

# 2006 全國保全論壇

**時 間：**2006 年 6 月 2 日(星期五)

**地 點：**天成大飯店國際會議廳（台北市忠孝西路 1 段 43 號）

**指導單位：**內政部警政署刑事警察局

**主辦單位：**國立臺北大學  
中央警察大學  
國立中正大學  
開南大學  
吳鳳技術學院  
中華保全協會  
臺北市保全商業同業公會  
高雄市保全商業同業公會  
臺北縣保全商業同業公會  
臺中市保全商業同業公會  
桃園縣保全商業同業公會  
高雄縣保全商業同業公會

**協辦單位：**中華民國物業管理經理人協會  
中華民國犯罪學學會  
中國人權協會  
台灣安全產業協會  
中華警政協會

**執行單位：**中華保全協會  
中華民國物業管理經理人協會  
汎得保全(股)公司

**贊助單位：**中興保全(70)    汎得保全(21)    太平洋保全(20)    千翔保全(20)  
忠華保全(15)    天下保全(10)    喬信保全(10)    新光保全(10)  
中工保全(5)    安泰保全(5)    先鋒保全(5)    奇君企業(5)  
海天保全(5)    集合保全(5)    強固保全(5)    國聯保全(5)  
聯安保全(5)    東京都保全(5)    東急警保全(5)

單位名稱（贊助金額／萬元）



---

# 2006 全國保全論壇～論文集

## 【產業篇目錄】

### ～ 序 ～

- 警力有限，民力無窮 0-1  
內政部警政署 侯友宜署長
- 保全業是維繫社會治安之主流力量 0-2  
台北市保全商業同業公會 劉正昆理事長
- 再創台灣保全事業新的里程碑 0-3  
中華保全協會 王振生理事長
- 保全業與社會治安同步發展 0-4  
高雄市保全公會 王至誠理事長
- 為保全產業發展留下見證 0-5  
台北縣保全商業同業公會 劉東奇理事長
- 組織學習與經驗傳承 0-6  
中華民國物業管理經理人協會 高永昆名譽理事長
- 匯集精英·群體獻策 0-7  
永然聯合法律事務所 李永然所長
- 青史留灰·歷史留名 0-8  
2006 全國保全論壇 李良滿總策劃

### 第一類 保全業的產業市場

- 世界保全的發展與趨勢 1-0  
士瑞克保全(股)公司 董茲華協理

---

保全產業分析及其結構變動趨勢 2-0

先鋒保全(股)公司駐衛保全處 王君暉副課長

台灣保全業回顧與展望 3-0

東急警保(全股)公司 梁心禎董事長

如何開發新型市場，擴大服務領域 4-0

誼光保全(股)公司 施勝祥保全員

保全人員的葵花寶典 5-0

汎得保全(股)公司 李良滿董事長

## 第二類 保全業的服務商機

保全業者之民事責任—以駐衛保全為例 6-0

永然聯合法律事務所 李永然所長、施盈志律師

概論人身保全 7-0

海天保全(股)公司 葉海瑞董事長

邁向資訊科技的保全服務 8-0

中興保全(股)公司

社區 E 化～建構一個安全社區 9-0

奇君企業(股)公司 邱文輝總經理

駐衛保全需求型態服概述 10-0

忠華保全集團 吳富榮總裁

## 第三類 保全業的人力資源

保全業與公寓大廈管理維護業人力資源之探討 11-0

真禾機電(股)公司 徐源德董事長、王進鋒經理

保全員流動率的最佳控制 12-0

太平洋保全(股)公司 高永昆董事長

---

## 第四類 保全業的教育訓練

- 如何透過遠距教學，落實保全業教育訓練 13-0  
集合保全(股)公司 劉正智協理、葉陽君經理
- 如何有效落實保全人員的教育訓練～談線上學習平台的實際應用 14-0  
喬信事業 曹金成執行顧問
- 保全業與保險業整合分析應用之研究 15-0  
台灣新光保全(股)公司 楊重正經理
- 駐衛保全人員之教育訓練 16-0  
千翔保全(股)公司 黃平璋董事長



## 警力有限·民力無窮

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。爰此，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。然保全業體質之良窳，攸關政府預期效能，因此，如何提昇保全業之服務品質，健全其經營體制，展現政府積極輔導、管理保全業之作為，以促其體質健全，維護消費者權益，使保全業成為協助政府維護治安之助力，進而達到創造政府、保全業者、消費者三贏之局面，是當前政府之重要課題。

近年來，保全業對整體社會治安的輔助功能漸受矚目，本署為保全業的中央主管機關幕僚，如何加強輔導管理以健全保全業體質，確保客戶民眾的生命財產安全，實是責無旁貸。保全業主管機關與保全業之間，彼此由「嚴格管理」之監督關係，逐步邁向「互助合作」的伙伴關係，故本署將「結合民力、共維治安」視為重要施政方向，今後更將借助各公會與業者的力量，共同建構治安聯防體系。

本次研討會是國內保全業界，首次針對保全業安全管理、法制建構與犯罪抗制等議題，頗具學術專業性及學術效益的活動，更能切合實務需要。參加人員計有來自中央警察大學、臺北大學、中正大學、吳鳳技術學院、開南技術學院等多所知名大學教授、法官、律師、業者、公會、警政等相關實務單位，共襄盛舉。會中發表的學術專業論文二十篇，見解深入且具有建設性，研討內容涵蓋保全業法制建構、犯罪抗制、風險管理、科技保全、產業發展等諸多領域，結合行政、管理、犯防、法律等各界產、官、學者專家，主持人、評論人及與談人均為犯罪預防(偵查)、刑事法、行政法、法律、行政管理等各領域頗具學術地位的學者教授，陣容堅強，共築保全業未來願景，期望此次學術研討會，能提振保全業士氣，進而提昇保全人員素質，增進服務品質，以強化民眾對於保全業的信心，保全業也才能永續發展，而政府「結合民力、共維治安」的理想，方得實現。

---

然而，近來發生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，令人感到遺憾，但保全人員仍盡忠職守與持槍歹徒對抗，英勇的表現令人敬佩。雖然多數搶案均已偵破，卻讓政府深感有加強保全人員防護裝備之必要，以提昇保全人員執勤時自我防衛之能力並保障生命安全，因此增加配備足以自衛兼具反擊能力之防禦性器械，是勢在必行之做法。

本署現已著手評估相關防禦性器械之功能及效用，盼能儘速完成全面強化運鈔車及金融機構保全人員之裝備，十分感謝各保全公會及業者的配合與支持，提供本署許多寶貴意見，並協助研擬防制策略，藉由保全業者及相關單位之努力，相信必能降低運鈔車及金融機構遭搶之風險，並大幅提昇保全人員執勤之安全。

另外，本署為健全保全業之發展，刻正積極推動有關保全業法之修法工作，此次修法的重點，著重於建立保全人員證照制度、保全業分級管理、強化保全裝備等攸關保全業永續發展的重要議題，期能於今年度順利完成修法，不負國人對改善治安之殷殷期盼。

內政部警政署  
署長 侯友宜

## 保全業是維繫社會治安之主流力量

鑑於當今社會治安之日趨惡化，行政院 蘇院長甫上任即宣示：『若半年內治安無法有效改善，將辭職並退出政壇』。『保全業』譽為『民間警察』，是維繫社會『治安』之主流力量，際此，正昆忝為台北市保全同業公會理事長，理當響應政府此一重大政策而『責無旁貸』。特於本會理、監事聯席會議中，針對『業界』如何配合『政府』全面整頓治安，結合『產、官、學』界領域統合力量，籌畫辦理『全國性保全論壇』構想提案討論。綜其要旨，一則開拓『保全業』國際觀及宏觀視野，透過『刊物』、『媒體』之正面報導，喚起社會民眾對『保全業』之重視，進而提昇『保全業』之社會地位與專業素質；二則藉此一時機，針對當前治安狀況，建請政府檢討將警察所服之次要勤務，研交特許合格之優良保全業取代，可統籌運用警力，全面〈力〉維護治安，打擊犯罪。為有效實現前述構想，應就『保全業法』與『警察勤務條例』，針對現況，作全面深入檢討，實施修法，俾能在『適法』之要求下，將『保全業』納入『治安』維護任務之一環，期能有效保障人民生命財產安全與社會安定。本提案獲全體理、監事贊同與支持，並薦選具編輯專長及保全專業素養與實務經驗豐富之李常務理事良滿先生為編撰總召集兼總策劃人，積極統籌規劃編撰事宜。

互編撰作業籌備期間，李常務理事深感責任重大，不辭辛勞、夙夜匪懈，更無怨無悔，勤於走訪，誠邀全國『產、官、學』界菁英、專家與領袖級賢達人士，共襄盛舉，獲廣大迴響並熱心執筆撰稿，期間，召開多次『編撰協調會』，自邀稿、募款、截稿、審稿、美工、製版、封〈底〉面及內容設計等，籌備組全體工作同仁，積極參與，全力以赴，令人敬佩，謹代表業界致最高敬意。

隨工商發達與社會之繁榮進步，人民生活品質與維護私人財產及安全需求日益提昇，在『警力有限、民力無窮』、『利國利民』之目標下，我『保全業』能貢獻一己之力，使國家經濟繁榮，社會安定，實為責無旁貸。因之，保全同業除應強化專業素質、精進並提昇服務品質外，尤應發揮『永續發展』老兵不死之戰鬥精神，配合政府在有效之輔

---

導與管理作為上，將一個『民間警察』之角色，扮演的淋漓盡致，發揮實質功效，創造『政府』、『保全業』、『消費者』三贏局面。

本書之編撰係敦聘『產、官、學』界菁英，針對保全業現況與未來發展願景，結合『學術』與『實務』所精心編撰完成之巨著，本書編撰內容區分學術界之『學術』篇及產業界之『實務』篇兩大類，包含『保全與治安』、『保全業經營管理』、『保全業未來發展』三大主軸，旨在使社會大眾及消費者從不同層面與角度來認識與瞭解台灣『保全業』運作方式、主流價值與內涵，內容精闢豐富，極具學習與參考價值，有助於提昇保全業專業知識、宏觀領域及社會地位。咸認本書之出版，盼能產生『拋磚引玉』之價值意義，則我『保全業』幸哉！在此 正昆期盼並衷心祝福『保全業』鴻圖大展、日新又新。

台北市保全商業同業公會

理事長 劉正昆

## 再創台灣保全事業新的里程碑

台灣的保全事業從民國六十年的第一家保全公司成立，發展到今天民國九十五年的五百家保全公司、保全業從業人員 4 萬人的規模，可以說是從無到有，從零到一百由業界齊心協力創造出來的成果；這近 30 年的時間，保全業不但行業規模日益壯大，所肩負的生命財產重責大任也日益受到社會上的肯定，然而保全事業的社會印象卻仍然停留在比較粗略的階段，全體保全從業人員實應更加努力，兢兢業業自我審視。

這一次由中華保全協會邀集了全國關心保全事業的長官、學界菁英及業界專家提供優質的論文，並藉第一屆全國保全論壇大會的舉行公開發表，論文中從保全業在社會治安中所扮演的角色、犯罪行為的監控、保全人員的訓練、科技保全的展望、保全業法對保全業經營管理的影響到保全產業分析及結構及各國保全業發展之比較等，深入的對台灣保全業現況做了全方位的探討。

保全事業的經營發展除了安全監控科技的運用及保全從業人員素質技能的提升外，保全事業學術理論的創見也攸關重大，本次全國保全論壇大會的舉行及論文發表，期許能從學術地位出發，透過產、官、學界三方間的激盪，促使政府再審視保全業在社會治安體系中扮演的功能，同時重新塑造保全事業的社會印象，再創台灣保全事業新的里程碑。

身為台灣中華保全協會第二屆的會長，在此要感謝李良滿先生的熱心奔走，促成此一盛事，感謝所有提供論文的人士發表精闢見解，更要勉勵全體保全同業克盡職守，共同創造保全業的嶄新未來。

中華保全協會

理事長 王振生

---

## 保全業與社會治安同步發展

保全產業與學術相關的論文集，在李良滿先生的努力促成下，得到同業與學術界的熱烈回響，回顧十八年前，社會大眾對「保全服務」的概念十分模糊，當時雖有中興及新光等先進公司對客戶提供保全服務，並且不遺餘力的教育客戶與溝通，惟社會大眾對駐衛保全的觀念仍認為只是「替人看門」而已，保全從業人員也良莠不齊，甚至有些具有黑道背景，社會地位普遍低落。

歷經十多年的努力與發展，由於政府對保全業的重視，於民國 80 年 12 月 30 日公布實施「保全業法」，正式將保全業確立了明確的規範，圍於社會的需求與產業的實際需要，保全業法經過二階段的修正已更臻完善，同時主管機關積極的輔導，如：建立保全種子教官制度、保全評鑑辦法及嚴格落實保全人員職前、在職專業教育訓練制度等，加以保全同業的努力確使保全業在近幾年得以突飛猛進的提升與發展，頗獲社會大眾肯定，殊堪吾人欣慰。

此次，2006 年保全論壇論文集發表，凝聚產、官、學等各界學者專家的經驗與智慧，分別就「保全業的產業市場」、「保全業的服務商機」、「保全業的人力資源」、「保全業的教育訓練」、「保全與治安」、「保全與法制」、「保全產業發展」、「保全業風險管理」及「保全與科技」等領域發表三十篇的學術專業論文，其中，如：侯崇文、楊士隆、范國勇、郭志裕、傅美惠及鄭善印等幾位對保全業素有研究的學者專家亦發表大作共襄盛舉，使論文集更加光彩。

保全業隨著社會變遷，不斷的同步求新求變，不再是往日簡單粗糙的行業，已蛻變成以人為主體的全方位服務業。本此體認，學者專家們從保全各種不同的構面，以科技整合的角度就保全各種領域作深入的探討及剖析，並達成理論與實務充分交換意見的共識，確實對國內正蓬勃發展的保全業具有催化的實質意涵。

目前保全業已受到社會的重視，已有大學設立保全管理學系，汲汲鑽研保全新理論，保全同業更應致力改革自強，提高產品附加價值，並在政府主管機關與學術界的支持下，輔以理論與實務的結合印證，使得保全產業不僅對客戶提供更臻圓滿的服務，且對社會治安產生不可同日而語的關鍵作用。

高雄市保全商業同業公會  
理事長 王至誠

## 為保全產業發展留下見證

保全業在台灣發展已近三十年，在這三十年中，隨著社會及經濟的發展，保全業無論在機械保全，運鈔保全，駐警保全及人身保全等方面皆有著長足的進步，此次保全論文發表大會所收集之論文，皆為產官學界之精英以無私的精神貢獻個人心力所為，為保全業樹立了讓社會各界高度肯定的里程碑，值此保全業之盛事，本人特別列出過去數年中對保全業之觀察，為保全業之進步留下見證。

- 一、從 1993 年起，保全業者為提昇保全服務品質，開始透過各種參訪活動及學術討論以引進新的保全技術及服務理念，大大提昇保全服務在市場上之需求，因此造就保全業在市場上之蓬勃發展。
- 二、主管機關由原來放任的態度轉變為監督的地位，並進而積極輔導，逐漸與保全業發展成緊密的夥伴關係，使得廣大的民力得以協助政府發揮防制犯罪之功能。
- 三、保全業法之修訂關係著保全業的長期發展，所幸在歷任立法委員的重視與主管機關的理解下，法律的修改逐步引導整體保全業朝向更健康的體質發展。
- 四、各地區保全商業同業公會之會務發展，近幾年來也漸趨成熟，各會員公司透過公會之資訊及與會員公司之交流，在無形中產生會員公司間之良性互動，對於產業水準之提昇有極大的幫助。
- 五、隨著社會對保全業的重視，各公私立大學相繼成立保全管理或安全相關科系，為保全業之發展提供理論基礎，並培育秀人才為保全業注入新血。

本人有幸參與保全業在過去成長之歷程，見證今日所獲致之成就實得來不易，希望全體產官學界能繼續合作，以擴大保全業對社會的貢獻。

對這次的保全論文發表大會及論文集之出版得以順利推動，並大大提昇保全業之能見度，況得保全李良滿董事長憑藉其個人過去在出版業界之專長，及其豐沛的人脈，出錢出力，精神令人感佩，值得全體保全業對其致以最高之敬意，希望保全後進者以李董事長的努力為榜樣，為保全業建立更新的里程碑。

台北縣保全商業同業公會  
理事長 劉東奇

---

## 組織學習與經驗傳承

任何一個行業要獲得社會的尊敬和肯定，就必需要具備專業的內涵，而邁向專業之路，必需依賴專屬領域知識的傳承與實務經驗的累積，並透過行業的組織學習來建構其知識體系；過去本人藉由經營太平洋保全公司的歷程，將經驗心得提供與同業分享，如積極參與政府部門相關法規訂定及修訂會議，提供意見及諮詢；舉辦專題研討會、發表論述、赴國外觀摩考察活動及參與國內外專業組織等，目的就是為了提升台灣保全業界的服務品質和水準，以實現產業發展的願景並與時俱進。

本次全國保全論壇經由台北市保全公會的發起，汎得保全公司李良滿董事長負責統籌策劃執行；獲得產、官、學界熱烈的嚮應與支持；論文集的內容範疇，學術理論與實務經驗兼容、國際觀與在地化接軌、法制與產業契合、經營與管理相輔；相信此數十篇論文將會對保全業產生承先啟後的作用，對保全業的知識累積更具有深遠的影響。

為論壇撰寫論文的作者為保全知識「立言」，成就本次論壇的贊助業者為保全產業「立功」，在台灣保全發展史上必然留下豐碩的紀錄。

中華民國物業管理經理人協會  
名譽理事長 高永昆

## 匯集精英群體獻策

匯集國內保全產業精英共襄盛舉，邀請各界學者專家集體獻策，「2006 保全論壇」為國內保全業由純粹商業實務操作，晉升學術專業研究，開啟一扇對話窗口，是國內保全業有史以來最大規模的創舉，更可稱得上是保全業全面提昇整體形象，邁入專業社會科學的關鍵里程碑，跳脫一般人對保全業仍停留在單純「防衛人身安全、建物駐衛警」之刻板印象。

相關領域產業與學者的熱烈參與，是本次論壇最大的收穫，在產業界方面，幾已涵括國內從事保全行業之代表品牌，針對保全業議題提出務實之見解。而學者專家也著眼於保全與治安維護、法制環境、風險管理提出精闢論證，相當具有研究價值。

在產業界論文集方面，許多作者都提出相當深入的論述，五大章節分別從保全業的產業市場、服務商機、人力資源、教育訓練、品質管理加以闡釋，與學術界論文集兩書相互呼應，實務、理論兼具，堪稱為國內保全業者的 MBA 進修必備專書。永然於本論文集付梓審稿階段，有幸就部份篇章先睹為快，對於諸位作者豐富紮實的資料蒐集、引經據典，相當折服。文章或鋪陳國內保全業之現況、趨勢與展望；或就保全業所衍生之管理、問題、評鑑加以剖析；或引薦國外保全業之發展與經驗，文筆流暢，深入淺出，鞭辟入裡，不乏擲地有聲之作。

召集人李良滿董事長、主任委員高永昆董事長、聯絡人顏世禮秘書長是本次論壇成功的關鍵推手，渠等在保全業服務領域裡領導改革，創新思維，體會得出其背後高瞻遠矚與用心良苦之處。誠如永然於本論文集文章中所強調者，保全業者之經營風險，尤其是民事責任，主要取決於保全人員之素質，在講究品質管理與專業服務的工商社會中，保全業者能自我不斷地導入企業管理理論，持續提昇服務素質，並且積極擘畫保全從業人員的技能教育，提振產業整體形象，是值得各界擊掌稱許，更是此次保全論壇所燃燃的、具振聳發矇之效的燎原之火。

中國人權協會理事長

李永然

---

## 青史留灰·歷史留名

四年前本人有幸為物業管理發起第一屆論文發表，幸運的是，四年後又為保全世界發起第一次論文發表，能有此機遇為業界盡一份棉薄之力，自當盡力而為。

緣起台北市保全公會決議籌辦保全論文發表活動，奉劉正昆理事長之命負責籌備，為了籌措經費，我採取徵求廠商贊助方式，讓業界共襄盛舉。

當籌備工作全面展開，一方面邀稿，一方面募款，一方面設計贊助版面。邀稿是全國性的，台北縣公會理事長劉東奇，曾為台北市保全公會同仁閒話一句：「不如共同主辦」，進而邀請全國六個地區的保全公會共同主辦。對於向學術界邀稿，則自我推薦，遇到教授演講就請其撰文；經高永昆博士建議，乾脆五所大學一起加入，才有今天產、官、學界共襄盛舉，完成此一盛事。

為了募款『萬國旗』的靈感進而使我有蜂巢式的設計構想，共募得 160 萬元贊助經費；致於論文發表當天大會部份，專程拜訪中興保全王振生兄（中華保全協會會長）募得 50 萬元獨家贊助，取代了我原先計劃以插一面公司旗幟 1 萬元、派一標兵 1 萬元、一面 2×3 公尺看板 10 萬元的募款方式。

八個月下來的努力～很忙、很雜；但眾志成城，成就了今天的盛事。

人生幾何，能作一件有意義的事，深有榮焉；為了弦歌不絕，所以本次訂為第一屆，每二年舉辦一次；為了業界共同的理想，綿綿不斷，傳承不已。

保全仍直接保護人民生命財產的安全，業界水準的提昇，直接造福人民，利己利人，是一種功德。此次論壇的成功，感謝所有參與的人；祝大家身體健康！萬事如意！

2006 全國保全論壇

總策劃 李良滿

---

# 世界保全的發展與趨勢

G4S 台灣士瑞克保全公司業務行銷部 董茲華協理

壹、國際性保全企業的經營策略	1-1
1.人才的培養：	1-1
2.不斷更新的客戶服務觀念	1-2
3.專業的危機分析及處理	1-2
貳、從不同構面分析世界保全服務的發展趨勢	1-3
參、結論	1-7

---



# 世界保全的發展與趨勢

G4S 台灣士瑞克保全公司業務行銷部 董茲華協理

隨著全球化經濟的快速發展，人民的生活物質水準要求相對的提高，已從原本舊有的求生存觀念進而演化至求生活、求品質，這也使得犯罪組織之犯罪手法不斷的在更新。再加上種族、宗教及語言之隔閡及仇恨，更使得部分犯罪組織發展成爲恐怖組織，在全球進行其恐怖活動，希望藉此而達到其目的。這就是目前全球的保安公司及政府積極要研討防治的方向，亦即未來的保全發展趨勢必須朝著多元化的經營、全面化的安全防治及降低損害之程度多方進行。

## 壹、國際性保全企業的經營策略

目前世界著名的保安集團有 SECURITAS、G4S(台灣譯名爲士瑞克保全公司)、Prosecur、The Brinks Company、Chubb(UTC 集團)、Rentokil 及 Reliance Security 等，在全世界皆設有分公司，並以專業且多元化之方式經營保全市場，如現金運送服務、駐衛警服務、ATM 維修及裝填鈔服務、電子保全監控服務、安全評估顧問服務及協助政府進行各項安全管理維護服務等。針對這些國際保全集團，秉持著自己公司優良文化及專業經營觀念，當進入某一地區市場時，便能快速的成長及得到專業良好之口碑。其著重發展做法之內容約略如下

### 1. 人才的培養：

“人”是保全業的基石”，不論是站在第一線服務的警衛人員或是運送現金的保全隊員還是公司內部之各階層管理幹部，甚至包含更高階之主管，這都是公司之資產。在歐美先進的保全公司，相當重視於人才之招募、人才之培訓及員工生涯規劃，更於每年編列教育訓練經費及制定培養人才計劃。同時，隨時檢討內部管理制度及公司經營策略方向，再加上專業的成本控制，並將結餘的成本轉而提供爲優沃的薪資福利及退

---

休規劃，並每年制定合理之 KPI(Key Performance Indicator )年終獎金制度。使得員工了解公司未來發展方向並在一切制度透明化之下，可吸引更多專業人才加入，及能留住人才繼續為公司服務。

## 2.不斷更新的客戶服務觀念

客戶服務不是口號而是真實澈底地在執行，不僅是符合客戶之需求，更要能達到客戶之期望。不論各家保全專業所要發展各項事業，其公司主體，皆以客戶服務為發展之基礎。目前世界級的保全公司往往要求從最基層之員工到最高階之主管皆需具備有客戶服務之責任及觀念，對公司外在之客戶需要客戶服務，甚至在公司內部亦是如此。例如，財務部必須協助各事業主管提供製作每月之財務報表，並隨時與各事業主管討論其部門之業務發展方向及內部成本管控策略，又如人資部必須隨時依照各事業體之特性，提供適合的員工培訓計劃及招募計劃等等，這些公司內部後勤部門，必須以客戶服務之觀念隨時提供各事業主管之所需，而以取代舊有監督考核之觀念。如此，公司內部才會凝聚向心力而增加公司在市場上之競爭力。

## 3.專業的危機分析及處理

危機分析不僅是針對客戶，更重要是對公司內部及未來發展趨勢，能做一了解，並以客觀且專業之方式取得分析結果，並針對結果討論因應策略方針，藉以確保組織之發展方向正確。例如專業之保全公司應隨時修改其公司之 BCP(Business Contiguous Plan 業務不中斷計劃)。專業之保全公司在評估各項危機風險時，皆以客觀且專業之方式分析，如下述” 危機分析表” 即為一例。

危機分析表(Risk Ratings)：

任何一個危機發生時，皆可利用下述分析表來評估危機之程度，其方法為先評估此危機發生之可能性為何?再評估若此危機發生後，所造成之災害為何? 取此二者之縱、橫軸，即可得知危機程度。

Criticality 危險之程度	Probability 發生之可能性
Insignificant	Almost Certain
Minor	Likely
Moderate	Moderate
Disastrous	Unlikely
Catastrophe	Rare

	Insignificant	Minor	Moderate	Disastrous	Catastrophe
Almost	R2	R2	R1	R1	R1
Likely	R3	R2	R2	R1	R1
Mod	R4	R3	R2	R1	R1
Unlikely	R4	R4	R3	R2	R1
Rare	R4	R4	R3	R2	R1

註：危機程度略分為 4 等級(R1~R4)，

R1 - Unacceptable - Fix it (無法允許,應立即改正)

R2 - Undesirable - Should be fixed(應該討論並改正)

R3 - Tolerable - Not good but we will survive (不可接受,但對生命財產較無影響)

R4 - Acceptable - But keep an eye on it (可接受,但需特別注意)

#### 世界較著名之保全公司的成立時間、規模及業務項目

	SECURITAS	G4S	Prosecur	Brink' s	Reliance	Chubb
公司成立時間	1900	1935	1976	1859	1976	1828
員工人數	200,000(於 20 個國家設立分公司)	380,000(於 108 個國家設立分公司)	70,000	45,000(於 130 個國家設立分公司)	12,000	48,000
服務項目	A,B,C,D	ABCD	BC	ABCD	BCD	ABCD

註 A: 現金運送服務. B: 駐衛警服務. C: 電子保全服務. D: 其他保安服務

## 貳、從不同構面分析世界保全服務的發展趨勢

針對世界的保全未來發展趨勢，以服務內容區分，則仍著重於三大業務：

1. 駐警衛服務(Security Services)
2. 現金運送管理服務(Cash Services)

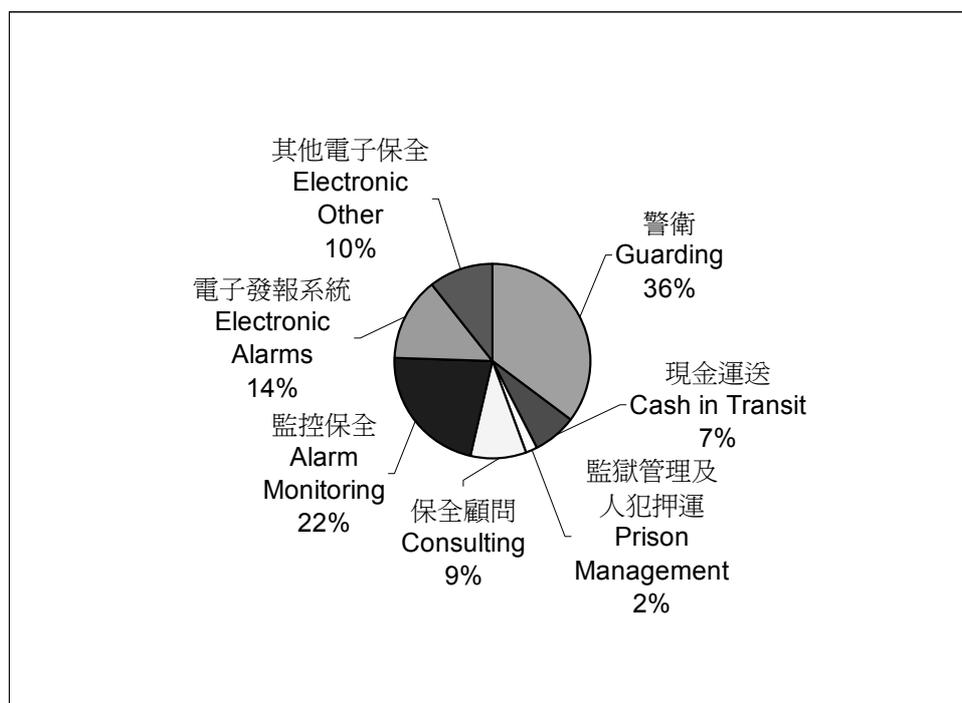
### 3.電子保全系統及監控服務(Alarm System Services)

#### 4.其他

##### (一)依各服務項目分析市場預估金額

US\$ billion	1998	2003	2008	2013
Guarding	29.9	42.5	60.3	85.8
Alarm monitoring	18.4	28.8	42.8	63.5
Armoured transport	6.6	9.1	12.8	18.1
Prison Management	1.4	2.2	3.1	4.2
Other	8.3	11.9	17.8	27.7
<b>Total</b>	<b>64.6</b>	<b>94.5</b>	<b>136.8</b>	<b>199.3</b>

##### (二)全球保全各項事業比例分析圖



## (三)以全球各區域市場為分析

US\$ billion	1998	2003	2008	2013
North America:	27.2	39.1	52.3	69.0
- United States	25.1	35.8	47.4	61.8
- Canada & Mexico	2.1	3.3	4.9	7.2
Western Europe	22.4	30.2	40.8	55.0
Asia Pacific:	85	13.7	22.3	36.8
- China	0.1	0.3	0.8	1.9
- Japan	4.1	6.1	8.8	12.6
- Other Asia Pacific	4.3	7.3	12.7	22.3
Other regions:	6.6	11.4	21.5	38.6
- Latin America	3.5	5.3	10.2	17.7
- Eastern Europe	1.3	2.7	5.4	10.6
- Africa/ Middle East	1.8	3.4	6.0	10.3
<b>Total</b>	<b>64.6</b>	<b>94.5</b>	<b>136.8</b>	<b>199.3</b>

## (四)以市場行業別需求為分析

US\$ billion	1998	2003	2008	2013
Commercial & Industrial	51.3	72.6	104.5	152.1
Institutional	5.8	8.8	12.7	18.2
Residential	7.5	13.1	19.6	29.0
<b>Total</b>	<b>64.6</b>	<b>94.5</b>	<b>136.8</b>	<b>199.3</b>

## (五)以駐衛警服務市場需求為分析

US\$ million	1998	2003	2008	2013
North America:	10363	14527	19025	24625
- United States	9250	12800	16500	21000
- Canada & Mexico	1113	1727	2525	3625
Western Europe	11092	14016	17500	21900
Asia Pacific:	4115	6368	9850	15150

- China	77	154	325	650
- Japan	1773	2473	3400	4550
- Other Asia Pacific	2265	3741	6125	9950
Other regions:	4373	7559	13900	24150
- Latin America	2255	3600	6800	11750
- Eastern Europe	974	1862	3550	6500
- Africa/ Middle East	1144	2097	3550	5900
<b>Total</b>	<b>29943</b>	<b>42470</b>	<b>60275</b>	<b>85825</b>

(六)以電子系統服務市場需求為分析

US\$ million	1998	2003	2008	2013
North America:	8011	12774	17425	23200
- United States	7420	11850	16000	21000
- Canada & Mexico	591	924	1425	2200
Western Europe	6660	9665	14100	20300
Asia Pacific:	2928	4869	8150	13900
- China	12	35	100	250
- Japan	1896	2837	4200	6200
- Other Asia Pacific	1020	1997	3850	7450
Other regions:	780	1491	3125	6075
- Latin America	356	600	1300	2400
- Eastern Europe	118	295	675	1500
- Africa/ Middle East	306	596	1150	2175
<b>Total</b>	<b>18379</b>	<b>28799</b>	<b>42800</b>	<b>63475</b>

(七)以現金管理服務市場需求為區分

US\$ million	1998	2003	2008	2013
North America:	2037	2754	3860	5380
- United States	1800	2420	3400	4750
- Canada & Mexico	237	334	460	360
Western Europe	2785	3585	4600	5935
Asia Pacific:	801	1250	1905	2890

- China	21	41	80	150
- Japan	253	395	600	900
- Other Asia Pacific	533	814	1225	1840
Other regions:	976	1501	2450	3875
- Latin America	624	850	1325	1950
- Eastern Europe	127	260	500	925
- Africa/ Middle East	225	391	625	1000
<b>Total</b>	<b>6605</b>	<b>9090</b>	<b>12815</b>	<b>18080</b>

#### (八)以地區為分析

未來之保全發展重心將在亞洲、拉丁美洲、非洲及中東等區域，尤其以亞洲為甚。因為當歐美等國家之投資環境已趨飽和且人力成本過高的同時，許多的投資者，更願意大量投資於此較競爭力之區域。據統計，2002 年底，全世界的跨國公司已有六萬四千家，其子公司達到八十七萬家。同年跨國公司的總投資金額，比 1980 年成長了十四倍。雖然此些區域之投資環境或人力成本較符合投資者之意願，但犯罪率持續升高，及保全觀念不夠成熟，這就必須仰賴保全業界之配合，才能降低投資者之風險。

#### (九)以服務項目分析

目前之保全行業，仍以駐衛警、現金管理服務及電子保全服務三大服務項目為主，其中駐衛警服務為之最大宗約佔各種保全營業額之 40%。不論電子保全系統未來之發展有多先進，但仍避免不了需要人力之管理。故未來之保全業務發展，仍將以警衛服務為主，結合著電子保全系統，可為投資業者降低更多之風險及降低其成本。再者，專業外包之觀念逐漸成熟，亦使得未來有更多的保全外包商機。

## 參、結論

綜觀上述世界性的保全集團，在公司經營策略上，對內不僅是要能以層層節制之管理制度管控各部門之績效及成本外，更要能使每名員工發揮其最大的價值，創造員工、公司及客戶三贏之結果。對外除增加有效的市場佔有率，並注重每個合約之品質(應收帳款時間、賠償上限、合約利潤及公司之責任)，讓公司能永續經營外，更要能對社會

---

國家及人民做出有意義之貢獻。這就是世界保全的未來發展趨勢。

---

# 保全產業分析 及其結構變動趨勢

先鋒保全(股)公司駐衛保全處 王君曄副課長

第一章	緒論	2-1
第二章	文獻探討	2-3
	第一節 保全產業概述	2-3
	第二節 結構-行爲-績效(S-C-P)模式	2-5
	第三節 五力分析架構	2-6
第三章	研究方法	2-10
	第一節 研究對象	2-11
	第二節 分析步驟	2-11
第四章	保全產業經營環境	2-12
	第一節 五力分析架構	2-12
	第二節 總體環境分析	2-22
	第三節 保全產業未來獲利水準	2-30
第五章	研究結論與建議	2-33
	第一節 研究結論	2-33
	第二節 研究建議	2-35
	第三節 研究限制	2-36

---



# 保全產業分析及其結構變動趨勢

先鋒保全(股)公司駐衛保全處 王君暉副課長

## 摘 要

近年來，台灣經濟成長快速，間接造成了犯罪的質與量不斷地向上攀升，因此觸發了一般民眾對於安全的需求，並紛紛地轉向私人保全公司尋求協助，使得產業呈現爆炸性的成長結果，而最後再無進入障礙的情況之下，潛在進入者則前撲後繼地投入產業內經營。面對此一突如其來的重大環境改變，再加上產業內的組成份子多以退休之高階軍、警人員為主，近乎無學者參與其中，使得價格競爭一直是為產業內的唯一策略，甚至有些公司不惜違法，只求能夠創造最低成本。於是為了協助保全業內公司能夠建立產業進入障礙，即必須先就壓力來源進行辨識，而研究結論如下：

- 一、潛在進入者的威脅：保全業駐衛市場不具規模經濟之效果及服務欠缺明顯的差異化，是為造成本項威脅的主要原因。
- 二、現有競爭者的威脅：保全業競爭者數量過多、規模過於相似與市場提供之服務欠缺明顯的差異化，是為造成本項威脅的主要原因。
- 三、購買者的威脅：購買者支出佔總成本的比重過高、轉換成本過低、所擁有的資訊充足、市場提供之服務欠缺明顯的差異化，是為造成本項威脅的主要原因。

## 第一章 緒論

近年來，由於台灣經濟成長快速，不僅造成貧富差距擴大，社會價值觀亦趨向多元，民眾秩序因而不易維持，關於犯罪的質與量已不可同日而語。根據內政部警政署統計調查資料顯示，台閩地區竊盜案件已從民國 80 年的 225,976 件增加至民國 93 年的 330,653 件，十多年來竊盜率上升了 46% 之多，治安之敗壞，由此可見。Skolnick 曾於執法空虛理論(Vacuum Theory)中提及：「現實生活中警察並無法滿足普羅大眾對於安全的需求，

---

並而造成執法空虛之缺憾。」即因如此，所以讓一般民眾憂心不已，而紛紛轉向保全公司尋求安全上的協助，使得一時之間需求水準過高，造成今日產業呈現爆炸性成長的結果。

保全業在台灣發展已進入第二十七年，隨著產業結構的變化，企業面臨的挑戰日趨激烈，價格競爭已普遍存在產業中。依據結構-行為-績效(S-C-P) 模式指出，具高度吸引力的產業其平均績效將隨時間過去而有所變化，假設產業若無進入障礙且企業資源同質的情況之下，其卓越績效表現將因為新進入者的持續進入而逐漸消失。

目前台灣地區已有近 500 家保全公司，而現有市場趨於飽和，相互挖客戶已成為獲得客戶的必要手段，更另人擔憂的是仍有許多公司正要加入這個行業，市場競爭將會進入生死存亡競爭的嚴重地步，在未來數年內許多保全業者將會因市場機制而自然淘汰，或以購併的方式做調整，先進入者如不能加速創新，保持市場優勢，其領先地位也會很快被後繼者趕上而喪失優勢(王至誠，2000)。如今，各大財團因主要業務對於安全的需求量大增，紛紛起而成立保全公司，將原本外包的各種保全，皆收回由自己經營，而其它各類小型規模的經營者更是前撲後繼進入產業，根據內政部警政署統計資料顯示，台灣登記有案的保全公司截至九十四年十月底為止成立的已有 497 家，四年來增加近一倍，反觀產業需求成長部分，高永昆(2004)估計目前整體保全業總營業額約為 225 億，其中駐衛市場佔 135 億且以每年 28%的速度成長，而系統保全市場每年亦具有每年 8%的成長率，產業成長速度相較其它甚為驚人。縱雖如此，如今卻由於經營者數量過多，使得利潤僅剩營運成本的 5%至 7%，因此，若業內企業仍無法有效地提高進入障礙的門檻，未來產業內的平均獲利水準勢必降至為接近成本的正常利潤，產業壓力之大，可見一斑。因此，為了瞭解、辨明來自產業環境內之各種壓力來源，本研究擬達成下列主要之研究目的：

1. 探討造就今日保全產業環境壓力之主要原因
2. 探討總體環境對於保全產業環境的影響
3. 探討保全產業結構未來變動的趨勢

## 第二章 文獻探討

保全產業屬於特殊性質的服務業，其特性具有：(1)政府高度干預；(2)不具熊彼得產業之特性，且結構變化相當穩定；(3)價值鍊上近乎不存在互補性產業，換言之，即為企業並無垂直鍊結(vertical linkage)之關係。

### 第一節 保全產業概述

#### 一、保全的概念

「保全」兩字的含意，可由「中興保全股份有限公司」其於民國六十七年成立時所使用之原名「台灣安全保障股份有限公司」當中的「安全保障」四字，可稍知一二。海斯和羅勃來斯基兩位教授曾指出：「私人保全是一種利潤導向的事業。其服務為提供專業之人員、器材或秩序予被保護者，而以此預防因人為疏忽、緊急狀況、災難或犯罪等行為所造成的損失。」保全人員的主要功能則是藉由「收集資訊」、「控制門禁和維持私人產業內之秩序」以及「保障人員或財物免於犯罪和災難」三項工作，而能夠預先防止損失，所以私人保全的基本功能則是預防損失(王至誠，民 89)。

因此可以瞭解，即基於一般民眾對於安全的需求日益漸增，故而產生了保全此一產業。其主要的營運內容，則是藉由提供一套有系統、組織的保全服務予顧客，而使其得能免於各種恐懼的威脅為最終之目的。

#### 二、經營業務範圍

民國八十二年，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四條第四款：「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，依今日保全業法第四條之規定，保全業務共可區分為以下五大類：

##### 1.系統保全

---

系統保全又稱為機械保全，此種保全業是以精密的電腦科技產品和各種紅外線警報系統、電子感應系統，配合管制中心以負責管制、調度及監控所組成之保全系統。主要包括下列三要素，(1)管制中心：如同警察機關之「勤務指揮中心」，負責指揮、調度及監控所有保全系統。(2)巡迴服務據點：有如警察機關之外勤巡邏車，保全員在固定之巡邏線（據點）待命，平時為客戶做硬體設備保養或聯絡，一有狀況通知，則迅速前往處理，具有最佳的機動性。(3)警報系統：裝設在客戶所需地點或區域上，監控各種狀況。其主要器材有：控制盒、感應器、警報器。

## **2.駐衛警保全**

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。然而經營駐衛警保全的公司通常為了競爭與滿足客戶需求，在大樓管理上通常都會採異業結盟的方式，將所提供的產品多樣化與複雜化，差異化服務而保有競爭優勢。

由於工作內容較機械、護鈔與人身保全相較，體力上的需求較低之原因，駐衛警保全員之平均年齡通常比機械保全員高，因此經營此區段的保全公司得享有因年齡較大員工其穩定性較高而造成人員離職率較低的經營管理上的優勢。而使得駐衛警保全也是國內保全業中最多保全公司經營的業務。

## **3.護鈔保全**

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。

## **4.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。

## **5.其他保全**

目前在我國之保全業者大都以前述之四項保全為主，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(吳信宏，民 84)。

## 第二節 結構-行爲-績效(S-C-P)模式

Kolter(1986)將經營環境分爲以下兩大類(圖2-1)：(1)總體環境(Macro Environment)：包括政治、法律、社會文化、人口結構及科技等。爲一廣泛的外在力量，且會間接影響企業的運作；(2)個體環境(Micro Environment)：包括供應商、經銷商、顧客、競爭者、以及社會大眾等，個體環境通常會直接對企業的經營產生影響。然而此種分類方式，清楚的將企業經營有關的各項要素，依其性質的不同，概括的分爲兩個集群，使企業能夠更有效率及效果的切中要題分析，進而對制定策略有所助益。一般而言，個體環境相較總體環境對於企業策略的影響效果，通常較爲直接與顯著，於此，保全產業亦不例外，故本研究產業分析的重點將著重於企業所面臨的個體環境，理論基礎採用結構-行爲-績效(S-C-P)模式，探討成就今日結構內各方壓力的主要原因即其變化。

一個產業吸引力的高低，決定於該產業所面對環境之機會與威脅的程度，具高度吸引力的產業，其環境內存在豐富且有利的機會與較低程度的威脅；而無吸引力的產業則具有高程度的威脅及有限的機會，因此企業的績效表現，通常在具吸引力的產業中的表現較不具吸引力的產業好(Barney,2002)。結構-行爲-績效模式，是從經濟學的角度幫助策略分析者瞭解產業朝向完全競爭狀態的過程，而具完全競爭特性的產業，其結構內的五力分析(Poter,1980)極爲強大與不尋常，若假設企業資源不存在異質性，於業內經營的各個企業將因此只能夠賺取勉強得以生存的微薄利潤。

1930年代，一群研究產業組織的經濟學家開始發展瞭解公司環境、行爲與績效間關係的方法，研究原本是用於描述產業中動態性完全競爭之情況未產生的可能原因，並藉此結果使政府得以制定促進產業競爭之法規，而得以達成迫使產業朝向完全競爭結構狀態之目的。因此，哈佛的經濟學者Mason(1939)，於「大企業之定價與生產政策」中，

首先提出市場結構為影響大企業定價與生產行為的重要變數之論點；爾後，Bain(1959)及Mason Clark (1949)在「產業組織」一書中指出，產業結構將會影響產業內的廠商行為，更進一步影響到個別廠商的績效，並以此建立了結構-行為-績效(S-C-P)模式(圖2-1)。

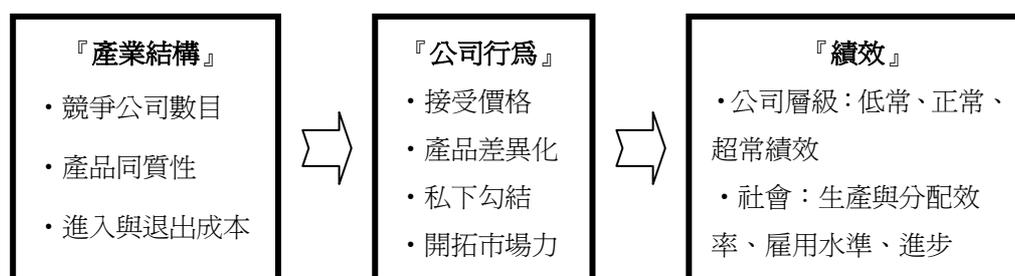


圖2-1 結構-行為-績效(S-C-P)模式

資料來源：黃營杉、楊景傳、汪志堅、梁富梅等譯，Jay B. Barney 著，2003，高等策略管理，華泰文化事業公司。

此模式中的結構(structure)指的是產業結構，以產業中競爭者的數目，產品的同質性及進入與退出的成本來衡量。行為(conduct)指產業中特定企業的活動，包括接受價格，產品差異化，私下勾結和開拓市場力。績效(performance)則可分為個別廠商的績效和整體經濟的績效。

因此可以瞭解，企業於不同的產業結構中，將導致不同的公司行為與績效表現。關於政府利用各項如租稅、補貼等干預政策企圖將產業推向完全競爭狀態之過程，企業因受制於結構內的各種特性，使得績效水準表現不彰，因此，企業必須瞭解 S-C-P 模式之因果關係及政府運作政策的道理，培養適合的資源能力以制定最適的策略，阻止產業結構朝向完全競爭，並而獲致超常的績效表現。

### 第三節 五力分析架構

由S-C-P模式所提供的思維邏輯，使企業能夠瞭解產業結構之於企業績效的重要性，然而真正影響結構產生變化的各項關鍵因素，卻不如其所提供之如此單純，Porter(1980)的五力分析架構(圖2-2)於此則能夠補足缺憾。

五力分析架構乃目前最為被廣泛應用之分析產業結構(structure)的工具，內容說明決定產業獲利能力的因素，可從五種不同的角度進行探討，其分別為進入者的威脅、替代品的威脅、購買者的威脅、供應商的威脅與現有競爭者的威脅。

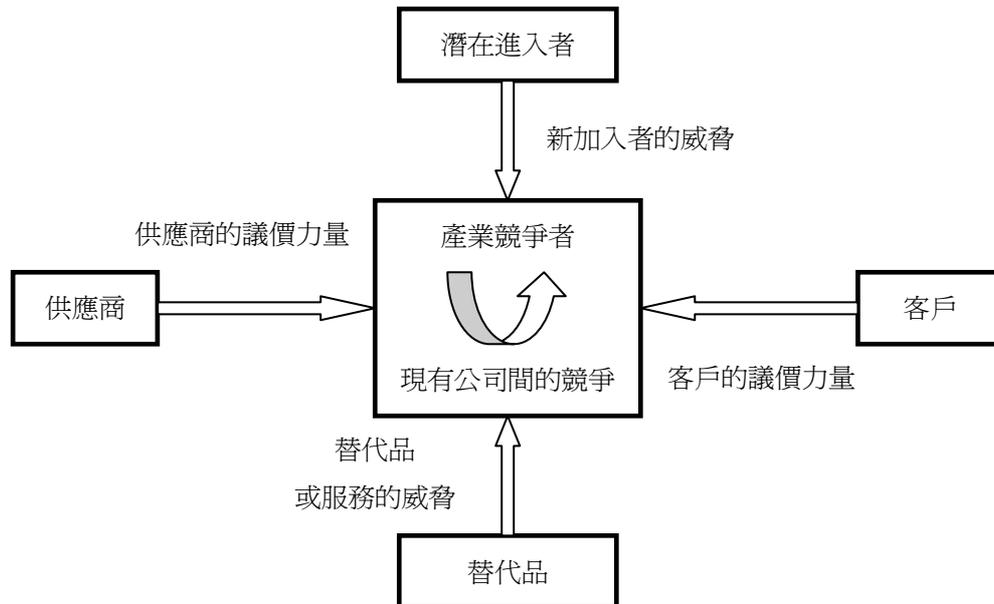


圖 2-2 五力分析模式

資料來源：Potter, M. E. 1980. *Competitive Strategy*. New York: Free Press.

### (一)潛在進入者的威脅

潛在進入者的威脅程度大小，取決於產業吸引力，換句話說具高度吸引力的產業其新進入者的威脅程度較高。根據 S-C-P 模式可以瞭解，如果沒有進入障礙，只要產業內任何公司賺取超額報酬，就會有公司持續不斷的進入，直到產業移向完全競爭狀態，所有公司賺取正常報酬為止。而進入障礙的高低在 S-C-P 模式與其他相關策略文獻中，有五種關鍵因素最為被廣泛討論，這五種因素分別為：

#### 1.規模經濟

要以規模經濟為進入障礙，產量與公司成本間的關係必須存在一最適生產規模，然而當產量大於或小於此一最適規模，都將使公司必須付出較高的生產成本，且由於此一最適規模之限制，迫使進入者以該規模進入產業時，必須面對產業內供給與需求所產生的變化。換言之，當以最適規模進入時，若造成市場供過於求，企業將必須付出產能過

---

剩的代價，而若企圖以較小的生產規模進入市場，又將必須面臨成本劣勢所帶來的挑戰。

## 2.產品差異化

企業利用品牌識別和顧客忠誠度等產品差異化的來源做為建立進入障礙的基礎。品牌識別與顧客忠誠度之所以能夠成為進入障礙，乃因新進入者於進入後必須克服現有公司已具有的品牌識別與顧客忠誠度，倘若為克服障礙所產生的各項成本大於進入該產業可能獲得的報酬，則即使現有公司賺取超額報酬，進入之情況亦不會發生。

## 3.以與規模無關的成本優勢做為進入障礙

然而與規模無關的成本優勢為：(1)專利技術(proprietary technology)：某些產業，專利技術給予現有廠商相對潛在進入者而言重要的成本優勢，要進入該產業，潛在進入者必須開發它們自己的替代性技術或進行仿製，若無法克服此一劣勢，則專利技術則得以成為進入障礙的來源之一。(2)專門技術(Know-How)：專門技術就是產業競爭過程中，被視為理所當然(often-taken-for-granted)的知識與資訊。當現有廠商擁有需數年發展而潛在進入者沒有的知識、技能或資訊時，新進入者為取得此項資源或能力的成本可能使其處於成本劣勢，則專門技術得已成為進入障礙來源。(3)有利的原料取得：當現有競爭者能夠以較低之成本取得重要原料，而潛在進入者無法享有時，則有利的原料取得將可構成進入障礙。(4)有利的地理位置：當企業佔據有利的地理位置時，潛在進入者為克服此一位置劣勢帶來的成本大於進入產業後可能得到的利益時，地理位置的優勢可能構成進入障礙。(5)學習曲線成本優勢：假設其他條件不變，學習曲線效果即為當產出的累積量增加時，平均每單位成本隨之下降的情況，易言之，即現有廠商因營運過程所獲得的經驗若具顯著的成本優勢，則即使產業賺取超常利潤，潛在進入者可能仍不會進入。

## 4.以人為阻礙(contrived deterrence)做為進入障礙

即企業刻意去製造各種進入障礙，但通常刻意所帶來的結果是企業必須付出昂貴的成本，即降低本身的經營效率來阻止潛在進入者進入。

## 5.以政府政策做為進入障礙

縱使現有廠商賺取超常利潤，政府仍可能基於某種理由阻止潛在進入者進入某產

業，如：電力供應、菸酒買賣等。

## (二)現有競爭對手的威脅

威脅的來源產生自競爭對手，而此一力量通常是五種力量中最具關鍵影響力的來源。大多數的產業，一家廠商的競爭行動便會造成其它競爭者的連鎖反應，而競爭者回應的速度與力道決定於以下七種因素：(1)競爭者很多：競爭廠商越多，競爭強度自然越強。(2)產業成長緩慢：由於產業成長緩慢，尋求擴張的廠商必須從其它競爭者手中奪取市場佔有率得以換來成長，而造成激烈競爭。(3)規模相似：相互競爭的公司規模相似，對於產業具有相類似的影響力，則競爭較為激烈。(4)缺少產品差異化：當產業內公司無法差異化其產品時，競爭則較為激烈。(5)大規模的增加產能：大規模的增加產能，通常導致價格下降而使競爭更趨激烈。(6)固定或儲存成本高：使得廠商必須快速出清存貨，故競相殺價，導致競爭白熱化。(7)退出障礙高：迫使企業繼續於產業內經營，而使競爭較為激烈。

## (三)替代品的威脅

產業內所有的公司都在競爭，他們也同時和生產替代品的其他產業相互競爭，替代品的存在限制了一個產業的可能獲利，當替代品在性能/價格上所提供的替代方案愈有利時，對產業利潤的威脅就愈大，替代品的威脅來自於：(1)替代品有較低的相對價格：替代品有相對低的價格且又能滿足顧客需求時，其威脅程度大。(2)替代品有較強的功能：替代品的功能明顯優於先前產品，則產品最終將被取代。(3)購買者面臨低轉換成本：購買者轉換成本小於轉換後利益時，威脅力量大。

## (四)供應商的威脅

供應者可調高售價或降低品質脅迫產業成員接受價格，然而造成如此情況的原因如下：(1)由少數供應者主宰市場。(2)對購買者而言，無適當替代品。(3)對供應商而言，購買者並非重要客戶。(4)供應商的產品對購買者的成敗具關鍵地位。(5)供應商的產品對購買者而言，轉換成本極高。(6)供應商易向前整合。

## (五)購買者的威脅

---

購買者之所以構成威脅的原因為其企圖壓低買進價格，並且爭取更多與更好的服務或產品。如此威脅力量的大小，取決於下列幾種因素：(1)購買者群體集中，採購量很大。(2)所採購的是標準化產品。(3)轉換成本極少。(4)購買者易向後整合。(5)購買者的資訊充足。

### 第三章 研究方法

本研究於此則採用 Kolter(1986)對於企業經營環境的定義，將企業所面臨的經營環境區分為個體環境以及總體環境兩大類研究。其中關於個體環境(產業環境)的探討，則採用 S-C-P 模式的邏輯，並且輔以 Poter 的五力分析架構為工具，而針對保全業目前競爭最為激烈的駐衛市場為主要的分析對象進行研究；另外論及總體環境，於此則分成政府政策與法律、治安環境、經濟環境與社會環境等四個層面，探討其對於產業結構及保全業人力市場的影響。

W.Lawrence Neuman(2002)認為一般而言，社會研究會以許多種不同的類型及大小出現，而在一個研究者進行一項研究之前，他必須決定一個特定的研究型態，然而，關於研究型態的定義，又可從以下四個研究面向著手設計，其分別為研究的目的、研究的使用、研究的時間面向與資料蒐集的技術。基於此點，本論文在研究目的之討論上，屬於「解釋性目的」，換言之，即研究焦點放在滿足「為什麼」的慾望之上，且是種對於該現象存在好奇的動機所驅使；另外，在研究的使用上，則是屬於「應用研究」的範圍，換言之，即本研究的目的在於試圖解決特定的政策問題，或幫助實務工作者完成任務。對於應用研究的討論，理論較不是中心的議題，而是在一個限定的情境下，針對特定的問題尋找答案才是重點；而「資料蒐集」的方法，採實地研究訪談與觀察法，藉由次級資料輔以訪談的方式，來進行分析產業內可能的壓力來源。

#### 第一節 研究對象

台灣保全業發展至今已邁入第28個年頭，由於近年來社會環境日趨惡劣，於是造成

了保全服務的大量需求。根據行政院內政部警政署統計資料顯示，台灣保全公司近五年來成長了近80%左右，且其中有92%集中於駐衛市場，因數量過多，且所提供的服務其差異化程度相當有限，於是殺價競爭似乎成爲唯一可行的策略，故而造就今日以經營駐衛警爲主的保全公司利潤薄弱，服務品質亦因此受到影響。

然而，該產業還有另外一個特點，就是其產業內沒有學者，僅有靠著經驗累積而成的專家，其縱然擁有極爲豐富的實務經驗，但對於策略理論的瞭解仍稍嫌不足，故而造成今日產業內普遍經營困難的窘境。由於產業發展的好壞攸關一般民眾生命財產的安全，基於此點，本文於此即選擇保全業之駐衛市場爲研究背景，並期望研究結果對於產業能夠有所貢獻。

## 第二節 分析步驟

訪談結束後，則進行訪談資料的分析與整理。同時參考劉士毅(1999)與劉橫智(2000)對訪談資料的分析方法。本研究將資料分析的過程，分爲如下七個步驟(圖3-1)：

