明是純為報復特定銀行外，另 2 位表示是發現沒有警衛，但 4 位都是選擇「離住處較近、對附近環境熟悉」則是共同的考量因素，符合生活型態犯罪理論的觀點。至於有無和別人商量，則因有無必要和他人結夥作案而定。

標的選擇原因	A01-17	要報復華南銀行，選擇離租屋處較近的分行	有和同夥商量過
	A02-17	離住處近，對附近環境熟悉，發現沒有警衛	沒有和別人商量過
	A03-19	離住處近，對附近環境熟悉	沒有和別人商量過
	A04-19	以前住過，對附近的環境比較熟悉；事先勘查發現沒有警衛，且它的防衛設施較薄弱；雨天警察很少來巡邏。	沒有和別人商量過

(二) 作案時間選擇：金融機構強盜犯罪人在實施強盜之時段，究竟有無特別之想法或考量？經訪談 4 名金融機構強盜受刑人，有 3 位是在 10-13 時之時段，1 位是在 15-16 時快打烊之時段。10-12 時是營業最盛、累積現金最多之時段，標的物最具吸引力時段；12-13 時是輪流用午餐時段，行員人力勢必有所減少，守備能力相對較弱時段；15-16 時是打烊之時段，行員及

警衛心理較易鬆懈，這些時段是金融機構強盜較多發生之時段。至於強盜作案之時間，一般均在 3 分鐘之內，鮮少超過 10 分鐘者，以免被趕到現場之警察逮（圍）捕。

作案時間選擇	A01-18	大概 11 點多	選這個時段沒有什麼原因	大約 3 分鐘左右
	A02-18	快打烊前 10 幾分鐘，接近下午 4 點	快打烊時段心理容易鬆懈，較易搶得成功	作案不到 10 分鐘
	A03-20	中午吃飯的時段（12－13 點左右）	繳房租及還錢的時限逼近	時間大約 1 分鐘
	A04-20	上午 10 點多左右	當地假日生意收入，會在星期一拿去郵局存款，此時現金最多	大約 3 分鐘左右

(三) 犯罪工具選擇：我國金融機構強盜犯選擇使用什麼武器和交通工具來搶劫金融機構？經訪談 4 名金融機構強盜受刑人，均表明以槍枝及刀械為主要行搶工具，因為槍枝及刀械具有強大之威嚇性及震撼力；雖然未必能取得具有殺傷力之制式或改造槍，但由於犯罪現場緊張之氛圍、時間之急促感以及一般行員對槍械辨認知識不足，犯罪人往往以較易購買取得之模型槍或玩具槍偽裝冒充真槍行搶，而行員及保全人員往往也寧信為真槍，而在保護行員及客戶安全為首要責任信念下，不貿然抵抗引發衝突及傷害為原則，致使搶犯屢屢得逞。另 4 名受刑人均表明以機車作為主要行搶交通工具，其中 1 名係搭配計程車交替使用，因為機車是目前臺灣社會普遍使用的一種交通工具，體積小而輕巧，能在大街小巷穿梭鑽行，而且方便配合安全帽、口罩、外套、手套、雨衣等偽裝身形外貌；另外，由於機車價格並不太貴，車主經常不太謹慎關車頭鎖，甚至未拔下鑰匙，予潛在犯罪人有竊取之機會，也作為實施其他犯罪使用之交通工具。機車因為具有上述優越（普遍、輕巧、方便偽裝、容易竊取）特性，故而仍為大多數金融機構強盜犯作案時選用之交通工具。

犯罪工具選擇	A01-16-17	瓦斯槍及刀械（容易購買）	機車（先偷車藏著，作案用別人的機車，比較難追查得到）
	A02-16-14	玩具 BB 槍（被逼急了，沒想那麼多）	機車及計程車（交替使用，目標比較不會被盯住）
	A03-18-15	制式手槍（拿有威嚇性的武器才容易成功）	機車（自己的機車，平常習慣代步用）
	A04-16-18	制式手槍（制式真槍才具有威嚇震撼力）	機車（用偷來的機車，換掛廢棄車車牌，比較難追查得到）

(四) 既遂過程與查獲原因：金融機構強盜案件使用武器類型與能否強盜既遂及成功脫逃有無影響關係？經訪談 4 名金融機構強盜受刑人，該 4 位受刑人均係使用槍枝或刀械類武器，有 3 位有搶到現金（含假鈔），1 位受到資深經理抵抗而沒有搶到現鈔；該 4 名強盜犯均有從現場順利脫逃，之後均由警察機關查獲。其中 2 名是經由密報而查獲，1 名是警察攔檢勤務認真落實而查獲，另 1 名是經由警察過濾路口監視器，發現工作外套特徵及機車車牌而查獲。顯見警察的偵查手段，除情報諮詢外，調閱監視器紀錄及追蹤過濾分析技術，已漸成為重要的偵查手段。

既遂過程與查獲原因	A01-22-24	有搶到大約 3、400 萬元	有順利脫逃	有人密報，才被查到	隔 5 天後
	A02-21-22	有搶到 10 萬元（假鈔）	有順利脫逃	警察過濾路口監視器，發現工作外套特徵及機車車牌再找到我的	隔 6 天後
	A03-23-25	有搶到 20 幾萬元	有順利脫逃	途中被警察攔下來查車號	當天下午
	A04-23-24	沒有搶到現鈔	有順利脫逃	有人密報（搶銀樓案），才被警察查獲	隔 3 個多月

三、犯罪者對金融機構防護條件看法之分析

有關金融機構防護條件包括軟硬體及情境設計部分，犯罪者對該等條件之看法分析於下：

(一)人力質量部分

1. 機構人力因素：金融機構裡面職員人數多寡、男性與女性人數的狀況及年輕或年老行員的比例狀況，會不會影響犯罪人想搶該銀行的意願或考量？經訪談該 4 名受刑人，除 1 名表示人數多寡及年輕年老行員之比例

會影響其考量外，其餘 3 名均表示：未曾或不會考慮這些人力的問題。

機構人力因素	A01-29	主要在報復，不會考慮這些人力的問題
	A02-26	未曾有這種考慮
	A03-28	不會有這些考慮
	A04-28	人數多寡及年輕年老比例會有影響；男女生人數沒有影響。

2. 保全警衛因素：金融機構有無僱用保全警衛，會不會影響犯罪人選擇行搶的對象？經訪談該 4 名受刑人，其中 2 名表示「既然要搶，就不會受這些影響」，另有 2 名表示「會有影響」選擇行搶的對象，其中 1 名認為如果是 1 人作案影響較大，2 人以上作案，影響性就較小。顯示金融機構有無僱用保全警衛仍會影響犯罪人選擇行搶的對象。

保全警衛因素	A01-30	沒什麼差別
	A02-27	1 人作案影響較大， 2 人以上作案，影響性就較小。
	A03-29	既然要搶，就不會受這些影響
	A04-30	會有影響，有警衛在就會增加麻煩。

3. 警衛執勤位置因素：保全警衛執勤的位置，會不會影響犯罪人想搶該銀行的考量？經訪談該 4 名受刑人，除 1 名表示「沒有什麼影響」外，其餘 3 名均表示「警衛站有利位置，會影響我的考量」。至於警衛站於何處執勤是有利防護的位置，則觀點似乎略顯分歧，有人認為「保全警衛站在外面執勤，比較有嚇阻的功能」，也有人認為「警衛站外面，偽裝混入再行搶，得手機會較大；在裡面時，就容易被發現，得手機會較少」，因此，警衛執勤位置在外面或裡面並無定論，應視建築物結構設計採游動執勤位置，或站在門口外面而亦能看到內部營業廳動態，惟保持高度安全警覺性才是最重要的。

警衛執勤位置因素	A01-33	警衛站有利位置，會影響我的考量。
	A02-30	會有影響（警衛站外面，偽裝混入再行搶，得手機會較大；在裡面時，就容易被發現，得手機會較少）。
	A03-32	沒有什麼影響。
	A04-34	會有影響（保全警衛站在外面執勤，比較有嚇阻的功能）。

4. 警衛武器配備因素：保全警衛人員配持警棍或電警棒，有沒有嚇阻強盜搶劫的效果？經訪談該 4 名受刑人，對於警衛人員配持警棍或電警棒，僅有 1 名認為「也是有些嚇阻效果的」，其餘 3 名大多認為「威嚇力不大，嚇阻效果也不大」；至於如果警衛配持的是槍械，4 名受刑人均表示「真槍比較有嚇阻效果」。但是，也有人表示，縱使武器威力不如警衛，仍可用技巧性偷襲警衛以行搶。因此，保全警衛人員配持槍械固然較有嚇阻效果，但仍非絕對安全，仍應保持高度執勤警覺性，以防被偷襲攻擊。

警衛武器配備因素	A01-31-32	嚇阻效果不大	真槍比較有嚇阻效果，但如果真要搶，會用技巧性偷襲警衛行搶。
	A02-28	嚇阻效果不大	效果會更好
	A03-30	威嚇力不大	效果會更好；要自己的武器比警衛的還強才會搶
	A04-31	也是有些嚇阻效果	效果會更好；要看人數和武器都有贏面才敢搶

(二)防護設備部分

1. 監視系統嚴密因素：有關金融機構監視錄影系統之周全嚴密程度，對防範被強盜搶劫之嚇阻作用部分，研究者分別以營業廳內部及門（廳）外部「有無裝設監視錄影鏡頭，對防範被強盜搶劫有無嚇阻作用？」訪問該 4 名犯罪人，(1)在營業廳內部裝設監視錄影鏡頭部分，有 2 名表示「沒有什麼嚇阻作用」，他們認為：有計劃作案的人，就會用偽裝來掩蔽身形特徵；另外 2 名則表示「有嚇阻作用」，他們認為：監視器鏡頭裝得多，曝光率就較高。(2)在門（廳）外部裝設監視錄影鏡頭部分，該 4 名犯罪人均表示更有嚇阻效果，他們認為：作案的人事先勘查地形環境時，不太會做偽裝，一不小心就容易被拍到認出。顯見犯罪人普遍認同：在門（廳）外部裝設監視錄影鏡頭，比在營業廳內部裝設，更具有防範被強盜搶劫之嚇阻效果；另有 1 人提出「專人監看監視螢幕，可及時發現偽裝或不法行動」、機先防處之觀點，頗值得金融機構參考。

監視系統嚴密因素	A01-35-38	監視器沒有什麼嚇阻作用（有計劃作案的，就會用偽裝掩蔽）	有專人監看監視螢幕，比較有嚇阻效果
	A02-31-33	有嚇阻作用（監視器鏡頭裝得多，曝光率就較高）	有嚇阻效果（作案的人怕不小心就會被拍到）
	A03-33-35	監視器有嚇阻作用	門外裝監視器更有嚇阻作用
	A04-36-37	沒有什麼影響（作案的人臉部會遮蓋，身形特徵也會做偽裝）	有嚇阻作用（事先勘查地形環境時，不太會偽裝，就容易被認出）

2. 櫃檯阻絕功能因素：櫃檯的高度及翻越難易度，會不會是犯罪人選擇行搶對象的考慮因素？如果設計櫃檯高度在 120-125 公分之間，而且採城堡式高低差設計，較平台式櫃檯不易翻越，此種設計會不會影響犯罪人選擇行搶的對象？經詢問該 4 名犯罪人，均表示櫃檯的高度及翻越難易度，會是選擇行搶對象考慮的因素，因為高度愈高，就難翻越，會影響行搶速度及停留的時間。另對於平台式與城堡式櫃檯設計之看法，亦均表示平台式櫃檯比較好跨越，城堡式櫃檯比較不易攀爬或跳越，較難搶，會影響其等選擇行搶的對象。

櫃檯阻絕功能因素	A01-41-42-44	是會考慮的因素(關係到好不好跳越、跳出來脫逃及停留的時間)。	會有影響(平台式比較好跨越,城堡式比較不易攀爬或跳越，較難搶)。
	A02-36-37	是會考慮。	會有影響(平台式櫃檯較好翻越,城堡式櫃檯較不易跳越)。
	A03-39-40	會是考慮的因素，(高度愈高，就難翻越，會影響行搶速度)。	翻越難易度是會影響選擇的對象。
	A04-41-43	會是考慮因素。	會嚇阻想翻越進入行搶的人。

3. 欄柵阻絕功能因素：櫃檯上面裝設有欄柵或膠合隔板，會不會是犯罪人選擇行搶對象的考慮因素？如果是設計從櫃檯檯面至天花板到頂裝設方式，嚇阻的效果會不會更好？經詢問該 4 名犯罪人，均表示櫃檯上面裝設有（半截以上）欄柵或膠合隔板，會是渠等選擇行搶對象的考慮因素。而如果是從櫃檯檯面至天花板到頂方式裝設，就更不好翻越侵入進去搶劫，嚇阻的效果會更好；另外也有 1 名提議隔板或玻璃最好也有防

彈功能的，如此櫃檯行員面對持槍威脅搶劫，就可較無顧忌的離開櫃檯並按壓警鈴報警系統，亦值得參考。

欄柵阻絕功能因素	A01-45-46	是考慮的因素之一。	效果會更好（最好也有防彈功能的）。
	A02-38-39	是會考慮的因素。	會有嚇阻效果（有鐵欄、厚玻璃板圍住，就不好翻越進去搶錢）。
	A03-41-42	是考慮的因素。	會更有嚇阻效果。
	A04-44-45	是考慮（影響最大）的因素。	像郵局這樣到頂的欄柵就不好侵入，會更有嚇阻效果。

4. 抽屜自鎖功能因素：犯罪人是否知悉金融機構櫃檯抽屜設有自動鎖設備，讓搶犯無法打開抽屜搶錢，這種設計能不能有效嚇阻強盜搶劫？經詢問該 4 名犯罪人，均表示他們並不知道金融機構有這種自動鎖抽屜，因為此種設計會消耗行搶者許多時間（即增加所需的工夫與犯罪風險），或搶不到較多的現金（即降低標的物之可及性），會影響渠等行搶意願，也會有嚇阻作用。

抽屜自鎖功能因素	A01-47	我不知道有這種自動鎖抽屜	搶不到較多的錢，應該會影響行搶意願。
	A02-40	我不知道有這種自動鎖	這種設計多少都會有防護作用。
	A03-43	我不知道有這種自動鎖	應該會有嚇阻作用。
	A04-47	我不知道有這種自動鎖	會消耗許多時間，會有嚇阻作用。

5. 自動報警設備因素：金融機構一般都設有自動警報保全設備，對有動機之犯罪者會不會有嚇阻強盜搶劫的效果？經詢問該 4 名犯罪人，有 2 名表示會有嚇阻的效果，另 2 名表示嚇阻的效果不大，尤其是有其他主要因素（報復）者。如果裝設遙控式報警系統，配合警報閃燈及警鈴揚聲器，嚇阻效果會不會更好？該 2 名認為：作案搶犯會在設定時間內脫離現場，故影響不大；另 2 名則認為：使用新科技的器材，會更有嚇阻效果。

自動報警設備因素	A01-48-49	我的心態主要在報復，對我沒有影響	反正我在預定的時間內就要脫離現場，對我沒什麼影響。
	A02-41	有嚇阻的作用	應該會更有嚇阻效果。
	A03-45	會有嚇阻的效果	新科技的器材，會更有嚇阻效果。
	A04-48	嚇阻的效果不大	作案搶犯會在設定時間內脫離現場，影響不大。

6. 內外警報示警因素：如果在金融機構的內外都裝設有警報揚聲器及閃燈示警系統，這樣的裝置會不會對犯罪人有嚇阻的效果？經訪問該 4 名犯罪人，有 2 名表示：內外都裝設警報揚聲器及示警閃燈，具有震撼效果，且外面民眾或商家可知悉發生搶案而協助報警，會有嚇阻的效果；另 2 名則表示沒有什麼嚇阻效果，其中 1 名則以學會用阻斷器來斷訊的專業來自翔。顯見在金融機構的內外都裝設警報揚聲器及示警閃燈，是會有嚇阻效果的，但應加強檢修保養維護，以免被有心犯罪者事先破壞。

內外警報示警因素	A01-51	對我都沒什麼影響。
	A02-43	內外都裝設，應該會更有嚇阻效果。
	A03-47	內外都裝設，嚇阻效果會更好。
	A04-50	對一般人可能會有效果，對我沒什麼嚇阻效果（我會用阻斷器來斷訊）。

7. 出入不利逃逸因素：如果把出入營業大廳的出入口設計成較不利搶犯逃逸的設施，如採中央旋轉門式或是內外二道式交叉開關感應門之設計，會不會對犯罪人有嚇阻的效果？經訪問該 4 名犯罪人，除 1 名表示：「要搶的人自然會先去勘查，再計劃怎麼脫離，所以我認為沒什麼差別」外，其餘 3 名多數認為：愈能拖延離開時間的設計，就愈有讓警察趕到現場來逮捕的風險。亦即能增加犯罪所需的工夫與犯罪風險的設計，嚇阻的效果就會愈好。

出入不利逃逸因素	A01-52	我認為沒什麼差別（要搶的人自然會先去勘查，再計劃怎麼脫離）。
	A02-44	愈能拖延離開時間的，嚇阻效果就愈好。
	A03-48	會有嚇阻效果（可以拖延逃跑的時間）。
	A04-51	會有嚇阻效果（多拖延時間，就愈有讓警察趕到現場來抓到的風險）。

8. 不同樓層環境因素：如果將一般業務辦公處所與營業廳分設在不同樓層或不同區域，這種設計會不會對犯罪人較有被逮捕的壓力或嚇阻效果？經訪問該 4 名犯罪人，除 1 名仍一貫態度表示：「高度不是很高的話，會選擇直接跳窗下去，對我沒有什麼影響」外，其餘 3 名多數認為：不容易逃跑，且其他樓層或區域職員可以透過監視器發現搶案狀況而協助報警或支援圍捕，會有被逮捕的壓力及嚇阻效果。

不同樓層環境因素	A01-55	高度不是很高的話，對我沒有什麼影響（會選擇直接跳窗下去）。
	A02-46	會有被逮捕壓力及嚇阻效果。
	A03-51	會有嚇阻效果（不容易逃跑，且他樓層職員可以協助報警或支援圍捕）。
	A04-54	不容易逃跑，大有嚇阻效果（會拖延一些時間讓警察趕到）。

(三)環境管理部分

1. 面臨道路寬度因素：金融機構所面臨道路的寬度與車道數，會不會影響搶犯作案及脫逃的考慮？如果寬度較寬、車道數較多，這種道路條件會不會比較有利搶犯作案及脫逃？反過來，如果是較窄的街道或小巷呢？經訪問該 4 名犯罪人，2 名認為金融機構所面臨道路的寬度與車道數，會影響搶犯作案的考慮，另 2 名則認為沒什麼影響，只要依道路狀況慎選交通工具就好。如果是寬度較寬、車道數較多的道路條件，有 3 名表示寬大道路比較有利汽車快速逃離及逃遠；但也有 1 名認為「如在市區大馬路，用汽車反而容易被紅綠燈阻礙逃離的速度」，也是不爭之事實。至於機構面臨較窄的街道或小巷，則 4 名皆認同：選用機車，比較有利脫逃。顯見選用機車作為行搶金融機構的交通工具，已是台灣社會普遍的趨勢。

面臨道路寬度因素	A01-57 -58 -59	沒什麼影響。	如在市區大馬路，用汽車反而容易被紅綠燈阻礙逃離的速度。	較窄的道路，對騎機車作案的，比較有利脫逃。
	A02-48 -49 -50	會有影響。	如果有同夥或車手接應的話，寬大道路比較有利汽車快速逃離。	較窄的巷道比較好脫逃（適合跑步或騎乘機車逃離）。
	A03-53 -54 -55	會有影響。	道路寬大，愈容易快速逃離。	要看道路狀況來選擇用什麼交通工具（小街巷道適合騎機車脫離）。
	A04-56 -57 -58	沒有什麼影響，慎選交通工具就好。	寬廣道路就選用汽車，比較有利逃得遠。	較窄的街道就選用機車，比較有利脫離現場。

2. 管制停車秩序因素：金融機構前面路邊有無管制停車情形，會不會影響搶犯選擇行搶對象的考量？經訪問該 4 名犯罪人，4 名均表示：會影響選擇行搶對象的考量。其理由以(1)「容易被發現而曝光」3 名占大多數，如：管制停車兼有監視作用，不利於停車接應；如果車上攜帶有作案武器或工具，就容易曝光；接應或偽裝動作容易被發現等。(2)另一理由是「恐被破壞或控制車輛」，擔心會被管制員或保全先破壞交通工具，就無法順利逃離。由此可見，金融機構前面如能派有保全警衛管制停車情形，對有動機之犯罪者是具有嚇阻作用的。

管制停車秩序因素	A01-61	會有影響	擔心會被管制員或保全先破壞交通工具，就無法順利逃離。
	A02-52	會有影響	不會管制停車的比較方便接應，偽裝動作才不會被發現。
	A03-57	會有影響	管制停車兼有監視作用，不利於停車接應。
	A04-60	會有影響	如果車上攜帶有作案武器或工具，就容易曝光。

3. 附近協防組織因素：如果金融機構所在的大樓或附近商戶有警衛或巡守組織可以協助防護，會不會影響搶犯選擇行搶對象的考量？經訪問該 4 名犯罪人，除 1 名表示不會（曾）考量這個因素外，其餘 3 名表示會有

影響其考量；2 名認為警衛或巡守員可能會協助打電話報警，或聯合圍捕搶犯，會增加脫逃的風險；另 1 名則認為：如果是 1 人作案，比較會有影響，若 2 人以上結夥作案，影響就比較低。顯見金融機構所在的大樓或附近商戶如果有性質相類似的保全組織，對有動機之犯罪者是具有嚇阻作用的。

附近協防組織因素	A01-70	會有影響（會協助打電話報警，或聯合圍捕搶犯，會增加脫逃的風險）。
	A02-60	1 人作案較會有影響;2 人以上結夥作案,影響就比較低。
	A03-65	不會（曾）考量這個因素。
	A04-68	會有影響（可能幫忙報警或是協助阻攔）。

(四)營業情境部分

1. 目標吸引因素：金融機構營業處所擺置現鈔數量多寡，會不會影響搶犯選擇行搶對象的考量？經訪問該 4 名犯罪人，2 名表示：行搶的目的就是要拿到較多數量的現鈔，當然會影響其選擇行搶對象;另 2 名則表示：不太會有影響，1 名認為如果真的太多現鈔，也不見得拿得走；1 名認為如果其防衛設備條件夠完整嚴密，縱使現場有很多現鈔，可能還是無法搶得到。因此，除了要提升防衛設備條件（強化防護力）之外，也要避免在營業處所擺置大量現鈔，或做適切的管理措施，以減少誘惑性，才能避免成為被害選擇對象。

目標吸引因素	A01-77	不太會有影響（感覺銀行本來現鈔就會很多，應該夠本的；如果真的太多現鈔，也不見得拿得走）。
	A02-68	對我不會有影響（因我要搶的數目並不多）；如果其防衛設備條件夠完整嚴密，縱使現場有很多現鈔，可能還是無法搶得到。
	A03-72	當然會有影響（行搶的目的就是要拿到較多數量的現鈔）。
	A04-75	現鈔數量多寡，會有影響選擇對象。

2. 視線穿透因素：如果將營業大廳設計得沒有視線死角而能讓外面街上行人或附近商家看到內部動態狀況，如此良好的視線穿透性，會不會影響搶犯選擇行搶對象的考量？經訪問該 4 名犯罪人，除 1 名認為「看到搶劫的就會幫忙報警，會有影響」外，其餘 3 名表示影響不大，他們認為：外面的人不一定會注意到或知道裡面發生強盜事件；而且行搶者設定的時間一到就都要逃離開，外面的人是否看到或報警，並不太在意，故而不太會影響渠等選擇行搶對象的考量。

視線穿透因素	A01-68	沒有什麼影響（設定的時間一到就都要逃離開）。
	A02-58	影響不大（外面的人不一定會注意到或知道裡面發生強盜事件）。
	A03-63	影響不大（不會是選擇的重要條件）。
	A04-66	會有影響（看到的就會幫忙報警）。

3. 警語文宣因素：如果金融機構在營業廳張貼或播報犯罪刑責警語，如顯示「已與警察機關連線」及「強盜搶劫銀行會處重刑」等文宣，會不會影響搶犯的決意？如果在營業廳或候等區播放銀行搶犯被逮捕判刑服刑影片與畫面，會不會有嚇阻強盜搶劫的效果？經訪問該 4 名犯罪人，均表示這些警語文宣並不大會影響搶犯的決意，營業廳播放銀行搶犯被逮捕判刑服刑影片與畫面，嚇阻強盜的效果亦不大。

警語文宣因素	A01-75,-76	不會有影響	不會被這些文宣影響（會去搶，就知道會冒險）
	A02-66,-67	不大會有影響	嚇阻的效果不大
	A03-70,-71	不大會有影響	嚇阻的效果不大
	A04-73,-74	不會有影響	嚇阻的效果不大

(五)機會互動部分

1. 可接近性因素：金融機構對營業現鈔管理的情形，以及是否讓有動機犯罪人容易接近的程度，會不會影響搶犯選擇行搶對象的考量？經訪問該 4 名犯罪人，除有 1 名質疑不會有讓外人容易接近的機會外，其餘 3 名表示：容不容易接近，會有影響選擇行搶的對象；而 1 人單獨作案與 2 人以上結夥搶劫，影響的程度會有所不同。顯見標的物的可接近性，是會影響有動機之犯罪者選擇行搶對象的考量，金融機構業者應適切規範現金的管理標準程序，以減低機構成為被選擇侵害對象的機會。

可接近性因素	A01-78	不會有這種機會（行員經手的現鈔要自己負責，應會謹慎看管，不會讓外人容易接近的）。
	A02-69	1 人單獨作案，會有影響（選擇較有機會接近現鈔的來下手）；如是 2 人以上結夥搶劫，影響的程度較小（可用武力或他法脅迫行員交出現鈔）。
	A03-73	容不容易接近，會有影響選擇行搶對象。
	A04-76	容不容易接近（讓搶犯是否有機會達到目的），會有影響選擇行搶對象。

2. 接待管制因素：如果金融機構有派接待行員在大廳做引導，會不會影響行搶者想搶該家銀行的考量？經訪問該 4 名犯罪人，均表示會有些影響其選擇對象之考量，也認為接待員其實是有監視作用的，像第 2 個保全，有監視及事先或即時示警的功能。

接待管制因素	A01-73	會有些影響（接待員其實是有監視作用的）。
	A02-63	多少會有些影響。
	A03-68	會有些影響（接待員像第 2 個保全，有監視及即時示警的功能）。
	A04-71	會有影響（接待行員有事先示警的作用）。

3. 應變距離因素：金融機構門口至櫃檯間的緩衝應變距離，會不會影響行搶者想搶該家銀行的考量？經訪問該 4 名犯罪人，均表示門口至櫃檯間的緩衝應變距離會影響其選擇對象之考量。其理由大多認為：距離短，比較容易衝到，用的時間短；距離太長，行員比較有時間按壓按鈕或遙控報警，脫逃也會比較慢；緩衝距離會影響被發現及報警的時間。而 1 個人作案影響較大，2 個人以上結夥作案，則會有人先控制現場行員，影響比較小。

緩衝應變距離因素	A01-65	會考量	距離較短的比較好搶。
	A02-55	會考量	1 個人作案影響較大，2 個人以上結夥作案影響比較小（會有人先控制現場行員）。
	A03-60	會考量	距離短，比較容易衝到，用的時間短；距離太長，行員比較有時間按壓按鈕或遙控報警，脫逃也會比較慢。
	A04-63	會做考量	緩衝距離會影響被發現及報警的時間。

五、綜合討論

金融機構強盜犯罪人行搶標的選擇多以住（租）處或工作附近之金融機構為對象，一方面對附近環境熟悉，一方面對僱用保全警衛情形及警察巡勤狀況較為瞭解。至其行搶工具多以選用較具威嚇性之手槍及開山刀為大宗，交通工具則多為竊用他人所有之機車或換掛廢棄之車牌使用，以逃避追查。而搶嫌脫逃後均係由警察機關偵查，除經由攔檢勤務破獲外，透過調閱監視錄影紀錄及追蹤過濾分析技術，已漸漸成為重要之偵查手段。

至於犯罪人對金融機構各項防護條件的看法，以該因素被犯罪人認為是會影響其選擇標的考慮或具有嚇阻效果的次數多寡轉換為指數等級，彙整如表

4-1，分別討論於下：

表 4-1　犯罪人對金融機構防護條件認同次數分配彙整表

次數分配：4 高指數因素	次數分配：3 中高指數因素	次數分配：2 中指數因素	次數分配：1 低指數因素	次數分配：0 零指數因素
警衛武器：槍械 櫃檯高度、型式 欄柵阻絕功能 抽屜自鎖功能 緩衝應變距離 接待引導管制 管制停車秩序 行外監視錄影	警衛執勤位置 不利逃逸門扇 標的可接近性 不同樓層環境 附近協防組織	僱用保全警衛 行內監視錄影 自動報警設備 內外警報示警 目標吸引誘惑 面臨道路寬度	機構人力質量 警衛武器：警棍 視線穿透設計	佈置警語文宣

獲得受訪人 4 次數認為會影響其選擇標的決意或具有嚇阻效果的「高指數」因素，首要是「警衛武器配備槍械」一項，因槍械較具有威嚇力；惟因此乃牽涉到保全法制及政府政策問題，須由有關部門另行通盤研議之。此外，其他項目皆為金融機構業者得以改善之事項。包括營業廳內適度增高櫃檯面之高度(約 125-130 公分）及採取城堡式高低差設計，檯面上方設置欄柵或膠合隔板（約至 180-200 公分高），大收付出納區最好有防彈功能之強化玻璃，以增強櫃檯及欄柵之阻絕能力。而在規劃設置櫃檯時，從門口至櫃檯間之緩衝距離宜適度拉大縱深長度，以距離空間換取應變時間。櫃檯抽屜及保險櫃設計具自鎖功能，使行搶者需花費工夫，或是無法搶得較多數量之現金（減少利益報酬）。派有接待員在廳內門口引導管制，形同第二個保全之功能，能機先發現可疑偽裝而達到示警功能。門廳外則由保全警衛兼負管制停車秩序，對偽裝者要求取下帽子、口（面）罩或雨衣（具）等規範，對有動機之犯罪人具有嚇阻作用，提前發現不法行跡進行反制或報警。機構外部周邊裝設周密之監視器，能有效監控周邊環境動態，記錄可能事先勘查地形環境之預謀犯罪人身影或使用之交通工具，予警察偵查追蹤之證據，頗能發揮實質之嚇阻效果。

獲得受訪人 3 次數認為會影響其選擇標的決意或具有嚇阻效果的「中高指數」因素，除了「附近有無警衛或巡守組織協防」一項，須由金融機構業者主動尋覓相關巡守組織，尋求相互協助防護協定外，其他因素均是金融機構業者內部能主宰決定之事項。「警衛執勤位置」之規範要求，警衛執勤位置在外面或

裡面並無定論，應視建築物結構設計及不同時段特性而採動態執勤方式，如須站在門口外面亦以能觀察內部營業廳動態為原則，惟保持高度安全警覺性才是最重要的。「不利逃逸門扇」之設計，如採中央旋轉門扇或是內外二道式交叉開關感應門設計，目的在於能拖延搶犯離開時間，使其有讓警察趕到現場逮捕的風險。「不同樓層環境」設計之目的也在使犯罪者不容易逃跑，讓其他樓層或區域職員可以透過監視器發現搶案狀況而協助報警或支援圍捕，會有被逮捕的壓力及嚇阻效果。至於「標的可接近性」因素，則屬金融機構對營業現鈔管理的範疇，金融機構業者應適切規範現金的管理標準程序，以減低成為被選擇侵害對象的機會。

獲得受訪人 2 次數認為會影響其選擇標的決意或具有嚇阻效果的「中指數」因素，均是金融機構業者能主宰決定改善之事項。「僱用保全警衛」乃增加防衛實力之有效措施，因為擔任保全警衛人員均需符合保全法規任用資格及接受保全警衛教育訓練合格，具有一定程度之防衛能力；而部分銀行、郵局及農漁會信用部並未僱用保全警衛駐防守備，形成有動機行搶犯罪者覬覦之目標，亟待政府部門立法規範。「自動報警設備」及「內外警報示警」系統乃在運用新科技器材，如無線遙控、電腦 e 化報警系統，增加外部揚聲警鈴或閃燈示警設計，提升正式監控之效能，以增加犯罪者之風險。「行內監視錄影」系統，雖然目前大部分的金融機構內部營業廳普遍都已有裝設監視錄影鏡頭，一般人也都有此知覺，雖然部分受訪者認為有計畫的搶犯會以偽裝來掩飾，然而臨時起意來不及偽裝或精神症狀之搶犯仍有發生，且能提供警方偵查及院檢司法機關裁判定罪之具體證據，機構內部裝設多重角度之監視錄影系統，仍有其嚇阻之功能。對於「目標吸引誘惑」因素，乃希望金融機構業者避免在營業處所擺置大量現鈔，或做適切的現鈔管理措施，以減少誘惑性及犯罪利益，才能避免成為被害選擇對象。至於「面臨道路寬度」一項，則是仁智互見之問題，金融機構因其金融匯兌營業特性，自須以人潮較多之商業區或目標顯著之寬大道路、或四通八達之街角為設置理想地點，機構所面臨道路寬度與車道數對防範被侵害可能性，牽涉到犯罪者使用交通工具的選擇變項，未可一概而論，然而，避免附近有巷道而方便機車穿梭鑽竄逃逸，倒是受訪者普遍的觀點，業者在選擇設置場所時可先作為勘查規劃之參考條件，或增設監視錄影鏡頭及阻速設計，作為改善弱點環境之措施。

獲得受訪人 1 次數認為會影響其選擇標的決意或具有嚇阻效果的「低指數」因素，「機構人力質量」包括職員人數、男女性職員人數或比例、年輕與年老行

員人數或比例等條件所發揮出來的抗阻能量，值得一提的是，年老資深行員的防護經驗與技巧，在實務中往往能發揮高度的嚇阻能力。「警衛持用警棍、電警棒執勤武器」因素，雖然這些配備較不具威嚇及殺傷力，但如經棍術訓練仍具一定程度之防衛能力，實務中也有以此制伏搶犯之案例，在警力趕抵之前以警棍或電警棒阻擾或牽制犯罪人，以消耗其時間產生被逮風險或減少得手之利益，故被認為多少仍具有嚇阻的效果。至於「營業廳良好的視線穿透設計」因素，乃再運用擴大「自然監控」的情境設計，使街上行人、鄰居商戶都能協助監控被侵害動態及即時報警反制作為，配合進步的電信科技，亦能發揮極佳的嚇阻效能。

而唯一未被任何受訪者認同可能影響其選擇標的決意或具有嚇阻效果的是「佈置警語文宣」因素，蓋 Clarke 創建「強化道德譴責」和「良心警示」以移除犯罪藉口及促使產生犯罪的罪惡感或羞恥感，可能在某些類型的犯罪態樣是有其效果的，然而對金融機構強盜類型的犯罪人而言，大都也知道罪責之嚴重性，既然決意甘冒風險實施此種犯罪，都已經過某種程度的理性思考抉擇，故認為機構現場佈置警語或播報文宣，其嚇阻的效果並不大。

伍、結論與建議

本研究採取文獻探討法及深度訪談法等方法，對曾經犯過金融機構強盜搶劫之在監受刑人，選擇犯案歷程具代表性之犯罪人進行深度質性訪談，獲得以下具體之研究結論與建議。

一、結論

(一)本研究依據質化訪談，研究結果如下：

1. 「個人特性」對「標的選擇因素」有影響存在：個人有無「因不良嗜好造成過度花費而欠債」及「暴力型前科習性」，對於金融機構的職員人力、防護設備及環境秩序管理等條件，將會顯著影響有動機犯罪者選擇的考慮。
2. 「標的選擇因素」對「犯罪實施」有影響存在：金融機構在人力抗阻能量、防護設施條件、環境管理、營業場所情境設計及予人機會感覺等各項條件，將會對有動機犯罪者產生嚇阻功能及顯著影響其對標的之選擇。

3. 「個人特性」透過「標的選擇因素」對「犯罪實施」有影響存在：個人有無欠債及暴力型前科習性，會影響其強盜犯罪之決意程度，透過金融機構在人力抗阻能量、防護設施條件、環境管理、營業場所情境設計及予人機會感覺等各項條件所產生的綜合防衛能力，將會顯著影響強盜犯罪能否既遂（得逞）或未遂（未得逞）。

(二)金融機構由於是大量現金的聚積場所，本身即具有被覬覦的吸引條件（被害傾向－吸引因素），如果再加上本身條件有些弱點（例如，沒有保全警衛防護，櫃檯低矮無屏障）或營業管理有些漏洞予人有可乘之機會（被害傾向－弱點、機會因素），即容易被有動機犯罪者選為侵害之標的。因之，金融機構要避免被選為侵害之對象，就要能減少本身的弱點因素並提升自我的防衛設備能力。包括改造機構人力抗阻強盜的能量（例如，定期人力編組與防搶演練）、強化硬體防護設備（例如，設計欄柵及櫃檯高度與形式，遙控式警報，應變距離，內外監視系統等）、加強環境管理（例如，管制停車，不利逃逸門扇）、設計營業情境（例如，現金管理，視線穿透性）及斷絕可乘之機會（例如，接待管制，禁止接近）等策略作為，讓有動機犯罪者也能觀察或覺知已不再是合適的標的物（對象）。

(三)本研究依半結構式訪談綱要進行深度質性訪談，從金融機構加害者（犯罪人）的觀點探討其實施犯罪之決意，以及影響其標的選擇的因素，較能契合犯罪人的真正動機及找出能改變其選擇目標之方法或措施。本研究綜合歸納建構而成「影響金融機構強盜被害指標」體系，如表 5-1，俾利金融機構業者有系統的進行改善弱點因素，強化安全防護設施，以提升防衛能量。

表 5-1　影響金融機構強盜被害指標

	分指標	指標因素
金融機構強盜被害指標	一、人力質量指標	1.機構人力能量因素 2.僱用保全警衛因素 3.警衛執勤位置因素 4.警衛武器配備因素
	二、防護設備指標	1.監視系統嚴密因素 2.櫃檯阻絕功能因素 3.欄柵阻絕功能因素 4.抽屜自鎖功能因素 5.自動報警設備因素 6.內外警報示警因素 7.不利逃逸設計因素 8.不同樓層環境因素
	三、環境管理指標	1.面臨道路寬度因素 2.管制停車秩序因素 3.附近協防組織因素
	四、營業情境指標	1.目標吸引程度因素 2.外部視線穿透因素 3.佈置警語文宣因素
	五、機會互動指標	1.目標可接近性因素 2.緩衝應變距離因素 3.接待管制示警因素

資料來源：作者整理

(四)本研究依所建構之「影響金融機構強盜被害指標」因素，參採情境犯罪預防理論之觀點與策略，研究擬出適合運用在金融機構強盜犯罪情境預防之策略計四項 20 目(如表 5-2)，以有效防範金融機構強盜被害。

表 5-2　融機構強盜犯罪情境預防策略

增加犯罪阻力 （標的受到有效的防衛）	增加犯罪風險 （強化監控的能量）	減少犯罪誘因 （抑制潛在犯罪者的動機）	減少犯罪機會 （降低給予潛在犯罪者可乘之機）
1.強化標的物 （設計理想的櫃檯高度與形式、警衛配備槍彈武器）	1.延伸守護 （商請附近協助防護之組織）	1.隱藏標的物 （標的物不可任意接近）	1.應變規劃 （規劃緩衝應變距離）
2.管制接近設備 （加強欄柵阻絕功能）	2.協助自然監控 （營業廳視線穿透性設計）	2.移置標的物 （現鈔管理作業規範、目標減少吸引誘惑）	2.箝制出口 （設計不利逃逸門扇）
3.出入口檢查 （接待員引導管制）	3.降低匿名性 （行外周邊裝設監視系統、要求取下安全帽、口罩、雨衣等偽裝物品）	3.標記財物 （有暗記之假鈔、餌鈔、小紅鬼）	3.有利監控支援 （分置不同樓層或區域）
4.轉移犯罪人 （有利警衛執勤位置）	4.延聘場所管理人 （僱用保全警衛）	4.拒絕獲益 （抽屜及保險櫃自鎖設計）	4.有效示警 （內外裝設警報示警）
5.管制工具 （管制停車秩序）	5.運用正式監控 （內部嚴密之監視錄影系統）	5.中斷交易 （增強機構人力抗阻之能量）	5.掌控環境 （掌控面臨道路寬度及交通、附近巷道之監控、阻速設計）

資料來源：作者整理

二、建議

本研究依據深度訪談所獲致之研究結論與預防策略，除開放保全警衛配備槍械武器一項，須由政府部門政策決定外，餘均屬金融機構業者得以決定及採行之作為。爰提出下列建議：

(一)強化「金融機構安全督導會報」功能：為能減少金融機構被強盜侵害之機會及降低金融強盜影響社會治安動盪，並保障職員就業之安全環境，建請強化現行「金融機構安全督導會報」之平台功能，依中央及市、縣市督導會報層級分別賦予政策與聯繫、督導與檢查之責任。中央安全督導會報由金管會及內政部（警政署）策訂金融機構安全防衛政策與法規制定，制頒「各金融機構安全防護設備準則」及獎懲規範，並聯繫交通部、農委會對

所屬郵局、農、漁會信用部共同遵行。市、縣市安全督導會報由地方政府財政及警政機關，貫徹安全防衛政策與法制執行面，落實定期聯合安全檢測及缺失管制改善，並賦予擬議獎懲案件。強化中央到地方督導會報平台功能，才能有效預防金融機構被害事件。

(二)立法規範僱用保全擔任警衛工作：由於目前我國之金融機構因其隸屬體系分歧，一般銀行及合作金庫、信用合作社由金管會管理，郵（支）局由交通部管理，農、漁會信用部由農委會管理；而金融行庫尚有公營與民營之分，致對於是否僱用保全警衛不無一致作法。建請金融主管機關應立法規範金融機構在營業時段須僱用保全擔任警衛工作，以提升機構防衛能量。

(三)提升保全人員武器配備等級：有關保全人員是否開放配備槍彈問題，在政策尚無共識下，建議應折衷先提升保全人員的武器配備等級，以「非致命性」、「使能暫失攻擊能力」的武器為配備，譬如，配備網槍、瓦斯槍、麻醉槍、電擊槍等，以制伏一般使用刀械及低傷害力槍械之強盜犯罪人。

(四)修正金融機構安全檢測項目：本研究結果之「影響金融機構強盜被害指標」因素，建議能納入「金融機構安全檢測項目表」，以作為金融機構業者改善提升防衛能力及自我管理之依據。

(五)鼓勵採用「櫃檯無現金存置」營業模式：金融機構強盜搶劫的標的是覬覦營業廳內大量的現金，如果移除或減少營業廳櫃檯擺置大量的現金，亦即缺乏日常活動理論中犯罪三要素的「合適的標的物」之要素，則有動機的犯罪者當在重度刑責與犯罪所得報酬不成比例的理性考慮下，會降低對該金融機構強盜搶劫的意願。建議主管部門應鼓勵金融機構採用或設計「櫃檯無現金存置」之營業模式，分階段完成營業廳無現金存置之設計及改裝作業，以確實隱藏或移除強盜之標的物－現金。

陸、參考資料

一、中文部份

1. 內政部警政署（2000-2009），中華民國（台閩）刑案統計。臺北，內政部警政署刑事警察局。
2. 許春金(2006)，犯罪學。桃園，中央警察大學出版。
3. 許春金(2006)，人本犯罪學。臺北，三民書局。
4. 陳靖平（1992），金融機構搶劫之研究－國內郵局實證調查。桃園，中央警察大學警政研究所碩士論文。
5. 張素菱（2002），金融機構預防犯罪檢測評估之研究。桃園，中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
6. 黃瑞琴（1996），質的教育研究方法。臺北，心理出版社。
7. 黃富源、張平吾（2008），被害者學新論。臺北，三民書局。
8. 程行健（2004），金融機構強盜犯生活歷程與犯罪模式之研究。嘉義，國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
9. 鄭文竹（1985），防範金融機構搶劫事件之研究。桃園，中央警察大學警政研究所碩士論文。
10. 劉世林、魏啟林、周文賢、李湧清、黃富源、陳國恩、蔡中志、蔡庭榕、程曉桂（1986），被劫金融機構特性與防制之研究。行政院七十五年度研究經費補助刑事警察局委託專案研究。
11. 鄧煌發（2007），犯罪分析與犯罪學理論：環境犯罪學理論之應用與評析，警學叢刊 38(1)。桃園，中央警察大學。

二、英文部份

1. Austin, C. (1988). The Prevention of Robbery at Building Society Branches . *Crime Prevention Unit*, Paper 14. London: Home Office.
2. Brantingham, P.L. & Brantingham, P.J.（1991）, *Environmental Criminology*, IL: Waveland Press.
3. Cornish, D.B. & Clarke, R.V.（2003）,Opportunities, Precipitators, and Criminal Decisions: A Reply to Wortey's Critique of Situational Crime Prevention, In M. J. Smith & D. B. Cornish (Ed.), *Theory for Practice in Situational Crime Prevention* (Pp. 41-96), NY: Criminal Justice Press.
4. Cook, P. J. (1983) *Robbery in the United States: An Analysis of Recent Trends and Patterns*. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice, National Institute of Justice.
5. Felson, M. & Clarke, R.V.（1998）Opportunity makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention (Police Research Series Paper 98), London: Policing and Reducing Crime Unit, Research, Development and Statistics Directorate, Home Office.
6. Matthews, R., Pease, C.＆Pease, K.（2001）, Repeated Bank Robbery: Theme and Variations.In G. Farrell and K. Pease (eds.), Repeat Victimization. *Crime Prevention Studies*, Vol. 12.Monsey, N.Y.: Criminal Justice Press.
7. Miethe, T.D.＆ Meier, R.F.（1994）Understanding Theories of Criminal Victimization .*Crime and Justice: An Annual Review of Research*. Albany: State University of New York Press.
8. Sparks, R.F.（1982）, *Research on Victims of Crime: Accomplishments Issues and New Directions*, Washington,DC:U.S. Government Printing Office.
9. Weisel, D. L.（2007）,The Problem of Bank Robbery Guide No.48, U.S. Center for Problem-Oriented Policing.

運鈔車刑案分析及防治之道

范國勇[1]

摘　　要

保全業的運鈔車無論是發生搶案或監守自盜案件，一直都是我們社會所關注的焦點，也是新聞媒體競相報導的社會治安事件。根據刑事警察局統計資料顯示[2]，台灣地區從 1996 年至 2010 年 12 月底前，近 15 年當中，保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件，平均一年發生 2.4 件。本文嘗試以官方資料分析運鈔車發生搶案以及監守自盜案件概況，首先，以發生縣市別，該類刑案發生的縣市以台北市、台北縣[3]為最多，而且幾乎百分九十都發生在都會型城市。其次，發生運鈔車搶案月份，其中 2 月、4 月、5 月、8 月以及 10 月各發生 3 件；監守自盜以 2 月和 9 月各 3 件為最多。第三，發生運鈔超車搶案地點以金融機構 9 件為最多，而大賣場 4 件次之。第四，犯罪工具以持槍行搶共有 21 件為最多，占 95.45%。第五，運鈔車搶案歹徒作案人數，以 1 人行搶為最多，共計 12 件，2 人一起作案也有 9 件；在 13 件監守自盜案件中，1 人作案則高達 12 件。第六，嫌犯的性別，運鈔搶案中被逮捕之嫌疑犯性別以男性居多，被逮捕 27 人嫌疑犯中，男性為 26 人，女性只有 1 人。第七，嫌犯年齡，運鈔車搶案嫌犯大多屬精壯之齡，其中 26 歲至 30 歲，31 歲至 35 歲各有 7 人，21 歲至 25 歲與 36 歲至 40 歲也各有 4 人之多。第八，作案方式，以埋伏 13 件為最多，其次尾隨為 5 件，很顯然歹徒屬於有計畫作案方式居多。第九，運鈔車搶案中保全人員傷亡情形，保全人員受傷共有 22 人占 40.76%，1 人死亡，占 1.86%。第十，損失金額，運鈔車被搶損失金額約三億五千七百餘萬元，監守自盜則為五億二千六百餘萬元。

[1] 銘傳大學安全管理系專任副教授、中華民國保全商業同業公會全國聯合會秘書長

[2] 本文所引用刑事局的資料，感謝傅美惠組長的提供。

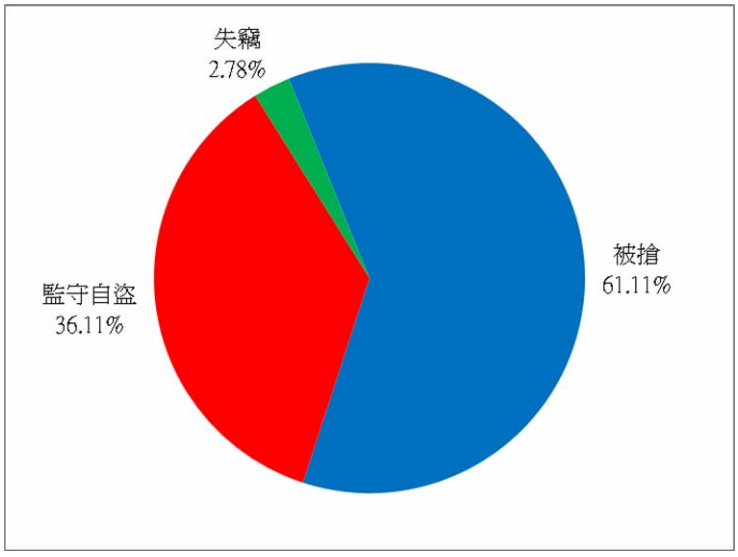
[3] 台北縣於民國 99 年 12 月 25 日改制為新北市

壹、前言

保全業的運鈔車無論是發生搶案或監守自盜案件，一直都是我們社會所關注的焦點，也是新聞媒體競相報導的社會治安事件。根據刑事警察局統計資料顯示，台灣地區從 1996 年至 2010 年 12 月底前，近 15 年當中，保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件，平均一年發生 2.4 件（詳如見表一；圖一)。跟其他刑案來比較，雖然運鈔車事件相對偏低，但是每次運鈔車發生搶案或監守自盜案，都成為新聞媒體的頭版新聞，值得我們認真去探討發生案件之癥結所在，對症下藥，以期減低對社會治安的衝擊。

表 1　台灣地區運鈔車被搶、監守自盜、失竊三種類型案件數統計表

年度	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	小計
被搶(件)	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	0	22
監守自盜(件)	2	0	1	4	1	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	13
失竊(件)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	3	2	2	5	2	1	3	1	2	2	3	5	2	3	36	36



圖一　運鈔車被搶、監守自盜及失竊案之比率圖

貳、運鈔車發生搶案以及監守自盜案件概況之分析

台灣地區近 15 年當中，保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，我們可從發生縣市、發生月份、發生地點、歹徒作案工具、歹徒作案人數、歹徒性別、歹徒是否計畫作案、犯罪類型、保全人員傷亡、出事的保全業、損失金額以及破案率等面向來分析，希望釐清運鈔車一些問題，找出頭緒，以供有關單位作為防治對策之參考。

一、發生縣市

運鈔車發生搶案共 22 件，其中以台北市 10 件為最多，占 45.45%；其次，台北縣和桃園縣各有 3 件，各占 13.64%；第三，台中市和嘉義市各有 2 件，各占 9.09%；而屏東縣和台東縣也各有 1 件，占 4.55%（詳如見表二）；至於運鈔車僅有 1 件竊案則發生在台北市。

另外，監守自盜 13 件中，在台北市和台北縣各發生 4 件為最多，各占 30.77%；而高雄市有 2 件排第二，占 15.38%；桃園縣、台中縣和嘉義市各有 1 件，各占 7.70%（詳如見表三）。從以上資料分析得知，運鈔車的搶案或監守自盜案件以發生在都會區為居多，其中又以台北市和台北縣比率為最高，因此，台北市和台北縣運鈔車主管機關及業者須特別提高警覺小心應對。

表 2　各縣市運鈔車被搶案件數統計表

縣市	臺北市	臺北縣	基隆市	宜蘭縣	桃園縣	新竹縣	新竹市	苗栗縣	臺中縣	臺中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	臺南縣	臺南市	高雄市	高雄縣	屏東縣	臺東縣	花蓮縣	澎湖縣	金門縣	總計
案件數	8	4	0	0	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	22

表 3　各縣市運鈔車監守自盜案件數統計表

縣市	臺北市	臺北縣	基隆市	宜蘭縣	桃園縣	新竹縣	新竹市	苗栗縣	臺中縣	臺中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	臺南縣	臺南市	高雄市	高雄縣	屏東縣	臺東縣	花蓮縣	澎湖縣	金門縣	總計
案件數	4	4	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	13

二、發生月份

運鈔車發生搶案共 22 件，其中二月、四月、八月、九月以及十月各發生 3 件為最多，其次，七月和十二月各發生 2 件，第三，一月、三月和六月各發生 1 件，至於五月和十一月則沒發生過（詳如見表四)。若將每月分成上、中、下旬作比較，我們會發現 22 件運鈔車搶案中，發生在每月下旬者共有 11 件之多，占了 50%，為何歹徒在運鈔車搶案中喜歡選在每月下旬作案？值得我們去推敲。若將監守自盜及失竊案列入，我們可以發現九月份共發生 7 件，占 19.45% 為最多，其他一月、四月及十月各發生 4 件次之，各占 11.12%。

表 4　運鈔車發生三種事故案件數月份統計表

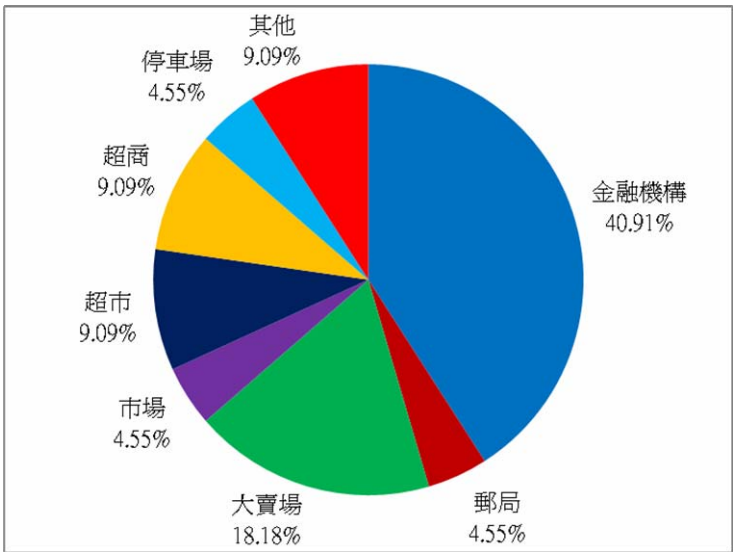
月份	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	小計
被搶(件)	1	3	1	3	0	2	1	3	3	3	0	2	22
監守自盜(件)	3	0	1	1	1	1	0	0	3	1	1	1	13
失竊(件)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
總計	4	3	2	4	1	3	1	3	7	4	1	3	36

三、發生地點

運鈔車發生搶案共 22 件，其中以發生在運鈔車前往金融機構提送款時，在金融機構前遭搶為最多，共發生 9 件，占 40.91%；第二是發生在大賣場前共 4 件，占 18.18%；第三為發生在超市和便利商店前以及其他地方各 2 件，各占 9.09%；第四是發生在肉品市場、郵局以及停車場各 1 件，占 4.55%（詳如見表五；圖二)。從以上分析金融機構和大賣場都有大量現金需要運送，因此，運鈔車前往上述兩種第地方執行運送工作時，確實遭到行搶的風險較高，故運鈔人員必須提高警覺。

表 5　運鈔車被搶地點統計表

被搶地點	金融機構	郵局	大賣場	市場	超市	超商	停車場	其他	總計
案件數	9	1	4	1	2	2	1	2	22
比率(%)	40.91%	4.55%	18.18%	4.55%	9.09%	9.09%	4.55%	9.09%	100%



圖二　運鈔車被搶地點之比率圖

四、歹徒作案工具

運鈔車發生搶案共 22 件，歹徒作案工具以持槍行搶為最多共 21 件，占 95.45%，而使用噴霧氣只有 1 件，占 4.55%（詳如見表六)。從以上分析可以知道，運鈔車搶案中，歹徒均持有較優勢的火力槍枝，運鈔保全人員在護鈔裝備作為上明顯居於劣勢，因此對運鈔保全人員在法令上是否准予配槍，有關主管機關應慎重考慮適度給予放寬。

表 6　運鈔車被搶歹徒作案工具統計表

作案工具	槍械	噴霧器	總計
案件數	21	1	22
比率	95.45%	4.55%	100%

五、歹徒作案人數

從 22 件運鈔車搶案的現場來分析，歹徒作案人數以 1 人為最多，共有 12 件，占 54.55%；其次是 2 人共同作案有 9 件，占 40.9%；而 7 人作案只有 1 件，占 4.55%。至於保全人員監守自盜案 13 件，歹徒作案人數以 1 人為最多，共有 12 件，占 92.31%；其次是 2 人共同作案有 1 件，占 7.69%。從以上分析不管是運鈔車搶案或監守自盜案，歹徒作案人數以 1 人為最多，而運鈔車搶案 2 人共同作案也有 4 成。

六、嫌犯性別

保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 35 件，無論是搶案或監守自盜案，作案歹徒之性別，從犯罪現場研判分析，大多是男性。然根據運鈔車被搶被逮捕嫌犯之性別統計，男性嫌犯有 26 人，占 96.30%；女性嫌犯只有 1 人，占 3.70%。而該女性嫌犯非至現場參與搶案，只是案後協助嫌犯湮滅證據（詳如見表七)。顯然運鈔車發生搶案以及監守自盜案，因過程需使用槍枝及暴力手段，再加上從事運鈔工作者皆屬男性居多，所以嫌犯的性別絕大多數是男性。

表 7　運鈔車被搶被逮捕嫌犯性別統計表

性別	男	女	總計
人數	26	1	27
比率	96.30%	3.70%	100%

七、嫌犯年齡

根據警方逮捕之 27 名運鈔車搶案之嫌犯中，歹徒的年齡以 26 歲至 30 歲以及 31 歲至 35 歲各有 7 名為最多，各占 25.93%；其次 21 歲至 25 歲以及 36 歲至 40 歲者各有 4 名，各占 14.82%；第三是 20 歲以下以及年齡不詳者各有 2 名，各占 7.40%；第四是 41 歲至 45 歲者只有 1 名，占 3.70%（詳如見表八) 。從以上嫌犯年齡分析，運鈔車搶案的歹徒大多以青壯成年人居多，約占 85.2%，而青少年犯涉案者較少。

表 8　運鈔車被搶嫌犯年齡統計表

年齡	20 以下	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	不詳	總計
人數	2	4	7	7	4	1	2	27
比率	7.40%	14.82%	25.93%	25.93%	14.82%	3.70%	7.40%	100%

八、歹徒作案方式

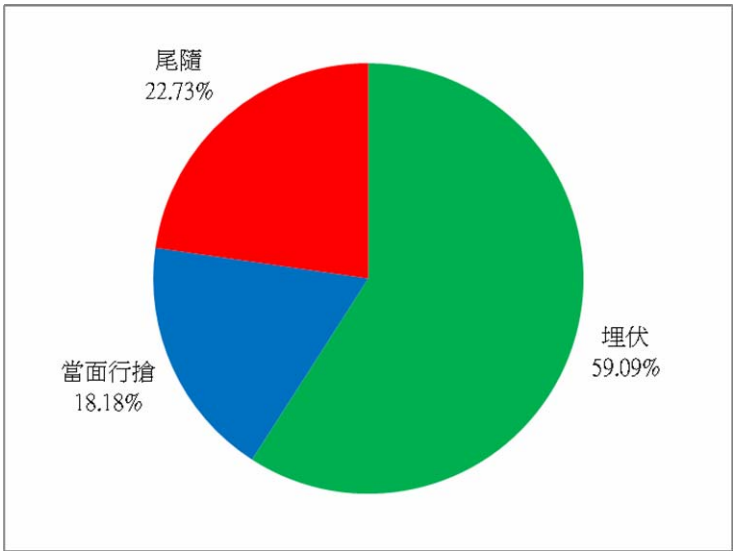
從 22 件運鈔車搶案的現場來分析，歹徒行搶運鈔車絕非臨時起意，相反地，都經過事前的相當計畫，包括跟蹤、查看運鈔車路線以及作業流程，伺機埋伏，出其不意開槍行搶，然後搭乘事先預備好的機車或汽車逃離現場，而作案的機車或汽車大都屬於贓車或懸掛失竊的車牌，增加警方事後偵查的困難度。根據警方資料顯示，運鈔車搶案嫌犯預先埋伏在作案場所附近共有 13 件為最多，占 59.09%；其次，嫌犯尾隨運鈔車保全人員伺機行搶者有 5 件，占

22.73%；第三是歹徒當面行搶者有 4 件，占 18.18%（詳如見表九；圖三)。

另外，13 件保全業的監守自盜，作案的保全人員全部都有預謀，事先規劃好作案的計畫，作案手法可歸納為 9 種，共有 20 件次，因當中作案手法有些案子是使用 2 種以上之作案手法才得逞，例如，利用職權去複製金庫鑰匙方式。其中以收款逃逸以及利用職權監守自盜為最多，各有 5 件；複製金庫鑰匙也有 3 件之多，其他監守自盜之作案方式（詳如見表十)。從以上資料分析，無論是運鈔車搶案或監守自盜案，嫌犯大都經過縝密計畫後才付諸行動，臨時起意者少之又少，因此如何加強運鈔車業內、外部管控成為當務之急。

表 9　運鈔車被搶歹徒作案方式所佔比率統計表

作案方式	埋伏	當面行搶	尾隨	總計
案件數	13	4	5	22
比率	59.09%	18.18%	22.73%	100%



圖三　運鈔車被搶歹徒作案方式之比率圖

表 7　監守自盜保全人員作案方式

作案方式	收款逃逸	竊取現款	迷昏保全員	盜領提款機現金	假搶劫	複製金庫鑰匙	持刀、槍挾持	利用職權	掉包
案件數	5	1	1	1	2	3	1	5	1

（註：作案手法有重覆）

九、監守自盜案之嫌犯職務及犯罪動機

保全業的監守自盜案件總共發生 13 件，其中因個人發生債務問題而犯案者高達 9 件，占 69.23%；為挽回女友，欲以盜取的贓款作為成家基金有 1 人；因經濟狀況不佳，而貪財動念者有 1 人；另外，內神通外鬼，利用職權，串通共犯自導自演假搶劫，然後宣稱「**弄假成真**」者也有 1 人。又分析監守自盜案之嫌犯職務時，我們發現 13 件當中，有 7 件是運鈔車駕駛員所為最多，占 53.85%；運鈔車車長犯案者 2 件，占 15.38%；代理組長、保全隊長以及金庫中心副主任犯案者各有 1 件占 7.69%。另外，有 1 件不詳者（詳如見表十一）。因此，業者如何落實對運鈔從業人員財務狀況、品德操守、交友情形以及運鈔流程分工等事項之管控，乃是防止監守自盜有效方法。

表 11　監守自盜年齡、性別、職務、動機及作案手法列表

案號	姓名	年齡	性別	職務	犯案動機	作案手法
1	蕭 O 祥	不詳	男	駕駛員	為挽回女友，欲以盜取的贓款作為成家基金。	自導自演假搶劫，複製金鑰。
2	吳 O 龍	42	男	代理組長	宣稱弄假成真。	利用職權，串通共犯自導自演假搶劫。
3	鄭 O 明	34	男	駕駛員	積欠好友近兩百萬債務。	持刀挾持同車保全人員。
4	熊 O 國	38	男	金庫中心副主任	被逼債。	利用金庫主管之便盜取金庫現金、黃金。
5	李 O 傑	不詳	男	運鈔車車長	被逼債。	利用職權，支開隨車保全人員開走運鈔車。
6	不詳	不詳	不詳	不詳	不詳。	趁隙盜領提款機現金。
7	洪 O 懋	39	男	駕駛員	積欠一百多萬賭債。	趁隙開走運鈔車，共犯開車載走保險箱。
8	詹 O 順	25	男	駕駛員	發生車禍須理賠四萬元，家屬陪同投案。	趁其他保全員下車收款掉包現金袋，複製金鑰。
9	陳 O 璿	34	男	駕駛員	積欠好友三十萬，賭債上百萬。	趁隙開走運鈔車，駕駛自用轎車逃逸。
10	吳 O 串	39	男	運鈔車車長	疑積欠貸款、賭債，潛逃大陸。	利用職權，支開同事竊取車內現款。
11	吳 O 霆	29	男	駕駛員	積欠貸款。	趁隙開走運鈔車，騎機車逃逸，欲從高雄搭機至金門，逃往大陸。
12	李 O 揚	45	男	駕駛員	經濟狀況不佳，潛逃大陸，依金門協定遣返台灣。	迷昏其他保全人員，搭機飛往香港，欲潛逃大陸。
13	陶 O 德	44	男	保全隊長	妻被逼債。	保全隊長，複製金鑰。

十、監守自盜案件減少但搶案卻增加

台灣地區從 1996 年至 2010 年 12 月底，近 15 年當中，保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件。保全人員監守自盜從 1996 年至 2002 年之間，七年當中共犯了 10 件，占 76.92%；其中以 1999 年發生 4 件為最多，占 30.77%；然而從 2003 年至 2010 年之間，八年當中只犯了 3 件，後八年監守自盜案件數減少 70%。相反地，運鈔車搶案從 1996 年至 2002 年之間，七年當只共犯了 6 件，占 27.27%；然而從 2003 年至 2009 年之間，七年當中共犯了 16 件，占 72.73%；後八年運鈔車搶案件數增加 2.67 倍（詳如見表一)。

從以上的資料分析可以知道，從 2003 年後，保全業者對運鈔車業務的內部管控越加上軌道，無論在人員招募上或訓練上日益嚴謹，因此，在負責運鈔員工的道德風險就迅速下降。可是從 2003 年後，運鈔車搶案相對增加，除了大環境的政治與經濟因素外，當許多行業需要保全業來從事運鈔服務時，業者的外部風險相對提高，面對不斷增加的外部風險，保全業是否有比較好的因應管理策略，確實值得社會進一步去關注。

十一、保全人員傷亡

運鈔車發生搶案共 22 件，歹徒作案工具以持槍行搶方式高達 20 件，造成 22 名保全員分別受到輕重傷，1 名保全員死亡的結果（詳如見表十二)。保全人員死亡案件係發生在 2007 年 4 月 20 日下午 15 時 52 分，衛豐保全運鈔車於臺北市中山北路 2 段 65 巷合作金庫中山分行前，遭 1 名頭戴全罩式安全帽的歹徒持槍行搶，駕駛因留在車上未受傷，保全員郭智偉受輕傷，可是另 1 位保全員周國隆，卻遭歹徒槍殺身亡。初估遭搶金額新臺幣 1600 萬，此案至今尚未破案，歹徒仍逍遙法外，目前該案仍由刑事警察局及臺北市政府警察局中山分共同偵辦中。

表 12　運鈔車被搶保全人員受傷人數統計表

受傷情形	無受傷	受傷	死亡	總計
保全人數	31	22	1	54
比率	57.40%	40.74%	1.86%	100%

十二、出事的保全業

保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件。其中以台灣保全公司 11 件為最多，占 30.56%。該公司 11 件案件中有 6 件屬於運鈔車搶案，5 件屬於監守自盜案，不過台灣保全公司經歷 1999 年至 2002 年，4 年當中發生 5 件監守自盜案後，大力整頓內部管理，從慎選員工，加強員工訓練，檢討運鈔作業流程以及落實運鈔作業管控。因此，從 2003 年迄今，該公司未曾再發生運鈔車監守自盜案件。

第二是立保保全公司的 10 件，占 27.78%。該公司 10 件案件中有 9 件屬於運鈔車搶案，1 件屬於失竊案。由於立保保全公司內部管理非常上軌道，公司創辦至今未成發生運鈔車監守自盜事件。然而值得令人憂心的，從 2006 年至 2009 年，四年當中運鈔車搶案共發生 9 件，立保保全公司運鈔車就被搶了 5 件，比率偏高，這是否意味著該公司在運鈔車營業之市占率屬於全國第一，因此也成為歹徒作案鎖定目標，值得該公司經營階層重視的課題，同時警政署對該項趨勢亦應密切注意。

第三是衛豐保全公司的 9 件，占 25%。該公司 9 件案件中有 4 件屬於運鈔車搶案，5 件屬於監守自盜案。從 2003 年至 2009 年之間，七年當中運鈔車監守自盜案件只有 3 件，其中 2 件則發生在衛豐保全公司，該公司由於近年來運鈔車頻頻出事，公司已改組被外商士瑞克保全公司併購，該公司不管在內部管控與外部管控上，亟需大力去整頓，以挽救公司的商譽。

第四分別是日盛保全公司與怡和保全公司各 2 件，各占 5.56%。所不同的日盛保全公司 2 件都是運鈔車遭搶案件，而怡和保全公司的 2 件都是監守自盜案件，怡和保全公司也因為公司管理不善，最後也被外商保全公司併購。

最後俊邦保全公司和士瑞克保全公司各 1 件，各占 2.78%。其中俊邦保全公司 1 件是屬運鈔車搶案，而士瑞克保全公司的 1 件是屬監守自盜案件。雖然運鈔車被搶在整個運鈔車事件上占 61.12%，但是自己員工監守自盜的比率也高達 36.12%，因此保全業從事運鈔業務除了要加強外部管控外，對內部管控也不可忽視（詳如見表十三；表十四）。

表 13　各保全公司運鈔車被搶案統計表

保全公司	立保	台保	衛豐	日盛	俊邦	怡保	士瑞克	總計
發生數	9	6	4	2	1	0	0	22
比率(%)	40.91%	27.28%	18.19%	9.09%	4.55%	0%	0%	100%

表 14　各保全公司運鈔車監守自盜案統計表

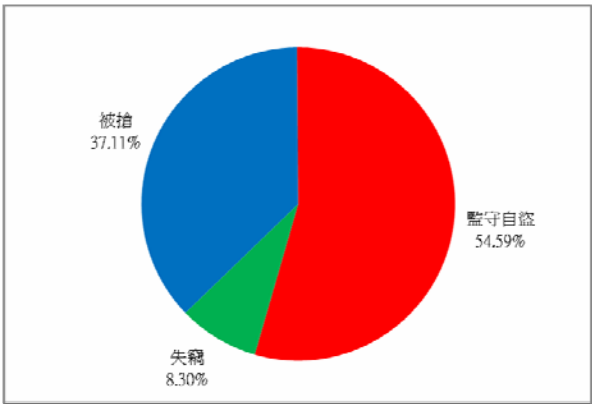
保全公司	衛豐	台保	怡保	士瑞克	俊邦	日盛	立保	總計
發生數	5	5	2	1	0	0	0	13
比率(%)	38.47%	38.47%	15.39%	7.70%	0%	0%	0%	100%

十三、損失金額

保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件。運鈔車被搶總共損失約新台幣 1 億 8332 萬元，平均每件搶案損失約新台幣 833.3 萬元；保全人員監守自盜總共損失約新台幣 5 億 3268 萬元，還有黃金 223 公斤，平均每件監守自盜損失約新台幣 4097.5 萬元，外加黃金 17.2 公斤，平均每件監守自盜的損失約是搶案損失的 7 倍（註：黃金價格以每台兩新台幣 3 萬元計算，每公斤約值新台幣 80 萬元。)；失竊案因只有 1 件，總共損失約新台幣 8800 萬元。從上述的分析可以得知，運鈔車事件的損失金額非常大，似乎超乎想像，運鈔車確實成為歹徒想要犯案的「**合適標的物**」（詳如見表十五；圖四)。

表 15　各保公司運鈔車被搶、監守自盜、失竊損失金額統計表

犯罪類型	被搶	監守自盜	失竊	總計
損失金額(元)	357,671,177	526,210,000	887000,000	971,881,177
比率(%)	36.81%	54.49%	8.30%	100%



圖四　各保全公司運鈔車被搶、監守自盜、失竊損失金額之比率圖

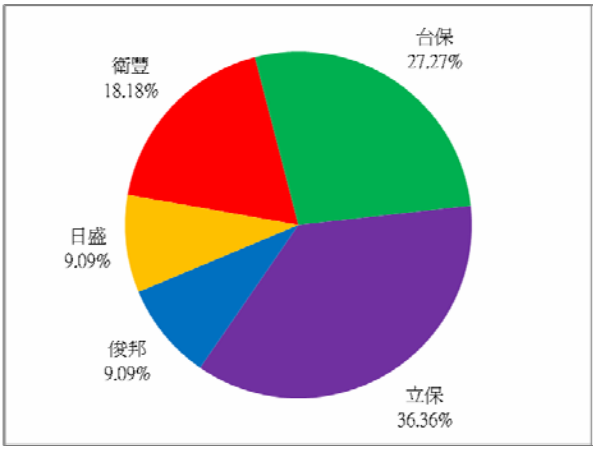
十四、破案率

保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，整體破案共 21 件，占 58.34%，未破案 15 件，占 41.66%。若個別檢視運鈔車被搶的破案率，運鈔車搶案有 22 件，破案共 11 件，占 50%，未破案 11 件，占 50%（詳如見表十六；圖五）。保全人員監守自盜破案率，監守自盜案有 13 件，破案共 11 件，占 84.62%，未破案 2 件，占 15.38%（詳如見表十七；圖六）。失竊案有 1 件，從 1999 年 9 月 7 日發生至今卻一直未破，破案率當然是零。

如果更進一步檢視最近六年來運鈔車搶案的破案率，我們可以發現從 2004 年至 2009 年共發生 14 件運鈔車搶案，破案只有 4 件，占 28.58%，未破案高達 10 件，占 71.43%，跟整體運鈔車破案率比較，近六年來運鈔車搶案的破案率下降約 1.59 倍，而未破案率卻上升約 1.31 倍。從以上資料分析，有關當局應重視運鈔車搶案的問題，因為歹徒從事運鈔搶案，事先計畫的縝密度愈來愈周延，警方必須與運鈔業者通力合作，將運鈔車搶案的犯罪人剖繪（crimial profiling）加以研究分析，建立犯罪資料庫俾利破案。而保險公司也要對運鈔業者的被搶風險再做仔細評估，若是被搶風險高，但破案率低，保險費率要如何去精算，才符合經營效益，這是一項值得研究嚴肅的課題。

表 16　各保全公司運鈔車被搶破案統計表

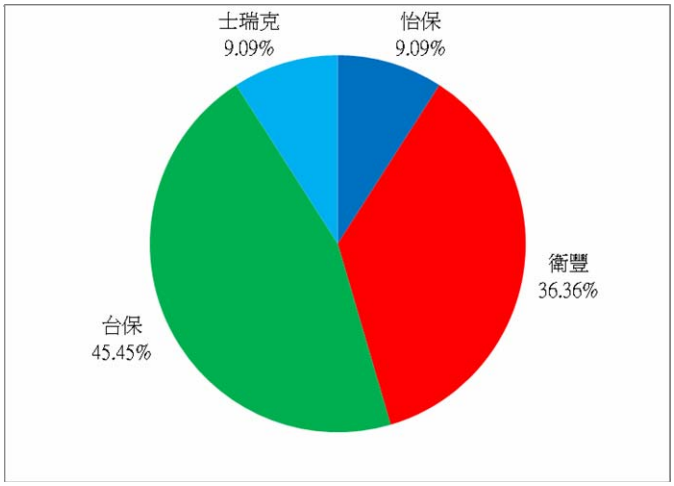
保全公司	立保	台保	衛豐	日盛	俊邦	怡保	士瑞克	總計
發生數	9	6	4	2	1	0	0	22
破案數	4	3	2	1	1	0	0	11
破案率(%)	44.44%	50%	50%	50%	100%	0%	0%	50.00%
比率(%)	36.36%	27.27%	18.18%	9.09%	9.09%	0%	0%	100%



圖五　各保全公司運鈔車被搶破案之比率圖

表 17　各保全公司運鈔車監守自盜破案統計表

保全公司	台保	衛豐	怡保	士瑞克	俊邦	日盛	立保	總計
發生數	5	5	2	1	0	0	0	13
破案數	5	4	1	1	0	0	0	11
破案率(%)	100%	80%	50%	100%	0%	0%	0%	84.62%
比率(%)	45.45%	36.36%	9.09%	9.09%	0%	0%	0%	100%



圖六　各保全公司運鈔車監守自盜破案之比率圖

參、運鈔車搶案以及監守自盜之防治對策

保全業的運鈔車發生搶案以及監守自盜案件共 36 件，其中運鈔車被搶有 22 件，保全人員監守自盜 13 件，失竊案有 1 件。雖然保全業運鈔車發生監守自盜案件近 14 年只發生 13 件，平均每年約 1 件，發生的件數和頻率不是很高，但是損失卻高達新台幣 5 億 3268 萬元，還有黃金 223 公斤，平均每件監守自盜損失約新台幣 4097.5 萬元，外加黃金 17.2 公斤。運鈔車被搶總共損失約新台幣 1 億 8332 萬元，平均每件搶案損失約新台幣 833.3 萬元。相較於其他刑案的損失，運鈔車刑案損失金額較大，而且對社會治安衝擊層面也較廣。因此，如何防治運鈔搶案以及車監守自盜事件？提供以下作法供有關單位參考：

一、慎選員工

運鈔保全業者對晉用新員工，必須對員工素行進行徵信調查，在確定無不良素行後，方得晉用。業者在取得新申請晉用人員之「同意接受調查素行資料」的授權書以及同意書後，主管機關應主動協助調查，至於調查費用可由業者來支付，以確保運鈔保全人員素質。

二、充實裝備

運鈔保全業除了加強運鈔車防搶裝備外，需引進先進科技產品，如汽車衛星定位系統、RFID 感測定位系統、CCTV 影像監控系統，另外加強運鈔保全人員武裝設備，以增進其防搶能力。

三、精實訓練

運鈔鈔以及運鈔人員除了要有精良的裝備外，最重要讓運鈔人員要熟練各種裝備的使用方法與程序，因必須透過不斷的訓練與演習，養成運鈔人員熟練的技巧以及良好反應，以確保運鈔和個人的安全。

四、機動路線

運鈔業者對運鈔與補超的路線、地點、班次以及時間的安排必須有彈性，不可固定照表操課，讓外人很容易掌握運鈔車的狀況。同時內部員工對運鈔車以及人員運鈔勤務表，都必須落實分層管制，避免閑雜人等知悉。

五、確實管制

運鈔勤務表的管控應列為單位機密文件處理，不可讓非相關職務上人員知悉該項資料。管制中心對運鈔車行進路線要隨時掌握，並與運鈔人員保持聯繫，運鈔車內部與外部之影像應隨時回傳管制中心，對運鈔以及補鈔工作必須符合標準作程序。所有運鈔車完成運鈔工作後必須回到規定的集結地點，必須有稽核人員對運鈔車相關設備檢查，尤其對車上金庫及鑰匙必須確保無誤，不可有被複製之虞。

六、落實分工

運鈔人員於運鈔時除了要保持警覺外，必須落實彼此分工，護送現鈔者與負責警戒者必須相互支援，互為眼線；運鈔時對周遭地形地物以及來往人群必須確實掌握，若發現可疑人物，迅速回報並尋找掩體請求援助；尤其運鈔風險最高路段，如建築物至運鈔車之間的距離應予縮減，途中障礙物如機車或堆貨應加以淨空，以確保運鈔的安全。

七、獎勵企業

過去運鈔業的主管機關對運鈔業者都是採取消極管理較多，比較缺乏積極開創的策略，應該改變新的思維，全力扶植運鈔保全業。運鈔保全業者不僅只有營利而且也協助政府從事安全的維護工作。政府應透過運鈔保全業的評鑑制度，對於該產業政府除了在租稅上給予獎勵外，應比照經濟部對重點產業或教育部對私人興學，給予經費補助，讓運鈔保全業者有能力來添購先進的運鈔車設備、運鈔人員安全裝備、運鈔管制中心設備以及做好人員訓練來強化安全產業的體質。一旦運鈔保全業的體質獲得改善，該行業的經營就越健全，運鈔業務則越安全，警方就可減少因運鈔車被搶的社會壓力與偵查運鈔車搶案的人力花費，這是政府、民眾和業者三贏的社會治安政策。

八、警民合作

雖然運鈔保全業屬於民間的營利事業機構，但卻肩負運鈔的重責大任，此項任務過去大多都由警方來承擔，現在幾乎轉由民間的保全公司來負責。然而從上述資料分析得知，過去 22 件運鈔車搶案中，歹徒持槍行搶運鈔車就有 21 件，而以目前運鈔車保全人員的武器裝備，顯然不如歹徒的精良先進。為了讓運鈔過程更為順利安全，警方如何主動協助運鈔保全業來降低被搶的風險，這是警方應努力的目標。

九、賞罰分明

運鈔保全業的主管機關應透過評鑑與考核制度，對於管理良好的運鈔業應予獎勵，包括經費的補助及公開表揚；相反地，對於管理不良的業者，應予重罰或公佈業者名單，讓其公司有所警惕。

伍、結論

保全業的運鈔車無論是發生搶案或監守自盜案件，一直都是我們社會所關注的焦點，也是新聞媒體競相報導的社會治安事件。因此不僅業者要加強內部管理外，也要注意外部管理，除了慎選員工外，對員工的生活型態以及財務狀況有需深入了解與考核。我們從上述的監守自盜的案例中，不難發現絕大多數涉案員工都是本身或家人財務發生問題後挺而走險。另外，對員工運鈔專業訓

練要落實，養成員工們的專業敏感度，同是要建立運鈔與補超的標準作業流程，讓每個步驟環環相扣，減少歹徒可乘之機。我們更呼籲主管機關除了要對運鈔保全業消極管理外，更應有積極獎勵作為，全力扶植運鈔保全業。政府應透過運鈔保全業的評鑑制度，對於該產業政府除了在租稅上給予獎勵外，應給予經費補助，讓運鈔保全業者有能力改善運鈔車、運鈔管制中心以及人員安全裝備，這樣才能開創政府、民眾和業者三贏的社會治安政策。

論創傷後壓力症候群對軍法性侵害案件判決之影響

蔣明吉[*]、劉育偉[**]

摘　　要

本研究目的為從性侵害被害人因被害衝擊所生之創傷後壓力症候群，探索軍事法院對性侵害犯罪事實認定之之影響力。經由參與察軍事法院、選任（指定）辯護人及被告、以證人身分出庭之被害人等三方在公判庭中之表現，並從國防部軍法知識管理平台檢索性侵害、創傷後壓力症候群等字詞，尋找與本文主題有關之判決，分析判決理由，並以訪談其他軍事審判官回溯其審理期間之心證形成，並附帶訪談專責辦理性侵害案件之軍事檢察官，瞭解其心證形成歷程，並相互對照。

本文發現被害衝擊對承辦軍事審判官（軍事檢察官）心證形成並無明確作用，然正負作用參半，顯見在法庭上表現之被害衝擊事證，仍因法官自由心證該案證據證明力而異其見解。且本文發現法官審理性侵害案件時，有以下六特點：(一)主觀判斷證據證明力、(二)經驗法則迷思、(三)理論實務落差、(四)犯罪心理概念糾葛不清、(五)未落實性侵害法規、(六)擅斷專業機構鑑定等闕漏。本研究建議未來軍事法院宜(一)強化審判官性侵害犯罪及被害者學理論基礎、(二)跳脫審判官個人主觀經驗與法律專業知識框架、(三)透過進修提升專業職能、(四)認真看待專業機關鑑定評估等方向，策進未來審判作為，增加個案定罪率，保障被害人權益，落實公平正義。

關鍵詞：被害衝擊、性侵害、創傷後壓力症候群、軍法

[*] 蔣明吉，國立臺北大學犯罪學研究所法學碩士、臺灣犯罪與刑事司法學會理事，國防部最高軍事法院審判官。

[**] 劉育偉，國立中正大學教育學院犯罪防治研究所博士生，國防部北部地方軍事法院審判官，本文通訊作者。

The Influence of Post Traumatic Stress Disorder to The Impact of Verdict Reports of Military Sexual Assault

Chiang, ming-chi、Liu, Yu-Wei

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore the influence of post stress disorder of sex offence victims on court-martials in determining sex offences. The author observed activities in the hearing of court-martial, including the performance of defense attorneys, defendants and victim witnesses, checked and analyzed related court-martial decisions from National Defense Ministry's "Military Law Knowledge Management Platform" searched by key words "sex offence", "post stress disorder" and so on, interviewed military prosecutors and judges to discover how they made such charges and decisions.

This study found no clear effect of victim on judgments of sex offence cases. However, victim impact has either a positive or negative effects on the final decision depending on how judges weigh it as evidence. In addition, this study also discovered that, when judges try the sex offence cases, there are 6 features which appear to be relevant 1) the strength of evidence weighed by subjective judgment, 2) the rule of experience, 3) gap between theories and practice, 4) lack of criminal psychology knowledge, 5) sex offence related rules and regulations not fully implemented, 6) forensic agencies' arbitrary opinions. This study suggest improvements as follows: 1) improve judge's knowledge on the basic theories of sex offending and victimology, 2) deal with sex offence cases not based on subjective personal experience and legal knowledge only, 3) further education to develop expertise, 4) take professional assessment seriously to improve future trial procedure, increase conviction rate, protect rights of victims and uphold justice.

Keywords：victim impact、sex offensE. Post Traumatic Stress Disorder（PTSD）、military criminal law

壹、前　言

性侵害犯罪是嚴重侵害人身自由及性自主之犯罪行為，民國 83 年以前在類案上之偵查與防治，均同於一般刑事案件，未受法界特別重視，遑論被害人在訴訟法上權益之保障。迨至 83 年 1 月 28 日刑法修正第 77 條第 3 項規定：「對於犯妨害風化各條之罪者，非經強制診療，不得假釋」，各界始有性侵害防治之基本概念。及至 86 年 1 月 22 日公布施行「性侵害犯罪防治法」，我國正式具備防治性侵害犯罪之法律。然在性侵害犯罪防治法公布前，性侵害犯罪被害人比較不願（敢）說明被害經過，而且刑法妨害風化罪章各罪均採非告訴乃論，能進入軍（司）法審判程序，大多是犯罪手法殘暴而令人髮指罪行。隨著 88 年 4 月 21 日刑法修正將原第十六章「妨害風化」罪改為「妨害性自主」罪章[1]，除對配偶犯第 221 條之罪，或未滿 18 歲之人犯刑法第 227 條之罪，須告訴乃論外，其餘各罪均修正為公訴罪，加以各界對性侵害犯罪防治工作之推動，新聞媒體角色轉換為生產事業（有別以往諮詢角色），社會所知類案大量增加，形成「關心效應」[2]，軍（司）法機關偵辦經驗逐漸增加而豐富。

由於 88 年 4 月 21 日修正刑法將部分妨害性自主罪之構成要件由「致使不能抗拒」改變為「違反個人意願」，雖然給予個人對性自主之意願更多保障，卻也增加實務舉證之困難度，或法官心證形成歧異之可能。復因性侵害犯罪屬於密室犯罪之一種，具有不為人知之高度隱密及蒐證困難特性，案發當時往往僅有被害人及被告雙方在場，可供認定事實之證據方法取得不易。通常性侵害犯罪可供調查之證據不外是：被害人指認、疑似性侵害犯罪之鑑定報告（即驗傷單）、醫院精神科診斷證明、DNA 鑑定報告、測謊鑑定、電話通聯紀錄[3]等。證據方法看似眾多，在加、被害人不認識之情形，前述證據大體上可得證明被告之犯罪事實；然而，加、被害人如係熟識朋友，加害人亦承認與被害人發生

1　88 年 4 月 21 日刑法修正將原第十六章「妨害風化」非關性交或猥褻部分罪名抽離，改編至增設第十六章之一「妨害風化」罪章，正式將妨害自主主與妨害風化區隔。

2　黃富源（2000）指出，當政府或社會各界消瀰某類犯罪而形成之刑事政策，政府會集中國家資源來打擊該犯罪，由於資源集中，犯罪黑數逐漸浮出檯面，而造成短期內犯罪上升。然而各項人力、物力均使用至最大極限時，該類犯罪會逐漸下降，犯罪黑數又將形成。這種犯罪形成高峰及其轉折而下之現象稱為「關心效應」。自「性侵害犯罪防治法」施行後，由於政府投入大量人力、物力等資源從事防治工作，有效鼓勵被害人勇於出面控訴，案件通報數大幅成長等，均為關心效應之現象。

3　實務上被告通聯紀錄偶可做為被告不在犯罪現場之反證據，例如被告於犯罪發生當時與他人通聯所聯結之基地台距離犯罪超過 5 公里以上者，通聯紀錄應可初步推論為被告不在場證據。

性關係，惟辯稱雙方合意所為，疑似性侵害犯罪之鑑定報告（即驗傷單）通常也僅敘述被害人處女膜有如何之新傷痕或幾點鐘方向陳舊性傷痕，DNA 鑑定報告充其量也只能證明二人曾發生性行為，性侵害犯罪之被告有無施強暴脅迫，致被害人與其發生性行為，因涉及雙方當時之表達方式，理解程度及主觀認知等問題，具有學理根據之測謊鑑定[4]，仍不宜成為認定犯罪事實之依據。是以唯一可提出於公判庭，成為不利於被告證據者，僅餘被害人指認，又因其陳述受害，偶有情緒激動或其他原因而前後供述不一之情況，在公訴庭上又受到被告及其辯護律師無情之言詞攻擊，再者，被害人面臨法庭傳喚時，常選擇逃避，不願再出庭面對加害人，詳陳受害經過，或反駁辯方質疑等情，性侵害犯罪遭受無罪判決，時有所見。而承審法官及蒞庭檢察官對於被害人受害後身心變化，多就其外觀表徵認定、是否因被害衝擊而生創傷後壓力症候群（Post Traumatic Stress Disorder，簡稱 PTSD）或創傷羈絆等現象，則未深入考究，就犯罪事實認定而言，或因此而生偏差。

貳、研究動機

我國現有性侵害犯罪防治法，雖列出多項保護性侵害被害人隱私之措施，例如被害人資料之保密（第 12、13 條）、性侵害事件之專辦（第 14 條）、親屬社工醫師陪同及陳述意見權（第 15 條）、隔離訊問（第 16 條）及不公開審理（第 18 條）等相關保護規定。惟實務上，如因事證不明，審判中經檢或辯（或被告）聲請，或審判長依職權傳喚到庭，性侵害犯罪被害人仍應到庭證述其被害經過，在現行訴訟法上與其他被害人地位差異不大。性侵害案件之被害人在法庭上陳述被告犯行之態度，亦同於其他犯罪事件般，會受到辯護人或被告無情之言詞攻擊，尤其辯方提出之詰問係出於性侵害之迷思（Rape Myths），軍事檢察官未即時異議，承審者亦未及時制止，被害人當庭身心變化所致情緒失

[4] 最高法院 92 年台上第 2282 號判決意旨，認為符合(1)鑑定人具備專業之知識技能。(2)事先獲得受測者之同意。(3)所測試之問題及其方法具有專業可靠性。(4)受測人身心及意識狀態須正常。(5)測謊環境良好，無不當之外力干擾，且須先行告知受測者得拒絕測謊等五項要件，即具證據能力。惟 94 年度台上字第 1725 號判決則認為，測謊並不具有「再現性」，即可經由一再檢驗而獲得相同之結果，尚難藉以獲得待證事實之確信，因此測謊無法作為認定有無犯罪事實之基礎，而否定測謊之證據能力。前後判決見解不一，因非判例，拘束力仍待觀察，惟目前實務仍持續運用測謊技術，如符合前揭五項要件，均採為合法證據。黃朝義（2006：524）則指出測謊之使用，在偵查犯罪有其不可否認之功能，然在運用測謊結果時，除應注意檢查結果具有可信度（關連性）外，尚須綜合考量相關證據之配合說明，不得將其作為起訴或判決之唯一主要之證據。除非檢辯雙方對測謊結果無異議，否則僅能將測謊結果列為彈劾證據使用，以免冤判。

控，或消極沈默之法庭表現，是否影響裁判者之心證？均待驗證。故以透過實務上法庭活動之參與經驗及訪談軍事審判官，瞭解被害人因被害衝擊形成之身心變化，在法庭上陳述過往受害經過而具情緒性證詞，是否足以影響裁判者之心證？此為本研究動機之一。

實務上「假」性侵害犯罪雖屢見不鮮[5]，然仍有許多性侵害犯罪，尤其是典型強制性交案件經軍事檢察官起訴，進入通常審判程序，傳喚被害人到庭作證，經檢辯雙方詰問及審判長訊問後，偶有判決無罪，致被害人屢屢以訴訟外手段抗爭。按我國軍事審判準用刑事訴訟法採用交互詰問之目的在於辯明供述證據之真偽，以發現實體之真實，然則從現實案例中，經常發現性侵害犯罪經被害人到庭作證後，雖其於偵審中證詞前後略有不一，軍事審判官仍以「罪證有疑，利於被告」之訴訟原則，判決無罪，故以訪談軍事審判官之方式，並以分析自國防部未公開軍法知識管理平台搜尋所得與創傷後壓力症候群相關詞語之判決理由，探究裁判者對性侵害案件判決心證之由來？為本研究動機之二。

本文將在訪問階段，附帶訪談專責辦理性侵害案件之軍事檢察官，瞭解其心證形成歷程，並相互對照，以達成以下具體研究目的：

一、性侵害被害人到庭陳述被害經過、療傷止痛過程、及表現出受創態樣對軍事審判中性侵害犯罪事實認定之影響力。

二、創傷後壓力症候群、創傷羈絆與復原力等創傷衝擊對軍事審判性侵害犯罪事實認定之影響。

三、從上揭研究目的，深入分析軍法體系對被害概念之認知，藉以策進未來善盡調查能事，增加個案定罪準確率，保障被害人權益，落實公平正義。

參、文獻回顧

犯罪被害除了身體明顯傷害外，其無形之心理創傷絕非外觀即得一眼望穿。從一般人觀念來看，被害人在受性侵害時，其內心狀態可能是恐懼、無助、混亂、無結構或不確定，然而在真實案例發生後所呈現者，並非大概如此，被害人在外在表徵可能是冷靜、理性、平穩，甚至不提及性侵害，當必須揭露其傷害歷程時，其內心必然經歷巨大痛苦，始得面對受害後之周遭環境。許多人

[5] 「假」性侵害犯罪係指未違反兒童及少年性交易防制條所列之性交易（與成年人間性交易並非完全一致）、假性侵真詐財之「仙人跳」，除非被指控性侵者提出告訴或誣告證據明確，否則軍事法院對於假性侵之告訴人並不會主動函移司法機關偵辦。

開始出現心理反應，包括反覆回想受害經過、驚恐失眠等異常現象。

蔡維謀（2002）、蔡冠逸（2004）從創傷後壓力症候群歷史面，談及美國南北戰爭期間，對士兵產生心臟方面症狀，查不出心臟系統毛病，故為「自動心臟症狀（autonomic cardiac symptoms）」，給予「soldier'heart」之診斷名稱。MacLean與Jacob DaCostas則在1870年代先後以「激動的心（On Irritable Heart）」發表文獻描述該症狀。在19世紀初，Editorial則以「創傷性精神官能症（traumatic neurosis）」為診斷名稱。第一次大戰時，許多軍人遭到拘禁而陷於無助、受到死亡持續威脅、被迫目睹同袍傷殘與死亡救援無助，他們不可遏止地尖叫痛哭，僵直無法動彈，變得沈默而反應遲頓，喪失記憶與感覺能力，英國心理學者Charles Myers稱這種神經失常之結果為「炸彈震盪」（楊大和譯，朱蒂斯·赫曼（Judith Lewis Herman），1992）。1941年美國波士頓某俱樂部發生大火，有些倖存者變得較神經質（nervousness），易疲倦，且常做惡夢。在第二次世界大戰時，一些集中營或經原子彈轟炸過倖存者，也產生類似症狀，Wilius將之稱為「戰爭精神官能症（war neurosis）」，Kardiner & Spiegel稱為「戰爭疲乏症（battle fatigue）」。美國精神醫療學會則在1980年將這些症狀納入DSM-III診斷之中，正式名稱為「創傷後壓力症候群」，在1987年DSM-III-R版中加以修正，1994年DSM-IV加入更嚴謹之限制，而確立目前診斷標準。若以DSM-III為診斷標準，其盛行率則較高於以DSM-IV為診斷標準之研究。

馬傳鎮（2008）指出，美國學者在1970年代，發現性侵害被害人大都有腦海中經常呈現被害經驗；對於特定之對象（如蓄鬍）或特殊情境（電梯、黑暗）有長期且恐懼現象；一直想不起來可怕受害經驗；突然沒來由地感到害怕、驚慌、不安；時常作夢，心中充滿恐懼；深覺身陷危險之中，必須時時保持警覺；覺得沒能力保護自己；常覺得世界上沒有值得信任的人；常對他人懷有敵意等症狀。

黃富源、張平吾（2008）從犯罪類型指出，以暴力犯罪對被害人所造成之身體與心理創傷較為嚴重，例如強制性交（rape）、性虐待（sexual abuse）等經驗之被害人均有類似之身心創傷，包括無助感、情緒失控、羞愧、焦慮、驚嚇、與人格解組等，在行為上有明顯睡眠困擾（失眠、惡夢）、情緒失控之哭泣、躁動、人際關係之疏離與瓦解，甚至藥物濫用等。復自心理、認知、情緒及行為層面分析，認為創傷壓力症候群具心理、認知、情緒及異常行為之症狀。

李文進（2001）則從基本特質指出「創傷後壓力症候群」是暴露於某種極度創傷性之壓力源後發展出特殊性症狀，患者對這些事件之反應為強烈恐懼、

無助感、失控感受、毀滅威脅、及激動行為，此壓力源自(一)個人直接經驗之事件，如戰場戰鬥、被暴力攻擊、被綁架、遭受天災人禍、嚴重車禍或被診斷罹患致命疾病等死亡或嚴重身體傷害之實際發生或威脅；(二)目睹他人由於暴力攻擊、意外、戰爭、或災難而嚴重受傷或非自然死亡，或意外地看到死人或部分屍體殘肢；(三)得知家人或其他關係密切之人或好友被暴力攻擊、意外死亡或嚴重受傷等。壓力源強度越增加，或身體越接近此壓力源，則越可能發展成此疾患。

徐畢卿、黎士鳴（1999）認為「創傷後壓力症候群」是指在經歷過一種嚴重創傷事件後，出現了嚴重的、持續的、或有時延遲發生，感到害怕、無助、感覺麻木、記憶力減退、注意力不能集中、噩夢連連，反覆想到當時恐怖情景，並逃避所有可能勾起回憶事物之壓力症狀，並且持續超過 1 個月以上。

陳慈幸（2005）則認為創傷後壓力症候群是一種慢性精神疾病，是個體暴露於極端且非常態之壓力事件所造成之結果，不僅是犯罪被害，一般天災人禍發生，個人所經歷之事件，例如戰爭、強暴、墜機、火災、身體虐待、目擊車禍發生後，當事人經常會有焦慮、不安等症狀出現。也可能透過間接經歷，如電視媒體之報導、報章雜誌等。

周煌智、文榮光（2006）根據美國精神醫學會出版 DSM-IV 精神疾病診斷準則手冊說明「創傷後壓力症候群」是指在經歷過一種嚴重創傷事件後，出現了嚴重的、持續的、或有時延遲發生，並且持續超過 1 個月以上之壓力症狀，這些症狀大約可分為三大群：(一)過度警覺、(二)逃避反應麻木、(三)痛苦經驗再現。

本文認為創傷後壓力症候群是個體經歷人生難以承受之嚴重交通意外、性侵害、強盜、戰爭、被俘、酷刑、禁錮、或其他足以影響自己安危之恐佈事件、重大天災人禍事件，對超載之心理壓力產生焦慮、不安、恐懼、無助、消極、逃避而異於平常生活之壓力症狀（Leichtentritt, R. D. & Arad, B.D.，2006.）。在性侵害事件中，創傷後壓力症候群可能出現，不論係出於急性（慢性）或延遲初發，從事審檢實務之軍事審判（檢察）官均須依賴專家將性侵害犯罪及創傷後壓力症候群等理論與實務個案結合，提供法庭所需之資訊及分析，方能對案情有正確之評估及研判。

肆、研究方法與對象

本文研究對象為軍事審判（檢察）官，除探究其在性侵害犯罪之實務經驗，亦希望透過對審、檢、辯在法庭上對性侵害被害人訊（詰）問之觀察，瞭解被害人所受性侵害衝擊在訴訟上之影響程度。因此，本文採取質性研究作為研究取向，並以深度訪談（半結構式訪談）及次級資料分析等為研究方法（周愫嫻、曹立群，2007；袁方，2002）。

一、深度訪談部分

本研究徵詢軍事法院庭長或軍事審判官（或庭長）5 位（編號：A-E）及相對應之檢察署 2 位軍事檢察官（編號：F-G）之同意後，進行訪談，請受訪者談論自己審理（或偵查）性侵害案件之經驗、技巧，被害人及其家屬在法庭上之震撼人心之證詞對犯罪事實認定之影響力，最後再予綜合分析。

二、次級資料部分

本文係以「性侵害」、「創傷後壓力症候群」、「創傷症候群」、「壓力症候群」等關鍵字全文交互檢索國防部軍法知識管理庫，全國各軍事法院暨軍事檢察署從民國 88 年 10 月至 98 年 12 月 31 日，審（偵）結性侵害犯罪裁判或檢察書類，在事實或理由明確提及「創傷後壓力症候群」、「壓力症候群」有 30 件，佔 1.38%，諭知有罪者 22 件，無罪者 10 件，定罪率 68.75%，至於檢察書類則有 23 件，起訴 20 件，不起訴 2 件，撤銷原處分發回續行偵查，起訴率為 91.30%。

伍、研究發現

一、軍事法院審理性侵害創傷症候群案件之特色

本文歸納七位受訪者談話所得資料，茲從以下探討軍事法院審理性侵害案件之特性。

(一)軍事法院性侵害案件之審理情境

受訪談者大都雖然曾參加過相關講習或是分享講習資料，對於被害人創傷

後壓力症候群或性侵害迷思等重要觀念認識程度卻不如想像中的紮實，且在實務運作上仍不免有淪入性侵害迷思之虞，因而造成創傷後壓力症候群之原因是否為本件性侵害或是其他因素所造成，也是部分軍事審判官關注的焦點，亦有審判官比較執著被害人創傷壓力症候群或其他外觀傷害之鑑定結果；同時也有審判官認為觀察被告陳述時的情況證據也是重要的關鍵，如甲案審判長則在庭訊中不斷地提示要求被告及被害人必須抬頭對著審判長回答問題，便於其觀察應答神色；至軍事檢察官則認為應著重於被告及被害人之陳述態度。

(二)創傷衝擊與性侵害之因果關係

1. 供述證據在被害創傷與性侵害犯罪成立之因果關係

由於性侵害犯罪多屬密室犯罪，能夠直接證明被告犯罪證據比較少，多僅被害人指認及其家屬對被害人受害後個人情緒之證明，因而供述證據在性侵害案件中為主要證據方法，也是性侵害案件是否成立之重要關鍵（Propen, A. & Schuster, M. L.，2008.）。由於供述證據係證人陳述所見所聞，該陳述是否屬實，涉及認為是否證人之知覺、記憶、表達能力及真誠性，然而除證言之真誠性為個人自主行為外，證人在陳述的過程中，易常出現錯誤而不自覺（王兆鵬，2006）。因此多數審判官比較重視被害人之陳述其受害經過、被害後身心變化及其陳述當時反應，被害人在法庭上之震撼證詞，固會在庭訊時影響承辦審判（檢察）官心理，然部分審判官仍認如果能搭配其他不利於被告證據，被害人受創經過之供述證據較能為審判官採為被告犯罪之認定依據；而有時被害人在法庭激烈陳述甚至情緒失控，多數審判官會考慮休庭，軍事檢察官也會籲請審判長休息，以緩和被害人情緒，然而再次開庭時，審判長對被害人庭訊態度則未必會轉變；至軍事檢察官則不同於審判官聽訟的角色，除追訴犯罪、保護被害人外，仍不忘保全被害人陳述完整性及真實性之職業立場，在被害人激動陳述時，給予精神上支持，會自我轉變問題引導，有些則會以另類感性方式，讓被害人覺得檢察官是與她同一陣線，處理被害人情緒問題，但不因此即代表同情被害人遭遇。

2. 非供述證據在被害創傷與犯罪成立之因果關係

供述證據係指訴訟關係人對於一定事實之體驗及其他知識所為之陳述而言，非供述證據則指供述證據以外之證據，二者差別在於供述證

據涉及任意性及真實性之證據能力問題，而非供述證據不涉及人之陳述意志之真誠，亦無知覺、記憶、表達能力等難以掌握之因素，除非屬違法蒐集之證據應予排除外，原則上均具有證據能力（黃朝義，2006）。非供述證據又得分為書證及物證，有別於人證，多數軍事審判（檢察）官對於書證及物證與性侵害案件因果關係之認同度極高，不僅肯認其證據能力，並形成被告有罪之心證，尤其是創傷後壓力症候群之心理衡鑑報告；不過也有審判官基於被告無罪推定原則，認為縱使有被害人創傷後壓力症候群之鑑定報告，仍須調查其他證據來佐證。

二、被害人性侵害創傷症候群對判決之影響

本文主在分析 32 件軍事法院審理過之性侵害案件中創傷症候群對其判決之影響；本文以「性侵害」、「創傷後壓力症候群」、「創傷症候群」、「壓力症候群」等關鍵字全文交互檢索國防部軍法知識管理庫，自民國 88 年 10 月至 98 年 12 月 31 日間，各軍事法院暨軍事檢察署審（偵）結書類在事實或理由提及「創傷後壓力症候群」、「壓力症候群」搜尋到 30 件相關案件，加計實地觀察案件之一審判決 2 件，共 32 件判決，諭知有罪者 22 件，無罪者 10 件，定罪率 68.75%；至於檢察書類除前揭判決確定案件之起訴 20 件；另有 4 件，其中起訴 1 件，不起訴 2 件，撤銷原處分發回續行偵查 1 件，起訴率 91.30%，分析此 36 件書類研究發現顯示：

(一) 強制或乘機性交案件所占比例遠高於猥褻犯罪類型，強制性交類型犯罪經判決有罪或起訴者所佔比例亦高於判決無罪或不起訴。

1. 強制性交或乘機性交罪計有 26 件，所佔比例達 72.22%，遠高於強制猥褻或乘機（權勢）猥褻者 10 件，27.78%。
2. 強制性交類型 26 件，經判決有罪或起訴，或經上級檢察署撤銷原不起訴處分發回續行偵查 15 件，所佔比例為 57.69%，判決無罪或不起訴者 11 件，佔 42.31%，顯示軍事審判（檢察）官採信創傷後壓力症候群證據認定有罪者略高於不採用之比例。
3. 強制猥褻或乘機（權勢）猥褻者 10 件，經判決有罪 9 件，所佔比例為 90.0%，判決無罪者僅 1 件，佔 10.0%，軍事審判（檢察）官認定創傷後壓力症候群證據與猥褻行為具有關連性之比例遠高於否認其證據證明力之比例，而與強制性交類型有明顯之落差。

(二) 有罪書類中，被害人取得創傷後壓力症候群診斷證明書或心理衡鑑報告者計 20 件，僅有 4 件因被害人未就醫取得診斷證明。

1. 強制性交類型有罪書類，被害人出具罹患創傷後壓力症候群診斷證明書或心理衡鑑報告者計 13 件，無相關證明者 2 件，顯示軍事審判（檢察）官仍以採用創傷後壓力症候群書面證據為主。
2. 猥褻類型有罪書類中，有被害人診斷證明書、病歷或其他相類證據者計 7 件，無相關證據者 2 件，顯見軍事審判官採用書證，認定被告犯行之比例同於強制性交犯罪。

(三) 無罪書類中，具有精神鑑定報告、病歷或相類證據者計 8 件，4 件無相關證據。

1. 強制性交類型書類，計有 7 件具有被害人精神鑑定報告、病歷或相類證據，竟仍認定無罪，更何況毫無相關證明之其餘 4 件。
2. 猥褻類型無罪書類僅 1 件，具有被害人診斷證明書，本件書類為第二審軍事法院判決，因認原審判決認定事實不當，撤銷原判決，改判無罪，同樣具有證據在不同法院間即有不同之判斷。

因此，上開(一)至(三)歸納如下表 1：

表 1　有無被害人創傷診斷資料與被告是否定罪之關連性分析表

定罪與否	有相關診斷書		無相關診斷書		總計	
有罪	20 件	83.33% 71.43%	4 件	16.67% 50.00%	24	100.0% 66.67%
無罪	8 件	66.67% 28.57%	4 件	33.33% 50.00%	12	100.0% 33.33%
小計	28 件	77.78% 100.0%	8 件	22.22% 100.0%	36	100.0%
註記	上比例數字係以橫向加總，下比例數字則為縱向加總。					

(四) 被告否認犯行，或僅承認性交而否認強制或其他不當行為或機會，仍判決有罪，或起訴，或經上級撤銷原不起處分發回續行偵查者 12 件，佔 52.17%，判決無罪者或不起訴 11 件，佔 47.83%，兩者比例相當。被告否認犯行，或僅承認猥褻而否認強制或其他不當行為或機會，仍判決有罪者 7 件，佔 87.50%，判決無罪者 1 件，佔 12.50%，兩者比例懸殊。然加入有無被害人創傷證據因素後，被告否認犯罪與有證據在是否構成強制性交罪對比不明顯（10/7），被告否認犯罪與無證據則呈明顯反比（2/4）；至於猥褻

部分，被告否認犯罪與有證據對犯罪是否成立之對比明顯（5/1），被告否認犯罪與無證據則呈明顯正比（2/0）。被告是否自白、有無被害人創傷診斷資料與被告是否定罪之關連性分析如表 2。

表 2　被告自白、被害人創傷診斷資料與被告定罪之關連性分析表

定罪與否	有診斷書 28（77.78%）		無診斷書 8（22.22%）		總計
	自白	無自白	自白	無自白	
有罪	20.83% 5（3+2） 100.0%	62.50% 15（10+5） 65.22%		16.67% 4（2+2） 50.0%	24
無罪	0.00%	66.67% 8（7+1） 34.78%		33.33% 4（4+0） 50.0%	12
總計	17.86% 5（3+2） 100%	82.14% 23（17+6） 100%		100.0% 8（6+2） 100.0%	36 100.0%
註記	一、本表所稱自白係指完全坦承性侵害犯行，若僅承認發生性關係而否認以強制或乘機行為犯之者，則非屬本表所稱自白。 二、括弧內左數字為強制性交犯罪件數，右數字為強制猥褻犯罪件數。 三、上比例數字係以橫向加總，下比例數字則為縱向加總。				

1. 被告否認強制性交犯行，或僅承認性交行為而否認使用強制力或乘被害人睡眠之際所犯者計 23 件，判決有罪，或起訴，或經上級檢察署撤銷原不起處分發回續行偵查者 12 件，判決無罪者或不起訴 11 件。經與被害人創傷相關證據比對，無相關證據或承審法官自斷被害人在「創傷後壓力症候群」影響下，難以完整陳述被害經過，而判決有罪者僅 2 件，其餘 10 件（佔 83.33%）則具有被害人診斷證明書。至無罪書類亦僅有 4 件（36.33%）無相關證據，其餘 7 件（佔 63.64%）具有被害人診斷證明書，仍不為軍事審判（檢察）官所採納。若以有被害人創傷證明 17 件之比例計之，認定強制性交犯罪被告有罪者為 58.82%，認定無罪者 41.18%，兩者相差不大，足見軍事審判（檢察）官在證據證明力仍依其自由心證判定之。
2. 被告否認強制猥褻犯行，或僅承認猥褻而否認使用強制力或乘被害人睡眠之際或利用權勢機會所犯計 8 件，判決有罪者 7 件，判決無罪者 1 件。經與被害人創傷相關證據比對，無相關證據且經承審法官自斷被害人在

「創傷後壓力症候群」影響下，難以完整陳述被害經過，而判決有罪者 2 件，（佔 14.29%）其餘 5 件（佔 71.43%）則具有被害人診斷證明書。若以有被害人創傷證明 6 件之比例計之，認定有罪者為 83.33%，認定無罪者 16.67%，兩者差距甚大，足見軍事審判官就強制猥褻罪對於被告否認犯行與被害人創傷證明之關連性很高。另其中 1 件無罪判決係第二審法院認為原審判決違誤，自行改判無罪，相同之證據，在不同審級法院產出截然不同之判決，益證各軍事審判官自由心證尺度不同。

3. 強制性交被告認罪者 3 件，強制猥褻認罪者 2 件，因各該案均經被告自白，且經被害人指述被害情境，並有被害人診斷證明書，或其他書（物及人）證，觀其判刑或起訴之書類，不難發現被告自白，若有被害人創傷相關證據，幾可為有罪之認定。

陸、結論與建議

一、結論

從上開軍事院檢就性侵害犯罪論及創傷後壓力症候群所為之 36 件書類，不難看出如有明確診斷證明被害人患有「創傷後壓力症候群」，且參酌其他證據者，軍事法院或軍事檢察署固有認定被告強制性交之犯行者。然則，仍有近半數被害人罹患創傷後壓力症候群，軍事法院或軍事檢察署仍認定被告無罪，從理由可觀察到並非否定該症狀之證據能力或其證明力，而係依卷附其他資料，無法認定該症候群係由被告施以性侵害之行為所致，即不能證明該害人具有此症狀與受到性侵害有因果關係。

性侵害固屬重大壓力事件，有可能造成被害人有創傷後壓力症候群現象，然亦有些類似之創傷經驗，但非定義在嚴格之 PTSD 當中，例如家庭親子關係或社會輿論壓力也可能造成創傷反應。再者性侵害被害人之受創情形並非人人相同，往往會因個人、事件、環境因素及支援介入之有無有密切關係等（黃富源，1999），對於創傷之表達也因人而異，有些會直接表達於外，有些則壓抑內控，故作鎮定，外人不易發現其遭遇變故。由於受創傷對外之表現未必是強烈或明顯之情緒反應，此或為軍事法院認定被害人創傷後壓力症候群不足以形成有罪確信之原因，因而發現法官審理性侵害案件時，常有主觀判斷證據證明力、經驗法則迷思、理論實務之落差、犯罪心理概念糾葛不清、未落實性侵害法規及擅斷專業機構鑑定等闕漏之特徵。

二、建議

性侵害犯罪屬密室犯罪，取證上本有其困難，被害人臨訟時之指述及其反應本為重要證據之一，如無其他證據方法可佐，執法者極易從經驗法則檢視其供詞。然則經驗法則係以一般人對性犯罪刻板印象及自己未曾經驗之迷思，若非親身經歷或與其晤談輔導，很難理解或想像案發當時之被害現象，大多數經驗法則與實情適反。本文撰寫分析結果，不妨以強化審判官性侵害犯罪及被害者學理論基礎、跳脫審判官個人主觀經驗與法律專業知識框架、認真看待專業機關鑑定評估及透過進修提升專業職能作為改善軍事法院審理性侵害案件之制度建議，畢竟性侵害犯罪樣態、被害人受害後的創傷症候群及其心理變化過程型態甚多，國防部宜將國內外相關社會科學研究成果摘要、書目、各專門領域專家人才庫納入軍法知識管理系統資料庫，透過自辦之辦理性侵害犯罪案件進修課程，擴充知識領域，延請犯罪心理、精神醫學、社會工作等專業師資，大量提供軍事審判（檢察）官相關知識，並要求軍法官輪訓參講，以充實辦案人力。軍事審判（檢察）官亦須主動透過資料庫搜索各界研究成果，經由閱讀專書論著及期刊專論，專家學者與談對話，同儕個案疑義研討等方式，自我反思、自我批判，提升辦案專業職能，確保當事人雙方權益。又本文採用實地觀察及深度訪談方式，並輔以法庭觀察與判決書分析，來反覆佐證創傷症候群在法庭審理上之影響，但仍有可改進之空間，未來似可以性侵害被害人創傷症候群出現與否，在法庭模擬實驗，以大學法律系、司法官訓練所或軍法官職前訓練學員為實驗對象，驗證創傷症候群對未來司法人員心證產生之真實影響。唯有透過不同研究方法、研究對象、個案性質之不斷反覆驗證，方可讓司法人員、專家、社會大眾更瞭解性侵害創傷症候群在法庭審理上的效果，達到自我反省之作用。

參考文獻

一、中文部分

1. 王兆鵬，2006，《刑事訴訟法講義》。臺北：元照。
2. 李文進，2001，《因應「九二一大地震」創傷後壓力疾患（PTSD）之悲傷輔導策略》，2001 年 1 月 3 日，2009 年 8 月 3 日下載於 http://db1.sinica.edu.tw/~textdb/test/921eq/txt/O0001/38589.doc
3. 周煌智、文榮光，2006，《性侵害犯罪防治學－理論與臨床實務運用》。臺北：五南。
4. 周愫嫻、曹立群，2007，《犯罪學理論及其實證》。臺北：五南。
5. 徐畢卿、黎士鳴，1999-12，＜認識創傷後壓力症候群＞，《護理雜誌》46(6)：13-19。
6. 袁方，2002，《社會研究方法》。臺北：五南圖書出版公司。
7. 馬傳鎮，2008，《犯罪心理學新論》。臺北：心理。
8. 陳慈幸，2005，《組織犯罪與被害者學－二個犯罪理論之延伸概念》。嘉義：濤石。
9. 黃富源，1999，＜強、輪姦被害人特質及其創傷理論之探討＞，《中央警察大學學報》，34：227-262。
10. 黃富源，2000，《全國婦女人身安全會議引言－我國婦女人身安全政策的回顧與前瞻》，2000 年 3 月 6 日，2009 年 7 月 22 日下載於 http://www.wrp.org.tw/Conf index/7b1_a.htm
11. 黃富源、張平吾，2008，《被害者學新論》。臺北：銘傳大學。
12. 黃朝義，2006，《刑事訴訟法》。臺北：一品。
13. 楊大和譯，朱蒂斯、赫曼（Judith Lewis Herman）原著，1992，《創傷與復原（Trauma and Recovery）》。台北：時報出版社。
14. 蔡冠逸，2004，《地震倖存者罹患創傷後壓力症候群者之生活品質追蹤研究》，陽明大學公共衛生研究所流行病學組碩士論文。
15. 蔡維謀，2002，《九二一地震創傷後壓力症候群之發生與危險因子》，陽明大學傷害防治學研究所碩士論文。

二、西文部分

1. Leichtentritt, R. D. & Arad, B.D. 2006. The impact of sexual abuse as portrayed by israeli social workers through the victim impact statement.Families in Society 87(1)：123-132.
2. Propen, A. & Schuster, M. L. 2008. Making academic work advocacy work. Journal of Business and Technical Communication 22(3)：299-329.

從聯盟風險管理剖析保全業運用 ASIR 在家庭住宅防火保全業務推展之研究

A Study of Security Applying ASIR in Residential Fire Security Services Promotion：Allied Risk Management

李仁傑* (Jen-Chieh Lee)

摘　　要

本文說明聯盟風險管理服務之趨勢，闡述聯盟風險管理之概念，並針對家庭住宅防火保全之剖析，界定保全意涵八要件並歸納保全產業十大特性，說明保全業在 ASIR 之重要地位，可強化住宅防火保全需求之未來發展；說明保全業運用 ASIR 在住宅防火保全之運用時機及預期效益，並剖析保全業運用 ASIR 在推展住宅防火保全業務之具體作為，建議業界站在消費者立場，一起推展聯盟風險管理之概念，建立 ASIR 之聯盟服務，並思考提供家庭住宅防火保全新商品服務，「買保全送保險」一次購足之消費選擇；能尋覓配合之產物保險業，建立聯盟風險管理之合理機制，合力降低火災事故，方能建立 ASIR 整合行銷之口碑，以利家庭住宅防火保全之業務推展。

關鍵字：聯盟風險管理，保全業，ASIR，住宅防火保全

* 德明財經科技大學保險金融管理系專任副教授，Associate Professor, Department of Insurance & Financial Management, Takming University of Science and Technology.Taiwan.

壹、緒　論

一、聯盟風險管理服務之趨勢

吾人對於住宅火災危害之管理，依「現代風險管理」一書，所附錄之危害性風險管理 101 準則第 8 條[1]：「對任何重大的損失風險，不祇是損失控制或損失理財之單獨處理就足夠，而應該使控制策略與理財策略作一正確的比例搭配來處理才行。」風險管理之發展始於不確定性(Uncertainty)，繼之為風險(Risk)，而風險又可區分純粹風險(Pure Risk)與投機風險(Speculative Risk)，純粹風險以保險 (Insurance)對應之，投機風險以財務(Finance)對應之，後來發展保險與財務之整合，而有所謂的整合性風險管理(Integrated Risk Management)；是故，火災事故，除了政府相關機構之預防宣導以外，保全業應善用具科技及人力資源的屬性，結合事後之保險補償功能，設計能符合消費者期待之保全與保險聯盟(Alliance of Security & Insurance; ASIR)新商品，方能突破業者經營該項業務之困境。筆者因長期從事於保全與保險之整合研究，復因近年外國業者如 Allied Word 亦重視損失控制之聯盟服務[2]，已逐漸形成聯盟風險管理(Allied Risk Management)服務之未來趨勢。

二、文獻探討

整合性風險管理(Integrated Risk Management)[3]為 21 世紀初之風潮，而聯盟風險管理(Allied Risk Management)之學術概念被提出，肇始於亞太風險與保險學會(Asia-Pacific Risk and Insurance Association, 8thAPRIA)於韓國漢城(今稱首爾)舉辦國際學術研討會論文[4]，由「住宅建築物火災財物損失影響因素之分析與危險指標之建立」一文篩選出台灣地區住宅建築物火災財務損失具影響力(或決定性）的共同因素，這些因素至少有建築物結構、時間特性和避難逃生困難度等三個因素[5]，另由內政部消防署委託研究報告「縱火聯防機制之研究」[6]，

---

1 101 準則第 8 條: 宋明哲，《現代風險管理》(台北：五南書局，2008 年)，頁 468。

2 聯盟服務：Allied World, 2010, USA: Risk Management Services(2011/04/03), http://www.darwinpro.com/services/risk_mgmt.html

3 整合性風險管理:Doherty, Integrated Risk Management: techniques and strategies for managing corporate risk (New York: McGraw-Hill,2000)

4 國際學術研討會論文: Jen-Chieh Lee, "*A study to the integration of fire insurance and security system in risk management*", 8th APRIA annual meeting, conference, Seoul, Korea(2004).

5 三個因素：林元祥，〈住宅建築物火災財物損失影響因素之分析與危險指標之建立〉，《風險管理學報》，第六卷第一期(2004 年)，頁 85-103。

亦提出應建立保險與保全之合作機制，吾人亦可由“The future of fire in environmental management”一文得知火災與人密不可分，影響財產及人力資源發展[7]；另由“The strategies of fire prevention on residential fire in Taipei”之研究，得知住宅火災預防策略，經由多層次之預防可減少住宅火災所致之傷亡及財產損失[8]；另國外 2010 年研究指出有 71%產物保險公司之經營管理，已採取或計畫導向消費者之技術服務效果[9]，本文之研究主題切合聯盟風險管理(Allied Risk Management)服務趨勢之發展。

三、研究方法與目的

本文研究方法包括學理應用研究、業界實際訪談、統計資料分析、整合研究等；本文研究分別涉及產物保險業及保全業之業務經營，研究之主要目的包括有三：(一)盼業界站在消費者立場，一起推展聯盟風險管理之概念。(二)促進保全業建立 ASIR 之聯盟服務，並思考提供新商品服務「買保全送保險」一次購足之消費選擇。(三)保全業為第一線，盼能尋覓配合之產物保險業，建立聯盟風險管理之合理機制，合力降低火災事故。

四、研究範圍

本文研究住宅火災，由“The economic costs of fire” 一文指出不同型態火災引發不同的經濟衝擊[10]，影響家庭乃至整個社會經濟至鉅；瀏覽中興保全研究報告[11]，指出住宅保全在國內 550 萬戶之普及率不到千分之一，因此家庭保全被各家保全公司視為最具發展潛力；同時住宅火災總會造成人命傷亡，基於生命是最珍貴的資產，本文特以家庭住宅防火保全之業務推展為研究範圍。

---

6 縱火聯防機制之研究：黃敬德，〈縱火聯防機制之研究〉《雅虎網站》(2011/04/10 瀏覽)http://www.nfa.gov.tw/uploadfiles/series/200503012002.pdf

7 人力資源發展：Donald G. MacGregor, “The future of fire in environmental management”, *Futures,* Vol. 38(2006),pp 505-518.

8 傷亡及財產損失: Shen-Wen Chien and Guan-Yuan Wu, “The strategies of fire prevention on residential fire in Taipei”, *Fire Safety Journal*, Vol.43(2008),pp 71-76.

9 技術服務效果: Robert Puelz, “Technology's Effect on Property-Casualty Insurance Operations”, *Risk Management and Insurance Review*(2010),pp85-109.

10 引發不同的經濟衝擊: Mark Weiner,“The economic costs of fire”, *Home Office Research Study 229*, Development and Statistics Directorate(2001).

11 中興保全研究報告：中山大學企業管理學系，〈中興保全研究報告〉，《雅虎網站》(2011/04/19 瀏覽) http://bm.nsysu.edu.tw/tutorial/cmfong/ reports/公司集團/中興保全.pdf

貳、聯盟風險管理之概念

一、聯盟風險管理之意涵

由風險管理的發展(The Evolution of Risk Management)[12]，得知早期管理純粹風險(Pure Risks Only)進展到管理不確定性(Uncertainty)，因為管理不確定性可增加利潤，即風險管理理念已發展至減少損失及管理不確定性；另依前述聯盟風險管理服務之趨勢乃是順應整合風險管理之發展，今筆者整合研究提出，聯盟風險管理(Allied Risk Management)乃是保全業與保險業者為因應風險社會之消費者需求，整合業者各有之風險管理角色功能(風險控制、風險理財)，建立聯盟之合理機制，合力控管風險之過程。聯盟風險管理有其存在的理由、原則與目標。茲以保全與保險聯盟(ASIR)為例，將聯盟風險管理之意涵圖示如下：

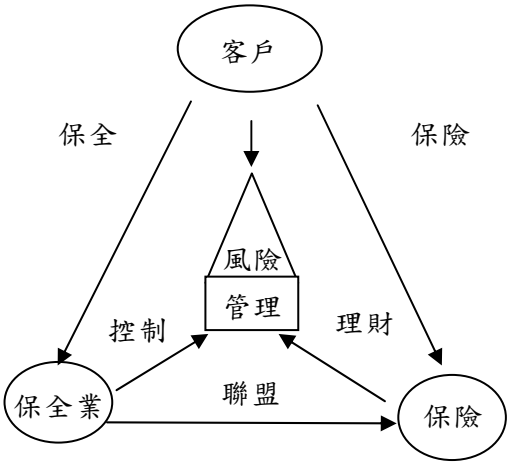


圖 1　聯盟風險管理示意圖

資料來源:本研究整理

[12] The Evolution of Risk Management: Barlow,Douglas,"The Evolution of Risk Management", *Journal of Risk Management,* Vol.40(1993) , pp38.

二、聯盟風險管理存在之理由

依坊間風險管理教材得知，傳統風險管理存在之理由主要有三：(一)人類與生俱來之安全需求。(二)風險之經濟成本或耗費。(三)滿足外部環境及各種法令之要求。聯盟風險管理存在之理由乃是因應消費者之衍生需求，其存在之主要理由亦有三：(一)消費者對抗風險之安全需求。(二)消費者對抗風險之成本效益較佳化需求。(三)消費者對抗風險之聯盟風險管理整合服務需求。茲將聯盟風險管理存在之理由扼要分述如下：

(一)消費者對抗風險之安全需求

風險無所不在，除各種風險理財工具外，各種風險控制工具尚待消費者善加運用，如以住宅火災事故而言，保險有其財務補償功能，而保全系統應是風險控制最佳利器，依危害風險管理 101 準則第 19 條風險控制準則：「風險控制首要的（和無可置疑的）理由乃是對人們生命的保護。」[13]，故保全業如能與保險業結合提供聯盟風險管理服務，將可滿足消費者對抗風險之安全需求。

(二)消費者對抗風險之成本效益較佳化需求

如要提供聯盟風險管理服務，必須考量保全與保險之關係，勿讓消費者認為兩者為替代財關係，作者依風險管理角度而言，兩者為有互補作用，一定要站在消費者之需求導向，聯盟風險管理服務必須相較各別單一商品服務之成本效益較佳化，而主控權完全在保全業，宜作好成本評估及建立「買保全送保險」之聯盟服務。

(三)消費者對抗風險之聯盟風險管理整合服務需求

整合服務為新時代之潮流，保全業如能審慎評估服務成本，由於住宅火災之損失頻率較低，故保全業可尋找配合之產物保險業合作，始可達成聯盟風險管理整合服務之消費者需求，方能符合危害風險管理 101 準則第 8 條所列示；如以降低火災事故為由，聯盟風險管理存在乃因其整合功能發揮，主要包括有四：(一)保全系統的發揮功能。(二)保全人員的迅速支援功能。(三)保險的損害防阻服務功能。(四)保險之損害賠償功能。

---

[13] 對人們生命的保護:同前註 1，頁 470。

三、聯盟風險管理之原則與目標

(一)聯盟風險管理之原則

依坊間風險管理教材得知一般風險管理之原則有四：(一)不要冒超過能負擔損失之風險。(二)不要冒因小失大之風險。(三)要考慮災害事件發生的可能性。(四)用於消除風險的費用不能超過預期的損失，此乃站在經濟單位自己的立場觀之；本文所提聯盟風險管理之原則，乃站在他人(消費者)的立場觀之，其原則亦有四：(一)經濟划算-不要讓消費者負擔過多成本之風險。(二)消費動機-不要讓消費者覺得聯盟風險管理效益不佳。(三)要考慮消費者購買聯盟風險管理服務之方便性。(四)附加價值－要讓消費者感受聯盟風險管理服務之增加價值。

(二)聯盟風險管理之目標

一般風險管理之目標亦分為有二：(一)損失預防目標。(二)損失善後目標，此亦是站在經濟單位自己的立場觀之；本文所提聯盟風險管理之目標特指綜效目標，乃站在他人(消費者)的立場及聯盟業者觀之，乃參酌「談保險與保全之『聯盟危險管理』」[14]，整合得知聯盟風險管理之綜效目標主要有六，茲分別概述如下：

1. 價值功能：保全業與保險業均有安定社會的功能，聯盟風險管理可創造或增加消費者之價值功能。
2. 技術分享：保險業可分享保全業高科技及專屬性之系統保全技術，以創造並維持競爭優勢，保全業則可分享保險公司之核保理賠經驗及其損害防阻技術。
3. 成本效率：配合保全與保險之聯盟風險管理，降低營運成本，提昇服務效率。
4. 策略行為：藉由聯盟風險管理以執行其策略行為，諸如開發新商品，進而達到推展市場佔有率之目標。
5. 資源統合：建構事業夥伴最適當的關係，聯盟風險管理可統合保全業與配合之保險業之資源，以發揮資源統合效用。
6. 經營競局：保險業與保全業之各自經營，對消費者而言，兩者有時似乎可以二擇一的替代財關係；聯盟風險管理可以提昇經營競局。

[14] 聯盟危險管理: 李仁傑，〈保險與保全之聯盟危險管理〉，《保險大道期刊》，第 39 期(2004 年).

