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
【學術篇目錄】

～ 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

學術與社會互動合作，共同成長 **0-3**

國立台北大學　侯崇文校長

公私部門合作，重視安全教育 **0-4**

開南大學　湯宗益校長

公設警察與私人保全聯手打造祥和安全的社會 **0-5**

中央警察大學行政警察學系　洪文玲主任

眾志成城，邁向專業 **0-6**

國立中正大學犯罪研究所　楊士隆所長

再接再厲・迎向未來 **0-7**

吳鳳技術學院保全管理系　范國勇主任

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　保全與治安

論保全的治安角色 **1-0**

警察大學行政警察學系　章光明教授

保全業維護治安之功能與角色研究 2-0
中正大學犯罪防治研究所　陳靜慧研究生

警察機關與保全業建構治安聯防體系之實證研究－以台北市爲例 3-0
北投分局　何明洲分局長

非公設警察納入治安體系之研究－以私人保全爲例 4-0
新埔分局　郭志裕分局長

台北市公眾警察與私人保全合作模式之研究 5-0
台北大學在職專班　蘇文元研究生

第二類　保全與法制

德國保全業與保全業法之研究 6-0
開南大學　鄭善印教授

保全業法相關問題之檢討、分析與評估 7-0
吳鳳技術學院保全管理系　范國勇主任、呂秉翰系助理

保全業法對保全業經營管理之影響 8-0
中正大學犯罪防治研究所　楊士隆教授、葉婉婷研究生

論保全服務契約 9-0
苗栗地方法院　林燦都法官

第三類　保全產業發展

論發展安全產業的專業性與合夥模式 10-0
台北大學犯罪學研究所　黃蘭媖助理教授

保全行業的發展與策略 11-0
警察大學外事警察學系　李湧清教授

論保全業之社區安全營造 12-0
開南大學保全管理系　陳東陽副教授

第四類　保全業風險管理

民眾安全意識研究 **13-0**

台北大學侯崇文校長、台北市警察局林文瑞

現金運送保全人員與職業有關的被害風險 **14-0**

台北大學犯罪學研究所　蘇冠宇碩士

保全人員配槍問題初探 **15-0**

中正大學法律學研究所　傅美惠博士候選人

保全人員的道德兩難教育之探討 **16-0**

吳鳳技術學院保全管理系　范國勇主任

提昇駐衛保全合理薪資及案場報之探討 **17-0**

警察大學行政警察學系　鄭文竹教授

企業犯罪被害與安全管理－以販售業爲例 **18-0**

中央警察大學行政管理學系　孟維德教授

第五類　保全與科技

科技保全之展望 **19-0**

中正大學犯罪防治研究所　林瑞欽教授、李宗憲博士生

無線射頻辨識系統在保全相關產業上之應用 **20-0**

開南大學保全管理系籌備處　黃俊能主任

錄影監視系統與犯罪防制 **21-0**

中正大學犯罪防治研究所　楊士隆所長、李宗憲博士生

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。

亙編撰作業籌備期間，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

學術與社會互動合作，共同成長

國立台北大學向來以教育為使命，對於大學所應負起的社會責任義不容辭。今日的大學必須與社會脈動共同成長，透過在職進修教育激盪更多研究與合作，透過積極參與民間社團活動等充當產官學合作的樞紐，此亦為本校發展的重要目標。

保全業者在近年來蓬勃發展，並積極尋求與學術界互動合作，台北大學亦傾注心力，以治安人才培養的成功經驗，開發保全專業人才的培養與在職訓練課程。希望藉著「保全論壇」的合作經營模式，增進實務與理論的互動衝擊，凝聚共識，促成行動，且創造更多機會。

欣逢 2006 年保全論壇，產官學界頂尖人士齊聚一堂，在此預祝　大會順利成功！

國立台北大學

校長　侯崇文

公私部門合作・重視安全教育

「安全」是一個先進國家的重要指標，它代表一個社會穩定度的量測，從「安全」的穩定度中，可以看出一個社會的變遷、犯罪的程度、經濟的狀況、人權的重視、公權力的申張等相關議題。世界各主要法治先進國家，基於文明進步與所得增加，社會安全受到一定重視，因此，相關安全產業亦蓬勃發展；但在公共領域警力有限的情況下，各國保全業成為私人民間企業尋求人身與財產重要保護的主要管道。縱觀國外許多主要知名大學，皆已設立相關「安全學系及研究所」，反觀國內「安全」教育主要是以警政體系為主，重點著重於公共安全、警察行政、社會科學及打擊犯罪等之訓練，對於私部門民間企業安全、商區與社區安全則涉略較少，因此，開南管理學院針對社會需求，陸續開設「風險管理學系」、「保全管理學系」等系所，重視私部門所看重之議題，將風險管理、社區安全、企業安全、財產安全、保全科技、人事與資訊安全、及保全產業經營與管理等，涵蓋在課程之中。今保全同業熱心人士發起全國保全論文研討會，集合各界產、官、學者專家共四十多篇，本校亦多位教授參與發表，誠為推動安全教育為宗旨，內容專業豐富，本人深感榮幸受邀撰寫序文。

敬祝大會成功順利，各位與會來賓身體健康，萬事如意。

開南大學

校長　湯宗益

公設警察與私人保全聯手打造祥和安全的社會

隨著全球化趨勢，國際經濟活動往來頻繁，加上網路科技快速發展，造成犯罪型態的跨國化、組織化與科技化。這些新興的、非傳統的犯罪類型，大都利用通信、網路及金融工具實施犯罪，增加警察機關抗制犯罪的複雜性與困難度。欲有效處理這些犯罪問題，唯有提升層級，跨部會整合，同時擴大參與面，結合民間充沛的資源與專業，方能事半功倍，克竟全功。

私人保全的充沛人力，迅速回應市場安全需求的靈活彈性，與保全科技產品的引進應用，沒有警察人力經費不足的先天限制，可以彌補警察在私人領域處理治安問題的缺口。但另一方面，治安資訊的提供，或將犯罪人繩之以法等強制權力的行使，私人保全仍須仰賴警察協助，因此，保全人員與警察應建立良好聯繫，公私聯手打造祥和安全的社會。

中央警察大學行政警察學系向來重視民間警力運用、社區警政之研究與推廣，近來，更致力於研究安全管理理論與法制，並試圖建構理論基礎，為未來政府實施專業認證機制，進行規格化與標準化之研發，期能提供安全產業從業人員進修深造之管道，培養具有專業安全管理能力之安全部門從業人員，並提升安全產業從業人員之專業技能，健全各公私組織安全部門之專業形象，與保全業未來的發展目標一致。

研究與發展，是保全業永續經營，不斷向上提昇、向外拓展業務領域的活力源頭，過去大都是學界或主管機關主導類似的學術研討會，以學者為主，介紹國外保全理論與實務發展。今年，十分難得的，由業界自發性地提議舉辦規模更盛大、參與者更普遍的產官學界保全論文發表會，除了廣邀全國保全業者熱情參與外，更邀集國內設有保全或相關科系的五大院校聯合主辦，本系很榮幸得以參與此盛會，特為之序，並預祝　大會圓滿成功。

中央警察大學行政警察學系

教授兼系主任　洪文玲

眾志成城・邁向專業

很榮幸應邀撰寫本次全國保全論文發表大會序文，記得兩年前，本人亦積極參與由內政部警政署刑事警察局及各保全協會、工會與中央警察大學、國立中正大學及國立台北大學合辦之第一屆保全國際學術研討會，在研討會中本人負責邀請亞太各國學者將該國之保全業證照與教育訓練制度加以介紹，以供國內保全業修法之參考。前次研討會在各單位之支持下圓滿成功落幕，其對於保全學術視野之提升與保全業之學術合作有莫大之助益。

兩年後，在高永昆董事長指導下，本人應李董事長良滿之邀，再次參與本次全國保全論壇論文發表之籌劃事項。受到李董事長良滿熱心保全學術與實務發展之感召，本人特邀集國立中正大學犯罪防治研究所及法律系教授及博碩研究生、校友等多名，撰寫保全相關論文近十篇，希望對於保全業之學術研究有所提昇。

最近，本人在新編撰『保全概論』一書中引述學者 Axt(2002)提及，在保全業為民眾接受為一門專業（professional）前，以下四問題必須加以澄清與因應，包括保全業必須提升專業資格之標準；為學術界所支持接受及進行相關研究；安全主管需發展行銷商業相關技巧，以贏得企業主之敬重；最後，安全主管須能整合資訊，並獲企業主之認可。本次保全論文之發表合計近三十篇，集國內犯罪防治、警政、保全、法律等研究領域學者專家於一堂，共同研討保全與犯罪防制議題，顯然保全業相關研究已獲國內學界之支持與重視，未來在與學術界之充分合作下，相信保全業必可進一步提升專業，為社會治安維護做最大之貢獻。

國立中正大學犯罪研究所

教授兼所長　楊士隆

再接再厲・迎向未來

「2006 保全論壇」終於塵埃落定了，這個屬於保全業實務界與學術界的對話園地，是多年來少有的盛況。不論在發表論文的篇數，或參與籌備人力的投入，都有意想不到的成果。尤其保全業北中南五大同業公會以及五所相關科系大學院校也都積極參與，將使得大會增添不少旺盛的活力。

本次保全論壇分成保全業風險管理、保全與治安、保全與法制、保全與科技、保全人員教育訓練以及保全業發展等六個面向來探討。希望透過產、官、學的溝通與對話，使保全的各項重要問題獲得社會大眾的重視，讓社會各界願意投入更多的人力與資源來改善保全業，進而加速提升保全業的專業能力與產業競爭能力。

然而環顧國內保全業的經營環境，除了幾家大型的保全公司，因本身掌握保全業核心技術，經營頗具規模以及獲利相當穩定外，大部分保全公司都面臨同業的削價競爭而慘澹經營。因付不出誘人的薪資來吸引優秀人才加入保全工作，保全業就形成吸收「老弱殘兵」的大本營，社會正面形象不足，造成保全人員就業流動率偏高的現象。雖然保全業目前面臨轉型的壓力，許多瓶頸有待突破，但仍有許多保全界的有識之士，願意默默投入心力，企盼能為保全業闖出一片天。

「人才是中興之本」，任何行業或團體要想蓬勃的發展，吸引優秀人才投入，方為固本之道。回顧國內保全業的過去，除了就業門檻偏低外，更談不上專業人才的培養。吳鳳技術學院有鑒於保全業肩負民眾生命、身體、自由與財產安全的維護工作，對社會治安影響層面既深且廣。為了讓這個行業挹注優秀的專業人才，特於民國 93 年 8 月成立全國唯一的保全管理系，招收日間部四技學生，目前共有大學部一、二年級各一班。希望透過學術人才的培訓，強化保全業經營體質。為對**「2006 保全論壇」**的支持，本系將發動系上師生共襄盛舉，以展示本系對該項活動的向心力。

本次大會所以能如期舉行，除了要感謝中華保全協會王理事長振生，台北市保全商

業同業公會劉理事長正昆、台北縣保全商業同業公會劉理事長東奇、桃園縣保全商業同業公會趙理事長正明、台中市保全商業同業公會江理事長清永、高雄市保全商業同業公會王理事長至誠、保全界宿老高董事長永昆與王總經理化榛等人的鼎力支持外，同時要感謝保全同業的出錢出力，更要感謝李良滿先生不辭辛苦，到處募款與穿針引線，「**2006保全論壇**」才能順利粉墨登場。對這次活動參與籌劃的人很多，誠如陳之藩所說：「**因為要謝的人實在太多，只有謝天。**」