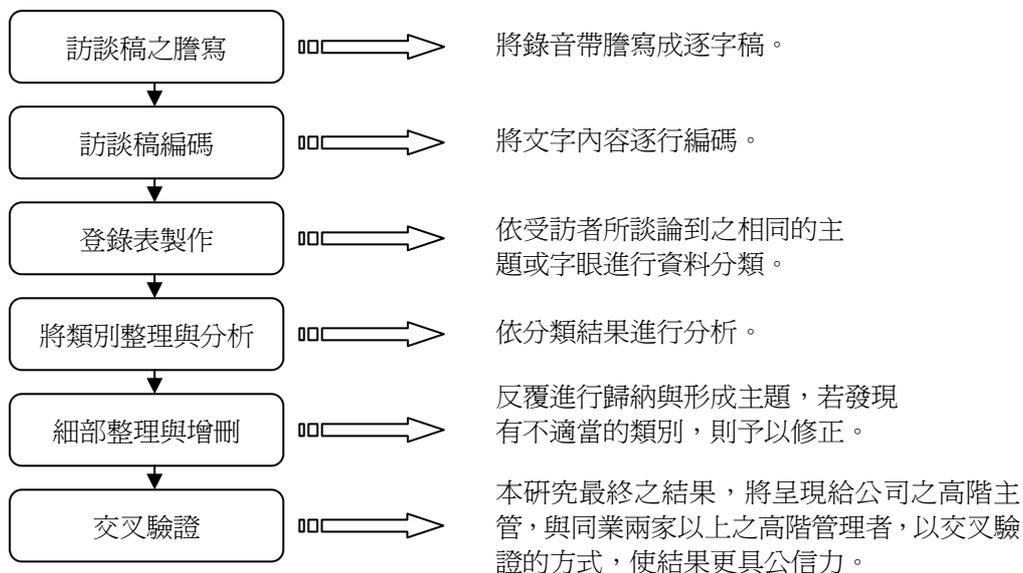


圖 3-1 本研究資料分析步驟

---

## 第四章 保全產業經營環境

保全業是台灣新興的產業，最初由日本引進經過很長一段艱苦的開拓期，期間由於對客戶不斷的教育，終於得到一般民眾的認同。政府實施保全業法後，鼓勵民間業者加入保全的行列，共同維護治安，防止犯罪，且由於經濟逐漸的成長，國民所得增加，不論實際或心理層面上對於安全的需求都愈來愈大，而社會一般民眾對於近年來保全業表現的看法，雖有許多缺失，但對整體治安環境的改善與對社會的貢獻仍是肯定的。根據內政部警政署統計資料顯示，台灣登記有案的保全公司截至九十四年十月底為止成立的已有 497 家，其中約有 92% 的公司主要經營的範圍都專注於駐衛市場，市場整體呈現近飽和狀態；關於系統保全市場，由於市場大部份集中於中興與新光兩大保全公司，兩公司市場佔有率超過八成，市場呈現寡佔結構，且需求也以每年百分之八的速率成長，競爭壓力相對較小亦非本研究所討論的重點。

一個產業的獲利水準與其結構特性有很大的關係。由產業組織(industrial organization)經濟學中瞭解，產業結構之獨佔、寡佔與完全競爭的特性對於企業的獲利能力有很大的影響，然而，實際上卻還有更多的結構特性會影響到業內廠商的競爭行為與獲利空間。有鑑於此，Michael Poter 更進一步地將產業獲利的來源歸因於五種來自於環境的變數，內容說明企業可藉由判斷此五種環境變數的相對力量強弱，則可對於產業的吸引力與獲利水準進行預測，此即為「五力分析架構」，且亦為本研究分析產業獲利水準的主要工具。

### 第一節 五力分析架構

一般而言，五力分析架構均用以分析某個產業的結構與其獲利水準間之關係，而一般關於某個產業的定義常因過於廣泛而導致競爭研究失去焦點如汽車業、服裝業、咖啡業…等，此種分類方式對於分析研究的效果十分有限，原因來自於各個產業中經營不同市場區隔的公司原本所面對的環境即不盡相同，故所面對的結構力量自然也會不同。

而目前保全業務大致可分成系統、駐衛、人身與護鈔四種範圍，於上述討論中曾提

過，駐衛市場是目前保全公司經營的大宗，約有 92% 的公司均將大部分的資源配置於此，競爭壓力於此經營區段自然較其他範疇更為強烈，故本文即以此為研究重點，採用五力分析架構進行市場獲利力分析。

### 一、潛在進入者的威脅

如果某個產業能夠賺取超過資金成本的報酬，則此產業即具獲利能力與吸引力，又該產業若不具進入障礙，屆時將吸引更多的新進廠商進入生產直至產能過剩而導致經營不善的公司退出市場，縱使能於競爭下存活的廠商也只能賺取勉強高於成本的微薄利潤。

如今於保全業駐衛市場內經營的公司，已由民國 89 年的近 250 家增加至民國 93 年的 452 家，成長了約 80% 左右近原本的一倍之多，且持續的仍有公司進入，如果不提高進入障礙的門檻，未來市場內的企業平均獲利水準勢必將降至為接近成本的正常利潤，而如今一般保全業的利潤僅剩營運成本的 5% 至 7%。

以下則為關於現今駐衛市場內進入障礙的來源與強度之討論：

#### 1. 規模經濟

經營駐衛市場的公司與範疇集中於系統保全市場的公司於成本結構有很大的差異，系統保全市場內的企業因必須負擔高額的機械設備等龐大之固定成本來源，追求規模經濟帶來的效果已是該市場必要的策略行動之一，而駐衛市場一般經營模式皆為保全公司得標之後才對外招募人才進行訓練，屬於勞力密集的行业，變動成本佔公司總成本的大宗，故市場規模經濟效果並不顯著，對於潛在進入者進入該市場的嚇阻效果有限。然而，以上關於規模經濟解釋與分析，為一般傳統經濟學只注重生產面的討論結果，吳思華(1996)更從企業價值活動的角度解釋規模經濟的涵義，其中認為每一個廠商均是各種不同價值活動的集合體，價值活動包括採購、生產、行銷及種種支援活動，而每個價值活動則存在不同的規模經濟效益。由於此種勞力密集的駐衛市場其管理問題是企業必須面對的一大課題，因此瞭解其市場內可能存在「管理的規模經濟」，市場內較具規模的公司都已盡可能的向全省經營發展設立據點，而各個據點也因此分享既有的管理制

---

度，使得每一個營業單位必須負擔的管理制度成本將較潛在進入者更可能的以較低的成本設置，除此之外較具規模的公司在內部人才培訓與調度上將更具優勢，以上結果都是潛在進入者必須於進入前考量的重點。

## 2.與規模無關的成本優勢

市場內現有廠商相較於潛在進入者而言，除了規模經濟帶來的成本優勢之外仍然有前章文獻探討所提及的其他五項來源。關於其中內容，對於潛在進入者而言，進入駐衛市場內並無須克服法律所保障現有公司的任何專利技術，及其所帶來的成本劣勢。且關於保全公司是否具有絕佳地理位置的概念於該市場上並不存在，於此亦非構成其是否進入市場的考量要點。

專門技術(Know-How)，即為被市場內認為理所當然的知識與資訊，如安全服務規劃的內容等。其所牽涉的知識與資訊若越是專門複雜，潛在進入者於尚未全盤瞭解時而冒然進入市場，則越是可能於經營過程中付出嚴重的代價。或者，於進入過程中取得此方面的知識與技能時，較當初現有經營者付出更大的成本支出，則現有經營者將因此而具有成本上的優勢。來自於保全駐衛市場的經營知識與資訊，並不如一般製造業複雜，即為取得某項資源與能力通常無明顯的障礙問題，而只存在做的好不好的問題。換言之，即縱使於各項能力之水準上與既有公司仍存在缺口，但其仍可藉由各項管道取得關於此方面的資源與能力，而使得該資源、能力於市場上不再具備稀少性，亦因此大幅降低了該項資源、能力之競爭價值，且現今市場內許多新興公司皆以挖角作為獲取專門技術的捷徑，若市場以此作為進入障礙的來源，其阻絕效果非常有限。

與規模無關的成本優勢最後一項可能的來源為學習曲線，若學習曲線的效果於市場內明顯存在，則代表新進入者必須經過一段長時間的學習才有可能到達市場內的平均水準，於此之前，公司可能面對某種程度的成本劣勢。企業面臨學習障礙後所跟隨而來的高經營成本問題，是各個產業的潛在進入者均須克服的議題，現今保全駐衛市場內較具規模者，於市場內皆經營了一段頗為長的時間，「經驗」所帶來的成本優勢，於駐衛市場內所觀察出的效果並不顯著，即一般現有競爭者與新進入者的經營成本差距相差無

幾，而關於此項結果與市場內企業的成本結構也有很大的關係，因為主要經營範疇於駐衛市場的保全公司，「人事成本」才是佔總支出成本的大部份來源，又若站在人是企業最重要且必須投資的資源的角度觀察，人力資源並應該不等同為企業支出成本，故可能因學習所帶來的成本優勢於駐衛市場內，必然只能發生於非人事支出的來源之上，故成本優勢的效果必然非常有限。學習曲線的成本優勢必須非常顯著才能構成進入障礙，一般而言，被觀察到有此現象的產業多半出現於製造業，故保全業駐衛市場於此構築成的進入障礙並無明顯效果。

### 3. 產品差異化優勢

保全業長期以來一直處於失序淆亂的狀態，而其中尤以駐衛市場最為嚴重。由於產業獲利能力強，一直吸引新企業不斷進入投資，其中參雜許多不肖業者於產業內違法經營，以不正當的手段剝削勞工壓低成本，採低價策略遊走於市場，使得其他具歷史包袱正派經營的企業，礙於此項不平等之經營條件而於市場內四處受挫。此現象除了透露著法律規範的不完全外，也透露了市場上保全公司所提供的服務並無差異，故更遑論有所謂品牌識別度或顧客忠程度等概念之問題。價格成為顧客唯一考量的要素，因此使得不法業者有機可趁賺取利潤，最後逼著許多業者只能盡可能的壓低管理成本與降低服務品質而得能與其競爭或者結束營業，如此惡性循環之結果，受害的最終仍是消費者。

有鑑於此，政府因保全公司所提供的服務事關一般民眾安全，除了持續修法外，於近日更導入了保全公司評鑑制度，結果有助於顧客識別企業差異化的服務，也能夠使得保全業整體服務品質能夠向上提昇，然而此項評鑑制度為第一次實行，效果如何仍有待評估。除此之外，也有一些業者持續著力於顧客教育，使其瞭解服務品質的重要性與差異，而採中高價位於市場內經營。日後，若是上述行動執行效果顯著，於此得以成為進入障礙的來源，但現階段於市場內仍不具明顯的障礙效果。

### 4. 政府政策與法規限制

政府為保障消費者所消費安全服務的品質，而於民國80年12月30日頒佈保全業法，其中關於該法施行細則第五條中明文規定：「經營保全業應實收之最低資本額為新臺幣

---

四千萬元。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。」相較於其他產業對於企業的資本要求而言，法令規定甚為嚴格並具有相當程度的阻絕效果。然而，實際上之情形並非如此，市場內仍然有許多利用法令模糊地帶經營的單位，使得該項法規徒具形式而不具效果。

綜合上述分析可以瞭解，保全業駐衛市場之進入障礙來源其強度於現階段均非常薄弱使得市場內經營單位數量持續不斷上升中，管理者自然也必須耗費更多的心力經營最後卻只能獲取與資金成本接近的微薄利潤，此現象對於企業經營環境而言非常不利有朝向完全競爭市場的趨勢，故為市場內企業不得不重視與解決的重要課題。

## 二、替代品的威脅

商品之於顧客存在替代效果，是因為產品間具有某種程度的相似性，若假設購買者處於資源有限的先決前提之下，則將導致其進行購買選擇行為時，只會於可能的選項中擇其一。關於整個保全產業所提供的安全服務，與其性質相近的有警察單位與防盜器材業者，其中國家警力長期不足，更何況保全公司本就是因應警力不足而興起的行業，故警察單位之替代效果非常有限。

關於防盜器材業者，除了也是保全公司的供應商之外，本身也直接針對一般消費者提供監視防盜等器材，但礙於保全業法第十九條規定：「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罰鍰」，其只能提供機械系統而不能提供警衛人員的方法，使得監視防衛人員的角色必須由購買者自行扮演，進而影響嚇阻宵小之效果。經營駐衛市場的保全公司，負責的案場小至大樓與停車場，大至大型百貨公司與展覽場，因防護區域太大，基於安全考量案場經營者均會委託保全公司處理安全服務問題，故縱使防盜器材業之於保全業產生替代效果，通常也僅止於一般系統保全業務範疇內。

先前有研究指出，替代役為補警力不足而設，將可能影響個案公司所經營的駐衛市場，但實際上實行效果非常差，因政府對於警備替代役的訓練不足，且替代役男無來自私人機關對於品質要求上的壓力，使得問題不斷，而一般案場為了安全，仍然以選擇保

全公司為主。

消費者願意為某一產品或服務付出的價格多寡之其中一部分原因來自於所購買的商品與服務有無替代品，於無替代品的情況之下消費者需求的價格彈性較低並且願意付出較高的價格來交換商品或服務。駐衛市場內來自於替代品的威脅力量現階段非常薄弱，此現象對於產業內獲利水準具有正向影響的效果。

### 三、現有競爭者的威脅

一般影響產業獲利水準與競爭強度最關鍵的因素即業內廠商彼此間的對抗程度，縱然有些產業競爭的焦點著重於行銷或研發等其他部分，但是通常對抗的結果仍皆是反應於市場價格上而導致產業整體獲利能力下降。

目前台灣地區已有近 500 家保全公司，而現有市場趨於飽和，相互挖客戶已成為獲得客戶的必要手段，更另人擔憂的是仍有許多公司正要加入這個行業，市場競爭將會進入生死存亡競爭的嚴重地步(王至誠，2000)，前台北市保全商業同業公會理事長高永昆、台北縣保全業同業公會理事長李偉鳴也認為保全業駐衛市場的利潤低且風險高，產業生態不如外界所想像風光。這一切的原因主要都直指向市場內競爭壓力過於激烈所產生的後果，因此企業若欲於產業中獲取超常報酬，洞悉各項壓力來源為構思企業策略重要的根基，以下則為影響企業間激烈競爭的主要因素：

#### 1. 競爭者數量

若假設產業內企業間資源不具任何異質性，則競爭者數量將完全反應於市場佔有率之上，縱使現實生活世界中企業資源不可能同質，但獲利程度仍會受到競爭者數量的直接影響。於前部分關於潛在進入者的威脅討論中提及，保全公司四年來成長了近一倍之多且由於系統保全市場進入障礙較為強勁產業結構呈現寡佔型態，使得新進入公司紛紛轉而經營駐衛市場，更嚴重的是駐衛市場移動障礙之於系統保全業者不具效果，普遍產業中的系統保全業者跨足經營為一般現象而讓現有駐衛市場經營者感受有如踏入死生之地的競爭壓力，控制競爭者數量於是成為企業策略作為必要著力的一部分。

#### 2. 產業成長速度

---

系統保全市場以中興保全之市場佔有率為 56.1%為產業內最具規模的業者，其 2004 年總營收為 49.25 億元較 2003 年成長 8.9%因此推估整體系統保全市場目前之營業額約為 90 億左右。

關於保全業各市場之營業額因目前缺乏詳細相關統計資料因此無法精確推估整體產業與駐衛市場的營業額但據太平洋保全董事長高永昆觀察表示：「駐衛保全目前的營業額約佔 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%」，故以此初步估計整體保全業總營業額目前約為 225 億而駐衛市場佔 135 億且以每年 28%的速度成長，市場成長速度相較其它產業甚為驚人。

因此瞭解，駐衛市場的成長速度對於企業發展具有一定影響力，但是其背後所可能隱藏真正的含意除了市場可能具有高獲利水準外，可能也會因此吸引更多覬覦於此的潛在進入者紛紛進入市場經營投資。

### **3.規模相似程度**

駐衛市場內的保全公司除了少數幾家是由集團所經營規模較為龐大的公司如中鋼、國雲與太平洋等保全公司，其餘約有八到九成的公司皆是以保全業法所規定實收資本額必須超越四千萬的最低門檻進入市場，彼此間規模非常相似並且駐衛市場並不同系統保全之市場結構於其中沒有一家企業大到能主導市場內之遊戲規則。

市場內企業間勢力甚為平均，依賽局理論解釋，市場內各個競爭者將採用競爭或合作行為企圖使企業利潤極大化但由於經營單位過多，難以以默會的方式合作，於是在彼此間均有誘因破壞市場內平衡之情況下，將最佳解均衡於對企業最不利之窘境—價格戰。

### **4.產品差異化程度**

產業內產品或服務若差異化程度高，則不同顧客進行購買行為時將各投所好，則企業本身、產品或服務間將存在著品牌忠程度之概念，企業間客源因此重疊性低，故競爭程度亦較為和緩。

討論潛在進入者威脅的部分時曾提及，駐衛市場內因所提供的服務差異化程度低，其對於潛在進入者無法構築成進入障礙外，對於現有競爭者而言，更能增加彼此間對抗競爭的程度。故即因此點，目前市場內競爭的程度實為相當激烈。

### 5. 成本結構

固定成本若佔企業總成本之比例越高，為攤銷固定成本企業越有誘因以降價之方式換取市場佔有率競爭壓力也會因此提高。由於駐衛市場內的公司主要成本來源來自於變動成本因此固定成本施加的壓力則相對較為輕，競爭對抗行為於此來源影響甚小。然而系統業者因為必須付擔較高的固定成本故較有趨力進行價格戰爭與現實情況不符，原因來自於寡佔市場內的企業競爭情況較為單純，可藉由彼此默會勾結等方式避免與對手操作相同的價格策略，而將焦點轉移至行銷等其他領域競爭使得競爭壓力得以緩和。

### 6. 退出障礙

保全公司的退出障礙依不同的市場而有不同的性質，系統保全公司主要礙於其資產專用性過高，退出市場後接踵而來必須面對的問題為如何處理各項大型設備如安全系統等，此些項目並不合用於其他產業故必須成為退出市場後必須負擔的沉重代價；駐衛市場內的公司必須面臨的重要問題為如何處理龐大的人事解散成本，因為駐衛保全公司主要的生產單位即為人，市場佔有率越大人數則成倍數增長，若冒然退出市場資遣費用將相當可觀，然而先決條件為企業所在當地之法律必須高度保障勞工各項權益。

退出障礙影響駐衛市場競爭程度現階段並不顯著，因為駐衛市場並不屬於知識密集的產業，許多業者仗著所雇用的保全員教育程度較低且對於本身各項權利的不瞭解而於資訊不對稱的情況影響下遭顧主惡意解散，此為市場內普遍存在之現象。

## 四、供應商的威脅

駐衛市場內的保全公司一般只提供人力的服務，故無明顯的供應商關係。然而，從事系統保全服務的公司才有器材供應商，早期的防盜器材多為進口，供應商大部份是貿易商或代理商且數量並不多，保全公司對供應商而言幾乎沒有議價的能力器材價格相當昂貴。隨著時間過去市場領先者皆已向上整合自行成立研發部門，生產器材自行供應，

---

也有些公司與工研院合作開發新產品，自給自足外尚可供應同業而台灣加入WTO後，供應商因此必須與許多外國器材廠商競爭，供應商數目一時間的增多，使得談判力量更為薄弱，於是保全器材市場形成了顧客導向的市場形態，目前保全公司對於供應商而言具較高的議價優勢，與保全業發展初期幾乎地位完全相反。

## 五、購買者的威脅

現今駐衛保全市場獲利水準持續下滑之原因除了受到同業強勁的競爭壓力影響外，購買者的議價能力逐漸對於保全公司構成了威脅也佔了相當大的比重，於保全業進入台灣市場的初期，對客戶服務價格幾乎是現在價格平均的1.5到2 倍，而如今已有許多體質較弱的保全公司紛紛退出市場。

購買者的議價能力對於產業獲利力的影響至今已成為要角之一，一般而言，影響購買者議價能力強弱的因素有以下幾點來源：

### 1.支出佔總成本的比重

購買者為某採購項目的支出若佔總成本相當大的比重時，則其對於價格變化的敏感度較高而進行購買行為時較容易裹足不前。駐衛市場的顧客一般皆為大型展覽場、醫療院所、辦公處所等大型組織，保全服務對於該些組織而言通常只是附帶性質的且與主要價值活動無關，故佔其總支出成本必然有限則其對於價格敏感度也較為遲緩。然而實際情況中，仍有許多小型案場為公司主要的業務量來源如公寓大廈、停車場等顧客，因平時支出來源有限，故安全服務佔其總成本相當大之部分，顧客價格敏感度也因此較高。因此，購買者威脅的程度端視企業主要顧客來源為何才能進一步討論買方的價格敏感度，各個公司間於此差異頗大因此較難以定論。

### 2.產品差異化程度

產品差異化程度於五力分析架構之潛在進入者威脅、現有競爭者威脅與購買者的議價力量此三種不同結構力量中以不同角度對於業內公司施以壓力，降低可能的獲利水準，屬於各種威脅來源中最關鍵影響的因素之一，然而至今駐衛市場中最缺乏的要素即為於此。

產品差異化的程度將決定彼此間的替代效果，替代效果越低則購買者則將因喜好而喪失議價力量，雖說現今的情勢對業內公司非常不利，但來自於環境中之其他力量已有改善此一劣勢之趨勢，於此將於本節最後部分討論。

### 3.顧客轉換成本

購買者若欲替換早前已購入的產品或服務所必須負擔的成本稱為顧客轉換成本，顧客轉換成本越高有助於購買者打消替換產品或服務之念頭。一般而言，駐衛市場的顧客轉換成本極低，若顧客因不滿意安全服務且希望更換服務公司時，只需要對外重新招標，耗費些許時間進行甄選流程即可，這對於顧客來說並不具有威脅水準，故購買者的議價能力因此相對增強。

然而實際情況中駐衛市場中的顧客唯一較可能付出的轉換成本為情感因素，因市場內均為提供以人力服務為主的公司，許多保全公司與盡職的保全員於長期的工作過程中與客戶已培養出良好的默契與情感，人情壓力亦是許多客戶考量的成本之一，若企業能夠強化情感基礎則議價能力也能夠因此增強。

### 4.購買者所擁有的資訊

購買者所擁有來自於產品或服務的資訊若愈是充足，此結果對於企業而言則愈是不利。充分的資訊使購買者得以掌握產品或服務的價值並進而與企業進行激烈的議價動作或者更換服務公司，以此壓縮產業可能的獲利空間。

駐衛市場內的大部分購買模式都是藉由競標活動完成，顧客透過競標過程得到大部分關於服務與產品的資訊，主導權掌握於客戶之手，此現象對於保全公司而言較為不利。然而，系統保全市場內的客戶多為小型購買者，關於產品與服務的資訊大部分必須靠本身收集得已具有，客戶所擁有的資訊通常較為不充分，因此相對於系統保全公司的議價能力通常較為薄弱，多為市場上的價格接受者。

由以上分析得知，駐衛保全市場內購買者的議價能力對於企業而言為一大威脅，縱使購買者支出僅佔總成本小部分的來源，但來自於其他的因素如產品差異化程度不足等全都支持著購買者擁有較強的議價優勢，使得保全公司除了面臨各種競爭壓力外於此更

---

是雪上加霜，如今如何運用策略於化解此方面的壓力來源應為企業必須思考的重要問題之一。

## 第二節 總體環境分析

與保全業經營有關的環境因素除了前部分所討論之來自於任務環境的五種壓力外，關於總體環境，一般則藉由經濟、法律與社會等各個不同角度層面間接或直接的對產業產生影響，有時結果甚至相較於任務環境而言，更具關鍵意義。

從民國六十七年台灣具有第一家保全公司至今，產業已發展了 28 個年頭，過程中一直扮演著第二警察的重要角色，然而法律更迭以合時宜的速度總是跟不上產業的快速成長，使得經營環境日趨惡劣，削價競爭而破壞經營生態與管理品質已成爲一般常見現象，因事關民眾安全，政府有鑑於此於是開始著手修法工作及匯集各領域專家學者研擬對策，使民眾之生命財產更能得到完整的保障，得能不負社會大眾對於保全業的期待。

因此瞭解，產業是否能夠健全的發展除了上述政府的態度非常重要之外，經濟對於產業的影響效果也不容小覷，由於台灣今日經濟成長快速，造成社會貧富差距拉大且治安節節敗壞，民眾對於安全的需求日益增高，但警力卻十分有限，保全業因而興起以替代警力的不足之處，保全業的功能與使命不再是只是營利如此簡單。但是，近年來具有越來越多的保全員利用職務之便監守自盜的社會案件，不禁另人懷疑，保全公司是否能夠勝任第二警察的重責大任，或者只是單純因應環境而生的產物。

駐衛市場內提供勞務的保全員，其日常表現扮演著整體服務品質好壞最具關鍵性的影響因素之一，除了其各項專業可以使客戶擁有安心的感覺外，個人操守相較專業之於服務的重要性更是有過之而無不及。今日，因保全員操守所引發的社會案件，除了來自於競爭激烈的任務環境影響之外，供給保全產業人力來源的市場，其素質相較其他產業而言，其惡劣的程度更是受制於總體環境的各項因素影響而無法向上提升，而造成今日如此結果。

本研究歸納上述的討論結果，將總體環境對於保全業產生的影響，除了分成政府政

策與法律、經濟、社會與國際化等要點進行分析之外，更從總體環境對於保全業的供給面，換言之，即從有關保全人力市場所受到的影響與市場需求的反應兩種角度進行相關探討。

## (一)政府政策與法律

### 1.政府態度

今日駐衛市場之經營環境所以如此惡劣，主要原因之一為進入障礙不具阻絕效果，使得市場一時間成長過於快速而摧化了業內競爭，因此，於法律規範不完全與政府單位監督不力之情況下，不肖業者游走法律邊緣，以破壞服務品質換取較低成本來源的經營方式於市場內進行價格戰，又由於業內保全公司的服務明顯缺乏差異化的情況之下，為求生存而被捲入其中，於如此向下循環的結果之下，產業服務水準日益低落，因事關一般民眾安全，政府於民國 80 年 12 月 30 日制定保全業法，並於民國 92 年 01 月 22 日進行修正，以維護市場服務品質與民眾安全為立法目的。

(1)修法方向：內容主要針對業者可能尋求的不適當低成本來源進行規範，其中內文新增之第八條為關於業者有形資產的限制，即營業必須擁有固定專用之營業處所、自動通報紀錄情況管制系統設備與巡迴服務車等，以防不肖業者圖利於此。關於人員的甄選與訓練上，另增設第十條之一，針對企業任用的各項消極條件即關於保全員之背景與操守進行規範，而第十條之二則為確保服務品質，對於保全員的基礎訓練所作的限制，而使企業不得於此尋求低管理成本的來源。新增條例內容企圖對不具經營能力的潛在進入者設置障礙，防止其進入產業破壞經營生態，然而法律必竟只是各種規範形式中的最底線，所謂道高一尺魔高一丈，還是有許多業者利用各項法律漏洞游走於產業內，真正對於服務品質的提升效果仍有待商榷。

(2)其它政策：由以上關於保全業法的修訂內容中，大概可以瞭解政府對待產業之態度，雖說法律已向前修正，而其為達保障安全服務品質的目的至今仍不見明顯改善，故於民國九十二年七月七日裁定通過辦理保全業評鑑，評鑑指標則針對消費者、管理者、保全業者與學術研究等四個面向訂定指標，指標內容為評鑑「公司財務狀況」、「企業願

---

景」、「人員訓練、績效考核與福利」等內部控管的檢視，及與客戶保護方面有關的「企業狀況通報處理流程」、「申訴、理賠與保險」、「辦公處所、設備與人員服制裝備」、「防盜、防災與防搶」等具體措施，以較法律層面更為積極的方式對業內進行規範。

如今第一次評鑑已完成，多達過半數的業者評鑑結果為不及格，顯示出保全公司目前浮濫與體質虛弱的程度，但為確保民眾得以購買到優良服務的權利，嚴格的評鑑程序繼結果公佈，使無經營能力的保全公司自然萎縮並且退場，重新塑造良好的經營環境及服務品質以保障民眾安全。

## 2.市場需求

犯罪學家 Lofting(1983)提出集體安全理論(Collective Security Theory)，內容提及於工業社會中，社會異質性擴大，集體意識薄弱，社會秩序不易維持，若政府有意願及能力維持社會秩序，則民眾尋求其他防衛途徑的意願不高，如果漠視不管，民眾將採取自力救濟的方式，保護自身的生命與財產的安全。近年來社會治安連年敗壞，且自週休二日實施後警力明顯不足，有鑑於此，警政署已規劃在四年內擴增七千名警力，藉此提高警察的能見度，期望達到抑制犯罪動機、安定民心的雙重成效，並且仿美、日等先進國家作法，於屏東縣試辦社區警察制，方法以每名社區警察負責兩千戶戶口查察勤務，有前科者家戶每月至少訪查兩次，希望透過勤查修補社區網絡，重新建立社區犯罪預防網路。

政府維護治安的決心於此展現無疑，實施執行後的成果仍有待觀察，若效果顯著即社會秩序因此獲得大幅度的改善，則民眾對於保全的需求可能因此而減少，並造成產業成長速度趨緩與獲利水準下降等問題。

### (二)治安環境

台灣治安之差舉世聞名，並曾有「西西里第二」之稱，除了一般重大刑事案件層出不窮外，與保全業最為有關的竊盜、強盜與搶奪案件更是連年居高不下(表 4-1)，其中關於竊盜案件的發生件數從民國八十六年的 319,902 件至九十二年的 330,655 件，不降反增，並維持每十萬人約發生 1,465 件左右的高水準，而破獲率大約五成；強盜案件則從

民國八十七年的 3,143 件降至民國九十二年的 2,690 件，平均每十萬人約發生 12 件，由於發生數目並不多，而破獲率也較高平均有八成以上；搶奪案件部分，則從民國八十七年的 4,222 件降至民國九十二年的 6,546 件，增加了近兩千件之多，且每十萬人即約發生 29 件，破獲率平均則超過四成。然而，案件破獲率不盡理想，且仍有許多遇劫未報案與不肖員警吃案的部分未列入計算，因此可以瞭解，如今台灣治安惡化的程度。

表 4-1 歷年台閩地區竊盜、強盜與搶奪發生數與破獲率概況

年度	竊盜案件		強盜案件		搶奪案件	
	發生數	破獲率	發生數	破獲率	發生數	破獲率
87	334,495	49.13	3,134	82.67	4,222	48.82
88	272,355	54.53	2,765	91.75	3,563	55.32
89	305,793	47.22	2,521	84.17	4,729	40.39
90	338,063	45.79	3,140	77.26	7,819	39.66
91	340,536	52.61	3,370	84.60	7,880	50.06
92	330,655	53.92	2,690	86.77	6,546	52.02

資料來源：內政部警政署

治安敗壞，社會案件頻傳，而經由各種媒體管道報導後，一般民眾皆已意識到自身的安全已受到嚴重的威脅，行政院主計處因此針對一般民眾觀看罪犯報導後對於治安的感受提出統計報告，結果說明超過 81% 的民眾會於觀看報導後產生不良的感受，其程度水準則決定了對於保全業的需求大小。

由內政部警政署所統計的資料表示，93 年第 1 季民眾對於居住縣市整體治安狀況滿意度分數為 65.98 分，與 92 年分數相差 1.09 分，所差無幾。其中幾個台灣主要的城市治安滿意度普遍低於平均水準(表 4-2)，只有勉強的六十分及格而已。Skolnick 曾於執法空虛理論(Vacuum Theory)中提及：「現實生活中警察並無法滿足普羅大眾對於安全的需求，並而造成執法空虛之缺憾」，即因如此，所以讓一般民眾憂心不已，而紛紛轉向保全公司尋求安全上的協助，使得一時間需求水準過高，造成今日產業呈現爆炸性成長的結果。

表 4-2 台灣主要城市治安滿意度概況

	治安滿意度			
	台北市	高雄市	台中市	桃園縣
93 第一季	66.89	60.41	62.75	64.75
92 第一季	69.70	62.63	62.43	66.52

資料來源：內政部警政署

由治安滿意度統計調查中發現，產業內保全公司的分佈情況與其研究結果不謀而合，主要原因仍是取決於大眾對於保全業的需求水準，如台北市加入公會的保全公司即約有 76 家、桃園也有 50 家左右、台中與高雄則各約有 68 家，四大居住地所在公司數目佔超過整體市場的一半以上，因此瞭解，都市化結果所衍生之人際疏離現象，使治安工作更形艱鉅，故容易吸引保全公司進駐市場投資發展。

### (三)經濟環境

#### 1.市場需求

一般而言，經濟景氣與否，易從兩種層面對於顧客需求產生影響，第一種即從民眾接受到刺激開始，由於景氣循環良好而使得富人變多，自然容易成為宵小覬覦犯案的對象，如果此時政府無法有效遏止犯罪，社會治安事件將因此日益增多，來自安全威脅方面的感受增強了，則會產生保護自己生命與財產的強烈慾望，因警力有限，故通常會放棄政府設置的管道而尋求各種個人的方法以保護自己，而保全公司又能提供具組織且制度化的專業安全服務，故自然則成為一般民眾所考慮尋求協助的對象之一。

近 20 年來國民平均每人所得由民國七十四年的 2992 美元增加至今的 13189 美元，成長了四倍之多，物質生活明顯變的更為富裕，而第二種層面的影響即源於此發展，由於生活富裕，民眾的安全感因此下降，向外尋求安全協助的機會變多，其中若向保全公司購買安全服務，所必須付擔的成本因大量的收入比例則相對變小，顧客對於價格的敏感度變低，因此將更願意消費此類服務，結果將有助保全業的發展。

#### 2.人力市場

經濟景氣與否對於勞動市場的影響有很大的關係，國民消費、國內投資及國外淨需

求水準高，則經濟成長率高，連帶各產業快速成長，並造成勞動市場上供不應求的現象，失業率也會因此下降。以民國九十三年為例，經濟成長率達 5.89%，勞動參與率明顯上升，全年平均就業人數較上一年增加 21 萬 3 千人，創下 11 年來的新高，而失業率也下降近四年新低，景氣情況良好，保全業因此成長表現亮眼，但也產生現有人力嚴重不足的普遍情況。

近年來，新興及高科技工業因生產力大幅提升、單位勞動成本降低，而不斷加速發展，造成資金、人力市場的排擠效應，台灣因此有半數以上的勞動力與科技產業有關，使得其他產業相對而言更是經營困難，保全業駐衛市場則受制於社會價值觀及本身條件的影響，更是深受其害，造成素質較高的人力資源皆不肯投入產業服務，關於此部分將移到社會環境對於產業的影響中討論。

經濟問題除了以上對於保全業所造成的直接衝擊外，也會從其他角度間接性的產生影響，即如因經濟型態的改變，使得社會結構與功能也與之變化，並造成都市人口集中、生活水準提升、價值觀念的改變及社會規範式微等結果，各種社會問題因應而生，民眾對於安全的需求更為提高，保全業因而興起，扮演繼警察後維護治安的重要角色。

#### (四)社會環境

##### 1.市場需求

台灣近數十年來社會環境快速變遷，除了造成大量人口朝向都市集中外，傳統農業社會的大家庭觀念也轉變成今日以小家庭為主的發展型態，依行政院戶口普查的結果顯示(表 4-3)，民國六十九年底台灣普通住戶數約為 373 萬戶而至民國八十九年底已增加至 647 萬戶之多，且平均每戶人口數也因此從 4.8 人降至 3.3 人，家庭人口數下降，住宅無人看管之機率增加，自然容易吸引宵小犯罪。

表 4-3 歷年台閩地區住戶數與平均每戶人口數

	民國六十九年	民國七十九年	民國八十九年
普通住戶數	3,734,953	4,943,257	6,471,840
平均每戶人口數	4.8	4.0	3.3

資料來源：行政院主計處

且由於現代人生活太過於忙碌，建築類型又朝向公寓大樓型態發展，鄰里往來關係已大不如前，根據行政院主計處對於鄰里往來與信任概況之調查瞭解(表 4-4)，15 歲及以上國人與鄰居往來密切及非常密切者合計佔 37.21%、普通者佔 51.49%、不密切及非常不密切者合計佔 11.30%，與八十八年四月相較，密切及非常密切者共計減少 5.10 個百分點，而不密切及非常不密切者共計增加 3.51 個百分點，顯見，鄰居相處有漸行疏遠之感。如此結果再加上先前所討論之家庭型態的變化，犯罪的困難減少了，對於政府的治安維護而言，無疑為雪上加霜。

表 4-4 與鄰居之往來情形

單位：%

	總計	往來密切情形			普通	往來不密切情形		
		小計	非常密切	密切		小計	不密切	非常不密切
民國 88 年	100.00	42.31	9.90	32.41	49.89	7.79	6.64	1.15
民國 92 年	100.00	37.21	8.09	29.12	51.49	11.30	9.62	1.68

資料來源：行政院主計處

表 4-5 歷年台閩地區住宅竊盜—依發生場所區分

年度 場所	民國 87 年		民國 88 年		民國 89 年		民國 90 年		民國 91 年		民國 92 年	
	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%	件	%
總計	23574	100	20195	100	28832	100	38884	100	38149	100	33991	100
普	11691	49.59	9056	44.84	12365	42.89	18254	46.94	19475	51.05	18709	55.04

通 住 宅												
公 寓	6663	28.26	5370	26.59	7809	27.08	10081	25.93	8913	23.36	7349	21.62
大 廈	3364	14.27	2928	14.50	4408	15.29	5149	13.24	4636	12.15	3636	10.70
透 天 厝	788	3.34	1233	6.11	2349	8.15	3052	7.85	2671	7.00	2419	7.12
農 家 住 宅	392	1.66	329	1.63	363	1.26	513	1.32	609	1.60	467	1.37
出 租 公 寓	191	0.81	263	1.30	329	1.14	452	1.16	405	1.06	442	1.30
其 他	485	2.06	1016	5.03	1209	4.19	1383	3.56	1440	3.77	969	2.85

資料來源：內政部警政署

於民眾安全飽受威脅之際，對於住宅安全也因此更為迫切急需，故駐衛市場內的保全公司因此紛紛投入公寓大樓之管理維護工作，根據內政部警政署統計資料顯示(表 4-5)，公寓大廈於各住宅類型中遭竊的比例連年下降，其中大廈遭竊盜率從民國八十七年 14.27% 降至民國九十二年 10.7%，公寓也從 28.26% 降至 21.62%，依據 Philip Zimbardo 的破窗理論說明，具管理維護運作的社區，不容易遭受罪犯的襲擊；Wilson(1985) 社區如雇請保全人員擔任駐衛警，加強防盜防火門禁管制服務，再配合居民守望相助，防範罪犯意識提升，對於宵小具有嚇阻效果。由此可見，關於公寓大廈遭竊盜率之下降與保全公司進駐防護有相當大的關係，而結果有將有助於駐衛市場整體需求之成長。

然而，從國內營建業觀察，政府核發的建築使用執照從民國八十二年的 72825 件，降至民國九十二年的 26465 件，其中包括如公寓大廈、醫院、展覽場、學校等有關駐衛

---

市場之經營業務範圍，其建造數目已逐年減少，可以瞭解，整體駐衛市場之需求情況也因此早已趨緩，企業正面對決的頻率增加，使得原本競爭強度即為非常顯著的市場，如今經營環境則更顯得複雜與困難。反觀系統保全市場，因民眾對其瞭解仍然有限，架設安裝防盜系統者多為一般商家，一般住宅相對而言並不普遍，故至市場飽和仍有一大段距離，且由表 4-5 得知，普通住宅與透天厝的竊盜案仍持續攀高，若政府始終不能抑制治安惡化，則民眾對於系統保全的需求必定也會因此增強，使得未來市場將更具有發展潛力。

## 2.人力市場

王至誠(2000)保全業基層從業人員的來源，約 30%為職業軍人退役，沒有特殊專長而轉業入保全業，警察人員因故離職從事者不足 3%，約有 90%為一般行業轉業、失業或退休人員，教育程度方面僅有 8%左右的人為大學學歷其中包含軍官學校在內。由於保全工作本身較少涉及專業與複雜的知識，故向外徵才時通常要求並不會太高，而繼保全員進入業內服務後，過程間工作表現甚為優秀者，可晉升為管理職，關於既有的管理階層人員，則大多為軍官退役或者為曾於其他行業擔任過管理職但因故而轉業進入之人員，然而，市場內之教育訓練系統普遍並不發達，使得業內鮮少有人具有經營管理方面的專業知識，於市場內競爭，大多是靠著長期經驗的累積。如今市場內獲利水準低落，人力報償條件亦無法提高，郭馨鎂(2003)即於研究中指出，保全人員對於工作升遷、所得報償與讚賞、及組織政策等滿足程度並不高。產業無法吸引優秀人才進入，而造成一般人對於保全業的印象均為無專長或教育程度較低等社會地位較為次之的人員所參與集合的產業，如此之社會價值觀再加上本身內部條件之不足，於此條件雙向交互影響下，人力市場素質至今仍無明顯的改善。

## 第三節 保全產業未來獲利水準

企業今日的經營環境相較於過去而言，變的極為不穩定，因此對於長期獲利率的分析已無法簡單的藉由現有的獲利趨勢進行延伸預測。從 Poter 的五力分析架構中瞭解，

產業可能的獲利水準與其該時點所面臨的任務環境有很大的關係，基於此點若再加入時間帶的概念，則可由過去產業結構的變化趨勢，預測未來的結構狀況並進而得知保全業未來的獲利能力，結果則可供企業做為擬定投資策略時的參考。

台灣第一家保全公司為民國六十七年時由國產實業集團所成立的台灣安全保障股份有限公司(現為中興保全股份有限公司)，就當時的環境而言，不論是治安、資訊或經濟條件發達的程度與今日皆無法比擬，且民眾對於保全的概念並非十分熟悉，業務亦因此而無法展開，然而繼台灣經濟快速成長之後，社會功能的轉變造成民眾對於保全的需求一路攀高，投資者前撲後繼進入產業，然而系統保全市場存在著規模經濟特性為進入障礙，且領先者具有大幅度的先佔優勢，使得大多數的公司朝向駐衛市場集中，來自競爭者的壓力亦日趨愈烈。

產業發展至今，駐衛市場已處於飽和狀態，且由於政府執法不力，使得許多小公司游走法律邊緣，以剝削保全員的工作與福利條件換取成本上的優勢，於服務缺乏明顯差異化的基礎之下，價格自然成為唯一考量，使得許多正派經營的業者紛紛退場，然而如此的作法亦賠上了服務品質，造成今日顧客與產業雙輸的局面。有鑑於此，政府與產業已開始了各項積極的作為，除了於業內成立了商業同業公會外，政府亦開始修法與制定各項政策如評鑑制度，一切行動均企圖改變現有結構狀態，然而效果如何仍須時間觀察，但至少如此正面的態度對於產業的日後發展必然有所幫助。

惕除業內的不正常勢力之後，駐衛市場獲利水準將因此而能夠有所提升，然而若仔細觀察，造成今日駐衛市場內獲利能力如此低落的原因，差異化基礎的不足佔了其中甚為關鍵的部分，甚至可將產業內不肖經營者的出現歸因於此，企業若欲更進一步獲利，即必須於此著手，有關政府著手辦理保全業評鑑制度的相關內容部分，或許對於辨別企業優劣有所幫助，但如何真正讓民眾感受到企業用心經營的部分，而能成功的差異化彼此，如此具體的策略作為業內並不存在。

保全服務於國外早已行之有年，其中關於歐洲的保全產業正以驚人的速度持續的發展，產業也以駐衛市場為大宗，平均年營業額高達 190 億歐元，保全公司有 2 萬 7 千多

家，雇員高達 124 萬人，而且以每年百分之十的速度持續成長。然而真正能夠支持歐洲保全業能夠有此獲利能力的原因，即為政府的態度與角色，其業務範圍政府給予較大的空間，除了一般百貨超市等大型展覽場，歐盟機構安檢警衛、機場等重要公共場所政府也予開放經營，若今後台灣保全服務品質能夠在政府的輔助與自身的努力步上水準，或許能夠創造另一波新需求，對於業內之獲利能力亦能夠有所幫助。

駐衛市場顧客的議價能力亦隨著業內競爭者數量的增加，而逐漸的增強中，於保全業進入台灣市場的初期，服務價格為今日的 1.5 至 2 倍。如今觀察顧客議價能力的各項指標，如競爭者數量、差異化基礎及所擁有的資訊等等，都顯示出其過去至今擁有強大談判力量的真正原因，而觀察未來，仍然無明顯的力量可以控制來自於此方面的威脅。

五力分析架構的缺點之一，即受制於其靜態的本質所影響，對於描述具產品快速創新與陡峭學習曲線的「熊彼得式產業」，其效果有限，然而保全業之結構變化速度仍屬穩定，但並不保證產業未來就不會出現跳躍性的變動，若排除此項假設，對於結構變化的預測仍是具有意義的，本研究即於此將模型架構加入時間的概念進行討論分析，並將結果整理成表 4-6。

表 4-6 保全產業結構變動趨勢

結構力量	時間	結構狀態
競爭者的威脅	過去	產業成長起步緩慢且競爭者的數量有限故競爭強度並不顯著。
	現在	競爭者數量急遽增加，不法業者破壞市場規則，且企業彼此間缺乏明顯差異，競爭強度非常激烈。
	未來	因政府與市場上守法業者對於整體服務品質維護之態度漸趨積極，不具經營能力之公司因此逐漸退出市場，但競爭者數量仍持續上升，所提供服務差異化程度有限，競爭強度仍然會持續增加，但較為趨緩。
潛在進入	過去	市場不具規模經濟特性，亦無明顯的成本與差異化優勢作為進入障礙故來自於潛在進入者威脅的程度極高。

者的威脅	現在	以上特性並無顯著改變，然而政府於產業內導入評鑑制度，結果之於顧客而言具多大效果仍須觀察，於此之前威脅水準仍非常高。
	未來	政府政策若發揮效用，進入障礙得以稍微提高，但對具有經營能力的潛在進入者而言，障礙並不具威脅性。
替代品的威脅	過去	因駐衛警服務特性的關係，很難被其他的服務或產品取代，且市場受到法律保護，限定只能為通過審核的保全公司得以經營此類安全服務，故市場無來自於替代品的威脅力量。
	現在	過去狀態延至今日並無變化，市場仍無來自於替代品的威脅力量。
	未來	無來自於替代品的威脅力量。
供應商的威脅	過去	駐衛市場因無明顯的供應商關係，故無來自於供應商的威脅力量。
	現在	無來自於供應商的威脅力量。
	未來	無來自於供應商的威脅力量。
購買者的威脅	過去	由於市場上競爭者數量少，且顧客對於保全的熟悉度並不高，談判力相對而言較為薄弱。
	現在	競爭者數量大增，產品無明顯差異，顧客對於保全公司的資訊掌握完全，談判力量因而提高。
	未來	競爭者數量持續增加，產品亦無明顯差異，顧客仍具談判優勢。

資料來源：本研究整理

## 第五章 研究結論與建議

### 第一節 研究結論

藉由第四章分析探討的結果可以發現，「潛在進入者的威脅」、「現有競爭者的威脅」與「購買者的威脅」，是造成今日產業具競爭壓力的主要來源，而其中的關鍵指標乃如下所示(表 6-1)：

表 5-1 保全業駐衛市場壓力來源及判斷指標

結構力量	關鍵指標
潛在進入者的威脅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 駐衛市場並不具規模經濟之效果</li> <li>• 市場提供之服務欠缺明顯的差異化</li> </ul>
現有競爭者的威脅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 競爭者數量過多</li> <li>• 規模過於相似</li> <li>• 市場提供之服務欠缺明顯的差異化</li> </ul>
購買者的威脅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支出佔總成本的比重過高</li> <li>• 顧客轉換成本過低</li> <li>• 購買者所擁有的資訊充足</li> <li>• 市場提供之服務欠缺明顯的差異化</li> </ul>

資料來源：本研究整理

觀察以經營駐衛市場為主的保全公司，大部分的成本來源乃來自於保全員，而其他關於各種大型設備等固定成本的支出，佔總成本的比例相當有限，故而有別於系統保全市場的經營特性，因此市場內欠缺明顯的規模經濟效果。再者，市場內服務欠缺明顯的差異化，也是造成今日市場內進入障礙低落，潛在進入者威脅力量巨大的主要原因之一。

其次，關於今日現有競爭者得以構成威脅力量來源的主要原因，則是由於市場缺乏進入障礙的保護，而使得今日市場的競爭者數量過多，再加上彼此間規模非常相似，並沒有任何一間公司或數間，具有主導市場遊戲規則之能力，故而造就成今日市場的競爭壓力。依賽局理論(Game Theory)解釋，企業互動時，會於競爭與合作兩種方式間求取平衡，以達利潤極大之目的。但是，若由於經營單位過多，則企業將難以採用默會或其他各種的方式尋求合作，於是在彼此均有誘因破壞市場內平衡之情況下，終將最佳解均衡於對企業最為不利之窘境—價格戰。最後，若由於市場內服務缺乏差異化，企業則將失去對於購買者的談判籌碼，至此，價格將成為顧客選擇企業之唯一條件，亦是趨動競爭者發動價格戰的主要原因之一。

雖然於現實情況之中，一般規模較大的保全公司擁有品牌、商譽此一差異化來源作為保護傘，而使得利潤仍較市場內其他規模較小的公司為高，但由於受到上述各壓力指標的影響，利潤因此受到侵蝕亦是不爭的事實。

最後，由於駐衛市場的顧客轉換成本極低，換言之，若顧客不滿意安全服務且希望更換服務公司時，只需要對外重新招標，耗費些許時間進行甄選流程即可，這對於顧客來說並不具有威脅水準。且又由於透過上述之甄選流程，顧客從其中即能夠獲得大量的相關資訊，而藉此更能夠瞭解所購買的服務為何，於是購買者的談判力因此提升，甚至成為威脅力量的來源。

## 第二節 研究建議

在經濟學家眼中，由產業吸引力所決定的超常報酬(又稱為獨佔租；monopoly rent)，和由優勢資源所衍生的超常報酬(又稱為李嘉圖租；Ricardo rent)，是兩種不同類型的經濟租(rent)。因此企業若欲獲取超常報酬，可從此兩項可能的來源著手。其中關於「獨佔租」的部分，由於一個產業威脅力量的大小與其可能的獲利具有直接的關係，如具獨佔結構特性的市場，其內部之企業通常能夠賺取超常報酬，而具完全競爭特性的市場，則僅能賺取接近成本的微薄利潤。縱然於現實環境中，大多數的產業均屬於近似完全競爭特性的市場，但是企業若能夠瞭解產業結構過去的變化是如何影響競爭與獲利(表 4-6)，則就可以運用對結構變化的預期，來預估獲利。換句話說，當產業之威脅水準越顯著時，業內平均的獲利率就越低，而企業則必須以此原則預估未來的獲利，然而若預見未來的結構威脅力量並無改善，企業即必須辨明影響結構力量的關鍵因素，並進一步針對此些因素，設計出改變產業結構的策略，來提高整體的獲利。

從研究結論中可以瞭解，造成今日產業內駐衛市場壓力強大的主要原因。然而企業若能夠針對此些要素，制定適宜的策略加以扭轉，則必然能夠提高獲利，例如：「藉由整併，減少競爭者數量」、「利用各種策略創造顧客忠誠度，差異化顧客知覺」、「於良好服務品質的先決條件下，創造顧客轉換成本」、「透過建立互信合作之平台，以避免惡性競爭」等等，都是可能有效改變產業結構的方式之一。於此，策略若能驟效，則縱然無法以此換取超常報酬，但對於企業獲利能力的提昇必然能夠有所幫助，否則依表 4-6 的內容觀察，產業結構中的五種力量即使到了未來，威脅水準仍將非常顯著，而此即意味

---

著，業內公司的平均獲利率，與現在將無明顯差別。

### 第三節 研究限制

因受制於時間有限與訪談對象不易尋找的問題，故本研究對於產業的解釋力可能會因此而受限。且研究對於未來結構的變化乃採線性預測，故對於無法預見的其他可能會影響產業結構的變數，於此亦無分析研究。

---

# 台灣保全業回顧與展望

東急警保全(股)公司 梁心禎董事長

壹、前言	3-1
貳、台灣保全業發展三個階段	3-1
一、自民國 67 年起至第一階段 10 年發展期	3-1
二、自民國 77 年起至第二階段 10 年發展期	3-2
三、自民國 87 年起至第三階段 10 年發展期	3-5
參、未來展望	3-7

---



# 台灣保全業回顧與展望

東急警保全(股)公司 梁心禎董事長

## 壹、前言

台灣保全業發展即將邁向三十週年，隨著國情時局演變，在同業先進的努力拓展，走過年代蛻變的階段，三十歲的展望將是成熟壯盛的輝煌時代，歷經萌芽成長的艱辛歲月，迄今走向專業學術領域，回顧成長過程中，推演出國內保全市場重要發展之三階段，祈同業先進共同展望保全未來新時代。

## 貳、台灣保全業發展三個階段

### 一、自民國 67 年起至第一階段 10 年發展期：

保全市場發展初期，系統保全及安全器材販賣為主要營業推展項目，因此仰賴國外科技化及先進保全系統為市場競爭重要產品，國內廠商雖於陸續自製研發多型保全主機及偵測器材，但亦歷經多年才發展出具備穩定性及智慧型系統技術。

初期市場推展，因受日本保全業發展先進影響，針對日本警備業管理服務模式及系統設備引進，歷經市場競爭而發展出國內特有的日式保全形態，然而日式保全成功創造出先進科技及保全先驅的代名詞，繼日式模式成功塑造之後，業界有別於不同之競爭特點，另行推動其他國外特有之經營優點，做為標榜新的經營服務模式，用相較於不同之日式保全所具備優點，更發展出新的保全式別形態，因此繼日式之後標榜美式、英式保全接續而生，往後同業市場競爭彷彿進入了式別標榜的年代，保全市場歷經三個階段時期發展，營業項目概要為系統、駐衛、運送、人身等四大營業項目，加上物業市場整合及國際接軌等之觀摩、研討、技術交流發展模式建立，歷經時代演進，經營式別已不再強調，台灣保全業經歷階段性成長，迄今已成功發展出國際化及專業化市場趨勢，國人

---

對於保全業的展望寄予高度的期許。

第一階段發展期為觀念萌芽階段，保全市場上較屬冷門發展，大部份客戶對於保全是什麼，如何服務尚且不甚了解，須著重於從業人員不斷教育推廣，因此第一階段保全發展雖為冷門但也相對成為獨門化新興事業。

初期發展之經營模式多採國外技術合作，因推動日式保全服務模式影响，強調以規劃保全系統連線作業，達到防火、防搶、防盜及保險功能等做為新式機械保全服務經營觀，在第一階段之前尚為防盜賣斷市場，新興保全業崛起也突破整合，進而取代傳統式賣斷防盜器材市場經營。

企業形象、股東、財團背景為保全市場經營重要信賴保障，因初期以系統保全為主要營業項目，為讓市場客戶認同並願意將身家產業交付保全公司維護管理，經營公司之企業實力、財力及有名望之股東成員名氣，即成為當時推展新興市場之重要宣傳指標。

保全業既為新興發展行業，政府機關與業界對於保全業名稱之訂定與確立，必須為符合時宜的新名詞，當時參考國外安全產業相關用詞譯意，亦顧及戒嚴時期軍警詞諱考量，整合安全、警備、安寧、保險等詞彙定義，訂定出保全業名稱，雖於保全與保險之名稱相似，造成保全業後續發展，容易使市場用戶強調理賠觀念之誤解，但亦經同業法規推動及強化專業學術建立，保全名稱已成為不同於保險市場強調理賠為主要觀念，而是代表著以安全防護為主，失險理賠為輔之實質管理服務業。

第一階段發展前及初期市場多以防盜設備賣斷為主，因此初期保全市場進入了近十年推展期，初期推展之困難性至市場認同，進而發展其他財團跟進投入，但皆以系統保全為主，記得早期從業人員挨家挨戶掃街式的推展新式保全服務時，常常被客戶當成詐騙份子趕出去，由此可知當年廣大民眾尚不懂什麼叫作保全，而且接受意願亦不高，可見保全推展期是相當艱辛的，觀看今日保全業能夠蓬勃發展，早期從業先進歷盡辛酸功不可末值得敬佩。

## 二、自民國 77 年起至第二階段 10 年發展期：

台灣保全市場經過十年發展，開始進入市場認同階段，對於新興市場強力推廣已達卓越成效，這時期的客戶已開始了解及相信保全服務之重要性，商店開張都會考慮先裝設保全系統來保障自身財產，所以保全業從冷門獨門事業發展成市場普及化事業，保全業也因此進入第二階段熱門發展期，保全市場競爭亦趨向激烈，如何搶攻市場佔有率，成為國內保全業領導品牌，皆列為發展重要指標，許多用戶皆以裝設保全服務感到安心、驕傲，這就是不同於初期階段的新發展時期。

第二階段發展期間，國內保全市場開始採取與國外技術交流模式，已發展出不完全仰賴國外經營模式，而是以觀摩式創新品牌路線，開創出新式的保全經營觀，主要因素為突破市場經營區劃，區隔先行品牌市場佔有率，努力爭取新市場佔有區塊，尤甚推展保全相關營業項目，如駐衛及人身保全，第二階段期間保全公司陸續成立，新的經營者及相關團隊亦相繼投入保全業經營發展，因此國內保全業於第二階段期間進入大、小保全競爭新時代。

此期間主要發展系統保全項目之同業相繼成立，推展系統客戶家數，成為時間換取空間之新策略，積極開發市場，推展網際式分公司經營方針為當務重點，保全服務理念亦隨著強力開發策略推展，成為全國性市場專業安全的新觀念，在系統保全同業相互競爭時期，保全服務觀念推廣延伸出新興營業項目，專業型駐衛保全公司的成立，在過去多數退役榮民擔任大樓自聘警衛工作時期，駐衛保全發展如同系統保全初期推展困難，但同時期發展之駐衛營運成本及專業技術，並不需完全強調財團財力及企業背景，而且相對於軍、警高階人士退役，於社會名望及專業形象考量，皆符合駐衛市場所需關連背景，駐衛保全重新整合了榮民時代龐大人力市場，積極發展專業化常駐保全、貼身護衛、現金運送等業務，針對民間企業勞資糾紛處理業務，成立聯合警衛勤務等大型人身護衛專案，保全業經營多元化專業形象開始成為開創保全事業新趨勢。

第二階段已成為保全業蓬勃發展期，經營團隊已不完全限於背景、股東、財團之重要性，進而防盜市場賣斷業轉型投入，保全從業先進、軍、警退役及民間俱備經營興趣者相繼成立新的保全公司，以系統保全、駐衛保全、人身保全(專案派遣、聯合警衛、