參、家庭住宅防火保全之剖析

一、住宅防火保全之重要性

茲參酌『保險與保全之區別』[15]，界定保全涵義為：「因應消費者對抗危害風險之需求，由保全公司設立防火、防盜、防災等技術安全系統，並結合保全人員之洞察力，全年全天候協助防範緊急重大損害，而依保全服務契約，收取服務費之一種社會制度。」故保全(SECURITY)之要件包括：(一)社會制度/服務(Social system/services)。(二)危急(Emergency)。(三)災難預防(Calamity/Crime prevention)。(四)結合(Union)。(五)風險(Risk)。(六)洞察力(Insight)。(七)技術(Technology/Technique)。(八)全年內(Year-round)。依「住宅火災防治策略之研究」[16]，對於台北市住宅死亡火災調查統計分析得知，發生時間與住宅火災死亡的關連性，死亡火災發生集中於於凌晨 2 時至 5 時，此時民眾多為熟睡狀態，易造成死傷；故此時段更須仰賴科技及人力結合之保全業提供防火防災服務。

二、住宅防火保全之市場分析

吾人欲分析住宅防火保全之市場，首須了解保全產業特性，參酌「中興保全研究報告」歸納保全產業之十大特性[17]：(一)高科技性。(二)資本密集性。(三)技術密集性。(四)經濟規模性。(五)寡佔市場性。(六)綿密服務據點性。(七)研究發展必要性。(八)保全服務需求性。(九)景氣的落後指標性。(十)市場定位確認性，茲扼要分述如下：

1. 高科技性：保全業是高科技社會安全產業，需藉由通訊與電腦的技術運用，並結合專業訓練的保全人員進行安全服務，是項高門檻的行業。
2. 資本密集性：初期的投資金額大，且回收較慢。
3. 技術密集性：保全器材配合電信線路，對客戶進行服務於全國形成一專門網路，具技術密集及市場應用領域廣泛的特性。
4. 經濟規模性：隨著保戶數的增加，平均單位成本逐漸降低，而且產業有大者愈大的趨勢，保全業具經濟規模的特性。

---

15 保險與保全之區別: 李仁傑，〈保險與保全之區別〉，《中華民國精算學會會報》，第 12 期(1988)。

16 住宅火災防治策略之研究: 簡賢文，〈住宅火災防治策略之研究〉，《雅虎網站》(2011/04/15 瀏覽) http://cpuweb2.cpu.edu.tw/fire/fc741/住宅火災防治策略之研究(上網版)

17 保全產業之十大特性:同前註。

5. 寡佔市場性：保全產業有大者愈大現象，系統保全業已形成幾家獨大的寡占市場。
6. 綿密服務據點性：為使客戶能得到最迅速的服務，保全人員為能於災害事件發生時立即到達現場處理。保全業者須於全國各地設有綿密的服務據點。
7. 研究發展必要性：由於新的犯罪型態層出不窮，而電腦及通訊的技術也日新月異，所以保全業對研究發展的需求很強。
8. 景氣落後指標性：保全業為經濟景氣的落後指標，通常下半年的營收略高於上半年。
9. 保全服務需求性：當治安愈壞、犯罪人口愈增加，或經濟愈富裕、國民所得愈高，均會使民眾對保全服務的需求增加。
10. 市場定位確認性：由於機器設備、機動車輛、佈建網路與增設營運據點均須投入大筆資金，因專注於單一服務項目與確定市場定位，成了許多保全公司發展的方向。

另前揭中興保全研究報告亦指出，住宅保全在國內 550 萬戶之普及率不到千分之一，因此家庭保全被各家保全公司視為最具發展潛力，諸如中興保全公司推出「安心便利的新一代家庭保全服務」、「防火 199 專案」等，新光保全則推出「居家保全系統」等；另由「住宅火災風險評估之研究」[18]，得知針對台灣地區的火災發生原因，建議老舊建物應加裝自動火警緊報設備、滅火設備與投保火災保險（裝設相關消防設備在產物保險上有減費優惠），如此，才能有效降低火災發生率及減少不必要之生命財產危害，亦可以分攤風險。依內政部統計「全國火災次數、起火原因及火災損失統計表」[19]，得知最近六年火災次數總計，自 2005 年 5139 次迄至 2010 年 2186 次，有逐年下降趨勢；另依內政部戶政司統計 2010 年共同生活戶（家庭住宅）約 565 萬戶；住宅防火保全之市場確實有很大的推展空間。

---

[18] 評估之研究: 錢擴仁,郭世榮,〈住宅火災風險評估之研究〉，《雅虎網站》(2011/04/16 瀏覽) http://hre.ntou.edu.tw/cee_hre/data/.../%E9%8C%A2%E6%93%B4%E4%BB%81.pdf

[19] 內政部消防署網站，〈全國火災次數、起火原因及火災損失統計表〉，《雅虎網站》(2011/04/19 瀏覽)http://www.nfa. gov.tw/index.aspx .

三、ASIR 強化住宅防火保全需求之未來發展

(一)保全業在 ASIR 之重要地位

前已說明 ASIR(Alliance of Security & Insurance)即是指保全與保險聯盟，僅管政府宣導諸多住宅防火知識，每年仍會有住宅火災事故發生，又前已述及「住宅建築物火災財物損失影響因素之分析與危險指標之建立」一文中，得知住宅火災損失之影響因素，主要有建築物結構、時間特性和避難逃生困難度等三個因素，因為保全之風險控制功能的發揮，將可大大改善上述住宅建築物火災損失之主要三個影響因素；保全產業特性之一的高科技性及保全要件之一的保全人員洞察力，將是促成保全業在 ASIR 之重要地位。

(二)火災防護科學進展與保險結合

前已述及火災所致之經濟成本影響甚鉅，各國對於火災之現況及防護莫不加已研究防範之道，由“The fire situation and progress in fire safety science and technology in China”[20] 一文，得知「中國火災現況與防火科技的進展」，揭示從科技的研發，以及與其他國家的合作與交流，來提升火災防護科學進展，創造更安全的居住環境；縱然科技如何發達，亦只能將住宅火災控制在合理的範疇，對於火災造成極少數之人身傷亡及財產損失，仍有賴住宅火災保險之即時給予損害賠償，以保障其經濟生活之安定。

(三)增強環境管理控管火災的未來

吾人可由前述“The future of fire in environmental management”文獻，得知環境管理下火災的未來是不確定的，大規模的火災將影響人們的居住環境，可知火災與人密不可分，亦影響各項財產及人力資源發展。如何透過「住宅防火知識」的教育宣道與實地演練，及運用住宅保全之科技設備及產品，結合保險之損害防阻功能，將可增強環境管理控管火災的未來；而由“Perceived Risk of Home Fire and Escape Plans in Rural Households ”[21]，文獻探索「農村家庭住宅火災逃離計畫之風險認知」，提及未來火災安全的介入應增加住宅火災危害風險的居家認知。

---

[20] technology in China: Tie-Nan Guoa and Zhi-Min Fu,“The fire situation and progress in fire safety science and technology in China”, *Fire Safety Journal*, Vol.42(2007),pp 171-182.

[21] Rural Households: Jingzhen Yang, Corinne Peek-Asa, “Perceived Risk of Home Fire and Escape Plans in Rural Households ”, *American Journal of Preventive Medicine* ,Vol.30,1(2006), pp7–12.

總之，此相加相乘之雙重力量發揮，提升保全業在 ASIR 之重要地位，且火災防護科學之進展與保險之結合以及科技與人力增強環境管理控管火災，ASIR 將有助於住宅防火保全需求之未來發展。

肆、保全業對於 ASIR 在住宅防火保全之運用時機及預期效益

一、ASIR 在住宅防火保全之運用時機

(一)迎合當今整合服務之時代創造利基

由前述「整合風險管理」一書可知 21 世紀起，整合服務符合時代潮流，單一住宅防火保全對於消費者之誘因不強，故而購買此項服務偏低，尤其保全公司對於住宅火災損失並不賠償；ASIR 乃保全公司為其客戶提供整合服務並免費安裝系統保全之防火器材，主動安排適當產險公司提供住宅火災損失之保障，一方面可減少消費者保費支出之心理負擔，另一方面亦可節省消費者投保之作業成本，讓消費者獲得全方位的服務，保全服務為中長期契約，得以時間分散風險，運用 ASIR 當可為本身創造利基。

(二)火災事故發生後媒體報導之效應

民眾對於防火防災之意識，總是須透過教育為之，然火災事故發生後媒體之報導，總是令人驚嘆各種防火防災作為成效不佳，如 2003 年 8 月 31 日凌晨在蘆洲引發一場社區大火[22]，造成 84 人傷亡的家庭悲劇。雖然火勢在短短的幾小時後就完全控制，但是傷害的深度與廣度，卻令大家震撼，媒體爭相報導，並成為日後防火教育教材。又如台中市阿拉夜店 2011 年 3 月 6 日凌晨發生大火[23]，造成 9 人死亡，外界要求追究責任的聲音不斷。故保全業在推動住宅防火保全業務時，應善用歷年來媒體對於火災事故之報導，尤其以近期發生之案例加強宣導，應可增強消費者為自身安全而購買防火保全服務之需求。

(三)保全業須作好成本評估並找到配合之產險業

保全業運用 ASIR，首須作好成本評估，免費安裝系統保全之防火器材之基本設備費用，於日後分三年攤回，保全人力資源之防火教育訓練費用，年繳住宅火災保險費(加保住宅人員傷亡基本保障)之吸收等，此等貼心之防火防災

---

22 〈蘆洲大火 13 死 71 傷〉，《自由時報》，2003 年 9 月 1 日，頭版。

23 〈9 死夜店火 3 官員請辭"滅火"〉，《華視新聞網》，2011 年 3 月 9 日。

服務可真正顯現保全業之天職；當然為給客戶全方位的服務，保全業應慎選可以配合之產險業，保全業如能善盡防火防災之天職，將可找到較佳之保險業加以配合，俾能協助提供客戶住宅火災保險之擴大保障。

二、ASIR 在住宅防火保全之預期效益

保全業與產物保險業之聯盟風險管理服務，乃趨勢使然，如能認清消費者的需求導向，建立彼此互信、互補、互通之機制，則其 ASIR 之效益是可以預期的，茲參酌「保險與保全聯盟技術整合服務在住宅火險新商品設計應用之研究[24]」(李仁傑，2011)，將 ASIR 在住宅防火保全之預期效益，歸納五項如下：

1. 「買保全送保險」之保險與保全聯盟風險管理服務，滿足消費者全方位之服務，亦可促成消費者成本效益分析達較佳化。
2. 保全功能之發揮，保險業者反應損失成本減少之調降價格及保全協助客戶安排住宅火險之各項服務，保險業須攤回保全吸收成成本，則消費者付費合理，業者可賺取適當之利潤。
3. 可強化聯盟風險管理服務商品之競爭優勢，以符合聯盟風險管理之概念。
4. 如能增強消費者之聯盟風險管理認知，能較全方位保護生命、財產之安全，降低社會的真實損失，則提高原先商品之各自市場佔有率是毫無疑問的。
5. 產物保險之住宅火險客戶以及保全服務之客戶，均是聯盟風險管理服務可以行銷的對象，經由保全專業代為安排 ASIR 商品，節省消費者保費支出及便利投保手續，有利家庭住宅保全之業務推展，產險業亦可增加保全通路。

伍、保全業運用 ASIR 在推展住宅防火保全業務之具體作為

一、以時間分散成本觀點提供客戶安裝保全之配套措施

筆者綜合研究得知，保全服務契約一般簽訂三年，保全業運用 ASIR 在推展住宅防火保全業務時，為使現有客戶或潛在客戶，可說明為作好火災防護，

[24] 住宅火險新商品設計應用之研究: 李仁傑，〈保險與保全聯盟技術整合服務在住宅火險新商品設計應用之研究〉，《保險經營與制度》，第 10 卷第 1 期(2011 年)，頁 79-100。

先免費安裝基本住宅防火保全之配備，再以時間分散成本觀點，分三年逐月攤回並列入成本計算，對消費者而言每月則增加些許費用，同時在保全服務契約有效期間，配合安排相較現有住宅火災保險增加住宅火險之財產基本保障 1000 萬，並增加住宅人員傷亡之基本保障，以使客戶受到全方位服務之認知；同時亦須事先協助慎選理賠服務良好之產物保險公司，並與之建立合理之聯盟機制，亦須作好保險理賠之諮詢協助，以增強客戶對 ASIR 優良服務的信心。

二、針對現有住宅保全客戶推出 ASIR 防火保全之整合服務

現有住宅保全客戶在各方面如風險概念、成本效益等，應有基本之風險認知水平，保全公司應對住宅保全客戶再提供 ASIR 防火保全之整合服務，在客戶可接受之情況下，每月增加數百元費用，協助安裝感知器材，如免費加裝一氧化碳偵測警報器、獨立式住宅用火警偵煙器等，並教導各項住宅防火知識，期使火災發生機率再大大降低，此火災危害風險一旦降低，亦可減輕住宅火災保險之保險費負擔，果真如此，此 ASIR 防火保全之整合服務將創造三贏（消費者、保全業、保險業）之局面。

三、開發未來住宅保全客戶之 ASIR 防火保全之全方位服務

當現有住宅保全客戶針對保全業所推出 ASIR 防火保全之整合服務，感覺費用經濟且可獲得各項安全防護之實質感受，保全業者尤須依其產業特性，重視研究發展，適時嚴選各項防護器材提供客戶使用，將成功的模式複製運用，以開發未來住宅保全客戶之 ASIR 防火保全之全方位服務，當此 ASIR 全方位服務之口碑已然建立，則保全業將達經濟規模之產業特性，隨著保戶數的增加，平均單位成本逐漸降低，此更有利於住宅防火保全業務之推展。

陸、結論與建議

保全業運用 ASIR 在家庭住宅防火保全之業務推展，乃順應聯盟風險管理服務之趨勢，聯盟風險管理有其存在之理由，住宅防火保全之重要性，可由保全(SECURITY)之八項要件知悉；本文歸納保全產業之十大特性，分析住宅防火保全之市場確實有很大的推展空間，基於保全業在 ASIR 之重要地位、火災防護科學之進展與保險結合、增強環境管理控管火災的未來，論證 ASIR 強化住宅防火保全需求之未來發展，本文提出保全業對於 ASIR 在住宅防火保全之運用時機及預期效益，並提出保全業運用 ASIR 在推展住宅防火保全業務之具體作為，包括(一)以時間分散成本觀點提供客戶買保全之配套措施，以增強客戶對 ASIR 之優良服務的信心。(二)針對現有住宅保全客戶推出 ASIR 防火保全之整合服務，創造三贏（消費者、保全業、保險業）之局面。(三)開發未來住宅保全客戶之 ASIR 防火保全之全方位服務，以達經濟規模之產業特性，俾能更有利於住宅防火保全業務之推展；建議業界站在消費者立場，一起推展聯盟風險管理之概念，建立 ASIR 之聯盟服務，並思考提供家庭住宅防火保全新商品服務「買保全送保險」一次購足之消費選擇；能尋覓配合之產物保險業，建立聯盟風險管理之合理機制，合力降低火災事故，方能建立 ASIR 整合行銷之口碑，以利家庭住宅防火保全之業務推展。

參考文獻

一、中文部份

專書與專書論文

1. 宋明哲，《現代風險管理》(台北：五南書局，2008 年)，頁 468-470。

期刊論文

1. 李仁傑,〈保險與保全之區別〉,《中華民國精算學會會報》,第 12 期(1988)。
2. 李仁傑,〈保險與保全之聯盟危險管理〉,《保險大道期刊》,第 39 期(2004 年).
3. 李仁傑，〈保險與保全聯盟技術整合服務在住宅火險新商品設計應用之研究〉，《保險經營與制度》，第 10 卷第 1 期(2011 年)，頁 79-100。
4. 林元祥,〈住宅建築物火災財物損失影響因素之分析與危險指標之建立〉，《風險管理學報》，第六卷第一期(2004 年)，頁 85-103。

網路資料

1. 中山大學企業管理學系，〈中興保全研究報告〉，《雅虎網站》(2011/04/19 瀏覽)
   http://bm.nsysu.edu.tw/tutorial/cmfong/ reports/公司集團/中興保全.pdf
2. 內政部消防署網站，〈全國火災次數、起火原因及火災損失統計表〉，《雅虎網站》(2011/04/19 瀏覽)
   http://www.nfa. gov.tw/index.aspx .
3. 黃敬德，〈縱火聯防機制之研究〉《雅虎網站》(2011/04/10 瀏覽)
   http://www.nfa.gov.tw/uploadfiles/series/200503012002.pdf
4. 簡賢文，〈住宅火災防治策略之研究〉，《雅虎網站》(2011/04/15 瀏覽)
   http://cpuweb2.cpu.edu.tw/fire/fc741/住宅火災防治策略之研究(上網版)
5. 錢擴仁,郭世榮,〈住宅火災風險評估之研究〉，《雅虎網站》(2011/04/16 瀏覽)
   http://hre.ntou.edu.tw/cee_hre/data/.../
   %E9%8C%A2%E6%93%B4%E4%BB%81.pdf

報刊文章

1. 〈蘆洲大火 13 死 71 傷〉，《自由時報》，2003 年 9 月 1 日，頭版。
2. 〈9 死夜店火 3 官員請辭"滅火"〉，《華視新聞網》，2011 年 3 月 9 日。

二、英文部份

Books

1. Doherty, Integrated Risk Management: techniques and strategies for managing corporate risk (New York: McGraw-Hill,2000).
2. Gabriele Bammer and Michael Smithson, *Uncertainty and Risk: Multidisciplinary Perspectives*(London: Earthscan,2008).

Journal/Conference

1. Barlow,Douglas,“The Evolution of Risk Management”,Journal of Risk Management, Vol.40(1993) , pp38.
2. Donald G. MacGregor,“The future of fire in environmental management”, Futures, Vol. 38(2006),pp 505-518.
3. Jen-Chieh Lee, “A study to the integration of fire insurance and security system in risk management”, 8th APRIA annual meeting, conference, Seoul, Korea(2004).
4. Jingzhen Yang, Corinne Peek-Asa, “Perceived Risk of Home Fire and Escape Plans in Rural Households”, American Journal of Preventive Medicine ,Vol.30,1(2006), pp7–12.
5. Mark Weiner,“The economic costs of fire”, Home Office Research Study 229, Development and Statistics Directorate(2001).
6. Robert Puelz, “Technology's Effect on Property-Casualty Insurance Operations”, Risk Management and Insurance Review(2010), pp85-109.
7. Shen-Wen Chien and Guan-Yuan Wu, “The strategies of fire prevention on residential fire in Taipei”, Fire Safety Journal, Vol.43(2008),pp 71-76.
8. Tie-Nan Guoa and Zhi-Min Fu,“The fire situation and progress in fire safety science and technology in China”, Fire Safety Journal, Vol.42(2007), pp 171-182.

Network

1. Allied World, 2010, USA: Risk Management Services(2011/04/03), http://www.darwinpro.com/services/risk_mgmt.html

社區安全管理的未來發展

唐雲明　博士/銘傳大學安全管理系副教授
Email: tangym@mail.mcu.edu.tw
TEL：03-3257323/ 0937-772297

摘　　要

傳統上，民眾只要談到社區安全，就會直覺想到警察。然而，美國經驗顯示，在以往專業化警察時期（1930~1970），警察工作被窄化為犯罪控制及罪犯的逮捕。警察機關主要的目的在於犯罪控制，其他解決社區問題或提供服務的活動，均被視為「社會工作」。而警察執行勤務的方式，為追求效率，科技被導入警察工作，車巡取代步巡，加上警察為了維持執法的中立，與民眾關係日漸疏遠。隨著民主化腳步、人權意識、及實用主義的提昇，1980 年代以後，「社區警政」的思維興起，警察權力的來源，除了法律與專業外，更要得到社區的支時。警察的功能，也由犯罪控制延伸到犯罪預防與問題解決。而警察勤務的執行方式，也因警察真空論(Vacuum Theory)：警力無法隨時提供社區安全的完整保護，而有民營化的主張，私人警衛也隨之出現。因此，社區安全不再是警察獨攬的工作。個人以為，社區安全管理的未來發展有以下幾個主要趨勢，包括：

1. 私人安全產業的興起
2. 社區安全文化的需求增強
3. 社區安全管理人員的專業化
4. 社區安全管理的科技化。
5. 社區安全管理整合化需求客製化

本文將就上述社區安全管理的五大趨勢，進一步深入分析探討。

關鍵詞：保全、社區安全、安全文化、智慧型社區

壹、私人安全產業的興起

誠如前述，隨著「社區警政」的思維興起，公部門的警力有限，而民眾社區安全需求日益增加，因此，「安全」民營化、商品化的趨勢，也銳不可當。學者李宗勳（2006）便指出，政府與人民之間，已不是存在著治與被治者的關係，象徵公權力角色的警察力量，已不再是以強制力行使為代表。公權力的象徵主要是存在於「服務」的貫徹，服務才是權力的來源。服務才能創造人民的信心與信任，服務不是一種消費，而是一種「生產力」（劉世林，2005：8-13；李宗勳，2005：1-2）。治安良窳，絕對不是警察的全部責任。治安改善趨良，也不是警察可以居功獨攬。治安敗壞退步，也絕非警察可以概括承受。治安是社會問題，警察不再是傳統「作之君、作之親、作之師」的萬能警察。因為，執法單位不只是警察一方，警察只是依法行政，能力有限的執法者之一。或問，誰要為社區治安負責？真是大哉問！（陳連禎，2005：52）社區居民最瞭解自己生活環境的問題與需求，透過社區營造可以讓居民有機會、有能力地主動參與為生活環境的各項問題尋求最適切的發展方向。

研究指出，私人安全產業蓬勃發展後，其在安全管理的類型方面，大略可分為下列四種（李振昌，民 93：110-111；Ortmeier, 2005: 15-17）：

1. 外包的安全管理（contract security services）：企業組織透過契約的方式，將組織的安全管理業務，委由私人保全公司來負責辦理。
2. 建制的安全管理（proprietary security, 或稱 in-house security）：企業組織內部自行建制安全單位，僱用安全警衛人員，從事組織之安全管理工作。
3. 混合的安全管理（hybrid security organization）：例如大多數航空公司設有建制內的秘密安全人員，同時亦透過外包方式，委由保全公司執行機場 X 光設備之安檢工作。
4. 非專設的安全管理（virtual security organization）：未設有專屬的安全管理單位，而由其他業務單位（如總務或人事單位）兼理安全管理業務。

上述外包及建制的安全管理制度的優缺點如下（李振昌，民 93：112-116；Ortmeier, 2005: 15-17）：

1. 外包安全管理制度的優點：有人事成本較低、行政負擔較輕、調度較富

彈性、人事問題較少，以及處事較客觀公正等優點。

2. 外包安全管理制度的缺點：亦即不具有建制內安全管理的優點，如流動率較高、不適當的訓練，以及安全人員未作身家調查等缺點。
3. 建制內安全管理制度的優點：有人力品質較高、人員忠誠度較高、流動率較低、熟稔工作環境、監督與控制較直接，以及工作道德與士氣較高等優點。
4. 建制內安全管理制度的缺點：亦即不具有外包安全管理的優點，如人事成本較高等缺點。

所謂社區警政其實是一種「警察活動」與「社區營造」相互結合的作為。是警察人員與社區居民在社區中互動，藉著彼此間有計畫的互助合作，利用社區內資源，主動參與社區活動，共同找出並解決社區內的問題，藉以改善社區內治安、環境等各種狀況，進而提高生活品質的一種作為。公共安全的變遷與需求，需要透過多元的機關、社會安全防護體系的建構與連結治理，營造合理有效的公共安全風險之互動倫理等。這種新社會整合呈現一種新直接關係，也就是個人主義化朝主體取向社會建構；個人與社會之間形成了一種「新的直接關聯」，個人自身成了社會在生活世界中的再生產單位；社造是一種社區民主化、公共化與自主化的基礎改造工程，旨在營造人的新共好價值、環境的新連結情誼。期待在大家共同努力之下，讓「社區治安」這一顆星發光發亮，為大家營造一個安全的環境。（李宗勳，2006：60-61）

朱金池（2006:91~92）也指出，警察機關和私人安全產業而言，兩者皆是不斷進行互動的個體，為使彼此的互動行為理性化，則應建立一套可共同遵循的規範系統。譬如，我國的保全業法，係屬一套正式的制度；個別警察局與轄區保全公司的區域聯防計畫，則屬一套非正式的制度。未來警察機關與私人安全產業之間，應發展出下列新的互動機制走向，較能符合潮流趨勢。

一、從互補機制，走向互賴機制

警察機關長期以來，對私人安全產業的觀感，已從敵視或鄙視的心態，走向互補、合作或競爭的心態。然而，隨著時代潮流的發展，未來警察機關與私人安全產業二者將朝向互賴的關係發展。

因為從環境因素言，由於全球化、自由化與科技化的世界發展趨勢，造成跨國性的犯罪案件日增。又自 2001 年 9 月 11 日美國遭受恐怖分子攻擊之後，各國加強國土安全及社會安全之防衛，亟思有效防止恐怖分子之滲透破壞。

然而，在面對此嚴峻的治安環境挑戰下，警察機關的資源和能力卻相當有限。所以，未來勢必愈來愈需仰賴私人安全產業的協助。因為許多私人安全產業擁有較新的安全科技，及較多的人力資源，能提供一定的量與質的治安情報給警察機關，從事犯罪預防(Ortmeier, 2005: 13)；同時，警察亦可透過治安情報的相互傳遞，及私人安全產業的市場機制運作，強化全民自我防衛的能力，增進國土的安全及社會的治安。而且，我國外來人口增多，貧富差距懸殊之社經問題日益嚴重，將造成未來社會治安更大的隱憂。所以，我國未來警察機關將更需與私人安全產業的合作與互賴。

二、從監督管理機制，走向網絡治理機制

過去在民族國家的傳統下，國家擁有至高無上的統治權。在傳統的警政思想方面，也是以國家為中心的。但是，隨著全球化及網路科技的發展趨勢，國家與國家的界線愈模糊，個別國家的統治權威逐漸弱化。在世全球政治、經濟、社會、科技及文化等之密切互動下，國家雖仍扮演最重要的互動角色，但它已不再是唯一重要的互動者。因為在全球化的社會中，已有愈來愈多的超國家性的(supranational)的組織存在。譬如在政府部門方面，有政府間組織(IGOs)；在私部門方面，有跨國的大企業組織(TNCs)；在第三部門方面，則有非政府組織(NGOs)等。因此，在全球化的影響下，傳統的政府統治的功能，漸轉向為所有網絡組織的共同治理(Governance)功能(Keohane and Nye, 2000:12-13)。

此全球化趨勢對警察而言，意謂著警察機關要摒除過去的統治角色，而轉向聯合與治安有關的網絡組織，共同來治理治安。因此，未來警察機關與私人安全產業之間的關係，勢必從監督管理的關係，朝向網絡治理的關係發展。

三、從公共管理機制，走向新公共服務機制

公共行政學者 Janet Denhardt 和 Robert Denhardt 二人從行政學術的觀點出發，以政府對社會大眾的承諾為分析重點，提出「新公共服務」的典範，有別於傳統公共行政和新公共管理的典範。他們分析傳統公共行政典範，是認為民眾是政府服務的對象(Client)，意指民眾需要仰賴政府的保護與協助，民眾是政府的追隨者。而新公共管理典範則認為：民眾是政府的顧客(customer)，政府必須以顧客導向的施政績效，才能贏得民眾的支持，這是不同政黨之間競爭的重要指標。這種顧客導向的企業管理理念用在政府的治理上，原則上是對的，但是由於政府的「顧客」一詞與企業組織的顧客性質差異甚大，在政府實務運

作時產生很多援用上的困難。所以，Denhardt 等人提出「新公共服務」的典範，認為政府應視民眾為積極參與公共事務的「公民」(citizens)，而非被動依賴政府提供協助或服務的「顧客」(J.Denhardt and R.Denhardt, 2003: 45)。

就私人安全產業而言，它不應只被視為補充性或替代性的治安力量而已，在新公共服務的觀點下，它應自我期許扮演一個積極的公民角色。而且，警察機關亦應視私人安全產業為「公民」 ，不應只視之為「顧客」而已。同時，二者愈應平行且合力來治理治安，共同建立一個免於恐懼的公民社會。（朱金池，2006:91~92）

貳、社區安全文化的需求增強

根據社會系統理論的觀點(Getels & Guba,1957；Ormstein & Hunkins, 1993)，組織績效是依變項，組織文化（氣候）係中介變項，而組織領導屬自變項。有關研究（Kotter & Heskett, 1992）即顯示優質的組織領導可以建構正面的組織文化，進而創造卓越的組織績效。由於安全管理系統乃組織管理的次系統，因此安全績效、安全文化（氣候）、及安全領導也可能具備類似的相關性或前後因果關係（如圖 1）。（吳聰智，2005）

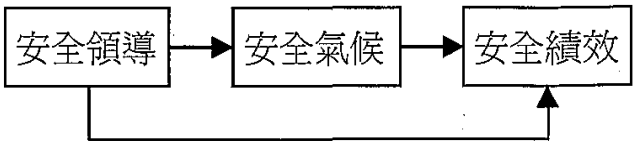


圖 1　安全管理系統模式（吳聰智，2005）

就以行政院*台灣健康社區六星計畫(2007：2~3)所提出的*「社區主義」的核心價值來看，其內容主要包括：

(1)以社區作為政府最基層之施政單位，強調社區的主體性及自主性。

(2)培養社區自我詮釋之意識及解決問題之能力。

(3)培育社區營造人才，強調培力（empowerment）過程的重要性 。

因為營造的是「生活」，食、衣、住、行、育、樂無所不包，所以稱為「總體」。而生活的長期累積就是「文化」，因此，社區營造所提出的計畫或推動的工作便需扣連「在地文化特色」（一般強調由人、文、地、產、景切入尋找），而非把每一個社區都營造成相同的模式。也因此，提出社區營造計畫與工作的

前提就是「符合社區(生活)需求」，而需求經由社區居民的共識所決定。這就是社區安全文化需求日增的具體例證。

張興容、王小群（2007）也認為社區安全是最根本的安全，而社區安全文化是基礎的安全文化。保障社區的安全應從建設社區安全文化開始，而評價社區安全文化建設的績效與劃分安全文化的層次有機結合可以促進安全文化建設的發展。他們按照大陸上海浦東工業社區的經驗，提出社區安全文化建設的三個層次（如圖 2）所示，特別引述如下：

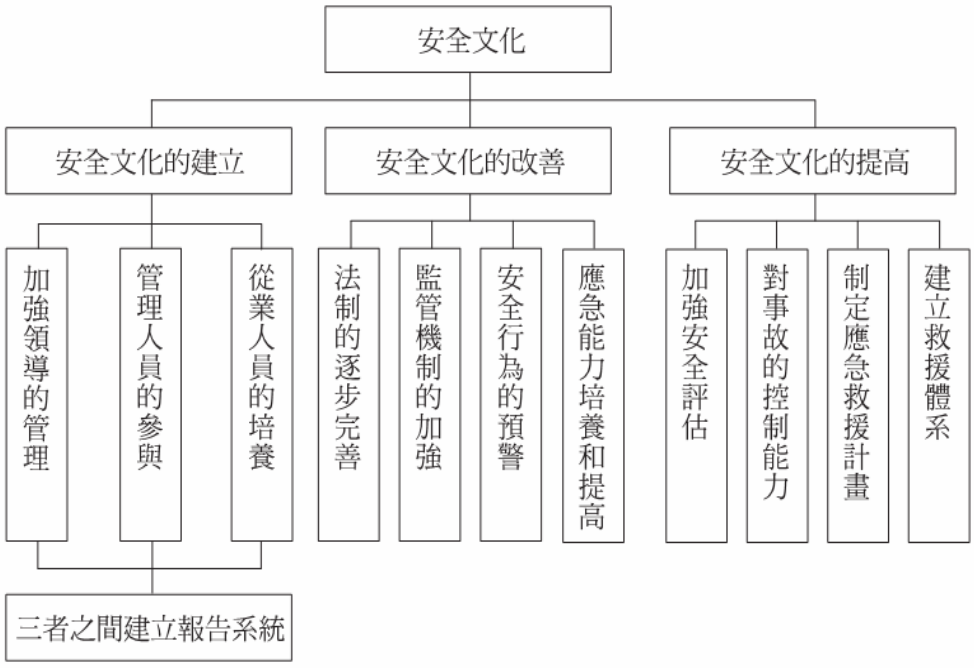


圖 2　社區安全文化建設的三個層次（張興容、王小群，2007）

一、安全文化的建立

(一)加強領導的管理

社區的領導者應將安全文化建設作為一項長期目標，提高對安全文化建設的認識，對安全文化建設實施全面領導。首先要明確安全生產、文明生產及環境管理的目標並將這個總目標細化為各階段安全生產管理目標。

其次要對管理目標制度化，不斷地進行整合和完善，使得安全制度文化始終保持旺盛的生命力。社區還應建立“領導→安全主任→各職能部門→從 業人員”的四級安全管理體系。並帶頭建立良好的安全環境文化，既包括硬環境，如

安全綜合監控系統的開發，安全監控設備的管理、使用和維護，必要資金的投入，新設備、新技術、新工藝研製、開發和利用的程度，以及科技保安全的效能、效益、效果，安全基礎設施、員工的生產條件、工作環境等，又包括軟環境，如員工的精神需求，安全週期、安全品牌、企業形象等。

(二)管理人員的參與

社區內應設有專門的安全部門和配備安全專業人員，幫助社區領導設立安全目標、制定安全計畫，經常參與現場安全檢查，分析安全管理的績效成果，提供關鍵的安全資訊，推動社區的總體安全活動。生產部門管理層應該把安全管理融入到他們的生產管理中，協調安全事務，建立工作規程，進行自上而下、自下而上的雙向安全資訊交流，在安全部門的協助下解決各種生產中的安全問題。

(三)從業人員的培養

社區的每位員工都有責任和義務主動參與安全生產實踐，創造性地完成本崗位賦予的職責；要精通業務，做好自我保護；要有責任心，使工作失誤的可能性儘量降低到零；要從提高員工對社區的滿意度開始，最大限度地調動員工積極性和創造性，培育形成安全文化中的執行文化。

(四)建立報告系統

全體職工在安全第一的思想指導下，從文化心理、精神追求上聯接成一個整體，這需要從管理層到員工，再從員工到管理層，有效的雙向溝通。其中還應包括一個用於報告和全面調查傷害及嚴重事故的系統。

二、安全文化的改善

(一)法制的完善

工業化過程中，健全的法制是從根本上解決安全生產問題的必經之路，強制執法對提高社區安全水準、預防事故發生具有無可替代的重要作用。

(二)監管機制的加強

社會主義市場經濟條件下的安全監管體制機制需要不斷完善，重視企業的責任主體地位，支持有關部門依法履行職責，接受全社會的監督，調動好、發揮好、依靠好各個方面的積極性；重視安全監管、行業管理和企業安全管理能力建設，不斷提高安全生產工作水準。安全監管監察人員以及和行業管理部門

的人員，要認清肩負的神聖職責和光榮使命，增強憂患意識和責任意識，忠於職守，任勞任怨，努力提高業務水準和執法能力，逐步實現“專家監管”。安全監管監察人員要高度重視危化企業設立的源頭監管。

(三)安全行為預警

建立和健全安全生產預警機制，及時準確預警，探索事故發生的規律性，尤其要做好生產經營一線的預警工作，從預測、預警、預防三個方面入手，堅持關口前移，重心下移，用科學完善的防範措施，建好事故防範的“防火牆”。企業內部以作業班組為基本組織形式而開展安全教育和訓練不安全行為的預警活動，這是一種群眾性的“自我管理”活動，目的是控制作業過程中的危險，預測和預防可能發生的事故。

(四)應急能力的培養和提高

加強職工心理品質鍛煉。心理品質包括一個人的感知覺、思維、注意力、行動的協調聯貫，反射建立，反應能力等，這些素質都可通過教育培養得到提高。安全管理人員也要增強心理承受能力，才能正確處理外界和自身原因造成的心理負擔和壓力。（張興容、王小群，2007）

三、安全文化的提高

(一)加強安全評估

企業安全文化建設是一個循序漸進和不斷改進的過程，必須定期對企業安全文化狀況進行評價，確定企業安全文化所處的發展階段和查找安全文化系統記憶體在的問題，為制定下一階段的安全文化建設策略提供依據。除了企業自身的評估外，社會仲介服務機構還應參與其中。

(二)落實事故控制

事故風險控制是企業、安全生產職能部門、行業管理部門和社區安全管理的核心，是提高安全文化建設的有效手段之一。對於事故的控制，一是對生產經營單位和公共場所的重大危險源進行辨識和評價（包括動態辨識和動態快速評估）；二是發現高風險危險源；三是發佈預警信號、進行事故風險運行控制；四是按照預警反響計畫行動；五是根據重大危險源的分佈、數量和狀態進行資源配置及實戰演練。其中建立重大危險源管理和事故風險控制體系是監管體系的重點。

生產經營單位和政府監督管理以及監察部門督促企業營造安全生產的基本條件，避免或減少產生危險源和危害因素的環境，在風險預警期內能快速、有效地控制或消除危險源和危害因素，遏制或減少安全生產事故發生的可能性。對於重大危險源管理和事故控制體系，基於依附在企業安全管理、職能部門監管和社區組織體系基礎上，應用企業安全管理功能和監督機制進行操作，在安全生產保障系統的支撐下，將安全生產基礎建設、安全生產預防、事故預警體系、全民防範體系、社區安全體系、事故應急救援體系等統一在風險管理和控制的系統中來。

(三)建立應急計畫

首先要建立一個應急救援指揮系統，而且建立與政府、行政主管部門和公安消防部門、供電、供水、供氣等單位，以及事故應急救援搶救機構等部門的聯繫，取得有關部門與單位的支援和幫助。同時不同的企業也要根據自身的特點建立救助分隊。主要是依據本單位使用的原材料和生產產品的不同，按照防火、防爆、防洩漏、防輻射、防中毒等成立各個救助分隊，各分隊可以專業和非專業相結合。各分隊要對人員進行實施應急救援措施的專業技術培訓，按照處理重大事故所需配備一定數量的救助器材。

為了使應急預案能夠發揮相應的作用，還要建立責任制、報警和信號系統、事故專家系統，目的就是為了加強相關領導的安全責任，提高員工的安全意識，在事故發生後能夠在最短的時間內把事故解決，從而降低事故的影響。有些事故性質嚴重，雖然已實施了應急搶救措施，但仍不能有效控制事故擴大。為了避免造成更多的人員傷害，應在積極採取搶救措施的同時，疏散當地周圍居民和救助人員，封閉道路，控制流動人員進入危險區域，盡可能地將損失控制在一定範圍內，如此才能真正發揮應急預案的作用。（張興容、王小群，2007）

參、社區安全管理人員的專業化

隨著社區安全需求服務的範圍不斷擴大，社區安全管理人員專業化的趨勢也越明顯。為進一步呈現社區安全管理人員專業化的國際趨勢，此處特別引述學者郭志裕（2007）的研究，分別就美國、日本及我國保全人員的訓練與證照概況，摘述如下：

一、美國保全人員的訓練與證照

美國保全業泛指「以利益為導向的事業，為防制人為疏失、天然災害以及犯罪行為所造成的損害，提供社會人員、設備及程序安全的專業服務（Karen M. Hess, Henry M. Wrobleski,1982：26）」 。依據此定義，所有的警衛公司（提供駐衛、巡邏服務） 、偵探社（提供調查、徵信服務） 、裝甲車公司（提供運鈔服務） 、警報公司（提供安全監視服務）及安全顧問公司（提供安全系統規劃服務）都可界定為保全業。另外各私人機構自設的安全警衛部門，稱為內部保全（In-house Security）也在此範疇。

美國為聯邦國家，強調地方自治，法律各州均不相同，各州對私人保全業管理之形成及程度各不相同，並無典型或標準法例可依循。教育訓練相當多元，大學設有安全管理課程，有在職專班、各種學分班或學士、碩士、博士課程，研讀安全產業各種製造、服務技術或原理，並針對各行各業之安全防護分項學習。資料顯示有三百多所提供安全管理課程，七十多所有學士課程，十五所大學有碩士課程，其中東北大學刑事司法學院博士班設有安全管理課程（Karen M. Hess, Henry M. Wrobleski,2002：427-437）。

美國保全人員多數之地方政府都有實施證照制度，唯有領有執照之合格保全人員，保全業者才願意僱用，因此保全人員在取得執照前都有經過訓練，執照也都有效期約束，才能保證從業人員隨時再吸收新知和保持一定水準。這種以證照帶動教育訓練是美國保全教育訓練一大特色。欲成為一名合格保全人員各州規定不一，有多數州規定申請人必須參加筆試；當然有更進一步，除筆試外，尚需參加口試，俄亥俄州法規最為嚴格，規定保全業者須領有執照，而保全人員必須經過登記及批准，申請者必須通過筆試，且其資格必須為美國公民，年滿二十一歲，有兩年相關工作經驗，而且執照及登記每年更換一次，其他尚需保險證明（侯超明，1998：94）。

美國私人保全自治組織為提升從業人員素質，也有透過證照制度來區隔從業人員之等級。譬如美國產業安全協會（American Society for Industrial Security ASIS）、國際調查員委員會（The Council of International Investigators）、調查與安全服務委員會（The Council of Investigation and Security Services）、全國防盜防火協會（The Burglar and Fire Alarm Association） 、世界偵探協會（The World Association of Detective）公設警察與私人保全關係顧問委員會（The Law Enforcement and Private security Relationship Committee of Security Advisory

Council ）（郭志裕，1994：25 卷 1 期），其中以美國產業安全協會（ASIS）的證照委員會於一九七七年開始授與「安全管理師」（Certified Protection Professional，CPP）最具規模與盛譽。安全管理師的考試資格，不限年齡、性別、國籍與種族，但是不能有犯罪紀錄，此外要具有一定程度的教育和工作經驗，如大學畢業或在公設刑事司法機構服務等。安全管理師的考試涵蓋保全工作的七大領域，包括安全管理、調查實務、法律常識、人事安全、實體安全、資訊安全及危機管理，該考試已經電腦化，計有二百個選擇題，考試時間長達四小時，考試及格採高標準，必須答對 80%才算通過。迄今約有近萬名美國產業安全協會認可的安全管理師，為了確保安全管理師的品質並能與時俱進，美國產業安全協會規定所有的安全管理師必須遵守專業規範及每三年一次的再認證（王曉明，2004：486-487）。

二、日本保全人員的訓練與證照

日本對於保全人員擔任保全業務所應具備之專業知能，主要透過教育訓練及檢定考試等兩種方式實施，依據日本警備業法施行規則，教育訓練可分為「基本教育」及「業務教育」兩大項。基本教育是保全人員隨時必須了解基本原理，業務教育則依保全人員所從事保全業務而區分，茲分述如下：（郭志裕，2007）

「基本教育」: 保全業之基本教育對新進保全人員訓練尤其重要，其目的乃在提升保全人員之工作能力，正確地執行保全業務。凡新進之保全人員除經過檢定考試合格者外，必須接受基本教育十五小時，其內容包括五大項：

(一)保全業務實施基本原則。

(二)保全人員素質提升課程。

(三)有關適當實施保全業務之法令。

(四)事故發生時與警察機關聯絡之方法。

(五)防護用具之使用須知。

若曾經從事警察或保全職務一年以上者，欲擔任保全人員依日本警備業法第二條可減免十小時之基本教育。現職保全人員之基本教育，實施日期為半年一次（每年 4 月 1 日至 9 月 30 日，10 月 1 日至隔年 3 月 31 日兩期），教育內容包含三項：

(一)保全業務實施基本原則。

(二)有關適當實施保全業務之法令。

(三)事故發生如何與警察機關聯絡。半年一次，至少三小時。

「業務教育」 則依保全人員所從事業務種類而分。

(一)駐衛保全業務教育內容有：關於人車等出入建築物或社區之管理方法、巡邏之方法、警報裝備及實施該保全業務所用機器之使用方法、發現可疑人物時應採之措施、其他關於適當實施該保全業務所需之必要知識及技能。

(二)臨時集會之保全及交通指揮保全業務教育內容有：關於適當實施該保全業務所需之必道路交通管理法令、關於指揮車輛及行人之方法、在人車混雜地點關於整理混亂情況之方法、關於實施該保全業務所用各種器材之使用方法、其他關於適當實施該保全業務所需之必要知識及技能。

(三)現金運送保全業務教育內容有：關於搬運所用車輛等之結構及設備、關於押車等之方法、關於裝卸現金、貴重金屬、美術品等之警戒方法、關於搬運中發生竊盜等事故時之應採措施。

(四)人身保全教育內容有：在雇主身旁警戒時關於其警戒之位置及警戒之方法、關於實施該保全業務所用各種器材之使用方法、關於發現可疑人物時應採之措施、關於防止人身危害應採之避難等措施、其他關於適當實施該保全業務所需之必要知識及技能。

(五)系統保全業務教育內容有：關於實施該系統保全業務所用之保全業務用系統裝備之功能、關於保全業務用系統裝備之警戒及指令方法、關於從事控制中心業務保全員與馳赴現場保全員間之聯絡方法、關於基地臺接到發生竊盜等事故資訊時之發現可疑人及其他確認現場事實之方法、其他關於適當實施該系統保全業務所需之必要知識及技能。凡以上新進之保全人員除經過檢定考試合格者外，必須接受業務教育十五小時，而現職保全人員每半年在職業務教育五小時。

依日本警備業法業法規定，保全人員之教育，保全業者應對各營業所擬定保全人員指導及教育計畫。實施此計畫之人為「保全指導教育責任人」，公安委員會對這批人員必須實施講習，然後核發資格證書。日本保全業者雖有義務教育保全員，但其方式卻非固定，外聘教師或者自行擔任教師均可。有鑑於此，警備業法第十一條之二乃規定「保全員教育指導責任人」制度，一方面規定何種人員具有保全員教育指導責任人資格，他方面規定業者必須從具有資格者中，就各營業所選任一人為保全員教育指導責任人，負責各該營業所保全員之教育計畫及教育實施。業者若不依規定選任保全員教育指導責任人時，除將受

處罰外，也可能成為日後不准其申請更新認定之理由。是故，保全員教育指導責任人制度，乃強制條款（鄭善印，2004:50）。

日本警備業法第十一條之二第二項之規定，取得保全員教育指導責任人資格之管道有二，一為接受講習，另一為接受認定，而其相關規定即在「保全員教育指導責任人及系統保全業務管理人講習規則」第三條及第五條之內。

日本保全人員「檢定考試」明定於警備業法第十一條之一。亦即一般所謂的「證照制度」，但因種種歷史及現實因素，保全員的檢定尚非就業門檻，只是經過檢定者，不但在保全公司內取得較高榮譽，並且可以免除一些教育義務而已。

日本公安委員會為求正確地實施保全業務，可依國家公安委員會規則之規定，對於保全人員及想當保全人員之人，舉行關於保全業方面之知識及能力之檢定考試。國家公安委員會於一九七二年七月一日發布國家公安委員會規則第五號「保全人員檢定規則」，依保全業務之類別舉行檢定考試，可分為四類：

(一)機場保全業務。

(二)交通指揮保全業務。

(三)核燃料物搬運保全業務。

(四)貴重物品運送保全業務。

檢定有分一級檢定和二級檢定，而具二級檢定及格並從事保全業務滿一年者可再檢定一級，檢定之實施係都道府縣公安委員會認為有必要時，於考試前三個月公告，接受申請，經檢定合格者均可取得合格證書。

除檢定考試外，如欲瞭解保全業務或想從事保全業務，也可至指定講習之地點接受有關機關之專業指導講習，此種講習是由公安委員會認定之財團法人辦理。有關機場安檢保全業務由財團法人機場保安事業中心辦理一級和二級之課程講習，另外，交通指揮、燃核料搬運、貴重物品運送之保全業務則由財團法人全國保全協會辦理一級和二級之課程講習。而參加講習人員依據「保全員檢定規則」可免參加檢定（鄭善印， 2004:47-48）。

由以上說明可知，日本為了貫徹並維持保全人員之專業化程度，不僅經由教育訓練方式落實，更進一步透過保全業知能檢定考試授予合格證明，以求正確地實施保全業務。另一層意義是相當程度給予保全人員專業之肯定。當然在日本，保全人員教育訓練之落實，可從保全人員服務專業與市場口碑獲得回應。而其檢定考試代表之證照制度意義算是對專業工作之肯定，非具檢定資格者依法仍可以從事保全業務。

三、台灣保全人員的訓練與證照

我國目前保全人員之教育與訓練之法令依據，為保全業法第十條之二規定:「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。」及同法施行細則第八條規定:「本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。」

根據內政部警政署「保全人員訓練計畫」,其目的有：第一，執行保全業務之人員，除須具備一般法律常識外，亦應深入瞭解保全業法及其施行細則，並熟稔系統、駐衛、運送及人身等安全維護作業方式，以及執行保全業務時發現強盜、竊盜、火災及其他與治安有關之事故時，立即通報當地警察機關之方式，以利遂行所賦工作。第二，導引保全業之民間力量，強化協助政府維護治安之功能，建立保全業服務專業化之優良形象，提升保全人員執勤能力，增進保全業服務品質。其實施方式如下：

(一) 保全人員之教育課程分基本與專業教育二種。

1. 「基本教育」: 共有十二科目含(1)危機處理。(2)刑事法概要。(3)犯罪預防與民力運用。(4)犯罪偵查。(5)防盜防搶實務。(6)保全業理論。(7)救災防護訓練。(8)保全業法及其施行細則等相關法令。(9)保全業經營管理及未來展望。(10)保全執勤之原則與應注意事項。(11)交通指揮疏導及交通事故之協調處理。(12)擒拿綜合應用技術或防身術。
2. 「專業教育」: 依保全人員所從事之保全業務而區分，並得以現地實習方式為之。其中(1)駐衛及運鈔保全人員應特別加強觀察及臨場應變能力訓練。(2)人身保全人員應特別加強擒拿綜合應用技術或防身術。(3)系統保全人員應特別加強電子器材設備操作之專業技術訓練。

(二) 師資由警政署列冊之「種子」教官或「指定」教官及各公會、公司遴聘之「專業」教官擔任。

(三) 種子教官由各警察局（以現職保全業務各級相關承辦人員為主）推派適當人員參訓（有公會之縣、市須與公會共同推薦)，保全公司及公會之參訓人員，除須具有大專以上學歷或五年以上之保全工作經驗且須具有相當表達能力，並不得有保全業法第十條之一各款情形。

(四) 由種子、指定或專業教官於各公司、公會或適當地點實施教育訓練。各公司於每月二十日前將次月參加職前或在職訓練之保全人員訓練計畫書（含

日期、時間、課程名稱、授課時數、授課人員及參訓人員）報請當地警察局備查。

(五) 各公司之職前或在職訓練得自行舉辦，或由公會或其他機關（構）、學校或團體辦理，或由數公司聯合辦理，但由公會或其他機關（構）、學校或團體辦理者，應於事前報請當地警察局備查；各辦理訓練之單位，應於每月二十日前將次月參加職前或在職訓練之名冊報請警政署備查。

(六) 保全人員於計畫實施後曾受前揭職前訓練，轉任其他公司任職者，得免職前訓練。但每個月仍應依規定施予四小時以上之在職訓練。

(七) 由警政署及各警察局成立訓練督導小組，以利遂行訓練督導及輔導、服務等相關事宜。警政署訓練督導小組成員由警政署業務相關人員組成，各警察局訓練督導小組成員由各警察局局長指定後，陳報警政署備查。警察局訓練督導小組成員，其人數得視轄區保全公司多寡，由各警察局局長自行決定。

(八) 各公司之職前或在職訓練，由各保全公司或訓練單位自行登錄「保全人員訓練護照」。保全人員訓練護照由實際授課之種子、指定或專業教官與保全公司或訓練單位共同認證簽章，各公司應將保全人員之訓練護照、訓練計畫書、簽到（退）紀錄、參訓人員名冊、訓練過程之照片或錄影帶等資料整理成卷，妥善保管，由訓練督導小組隨時或定期配合業務督考抽檢。

(九) 各公司之保全人員如在其他具公信力之機關（構）、學校或團體修習或參加與訓練計畫所訂相關課程，或有助於提升專業執勤能力之學科或術科訓練課程或演講，並取得相關證明或有比照公務人員終身學習護照簽章者，得折抵在職訓練時數（楊士隆、何明洲、傅美惠，2005:83-84）。

為儲備充裕之種子教官，以利保全人員訓練計畫之實施，警政署陸續配合臺北市、臺北縣、桃園縣、臺中市、高雄市五個保全商業同業公會從九十二年至九十五年起辦理「保全人員訓練計畫種子教官研習會」講習，列冊儲備之種子教官近三千人。

近年來隨著經濟及社會環境不斷變遷，有關安全管理的相關業務及種類也不斷增加，造成安全管理人員的需求量大增。警察是公部門(刑事司法體系)中最為重要的機構，以往大多從高中畢業進入中央警察大學或台灣警察專科學校取才，唯單純的依賴警察力量已無法因應未來社會秩序及安全的需求，目前台灣地區從事專業化安全管理及保護企業公司的保全行業快速興起，台灣為配合培育更符合產業需求的安全管理人才，政府開放各大學開辦相關「專業學院」

(professional school)，安全管理人員將建立證照制度等因素影響，有些大學因應目前及未來國內外安全管理產業界的龐大人才需求，積極培養安全管理人才。安全管理專業經理人更是領導創新安全產業的重要支柱，使公教機構、企業公司、工廠、財務機構、商業大樓及住家等都獲得相當程度的安全保障，對社會治安有其正面價值與意義。但國內目前嚴重缺乏此一安全管理方面的大學專業訓練機構。於是仿效美國紛紛成立保全管理相關學系，包括：銘傳大學的安全管理系，嘉義縣民雄鄉的吳鳳科技大學消防系、安全科技與管理系，桃園縣蘆竹鄉的開南大學安全科技與管理系等。這些私立大專院校著眼於市場需求，對未來保全從業人員服務品將有良性的發展。（郭志裕，2007）

四、未來保全人員教育訓練與證照制度

社會愈進步，分工愈細密，專業分工即是如此孕育而生。保全業和國民生命、財產安全之確保有重要關係，所以，保全人員「專業化」表現才能深獲客戶之肯定，這樣對於業績提升及市場擴充，具有正面之價值。如保全業市場如果拒走保全人員專業化路線，遲早一定會被淘汰。其次，適當之教育訓練內涵能讓保全從業人員提升執勤能力，並透過考試加以檢定而授與證書或執照。而非淪於形式和應付；檢定考試之肯定也能讓優秀人才有據以晉升之機會，待遇也可同時調升，這不失為一舉兩得之雙贏策略。先進國家如美、日、都有此制度可供借鏡。未來保全人員教育訓練與證照制度依修正草案第十九條敘述如下:

(一)經由講習訓練取得保全人員證照

保全公司之保全人員，應參加中央主管機關辦理之講習訓練，並經測驗合格領有講習合格證書者，始得擔任。即為確立保全人員之從業積極資格，使保全人員接受職前講習訓練，並經測驗合格領有講習合格證書，始具有擔任保全人員之積極資格。由於保全人員執行業務之首要目標，係維護客戶之生命、財產安全，而民眾及業者自是期待保全人員能有較優之品行，尤其近年來民眾對治安及自身安全之警覺性提高，如僱請來保護其安全之人員為不肖之徒，客戶反成為受侵害者，故為防範其侵害委任人權益，防止近來日增之監守自盜情事，爰修正保全從業人員消極資格條件，以求從治本面提升保全人員之素質，其中積極資格條件部分，規劃實施「保全人員講習制度」，使從業人員須經講習並取得合格證書後，始得執行保全業務。

(二)講習訓練內容依業務分類實施

保全公司之保全人員，依其工作性質可分駐衛、系統、運送及人身保全四類。人員應分別由領有駐衛、系統、運送及人身講習合格證書者擔任，講習時數至少四十小時。分類實施有助於不同工作屬性不同訓練內涵，主管機關應依分類規劃訓練課程，讓保全人員有所依循。

(三)年齡及國籍限制

保全人員執行業務限制年滿二十歲；另外，要求保全人員必須是在台灣地區設有戶籍之國民。此規定是保障台灣地區國民工作權並礙於兩岸政治現況與政策，大陸地區人民之犯罪前科查核，於法律上與事實上有其困難，另為確保國家安全與民眾福祉，目前不宜由大陸地區人民擔任保全人員。

(四)證照之有效期限與換證方式

社會發展日新月異，保全服務也要與時俱進，為確保保全人員繼續執勤能力及提昇服務品質，將講習合格證書有效期限定為五年，並應於效其屆滿前六個月內，檢附原講習合格證書、在職證明及相關文件，換發之。

(五)訓練講習實施及核證單位

保全人員講習之方式、課程內容及合格證書之核發、換發、補發及其他應遵行事項，由中央主管機關定之。保全人員之講習訓練經參加主管機關或中央主管機關委託承辦之機構、團體或學校辦理之保全人員講習，並經測驗合格者，統一由中央主管機關依規定核發講習合格證書。（郭志裕，2006:396~398）

肆、社區安全管理的科技化

一、智慧型社區安全的概念

世界衛生組織（WHO，World Health Organization，1946）提出四大生活指標：安全性、保健性、便利性及舒適性，更將安全的重要性點出。安全性生活是藉由居家智慧化，滿足人類安全、健康、節能、便利、舒適等需求，以軟、硬體達到生活之便利、舒適。故黃雅綾(2003)依據 WHO 的指標提出智慧型社區的概念，指出智慧型社區是將居家的防災、防盜、緊急求救等安全管理系統整合，透過網際網路、感應器、衛星導航等技術整合，讓居家的安全設備以智慧化的監控及控制管理模式，建立適用的人性化智慧型安全系統介面，預防意

外及災害的發生，用以保障生活安全。

而智慧型社區和傳統的社區最大的不同，就是智慧型社區內的家電及設備並非只能獨立操作，而是可以相互連結控制的，如此的操作方式減少了以往操作的時間、節省人力、提昇效率，並達到透過系統的整合就能夠將社區管理效率提升（Neil Scott, 1998）。程大章（2000）則將智慧型社區分成三大類，分別為：

1. 智慧型的社區內部需具備完善的安全防災措施與生活服務的智慧型控制器，住宅和社會之間具有高度的訊息交換能力。
2. 智慧型社區內部具備完善的安全措施、全面的公用設施監控管理和訊息化的社區服務管理。
3. 智慧型社區為住宅區內住戶提供多媒體的多種資訊服務。所以智慧型社區首要落實的目標是生活安全的保障，將居家的防災、防盜、緊急求救等整合成安全管理系統，透過人性化介面的操作，降低居家在安全方面的災害，保障居家的生活安全。（林燕山，2006:437）

二、智慧型社區安全監控的應用

林坤顯(1998)指出智慧型社區安全監控的應用社區監控網路（包括：防盜/防災監控，老人在宅服務、網路幼稚園等）則是在社區網路架構上，於社區內的公共活動地點(如學校、幼稚園、活動中心、停車場、社區出入口…等)，甚至社區成員家中，結合數位即時攝影伺服器等技術。其目的在於使每一位社區成員均能扮演社區管理員/社區警衛的角色，除了發揮守望相助、防災防盜監控功能外，社區成員並可隨時經由監控網路了解親友在社區內的活動狀況。展望國際股份有限公司（1999）在「21 世紀智慧網路居家生活」一文提到智慧型社區應包含住戶在社區外，可透過全球資訊網控制家中之電燈、冷氣、家電開關…等，並透過網際網路和保全系統整合，住戶亦可隨時上網查尋家中保全即時狀況。家中如有任何狀況（如瓦斯漏氣、火災…等），除管理員知道外，亦可透過網路以電話、E-mail 即時主動通知住戶及當地警察局。且必須每個社區住戶配置的磁簧開關、瓦斯偵測器及緊急求救按鈕、紅外線偵測器、無線求救遙控器等安全設備，可以 24 小時連線至管理室監控電腦，住戶一有狀況立刻觸發警報處理，以確保住戶居家安全。此外，公共門梯/電梯廂/停車場...等監視畫面不只傳至管理室監視螢幕，住戶方可透過家中電腦或電視查看社區游泳池、社區健身房、社區兒童遊戲室...等公共設施現況。

前述對於社區住宅中導入智慧型安全監控系統所產生的服務功能項目具有多樣性且非常具有吸引力，相信透過智慧型社區住宅的建置，這些服務功能將會為民眾帶來更多的便利性，同時透過資訊科技技術的精進，未來的服務功能項目將會是有增無減，而且在功能、技術上會突破現在的型態，並帶給民眾更優質的生活環境。

林燕山（2006）指出，在日本有一份針對智慧家庭服務項目的需求調查中，民眾認為最迫切需要的服務是「當重要的人事物面臨緊急危難的狀態時，用戶可以在遠端及時得到通知，必要時亦可以自動通報保全系統」、「提升診療服務的品質及縮短醫事程序的等待時間」及「在急症狀況的處理上，能及時得到遠端專業人員的協助處理與狀況判讀」。同時，根據日本 ECHONET 協會的統計資料，家庭是消耗能源率最高的場所，也有許多環境保護的議題必須由家庭做起，才能落實整體功效。由此可知，「家庭異常事件監控」、「社區安全照護」及「緊急控管」等項目，將是未來貼近民眾生活需求且急需改善的重要服務項目。

表 1　社區安全服務內容的新舊比較

服務內容	目前的服務缺點	新的服務創新
社區保全/閉路監視	固定或轉動式錄影，容易造成人物過小，拍攝角度不佳。而且人員追蹤只能靠肉眼分辨，無法與其他功能整合。	感測式的閉路監視系統，可利用智慧化管理系統整合社區內的閉路監視系統，提供 360 度無死角的監視錄影畫面，不會有拍不到正面的問題。人員的移動路線也可以透過路經靜群組服務來紀錄，萬一有縱火事件發生時，管理中心馬上可調閱歷史紀錄，查詢事件發生前經過附近的人員，以過濾可疑人選。
社區保全/人員追蹤	管理中心登記之後即可四處遊盪於社區，人員掌控不易，且無整合能力。	提供資訊可被追蹤與紀錄。可透過危險區域許可設定，以限制訪客可進入的區域，當進入不允許的區域時，可透過語音通知服務立即發出警告。
社區保全/訪客導引	無類似服務	訪客可透過路徑群組中所設定的受訪住戶位置與社區環境的語音通知服務進行導引，彷彿有專人帶路服務。
社區保全/語音通知	廣播方式，效果不佳，也無法整合應用	可結合住戶的資訊找尋最接近的語音通知位置點，達到有效的通知服務。
社區保全/區域警戒		裝置自動監測進入者的身分，可即時將事件反映至管理中心，巡邏人員亦可同步取得訊息，第一時間。
居家安全/遠端遙控	不同的設備有不同的遙控技術，造成整合不易	提供住戶遠端遙控功能，透過智慧化群組技術可與家中的其他裝置建立溝通管道，便可以進行遠端的遙控，例如 Web Cam、電動窗帘、冷氣設備以及燈光等，也可以知道這些設備的狀態。
居家安全/事故訊息通知	通知方式有限，又缺乏整合	可透過簡訊、E-Mail、MMS　與即時訊息(IMPS)的方式傳送。例如當住戶不在家中時如果有人來訪，管理中心可以將拜訪者的聲音與影像即時傳給住戶，以避免小偷來探路的問題。
居家安全/緊急求救	只能透過社區對講機呼救，方便性不夠，也無法整合	需要照護的老人或兒童可以透過佩帶的 Zigbee 胸章上的緊急求救按鈕發出求救訊號與事發地點位置，可快速通報巡邏警衛與家人。
居家安全/安全監控	功能有限，缺乏整合	可結合居家的偵測裝置如紅外線偵測器、磁簧開關、玻璃碎裂偵測器、煙霧偵測器與溫度偵測器等提供居家的安全監控服務，如發生事故，系統可以先通知管理中心先做緊急處理，並且通知住戶相關人等，管理中心亦可在第一時間立即通知消防、警察局或醫療醫院等，透過遠端遙控服務還可以取得即時影像，協助災害處理。

資料來源：林燕山,2007：439~440

三、社區安全科技應用的展望

(一)數位化社區之形成

林伯峰、黃清彥(2006：97)研究指出，拜資訊科技及電子技術的快速發展之賜，利用科技能量及先進的數位監控系統設計，可提供 24 小時、全年無休的安全監控，讓居家更安全，生活更安心。目前正逐步展開的數位化生活，將讓住民們在家中，即可享受：安全、舒適、便利、即時的各類生活所需服務，包括了：保全、影像錄影及監控、家電自動控制、影音娛樂服務、遠端數位學習(e-Learning)、遠距健康照護(e-HealthCare)、網路購物(e-Commerce)，以及藉由智慧型紡織材料所設計的各式功能性服飾。

數位化，建構了一個綿密的網絡，讓住民們從家庭走向社區，再連結到其他社區，而形成完善的安全防護機制。從數位化家庭到數位化社區，正逐步改變我們的生活，也讓社區管理及安全管理，能真正的落實到生活中每個細節，而使得我們預見了更美好的明天。

數位家庭推動範疇包含以狹義定義及廣義定義不同之產品推動範疇。狹義數位家庭產業，以家用伺服器及家庭網路為主要範疇。廣義數位家庭產業除包含狹義家庭產業外，並包含影音多媒體、白色家電、行動家電、家用健康醫療、家庭保全、零組件等。 (林伯峰、黃清彥 2006：104)

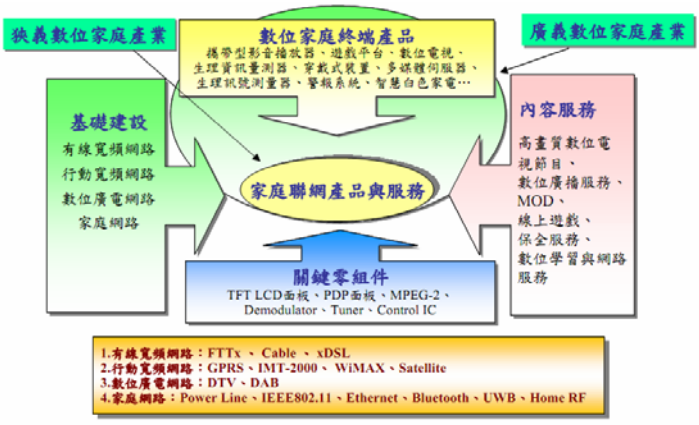


圖 3　我國數位家庭產業推動範疇

資料來源：工研院 IEK ITIS 計畫，2005/11

(二)E 世代安全防災—All in One 整合平台

隨著全球高科技不斷發展，安全防災領域也將進入 e 世代，跨系統、跨產業的智慧型防救災已成為全球消防安全共同發展趨勢：為讓台灣安全防災跟上

全球腳步，消防署率先啟動台灣消防工業革命，透過「All in One」的整合平台，以客製化的需求及設計軟體，有效整合現有各項資訊、通訊軟硬體及防救災設備，可達成遠端操控滅火系統、及早廣播、避難逃生及應變，大幅提升防救災效能，希望進一步帶動相關產業發展，消防產業轉型再造。

因應 e 世代的來臨，科技產業美而廉的趨勢，消防工業革命正式啟航；單一用途功能逐漸沒落，取代的是高度整合與多功能的消防安全設備，消防政策的策略，改為積極性的偵測潛在危害因子並推動「減災」對策。

台灣擁有各種資訊、通訊偵測器材設備等軟硬體原件的生產中小企業、知識及人才，如能有系統的整合運用，將是台灣未來最大的競爭力。

傳統被動式的消防搶救服務，已不再合乎時代潮流，消防政策面對革命性的衝擊，轉而加強預警式功能系統，針對居家安全可能產生的危害，如針對瓦斯外洩或一氧化碳中毒、電氣設備不當使用等初期火災危險因子，結合紅外線偵測器或 CCTV 攝影機、警報器、警示系統、受信總機設備等，早期預警並遠端操控撲滅災害。（鄒淑文，2009）

馬士元教授（2009）具體指出，建築物從防盜到防災的整合，是不可避免的趨勢，包括：

1. 消防人員可藉由各區塊容留人數顯示，掌握人命搜救時效。
2. 用 PDA 手機遠端遙控啟動滅火設備。
3. 透過智慧型影像分析系統，立即發現堆積商品阻礙逃生通道，比對發現可疑物品。
4. 車主或防災中心人員可透過 CCTV 攝影機察看淹水情形，遠端遙控啟動擋水板防止水流入侵。
5. 利用 CCTV 攝影機擷取火災影像畫面，透過智慧分析比對，及早偵知火災發生。
6. 重要場所亦可設置極早期火災預警系統。
7. 自動偵測燃油性物質洩漏。
8. 一氧化碳中毒或瓦斯外洩偵測。
9. 整合保全各式感知元件納入「All in One」系統。
10. 先進的整合系統可整合 R 型火警系統、數位門禁系統、數位緊急電話（VOIP）、數位緊急廣播系統、數位監視系統、早期災害預警系統、影像火災偵測系統、居家防盜保全及各種危害感知元件等設備，亦即整合系統運作係將原本各自為政設備加以整合，透過偵測設備感知預警，並

以有線／無線網路傳輸訊號或影像，最後藉由遠端遙控技術採取適當應變作為，大幅縮短民眾應變時間及強化公部門救災機制，勢必成為未來消防、防災產業發展趨勢。

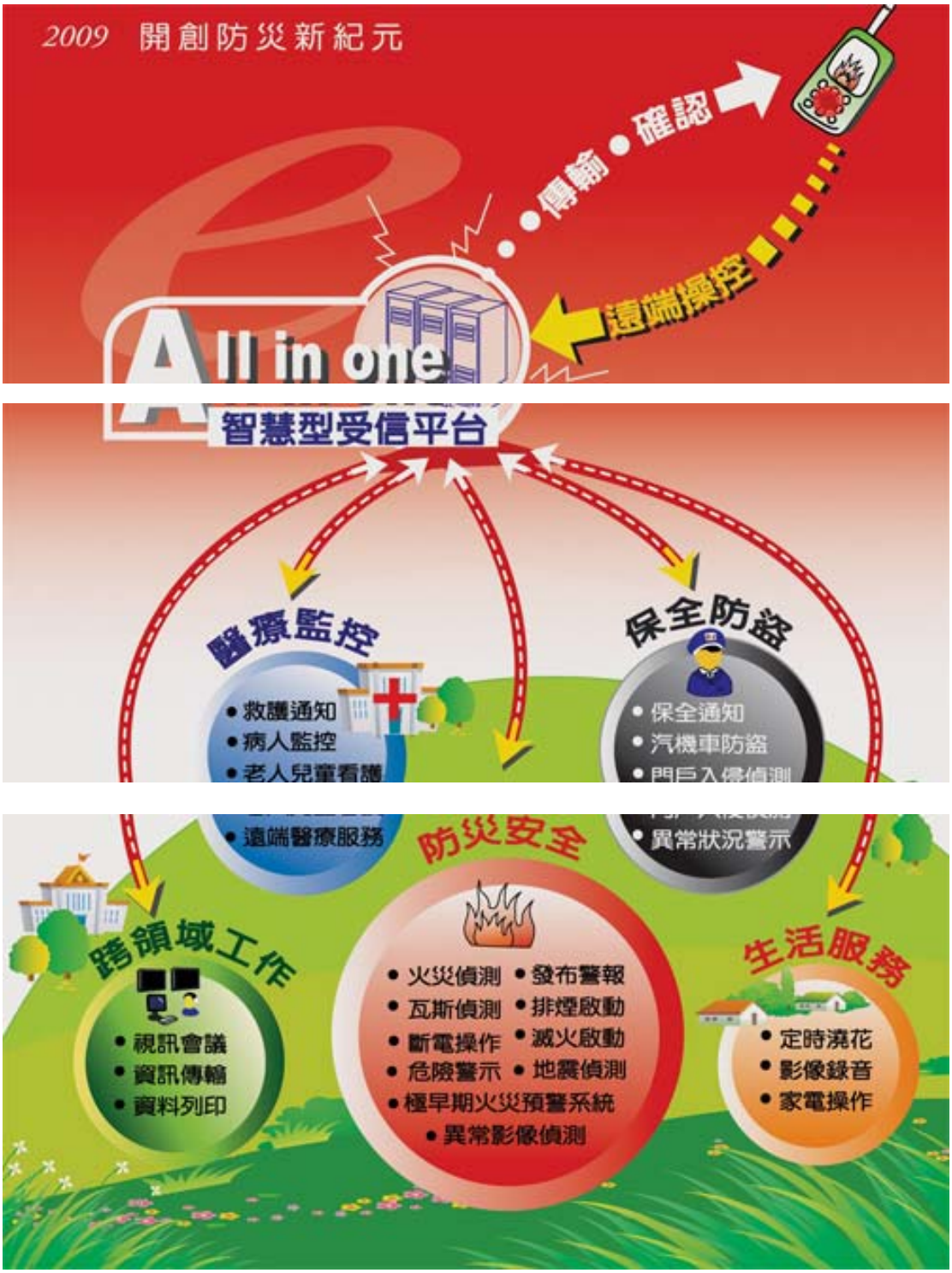


圖 4　E 世代安全防災 All in One 整合平台（來源：鄒淑文，2009）

金力鵬教授（2009）也進一步建議，政府機關於推動相關政策時可採行下列方式：

1. 透過各級消防機關，對於防救災人員、防火管理人教育訓練中，加強科技整合應用觀念。
2. 將來消防設備法規，應有資、通、視訊相關規範，如能支援 TCP／IP 與其他網路通用協定，並視未來需求決定是否要求具備 WAP 行動系統介面。
3. 透過獎勵辦法，以鼓勵新建大樓或既有大樓投資增設或改換資訊監視系統相關設備，經由圖控顯示，開放予消防單位可於災害發生時監視現場。
4. 建立智慧化系統和相關系統整合技術產品的標準規範，解決標準化介面和通訊協定等方面的難題。
5. 要求新設建築物、既有大型建築物提供現有電子圖檔，透過全球定位系統與地理資訊系統，整合於地方救災資料庫內。
6. 使防救災單位能直接連結大樓內部系統，獲得充分資訊，使救災人員於行進間即可透過防災中心指示現場狀況，進入現場後能迅速與安全完成救災任務。

(三)經濟部 i236 智慧生活科技運用計畫

經濟部配合行政院「愛台灣十二建設藍圖」政策，積極推動「智慧生活科技運用計畫」，計劃以智慧小鎮(smart town)與智慧經貿園區(i-park)為推動智慧生活科技應用開放場域的二大推動主軸，於該場域內將整合運用三種網路系統（寬頻網路、數位電視網路與感知網路），推動舒適便利、農業休閒、安全防災、醫療照護、節能永續、智慧便捷等陸大領域智慧科技應用，該計畫簡稱為「i236 計畫」。

圖 5　i236 智慧生活科技運用計畫

來源：工業技術研究院，2009 年 5 月

i236 計畫之願景在於打造「智慧台灣」及推動六大新興產業發展。為了利用 IT/ICT 技術提升傳統產業附加價值，藉由現有/未來網路及場域環境實證，將由以下三面向達成推動智慧生活科技運用、創新服務與營運模式，孕育新事業產業化之願景。

1. 生活應用在地化：完成建構智慧小鎮(Smart Town)、與智慧經貿園區 i-Park)，透過法人與業科主導場域的實證計畫之執行，達成 100 萬人體驗智慧生活服務之目標，淬鍊出適合於台灣之智慧城鎮與經貿園區典範藍圖，以奠定智慧台灣工程發展之基石，使台灣在 2020 年成為全球華人智慧生活型態的先驅者。
2. 應用服務產業化：透過智慧生活服務的實證應用，配合政府推動之六大新興產業，設計 20 項智慧生活之創新服務，以期建構出智慧城市整體解決方案。同時開創台灣智慧城市服務產業，輔導業者成功申請智慧生活科技應用業界科專，促成業者投入資金於智慧生活科技產業。藉由法人及業者合作進行智慧場域之實證，帶動相關智慧生活服務業之發展，促進智慧生活科技服務之相關產值。
3. 服務產品全球化：結合國內既有的科技研發成果與能量，與相關業者共同來發展系統整合、產業知識、系統服務流程、服務人才培訓、及學習品牌經營等，進而能整案輸出至海外。

i236 計畫以智慧小鎮(Smart Town)及智慧經貿園區(i-Park)為推動主軸，建置開放場域實證計畫，並蒐集使用者的體驗回饋，在此發展過程中淬鍊出可營運之創新智慧生活服務系統，孕育在地化服務產業鏈，進而將此創新的營運模式與服務系統輸出至海外。

再者，本計畫將引進國際大廠在台成立「智慧生活前瞻研究中心」，發展以雲端技術為基礎的服務平台，藉以培育在地雲端計算人才及建立創新服務模式，進一步更借重國際大廠的力量進軍全球市場。（經濟部智慧生活科技運用計畫推動辦公室，2009）

伍、社區安全管理整合化，需求客製化

綜合本文前面各節所述，隨著社區警政思潮的興起，以預防犯罪、服務社區的為核心理念的「警察活動」與「社區營造」將相互更緊密的結合，而安全商品化的趨勢，將使私人警衛、保全業與物業管理業等相關安全產業更為蓬勃發展。

朱金池（2006:92~93）指出我國未來之安全管理體系，應是由私人安全產業、非營利組織及政府機關等所構成的鐵三角關係（如圖 6 所示）。三者必須共同合作保護安全的標的，才能使其免受一切危害及減損財產損失。

政府部門方面，包括警察機關和立法部門等；私人安全產業方面，包括保全公司、大樓管理業者，以及生產安全科技產品的業者等；在第三部門方面，則包括與治安有關的非營利組織，或是學術機構等。上述這些組織，組成了治安的治理網絡，亦即建構了一個完整的安全管理體系。

此外，由於資訊通訊技術（ICT）的進步，數位化，建構了一個綿密的網絡，讓社區住民們從家庭走向社區，再連結到其他社區，而形成絕佳的安全防護機制。從數位化家庭到數位化社區，正逐步改變我們的生活，也讓社區管理及安全管理能真正第落實到每個細節。因應 e 世代的來臨，科技產業美而廉的趨勢，單一用途功能的安全設備逐漸沒落，取代的是高度整合與多功能的安全設備，消防署推動的 E 世代安全防災─All in One 整合平台，就是最具體例證。而經濟部在政策上，積極推動「智慧生活科技運用計畫」（簡稱為 i236 計畫），更顯示未來因應社區安全需求的科技產品，也將推陳出新。

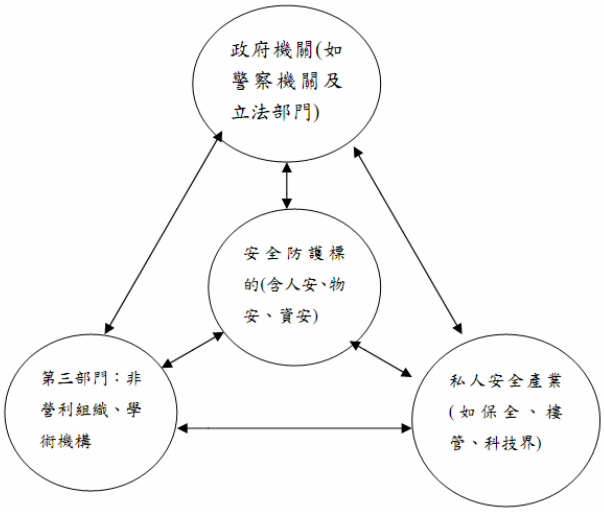


圖 6　未來社區安全管理體系（資料來源：朱金池，2006: 93）

社區安全管理只有硬體的設備是不夠的，還必須有軟體的「社區安全文化」及專業的社區安全服務人員相配合，才能使社區安全落實。由於各別社區在「地理區域」的差異性，加上住戶成員結構的獨特性，因此，其「私密」及「安全」的需求也會不同。未來社區安全將出現「管理整合化、需求客製化」的趨勢。面對這種趨勢，產業界必須長期有計畫培養社區安全管理的專業人力資源，而社區則需加強安全評估、落實事故控制、建立應急計畫以提升社區安全文化。如此，社區安全才能持續穩定的維持！

參考文獻

1. 王曉明（2004），「美國保全業證照制度之現況」，保全業與治安法制建構與犯罪抗制，五南出版社，頁 483。
2. 行政院（2005），台灣健康社區六星計畫說明書。（民國 94 年 5 月編印），P.4。
3. 朱金池（2006），警察機關與私人安全產業間關係之研究。風險社會與安全管理學術研討會 ，pp.85~95。
4. 李振昌譯（2004），Robert J. Ficher and Gion Green 原著，《企業安全管理完全手冊(上)》 ，台北市：紐奧良文化事業。
5. 李宗勳（2006），從社區治安看社區營造。內政部：社區營造研習教材-心訣要義篇。2006 年 2 月出版，pp.60~61。
6. 吳聰智（2005），安全管理系統模式--安全領導、安全文化、安全績效。工業安全衛生月刊，196 期，pp.7-13。

7. 林燕山（2006），安全管理科技應用──智慧型社區安全監控。風險社會與安全管理學術研討會。
8. 林坤顯(1998)，社區網路新觀念，光碟月刊雜誌。
9. 侯超明（1998），「我國保全業之研究－現況問題之解決與發展趨勢之探討」，中央警察大學警政研究所碩士論文，頁 94。
10. 郭志裕（1994），「保全人員訓練之研究」，警學叢刊，25 卷 1 期，中央警察大學印行。
11. 郭志裕（2006），保全人員訓練與證照之研究。風險社會與安全管理學術研討會 ，pp.391~401。
12. 展望國際股份有限公司(1999)，21 世紀智慧網路居家生活，安全＆自動化雜誌。
13. 張興容、王小群（2007），大陸上社區建設安全文化的層次劃分與評定方法。工業安全衛生月刊，2007.9 ， pp.64~68。
14. 陳東陽（2010），從犯罪預防整合觀點探討「駐衛保全」與「物業管理」整合經營政策。中央警察大學：2010 社會安全與犯罪防治學術研討會論文。
15. 陳連禎（2003）我國社區警政之理論與實務，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
16. 陳連禎（2005），社區治安新思維－治安社區化具體做法，內政部警政署編印。
17. 程大章(2000)，「提高人民生活質量的重要技術進步」，東方市場研究公司。http://www.emr.com.cn/fdc/article8big5.htm
18. 黃雅綾(2003)，居家之智慧型安全系統介面研究，國立台北科技大學創新設計研究所。
19. 經濟部智慧生活科技運用計畫推動辦公室（2009），智慧生活科技運用計畫
20. 楊士隆、何明洲、傅美惠（2005），保全概論，五南出版社，頁 83-84。
21. 鄒淑文（2009），e 世代安全防災座談會(一)，經濟日報：A16 版，2009-04-21。
22. 劉世林（2005），攻讀台大 EMBA 有成－劉世林副署長暢談警察組織變革，警光 590 期：8-13。
23. 鄭善印，「中日保全業法比較研究」，保全業與治安法制建構與犯罪抗制，五南出版社，頁 50。
24. Neil Scott(1998)，Smart Houses for the 21st Century，U.S.A：Stanford University.

從消費者信賴觀點探討保全業「社區安全營造」創設商機之研究

陳東陽：開南大學企業與創業管理學系專任副教授

摘　　要

中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生先生，在各種場合講演及致詞中指出：「因為『信任』，所以消費者願意把身家安全交到保全人員手上。」的確，任何產業欲求永續發展，根基之一在於獲得消費者的青睞、信賴和認同。

近三十餘年來，保全業蓬勃發展背後，仍潛藏無數隱憂，都將導致消費者喪失對保全業之信賴。有鑑於此，本研究希望藉由保全業「社區安全營造」工作之探討，從理論文獻、訪談及個案觀察分析等面向，探究「社區安全營造」創設消費者信賴與商機之可行性，進而建構可供保全業參酌的社區安全營造策略作為。

研究發現「購前評估階段」為消費決策之關鍵點，消費者就所獲得之各項資訊，預做購買與否之評估。所受影響因素眾多，但其核心關鍵因素之一，為消費者對產品或服務「信賴」之知覺歷程。保全業如能多從事社區安全營造等公益活動，必能展現保全業「安全維護」之核心能力，進而獲得社區居民的信賴與支持。職是，本研究建議保全業將「社區安全營造」工作，列為企業最高的經營策略層次，由公司執行長召集各高層主管人員集思廣益、周詳規劃，擬訂社區安全營造之目標、對象與進程。

關鍵字：保全業、消費者、信賴、安全營造

壹、前　言

隨著科技的進步、經濟型態的改變，社區集合住宅及商業大樓櫛比鱗次，加上公部門安全管理工作的釋出，成為保全業的發展利基。國內保全業自 1978 年草創設立，披荊斬棘至卓然有成，三十餘年來的蓬勃發展傲視各業。後兩岸 ECFA 的進程、ICT 科技的加持、產官學界的携手合作，必將為保全業未來的發展，創造更多的契機與注入更多的活水。

但不容諱言，保全業發展坦途上仍暗藏著隱憂，諸如消費者安全意識有待提升，破壞商譽之職場犯罪仍層出未歇，惡性銷價競爭也方興未艾，凡此等等或起因消費者對保全業信賴感尚未建立，或將導致消費者喪失對保全業原有之信賴。

保全業欲求永續發展，根基之一在於獲得消費者的青睞、信賴和認同。中華民國保全商業同業公會全國聯合會理事長王振生先生，在各種場合講演及致詞中指出：「因為『信任』，所以消費者願意把身家安全交到保全人員手上，在系統保全方面，交 key 率達八成五以上。在駐衛保全方面，代客簽收信件、澆花、飼養寵物等。在運送保全方面，委以大量現金的護送，以及在人身保全方面，貼身保鑣隨身保護等，無不需要得到消費者充分的信任」。

欲博得消費者的信賴，策略理念與作法誠非一成不變，本研究希望藉由保全業「社區安全營造」工作之探討，從理論文獻、參觀訪談及案例分析等面向，探究「社區安全營造」創設消費者信賴與商機之可行性，進而建構可供保全業參酌的社區安全營造策略作為。

貳、研究方法與名詞界定

本研究主要採用參與觀察法、非結構型訪談方法與個案觀察分析法。研究者因工作之便，利用參與保全公司運作、保全公會活動等機會，進行長期觀察。本研究採用非結構型訪談方法，分別訪談保全業經理級以上人員 7 名，學者專家 5 名。個案觀察分析法以台北市「內湖國際安全社區」為對象。將參與觀察、非結構型深度訪談與個案觀察分析所得資料，彙集整理呈現於本研究各相關篇幅中。

本研究所謂的「保全業」、「消費者信賴」、「社區安全營造」等名詞分別界

定如下。所謂「保全業」，係指依保全業法許可，並經依法設立經營保全業之股份有限公司。目前保全業經營項目概分為系統保全、駐衛保全、運送保全、人身保全四大類。所謂「消費者信賴」，係指消費者在購前評估階段，相信且依賴他方能提供己方需求的產品或服務的一種心理歷程。所謂「社區安全營造」，係指經由公私協力，結合公部門、私部門、第三部門與社區居民等建立良好夥伴關係，共同策劃推動以維護社區安全之作為。包括社區安全評估，做好事先預防措施，從事減災工作。面對災變時，能緊急應變、自救互助、降低災變損失，而於災變之後能迅速復原重建。社區安全的範疇，一般而言包括「建構社區安全維護網絡，落實社區犯罪預防」、「建構社區防災體系，落實社區災害管理與應變」、「建構社區家暴防治系統，落實家暴案件通報及處理」等面向。

參、消費者信賴之相關理論與文獻

產業之發展植基於消費者的青睞，有人直言「消費者為產業之衣食父母」實不為過，因此，在產業經營策略上，除非壟斷性企業外，無不從過去由產業主導的生產者導向（producer-oriented），轉向為消費者導向（consumer-oriented），保全業為服務性產業，亦無法自外於此種市場營銷現況。

消費者導向的市場必然重視消費者行為，當前頗重學者專家引荐的 EBM 模式[1]，將消費者消費過程區分為七個階段，分別為：最先為需求確認階段，當消費者察覺有了消費需求，而啟動決策過程。就本研究而言，消費者安全意識高低將左右其購買安全產品或服務的需求，因此如何藉由營銷策略來提高消費者安全意識，並讓消費者確信保全業能提供其滿意的安全產品或服務，將為啟動消費決策之首要作為；其二為資訊搜尋階段，消費者就週遭可及之處廣泛搜尋資訊，消費者或許主動地探詢，也可能被動地接受各種訊息。在 ICT 科技日新月異的今日，資訊呈現的樣式與管道雖豐富多元，但消費者也因此普遍擔心虛華不實的行銷手法。平實而論，不實的行銷資訊對消費者固然不利，但對業者而言，也無法逃脫因違反美國林肯總統的名言「你可欺騙某一人於一時，不能欺騙所有人於永久。」之誠信所帶來自作孽的苦果。就本研究而言，保全業應思考如何將核心價值、能力，藉由各種值得信賴的資訊，傳送到消費者手中；其三為購前評估階段，消費者就所獲得之各項資訊，預做購買與否之評估。一

[1] Blackwell, R., & Miniard, P. & Engel, J., *Consumer Behavior*,(FL: Harcourt, 9th ed,2000), pp.82-84.

般而言消費者考慮的因素，容或因人而異，但總括來說，業者的行銷策略莫不都在影響消費者做正面的決定。如 Robert Lauterborn 倡議的顧客 4C[2]與 McCarthy 所提倡的 4P 等[3]，都要求業者竭盡所能激發消費者購買的意願，4C 即指滿足顧客的需求與慾望(custom needs and wants)、考慮顧客的成本付出(cost to the customer)、購買的便利性(convenience)、及雙方的溝通(communication)，而 4P 是指產品(product)、價格(price)、通路(place)、促銷(promotion)；購前評估階段之後分別為購買階段、使用階段、購後評估階段與止用階段。

審視上述 4C 與 4P 等營銷策略內涵，可知影響消費者決策因素眾多，但其核心關鍵因素之一，為消費者對產品或服務「信賴」之知覺歷程。無論社會型態如何演化，從系統理論觀點，審視並存的不同個體及系統總伴隨著各樣的合作或競爭，而在這爭和過程中，雙方是否信守法令規範、遵守職業倫理、履行相互的約定承諾等，雙方在內心都會存在著程度不一的「信任」評價，Castlfranclhi 和 Falcone 將己方信任心理歷程，依程度之不同區分為能力信任（competence belief），相信他方有能力可以提供己方預期的結果；信賴信任（dependence belief），相信且依賴他方完成己方的需求目標；意願信任（disposition belief），相信他方樂意去完成己方的需求目標；實踐信任（fulfillment belief），相信己方的需求目標一定會被完成[4]。

信賴為消費者內心的知覺歷程，分別受到所信賴對象內外主客觀環境條件因素的影響。一般而言，交易對象資訊透明化越高，越容易獲得消費者的信賴；或交易對象有社會公認的指標，也將成為消費者信任的主要來源。社會公認的專業如醫護、律師等，或經有公信力的認證，如 ISO 認證等，都已成為消費者信賴的社會指標，即以本研究而言，保全業之工作特性因關係客戶生命財產安全至巨，必先獲得民眾信賴才能建構發展利基，因此多數學者專家都期望保全業早日邁向專業化。

消費者內心信任機制除受到社會指標之客觀外在影響外，消費者本身之個人經驗、理解、社群的建議等，成為影響消費者信任機制之內在主觀因素。以

---

2 Frederick E. Webster Jr.,"Executing the New Marketing Concept,"Marketing Management 3, no. 1 (1994),pp. 8-16.

3 William D. Perreault, Jr. and E. Jerome McCarthy, *Basic Marketing: a Global Managerial Approach*, （Boston: McGraw-Hill,2002）,pp30-59.

4 Cristiano Castelfranchi and Rino Falcone, "Social Trust: cognitive anatomy, social importance, quantification and dynamics," Institute of Cognitive Sciences and Technologies（2011/1/5）, http://www.istc.cnr.it/T3/download/aamas1998/Castelfranchi-Falcone.pdf.

本研究而言，保全業若能透過社區安全營造，展現其經營管理社區安全的專業能力與理念，此等作為或營銷策略，能成為消費者較為美好的個人經驗，或親自體驗理解，或藉由眾口鑠金之口碑，都將成為形塑消費者高度信賴之利器。

肆、公益作爲與利潤績效之關聯性

企業組織雖以獲利為主，但却發現企業如能多參加公益作為及善盡社會責任，反而能博得社會大眾的信賴及廣為消費者接受而得以生存發展，未見不利人而僅利己，長期得以強取豪奪之企業，亦即企業的經營作為關係到眾多的利害關係人（stakeholders），而非單純指企業股東（stockholders）而已。即以本研究保全業社區安全營造之公益作為而言，究竟有利於本身業務的推行？或是反而不利業務的行銷？或是大幅增加成本支出？是否真能「利己」又「利人」？茲分別從「社會交換理論」、「形象管理理論」、「學習型組織實踐」、「資源共享模式」等面向加以探討。

一、「社會交換理論」面向的探究：

社會交換理論（social exchange theory）的立論觀點，認為雙方的互動各有其付出與回饋的代價，Peter M. Blau（1964）認為社會交換行為不像經濟活動，純然以金錢計算，因此人際關係往往因「形象技巧」的影響，而造成他人不同的評價態度。Blau 進而指出，交換行為可以產生兩種重要的社會功能，一是創造友誼，二是建立從屬關係[5]。Foa & Foa（1980）認為得以作為人際間交換的物質，依其具體性與特殊性的差異，可區分成愛情、地位、訊息、金錢、物品與服務六大類[6]。

從企業特性以觀，保全業提供維護社區居民或其他企業組織安全的服務，來交換各項有形或無形的酬償。此一付出與酬償的交換，原則上都在契約中予以明定，但倘若保全業超出契約規範，付出了更多，又讓社區居民感到更為窩心，其結果又將如何？社會交換理論強調人類社交活動經常維持一種給予和收還均衡的模式，亦即人與人或團體與團體間的交往係屬於互惠性質。交換的利益不侷限於可計算的金錢，其範疇大到可包括個體的生存、安全、地位、權力、

[5] Blau, P. M. *Exchange and Power in Social Life*. （New York: John Wiley & Sons, Inc.1964）.

[6] Foa,E.B. & Foa,U.G. Resource theory: interpersonal behavior in exchange.（New York: Plenum.1980）.

友誼、名器。保全業若因付出額外的服務，將可換得更多的人際互動與信任，進而拓展保全業的商機 。

二、「形象管理理論」面向的探究：

「商譽」為企業的命脈，是消費者對企業的整體評價，隱含了主觀性（subjection）、過濾性（filter）、擬想性（elaborate）、易變性（changeable）等特質[7]。所謂主觀性，指消費者對於企業形象的評價具有高度的主觀意識。所謂過濾性，係指顧客無法全然接受全盤訊息，其知覺具有「選擇性」，亦即依個人選擇性的知覺，主觀地建構企業形象的看法。所謂擬想性，指消費者將對企業某些作為的感受，擴張想像到其他部分，甚至企業整體運作。所謂易變性，係指消費者對於企業形象並非一成不變，而是隨著認知的改變，態度亦隨之改變，而對企業印象的改變，由好轉壞較為容易，反之較難。

企業為求建立優良商譽，無論從根本的經營理念、企業文化，或內部員工的甄選組訓、溝通管理，或外部的行銷服務，無不面面俱到，講究優質貼心的服務，並設計架構企業識別系統（corporate identity system, CIS）或稱企業形象設計系統（corporate image system, CIS），企圖將企業經營活動及運作，透過傳媒行銷，以博取社會大眾及顧客群的認同與支持。一項完整的 CIS，基本上含蓋了理念識別系統、活動識別系統、視覺識別系統三部分，而無論在那一部分，企業大都將參與公益活動的理念、行動等納入其中，以彰顯企業重視公益的形象。保全業者如欲擠身優質企業，則公益形象恐不能缺，而社區安全營造為保全業最符合其核心能力所能勝任之公益活動項目之一。

三、「學習型組織實踐」面向的探究：

傳統的保全業較屬勞力密集的企業，但隨著時空因素的變易，犯罪型態的改變，社會經濟條件的提升，社區居民對於治安環境的要求已迥異於往昔，致保全業漸由勞力密集的企業，朝知識取向、專業取向精進。國內學者及實務經理人也多數主張保全業必須專業化，才能確實發揮維護消費者安全之核心能力，並提升保全業之社會地位，增加保全人員的薪資與工作意願，同時因應專業化的要求，建立證照之門檻，才能保障業者的合理利潤。換言之，保全業無

[7] Walters,C.G. & Gordon,P.W. *Consumer Behavior: An Integrated Frame Work*. （New York: Richard D.Irwin,Inc.1970）,p.450

可避免地受到知識經濟時代的衝擊[8]。

保全業為能自我提升、朝專業化努力，以迎合知識經濟時代的要求，其基本要務之一，在於保全業從業人員個人與組織團體，必須不斷地從事進修學習。Senge（1990）主張學習型組織的五項修煉，分別為「系統思考」、「自我超越」、「改善心智模式」、「建立共同願景」、「團隊學習」。換言之，組織學習不僅著重「專業能力」的精進外，最大的突破是將學習的重點，轉向到人與人互動關係的了解，人與人之間的互信與合作[9]。保全業正可透過以人互信為基礎的社區治安營造來強化組織學習的效能。

四、「資源共享模式」面向的探究：

資源共享模式強調在有利於彼此雙方的狀況下，無論人事物等有形及無形資源，都能彼此共同享受與使用。資源共享的概念簡而言之即是互助合作，欲達資源共享的要求，必須藉由相互友善的互動、便利的資訊交流等作為。即以社區安全營造為例，由公私部門、第三部門及社區民眾夥伴關係的互動，必然地能夠達成友善互動的目的，其次各部門夥伴間所擁有的資訊也能迅速的互通交流。警政機關向來給民眾有官僚機構的刻板印象，事無大小一律講究嚴守機密，因此社會治安情資的分析，保全業不易取得，如能藉由社區安全營造的參與，自然地取得社會治安情資，相信對業界商務的推動也將助力不少。

綜合上述的探究，保全業可經由參與社區安全營造，塑造從業人員及整個團隊學習的契機，不僅用於提升專業能力，更能強化團隊間與社區居民間的互動與信任。從業人員經由社區安全營造，獲得社區居民的喝采、尊重，以及自我實現的滿足，必然激勵工作士氣。而業者由於對社區熱心的付出，則雙方必然互動良好，將會有較多資訊交換與流通，進而增進雙方的互信，提高互動合作的機會，此外，業者將建立熱心公益的形象。總之，參與社區安全營造，業者雖得付出，但亦有回饋收獲，如就成本效益觀點論之，亦應積極推動且值回票價。

---

8 陳東陽，〈從產官學合作模式探討保全業專業化之建構〉，《犯罪與刑事司法研究》，第 15 期（2010 年 11 月），頁 45-74。

9 Senge, P. M. The Fifth Discipline-The Art and Practice of the Learning Organization, （New York: Doubleday.1990）

伍、社區安全營造之內涵

民眾朝夕置身於社區，因此社區之發展攸關民眾各項生活起居，各級政府有鑑於此，咸認為營造健康社區為社會安定的主要力量。健康社區固然包涵產業發展、社福醫療、人文教育、環境景觀、環保生態、社區安全等六大面向，但基於人本心理學之父馬斯洛（Abraham Maslow）需求階層理論的觀點，「安全需求」與「生理需求」為民眾最基本的兩項需求。蓋因個體對於己身生命安全與身體自由若無法獲得充份保護而免受威脅時，則與生理需求無法獲得滿足一樣，將迫使個體的生命逐漸萎縮，甚或凋零。試問，生命之不保，再多的財物又有何益？也因此，社區發展仍以「社區安全」為基本要項，蓋因社區有了安全，人文教育、社福醫療、環境景觀等才得以立基、籌辦、茁壯與發展。

社區安全的範疇，一般而言包括「建構社區安全維護網絡，落實社區犯罪預防」、「建構社區防災體系，落實社區災害管理與應變」、「建構社區家暴防治系統，落實家暴案件通報及處理」等面向。社區安全既是如此重要，究應如何來加以維護？或由政府部門負責？或由民眾自力處理？李宗勳（2009）主張，新治安策略思維已從國家社會轉型為公民社會，警政組織要破除以往「警察為首」、「治安為先」的單向管理與管制迷思，轉而根據社區問題屬性，以社區自身所認知問題解決順序，警政組織在權限內盡量給予社區協助，讓社區有投入參與的能量及永續基礎與接手意願，以共同經營探詢安全風險與可接受風險[10]。

陳明傳、李金田（2010）主張依循警政民間化、公私協力共同治理與「第三造警力」的治安策略新理念，以新竹市警察局轄區範圍，實驗性地推展社區、勤區、學區「三區共構」之作為，其具體作為乃結合社區守望相助組織，再透過三區共構的綿密網絡，藉由社區巡守隊的安全維護及派出所的犯罪宣導，積極找回中輟生，有效減少高關懷學生。同時藉由總體營造的力量，激發民眾社區意識並凝聚社區之資源，進而全面參與共創良好治安的社區環境[11]。

為有效做好社區安全維護工作，強調「社區安全營造」，係指經由公私協力，結合公部門、私部門、第三部門與社區居民等建立良好夥伴關係，共同經營推

[10] 李宗勳（2009），社區營造與安全治理---從單一管理到共同經營，警察行政管理學報，第 4 期。2011/1/11 下載自豆丁網 http://www.docin.com/p-59084973.html

[11] 陳明傳、李金田（2010），治安策略暨民間化治安體系之發展趨勢：以新竹市警察局之「三區共構」為例。文官制度季刊，第二卷第三期，民 99 年 7 月，頁 73-106。

動以維護社區安全之作為。營造的重心在於強調建立社區共同體成員對社區事務的參與意識，因社區的安全與否，社區居民應該最為關切才對。至於營造項目，包括社區安全評估，做好事先預防措施，從事減災工作。面對災變時，能緊急應變、自救互助、降低災變損失，而於災變之後能迅速復原重建。

社區安全營造另一項重點，在於透過培力（賦權）策略，鼓勵倡導社區公民和知識份子的互相學習、自我學習和自我改造，以建構一個體系化的社區學習社會和學習共同體。亦即藉由社區安全營造，讓社區民眾真心關切社區各項安全面向，且具備維護各項安全的能力，以共同為維護社區安全盡心盡力。

陸、保全業核心能力與公私協力平台

成就任何工作，首先倚賴的是能力，但團隊間的互助也不可少，因此社區治安營造工作欲臻理想，擬先探討保全業的核心能力，其次則為保全業與社區其他支援系統，包括公部門、私部門、第三部門及社區民眾的協力平台運作。

國內保全業經營業務範疇，概區分為「系統保全」、「駐衛保全」、「運送保全」及「人身保全」四大類。保全業核心能力究竟為何，不難從業務內容得以窺其梗概。「系統保全」指於各場所以裝置保全設備之方式，執行偵測、監控、巡護或防處危害狀況之安全維護。「駐衛保全」指派駐專責保全人員，於各場所執行巡邏、守望、監控、人車進出登記管制及維持秩序之安全維護。「運送保全」指以配有衛星定位系統及特殊安全裝置之運送車，運送現金或其他重要物品之安全維護。「人身保全」指藉由專責保全人員利用系統保全設施，執行有關人身隨行之安全維護。綜合上述，經由各類保全業務執行作為的觀察，得知保全業核心能力與社區安全營造「建構社區安全維護網絡，落實社區犯罪預防」、「建構社區防災體系，落實社區災害管理與應變」、「建構社區家暴防治系統，落實家暴案件通報及處理」等所需能力，大致相契合。

進而言之，保全業核心能力應指保全業在長期經營過程中所累積的整體資源，除上述經營運作上的知識技能外，還包括各相關資源如人力資源、組織文化、合作夥伴等，其中尤以合作夥伴關係，在社區安全營造工作上扮演重要角色功能，茲特別以公私協力平台觀點論述之。往常政府機構單獨負責公共事務的推動，但施政作為常囿於官僚作風、黑箱作業，以致冷漠、貪腐、績效不彰等觀感，和「廉能政府」的形象大相逕庭，廿世紀八０年代以降，世界各國興起政府再造（reengineering government）風潮，重視民意、強調多元參與，公

私部門協力共同推動公共政策及公共事務，乃應運而生。

社會安全一向為社會大眾所關心的公共事務之一，尤其在台灣地區大都會生活圈形成後，傳統的家族村落逐漸消減，原有的高關懷、高凝聚力的生活模式，逐漸為高疏離、高犯罪率氛圍所取代，社會安全蒙受多元性的破壞，遂有「社區安全聯防體系」之倡議。在治安持續惡化，警政系統力不從心之際，保全業經由市場機制，提供保護民眾生命財產安全之服務，分攤原警政系統部分治安重任。由於保全業擁有維護社區安全的專業能力，因此在籌設「社區安全聯防體系」建構時，皆將保全業納入重要組成分子之一。主管國內治安業務的內政部警政署，一向主張導引保全業投入協助政府維護治安工作，為施政之重點[12]。保全業也自喻為「民間警察」，是維護社會治安之主流力量。學界也呼籲保全業應與警政機關建立良好聯繫，公私聯手以打造祥和安全的社會[13]。

柒、個案觀察分析

雖經部分學者專家倡議，但國內保全業較全面性從事社區安全營造工作者尚付之闕如，本研究希望藉由提供績效顯著之類似案例，供保全業作為踐履社區安全營造之參考，乃實地參訪觀察「內湖國際安全社區」之運作，茲將個案觀察所得分析如下：

內湖地區近幾年來，科學園區的開放、大型賣場的聚集、購物及休閒人潮的成長、市區整體的規劃等都有長足的進步，但現代化也帶來許多負面影響，包括空間太擠、塞車、垃圾增加、環境與社會變得複雜，尤其是安全問題更值得關注，不幸地 2001 年，納莉颱風帶來少有的水患，內湖災情嚴重，土石流淹沒了部分街道和地下室，也犧牲了多起人命。2002 年 7 月國防醫學院白璐博士(台灣傷害預防與安全促進學會理事長)提議推動內湖成為符合 WHO 社區安全推廣協進中心之 6 項指標的「安全社區」，獲得社會各界熱烈迴響。

內湖國際安全社區自 2002 年起推動安全社區計畫，包含居家、交通、學校、消費職場、救援及休閒運動安全和蓄意傷害防制等六項議題。經過三年多的努力，於 2005 年獲得 WHO 認證為全球第 94 個國際安全社區。其營造機制主要

[12] 侯友宜，〈警力有限、民力無窮〉，收於中華保全協會編，《全國保全論壇論文集—學術篇》，（台北市：中華保全協會，2006），頁 0-1-1~0-1-2。

[13] 洪文玲，〈公設警察與私人保全聯手打造祥和安全的社會〉，收於中華保全協會編，《全國保全論壇論文集—學術篇》，（台北市：中華保全協會，2006），,頁 0-5。

包括成立協進會、整合社區資源、律定工作委員會、建構協力夥伴關係、建置內外部評估機制、參與分享活動成果、多管道宣導活動等。成立協進會，作為號召、動員之根本，並做有效的資源整合，申請政府單位計畫補助、邀集企業團體及熱心民眾捐獻，並大力結合社區其他單位資源。依專業分工律定各工作委員會，如居家安全推動委員會、學校安全推動委員會、消費職場安全推動委員會等。為擴大可用資源，加強結合區政、警務、消防、學校、里鄰、社團、衛生醫療、企業商家等，以強化產、官、學、居民及社團之協力夥伴關係。為掌握實施狀況，由各工作委員會及協進會成員，實施定期或不定期的內部評估檢討，並邀請學者專家進行必要的外部評估改進作為。

楊佳穎（2008）針對內湖國際安全社區分析探討，發現安全社區之所以能夠推展成功並獲得國際認證在於，第一社區居民和治理行政體系間「公共利益」的結合，發展出一種集合眾多自利維護公共利益的作為，突顯公民參與的價值；其次是事實顯示，現代政府來說不必然有因應公民諸多需求的資源和本事，因此建立公、私部門及公民參與的網絡，形成有錢者出錢、有力者出力、有經驗者提供輔導的概念[14]。

研究者實地就個案觀察分析，發現個案在安全社區營造上，有效地將各企業的核心能力分配到各相關的議題範疇，如居家安全範疇，以警政、里鄰單位、保全業等為工作夥伴；在交通安全範疇，以區公所、交通單位、計程車隊、餐廳消費場所為協力夥伴；在學校安全範疇，除以各級學校為主外，將警政、家長會、及週邊商家納入工作團隊；在消費職場安全範疇，以各大型商家如特力屋、大潤發、好市多為協力夥伴；在救援及休閒運動安全範疇，以內湖體委會、區內學校、消防單位、休閒運動社團為協力夥伴；在蓄意傷害防制安全範疇，以醫療體系、家暴及性侵害防治中心、內湖社福中心等為工作團隊。就參與單位之「核心能力」與各安全議題關聯性面向之觀察分析，研究者認為保全業除參與居家安全課題之營造外，以其業務核心職能，在交通安全、學校安全、消費職場安全等範疇，其實仍應可著磨不少。

[14] 楊佳穎（2008），從新公共服務與新治理觀點看「安全社區」之推動---兼論內湖安全社區之個案，地方與區域治理電子期刊，第 1 期。2011/1/18 下載自國立台灣大學地方與區域治理研究資料庫 http://gov.soc.ntu.edu.tw/index.php?cmsid=31

捌、研究發現

本研究分別從理論文獻、訪談及案例分析等面向，探究「社區安全營造」創設消費者信賴與商機之可行性，主要發現有下列數則：

一、保全業三十餘年來的努力與發展有目共睹，但發展坦途上仍暗藏著隱憂，諸如消費者安全意識有待提升，破壞商譽之職場犯罪仍層出未歇，惡性銷價競爭也方興未艾，凡此等等或起因消費者對保全業信賴感尚未建立，或將導致消費者喪失對保全業原有之信賴。

二、「購前評估階段」為消費決策之關鍵點，消費者就所獲得之各項資訊，預做購買與否之評估。所受影響因素眾多，但其核心關鍵因素之一，為消費者對產品或服務「信賴」之知覺歷程。

三、從「社會交換理論」、「形象管理理論」、「學習型組織實踐」、「資源共享模式」等面向探討，概皆支持保全業參與社區安全營造，業者雖得額外付出人力物力與時間，但亦有相對的回饋收穫，若以成本效益論點觀之，保全業可大力積極推動，其付出必然值回票價。

四、企業藉由 4C 與 4P 等行銷策略，無論就產品、價格、通路等，都希望加以改善以影響消費者做選購的決定。經觀察與訪談發現，保全業如能多從事社區安全營造等公益活動，除一方面踐履企業社會責任外，亦必然地展現保全業「安全維護」之核心能力，進而獲得社區居民的認同與信賴，和倡行 4C 與 4P 等行銷策略有異曲同功之效。

五、就個案「內湖國際安全社區」運作之觀察，發現保全業協助居家安全課題之營造，頗符合將各企業核心能力分配負責各相關議題範疇的規劃構思。但就整體安全社區營造之其他議題及保全業核心能力關聯性以觀，保全業仍能在交通安全、學校安全、消費職場安全等範疇奉獻核心職能。

六、經訪談保全業經理級以上人員，發現對保全業參與社區安全營造工作持正面看法，且相信可獲得社區居民對保全業的好感，但對參與社區安全營造工作能創設商機的看法持保留的態度，其顧慮理由在於設若社區安全營造做得好，社區居民似乎就較不再需要花錢僱用保全了。

七、經訪談學者及保全業經理級以上人員，認為參與社區安全營造工作誠非第一線保全人員可以勝任，起碼要由保全業中級幹部擔綱負責。另有部分學者建議保全業可延攬學者擔任保全業顧問職，協同支援從事社區安全營造工作。

玖、社區安全營造策略作爲之建構

如上所述，保全業為形塑熱心公益優良形象，獲得社區居民信賴認同，提升營運行銷績效，無論係主動出擊或被動協助配合，參與社區安全營造工作為一拉近與消費者距離之捷徑，茲就保全業如何營造社區安全之策略作為，分述如下。

一、列為企業最高的經營策略：

保全業參與社區安全營造既為社區及業者所肯定，又為保全業核心能力所能勝任，且可獲得社區居民的信賴，呈現多元性正面效益，因此建議列為企業最高的經營策略層次，由公司執行長召集各高層主管人員集思廣益、周詳規劃，擬訂社區安全營造之目標、對象與進程。對保全業經營者而言，社區安全營造或許仍是一嶄新課題，必要時可延攬學者擔任保全業顧問職，協同支援從事社區安全營造。

二、團隊默契的塑造：

社區安全營造強調多元參與，講究群策群力，首要工作為建立高度凝聚力的工作團隊。社區安全營造工作團隊，原則上包括警政部門、民政自治幹部里鄰長、社區發展協會、公寓大廈管理委員會、保全業者、物業管理者、網路通訊業者、社區守望相助組織、社區專業人士等。團隊的組成不能徒具形式，必須有效運作，團隊間要有優質的溝通，有效的衝突管理，透明公開的決策，以增進成員間彼此的信任，及對團隊的認同，激發團隊精神，發揮團隊合作的力量。

三、民眾安全意識的營造：

社區居民安全意識的營造，為社區安全營造的根本。所謂居民安全意識，為居民對社區安全內涵的認知，並有共同維護社區安全的意願與決心。為建構社區居民安全意識，咸認為教育宣導為不二法門。因此教育宣導與團隊的建立，可並行不悖，藉以加強社區居民對治安意識的認知、關懷、認同與積極參與。

為收教育宣導的實際效益，可參考上述各社區安全策略的要義，援引相關實際事例，撰寫書面資料，製作 power point、DVD，藉由里民大會、社區治安座談會、學校家長會等，實施教育宣導；也可透過社區報紙、社區電台、社區電視台等管道，擴大辦理。

四、社區資源網絡的統籌運用：

社區安全型態與內容不一而足，其防範與處理之作為亦大不相同，因此需要社區各專業領域的人才與資源。倘若各專業領域的人才與資源，都能納入工作團隊，固然理想，但究之實際，恐有未逮，權宜之計，將社區各項資源予以分門別類，並建檔利用。

社區資源網絡可包括(1)公務部門，如警政單位、消防單位、社政單位、民政單位；(2)各相關專業人才，包括法律專才、警政專才、消防專長、大地技師、醫護人才、通訊專才、宣傳專才等；(3)社區各新聞傳媒，如社區報紙、社區電台、社區電視等；(4)社區各公共活動場所，如教會、廟宇、學校、里鄰活動中心、公園等；(5)社區聚會時間。

五、議題倡導與培能：

社區安全因與每位民眾息息相關，尤其在社會治安日益敗壞的當下，民眾有更多的切身經驗，因此，社區安全營造絕不至於淪為一時一地的作秀而已。不過，如要喚起民眾更為廣泛關注，進而影響政府政策作為，仍必須持續呈現議題的核心價值，凝聚社區安全的公民意識。社區安全營造的議題可經由工作團隊的精心籌劃，以新聞傳媒為中介，或建構互談機制的部落格（BLOG），強力的宣傳與呼籲，形成大眾討論的話題；也可透過各相關協會、同業公會，向政府機構遊說，形成立法壓力。除議題倡導之持續外，並藉由安全營造作為培育社區居民安全維護之相關職能。

拾、結語

「因為『信任』，所以消費者願意把身家安全交到保全人員手上。」這的確是讓保全業驕傲的成果與永續遵守的信條，也是三十餘年來，保全業蓬勃發展背後的利基所在。保全業為求永續發展，責無旁貸需更加努力，以博得消費者永遠的忠誠。本研究經觀察與訪談發現，保全業如能多從事「社區安全營造」等公益活動，除可展現保全業「安全維護」之核心能力外，更可讓消費者相信保全業踐履企業社會責任的用心，無形中獲得營銷作為中 4C 與 4P 的策略功效，亦即擄獲社區居民的認同與信賴。職是，本研究力主將「社區安全營造」列為企業最高的經營策略，由公司執行長召集各高層主管人員集思廣益、周詳規劃，擬訂社區安全營造之目標、對象與進程，並研擬「團隊默契的塑造」、「民

眾安全意識的營造」、「社區資源網絡的統籌運用」、「議題倡導與培能」等配合作為，供保全業實施之參考。

拾壹、參考文獻

一、中文部份

1. 李宗勳（2009），社區營造與安全治理---從單一管理到共同經營，警察行政管理學報，第 4 期。2011/1/11 下載自豆丁網 http://www.docin.com/p-59084973.html
2. 侯友宜，〈警力有限、民力無窮〉，收於中華保全協會編，《全國保全論壇論文集—學術篇》，（台北市：中華保全協會，2006），頁 0-1-1~0-1-2。
3. 洪文玲，〈公設警察與私人保全聯手打造祥和安全的社會〉，收於中華保全協會編，《全國保全論壇論文集—學術篇》，（台北市：中華保全協會，2006），,頁 0-5。
4. 陳東陽，〈從產官學合作模式探討保全業專業化之建構〉，《犯罪與刑事司法研究》，第 15 期（2010 年 11 月），頁 45-74。
5. 陳明傳、李金田（2010），治安策略暨民間化治安體系之發展趨勢：以新竹市警察局之「三區共構」為例。文官制度季刊，第二卷第三期，民 99 年 7 月，頁 73-106。
6. 楊佳穎（2008），從新公共服務與新治理觀點看「安全社區」之推動---兼論內湖安全社區之個案，地方與區域治理電子期刊，第 1 期。2011/1/18 下載自國立台灣大學地方與區域治理研究資料庫 http://gov.soc.ntu.edu.tw/index.php?cmsid=31

二、英文部份

1. Blackwell, R., & Miniard, P. & Engel, J., *Consumer Behavior*,(FL: Harcourt, 9th ed,2000), pp.82-84.
2. Blau, P. M. *Exchange and Power in Social Life*. （New York: John Wiley & Sons, Inc.1964）.
3. Cristiano Castelfranchi and Rino Falcone, “Social Trust: cognitive anatomy, social importance, quantification and dynamics,” Institute of Cognitive Sciences and Technologies(2011/1/5),

http://www.istc.cnr.it/T3/download/aamas1998/Castelfranchi-Falcone.pdf.

4. Foa,E.B. & Foa,U.G. *Resource theory: interpersonal behavior in exchange.* （New York: Plenum.1980）.
5. Frederick E. Webster Jr.,“Executing the New Marketing Concept,”Marketing Management 3, no. 1 (1994),pp. 8-16.
6. Senge, P. M. *The Fifth Discipline-The Art and Practice of the Learning Organization*, （New York: Doubleday.1990）
7. Walters,C.G. & Gordon,P.W. *Consumer Behavior: An Integrated Frame Wor*k.（New York:Richard D.Irwin,Inc.1970）,p.450
8. William D. Perreault, Jr. and E. Jerome McCarthy, *Basic Marketing: a Global Managerial Approach*, （Boston: McGraw-Hill,2002）,pp30-59.