吳鳳技術學院保全管理系

系主任　范國勇

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

論保全的治安角色

中央警察大學行政警察學系　章光明教授

壹、警察與警政 1-1

貳、市場失靈與政府失靈 1-1

叁、委託營利組織辦理警察業務 1-2

　　一、各國政府有關業務委外的原則 1-2

　　二、私人保全業概說 1-4

肆、警察業務與人力資源整合策略 1-6

伍、結論 1-7

論保全的治安角色

中央警察大學行政警察學系　章光明教授

壹、警察與警政

警察可以藉著整合其他兩個部門--市場與社會—的力量，更有效率地完成警政治安工作。本文的重點置於前者，也就是警察整合保全以提升治安成效。

Johnston(1992)指出，在公設（政府）警察部門(public police)之外，有許多組織或部門的活動與警政(policing)有關，因此 police 與 policing 的概念有所區別，前者是「警察組織或人員」，後者是「警政工作」，警政工作之完成並不以警察組織法上的警察部門爲限，許多私人，無論營利與否，都參與了警政工作與警察業務，公私部門之間的界線可說已逐漸模糊了(Jones and Newburn, 1998, p.199)。從這個角度觀察，警察部門(police)可以廣泛運用警察(或政府)部門以外的私人組織及其人力來完成警政工作(policing)。

貳、市場失靈與政府失靈

從經濟學的角度看公共政策，會發現自由市場透過競爭能維持需求與供給之間的平衡，獲得柏雷圖效率（Pareto efficient）[1]，使社會上的每個人都能獲得最大的滿足。若然，政府無須存在，但市場終有極限，當有下列典型的市場失靈(Market failure)情況發生時，譬如：民眾對若干公共財有實際需求，卻沒有廠商願意提供（public goods）時、或當社會必須承擔廠商在生產過程中的成本所造成的外部性問題（externality problem）時、或當某一廠商自然獨佔市場（natural monopoly）、或當供需雙方的資訊不對等（information asymmetry）時，政府便須介入市場，補救市場的失敗與不足。

政府雖因市場失靈而存在，但另一方面，我們發現政府在經過運作以後，同樣也會

[1] 在生產廠商與消費個人對生產要素與產品訂價的過程中，沒有人有辦法在不使他人福祉減少的情況下，透過重新訂價而使某人的福祉增加。經濟學家稱這種分配爲柏雷託效率(Pareto efficient) (陳恆鈞等譯，p.73)。

失靈，典型的政府失靈(Government failure)現象有：直接民主的問題、代議政府的問題、官僚體系的問題及分權的問題。直接民主的特色是投票，但投票行爲可能導致競爭者將重點置於投票方式與投票順序的議程設定(Agenda Setting)而非政策本身，使最佳政策或候選人未能雀屏中選的弔詭現象（棄保效應）；另外，民主社會票票等值的計算方式無法測知反對意願強度，種下社會失序的可能因子。代議政府的運作模式則可能因委託代理(Principal-agent)制度的監督困難及施政績效指標制定困難等，造成政府政策多是回應地區利益（而非國家整體利益）、短期利益（而非長治久安之道）、集中利益（而非散在的大眾利益）的問題。官僚體系也存在資訊不對稱、缺乏競爭、組織資源無效使用、體系僵固等問題。分權制度會導致整合困難而降低執行力及地方公共財的分配不平均等問題。

政府可以採用許多政策手段，來解決市場失靈、政府失靈或兩者同時失靈的問題。例如：開放市場、由政府扮演一個堅定的角色使市場能執行它的功能、或利用類似市場的機制刺激市場出現等做法，是各種手段之中最重要的政策工具。其中，最具體的做法便是委外(contract out)，政府可將其服務外包給兩個對象，分別是營利性組織及非營利性組織。以下先談營利組織，再介紹非營利組織。

叁、委託營利組織辦理警察業務

毫無疑問，政府廣泛學習了市場原理與企管方法來處理公共事務；但另一方面，私人企業也承攬愈來愈多的公共事務。公私部門之間的界線已逐漸模糊，Bozenman 因此認爲所有的組織，包括私人企業與第三部門團體，皆具公共特性，政府運用這些組織的力量來完成公共事務似已成爲全球化趨勢。以下先討論各國政府業務委外的政策，接著介紹私人保全公司承攬治安業務的趨勢：

一、各國政府有關業務委外的原則

政府向營利性組織購買服務，或將政府所要提供的服務外包，已成爲公共政策的趨

勢之一。根據國際城市管理協會(International City Management Association)的調查，1980年代以後，在各種政府服務的領域中，尤其在地方政府層級，外包的數量在快速增加之中。各國經驗顯示，外包的成本比政府自己執行所花費的成本低了 20%到 30%之間（陳恆鈞等譯，頁 309）。茲歸納美、英、德、法、日等國有關委託營利組織辦理政府業務的原則如下：

1. 須爲警察組織法上之業務，才有外包的餘地，所以協辦事項不生外包問題；
2. 司法與立法，本質上爲典型的政府業務，但不表示行政之業務即應歸屬政府；
3. 且各國在行政業務可得外包的內容與範圍上，作法與見解均不一；
4. 是否外包及政府保留，取決於當前政治、經濟、社會與國家任務之變化；
5. 委外的主要目的在追求效率[2]；
6. 委外業務項目的競爭性要高；
7. 委外業務的內容要具體，其產出要很容易被衡量；
8. 委外須有法律爲依據。例如我國行政程序法第十六條第一項：「行政機關得依法規將其權限之一部分，委託民間團體或個人辦理」，即爲政府業務委外之法律依據；
9. 最終責任仍歸政府。例如我國國家賠償法第 4 條規定政府委外行政侵害人民權利時之國家賠償責任。由於委外使得政府必須面對更爲嶄新與複雜的契約監督責任，如果我們將這些監督的成本計算在內，委外是否仍較有效率，恐有疑問。(劉宗德、洪文玲等，民 89，頁 115-122。)

表一針對美國地方政府官員所做的調查支持以上觀點(Savas, 1987, p.112)：

表一　政府官員對於業務外包的意見調查

反應意見	小城市 [a]	大城市 [b]
成本降低	40%	41%
成本不變	19	22

[2] 政府官員認爲委外可降低成本，同時提供相同或更好的服務。

成本提高	34	10
品質提升	63	33
品質不變	14	48
品質下降	22	15

a. 小城市指 50,000 以下人口的城市，N=89。資料來源：Patricai S. Florestano and Strphen B. Gordon, “Public vs. Private: Small Government Contracting with the Private Sector,” Public Administration Review 40 (January/February 1980): 29-24.

b. 大城市指 50,000 以上人口的城市，N=28。資料來源：Patricai S. Florestano and Strphen B. Gordon, “Private Provision of Public Service: Contracting by Large Local Government,” International Journal of Public Administration I, no. 3 (1979): 307-27

二、私人保全業概說

上述所提到的商業壓力直接影響警察業務委託私人保全的範圍與可能；社會壓力則使警察組織更務實地面對並運用鄰里與志工團體協辦警察業務的部分。本文的重點在私人保全，志工團體部份非本文關心的焦點。

Jones 與 Newburn (1998, pp.199-246)曾就英國經驗，從公私部門(sectoral)、管轄空間(special)、法律(legal)及功能(functional)等四個面向，討論警察與保全之間的界線。

首先，從部門的界線來看，要清楚切割各種分擔警政治安工作組織的屬性，有其困難，然而傳統公私二元的劃分法仍有其意義，一般說來，由國家稅收支持與具國家公務員資格者擔任警察人員的組織，與在自由市場上販售安全服務並由私人付費的私人組織，是不同的，而私人保全對警察部門的入侵與衝擊，已愈來愈大。

其次，從管轄空間來看，由警察部門維護公共空間(public space)的安全，私人保全維護私有空間(private space)的秩序，似乎頗爲合理，但實際上，公共空間與私有空間的定義並不確切，一般來說，警察執勤的空間較爲廣泛，但也視法律與功能因素而異。

在警察與保全的法律界線問題上，從立法者的角度看似乎清楚規範了權力行使的界線，但在實際運作上仍有其灰色地帶，警察部門的強制權力仍然極高。

最後從功能面來看，公設警察與私人保全在功能上有重疊處，兩者之間的差別在於公設警察的功能多元、人事成本高、工作量不甚確定，私人保全則僅鎖定一或二項工作，

全力追求高品質與低成本，比較之下，公設警察的競爭力便顯得較低了。

總之，雖然公私部門的界線模糊，但在警政治安的議題上，公私部門的劃分仍有其意義，兩者之間的關係交錯，不過對於警察組織來說，適度運用私人保全的優勢，更有效率地完成警政治安工作，是人力資源管理策略上不得不思考的方向。

韓國的經驗顯示，保全業近年來蓬勃發展的主要原因之一是民眾對於犯罪恐懼(而非犯罪率)的增加，由此可見私人保全乃是彌補警察在治安問題上能力的限制(Lee, 2004, pp.15-33)。

從效率(efficiency)的觀點看，美國俄亥俄州 Reminderville 城的實證資料顯示，私人保全只要花一半的價錢，便能提供比警察更好的治安品質，譬如，巡邏密度是原來的兩倍，保全公司受理報案的反應時間是 6 分鐘，警察的反應時間則爲 45 分鐘。一項針對紐約市民所做的調查也顯示，69%的人願意將社區治安工作委由保全公司擔任，卻只有59%的受訪者認爲增加警力可以降低犯罪。

正因爲如此，美國的私人保全業早已蓬勃發展，截至 1980 年，美國從事保全業的人數已超過執法者人數的 18%，前者有 680,000 人，後者則爲 580,000 人；美國人花在保全市場的總額也超過警察總支出的 58%，保全市場的營業總額是美金 217 億，全國警察總支出則爲美金 138 億。其中，由政府機關委託保全業辦理的業務費就有 33 億。同時期的我國，才正是保全業萌芽的初始階段[3]。

美國私人保全公司從事的工作包括：機場行李檢查、一般商店防竊、銀行或旅館的安全警衛。不過很重要的一點是，她們仍須與警察機關緊密聯繫，因爲就某些強制權的行使上，她們仍須依賴警察。在瑞典，保全業通常根據契約執行的工作項目有：步巡、車巡、大樓安全管理、酒館或旅館的夜間安全維護。

就私人保全業可能出現的問題來說，美國經驗顯示，欠缺教育訓練導致專業不足的現象嚴重。國內研究發現保全人員訓練不足也是隱憂之一[4]，不過誠如 Savas 所說，這個

[3] 我國第一家保全公司於 1978 年成立(王化榛，民 93，頁 33)。

[4] 國內保全員所存在的問題還包括：保全人員具有前科的比例過高、低降搶標形成劣幣逐良幣現象、保全人員監守自盜等等現象。

問題並不會比不肖員警所產生的問題更嚴重，更何況因保全人員所具強制權力必不如警察人員，故其所造成的傷害，也不會比警察風紀問題來得嚴重。但問題仍須解決，解決之道是在契約中詳列工作內容、責任範圍，更重要的是外包之後警察仍須負監督績效之責(Savas, p.183)。