---

勞資糾紛處理、貼身護衛)、現金運送、器材買賣裝設等相關多元化營業項目導引市場進入大、小保全戰國時期，在此期間的建設業、營造業興盛景氣帶動及金融業市場化、相關安全管理業務釋放委託及國人治安日趨重視等因素，保全市場趨向更專業經營，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)，保全市場進入另一個駐衛市場競爭期，系統與駐衛保全經營方向逐漸區隔成各自發展模式，因此從第一家保全公司成立迄今 29 年間業界成立將近 500 家同業，大多數在二階段至三階段時期成立，且以發展專業駐衛保全業務，為佔大多數比例之經營方針。

駐衛保全發展概要：

1. 駐衛保全取代自聘市場(榮民、顧寮、企業委任安全員)
2. 保全公司陸續林立造成同業間競爭、交流，加上不善經營同業歇業所散發出大量從業人員，新公司成立造成大批人才跳槽、自創、合組、投效等串聯式效應。
3. 駐衛保全公司相繼增加，市場價格戰亦造成新的混亂時期，但亦創造保全人力市場區隔發展新局面。
4. 法規頒布之過渡期(自行管理發展期至法規管理期)
5. 專業化階段，強調企劃、品牌建立、市場佔有率 (系統科技化、駐衛服務化、人身品質化、運送規格化)
6. 整合併購、策略聯盟、獨立經營在第二階段後期，區分成三類經營趨勢。

因警政署推動保全業法及定型化契約頒布實施及有關經營管理之法規推動，亦產生相關影響性，如營建署推動公寓大廈管理維護之相關法規條例，保全業經營管理之勞基法實施、勞退提撥等皆為提昇保全經營之專業化過程，過去有些草創經營模式，即必須不斷地提昇專業層面及強化建立經營管理制度，無論制度面及相關規範層面，皆能因應政府管理單位對於保全業正規發展期待。

民國 79 年台北市保全同業公會成立，亦為台灣第一個同業公會組織運作，後續十年間全國共成立五個縣市公會，保全業經營不再是單打獨鬥的局面，公會已是增進同業

交流與政府機關強力互動的窗口，過程中歷經保全業特許營業、保全業法頒布修訂、責任保險規範、證照制度(保全訓練及訓練護照)、納入勞基法實施、稅務觀念重視、公寓大廈管理條例實施、定型化契約公布等相關法規頒布、修訂、實施。對於同業過去從無規範時期，進入到法規管理時期，對此經營衝擊影響甚深，為因應經營相關法規推動，公會更加強化同業交流、研討，全國定期舉行保全聯合會議，匯集同業、政府相關主管單位、學界人士、民意代表等多方共同推動研討，針對經營實務所須，面對因應相關法規法理，參考國外同業施行情形，歷經無數次研議討論，保全業經歷專業化時期的粹煉，國人對於保全經營的社會地位，開始有提昇的認同感，而保全業亦成為具備社會資源及社會責任的重要行業。

### 三、自民國 87 年起至第三階段 10 年發展期：

保全市場經營採多元化開發，在此同時因受物業市場蓬勃發展影響，城鄉住宅模式趨向集合式住宅化，龐大社區住宅開發案，增進保全市場業務開拓資源，物業市場形成與保全業相互競爭，進而結合成為相輔相成之密不可分的專業團隊，物業管理著重建物完整性，規劃作業及多元委託廠商合作性，重視整體服務團隊品質經營觀，突破傳統保全人力派駐所局限之安全維護觀念，以增進住民生活便捷服務規劃，提昇建物市場價值，由傳統大樓警衛管理模式發展成保全管理與物業服務，並行經營之全方位聯合團隊，因此保全業同時亦會成立公寓大廈管理維護公司與之共行經營，所以第三階段即進入專業整合階段期。

在此時期保全業已發展為成熟化而熱門的行業，同時外商加入投資經營行列及更多的從業者自行創組，而原以物業經營為主要營運的公司亦因應法規及競爭因素，相對的紛紛成立保全公司，保全業的家數因此而大幅成長，保全業成為國內安全產業發展的主流形象。

保全業近年舉辦了國際保全學術研討會，邀集產、官、學各方專家、學者參與研討及論文發表，藉以提昇保全專業地位，期許達到國際性專業學能精進，經由多方學術會

---

議之研討、參訪國外先進同業，針對法規條文修訂完成之實行應用，保全業俱備了規範、評鑑、形象、專業的經營理念，從過去流動型經營法則中邁向永續經營觀，同業經營方針緊隨著專業時代來臨，塑造出各自品牌風格，依循經營規模，形成小而美型、企業型、聯盟型、集團型等各式經營型態，在經營實務上期許建立良性競爭的共識，推動完善標準制度，創造合理獲利，達成貢獻社會的責任。

(一) 第三階段發展概要 1：

- 1、 國際學術交流之影響。
- 2、 國內學界投入研究行列。
- 3、 專家學者對於保全業實際經營困難性之認同。
- 4、 市場品牌競爭優劣消長變化。
- 5、 建築物價值管理之重視。
- 6、 管理市場區隔發展機制。
- 7、 建立品管、專業、多元、價格、福利標準及社會認同之市場時代。
- 8、 全方位多元化經營及專業經理人才培養發展。
- 9、 觀摩研討、技術交流與發展模式建立。
- 10、 發展成果超前與未來進階展望。

(二) 第三階段發展概要 2：

1. 保全業法修訂、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單位保全業務管理，輔導同業評鑑作業，因此同業、公會及主管機關三方成爲共同提昇目標的新組合。
2. 系統保全爲創新技術領導地位，不斷的投入科技研發領域，將此提昇爲高科技安全產業的時代，並將系統智慧型家電化投入社區居家安全服務，價位走向亦趨多元化，系統業務也隨著駐衛市場進入價格戰。
3. 先前高價市場佔有率，經濟壓而產生低價位區間，形成多數同業爭取的第二市場空間，保全經營發展走向即產生區隔型態，第一型爲領先發展的保全集團佔有

高、中價位市場(第一區塊)，第二型為因應市場中、低價位多元需求而經營發展的公司，第三型為低價市場走向發展，然而所謂價格戰亦為割喉戰，造成混亂競爭的局面，同業實應力爭上游，脫離惡性競爭的深淵，應積極推廣良性合理的成本競爭以求得公平的發展。

4. 在金融體系市場化，大量的商機釋出，現金運送業務成為保全業強力爭取新市場。現金運送勤務專業性高，針對素質、操守管理更為重要，所需投資運送、存放之設備、空間成本費用相對龐大，一般同業較難推展此項業務，目前大都由國內領先發展且具規模及外商保全企業承攬之。

## 參、未來展望

保全同業經營過程猶如一場永續經營的跑者之戰，在數百家業者及數萬從業人員相互接力傳承，歷經近三十年艱辛歲月，感謝經年投入業界之廣大菁英，默默耕耘參與社會治安維護，在國內安全產業發展過程中，奠定堅實良好基礎，然而在保全專業多元化的今日，發揚更是如十項全能般的服務精神，在國內發生 921、331 大地震、SARS 風暴等重大災情期間，保全業同仁亦展現發揮高度協勤防範機制，成為安全管理的幕後英雄，從高島屋開幕後，產生國際化安全意識連鎖效應，象徵著世界性舞台的台北 101 落成，所面對的高樓管理技術及國際保全視野，已開啓世界觀的窗口，展望全新風貌的樂觀未來，保全業已成為深耕治安防護的民間力量，在社會大眾日益重視下，也加重了肩負社會的使命感，全國在五個同業公會組織積極推展之下，更加推展凝聚聯合團隊共識，期待未來全國保全總公會的成立，增進保全族群團結合作的力量，共同開創嶄新輝煌的時代。



---

# 如何開發新型市場， 擴大服務領域

誼光保全 施勝祥

壹、前言	4-1
貳、治安死角犯罪溫床	4-1
一、偵查犯罪部分	4-2
二、預防犯罪部分	4-2
參、民間保全業的潛力	4-3
肆、民間保全的責任及應有的警覺性	4-5
伍、結語	4-7

---



# 如何開發新型市場，擴大服務領域

誼光保全 施勝祥

## 壹、前言

安全是隨著社會環境變遷與治安問題，愈顯其需要與重要，人們爲了保住辛勤得來的財富，寧願付出部分的所得來保障自己生命財產的安全這也是近年來保全業崛起的主要原因。“保全”顧名思義乃“保護安全”；“安全”在現代的社會演變趨勢下已儼然成爲一種商品。惟此種安全商品是否真的符合實際需要，值得民衆信賴，政府主管機關應加以重視，並加以應用在維護社會安全方面，則能愈顯其意義與價值。

警力有限，而民力無窮，只有藉助民力形成全民犯罪防制網，才能有效維護社會治安。因此，結合保全業的民間力量，投入協助政府維護治安的工作，是未來犯罪防治的趨勢。因此，如何健全提升保全業的經營體質與服務品質，加上政府的積極輔導與管理作爲，進而達到有效維護治安，創造政府、保全業者、消費者三贏的局面，是當前政府的重要課題。

## 貳、治安死角犯罪溫床

現今警力不足的問題，已經造就出地方上一些治安死角；也就是我們口中所謂的“犯罪溫床”。這些地方正是宵小們心目中的天堂、樂園。列舉出台北市各分局公佈之治安死角；北投分局：北投捷運站停車場，列管原因：較易發生竊案犯罪之場所。奇岩捷運站停車場，列管原因：較易發生竊案犯罪之場所。大安分局：忠孝東路四段二四八巷內，列管原因：路燈昏暗曾發生搶案屬易發生刑案地點。建國南路二段高架橋停車場，列管原因：巷道容易發生破壞汽車竊盜案。內湖分局：行愛路 78 巷，列管原因：易發生犯罪場所。成功路四段 61 巷 32 弄內，列管原因：易發生犯罪場所。士林分局：柏原山莊莊頂路 172 巷，地處偏僻易生竊案。南港分局：松河街（興華路至

---

重陽路)，列管原因：地處偏僻燈光照明不佳，常發生汽、機車竊案。這只是列舉出一小部分；若只是靠“設置巡邏箱,加強巡邏”效果仍是有限的。

再拿臺北市政府警察局 94 年 11 月施政報告中之一些數據來做參考;94 年 11 月 1 日至 94 年 11 月 30 日執行項目：

(壹)、社會治安：

一、偵查犯罪部分：

(一)暴力犯罪（含故意殺人、擄人勒贖、強盜、搶奪、強制性交、恐嚇取財、重傷害等 7 種）：本期發生 69 件、破獲 67 件，破獲率 97.10%；與去年同期（發生 83 件，破獲 80 件，破獲率 96.39%）比較，發生數減少 14 件，減少 16.87%；破獲數減少 13 件，破獲率增加 0.71 個百分點。（刑警大隊）

(二)竊盜犯罪（含重大、普通、汽車、機車竊盜）：本期發生 2,330 件、破獲 1,962 件，破獲率 84.21%；與去年同期（發生 2,529 件，破獲 2,198 件，破獲率 86.91%）比較，發生數減少 199 件，減少 7.87%；破獲數減少 236 件；破獲率減少 2.70 個百分點。（刑警大隊）

〈僅列出一、二項〉

二、預防犯罪部分

(一)輔導成立巡守隊：至 94 年 11 月 30 日止，本市共計輔導成立無給職里守望相助巡守隊 401 隊，巡守員 17,176 人，有給職公寓大廈守望相助巡守隊 2,277 隊、巡守員 7,663 人。（保安科）

(二)建立社區防護網路：至 11 月 30 日止，輔導轄內機關、學校、金融機構、24 小時營業超商及一般商店、住戶等裝設家戶聯防、警民連線、錄影監視系統等安全設施，輔導裝設家戶聯防系統共計 10,417 戶，輔導裝設警民連線系統共計 4,303 戶，輔導裝設錄影監視系統 18,259 處，上述合計 32,979 戶（

處)。較去年同期(93年11月份)輔導裝設家戶聯防系統增加135戶,輔導裝設警民連線系統增加124戶,輔導裝設錄影監視系統增加2,487處,合計增加2,746戶(處)。(保安科)

〈僅列出一、三項〉

由以上數據來看,很明顯的其中暴力犯罪及竊盜犯罪減少了很多。當然除了感謝辛苦的員警以外;還得仰賴預防犯罪的措施。這說明了警民合作的重要性,鄰里社區巡邏的確施行,的的確確的讓治安向前邁了一大步。

### 叁、民間保全業的潛力

我國自民國67年成立第一家保全公司開始,至80年12月30日政府公布施行「保全業法」前,我們的保全業可說是在萌芽、摸索的階段,至77年,台北市成立保全同業公會入會之會員尚僅十餘家,但至80年保全業法公布施行後,公會會員已增至三十餘家,目前(第5屆)會員數已達73家。嗣後,臺北縣、桃園縣、台中市、高雄市紛紛成立公會,時至今日,我國保全員已將近四萬人,公會會員已達452家。

有關保全業的營運方面,據中央警察大學許春金博士於89年8月10日,所發表由其研究團隊所做「台灣地區保全業之現況與未來需求之調查研究」報告所載,全台灣地區84年系統保全之營業額為4,513,141千元;駐衛保全為1,145,120千元;人身保全為6百萬元;現金運送為71,253千元;其他保全為20,511千元;合計則為5,756,025千元。至88年,則為系統保全之營業額為6,256,493千元;駐衛保全為3,104,838千元;人身保全為10,500千元;現金運送為231,480千元;其他保全為24,174千元;合計則為9,627,485千元。五年之中,成長157.26%,其中以現金運送成長最多達224.87%,駐衛保全成長171.14%次之,人身保全成長75%再次之,系統保全成長38.62%,其他保全成長17.85%最少。

目前因無人作此研究,無法獲得正確資料,但據保全業家數較88年成長164.23%,保全從業人數成長272.15%,推算93年的營業額可能高達260億元以上,成長頗為可

---

觀。

現今保全業務之項目及經營方向有下列幾項：

- 1.兼營四項保全業務或投資設立子公司，專營單項保全業務。
- 2.專營系統(機械)保全。
- 3.兼營系統保全與駐衛保全或人身保全。
- 4.兼營駐衛保全或人身保全。
- 5.兼營系統保全與駐衛保全
- 6.專營運送貴重物品保全或兼營駐衛保全。

世界各主要民主法治國家，無不運用蓬勃發展的保全業，來輔導警察做好治安與就災工作。故保全業可以說是現代社會的民間警察，其人員素質及量的多寡對治安將有一定程度的影響。以美、日等國而言，其保全人員人數與正規警察人數的比例，各約 2.2：1 及 1.79：1；反觀我國，自 80 年 12 月 30 日公布施行「保全業法」迄今，目前經依法許可設立經營的保全公司已達四百八十餘家，保全人員近逾四萬人，惟尚不及正規警察人員之二分之一。換言之，依經濟發展及都市化程度與整體治安狀況觀之，我國保全業仍有相當大的發展空間，另就成本及效率的考量，保全業確能彌補警力的不足，警察若能與保全業者保持密切合作，必能共同維護良好的社會治安，使民眾擁有安全的生活環境。

現今保全業者經營之項目，僅以單項來區分的話，有下列幾項：1.系統保全。2.駐衛警保全。3.人身保全。4.運送貴重物品保全。本篇僅以駐衛警保全方面來做概述。

就現況警力不足的問題，造就出地方上一些治安死角；是否就讓地方與民間保全配合來解決這些問題；從村里著手，配合民間保全從事夜間社區巡邏之勤務〈視實際需要白天當然也可做巡邏勤務〉，以一村里劃設一巡邏區；村里過小者，得以二以上村里劃設一巡邏區；村里過大者，得將一村里劃設二以上巡邏區。或者依人口疏密，以二千人口或五百戶以下劃設一巡邏區。由保全公司負責保全人員之專業教育訓練，各鄉、鎮、市派一專門負責人員監督、查核。於各村里要衝地點或事故特多地區，設置崗哨〈崗哨

內需備有緊急連絡電話；包括鄰近醫院、轄區派出所、消防隊以及村里長之聯絡電話）或劃定區域，由服勤人員在一定位置瞭望，擔任巡邏、警衛、管制；巡邏以主要為防火、防盜、防竊為主要工作；巡邏時間除巡邏外，遇民眾須主動打招呼並儘快認識及熟悉村里內每一戶人家之成員及其交通工具，在巡邏期間一旦發現可疑人物或者見陌生之汽、機車在村里內徘徊便得以多加注意，必要時得通知當區派出所派員查核。執勤時如發現住宅有例行性送報、雜誌、奶瓶等超過二日份未取回者；須向當地村里長反應確認住戶是否遠行或可能有意外事件發生，若經確定住戶遠行不在屋內，應將其例行性送報、雜誌、奶瓶等物品蒐集帶回崗哨或請村里長代管，待住戶返家時一併歸還，以防宵小見狀起覬覦之心，則可能防不勝防。另外在巡邏時若發現停放多日之汽機車或其他交通工具，也應立即通知當區派出所加以查緝，除了社區美化以外，尚可能因此加快一些刑事案件的破案速度。

此外，政府如能增設一套針對村里社區巡邏保全使用無線電回報系統，就更臻於完美。所有保全員（不管為何家業者）都需將無線電列為基本配備，進行勤務時隨身佩帶，在遇到緊急狀況時則可以在第一時間向管制中心做通報，再者倘若遇到追緝犯罪時也可利用此一系統，聯合成爲一個追緝網，使歹徒無所遁形，更能讓警方的追緝更加順利；當然保全員之素質參差不齊，其使用之頻道必須與警用頻道不同，無法聽到警用頻道之聲音。

## 肆、民間保全的責任及應有的警覺性

保全人員並非執法官員，他們只是要保護雇主之財貨及人員之安全，使雇主之生產活動得以順暢。因此，他們並不可以逮捕違反保全對象(如工廠、百貨公司等)所設定之規範的人，除非是現行犯。而且最好是能向長官報告。而私人保全人員對民事糾紛更無權處理。

在逮捕之前，保全人員必須要完全確定刑事法律已被違反。只有在確定刑事法律已被違反後，逮捕才是合法的。僅僅只有“嫌疑”之逮捕是不合法的，甚至於連身體上的約束都是不行的。而在逮捕後，保全人員必須要迅速將人犯交予執法人員。一般來說，在

---

公司或工廠之範圍內發生的犯罪可包括：殺人、縱火、傷害、夜行侵入、竊盜、酒醉及工業間諜等。

當犯罪發生後，保全人員必須要採取合適的方法保護犯罪現場，免遭破壞。在嚴重犯罪(如：殺人)的情況下，保全人員不應進行犯罪偵查，且應避免觸摸現場証物，也應防止未經授權之人員破壞犯罪現場。保全人員因此要特別警覺，避免現場証物遭受破壞，封鎖現場及出入口，直到執法單位到達，並負擔責任。保全人員亦可協助執法單位之調查行動，並提供可能之証人及証物。

二十一世紀的保全人員與以前的守衛是不一樣的。市場的激烈競爭，保全人員必須要受訓，且能迅速做成判斷，以避免雇主遭受巨額損害。事實上，政府亦應為保全人員之挑選、訓練、裝備及資格等建立起碼的規範。他們的心智狀況至少應能進行良好的判斷、執行指示、良好溝通及表達能力。例如，今日世界的恐怖活動頻傳，滲透破壞工廠設備，造成健康和安全的威脅。因此，保全人員的警覺性就非常的重要，有時候能預防大災難的發生。核電廠的保全人員不是只有巡邏，有時必須要瞭解複雜設備之操作。當然相對的保全公司對於保全人員的教育訓練就顯得格外的重要；我國目前保全人員教育與訓練的法令依據，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。」警政署曾在 92 年 9 月 4 日辦理之第二次保全人員訓練計畫種子教官講習之參訓人員作為問卷調查對象，以保全公司幹部居多，針對問卷蒐集所得資料進行分析，主要目的在了解保全公司幹部對保全業未來教育訓練之寶貴意見，以供保全業法修法及建構教育訓練相關制度之參考，經回收問卷寄一百八十一份，以男性居多，計一百五十九位，占 87.8%，女性計二十二位，則僅占 12.2%。令人高興的是分析結果顯示，保全人員訓練計畫之種子教官講習之參訓人員對警政署安全之基本教育課程內容或師資，有頗高之評價〈贊成者占 63.5%〉；有過半之參訓人員期望主管機關將來陸續辦理類似之教育訓練，由業者自行付費〈表示非常期望者占 51.6%〉；並大部分認為種子教官師資，應比照保全業法第十條之一之資格條件〈贊成者占 69.8%〉，但從業年限〈原規定五年〉及學歷〈大專畢業〉宜適度放寬；且大部分同意在其他具公信力之單位或學校修習與訓練計畫所定相關課程，得抵在職訓練時數〈贊成者占 76.0%〉；有過半之參訓人員認為落實訓

練計畫有助於提升保全人員執勤能力〈認為很有幫助者占 53.6%〉；另有很高比率之參訓人員同意由業者或公會自費統一印製種子教官證書及訓練護照〈贊成者占 70.3%〉；由以上的結果分析顯示，我們現今的保全從業人員對於自身職場的求知欲望是很高的，更代表著是對於保全業的肯定。

隨著網路及高科技時代的到來，保全人員必須是有能力、有自信且受過專業訓練的，而不再僅是光鮮亮麗的制服與徽章。而保全公司也必須是要有嶄新的概念、大膽的改革及高水準。

## 伍、結語

警衛的主要職責是保護顧客之財產與人員之安全。而提供警衛服務之保全公司必須具有專業與廉潔之特質。保全公司保全對象可以從石油的油管安全到核能廠的安全，甚至於大如美國太空總署(NASA)之安全。無論保護對象之大小如何，所提供之服務品質必須是專業且廉潔。

我們可以說，今日社會對生產設備之安全要求是既複雜且多元。所以無論是政府內部安全人員所發展設計的安全機制，或核能電廠的安全機制，均是要求萬無一失。不僅如此，執行警衛工作之保全人員亦應不斷接受訓練，包括課堂上之訓練及實務工作之演練。

因此，我們的政府如果重視現今社會層出不窮的治安問題，是否能再深入的了解民間保全，善加利用民間保全的力量，延伸到地方上的各個角落，讓治安不再亮起紅燈，使犯罪無所遁形；讓人民可以真正的感受到安居樂業的實質意義。



---

# 保全人員的葵花寶典

汎得保全(股)公司 李良滿董事長

壹、如何做好警衛工作	5-1
貳、保全勤務作業標準	5-6
一、訪客作業標準流程	5-6
二、保全警衛服務品質標準化	5-7
三、死亡事件的處理	5-8
四、跳樓／自殺事件緊急應變處理流程	5-9
五、火警事件緊急應變處理流程	5-10
六、颱風緊急應變處理流程	5-13
七、如何做好大樓淹水的處理工作	5-14
八、竊盜事件緊急應變處理流程	5-18
九、電梯故障緊急應變處理流程	5-19
十、停水緊急應變處理流程	5-20
十一、停電緊急應變處理流程	5-21
十二、緊急事故處理流程	5-22
十三、信件處理作業流程	5-23
十四、服務禮儀	5-25
參、結語	5-26

---



# 保全人員的葵花寶典

汎得保全(股)公司 李良滿董事長

**【欲練神功，必先自宮；即使自宮，未必成功；不必自宮，亦可成功】**

## 壹、如何做好警衛工作

沒有辦法保護自己的安全怎麼能夠保護住戶生命財產的安全，這就是保全員的守則。

當遇到歹徒哨子一吹，歹徒不跑我們就要跑—跑去通報。

通報是警衛最重要職守。舉凡：通報住戶、通報警察、通報消防隊...。透過通報，一連串的任務才能圓滿達成。本文專為全國肆萬保全人員而寫，希望眾多弟兄辛苦執勤立即有效化繁為簡，迅速掌握程序的合法，簡潔有效完成各種狀況的處理。

### 如何做好警衛工作(一)

時 間	項 目	工 作 重 點
06:50	安全管理	著裝整齊，提早十分鐘接班巡邏地下室車輛有否違規停車，了解社區狀況，交接事物需注意事項、哨所整理乾淨。
07:00	停車場管理	打開大門、車道鐵捲門，管制大門口車輛及人員出入、將停車場燈管理開啓。
07:00~09:00	停車場管理 安全管理	至大門口管制車輛出入，指揮交通。 管理室整理乾淨，訪客須經住戶同意才可換證進入社區並登記。

09:00~18:00	出入管制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大樓開放時間，來賓、訪客、施工人員進入，一定要住戶同意換證登記後方可進入，門禁管理要嚴格。</li> <li>2. 慎防色情業者潛入地下停車張貼行動電話號碼。</li> <li>3. 慎防假借瓦斯、機電維修人員進入推銷產品。</li> <li>4. 常有假冒監視器維修人員請警衛人員至電梯調整監視器而盜走錄影機、壓縮機應特別注意。</li> <li>5. 住戶裝璜應事先掌握才可讓施工人員換證登記進入。訪客不能清楚告知住戶姓名、地址、樓層、來訪目的者，應婉轉方式拒絕進入。</li> </ol>
11:30	安全管理	提早用餐
		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 各種緊急連絡電話一定要登錄完整，以備不時之需。</li> <li>7. 切記警衛人員不可離開位置，一但要離開一定要有人補位嚴禁空哨(尤其在處理信件、吃飯、火警等意外處理)。</li> <li>8. 非社區人員進入一定要住戶允許，登記換證，尤其是常來的熟客進入。住戶帶朋友進入，也要登記。</li> <li>9. 承租戶、使用者，須特別注意。 住戶搬家、大型物品搬遷，一定要電話求證。如搬家須經總幹事確認管理費繳清始可放行。</li> </ol>

#### 如何做好警衛工作(二)

時 間	項 目	工 作 重 點
18:50	安全管理	夜間接班人員先行了解社區狀況，巡視地下室有否車輛違規及閒雜人員逗留。
18:30~19:00	燈火管制	開燈管制。
22:00	燈火管制 停車場管制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 關燈管制。</li> <li>2. 關閉車道鐵捲門，加強巡邏。</li> <li>3. 關閉投射燈，節約用電。</li> <li>4. 半夜如單哨巡邏不可超過十分鐘。</li> </ol>

重點提示	安全管理 清潔管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一樓門廳四周及電梯內遇有臨時發生清潔之狀況時，請隨手將垃圾、紙屑、水收拾乾淨，以便時時保持大廳之美觀。</li> <li>2. 機械故障、機電問題...等臨時發生狀況時通知相關人員處理。</li> <li>3. 服裝儀容整齊、哨所保持清潔。</li> <li>4. 嚴禁喝酒、吃檳榔；抽煙應至哨所旁隱密處。</li> <li>5. 值勤時不睡覺、不看電視、不看報。</li> <li>6. 早上七時至九時，下午五時至七時，車道哨著裝指揮交通。</li> <li>7. 上、下班時間應特別向住戶打招呼問好。</li> <li>8. 上班時間不可離開崗哨（尤其吃飯、發信件）離開崗哨一定要有人補位。</li> <li>9. 保全人員是安全單位，一定要服從公司指揮，受管委會監督，保護住戶的安全。</li> <li>10. 不可在住戶背後搬弄事非、向住戶借貸，不與住戶發生男女之間的感情。</li> <li>11. 同仁有精神、行為異常者，立即反映公司處理。</li> <li>12. 身為服務業從業人員，一定要態度親切，笑臉迎人，接聽電話要報社區名稱及姓名，注意電話禮貌。</li> <li>13. 單哨警衛午夜十二點過後，如需巡邏，每次離哨時間不可超過十分鐘。</li> <li>14. 單哨發生火警時至現場處理，哨所崗位一定要找住戶補位。 法院、兵役通知不代收；金融卡、有價證件憑身份證領取，簽全名。</li> </ol>
------	--------------	---

正常的警衛工作隨著每日七點的上哨開啓了白天班及大夜班的輪值。社區現在最易發生的狀況大約如下：

- 一、色情業者進入社區成立個人工作室，處置要領仍依服務住戶一樣，一視同仁登記換證通報管制，另一方面反應公司督導人員及報告管理委員會，對此住戶嚴加監控不張揚。
- 二、賭場進入社區首先防止其利用吃紅及消夜點心招待收買，以免變成共犯結構。仍依訪客的處理原則嚴加管制。同樣報告公司經理人員及管理委員會從旁處理，本身不置身事內。

以上二種警衛人員不可插手加強管理就可避免捲入直接紛爭。

---

### 三、假冒維修人員的幾種情形：

1. 的方面→利用免費水質檢測為藉口，改收服務費。
2. 電話方面→利用已搬家的住戶移機，在中繼線轉接 0204 以賺取高額話費，使住戶損失不貲。
3. 瓦斯方面→以裝置瓦斯防爆器行推銷之實。
4. 電的方面→以免費裝置省電設備作為服務，等到一定時間再向電力公司告密，以領取 30%密報竊電獎金。
5. 監控設備方面→利用維修監控系統以監視器攝影機移位請保全人員幫忙調整，而竊取主機、壓縮機。

遇有上述幾種情形，防治之道向總幹事或管理委員會確認，是否有派人來維修，固定社區的維修人員及機電公司。

四、討債公司的處理。目前由於住戶不乏涉入地下錢莊的借貸關係引起社區諸多糾紛，讓社區徒增困擾。當討債人員進入社區，依規定先登記，留下資料再進行通報工作。尤其第一次登門討債一定要有敏感性，警衛人員是”準”司法人員，遇有潑漆事件依法行事可避免自己成為當事者。對於社區遭潑漆，依法免於賠償，然如處理程序有爭議，讓討債公司強行進入，很可能造成連帶責任賠償。當警衛人員依程序管理，所有訪客不聽制止，訪客已涉私闖住宅罪，立即報警處理，我們的責任才可受除罪條款的保護，至於噴字的部份，馬上購買鐵樂士相同牆壁顏色，先行恢復原狀，讓社區瞭解公司立即處理的速度。

五、住戶飲酒請客問題。嚴格的門禁管制常因住戶請客，帶多位賓客進入住家而不接受登記。在此種情形中，如一一登記又會引起不耐煩，在這種情形下，轉換成只登記住戶本人及其帶領的賓客有幾人，依特列辦理，另專案報管委會相關委員。

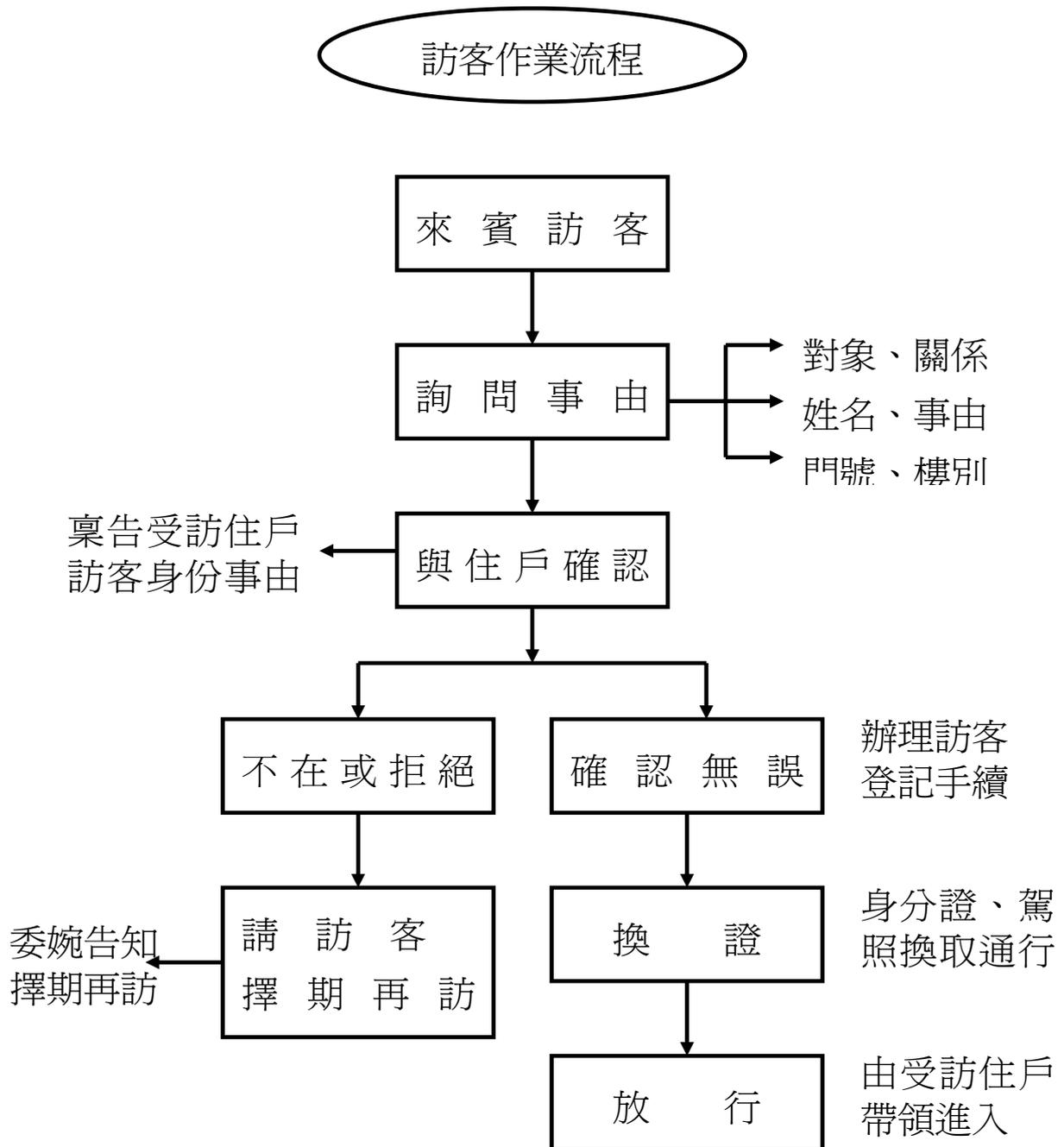
六、單哨 12 點以後轉複哨的問題。夜間 12 點為了增加哨所功能，由固定哨轉為流動哨，如此可增加哨所功能。其轉換時間不可超過 10 分鐘。通常快速的地下室巡邏；乘電梯至頂樓，查看是否有人躲在頂樓，再一層一層走樓梯下來回到哨所，如此可收

固定哨及流動哨的功能。

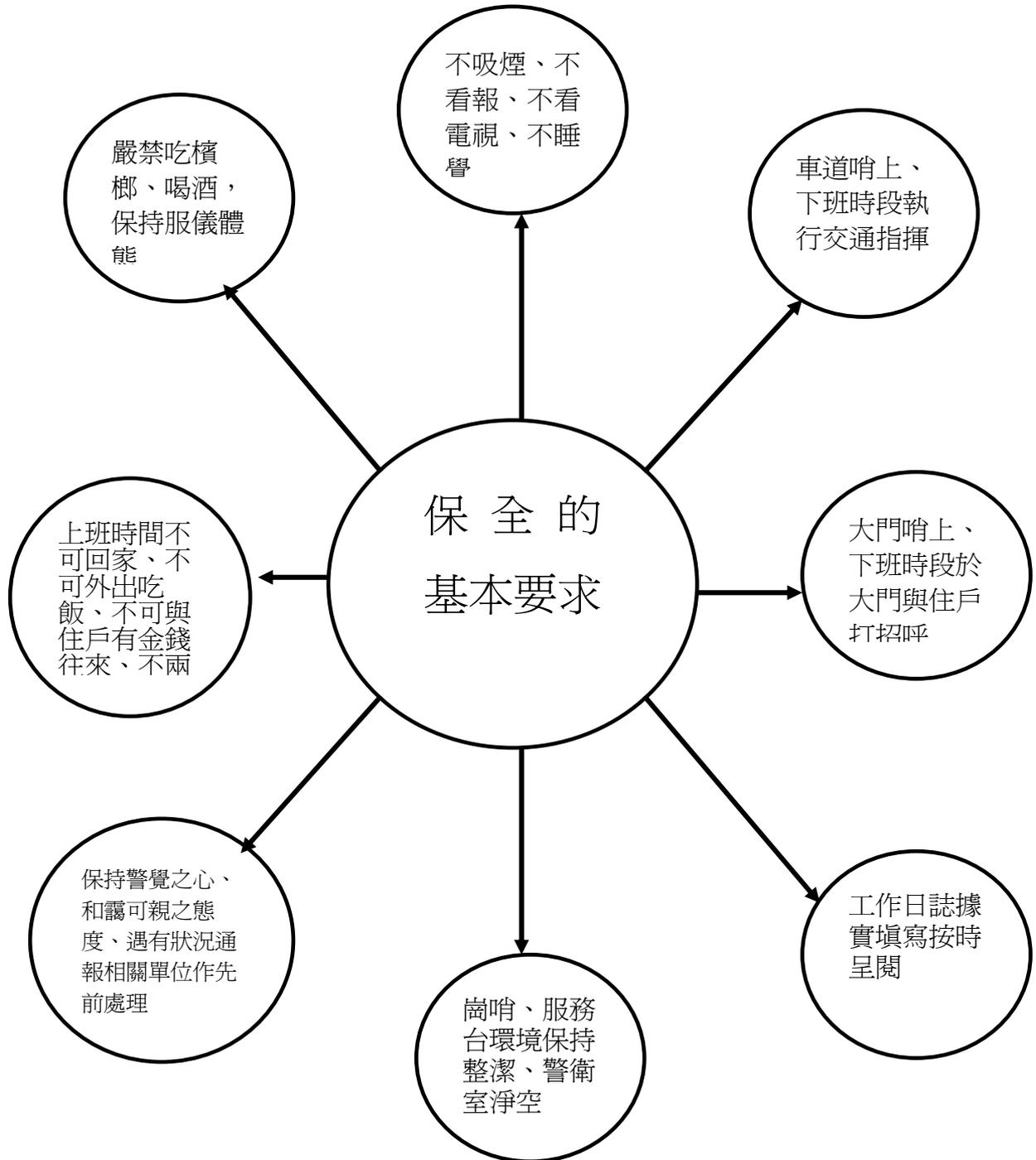
- 七、夜間警衛睡覺的問題。警衛夜間不可趴著、躺著睡覺。頂多精神不好，但一有、人接近，馬上要有警覺性。一般夜間巡邏常會碰到警衛借上廁所剛出來，不著裝 S 腰帶及不帶三節棍服裝不整，如遇到緊急狀況無法保護自己。每次夜巡如警衛常在廁所，不外乎趴在廁所門上或馬桶蓋上睡覺。巡邏哨則常躲在地下室水庫旁的維修通道。通常在水庫上有厚紙板或報紙就可察覺，警衛是否在此睡覺。
- 八、流動哨夜間巡邏頂樓、建築物四週。主要是查覺有否躲人。白天主要的另一職責是查覺漏水孔是否有堵塞，免得頂樓下雨淹水由樓梯灌入，影響電梯電腦基板或驟雨讓一樓淹水。

## 貳、保全勤務作業標準

### 一、訪客作業標準流程



## 二、保全警衛服務品質標準化



---

### 三、死亡事件的處理

(一)警衛本身部份：通常警衛由於自己的疏忽，而忽略自己的健康。遭遇到氣喘或心肌梗塞引起死亡。或腦部曾受創，高低氣壓的變化使腦部腦壓不正常，引起意外。氣喘及腦壓不正常這兩種人；不宜擔任警衛。遇這些狀況，馬上送醫。死亡之判定由醫院醫生判定。

(二)地下室的毒氣。地下室由於空氣不易流通，尤其地下二樓常發生下列狀況：

1. 汽車內燃機(引擎)產生一氧化碳。
2. 人的因素產生二氧化碳。
3. 空氣中的硫產生的二氧化硫。
4. 廢水池產生的沼氣。
5. 物質的腐食；酵母菌產生的沼氣。
6. 汙油產生的瓦斯，尤其在發電機室。
7. 油漆產生的甲苯。

遇到空氣不新鮮，馬上啟動通風設備，免得暈倒死亡。

下列三種不列入職災新規定：

1. 上下班酒駕及違反交通號誌，造成意外傷亡不列入職災。
2. 巡邏爬樓梯摔倒，不列入職災。
3. 腳板離地兩公尺以上的修繕一定要搭建平台。二公尺內准以用合梯，然要有安全帶固定。

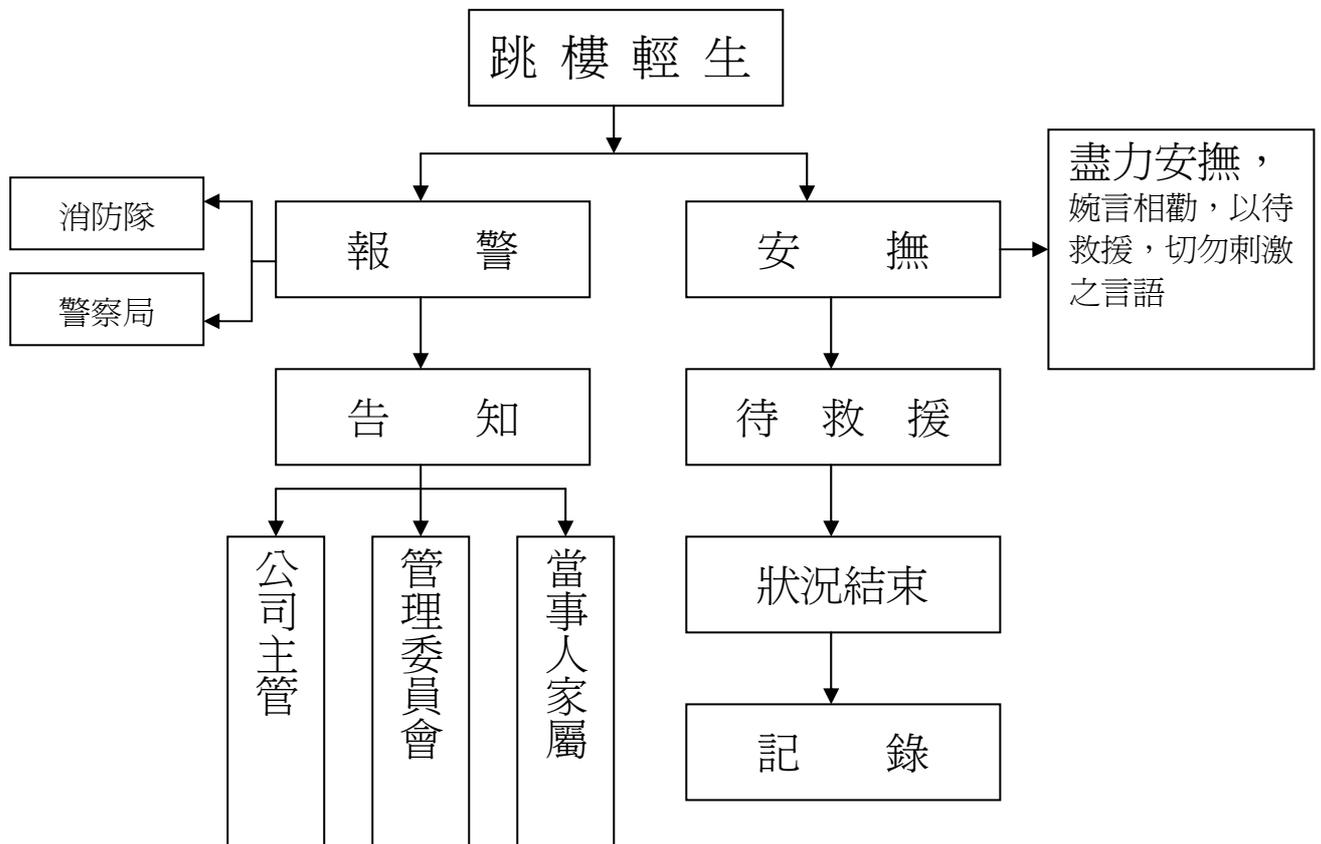
(三)社區死亡事件處理。目前由於經濟不景氣社區死亡事件已層出不窮。

1. 公共廁所部份→吸毒人員躲進吸毒造成的死亡。
2. 社區住戶上吊。
3. 燒炭自殺。

以上三種死亡意外封守現場，祕密報警及管委會不張揚，不讓住戶知道以免恐慌，救護車不鳴笛。

〔所有死亡事件處理依照習俗向喪家要求一紅包以沖喜。〕

#### 四、跳樓／自殺事件緊急應變處理流程



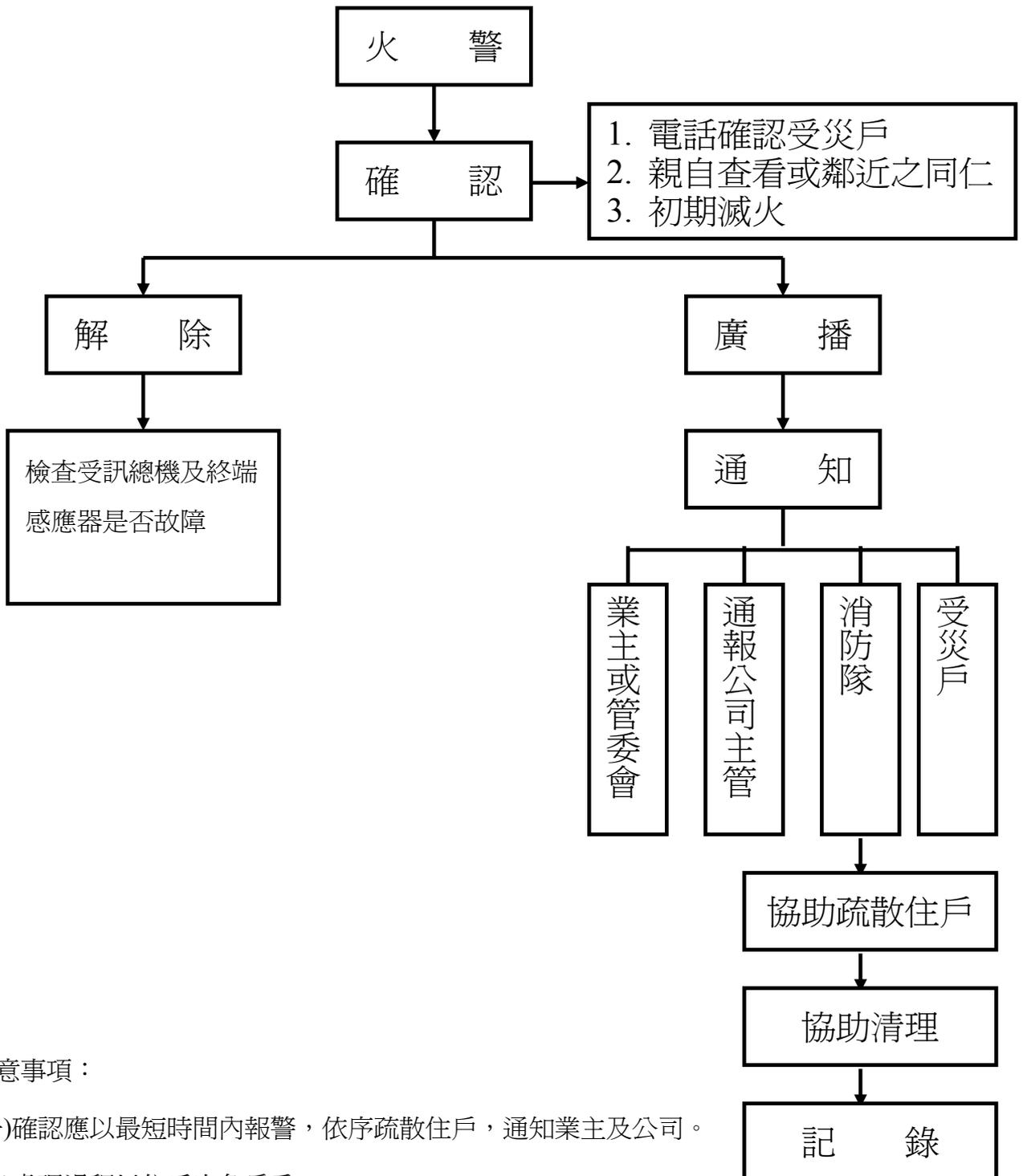
注意事項：

- (一)事件發生報警為第一優先。
- (二)事件發生後十五分鐘內回報公司主管。
- (三)安撫時避免刺激當事人。
- (四)狀況結束後仍需注意當事人，以免事件再發生。
- (五)加強訪客人員進出管制。

瓦斯意外與氣爆。遇到瓦斯自殺或外洩，輕輕的打開房門，不開燈以免火花引起氣爆。進入室內本身要閉氣，先看到窗戶輕輕打開，再找瓦斯源頭。如先看到瓦斯源頭，則先關閉瓦斯再打開窗戶。如遇到自殺式要點燃瓦斯氣爆，則要遠遠的躲開，躲在大的樑柱後面，除報警外”遠遠的”用喊話的方式安撫，此時先保護自己安全為主。

## 五、火警事件緊急應變處理流程

### (一)火警事件緊急應變處理流程



注意事項：

(一)確認應以最短時間內報警，依序疏散住戶，通知業主及公司。

(二)處理過程以住戶安危為重。

(三)協助交通管制。

## (二)火警事件緊急應變處理步驟

### 通報

- 1.至現場確認，確認無誤呼叫週遭人員支援。如誤報關閉要復歸，如警報器故障記錄在警衛簿，通知管委會修理。
- 2.緊急廣播設備進廣播。
- 3.電話向 1 1 9 消防隊求救。
- 4.通報管委會受災戶及公司。

### 滅火器

- 1.滅火器之使用。每支滅火器噴灑時間約 15 秒。
- 2.消防栓之操作、水帶之噴水滅火。先把水帶拉直用臂夾緊瞄子上緊急接頭，再開水源以免水壓張力讓瞄子打到自己。
- 3.緊急聯絡消防隊滅火。

### 避難引導

- 1.緊急廣播避難引導。
- 2.避難路徑的指引。
- 3.防火門、防火鐵捲門的閉鎖。
- 4.避難器具的操作。

### 安全防護

- 1.關閉防火門、防火鐵捲門、防火閘門。
- 2.關閉升降機、電扶梯。
- 3.確認瓦斯是否關閉。

### 救護

- 1.設置緊急救護所。
- 2.緊急處理傷患。
- 3.聯絡救護車，傷患後續處理。

---

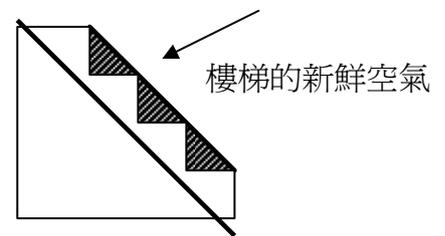
造成社區最大的傷亡就是火災，而火災的死亡 70% 是被煙嗆死，因而每一警衛必需請求保全公司發放防煙袋。其價格透明塑膠袋大約 10 元而已，簡易活性炭的 100 元左右，起碼能抵擋濃煙 3 分鐘以上。警衛人員在火災處置時應注意：

1. 打開防火門若防火門栓其手把熱，表示火已在防火門外燃燒，不可打開否則會引起閃燃。
2. 不可搭乘電梯。
3. 防火門要先行微打開，查覺有否濃煙才可打開。
4. 水平逃生，遠離火場再垂直逃生。因煙每秒垂直上昇 3 公尺，橫向約 0.5 公尺。

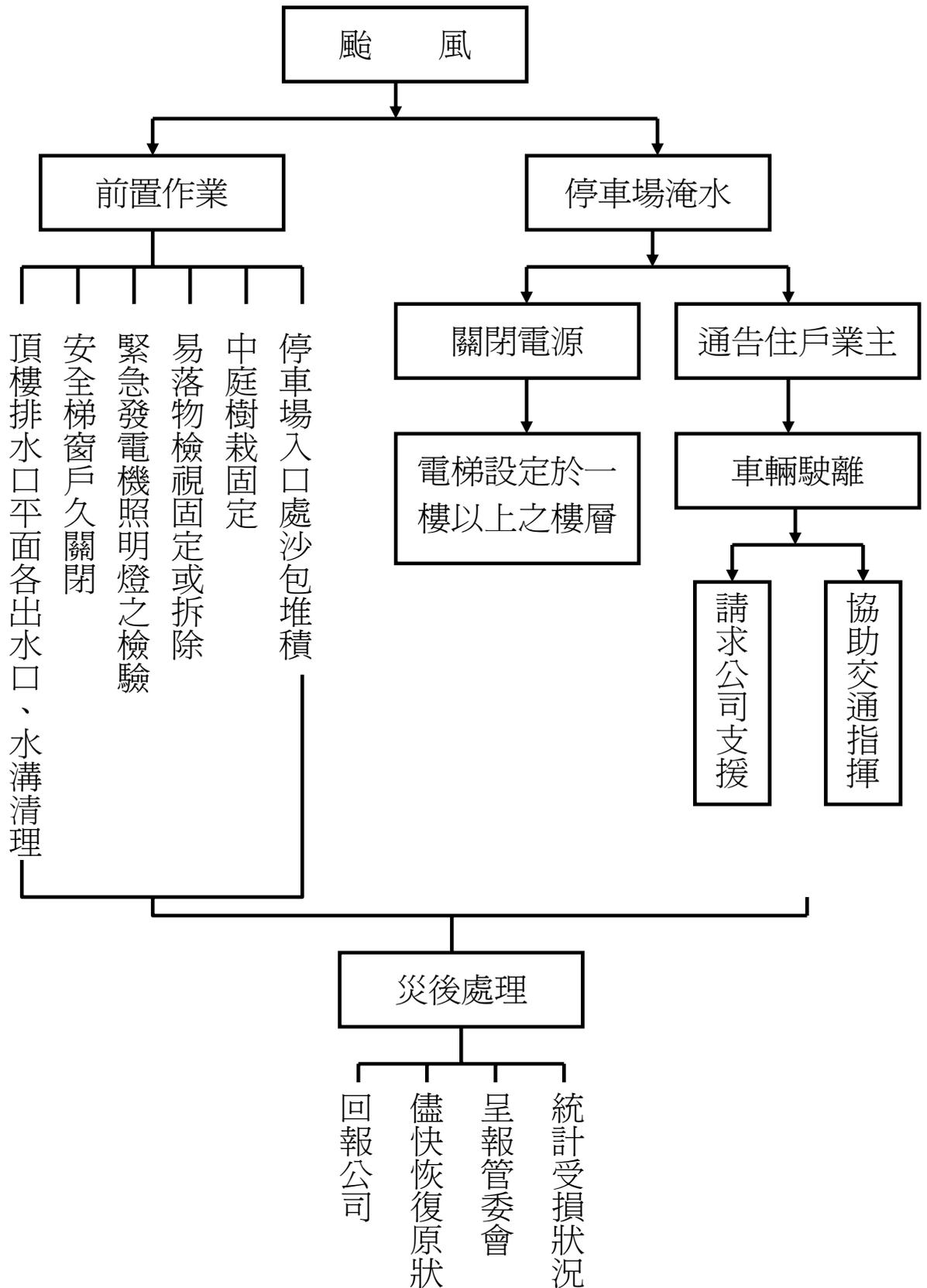
地面 15 公分有新鮮空氣，爬行逃生。

- 5 火災逃生伸手不見五指，一定要手撫牆壁，才可找出大門迅速逃生。

6. 商場易燃物多或大型鐵皮屋，不要因救火而忽略閃燃。閃燃即使消防隊員也不易全身而退。



### 六、颱風緊急應變處理流程



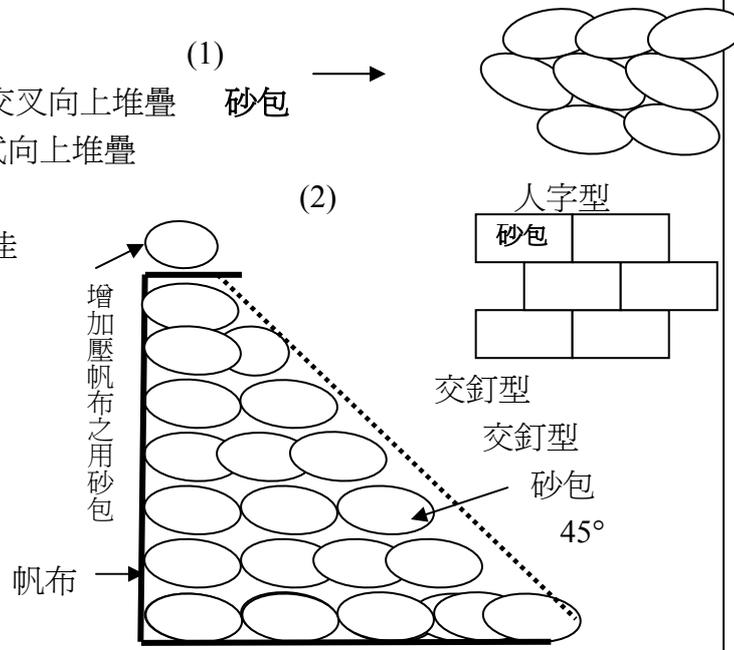
## 七、如何做好大樓淹水的處理工作

### 壹、大樓淹水時應如何應對

一、災前預防工作
(一) 公用設備方面： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 發電機定期保養、定期啓動測試</li><li>2. 發電機儲油槽油料之補充</li><li>3. 污水幫浦維持正常功能，保持排水暢通</li><li>4. 排氣機維持正常功能</li><li>5. 緊急照明燈維持正常功能</li><li>6. 廣播系統維持正常</li><li>7. 擋水閘門維持正常功能</li><li>8. 易淹水部份的電源迴路與一般電源分開且加以標示，並加裝漏電斷路開關</li></ol>
(二) 防災所需工具材料之準備： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 照明設備，如手電筒</li><li>2. 通訊設備，如無線收音機、無線電話</li><li>3. 電池</li><li>4. 備用砂包（消防砂）、防水膠帶等</li><li>5. 其他：備用抽水機等</li></ol>
(三) 公共事務方面： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 成立防災小組分配任務</li><li>2. 依據過去的實際淹水經驗推測檢討淹水進水處，預先疏導與防漏</li><li>3. 將可移動機具設備搬置高處，諸如汽車、傢俱、電器等</li><li>4. 發動各住戶儲水備用</li><li>5. 屋頂儲水池儘量儲水，開關自動改爲手動。</li><li>6. 注意安全：爲了確保人身安全，未確認斷電（無電）前，切勿碰觸可能之帶電體，例如掉落的電線，穿著並保持乾燥（如鞋、衣等）與電線絕緣（不導電），以免感電之危險</li><li>7. 緊急支援搶修連絡電話清單之準備（諸如：發電機、電梯、抽水機、電氣維修保養單位或廠商緊急電話，電力公司、環保局、里辦公室、管區警察局等服務電話）</li><li>8. 地下筏基內如有污廢水應以手動方式儘量抽乾</li><li>9. 先將地下室易淹水之一般電源開關切離關掉，以策安全</li></ol>
(四) 防洪設施方面： <ol style="list-style-type: none"><li>1. 配電室遷移至高處樓層</li><li>2. 配電盤應置於高處</li><li>3. 防水閘門</li><li>4. 準備砂包</li></ol>