附錄　非結構型訪談大綱

訪談說明：本訪談目的為探討保全業核心能力及社區安全營造之關聯性，訪談結果僅供學術研究之用，受訪談個人資料，絕對保密，請 您能就個人所知或個人意見作充分地表達。

問題一：您認為保全業有無經營社區安全營造之能力？

問題二：您認為保全業參與社區安全營造，對保全業本身企業營運有無影響？

問題三：您認為保全業參與社區安全營造之意願如何？

問題四：保全業如有意願經營社區安全營造，您認為應如何著手？

問題五：請您就本研究主題表示其他寶貴意見。

保全業與居家安全防竊關聯性之研究

黃讚松※

目　次

壹、緒言
貳、文獻探討
　一、民眾安全需求發展
　　(一)民眾自保的興起
　　(二)保全業協助民眾自保
　　(三)保全協助民眾預防
　二、民眾安全環境的建構
　　(一)環境安全設計運用
　　(二)居住功能與安全結合
參、研究設計
肆、研究結果與分析
　一、受訪住戶樣本結構特性
　二、受訪住戶安全措施之差異分析
　三、安全措施與住宅竊盜之差異分析
　四、安全措施與住宅竊盜之相關分析
伍、研究結論與建議
參考文獻

※ 中央警察大學犯罪防治研究所博士、現任職於銘傳大學安全管理學系助理教授兼學務處課指組組長。

摘　要

統計資料顯示目前國內保全業者超過六百餘家，保全從業人員近七萬人，協助政府社會治安與人民居家安全，有效抑制犯罪發生，從近年來住宅竊盜被竊的案件仍然高居民生案件的六成，近五年年平均發生數約為三萬件來看，再加上犯罪黑數損失更為嚴重，政府公部門已無法消彌住宅竊案件發生，民眾對居住的人身財產安全仍處於憂慮當中。「警力有限、民力無窮」，政府對協助治安的保全業應善加運用其安全資源，使警政機關的警力能投入更需要的預防措施上，積極輔導保安業成為政府治安策略的第二屏障。

研究結果發現：社會變遷影響安全防護落差現象逐漸加大，安全設備配置間接反映安全意識薄弱，住戶防護設備安全係數普遍不足，主動式防護發展趨勢成為居民主要選擇。因此，研究建議：協助社區建立安全住宅，強化環境設計提高監控預防措施，保全業應持續建物安全評估宣導，以提升居民安全意識，政府應積極輔導善用保全安全資源，以有效抑制住宅竊盜案件發生。

關鍵詞：保全業、住宅竊盜、犯罪預防

壹、緒　言

一、研究背景與動機

住宅竊盜是許多刑案的導火線，侵入他人住宅，除搜刮他人值錢財物，如發現屋主為較弱勢之人，由偷變搶、由搶而犯下更嚴重的社會案件，時有所聞。民眾在家尚無法自保，出門在外更是擔心，對整體警政執行治安的努力，評價始終不高的主要原因，雖然警政機關已將民生案件列為重點查緝的案件之中，使住宅竊盜的破獲率達到高破案成效，很高的破案率有效抑制潛在竊盜犯罪者犯罪的動機，但從近年來住宅竊盜案件仍然高居民生案件的多數，民眾對居住的人身財產安全，無法與上述警政機關高破案成效畫上等號。

根據內政部警政署刑案統計資料顯示，「竊盜犯罪」在所有刑案中所占比率為各種犯罪之冠，以國內 2005-2009 年一般竊盜案件、民生竊盜案件與住宅竊盜案件發生數為例(如表 1)，一般竊盜案件數自 2005 年 14.8 萬件往後逐漸下降至 2009 年的 7.7 萬件，大幅減少近 5 成案件數。由 2005 年佔一般竊盜案件數比例的 46.6%，至 2009 年佔一般竊盜案件數比例的 29.9%，民生竊盜案件亦呈現相同的下降趨勢，至 2009 年亦大幅減少為 2.3 萬件，相對地民生竊盜案件的破獲率，由 2005 年的 31.34%大幅提升至 2009 年的 53.25%。民生竊盜案件佔依竊盜案件的平均比例為 37.3%，住宅竊盜案件又佔民生竊盜案件的平均比例為 66.2%，顯示住宅竊盜的數量消長會帶動整體竊盜案件消長，從 2005 年至 2009 年住宅竊盜與民生竊盜發生數呈現相同的下降趨勢幅度(如圖 1)，相反的，民生竊盜與住宅竊盜案件的近 5 年平均破獲率亦達 46%左右，逐年有增加成長趨勢。

竊盜案發生後，對於竊盜被害當事人最直接、實際的損害是財物上的損失。根據美國聯邦調查局統一犯罪報告(Uniform Crime Report, UCR)平均每件竊盜案的財物損失約為 1400 美元(Siegel,2003)，澳洲學者 Walker & Dagger(1993)調查發現其國內的住宅竊盜，平均每件約造成被害者約澳幣 2000 元的財物損失以及額外 150 元澳幣房屋設備損害等的修繕費用，可見竊盜案件確實對民眾生命財產有一定的影響。以上述近五年期間之住宅竊盜發生數量平均約為三萬多件，以美國每件損失平均標準四萬元台幣計算，整體社會損失高達 12 億元以上，再加上犯罪黑數總體損失將更為嚴重。

國民所得不斷提升，社會治安惡化，住宅竊盜犯罪案件無法有效抑制，民

眾的被害恐懼似無休止，間接促使民眾對保全服務需求日益增加，近幾年保全公司家數迅速成長，以 98 年統計國內保全業者已超過六百家，保全從業人員也接近七萬人（如圖 2），再加上以保全為主的相關人員，初估至少超過 15 萬人。其次，以申請各項保全業務執業之項目統計當中，駐衛警佔整體申請執業之家數的 93.5%最高，其次是保全系統佔整體申請執業之家數的 75.2%(詳如表 2)，對整體居住安全有正面貢獻。對此龐大投入協助政府的安全屏障，擴大民間力量達成政府社會治安控制的策略，應納入國家整體發展的重要層次當中。

表 1　2005-2009 年一般竊盜、民生竊盜與住宅竊盜案件發生數比較

年別	一般竊盜案發生總數	民生竊盜案發生總數	佔一般竊盜案比例	民生竊盜案破獲率	住宅竊盜發生數	佔民生竊案比例	住宅竊盜案破獲率
2005	148105	68995	46.59%	31.34%	48298	70.00%	30.89%
2006	144513	66504	46.02%	37.30%	44041	66.22%	36.64%
2007	118393	39129	33.05%	53.93%	26681	68.19%	52.31%
2008	101335	31544	31.13%	53.00%	20499	64.99%	50.70%
2009	77659	23228	29.91%	53.25%	14341	61.74%	59.47%
平均	118001	45880	37.34%	45.76%	30772	66.23%	46.00%

註：1.一般竊盜案件發生總數以普通竊盜為主，不包括重大竊盜、汽車竊盜、機車竊盜等案類。
2.資料來源：內政部警政署「警政統計年報」、「刑案統計指標」。

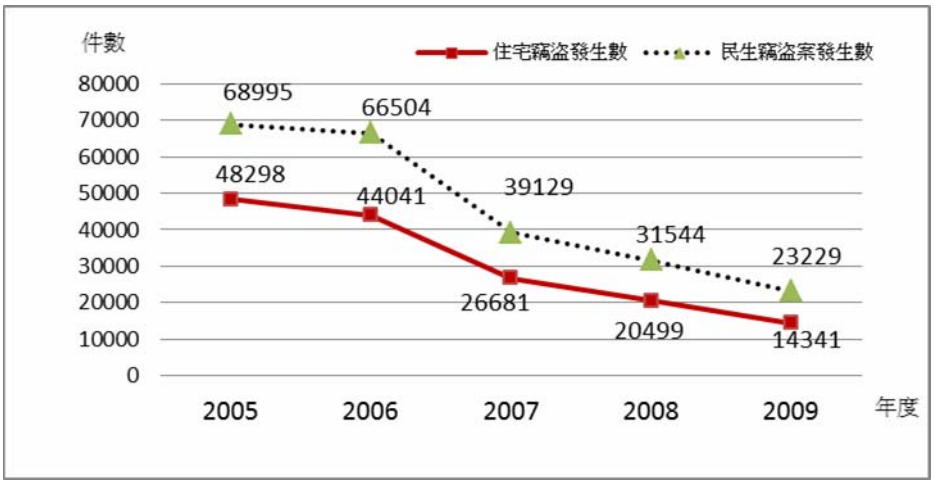


圖 1　2005-2009 年民生竊盜案件與住宅竊盜案件發生數趨勢

（資料來源：內政部警政署「警政統計年報」、「刑案統計指標」）

表 2　保全公司申請經營之業務項目統計

業務範圍 家數比率	駐衛警	系統	人身	運送
家數統計	301	242	171	38
百分比	93.5	75.2	53.1	11.8
備註	1.本資料以刑事局提供本項完整資料共計 322 件。 2.保全公司依規定可申請多項業務，統計資料超過 100%。			

(資料來源：警政署刑事警察局，鄭善印、陳維耿，2005)

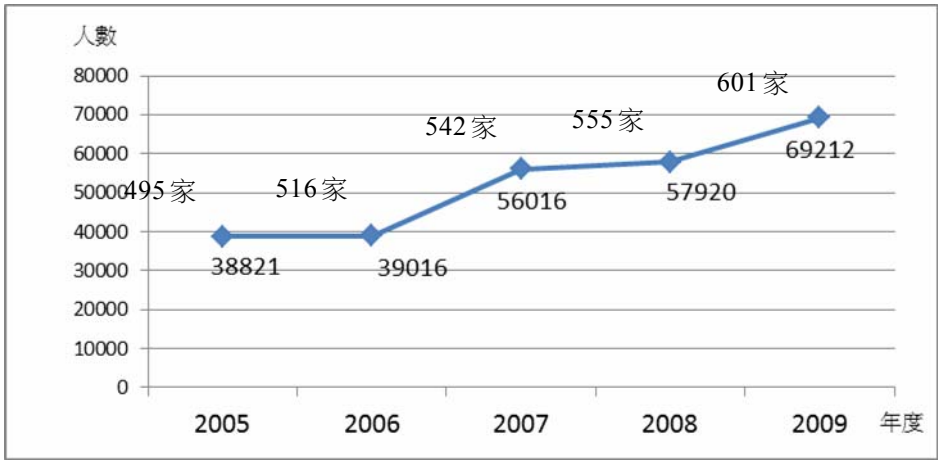


圖 2　2005-2009 年保全業登記總人數成長趨勢

（資料來源：內政部警政署 98 年保全業統計分析）

政府實施治安整頓與抑制住宅竊盜成效，從 2005 年後就直線下降，民眾在住宅竊盜發生數也大幅下降，同時期保全業從業總人數也相對成長，擔任住宅、廠辦、商場等公共場所之安全，政府與保全業在住宅竊盜預防上，著實有積極的貢獻，使住宅竊盜案件總數下降，住宅竊盜被害發生是否與保全業有關連性，有必要加以驗證以進一步瞭解保全業在居家安全預防上貢獻，此為研究動機之一。

保全業自 2005 年來大幅成長，保全業總家數由 495 家增加至 601 家，保全從業總人數也接近七萬人，龐大的第二治安輔助力量，對社會治安有何影響，在協助整體社會有何實質幫助，在對受雇雇主的安全上，產生多少實質助益，以保全業所提供眾多核心業務當中，那些服務項目對居住安全產生實質影響，此為研究動機之二。

住宅竊盜被害情形嚴重，一次被害與重複被害情形因素複雜，且重複被害

很可能在第一次被害後不久就緊接而來，因此就住宅竊盜犯罪預防而言，掌握住宅竊盜被害與重複被害因素後，有助於了解住宅竊盜的被害的特性（如人口基本屬性），有助於保全業安全規劃與預防策略，以降低犯罪發生，此為研究動機之三。

二、研究目的

住宅竊盜犯罪的原因是相當複雜的，透過理論可以進而探討住宅竊盜犯罪的特性、被害人的被害傾向、因應竊盜入侵所採取安全措施等預防對策，是否能實質對抗竊盜犯罪入侵，在住宅竊盜犯罪日益增加，政府又無法立即抑制犯罪發生，民眾常為自保被迫採取許多安全措施，如聘請保全警衛、加裝監視器、鐵門等，而這些安全措施對住宅竊盜是否具有實質的預防效果，尤其與保全業相關的安全措施，不只提供安全設備，更提升民眾安全知識，經民眾採用環境設計，提升居住環境安全，協助政府間接抑制住宅竊盜的惡化。

環境設計運用於居家安全，隨著生活品質提升顯現出安全效果，透過政府治安規劃措施以及民眾對自身安全的考量，而能有效落實於居家的安全設施，政府與民眾耗費巨資購置安全設施（如鐵門、監視器、警衛等），對住宅竊盜案件是否有影響，那些對住宅竊盜有具體效果。因此，本研究之主要目的是希望透過對住宅竊盜被害的研究，能夠瞭解在住宅安全措施因素對住宅竊盜被害的影響，及各變項因素之間的關聯性。本研究具體的研究目的如下：

一、透過文獻理論回顧與探討，瞭解保全業對住宅竊盜發生之影響。

二、分析住宅竊盜被害的類型、特性及現象之分佈，以了解住宅竊盜被害之特性，做為研究分析之基礎。

三、探討保全業的安全措施因素等變項上，對住宅竊盜被害發生之關聯性。

四、根據研究結果提出保全業對參與治安預防犯罪之建議。

貳、文獻探討

一、民眾安全需求發展

(一)民眾自保意識的興起

追求安全、可預測的社會生活一直是人類集體生活後共有的意識，從早期的武器、城牆、湖泊、護城河等硬體設施到法律與刑罰制度及專業警察的出現，其目的均是維持一個穩定、安全的社會。而人類社會早期對犯罪的反應是由個

人（被害者）及其家人加以處理，秉持「以牙還牙、以眼還眼」的報應思潮。1829 年專業的警察在英國倫敦出現後，取代了原有對犯罪的個人化反應，政府也禁止個人報應做法。但當社會逐漸複雜，大眾化的私人財產增加，大型購物、娛樂中心等公共場域愈來愈多，人民暴露在外的機會增加，人民尋求政府安全保護的要求也就愈高。當社會治安獲得穩定控制，人民生活呈現穩定狀態，但當社會治安逐漸惡化時，人民的生命、財產受到威脅後，人民的生活型態就會受到嚴重影響，因此預防策略不斷被提出，形成不同的發展(許春金，2008)：

1. **社區警政主流**：使警察融入社區中，以回應百姓的治安需求。除平常執行的犯罪偵查、掃蕩、巡邏、逮捕、刑事鑑識等干預性工作外，需與社區建立良好與友善關係，預防犯罪的工作則逐漸成為主流，以避免警察日漸被隔絕於社區生活之外，當社會治安獲得有效的改善，社區警政被發覺是一種好的因應策略。
2. **社區守望相助**：當政府無法遏止日愈嚴重的犯罪問題，社會集體安全感受到威脅，人們感到愈不安全，此時乃產生保護自己的安全與正義的強烈慾望。社區居民便會共同聚在一起，討論共同的問題、需求以及解決方案，以便能達成減緩問題及降低犯罪事件的目標。通常，他們除強化制度化的安全管道外，亦尋求各種個人的方法，以保護自己，社區守望因應而生，台灣從 1965 年開始推行守望相助發展工作，運用民間力量防制犯罪，社區聯防概念自此與政策開始結合，藉社區自發力量，參與社區的守望相助犯罪預防工作。
3. **自我保護抬頭**：近半世紀社會快速成長，人民的財產不斷累積增加，整體社會生活型態大幅改變，人民出入依賴公共場所機會亦不斷增加，私人財產或的有效保障，公私場域界線區隔愈加明顯，公設警察無法全面保護民眾的安全，傳統警力只及於街道或公共場所，除非特殊的狀況，警察不能隨便進出私人場域。同時私人財產的所有人較不喜歡公設警察干涉他們的事，他們喜歡用自己的方式處理自己的問題。
4. **保全預防興起**：只依靠警察來保護民眾的生命財產，似乎仍無法滿足一部份人的需要，保全業順勢彌補公設警力的不足，更能直接地保護個人的生命與財產，部分雇用私人警衛以保護自己財產，以免遭受犯罪的侵害。民眾的自力救濟行為是一種社會控制力量，然而自力救濟並不能獨立警力之外，它應與警力相互配合，共同提升社會的控制力，維護治安。不管警察的效率好或壞，只要個人擁有資產就會為了保護自己的財產免

於損失，運用保全業維護自己的生命及財產的安全，已成為民眾自保的預防趨勢。

(二)保全業提供安全需求

「保全」其實是一個會隨著人類文明演進的有機體，保全的責任，就是在發展並實行保障人類的智慧成果，保全的基本功能是在預防私人財物損失。保全活動係設計用來減少或消除可能的危險(包括損失、損壞或傷害)，其防護措施包括：緊急和災變規劃、人員、車輛進出管制、保全、監視、防災系統監看處理與聯絡通知、建築物與週邊防護、監視、巡邏、貴重物品、人員的移動、護送及執行與預防犯罪或保護人員、物品有關的規定(王振生，2010)。保全是在於提供私人事先及事後的安全的保障，亦包括提供私人預防危險的發生及危險發生時的緊急處置（李永然，施盈志，2006）。國內保全業務種類大致可分為系統、駐衛、人身及運送保全等四項，保全(Security)乃意指必須建立一穩定、相對可預測的環境來幫助防阻損失，以使人們或團體可追求原有目的，而不會遭破壞或傷害，並且免於恐懼被破壞或傷害。

保全業站在社會治安的輔助角色，協助民眾採取預防性保護措施，使民眾得以確保個人生命財產安全，而保全業在我國的發展，由草創進入成熟發展階段，業務範圍有其法定規範，如「保全業法」第三條之規定，係指依本法許可，並經依法設立經營保全業務之股份有限公司。同法第四條之規定保全業得經營之業務：「1、於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝 場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。2、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。3、關於人身之安全維護。4、其他經中央主管機關核定之保全業務」。和同法第四條之一規定「保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。」等，規範國內保全業服務內容大致可區分成下列幾大項目：

1. **駐衛保全(Guard Security)**：又稱常駐保全，可以是長期或是短期服務，通常服務於商業大樓、社區、金融機關、公民營機關、學校、醫院、工廠、工地建築或是展示會場，提供 24 小時保全服務。
2. **系統保全(Electronic Security)**：又稱電子保全或機械保全，是利用高科技電子產品，在保全公司監視端與客戶終端之間建立自動警報系統—包括防盜、防火、防災、醫療急救感應，提供 24 小時保全服務。
3. **巡邏服務（Patrol Security）**：由一人或多人，以車輛或步行，視客戶的

需求不定時或定時定期檢視各個房屋或建築物。檢視方法係於外面用目視詳查，或進入房屋建築物內徹底檢查，並且在記錄簿內或記錄卡記錄每次巡邏時間和現況，呈報客戶或公司參考。

4. **人身保全 (Bodyguard Security)**：又稱特別勤務保全，乃由保全人員對特定對像，依其需求隨行護衛客戶的人身安全。
5. **運送保全 (Delivery Security)**：又稱現金運送保全，提供以高科技裝備防搶車輛為客戶(金融機構或商家)運送現金。
6. **顧問服務 (Consulting Service)**：提供諮詢之內容主要為：保全人力的數量與如何配置使用、保全政策程序的方向與內容、保全硬體的可行方案、保全訓練等。

(三)保全業協助民眾預防

保全業透過所派之「駐衛保全」與設置之「系統保全」等安全基礎建構，形成一道居住安全防護網，減少公部門(警政機關)防護成本，透過安全防護措施，民眾隨時均可依自己意志與需求，擁有安全的保障，而保全業不只是販賣安全的商業營利活動，而是提供安全專業的社會性產業，除善盡本身契約規範所應盡之義務外，尚須兼顧許多社會責任，保護社會與民眾安全等。

現今的保全業經營範圍非常廣泛，藉由私人安全維護管道滲入各公共生活的領域，在都市環境中私人保全幾乎無所不在，它存在於集合社區、高樓大廈、工作場所、購物中心、銀行，甚至於大型集會場所、醫院和捷運系統等，不只讓民眾享有生活的安全，同時亦能讓民眾在最大安全下享有舒適與便利。

二、民眾安全環境的建構

犯罪者在選定目標侵入住宅時，通常會在犯罪所得利益、危險性、接近目標之難易度間作一衡量（Clarke, 1983, 1997; Clarke & Cornish, 1985），安全環境措施同時是由物理與社會條件所構成。環境與居民彼此互動也會影響居民對安全的需求。安全環境已經不是單純的物理實體而已，更應包含空間、社會以及文化關係，單純改善都會或社區物理環境，並不足以有效預防犯罪，唯有兼顧物理、空間、人文與社會因素的環境設計，才能降低犯罪機會，有效阻卻與防範犯罪(Jeffery, 1971)。

(一)環境安全設計運用

從環境設計預防犯罪由過去強調建築硬體設計，至今融合科技設備（監控

設備、防盜器材等）以及各項軟體（保全、警力等）規劃使用配合，以發展運用於居家安全的環境設計。然而，環境設計或防禦空間之概念不應只顧及自己住宅環境之特性，對於鄰近地區住戶之互動關係亦應予以強化，Moffatt(1983)認為環境設計原則應包含防禦空間（defense space）、活動計劃之支持（program support）、領域感（territoriality）、標的物強化（target hardening）、監控（surveillance）、自然監控（natural surveillance）與通道管制（access control）等七項範疇。

防衛空間理論主張藉由社區住宅環境之改善或重新設計方式，以達到減低犯罪行為發生為目標，其實體阻絕物包括利用高聳的圍牆、鐵絲網、藩籬及強化之門窗等物，形式阻絕物則包括建築物前有寬敞開放之出入口、階梯、步道、低矮之灌木叢或矮牆、24 小時之便利商店、供居民乘坐之椅子等（Newman, 1972），透過增加公共區域與出入口地點等軟硬體措施來改善住宅的安全性，如此可以使居民有效地監控這些處所，從而得到安全感（許春金，2010；蔡德輝、楊士隆，2004；張平吾，2003；鄧煌發，1995；蔡中志，1988； Robert, 1990; Newman, 1972）。

雖然經由環境設計不能預防所有住宅竊盜，但是運用在社區預防犯罪上，消除可能誘發犯罪的環境。情境犯罪預防之概念著重於阻止犯罪者發展犯罪及減少犯罪機會，由於人的行為會不斷地與其周遭之人、物互動，只要製造不適合犯罪之情境，犯罪自然會在互動的過程中減少。換言之，情境犯罪預防係指對某些獨特之犯罪類型，以一種有系統、常設的方法對犯罪環境加以管理、設計或操作，以增加犯罪者犯罪之困難與風險，減少報酬之降低犯罪機會預防措施。

(二)居住功能結合安全

從在迪士尼樂園安全控制的策略，成功將「環境特性」與「結構關係」結合。在這兩種安全與工作環境控制下，樂園的結構和活動均有其他的功能而遮掩了控制的功能。在迪士尼樂園，噴水池、公園等除了美化環境以外，也具有指導路標的作用。每一位職員當他在實施其他職務功能時，也扮演維持秩序的作用。因此，把功能和安全整合在一起，成為迪士尼樂園安全維繫運作的典範(許春金，2010)。

在住家中大部分的硬體都具有各式的功能，但其主要設計的功能不在於安全上的功能考量，如牆或屋頂，主要是提供屋主遮風避雨的效果，而其所提供

安全保護功能僅是剛好符合，當然也有以安全性作為優先考量所設計的硬體。因此在硬體安全系統的設計上，有時不免要在安全性、便利性、實用性、照明、通道、氣候的考量與外觀上作妥協。

過去人們普遍將安全設備簡單的理解為各式的警報系統，或是各樣的門鎖，隨著 20 世紀以來安全設備的發展迅速，門鎖、警報系統、監視系統等變的日益複雜，由昂貴專業設備轉變為低廉的生活必需品，使安全與生活之間開始產生緊密關聯。其實居住安全的環境設計一開始並不被建築設計者列為優先考量，事實上我們也不需要非常多的安全硬體設施，才能達到防竊效果，在實務經驗中住宅竊盜犯罪者通常不具有高侵入能力，所以硬體設備的主要安全功能，在於拖延犯罪者侵入的時間，迫使住宅竊盜犯罪者暴露行蹤，或利用安全設備所製造的聲響達到嚇阻驅離作用。一個經過良好設計的監控和防侵入安全系統，其實是可以融入居家建築設計當中，在開始設計與規劃中就要融入安全的構想，可以提供更大的安全保障，避免事後發覺而遷就硬體結構，縮小或刪減安全設備配置，而影響安全防阻效果。在實際運作當中每項安全設備均有其功能與限制，如能結合兩個或以上系統相互融合，使整體規畫發揮最大功效而達到預定安全目標。

參、研究設計

本研究乃從描述與住宅竊盜犯罪安全環境觀點竊入，及諸多研究住宅竊盜犯罪與被害的文獻當中，獲取與保全相關的研究概念，並經過評論分析之後，擷取與住宅竊盜犯罪被害具有理論或實證上相關的研究概念，以形成本研究的理論架構，原則將其關聯性的問題加以概念化，透過研究蒐集居家安全相關研究加以修正並進行實證分析。本研究自變項計有「人口特性」，中介變項為「安全措施」，依變項為「住宅竊盜被害經驗」，本研究假設自變項透過中介變項對住宅竊盜被害經驗有直接影響，研究架構如圖 3 所示：

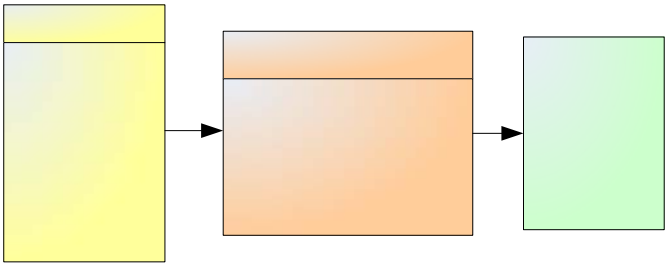


圖 3　研究架構

本研究受於外在環境限制，僅立意取樣選擇新北市板橋、土城、三重、新莊、中和區等住宅竊盜案件較多的五個行政區內 12 個村里進行問卷調查，由於新北市屬於都會型城市生活型態差異性大，為確保資料正確性，已排除人為誤植統計量極大值之村里，而選取屬於老社區與新社區雜陳犯罪數較為明顯區域的行政村里進行調查，本研究依內政部警政署犯罪地理資訊系統統計分析所得之犯罪斑點圖(如圖 4)，依斑點圖呈現犯罪地點附近之居民作為調查對象，透過里長協助採直接訪問方式完成問卷施測，共施測問卷 600 份，回收 495 份回收率 82.5%，扣除無效問卷外，有效樣本數為 472 份。

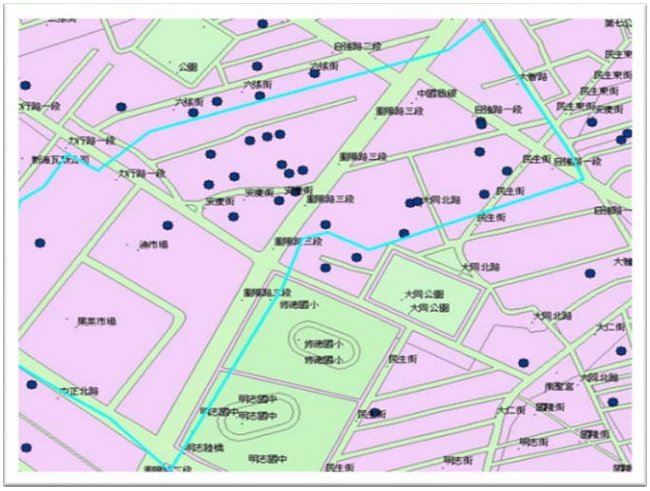


圖 4　研究行政區犯罪斑點圖

肆、研究結果與分析

一、受訪住戶樣本結構特性

(一)住戶特性分析

本研究共回收有效問卷為 472 份，受訪住戶特性次數分配與百分比分佈情形詳如表 3。在受訪者住戶中，性別以女性 248 位佔 53.6%為多；年齡以 70 歲以上者 125 人佔 32.1%為多；教育程度以大學畢業 169 人佔 36.3%為多；職業以服務業 137 人佔 29.2%較多；居住型態以無管理員公寓大樓 176 人佔 39.5%為多，有管理員公寓大樓 138 人佔 30.9%次之；居住年限以居住 7-18 年 199 人佔 44.2%為多；居住樓層以 4 樓以上 273 人佔 58.8%為多；家中有安全設施以裝鐵窗 283 人佔 60.0%為多，有提供駐警衛者 129 人佔 27.3%次之。受訪住戶

五年內有被竊經驗以無被竊經驗 409 人佔 87.0%為多，有被竊經驗 61 人佔 13.0%，其中以被竊 2 次有 34 人居多佔 7.2%，1 次被竊經驗 22 人次之，重複被竊案件數高於一次被竊。

表 3　受訪者資料分佈情形(n=472)

變項名稱	類別	人數	百分比	變項名稱	類別	人數	百分比
性別	男性	215	46.4	住宅型態	有管理員公寓	138	30.9
	女性	248	53.6		無管理員公寓	176	39.5
年齡	20 歲以下	6	1.5		透天平房	132	29.6
	21-30 歲	9	2.3	居住年限	6 年以下	103	22.9
	31-40 歲	30	7.7		7-18 年	199	44.2
	41-50 歲	80	20.5		19 年以上	148	32.9
	51-60 歲	79	20.3	居住樓層	3 樓以下	191	41.2
	61-70 歲	61	15.6		4 樓以上	273	58.8
	70 歲以上	125	32.1	安全措施	警衛	129	27.3
教育程度	國小以下	53	11.4		保全系統	76	16.1
	國中	70	15.0		門窗防盜鈴	62	13.1
	高中職	160	34.3		錄影監視器	95	20.1
	大學	169	36.3		鐵窗	283	60.0
	研究所	14	3.0		養狗	95	20.1
職業	軍公教	36	7.7		感應照明	59	12.5
	金融商業	20	4.3	被竊經驗	無	409	87.0
	服務業	137	29.2		有	61	13.0
	製造業	35	7.5	被竊次數	0 次	409	87.0
	自由業	50	10.7		1 次	22	4.7
	勞力工作	17	3.6		2 次	34	7.2
	無業	66	14.1		3 次	4	0.8
	其他	108	23.0		4 次	1	0.2

資料來源：本研究整理。

(二)住宅竊盜被害特性分析

從受訪住戶資料顯示（詳如表 4、圖 5），一次被害與重複被害在各變項分析上，一次住宅竊盜被害案件有 22 件，重複住宅竊盜被害有 39 件（二次以上被害件數）；在性別以一次被害中女性 14 件高於男性佔 63.6%較多，重複被害中男性 21 件高於女性佔 53.8%較多；在年齡一次被害以 41-50 歲 7 件佔 36.8%較多，重複被害集中於 51-60 歲 9 件佔 25.7%較多；在教育程度一次被害以大學以上及國中小以下較多，分別 11 件與 9 件佔 50%與 40.9%，兩者合計佔 90.9%，重複被害在教育程度分配上較為平均；在居住樓層一次被害以居住 4 樓以上 14 件佔 63.6%較多，而重複被害以 3 樓以下 22 件佔 56.4%較多；在居住型態上以無管理與透天平房一次被害分別有 9 件與 8 件佔 45%與 40%較多，重複被害無管理與透天平房也增加至 17 件與 15 件佔 46.0%與 40.5%。

表 4　一次被害與重複被害在個人變項之分析

變項	類別	一次被害(22 件)		重複被害(39 件)	
		人數	百分比	人數	百分比
性別	男	8	36.40%	21	53.80%
	女	14	63.60%	18	46.20%
年齡	21-30 歲	0	0%	1	2.90%
	31-40 歲	2	10.50%	4	11.40%
	41-50 歲	7	36.80%	6	17.10%
	51-60 歲	1	5.30%	9	25.70%
	61-70 歲	3	15.80%	7	20.00%
	70 歲以上	6	31.60%	8	22.90%
教育程度	國中小以下	9	40.90%	14	35.90%
	高中職	2	9.10%	15	38.50%
	大學以上	11	50.00%	10	25.60%
居住樓層	3 樓以下	8	36.40%	22	56.40%
	4 樓以上	14	63.60%	17	43.60%
居住型態	無管理員公寓	9	45.00%	17	46.00%
	有管理員公寓	3	15.00%	5	13.50%
	透天平房	8	40.00%	15	40.50%

資料來源：本研究整理。

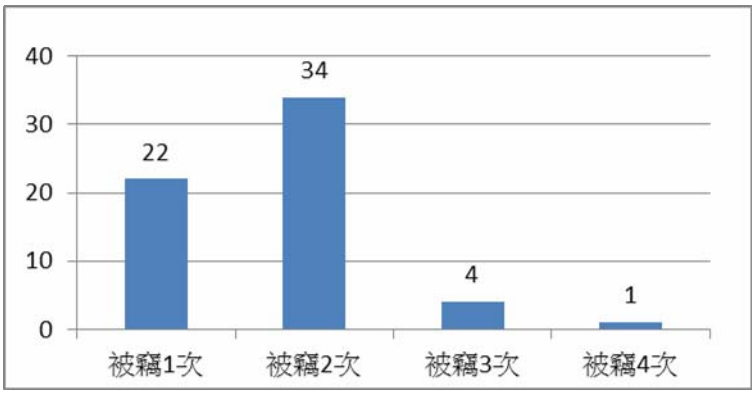


圖 5　研究樣本五年內有住宅被竊經驗統計

（資料來源：本研究整理）

(三)受訪住戶安全措施分析

從受訪住戶安全措施配置資料顯示(詳如表 5、圖 6)，未配置安全措施者 29 人，配置一項有 229 人占整體 49.1%最多，其次是配置二項有 111 人占整體 23.8%。整體受訪住戶配置安全措施上，普遍以二至三項為主，累計配置二項超過 72.9%，累計三項超過 84.9%。

表 5　受訪住戶安全措施配置分析

配置數量	人數	有效百分比	累積百分比
未 配 置	29	6.2	6.2
配置一項	229	49.1	55.4
配置二項	111	23.8	79.2
配置三項	56	12.0	91.2
配置四項	27	5.8	97.0
配置五項	9	1.9	98.9
配置六項	5	1.1	100.0
總　　計	466	100	

資料來源：本研究整理

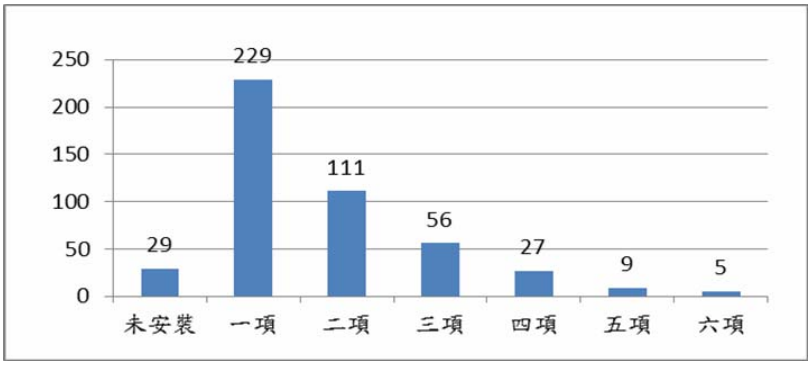


圖 6　受訪住戶安全措施配置數量統計

(四)安全措施與住宅竊盜被害分析

由本研究施測問卷得知安全措施各題項之平均值（詳如表 6，每單項題分滿分 1 分為複選題），題項總和為各項安全設施有提供部分之加總，結果顯示受訪者對居家安全措施檢測以設置「鐵門」得分總和為 283 分平均數達 0.60 最高，超過半數受訪者家中均有裝置鐵門安全設施，為整體安全措施題項排序第一，其次安全措施有「警衛」總和為 129 分，平均數得分達 0.27，顯示有超過四分之一受訪者有提供警衛安全措施，為整體安全措施題項排序第二；相反的受訪者對居家安全措施中「感光照明」總和 59 分，平均數達 0.12 最低，為整體安全措施題項排序最低，顯示受訪者對此項實際安裝情形不高。

表 6　受訪民眾對居家安全措施之分析

題項	題　　目	總和	平均數	排序
5	安全措施-鐵門	283	0.605	1
1	安全措施-警衛	129	0.276	2
4	安全措施-監視器	95	0.203	3
6	安全措施-養狗	95	0.203	4
2	安全措施-保全系統	76	0.162	5
3	安全措施-防盜鈴	62	0.133	6
7	安全措施-感光照明	59	0.126	7
總平均數		114	0.244	

資料來源：本研究整理

從表 7 中發現在一次被害中安全措施以一項安全措施被害件數 12 件佔 54.5%較多，重複被害以 1 項安全措施被害件數 26 件佔 66.7%較多；在安全措施提供「警衛」一次被害以無警衛被害件數 21 件佔 95.5%最多，重複被害也以無警衛被害件數 35 件佔 89.7%較多；在「保全系統」一次被害以無保全系統措施 17 件佔 77.3%較多，重複被害也以無保全系統措施 31 件佔 79.5%較多；在「防盜措施」一次被害以無防盜措施 18 件佔 81.8%較多，重複被害也以無防盜措施 35 件佔 89.7%較多；在「監視器」一次被害以無監視器措施 20 件佔 90.9%較多，重複被害也以無監視器措施 34 件佔 87.2%較多；在「鐵門」一次被害以有鐵門措施 14 件佔 63.6%較多，重複被害也以有鐵門措施 27 件佔 69.2%較多；在「養狗」一次被害以無養狗措施 19 件佔 86.4%較多，重複被害也以無養狗措施 30 件佔 76.9%較多；在「感光照明」一次被害以無照明措施 20 件佔 90.9%較多，重複被害也以無照明措施 36 件佔 92.3%較多（詳如圖 7）。

表 7　一次被害與重複被害在安全措施變項之分析

變項		類別	一次被害(22 件)		重複被害(39 件)	
			人數	百分比	人數	百分比
安全措施		0 項	1	4.50%	0	0.00%
		1 項	12	54.50%	26	66.70%
		2 項	8	36.40%	7	17.90%
		3 項	1	4.50%	4	10.30%
		4 項	0	0.00%	2	5.10%
安全措施	警衛	無	21	95.50%	35	89.70%
		有	1	4.50%	4	10.30%
	保全系統	無	17	77.30%	31	79.50%
		有	5	22.70%	8	20.50%
	防盜措施	無	18	81.80%	35	89.70%
		有	4	18.20%	4	10.30%
	監視器	無	20	90.90%	34	87.20%
		有	2	9.10%	5	12.80%
	鐵門	無	8	36.40%	12	30.80%
		有	14	63.60%	27	69.20%
	養狗	無	19	86.40%	30	76.90%
		有	3	13.60%	9	23.10%
	照明	無	20	90.90%	36	92.30%
		有	2	9.10%	3	7.70%

資料來源：本研究整理

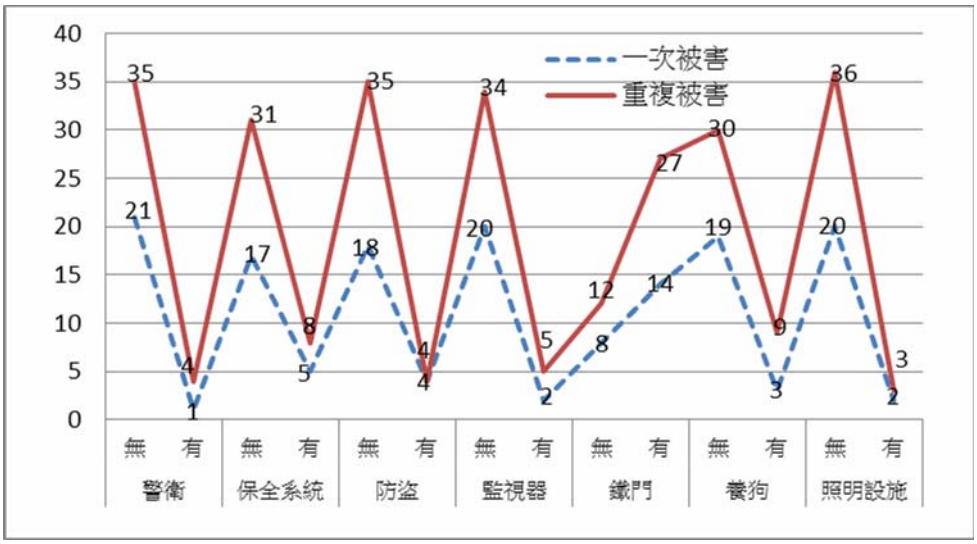


圖 7　有無安全措施一次被害與重複被害比較

（資料來源：本研究整理）

二、受訪住戶安全措施之差異分析

(一)教育程度分析

如表 8 所示，受訪者教育程度區分為「國中小以下」、「高中職」、「大學以上」等三組，以單因數變異數分析方法進行各組在安全措施差異分析，結果發現各組安全措施的平均數差異達顯著水準（F=3.48，p<.05），以「大學以上」組最高，「國中小以下」組最低，再以 Scheffe 方法進行事後考驗，則未發現任何二組平均數之差異達到顯著水準。

表 8　教育程度在安全措施上之變異數分析與事後比較

組別	安全措施	
	平均數	
1.國中小以下	1.63	F 值
2.高中職	1.60	3.48*
3.大學以上	1.90	

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(二)居住型態分析

如表 9 所示，受訪者居住型態區分為「無管理員公寓」、「有管理員公寓」、「透天平房」等三組，以單因數變異數分析方法進行各組在安全措施檢驗，結果發現各組安全措施平均數差異達顯著水準（F=28.33，p<.001），以「有管理員公寓」組最高，「無管理員公寓」組最低。再以 Scheffe 方法進行事後考驗，發現「有管理員公寓」組的安全措施均高於「無管理員公寓」、「透天平房」組。

表 9　居住型態在安全措施之變異數分析與事後比較

組別	安全措施	
	平均數	F 值
1.無管理員公寓	1.39	28.33***
2.有管理員公寓	2.32	2>1, 2>3
3.透天平房	1.64	

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(三)居住年限分析

如表 10 所示，受訪者居住年限區分為「住 6 年以下」、「住 7-18 年」、「住 19 年以上」等三組，以單因數變異數分析方法進行各組在安全措施的檢驗，結果發現各組安全措施平均數差異達顯著水準（F=6.82，p<.001），以「住 6 年以下」組最高，「住 19 年以上」組最低，再以 Scheffe 方法進行事後考驗，發現「住 6 年以下」、「住 7-18 年」組的安全措施均高於「住 19 年以上」組。

表 10　居住年限在安全措施之變異數分析與事後比較

組別	安全措施	
	平均數	F 值
1.住 6 年以下	1.99	6.82***
2.住 7-18 年	1.77	1>3, 2>3
3.住 19 年以上	1.46	

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(四)居住樓層分析

如表 11 所示，受訪者居住樓層區分「3 樓以下」、「4 樓以上」二組，4 樓以上的安全措施（M=1.82）顯著高於 3 樓以下的安全措施的平均數（M=1.61）且達顯著水準（P<.05），顯示受訪者 4 樓以上住戶的安全措施高於 3 樓以下住戶。

表 11　居住樓層在安全措施之考驗結果摘要

組別	安全措施	
	平均數	t 值
3 樓以下	1.61	-0.977*
4 樓以上	1.82	

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

三、安全措施與住宅竊盜被害之差異分析

(一)整體安全措施分析

為進一步瞭解，個人基本屬性變項對安全措施是否有明顯差異，本研究採用獨立樣本 t 檢定與變異數分析進行考驗，詳如表 12 所示。受訪者被害次數區分「無住宅竊盜被害」、「有住宅竊盜被害」二組，無住宅竊盜被害次數的安全措施的平均數（M=1.75）顯著高於有被害次數的安全措施（M=1.49）且達顯著水準（P<.05），顯示受訪者無被害組的安全措施高於有被害組。

表 12　住宅竊盜被害次數在安全措施之 t 考驗結果摘要

組　　別	安全措施	
	平均數	t 值
無住宅竊盜被害	1.75	2.20*
有住宅竊盜被害	1.49	

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(二)單項安全措施分析

在上述檢驗中以「安全措施」對住宅竊盜被害有顯著的影響，值得細分進一步瞭解，將安全措施各單項組別，逐一進行 t 考驗顯示(如表 13)，以警衛措施分為有無警衛措施組別進行 t 考驗，結果發現在「是否被害」變項中達顯著水準(P<.001)，無警衛組是否被害平均數(M=.1652)為有警衛組平均數(M=.0388)的 4.3 倍。在「重複被害」變項考驗亦達顯著水準(P<.001)，無警衛組被害次數平均數(M=.2832)為有警衛組平均數(M=.0775)的 3.7 倍。其次，監視器措施分為有無監視器組別進行 t 考驗，結果發現在「是否被害」變項中達顯著水準(P<.001)，無監視器組是否被害平均數(M=.1448)，為有監視器組平均數(M=.0737)

的 1.9 倍。在「被害次數」變項考驗則未達顯著水準。而在感光照明措施分為有無照明措施組別進行 t 考驗，結果發現在「是否被害」變項中達顯著水準(P<.05)，無照明組是否被害平均數(M=.1369)為有照明組平均數(M=.0847)的 1.6 倍。在「被害次數」變項考驗則未達顯著水準。

表 13　住宅被害在安全措施警衛之 t 考驗結果摘要

組　別		是否被害		重複被害	
		平均數	t 值	平均數	t 值
警衛	無	.1652	4.782***	.2832	3.966***
	有	.0388		.0775	
監視器	無	.1448	2.185***	.2413	1.005
	有	.0737		.1684	
感光照明	無	.1369	1.293*	.2347	.742
	有	.0847		.1695	

註：　*P<.05、**P<.01、***P<.001

四、安全措施與住宅竊盜被害之相關分析

(一)住戶特性與住宅竊盜 Pearson 相關分析

如表 14 所示呈現本研究各變項之平均數、標準差及相關係數矩陣表，從表中可得知受訪者「住宅竊盜次數」與「居住樓層」兩者之間有顯著的負相關（r=-.099，p<.05），顯示受訪者居住的樓層越低，其發生住宅竊盜的次數就會越高，反之，居住的樓層越高，其發生住宅竊盜的次數就會越低。

表 14　各變項與住宅竊盜害次數之相關分析(n=472)

變　項	Mean	S.D.	1	2	3	4	5
1.性別	1.54	0.50					
2.年齡	5.31	1.52	.055				
3.教育程度	2.13	0.80	-.026	.539**			
4.居住樓層	1.59	0.49	.055	.130*	.130**		
5.居住型態	1.90	0.83	-.036	.029	.009	-.354**	
6.被竊次數	0.23	0.63	-.025	-.041	-.088	-.099*	.025

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(二)安全措施與住宅竊盜 Pearson 相關分析

如表 15 所示呈現本研究各變項之平均數、標準差及相關係數矩陣表，從表中可得知安全措施的各項防護如警衛、保全系統、防盜鈴、監視器、鐵門、養狗、感光照明與住宅竊盜被害次數的平均數各為.276、.162、.133、.203、.605、.203、.126、.226（有設備滿分 1），分析得知「住宅竊盜被害次數」與安全措施量表中的警衛兩者之間有顯著的負相關（r=-.146，p<.01），顯示受訪者安全措施中有警衛，其發生住宅竊盜的次數就會越低，反之，安全措施中無警衛，其發生住宅竊盜的次數就會越高；其中鐵門在所有受訪者中平均數最高達.605，在住宅竊盜被害次數卻未達顯著水準。

表 15　安全措施與住宅竊盜之相關分析(n=472)

變　項	Mean	S.D.	1	2	3	4	5	6	7
1.安全措施-警衛	.276	.447							
2.安全措施-保全系統	.162	.369	.260**						
3.安全措施-防盜鈴	.133	.339	-.015	.101*					
4.安全措施-監視器	.203	.402	.176**	.167**	.069				
5.安全措施-鐵門	.605	.489	-.225**	-.082	-.058	-.081			
6.安全措施-養狗	.203	.402	-.121**	-.078	-.009	.049	.082		
7.安全措施-感光照明	.126	.332	.140**	.217**	.022	.352	.044	.064	
8.住宅竊盜被害次數	.226	.629	-.146**	.062	-.020	-.046	.055	.012	-.034

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

伍、研究結論與建議

本研究旨在探討在不同的基本屬性變項安全措施對住宅竊盜被害次數之影響，最後探討二者之關係，依據調查所得資料進行統計分析與綜合討論，並提出適合之參考建議，提供住宅防竊與未來研究之參考。

一、研究結論

根據資料分析與討論結果，綜合歸納研究發現如下：

(一)受訪者基本特性綜合分析

在受訪者中，性別以女性 248 位佔 52.5%為多；年齡以 70 歲以上者 125 人佔 26.5%為多；教育程度以大學畢業 169 人佔 35.8%為多；職業以服務業 137

人佔 29%為多；五年內無被竊經驗 409 人佔 86.7%，有被竊經驗 61 人佔 13.7%（其中以重複被竊 2 次有 34 人居多佔 7.2%）；住宅型態以無管理員公寓大樓 176 人佔 37.3%為多；居住年限以居住 7-18 年 199 人佔 42.2%為多；居住樓層以 4 樓以上 273 人佔 57.8%為多;家中有安全設施以裝鐵窗 283 人佔 60%為多，有派駐警衛者 129 人佔 27.3%次之。安裝安全設施一項有 229 人占整體 49.1%最多，普遍以二至三項為主，累計安裝二項超過 72.9%。

(二)住宅竊盜重複被害持續增加

從研究調查資料顯示一次被害人數有 22 人（佔 4.7%），重複住宅竊盜被害有 39 件（含二次以上被害件數）佔 8.2%；主要發生在性別一次被害以女性 14 件佔 63.6%為多，重複被害以男性 21 件佔 53.8%為多；居住型態上以無管理與透天平房一次被害二者合計 85%最多，而重複被害亦達 86.5%。有管理員公寓則只有 15%，重複被害亦降低為 13.5%；顯示住家安全防護強弱對住宅竊盜重複被害有很大影響；居住樓層一次被害以 4 樓以上 14 件佔 63.6%為多，重複被害以 3 樓以下 22 件佔 56.4%為多。

(三)住戶特性變項對安全措施有顯著差異

受訪者在教育程度、居住型態、居住年限、居住樓層與被竊經驗在差異分析上有顯著水準（詳如表 16）。在教育程度上，大學以上組安全措施的平均數比其他各組高，顯示受訪者所採取較高的安全措施避免風險。在居住樓層在 4 樓以上所採取的安全措施比 3 樓以下為多，顯示 3 樓以下被竊風險較高反而安全防護措施普遍較少。在居住型態上，有管理員公寓組的安全措施高於其他二組達顯著水準，顯示有提供警衛安全措施之住戶相較其他組別有較多的安全措施。在居住年限上，以住 19 年以上受訪者的安全措施低於其他二組達顯著水準，顯示年紀愈大愈容易疏忽週遭環境對安全的影響。對住宅在被害次數與樓層有顯著負相關，居住的樓層越低，其發生住宅竊盜的次數就會越高。在受訪住戶特性上，無住宅竊盜被害的安全措施比有住宅竊盜被害的安全措施提供較多，安全措施做得較周全的受訪者較不易發生住宅竊盜。顯示受訪者在採取較高的安全措施後，可降低住宅竊盜風險。

表 16　住戶特性在安全措施上之差異分析

	性別	年齡	教育程度	職業	居住型態	居住年限	居住樓層	被竊經驗
安全措施			*		***	***	*	*

註：*P<.05、**P<.01、***P<.001

(四)安全措施與住宅竊盜被害次數之差異

受訪者被害次數區分「無住宅竊盜被害」、「有住宅竊盜被害」二組，顯示受訪者無被害組的安全措施高於有被害組。將安全措施各單項組別，逐一進行 t 考驗顯示警衛與感光照明措施達到顯著水準，結果發現無警衛組的被害平均數為有警衛組的 4.3 倍，在重複被害上達到 3.7 倍。其次，監視器措施中無監視器組的被害平均數為有監視器組平均數的 1.9 倍。感光照明措施中無照明組的被害平均數為有照明組平均數的 1.6 倍。

(五)安全措施與住宅竊盜被害次數有顯著相關

受訪者在「住宅竊盜次數」與「居住樓層」兩者之間有顯著的負相關，顯示受訪者居住的樓層越低，其發生住宅竊盜的次數就會越高。其次各項安全措施中的警衛措施與住宅竊盜被害次數的有顯著的負相關，顯示受訪者安全措施中有警衛，其發生住宅竊盜的次數就會越低。

二、問題省思

根據本研究結果發現以下幾項反思：

(一)社會變遷影響安全防護落差現象

從研究資料顯示，居住樓層對被害風險有顯著影響，受訪者資料顯示有警衛大都居住在大樓有較多的安全防護資源，如可提供警衛、加裝監視照明設施等，在公共的資源協助建置下，較容易有固定標準的安全環境，反觀，較弱勢無管理警衛的住戶，所獲得的安全資源相對較少。有提供警衛與裝置保全系統等安全措施的住戶，就有較多資源採取更多安全措施加以防護，使被竊困難度增高。反觀，一般居民無法提供基本的安全防護措施，普遍存在較高的被竊風險，安全措施資源的取得在社會環境變遷中，呈現兩極化落差現象。

(二)安全設備配置間接反映安全意識

本研究顯示受訪者從居住型態與所提供之安全設備，間接反映對居家安全的敏感度，居住在有公共設施提供的公寓大樓，與居住無人管理的公寓或平房，對潛在安全的威脅與住宅被竊的風險相對提高，如在有警衛管理公寓，被害次數相對減少許多，被害較多的均屬無警衛或無人管理之公寓，從被害次數間接反映居民安全意識不足情形。其次居住對居住地區習慣熟悉後愈不會有主動提升強化防盜設備的需求，除非受鄰近竊盜等事故影響，居民較不會有提高安全防護措施的動機。

(三)住戶設備安全係數普遍不足

本研究顯示受訪者雖然普遍都有一至二項的安全措施，但從安全措施中最常見的「鐵門」在各項被害變項檢驗中均未達顯著水準，顯示「鐵門」已成為居民居家安全的基本配備，研究結果發現對防竊效果有限，竊賊行竊手法大部分均為破壞侵入，主因是住戶門鎖安全係數不足所致，居家出入口通道侵入成為防護的重點，鐵門變項中雖沒有顯著差異，但更換較安全的門鎖是有其必要性，增加竊賊侵入的困難度與被捕的風險，亦能達到基本防護目的。

(四)主動式防護發展趨勢

從研究資料發現，居民強化主動安全防護措施，如警衛、保全系統、監視器等措施，愈能有效抑制竊盜犯罪發生，安全措施愈少者被動期待被保護反而被害機會增高，從降低風險與自身安全的層面考量，提高安全意識主動採取安全防護措施，未來應成為新住民安全運動的趨勢。

(五)影響住宅竊盜因素與因果關係

中介因素尚未加入綜合考慮，加裝安全措施與住宅被害間，往往有許多因素造成，如整體社會環境治安、外在環境、內在主觀恐懼及個人對安全的需求等，會受到內外在安全因素左右，但本研究僅限於安全措施對住宅竊盜的預防效果，無法對眾多中介影響因素完整探討。預防措施因果關係，如加裝鐵門、保全系統等安全措施，是因先安裝安全措施而產生預防效果，或是因住宅被害竊盜後產生需求，在橫斷面的研究下，無法完整解釋二者間之因果關係，有待後續研究加以釐清。

三、建議策略

根據本研究結果與發現，擬訂可行建議與策略，提出具體思考方向，以作為日後規劃與執行之參考：

(一)協助社區建立安全住宅

從研究資料顯示，有管理員的公寓大樓與有警衛安全措施一次被害情形遠低於其他各組，亦能有效減低重複被害情形，有警衛管理住宅防護效果高於其他住宅，利用社區特性與資源，藉由設計防禦空間與通道管制等措施，產生阻絕監控的防竊效果，形成住宅本身可自行防禦的安全住宅，藉由社區居民同心協力改善居住環境，增加社區整體監控能力，降低被害機會。

(二)強化環境設計提高監控預防措施

在安全措施上以保全系統、防盜措施、監視器、感應照明等電子系統監控設施研究資料顯示有非常好的預防效果，無監控設備與有監控設備在一次被害與重複被害的件數均高出近 5 倍，顯示住戶提高電子系統監控能力，愈能預防住宅竊盜案件發生。因此，在居家安全防護電子監控設備，選擇其中一項監控設備就能發揮防護效果，如能多重設置效果更加，未來整體新成屋應有的標準配備規範，落實居家安全基本需求。

(三)保全業應持續建物安全評估宣導

竊盜是多樣性的，保全業在宣導住宅竊盜預防亦應發展多樣與整合性預防措施，保全業不只提供監控設備與派駐警衛之營利機構而已，有更高的社會責任協社區自發參與安全規劃，建立住宅安全意識與緊密互助的社區鄰里關係，以居家安全為預防起點，以保全業為社區安全核心，強調「安全諮詢」與「夥伴關係」，結合社區資源建構全民安全預防網絡，透過各種安全評估與宣導居家防竊常識，強化居民犯罪預防設施，將被動的接受處理的善後補救模式，轉變成主動參與鄰里社區治安改善方案，以「預防為先」的理念，瞭解社區居民存在那些被害風險，協助居民竊盜預防的積極作為。

(四)政府應積極輔導善用保全安全資源

從上述研究結果發現，保全業所提供之警衛效益，以近五年期間之住宅竊盜發生數量平均約為三萬多件，以美國每件平均四萬元計算，整體社會損失高達 12 億元以上，再加上犯罪黑數損失更為嚴重。如以上述研究有保警衛與無保

全警衛的住宅竊盜比為 4.3 被換算，在無保全警衛的情況下，實際住宅竊盜發生案件應為十三萬餘件，預估發生財產性損害值約為 55 億元以上，現今有保全業警衛提供安全服務，二者相差件數至少十萬件，以此推估有保全業的警衛安全服務，整體社會與個人減少 42 億元的損失，再加上重複被害損失，整體社會個人的損失將更為嚴重，就整體社會犯罪情形。從歷年刑案統計資料顯示，住宅竊盜發生件數維持很高的損害，政府公部門（警政機關）已無法消彌住宅竊案件發生，對協助治安的保全業應善加運用其安全資源，使警政機關的警力能投入更需要的預防措施上，保全業能協助政府與人民一年減少 40 幾億元的損失，應積極輔導保安業成為政府的第二治安屏障。

參考文獻

一、中文部份

1. 王文忠(2003)，住宅竊盜被害與預防之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
2. 王振生(2010)，專業保全人員證照制度建立之研究。國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
3. 李珀宗(2005)，社區犯罪基圖在警察機關防制住宅竊盜犯罪之應用──以臺北市松山區為例。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
4. 沈志蒼(2002)，住宅竊盜犯罪預防成效之研究──以臺北市治安風水師為例。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
5. 林文瑞(2005)，參與治安風水師專案對住宅竊盜之影響評估。國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
6. 張平吾(2003），《被害者學概論》。臺北：三民書局。
7. 張致微(2009)，治安規劃師(防竊)執行成效評估之研究──以嘉義市某警察分局執行為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
8. 張紹勳(2000)，《多變量統計分析》。臺北：松崗。
9. 許春金(2010)，《犯罪學》。三民書局。
10. 許春金(2008)，《犯罪預防與犯罪分析》。三民書局。
11. 許春金、默季雍、陳玉書（2000）。台灣地區犯罪被害經驗調查研究，法務部、內政部警政署共同委託研究。
12. 黃俊英(1999)，《企業研究方法》。臺北：東華書局。
13. 黃富源(1985)，以環境設計防制犯罪。《新知譯粹》：第 1 卷第 2 期。(節譯自清永賢二、高野松男原著「都市犯罪」)
14. 楊武德(2006)，住宅竊盜被害特性、影響及反應之研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
15. 鄒宜真(2007)，民眾安全意識之研究。國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
16. 蔡中志(1988)，《住宅被竊特性與預防之研究》。桃園：中央警察大學。
17. 蔡德輝、楊士隆(2004)，《犯罪學》。臺北：五南圖書出版公司。
18. 鄧煌發(1995)，《犯罪預防》。桃園：中央警察大學。

二、英文部份

1. Bartol, Curt R.(1995). Criminal Behavior:A Psychosocial Approach.Englewood Cliffs,NJ : Prentice Hall.
2. Bennett, T. & Durie, L. (1999). Preventing Residential Burglary in Cambridge: From Crime Audits to Targeted Strategies, Home Office, London.
3. Bernasco, W. & Luykx, F. (2003). Effects of attractiveness, opportunity and accessibility to burglars on residential burglary rates of urban neighborhoods. Criminology 41(3),981-1001.
4. Boba, Rachel (2005). Crime analysis and crime mapping. Sage Publications.
5. Bogaard, Joop van den & Oene Wiegman, (1991). Property crime victimization：the effectiveness of police services for victims of residential burglary. Journal of Social Behavior and Personality, Vol.6:327-362.
6. Burnley, Jane N., Christine Edmunds, Mario T. Gaboury, & Anne Seymour, (1998). Theoretical Perspectives of Victimology and Critical Research, in 1998 National Victim Assistance Academy Text Book, Washington, DC: National Institute of Justice.
7. Clarke R. V.(1983).Situational crime prevention：Its theoretical basis and practical scope. In M. Tonry & N. Morris(eds.)，Crime and Justice ：An Annual Review of Research 4：223-256. The University of Chicago Press.
8. Clarke, R. V., editor, (1997). Situational Crime Prevention: Successful Case Studies, 2nd ed., N.Y.: Harrow and Heston.
9. Clarke, R.V. & Cornish, D. B.(1985). Modeling offenders' decisions：A framework for research and policy. In M. Tonry and N. Morris(eds.)，Crime and Justice：An Annual Review of Research. Vol：6 The University of Chicago Press.
10. Clarke, R.V., & Eck, J. (2005). Crime analysis for problem solvers: In 60 small steps, U.S. Dept. of Justice.
11. Farrell, G. & A. Edmunds, & L. Hobbs. & Laycock, (2000). RV Snapshot : UK Policing and repeat victimization, Crime Reduction Research Series Paper 5, London: Home Office.
12. Farrell, G.,(2005). Progress and prospects in the prevention of repeat

victimization, in Nick Tilley (ed.), The handbook of crime prevention and community safety, UK: Willan Publishing.

13. Ham-Rowbottom, K. A., R. Gifford. and K. T. Shaw.,(1999). Defensible space theory and the police: Assessing the vulnerability of residences to burglary. Journal of environmental psychology,19.117-129.
14. Holmes, R. M., & Holmes, S. T. (2002). Profiling violent crimes: An investigative tool. CA: Sage Publications.
15. Jeffery, C. Ray. (1971). Crime Prevention Through Environmental Design. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
16. Moffatt, R. E.,(1983). Crime Prevention Through Environmental Design: Management Perspective. Canadian Journal of Criminology 25(1): 22-26.
17. Newman, O., (1972). Defensible Space : Crime Prevention Through Urban Design. New York: Macmillan.
18. Nunnally, J. C. (1978). Psychometric Theory, New York: Mcgraw-Hill.
19. O'shea, T. C.,(2000). The efficacy of home security measures. American Journal of Criminal Justice Vol. 24 No. 2, 155-167.
20. Roberts, A. R, (1990), Helping Crime Victims, Sage, Newbury Park, Calif.
21. Rossmo, D. K. (1997). Geographic profiling. In Jackson, J. L., & Bekerian, D. A. (Eds.). Offender profiling: Theory, research and practice. England: John Wiley & Sons, pp.159-176.
22. Rossmo, D. K. (2000). Geographic profiling. FL: CRC Press.
23. Siegel, L. J.（2003）.Criminology.USA: Wadsworth.
24. Walker, J. & Dagger, D.（1993）.Crime in Australia. Canberra: Australian Institute of Criminology.
25. Wesley G. Skogan, (1990). Disorder and Decline: crime and the spiral of decay in American neighborhoods.

臺灣地區保全業協助治安維護相關議題初探

馬心韻（臺灣警察專科學校副教授兼行政警察科主任）

目　次

壹、前言
貳、保全業協助治安維護之源起
　一、外環境因素：民營化思潮─功能不足之替代
　二、臺灣地區保全業形成原因與沿革
參、臺灣地區保全業的角色扮演
　一、警察任務的無可替代性
　二、私人參與警察任務的概念
　三、臺灣地區保全業協助治安維護
肆、臺灣地區保全業協助治安維護模式的發展
　一、第一階段：自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年
　二、第二階段：自 1991 年《保全業法》公布施行後約 10 年
　三、第三階段：自 2003 年《保全業法》修正公布後迄今
伍、對保全業協助治安維護模式的建議
　一、「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」參照
　二、「桃園國際機場股份有限公司」參照
陸、結論

臺灣地區保全業協助治安維護相關議題初探

馬 心 韻*
（MA HSIN-YUN）

壹、前　言

「警力有限，而民力無窮，只有藉助民力形成全民安全防護網，才能有效維護社會治安。……導引保全業投入協助政府維護治安之工作，是政府的施政方向。[1]」「『保全業』譽為『民間警察』，是維繫社會『治安』之主流力量。[2]」時論普遍認為，當今福利國家時代，「民營化」理念已遍及全球，所以關於社會治安之警察任務，有警力民營化與警察任務私部門化之趨勢。[3]

然，由警察的四大任務[4]：「依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利」觀之，「警察機關」是國家公部門；「警察工作」在代表國家行使公權力，具有強制力，必要時尚得使用武力；警察人員依法執行職務，除為民服務事項外，許多時候，相對當事人若涉違法事件，將被科處各種行政罰或刑事罰。凡此種種，「警察任務」在我國是歸屬於憲法權的國家治理[5]，是無可替代的。

相對而言，保全業（亦稱保安業）是因應工商社會發展下的新興服務業名稱。在美國稱為私人安全公司、在日本稱為警備會社。[6]保安（security），是指保護事物遠離危險或招受損失的一種概念。[7]故「警察機關」與「保全公司」，一是公部門，一是私部門；「警察工作」與「保全工作」，一是具有強制力的國

* 馬心韻：臺灣警察專科學校副教授兼行政警察科主任、中國文化大學政治研究所博士候選人。

1 侯友宜，「序：警力有限，民力無窮」，《全國保全論壇論文集～產業篇》，序（臺北：中華保全協會，2006 年 6 月 2 日），頁 0-1-1。

2 劉正昆，「序：保全業是維繫社會治安之主流力量」，前揭書，頁 0-2-1。

3 參見傅美惠，「保全業參與警察任務問題初探」，《吳鳳學報》，第 17 期（嘉義：吳鳳科技大學，2007 年 12 月），頁 24。

4 《警察法》第 2 條：「警察任務為依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利。」（本法依《中華民國憲法》第 108 條第 1 項第 17 款制定。）

5 同註 4。

6 參見「保全」，《维基百科，自由的百科全書》，2011/05/04（http://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%BF%9D%E5%85%A8）。

7 參見「保安」，《維基百科，自由的百科全書》，2011/05/04（http://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%BF%9D%E5%AE%89）。

家公權力行使，一是「保護事物遠離危險或招受損失」的服務業，兩者確實很難評量。不過，保全（保安）的著眼點是保護事物免受外來的傷害；亦即預防危險或突發情況的一種手段或措施。是以，若保全業發展正常、功能健全，應可視為協助治安維護的最佳民間組織，這是本篇論文以此為論題的原因。

貳、保全業協助治安維護之源起

一、外環境因素：民營化思潮─功能不足之替代

1960 年代晚期至 1970 年代，受到反國家主義（anti-statism）思潮的衝擊，以經濟學市場理論為基礎的公共選擇理論，其小而美（minimal government）的政府觀，被納入公共管理的論述。[8]

公共選擇理論基於亞當・史密斯（Adam Smith, 1723-1790）的觀點，認為理想的公共行政應該符合最小國家的角色（minimalist-state role），國家機關僅需維護社會安全即可，應該讓私部門的市場機制儘可能地發揮資源配置的功能。

例如，當時的美國總統雷根（Ronald Reagan, 1911-2004），以及英國首相佘契爾夫人（Margaret Thatcher, 1925~），採取一連串具體措施，諸如：國營事業民營化、公共服務以契約委外提供……等，皆是基於最小國家觀念所進行的行政改革作為。[9]

1990 年代，美國總統科林頓（Bill Clinton, 1946~）主政，副總統高爾（Albert Gore, 1948~）秉承此一小而美的政府觀，進行一連串的行政改革，一般稱之為政府再造（reinventing government），而「民營化」（privatization）可謂許多國家政府再造實務的重要措施之一。

所謂民營化，意指將公共服務移轉由民間提供，或將公營事業之所有權（或經營權）移轉給民間的過程。依照學者薩瓦斯（Savas）的看法，民營化可分為三大類[10]：

(一) 撤資（divestment）：此種民營話乃透過出授、無償轉移及清理結算等途徑為之。例如：公營事業民營化。

---

8 Stillman Ⅱ, Richard J.(1995), “The Refounding Movement in American Public Administration: From “Rabid” Anti-Statism to “Mere” Anti-Statism in the 1990s.” Administrative Theory & Praxis, Vol. 17, No. 1, p. 29.

9 Stillman Ⅱ, Richard J.(1995), op. cit., p. 30.

10 Savas, Emanuel S., “Privatization” in M. Hawkesworth & M. Kogan, eds., Encyclopedia of Government and Politics, Vol. 2, （New York: Routledge, 1992）.

(二) 委託（delegation）：即將公共服務或公共財貨透過一定的程序交由民間提供或生產。例如：各公部門將辦公處所的清潔維護及垃圾清運，委由各環保公司或資源回收公司辦理即是。

(三) 替代（displacement）。「替代」又可分為三類：

1. 功能不足之替代：例如，治安敗壞，警力不足，因此有私人保全公司之興起。
2. 退離之替代：例如，公營銀行縮減規模，甚至出售給民間。
3. 解除管制之替代：例如，民間有能力經營航空事業，則開放天空，並以政策獎勵民間投資經營。

於此思潮之下，臺灣地區保全業的興起，扮演著協助治安維護的角色，即屬民營化的結果：功能不足之替代；所謂「警力有限，民力無窮」的展現。

至於前揭民營化中的「委託」，以目前臺灣地區保全業在治安維護中所扮演的角色而言，就公法領域觀之，與國家警察權的「委託」（意指委託行使公權力），相去甚遠！應只限於功能不足的替代。此一部分後詳。

二、臺灣地區保全業形成原因與沿革

過去 30 餘年來，臺灣地區私人保全大量興起。這種以民間的力量或科技設備來達到財產或人身保障目的之私人保全有許多不同的型式，例如：私人安全警衛（即所謂的貼身保鏢）、現金運送保全、居家保全、商業或工業保全（包括工業廠區安全之維護、百貨公司、金融機構、珠寶店及便利超商等之安全等），以及各種保全器材之裝設等。[11]

臺灣地區「保全」一詞，源自於 1978 年。當時國產實業集團創辦人林燈次子林孝信與日本最大的保全集團 SECOM 合資成立公司，將日本警備業的私人警衛系統引進臺灣。因時值動員戡亂時期，臺灣警備總司令部為最高治安機關，「警備」名稱敏感又易混淆，乃以「臺灣安全保障股份有限公司」向經濟部申請設立，惟因名稱過於龐大籠統，雖先後又改為「中興產業安全保障股份有限公司」、「中興產業保全股份有限公司」均未獲經濟部核准；最後終於定名為「中興保全股份有限公司」，成為臺灣第一家保全公司。爾後多家公司陸陸續續成

[11] 參見《犯罪預防寶典》第 8 篇「警察與民眾」第 4 章「保全業務」。擷取於：「內政部警政署刑事警察局全球資訊網」, 2011/05/04，首頁>>犯罪預防>>犯罪預防寶典，最後更新日期 2010 年 12 月 7 日。（http://www.cib.gov.tw/crime/Crime_Book_Content.aspx?action=search&chapter_id=0000008&rule_id=0000013）。

立，均以「保全公司」名義向經濟部申請設立。以「保全業」作為私人經營安全保障的概念，逐漸為社會大眾所接受。

自 1978 年第一家保全公司成立，迄至 2009 年 7 月，統計資料顯示，臺灣地區現有保全公司共 644 家，保全從業人數 70,888 人[12]；另有資料顯示，截至 99 年 4 月底止，許可成立的保全公司達 607 家，其中以駐衛警為最大宗，占總家數 9 成以上，成長速度驚人[13]！2010 年 1 月 28 日，「中華民國保全商業同業公會全國聯合會」成立當日，新聞發布資料顯示，總會的成立在有效整合 4 大公會和超過 10 萬名保全從業人員，這 10 萬大軍可以說是穩定臺灣治安的重要力量，另外加上全國近 8 萬警力，預期將有效形成一張治安防護網。[14]

參、臺灣地區保全業的角色扮演

一、警察任務的無可替代性

前已述及，由《警察法》第 2 條所規範的警察四大任務：「依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利」觀之，「警察機關」是國家公部門；「警察工作」在代表國家行使公權力，具有強制力，必要時尚得使用武力；警察人員依法執行職務，除為民服務事項外，許多時候，相對當事人若涉違法事件，將被科處各種行政罰或刑事罰。凡此種種，「警察任務」在我國是歸屬於憲法權的國家治理，是無可替代的。

為達成警察任務，乃有警察職權之作用。法治國家依法行政原則，警察執行任務與行使職權，必須以「法律」或法律授權之「法規命令」[15]為依據。依《警察法》第 4 條規定，警察依法行使下列職權：

(一)發佈警察命令。

(二)違警處分。

---

[12] 資料來源：「保全互動網」，2011/05/04（http://tw.myblog.yahoo.com/jw!ju_ybhiLGwTBCMMOwvgUiKUzRg--/article?mid=823）。其資料來源為：行政院主計處工商普查、財政統計月報、行政院主計處薪資與生產力統計、台灣經濟研究院產經資料庫。

[13] 參見傅美惠，「保全業管理法制之研究」，《警察法學》，第 9 期（臺北：內政部警政署編印，2010 年 11 月），頁 49。

[14] 參見「中華民國保全商業同業公會全國總會開啟台灣保全業嶄新里程碑」，聯合新聞網：經濟日報, 2011/05/05（http://edn.gmg.tw/article/view.jsp?aid=230903&cid=16）。

[15] 《行政程序法》第 150 條第 1 項：「本法所稱法規命令，係指行政機關基於法律授權，對多數不特定人民就一般事項所作抽象之對外發生法律效果之規定。第 2 項：「法規命令之內容應明列其法律授權之依據，並不得逾越法律授權之範圍與立法精神。」

(三)協助偵查犯罪。
(四)執行搜索、扣押、拘提及逮捕。
(五)行政執行。
(六)使用警械。
(七)有關警察業務之保安、正俗、交通、衛生、消防、救災、營業建築、市容整理、戶口查察、外事處理等事項。
(八)其他應執行法令事項。

依法行使職權之警察，為警察機關與警察人員之總稱，其職權行使如下：[16]
(一)發布警察命令，中央由內政部、直轄市由直轄市政府、縣（市）由縣（市）政府為之。
(二)違警處分權之行使，依警察法令規定之程序為之。
(三)協助偵查犯罪與執行搜索、扣押、拘提及逮捕，依刑事訴訟法及調度司法警察條例之規定行之。
(四)行政執行依行政執行法之規定行之。
(五)使用警械依警械使用條例之規定行之。
(六)有關警察業務之保安、正俗、交通、衛生、救災、營業、建築、市容整理、戶口查察、外事處理等事項，以警察組織法令規定之職掌為主。
(七)其他應執行法令事項，指其他有關警察業務。

由是可以得知，在世界潮流之趨勢，民營化思潮的影響下，臺灣地區因感於治安敗壞，警力不足，遂有私人保全公司之興起，扮演著協助治安維護的角色。然此一「協助治安維護」的角色扮演，絕非警察任務的替代，而是功能不足之替代。保全（保安）的著眼點是保護事物免受外來的傷害；亦即預防危險或突發情況的一種手段或措施。

16 「警察法施行細則」第 10 條第 1 項規定：「本法第九條所稱依法行使職權之警察，為警察機關與警察人員之總稱，其職權行使如左：一、發布警察命令，中央由內政部、直轄市由直轄市政府、縣（市）由縣（市）政府為之。二、違警處分權之行使，依警察法令規定之程序為之。三、協助偵查犯罪與執行搜索、扣押、拘提及逮捕，依刑事訴訟法及調度司法警察條例之規定行之。四、行政執行依行政執行法之規定行之。五、使用警械依警械使用條例之規定行之。六、有關警察業務之保安、正俗、交通、衛生、救災、營業、建築、市容整理、戶口查察、外事處理等事項，以警察組織法令規定之職掌為主。七、其他應執行法令事項，指其他有關警察業務。」

二、私人參與警察任務的概念[17]

警察任務或職權之行使，原則上由警察機關與警察人員為之。[18]警察機關包括內政部警政署所屬機關，以及直轄市政府、縣（市）政府所屬警察局及其所屬機關。警察機關服務之所有人員，包括具警察官身分與不具警察官身分之人員，含依法任用、派用、聘用、僱用之人員。此外，警察機關亦得因業務上之需要，依法將其權限之一部分，委託不相隸屬之行政機關執行之[19]；警察機關亦得向無隸屬關係之其他機關請求協助[20]。以上所列，均非屬本單元所稱之私人。

本單元所稱之私人，係指前揭機關、學校、團體人員以外之私法主體，包括自然人、法人與非法人團體，且不以本國人為限。

相對於「警察機關」,「保全公司」是私部門，亦即「私人」。「警察機關」與「保全公司」,一是公部門，一是私部門;「警察工作」與「保全工作」,一是具有強制力的國家公權力行使，一是「保護事物遠離危險或招受損失」的服務業。

三、臺灣地區保全業協助治安維護

保全業是新興之特許行業，具有「民間防衛」與「民間防護」兩種功能，亦即運用民間力量以遂行治安、警備、自衛任務或防護作為，以達避免或減少災害損失，維護人民生命財產安全之目的。[21]

私人保全是一種利潤導向的事業，專業提供人員、器材或秩序、以便預防因人為疏忽（錯誤）、緊急狀況、災難或犯罪行為所造成的損失[22]。如果純從社

---

17 本單元主要參考：李振山，《警察行政法論—自由與秩序之折衝》（臺北：元照出版有限公司，2007年9月初版1刷），頁194-165。

18 《警察職權行使法》第2條第1項、「警察法施行細則」第10條第1項參照。

19 《行政程序法》第15條第2項參照。

20 《行政程序法》第19條第2項參照。

21 「政府部門委託民間保全辦理機關安全維護問題探討」調查專報（臺北：法務部調查局編，調查專報第964011號，2007年12月27日）。擷取於：「誼光保全全球資訊網」, 2011/05/05，首頁>>保全業>>國內保全業>>保全業論文>>論文名稱>>政府部門委託民間保全辦理機關安全維護問題探討（http://www.yks.com.tw/front/bin/ptdetail.phtml?Part=securitybook20090911&Category=338205）。

22 Hess, Karen M. & Wrobleski, Henry M., ***Introduction To Private Security***,（West Publishing Company, 4nd., 2002）, pp.427-437.

會治安的觀點而言，私人保全是一種「社會治安的自力救濟」（self-help）[23]。

目前臺灣地區的保全業者，依《保全業法》規定，經營下列四項業務[24]：

(一)關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。

(二)關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。

(三)關於人身之安全維護。

(四)其他經中央主管機關核定之保全業務。

1993 年，保全業者向中央主管機關申請增設保全業務之項目，其後，中央主管機關即依《保全業法》第 4 條第 4 款：「其他經中央主管機關核定之保全業務」之規定，同意保全業者經營規定外之兩項業務，其一為提供有關防災、防盜、防火等安全系統之諮詢顧問業務；而另一項則為防災、防盜、防火等有關設備器具之系統規劃、設計、保養、修理、安裝。因此，目前保全業的業務經營型態，可區分為下列 5 大類[25]：

(一)系統保全

系統保全又稱電子保全、機械保全，係指由保全業者設計並安裝保全系統所需之器材設備，在防護時間內，運用電腦等設備監視，於偵知有人或異物等侵入防護區域時，及時發出異常或警示信號，並立即派員前往標的物現場查勘並加以處理。

針對防制犯罪部分，大致可分為門禁監控、防止入侵，以及緊急通報等三大部分。[26]

(二)運送保全

運送保全，負責現金與貴重物品之運送，此種保全類似古代之「保鏢」，服務需要較完善的設備及安全性較高的交通工具，以及訓練有素的保全員，負責金融機關或銀樓珠寶業的現金和貴重物品的運送。

---

23 同註 11。

24 《保全業法》第 4 條：「保全業得經營左列業務：一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。三、關於人身之安全維護。四、其他經中央主管機關核定之保全業務。」

25 本部分參見王君暐，「保全產業分析及其結構變動趨勢」，《全國保全論壇論文集～產業篇》（臺北：中華保全協會，2006 年 6 月 2 日），頁 2-3~2-5。

26 參見傅美惠，「保全業管理法制之研究」，前揭書，頁 51。

(三)駐衛警保全

駐衛警保全又稱常駐保全，服務內容是以人員駐守在固定的建築物為主，如機關、學校、大樓、社區等，有時則會增加一些防盜設備輔助防護。

目前駐衛警保全也是國內保全業中最多保全公司經營的業務，占保全業總數的 9 成以上。[27]

(四)人身保全

人身保全或特別勤務保全，係純粹以人或特殊勤務為主要服務的保全業，對於特定對象依其所需做定時、定點之安全維護，其人員之選擇通常需有強健之體魄、靈敏的觀察力及縝密的思維等條件。

(五)其他保全

目前在我國之保全業者大都以前述之 4 項業務經營為主，但也有因客戶之要求做一些額外之保全服務，如貨櫃車之押送、勞資糾紛之安全維護及大型活動之安全防護等。

由是可以得知，保全業在「協助治安維護」所扮演的角色，其實是屬於「犯罪預防」或「防制犯罪」的領域；持平而論，「犯罪預防」或「防制犯罪」於治安之維護，可謂極為重要的一環，卻也是警察在繁重的工作中，常常因心有餘力不足而被忽略的一塊。

肆・臺灣地區保全業協助治安維護模式的發展

臺灣地區保全業協助治安維護模式的發展，約可粗略地劃分為三階段[28]：第一階段（自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年）、第二階段（自 1991 年《保全業法》公布施行後約 10 年）、第三階段（自 2003 年《保全業法》修正公布後迄今）。

一、第一階段（自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年）

自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年期間為第一階段，屬於觀念萌芽的階段。保全業發展的初期，以系統保全及安全器材販賣為主要營業推展項目，

---

[27] 參見傅美惠，「保全業管理法制之研究」，前揭書，頁 52-53。

[28] 本部分參考「梁心禎，『台灣保全業回顧與展望』，《全國保全論壇論文集～產業篇》（臺北：中華保全協會，2006 年 6 月 2 日），頁 3-1~3-7」一文後，作者自行撰寫。

廣大的民眾尚不知什麼叫作保全，而且接受意願也不高。此一階段的保全業，雖盡力引進日本警備業管理的服務模式，惟與協助治安維護有關之「犯罪預防」或「防制犯罪」理念相去甚遠，成效也有限。

二、第二階段（自 1991 年《保全業法》公布施行後約 10 年）

臺灣地區的保全業經過 10 年的發展，開始進入了認同階段。1991 年《保全業法》公布施行[29]，將保全公司與保全工作法制化，由自我管理發展期至法規管理期，此後約 10 年期間為第二階段。

此一階段，軍、警退役及民間具備經營興趣者相繼成立新的保全公司。在建設業、營造業興盛景氣帶動，以及金融業市場化、相關安全管理業務釋放委託、國人對治安日趨重視等因素導引下，除原有的系統保全、器材買賣裝設之外，加入金融業之現金運送、銀行駐衛、專案保全（安全處理業務—如恐嚇、勒索等防衛勤務）、聯合勤務（臨時警衛勤務）、人身護衛（貼身保全、司機保全）等多元化營業項目。

此一時期，論者開始極力主張「警力有限，而民力無窮，只有藉助民力形成全民安全防護網，才能有效維護社會治安」、「保全業為是維繫社會治安之主流力量」。保全業主管機關內政部（警政署）與保全業之間，由「嚴格管理」之監督關係，逐步邁向「互助合作」的伙伴關係，共同建構治安維護聯防體系。

三、第三階段（自 2003 年《保全業法》修正公布後迄今）

保全業體質之良窳，攸關保全業協助治安維護的具體效能。第二階段的快速成長，催化了保全業的內部競爭；復以法律規範不週延、政府機關監督不力，使不肖業者游走法律邊緣。如此向下循環的結果，不但在協助治安維護的理想上亮起紅燈，更反其道影響到社會治安的維護。[30]

再者，多起運鈔車及金融機構搶案，甚至發生歹徒持槍射擊執勤之保全人員並造成傷害[31]，實有加強保全人員防護裝備及專業訓練之必要。例如：建立

---

[29] 《保全業法》第 1 條立法宗旨：「為健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全，特制定本法；本法未規定者，依其他法律之規定。」第 2 條主管機關：「本法所稱主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」

[30] 例如：1999 年 1 月，新光保全總公司金庫中心副主任熊耀國，在當班時利用職務之便監守自盜。該案新光保全損失金額共約新台幣 2 億 7925 元，警方陸續逮補 6 嫌犯，惟至今主嫌熊耀國仍下落不明。

[31] 例如：2006 年 2 月間，衛豐保全公司運鈔車，至台東市大潤發賣場運送現金時，遭 2 名歹徒開槍

保全種子教官制度、辦理保全業評鑑，以及嚴格落實保全人員職前、在職專業教育訓練制度等。

《保全業法》自 1991 年制定公布，將保全業確立了明確的規範，囿於社會的需求與產業的實際需要，2003 年進行修正（1 月 22 日修正公布），增訂保全從業人員的「排黑條款」[32]、職前專業訓練與在職訓練，以及「保全（警衛勤務）共同供應契約」等。

此一時期，保全業的發展已進入成熟階段，《保全業法》的修訂、從業人員消極資格查核、訓練護照制度施行、定型化契約之公布……，並開始定期接受警政機關的保全業務管理，輔導同業評鑑作業，保全業儼然成為協助治安維護的主力。

伍、對保全業協助治安維護模式的建議

藉助保全業參與警察任務之執行，雖為世界潮流之趨勢，然我國卻屢屢因一些內在的環境影響因素，影響了社會大眾或公部門對保全業的信賴。

謹就個人研究心得，提供兩個模式，作為對保全業協助治安維護的建議。

一、「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」參照

所謂「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」參照，並非建議保全業者採「駐衛警察」模式經營，那是無法評量的！

事實上，「駐衛警保全」早已是臺灣地區保全業的業務經營型態之一；復以 2005 年 8 月 24 日行政院通過「健全機關組織功能合理管制員額作業要點」，其中第 4 點及第 6 點規定，機關不涉機密性且適合委託民間辦理之業務應儘量委外辦理[33]；其第 8 點更有「凍結中央各機關學校團體駐衛警察」之規定，中央

搶走現金 513 萬元，2 名保全員亦遭槍擊受傷。

[32] 《保全業法》第 10-1 條，除第 1 款為年齡限制外，餘均為「排黑」規定：「有左列情形之一者，不得擔任保全人員。但于本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限：一、未滿 20 歲或逾 65 歲者。二、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 10 年者。但因過失犯罪者，不在此限。三、曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿 10 年者。四、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。五、曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍炮彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵佔罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒索罪，經判決有罪者。六、經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者。」

[33] 2005 年 8 月 24 日行政院通過「健全機關組織功能合理管制員額作業要點」，其中第 4 點要求機

各機關除專案外，均請檢討委託民間保全業者辦理或改採其他替代措施[34]。是故，相關配套法規雖尚未形成明文，惟各政府部門委託保全業派駐從業人員擔任駐衛警的情形勢將漸次增加。本建議參照的重點，在「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」對駐衛警察的定位。謹擇要說明如下：

(一)法規授權依據

「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」雖然不是法律，而是個法規命令，然該辦法係依據《警察人員人事條例》第 40 條規定訂定（第 1 條）；所以後續進一步的規定，使「駐衛警察」的執行職務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等，都較保全從業人員有制度、有保障（無論是工作保障，還是執行職務安全保障）。

(二)適用範圍

政府機關、公民營事業機構、公私立醫療機構、公民營金融機構、公私立專科以上學校、其他機構、團體，為維護安全及秩序，得申請設置駐衛警察(「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」第 2 條)。在 2005 年行政院為組織再造，通過「健全機關組織功能合理管制員額作業要點」之前，前揭機關多申請設置駐衛警察，而非（私法契約）委託保全業派駐從業人員擔任駐衛警，由此可見一般。

(三)主管機關與指揮監督

駐衛警察的主管機關及其指揮監督，多項條文明白規定就是警察機關、警察組織的指揮監督體系：

1. 主管機關：機關、學校、團體申請設置駐衛警察應填具申請書，送請直轄市、縣（市）警察局核定；其分支機構跨越直轄市、縣（市）者，轉報內政部警政署核定。(同辦法第 3 條第 1 項)。
2. 指揮監督：駐衛警察隸屬於駐在單位；執行勤務兼受當地警察局之指揮

關推動「去任務化」、「地方化」、「行政法人化」、「委外辦理」等；其第 6 點規定：「擔任之工作不涉及機密性且適合委由民間辦理者，應儘量實施委託、外包，現有聘僱人員應於聘僱期限屆滿時，停止續聘僱，並將其員額予以裁減」。

34 「健全機關組織功能合理管制員額作業要點」第 8 點規定：「中央各機關依『各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法』進用之駐衛警，除環境特殊，得經專案報經本院核准繼續進用外，均請檢討委託民間保全業者辦理或改採其他替代措施，現有駐衛警應即予凍結出缺不補；至未來各中央機關駐衛警人力調配事宜，由本院人事行政局組成駐衛警移撥小組，就現有駐衛警人力充分相互移轉運用。」

監督。（同辦法第 9 條第 1 項）駐衛警察之升職、獎懲、考核、考成、解僱，由駐在單位自行核定辦理後，函請直轄市、縣（市）警察局備查。（同辦法第 9 條第 2 項）

(四)執行職務

駐衛警察於其駐在單位區域內執行職務。（同辦法第 4 條第 1 項）當地警察局必要時得協調駐在單位，指定駐衛警察在其鄰近地區，協助維護治安、整理交通。其執行勤務守則，由當地警察局定之。（同辦法第 4 條第 2 項）。

有關「當地警察局必要時得協調駐在單位，指定駐衛警察在其鄰近地區，協助維護治安、整理交通」此一點，即與保全業者扮演的角色差距甚大；或許仍未符合「受委託行使公權力」之要件，但已可視為公權力行使的「行政助手」（verwaltungshelfer）[35]了。

(五)配備與服式

為了駐衛警察的配備與服式，依據「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」第 5 條之授權，內政部訂有「駐衛警察使用警械管理辦法」，該辦法則是依據《警械使用條例》第 13 條第 2 項規定訂定：

1. 駐衛警察執行職務，遇有《警械使用條例》第 2 條至第 4 條所列情形時[36]，得使用警械。其使用警械之種類、時機與程序及應注意事項等，悉依《警械使用條例》之規定。（「駐衛警察使用警械管理辦法」第 3 條）
2. 駐衛警察執行職務時，以使用警棍為原則；其需用其他警械者，應由設

[35] 行政助手係指機關為達特定行政目的，於執行職務時委託民間協助，實際負責職務遂行者仍為機關本身，民間之角色乃提供專業技術、人力與設備，機關則依政府採購法等相關規定向民間購買勞務，尚未涉及公權力之委託行使。

[36] 《警械使用條例》第 2 條（得使用警棍指揮之情形）：「警察人員執行職務時，遇有下列各款情形之一者，得使用警棍指揮：一、指揮交通。二、疏導群眾。三、戒備意外。」第 3 條（得使用警棍制止情形）：「警察人員執行職務時，遇有下列各款情形之一者，得使用警棍制止：一、協助偵查犯罪，或搜索、扣押、拘提、羈押及逮捕等須以強制力執行時。二、依法令執行職務，遭受脅迫時。三、發生第四條第一項各款情形之一，認為以使用警棍制止為適當時。」第 4 條（使用警械原因）：「警察人員執行職務時，遇有下列各款情形之一者，得使用警刀或槍械：一、為避免非常變故，維持社會治安時。二、騷動行為足以擾亂社會治安時。三、依法應逮捕、拘禁之人拒捕、脫逃，或他人助其拒捕、脫逃時。四、警察人員所防衛之土地、建築物、工作物、車、船、航空器或他人之生命、身體、自由、財產遭受危害或脅迫時。五、警察人員之生命、身體、自由、裝備遭受強暴或脅迫，或有事實足認為有受危害之虞時。六、持有兇器有滋事之虞者，已受警察人員告誡拋棄，仍不聽從時。七、有前條第 1 款、第 2 款之情形，非使用警刀、槍械不足以制止時。前項情形於必要時，得併使用其他經核定之器械。」

置單位向直轄市、縣（市）警政機關申請配發。當地警察局（分局）於治安狀況特殊或情況急迫時，得對駐衛警察逕行配發警械。（同辦法第4條）

3. 駐衛警察配用警棍，得自行購置，並列冊報當地警察局（分局）備查。（同辦法第5條）
4. 駐衛警察保管警械，應遵守警政機關之規定。（同辦法第7條）
5. 駐衛警察使用警槍，應隨帶駐衛警警槍執照。前項執照，由設置單位向當地警察局（分局）申請核發之。（同辦法第8條）
6. 駐衛警察使用警械之訓練、監督、考核，由當地警察局（分局）辦理。（同辦法第9條）

由前揭規定可以得知，駐衛警察日常執行職務雖配用警棍，但遇特殊狀況，得配發警械、使用警械；「警械」還包括了警槍。此一點，也與保全業從業人員執行職務的配備差距甚大！

(六)遴選與教育訓練

駐衛警察的遴選由各駐在單位辦理，亦可委請警察教育機關辦理；職前及在職訓練由各駐在單位辦理，亦可委請警察機關辦理。

1. 駐衛警察由各駐在單位依第8條規定遴選適當人員[37]，送請直轄市警察局或縣（市）警察局審查合格後自費僱用之。必要時得委請警察教育機關統一招考。(「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」第7條第1項)
2. 駐衛警察應實施職前及在職訓練，並得委請當地警察機關辦理；其要點由內政部警政署定之。(同辦法第7條第2項)

(七)待遇、福利與保險

駐衛警察的待遇、福利與保險，近乎公務人員；無論薪津、加給、保險、補助……等，幾乎都比照公務人員或駐在單位的職員（勞工）。[38]

---

[37] 相較於保全從業人員，駐衛警察遴選的基本條件非常簡單：「曾受警察養成教育或專業訓練，或高中（職）以上畢業服畢兵役，或曾受軍事訓練並擔任士官以上職務者。」(「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」第8條第1項第1款）；然在此一基本條件下，卻有較保全從業人員更嚴謹的身高、體重、年齡等規定：「二、50歲以下。三、男性身高165公分以上，體重50公斤以上。女性身高160公分以上，體重46公斤以上。四、身體健康，經公立醫院檢查合格。五、素行良好，儀表端莊，言語清晰。六、無公務人員任用法第28條規定之情事。」(同法第8條第1項其餘各款)

[38] 依「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」第11條規定，駐衛警察之薪津、訓練、保險、退職、資遣、撫慰、服裝等各項費用，均由駐在單位負擔。

1. 政府機關、公營事業機構、團體、公立醫療機構、公營金融機構及公立學校駐衛警察之薪級，依附表之規定，其薪津、實物代金、主管職務加給，得比照駐在單位職員之待遇支給。但不得支領警勤加給。（同辦法第 10 條）
2. 駐衛警察保險及各項福利規定如下：
   (1) 駐在單位依《公務人員保險法》為公務人員要保機關者，經編列預算設置之駐衛警察人員，比照公務人員保險規定辦理；駐在單位依《勞工保險條例》為勞工保險投保單位，其設置之駐衛警察人員，比照駐在單位勞工保險之規定辦理。（同辦法第 17 條第 1 項第 1 款）
   (2) 婚喪、生育、子女教育補助及其他各項福利比照駐在單位職員辦理。（同辦法第 17 條第 1 項第 2 款）

(八)退職、撫慰金給與及資遣

駐衛警察基於法規規定，較保全從業人員有制度、有保障，即若退職、撫慰金給與，以及資遣、資遣給與等亦是如此。

1. 退職：駐衛警察之退職，其種類及條件如下（同辦法第 12 條）：
   (1) 有下列情形之一者，得自願退職：
   A.在駐在單位連續服務 15 年以上，年滿 55 歲以上。
   B.在駐在單位連續服務滿 25 年以上。
   (2) 有下列情形之一者，應命令退職：
   A.年滿 65 歲。
   B.心神喪失或身體殘廢不堪勝任職務。
2. 退職金之給與：

   政府機關、公營事業機構、團體、公立醫療機構、公營金融機構及公立學校駐衛警察退職金之給與，按退職人員在駐在單位服務年資，每半年給與 1 個基數之 1 次退職金，最高以 61 個基數為限。其基數標準，比照駐在單位職員之規定。（同辦法第 13 條第 1 項）

   前項所定年資之計算，未滿半年者，以半年計算。（同辦法第 13 條第 2 項）

   前條第 2 款第 2 目退職人員，其心神喪失或身體殘廢，係因公所致者，按其 1 次退職金總額另加 20%。（同辦法第 13 條第 3 項）

3. 撫慰金給與：

政府機關、公營事業機構、團體、公立醫療機構、公營金融機構及公立學校駐衛警察有下列情形之一者，給與遺族一次撫慰金（同辦法第 14 條第 1 項）：

(1) 病故或意外死亡者。

(2) 因公死亡者。

前項第 2 款因公死亡者，指下列情事之一（同辦法第 14 條第 2 項）：

(1) 因冒險犯難或戰地殉職。

(2) 因執行職務發生危險以致死亡。

(3) 因公差遇險或罹病以致死亡。

(4) 在辦公場所發生意外以致死亡。

(5) 因戰爭波及以致死亡。

第 1 項遺族領受撫慰金之順序如下（同辦法第 14 條第 3 項）：

(1) 父母、配偶、子女及寡媳。但配偶及寡媳以未再婚者為限。

(2) 祖父母、孫子女。

(3) 兄弟姊妹，以未成年或已成年而不能謀生者為限。

(4) 配偶之父母、配偶之祖父母，以無人扶養者為限。

前項遺族同一順序有數人時，其撫慰金應平均領受。（同辦法第 14 條第 4 項）

駐衛警察之撫慰金給與規定如下（同辦法第 15 條第 1 項）：

(1) 病故或意外死亡者、按其於駐在單位服務年資，每半年給與 1 個基數之 1 次撫慰金，最高以 61 個基數為限。

(2) 因公死亡者，除依前款規定辦理外，另加發 15 個基數之一次撫慰金。

前項撫慰金基數及給與標準，比照第 13 條之規定，未滿 15 年資未滿半年者以半年計。（同辦法第 15 條第 2 項）

前條第 1 項第 2 款人員在駐在單位服務年資，未滿 15 年者以 15 五年計。（同辦法第 15 條第 3 項）

4. 退職、撫慰之年資計算：駐衛警察退職、撫慰金之給與，各駐在單位係政府機關、公營事業機構、團體、公立醫療機構、公營金融機構及公立學校者，其年資之計算，累計其曾任公務人員及軍職之年資。但已領受退休金或資遣費者，不予累計。（同辦法第 16 條第 1 項）

5. 資遣及資遣給與：

政府機關、公營事業機構、團體、公立醫療機構、公營金融機構及公立學校駐衛警察有下列情形之一者，得由駐在單位自行核定資遣後，函請直轄市、縣（市）警察局備查（同辦法第 18 條第 1 項）：

(1)駐在單位因故或業務緊縮而須裁減人員者。

(2)經公立醫院證明身體衰弱，不能勝任者。

(3)不適任現職者。

資遣人員之給與，準用第 13 條規定。（同辦法第 18 條第 2 項）

(九)比照規定

民營事業機構、團體、私立醫療機構、民營金融機構及私立學校之駐衛警察，其待遇、退職、撫慰及資遣比照駐在單位人員規定辦理。（同辦法第 19 條）

(十)本單元小結

綜上所述，「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」係依據《警察人員人事條例》第 40 條規定訂定。「駐衛警察」的執行勤務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等，都較保全從業人員有制度、有保障（無論是工作保障，還是執行職務安全保障）。

駐衛警察的待遇、福利與保險，近乎公務人員；無論薪津、加給、保險、補助……等，幾乎都比照駐在單位的公務人員或職員（勞工）。

「當地警察局必要時得協調駐在單位，指定駐衛警察在其鄰近地區，協助維護治安、整理交通」，使駐衛警察成為國家公權力行使的「行政助手」。特別是裝備配發方面，因係依據《警械使用條例》第 13 條第 2 項規定訂定「駐衛警察使用警械管理辦法」，所駐衛警察日常執行職務雖配用警棍，但遇特殊狀況，得配發警械、使用警械；「警械」還包括了警槍。

凡此種種，保全業從業人員的定位其實與駐衛警察差距甚遠，若能經由再一次的修法，使保全業從業人員也能經由法律的規範，享有等同於駐衛警察的執行職務務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等，各方面的制度與保障，相信一定有助於保全業參與警察任務、協助社會治安維護。

二、「桃園國際機場股份有限公司」參照

臺灣地區本於企業化精神經營國際機場園區，並以促進國際機場園區與航空城共榮發展及提升國家競爭力為目的，成立國營國際機場園區股份有限公司（即機場公司）。[39]

桃園國際機場股份有限公司（簡稱桃園機場公司）是臺灣地區交通部所出資成立的國營企業，也是臺灣第一個專營機場的公司，成立於 2010 年 11 月 1 日，主要業務為經營桃園國際機場。[40]桃園機場公司的成立，就航站內部的警備、安全維護而言，將取代航空警察局的部分單位。

於多次與中國大陸地區公安人員交換意見中得知，臺灣地區的保全公司，在大陸地區稱為保安公司。保安公司在中央之管轄為公安部，在地方則為各地公安局，並接受其指揮監督，此點與臺灣地區的駐衛警察非常類似；且大陸地區的保安公司、保安從業人員執行職務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等之運作，也與臺灣地區的駐衛警察非常類似。只是大陸地區的保安公司，既非公家機關，亦非私人機關；即同時兼具公部門與私部門的共同性質，此一型態，又與臺灣地區的機場公司非常類似。

臺灣地區的保全業若能參照「桃園國際機場股份有限公司」兼具兼具公部門與私部門的共同性質，則相較於目前純屬「私人」的角色扮演，相信更有助於保全業參與警察任務、協助社會治安維護。

陸．結論

在外環境因素：民營化思潮影響之下，臺灣地區保全業的興起，扮演著協助治安維護的角色，即屬民營化的結果：功能不足之替代；所謂「警力有限，民力無窮」的展現。

至於民營化中常被提及的「委託」，就公法領域觀之，以目前臺灣地區保全業在治安維護中所扮演的角色而言，與國家警察權的「委託」（意指委託行使公權力），相去甚遠！因為警察的四大任務：「依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利。」在我國是歸屬於憲法權的國家治理，是無可

---

39 《國營國際機場園區股份有限公司設置條例》第 2 條第 1 項規定：「機場公司本企業化精神經營國際機場園區，並以促進國際機場園區與航空城共榮發展及提升國家競爭力為目的。」（機場公司由政府獨資經營。）

40 參見「桃園國際機場公司」，《維基百科，自由的百科全書》，2011/05/08（http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%A1%83%E5%9C%92%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E6%A9%9F%E5%A0%B4%E5%85%AC%E5%8F%B8）。

替代的。

相對於「警察機關」,「保全公司」是私部門，亦即「私人」。「警察機關」與「保全公司」,一是公部門，一是私部門;「警察工作」與「保全工作」,一是具有強制力的國家公權力行使，一是「保護事物遠離危險或招受損失」的服務業，兩者確實很難評量。不過，保全（保安）的著眼點是保護事物免受外來的傷害;亦即預防危險或突發情況的一種手段或措施。是以，若保全業發展正常、功能健全，應可視為協助治安維護的最佳民間組織。

臺灣地區保全業協助治安維護模式的發展，約可粗略地劃分為三階段 ：第一階段（自 1978 年第一家保全公司創立後約 10 年）、第二階段（自 1991 年《保全業法》公布施行後約 10 年）、第三階段（自 2003 年《保全業法》修正公布後迄今）。在當前的第三階段，保全業的發展已進入成熟階段,《保全業法》的修訂、從業人員消極資格查核、訓練護照制度施行、定型化契約之公布……，並開始定期接受警政機關的保全業務管理，輔導同業評鑑作業，保全業儼然成為協助治安維護的主力。

藉助保全業參與警察任務之執行，雖為世界潮流之趨勢，然我國卻屢屢因一些內在的環境影響因素，影響了社會大眾或公部門對保全業的信賴。謹就個人的研究心得，對保全業協助治安維護模式提出兩項建議：

其一,「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」參照。

此一參照，並非建議保全業者採「駐衛警察」模式經營。在法制的規範之下,「駐衛警察」的執行勤務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等，都較保全從業人員有制度、有保障（無論是工作保障，還是執行職務安全保障）。若能經由再一次的修法，使保全業從業人員也能經由法律的規範，享有等同於駐衛警察的執行職務務、配發裝備、待遇福利、保險、退職、撫卹金給與，甚至資遣、資遣給與……等，各方面的制度與保障，相信一定有助於保全業參與警察任務、協助社會治安維護。

其二,「桃園國際機場股份有限公司」參照。

桃園國際機場股份有限公司是交通部所出資成立的國營企業，也是臺灣第一個專營機場的公司，主要業務為經營桃園國際機場，就航站內部的警備、安全維護而言，將取代航空警察局的部分單位。若能參照「桃園國際機場股份有限公司」兼具公部門與私部門的共同性質，則相較於目前純屬「私人」的角色扮演，相信更有助於保全業參與警察任務、協助社會治安維護。

保全、管理服務人與社區三贏合作趨勢之初探

虞　義　輝
（銘傳大學 安全管理系專任助理教授）

摘要

近年來在災難頻傳的社會只要打著「安全管理」的名號，似乎就是品質的保證，就可以獲得眾人的信賴與肯定，至於什麼是「安全管理」？如何有效做好「安全管理」？似乎很少人會去關注。正因為一般平民百姓沒有這樣的專業知識與能力，所以，在「警力有限、民力無窮」的社會環境下，人民無法將安全的責任全部託付給政府和有限的警察機關之際，具有無限民力與潛能的保全、物業就成為另一股芸芸眾生得以依賴與寄託的行業。因此，安全管理服務業者就更有責任與義務將這個領域內的工作做好，贏得大眾的信賴與支持。而現在都會型社區的安全與服務，則成為今天保全業與物業管理公司營業項目的重心，原本傳統的大樓管理員已無法滿足住戶日漸增加的服務品質需求，因此，專業的物業管理、保全公司及各類社區有組織的大樓管理委員會所需的管理服務人便因應而生。但保全人員與管理服務人要如何做好社區安全管理與服務工作，似乎仍有很大的探討空間。

關鍵詞：安全管理、社區、保全、管理服務人、管委會

壹、前言

2001 年美國 911 恐怖攻擊發生後，這十年來，無論在世界各地或在台灣，「安全管理」的概念如雨後春筍般遍及各行各業，似乎只要打著「安全管理」的名號，做好「安全管理」的工作，就是品質的保證，就是品牌的信譽，就可以獲得眾人的信賴與肯定，至於什麼是「安全管理」？如何有效的做好「安全管理」？似乎很少人會去關注。這可以從兩個方面來解讀，第一：證實安全管理在今天社會各行業中已是眾所認知的基本保障與必要條件。第二：至於安全管理是什麼？或如何做好安全管理？一般大眾認為那是專業的問題，是專職從業人員要去注意關心的問題，所以也就無從瞭解。簡單的說，大家都知道做任何事都要有安全管理的概念與作法，但如何做？怎麼做？也就只有寄望安全管理專業人員了！正因為一般平民百姓沒有這樣的專業知識與能力，因此，在今天「警力有限、民力無窮」的社會環境下，人民無法將安全的責任全部託付給政府和有限的警察機關之際，具有無限民力與潛能的保全、物業就成為另一股芸芸眾生得以依賴與寄託的行業，所以安全管理服務業者就更有責任與義務將這個領域內的工作做好，贏得大眾的信賴。

而現在集合式住宅與公寓大廈形成的都會型社區安全，則成為今天保全業與物業管理公司營業項目的主軸，以前共同僱用退休年長者看守收信、門禁等管理的工作，現已無法滿足住戶日漸要求住家安全與服務品質所需，因此，專業的物業管理、保全公司及各類社區有組織的大樓管理委員會所需的管理服務人便因應而生。但保全人員與管理服務人要如何做好社區安全管理與服務工作，似乎仍有很大的探討空間，本文試圖從一個社區住戶及社區管理委員會的角度來探討彼此的關係，進而創造三贏的合作模式。

貳、社區、保全與管理服務人

社區是保全與管理服務人主要服務與經營的對象，因此，什麼是社區？或本文所指的社區為何？是首先需釐清的問題。

一、何謂社區

「社區」是社會學中的基本概念，最早是在德國社會學家斐迪・滕尼斯的「社區與社會」一書中提出。社區是在情感、依戀、內心傾向等自然情感一致的基礎上形成、聯繫密切的有機群體。一般認為：社區就是在一定地域內發生社會活動和社會關係，有特定的生活方式並具有成員歸屬感的人群所組成的相對獨立的社會生活共同體。其基本構成要素有：

一個特定的區域，是社區成員活動的基本空間場所。

一個相對穩定的人文意義上的區域，社區成員對此環境的認同。

一定的建築居住規模和一定的人口。[1]

依據民國八十八年六月二十九日公布**「公寓大廈及社區安全管理辦法規定」**：所稱公寓大廈係指供住宅、商業及住商混合使用之區分所有建築物。所稱社區係指數幢公寓大廈、住宅，依本辦法規定，聯合設置有守望相助巡守組織之地區。[2]由於本法已廢止，但仍可看出都會型社區的原始輪廓。

另依據民國九十五年一月十八日修正公布之**「公寓大廈管理條例」**：定義，所謂公寓大廈係指構造上或使用上或在建築執照設計圖樣標有明確界線，得區分為數部分之建築物及其基地。[3]但修正後之條例對於「社區」並無明確之規範與定義。

另依據林冠汶所撰寫之社區種類區分，有如下幾種：按居民屬性分為農村社區、漁村社區、礦村社區、軍眷社區、勞工社區、原住民社區、公教人員社區；按地區開發程度區分都市型社區與鄉村型社區；按建物型態區分國宅社區、日式住宅社區、街坊社區、公寓大廈型社區等。[4]

而今天我們所探討的社區，除了上述所提的基礎背景概念外，恐怕仍須將目前社會大眾所理解的因素加入，前述所謂「都會型社區」或「鄉村型社區」的概念，似乎又較本文所認知的社區範疇更廣。為使本文所認知的社區有一較具體的定義，引用與一般庶民較貼近之「公寓大廈型社區」[5]的解釋與筆者觀察

---

1 斐迪南·滕尼斯（Ferdinand_Tönnies，1855.7.26－1936.4.9）德國社會學家，著有「共同體與社會」參閱 http://wenku.baidu.com/view/f3efc480e53a580216fcfef6.html。

2 依據民國八十八年六月二十九日公（發）布「公寓大廈及社區安全管理辦法規定」第二條。

3 依據民國九十五年一月十八日修正公布之「公寓大廈管理條例」第三條第一款。

4 林冠汶、都市型社區空間營造歷程之公民意識探討，97.7 碩士論文 P16；張世典 1995 社區總體營造環境社區營造現況與課題之探討 P43-46。

5 http://web2.tmm.com.tw/new_web/book/content.asp?id=12 崔媽媽公寓大廈暨整建維護資訊平台。

社區之具體內涵做一說明，筆者所論述的社區係指：數幢公寓大廈、住宅集合在一起，無論是 100 戶、300 戶甚至上千戶的住戶，形成一個集合式、統一管理的區域，也不論這樣的社區位置是在都會區或在較偏僻的非都會區，只要有自己的管理委員會，且該「管理委員會」為有效運作、督導、管理該社區，均為本文探討認知的「社區」。

這種類型的社區和地理位置、建築設計、房屋價格、週邊環境都有密切關聯，而這些因素又會影響購買人或進住人的需求與意願，最後這個社區的所有權人與住戶就會形成一個特定的族群，彼此相互依存，呈現這個社區特有的水準與價值。如台北市仁愛路上的「帝寶」社區，因其價位、設計、管理等因素，居住其內的住戶基本上就是政商名流。再例如龍潭地區的「百年大鎮」社區，即屬中產階級型的社區，台北市大安區眷村改建的「群英里」社區，即為以原眷村住戶為主軸加上一般公教人員組成的社區，淡水竹圍地區之「春天悅灣」社區，即為以印尼峇里島風設計成渡假休閒型的社區。因此，各類社區都有其相對應的特定族群，並塑造出其特有的風格。綜合上述說明，本文認知的「公寓大廈型社區」特徵歸納以下幾點：(一)有數棟公寓或大廈群聚或連棟集合於同一地區。(二)該管理委員會系由該群聚之區分所有權人經選舉產生後成立，住戶並接受其督導、管理。(三)該社區內住戶之職業多元化、但住戶之生活水準差異較小。(四)對該社區有一基本的共同認知與價值。(五)該社區須有一定的範圍但地理位置並不限於都會區。這樣的社區概念，將會是未來社區的基本模式，也是本論文所探討的社區概念。

二、社區保全人員

根據房仲業者調查發現，一般民眾在挑選社區住宅的考量因素中，北部都會區市民生活步調快，講求效率，所以希望居住周邊的生活機能佳，可以在居住的鄰近區域獲得生活必需的服務提供，如捷運站、公車站、便利商店，商圈、學校、公園等附近。至於中南部人情味較重，買房子會選鄰居，看看周邊住些什麼人，考慮好不好相處，會不會有問題人物等。但民眾普遍認為最重要的管理和服務項目中，「保全措施」是否能提供住戶安全無慮的住家環境，是最重要的考量因素。[6]由於現在的鄰里關係逐漸弱化，左鄰右舍關係較為冷淡，因此對

[6] 張英毅，理想住宅的首要條件，中華徵信不動產估價師聯合事務所，資料來源：有巢氏房屋與中時電子報合作，進行「理想社區」網路調查，問卷發送給中時電子報會員，調查時間為

於社區安全維護越來越倚賴保全措施，其中當然也包含保全設備以及保全人員的各項服務。因此，保全人員的各項作為就成為社區住戶最大的安全保障與寄託。

(一)社區保全與一般保全人員之差異

一般保全：

「保全」一詞之由來，乃源自於民國六十七年，由中興保全公司創辦人林燈，將日本警備業的私人警衛系統引進臺灣，原擬與日本警備業同名，但因值戒嚴、戡亂時期，臺灣警備總司令部為最高治安機關，名稱易為混淆敏感，經多次更名，最後以「中興保全股份有限公司」向經濟部申請設立，經核准後，成為臺灣第一家保全公司，爾後又有多家公司均以保全公司名義向經濟部申請設立，後經業者大力推展，「保全業」此經營私人安全保障之概念逐漸深入國人印象中，大家也接受此名詞代表之新義[7]。

Kennedy,Daniel B 認為保全係指「保障民眾財物損失、傷害並避免減少其價值損失之個人或組織所採取的各項安全維護措施」。[8]

Hess, K. M. and H. M. Wrobleski 則認為：「以利潤為導向的服務業，為防制人為疏失、天然災害以及犯罪行為所造成的損害，提供社會各界人事、設備及程式安全的專業服務。」[9]

綜觀以上學者看法，保全業係以利潤為導向的服務業，藉由安全科技與服務人力，以預防竊盜、強盜、天然災害，維護秩序，確保現金、貴重物品運送及保障人身安全目的之行業。

從經濟學角度來看，保全業所經營的內容，屬「私有財」(Private Goods)從事安全之保護、防護與看管之服務業，完全屬於自由市場競爭機制下的產物，其產業目標(或公司目標)所著重的是利潤極大化(Profit Maximazation)。相較警察治安單位，其特性有別，警察業務屬「公共財」(Public Goods)，其主要目標是滿足公共利益極大化(Public Interests Maximazation)，維持大眾公共安全與治安為其主要任務，當然，公共財是由政府編擬預算來支付警政相關機構之費用，具公務人員保障，人員流動小、組織穩定性高，指揮體系建全，

98/10/20~98/10/26，有效問卷 1472 份，在 95%的信心水準下，樣本誤差±2.97%。

7 楊士隆、何明洲、傅美惠，保全概論（台北：五南出版，2005 年 9 月），頁 11-13。

8 Kennedy,Daniel B ,A Synopsis of Private Security in the U.S. Security Journal 6, (1995)P101-105。

9 Hess, K. M. and H. M. Wrobleski. Introduction to Private Security (West Publishing Company.1996)P29

較易發揮強大組織戰力。[10]但私人保全則相反，人員流動性大，較注重個人及公司之調度與形象。

保全人員基本上分成四大類，依服務產品區分系統保全、運送保全、駐衛警保全、人身保全等。而社區保全屬駐衛警保全，此項服務之保全人員為目前保全業界需求最多之項目[11] 若依駐衛保全客戶對象，還可分：公營單位、金融機構、學校、證券投顧、醫院、科技工業、輕重工業及其他各行各業（如社區、大賣場、物流中心等）。[12]

社區保全：

社區保全在保全體系中屬駐衛保全，又稱常駐保全，為防阻犯罪，以配備裝備，受過專業訓練，依客戶需求提供長期或臨時之派駐警衛人員，負責處理管制人員進出、物品出入，守護公司、社區重要資產及展示區珍貴物品等。以專業化、組織化、企業化提供 24 小時全天候值勤服務，以確保客戶基本的人身、物品、財產安全。並執行與犯罪、損失、安全有關之規定、規則和政策。

其警戒方式包含：

崗哨、巡邏、機動警戒及集中監控等四種方式。

其作業處理重點包括：

1. 出入口門禁管制 2、物品及財產管制 3、車輛進出及停車場管理 4、交通指揮 5、鑰匙管理 6、竊盜偵防 7、保全及防災設備監控 8、意外預防與安全 9、防災演練 10、防火防災應變處理 11、警民合作犯罪預防 12、保全調查 13、保全計畫研定 14、保全工作報告等。[13]

而社區保全與一般駐衛保全最大的區別乃在於社區保全與社區住戶有相當密切的互動性，社區保全員除了做好上述基本的安全維護工作外，他讓住戶實質感受到的除了代收信件、物品外，是更細微的服務，如引導訪客至建築物內、扮演接待人員、住戶糾紛時之排解、社區相關規約管理與落實、甚至幫忙臨時看顧小孩、代訂便當、計程車、緊急家務事件之協助處理及提供各種相關資訊等，這一切服務項目都超出了一般駐衛警原始業務的範疇，但又事實存在並與

---

[10] 台北縣保全公會參訪中央警察大學，保全產業現況暨學術座談--保全產業現況分析與探討，黃俊能，中央警察大學 行政警察學系暨警察政策研究所保全產業現況分析與探討 *www.security.org.tw/index.php?option...id*）。

[11] 保全業的產業現況與分析 *nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/34114/6/93281606.pdf。*

[12] 同前註，楊士隆等，保全概論， P59。

[13] 同前註保全業之產業現況與分析 http://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/34114/6/93281606.pdf

社區住戶的觀感發生直接的影響。由於社區住戶對保全服務的需求日益增加，而社區保全更扮演駐衛保全的主力，在同業競爭的壓力下，為爭取業績與爭取續任社區保全的工作，各項服務項目必將不斷擴大。

從上述社區保全人員實際的工作內容，可以清楚知道，住戶期待的一位優秀社區保全人員除了要具備駐衛保全的基本能力落實社區管委會所交賦的任務外，還要有警察維安保護應變的能力，社區調解者協調溝通的能力、飯店櫃臺服務人員親切應對招呼的能力、甚至還要扮演保母看顧的角色。

三、社區管理服務人

社區安全是否能確保與內部行政管理有密切的關係，而負責社區整體管理責任的社區管理服務人，因應社區的性質、大小、職位有不同的稱謂，從社區主任、經理、總幹事、幹事等均是，但不管其稱謂為何？其負責管理、督導、執行之工作內容，基本上是一致的，包括：安全、機電、清潔、財報等四大類。由於今天都會型社區型態的需求越來越多，也越來越高，因此，社區管理服務人的角色份量也相對增加。依據公寓大廈管理條例第十一條：所謂管理服務人係指由區分所有權人會議決議或管理負責人或管理委員會顧傭或委任而執行建築物管理維護事務之公寓大廈管理服務人員或管理維護公司。[14]以下從兩個面向來探討。為什麼住戶需要委託專業物業公司管理社區？以及管理服務人的角色為何？

(一)社區管理需要委託專業管理服務人

一個社區的成立，除了區分所有權人或住戶，另外就是社區管理委員會，而管委會成員是由區分所有權人會議所選出來，這些管委會成員並非專職委員，也沒有社區管理的經驗與知識，只是受社區區分所有權人或住戶委託來代為管理社區，基本上是本著熱忱、奉獻與服務的精神來為自己的社區盡一己之力，希望自己住的社區是一個有品質、有水準、有管理又安全的居所。其次，管委會委員為無給職，自己本身又有工作，不可能因管委會職務，而放棄自己原來的工作，但社區事務之繁瑣龐雜，絕非親自參與者所能體會，若光有熱情而無能力是不足已成事的。而且依據「警察真空理論」,「在你需要警察的時候，

[14] 同前註，「公寓大廈管理條例」第三條。

警察永遠不會在你身邊」[15]，這種解釋，雖然不強調警察無法提供及時的安全保障，但卻暗示保全人員比警察更能快速、直接、有效提供安全保障。因此，很自然的專業、信譽好的物業管理公司就成為管委會青睞的對象。而物管公司推薦的管理服務人（或稱社區經理、主任、總幹事等）就成為專職為社區各項公共事務服務的專業經理人。

社區管理服務人基本上一定要有「公寓大廈事務管理人員證照」(一般稱總幹事證照)，也就是內政部營建署於 88 年起規定須取得此證照才可執行公寓大廈管理維護事務，如進行大樓事務管理、遂行管委會決議執行事務。但有些社區也會要求管理服務人要有防火避難設施管理人員及設備安全管理人員等相關證照。而擁有「公寓大廈事務管理人員證照」者，對以下法規及相關規定都有基本的認識與運作能力：

法規方面：

(一)公寓大廈管理條例及其施行細則。

(二)公寓大廈管理服務人管理辦法。

(三)規約範本。

(四)建築物管理維護技術及企劃。

(五)集合住宅住戶使用維護手冊範本。

實務方面：

1.公寓大廈管理組織籌組運作及申請報備處理原則。

2.公寓大廈管理維護爭議事件處理。

3.公寓大廈公共行政事務管理實務。

4.公寓大廈財務管理實務。

若欲通過這些證照均應參加由中央主管機關舉辦之公寓大廈事務管理人員講習，並經測驗合格領得講習結業證書後，向中央主管機關申請核發認可證。[16]

因此社區管理服務人對公寓大廈管理條例、召開區分所有權人會議及社區管理相關事宜，均有一定程度的瞭解與各項實務之處理能力，並能適時提供管委會及住戶之間各種資訊、經驗與意見，同時也需要具備其他專業的基本認識，如基本消防安全檢查的知識、機電維護保養的基本操作、違章違建的提醒及住

[15] 李湧清，私人警衛極其相關問題之思考，警學叢刊，1991 年 12 月，22 卷 2 期，頁 62。

[16] 104 人力銀行證照中心，www.104certify.com.tw.。

戶在日常生活上與社區公約應注意的告知等。尤其是對社區財務管理費用之催繳、住家安全管理，或是住戶違規時幫助管委會訴求法律途徑等，擔任先期溝通協調的工作，都扮演一定程度的角色。因此管委會的委員們就可以針對樓管人員所執行的事務做監督，並且可藉由服務人員的專業意見，提供給住戶更多社區開源節流的意見，真正達到社區由專業的物業管理公司與保全管理維護目的。

(二)社區管理服務人之職責

社區管理服務人或稱社區經理，是一個社區能否有效管理的關鍵與靈魂人物，他除了要做好社區管理與安全的基本工作外，更要扮演與管委會和住戶，管委會和物管公司、建設公司的橋樑，也就是溝通、協調與執行的的角色。使社區各項事務均能做到公開、公正及透明化。因此，平時需不斷的建立各種資料（如財務報表、住戶資料、維修紀錄、社區停車場車位名冊、與合作廠商聯繫資料等），將社區當成是自己的社區經營。

除此之外，關於社區住戶遷入遷出的紀錄管理，大樓會議通知與紀錄公告，各項管理工作職掌與處理流程的勤務報告、社區訪客與信件的登錄管理、警衛室各個系統操作與維護，社區管理費收支明細表與繳交，及各種住戶違規處理，都是社區經理的職責範圍。

清雲科技大學空間資訊及防災科技研究所助理教授林德福指出，專業管理服務公司應具備一般性的管理原則及必備的基本服務，管理原則是一切依公寓大廈法令所要求的，及其社區規約所規範的基本法律條件。

管理服務應分為三個層面「決策層面、制度層面及執行層面」。決策層面是協助引導社區（管委會）制訂良好的決策，制度層面是協助社區（管委會）建立良好有效的制度，執行層面是提供良好的作業工具與方法，提升社區管理的效率，輔助執行各項管理維護服務工作。專業管理服務公司派遣的作業人力也應有受過教育訓練，以良好方式協助社區（管委會）及住戶瞭解各項法規與與運用資源。[17]

理想的社區專業管理服務人在公司的支持下，應該依據社區的特性與住戶和管委會有相對的互動關係，不能只有一套自以為放之四海皆可用的服務標準，這樣的服務是不符合時代需求的，例如：一般中產的住宅社區，他們不會

[17] 公寓大廈社區公共議題網路通訊，崔媽媽基金會 ／清雲科技大學空間資訊及防災科技研究所助理教授林德福 www.tmm.org.tw/ap/artbook_004.htm。

想花太多無謂的費用，管委會只想在有限的資源下，讓管理服務公司維持社區管理維護工作且符合期待；但對較高級住宅社區來說，有效管理與服儀整潔是基本要件，管委會及住戶對社區大環境的要求必須是庭院花要開的美、中庭水池要乾淨、夜晚燈光的流瀉要有情調，讓住戶覺得管理服務是幫助社區創造價值，提升品質，而非只是做個單純的管家。因此社區管理服務人的職責，首先就必須瞭解社區的特性需求，採取應因的作為。但目前一般物業管理公司最缺乏的就是能提供附加價值的專業經理人。

綜合上述意見，一位稱職的社區管理服務人，其具體的基本工作項目可概略臚列如下：

＊辦好區分所有權人大會之召開（資料彙整、製作、聯繫、通知、及會場秩序管理、服務及其決議事項之有效執行）。

＊做好定期召開之管委會及落實委員會決議或交辦事項。

＊負責綜理督導、執行社區所有安全、管理、服務等事宜。

＊規劃執行社區全年度之各項活動及應提醒或注意之事項。

＊落實完成社區各項緊急應變及預防措施計畫。

＊建立與相關單位（消防、警政、鄰里、業務單位）及管委會人員指揮、協調、聯絡機制。

＊做好管理中心各組工作之排定、協調、督導、考核及職務代理等相關事項。

＊落實執行社區管理規章與住戶生活規約。

＊訂定所屬人員之 SOP（標準作業程序）及在職訓練與服務禮儀。

＊做好社區各項公設、物品之管理維護。

＊做好各項資料（社區之各項規約、與廠商之合約、社區執行之事項等）之建檔列管。

※建立各類督導、檢查、回報、紀錄等資料、表格。

至於如何創造社區的附加價值與提升社區的整體品質，端賴社區管理服務人與公司是否有永續經營的企圖心和理念。

參、社區安全管理與服務

一、如何做好社區安全管理

「安全管理」這個名詞是由兩個概念組成:「安全」和「管理」,管理的好，雖然可以減少不安全事故，但並不代表安全無虞；同樣的，雖有安全概念或安全意識，但管理不落實，同樣會發生不安全事件，因此如何做好「安全管理」正是社區最關注的焦點。

(一)何謂「安全」

「安全代表一種穩定的、在一定程度內可以預期的環境，讓個人或團體可以在追求目標時，不受干擾或傷害，也不必擔心任何動亂或意外」[18]，簡單地說安全是一種無憂無慮的感覺。而想過無憂無慮的日子是人類的基本需求，根據馬斯洛五大需求理論[19]，安全屬於第二階層，當人們基本生理需求滿足後，最想要追尋的就是安全。安全的定義，則可區分成兩個層次，也就是英文的 Safety 和 Security，兩者在中文都是指安全，但是 Safety 指的是「沒有意外」(No accident)，而 Security 指的則是「沒有事件」(No incident)。員工在辦公室大理石地板走路摔跤，是意外；監獄發生鬧房、暴動，則是事件。當意外或事件發生時，無憂無慮的感覺往往就不存在，也就是說人們的安全感開始消失了。[20]

總而言之，「安全」代表著一種無憂無慮的境界，在這個境界裏，人們得以正常地、安心的生活、作息及從事各種活動。這個境界看似簡單，卻不容易達成，因為世事無常，現實生活中有太多的因素威脅到安全的境界，這些因素包括天災、人禍以及人為疏失。因此，無論是保全人員、社區管理服務人以及社區管委會的委員，對安全有基本認知確屬必要。

(二)何謂管理

長久以來，有效管理一直是企業界努力的目標！順著時間與潮流的變遷，管理的核心也不斷改變。從起初的現場效率、明訂制度、到預判情勢、假設狀

---

18 李振昌譯(2004)，企業安全管理完全手冊（台北市：紐奧良文化上冊，2004），頁 4。

19 馬斯洛(Abraham H. Maslow)於 1908 年 4 月 1 日在紐約市布魯克林出生，享年 62 歲，為著名之行為學派心理學家，對激勵理論著墨甚多，以「人類需求階層」(hierarchy of human needs)理論而著名，參見 Maslow, A. H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper.; Maslow, A. H. (1998). Maslow on management. New York: John Wiley & Sones.。

20 王曉明，安全管理理論架構之探討，中央警察大學警學叢刊，民國 96.1 第三十七卷第四期，第 1～ 12 頁。

況的決策經營管理科學情境模式，管理的重心亦隨之更替。事實上，由於人類進步，社會型態改變，各行各業為能有效運作，獲得最大利益，所採取的各種方式，都可以稱之為管理。具體說，「經由規劃、組織、領導和控制等程序，以具效果和效率的方式達成組織目標的過程，就是管理。」也就是管理者帶領一群人，朝著設定的目標，對所屬人力、物力、財力組合有效運用及其他可用的方法和資源，努力達成目標的一個過程，就叫做管理。[21]在這個過程中，管理些什麼？根據 Kate Williams & Bob Johnson 所著的「Introducing Management」書中所述：管理者的四個重責大任，管理在管什麼，「人員管理、作業管理、資訊管理、資源管理」，有關「人員管理」，他強調必須具備正確的知識、技術和態度；在「作業管理」方面強調：確認你的顧客，瞭解他們對你的期許，並做出符合和超出顧客的期許，他認為這是管理作為的重點；「資訊管理」，他認為好的資訊管理是建立在能及時、精確、和有意義的提供訊息，解決問題和做出決策，並做好資訊的紀錄和處理；在「資源管理」方面，包括對財產、物品的有效掌握與管理。[22]因此，社區管理服務人是否具備這些管理的知識背景就影響他的管理模式。

(三)什麼是安全管理

在管理系統中，含有多個具有某種特定功能的子系統，安全管理就是其中一個。這個子系統是由社會及企業中有關部門的相應人員組成。該子系統的主要目的就是透過「防範未然、彌禍無形」的安全管理措施，實現控制意外事故、減少災害損失的目的，使整個組織達到最佳的安全水平，為員工、參加活動者創造一個安全無慮的環境。因而我們可以給安全管理（Security Management）下這樣一個定義，即：

以安全為目的，進行有關決策、計畫、組織和控制方面的活動。更具體的說安全管理的定義：是為使工作或事情能安全平穩的執行，而運用人力、物力和財力等資源，藉由計畫、組織、指揮、協調、控制等管理機能，掌握各種物的不安全因素和人的不安全行為，和事的不安全狀況，避免發生任何意外傷亡事故，保證所有人員的生命安全和健康，並確保工作環境之安全無慮，使工作、

[21] 蔡敦浩，管理學（台北：滄海書局，2009.2）P4-6。

[22] Kate Williams & Bob Johnson 著 Introducing Management，高子梅譯，管理在管什麼：管人、管作業、管資訊、管資源（台北：城邦文化出版，2010.3）頁 11-13。

事情、生產或整個活動均能順利進行的過程。[23]

控制意外事故可以說是安全管理工作的核心，而控制事故最好的方式就是實施事故預防，即通過管理和技術手段的結合，消除事故隱憂，控制不安全行為。但根據事故的特性可知，由於受技術水平、經濟條件、個人因素等各方面的限制，有些事故是防不勝防。因此，控制事故的第二種手段就是應變措施，即通過搶救、疏散、控制等手段，在事故發生後抑制事故的蔓延，把事故的損失減到最小。所以，安全管理就是利用有效的管理手段，將預防意外事故、應變措施與保險補償三種手段有機地結合一起，以達到保障安全的目的。[24]

隨著現代企業制度的建立和安全科學技術的發展，各行各業更需要做好安全管理工作。而現代安全管理的意義和特點即在於，要使傳統的縱向單一因素管理轉為現代的橫向綜合安全管理；將傳統的事故管理轉變為現代的事件與預防管理；將傳統、被動的安全管理轉向為主動、積極的安全管理；將傳統的靜態安全管理轉為動態安全管理；將過去企業只顧營利為目的的安全管理轉化為以顧客為導向的綜合安全管理。這些安全管理的概念需建立在兩個主要基礎上，第一個基礎，就是強調以人為中心的安全管理，體現以人為本的安全價值觀。安全管理者必須時刻記牢此一信念，所有你維護的對象與參與者的生命安全是安全管理工作的首要任務。第二個基楚，就是強調全方位的安全管理。也就是要從每一個面向去思考，而不是只管眼前的工作，因為任何一個環節上的安全疏失都會導致整個安全體系的瓦解，因為每一次的意外與不安全事件，幾乎都是那些未被注意、或未被提醒的少數造成[25]。因此，唯有全面的做好安全管理，才能確保整體的安全無慮。

(四)社區安全管理的目標

綜合上述的各項概念與說明，我們可以對社區安全管理做如下的詮釋：

所謂組織的目標，亦即社區的安全目標，就是讓社區裡的全體住戶獲得一個無憂無慮的生存空間與生活作息環境。為達到這些目標，根據 1980 年世界衛生組織 --World Health Organization (WHO) 在瑞典斯德哥爾摩卡羅林斯卡學院成立「社區安全推廣協進中心」所制訂一個「安全社區」的標準應該是：

讓社區裡的每一個人享有安全、健康為原則，以預防各類傷害為理念，以降低傷

[23] 同前註，王曉明，安全管理理論架構之探討，頁 1-12。
[24] 同上。
[25] 虞義輝，安全管理與社會（台北：文史哲出版，2011.1），頁 21-22。

害為宗旨；涵蓋生活、工作、環境等諸多領域，包括社區的消防安全、公共場所安全、家居安全、老年人行動的安全、兒童遊樂設施的安全、周邊環境安全及天然災害（如颱風、水災、地震）可能造成的危害為內容。[26]

換言之，一個社區是否能做好安全管理，除維持基本保全勤務要求外，更需要創造一個有預警系統、有應變能力、能快速反應、能迅速處理、能有效掌握、能提供安全資訊的社區安全文化。

二、如何做好社區服務

做好社區服務，看似簡單，但絕非想像中容易，誠如前面所說，一個社區整體管理、安全與服務品質的好壞，完全取決於社區管理服務人，也就是物業管理公司遴選指派的社區經理、主任、或總幹事。他必須面對住戶的各種抱怨及任何問題，更須面對管委會不斷交代的工作，但回過頭來看，他手下有那些可用之人，雖然有保全、機電、清潔與秘書（財報、公設）但每一個人都有自己的工作，每天不停的忙碌，似乎很難有交集。而社區服務品質的好壞又取決於社區管理服務人的作為，該如何做好這塊亟待開發的領域，正是未來物管公司必須努力教育與訓練幹部的地方。以下僅就個人觀察提出淺見：

首先要建立一個觀念，把社區當自己的家經營管理，唯有將社區當成自己的家才會去用心、關心。也許有人會說，拿多少錢做多少事，不可否認，這種心態很多社區管理服務人都有，但有這種觀念的人不可能做長久，因為你沒有融入這個社區，因此你也不會在意、關心社區的問題，一段時間之後，不用管委會說，可能你自己也做不下去。有些物管公司在爭取到案場後，剛開始派一個條件不錯的社區經理，一旦其他社區發生狀況需要支援時，公司就會用各種方法將其調開，改派一位新手來摸索，這種投機取巧的方式，看似聰明靈活，但最後只會自暴其短，自毀信譽。反之，如公司能抱著正向的觀念好好培養訓練每一位幹部，認真、努力的去經營、關心這個社區，或許剛開始會有些辛苦，但這些付出絕對值得，因為大家會看到，住戶、管委會會感受到，而自己也會越做越熟悉，越做越受住戶歡迎，到最後，社區裡的所有住戶和管委會都會想盡辦法希望你們留下來，希望要和這家公司繼續合作，根本不需要擔心一年一

[26] 臺北市政府衛生局--安全社區網--安全社區，根據 1980 年世界衛生組織 --World Health Organization (WHO) 在瑞典斯德哥爾摩卡羅林斯卡學院成立「社區安全推廣協進中心」所制訂一個「安全社區」的標準 taipei-safe-communities.health.gov.tw.。

約的困擾。因為根據經驗，社區最不希望看到的就是不斷出現，大家陌生的新面孔。因此只要在社區安心經營，落實工作一定會贏得大家的支持與肯定。

其次，在工作方法與態度上社區經理必須不斷依據 SOP 對其工作伙伴做督導檢查及在職教育，但態度上則須注意展現出親切、熱忱、用心、關懷的服務精神，尤其與社區內的每一個人溝通、對話時更須注意。因為這項工作本身就是服務。

另外社區經理還需要在平日訓練自己有「眼觀四面、耳聽八方」的能耐，隨時掌握社區各項資訊，如遇緊急事件均能有效處理。例如：住戶忘記關瓦斯出門，就要知道如何通知有鑰匙的人來開門，或遇到住戶有感情不順遂或夫妻吵架，就應提醒保全注意巡邏，把可能的危險與傷害降到最低程度。另外，一年一任的社區管理委員，在接手同時，事實上也很難馬上進入狀況，社區經理如何去協助管委會面對每日迎面而來的瑣碎事務，都是做好社區服務顯而易見的工作。

最後必須做到，四到，也就是眼到、口到、手到、腳到，所謂的眼到就是隨時注意觀察進出的訪客人員、注意週遭的環境變化、社區的整潔等；口到就是要隨時提醒工作伙伴與住戶打招呼、親切問候，如同家人；手到就是看到什麼沒做好、沒放好、地上有紙屑，隨時舉手之勞；腳到就是要勤快，在社區裡常走動，常巡視，到處看看，主動發現問題，解決問題。如果社區管理服務人與其工作伙伴能將社區當自己的家愛護經營；同樣的，相信社區委員會、住戶也會把他們當家人一樣看待，簡單的說，做好社區安全服務工作，就是建構大家都是一家人的觀念。

肆、結論

隨著社會型態的改變，以及台灣少子化的現象，台灣老年社會已經提早出現，以前所謂的家庭是一家老小互相照顧、依靠，但隨著人口的老化，家庭型態的改變，形單影隻的老人越來越多，有的老人即使有親人，但因年輕一代都到外地打拼，很少人願意留在家裡跟老人同居，有親人也形同沒親人，這些都是我們社會未來必將面對的問題與社區出現的普遍現象。

根據日本總務省 2008 年的調查指出，四成以上的日本單身老人，住家離兒女的居住地相當遠，單程至少需一小時以上的車程。再加上，現代社會越來越冷漠，大家各過各的日子，即使是鄰居也未必會打招呼，因此老人的起居生活

不得不自己打理。因此社區服務的工作，就變得越來越重要[27]，原來的社區管理服務人或保全人員只幫忙收掛號信、代收包裹等，未來社區管理服務人或保全人員的功能與角色，恐將在住戶不斷要求，與同業市場競爭的雙重壓力下，會由量變到質變，除了做好原先的本職工作外，由業者擴大服務取代家人的角色，也會陸續發生。

尤其許多年長者手頭還有點積蓄，不願麻煩遠親和友人的長者，寧可花錢找業者，不但可以安心過日子，不怕急病災害，最重要的是，即使被人照顧也不會有心理負擔。因此，藉由社區長期的互動與關懷建立起來的信任感對住戶更具向心力，也較不容易遭不肖業者或外人詐財。社區提供三百六十五天，廿四小時全天候服務的需求，幫助住戶解決各種生活照顧服務就會變得很自然。例如，代客購物、打掃、陪伴上醫院看病、幫忙找房子搬家、代替當住院保證人，代簽開刀同意書、協助料理後事等，所以物業管理公司未來如何將社區管理服務人與保全有效整合，擴大服務範圍或與其他業者策略聯盟來服務社區，勢必會形成一個新趨勢。當然這些額外新增的服務項目，應如何收費管理將是另一個探討的重點。

台灣知名作家陳念萱在他的「令北京人羨慕的台北」文章中提到「台北最讓北京人羨慕的，是我們早就習以為常的安全又自在，外加一個處處讓人驚喜的社區文化，沒有藩籬與極限的開放式生活商圈，彷彿居家客廳的無限延伸。北京訪客忍不住宣稱：「原來真正的中國文化在台北」[28]，或許這正是我們亟待努力創造的社區文化。

最後也必須強調，在住民社區化的的環境下，各項服務需求的增加與擴大已然是一個趨勢，而如何創造一個保全、物管與社區三贏的合作模式，除了業界的觀念需要調整，對所屬員工的教育訓練與證照制度都需更積極的推動。相信只要有心深耕這塊亟待開發的市場，未來一定會被社會接受與肯定，也必將受到社區的歡迎。