肆、警察業務與人力資源整合策略

本節所要回答的問題是：我國警察業務中哪些適合外包給保全？哪些適合交給非營利組織？哪些必須由警察自己執行？

文前有關市場保全與志工團體的理論可以爲這些問題找到思考方向，歸納前述理論的介紹發現：事涉強制力（警察權）行使的部分應保留給警察自己執行；最能交給保全的則是脫序行爲尚未達到犯罪程度的部分，也就是所謂維持秩序的工作[5]；志工團體的本質則爲社會服務。

這樣的歸納洽好與警察功能的分類若合符節，中外警政學者多將警察業務依其功能分成執法、秩序維護與服務三類：執法，指警察打擊犯罪，也就是必須運用刑事法令處理的情況；秩序維護，則不須使用刑事司法程序，而是由警察彈性處理的輕微脫序狀況；服務，乃是警察重視社區民眾需要，強調顧客導向的警政。

從警察權的角度看，警察必要時得對人民行使強制力，警察權是屬於國家的，這些權力因涉及強制力的行使，屬國家核心職能，原則上不得外包，須由政府獨攬，已如前述，所以執法功能應由警察獨自行使。但不是所有警察機關的業務都涉及強制力之行使，警察所管業務中，非行使強制力部分，基於效率考量，仍可外包，保全公司雖不具有核心公權力，卻可分擔許多治安工作，鄭善印曾針對國內保全業做過調查，發現國內保全業者中以從事駐衛保全的比例最高，可見秩序維持工作適合外包給保全公司。至於第三部門團體本即具有服務本質，因此可以委以警察服務的功能[6]。茲將警察功能與各

[5] 一般在討論治安問題時習於二分爲犯罪預防與犯罪偵查階段，行爲尚未發生爲前者，發生之後則爲後者，事實上許多行爲已經發生卻未達到犯罪程度者，這些行爲仍需處理，基於分工與效率，這些工作可交給保全來作。

[6] 實務上，具有志工團體性質的巡守隊，以預防犯罪、災害防救及婦幼安全爲主要工作項目（楊肅凱，民

部門之間的關係整理如下表：

表二　警察功能與各部門關係

警察功能	執法	秩序	服務
部門歸屬	警察(政府部門)	保全(市場部門)	非營利組織（第三部門）

伍、結論

本文企圖超越傳統從組織內部看人力資源管理議題的侷限，提出整合組織外部的市場與社會的力量，也就是運用保全公司與志工團體的人力資源，來有效地完成警察工作。市場失靈、政府失靈、保全業的發展等理論皆被用來支持這個觀點。最後的問題是到底哪些業務要保留給警察？哪些又該委託給保全或運用志工團體？警察功能的分類恰好能夠提供這個問題的思考方向。

參考書目

Bozenman, B., All Organization are Public, San Francisco, 1987.

Johnston, L., The Rebirth of Private Policing, London: Routledge, 1992.

Jones, Trevor and Tim Newburn, Private Security and Public Policing, Clarendon Press, Oxford, 1998.

Lee, Chang-Moo: Current Trends and Challenge of Private Security in South Korea. Paper collected in "The 1st International Seminar on Private Security Industry and Social Order" 2004.

Savas, E. S., Privatization: The Key to Better Government. Chatham House, 1987.

Tompkins, Joanthan: Human Resource Management in Government. Harper Collins College

91），同時具有維持秩序與服務的功能，但應遵守「執法禁止」原則，也就是只負責狀況發生時的通報，凡可能涉及人民權利、義務之情況，應立即通知警察處理（劉永明，民 93），此原則符合本文前述的分析。

Publishers, 1995.

內政部警政署編印，警察機 7 關分駐(派出)所常用勤務執行程序彙編，民 90。

李湧清、徐昀，警察機關行政業務委託外包之研究，中央警察大學學報，民 86，頁 155-184。

洪榮昭，人力資源發展，師大，民 80。

孫本初，公共管理，智勝，民 87。

章光明，警察業務分析，五南，民 93。

劉宗德、洪文玲等，政府業務委託民間辦理之比較研究，經建會亞太營運協調服務中心委託研究，民 89，頁 115-122。

保全業維護治安之功能與角色研究

中正大學犯罪防治研究所　楊士隆指導教授、陳靜慧研究生

壹、緒論 2-2
　一、研究動機研究目的 2-2
　二、名詞解釋：保全業 2-2
貳、文獻探討 2-3
　一、保全業存在理論：集體安全理論(collective security theory) 2-3
　二、保全業者與警方合作方案內容：德國 Duesseldorf 爲例 2-3
　三、民眾對保全人員治安維護評估調查：美國中西部大學生爲例 2-3
　四、住宅區保全巡邏評估研究：英國 Yorkshir 及 Humberside 兩地爲 2-4
　五、我國維護治安功能之實證研究：郭志裕 (1998) 2-4
參、研究方法與過程 2-4
　一、研究架構 2-4
　二、變項概念化 2-5
　三、研究假設 2-5
　四、研究樣本 2-6
　五、預試 2-6
　六、資料處理方法 2-6
肆、研究結果 2-9
伍、結論與建議 2-12
　一、結論 2-12
　二、建議 2-13
　三、研究限制 2-14

保全業維護治安之功能與角色研究

中正大學犯罪防治研究所　楊士隆指導教授、陳靜慧研究生

摘要

爲瞭解當前我國保全業者實務運作對於治安維護之成效爲何，針對警察機關、一般民眾、保全人員進行對於保全業者維護治安功能、角色之評估情況。正式施測前進行預試後，以高雄市地區爲問卷施測範圍，各發出 600 份問卷，扣除無效問卷後，進行描述性統計、t 檢定及 Pearson 積差相關分析。研究發現如下：

一、警察人員

「警察工作年資」於「保全業存在因素」的「興起因素」變項及「保全業維護治安運作現況」的「預防類型」具有特定顯著差異的年資組別，皆以「6-10 年者」大於「11-15 年者」、「6-10 年者」大於「16-20 年者」、「21-25 年者」大於「11-15 年者」，具有顯著差異情形。

二、保全人員

保全員「年齡」對於「保全業維護治安運作現況」內「興起因素」的評估態度有所不同；「教育程度」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「工作性質」的評估態度有所不同。

三、一般民眾

民眾「性別」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「預防類型」「專業能力」的評估態度有所不同；「婚姻狀況」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「預防類型」的評估態度有所不同；「職業類別」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「工作性質」的評估態度有所不同，以「從商者」的同意程度顯著高於「學生」及「其他者」的同意程度顯著高於「學生」。

四、整體「保全業存在因素」與整體「保全業維護治安現況運作」，警察人員僅具有中度統計顯著正相關關係、一般民眾僅具有統計低度正相關關係、保全人員僅具有中

度統計顯著正相關關係。

故本研究提出建議如下：建議業者加強專業能力，並加強業務運作情形，可提升民眾對業者的評價；警方予以保全業者較弱課責性及警政、監督範圍係所有提供安全服務者之必需者，以降低警方與保全業間的矛盾；建議警察機關查核保全人員任用資格，業者亦需嚴格篩選現今運鈔保全人員資格，以提升保全人員對保全業的認同感。

壹、緒論

一、研究動機與研究目的

本文欲瞭解當前我國保全業者實務運作對於治安維護之成效為何，研究之目的如下：

(一) 瞭解警察機關對於保全業者維護治安功能、角色之評估情況。

(二) 針對高雄市保全業者之保全人員進行抽樣問卷調查，對其業務執行是否達至維護治安功能角色評估。

(三) 針對高雄市一般民眾及保全業者之契約客戶進行抽樣問卷調查，瞭解客戶對業者所提供之保全服務是否達至維護治安功能角色評估。

二、名詞解釋：

Hess 和 Wrobleski(1996)將保全業區分為契約保全(contract security)和內部保全(in-house security 或 proprietary security)。契約保全是由專業的保全公司或個人以利潤的方式提供安全服務。而內部保全則是由企業或組織本身自行雇用人員，提供公司內部人員、建築物、財產的安全服務[1]。依照我國現行保全業法則規定保全業得經營：

(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。

[1] http://www.cib.gov.tw/crime/Crime_Book_Content.aspx?chapter_id=0000008&rule_id=0000004

(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。

貳、文獻探討

一、保全業存在理論：集體安全理論(collective security theory)

美國犯罪學家 McDowall 與 Loftin(1983)認爲，社會轉型至以供商業爲主的時代，增加社會異質性擴大、削弱集體意識，則使得社會秩序不易維持。但多數人爲了達至一定程度的集體安全及個人正義，願意讓出部分的權利於法律之下，以獲取法律的保障。相對地，若政府有效維護社會秩序，民眾尋求自力救濟(self-help)的意願則不高。

然而，政府無法遏止日愈嚴重的犯罪問題、威脅集體社會安全正義時，人們放棄制度化管道而尋求其他保護方式。當人們尋求自力救濟時，集體安全已不再是他們所注目的課題。自力救濟的方式甚多，例如，雇用私人保鏢、請求保全公司協助、購買保全服務以保護自己或財物的安全[2]。

二、保全業者與警方合作方案內容：德國 Duesseldorf 爲例

德國 1998 年 Duesseldorf (杜賽道夫)市警察與保全公司所簽訂「爲了維護安全的伙伴關係」，其成員包括保全業者、市政府、市警局、工會，工會在此擔任總協調工作。其實施內容包括連結雙方勤務指揮中心、保全員向警察提供資訊、雙方資訊交換。此種警方與保全業者相互理解，亦提供持續性教育，大受保全業者好評[3]。

三、民眾對保全人員治安維護評估調查：美國中西部大學生爲例

Mahesh & Cedrick (2003)[4]對其所抽樣的 631 名大學生做問卷調查，評估私人警察目標與功能之研究評估三面向[5]，針對保全業者的安全工作本質、保全人員專業化、保全

[2]郭志裕 (1998) 第三章、保全業之形成與沿革。保全業之理論與實務，台北：正信。頁 3-3。
[3] 鄭善印、吳嘉慶、陳維耿 「德國保全業之研究」，中央警察大學警政論叢，第四期，2004 年，頁 12-13。
[4] Mahesh K.N., & Cedrick G.H. (2003). Assessing goals and functions of private police. *Journal of criminal justice, 31,* 237-247.
[5] 此三大項題項的 Cronbachα 係數分別爲： .7907、2.91、.6925。

業目標。研究發現評估雖經由人口學變項差異而有所不同，如：性別、職業、與保全接觸類型、家庭收入、種族等，但受訪者大致對保全人員及其安全維護工作具正向態度。

四、住宅區保全巡邏評估研究：英國 Yorkshir 及 Humberside 兩地爲例

英國 Crawford & Lister (2004)針對 Yorkshir 及 Humberside 兩地的保全公司、當地住戶管理處及警察單位，所做之住宅區現有安全巡邏研究內發現，57%的住戶管理處近年來十分重視犯罪及治安議題，約有三分之一者認爲有限警力是影響性因素；60%認爲大眾巡邏需求係當今警政的困難挑戰之一；近半數者認爲警方可於巡邏時提供有效協調模式，少於 10%者認爲亦可由保全業者擔任此種巡邏業務。Crawford & Lister 建議予以雙方協調、較弱課責性及警政、監督範圍係所有提供安全服務者之必需者，以確保公平競爭、提供適當標準、保障公眾利益及更有效率的工作[6]。

五、我國維護治安功能之實證研究：郭志裕 (1998)

我國 1989 年曾分別對警察人員、保全從業人員(包括保全職員與保全員)、保全客戶及一般社會大眾做抽樣調查，探討上述人員對保全業觀感和對社會治安維護功能之認識。研究發現警察人員、一般大眾、保全人員及其客戶認爲保全業對治安維護有貢獻者合計有 96.4%；認爲保全業存在理由以複選方式填答則爲工商業發達佔 61.6%、其次是警力不足 47.5%，總體而言，問卷調查結果顯示受訪人員中的警察人員、一般民眾及保全客戶平均約有六成認爲保全業對社會治安有影響[7]。

參、研究方法與過程

一、研究架構

[6] www.jrf.org.uk. Crawford A., & Lister S. (2004) A study of visible security patrols in residential areas.