貳、災況現場對應與災後復原工作

由於大樓之變電設備皆設於地下樓層，當水災時，為維護電氣設備及人員之安全，台電將自行切斷電源，住戶要如何在安全且最短時間內自行修復並復電。

<p>一、災況現場對應</p>
<p>(一) 發現積水時要如何對應？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 發動抽水設備抽出積水以防止災情擴大</li> <li>2. 勿進入地下室以免觸電</li> <li>3. 通知住戶準備疏散車輛及人員</li> <li>4. 若淹水嚴重受困立即向外求援</li> </ol>
<p>(二) 電力中斷時應如何對應？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 啓用備援電力系統</li> <li>2. 打開收音機接收最新災況</li> <li>3. 查看是否有住戶受困於電梯</li> <li>4. 關閉非必要之電源以延長備援電力時間</li> </ol>
<p>(三) 房屋遭受外力影響受損時如何對應？</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立即疏散至其他安全地點</li> <li>2. 封閉現場避免因其他不知情者誤入發生危險</li> </ol>
<p>(四) 砂包應如何堆放</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 堆疊方式：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 人字形：上下排分別以左右走向交叉向上堆疊</li> <li>(2) 磚牆形：上下排以 1 / 2 重疊方式向上堆疊</li> </ol> </li> <li>2. 堆疊高度：             <p>應達以往曾淹水高度之 1.5 至 2 倍為佳</p> </li> <li>3. 須堆疊砂包之地方：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 進出大樓之通道口</li> <li>(2) 地下停車場之出入口</li> <li>(3) 地下室之氣窗</li> </ol> </li> <li>4. 砂包堆疊注意事項：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 砂包材質以含土質的砂裝填較佳</li> <li>(2) 最內側地下應先鋪一層防水布後，再往上堆疊，避免積水滲漏</li> <li>(3) 兩根樑柱之間應先以木板撐立，再於前方堆疊砂包，以增加穩定度</li> <li>(4) 砂包使用完畢若不須保存，可通知原領用單位回收，勿任意棄置</li> </ol> </li> </ol> <div style="text-align: right;">  <p>砂包其縱深</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>砂包疊法以其高度 45 度斜角決定砂包疊多少層(力學原理，其外緣要帆布包著)</p> </div>

## 參、災後復原工作

一、如何清除積水與污泥？
（一）使用抽水馬達抽除積水，若處斷電狀況尚須準備發電機
（二）使用高壓清洗機以強力水柱沖刷污泥
二、淹水區域如何復原
（一）木製品部份： 1.清除淤泥並將水份拭乾 2.以自然風乾方式讓水份完成蒸發 3.將表面重新塗上一層透明漆
（二）金屬製品部份： 1.將表面水份拭乾並清潔乾淨 2.使用防鏽劑清除鏽斑 3.除鏽完成之後等待 3~5 分鐘用乾柔布擦亮即可
（三）壁面部份： 1.以鋼刷刮除剝落之壁面 2.進行補土 3.將漂白水與清水以 1：4 的以例調和清洗壁面 4.以自然方式風乾壁面約 5~7 天 5.重新塗上防霉漆、底漆、水泥漆等
（四）消毒： 地板應用具消毒殺菌效果之清潔劑徹底清洗以避免蚊蟲滋生
三、如何準備復水？
（一）先將積水油乾
（二）抽乾後將儲水池清洗乾淨
（三）請專業人員檢修水池之抽水馬達確認正常
（四）通知自來水公司送水
（五）啟動口池之抽水馬達將水抽至儲水池
肆、結 語
一、隨時注意中央氣象局的颱風警報。

二、位於低窪地區及易海水倒灌的民眾，應及早疏散至安全地方。

三、應確實檢查屋頂門窗是否堅固，如有損害，應立即修好。

四、庭院及陽台的花盆應移至室內，堆積物應固定，以策安全。

五、家中準備蠟燭、乾電池、手電筒、收音機，以防停電時使用。

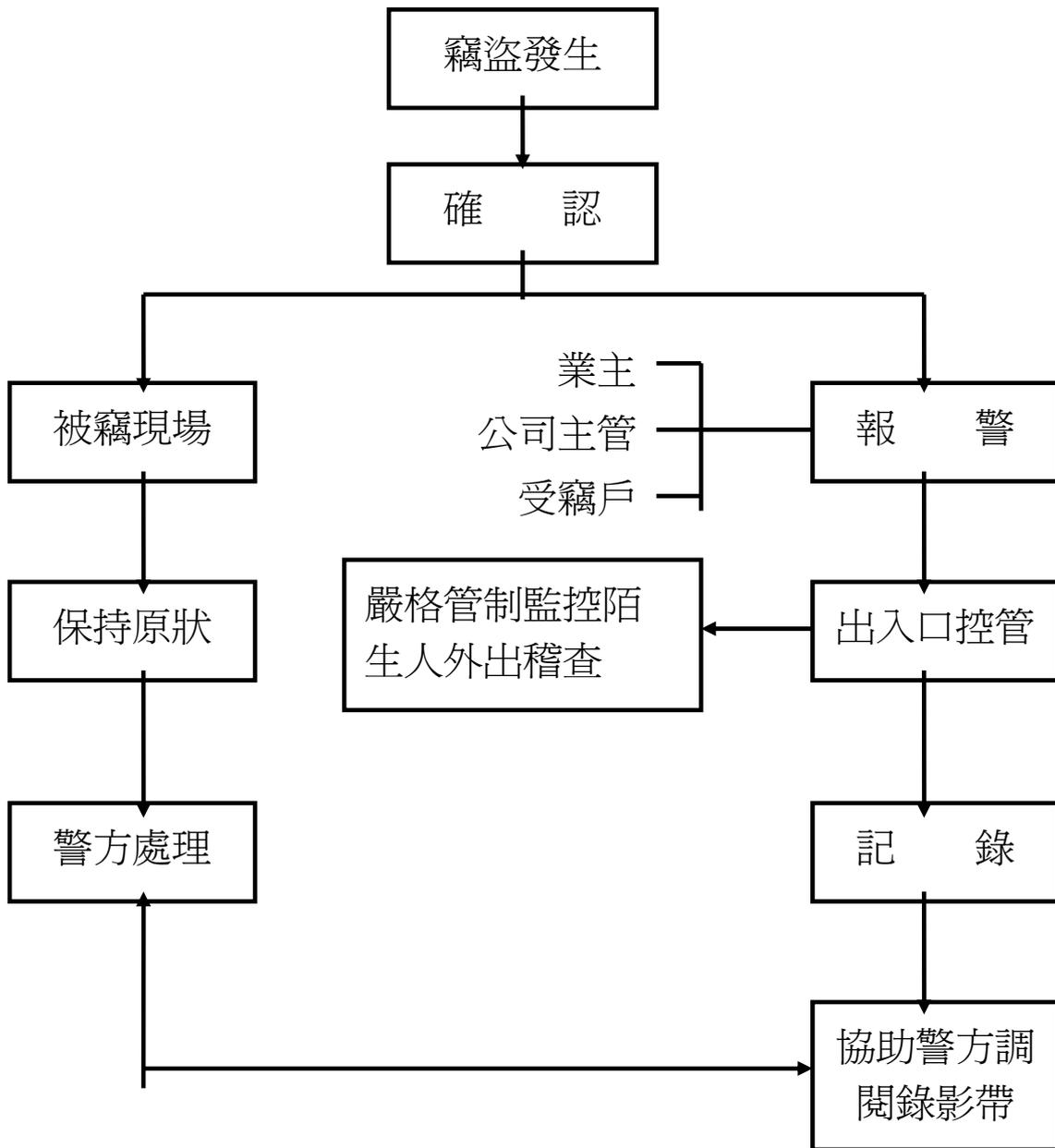
六、為防止斷糧，準備小型瓦斯爐（煮食用）、泡麵等乾糧食物。

七、為防止斷水請將浴盆裝滿水，頂樓儲水槽改為手動，裝滿水及準備飲用水。

八、颱風豪雨來襲時，請於地下室加裝抽水機。

九、地下室各入口處加設防水閘門或砂包，洪水過高時不可站立在砂包後方，洪水超過膝蓋以上致砂包潰堤，人易被沖入地下室，發生危險。

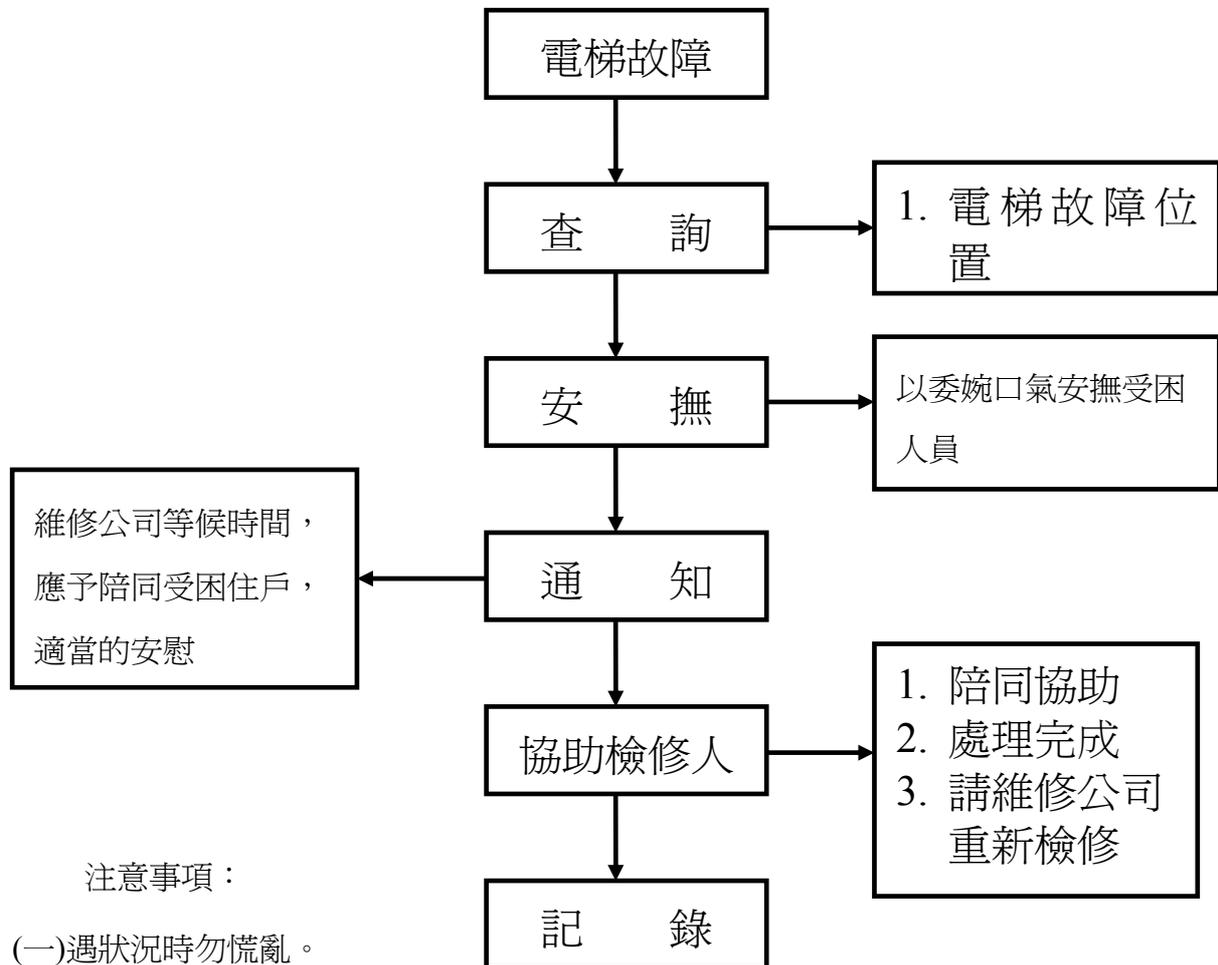
## 八、竊盜事件緊急應變處理流程



平時安全管理注意事項：

- (一)錄影監控二十四小時保持監錄。
- (二)訪客、施工、裝璜、維修工人應確實登記、換證、確認。
- (三)車輛出入應詳查（以貨車為主）運出貨品之查驗。

## 九、電梯故障緊急應變處理流程



注意事項：

(一)遇狀況時勿慌亂。

(二)切勿自行打開車廂門，避免危險發生。

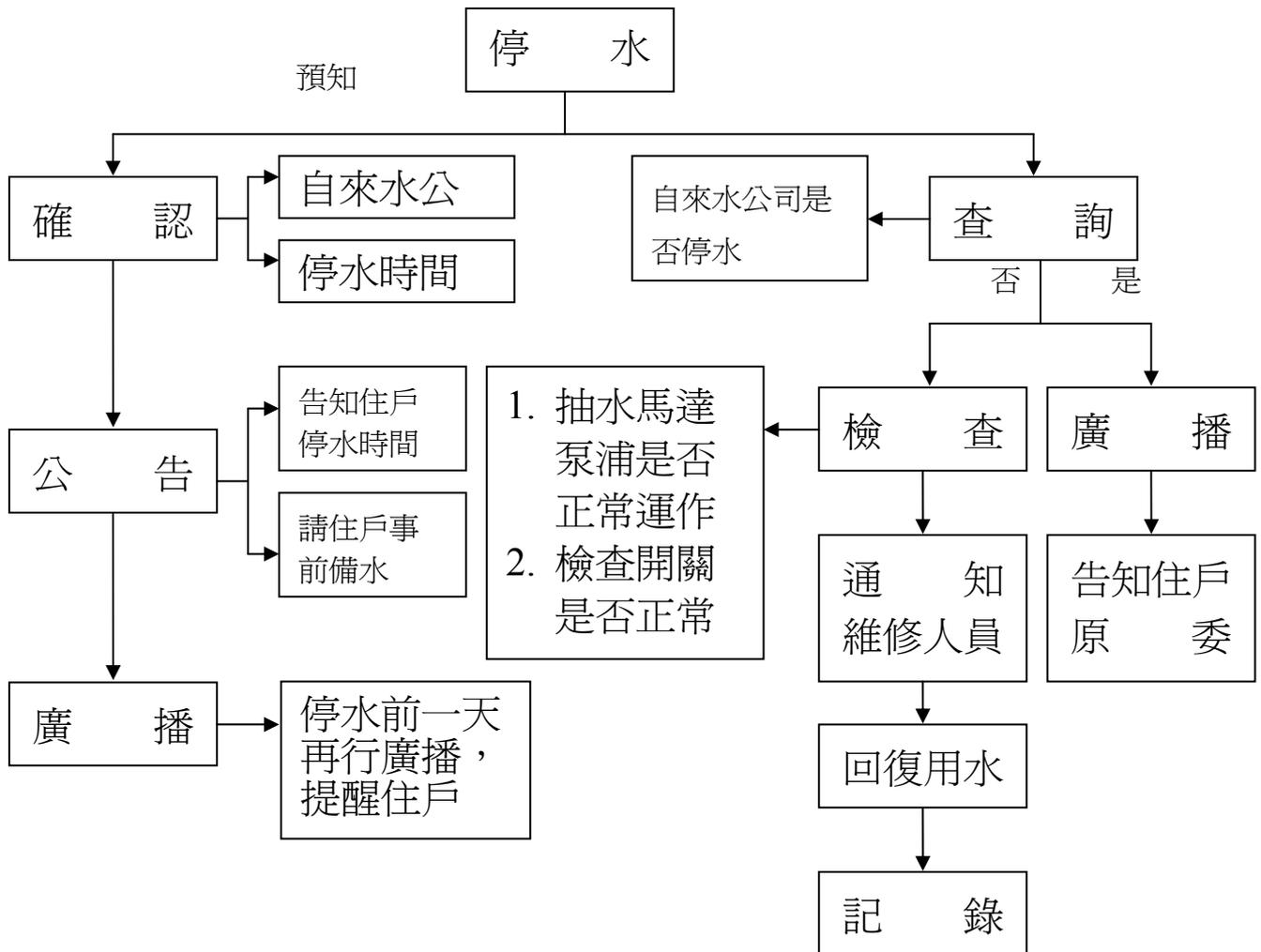
(三)要求檢修人員限時到達。通常白天早上六點至晚上十點，半小時內要到達；夜間一點至隔天六點，一小時內到達。

(四)電梯主要問題在定位，強行打開電梯門會啓動定位裝置造成意外，非專業(無證照)人員若強行處理即使是消防隊也會發生意外。

電梯背後皆有保險公司的保額，違反程序處理或破壞電梯的理賠及人員傷亡的理賠，皆會引起爭議。

(五)電梯另一意外的原因是其獨立通風。通常電梯定位出問題容易踩空，所以乘電梯時應看乘廂是否正常到達電梯定位，沒正常到達時如打開電梯門其獨立通風會引起大廳的對流，打開電梯者會被對流推進槽坑，所以非專業人員只能安撫以免引發危險。

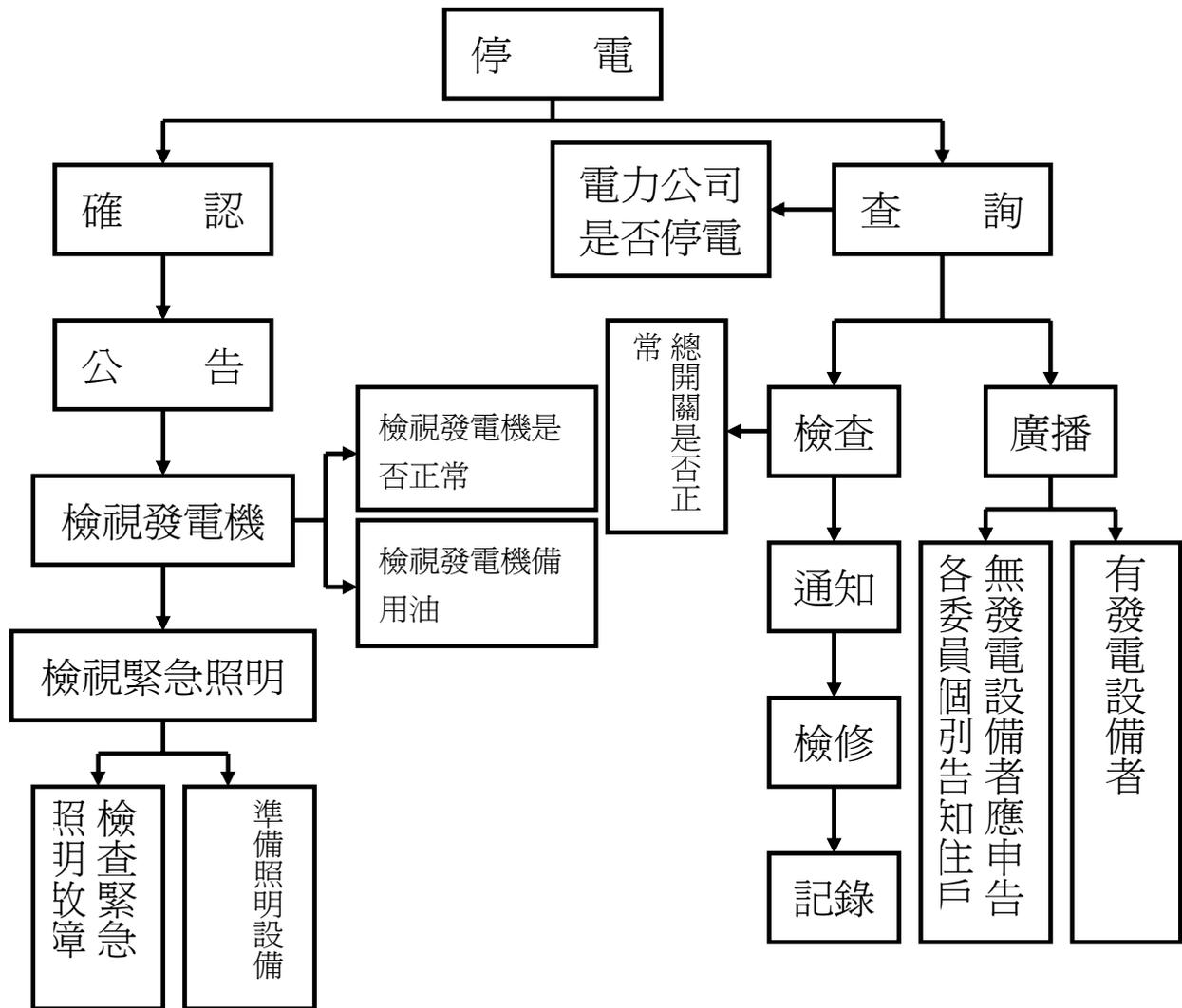
十、停水緊急應變處理流程



注意事項：

- (一)事前停水應確實公告。
- (二)突發狀況應立即廣播告知住戶。
- (三)立即電請維修人員，進行修護，以復水為優先。

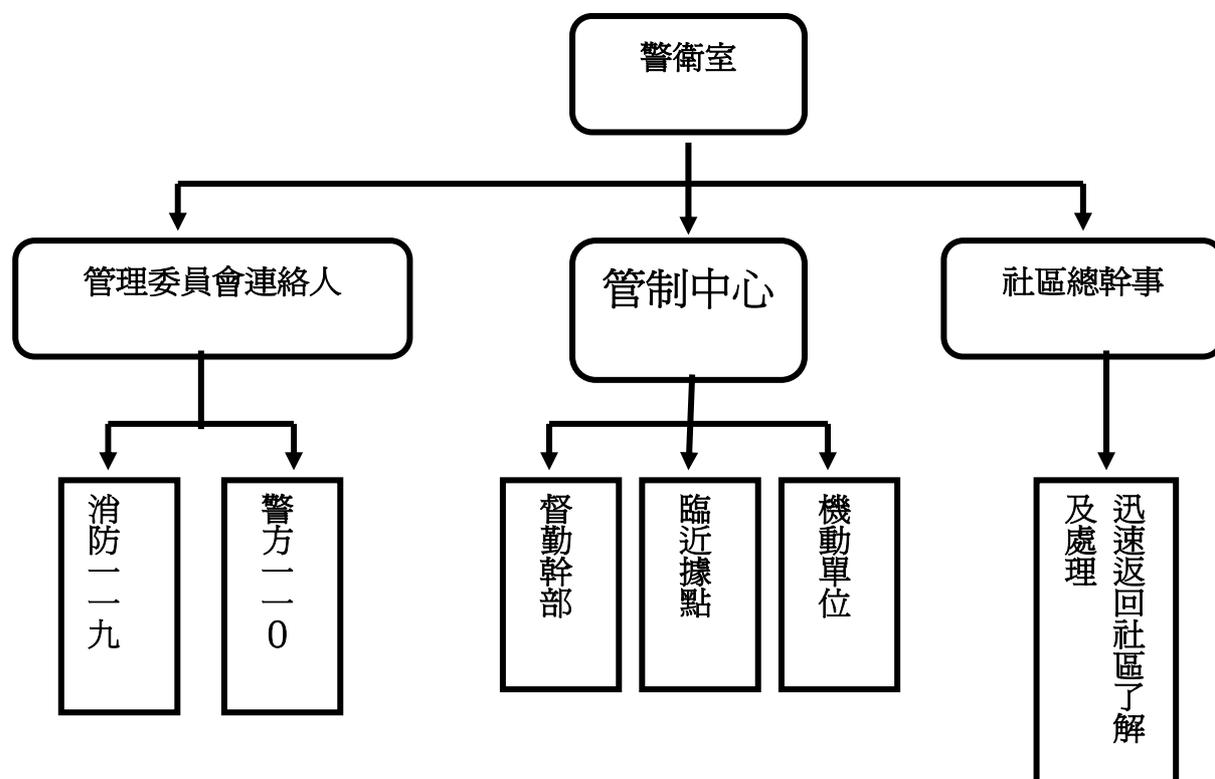
十一、停電緊急應變處理流程



注意事項：

- (一)預知停電應事前公告與告知住戶。
- (二)突發性之停電應詳查原因，由專業技術人員維修，不可自行修護以維安全。
- (三)發電機之維護平常應落實維護與保養。
- (四)台電發電室勿隨意進入。

## 十二、緊急事故處理流程



緊急事故處理流程：

- (1)通知警方110或119報案處理。
- (2)通知管理委員會聯絡人。
- (3)連絡社區總幹事返回社區處理。
- (4)通報公司管制中心報備處理。

公司支援作業：

- (1)現場遇狀況，公司管制中心立刻連絡在外巡邏人員，趕赴現場支援。
- (2)督勤幹部與業務主管共赴現場支援，處理緊急事故。

保全人員和警察人員最大的差別是警察通常只在公領域部份維持公權力，警察是不能進入社區的。除了管區外其只能及於社區大門。因而進入社區亦要搜索票。然而社區一旦發生法律事件，保全人員就要請求警察進入，在社區保全人員亦只能在社區公共設施行使其社區公權力，執勤時間或下班時間亦不可進入住戶家裏，一定要避免不必要的問題發生。諸如仙人跳或性騷擾或貴重物品的遺失，與住戶保持適當距離是服務品質最

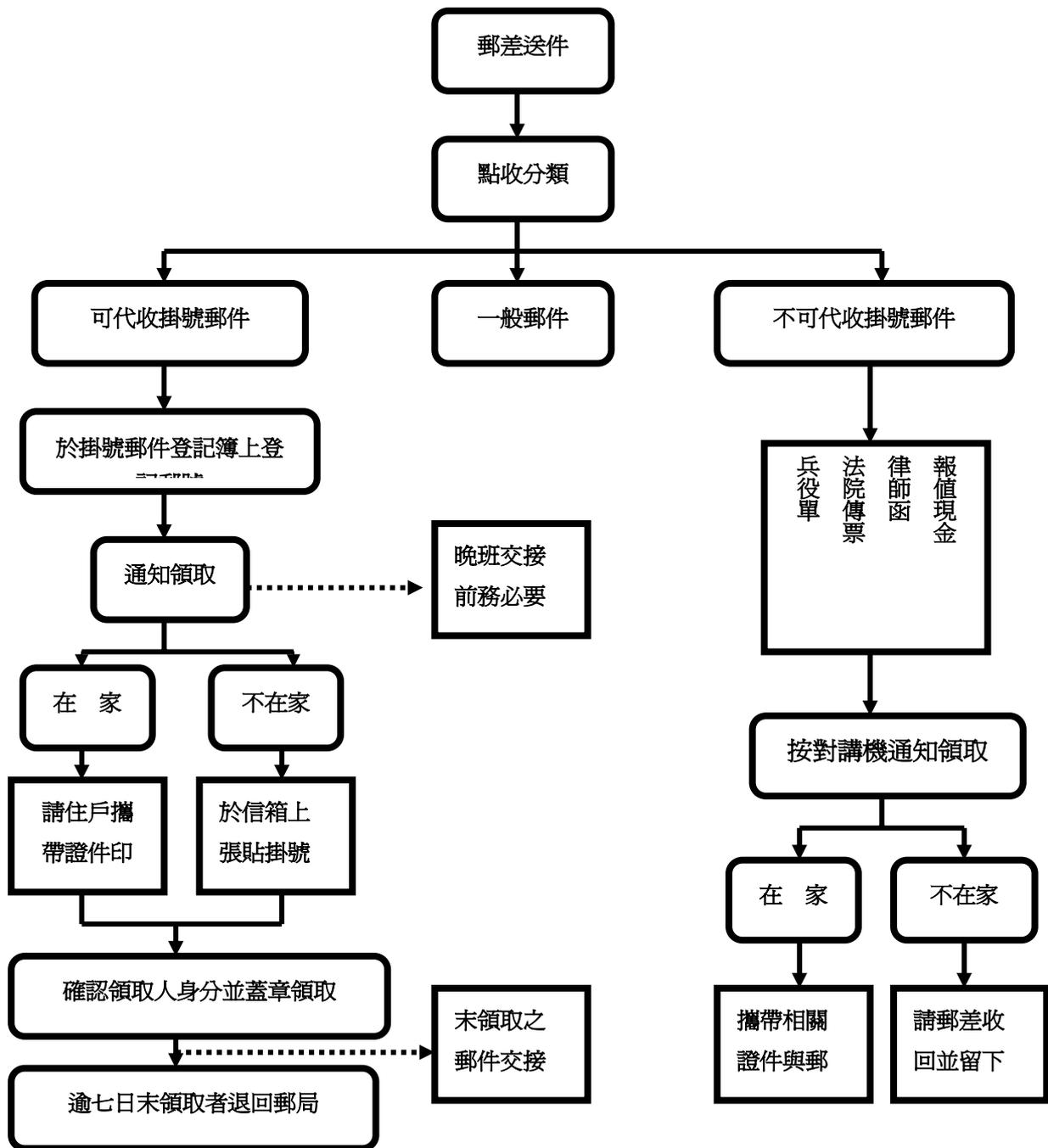
佳的保證。和客戶應保持密而不膩的原則，不可稱兄道弟混在一起。服務人員最怕隨便，保全人員是幫社區處理事情，不要因自身的疏忽而引發出其他的問題。

### 十三、信件處理作業流程

信件處理原本是總幹事處理的一環，礙於社區的情況，大部份皆由警衛幫忙處理。警衛受託總幹事分發信件，一定要請總幹事卡位，否則發生事情責任歸屬仍屬警衛。信件是不可代客戶簽名，對於執勤時遺失有價證件、信用卡發生的損失，即使不是監守自盜亦要負賠償責任，這點不可不察。十三、信件處理作業流程

信件處理原本是總幹事處理的一環，礙於社區的情況，大部份皆由警衛幫忙處理。警衛受託總幹事分發信件，一定要請總幹事卡位，否則發生事情責任歸屬仍屬警衛。信件是不可代客戶簽名，對於執勤時遺失有價證件、信用卡發生的損失，即使不是監守自盜亦要負賠償責任，這點不可不察。

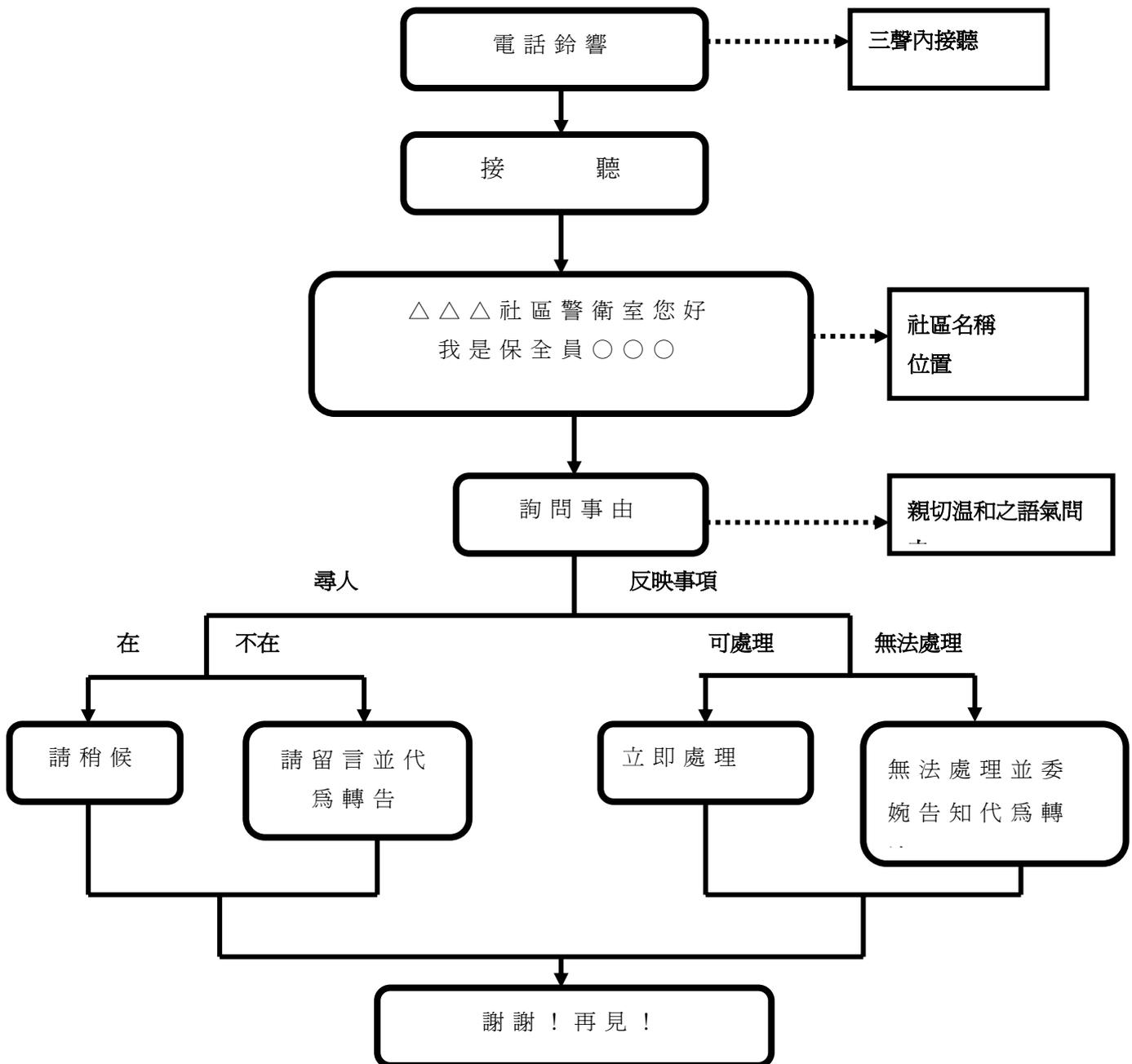
掛號信件作業流程



### 十四、服務禮儀

優良的保全人員是要與社區融為一體的，整潔服裝儀容、哨所淨空、良好的服務態度必然使您成為稱職的保全人員。有良好的禮貌，將使您成為專業的保全人員。

#### 電話接聽禮儀



---

## 參、結語

保全員雖然有”除罪條款”，但什麼是除罪條款呢？就是在標準作業程序下或遇天災可免責，但是社區在監視系統內尚無法作到完全保全；什麼是完全保全呢？就是社區無死角，這種落差造成的問題常常推到我們保全員身上，保全公司又不是保險公司，動不動就要我們賠償，動不動就要連帶保證責任。有了以上葵花寶典調以”良好的互動”為藥引，保證瘦不掩瑜，你就是一標準的保全員。

備註：本文大樓淹水部份取材台北市政府的防颱訓練教材。

---

# 保全業者之民事責任 --以駐衛保全服務為例

永然聯合法律事務所 李永然所長、施盈志律師

壹、前言	6-1
貳、保全的意義	6-2
參、常見的保全服務與契約範本	6-3
肆、駐衛保全服務定型化契約範本與契約效力	6-4
伍、駐衛保全之常見爭議與民事責任	6-4
一、 侵權責任	6-5
二、 契約責任	6-6
陸、結論	6-8

---



# 保全業者之民事責任--以駐衛保全服務為例

永然聯合法律事務所 李永然所長、施盈志\*律師

## 摘 要

保全最重要的意義是提供私人事先及事後的「安全」保障，亦即保全包含提供私人「預防危險的發生」，及「危險發生時的緊急處置」。有鑑於保全服務日益盛行，保全業之主管機關依保全業法及消費者保護法訂有「系統保全服務定型化契約範本」與「駐衛保全服務定型化契約範本」二種之保全契約範本。依《保全業法》第 12 條之規定保全契約乃是要式行爲，須以書面訂定，且消費者在簽訂前有 7 日以上之契約審閱期，保全業者之廣告亦構成契約之一部分。駐衛保全常見之民事責任包括侵權責任及契約責任。侵權責任主要是指民法第 188 條由保全業者與保全人員連帶負損害賠償責任。依目前實務見解，保全業者縱使依保全業法第 10 條之 1、10 條之 2 之規定，選任及訓練保全人員，亦不一定可以證明保全業者已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害。至於保全業者的契約責任，則依保全業者與消費者間所定之駐衛保全契約而定，在駐衛保全服務契約中，務必載明駐衛保全服務之所屬標的物範圍等以明確責任，尤其保全業者亦務必依照駐衛保全服務定型化契約範本第 14 條，載明免責事由，以免責任過大。另外，保全業者亦應注意保全人員之素質，並依保全業法第 9 條投保責任保險，以降低經營風險。

關鍵字：保全、駐衛保全、定型化契約

## 壹、前言

雖然政府有保護、照顧人民之責任，但是限於現實上的人力、物力，欲以有限的警

---

● 聯絡地址：台北市羅斯福路二段九號七樓之二  
聯絡電話：02-23956989  
EMAIL：g0256038@nccu.edu.tw

---

力，執行無限的服務性事務，已絕無可能，而民間之保全公司正可代替部份警力，帶給人民一個穩定、相對可預測的環境<sup>1</sup>。隨著台灣民眾主觀上逐漸接受保全的觀念、國民所得提高及人口都市化、治安不佳、公寓大廈急速發展、保全市場需求增加、領先進入市場者獲利可觀等因素<sup>2</sup>，台灣之保全業發展快速。20 多年來，保全公司紛紛成立發展，至今已約有 500 家經許可成立<sup>3</sup>。台灣保全業發展雖日臻完善，但關於保全業者之法律責任部分，累積之相關文獻<sup>4</sup>仍有未足，本文擬拋磚引玉，以駐衛保全服務為例，探討保全業者之民事法律責任。

## 貳、保全的意義

「保全」二字之意義，從字面上包含「安全 Security」及「私人安全保障「Private Security」，亦即「保全」之意義，無論如何有彈性，但其始終是環繞「安全」二字，保全之主要功能是固然在於「預防危險的發生」，然而從邏輯上及經驗上而言，「危險發生時」保全人員當然不可能坐視不理，任由其持續發生或擴大，故「危險發生時緊急處理現場事件」，當然也會包括在「保全」之範圍內。故保全最重要的意義當然在於提供私人事先及事後的「安全」保障，亦即保全包含提供私人「預防危險的發生」，及「危險發生時的緊急處置」。<sup>5</sup>再者，依我國《保全業法》第 4 條之規定，保全業得經營之業務範圍包括：人身、物品、場所的安全防護業務<sup>6</sup>，也就是說，自我國實證法的角度而言，

---

<sup>1</sup> 蔣美惠，2004，《探討保全人員生涯管理、人格特質及組織氣候對工作滿足、自我效能與工作績效之關聯性研究—以台北市保全公司為例》，南華大學管理科學研究所碩士論文，頁 1-2。

<sup>2</sup> 王至誠，1999，《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階經營碩士論文，頁 2-4。

<sup>3</sup> [http://www.cib.gov.tw/upload/BulletinNewsPic/BN\\_File1\\_2802331168.xls](http://www.cib.gov.tw/upload/BulletinNewsPic/BN_File1_2802331168.xls)

<sup>4</sup> 保全業法制之相關研究可參見：陳維耿，2002，《保全業管理法制之研究》，國立中央警察大學行政警察研究所碩士論文。王至誠，1999，《台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究》，國立中山大學高階經營碩士班碩士論文。楊重正，2003，《台灣地區保全業風險管理暨保險相關問題之研究》，國立政治大學風險管理與保險研究所。郭志裕，1988，《保全業管理法律之探討》，〈警政學報〉，第 14 期。郭志裕，1992，《保全業法之研究》，〈中央警察大學警學叢刊〉，第 23 卷第 1 期。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。

<sup>5</sup> 李永然、施盈志著，2005，《論社區之門禁管制是否屬於「保全」業務？》，收錄於李震山等著〈保全業與治安—法制建構與犯罪抗制〉，頁 408-426，台北：五南。

<sup>6</sup> 《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。」

所謂的保全是指對於私人人身、物品、場所「預防危險的發生」及「危險發生時的緊急處置」。

## 參、常見的保全服務與契約範本

爲了規範保全業者與消費者間可以訂定較爲公平的保全契約，保全業之主管機關按目前社會上較常見的保全服務，依保全業法及消費者保護法訂定「系統保全服務定型化契約範本」與「駐衛保全服務定型化契約範本」二種之保全契約範本，供保全業者與消費者參考<sup>7</sup>。所謂的「系統保全」<sup>8</sup>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。所謂的「駐衛保全」<sup>9</sup>是泛指：在標的物區域範圍內執行門禁、車輛等的管制、防盜、防火、防災之建議及處理等，具體而言，「駐衛保全」之服務可包括：固定哨位；巡邏哨；監看閉路電視、盜警與火災系統；操作錄影、錄音與緊急廣播設備；人員意外之預防與安全；填報工作日志、通知與其他報告；交通指揮；停車場管理；鑰匙管制；火災預防與管制；緊急狀況處理與應變規劃；標的物內通行管制；物品進出管制；駐衛區內人員意外之預防與安全等。

上述保全業者所提供之「系統保全」與「駐衛保全」服務，似與公寓大廈管理服務公司之業務範圍有所重疊，對於此一法律適用上的疑義，即有研究指出，從《保全業法》及《公寓大廈管理條例》之文義、效力、體系及合憲性解釋而言，保全公司與公寓大廈管理服務公司之業務範圍有所重疊，已難以避免<sup>10</sup>。如保全公司可與公寓大廈管理服務公司相輔相成，在人員、設備、技術上，互相支援，乃人民之福。反之若要在法律上，強將公寓大廈之安全維護劃割爲保全公司之業務或公寓大廈管理服務公司之單獨業

<sup>7</sup> [http://www.npa.gov.tw/explain.php?page=content05\\_2&tr\\_id=21&title=保全、當舖業之申請](http://www.npa.gov.tw/explain.php?page=content05_2&tr_id=21&title=保全、當舖業之申請)

<sup>8</sup> [http://www.npa.gov.tw/download.php?file=1112869539\\_npae57p.pdf](http://www.npa.gov.tw/download.php?file=1112869539_npae57p.pdf)

<sup>9</sup> [http://www.npa.gov.tw/download.php?file=1112869400\\_right10\\_14.pdf](http://www.npa.gov.tw/download.php?file=1112869400_right10_14.pdf)

<sup>10</sup> 李永然、施盈志著，2005，《論社區之門禁管制是否屬於「保全」業務？》，收錄於李震山等著〈保全業與治安—法制建構與犯罪抗制〉，頁 408-426，台北：五南。

---

務，則寸步難行。

## 肆、駐衛保全服務定型化契約範本與契約效力

《保全業法》第 12 條規定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約。前項書面契約應記載事項，由中央主管機關定之。」，復依《保全業法施行細則》第 9 條之規定，《保全業法》第 12 條所指的「書面契約應記載事項」包括：（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。由此可見，對於保全業者而言，保全契約乃是要式行爲，一定要以書面訂定。依民法第 73 條：「法律行爲，不依法定方式者，無效。但法律另有規定者，不在此限。」之規定，應屬無效。

原則上主管機關所訂之「駐衛保全服務定型化契約範本」雖是參考性質，然而：

- 一、依消費者保護法第 11 條之 1 及保全業主管機關之規定，消費者在簽訂前「駐衛保全服務定型化契約範本」，有 7 日以上之契約審閱期，供消費者審閱全部條款內容，否則其條款不構成契約之內容。但消費者得主張該條款仍構成契約之內容。
- 二、依消費者保護法第 22 條之規定，駐衛保全業者如以廣告招攬業務，應確保廣告內容之真實，縱使廣告內容未納入契約中，駐衛保全業者仍應對其廣告內容負責。
- 三、雖然保全契約屬於要式契約，但是，消費者與駐衛保全業者簽訂之契約內容，仍不以書面所載爲限，舉凡保全業者與消費者間，互相表示意思一致均屬契約之內容。而且，依消費者保護法第 13 條第 2 項之規定，契約之一般條款未經記載於定型化契約中者，保全業者經消費者請求，應給子契約之一般條款之影本或將該影本附爲該契約之附件。

## 伍、駐衛保全之常見爭議與民事責任

研究指出部分體質不佳之保全公司，結合黑道幫派不法分子，暴力脅迫恐嚇，保全

人員涉嫌監守自盜，保全人員使用武器不當<sup>11</sup>。

### 一、 侵權責任：

依保全業法之規定，保全業者必為法人（股份有限公司）組織，而最常見的法人因侵權行為負責的情況，是民法第 188 條：「受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行為人連帶負損害賠償責任。但選任受僱人及監督其職務之執行，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害者，僱用人不負賠償責任。如被害人依前項但書之規定，不能受損害賠償時，法院因其聲請，得斟酌僱用人與被害人之經濟狀況，令僱用人為全部或一部之損害賠償。僱用人賠償損害時，對於為侵權行為之受僱人，有求償權。」的情形。也就是說，當保全業者所僱用的保全人員因執行職務時，侵害他人權利時，除非保全業者可以舉證證明已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害，否則即應與保全人員連帶賠償。

保全業法第 10 條之 1 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：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、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。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。」，如果保全業者僱用保全業法第 10 條之 1 所禁止充任保全人員之人，而該保全人員又於執行職務時，侵害他人權利，保全業者當然要負責。但是，如果保全

<sup>11</sup> 陳維耿，2002，《保全業管理法制之研究》，國立中央警察大學行政警察研究所碩士論文。

---

業者已依保全業法第 10 條之 1 之規定，選任保全人員時，是否即可免責？依照台灣高等法院 93 年度上字第 132 號民事判決的見解，保全業法第 10 條之 1 之規定，僅係為保全人員之消極任用資格規定；至於是否適合擔任保全人員，保全業者仍應考察其品德、能力、經驗、體能等項以為選任之決定。如保全人員僅是符合消極任用資格，尚不足證明保全業者就保全人員之選任已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害。

又依照台灣高等法院 93 年度上易字第 494 號民事判決的見解，保全業法第 10 條之 2 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。」亦僅是保全業者對於保全人員的最基本訓練，當保全人員有侵權行為時，保全業者也不能以已經依法訓練來主張免除侵權行為的連帶損害賠償責任。法律上所謂僱用人必須注意之旨趣，係預防受僱人執行業務發生危害之意，故注意範圍除受僱人之技術是否純熟，是否合於任用資格外，尚須就其人性格是否謹慎精細亦加注意。如保全業者僅是證明其依保全業法第 10 條之 1 及第 10 條之 2 之規定，選任及訓練保全人員，尚不能證明對保全人員人性格是否謹慎精細等其他應加注意之特質，已盡相當之注意或縱加以相當之注意而仍不免發生損害，自難認其已舉証之責。

## 二、 契約責任：

駐衛保全服務之契約責任，依保全業者與消費者間所定之駐衛保全契約而定，以主管機關所定之駐衛保全服務定型化契約範本為例，該契約第一條即明定保全業者應向消費者解說契約之主要條款及保全業者因執行本契約保全業務所應負之賠償責任後，雙方始協議簽訂契約。

保全業者為明確其契約責任範圍，在駐衛保全服務契約中，務必載明駐衛保全服務之所屬標的物範圍，否則依駐衛保全服務定型化契約範本第二條，範圍如有疑義，視為全部區域。又依駐衛保全服務定型化契約範本第十一條，保全業者或其駐衛人員，如未能善盡契約所定之駐衛保全業務、洩漏應保守之秘密或其他侵害消費者（委任人、所屬區分所有權人或住戶）權益之情事，保全業者應負損害賠償責任。原則上，保全業者負

損害賠償責任時，以損害賠償請求權人所受之財物損失為原則，並以金錢賠償為限。當然，如果是保全業者就執行契約負損害賠償責任時，如損害之發生或擴大，消費者（委任人、所屬區分所有權人或住戶）與有過失時，保全業者可以減輕或免除賠償責任。

依照駐衛保全服務定型化契約範本第十四條之規定，保全業者可訂於保全契約之免責事由包括（按：保全業者為甲方，相對人為乙方）「

- （一） 因天災、地變、颱風、洪水、戰爭、暴動、火災、氣爆、保全人員不及防備而突然發生或人力無法控制之破壞、或其他人力不可抗拒之事由所造成之損失者，但因乙方過失所致者，不在此限。
- （二） 甲方、所屬區分所有權人或住戶持有之設備或相關設施，因其本身固有瑕疵所致者。
- （三） 因甲方或甲方人員之故意或過失所致者，或因甲方人員或標的物公寓大廈內之區分所有權人住戶或使用人違反保全管制規定所致者。
- （四） 標的物公寓大廈專有專用部分或約定專用部分設施或財物被盜或失火所致之損害，或甲方於營業時間內標的物內設施或財物被盜、失火所致之損害。
- （五） 乙方已合理建議甲方改善設施或改進保全管理措施，而甲方為未接納所致之損害。
- （六） 依第十九條第一款之駐衛人員或服務時間，乙方未能看管之標的物內設施或財物被盜或失火所致之損害。
- （七） 甲方指揮調派乙方駐衛人員所致之損害。
- （八） 標的物內設施設備之自然或人為損害。
- （九） 停車場內車輛或車內財物被盜或破壞之損害。
- （十） 甲方於本契約明文約定保全服務外，未經乙方書面同意，額外要求乙方駐衛人員提供服務所致之損害。
- （十一） 乙方於案發當時立即捕獲主要暴徒竊犯送警法辦者。

- 
- (十二) 因甲方發生債務糾紛，乙方已盡防範義務並報警處理，仍無法阻止債權人強行搬走之財物損失。
- (十三) 其他僅可因歸責於甲方、甲方人員或公寓大廈內區分所有權人、住戶、使用人者所致之損害。
- (十四) 於第四條第四款之情形（即：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。），乙方於意外事故或竊賊入侵或暴行發生時，已即時通報警察、消防機關及甲方，並予監視及為必要之處置者。
- (十五) 甲方標的物未能通過建築公共安全檢查或消防安全檢查，而導致災害發生或擴大者。」

## 陸、結論

保全業者之經營風險，尤其是民事責任，主要是取決於保全人員之素質。而依研究結果顯示，月薪愈低之保全人員，工作壓力愈高，其生活適應也愈差，生活適應不佳的保全人員，在提供保全服務同時，疏失的機率亦隨之增加。<sup>12</sup>依本文之見解，保全業者要減少此一經營風險，除了依駐衛保全服務定型化契約範本第 14 條載明免責事由外，保全業者亦務必依照保全業法第 9 條：「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…」之規定，投保責任保險，以降低經營風險。

---

<sup>12</sup> 陳亭月，2003，《保全人員工作壓力與生活適應之研究》，〈透視犯罪問題〉2003年9月第2期，頁51-57。

---

# 概論人身保全

海天保全公司 葉海瑞董事長

一、生命地位平等	7-1
二、使用者付費	7-1
三、保全業之人身保全	7-2
四、國內從事人身保全之類別	7-3
五、從事人身保全具備條件	7-3
六、人身保全之定位	7-4
七、安全特助的功能	7-5
八、安全特助的前景	7-5

---



# 概論人身保全

海天保全公司 葉海瑞董事長

## 一、生命地位平等

為政府機關做事的政府領導人或是首長是中華民國的一分子，為國家經濟打拼、為保護家庭及家人生命財產的平民百姓也是中華民國的一分子，但是他們的生命財產及家人，所受到的人身保護截然不同。

國家領導人、行政單位首長、經濟上對國家有貢獻的民間財團人士，政府對他們之人安全均有一套保護措施，也成立國家級特勤中心專門對以上這些達官顯貴派遣受過軍警官教育、或受特勤部隊訓練人員保護他們的安全，就是慣稱的隨扈，而且隨扈可以攜帶武器，可以主動盤查可疑之人事物，並有權指揮當地情治單位人員，對可疑人事物進行調查、逮捕或查扣。

一般中小企業家及平民百姓，在生命財產受到恐嚇勒索及脅迫時，如果沒有明確的人事物地等證據，甚至有了足夠證據，也因為不是即時發生的現行犯，或案件嚴重程度未達 5 年以上有期徒刑，警察在法令上的限制，無法及時做出逮捕行為，被害人在這種情況下，通常只能自己設法解決，往往會有 3 種作為，一是請出黑道人士處理，一是在案件發生後報案，一是雇請保全人員保護。

## 二、使用者付費

平民百姓生命財產的大事，可能只是警察許多案件中的一小件而已，民眾在案子尚未發生時，或有預警時，向警方報案，這種案件對警察每日繁重的工作環境中，往往會視時間許可、是否有急迫性，而有選擇性辦案，但是如果警察判斷錯誤，案件發生悲劇，在民眾心中會是一件遺憾終生痛苦的事，自力救濟及使用者付費的觀念，就在一般人面臨各種悲痛教訓下，有了更深刻的體認，也漸漸接受這種社會潮流，因而在警力不足、

---

警察公權力無法及時伸張時，民眾就只有雇請保全業者來保護住家及家人的人身安全，大樓公寓社區管理就是一例。

### 三、保全業之人身保全

#### 1.無預警危害性之人身保全

- (1)國內外演藝人員在任何出入場所、室內外演唱會或表演，必定會有眾多的粉絲聚集，除了會場有制服保全外，主辦單位有時也會加派著西裝或青年裝之身強體壯的保全員作臨時的人身保全
- (2)外國政府退休人員或無邦交國政府要員，受民間商業團體之邀請來訪，或從事商業行為，民間團體為保護受邀對象在台期間之安全，雇請保全人員時，會特別要求保全員需身著西裝，儀表外貌上也經過特別挑選，才能夠成為這些外賓的人身保全。
- (3)一般企業家為避免不必要事件發生，雇請之保全人員除了管制公司門禁外，也會對保全員加以篩選，對儀表加以要求，並隨時應雇主指示陪同外出洽公，保護其人身安全。

以上均屬較消極的保護行為

#### 2.有預警危害性之人身保全

- (1)一般中小企業家受到恐嚇脅迫，雇請保全人員從事他與家人的人身保全，這種性質的案件當事人往往知道加害者因何事對其施以恐嚇，所以雇請人身保全，也就是所謂的保鏢。
- (2)出庭作證或與人談判，事主事先知道會有危險性，所以也雇請人身保全，在出庭及談判過程中隨護。
- (3)公司被霸占或者是被掏空，或員工發動抗爭，所以也雇請人身保全從事對公司及重要職員的人身保全。

以上為積極作為的人身保全行為，服勤人員更必需懂得兼顧現場蒐證，並與警方保持

密切連繫。

#### 四、國內從事人身保全之類別

- 1.單幫保鑣：這種人身保全大都從軍中特種部隊退伍後，或有武術底子，身財魁梧，或有從事過個人保鑣經驗者，他們會在報章雜誌及電子媒體尋找人身保全的工作機會，或經由他人介紹，主動與企業界人士謀合，不過這類人身保全不受保全業法規範，保全業法也無法對他們有約束力，雇主往往因為為了節省少許經費而聘雇他們，當然他們的忠誠度及對業主的工作態度，也多少打了折扣。
- 2.自私保鑣：這類保鑣由保全公司派遣的人身保全員，保護雇主後，待公司替業主排除危害後，私下與有需要保護的雇主謀合，煽動雇主私下聘雇他們為保鑣，私下接案，這種保鑣心態可議，工作和忠誠度上更會受到質疑，違悖雇主更是時有所聞，當然也因為不受保全業法約束所致。
- 3.團隊型保鑣：例如財團所成立之安全室，都以特種部隊退役人士為主，負責財團重要人士的人身保全，這類保鑣並不是保全公司派遣，往往有本位主義，一旦安全室出缺，就會拉攏自己人加入，時常形成小團體，也不受保全業法規範及監督。
- 4.保全公司之人身保全：這種保全人員統稱為特勤人員，都經過保全公司長期訓練，身分及服勤都受到保全業法規範及約束，各種基本武術及防身訓練均有一定水準，往往公司還可以隨時提供後援，工作態度、禮儀及忠誠度都經過考核，對業主具有保障。

#### 五、從事人身保全具備條件

- 1.忠誠度：當業主將身家性命託付給我們，特勤人員必須建立任務只許成功的態度與認知，而不能有任何僥倖的心態，需時時刻刻以雇主安全為勤務第一守則，陪同業主進出任何場所，要依據訓練時的態度對待，不能有「不可能會發生狀況」的念頭，有狀況發生，完全以「保護雇主立刻安全離開現場」為唯一原則；而特勤人員完全忠誠度是絕對需要的，免使特勤人員被收買而影響業主安全及保全公司的信譽。

---

2.禮節：業主在任何場所，特勤人員所扮演的角色是保護業主安全；對於執勤時態度，所站立位置需以業主安全為考量，但在行動細節除要使業主有安全的感覺外，對和業主接觸的人不能使其感覺到壓力；而特勤人員的服裝、外表、禮貌必須要配合勤務要求，使外人感覺是秘書型隨扈人員或嚴謹型隨扈人員，不可流露粗暴型的特勤人員，影響公司聲譽。

3.武術及其他：具有柔道、跆拳道、搏擊是隨扈人員必要的防身武術。

隨扈人員以上三要件是必須具備的基本條件，公司領導人必須再施予專精訓練及職前教育，以達業主要求標準。

擔任人身保全，除了武術之外，更要具備文才之中的專業知識能力，包括：法律課程，尤其是刑法、民法及保全業法，了解刑法上之現行犯及準現行犯、刑法上責任之要件、刑法上故意與過失之認定、正當防衛與緊急避難等項目，在民事上，由於都著重在糾紛調解方面，所以對於危機處理、談判技巧、及犯罪心理學中，切勿遭到誤導，也是人身保全人員必須加強自我防衛項目的重點。

要能成爲一位專業的「人身保全」，武術技能和文才兼具以外，也必需研習第二外國語，才能夠與來自國外的隨護對象進行溝通協調，使用最普遍的語言就是英語和日語，要求的程度，必須是一般性的交談會話，加上世界潮流「e化」的趨勢，不論是通信、工作、計劃或是視訊，電腦使用都已經非常普遍，全面性功能的摩登保鑣當然也必須具備使用電腦的能力。

## 六、人身保全之定位

保全公司之人身保全業務，顧名思義是一種以保護人爲目的的行業，也是自古以來就存在的行業，就是慣稱的保鑣。

保鑣這個名詞，給雇主的印象是頭腦簡單、四肢發達、孔武有力、很會打的人，從事與保鑣（人身保全）這個行業的從業人員，往往在心裏上有自卑感，墮落心態，在社會上一般民眾把這個行業看法也兩極化，大部分都把保鑣當成是打手的行業。所以就沒有更進一步充實學科和術科方面的專業，與社會脫節，爲了提升人身保全這個行業融入e化社會，從事人身保全的業者，有必要改革舊有觀念，所以將從事這個行業的人，稱爲「安全特助」，藉以提升其社會地位，更合乎時代潮流。