[27] 黃菁菁，東京風向球－孤獨社會的無奈，中國時報，2011-02-12 。
[28] 陳念萱，社會研究所－令北京人羨慕的台北，旺報，2011-02-18。

論風險社會與私人警務之興起

許福生：中央警察大學警察政策研究所所長兼安全管理研究中心執行長

目　　次

壹、前言
貳、風險社會與不安全感
　一、風險與風險社會之概念
　二、不安全感下的道德恐慌
參、犯罪風險與犯罪恐懼感
　一、犯罪風險與事先預警
　二、風險社會下之犯罪恐懼感
　三、犯罪問題之政治化及民粹化
肆、私人警務之興起
　一、犯罪治理方式之改變
　二、社會控制方式之改變
伍、未來展望

摘　要

犯罪的問題日趨嚴重，且產生全球化的相互影響效果，普遍形成人們對犯罪的恐懼感，導致犯罪問題之政治化及民粹化。因而在此不確性與日俱增的風險社會下，為了迴避風險而成為的風險嫌惡社會，於是便導入了保險數理的精算概念，以事先預防風險。此外，為了有效排除危害，以確保安全舒適的生活，不能完全依賴公部門，而逐漸建構起公私部門協力概念或私人警務的興起。私人警務的興起，是政府維護良好社會治安能力的減弱，及社會大眾對社會治安的關心，而採取的一種自力救濟方式，典型例子如警民合作與「堡壘型社區」、私人保全等私人安全措施。因而面對如私人保全的興起，政府機構不應在以猜疑及矛盾的心理管理保全業，而應以積極合作伙伴關係甚至是平等伙伴關係來看待保全業，以促使保全業之良善發展。最後，在此市場導向的多元犯罪預防下，難免會造成安全保障的貧富差距，而呈現愈來愈不均衡的分配。面對此現象，居於平等及人權的考量，政府有必要投入更多資源來協助弱勢團體及個人，特別是此弱勢團體及個人往往具有較高的犯罪恐懼感，需要更多的保護與協助，如此才能有效降低治安之不滿意度及實現公平正義。

關鍵詞：風險社會、犯罪風險、犯罪恐懼感、私人警務、犯罪治理

壹、前　言

犯罪的問題日趨嚴重，且產生全球化的相互影響效果，普遍形成人們對犯罪的恐懼感，導致犯罪問題之政治化及民粹化。特別是 1986 年德國社會學家貝克(U. Beck)發表了「風險社會－通往另一種現代之路」，指出從車諾比核電廠外洩開始，高度先進工業國因科學技術的發達導致生產力的激增，卻也帶來潛在未知危險的可能性，增加人民的不安全感。因而在這種不確定性與日俱增的風險社會下，縱使許多人可認知此犯罪風險的存在，但仍無法接受此結果的發生，為了因應民眾的犯罪恐懼感及保護被害者，「刑罰的民粹主義」（penal populism）也就於焉形成了，導致現行刑事政策朝向「管理」、「監控」、「隔離」的趨勢。此外由於受到新自由主義的傾向（即尊重市場機制、減少政府介入、要求個人為自己的行為負責），以及體認刑事司法體系對於犯罪控制的有限性，促使個人對於安全維護的責任逐漸受到重視，漸將犯罪控制視為「超越國家之外」，而朝向犯罪治理（governance）方向，亦即政府設法與民間組織通力合作，建構社會治安網絡，以有效維護治安，並也促使私人警務之興起。

因此，在面臨此高度不確定性與不可預測性的風險社會中，如何促使私人警務之興起？此為本文主要探討目的。本此理念，本文在結構上分為如下幾個部分：首先說明本章之動機與構想，之後探討風險社會與不安全感，再者探討犯罪風險與犯罪恐懼感，最後則探討私人警務之興起與未來展望，以作為本章之結論與建議。

貳、風險社會與不安全感

一、風險與風險社會之概念

風險的概念發展於十六、十七世紀，最初為早期西方探險家所創造的新詞，意指在地圖上未標明的水域航行，因而風險原本帶有空間的意涵。之後商業與貿易也開始使用此字，而使得風險與時間的關係也逐漸密切，並使此字眼之後更廣泛地用來指涉其他不確定的情勢[1]。

[1] 呂奕欣、鄭佩嵐譯，David Denny 著，面對風險社會，國立編譯館，2009 年 2 月出版，頁 10。

在風險領域的研究中，最具影響力的研究者，就是德國社會學家貝克(U. Beck)。貝克於 1986 年發表了「風險社會－通往另一種現代之路」，指出從車諾比核電廠外洩開始，高度先進工業國因科學技術的發達導致生產力的激增，卻也帶來潛在未知危險的可能性，促使人民不安全感的增加，而為了確保安全性，成為社會問題的重要課題。亦即，貝克認為當代社會在追求某種確定性也因此發展到此理性時代的極致時，卻反轉弔詭地被推向另一個極端，越發不確定的「另一種現代」。在這種不確定性風險社會中，沒有嚴格的倖存者，因為那起源於一種全球性隨處可能席捲而來的危險，而那些危險也將被全球化[2]。

貝克同時亦指出，「風險」(risk)本身並不是「危險」(danger)或災難(disaster)，而是一種危險和災難的可能性，他主要的影響還是表現在其未來的成份裡。風險可以作為一種臆測、未來危險、對預防性迴路的推測，且擁有其開展出諸多相關的行為可能性。風險意識的核心並不是在當下，而是在未來[3]。

現代風險的表現形式多樣化，不是孤立的而是隱形的，並且具有高度的不確定性和不可預測性，它幾乎影響到人類社會生活的各個方面及所有成員，且風險社會亦是災難頻繁的社會。換言之，從階級社會到風險社會的過度階段中，其共同性的質會開始改變，亦即繼過去「不平等」社會價值體系而來的是「不安全」的社會價值體系，相較於繼過去貧困共同性而來的是對恐懼的共同性，從此意義來看，風險社會將成為另一新的里程碑，其中來自於恐懼的社會聯帶產生了，並且成為一種政治的動力。亦即，「不平等」的社會價值體系，地位已經被「不安全」的社會價值體系所取代，在平等的烏托邦中，包含許多實質與正面的社會變遷目標，然而在風險社會的烏托邦，卻極為負面並且具有防禦性，不們不再關心獲取好的東西，而是去防止那些最糟糕的情況；如此階級社會的這種驅動力量可以以一句話來總結：我餓了！相對地，會讓風險社會啟動的，可以如下的詞表示：我害怕[4]！

此外，吉登斯教授沿著貝克類似理論而發展的觀念中，認為高度現代性的重要性特色，是對於真理以及真理之權利的不確定性，伴隨這個現象的是，越來越懷疑專家預測風險的能力，而這些懷疑主義會增加大眾的焦慮不安全感[5]。

---

2 汪浩譯，U. Beck 著，風險社會-通往另一個現代的路上，巨流圖書公司，2004 年 2 月初版。
3 汪浩譯，U. Beck 著，前揭書，頁 24。
4 汪浩譯，U. Beck 著，前揭書，頁 48。
5 呂奕欣、鄭佩嵐譯，前揭書，頁 40。

從而可知，風險社會的最主要特徵，則是不確定性的與日俱增，以及社會結構制度更趨複雜化，伴隨此現象越來越懷疑專家預測風險的能力，導致民眾的不安全感日漸增加。

二、不安全感下的道德恐慌

研究文獻指出，在歷經長期的不安全感與不確定性風險社會中，便產生「道德恐慌」。「道德恐慌」產生的主要關鍵要素，包含疑慮、敵意、輿論、不對稱與反覆無常[6]。根據周愫嫻教授整理歸納學者 S.Hier 教授的觀點指出，道德恐慌可定義為因環境、事件、個人或團體對特定團體或行為造成社會價值或利益的威脅，經由媒體以某種形式及刻板印象不斷傳播，造成一些顯不相當或誇大的社會反應。道德恐慌之形成有三種模式：(1)是利益團體模式(interest group) ，亦即利益團體經由道德恐慌打壓特定團體或個人活動。(2)是菁英模式(elite-engineering)，亦道德恐慌是刻意由菁英團體塑造（通常是政府），目的是掩飾真正的社會問題或危機。(3)是草根模式(grassroots model)，亦即道德恐慌的根源來自於社會大眾的不安全感與不確定性。而三種模式的共同點，就是均承認了媒體在其中所扮演的角色[7]。

確實，媒體及現在資訊技術在風險認知的建構以及風險管理的決策過程中，扮演相當關鍵的角色，很容易將風險和災難所導致的恐懼感和不信任感傳播至全社會乃至全世界，引發社會的動盪不安，而使得社會和諧面臨嚴峻挑戰。因此，在這種社會性風險及個人性風險日增之下，縱使許多人可認知此風險的存在，但仍無法接受此結果的發生，促使逐漸傾向對加害者採取嚴厲的措施，藉以迴避風險，因而亦可稱為風險嫌惡(risk aversive)社會[8]。

---

6 呂奕欣、鄭佩嵐譯，前揭書，頁 130。

7 周愫嫻・陳吳南，「虞犯」：真的道德恐慌，假的風險治理，社區發展季刊 128 期，2009 年 12 月，頁 67-8。

8 守山正、安部哲夫，ビギナーズ刑事政策，成文堂，2008 年 6 月初版，頁 48。

參、犯罪風險與犯罪恐懼感

一、犯罪風險與事先預警

1990 年代開始，犯罪學也注意到風險社會概念的發展，開展了一系列相關探討，其中以風險概念發展出來最有滲透力的公共政策是對「性與暴力犯罪者」（sexual and violent offenders）的管理，目前各國對於性與暴力犯罪者管理政策，思考的重點乃是「該如何預防他們所引起的犯罪？」於是產生了事先預警(precaution)的機制，對被定位成「危險」的人採取某些預防措施，以提供婦女與幼童更安全的作為。目前對於此類犯罪者，採取的事先預警措施，乃是利用如 Ericson 所言的反法(counter law)觀念，來管理此類危險的犯罪人。簡言之，這種反法的基本觀念，乃是主張必須違反法治程序以拯救社會秩序，其主要策略為：(1)法律對抗法律(law against law)，就是採用法律對抗法律的態度，以減少或是規避在預防犯罪上所會遇到程序上的阻礙，如減少正當法律程序上的要求，讓警方對於恐怖的犯罪嫌疑人有更加強大的偵查權。(2)增加新的監視措施(new surveillant assemblages)，如利用電子資料庫、電子監控等措施，並找出造成傷害或災害的來源，當然這些配置系統在執行上，可能會慢慢破壞法律上的規範或是程序，如此的作為，無非是要讓對於公共安全會產生危害的人，採取事先預警，以使其受到監禁或監控[9]。

此外，事先預警的邏輯，是要每個人藉著警告或是增加安全措施，以能夠事先處理風險，特別是在新自由主義(neo-liberal)的社會裡，充滿了不確定性，且對於處理危機的方式越來越多，因而根據「事先預警原則」，乃是要避免能造成風險的階段開始，直到建立起安全機制為止的事先防制措施。特別在美國發生 911 事件之後，各國開始意識到犯罪行為已經無法進行有效預測，因而在此充斥恐怖活動的不確定性風險社會中，如何合理有效的進行犯罪預防，已成為犯罪學者研究的重點，於是便導入了保險數理精算分析(actuarial analysis)概念，以事先預防風險。

保險數理精算分析的犯罪控制方式，則將犯罪視為一正常現象，其並不關心個別犯罪者的確認，而是考量到誰都有可能成為一個犯罪者，倘若某些人符

[9] Bill Hebenton and Toby Seddon(2009), From Dangerousness to Precaution --Managing Sexual and Violent Offenders in an Insecure and Uncertain Age, BRIT.J.CRIMINAL 49.,p347-351。

合統計上屬於高犯罪風險者，便把他歸屬於高犯罪風險族群。統計上並不是以發現犯罪者犯罪原因或病理因素為考量，只是表示危險的要因及配分的直接知識，因而對於犯罪的管制並非考量犯罪原因，而是以降低風險的管控為主要目標，如此保險數理的精算概念，風險管理便占有主要地位[10]。換言之，風險管理強調的是如何預防以及控制犯罪的技術，相關資源毋寧優先投注在辨認何為高危險的犯罪者、被害者類型、高犯罪發生率之時間與地點，以及容易為犯罪者所利用的工具，而刑事政策的趨勢便是密集監控或保護這些高危險類型，以阻斷犯罪機會的方式預防犯罪，增進社會的安全。以風險為核心的犯罪控制技術中，犯罪者與被害人的個別性並不重要，重要的是藉由統計與精算的方式，辨認何為高危險的犯罪者與被害者類型、何為經常發生犯罪的時間與地點，以及何為可能會被利用之工具。而犯罪控制的重點便是對這些統計上高危險類型、地點、行為與工具進行監控與干預，使風險降低或使風險重新分配，透過各種風險管理措施，最終目的在於增進社會大眾的安全感[11]。

在這種風險管理的思維下，典型例子如我國於 2005 年刑法之修正，為社會之安全，酌採美國「三振法案」的精神，建立重罪三犯不得假釋的制度。此外，2005 年相關性罪犯法律之修正，即為加害人建立全面強制治療輔導制度（刑法第七十七條第二項第三款刑中強制治療、刑法第九十一條之一刑後強制治療、性侵害防治法接續社區強制治療）、社區監控制度以及登記與查閱制度，特別是正式引進科技設備監控（Electronic Surveillance）於我國性侵害再犯預防上，以強化監控高風險的性罪犯等，均是用來管理高風險犯罪者的策略[12]。此外，亦透過各種教育宣導管道，以強化婦女被害預防意識；或成立社區巡守隊或廣設監視錄影系統，以強化婦女人身安全；甚至個人主動構買保全系統或相關保全產品，以強化被害人的自我風險管理。如此作為，均充分表現出這樣風險管理的思維。

然而，統計分析上的精算尺度，只是提供了再犯者與未再犯者於一定期間的預測變量，以及只是對參考組所為的評估，對於越是背離參考組有關的風險方式，其評估越不值得信任。此外，我們同時面臨統計上的謬誤，團體中的特徵，並無法完全作為推斷個案之所須，因而會有所謂在統計資料上的邊際錯誤，

[10] 竹村典良，リスクの社會論立場からみた犯罪と犯罪者，收錄於菊田幸一等主編，社會のなかの刑事司法と犯罪者，日本評論社，2007 年 9 月第 1 版，頁 40。

[11] 李佳玟，在地的刑罰・全球的秩序，元照出版，2009 年 1 月初版，頁 11-13。

[12] 許福生，科技設備在性侵害犯之運用，月旦法學第 166 期，2009 年 3 月，頁 99。

即特定人口中的罕見行為，是很難有準確的預測工具。如此，在事先預警的邏輯上，邊際錯誤不論是「誤假為真」(false positives)（即判斷預測犯罪者會再犯但事實上並沒有發生），或是「誤真為假」(false negatives)（即判斷預測犯罪者不會再犯但事實上卻已再犯），在道德性問題與人權保障上都被視為一種潛在的災難[13]。如此結果，是否會如同社會學家 Spitzer 所言：越是介入安全商品的獲得，越是感覺不安全；越是依賴商品來維護安全與信心，越感不安；越是區分那些是強化我們的安全和那些是威脅我們的安全，越是難以提供給我們安全，深值注意[14]。

二、風險社會下之犯罪恐懼感

在犯罪學上對於風險社會問題的掌握，逐漸轉移至以「犯罪恐懼感」的方向來加以探討。換言之，犯罪恐懼感成為掌握犯罪問題的重要性指標。犯罪恐懼感是否合理，與現實的風險有關，但與客觀的統計數字往往成為不對稱現象，亦即犯罪率的變化，與民眾對犯罪恐懼感與贊同重刑化之間，未必有因果關係存在。這亦是美國幾項大型民意調查，均顯示民眾覺得治安越來越壞、對犯罪恐懼日益增加之際，然而官方的犯罪統計，卻顯現整體犯罪率漸趨平穩，且有下降趨勢，如此現象亦同樣表現在我國身上[15]。

整體而言，我國近年來犯罪趨勢明顯呈現下降趨勢，如每十萬人的刑案發生率，從 2005 年的 2,295.40 下降至 2009 年的 1,494.36，似乎顯示整體犯罪率

---

[13] 這些問題起源於一個事實，就是暴力犯罪是一種很少見的犯罪型態，而案件越是稀少，就越有可能傾向於過度預測犯罪的發生。除此之外，如果企圖減少所謂「誤真為假」的問題，就會增加「誤假為真」的問題，反之亦然。參照許華孚譯，Thomas Mathiesen 著，受審判的監獄，洪葉文化事業有限公司，2005 年 9 月初版，頁 116。

[14] Bill Hebenton and Toby Seddon, supra 9 ,p351-5。

[15] 依據美國聯邦調查局所公布的指標犯罪而言，縱使從一九九○年至一九九五年間減少了 9.3%，同期間的暴力犯罪減少了 6.5%，但是民眾對於犯罪的恐懼感卻日益增加。這說明無法以犯罪率的變化來說明民眾對於犯罪恐懼感的影響。同樣的，民眾對於重刑化的支持，雖受到犯罪率上升的影響，但亦無法完全以犯罪率的變化加以說明。例如美國自一九六九年以來，不管犯罪率如何變化，至少均有 75%的國民支持對於犯罪者採取嚴厲的對策。這種現象，誠如犯罪在政治學者眼光，則以「價值性論爭」(valence issue)稱之，即若具有一般的合意，為此便能聚集相當多數的支持存在之性格。民意調查不只一致地顯示犯罪乃為重要的問題，且亦一致顯示對於犯罪的對策，應對犯罪者採取嚴厲的措施。這樣的觀點，亦反應在民眾對於死刑的支持。因而選舉時，若有候選人公然反對死刑，便成為選舉的致命傷（參照山本志識譯，Sara Sun Beale 著，アメリカ刑事法における重罰化傾向について，アメリカ法 198，1998 年，頁 213）。如同 2010 年 3 月我國先前推動廢除死刑的前法務部長王清峰說：廢除死刑是國際共識，如果因此真的為推動廢除死刑丟官，恐怕也會變成國際笑柄。然而王清峰前部長確實也立即為此下台，且並沒有成為一個國際大笑話，況且外電報告認為王清峰之所以引起爭議，主要是因為她太激進了。主流民意還是有 74%的民眾反對廢除死刑，且主張須依法簽署死刑犯的執行令。

呈現穩定下降的趨勢（詳如表 1）[16]。縱使如此，國內幾次公布的「民眾對當前治安狀況之感受」民調，結果大都顯示仍有七成七的受訪民眾對當前治安情況感到不滿意，如此似乎也顯示犯罪率變化與民眾治安滿意度之間的不對稱。事實上，若進一步調查，即又可發現民眾獲知治安好壞的資訊來源，有五十六・一七%主要來自電視，廿三・六七%來自報紙，聽親朋說的有六・六一%，親身經歷為四・七四%。這樣的結果讓我們得知，民眾並不依賴客觀的犯罪統計數字來感覺治安好壞，而是屬於主觀的心理感受，而其感受則主要來自媒體，其次則為親朋好友的言談[17]。

這樣的現象，亦充分表現在我國近來有關死刑存廢的爭論中，縱使在人權當道及國際趨勢朝向廢止死刑的潮流中，為何民調仍有 74%主張維持死刑且主張須依法簽署死刑犯的執行令？與其說死刑具有威嚇作用，不如說贊成死刑是反映對犯罪恐懼的一種主觀心態，恐懼其實是情感面的東西，沒有辦法用理性來推論，因為恐懼就是恐懼，誰也不希望成為下一個受害者[18]。

表 1　我國近十年犯罪變化

年份 Year	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
台灣地區實際人口數 population	22,276,672	22,405,568	22,520,776	22,604,550	22,689,122	22,770,383	22,876,527	22,958,360	23,037,031	23,119,772
年中人口數 Average population	22,184,530	22,341,120	22,463,172	22,562,663	22,646,836	22,729,753	22,823,455	22,917,444	22,997,696	23,078,402
刑案發生數 Offenses Known to The Police	422,835	469,973	480,314	467,027	494,163	521,739	474,352	448,721	409,841	344,874
嫌疑人人數 Offenders	181,614	180,527	185,751	158,687	176,975	207,425	229,193	265,860	271,186	261,973
刑案發生率(件/十萬人口) Crime Rate	1,905.99	2,103.62	2,138.23	2,069.91	2,182.04	2,295.40	2,078.35	1,957.99	1,782.10	1,494.36
犯罪人口率(件/十萬人口) Offenders Rate	818.65	808.05	826.91	703.32	781.46	912.57	1,004.20	1,160.08	1,179.19	1,135.14

說明：1.刑案發生率（或稱犯罪率）係以每 100,000 人口中計算受理刑案之發生案件數。

2.犯罪人口率，係以每 100,000 人口中計算犯罪人口。

[16] 縱使現今仍無法排除犯罪統計上的黑數，因而不得不承認犯罪統計功能上的限制。然而，掌握整體犯罪現象不只是研究刑事政策上所必要；況且在尚未開發有效取代犯罪統計的適當方法之前，考量犯罪統計上的諸限制及犯罪黑數的問題，以迫使犯罪的實情能顯示出來，是需要採取的方向。在努力發展調查犯罪黑數的同時，基本上犯罪黑數的比率，每一年度並不會有太大的變動。因而從犯罪統計來推論犯罪趨勢，亦是十分可能地，若胡亂強調犯罪黑數的重要性，而輕視犯罪統計，並不妥當。參照大谷實，刑事政策講義，弘文堂，1996 年第四版，頁 31。

[17] 許福生，治安 是一種感覺，自由時報/自由廣場，2006 年 4 月 25 日。

[18] 許福生，風險社會與犯罪治理，元照出版，2010 年 8 月初版，頁 19。

三、犯罪問題之政治化及民粹化

在犯罪率的變化，無法說明民眾對犯罪恐懼感與贊同重刑化之間的因果關係時，犯罪的恐懼感則是屬於主觀的、心理的，與客觀的整體數據關連性相當低。此時若有重大刑案接連發生，且治安單位又未能即時偵破，經由媒體的不斷報導，更會造成民眾普遍認為現行治安已惡化到極點，造成其犯罪被害恐懼感日漸增高。民眾基於強化集體社會安全意識，便會要求政治人物，針對重大犯罪者採取嚴格措施，政治人物在此民意的壓力之下，加上台灣特有「名嘴」的鼓動下，基於選票的考量，又無法在短時間內，提出具體改善民眾對於治安恐懼感的情況下，提出「用重典」的立法措施，以回應人民對社會治安的期望，是可預見及理解的，而造成更加嚴格刑事政策的出現。

如此現象，似乎顯現犯罪問題已有政治化現象[19]。然而，學術界上對此問題，基本上是採取否定的態度[20]。特別是向來主張從嚴處罰的民粹主義，一直無法滲透至立法、行政、司法等各專業領域[21]。惟隨著一九七○年代後社會、政治、經濟的變動，特別是「復歸社會」理念的衰退，民眾逐漸對於刑事司法專業領域之不信念，再加上民眾對於犯罪的恐懼感，促使庶民的感情已逐漸能滲入刑事司法的決策，而導致刑事政策典範之變遷。換言之，以往以刑罰為中心

---

19 就以美國於一九九四年所通過了「暴力犯罪控制暨法執行法」，有學者即指出，這是一個將犯罪問題搬到政治舞台上的立法例，也是犯罪議題的政治化。一九八八年美國共和黨的總統侯選人布希，於選舉中即大力強調對犯罪者採取強硬的措施。並且嚴厲的批評其競選的對手民主黨總統侯選人杜凱吉斯，於麻州州長任內批准乙名被判無期徒刑的殺人犯暫時歸假(furlough)，卻造成此犯人再度犯下重大強姦殺人罪。布希此舉被認為頗具殺傷力，尤其是在美國重大犯罪不斷增加的情況下，對於犯罪採取強硬的措施，或許在實際效用上可能會引起許多爭議，然而「就政治而言，或許這還是有用的」(岡本美紀，アメリカ合衆國における「一九九四年暴力犯罪統制及び法執行法」について，比較法雜誌 29 巻 4 號，1996 年，頁 37)。同樣地，日本近年來朝向犯罪化及重刑化的立法動向而行，其立法背景可歸納如下：(1)人民不安全感的顯著化；(2)社會變遷導致共有價值觀的淪喪；(3)社會的變化不得不依賴刑罰；(4)從國際社會而來的壓力成為不可避免的現象（守山正、安部哲夫，前揭書，頁 45）。

20 這樣的看法，在民眾與政客、在政客與專家、在民眾與專家之間，存在著二個層次「精英理論」與「庶民主義」的對比。許多問題至少都存在著此二種觀點，因而認識一致性與共識的建立相當困難。參照徐昀，美國三振出局法－問題與聯想，刑事法雜誌第三十九卷第六期，1995 年 12 月，頁 73。

21 民粹主義（populism）一詞源自拉丁文的「populus」(人民)，現今被引來指涉一味迎合普羅民意的投機、煽動作法。德國社會語言學家亞努雪克(Franz Januschek)指出民粹主義之特徵，在於其操弄以憤懣不平型態所呈現的非理性意識之方式，而這種長期累積的憤懣係來自對現有政治操作的深惡痛絕，亦即一種充滿被排拒於權力之外、以及淪為「在上位者」操控客體的不滿情緒。民粹人士爰自稱代表全民公益，向統治階層之私利宣戰，並誓言將權力客體轉變為權力主體。雖然這個政治諾言為現代社會裡錯綜複雜問題提出了一個過於簡化的解決方式，然而卻足以吸引相當比例的選民或追隨者。參照鍾志明，全球化民粹右派擴張的溫床，中國時報民意論壇，2002 年 4 月 26 日。

的刑事政策，強調的是「國家對個人的關係」以及「加害者對被害者的關係」，但目前的典範則逐漸轉移至強調庶民的功能，強調今後的關係應是「個人對國家的關係」以及「被害者對加害者的關係」[22]。

刑事政策典範轉移至考量庶民情感的「庶民典範」，為了因應民眾的犯罪恐懼感及重視被害者與社會情感，「刑罰的民粹主義」（penal populism）成為不可避免的現象，導致現行刑事政策有朝向管理、監控、隔離的趨勢而行。

肆、私人警務之興起

一、犯罪治理方式之改變

對於秩序與安全的維護，為近代國家的主要任務之一。因而現代警察的出現，即將維持秩序視為是警察授權的核心。它基於事實上的需要，透過巡邏或對人群的控制，來達到維護社會秩序與預防犯罪的功能。從此觀點而言，警務可定義為：那些關於維護特定社會秩序與安全的活動[23]。

然而，隨著一九七〇年代後高犯罪率被視為一項常態的社會事實，民眾犯罪恐懼感逐漸增高，再加上體認到刑事司法體系對於犯罪控制的侷限性，以及世界性新保守主義的傾向，個人對於安全維護的責任逐漸受到重視，漸將犯罪之控制視為「超越國家之外」(beyond the state)，於是針對刑事司法體系之侷限性問題的解決方向，便朝向將犯罪控制的工作「回歸社區」或結合「私部門」的賦予責任策略(responsibilization strategy)來達到犯罪之治理（governance）[24]。換言之，治理有別於統治（governing），乃指政府統合各行政機關的力量，並連結非政府組織的力量，建構一個資源整合的網絡，以有效解決公共問題的一種政府運作模式。因此，犯罪治理一詞，意指政府設法與民間組織通力合作，建構社會治安網絡，以有效維護治安之謂。

(一)警民合作

就在此責任的重新分配下，一九七○年代起歐美推出了一系列以社區為基

---

[22] 鮎田實，アメリカ合眾國における常習犯罪者對策としての及「三振法」の概要と問題點－カリフォルニア州を中心に－，法學新報第 105 卷第 10.11 號，1999 年 5 月，頁 221。

[23] 郭太生等譯，Alison Wakefield 著，社會發展與警務變革－公共領域的社會化警務，中國人民公安大學出版社，2009 年 2 月初版，頁 5。

[24] 周盈成譯，David Garland 著，David Garland 著，控制的文化－當代社會的犯罪與社會秩序，巨流圖書公司，2006 年初版，頁 165-171。

礎的犯罪控制策略，如社區警政、社區處遇、社區治安等，「社區」似乎成了所有刑事司法問題的萬靈丹。而這些新策略的關鍵詞包含了「夥伴關係」、「公／私部門協力」、「跨機構合作」、「協助自助」及「合力創造安全」等，其基本理念無非在表達國家不該、也不可能獨自擔負起防治犯罪的重責大任，正如現行宣導常言：警力有限、民力無窮，維護治安、人人有責。

社區起源甚早，19 世紀初已有類似社區單位出現，但無統一名稱，直至第二次世界大戰期間，因戰爭造成許多難民流亡異地，聚集共同生活，聯合國為解決問題方便關懷難民，對此聚居之地方，稱之社區。社區一詞以國內目前環境來說，僅為一個概念名詞，係指其不以地理環境為明確區隔，而是強調居住在某一地理空間內，彼此因為共同的利益、信仰、目標、理念、生活密切相關，由社群分子以改善、服務與發展等為前提，為社區共同打拚，形成所謂生命共同體，具有部分共識的概括性地域單位。況且彼此強調的是社區治理，意旨社區公共事務係由社群分子帶同社區居民共同參與處理，政府部門不宜主動介入，僅作經費支援與專業諮詢。社區事務包括產業、文化、景觀人文、環境、衛生、安全等工作。因而社區安全是社區治理的重要一環，而維護社區安全之警察行政措施，即係「社區警政」（Community Policing）[25]。

「社區治安」之涵義，乃指以營造安全的社區環境和凝聚社區安全意識為前題與目標，且從治安議題角度切入，建立基層社區的共同體意識，激發社區自主及自發性，並藉由社區居民參與地方的公共事務，凝聚社區預防犯罪的共識，而針對影響社區治安的問題，利用社區營造的策略模式，提出解決方案，以落實社區安全網絡建構，重建溫馨有情的社區生活環境，確保社區安全與安寧[26]。

---

[25] 社區警政目前已成為各國新興之警政策略，並成為各國警察之代名詞。其產生背景係美國在 1970 年代起，由於反越戰的風潮，再加上 1973 年的石油危機經濟衰退失業人口眾多，導致犯罪率持續上升治安日益惡化，致使許多犯罪學者發覺預防重於治療的重要性。惟警察雖擔負治安的維護者，肩負治安的重責大任，然端賴政府之正式社會控制力量來抗制犯罪的成效並不理想，正是警力有限，民力無窮，須結合民眾力量，運用社區資源，共同維護社會治安，促使社區警政思維的產生。換言之，社區警政可說是一新警政哲學，提議警察主動和社區內的居民緊密合作，一起探索出創新的方法，以共同解決現代社區的犯罪現象、犯罪恐懼、環境和社會失序，以及鄰近地區頹派等問題，並以主動先發的夥伴關係和市民來共同確認及解決社區問題以提昇生活品質。參照林文全，戶口查察理論與實務，自版，2006 年 10 月，頁 175；許福生，前揭書，頁 334。

[26] 目前我國在「台灣健康社區六星計畫」所推動社區治安主要包括三大領域：(1)建立社區安全維護體系：鼓勵社區繪製安全檢測地圖，找出治安死角，並透過社區安全會議之討論，尋求解決方案，例如加裝路燈或監視器、加強守望相助巡守工作等等。(2)落實社區防災系統：辦理社區防災之宣導工作，輔導社區建立防災觀念，並組織民間救援隊，培養災害緊急應變能力。(3)建立家暴防範系統：進行家暴防範之觀念宣導，並輔導建立社區通報機制，鼓勵發展成為「無暴力社區」。

相較於「社區治安」之涵義，所謂「治安社區化」，係以「社區為中心」的治安思維，以更寬廣的角度，將整個社區居民納入治安工作的防衛體系之中，社區的每一分子，不但享有免於犯罪恐懼的生活環境外，同時也肩負著治安維護的責任。因而在「治安社區化」概念下，社區將直接參與相關的治安維護作為，與政府共同協力改造治安環境，以建立起真正長期的合作夥伴關係，營造「永續發展、成果共享、責任分擔」的社會環境，一起為治安來打拼。

此外，近年來警民協力以共同維護治安的趨勢，有朝向從國家的管理功能向私人部門讓渡的現象，我們將這種趨勢稱之為「第三造警政」(third-party policing)，亦即指對非犯罪方或機構採取勸服或強制的手段，使其採取日常活動範圍之外的、針對直接減少現有犯罪問題或間接預防未來犯罪活動的行動。換言之，「第三造警政」強調是有法律依據，讓警察有權限干涉，而使非犯罪之人或機構等「第三方夥伴」自願合作或迫使其與警察合作，採取特定行動以降低違法行為或機會，亦即透過控制非犯罪方及勸說或強制他們參與以犯罪控制為導向的活動[27]。

典型例子，如日本近年來，從保護社區安全的角度出發，都道府縣和市町村，都在制定有關明確地方自治團體、業者和居民個人有關防治犯罪的責任，以及支持居民自主防犯活動、促進防犯環境建設等的「生活安全條例」。2003年施行的東京都「建設安全、安心城市條例」，其立法目的便明確的表明：本條例乃在於防止東京都內個人生命、身體或財產遭受危害，除明確化東京都、都民及業者之責任外，並寄望能推展及實現安全、安心的社區及生活環境。因此，為推進都民防止犯罪而進行的自主活動，以及為完善防止犯罪的環境，明確地規定了都、都民以及各個業者的責任，以促進都、警察、區市町村、都民等的連帶合作，來達到推動建設安全、安心的城市。此外，在本條例的基礎上，並

而其具體策略包含：(1)落實社區主義，鼓勵自發參與社區營造，推動由下而上提案機制，整合多元資源，建立自主運作且永續經營模式。(2)鼓勵繪製安全檢測地圖，透過社區治安會議討論，實施治安問題診斷及分析，建立社區安全維護體系。(3)規劃辦理防災宣導，輔導建立防災觀念，培育社區民力組織災害緊急應變能力，落實社區防災工作。(4)倡導家暴及兒少虐待防範觀念，宣導社區多元通報機制，暢通防處管道，建立家暴防範系統。(5)採取中央政策引導，縣市自我評鑑，專業分工輔導等方式，構成夥伴關係，協力治理。可見其策略作法主要係藉由政策引導及專業分工輔導之模式，將政府著力於推動社區安全工作之相關資源予以整合，並以協力治理的概念，促成中央與地方政府及社區三者建構成為夥伴關係，營造一個「永續成長、成果共享、責任分擔」的社會環境。參照李宗勳、許福生、陳欽春等，「社區治安協力夥伴之互動模式的實地觀察」期末報告，內政部警政署委託研究，2007年7月。

[27] 李宗勳，協力型治安治理的理論與實務，2010年警察學術研究與交流研討會論文集，2010年5月25日，頁52-54。

設置了「建設安全、安心城市協議會」，藉由地方自治團體、業者以及社區居民之間的相互合作，讓各個社區團體之間進行資訊交換、推動自主防犯活動，促進能夠營造防止犯罪的環境，以達到保障居民不受犯罪干擾的安全、安心生活環境[28]。

(二)私人安全措施

面對此高犯罪率、高恐懼感及國家能提供安全保障又不足的情況下，民間的能量與創造力被激發出來，而發展出全套的私人安全措施，以提供一系列新的犯罪控制方法，其中又以「堡壘型社區」(gated community) 如雨後春筍般的成立，以及私人保全產業的快速擴張，最具特色。

在此「堡壘型社區」內，住著同樣階級的人，採取嚴格出入口管制措施，以確保當地住民的安全。最有錢的家庭逃離市中心，搬到保全措施嚴密的社區居住，他們的安全來自於他們自己選擇的「世外桃源」。典型例子如美國加州的「堡壘型社區」，有的禁區帶有消極攻擊性，有的區域故意把自己隱藏起來，還有的區域用噴泉、假長凳和隱密性的裝置擺出一副明顯不好客的樣子[29]。

至於私人保全可說是一種以利潤為導向的事業，專門收集資訊，以提供專業人員、器材或秩序，以便預防因天災、人禍、緊急狀況或犯罪行為所造成的損失。一般而言，私人保全則具有下列特性(1)非專職化角色：非專職化角色乃是相對於刑事司法體系之人員而言的，刑事司法體系內的警察、檢察官、法官及矯治人員均是專職化的，但相對地，無論是內部保全或契約保全均統整至企業或公司的一部份功能，特別是內部保全更為明顯，公司的每一員工均對預防損失或安全問題負有責任。(2)顧客或雇主導向：私人保全是以顧客的利益和雇主的目標為考量，無論是內部保全或契約保全其主要顧客或雇主以工業或商業機構為主，尤其是契約保全，主要是以減少顧客損失提高其利潤為廣告號召，因而私人保全可說是「收費警政」，即其保全服務在獲取利潤或適合顧客的經營目標。(3)經濟導向之制裁：私人保全雖強調預防損失而非報復，並不意謂沒有任何形式的制裁方法，當制裁被引用時，則常依據公司的權力，而非政府權力，如拒絕對方進入私有財產、革職等，甚至於提起訴訟或要求警方協助[30]。

---

[28] 許福生，前揭書，頁 334。

[29] 李穎、鍾震宇譯，Sophie Body-Gendrot 著，城市暴力的終結？，社會科學文獻出版社，2010 年 2 月初版，頁 10。

[30] 許春金，犯罪預防與犯罪分析，三民書局，2008 年 9 月初版，頁 52-54。

私人保全之所以興起，依據許春金教授研究指出，可以集體安全理論（collective security theory）和大眾化私人財產理論（mass private property theory）來加以說明。集體安全理論認為，當政府無法遏止日愈嚴重的犯罪問題，社會集體安全感受到威脅，人們普遍感到不安全，此時乃產生保護自己安全與正義的強烈慾望，通常他們放棄制度化的管道，尋求各種個人的方法，以保護自己，而私人保全便是委託方式之一。大眾化私人財產理論認為，私人財產與財產支配權的概念是私人保全興起的最大力量，私人保全主要的任務，便是為客戶保護其財產[31]。誠如 Alison Wakefield 所言：通過社會轉型而產生的不安全性，也可以被看作是當代城市發展所帶來變化的組成部分，因為不安全感是不可避免的。大眾化私人財產、場所單一用途的發展，可以為消費者創造「安全燈泡」的方式，使公眾從不安全感中獲得商業性服務的手段。在這些地區中，人們可以見證將市場規劃、建築藝術和警政機構合併為一個既單獨存在，又具綜合性安全保障功能的發展趨勢[32]。因此，在此風險社會下，可以發現私人安全措施以補充政府在治安維護工作上的不足，仍為將來不可避免的選擇。

二、社會控制方式之改變

(一)日常生活犯罪學

十八世紀起古典犯罪學派認為假若不受懲罰恐懼的制衡，則人均有犯罪的可能性與潛能，因而社會的反應及懲罰愈迅速、確定、嚴厲，愈可控制犯罪行為，亦即最有效的犯罪預防方式，是足夠的懲罰而不使犯罪成為吸引人的選擇[33]。十九世紀後半葉，實證犯罪學派強調以科學方法探求犯罪原因，並以矯治犯罪者為目的而正當化刑罰，如此的刑罰觀，如同 David Garland 所言的「刑罰－福利主義」(penal-welfarism)，即刑罰措施必須儘可能是復歸式的介入，而非負面應報的懲罰。它結合了刑罰與福利的目標，它可依情況彈性地強調其中任一目標，以及它大致上未受到大眾仔細的近距離檢視，在這樣的結構中，專家的專業知識與判斷占有中心地位[34]。

然而，一九七〇年代起，另一套頗為不同的犯罪學理念開始出現並影響政

[31] 許春金，前揭書，頁 47-51。
[32] 郭太生等譯，Alison Wakefield 著，前揭書，頁 11。
[33] 許福生，犯罪與刑事政策學，元照出版，2010 年 9 月初版，頁 131。
[34] 周盈成譯，David Garland 著，前揭書，頁 47-8。

策，不認為犯罪與偏差是剝奪的問題，而是控制不充分的問題，因而提出各式各樣的控制理論，主張嚴密控制與執行紀律。亦即當代犯罪學越來越視犯罪為現代社會中一個正常規律的現象，且視普通一般正常人均會犯罪的情況下，因而在刑罰上便會強化應報與威嚇的策略，在犯罪預防上則會將焦點集中在犯罪機會與引起犯罪的情境上，以減少犯罪機會的供給，增加情境與犯罪控制，並調整例行日常活動，以達到以預防取代治療的目的。如此現象，誠如 David Garland 所言，當代犯罪學控制理論的其中一類型或可稱為「日常生活犯罪學」(the criminologies of everyday life)，其包含了理性選擇、日常活動、機會犯罪及情境犯罪預防等理論，而這一途徑的一項重要特徵在於：它督促政府將焦點由犯罪性與罪犯個人轉移到犯罪事件上[35]。如此，亦可發現晚近以來，犯罪學者體認到，犯罪之發生，機會與情境因素扮演重要之角色，因而吾人若能改變導致犯罪發生之機會與情境因素，犯罪或許可收某程度降低之效（其發展演變詳如圖 1）。

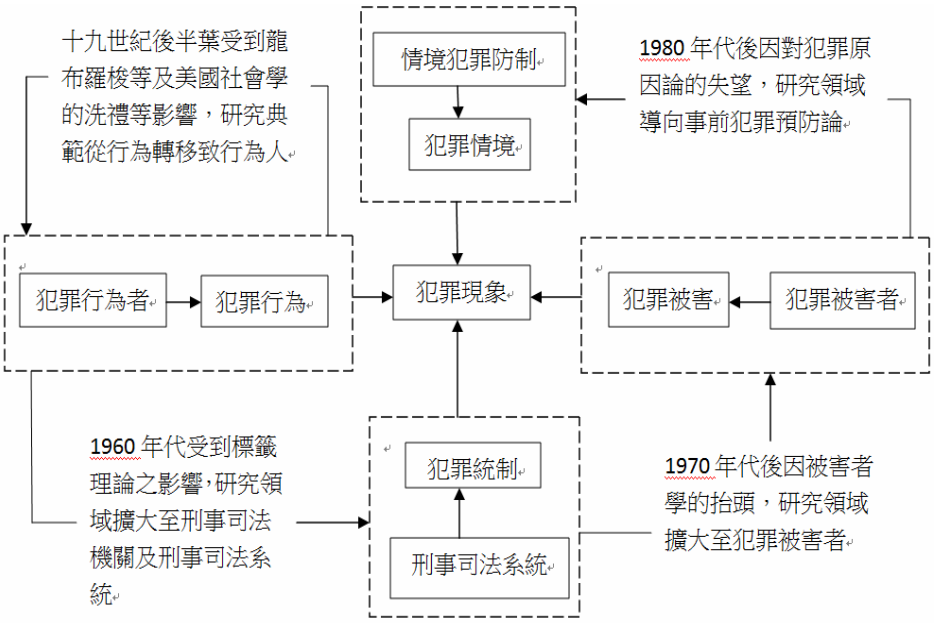


圖 1　犯罪與刑事政策研究領域之變遷

如同 Clarke 及 Eck 所著的「犯罪分析 60 步驟」，便提出問題分析三角圖（如圖 2），以方便實務界運用六大面向以發展出合適的防治對策；亦即可藉由強化監控者角色來抑制潛在加害者再犯罪，防衛潛在被害者以降低成為合適標的物的可能性，以及管理改善場所的弱點因素以降低犯罪發生率[36]。

[35] 周盈成譯，David Garland 著，前揭書，頁 20-1。
[36] 引自許春金，前揭書，頁 294。

圖 2　問題分析三角圖

而其具體作法，如 Clark 及 Homel 於 1997 年便建議了四類情景 16 項犯罪預防的基本主張，以(1)增加犯罪阻力（Increase Effort）、(2)增加犯罪風險（Increase Risks）、(3)減少犯罪誘因（Reduce Rewards）、(4)移除犯罪藉口（Remove Excuses）作為犯罪預防策略。其後，於 2003 年 Clark 及 Cornish 依據之前的概念，再建議在五類情景之下 25 項犯罪預防策略，其中大部分提出之策略跟 Clark 及 Homel 之前所提出的差不多，只是當中多了強調「減少犯罪刺激」(Reduce Provocation)，而應用除了針對財產犯罪外，還包括一些暴力犯罪，更兼顧到如何針對刺激物的控制及協助犯罪者面對同儕之壓力（如下表 2）[37]。

[37] 許春金，犯罪學，中央警察大學印行，民國九十六年十二月五版，頁 762-763。

表 2　25 項情境犯罪預防技術

增加犯罪阻力	增加犯罪風險	減少犯罪誘因	減少犯罪刺激	移除犯罪藉口
強化標的 • 龍頭鎖、防止汽車啟動的裝置 • 防盜隔幕 • 防破壞包裝	擴充監控 • 例行提醒，夜行結伴，有人居留之跡象，攜帶手機 • 家戶聯防相助	隱匿標的 • 車輛不停放於街道上 • 性別中立化電話簿 • 無標誌運鈔車	減緩挫折與壓力 • 有效率的排隊與有禮貌的服務 • 擴充座椅 • 柔和的音樂與光線	訂定規範 • 租賃條約 • 騷擾防制規範 • 旅館登記
管制通道 • 入口通話裝置 • 電子通行證，行李安檢	增加自然監控 • 改善街道照明 • 防衛空間的設計	移除標的 • 可拆式汽車音響 • 婦女庇護區 • 電話預付卡	避免爭執 • 隔離球迷間的可能衝突 • 漸低酒吧的擁擠 • 制定計程車收費標準	敬告守則 • 「禁止停車」 • 「私人土地」 • 「撲滅營火」
過濾出口 • 有票根才可出口 • 出境文件 • 磁化商品標籤	減少匿名 • 計程車司機的身分識別證 • 免付費的申訴電話 • 學校制服	財物識別 • 財產標註 • 車輛牌照與零件註冊 • 畜養動物標記	減少情緒挑逗 • 暴力色情影片的控管 • 提升球場內的模範行為 • 禁止激進的毀謗	激發良心 • 路旁超速板 • 關稅簽名 • 「偷竊商品是違法的行徑」
移轉嫌犯 • 道路封閉 • 分隔女廁 • 分散酒吧	職員助用 • 設置管理人員 • 便利商店夜間安排兩位店員 • 獎勵維護紀律職員	干擾市場 • 監視當舖 • 分類廣告控管 • 街頭攤販領照	減少同儕壓力 • 「白痴才酒醉駕車」 • 「說不，沒有關係」 • 在學校中分散麻煩人物	協助遵守規則 • 簡易圖書借書手續 • 方便使用的公共廁所 • 方便使用的垃圾桶
管制器械 • 「智慧型」槍枝 • 失竊後便不能使用的行動電話 • 嚴格管制少年購買噴漆	強化正式監控 • 闖紅燈照相機 • 防盜警鈴 • 保全警衛	否定利益 • 防盜墨水標籤 • 清洗塗鴉 • 減速路口	避免模仿 • 公物破壞後立即修繕 • 電視內安裝節目過濾器 • 避免作案模式之散佈	管制藥酒 • 於酒吧內酒測 • 侍者調解 • 無酒精活動

典型例子如我國實務上所推動的社區警政、推行守望相助組織、輔導裝設保全系統（如「家戶聯防」、「警民連線」、「錄影監視」等安全設施系統）、治安風水師方案；金融機構安全檢測；防範犯罪環境評估檢測專案、推動汽機車辨識碼、推動大學租屋安全認證等，以增加犯罪之困難、提昇犯罪之風險、降低犯罪之報酬、減少犯罪刺激及削弱犯罪動機，確實可對可能發生犯罪的環境進行設計、管理和操控以減少機會，而提升經營管理制度的發展及民眾的安全感。

(二)社會控制之分裂

「日常生活犯罪學」的提出，並也讓我們感受到社會控制新策略的出現，既有的國家維護治安，除可使用情境犯罪預防策略外，也可使用社群主義、多機構參與及有私部門的參與。這種現象，被 Bottoms 和 Wiles 描述為「社會控制之分裂」。其變化的結果是：維護我們日常生活中秩序的力量不僅有警察，尚且包含志願服務者及非公共組織。因而 Ericson 認為這些志願服務者及非公共組織，不僅體現他們所擁有的知識和服務，而且更重要是為公眾提供一張完整的「安全被」[38]。換言之，以往處理犯罪問題乃是警察的專責，然而在此風險社會下，警察維持社會秩序的功能逐漸轉移至市民身上，市民為自身的安全而立於風險管理的位置上，這種狀況被歐美學者稱為市民的責任化現象[39]。如此亦可看出現行有關秩序與安全不能完全依賴刑事司法機關，反而是須依賴非正式的社會控制方向支撐社會秩序。

這樣的看法，如同 Hughes 認為可把「犯罪預防」的典範轉移成「風險管理模式」，將每天層出不窮的犯罪問題，不再視為「不正常」，而可當做「像空氣污染和交通堵塞一樣的日常風險」。面對此現象，已經出現下列新的犯罪控制模式：(1)私人因素的廣泛涉入（尤其將警察和安全作為商品販賣）。(2)將犯罪作為一種風險因素進行評估，對道德異化問題需要給予特別的解釋。(3)尋求日常生活程序的修正。(4)使公民為犯罪負責的策略。(5)「績效指標」作為判斷刑事司法機關的評量根本無法降低犯罪[40]。這樣的結果，也說明官方對於私有化及個人承擔安全的責任越來越重視，而私人保全在社會生活中所扮演的角色也越來越重要。

---

[38] 引自郭太生等譯，Alison Wakefield 著，前揭書，頁 1。

[39] 守山正、安部哲夫，前揭書，頁 51。

[40] G. Hughes (1998), Understanding Crime Prevention : Social Control, Risk and Late Modernity, Buckingham: Open University Press.p155.

伍、未來展望

犯罪的問題日趨嚴重，且產生全球化的相互影響效果，普遍形成人們對犯罪的恐懼感，導致犯罪問題之政治化及民粹化。因而，在此風險社會下，為了迴避風險而成為的風險嫌惡社會，於是便導入了保險數理的精算概念，以事先預防風險，對於犯罪者之治理表現出從犯罪者處遇到犯罪者風險管理，促使現行刑事政策有朝向管理、監控、隔離的趨勢而行。此外，為了有效排除危害，以確保安全舒適的生活，不能完全依賴公部門，而逐漸建構起公私部門協力概念或私人警務的興起，不只帶來從統治演變到治理，亦即並非政府機關權威的支配，而是混入非政府組織的自我治理、地區自治的觀念，以及安全的商品化如保全業的發達或「堡壘型社區」的興起，表現出從公部門的罪犯懲罰到公私協力的犯罪治理。

公私部門的協力夥伴關係，充分顯示犯罪問題的控制，國家不該、也不可能獨自擔負起防治犯罪的重任。但就現行社區治安來看，其所能提供的犯罪預防能力是有限的，畢竟在個人主義的民主社會裡，百姓不僅不願接受政府約制，亦不願受到太多的社會約制，社會所強調的是個人發展[41]。至於私人警務的興起，是政府維護良好社會治安能力的減弱，及社會大眾對社會治安的關心，而採取的一種自力救濟方式。私人保全強調的是找出風險，然後採取適當的作為以預防犯罪而確保安全，有別於刑事司法機構以事後壓制方式防制犯罪而實現正義，對於維護安全降低犯罪恐懼感有其相當重大的功能。因此，面對此私人保全的興起，政府機構不應在以猜疑及矛盾的心理管理保全業，而應以積極合作伙伴關係甚至是平等伙伴關係來看待保全業，以促使保全業之良善發展。

最後，在此市場導向的多元犯罪預防下，難免會造成安全保障的貧富差距，而呈現愈來愈不均衡的分配；同樣地，「堡壘型社區」的興起，難免會產生於一定的空間對一部分人的社會排除問題，而有將公共財變更為私有財之內在矛盾存在。面對此現象，居於平等及人權的考量，政府有必要投入更多資源來協助弱勢團體及個人，特別是此弱勢團體及個人往往具有較高的犯罪恐懼感，需要更多的保護與協助，如此才能有效降低治安之不滿意度及實現公平正義。

[41] 許春金，犯罪預防與犯罪分析，前揭書，頁 62。

產業經濟分析探討台灣地區保全產業之現況與發展

黃俊能
中央警察大學 行政警察暨警察政策研究所 助理教授
Email: cnhuang@mail.cpu.edu.tw

摘要

本文主要探討台灣地區保全產業之現況與發展，藉由各式資料結合及本文問卷之所得進行分析，以瞭解台灣保全產業之現況，為瞭解台灣地區保全產業之發展與各式經濟行為，本文針對台灣地區保全業者進行問卷調查，問卷內容包括公司基本資料、市場結構、廠商行為、公司績效、未來發展五部分。

關鍵詞：保全產業、產業經濟分析

壹、前言

知識經濟乃全球經濟之大勢所趨，根據施振榮先生所提的微笑曲線概念，在產業價值鏈中，生產製造部分是屬於最不易創造高附加價值的部份，而兩端的研發、設計、行銷、服務、品牌等部份則是最具高附加價值的活動。我國經濟正是應該朝這兩端發展，此處正與服務業相吻合。我國為因應產業結構的改變與知識經濟的發展，行政院經濟建設委員會於民國九十二年十一月提出「服務業發展綱領及行動方案」，當中明確地針對金融、流通、通訊媒體、醫療保健及照顧、人才培訓人力派遣及物業管理、觀光及運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問等十二項服務業，依其產業特性及特色，訂定旗艦計畫及主軸措施，以期有助於發揮帶動整體產業的發展，並進而提高產業之附加價值及創造更多的就業機會。在十二項服務業之中，保全產業正屬其中的一環，保全業在台灣地區自民國六十七年發展至今已有三十年以上歷史，發展之初，保全產業並不被看好，但近年來蓬勃發展，政府對保全業喊出「結合民力，共維治安」的口號，由此可見，保全業近年之轉變不僅劇烈，且對台灣治安預防上，發揮了極大的功效。本文針對保全產業，運用產業經濟學中的結構-行為-績效架構，進行整體產業經濟分析進行整體產業經濟分析，探討台灣保全產業結構、市場行為、經營績效為何，以瞭解目前台灣保全產業之生態及保全

業在台灣發展之潛力。

貳、產業經濟分析理論

回顧過去相關保全產業之研究，大多專注在公共安全、社會科學、保全業法、人力資源、犯罪預防上，以產業經濟觀點加以探討保全產業之研究相當地少，因此本文採用產業經濟學的原理作為本文之基本論述架構，期望藉由經濟學供需之原理，探討保全產業之現況及其發展，產業組織的概念最早係由哈佛大學 Mason(1939)所提出，其觀點為市場結構是影響企業訂價及生產行為的重要變數，而且企業的獨佔力是獲取超額利潤的主要因素。Bain(1956)以 Mason 之研究為基礎，提出產業結構會影響產業內廠商行為，更進一步影響企業的經營績效之看法並據此發展出「結構-行為-績效(Structure-Conduct-Performance; SCP)」的產業組織分析架構，之後學者 Scherer (1980)則提出修正後的 S-C-P 基本架構，將傳統 S-C-P 理論的單向關係擴大為互動影響效果，使 S-C-P 架構更為合理與完整。

一、產業經濟理論

在分析上，每位學者對於架構中的各項因素強調程度有所不同，當中有較偏向市場結構的「結構學派」(structurist)以及較偏向市場行為的「行為學派」(behaviorist)，分述如下：

(一)結構學派

以 Bain(1956)主張市場（產業）結構決定廠商行為及經營績效，而市場（結構）是指市場內各廠商之間的競爭關係。但以 Bain 為首的產業組織經濟學派受傳統經濟學的影響，較強調產業結構與產業特質的研究，忽略廠商行為的研究，認為廠商行為只是反映環境的變化，因此被視為結構學派（瞿秀蕙，1993）。

(二)行為學派

以 Shepherd(1980)延伸 Mason、Bain 的概念，考量基本經濟條件與政府公共政策，使產業經濟組織分析架構更形完備。依 Shepherd 的 S-C-P 架構，S-C-P 三者相互影響，其中又以廠商行為為重要的媒介，在分析產業結構與績效之間的問題時，必須討論廠商相關的市場行為，即訂價、技術創新…等策略行為。Shepherd 同時認為，廠商行為對產業結構有回饋效果，亦即廠商行為會間接影

響產業結構（蕭美英，2004）。雖然兩派學者對於市場行為角色存在爭議，但對於市場結構影響經營績效，則持相同的看法。以下對結構-行為-績效架構，作進一步說明：

1. 市場結構(market structure)

市場是由買賣雙方所構成，因此市場特性可由買方和賣方表現出來，市場結構即是產業的基本結構，廠商所生存的環境決定產業中的廠商行為，而廠商行為又決定該產業經營績效的優勢，此外，市場結構會受買賣雙方的市場集中度、產品差異化程度、進入障礙等因素的影響，分述如下：

2. 市場集中度(market concentration)

市場集中度主要在描述單一市場廠商的規模分佈(size distribution)，代表若干廠商從事於相同經濟活動的規模分佈衡量，被產業經濟學者認為是決定產業結構最重要的變數，也是研究產業市場結構的主要重點，以及描述市場結構的最主要方法（周添城，1998）。市場集中度為結合廠商規模分佈的不均程度及廠商家數，以顯示不同的市場結構及其特性。曾有許多學者提出多種不同方式的衡量指標，用以表示個別產業集中度之高低，可概分為兩類：一是絕對集中度（absolute concentration ratio），二是相對集中度（relative concentration ratio），其中絕對集中度是指最大幾家廠商的市場佔有率之和，即集中率（CRn），而相對集中度則包括吉尼係數（Gini Coefficiency）、賀希曼-賀芬多指數（Herfindahl-Hirschman Index）、恩抽比指數（Entropy Index）、綜合集中指數（Comprehensive Concen-tration Index）等（蕭峰雄、黃金樹，1997）。市場集中度高表示少數廠商佔有大部分市場，市場呈現寡占或獨占的狀態，因此廠商可以影響市場價格，獲得超額利潤；少數廠商通常可以進行聯合行為以控制價格，使廠商維持超額利潤。由於產業本身具有超額利潤，因此，市場競爭的程度增加會吸引潛在廠商進入，使得廠商家數增加。市場集中度上，不同學者對於集中度的分類各有不同，本研究列舉 Bain(1968)及 Shepherd(1997)之分類標準，如表 1 與表 2 所示。本文，採用各式資料，以期找出目前台灣保全公司的市場集中度，並了解所處的競爭市場類型。

表 1　Bain 市場結構分類表

單位：百分比(%)

型 態	市　場　結　構	CR4
Ⅰ-1	非常高度集中型(very highly concentrated)	90-100%
Ⅰ-2	高度集中型(highly concentrated)	80-90%
Ⅱ	高度普通型(high concentrated)	70-80%
Ⅲ	中高度集中型(high moderate)	50-70%
Ⅳ	低中度集中型(low moderate)	30-50%
Ⅴ	低度集中型(low grade)	10-30%
Ⅵ	極度不集中型(atomistic)	低於 10%

資料來源：Bain, 1968.

表 2　Shepherd 市場集中結構分類

單位：百分比(%)

類　　型		市　場　集　中　度	
純粹獨占		一家廠商佔有 100%	
優勢廠商		一家廠商佔有 40%-99%以上	
緊密寡占		CR4 佔有 40%以上	
有效競爭	鬆弛寡占	CR4 少於 40%	CR4 佔有率 15-40%以下
	獨占性競爭		每家廠商佔有率 2-8%
	完全競爭		每家廠商佔有率極小

資料來源：Shepherd, 1997.

3. 產品差異化(product differentiation)

產品差異化是廠商避免價格競爭下，增加產品價值的方式，使產業不會形成完全競爭市場的價格競爭，而產品差異化的來源有實質產品差異化(physical product differentiation)與知覺產品差異化(perceived product differentiation)，分述如下：

(1)實質產品差異化

產品本身特徵形成的差異化，包括水平差異化及垂直差異化，水平差異化是指廠商提供不同市場區隔中消費者需求的產品因此產品水平差異化的廠商因處於不同的目標市場，可以減少價格競爭，例如系統保全之各式機器設備，而垂直差異化是指廠商透過研究發展提供較競爭者品質高或功能較好的產品，通常其價格較競爭者高。

(2)知覺產品差異化

知覺產品差異化來自於消費者對於產品的認知差異，通常此差異化的來自於廠商的廣告效果，廠商透過廣告傳達品牌以及產品的特

徵，促使消費者心中對特定廠商的產品產生某種印象，因此即使廠商的實質產品差異化不大，但透過知覺產品差異化也可以減少價格競爭。Bain(1968)認為廣告可以為既存廠商朔造企業形象並創造商譽，進一步可使消費者對其產品有所偏好，因此，廣告密集度是造成產品差異化程度的重要因素，一般認為廣告密集度越高，表示該產業之產品差異化程度越大，例如中興、新光等知名保全公司在國內佔有極大知覺產品差異化之效果。

4. 進入障礙(entry barriers)

產業的進入障礙代表潛在的廠商進入產業的難易程度，進入障礙越高，代表既有的廠商較能維持寡占情況而獲取超額的利潤；而進入障礙越低的產業，產業雖未符合完全競爭市場的條件，但由於產業的進入障礙低，因此產業內價格競爭的情形仍會增加。形成進入障礙的原因包括(Porter,1980)：規模經濟、產品差異化、絕對成本優勢、轉換成本、其出資金需求。從保全產業之服務項目中可以看出系統保全、運送保全等俱備進入障礙，亦可維持寡占市場(如運送保全在國內僅有 4~5 家)並取超額的利潤，相對而言，駐衛警保全在國內家數已超過 600 多家，進入障礙低，高度價格競爭，利潤微薄，服務品質普遍低落。形成產業進入障礙之作法有以下幾種：

(1)成本結構優勢(cost structure)

通常固定成本高的產業，廠商為必免價格競爭，競爭造成廠商利潤降低，可分攤固定成本支出的部份減少，因此，廠商多傾向合作性訂價(cooperative pricing)，此外，如果固定資產的專屬性(assets specificity)低，即使廠商固定成本相當高，廠商仍會退出容易而形成價格競爭，以駐衛警保全來說，其主要成本為人事成本，不容易形成成本結構優勢，而系統保全及運送保全則較易產生規模經濟成本結構優勢，而維持寡占市場進而獲取超額利潤。

(2)垂直整合(vertical integration)

有整合經濟效益、成本降低、獲得市場資訊能力、提高進入障礙、成長動力、擴大產品與市場規模、市場價格影響力等；但也有內部控制與企業間協調較易出現問題、遭遇封銷與排擠現象、管理殊異風險

等缺點。觀察國內保全產業之發展，以物業管理相關服務行為之垂直整合最為常見，另有其他垂直整合，如醫療看護、房屋租仲介等，但皆因規模不大，並未有相當成功案例可尋。

(3)多角化(diversification)

多角化是廠商尋求關聯性或非關聯性產品的發展，隨著產業環境的消長與生命週期的變化、企業內部各種能力的提升，加上組織追求成長的壓力，提供單一產品或服務單一市場的企業，遲早都會走上多角化或多元化的經營。多角化的方式形形色色，企業一旦開始多角化以後，其所面對的策略與未多角化以前大不相同(司徒達賢，2005)。國內保全產業在市場供需尚未飽和(家數及從業人數持續增加)，及中小型規模之保全家數佔多數情況看來，多角化經營目前在國內尚未有極大誘因及產業競爭壓力。

在經濟學的領域中，市場結構代表著廠商和消費者進行的市場組成型態。經濟學上主要研究廠商對產品價格的影響力，而影響價格的因素又決定在市場上有多少競爭者，因此依照市場競爭的完全與否，將市場區分為四種型態，完全競爭市場、獨佔市場、獨佔性競爭市場及寡佔市場。這四種不同類型的競爭市場中，廠商對於商品價格的影響能力各不相同，廠商的生產決策行為與產業的資源分配效率也因此不同，如表 3 所示。

表 3　市場結構及特性表

市場 / 結構特性	完全競爭	獨占性競爭	寡占	獨占
廠商數目	非常多數	多數	少數	一家
產品特質	同質產品	異質產品	有同質產品也有異質產品	無替代品
訊息取得難易度	非常容易(完全資訊)	容易	困難	非常困難
進出難易度	自由進出	自由進出	進入困難度高	沒有進出
價格影響力	價格接受者	定價具有部分影響力	定價具有影響力	價格決定者
舉例	稻米市場、信用卡市場、駐衛警保全等	零售業、紡織業、餐廳等	汽車業、油品市場、(大型)系統保全、運送保全等	水、電、郵政、電信等公營事業

資料來源：本研究整理

完全競爭市場中內廠商數目眾多，廠商提供同質之產品或服務，廠商可以自由加入與退出市場，消費者與廠商都具有完全的訊息，且廠商對於價格沒有影響力，皆為價格接受者（price-taker），價格係由市場的供給與需求來決定，所面臨的是一條斜率為零且彈性無窮大的需求曲線。完全競爭市場假設完全競爭廠商之目的在追求最大利潤，利潤為：

$\text{Max } \pi = TR\text{-}TC(Q) = PQ\text{-}TC(Q)$

π 為利潤，TR 為總收益，TC 為總成本，P 為市場價格，Q 為產品銷售量，當邊際利潤等於 0 時：

$$\frac{\partial \pi}{\partial q} = P\frac{\partial q}{\partial q} + q\frac{\partial P}{\partial q} - \frac{\partial TC(q)}{\partial q} = 0$$

利潤極大，可得：

$$P + q\frac{\partial P(q)}{\partial q} = \frac{\partial TC(q)}{\partial q}$$

由於完全競爭市場所面對的價格固定為 p（為價格接受者，對產品價格無影響力），因此邊際利潤為 0，故完全競爭市場利潤極大的法則為：

P=MC；即價格等於邊際成本。

在市場總供需決定的價格 P_0 下，A 公司將能將其產品及服務售出，但如果價格高於 P_0，則其產品或服務無法賣出，是由於所有廠商的產品品質相同，且消費者具有完全資訊，此外，A 公司不必以低於 P_0 的價格來銷售，因為其他廠商皆以 P_0 來出售產品及服務，因此 A 公司面對之需求曲線為水平線。

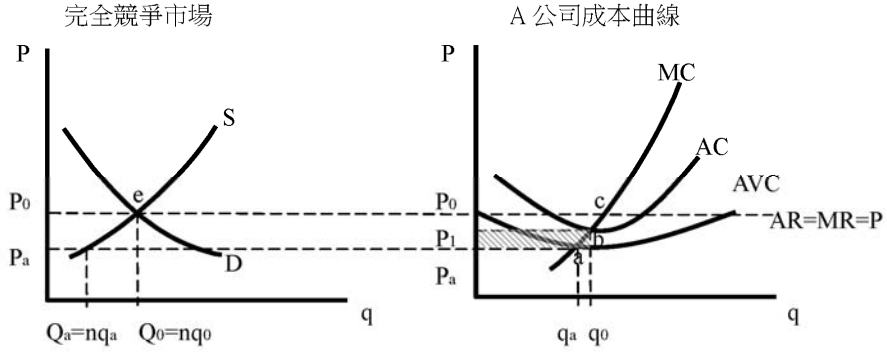


圖 1　完全競爭市場短期均衡圖

(一)完全競爭市場短期均衡

由圖 1 可知，市場的總需求曲線與總供給曲線的交點，因此均衡價格為 P_0，與均衡交易量 $Q_0(Q_0=nq_0)$，表示在 P_0 價格下，A 公司生產 q_0 的產出，獲得了 $\square P_0P_1bc$ 的利潤，因此在既定價格下，完全競爭市場是否獲利，視其成本曲線的位置而定：

1. 若平均成本低於價格之下，則廠商獲得超額利潤。
2. 若平均成本高於價格，但平均變動成本低於價格，則廠商將遭受虧損，但由於價格高於平均變動成本，因此廠商會繼續經營。
3. 若價格低於平均變動成本，則廠商遭受虧損，此時因價格低於變動成本，廠商會停止營業退出市場。

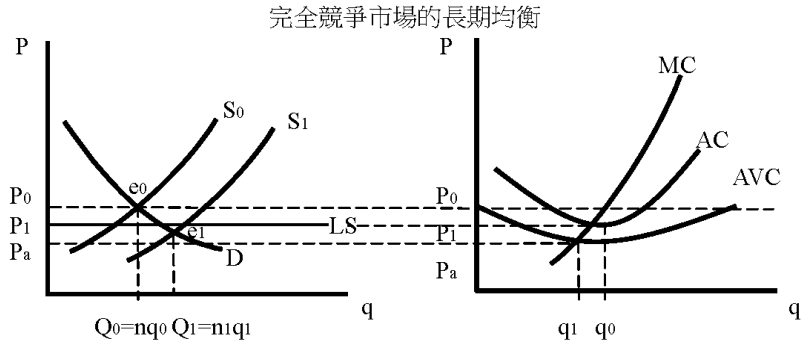


圖 2　完全競爭市場長期均衡圖

(二)完全競爭市場長期均衡

在短期中，若廠商獲取超額利潤，長期將會吸引潛在廠商加入市場，反之，短期內若廠商遭受虧損，長期裡廠商將會退出市場，或繼續經營至固定資本折舊完畢為止，在下圖中，短期均衡點為 e_0，均衡價格為 P_0，均衡交易量為 Q_0，此時 A 公司會獲得超額利潤，也因此會吸引潛在廠商進入市場，造成供給線 S_0 右移至 S_1，而產生新的均衡點 e_1，此時均衡價格為 P_1，均衡交易量為 Q_1，此時市場上沒有超額利潤，亦無虧損，達到長期均衡。

獨占性競爭市場的產品為異質，而由於產品或服務的品質上的差異，而形成消費者的偏好，因此廠商對於產品或服務的價格略有一些影響力，故其面對的是一條負斜率且彈性相當大的需求曲線。

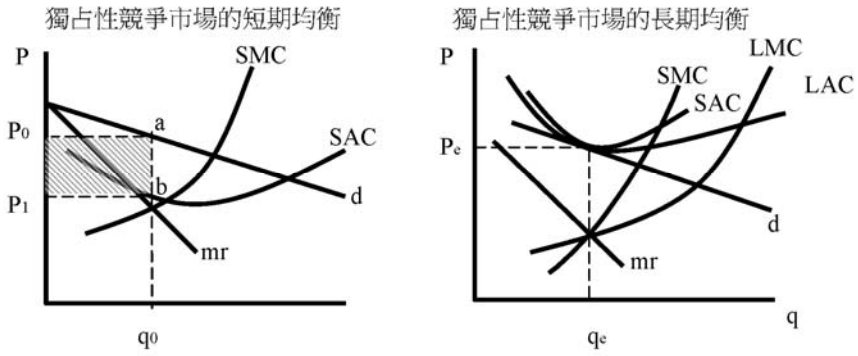


圖 3　獨占性競爭市場均衡圖

獨占性競爭廠商對於價格具有某一程度的控制力，因此廠商面對一條負斜率的需求曲線(d)，假設獨占性競爭廠商以追求最大利潤為目的，因此將以 MR=MC 來決定產量，由上圖可知，利潤最大之產量為 q_0，此時價格高於平均成本，因此將會獲得□P_0P_1ba 的超額利潤，因此在長期，將會吸引新廠商的加入，使現有的廠商改變生產規模或退出市場，進而使產業內的超額利潤趨近於零，現有廠商擴大生產規模，潛在廠商加入市場，使需求曲線(d)向左移動，直到超額利潤等於零為止，由圖所示，長期均衡價格及產量分別為 P_e 及 q_e，此時，LAC 及 SAC 與 d 相切，超額利潤等於零，此時市場達到均衡。

寡占市場中的廠商家數很少，因此任何一家廠商在決定其生產或定價決策時，都必須經過慎重考量競爭對手的預期反應以及對整個市場的影響，這亦是寡占市場有別於其他市場結構最重要的一項特性，寡占廠商因所生產的產品分為同質與異質兩種，產品間的替代關係較為不同，故廠商所面臨的競爭策略也

稍有不同。獨占市場中僅有一個廠商，生產一種沒有相似替代品的產品，因此該廠商代表整個產業，台灣的獨占廠商不多，絕大多數為公營事業。

本文藉由產業內廠商之數目及其規模分配，用以衡量產業的集中度，採用前四大廠商的市場佔有率指標(four –firm concentration ratio;CR4)進行衡量產業結構，依此標準產業結構可區分為完全獨佔、寡占、獨占性競爭、完全競爭，如表 4 所示：

表 4　產業結構分類表

市場結構		主要特性
完全獨佔		一個廠商佔有 100%市場且無相近的競爭者
寡占	領導性廠商	一個廠商佔有 50%~100%市場且無相近的競爭者
	高度寡占	最大四家廠商的集中度為 60%~100%，容易進行勾結抬高價格
	低度寡占	最大四家廠商的集中度為 40%~60%，實際上不太容易進行勾結
獨占性競爭		許多有效競爭廠商存在，最大四家廠商的集中度小於 40%
完全競爭		超過 50 個競爭廠商，每一廠商的佔有率很小，小於 3%

資料來源：陳正倉，2003

二、市場行為(market conduct)

市場行為是指廠商為因應市場變化所表現出來的行為模式，包括：定價行為、產品策略、廣告競爭、策略、協商(勾結)、併購與聯盟等，通常在完全競爭市場或獨占市場中廠商的行為交為單純，完全競爭市場由於競爭者眾多且每位競爭者的市場佔有率皆不高，故難以進行上述行為，獨占市場則因產品具有獨占性且沒有競爭對象，故市場行為較單純，反觀寡占市場因產品具有差異性又具有競爭對象，故市場行為較為複雜，此處針對寡占市場的行為做一描述：

(一)價格策略

價格的決定會考慮廠商之間整合的程度、廠商追求的目標與生產成本等因素，下列方法可以使得廠商之間的產品價格一致：

1. 廠商之間相互妥協。
2. 跟隨規模較大或生產歷史悠久的廠商所定的價格。
3. 彼此暗中勾結。

(二)產品策略

利用廣告促銷與塑造產品特色，以強調產品品質差異性是策略重點，廠商必須考量整個市場結構後，訂定有效的促銷策略及產品品質策略，才足以與對手競爭。

(三)壓抑競爭策略

壓抑競爭策略目的是廠商已壟斷行為來減少競爭，不僅削減對手的競爭力，並且增加新加入者的進入障礙。

市場績效(market performance)

績效（performance）是指廠商在產品市場上採取的行為策略所產生的最終結果，此處將相關的文獻作一簡單介紹。

Venkatraman & Ramanujam (1986)認為經營績效可以分為三大構面來衡量：

1. 財務績效：如以銷售額成長率、獲利率等
2. 企業績效：指財務績效之外的營運績效，以市場佔有率、新產品導入、產品品質、行銷效能及製造附加價值等。
3. 組織效能：是指策略管理與組織理論中較廣泛的績效定義範圍。其包含達成組織各種相互衝突的目標等。

吳萬益(2000)認為衡量方法主要分為為財務性指標與非財務性指標兩種，財務性指標包括：市場佔有率、市場佔有率成長率、營業額成長率、投資成長率、投資報酬率投資報酬率之成長率，而非財務性指標包括：品牌知名度、企業形象、聲譽，商情資訊之掌握能力、目標達成率、客戶之滿意度，員工之生產力。廠商經營績效的高低可用以下四項主要目標來衡量：一是資源使用的效率，包括獲利率、生產的效率規模，以及促銷與產品改變；二是進步、研究與創新，包括擴大及改進財貨與勞務流量的進步；三是充分就業與價格穩定；四是勞動者個人公平待遇，包括所得分配、種族與性別歧視，與工人疏離感等（陳炳宏、鄭麗琪，2003）。

四、政府政策

政府在不同產業中扮演的角色不同，會影響產業基本裝況、產業結構、廠商行為及廠商績效，而政府的政策則包括反托拉斯法、稅賦、產業進入管制等，影響產業間的差異。

廠商績效表現通常與廠商的行為息息相關，而廠商的行為又必須是產業特性有不同的效果，因此產業組織理論的基本架構仍然以 S-C-P 架構內各變數的交互影響關係為主，從這些變數之間的關係可以分析產業的競爭狀況，以及產業未來發展的方向。

參、次級資料分析

一、競爭市場分析

市場集中度為結合廠商規模分佈的不均程度及廠商家數，以顯示不同的市場結構及其特性。本文由各式資料獲得台灣地區保全產業之產值，台灣物業管理服務業產業發展現況與展望（林志誠，2006）藉由財政部營業稅徵收資料獲得 2005 年保全公司之家數及銷售額，2005 年保全業公司家數達 615 家，當中提供系統保全服務有 365 家，駐警保全服務有 248 家，人身保全服務僅 2 家，總銷售額達三百三十三億七千六百萬元，系統保全服務銷售額達二百一十四億，駐警保全服務銷售額達一百一十六億，人身保全服務一千七百萬，該研究亦指出該研究是利用營業稅資料所統計的保全服務業企業家數，並非以上述所定之認定標準，而是依照企業主要營業項目判定，因此與一般之統計結果有所

出入，然而在總銷售額上，由於採財政部營業稅徵收資料獲得因此準確性相當高。

表 5　保全業基本資料統計表

單位：新台幣百萬元

稅務行業別名稱	家數	銷售額	就業人數
保全服務業	615	33,076	54,864
系統保全服務	365	21,422	
駐警保全服務	248	11,637	
人身保全服務	2	17	

資料來源：林志誠，2006

商業周刊(2006)進行 2005 年服務業 1000 大調查，該調查主要藉由會計師以簽核之財務為優先，公司內部自結數據其次，該調查中所有營業收入數字均為營收淨額，即不包含營業外收入、銷貨退回或折讓，當中中興保全居保全業之首，達五十二億八千二百萬元，其次為台灣新光保全，達三十三億三千八百萬元，其後依序為誼光保全、東京都保全、國興保全、千翔保全、中鋼保全、國雲保全、立保保全、天威保全、太平洋保全、忠華保全事業。Bain(1951)指出：在市場集中度高的產業裡，廠商的獲利能力也較佳。一般而言，市場集中度愈高表示競爭程度愈低，壟斷與勾結的可能性也就愈高；從而整體廠商的獲利率也就可能愈高（潘治民，2002），由表 6 可看出中興及台灣新光保全兩家公司之獲利明顯高於其他保全公司。

表 6 保全業營收排名表

單位：新台幣百萬元；百分比(%)

名次	公　司	營　收	成長率	稅後淨利率
1	中興保全	5282	7	26
2	台灣新光保全	3338	18	24
3	誼光保全	1257	9	6
4	東京都保全	1247	13	3
5	國興保全	1243	7	12
6	千翔保全	896	23	-3
7	中鋼保全	772	21	--0
8	國雲保全	700	10	10
9	立保保全	589	13	--0
10	天威保全	463	4	4
11	太平洋保全	420	-4	4
12	忠華保全事業	365	9	0

資料來源：商業週刊，2005

註：本文僅為解釋產業經濟之學理，引用資料較舊，不影響本文主要目的。

中興保全及台灣新光保全兩家公司主要是採集團化經營，將各項業務分於子公司經營，說明如下：

(一)中興保全

中興保全股份有限公司為我國第一家保全公司，也是我國目前規模最大的保全公司，中興保全成立於民國 66 年，並於民國 82 年上市，為我國第一家上市之保全公司，中興保全集團除中興保全之外，並加以作垂直整合及多角化經營，更包括：國興保全股份有限公司、台灣視訊系統股份有限公司、國雲保全股份有限公司、立保保全股份有限公司、國雲公寓大樓管理維護股份有限公司、立偉電子股份有限公司、立捷國際股份有限公司等子公司（如表 7 所示），分別從事系統保全、駐衛保全、現金運送、物業管理等業務。

表 7　中興保全集團分公司（垂直整合及多角化經營）服務項目表

保 全 服 務 項 目	公 司 名 稱
系統保全服務	中興保全股份有限公司
	立偉電子股份有限公司
	立捷國際股份有限公司
	台灣視訊系統股份有限公司
駐衛保全服務	國興保全股份有限公司
現金運送服務	立保保全股份有限公司
物業管理服務	國雲公寓大樓管理維護股份有限公司

資料來源：本研究整理

依民國 96 年第四季中興保全股份有限公司所發布之財務報表暨會計師核閱報告來看，民國 95 年中興保全之總營業收入達 5,597,270 仟元，包括電子服務收入 4,726,632 仟元、電子工程收入 534,433 仟元、其他服務收入 336,205 仟元，當中其他服務僅佔總營收之 6%，由此可知中興保全係以經營系統保全為主，並將其他服務項目交由其他子公司進行，以達專業分工。

(二)台灣新光保全

台灣新光保全股份有限公司成立於民國 69 年，並於民國 84 年上市，為我國第二大之保全公司，依商業周刊之統計，台灣新光保全 2005 年營收達三十三億三千八百萬元（商業周刊，2005），其子公司包括：新光組合科技網路股份有限公司、誼光保全股份有限公司、台灣保全股份有限公司、新群電子股份有限公司、新堡科技股份有限公司、新工光電科技股份有限公司、新誼科技股份有限公司、新光航太股份有限公司，如表 8 所示：

表 8　台灣新光保全集團分公司服務項目表

保 全 服 務 項 目	公 司 名 稱
系統保全服務	台灣新光保全股份有限公司
	新光組合科技網路股份有限公司
	新群電子股份有限公司
	新堡科技股份有限公司
	新工光電科技股份有限公司
	新誼科技股份有限公司
	新光航太股份有限公司
駐衛保全服務	誼光保全股份有限公司
現金運送服務	台灣保全股份有限公司

資料來源：本研究整理

依據民國 95 年第四季台灣新光保全股份有限公司所發布之財務報表暨會計師核閱報告所示，台灣新光保全股份有限公司 95 年之總營業收入 3,424,310 仟元，當中包括電子服務收入 2,774,813 仟元、現送收入 80,052 仟元、常駐服務收入 433,173 仟元、其他服務收入 136,272 仟元(公開資訊觀測站，2006)，當中電子服務服務僅佔總營收之 81%，駐衛服務佔 12.65%，以上營業收入數據雖與商業周刊之調查不同，但考量資料的一致性，因此在進行整體保全市場佔有率運算時，仍以商業周刊所提供之資料為主。

(三)整體保全產業市場集中度

藉由以上二手資料進行試算，所得結果如表 9 所示：

表 9 保全公司市場佔有率表

單位：新台幣百萬元；百分比(%)

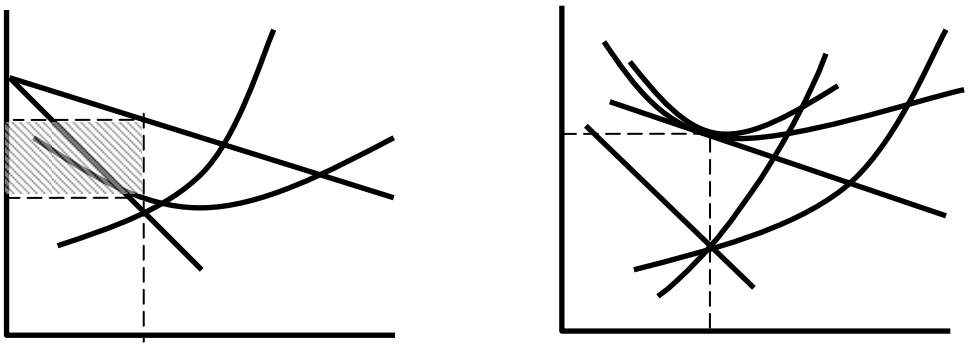
名次	公司	營收	市場佔有率
1	中興保全	5282	15.97%
2	台灣新光保全	3338	10.09%
3	誼光保全	1257	3.8%
4	東京都保全	1247	3.77%
5	國興保全	1243	3.76%
6	千翔保全	896	2.71%
7	中鋼保全	772	2.33%
8	國雲保全	700	2.12%
9	立保保全	589	1.78%
10	天威保全	463	1.4%
11	太平洋保全	420	1.27%
12	忠華保全事業	365	1.1%

資料來源：本研究整理

註：本文僅為解釋產業經濟之學理，引用資料較舊，不影響本文主要目的。

前四大廠商的市場佔有率分別為：中興保全市場佔有率達 15.97%，台灣新光保全市場佔有率達 10.09%，誼光保全市場佔有率達 3.8%，東京都保全市場佔有率達 3.77%，前四大廠商的市場佔有率(CR4)之加總為 33.63%，符合獨占性競爭市場之特質：「許多有效競爭廠商存在，最大四家廠商的集中度小於 40%。」。

獨占性競爭廠商對於價格具有某一程度的控制力，因此廠商面對一條負斜率的需求曲線(d)，假設獨占性競爭廠商以追求最大利潤為目的，因此將以 MR=MC 來決定產量，由上圖可知，利潤最大之產量為 q_0，此時價格高於平均成本，因此將會獲得□P_0P_1ba 的超額利潤，因此在長期，將會吸引新廠商的加入，使現有的廠商改變生產規模或退出市場，進而使產業內的超額利潤趨近於零，現有廠商擴大生產規模，潛在廠商加入市場，使需求曲線(d)向左移動，直到超額利潤等於零為止，由圖所示，長期均衡價格及產量分別為 P_e 及 q_e，此時，LAC 及 SAC 與 d 相切，超額利潤等於零，此時市場達到均衡。



再者，由於中興保全及台灣新光保全使採用集團化經營方式，因此本文認為應將兩集團之子公司加以整理，並加以運算，方能更貼切市場之情形，計算結果如表 10 所示：

表 10 保全市場佔有率表

單位：新台幣百萬元；百分比(%)

名次	集團	公司	營收	市場佔有率
1	中興保全集團	中興保全	7814	23.63%
		國興保全		
		國雲保全		
		立保保全		
2	台灣新光保全集團	台灣新光保全	4595	13.89%
		誼光保全		
3		東京都保全	1247	3.77%
4		千翔保全	896	2.71%
5		中鋼保全	772	2.33%
6		天威保全	463	1.4%
7		太平洋保全	420	1.27%
8		忠華保全事業	365	1.1%

資料來源：商業週刊，2005

註：本文僅為解釋產業經濟之學理，引用資料較舊，不影響本文主要目的。

前四大廠商的市場佔有率分別為：中興保全集團市場佔有率達 23.63%，台灣新光保全集團市場佔有率達 13.89%，東京都保全市場佔有率達 3.77%，千翔保全市場佔有率達 2.71%，前四大廠商的市場佔有率(CR4)之總合達 44%，符合低度寡占市場之特質：「最大四家廠商的集中度為 40%~60%，實際上不太容易進行勾結。」。

(四)駐衛保全市場集中度

由於台灣目前保全公司所提供之服務相當多元，包括：系統、駐衛、人身、現金運送等，在加上目前上市上櫃之保全公司僅有中興保全、新光保全兩家公司，公開發行未上市櫃之公司僅有千翔保全及天威保全，依據中興保全、新光保全兩家公司所發布之財務報表暨會計師核閱報告來看兩家公司之主要營業收入家來自於系統保全服務，分別佔總營業收入之 85.06%及 80.35%，當中，中興保全公司所公佈之財務報表並未詳細列舉該公司之駐警收入，而台灣新光保全公司僅佔 1.33%，其次，本研究由千翔保全所公佈之財務報表中發現(公開資訊觀測站，2006)，該公司之營業收入僅以大樓管理服務收入列載，並無詳細劃分，而天威保全公司之財務報表中詳細列載該公司民國 95 年之營業收入，分別

為系統保全收入 333,998 仟元(72.14%)，駐警收入 118,801 仟元(25.65%)，工事收入 6,167 仟元(1.33%)，其他營業收入 4,014 仟元(0.88%)，由此可知，想要明確的劃分出公司所提供之服務並不是一件十分容易的事，因此本文擬忽視中興保全及台灣新光保全兩家公司後，針對其後之保全公司市場佔有率進行分析，結果如表 11，前四大廠商的分別為：誼光保全、東京都保全、國興保全、千翔保全，其市場佔有率分別為 3.8%、3.77%、3.76%、2.71%，前十大廠商市場佔有率自 3.8%至 1.1%，近似完全競爭市場的特質：「超過 50 個競爭廠商，每一廠商的佔有率很小，小於 3%。」，因此，在駐衛保全市場上可以說是近似完全競爭市場之條件。

表 11　年保全公司市場佔有率表（刪除中興、台灣新光兩家）

單位：新台幣百萬元；百分比(%)

名　次	公　　司	營　　收	市 場 佔 有 率
1	誼光保全	1257	3.8%
2	東京都保全	1247	3.77%
3	國興保全	1243	3.76%
4	千翔保全	896	2.71%
5	中鋼保全	772	2.33%
6	國雲保全	700	2.12%
7	立保保全	589	1.78%
8	天威保全	463	1.4%
9	太平洋保全	420	1.27%
10	忠華保全事業	365	1.1%

資料來源：商業週刊，2005

就駐衛保全市場而言，由於符合完全競爭市場的四種特質：

(一)同質產品

同質產品係指不同廠商生產的商品或服務對消費者而言並無差異，依本研究發放問卷所得之結果，就目前駐衛保全市場所提供之服務如 12 表所示：

表 12 駐衛保全提供服務表[1]

單位：家；百分比(%)

保全提供服務		百分比	家數
駐衛保全服務	社區、大廈、商場等駐衛服務	60%	15
	安全顧問諮詢服務	36%	9
	其他	12%	3
物業管理服務	投資管理服務(租賃管理、仲介銷售…)	8%	2
	設備維修服務(升降、水電、機電、電力、通信…)	32%	8
	衛生管理服務(廢棄物處理、病蟲防治…)	36%	9
	代理及生活服務(代繳水電費、社區服務、法律諮詢…)	48%	12
	清潔服務(大樓清潔…)	56%	14

資料來源：本研究整理

在駐衛保全服務上，主要是以提供門禁管制、會客登記、夜間巡邏、防火防盜等駐衛服務(60%)及在安全顧問諮詢服務(36%)為主，在物業管理上，所提供之服務包括：清潔服務(56%)、代理及生活服務(48%)、衛生管理服務(36%)、設備維修服務(32%)。由此可見，駐衛保全業者所提供之服務大同小異，因此在同質產品上相當符合完全競爭市場之特質。

(二)完全資訊

廠商與消費者對市場具有完全的知識與訊息，包括價格、品質及其他相關資訊，以目前保全市場而言，目前近有五百家合法之保全公司，在市場上之競爭可想而知，且由於目前保全公司所提供之服務大同小異，因此價格為消費者首要考量之因素，對於價格的差異必然相當敏銳，因此廠商與消費者擁有完全資訊。

(三)自由進入與退出

廠商可以自由加入市場或退出市場，以目前保全業之經營，應遵守保全業法施行細則第五條規定:「經營保全業應實收之最低資本額為新臺幣四千萬元。

[1]由於多數保全公司提供多元之服務，因此本研究問卷子項為複選，百分比是以家數除以總家數進行運算。

前項保全業設置一家分公司，其實收之最低資本額應增加新臺幣二千萬元。」外，其餘並無其他規定，且近年來保全產業不斷成長，目前已超過 600 家以上。

(四)價格接受者

個別廠商與消費者對於價格均無影響力，廠商與消費者皆為價格接受者，由於保全產業廠商數目眾多，廠商提供同質之產品或服務，且消費者與廠商都具有完全的訊息，因此廠商與消費者對於價格沒有影響力，皆為價格接受者（price-taker），價格係由市場的供給與需求來決定。

由經濟學原理可知，由於目前保全產業尚有超額利潤存在，因此仍有廠商持續進入，因此僅達短期均衡，待市場上沒有超額利潤，亦無虧損之時，即達到長期均衡。

肆、結論

保全產業的崛起與興盛絕非偶然而成，然而想要在這個市場中繼續發展及成長，卻絕對需要投入更多的心力與智慧，才能在產業激烈的競爭中異軍突起，獲得消費者的肯定。保全產業未來的發展機會與趨勢，經本文探討與整理如下：

一、市場需求面

1. 由於國人觀念轉變，對於安全之需求日益重視，因此在未來將更有機會吸納這些潛在消費者。
2. 由於台灣面積有限，然而人口卻持續增加，都市更新及老舊社區持續轉為集合式住宅，且面積將會越來越大，此一情形有助於保全產業之發展。

二、產業結構面

1. 就駐衛市場來看，目前正處於短期均衡狀態，因此將不斷吸引其他競爭者進入，待超額利潤趨近於零時，市場成長率將漸趨緩慢，甚至隨著競爭情況而呈負成長。
2. 在進入障礙上，受訪公司認為以「規模經濟」為最重要之因素，探究其原因可能係針對系統保全業者而言，由於系統保全市場是以提供精良的科技產品給客戶，因此在機器設備上所需的成本較高，同時又必須具備研發創新的功能，非駐衛保全公司所能相比的。

3. 在差異性上受訪公司認為與其他公司相比，最大之差異性為「商標」，其原因可能在於駐衛保全業者所提供之服務並無明顯之差異，而商標往往代表著一家公司的商譽，因此業者僅能就商標商譽上給予消費者較良好的印象。

三、廠商行爲面

1. 在員工學歷及背景上，保全員學歷主要以高中為主，本文研究調查約佔49.74%，而在員工背景上，軍警人員退役後投入保全業達 22.28%，佔有極高的比例。
2. 在保全員平均年齡、年資上，本文研究調查研究保全員之平均年齡為 43.2 歲，與其他行業相比，明顯偏高，而在平均年資上為 2.64 年，此數據證實保全業提供了大量轉業、二次就業之機會。
3. 在保全人員薪資結構及工時上，62.5%的保全員薪資為 2 至 3 萬之間，由此可見，保全員之薪資略顯偏低，而在保全員工作時數上，平均時數為 9.97 小時，當中有 10 家受訪公司之員工時數為 8 小時，11 家受訪公司之員工時數為 12 小時，由此顯示，保全員工作時間較長，且以二班制或三班制為主。
5. 在保全公司提供服務上，本文研究發現，所提供之服務項目包括：系統(機械)保全服務、人身保全服務、駐衛保全服務、物業管理服務及醫療通報服務、災難急救服務，當中以社區、大廈、商場等駐衛服務、清潔服務、代理及生活服務三項最多，分別為 60%、56%、48%，顯示保全公司所提供之服務將趨向多元化，在未來產品及服務差異化程度會提高，廠商之間的競爭不再以價格為主。
6. 在訂價方式上，受訪公司多採用採用議價方式(60%)以及參與公開招標方式(56%)進行訂價，其後為依案場面積定價(32%)，依案場顧客人數定價(28%)，其他(12%)，顯示未來定價策略將會因為消費者的需求而更具有彈性。

四、未來發展

1. 在保全業發展困難因素中，以業者彼此惡性競爭被所有受訪公司所認為重要因素，由此可見市場商競爭之激烈，其次為人員方面，由於惡性競

爭造成業者對於人員、品質等方面極不重視，因此在保全人員流動性高(88%)以及招募不易(84%)方面，亦佔極大之比例。

2. 本文研究訪問過程中，將保全業是否應分級為管理層級及執行層級，以及各階層所應具備之能力進行詢問，在管理層級所應具備之能力方面，以危機處理能力(92%)、品德(88%)、保全產業之經營策略能力(84%)、電子資訊系統相關能力(72%)以及基礎法學能力(68%)較高，而在執行層級所應具備之能力方面，以危機處理能力(92%)、品德(88%)以及體能(80%)，顯示經營管理階層相較於執行層級更應該具備保全產業之經營策略能力、電子資訊系統相關能力以及基礎法學能力，探究其原應可能在於未來經營環境多變，系統保全將成為未來保全業之主流，因此身為經營管理階層更應重視此三方面之能力。

綜合前述調查研究發現，現階段整體保全產業來看，應處於低度寡占市場之階段，然而屏除系統保全之後，保全產業接近完全競爭市場，完全競爭市場之特質為廠商數目眾多，廠商提供同質之產品或服務，消費者與廠商皆為價格接受者，廠商之間競爭極為激烈，當廠商虧損過大，便會立即退出市場，因此廠商唯有採取各種不同的競爭策略，才能使企業達到永續經營之目標。

後記：本文內容主要摘錄黃俊能博士、林誠博士等指導之高宇辰碩士論文：「保全產業經濟行為之評析及保全公司模糊層級分析法選優模式之建立」。

參考文獻

1. Bain, J. S., 1951, Relation of Profit Rate to Industry Concentration: American Manufacturing, 1936-1940, Quarterly Journal of Economic, Vol.65, 1951, pp.293-324.
2. Bain, J. S., 1956, Barriers to New Competition, Cambridge Mass.: Harvard University Press.
3. Bain, J. S., 1968, Industrial organization. New York: John Wiley & Sons, Inc.
4. Mason. E. S., 1939, Price and Production Policies of Large-Scale Enterprise , American Economic Review, Vol.29, No.1, 61-74.
5. Porter. E M., 1980, Competitive Strategy: Technique for Analyzing Industries and Competitiors ,NY : FreePress,.p.4
6. Scherer, F. M., 1980, Industrial Market Structure and Economic Performance,

Boston: Houghton Mifflin Co.

7. Shepherd, W. G. ,1990, The economics of industrial organization. Prospect Heights, Illinois:Waveland Press.
8. Venkatraman, N. and Vasudevan Ramanujam, 1986, Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches, Academy of Management Review: 801-814.
9. 司徒達賢，2005，策略管理新論觀念架構與分析方法，台北：智勝文化。
10. 吳萬益，2000，企業研究方法，台北：華泰文化。
11. 林志誠，2006，物業管理服務業統計資料庫之建置與經營現況分析，景文技術學院。
12. 陳正倉，2003，產業經濟學，台北：雙葉書廊。
13. 陳炳宏、鄭麗琪，2003，台灣電視產業市場結構與經營績效關係之研究，新聞學研究，第 75 期。
14. 商業週刊，2006，2005 服務業 1000 大，第 964 期，133-200。
15. 瞿秀蕙，1993，廠商間競爭互動行為之研究—以北市百貨公司業為例，碩士論文，國立政治大學企業管理研究所。
16. 潘治民，2002，旅遊管理研究，第 2 卷第 2 期，57~66。
17. 蕭美英，2004，台灣報業結構、行為與績效之研究—以跨媒體競爭為例，碩士論文，國立政治大學行政管理研究所。
18. 蕭峰雄、黃金樹，1997，產業經濟學，台北：雙葉書廊。
19. 高宇辰，2007，保全產業經濟行為之評析及保全公司模糊層級分析法選優模式之建立，指導教授：黃俊能、林誠，開南大學企業管理研究所碩士論文。

台灣最複雜複合式物業管理案例

台北車站特定專用區交九用地開發案【京站大樓】

華夏技術學院	京站生活公寓大廈管理維	華夏技術學院
資產與物業管理研究所	護股份有限公司	資產與物業管理研究所
副教授兼所長	物業管理部 經理	助理教授
陳建謀	林永清	陳俐茹

壹、前　言

臺北車站特定專用區交九用地開發案為台灣首件國道客運轉運站與辦公大樓、住宅大樓、購物中心、旅店及影城及俱樂部的民間機構參與政府基礎建設開發案(BOT:build－operate－transfer)，位在臺北車站旁的市民大道與承德路口，基地總面積 21,374 平方公尺，是一棟地下 6 層、地上 18 層的複合大樓，包括有 50 席月台的長途國道客運轉運站、京站時尚購物中心、君品歐系高檔酒店、威秀影城、統一佳佳俱樂部、公共停車場及台北市交通行控中心、以及辦公室與住宅等特殊複雜物業結合，總樓地板面積高達 258,667.30 平方公尺。也是台灣首宗住、辦資產定期使用權轉讓及地上權土地租賃買賣地上使用權標的建築物，以資產信託管理及運用方式進行轉讓特定住、辦資產之使用權，出租或其他委託人以書面指示之方式，提供特定住辦資產予第三人，成為住辦資產之使用權銷售轉讓首創之不動產商品。臺北市政府在 2001 年 12 月招商，2004 年 12 月 27 日與優先議約人日勝生活科技股份有限公司簽約，設定以地上權 BOT 方式辦理，特許年限 50 年，至 2055 年 1 月 26 日止，投資金額為 109 億元。

臺北車站特定專用區交九用地開發案座落的地理位置匯集台鐵、高鐵、長途客運、捷運、公車等「五鐵」共構的台北車站特定專用區交九用地開發案，基地規劃開發為轉運站與辦公大樓、住宅大樓、購物中心、旅店及影城及俱樂部等用途的 BOT 開發案，其建築規模、構造特殊、超複合使用之建築物，牽涉相關法令層面既深且廣，同時其地理位置及功能角色扮演台北之交通要塞，故每逢過年以及連續假期其服務品質及公共機能均為大眾注目焦點，因此，其物

業管理規劃、設定整體管理服務系統，及建立有效的管理維護制度為極度重要之指標，唯有完善的物業管理配套方能確保公共服務機能及公共安全，營造愉悅、舒適、安全、便利的購物消費、休閒娛樂之場所環境。由於本案結合轉運站與辦公大樓、住宅大樓、購物中心、旅店及影城及俱樂部等前所未見之高度複雜之複合式管理，故明確訂定開發商、各使用途徑、使用者之權利與義務，故本案例為台灣最複雜複合式物業管理案例,其管理經驗及模式值得借鏡參考。

壹、交九 BOT 開發案之產業種類型態

臺北車站特定專用區交九用地開發案結合轉運站與辦公大樓、住宅大樓、購物中心、旅店及影城及俱樂部等多元的產業種類型態（各使用單元產業種類型態結構如表一所示），由於本案為特殊的 BOT 案，土地為政府所有，故將各使用單元之產業種類型態之區分所有權人以及使用人說明如下。

1. 轉運站：區分所有權人為萬達通實業股份有限公司，承租人或使用人為向區分所有權人承租或經其同意使用轉運站設施之客運業者。
2. 商場：區分所有權人為萬達通實業股份有限公司，承租人或使用人為向區分所有權人承租或經其同意使用商場空間之廠商。
3. 辦公室（C 棟、D 棟）：區分所有權人為信託機構，承租人或使用人為向區分所有權人承租辦公室之承租人或其他經區分所有權人同意而為使用之人或實際使用辦公室之人。
4. 旅館（H 棟）：區分所有權人為萬達通實業股份有限公司，承租人或使用人為向區分所有權人承租或經其同意使用旅館建築物之旅館管理經營業者。
5. 住宅（A. B. E. F 棟）：區分所有權人為信託機構，使用人為向區分所有權人承租住宅之承租人、其他經區分所有權人同意而為使用之人或實際居住之人。
6. 俱樂部（D 棟）：區分所有權人為萬達通實業股份有限公司，承租人或使用人為向區分所有權人承租或經其同意使用俱樂部之業者。
7. 停車場（地下四樓至六樓）（：區分所有權人為台北市政府、萬達通實業股份有限公司及信託機構，承租人或使用人為向區分所有權人承租或經其同意使用停車空間之經營管理業者或第三人。
8. 本開發案其他使用單元之區分所有權人（含向區分所有權人承租或經其同意使用之人）。

表一　交九用地開發案各使用單元產業種類型態結構表

使用途徑別		樓　層	備　註
轉運站設施		東側 1F ~ 4F	
商　場		B3 ~ 4F	
辦公室	C 棟	8F ~ 16F	
	D 棟	10F ~ 14F	
旅　館		5F ~ 16F	
影　城		5F ~ 7F	
俱樂部（D 棟）		8F ~ 9F	
住　宅 （A. B. E. F 棟）		5F ~ 18F	
停車場		B2 ~ B6	
公部門所有之建物		東側 B1 ~ B4	

貳、交九用地開發案管理架構規劃

臺北車站特定專用區交九用地開發案管理組織架構如下圖一所示，法定組織包含區分所有權人會議以及管理負責人，其中區分所有權人會議為本案最高意思及權力機關，由台北市政府、萬達通實業股份有限公司以及信託機構所組成；管理負責人為本案最高執行機構，目前由萬達通實業股份有限公司擔任，對外代表本開發案，對內則依管理規約或區分所有權人會議決議執行物業管理服務事項。同時為強化管理溝通協調順暢，設立全區聯合會以及各分區管理代表及分區管理小組反映該分區使用人意見（交九用地開發案全區聯合會、分區管理小組或管理代表名額如表二所示），今將各管理組織之職務說明如下。

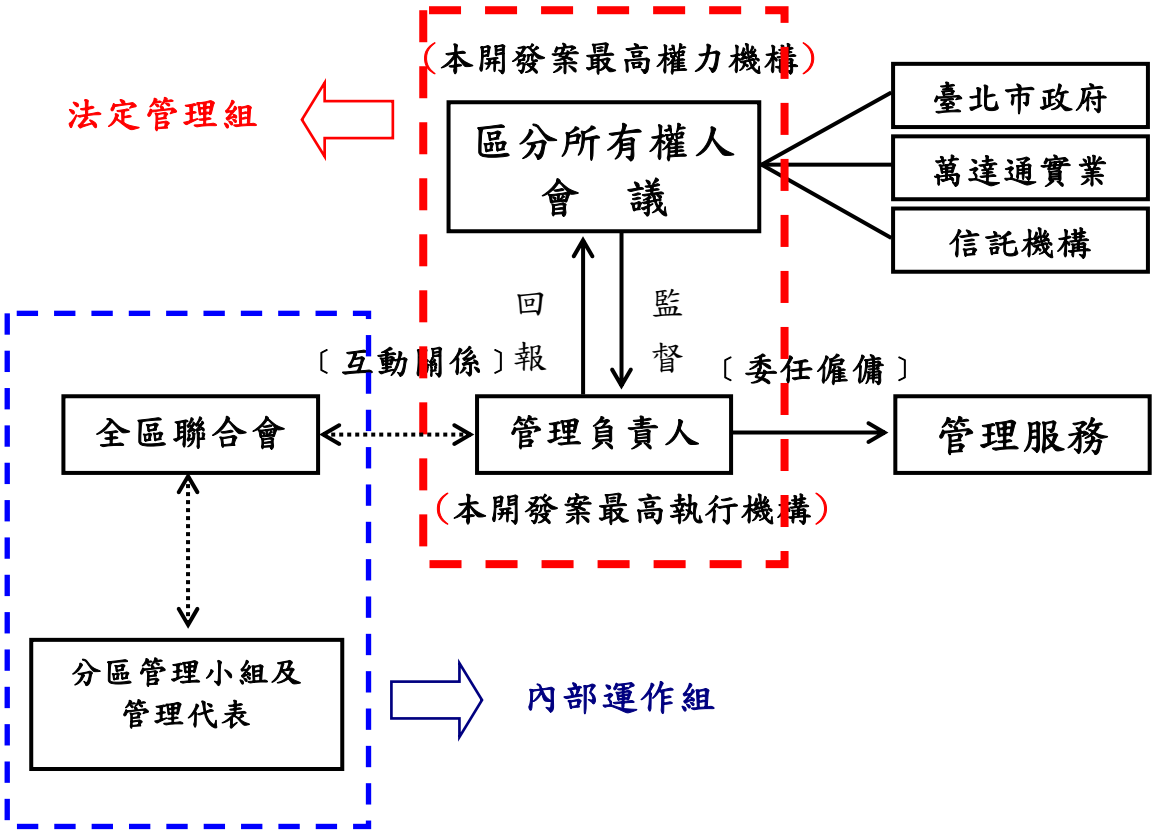


圖 1　交九用地開發案管理組織架構圖

一、區分所有權人會議職務

1. 管理規約、管理組織規程之訂定或變更。
2. 本開發案（係指日勝交九案）之重大修繕或改良（係指其工程金額逾公共基金之百分之五之情形者）；但未達該金額之修繕或改良行為，得逕由管理負責人決定行之。
3. 本開發案有「公寓大廈管理條例」第十三條第二款或第三款情形之一須重建者。
4. 住戶之強制遷離或區分所有權之強制出讓。
5. 約定專用或約定共用事項。
6. 本開發案更改名稱。
7. 其他依法令需由區分所有權人會議決議之事項。

二、管理負責人職務

管理負責人對外代表本開發案，對內則依管理規約或區分所有權人會議決議執行「公寓大廈管理條例」第三十六條及其他相關條文規定之事項。管理負責人之職務如下：

1. 區分所有權人會議決議事項之執行。
2. 共有及共用部分之清潔、管理及維護、修繕及一般改良。
3. 本開發案及其周圍之安全及環境維護事項。
4. 住戶共同事務應興革事項之建議。
5. 住戶違規情事之制止及相關資料之提供。
6. 住戶違反「公寓大廈管理條例」第六條第一項規定（即住戶關係的調和事項）之協調。
7. 管理費、公共基金及其他收益之收支、保管及運用。
8. 製作並保管會計帳簿、財務報表、公共設施設備清冊、固定資產與雜項購置明細帳冊、區分所有權人與區分所有權比例名冊、各使用單元使用主體名冊等；管理負責人製作財務會計帳簿時，應能獨立呈現各使用途徑管理預算結餘或透支情形為準。
9. 管理規約、管理組織規程、會議紀錄、使用執照謄本、竣工圖說、水電、消防、機械設施、管線圖說、會計憑證、會計帳簿、財務報表、公共安全檢查及消防安全設備檢修之申報文件、印鑑及有關文件之保管。
10. 管理服務人之委任、僱傭及監督
11. 會計報告、結算報告及其他管理事項之提出及公告。
12. 共用部分、約定共用部分及其附屬設施設備之點收及保管。
13. 依規定應由管理負責人申報之公共安全檢查與消防安全設備檢修之申報及改善之執行。
14. 依「公寓大廈管理條例」第十七條規定，住戶於本開發案內依法經營「餐飲」、「瓦斯」、「電焊」或其他危險營業或存放有爆炸性或易燃性物品者，住戶未依中央主管機關定保險金額投保「公共意外責任保險」，經催告於七日內仍未辦理投保者，管理負責人應代為投保，其保險費由該住戶負擔。
15. 依「公寓大廈管理條例」第二十條規定，管理負責人應定期將公共基金或區分所有權人、住戶應分擔或其他應負擔費用之收支、保管及運用情

形公告，並於解職、離職或管理負責人改選時，將公共基金收支情形、會計憑證、會計帳簿、財務報表、印鑑及餘額移交新任管理負責人。

16.管理負責人對外代表本開發案，得為對外簽訂契約主體之一方。

17.審查全區聯合會會議之決議事項，在不違反相關法令、公序良俗、管理規約之規定，亦不侵害本開發案全體共同利益，且不排除或變更本開發案依「促進民間參與公共建設法」之規定「興建─營運─移轉」的本質及依前開法規所訂定「臺北車站特定專用區交九用地開發經營契約」之規定等情況下，管理負責人得在本開發案財務狀況可以負擔之情形下，原則上同意並應執行全區聯合會會議之決議事項。

18.審查核定全區聯合會所提之管理費收費標準案。

19.其他依「公寓大廈管理條例」或本開發案管理規約所定事項。

三、全區聯合會職務

1. 全區聯合會主席代表全區聯合會，就本開發案管理維護相關事項，對管理負責人進行協調與聯繫工作。
2. 全區聯合會副主席應輔佐主席執行業務，並協助主席處理有關全區聯合會會議進行之事務，或因主席因故不能主持會議時，代理主席職務。
3. 本開發案共用部分及約定共用部分的修繕、管理及維護，全區聯合會得對管理負責人提供廠商報價，並監督承包廠商施工及參與成效評估。
4. 管理費收費標準，在管理負責人推選且成立全區聯合會後，由全區聯合會訂定，交付管理負責人審查。
5. 全區聯合會得設置零用金，由管理負責人撥付並由全區聯合會主席保管，撥付金額由全區聯合會決議之，其使用用途為支應全區聯合會因公務、會議事務及小額雜支之費用，所有費用皆由全區聯合會主席檢具合法憑證（發票或免用統一發票收據），向管理負責人核實報銷；原則上管理負責人每月撥補一次零用金予全區聯合會。零用金之單筆使用上限、支付項目及支付辦法，授權全區聯合會訂定。
6. 辦公室及住宅分區管理小組設置零用金，其金額由全區聯合會訂定。
7. 管理服務人（個人或公寓大廈管理維護公司）契約屆滿或終止時，前後任管理服務人，在管理負責人或全區聯合會監交下，依交接清冊，移交予新任管理服務人接收。交接完成，由前後任管理服務人及管理負責人或全區聯合會三方共同於點交清冊上簽名確認，點交清冊壹式參份，移

交人、接收人及監交人三方各執壹份為憑。

8. 擬定本開發案全區營造工作計畫，交付管理負責人審查，管理負責人應依第七條第一項第十七款之規定辦理。
9. 本管理組織規程第七條第一項所定管理負責人之職務，除第七款、第八款、第九款、第十款、第十三款、第十四款、第十五款及第十六款外，經管理負責人以書面授權者，得由全區聯合會執行之；管理負責人授權全區聯合會執行事項，全區聯合會不得複授權分區管理小組或管理代表執行。但區分所有權人會議另有規定者，從其規定。
10. 全區聯合會會員應遵守法令、管理規約及區分所有權人會議、全區聯合會會議之決議，並為全體區分所有權人及住戶之共同利益，誠實執行職務。

四、分區管理小組或管理代表職務

1. 各分區管理代表及分區管理小組主席代表該分區住戶，對該分區管理維護相關事項進行協調與聯繫工作。
2. 各分區管理小組主席及管理代表代表該分區住戶，對全區聯合會進行協調與聯繫工作。
3. 各分區管理小組應加強該分區之管理維護，提昇居住品質，提出有益該分區或本開發案全體公共安全、生活機能之應興革事項之建議，並交付全區聯合會審議；各分區管理小組提出之應興革事項之建議，應依使用者付費公平原則，不得加重其他分區住戶負擔。
4. 各分區管理小組得向全區聯合會提出該分區年度管理維護工作計畫或建議，並交付全區聯合會審議。
5. 各分區管理小組得對管理負責人所訂定之各項使用管理規則內容，提出增刪修訂（變更）建議，並交付全區聯合會審議。
6. 各分區管理小組得訂定該分區各項使用管理規則之細則部分，並交付全區聯合會審議。前段各分區管理小組訂定之細則部分，不得牴觸相關法令、管理規約、管理組織規程之規定，否則牴觸部分應歸無效，且不得逾越管理負責人訂定之使用管理規則。
7. 各分區管理小組對該分區管理維護工作，應經該分區管理小組會議之討論決議。但涉及本開發案二種或二種以上使用途徑之公共事務或分工事宜者，由全區聯合會主席邀集相關分區管理小組主席或管理代表進行協

調、討論。

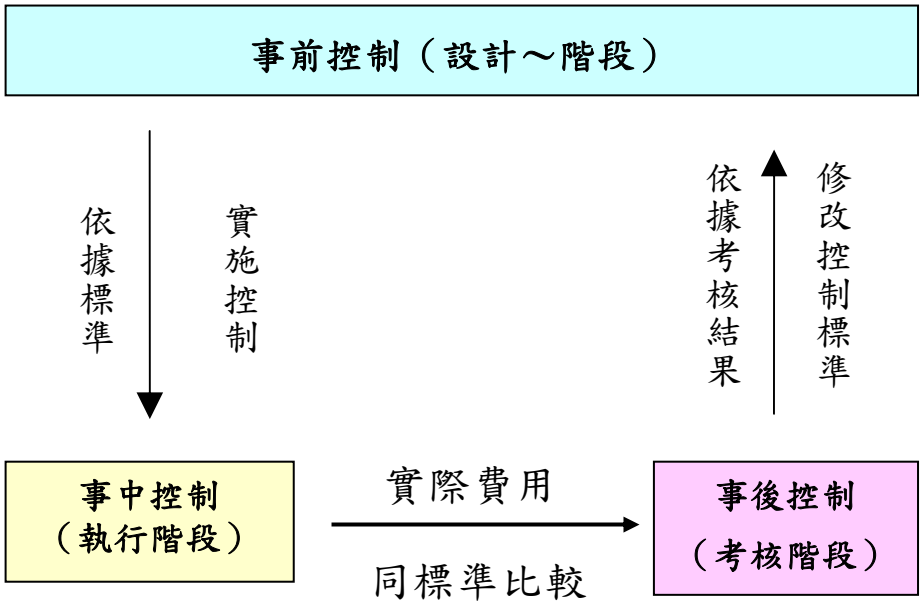
8. 各分區管理小組對該分區住戶違規情事應予制止及提供相關資料。
9. 各分區管理代表或分區管理小組，對該分區共用部分及約定共用部分，基於分區自治原則，得設置自動販賣機增加財源。
10. 各分區管理代表或分區管理小組，得籌辦該分區年度人文或藝文活動，擬定活動計畫，包括活動日期、時間、地點、活動內容、經費預算等，並交付全區聯合會審議。
11. 各分區管理代表或分區管理小組，於該分區專屬管理服務人契約屆滿或終止時，得向管理負責人建議新任管理服務人之應徵資格，並參與遴選。
12. 各分區管理代表或分區管理小組，對該分區專屬管理服務人，得合理督導指揮、調派，並排除其他分區干涉。
13. 各分區管理代表或分區管理小組，在該分區管理預算有結餘的情況下，得擬定增設安全設施/設備或增派人力計畫，交付全區聯合會審議通過後，送交管理負責人審查。
14. 辦公室及住宅分區管理小組得分別設置零用金，由管理負責人撥付並由辦公室及住宅分區管理小組主席分別保管，撥付金額由全區聯合會決議之，其使用用途為支應前揭分區管理小組因公務、會議事務及小額雜支之費用，所有費用皆由分區管理小組主席檢具合法憑證（發票或免用統一發票收據），向管理負責人核實報銷；原則上管理負責人每月撥補一次零用金予辦公室及住宅分區管理小組。零用金之單筆使用上限、支付項目及支付辦法，授權辦公室及住宅分區管理小組訂定，並交付全區聯合會及管理負責人審議。

表二　交九用地開發案全區聯合會、分區管理小組或管理代表名額表列

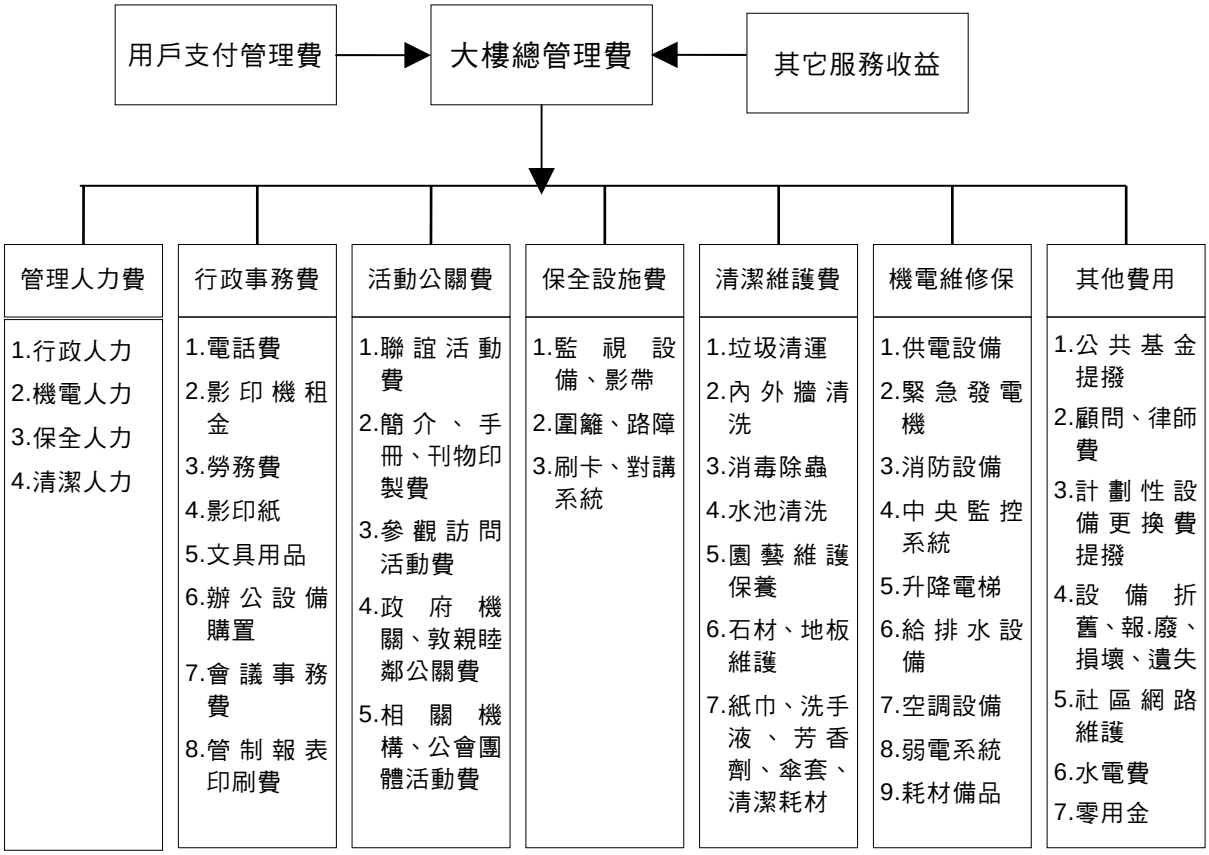
使用途徑別		管理小組或管理代表	分區管理小組組員名額或管理代表員額	全區聯合會分配名額	備　　註
轉運站設施		轉運站管理代表	1	1	
商場		商場管理代表	1	2	商場管理代表及區分所有權人擔任全區聯合會會員
辦公室	C 棟	辦公室分區管理小組	4	1	
	D 棟		3		
旅館（H 棟）		旅館管理代表	1	1	單一業者
住宅（A. B. E. F 棟）		住宅分區管理小組	9	2	由住宅分區管理小組主席及區分所有權人擔任全區聯合會會員
停車場		停車場管理代表	1	1	單一業者
其他使用單元		管理代表	1	1	
全區聯合會會員名額				9	

參、交九用地開發案物業管理執行預算規劃

物業管理費預算採事前、事中及事後三階段控制模式，依據實際執行結果進行修正調整，預算設計執行及回饋流程如圖二所示。物業管理費用主要涵蓋管理人力費用、行政事務費、活動公關費、保全設施費、清潔維護費、機電維修保養及其他費用等七大項，整體物業管理預算費用細項範圍如圖三所示。今將整體共用管理維護經常性支出之物業管理費以及物業管理費之分攤模式說明如下。



圖二　物業管理費預算設計執行及回饋流程圖



圖三　物業管理預算費用細項範圍圖

一、交九用地開發案共用管理維護經常性支出

(一)全區共用人力

全區共用人力，如保全人力、清潔人力等，其費用按各使用途徑量體面積所佔比例分擔。

(二)Personnel for Each Property

屬各使用途徑獨特性費用，其費用各使用途徑各自負擔。

(三)五樓空中花園使用主體（對象）

1. 住宅+辦公室+俱樂部+影城
2. 住宅+辦公室+俱樂部+影城+旅館
3. 住宅+辦公室+俱樂部+影城+旅館+商場

依五樓空中花園面積，日常清潔及澆灌由全區共用清潔人力執行（全區共用清潔人力費用按各使用途徑量體面積所佔比例分擔）。庭園植栽維護須由管理負責人發包半責保養(twice per month)，其費用由管理費專戶支應。

(四)法定空地使用主體（對象）

住宅區+辦公室區+俱樂部+影城+旅館+商場+轉運站+停車場+交行控中心。

法定空地日常清潔由全區共用清潔人力執行（全區共用清潔人力費用按各使用途徑量體面積所佔比例分擔）。法定空地無維保需求。

(五)外牆面清洗

屬各使用途徑獨特性費用，外牆面須由管理負責人發包清洗(Yearly)，分別由住宅、辦公室、俱樂部、影城、旅館、商場、轉運站設施編列管理預算支應。

(六)投保保險

各使用途徑風險係數不同，管理負責人須投保公共意外責任保險及財產綜合保險，分別由住宅、辦公室、俱樂部、影城、旅館、商場、轉運站設施編列管理預算支應，其保險金額應依相關法規辦理。

(七)公共安全檢查（消防安全設備、建築物公共安全）

1. 建築物公共安全檢查申報事項

同一幢建築物內供二類組以上用途且各類組分屬不同所有權者，以各類組為申報客體。

2. 消防設備之管理及安全檢查申報

採場所個別申報之方式，則甲類場所每半年檢修申報一次，甲類以外場所應每年檢修申報一次。

(九)建築物附屬設施設備保養

如緊急發電機年度保養、電梯及電扶梯半責保養（半責保養對於重大故障的零件換修須另行計費）、空調設備保養等。

第一年設備保固期間，保養費用尚未產生；第二年設備保固期滿以後，其保養費用之計算，屬各專有專用設施設備，由各專區自行管理維護保養。

1. 緊急發電機年度保養（含機油耗材）

依據公司所提供發電機數據，商場採設 1,000KW 二台併聯發電機送電，須委由專業廠商定期檢測保養（週期；年），項目含有載測試、ATS 自動轉換調校、機油、空氣濾清器更換等。

2. 電梯半責保養

商場專用區電梯，依據公司所提供資料共計 10 部電梯（含貨梯），合計停程數 84 停，須委由專業廠商（建議為原廠商）定期檢測保養（週期：月），並取得昇降設備使用許可證（有效期限一年）。

3. 電扶梯半責保養

商場專用電扶梯，依據公司所提供資料在商場西側 B5 ~ 5F 有 31 組電扶梯，在商場東側 B1 ~ 1F 有 1 組電扶梯，合計 32 組電扶梯，須委由專業廠商（建議為原廠商）定期檢測保養（週期：月）。

4. 公共空調設備保養

商場空調設備，包含離心式、螺旋式冰水主機年度維護保養（週期：年）、冷卻水塔清洗（週期：季）、預冷空調箱、空調箱維護保養（週期：季）及抑制退伍軍人症藥劑投遞（週期：二個月）等都須委由專業廠商定期檢測保養。

5. 中央監控系統、門禁 CCTV 及對講機

商場弱電設備之門禁系統、監視 CCTV 及對講機系統，須委由專業廠商定期檢測保養及校正（週期：月）。

(九)建築物公共安全檢查簽證及申報（不含改善費用）

依「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」規定，商場場所類別屬 B 類─2，應每年一次辦理建築物公共安全檢查申報，須委由依法登記開業之建築師及土

木工程技師、結構工程技師、電機工程技師、機械工程技師、冷凍空調工程技師檢查簽證。

其中商場及影城各依量體面積比例分擔(86% : 14%)，即商場應分擔建築物公安代檢費用。

(十)消防安全設備檢修申報及簽證（不含改善費用）

依「消防法」第九條規定：「依法令設置消防安全設備之場所，其管理權人應委託消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備。」商場屬甲類場所，依消防法施行細則第九條規定應定期檢修之期限為每半年一次。

其中商場及影城各依量體面積比例分擔(86% : 14%)，即商場應分擔建築物公安代檢費用。

(十一)蓄水池清洗

商場之給水系統應採直接加壓供水方式，共設置上、下蓄水池各一座，須委由專業廠商定期清洗（週期：6 個月）。

(十二)消毒除蟲

商場專有專用部分（如商場門廳、走道、電梯間、留梯間、卸貨區、賣場及其後場設施…等），須委由專業廠商定期消毒除蟲（週期：3 個月），預估消毒除蟲費。

(十三)消耗性材料費用編列

1. 設備維修消耗性材料如照明燈具、電動機皮帶、電料、另件另料、發電機定期啟動測試運轉耗用燃油、啟動電瓶、滅火器換藥劑、緊急照明燈蓄電池、空調過濾網更換…等須編列維修準備金支應。
2. 廁所衛生耗材如衛生紙、擦手紙、洗手乳、芳香劑、樟腦丸、雨傘套…等，須編列預算支應。

(十四)高壓供電設備掛牌檢測

商場因供電容量均高於 500KW 須設置一戶高壓 3φ - 3W - 22.8KV 供電，其自設變電器室設備須專業技術人員維修保養，項目含每年停電檢驗保養高壓設備、每月巡檢高壓主變電站等。

商辦設置一戶高壓 3φ - 3W - 22.8KV 供電

1. 電機工程技師掛牌…①

2. 每月巡檢高壓主變電站，並含每年停電檢驗保養高壓設備一次及申報二次 …②

(十五)垃圾清除處理

垃圾清除處理須委由民營廢棄物清理機構清除處理。預估每月產生垃圾量，預估每月垃圾清除處理費用 (以每公噸垃圾清除處理費用 N.T.$3,200 元/公噸計算)，不含大型、建築、裝潢施工廢棄物及廚餘餿水(費用另計)。

(十六)建築物外牆清洗

建築物外牆清洗，須委由專業廠商定期清洗(週期：年)，目前尚無法評估。

二、管理費用收費分攤說明

1. 管理費評估計算之基準為「計價項目及分擔原則」，一般複合使用型態建築物，其管理費用之分擔原則依所佔量體面積比例。
2. 交九案各不同使用途徑之物業組合(旅館、住宅、商場、…等)，其管理費之分擔原則，屬全區或跨物業共用(受益)者，應由全區或該等物業按所佔量體面積比例共同分擔；各物業獨特之費用(如各物業專用之電梯、商場電扶梯等設備之維護保養費用、各物業專屬服務人力費用、…等)，其費用成本得明確歸屬某物業所產生者，應由該物業全額負擔。
3. 依產登之面積表，各不同使用途徑之物業面積如下表列：

表三　交九用地開發案各不同使用途徑之物業面積結構表

使用途逕	所佔量體面積比例	備　註
商　場	26.20%	
辦公室	8.06%	
影　城	4.42%	
住　宅	22.17%	
轉運站	11.10%	
旅　館	10.46%	
停車場	17.59%	
合　計	100.00%	

肆、交九用地開發案防災計畫

本開發案建築屬大規模及供公眾使用之複合建築物，收容人數達數萬人以上，其防災計劃應著重於防止災害之發生、擴大及疏散。是以本防災計劃之要旨為：1、防患未然，減少傷害及損失。2、萬一發生火警時，務期早期發現，即時防止擴大。3、迅速警報，有計劃安全避難。4、有效排煙，助益逃生及救援。今將整體防災計畫涵蓋防災中心、門禁管制計畫、防災與特別事件處理規範、機車管理以及建築物使用管理計畫等內容說明如下。

一、防災中心

本「台北車站特定區交九用地 BOT 開發案」的防災中心位於地下一層，所有訊號皆連接到防災中心，並由其進行整合之工作，主要負責整棟建築物（主要為商場、旅館部、辦公部、住宅及各公共空間）之災害監視，匯整各監事單位之情報，針對全區下達正確之救災指令，並接防災中心發佈之指示，進行避難及救災之指揮工作。

防災中心之構造以達 1 小時以上的防火時效；同時針對防災中心內部之各項監控工作系統，於區劃內設置滅火設備系統，達到初期滅火之功效。

(一)防災中心之設置意義

1. 防災中心平時之業務
2. 防災中心緊急時之業務

(二)防災中心之任務

防災中心擔負管理者義務；為徹底執行防災管理，其任務包含：

1. 為確保防災管理之水準，故統一執行管理與指導。
2. 執行所有台北車站特定區交九用地 BOT 開發案防災計畫，並實施指揮訓練。
3. 徹底執行管理單位之指導事項、改善命令等，並確認業務之推行。
4. 防災活動時，執行管理單位間之連絡窗口業務。
5. 對火災、水災等漫延性事故，擔任中央指揮之任務。
6. 協助並支援各地區之工作，具有後援(BACK UP)之機能。
7. 為預防將來專業人員之不足，進行人員之綜合訓練。