[7] 總樣本數共 1110 人，有效人數問卷比率分別爲：警察人員佔 26.2%、保全員佔 21.9%、保全職員佔 22%、一般民眾 10.5%、保全客戶佔 19.4%。郭志裕 (1998) 第一章、保全業維護治安功能之實證研究。保全業之回顧與展望，台北：正信。頁 16。

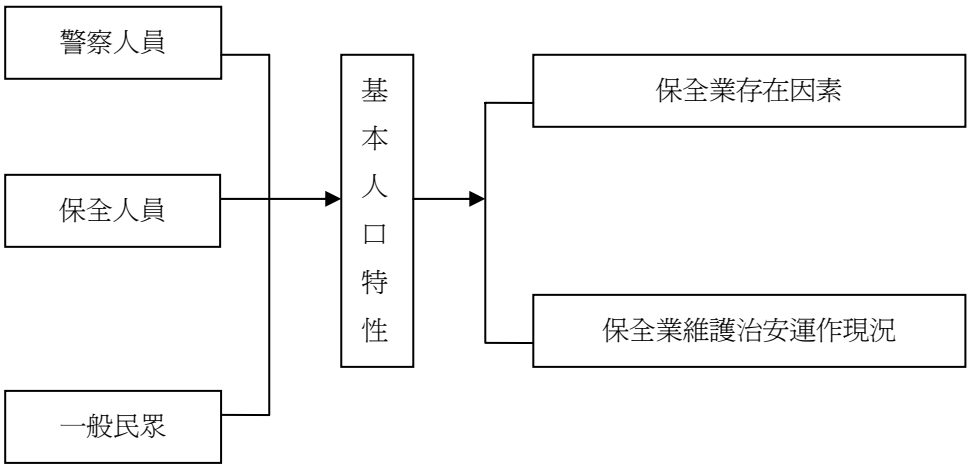


圖 3-1 保全業維護治安之功能與角色研究架構圖

二、變項概念化

本研究變項指標概念化項目如下：

(一) 基本人口特性

本研究基本人口特性變項，分述如下：性別、年齡、教育程度、職業、服務年資。

(二) 保全業存在因素、保全業維護治安運作現況

保全業存在因素、保全業維護治安運作現況的變項如下表 3-2。

表 3-2 保全業存在因素、保全業維護治安運作現況變項概念表

變項	保全業存在因素	保全業維護治安運作現況
變項內容	聯防概念	專業能力
	興起因素	預防類型
		工作性質

三、研究假設

本研究假設如下所述：警察人員、保全人員、一般民眾的基本人口特性，對於「保全業

存在因素」及「保全業維護治安現況運作」具有顯著差異。

四、研究樣本

本研究乃欲探討保全業者維護治安之功能與角色，選以高雄市地區爲主，依照立意抽樣方式，保全人員則以主管機關高雄市警局提供公司名冊爲主要發放對象；警察人員則以高雄市警局及其各十分局爲主；一般民眾依照各行政區隨機抽樣方式選出樣本進行問卷調查。

五、預試

「保全業維護治安之功能與角色研究」預試量表編制完成後，本問卷採用 Likert 四點計分法，於正式施測之前則分別於警察機關(嘉義市第二分局) 與高雄市保全教育訓練日實施預試(pre-test)。一般民眾及保全客戶則以嘉義縣市爲主，每樣本群則抽取 50 份做爲預試樣本數以進行預試，共發出 150 份預試問卷，並回收 149 份問卷。進行預試時，研究者請受試者遇有題意不明或建議之處註載於問卷內或提出發問。

六、資料處理方法

本研究問卷正式施測後，剔除無效問卷，以統計軟體 SPSS for Windows 10.0 版進行資料分析，使用統計方法說明如下：

(一)建構效度：題項與總分相關法

以 Pearson 積差相關分別計算「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」內題項與其量表內的項目與總分相關係數，刪除未高達相關係數 .3 之題項，作爲題項篩選方式[8]。因此，各樣本內分量表相關係數如下表 3-3 及 表 3-4 所示，皆達顯著水準，其相關係數高於各分量表的內部相關，顯示其內部一致性甚高，可推知本量表具有一定的建構效度，刪除者則於題項次數分配表另作說明。

[8]邱皓政 (2005) 社會與行爲科學的量化研究與統計分析。台北：五南。

表 3-3 警察人員、一般民眾、保全人員之「保全業存在因素」題項與總分摘要表

		警察人員		一般民眾		保全人員	
變項	題目	總分相關	結果	總分相關	結果	總分相關	結果
聯防概念	分擔警務	.528**		.345**		.501**	
	合作有效	.597**		.641**		.683**	
	社區巡守	.509**		.498**		.486**	
	社區保全	.479**		.527**		.519**	
興起因素	工商必然	.690**		.669**		.654**	
	自力救濟	.544**		.689**		.554**	
	民眾負擔	.731**		.532**		.533**	
	服務範圍	.736**		.625**		.650**	
	安全環境	.789**		.612**		.667**	

** 顯著水準爲 .05 時，相關顯著

表 3-4 警察人員、一般民眾、保全人員之「保全業維護治安運作現況」題項與總分摘要表

		警察人員		一般民眾		保全人員	
變項	題目	總分相關	結果	總分相關	結果	總分相關	結果
專業能力	**主動提供**	**.256****	**刪除**	**.299****	**刪除**	.582**	
	專業協助	**.258****	**刪除**	.421**		.549**	
	突發犯罪	.543**		.632**		.604**	
	意外事件	.659**		.689**		.707**	
	安全諮詢	.640**		.700**		.636**	
	規劃能力	.574**		.555**		.604**	
預防類型	監視系統	.463**		.446**		.588**	
	汽車竊盜	**-.012****	**刪除**	**.244****	**刪除**	.440**	
	金融駐衛	.437**		.544**		.512**	
	住宅竊盜	.719**		.452**		.636**	
	商店竊盜	.701**		.675**		.602**	
	防火防災	.667**		.661**		.612**	
	大樓汽機	.760**		.582**		.571**	
	現金運送	.507**		.661**		.609**	
	出入交通	.579**		.532**		.532**	

	門禁出入	.695**		.568**		.640**	
	治安貢獻	.713**		.681**		.584**	
工作性質	複雜情境	.587**		.457**		.437**	
	人際溝通	**.227****	**刪除**	**.004**	**刪除**	**.212****	**刪除**
	壓力危險	.474**		.383**		**.036**	**刪除**

** 顯著水準爲 .05 時，相關顯著

(二)量表信度考驗

本問卷採用 Likert 量尺，採用 Cronbach's α 係數之內部一致性考驗發現「保全業存在因素」、「保全業維護治安運作現況」兩部分量表的信度頗佳，問卷內部一致性尚可，如表 3-5 所示。

表 3-5 保全業維護治安之功能與角色研究 - 內部一致性係數表

	警察人員	一般民眾	保全人員
保全業存在因素	.7977	.7602	.7582
保全業維護治安運作現況	.8989	.8195	.8847

(三)次數分配、百分比

用以分析警察人員、保全人員、一般民眾及保全客戶對於「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」題項，做一描述性統計分析。

(四)ANOVA

檢視警察人員、保全人員、一般民眾三組樣本的基本人口特性於「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」內的組成變項間的差異情形，並以 Scheffer 法進行事後比較，以瞭解各組間的平均數有無差異存在。

(五) t 檢定

用以分別觀察警察人員與保全人員、一般民眾與保全客戶的基本人口特性差異情形。

(六)皮爾森積差相關 (Pearson Product-moment Correlation)

以皮爾森積差相關法觀察警察人員、保全人員、一般民眾，其「保全業存在因素」與「保全業維護治安運作現況」之間的相關情形。

肆、研究結果

本研究問卷發放對象為 (1) 高雄市政府警察局所屬各分局 (10 個分局)、(2)高雄市保全公司外勤人員 (3) 一般民眾及保全客戶，各樣本問卷回收情形如下表 4-1 所示。

表 4-1 警察人員、一般民眾、保全人員問卷回收情形

	警察人員	一般民眾	保全人員
發放卷數	600	700	600
實收有效卷數	361	431	256
百分比	60%	62%	43%

一、警察人員、一般民眾及保全人員之題項答題次數分配

本研究將警察人員、一般民眾及保全人員對於「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」內各題項答題之有效次數分配表，整理如表 4-2 所示。

表 4-2 警察人員、一般民眾及保全人員之題項答題次數分配表

		警察人員		一般民眾		保全人員	
變項	題目	同意次數百分比	不同意次數百分比	同意次數百分比	不同意次數百分比	同意次數百分比	不同意次數百分比
聯防概念	分擔警務	54.5	45.5	75.0	25.0	87.6	22.5
	合作有效	91.3	9.7	99.0	1.0	99.2	0.8
	社區巡守	84.5	15.5	91.7	8.3	88.3	11.7
	社區保全	72.8	27.2	83.2	16.8	84.7	15.3
興起因素	工商必然	94.6	6.4	97.9	2.0	98.8	1.2
	自力救濟	76.2	23.8	93.8	6.2	95.3	4.7
	民眾負擔	77.2	22.8	79.1	20.9	87.1	12.9
	服務範圍	87.3	12.7	95.3	4.7	95.2	4.7
	安全環境	76.1	23.8	95.4	4.7	97.3	2.7

專業能力	**主動提供**	**94.1**	**5.8**	**99.9**	**1.1**	95	5.1
	專業協助	**78.4**	**21.6**	92.6	7.4	96.5	3.5
	突發犯罪	76.9	23.1	86.4	13.5	94.1	5.9
	意外事件	59.9	40.1	72.7	27.4	86.7	13.3
	安全諮詢	60.8	39.3	77.1	22.9	88.3	11.7
	規劃能力	66.0	33.9	71.9	28.1	82	17.9
預防類型	監視系統	82.8	17.2	85.4	15.6	88.6	11.4
	汽車竊盜	**62.0**	**38.0**	**79.2**	**20.9**	80.8	20.2
	金融駐衛	84.7	15.3	77.1	22.9	88.7	11.4
	住宅竊盜	75.6	24.3	88.6	11.5	92.6	7.4
	商店竊盜	77.3	22.8	80.3	19.8	88.6	11.4
	防火防災	67.6	32.4	75.0	25.0	87.5	12.5
	大樓汽機	60.3	38.8	71.6	28.4	86.6	13.4
	現金運送	67.0	32.9	71.9	28.1	76.3	23.7
	出入交通	75.6	24.4	83.3	16.7	89.8	10.2
	門禁出入	67.7	32.2	72.9	27.0	85.9	14.1
	治安貢獻	83.3	16.7	92.8	7.3	97.7	2.3
工作性質	複雜情境	70.0	30.0	92.7	7.3	94.1	5.9
	人際溝通	**80.8**	**19.2**	**91.7**	**8.3**	**86.3**	**13.7**
	壓力危險	72.8	27.3	91.7	8.3	**90.3**	**9.7**

與總分相關係數未達 .3，無納入變異數分析的題項

(一) 警察人員

約有七成以上警察同意「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」題項，無納入變異數分析的題項次數百分比如下：