## 七、安全特助的功能

在現今高科技時代，雇請人身保全的業主要求水準很高，除了要會有基本武術底子外，也在各種現代化設備及技術上要有一定的認識，所以目前從事人身保全的公司，必需把人身保全訓練成爲保護業主安全外，也要配合業主各方面事務及需求，更成爲業主的助理，故將人身保全改稱之爲安全特助。

## 八、安全特助的前景

如何規劃安全特助，是保全公司的責任，擔任這類工作在年齡上有所限制，大部分超過 40 歲以上，在反應上及體力上就會出現落差，因而在職時要不斷接受各種訓練，譬如語言及電腦，也要灌輸安全特助的團隊觀念，一方面可由保全公司聘爲顧問，繼續培養新進人員，一方面由於人身保全大都屬於專案性質，並不是長期性受雇業主，所以平時也需要接受公司派遣，從事不同類型的勤務，以彌補空窗期，另一方面則由公司主動向企業界或各財團、社團人士推薦，成爲安全特助，擔任隨扈及秘書型工作，以持續安全特助人員的工作年限。



---

# 邁向資訊科技的保全服務

中興保全(股)公司

壹、前言	8-1
貳、資訊科技的快速發展	8-1
參、資訊科技之應用	8-3
一、影像技術的應用	8-3
二、生物辨識技術的應用	8-4
三、無線與行動通訊技術應用	8-6
四、與其他資訊科技之應用	8-8
肆、結語	8-11

---



# 邁向資訊科技的保全服務

中興保全(股)公司

## 壹、前言

保全業是現代化工商社會快速發展下所產生的一種新興行業，最早起源於美國，在美國稱之為「私人安全公司(Private Security Industry)」，在日本稱之為「警備會社」，由於大型企業幅員廣大，出入份子眾多且複雜，安全死角多，難以依靠少數警力維護安全。而一般僱主不具備警衛專門知識，難以管理、訓練自僱警衛，若派遣無專業訓練之職員，於下班後留守值夜，遇狀況時反易發生危險。而且人工昂貴，對企業形成龐大負擔，於是發展出取代人力的機械式保全。正因此行業符合時代需要，以保全服務為相關類型的公司，陸續在英、法、西德、日本等地區逐漸成立。

保全業雖是新興的服務業，但基於社會大眾對生命、財產安全的重視，對保全的需求日益迫切，再加上近年來社會環境的快速轉變及資訊科技的創新研發，保全業也因應潮流不斷地推展新的保全服務業務。如家庭保全系統、大型多區域保全系統、無人銀行據點出租業務、金融機構駐警服務、運補鈔服務、警民連線、結合監控的保全服務、金融數位影像監控服務及行動保全服務…等；因此，基於上述原因，未來保全市場需求也將持續大幅成長。

## 貳、資訊科技的快速發展

資訊 IT 產業的蓬勃發展，促使了保全產業由類比走向數位、由固定走向行動、由單品走系統式之安全保護，也讓安全產業從封閉漸漸地走向開放，在越來越便宜的硬體設備，及世界級大廠(如 Bosch, GE 等)相繼的投入開發，再加上可升級和可擴充的技術不斷發展等因素帶動下，安全產業近年來已經迅速發展並且產值大幅增加。近年來由於世界各地恐怖主義的盛行對於國際商業的造成鉅大的影響，例如全世界各國家

---

不斷遭受恐怖攻擊的威脅，油價不斷的飆漲，以及面臨區域治安犯罪的行為持續增加，造成各國政府與人民對於防恐對策與人身安全意識更為加強，造就了今日資訊產業結合安全產業不斷創新研發新產品的強力動能。

資訊產業具有強大的研發能力與快速生產的特質，看準了近年來安全產業市場的大幅增長，各資訊大廠覬覦市場大餅，紛紛投入安全產業的領域，保全=安全，這個概念已經成為公眾和建築物空間結合一種很重要的觀念，事先的預防將是未來安全產業的主軸。結合傳統的電子保全，與現在網路資訊的演變，發展出微電腦電子控制與網路監視系統，將保全產業推向資訊科技服務為主的新服務產業。此發展已受到 IT 龍頭產業的注意，如系統大廠 IBM；網路大廠 Cisco 等，IBM 推出了新的數位視頻監視與安全服務，同時也提供了銷售，諮詢和發展 IP CAM，而網路監視系統的服務，也替代以往過時的 VCR 錄影帶。另一消費性電子大廠 Sony 更是積極推出一系列的影像監控設備，例如 Day & Night 的攝影機以及 MPEG4 壓縮技術的網路 CCD 攝影機，以及數位儲存影像設備等。

為了滿足各個不同市場增長的需求，越來越多的企業尋求合作夥伴，以異業結盟方式來彌補個別不足的 Know-how，並且有國際大廠運用合併或購買方式來增加競爭力。以 CCTV 整合系統為例，在系統整合商的相互協助下，將全球用戶端的需求整合成爲一套全球共通的使用整合方案。

CCTV 產業的成長大多來自於電腦硬體與軟體、傳輸網絡與網路、影像高成像與數位壓縮技術，以及隨身攜帶式產品的演進與成熟。因此網路和安全產品的結合將意味著網路攝影機和防盜警報系統可以同時透過網路傳輸，達到整合的效果，證明了網路對於監視與保全市場有著巨大的影響，並隨著網路與寬頻的時代來臨，迅速擴大了全球 CCTV 技術的應用同時也大幅提昇了市場的產值。

光電技術與快速的資料計算能力將以往的生物辨識系統包括指紋、掌紋、指靜脈、掌靜脈、虹膜等辨識技術等帶入了保全市場的另一高峰，預估將佔據 2006 年安全技術產業供應鏈的重要一環，自 911 恐怖攻擊事件後，全球已有很多國家參與大規模的生

物辨識系統開發建置案，例如：美國國土安全局要求進入美國的簽證持有者必須驗證指紋資料，此一主要目的無非是要防止一些不受歡迎的遊客滯留於美國，另一方面藉以監控其入境與行動，防止恐怖成員進入並且提供資料給國家安全部門。

## 參、資訊科技之應用

### 一. 影像技術的應用

數位監控系統，因數位化的迅速發展，驅使廠商加速了產品研發的種類與時程，同時也縮減了產品的生命週期。因此市場的數位產品不斷地推陳出新，而廠商保持競爭力的不二法門就是加速研發能力，與價格的優勢競爭力，因此預料各種新的數位影像設備將不斷的推出至市場上銷售。以目前攝影機與數位錄影機為例，各家推出的產品規格與產品運用就有多種選擇。

#### (一) 數位攝影機

與我們生活最密切的便利超商或 ATM 提款機，以及每天必須經過的大街小巷，越來越多的攝影機架設在街角的電線桿上，人們的一舉一動都在被監控與掌握之中，同時也達到遏止犯罪的作用，無論實質或心理上都受到相對的保障。也因此室內型或戶外型的攝影機市場需求正快速成長，而尤又以戶外型攝影機最受到矚目，接下來我們就來介紹戶外型攝影機，基本的戶外型攝影機，會套上一個防護罩防止人為與惡劣環境的破壞，並且大多使用高倍數的光學鏡頭與高階 CCD 模組，同時搭配近年來常使用的紅外線投射器，而高階的自動切換與日夜兩用型的攝影機已經成為市場主流，此外戶外型攝影機又發展為高速轉球型與 IP 網路型，發揮快速搜尋目標的作用。

#### (二) 數位錄影機

DVR 在持續 10 年的發展下，已經取代了傳統式的 VCR，而隨著數位技術的繁榮普及，現今的 DVR 已經賦予更多的智慧功能。以目前普遍 DVR 分類，可以分為兩大類型：

---

1.單機型( Standalone)：此機型乃重新利用 CPU 與 RAM 來設計開發，多以專屬的軟體程式，研發成本較高，機型較為固定，但相對的單功能應用單純，因此品質穩定，較不會有當機的問題產生，其影像儲存速度及影像解析與畫質都有較大幅度的改善，目前單機型功能也已經結合保全防盜主機發報系統，而且以網路 TCP/IP 為通訊協定，以方便網路連結與網路監看。

2.PC-Based 機型：此機型應用平台為一般 PC，Notebook 等商業型個人電腦設備，在一般 PC 架構下加入一片影像擷取卡利用附加的軟體壓縮技術將攝影機所攝取的影像加工處理，再使用軟體將影像編輯與播放。但缺點是此系統較不穩定，但由於此機種擴充性強大，為目前市場接受度最高的機型。保全業利用攝影機與數位錄影機的運用，將 ATM 設備經由網路架構將所攝取的影像傳送至中央控制台面，經由管制人員的監看隨時掌握監控現場與防盜警報系統，此運用可以有效並且隨即處理現場狀況，此系統部份專業保全公司已開發完成並且結合銀行副控中心運作，達到即時影像監看與防盜防護的效果。

## 二.生物辨識技術的應用

微軟創辦人比爾蓋茲曾公開表示，網路安全管理最弱的一環就是用密碼來辨識身分，根本解決之道便是捨棄密碼，改用生物辨識來認證身份；而他更明確地指出生物辨識此項技術將成為未來幾年 IT 產業的重要革新。有一個現象可以支持蓋茲這段論述，就是越來越多的個人、消費者、企業乃至政府機關都承認：現有的智慧卡、身分證號及密碼這種傳統的身分識別系統不夠嚴謹與精密。因此，生物辨識技術將在未來解決方案中，將佔有極為重要的地位。

生物辨識技術就是利用個人生理或行為的特徵，來識別個人的身分，目前市面上已推出多種生物辨識技術，包括：指紋、指型和掌型辨識、臉型、虹膜、靜脈、聲紋和筆跡辨識等。

而生物辨識技術比起採用密碼和個人識別碼（簡稱 PIN）的傳統身份辨識方式更受人歡迎，因為利用生物辨識技術，接受辨識的人無須記住密碼或攜帶身份識別證物、智慧卡等，即可通行無阻。未來隨著相關法令的通過，生物辨識產品的相關運用將大幅提升，特別是門禁考勤管理、個人電腦及行動電話登入、資訊系統驗證、網路使用者的身分驗證、自動櫃員機及政府部門的身分辨識與鑑定，包含身分證、電子護照及電子居留證等。

指紋具有永久不變的特性，不會像人的面像會隨著年齡或環境可能產生改變，亦不會像簽名、印章等傳統辨識方式有被模仿及容易造假的問題。在 911 事件之後，各國政府及企業團體的安防層級全面提升，邊境和機場、港口及相關重要設施開始採用生物辨識設備，以執行安防管理，所有安防思維已將生物辨識設施，從「Nice to have」提昇至「Must have」。

目前許多生物辨識技術都已應用在即時身份辨識系統，綜觀生物辨識在各方面的應用狀況，仍以指紋辨識遙遙領先群雄、最受歡迎，而指紋辨識的價格也是最為市場所接受，此外虹膜、語音、靜脈、臉型和掌型等生物辨識系統也都有不錯的評價。

指紋辨識技術的進步使得辨識器的錯誤率減少、成本也已降低，現階段的指紋辨識器體積越來越小，辨識時間也都少於 1 秒，再加上人性化的管理介面，使用度相當高；至於 FAR（False Acceptance Rate；誤判率，將不合法使用者辨認為合法使用者的機率，代表安全程度）更是依應用不同而被要求低於 10 萬分之 1 至 100 萬分之 1，而 FRR（False Rejection Rate；拒判率，將合法使用者誤判為不合法使用者的機率，代表便利程度）則是 1/30~1/100，視機器不同而有所分別；其安全程度與便利度都已達到成熟階段。

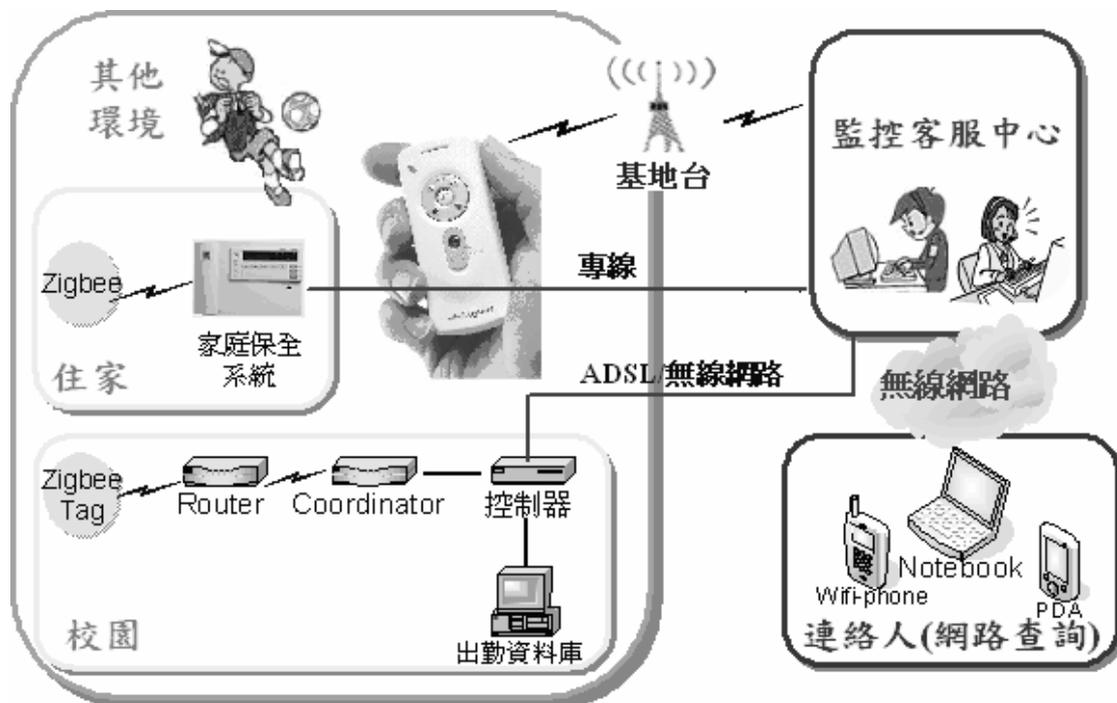
指紋辨識可說是生物辨識科技中發展最久也最成熟的一種，其最廣為人知的運用為刑事鑑識，但隨著資訊科技的快速發展及電腦演算技術的突飛猛進，解決了龐大指紋資料庫儲存及耗時比對的兩大問題，故其應用面也日益廣泛。

由於指紋辨識方式的誤辨率低，且辨識結果精確，同時較其他生物辨識產品的價格低，因此使用者的接受度普遍良好。而其適用於許多不同的操作環境，同時可登錄多枚指紋的功能，也能大幅提升系統的精確度和應用彈性，這幾項重要的系統特色，將促使指紋生物辨識系統在未來幾年於保全產業中，扮演十分吃重的角色。

### 三.無線與行動通訊技術應用

行動安全服務主要係透過 AGPS 衛星定位系統得知被保護者所在位置，同時若有緊急狀況也能主動發出求救訊號，此外搭配 Zigbee 及家庭保全系統，在重點區域增加抵達或離開通知，亦提高此部分區域之定位精準度，平時亦可透過 GPRS、WiMax 或 WiFi 等無線網路上網，連線至行動服務網路平台查詢狀態。系統架構如下圖：

圖 系統架構



所提供之三項主要服務，以學童為例說明如下：

#### (一)在家安全管理

學童抵達家中，或發生緊急狀況，自動以手機簡訊或電子郵件方式，回報家長抵家通知或 SOS 緊急求救訊號，一旦發生緊急狀況，保全人員將會出勤協助處理，處理完成之狀態回報亦會回報家長或緊急連絡人。

通訊傳輸方式為透過 Zigbee 及家庭保全系統，將抵家訊號及 SOS 緊急求救訊號透過數據專線，傳送至保全監控客服中心，再由系統自動發送一即時手機簡訊及電子郵件至家長手機，同時也能隨時利用 GPRS、WiMax 或 WiFi 等無線網路上網，連線至保全行動服務網路平台查詢狀態。

## (二)校園安全管理

學童抵校，或未在設定時間內抵達學校，透過建置之學校安全管理系統，自動以手機簡訊或電子郵件方式，回報家長學童抵校通知或異常訊號，搭配學校出缺勤紀錄管理，學童若逾時抵校，也能透過系統自動告知學校啟動未到校緊急處理流程；學童在上課時間內若離開校園，系統將自動發送以手機簡訊或電子郵件通知父母，同時告知學校啟動異常處理流程；下課離開學校亦用簡訊或電子郵件告知家長；緊急狀況發生時，若有需要父母或學校可請求保全人員出勤協助處理。

通訊傳輸的方式透過學童身上所持 Zigbee 端末(Tag)、多個接收器(Router，因 Zigbee 有效範圍為 100 公尺，故需多個接收器，並能同時區辨學童目前靠近之區域範圍)、轉換器(Coordinator)及終端控制器，將資料傳輸至保全監控客服中心，同時連結當地(Local)學校出缺勤系統資料庫，透過保全監控客服中心執行各種狀態回報，若為異常訊號搭配保全人員出勤協助抵達現場處理狀況，同時家長也能隨時利用 GPRS、WiMax 或 WiFi 等無線網路上網，連線至保全行動服務網路平台查詢學童目前狀態。

## (三)其他環境行動安全管理

在所有環境皆可透過 AGPS 衛星定位系統，得知學童所在位置，家長可遠端利用無線網路隨時查詢小孩位置，亦可依需要設定自動定時回報之時間，設定時間一到，將會以手機簡訊或電子郵件方式通知家長孩童所在位置，一旦有緊急狀況發

---

生，學童亦可主動發出緊急求救訊號，此訊號將透過行動電話基地台以 GPRS 方式傳輸至保全監控客服中心，保全監控客服中心會以電話及簡訊方式通知緊急連絡人，並可應家長要求派遣保全人員抵達現場進行協尋服務。

詳細提供服務之細項有以下幾項：

- (1)位置查詢服務：家長可隨時透過上網或電子郵件查詢小孩所在位置。
- (2)定時回報服務：家長可依不同需求，於固定時間內設定定時回報功能，設定時間一到，可自動以簡訊或電子郵件回報小孩所在位置。
- (3)緊急求救服務：一旦有緊急狀況發生，可按下 SOS 緊急求救鍵，發送緊急求救訊號，專業保全公司會立即通知緊急連絡人，必要時可委託專業保全公司保全人員抵達現場協助處理狀況。
- (4)簡易通話服務：經由事先上網或電話設定兩組通話號碼，小孩可利用簡易通話功能與設定之親友通話，另外也可不受限定對象，接聽來電答話。

通訊傳輸的方式透過學童身上所持 AGPS 衛星定位設備，將定位資訊藉由 GSM 行動電話基地台，傳輸至專業保全公司保全監控客服中心。若所在位置為通訊良好之環境(如室外)，AGPS 定位誤差為 5-15 公尺，若為通訊較為不良之室內環境，GPS 衛星無法收訊位置，藉由 GSM 行動電話基地台輔助定位，此時 GSM 定位誤差需視基地台涵蓋範圍而定，約為 300-500 公尺不等。由保全監控客服中心彙整所有資料，提供整合服務，必要時可要求專業保全公司保全人員出勤協助抵達現場處理，另外家長也能隨時利用 GPRS、WiMax 或 WiFi 等無線網路上網，連線至專業保全公司保全行動服務網路平台查詢學童目前所在位置。

#### 四.與其他資訊科技之應用

系統保全利用客戶端監視設備、控管中心、管制中心、機動車輛三者間構成客戶服務迴路，目前在監控設備部分，已經逐漸透過數位監控系統取代傳統 CCTV 影帶監視，因此數位影像的擷取技術、壓縮與傳輸功能、影像移動偵測錄影、多分割畫面獨立錄影、聽音辨位、緊急傳呼、遠端監控等技術，成為保全系統不可或缺的

專業技術，其中因為可以透過傳輸數位影像、緊急傳呼與遠端監控等功能，將重要的保全資訊傳遞到 PDA 中，讓 PDA 也可以在一般保全功能中，逐漸成為重要的一部份。

#### (一)PDA 的應用

專業保全公司保全的保全員為例，現在每個保全員身上都隨身帶一台 PDA，這台 PDA 就已經內建所轄客戶之所有資料，當狀況發生時，可以立即查詢客戶的基本資料及應注意事項，而處理狀況發生的過程與結果也同樣記錄至 PDA 上。甚至在可見的未來，會以 3G 系統作客戶圖面系統的立即傳輸，未來每個保全人員的配備比起詹姆斯龐德毫不遜色。

#### (二)GPS 的應用

就以保全業當中的運鈔服務來說，運鈔車的行經路徑也用 GPS 嚴密監控，若發現運鈔車沒按照既定路線行走，監控中心也可以透過 GPRS 去啟動加裝在運鈔車引擎及電路板上的 X8GPRS 防盜系統，在 10 秒內讓運鈔車的斷油、斷電。

#### (三)資料庫的應用

現階段的保全，在經營面上必須能迎合這十倍速時代，就以專業保全公司保全來說，有資訊中心運用「策略性資訊經營系統」簡稱 EIS，匯集保全勤務、業務、行政等資訊，加以整合分析，將各分公司每天業務營運狀況即時傳送至總公司資訊中心，經中央系統整合提供更完整之相關比較分析報表。總公司各部門據此隨時掌握全省最新營運狀況，提高工作、業務及管理績效，瞭解市場導向，進而決定公司經營政策。專業保全公司保全之全省高速網路，建立公司經營加值型網路的能力，未來更將發展網路購物、金融轉帳、企業資訊保全、有線電視台...等新業務領域，只要客戶端與中保網路連線，便能領略一個嶄新的、科技的生活領域，享受最迅速完整的服務。

#### (四)CTI 的應用

在電話客戶服務方面，CTI 系統可說是現代企業的顯學，而專業保全公司保全秉持「以客為尊，服務至上」的信念，分別於台北市及全省北、中、南三區成

---

立四個服務專責單位，以顧客滿意為導向，全天候提供客戶直接申告管道、依時限處理客戶問題，由專人追蹤結果，並定期確認客戶對專業保全公司保全服務的滿意度。客戶服務中心以其專業設備

- 1.ASS 服務管理端末螢幕：即時判斷客戶申告訊息作不同之處理，答詢客戶問題及設定、解除、排除障礙等服務。
- 2.輔助端末螢幕：服務中心人員只需輸入客戶中心編號，即可查詢客戶詳細資料及狀況動態，確達提高服務效率。
- 3.圖形管理螢幕：透過圖形管理電腦，服務中心人員可調閱客戶保全系統設計圖，判斷客戶申告種類，處理快速有效。客服中心更精挑細選服務人員、落實嚴謹的客戶服務專業培訓，完整深入的在職訓練，使服務品質保持最佳狀態。

#### (五)保全監控系統的應用

管制中心在保全機制中正如保全系統的神經樞紐，迄今已投資數十億的專業保全公司保全管制中心，採取集中管理，在保全作業流程上以專業分工、團隊合作的模式，由訓練有素、經驗豐富的管制員負責判斷及勤務調度，並以高科技電腦系統來輔助作業，確保任務完成和保障客戶及執勤人員的安全。

管制檯面上配備四部功能迥異卻又互相牽動的電腦，輔助管制員的指揮、調度，主監控螢幕以不同顏色的訊號，協助管制員進行異常訊號的分辨，和時間管理的功能。管制員藉著一目了然的顏色變化，嚴密掌控著每筆訊號的處理、以及勤務人員的行蹤。

管制中心除了在處理的量和速度及分析處理記錄的能力卓越外，更有獨立的供電系統及雙主機設備，沒有斷電當機之虞。如此縝密的安全佈局、在精細的人與科技協力防護下，其安全指數絕非單機作業、完全依賴原始人工的同業所能比擬！實在是現代科技與傳統保全結合的最佳典範，要作為一家成功的保全業者，實在不簡單。

## 肆、結語

自 911 恐怖攻擊事件之後，造成人們對人身安全意識突然加強；也讓人們開始真正地審視『安全』議題，同時對於安全的定義及需求重新定位及思考，另外，對於安全控管的範疇也從個人安全擴大到企業安全與國土安全、從有形的安全延伸至無形的安全。

二十多年來，保全產業一直是一個被認為相當封閉保守的產業，如今因不同資訊技術開發與不同領域業者的投入，使整個產業及技術的應用產生了良性的變化，並激盪出更多的火花，也使得保全產業的安全應用不斷被賦予新的定義，例如：寬頻技術和網路頻寬的不斷提昇及影像攝取與壓縮技術的應用；生物辨識技術的整合應用；無線和行動通訊技術便利性的應用等..，在未來都將是保全產業中資訊科技應用上不可或缺的一部分。

保全產業過去已經走了一段很長的路，在市場不斷地增長與科技大幅地演進之下，保全服務已經從區域性走向全球化，並且已將發展成一個運用大量資訊科技的科技服務產業。

### 參考文獻：

- 1.中興保全季刊 第 132 期
- 2.安全與自動化雜誌 65 期 『指紋辨識，好處多多』林佐宜
- 3.IT home 電腦報 第 221 期
- 4.保全業與治安 五南文化事業
- 5.金融安控新思維 第一、二期 中興保全
- 6.全球安全科技網 <http://www.asmag.com/>



---

# 社區 E 化～ 建構一個安全社區

奇君企業有限公司 邱文輝總經理

壹、前言	9-1
貳、如何建構一個安全社區或大樓	9-2
參、安全社區系統建構流程	9-3
一、系統流程圖	9-3
二、運作說明	9-3
三、效益分析	9-4
四、設備	9-5

---



# 社區 E 化～建構一個安全社區

奇君企業有限公司 邱文輝總經理



## 壹、前言

在目前的保全業法規範下，保全業務中駐衛保全佔了整體保全業務量的 90% 以上，然而駐衛保全業務在激烈的市場競爭中其獲利卻愈來愈薄。而整個社區、大樓業主在自由市場的競爭下，也發現在駐衛保全執行業務中，所獲得的安全保障也愈來愈少。

駐衛保全的業務純粹以提供優良的人力對社區、大樓的公有區域實施安全維護，如門禁管制、巡邏等工作項目。但一般社區、大樓業主普遍存在的一種觀念“請了駐衛保全就有了安全保障”無論是公有、約定私有或私有範圍內均應獲得安全保障，在此一認知的差距中往往造成雙方的衝突，甚至對簿公堂。爲了減少此種無謂之衝突，除了藉由保全公司在社區、大樓管理委員會議中對業主進行工作項目之宣達與安全工作之教育外，駐衛保全亦應藉由 E 化來提昇駐衛保全的安全管理與防護應變能力。對目前偏向單向服務的方式，走向雙向溝通的服務方式來提

---

昇競爭力，同時也對整體社區聯防提供一份力量，共同建構一個人人安居樂業的安全社區、大樓。

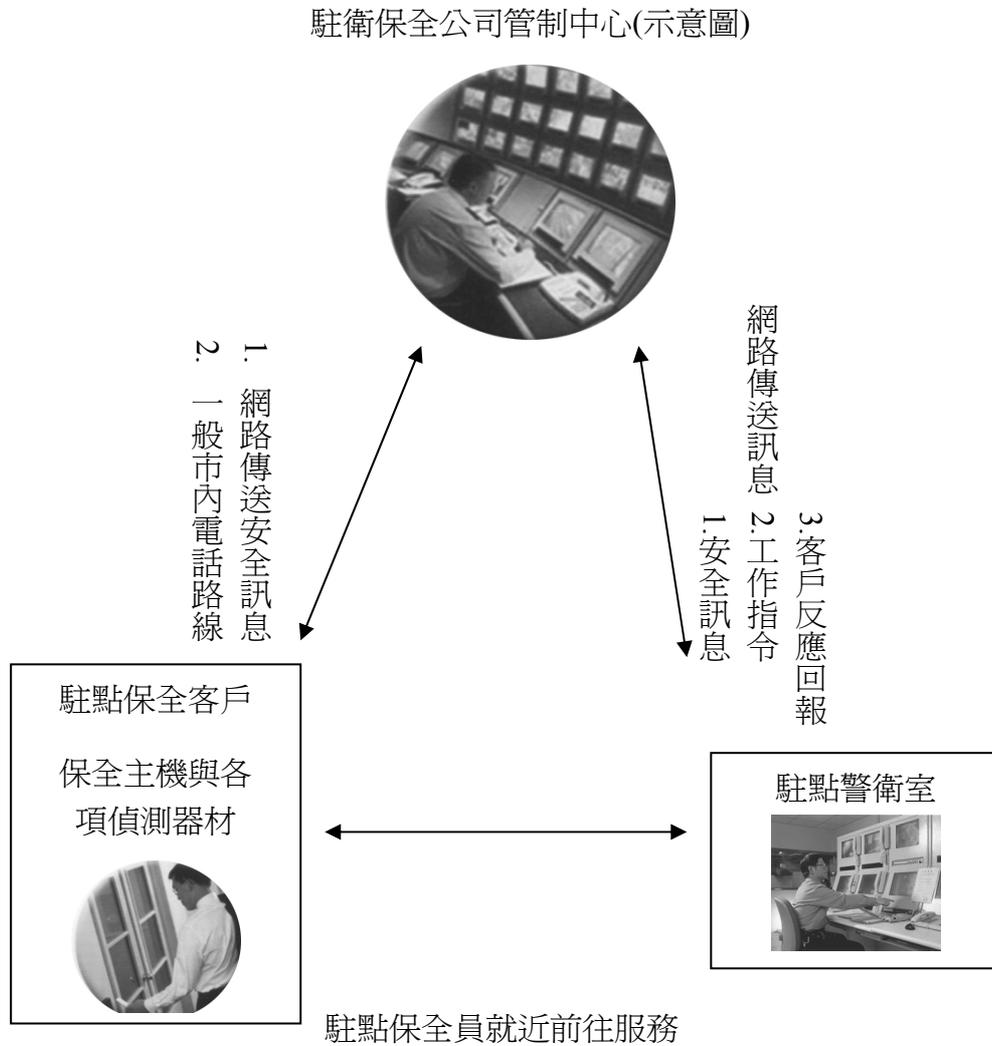
## 貳、如何建構一個安全社區或大樓



如前面所說的駐衛保全是提供人力服務的行業，客戶們都以爲有保全一切都安全。駐衛保全要如何來提供一個大家都認爲安全的保全呢？拜電腦的普及與網路的發展，有了這兩樣利器，安全服務可以縮短作業的時間，及提供大量的訊息，保全員藉由 E 化就可以充分掌握各項安全訊息與應變方式；許許多多的衝突與糾紛可能就不會發生，對社區聯防體系來講，也能夠提供各項安全情報交換，公司整體的安全管理更上層樓，整個的系統架構如下分析：

## 參、安全社區系統建構流程

### 一、系統流程圖



### 二、運作說明

1. 駐點保全客戶：依一般系統保全安裝作業，安裝保全主機、操作器及周邊各類偵測器材。
2. 需安裝受訊多工箱（內含多工卡、電話卡、電源供應器），接收系統保全客戶之各項訊息，並透過電腦之接收軟體顯示於電腦上。

- 
- (1)每一受訊多工箱可接收 4,000 戶之系統保全客戶訊息。
  - (2)每一受訊多工箱接收之系統保全客戶訊息，可自動分別送達指定之駐點警衛室。
  - (3)每一網路保全系統可將訊息自動送達 900 個不同之駐點警衛室。
  - (4)保全公司管制中心與駐點警衛室除可接收駐點保全客戶訊息外，並能相互間發送其他一般行政訊息及瀏覽保全公司管制中心已發送並儲存電腦內之一般行政訊息。
  - (5)駐點警衛可即時將客戶的反應或重要訊息傳送到保全公司管制中心，讓公司即時處理並回報客戶。
  - (6)駐點警衛室若裝設有網路攝影機或 USB 攝影機，則可由保全公司管制中心直接掌握駐點警衛室內動態。

### 3. 駐點警衛室

- (1)駐點警衛室電腦僅接收屬於該駐點服務之保全客戶所產生之各類安全訊息。
- (2)駐點警衛室可配發巡邏卡於服務保全客戶時，將到達時間立即送達保全公司管制中心。
- (3)駐點警衛室可察看所服務客戶之各項基本資料，目前客戶狀況及所發生訊息之歷史資料，以便保全客戶立即了解與查詢。

## 三、效益分析

- (一) 不增加人事成本
- (二) 增加系統通報管制，銷售器材或租賃器材收入
- (三) 增加與駐點內客戶溝通與互動
- (四) 增加駐點之續約動力
- (五) 增加駐點內之防盜防搶能力強化駐點安全管理
- (六) 增加公司與駐點間各項行政命令之傳達

- (七) 較易控管駐點人員之服務動態
- (八) 增進督勤人員之控管
- (九) 現有系統設備修改即可立即上線
- (十) 提昇保全員的 E 化能力、提高公司競爭力
- (十一) 具有駐點保全員定時回報功能，可以防止保全員意外事故發生，而保全公司卻是最後知道的現象。

#### 四、設備

##### (一) 中心端



PC 兩台

矩陣式印表機兩台

系統軟體兩套

固定 IP ADSL 線路一條

電話線路兩條

多工器一台，四路電話卡一片，電源供應器一台

##### (二) 警衛室端



PC 一台

矩陣式印表機一台

系統軟體一套

浮動 IP ADSL 線路一條

網路保全主機一台

定時回報按鈕一個

USB CCD 攝影機一台

電源供應器一台

### (三) 住戶端

網路保全主機一套

各類偵測器材一套(如示意圖)





---

# 駐衛保全需求型態服務概述

忠華保全集團 吳富榮總裁

壹、概論	10-1
貳、各階段期間駐衛保全服務需求重點	10-1
一、銷售期保全	10-2
二、工地期保全	10-2
三、交屋期保全	10-3
四、成立期保全	10-3
五、穩定期保全	10-5
參、結論	10-6

---



# 駐衛保全需求型態服務概述

忠華保全集團 吳富榮總裁

## 壹、概論

保全供需不是一個固定不變的模式，在不同的階段時期，有不同的供需情況。每個公司又因所設定的「目標客戶」不同，也對應了這種變化，於是市場有了區隔，有的公司專做某一時程的，有的兼跨幾個時程的，也有的在這議題上不是很明顯的，但是市場機制既然已經存在，若能把握住不同的時程供需，就能掌握更多勝利關鍵。

一般可以依發生先後次序來界定幾個保全服務需求時程：

- 一、銷售期保全
- 二、工地期保全
- 三、交屋期保全
- 四、成立期保全
- 五、穩定期保全

（至於人身保全、運鈔保全、或賣場保全等其他專業領域不在本文中論述）

每一時程有它的特色和需求，保全公司也相對的須發展出不同的作業模式來供應它。由於保全與物管有極大的相關性，常相輔相成，而物管公司亦常與保全公司互為表裡，所以本文中，所稱的階段現象，乃兩者一併討論之。

## 貳、各階段期間駐衛保全服務需求重點

### 一、銷售期保全

建設公司常委託銷售公司規劃整個銷售案，（少數建設公司有自己的銷售公司）從命名（如：海天一色、名人居等）到文宣、廣告、造勢、作秀、規劃、銷售等均由銷售

---

公司包辦，這時程對保全的需求有：

- (一) **樣品屋的保全**：注重樣品屋之安全，防止被竊、被燒，此時期最好加上機械保全，否則常有電腦、音響等失竊之情況，至於黑道勒索、放火則是另一議題。
- (二) **交通指揮式的保全**：有些銷售案地點較遠或交通動線複雜，需有交管哨。
- (三) **標竿式的保全**：客戶希望讓買家有安全感或好印象，特別要求儀隊式的高身材、英俊、威武的保全人員作為標竿。
- (四) **秀場的保全**：有特別從國外聘請知名藝人來代言或作秀，保全工作從機場接機到記者會、舞台安全等。
- (五) **機械的保全**：這時期亦頗強調機械保全，最近當紅的是特殊門禁系統（指紋、瞳孔、靜脈辨識等）遠端監控等，有時建商列為賣點，有時是要自費申辦。價格從一戶按裝費陸仟至數萬均有。

保全公司提供這時期的不同供應型態有

- (一) **一般式的**：以一般的價格作常態性的服務
- (二) **標竿式的**：以 38000 以上至 60000 間作精緻的服務，一般均要求身高 175cm 以上憲兵或特戰退伍的。
- (三) **臨時勤務**：機場接送等，一小時一人力為 500-1000 元。
- (四) **機械保全**：展示、規劃、全面或個別選配安裝。

## 二、工地期保全：

工地期保全一般均派遣年紀較長者，更年長者，習慣稱為「顧寮仔」。此時期因為工地為開放型，夜間漆黑、物料又多，白天不同包商工人進出頻繁常有失竊，雙方若未在合約上小心列舉加註，便常發生糾紛。

此時程監控錄影系統，保全系統之搭配，其實蠻重要的。而保全公司對派遣人員之安調應格外小心，曾發生保全員與外賊串通，整車鋼筋失竊之情況。

### 三、交屋期保全：

#### 交屋期最重要是：

- (一) 讓買者快速辦好交屋手續
- (二) 裝潢施工管制
- (三) 成立管委會，業者莫不希望保全公司能做到賓至如歸，切莫惹客戶不快，橫生枝節。

#### 這時候保全公司（或物管公司）需具備：

- (一) 高檔次保全服務水平：這時保全門禁管制也是最辛苦的階段。
- (二) 施工管制措施的能力：因工人進出複雜，秩序、安全、清潔均不易管理，須有一套管理辦法來施行
- (三) 熟悉管委會組成之運作
- (四) 主持區分會議能力，讓各樣議事順利
- (五) 規劃能力（如公共遊樂設施之管理，管理費，收支預算），這時期因保全服務仍由建設公司支付，所以建商寧願支付高費用聘請一流物管、保全來執行，以便進行順利，通常較一般保全費用高出二成以上。但建商付款程序繁瑣，又常假籍名目拖欠、扣款，經營此時程之公司，須具備大量資金及協商人才。

### 四、成立期保全

三教九流因緣際會因購屋而生活在同一個社區內，起初的磨合期有很高的困難度。所以這一時期之保全相當重要，基本上要組成一個公正廉潔的管委會及樹立一套正常的運作模式十分不易。

這樣的困難有時來自住戶不同的背景、涵養，有時來自人性的貪婪自私等，而現行法規對現況尚無法完全適用，有賴更長的時日來修訂。

#### (一) 最大的紛爭在公設點交

---

可能是建商銷售時誇大其辭，可能是偷工減料，也有的情形是住戶挑剔，夾在其間的保全物管公司（因大多數的物管公司隸屬於保全公司）常常左右為難，甚至成為犧牲品，一方面建商不付薪，另一方面管委會不承認委任關係，順了姑意、忤了嫂意。

## （二）委員間內鬥

有心人士可能想掌握管委會之採購等利益，便成群結黨互相抵制，此時最常見分派系，重新發包保全物管。

## （三）格調定性

此時期委員會的運作良劣，為日後社區管理走精緻化或普及路線，定下了一定的格調。可以看到有的社區成立時鐵窗加蓋、看板林立，有的社區卻盡力維持統一格調。

保全公司這時期的供應模式有：

### （一）精緻路線型保全

強調高收費、高品質，延續交屋期的水平。推出飯店式管理，管家式管理等優質服務。

### （二）普通型保全

社區因經費有限，只好降低標準，聘僱保全人員年齡上升，並且不刻意強調生活服務面，側重門禁管理面。

### （三）公設點交協商

一般中國人較會耍小動作，管理公司居中協商的角色很重要，所以公司需有對機電設備專業及具備溝通協調能力之人才，有的公司或管委會乾脆將這部份委託給專業點交公司。

## 五、穩定期保全

經過了成立期，來到穩定期，一般採蕭規曹隨的作法，保全的派遣人力，巡邏路線、

信件分發、管理費收支、管委會運作等均已定型。

這時期需求面改變不大，除非發現有不滿意或銳意革新者出現。但也有派系傾軋，如同政治選舉一般的，一朝天子一朝臣，保全公司隨著變動。

比較建議每年做「服務滿意調查」以作為是否續聘依據，不要單憑委員個人好惡取捨，但也不要數年不作評比，恐怕久而尾大不掉。

此時若有人想作「社區改造、社區文化塑造」等亦是不錯的想法。可以找專業公司來配合。]

一般穩定期的保全服務佔保全公司業務量百分之八十以上，同樣的也有百分之八十的保全公司在搶食這塊大餅，其競爭也相對激烈。因此這時期的保全注重：

#### （一）簡報團隊優勢

簡報團隊搶攻招標社區，從企劃、現場演示到美女助理，陣仗不小，各公司無不在此著墨甚多。

#### （二）管理、督導、訓練、強化

若不從管理、督導、教育訓練等方面來強化，很難在激烈競爭中脫穎而出。

#### （三）公關運作

運用各種人脈、方式、爭取委員青睞，在投票時得票較高。

#### （四）口碑行銷

有的委員會盡責地到其他客戶處打聽，這是比較準確的一種抉擇，甚至到保全公司去實地看看，因為每家公司簡報時都講得非常好，不打聽不知道好壞。

#### （五）福利待遇

政府有許多福利措施，如 6%新制、福利金制度、勞健保、教育訓練等一個公司是否努力去施行，便可判別一個公司體制是否健全的依據。

---

## 參、結論

各時程的保全供需，事實上不甚相同，每個公司在定位上亦有不同，有的公司即使有能力兼跨不同時程，但可能無法在價格上滿足客戶之需求，最後不得被迫放棄。沒有那一種時程是最好的，只要能把握它、做好它，從而獲取利益那就是好的。因為保全公司的多樣性多面性，所以許多公司均可汲取弱水一瓢而飲，就這樣看來保全業還有屬於它的春天。

---

# 保全業及 公寓大廈管理維護業 人力資源之探討

真禾機電（股）公司 徐源德總經理、王進鋒經理

一、前言	11-1
二、相關名詞定義與文獻回顧	11-2
三、研究過程	11-4
四、問卷研究發現	11-7
五、結論與建議	11-9
附件一 問卷	11-11
附件二 訪談問題	11-13

---



# 保全業及公寓大廈管理維護業人力資源之探討

真禾機電（股）公司 徐源德總經理<sup>1</sup>、王進鋒經理<sup>2</sup>

## 一 前言

根據民國九十三年十一月行政院通過之物業管理服務業發展綱領及行動方案中所揭示，目前國內物業管理服務業中，以公寓大廈管理維護為例，約有 450 家，從業人員約 50,000 人；清潔服務約 7,400 家，從業人員約 150,000 人，合計約為 200,000 人，年產值約 500 億元。至於保全有 427 家，從業人員 35,374 人，其中駐衛保全年產值約有 150 億元。

因為龐大的商機，自然產生了眾多的業者投入競爭，例如 94 年度中央信託局辦理中央政府各機關、學校及國營事業訂購共同保全供應契約，有近百家保全公司參與投標，時間自上午九點至下午兩點才順利結束可見一般。

就如此龐大的商機來說，人力乃滿足訂單的必要條件，而人力的素質更是決定品質的重要因素。

就保全產業總值相對於現有文獻來看，針對保全業人力資源作探討的較少，並且大多數保全公司並未針對人力資源特別設立專職人員。

### 1-1 研究目的

基於上述背景與動機，本研究目的有：

1. 探討目前保全業人力資源結構。
2. 了解從業人員背景、本行業年資、從業理由、從業途徑。
3. 了解目前業者人力資源整合、管理情形。
4. 從上述結果中提中對於業者之建議事項。

<sup>1</sup> 真禾機電（股）公司總經理、國立台北科技大學兼任講師

<sup>2</sup> 真禾機電（股）公司客服經理

---

## 1-2 研究方法:

本次研究乃採用探索性之方法，本次研究蒐集中部、北部從業人員八十份問卷；及訪談五家保全業者。

## 1-3 研究範圍:

從事各類型公寓大廈及建築物之駐點保全從業人員及主管；排除運鈔、人身保全等類型之保全。

## 1-4 研究限制：

受限於時間人力等因素，僅能就證照班學員來作統一性的調查，在調查母體上可能會有一部分是目前或預備擔任總幹事之可能限制性。

## 二 相關名詞定義與文獻回顧

2-1 保全業: 根據保全業法第三條及第四條的規定，保全業乃依法設立經營防盜、防火、防災之安全防護；現金運送、人身安全等業務。

2-2 公寓大廈管理維護公司：根據公寓大廈管理服務人管理辦法第十五條的規定，公寓大廈管理維護公司乃從事公寓大廈一般事務管理服務事項、維護及修繕事項、附屬設施設備之檢查及修護事項、清潔及環境衛生之維持事項、安全防災管理維護事項等。自保全、公寓大廈管理維護兩者意涵來看，明顯兩者有某種程度的競合關係；尤其在本次研究範圍中可以看到，在公寓大廈標的來說，兩者的差異性其實相差不遠。

在事業目的主管機關來說，兩者的特許設立、人員執業證照卻有不同，唯各自的門檻不高並且業務上有極高的同質性。從幾乎絕大多數的業者都同時成立「保全」「公寓大廈管理服務」兩家公司可以得知，這裡不多贅述。不過「雙牌公司」卻帶給消

費者錯亂的感覺<sup>3</sup>（饒後樂，2004）。

### 2-3 人力資源管理：

人力資源管理乃有效率且有效能運用系統性管理程序（計劃、執行與考核）於人力價值活動，以期達成「適時適地、適質適量、適職適格」提供人力之目的，藉以促進組織成員之工作品質及工作生產力，進而創造競爭優勢（吳秉思，民 85）。

簡單的說，人力資源就是企業對於人才的選、用、育、留的企業活動。

### 2-4 文獻回顧：

目前保全業的經營環境雖然需求不斷增長，但因為新加入的保全公司太多，並以價格競爭為主要的手段，因而需壓低人員薪資，導致流動率過高，素質良又不齊，招募訓練發生困難，結果自然使保全服務水準低落，消費者因而不滿，淪入價格惡性競爭，導致業者發生你丟我撿的經營情況，無疑使保全經營陷入困境（楊重正，民 92）。

保全業的人力資源特性乃：離職率高、從業容易（王志誠，民 89）也更說明此行業的特性。

在駐點保全及公寓大廈管理服務人這樣的供需市場中，訂單（人員）的素質並不容易預先量化整體品質，所以在保全的合約中大多就人員的教育程度、年齡等作規範。以中央信託局股份有限公司辦理中央政府各機關、學校、國營事業 95 年度保全(警衛勤務)集中採購共同供應契約來說，即將從業人員就年齡、學歷、訓練、背景、保障薪資等作門檻限制，如表 2-4-1：

<sup>3</sup> <http://blog.twblog.net/tmm/archives/002246.html> 崔媽媽網站

表 2-4-1 中央信託局警衛合約分級資格一覽表

級別	年齡	學歷	體格	背景、訓練	北區保障薪資 (第一至第三級及第五級服勤時數為 240 小時，第四級則為 210 小時)
第一級	22 至 60 歲	國中(含)以上			21,000
第二級	22 至 55 歲	國中(含)以上			23,000
第三級	22 至 50 歲	高中、職(含)以上			26,000
第四級	22 至 50 歲	高中、職(含)以上	身高 165 公分(含)以上。體重 55~90 公斤	受過保全人員職前專業訓練 1 週以上	28,000
第五級	22 至 45 歲	高中、職(含)以上	身高 165 公分(含)以上。體重 55~90 公斤	受過保全人員職前專業訓練 1 週以上。並具有 1 年以上保全警衛工作經驗	31,000

(資料來源：中央信託局)

在保全人力的來源來說，青壯年保全業人員背景區分為大多為再度就業，以往為擔任服務業非主管職為主。而中高年保全業人員背景大多為非自願性離職，並且以照顧家庭經濟為基本需求。(郭馨鎂，民 92)

而根據調查(陳亭月，民 92)在保全從業人員基本人口特性方面，以 30~39 歲、已婚、未生育子女、高中職、工作年資一年以上，兩年未滿、駐衛警保全人員、每日工作十二小時以及月薪 20,000~24,999 元者最多。

根據行政院勞工委員會統計民國九十四年企業向政府各就業服務單位登記求才、求職狀況發現，工商業銷售代表一個人有七點五個工作機會，求供倍數居冠，其次為保全人員，一個人有四點七個工作機會。可見保全公司對於保全人員的需求遠超過於市場的供給。

### 三、研究過程：

在從業人員部分採用不記名問卷方式來調查，共發出八十份問卷，回收七十四份。

問卷如附件一。

3-1 問卷調查對象：以公寓大廈管理服務人證照班<sup>4</sup>事務類學員為問卷對象、針對目前已經從事保全或預定從事保全工作者為調查對象。問卷乃調查從業人員之背景、進入保全業之動機、就業媒合途徑等。

3-2 問卷統計結果如表 3-2-1

	地區別		台中	台北	小計	比例
	問卷數		28	46	74	
1	性別	男	24	43	67	91%
		女	4	3	0	9%
1.1	年齡	20~25	0	1	1	1%
		26~30	3	4	7	9%
		31~35	2	1	3	4%
		36~40	3	6	9	12%
		41~45	5	4	9	12%
		46~50	3	10	13	18%
		51 以上	9	16	25	34%
2	教育背景	高中	12	25	37	50%
		專科	6	11	17	23%
		大學	9	10	19	26%
3	年資	預備就業	12	5	17	23%
		1 年以下	5	14	19	26%
		1~3 年	4	14	18	24%
		3~5 年	3	4	4	5%
		5 年以上	2	10	12	16%
4	從業原因	純謀職	10	22	32	43%
		興趣	2	3	5	7%
		職涯考量	9	14	23	31%
		待遇高	0	1	1	1%

<sup>4</sup> 訓練承辦單位為：中華民國物業經理人協會、台北市公寓大廈職業工會、台中市總工會

		其他	5	6	11	15%
5	預定再從業	沒考慮	11	18	29	39%
		1~3 年	6	11	17	23%
		繼續作	7	16	23	31%
6	保全是生涯中第幾個工作	第 1	0	4	4	5%
		第 2	4	19	23	31%
		第 3 以上	19	23	42	57%
7	任職過幾家保全	1~2 家	14	38	52	70%
		3~5 家	1	2	2	3%
		5 家以上	1	2	2	3%
8	謀職途徑	報紙	7	17	24	32%
		網路	0	6	6	8%
		介紹	6	18	24	32%
		就業輔導	3	2	5	7%
9	目前擔任	現場	4	25	29	39%
		總幹事	11	8	19	26%
		幕僚/主管	0	10	10	14%
10	會吸引繼續此行業的原因	成就感	7	6	13	18%
		待遇	0	3	3	4%
		發展	2	11	11	15%
		尚未找到其他行業	8	13	21	28%
		其他	2	11	13	18%

### 3-3 業者訪談對象

以台北、台中保全公司為對象，唯因各家業者有營業機密，所以業者名稱並未於此公開。問卷如附件二。

業者訪談結果概要如下：

1. 業者人力資源主管：在員工人數 100 人以下的保全公司都是兼任性質，超過 100 人的保全公司才有專職人力資源主管。不過人力資源主管的最主要工作是找人以及勤務調度。
2. 人力尋找成功媒介：與問卷調查結果大致相符，平均報紙 50%、介紹 35%、就業輔導 10%、網路 5%。不過此項調查乃依據管理公司人力資源主管印象得知，因針對此項問題平時並無加以紀錄管制，所以真正結果可能與訪談不同，唯應與現實差異不大。
3. 流動率<sup>5</sup>：五家受訪者皆無法對於民國 94 年保全人員正確的流動率提出正確的數據，可得知流動率的數據對於保全公司實質經營管理上可能沒有太大的幫助。
4. 最重視來應徵者的特性：不約而同的，有 80%訪談者對於「對應徵者的直覺」最為重視，受訪談的保全公司主管認為憑藉著多年的經驗，對於應徵者適不適合會有直覺的判斷，至於判斷的標準是屬於內隱的知識，不容以外顯得文字來描述與傳達。
5. 如何判斷是否久任：與第 4 個訪談題目一樣，也是用「對應徵者的直覺」來判斷，而並沒有建立公司內部的標準。
6. 對於其他人力資源的意見：有受訪業者建議建立保全業人力資料庫，方便業者查詢、以及搜尋相關人力資源。

#### 四、問卷研究發現：

在問卷結果中，得到以下結果：

##### 4-1 基本資料方面

91%都是男性成員。年齡方面以中高齡（我國「就業服務法」第二條第四款定義，「中高齡者」係指年滿四十五歲至六十五歲之國民）所佔 52%為主流。而教育程度

<sup>5</sup>流動率=離職人數/(月初在職人數+月底在職人數)/2

---

分布算是極為平均，高中職佔 50%、大專佔 50%。從此得知中高年齡的就業者仍是此行業的主流人力。但是保全公司就保全人員的年齡分級大多也是以就業服務法對於中高齡者作為分界點，也就是大多數保全公司以四十五歲作為對外報價的分界點；以此分界點來針對保全報價分級。

#### 4-2 年資方面

從問卷得知，三年以下年資者佔 50%；三至五年者最少僅有 5%；五年以上卻有 16%。可知保全人員的年資呈現兩極分佈，三年以下或者五年以上是主力。但是可以看出保全人員年資普遍不長。此點也可與從業原因作參酌。

#### 4-3 從業原因及預定從業時間

以純謀職佔 43%、職涯考量 31%為最多數。待遇高僅有 1%；可見此行業待遇普遍不受看好，找份工作是最大的從業原因。對於預定再從業的時間，從業人員預定時間卻很分散；可見從業人員對於未來充滿不確定感，這或許與公寓大廈多屬於短期契約也有關係。

#### 4-4 職涯與保全職業關係

57%受訪者從事保全行業都是在職涯中第三個以上的工作，第一個工作就是保全行業僅有 5%。可見大多數人第一個職業都不是選擇保全業。但是受訪者在保全公司業中任職卻以 1~2 家佔了 70%。

在保全行業繼續從業的原因調查上，發現僅有 4%是受到待遇的吸引，此點與從業人員進入保全行業的原因能相互呼應，證實保全人員對於此行業待遇普遍不看好。其中 28%的受訪者是因為尚未找到其他行業而繼續留在保全業中。

#### 4-5 謀職途徑

在保全人員謀職的途徑上，剛好呈現兩個集團的分佈。報紙以及介紹各佔 32%。而網路及就業輔導僅佔有 8%及 7%。同時顯示，在保全此行業中，求才通路成本並不與結果有直接關係。另外在台中地區網路謀職為 0，顯示對於網路求職的習慣中，還是有著城鄉差距的。

## 五、結論與建議：

保全業人力的供需是業者關注的問題，根據研究發現，我們提供以下結論與建議：

- 1.根據研究發現，已經能夠了解保全業的從業人員特性；在求才時候可針對擔任保全高機率的族群進行目標選擇。整理如下：男性、26~30 歲或 36 歲以上、已經有社會其他行業就業經驗者是主要目標族群。
- 2.在求才的途徑上，網路徵才一年會員費用需要數萬元，但是成功媒合比例太低，登報雖然成功率高，唯長期刊登費用不比網路便宜。目前看來，以介紹媒合成功率高，原則上不用成本；（許多業者會以若干金額之鼓勵方式，來鼓勵同仁介紹朋友任職）並且省去介紹工作內容的時間，業者可以在介紹方面多下工夫。
- 3.保全業者都期望不僅找到人，並且是適合的人。所以都希望找到負責任、能夠與人良善相處的人。但是在短短的面談中並不容易來判斷這些人格特質，所以都是由公司面談主管來就「對應徵者的直覺」來評斷。在對於人格特質的判斷上，確實因受限有限時間，無法以人格量表來做評斷。但是管理講求標準，沒有標準就是沒有管理。但是在訪談的管理公司中，發現面談應徵時並沒有針對若干評量標準來評量。這裡我們依照本次訪談的管理公司，所提供的選人標準，嘗試建立一個評量雛型；可以對於「對應徵者的直覺」的輔助，以及有助於留下基本評量資料。如表 5-1。

表 5-1 保全徵才評量表

項次	內容	加減分	說明
1	過去三個工作 任職平均時間	超過兩年+2 分 超過一年+1 分 低於六個月-1 分	過去工作久任可能會有助於現職久任
2	家庭狀況	與家人共住+1 分 非外地謀職，卻無與家人共住-1 分	與家人共住者人際關係較為穩定
3	婚姻狀況	已婚+1 分 有兒女一位+1 分	具有婚姻以及兒女扶養關係者，一般說來工作較為穩定
4	住宅情況	自有+2 分 租賃借住同一地址超過 2 年+1 分	參考銀行信用貸款授信評分內容

此評量表評量結果是否對於保全人員優秀適任與否，建議保全公司可以針對目前優秀職工以及表現不理想（可能已經離職）者來做模擬比對，或可作為後續研究之參考方向。

4.建立公司內部人力資料庫：雖然目前網路人力資源媒合的網站已經非常成熟，唯因本行業從業人員使用網路比例目前仍然偏低，所以在公開的外網環境中，目前保全業人力資源的媒合效果不彰。但是人力資源對於保全業來說卻是滿足訂單的必要條件。所以建議各公司在來應徵或者介紹者未成功者建立資料庫，針對個人基本資料以及當時應徵評量分數作成紀錄，提供日後尋人之重要參考與依據，應可有效降低報紙刊登之費用。

## 附件一 問卷

敬啟者：

為預備台北市保全公會 2006 年保全專業論文研討會，擬針對「保全業人力資源之研究與初探」題目進行研究問卷，本問卷採用不記名方式，並且僅針對本研究使用。謝謝您的支持！

徐源德 王進鋒 敬上 2005/11/26

Tel：02-27455000

問卷對象：從事各類型公寓大廈及建築物之駐衛警從業人員及主管；排除運鈔、人身保全等類型之保全。

## 1. 資本資料：

姓名：男 女年齡：20~25 26~30 31~35 36~40 41~45 46~50 51

以上

2. 教育背景：高中 專科 大學科系別：文法商 理工 農醫 軍警

## 3. 保全管理業就業年資：

準備就業中【選此項者，7、8、9、10 免答】1 年以下 1~3 年 3~5 年 5 年以上

## 4. 您選擇進入這個行業主要是因為？

純謀職 興趣 職涯考量 待遇高 其他5. 預計再作此行幾年？ 沒考慮 1~3 年 繼續作

## 6. 保全管理業是您生涯中第幾個工作？

第 1 第 2 第 3 以上

## 7. 您待過幾家保全管理公司？

1~2 家 3~5 家 5 家以上8. 當初謀職的途徑：報紙 網路 介紹 就業輔導媒和9. 目前擔任：現場人員 總幹事 公司幕僚/主管

## 10. 您覺得會吸引您繼續在這行業的原因是（可複選）

成就感 待遇 發展 還沒找到別的行业 其他

問卷到此結束，感謝您的支持

---

附件二 訪談問題

敬啓者：

爲預備台北市保全公會 2006 年保全專業論文研討會，擬針對「保全業人力資源之研究與初探」題目進行研究問卷訪談，本研究結果將不會公佈訪談公司名稱，並且僅針對本研究使用。謝謝您的支持！