(三)防災中心之功能

防災中心設置監控工作站，包含了電力系統、門禁安全系統、火警系統、隧道通風系統、消防安全設備、排煙設備及通風系統、電梯／電扶梯系統、廣播系統、照明控制系統等。

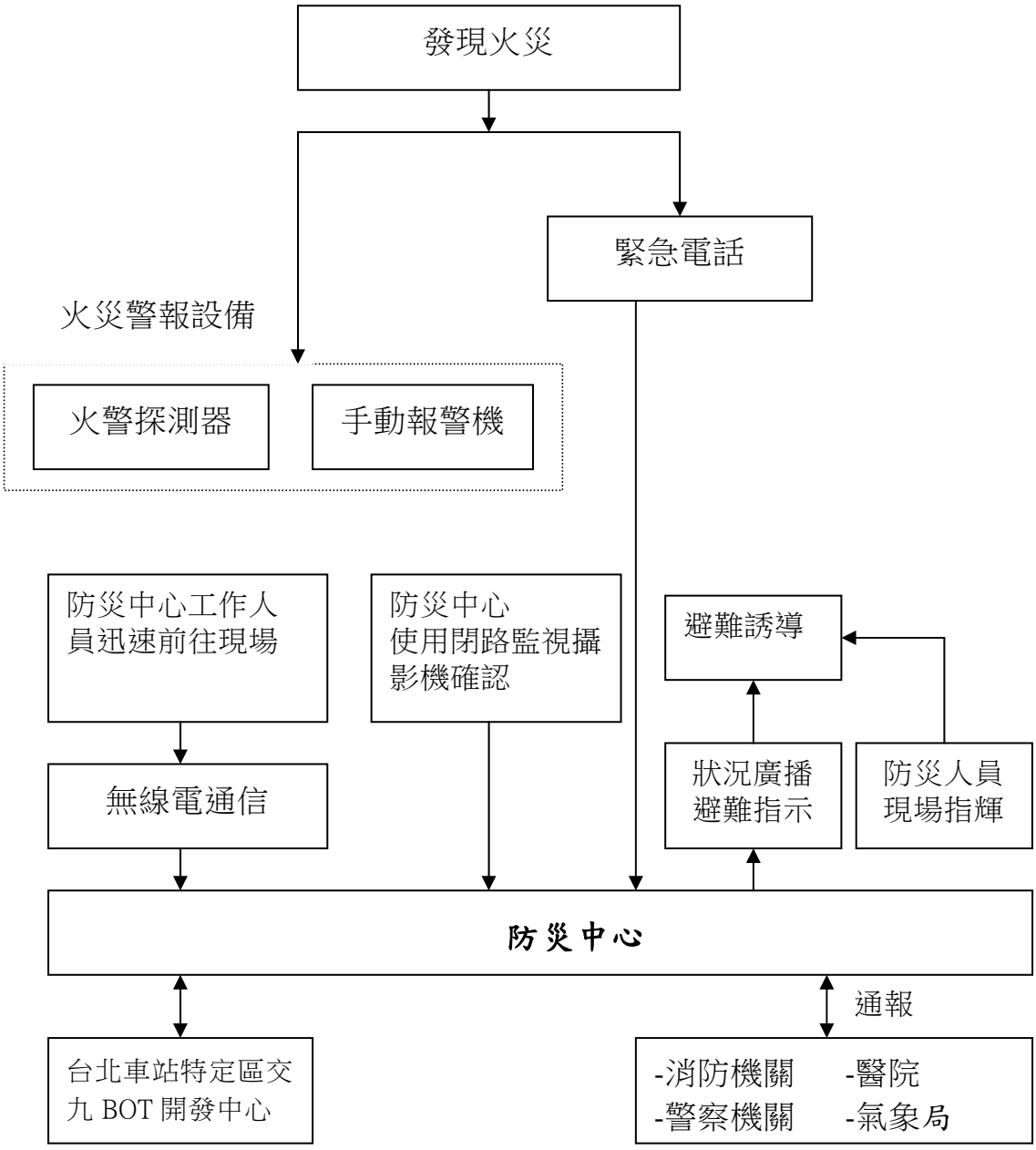
其中火警經由設於防災中心之受信總機顯示訊號，使操作人員瞭解狀況，同時各系統工作站亦將連動相關設施，以協助救災。

(四)防災中心設備之動作流程

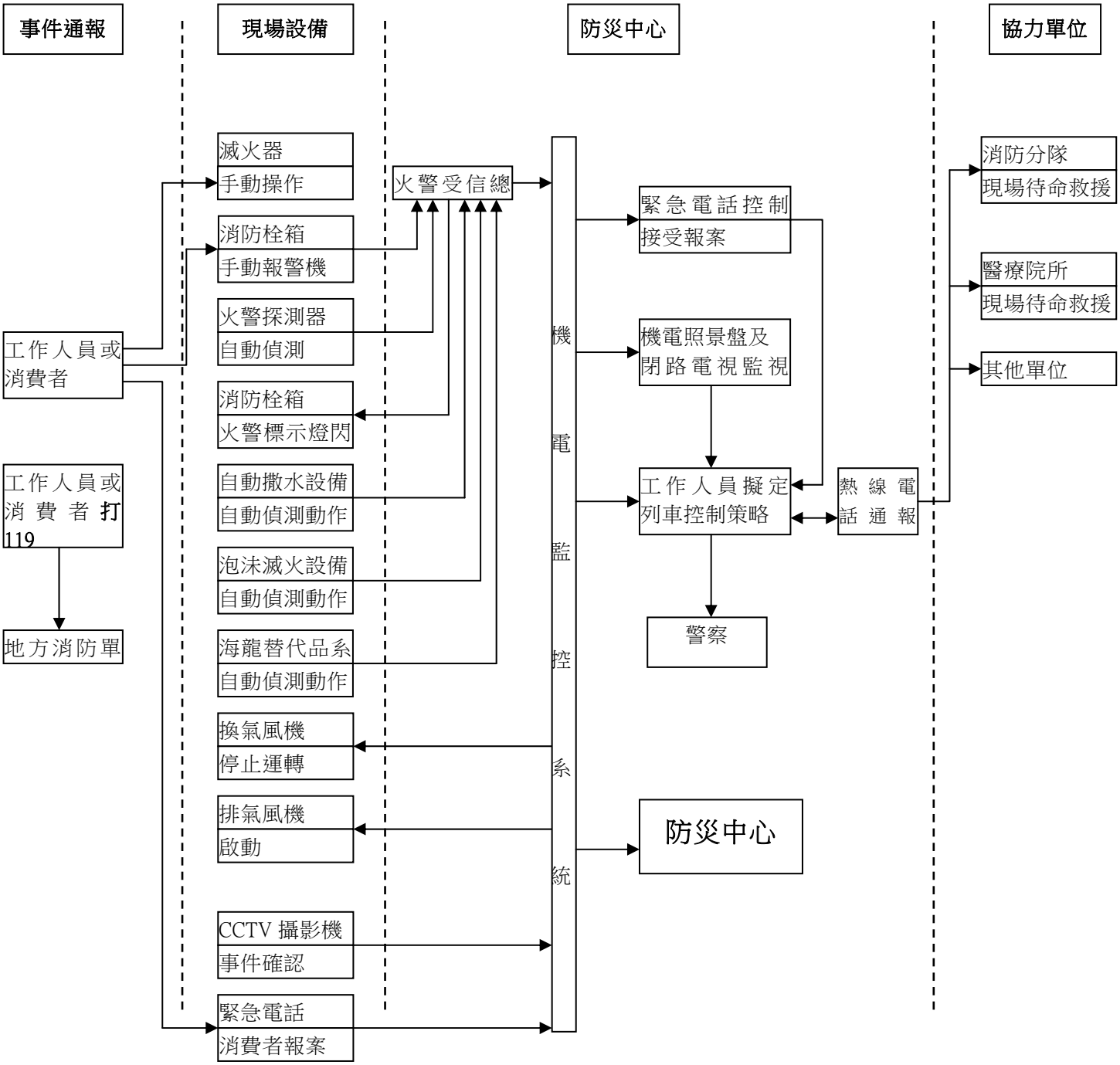
1. 火警系統監控管理功能
2. 火警設備之動作流程
   A. 當手動報警機、探測器、二氧化碳滅火系統、滅火系統或自動撒水／泡沫滅火系統動作時，使火警系統進入警報模式，並執連動監控動作。
   B. 自動警報設備警報模式之復歸須待警報設備（Initiation Device）恢復正常且經工作人員確認後復歸。
   C. 當自動警報設備發生電路接地故障、電路開路故障、電力故障及設備故障時，將使系統進入故障模式，並執行工作
   D. 自動警報之火警警報電路（Initiation Device Circuits）或火警信號電路（Signaling Line Circuits）發生單線接地（Single Ground）或單點開路（Single Open）時，不得影響警報信號之傳送。
   E. 警報設備（Initiation Device）動作時，所有或部分之警示裝置（Initiation Application，如警鈴、蜂鳴器、標示燈等）應持續動作，直到警報設備恢復正常，且系統復歸為止。
   F. 設備維護管理程式（Maintenance Management）：
      (a) 此程式讓使用者可監視設備運轉時間，並分別對某些項目設定不同等級之高限警報。
      (b) 列表機可列印每個維護警報發生時之不同警報訊號，以提醒值班人員應變之事項。

二、各設備之作動程序

(一)警報、通報及避難誘導流程



(二)緊急事故通報流程


事件通報
現場設備
防災中心
協力單位
滅火器
手動操作
消防栓箱
手動報警機
火警探測器
自動偵測
消防栓箱
火警標示燈閃
自動撒水設備
自動偵測動作
泡沫滅火設備
自動偵測動作
海龍替代品系
自動偵測動作
換氣風機
停止運轉
排氣風機
啟動
CCTV 攝影機
事件確認
緊急電話
消費者報案
火警受信總
機電監控系統
緊急電話控制
接受報案
機電照景盤及
閉路電視監視
工作人員擬定
列車控制策略
警察
防災中心
熱線電話通報
消防分隊
現場待命救援
醫療院所
現場待命救援
其他單位
工作人員或
消費者
工作人員或
消費者打
119
地方消防單

三、交九 BOT 開發案門禁管制計畫

交九用地開發案毗連臺北地下街，交九案商場（C 棟）營業時間晚上較早關門，而臺北地下街為目的供公眾使用之地下建築物，型態屬 24 小時開放，因為這種差別，交九案地下層與臺北地下街北 11、北 12 連通出入空間，應設置阻絕。

安全管理工作計畫，應區分防盜、防火、防災三個面向研析：

1. 防盜需求

設置管制點或派遣管理人力，並於交九案商場營業時間 OPEN、非營業時間 CLOSE，CLOSE 時段擬進入商場，須解除門禁管制點。

1. 設置管制點
2. 派遣管理人力

a.保全人力規劃

b.巡邏

四、交九 BOT 開發案防災與特別事件處理規範

交九 BOT 開發案建築物管理單位訂定防災與特別事件處理程序手冊，建立一安全、無障礙之人員、車輛進出動線及消費購物環境；配合警察、消防、政府及民間相關機構與醫護單位緊密結合，如災害發生時初期即能迅速、有效消弭及減低受害程度，並藉由災害預防、發現、通報之安全防護體系，以達到早期處理、避難疏散及發揮防災設備應有之功能，以消除可能引發公共災難傷亡因素

五、交九 BOT 開發案機車的管理

本案設有機車停車位，對於機車防火及防止擴大延燒的對策，除了應設置法定防火區劃及消防設備外，而是要以下列相關因應對策，確實落實到日後的營運管理機制裏，以維護本建築物的安全。

1. 建築物內機車與汽車停車空間採分區配置，用途區劃。
2. 建築物內機車停車空間集中配置，並獨立分隔區劃，以限制火災規模。
3. 建築物內機車停車空間設置自動滅火設備，以期於早期有效遏制火災。
4. 機車停車空間設置安全監控系統，並配合防災中心，由專人管理。
5. 基地機車停車空間與建築物間設置足夠淨空，防止機車火災向建築物延燒。

六、交九 BOT 開發案建築物使用管理計畫

交九 BOT 開發住商聯合部門成立「交九 BOT 開發案建築物管理單位」，並制定使用管理要點，將下列防災避難等基本要件明文規定於要點內，以達到執行防災計畫之目的。

(一)業種分類：以有無使用瓦斯來分類

1. 有使用瓦斯：餐飲業、住宅。
2. 無使用瓦斯：商場、咖啡簡餐、辦公、休閒購物及旅館住宿。

(二) 使用區域：對於有使用瓦斯之場所，儘量限制於某範圍內，並增設瓦斯漏氣警報設備；同時瓦斯設備附近亦應設有簡易之 A. B 或 C 型乾粉自動滅火設備或強化液自動滅火設備保護，且瓦斯設備具自動遮斷功能。

(三) 空間使用

1. 營業空間需加設電力之使用或更改裝修時，應向交九 BOT 開發案建築物管理處申請核准後，使得為之。
2. 室內裝修應使用具低助燃率、低煙霧產生性及低毒性之裝修材料，以降低火災發生之危險。
3. 空間規劃及商品擺設不得影響逃生避難動線及消防設備之使用。
4. 地下商場禁止存放易燃物或危險性物品。

伍、交九 BOT 開發案建築物設施設備維護管理

設施設備維護管理方法含檢點及訓練兩項基本要素，其執行方式以交九 BOT 開發案訂定施行細則辦理。施行細則包含各項說明：(1)準則(2)規範(3)責任施工(4)工作流程(5)工作時程(6)引用表單。

一、檢查、點檢

依現行法令規定及自行制定檢點辦法施行檢查及點檢，其重點如下：

(一)火災預防

1. 使用火氣之設施、廚房等器具之點檢。
2. 整理、清掃狀況之點檢。
3. 各職場點檢。

4. 電氣設備的檢查、點檢。(其他一般管理業務，如空調設備，給排水衛生設備的定期檢查、點檢)。

(二)防災設備

1. 探測器、通報設備的機能檢查。
2. 避難設施（排煙、緊急照明、安全梯）的機能檢查。
3. 滅火設備（自動撒水、室內消防栓、滅火器）的檢查。
4. 防火設備（防火門、防火鐵捲門、防火閘門）的檢查。
5. 其他消防設備的定期檢查。

二、訓練

自行訓練之實施辦法，由商場管理委員會共同另定之；其執行方法之主要內容如下：

1. 依各條件假設火災發生，制定消防計畫。
2. 依上述之計畫，執行通報、避難引導、滅火訓練。
3. 從發現火災開始到消防隊前來滅火為止一連串的總合訓練。

三、檢查、點檢之執行

檢點工作之主要內容，包括消防安全設備、緊急避難逃生設施及敷設於建築物之電氣、燃氣、給水、排水、空氣調節、昇降及污物處理設備。其具體之檢點方式，分為現行法令之檢點辦法及自行制定之檢點辦法。

(一) 現行法令規定之檢點辦法

1. 公共檢查

依建築法第七十七條之規定，供公眾使用之建築物，應由建築物所有權人，使用人定期委託中央主管建築機關認可之專業機構或人員檢查簽證，其結果應向當地主管建築機關申報。其檢查簽證事項、檢查期間、申報方式及施行日期，由內政部訂之。

2. 消防設備檢查

依消防法施行細則第六條之規定，管理權人應依消防法第九條規定應定期檢修。

(二)自行制定之檢點辦法

除法定檢查外，在防火安全之觀點上，仍需加強自主之檢查。本建築物內自行檢點包含下列兩種類型：

a.自行小檢點

b.自行大檢點。

四、訓練之執行

依實際火災滅火行動之順序，隊長應擬定緊急搶救計畫，實際操演訓練組織人員，以便災難發生時組織人員能從容的進行救災工作。此部分工作項目概述如下：

1. 安全防護訓練

2. 防災應變之教育訓練

陸、結　論

交九用地開發案複合式大樓基地業態有臺北轉運站、京站時尚廣場、君品飯店、俱樂部、停車場、威秀影城、辦公室與住宅等，此外，東側地下亦有非常重要的捷運行控中心及交通控制中心等單位，可說是集合交通樞紐、觀光、購物、休閒娛樂、辦公及住宅之罕見多功能建築物，複合式大樓各種業態多樣、用途特殊、複雜，堪稱引領台灣物業管理進入新的里程。由於各產業型態按其用途特性產生各種不同使用時段需求，各物業有各自規劃作業事項，與明訂所屬之管理辦法外，各業態之間之介接與共通性的問題，就必須仰賴全區聯合會共同擬定規範並恪遵辦理，以力求整體交九於內於外之執行作業的共通性與一致性，其成效仰賴就是物業管理發揮並呈現預期之綜效，豎立政府與民間攜手合作之案例最佳成功物業管理典範，做為未來複合式建築開發案管理學習指標。

智慧行動考勤應用於駐衛保全管理之研究

國霖科技有限公司　　華夏技術學院資產與物
副總經理　　業管理研究所 碩士

許旗忠　　林永清

摘要

在物業保全駐衛管理中，所派遣的駐衛人員其上下班皆直接在該服務大樓報到及執行勤務，對於出考勤管理目前大多使用簽到或打卡方式統計各駐衛點的出缺勤狀況，並於定期或每月回收統一由會計人員整理計算薪資，對於物管或保全公司而言，此出缺勤管理方式可能因人員代打卡或簽到不確實造成大樓維安管理漏洞，再則因無法即時有效的在第一時間掌握所有駐衛交接班之品質，導致時常因駐外點交接班異常造成大樓維安漏洞，因而被大樓委員會解約或罰款。除此之外，保全公司每月需再將所有派外駐衛人員的差勤資料回收由會計人員統計出缺勤記錄並計算薪資，致使計薪成本隨著駐衛點及人員的增加不斷遽增，嚴重影響物業管理產業之獲利空間。因此亟需一個系統能夠即時掌握所有駐衛人員出勤狀況，同時於交接班時間由系統自動統計所有交接異常大樓發送簡訊給管理人員，以立即對出勤異常各駐衛人員進行追蹤了解及調派支援，系統並於每月依出勤資料計算各駐衛人員薪資，以此取代人力達到自動化計薪目的，藉此提高服務品質增進企業競爭力。

本研究將以一指紋辨識簽到設備提供駐衛人員上下班按指紋簽到，以此杜絕代簽到或代打卡情況，並結合 3G 行動網路將各駐衛人員之出勤時間即時傳回「大樓駐衛考勤管理平台」資料庫中，其系統依各班別設定的排班時間自動進行分析，將出勤異常資料以簡訊方式傳送給物業保全公司的管理人員展開異常追蹤管理，並於每月計薪時間系統將各駐衛人員之考勤資料計算薪資，以此提升整體大樓駐衛管理品質並有效降低企業管理成本。

關鍵詞

公寓大廈駐衛保全管理、考勤管理、指紋辨識、3G 行動網路、簡訊、物業管理。

壹、緒　論

一、研究動機與目的

根據內政部警政署統計數據，截至 97 年底全台保全公司已達到 555 家，保全從業人員總數（含男女內外勤）共計 57,920 人，每年有超過 260 億元的產值，隨著公寓大廈不斷成長亦代表該產業所投入的人力及管理亦會隨之增加，對於大樓的駐衛保全人員上班地點分散各處，其值勤班別一般可分為一班、兩班或三班制等，如何在短時間內得知所有駐衛點各班別的交接班情況，是否有遲到或早退造成安全漏洞，皆攸關能否維持駐衛品質並贏得顧客信賴之重要關鍵，再則因駐衛人員皆為外派值勤人員其出勤記錄與計薪無法有效連結，造成每月會計人員因登錄駐衛人員出勤記錄與計薪需耗費相當多人力及時間才能順利完成計薪工作，

因此隨著物業保全公司經濟規模不斷擴增下，需投入更多行政管理成本造成公司內部成本虛耗嚴重，因此亟需一套能夠整合即時出勤管理與自動計薪功能的系統，藉此增進管理效益及降低企業營運成本。

二、研究範圍

在物業管理的服務涵蓋了：建築物與環境管理維護、清潔、保全、公共安全檢查、消防安全設備及附屬設施設備檢修、生活與商業支援服務以及資產管理管理等等項目，本研究以公寓大廈駐衛保全之考勤管理為研究範圍，透過指紋出勤簽到設備結合 3G 行動網路，將於各大樓駐衛保全人員即時出勤資料透過 3G 網路即時傳回伺服器資料庫中，自動比對駐衛排班資料，當出勤異常時立即以簡訊方式將駐衛考勤異常資訊傳至管理人員行動電話，以展開後續追蹤、調派、支援等處理程序，藉此提升大樓駐衛品質。

三、究架構

本論文架構共分為五個章節，除了本章序論外，第二章主要針對公寓大廈駐衛管理之需求及現況作一探討，第三章開始就第二章之駐衛管理相關議題，明訂 Web-Based 大樓駐衛考勤管理平台之系統預期目標，並隨之規劃架構 e 化的系統流程及架構程序，藉此即時管理各駐衛點人員出勤狀況改善駐衛管理服務品質，第四章則是以第三章的系統架構為基礎，以 PHP 為發展工具進行系統

實作並針對重要系統功能作一介紹，第五章對本研究作一結論與建議，並說明未來的研究發展方向。

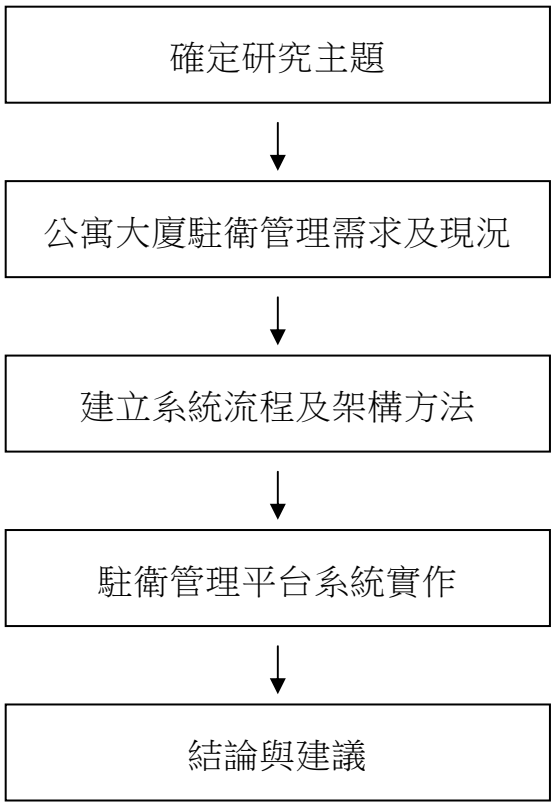


圖 1.1　研究架構

貳、公寓大廈駐衛管理需求及現況探討

一、台灣保全產業現況

台灣保全產業自民國 67 年發展至今以達 30 年，保全公司的家數以及從事保全人員逐年快速成長，如表一所示。截至 97 年底全台保全公司已達到 555 家，保全從業人員總數（含男女內外勤）共計 57,920 人，每年有超過 260 億元的產值，且仍在不斷成長之中。

年份	當年申(增)設家數	當年總家數	當年保全人員總人數
82	70	70	5,406
83	22	92	7,165
84	11	103	8,044
85	27	130	10,209
86	23	153	12,047
87	43	196	15,483
88	61	257	20,366
89	49	306	24,285
90	44	350	27,802
91	50	400	31,803
92	23	423	33,642
93	41	464	36,841
94	31	495	38,821
95	21	512	39,016
96	26	542	56,016
97	13	555	57,920

表 1 民國 82 年至 97 年保全公司暨保全人員成長表

資料來源：內政部警政署

二、台灣保全業型態

台灣保全產業依其經營型態可區分為四大類：

1. 駐衛保全（Security Guard）：也可稱為派駐保全，由保全公司提供人員到顧客現場去執行門禁管制、車輛管制、安全防護等工作，一般對象多為公寓大廈、社區、工廠、賣場、展場、醫院等等。
2. 系統保全（Engineering Security System）：又稱為機械保全，是將防盜感知器材設計安裝在顧客的場所將各種器材串接成一防護系統，防止竊賊由外面侵入，也可測知內部的災難如瓦斯、火災等發生狀況時藉由在客戶端的電腦防盜主機經電話線或專線傳到保全公司二十四小時管制中心電腦，顯示現場發生的各種狀況，再由管制人員通知指派在外的巡邏保全人員立即前往處理，一般客戶為各類店家、住家、倉庫、公司等。

3. 運送保全（Cash Transit Guard）：以特製的防護（防彈）車輛，幫客戶運送貨保管錢幣、各類貴重物品，保護不受歹徒搶奪，顧客多為金融機構、銀樓等等。
4. 人身保全（Body Guard）：也就是人身保鏢，隨護在顧客身旁，保護客戶人身安全，一般客戶多為演藝人員、公眾人物、政治人物等等。

三、公寓大廈駐衛現況

由於公寓大廈管理委員會為改善服務品質，避免自僱保全人員無法辦理前科調查，無法提供訓練與嚴密監督，對於違規或惡質保全員又不易更換等困難，因此，國內保全公司的駐衛保全業務即使在不景氣狀況下，仍然持續成長，然而隨著保全公司家數增加，同業競爭日趨劇烈，服務費日益降低，因而保全員的僱用條件日益低落不佳，加上訓練不足、不易監督，其保全員又缺乏服務倫理規範。以致於管理費用較低的小公司，純以價格競爭，然而低價直接反應在需以更低廉薪資聘請保全人員，其流動率便升高，為能及時補人，因此僱用條件便越來越低，進而造成服務品質越來越差，加上所有駐衛保全人員其上下班工作皆在各駐衛大樓，與公司之互動少，因此各保全管理公司對於所屬駐衛人員上下班時間的掌握皆須靠不定時不定點由稽核人員進行稽核，然而隨著駐衛地點增加其稽核成本不斷遽增，此法因無法落實全面稽核因此並無法有效快速掌握所有駐衛點之交接班時間的準確性，是否有拖班或提早下班情況，並針對異常駐衛點立即採取行動。因此時常因駐衛點交接班時間異常造成顧客抱怨導致解約而影響公司聲譽及獲利。

四、傳統公寓大廈駐衛考勤管理問題探討

一般傳統的公寓大廈駐衛人員考勤管理方式有 1.簽到簿、2.打卡鐘、3.刷卡鐘等方式，如下說明：

1. 簽到簿：提供駐衛人員上下班簽到時間。
2. 打卡鐘：提供駐衛人員上下班拿卡片插入打卡鐘留下出勤時間。
3. 刷卡鐘：提供駐衛人員上下班拿專用卡片感應刷卡鐘留下出勤時間。

保全公司於管理室或警衛室中裝設打卡設備或簽到表，提供駐衛人員出勤或下班時簽到使用，此等方式往往因為出勤時間難以即時掌握，且時常發生代打卡或簽到等情況發生，因此對於駐衛人員有遲到或早退等情況發生時，不論大樓委員會或樓管公司都難以察覺，尤其在夜間駐衛交接班時此情況更是常常

發生，造成大樓維安管理的一大漏洞。另外，樓管公司稽核人員對於各駐衛點的稽核也面臨相同難題，對於是否有在規定時間內至每一駐衛點稽核其服務品質也無法立即掌握，一旦在外的駐衛或稽核人員時常遲到或早退，即會嚴重影響樓管公司之服務品質及形象，造成大樓顧客解約或罰款。因此如何在最短時間內得知所有駐衛點於各班別的交接班情況，是否有遲到早退情況，能在第一時間針對異常駐衛地點進行追蹤與人員調派，防止因維安漏洞造成顧客損失，皆攸關期能否能贏得顧客信賴之重要關鍵。再則駐衛人員其出勤記錄與計薪無法有效連結，造成每月因登錄駐衛人員出勤記錄與計薪需耗費相當多人力及時間才能順利完成計薪工作，因此隨著樓管公司經濟規模擴增，雖投入更多管理成本，但還是無法根本積極有效管理，因此亟需一套能夠整合即時出勤管理與計薪的系統來有效協助增進管理及降低企業營運成本。

參、系統架構方法

一、系統預期目標

目前大樓傳統駐衛考勤管理，對於派外的駐衛勤務人員因無法有效立即取得其出缺勤狀況進行稽核管理，再則出勤資料無法有效與計薪系統連結，需耗費相當多人力及時間才能順利完成計薪工作，顯然已經成為保全公司最棘手頭痛的問題，因此如何提出一套能夠在交接班時立即將各駐衛點之出勤異常資料提供給保全公司管理單位人員進行稽核與追蹤，以及能將駐衛人員出勤資料結合計薪系統協助每月計算駐衛人員薪資，來增進管理效益降低營運成本。本文嘗試以「指紋辨識設備」取代傳統打卡或簽到方式，防止人員代打卡片或簽到等情況，並藉由 3G 行動網路將即時出勤資料回傳至「大樓駐衛考勤管理平台」資料庫中，由系統自動分析各大樓之駐衛排班資料比對出勤資料，將異常出勤大樓資訊以簡訊通知保全公司管理人員及大樓委員會委員，並將所收集的出缺勤資料結合薪資計算模組自動計算所有派外駐衛人員之薪資，藉此降低保全公司每月需收集建檔出勤資料並計算薪資所花費的人工成本，藉此提升物業管理之競爭能力。以下就以兩大方向來說明此系統架構之預期成效：

1. 駐衛人員出勤狀況的即時掌握：以「指紋辨識設備」取代傳統打卡或簽到方式，防止人員代打卡片或簽到等情況，並藉由 3G 行動網路將即時出勤資料回傳至「大樓駐衛考勤管理平台」資料庫中，由系統自動分析各大樓之駐衛排班資料比對出勤資料，將異常出勤大樓資訊以簡訊通知

物業管理公司管理人員及大樓委員會委員，以利立即採取行動。

2. 降低駐衛人員計薪之成本：將所收集的出缺勤資料結合薪資計算模組自動計算所有派外駐衛人員之薪資，藉此降低物業管理公司每月需收集建檔出勤資料並計算薪資所花費的人工成本，藉此提升物業管理之競爭能力。

二、Web-Based 智慧行動考勤系統架構

(一)考勤管理流程

1. 大樓簽到管理流程

如圖 3.1 駐衛簽到流程所示，當各大樓駐衛人員上下班時，必須先至指紋辨識簽到設備完成上班簽到與下班簽退手續，其設備在接收到駐衛人員簽到後將資料傳回「大樓駐衛考勤管理平台」資料庫中存放，作為系統後續比對出勤異常通報使用。

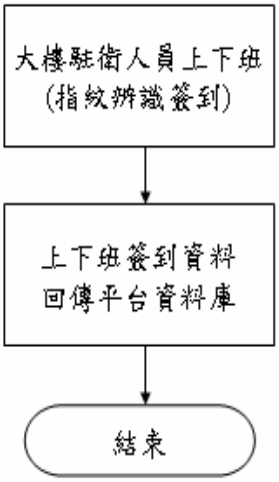


圖 3.1 駐衛簽到流程

二、簽到異常通報管理流程

如圖 3.2 出勤異常通報管理流程所示，系統將依照駐衛排班時程於各上下交接班時間自動統計分析所有駐衛點人員是否有按規定時間出勤或下班，並彙整各異常點資料統一以簡訊或 E-MAIL 方式將資料傳送給相關管理單位人員，藉此方式，不論是大樓委員會或是物業保全公司皆能在第一時間掌控各駐衛點的出缺勤狀況，以維持大樓維安品質確保住戶安全。

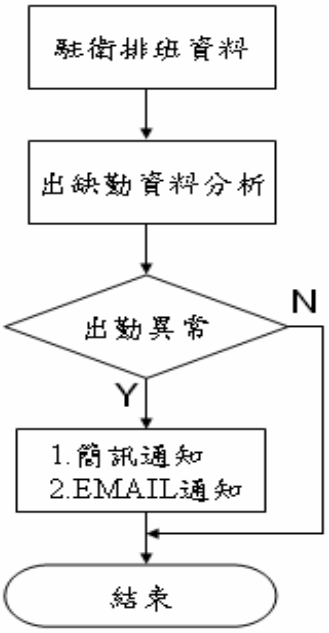


圖 3.2　出勤異常管理流程

三、駐衛人員計薪流程

如圖 3.3 薪資計算流程所示，系統每月依照值勤排班資料配合出缺勤、請假及加班等等資料進行結算，並計算各駐衛人員薪資彙整成薪資報表，提供會計人員檢核及後續支付薪資依據。

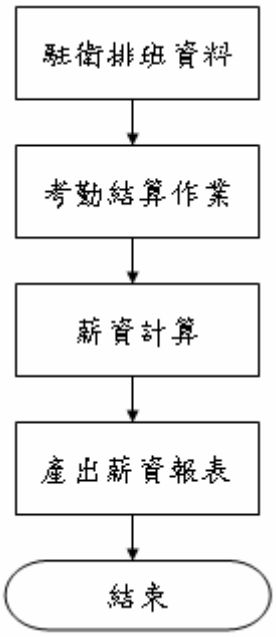


圖 3.3　薪資計算流程

(二)系統架構

系統以 Web Based Client/Server 架構作為發展基礎，如圖 3.4 所示，各大樓之駐衛人員上下班時以手指按下指紋簽到設備，其資料透過 3G 模組連線網際網路傳回大樓駐衛考勤管理平台資料庫中，由系統自動依各駐衛點排班時間資料進行比對，並將所有駐衛出勤異常資訊彙整後以簡訊或 E-MAIL 傳至物業保全公司管理者或大樓管理委員會所指定人員，在第一時間立即進行追蹤及處置，最後在每月薪資結算時透過系統計薪模組將所有駐衛人員薪資依考勤結算資料統一計算，藉此大幅縮短計薪時間有效降低計薪成本。

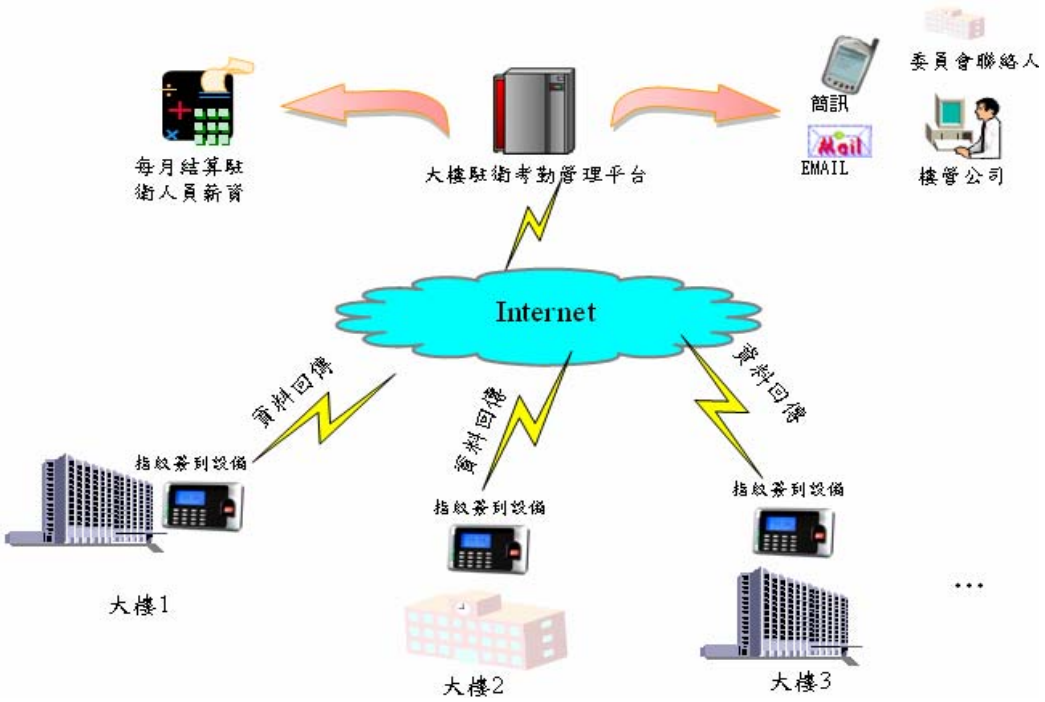


圖 3.4　智慧行動考勤系統架構圖

三、系統應用情境說明

(一)駐衛人員出勤管理

1. 應用前：

一般對於大樓駐衛人員上下班管理通常於管理室或警衛室中裝設上下班打卡設備或簽到表，提供駐衛人員上下班時簽到及簽退使用，此方式之出勤時間難以即時掌握，且時常發生代打卡或簽到等情況發生，因此對於駐衛人員遲到或早退等情況發生時，不論大樓委員會或樓管公

司都難以察覺，尤其在夜間駐衛交接班時此情況更是常常發生，造成大樓維安管理的一大漏洞。另外，保全公司稽核人員對於各駐衛點的稽核也面臨相同難題，無法在同一時間稽核每一個駐衛點，一旦在外的駐衛人員時常遲到或早退，即會嚴重影響物業保全公司之服務品質及形象，造成大樓顧客解約或罰款。

2. 應用後

以指紋辨識設備取代現有簽到方式，可完全杜絕代簽到情況發生，再則結合 3G 行動上網技術，將各駐衛點的簽到記錄即時傳回「大樓駐衛考勤管理平台」資料庫中，由系統依照各排班時間自動比對各駐衛點的出缺勤異常資料，並藉由「簡訊」或「E-MAIL」即時將異常出勤資料傳送到相關管理單位手中，立即追蹤並採取相關補救對策。對於物業保全公司而言，透過此技術服務的應用，對於所服務的管理據點皆能夠即時掌控，設備取代人力的管理應用其管理成本及成效便不會因為服務據點及人員的增加管理的不易漸失競爭優勢。

(二)駐衛人員計薪方式

1. 應用前

管理公司對於駐衛管理人員的計薪方式，一般程序為每月將各大樓駐衛人員的出勤卡片或簽到記錄回收後，分別依序建立於 EXCEL 試算表，或人事薪資系統後一一試算每個人的薪資。隨著駐衛人員增加其出勤卡片資料亦隨之遽增，一來登錄資料需耗費相當多時間，再則因資料筆數太多時常造成登錄錯誤導致薪資計算錯誤，此計薪方式的確讓物業保全公司因據點及駐衛人員的增加，需投入更多人力及時間來完成計薪工作，對於成本而言自然也隨之攀升。

2.應用後

透過系統自動擷取各駐衛點人員的出勤資料自動建立於資料庫中以取代原有人工建檔，速度及正確性自遠遠勝過人工處理，再則系統計薪模組自動撈取所取得的出勤資料依照系統所設定的計薪條件計算所有駐衛人員的薪資，如此，就算物業保全公司的駐衛據點或人員快速遽增，其計薪成本亦不會像人工計薪般的直直攀升。

肆、系統實作與展示

一、系統執行環境

此系統以 Web-Based 架構平台為基礎來發展，故在系統運行環境將分為前端使用者與後端伺服器這兩方面來探討。其後端伺服器平台架設系統網頁伺服器及資料庫伺服器，而前端使用者的部分則是利用 Web Browser 連結登錄網頁系統，而後依各使用者權限進行各項作業的操作。本節將說明伺服器與前端操作平台之軟硬體需求：

(一)伺服器端

軟體：

作業平台：Linux。

網頁伺服器：Apache Web Server。

資料庫伺服器：Mysql。

程式語言：PHP。

硬體：

CPU：Pentium 4 3.0GHz。

記憶體： 1G。

硬碟空間：160G。

(二)使用者端

軟體：

瀏覽器：Microsoft Internet Explorer 6.0 以上版本之瀏覽器。

硬體：

CPU：Celron 300MHz 以上。

記憶體：256MB。

連結網際網路之軟硬體設備。

二、系統開發工具介紹

本章節就針對本研究所選擇使用之程式語言開發工具的優點及特性，以及用此語言來發展 Web-Based 催繳系統的好處，作一詳盡說明。

(一)PHP 簡介

PHP 是 Personal Home Page 的縮寫（官方的全名為 Hypertext Preprocessor），是一種 HTML 內嵌式的語言，其語法混和了 C. JavA. Perl 以及 PHP 式的新語法，可比 Perl 更快速的執行動態網頁，且支援多種作業平台，無論是個人使用的 Windows 作業系統或是 Unix 系統皆能順利運作。PHP 最初是在 1994 年由 Rasmus Lerdorf 開始計畫發展，於 1995 年以 Personal Home Page Tools（PHP Tools）開始對外發表第一個版本，1995 年中第二版的 PHP 問世定名為 PHP/FI（From Interpreter）。在 1997 年中，開始了第三版的開發計畫，定名為 PHP3 此版具有與 Apache 伺服器緊密結合的特性，加上幾乎支援所有主流的資料庫，使得越來越多網站使用它來開發。第四版的 PHP 也就是 PHP4，採用了 Zend 核心引擎，大幅提昇程式的執行效率，因此較傳統的 CGI 或 ASP 等程式有更好的表現。除此之外用 PHP 寫出之 Web 後端 CGI 程式，可以輕易快速的移植到不同的作業平台上，例如以 Linux 或 FreeBSD 系統所架設的網站系統，在系統負荷過高時，可快速的移植到 SUN 或更高階的工作站上，並不需重新編譯 CGI 程式便能運作，面對快速發展的 Internet，是長期規劃的最佳選擇。

(二)PHP 的優點

在目前各大網路公司相繼推出 Web 應用程式開發工具的同時，而 PHP 之所以深深吸引著網站程式設計師的目光有其下列各項優點，接著就逐一說明之。

絕佳的安全性：傳統的 HTML 網頁，其程式內容不具任何安全性，CLIENT 端可利用瀏覽器「檢視原始檔」的功能，輕易的就能複製其程式內容，而 PHP 程式的執行皆在於伺服器端，只將最終執行後之結果顯示於 CLIENT 端，故較具安全性。

與其它語言之高度整合：PHP 是一套可獨立執行的程式，其特色在於能與其它語言相互並用，其可和 HTML、JavA. XML、ASP 等語言相容。故學習 PHP 後並不需放棄其它程式語言的學習，因為可藉由其它程式的結合讓 PHP 更具彈性，發揮更高的效用。許多程式設計師將 PHP 視為開發網站程式的基礎，以 JavA. XML 為輔助來搭配，讓 PHP 發揮得淋漓盡致。

簡單易懂的語法：PHP 在語法結構上非常的淺顯易懂，以傳統 C 語言為基礎但省去了許多相當繁瑣的變數宣告，再則其豐富優越的內建函式庫，讓程式設計師能夠相當快速的上手及應用，這便是越來越多程式設計師採用 PHP 來設計的原因之一。

作業系統支援豐富：PHP 是一套具高度跨平台的網路程式語言開發工具，其支援的作業系統包括：SUN Solaris、Linux、FreeBSD. Windows9x、Windows 2000、Windows XP 等。幾乎當前主流的作業系統皆在其支援範圍之內，故無論以何種系統平台來開發，各系統間皆能快速的進行移植轉換。

支援各種資料庫：PHP 是一套支援多套資料庫的網站程式，其支援的資料庫有：mSQL、MySQL、OpenLink ODBV、OraclE. PostgreSQL、SybasE. DBase 等，從免費到大型商業用資料庫都在其支援的範圍之內，可見其優越性。

執行效率高：PHP 因為單純、沒有太多沈重包袱，而不像其它程式，包裝著許多用不著的函式庫、類別（Class），因此其執行效率較高。

開放性的原始程式碼：PHP 是個完全免費的 Web 應用程式語言開發工具，可於其官方網站（http://www.php.net）中，直接下載安裝使用。於其網站中亦放有 PHP 程式之原始程式碼，可依本身之需求透過細部的修改，讓程式更貼近使用者的需求。

(三)利用 PHP 程式來開發本系統之優點

正如以上所述，PHP 不但完全免費，而且可運行於多種作業平台上其效率都有不錯的表現，亦可稱為一高度跨平台之語言開發工具，另外對於資料庫的支援也是相當豐富，不論是免費或大型商業用資料庫皆都有支援，更有助於日後系統的移植，因此不論是在成本上或彈性上，對於企業而言皆是一絕佳的選擇，相對於開發者而言其簡單易懂的語法與簡易的安裝程序，更能在短期間完成公司所賦予之任務。諸如種種之各項優勢，因此選擇 PHP 來當作此系統之開發工具。

三、系統功能架構規劃

大樓駐衛考勤管理平台共分為系統管理、排班管理、考勤管理、簡訊管理以及薪資計算等五大功能模組，其系統功能架構如圖 4.1 所示。

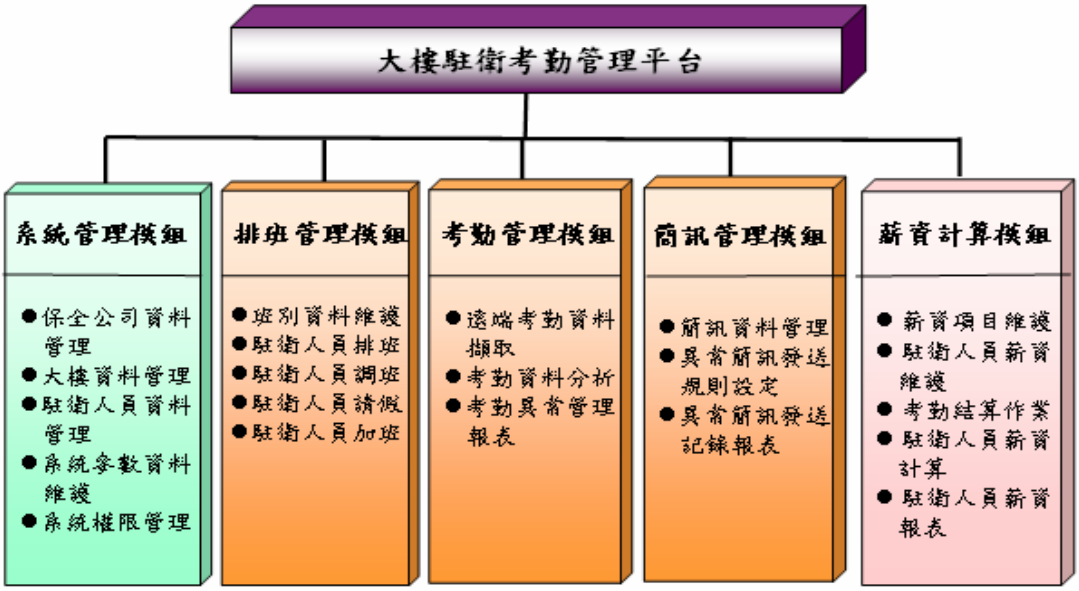


圖 4.1　大樓駐衛考勤管理平台架構

如圖 4.2 所示，將各大樓之駐衛人員上下班指紋簽到時間傳回平台資料庫中，透過系統排班管理模組的排班計畫自動分析各駐衛點的上下班時間是否異常，將異常駐衛出缺勤資訊彙整後送至簡訊管理模組以 MAIL 或簡訊方式分送給相關指定人員進行追蹤及後續調派管理，最後每月薪資計算模組依其各駐衛人員考勤資料統一彙整計算薪資產出駐衛人員薪資明細報表。

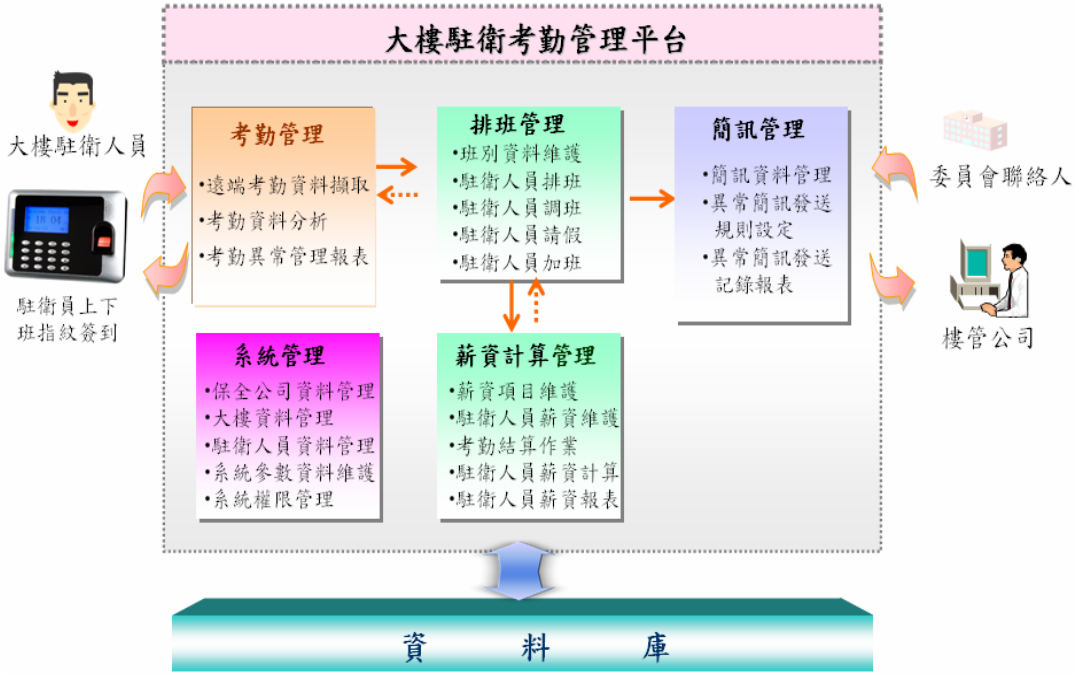


圖 4.2　系統功能架構

以下就大樓駐衛考勤管理平台之系統模組功能分別說明之。

系統模組名稱	功能項目	說　　明
系統管理	保全公司資料管理	由平台管理者登錄加入考勤管理的物業保全公司基本資料，並開立該保全公司的管理者進行後續平台資料的維護。
	大樓資料管理	由樓管公司管理者維護所駐衛之各大樓資料。
	駐衛人員資料管理	將各駐衛點社區所服務之人員資料建立於系統，作為後續排班選擇設定。
	系統參數資料維護	由平台管理者維護系統重要參數設定。
	系統權限管理	開立系統使用者的使用權限。
排班管理	班別資料維護	建立駐衛時段排班模式資料，作為後續人員出勤之時段挑選。
	駐衛人員排班	將各駐衛人員選擇所屬的出勤時段班別，後續出勤分析則參考此資料判別出缺勤是否正常。
	駐衛人員調班	當駐衛人員需調班時則以此功能進行調班，調班分為：(1)該駐衛人員出勤時段變更(2)駐衛人員間的換班等。
	駐衛人員請假	駐衛人員請假記錄管理。
	駐衛人員加班	駐衛人員加班記錄管理。
考勤管理	遠端考勤資料擷取	設定連線考勤設備的連線 IP、擷取傳輸 PORT、擷取時間頻率、資料存放以及連線速度等重要資料管理。
	考勤資料分析	系統依照排班管理的班別資料自動依時段分析所有駐衛人員的出缺勤記錄，產出異常管理報表以 MAIL 或簡訊方式通知管理人員，以利立即追蹤了解該駐衛人員狀況。
	考勤異常管理報表	此為統計各駐衛人員之歷史出勤狀況以作為人員升遷或考核之參考依據。
簡訊管理	簡訊資料管理	定義簡訊接收人員電話，包括：樓管公司、委員會等，當考勤分析異常時將各資料依此設定分送相關權責人員。
	異常簡訊發送規則設定	設定簡訊發送原則，如：允許排班時間加減多少時間內為正常。
	異常簡訊發送記錄報表	記錄簡訊發送的時間、對象等資訊。
薪資計算	薪資項目維護	薪資項目與金額基本資料之維護。
	駐衛人員薪資維護	維護各駐衛人員的薪資項目及金額。
	考勤結算作業	結算駐衛人員之考勤、加班、請假等資料。
	駐衛人員薪資計算	依出考勤結算資料配合薪資條件計算該物業保全公司駐衛人員每月薪資。
	駐衛人員薪資報表	記錄各駐衛人員之每月歷史薪資報表，工日後查詢、統計及分析使用。

三、系統重要功能展示

此小節開始就系統實作成果重要功能進行介紹：

(一)駐衛人員排班

每月將所屬駐衛人員依各大樓進行駐衛排班，作為後續取得駐衛考勤資料後比對是否異常之基礎。如圖 4.1 所示。先將每月排班大樓資料建立後再按下「排班」按鈕即顯示排班功能視窗，將各大樓之駐衛人員安排完成後按下「儲存」按鈕完成該月份之排班資料存檔。

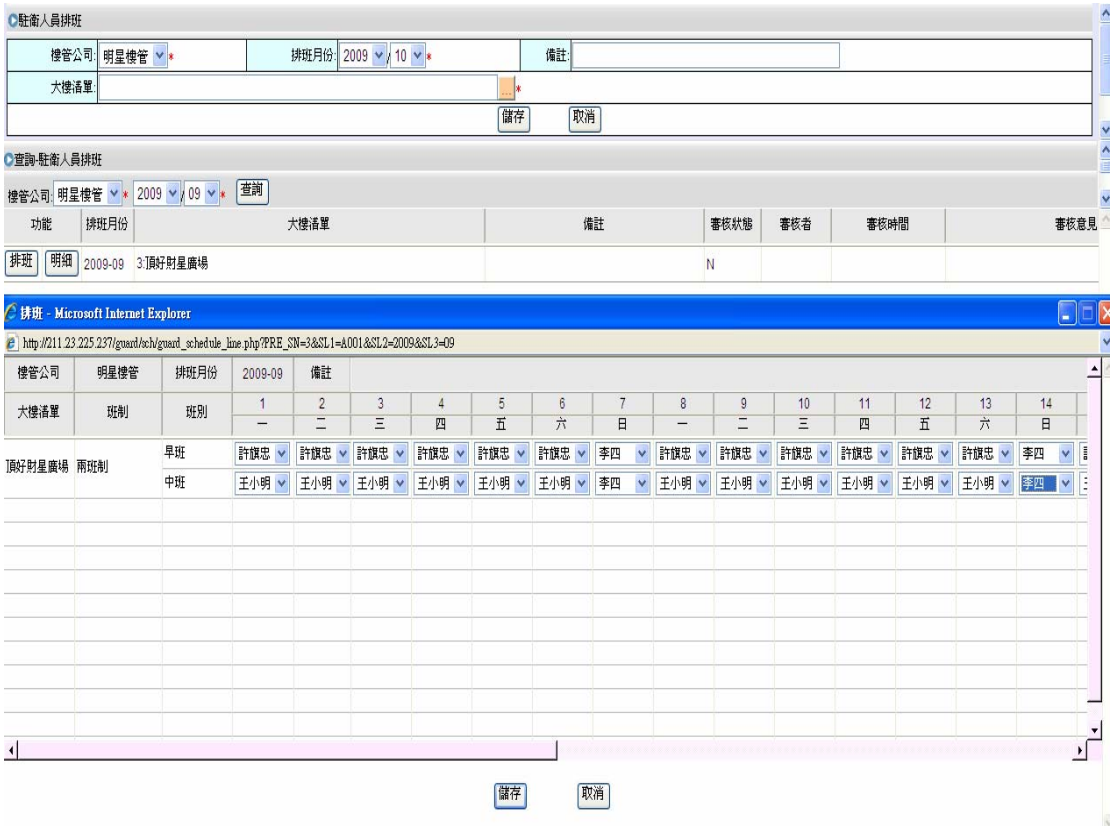


圖 4.1　駐衛人員排班管理

(二)遠端考勤資料擷取

此功能為設定各考勤設備資料擷取 IP 位址及 PORT 連接口號碼，為取得各駐衛大樓考勤資料之重要參數。如圖 4.2 所示，將各考勤設備之 IP 位址與 PORT 號碼填入後按下「儲存」即完成資料設定。

圖 4.2　遠端考勤資料擷取

(三)簡訊資料管理

此功能為設定物業保全公司駐衛異常時簡訊接收人員資料，至多可設定三位接收者，當系統比對駐衛排班資料彙整駐衛異常資訊發送給第一階通知者，當第一階通知者並未能於規定時間內完成處理時，則系統自動再將該簡訊往第二階通知者發送，若第二階通知者仍未於規定時間內完成處理，則系統自動將簡訊往最後一階發送，以此分層管理確實能以最快速度聯繫追蹤並視情況協調與調度。如圖 4.3 所示。

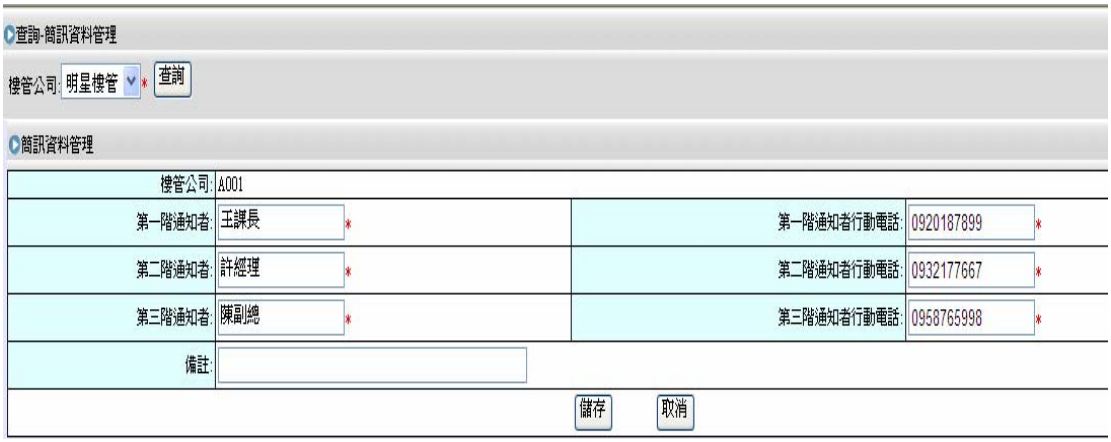


圖 4.3　簡訊資料管理

(四)異常簡訊發送規則設定

如圖 4.4 所示設定各班制之異常簡訊發送規則，分別將各班別第一階及第二階超過幾分鐘沒處理轉送簡訊之時間一一填入按下「儲存」即完成資料設定。

圖 4.4 異常簡訊發送規則設定

(五)薪資項目維護

此功能為設定駐衛人員薪資項目基本資料，作為後續駐衛人員薪資設定基礎，如圖 4.5 所示，一一將薪資項目填入按下「儲存」即完成資料新增。

圖 4.5 薪資項目維護

(六)駐衛人員薪資維護

如圖 4.6 所示，針對每位駐衛人員之基本薪資項目與金額一一設定，作為每月薪資計算之基礎，當人員薪資異動則挑選該為人員重新進行設定即可。

圖 4.6 駐衛人員薪資維護

(七)考勤結算作業

計薪前需將駐衛人員之考勤、請假、加班等資料進行結算，如圖 4.7 薪資計算所示，選擇計薪月份、期間以及駐衛人員後按下查詢系統及自動計算人員薪資，核對無誤後按下儲存即完成該月計算。

圖 4.7 考勤結算作業

(八)駐衛人員薪資計算

每月發薪時會計人員以此功能彙整計算所有駐衛人員薪資資料進行計算，如圖 4.8 薪資計算所示，選擇計薪月份、期間以及駐衛人員後按下查詢系統及自動計算人員薪資，核對無誤後按下儲存即完成該月計算。

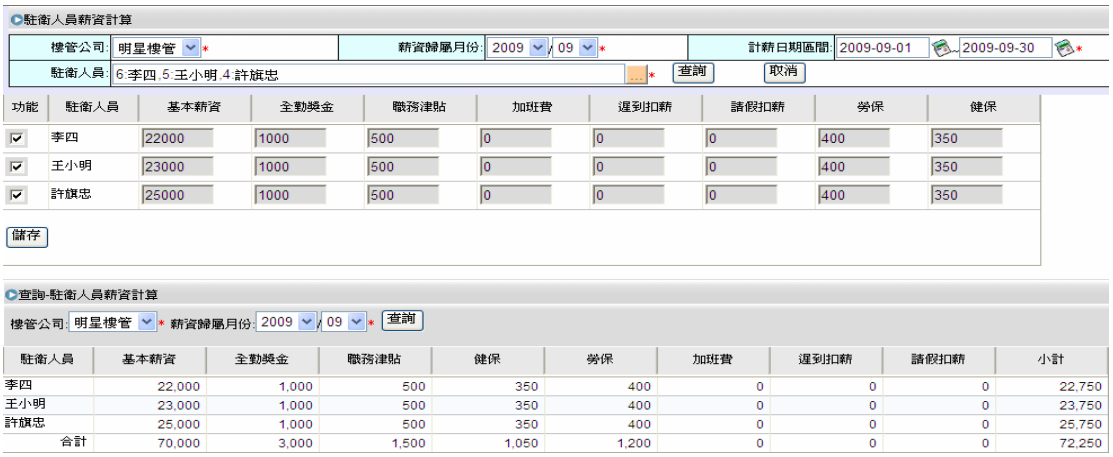
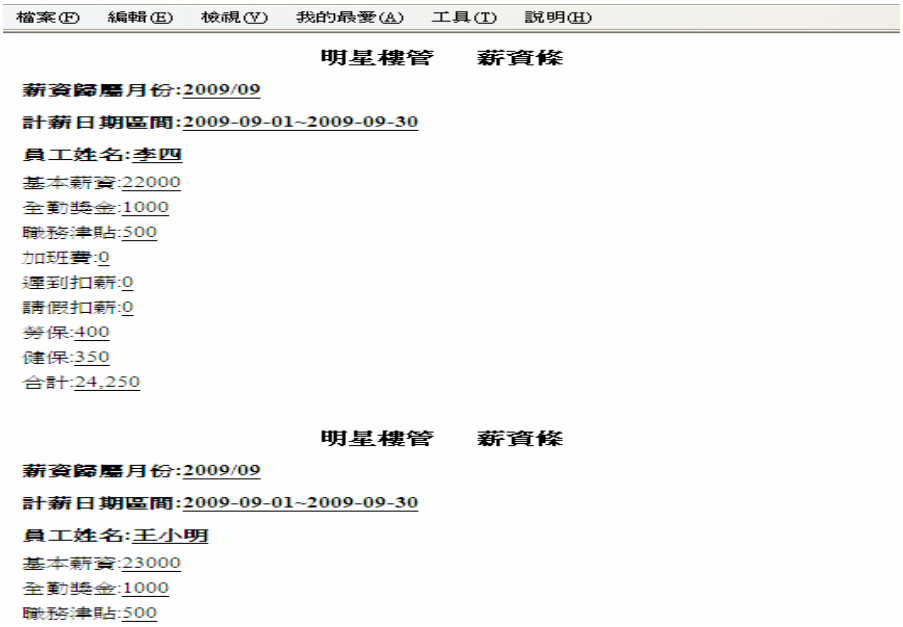


圖 4.8 駐衛人員薪資計算

(九)駐衛人員薪資報表

如圖 4.9 薪資報表所示，若需轉出「薪資條」或「薪資明細表」則於選擇完薪資月份後分別按下「薪資條列印」或「薪資明細列印」即可進行列印。

薪資條列印：



薪資明細表列印：

檔案(F)　編輯(E)　檢視(V)　我的最愛(A)　工具(T)　說明(H)

明星樓管　薪資明細報表

薪資歸屬月份:2009/09　計薪日期區間:2009-09-01~2009-09-30　　製表人:許旗忠　製表日期:2009-10-20

駐衛人員	基本薪資	全勤獎金	職務津貼	加班費	遲到扣薪	健保	勞保	請假扣薪	小計
李四	22,000	1,000	500	0	0	350	400	0	22,750
王小明	23,000	1,000	500	0	0	350	400	0	23,750
許旗忠	25,000	1,000	500	0	0	350	400	0	25,750
合計	70,000	3,000	1,500	0	0	1,050	1,200	0	72,250

圖 4.9 薪資報表

伍、結論與未來展望

一、研究結論

對於物業保全公司而言，其所屬駐衛管理人員值勤上、下班地點散落各處，要在每一交接班時稽核所有駐衛點人員出勤是否異常幾乎不可能辦到，然而傳統打卡或簽到也無法有效杜絕代打卡或代簽到，因此亟需一套能夠即時自動掌握所有駐衛點出勤狀況並能將異常主動通報之系統來解決長久以來的管理漏洞，有鑑於此，故本研究針對目前大樓駐衛考勤管理議題以創新結合 3G 行動網路科技與資料庫技術，將 Web-Based 系統架構應用於公寓大廈駐衛考勤管理，透過此架構之自動化收集各駐衛點出勤時間比對系統排班資料，並將異常以簡訊通報管理單位，藉由 Web-Based 的便利性、延展性及開放式的系統架構，讓管理者能隨時隨地透過網路連結管理，大幅降低管理成本提升管理成效。而在本研究對於駐衛考勤系統自動化之貢獻部分則呼應第三章一開始所預設之三點系統預期目標：(1)駐衛人員出勤狀況的即時掌握、(2)降低駐衛人員計薪之成本；亦藉由此系統之完成亦實現了即時考勤管理及大幅提升計薪效率有效降低計薪成本。

二、未來展望

本研究主要針對公寓大廈駐衛考勤管理議題，創新結合行動網路科技以指紋簽到設備加上 3G 網路通訊並以 Web-Based 系統架構取代傳統上下班打卡或簽到方式，藉此即時掌握所有駐衛點人員的出缺勤狀況，以系統自動化的考勤資料取得及異常通報機制來即時管理各駐衛出勤狀況提升駐衛管理品質，最後藉由薪資計算模組協助會計人員快速完成計薪工作，大幅降低管理及計薪成

本。但對於整體大樓駐衛勤務管理而言，包括巡邏管理、勤務管理等等皆為後續可以繼續研究發展之議題，以此提供更佳完備的公寓大廈駐衛保全管理 E 化平台來協助物業保全產業提升管理成效。

陸、參考文獻

一、中文部份

1. 丁廉原，網路保全之探討，國立成功大學工學院，碩士論文，2003。
2. 王至誠，台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究，國立中山大學管理學院高，碩士論文，2000。
3. 李志成，PHP 與 PostgreSQL 徹底攻略，博碩文化，2000。
4. 洪維志，公寓大廈管理維護公司績效評估項目的研究，中華大學營建管理研究所，碩士論文，2003。
5. 許志鵬，多層次的 Web 應用程式架構，逢甲大學資訊工程研究所，碩士論文，1999。
6. 許鳴程譯，專業 PHP 程式設計，碁峰資訊，2000。
7. 高永昆，保全業與大樓管理業經營事務項目之區別，內政部警政署「保全業務講習會」，1999。
8. 彭武興，PHP 聖經，迪茂國際出版公司，2000。
9. 建築管理便民資訊網，公寓大廈，http://sercpa.cpami.gov.tw。
10. 鄭文竹，駐衛保全市場區隔之探討，警學叢刊，2003。

二、英文部份

1. Cheng, K., Pan, P. Y., and Harrison, D. K., “Web-based design and manufacturing support systems: implementation perspectives”, International journal of computer integrated manufacturing, Vol. 14,2001, No.1, p.14-27.
2. Fu,Chung,Dietrich,Gottemukkala,Cohen,and Chen, “A Practical Approcach to Web-Based Internat EDI,” Proceedings of the 19th International Conference on Dis-tributed Computing Workshop, 1999.
3. S.Fu,J.Y.Chung,W.Dietrich,V.Gottemukkala,M.Cohen, and S.Chen, “A practical approach to Web-Based Internet EDI,” New York：IBM IAC,T.J. Watson research center, 1999.

優質保全公司經濟規模之研究

忠華保全集團　總裁 吳富榮

目　錄

前言

研究方法優質經濟規模

保全管理公司目前規模概述強化策略

優質經濟規模

實務探討

強化策略

結論

參考書目

前　言

一個保全管理公司應該有多大的規模才算優質，也許是見仁見智的問題。但是就理論上來說，所謂「優質的」，乃有別於「一般的」或「普通的」意義，起碼應符合下列幾個要素：一、相當的獲利。二、高知名度。三、高市佔率。四、高評價或高品質。五、有長遠性或深厚基礎的。這是從規模、獲利能力、企業形象、市場接受度、客戶評價、承受風險的能力以及未來性等角度所訂出的標準，有其客觀性（參許士軍 1999，評估組織表現之原則：一、顧客。二、內部流程控管。三、學習與成長。四、財務績效）。當然「弱水三千，只取一瓢飲」或「敝帚自珍」均為常態，不能說不好，但本文純就上述幾個觀點應用「資料包絡法」(DEA,Data Envelope Analysis)之精神予以論述，期能朝最有利之經濟規模描繪，對經營者有所助益。

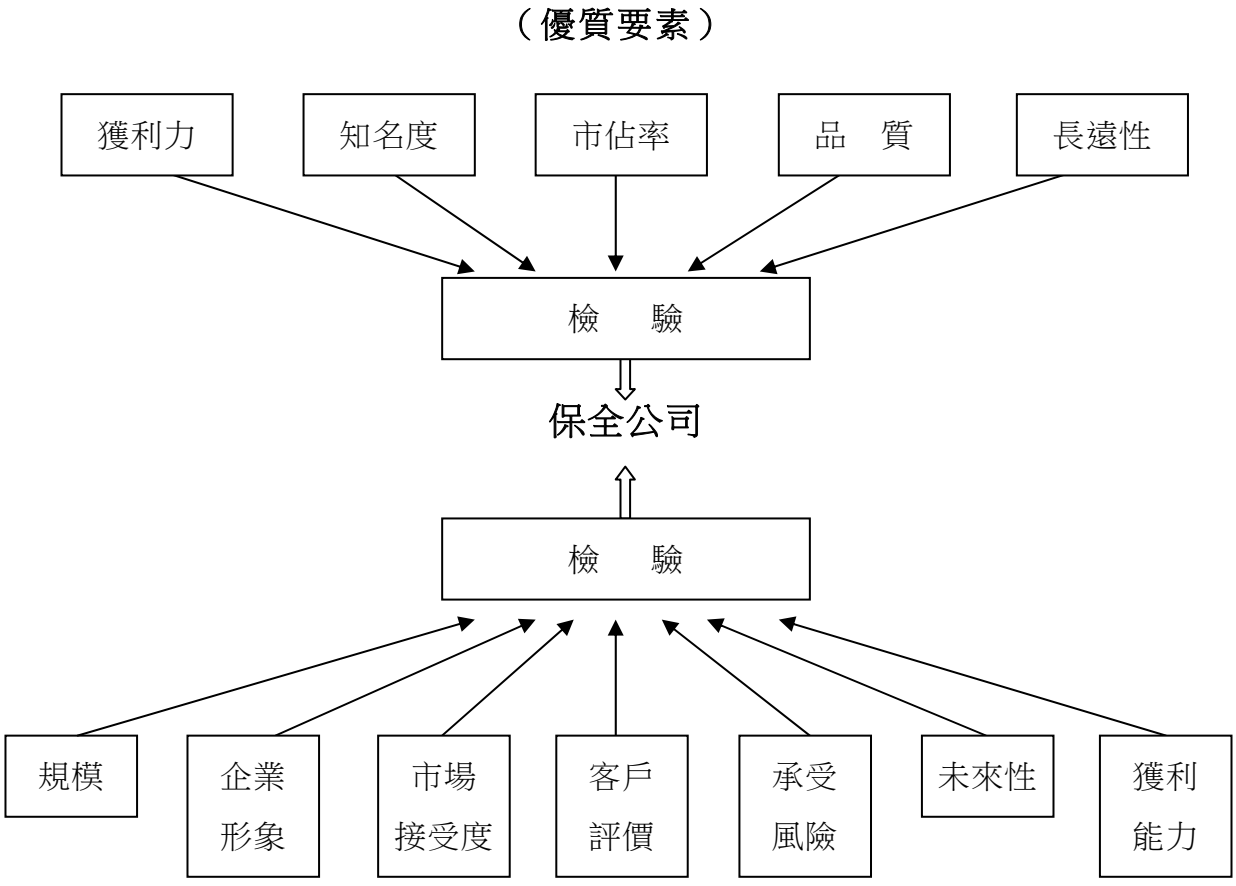


圖 1-1 優質的要素與檢驗基礎圖

貳、研究方法

本文採資料包絡法(DEA)為研究方法，但因數據參數的缺乏，只能以其精神，進行實務討論。

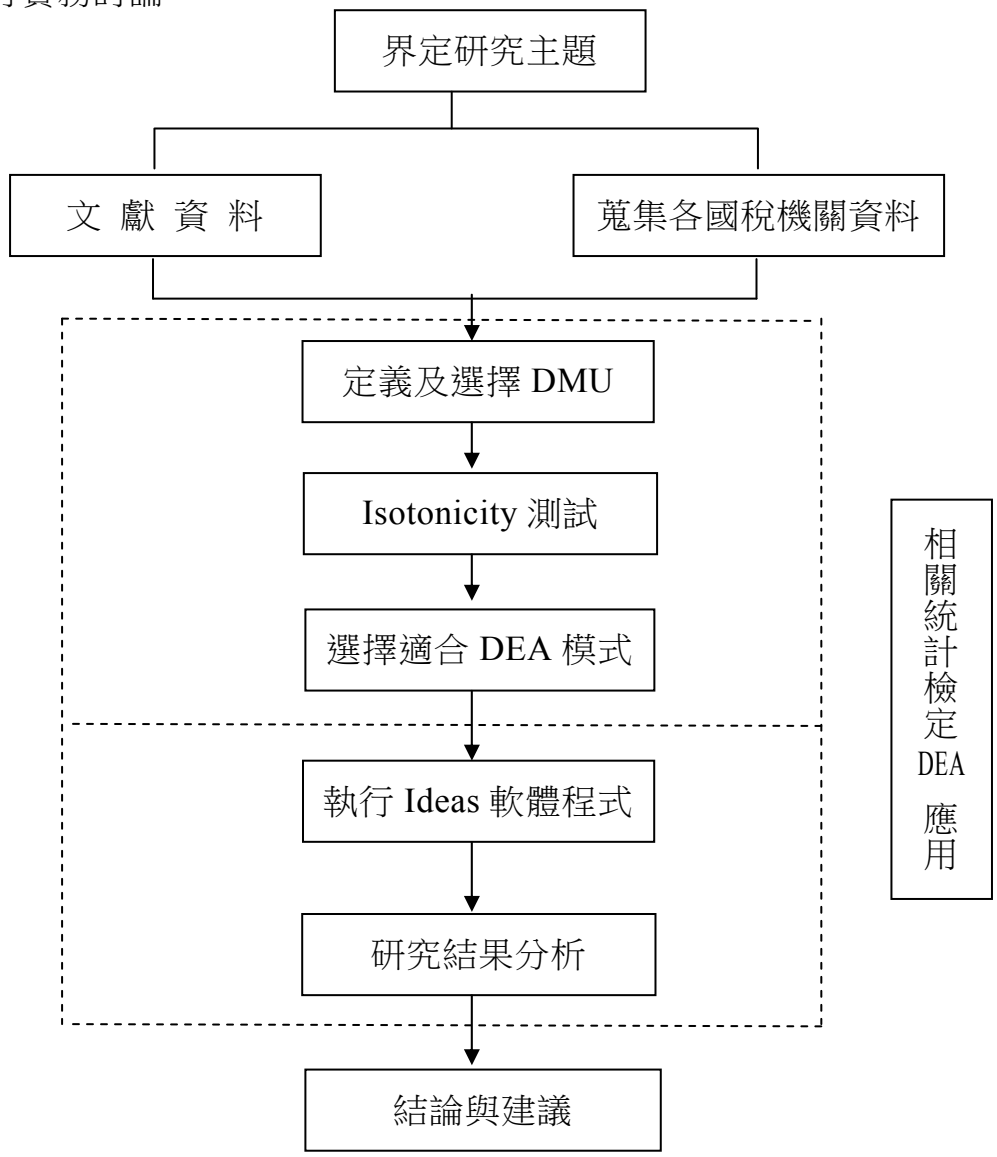


圖 2-1 研究流程

(引用王宗富，2001，我國國稅稽徵機關績效之評估，以資料包絡法研究，P15)

DEA（Data Envelope Analysis 資料包絡分析法），乃是 Charnes Cooper & Rhodes(CCR)在 1978 年所提出的一種應用於公營、非營利組織之績效評估方法，但後來被廣泛應用到許多營利事業上。DEA 模式是一種以（產出／投入）比例方式出現的績效評估模式，和所謂總生產要素生產力（Total Factor Productivity，簡稱 TEP）之意義相同，但它當初被發展的概念卻不同於一般計量經濟模式。其係根據柏雷斯最適境界(Pareto Optimality)及前緣(Frontier)的觀念，針對各個 DMUs（Decision Making Units，決策單位），計算出的相對效率(Relative Efficency)，來衡量組織間效率的高低，是可用來比較相似性質機構間之相對效率。DEA 所使用的分析方法是一種分段式規劃的方法，經由分數規劃(Freactional Programming)，再透過轉換的過程後變為線性規劃(Linear Programming)，能求出決策單位的相對效率值，以及找出非效率的決策單位。（引用王宗富，同上 P20）

DEA 方法在幾何上的意義解釋，即是利用包絡線原理，將所有評估單位(DMU)的投入項及產出項映射到空間中，並尋找其最低的邊界，凡在邊界線上的 DMU，其投入、產出組合被認為是最有效率的，而非落在邊界線上的 DMU，其投入、產出組合被認為是無效率的。DEA 模式不但一一將這些無效率的 DMU 指出，還給予其一個相對於有效率單位的效率值，來表示該 DMU 的效率情況，最後 DEA 方法還要指出那些無效率 DMU 如何重新調整其投入、產出值，才能達到邊界線上有效率的狀況（吳濟華，1996）。

故而，本文將 DEA 方法應用在保全業時，乃將保全公司經濟規模作為 DMU，當 DMU 透過計算，其映射到邊界之內者為有效率、合格者，反之為不合格者。

以此來觀測優質之保全公司經濟規模。

圖 2-2　DEA 產出圖（本研究繪製）

有關 DEA 分析法之特性，Lewin et d.(1982)曾提出如下：

(一)可處理多項投入及多項產出之評估問題

DEA 極易處理多項投入、多項產出之評估問題，而無須面臨預設函數之認定及參數估計之困難，在實用上較為可行。

(二)單位不變性

只要受評估之 DMU 均使用相同計量單位，目標函數不受投入產出計量單位之影響。

(三)可以單一綜合指標衡量效率

以 DEA 評估效率之結果係為一綜合指標，此綜合指標適可描述經濟學上總要素生產力(Total Factor Productivity)之概念。

(四)權重之決定不受人為主觀因素的影響

以 DEA 模式中之權重係由數學規劃產生，無人為主觀的成分在內，因而能滿足立足點的公平原則。在設定之評估方式下，任一 DMU 均無法依主觀判斷找到另一組權重，而使其效率大於以 DEA 模式評估之結果。在此特性下，只要受評估者均事先接受評估規則，則每一受評估者應無產生不公平之感覺。

(引用王宗富，同上 P42)

參、保全公司目前規模概述

台灣保全業自 1978 年第一家保全公司成立迄今(2011 年)，共有 600 餘家，以一個新興行業在 30 餘年成長的家數並不算多，但在產業的發展上卻甚快速，在官方統計正式從業人員數字為 6 萬餘名(僅保全公司部份)，但實際從業人員卻數倍於此，茲估算於下表：

表 3-1　2011 年保全業從業人數估計

規模	大型公司	中大型公司	中型公司	中小型公司	小型公司	微型公司
從業人數級距	1500 人~3000 人	800 人~1500 年	500 人~800 人	250 人~500 人	150 人~250 人	150 人以下
家數	18 家	28 家	60 家	80 家	220 家	195 家
估計中數	2250 人	1150 人	650 人	375 人	200 人	100 人
估計人數	40500 人	32200 人	39000 人	30000 人	44000 人	19500 人
總計	205,200 人					

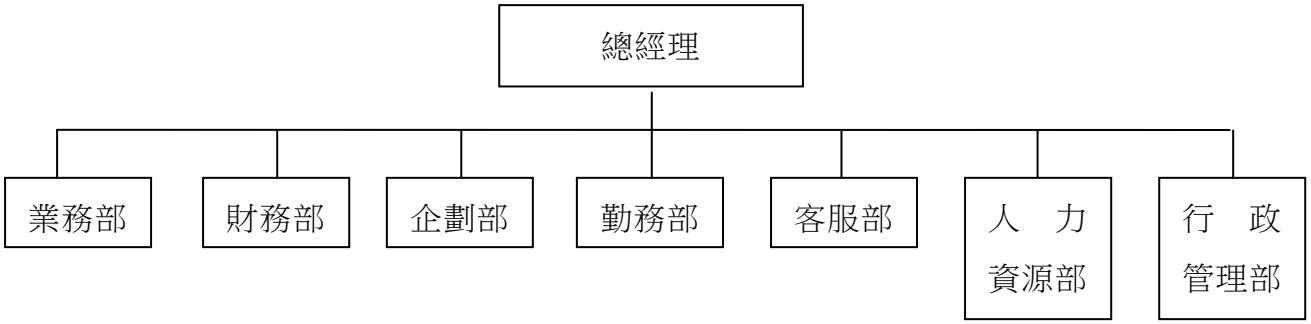
實際從事保全相關工作之人員大約 4.2 倍於官方數字（含總幹事、社區助理、部份人力派遣，部份社區機電、清潔、認定上凡由保全公司派任管理均屬之）。

其中約 86%從事於駐警保全領域，9%從事於系統保全領域，5%從事於運送保全領域，僅不到 0.1%從事人身保全領域。（依經驗估計）

依實際從業人數推估整個安全業產值其年營業額總計應達 689 億以上（以每人每月平均報價 28,000 元估計），遠高過官方的數據 100 多億。（資料來源：木研究整理）

肆、優質經濟規模

各類型保全管理公司，有共同的目標，就是「獲取利潤」，在這個單純目標下，只要獲取最高利潤就是最佳經濟規模。不過本文在前言中之定義「優質經濟規模」當含有社會評價、未來性、長遠性、品質要求等，實已超過單純之「短暫獲利」要素。也就是說，即使用極簡人力物力、賺取最高利潤，但若服務品質普遍被詬病，進而影響「續約」，或引發商業糾紛等均非本文所稱「優質經濟規模」。以資料包絡法精神來衡量「優質經濟規模」在組織功能上至少應具備如下編制：



各部門主要職掌：

業務部：業務開發、業務簡報、續約洽談

財務部：會計出納、帳務稽核、薪資核發

企劃部：公司網站、簡報製作、社區活動

勤務部：勤務安排、督導、社區管委會

客服部：抱怨處理、品質回饋、公關協調

人力資源部：人才招募、職前訓練、在職訓練

行政管理部：勞健保作業、資材管理、行政作業

（尚不包括：秘書、公關、機電、清潔等部處人員）

理論上，若一個部門，編制很少人力，採一人身兼數職，甚至跨部門兼管，均會有分身乏術、多而不精等非專業的弊端產生，很難符合本文強調的標準。因此從上述編制功能表可以推估至少須專業經理 1 人、部門主管 7 人、部內幹部約 21 人。當然應再考量公司規模有大有小，有時部門可兼顧，有時卻要擴編，故而各公司的經濟規模有所不同。

以上的各部門職掌功能，也就是市場的期待、客戶的要求，這些或形之於契約條文內，或藏於使用者心中，總之，成為評鑑那把尺。

若以平均一個部門員工薪資 35,000／月計算，單筆薪資即需 35,000 × (1＋7＋21)＝1,015,000 元／月。

伍、實務探討

一、組織架構

保全管理公司的優質規模，特別在勤務部門應為多大？這個議題尚未有正式論文，作科學化之統計研究。但第四章提及管理組織之人工成本至少須 1,015,000 元／月，若生產單位之產值無法負荷，則在 DEA 法的判定下，即屬不合格。本文就經驗值，考量行業特性將生產單位(勤務部)組織編制編列如下：

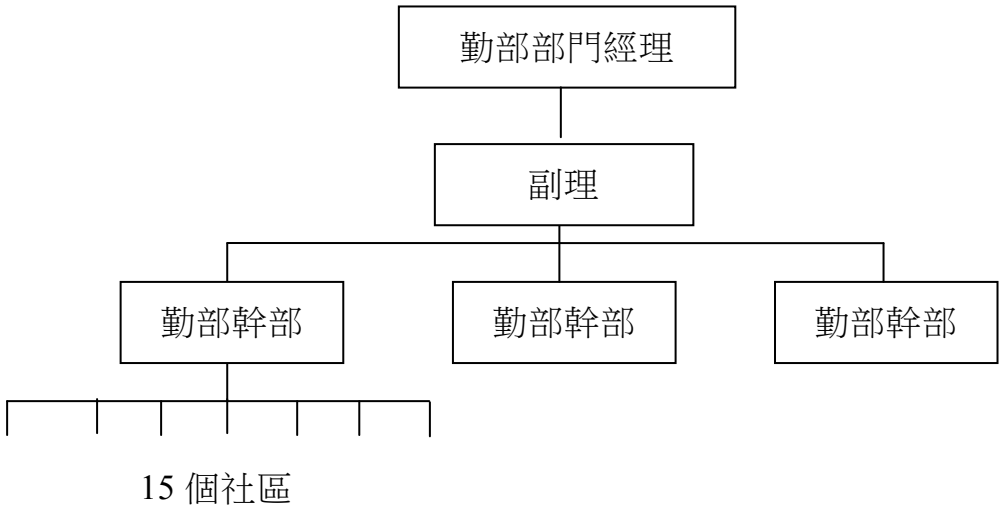
1 個勤務幹部轄 15 個社區

3 個勤務幹部設中級主管

2 個以上中級主管設部門

＜例＞

表 5-1-1 勤務部組織表



二、以中小型公司為例

當公司規模到達最小標準，如上圖，應有

勤務主管 1

勤務幹部 3

社區主任 3 × 15 ＝ 45

社區員工 5 × 45 ＝ 215

小計：幹部 4 人　社區員工 45+215=260 人　合計：264 人

再加上其他部門主管及幹部(6+6)最少應有 12 人，才具備起碼的競爭態勢或管理機能。

如此以 264+12+1（專業經理人）最少應有 277 人規模才能符合最小經濟規模。再以每人力 3.2 萬元/月產值計，應有月營業額為＜3.2×（社區主任、員工 215+45）＞＝832 萬/月。

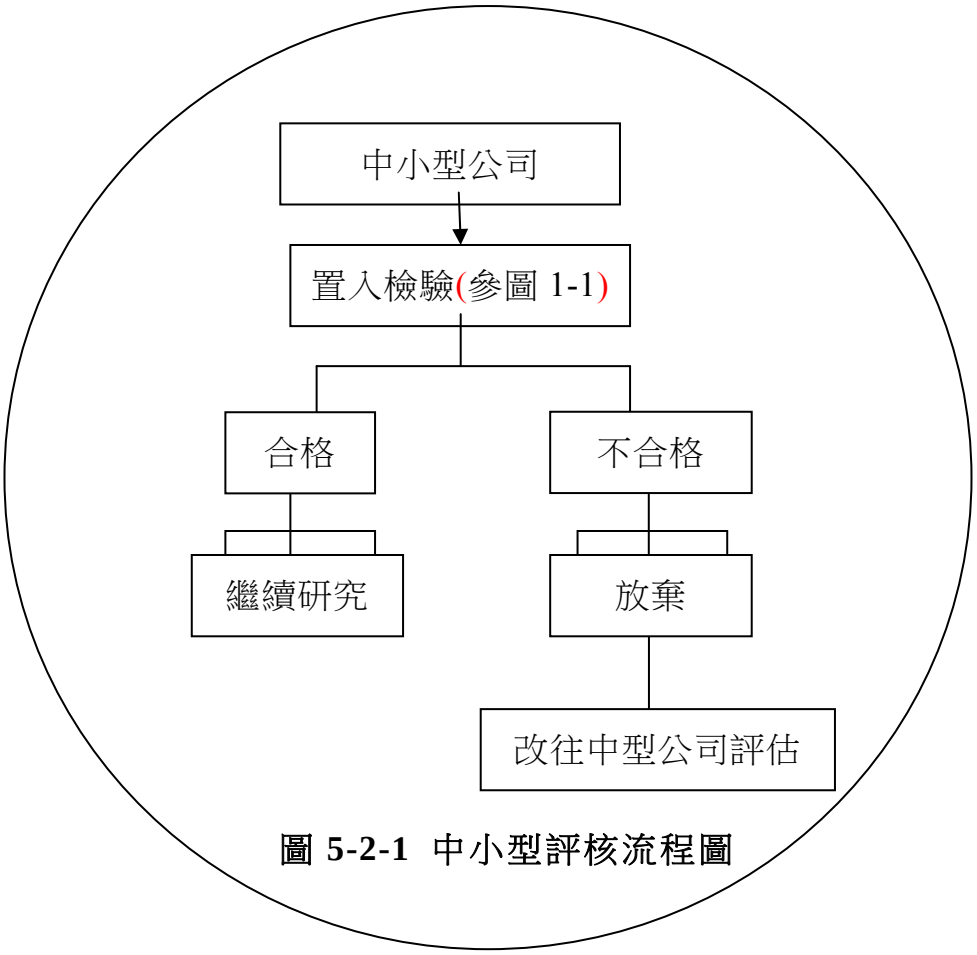


圖 5-2-1 中小型評核流程圖

三、中小型公司利潤估算

若一個現場員工產值 3.2 萬，它的毛利估算如下：

32,000 ÷ 1.05 ＝ 30,400（不含稅）

減：薪(240H) 240 × 100 ＝ 24,000

勞健保 ＝ 3,200

6%退休提撥 ＝ 1,800

小計 ＝ 1,400 利潤

另計：幹部薪資 ＜277 人 － 260 人 ＝ 17 人＞

＜17 人 × 3.5 ＝ 59.5 萬/月＞

59.5 萬/月 ÷ 260 人 ＝ 2,288 一人分攤成本

其他房租、油費水電費、電話費一人分攤估 400

最後毛利為 1,400 － 2,288 － 400 ＝ -1,288 →人力虧損

-1,288 × 260 ＝ -334,880 →即估計虧損約 33 萬/月

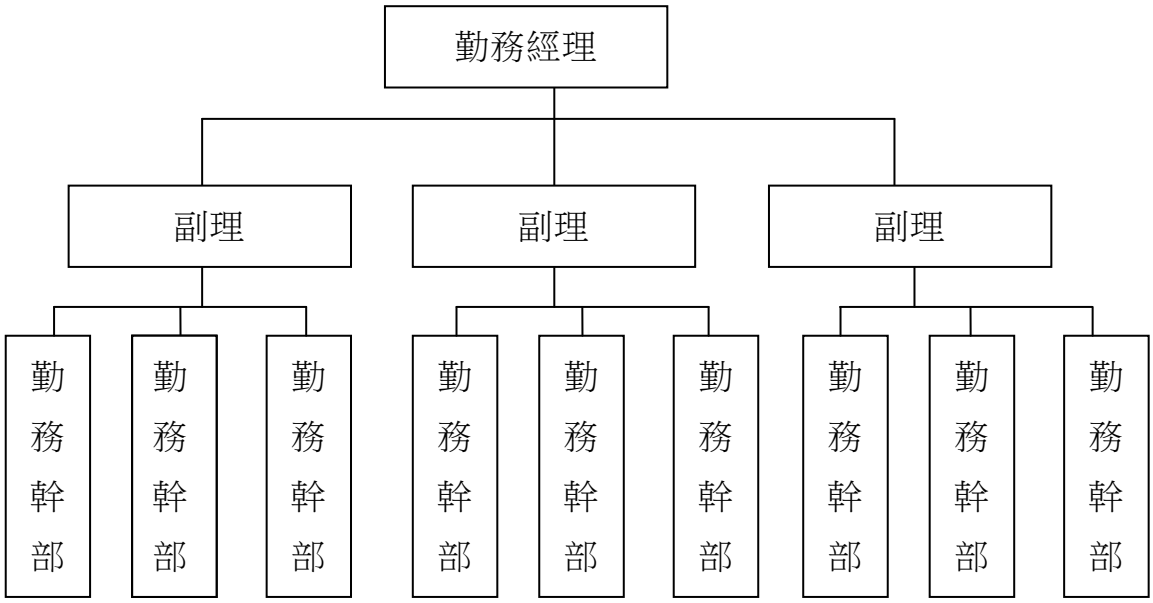
換句話說，即使中小型公司月營業額八百多萬元，員工二百八十人尚且可能虧損 33 萬/月。仍不符合高獲利等條件(雖然已初步具備教育訓練、督導、客服等功能)

依 DEA 應予排除在「優質」之外。

四、以中型公司為例

因此必須上修經濟規模至 800 人方可符合

＜例＞



@32,000 × 780 ＝24,960,000/月

@1,400 ×780 ＝ 1,092,000/月

減：專業經理人 1 ＋ 勤務幹部 12 ＋ 其他部門 12 ＝ 25 人

薪估 35,000 × 25 ＝ 875,000

房租、水電、油料、電話費等 ＝ 120,000

毛利小計：97,000

由此可知當一個公司規模達 800 員工，月營業額達 2,500 萬元時，理論上才收支平衡而已。當然實務上，多採 12H 制排班，大概有 70 萬的利潤＜註 1＞，依 DEA 勉強符合優質經濟規模。

＜註 1＞

以 800 名員工編制為例，將三班制改為二班制時　　800 ÷ 3 ＝ 266

省下 266 人的勞健保及 6%勞退即　　266 × (3000＋1800) ＝ 1,276,800

再扣除部份之代班人員費用，經驗上可以有 700,000 之利潤產生。

陸、強化策略

如上所述當一個公司，有相當的客戶量如 100 個社區(9 幹部 × 15 社區)且有相當的員工產值創造出 70 萬/月以上的利潤，加上各部門人力、做好、客服、管理、企劃、教育訓練、業務開拓等等，我們稱其為起碼的理想經濟規模。除此之外，更可以從幾個策略面向強化其能量：

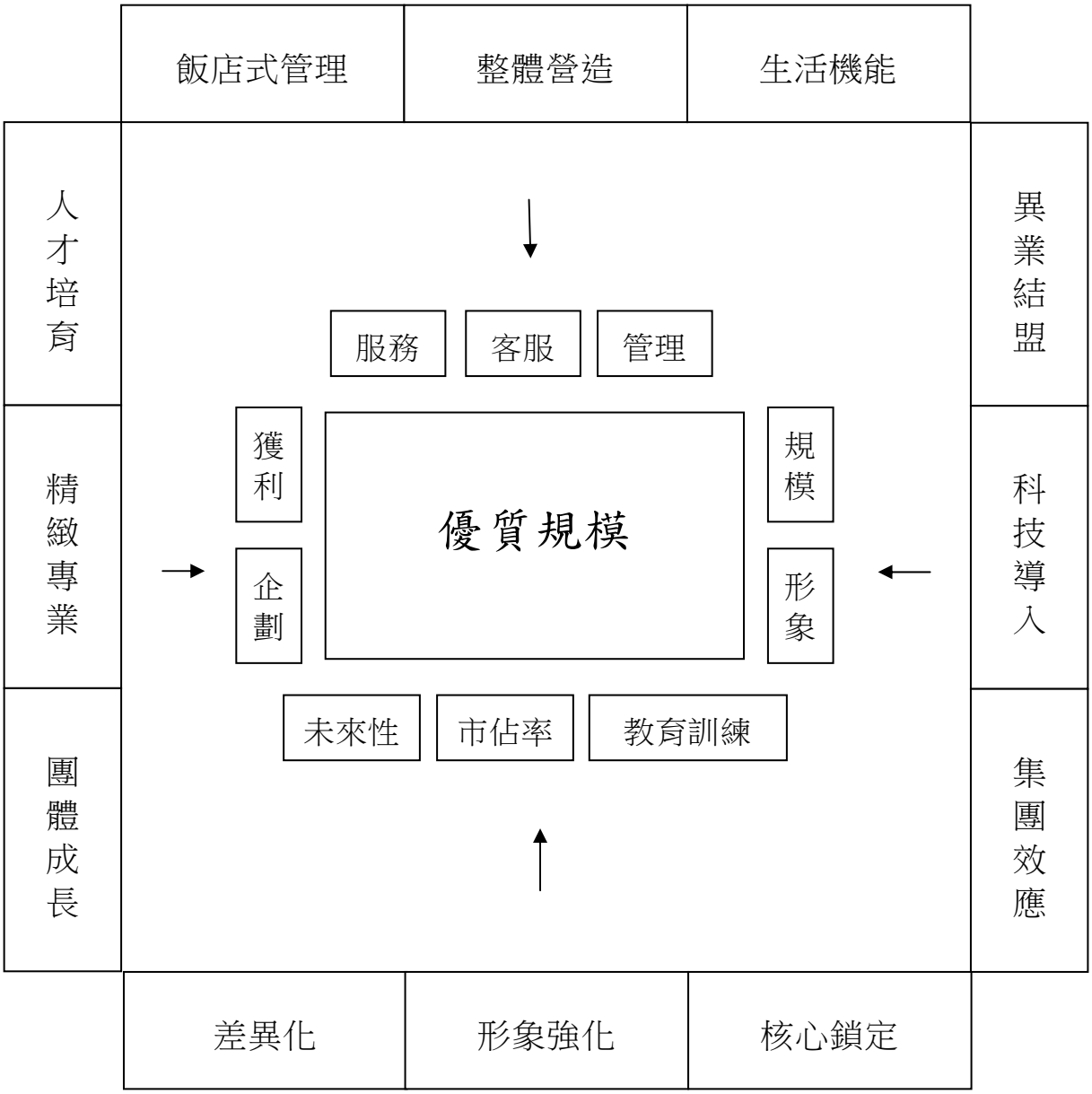
一、加值服務：飯店式管理、整體營造或生活機能供應等，超過客戶期待。

二、綜效創造：異業結盟、科技導入、集團效應等。

三、品牌定位：核心市場鎖定、形象強化、服務到位等。

四、核心競爭力：差異化、團體成長、精緻專業分工、人才培育等。

圖 6-1-1　強化策略圖


飯店式管理
整體營造
生活機能
人才培育
異業結盟
服務
客服
管理
獲利
規模
優質規模
精緻專業
科技導入
企劃
形象
未來性
市佔率
教育訓練
團體成長
集團效應
差異化
形象強化
核心鎖定

第七章、結　論

本文留下一些研究的空間，包括：

一、非典型經濟規模公司利潤的創造經營分析。

二、從小型到大型的組織型態變化與利潤分析。(因可觀察到即使最小的公司以「老闆兼撞鐘」模式亦可獲利而生存)。

三、是否存在一種可計算之公式、係數，可以推估自小型到大型的生存利基。

四、應用 DEA 法更精細的計算成本、毛利及完備的「經濟規模」定義，以推算出更準確的理想經濟規模。

五、工時排除 240H 後員工生活需求，以致客戶端提高支付費用之漫長改變過程，姑且稱其為「保全的路易斯拐點」＜註 2＞的計算。

六、因本文有關數據及論述均為作者原創，且未經統計方法計算，實有待更學術化之研究。所以這是一個值得再深入探討的議題，它可以指出：(一)因經濟規模不足可能造成供需間的失衡現象(如偷工減料)。(二)為何整體保全管理業未能表現成熟產業的特質(如殺價競爭、品質參差不齊)。(三)業者應當努力的目標與標準。當達到經濟規模時，經濟效益產生，不單是短暫獲利，業者與客戶的理想，終能實現。

＜註 2＞

路易斯拐點(Lewis turning point)是由諾貝爾經濟學獎得主 Arthur Lewis 於 1950 年代提出。論點指出，發展中國家的二、三級產業不發達，農村存在大量剩餘勞動力，務農收入低，城鎮工作的收入略高，大批農民因此湧入城鎮，而在農村勞動力耗盡後，城市勞工市場需要大幅加薪才能請到新工人。這個時點就稱為「路易斯拐點」。(引述自今週刊 741 期)

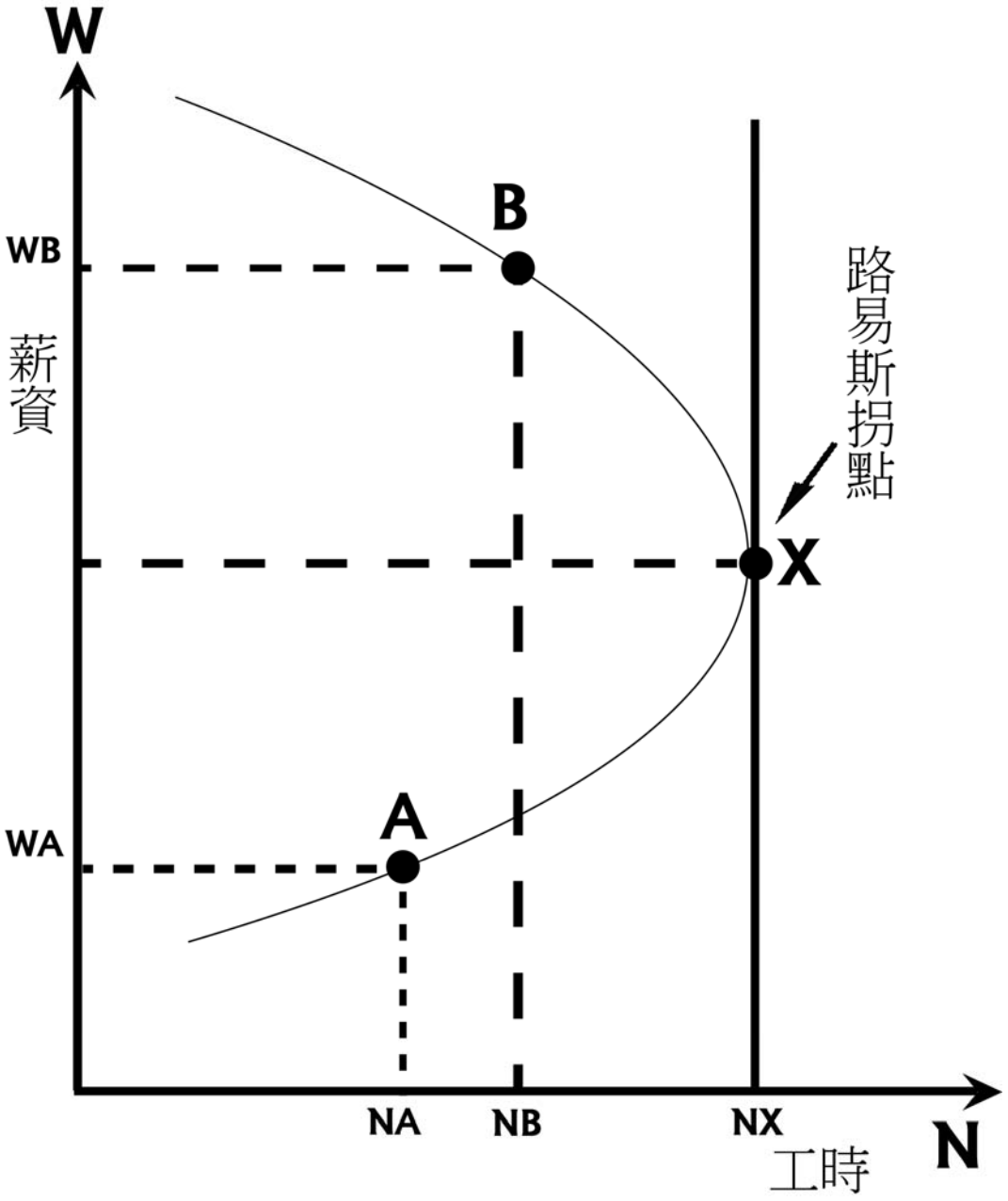


圖 7-1　保全路易斯拐點概略圖（本研究整理）

說明：當 A 點時工時 N，薪資 W，有人願意

但當碰觸 X 點（路易斯拐點）後將找不到人工。

於是調整工時至 B 點時，NB 時支付 WB 薪資則有人願意做。

捌、參考書目

一、書籍

1. 周愫嫻、曹立群，2007，＜犯罪學理論及其實證＞。台北：五南。
2. 許春金，2004，＜犯罪預犯與私人保全＞。台北：瑞典。
3. 傅美惠，2007，＜保全業法論－保全業實務與行政法理＞。台北：五南。
4. 謝賢程、周亮全等，1994，＜經濟學新論＞。台北：商務。

二、論文

1. 王至誠，1999，＜台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究＞。高雄：國立中山大學論文。
2. 李侑晉，2005，＜保全業競爭策略之研究－以 S 保全公司為例＞。台中：逢甲大學論文。
3. 侯超明，1997，＜我國保全業之研究－現況問題之解決與發展趨勢之探討＞。桃園：中央警察大學論文。
4. 趙金平，2006，＜保全業經營發展策略之探討＞。台北：國立台灣科技大學。
5. 王宗富，2001，＜我國國稅稽徵機關績效之評估-以資料包絡法研究＞。高雄：國立中山大學論文。

保全人員之職業倫理規範初探

Introduction to the Private Security Practitioners' Ethics Code

巫嘉惠[*] 呂秉翰[**]

目　次

壹、前言
貳、職業倫理之於保全業的重要性
　一、職業倫理的意涵
　二、職業倫理在現代社會的重要性
　三、保全業對職業倫理應有之認知
參、各國保全業法制中的職業倫理規範
　一、各國保全業法制簡述
　二、各國保全業法制中的職業倫理規範
　三、台灣保全業法中的職業倫理規範及其缺失
肆、結論與建言
　一、結論
　二、建言－「三心二意」塑造保全業之核心倫理價值

摘要

保全人員素質之良莠實攸關著企業形象與社會觀感，為了有效改善保全業之服務水準、有效規制保全人員之行為、進而避免違法事端的發生，其職業倫理值勤規範自應形成一重要實務課題。本文旨在介紹各國保全業管理法制中有關職業倫理守則之相關規範，冀望能為國內保全人員之職業倫理的共通規範提供值得參照之素材。

關鍵詞：保全人員、職業倫理、倫理規範。

[*] 吳鳳科技大學兼任講師。
[**] 吳鳳科技大學兼任助理教授。

壹、前　言

由於全球化、資訊科技的進步以及世界秩序的大幅重整，既有的權威和社會架構受到挑戰，因此不確定感及恐懼、疑慮在舊有體制的漏洞中迅速竄升。人們開始抽離對傳統機制的信任，除非這些舊有事物能證明其值得信賴。亦即，人們從被動聽信企業說「相信我」，轉而主動要求「做給我看」。同時，隨著教育程度的提高和社會期望的提升，人對於企業的道德也訂下更高的標準。連英國的金融時報在每年初會公布的世界上受最尊敬公司評比中，在 2003 年也首度將企業道德的問題列入[1]。在技術與知識日新月異的今天，專業人員的專業素養及操守所影響的不只是技術本身，往往涉及民眾的生命財產安全與社會環境、自然環境的平衡。專業人員的職業倫理，不僅攸關商品或服務品質的優劣，以及利害關係人之權益，更間接影響企業或組織整體的競爭力。在國際市場越來越開放的全球競爭環境下，為求永續發展，倫理規範扮演著極為重要的角色[2]。

依相關文獻說明，「倫理」乃是一套價值規範系統，「一般倫理」所論者為適用社會所有成員的價值規範，而「專業倫理」則是針對某一專業領域中的人員所訂出之相關規範。「一般職業倫理」的議題內容包括：賄賂、公平、誠實、價格產品、人員、商業機密、廣告、資料掌控、工作環境、競爭手段等。其涵蓋範圍不只是是職業本身，還觸及職業和外在環境的互動。這裡的環境包括職業與職業、職業與社會等。職業倫理的內涵隨著各種專門職業的出現，而有更深廣泛的進展[3]。至於對「專業倫理」（professional ethics）的解釋，根據哲學辭典有下列的意義：(1)應當約束專業人士的合理道德價值；(2)實際指導專業團體的道德價值，無論這些價值是以專業團體自行訂定的倫理守則形式出現，或者是專業人員實際奉行的信念或行為表現；(3)指對上述意義的專業倫理所進行的研究，同時包括對那些專業人員奉行的可欲價值所做的規範性（或哲學性的）探討，以及對專業團體實際信念或行為表現所做的描述性（或科學性的）研究[4]。每一個專業對工作表現有其卓越的標準，它們有其自己的語言，通常不是常人所能理解；也有其專業的倫理規範，規定職場生活的道德考量和違

1 蔣台程等人編著，管理學，2008 年，第 390 頁。
2 行政院公共工程委員會編印，工程倫理手冊，2007 年，第 1 頁。
3 陳宗韓、陳振盛、劉振任、鄭錦宏，倫理學的理論與應用，2006 年，第 101～103 頁。
4 Audi, Robert (ed.), The Cambridge Dictionary of Philosophy, 2nd edition, Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p.749.

規懲處[5]。所以一個理想的專業人員，是指一個人獻身於提供所需者熟練的服務，專業服務是高度專門的，它主要的焦點是一種特殊的人類需求，每一個專業關心的是一個相當窄範圍、深內容的專門知識。專家的任務是以其專門知識，聽從那些需要者而自己無法運作的人差遣[6]。

在台灣,所謂專業技術人員的意涵大致可參考大法官釋字第 352 號及第 453 號之解釋理由：專技人員指「具備經由現代教育或訓練之培養過程，獲得特殊之學識或技能，而其所事之業務，與公共利益或人民之生命、身體、財產等權利有密切關係者。」而根據西方學者的說法，「專業」指一種需要特別養成或教育過程、運用特定領域知識的專責工作，不僅能為社會帶來貢獻，也受到社會尊重。當同類專業成員發展到具備社會組織的形態時，該同儕或同業組織即產生一些特有的內部規定，除確保其成員皆受過合格的能力條件外，亦包括規範成員間的相處方式，以維繫組織內部的和諧，以及規範此一專業應擔負的社會責任[7]。由上可知，專業倫理或倫理規範之議題，在現今社會與企業組織當中已然成為重要之管理課題！

貳、職業倫理之於保全業的重要性

一、職業倫理的意涵

「倫理」（ethics）是影響行為對或錯的標準。這個標準會隨著國家、文化的不同而有差異。「倫理行為」（ethical behavior）就是一個社會根據這些標準，而定義某種行為是「對」或「錯」的情形[8]。倫理與道德該如何區分呢？有學者認為倫理（ethics）並不等於道德（moral），因為道德是判斷行為對錯的標準，是行為的標準；而倫理則是行為的原則。但一般來講，國內通常還是將倫理與道德合在一起談，甚至在翻譯時將 ethics 翻譯成倫理或道德[9]，本文基本上亦不加以嚴格區分，先予說明。倫理是人類行為的主要特徵，也就是各人日常生活中時常面臨的決定。培養正確的倫理意識和道德價值系統，對各行各業的專業

---

5 David Appelbaum & Sarah V. Lawton, Ethics and the Professions. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, 1990, pp.4-5.

6 John Kultgen, Ethics and Professionalism. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1988, pp.347-8.

7 行政院公共工程委員會編印，工程倫理手冊，2007 年，第 3 頁。

8 榮泰生，管理學，2010 年，第 74 頁。

9 張承、趙敏、張奇，管理學（上），2006 年，第 166 頁。

人員均屬非常重要。一般而言，倫理守則有下列各方面的重要性[10]：(1)服務及保護社會大眾；(2)行為指引；(3)激勵作用；(4)共用準則；(5)支持負責任的專業人員；(6)教育及互相瞭解；(7)阻卻及懲處；(8)有助專業形象。人類社會創造和執行法律制度（domain of law），這是對於人類一般行為之規範，可使社會運作有基本秩序，以保障人民財產和身體之安全。但是，再嚴謹的法律，也有規範不周之處，此時，就需要有「道德領域」（domain of ethics）之規範，這是社會標準，也是一個社會是否能充滿公義，提升全體生活品質之關鍵[11]。

人類行為的基本特性是理性的、自由的、整體的、責任的。因之，行為的倫理意義是基於人與人之間的關係，尊重而不侵犯別人的權益，從而倫理是行為的規範，也是行為的判斷標準，用來評定行為的對或錯。觀察現今的企業環境，組織的疆界愈來愈模糊，員工的忠誠度也是管理者要面對的一個挑戰。所謂「組織人」的定義開始改變，員工也沒有固定歸屬感。組織內部的員工和組織日漸疏離，但是和外在的夥伴愈來愈親密。過去強調的員工忠誠愈來愈困難。組織疆界改變後，怎樣重新塑造工作倫理，是新的組織課題，未來可能要強調的，應該是對員工專業的尊重，而不是對組織的忠誠[12]。

二、職業倫理在現代社會的重要性

「倫理」是一套價值規範系統，「一般倫理」所論者為適用社會所有成員的價值規範，而「職業倫理」則是針對某一專業領域中的人員所訂出之相關規範，亦即，職業倫理乃專業領域人員所應該遵循的道德規範和責任。至於影響一個企業在規範所屬人員之倫理決策的主要考量因素有[13]：(1)管理者的價值與態度：個人的道德認知程度；(2)社會道德規範：強而有力的社會集體壓力；(3)職業道德：規範從事某一職業成員的行為標準；(4)競爭壓力：為維持競爭力而做出玩反倫理的行為；(5)組織結構變數：組織的正式規範條文，績效評估。雖然各行各業的倫理信條差異很大，不過主要仍可分為兩類：「服從基礎」與「正直基礎」。「服從基礎倫理信條」（compliance-based ethics codes）意指透過嚴控及處罰犯錯者以制止不法行為之倫理標準，強調員工避免違法受罰。反之，「正直基礎倫理信條」（integrity-based ethics codes）則是定義組織的最高價值，創

[10] 行政院公共工程委員會編印，工程倫理手冊，2007 年，第 4、5 頁。
[11] 鄭紹成，企業管理，2009 年，第 54 頁。
[12] 蔣台程等人編著，管理學，2008 年，第 392 頁。
[13] 職業道德與專業倫理－http://www.wretch.cc/blog/lulalajay/20933334（last visited on 2011/3/28）

造支持倫理行為環境，強調員工負有共同責任[14]。

一般而言，困擾管理人的重要倫理問題，較重要的有如下幾項[15]：(1)濫用藥物和酒精：美式遊說手腕有 3B 之說（Booze 豪飲、Blondes 金髮美女及 Bribes 賄賂），為管理倫理負面之最佳註解，我國亦不乏類似例證（例如酒量=工作量）。(2)挖角：如以不當手段挖掘其他公司栽培之人才。(3)利益衝突：如部門間或個人間常因私利引起衝突。(4)品質控制不當，遺禍社會大眾。(5)不當使用他人資訊：如藐視智慧財產權。(6)濫報公帳。(7)工廠惡性關門或停工，危及員工權益。(8)不當使用公司資產，轉做其他用途。(9)環境汙染，罔顧社會福祉。(10)不當蒐集競爭者資訊的方式，如臥底等。

針對上述職業倫理上的常見缺失，文獻上有主張，組織可利用三種方法來促進倫理行為[16]：(1)高級主管支持建立強烈的倫理氛圍：高級主管的行為及對倫理行為的表態，會對整個公司造成極大的影響，所謂「上行下效、風行草偃」。「上樑不正下樑歪」，如果高級主管本身就做得不正，或者對於倫理行為「睜一隻眼、閉一隻眼」，如何奢望員工會有倫理行為？(2)倫理法規與訓練方法：倫理法規（code of ethics）是引導組織行為的成文倫理標準。這些法規中明定應如何對待顧客、供應商、競爭者，以及其他利益關係者。建立倫理法規的目的，在於向所有員工明確地告知高級主管對他們的期待。可以想見的事，大多數的倫理法規都禁止員工賄賂、收取回扣、濫用公司資產、做出與公司利益相互牴觸的事，以及做不實的會計報表（做假帳）等。其他與倫理法規有關的規定還包括：政治獻金、工作職場的多樣化管理、公司資訊的保密等。(3)獎勵倫理行為，保護告密者：只是處罰不合乎倫理的行為是不夠的，管理者還要獎勵合乎倫理的行為。對於告密者要加以獎勵，至少不能處罰他們。

要之，長期而言，企業負起社會倫理責任[17]是有其正面效益的，其優點主

---

14 陳智凱、黃啟瑞編譯，企業管理，2008 年，第 116 頁。

15 曾柔鶯，現代管理學，2008 年，第 43 頁。

16 榮泰生，管理學，2010 年，第 77 頁。

17 學者 Carroll 將社會責任區分為以下四種類型，頗具參考性，茲節錄供參：

經濟責任 Economic Responsibility	**法律責任** Legal Responsibility	**道德（倫理）責任** Ethical Responsibility	**博愛責任** Philanthropic Responsibility
廠商是一種經濟實體，其主要責任在經濟方面，必須製造出社會所需求的產品和服務，並將其出售以謀求利潤。	廠商須在法律許可範圍內運作其營業行為。	廠商需善盡維護直接利害關係人的權益，例如：保障員工福利。	廠商針對間接利害關係人利益所做出的自願行為，例如：幫助救災。

上表出處:Carroll, Archie B., ''The Pyramid of Corporate Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders,'' Business Horizons, (July/August1991), pp. 39-44.