1. 55%員警同意「聯防概念」變項內的「保全人員可分擔警察維護治安的工作業務量」題項。
2. 94%員警同意「專業能力」變項內「保全員應主動向警方提供治安情資、配合警方政策」題項。
3. 78%員警同意「專業能力」變項內「保全員專業化訓練可以協助警方處理犯罪事件」題項。
4. 62%員警同意「犯罪預防類型」變項內「保全衛星定位系統可協助警方破獲汽車竊

盜案件」題項。

5. 約 81%員警同意「工作性質」變項內「保全人員需具備良好的人際溝通技巧」題項。

但約有四成警察不同意下列題項：「專業能力」變項內的「現有保全員對於意外災害事件能有效應變」題項、「現有保全業能提供有效安全諮詢服務」題項、「犯罪預防類型」變項內「現有保全服務能降低大樓汽機車竊盜」題項。

(二) 一般民眾

一般民眾八至九成同意「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」題項，無納入變異數分析的題項次數百分比如下：

1. 99%民眾同意「專業能力」變項內「保全員應向警方主動提供治安情資」題項。
2. 79%民眾同意「犯罪預防類型」變項內「保全衛星定位系統可協助警方破獲汽車竊盜案件」題項。
3. 約 92%民眾同意「工作性質」變項內「保全人員需具備良好的人際溝通技巧」題項。

但約有三成民眾不同意下列題項「專業能力」變項內的「現有保全員對於意外災害事件能有效應變」題項、「現有的保全人員具有良好的安全規劃能力」題項、「犯罪預防類型」變項內「現有保全服務能降低大樓汽機車竊盜」題項、「現有保全人員能有效維護現金運送安全」題項、「現有保全員嚴格管制門禁出入」題項。

(三) 保全人員

近九成保全人員同意「保全業存在因素」及「保全業維護治安運作現況」題項，無納入變異數分析的題項次數百分比如下：

1. 86%保全員同意「工作性質」變項內「保全人員需具備良好的人際溝通技巧」題項。
2. 90%保全員同意「工作性質」變項內「保全人員工作是具有壓力且危險的」題項。

但須注意的是，僅約七成保全員同意「預防類型」變項內「保全員能有效維護現金運送安全」題項。

伍、結論與建議

一、結論

(一) 警察人員變異數分析結果

「警察工作年資」於「保全業存在因素」的「興起因素」變項及「保全業維護治安運作現況」的「預防類型」具有特定顯著差異的年資組別，皆以「6-10 年者」大於「11-15 年者」、「6-10 年者」大於「16-20 年者」、「21-25 年者」大於「11-15 年者」，具有顯著差異情形。

(二) 保全人員變異數分析結果

保全員「年齡」對於「保全業存在因素」的平均同意程度，僅「興起因素」變項達至統計顯著水準，以 Scheffe 事後檢定法並無找出特定顯著差異年齡組別。

保全員「教育程度」對於「保全業維護治安運作現況」各變項的平均同意程度，僅「工作性質」變項具有統計顯著差異情形，以 Scheffe 事後檢定法並無找出特定顯著差異教育組別。

(三) 民眾變異數分析結果

民眾「性別」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「預防類型」變項具有統計顯著差異。

「婚姻狀況」僅對於「保全業維護治安運作現況」內「預防類型」變項具有統計顯著差異。

「保全業維護治安運作現況」僅發現「工作性質」內有特定的職業類別，以「從商者」的同意程度顯著高於「學生」及「其他者」的同意程度顯著高於「學生」。

(四) 警察人員、一般民眾、保全人員 Pearson 積差相關分析結果

警察人員於整體「保全業存在因素」越具同意程度者，與整體「保全業維護治安現況運作」越具同意程度者，僅具有中度統計顯著正相關關係 ($r \fallingdotseq .67$)。

一般民眾於整體「保全業存在因素」越具同意程度者，與整體「保全業維護治安現

況運作」內變項越具同意程度者之間，僅具有統計低度正相關關係 (r ≒ .39)。

一般民眾對於「保全業存在因素」變項同意程度越高者，與「保全業維護治安現況運作」變項同意程度越高者之間，僅具有統計低度正相關關係 (r ≒ .58)。

二、建議

本研究發現僅約六成警察人員同意保全業專業能力、五成多同意保全人員可分擔警務情況，即使七成多警員同意保全業預防犯罪類型，但對於整體分擔業務方面則仍有所限，除了建議業者仍須加強人員專業教育訓練，提升專業能力之外，亦推測係因當前法令規定使然，因警察業務內容繁雜而保全業法明文規定的保全業經營內容有限，如同先前提及 Crawford & Lister 的研究建議，警方予以保全業者較弱課責性及警政、監督範圍係所有提供安全服務者之必需者，以降低警方與保全業間的矛盾。

一般民眾近九成比例皆同意保全業存在因素，但卻於保全業實務運作同意程度，對於保全人員處理意外事件、提供有效安全諮詢及規劃能力的專業能力上；對於保全員預防防火防災意外事件、大樓汽機車竊盜、現金運送安全及門禁出入方面，下降至僅有七成民眾同意，故仍建議業者加強專業能力，並加強上述業務運作，可提升民眾對業者的評價。

但本文推測民眾評估態度，亦可從基於現行分業政策規定來討論，保全業法「保全業務行爲」與公寓大廈管理條例內「管理維護業務部分」部分，雖司法判決依法規有明顯業務劃分，但卻與現行實務運作保全公司同時領有公寓大廈管理執照，於不違背法令規定(如委託管理或同時領有二者營業執照)而得節省人物力的現況下，多項社區安全維護是否實屬保全業法或公寓大廈管理條例雖無法律疑義，但卻無法符合現實情況[9]，而民眾在此種法律與實務運作矛盾間所生生命財產安全的損害，直接或間接都反應在民眾評估保全業的態度。

[9]李震山、鄭善印、許春金等合著 (2005) 第四編第一章 李永然、施盈志 論社區之門進管制是否屬於「保全」實務。保全業與治安法治建構與犯罪抗制。台北：五南。

工作地點或是自家住宅的保全客戶，不論有無發生突發意外事件或是犯罪事件，其續投意願仍高達九成五，亦表示保全業維護治安功能與角色上，仍是大受保全客戶所認同；而民眾無購買保全服務的主要原因皆以「缺乏經費」及本研究所無臚列的「其他因素」爲主要原因，顯示民眾考慮是否投保時，經費是主要原因之一，此點可供業者參考。

保全人員則九成以上皆同意其對於保全業存在因素及運作現況，但對於專業能力的規劃能力項目、工作性質的人際溝通，下降至八成的保全員持有同意看法，推測係保全人員亦認爲需強化自身專業能力以提升專業形象；而現金運送安全的預防類型僅七成多保全員持有同意態度，推測乃因多起現金運送事件起因於保全員監守自盜，故建議警察機關查核保全人員任用資格，業者亦需嚴格篩選現今運鈔保全人員資格，以提升保全人員對保全業的認同感。

三、研究限制

不論是警察、民眾或是保全人員，評估保全業維護治安之功能與角色的個人影響因素亦包括個人與保全人員接觸的經驗情形，Dean (1980)研究指出，一般而言，民眾當時與保全人員互動經驗及互動身份，會影響其評估保全人員的表現，其他許多研究亦指出這是預測評估的重要指標，如：受害者、被視爲嫌疑犯、需要協助者等(Mahesh & Cedrick , 2003)[10]。因此，本研究僅列出「業務行爲的互動經驗」，尚爲不足之處。

[10] Mahesh K.N., & Cedrick G.H. (2003). Assessing goals and functions of private police. *Journal of criminal justice, 31,* 237-247.

警察機關與保全業建構治安聯防體系之實證研究--以臺北市為例

臺北市政府警察局北投分局　何明洲分局長

壹、研究緣起 3-1

貳、研究目的 3-2

參、研究範圍 3-3

肆、文獻探討 3-3

伍、研究方法及步驟 3-6

陸、研究發現 3-7

柒、結論與建議 3-20

警察機關與保全業建構治安聯防體系之實證研究
～以臺北市爲例

臺北市政府警察局北投分局　何明洲分局長

摘　　要

本文研究的主要目的，係在探討瞭解治安聯防體系之重要性、瞭解警察機關與保全業者目前治安聯防狀況、提供警察機關與保全業者如何去加強治安聯防體系、建立有效聯繫機制。調查發現目前警察機關與保全業者最大問題在於協調聯繫機制不够完善，至喪失一些破案礎機。而所長對保全業者現有防盜、防竊新型設備，尤其是系統保全不瞭解將近七成；保全駐點營業主管或幹部曾參訪過分局或派出所勤務不到一成，兩者之間缺乏直接互動。同樣曾接受過當地保全業者邀請，替他們解說新興財產犯罪手法的所長也不到一成，可見目前警察機關與保全業者沒有治安上聯防體系可言。本研究根據研究結果提出相關的建議。

關鍵字：治安聯防體系、聯繫管道、保全通報系統

壹、研究緣起

保全公司第一家於民國六十七年間申請設立，保全業在台灣發展至今約有 27 年歷史。至九十四年七月底，台灣地區共有四百八十餘家獲準設立之保全公司，從業人員總計有 3 萬 6 千餘名，公司用戶及住宅用戶已有明顯增加，保全業未來商機無限。所以它未來可能成爲高科技產業，也有可能仍是傳統的服務業。同樣的，因保全業興起，業者之間良莠不齊而產生爲節約成本經營，承保價格斯殺，各自爲政，缺乏統籌單位，同時與警政關係形同陌路，甚至有些業者和警察機關從不聯絡，因此當今保全業與警察機關

治安聯防體系如何有效強化，的確是重要課題，值得中央主管機關未雨綢繆。

警察機關除了執行維護社會秩序、犯罪偵防等任務外，也參與爲服務人民的工作。但實際上警力是有限的，以有限的警力欲執行無限服務性與預防性工作，事實上會有捉襟見肘現象。而現今政府財政拮据，警察組織、人員的擴編並不容易，是故能統合民間保全的力量共同來建構治安聯防體系，運用保全人員多元化、全方位深入社區之特性，對所服務區域範圍之人、事、物瞭解深入之事實，藉助保全公司專業設備與人員，形成全民犯罪防制網，以補傳統民力協助社會治安人力之不足，提升維護社會治安之效能，將可減輕警察工作的負擔與壓力。然目前縣市工會統籌聯防力量非常有限。甚至大部分縣市均未成立公會。警政署有見於此於 九十四年十二月推動保全業協助治安共同建構「治安聯 防體系」計畫。然而該計畫本身對保全業並無拘束力，甚至基層警察單位是否熱衷去推動，計畫內容是否完善，是否有更好的執行方式，均是本文探討的重點，亦是推動是否會成功關鍵。綜觀多年來文獻未有學者專家在這方面作實證研究。因此本研究針對臺北市 93 個派出所及公司設在臺北市之保全住點主管、幹部所進行對共同建構治安聯防體系認知檢測，將極具有探索性之意涵。除了能提供相關資料給予警察機關及保全業者參考之外，亦能引發其他學者進一步探討之興趣，可充實在該領域之研究。

貳、研究的目的

目的(purpose)是研究中的指導力量，有關設計、評量、分析及報告等方面之決定均取決於目的。本研究係屬蒐集警察派出所所長及保全業幹部問卷調查資料加以綜合分析提出警察機關如何與保全業者加強治安聯防體系之建議。