徐源德 王進鋒 敬上 2005/11/26

Tel：02-27455000

問卷對象：從事各類型公寓大廈及建築物之駐衛警之保全公司之人力資源主管；  
排除運鈔、人身保全等類型之保全公司。

- 1.人力資源主管爲專任或者兼任？
- 2.貴公司應徵保全人員、總幹事；以下方式大概的成功率各是多少？ 報紙\_\_\_\_\_  
網路\_\_\_\_\_ 介紹\_\_\_\_\_ 就業輔導媒合\_\_\_\_\_
- 3.保全人員及總幹事 94 年的流動率爲？% 【流動率=離職人數/(月初在職人數+月底在職人數)/2】
- 4.應徵時您最注重應徵者的？（請用 1.2.3..表示重視程度） 年齡   
學歷 本行經驗 體態外貌 他行經驗 證照 要求待遇   
家庭狀態 對應徵者的直覺 可立即上班否 居住地點是否離駐  
點近 其他\_\_\_\_\_
- 5.在應徵的時候，如何判斷是否會久任？
- 6.對於保全公司的人力資源補充的看法或者意見？

---

# 保全員流動率的最佳控制

太平洋保全(股)公司 高永昆董事長

一、保全員的流動問題	12-1
二、操作性定義	12-1
三、影響保全員流動率高低的因素	12-3
四、影響保全員留任率高低的因素	12-4
五、流動率與留任率對公司營運及成本之影響	12-4
六、如何控制留任率與流動率	12-6
七、能否控制流動率與留任率以獲取最大利潤？	12-7
八、結論	12-9

---



# 保全員流動率的最佳控制

太平洋保全(股)公司 高永昆董事長

## 摘 要

保全員的高流動率一直是困擾保全業的問題，本文區分流動率與留任率之不同，並探討影響流動率及留任率高低的因素，以及流動率與留任率對保全業營運及成本的影響，最後並探討如何控制保全員流動率與留任率，以使業務順利運作並降低營運成本。

### 一、保全員的流動問題

一般企業平均的流動率約為 12%，許多製造業達 20~30%，服務業之流動率為 50~60%者亦不在少數，但保全業保全員的流動率約在 80%~200%之間，遠高於其他服務業，且保全員的流動狀況迥異於其他服務業，例如以太平洋保全公司 91~94 年度四年平均資料顯示，流動率為 116%~136%，四年平均為 125%，其主要原因在於新進人員流動率過高所致，此可從 91~93 年三年內新進保全人員約 25%在報到後一週內離職，約 16%在一週至一個月內離職，約 18%在一至三個月內離職，約 13%在三至六個月內離職，約 11%在六至十二個月內離職，僅 17%的新進保全人員會持續工作一年以上，然而工作一年以上的保全員則呈現相當穩定現象，保全人員離職率迅速由一年內的 83%降為 1~2 年的 40%，並逐年降至 4 年以上的 16%，每年平均約 25%人員離職，因此，如何控制保全員的高流動率，以降低營運成本，便成為保全業的重要課題。

### 二、操作性定義

員工流動率通常定義為每期（年）離職員工數佔全部平均員工數之比率，由於保全員的多寡與業務量變化成正比，加上保全業多處於缺員狀況，因而保全員人數每日

---

變化甚大，故本研究以每年期初人數加期末人數除以二之平均員工人數為分母，每年全部離職員工人數為分子，來計算每年的流動率，

$$\text{流動率} = \frac{\text{全年離職人數}}{(\text{期初人數} + \text{期末人數}) \div 2}$$

本研究認為保全業應另考慮留任率，留任率為在職員工中，能持續工作某年以上者所佔之比率，故定義留任率為每年保全員期末人數中逾某年年資者佔某年前期初人數的比率。

$$\text{一年留任率} = \frac{\text{期末人數中年資一年以上人數}}{\text{一年前期初人數}}$$

$$\text{二年留任率} = \frac{\text{期末人數中年資二年以上人數}}{\text{二年前期初人數}}$$

$$\text{三年留任率} = \frac{\text{期末人數中年資三年以上人數}}{\text{三年前期初人數}}$$

以此類推算各年的留任率。

例如太平洋保全公司 91~94 年的平均一年留任率為 61%，二年留任率為 47%，三年留任率為 40%，四年留任率為 34%。

保全業的經營環境穩定，發展模式也穩定，又由於我國職教系統缺乏保全專業訓練科系或學程，而需由保全人員自工作中學會保全技能，且各公司的實務經驗均有其獨特性，員工流動成本較高，因此保全公司的組織策略宜注重用人制度的穩健，應有良好用人政策的招募甄選和任用制度，以維持足夠的資深員工，來協助資淺員工，並降低人事流動成本 (Lazear, 1998)。

### 三、影響保全員流動率高低的因素

保全員除因試用不合格、安全查核不合格、資遣、退休，或重大違反公司規定遭受免職外，常因下列原因離職：

(一) 不適任保全工作：

有可能是體力不夠（尤其是從事於需常站立工作的百貨、市場者），人際互動能力差，或無法適應輪班及經常更換工作地點，或工作時間與個人或家庭作息時間無法配合，或工作地點過遠；無法接受客戶之惡劣對待、指責、輕視或無理要求等；認為工作有危險或工作單調乏味，或因工作狀況多，不知如何處置，又僅一人孤零值勤，無法獲得公司主管或同事的指導協助；工作環境差，例如駐點工地之塵土飛揚、戶外鋁製崗哨與巡邏之夏熱冬寒、停車場內外之汽車排廢氣等。

(二) 薪資待遇福利差：

雖保全員工作時數可依勞動基準法第 84 條之 1 大幅增加而提高每月薪資，但保全員每小時工資過低，大部分保全業又未提供其他福利措施，而且保全員的履約責任或侵權行為損害賠償責任重，常因疏失被客戶或公司扣款。

(三) 公司管理不善：

保全公司形象不好，營運狀況不好，缺乏完善管理制度，缺乏教育訓練，保全幹部採嚴格高壓式的軍隊管理模式或不當的管理作風，老鳥排擠欺負菜鳥，以增加個人的加班時數或蓄意逼走比其優秀的新進保全人員，以免影響其個人晉升機會。

(四) 其他個人因素：

例如自認保全員社會階層低，自尊心受損，或家人反對擔任保全工作，與同事關係不佳，認為工作內容不符個人志願，或工作欠保障。

(五) 外界因素：

因景氣外在工作機會多，或因自己認為很容易找到其他工作，或另有其他更

---

好的、更合適的工作機會。

以太平洋保全公司為例，2005 年員工離職面談時所提及的主要離職原因依重要性排序為 1.不滿薪資，2.另謀他職，3.認為工作內容不符個人志願，4.身體因素無法勝任工作，5.不適應工作，6.繼續進修，7.家庭因素或家人反對，8.工作時間無法配合，9.地點太遠，10.不滿意公司管理。

#### 四、影響保全員留任率高低的因素

工作一年以上的保全員，已能適應保全工作，雖留任率高，但亦常因下列原因離職。

(一) 個人生涯規劃：

認為在公司內無升遷或轉換至其他部門工作的機會，或另有其他更好的工作機會、待遇或工作環境，故選擇不同的生涯途徑。

(二) 對公司或工作不滿：

可能因認為保全專業技術缺乏未來發展性，或不認同公司的經營理念、價值觀、目標、規範、政策、規定等，或無法接受上司的管理態度風格（尤其是更換上司時），或獲知同業有較高的薪資待遇福利，或對公司有所建言但未獲採納，或與上司、同事、客戶發生衝突，或被公司懲處等，均可能導致對公司或工作不滿，但太平洋保全公司之統計資料顯示受懲處保全員之離職率並未高於未受懲處者，甚至有較為穩定之情況。

(三) 其他個人因素：

例如個人自行創業、繼續進修、求學、服兵役、工作能力不足、身體健康狀況不佳、搬家、家庭有事需要長時間處理等個人因素，或退休等。

#### 五、流動率與留任率對公司營運及成本之影響

流動率與留任率的關係中，除了短期大量進用並優待以留住新進員工，同時資遣或刻意打壓資深員工，使得離職人員數主要是資深員工，因而流動率與留任率均低外，長期不可能發生流動率與留任率均低之情況，因流動率低之情況，留任率自然

高，而留任率低，流動率亦自然高，加上前述提及的高流動率與高留任率現象，因此流動率與留任率之關係只有這三種狀況：

(一) 低流動率與高留任率對營運及成本的影響

1. 在94年6月30日以前，或94年7月1日以後選擇依勞基法舊制，或選擇新制所保留的舊制年資，在退休時，保全人員每半年年資發給一個月平均薪資的退休金對保全公司係沉重負擔。
2. 即使94年7月1日以後的新進保全員，依勞工退休金條例新制，年資深淺對公司負擔的退休金成本已無差異，但依年資增加的薪資及特別休假（一年以上每年七日，以後約每年年資加一日至每年三十日止），亦將使資深同仁的成本加重。
3. 員工升遷不易，易喪失工作熱忱，養成公務員心態，效率降低，服務態度變壞，公司亦不敢嚴格要求紀律，管理日益鬆散，服務品質日益低落，公司暮氣沉沉，如此將增加官僚成本與保全服務契約被終止的風險成本。

因而在94年6月30日前，或94年7月1日後若仍有許多人採舊制退休金，或即使改採新制但保留年資之退休金額仍頗為鉅大時，保全公司通常特意維持高流動率與低留任率，以降低退休金成本，當然若保全公司不遵守勞基法，員工也不向主管機關申訴或向法院提出告訴，請則上述第1及第2之成本並不會發生。

(二) 高流動率與低留任率對營運及成本的影響

1. 新進人員教育訓練成本增加，另外在不斷反覆的訓練而人員大量流失情形下，從事教導工作的幹部與講師會遭受挫折而逐漸喪失教導的熱忱，以致教育訓練成效日減。
2. 執行效率較低，服務品質不易維持，更難提升，在面對客戶問題與突發狀況容易發生判斷錯誤，而導致增加損害賠償成本與被終止保全服務契約的風險成本。
3. 客戶難以適應異動頻繁的保全人員，更擔心因而嚴重影響安全防護任務，

---

不斷累積的不滿常是到期終止或提前終止保全服務契約的主要原因。

4. 缺乏足夠的資深員工，去引導新進員工快速學習在公司從事保全工作所需的知識及技能。
5. 公司及客戶的業務機密不易控管而容易外洩，導致公司的損害與需負賠償之責。
6. 離職的不滿員工大都會在外散布不利公司的訊息，其未離職前，亦會鬆懈甚或怠工，並對其他同仁發牢騷，這些行為都會影響其他同仁的工作態度和意願。公司若長久有大量人員異動，並將嚴重影響在職人員的士氣，喪失對公司的信心。

### （三）流動率及留任率均高對營運及成本的影響

- 1.與(一)1.2.3.相同，流動率高的新進員工無助於減少公司退休金成本。
- 2.與(二)1.6.相同。
- 3.留任率高則資深員工仍多，對執行效率與解決客戶問題或突發狀況處理仍能有效處理，服務品質亦能靠資深員工維持，且能加速引導新進保全員習得保全知識技能。
- 4.對高流動率部分的保全人員，雖引發客戶不滿，但由於仍有資深員工，故客戶仍可勉強接受保全服務。
- 5.重要的公司及客戶業務機密，不會隨便交由新進人員處理，因而不易洩密。

## 六、如何控制留任率與流動率

可採下述措施來控制各公司的留任率與流動率：

- （一）以性向或人格測驗來找出適合保全工作者，例如情緒穩定、社會性佳、敏感性夠、成熟性足等。
- （二）新人面談時，應將工作實況坦誠向申請者說明清楚，使其能了解工作的困難和成就感，使其接受工作後沒有後悔或不滿意的感覺，不要騙其來就職。

- (三) 職前訓練除了警方要求的保全專業訓練課程外，並應使其了解公司的服務、沿革、經營方向、政策、業務狀況、管理制度（含工作規則、薪資及加班費計算方式、請假等）、福利措施、勞工安全衛生規則、及工作環境（含其服務駐點），並使其知曉其個人裝備、工作的設備、工作流程及方法等。
- (四) 對新進人員因其能力及意願均不足，應採指揮監督型的管理方式，即一分鐘經理人情境領導的教導式領導方法，幹部應利用工作說明與規範，明確告知保全員應做什麼、需如何做，並在工作現場指揮及管制保全人員執行任務，工作說明應至少包括工作名稱、部門及駐點名稱、工作摘要、執行任務、上司及公司安排的相關部門監督人員、與他部門及客戶之關係、使用之裝備機具設備等。
- (五) 開放的訴願程序，以疏解保全人員的不滿，找出潛在的管理問題；隨時掌握員工的工作滿意度與生活狀況。
- (六) 加強主管與保全員之溝通，訪視、諮商與輔導，以建立支持性的文化和員工承諾，並改變其認知與行為。
- (七) 安排生涯規則，包括輪調與升遷、給予員工發展的機會和成就感。
- (八) 檢討保全員過去離職的原因，謀求改善措施。
- (九) 薪資報酬與福利的調整。

## 七、能否控制流動率與留任率以獲取最大利潤？

綜上所述，流動率與留任率涉及下述可量化之成本：

### (一) 員工留任成本

1. 每半年一個月退休金（94年7月1日後新進人員應採新制提撥工資6%退休金，故已無此項成本）。
2. 每年增加特別休假之未休工資。
3. 官僚成本。

### (二) 員工流動成本

- 
- 1.離職成本：公司花在離職人員身上的訓練（包括職前訓練和在職訓練）和福利費用，離職時的面談（包括面談者及離職人員之時間成本）及手續費用（例如刪除薪資及員工名冊資料、退勞健保、繳回保管之公司資產等行政作業費），若係資遣員工尚有資遣費（勞退舊制每年年資發給一個月平均薪資；新制每年發給半個月平均薪資，至多六個月平均薪資）。
  - 2.替代人員成本：找人的溝通時間成本及廣告費或介紹費、找人的事行政費用（包括受理申請和背景調查）、選才面談費用（例如面談者的時間成本、開會或會簽決定人選的人事時間成本）或測試費用等，新人報到的人事作業成本，健康檢查費用。
  - 3.教育訓練成本：職前訓練的薪資（每人至少7日），實習及熟習時間的薪資，訓練的資料（包括編撰資料成本的分攤，而不只是印制及發送成本）、講師費（包括上課鐘點費、準備工作與上課時間的機會成本）、行政管理費。
  - 4.學習成本：包括新人學習期間的低效率成本，及資深同事的引導成本。
  - 5.其他成本：品質維持成本（主要是離職者及新進者之績效差異）及終止契約風險成本。

第 4 點和第 5 點較不易測量，但國外研究認為其成本約為新進人員（知識工作者）年薪的 1.5 倍至 2.5 倍（Cascio 2003），台灣保全員的這些成本應較低，可能只有三個月左右的薪資，即年薪的 25%左右。

### （三）控制流動率成本

- 1.行政輔導成本：處理員工訴願所涉及的相關人員時間成本，與保全員之溝通、訪視、諮商與輔導成本，生涯規劃作業成本等。
- 2.薪資報酬與福利調整成本。

原則上若增加控制流動率成本，例如增加行政輔導成本和調升薪資或增加福

利，可降低流動率與增加留任率，因而會降低員工流動成本與增加員工留任成本；反之，若減少控制流動率成本，例如刪減行政輔導成本或調降薪資（需在合法範圍內，例如取得員工書面同意或只針對新進人員）或減少福利，則會增加流動率與降低留任率，因而會增加員工流動成本與降低員工留任成本。因此保全公司除了可任意調整六、（一）至（九）的各項方法外，亦可先充分利用六、（一）至（八）等方法降低流動率與提升留任率，僅調控薪資報酬與福利，並採試誤方法去找出使員工留任成本、員工流動成本與控制流動率成本合計之總成本最低的措施，俾使保全公司獲得最大利潤。

太平洋保全公司經由多年的試誤，最後決定嘗試控制每年流動率與一年留任率均為75%，如此則五年後僅存24%（即75%連乘五次）的員工能領到退休金。故退休金準備只要每月提撥 $200\%/年=12月/年\times 24\%=4\%/月$ 即可，然而實際上，年資滿三年以上保全人員的留任率比預計的高，因而退休金提撥仍需6%才足夠。另外，新進人員任滿一年者，原期望控制能留存33%的人員，但雖經不斷微調薪資率，仍不易正確控制，結果仍僅有17%留任，以致增加太多員工流動成本，有欠理想，但大致而言，仍能有效的控制保全人員流動率與留任率，使公司總成本較低，且不致影響正常的業務運作。

## 八、結論

保全業欲對保全員的流動率做最佳的控制，以降低營運總成本，並維持合適的作業效率與服務品質，以使業務順利運作，賺取合理的經營利潤，各保全公司宜精確估算流動率與留任率所涉及的各種量化成本，但因許多成本不易測量推估，雖然控制流動率成本與流動率的負相關關係及與留任率的正相關關係明確，但其影響程度如何仍屬未知，並因保全公司之不同而異，因此各保全公司只能用微調方式的試誤方法，來分析控制流動率成本變化對員工留任成本、員工流動成本，以及總成本之影響程度，而且外界環境的重大改變，例如經濟景氣的變化，政府勞動法令，例如勞基法縮短工時、84 條之 1 的鬆綁、勞工退休金條例實施，以及勞

---

工政策之改變，例如公共服務擴大就業計畫、中高齡就業津貼等，均會干擾控制流動率成本與流動率或留任率之關係，但長期而言，經由試誤，各保全公司仍能找出最適合自身需求的保全員流動率與留任率，並能調控薪資報酬與福利及行政輔導措施，以控制保全員的流動率和留任率，節省營運成本，達成保全公司的長期利潤目標。

#### 參考文獻

- 1.Cascio, Wayne F., “Managing Human Resources-Productivity, Quality of Work Life, Profits”, 6<sup>th</sup> ed., 2003
- 2.Lazear, Edward P., “Personnel Economics for Managers”, 1998 徐聯恩譯。

---

# 如何透過遠距教學 落實保全業教育訓練

--以集合保全數位學習系統應用平台建置計畫為例

集合保全（股）公司 劉正智協理、葉陽君經理

一、緒論	13-1
二、現況分析	13-2
三、前期規畫	13-6
四、數位學習網研發	13-10
五、建置導入策略	13-15
六、導入效能檢核	13-17
七、結論	13-19
附錄一 數位學習系統 e-learning 學習意願問卷調查	13-20
附錄二 數位學習系統 e-learning 使用問卷調查	13-22

---



# 如何透過遠距教學落實保全業教育訓練

## ～以集合保全數位學習系統應用平台建置計畫為例

集合保全（股）公司 劉正智協理、葉陽君經理

### 一、緣起

e-Learning 的 e 指的是 electronic，即「電子化」，因此，一般都把 e-Learning 譯為「數位學習」，或稱之為「線上學習」，ASTD（美國教育訓練發展協會）將其定義為「學習者應用數位媒介發展的過程，數位媒介包括網際網路、企業網路、電腦、衛星廣播、錄音帶、互動式電視及光碟等。應用範圍包括網路化學習、電腦化學習、虛擬教室及數位合作。」，因此可以將「數位學習（線上學習）」簡化為「透過網路的學習方式」，包含了「網路化學習」和「網路技術運用」兩個重要領域。

因此，數位學習主要指以數位工具經由有線或無線網路取得數位教材，進行線上或離線教育訓練以提高成效的學習活動；從數位學習概念言之，其涵蓋範疇廣大，大致可分為學習者與教學者、數位教材與線上學習管理系統(Learning Management System, LMS)為主。其中，數位教材可以實況情境(現場錄製)、串流影音與模擬動畫等方式呈現。至於線上學習管理系統則是數位學習的核心，負責提供虛擬的學習環境以進行線上教學、討論、學習活動、評量、學習紀錄及進度追蹤等功能。

總體而言，數位化學習方式具有便利的上課方式、生動的教材內容與有效的資訊溝通等特性，目前導入之主要對象包括政府機構、教育單位及企業團體等單位，並因其不同性質而有不同應用方式；保全公司可以利用數位學習來訓練駐衛保全人員，結合通訊、電腦與影音多媒體技術，同時突破時空限制，從傳統教室的教育訓練型態，轉型成為運用網際網路的學習方式，提供使用者隨時隨地進行學習的環境，以達到「即時可學」、「隨處可學」之學習環境。

本計畫導入「保全業數位學習系統」建構「保全業企業數位學習網」目的：

- 1.以數位學習提昇整體競爭力
- 2.推動數位學習發展提升專業技能增進服務品質
- 3.大幅降低保全業傳統授課方式之費用及成本
- 4.建立專業技能線上學習、學測及評鑑機制
- 5.強化保全業者專業人力協同運用
- 6.建構保全服務業產業學習典範

## 二、現況分析

### (一) 保全產業分析



圖一 保全服務業產業特性分析圖

依保全業法第四條之規定，保全業之業務包括駐衛保全、運鈔保全、人身保全、及系統保全等四種，並有其不同配套措施與審核標準；在各種安全考量下，保全業勃發展，其中又以駐衛保全投入人力最多，業務內涵也最具多樣性；主管機關基於服務界面之專業訴求與服務品質要求，對於從業人員之積極要件與消極資格明訂於保全業法第 10 條、第 10-1 條、第 10-2 條中，並透過「保全人員訓練護照」建構專業證照制度，形成特有的專門職業（圖一 保全服務業產業特性分析圖）。

## （二）SWOT 分析

就企業管理之 **SWOT** 分析模式，可區分為優勢、劣勢、機會與威脅等四項，就優勢面分析，公司早期即投入人才培訓作業，教育訓練系統厚實，相較於同行，具有較高的 E 化優勢；然就國內整體從業人員分析，其素質參差不齊、流動性高，及正式教育培訓體系不足，在基礎及經營人才培訓上需付出更多心力與投入更多資源，方能竟其功；另就機會面論之，市場需求每年快速成長，產值年年提昇，提供本行業及公司業務長足增加之機會；而就威脅面觀之，保全業設立門檻不高，進入障礙低，因此新競爭者眾多，造成同業削價競爭日益劇烈，造成服務品質未能符合期待，且形成惡性循環情形發展。為有效提昇專業技能及提高服務水準及品質，教育訓練之實施必須採行持續性、適宜性之作法，以真正落實培訓及教育效能。

表一 保全產業及公司 SWOT 分析

優勢 (Strength)	劣勢 (Weakness)
1.高品質服務的聲譽。 2.相較同業，服務水準較高，但已達規模經濟，使其成本最低。 3.保全人員的完整訓練系統。 4.公司內部 E 化度高。	1.國內保全業公司素質參差不齊且惡性競爭，難以提升整體服務品質。由於安全警衛待遇差以及工作單調無聊，人事流動率高。 2.國內缺乏正式教育及職訓體系培養基礎及經營管理人才，需自行培訓。
機會 (Opportunity)	威脅 (Threat)
1.由於風險意識提高以及竊盜手法翻新，故預期市場成長。 2.大公司較重視服務人員品質、可靠性以及緊急服務的品質與時效。	保全業設立門檻不高，專業技能不足，使得進入障礙過低，因此新競爭者眾多，造成同業削價競爭日益劇烈。

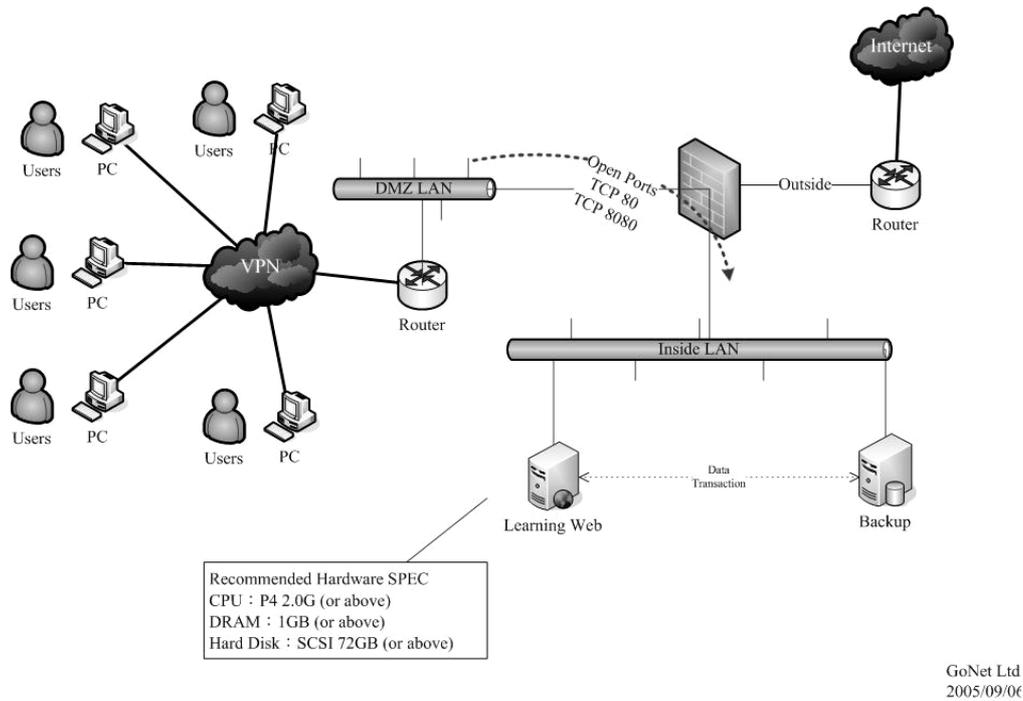
### (三) 企業 E 化分析

民國 89 年公司即展開整體性、持續性之 E 化作業，先以社區需求角度切入採用「New City 營運系統」，在董事會及經營團隊之堅持下，依業務需求逐步擴建資訊化的規模，不僅幕僚單位均有個人電腦(有 50 台 PC 以上)，其被委託管理的社區大樓也近半數以上均有 ADSL & PC，公司 E 化現況及網路架構示意如表二及圖二所示。

表二 公司 E 化現況

系 統	資訊供應商／軟體	主要功能
財會系統	超級特助	總帳會計 票據管理 媒體申報
營運系統	New City 營運系統	人事系統 勤務系統 社區財務
公司網路	興安資訊	公司簡介 社區服務 社區公告

## Ghope VPN



圖二 公司網路架構示意圖

## (四) 企業教育訓練現況

鑑於人才培訓之重要性，自民國 83 年起即自行有計畫地持續辦理企業內部人才培訓作業，並自製新進保全員訓練 **CF**，事後並轉換成光碟，其後續按職能別陸續規劃及實施相關課程共可分為下述課程：

- 1.新進保全員職前教育訓練課程
- 2.保全員在職教育訓練課程
- 3.幹部培訓課程
- 4.物業經理人課程
- 5.通識課程

---

由於企業本身長期實施教育訓練及獎勵補助外訓課程，除累計相當資源外並培訓了為數不少的內部專業師資，成了數位學習課程講師及文案編撰的重要種籽，得以縮短計畫時程，是為左右開發數位學習課程內涵、時程與品質非常關鍵性的要素。

### 三、前期規畫

#### (一) 數位學習意願調查

為瞭解公司同仁對於數位學習的認知與配合意願，並據以作為實施計畫之依據，辦理數位學習系統 e-Learning 使用意願問卷調查（附錄一），對象為社區總幹事、社區秘書、幹部、部門主管等合計 58 名，結論如下：

- 1.認為公司數位學習之發展前景具有發展潛力者高達 84.5%，顯示公司長期 E 化作法對於公司同仁已產生潛移默化效果。
- 2.對於數位學習能否有效提昇個人本職學能發展部分有 52 位（89.7%）認為具有可行性，表達了同仁對於使用數位學習系統的高度期待。
- 3.有關如何提昇數位學習效果，咸認為應從提供獎勵等誘因（74.1%）、制訂成效評量機制（46.6%）、小老師輔導（37.9%）等多面施為。
- 4.對於「數位學習」的認知，除了認定它是一種趨勢與潮流（86.2%）外，並且認為它也是一種學習方法（43.1%），且與工作有所關聯。
- 5.有 52 位（89.7%）同仁對於數位學習可以幫助自己在未來的網路學習活動持正面肯定之看法。
- 6.有關電腦使用嫻熟度是否會影響數位學習，有 77.7%同仁認為對電腦不熟悉的人一樣能夠進行數位學習。
- 7.對於網路學習的主要目的，大多數人認為除了可以達到網路線上互動教學目的（58.6%）外，並可隨時吸收及檢閱新知即時解決問題（72.4%）。
- 8.有關數位課程之學習，多數人會利用數位學習特性上線不斷點閱複習（48.3%），以加強其學習效果，可看出數位學習的方便性。

9.若由公司整體規劃研發及推展數位學習，非常願意及願意使用者高達 96.6%，除表明強烈的使用意願外，爲了落實其效能，由公司主導較具可行性。

## (二) 專案計畫目標與定位

1.建立保全業服務導向之企業數位學習平台與課程開發

2.是以服務駐點需求爲出發點之學習網

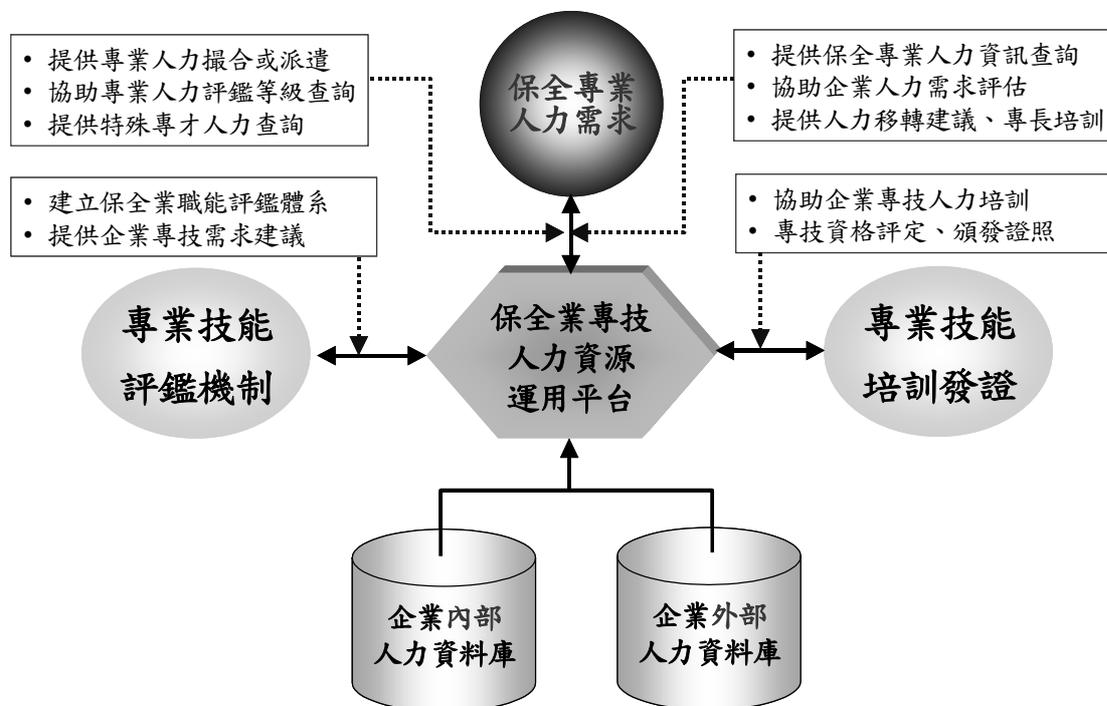
課程包括保全業專屬技能養成課程、共通經營管理課程、短期趨勢課程、企業共通需求之演講系列課程、案例分享課程及社群經營經驗分享課程

3.將數位學習平台與企業內保全專業人力資料庫結合

逐步建立保全專業人才培育機制，提昇整體服務素質

4.整合納入保全產業與相關產業之人力資源運用平台

使保全人力資源充分運用，提昇產業競爭力



圖三 數位學習系統平台與產業結合示意圖

---

### （三）專案團隊與分工

數位學習是為高科技應用的產物，也是典型代表；然保全產業則屬於人力密集、勞務密集的傳統產業，因此在數位學習的建制上存在專業鴻溝與數位落差，在加上中小企業的先天弱點，無法完全自主發展，專案團隊的組成是解決數位學習的可行方式之一，因此擬藉由任務編組方式，聘請專家學者、科技業者及資深同仁組成建制團隊，專責整體規劃研發及推展數位學習，主要組成單位包括：

#### 1.指導單位

包括官方主管單位、專業民間團體等，參與相關工作會議與計畫全程指導。

#### 2.企業單位

負責規畫、執行、營運、推廣、管理及企劃、評估、改進與技術合作公司共同修改平台。

#### 3.技術合作單位

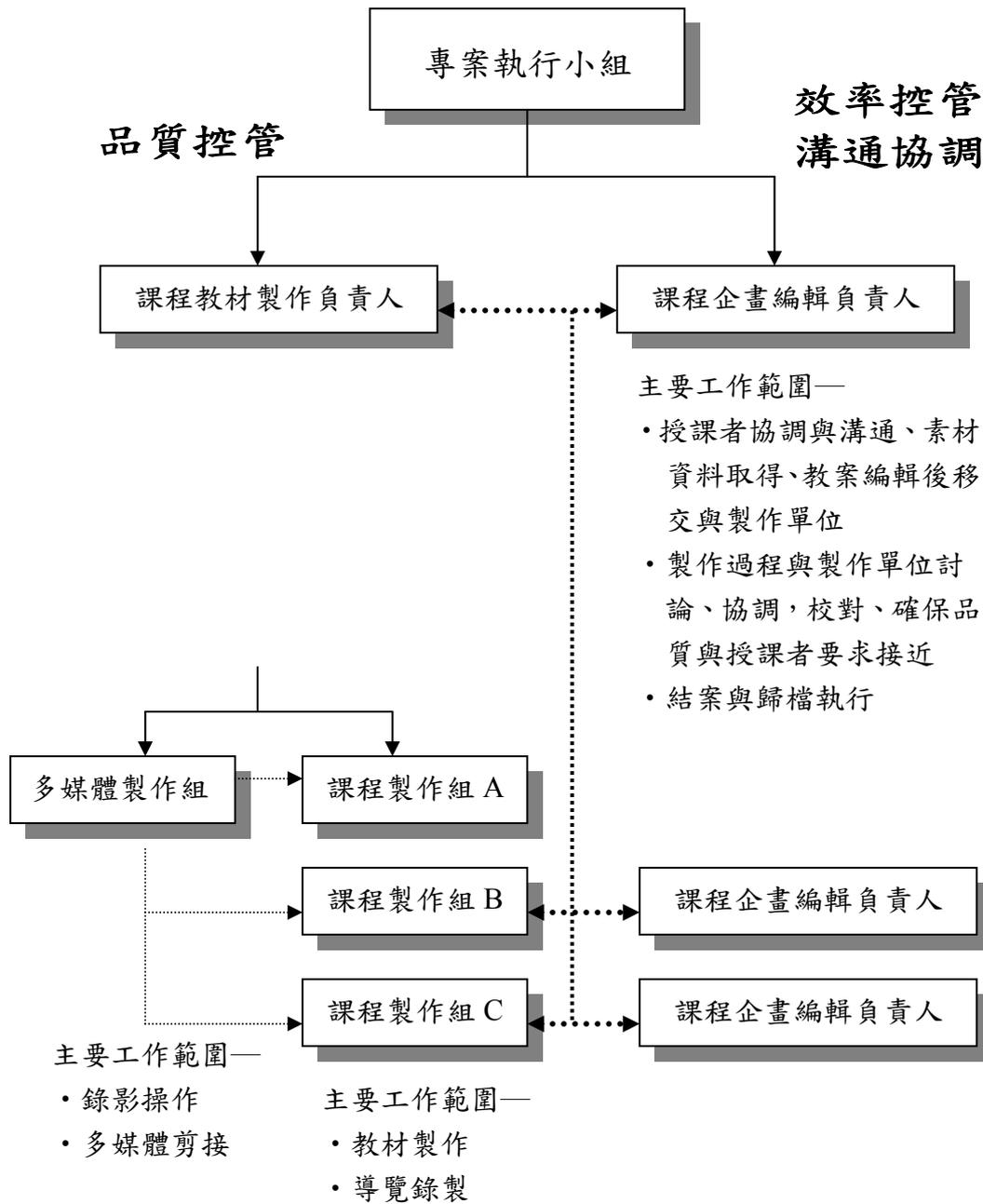
負責數位內容學習課程製作、平台建置、維護、內容製作、導入顧問。

#### 4.顧問群

遴聘專家學者負責有關數位學習諮詢輔導及流程導入

#### 5.課程評議小組

負責有關數位學習課程規劃與開發建議。



圖四 專案推動執行團隊架構圖

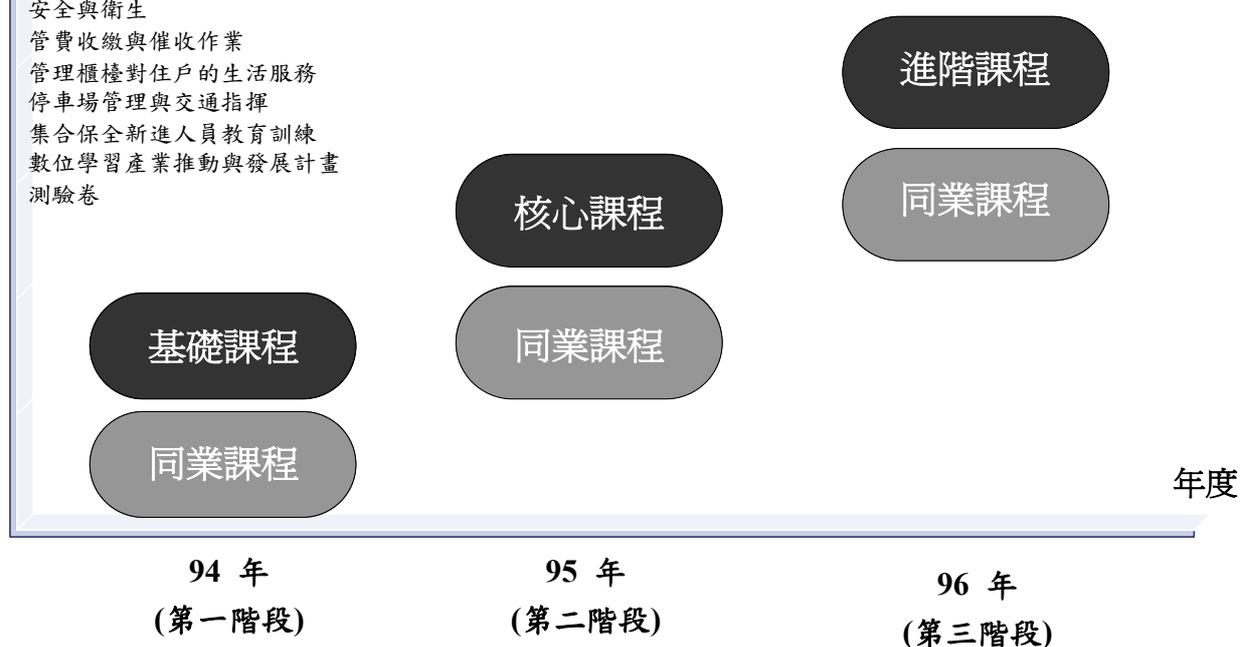
#### (四) 課程規畫

數位學習對於數位教材製作及資料庫建立需採長期性、持續性作法方能竟其功，因此採行三年期研製方式辦理，並將其規劃為基礎課程、核心課程及進階課程三種分期實施，如圖四所示。

## 教材

職場禮儀及溝通技法  
勤務要領與工作倫理  
認識大廈設備及簡易故障排除  
門禁管理  
環保資源回收作業  
緊急事件應變處理  
管理服務中理心作業  
安全與衛生  
管費收繳與催收作業  
管理櫃檯對住戶的生活服務  
停車場管理與交通指揮  
集合保全新進人員教育訓練  
數位學習產業推動與發展計畫  
測驗卷

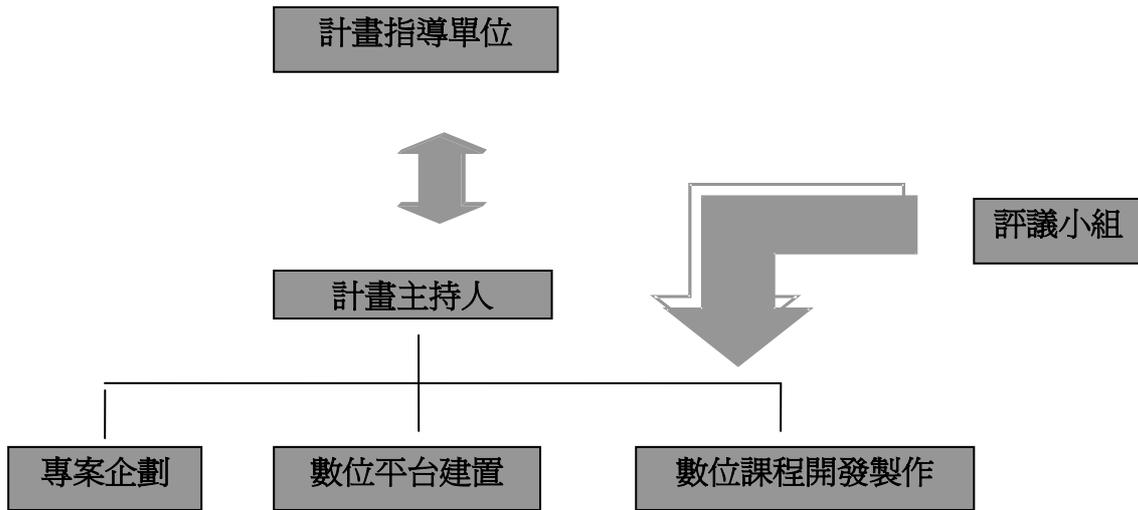
圖五 課程規畫示意圖



## 四、數位學習網研發

### (一) 專案教材編定

遴選內部表現優秀及學有專精同仁、延聘業外相關領域專家共同組成教材編定小組，著重課程規畫與製作程序控管，如圖六所示，就教材內容討論、架構提擬、文稿繕寫、臨場講說、影片剪輯、試片參與等階段作嚴格之品質控管。



圖六 專屬教材製作專案架構圖

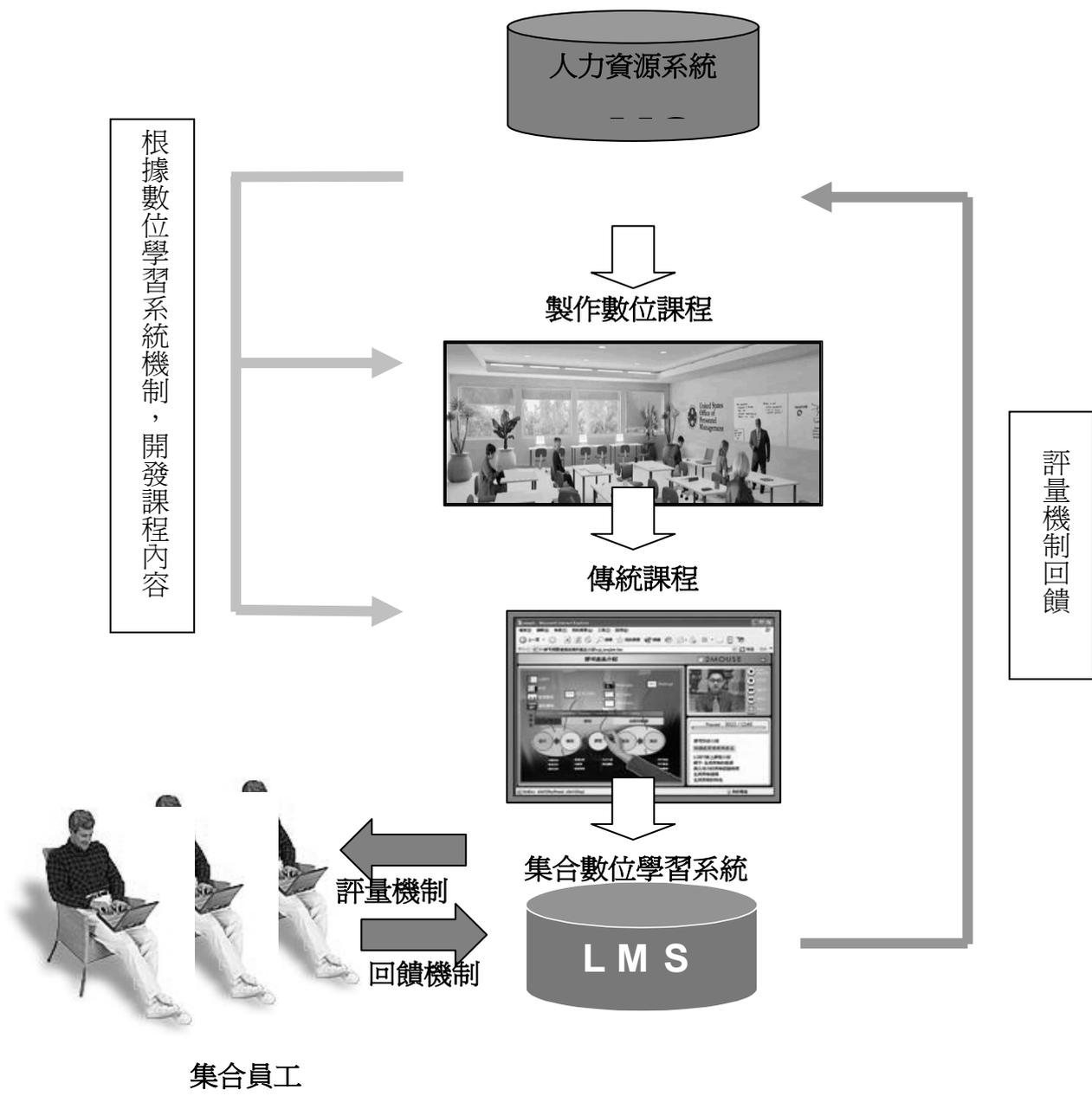
## (二) 系統平台

### 1. 數位學習網平台架構

迭經專案團隊的心力投入，網站平台畫面如圖七所示，爲了把現有的實際教育訓練課程，利用數位學習系統傳達更多學習者參與，人力資源單位更可以使用數位學習系統評量機制，掌握學習者方向、結果及建議，並且整合現有人力資源系統而達到雙贏效果；整個企業數位學習網整體架構如圖八。

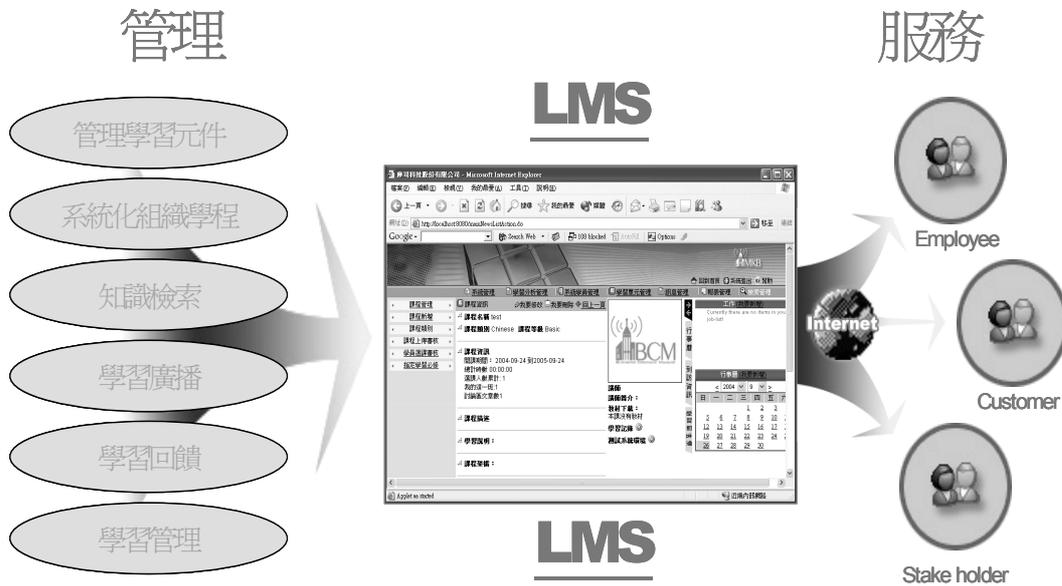


圖七 企業學習網入口網頁

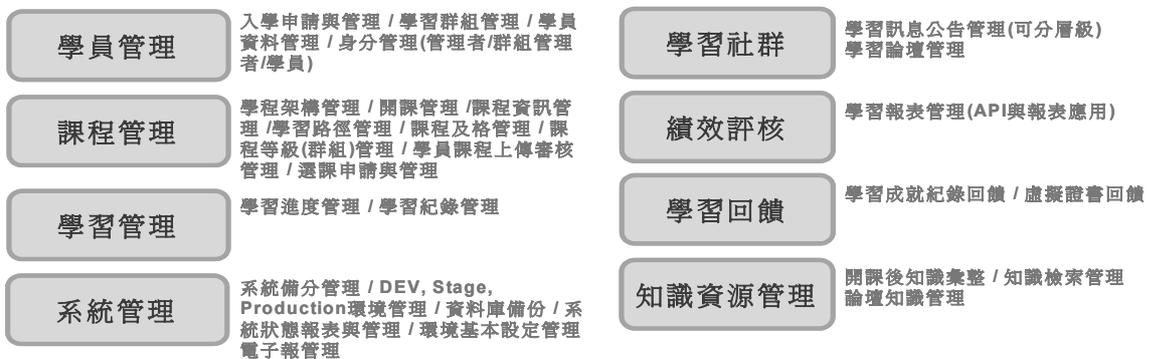


圖八 數位學習網整體架構

## 2. 數位學習平台管理及模組架構



### EZ SCORM 2.2 模組架構



圖九 數位學習平台管理及模組架構

---

### (三) 配備規格

#### 1.數位學習平台 EZ-SCORM 建議配備

##### (1) EZ-SCORM 建議配備 (硬體)

CPU：P4-3.0 以上或同等級相容 CPU INTEL 晶片組為佳

記憶體(RAM)：1G 以上

硬碟：空間 100G (含) 以上

光碟機：40X 或以上

網路卡：10/100Mbps 或以上

##### (2) EZ-SCORM 建議配備 (軟體)

作業系統：Red Hat 9

#### 2.數位課程製作工具 EZ-Studio 建議配備

##### (1) EZ-Studio 建議配備 (硬體)

CPU：P3-1G 以上或同等級相容 CPU

記憶體(RAM)：256MB 以上

硬碟：剩餘空間 4G (含) 以上

光碟機：40X 或以上

網路卡：10/100Mbps 或以上

##### (2) EZ-Studio 建議配備 (軟體-錄製端)

相容 Windows 2000 或以上

Media Player 9 或以上

DirectX9.0 或以上

IE6.0 或以上

Encoder9

##### (3) EZ-Studio 建議配備 (軟體-播放端)

相容 Windows 2000 或以上

Media Player 9 或以上

DirectX9.0 或以上

IE6.0 或以上

#### (四) 數位學習網特性

##### 1. 應用之系統具國際連結性

本計畫所規劃之平台系統以及數位學習課程，皆遵循國際標準規格 SCORM 之相關規範予以開發及製作，於未來得以與符合國際規格之課程相容。

##### 2. 課程得以跨平台使用

遵循 SCORM 開發之課程，使得開發之數位課程得在符合同樣國際規格之平台系統中做跨平台之使用。

##### 3. 知識教材得以再利用

本計畫之數位課程製作清楚段落化，組成數個有意義且可分享之學習物件(SCO)，使段落化之知識教材得以重組並再利用，除減少教育資源之浪費，同時減少往後之課程開發成本。

### 五、建置導入策略

#### (一) 專案建置策略

##### 1. 召開建置導入研討會

由總經理擔任召集人，召集各部會主管及代表，成立建置導入小組，並召開研討會，訂定內部推廣作法及時程，採責任分工方式，定期控管檢視，落實效果。

##### 2. 推訂測試小組

遴選平日表現績優人員、具資訊背景或具濃厚興趣人員，作為測試小組，檢視系統功能與缺失，作為研討與改進之參據。

---

## （二）內部推廣作法

### 1. 培訓部門小組長

各部門遴選對於教育訓練較為投入，且熱心助人之公司同事，成為該部門小組長，負責整體系統解說、功能解說與示範標竿之作用，藉由擴散作用激發整體學習效果。

### 2. 訂定線上學習評比辦法

規定員工線上學習基本時數、課堂數、期限、成績考核及學習證明等規定，年終時並就其績優人員予以獎勵，除了增進個人榮譽外，並豎立標竿，供同儕效仿。

### 3. 部門學習效果評比與獎勵

於上述線上學習評比辦法中另訂部門別評比作業，藉由人次、時間、測驗成績等項目之團體比賽，產生部門間之競合，激發部門及團體潛力，增進線上學習效果。

### 4. 升遷配套作業

將線上學習結果，除了頒與結業證書外，並配合認證作業，發給專業津貼，並將其學習效果連結人員晉昇考評作業，編定為考評項目之一，藉由多項配套作法，提昇學習興趣與成效。

## （三）專業內部講師養成與獎勵措施

### 1. 輔訓補助作業

對於外部數位學習講習課程，除指派內部同仁參與外，並徵詢有學習意願之同事報名參加，除全額補助其學習費用外，並列入學習記錄中，予以計點累積，作為晉昇講師之必要項目與積分。

### 2. 內部開課規定

對於參與外部學習者，習成後應將講義、心得呈報管理部門，並於例行內部訓練中開課講授，將其所得直接貢獻予同仁，並將其講授過程與內容轉製數位教材，擴大影響面。

## （四）訂定數位學習提案制度

獎勵公司同腦力激盪，訂定創意提案制度，就數位學習內容、學習方式、效果考核、配套等作法，鼓勵員工盡力提出，並就其提案公開評論，適時公布其結果，並進行制度研發作業，改善及改進數位學習方式與效果。

## 六、導入效能檢核

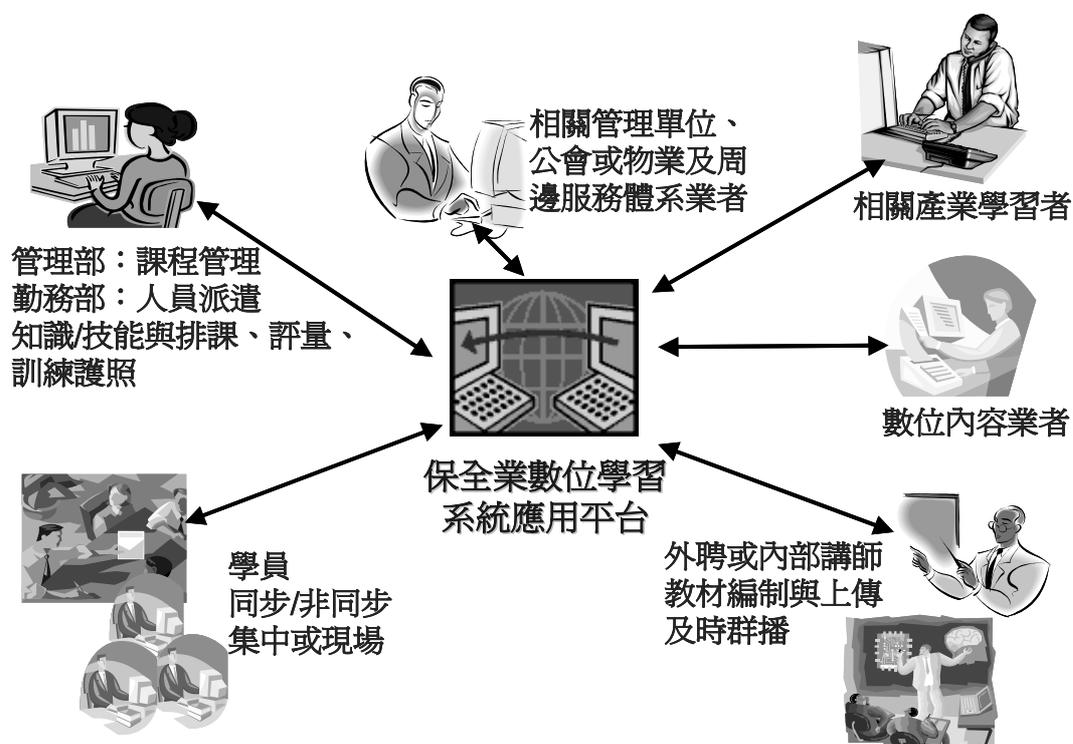
### （一）使用問卷調查

爲了瞭解企業學習網整體研發性能與品質，首先對於內部同仁、幹部、主管、社區總幹事共計 61 人進行使用問卷調查（附錄二），內容概分爲影響數位學習的因素與目前課程整體數位學習環境進行探討，採行複選方式，整體而言，對於課程內容、呈現方式、與業務相關性上呈現高滿意度；獎勵昇遷等配套作法部分採較開放態度；較需改進者則是對於網路頻寬、設備等環境構築要件等項目，整理如下：

- 1.就實務操作與運用而言，數位學習內容若對專業智能、管理技術有實際助益並能簡易操作者，將優先繫決數位學習之成效（使用問卷 | --4、5、8、9， || --1、9）。
- 2.網路教材設計除應注重內涵之豐富性外，畫面與手法之生動性將成爲關鍵要素（使用問卷 | --2， || --2）。
- 3.同仁對於數位學習是否能夠發給結業證書、抵免法定學習課程、結合考核昇遷則採較開放態度（使用問卷 | --3、6、7， || --4）。
- 4.有關使用之環境，較爲同仁關切者包括網路寬、線路穩定度、上網之設備數量、上網地點與時間等（使用問卷 | --1， || --5、6、7、8、），顯示應儘速配套解決。
- 5.雖則數位學習講求個別的操作彈性，然管理與服務專業仍有小組或團體研討之必要性（使用問卷 | --3、6、7， || --3）。

## (二) 數位學習運作效益

保全業數位學習網建置完成後，國內駐衛保全約有 427 家，從業人員約有 35,000 人，年產值約有 150 億元的業者及從業人員將有機會受惠，且能帶動其他相關產業起而學習，帶動台灣產業學習風潮，且保全產業均為協助國內治安最有效的族群，需要學習服務品質及自我成長要求特別高，因此建置本學習網可以有效提供學習空間，適時與其相關企業學習網做課程交換，有助國內產業發展及提升產業整體形象。整體運用效益之非量化指標如下圖所示：



## 七、結論

保全業、物業管理業及相關服務性產業近年來均因成本競爭所致，往往留不住優秀人才，相對的對於大樓及社區住戶之身家性命與財產的保障，甚至警民聯合治安的效果均會大打折扣，加上受外商財團的競爭衝擊，也造成這個產業的服務素質提升有限、經營上日愈艱困，建置數位學習系統平台，員工將可利用辦公室、服務駐點、多媒體教室以及家中之個人電腦，彈性安排自己之學習時間，同時公司員工之教育訓練單位除透過學習管理系統掌控員工學習進度外，同時透過線上測驗及實機操作機制，檢核員工訓練成效，達到降低訓練成本、有效知識管理、增進企業競爭力。

然就整體建置與落實效能方向觀之，心得與建議如下：

- 一、企業經營者的企圖將繫決數位學習網的建置成敗關鍵，其決心需化為具體的行為與步驟，方能畢其功於一役。
- 二、數位學習系統的研發是一群專業領域互不隸屬的專業族群共同投入的群體作業，如何透過專案團隊以專業分工分式，有系統有條理的運作執行，將是重要因素。
- 三、員工的學習意願雖是左右數位學習系統的成敗關鍵，然企業擘劃、執行長期性、持續性的企業 E 化，建構數位學習環境，研提完整配套措施才是數位學習真正的成敗關鍵。
- 四、政府刻正積極推動「數位學習」政策，採行保全網路學習認證、抵免法定在職學習課程之措施，將可有效落實產業「數位學習」目標，主管機關當採行漸進式作法，將可有效催化「數位學習」的快速發展，也才是治本之良方。

---

(附錄一) 數位學習系統 e-learning 學習意願問卷調查

各位同事您好：

這是一份關於公司數位學習 e-learning 的問卷調查，目的在蒐集同仁們的意見，以作為本公司推動數位學習發展時的重要參考，非常感謝您撥冗填達這些問卷，我們關心庚思經營發展，也關心您的意見！

讓我們一起為集合的發展而努力!