要有：(1)提昇企業形象：企業善盡社會責任可提高商譽，使得招募勞工將比較容易。產品也較為一般消費者所青睞；而善盡社會責任下社會將得到改善，使得企業經營環境變佳。(2)可避免政府的限制與規範：善盡社會責任可避免政府過度的規範和限制，甚至獲得某種程度的回饋與補助。(3)社會責任是義務，更是發展的契機：不可諱言有許多社會問題是企業本身所造成，因此企業本應有義務及責任來加以解決。至於社會自發性的問題，雖非企業所造成，但企業亦可將其視為一種利於企業發展的機會。(4)長期利潤：整體來講，履行社會責任的企業通常能獲得較佳的形象與合作關係，有助企業長期利潤的維護[18]。

三、保全業對職業倫理應有之認知

如果一般道德是指人做為人所建立的合作條件，則專業倫理就是指每一個人從事社會分工時所建立的規範。申言之，專業倫理規定每一個專業從業者應有的行為要求，專業是社會分工的產物，也是個人選擇的結果，個人基於生涯、工資及其它考慮選擇某一個專業，這個專業角色滿足個人的生存期望。所以任何一種專業都是社會分工、創造社會共同福祉的一環，因此專業倫理就是個人適當扮演其分工角色的行為指引，輕視或違反專業倫理，等於是明示缺乏合作的意願，這時候人際關係會失去應有的秩序，而完全以利害相對應，這會回到無道德的自然狀態[19]。

為何會有各式各樣涉及專業倫理或職業倫理的問題發生，若要歸根究底去探討，則與人的許多不良天性、習慣有關。文獻上指出，企業的管理者必須專注於以下三個議題，才能使企業組織樹立起良好的倫理典範，本文並以為，這也是保全業從業相關人員應有的體認：(1)道德領導：管理者必須提供道德領導（ethical leadership）。管理者最應該做的就是樹立良好典範（good role model），謹守道德及誠實的規範。其他管理者應該做的是包括價值分享（sharing their values），也就是定期地與員工溝通他們對於道德以及價值的看法；接著透過可見的企業文化表現形式，例如標語、故事、儀式以及口號，強化重要的價值（stressing important shared values）；並且運用報酬系統（using the reward system）讓每一位員工為這些重要的價值負起責任，也就是讓員工清楚知道哪

[18] 陳智凱、黃啟瑞編譯，企業管理，2008 年，第 171、172 頁。

[19] 林火旺，社會責任、公共利益與專業倫理。http://homepage.ntu.edu.tw/~hwlin/paper/Responsibilities_Profits_And_Professional_Ethics.pdf（last visited on 2011/3/28）

些行為會被獎賞，哪些行為會被處罰。(2)保護舉發道德弊案的員工：很重要的是管理者必須確保舉發企業內外部道德弊案的員工將不會面臨個人或工作不保風險。這些人通常稱為吹哨者（whistleblowers），是了解企業道德弊案的關鍵，他們不管將付出何種個人或工作上的代價，都願意站出來揭發不道德的行為。(3)社會影響倫理：當利害關係人持續對企業施加壓力，迫使其回應社會議題，管理者經營企業的方式也需要考量社會責任。有些專家建議，管理者可以從他們對社會影響的觀點來傳達社會責任。這門新興管理學脈絡稱為社會影響管理（social impact management），是指著眼於企業與社會兩個個體複雜的依賴關係，探究企業實務與廣泛社會關切事物互動情況的領域。如果管理者思及管理社會影響，如同看待管理風險或策略，他們會較能意識到這樣的決策及行動是否善盡社會責任。做對的事情，也就是在善盡社會責任並且遵循道德規範的前提下經營企業，並不是件容易的事。然而，由於社會對於企業的期待不斷的改變，管理者必須持續關注社會對企業的期待[20]。

此外，保全產業的高層管理者可採取下列步驟，以製造出組織中更富倫理/道德的氣氛：(1)由領導者以身作則：第一個，可能也是最重要的步驟，就是由領導者立下一個好榜樣，由組織高層開始，樹立良好倫理道德榜樣，使下面的部屬願意跟隨。(2)建立企業專屬道德規約：利用建立道德規約，釐清倫理方針並提升員工道德標準。大多數的企業都擁有屬於自己的一套倫理規約，其內容以及詳盡程度則因企業而有所差異。(3)實施相關倫理訓練計畫：在倫理訓練計畫的實施作法上，最常用的方法是進行角色扮演，由員工深入體驗與瞭解倫理相關議題。再者，也可利用具有道德爭議的個案來進行討論，在思考的過程當中獲得相關的啟發[21]。

最後，國內學者還進一步主張，為求組織企業能永業經營，突破各種困境，保全工作之經營與管理策略應格外注意到[22]：(1)權力結構－誰擁有真正權力？是否授權及分層負責？各級主管背景及管理，部屬信服？各級主管能力及知識，能否切合當前或未來需求？不同部門的習性？不同部門的自主性？如何勇於任事、協調合作、共赴事功，以突破各項艱辛困境。(2)幹部特質－人才是公司最寶貴的資產，幹部能力及知識？接受新知、資訊及應付挑戰能力？升遷管道暢通？幹部的行政能力及專業知識？如何加強訓練與自我提昇。(3)基層特性

[20] 翁望回審訂，管理學，2009 年，第 116～118 頁。
[21] 張承、趙敏、張奇，管理學（上），2006 年，第 168、169 頁。
[22] 鄭文竹，保全工作面面觀，中華警政研究學會會訊第 2 期，2004 年，第 50、52 頁。

－基層來源、素質及流動率？基層的專業能力及服務能力？教育訓練確切及落實？對公司認同感？如何提昇基層素質，追求公司特有之服務品牌，免得幹部與部屬之落差。(4)公司利潤－公司生存的最低利潤？研究發展經費？股東合理利潤？成員合理薪資？資金的有效管理？(5)策略規劃－採用 SWOT 分析法，可促使管理階層分析經營活動的每一層面，以評定目標的可行性，再據以進行策略規劃，以期達成目標。(6)領導與管理－各級主管之領導與管理是否以身作則？賞罰是否分明與及時？執行公司之規則與規範情形？人力資源發展狀況？績效考核？現代化資訊管理？顧客關係導向？(7)業務核心－公司運作的原動力？公司的利潤所在？產生利潤的單位或人員？公司成功的關鍵？(8)未來展望－對外界變化能否迅速因應？察覺到徵候時，是否對未來充分準備？面臨各項困境時，能否主動了解與準備？能否對公司價值評估？

參、各國保全業法制中的職業倫理規範

一、各國保全業法制簡述

(一)日本

華語世界所謂的保全業或保安業，在日本國內稱之為「警備業」。日本的警備業於二次戰後逐漸興起，為因應社會環境與產業發展之需求，日本於 1972 年 6 月 16 日制定了第一部的「警備業法」，至於警備業法在 2005 年的修正幅度雖然不小，但焦點係集中在兩個重點之上：「警備人員之知識與能力的提升」，以及「警備業務之客戶的保護」[23]。

(二)南韓

韓國與臺灣的立法過程雷同，主要係參考自日本的警備業法作為立法背景，但立法時程較台灣早，該國於 1976 年 12 月 31 日即制訂了「保全服務業法」[24]。

---

[23] 參考：
① 警備業法の一部を改正する法律等の概要 http://www.npa.go.jp/safetylife/seianki54/horitsugaiyo_index.html（last visited on 2011/3/28）
② 警備業法が一部改正されました！ https://www.police.pref.nara.jp/osirase/keibigyou/keibigyougaiyou_kaisei.htm（last visited on 2011/3/28）

[24] 譯自日語：「用役警備業法」。
另請參考：

(三)德國

關於德國保全業的基本規範，主要是「營業法（Gewerbeordnung）第 34 條 a」，以及其下位法令「保全業規則（Verordnung über das Bewachungsgewerbe）」。營業法第 34 條 a 規定的是保全業的成立要件以及保全人員的從業條件。至於保全業規則就前述營業法的基本規定之外，更進一步詳細規範保全業與保全人員的若干技術性、細節性之相關事項[25]。

(四)法國

法國早於 1983 年即有「民間保全活動規範法」[26]之立法，為因應近年來民間保全企業的驚人發展，該法曾於 2003 年 3 月 18 日做出大幅的更動，現行的規定清晰定義了民間保全活動的範疇，並就保全企業的許可要件、保全人員之雇用條件、武器之攜帶、保全人員之權限及其教育…等事項有詳細的規範[27]。

二、各國保全業法制中的職業倫理規範

(一)日本

由於日本警備業法對於保全人員的教育規範非常詳盡，此外，政府針對保全業者的監督亦十分重視，並於實定法當中落實，從而有關於業者或從業人員的一般性品德要求或業務禮範等方面的規定並不多見，僅於警備業法第 20 條明定：保全業者，於執行保全業務時，應經常針對委託人等之糾紛予以適切地排解。保全業者及保全人員，應注意於執行保全業務之際，本法並未賦予特別之權限，並不得侵害他人權利及自由，或干涉個人或團體之正當活動[28]。公安委

---

① 諸外国における警備業の実態調査報告書，社会安全研究財団出版，平成 15 年，第 83 頁以下（韓国における警備業の現状）。

② 韓国 Web 六法－用役警備業法 http://www.geocities.co.jp/WallStreet/1747/youekikeibi.html（last visited on 2011/3/28）

25 德國保全法制的詳細說明，可參考：

① 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 93 頁以下；同作者，德國保全業與保全業法之研究，收錄於全國保全論壇論文集-學術篇，2006 年，第 6-1 頁以下。

② 諸外国における警備業の実態調査報告書，社会安全研究財団出版，平成 15 年，第 158 頁以下（ドイツの警備業）。

26 譯自日語：「民間の警備活動を規制する法律」。

27 諸外国における警備業の実態調査報告書，社会安全研究財団出版，平成 15 年，第 136 頁以下（フランスの警備業）。

28 日本警備業法第 15 條。

員會，認定保全業者或保全人員，違反本法、本法相關之命令或第 17 條第 1 項規定之都道府縣公安委員會規則，或其他相關相關之法令規定，致有害於保全業務正當實施之虞時，得指示保全業者，採取禁止保全人員實施保全業務及其他必要之措施[29]。

(二)南韓

南韓的保全服務業法對於保全業者、保全人員的要求有不少的規定。保全服務業者之負責人及其職員（包含第 6 條之 2 所定之保全指導員及保全人員），或其他有代表權之職員，除其他法律有特別規定者，不得洩漏執行職務所知悉保全對象之秘密，並不得受他人利用，以作為不當目的之使用[30]。違反前述守密之義務者，並有罰則之適用。保全服務業者、第 6 條之 2 所定之保全指導員及保全人員，應注意於執行保全業務的場合並未賦予特別之權限，且應於設施所有人之管理權範圍內執行保全業務，並不得侵害他人權利及自由、或干涉正當活動[31]。保全服務業者，未能防止保全人員於執行職務時，因故意或過失致保全對象發生損害者，應負損害賠償責任。保全服務業者，因保全人員於執行職務時之故意或過失，致第三人受有損害，應負賠償責任。保全服務業者，應提存總統令定金額之現金、有價證券或物品、或履行保證保險或加入第 15 條之 2 規定之互助事業，作為第 1 項或第 2 項損害賠償之用[32]。

(三)德國

只要業者對非在其企業任職之人使用其營業資料，其既非資料整理工作亦非對其非自動化資料之加工、利用或調查時，聯邦資料保護法第 1 及第 3 章之規定除第 27 條第 2 項外亦適用之。到目前為止聯邦資料保護法第 1 章之規定只適用在自動化加工，對此並不適用。聯邦資料保護法第 3 章之規定，對自動化加工或對非自動化加工關係人之資料，有其適用。聯邦資料保護法第 34 及第 35 條在符合聯邦資料保護法第 19 條第 1 項第 3 句及第 20 條第 1 項第 2 句之標準下亦有其適用[33]。此外，業者負有以書面使在其營業工作之人承擔義務，並區分其為職務行使知悉業務秘密之第三人與營業秘密第三人，不可未經許可對

[29] 日本警備業法第 48 條。
[30] 南韓保全服務業法第 6 條第 4 項。
[31] 南韓保全服務業法第 6 條第 1 項。
[32] 南韓保全服務業法第 14 條第 1、2、3 項。
[33] 德國保全業規則第 8 條第 1 項。

外公開其秘密[34]。再者，業者應透過「職務指令」以規整保全職務。職務指令必須包含提示：保全人員不具警察機關、輔助警察機關或其他機關之公務員的身分與職權[35]。保全業者及保全人員於執行業務時，得對於第三人以自我責任，行使正當防衛、緊急避難及自救行為等任何人皆可行使之權利、委託人依委託契約所賦予之自救權、以及依法律委託時所賦予之權限。行使這些權利及權限時，應遵守必要性原則[36]。

(四)法國

為他人經營第 1 條規定之事業法人名稱，應正確標明以避免私人與公務特別是警察活動發生混淆[37]。執行第 1 條規定業務之業者或從業人員，隨時、不問形態，均不得介入勞動糾紛及相關現象，並不得對個人之政治性、哲學性或宗教性意見或加盟公會為相關之監控[38]。另外較為特別的值勤規定是，動產或不動產遠距監控之自然人或法人，在實質、綜合判斷得推測實施重罪或輕罪之證據後，未能明確排除懷疑之前，即請求國家警察及軍事警察出動者，係不當之請求[39]。行政機關，對於前項不當請求之自然人或法人，每次得科 45 歐元以下之罰鍰[40]。受前項處分之自然人或法人，於受罰鍰處分前，得陳述意見，以證明行為時業依第 1 項規定確認真實性[41]。

三、台灣保全業法中的職業倫理規範及其缺失

台灣早於民國 67 年即成立了第一家的保全公司，但在當時並未有特別法的規範，其後陸陸續續又成立十餘家的保全公司之後，官方認為該行業之性質特殊，日後亦有逐漸發展的可能性，於是在研議多時之後，仿照國情相近的日本「警備業法」，在民國 80 年 12 月 30 日制頒了現行的保全業法，該法全文共 23 條，不分章節，僅於民國 89 年 7 月 5 日修正第 2 條條文[42]。其後則在民國 92 年 1 月 22 日修法，此次變動除修正公布第 8、14、16、17 條條文之外，並增訂第 4-1、4-2、10-1、10-2 條條文，使得現行法之條文增加至 27 條。現行之保全

---

34 德國保全業規則第 8 條第 2 項。
35 德國保全業規則第 10 條第 1 項第 2 款前段。
36 德國營業法第 34 條 a 第 5 項。
37 法國民間保全活動規範法第 2 條第 1 項。
38 法國民間保全活動規範法第 4 條。
39 法國民間保全活動規範法第 16 條之 1 第 1 項。
40 法國民間保全活動規範法第 16 條之 1 第 2 項。
41 民間保全活動規範法第 16 條之 1 第 3 項。
42 此次修正僅是為了配合台灣省政府功能業務與組織調整，刪除省政府為主管機關之規定。

業法由於條項不多（共 23 條），故未區分章節規範，惟鳥瞰全文仍可概分為四部分結構：(1)通例性之規範：指本法當中規範一般性、原則性等事項之條文者，譬如立法目的、主管機關、業務檢查、細則授權依據、公布生效日等，主要有第 1、2、3、12、13、20、22、23 條。(2)組織性之規範：指關於保全業之設立、業務、營運、設備、從業人員資格限制、監督與賠償責任等之重要事項，為保全業成立不可或缺之條件或門檻，如第 4、5、6、7、8、10-1、11、15 條。(3)行為性之規範：指課以保全業者一定作為或不作為之義務規定，諸如：通報義務、報請備查、投保責任險、人員查核、教育訓練、著裝樣式及設備規格之要求等，第 4-1、4-2、9、10、10-2、14 條之規定是。(4)處罰性之規範：指違反前述組織規範與行為規範之法律效果，這個法律效果主要是行政罰，而非刑事罰，與日本警備業法之罰則性質（刑事罰）顯有不同，我保全業法之罰則性質與德國法制相仿，規定於第 16、17、18、19、21 條。

我國保全業法對於有關業務秘密或倫理、禮範方面的要求十分闕漏，唯一的規範大致是保全業法施行細則第 9 條第 1 項第 7 款的規定，該款規定：本法第 12 條所定書面契約，應載明下列事項：…(7)對於保全服務項目，未能善盡保全義務或洩漏應保守之秘密，致客戶遭受損害之賠償。此外，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。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[43]。再者，保全業法第 10 條之 2 指出：「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。」另外保全業法施行細則第 8 條補充規定：「本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。[44]」觀諸此項規定，亦不見職業倫理、道德規範之內容，可見我國法對於有關業務秘密或倫理、禮範方面的規範呈現嚴重不足之現象。其他國家則多有相關之約制。但日本因為政府監督與教育、檢定完備之故，此一方面亦未多做規範。雖然保全人員謹守業務秘密或倫理、禮範之要

[43] 保全業法第 15 條第 1、2 項。

[44] 至於訓練紀錄之保存期限為何？內政部 88 年 8 月 31 日台（八八）內警字第八八七一八二六號函略以：「按保全業法施行細則第十二條「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四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，惟因目前各地警察局依規定每半年派員至轄內保全業者實施檢查，而警政署則每年實施督考乙次，故為配合警政署及各市、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二年以上。」

求，並非明定於法規當中即可解決問題，但在未來，保全業要建立一個健全的安全保密制度、提升從業人員對於專業倫理之認知、強化服務上各層面的禮範…等等，仍然是法制上與實務上十分重要之課題，不得輕忽。

國內外保全公司隨著市場的需求，其經營的業務有：系統保全、駐衛保全、人身保全、現金運送保全…等，服務產品隨著社會變遷而變化與擴增。過去保全服務的內涵以安全為中心，而今卻擴展涵蓋了非安全的項目。往昔的服務為駐警、系統保全、人身和運鈔，現更擴及公寓大廈、救難、防災、交通、金融、醫療、臨時勤務、汽車追蹤、家庭自動化、資訊提供等項目，在未來，可推知保全服務項目將比現在更為廣泛，保全工作的專業性與職業倫理，日後亦將彰顯出其迫切性與重要性！

肆、結論與建言

一、結論

各國法制當中，德國法規定業者負有以書面使在其營業工作之人承擔義務，並區分其為職務行使知悉業務秘密之第三人與營業秘密第三人，不可未經許可對外公開其秘密。再者，業者應透過「職務指令」以規整保全職務。法國法規定執行民間保全活動規範法第 1 條規定業務之業者或從業人員，隨時、不問形態，均不得介入勞動糾紛及相關現象，並不得對個人之政治性、哲學性或宗教性意見或加盟公會為相關之監控。日本法有關於業者或從業人員的一般性品德要求或業務禮範等方面的規定並不多見，僅於警備業法第 20 條明定：保全業者，於執行保全業務時，應經常針對委託人等之糾紛予以適切地排解。至於南韓法則規定，保全服務業者之負責人及其職員，或其他有代表權之職員，除其他法律有特別規定者，不得洩漏執行職務所知悉保全對象之秘密，並不得受他人利用，以作為不當目的之使用。守密之規範，在我國法則僅見諸於保全業法施行細則第 9 條第 1 項第 7 款的規定。

在值勤權限方面，德國法規定保全業者及保全人員於執行業務時，得對於第三人以自我責任，行使正當防衛、緊急避難及自救行為等任何人皆可行使之權利、委託人依委託契約所賦予之自救權、以及依法律委託時所賦予之權限。此外，業者須為自己及在其營業從事工作之人填補因履行保全契約時所造成之委任人或第三人之損害與保險人訂立責任保險契約。法國法則授予保全人員一定之權限（視覺檢查、探索性檢查、接觸身體檢查），但有相當之限制，這一點

與其他國家大不相同。較特別的規定是，行政機關，對於不當請求國家警察及軍事警察出動之自然人或法人，每次得科 45 歐元以下之罰鍰。日本法並未賦予保全業者及保全人員於執行保全業務時之特別權限。至於警備業法末章「罰則」的規定，主要係針對違反該法若干程序性相關規範的處罰，與保全業或保全人員之侵權賠償責任無關。南韓法規定保全服務業法並未賦予保全服務業者、保全指導員及保全人員於執行保全業務的場合有特別之權限。保全服務業者，未能防止保全人員於執行職務時，因故意或過失致保全對象發生損害者，應負損害賠償責任。另外，因保全人員於執行職務時之故意或過失，致第三人受有損害，保全服務業亦應負賠償責任。值勤權限之規範在我國則並無特別規定，是屬不足。

二、建言－「三心二意」塑造保全業之核心倫理價值

或許有人將社會上的公共利益寄望於法令制度，不過，法律的規範對於不當的違失行為固然可以產生強制、警示及懲戒作用，但面對「法有時而窮」的現實，它常常只能達到消極性的防弊，無法作到積極的興利，甚且讓部份不肖或投機人士在灰色地帶上，產生偏離常軌或不利於社會公義的行為，造成社會資源的浪費、安全衛生的危害或生命財產的損失。一般咸認，法律乃為道德倫理之基本要求與最低標準，且因為明文法條往往跟不上社會現狀的變化多端，在有心人士的刻意鑽營下，現代社會始終存有破壞秩序之不確定因素。因為倫理與法律屬於群體社會行為準則之共識，其主要目的係維持社會安定秩序。所以，如欲建構公平、公正之社會秩序，提昇整體環境品質與風氣，強化倫理之振興與推動，實乃正本清源之道[45]。實則，大部分的服務是很難在事前正確預估其結果的，有的甚至在提供服務已經完成了，顧客還無法判斷結果是否符合自己的期待。保全工作是一種服務性的工作，在「以客為尊」、「顧客導向」的時代，服務講究的就是品質，服務品質的好壞，關係著案場業務能否繼續簽約，因而，服務品質應注意過程品質及結果品質，在案場才能勝任愉快[46]。總歸上文論述，本文認為，安全管理工作的倫理核心價值其實並無高深學理，而可以使用所謂的「三心二意」這句話來加以含括：「三心」指的是「用心」、「細心」與「耐心」，「二意」指的是「誠意」與「滿意」。

[45] 行政院公共工程委員會編印，工程倫理手冊，2007 年，第 3 頁。
[46] 鄭文竹，保全工作面面觀，中華警政研究學會會訊第 2 期，2004 年，第 52 頁。

承上，所謂「用心」，對於業務工作者而言，是讓客戶感動、相信、轉介紹的重要法門。從個人而言，用心可以把事情做好，進而可以使人成功經營家庭、事業與人際關係；從企業的角度而言，用心更是不斷提升品質、不斷創新求變的生存與進化之道；從整體社會的角度而言，用心也是一種值得追求、營造的文化。「細心」，在工作上是一個很重要的關鍵，通常一個任務，分派給不同人員處理，依其細心程度，產品的滿意度即有可能相去甚遠。再者，細心更是一種思考模式，培養細心的習性可讓人在職場上的表現無往不利。「耐心」，服務就是要耐心，面對管理工作的突發情況，必須要有耐心地傾聽並找出解決方法。先仔細聆聽、瞭解現況，再進行溝通以解決問題，以便讓客戶可以安心、放心。所謂「誠意」，是一個人真實內心的自然湧現，正因如此，所以才能夠直接感動對方，和對方內心的真實情感產生共鳴和交流，並且超越了現實利益的層次。「滿意」則決定於人們的各種需要和價值觀，透過來自於顧客角度的認知評估，不斷的持續改善服務的過程，期使獲得顧客的信任，最後做到「從顧客服務到顧客滿意」。冀望以上看法可以提供各方參考。

最後所需強調者係，倫理（Ethics）乃是一種道德的觀念，是個人人格重要因素，代表天性、教育和經驗的累積，管理人在執行作業時，必受其影響。倫理觀念亦會隨文化差異或時代變遷而展現不同風貌，雖然違背倫理未必違犯法令，但如同社會責任一般，大眾對企業及管理皆有某種程度的倫理要求，不道德行為必遭社會所排斥。不道德行為主要產生的原因，不外乎競爭壓力日趨激烈，過度利己主義的發展，往往導致企業經營者採取不道德行為。雖然亦有人反對組織內部的道德規範，認為它限制管理人的行動自由。但現代企業絕大部分傾向贊成道德規範，認為可以增進互信的關係和管理的品質[47]。學者指出，「倫理不是教條，而是幸福生活的鎖鑰」[48]，本文僅此作為全篇結語。

[47] 曾柔鶯，現代管理學，2008 年，第 43 頁。

[48] 林火旺，社會責任、公共利益與專業倫理。http://homepage.ntu.edu.tw/~hwlin/paper/Responsibilities_Profits_And_Professional_Ethics.pdf（ last visited on 2011/3/28）

臺灣保全產業的積極管理與國際化展望

最佳績效企管顧問股份有限公司　董事長 鄭國良

目　　次

一、政府對保全產業的管理與發展之面向
二、保全業者經營與管理模式之面向
三、促進兩岸保全產業經營與管理之國際化

壹、前　言

臺灣保全業，自 1978 年市場發展初期以系統保全及安全器材販賣為主開始，漸次的發展為系統保全、金融運送保全、駐衛保全、人身保全等四大主要類別。迄至 2010 年止，現行經營之保全公司家數超過 650 家，從業保全人員超過 85,000 人。由於保全業務與家戶生活息息相關，且從業保全人員年齡介於 30 歲至 65 歲間支比例超過全體保全從業人員總數七成以上，又這七成以上人口大都為已經成家之中壯年人口，亦皆為家庭經濟收入之主要來源及家庭生活型態的主要影響者，故若含於此保全業萌芽與發展之 30 年期間，曾經有保全公司就業或經營管理經驗之人數，其數量遠超過佰萬人次，其重要性與影響力，自是不言而喻。

職是，保全產業在臺灣亦足擠身 10 大重要產業。惟；30 年來，隨著生活經濟力的大幅提升，與集合式住宅的大量興建。保全業的發展方向與社會影響力也與日俱增，惟；臺灣保全業的產業發展方向，卻從來未受到政府政策的重視，而任令整個保全產業環境，走向畸形發展。讓業者在低價競標與微利經營的叢林中，自相殘殺。也讓保全從業人員，將保全員的工作尊嚴與榮譽感，置放在真沒辦法找到好工作才來屈就的行業。每天僅以時間換金錢的方式，照本宣科的消極的來履行保全員職務，然後換來每月微薄的工作收入，維持最低成本或負債持續累積的家庭經濟生活。如此，絕不是一個已開發國家應有的產業應有的保全產業發展政策。

綜上所述，謹就多年來，從事保全相關產業的企業經營管理輔導經驗，暨擔任中華民國保全商業同業公會聯合會顧問及幾個重要直轄市保全商業同業公會顧問職務，有幸參讚臺灣保全同業會員之經營管理及勞資關係等輔導之實務經驗，與最近協助全國保全業者與政府主管機關交涉與溝通關於保全員工時約定政策之歷程與感想，謹提出臺灣保全業的積極管理與國際化展望之議題，俾作為國內外產、官、學各界共同努力改善保全業之產業環境與促進保全產業正常化發展，並提升保全從業人員工作榮譽感之參考。

貳、臺灣保全業的積極管理與國際化展望的三個面向

一、政府對保全產業管理與發展之面向

臺灣保全業自 1978 年間萌芽及發展，30 餘年來，歷經從事業者慘澹經營與眾多保全從業人員努力奉獻專業、理想與青春下，除歷經保全業法之制定與修訂、勞工退休金條例薪定與推行而稍有調整及短其適應時間外。一般而言，在經營管理及勞資關係與勞資爭議方面的個案，皆屬常態，並無重大爭議或衝突事件發生。惟；自 2011 年 1 月份從高雄市勞工團替公開質疑保全員法定工作時間過長、工資過低，並指責保全業者為血汗產業等問題。及至臺北市發生保全員被質疑因工作時間過長而發生疑似過勞死事件之近幾個月來，連續有立法委員、個別保全員及勞工工會團體，不斷透過新聞媒體，公開指栽保全員工作時間、加班時數、工時薪資及待遇過低等事件，為政府對保全產業之管理失當及保全業者違法壓榨並強迫保全員長時間工作，並借刻意壓低其薪資與福利而獲取經營暴利等。一般視聽大眾，也在媒體基於商業利益考量而未能完全平衡報導、政府主管機關亦在考量中央級民代及領導人大選將屆，及中央與地方勞工行政主管機關，皆未敢承擔任何政治責任的因素下，並未對合法政策的必要性與管理政策作公正性與明確性之說明。又保全經營業者，亦在合法政策說明與辯論的責任與權利盡在政府機關的認知，與及多年以未，不論在佔有全體保全業營業收入近四成以上的政府及公營機構公共人力勤務採購標案的帶頭違法、刻意低價發包，並導致民間社區管理委員會或私人機構，群起效法，而是每個標案幾無任何利潤的壓力下，亦無法無能力給予快速及正確說明等之誤認下，對保全業者多有諸如：獲取經營暴利，而不照顧保全員薪資福利、違法逼使保全員超時工作、不讓保全員放休例假、國定假日、特別休假等深刻的不佳印象，更導致多數保全從業人員職職業榮譽感低落，大學保全管理相關科系亦生大量轉系或休學之風潮。

又中華民國保全商業同業公會聯合會自 2010 年，集合全國各縣、市保全商業同業公會之資源及菁英依法成立以來。除積極作為政府保全產業政策與保全經營業者溝通之直接橋樑外，並篤力於促進與維護全國 650 餘家保全業者合法經營權利，與協助業者提升全國 8 萬餘保全從業人員福利之宗旨，針對上開事件事件及不良影響，自有對全國社會大眾作詳盡說明及澄清之責任。其積極作為上，除在全體理監事及顧問密集會議詳盡討論後，準備政策策說帖，積極拜

訪與建議行政院內政部、勞工委員會、公共工程委員會等政府主管機關與立法院立法委員，籲請盡速設法修訂政府採購法、保全業法、公寓大廈管理條例等相關法律，以適合現代生活環境之需求。並同時請求政府行政勞務行政及共同採購契約等主管機關，堅定與正確的執行法律所賦予的行政管理及勞務人力採購等權力，千勿人云亦云，隨波逐流，讓全國保全業者在管理上無所適從。另在同一時間，因同一爭議，所引起的各地方勞工行政主管機關依法審核保全員合法「工時約定書」政策，又出現與中央勞工行政主管機關的行政院勞工委員會意見上的歧異與互推責任，致全國保全業依法送請地方勞工行政主管機關核備保全員「工時約定書」之作業，陷於一國多制或完全停頓的時間四個多月，再使全國保全業者與保全從業人員，對國家法律的穩定性與信賴保護功能深有懷疑而無所適從，後再經中華民國保全商業同業公會聯合會及全國個勞工團體強力要求下，始於 2011 年 4 月 13 日由行政院勞工委員會召集上開團體及各地方勞工行政主管機關，議定「保全業保全人員工時約定審核規範共識」後才暫時穩定亂像。

見微知著，從以上現象，可見臺灣政府機關對臺灣保全業之產業政策之管理與發展方向，尚缺短期之良善管理與長期輔導發展之良上政策。因此，針對臺灣政府之保全業政策管理與發展之面向，有如下之建議：

(一) 應盡速修訂「公寓大廈管理條例」相關規定，以改善保全業之民間消費者（社區管委會、民間機構）重成本不重品質，低價招標之惡習。及強力取締不肖業者違法經營、低價搶標等不重成本之惡習，以維護臺灣保全產業之生機與發展。

爰 1978 年台灣成立第一家，也是目前規模最大的保全公司「中興保全股份有限公司」，其後陸續成立十餘家保全公司後，1991 年 12 月 30 日公布保全業法，11 個月後公布施行細則，開始重新受理申請保全公司許可，由於臺灣治安日益惡化，國民所得不斷提升，民眾的高度犯罪被害的恐懼等，導致民眾對保全服務需求的日益增加，因而保全公司家數迅速成長，目前已有六百餘家，並於臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市、桃園縣、基隆市、新竹市等縣市別成立保全商業同業公會，並已成立台灣省保全商業同業公會、中華保全協會、中華民國保全商業同業公會聯合會等地方級與中央級商業同業公會等團體。而早期的高齡保全人員大都為退役官兵，但年青保全人員則為高中畢業或肄業，且服過兵役者。臺灣的保全公司以從事駐衛保全業務為主，其中專營或兼營系統保全、現金運送或人身保全者不到 10%，以營業額而言，因缺乏統計

資料，一般抽樣調查均認為系統保全約佔 60~70%、駐衛保全約佔 30~40%、現金運送約 2%，但此乃因數十家樣本中均包括專業經營系統保全，且規模為第一和第二的兩家上市保全公司， 以致這種抽樣偏差造成嚴重的抽樣誤差，因此估計臺灣駐衛保全的營業額約佔 60%、系統保全約佔 40%。以營業額的年成長率而言，整體保全服務為 14%，其中現金運送 34%、駐衛保全 28%、人身保全 15%、系統保全 8%，然而整體市場需求雖成長良好，但因新加入的保全公司太多，並以價格競爭為主要競爭手段，因而須壓低經營管理成本與人員薪資，導致人事流動率太高、人員素質良莠不齊、召募訓練發生困難，其結果自然使保全服務水準低落，政府或民間消費者，因而不滿，故再繼續殺價或更換保全公司的惡性循環，遂使許多保全業的經營陷入困境。此本非正常化之良性循環，亦非國家、社會、保全業者或保全從業人員之福。因此鄭重且誠懇的籲請各界重視，並盡速修訂「公寓大廈管理條例」相關法律條文，促使社區公寓大廈管理委員會及民間機構，於標購「保全勞務人力」時，其標價不得低於勞動基準法之基本工資，並於與保全業者簽訂合約或自聘僱用保全員時，其合約內容應不得違反保全業法、勞動基準法、就業服務法、勞工保險條例…等相關法律規定，以改善並促進及確保臺灣保全業之生機與未來，並進而保障保全從業人員之薪資與福利。

(二) 應盡速修訂「國家採購法」相關規定，並督促「保全勤務共同供應契約」之經辦機關臺灣銀行採購部，應依法行政。及明令禁止用人單位，以違法及不合理規定，強迫與詐壓保全業者，以維護保全業之生機。

爰近十數年來，臺灣政府機關及公營事業之民間警衛勤務之公開採購，為壓低預算額度而在有意無意間，訂定違反勞動基準法最低基本工資規定之勞務人力共同採購契約單價（下稱：保全勤務採購契約），不但逼使保全業者無法負擔保全員基本工資之給付外，又必需依法負擔雇主應支付之各類保險費額比例，分別為 60%之勞工保險費、70%健保費、6%退休金提撥、5%營業稅、1%－1.5%之失業保險費、職工福利金…等法定成本，及 30%以上之行政管理成本、制服費、設備費、教育訓練等後勤費用，總計高於最低工資一倍以上之人力管理與經營成本。又因數年來，國際與國內經濟大環境持續不佳，失業人口又大量湧進保全業，致造成保業者為維持讓保全員及其家人，有基本工作收入與社會保險，以維持最低生活水平與最低社會保險之保障，而陷入必須低價搶標、簽約，流血經營、苦撐待變，而根本無能力提升保全員薪資與福利之惡性循環。然此情形，卻又未因近年來，國際與國內經濟漸次復甦，政府稅收快速

增加與油價、物價皆快速飛漲而有所改善，徒讓流血經營十數年，分攤政府治安之不足、容納大量失業人口，為政府與社會解決許多社會與治安問題深有貢獻之保全業者，繼續承受社會大眾不實之誤解，實屬不公。

再依目前臺灣政府機關勞務人力採購共同契約之內容言之，不但多有明文規定得標保全業者，於僱用保全警衛人員之資格，在依保全業法規定之外，尚需依用人單位之個別需求而限制年齡、性別、身高、體重、住居地、退役別等違反就業服務法規定之條文。且又明定，分北、中、南、東等區各有如附表所示之不同月薪資給付標準。又其中第一級北區為 21,000 元，（中、南、東）等 3 區為 20,000 元。於 2007 年 7 月 1 日，行政院勞工委員會公告實施最低勞工基本工資為月工資 17,280 元（每小時工資 95 元）時，即因遠低於最低基本月工資額 22,800 元（95 元×240 小時），而明顯違反勞動基準法最低工資之規定。又第二級北區 23,000 元，雖略高於最低月工資額 22,800 元，但如再加計前述各項保全業者所必須依法負擔之法定成本、管理費用及個別用人單位合約外的要求、回饋、交際、應酬費用等，仍造成多數得標保全業者之重大虧損與負債。

又保全業之民間消費者，諸如社區或公寓大廈之管理委員會或個別商業機構，於向保全業者採購系統保全、人身保全、駐衛保全等服務商品時，又基於重價不重質之偏狹採購概念，也都刻意引用政府及公營事業保全人力勤務採購單價，為各類保全服務之購買與簽約之標準。又自有系爭共同購契約開始至 2011 年 1 月 1 日行政院勞工委員會公告實施最低基本工資 17,880 元止，十數年間，已經造成數仟件臺灣各縣市勞工行政主管機關，對保全業者勞動檢查違規罰款，與受理之保全員勞工，因薪資或福利所引起之勞資爭議與法院訴訟案件，並發生為數不少的保全公司，因嚴重虧損而倒閉之不幸事例。

服勤地區 勤務級別	北區	中、南、東區
第一級	21,000 元	20,000 元
第二級	23,000 元	22,000 元
第三級	26,000 元	25,000 元
第四級	28,000 元	27,000 元
第五級	31,000 元	30,000 元

綜上，基於依法行政及信賴保護等原則，知法、守法，本是理應賢明之政府機關依法行政之基本原則與義務。又若有民眾不知或不懂法律規定而在與政府機關接觸或洽辦事項時，政府自有依行政職權，正確說明法律依據之責任。上開政府機關與國營事業警衛勤務共同採購契約，既是政府機關為精簡保安警

察人力、警衛勤務之編制，也為促進民間保全業務之進步與發展，本是政府進步、良善且執得喝采之政策，也是近年世界各先進國家政府（含中國大陸），所積極推動之輔助民間相關產業發展政策。本應制定完善配套與修訂適合時宜之法令，更應給與合法經營業者，合法與合理的經營管理利潤，以促進保全業者提升管理技能與保全警衛勤務之執勤品質、薪資與福利。因此鄭重請求臺灣主管保全產業與發展之各政府機關與立法院立法者，應盡速聯合可代表全國保全業者心聲與維護經營利益之保全商業同業公會總會及重要經營業者、顧問、專家、學者討論研議，修改系爭政府機關及公營事業保全勤務共同供應契約所依據，且以採購物品、營造工程、材料、原物料與技術為採購標的之國家採購法相關條文，增列以人力資源為採購標的之保全警衛勤務採購之合宜條文，或新訂專法、條例等，以嚴格監督經辦單位依法行政，並限制用人單位不得以巧立名目或以不當手段，以牟取不當利益，戕害保全業者經營利益與權益，並進而提升保全員之社會地位、薪資與福利。

(三)應促請主管臺灣保全產業之各政府機關提升位階，並統合管理及統一規畫，以加速保全產業之優質管理與健全發展。

按依數十年來，臺灣產業的蓬勃發展，自亞洲四小龍以降，安然度過幾年的經際金融風暴，已靠著全力扶植與發展電子（含電腦及光電）產業，使國家經濟的發展與經濟成長率，邁向新的高峰期，也因電子業長期以來，對國家經濟發展的重要貢獻，故政府無論在統合申請設立單一窗口、並設立專業廠區統一管理窗口，並減免稅捐減輕業者負擔、推行各類專案補貼補助等全力協助，使得臺灣電子產業，無論是金融風暴之前，或金融風暴之後。

電子產業一直是經營者獲利豐厚，從業人員也都成為人人欣羨的所謂的電子新貴。但反觀臺灣保全產業的發展歷程，幾乎與電子產業同時萌芽，雖保全產業在政府機關概念中，因深具協助政府補足維護社會治安警力不足與穩定社會安全之功能與奉獻，絕對不亞於電子產業對國家經濟成長的貢獻功能，但所受待遇與發展卻全然不同。

按依保全業法規定，成立保全公司之最低資本額為新台幣四千萬元，並依公司法及商業登記法等法律規定，以股份有限公司形式依法登記成立。又在保全公司之商業登記及股東資本或股票發行方面，屬經濟部商業司管轄。在營業稅捐方面，屬行政院財政部管理。在保全業特許營業項目方面之管理，依保全業法規定，在中央為行政院內政部警政署，在地方為各縣市警察局。在勞工僱用與工資、工時、福利方面，在中央為行政院勞工委員會，在地方為各縣市政

府勞工局或社會局。又基於保全業法規定，保全業者必須強制性為保全員勞工實施職前訓練及在職訓練等基本技能訓練。又在勞工安全衛生管理方面，也必需指派專人受訓後制定勞工安全衛生防護方面的規定。在保全產業管理上，林林總總主管機關上上下下十餘個單位，顯示政府與法律，對保全產業的高度重視與關懷。但在沒有統一管理窗口下，每年每月均有來自各種不同主管機關，且過程繁複的定期性或專案性的法定檢查，諸如資本額檢查、保全業務檢查、保全員資格檢查、稅務檢查、勞動檢查、勞健保檢查等，皆需耗費大量人力與物力而疲於奔命。

睽諸目前臺灣的各種產業，惟獨保全產業俱此多樣性特色。至於專案輔導或產業獎勵輔助，更是前所未見且後無規劃。

因此，基於保全產業於廣義的從業人口超過百萬人，與保全業者所提供的服務商品，每年亦有數佰億元的營業規模，其對國家的經濟發展與稅收上的產值貢獻，亦是有目共睹。又保全產業對輔助國家治安警力的不足與協助社會安全的產業功能，實在值得台灣政府深思，應如何就保全產業之特性與發展需求，盡速規劃統一管理窗口，並全力規劃並扶植下一個三十年的保全產業正確的發展方向，乃是國家、政府與業者無可迴避的責任與義務。

二、保全業者經營與管理模式之面向

臺灣保全業者在政府無長遠的規劃與良善的輔導政策下，歷經三十年的自我摸索與成長，所累積的經驗，可說是充滿汗水與辛勞的軌跡。也因三十年前初創時期，臺灣的經濟正處百業萌發，在政府推行客廳如工廠，工廠拼外銷的經濟發展政策下，凡不適工廠或客廳作業的年輕鄉村或都市人口，皆願意投身由有軍、憲、警單位主管退役後轉行經營或管理的保全產業，在有相當隸屬關係的淵源，或親朋好友的推薦下，而願意在個人服完國民兵役義務後，投身有制度化管理、有帥氣制服可穿、有執行類似治安勤務的作業類型等誘因下，進入保全產業服務。同時也因政府或公營機構的駐衛保全勤務尚未大量釋出，民間產業如公寓大廈管理委員會或工廠之消費者，因治安環境的惡化與自我形象的提升並進而安全上的保障，漸次的由原來只習慣聘僱守衛阿伯或安排男性員工當班的消費習慣，轉而向較有服務品質與保障的專業保全公司購買保全服務商品。又當時的經濟環境使然，進入經營保全業務的門檻與難度皆非一般投資或創業者的首選，故在消費者增加，同業競爭較少的氛圍下，保全產業的經營頗有利潤，保全從業人員的薪資與福利或升遷管道，也較可符合當下的環境需求，其職業的榮譽感，亦可處在相當滿意的層級。

臺灣保全產業在歷經初萌與成長三十年後的今天，因政府的產業輔導政策不明政與經濟環境變化的多次衝擊，再加上各種法令的新訂或修訂，並未充分考量保全產業客觀性的需求，諸如營利事業所的稅的核課標準，僅參照幾家國際性或大型化財團所經營的大型保全業者的營收狀況，採區高所得稅率的核課標準，致保全業者的營利事業所得稅負擔，超過一般產業的核課標準，也直接的減少了保全業者的經營利潤，造成業者較無能力於提升自我管理品質或研發能力。在保全業法的訂定上，為了保障消費者與社會安全性的的需求，而無視商業保險的充分保障功能，訂立了超越商業登記法規定的自由登記營業模式，一律規定以最低資本額四千萬元惟登記成立的門檻。而關於保全人員的從業資格，也在考量社會治安環境的需求，但忽視保全業者在法律上的連帶賠償責任規定，對曾因故意或過失且非重大案件類的有刑事前科人員，也採取了一失足成千古恨的嚴格審核模式，使得許多曾經年少輕狂不慎犯輕過失而願意悔改更生，貢獻心力與勞力養家活口的更生人，一輩子都被排拒在保全從業人員的門外，也間接的減少了保全業從業人員的來源與曾家社會治安的隱憂。又在保全從業人員的工作時間模式上，因有明顯類似於警政單位執勤人員的類型與功能，故於 1998 年依據勞動基準法第八十四條之一規定，將保全業保全人員納入適用監視性從業人員，可將正常工時、延長工時、例假日、休假日等法定項目，與保全人員書面約定後，送請地方勞工行政主管機關核備後施行。此制度於施行十餘年期間，因適合保全產業特性與符合保全產業各類消費者之需求，一直運行無礙。但近年來，因社會環境的變遷與勞工意識的抬頭，竟因某件疑似保全員過勞死的案件，在司法機關尚未判定是否為與保全員合法約定工時有正相關之前，中央勞工行政主管機關的勞工委員會，在媒體報導、民意代表、工人團體等強烈壓力下，竟在無法提出 1998 年施行保全業保全人員合法約定之工時制度以來，曾經造成保全人員因合法工作時間過長而致過勞死的統計數字作政策變更的有力說明時，竟導致各縣市政府勞工行政主管機關，改變保全員原有合法延長工時約定書的審核標準，且一日數變，製造成 2011 年 1 月至 4 月間的法令空窗期，縱使保全業者依法遞送保全員工時約定書，各縣市政府勞工行政主管機關亦因中央政策的一日數變而無法審核，致造成保全經營業者與從業人員無所適從。隨後，雖因全業者與勞工團體的強烈求下，行政院勞工委員會邀集相關業者、勞工團體代表與各縣市政府勞工行政主管機關會商，訂立了 2012 年施行工時新制的新規定，在消費者給付的服務費並沒有隨之調升的同時，保全業者又必須支付大筆工時新制新規定的人事成本，對臺灣整體保全產業的發

展與轉型而言，勢將造成另一波重大且不利的衝擊。

三十而立，三十年的時間，足以讓一顆小苗長成一顆大樹。臺灣的保全產業的前三十年，在政府的扶植政策不甚彰顯與法令限制與成本不斷增加，靠著經營業者與全體從業人員的攜手努力下，已然形成臺灣社會不可忽視的重要產業。又隨著臺灣經濟，在歷經 WTO 的服務業開放外資經營加入競爭後，兩案後 ECFA 新經濟時代也已經來臨，在兩岸產業、金融與服務業的密切交流下，在臺灣保全產業也漸次的隨著對岸的法制修改與開放，許多保全業者也正磨拳擦掌準備加入對岸市場的投資或經營，而加入兩岸因素後，臺灣保全產業的後三十年的經營與競爭勢必更加激烈。因此，提出以下方向敬供參考：

(一)提升經營與管理品質，爭取消費者對保全品牌的認同：

在面對微利且近無利潤的激烈競爭環境下，臺灣的保全產業除了應加快對己身的企業體質的調整腳步外，必須以更加踏實與前瞻性的眼光加快腳步。舉凡之前靠著調整經營利潤來努力爭取業務、提升業績的生存模式，皆應該改變為提升經營管理能力與確保服務品質方向著手，並讓民間消費者肯定公司品牌，甚至願意以合理的價格指定公司品牌，以享受高品質的保全服務，既可避免同業低價搶標的惡性循環，也可阻絕不法業者的價格破壞策略。

「他山之石，可以攻錯」諸如臺灣幾家大型上市保全公司之經營管理模式，縱使在眾多同業自相殘殺，低價搶標而經營陷困之時仍能保有豐厚經營實力，即可獲得明證，亦可提升經營利益。

(二)加強保全員服務理念之學科教育訓練與防身避害的基本術科訓練：

臺灣保全從業人員，目前分為金融運送、人身護衛、系統防護與駐衛保全四大項目。有保全業法明文規定，對保全從業人員必須落實實施職前教育訓練與每月一定時數的在職訓練。惟；在目前惡劣的經營環境與人員缺額的現實氛圍下，很容易因照本宣科或毫無實用的術科訓練內容，而無法達到提升服務職能的基本目的。又因上開原因與成本上的考量，所謂的術科教育訓練項目，除人身保全或金融運送保全外，一般的術科訓練科目，幾近無法保障保全員本身或客戶的人身安全。此從近一年來，各地發生的數件歹徒惡意不法攻擊駐衛保全人員，致保全人員受到傷害知案例即可明證。職是之故，在保全從業人員學科訓練方面，除應加強公司優良文化的認知教育外，對職場上應有的倫理規範，命令與回報系統的落實與對客戶服務態度的誠懇與落實，皆是學科教育應該加

強的項目。至於術科教育方面，尤應注重保全從業人員的體格與體能培養，更應如同警憲單位，延聘專家，定時教授基本防身防衛項目，或透過各地保全商業同業公會，安排或參訪當地警政單位訓練場所，並學習最新防身防衛技能，以備不時之需，方能確保保全從業人員自身安全，減少職業災害，並能確保客戶安全，提升服務品質，亦能提升保全從業人員的職業信心與光榮感。

(三)加強人性化制度管理，以優厚福利，提升員工服務績效：

「成功的企業，來自領先的概念與人性優先的企業文化」，而領先的概念，是企業永續經營的原動力。人性優先的企業文化，更是勞資關係能和諧共事，攜手提升企業獲利的不二法門。

三十年來，臺灣保全業的成長與發展，除經營與投資的業者，對行業的熱忱與堅持的努力外，近百萬名保全從業人員的參與及奉獻，也功不可沒。但近十年來，因經濟金融風暴的因素，致使政府或公營機關的保全人力採購預算與成本，採取低於法定工資的低價發包。致屬民間的社區管理委員會或私人機構，亦隨之仿效辦理。而保全經營業者，為持續公司經營生命、維護員工及員工家庭經濟生活所需，於微薄利潤，甚至虧損成本的情形苦撐待變，員工也願在法律規定的範圍內，共體時艱的接受平衡式的薪資與福利。但近幾年來，雖因國際金融風暴的平息，臺灣國內經濟也隨之漸次復甦，政府與民間消費者，卻在享受金融風暴期間，由業者所提供之低成本保全服務後，並無調升保全服務費的規劃與意願。更甚者，多有不肖或不法保全業者，仍採取低價承包、流血經營的不當策略。致使保全產業服務市場，雖有大量社區或企業單位增加保全服務之購買，但整體保全產業的服務單價卻未能顯著提升。在此種種因素下，保全產業的經營者，對提升從業人員的薪資與福利的能力自然有限，致造成保全從業人員，在經濟漸次復甦後，即大量回流到各項產業，也連帶造成保全從業人員的大量職缺。此從近年來各大平面媒體每日所刊登，徵求保全員的人事廣告，雖佔據版面三分之一以上強，但保全業者仍然等不到人來應徵之情形，即可窺其全貌。

保全從業人員，從基層的保全員、中高層經行政及業務或勤務主管、現場管理幹部等，皆為每家保全業者的重要資產。尤其正處營業案場不斷增多，但從業人員不斷缺額的現在，積極設法提升優良的工作環境，除提供比同業較好、較確實的教育訓練課程已充實其服務技能外，適度的調整職務、福利與待遇，使其免於擔心在公司工作，是否長遠有發展。更使其願意在較諸同業或同等資

力的親友間，願意以光榮及滿足的態度，大聲說出我在某某保全公司工作。能如此，則不論面對內在的公司內部管理，或是面對外在的業務或勤務挑戰，都夠充滿元氣的使命必達。而使企業內外，皆充滿著滿足與希望的朝氣。則企業的前進腳步，必然比起同業精進與快速，其營業利益，也必然隨之大幅增加。若比諸斤斤計較、用心刻扣、員工福利如杯水車薪、人心渙散如一盤散砂的企業文化，則人性化的管理與合適的待遇與福利，必然的是保全產業的經營業者，穩賺不賠、本少利多的穩定投資與豐厚收益的主要來源。

三、促進兩岸保全產業經營與管理之國際化

中國大陸的保安業，隨著中國經濟的快速發展，在加入 WTO 經濟組織後，因對世界市場承諾，有條件開放服務業以來，保安業務在快速成長之餘，已經快速的建立了相關法規與配套制度。而保安公司的成立與發展，也從 1984 年深圳蛇口成立第一家保安服務公司至今，中國保安業走過了 27 年的發展歷程。在此期間，中國的保安業務已由單一的人力防範，發展為人防、技防、犬防、押運、保安諮詢、勞務輸出等為一體的全方位的保安服務網路。據中國公安部 2005 年統計，全國目前經公安機關自己批准組建和管理的保安公司是 2169 家，人數已經是 100 萬人。另外，在公安機關監管之下的物業公司的保安、商場的保安，其他一些地方自建的保安，包括一些企事業單位自建的保安，這批隊伍還有大約 300 萬人。因此，在兩岸保全產業正緊密結合與相互學習過程中，自必簡單介紹中國國務院　溫家寶總理於 2009 年 10 月 13 日所公佈之第 564 號令，關於自 2010 年 1 月 1 日起開始施行之《保安服務管理條例》（以下稱條例）簡要內容，供臺灣保全產業之業者與從業人員之參考：

(一)保安主管部門

條例指出，國務院公安部門負責全國保安服務活動的監督管理工作。縣級以上地方人民政府公安機關負責本行政區域內保安服務活動的監督管理工作。保安服務行業協會在公安機關的指導下，依法開展保安服務行業自律活動。

(二)保安公司資質

條例規定，保安服務公司應當有不低於人民幣 100 萬元的註冊資本；擬任的保安服務公司法定代表人和主要管理人員應當具備任職所需的專業知識和有關業務工作經驗，無被刑事處罰、勞動教養、收容教育、強制隔離戒毒或者被開除公職、開除軍籍等不良記錄。條例明確，自行招用保安員的單位應當具有

法人資格，有符合本條例規定條件的保安員，有健全的保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度。娛樂場所應當依照《娛樂場所管理條例》的規定，從保安服務公司聘用保安員，不得自行招用保安員。自行招用保安員的單位不得在本單位以外或者物業管理區域以外提供保安服務。條例規定，國家機關及其工作人員不得設立保安服務公司，不得參與或者變相參與保安服務公司的經營活動。

(三)保安具備條件

《條例》規定，年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷的中國公民可以申領保安員證，從事保安服務工作。申請人經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊的，發給保安員證。提取、留存保安員指紋等人體生物資訊的具體辦法，由國務院公安部門規定。《條例》並規定，有下列情形之一的，不得擔任保安員：

1. 曾被收容教育、強制隔離戒毒、勞動教養或者 3 次以上行政拘留的。
2. 曾因故意犯罪被刑事處罰的。
3. 被吊銷保安員證未滿 3 年的。
4. 曾兩次被吊銷保安員證的。

(四)保安許可權

條例明確，保安員不得有下列行為：限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人；扣押、沒收他人證件、財物；阻礙依法執行公務；參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛；刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄；侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊等。

(五)保安職責

《條例》規定，在保安服務中，為履行保安服務職責，保安員可以採取下列措施：

1. 查驗出入服務區域的人員的證件，登記出入的車輛和物品。
2. 在服務區域內進行巡邏、守護、安全檢查、報警監控。
3. 在機場、車站、碼頭等公共場所對人員及其所攜帶的物品進行安全檢查，維護公共秩序。
4. 執行武裝守護押運任務，可以根據任務需要設立臨時隔離區，但應當盡

可能減少對公民正常活動的妨礙。

(六)規定保安待遇

保安從業單位應當招用符合保安員條件的人員擔任保安員，並與被招用的保安員依法簽訂勞動合同。保安從業單位及其保安員應當依法加入社會保險。保安從業單位應當根據保安服務崗位需要定期對保安員進行法律、保安專業知識和技能培訓。保安從業單位應當定期對保安員進行考核，發現保安員不合格或者嚴重違反管理制度，需要解除勞動合同的，應當依法辦理。保安從業單位應當根據保安服務崗位的風險程度為保安員投保意外傷害保險。保安員因工傷亡的，依照國家有關工傷保險的規定享受工傷保險待遇；保安員犧牲被批准為烈士的，依照國家有關烈士褒揚的規定享受撫恤優待。

我們從以上 2009 年 10 月中國國務院所公布的資料中，即可明確的得知，中國大陸的保安業發展，幾乎與臺灣保全產業的發展同步。但在政府的扶植與管理政策，從臺灣 2003 年 1 月 22 日由總統明令公告並施行的「保全業」內容，與中國國務院 2009 年 10 月 13 日公佈，自 2010 年 1 月 1 日實施的《保安服務管理條例》，卻有相當差異之處。從保安員的最小年紀限制、保安員生理指紋的留存與證照的考試與取得、不得擔任保安員的資格限制範圍、保安員在執勤時有間空現場或盤查人車的類似公權力行為、因公殉職保安員可享有國家烈士級的撫卹待遇等。同時在兩岸的保全與保安業，皆法定為由民間投資與經營之產業，但在保全員與保安員的資格取得、公權力的管理、教育訓練科目、執勤權利的範圍、職業光榮感上，臺灣的保全產業管理與發展，在保全業法研修多年停留在紙上作業的成果實，確實深有值得臺灣保全業者與政府主管機關用心學習、檢討與改進的必要。

參、結　論

人生若以三十年為一個階段，作為初萌、學習、成長的時期，則臺灣保全產業，歷經政府與民間的努力與經營，也應該到進入到成熟期的成果驗收與檢驗的流程。雖然過去的努力經營與成果，值得給予掌聲鼓勵，但因保全產業的扶植與發展，與國家的治安及社會的安定確定有著密不可分的關係，而不得不用比較嚴格的檢驗標準，來共同審視政府的扶植義務成果，與業者親身經營後的產業文化樣貌。又未來的三十年，政府與保全業者，又將會給予臺灣保全產業什麼樣的承諾與形象，當是必須深入檢討與快速進行的課題。

「心有多大、世界就有多寬」，台灣保全產業的後三十年，所面臨的環境與挑戰，在兩岸經濟合作協議 ECFA 架構下，除了兩岸市場的不斷成長、合作、擴張與競爭外，也會快速面臨世界性強者的進入與挑戰。惟有促請政府擬訂長遠、踏實且可行的扶植與管理政策，以法令或專案全力協助保全業者，解決諸如保全勤務人力公共標案價格過低、保全業法及公寓大廈管理條例修法過慢、保全員合法約定工時朝令夕改，保全從業人員大量缺額等，攸關產業發展上的困境與問題。

而在保全業者方面，亦應快速且全面的，檢驗己身在經營與發展上的體質，徹底改變單打獨鬥，傷害自己或同業經營利益以換取勤務合約的惡習，並同時加強從業人員實用的教育訓練課題，以穩定而優質的服務品質獲得消費者肯定為企業經營與獲利的主要來源，並將利益與努力服務且有實際績效的員工分享。知識，是進步與成長的最佳泉源。

學習、是穩定進步的最佳動力。期待在產、官、學的一致努力下，讓臺灣的保全產業，配合政府黃金十年的發展政策，邁向穩定成熟的後三十年，也讓臺灣的保全產業隨著經濟發展的國際化腳步，踏實兩岸密切合作關係、共同達成快速精進的理想，邁向國際化的保全產業。

保全業法第十條之一修正評析

刑事警察局司法科組長　傅美惠

摘　要

為避免保全業僱用前科素行不良之保全人員，進而侵害民眾權益，乃有保全業法第十條之一第一項各款規定之設。保全業所僱用之保全人員如有特定前科素行紀錄，極易有監守自盜或侵害客戶權益等不法情事發生，民眾權益之確保為保全業者所應遵守之營業義務，因此，政府（主管機關）除了落實保全人員資格條件審查外，更應加強保全業者之業務督考及安全裝備與設（配）備之檢查，並強化保全人員教育訓練及相關證照、評鑑制度之實施，以善盡國家保護國民之生命、健康、自由及財產之義務，以確保民眾生命、財產權益及維護公共利益。保全人員素質之良莠，攸關保全業之體質與社會形象，為了有效提升保全業之服務水準、塑造保全人員之專業形象，有效規制保全人員之行為、避免有違法或侵害委任人權益不法事件之發生，立法上必須對保全人員從業資格條件為合理且必要之限制，進而保障民眾生命財產權益，此乃保全業法第十條之一修正之終極目的。

關鍵字：保全業法、保全人員、工作權、從業資格

壹、前　言

由於保全業攸關社會治安與民眾生命、財產權益至鉅，從保全業法（以下簡稱本法）第十條之一第一項各款規定「保全人員資格條件」之立法整體精神觀之，該條係為確保保全業之服務品質與保全人員之素質而設，保全業所僱用之保全人員如有特定前科素行紀錄，極易有監守自盜或侵害客戶權益等不法情事發生，民眾權益之確保為保全業者所應遵守之營業義務，因此，為避免保全業僱用前科素行不良之保全人員，進而侵害民眾權益，乃有保全業法第十條之一第一項各款規定之設。

保全業為委任客戶提供安全維護服務，相對於傳統市場中之「有形」商品，保全業所提供之商品為「無形」之安全服務商品，以滿足消費者對「安全」之需求[1]。由於保全業與委任人關係密切；在「人身」安全保全方面，保全人員能輕易得知委任人之各項隱密資訊，如個人姓名、住址、身分及家庭經濟情形等隱私資料，又能透過各種保全設備（如 GPS 功能）掌握個人或車輛之所在位置。因此，若不肖保全人員對所委任客戶產生不良企圖，而保全業內部又無良好之管理機制，則保全人員不當利用委任人隱密資訊，甚或加以設計侵害，將對委任人造成更大的傷害。在「運送」現金及貴重物品保全方面，由於保全人員熟諳運鈔路線、流程、甚且親身接觸巨額現鈔，加以運鈔保全人員僅有低度防禦性器械，對於潛在之犯罪人而言，巨額現鈔不失為犯罪者適合之目標物，且犯罪成本甚為低廉，實為一大誘因。若欲鋌而走險，在無良好內部管控機制下，運鈔搶案及監守自盜案件頻傳。政府對保全業者應有健全之管理機制，而業者本身亦須做好內部人員自律控管。否則，若無法有效控管，一旦有不肖保全人員對於委任者進行侵害，將造成重大損害，並且嚴重影響民眾對於保全業之信賴。

保全業經營之良窳，關係民眾生命、身體、財產權益及社會治安甚鉅，其營業須具備高度「信賴性」與「安全性」。而保全人員素質之良莠，攸關保全業之體質與社會形象，為了有效提升保全業之服務水準、塑造保全人員之專業形象，有效規制保全人員之行為、避免有違法或侵害委任人權益不法事件之發生，立法上必須對保全人員從業資格條件為合理且必要之限制[2]。本文以「保全業法第十條

1　汪浩譯，Ulrich Beck 原著，《風險社會—通往另一個現代的路上》（台北：巨流出版，2004 年 2 月），頁 2-3。

2　呂秉翰，〈各國保全人員從業資格之比較分析〉，《中央警察大學法學論集》，第 13 期（2007 年），頁 147-148。

之一修正評析」為核心，探討保全人員之消極與積極資格條件等相關議題，第壹部分為前言，第貳部分為保全人員之從業資格限制之必要性與合憲性，第參部分為各國及我國保全人員從業資格限制之介述（僅探討「從業年齡門檻」、「前科記錄限制」兩部分），第肆部分為我國保全人員從業資格之立法背景及立法缺失，最後為本文之結論與建議。

貳、保全人員之從業資格限制之必要性與合憲性

一、保全人員消極資格限制與人權兩公約之關係

人權兩公約之施行促使保全業法修正推動勢在必行，98 年 3 月 31 日立法院審查通過「經濟社會文化權利國際公約」及「公民政治權利國際公約」（以下簡稱兩公約），兩公約施行法並自同(98)年 12 月 10 日施行。兩公約施行法第 8 條規定：「各級政府機關應依兩公約規定之內容，檢討所主管之法令及行政措施，有不符兩公約規定者，應於本法（此指兩公約施行法）施行後二年內，亦即於本(100)年 12 月 10 日前完成法令之制（訂）定、修正或廢止及行政措施之改進」。

內政部前於 98 年 10 月 13 日召開業管法令及行政措施涉及兩公約之檢討及因應審查會議，會議決議本法第十條之一（保全人員消極資格）有不符兩公約規定，侵害人民工作權之虞（亦即是否不符「經濟社會文化權利國際公約」尚有疑義之法令），應於本(100)年 12 月 10 日前完成修正或改進之項目。本法第十條之一屬涉不符兩公約相關法案，列為本(7)會期應優先推動之法案，將以包裹立法方式一併處理，應於 2 月 28 日前完成報院程序，內政部警政署即積極研提修正草案，於 100 年 1 月將本法第十條之一修正草案函陳報行政院審查，復經同年 2 月 17 日提行政院院會討論，認為本法第十條之一規定是否抵觸兩公約，以至於有修法急迫性，須深入評估，請內政部提報法務部依照複審程序檢討；另關於放寬保全人員消極資格限制，請內政部廣徵民間消費者團體與非保全業學者意見,以期周延;同年 4 月 13 日內政部提報法務部召開複審會議討論，會中行政院人權保障推動小組委員認為修正草案中不乏過於嚴格者，例如為考慮刑度與罪名，即納入刑法相關罪章，違反司法院大法官釋字 510 號解釋意旨之要求，此外，對於保全人員之職業資格限制違反比例原則，亦違反「經濟社會文化權利國際公約」第 6 條規定，建議再修正。

二、保全人員之從業資格限制之必要性

按保全業務性質攸關社會治安與民眾生命、財產權益至鉅，且保全人員工作性質非常特殊，須有特殊之安全裝備及設（配）備，因保全業之業務特性及工作性質與「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，當初立法即將保全業列為特許營業（採許可制），有別於一般以「營利」為目的，僅受「私法自治原則」及「契約自由原則」支配之公司或營利事業（採準則制）[3]。保全人員品行之良窳，攸關保全業之體質與保全人員之素質，為避免保全業僱用未符合規定之保全人員，而侵害消費民眾之權益，故原則上保全業應於僱用前，應即送請當地主管機關審查合格後方得僱用。故就保全業法第十條「保全人員送審規定」及第十條之一第一項各款規定「保全人員之消極資格條件」之立法整體精神觀之，係因保全業攸關社會治安與民眾生命、財產權益至鉅，為確保保全業之服務品質與保全人員之素質而設，保全業所僱用之保全人員如未送審或經審查不合格而仍僱用，或保全業所僱用之保全人員如有特定前科素行紀錄，極易有監守自盜或侵害客戶權益等不法情事發生，民眾權益之確保為保全業者所應遵守之營業義務，為避免保全公司僱用不合格或前科素行不良之保全人員，進而侵害民眾權益，乃有保全業法第十條「保全人員送審」及第十條之一第一項各款「保全人員之消極資格條件」規定之設。

憲法第二十二條規定：「凡人民之其他自由及權利，不妨害社會秩序公共利益者，均受憲法之保障」，第二十三條規定：「以上各條列舉之自由權利，除為防止妨礙他人自由、避免緊急危難、維持社會秩序或增進公共利益所必要者外，不得以法律限制之」，此即對人民憲法上基本權利保障之法律保留原則及比例原則。質言之，欲對人民受憲法保障之基本權加以限制者，除形式上必須制定法律規定為依據外，實質上尚須審視保全人員之消極資格條件限制之目的是否符合憲法第二十三條所規定，所採限制之手段是否為必要且未過當等，方符憲法保障人民基本權之意旨[4]。亦即保全人員之消極資格條件限制必須與憲法第二十三條所要求之目的正當性、手段必要性、限制妥當性符合者，即無乖於比例原則，方屬合憲[5]。惟該等規定是否係為保障人民之自由權利、維持社會秩序及增

[3] 吳庚，《行政法之理論與實用》（台北：三民書局，2001 年），頁 160。

[4] 97 年 11 月 20 日王煒博就社會秩序維護法第八十九條第二款規定疑義聲請釋憲之聲請書，頁 6，該案憲法法庭之言詞辯論訂於本年 6 月 16 日舉行。

[5] 參照司法院大法官釋字第四七六、五四四號解釋意旨。

進公共利益，對保全許可營業及保全人員之工作權益所為合理且必要之限制？與憲法第二十三條所定之比例原則及「經濟社會文化權利國際公約」第 6 條規定是否有所違背？均有深入探討之必要。

三、保全人員之從業資格限制之合憲性

基本權利是近年來國內談論很多之議題。大法官會議之解釋也比以往增加了許多，主要都圍繞在「基本權利」這個憲法核心議題上，為因應人權兩公約，本法第十條之一修正也是以人民工作權之保障為出發點，畢竟，治安維護只是一種手段，人民權利之確保才是我們的終極目的。保障市民之自由權與工作權是十九世紀自由市民立憲運動之訴求重點，憲法保障人民「工作權」之意旨，乃在保障人民有從事工作並有選擇職業之自由。工作權係指基本權主體在一定期間內反覆從事賴以維生之基本權，其係為了人民生存而生之自由權利，係為達成生存權之必要手段之一。工作權不僅是物質生活基礎，亦是基本權利價值之自我實現。

因保全業經營之良窳攸關民眾生命、財產權益至鉅，保全業之營業實須具有高度之「屬人性」、「信賴性」與「安全性」，「人民權利可以限制，而不可以剝奪」，是以，國家僅在應積極保護人民之基本權時，才應加以介入衡量，並做出合憲之限制。若僅係干預或限制保全人員之工作權（而未完全剝奪，或對其工作權益，形成重大影響），並未對其基本權（工作權）造成過度之限制，因此，在兩法益發生衝突時，必須要讓兩法益互相調整，找出平衡點。是以，為維護不特定多數人（廣大消費者）之生命、財產基本權或重大公益之必要，於必要之最小限度內為之，政府（主管機關）採行「限制保全人員之資格條件」之管制手段，確有其必要性，於符合「最小侵害原則」，且未逾越必要之限度，允屬合憲[6]，容許政府（主管機關）適度之介入、監督與管制，有其實質之正當性與迫要必要性，乃為保護公益及保障一般人民之權益而設。

憲法賦予人民基本權利，其存在之功能勢必可導引出「國家之義務」。基本權利之功能有二：1.防禦權之功能（消極之作用）：最主要、最傳統之人權功能，如自由權即是用以抵禦公權力侵犯之基本權；2.保護請求權之功能：請求國家保護人民免於其他非國家之第三人（如保全業者）第之侵害。在此，即產生「基

[6] 許育典，〈宗教自由保障下的宗教團體自治—評釋字第五七三號解釋〉，《月旦法學雜誌》，第 114 期（2004 年），頁 213。

本權利對第三人效力之問題[7]」。另基於「基本權利功能體系之客觀面向」國家負有保護義務，國家為保護人民之基本權益，必須採取積極之措施，特別是指國家負有保護國民之生命、健康、自由及財產等義務。由此可推導出國家不僅不能直接侵害基本權所保護之法益與自由，甚至對來自其他非國家之第三人（如保全業者）對於上述法益與自由之違法侵害亦應加以防衛，且國家所採取之保護手段必須足以有效達到保護之目的，故國家選擇保護人民基本權利之手段時，除應遵守比例原則外，並負有「禁止保護不足」之義務，政府（主管機關）除了落實保全人員資格條件審查外，更應加強保全業者之業務督考及安全裝備與設（配）備之檢查，並強化保全人員教育訓練及相關證照、評鑑制度之實施，以善盡國家保護國民之生命、健康、自由及財產之義務，以確保民眾生命、財產權益及維護公共利益。

憲法第十五條規定之工作權係經濟基本權[8]，工作權又具有社會權或勞動權之性質[9]，且工作權攸關人民之生存權。國家干預限制人民之工作權必須有實質之正當性[10]，憲法雖明定人民之工作權應予保障，人民從事工作並有選擇職業之自由，惟保全人員因其工作特性與公共利益密切相關，於符合憲法第二十三條比例原則之限度內，對於從事保全工作之方式及必備之資格或其他要件，得以法律或視工作權限制之性質，以有法律明確授權之命令加以規範。保全業法第十條之一所規定之保全員之從業之資格條件，係屬對人民職業選擇自由之限制，乃為維護公益及保障一般人民之生命財產權益而設，對於違反送審義務所為之處置及其法律效果（保全業法第十六條第一項第三款：「有左列情事之一者，主管機關得處新臺幣十萬元以上五十萬元以下罰鍰……三、違反第十條規

---

7 陳新民，《憲法基本權利及「基本權之第三人效力」之理論，憲法基本權利之基本理論》（台北：元照出版，1999 年），頁 57-138。基本權之第三人效力」之理論有三說：1.肯定說（憲法是民法之上位規範、憲法可以作為人民保護之法律依據、法治國家之法官可以依法獨立審判）；2.否定說（民法可以主張「私法自治」、民法條款如誠信原則、公序良俗等即可被援引、法治國家並非法官國家）；3.折衷說（單純之民事行為，憲法則不介入，但與基本權有關之權利保護，憲法則介入之）。同理，基本權利對國庫行為之效力亦同，但學界通說認為基本權利對國庫行為之種類不同，其拘束力有不同之效果（1.對於單純的國庫營利行為僅適用民法，憲法基本權利之主張對之不生效力，若人民權利受侵害亦僅可提起民事訴訟；2.對於行政輔助行為（如購買公物），原則上仍適用民法的誠信原則、公序良俗，唯已有憲法上平等原則之適用，避免國家藉由強大的經濟實力使相對人民居於弱勢（即可間接適用）；3.對於公法遁入私法之行政行為給付行政，則可完全適用憲法上之基本權利主張之）。

8 法治賦、董保城合著，《憲法新論》（台北：三民書局，2003 年），頁 195-201。

9 Christian Starck 原著，李建良譯，〈憲法解釋〉，《台大法學論叢》，第 26 卷第 4 期（1997 年），頁 233、259。

10 李惠宗，〈肝炎帶原者止步─就業歧視條款的憲法問題〉，《月旦法學教室》，第 10 期（2003 年），頁 8。

定，對僱用之保全人員不送審查、經審查不合格而仍僱用或未送查核者」)，於法律中已有明定，與法律保留之原則不相牴觸，未違反依法行政原則[11]。另基於保全人員之工作特性，需以維護公共利益及確保民眾生命、財產權益為優先，惟仍應在保障人民工作、財產權之間取得平衡，保全業法第十條之一係針對擔任保全人員資格條件所為必要之限制而設，係就從事特定職業之人應具備要件所為之規範，為保障人民生命財產之安全，就職業選擇自由個人應具備條件所為之限制，必須於憲法保障人民工作權之規定無牴觸，亦須符合司法院大法官釋字第五一O號解釋之意旨，方屬合憲[12]。惟原本法第十條之一規定第一項第四款及第五款與修正草案第十條之一規定第一項第三款均規定「經判決有罪」之情形者，終身不得擔任保全人員，係以刑法整個罪章限制其工作權，形成一網打盡式之限制，限制過於嚴苛，無異形容剝奪其工作權，其合憲性不無疑慮。

參、各國及我國保全人員從業資格限制之介述

一、各國及我國保全人員之從業資格限制之現況

我國保全業法繼受日本「警備業法」，且日本國情、法律制度、政治社會結構、文化背景等與我們相近，且日本保全業法更是國內保全業法學習參考之主要對象，故有特別加以介紹之必要，至於德國、法國、南韓、中國大陸等之保全人員之從業資格限制，亦有許多特色非常值得借鏡，「他山之石，可以攻錯」，因此，深入瞭解各國保全人員之從業資格限制，應有助於我國保全人員之從業資格限制修法之參考。以下就日本、德國、法國、南韓、中國大陸及我國之保全人員之從業資格限制概況做敘述並進一步做比較分析，分述如下：

(一)日本

華語世界所謂的保全業或保安業，在日本稱之為「警備業」。日本早於 1972 年 6 月 16 日制定「警備業法」，期間經數次修正，最新修正在 2005 年（平成 17 年 7 月 26 日法律第八十七號)，修正幅度雖然不小，但焦點集中在兩個重點之上：「警備人員之知識與能力的提升」，以及「警備業務之客戶的保護」。前者乃透過「警備業者專門指導教育體制之整備」以及「警備人員檢定之普及」以

[11] 陳愛娥，〈法律原則、法律概念的清晰掌握與法治的落實—行政法院八十八年度判字第一八一五號判決評釋〉，《台灣本土法學》，第 12 期（2000 年），頁 45-49。

[12] 參照司法院大法官釋字第四O四、五一O、五一四號解釋意旨。

確保警備人員應備之知識與能力；後者則課予警備業者交付給客戶書面契約，以及努力解決客戶不滿之義務，日本警備業法[13]對保全人員之從業資格限制，就「從業年齡門檻」、「前科記錄限制」兩部分，分述如下：

1. **從業年齡門檻部分**：未滿 18 歲者，不得擔任保全人員（警備業法第十四條第一項前段參照）。
2. **前科記錄限制部分**：有第三條第一款至第七款情形之一者，不得擔任保全人員（警備業法第十四條第一項後段參照）。至於第三條第一款至第七款之情形如下：(1)禁治產人或準禁治產人或破產尚未復權者。(2)受有期徒刑以上宣告，或違反本法規定被科處罰，執行完畢，或尚未執行未逾 5 年者。(3)最近五年內，違反本法、本法所定之命令或處分、或違反保全業務相關法令且屬國家公安委員會規定之重大不正行為者。(4)有相當之理由得認定，有實施國家公安委員會規則規定之集團性、或常習性暴力不法行為及其他之罪的違法行為之虞者。(5)受有防止暴力團員不當行為關係法第十二條或第十二條之六規定之命令或同法第十二條之四第二項規定之指示，未逾三年者。(6)酒精、麻醉藥品、大麻、鴉片或興奮劑之中毒者。(7)有國家公安委員會規定之身心障礙無法正常執行保全業務之情形者。

(二)德國[14]

關於德國保全業之基本規範，主要是「營業法（Gewerbeordnung）第 34 條 a」，以及其下位法令「保全業規則（Verordnung über das Bewachungsgewerbe）」，該二法令於 2002 年 7 月 23 日曾做大幅度修正，新法並自 2003 年 1 月 1 日起施行。德國之營業法屬於「以一般行政法規管理特定營業」之模式，與亞洲國家多屬「特別行政法制」之立法模式迥不相同，營業法與保全業規則之規定，總計有：1.設立保全業者之要件；2.擔任保全人員之要件；3.專業知識測驗之導入；4.保全人員之權限；5.保全業者與保全人員之義務；6.教育訓練…等事項。至於保全人員武器攜帶之問題，主要委諸 2003 年施行之新「武器法（Waffengesetz）第二十八條」加以規範[15]。以下就「從業年齡門檻」、

[13] 日本 2005 年新修正之警備業法，請參閱范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》（出版地：吳鳳技術學院產學合作專案研究，2006 年），頁 177 以下。

[14] 德國之營業法第 34 條 a、保全業規則及武器法第 28 條，請參閱鄭善印，《保全業之研究》（出版地：國科會專題研究計畫成果報告，2004 年），頁 181 以下。

[15] 德國保全法制之詳細說明，請參閱鄭善印，《保全業之研究》，頁 93 以下；鄭善印，《德國保全業

「前科記錄限制」兩部分，說明保全人員之從業資格限制之相關法令規定，分述如下：。

1. **從業年齡門檻部分**：依德國保全業規則第九條第一項第二款前段規定，保全業者僅能讓已滿 18 歲之人從事保全業務，但依武器法第四條第一項規定，持槍之許可較嚴格，年齡須年滿 19 歲以上。
2. **前科記錄限制部分**：德國著重業者及保全人員之「信賴性」，擔任保全人員之要件，依德國保全業法之規定，保全業者只能讓具有為執行保全業務所需之「信賴性」要件之人員，擔任保全業務，對保全業之從業資格並無正面表列之列舉規範，僅規定業者僅能讓「可被信賴之人」從事保全業務（保全業規則第九條第一項規定參照）。至所謂之「信賴性」，在保全業規則上並無明確之規定。但依照規則，相關當局可以從聯邦中央登錄局無限制地取得各種資訊，其中犯罪前科乃當然會被考慮之資訊。再者，依照規則所定，被法律禁止之團體之成員，或者在憲法法院判決違憲之政黨中有活動前科之人員，或者具有違反憲法行為前科之人員，一般而言將會被認定為無信賴性[16]。

(三)法國

法國早於 1983 年即有「民間保全活動規範法」[17]之立法，為因應近年來民間保全企業之驚人發展，該法曾於 2003 年 3 月 18 日做出大幅之更動，現行之規定清晰定義了民間保全活動之範疇，並就保全企業之許可要件、保全人員之僱用條件、武器之攜帶、保全人員之權限及其教育…等事項有詳細之規範[18]。以下就「從業年齡門檻」、「前科記錄限制」兩部分，說明保全人員之從業資格限制之相關法令規定，分述如下：

1. **從業年齡門檻部分**：民間保全活動規範法中無直接規定。
2. **前科記錄限制部分**：不論是個人資格、法人之代表人或執行業務者，未

與保全業法之研究，收錄於：全國保全論壇論文集—學術篇》（台北：保全公會，2006 年），頁 6-1 以下；ドイツの警備業，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/G155-177.pdf （ visited on 2006/8/23）.

16 鄭善印，《保全業之研究》，頁 93。

17 法國之民間保全活動規範法，請參閱范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》，頁 198 以下；民間の警備活動を規制する法律。

18 フランスの警備業，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/F133-154.pdf （ visited on 2006/8/23）.

能依施行細則保有認可（agrément）者，不得執行第 1 條規定業務。有下列各款情形之一者，應予認可：(1)具有法國國藉者、出生於歐盟會員國或歐洲共同市場之國家者。(2)行為與動機顯不相當，且非犯罪記錄第 2 號文書規定之處罰輕罪或重罪對象者，且出生於外國者，亦無相樣文書之記載者。(3)未受驅逐命令或禁止進入法國國境領域之命令者。(4)非商法第 6 卷第 2 款第 5 章規定之處分對象及歐盟會員國或歐洲共同市場之國家之相同處分對象者。(5)於警察機關列管之個人資料庫中，並無記載有違反名譽、良心、善良風俗之可能性者，且不具有侵害人或財產、或攻擊公共安全、國家安全之性格者。…（民間保全活動規範法第 5 條參照）。另外，有下列各款情形之一者，不得作為執行第 1 條規定業務之受僱人[19]。…(2)雖行為與動機顯不相當，惟係犯罪記錄第 2 號文書規定之處罰輕罪或重罪對象者。(3)受有驅逐命令或禁止進入法國國境領域之命令者。(4)於警察機關列管之個人資料庫中，記載有違反名譽、良心、善良風俗之可能性者，且具有侵害人或財產、或攻擊公共安全、國家安全之性格者。…（民間保全活動規範法第 6 條參照）。受雇人有或曾經有第 6 條規定各款情形之一者，除確定判決後無資格狀態終了逾 6 月之場合外，應停止其職務（民間保全活動規範法第 18 條參照）。

(四)韓國（南韓）[20]

韓國與臺灣之立法過程雷同，主要係參考自日本警備業法，但立法時程較台灣早，該國於 1976 年 12 月 31 日制訂了「保全服務業法」(日語稱之為「用役警備業法」)，其後亦歷經不少次修正，分別是在 1981 年 2 月 14 日、1983 年 12 月 30 日、1989 年 12 月 27 日、1991 年 5 月 31 日（配合警察法部分修正）、1995 年 12 月 30 日、1997 年 12 月 13 日(配合會計師法等相關法律因應行政程序法施行所為之整備的部分修正）[21]。以下亦就「從業年齡門檻」、「前科記錄

---

[19] 民間保全活動規範法第一條：「以下活動，非由行政機關辦理者，依本法規定。1.以人或電子系統監控、動產及不動產之安全維護與不動產內之人身保護。2.金錢、寶石、貴金屬之目的地運送或監控及運送物品之安全維護。3.人身安全維護（第一項）」、「有下列各款情形之一者，得為自己或他人，經營前項一至三款之事業活動。1.於商業、公司登記簿中，有登錄之自然人或法人。2.於歐盟會員國或歐洲共同市場之國家中，經營前項 1 至 3 款事業活動之自然人或法人（第二項）」。

[20] 南韓之保全服務業法，請參閱范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》，頁 187 以下。

[21] 肖慶斌主編，《中國保安-現行保安工作實用指南》(大陸：民主與建設出版社，2002 年），頁 73 以下；韓国における警備業の現状，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/083-108.pdf.(visited on 2006/8/22)；韓国 Web 六法－用役警備業法，請參閱 http://www.geocities.co.jp/WallStreet/1747/youekikeibi.html.（visited on 2006/8/22）

限制」兩部分，說明保全人員之從業資格限制之相關法令規定，分述如下：

1. **從業年齡門檻部分**：未滿 18 歲者不得擔任保全人員（保全服務業法第 7 條第 1 項第 1 款）。但「保全指導員」[22]，非年滿 30 歲以上，並經警政署長實施之保全指導員考試及格，且完成內政部指定之教育者，不得任之（保全服務業法第 6 條之 3 第 1 項）。
2. **前科記錄限制部分**：有下列情形之一者，不得擔任保全人員。…(2)受破產宣告尚未復權者、或禁治產人及限制行為能力人。(3)曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，執行完畢或尚未執行未逾 5 年者。(4)曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，其執行緩刑完畢未逾 2 年者（保全服務業法第 7 條第 1 項第 2、3、4 款）。至「保全指導員」，有下列情形之一者則不得擔任之：(1)限制行為能力人或禁治產人。(2)破產人尚未復權者。(3)曾受有期徒刑以上之宣告，其刑尚未失效者。(4)曾違反本法並受罰金刑之宣告，其刑尚未失效者。(5)保全指導員資格遭取消，尚未逾 3 年。

(五)中國大陸[23]

臺灣之「保全」服務，在大陸地區稱為「保安」服務。大陸保安公司是一種對公眾提供人身財產之保護，以及收取服務費用之公司組織。以往是根據 1988 年國務院所批准之關於組建保安服務公司之報告，由公安機關管理。2009 年 9 月 28 日國務院第 82 次常務會議通過「保安服務管理條例」，正式以法律規範保安服務業，同年 10 月 13 日公布，自 2010 年 1 月 1 日起施行[24]。以下亦就「從業年齡門檻」、「前科記錄限制」兩部分，說明保安人員之從業資格限制之相關法令規定，分述如下：

1. **從業年齡門檻部分**：年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷之中國公民可以申領保安員證，從事保安服務工作。申請人經社區之市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊者，發給保安員證。提取、留存保安員指紋等人體生物資訊之具體辦法，由國務院公安部門規定（保安服務管理條例第 16 條規定參照）。

---

[22] 所謂「保全指導員」，依保全服務業法第六條之二第一項規定：「保全服務業者，依總統令應設置保全指導員，負責保全人員之指導、監督及教育。」

[23] 范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》，頁 202 以下。

[24] 劉東奇、郭志裕，《兩岸保全法令探討，收錄於：警學與安全管理學術研討會論文集》（台北：銘傳大學，2010 年），頁 261 以下。

2. **前科記錄限制部分**：有下列情形之一者，不得擔任保安員：(1)曾被收容教育、強制隔離戒毒、勞動教養或者 3 次以上行政拘留者。(2)曾因故意犯罪被刑事處罰者。(3)被吊銷保安員證未滿 3 年者。(4)曾兩次被吊銷保安員證者。保安從業單位應當招用符合保安員條件之人員擔任保安員，並與被招用之保安員依法簽訂勞動合同。保安從業單位及其保安員應當依法參加社會保險。保安從業單位應當根據保安服務崗位需要定期對保安員進行法律、保安專業知識和技能培訓（保安服務管理條例第 17、18 條規定參照）[25]。

(六)我國

我國保全業法肇基於民間對保全業務之需求殷切，行政院乃於 70 年指示有關機關，對保全業應研擬相關法令加強輔導管理，警政署即派員考察日本民間警備業之經營狀況，並參酌我國社會經濟發展及日本警備業法之規定，制定保全業法，並於 80 年 12 月 30 日公布施行。保全業法第 10 條之 1 各款規定「保全人員資格條件」，亦即必須具有一定之資格條件，始得擔任保全人員。其資格分為積極資格及消極資格二部分，前者包括學年齡之資格條件，後者採列舉規定，凡具有該條文所列各款情事之一者，均不得擔任保全人員，以下亦就「從業年齡門檻（積極資格）」、「前科記錄限制（消極資格）」兩部分，說明保全人員之從業資格限制之相關法令規定，分述如下：

1. **從業年齡門檻部分**：未滿 20 歲或逾 65 歲者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限（保全業法第 10 條之 1 第 1 項第 1 款參照）。另本法第十條之一第一項所稱已擔任保全人員者，指本法修正施行前已擔任保全人員，且修正施行後仍繼續擔任者（保全業法施行細則第 7 條參照）。
2. **前科記錄限制部分**：我國現行之保全業法規定，有左列情形之一者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限：…(2)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。但因過失犯罪者，不在此限。(3)曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。(4)曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。(5)曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品

[25] 劉東奇、郭志裕，《兩岸保全法令探討，收錄於：警學與安全管理學術研討會論文集》，頁 263-264。

管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。(6)經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者（保全業法第 10 條之 1 第 1 項第 2-6 款參照）。至於有前項第 4 款至第 6 款情形經判決無罪確定、撤銷流氓認定、裁定不付感訓處分確定者，不受不得擔任之限制（保全業法第 10 條之 1 第 2 項參照）。

二、各國保全人員之從業資格限制之比較分析

保全人員從業資格限制概況					
各國		從業年齡門檻		前科記錄限制	
		年齡下限	年齡上限	一般前科紀錄	毒品前科或傾向
一	日本	18 歲以上	無	日本具體明列資格限制之相關事由，保全人員資格須經查核，除部分終身不得擔任之條款外，尚有若干前科紀錄限制之門檻，但限制時間大致為 5 年或 3 年，規定較合理。	有毒品前科或傾向者不得擔任保全人員（酒精、麻醉藥品、大麻、鴉片或興奮劑之中毒者）。
二	德國	18 歲以上	無	德國以抽象性之「信賴性」作為認定基準，具犯罪前科者通常被認為無信賴性而無法從事保全工作。	有毒品前科或傾向者，將會被認定為無信賴性，不得擔任保全人員及從事保全業務。
三	法國	無	無	法國亦廣泛認定具有前科素行之情形（例如：於警察機關列管之個人資料庫中，記載有違反名譽、良心、善良風俗之可能性者，且具有侵害人或財產、或攻擊公共安全、國家安全之性格者），不得擔任保全人員及從事保全業務。	無規定 ※國籍限制：限於具法國國籍或歐盟人士。亦即具有法國國籍者、出生於歐盟會員國或歐洲共同市場之國家者，方得執行保全業務。
四	南韓	18 歲以上	無	韓國亦明列資格限制之事由，但所列舉之事項比日本少，規定較為簡明。但亦具體明列資格限制之相關事由，但限制時間大致為 5 年或 2 年（執行緩刑完畢）。	無規定
五	中國大陸	18 歲以上	45 歲以下	中國大陸之保安服務管理條例對保安員之資格限制極為嚴格，只要曾因「故意」犯罪被刑事處罰者，被吊銷保安員證未滿 3 年者或曾兩次被吊銷保安員證者，曾被收容教育、勞動教養或者 3 次以上行政拘留者，均不得擔任保安員。	有毒品前科或傾向者（曾被強制隔離戒毒者），不得擔任保安員。
六	我國	20 歲以上	65 歲以下	相較於其他國家法制，我國法最為詳細明列限制之事由，保全人員資格須經查核，除部分終身不得擔任之禁錮條款外，尚有若干前科紀錄限制之門檻並長達 10 年之久，規定似較嚴格些。	有毒品前科或傾向者（曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者），保全業所僱用之保全人員曾因施用毒品施以「強制戒治」及「觀察勒戒」者（毒品危害防制條例第二十條參照），均不得擔任保全人員。

肆、我國保全人員從業資格之立法背景及立法缺失

一、我國保全人員從業資格之立法背景

92 年 1 月 22 日本法第十條之一修正前，保全人員之消極資格審查依據，原係 81 年 11 月 20 日內政部台(81)內警字第 8189890 號令發布之「保全業施行細則」第八條規定:「保全業依本法第十條僱用保全人員，應於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關依左列標準審查之：一、滿二十歲、未逾六十五歲者。二、未曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，或前受有期徒刑以上刑之裁判確定，執行完畢滿『一年』者。三、未曾受保安處分或感訓處分之裁判確定，或前受保安處分或感訓處分之裁判確定，執行完畢滿『一年』者。前項第二款所受有期徒刑以上刑之裁判，係出於過失者，不在此限。」其僅規定「依年齡設定上下限」、「前科記錄（及保安處分）門檻一年」，尚未明定嚴格「終生禁錮條款」，亦即曾犯某些特定犯罪，經判決有罪者，終身不得擔任保全工作。

為具體落實保障人民之權益，凡涉及人民權利、義務之重要事項，均應保留予法律（或有法律具體明確授權之法規命令）加以規定，始符合法治國家積極依法行政中「法律保留原則」及「授權明確性原則」之基本精神與嚴肅要求，為中央法規標準法（第四、五條）及行政程序法（第一五〇條至一五八條等）所明定，並為大法官所肯認（參照釋字第三一三、三九四、四四三、四八八、四九三等號解釋）。保全人員之審查標準原規定於「保全業施行細則」第八條中，該施行細則其性質屬法規命令，且欠缺法律具體明確之授權依據，由於其僅係法規命令之位階，為配合行政程序法之施行，有必要提升至法律位階，以符法治國「法律保留」之基本精神。亦即 92 年 1 月 22 日本法第十條之一修正[26]，原係為配合行政程序法施行，單純提升法律位階並增修罰則，以符合行政程序法規定，詎因 91 年 6 月 5 日立法院「內政及民族委員會」審查完竣，送院會審

[26] 保全業法修正草案，前曾於八十九年十一月十五日經行政院第二七〇九次會議決議：「通過，送請立法院審議。」並於八十九年十一月二十一日以台八十九內字第三三〇五五號函請立法院審議在案；惟依立法院職權行使法第十三條規定：「每屆立法委員任期屆滿時，除預（決）算案及人民請願案外，尚未議決之議案，下屆不予繼續審議。」故保全業法修正案於第四屆立法委員任期屆滿後，即已失效，須重新檢討修正後再送請立法院審議。因此，依據立法院第四屆第六會期第十一次會議修正行政程序法第一百七十四條之一所通過之附帶決議，以及參考行政院頒「法案重行送請審議處理原則」第一點(一)之 2 之規定，保全業法修正分二階段實施，第一階段保全業法修正原係為配合行政程序法施行，係單純提升法律位階並增修罰則；而第二階段修正，則是實質部分之修正。

查後，91 年 10 月 11 日發生龍潭百年大鎮保全人員逞兇打死住戶案，朝野立法委員及保全公會一致認為應加強對保全業之管理，以保障客戶之權益，第一階段修正案（配合行政程序法部分）之修正要點遂增加實質修正部分為：加強管理、增訂「反黑條款」及加重行政罰，以落實保全業之監督與管理，全案因牽涉法令層面甚廣，前後歷經二次朝野黨團協商會，保全業法修正案始克圓滿完成。此次修法係為因應保全業者之建議及民眾之期許，為提升保全人員之素質，乃將現行保全人員之從業消極資格予以修正，限制具有犯組織犯罪防制條例等罪前科者不得擔任保全人員之規定，增訂「反黑條款」，另將保全業法施行細則第八條有關僱用保全人員之審查標準規定，除提升至法律位階，以符法律保留原則。故保全業僱用保全人員須先經查核，除部分終身不得擔任條款外，前科紀錄門檻由一年（有期徒刑、保安處分或感訓處分之裁判確定，執行完畢滿一年者）改為十年，此次修法僅因偶發性龍潭百年大鎮保全人員逞兇打死住戶案使然，增訂極為嚴苛之保全人員終身禁錮條款及十年門檻條款，似非限制性之必然，而是創造性之偶然。

二、我國保全人員從業資格之立法缺失

按保全業之從業人員，又可區分為「技術人員」、「保全人員」、「營業人員」以及「事務人員」四大類[27]，其中因保全人員之行使職務行為直接與客戶相關，故保全人員須依保全業法第十條之一條之規定，由保全業地方主管機關作資格查核或審查，至其他三類人原則由各個公司自行招募。但公司事務人員中之管理人員（負責人：如董事、監察人、經理人）依本法第十一條仍須未觸犯公司法第三十條第二款至第六款之規定[28]，方為適法。

本法第十條之一條對於保全人員資格之限定，純係因發生龍潭百年大鎮保全人員逞兇打死住戶案，朝野立法委員及保全公會一致認為應加強對保全業之管理，提升保全人員之素質，以保障客戶之權益，就改善保全業之體質、提升保全員素質、重塑保全形象、樹立社會觀感或提升服務品質而言，屬立意良善，其限制之類型則大致分為三種：「依年齡設定上下限」、「前科記錄門檻十年」以

[27] 楊士隆、何明洲、傅美惠合著，《保全概論》（台北：五南書局，2005 年），頁 44。

[28] 公司法第三十條規定：「有左列情事之一者，不得充經理人，其已充任者，解任之，並由主管機關撤銷其經理人登記：一、曾犯內亂、外患罪，經判決確定或通緝有案尚未結案者。二、曾犯詐欺、背信、侵占罪或違反工商管理法令，經受有期徒刑一年以上刑之宣告，服刑期滿尚未逾二年者。三、曾服公務虧空公款，經判決確定，服刑期滿尚未逾二年者。四、受破產之宣告，尚未復權者。五、有重大喪失債信情事，尚未了結或了結後尚未逾二年者。六、限制行為能力者」。

及「終生禁錮條款」。本條規定在實務上雖然給業界帶來招募人員之困擾，徵才不易，但保全業性質特殊，如從安全守護者之角色轉換成安全加害者，將是角色矛盾與安全之一大諷刺，更不利於營造優質產業形象，是故對於相關人員之操守、品德自應嚴格要求。相較於德國、日本等國，關於保全人員資格之限制均未若我國訂立如此嚴格，基於私法自治、契約自由原則，私人產業之性質為私經濟活動，原則上應尊重市場法制，是自主自治的，從而應由業者本身內部之機制加以調整，業者若進用太多前科者，自然不利於樹立社會信譽，必然由自由市場之機制汰換，實無庸由政府介入太深（宜低度管理，但非謂政府完全坐視不管）[29]。關於保全人員之資格規定實有必要參考各國法制予以適度鬆綁，分述如下：

(一)年齡限制

1. 年齡下限：

原法及草案之相關條文就保全員從業年齡之限制部分，均維持「未滿 20 歲或逾 65 五歲者」，亦即保全人員之從業年齡下限為 20 歲、上限為 65 歲，固然是考慮到體能及心智成熟度要求之必要性，但實證研究指出，保全人員之教育程度以高中職（18 歲）為多，占了 62.8%[30]。若保全人員甫高中職畢業即有意願投入業界，依該規定就會有兩年之空窗期，徒然造成人力資源之耗費。再者，日本、德國、南韓與中國大陸也都僅限定在 18 歲[31]，復以保全業界往往流動率高，徵才不易。因此未來在修法時，是可以考慮將從業年齡之下限修正到 18 歲[32]。惟部分業界及實務界人士認為，保全員從業年齡之限制，仍應維持 20 歲較妥，依照我國民法規定滿 20 歲者，方為完全行為能力人，18 歲至 20 歲，血氣方剛，心智及思慮尚未成熟，為限制行為能力人，其未經法定代理人承認，所為法律（契約）行為，原則上效力未定；其未經法定代理人之允許，所為之單獨行為，亦無效。尚且有兵役問題，勢必要中斷保全工作，由未滿 20 歲之人擔任保全工作，仍值商榷。本文建議宜依保全業務屬性

[29] 呂秉翰，〈各國保全人員從業資格之比較分析〉，頁 175 以下。
[30] 陳亭月，《保全人員工作壓力與生活適應之研究，收錄於：「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」學術研討會論文集》(台北：警政署，2005 年)，頁 587，表 5-8-5。
[31] 楊士隆、何明洲、傅美惠合著，《保全概論》，頁 257。
[32] 呂秉翰，〈各國保全人員從業資格之比較分析〉，頁 175 以下。

做類型化區分，系統、駐衛、及人身三類保全人員可參考德國作法，讓已滿 18 歲之人從事保全工作，但依德國武器法第四條第一項規定，持槍之許可較嚴格，年齡須年滿 19 歲以上，故我國運送保全人員，未來可考量修正保全業法賦予配槍執勤之法律依據，年齡須年滿 20 歲以上之完全行為能力人擔任運送保全人員較妥。

2. 年齡上限：

至於訂定年齡上限是否有其必要，為因應高齡化時代，老年就業不宜受限，年齡不設上限，並得緩衝規範自聘保全所產生之高齡保全人員無法擔任之問題。年齡上限是可以取消的，業者在人事任用上自可自行評估、考量各種職務上之需求而為適當之安排，若有服務失當之處，市場法則上，客戶自會另有抉擇，況且，日本、德國、南韓等國之立法例亦多未有上限之規定。

(二)前科記錄門檻十年

原法及草案之相關條文均維持「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。」，本文亦建議宜依保全業務屬性做類型化區分，系統、駐衛、及人身三類保全人員，應參考日本警備業法縮減為五年。為適當約束現行保全業對於保全人員操守、品行，以避免保全人員監守自盜，影響客戶權益及公司聲譽，同時考量現行保全業徵才不易，且流動性高，一旦消極資格門檻過高，明顯限制過多人民之工作權，酌予降低其消極資格條件，以維持保全人員一定之素質，但對有高風險遭搶及監守自盜之運送保全人員之消極資格條件，有特別要求高於執行其他業務保全業務人員之必要，故運送此類保全人員可維持十年門檻之限制。

(三)終生禁錮條款

原法及草案之相關條文均維持「曾犯…搶奪罪(搶奪罪章)，經判決有罪者。」至於保全業法第十條之一第一項第四款及第五款中所稱「經判決有罪」之立法目的，主要係著眼於司法訴訟程序費時較久，如於判決有罪確定前仍得經營保全業務，易使保全客戶產生不安，而間接影響客戶權益，故明定所列之罪經受有罪判決者，不得擔任保全業負責人之規定。亦係為避免經判決有罪，且案件已在法院訴訟繫屬中之犯罪嫌疑人，進入保全業或繼續擔任保全人員，致有侵害消費者權益之虞或有持續擴大侵害委任人權益之情形發生，故有本法第十條之一第一項第四款及第五款規定「經判決有罪」之情形者，不宜擔任保全人員，

即對於「經判決有罪」者暫時限制其工作權益，是否係基於維護重大公益及保障消費者生命、財產權益，所為之必要最小限度限制？是否符合「最小侵害原則」？其後如經裁判確定，而有緩刑期滿未經撤銷、諭知免訴、不受理判決或宣告無罪確定之情形者，非不得再令其擔任保全人員[33]，此乃法之當然解釋。惟為保障人民之工作權益及考量受刑人出獄後更生保護，復歸社會之工作需求，本款規定而經判決有罪者，必須做合目的性限縮，限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者為限，以保障人權並兼顧更生人之保護。

(四)反黑條款

原法及草案之相關條文分別規定「經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者」及「經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓確定，未滿十年者」。保全業法及修正草案中之「反黑條款」實具有「社會防衛」（Die soziale Verteidigung）之色彩，相當程度上具有歧視之作用，修正草案仍將「反黑條款」前科門檻設定為十年，固然是立法者自由形成之空間（立法裁量），但為保障人民工作權並兼顧更生人之保護，實應參考日本警備業法縮減為五年或三年較妥。

(五)刑法整個罪章限制

惟原本法第十條之一規定第一項第四款及第五款與修正草案第十條之一規定第一項第三款均規定「曾犯…搶奪罪（搶奪罪章），經判決有罪者」之情形者，終身不得擔任保全人員，為符合法律明確性原則，修正草案明文加上「○○罪『章』」，均係以刑法整個罪章限制其工作權，形成一網打盡式之限制，限制過於嚴苛，無異形容永久剝奪其工作權，其合憲性不無疑慮，應具體列舉各罪章中之重罪條款，方得限制其工作權較妥。

(六)保安處分

原本法第十條之一規定第一項第三款規定：「曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。」修正草案予以刪除，其理由為保安處分原則上應與有罪判決同時宣告，受有罪判決之規定，已足將受保安處分宣告之情形納入規範；例外於單獨宣告保安處分情形，或因未滿十四歲而不罰、或因刑法第十九條第一項之原因而不罰，或為特別法之特殊立法考量。衡酌未滿十四歲者受保安處分並非處刑、因刑法第十九條第一項之原因而不罰者

[33] 參照內政部警政署 95 年 7 月 26 日警署刑偵字第 0950003986 號函釋。

亦無法任職，特別法有其特定目的，均無限制必要，爰刪除第一項第三款。基於保障人民工作權益，刪除一般之保安處分，尚有其合理性及必要性，惟德、日及中國大陸等均有毒品前科或傾向者（曾被強制隔離戒毒者），不得擔任保全人員及從事保全業務之限制規定。本文建議將曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者，應減為五年門檻之外，保安處分之類型中排除感化教育、保護管束、驅逐出境，法院宣告感化教育、保護管束者，情節事屬輕微，而驅逐出境者（如已執行者何來從事國內保全人員之可言）[34]。

施用毒品，或得視為自傷行為，然其影響施用者之中樞神經系統，導致神智不清，產生心理上及生理上之依賴性，積習成癮，禁斷困難，輕則個人沈淪、家庭破毀，失去正常生活及工作能力，成為家庭或社會之負擔；重則可能與其他犯罪行為相結合，滋生重大刑事案件，惡化治安，嚴重損及公益。施用毒品後，由於神智不清或精神錯亂，其精神及行為舉止容或錯亂乖張而有違害社會秩序之虞，更具有暴力攻擊及反社會行為等傾向[35]，實不宜令其擔任保全人員。保全業所僱用之保全人員有毒品前科或傾向者（曾被強制隔離戒毒者，或曾因施用毒品施以「強制戒治」及「觀察勒戒」者），應參考德、日及對岸作法，對曾因施用毒品施以「強制戒治」及「觀察勒戒」之處分者，應有嚴格限制其擔任保全人員之資格之必要，可維持十年門檻之限制。

(七)大陸地區人民

依保全業法（第十條）及其施行細則（第九條）規定僱用保全人員應檢附名冊送（或報）請當地主管機關審查（或查核），且同法第十六條對僱用之保全人員不送審查、經審查不合格而仍僱用或未送查核者，訂有罰則，惟因礙於兩岸政治現狀及政策，大陸地區人民之犯罪前科查核，於法律上及事實上有其困難，且為確保國家安全與民眾福祉，目前仍不宜同意由大陸地區人民擔任保全人員，故宜參考法國「具有法國國籍者、出生於歐盟會員國或歐洲共同市場之國家者，方得執行保全業務」之作法，於修正草案增訂保全人員之積極資格限於在臺灣地區設有戶籍之國民方得擔任。

(八)易刑、緩刑處分

按刑法第七十六條規定：「緩刑期滿，而緩刑之宣告未經撤銷者，其刑之宣

[34] 范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》，66 頁。
[35] 參照司法院大法官釋字第五四四號解釋意旨（理由書）。

告失其效力」蓋緩刑初旨，係為獎勵犯人遷善自新，及避免短期自由刑之弊害而設，且本條立法例是採未嘗犯罪論（非採既執行論），即緩刑期滿而緩刑宣告未經撤銷緩刑者，視為未曾犯罪，既然當時立法者考量國家對於初次犯罪者或5 年以內未再犯罪者而受 2 年以下有期徒刑之宣告者，認為以暫不執行為適當者（刑法第七十四條規定參照），而賦予法官得諭知緩刑代替執行自由刑之自由裁量權限。至於緩刑期間內（緩刑期滿前），得否擔任保全人員 1 節，重申本署 90 年 8 月 20 日(90)警署刑偵字第 168407 號函轉據法務部 90 年 8 月 6 日法 90 檢字第 001608 號書函釋略以：「…宣告有期徒刑並諭知緩刑，於緩刑期間內未再受有期徒刑以上刑之宣告，緩刑期滿，緩刑之宣告未經撤銷者，依刑法第七十六條規定，其刑之宣告失其效力，即無執行完畢與否之問題。惟緩刑期滿前，其受有期徒刑宣告之判決，仍然有效存在，依保全業法第十條之一第一項第二、四、五款規定（92 年 1 月 22 日保全業法修正前，保全人員之消極資格條件原規定於保全業法施行細則第 8 條第 1 項第 2 款前段規定），自不得受僱擔任保全人員；須緩刑期滿後，緩刑之宣告未經撤銷者，始得擔任保全人員。

原法及草案之相關條文均維持「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。」，曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，後若為易刑處分者（易科罰金、易服勞役、易以訓誡），有否受本法第十條之一第一項第二款中「執行完畢未滿十年」之限制 1 節，本法雖無明文規範，然分別就各該易刑處分之立法目的以觀，其中「易科罰金」係因被告身體、教育、職業、家庭之關係或有其他正當事由，「執行顯有困難者」（刑法第四十一條規定參照）予以易刑處分，故前曾受有期徒刑以上刑之宣告而後受易科罰金之執行者，其宣告刑為有期徒刑以上者，自應受本款之拘束，即應於刑之執行完畢（完納易科之罰金）後滿十年者，方得擔任保全人員；又「易服勞役」係對於受罰金刑而無力繳納易服勞役者之替代處罰手段（刑法第四十二條規定參照），其宣告刑為罰金刑，自非屬本款「曾受有期徒刑以上之裁判確定，…執行完畢未滿十年者。…」之情形；另「易以訓誡」係對於受拘役或罰金宣告而動機在公益或道德上顯可宥恕者之替代處罰手段（刑法第四十三條規定參照），其宣告刑為拘役或罰金，亦非屬本款「曾受有期徒刑以上之裁判確定，…執行完畢未滿十年者。…」之情形，保全實務見解肯認前曾受拘役或罰金之宣告，而後受有「易服勞役」或「易以訓誡」之易刑處分者，均得擔任保全人員。受法院易刑處分（易科罰金、易服勞役、易以訓誡）、緩刑者，行為人主觀之惡性並不重大，故宜於修正草案訂明其得擔任保全人員，以臻明確。若本款規定而經判決有罪者，

必須限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者為限，此問題自迎刃而解，於修正草案自可無庸規範。

(九)免刑判決

刑法第六十一條第一項規定：「犯左列各罪之一，情節輕微，顯可憫恕，認為依第 59 條規定減輕其刑仍嫌過重者，得免除其刑」、刑法第三十九條規定：「免除其刑者，仍得專科沒收」及刑事訴訟法第二九九條第一項規定：「被告犯罪已證明者，應諭知科刑之判決。但免除其刑者，應諭知免刑之判決」併予敘明。由前揭規定得知「免除其刑」係屬有罪判決，僅係因情節輕微，顯可憫恕，無執行刑罰之必要。是以「免除其刑」，仍屬保全業法第十條之一第一項第五款中所稱「經判決有罪」之情形，自不得擔任保全人員。受法院諭知「免除其刑」免刑之判決者，行為人主觀之惡性並不重大，情節輕微，顯可憫恕，無執行刑罰之必要。故宜於修正草案增訂其得擔任保全人員，以資明確。若本款規定而經判決有罪者，必須限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者為限，此問題自迎刃而解，於修正草案自可無庸規範。

(十)現職保全人員再犯

在職保全人員若觸犯刑法經判刑確定，是否不得擔任保全人員一節，本法係民國九十二年一月二十二日修正通過，其中第十條之一即為該次修正之重點，按一般法律之施行以不溯及既往為原則，換言之，僅規範法律施行後之違法行為，爰此，現職保全人員一旦觸犯本法第十條之一之規定者，即不得擔任保全人員，倘主管機關查知上述情形，應通知該公司限期解僱不具資格之保全員，若逾期未解僱，即可依本法第十六條第一項第三款規定：「違反第十條規定，對僱用之保全人員…經審查不合格而仍僱用…」予以裁罰（內政部警政署 96 年 4 月 12 日警署刑偵字第 0960002067 號函參照）。惟內政部 98 年 11 月 23 日台內警字第 0980890390 號函釋略以：現職保全人員經主管機關查核有保全業法第 10 條之 1 第 1 項第 4 款及第 5 之情形，因欠缺法律明確規範，宜由主管機關將查核結果函知僱用之保全公司，由僱用之保全公司決定是否繼續僱用。造成前後解釋矛盾，保全業地方主管機關無所適從之執法困擾。為符合法律明確性原則，杜絕爭議，宜於修正草案明定現職保全人員新犯本法第十條之一規定者，即不得擔任保全人員，並應通知該公司限期解僱，以資明確。

伍、結論與建議

一、結論

為避免保全業僱用前科素行不良之保全人員，進而侵害民眾權益，乃有保全業法第十條之一第一項各款規定之設。保全業所僱用之保全人員如有特定前科素行紀錄，極易有監守自盜或侵害客戶權益等不法情事發生，民眾權益之確保為保全業者所應遵守之營業義務，因此，政府（主管機關）除了落實保全人員資格條件審查外，更應加強保全業者之業務督考及安全裝備與設（配）備之檢查，並強化保全人員教育訓練及相關證照、評鑑制度之實施，以善盡國家保護國民之生命、健康、自由及財產之義務，以確保民眾生命、財產權益及維護公共利益。亦即政府除了事前落實全人員形式消極資格條件審查外，更應將重心置於證照、講習或訓練之實質教育部分，方足以提升保全人員素質，健全保全業之體質。

二、建議

(一)年齡限制

1. 年齡下限：系統、駐衛、及人身三類保全人員可參考德國作法，讓已滿 18 歲之人從事保全工作，但運送保全人員年齡須維持年滿 20 歲以上者較妥。

2. 年齡上限：因應高齡化時代，年齡不宜設上限。

(二)前科記錄門檻十年

系統、駐衛、及人身三類保全人員，應參考日本警備業法縮減為五年，但運送保全人員可維持十年門檻之限制。

(三)終生禁錮條款

經判決有罪之情形，必須做合目的性限縮，限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者為限，以保障人民（更生人）之工作權益。

(四)反黑條款

為保障人民工作權並兼顧更生人之保護，應參考日本警備業法縮減為五年或三年較妥。

(五)刑法整個罪章限制

具體列舉各罪章中之重罪條款，方得限制其工作權較妥。

(六)保安處分

保安處分之門檻可減為五年，但對曾因施用毒品施以「強制戒治」及「觀察勒戒」之處分者，應維持十年門檻之限制。

(七)大陸地區人民

參考法國「具有法國國藉者、出生於歐盟會員國或歐洲共同市場之國家者，方得執行保全業務」之作法，於修正草案增訂保全人員之積極資格限於在臺灣地區設有戶籍之國民方得擔任。

(八)易刑、緩刑處分

受法院易刑處分（易科罰金、易服勞役、易以訓誡）、緩刑者，行為人主觀之惡性並不重大，故宜於修正草案訂明其得擔任保全人員，以臻明確。

(九)免刑判決

受法院諭知「免除其刑」免刑之判決者，行為人主觀之惡性並不重大，情節輕微，顯可憫恕，無執行刑罰之必要。故宜於修正草案增訂其得擔任保全人員，以資明確。若本款規定而經判決有罪者，必須限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者為限，此問題自迎刃而解，於修正草案自可無庸規範。

(十)現職保全人員再犯

為符合法律明確性原則，杜絕爭議，宜於修正草案明定現職保全人員新犯本法第十條之一規定者，即不得擔任保全人員，並應通知該公司限期解僱，以資明確。

參考文獻

1. 汪浩譯，Ulrich Beck 原著，《風險社會─通往另一個現代的路上》（台北：巨流出版，2004 年 2 月），頁 2-3。.
2. 呂秉翰，〈各國保全人員從業資格之比較分析〉，《中央警察大學法學論集》，第 13 期（2007 年），頁 147-148。.
3. 吳庚，《行政法之理論與實用》（台北：三民書局，2001 年），頁 160。
4. 許育典，〈宗教自由保障下的宗教團體自治—評釋字第五七三號解釋〉，《月旦法學雜誌》，第 114 期（2004 年），頁 213。
5. 陳新民，《憲法基本權利及「基本權之第三人效力」之理論，憲法基本權利之基本理論》（台北：元照出版，1999 年），頁 57-138。
6. 法治賦、董保城合著，《憲法新論》（台北：三民書局，2003 年），頁 195-201。
7. Christian Starck 原著，李建良譯，〈憲法解釋〉，《台大法學論叢》，第 26 卷第 4 期（1997 年），頁 233、259。
8. 李惠宗，〈肝炎帶原者止步─就業歧視條款的憲法問題〉，《月旦法學教室》，第 10 期（2003 年），頁 8。
9. 陳愛娥，〈法律原則、法律概念的清晰掌握與法治的落實—行政法院八十八年度判字第一八一五號判決評釋〉，《台灣本土法學》，第 12 期（2000 年），頁 45-49。
10. 范國勇，《我國保全業法及其法律關係之研究》（出版地：吳鳳技術學院產學合作專案研究，2006 年），頁 177 以下。
11. 鄭善印，《保全業之研究》（出版地：國科會專題研究計畫成果報告，2004 年），頁 181 以下。
12. 鄭善印，《德國保全業與保全業法之研究，收錄於：全國保全論壇論文集—學術篇》（台北：保全公會，2006 年），頁 6-1 以下。
13. 肖慶斌主編，《中國保安-現行保安工作實用指南》（大陸：民主與建設出版社，2002 年），頁 73 以下。
14. 劉東奇、郭志裕，《兩岸保全法令探討，收錄於：警學與安全管理學術研討會論文集》（台北：銘傳大學，2010 年），頁 261 以下。

15. 陳亭月，《保全人員工作壓力與生活適應之研究，收錄於：「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」學術研討會論文集》（台北：警政署，2005 年），頁 587。
16. 楊士隆、何明洲、傅美惠合著，《保全概論》（台北：五南書局，2005 年），頁 44。
17. ドイツの警備業，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/G155-177.pdf（visited on 2006/8/23）.。
18. フランスの警備業，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/F133-154.pdf（visited on 2006/8/23）.。
19. 韓国における警備業の現状，請參閱 http://www.syaanken.or.jp/02_goannai/01_bouhan/bouhan1503_1/pdf/083-108.pdf（visited on 2006/8/22）。
20. 韓国 Web 六法－用役警備業法，請參閱 http://www.geocities.co.jp/WallStreet/1747/youekikeibi.html （ visited on 2006/8/22）。

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

林燦都*

摘要

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。

關鍵字：保全服務契約、當事人能力、定型化契約

* 國立中正大學法學博士，育達商業科技大學財經法律系助理教授。

壹、判　決

一、案例事實

上訴人乃甲公寓大廈之住戶[1]（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

[1] 按「住戶：指公寓大廈之區分所有權人、承租人或其他經區分所有權人同意而為專有部分之使用者或業經取得停車空間建築物所有權者。」參見公寓大廈管理條例第 3 條第 8 款。

之勝訴判決[2]。

(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？**

[2] 此為民事訴訟之選擇合併，即同一原告對於同一被告，以單一之聲明，主張二以上訴訟標的，請求法院選擇其中一個訴訟標的而為其勝訴之判決。參照楊建華原著、鄭傑夫增訂，民事訴訟法要論，自版，2009 年，頁 247。

(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」，列為被上訴人免責事由。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[3]。

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[4]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[5]。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。

---

3 本件第一審為臺灣板橋地方法院板橋簡易庭 97 年度板簡字第 2860 號，該判決以系爭保全契約當事人為管委會及被告，本件上訴人並非契約當事人等為由，而判決駁回上訴人（即原告）在第一審之訴，上訴人不服該判決，而提起本件上訴（即臺灣板橋地方法院 98 年度簡上字第 55 號）。

4 所謂保全業，乃指為特定個人、組織或公司行號，從事犯罪預防、災害預防或損失補救、且並不隸屬於政府部門之個人、組織或公司者而言。*See* ROBERT J. FISCHER, EDWARD HALIBOZEK & GION GREEN, INTRODUCTION TO SECURITY 25(8th ed. 2008).

5 參照保全業法第 4 條：「保全業得經營左列業務： 一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。三、關於人身之安全維護。四、其他經中央主管機關核定之保全業務。」

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[6]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[7]；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[8]。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。[9]

5.保全服務契約為不要物契約

---

6 所謂具有對價關係之債務，是指契約雙方當事人彼此所負之債務，具有兩足相償之性質，彼此互為代價而言。換言之，契約當事人之一方所以向他方負擔債務，是以換取對他方之債權為目的，亦即雙方互享債權、互負債務。

7 參見民法第 349 條至第 366 條之規定。

8 按法律之所以規定特定法律行為須為要式行為，乃係為達成一定法律政策上之保護目的，即：(1)有為警告目的，使當事人瞭解其法律行為之意義及利害關係，俾免為倉促、輕率的決定；(2)有為證據或內容明確之目的，期能有助於確定法律行為是否成立及其內容；(3)有為確保一定法律關係之公開性；(4)有為促進一定之債權的流通性。參見王澤鑑，民法概要，自版，2008 年 1 月，頁 97。

9 民法第 73 條本文規定：「法律行為不依法定方式者，無效。」

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[10]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[11]，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[12]。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[13]之委任契約[14]。

---

10 民法第 529 條規定：「關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定。」

11 參照臺灣高等法院 87 年度抗字第 3085 號民事裁定。

12 吳宜平，保全契約之研究，政治大學法律研究所碩士論文，1999 年 6 月，頁 21。

13 就立法沿革觀之，委任契約係以無償為原則，而屬有償則為例外。但就今日現實行為觀之，則應以有償委任為原則。參見鄭玉波，民法債篇各論（下），自版，1987 年，頁 415。

14 例如：臺灣板橋地方法院 95 年度訴字第 1993 號民事判決意旨：「系爭契約第 3 條既已就『委託』服務事項分別約定為公共區域安全服務及公共區域事務管理，而所謂安全服務及事務管理，依照一般通念，應泛指提供被告社區保全、門禁、防災、巡邏、管制及清潔、環境維護等服務，可知兩造間訂定契約之目的，顯係重在一定事務之處理，非一定工作成果之完成，況且系爭契約第 1

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[15]。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[16]。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[17]，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[18]。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[19]。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[20]。因此，承攬契

至 4 條亦均使用委託之用語，第 5、6 又載明『善良管理注意義務』『委託業務』、第 11 條並有關於『報告書之提出』之規定，**足證系爭（保全）契約在性質上應屬委任契約而非承攬契約**。」另參見楊淑文，消費者保護法關於定型化契約規定在實務上之適用與評析，收錄於：氏著〈新型契約與消費者保護法〉，元照出版公司，2002 年 7 月，頁 192。

15 劉春堂，民法債篇各論（中），自版，2004 年 3 月，頁 2。

16 劉春堂，前揭書，頁 5 至 6。

17 郭志裕，論保全業定型化契約，中央警察大學法學論集第 2 期，1997 年 3 月，頁 538。

18 劉春堂，前揭書（註 15），頁 5 至 6；邱聰智，新訂債法各論（上），自版，2002 年 10 月，頁 13 等亦持相同見解。

19 參照最高法院 45 年度台上字第 1619 號民事判例：「僱傭契約依民法第四百八十二條之規定，係以約定受僱人於一定或不定之期限內，為僱用人服勞務，僱用人給與報酬為其成立要件。就此項成立要件言之，僱傭契約在受僱人一方，僅止於約定為僱用人供給一定之勞務，即除供給一定勞務之外，並無其他目的，在僱用人一方，亦僅約定對於受僱人一定勞務之供給而與以報酬，縱使受僱人供給之勞務不生預期之結果，仍應負給與報酬之義務，此為其所有之特徵。」

20 參照民法第 490 條之規定。

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[21]。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，主管機關係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[22]。

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[23]。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[24]，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[25]，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[26]。

---

21 鄭玉波，民法債篇各論（上），自版，1971 年，頁 348。

22 鄭善印，保全業之研究，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，2004 年，頁 18 至 19。

23 王澤鑑，債法原理第 1 冊—基本理論，自版，2000 年，頁 125。

24 以系統保全契約為例，其中保全業者就保全器材之販賣而言，可能係成立買賣契約；就客戶向保全業者租用保全器材，則係成立租賃契約；保全業者檢查保全標的物，設計施工及代客戶向電信業者申請專線，則係成立委任契約；另如在系統保全服務系統契約中約定，保全人員在有異常狀況時，應依客戶之指示提供勞務，就此則有可能係僱傭契約。

25 王澤鑑，前揭「債法原理第 1 冊—基本理論」一書（註 23），頁 125。

26 詹森林，非典型契約之基本問題，收錄於氏著：＜民事法理與判決研究＞，1998 年 11 月，頁 94

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[27]，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[28]。

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」[29]，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」[30]等特

以下。

27 王澤鑑，前揭「民法概要」一書（註 8），頁 317-318。

28 吳宜平，前揭文（註 12），頁 23。

29 參照保全業法第 3 條、第 5 條。關於保全業採取許可制之詳細理由，請參照鄭善印，中日保全業比較，收錄於李震山等合著〈保全業與治安－法制建構與犯罪抗制〉，五南出版公司，2005 年 11 月，頁 60 至 61。

30 按委任契約，原則上是建立於委任人對於受任人之特殊信賴。

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[31]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[32]

(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。

---

[31] 類似見解，參見范國勇、呂秉憲，保全業法相關問題之檢討、分析與評估，警學叢刊第 37 卷第 2 期，2006 年 9 月，頁 102 至 103。古振暉，保全業者與管理服務業者執行社區管理維護衍生問題之研究，中央警察大學法學論集第 10 期，2005 年 3 月，頁 340。另有主張保全服務契約固為委任與承攬二種契約性質之混合契約，但應較接近於委任契約之法律性質。參照楊士隆、何明洲、傅美惠合著，保全概論，2005 年，頁 287 至 288。

[32] 郭志裕，前揭文（註 17），頁 541。

(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[33]。

2. 保全客戶之權利義務

(1) 給付保全服務費用義務：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[34]。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[35]。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，

[33] 例如：內政部 89 年 1 月 17 日內警字第 8981056 號函發布之「系統保全服務定型化契約範本」第 24 條。

[34] 參見前揭「系統保全服務定型化契約範本」第 17 條。

[35] 例如：前揭「系統保全服務定型化契約範本」第 10 條。

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[36]，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」[37]，故無實體法上之權利能力[38]，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[39]。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[40]。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，

---

36 所謂「非法人團體」，須具有(1)設有代表人或管理人，(2)其團體之組織有一定之名稱及事務所或營業所，(3)其團體有一定之目的並有繼續之性質，(4)團體之財產須與其構成員之財產得以分離者等要件，如足稱之。參見王甲乙、楊建華、鄭健才合著，民事訴訟法新論，自版，2010 年，頁 53。

37 按法律上所指之「人」，包括自然人及法人。

38 最高法院 67 年度台上字第 685 號判例即揭示：「民事訴訟法第四十條第三項固規定『非法人之團體，設有代表人或管理人者，有當事人能力』，並可據此規定，認非法人團體於民事訴訟得為確定私權請求之人或為其相對人。惟此乃程序法對非法人團體認其有形式上之當事人能力，尚不能因之而謂非法人團體有實體上之權利能力。」意旨。

39 參見最高法院 98 年度台上字第 572 號判決意旨。

40 參見臺灣高等法院 87 年度上易字第 75 號民事判決。

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，未善盡其注意義務，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[41]。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[42]。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[43]。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任

41 王澤鑑，前揭「民法概要」一書（註 8），頁 183。
42 劉春堂，銀行保管箱定型化契約之行政規制，月旦法學雜誌第 23 期，1997 年 4 月，頁 80。
43 王澤鑑，前揭「民法概要」一書（註 8），頁 184。

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[44]。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[45]。

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，認定本件如仍認於專有部分之失竊，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，本件如認於專有部分失竊，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

44 至於消費者保護法與民法第 247 條之 1 兩者規定之間，並不具特別法與普通法之關係，消費者或相對人自得選擇有利於己者主張之。王澤鑑，前揭「民法概要」一書（註 8），頁 184。

45 參照消費者保護法施行細則第 13 條。

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[46]，就定型化契約條款之規制而言，性質上僅屬於行政規制[47]。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[48]，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。

---

46 參見消費者保護法第 17 條第 2 項。

47 按此種行政規制，旨在防杜定型化契約條款之不公正於契約之使用上。

48 參見劉宗榮，定型化契約，收錄於〈消費者保護研究第 3 輯〉，行政院消費者保護委員會，1997 年 4 月，頁 147。

肆、參考文獻

一、專書及專書論文

1. 王澤鑑（2008），《民法概要》。台北：自版。
2. 王澤鑑（2000），《債法原理第 1 冊—基本理論》。台北：自版。
3. 王甲乙、楊建華、鄭健才合著（2010），《民事訴訟法新論》。台北：自版。
4. 邱聰智（2002），《新訂債法各論（上）》。台北：自版。
5. 李震山、鄭善印等合著（2005），《保全業與治安－法制建構與犯罪抗制》。台北：五南出版公司。
6. 楊建華原著、鄭傑夫增訂（2009），《民事訴訟法要論》。台北：自版。
7. 楊士隆、何明洲、傅美惠合著（2005），《保全概論》。台北：五南出版公司。
8. 楊淑文（2002），《新型契約與消費者保護法》。台北：元照出版公司。
9. 鄭玉波（1971），《民法債篇各論（上）》。台北：自版。
10. 鄭玉波（1987），《民法債篇各論（下）》。台北：自版。
11. 劉春堂（2004），《民法債篇各論（中）》。台北：自版。
12. 劉宗榮等（1997），《消費者保護研究第 3 輯》。台北：行政院消費者保護委員會。
13. 詹森林（1998），《民事法理與判決研究》。台北：自版。
14. ROBERT J. FISCHER, EDWARD HALIBOZEK & GION GREEN, INTRODUCTION TO SECURITY (8th ed. 2008).