本研究之主要目的如下：

一、瞭解治安聯防體系之重要性。

二、瞭解警察機關與保全業者目前治安聯防狀況。

三、提供警察機關與保全業者如何去加強治安聯防體系。

四、提供建立有效聯繫機制。

承上述之研究目的，本研究擬探討下列幾個問題：

一、警察機關與保全業者幹部對治安聯防體系看法如何。

二、目前聯防體系功能不彰原因何在。

三、如何提供一套有效聯絡管道。

參、研究的範圍

本文之研究地區係指臺北市北投、內湖、松山、萬華、信義、大安、士林、中正一、中正二、中山、大同、南港、文山一、文山二等十四個分局九十三個派出所暨臺北市保全商業同業公會所屬六十七個會員分別以現場及傳真做問卷調查方式進行，九十五年元月份起歷經一個半月。共計問卷臺北市派出所所長 93 份回收 84 份 〈有效 84 份 無效 0 份〉其中男 83 名、女 1 名；保全公司 170 份回收 135 份〈有效 131 份無效 4 份〉，其中男 96 名、女 35 名。

肆、文獻探討

一、 臺灣保全業的產業現況

民國 67 年台灣成立第一家，也是目前規模最大的保全公司，其後陸續至今成立四百餘家保全公司，民國 80 年 12 月 30 日公布保全業法，十一個月公布施行細則，開始重新受理申請。目前於台北市、高雄市、台中市、桃園縣、台北縣分別成立保全商業同業公會，並已成立中華保全協會。台灣的保全公司以從事駐衛保全爲主，其中系統保全、現金運送或人身保全者不到 10% ，誰然整體市場需求成長良好，但因新加入資本額少的保全公司很多，並以價格競爭爲主要競爭手段，因而必須壓低人員薪資，導致人員流動率太高、人員素質良莠不齊、發生召募訓練困難，好的人才無法引進，服務水準無法提升，消費者常見糾紛，若再繼續惡性循環，除財力健全公司外，將會使許多保全公司陷入經營困境。

二、私人保全相關發生理論

〈一〉集體安全理論

該理論係美國犯罪學家 McDowall 與 Loftin（1983）所提出。他們指出，在工業社會，社會異質性擴大，集體意識減弱，社會秩序不易維持。若政府努力維持社會的秩序，人們覺得政府控制了犯罪，違法者也得到懲罰，民眾尋求自力救濟、自我防衛的意願則不高。然而，當政府無法遏止日愈嚴重的犯罪問題，社會集體安全感受到威脅，人們感到愈不安全，此時乃產生保護自己的安全與正義的強烈慾望。通常，他們放棄制度化的管道，尋求各種個人的方法，以保護自己。這種嘗試藉自己的力量解決問題的行爲即爲治安的自力救濟（self-help）。當人們自力救濟時，集體安全已不再是他們所關心的問題。〈許春金，2004，頁 49〉

〈二〉大眾化私人財產理論

Shearing 與 Stenning（1981；1983）認爲，中古世紀歐洲社會封建制度的瓦解與工業革命，使擁有私人財產的人愈來愈多。而今日，私人財產的觀念更大爲興盛，國家對於人民財產應予保障的精神無人懷疑，且這種觀念在大多數國家的憲法中明文規定。再者，擁有財產的人對其財產具有支配權力，這觀念也被接受，例如某公司的老闆規定，該公司禁止十八歲以下的人進入。這種規定是被允許的，它並未違反憲法所提人民自由行動的權利。私人財產與財產支配權的概念是私人保全興起的最大力量。〈許春金，2004，頁 51〉

三、國內外保全業相關監督法規

〈一〉我國保全業法第二條規定主管機關在中央爲內政部；在直轄市爲直轄市政府；在縣〈市〉爲縣〈市〉政府。而保全業所經營業務，即爲保障客戶生命財產之安全，警察機關自爲目的事業主管機關，負責實際審核、監督之業務。第四條之一規定保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。第十三條規定主管機關得隨時派員攜帶證明文件，檢查保全

業業務情形，並得要求其提供相關資料。保全業之董事、監察人、經理人或從業人員，對前項之檢查不得拒絕。

〈二〉日本保全業法對保全業之監督雖以公安委員會爲主管機關，但實際執行則由警察機關負責，第十二條規定保全業者，應依總理府令規定，在各營業所，備妥保全員名簿及其他總理府令所定書類，並記載必要之事項。

第十三條規定公安委員會於施行本法之必要範圍內，得對保全業者要求提出關於其業務之報告或資料，或讓警察人員進入其營業所、基地台或待命所，檢查帳簿、書籍及其他物件，或訊問相關人員。

警察人員依前項規定進入檢查時，應攜帶證明其身份之書類，同關係人提示。〈郭志裕，1998〉

〈三〉美國的保全業稱爲私人安全警衛公司（Private Security Industry）全面性的安全維護工作，與警察機關關係極爲密切。美國爲聯邦國家，各州法律均不相同，五十個州中只有二十八個州制定法令以管理私人保全業，各州對保全業管理之形成及程度各不相同，並無典型或標準法例可依循。〈郭志裕，1998〉

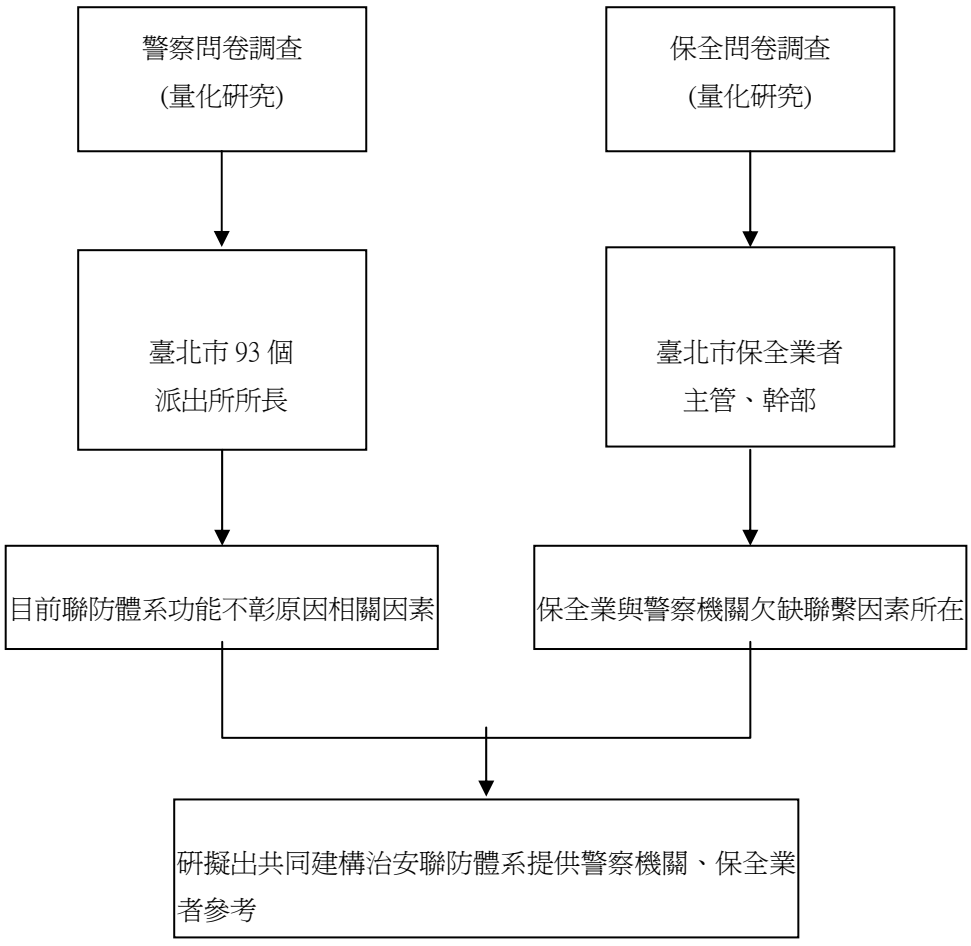
〈四〉德國營業條例第三十四條 a，保全業之成立需獲得許可，爲保護公眾及委託人所核發之許可得加上附款，若有事實足認爲申請人不具有經營該行業所必備之可信賴性，或無法提出必要之財力及安全證明時，將不會獲得許可。必要可信賴性之要件，由各邦依保全業法於自頒之行政規則或執行規則中作一般性規定，至於官署監督之範圍，係以聯邦經濟部根據營業條例第三十四條 a 第二項，於一九七六年六月一日所頒行政規則爲根據。這些規定之內容包括保全人員之任用、監督、簽訂責任保險範圍、武器使用及保管、營業機密之保護及會計，告知監督機關消息之義務，接受機關之查詢，換言之，主管機關有權至營業處檢查，並要求其提供有關消息。〈郭志裕，1998〉

伍、研究方法及步驟

一、研究工具

本研究係隨機問卷調查，在研究工具部分，依警政署 九十四年十二月推動保全業協助治安共同建構「治安聯 防體系」計畫內容，作爲問卷設計基礎。再者，本研究亦針對臺北市保全商業同業公會訓練會員心得以及研究者長期參與刑事警察局舉辦保全幹部訓練擔任教師與業者交換經驗之獲得資料，作爲問卷題項設計之範圍與架構參考。題目在經由預試修訂之後形成正式之調查表，受測題目已足達研究之目的。

二、研究架構



警察機關與保全業者建構治安聯防體系之研究流程圖

三、研究對象與取樣

本研究之主要內容計有：設計警察機關與保全業治安聯防體系問卷施測，針對臺北市九十三個派出所所長以及保全業者駐點營業主管或幹部 所進行檢測，計臺北市施測有效派出所所長 84 名，保全業者駐點營業主管或幹部 131　名。

四、資料處理

量化分析主要透過 SPSS of Windows 電腦套裝軟體進行以下統計分析：以次數分配（Frequencies）、平均數、百分比與累加百分比等分析之統計方法，針對派出所所長及保全業者進行各項描述性統計分析。

陸、研究發現

一、警察機關部分

〈一〉、研究對象之基本人口特性

1.性別：

由表 1 統計結果顯示，在本研究之警察所長 93 份樣本中，其性別分佈以男性 83 人佔 98.8% 爲主，女性 1 人佔 1.2% 。

表-1

警察性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	83	88.3	98.8	98.8
	女	1	1.1	1.2	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

2.學歷：

由表 2 統計結果顯示，在本研究之警察所長學歷 84 份樣本中，大學、專科佔 90.5

% 爲最高，其次研究所 4.8% 、高中職 4.8% 。

表-2

警察學歷

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	高中職	4	4.3	4.8	4.8
	大學、專科學校	76	80.9	90.5	95.2
	研究所以上	4	4.3	4.8	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

3.年資

由表 3 統計結果顯示，在本研究之警察人員 84 份樣本中，其服務年資分佈以十八年以上者 29 人佔 34.5%；其次爲十五至十八年未滿 15 人佔 17.9%；十年至十二年未滿 12 人佔 14.3%再次之，合計滿十年以上者人佔 78.6%，可謂經驗豐富。

表-3

警察年資

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	一至三年未滿	2	2.1	2.4	2.4
	三至六年未滿	8	8.5	9.5	11.9
	六至九年未滿	8	8.5	9.5	21.4
	十至十二年未滿	12	12.8	14.3	35.7
	十二至十五年未滿	10	10.6	11.9	47.6
	十五至十八年未滿	15	16.0	17.9	65.5
	十八年以上	29	30.9	34.5	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