管理部 敬啓

- 
- 您認為公司數位學習之發展前景為何？  
相當具有發展潛力 並不樂觀 沒意見
  - 您認為數位學習能否有效提昇個人本職學能發展？  
有可能 可行性不大 沒意見
  - 您認為要透過何種方式可以提昇數位學習效果？(複選)  
提供獎勵等誘因 制訂成效評量機制 小老師輔導  
其他：
  - 您認為數位學習是？(複選)  
趨勢 學習方法 工作 沒意見
  - 您認為數位學習可以幫助自己在未來的網路學習活動嗎？  
YES NO 沒意見
  - 您認為對電腦不熟悉的人是否能夠學習數位？  
YES NO 沒意見
  - 您認為網路學習的主要目的為何？(複選)  
觀看老師提供的學習資訊 不斷點閱複習教材 網路線上互動 教學  
即時新知解決問題 沒意見
  - 您在上網閱讀本課程網路教材時，您如何處理？  
邊聽(看)、邊抄筆記 邊聽(看)、邊抄筆記，邊對應教科書 列印下來慢慢看 上線不斷點閱複習
  - 公司導入數位學習 e-learning 您是否會加以使用？  
非常願意 願意 不太願意 非常不願意

填表人：\_\_\_\_\_

(附錄二)

## 數位學習系統 e-learning 使用問卷調查

各位同事您好：

此問卷專為「數位學習」使用調查問卷，期望能作為數位內容改善調整之依據，以使所發展的課程能夠確實符合現場人員的需求，非常感謝您的參與。

敬祝 身體健康，鴻圖大展

管理部 敬啟

\*\*\*\*\*

## ● 首先請針對下列可能影響數位學習的因素予以評價：

需要程度及影響因素	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	極不重要	頗不重要	普通	稍微重要	極度重要
1. 能於上班時間上網學習					
2. 網路教材生動性					
3. 與個人考績、升遷有關					
4. 有助於個人工作推展					
5. 有助於個人專業知識成長					
6. 發給課程學習證書					
7. 學習時數可抵免保全業法規定					
8. 理論與實務搭配性					
9. 學習請益機制					

## ● 請針對以下幾項目前課程整體數位學習環境予以評價。

滿意程度	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
整體數位學習環境	極不滿意	頗不滿意	普通	稍微滿意	極度滿意
1. 課程內容符合工作需求					
2. 教材設計生動活潑					
3. 實體面對面討論的輔助					
4. 鼓勵學習的配套誘因					
5. 業務執行的上網地點					
6. 尖峰時段塞車情形					
7. 可上網的機器不夠					
8. 線路不穩，通訊品質不良					
9. 操作使用上的簡單性					

填表人：\_\_\_\_\_



---

# 如何有效落實 保全人員的教育訓練

## 一談線上學習平台的實際應用

喬信事業 曹金成執行顧問

壹、前言	14-1
貳、線上學習平台架構	14-1
一、系統環境	14-2
二、系統功能	14-2
三、學習地圖	14-3
參、線上學習平台實際應用	14-3
一、保全人員的選課、上課及測驗流程	14-3
二、保全人員的學習護照	14-13
三、各部門人員的學習統計(屬主管設定權限)	14-14
四、各個課程之統計資訊(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-14
五、課程類別維護(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-15
六、課程清單(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-16
七、課程題庫(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-16
八、修課管理(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-17
九、外訓名單(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-18
十、異常報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-18
十一、時數統計報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-19
十二、個人修課報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)	14-20
肆、結語	14-20

---



# 如何有效落實保全人員的教育訓練

## ～談線上學習平台的實際應用

喬信事業 曹金成執行顧問

### 壹、前言

保全業是一個低進入障礙的產業，多數業者採用低品質低價格的紅海策略行銷將整個產業帶入惡性競爭的戰國時代，任何一項政府政策的調整或限制都使大型或正常經營的保全公司的營業環境更形艱困，如勞基法之適用及勞退新制之實施等。而保全業法所訂保全人員教育訓練之執行，除了增加保全業的經營成本外，在保全業法施行細則第十二條中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，也在實務管理上對保全人員勤務的調派更是困難。

「目前多數的駐衛警保全員經甄選錄用及短期的職前訓練後，即派到各駐點執行 24 小時二班制輪班的工作。每月有 240 小時以上的勤務時間。因地域區隔、勤務排班困難及用人成本提高等，保全業者要完全依法令規定落實且有效的執行在職訓練，將會面臨如授課時間安排不易；保全人員爲了參加訓練，必須勞累奔波；用人成本將提高，保全公司喪失市場的競爭力等困難而窒礙難行。」(蘇雅頌，2005)這段話充份的顯露出保全經營業者經營的困境與現實的無耐。

筆者全程參與本項“學習平台”，深切瞭解如何降低保全人員教育訓練所造成企業及員工的成本，及顧及管理實務上對勤務的調派，是一個非常迫切的話題，本報告以該“學習平台”爲基礎，說明線上學習平台實際應用於保全人員教育訓練上之實務。

### 貳、線上學習平台架構

由於網路的特殊“媒介功能”及網路環境的建置漸趨完整，創造出網路應用科技多元而快速發展的契機，就教育訓練之範疇而言，在所有組織的教育訓練執行中，應用

---

“網路線上學習”(e-Learning)的訓練系統已成為一項不可欠缺的機制，這也是管理大師彼得·森杰(Peter M. Senge)在「第五項修練」(The Fifth Discipline Fieldbook)一書中所稱的“數位學習型組織”(e-Learning Organization)的概念模式。隨著個人電腦使用的普及與網際網路(Internet)技術的高度發展，“網路線上學習”豐富多樣的教學方式，不僅提高學習者的學習意願，更能藉由網路跨時空的特性，由學員自行選擇合適的時間、地點上網學習，增加學習者學習方式的彈性。與傳統的教育訓練相較，“網路線上學習”具備許多的優點，包括降低企業及員工教育訓練的成本、可依需求製作一致性的學習教材或量身訂製個人化的內容、可以即時更新教材內容、365 天全時學習及建構企業知識學習組織等等之效益。游寶達、劉明宗(2002)將線上學習定義為結合電腦化訓練(Computer-Base Training CBT)與遠距教學(Distance Education)的模式，憑藉網際網路無遠弗屆的功能，突破時間與空間上的限制，在可接受的訓練成本下，達成「即時可學」(Just-in-time Learning)與「隨處可學」(Education without walls)的理想。

## 一、系統環境

- 1、軟體部份：作業系統Red Hat Linux 7.2 版；Apache Web Server 2.04版；PHP 4.21 版；MySQL 3.23 版。
- 2、硬體部份： IBM 或相容之電腦；Intel Pentium II 以上，運作頻率大於400 MHZ、主記憶體容量128 MB 以上； 硬碟容量大於4GB 以上的容量；顯示卡建議符合VGA 規格。

## 二、系統功能

本項“線上學習平台”在設計上，是以透過網際網路來進行課程點選、學習、測驗、時間累計、個人學習記錄查閱及課程維護等資料的存取與交換作業。

保全人員透過派駐現場的電腦設備或利用自己家中的電腦設備，上網點選線上學習課程內容，每次點選的學習時間、次數及學習的進度，系統都會依課程別記錄在系統資料庫。當每一課程學習完畢，即可點選該課程的測驗。課程測驗可以多次進行，系統會記錄該課程測驗之每一次得分。

對在企業端人力資源部門負責教育訓練業務之窗口而言，教材由合格專業之授課人員(保全種子教官)提供，對課程內容之製作係利用Microsoft FrontPage 以文

字、圖形、動畫及多媒體資料檔等交互應用來編訂生動、簡易的好課程內容，並將課程編訂完成後的HTML語法，透過轉貼的方式儲存在系統資料庫，前端的學員即可透過Browser呈現。而每一個課程的測驗題庫，亦由授課人員依課程內容命題，再逐題將題庫及解答建立於系統資料庫內。

個人學習護照內之學習記錄資料以每一課程為主，內容有累計點選次數、累計學習時間、已完成的學習進度及該課程的測驗最高成績等資料，保全人員可隨時透過學習護照瞭解自己的學習記錄，系統並儲存各部門員工之學習統計資料，可以提供績效考評系統所需之 KPI 值。

### 三、學習地圖

- |             |             |             |
|-------------|-------------|-------------|
| 1、學習首頁      | 2、註冊選課      | 3、我的學習護照    |
| 4、部門學習統計    | 5、課程統計      | 6、課程類別維護    |
| 7、課程清單      | 8、課程題庫      | 9、修課管理      |
| 10、外訓名單-依部門 | 11、外訓名單-依課程 | 12、異常報表-依部門 |
| 13、異常報表-依課程 | 14、時數統計報表   | 15、個人修課報表   |

### 參、線上學習平台實際應用

一、保全人員的選課、上課及測驗流程：

1、進入本項“物業管理智庫平台”首頁，輸入帳號及密碼：



2、出現各種管理平台，選擇“學習平台”：



3、出現“學習平台”首頁，畫面顯示個人已完成、未考試及待完成之課程，選擇畫面左邊功能表中“註冊選課”選項：

喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer

網址: http://61.218.104.230/building/DMLKMLearning.asp

喬信事業 物業管理智庫平台

目前登錄人員：曹金成

已完成的課程

AM-CP-004	Ms Excel 操作說明	2005/12/7	課程完成
EM-BE-010	建築物設備管理空調系統及設備概要	2005/9/30	課程完成
CM-PP-002	病媒防治用藥認識	2005/10/30	課程完成
CM-PP-003	認識稽查員及防治	2005/10/30	課程完成
CM-G9-006	勞工安全衛生作業守則(一)	2005/11/7	課程完成
SM-LB-003	犯罪預防與民力運用(法基)	2005/12/27	課程完成

已上課未考試

待完成課程

EM-BE-002	建築物設備管理電氣系統及設備概要	2005/9/30	未通過
SM-LB-001	危機處理(法基)	2005/9/30	未通過
TE-ST-001	測試	2006/11/18	未通過
SM-LB-004	犯罪偵查(法基)	2006/2/13	未通過安全管理
SM-G9-003	交通指揮訓練	2006/3/13	未通過安全管理
SM-LP-013	緊急事件處理流程-火災(法尊)	2006/3/13	未通過
SM-LB-002	刑事法概要(法基)	2005/10/27	未通過
CM-PP-001	病媒防治概要	2005/10/30	未通過
EM-AL-001	冷凍空調管理數例	2005/10/31	未通過
CM-CP-016	儲水設備清潔消毒程序	2005/11/7	未通過

已完成外訓

111	1111	2005/11/1	未通過
-----	------	-----------	-----

學習平台

- 學習首頁
- 註冊選課
- 我的學習進度
- 部門學習統計
- 課程統計
- 課程類別維護
- 課程清單
- 課程題庫
- 修課管理
- 外訓名單-依部門
- 外訓名單-依課程
- 異常報表-依部門
- 異常報表-依課程
- 時數統計報表
- 個人修課報表

4、出現“課程類別”首頁，畫面顯示企業內所有教育訓練計劃類別之課程，選擇其中“安全管理”選項：

喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer

網址: http://61.218.104.230/building/DMLKMLearning.asp

喬信事業 物業管理智庫平台

目前登錄人員：曹金成

外訓-盤石學院 下一步

安全管理 下一步

行政管理 下一步

設備管理 下一步

管理概念 下一步

課程類型test 下一步

環境管理 下一步

學習平台

- 學習首頁
- 註冊選課
- 我的學習進度
- 部門學習統計
- 課程統計
- 課程類別維護
- 課程清單
- 課程題庫
- 修課管理
- 外訓名單-依部門
- 外訓名單-依課程
- 異常報表-依部門
- 異常報表-依課程
- 時數統計報表
- 個人修課報表

5、出現“安全管理”所有課程之頁面，包含目前法定、專業及勞安等相關課程，選擇“SM-LP-013 緊急事件處理流程: 火災(法專)”課程：



6、選課後按下一步出現請你確認課程選擇後之頁面，按“確認儲存變更”或“重新選課”，以通知系統你的選擇，可一次選修多種課程：



7、回“學習平台”首頁，可以看到你所選修的所有課程，點選“SM-LP-013”緊急事件處理流程：火災(法專)之課程，進入課程：

The screenshot shows a web browser window displaying the '喬信物業管理智庫平台' (Joe's Property Management Knowledge Platform). The page title is '喬信事業 物業管理智庫平台'. The user is logged in as '曹金成'. The page displays a list of courses under the heading '已完成的課程' (Completed Courses) and '已上課未考試' (Courses Taken but Not Examined). The course 'SM-LP-013 緊急事件處理流程：火災(法專)' is circled in red. Below the list, there are sections for '待完成課程' (Courses to be Completed) and '已完成外訓' (Completed External Training).

課程代號	課程名稱	日期	狀態
AM-CP-004	Ms Excel 操作說明	2005/12/7	課程完成
EM-BE-010	建築物設備管理空調系統及設備概要	2005/9/30	課程完成
CM-PP-002	病媒防治用藥認識	2005/10/30	課程完成
CM-PP-003	認識瘧疾蟲媒及防治	2005/10/30	課程完成
CM-GB-006	勞工安全衛生作業守則(一)	2005/11/7	課程完成
SM-LB-003	犯罪預防與民力運用(法基)	2005/12/27	課程完成
EM-BE-002	建築物設備管理電氣系統及設備概要	2005/9/30	未通過
SM-LB-001	危機處理(法基)	2005/9/30	未通過
TE-ST-001	測試	2006/1/18	未通過
SM-LB-005	犯罪偵查(法基)	2006/3/13	未通過安全管理
SM-LP-013	緊急事件處理流程：火災(法專)	2006/3/13	未通過安全管理
SM-LB-002	刑事法概要(法基)	2006/3/13	未通過安全管理
SM-LB-002	刑事法概要(法基)	2005/10/27	未通過
CM-PP-004	病媒防治概要	2005/10/30	未通過
EM-XL-001	冷凍空調管理範例	2005/10/31	未通過
CM-CP-016	儲水設備清潔消毒程序	2005/11/7	未通過

8、出現課程頁面，在這裡可以選擇直接進入課程，或先考試以瞭解自己的實力，我們選擇進入課程：

The screenshot shows the course page for 'SM-LP-013 緊急事件處理流程：火災(法專)'. The page displays the course name, type, and description. Below this, there is a section for '修課記錄' (Course Record) showing a list of exam attempts with dates, times, and scores. The user has selected the option '先上課再考試：進入課程首頁' (Take the course first, then take the exam: Enter the course homepage).

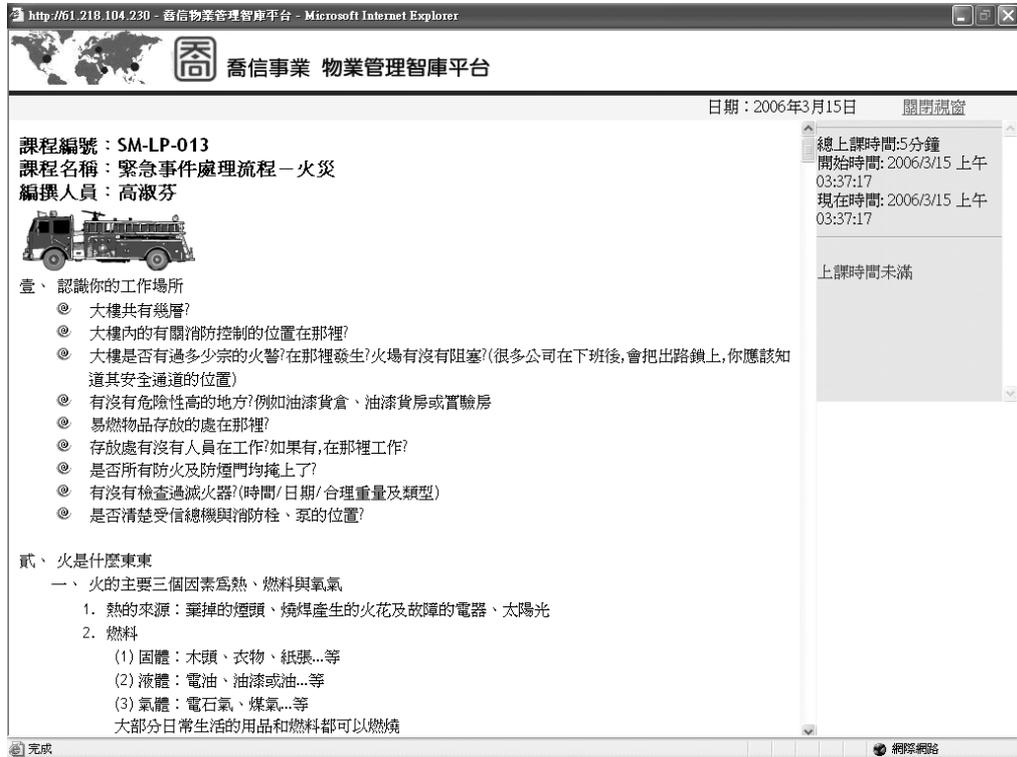
課程名稱	緊急事件處理流程：火災(法專)
課程種類	未通過安全管理 安全管理
課程說明	緊急事件處理流程：火災(法專)
修課記錄	2006/9/15 上午 12:51:08 重新選課 2006/9/15 上午 12:47:27 通過 未上課前先考試2006/9/13 上午 11:46:18 通過，分數為 100 未上課前先考試2006/9/13 上午 11:43:41 通過，分數為 80 未上課前先考試2006/9/13 上午 11:44:50 未通過，分數為 0 2006/9/13 上午 11:17:37 選課

先上課再考試：進入課程首頁。

先考試：從第 1 題 開始作答。

關閉視窗

9、進入課程後，右邊會出現一個計時的視窗，顯示課程的時間及進行中之時程，我們開始上課吧！



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://61.218.104.230 - 喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer'. The page title is '喬信事業 物業管理智庫平台'. The date is '2006年3月15日'. The course information is as follows:

- 課程編號：SM-LP-013
- 課程名稱：緊急事件處理流程－火災
- 編撰人員：高淑芬

There is an image of a fire truck. The main content is divided into sections:

- 壹、認識你的工作場所
  - ◎ 大樓共有幾層?
  - ◎ 大樓內的有關消防控制的位置在那裡?
  - ◎ 大樓是否有過多少宗的火警?在那裡發生?火場有沒有阻塞?(很多公司在下班後,會把出路鎖上,你應該知道其安全通道的位)
  - ◎ 有沒有危險性高的地方?例如油漆貨倉、油漆貨房或實驗房
  - ◎ 易燃物品存放的處在那裡?
  - ◎ 存放處有沒有人員在工作?如果有,在那裡工作?
  - ◎ 是否所有防火及防煙門均掩上了?
  - ◎ 有沒有檢查過滅火器?(時間/日期/合理重量及類型)
  - ◎ 是否清楚受信總機與消防栓、泵的位置?
- 貳、火是什麼東東
  - 一、火的主要三個因素為熱、燃料與氧氣
    - 1. 熱的來源：棄掉的煙頭、燒焊產生的火花及故障的電器、太陽光
    - 2. 燃料
      - (1) 固體：木頭、衣物、紙張...等
      - (2) 液體：電油、油漆或油...等
      - (3) 氣體：電石氣、煤氣...等
  - 大部分日常生活的用品和燃料都可以燃燒

10、上課中，在設定的時間內(一般設定 5-10 分鐘)右邊視窗會重複的出現一個請你確認的”防呆按鈕”，以防止不正常的上課狀況！



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://61.218.104.230 - 喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer'. The page title is '喬信事業 物業管理智庫平台'. The date is '2006年3月15日'. The course information is as follows:

- 課程編號：SM-LP-013
- 課程名稱：緊急事件處理流程－火災
- 編撰人員：高淑芬

The main content is divided into sections:

- 四、公共場所及大樓應注意事項
  - 1. 公共場所之營業者平時必須訂定防火避難逃生計劃，並時常進行實際之演練。
    - There is an image of a notebook and a pen.
  - 2. 公共場所之業者必須時常注意用火場所、用電設備之安全，並防範人為縱火案件。
    - There is an image of a person in a fire suit.
  - 3. 公共場所之業者必須於各樓層明顯處懸掛「緊急逃生路線圖」，並時常維護防火避難設施。
    - There is an image of a fire escape route map.

11、上課至系統設定這個課程的時間結束後，右邊視窗會出現一個請你確認結束的”防呆按鈕”，以防止不正常的課程結束！



12、按下”確認並結束課程”按鈕後，畫面會回到學習平台首頁，可以看到在”已上課未考試”的欄位增加了一個剛才上過的課程：



13、選擇課程編號，進入考試測驗機制，畫面出現”出考題中....”的視窗，系統自動在該課程題庫中以隨機方式抽取五個考題(每次都不同)!



14、按下”確定”按鈕後，畫面進入考試的頁面，按下”從第 1 題開始作答”按鈕後開始測驗：



15、畫面出現第 1 題的題目及右邊供選擇的答案，請在核取方塊內勾取一個答案並按下”回答並繼續下一題”按鈕!

姓名:曹金成

SM-LP-013 緊急事件處理流程: 火災(法專) 001 / 005

由木材、紙張、綿紗、布料、塑膠類等易燃物質引起的火災,稱之為?

1.A類火災  
2.B類火災  
3.C類火災  
4.D類火災

回答並繼續下一題

回答並繼續下一題

完成 網際網路

16、畫面出現第 2 題的題目及右邊供選擇的答案，下方出現前題的答案供你參考，請繼續答題至五題結束!

姓名:曹金成

SM-LP-013 緊急事件處理流程: 火災(法專) 002 / 005

什麼設備是針對於使用瓦斯之場所萬一有瓦斯洩露時,可以自動偵測而發出警報?

1.瓦斯漏氣火警自動警報設備  
2.手動警報設備  
3.火警自動警報設備  
4.火警受信總機

回答並繼續下一題

回答並繼續下一題

您回答之問題及解答:

題目	正確答案	你的回答
001.由木材、紙張、綿紗、布料、塑膠類等易燃物質引起的火災,稱之為?	1.A類火災 2.B類火災 3.C類火災 4.D類火災	1 正確

完成 網際網路

17、當你答對三題以上時，會出現以下畫面恭喜你完成課程並通過考試!沒有通過考試時，系統會請你重考一次!



18、回到學習平台首頁，在你已完成的課程欄位中已經多了一個剛通過考試的課程囉!也表示你已經順利完成一個課程的教育訓練了!



## 二、保全人員的學習護照：

### 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“我的學習護照”選項：

喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer

網址: http://61.218.104.230/building/DMLKMLearning.asp

喬信事業 物業管理智庫平台

會員登出 回首頁 本網介紹

目前登錄人員: 曹金成

已完成的課程

課程編號	課程名稱	日期	狀態
AM-CP-004	Ms Excel 操作說明	2005/12/7	課程完成
EM-BE-010	建築物設備管理空調系統及設備概要	2005/9/30	課程完成
CM-PP-002	病媒防治用藥認識	2005/10/30	課程完成
CM-PP-003	認識檢驗員及防治	2005/10/30	課程完成
CM-GB-006	勞工安全衛生作業守則(一)	2005/11/7	課程完成
SM-LB-003	犯罪預防與民力運用(法基)	2005/12/27	課程完成

已上課未考試

待完成課程

課程編號	課程名稱	日期	狀態
EM-BE-002	建築物設備管理電氣系統及設備概要	2005/9/30	未通過
SM-LB-001	危機處理(法基)	2005/9/30	未通過
TE-ST-001	測試	2006/1/18	未通過
SM-LB-004	犯罪偵查(法基)	2006/3/13	未通過安全管理
SM-GB-003	交通指揮訓練	2006/3/13	未通過安全管理
SM-LP-013	緊急事件處理流程: 火災(法專)	2006/3/13	未通過
SM-LB-002	刑事法概要(法基)	2005/10/27	未通過
CM-PP-001	病媒防治概要	2005/10/30	未通過
EM-AL-001	冷凍空調管理條例	2005/10/31	未通過
CM-CP-016	儲水設備清潔消毒程序	2005/11/7	未通過

已完成外訓

待完成外訓

### 2、“我的學習護照”中記錄個人所有完成課程之時間及測驗成績：

喬信物業管理智庫平台 - Microsoft Internet Explorer

網址: http://61.218.104.230/building/DMLKMLearning.asp

喬信事業 物業管理智庫平台

會員登出 回首頁 本網介紹

目前登錄人員: 曹金成

線上課程:

課程名稱	種類	題數	答對	答錯	成績	通過	修課記錄
1.		0	0	0	0	未通過	2005/11/1 下午 06:01:11 滿課
2.刑法概要(法基)	安全管理	0	0	0	0	未通過	2005/10/27 下午 10:35:52 滿課
3.危機處理(法基)	安全管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2006/2/9 上午 11:34:51 未通過, 分數為 0 未上課前先考試2006/2/9 上午 10:50:14 未通過, 分數為 0 2005/9/30 上午 09:48:41 滿課
4.冷凍空調管理條例	設備管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2005/10/31 上午 10:31:37 通過, 分數為 80 2005/10/31 上午 10:26:53 滿課
5.建築物設備管理電氣系統及設備概要	設備管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2005/9/30 上午 09:48:21 未通過, 分數為 60 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:47:57 未通過, 分數為 40 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:47:31 通過, 分數為 100 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:46:42 通過, 分數為 100 2005/9/30 上午 09:45:10 滿課
6.病媒防治概要	環境管理	5	5	0	100	未通過	2005/10/31 下午 10:48:37 重新滿課 2005/10/31 下午 10:48:13 滿課 2005/10/30 上午 10:57:41 通過, 分數為 100, 及格分數為60 2005/10/30 上午 10:22:31 重新滿課 2005/10/30 上午 09:56:36 滿課 2005/10/30 通過
7.病媒防治概要	環境管理	0	0	0	0	未通過	2006/1/18 上午 09:51:14 滿課
8.儲水設備清潔消毒程序	環境管理	0	0	0	0	未通過	2005/11/7 下午 02:56:34 滿課
9.犯罪偵查(法基)	安全管理	0	0	0	0	未通過安全	2006/3/13 上午 11:13:08 重新滿課

### 三、各部門人員的學習統計(屬主管設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“部門學習統計”選項：
- 2、“部門學習統計”中記錄部門所有人員完成課程之時間及測驗成績，讓部門主管據以瞭解所屬人員接受訓練之成效：

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Department Learning Statistics' page. The page title is '目前登錄人員: 曹金成'. The main content area is divided into three sections: '資部門成員名單', '線上課程:', and a table of course statistics.

課程名稱	種類	人數	答對	答錯	成績	通過	修課記錄
1.		0	0	0	0	未通過	2005/11/1 下午 06:01:11 選課
2. 事件法教學(法基)	安全管理	0	0	0	0	未通過	2005/10/27 下午 10:35:52 選課
3. 危機處理(法基)	安全管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2005/9/29 上午 11:14:51 未通過, 分數為 0 未上課前先考試2005/9/29 上午 10:50:14 未通過, 分數為 0 2005/9/30 上午 09:48:41 選課
4. 冷凍空調業管理條例	設備管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2005/10/31 上午 10:31:37 通過, 分數為 80 2005/10/31 上午 10:26:53 選課
5. 建築物設備管理電氣系統及設備概要	設備管理	0	0	0	0	未通過	未上課前先考試2005/9/30 上午 09:48:21 未通過, 分數為 60 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:47:57 未通過, 分數為 40 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:47:31 通過, 分數為 100 未上課前先考試2005/9/30 上午 09:46:42 通過, 分數為 100 2005/9/30 上午 09:45:10 選課
6. 病媒防治概要	環境管理	5	5	0	100	未通過	2005/10/31 下午 10:46:37 重新選課 2005/10/31 下午 10:46:13 選課 2005/10/30 上午 10:57:41 通過, 分數為 100, 及格分數為 60 2005/10/30 上午 10:22:31 重新選課 2005/10/30 上午 09:56:36 選課 2005/10/30 通過
7. 病媒防治概要	環境管	0	0	0	0	未通過	2006/1/18 上午 09:51:14 選課

### 四、各個課程之統計資訊(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“課程統計”選項：
- 2、“課程統計”中記錄各個課程之選課人數、測驗通過人數及測驗題之答對比率等資訊，讓承辦人員據以瞭解課程及測驗題之難易度：



五、課程類別維護(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“課程類別維護”選項：
- 2、“課程類別維護”中可以讓承辦人員視企業訓練計劃之調整增減課程類別，讓新增課程之類別定義更為精確：



## 六、課程清單(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“課程清單”選項：
- 2、“課程清單”中可以讓承辦人員指定課程修課時限及人員，亦可視需求調整上課時間或及格分數等，讓課程更符合企業及員工之實際需求：



## 七、課程題庫(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“課程題庫”選項：
- 2、“課程題庫”中可以讓承辦人員將授課者提供之課程及測驗題以指定之格式輸入資料庫，每個課程之測驗題至少 10 題以供系統隨機抽取：

目前登錄人員：曹金成

課程題庫

課程編號	題目標序	題目編號
SM-LP-014		
SM-LP-013	FILM	SM-LP-013.mht
SM-LP-012		
SM-LP-011		
SM-LP-010		
SM-LP-009		
SM-LP-008		
SM-LP-007		
SM-LP-006		
SM-LP-005		
SM-LP-004		
SM-LP-003		
SM-LP-002		

實際題號：SM-LP-013-004

題目：滅火器有標示 A. B. C. 三個字母時, 代表這個滅火器可以撲滅那一類火災?

答案構建：  
正確答案：4  
答案選擇1：A類火災  
答案選擇2：B類火災  
答案選擇3：C類火災  
答案選擇4：以上皆是

## 八、修課管理(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“修課管理”選項：
- 2、“修課管理”中可以讓承辦人員依需求搜尋所有員工之修課狀況，並可依需求重新定義員工是否應重修或通過：

目前登錄人員：曹金成

修課管理

#	姓名	課程類型	課程編號	課程名稱	狀態	最新更新
1	TEST	行政管理	AM-CP-002	如何使用 EMAIL(電子郵件)	課程完成	2005/9/23
2	TEST	行政管理	MS-IF-001	ISO 管理平台及作業執行	未通過行政管理	2005/12/7
3	TEST	環境管理	CM-GB-006	勞工安全衛生作業守則(一)	未通過	2005/12/1
4	TEST	行政管理	AM-PM-001	財產管理作業	未通過	2005/9/28
5	TEST	行政管理	AM-FM-001	檔案管理	未通過	2005/9/28
6	TEST	安全管理	SM-GB-001	服裝儀容管理	未通過	2005/9/28
7	TEST	行政管理	AM-CP-007	如何使用 Winzip 壓縮檔案	課程完成	2005/9/23
8	TEST	行政管理	AM-AO-001	行政作業	未通過	2005/11/3
9	TEST	行政管理	AM-CP-003	Ms Word 操作說明	未通過	2005/11/29
10	TEST	行政管理	AM-CP-004	Ms Excel 操作說明	課程完成	2005/11/29
11	TEST	安全管理	SM-LB-012	管輅術	未通過	2005/11/15
12	test	行政管理	MS-AM-001	公司行政作業及管理規章	未通過	2005/11/29
13	TEST	設備管理	EM-AL-001	冷凍空調管理條例	未通過	2005/10/14
14	TEST	行政管理	AM-CP-001	WWW 是什麼及 如何上網	未通過	2005/9/23
15	TEST	安全管理	SM-GB-003	交通指揮訓練	未通過	2005/10/14
16	TEST	管理概念	MS-BV-001	物業管理概要	未通過	2005/10/27
17	TEST	安全管理	SM-GB-002	無線通訊設備操作	未通過	2005/10/14
18	TEST	安全管理	SM-LP-002	保全人員的認知(法專)	未通過	2005/10/14
19	TEST	管理概念	MS-BV-001	物業管理概要	課程完成	2005/10/14
20	1014	安全管理	TE-ST-001	測謊	未通過	2006/11/24

TABLE: LearningLog PAGE: 1 / 39 TOTAL: 764 DATE: 2006/3/15 01:50:46

## 九、外訓名單(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“外訓名單”選項：
- 2、“外訓名單”中的資料是承辦人員將員工在學習平台以外各種訓練之成效記錄於資料庫後輸出之報表，可依部門別及課程別分別以 Excel 格式輸出：



## 十、異常報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“異常報表”選項：
- 2、“異常報表”中可以讓承辦人員列示未依規定時限修課之員工，可依部門別及課程別分別以 Excel 格式輸出：



## 十一、時數統計報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“時數統計報表”選項：

2、“時數統計報表”中可以讓承辦人員統計各部門於一定期限內之訓練成效，以

Excel 格式輸出據以提供績效考評所需 KPI 值參考：



## 十二、個人修課報表(屬教育訓練承辦人員設定權限)：

- 1、在“學習平台”首頁選擇畫面左邊功能表中“個人修課報表”選項：
- 2、“個人修課報表”中可以讓承辦人員統計每個員工於一定期限內之訓練成效，以 Excel 格式輸出據以提供績效考評所需 KPI 值參考：



## 肆、結語

在臺灣地區保全業應用“線上學習平台”的機制執行保全員的“在職教育訓練”應屬首創，本學習平台經過系統建置、課程編訂、操作訓練、系統實驗及問卷調查後，在蘇雅頌(2005)研究報告中以評估“線上學習”輔助保全員“在職訓練”的可行性進行研究。在實驗過程中以及實驗後，同時進行保全人員及保全管理幹部的問卷調查，其結果發現保全人員及保全幹部對以線上學習進行在職訓練的接受度與滿意度均高，證實“線上學習平台”確定可以達到“在職訓練”的成效，同時為保全業在執行保全人員“在職訓練”帶來方便性及成本效益。

依據本項“學習平台”之開發歷程及在產品功能進行使用者測試期間之結果，也呼應了前述研究報告之結論，在此提出下列六點建議以供業界開發或使用“線上學習”之

參考：

- 一、進行保全人員電腦基本操作能力之調查，結合人資系統之訊息，評估“線上學習”之可行性，並化解保全人員不諳電腦操作以致無法上線的問題。
- 二、各派駐現場推動“線上學習”機制時，派駐現場之電腦設備與上網機制必須確認。如沒有電腦設備或上網機制，應尋求替代方案。
- 三、電腦設備或上網機制，通常都是派駐現場管理委員會提供給行政人員作業所用的設備。推動保全人員“線上學習”機制前必須向業主提出口頭或書面說明，並取得認同，才不致造成員工學習之阻力。
- 四、系統導入的操作訓練，最有效的方法是面對面、一對一的教導。故現場主管及大量的種子老師培育，是系統導入成敗的關鍵之一。
- 五、“線上學習”系統之開發曠日費時，所得的使用者成效、滿意度與企業期待不見得符合，因此建議保全同業採取資源共享原則，共同開發，分享使用，以達到更高的規模經濟效益。

而“線上學習”系統最終的效益在於建構一個學習型的組織，以創造企業的卓越價值及獨特競爭力，管理大師彼得·森杰(Peter M. Senge)曾說：「當一個企業企圖強化競爭能力時，不僅需要具有學習能力，而且需要持續不斷專注地學習。因此，學習型組織的意義，乃是由員工個人對進修教育的需求，及經理人自我提升的期許，在整體組織所建構的教學系統中總合而成的。」因此，個人或組織(企業)學習成長的模式依序是：

- 1、放棄舊有的思作模式（突破慣性行為的操作思考）
- 2、學習開放自己，接納他人（自我統御的能力）
- 3、認知組織真正需要的運作模式（創造卓越價值及獨特競爭力）
- 4、分享共同的經驗目標，凝聚共同努力的意志（資源共享）
- 5、建構共同追求的理想目標。

而我們的組織正處於學習成長的哪一個階段呢？教育訓練是應付法令的需求？還是企業成長的真正需求？如果大部份的業者及保全人員都以偏差的角度來經營及從事這個行業，那麼自然無法以總體產業發展的面向來落實保全產業的基礎，惡性循環的結果是整個保全產業的社會地位無法提昇，而教育訓練正是全產業最重要的基礎建設之一。

---

最後，感謝喬信事業同意將其開發之線上學習平台各項訊息在這篇簡短的報告中公開，由於篇幅有限只能以最簡單的方式敘述，同時他們也願意與同業共同分享開發的結果，但這只是踏出最困難的第一步，更大的挑戰在於線上學習平台使用後是否能提出更具體的數據，證明它的有效性較目前之實體教學有更大的成果，進而爭取主管機關的認同及法源的依據，才有機會全面性推展保全人員以線上學習方式實施在職訓練的機制，除了能真正落實保全人員的教育訓練制度，提升保全人員之素質外，也同時達到降低企業經營成本的實效。

### 參考文獻

- 1.蘇雅頌，線上學習系統輔助在職訓練之研究—以駐衛警保全員為例，喬信保全股份有限公司，2005 年
- 2.游寶達、劉明宗，商業電子化專案管理第 2 版-第四章電子化教育訓練，經濟部商業司 2002 年
- 3.陳東園，網路線上學習平台建構的省思與發展，國立空中大學，2005 年
- 4.Kenneth C. Laudon & Jane P.Laudon，周宣光譯，管理資訊系統—管理數位化公司，東華書局，2003 年
- 5.保全業法施行細則，民國 81/11/20
- 6.保全人員種子教官訓練計劃，民國 92/08/12，內政部警政署警署刑字第 0920009472 號函

---

# 保全業與保險業 整合分析應用之研究

台灣新光保全業(股)公司 楊重正經理

壹、緒論	15-1
貳、保全業與保險業之現況比較	15-2
參、保全業與保險業之市場經營	15-10
肆、保全業與保險業之屬性及經營特徵	15-13
伍、保全業與保險業之運作服務方式	15-15
陸、日本警備業如何應用保險	15-16
柒、台灣地區保全業如何應用保險	15-19
捌、結論與建議	15-23

---



# 保全業與保險業整合分析應用之研究

台灣新光保全業(股)公司 楊重正經理

## 壹、緒論

轉移風險乃處理風險的數種方式之一，而保險通常為轉移風險常用的方式之一。有許多專業人士仍然認為，對抗企業看不見的損失，最有效的方法就是購買保險；甚至有人認為，保險可以取代複雜的安全計畫，其實這些觀念不是完全正確的。就保全業之業務經營而言，運用相關保險時有其障礙：

- 一、經營保全業相關保險業務經常蒙受虧損，因此保險業者對於此等業務興趣缺缺。大多數保險公司為了避免此種損失，經常採取十分嚴格之控管方式，對於曾經因為犯罪而理賠之業務，常常終止保險契約、拒絕續保、限制投保金額及承保內容、大幅提高保費甚至拒絕承保等等。由於保全業屬於高風險服務業，已有找不到保險公司承保保全相關業務之困境。
- 二、保全業者事實上亦無法將所有可能發生的損失均投保，即使有此可能性，若將所有承作的保全業務全部投保，亦將使公司士氣降低並使客戶喪失信心。在競爭激烈的保全業市場，業務無形的流失可能很嚴重，但都無法獲得保險理賠。

由上述兩點顯示，保險永遠無法取代安全計畫，企業對於已投保的資產項目，通常多少會降低對該資產的安全保護措施。整體而言，保險將使得企業降低對於防範犯罪的重視，其結果反而會誘使犯罪增加，此惡性循環並非購買保險可解決者。無庸置疑地，保險很重要，任何企業都希望能避免非預期的損失，不過應該將保險視為一種輔助性保障，而非當成防止犯罪的主要方式。本文認為，損害防阻工作及有效的安全防護計畫，再加上保險才能實際將風險降至最低。

我國保全業之興起源於民國六十七年，參考日本警備業界之制度，引進最新之防盜、防火、防災電子器材，利用電信專線，建立自動報警系統，設立管制中心，每日 24 小時控制安全狀況，觀察警報系統反應，若發現異常情況，立刻通報有關單位或派保全

---

人員於數分鐘內，馳往現場處理，以維護客戶之安全，除了日式服務、亦有美式服務。我國參酌日本警備業法擬定保全業相關法律，故實際內容亦類似於日本立法例，保全業之連帶賠償責任即為著例<sup>1</sup>。

保全業同時也嘗試自己開發各種感知器材，以節省成本。由於是新興行業，且提供之保全服務亦符合消費者所之需求，故近年來急遽成長，據統計，台灣地區的保全公司約 495 家左右。保全公司之最低資本額為新台幣肆仟萬元，每增加一個分公司之登記最低資本額為新台幣貳仟萬元，目前已成立保全商業同業公會計有台北市、台北縣、桃園縣、台中市、高雄市五個公會，更於民國九十一年成立全國性的中華保全協會，約有 266 家會員公司。

保險思想之萌生，源於人類求生存之各種互助、協同之行爲<sup>2</sup>。我國保險思想起源雖早，但仍不得不仿效英美日等先進國家的保險經營方式，來使我國保險制度上軌道。經百餘年來的發展，我國市場上目前計有產物保險公司 28 家，人壽保險公司 28 家（含中央信託局人壽保險處）。

## 貳、保全業與保險業之現況比較

為便於兩類業者現況之比較，本文僅就其主管機關、法令規範、設立時間、目前家數、資本額規定、組織體系、從業人數、職前訓練、待遇等分別加以分析說明：

### 一、主管機關

- (一) 保全業之主管機關，依規定於保全業法第二條規定：「本法所稱主管機關：在中央為內政部警政署；在省(市)為省(市)政府警察局；在縣(市)為縣(市)政府警察局」。
- (二) 保險業之主管機關，依規定於保險法第十二條規定：「本法所稱主管機關為

---

<sup>1</sup> 保全業法第十五條：「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。」

<sup>2</sup> 陳雲中，「保險學要義－理論與實際」，民國 84 年 9 月，修訂版，頁 46。

財政部，但保險合作社除其經營之業務，以財政部保險司為主管機關外，其社務以合作主管機關為主管機關」。

## 二、法令規範

- (一) 規範保全業之相關法令有保全業法、保全業法施行細則、警察機關辦理保全業務作業要點、保全公司申請運鈔業務特殊安全裝置運鈔車審驗規定、保全公司 VHF 高頻率無線電管理規定、公寓大廈管理條例、公寓大廈管理條例施行細則、公寓大廈管理服務人管理辦法、勞工安全衛生法、勞工安全衛生法施行細則、勞動檢查法、勞動檢查法施行細則等。
- (二) 規範保險業之相關法令有保險法、保險法施行細則，保險業管理辦法、保險代理人經紀人公證人管理規則、保險業務員管理規則等。

## 三、設立時間

- (一) 首家保全公司「中興保全股份有限公司」成立於民國六十七年元月。
- (二) 首家產險公司「中國產物保險股份有限公司」成立於民國二十年十一月；民國三十年三月，而首家壽險公司「中央信託局人壽保險處」則成立於民國三十年三月。

## 四、目前家數

- (一) 保全業全省約 495 家，另成立五個保全商業同業公會，分別為台北市、台北縣、桃園縣、台中市、高雄市公會組織，及全國性的中華保全協會，目前約有 266 家會員公司。
- (二) 保險業目前依產、壽險公會統計截至九十四年底，本國產險公司部份計 16 家；外國保險業在台分公司 9 家，合計產險 25 家。本國壽險公司 21 家；外國保險公司在台分公司核准經營壽險業者 8 家，合計壽險公司 29 家，再保

---

險業有 2 家，產壽險總計有 56 家保險公司。

## 五、資本額之規定

- (一) 保全公司之資本額規定至少新台幣肆仟萬以上，每增設立一處分公司需增加新台幣貳仟萬元以上。
- (二) 於保險公司之法定資本額方面，本國保險公司與外國保險公司有所不同，原規定至少壹億以上，自從金控公司成立後現有本國保險公司之資本至少貳拾億以上，外國保險公司在台設立分公司者，其資本至少新台幣伍仟萬以上。

## 六、組織體系

- (一) 保全公司之組織體系依各公司之業務範圍及規模不一，主要有可分成三大範疇，詳參見（圖 1）。

1. 共同資源處：包含有人力資源部、資訊部、法務部、企劃部、財務部，總務部。
2. 聯合服務處：涵蓋有管制部、客服中心、服務部、保全部。
3. 整合行銷處：營業部、金融部、連鎖部、業務部。

而保全部組織下又分四個區部以北一營業部、北二區部營業部、中區營業部、南區營業部，轄下各駐區分佈於各縣市，而依其組織體系、營業項目之增加及公司規範之擴大而有所調整。

- (二) 保險公司的外務組織有保險代理人、保險經紀人及保險公證人，而一般內部組織，就產物保險公司來說，依各公司之業務範圍及規模不一，主要有四大範疇，詳參見（圖 2）。

1. 共同資源部門：包含有人力資源部（教育中心）、財務部、稽核室、法務室、企劃室、資訊部、秘書室。
2. 個人保險總處：涵蓋有個人保險作業、個人保險商品、車險營業部、客

服管理部、客服部、火災保險商品。

3. 企業保險總處：工程保險商品、新種保險商品、海上保險商品、企營一部、企營二部、企營三部。
4. 銷售部門：國外部、北一區部、北二區部、中區部、南區部，及轄下各縣市設立分公司或通訊處，以利業務推展。

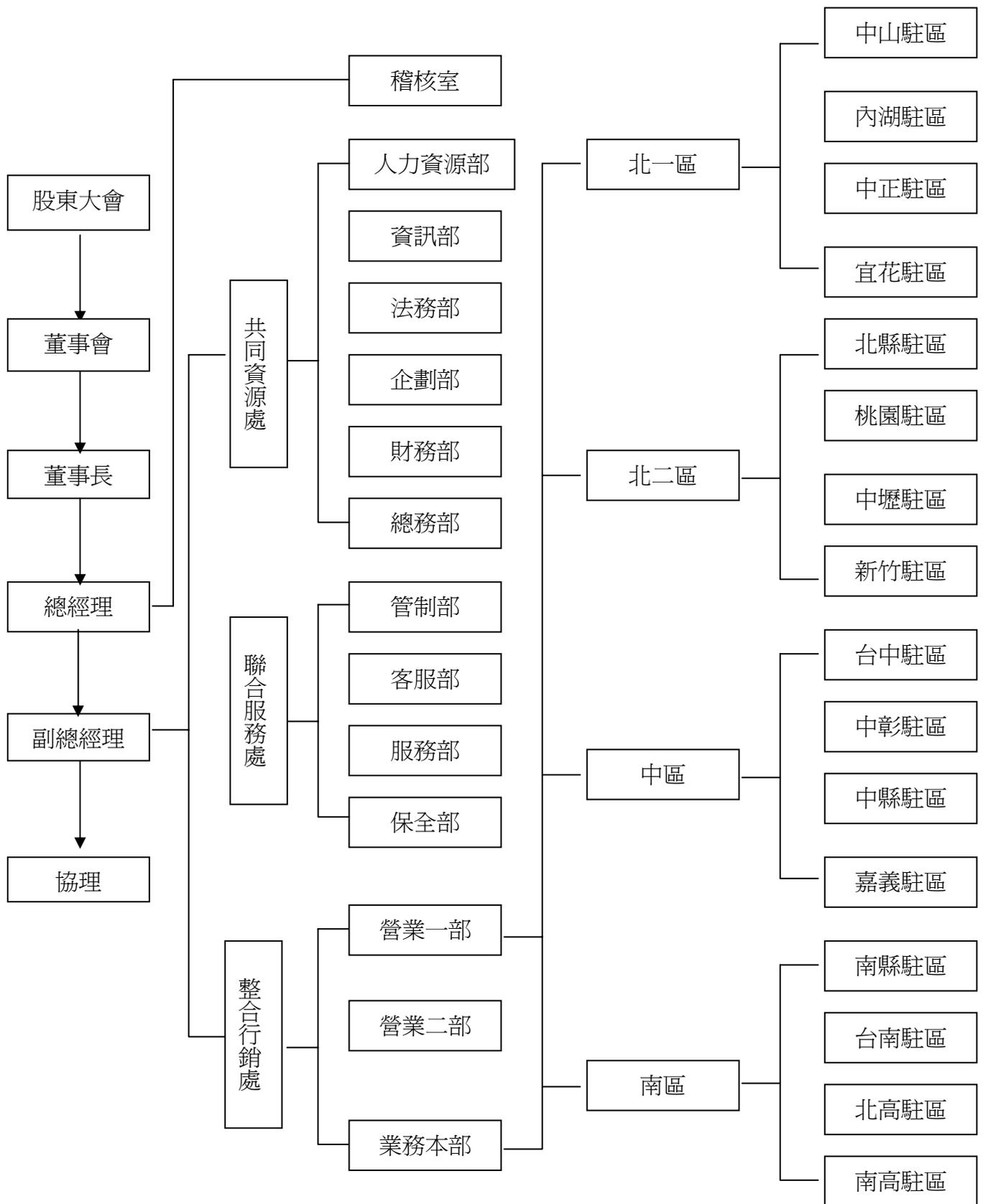


圖 1 保全業組織系統圖

資料來源：台灣新光保全公司提供



圖 2 保險業組織系統圖

資料來源：富邦產物保險公司提供

---

## 七、就業人數

- (一) 保全業之從業人員因涉及流動性較高，目前依保全公會之估算約 40,000 人左右。
- (二) 保險業之就業人口<sup>3</sup>，依行政院主計處之「人力資源調查統計年報」所編可得知台灣地區至民國九十三年底止，財產保險業經核准，保險業務員 57,874 人，內勤人員 14,517 人。人身保險核准，保險業務員 230,116 人，內勤人員 24,374 人，統計財產保險計有 72,391 人，人身保險有 254,490 人，保險代理人計有 59,407 人，保險經紀人計有 51,337 人，總計保險從業人員計有 437,625 人。

## 八、證照制度

- (一) 保全業之保全人員證照制度至今並未實施，仍有賴主管機關及相關法令加以規範。
- (二) 保險業之從業人員證照制度已行之有年，內部組織之證照計有壽險核保人員、壽險理賠人員、壽險業務人員、產險核保人員、產險理賠人員、產險業務人員、保險精算人員；外務組織則包括有人身保險代理人、財產保險代理人、人身保險經紀人、財產保險經紀人、一般保險公證人、海事保險公證人。

## 九、薪資待遇

- (一) 保全業之保全人員薪資平均 38,320 元。
- (二) 依行政院主計處所編之<sup>4</sup>「薪資與生產力統計月報」，可得知民國九十一年人身保險從業人員平均每月薪資約 42,738 元，財產保險從業人員平均每月薪資約 38,870 元。

---

<sup>3</sup> 行政院主計處，「人力資源調查統計年報」，民國 91 年，頁 198。

<sup>4</sup> 行政院主計處，「薪資與生產力統計月報」，民國 91 年，頁 59。

## 十、職前訓練

(一) 保全業雇用保全人員，依現行保全業施行細則第十二條規定，新進人員應施予一週以上之職業專業訓練；對在職保全人員每個月應施予四小時以上之在職訓練。

(二) 保險公司徵才皆經過面談，甚至考試，一般不須職前訓練，但強調在職教育。

茲將台灣地區保全業與保險業現況比較表詳見（表 1），列一簡表如下：

表 1 台灣地區保全業與保險業現況比較表

項目\產業別	保 全 業	保 險 業	備 註
一、主管機關	內政部警政署；在省(市)為省(市)政府警察局；在縣(市)為縣(市)政府警察局。	財政部保險司	
二、法令規範	保全業法及其施行細則	保險法及相關法令	
三、設立時間	1978	1931	
四、目前家數	495	產 險：26 壽 險：29 再保險：2	保險業合計 56 家
五、資本額限定	4,000 萬以上	20 億以上	加入公會者
六、組織體系	內部組織	內部組織及 外務組織	
七、從業人數	約 40,000 人	產 險：72,391 人 壽 險：254,490 人 代理人：59,407 人 經紀人：51,337 人	人力資源調查統計 年報
八、證照制度	無	壽險核保人員 壽險理賠人員 壽險業務人員 產險核保人員 產險理賠人員 產險業務人員 保險精算人員	外務組織： 人身保險代理人 財產保險代理人 人身保險經紀人 財產保險經紀人 一般保險公證人 海事保險公證人

九、薪資待遇	約 38,320 元	產險：38,870 元 壽險：42,738 元	薪資與生產力統計 月報
十、職前訓練	新進人員一週以上、 在職人員每月四小時 以上	無	保全業施行細則第 十二條規定

資料來源：本研究整理

## 參、保全業與保險業之市場經營

### 一、保全業之市場經營

由於近年來犯罪率增加，犯罪事件頻傳，保全業因而萌芽、成長，台灣保全業之進展快速。就保全客戶數而言，民國七十八年底，全國約有三萬客戶，至民國八十三年底，客戶已達七萬，民國九十一年底，雖然景氣低迷，仍高達十四萬戶。就保全業者家數而言，民國七十五年以前，大小保全公司只有二十餘家，到了民國八十年，已高達 200 家，民國九十四年更高達 495 家，可見保全市場發展迅速，保全之概念已漸為受到多數企業集團及社會大眾之重視與接受。

就本文所述，保全業之業務範圍經營，可依其型態區分五項：(1)電子保全(又稱系統保全)(2)駐衛保全(3)運送保全(4)人身保全(5)其他保全。要想成功地經營保全業，除瞭解保全經營屬性外，尚須具備下列要素：投資保全業，最好具有相當財力。畢竟知名度、形象、資金、能力，及是否能永續經營等等，均是消費者考慮的層面。而保全業之經營須大量投資、大幅擴點，並由點至面。投資保全業者，必須認知保全業是高資本、特殊高專業性之行業，故應聘用專業人士，並充分授權，方能擴大保全市場。此外，尚須重視保全專業器材之研究發展工作，增加產品之附加價值，並提升保全服務品質，適時滿足消費者之需求。

### 二、保險業之市場經營

台灣近年來的經濟成長帶動了保險業蓬勃發展，外商公司亦積極地投入臺灣保險市場。保險業簽單保費收入從 1995-2004 年之統計如下（表 2）：

表 2 台灣地區保險業保費收入統計表

單位：百萬元

年	保費收入 Premium Income				
	保險業總計	成長率 %	財產保險業	人身保險業	財產與人身保險業保費收入之比
1995	385,102	12.65	74,864	310,238	1:4.14
1996	431,389	12.02	72,974	358,415	1:4.91
1997	495,299	14.81	72,681	422,618	1:5.81
1998	565,142	14.10	75,922	489,220	1:6.45
1999	643,281	13.83	85,207	558,074	1:6.55
2000	714,152	11.02	87,835	626,317	1:7.13
2001	819,720	14.78	90,829	728,891	1:8.03
2002	990,720	20.86	101,433	889,287	1:8.77
2003	1,242,121	25.38	109,469	1,132,652	1:10.35
2004	1,423,956	14.64	115,470	1,308,486	1:11.33

資料來源：財團法人保險事業發展中心；中華民國人壽保險商業同業公會。

由上表可發現台灣地區保險業之簽單保費收入逐年增加，未來保險市場仍有相當潛力。為使保險業務能有正常與合理之發展，保險公司於經營保險業務時，必須遵守下列保險經營之原則：

(一) 危險大量之原則

此為經營原則之一，主要乃藉由大數法則之作用，降低客觀危險 (Objective Risk)，同時亦可節省營業費用。

(二) 危險選擇之原則

即依標的之危險種類及危險程度，估計適當之保險金

---

額，使危險之品質齊一，並防止逆選擇（Adverse Selection），此一原則，於新舊保險契約皆適用。

(三) 保費適足之原則

合理而適當之保險費，必須依據過去之統計資料，計算損失機率決定，一般而言，保險費率之合理性包括兩方面：(1)保險費率訂定之合理性(2)保險費率適用之合理性。

(四) 危險分散之原則

避免危險單位之集中，並訂定承保限額，同時可應用再保險與共同保險，以達成目的。

(五) 給付確當之原則

所謂的給付適當，即處理保險給付時之須迅速與公正。不可故意拖延理賠時間，甚至應賠而不賠或者不應賠而賠。

(六) 投資安全之原則

投資應選擇績效良好的投資標的，且投資應盡量分散、穩健，資金之運用愈安全，方能永續經營。

其次，保險業務之經營尚須遵守下列信條：

1. 強化展業，持續成長。
2. 簡便手續，服務保戶。
3. 費率適當，經營穩健。
4. 審慎核保，創造利潤。
5. 適當再保，分散危險。
6. 迅速理賠，提供保障。
7. 充足準備，鞏固資力。
8. 資金投資，安全第一。
9. 業務分配，力求均衡。