二、期刊論文

1. 古振暉（2005），＜保全業者與管理服務業者執行社區管理維護衍生問題之研究＞，《中央警察大學法學論集》，第 10 期，頁 321-346。
2. 范國勇、呂秉憲（2006），＜保全業法相關問題之檢討、分析與評估＞，《警學叢刊》，第 37 卷第 2 期，頁 97 至 118。
3. 郭志裕（1997），＜論保全業定型化契約＞，《中央警察大學法學論集》，第 2 期，頁 521-550。
4. 劉春堂（1997），＜銀行保管箱定型化契約之行政規制＞，《月旦法學雜誌》第 23 期，頁 80-86。

三、學位論文

1. 吳宜平（1999），保全契約之研究，政治大學法律研究所碩士論文。

專業保全人員證照制度建立之研究

王振生
（中華民國保全商業同業公會全國聯合會 理事長、
台北市保全商業同業公會 理事長）

論文提要內容：

本文摘錄本人在台北大學犯罪研究所畢業發表之論文**『專業保全人員證照制度建立之研究』**，其研究背景：綜觀國際保全服務蓬勃發展的國家，都是藉由嚴謹的保全法令輔導保全業發展，以完善的保全人員證照制度規範保全人員的專業技能。而國內之現況雖然主管機關曾在 2009 年發佈『台灣保全人員證照制度草案』，但是至目前為止尚未正式立法來規範我國保全人員的專業證照制度。研究的目的：本研究歸納出研究目的如下：(1)瞭解保全業之現況情形、發展趨勢和證照制度。(2)探究「專業保全人員證照制度」建立之可行性及影響評估。(3)落實「專業保全人員證照制度」之方案與建議。最後研究的結論與建議：以四個觀點探討研究的結論(1)實施保全證照制度的優缺點(2)實施保全證照制度的方法(3)實施保全證照制度的管理作法(4)實施保全證照制度的審核單位。對政府機關、保全企業主和保全從業人員提出建議，希望在共同努力之下，早日實施『保全人員證照制度』。

關鍵詞：保全人員、證照制度

目　　錄

壹、保全之意義與發展
　　一、保全之意義
　　台灣保全業之發展
　　台灣保全業類型與特性
貳、結論與建議
　　一、研究結論
　　證照制度流程
　　研究建議
　　證照制度雛型建立
　　研究限制與未來期許
參、參考文獻

圖目錄

圖 2-2-1　證照制度流程
圖 2-3-1　倒三角型的管理模式 0

表目錄

表 1-2-1　暴力犯罪及竊盜嫌疑犯人數
表 1-2-2　運鈔車被搶地點統計表
表 1-2-3　運鈔車被搶歹徒作案方式所佔比率統計表
表 1-2-4　各直轄市、縣市保全公司分布
表 1-2-5　民國 82 年至 98 年保全公司暨保全人員成長表
表 1-3-1　臺灣地區運鈔車被搶、監守自盜、失竊三種類型案件數統計表
表 2-4-1　證書、執照和證照之區分
表 2-4-2　五大因素人格特質
表 2-4-3　保全人員職前教育訓練—學科、術科

壹、保全之意義與發展

警察學有句名言【當您需要警察時，警察永遠不會在你身邊（There is never a cop around when you need one）】（李湧清，1991）。近半年來，接二連三發生重大搶案：2009 年 11 月 23 日台南寶信鐘錶行七千七百三十六萬元搶案（劉榮輝、陳奉秦，2010）；2010 年 02 月 02 日台北市龍江路的女會計 167 萬元遭搶劫案（中廣新聞網，2010）；2010 年 03 月 02 日台東市發生一起銀樓搶案，逮 16 歲嫌犯（網路新聞，2010）；如果當時這些企業主有高度警覺和周密安排，預先雇用保全加強安全維護，則這些駭人聽聞的社會搶案就可以避免，企業主或個人也可以避免財物損失和人身安危。

這些案例也證明【警力有限，民力無窮】，當公權力警察力量無法隨時在側保護我們的生命財產安全時，我們就要尋求民間的力量（私人保全公司）來護衛我們的財產和人身安全。但是歷年來保全公司陸續發生重大危安案件（歷年保全公司重大危安案件，2008），大家或許會質疑我們的保全公司制度健全嗎？我們的保全人員夠專業嗎？

雖然多年來政府頒佈保全業法和其相關細則及修正法案，來輔導規範保全公司的經營管理，但是尚無完整法條法規來管理保全人員的專業證照制度。現今一般產業或是社會大眾多以證照來評鑑和衡量一個人的專業程度，因此現階段當務之急應將保全人員的證照制度做更深入的探討和推動，藉以提升保全業及保全人員的專業水準以增進社會安定力量。

回顧台灣保全業之發展，從民國六十七年第一家保全公司設立，發展至今已有三十餘年的歷史，經許可成立的保全公司高達六百餘家（內政部警政署，2009），保全產業市場的成長速度驚人，正因為保全業的快速成長，因此而產生之管理面的問題亦相當繁複。

國內保全業務種類大致可分為系統、駐衛、人身及運送保全等四項。在進入障礙不高的情況之下，一些體質不佳的保全公司，常因內部管理不當，導致人員涉嫌監守自盜等重大危安事件（歷年保全公司重大危安案件，2008），嚴重危及正派經營之保全公司的社會形象與地位。所以保全業目前面臨最大的管理問題就是人員流動率過高（高永昆，2008），所僱用的保全人員來歷背景差異甚大、教育程度高低良莠不齊（黃俊能，2007）。日本、韓國、美國、歐洲關於保全業之管理法令（羅貫中，2004；范國勇，2006），均對保全人員採檢考發照制

度。我國目前雖相關保全法令規定已頗為完善，但主要係以保全公司為規範對象，專門針對保全從業人員之檢核、考試、核發證照卻無明確之規範。

故我國保全業實應對保全業務分類及保全人員證照制度，規劃一套完善的作法，使欲從事保全工作者必須先經考試合格取得證照後，始得擔任保全人員，並確實執行保全人員之訓練工作。除此之外，並加強在職訓練，以提升保全人員之執勤能力，確保保全服務品質，使保全從業人員能像醫師、律師、會計師、建築師一樣，成為一種專業、權威、受肯定的行業。

一、保全之意義

「保全」一詞在台灣，源自民國六十七年由中興保全公司創辦人林燈先生引進日本警備業私人警衛系統，幾經修定最後採用的名稱，並成立台灣第一家保全公司，後續成立之公司均延用「保全」之名。「保全是在於提供私人事先及事後的安全的保障，亦包括提供私人預防危險的發生及危險發生時的緊急處置。」(李永然，施盈志，2006)同時海斯(Hess)和羅勃來斯基(Robert Wrobleski)兩位教授在 1996 年指出保全是「以利潤為導向的服務業，為防制人為疏失、天然災害以及犯罪行為所造成的損害，提供社會各界人事、設備及程式安全的專業服務」(黃俊能，2008)。

保全(Security)乃意指必須建立一穩定、相對可預測的環境來幫助防阻損失，以使人們或團體可追求原有目的，而不會遭破壞或傷害，並且免於恐懼被破壞或傷害。從保障安全的警衛、高科技的保全系統，到經由光纖和衛星傳送的資訊，都是保全的一環，包括人和財物的安全、網路資訊的安全、甚至社會文化的安全，都含括在「保全」範疇裡。

「保全」其實是一個會隨著人類文明演進的有機體，保全的責任，就是在發展並實行保障人類的智慧成果，保全的基本功能是在預防私人財物損失。保全活動係設計用來減少或消除可能的危險(包括損失、損壞或傷害)，其防護措施包括：緊急和災變規劃、人員、車輛進出管制、保全、監視、防災系統監看處理與聯絡通知、建築物與週邊防護、監視、巡邏、貴重物品、人員的移動、護送及執行與預防犯罪或保護人員、物品有關的規定。

至於保全發生之理論則相當多元，例如：馬斯洛(Maslow)的需求階層理論；克雷頓亞得佛(Clayton P. alderfer)ERG 理論；史考尼克(Skolnick)執法空虛理論(Vacuum Theory)；奧斯卡尼曼(Oscal Newman)社區防禦空間理論(Community Defensible Space)；情境犯罪預防理論(Situational Crime

Prevention)；菲力辛巴克（Philip Zimbardo)破窗理論（Broken Window Theory)；拉福汀（Lofting)集體安全理論（Collective Security Theory)；馬克斯（Marks)剩餘價值理論（Theories of Surplus Value)；T.A.P.理論（Time of Arrival of Police Theory)和貝克（Becker)家庭保全服務需求的經濟理論等都對保全的意義和為何保全變成我們日常生活中必要需求依不同的觀點做不同程度的探討。

貳、台灣保全業之發展

一、台灣保全業發展史

66年11月08日	中興保全股份有限公司成立。
69年01月21日	台灣新光保全股份有限公司成立。
79年06月22日	台北市保全公會成立。
79年08月31日	高雄市保全公會成立。
80年12月30日	保全業法公布。
81年11月18日	保全業法施行細則公布。
88年09月29日	新北市保全公會成立。
91年10月31日	中華保全協會成立。
92年10月17日	警政署為輔導保全業者強化教育訓練，同意由刑事警察局舉辦「種子教官」訓練，以協助各保全公司培訓「種子教官」需求。
93年2月起	保全人員職前訓練開辦，並統一印製 「保全人員訓練護照」，紀錄訓練課程進度。
93年 度 起	嘉義吳鳳技術學院成立以安全理論為基礎，結合產業為導向的「保全管理系」，以培育安全產業的專業人才。
93年09月16-17日	舉辦第一次產、官、學之「保全業及治安」國際學術研討會。
95年06月02日	於台北市天成大飯店舉辦「全國保全論壇」，並出版學術篇和產業篇論文集。
97年11月13日	台灣省保全聯合會成立，會員包括基隆市、桃園縣、新竹市、台中市、台中縣、台南市、高雄縣等7個公會。
98年12月17日	中華民國保全商業同業公會全國聯合會成立。

二、台灣保全業的發展分成三個階段性

(一)第一階段自民國六十七年起至民國七十七年

這個階段是台灣保全業草創初期，同時民國六十七年台灣第一家保全公司誕生，目前也是台灣規模最大且經營多角化的保全公司，初期業務發展主要是以系統保全和其相關器材買賣為主；初期業務拓展、系統設備和管理模式深受日本警備業和警備業法的影響。由於是一個新興行業，民眾的接受度很低，保全服務和保全人員從被排斥到漸漸被接受和肯定。同時同業競爭少，保全營業獲利也較豐碩。

(二)第二階段自民國七十七年起至民國八十七年

台灣保全業經過了十年的拓荒開墾和經營，慢慢的進入市場認同時期；市場也開始引進歐美保全經營模式和技術，業務經營項目也逐漸由系統保全推廣至人身保全、駐衛保全和現金運送。內政部警政署於民國八十年十二月三十日公布實施保全業法，民國八十一年公布實施施行細則，讓欲從事保全業者有規則可循，加上初期豐厚獲利契機的誘因，讓不同種類或相同性質的保全公司如雨後花朵遍地開放。自民國七十九年開始陸續有五個縣市成立保全同業公會來協調和潤滑不同的聲音和步調增進彼此之間的交流，公會同時也是保全公司和政府之間的溝通橋樑。此時期雖然營業額逐年增加，但因粥少僧多使獲利的比率逐年下降。由於業務競爭激烈，保全人員需求量增加，因人員供需不平衡，而使保全從業人員素質每下愈況。

(三)第三階段自民國八十七年起至今

此階段台灣保全業隨著時代和科技的精進，人民生活居住環境改變，公營事業民營化，保全業務經營項目開始往多元化和多角化發展，市場區隔更加明顯，使保全公司走向專業化，保全公司亦開始自行研發保全業務及其相關器材，種種契機帶來無限商機，但此發展亦形成保全市場佔有率爭奪戰和交易價格割喉戰，內政部警政署為「因應保全業經營現況及未來發展趨勢，落實輔導與管理，以健全保全業體質，促進其健全發展及永續經營，進而保障民眾生命財產權益，發揮政府結合民力共同維護治安之效能」（范國勇，2006），於是在民國九十二年再度修正保全業法和施行細則，公布保全業法修正草案來規範管理保全公司和其保全從業相關人員，行政機關也制定不同的法規來區隔保全、保險

和公寓大樓管理。

由於台灣治安日益惡化（見表 1-2-1，表 1-2-2，表 1-2-3），國民所得不斷提升，民眾的被害恐懼似無休止，導致民眾對保全服務需求日益增加，致使保全公司家數迅速成長。目前國內保全業者已有六百餘家（見表 1-2-4），保全從業人員六萬九千二百一十二人（見表 1-2-5），並於台北市、高雄市、新北市、桃園縣、台中市、基隆市、新竹市、台中縣、台南市、高雄縣等分別成立保全商業同業公會，並已成立台灣省聯合會，保全全國聯合會亦於 2009 年 12 月 17 日成立。

表 1-2-1　暴力犯罪及竊盜嫌疑犯人數

案類	99 年	98 年	97 年	96 年	95 年	94 年	93 年	92 年	91 年	90 年
全般刑案	47933	261973	271186	265860	229193	207425	176975	158687	185751	180527
暴力犯罪	959	6139	6843	7529	7979	7508	7441	8580	9488	9595
竊盜	9119	35585	42364	42053	39927	39374	35041	34786	40721	40178

99 年至 2 月止

*資料來源：內政部警政署

表 1-2-2　運鈔車被搶地點統計表　(1996-2009)

被搶地點	金融機關	郵局	大賣場	市場	超市	超商	停車場	其他	總計
案件數	9	1	4	1	2	2	1	2	22
比率 (%)	40.91%	4.55%	18.18%	4.55%	9.09%	9.09%	4.55%	9.09%	100%

*資料來源：范國勇，2010

表 1-2-3　運鈔車被搶歹徒作案方式所佔比率統計表 (1996-2009)

被搶地點	埋伏	當面行搶	尾隨	總計
案件數	13	4	5	22
比率 (%)	59.09%	18.18%	22.73%	100%

*資料來源：范國勇，2010

表 1-2-4　各直轄市、縣市保全公司分布（2009/12/31 止）

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
轄區	宜蘭縣政府警察局	宜蘭縣警察局	花蓮縣警察局	金門縣警察局	南投縣政府警察局	屏東縣政府警察局	苗栗縣警察局	桃園縣政府警察局	高雄市政府警察局	高雄縣政府警察局	基隆市警察局	雲林縣警察局	新竹市警察局	新竹縣政府警察局	嘉義市政府警察局	嘉義縣警察局	彰化縣警察局	臺中市警察局	臺中縣警察局	臺北市政府警察局	臺北縣政府警察局	臺東縣警察局	臺南市警察局	臺南縣警察局	澎湖縣政府警察局	合計
家數	2	1	2	2	3	6	4	98	73	14	10	4	15	16	4	1	7	72	14	119	101	2	18	11	2	**601**

*資料來源：內政部警政署

表 1-2-5　民國 82 年至 98 年保全公司暨保全人員成長表

性質 / 年份	當年申請家數	當年總家數	當年保全人員總人數
82	70	70	5406
83	22	92	7165
84	11	103	8044
85	27	130	10209
86	23	153	12047
87	43	196	15483
88	61	257	20366
89	49	306	24285
90	44	350	27802
91	50	400	31803
92	23	423	33642
93	41	464	36841
94	31	495	38821
95	21	516	39016
96	26	542	56016
97	13	555	57920
98	46	601	69212

*資料來源：內政部警政署

三、台灣保全業類型與特性

(一)台灣保全業類型

根據保全業法第四條「1、於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝 場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。2、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。3、關於人身之安全維護。4、其他經中央主管機關核定之保全業務」。和第四條之一「保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。」規定，國內保全服務內容大致可區分成下列幾大項目：

1. 系統保全(Electronic Security)：

又稱電子保全或機械保全，為保全服務業的第一大類，是利用高科技電子產品，在保全公司監視端與客戶終端之間建立自動警報系統—包括防盜、防火、防災、醫療急救感應，提供 24 小時保全服務，只要有人觸及警戒線，入侵訊息馬上傳至保全公司的管制中心，保全公司再通知巡邏人員或與警局連線，或視情況派遣機動保全人員到場處理，因此系統保全包括下列元素：1.管制中心 2.巡邏服務據點 3.警報系統 4.偵測器 5.門禁閉路監視系統。

2. 駐衛保全 (Guard Security)：

又稱常駐保全，可以是長期或是短期服務，通常服務於商業大樓、社區、金融機關、公民營機關、學校、醫院、工廠、工地建築或是展示會場，提供 24 小時保全服務。其主要的工作是處理指揮交通、門禁管理、進出物品信件包裹管制、與執行客戶或公司規定，指引或護送人員至建築物內之目的地，扮演接待人員或資訊來源，或和安全(Safety)有關的工作。通常以派駐固定崗哨方式執行保全服務，其他尚有巡邏哨、監測保全閉路電視、竊盜、火災系統和災難警急廣播。

3. 巡邏服務（Patrol Security）：

由一人或多人，以車輛或步行，視客戶的需求不定時或定時定期檢視各個房屋或建築物。檢視方法係於外面用目視詳查，或進入房屋建築物內徹底檢查，並且在記錄簿內或記錄卡記錄每次巡邏時間和現況，呈報客戶或公司參考。

4. 人身保全 (Bodyguard Security)：

又稱特別勤務保全，乃由保全人員對特定對像，依其需求隨行護衛客戶的人身安全。由於工作性質如貼身侍衛，服務對象更是千奇百怪，例如：國家政要、國際禮賓、國際巨星、豪門子弟或政商名流，因此保全人員需具備全能防身術、敏銳觀察力、應對能力、專業知識和現今時勢等條件，有時保全人員的衣著服飾必須配合客戶身份的衣著打扮以免突顯或暴露被保護者的身份。

5. 運送保全 (Delivery Security)：

又稱現金運送保全，提供以高科技裝備裝甲防彈防搶車輛為客戶運送現金、有價票券、高價貨品等服務，同時亦為金融機構、郵政交通單位的提款機、收銀機和大賣場、遊樂場、連鎖超商、普通商家提供整鈔和補鈔服務。保全公司以 PDA 和 GPS 來控管和保護保全人員、運鈔車和車上財物，並且近年來保全公司更不斷自行研發特殊運送電子設備配備運鈔車和電擊運鈔箱，來確保運送安全和阻斷歹徒搶劫或保全人員監守自盜的機會。

6. 顧問服務 (Consulting Service)：

提供諮詢之內容主要為：保全人力的數量與如何配置使用、保全政策程序的方向與內容、保全硬體的可行方案、保全訓練等。

7. 其他服務 (Other Service)：

如表演、競賽、展覽或抗爭場合之群眾控制服務，以及其他國內業者並未經營之各種保全服務，例如：徵信調查、測謊服務和毒品檢測等。

(二)台灣保全業特性

在保全業營運方面，根據許春金博士八十九年《台灣地區保全業之現況與未來需求之調查研究報告》中提及當年度保全業總營業額為 5,756,035 仟元；系統保全佔 68%，駐衛保全佔 29%，人身保全佔 1%，現金運送佔 1%，其它佔 1%。目前台灣的保全公司型態則受到都市化影響，工作與居住環境的改變，都市可居住地奇貨可居，迫使人口群聚在各種摩天般的大樓中，因此保全服務需求轉以從事駐衛保全業務為主，其中專營或兼營人身保全、系統保全或現金運送服務的家數則降到約為 10%。以營業額而言，保守估計駐衛保全的營業額大約佔 50%、系統保全則約佔 40%。以營業額的年成長率而言，整體保全服務為 14%，其中現金運送 34%、駐衛保全 28%、人身保全 15%、系統保全 8%（羅貫中，2004）。

然而整體市場需求雖成長良好，但因新加入的保全公司太多，在競爭日趨激烈下，同業之間常以價格競爭為主要競爭手段，導致服務費用日益降低。雖然多數保全業者想自律，但由於業者的自我管制未能發揮作用，使得保全人員的僱用條件日趨低落不佳。早期的高齡保全人員大都為退役軍警官兵，年青保全人員則多為高中畢業或肄業者，人員素質的控管不良，加上專業技術訓練不足，甚至根本未加以訓練就直接上哨，監督執行馬虎草率，導致有些公司為了在高度競爭市場的夾縫中生存，就採取"以價格競爭"爭取競標，然而低價競爭造成低收入低利潤，企業主勢必以更低的薪資僱用保全人員，低薪資造成保全人員流動率增高，為能及時補人手之不足，保全人員的任用常未經謹慎審查挑選，其結果當然是保全專業水準低落，加上職前和在職教育訓練會造成成本增加，以致放棄教育訓練，終導致服務品質不佳，為維繫業務成長而被迫再降價，這種惡性循環一再重覆發生，致使有些公司營運不理想。

所以我們可以看出台灣保全業目前經營管理的特性如下：

1. 企業組織特性：

由於保全公司為了市場佔有率和滿足不同消費者的需求，因而必須成立不同功能的部門或分公司來應對，不自覺中造成公司組織過於龐大複雜，然而龐大複雜的組織體系容易產生官僚作風，使管理規範鬆散。另有一些則因資金或專業度的限制使公司組織過小體質不佳，往往為了在競爭市場上喘息生存則必須以超低價到處圍標和搶標，並與黑道幫派暴力掛鉤，產生「劣幣驅逐良幣」的趨勢。因此為配合市場消費者需求和市場競爭生存，保全公司必須重新規劃公司型態或成立跨區域性或單一化專業型態的公司。

2. 企業管理特性：

因為保全業是服務業，是服務消費者的生命財產的安全，因此產生動態保全服務—運送保全、人身保全；和靜態保全服務—系統保全、駐衛保全。由於服務的方式和需求不同，管理者必須採取不同或是交叉組合的管理方式，有時則需要結合動態與靜態並配合人性化的管理，經由專業經理人的專業領導、對員工採取軍事化管理和進行全方位考核，但常因於財力考量和市場競爭的因素，容易造成保全人員全年無休，產生工作倦怠和監守自盜。

表 1-3-1　臺灣地區運鈔車被搶、監守自盜、失竊三種類型案件數統計表

年度 / 項目	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	小計
被搶(件)	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	22
監守自盜(件)	2	0	1	4	1	0	2	0	0	1	0	2	0	0	13
失竊(件)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
總計	3	2	2	5	2	1	3	1	2	2	3	5	2	3	36

*資料來源：范國勇，2010

3. 人力資源特性：

由於保全業是從事保護消費者的生命和財產，一般人不經由職前專業訓練是無法勝任的，於是企業對員工需付出高成本的職前和持續的在職教育訓練。同時因為每日經手處理龐大消費者的現金、貴重資產和保護他們的生命安危，因此必須對保全人員要求高標準的道德水準和智勇雙全的體魄；對一般人而言，雖然很容易進入這個產業（十大成長行業，2005），因為目前保全業法對保全從業人員沒有專業證照的要求所以進入門檻不高，但因為薪資低、工時長、專業度不夠、社會觀感不高等種種因素造成保全人員離職率高居不下，因此容易造成保全從業人員的訓練不足而流於形式。

4. 企業經營特性：

企業雖隨著時代變遷科技進步而進入多元化經營；然而相對的，企業主必須面對高投資成本、高風險和市場服務契約的不確定性所產生的種種障礙而憂慮。

5. 國際競爭特性：

由於受到 911 恐怖組織的惡行、網路電腦科技日新月異和世界金融風暴的影響，同時因為國際貿易的發展趨勢，我們必須加入 WTO 和 ECFA 組織，因此我們不再只能關心自己周遭的生命或財產安危，因為客戶保全服務的需求可能不再侷限於一個城市或一個國家，保全公司或是保全人員可能必須和不同國家保全公司或是保全人員合作才能達成客戶所指派的任務，因此保全公司和保全人員必須不斷的在各方面更新設備和充實自己，例如：語言能力和專業知識技能，如此機會來臨時才

能抓住。因此保全業者不僅要面對國內已知的競爭者，還要面對國際間許多未知的競爭者。

面臨種種瞬息萬變的市場狀況和來自世界各方具有高競爭力的同業，大公司亦被迫從事價格競爭，而現今客戶和社會大眾的心態仍認為服務於保全業是一種低薪、低價、低社會階層之行業，故大多數的消費者只肯挑選最低價格之保全公司，這種惡性競爭的結果，終將使保全業者與客戶同受損害。因此為徹底解決上述問題，實施保全從業人員證照制度，並落實教育訓練及保全人員專業化實有其必要性。

貳、結論與建議

一、研究結論

(一)實施保全證照制度的優缺點

由開始的研究動機和研究目的都是希望透過此研究瞭解台灣專業保全人員證照制度建立和實施的可行性，從文獻的回顧中我們瞭解證照的意義、我國保全業的發展現況和諸多困擾著保全企業主和保全從業人員的問題，而這些問題中許多關係著保全企業主如何甄選優質專業保全人員、如何提高保全人員素質和道德水準、保全人員的教育訓練…等等。

但當我們研讀歐美和亞洲諸多國家的保全業現況、教育訓練和證照制度時就發現到這些國家將保全業和證照制度法制化，以保全業法來規範企業主經營保全業，和規範保全從業人員的年齡、學歷、資歷、專業知識、專業技能、教育訓練、考照、換照、配槍、軍警轉職、懲罰、罰款、撤照等。同時以證照制度由中央主管機關和委任機關來加強統籌管理，使其具有公信力、執行力和法律效力。

於是我們設計問卷以證照功能、證照方式、證照管理和審核單位為功能導向向實務學者專家、保全從業人員與保全消費者諮詢見解和建議。從問卷調查中發現，雖然在實施證照制度的初期可能會產生短暫不便的衝擊，例如：

1. 暫時性的人員招募困難，因為現職人員和新進人員無法在一時之間都取得證照，也會因此剝奪現職人員的工作機會。
2. 增加保全人員工作量因為要參加講習和訓練課程。
3. 增加企業主的營運成本因為教育訓練證照考試經費問題。
4. 增加人事成本因為人員調度問題必須增加雇用人員。

然而以中長期而言，實施保全人員專業證照制度會有下列優點：

1. 提升自身的專業化，以淘汰素質不良的保全業者，來促進保全業的專業發展。
2. 提升保全業高規格的服務品質完成客戶的需求因而增加營業額，相對的保全人員工作待遇也會提高。
3. 提升保全人員自我肯定，以落實職前訓練和在職訓練，來確保保全人員的素質，增加保全工作效率。
4. 激勵保全產業的技術升級，提升保全人員的執勤能力和專業能力達成專業目標。
5. 導正社會大眾錯誤的職業觀念，提升保全人員的社會地位，取得社會大眾的認同得以吸引優質人員加入保全業。
6. 提升保全人員道德操守，以專業服務來保障消費者的權益，確保公共安全。
7. 證照制度法制化可使具有法律效力和公信力，促進公平就業機會。

(二)實施保全證照制度的方法

1. 保全證照制度的分類分級，以目前保全業務的種類分為：系統、運送、駐衛、人身，每一類之下再依不同的職別予以分級：基層保全人員、保全幹部、保全經理人員、保全企業主。在每一類別下的基層保全人員級別，依其工作性質不同再做更細部的分級，例如：駐衛警保全，內控、內部設備、人員訓練等再分一級、二級等。每一級人員若升高一級，必須服務原級等一定年資，經績效考核合格和參加升級證照考試通過，才得以升級。如果要跨類別工作，則須從新審核資格，參加新類型保全證照考試通過取得該類型第一級證照。
2. 保全人員的教育訓練、考照、講習的證照資格分為三種：必要資格—國籍、年齡、學歷；次要資格—犯罪記錄、藥物測試；特殊資格—軍、警退休轉任的限制（旋轉門條款）和保全專業系所畢業的學、碩士。
3. 保全人員的認證方式初期宜採取單軌制，由中央主管機關來執行和建立制度、體系和公信力，待時機成熟後，中、長期採取雙軌制，由中央輔導公會、委任機關、學術團體等單位來執行以減緩政府的財力、人力的負擔並能使其擴大其邊際效用和保全人員證照制度的普及化。

4. 保全人員的考照測驗方式：

學科—(1)共同科目：保全業法、憲法、刑法、職業倫理道德、報告寫作。

(2)專業科目：依各類別專業知識技能而有所不同。

術科—現場實際模擬操作、體能測驗、緊急狀況危機處理。

教育訓練時數：職前訓練—四十小時。

在職訓練--每個月四小時。

(三)實施保全證照制度的管理辦法

1. 保全證照的有效年限以三至五年為宜，以現職保全人員為限，期滿前六個月應檢具原證照正本、保全在職證明、教育訓練時數、換發申請書等證明文件提出申請，逾期者證照失效。每一級證照升級須在同一類別內服務滿二年且通過考核者，始得參加升級考試。如想跨類別服務須通過新類別的各級考試取得證照始得轉類服務。
2. 對違反保全業法條款者，訂法從嚴、執法從寬，懲罰方法—警告、罰鍰、停照、撤銷、監禁。

(四)實施保全證照制度的審核單位

1. 保全人員證照制度執行以公部門—中央主管機關、警政署為主，私部門—各縣市保全公會、協會為輔。
2. 考照委員會有成立的必要性，由產—公會理事長及保全業界高階經理人；官—政府業務主管機關；學—保全相關科系大學教授與專家學者組成。考照委員會和中央主管機關配合，以輔導證照制度的各種有關事宜為機制。
3. 保全業法應盡速將保全證照納入法制中，以便落實保全人員的證照制度實施，建立保全人員的專業和公信力。

二、證照制度流程

理想中的專業保全人員證照制度流程，應由中央主管機關先將保全人員證照制度法制化使其具有公信力和執行力，接著藉由中央政府機關與產、官、學界共同所選出的考照委員會結合單和雙軌制的方式，共同委任專門機關進行保全人員證照國家考試和技能檢定制度，並將證照制度分類分級以符合保全業界實務的需求，推廣職前和在職教育訓練、證照考照、證照講習，修正**旋轉門條款**使軍警退休後得以轉任保全工作，審核退休軍警人員的特殊專業是否具備同

等保全職前教育訓練內容，並制定軍警退休人員轉任時應取得何種證照以符合任用資格。

教育訓練應包括基本教育訓練和專業教育訓練，郭志裕在保全人員訓練與證照之研究中建議，基本教育訓練：1.危機處理 2.刑事法概要 3.犯罪預防與民力運用 4.犯罪偵查 5.防盜防搶實務 6.保全業理論 7.救災防護訓練 8.保全業法及其施行細則等相關法令 9.保全業經營管理及未來展望 10.保全執勤之原則與應注意事項 11.交通指揮疏導及交通事故之協調處理 12.擒拿綜合應用技術或防身術。專業教育訓練應依其保全業務不同得以加強其實務臨場觀摩訓練：1.駐衛及運鈔保全人員—觀察及臨場應變能力訓練 2.人身保全人員--擒拿綜合應用技術或防身術 3.系統保全人員—電子器材設備操作的專業技術訓練。

對於應考人員的資格審核，依其是否具有中華民國的國籍、年齡是否介於年滿二十歲至六十五歲間，學歷是否擁有高中畢業證書或同等學歷檢定考試資格、犯罪記錄排除條款是否符合保全業法第十條之一中的規定、是否能通過不具有各種非法藥物的測試等。

對於測驗方式以學科和術科為主，並制定考試及格標準，同時委任專門機關專門管理證照的升級、證照使用年限（三至五年）、證照換發、證照撤照的準則，除撤銷證照外，應處以多少罰鍰以示警惕，如屬重大違紀或觸犯國家法律者，則立即送交地方縣市警察機關處置。

中央審核單位和學、產界也要不定時共同討論評鑑檢測此專業保全人員的證照制度推廣執行的利弊和修改空間，使其制度更能符合人性化且更具公信力，使保全業主和保全人員都能受益，並且導引台灣保全業朝向更健全的方向發展，也提升專業保全人員各方面的專業素質。

於是本專題研究將研究心得研擬出一個專業保全人員證照制度流程，如圖 2-2-1 作為產、官、學界在修訂保全業法中關於專業保全人員證照制度的參考。

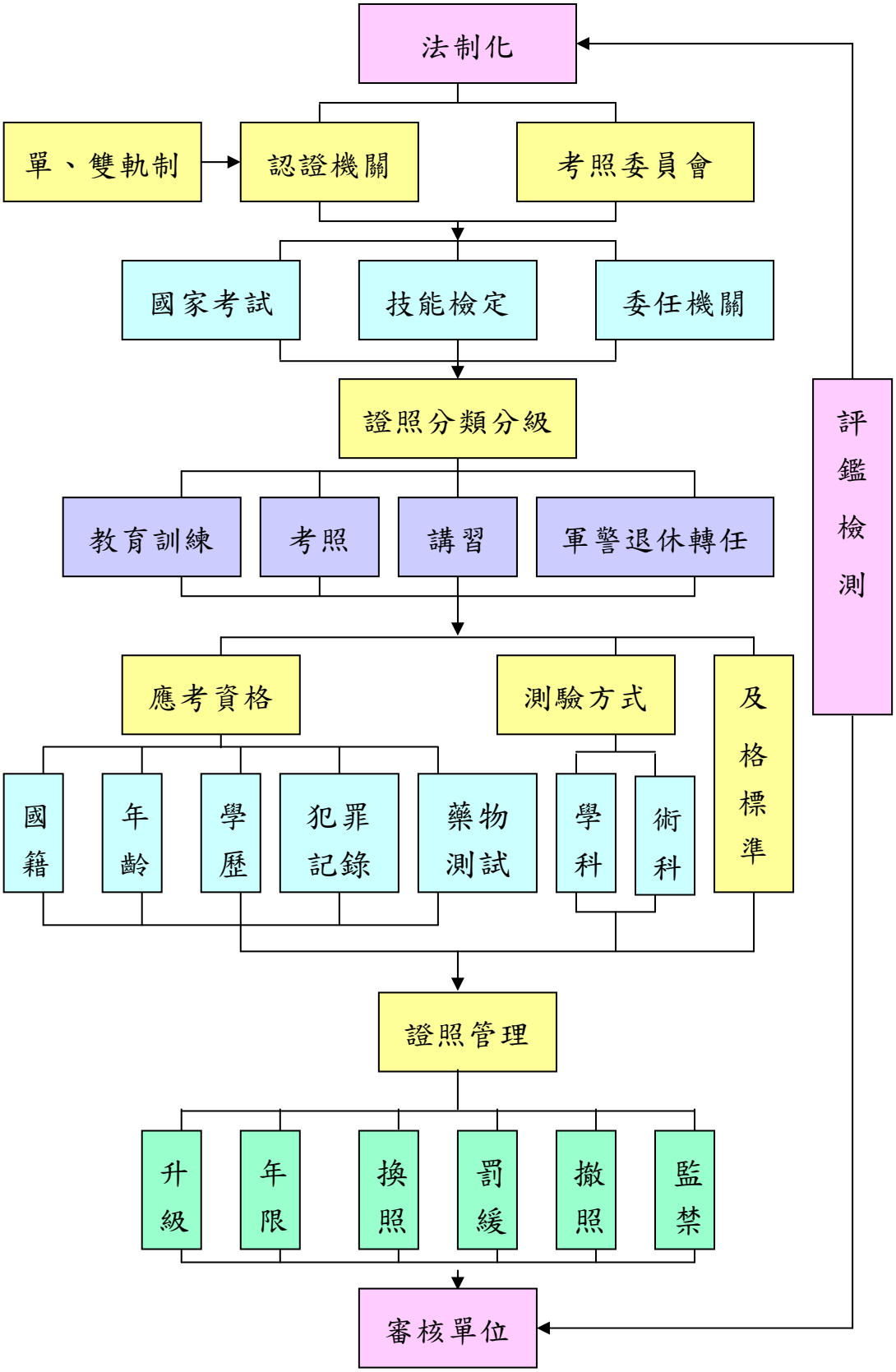


圖 2-2-1　證照制度流程圖

三、研究建議

本研究的目的在研究如何有效落實保全人員的證照制度，除了提供本研究的發現和規劃證照制度的流程外，我們更誠懇對政府機關、保全企業主和保全從業人員提供建議，希望在大家共同努力下，早日完成保全人員證照制度的實施。

(一)對政府機關的建議

綜觀國際保全服務蓬勃發展的國家，都是藉由嚴謹的保全法規法條規範著保全業發展，以周密的保全人員證照制度確保保全人員的專業度。雖然中華民國內政部曾經在 2009 年發佈台灣保全人員的證照制度草案,但其後未再通過立法。由本研究的分析中大家亦有共識，唯有具有法律效力和公信力的保全從業人員證照才能取信於社會大眾和保全消費者。因此我們對政府機關的建議如下:

1. 中央主管機關加速保全從業人員證照制度的法案通過，落實保全從業人員證照制度的實施，並確定保全證照制度的分類型態和級數。
2. 中央主管機關尚須立法對違反保全從業人員證照制度的保全考照委員會、保全公會、保全企業主和保全從業人員處以嚴厲的懲罰和監禁以杜絕任何人濫用保全證照的公信力和法律效力。
3. 因為中華民國保全商業同業公會全國總會是凝聚來自台北市、新北市、桃園縣、新竹市、台中市、台中縣、台南市、高雄市、高雄縣和基隆市保全商業同業公會，以及台灣省保全商業同業公會聯合會共同組成，擁有上萬的會員在保全業中具有公信力，了解什麼樣的保全證照較能適用於各類型的保全服務，在保全人員證照制度尚未立法通過時，證照制度的推廣和初期的講習、教育訓練、考照須知訂定、考照科目型態的擬定交付於中華民國保全商業同業公會全國總會和台灣省保全商業同業公會聯合會實施。中華民國保全商業同業公會全國總會並專司於督導保全公司對保全人員的教育訓練、保障保全人員的權益、證照的考核、發放、換照、撤照、停照。
4. 立法修正公務人員旋轉門條款限制之規定、年限與限制事項，使優秀且具有專業知識技能訓練的軍警退休人員在通過證照考試能立即投入保全工作，一方面可以【人盡其才】不會浪費人力資源，另一方面提升保全人員的素質。

5. 成立保全人員證照考照委員會，它的功能就像考試院考選會，不受任何公會或總會權力的影響，是一個獨立超然的機構，專司於應考人員資格審核、考照須知擬定、考照科目選定、學科術科考題類型、網路教學、網路線上模擬考照試題、建立題庫、考照及格標準、部份及格科目保留年限。
6. 推廣成立保全相關科系建教合作、保全科學技術學院、社區大學保全產業科別班，長期培養保全專業人才、保全種子教官和保全專業教師來提高專業素養和專業證照擁有率。
7. 制定律法防止不肖保全業者，以保全作掩護從事非法營業、壟斷市場使保全消費者權益受損。
8. 制定保全證照的評鑑制度，可以存優汰劣、去蕪存菁，避免遭受保全企業主和保全人員的抵制而使證照制度流於形式，失去其公信力；專業力和法律效力。
9. 設置保全人員學習護照，記錄服務單位、個人資料、各項講習、教育訓練時數、證照類別、證照級別、證照取得時間、換照記錄及其它相關事宜。

(二)對保全企業主的建議

由相關文獻和本研究中得知現今保全業處於戰國時代，由於類似【葡式蛋塔】效應，企業主看到高營業額高利潤，無論自身是否具備相關經驗或是有無豐厚的資金為基礎，同時又由於都市化人們居住型態改變，大樓管理法和保全業法規定不同，促使近年來保全公司競相成立，為求生存因此造成惡性低價競爭，保全服務品質低落，如何使保全業再展雄風成為一個獲利的企業體，保全人員的證照制度是其解決方案，因此我們對保全企業主的建議如下：

1. 鼓勵現職保全人員積極考取保全人員專業證照，以提升其專業知識技能，以保全專業化服務獲較優勢的競爭力，則可以獲得保全消費者認同而使營業額增加獲取較高的利潤。
2. 落實保全職前和在職教育訓練，持續維持保全人員的專業知識和技能，以避免在換照時無法通過考核。
3. 在嚴長壽的總裁獅子心中提到【在管理哲學中，最好的危機處理是在危機可能發生之前，就能事先防範，這才是最高明的解決方式。】保全企業主應利用目前保全戰國時代的危機，將阻力轉變成一個正向的助力轉

機，藉由保全從業人員的證照制度來提升保全人員的職業倫理道德水準，淘汰素質不佳行為不良、監守自盜和執勤怠忽職守的保全人員，因而提高企業形象，增加企業商機和獲利。

4. 藉由高比例的保全人員證照擁有率，成為優良品牌認同，並成為未來就職者爭相求職的首選企業主。
5. 區分有無證照，給予不同薪資待遇、福利、工作發展和升遷機會，藉以激勵現職保全人員考照意願。
6. 提供持續開放學習的環境，使員工學習意願和企業的經營目標一致，鼓勵證照升級、多元化訓練發展，幫助有志成為保全經理人的基層人員成為全方位的保全專家。
7. 由保全總會與教育機構、學術團體合作，利用現代科技多媒體的學習方式，運用雲端科技的數位教學系統使學習無時間和空間上的限制，幫助現職人員或欲從事保全工作人員取得保全人員的專業證照和完成通過各項講習和教育訓練。
8. 由於科技無國界，保全的工作不再侷限在某一特定地方，保全企業主應與國際保全業接軌，透過國際團隊合作計劃，爭取國際保全案件，所以除了鼓勵保全人員考取本國保全證照外，另外取得語言證照、專業武器配備證照和研習國際保全技能和專業知識。
9. **倒三角型的管理模式**（嚴長壽，1997），【四個服務管理的信條：(1)每個員工都是主人，(2)設想在客人前面，(3)尊重每位客人的獨特性，(4)絕不輕易說不！】此模式正是保全業的最佳寫照，因為第一線基層保全從業人員擁有專業證照，同時公司各層級的幹部和經理人相互支援與完全授權配合，保全人員能全心全力提供自身的專業知識和技能，帶給消費者最佳的服務，消費者相對願意付出同等價值的服務費用，保全公司的收益日益增加，保全人員的薪資福利自然也會增加，所以最後成功的結果是大家受益。

圖 2-3-1　倒三角型的管理模式

(三)對保全從業人員的建議

古人說工欲善其事必先利其器，我們要如何顯示自己的專業知識和專業技能於企業主，最有效的方法之一就是專業證照，雖然我國保全業自 1978 年成立第一家保全公司和在 1991 年公佈保全業法至今尚未有一套完整的保全從業人員的證照制度，因此雖然保全工作是近年來十大熱門行業，但是保全工作或是保全人員仍然未獲得社會大眾的認同，常使保全工作成為【騎驢找馬】的替代工作，如何改變這個現象呢？我們對保全從業人員的建議如下：

1. **專業技能提高市場競爭力，增加就業機會。**現代的求職者由於社會上學歷氾濫，不只要和本身專業競爭，還要和不同專業的人競爭，如何突顯本身的競爭力爭取第一印象，最好的方法就是擁有專業證照，突顯自身和其它競爭者的不同，讓面試的企業主看到我們的專業能力，就能拔得頭籌。
2. **建立正確的專業認知和態度。**大家都知道【要別人尊重，本身要先自重。】但往往有些人認為現在的工作不是自己所喜歡的工作，只是為五斗米折腰、敷衍了事、混時間、混日子，做表面工作，這種不敬業的工作態度和觀念，只會讓別人更瞧不起。我們應該認清自己，發現自己的優點和長處，在面對任何一個新工作、新環境時，以正確的學習態度，盡最大的努力排除萬難充實自己，以正確的專業認知和態度邁向成功之路。因此保全人員成功之路的第一步就是以通過保全專業證照考試，來顯示自己的專業技能和充滿自信的工作態度。
3. **培養多元化的專業知識和技能。**由於世界的距離愈來愈小，甚至形成無國界狀態。保全人員不只要做好現在的工作，還要配合公司的目標規劃，多方面的充實多元化保全專業知識和技能，當公司的事業版圖擴充到世界的任何一個地方時，我們的機會就會比別人多，也更有機會提升

自己成為幹部，甚至公司經理人。

4. **提升專業知識和技能、提高所得。**如果自己不努力提升自己的專業知識和技能，沒有努力在工作上求精進，只是呈現原地踏步，如何要求別人給與更高的薪資報酬呢？軍中有句名言【合理的要求是訓練，不合理的要求是磨練】。亞都麗緻大飯店總裁嚴長壽亦說【每一個環境都是自己學習的機會，好的環境是一種正面學習，不好的環境也是另外一種磨練，使自己將來獨當一面時不至於重蹈他人覆轍】(嚴長壽，1997)。因此保全從業人員為了要提升自己的專業知識和技能，最佳的方法就是取得保全人員專業證照，在工作上表現卓越，薪資所得自然提高。
5. **自我肯定提升社會地位。**一般人對【保全】的認知可能還停留在《守衛》《無須專業技能》《低社會價值》的工作，如何改變社會大眾的觀感？最好的方法是所有的保全從業人員不論任何層級的人，如同律師、會計師般擁有國家所核發，且具有公信力和專業力的專業證照，並在工作上展現專業知識和專業技能，必能贏得社會大眾的尊重，並提升自身的社會地位。

(五)小結

雖然目前專業保全人員證照制度尚未法制化和廣為推行，希望本專題研究對政府機關、保全業主和保全人員的各項建議是具有建設性，且簡單容易推廣執行。也希望將來會有更多這方面的研究討論和資料收集，且能參考國外執行優良且具有相當成效的保全證照制度，並結合產、官、學界的智慧和專業制定出一套適合我國國情和保全產業實務需求的專業保全人員的證照制度。

四、證照制度雛型建立

(一)證書、執照和證照之區分

根據職業訓練法第三十一條，「為提高技能水準，建立證照制度，應由主管機關辦理技能檢定。前項技能檢定，必要時由中央主管機關得委託有關機關團體辦理。」如果專業保全證照由民間專業團體自行辦理審核和頒發證書，容易造成不信任感和缺乏公信力，不容易為社會大眾所接受；同時因為從事專業保全工作人員和保全業主角色不同，因此藉由筆試、口試、實際演練操作和審核必要的學經歷證件的證照制度流程，來建立專業保全證照制度，必能提升保全人員的專業素養，及自我能力的肯定，並為社會大眾所認同。

表 2-4-1　證書、執照和證照之區分

文件	名　　稱	證書(Certificate)	執照(License)	證照
	文件功能	專業知能證明，非執業必備	執業許可	專業知能證明，與執業有關可/必須換發執照
	核發單位	專業團體	政府機關	政府機關
	知能等級	專業最高素養，無上限	執業最低基本素養，有下限	執業基本素養
方法	名　　稱	檢定/檢覈	核照	技能檢定
	檢驗目的	評鑑領域專業知能，維護專業權威	確保執業最低知能，維護公眾權益	評鑑執業基本知能，維護公眾權益
	辦理單位	專業團體	政府機關	政府機關
	辦理性質	多自願參加	強迫參加	自願或強迫參加

*資料來源：葉連祺，2001

從本研究中我們已經得知目前只有加速專業保全證照法制化才得以落實推廣保全人員證照制度，又由表表 2-4-1 我們也可以驗證證照制度是最適合保全業的保全人員任用資格評鑑，同時保全證照制度的推廣是提升保全人員專業素質和維護保全消費者權益的不二法門，因此我們先規劃證照制度的雛型，提供中央主管機關或相關單位未來立法及推行保全證照制度的參考。

(二)以運送保全先行試辦保全證照制度

由於目前從事保全工作的人員中以運送保全的人數比例上較少，經營運送保全的公司亦不多，目前只有 6 家保全公司專營或兼營運送保全：立保、台保、士瑞克衛豐、日盛、布林克和先鋒等。如果以運送保全先行試辦證照制度，在試辦過程中會遇到一些實際問題將之逐一解決後即見成效，且為社會大眾所接受，其他類型保全企業主和保全從業人員，漸漸就能接受證照制度的建立，此時再將保全證照制度逐步推廣到全體保全人員。

因為運送保全又稱現金運送保全，提供以高科技裝備、裝甲防彈運鈔車輛為客戶運送現金、有價票券、高價貨品等服務，同時運送保全亦為金融機構、郵政單位的存、提款機和大賣場、百貨公司、連鎖商店、超商等提供整鈔和補鈔服務，因此對於風險性最高的運送保全，不僅要重視職前和在職的教育訓練，更要重視保全人員的品德和人格特質。

表 2-4-2　五大因素人格特質

正　　向		反　　向	
因素	特徵	因素	特徵
外向性	好交際的、友善的、能言善道的	內向性	退縮的、文靜的、保守的
穩定性	冷靜的、放鬆的、開心的	神經性	易怒的、不安的、憂慮的
謹慎性	小心的、自律的、負責任的	放肆性	粗心大意的、懶散的、開心的
愉悅性	善心的、信任的、愉快的	沉悶性	攻擊性、批評性、不合作的
開放性	想像的、好奇的、獨立的	封閉性	現實的、從眾性、孤獨性

*資料來源：Goldberg，1993 (摘自徐嘉禧，2004)

在 Goldberg，1993 五大因素人格特質理論和徐嘉禧 2004 的研究中發現，一般人的行為大都受到五大因素的人格特質的影響，如果保全人員具有外向性、穩定性、謹慎性、愉悅性和開放性等人格特質與工作的投入和工作績效上成正向相關且表現較為傑出，定著性也比較高。反之，保全人員具有內向性、神經性、放肆性、沉悶性和封閉性等人格特質與工作的投入和工作績效上成反向相關，容易與長官、同事或客戶產生行為上磨擦或工作上監守自盜，定著性也比較低。

因此在選用保全人員時，除了依保全業法規定的消極資格篩選外，尚須做多種性向測驗來檢視他們的人格特質，挑選出適合人選，平時亦要注意運送保全人員的品德管理，例如：適度了解保全人員下班後的生活和平日交友，定時做藥物、酒精檢測和透過聯合徵信中心查詢個人信用，是否有超過個人經濟狀況之大額不正常消費，或是銀行存款中有不正常大筆金額進出等異常記錄。並且適度使用「**排他條款**」--"不考慮任用別家保全公司運鈔人員"以降低任用不良保全人員的風險。

由於運送保全人員會接觸大量現金、有價票券、高價貨品等高風險商品，或是為金融機構和各種不同商場或店家等提供整鈔和補鈔等服務，因此在教育訓練方面，除了 16 小時的保全共同基本教育訓練外(見表 2-4-3)，尚須 24 小時的運送保全的專業教育訓練，例如：

1. 防彈運鈔車設備--GPS 衛星定位、防盜語音警報、電擊運鈔箱、DVR 監視系統等操作要領。。
2. 押運勤務執行要領。
3. 裝卸現金、貴重金屬、美術品、重要物品等之警戒方法。

4. 運送途中發生緊急事故時之應變措施—防護裝備使用、車輛斷油斷電、通報警方請求支援、回報管制中心。
5. 管制中心緊急應變 SOP 程序--包括 MiniBond 和遠端 CCTV 作業程序。
6. 加強觀察及臨場應變能力訓練。
7. 其他相關必要知識與技能。

這些專業運送保全服務除了專業知識的教導外，並應著重於實務技能的操作演練，以達技能純熟的標準，而考核的方式應採學科及術科的筆試、口試和實務操演。

一般證照制度的認證方式有兩種：

1. 是考訓合一的方式

   證照的教育訓練和證照考試合併舉行，受訓人員在參加基本教育訓練課程後，並且在同一個受訓地點同一個受訓期間考試成績通過合格標準，即可取得證照，例如：紅十會水上救生員證照。

2. 是考訓分離的方式

   證照的教育訓練和證照考試分開舉行，受訓人員在一個機關參加基本教育訓練課程後，必須參加另一個機關舉行的考試測驗，考試成績通過合格標準，始可取得證照，例如：保險壽險業務員證照。

目前專業保全人員證照的認證方式較適合採用第一種考訓合一的方式，因為以目前有限的人力資源—缺乏有豐富經驗且領有合格證書的優秀教官；考照委員會亦尚未成立。在中央主管機關尚未成立一個具有公權力和公信力的委任機關辦理之前，可考慮由主管機關委任中華民國保全商業同業公會全國聯合會及四個會員公會--台北市、新北市、高雄市保全商業同業公會以及台灣省聯合會配合設有安全管理系所的大學，分區辦理保全基本教育訓練和專業教育訓練及證照考試，成績通過合格標準者，再呈報中央主管機關—內政部警政署核發保全證照。

表 2-4-3　保全人員職前教育訓練—學科、術科

教育項目 保全種類	16 小時基本教育 (學科)	24 小時專業教育　(術科)
運鈔保全	1. 民事法概要和刑事法概要 2. 犯罪預防與民力運用 3. 保全之相關理論與各國保全業介紹 4. 保全執勤之原則與應注意事項 5. 保全業法及其施行細則等相關法令介紹 6. 防災救護訓練 7. 防盜防搶實務 8. 交通管制指揮與交通事故協調處理 9. 犯罪偵察 10. 危機處理 11. 擒拿綜合應用技術或防身術 12. 勞工安全衛生法 13. 職業道德與倫理 14. 職場與職務認知與溝通協調技能	1. 防彈運鈔車設備--GPS 衛星定位、防盜語音警報、電擊運鈔箱、DVR 監視系統操作要領 2. 押運勤務執行要領 3. 裝卸現金貴重金屬物品美術品之警戒方法 4. 運送途中發生緊急事故之應變措施--電擊槍、天羅補捉網使用、車輛斷油斷電、語音警報、通報警方請求支援、回報管制中心 5. 管制中心緊急應變 SOP 程序--包括如何操作 MiniBond 和遠端 CCTV 6. 加強觀察及臨場應變能力訓練 7. 其他相關必要知識與技能
系統保全		1. 系統保全業務的各項設備與功能 2. 系統保全人員裝備使用及勤務執行要領 3. 管制中心人員對現場保全之勤務指導要領 4. 管制中心對客戶遭竊盜、火警、破壞等重大事故警訊的 SOP 作業程序 5. 加強電子器材設備操作的專業技術訓練 6. 其他相關必要知識與技能
人身保全		1. 保護雇主時的警戒位置和警戒方式 2. 實施人身保全時所需之各種裝備使用要領 3. 發現可疑人物或可疑物品時應變措施 4. 防止人身危害的緊急避難措施 5. 加強擒拿綜合應用技術或防身術 6. 其他相關必要知識與技能
駐衛保全		1. 人車出入建築物或社區之管理方法 2. 社區巡邏勤務及人員裝備使用要領 3. 社區大樓發生竊盜、火警、暴力、重大傷病救護、機電等重要設備故障緊急處理要領 4. 駐衛保全機器設備之使用方式 5. 發現可疑人事物之處置要領 6. 加強觀察及臨場應變能力訓練 7. 其他相關必要知識與技能

*資料來源：本研究整理

完善的證照制度應分類和分級來區分其專業程度和年資層級，就保全證照而言，以目前保全業務的類型分為：系統、運送、駐衛、人身，每一類型之公司再依管理職別區分：基層保全人員、保全幹部、保全主管、經理人、董事長或企業主。在每一層級下的保全人員，依其工作部門職掌再做更細部的分級。

以目前運送保全的工作性質可分為三種類別：ATM 填補運送保全、運鈔保全及貴重物品運送保全等。

1. ATM 填補運送保全：主要負責銀行和金融機構委外的 ATM 設定、補鈔和整鈔服務，需熟悉 ATM 相關操作技巧及維護保養，及了解【交易連線系統】的作業程序。
2. 運鈔保全：主要負責金融機構、百貨公司、大賣場、連鎖商店、超商等客戶的現金收取及運送。
3. 貴重物品運送保全：主要負責樂透彩、消費券、考卷、貴金屬、藝術物品和其他特殊物品之運送。

依運送保全每一職別之下，除了基層保全人員、保全幹部、保全主管及經理人等級職外，每一層級下可再分一級、二級。每一級人員欲晉升一級，必須在原服務等級經一定年資，績效考核合格並參加升級證照考試通過，才得以升級。如果要跨類型工作，則依照前述四類保全級別劃分，運送保全為最高等級，可不必再參加新類型保全證照考試即可跨類型工作。

運鈔保全證照的有效期限可暫定為三年，待保全證照制度已全面推廣至其他類型保全，且實施成效良好，為社會大眾所接受，則可考慮延長至五年。證照到期前半年必須出具在職訓練時數證明、目前服務公司在職證明、照片和原有保全人員證照等向中央主管機關委任承辦機構提出換照申請；如是遺失證照者，須向目前服務公司申請在職證明，連同補發手續費和照片等向委任承辦機構提出申請補發；如有任何保全人員因觸犯業法規定經撤銷證照者，得規定在一定期限內不得再申請保全證照；如為監守自盜等情節重大者，則永遠不得再申請保全證照。

此外，應盡速將專業保全人員證照制度法制化，透過產、官、學界的專業知識和實務經驗，以先試辦建立運送保全證照制度，做為推展其他類型保全證照制度實施的參考，和做為未來修正保全業法中專業保全人員證照制度的立法依據。

五、研究限制與未來期許

研究限制

由於本研究論文受到時間和空間的限制，未能取得更多的參考資料，但此次接受訪談的立法委員、主管機關、學者專家以及保全公會代表、高階經理人及保全從業人員對保全業的深入與了解都是最具代表性和最頂尖的權威人士，因此在訪談的過程當中獲得許多寶貴的實務經驗和獨特見解，同時從各方收集到許多相關文獻來驗證，實施專業保全人員證照制度是有其迫切性和必要性的。

古人說過：【*要怎麼*收穫，先*要怎麼栽*】，【*昨日*的*努力*，是我們*今日收穫*的成果】。雖然當前保全業者和保全人員還要面對許多問題有待突破，但是只要中央主管機關、法律、學者專家、保全業主和保全從業人員大家的共同努力與參與，相信保全人員的專業證照制度很快就能法制化，並能在保全業界順利推廣，讓保全從業人員在最短的時間內順利取得保全證照，提升保全人員的專業知識和技能，提升保全業的社會地位，提升保全人員的薪資福利，與警方合作共同創造一個世界公認的幸福生活安全社會環境。

未來期許

由於目前保全人員證照制度尚未實施，所以缺少確切實際的數據來證實他的實效性和實施後可能發生的障礙和困難度，我們對專業保全人員證照制度未來的期許是希望藉由中華民國保全商業同業公會全國總會的成立，來建立連繫窗口樹立專業保全形象，並發揮其功能。

回顧台灣保全業發展，從民國六十七年第一家保全公司成立，發展至今已有三十餘年歷史，近年來因應市場需求量不斷增加，社會大眾對保全業的專業品質愈來愈重視和講究，以往保全業給人進入門檻不高的印象，或是認為保全就是「人力」。現在的保全業已經與「科技」畫上等號。保全是維護治安不可或缺的力量，可以整合保全與警力，形成一張治安防護網。

有鑑於此，經由台北市、新北市、高雄市保全商業同業公會，以及台灣省聯合會共同發起籌組【中華民國保全商業同業公會全國聯合會】，並於中華民國九十八年十二月十七日正式成立，主要責任不但是建立與主管機關連繫窗口，省去龐大行政資源，最重要的是提升保全業的專業與形象，更進一步為保全業全體從業人員謀最大福利。

全國總會能有效整合四大保全公會和超過十萬保全從業人員，並同時致力於保全從業人員質與量的同步提升，對社會治安產生無形的力量，穩定整體社會安定，讓全民身家安全更有保障。尤其保全從業人員中有高達九成是擔任警衛保全，在今日市場日益擴張之際，保全業持續提供就業機會，讓更多人有機會走入保全專業領域、無數家庭得以在安全的環境下成長，這對於整個社會發展是為良性循環。

綜觀各國發展與社會趨勢，政府組織趨向精簡，政府負責監督，民間負責執行，如國軍採取募兵制，保警人力的釋出等，空缺員額，幾乎可以由保全業補足，將會是保全產業的龐大商機。除了商機浮現外，總會也將加強與政府單位溝通，進行階段性的準備，了解政府的指標規範與整體配套措施，以進行產業整體規劃發展，與人員專業訓練養成。保全人員無疑是國家公共治安力量的延伸，總會推動保全人員可以和警力充分結合，即台灣有近 18 萬維護公共治安的力量，可以落實到台灣每個角落，杜絕治安死角。

雖然台灣保全產業發展腳步，依循日本警備業發展，在日本警備業主管機關為警視廳，負責管理與執行。但是在台灣主管機關為刑事系統，二者專業各有不同，應該將管理與考評制度回歸產業面與專業面，才能有效落實保全業的管理與執行。

因此保全專業化是必然的趨勢，只要走到專業領域就要有證照，保全產業涉及到民眾安全，更應經過嚴格訓練和考試再發予證照，以確保人員素質，此點已獲主管機關認同，且亦考量已經在職的保全人員，將有五年的緩衝時間可以取得證照，而相關的訓練及考試，可由公會與學術單位聯合辦理，以確實符合業界需求。

目前的「保全業法」雖然已經公佈施行多年，對保全公司與從業人員發揮正面管理作用，但是相對地也有很多限制，需要更多專業人士參與研究、提供評析，致力於保全業法的修法，讓法律跟得上產業的腳步，得到最佳的管理效果，同時能夠加速保全人員證照制度的推動，以提升從業人員社會地位，謀求保全同業的完善保障，相信這是全體保全從業人員的心聲，也是我們全國保全業最大的期許。

參考文獻

一、中文部份

1. 李永然、施盈志 2006《保全業者之民事責任—以駐衛保全服務為例》, 2006 全國保全論文集產業篇，6-1 至 6-8。
2. 李湧清 1991《私人警衛及其相關問題之思考》, 警學叢刊，1991 年 12 月，22 卷 2 期 62 頁。
3. 范國勇 2006《我國保全業法及其法律關係之研究》, 吳鳳技術學院產學合作專案研究，民間機構委託研究計劃，結案報告書。
4. 范國勇 2010《運鈔車搶案分析及防治之道》, 刑事雙月刊 34 期，22-27。
5. 徐嘉禧 2004《保全人員人格特質與工作績效之相關探討—以先鋒保全公司為例》, 中山人管所 93 年暑期專案研究，1-25 至 1-49。
6. 高永昆 2008《保全員流動率的最佳控制》, 2006 全國保全淪壇論文集，產業篇，12-1 至 12-9。
7. 黃俊能 2008《保全產業現況暨學術座談—保全產業現況分析與探討討》, 中央警察大學行政警察學系暨警察政策研究所，1-9。
8. 羅貫中 2004《台中市保全業問題之研究》。私立東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文。
9. 嚴長壽 1997《總裁獅子心》平安叢書

二、外文部份

1. Goldberg, L.R.(1993) The structure of phenotypic personality traits, American Psychologist, 48, 26-24

三、網路資源

(一)文章

十大成長工作，2005/11/02，2010 年 02 月 24 日下載
http://blog.sina.com.tw/11570/article.php?pbgid=11570&entryid=6459
歷年保全公司重大危安案件，2008，2010 年 02 月 24 日下載
http://www.puyan.gov.tw/Upload/sup1/AlwaysAndy2008-3165839475.htm
黃俊能 2007《保全產業現況暨學術座談—保全產業現況分析與探討》，2010 年 02 月 24 日下載
http://www.security.org.tw/index.php?option=com_content&task=view&id=327&Itemid=74&lang=tw

(二)網路新聞

七千萬搶案贓款買屋曝光，2010 年 01 月 21 日蘋果日報，2010 年 4 月 12 日下載
http://tw.nextmedia.com/applenews/article/art_id/32248092/IssueID/20100121
台東銀樓搶案 逮 16 歲嫌犯，2010-3-03 20:32，2010 年 4 月 12 日下載
http://www.dk101.com/index.php/viewnews-62028.html
龍江路搶案重大進展 搶嫌妻收贓 20 萬到案，中廣新聞網 (2010-02-04 07:33)，2010 年 4 月 12 日下載
http://news.sina.com.tw/article/20100204/2765123.html

美、日、中保全人員證照制度之研究

摘要

我國保全人力已達 15 萬人之譜，實應積極規劃證照制度以提升專業能力，參酌美國與日本保全人員證照制度後，我國首需建立一個有公信力的考照機構進行保全人員證照制度之規劃。

章目錄：

壹、前言
貳、美國保全人員證照制度
參、日本保全人員證照制度
肆、結論---我國保全人員證照制度之規劃

表目錄

表 2-1　美國安全產業協會認證制度表
表 2-2　德州安全公司執照分類表
表 2-3　德州各級保全人員訓練和考試表
表 3-1　日本警察人數與保全人數統計表
表 3-2　日本保全業務類別表
表 3-3　日本第二級保全員之檢定標準

關鍵字：保全業、保全人員、證照制度

美、日、中保全人員證照制度之研究

曾憲樂、鄭善印[1]

壹、前　言

我國保全業法在 2003 年時，曾由警政署刑事警察局邀集保全業者、警察實務機關及學者專家齊聚一堂，研商該法的修正工作。擬具的修正重點，包括董監事、經理人及保全人員的反黑條款、保全人員的證照制度、保全業的分級管理、合理調整在職訓練時數、主管機關定期輔導與評鑑等[2]。其中尤以保全人員的證照制度及保全公司的評鑑規定，最為各界所企盼，希望能作為保全專業化的最大推力。[3]倘若該二項制度能在保全業法中落實，則保全業及保全人員應該可以日漸成為保障社會安全的重要力量，可惜近幾年來由於經濟不景氣、部分業者疑慮及全國失業率過高等因素，保全業的評鑑及保全人員的證照制度一直無法列入修法項目。

雖然，2010.12.03 中華民國保全商業同業公會全國總會（以下簡稱「保全總會」）的聲明曾指出：「目前國內有 600 餘家保全公司，從業人員超過 8 萬餘人，加上各機關、社區自聘具備保全性質的警衛，總從業人數已達 15 萬人之眾」。[4]但相反的，聯合報 2011.01.27 及 2011.03.02 有關保全人員過勞死及薪資所得的報導，卻與龐大產業的形象差異頗大，例如該報曾報導說：「保全員工時長、薪水低，每天上班都要全神貫注，有上班才有薪水，即使過年輪班也沒有加薪；若不小心得罪住戶，馬上就會捲鋪蓋走人。數名保全人員受訪，均奉勸千萬不要入錯行」;或者：「勞委會昨公布保全業勞動檢查專案結果，總計抽查 50 家廠商，逾 30 家違法，比率高達六成二。甚至有兩成業者違反工資不得低於基本工資規定，時薪低於 98 元」; 或者：「去（2010）年台灣獲利最豐產業之一的保全業，僱用超過 7 萬人，但保全人員每月工時高達 260 小時，時薪低於

1　曾憲樂，警察大學註冊組組長。鄭善印，開南大學法律系教授兼系主任。

2　會議的實際出力人員為刑事警察局的施桑白及傅美惠兩人，該二人對於保全業近幾年的發展亦功不可沒，當然所有作為都須經其所屬科長及以上各級長官的支持。

3　陳東陽，從產官學合作模式探討保全業「專業化」之建構，犯罪與刑事司法研究，第 15 期，台北大學犯罪學研究所，99.11，p.59。

4　參照中華民國保全同業公會全國聯合會聲明稿，http://news.cts.com.tw/nownews/society/201012/201012030622959.html，2011.03.20 瀏覽。

平均薪資，成為職場新弱勢，保全人員的飯碗更可能因削價競爭而難保全」。[5]

為何保全產業如此龐大，總體獲利豐厚，但從業人員卻又充滿杯葛的心理呢？我們認為，其原因不外乎：一、產業門檻低，欲經營保全業者容易進入，故家數極多，不但造成利潤稀釋結果，且易惡性競爭，拉低從業人員薪資，二、從業人員進入產業的門檻低，幾乎是只要沒有前科的人即可進入，無須技術亦無須經驗，故即興而來隨興而去，產業乃需不斷尋找接替人手，造成經營成本的增加，連帶亦壓低員工薪資。對於這種局面，倘若我們能正視經濟學原理:「供給的多少會影響價格的高低」，則減少保全業家數及保全人員的人數，從短中期來看應該是讓個別業者及保全人員獲利增加的不二法門。而要讓保全業家數減少，就需以評鑑來創造市場的競爭及逼使退場;要想讓從業人員人數減少，就必須建立證照制度，以提高門檻及留住有經驗的人才。

2010.01.28 經濟日報曾在保全總會成立時報導說：「總會理事長王振生指出，---（總會未來積極推動的目標）保全商業同業公會全國總會為維護市場運作機制，不削價惡性競爭，除了積極勸導同業參與公會，告知會員各種市場資訊，宣導政府新訂政策法規外，公會未來將發揮其它積極的功能包括：一、爭取保全業權益，擴大保全業市場規模。二、建立主管機關對話機制窗口。三、落實教育訓練，推行保全證照制度。四、進行公司評鑑分級制。[6]從總會的上述目標中我們即已看出了正確的方向，但本文僅擬就「證照制度」作敘述，其餘保全總會所聲明的目標一概不論。

證照制度在消極面上雖然可以適度降低保全從業人員的人數，但證照制度要想發揮效果，不能不有處罰制度，亦即無證照而執業，需罰其雇用者或本人，否則證照將淪為能力較同儕高明的證明而已，其一無用處甚為明顯。然而，證照要想配合處罰制度，則為數甚多的自聘保全，恐非主管機關得以一一科罰。[7]是故，若能將證照制度先限定在系統保全與運鈔車保全，待推行一段時間後，再逐漸及於需較佳素質的政府機關駐衛保全，則反抗力量可能會較為減少。

根據作者側面得知，保全總會已擬具保全業法修法方向，其中第十九條擬規定：「經參加保全人員講習至少三十二小時，講習合格且通過測驗，領有中央主管機關核發之保全人員講習合格證書者，始得從事保全業務」，若保全業者違

5 參照 2011.01.27 及 2011.03.02 聯合報相關報導。

6 參照經濟日報有關保全總會成立新聞（2011/3/10），http://edn.gmg.tw/article/view.jsp?aid=230903&cid=16 瀏覽。

7 目前自聘保全之雇用機構，亦屬無公司執照而經營保全業，但似乎很少遭到取締。

法雇用未具講習合格證書之人從事保全業務，則「處新臺幣六萬元以上三十萬元以下罰鍰，並得限期改善」。其所謂「講習合格證書」與本文的「證照」制度意義接近，其修法發想亦與本文相同，只不過本文為求降低抗拒，特將證照制度縮減其適用的範圍而已。倘若內政部與行政院再有反對意見，則應舉出理由，否則即是恣意決定。雖然如此，但修法所欲採取的講習內容為何，尚未具體。有鑑於此，本文以下乃針對美國、日本有關保全人員證照制度及其所規定的考照內容作一敘述，希望能在我國保全業法修法採取證照制度後，供相關機關或保全總會參酌採用。

貳、美國保全人員證照制度

根據日文維基百科的說法，美國被稱為 law-enforcement officer、peace officer 或 sworn officer 的警察人員或執法人員，近年來總計有 740,000 人。[8]又據估計，1990 年全美約有超過 10,000 個保全公司，總共雇用了 1500,000 各式各樣的保全人員，是警察人員 554,000 人的近三倍，至 2000 年保全的總雇用人數將達 2000,000。[9]

對於如此龐大的保全人力，美國聯邦政府為了確保保全人員的品質與大眾的認同，於 1976 年成立保全專案小組研究保全業的規範問題，並決議授權各州自行成立委員會，以證照化的方式來規範業者。自 1980 年代起，逐漸朝著專業化(Professionalism)的方向邁進，在諸多措施中，除了教育訓練的改進外，以證照規範(License and regulation)的實施最有助益，目前至少 45 個州有對保全業取得各種執照的資格及標準的規範[10]。

以下針對美國產業安全協會（American Society for Industrial Security，簡稱 ASIS）所辦的三種認證、德克薩斯州及維吉尼亞州的私人保全等訓練課程與認證作一簡述：

---

8 參照日本維基百科美國警察網頁，（2011/3/25），http://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%82%A2%E3%83%A1%E3%83%AA%E3%82%AB%E5%90%88%E8%A1%86%E5%9B%BD%E3%81%AE%E8%AD%A6%E5%AF%9F 瀏覽。

9 參照美國私人保全網頁（2011/3/25），http://www.articlesnatch.com/Article/Private-Security-Industry-In-United-States/316074 瀏覽。

10 王曉明，〈美國保全業證照制度之現況〉，李震山等合著，《保全業與治安－法制建構與犯罪抗制》，（台北：五南圖書出版社，初版一刷，2005 年 11 月），頁 484。

一、美國產業安全協會

目前美國產業安全協會 ASIS 共辦理三種認證，其中以專業安全管理師（Certified Protection Professional, Board Certified in Security Management 簡稱 CPP）的考試認證最為著名並具全球性，可說是安全人員證照中最高的專業認可。所以，從事安全產業人員莫不以考取 CPP 證照作為最高的榮譽；同時亦可獲得政府機關或私人企業的認同，在工作上不僅得到保障，在薪資上亦能獲得較優渥的待遇；另兩種專業認證為調查專業師(Professional Certified Investigator，簡稱 PCl，亦指私家偵探)，及實體安全專業師(Physical Security Professional，簡稱 PSP)等兩項[11]，詳見美國安全產業協會認證制度表 3-1[12]。

[11] 王曉明，同前註，頁 488。

[12] 參照美國產業安全協會 ASIS International 網頁（2006/10/12），http://www.asisonline.org/about/faqs.xml 瀏覽。

表 2-1　美國安全產業協會認證制度表

項目	CPP 專業保護認證 (Certified Protection Professional)	PCI 專業私家偵探認證 (Professional Certified Investigator)	PSP 實體安全專業認證 (Physical Security Professional)
實施年代	1977 年	2002 年	2002 年
適用對象	安全管理師 (For security anagers)	私人偵探 (for investigators)	實體安全場地師 (for those in the hysical security field)
考試架構	CPP 考試係由 200 個多項選擇問題所組成，包括任務、知識和技能等，主要的鑑定範圍涉及 8 個寬廣安全管理的學科內。 （The CPP exam consists of 200 multiple-choice questions covering tasks, knowledge, and skills in eight broad subjects identified by CPPs™ as the major areas involved in security management.）	PCI 考試係由多項選擇問題所組成，包括任務、知識和技能，主要的鑑定範圍涉及這領域內。 （The PCI exam consists of multiple-choice questions covering tasks, knowledge and skills in subjects identified as the major areas involved in this field）	PSP 考試由 140 個多項選擇問題組成。 只有 125 個被記分。15 題不計分的"標準"問題被隨機分散地放在整個考試題目裡。 （The PSP exam consists of 140 multiple-choice questions. Only 125 of the 140 questions are scored. Fifteen un- scored "prototype" questions are randomly dispersed through out the exam form.）
考試內容	◎ 安全原則和慣例－SECURITY PRINCIPLES & PRACTICES(22.8%) ◎ 經營原則和實行－BUSINESS PRINCIPLES & PRACTICES(10.9%) ◎ 員工安全－PERSONNEL SECURITY (9.9%) ◎ 實體安全性－PHYSICAL SECURITY (24.4%) ◎ 資訊安全性－INFORMATION SECURITY (5.5%) ◎ 調查－INVESTIGATIONS(12.4%) ◎ 法律方面－LEGAL ASPECTS(5.3%)）	◎ 情況管理[大約 40%的考題]－Case Management [Approximately 40% of test questions] ◎ 證據蒐取[大約 40%的考題]－Evidence Collection [Approximately 40% of test questions] ◎ 情況描述[大約 20%的考題]－Case Presentation [Approximately 20% of test questions]	◎ 實體安全性評估[大約 41%的考題]－Physical Security Assessment[Approximately 41% of test questions] ◎ 綜合性自然安全測量的選擇[大約 24%的考題]－Selection of Integrated Physical Security Measures[Approximately 24% of test questions] ◎ 自然安全測量的實施[大約 35%的考題]－Implementation of Physical Security Measures[Approximately 35% of test questions]
備註	全部考題來自官方的參考書，考題不會出自任何其他來源。（All exam questions come from the official reference books. No questions on the exam are taken from any other source.）		

資料來源：本研究整理

除此之外，尚有其他的安全專業認證，例如 CPO[13]、HCPA. CFE. CSSP、CST、CFSO 等（李振昌譯，2004：86）[14]。由此處可以看出美國對安全產業的重視，並要求專業與品質，十分值得我們學習與借鏡。

[13] CPO(Certified Protection Officer)：「保全警衛證書」係美國保全警衛國際基金會 (International Foundation for protection Offices，簡稱 IFPO)所發之證照，該基金會於 1986 年所設立的。

[14] 李振昌譯，Robert J. Fischer & Gion Green 原著，《企業安全管理完全手冊》，（台北：紐澳良文化事業公司，二刷，2004），頁：86。

二、德克薩斯州

德州州政府在公共安全部門（Texas Department of Public Safety）下設「私人安全局」（Private Security Bureau）[15]，負責核發公司、學校與教練等執照，以及個人執照。有關執照部分簡述如下：

(一) 公司、學校與教練：目前執照計分公司執照、學校執照、教練執照與註冊等三大項 15 類，詳見表 2-2 德州各類安全公司、學校與教練之執照分類表[16]。

表 2-2　德州各類安全公司、學校與教練之執照分類表
（Types of Company and School Licenses）

項目	類別	公　司　性　質	註 記
Company Licenses 公司執照	A	私家偵探公司執照（Investigations Company）	
	B	各種安全公司執照 1. 警衛公司（Guard Company） 2. 警報系統公司（Alarm Systems Company） 3. 裝甲車公司（Armored Car Company） 4. 信差公司（Courier Company） 5. 警犬公司（Guard Dog Company） 6. 電子存取控制設備公司（Electronic Access Control Device Company《Combination with any Class B》） 7. 鎖匠公司（Locksmith Company） 8. 安全顧問公司（Security Consultant Company）	
	C	私家偵探及一個以上的種類 B 之執照（Investigations + One or more “Class B” category）	
	X	政府文書認證（Government Letter of Authority）	
	T	遠程信息服務執照（Telematics）	
	P	商業文書認證（Private Letter of Authority）	
School Licenses 學校執照	F	訓練學校執照（Level III Training School）	
	O	警報訓練學校執照（Alarm Level I Training School）	
	Y	再教育學校執照（Continuing Education School）	
Instructor License and Registration 教練執照與註冊	Instructor G	第三級-火警教練（Level 3 - Firearm Instructor）	
	Instructor H	第三級-教室教練（Level 3 - Classroom Instructor）	
	Instructor J	第三級-火警與教室教練（Level 3 - Combine (Firearm/Classroom Instructor)）	
	Instructor K	警報教練（Alarm Instructor）	
	Instructor W	第四級-人身保全教練（Level 4 - Personal Protection Instructor）	
	Instructor Y	再教育教練（Continuing Education (CE)）	
備註	在德州有執照的公司才能提供上述服務（Only licensed companies may provide these services in the State of Texas.）		

資料來源：本研究整理

[15] 參照 Texas Department of Public Safety- **Private Security Bureau** (100/3/1) , http://www.txdps.state.tx.us/psb/ agency /index.htm 瀏覽。

[16] 參照 Texas Department of Public Safety (100/3/1), http://www.txdps.state.tx.us/psb/company/index.htm 瀏覽。

(二) 個人執照[17]：委任保全員、非委任保全員、人身保全員、私家偵探、安全銷售員、行政安全員、警報銷售員、警報安裝員、警報系統監視員、分公司經理、警犬訓練員、講師及安全顧問等（如表 3-3），除了講師及安全顧問的執照可以由個人申請外，其餘所有個人執照必須由服務的公司代為申請，以免浮濫並利於管理；同時對業者提供不同等級的訓練和考試，所有個人執照申請者（除了警報銷售員、警報安裝員及股東）都要參加訓練和考試。

表 2-3　德州各級保全人員訓練和考試表

類 別 \ 級 別	第一級	第二級	第三級	第四級	經理考試
所有保全申請人（除了警報業人員及股東）	*				
非委任保全員	*	*			
委任保全員	*	*	*		
人身保全員	*	*	*	*	
所有經理人					*

資料來源：德州保全委員會網頁
http://www.txdps.state.tx.us/company/default.aspx

以上是德州政府公共安全部門保全委員會所訂定的保全人員證照制度，依據保全工作情況，將訓練與考試分級制，以符實際需求；同時將相關產業公司分類，分別核發執照，以達監督與管理之目的，值得我們參考。

三、維吉尼亞州

美國維吉尼亞州私人保全由刑事司法服務委員會（刑事司法服務部門）主管，負責保全業管理、法案的擬訂、修正與其他相關行政事務等，以提升該州私人保全的服務品質。以下針對該州的保全法規、訓練課程與證照等做一簡述：[18]

[17] 王曉明，同前註，頁 485－486。
[18] 曾憲樂，《我國保全人員證照制度之研究》（桃園：中央警察大學警察政策研究所，2007 年），頁 70-80。

(一)保全法規

維吉尼亞州私人安全法規計六章（Regulations Relating to Private Security Services 由 6 VAC 20-171-10 至 6 VAC 20-171-560）包括如下：

1. 第一章定義（6 VAC 20-171-10）
2. 第二章申請費用（6 VAC 20-171-20）
3. 第三章申請程序與條件（計有十節：犯罪歷史紀錄搜尋 6 VAC 20-171-30～40；私人安全服務職業執照 6 VAC 20-171-50～60；委託代理人證照 6 VAC 20-171-70；私人安全服務訓練學校證照 6 VAC 20-171-80～90；私人安全服務教練證照 6 VAC 20-171-100～110；私人安全服務登記 6 VAC 20-171-120～130；撤銷(有保留的)6 VAC 20-171-140～150；附加種類/更換證明 6 VAC 20-171-160～170；復職和更新展期 6 VAC 20-171-180～190；申請批准、免除義務，承認/互惠 6 VAC 20-171-200～210）
4. 第四章行政的需要/標準的指導（計有四節：私人安全服務職業 6 VAC 20-171-215，220～240；私人安全服務訓練學校 6 VAC20-171-245，250～300；私人安全服務已註冊人員 6 VAC 20-171-305，310～320；撤銷(有保留的)6 VAC 20-171-325，330～340）
5. 第五章私人安全服務業務人員最小的強制訓練標準（計有四節：登記/檢定種類規定 6 VAC 20-171-350～360；手槍訓練規定 6 VAC 20-171-365，370～420；警犬操作者訓練要求 6 VAC 20-171-430～440；免除訓練 6 VAC 20-171-445，450～470；）
6. 第六章申訴、部門活動、判決（計有三節：申訴 6 VAC 20-171 -480～490；部門活動 6 VAC 20-171-500～510；判決 6 VAC 20-171-520～560）。

(二)訓練課程與證照考試

依據維吉尼亞州私人安全法規規定，從事保全人員必須接受入門級訓練與考照「6 VAC 20-171-350,B. C. D」、在職訓練「6 VAC 20-171-360」，簡述如下：

1. 入門訓練.「Entry level training－6 VAC 20-171-350,B. C. D」
   (1) 只要在 12 個月內完成訓練向行政部門提交登記或證明等申請表，訓練將被信任。
   (2) 時數要求：各種類保全有強制最小入門級訓練時數要求，包括考試、實作練習、和資格等級，如下：

① 非武裝安全人員（Unarmed security officer）18 小時

② 武裝安全人員/信差（Armed security officer/courier）40 小時（There are 8 hours of Arrest Powers, Policies, Procedures that are included in the Armed Security Officer Training. These 8 hours are mandatory for Armed Security Officers only.武裝安全人員訓練包括有 8 小時逮捕權、策略、程序的課程。對武裝的安全人員來說這 8 個小時是強制的。）

③ 裝甲車人員（Armored car personnel）26 小時

④ 警犬操作員（Security canine handler）30 小時

⑤ 私人偵探（Private investigator）60 小時

⑥ 人身保護專家（Personal protection specialist）60 小時

⑦ 警報回應者（Alarm respondent）18 小時

⑧ 中心站調度員（Central station dispatcher）8 小時

⑨ 電子安全銷售代表（Electronic security sales representative）8 小時

⑩ 電子安全技師（Electronic security technician）14 小時

⑪ 電子安全技師助理（Electronic security technician's assistant）4 小時

⑫ 承諾代理人（Compliance agent）6 小時

(3) 課程內容：各種類強制最小入門級訓練課程內容，除了考試、規定實作練習、和資格等級，如下：

① 安全人員核心學科：總時數 18 小時（考試除外 excluding exam）

非武裝的安全人員、武裝安全人員/信差、警犬操作員、和警報回應者的入門級課程，下列作為鑑定的領域：

A. 情況介紹（Orientation）2 小時

a. 維吉尼亞法律與規則（Virginia Law and Regulations）

b. 道德規範（Code of Ethics）

c. 一般的職責和責任（General Duties and Responsibilities）

B. 法律（Law）4 小時

C. 安全巡邏，存取控制和通訊（Security patrol, Access Control and Communications）2 小時

D. 文件編製（Documentation）4 小時

E. 緊急事件程序 （Emergency Procedures）4 小時

F. 比較管理（Confrontation Management）2 小時

② 武裝安全人員/信差：總時數 40 小時（除了考試、散彈槍教室教學和資格等級 excluding examinations, shotgun classroom instruction and range qualification）

A. 安全人員核心學科（Security officer core subjects）18 小時

B. 入門級手槍訓練（Entry level handgun training）14 小時

C. 逮捕權、政策、程序（Arrest Powers, Policies, Procedures）8 小時

D. 入門級散彈槍訓練（Entry level shotgun training, if applicable）2 小時

③ 裝甲車人員：總時數 26 小時（除了考試、散彈槍教室教學和資格等級 excluding examinations, shotgun classroom instruction and range qualification）

A. 行政和裝甲車情況介紹（Administration and armored car orientation）1 小時

B. 維吉尼亞州法規與 DCJS 規則地應用(Applicable sections of the Code of Virginia and DCJS regulations）1 小時

C. 裝甲車程序（Armored car procedures）10 小時

D. 筆試（Written examination）

E. 入門級手槍訓練（Entry level handgun training）14 小時

F. 入門級散彈槍訓練（Entry level shotgun training, if applicable）2 小時

④ 警犬操作員

完成入門級訓練要求參考 6 VAC 20-171-430 等部份（Complete entry level training requirements pursuant to Article 3 (6 VAC 20-171-430 et seq.) of this part.）

⑤ 私人偵探：在教室總時數 60 小時（Total hours in classroom）除了考試與實習（excluding written examination and practical exercises）

A. 情況介紹：維吉妮亞州法規、行政的法規 6VAC 20-171、專業指導的標準等的適用部分；以及道德學（Orientation: applicable sections of the Code of Virginia; Administrative Code 6VAC 20-171; standards of professional conduct; and ethics - 6 hours）6 小時

B. 法律：基礎法律、正當程序與合法訴訟程徐、民法、刑法、證據、正當隱私要求（Law: basic law; legal procedures and due process; civil law; criminal law; evidence; and legal privacy requirements；plus one practical exercise）16 小時加上實習.

C. 一般調查能力、工具、技術：監視、探究與面談（General Investigative Skills, Tools and Techniques: surveillance; research; and interviewing；plus one practical exercise）16 小時加上實習

D. 文件：準備報告、照相、錄音、一般通訊與法庭作證（Documentation: Report preparations; photography; audio recording; general communication; and courtroom testimony；plus one practical exercise）8 小時加上實習

E. 調查類型：事故、保險、背景、國內的、暗中的、欺騙的與財政的、失蹤人口和財產、犯罪(Types of investigations: accident; insurance; background; domestic; undercover; fraud and financial; missing persons and property; and criminal；plus one practical exercise.）14 小時加上實習

F. 筆試（Written comprehensive examination）

⑥ 人身保護專家：總時數 60 小時(除了考試與執行評估 excluding written examination and performance evaluation)

A. 行政與人身保護介紹（Administration and personal protection orientation）3 小時

B. 維吉尼亞州法規與 DCJS 規則地應用(Applicable sections of the Code of Virginia and DCJS regulations）1 小時

C. 評估恐懼和保護弱點（Assessment of threat and protected vulnerability）8 小時

D. 法律職權和民法（Legal authority and civil law）8 小時

E. 保護細節操作（Protective detail operations）28 小時

F. 緊急狀況程序（Emergency procedures）12 小時

a. 心肺復甦術 CPR

b. 緊急狀況急救（Emergency first aid）

c. 保護的準備（Defensive preparedness）

G. 執行評估－五個實習（Performance evaluation -- Five practical

exercises）

H. 筆試（Written examination）

⑦ 警報回應者：

安全人員核心學科（Security officer core subjects）18 小時

⑧ 電子安全學科（Electronic security subjects）：總時數 4 小時

入門級電子安全學科課程係為中心站調度員、電子安全代表、電子安全技師、和電子安全技師助理等，作為下列領域的鑑定：

A. 對私人安全的行政和情況介紹（Administration and orientation to private security）1 小時

B. 維吉妮亞法規和 DCJS 規章的適用部分（Applicable sections of the Code of Virginia and DCJS regulations）1 小時

C. 電子安全概要（Overview of electronic security）1 小時

D. 錯誤警報之預防（False alarm prevention）1 小時

E. 筆試（Written examination）

⑨ 中心站調度員：總時數 8 小時（考試除外）

A. 電子安全學科（Electronic security subjects）4 小時

B. 中心站調度員學科（Central station dispatcher subjects）4 小時

a. 職責和責任（Duties and responsibilities）

b. 通訊技能（Communications skills）

c. 緊急狀況程序（Emergency procedures）

C. 筆試（Written examination）

⑩ 電子安全銷售代表：總時數 8 小時（考試除外）

A. 電子安全學科（Electronic security subjects）4 小時

B. 電子安全銷售代表學科（Electronic security s sales representative ubjects）4 小時

a. 職責和責任（Duties and responsibilities）

b. 系統設計/要素（System design/components）

c. 錯誤警報之預防（False alarm prevention）

C. 筆試（Written examination）

⑪ 電子安全技師：總時數 14 小時（考試除外）

A. 電子安全學科（Electronic security subjects）4 小時

B. 電子安全技師學科（Electronic security technician subjects） 10 小時

a. 職責和責任（Duties and responsibilities）

b. 電子學（Electronics）

c. 控制板（Control panels）

d. 保護儀器與應用（Protection devices and application）

e. 測試設備（Test equipment）

f. 職權與基礎訓練（Power and grounding）

g. 國家電子法規（National electrical code）

h. 工作安全（Job safety）

C. 筆試（Written examination）

⑫ 承諾代理人：總時數 6 小時（考試除外）

A. 產業概述和責任（Industry overview and responsibilities）

B. 規則復習（Regulations review）

C. 商業慣例和道德標準（Business practices and ethical standards）

D. 記錄要求和其他有關的問題（Records requirements and other related issues）

E. 筆試（Written examination）

四、違反處置

一般而言，美國各州由司法部門成立私人安全服務委員會（The Board）[19]，由刑事司法服務部門授權委託並經認證通過的訓練單位（機關、學校、協會或基金會等）來辦理教育訓練，各類保全經一定時數訓練並考試合格後報請部門核備，經審核通過後發證，有證照才能執業，在這當中或執業時，如有違規將被罰鍰，甚至暫停、廢止或撤銷證照[20]，除此之外，對保全教師（教練）亦有教育訓練與考照之規範。

[19] 依據美國維吉尼亞州私人安全服務法案 6 VAC 20-171-10.Definitions.規定："Board" means the Criminal Justice Services Board or any successor board or agency. "委員會"的意思是刑事司法服務委員會或者任一所屬的委員會或行政機構。

[20] 以美國維吉尼亞州為例，其私人安全服務法案 6 VAC 20-171-500 規定就是違反處分條款。曾憲樂，同前註，頁 135-136。

參、日本保全人員證照制度

根據日本各年度的警察白書及警察廳網頁，警察人員與保全人員的人數、家數，有如下表。其中可以看出警察與保全人員的比例，近十年平均數為1:1.71。若以此比例為準，我國警察人員現有 73,000 人，則保全人員應有 124,830 人，可見我國保全人員應比官方統計人數還要有成長的空間，證照制度之實施顯有必要，以設定門檻提昇素質。

表 3-1　日本警察人數與保全人數統計表

類別\年	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
警察人數	267,599	269,910	274,317	278,307	281,588	285,112	288,451	289,881	289,754	290,640
保全人員人數	422,851	446,703	436,810	459,305	474,922	481,794	491,082	494,110	512,331	540,554
保全業家數	9,900	9,452	9,463	9,131	9,247	9,266	9,065	8,996	8,924	8,998
警察與保全人員比例	1:1.58	1:1.65	1:1.59	1:1.65	1:1.69	1:1.92	1:1.69	1:1.70	1:1.77	1:1.86

資料來源：2000~2009 年度日本警察白書及日本警察廳 http://www.npa.go.jp/safetylife/seianki48/keibigyou.pdf 網頁

一、法規依據

日本保全人員的證照制度，在法規上稱為「檢定制度」，依 2005.07.26 最新的日本保全業法（日文稱為「警備業法」）第 18 條規定：「保全業於實施國家公安委員會規則所定需有專門知識及能力，並且影響不特定人或多數人生命、身體、財產安全之保全業務時，應依國家公安委員會規則所定之業務別，派遣取得本法第 23 條第 4 項合格證明書之人，實施該種保全業務」。再依同法第 23 條規定：「（第一項）公安委員會為適當實施保全業務，得依其業務別，對保全人員或欲從事保全之人員，檢定其知識與能力。（第二項）為實施前項檢定，得對保全人員或欲從事保全之人員，依保全業務別進行學科測驗及實作測驗，以判定其是否具備相關之知識及能力。（第三項）修畢向國家公安委員會登陸之講習課程者，得依國家公安委員會規則所定標準，免除前項學科測驗或實作測驗之全部或一部。（第四項）公安委員會應對第一項之合格者，依保全業務別，授與合格證書」。

又依 2005.11.18 最新國家公安委員會頒布之保全人員檢定規則第 2 條規

定，經國家公安委員會指定之需派遣具有檢定合格之人實施之保全業務，共有「機場保安檢查業務、(機場）設施保全業務、交通指揮保全業務、核燃料物運送保全業務、貴重物品運送保全業務」五種，各該保全業務的實施地點或車輛，至少需有一人具備一級或二級檢定合格證書（通常一個勤務地點或每輛勤務車均有二至四個保全人員）。

換言之，依據 2005 年最新的日本保全業法相關規定，雖然尚非全面實施檢定制度，但已逐步要求保全業者需派遣具備合格證書人員，實施指定的五種保全業務，且有以講習代替檢定之制度。其所以如此，可能與日本傳統並無所謂證照制度有關。再者，根據日本警察的統計，至 2009 年底止，通過一級檢定合格者累計已達 14,498 人，通過二級檢定合格者，累計已達 130,284 人。[21]

二、檢定制度[22]

(一)檢定類別

日本政府為了追求保全人員正確地實施保全業務，早已由國家公安委員會訂定規則，對於保全人員及欲從事保全業務之人，舉行關於保全業務知識及能力之檢定考試。依據 1972.07.0l 國家公安委員會所頒布之國家公安委員會規則第五號「保全人員檢定規則」規定，保全業務之檢定考試，可分為四類：1、機場保全業務；2、交通指揮保全業務；3、核燃料物搬運保全業務；4、貴重物品運送保全業務。目前日本保全業務項目分為四大類計 9 項，詳如下表 2-1：

表 3-2　日本保全業務類別表

業務類別	第一類	第二類	第三類	第四類
1	固定式駐衛警保全（巡迴式）	交通指揮保全	貴重物品運送保全（現金運送保全）	人身保全（緊急通報服務）
2	機場安檢保全	機動保全	核燃料物質等運送保全	
3	機械保全（系統保全）		其他	

資料來源：本研究根據日本保全業法整理

[21] 參照日本警察廳網頁（2011/2/25），http://www.npa.go.jp/safetylife/seianki48/keibigyou.pdf。

[22] 楊士隆、何明洲、傅美惠等合著，《保全概論》(台北：五南圖書有限公司，2005 年），頁：25 暨陳維耿，《保全業管理法制之研究》(桃園：中央警察大學警政研究所碩士論文，2004 年），頁：54。

(二)檢定分級[23]

日本保全檢定分兩級，一級檢定及二級檢定。二級檢定及格，並從事保全業務滿一年後，可參與更高一級之檢定。檢定之實施係由都道府縣公安委員會認為有必要時，於考試前三個月公告，接受申請考試，經檢定合格者均頒發合格證書。

另外，對於欲瞭解保全業務或想從事保全業務者，亦可至指定講習之地點接受有關機關之專業指導講習，此種講習是由公安委員會認定之財團法人辦理。例如，機場安檢保全業務由財團法人機場保安事業中心辦理一級和二級之課程講習，至於交通指揮、核燃料搬運、貴重物品運送之保全業務，則由財團法人全國保全協會辦理一級和二級之課程講習。凡參加講習人員可依據「保全員檢定規則」免參加檢定。

(三)檢定科目[24]

日本保全人員檢定分機場保安、駐衛警、交通指揮、核燃料物質等運送、貴重物品運送等五類保全，每類分二級，依據日本保全員檢定規則第 6 條規定，有關之第一級與第二級保全員之檢定科目，包括學科測驗與術科實作測驗，兩者等級差別在於「一級檢定科目增加英語與管理的能力，以及相關能力的初級與高級之分」。茲為節省篇幅起見，僅將第二級保全員之檢定標準簡述於表 2-3。[25]至於一級檢定，則依照二級檢定予以提升標準即可。

---

[23] 郭志裕，〈中日保全業法之比較研究〉，《警學叢刊》，24 卷 2 期，（1993 年），頁：226-227。

[24] 參照鄭善印，94 學年第 2 學期警察大學行政警察研究所「治安管理理論實務」上課講義，未出版。

[25] 日本保全檢定規則第三條規定「第一級檢定之學科測驗及實作測驗之科目及判定標準，依另表第一表之規定，第二級檢定之學科測驗及實作測驗之科目及判定標準，依另表第二表之規定。」

表 3-3　日本第二級保全員之檢定標準

種類	區分	科　目	判　定　標　準
一、機場保安保全	學科測驗	有關保全業務之基本事項	一、具有關於實施保全業務基本原則之概略性知識。 二、具有關於保全員素質提升之概略性知識。
		相關法令事項	一、具有適當實施保全業法及其他保全業務相關必要法令之概略性知識。 二、具有航空法、劫機法、牽涉外交關係之維也納條約、及其他實施機場保安檢查業務相關必要法令之概略性知識。
		有關接待乘客事　項	具有接待乘客相關必要事項之概略性知識。
		有關手提物品檢查事項	一、具有關於手提物品等檢查用機器之結構、運作原理及機能之概略性知識。 二、具有調整手提物品等檢查用機器相關必要事項之概略性知識。 三、具有操作手提物品等檢查用機器相關必要事項之概略性知識。 四、具有關於手提物品等檢查用機器之故障、不良原因及排除方法之概略性知識。 五、具有於檢查手提物品等時，能發現有危害航空之虞之物品等，並能防止其攜入航空器內之相關必要事項之概略性知識。
		有關機場事項	一、具有關於機場設施及管理之概略性知識。 二、具有關於航空運送事業者及其他相關事業者業務之概略性知識。 三、具有關於警察分局、入國管理檢查站、稅關分署及其他相關行政機關業務之概略性知識。
		有關發現有危害航空之虞之物品等時之應變措施事項	一、具有於發現有危害航空之虞之物品等時，能聯絡警察機關或其他相關機關之相關必要事項之概略性知識。 二、具有於發現有危害航空之虞之物品等時，能指引乘客避難及處理該當物品等之相關必要事項之概略性知識。 三、具有關於處理防身用品之概略性知識。 四、具有採取其他緊急應變措施之相關必要事項之概略性知識。

種類	區分	科　目	判　定　標　準
	實作測驗	有關接待乘客事項	具有接待乘客之初級能力。
		有關檢查手提物品等事項	一、具有能調整手提物品等檢查用機器之初級能力。 二、具有操作手提物品等檢查用機器之初級能力。 三、具有檢查及發現手提物品等檢查用機器之故障之初級能力。 四、具有於檢查手提物品等時，能發現有危害航空之虞之物品等，並能防止其攜入航空器內之初級能力。
		有關發現有危害航空之虞之物品等時之應變措施事項	一、具有於發現有危害航空之虞之物品等時，能聯絡警察機關或其他相關機關之初級能力。 二、具有於發現有危害航空之虞之物品等時，能指引乘客避難及處理該當物品等之初級能力。 三、具有處理防身用品之初級能力。 四、具有採取其他緊急應變措施之初級能力。
二、駐衛保全	學科測驗	有關保全業務之基本事項	一、具有關於實施保全業務基本原則之概略性知識。 二、具有關於保全員素質提升之概略性知識。
		相關法令事項	一、具有適當實施保全業法及其他保全業務相關必要法令之概略性知識。 二、具有消防法、槍砲刀劍類持有取締法、及其他實施駐衛保全業務相關必要法令之概略性知識。
		有關保全業務對象之保安事項	一、具有關於出入管理方法之概略性知識。 二、具有關於巡邏方法之概略性知識。 三、具有關於駐衛保全業務用機器之概略性知識。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有發現可疑人或可疑物品時，所應採取之緊急措施之概略性知識。 二、具有駐衛保全業務用機器故障或不良時，所應採取措施之概略性知識。 三、具有事故發生時，能聯絡警察機關或其他相關機關之相關必要事項之概略性知識。 四、具有事故發生時，能救護受傷者並採取措施防止保全業務對象遭受危害之相關必要事項之概略性知識。 五、具有關於處理防身用具之概略性知識。 六、具有於其他事故發生時，能採取應變措施之相關必要事項之概略性知識。
	實作測驗	有關保全業務對象之保安事項	一、具有出入管理之初級能力。 二、具有巡邏之初級能力。 三、具有操作駐衛保全業務用機器之初級能力。
		有關事故發生時之應變措施	一、具有發現可疑人或可疑物品時，所應採行之緊急措施之初級能力。

種類	區分	科　目	判　定　標　準
		事項	二、具有駐衛保全業務用機器故障或不良時,所應採行措施之初級能力。 三、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之初級能力。 四、具有事故發生時,能救護受傷者並採行措施防止保全業務對象遭受危害之初級能力。 五、具有處理防身用具之初級能力。 六、具有於其他事故發生時，能採行應變措施之初級能力。
三、交通指揮保全	學科測驗	有關保全業務之基本事項	一、具有關於實施保全業務基本原則之概略性知識。 二、具有關於保全員素質提升之概略性知識。
		相關法令事項	一、具有適當實施保全業法及其他保全業務相關必要法令之概略性知識。 二、具有道路交通相關法令、及其他實施交通指揮業務相關必要法令之概略性知識。
		有關車輛等之指揮事項	一、具有對於交通指揮業務用器材之機能、使用方法及管理方法之概略性知識。 二、具有對於人車傳達訊號及指揮人車相關必要事項之概略性知識。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之相關必要事項之概略性知識。 二、具有事故發生時,能救護受傷者並採取措施防止道路危害之相關必要事項之概略性知識。 三、具有關於處理防身用具之概略性知識。 四、具有於其他事故發生時,能採取應變措施之相關必要事項之概略性知識。
	實作測驗	有關車輛等之指揮事項	一、具有使用交通指揮業務用器材，指揮人車之初級能力。 二、具有能向人車傳達訊號或以其他方式,指揮人車之初級能力。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之初級能力。 二、具有事故發生時,能救護受傷者並採行措施防止道路危害之初級能力。 三、具有處理防身用具之初級能力。 四、具有於其他事故發生時，能採行應變措施之初級能力。

種類	區分	科　目	判　定　標　準
四、核燃料物質等運送保全	學科測驗	有關保全業務之基本事項	一、具有關於實施保全業務基本原則之概略性知識。 二、具有關於保全員素質提升之概略性知識。
		相關法令事項	一、具有適當實施保全業法及其他保全業務相關必要法令之概略性知識。 二、具有核原料物質、核然料物質及原子爐管制法、道路車輛運送法、及其他實施交通指揮業務相關必要法令之概略性知識。
		有關核燃料物質等事項	一、具有關於核然料物質等性質之概略性知識。 二、具有關於運送核燃料物質等車輛之裝備及封存核燃料物質等容器之結構之概略性知識。
		有關車輛隨行及周圍監視事項	一、具有瞭解隨行車輛故障或不良原因,並應採取何種對策之概略性知識。 二、具有以車輛隨行相關必要事項之概略性知識。 三、具有於運送中監視周圍之相關必要事項之概略性知識。 四、具有運送中與管制中心人員等聯絡之相關必要事項之概略性知識。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有關於測量放射線量用器械之結構、機能、操作方法及管理方法之概略性知識。 二、具有關於防止放射線侵害用器材之機能、使用方法及管理方法之概略性知識。 三、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之相關必要事項之概略性知識。 四、具有關於處理防身用具之概略性知識。 五、具有於其他事故發生時,能採取應變措施之相關必要事項之概略性知識。
	實作測驗	有關車輛隨行及周圍監視事項	一、具有檢查及修理隨行車輛之初級能力。 二、具有監視運送中周圍狀況之初級能力。 三、具有運送中能與管制中心人員等聯絡之初級能力。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有檢查及修理測量放射線量用器械之初級能力。 二、具有操作測量放射線量用器械之初級能力。 三、具有檢查防止放射線侵害用器材之初級能力。 四、具有使用防止放射線侵害用器材之初級能力。 五、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之初級能力。 六、具有處理防身用具之初級能力。 七、具有於其他事故發生時，能採行應變措施之初級能力。

種類	區分	科　目	判　定　標　準
五、貴重品運送保全	學科測驗	有關保全業務之基本事項	一、具有關於實施保全業務基本原則之概略性知識。 二、具有關於保全員素質提升之概略性知識。
		相關法令事項	一、具有適當實施保全業法及其他保全業務相關必要法令之概略性知識。 二、具有槍砲刀劍類持有取締法、道路交通法、及其他實施貴重品運送保全業務相關必要法令之概略性知識。
		有關貴重品運送保全業務用車輛及以車輛隨行與監視周圍之事項	一、具有關於貴重品運送保全業務用車輛之裝備及操作方法之概略性知識。 二、具有瞭解貴重品運送保全業務用車輛故障或不良原因，並應採取何種對策之概略性知識。 三、具有以車輛隨行相關必要事項之概略性知識。 四、具有於運送中監視周圍之相關必要事項之概略性知識。 五、具有於交卸運送之貴重品時,能監視周圍之相關必要事項之概略性知識。 六、具有運送中與管制中心人員等聯絡之相關必要事項之概略性知識。
		有關事故發生時之應變措施事項	一、具有關於防止被害用器材之機能、使用方法及管理方法之概略性知識。 二、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之相關必要事項之概略性知識。 三、具有關於處理防身用具之概略性知識。 四、具有於其他事故發生時,能採取應變措施之相關必要事項之概略性知識
	實作測驗	有關貴重品運送保全業務用車輛及以車輛隨行與監視周圍之事項	一、具有檢查及修理貴重品運送保全業務用車輛之初級能力。 二、具有操作貴重品運送保全業務用車輛之初級能力。 三、具有監視運送中周圍狀況之初級能力。 四、具有於交卸運送之貴重品時，能監視周圍之初級能力。 五、具有運送中能與管制中心人員等聯絡之初級能力。
		有關事故發生時應變措施事項	一、具有檢查防止被害用器材之初級能力。 二、具有使用防止被害用器材之初級能力。 三、具有事故發生時,能聯絡警察機關或其他相關機關之初級能力。 四、具有處理防身用具之初級能力。 五、具有於其他事故發生時，能採行應變措施之初級能力。

資料來源：2005 年最新修正之日本保全人員檢定規則第 6 條及另表第二之規定

三、違反處置

保全業者違反上述「在指定之五種保全業務的實施場所或車輛內，應配置一人以上取得一級或二級檢定合格證書之人，而有害於保全業務之適當實施」時，公安委員會得依保全業法第 48 條規定，對該保全業者命令，不准該保全人員從事該保全業務，保全業者不聽該命令時，得再依第 57 條第 7 款規定，處一百萬以下罰金。

再者，保全業者違反相同規定，而「明顯」有害於保全業務之適當實施時，或保全業者違反上述不准保全人員從事保全業務之命令時，公安委員會得依保全業法第 49 條規定，訂六月以下期間，停止該保全業務全部或一部之經營。保全業者再有違反前述停業命令時，得處一年以下有期徒刑或科或併科一百萬元以下罰金。

至於未具合格證書而從事指定保全業務之保全人員，則無任何處罰。

肆、結論---我國保全人員證照制度之規劃

根據上述美國與日本保全證照考照內容之研究，茲試提我國保全人員證照制度之規劃如下：

一、成立具有公信力的保全證照委員會

成立保全證照委員會（或財團法人基金會）成員由產官學界遴選擔任，比例各三分之一，召集人可由主管機關派任，該委員會除負責所有保全制度之規劃與擬定外，似可比照美國維吉尼亞州保全委員會，將全國性的事務交予該委員會處理，包括政策制定、法規擬訂、考核評鑑、教育訓練、證照制度（並含師資培訓、考試用書與建立題庫等）等政令與事務；並由主管機關負責監督與管理。

二、採認可制辦理保全人員證照制度

我國保全人員證照制度可比照美國維吉尼亞州採授權委託制。經委員會認證通過的教育訓練單位（如機構、學校、協會或基金會等），來辦理教育訓練與考照，各類保全經一定時數訓練並考試合格報請主管機關核備，經審核通過後發證，有證照才能執業。

三、保全人員證照制度應該採分類分級制度

有關保全人員證照制度之分類分級，應先將每一種類型保全明確的分類，不要將目前四類分為一類或二類來考試，或者如美國德州分類累加等級模式，考過四級只能擔任一類工作、類推考過四級就能擔任四類。因為各類業務有不同的專業分工，分類考試比較符合實際，亦能測出該類保全員的專業程度。至於分級，就是指升等考試，除能激勵人員努力向上，並能獲得成就感與肯定，進而提昇工作品質與公司形象，甚至藉此說服業主以高價位僱用。

四、規定保全公司按基層保全員人數聘用一定比例具有高級證照者

為使保全更具專業性，主管機關應立規範要求保全公司按基層保全員人數聘用一定比例具有高級證照者，理由可激勵基層員工更上一層，擔任管理幹部，增強對公司的認同，同時可教育與督導內部員工，使工作按規定執勤正常運作，保證服務品質。未來如規劃證照制度時，可要求具有高級證照以上者，方可擔任保全教官。同時，可以解決公司內部教育訓練問題，亦可以藉此淘汰不健全的保全公司。

五、規定必須取得證照後，始能擔任保全工作

實施保全證照制度時，對欲擔任保全員者，應訂定必須取得證照後，始能擔任保全工作之規定，如此證照才具價值，擁有者才會珍惜，也才會受社會大眾的認同。如因特殊情形或緊急需要時，可規劃准予先行聘雇，但必須規定於 6 個月內，參加受訓講習並取得證照，逾期不得擔任，違者處罰公司或有關團體（如大廈管委會）。如此對目前許多自聘保全者，亦能加以約束與規範，以確保保全專業品質。

六、作為人力資源管理的依據

實施證照制度後，針對取得證照者作人資管理，內容包括：個人基本資料、取證時間、服務單位、是否有違規等資料，提供各保全業者或欲自聘保全機構（機關、公司、工廠或大廈等）之查詢或諮詢，除達到管理目的外，對保全人員亦有警惕作用，同時可保證業主不會聘用到不適當人選，如此對民眾安全有保障，並維護保全品質，進而安定社會治安。

七、建立回饋機制永保專業品質

保全證照實施後必須要有回饋機制，隨時檢討修正或研究發展相關措施，如此能針對保全相關問題或世界潮流之演變，做即時地研討與修改，以符合我國社會實際需求，並維持保全專業品質，甚至引領潮流。

中國保安服務管理條例之探討

郭志裕（銘傳、開南大學兼任助理教授）

目　次

壹、前言
貳、中國保安服務管理條例內涵
　一、法律沿革
　二、總則
　三、保安服務公司
　四、自行招用保安員的單位
　五、保安員
　六、保安服務
　七、保安培訓單位
　八、監督管理
　九、法律責任
　十、附則
叁、結語

摘要

中國保安服務管理條例是中國將實施二十餘年之保安管理制度，依相關規定加以法制化的最新保安基礎法律，大陸調整改變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，這是前所未有，劃時代的改變。大陸保安公司是一種對公眾提供人身財產的保護，以及收取服務費用的公司組織。第一家中國保安公司是在 1984 年深圳蛇口創立，長久以來，並無法律規範保安業，以往是根據 1988 年國務院所批准的關於組建保安服務公司的報告，由公安機關管理。直至 2009 年 9 月 28 日國務院第 82 次常務會議通過「中國保安服務管理條例」，正式以法律規範保安服務業，同年 10 月 13 日公布，自 2010 年 1 月 1 日起施行，共分 9 章 52 條。

筆者認知兩岸政治經濟情勢不同，無法用一種標準或價值做比較。法令制度本身是否符合當地需求，只有實際從業人員清楚，因此不做評論，只研究內容，呈現事實，期望兩岸產、官、學彼此深耕與交流。

關鍵詞：保安員、保安服務公司

壹、前言

臺灣與大陸，自開放學術及文化交流以來，由於兩岸工商業急速遽發展，社會結構快速變遷，人民生活水平與素質日益提昇；社會治安與犯罪問題對兩岸人民有著相同感觸，民眾除了與警政單位相互合作，共同打擊犯罪外；針對安全管理議題，兩岸都制定有關保全法令，彼此如能相互了解，觀摩與學習，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。

兩岸在私人保全或保安等各方面經驗，各有彼此借鏡之處；近幾年來，臺灣在國際警察學術與犯罪學術交流上，均有相當基礎與成果，但兩岸此項議題交流方面，只有筆者在 1999 年 7 月發表於中央警察大學警學叢刊 30 卷 1 期之「中共保安服務公司之研究」暨 2010 年 6 月於銘傳大學安全管理系與台灣警察學術研究學會主辦兩岸安全管理學術研討會發表「兩岸保全法令探討」共兩篇文章，本人研究此領域多年，並幾度前往中國蒐集資料，並實際請益經營之業者，除提供產、官、學實務上之參考，也期盼能深化兩岸安全管理法制交流。

貳、大陸保安服務管理條例內涵

一、法律沿革

中國保安服務管理條例是中國將實施二十餘年之保安管理制度，依相關規定加以法制化的最新保安基礎法律，大陸調整改變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，這是前所未有，劃時代的改變。大陸保安公司是一種對公眾提供人身財產的保護，以及收取服務費用的公司組織。第一家中國保安公司是在 1984 年深圳蛇口創立，長久以來，並無法律規範保安業，直到 1988 年國務院所批准的關於組建保安服務公司的報告，明訂由公安機關管理組建為國營企業。從此開始公安機關與保安公司形成二合一的公辦私營的特色國營企業，不過，這些都是行政命令，並無處罰規定。對於保安公司的發展，中國政府一直非常關注，不同時期都有給予優惠政策。例如 1989 年國家稅務總局與公安部研究發布《關於對保安服務公司征免稅的通知》（1989 年 9 月 15 日，國家稅務總局國稅所字【89】的 163 號）決定免徵 1989 年度保安公司國有企業所得稅。隨著中國大陸的改革開

放，保安服務公司規模與人數也越來越龐大，出現許多問題，在在需要法規來管理，於是中共中央在法律未頒布前就有下列幾項行政措施，這也是催生保安服務管理條例立法的基礎，也可說是，這條例的法律沿革。

(一) 1991 年 2 月 19 日，發【1991】7 號公布《中共中央、國務院關於加強社會治安綜合治理的決定》指出，大力加強防範工作，是減少各種違法犯罪活動和維護社會治安秩序的積極措施。

(二) 2001 年 9 月 5 日，中發【2001】14 號公布《中共中央、國務院關於進一步加強社會治安綜合治理的意見》指出，要認真研究社會主義市場經濟條件下加強社會治安，群防群治的方式、方法和途徑。認為保安服務公司要進一步加強規範管理，逐步推進保安服務專業化。

(三) 2002 年 9 月 30 日，中發【2002】12 號公布《中共中央、國務院關於進一步做好下崗失業人員再就業工作的通知》指出，要努力開闢就業門路，積極創造就業崗位，要重點開發社區保安等公益性崗位。

(四) 2005 年 10 月 21 日，中辦發【2005】25 號公布《中共中央辦公廳、國務院辦公廳轉發＜中央政法委員會、中央社會治安綜合治理委員會關於深入發展平安建設的意見＞的通知》指出，要推進治安防範社會化、職業化，大力發展保安服務業，嚴格管理和規範保安服務。對物業管理公司也嚴格要求按照國家規定聘用保安人員，充分發揮協助做好治安防範工作，要加強社會治安綜合治理基層基礎建設，著力整合群防群治力量，加強鄉鎮社區保安等組織建設。此次行政命令要求物業管理公司的保安，政府公安機關也必須一併管理，也為保安服務管理條例將物管業之保安納入規範的伏筆。

(五) 2006 年 3 月 14 日，第十屆全國人民代表大會第四次會議批准，《中華人民共和國國民經濟和社會發展第十一個五年規劃綱要》指出，要加快發展社區服務業，圍繞便民服務，重點發展社區保安。

(六) 2006 年 4 月 9 日，國發【2006】14 號公布《國務院關於加強和改進社區服務工作的意見》指出，要推進社區安全服務，組織發展以社區保安、聯防隊員為主體，專職和義務相結合的巡邏守望、看樓護院等活動。這項行政命令開創公私合力，一起為社區治安服務的政府政策。

(七) 2007 年 7 月 31 日，國辦發【2007】52 號公布《國務院辦公廳關於加強基層應急管理工作的意見》指出，要加強基層綜合應急隊伍建設，希望街道

辦事處、鄉鎮人民政府組織物業保安，建立基層應急隊伍。這項行政命令是要地方基層政府能夠組織保安業，從事緊急應變，和危機處理的隊伍[1]。

從上述行政命令，整體保安服務管理條例從歷年的行政命令，中共中央政府已經積極研擬制定，所以中共國務院 2007 年將保安服務管理條例列入法案管制計畫，成為列管二級法案，2008 年和 2009 年則列入一級管制法案。公安部終於 2009 年起草此條例，報請國務院審議。國務院法制辦公室又反覆徵求中央各機關和各省、自治區、直轄市人民政府的意見，邀集專家學者討論，並在中國法制信息網向各界徵求意見。最後，國務院法制辦公室會同公安部反覆研修，制定成保安服務管理條例草案，於 2009 年 9 月 28 日國務院第 82 次常務會議審議通過「保安服務管理條例草案」，同年 10 月 13 日溫家寶總理簽署第 564 號國務院令公布，自 2010 年 1 月 1 日起施行，共分 9 章 52 條。

二、總則

中國古代自明清時期，隨著封建經濟的繁榮，和全國統一大市場的發展，人員與貨物流通頻繁，鏢局或鏢行發展也隨之迅速。民國以後，由於動亂不斷，現代金融，科技發展，加上交通便捷，鏢局航業未能與時俱進，逐漸退出歷史舞台，代之而起的是現代保安業。

為了管理全國 2800 餘萬家保安業，以及近 400 餘萬從業人員，本條例明確規定公安部門負責全國保安服務活動的監督管理。本條例第一章為總則篇，總則是法律與法規的統領內容，主要是立法宗旨、適用範圍、立法基本原則、指導方針、基本制度等內涵。

本章共七條，規範如下：

第一條立法目的有四：

(一) 規範保安服務活動

(二) 加強保安服務的單位和保安員的管理

(三) 保護民眾人身安全和財產安全

(四) 維護社會治安

保安服務是 為滿足公民、法人和其他組織的安全需求，依照法律、法規、規章和國家有關規定，由依法設立的企業、組織提供的專業化安全防範服務及相關服務的行為。保安服務一般按照合同約定，採取門衛（保安員按照服務合

[1] 李建主編，（保安服務管理條例釋義與適用指導）（中國北京，中國市場出版社），頁 27-29。

同要求對客戶單位出入口進行值守、驗證、檢查登記的服務業務）、守護（保安員對特定的目標進行看護和守衛的服務業務）、巡邏（保安員對特定區域、地段和目標進行巡視檢查、警戒的服務業務）、押運（保安員按合同約定將客戶的財、物安全地守衛護送到目的地的服務業務）、隨身護衛（保安員維護自然人人身及其合法財產的安全服務業務）、人群控制（保安員維護特定地點、場所、部位等人群聚集地治安秩序的服務業務）、技術防範（保安服務公司運用科技手段和設備，為客戶指定的區域和目標，設計、安裝各種報警器材並定期維護，提供聯繫員警、先期處理和其他相關的技術防範服務業務）、安全諮詢（保安服務公司根據客戶安全需求，組織安全防範專家和專業技術人員，為客戶提供有關安全防範問題的調查、評估與策劃，並提供相應的建議、方案的服務業務）等形式，保護客戶人身、財產和資訊等安全，維護客戶合法權益。第二條定義保安服務業，保安服務分成三類：

(一) 保安服務公司依據保安服務契約，派出保安員為客戶保安服務。

(二) 機關、團體、企業、事業單位自行招用人員的保安服務。

(三) 物業服務企業招用人員在物業管理區域內之保安服務。後兩種稱為自行招用保安 員的單位。

從條文上得知，中國政府將所有保安服務納入本條例規範。即是以契約簽訂服務客戶之保安服務，包括保安業和物管業；另外各公私立企業或組織自聘保安，也是一併納入管理。不過，本條例將保安服務區分第一種的經營性保安服務，所指的是專業保安服務公司，以營利為目的，和客戶簽訂契約提供保安服務。另一類是非經營性保安服務，從事的服務是以滿足自身安全需求為主，不能像其他事業提供安全服務。由於定位不同，前者保安服務業是要經過公安單位嚴格審理把關。第二、三類要求相對比較低，不過，第二類國務院訂有「企業事業單位內部治安保衛條例」[2]，加以規範。第三類國務院訂有「物業管理條例」[3]，對物業單位提供保安服務作了規定。後兩者對保安員的要求仍需遵守本條例的規定。

第三條明定主管機關為中央為國務院公安部。地方為縣級以上公安機關。

保安服務相關活動監督管理以公安機關為主，其立法意旨是公安與保安性質都是以安全為主要工作範疇。政府機構以公安為管理機構符合人民期待，也

[2] 2004 年 9 月 27 日中國國務院公布「企業事業單位內部治安保衛條例」

[3] 2003 年 6 月 8 日中國國務院公布「物業管理條例」

符合世界潮流。具體作法有下列幾方面。一是公安機關要做好行政許可管理工作。二是做好平日監督指導工作，例如崗位責任、保安員管理、緊急情況處理、教育訓練等。三是建立起保安公司監督管理訊息。四是縣級以上公安機關要公布投訴方式受理民眾或基層保安員心聲。五是公安機關對違反本條例者，要依法嚴格懲處。除此要有自律活動。因此成立保安協會自治組織，並加入亞洲保安專業協會。[4]

第四條明訂管理制度，保安從業單位，就是保服務公司與自行招用保安員的單位，應當建立以下制度，來加強對保安員的管理、教育和培訓，提高保安員的職業道德水準、業務素質和責任意識。(一)健全保安服務管理制度，(二)崗位責任制度，(三)保安員管理制度。公安部制訂保安培訓機構管理辦法、保安員培訓教學大綱、保安服務操作規程與質量控制。這些制度的建立，都是讓從事保安的業者或人員，有依循的準則。

第五條保安員之合法權益，有五項：(一)社會保險(二)勞動用工(三)勞動保護(四)工資福利(五)教育培訓。中國強調勞動是人類最基本社會活動，勞動關係是最基本社會關係。勞動為本的社會才會和諧穩定，傳統以來，用人單位處於強勢地位，勞動者處與弱勢地位，為了確保勞動保障，提高就業職量，推動勞動關係全面發展，實現社會公平正義，本法從保障保安員合法基本權益為出發點。具體上，保安從業單位必須依法與保安員簽訂雇傭契約，參加各項社會保險，投保意外傷害保險等，並給予應有的培訓，以符合工作的需求。

第六條保安活動基本原則，不得損害社會公共利益或者侵犯他人合法權益，並受法律保障。在立法理念上，本法要保障公共利益，也要保護保安人員合法權益。對保安服務應當文明合法，不得損害社會公共利益或他人合法權益。有下列具體作法。一是保安員不能限制他人自由、不得搜查他人身體、侵犯他人隱私、或暴力手段解決紛爭等。二是規定保安公司與客戶必須簽訂契約，明確規範彼此權利義務。三是從服務中獲取的祕密資訊必須保密。四是保安服務所留取的影像必須保存 30 日備查，不得修改。五是規定保安員有權拒絕違法的指令。

保安人員從事保安服務受法律保護。除前述的保障外，保安員因工傷亡，可以依國家法律被批准為烈士，按烈士褒揚規定，享受工傷保險和撫恤優待。

[4] 中國保安協會於 1992 年 12 月 31 日註冊成立，並於 1996 年 10 月經公安部與外交部批准，加入亞洲保安專業協會。

第七條明訂獎勵制度，保安單位或保安員在保護公共和人民生命財產安全、制止違法犯罪活動如有貢獻時，有關部門應當給予表揚、獎勵。保安工作對治安的貢獻是有目共睹。據統計 2006 年，中國保安員為公安機關提供案件線索 22.2 萬條，直接逮捕現行犯 16.2 萬人，預防損失金額達 20.5 億人民幣。保安員因公受傷有 6679 人，因公殉職有 67 人。[5]本條文授權公安機關和其他有關部門對從事保安有貢獻的業者和從業人員給予獎勵，是政府機關積極表揚從事保安的正面作為，對民眾也有好的示範作用。

三、保安服務公司

依照中國公司法第六條規定，法律、行政法規規定設立公司必須報經批准的，應當在公司登記前， 依法辦理批准手續。本法是規範管理保安公司各項制度，是一種行政許可，其條件是申請人取得許可，必須達到最低要求。本條例第二章規範保安服務公司，共有五條條文，乃針對保安公司與武裝運送之保安公司，有關設立條件和程序，以及工商登記和報告義務。

一、一般保安公司為 1.資本：人民幣 100 萬元以上；2.相關管理負責人消極條件；3.專業技術人員資格；4.設施與裝備；5.相關保安管理制度。

申請設立保安服務公司，應當向設區市的公安機關提交下列資料[6]：

(一)設立申請書（應當載明擬設立保安服務公司的名稱、住所、註冊資本、股東及出資額、經營範圍等內容）；

(二)依法設立且具有法定資格的驗資機構出具的 100 萬元以上註冊資本驗資證明，屬於國有資產的，應當依照有關法律、行政法規的規定進行資產評估，並提供有關檔；

(三)擬任的保安服務公司法定代表人和總經理、副總經理等主要管理人員的有效身份證件、簡歷，保安師資格證書複印件[7]，5 年以上軍隊、公安、安全、審判、檢察、司法行政或者治安保衛、保安經營管理工作經驗證明，縣級公安機關開具的無被刑事處罰、勞動教養、收容教育、強制隔離戒毒證明；

---

5 本資料為中國公安部統計，收錄於李建（國務院法務辦公室政法司司長）主編，（保安服務管理條例釋義與適用指導），48 頁，2009 年。

6 依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 9 條規定。

7 依據中國勞動和社會保障部將保安業執業資格區分五個等級，即是初級保（衛）安員、中級保安（衛）員、助理保安（衛）師、保安（衛）師和高級保安（衛）師等五級。

(四)擬設保安服務公司住所的所有權或者使用權的有效證明檔和提供保安服務所需的有關設備、交通工具等資料；

(五)專業技術人員名單和法律、行政法規有資格要求的資格證明；

(六)組織機構和保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度材料；

(七)工商行政管理部門核發的企業名稱預先核准通知書。

武裝運送保安公司為 1.資本：人民幣 1000 萬元以上；2.國有獨資或者國有資本占資本總額的 51%以上；3.專門押運人員；4.專門車輛與設施。

申請設立提供武裝守護押運服務的保安服務公司，除向設區市的公安機關提交一般保安公司定的資料外，還應當提交下列資料：

(一)1000 萬元以上註冊資本的有效證明檔；

(二)出資屬國有獨資或者國有資本佔註冊資本總額 51%以上的有效證明檔；

(三)符合《專職守護押運人員槍支使用管理條例》規定條件的守護押運人員的資料；

(四)符合國家或者行業標準的專用運輸車輛以及通信、報警設備的資料；

(五)槍支安全管理制度和保管設施情況的材料。[8]

設立保安服務公司，應當向所在地設區的市級人民政府公安機關**提出**申請書。受理的公安機關應當自收到申請日起 15 日內進行審核，並將審核意見報所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關。省、自治區、直轄市人民政府公安機關應當自收到審核意見之日起 15 日內作出決定是否許可。再憑保安服務許可證到工商行政管理機關辦理工商登記。取得保安服務許可證後超過 6 個月未辦理工商登記的，許可證失效。保安服務公司設立分公司亦同。

台灣人民有意在中國大陸設立保安公司，比照外資企業程序。依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 11 條規定，申請設立外資獨資經營的保安服務公司，除了向公安機關提交本辦法第九條、第十條規定的資料外，還應當提交下列資料：

(一)中外合資、中外合作合同；

(二)外方的資信證明和註冊登記文件；

(三)擬任的保安服務公司法定代表人和總經理、副總經理等主要管理人員為外國人的，須提供在所屬國家或者地區無被刑事處罰記錄證明（原

[8] 依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 10 條規定。

居住地警察機構出具並經公證機關公證）、5 年以上保安經營管理工作經驗證明、在華取得的保安師資格證書複印件。

四、自行招用保安員的單位

一般保安服務，大都與保安公司簽訂契約，由保安公司派保安員。不過，實際上仍有許多企業與單位自行招用保安員，即是自聘保安員。由於工作屬性與功能都是維護民眾生命財產安全，本條例一併納入管理。共有三條條文，是針對自行招用保安員的單位之限制與備案規定。 自行招用保安員的單位，應當自開始保安服務之日起 30 日內向所在地設區的市級政府公安機關備案。自行招用保安員的單位，應當自開始保安服務之日起 30 日內向所在地設區的市級人民政府公安機關備案，備案應當提供下列材料：(一)法人資格證明；(二)法定代表人（主要負責人）、分管負責人和保安員的基本情況；(三)保安服務區域的基本情況；(四)建立保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度的情況。自行招用保安員的單位不再招用保安員進行保安服務的，應當自停止保安服務之日起 30 日內到備案的公安機關撤銷備案。

兩項但書，1.娛樂場所應當依照《娛樂場所管理條例》的規定，從保安服務公司聘用保安員，不得自行招用保安員。2.自行招用保安員的單位不得在本單位以外或者物業管理區域以外提供保安服務。關於娛樂場所是指以營利為目的，並向大眾開放，可供消費者娛樂的歌舞或遊藝等場所。由於場所較為複雜，易生犯罪問題，依據娛樂場所管理條例強制規定不能自行招募保安員，免得充當打手，看場子。[9]

物業管理服務業的保安服務，是自行招聘保安員對區域內的門衛、巡囉，秩序維護等服務，本法將其服務侷限在物業管理區域內。[10]

五、保安員

本條例第四章為保安員專章，共有五條條文，對保安員條件，包括消極條件等和管理與待遇，作了明確規定。

年滿 18 歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷的公民可以申領保安員證。因此只有中國公民可以擔任保安員，外國人被屏除在外。年齡只有下限，

[9] 2006 年 3 月 1 日施行娛樂場所管理條例，2008 年 10 月 1 日公安部頒布娛樂場所治安管理辦法。

[10] 2007 年 10 月 1 日施行物業管理條例。

卻無上限，這是少有情形。[11]申請人經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊，發給保安員證。此項留存指紋或 DNA 規定，對於保安服務的品質具有重要意義。

保安員消極資格：

(一) 曾被收容教育（指賣淫、嫖娼）、強制隔離戒毒（吸食注射毒品成癮）、勞動教養（輕微犯罪強制性教育）或者 3 次以上行政拘留（違反治安管理處法條例）。

(二) 曾因故意犯罪被刑事處罰。對過失犯排除在外。

(三) 被吊銷保安員證未滿 3 年。依據本法 45 條規定，情節嚴重者吊銷其保安員證 1.限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人；2.扣押、沒收他人證件、財物；3.阻礙依法執行公務；4.參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛；5.刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄；6.侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊；7.有違反法律、行政法規的其他行為。如果同時違反治安管理處罰法或刑法者，依法給予治安管理處罰，或依法追究刑事責任。

(四) 曾兩次被吊銷保安員證。如果保安員被吊銷保安員證，給予三年寬恕期，但是三年後再次違反規定，表示不適合擔任此項工作，給予終身禁用規定。

保安員的招募、待遇和培訓，必須依法簽訂契約，規定保安員之酬勞、工作時間、休假、勞動衛生、保險福利、職工培訓與勞動紀律等。[12]保安員因工傷亡，依照有關工傷保險的規定享受工傷保險待遇；[13]保安員因工致殘，可分為十級，每級都有傷殘補助金，因工死亡，喪葬補助費和家屬撫卹金，均有明確規定。值得一提的是，保安員犧牲被批准為烈士的，依照有關烈士褒揚的規定享受撫恤優待。依據「中國革命烈士褒揚條例」規定，為保衛或拯救人民生命、國家財產和集體財產壯烈犧牲者，可以批准為革命烈士。批准單位為縣、市、市轄區人民政府，經批准者，由中國民政部向家屬頒發革命烈士證明書，各級政府要編印革命烈士英明錄，大力宣導革命烈士犧牲奉獻之情操。革命烈

[11] 台灣保全業法第 10 條之 1 規定，擔任保全員不得未滿 20 歲或逾 65 歲。
[12] 依據中國勞動合同法、勞動法相關規定。
[13] 依據中國失業保險條例、工傷保險條例規定。

士家屬的撫卹，比照作戰軍人家屬有關規定辦理。[14]

六、保安服務

本條例第五章為保安活動專章，共有十一條條文，對保安服務內容與行為準則，作了明確規定。

(一)訂定契約與查核

保安服務公司提供保安服務應當與客戶單位簽訂保安服務契約，明確規定服務的內容以及雙方的權利義務。保安服務契約至少留存 2 年備查。[15]

保安服務公司應當對客戶單位要求提供的保安服務的合法性進行核查，下列事項是保安服務公司簽訂保安服務合同前，應該進行核查[16]：

1. 客戶單位是否依法設立；
2. 被保護財物是否合法；
3. 被保護人員的活動是否合法；
4. 要求提供保安服務的活動依法需經批准的，是否已經批准；
5. 維護秩序的區域是否經業主或者所屬單位明確授權；
6. 其他應當核查的事項。

如果對違法的保安服務要求，保安公司應當拒絕，並向公安機關報告。

(二)不得聘用單位

區的市級以上地方人民政府確定的關係國家安全、涉及國家秘密等治安保衛重點單位不得聘請外商獨資、中外合資、中外合作的保安服務公司。為上述單位提供的保安公司不得招用境外人員。[17]

(三)跨區服務

保安服務公司派出保安員，跨省、自治區、直轄市為客戶單位提供保安服務時，依照規定，在開始提供保安服務之前 30 個工作日內向保安服務合同履行地設區市的公安機關備案，並接受備案地公安機關監督管理。備案應當提交下列材料：1. 保安服務許可證和工商營業執照複印件；2. 保安服務公司法定代

[14] 中國民政部，教育部和總政戰部 2004 年聯合發布「優撫對象及其子女優待暫行辦法」，對革命烈士子女在教育上規定具體的優待措施。
[15] 依據中國合同法的相關規定。
[16] 依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 25 條規定。
[17] 治安重點單位範圍包括：廣播電視電台、機場、港口、能源水力電廠等國家重點單位。

表人、服務項目負責人有效身份證件和保安員的基本情況；3. 跨區域經營服務的保安服務合同；4. 其他需要提供的材料[18]。

(四)業務與隱私保密

1.保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密，必須嚴格保密。2.保安服務使用監控設備不得侵犯他人合法權益或者個人隱私。3.有關監控影像資料、報警記錄，應當至少留存 30 日備查。

(五)服裝與設備

保安員應著保安員服裝，佩帶全國統一的保安服務標章。保安員服裝和保安服務標章要與其他公家機關之軍警人員有明顯區別。服裝由保安公司從保安協會推薦中選用，標章式樣則由協會確定。提供隨身護衛、安全技術防範和安全風險評估服務的保安員上崗服務可以穿著便服，但應當佩帶全國統一的保安服務標誌。[19]

保安從業單位應準備保安服務崗位的所需設備，設備標準由國務院公安部門規定。保安員的配備項目有七種：1.交通工具，2.通訊設備，3.非殺傷性防衛武器，4.人身安全防衛器材，5.就收器材，6.訓練器材，7.其他器材。[20]

(六)保安職責

保安員執行職務，可以採取下列措施：

1. 查驗出入服務區域的人員的證件，登記出入的車輛和物品。
2. 在服務區域內進行巡邏、守護、安全檢查、報警監控。
3. 在機場、車站、碼頭等公共場所對人員及其所攜帶的物品進行安全檢查，維護公共秩序。
4. 執行武裝守護押運任務，可以根據任務需要設立臨時隔離區，但應當盡可能減少對民眾正常活動的妨礙。
5. 保安員應當及時制止發生在服務區域內的違法犯罪行為，對制止無效的違法犯罪行為應當立即報警，同時採取措施保護現場。[21]
6. 從事武裝守護押運服務的保安員執行武裝守護押運任務使用槍支，依照

---

[18] 依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 26 條規定。

[19] 依據公安機關實施保安服務管理條例辦法第 29 條規定。

[20] 李建主編，（保安服務管理條例釋義與適用指導）（中國北京，中國市場出版社），頁 119。

[21] 依據中國刑事訴訟法第 63 條規定，任何公民對下列情形者，都可以立即扭送公安機關，包括 1.正在實施犯罪或者犯罪後即時被發覺者，2.通緝在案者，.3.越獄逃跑者，4.正在被追捕者。

《專職守護押運人員槍支使用管理條例》的規定執行。[22]

(七)保安員禁止之行為

1. 限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人。
2. 扣押、沒收他人證件、財物。
3. 阻礙依法執行公務。
4. 參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛。
5. 刪改或擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄。
6. 侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊。
7. 違反法律、行政法規的其他行為。

保安服務當然是依客戶要求或指示辦理。不過，對違法事項，本條例的 31 條規定，保安員有權拒絕執行保安從業單位或者客戶單位的違法指令。保安從業單位不得因保安員不執行違法指令而解除與保安員的勞動合同，降低其勞動報酬和其他待遇，或者停繳、少繳依法應當為其繳納的社會保險費。這是保障保安員對於違法的指示，可以正確判斷，並保障其相關報酬或保險。

[22] 依據中國槍枝管理法相關規定。

七、保安培訓單位

本條例第六章為保安培訓單位，共有四條條文，是針對保安培訓單位的管理制度相關具體規定。

(一)保安服務公司或者依法設立的具有法人資格的學校、職業培訓機構。

(二)保安專業師資人員應具有大學以上學歷或者10年以上治安保衛管理工作經歷。

(三)有保安培訓所需的場所、設施等教學條件。

欲從事保安培訓的單位，應當向所在地設區的市級人民政府公安機關提交申請書。申請流程與申請保安公司相同。不過本條例發布前，公安部於 2006 年訂有「保安培訓機構管理辦法」，依據該辦法第四條 設立保安培訓機構,應當具備下列條件：

(一)設立保安培訓機構的組織應當具有法人資格，設立保安培訓機構的個人應當具有完全民事行為能力；

(二)具有與培訓規模相適應的校園、校舍；

(三)具有與培訓內容相匹配、滿足培訓要求的訓練場館、圖書館、閱覽室、實驗、實習設施和儀器設備；

(四)具有與培訓內容、培訓規模相適應的專兼職師資人員，其中保安專業師資人員必須具有大專以上學歷和五年以上治安保衛或者保安工作經歷；

(五)具有一百萬元以上的註冊資金；

(六)申請人、投資人、法定代表人、管理人員及師資人員沒有故意犯罪記錄和精神病史；

(七)主要負責人應當具有政法機關、軍隊或者教育培訓的工作經歷。

兩者差異是師資人員資格嚴格限制為必須 10 年以上治安保衛管理工作經歷者。比以前多出一倍經歷。究資料顯示，中國各省級人民政府公安機關共同審批保安培訓機構 106 家，其中主要是職業教育培訓機構，部分是警察教育機構。此外，各地保安公司自辦用於培訓公司保安員的保安培訓機構有 849 家。[23]

惟，為了加強槍枝管理，依據本條例規定，從事武裝守護押運服務的保安員的槍支使用培訓，應當由人民警察院校、人民警察培訓機構負責。培訓機構

[23] 李建主編，（保安服務管理條例釋義與適用指導）（中國北京，中國市場出版社），頁 143。

應當向所在公安機關備案。

八、監督管理

本條例第七章監督管理，共有五條條文，是除了前述條文之管理規定外，本章集中在公安機關對保安公司、保安員和保安培訓單位的日常監督管理，明訂配合事項。

(一)公安機關建立保安服務監督執行資訊系統，記錄保安從業單位、保安培訓單位和保安員的相關資訊。

(二)公安機關實施監督檢查應當出示證件，對監督檢查中發現的問題，應當督促其改善。

(三)受理社會公眾對保安從業單位、保安培訓單位和保安員的投訴。

本條例有關條文已經做了明確的規範管理，例如第四條對保安服務公司和自行招用保安員的單位應當建立健全保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度，加強對保安員的管理、教育和培訓，提高保安員的職業道德水準、業務素質和責任意識。第八條第(五)項規定，保安服務公司應當有健全的組織機構和保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度。第十三條自行招用保安員的單位應當具有法人資格，有符合本條例規定條件的保安員，有健全的保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度。第十八條保安從業單位應當根據保安服務崗位需要定期對保安員進行法律、保安專業知識和技能培訓。第十九條保安從業單位應當定期對保安員進行考核，發現保安員不合格或者嚴重違反管理制度，需要解除勞動合同的，應當依法辦理。上述規定都是公安機關對保安從業單位監督管理的內容。

總之，本條例是以全面、系統、完整地掌握保安從業單位和從業人員的基本情況，是公安機關做好對保安服務監督管理工作的基礎。除此之外，就是政企分離的概念是本法的另一重點，中共黨中央和國務院的要求，認為國家機關和公務員經商辦企業，容易導致政府和企業不分，影響國家機關發揮職能，破壞經濟秩序，並且容易引發一些政府單位或個人利用手中權利和工作機會，牟取私利，損害國家與人民權益。[24]因此本條例特別規定政府機關及其工作人員不得設立保安服務公司，不得參與或者變相參與保安服務公司的經營活動。如有違反者，對直接負責的主管人員和其他直接責任人員依法給予處分。

[24] 李建主編，（保安服務管理條例釋義與適用指導）（中國北京，中國市場出版社），頁 162。

九、法律責任

本條例第八章為法律責任與罰則，共有九條條文。針對違反本條例之刑事責任、民事責任與行政責任，作了具體規定。任何組織或者個人未經許可，擅自從事保安服務、保安培訓的，依法給予治安管理處罰，並沒收違法所得；構成犯罪的，依法追究刑事責任。依據中國治安管理處罰法第 45 條規定，未經許可，擅自經營依照國家規定需要由公安機關許可的行業的，處 10 日以上 15 日以下拘留，並處 500 元以上 1000 元以下罰款。如果擅自從事保安服務，或保安培訓的組織或個人有違法所得的，公安機關應當依法沒收全部所得。以下則是針對保安從業單位和保安培訓單位違反本條例的一些處罰規定。

(一)針對保安從業單位、客戶單位：

1. 保安從業單位有下列情形者，責令限期改正，給予警告；情節嚴重的，並處 1 萬元以上 5 萬元以下的罰款：
   (1) 保安服務公司法定代表人變更未經公安機關審核；
   (2) 未按照本條例的規定進行備案或者撤銷備案；
   (3) 自行招用保安員的單位在本單位以外或者物業管理區域以外開展保安服務；
   (4) 招用不符合本條例規定條件的人員擔任保安員；
   (5) 保安服務公司未對客戶單位要求提供的保安服務的合法性進行核查的，或者未將違法的保安服務要求向公安機關報告；
   (6) 保安服務公司未按照本條例的規定簽訂、留存保安服務合同；
   (7) 未按照本條例的規定留存保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄。

   客戶單位刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的，依照前款規定處罰。
2. 保安從業單位有下列情形者，責令限期改正，處 2 萬元以上 10 萬元以下的罰款：
   (1) 洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的 資訊。
   (2) 使用監控設備侵犯他人合法權益或者個人隱私。
   (3) 刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄。
   (4) 指使、縱容保安員阻礙依法執行公務、參與追索債務、採用暴力或

者以暴力相威脅的手段處置糾紛。

(5) 對保安員疏於管理、教育和培訓，發生保安員違法犯罪案件，造成嚴重後果。

(二)針對保安培訓單位：

保安培訓單位未按照保安員培訓教學大綱的規定進行培訓，責令限期改正，給予警告；情節嚴重，並處 1 萬元以上 5 萬元以下的罰款；若以保安培訓為名詐騙，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

(三)針對保安員：

保安員有下列情形者，公安機關予以訓誡；情節嚴重，吊銷其保安員證；

1. 限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人。
2. 扣押、沒收他人證件、財物。
3. 阻礙依法執行公務。
4. 參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛。
5. 刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄。
6. 侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊。
7. 有違反法律、行政法規的其他行為。

保安從業單位因保安員不執行違法指令而解除與保安員的勞動合同，降低其勞動報酬和其他待遇，或者停繳、少繳依法應當為其繳納的社會保險費的，對保安從業單位的處罰和對保安員的賠償依照有關勞動合同和社會保險的法律、行政法規的規定執行。

從事武裝守護押運的保安員違反規定使用槍支，依照《專職守護押運人員槍支使用管理條例》的規定處罰。

保安員在保安服務中造成他人傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付；保安員若有故意或者重大過失，保安從業單位可以依法向保安員追償。

十、附則

本條例第九章為附則，共有三條條文。規定本條例相關授權、新舊規定銜接與施行日期。

(一) 保安服務許可證、保安培訓許可證以及保安員證的式樣由國務院公安部門規定。

(二) 本條例施行前已經設立的保安服務公司、保安培訓單位，應當自本條例施行之日起 6 個月內重新申請許可證。本條例施行前自行招用保安員的單位，應當自本條例施行之日起 3 個月內向公安機關備案。

(三) 本條例施行前已經從事保安服務的保安員，自本條例施行之日起 1 年內由保安員所在單位組織培訓，經設區的市級公安機關考試、審查合格並留存指紋，發給保安員證。

(四) 本條例自 2010 年 1 月 1 日起施行。

肆、結　語

二十一世紀，各國政府因應各項事務之快速變化。在國際化、自由化、民主化的前題下，可說朝著權力分散民間、自由市場的方向。一種新型態的民間安全力量，發揮精簡、分工效率、創新的特性、富於彈性、善於應變、完全市場競爭、顧客抉擇，成為安全新趨勢。