（二）、如何推動保全業協助治安共同建構治安聯防系統

由表-4　可以得知，運用民間保全設備及人力資源建立「治安聯防系統」，更能營造全民安全生活空間，在受訪 84 位警察派出所所長一致認同；提供保全巡迴服務車輛巡邏路綫、駐衛保全服務據點、錄影監視器材設置地點有助警察規畫整體治安勤務 ，也有 94% 所長認同；邀請轄區保全業者參加治安會議提供最新治安訊息，有助保全業犯罪預防，非常同意及同意共佔 94% ，可見此項工作必須積極推動；警察機關與轄內

保全業者建立協調聯繫管道熱絡非常不同意及不同意共佔 55.9% ，非常同意及同意佔 44.1，可見協調聯繫管道不熱絡還是佔多數；保全公會力量來推動建構「治安聯防系統」，較業者各自聯繫協調會有較好效果，非常同意及同意佔 92.9% ，可見大家對公會推動較具信心；從警察高層及保全業者負責人定期召開會報方式，由上而下來推動較能發揮功效，非常同意及同意佔 92.8% ，可見高層是決定一切；保全人員訓練由公會或委由學校訓練機構代訓，較能有助提升協助社會治安維護，非常同意及同意共佔 95.2% ，非常不同意及不同意只佔 4.8% ，可見目前各自訓練方式有需要改變；目前警察機關與保全業者最大問題在於協調聯繫機制不够完善，至喪失一些破案碶機，認同者達 95.2% ，的確目前聯繫制度有嚴重問題存在；保全人員執勤時發現犯罪線索或協助逮捕現行犯，轄區分局以頒發獎金或感謝狀方式獎勵，會引起其他保全人員共鳴，非常同意及同意共佔 92.9% 值得推廣；保全業者協助警方偵破重大治安事件，由轄區分局利用聯合勤教公開場合頒發獎牌或感謝狀，有助於聯絡管道熱絡，非常同意及同意共佔 95.3% ，也一樣值得推動。

表-4 如何推動保全業協助治安共同建構治安聯防系統

題　　項	非常不同意	不同意	同意	非常同意
能營造全民安全生活空間	0	0	45.2	54.8
提供巡邏路綫有助警察規畫整體治安勤務	0	6.0	50.0	44.0
邀參加治安會議有助有助保全業犯罪預防	0	6.0	52.3	41.7
協調聯繫管道，目前狀況是熱絡的	9.5	46.4	40.5	3.6
公會來推動建構治安聯防系統會較好效果	0	7.1	64.3	28.6
召開會報方式由上而下推動較能發揮功效	0	7.1	58.3	34.5
由公會或委由學校代訓會員較有效能	1.2	3.6	58.3	36.9

目前最大問題在於協調聯繫機制不夠完善	1.2	2.4	48.8	46.4
以獎金或感謝狀會引起其他保全人員共鳴	0	7.1	50.0	42.9
頒發獎牌或感謝狀給業者有助聯絡熱絡	0	4.8	41.7	53.6

〈三〉、目前警察機關與保全業者互動狀況

1.若您現在是派出所所長，請問您對轄內保全駐點營業主管或營業相關保全主管姓名能瞭解嗎？

由表-5 可得知，對轄內保全駐點營業主管或營業相關保全主管姓名非常瞭解佔 3.6% ，瞭解佔 33.3% ；不瞭解佔 44% ，非常不瞭解佔 19% 。不瞭解和非常不瞭解佔 53% ，可見所長和保全業者認識有待加強。

表-5

認識主管

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常瞭解	3	3.2	3.6	3.6
	瞭解	28	29.8	33.3	36.9
	不瞭解	37	39.4	44.0	81.0
	非常不瞭解	16	17.0	19.0	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

2.若您現在是派出所所長，您對轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施瞭解嗎？

由表-6 可以得知，所長對轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施不瞭解和非常不瞭解佔 75% ，可見大多數所長對保全業勤務運作是不知情，造成有事故警察第一時間無法支援窘境。

表-6

保全路線

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常瞭解	4	4.3	4.8	4.8
	瞭解	17	18.1	20.2	25.0
	不瞭解	41	43.6	48.8	73.8
	非常不瞭解	22	23.4	26.2	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

3.緊急聯絡電話爲建構「治安聯防系統」第一步，目前派出所內是否有保全公司電話？

由表-7 可得知，目前派出所內有保全公司電話佔 48.8% ，沒有保全公司電話佔 50% ，一半一半有待加強聯繫。

表-7

保全電話

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0	1	1.1	1.2	1.2
	有	41	43.6	48.8	50.0
	沒有	42	44.7	50.0	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

4.您是否曾接受過當地保全業者邀請，替他們解說新興財產犯罪手法？

由表-8 可以得知，曾接受過當地保全業者邀請者僅佔 9.5% ，未接受邀請 90.5% ，可謂兩者之間平時即未有良好互動。

表-8

邀請解說

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	8	8.5	9.5	9.5
	沒有	76	80.9	90.5	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

5.您對保全業者現有防盜、防竊新型設備，尤其是系統保全能充分瞭解嗎？

由表-9 可以得知，大多數警察還是對系統保全設備是陌生

表 9

瞭解設備

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常瞭解	3	3.2	3.6	3.6
	瞭解	27	28.7	32.1	35.7
	不瞭解	44	46.8	52.4	88.1
	非常不瞭解	10	10.6	11.9	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

6.您所服務派出所最近一年內是否有因保全業者或保全人員提供治安情資而破案過？

由表-10 可以得知，保全業者或保全人員提供治安情資而破案只佔 6% ，可見保全業者情蒐資料是有限，警察機關應教導保全業者如何情蒐。

表-10

提供情資

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	5	5.3	6.0	6.0
	沒有	79	84.0	94.0	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

7.最近一年內您所服務派出所是否有過和轄內保全人員現場合力逮捕現行犯紀錄？

由表-11 可以得知，合力逮捕現行犯紀錄只佔 10.7% 寥寥無幾。

表-11

合力逮捕

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	9	9.6	10.7	10.7
	沒有	75	79.8	89.3	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

8.由表-12 可以得知，轄內駐衛勤務（大廈、社區保全），警勤區同仁偶而聯繫佔 59.5% ，經常聯繫佔 36.9% ，還是偶而聯繫居多，非制度強制性聯繫。

表-12

勤區聯繫

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	經常聯繫	31	33.0	36.9	36.9
	偶而聯繫	50	53.2	59.5	96.4
	不曾聯繫	2	2.1	2.4	98.8
	不知道要聯繫	1	1.1	1.2	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

9.派出所辦理本項業務之承辦人員，依據警政署規定每半年累計積分，滿 10 分者嘉獎一次，累計最高記功一次〈按處理保全業協助破案每案 5 分；對發生刑案之保全服務據點實施預防犯罪宣導，3 個月內未再發生相同之刑案，配績分 2 分〉，所長減半，您認爲獎勵額度已足以鼓勵推動此項工作意願？

由表-13 可以得知非常同意和同意佔 65.5% ，可見警察人員還是贊同此項獎勵措施。但 33.4% 還是認爲還不足達到鼓勵目的，還有改善空間。

表-13

獎勵額度

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0	1	1.1	1.2	1.2
	非常同意	11	11.7	13.1	14.3
	同意	44	46.8	52.4	66.7
	不同意	23	24.5	27.4	94.0
	非常不同意	5	5.3	6.0	100.0
	總和	84	89.4	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	10	10.6		
總和		94	100.0		

二、 保全部分

〈一〉、研究對象之基本人口特性

1.性別：

由表-14 統計結果顯示，在本研究之保全駐點營業主管或公司幹部 131 份樣本中，其性別分佈以男性 96 人爲主佔 73.3% ，女性 35 人佔 26.7% 。

表-14

保全性別

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	男	96	44.4	73.3	73.3
	女	35	16.2	26.7	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

2.學歷：

由表-15 統計結果顯示，在本研究之保全駐點營業主管或公司幹部 13 份樣本中，高中職 45% 爲最高，其次大學、專科佔 44.3% ，研究所佔 4.8% 。

表-15

保全學歷

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	高中職	59	27.3	45.0	45.0
	大學、專科學校	58	26.9	44.3	89.3
	研究所以上	14	6.5	10.7	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

3.職務：

由表-16 統計結果顯示，在本研究之保全駐點營業主管或公司幹部 131 份樣本中，駐點營業主管 28 人，公司幹部 103 人，經詢公會係駐點主管比較少的關係。

表-16

保全職務

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	駐點營業主管	28	13.0	21.4	21.4
	公司幹部	103	47.7	78.6	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

4.年資

由表-17 統計結果顯示，在本研究之保全駐點營業主管或公司幹部份樣本中，其服務年資分佈以一年至三年未滿 52 人佔 39.7%最高；其次爲三至六年未滿 26 人佔 19.8%；六至九年及十年至十二年未滿各 12 人佔 9.2%再次之。

表-17

保全年資

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	一年未滿	3	1.4	2.3	2.3
	一至三年未滿	52	24.1	39.7	42.0
	三至六年未滿	26	12.0	19.8	61.8
	六至九年未滿	12	5.6	9.2	71.0
	十至十二年未滿	12	5.6	9.2	80.2
	十二至十五年未滿	9	4.2	6.9	87.0
	十五至十八年未滿	9	4.2	6.9	93.9
	十八年以上	8	3.7	6.1	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

（二）、如何推動保全業協助治安共同建構治安聯防系統

表-18　可以得知，運用民間保全設備及人力資源建立「治安聯防系統」，更能營造全民安全生活空間，在受訪 131 位駐點營業主管或公司幹部有 130 位一致認同；提供保全巡迴服務車輛巡邏路綫、駐衛保全服務據點、錄影監視器材設置地點有助警察規畫整體治安勤務 ，也有高達 98.5% 認同；邀請轄區保全業者參加治安會議提供最新治安訊息，有助保全業犯罪預防，非常同意及同意共佔 96.9% ，可見此項工作必須積極推動；警察機關與轄內保全業者建立協調聯繫管道熱絡非常不同意及不同意共佔

15.3% ，非常同意及同意佔 84.7% ，這一點和警察機關調查結果確是相反，值得進一步探討；保全公會力量來推動建構「治安聯防系統」，較業者各自聯繫協調會有較好效果，非常同意及同意佔 94.7% ，可見大家對公會推動較具信心；從警察高層及保全業者負責人定期召開會報方式，由上而下來推動較能發揮功效，非常同意及同意佔 89.3% ，可見高層是決定一切；保全人員訓練由公會或委由學校訓練機構代訓，較能有助提升協助社會治安維護，非常同意及同意共佔 89.3% ，非常不同意及不同意只佔 10.7% ，可見目前各自訓練方式有需要改變，由公會或學校代訓是較有效方式；目前警察機關與保全業者最大問題在於協調聯繫機制不够完善，至喪失一些破案碶機，認同者達 96.2% ，的確目前聯繫制度有嚴重問題存在；保全人員執勤時發現犯罪線索或協助逮捕現行犯，轄區分局以頒發獎金或感謝狀方式獎勵，會引起其他保全人員共鳴，非常同意及同意共佔 99.2% 值得推廣；保全業者協助警方偵破重大治安事件，由轄區分局利用聯合勤教公開場合頒發獎牌或感謝狀，有助於聯絡管道熱絡，非常同意及同意共佔 98.5% ，可見此一方式值得推動。