10. 研究發展，迎合需要。

## 肆、保全業與保險業之屬性及經營特徵

### 一、保全業務經營之屬性<sup>5</sup>

#### (一) 保全營運資金必須充足：

保全業屬於一種全天候之行業，人員必須採取三班制。保全業期初所投入之設備、器材、人員等，都必須投入龐大資金；而當業績良好時，資金之挹注能夠快且多，但必須考慮到業績不佳之時，因為開發一家系統客戶，投入金額即達三萬元至四萬元之間，而回收期平均須兩年至三年左右，尤其想要於電子保全服務中獲利，必須要有長期經營及充足資金之準備。

#### (二) 經營訣竅深奧，不易領悟：

保全服務契約終止前，天天有勤務、檢修、異常服務與處理等工作，其常隨客戶之增加，而發生某種程度之取向轉變，繼而有不同經營策略。以系統保全而論，初期以業務為重，主要採「市佔政策」，讓人員儘量發揮；但到了損益平衡點時，則改採「調整政策」，首重管理，清理不良客戶；當擁有一萬家以上之客戶時，便須採「理財政策」，注重財務之管理，尤以投資分析方面為重。於經濟不景氣時，更應以「服務政策」的經營手法，提高服務品質，及產品及服務之附加價值以穩定客戶。

#### (三) 整合資訊替代複雜性質管理：

保全服務產品隨著社會變遷而變化、擴增，在過去，保全服務之內涵以安全為中心，如今其涵蓋面已擴及不同科技領域，需要各種技術與人才，加之保全業之發展有階段性、有瓶頸時期及轉型時期，各時期之人才需求均不一，如何有效尋得人才、管理人才及整合公司現有資源，實為刻不容緩

<sup>5</sup> 台北市保全商業同業公會，「保全會刊」第 8 期，民國 84 年，頁 16。

---

之課題。

(四) 豐厚利潤已不復見：

保全業在初期投資金額龐大，而回收則較慢，一般需費時八至十年方能達損益兩平，到達經濟規模之後，原有之設備和人力之附加價值，將隨客戶之增加而增加。此外，由於科技日新月異，保全業之經營成本，反而因客戶之增加而遞減，利潤將隨客戶數增加而增加。至民國九十一年底為止，保全業之客戶高達十四萬，即使在經濟不景氣之時期，保全業務仍有成長，但是利潤則每年遞減，關於此一部份，於第二章第二節第二項中已有深入探討，於此不再重覆。總之，保全業之微利時代已經來臨，預料保全市場未來亦將如保險市場般地進入戰國時代。

## 二、保險業務經營之特徵<sup>6</sup>

- (一) 保險業務之經營，以大數法則為基礎，因契約數量增加，可使經營趨於安全，並節省營業費用。然其經營與外務組織是否健全以及責任準備金之提存是否適足等等，皆有密切關係。
- (二) 保險業務之經營，並不如其他事業以自己所投入資金加以營運，主要的資金源自於他人所繳交之保險費，故應講求經營之效率，以減輕加入者之負擔。保險經營，主要在預防危險之變動，其保險業之資金主要具有擔保性質。
- (三) 現在雖然進入資訊網路時代，然保險經營主要仍依賴人力勞務之提供，無論締約前後，是否能提供良好之保險服務，為爭取保險業務之要素。
- (四) 保險費率乃基於對將來發生之保險損害之預估，故保險業經營成本之計算並不能如實體商品成本般之確實，通常保險業多基於過去之損失經驗釐定費率，但亦有為求競爭優勢，各自訂定不同之保險費率者。
- (五) 保險業務經營所需費用，包括抵補（Cover）危險之費用與營業費用兩種，抵

---

<sup>6</sup> 李仁傑，火險與保全整合分析研究，第十二屆全國技職教育研討會，民國 86 年 10 月頁 29。

補危險之費用取決於統計精算技術，營業費用則受保險公司自身經營政策之影響。

- (六) 由於保險費並不如銀行之銀行存款有隨時被提取之可能，其資金大部份係屬長期固定性質，此種情形，尤以人壽保險最為顯著。
- (七) 保險業務經營以多數加入保險者為要件，加入者間具相互關係，其給付繫於將來之偶發事件，為保障加入者之權益，政府應予適當監督。

## 伍、保全業與保險業之運作服務方式

### 一、保全業之運作及服務方式

保全業之運作從(1)拜訪(2)勘查環境(3)設計(4)報價(5)簽約(6)備料(7)施工至(8)售後服務，均必須結合人力，並運用受專業訓練、紀律嚴謹之保全人員，隨時機動待命。「處理問題」及資訊保全均運用科技產品，如紅外線、超音波、偵測器、各種感知器材、自動送訊系統等措施來「偵測問題」。而其服務方式即任何時候，客戶有狀況發生時，由管制室針對不同狀況，分別或同時採行以下三種措施：

- (一) 立即以無線電指揮全天候待命之保全員，迅速馳往現場查探處理。
- (二) 立即通報「110 勤務中心」前往支援處理。
- (三) 立即通報「119 消防中心」前往支援處理。

### 二、保險業之運作及服務方式

保險業之運作，須經完成保單設計，經財政部核准上市，透過行銷、核保、訂價、再保險、理賠等過程，其與保全業較有關者，則以財產保險中之竊盜保險為主，茲將產物保險公司業之承保及理賠作業程序扼要說明如下：<sup>7</sup>

#### (一) 承保作業程序：

包括(1)業務招攬(2)業務之承受(3)業務之核保（含查勘與審核、覆核）(4)登

<sup>7</sup> 同前註，33 頁。

---

錄卡片(5)核對限額與臨時再保(6)簽單(7)保險單之簽發及歸檔(8)業務及報表之編製(9)保單內容之更改(10)到期通知書之寄發。

(二) 理賠作業程序：

包括(1)立卷建卡(2)損失查勘及評估(3)設計(4)報價(5)拒賠(6)仲裁(7)編製賠款計算書(8)現金攤賠(9)通知領取賠款(10)殘品處理(11)代位求償權之行使(12)編製賠款月報表。

## 陸、日本警備業如何應用保險

第二次世界大戰結束後，日本的軍事體制解体。戰後的日本，於治安上出現了重大變革，共產黨的暴力集團佔領了軍總司令部(GHQ)，當時內閣總理大臣吉田，緊急成立警備警察機動隊，以對付內部暴力集團之革命，昭和 22 年 6 月，警備警察機動隊正式成立<sup>8</sup>。

而日本警備業（即保全業）於昭和 40 年 7 月成立<sup>9</sup>，警備業法中明訂，依據警備契約書中於警備業務執行中，因保全公司的差錯原因造成保全委託者及保全設施利用者的第三者之身體障礙及財物損失時，在負有法律上損害責任的狀況下，對被保險者所蒙受損害必需支付保險理賠。

### 一、保險理賠支付情形

以下是事故發生時必須支付保險理賠之情形：

- (一) 保全業務執行中，由於保全人員的過失，管理的財物被盜取。
- (二) 業務執行中，由客戶存放的財物被遺失。
- (三) 大型聚會場所，因保全人員錯誤引導，使觀眾發生棋盤式倒下而受傷的情形。

---

<sup>8</sup> 村井恒夫，綜警憲章，綜合警備保障株式會社，東京：綜警，頁 4-5。

<sup>9</sup> 「警備賠償責任保險のご案内」，東京：大正海上，頁 4。

## 二、保險理賠支付的種類

被保險人蒙受以下的損害時，必須支付保險理賠。

(一) 依據法律上的損害賠償責任，對被害者支付損害補償金。

1. 人身事故情形：對傷者支付醫療相關費用（除醫療費外，包含住院費、定期到院檢查費、看護費），停業補償費，慰問金，損失利益等。
2. 財物事故情形：修理費等。

(二) 裁判費用，律師費用，訴訟費用。

本公司同意訴訟的所有裁判費用，律師費用，訴訟費用。

(三) 緊急費用等。

支付受傷被害者緊急津貼，運送往醫院的必要費用等。

以下本文研究將以圖說方式，針對日本保全業如何應用保險加以詮釋，詳見（圖 3）所示：

中央圈：警備會社，指所有保全公司經營業務型態（例如：常駐警備、巡察警備、機械警備）都可作為保險對象。

第一圈：保全業務及從業人員，包含保全公司所有從業人員及其業務範圍，所應擔負的責任（例如：辦公用、電腦、機械、現金、汽車、幹部）。

第二圈：保全事故及保全人員事故。保全事故：標的遭人破壞盜損等、支付被害者受傷之賠償金標的遭人破壞盜損等；保全人員事故：業務上或交通上之死亡受傷等。

最外圈：保險類別，可分為兩大類：

1、 財產保險(警備賠償責任保險)

其他財產保險(例如：火災保險、現金動產保險、綜合保險、傷害保險、汽車保險、機械保險)。

2、 人身保險(法定外勞災害保險)。

法定外勞災害保險屬強制保險之一種部分(例如：我國勞工保險、健康保險)。

日本警備業法對於業者，是否應購買警備賠償責任保險，並未有強制規定，但明文

規定有業者過失應負損害賠償責任。規範的很詳細清楚，保險公司對於警備業者的風險安心程度，擬訂 A、B、C 三級程度，讓警備業者明白風險所在。

A 級：已有充分保險，維持現有的保險狀況即可。

B 級：不夠充分保險，需要重新規劃保險的檢討與改進。

C 級：完全沒有保險，有立即加保的必要。

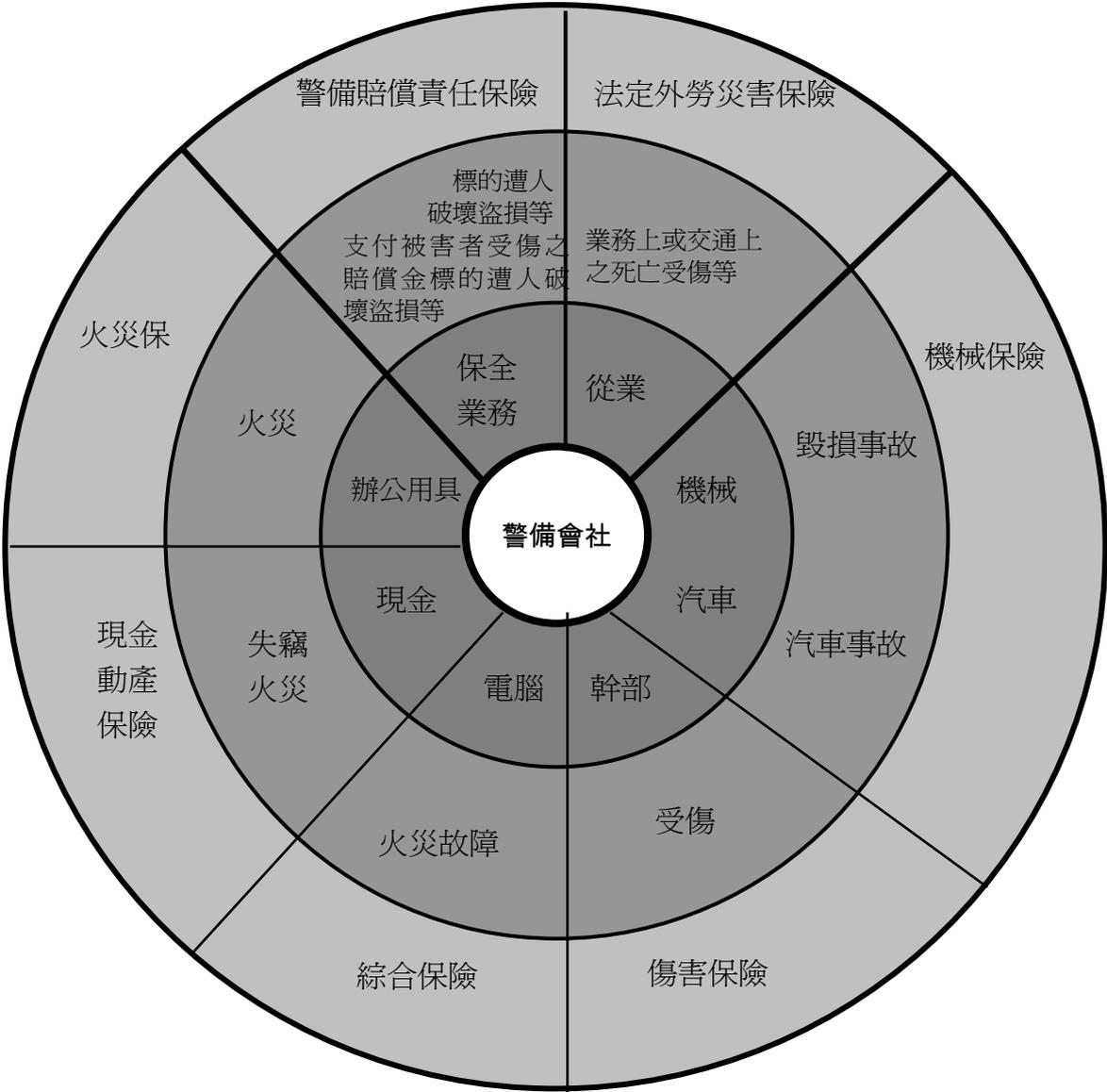


圖 3 日本警備業購買保險圖

資料來源：本研究整理

## 柒、台灣地區保全業如何應用保險

依據保全業法第九條之規定，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。前項責任保險，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。

以下本研究將以圖說方式，針對台灣地區之保全業如何應用保險，依保險類別分層介紹所屬保全歸類別，以利讀者能更清楚瞭解「保全」與「保險」之關連性，如（圖 4）所示：

中心點：係指保全公司為購買保險之主體。

第一圈：保全公司依其業務範圍分成五大類別（第一類電子保全、第二類駐衛保全、第三類人身保全、第四類運送保全、第五類其他保全）

第二圈：本圈代表各類保全業務營運上風險事故。

電子保全：通訊設備損害、產品缺陷、管制中心、中繼站、生產停滯、火災、竊盜、停電、監守自盜、資訊被竊、資料危機、駭客入侵。

駐衛保全：詐欺、契約責任、監守自盜、資料危機、資訊被竊、駭客入侵。

人身保全：員工罷工、意外事故、重要幹部離職、退休或死亡、通訊等設備損。

運送保全：運鈔車被劫、重大金融竊案、炸彈威脅、VIP、客戶遭脅迫綁架、監守自盜、交通事故。

其他保全：竊盜、強盜、交通事故、外在環境威脅、詐欺、契約責任。

最外圈：本圈分為財產保險與人身保險二部分：

（一）財產保險部分：包括火災保險、海上保險、陸空保險、責任保險、保證保險、其他保險。所有保全業者不論經營業務項目為何，皆須購買保全業責任保險。其他保險商品，因業務性質不同而有差異：

---

電子保全：電子設備險、雇主責任保險、員工誠實保證保險、火災保險、海上保險、汽車保險、現金保險。

駐衛保全：火災保險、汽車保險、雇主責任保險、員工誠實保證保險。

人身保全：責任保險、汽車保險、雇主責任險。

運送保全：火災保險、汽車保險、庫存現金險、雇主責任險、員工誠實保險、電子設備險、現金運送險。

其他保全：陸空保險、責任保險、保證保險、其他保險。

(二) 人身保險部分：除勞工保險及全民健康保險外，尚可運用人壽保險、健康保險、傷害保險與年金保險等人身保險商品。一般而言，電子保全、駐衛保全、人身保全、運送保全之業者可購買人壽保險、傷害保險、團體意外保險等；至於年金保險部分則較少運用。

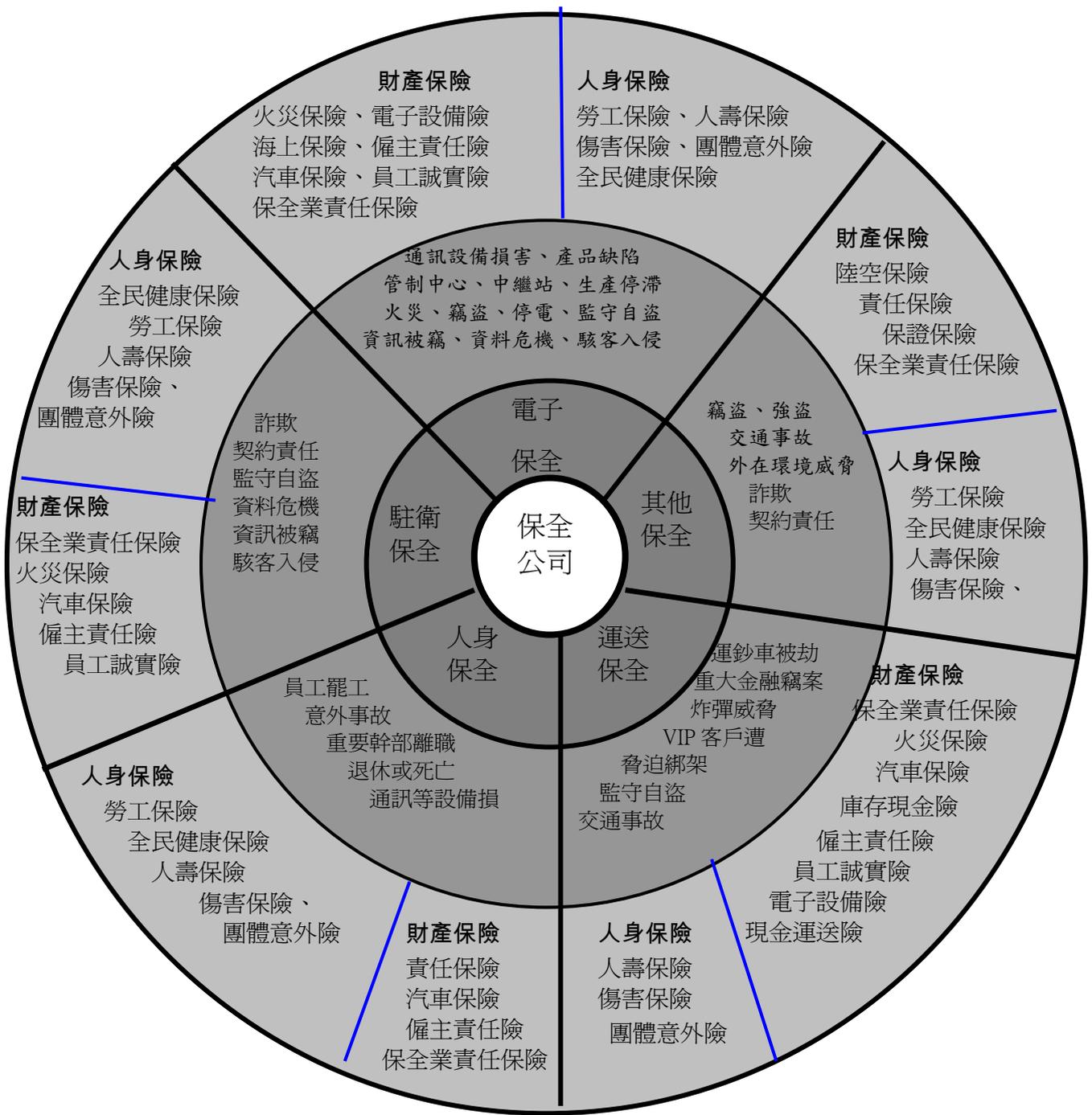


圖 4 台灣地區保全業購買保險圖

資料來源：本研究整理

---

## 捌、結論與建議

### 一、結論

依保全業法第九條規定：「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。前項責任保險，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。」法律規定成強制保險，其用意在於保障消費者之權利，我國保全業法於立法之初，雖多參酌日本警備業法，日本之警備業法雖對於保全業者之過失定有補償原則，但並無強制保全業者投保之規定。

「保全」與「保險」是否相同？有了「保全」是否尚須「保險」？一般人易將「保全」與「保險」這兩個名詞混淆，雖然二者在中文文字上很類似，但二者之基本內涵卻有極大的差異。保全的英文名稱為「Security」，直譯為「安全」。但因上述之譯法均與我國情治機關名稱相同，故國內以「保全」一辭譯之。保險的英文名稱為「Insurance」，依據保險法，保險為承擔被保險人危險負擔損害補償的一種契約行為，一般人總認為反正都是「保」，有一個就夠了，不必浪費金錢重覆購買，直到發生事故時，拿出保單、契約來研究，才明白原來有些風險必須自行負擔，因此平常應該多花些時間釐清「保全」與「保險」有何不同，契約的相關規定有何不同，事先作好安全規劃，方為避免損失的不二法門。

「保全」的功能與目的重在「事前預防」，「保險」的功能與目的則是「事後賠償」。但於實務作業上，當事故發生時仍有許多爭議糾紛。本文詳細地釐清各方之權利義務，希望能讓消費者、保全業者、保險業者，三方能明瞭問題之所在，進而共同作好損害防阻工作。

### 二、建議

根據本研究之發現，茲提出下列建議供相關單位參考：

1. 修正保全業法之不合理現象：

目前保全業務項目相互重疊，公寓大廈管理業及防盜器材業皆可經營販售保全器材。然而，保全業者卻不可以販賣，造成行業間之不公平。其次，欠缺專業服務之業者常侵害保全業之整體形象，並引發市場之惡性競爭。因此，主管機關、保全業應立法釐清保全業之業務範圍，比照保險業以特許方式核准業者經營。

2. 杜絕購買「受檢保單」之亂象：

目前市場上保全業責任保險所規定之自負額比率過高，保全業者幾乎都是以每張五萬元之代價，購買自負額 99%之「受檢保單」，以致事故發生無法分散風險之效果。對消費者毫無保障可言，難免事故後糾紛不斷發生。主管機關應正視此一問題，貫徹保險業法強制保全業者投保責任保險之立法目的，徹底杜絕購買「受檢保單」之亂象。

3. 公布保全業相關業務資料：

主管機關對於保全業相關統計資料都不願公開，以致本研究無法確實進行保全業之市場調查。保全業的形態種類繁多，究竟各種類型之市場業務量目前有多大，調查起來費時、費力。而且各家公司基於業務保密的原則很難調查清楚。因此，期望後續主管機關能主動公布相關資料以供研究分析，以利業者配合市場需求進行研究與改革。

4. 落實保全業之專業分工：

目前不論何種經營型態之保全，其從業人員皆採取相同標準，自然無法區隔其應有之專業。主管機關除就保全業經營型態分類外，亦應依實際需要對保全從業人員分級，以落實專業分工之理念。

5. 建立證照制度，加強教育訓練：

主管機關應積極修訂相關法規，督促保全業提升從業人員之專業水準。進言之，任何保全業所聘用之人員都必須經過主管單位查核，訓練合格後由主管機關應

---

發給證照。如此，主管機關可以藉由證照之核發，管制從業人員是否合乎保全業法任用資格及通過專業的考試。一旦保全從業人員全部納入主管機關之督導考核，必將能提昇服務品質及專業形象。

## 參考文獻

### 壹、法令規章

1. 公寓大廈管理服務人管理辦法，中華民國 91 年 06 月 24 日，內政部台(91)內營字第 0910084463 號令修正公布。
2. 公寓大廈管理條例，中華民國 84 年 06 月 28 日，總統華總（一）義字第 4316 號令公布全文五十二條。
3. 公寓大廈管理條例施行細則，中華民國 85 年 10 月 02 日，台內營字第 8585545 號令發布。
4. 災害防救法，中華民國 89 年 07 月 19 日，總統華總（一）義字第 8900178710 號公布。
5. 災害防救法施行細則，中華民國 90 年 08 月 30 日，內政部台(90)內消字第 9087374 號函發布。
6. 保全業法，中華民國 92 年 01 月 22 日，總統華總（一）義字第 09200011700 號令制定公布。
7. 保全業法施行細則，中華民國 81 年 11 月 20 日，內政部臺（81）內警字第 81898903 號令訂定發布全文十六條。
8. 保全業設置通訊安全裝備之種類及使用規定表，中華民國 86 年 10 月 09 日，台(86)內警字第 8682725 號函規定。
9. 消防法，中華民國 89 年 07 月 05 日，總統華總（一）義字第 8900166170 號令修正公布。
10. 消防法施行細則，中華民國 88 年 12 月 08 日，內政部台（88）內消字第 876290 號

函修正發布。

11. 電氣警棍警棒電擊器管理辦法，中華民國 81 年 01 月 15 日，內政部修正發布。
12. 駐衛警察使用警械管理辦法，中華民國 75 年 07 月 14 日，內政部發布。

## 貳、中文部分

1. 台北市保全商業同業公會編印，保全會刊，第 8 期，(1996)。
2. 台灣新光保全公司編印，新光保全雙月刊，第 65 期，79 期，86 期 (2001)。
3. 行政院主計處，人力資源調查統計年報，(2002)。
4. 行政院主計處，薪資與生產力統計月報，(2002)。
5. 何孟炤，保全業及其行銷活動之研究，國立成功大學工業管理研究所碩士論文 (1986)。
6. 李仁傑，火災保險與保全技術整合成本效益分析之研究，第十二屆全國技術及職業教育研討會 (1997)。
7. 李振昌編譯，企業安全管理完全手冊 (上、下)，臺北：紐奧良文化，譯自 Robert J Fischer, Gion Green / Introduction to Security (2002)。
8. 林建智，「國際保險監理之基本原則」，收錄於美國保險業財務分析及清償能力追蹤之研究與建議，財團法人保險事業發展中心，(2001)。
9. 林建智，「論保險監理之目標」，保險專刊，第 50 期，(1997)。
10. 法務部犯罪問題研究中心，台灣地區住宅竊盜被害之研究，臺北：法務部 (1984)。
11. 法務部統計處，法務統計摘要，臺北：法務部 (2000)。
12. 侯超明，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 (1997)。
13. 凌氫寶、康裕民、陳森松，保險學—理論與實務，臺北：華泰 (1998)。
14. 袁宗蔚，保險學，臺北：三民 (1991)。
15. 許春金、李湧清、郭志裕，台灣保全業型態、基本原理與未來發展趨勢之探討，中

---

# 駐衛保全人員之教育訓練

千翔保全(股)公司 黃平璋董事長

壹、前言	16-1
一、教育、訓練、發展	16-2
二、駐衛警保全(Security Guard)	16-2
貳、相關名詞解釋	16-4
參、保全業教育訓練執行遭遇問題	16-4
肆、保全業教育訓練執行改善對策	16-6
伍、結論	16-7
附錄 保全人員培訓重點	16-9

---



# 駐衛保全人員之教育訓練

千翔保全(股)公司 黃平璋董事長

## 摘要

教育訓練是保全公司專業服務最重要的一部份，保全業法施行細則第十二條規定：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。

本文首先了解教育訓練之意義及目前保全業者在執行駐衛人員教育訓練所遭遇問題，然後提出改善建議本文附錄針對保全員高流動率，應如何讓新進保全員在平時就做好突發意外狀況反應置準備，提出培訓重點做為駐衛保全人員在執勤時可能遭遇到狀況及其處理方法，供保全業全體同仁作為員工培訓課程內容做參考。

保全業者在進行教育訓練工作時，應秉持守法、專業、全方位及善盡保障顧客安全，維護舒適便利之服務品質為基本經營理念，落實現職員工之在職訓練課程，敦聘優良師資或種子教官授課，藉由教育訓練的實施，確實提高保全從業人員之素質，強調以「優質服務」之理念，提供顧客更貼心、更專業、更好的服務品質，信守『以人為本、堅持品質、誠實經營』理念為社會大眾服務，才是保全業者執行教育訓練根本所在。

關鍵詞：保全業、駐衛、教育訓練

## 壹、前言

保全業是以「人」為主要服務主體的服務業，駐衛等形態不用說；就連系統保全服務雖器材佔有一部份，但服務的效能主要仍是由人來決定。所以保全業的服務品質完全取決於人員行為的表現，而服務是無形的，除非以防止事件發生的多寡做為績效，可以量化；但在沒有狀況發生的駐點，服務品質只是顧客的心理感覺（顧客期望值的達成率）與顧客對工作表現的滿意度，因為服務的基本主體為人，而品質的好壞就會因人而異，

---

人是感情的動物，影響其行為模式的因素太多，各種慾求等等不勝枚舉，每種因素都能影響保全服務人員的行為表現，所以保全服務品質是有極大的不穩定變數，

而教育訓練是保全公司專業服務最重要的一部份，保全業法施行細則第十二條規定：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。

在保全業發展的初期，顧客對保全業了解有限，要求自然也不高，許多業者也不知如何做教育訓練，系統保全業者因保全人員必需駕車巡邏並且要排除器材故障，所以較重視實務的訓練，駐衛人員因保全公司為節省開支，大都是等到正式通知派駐時間「才登報徵人」，有些人員當天報到，當天就換了制服到客戶處服務，到了駐衛點一問三不知，全無品質可言。

因此如何做好保全業專業服務，**駐衛**員工教育訓練誠為本文之探討重點。

## 貳、相關名詞解釋

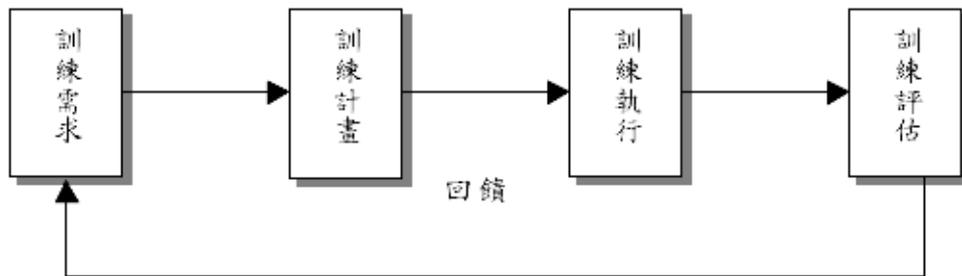
### 一、教育、訓練、發展

教育、訓練與發展主要在改進員工個人的知識、技術、能力或態度(Knowledge, Skills, Abilities or Attitudes, KSAs)，訓練與發展同屬人力資源發展的一環(李嵩賢，民90)。訓練是求得技術的改變；教育是求得知識的改變；發展是求得態度的改變(許宏明，民84)。張添洲(民88)認為訓練是提昇某項工作的能力，適應工作的改變、調整；教育則是培養個人的實力以發掘其潛能，發展則是由組織的每個成員發揮其潛能、生產力而達成，三者皆在提昇組織的人力素質；簡化的訓練模式如圖所示。黃英忠(民89)則認為教育在於幫助個人奠定其日後發展自我的基礎，並充實其本身發展的潛能；訓練則是基於工作上或業務上的需要而培養個人技能或知識；兩者同為增加企業生產力之員工能力發展。如表所示：

因此可以為教育訓練一辭作以下解釋「企業為增加員工解決問題之能力、並提昇其工作績效以達成組織目標，所提供相關知識、技術、態度、能力之訓練活動」(陸瑞瑾，

民89)。而教育訓練對員工而言可以達到下列的目的：

- (一) 提昇員工之工作適應程度，降低流動率。
- (二) 協助員工成長，幫助員工面對新的工作挑戰或升遷。
- (三) 提昇員工素質、發揮潛能、減少錯誤並提昇產品品質。
- (四) 提供員工學習工作所需之知識、技術、能力，使員工能勝任工作。
- (五) 養成員工正確的工作習慣與良好的工作態度，提昇其工作滿足感。



簡化的訓練模式圖

資料來源：黃英忠(民89)，人力資源管理，台北:三民書局，頁203。

教育、訓練、發展之比較表

項目	教育	訓練	發展
定義	針對未來工作及前程發展的需求，學習並獲得系統性的知識與概念，以處理未來將面對的職務和情境。	引起個人行為改變的歷程。一般是為了獲得目前工作上所需的知識和技能。	結合個人需求與組織成長，透過有計畫的教育訓練，使員工的事業前程規劃能與組織目標相結合。
目的	提供知識、觀念與技術，以因應環境的變遷。	提供特定知識和能力，以有效執行某特定的工作任務。	確保組織擁有充分運用的人力，以順利達到組織目標。
導向	將目前所學運用於未來，以中、長期目標為導向。	將所學運用於解決目前實際需要，以短期目標為導向。	將目前所學運用於未來，配合組織及個人發展需要，以長期目標為導向。
範圍	處理有關認知、技能與價值的整合	處理個人工作及成長目標下的任務。	整合組織和各部門的目標與任務
投資報酬	性質上屬於短期投資，若教育後無適當職位可安置，或轉到其他公司，對原公司將形成投資的損失。	訓練對工作的影響是可立竿見影，由於訓練後可立即使用，投資上所冒的風險較低。	發展重視的是組織長期的目標和個人生活品質的提昇，結果不明顯也不易掌握，屬於長期投資，所擔負的風險自然較大。
時間	中、長期	短期	企業長期的永續經營
功能	培養組織所需人才	配合員工的職務與工作所需	促進個人和組織的成長
出發點	以個人為主	以工作為主	個人和組織並重
人力規劃	中、長期人力規劃	短期人力規劃	長期人力規劃

資料來源：陳姿妤 (民86)，員工教育訓練成效評估之研究，  
國立中興大學企業管理研究所碩士論文，頁9。

## 二、駐衛警保全(Security Guard)

也可稱為派駐保全，由保全公司提供人員到顧客的現場去執行門禁管制、車輛管制、安全防護等工作，一般的對象多為工廠、學校、機關辦公室、大廈公寓、社區、賣場、表演場、展覽場、醫院等。

## 叁、保全業教育訓練執行遭遇問題

內政部警政署函頒九十二年十月一日起施行之最新保全人員訓練計畫規定，職前教

育可分基本教育與專業教育二種，但許多保全公司因經費、勤務調配、師資無法配合或是本身消極敷衍，心存觀望等等諸多因素無法排除或拒不配合，讓法令所規定之教育訓練流於形式，甚至有發現偽造教育訓練書面資料，以應付主管機關半年度業務檢查之情形，根本未落實辦理員工教育訓練，所以長年來人員素質無法提升。

保全業法第十條規定：保全業應置保全人員，執行保全業務，於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用之。必要時，得先行僱用之；但應立即報請當地主管機關查核。保全業法施行細則第六條又規定：本法第十條所稱必要時，指保全業非先行僱用保全人員，即無法營運；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。然實務上保全公司要依法欲聘僱之保全員送審，再於收到主管機關核覆函後任用之，執行上確有困難，所以許多保全公司多是先行僱用保全人員，再將保全員資料統一送請主管機關查核，這種情形並非保全業法施行細則中所稱之必要之情形，此種情形在保全人員管理上無疑是一項大漏洞，無非是讓宵小罪犯有可乘之機，若因此發生監守自盜、侵害委任人權益之情事，後果不堪設想。

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，但因目前法令規定保全業聘僱保全人員須先行將資料送主管機關審查合格後，才能任用，其間公文往返耗費時間即達五至七日左右，如再加上施予職前訓練五日，要任用一名保全人員，依規定至少須於應徵後隔十二日以上方得任用服勤，加以保全員薪資待遇不高，人員流動率高，有為數不少之應徵新員工，不待五天之職前訓練完畢，便已離職，或任職後不到一星期便自動離職，徒增訓練成本而得不到成果，再者若應徵之新員工僅有少數一人或二人，公司如何立即辦理職前訓練這都是造成保全公司未能落實職前教育之原因。

在職訓練規定每人每月須接受四小時上課講習，保全人員目前普遍每天須上班十二小時，若再加上在職訓練時數，體力恐不堪負荷，且保全公司及保全人員反彈聲浪大，由此可見依目前法令規定，保全公司對新進保全人員施予職前訓練實務上確有困難，就算勉強參加，學習意願不高，效果有限。

---

保全業許多公司本身體質不佳，人員素質又良莠不齊，普遍缺乏專業教育訓練，故容易發生保全人員監守自盜、侵害委任人權益之情形，甚至因此衍生出更嚴重破壞社會治安問題，當前保全業之弊端在於保全業經營者對其教育訓練規定欠缺落實，人員考核規定流於形式，致不良份子有可乘之機，極易藉此漏洞滲入保全公司擔任重要工作，藉機窺取重要商業秘密，如打探運鈔車運鈔路線、蒐集執勤情資等，再將該情資提供予犯罪集團犯案，甚至還有共同參與犯案者，均可能因此造成更嚴重治安問題。

## 肆、保全業教育訓練執行改善對策

近幾年來保全業法與保全業制度皆有重大變革，尤其在教育訓練實施上，隨著法令修訂完成公佈，行政院指示內政部加強落實保全人員教育訓練及辦理保全業評鑑，未來保全業應隨著這些制度的施行徹底落實執行，使整個保全業脫胎換骨，確實擺脫民眾對保全人員素質不良、形象不佳之印象，未來保全業教育訓練可朝下列幾點方向努力：

- 一、建議中央主管機關訂定一套合情合理並兼顧保全從業人員權益之規定，或修法將每月之在職訓練改為三個月或半年施行一日或二日皆可。另在教育訓練對象方面，應將保全公司內、外勤所有接觸保全業務之人員一併納入，防止保全公司以變更內部員工職稱，規避教育訓練之情事。而在教育訓練師資方面，中央主管機關雖於九十二年九月起辦理多梯次種子教官研習，培訓許多種子教官師資，但因保全業人員流動率大，許多公司皆面臨無種子教官辦理在職教育訓練之窘境，故為避免未來各公司在職訓練流於形式或苦無種子教官授課情形，建議未來在職教育訓練工作，可委由具公信力之機構、教育單位統一代訓，由中央主管機關指派教官或敦聘專家、學者、律師、檢察官、法官等專業人士前往授課，既可解決許多公司苦無師資問題，又可維持訓練之品質與成果，可謂一舉兩得。
- 二、保全人員普遍缺乏專業化執勤能力，應落實保全人員專業化，提昇保全人員專業知識與技能，進一步提高保全人員之社會地位。在教育訓練方面，目前內政

部警政署所頒之保全人員訓練計畫雖訂定基本教育及專業教育課程每月各二小時，惟保全業務種類大致分成四大項，目前基本教育部分課程並未依照保全業務種類分類實施，不能符合實際執勤需要。基層保全人員多數認為應施予教育訓練，但應分類別實施；故規劃一套良好實用之教育訓練制度，是當前保全業經營者與保全從業人員共同的期待。

三、近年來雖法令規定要作訓練，仍有些規模較小的公司，像以往一樣，將人員派出後，就任其自生自滅，但現在大多數的公司都依法甚至用更多時間對員工教育訓練，主要是因應市場客戶的要求，在競爭激烈的環境下，員工沒有良好的專業訓練，將逐漸被市場機制淘汰；建議規模較小之保全公司，可循現行聯合辦理教育訓練（減少教育訓練成本費用開支）建立良好默契之方向，以漸進式發展朝向未來合併經營之路，在業務上才能與大型企業保全公司競爭。

四、由於主管機關人力不足，現今各縣市警察局保全業務承辦人因業務繁重，無法落實每半年業務檢查工作，另針對保全人員教育訓練成立之督導小組，也因種種因素，對各公司所舉辦教育訓練未能落實督導，造成教育訓練流於形式無法貫徹執行，建議主管機關應硬性規定每月排定數次督導時間，對保全業者教育訓練不定時抽查，發現未依規定教育訓練者，逕依保全業法規定處理，方能督處業主自律，落實辦理教育訓練，提昇保全人員素質。

五、礙於保全員流高動率，如何讓新進保全員，或在職保全員做好突發意外反應準備，謹提出駐衛保全在執勤時會遇到狀況及其處理方法，供保全業全體同仁作員工培訓課程內容參考；詳如附錄。

## 伍、結論

保全公司形象之建立，對消費者來說，端視保全服務之優劣，有良好之保全服務，必須有優良的人員素質來執行，方能獲得消費者之肯定，保全業者在進行教育訓練工作時，應秉持守法、專業、全方位及善盡保障顧客安全，維護舒適便利之服務品質為基本

---

理念，落實實施在職員工之訓練課程，敦聘優良師資或種子教官授課，藉由教育訓練的實施，確實提高保全從業人員之素質，強調以「優質服務」，提供顧客更貼心、更專業、更好的服務品質而努力，信守『以人為本、堅持品質、誠實經營』理念為社會大眾服務，才是保全業者執行教育訓練根本所在。

### 參考文獻

1. 保全業法，中華民國九十二年一月二十二日華總一義字第0920001700號令修正公布。
2. 保全業施行細則，中華民國九十三年十一月十八日台內警字第09200061883號令修正公布。
3. 羅貫中（民94），台中保全業問題之研究，東海大學公共事務在職專班碩士論文。
4. 王化榛，〈我國保全業之經營管理現狀與挑戰〉，「保全業與治安」國際學術研討會，內政部警政署刑事警察局主辦，台北市，民93。
5. 王至誠，〈台灣地區保全業經營管理的特性與問題之研究〉，碩士論文，國立中山大學經營管理研究所，民89.6。
6. 黃英忠(民89)，人力資源管理，台北：三民書局。
7. 李嵩賢(民90)，人力資源的訓練與發展，台北：商鼎文化出版。
8. 許宏明(民84)，「高科技產業的教育訓練制度與組織績效之相關性研究」，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。
9. 陳姿妤(民86)，「員工教育訓練成效評估之研究-以本國銀行為例」，國立中興大學企業管理研究所碩士論文。
10. 張添洲(民88)，人力資源-組織、管理、發展，台北：五南出版。
11. 陸康瑾(2000)，「台灣壽險業外勤教育訓練對業務人員學習型態與自評承效之研究」，逢甲大學保險學研究所碩士論文。

## 附錄

保全人員培訓重點

資料協助整理：蔡忠基

**壹、保全人員教育訓練課程主要內容：**

- 一、公司簡介：沿革、歷史、現況、願景
- 二、人事規章：總則、任用、保證、服務、出勤加(值)班、差派、給假、考核、獎懲、教育訓練、員工、福利、解職。
- 三、一般駐衛與大樓駐衛勤務：值勤一般手則、值勤特別手則、各類報表簿冊填寫說明及實作、緊急(特殊)狀況處理、門禁管制流程、客戶應對、車輛管制、管理、有關法律常識、體能訓練。
- 四、其他：

**貳、保全人員駐衛執勤狀況及其處理方法**

礙於保全人員流動率高，新進保全員或在職保全員在平時就做應好突發意外狀況反應處置準備，以下為駐衛保全在執勤時會遇到狀況及其處理方法，僅供保全業全體同仁「員工培訓課程」內容做參考。

**一、保全員辨別盤查可疑人員**

- (一) 執勤時要集中精力，注意觀察。
- (二) 當與對方保持 20 米左右距離，要注意觀察對方面部表情及行動。
- (三) 觀察對方行為是否詭秘，是否藏有凶器。
- (四) 盤問時對方神色是否慌張，答話是否流利。
- (五) 檢查證件是否偽造，證件是否有疑點。
- (六) 衣著是否整潔，有無血跡、泥點，是否打赤腳，是否有傷。
- (七) 所攜帶的物品是否與身份相符。
- (八) 檢查對方時最好二人以上，與對方保持一定的距離，防止對方突然襲擊。

**二、保全員執勤時與對方發生糾紛的處理**

- (一) 按規定執勤對方不理解或無理取鬧時，首先要保持冷靜。
- (二) 對方態度蠻橫、不講理時，執勤保全要克制，避免和對方發生衝突、防止矛盾激化。

---

(三) 耐心解釋，使對方明白不是在刁難，爭取對方理解。

(四) 對方不聽勸阻，胡攪蠻纏，甚至惡言傷人或動手打人時，要及時通知所屬長官，制止衝突激化，不得與對方打架，並報請警察機關至現場處理。

### 三、對個人的攜帶物品出入廠辦大樓管區的管理

(一) 對廠辦大樓管理服務區的業主、員工、客戶及業務人員所攜帶的提包、箱、廠家物品等物資，須依業主要求主動出示廠家簽發的業主（廠家）出貨物資放行條或購物發票，接受保全員的檢查。

(二) 認真檢查物單是否相符，單據是否過期，單據是否偽造，確認相符後方予放行。

### 四、車輛出貨物資管理

(一) 對駛出管理服務區的車輛，執勤保全員均要認真檢查車輛是否載有貨物。

(二) 對載有貨物的車輛，要求駕駛員自動出示公司簽發的業主（廠家）出貨物資放行條或購物發票。

(三) 認真檢查單據是否過期，單據是否偽造，確認物單相符，方可放行。

(四) 對物單不符或沒有業主（廠家）出貨物資放行條的個人或車輛值班保全員應先登記其個人或駕駛員的有效證件，另請個人或駕駛員回洽公處重新開具業主（廠家）出貨物資放行條，並立即通知領班、主管，將人或車輛送交所屬長官處理。

### 五、盜竊案件的處理

盜竊分子犯案，應立即當場抓獲，連同證物送交警察局處理，失主仍在現場的也要一起到警察局作證。

### 六、住家、辦公大樓、門窗被撬：

(一) 及時通知所屬長官、組長、保全員對發案地點進行包圍佈控，以防犯罪分子逃離。

(二) 保護作案現場，不能讓人觸摸現場痕跡和移動現場的遺留物品，及時向警察局報案。

(三) 及時通知業主（住戶）到場。

(四) 對重大可疑被竊現場，可將事主和目擊者反映的情況向警察機關作詳細的報告。

(五) 對可疑人員可採取暗中監視或設法約束住，交給管區警察處理。

七、發現人員被撞、記下肇事車的車牌號碼，車型或顏色，司機容貌，防止肇事司機逃跑。

(一) 如有逃跑，應攔車追緝並向上級報告。

(二) 搶救受傷者，如受傷人員有生命危險的應設法立即送往附近的醫院搶救或撥打 119 叫救護車，並打「110」電話向警察單位報警。

八、社區發現車輛碰撞

(一) 當場發現車輛碰撞應攔截肇事車輛，記下肇事車的車牌號碼，車型或顏色，司機容貌，防止肇事司機逃跑。

(二) 及時通知被撞車輛的車主到場，若雙方協商不成，報交通警察處理。

(三) 保護出事現場，防止有人破壞現場，盜竊、或哄搶出事財物。

(四) 交通警察人員到場後，將目擊情況如實反映。

(五) 詳細做好值班記錄。

九、臨時車的進出停車場工作流程及防止閘桿被撞的處理

(一) 車輛壓到地感後按出卡鍵，出卡後閘桿自動升起，車輛入場。出場時，刷卡後讀卡機會提示收費多少元，繳款後收卡再升起閘桿車輛出場。

(二) 如何操作才能有效防止道閘標被撞。 正常情況下，注意來往行人及非機動車輛的通行，同時入場時，示意駕駛稍停，待閘桿完全升起後再進場，出場時，值班員應示意駕駛稍停待閘桿升起後再出這樣就可以防止閘桿被撞。

十、搶劫的處理

(一) 接報後迅速趕住案發現場，制止犯罪和抓獲劫匪。

(二) 向目擊者問清劫匪人數、年齡、性別、面型、髮式、衣著等明顯特徵和逃跑的方向。

(三) 如劫匪逃離現場，邊追邊用對講機說明罪犯逃離方向並向其他保全員及所屬長官報告。

(四) 發現罪犯在逃，應大聲呼叫路面群眾予以阻攔。

(五) 如果罪犯坐車逃走時，可攔截機動車輛追堵並向「110」報警，及派出所報警。

(六) 做好自身防範工作，既要抓獲罪犯，又要保證自己的人身安全，應多人或多

---

帶人圍堵。

(七) 保護搶劫現場，劫匪遺留的作案工具、凶器等不要用手觸摸，不要讓無關人員進入現場。

(八) 尋訪目擊群眾，收集發生劫案的情況，提供給警察機關。

(九) 事主或在場群眾如有受傷，要立即截車送醫院搶救，並迅速報告警察機關。

(十) 要求事主一起到派出所報案。

#### 十一、醉酒的處理

(一) 上班時，對認識的醉酒漢、住戶在警衛崗哨糾纏時應好言相勸，促其離開警衛崗哨；必要時通知其家屬。

(二) 對不認識的醉酒漢應相機行事，不要與其爭吵論理。

(三) 現醉酒漢闖入公共場所大發酒瘋，打人罵人、毀壞公私財物，甚至調戲婦女時應立即報告派出所處理。

(四) 酒漢在警衛崗哨不聽約束，手舞足蹈的謾罵值班員或行人，引來群眾圍觀，妨礙交通和治安秩序，應及時報告派出所，請警察人員處置。

#### 十二、瓦斯（天然氣）洩露的處理

(一) 現瓦斯（天然氣）洩露，不准在現場使用對講機，嚴禁按門鈴，打電話等一切能冒火花的工具。

(二) 所有能打開的窗戶輕輕推開，疏散氣體。

(三) 通知隊友或設備工迅速關閉瓦斯總閥或分閥。

(四) 輕敲門呼喚業主（住戶）、若業主無應答時，在感覺氣味疏淡時（或帶上防毒面具），在保證自身安全的情況下由隔壁的窗戶爬入或破門入內救人。

(五) 發現有人昏迷，應及時搶救，盡快護送中毒者到就近醫院。

(六) 通知所屬長官到場，通知瓦斯公司（天然氣）負責人到場。

(七) 配合有關檢調單位查明原因，瞭解情況。

#### 十三、聚眾打架鬥毆的處理

(一) 即時勸阻打鬥，勸散圍觀人群和收繳打鬥用的凶器，如有打傷人或毀壞桌椅、器具等報告警察機關處理；

(二) 保持中立態度，盡量保護自己人身安全。

(三) 雙方不聽制止，事態繼續發展，場面難以控制，應迅速報告警察機關，如有

重傷者送醫院搶救。

(四) 幫助警察機關勘查打鬥現場，收繳各種打架鬥毆工具，辨認為首分子。

#### 十四、糾紛的處理（一般由總幹事或保全隊長執行）

(一) 及時勸止，並向上級或辦公室報告。

(二) 仔細詢問雙方，弄清情況。向雙方當事人詢問糾紛發生的原因和經過，並瞭解在場其他人員，分清是非。

(三) 邀集雙方當事人開調解會，講明調解的內容和目的，提出調解糾紛的見解和看法。

(四) 求當事人進行討論，爭取互諒互讓。如雙方意見一致，即履行調解協議書，雙方簽字。

(五) 雙方執著，調解無效，交警察機關處理。

#### 十五、爆炸的處理

(一) 可能發生爆炸物品，如炸彈或炸藥包等，應設法切斷引爆裝置，並通報警察機關處理。

(二) 立即疏散人群和轉移貴重物品，包括易燃、易腐蝕物品。

(三) 群眾指證投擲爆炸物的可疑人員，扭送給警察機關處理。

(四) 可疑爆炸現場或地點，進行全面清查、包括調閱影帶，並報告警察機關處理。

#### 十六、遇到犯罪分子偷盜或搶劫處置方法

(一) 保持鎮靜，設法制服罪犯，發出信號，召集附近保全員和群眾支援；

(二) 逃跑的罪犯，要看清人數、衣著、面貌、身體特徵，所用交通工具及特徵，及時通報警察單位；

(三) 有固定現場的，要保護好現場，沒有固定現場的，保存好犯罪分子遺留的物品，特別是作案工具，要避免破壞指紋痕跡。

#### 十七、執勤中發現客戶鬥毆處置方法

(一) 勸阻鬥毆雙方離開現場，如能確認屬違反治安管理規定或犯罪行爲，應及時通報警察機關或將行爲人扭送警察機關處理；

(二) 警惕並防止壞人利用混亂之機，進行破壞活動或偷竊活動；

(三) 勸阻圍觀群眾離開，確時維護區域內的正常治安秩序。

#### 十八、對醉酒滋事或精神病人進入保全區域的處置辦法

- 
- (一) 進行勸阻或攔阻，讓其離開保全目標區域；
  - (二) 及時通知醉酒者和精神病人的家屬或工作單位，由他們領回，或採取監護措施。
  - (三) 如有危害保全目標或危害社會安全的行爲時請求警察單位前往處理。

## 十九、颱風暴雨、水浸的處理

### (一) 颱風暴雨來臨之前：

1. 張貼警示通告，提醒各廠家、業主、住戶，各部門進出員工做好防範工作。
2. 檢查大樓立面、通知聯絡各住戶關好窗戶，搬離放在陽台上的花盆、雜物。
3. 檢查各天台、樓頂、地面排水溝，發現堵塞，及時通知清潔隊員予以疏通。
4. 搬離或固定地面、天台、樓頂易被颱風吹走或吹倒的物品。
5. 大樓四周停泊的車輛及時疏導至空闊地帶。
6. 通知保全員備好雨具。
7. 對一些不穩的道路標識牌予以加固。
8. 對保全員執勤用具、對講機、道閘開關等予以保護，以防淋雨損壞。

### (二) 颱風暴雨襲擊時

1. 通知所有保全員注意安全，巡邏保全員不要站在大樓下；如需要戶外作業時戴好安全防護帽。
2. 提醒過往的業主、部門員工注意安全，勿在戶外逗留。
3. 對一些要掉落的不安全的物品，必要時用繩子拉起警戒線。
4. 嚴密監視，嚴防不法分子趁火打劫。
5. 颱風過後，組織人員檢查公共設施損毀情況做好統計並清理垃圾。

### (三) 水浸的處理

1. 組織搶險小組，負責裝填運送沙包。
2. 及時通知業主儲備食用水。
3. 在車庫、地下室出入口開口處堵成沙包牆並派人看護。
4. 保護一切因水浸後易遭破壞的重要公共設施，如電梯等電力系統。
5. 發現有水浸入電梯井、強弱電井,應及時通知電梯工和電工關閉電梯、切斷電源，處理電井房水浸問題。
6. 水浸過後，搬離所有沙包，打掃衛生。

## 二十、緊急避險的處理

- (一) 緊急避險行爲，是以損害一個較小的合法權益，來保全與其相關的另一個較大的合法權益。
- (二) 緊急避險必須具備以下三項：
  - 1. 保護合法權益；
  - 2. 正在面臨的危險；
  - 3. 在不得已的情況下才能施行緊急避險，不能超過必要限度。

## 二十一、巡邏住戶發生火災時

保全員在執勤時，如遇住戶（單位）房內滲出濃煙，映出火苗或有較濃的煤氣味時，恰房門緊鎖（閉），室內無人應答，又聯繫不到業主：

- (一) 保全員應立即報告所屬長官和社區管委會，並致電 119 請消防局前往協助。
- (二) 找到突破口，與鄰居說清楚，取得鄰居的同意，在保證自身證安全的前提下，謹慎地從鄰居的陽台口爬入。
- (三) 需要破門進入救助時，通知消防局，由消防單位處理。
- (四) 如住戶內無人時，應保證兩名以上隊員在場。
- (五) 及時與業主、住戶聯繫。

## 二十二、保全員在執勤時，如發現有人輕生、自殺時

- (一) 迅速報告所屬長官、打 119 請消防人員會同心理諮詢專家前往協助處理。
- (二) 應立即到場勸解，向對方曉之以理，談家庭、親情等方式，分散其注意力，
- (三) 安排人員從後面迂迴，尋機將事主救出。
- (四) 如條件許可應迅速鋪設墊子。

## 二十三、兇殺案件的處理

- (一) 遇到通報發生事件後、迅速趕到現場，在保證自身安全下單獨或多人將兇手抓獲。
- (二) 迅速打 119、110 通報警察、救護單位協助，如現場有生命危險的立即送往就近醫院搶救。
- (三) 罪犯分子已逃跑，應立即用對講機通知警衛崗哨保全員（在保證自身安全下）設法阻攔，封鎖各路口。
- (四) 既要抓獲罪犯，又要保護好自己的人身安全。

- 
- (五) 保護現場，直到警察人員到來。
  - (六) 請知情人士將犯罪特徵、面貌、衣著等...向警察人員提供證據。
  - (七) 助警察機關處理善後工作。

#### 二十四、電梯困人的處理程序

- (一) 管制中心接到電梯應急電話或保全員巡查發現困梯，立即報告當值組長，同時將被困電梯的具體方位、電梯編號、停留的樓層通知電梯維修公司（通知維修部時必需詢問對方姓名及告知有人被困），組織保全員到現場協助維修人員協調控制電梯和解救被困人員。
- (二) 監控中心通過電視監控螢幕觀察電梯內人員情況，使用電梯應急電話與被困者聯繫，做好解釋安慰工作。
- (三) 如遇特殊情況無法消除故障或被困人員中有身體嚴重不適時，應立即報消防單位或求助有關專業公司協助。
- (四) 被困者救出後，續詢問:、是否有不適，是否需要幫助等。
- (五) 值班人員填寫重大事故報告表，詳細記錄故障情況及處理經過。

- 
- 央警官學校，警政研究所碩士論文（1995）。
16. 郭志裕，保全業之回顧與展望，臺北：正信（1998）。
  17. 陳雲中，保險學要義－理論與實際，修訂版，（1995）。
  18. 陳繼堯，危險管理論，臺北：三民（1993）。
  19. 蔡秋雄編譯，日本的治安爲什麼那麼好－警民合作的成果，財團法人明裕文化基金會，譯自上村千一郎（1990）。

### 參、日文部分

1. 大正海上，警備賠償責任保險のご案内，（平成 13 年 8 月）。
- 村井恆夫，綜警憲章，東京：綜合警備保障株式會社（2000）。

# 全國保全論壇論文集～產業篇

發行人：劉正昆

發起人：李良滿

論文編審委員會

主任委員：高永昆

指導委員(學術篇)：侯崇文、洪文玲、楊士隆、范國勇、黃俊能、傅美惠  
林燦都、李湧清、鄭昆山、李永然、章光明、林瑞欽  
黃蘭娛

指導委員(產業篇)：王化榛、王振生、劉東奇、許德康、蘇雅頌

總策劃：李良滿

總顧問：侯崇文

總指導：高永昆、王化榛、楊士隆、范國勇、王振生、李永然、郭志裕

編輯顧問：林瑞欽、黃俊能、洪文玲、張大鈞、李偉鳴、黃平璋、蔣桂彬、  
吳鑑衡、王至誠、劉東奇、江清永、趙正明、張久宜

編輯委員：楊重正、葉海瑞、胡琛、梁心禎、吳富榮、鄭健華、蘇雅頌  
湯永郎、邱文輝、董國材

總編輯：李良滿

主編：顏世禮

執行編輯：黃瓊慧、陳美年、許燕雯、姚智燃

美術設計：康智凱

藝術總監/封面設計/經費籌募/邀稿：李良滿

出版者：中華保全協會

地址：台北市長春路16號3樓

電話：(02)25112830

傳真：(02)25818719

出版日期：2006年6月2日

ISBN：986-82302-1-7 (精裝)