中國保安服務管理條例將保安管理法制化，調整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，這是前所未有，劃時代的改變。因為自由市場經濟調節作用能夠充分發揮，企業活力才能夠充分激發，經由保安行業內部有效自律、政府監管能夠依法管理。積極培育開放、競爭、有序的保安服務市場，打破行政區劃限制，促進保安服務產品和要素在全國範圍的合理流動，積極創造有利於優秀保安服務企業成長的市場環境。

台灣保全業法，從民國八十年實施至今，已有十八年，雖然經過兩次修法，仍然未能滿足社會的期待，市場的需求。現行保全業法卻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、學多次研討，始終無法達成共識，至今修法仍然遙遙無期。

筆者認知兩岸政治經濟情勢不同，無法用一種標準或價值做比較。法令制度本身是否符合當地需求，只有兩岸從業人員清楚，因此無法對比，只有呈現事實，期望兩岸產、官、學彼此深耕與交流。

伍、參考書目

1. 上海市公安局社會治安防範局、技術防範辦公室合編（1999），〈上海社會公共安全技術防範管理論文集〉，內部發行，上海。
2. 高桂亭、王精忠、從術良（1997），〈保安學概論〉，警官教育出版社，北京。
3. 王文林（1998），〈保安實踐与探索〉，警官教育出版社，北京。
4. 王文林總主編（1999），〈中國保安業應用概覽〉，警官教育出版社，北京。
5. 余源鵬主編（2009），〈物業安全管理〉，中國機械工業出版社，北京。
6. 公安部治安局、中國保安協會 编（1998），〈保安員培訓教程〉，警官教育出版社，北京。
7. 中國保安協會宣傳部编（1996），〈中國保安事業跨世紀戰略發展研究〉，中國保安雜誌社出版，北京。
8. 何家弘等編譯（1990），〈私人偵探與私人保安〉，中國人民公安大學出版社，北京。
9. 徐天合主編 （2008）〈安全保衛實務〉，中國政法大學出版社，北京。
10. 李曉明（2003），〈中國保安學〉，警官教育出版社，北京。
11. 吕蔭（1996），〈保安實用知識手冊〉，中國人民公安大學出版社，北京。
12. 周丹、陳志華編（2000），〈保安防範技術〉，中國商業出版社社，北京。
13. 周正主编（2005），〈初級保衛員〉，中國勞動社會保障出版社，北京。
14. 周正主编（2005），〈中級保衛員〉，中國勞動社會保障出版社，北京。
15. 周正主编（2005），〈助理保衛師〉，中國勞動社會保障出版社，北京。
16. 周正主编（2005），〈保衛師〉，中國勞動社會保障出版社，北京。
17. 周正主编（2005），〈高級保衛師〉，中國勞動社會保障出版社，北京。
19. 惠生武主编（2009），〈保安基礎教程〉，中國電子工業出版社，北京。
20. 惠生武主编（2009），〈保安基礎教程〉，中國電子工業出版社，北京。
21. 惠生武主编（2009），〈保安員職業素養教程〉，中國電子工業出版社，北京。
22. 惠生武主编（2009），〈保安員法律實務教程〉，中國電子工業出版社，北京。

23. 惠生武主编（2009），〈保安防衛技能教程〉，中國電子工業出版社，北京。
24. 惠生武主编（2009），〈保安技術防範教程〉，中國電子工業出版社，北京。
25. 惠生武主编（2009），〈保安實務〉，中國電子工業出版社，北京。
26. 惠生武主编（2009），〈保安守衛教程〉，中國電子工業出版社，北京。
27. 惠生武主编（2009），〈保安巡邏教程〉，中國電子工業出版社，北京。
28. 惠生武主编（2009），〈保安押運教程〉，中國電子工業出版社，北京。
29. 惠生武主编（2009），〈保安門衛教程〉，中國電子工業出版社，北京。
30. 惠生武主编（2009），〈大型活動安全保衛教程〉，中國電子工業出版社，北京。
31. 惠生武主编（2009），〈單位與社區安全保衛教程〉，中國電子工業出版社，北京。
32. 陳宜主編（2000），〈保安學原理〉，中國商業出版社，北京。
33. 陳宜主編（2000），〈保安勤務〉，中國商業出版，北京。
34. 陳宜主編（2000），〈國外保安業〉，中國商業出版社，北京。
35. 陳宜主編（2000），〈保安防衛技能〉，中國商業出版社，北京。
36. 陳宜主編（2000），〈保安防範技能〉，中國商業出版社，北京。
37. 陳宜主編（2000），〈涉外保安〉，中國商業出版社，北京。
38. 陳宜主編（2000），〈保安心理學〉，中國商業出版社，北京。
39. 陳宜主編（2000），〈保安職業道德〉，中國商業出版社，北京。
40. 陳宜主編（2000），〈保安員禮儀、內務、隊列〉，中國商業出版社，北京。
41. 陳宜主編（2000），〈保安業法律教程〉，中國商業出版社，北京。
42. 陳宜主編（2000），〈治安管理基礎教程〉，中國商業出版社，北京。
43. 陳宜主編（2000），〈保安業經營管理〉，中國商業出版社，北京。
44. 陳建武、徐秀林 編（2000），〈保安勤務〉，中國商業出版，北京。
45. 傅美惠（2006），〈保全業法論〉，台北市：五南出版社。
46. 傅美惠（2007），〈保全達人法律作業簿〉，台北市：永然文化出版。
47. 楊士隆、何明洲、傅美惠（2005），〈保全概論〉，台北市：五南出版。
48. 郭泰生（2006），〈保衛學〉，中國人民公安大學出版，北京。
49. 郭志裕（2006），〈保全人員訓練與證照之研究〉，警察大學風險社會與

安全管理學術研討會，桃園。
50. 郭志裕（2007），〈非公設警察納入治安體系之研究—以私人保全為例〉，2007 年開南大學風險與安全管理國際學術研討會。
51. 郭志裕（2007），〈保全與犯罪理論之探討〉，2007 年吳鳳技術學院保全實務與犯罪防治學術研討會。
52. 郭志裕（2008），〈私人保全發揮犯罪預防功能之研究〉，2008 年銘傳大學警學與安全管理學術研討會。
53. 郭志裕（2010），〈兩岸保全法令探討〉，2010 年銘傳大學警學與安全管理學術研討會。
54. 李建主編（2009），（保安服務管理條例釋義與適用指導），中國市場出版社，北京。

附　錄

中國保安服務管理條例

第一章　總　　則

第　一　條　為了規範保安服務活動，加強對從事保安服務的單位和保安員的管理，保護人身安全和財產安全，維護社會治安，制定本條例。

第　二　條　本條例所稱保安服務是指：

(一)保安服務公司根據保安服務合同，派出保安員為客戶單位提供的門衛、巡邏、守護、押運、隨身護衛、安全檢查以及安全技術防範、安全風險評估等服務；

(二)機關、團體、企業、事業單位招用人員從事的本單位門衛、巡邏、守護等安全防範工作；

(三)物業服務企業招用人員在物業管理區域內開展的門衛、巡邏、秩序維護等服務。

前款第(二)項、第(三)項中的機關、團體、企業、事業單位和物業服務企業，統稱自行招用保安員的單位。

第　三　條　國務院公安部門負責全國保安服務活動的監督管理工作。縣級以上地方人民政府公安機關負責本行政區域內保安服務活動的監督管理工作。

保安服務行業協會在公安機關的指導下，依法開展保安服務行業自律活動。

第　四　條　保安服務公司和自行招用保安員的單位(以下統稱保安從業單位)應當建立健全保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度，加強對保安員的管理、教育和培訓，提高保安員的職業道德水準、業務素質和責任意識。

第　五　條　保安從業單位應當依法保障保安員在社會保險、勞動用工、勞動保護、工資福利、教育培訓等方面的合法權益。

第　六　條　保安服務活動應當文明、合法，不得損害社會公共利益或者侵犯他人合法權益。

保安員依法從事保安服務活動，受法律保護。

第　七　條　對在保護公共財產和人民群眾生命財產安全、預防和制止違法犯罪活動中有突出貢獻的保安從業單位和保安員，公安機關和其他有關部門應當給予表彰、獎勵。

第二章　保安服務公司

第　八　條　保安服務公司應當具備下列條件：

(一)有不低於人民幣 100 萬元的註冊資本；

(二)擬任的保安服務公司法定代表人和主要管理人員應當具備任職所需的專業知識和有關業務工作經驗，無被刑事處罰、勞動教養、收容教育、強制隔離戒毒或者被開除公職、開除軍籍等不良記錄；

(三)有與所提供的保安服務相適應的專業技術人員，其中法律、行政法規有資格要求的專業技術人員，應當取得相應的資格；

(四)有住所和提供保安服務所需的設施、裝備；

(五)有健全的組織機構和保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度。

第　九　條　申請設立保安服務公司，應當向所在地設區的市級人民政府公安機關提交申請書以及能夠證明其符合本條例第八條規定條件的材料。

受理的公安機關應當自收到申請材料之日起 15 日內進行審核，並將審核意見報所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關。省、自治區、直轄市人民政府公安機關應當自收到審核意見之日起 15 日內作出決定，對符合條件的，核發保安服務許可證；對不符合條件的，書面通知申請人並說明理由。

第　十　條　從事武裝守護押運服務的保安服務公司，應當符合國務院公安部門對武裝守護押運服務的規劃、佈局要求，具備本條例第八條規定的條件，並符合下列條件：

(一)有不低於人民幣 1000 萬元的註冊資本；

(二)國有獨資或者國有資本占註冊資本總額的 51%以上；

(三)有符合《專職守護押運人員槍支使用管理條例》規定條件的守護押運人員；

(四)有符合國家標準或者行業標準的專用運輸車輛以及通信、報

警設備。

第 十一 條　申請設立從事武裝守護押運服務的保安服務公司，應當向所在地設區的市級人民政府公安機關提交申請書以及能夠證明其符合本條例第八條、第十條規定條件的材料。保安服務公司申請增設武裝守護押運業務的，無需再次提交證明其符合本條例第八條規定條件的材料。

受理的公安機關應當自收到申請材料之日起 15 日內進行審核，並將審核意見報所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關。省、自治區、直轄市人民政府公安機關應當自收到審核意見之日起 15 日內作出決定，對符合條件的，核發從事武裝守護押運業務的保安服務許可證或者在已有的保安服務許可證上增注武裝守護押運服務；對不符合條件的，書面通知申請人並說明理由。

第 十二 條　取得保安服務許可證的申請人，憑保安服務許可證到工商行政管理機關辦理工商登記。取得保安服務許可證後超過 6 個月未辦理工商登記的，取得的保安服務許可證失效。

保安服務公司設立分公司的，應當向分公司所在地設區的市級人民政府公安機關備案。備案應當提供總公司的保安服務許可證和工商營業執照，總公司法定代表人、分公司負責人和保安員的基本情況。

保安服務公司的法定代表人變更的，應當經原審批公安機關審核，持審核檔到工商行政管理機關辦理變更登記。

第三章　自行招用保安員的單位

第 十三 條　自行招用保安員的單位應當具有法人資格，有符合本條例規定條件的保安員，有健全的保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度。

娛樂場所應當依照《娛樂場所管理條例》的規定，從保安服務公司聘用保安員，不得自行招用保安員。

第 十四 條　自行招用保安員的單位，應當自開始保安服務之日起 30 日內向所在地設區的市級人民政府公安機關備案，備案應當提供下列材料：

(一)法人資格證明；

(二)法定代表人（主要負責人）、分管負責人和保安員的基本情況；

(三)保安服務區域的基本情況；

(四)建立保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度的情況。

自行招用保安員的單位不再招用保安員進行保安服務的，應當自停止保安服務之日起 30 日內到備案的公安機關撤銷備案。

第 十五 條　自行招用保安員的單位不得在本單位以外或者物業管理區域以外提供保安服務。

第四章　保安員

第 十六 條　年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷的中國公民可以申領保安員證，從事保安服務工作。申請人經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊的，發給保安員證。

提取、留存保安員指紋等人體生物資訊的具體辦法，由國務院公安部門規定。

第 十七 條　有下列情形之一的，不得擔任保安員：

(一)曾被收容教育、強制隔離戒毒、勞動教養或者 3 次以上行政拘留的；

(二)曾因故意犯罪被刑事處罰的；

(三)被吊銷保安員證未滿 3 年的；

(四)曾兩次被吊銷保安員證的。

第 十八 條　保安從業單位應當招用符合保安員條件的人員擔任保安員，並與被招用的保安員依法簽訂勞動合同。保安從業單位及其保安員應當依法參加社會保險。

保安從業單位應當根據保安服務崗位需要定期對保安員進行法律、保安專業知識和技能培訓。

第 十九 條　保安從業單位應當定期對保安員進行考核，發現保安員不合格或者嚴重違反管理制度，需要解除勞動合同的，應當依法辦理。

第 二十 條　保安從業單位應當根據保安服務崗位的風險程度為保安員投保意外傷害保險。

保安員因工傷亡的，依照國家有關工傷保險的規定享受工傷保險待遇；保安員犧牲被批准為烈士的，依照國家有關烈士褒揚的規

定享受撫恤優待。

第五章　保安服務

第二十一條　保安服務公司提供保安服務應當與客戶單位簽訂保安服務合同，明確規定服務的專案、內容以及雙方的權利義務。保安服務合同終止後，保安服務公司應當將保安服務合同至少留存 2 年備查。

保安服務公司應當對客戶單位要求提供的保安服務的合法性進行核查，對違法的保安服務要求應當拒絕，並向公安機關報告。

第二十二條　設區的市級以上地方人民政府確定的關係國家安全、涉及國家秘密等治安保衛重點單位不得聘請外商獨資、中外合資、中外合作的保安服務公司提供保安服務。

第二十三條　保安服務公司派出保安員跨省、自治區、直轄市為客戶單位提供保安服務的，應當向服務所在地設區的市級人民政府公安機關備案。備案應當提供保安服務公司的保安服務許可證和工商營業執照、保安服務合同、服務專案負責人和保安員的基本情況。

第二十四條　保安服務公司應當按照保安服務業服務標準提供規範的保安服務，保安服務公司派出的保安員應當遵守客戶單位的有關規章制度。客戶單位應當為保安員從事保安服務提供必要的條件和保障。

第二十五條　保安服務中使用的技術防範產品，應當符合有關的產品品質要求。保安服務中安裝監控設備應當遵守國家有關技術規範，使用監控設備不得侵犯他人合法權益或者個人隱私。

保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄，應當至少留存 30 日備查，保安從業單位和客戶單位不得刪改或者擴散。

第二十六條　保安從業單位對保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊，應當予以保密。

保安從業單位不得指使、縱容保安員阻礙依法執行公務、參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛。

第二十七條　保安員上崗應當著保安員服裝，佩帶全國統一的保安服務標章。

保安員服裝和保安服務標章應當與人民解放軍、人民武裝員警和人民警察、工商稅務等行政執法機關以及人民法院、人民檢察院工作人員的制式服裝、標誌服飾有明顯區別。

保安員服裝由全國保安服務行業協會推薦式樣，由保安服務從業

單位在推薦式樣範圍內選用。保安服務標章式樣由全國保安服務行業協會確定。

第二十八條　保安從業單位應當根據保安服務崗位的需要為保安員配備所需的裝備。保安服務崗位裝備配備標準由國務院公安部門規定。

第二十九條　在保安服務中，為履行保安服務職責，保安員可以採取下列措施：

(一)查驗出入服務區域的人員的證件，登記出入的車輛和物品；

(二)在服務區域內進行巡邏、守護、安全檢查、報警監控；

(三)在機場、車站、碼頭等公共場所對人員及其所攜帶的物品進行安全檢查，維護公共秩序；

(四)執行武裝守護押運任務，可以根據任務需要設立臨時隔離區，但應當盡可能減少對公民正常活動的妨礙。

保安員應當及時制止發生在服務區域內的違法犯罪行為，對制止無效的違法犯罪行為應當立即報警，同時採取措施保護現場。

從事武裝守護押運服務的保安員執行武裝守護押運任務使用槍支，依照《專職守護押運人員槍支使用管理條例》的規定執行。

第 三十 條　保安員不得有下列行為：

(一)限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人；

(二)扣押、沒收他人證件、財物；

(三)阻礙依法執行公務；

(四)參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛；

(五)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄；

(六)侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊；

(七)違反法律、行政法規的其他行為。

第三十一條　保安員有權拒絕執行保安從業單位或者客戶單位的違法指令。保安從業單位不得因保安員不執行違法指令而解除與保安員的勞動合同，降低其勞動報酬和其他待遇，或者停繳、少繳依法應當為其繳納的社會保險費。

第六章　保安培訓單位

第三十二條　保安培訓單位應當具備下列條件：

(一)是依法設立的保安服務公司或者依法設立的具有法人資格的

學校、職業培訓機構；

(二)有保安培訓所需的師資力量，其中保安專業師資人員應當具有大學本科以上學歷或者 10 年以上治安保衛管理工作經歷；

(三)有保安培訓所需的場所、設施等教學條件。

第三十三條　申請從事保安培訓的單位，應當向所在地設區的市級人民政府公安機關提交申請書以及能夠證明其符合本條例第三十二條規定條件的材料。

受理的公安機關應當自收到申請材料之日起 15 日內進行審核，並將審核意見報所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關。省、自治區、直轄市人民政府公安機關應當自收到審核意見之日起 15 日內作出決定，對符合條件的，核發保安培訓許可證；對不符合條件的，書面通知申請人並說明理由。

第三十四條　從事武裝守護押運服務的保安員的槍支使用培訓，應當由人民警察院校、人民警察培訓機構負責。承擔培訓工作的人民警察院校、人民警察培訓機構應當向所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關備案。

第三十五條　保安培訓單位應當按照保安員培訓教學大綱制訂教學計畫，對接受培訓的人員進行法律、保安專業知識和技能培訓以及職業道德教育。

保安員培訓教學大綱由國務院公安部門審定。

第七章　監督管理

第三十六條　公安機關應當指導保安從業單位建立健全保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度和緊急情況應急預案，督促保安從業單位落實相關管理制度。

保安從業單位、保安培訓單位和保安員應當接受公安機關的監督檢查。

第三十七條　公安機關建立保安服務監督執行資訊系統，記錄保安從業單位、保安培訓單位和保安員的相關資訊。

公安機關應當對提取、留存的保安員指紋等人體生物資訊予以保密。

第三十八條　公安機關的人民警察對保安從業單位、保安培訓單位實施監督檢

查應當出示證件，對監督檢查中發現的問題，應當督促其整改。監督檢查的情況和處理結果應當如實記錄，並由公安機關的監督檢查人員和保安從業單位、保安培訓單位的有關負責人簽字。

第三十九條　縣級以上人民政府公安機關應當公佈投訴方式，受理社會公眾對保安從業單位、保安培訓單位和保安員的投訴。接到投訴的公安機關應當及時調查處理，並回饋查處結果。

第 四十 條　國家機關及其工作人員不得設立保安服務公司，不得參與或者變相參與保安服務公司的經營活動。

第八章　法律責任

第四十一條　任何組織或者個人未經許可，擅自從事保安服務、保安培訓的，依法給予治安管理處罰，並沒收違法所得；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

第四十二條　保安從業單位有下列情形之一的，責令限期改正，給予警告；情節嚴重的，並處 1 萬元以上 5 萬元以下的罰款；有違法所得的，沒收違法所得：

(一)保安服務公司法定代表人變更未經公安機關審核的；

(二)未按照本條例的規定進行備案或者撤銷備案的；

(三)自行招用保安員的單位在本單位以外或者物業管理區域以外開展保安服務的；

(四)招用不符合本條例規定條件的人員擔任保安員的；

(五)保安服務公司未對客戶單位要求提供的保安服務的合法性進行核查的，或者未將違法的保安服務要求向公安機關報告的；

(六)保安服務公司未按照本條例的規定簽訂、留存保安服務合同的；

(七)未按照本條例的規定留存保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的。

客戶單位未按照本條例的規定留存保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的，依照前款規定處罰。

第四十三條　保安從業單位有下列情形之一的，責令限期改正，處 2 萬元以上 10 萬元以下的罰款；違反治安管理的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究直接負責的主管人員和其他直接責任人員

的刑事責任：

(一)洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊的；

(二)使用監控設備侵犯他人合法權益或者個人隱私的；

(三)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的；

(四)指使、縱容保安員阻礙依法執行公務、參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛的；

(五)對保安員疏於管理、教育和培訓，發生保安員違法犯罪案件，造成嚴重後果的。

客戶單位刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的，依照前款規定處罰。

第四十四條　保安從業單位因保安員不執行違法指令而解除與保安員的勞動合同，降低其勞動報酬和其他待遇，或者停繳、少繳依法應當為其繳納的社會保險費的，對保安從業單位的處罰和對保安員的賠償依照有關勞動合同和社會保險的法律、行政法規的規定執行。

第四十五條　保安員有下列行為之一的，由公安機關予以訓誡；情節嚴重的，吊銷其保安員證；違反治安管理的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任：

(一)限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人的；

(二)扣押、沒收他人證件、財物的；

(三)阻礙依法執行公務的；

(四)參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛的；

(五)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的；

(六)侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊的；

(七)有違反法律、行政法規的其他行為的。

從事武裝守護押運的保安員違反規定使用槍支的，依照《專職守護押運人員槍支使用管理條例》的規定處罰。

第四十六條　保安員在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付；保安員有故意或者重大過失的，保安從業單位可以依法向保安員追償。

第四十七條　保安培訓單位未按照保安員培訓教學大綱的規定進行培訓的，責令限期改正，給予警告；情節嚴重的，並處 1 萬元以上 5 萬元以下的罰款；以保安培訓為名進行詐騙活動的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

第四十八條　國家機關及其工作人員設立保安服務公司，參與或者變相參與保安服務公司經營活動的，對直接負責的主管人員和其他直接責任人員依法給予處分。

第四十九條　公安機關的人民警察在保安服務活動監督管理工作中濫用職權、怠忽職守、徇私舞弊的，依法給予處分；構成犯罪的，依法追究刑事責任。

第九章　附　　則

第五十條　保安服務許可證、保安培訓許可證以及保安員證的式樣由國務院公安部門規定。

第五十一條　本條例施行前已經設立的保安服務公司、保安培訓單位，應當自本條例施行之日起 6 個月內重新申請保安服務許可證、保安培訓許可證。本條例施行前自行招用保安員的單位，應當自本條例施行之日起 3 個月內向公安機關備案。

本條例施行前已經從事保安服務的保安員，自本條例施行之日起 1 年內由保安員所在單位組織培訓，經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊的，發給保安員證。

第五十二條　本條例自 2010 年 1 月 1 日起施行。

大陸保安服務業發展特色

（成都市保安服務總公司 周忠義）

摘要

大陸保安服務業的發展是世界保安服務業發展的重要組成部分，它不僅符合世界保安發展的共同規律，更具有自己的特色。大陸保安服務業是改革開放和市場經濟發展的產物，政府高度重視、大力引導促成了保安服務業的快速發展。公安機關監管是確保保安業健康發展客觀需要和有力保障，這是大陸保安服務業的特殊性所決定的。業務範圍廣、服務項目全，構成了大陸保安服務業的多功能、全方位服務。

關鍵字：保安服務；政府引導；公安；監管；

大陸保安業是隨著改革開發和市場經濟發展而產生的，經過二十多年的發展，已達到相當的規模，成為世界保安市場一顆耀眼的明珠，在服務經濟發展和協助維護社會治安工作中發揮了日益重要的作用。目前，大陸經濟高速成長，和諧社會建設穩步推進，保安業必將隨之快速發展，並將成為全球增長最快的保安市場。大陸保安服務業的發展離不開世界保安服務業的發展，但更離不開特有的社會政治、經濟因素，這些因素成就了自己的發展特色。

壹、大陸保安服務業是改革開放和市場經濟發展的產物

二十世紀七十年代末，鄧小平先生做出將政府工作重心轉移到經濟建設上來的英明決策，大陸集中精力抓經濟建設，全面推動改革開放。經過 30 多年的奮力拼搏，成就了今天大陸的繁榮經濟。大陸保安服務業就是在這樣的歷史背景下誕生的。

1979 年，大陸對廣東、福建兩省對外經濟活動實行特殊政策，並在深圳、珠海、汕頭、廈門設立經濟特區；1984 年，又開放大連、天津、連雲港等 14 個沿海港口城市和海南島，建立經濟開發區。改革開放政策，首先在以深圳為代表的經濟特區和經濟技術開發區得到了落實。當時，深圳蛇口的發展速度驚人。在短短的 5 年時間裏，這個原先只有幾萬人的邊陲漁村就迅速變成了一座現代化都市和擁有 400 餘家三資企業的工業發展區。

為搞活經濟，政府鼓勵社會各界及機關、團體和個人經商、辦企業。一時間“下海”經商、開工廠興業風起雲湧。“三資企業”大量出現，外地民工大量湧入，引發了“人、財、物”的大流動，產生了一連串的社會治安問題。原有的企業內部設立安全保衛組織，即保衛處、保衛科、群防性治安聯防等的管理模式，已不能適應“三資”企業的安全管理需要。為維護特區社會治安穩定，深圳市公安機關決定借鑒香港和有關國家的經驗，組建一支由公安機關領導，具有企業性質，能為“三資企業”和其他企事業單位提供有償安全服務的“保安服務公司”。1984 年 12 月 18 日，大陸第一家保安服務企業深圳蛇口保安服務公司正式掛牌成立。

如果沒有改革開放，大陸的經濟不會有今天，保安服務業也難以產生。深圳蛇口保安服務公司的建立，有四個因素起到了關鍵作用：一是改革開放政策下的經濟發展到了一定階段，初步具備產生條件；二是政府允許和鼓勵社會各界人士經商、辦企業，為新興行業誕生提供了契機；三是深圳蛇口工業區的治

安狀況出現了新的問題，“三資企業”治安管理確需一種新的安全管理模式；四是當地公安機關警力嚴重不足，原有的警務模式難以適應社會治安的新變化。這四種因素的共同作用，促使了深圳蛇口工業區保安服務公司的產生。

貳、政府高度重視，積極引導推動保安服務業的發展

作為新生事物，保安服務企業一出現，即引起了中央政府的高度重視和各地的關注。蛇口創建保安服務公司的經驗和作法，在廣東等沿海開放地區引起了強烈反響，各地紛紛學習效仿。以廣東為中心的南方沿海城市，相繼成立一大批保安服務公司。隨後，保安服務的衝擊波，迅速擴展到各地：大連、廈門、北京、上海、昆明、武漢等 20 多個大城市，也先後組建起了企業性質的保安服務公司。

1989 年初，為促進保安服務業的健康穩步發展，公安部下發通知，部署加強保安公司管理。同年 10 月，稅務部門批准免征或酌情減免保安服務公司當年的企業所得稅。

由於政府高度重視和積極推廣、扶持，保安服務業發展很快。1990 年保安服務公司達到了 700 餘家、1992 年迅速增至 1000 家。以我們成都地區為例，在政府的關心支持下，我市 21 個區市縣都建立保安公司，甚至武警、鐵路以及社會其他單位，都紛紛建立保安公司，全市最高峰時達到了近百家。

大陸保安服務業已走過了 27 個春秋，與西方發達國家保安服務業發展歷史相比，起步較晚，但發展較快、規模較大，已遍佈大陸各大中城市，這無疑與政府的支持、引導是分不開的。

政府對建立保安服務公司的高度重視和積極引導，有其深刻的社會、治安等因素的考量。一是這一行業是從未有過的，是一個涉及治安防範、公共安全領域的新興行業；二是這一行業的出現，不僅能為解決當時突出的治安問題提供新方法、新措施，還能為解決就業、增添崗位探尋新出路，具有深遠的意義；三是社會治安問題日益突出，急需尋求解決之道；四是社會經濟結構的轉型和調整，使社會基層安全防控體系出現了嚴重的缺位和空檔現象，急需有一種新的機制來填充和彌補；五是保安服務公司的誕生，對解決新形勢下的突出治安問題具有廣闊前景，需要正確引導、觀察和扶持。

參、公安機關的監督管理，是保安服務業健康發展的有力保障

保安服務業從誕生到現在，大體經歷了四個階段：一是 1984 年保安服務業產生到 1988 年，是自由發展、鼓勵發展階段。這一階段公安機關和其他單位都可組建保安服務公司。二是 1989 年到 1998 年，屬公安機關逐步介入清理整頓、加強監管階段，對不合規定的保安公司實行關、停、並、轉。三是 1998 年到 2009 年，屬公安機關完全壟斷階段，保安服務企業由公安機關獨資開辦。四是 2010 年 1 月《保安服務管理條例》實施後，進入了社會辦保安的新階段。

從大陸地區保安服務業不同發展階段呈現的特徵看，前期，保安企業由公安機關獨家開辦，這與大陸改革開放初期特殊的治安形勢有著密切的關聯。這一政策的實施，對公安機關加強保安服務公司管理，確保保安業的健康發展發揮了積極作用。《保安服務管理條例》改革了保安市場准入制度，但仍賦予公安機關對保安服務行業的監督管理職能，特別是組建保安服務公司許可權和市場監督管理權。

從大陸保安業發展情況看，堅持公安機關的監督管理，對於維護良好的保安市場秩序，確保保安服務公司履行好服務社會、服務顧客、保障安全的職能，是十分必要的。保安企業提供的保安服務涉及公民人身安全和單位、個人財產安全，事關公共安全和國家安全，與政府公安部門維護社會治安，維護公共安全的職責任務密切相關，理當納入公安機關的監管範疇。

肆、業務範圍廣、服務項目全，經濟、社會效益顯著

大陸地區保安服務公司從誕生起，它的業務服務範圍就比較廣泛，服務項目較為齊全，從人力防範的門衛、巡邏到技術防範服務的紅外報警、電視監控，從武裝押運到犬防、特護，以及商貿展覽、大型活動安全保衛，從保安器材經銷到安全防範技術設計等等，門類繁多，在國際上也不多見。目前，大陸保安企業已達 3000 余家，從業人員發展到 420 余萬人，年營業額達 2000 億元人民幣。

大陸地區保安服務業除不斷適應客戶的各種特定需要外，其社會功能也逐步顯現，保安業積極參與社會治安防範、搶險救災等活動，逐漸成為社會公共安全體系的一部分。有的保安公司組建了社區保安巡邏隊，擔負公共場所、複

雜地段的巡邏守護任務；有的積極參與公安機關的巡夜、清查、設卡等治安防範活動等。2008 年“5.12”四川汶川大地震發生時，四川各地的保安服務公司都積極組織起來，服務或直接參加搶險救災。目前，保安服務已經覆蓋了人防、技防、押運、安全諮詢等各種安全防範業務。各地政府機構、金融單位、廠礦、鄉鎮、學校、醫院、賓館飯店、旅遊景點、集貿市場、住宅小區、車站碼頭、大型活動等經濟社會各個領域中都能看到保安隊員的身影，保安企業和保安隊伍已經成為社會安全防範體系中的一支重要力量。

展望未來，大陸保安服務業將在《保安服務管理條例》的框架下，進一步走向法制化、規範化軌道。隨著大陸經濟社會的快速發展，單位和個人安全需求的不斷增加，保安業將迎來一個新的高速增長時期。大陸是一個擁有 13 億人口的市場，是世界第二大經濟體，經濟發展潛力巨大，大陸保安市場廣闊，商機無限。多功能、寬領域的大型現代集約型保安服務企業，將很快崛起；精細化、高素質、高品質的專業化公司也將大量湧現。在滿足大陸地區保安服務消費的情況下，一批跨國保安服務集團公司即將出現，並將逐步打入國際市場！

伍、參與書目

1. 李曉明（1998），《中國保安學》（修訂版）。警官教育出版社。
2. 羅鋒“保安服務業展現出大有可為”。中國保安協會第三屆理事會第三次常務理事會議閉會後《中國保安》雜誌記者採訪時答記者問。（2011/01/26）。淮安市保安服務總公司網 http://www.imosi.com/news/20110126/13043.shtml
3. 劉德炳“中國保安市場規模將接近 2000 億 目前行業存亂象”。《中國經濟週刊》網。（2010/12/28）。
   http://www.ce.cn/macro/more/201012/28/t20101228_22092410.shtml

大陸保安服務業發展的法制保障

－《中華人民共和國保安服務管理條例》簡介

（中國人民公安大學　郭太生）

摘要

《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，2010 年 1 月 1 日起施行。制訂《條例》之目的在於規範保安服務的活動，加強保安服務企業與從業人員管理，保護保安服務委託人、保安從業單位、保安員的合法權益，調整三者之間的關係，以更好地保護保安服務委託人的人身與財產安全，維護公共安全與秩序。《條例》內容涉及到監督管理、保安服務、保安公司、保安人員、自行招用保安員單位、保安培訓單位、法律責任等各個方面。《條例》的實施工作正在有序推進。

關鍵字：保安服務；條例； 法制保障；

《中華人民共和國保安服務管理條例》（以下簡稱《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。這是大陸保安業發展的第一部行政法規。《條例》的發佈實施標誌著保安服務業的發展有了法制保障，也為保安服務業的進一步發展奠定了基礎。在《條例》發佈實施之前，大陸保安業發展的主要依據是 2000 年公安部發佈的《關於保安服務公司規範管理的若干規定》、相應的規章制度，以及其他法律法規的相關規定和政策。

壹、制訂《條例》的背景與目的

制訂《條例》的背景是：大陸保安服務業的發展已經有 20 多年的時間。20 多年來保安服務業在預防犯罪、預防損失、提供安全服務等方面為社會的安寧和穩定做出了突出的貢獻。截自《條例》發佈時，由公安機關組建的保安服務公司已經發展到 2800 餘家、保安從業人員達 200 餘萬人；在經營範圍、利稅收益、解決就業問題等各方面都有長足發展。一方面大陸保安業發展較快，另一方面在發展過程中也存在一些亟待規範和只有依靠法制才能夠解決的問題。這些問題包括：一些保安企業和從業人員沒有納入政府的監督管理範圍，導致在實踐中一些保安員（未納入公安機關監管的占多數）利用工作上的便利進行違法犯罪活動；公安機關和保安企業之間的關係界定；保安從業人員從招募、培訓、服務監督、日常管理；保安員的合法權益保護等。這些問題僅僅依靠政策是不能完全解決的，必須依靠法律法規進行規範。因此，客觀上迫切需要在總結實踐經驗的基礎上，制訂保安服務管理條例，依法規範保安服務活動。這既是依法治國的重要內容，也是保安業進一步更好更快發展的重要保障條件。

制訂《條例》的目的可以歸納為三個方面：一是規範保安服務的活動，更好地保護客戶單位的人身與財產安全，維護公共安全與秩序；二是加強保安服務企業與從業人員管理；三是更好地保護保安服務委託人(client)、保安從業單位、保安員的合法權益，調整三者之間的關係。

在《條例》制訂的過程中，公安部主管部門進行了大量的調查研究工作，充分聽取了保安服務企業、政府有關部門、相關專業領域的專家學者的意見和建議；《條例》初稿送交國務院法制辦之後，又進行了反復論證和修改，最終形成了《條例（草案）》。2009 年 10 月 13 日，溫家寶總理簽署第 564 號國務院令，

向社會公佈了《條例》。公安部於 2010 年 2 月發佈實施《公安機關實施保安服務管理條例辦法》。一些省市還結合本地的實際情況，以地方行政規章的方式制訂了《條例》實施細則。

貳、《條例》體現的指導思想

《條例》體現的指導思想在於三個方面：一是堅持**保安服務企業管辦分離**。改革開放以來，大陸的經濟體制由計劃經濟體制向市場經濟體制轉型，改革轉型遵循的原則之一是堅持政企分開。保安服務企業屬於經濟組織，也應當遵循政企分開的原則。由於歷史的原因，由公安機關管理的保安服務企業大部分也是由公安機關設立的。這種情況在當時有其必然性。為了堅持政企分開的原則，也為了保安業的發展能夠更好地遵循市場規律，《條例》規定了公安機關的主要職能是依法監督管理，並規定國家機關及其工作人員不得設立保安服務公司，不得參與或者變相參與保安服務公司的經營活動。**二是堅持嚴格監管**。為了使保安服務業健康發展，《條例》對保安從業單位、保安員、保安服務和保安培訓單位通過法律責任和從業要求等形式從嚴做出了規定，包括市場准入從嚴、從業從嚴、市場規則從嚴和處罰從嚴。三是突出了**對保安人員責任與權利的統一**。由於保安服務工作崗位的特殊性，為了避免實踐當中保安人員的合法權益不受侵害，同時也為了防止保安人員侵害他人合法權益的情況發生，《條例》一方面對保安員的獎勵、表彰、培訓、工資福利、勞動保護、保險、撫恤等保障性的內容作出了明確的規定，另一方面也對保安員不得損害社會公共利益或者侵犯他人合法權益的行為作出了規定。保安員如果違反條例的規定或故意損害社會公共利益，或侵犯他人的合法權益，要承擔相應的法律責任。

參、《條例》的主要內容

《條例》一共有 9 章 52 條，內容涉及到監督管理、保安培訓單位、保安人員、保安服務、保安公司、自行招用保安員單位、法律責任等各個方面。由於時間的關係，這裏就其主要內容歸納介紹如下：

一、保安服務的範圍

國際上把保安服務的業務範圍一般分為三類：人力保安(staffed services)、安全技術裝置(security equipment)和私人（或民間）調查服務(investigation services)。大陸保安業的服務範圍目前還沒有涉及調查業。首先簡單回顧一下有關經營範圍的發展變化歷程：

2000 年公安部確定保安服務企業的經營範圍是：(1)企業事業單位、機關團體、居民住宅區、公共場所的安全守護；(2)押運貨幣、有價證券、金銀珠寶、文物、藝術品等貴重物品和化學危險品；(3)大型活動的安全保衛：文體、商業、展覽、展銷；(4)研製開發、推廣應用各類安全防範產品，承接各類安全工程、提供技術服務；(5)安全諮詢服務。可以看出 2000 年確定的服務範圍有了一些收縮，原因是實踐中出現了一些問題：出現了私人保鏢式的保安服務，如一些虧損企業的廠長為自己雇傭保安人員；有的公司為企業的領導配備警械，自身也擴大經營範圍。如經營催淚槍、電擊槍、鋼珠槍；有的保安公司打著公安機關的名義，配備、使用警用車輛。對此，公安部於 1989 年和 1994 年兩次發出通知，要求規範保安服務公司的服務與經營範圍。

《條例》對合同制保安（即保安服務公司）（contract security）的服務範圍規定為：門衛、巡邏、守護、押運、隨身護衛、安全檢查、安全技術防範、安全風險評估等。

同時《條例》也對專有制保安（自行招用保安員單位）（proprietary security/in-house security）的服務範圍也做出了規定：門衛、巡邏、守護等預防性的工作；對物業服務企業中的保安人員規定的服務範圍為：門衛、巡邏與秩序維護（大部分是居民社區）。

《條例》確定的服務範圍基本涵蓋了目前社會存在的安全需求，適應了在新的經濟社會發展條件下由於社會結構的變化而出現新的社會階層的安全需求。

二、保安服務公司的行業准入制度和自行招用保安員的單位的備案制度

保安服務公司的行業准入制度實際上是關於保安服務公司應具備的條件，包括從事武裝守護押運服務的保安服務公司。《條例》要求，設立保安服務公司

應當經過公安機關許可，有不低於 100 萬人民幣的註冊資本，有住所和提供保安服務所需的設施、裝備，有符合條件的保安員（包括專業技術人員）與管理人員，有健全的管理制度等。對於從事武裝守護押運的保安服務公司，由於押運過程的風險要高於其他的保安服務，同時守護押運人員可以攜帶、使用槍支，因此在行業准入制度的設置上，標準相對要高。即不僅要求具有提供一般保安服務的條件（如保安員與保安管理人員），還要求註冊資本不低於 1000 萬元人民幣，內資控權（國有獨資或國有資本占 51%以上），有符合國家規定的守護押運人員，公司的設立符合國務院公安部門對武裝守護押運服務的規劃、佈局要求，有符合國家標準或行業標準的專用車輛、通信設備和報警設備等。《條例》對申請設立保安服務公司及取得許可的程式也有相應的規定。

關於自行招用保安員的單位的備案制度，《條例》規定，招用保安員的單位（包括物業服務企業）應當向所在地公安機關備案，而且不得像合同制保安服務公司一樣在本單位以外或者物業管理區域以外提供服務，並需要提供下列材料：(1)法人資格證明；(2)法定代表人、分管負責人和保安員的基本情況；(3)保安服務區域的基本情況；(4)建立保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度的情況。

三、保安員的條件、保安員的管理、培訓以及權益保障

保安員是提供保安服務的具體實施者，是保安業發展的重要因素。適當的條件標準、優質的管理和權益保障一方面可以使保安企業獲得充足的保安服務人力資源，一方面也可以使保安企業提高服務品質，樹立良好的職業形象。關於保安員的基本條件，《條例》規定年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上文化程度，經公安機關考試、審查合格，並留存指紋等人體生物資訊的，可以發給保安員證。對不得擔任保安員的情形也作出了具體規定。《條例》對保安員的條件規定，考慮了目前公民的普遍受教育程度和保安員的實際待遇等因素，也考慮了保證保安員隊伍整體上的純潔性，符合實際存在的情況。關於保安員的**管理**，《條例》規定保安從業單位根據保安服務崗位元元的需要定期對保安員進行法律、專業知識和技能的培訓，以防止從業單位片面追求經濟利益，忽視培訓工作或在培訓方面投入不夠影響保安服務品質的現象。在**權益保障**方面《條例》就保安員的意外傷害、因公傷亡，甚至犧牲等不同情況，在保

險、撫恤等方面作出了規定。權益保障的相關規定一方面在於吸引高素質的公民從事保安工作，免除保安人員的後顧之憂，穩定保安員隊伍，一方面也體現了以人為本、尊重人的生命與安全的管理理念。

四、保安服務行為

涉及到保安服務行為的規定共有 11 條，內容較多，但其主要的內容有四個方面：一是規定保安服務公司與客戶（委託人）單位之間簽訂保安服務合同，合同的內容包括服務的專案、內容以及雙方的權利義務，而且保安服務公司對客戶單位要求提供的保安服務的合法性進行核查。在服務合同終止後留存 2 年備查；二是規定設區的市級以上地方人民政府確定的治安保衛重點單位（按照《中華人民共和國企業事業單位內部治安保衛條例》第 13 條之規定，**關係全國或者所在地區國計民生、國家安全和公共安全的單位是治安保衛重點單位**。）不得聘請外商獨資、中外合資、中外合作的保安服務公司提供保安服務這條規定一方面借鑒了一些發達國家的規定和做法，一方面也是為了更好地維護國家和人民群眾的安全和利益；三是保安員在履行職責時可以進行查驗證件、登記、巡邏和守護等活動，但不得限制他人的人身自由、搜查他人身體、阻礙依法執行公務、扣押、沒收他人證件與財物等;四是規定保安從業單位在保安服務中形成的監控影像資料和報警記錄等應至少留存 30 天，而且不得刪改或擴散。

五、保安服務的監督管理

為了對保安服務進行有效的監督管理，《條例》從四個方面進行了規定：一是規定國務院公安部門負責全國保安服務的監督管理工作。縣級以上地方人民政府公安機關負責本行政區域內保安服務活動的監督管理工作；二是規定公安機關應當指導保安從業單位建立健全相關管理制度，並負責督促落實。這些制度包括保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度和緊急情況應急預案；三是公安機關應當公佈投訴方式，受理投訴，並及時調查處理，回饋調查處理結果；四是國家機關及其工作人員不得設立保安服務公司，不得參與或者變相參與保安服務公司的經營活動。

六、保安培訓單位

保安培訓單位是指依法設立的保安服務公司或者依法設立的具有法人資格的學校、職業培訓機構。《條例》中有關培訓單位的規定有兩部分內容，一是保安培訓單位應當具備的條件：即有培訓所需要的師資力量，有培訓所需的場所、設施等教學條件；二是有關行政許可的程式：規定申請從事保安培訓的單位應當向所在地人民政府公安機關提交申請書，經審核、許可後發給保安培訓許可證。有關武裝守護押運服務保安員的槍支使用培訓，由人民警察院校或人民警察培訓機構負責。

七、法律責任

法律責任包括保安從業單位、保安員、保安培訓單位、國家機關及其工作人員以及公安機關的人民警察在從事保安服務和監督管理過程中，不遵守或違反《條例》的有關規定應承擔的相應責任。

保安從業單位的法律責任主要體現在：一是不按照《條例》的有關規定開展保安服務，如招用不符合規定的保安人員、未簽訂、留存保安服務合同、未留存保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄等；二是在提供服務的程中存在的違法犯罪行為或其他侵權行為：如洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密，使用監控設備侵犯他人的合法權益或隱私，由於疏於管理、教育培訓的原因導致保安人員違法犯罪造成嚴重後果等。

保安員的法律責任也主要體現在兩個方面，即保安從業單位所承擔的有關法律責任中個人應承擔的責任。如刪改或擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄，保安員要承擔相應的責任；由於保安員的故意或者重大過失行為，導致在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，或侵害他人的合法權益的。

保安培訓單位的法律責任一是未按照有關規定進行培訓，二是以保安培訓為名進行詐騙的。

國家機關及其工作人員設立保安服務公司，參與或者變相參與保安服務公司經營活動，或公安機關的人民警察在保安服務活動監督管理工作中濫用職權、怠忽職守、徇私舞弊的，也要承擔相應的法律責任。

《條例》發佈實施已經一年多時間。《條例》實施的重點一是保安公司的改制，現有保安公司的審批發證工作；二是整頓保安服務市場，包括取締非法保安服務組織，整合保安服務資源，部署保安員資格考試等。有《條例》作為依據和保障，大陸的保安業將會發展的越來越好。

大陸地區配偶之工作權初探

－以「大陸地區配偶擔任保全人員」訴願案例為中心

刑事警察局司法科組長　傅美惠

摘要

陸配工作權一直是人權先進國家之重要人權指標，更是「人權保障」最有力之一道試金石。陸配爭取人權運動，是一段艱辛血淚奮鬥史。從最早之爭取與外配工作權受平等保護，受到相同保障，不再有差別待遇，到近年來我國藉由修正兩岸條例，使得陸配與外配之工作權益，已漸趨一致，惟基於國家安全及公共利益之考量，我國保全業法修正草案目前對保全員之消極資格條件限制，仍限於「年滿二十歲在臺灣地區設有戶籍之國民。」仍以我國國民為主。

關鍵詞：人權、公民權、工作權

壹、前　言

人類的文明史，就是一部遷徙史。人類為追求更好的生活，自古以來即不惜千里不斷遷徙，找尋更合適之生活環境。台灣昔與今均有段移民血淚史，可說是由移民組成之社會，早期因特殊之政治環境，加上地狹人稠，人口密度高，向採「移出從寬、移入從嚴」之移民政策。人權之尊重與保障已是普世之價值與信念，更是法治國家之重要指標，隨著二次戰後人權理念逐漸突破國家框架，國際人權之保障已成為普世尊重之價值，移民人權之保障已發展成為普世共同追求之價值與信念。

基於人性尊嚴之價值理念，只要是人，必須被待之以人，待之以一種有同等價值之人，不能被待之如次等人，更何況大陸地區人民介於臺灣地區人民與外國人之間，彼此有血濃於水之血緣上關係，一般認為具有「類似外國人（準外國人）」之地位，似不應處於較外國人更為不利之地位[1]。當前我國之新移民主要以婚姻移民為主，大陸配偶婚姻移民作為本國人配偶，享有憲法上保障之「家庭團聚權」，其所享有之基本權利，應較一般外國人更為優厚，特別是工作權之保障。陸配婚姻移民係因婚姻而移動至台灣，工作權屬陸配婚姻移民經營婚姻生活相當重要之權利。陸配婚姻移民工作權是人權先進國家之重要人權指標，未來陸配婚姻移民工作權之保障，更是「人權保障」最有力之一道試金石。因此，陸配得否享有憲法上工作基本權利之保障，陸配得否擔任我國保全人員，實有深入探討之必要，及其可能衍生之相關問題，亦需要進一步思考與澄清。

本文嚐試以「保全業法實務之訴願案例」為核心，探究該案例所涉之陸配婚姻移民得否擔任保全人員之工作權相關問題及疑義，第壹部分為前言，第貳部分為案例事實介述（含案情說明及訴願不受理理由），第參部分為陸配婚姻移民問題之觀察，第肆部分為陸配婚姻移民之憲法基本權定位，第伍部分為陸配婚姻移民憲法工作權保障之發展，最後為本文之結語。期能透過本文之介述，喚起國內對陸配婚姻移民此一弱勢族群工作基本人權之重視與討論。

---

[1] 一般學者通說認大陸地區人民應以準外國人待之。其理由乃按大陸地區人民雖非國際法上所稱原始意義之外國人，惟參酌憲法增修條文第 11 條規定意旨，似可認為其具有「類似外國人」之地位。學者李震山亦主張依照「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」及「香港澳門關係條例」入出國之大陸地區人民，可將其歸類為有別於一般外國人之特別或特殊身分之外國人。請參閱李震山，〈論移民制度與外國人基本權利〉，《台灣本土法學雜誌》，第 48 期（2003 年），頁 55。

貳、案例事實介述

一、案情說明

緣訴願人係大陸配偶，於 97 年 9 月間至臺南市理○保全股份有限公司求職，該公司依保全業法第 10 條規定將訴願人資料造冊送請臺南市警察局審查其資格；臺南市警察局爰依警政署 95 年 9 月 21 日警署刑偵字第 0950122873 號函略以：「基於大陸地區人民之犯罪前科查核，於法律上及事實上有其困難，且為確保國家安全與民眾福祉，目前仍不宜同意由大陸地區人民擔任保全人員」函復該公司，據以認定其資格不符。嗣訴願人於 97 年 9 月 22 日以電話向警政署民眾服務中心反映：渠持有財團法人海峽交流基金會（以下簡稱海基會）核發之無刑事紀錄證明書。警政署爰於 97 年 9 月 30 日警署刑偵字第 0970005437 號函復訴願人，目前大陸地區人民不宜擔任保全人員。

二、訴願不受理理由

按訴願法（以下簡稱本法）第 3 條第 1 項及第 77 條第 8 款規定：「本法所稱行政處分，係指中央或地方機關就公法上具體事件所為之決定或其他公權力措施而對外直接發生法律效果之單方行政行為。」「訴願事件有左列各款情形之一者，應為不受理之決定：…八、對於非行政處分或其他依法不屬訴願救濟範圍內之事項提起訴願者。」行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第 8 條規定：「對於訴願事件，應先為程序上之審查，其無應不受理之情形者，再進而為實體上之審查。」

次按「被告官署（行政院）基於原告呈請解釋，而就法令疑義所為之解答，自與發生公法上效果之單方行政行為有別，不能謂其為行政處分。且被告官署此項解釋，更不生具體效果而直接損害原告之權利或利益。」改制前行政法院 47 年判字第 40 號著有判例。二、本件訴願人係大陸配偶，於 97 年 9 月間至臺南市理○保全股份有限公司求職，該公司依保全業法第 10 條規定，將訴願人資料造冊送請臺南市警察局審查其資格，該警察局以 97 年 9 月 8 日南市警刑字第 09750292980 號函通知理○保全股份有限公司：「…依據內政部警政署 95 年 9 月 21 日警署刑偵字第 0950122873 號函釋略以：礙於兩岸政治現況及政策，大陸地區人民之犯罪前科查核，於法律上及事實上有其困難，且為確保國家安全與民眾福址，

目前仍不宜同意由大陸地區人民擔任保全人員，…。」訴願人於 97 年 9 月 22 日以電話向原處分機關民眾服務中心反映:其持有財團法人海峽交流基金會核發之無刑事紀錄證明書等語，原處分機關乃以 97 年 9 月 30 日警署刑偵字第 0970005437 號函復訴願人：「…三、有關保全業是否可僱用大陸地區人民 1 案，因考量兩岸政治現況，針對大陸地區人民之犯罪前科查核，於法律上及事實上有其困難，爰此，目前仍不宜由大陸地區人民擔任保全人員，…。」訴願人對之不服，提起訴願。惟查上開書函之內容，係原處分機關針對訴願人之陳情事項，就政治規範層面予以說明保全業目前不宜由大陸地區人民擔任保全人員，核係就保全業法第 10 條及第 10 條之 1「保全人員消極資格」之法令所為之釋示，並非對外直接發生法律效果之單方行政行為性質顯屬有別。訴願人自不得對之表示不服提起訴願。揆諸首揭規定，本件訴願為不合法，應不予受理，爰依訴願法第 77 條第 8 款規定，決定如主文[2]。

參、陸配婚姻移民問題之觀察

一、陸配婚姻移民之形成

當前我國之新移民主要以婚姻移民為主。我國婚姻移民通常有兩種情形，其一來自大陸地區者稱為大陸配偶（以下簡稱陸配），其二來自其他國家者稱為外籍配偶（以下簡稱外配）。我國因特有之兩岸關係，而婚姻移民之大宗又是來自中國大陸地區之大陸配偶居多。我國儼然成為兩岸婚姻移民之最大輸入國。

婚姻移民按國籍（地區）別分：98 年國人結婚之外籍與大陸港澳地區配偶，以大陸、港澳人士 1 萬 3,294 人占 60.66%較多，為外國人者 8,620 人占 39.34%（主要集中於東南亞地區達 5,696 人，占外籍配偶之 66.08%；若按其國籍別觀察，以越南 3,651 人最多，日本 905 人次之，美國 805 人居第三）；若與 97 年比較，以大陸配偶增加 522 人最多，其他外國籍者中，美國與泰國亦分別增加 201 及 113 人較多。

婚姻移民按歷年觀察：92 年（含）以前國人結婚之外籍與大陸港澳配偶人數占總結婚對數比例呈逐年遞增，至 92 年達 31.86%比例最高，即平均每 3 對結婚有 1 對為婚姻移民（包括陸配及外配，其中外配約九成來自東南亞國家），

[2] 訴願人因保全業法事件，不服原處分機關 97 年 9 月 30 日警署刑偵字第 0970005437 號函提起訴願，本部決定：訴願不受理。

比例相當高，其中又以大陸配偶占 5 成以上居多；為有效遏止「假結婚、真移民（工作）」來台等情形，內政部於 92 年開始施行大陸配偶入境「面談及按捺指紋」機制後，國人結婚每 4.2 對有 1 對是婚姻移民。外交部亦於 94 年起加強外籍配偶境外訪談，另外籍與大陸港澳配偶來源母國經濟逐漸改善，致 93 年起外籍及大陸港澳配偶所占比重逐年降低，至 97 年降至 14.03%，98 年回升為 18.71%，主要係國人間締結婚姻關係者減少 3 萬 7,952 對或減 28.51%，而中外聯姻對數不降反升所致。

大陸港澳人士結婚占總結婚對數比例於 92 年占 31.9%達最高峰，惟為有效遏止假結婚來臺，內政部於 92 年 9 月起實施大陸配偶入境面談機制，外交部亦於 94 年起加強外籍配偶境外訪談，致中外聯姻比例逐年下降至 97 年之 14.0%，98 年回升為 18.7%，主要係國人間結婚對數受孤鸞年及經濟景氣不佳影響大幅下降 28.5%，而中外聯姻對數不降反升所致[3]。

二、陸配婚姻移民處於弱勢地位

近年來陸配婚姻移民大量移入，為近來社會出現之新興現象，影響我國人口結構及社會發展甚鉅，帶給我國社會不小影響與衝擊。促成陸配婚姻移民之主因在於透過婚姻移民脫離貧困，而形成大量女性婚姻移民進入台灣婚姻與家庭之現象。由於婚姻移民非以感情為基礎之婚姻移入，對社會正面之影響為刺激社會多元文化發展，負面影響為婚姻商品化，造成婚姻價值觀偏差，族群間易生歧見，影響社會融合等[4]。

以往對陸配婚姻移民工作權限制較多，大陸配偶只要入境通過面談，進入依親居留階段，得在符合相關條件下許可在台工作，亦即必須申請工作許可，方得在台工作。如未申請工作許可，而非法打工，將被強制出境及管制再次入境之時間。今對陸配婚姻移民工作權限制較少，陸配婚姻移民只要入境通過面談，進入依親居留階段，得在台合法取得工作權。因此，陸配在尚未進入依親居留階段之等待期間，無合法工作權，工作權之剝奪容易衍生陸配非法打工或從事特種行業之地下經濟活動，更容易成為不法仲介分子或人蛇集團[5]或不肖商

---

3 請參閱九十九年第三週內政統計通報（98 年國人結婚登記之外籍與大陸港澳配偶人數統計）http://www.moi.gov.tw/stat/news_content.as px?sn=3748&page=1

4 行政院相當重視外籍與大陸配偶日增之現象與問題，組成跨部會小組，由經建會擔任幕僚，93 年 6 月 10 日研擬「現階段外籍與大陸配偶移入因應方案」陳報行政院核定，這裡文字敘述請參閱該方案對於社會面之正、負面影響分析。

5 請參閱黃富源，〈從不法人口移動與販運問題談兩岸刑事司法合作〉，《台灣競爭力論壇》，2009

人剝削之對象[6]，陸配在尋職時或受僱後遭受雇主歧視，例如，雇主因擔心非法僱用，而要求須具備身分證才願意僱用；或是以外籍配偶及大陸地區配偶之身分為由，不替其投保勞工保險、全民健康保險；或雇主給予之薪資條件低於基本工資、超時工作等，也可能淪為地下經濟或黑市交易之人頭戶。陸配即使進入依親居留階段，得以經由法定條件申請工作許可，取得合法工作權，仍無法避免家務及就業市場之雙重勞動[7]。

陸配婚姻移民之弱勢地位，是在各種因素交互影響下形成，除了經濟上之弱勢外，加以夫家常限制其有形或無形之行動自由，使得陸配欠缺實質參與公眾意見之機會，形成政治上之弱勢。陸配是台灣之新興弱勢族群，加以，外籍與大陸配偶法律地位之差別待遇[8]，使得陸配身處於不利之弱勢地位，常造成不法仲介分子或人蛇集團媒合或剝削之利用管道，對於被誘騙結婚來台者，反而使其人權遭受更大之侵害，因此，如何杜絕此種不法情形，為現階段應加以重視之課題，此外，其可能衍生之相關社會、教育、犯罪、就業等問題，亦逐漸受到重視及討論。近來陸配婚姻移民由於語言溝通上無障礙，容易相互組織，透過陳情或走上街頭採取抗議行動，或社會運動引起媒體及政府之重視，以爭取權益[9]。

年 5 月 4 日。這裡提到由於人口販運常為有組織犯罪集團所為，且許多以偷渡方式為之，一般稱之為「人蛇集團」，而該組織犯罪之負責人則被稱之為「蛇頭」。而人蛇集團進行人口走私或販運，亦可能常與其他犯罪相牽涉，例如使用毒品與槍械等作為控制手段，犯罪過程中也可能參雜洗錢、貪污受賄、人體器官交易等犯罪，導致對國家、社會造成極大危害。若將人口販運與毒品或走私槍械武器相比較，其獲利可能較高，而風險可能較小，且具有持續獲利之特性，但對人類安全與正常生活影響極大。因此，人口販運犯罪活動被國際間列為應積極打擊之跨國有組織犯罪之一，而對於被販運之受害者，政府應有相關保護機制予以協助。

6 美國「2005、2006 年人口問題報告」指出，東南亞國家（泰國、柬埔寨、特別是越南）來台灣之假結婚案件，常被以人口走私方式賣到台灣，或被以就業或結婚等不實允諾誘騙至台灣，遭到性和勞力剝削，因此，將我國原本從 2004 年列為第一級國家，降為第二級觀察名單（指正在為符合最低標準做出重大努力，但被評為沒有完全遵守這些最低標準之國家）。

7 劉千嘉，《大陸新娘的台灣經驗：一個社會學的觀點》（出版地：中山大學中山學術研究所碩士論文，2001 年），頁 194-195。

8 陳靜慧，〈從平等權的觀點論大陸配偶在台灣地區之法律地位及其基本權利之保障〉，《憲政時代》，第 28 卷第 2 期（2002 年），頁 68。

9 廖英瑾，《我國女性婚姻移民權益保障之研究》（出版地：中原大學財經法律學研究所碩士論文，2006 年），頁 35 以下。

肆、陸配婚姻移民之憲法基本權定位

依憲法基本權利性質做區分，可分為「人權」、「國民權」、及「公民權」三種[10]。1.人權：係個人以人的資格所享有之權利，是與生俱來之權利，為構成人格之要素，故縱非本國國民，住在本國內，亦得與本國人享受相同權利。亦即人權具有固定性、不可侵害性及普遍性，肯認人權乃人之所以為人所當然享有之權利。人權之享有應與種族、性別及身分無關，亦與是否具備本國國民之身分無關，只要是人類本質之權利性質均得享有。作為人即應享有之權利，屬於人類與生俱來之「自然權」，對於外國人不得為差別待遇，例如人身自由、信仰自由等；2.國民權：具有本國國民身分之人民始得享有之權利。憲法中有強烈國家主權意識關聯性之權利，則屬國民權，例如工作權、遷徙自由、集會結社權等，外國人則受有限制，得為合理差別待遇；3.公民權：只有公民始得享有之權利，例如參政權、服公職權等；所謂公民係指國民中具有法定條件之人[11]。

憲法在保障「人」之自然權利部分，從人之本質而言，本國人與外國人間應無差異，惟就憲法為本國人民權利保障之根本法而言，本國人與外國人則有本質上之差異，因此，導出憲法有關人權保障規定可適用於外國人，基本權利視各國開發程度保障範圍而異，惟均肯認外國人得享有人權性質之基本權利保障。至國民權或公民權，原則上外國人不得主張，至於工作權、財產權、受益權等所謂中間型態兼具受益權性質之權利[12]，則由立法者視國家狀況（主權、政治利益、國情[13]、資源分配與財政負擔等[14]）決定保障之範圍，屬立法裁量範圍，得為合理差別待遇[15]。

二次戰後之國際法，在保障人權上有相當大之進展，從過去保障「國民」之權利，演進至不再以「國籍」為基礎，保障任何人作為「人」應有之權利，惟受限於資源有限性，外國人與本國人之保障仍屬有別，國際公約仍予國家一定程度之決定權。惟基於人性尊嚴維護，憲法對工作權之保障，得立法擴及於

---

10 法治賦、董保城合著，《憲法新論》（台北：三民書局，2003 年），頁 113-114。
11 法治賦、董保城合著，《憲法新論》，頁 113。
12 李震山，《人性尊嚴與人權保障》（台北：元照公司，2000 年），頁 389。
13 李震山，〈論移民制度與外國人基本權利〉，《台灣本土法學》，第 48 期（2003 年），頁 58。
14 周宗憲譯，許志雄審訂，阿部照哉、池田政章、初宿正典、戶松秀典編著，《憲法（下）-基本人權篇》（台北：元照公司，2001 年），頁 49。
15 李震山，〈論移民制度與外國人基本權利〉，頁 57。

具有一定條件之外國人[16]。

依我國移民法則，對於外配與陸配有不同法律架構形成差別待遇，在入境權、居留權、工作權等部分，外籍配偶之待遇略優於大陸配偶[17]。兩岸關係有其複雜之背景及歷史因素，兩岸關係及定位，涉及高度政治性，兩岸關係一般定位為特殊關係，大陸地區人民既非本國人，亦非外國人。大陸地區人民介於臺灣地區人民與外國人之間，彼此有血濃於水之血緣上關係，一般認為具有「類似外國人（準外國人）」之地位，似不應處於較外國人更為不利之地位。當前我國之新移民主要以婚姻移民為主，大陸配偶婚姻移民作為本國人配偶，享有憲法上保障之「家庭團聚權」，其所享有之基本權利，應較一般外國人更為優厚，特別是工作權之保障。

伍、陸配婚姻移民憲法工作權保障之發展

一、陸配與外配工作權益一致

一、二十年來，台灣人口結構產生劇烈變化，台灣地區之外籍與大陸配偶人數急遽增加，其身分、工作、經濟、家庭與生活適應等問題漸次衍生。陸配婚姻移民係因婚姻而移動至台灣，工作權屬陸配婚姻移民經營婚姻生活相當重要之權利。工作權係指基本權主體在一定期間內反覆從事賴以維生之基本權，其係為了人民生存而生之自由權利，係為達成生存權之必要手段之一。工作權不僅是物質生活基礎，亦是基本權利價值之自我實現。工作權係經濟基本權[18]，工作權又具有社會權或勞動權之性質[19]，且工作權攸關人民之生存權。

---

16 李震山，《論外國人之憲法權利，收錄於：人性尊嚴與人權保障》（台北：元照公司，2001 年），頁 117。

17 即使容許外配與陸配入境權、居留權、工作權等有差別待遇，不合理部分須加以修正調整，避免造成政策上逆選擇或逆差別待遇。請參閱蔡茂寅，〈平等權〉，《月旦法學》，第 46 期（1999 年），頁 116 以下；如以平等權觀點探討外配與陸配差別待遇是否合理，我國多半承襲美國及德國之審查模式，其相關文獻，請參閱林子儀，《言論自由的限制與雙軌理論，收錄於：言論自由與新聞自由》（台北：元照公司，1999 年）；法治賦，《司法審查中之平等權-建構雙重基準之研究，收錄於：人權保障與釋憲法制，憲法專論(一)》（台北：元照公司，1993 年）；黃昭元，〈憲法權利限制的司法審查標準-美國類型化多元標準模式的比較分析〉，《台大法學論叢》，第 3 卷第 3 期（2002 年）；倪伯萱，《種族優惠性差別待遇的司法審查-以審查標的分析與檢討為中心》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，2001 年）；徐秀蘭，《平等權審查標準之解析與建構-以社會立法為中心》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，2000 年）；蘇彥圖，《立法者的形成餘地與違憲審查-審查密度理論的解析與檢討》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，1998 年）。

18 法治賦、董保城合著，《憲法新論》，頁 195-201。

19 Christian Starck 原著，李建良譯，〈憲法解釋〉，《台大法學論叢》，第 26 卷第 4 期（1997 年），

我國為落實大陸配偶在台「生活從寬，身分從嚴」之循序漸進政策，衡酌人口移入、社會資源分配、社會安定等整體效應，修正「台灣地區與大陸地區人民關係條例[20]（以下簡稱「兩岸條例」）」，將現行大陸配偶來臺停居留及定居制度適度修正，新制之兩岸婚姻，取消過去大陸配偶須往返兩岸之「探親」期，視結婚時期之長短與不同狀況，區分為「團聚、依親居留、長期居留、及定居」等四個不同階段[21]。為了保障大陸配偶之權益，能與外籍配偶相當，陸配取得歸化國籍之年限比照外配，亦即陸配取得台灣身分證時間，由最早八年[22]縮短為現行六年，六年下修至四年，另外對陸配申請在台定居之保證人制度，也建議廢除。另為避免「假結婚、真打工（真移民、真賣淫）」之情形，助長藉婚姻作為來台之手段。另增訂「面談及按捺指紋[23]」等相關規定，以建立完整之管理機制[24]。

關於兩岸婚姻移民之工作權，於 98 年 7 月 1 日修正兩岸條例後，大陸配偶與外籍配偶之工作權益，已漸趨一致。然而，移民政策仍以列舉立法，嚴格限制大陸配偶取得工作許可之資格。98 年 8 月 14 日施行之大陸配偶新制，廢止「大陸地區配偶在臺灣地區依親居留期間工作許可及管理辦法」，日後大陸配偶只要取得合法有效之依親居留或長期居留許可，不必向勞委會申請工作許可，在臺居留期間即可工作。另外，大陸配偶已經獲准定居取得國民身分證者，依現行規定，亦無需申請工作許可即可工作。亦即陸籍配偶只要是合法入境，就

頁 233、259。

20 隨著台灣經濟起飛，政治亦逐步民主化，76 年解嚴並開放民眾赴陸探親，80 年終止動員戡亂以後，不再將大陸視為叛亂團體，進而制定憲法增修條文，其中第 10 條（現為第 11 條）規定：「自由地區與大陸地區間人民權利義務關係及其他事務之處理，得以法律為特別之規定。」81 年 9 月 18 日台灣地區與大陸地區人民關係條例公布施行，作為兩岸人民往來之法律規範。

21 有關兩岸婚姻新制，依兩岸條例第 52 條第 1 項規定：「結婚或兩願離婚之方式及其他要件，依行為地之規定。」亦即兩岸條例民事章採類似涉外民事適用法之體例。惟單純採行為地法原則，兩岸人民如在中國大陸結婚，須依大陸地區之規定，完成結婚手續後，即得依兩岸條例第 17 條規定申請大陸配偶來台團聚，結婚滿 2 年或已生產子女者，得申請依親居留，接著再申請長期居留，最後申請定居。不過大陸配偶並不適用國籍法，無須經歸化取得國籍之程序，大陸配偶經定居後，得在台設立戶籍，取得台灣地區人民身分。

22 早期大陸配偶團聚至初設戶籍登記（需辦妥初設戶籍登記後，始可申請國民身分證及護照，成為我國國民）歷時 8 年（後修正為 6 年），其流程從「團聚（滿 2 年）」至「結婚登記」至「依親居留（滿 4 年，且每年在臺居住逾 183 日）至「長期居留（滿 2 年，且每年在臺居住逾 183 日）」至「定居」至「初設戶籍登記」，其中流程「結婚登記」及「初設戶籍登記」係向「戶政事務所」辦理登記，而「團聚」、「依親居留」、「長期居留」及「定居」等流程係向移民署服務站申請辦理。

23 申請入境前須接受面談及按捺指紋，大陸配偶申請來臺團聚、居留或定居時，須接受面談並按捺指紋。

24 兩岸婚姻須知／新制將起跑！免去探親苦　增加長期居留制
2003/12/30 14:27 http://www.ettoday.com/2004/03/29/328-1564841.htm

可在台工作[25]，無須申請，也無須等待 2 年。具體之作法是，通過面談入境，便可立即申請依親居留；凡是依親居留與長期居留者，得在臺灣地區工作，不須特別申請。換句話說，大陸配偶只要經過合法入境，通過面談，依兩岸條例第 17 條第 1 項規定，進入「依親居留」階段後，無需申請或等待，即可在台工作[26]。此外，為改善大陸配偶在台之經濟地位，99 年 6 月 15 日修正兩岸條例，針對大陸配偶在台工作、繼承額度及不得請領勞保給付等限制，已修法大幅放寬。這個改變，將使得大陸配偶與外配在工作權方面，受到相同保障，不再有差別待遇。

二、陸配婚姻移民爭取權益

近來由於具有合法工作權之外籍配偶及大陸地區配偶，於求職或受僱之過程中遭受雇主歧視，外籍配偶及大陸地區配偶屢向行政院勞工委員會（以下簡稱勞委會）陳情，勞委會於 99 年 2 月 4 日發函至中華民國全國工業總會等六大工商團體，請其協助轉知雇主僱用相關規定，雇主如僱用外籍配偶及大陸地區配偶，必須依照「勞動基準法」、「勞工保險條例」等相關規定辦理，並給予公平合理之待遇。外籍配偶及大陸地區配偶嫁到台灣來，成為台灣家庭一分子，也就是我們所稱之「內人」，必須與台灣配偶共同負擔照顧雙親、養育子女，不僅共同承擔家庭經濟，更可透過工作融入台灣社會生活。家庭穩定就是社會穩定之基石，基於臺灣社會穩定及重視國際人權，政府就應該保障外籍配偶及大陸地區配偶之工作權，不應讓其受到就業歧視之待遇。勞委會未來將持續協助外籍配偶及大陸地區配偶就業，加強宣導雇主避免有差別待遇或就業歧視[27]。

---

[25] 配合「臺灣地區與大陸地區人民關係條例」修正第 17 條之 1 規定，勞委會自 98 年 8 月 14 日起廢止「大陸地區配偶在臺灣地區依親居留期間工作許可及管理辦法」，大陸配偶取得合法有效之依親居留或長期居留許可，居留期間即可在臺灣工作，不用向勞委會申請工作許可。請參閱 http://www.evta.gov.tw/topicsite/content.asp?mfunc_id=92&func_id=92&type_id=0&cata_id=0&site_id=5&id=19400&mcata_id=0&SearchDataValue=

[26] 99 年 6 月 15 日修正兩岸條例，取消現行財產繼承權二百萬元總額上限，有長期居留權者還可繼承不動產。立法院也通過刪除現行大陸人士眷屬不得請領勞保各種事故保險給付之規定，未來無論是外資聘僱在台工作之大陸人士、尚未取得身分證之陸配或政府打算開放之中資企業來台投資公司聘僱大陸員工，只要在台工作並參加勞保，其眷屬都可請領傷病、生育或死亡等保險給付。

[27] 勞委會發文六大工商團體，請其轉知雇主遵守勞動法令，對外籍或大陸配偶不得有就業歧視與差別待遇。請參閱勞委會 http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/Message/MM_msg_control?mode=viewnews&ts=4b84cf5d:1e0d&theme=

陸、結論與建議

一、結論

由於人權所具有「固有性」、「絕對性」及「普遍性」等特性，使得人權之保障已發展成為普世共同追求之價值與信念，更成為外交與國際政治上重要議題之一。此乃各國憲法無不明文保障人民基本權利，以及世界人權宣言以降之國際公約及文件，一再揭櫫人權保障精神之理由所在[28]。

陸配婚姻移民之工作權一直是人權先進國家之重要人權指標，未來陸配婚姻移民工作權便是「人權保障」最有力之一道試金石。近年來陸配婚姻移民基本權利平等保護之思想種子在社會被播下[29]。從思想之播種到真實權利之享有，總要經過漫漫長路之艱辛奮戰。這個嚴酷之史實，中外皆然，而且陸配婚姻移民人權理念會隨著時代變遷不斷有新的內涵注入[30]。

陸配婚姻移民之爭取人權運動，是一段艱辛血淚奮鬥史。從最早之爭取與外配工作權受平等保護，受到相同保障，不再有差別待遇，到近來爭取保障工作權、改善勞動條件、保險給付、不受到就業歧視、及繼承等權利。近年來我國藉由修正兩岸條例，使得陸配與外配之工作權益，已漸趨一致，宣示我國「全面性」保障人權，展現其對陸配婚姻移民人權保障之關注與努力，以提升台灣人權形象所做之努力，誠值肯定與讚許。

二、建議

98 年 7 月 1 日修正兩岸條例後，大陸配偶與外籍配偶之工作權益，已漸趨一致。然而，移民政策仍以列舉立法，嚴格限制大陸配偶取得工作許可之資格。但 98 年 8 月 14 日施行之大陸配偶新制，廢止「大陸地區配偶在臺灣地區依親居留期間工作許可及管理辦法」，日後大陸配偶只要取得合法有效之依親居留或長期居留許可，不必向勞委會申請工作許可，在臺居留期間即可工作，此工作自包括擔任保全人員在內。

---

[28] 何子倫，保障人權執法過程中落實，國政評論，憲政(評)090-074 號，2001 年 3 月 9 日，http://www.npf.org.tw/PUBLICATION/CL/090/CL-C-090-074.htm

[29] 有人把清末到五四運動這數十年之中國史，看做中國之「文藝復興」，看做中國之解放運動。引自：張佛泉，論自由，收錄於：什麼是自由主義，1999 年，73 頁。張佛泉這篇論文，原載於 1935 年 1 月 14 日之「國聞週報」，撰寫之年代雖然久遠，但很具可讀性。

[30] 朱堅章，〈人權思想的起源及其基本內涵〉，《中國論壇》，第 272 期（1996 年），頁 43。

中共對台口號雖有所更迭，無論從「江八點、…、新三不，到九二共識」，始終堅持一中原則，甚至骨子裡從未放棄「血洗台灣」之決心，隨時伺機而動，一旦貿然開放陸配擔任保全人員，形成治安與國防漏洞後，將被中共或有心人士利用，進而從事危害國家安全或恐怖活動，非旦嚴重影響國家安全，甚至動搖國本。兩岸詭譎多變情勢，還不斷加溫中，為了避免「煮熟青蛙併發症」之現象，應居安思危，防微杜漸，以維護國家安全及公共利益。

基於國家安全及公共利益之考量，我國保全業法修正草案目前對保全員之消極資格條件限制，仍限於「年滿二十歲在臺灣地區設有戶籍之國民。」仍以我國國民為主，亦即限於「中華民國國民」方得擔任我國保全人員工作。因考量居心不良之外國人士（包括大陸籍人士），可能假借工作名義，實際執行情報蒐集或分化滲透之實，將造成國家安全上極大隱憂，且一旦居心叵測之外籍人士深入社區，形成之危害，無法想像，故不可不慎，基此，不宜開放外籍人士，僅限定在臺灣地區設有戶籍之國民，始得擔任保全人員。

參考文獻

1. 李震山，〈論移民制度與外國人基本權利〉，《台灣本土法學雜誌》，第 48 期（2003 年），頁 55。
2. 黃富源，〈從不法人口移動與販運問題談兩岸刑事司法合作〉，《台灣競爭力論壇》，2009 年 5 月 4 日。
3. 劉千嘉，《大陸新娘的台灣經驗：一個社會學的觀點》（出版地：中山大學中山學術研究所碩士論文，2001 年），頁 194-195
4. 陳靜慧，〈從平等權的觀點論大陸配偶在台灣地區之法律地位及其基本權利之保障〉，《憲政時代》，第 28 卷第 2 期（2002 年），頁 68。
5. 廖英瑾，《我國女性婚姻移民權益保障之研究》（出版地：中原大學財經法律學研究所碩士論文，2006 年），頁 35 以下。
6. 法治斌、董保城合著，《憲法新論》（台北：三民書局，2003 年），頁 113-114。
7. 李震山，《人性尊嚴與人權保障》（台北：元照公司，2000 年），頁 389。
8. 李震山，〈論移民制度與外國人基本權利〉，《台灣本土法學》，第 48 期（2003 年），頁 58。
9. 周宗憲譯，許志雄審訂，阿部照哉、池田政章、初宿正典、戶松秀典編著，《憲法（下）-基本人權篇》（台北：元照公司，2001 年），頁 49。

10. 李震山，《論外國人之憲法權利，收錄於：人性尊嚴與人權保障》（台北：元照公司，2001 年），頁 117。
11. 蔡茂寅，〈平等權〉，《月旦法學》，第 46 期（1999 年），頁 116 以下。
12. 林子儀，《言論自由的限制與雙軌理論，收錄於：言論自由與新聞自由》（台北：元照公司，1999 年）。
13. 法治賦，《司法審查中之平等權-建構雙重基準之研究，收錄於：人權保障與釋憲法制，憲法專論(一)》（台北：元照公司，1993 年）。
14. 黃昭元，〈憲法權利限制的司法審查標準-美國類型化多元標準模式的比較分析〉，《台大法學論叢》，第 3 卷第 3 期（2002 年）。
15. 倪伯萱，《種族優惠性差別待遇的司法審查-以審查標的分析與檢討為中心》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，2001 年）。
16. 徐秀蘭，《平等權審查標準之解析與建構-以社會立法為中心》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，2000 年）。
17. 蘇彥圖，《立法者的形成餘地與違憲審查-審查密度理論的解析與檢討》（出版地：台灣大學法律學研究所碩士論文，1998 年）。
18. Christian Starck 原著，李建良譯，〈憲法解釋〉，《台大法學論叢》，第 26 卷第 4 期（1997 年），頁 233、259。
19. 張佛泉，《論自由，收錄於：什麼是自由主義》（台北：聯經，1999 年），頁 73。
20. 朱堅章，〈人權思想的起源及其基本內涵〉，《中國論壇》，第 272 期（1996 年），頁 43。

海峽兩岸保全（安）業管理法制之比較探析

The comparison and analysis of Private Security Law on Taiwan and Mainland China

呂秉翰* 巫嘉惠**

目 次

壹、前言
貳、海峽兩岸保全（安）業之立法沿革
　一、台灣保全業之立法沿革
　二、中國大陸保安業之立法沿革
參、海峽兩岸保全（安）業管理法制之規範內涵
　一、台灣「保全業法」之規範內容
　二、中國大陸「保安服務管理條例」之規範內容
肆、海峽兩岸保全（安）業管理法制之綜合比較
　一、海峽兩岸法制互為借鏡之處
　二、海峽兩岸法制綜合比較表解
伍、結語

摘要

本文內容首以中國大陸 2010 年年初所新訂的「保安服務管理條例」與台灣現行的「保全業法」作為介紹之素材，次就海峽兩岸的保全（安）業管理法制作一比較分析，透過兩岸保全（安）業管理法制在立法目的、管轄機關、從業資格、值勤規範、教育訓練、法律規範…等相關重要內容的比較與探討，不僅可以瞭解海峽兩岸在保全（安）業管理法制上的差異性，進一步更可以作收「他山之石、可以攻錯」的互相借鏡之效，以提升海峽兩岸學術研究之共同發展。

關鍵詞：保全（安）業、保全業法、保安服務管理條例。

* 吳鳳科技大學兼任助理教授。
** 吳鳳科技大學兼任講師。

壹、前　言

人本心理學之父馬斯洛（Abraham Harold Maslow，1908-1970）曾提出著名的「需求層級理論」（Hierarchy of Needs Theory），認為人的需要和動機是一種層級結構，由低至高分別為：生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求、美與知識需求、自我實現需求、一直到自我超越需求，至於高級動機的出現實有賴於低級需要的被滿足，而人本身亦有自發追求滿足的傾向。根據馬斯洛的理論，追求安全的需求並非是高等層級的需求，但毋寧是追求高層需求的基礎，針對此種基本的人性需求，應該是吾人在生命、生活、生存上最需要被優先滿足的條件。近年來，國際社會上的保全（安）業[1]所呈現的急遽發展又何嘗不是在反應這種需求或條件。

在台灣，長期研究保全業發展的郭志裕博士在其著作中曾提及，保全業是人與科技結合的時代產物，其正面功能可用 SCIENCE（科學）來表示，S 代表安全保障（Safety），C 代表犯罪預防（Crime Prevention），I 代表保險功能（Insurance），E 代表緊急防護（Emergency），N 代表最新科技（New Technology），C 代表便捷順利（Convenience），E 代表教育功能（Education）。同樣的，保全業負面影響也是不容忽視，可用 LAWS（法律）來表示，L 代表監守自盜（Larceny），A 代表不當侵害（Attack），W 代表武力擴張（Worrior），S 代表報復制裁（Sanction）。至於保全業要如何提昇 SCIENCE 所帶來的正面功能，同時也能透過 LAWS 預防員工監守自盜、契約不當侵害、保全形成私人武力和報復制裁之防止，正是當今業界所面臨的課題與挑戰[2]。

台灣學者曾提出，保全業的未來發展趨勢有：1.民間保全之就業人口將持續增加；2.每年保全將成長 8%，或為正規執法人員之一倍；3.民間保全之就業率係全國之兩倍[3]。由此趨勢可以預想得到，社會結構又將進入另一個嶄新的時代，而保全的角色將日益受到重視。但也正因為從業人員是保全產業經營管理的動態性因素，因此，保全人員素質的良莠實攸關著企業體質與社會形象，為了有效改善保全業之服務水準、有效規制保全人員之行為、進而避免違法事端的發生，立法上就必須在保全人員的管理法制當中設計嚴謹的要件加以規制，

1　在台灣所謂的「保全業」，於中國大陸向來習稱為「保安業」或「保安服務業」。
2　郭志裕，保全業之理論與實務，1998 年，第 7-1 頁。
3　楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 7、8 頁。

而其實這也是各國在研擬保全業法制的重要焦點之一。本文選擇就海峽兩岸對於保全（安）業之管理法制作一比較與探討，截長補短、相互借鏡，以達到「他山之石、可以攻錯」的效果，進一步提升海峽兩岸學術研究之共同發展，是所企盼！

貳、海峽兩岸保全（安）業之立法沿革

一、台灣保全業之立法沿革

台灣早於民國 67 年即成立了第一家的保全公司，但在當時並未有特別法的規範，其後陸陸續續又成立十餘家的保全公司之後，官方認為該行業之性質特殊，日後亦有逐漸發展的可能性，於是在研議多時之後，仿照國情相近的日本「警備業法」，在民國 80 年 12 月 30 日制頒了現行的保全業法，該法全文共 23 條，不分章節，僅於民國 89 年 7 月 5 日修正第 2 條條文[4]。其後則在民國 92 年 1 月 22 日修法，此次變動除修正公布第 8、14、16、17 條條文之外，並增訂第 4-1、4-2、10-1、10-2 條條文，使得現行法之條文增加至 27 條。

民國 92 年 1 月的修法，其要點如下[5]：1.提昇至法律位階：將原施行細則第 3、11 條之通報與備查的規定修正為本法的第 4-1、4-2 條條文，原施行細則第 8、12 條僱用標準與訓練規定修正為本法第 10-1、10-2 條條文，另原施行細則第 13 條著裝規定修正為本法第 14 條條文；2.明確規範授權依據：將「巡迴服務車」與施行細則第 6 條之特殊設備，授權中央主管機關定之；3.增訂保全人員「反黑條款」：限定一定資格之人不得為保全人員（第 10-1 條）；4.加強保全人員訓練考核：增訂沒有落實教育訓練之罰則（第 16 條）；5.加重行政罰：提高違反相關規定之罰鍰的額度；6.配合行政程序法之施行（民國 88 年 2 月 3 日），修正相關法制用語。至於依母法保全業法第 22 條授權中央主管機關訂定之保全業法施行細則係於民國 81 年 11 月 20 日發布，計 16 條，該細則曾於民國 88 年 11 月 20 日修正發布第 2 條條文，復因母法於民國 92 年 1 月 22 日修法，該細則旋於民國 92 年 11 月 18 日修正發布全文 10 條。

台灣現行之保全業法由於條項不多（共 23 條），故未區分章節規範，惟鳥瞰全文仍可概分為四部分結構，茲概述如下：**1.通例性之規範：**指本法當中規

[4] 此次修正僅是為了配合台灣省政府功能業務與組織調整，刪除省政府為主管機關之規定。

[5] 詳參：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 266-269 頁。

範一般性、原則性等事項之條文者，譬如立法目的、主管機關、業務檢查、細則授權依據、公布生效日等，主要有第 1、2、3、12、13、20、22、23 條。**2.組織性之規範：**指關於保全業之設立、業務、營運、設備、從業人員資格限制、監督與賠償責任等之重要事項，為保全業成立不可或缺之條件或門檻，如第 4、5、6、7、8、10-1、11、15 條。**3.行為性之規範：**指課以保全業者一定作為或不作為之義務規定，諸如：通報義務、報請備查、投保責任險、人員查核、教育訓練、著裝樣式及設備規格之要求等，第 4-1、4-2、9、10、10-2、14 條之規定是。**4.處罰性之規範：**指違反前述組織規範與行為規範之法律效果，這個法律效果主要是行政罰，而非刑事罰，與日本警備業法之罰則性質（刑事罰）顯有不同，我保全業法之罰則性質與德國法制相仿，規定於第 16、17、18、19、21 條。

二、中國大陸保安業之立法沿革

中國大陸在鄧小平後期開始採取開放改革政策，近十餘年來相關的法制也逐漸趨於成熟與完備，但關於保安服務的法制化工作仍屬落後，2010 年之前都還未有中央政府－國務院所制頒能夠通用於全國的一般性法律，僅有公安部通令全國的一般性規章，其法位階自是不若法律[6]。但由於民間的殷切需求與社會的環境趨勢，2008 年開始，由官方主導的「保安服務管理條例（草案）」已經公布，2009 年 9 月 28 日，國務院第 82 次常務會議審議並通過了此一草案。2009 年 10 月 13 日，溫家寶總理簽署第 564 號國務院令，公佈了「保安服務管理條例」，本條例並自 2010 年 1 月 1 日起開始實施。2010 年正式公佈施行之「保安服務管理條例」較之先前草案增列為九章共 52 條條文，依序分別是：第一章「總則」（第 1 條至第 7 條）、第二章「保安服務公司」（第 8 條至第 12 條）、第三章「自行招用保安員的單位」（第 13 條至第 15 條）、第四章「保安員」（第 16 條至第 20 條）、第五章「保安服務」（第 21 條至第 31 條）、第六章「保安培

[6] 依照時間順序，中共中央公安部先後發布的行政規章有：關於組建保安服務公司的報告（1988 年 7 月 2 日）、關於加強保安服務公司管理的報告（1989 年 1 月 3 日）、關於禁止為企業領導人配發警械和提供「私人保鏢式」服務的通知（1989 年 11 月 6 日）、關於進一步清理整頓保安服務公司的意見（1990 年 5 月 4 日）、關於組建鐵路保安服務公司的通知（公安部與鐵道部共同發布，1991 年 12 月 20 日）、關於進一步做好保安服務業工作的通知（1992 年 5 月 27 日）、關於禁止保安服務公司經營各類槍支的通知（1994 年 4 月 29 日）、關於印發「中國保安協會章程」的通知（1994 年 11 月 7 日）、關於清理整頓保安服務行業的決定（1997 年 11 月 6 日）、關於保安服務公司規範管理的若干規定（2000 年 3 月 1 日）、企事業內部治安保衛條例（2004 年 9 月 27 日）、保安培訓機構管理辦法（2005 年 12 月 31 日，公安部令第 85 號發佈，自 2006 年 3 月 1 日起施行）、保安服務操作規程與質量控制（2006 年 1 月 5 日，2006 年 6 月 1 日實施）。

訓單位」（第 32 條至第 35 條）、第七章「監督管理」（第 36 條至第 40 條）、第八章「法律責任」（第 41 條至第 49 條）、第九章「附則」（第 50 條至第 52 條）[7]。

中國大陸的白鵬程和孟令宇兩位律師認為，保安服務管理條例呈現五大焦點，其中之重要規定略述如次[8]：**1.成立保安公司的條件趨於嚴格：**本條例最大的重點即對現行的保安服務公司只能由公安機關經辦的政策加以調整，公安機關由「經辦」轉為「監管」。另外，單位亦可自建保安公司。條例不僅詳細規定了設立保安公司的條件，對於從事武裝守護、押運業務的提出了更高的門檻要求。保安從業單位應當定期將保安服務活動和保安員的情況分別向許可或者備案的公安機關報備。**2.相對提高保安人員的入行門檻：**保全員須年滿 18 周歲，無不良記錄，品行良好；未取得「保安員職業資格證」不得上崗。此外，該條例還規定，保安服務培訓機構應當按照「保安員培訓教學大綱」制定培訓教學計畫，對培訓的人員進行法制、保安專業技能和職業道德教育；經考試合格的人員，由所在地的市級人民政府公安機關核發保安員職業資格證，未取得保安員職業資格證的人員不得上崗。**3.設定值勤規範以約束保安行為：**該條例進一步明確規定，保安員不得有相關之不當行為。同時，保安員上崗時發現違法犯罪行為的，應當予以制止；對制止無效的應當立即報警，同時採取措施保護現場；對正在實施犯罪的犯罪嫌疑人應當扭送公安機關或者協助人民警察處理。保安從業單位、保安員對保安服務中獲知的客戶資訊、商業秘密以及任何客戶明確要求保密的資料、技術，應當予以保密。**4.對於違法行為律定法律責任：**本條例規定，任何組織或者個人未經許可，擅自從事保安服務、保安培訓的，依法給予治安管理處罰，並沒收違法所得；構成犯罪的，依法追究刑事責任。保安員在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付；保安員有故意或者重大過失的，保安從業單位可以依法向保安員追償。**5.保障保安人員之應有權益：**保安從業單位應當依法保障保安員在社會保險、勞動用工、勞動保護、工資福利、教育培訓等方面的合法權益。對在保護公共財產和人民群眾生命財產安全、預防和制止違法犯罪活動中有突出貢獻的保安從業單位和保安員，公安機關和其他有關部門應當給予表彰、獎勵。保安從業單位應當根據保安服務崗位的風險程度為保安員投保意外傷害保險。

---

[7] 中國大陸的「保安服務管理條例」，全文內容請參閱以下網址－
http://www.gov.cn/zwgk/2009-10/19/content_1443395.htm（last visited on 2011/3/28）

[8] **《保安服務管理條例（草案）》呈現五大亮點**
http://news.lnd.com.cn/htm/2008-03/04/content_23641.htm（last visited on 2011/3/28）

參、海峽兩岸保全（安）業管理法制之規範內涵

一、台灣「保全業法」之規範內容

(一)立法意旨部分

台灣保全業法首條揭示立法之重要原則：為健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全，特制定本法。倘本法未規定者，則依其他法律之規定[9]。再者，保全業執行業務時，如發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理[10]，此為保全業法課予保全業之重要法律義務。

(二)管轄監督部分

台灣保全業法所稱主管機關，在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）則為縣（市）政府[11]。另外，保全業應自開業之日起七日內報請當地主管機關備查[12]。保全業經中央主管機關許可經營保全業務，若於許可後逾六個月未辦妥公司設立登記者，中央主管機關依法可撤銷其許可[13]。未經許可或已經撤銷許可而仍經營保全業務者，應勒令歇業，並得處新臺幣三萬元以上三十萬元以下之罰鍰[14]。

為使保全業正常經營業務，保全業法賦予主管機關檢查業務之權限，亦即，主管機關得隨時派員攜帶證明文件，檢查保全業業務情形，並得要求其提供相關資料[15]。至保全業之董事、監察人、經理人或從業人員，對前項之檢查及要求，不得拒絕[16]。違反本條規定，拒絕接受檢查或不提供資料者，主管機關得處新臺幣二十萬元以上一百萬元以下罰鍰[17]。如經限期改善，而屆期不改善或再次違反者，主管機關得處停止營業一個月以上一年以下[18]。依本法所處之罰鍰，由當地主管機關為之[19]。前項罰鍰，經通知繳納，逾期不繳納者，移送法

9 台灣「保全業法」第 1 條。
10 台灣「保全業法」第 4 條。
11 台灣「保全業法」第 2 條。
12 台灣「保全業法」第 4 條之 2 第 1 項。
13 台灣「保全業法」第 6 條。
14 台灣「保全業法」第 19 條。
15 台灣「保全業法」第 13 條第 1 項。
16 台灣「保全業法」第 13 條第 2 項。
17 台灣「保全業法」第 17 條第 2 項。
18 台灣「保全業法」第 17 條第 3 項。
19 台灣「保全業法」第 21 條第 1 項。

院強制執行[20]。

(三)從業單位部分

保全業法所稱之保全業，係指依本法許可，並經依法設立經營保全業務之「股份有限公司」[21]。至保全業得經營之業務有：(1)關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。(2)關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。(3)關於人身之安全維護。(4)其他經中央主管機關核定之保全業務[22]。目前經內政部核定之業務有二：(1)提供有關防盜、防火、防災等安全系統之諮詢顧問業務。(2)防盜、防火、防災等有關設備器具之系統規劃、設計、保養、修理、安裝（赴客戶現場作業）[23]。經營保全業務者，應檢附申請書、營業計畫書，向中央主管機關申請許可，於取得許可證後，始得申請公司設立登記；其設立分公司者，亦同[24]。再者，經營保全業應有之設備是：(1)固定專用之營業處所。(2)自動通報紀錄情況管制系統設備。(3)巡迴服務車。(4)運鈔車：經營第四條第二款之業務者，應有特殊安全裝置運鈔車。(5)其他經中央主管機關依經營項目核定應有之設備[25]。

保全業應實收之最低資本額，法規規定由中央主管機關定之[26]。至於目前所定經營保全業應實收之最低資本額，為新臺幣四千萬元；其每設置一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣二千萬元[27]，設定之資本門檻可謂不低[28]。

---

20 台灣「保全業法」第 21 條第 2 項。

21 台灣「保全業法」第 3 條規定僅「股份有限公司」可經營保全業，似乎限制門檻較高。主管機關的考量想必是保全業之發展仍在體質調整階段，貿然開放所有公司型態或個人得以經營保全業者，恐將使得市場形成供過於求之危機，且將該行業設定為僅能由股份有限公司經營，也同寓有保護消費者權益、分散風險承擔之色彩。本文認為，衡酌環境現狀與條件，現階段仍應著重於「有效管理」，一味地鼓吹「積極開放」自是不宜。須補述者係，參酌其他國家（日本、德國、英國、美國）之例，我國對於保全公司之成立型態顯然約束程度較高，如未來保全產業之體質與市場發展已臻健全之後，再配合「證照制度」之實施（攸關服務品質），主管機關評估無礙者，自可積極開放公司、團體或個人經營從事保全業。

22 台灣「保全業法」第 4 條。

23 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 51 頁。

24 台灣「保全業法」第 5 條。

25 台灣「保全業法」第 8 條第 1 項。

26 台灣「保全業法」第 7 條。

27 台灣「保全業法施行細則」第 3 條。

28 以如此之高的資本額限制保全業之設立，竟然還有超過五百多家的業者可以通過門檻，箇中頗有費人猜疑之處。當然，現如貿然取消資本額限制之規定，恐將滋生更多問題，未來如能在資本額門檻訂立出合理範圍並貫徹嚴格實質審查、配合其他有效的管控措施，方是比較務實的作法。

(四)從業人員部分

依保全業法之規定，保全業置保全人員執行保全業務時，應於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後方得僱用之。但必要時，仍得先行僱用之；惟應立即報請當地主管機關查核[29]。前述所稱「必要時」，指保全業非先行僱用保全人員，即無法營運之情形；再者，保全業應於僱用後二日內，報請當地主管機關查核，當地主管機關並應於五日內核復[30]。

依保全業法，有下述情形之一者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者[31]，不在此限：(1)未滿二十歲或逾六十五歲者。(2)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[32]。但因過失犯罪者，不在此限。(3)曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。(4)曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。(5)曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。(6)經依檢肅流氓條例[33]認定為流氓或裁定交付感訓者[34]。有前項第四款至第六款情形經判決無罪確定、撤銷流氓認定、裁定不付感訓處分確定者，不受不得擔任之限制[35]。

另外，保全人員於執行保全業務時，應穿著定式服裝，並避免與軍警人員之服裝相同或類似，並應隨身攜帶身分證明文件及通訊、安全防護裝備[36]。前項服裝之式樣、顏色、標誌，應報請中央主管機關備查；通訊、安全裝備之種類、規格及使用，則由中央主管機關定之[37]。

---

29 台灣「保全業法」第 10 條。
30 台灣「保全業法施行細則」第 6 條。
31 台灣「保全業法施行細則」第 7 條：本法第十條之一第一項所稱已擔任保全人員者，指本法修正施行前已擔任保全人員，且修正施行後仍繼續擔任者。
32 本文以為，本條規定「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，…」，應減縮為 5 年。按刑法第 47 條認定累犯也僅侷限於 5 年，針對所欲規範之相類事項，行政法規的規定如逾越實體刑法的規定太多，自有法律體系之協調問題。
33 台灣「檢肅流氓條例」業於 2009 年 1 月 21 日廢止，惟「保全業法」並未同步修正。
34 台灣「保全業法」第 10 條之 1 第 1 項。
35 台灣「保全業法」第 10 條之 1 第 2 項。
36 台灣「保全業法」第 14 條第 1 項。
37 台灣「保全業法」第 14 條第 2 項。

(五)教育訓練部分

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[38]。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[39]。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[40]。經限期改善，而逾期不改善或再次違反者，主管機關得處停止營業一個月以上一年以下；其情節重大者，廢止其許可[41]。

(六)法律責任部分

保全業因執行保全業務，應負賠償之責任，應向財政部核准之保險公司投保責任保險；其投保金額，由中央主管機關會同財政部定之[42]。前項責任保險，

---

38 台灣「保全業法」第 10 條之 2。

39 台灣「保全業法施行細則」第 8 條。
根據內政部警政署-保全業申請「經營許可」、「變更許可」暨「ＶＨＦ高頻率無線電臺」案件說明書之要求，保全人員訓練計畫之內容須列明：
(1)職前專業訓練一週以上學科、術科之訓練課目表。保全人員職前專業訓練課程內容及時數：依規定訓練時間須一週以上，訓練時數至少須滿四十小時，每天不得逾八小時。但基本及專業教育至少須集中訓練二日，其中每日訓練時數至少須滿八小時。
基本教育：至少有四小時須由本署列冊之種子教官擔任，同一科目不得逾二小時。內容包括：A、危機處理。B、刑事法概要。C、犯罪預防與民力運用。D、犯罪偵查。E、防盜防搶實務。F、保全業理論。G、救災防護訓練。H、保全業法及其施行細則等相關法令。I、保全業經營、管理及未來展望。J、保全執勤之原則與應注意事項。K、交通指揮、疏導及交通事故之協助處理。L、擒拿、綜合應用拳技或防身術。
專業教育：依保全人員所從事之保全業務而區分，並得以現地實習方式為之；其中駐衛及運鈔保全人員應特別加強「觀察及臨場應變能力訓練」，人身保全人員應特別加強「擒拿、綜合應用拳技或防身術」，系統保全人員應特別加強「電子器材設備操作之專業技術訓練」。
(2)現職保全人員每個月施予四小時以上之在職訓練課目表。保全人員在職訓練課程內容及時數：依規定訓練時間每月須四小時，基本與專業教育各二小時，同一科目不得逾二小時。
(3)訓練之教材、器材、設備等訓練設施。
以上參見 http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/ct?xItem=46687&ctNode=11386&mp=1（last visited on 2011/3/28）

40 台灣「保全業法」第 16 條第 1 項。

41 台灣「保全業法」第 16 條第 2 項。

42 參見台灣「保全業法」第 9 條第 1 項。前述保全業法第 9 條及施行細則第 5 條規定業者於開業前應辦理投保責任保險，投保責任保險之保險金額依據警政署之規定為：(1)每一個人身體傷亡，新台幣 100 萬元；(2)每一事故身體傷亡，新台幣 500 萬元；(3)每一事故財產損失，新台幣 200 萬元；(4)保險期間內累計，新台幣 1000 萬元。詳見 http://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/ct?xItem=46687&ctNode=11386&mp=1(last visited on 2011/3/28)

應於開業前辦理投保，未經中央主管機關同意，不得中途退保[43]。保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約[44]。前項書面契約應記載事項[45]，由中央主管機關定之[46]。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[47]。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[48]。

二、中國大陸「保安服務管理條例」之規範內容

(一)立法意旨部分

中國大陸「保安服務管理條例」首條揭示立法目的：為了規範保安服務活動，加強對從事保安服務的單位和保安員的管理，保護人身安全和財產安全，維護社會治安，制定本條例[49]。此外，保安服務活動應當文明、合法，不得損害社會公共利益或者侵犯他人合法權益。至保安員依法從事保安服務活動者，應受法律保護[50]。

(二)管轄監督部分

有關保安業之監管部分，國務院之公安部門負責全國保安服務活動的監督管理工作。縣級以上地方人民政府公安機關負責本行政區域內保安服務活動的監督管理工作[51]。另外，保安服務行業協會在公安機關的指導下，依法開展保安服務行業自律活動[52]。

公安部門依法對於業者的權力有：公安機關應當指導保安從業單位建立健全保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度和緊急情況應急預案，督促保安從業單位落實相關管理制度[53]。公安機關並應建立「保安服務監督管

---

43 台灣「保全業法」第 9 條第 2 項。
44 台灣「保全業法」第 12 條第 1 項。
45 台灣「保全業法施行細則」第 9 條：本法第十二條所定書面契約，應載明下列事項：一、保全服務標的物。二、保全服務業務項目。三、保全服務期間。四、保全服務作業。五、保全義務。六、投保責任保險內容。七、對於保全服務項目，未能善盡保全義務或洩漏應保守之秘密，致客戶遭受損害之賠償。八、保全費用。
46 台灣「保全業法」第 12 條第 2 項。
47 台灣「保全業法」第 15 條第 1 項。
48 台灣「保全業法」第 15 條第 2 項。
49 中國大陸「保安服務管理條例」第 1 條。
50 中國大陸「保安服務管理條例」第 6 條。
51 中國大陸「保安服務管理條例」第 3 條第 1 項。
52 中國大陸「保安服務管理條例」第 3 條第 2 項。
53 中國大陸「保安服務管理條例」第 36 條第 1 項。

理資訊系統」，記錄保安從業單位、保安培訓單位和保安員的相關資訊[54]。再者，公安機關的人民警察對保安從業單位、保安培訓單位實施監督檢查應當出示證件，對監督檢查中發現的問題，應當督促其整改。而監督檢查的情況和處理結果應當如實記錄，並由公安機關的監督檢查人員和保安從業單位、保安培訓單位的有關負責人簽字[55]。至於公安機關的人民警察在保安服務活動監督管理工作中濫用職權、怠忽職守、徇私舞弊的，將依法給予處分；構成犯罪的，並依法追究刑事責任[56]。

(三)從業單位部分

業者擬申請設立保安服務公司者，應當具備下列之條件：(1)有不低於人民幣 100 萬元的註冊資本；(2)擬任的保安服務公司法定代表人和主要管理人員應當具備任職所需的專業知識和有關業務工作經驗，無被刑事處罰、勞動教養、收容教育、強制隔離戒毒或者被開除公職、開除軍籍等不良記錄；(3)有與所提供的保安服務相適應的專業技術人員，其中法律、行政法規有資格要求的專業技術人員，應當取得相應的資格；(4)有住所和提供保安服務所需的設施、裝備；(5)有健全的組織機構和保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度[57]。

從事武裝守護押運服務的保安服務公司，應當符合國務院公安部門對武裝守護押運服務的規劃、佈局要求，具備本條例第八條規定的條件，並符合下列條件：(1)有不低於人民幣 1000 萬元的註冊資本；(2)國有獨資或者國有資本占註冊資本總額的 51%以上；(3)有符合《專職守護押運人員槍支使用管理條例》規定條件的守護押運人員；(4)有符合國家標準或者行業標準的專用運輸車輛以及通信、報警設備[58]。

自行招用保安員的單位應當具有法人資格，有符合本條例規定條件的保安員，有健全的保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度[59]。自行招用保安員的單位，應當自開始保安服務之日起 30 日內向所在地設區的市級人民政府公安機關備案[60]。自行招用保安員的單位不再招用保安員進行保安服務

54 中國大陸「保安服務管理條例」第 37 條第 1 項。
55 中國大陸「保安服務管理條例」第 38 條。
56 中國大陸「保安服務管理條例」第 49 條。
57 中國大陸「保安服務管理條例」第 8 條。
58 中國大陸「保安服務管理條例」第 10 條。
59 中國大陸「保安服務管理條例」第 13 條。
60 中國大陸「保安服務管理條例」第 14 條第 1 項。

的，應當自停止保安服務之日起 30 日內到備案的公安機關撤銷備案[61]。自行招用保安員的單位不得在本單位以外或者物業管理區域以外提供保安服務[62]。

(四)從業人員部分

從業人員之積極資格方面，年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷的中國公民可以申領保安員證，從事保安服務工作。申請人經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊的，發給「保安員證」[63]。提取、留存保安員指紋等人體生物資訊的具體辦法，由國務院公安部門規定[64]。

從至於業人員之消極資格方面，有下列情形之一的，不得擔任保安員：(1)曾被收容教育、強制隔離戒毒、勞動教養或者 3 次以上行政拘留的；(2)曾因故意犯罪被刑事處罰的；(3)被吊銷保安員證未滿 3 年的；(4)曾兩次被吊銷保安員證的[65]。保安從業單位應當定期對保安員進行考核，發現保安員不合格或者嚴重違反管理制度，需要解除勞動合同的，應當依法辦理[66]。

服制要求部分，保安員上崗應當著保安員服裝，佩帶全國統一的保安服務標誌。保安員服裝和保安服務標誌應當與人民解放軍、人民武裝員警和人民警察、工商稅務等行政執法機關以及人民法院、人民檢察院工作人員的制式服裝、標誌服飾有明顯區別[67]。保安員服裝由全國保安服務行業協會推薦式樣，由保安服務從業單位在推薦式樣範圍內選用。保安服務標誌式樣由全國保安服務行業協會確定[68]。

保安員之職權規範部分，有兩方面之法令要求，一是命令規範，另一是禁令規範。**命令規範之要求**是：在保安服務中，為履行保安服務職責，保安員可以採取下列措施：(1)查驗出入服務區域的人員的證件，登記出入的車輛和物品；(2)在服務區域內進行巡邏、守護、安全檢查、報警監控；(3)在機場、車站、碼頭等公共場所對人員及其所攜帶的物品進行安全檢查，維護公共秩序；(4)執行武裝守護押運任務，可以根據任務需要設立臨時隔離區，但應當盡可能減

61 中國大陸「保安服務管理條例」第 14 條第 2 項。
62 中國大陸「保安服務管理條例」第 15 條。
63 中國大陸「保安服務管理條例」第 16 條第 1 項。
64 中國大陸「保安服務管理條例」第 16 條第 2 項。
65 中國大陸「保安服務管理條例」第 17 條。
66 中國大陸「保安服務管理條例」第 19 條。
67 中國大陸「保安服務管理條例」第 27 條第 1 項。
68 中國大陸「保安服務管理條例」第 27 條第 2 項。

少對公民正常活動的妨礙[69]。保安員應當及時制止發生在服務區域內的違法犯罪行為，對制止無效的違法犯罪行為應當立即報警，同時採取措施保護現場[70]。而**禁令規範之要求**則是：保安員不得有下列行為：(1)限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人；(2)扣押、沒收他人證件、財物；(3)阻礙依法執行公務；(4)參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛；(5)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄；(6)侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊；(7)違反法律、行政法規的其他行為[71]。

最後有關從業人員較重要的規定是，保安員有權拒絕執行保安從業單位或者客戶單位的違法指令。保安從業單位不得因保安員不執行違法指令而解除與保安員的勞動合同，降低其勞動報酬和其他待遇，或者停繳、少繳依法應當為其繳納的社會保險費[72]。

(五)教育訓練部分

保安服務管理條例規定，保安服務公司和自行招用保安員的單位應當建立起健全保安服務管理制度、崗位責任制度和保安員管理制度，加強對保安員的管理、教育和培訓，提高保安員的職業道德水準、業務素質和責任意識[73]。

負責教育訓練的保安培訓單位依法應當具備下列條件：(1)是依法設立的保安服務公司或者依法設立的具有法人資格的學校、職業培訓機構；(2)有保安培訓所需的師資力量，其中保安專業師資人員應當具有大學本科以上學歷或者 10 年以上治安保衛管理工作經歷；(3)有保安培訓所需的場所、設施等教學條件[74]。保安培訓單位應當按照保安員培訓教學大綱制訂教學計畫，對接受培訓的人員進行法律、保安專業知識和技能培訓以及職業道德教育[75]。保安員培訓教學大綱由國務院公安部門審定[76]。保安培訓單位未按照保安員培訓教學大綱的規定進行培訓的，責令限期改正，給予警告；情節嚴重的，並處 1 萬元以上 5 萬元以下的罰款；以保安培訓為名進行詐騙活動的，依法給予治安管理處罰；構成

69 中國大陸「保安服務管理條例」第 29 條第 1 項。
70 中國大陸「保安服務管理條例」第 29 條第 2 項。
71 中國大陸「保安服務管理條例」第 30 條。
72 中國大陸「保安服務管理條例」第 31 條。
73 中國大陸「保安服務管理條例」第 4 條。
74 中國大陸「保安服務管理條例」第 32 條。
75 中國大陸「保安服務管理條例」第 35 條第 1 項。
76 中國大陸「保安服務管理條例」第 35 條第 2 項。

犯罪的，依法追究刑事責任[77]。

至於從事武裝守護押運服務的保安員的槍支使用培訓，應當由人民警察院校、人民警察培訓機構負責。承擔培訓工作的人民警察院校、人民警察培訓機構應當向所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關備案[78]。

(六)法律責任部分

任何組織或者個人未經許可，擅自從事保安服務、保安培訓的，依法給予治安管理處罰，並沒收違法所得；構成犯罪的，依法追究刑事責任[79]。至於保安從業單位有下列情形之一的，責令限期改正，處 2 萬元以上 10 萬元以下的罰款；違反治安管理的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究直接負責的主管人員和其他直接責任人員的刑事責任：(1)洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊的；(2)使用監控設備侵犯他人合法權益或者個人隱私的；(3)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的；(4)指使、縱容保安員阻礙依法執行公務、參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛的；(5)對保安員疏於管理、教育和培訓，發生保安員違法犯罪案件，造成嚴重後果的[80]。

至於保安員有下列行為之一的，由公安機關予以訓誡；情節嚴重的，吊銷其保安員證；違反治安管理的，依法給予治安管理處罰；構成犯罪的，依法追究刑事責任：(1)限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人的；(2)扣押、沒收他人證件、財物的；(3)阻礙依法執行公務的；(4)參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛的；(5)刪改或者擴散保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄的；(6)侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊的；(7)有違反法律、行政法規的其他行為的[81]。從事武裝守護押運的保安員違反規定使用槍支的，依照「專職守護押運人員槍支使用管理條例」的規定加以處罰[82]。

最後，保安員在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付；保安員有故意或者重大過失的，保安從業單位可以依法向保安員追

77 中國大陸「保安服務管理條例」第 47 條。
78 中國大陸「保安服務管理條例」第 34 條。
79 中國大陸「保安服務管理條例」第 41 條。
80 中國大陸「保安服務管理條例」第 43 條第 1 項。
81 中國大陸「保安服務管理條例」第 45 條第 1 項。
82 中國大陸「保安服務管理條例」第 45 條第 2 項。

償[83]。公安機關的人民警察在保安服務活動監督管理工作中濫用職權、怠忽職守、徇私舞弊的，依法給予處分；構成犯罪的，依法追究刑事責任[84]。

肆、海峽兩岸保全（安）業管理法制之綜合比較

一、海峽兩岸法制互為借鏡之處

就前述海峽兩岸保全業或保安業之管理法制得互為參照借鏡之處，本文認為：中國大陸制定時程較晚，規定較為詳密，故若干規定反較能契合現今社會之需求；台灣法制雖然形成較早，但近年來之修法幅度很低，能否因應社會快速發展之情勢似乎已是捉襟見肘，歷次之修正草案均告胎死腹中，台灣保全業法已有急迫修法之必要性。實質內容上，觀看兩法之立法目的，兩岸法制其實是異曲同工。業者所得經營之業務類別方面，中國大陸法制所涵蓋之範疇較廣，除了台灣法制中之駐衛保全、運送保全、人身保全、系統保全之外，還包含了機關單位自聘之保安人員，以及物業公司之保安等，此者，值得台灣立法研議參考。在管轄機關方面，中國大陸法制明訂公安部門及公安機關為主管機關；至於台灣法制則規定主管機關在中央為內政部、在直轄市為直轄市政府、在縣（市）為縣（市）政府，惟實際上警察機關才是真正的管轄單位，造成法規與現實不一之情況，甚者，此種不一情況更延伸出保全業法第 2 條之規定與第 4 條之 1「權責不一」之矛盾，未來修法時應予正視此一問題。有關保全業或保安業之設置門檻方面，台灣法制規定經營保全業應實收之最低資本額，為新臺幣 4000 萬元，其每設置一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣 2000 萬元，此外，並應具備有相關之營業設備；中國大陸法制則分別業務種類加以規定，一般的保安服務公司應當有不低於人民幣 100 萬元的註冊資本，並應具備有法令所要求之各種資格，至於從事武裝守護押運服務的保安服務公司，應當有不低於人民幣 1000 萬元的註冊資本，亦應符合相關之法令要求與設備。以上，業者申請設業之基本門檻是否應分別業務種類訂定出更為精緻的規範，實為一重要之立法課題，亦值得修法過程中加以聚焦研議。

至於涉及到從業人員最重要的從業資格與值勤規範方面，台灣保全業法第 10 條之 1 列舉各種消極要件，以限制保全從業人員之入行資格，即所謂之「反

[83] 中國大陸「保安服務管理條例」第 46 條。
[84] 中國大陸「保安服務管理條例」第 49 條。

黑條款」[85]；中國大陸法制第 17 條看似限制條件較少，事實上所含括之資格限制比起台灣的規定還要廣泛得多，這可能是海峽兩岸的現實職場氛圍不同所致，尚無可厚非，惟揆諸德國、日本之比較法觀點[86]，關於保全人員資格之限制均未如此嚴苛，日後是否應適度鬆綁，非無加以探求之餘地[87]。至於值勤規範方面，台灣保全業法除服制與設備之要求以外，僅課與保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理之法律義務；中國大陸法制對於保安值勤所要求之義務則相當繁多，舉凡個人隱私之保護、資訊之保密、服制之規定等均有明文規範，與台灣法相近的僅有：保安員應當及時制止發生在服務區域內的違法犯罪行為，對制止無效的違法犯罪行為應當立即報警，同時採取措施保護現場，此外，並列舉了七款之行為規範，以禁止保安員之不當行為[88]。

關於從業人員之教育訓練方面，台灣法制呈現規範不足之現象，並欠缺證照制度之配套，因此，大部分公司的保全人員之素質在現階段來講還是無法有效提升，大企業或許不成問題，但多數小公司的服務品質堪慮；中國大陸新法則有完整的「保安培訓單位」與「保安員培訓教學大綱」的要求，並能配合「保安員證」之推行，進而形成一整套之教育訓練體制，至於能否有效提升業者之服務水準，尚有待實務上相當時間之觀察。最後，有關法律責任方面，兩岸法

---

85 本條規定對於保全人員資格之限定，就改善產業體質、樹立社會觀感或提升服務品質來看，憑心而論是立意良善的規定，在實務上雖然給業界帶來招募人員之困擾，但保全業性質特殊，如從安全維護者之角色轉換成安全加害者，將是一大諷刺，更不利於營造優質產業形象，是故對於相關人員之操守、品德自應嚴格要求。

86 日本法規定：在前科記錄限制方面有第 3 條第 1 款至第 7 款情形之一者，不得擔任保全人員（警備業法第 14 條第 1 項後段）。至於第 3 條第 1 款至第 7 款之情形如下：(1)禁治產人或準禁治產人或破產尚未復權者。(2)受有期徒刑以上宣告，或違反本法規定被科處罰，執行完畢，或尚未執行未逾 5 年者。(3)最近 5 年內，違反本法、本法所定之命令或處分、或違反保全業務相關法令且屬國家公安委員會規定之重大不正行為者。(4)有相當之理由得認定，有實施國家公安委員會規則規定之集團性、或習慣性暴力不法行為及其他之罪的違法行為之虞者。(5)受有防止暴力團員不當行為關係法第 12 條或第 12 條之 6 規定之命令或同法第 12 條之 4 第 2 項規定之指示，未逾 3 年者。(6)酒精、麻醉藥品、大麻、鴉片或興奮劑之中毒者。(7)有國家公安委員會規定之身心障礙無法正常執行保全業務之情形者。

德國法規定：前科記錄限制方面無正面表列之列舉規範，僅規定業者僅能讓「可被信賴之人」從事保全業務（保全業規則第 9 條第 1 項）。至所謂之「信賴性」，在保全業規則上並無明確的規定。但依照規則，相關當局可以從聯邦中央登錄局無限制地取得各種資訊，其中犯罪前科乃當然會被考慮的資訊。再者，依照規則所定，被法律禁止之團體的成員，或者在憲法法院判決違憲之政黨中有活動前科的人員，或者具有違反憲法行為之前科的人員，一般而言將會被認定為無信賴性。

87 按私人產業之性質為私經濟活動，原則上是自主自治的，從而應由業者本身內部之機制加以調整，業者若進用太多前科者，自然不利於樹立社會信譽，此舉必然由自由市場之機制汰換之，實無庸由政府介入太深（但非謂政府完全坐視不管）。

88 中國大陸「保安服務管理條例」第 30 條。

制均對於從業人員賦予造成他人人身傷亡、財產損失的損害賠償責任，然而不同的是，台灣法規定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」；至於中國大陸法制則規定，保安員在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付，保安員有故意或者重大過失的，保安從業單位可以依法向保安員追償，而非連帶損害賠償責任。孰者較優，本文認為，站在消費客戶之立場，似乎以台灣之制較為妥適。

整體來講，中國大陸之保安服務管理條例因為制定時程較晚，呈現之規範密度較高，因而對於從業單位與從業人員制限較多，似乎要有效導正目前所存有之現實問題，至於成效如何，尚有待該條例實施後之觀察。至於台灣的保全業法，制定時程雖然較早，但以近年來保全業之急遽發展而言，本法早已無法滿足若干現實所存之問題，像是設立門檻、資格限制、教育訓練、值勤規範、證照推行、評鑑制度…等，修法時參酌各國先進之立法例，自有其必要性。

二、海峽兩岸法制綜合比較表解

為便於比較兩岸法制之差異處起見，茲就管理法制、制定時程、法規體例、立法目的、業務類別、管轄機關、設置門檻、從業資格、值勤規範、教育訓練、法律責任等各方面之規範內容，繪如下表比較供參。

保全(安)業	台 灣	中 國 大 陸
管理法制	• 保全業法、保全業法施行細則。	• 保安服務管理條例（第 564 號國務院令）。
制定時程	• 1991 年制定，2000 年及 2003 年修正。	• 2009 年公布，2010 年實施。
法規體例	• 不分章，共 27 條條文。	• 分九章，共 52 條條文。
立法目的	• 健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全。	• 為了規範保安服務活動，加強對從事保安服務的單位和保安員的管理，保護人身安全和財產安全，維護社會治安，制定本條例。
業務類別	• 保全業得經營左列業務：一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。三、關於人身之安全維護。 四、其他經中央主管機關核定之保全業務。	• 本條例所稱保安服務是指： (1) 保安服務公司根據保安服務合同，派出保安員為客戶單位提供的門衛、巡邏、守護、押運、隨身護衛、安全檢查以及安全技術防範、安全風險評估等服務； (2)機關、團體、企業、事業單位招用人員從事的本單位門衛、巡邏、守護等安全防範工作； (3)物業服務企業招用人員在物業管理區域內開展的門衛、巡邏、秩序維護等服務。
管轄機關	• 在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。（但實際上為警察機關）	• 國務院公安部門負責全國保安服務活動的監督管理工作。縣級以上地方人民政府公安機關負責本行政區域內保安服務活動的監督管理工作。
設置門檻	• 保全業應實收之最低資本額，由中央主管機關定之。（本法所定經營保全業應實收之最低資本額，為新臺幣四千萬元；其每設置一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣二千萬元。） • 經營保全業應有左列設備：一、固定專用之營業處所。二、自動通報紀錄情況管制系統設備。三、巡迴服務車。四、運鈔車：經營第四條第二款之業務者，應	• 保安服務公司應當具備下列條件： (1) 有不低於人民幣 100 萬元的註冊資本； (2) 擬任的保安服務公司法定代表人和主要管理人員應當具備任職所需的專業知識和有關業務工作經驗，無被刑事處罰、勞動教養、收容教育、強制隔離戒毒或者被開除公職、開除軍籍等不良記錄；

保全(安)業	台 灣	中 國 大 陸
	有特殊安全裝置運鈔車。五、其他經中央主管機關依經營項目核定應有之設備。前項第三款巡迴服務車及第四款特殊安全裝置運鈔車應有之設備，由中央主管機關定之。	(3)有與所提供的保安服務相適應的專業技術人員，其中法律、行政法規有資格要求的專業技術人員，應當取得相應的資格； (4)有住所和提供保安服務所需的設施、裝備； (5)有健全的組織機構和保安服務管理制度、崗位責任制度、保安員管理制度。 ・從事武裝守護押運服務的保安服務公司，應當符合國務院公安部門對武裝守護押運服務的規劃、佈局要求，具備本條例第八條規定的條件，並符合下列條件： (1)有不低於人民幣 1000 萬元的註冊資本； (2)國有獨資或者國有資本占註冊資本總額的 51%以上； (3)有符合《專職守護押運人員槍支使用管理條例》規定條件的守護押運人員； (4)有符合國家標準或者行業標準的專用運輸車輛以及通信、報警設備。
從業資格	・有下列情形之一者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限：一、未滿二十歲或逾六十五歲者。二、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。但因過失犯罪者，不在此限。三、曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。四、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。五、曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、	・年滿 18 周歲，身體健康，品行良好，具有初中以上學歷的中國公民可以申領保安員證，從事保安服務工作。申請人經設區的市級人民政府公安機關考試、審查合格並留存指紋等人體生物資訊的，發給保安員證。 ・有下列情形之一的，不得擔任保安員： (1)曾被收容教育、強制隔離戒毒、勞動教養或者 3 次以上行政拘留的； (2)曾因故意犯罪被刑事處罰的； (3)被吊銷保安員證未滿 3 年的； (4)曾兩次被吊銷保安員證的。

保全(安)業	台 灣	中 國 大 陸
	殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。六、經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者。	
值勤規範	• 保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。 • 保全人員於執行保全業務時，應穿著定式服裝，避免與軍警人員之服裝相同或類似，並隨身攜帶身分證明文件及通訊、安全防護裝備。前項服裝之式樣、顏色、標誌，應報請中央主管機關備查；通訊、安全裝備之種類、規格及使用，由中央主管機關定之。	• 保安服務中使用的技術防範產品，應當符合有關的產品品質要求。保安服務中安裝監控設備應當遵守國家有關技術規範，使用監控設備不得侵犯他人合法權益或者個人隱私。保安服務中形成的監控影像資料、報警記錄，應當至少留存 30 日備查，保安從業單位和客戶單位不得刪改或者擴散。 • 保安從業單位對保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊，應當予以保密。 • 保安員上崗應當著保安員服裝，佩帶全國統一的保安服務標誌。保安員服裝和保安服務標誌應當與人民解放軍、人民武裝員警和人民警察、工商稅務等行政執法機關以及人民法院、人民檢察院工作人員的制式服裝、標誌服飾有明顯區別。 • 保安員應當及時制止發生在服務區域內的違法犯罪行為，對制止無效的違法犯罪行為應當立即報警，同時採取措施保護現場。 • 保安員不得有下列行為： (1) 限制他人人身自由、搜查他人身體或者侮辱、毆打他人； (2) 扣押、沒收他人證件、財物； (3) 阻礙依法執行公務； (4) 參與追索債務、採用暴力或者以暴力相威脅的手段處置糾紛； (5) 刪改或者擴散保安服務中形

保全(安)業	台 灣	中 國 大 陸
		成的監控影像資料、報警記錄； (6) 侵犯個人隱私或者洩露在保安服務中獲知的國家秘密、商業秘密以及客戶單位明確要求保密的資訊； (7) 違反法律、行政法規的其他行為。
教育訓練	・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。 ・本法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。	・保安從業單位應當根據保安服務崗位需要定期對保安員進行法律、保安專業知識和技能培訓。 ・從事武裝守護押運服務的保安員的槍支使用培訓，應當由人民警察院校、人民警察培訓機構負責。承擔培訓工作的人民警察院校、人民警察培訓機構應當向所在地的省、自治區、直轄市人民政府公安機關備案。 ・保安培訓單位應當按照保安員培訓教學大綱制訂教學計畫，對接受培訓的人員進行法律、保安專業知識和技能培訓以及職業道德教育。保安員培訓教學大綱由國務院公安部門審定。
法律責任	・保全業因執行保全業務，應負賠償之責任，應向財政部核准之保險公司投保責任保險；其投保金額，由中央主管機關會同財政部定之。 ・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。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。	・保安從業單位應當依法保障保安員在社會保險、勞動用工、勞動保護、工資福利、教育培訓等方面的合法權益。 ・任何組織或者個人未經許可，擅自從事保安服務、保安培訓的，依法給予治安管理處罰，並沒收違法所得；構成犯罪的，依法追究刑事責任。 ・保安員在保安服務中造成他人人身傷亡、財產損失的，由保安從業單位賠付；保安員有故意或者重大過失的，保安從業單位可以依法向保安員追償。

伍、結　語

Shearing 與 Stenning 在論私人保全之社會控制意涵時，提到其本質時有三點：非專職化角色（non-specialized）、顧客導向（client-oriented）與經濟導向之制裁（economic-oriented sanctions）。所謂的私人保全之**「非專職化角色」**乃是相對於刑事司法體系之人員而言的。刑事司法體系內的警察、檢察官、法官及矯治人員均是專職化的人員和機構，相對於此，無論是內部保全或契約保全均統整至企業或公司的一部份功能。Shearing 與 Stenning 並認為，私人保全此種特性是回復到英國在工業化前之封建警政系統─警政是社區全民的責任，必得整合至其他功能，而由少數的專職人員監督才能確保社區之安定。這種觀念在犯罪預防上是非常重要的─社區的功能運作健全，則犯罪與偏差行為自然少。至於**「顧客導向」**是指，私人保全是以顧客的利益和雇主的目標為考量。因此，私人保全可說是「收費警政」（policing for profit）─即其保全服務在獲取利潤或適合顧客的經營目標。而如果顧客的目標不在創造利潤，則保全服務必須要能協助其達成該目標[89]。最後，**「經濟導向之制裁」**意指，私人保全雖強調預防損失而非報復，並不意謂沒有任何形式的制裁方法。當制裁被引用時，則常依據公司的權力，而非政府權力：如拒絕對方進入私有財產、革職等，甚至於提起訴訟或要求警方協助。因此，私人保全具有各種非道德性的制裁方式可加以援用[90]。

保全業或保安服務業為一高科技社會安全產物，其需藉由通訊與電腦的技術運用，並結合專業訓練的保全人員為之，故具有資本密集、技術密集及市場應用領域廣泛的特性。近年來，隨著國民所得逐年提高，經濟活動的蓬勃發展，卻帶來社會治安的惡化，民眾尋求外力自保的意識日增，故對民間保全服務業的需求逐漸升高，願意付費購買安全，尋求生命、財產的保障。也因為民眾對個人安全的需求劇增，保全業市場呈現爆炸性的成長，更由於其服務內容的專業性及特殊性，若干國家更進而賦予保全業協助警察機關維護治安的任務，扮演起類似「警察副手」重要角色，這其實也是政府、保全業者、消費者三方都

[89] 由於這種顧客或雇主導向的保全服務，使得私人警衛與公設警察又有以下的區別：1.私人警衛純以工具化的觀點來界定問題，以行為是否違反顧客的利益為著眼點，而非如公設警察以大眾利益為著眼點。2.私人保全強調預防，而非如公設警察之著重事後偵查、逮捕及懲罰等。3.既使私人警察逮捕了嫌疑犯，雇主的利益是否得到保障仍為優先考量，而且不一定報警。

[90] http://lkk73700.myweb.hinet.net/good/index.aa52.htm（last visited on 2010/09/24）

樂觀其成的發展結果[91]。保全維安人員在刑事司法體系之概念中，儼然具備有「準警察」之雛型。然而，保全業之良窳，攸關客戶之生命、財產和社會之安定。環顧世界各先進國家，在警察任務民營化之潮流趨勢下，警察業務委外層面將愈來愈廣，國外藉助民力參與警察任務已是相當普遍[92]。雖然「民營化」趨勢亦係世界潮流，惟保全業之健全猶待政府及民間共同努力。尤其保全公司不能僅著重於商業利益，業者須秉持自律、專業之精神，嚴格篩檢、確實查核；政府部門亦應積極協助業者提升整體社會形象，俾能符合國人改善治安與確保守護安全之期望[93]。

91 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 2 頁。

92 如美、日、歐等先進國家亦有將機場安檢與監獄矯治工作民營化之情形。

93 法務部調查局編，「政府部門委託民間保全辦理機關安全維護問題探討」調查專報，調查專報第 964011 號，2007 年 12 月 27 日，第 17、18 頁。