表-18 如何推動保全業協助治安共同建構治安聯防系統

題　　項	非常不同意	不同意	同意	非常同意
能營造全民安全生活空間	0	0.8	42	57.3
提供巡邏路綫有助警察規畫整體治安勤務	0	1.5	41.2	57.3
邀參加治安會議有助有助保全業犯罪預防	0	3.1	37.4	59.5
協調聯繫管道，目前狀況是熱絡的	0.8	14.5	41.2	43.5
公會來推動建構治安聯防系統會較好效果	0	5.3	48.1	46.6
召開會報方式由上而下推動較能發揮功效	0	0.8	48.9	50.4
由公會或委由學校代訓會員較有效能	0.8	9.9	38.2	51.1

目前最大問題在於協調聯繫機制不夠完善	0	3.8	49.6	46.6
以獎金或感謝狀會引起其他保全人員共鳴	0	0.8	38.9	60.3
頒發獎牌或感謝狀給業者有助聯絡熱絡	0.8	0.8	37.4	61.1

〈三〉、目前警察機關與保全業者互動狀況

1.您對轄區派出所所長或分局偵查隊長姓名能瞭解嗎？

由表-19 可以得知，對轄區派出所所長或分局偵查隊長姓名能瞭解佔 50.4% ，非常瞭解佔 0.8% ；不瞭解佔 35.1% ，非常不瞭解佔 13.7% 。不瞭解和非常不瞭解佔 48.8% ，可見所長、偵查隊長和保全業沒有聯絡居一半，這和警察派出所所長調查不瞭解和非常不瞭解佔 53% 相當一致。

表-19

認識所長

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	非常瞭解	1	.5	.8	.8
	瞭解	66	30.6	50.4	51.1
	不瞭解	46	21.3	35.1	86.3
	非常不瞭解	18	8.3	13.7	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

2.您是否有將轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施提供給當地警察派出所？

由表-20 可以得知，有將轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施提供給當地警察派出所僅佔 11.5% ，可見此項工作有待極力推動。

表-20

提供路線

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	15	6.9	11.5	11.5
	沒有	116	53.7	88.5	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

3.緊急聯絡電話爲建構「治安聯防系統」第一步，您服務單位是否有轄區分局或派出所電話？

由表-21 可得知，服務單位有轄區分局或派出所電話佔 72.5% ，沒有電話還有 27.5% 有待繼續宣導聯繫。

表-21

警察電話

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	95	44.0	72.5	72.5
	沒有	36	16.7	27.5	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

4.您是否曾邀請過當地派出所所長或分局幹部至貴公司講解新興財產犯罪手法？

由表-22 可以得知，未曾邀請過當地派出所所長或分局幹部至貴公司講解新興財產犯罪手法佔 90.8% ，可見保全業者大多未能主動去蒐集新的犯罪手法資料。

表-22

邀請解說

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	12	5.6	9.2	9.2
	沒有	119	55.1	90.8	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

5.您是否有率所屬保全人員至派出所或分局參訪過，瞭解警察勤務執行情形？

由表-23 可以得知，有率所屬保全人員至派出所或分局參訪過，瞭解警察勤務執行情形僅佔 3.1% ，幾乎兩者之間不瞭解各自勤務狀況。

表-23

參分局訪

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	4	1.9	3.1	3.1
	沒有	127	58.8	96.9	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

6.您最近一年內是否有提供過治安情資給當地派出所或分局？

由表-24 可以得知，最近一年內有提供過治安情資給當地派出所或分局只有 38.9% ，可見保全業者情蒐資料必須加強和警察機關聯繫。

表-24

提供情資

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	51	23.6	38.9	38.9
	沒有	80	37.0	61.1	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

7.最近一年內是否有依現行犯逮捕扭送警察分局或派出所記錄？

由表-25 可得知，最近一年內有依現行犯逮捕扭送警察分局或派出所記錄只佔 38.2% 。

表-25

逮捕嫌犯

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	有	50	23.1	38.2	38.2
	沒有	81	37.5	61.8	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

8. 駐衛勤務（大廈、社區保全），轄區派出所警勤區警察是否有經常聯繫？

由表-26 可得知，與轄區派出所警勤區警察有經常聯繫佔 6.1% ，偶而聯繫佔 80.9% ，可見聯繫不是經常性工作。

表-26

勤區聯繫

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0	1	.5	.8	.8
	經常聯繫	8	3.7	6.1	6.9
	偶而聯繫	106	49.1	80.9	87.8
	不曾聯繫	8	3.7	6.1	93.9
	不知道要聯繫	8	3.7	6.1	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

9.遇有治安情資或事故要通報，您認爲通報哪個聯絡窗口較方便？

由表-27 可以得知，遇有治安情資或事故要通報，認爲通報警察局勤務指揮中心或 110 佔 49.6% 最高，其次是分局業務承辦人 32.8% ，再其次派出所 12.2% ，分局勤務指揮中心只佔 5.3% 。

表-27

事故通報

		次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	派出所	16	7.4	12.2	12.2
	分局業務承辦人	43	19.9	32.8	45.0
	分局勤務指揮中心	7	3.2	5.3	50.4
	警察局勤務指揮中心或110	65	30.1	49.6	100.0
	總和	131	60.6	100.0	
遺漏值	系統界定的遺漏	85	39.4		
總和		216	100.0		

10.依您的見解警察機關應如何與保全業者建構治安聯防體系？

問答方式依 84 位所長有作答 46 份保全及 131 位駐點主管及幹部有作答 22 份中彙整有意義建設性建議有：

（一）定期召開協調會或研討會，相互傳達最新資訊。

（二）以修法方式納入治安聯防體系。

（三）建立固定聯繫管道。

（四）由保全高層要求 基層保全人員聯防。

（五）系統保全警報異常，應通知當地警察派出所到場察看，可避免保全員觀察錯誤誤判。

（六）建立與保全會哨勤務作爲。

柒、結論與建議

保全業者無論如何發展，對於警察公權力是絕對無法取代的，警察對保全業不需要畏懼其坐大和趨勢發展。反之，警察更應積極主動去瞭解保全業之經營動態及管理，扶持正派經營之保全業，淘汰不肖業者，這才對整體治安維護才有助益。因此，建立管道，熱絡聯繫，中心聯線，信息互通，正是警察機關和私人保全如何建構治安成敗所在，兩蒙其利的最高表現，下列經對派出所所長與保全主管、幹部實施調查後，獲得實證資料，作爲分析的依據，研究者並提出以下結論與建議。

一、研究結果與討論

（一）如何推動保全業協助治安共同建構治安聯防系統方面

1.運用民間保全設備及人力資源建立「治安聯防系統」，更能營造全民安全生活空間，警察派出所所長 100% 及保全駐點營業主管或公司幹部 99.3% 一致認同，可見結合保全力量是事在必行。

2.提供保全巡迴服務車輛巡邏路綫、駐衛保全服務據點、錄影監視器材設置地點有助警察規畫整體治安勤務 ，警察派出所所長94% 及保全駐點營業主管或公司幹部98.5 % 認同，可見警察勤務與保全勤務必須有互動關係。

3.邀請轄區保全業者參加治安會議提供最新治安訊息，有助保全業犯罪預防，警察派

出所所長非常同意及同意共佔 94% 、保全幹部 96.9% ，可見此項工作必須積極推動。

4.警察機關與轄內保全業者建立協調聯繫管道熱絡非常不同意及不同意共佔 15.3% ，非常同意及同意佔 84.7% ，這一點和警察派出所所長調查結果非常同意及同意佔 44.1% 有落差，但可知悉的是保全公司發生狀況終究必須靠警察處理，因此相對保全業聯絡會較熱絡。

5.較業者各自聯繫協調會有較好效果，保全駐點營業主管或公司幹部非常同意及同意佔 94.7% ，所長非常同意及同意佔 92.9% 可見大家對公會推動較具信心。

6.從警察高層及保全業者負責人定期召開會報方式，由上而下來推動較能發揮功效，非常同意及同意警察及保全分別爲 92.8% 和 89.3% ，可見高層才是決定一切。

7.保全人員訓練由公會或委由學校訓練機構代訓，較能有助提升協助社會治安維護，非常同意及同意警察及保全分別爲 95.2% 和 89.3% ，可見目前各自訓練方式有需要改變。由公會或學校代訓是較好的方式。

8.目前警察機關與保全業者最大問題在於協調聯繫機制不够完善，至喪失一些破案礎機，認同者兩者均達九成五，的確目前聯繫制度有嚴重問題存在。

9.保全人員執勤時發現犯罪線索或協助逮捕現行犯，轄區分局以頒發獎金或感謝狀方式獎勵，會引起其他保全人員共鳴，非常同意及同意警察及保全分別爲 92.9% 和 99.2% 值得實施。

10.保全業者協助警方偵破重大治安事件，由轄區分局利用聯合勤教公開場合頒發獎牌或感謝狀，有助於聯絡管道熱絡，非常同意及同意兩者均達九成五以上，可見此一方式值得推動。

（二）警察機關與保全業者互動現況方面

1. 對轄內保全駐點營業主管或營業相關保全主管姓名不瞭解和非常不瞭解佔 53% ；同樣對轄區派出所所長或分局偵查隊長姓名不瞭解和非常不瞭解佔 48.8% ，可見相互間認識必須加強。

2. 所長對轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施不瞭解和非常不瞭解佔 75% ；

同樣有將轄內保全派駐地點、巡邏路綫、錄影監視設施提供給當地警察派出所僅佔11.5% ，會造成有事故警察第一時間無法支援窘境。

3. 緊急聯絡電話有互相建構，派出所只有 48.8% ，保全公司者有 72.5% ，可見保全公司有較需要靠警察協助。
4. 曾接受過當地保全業者邀請，替他們解說新興財產犯罪手法的所長僅佔 9.5% ；同樣保全公司曾邀請也只佔 9.2% ，可見保全公司未能主動去瞭解新的犯罪動態。
5. 所長對保全業者現有防盜、防竊新型設備，尤其是系統保全能瞭解和非常瞭解佔35.7% ，不瞭解和非常不瞭解佔 64.3% ，而保全駐點營業主管或幹部曾參訪過分局或派出所只有 3.1% ，有需規劃互相參訪瞭解。
6. 曾提供情資給派出所 6% ，保全主管及幹部調查也不到四成，警察機關應教導保全業者如何情蒐。
7. 轄內駐衛勤務（大廈、社區保全），警勤區同仁偶而聯繫佔 59.5% ，經常聯繫佔 36.9% ，還是偶而聯繫居多，非制度強制性聯繫，較無法達到效果。
8. 遇有治安情資或事故要通報，認爲通報警察局勤務指揮中心或 110 佔 49.6% 最高，其次是分局業務承辦人 32.8% ，可見 110 是最能接受的通報管道。

二、研究建議

根據研究的發現所得，在此提出幾項建議，僅供警察機關與保全公司參考：

（一）警察機關

1. 增修保全業法條文明訂當地警察機關首長定期召集當地保全主管以會報方式召開，相互傳達最新資訊。
2. 以修法方式將保全納入治安聯防體系。
3. 警察局建立保全公司事故通報固定窗口及派遣作業系統。
4. 分局定期參訪保全公司交換訊息及並內入年終業務檢查項目。
5. 分局舉辦社區治安會議邀約保全業參加，提供轄內最新治安狀況及犯罪手法。

6. 轄內駐衛勤務（大廈、社區保全），警勤區同仁聯繫會簽列入勤務管制。

（二）保全公司

1.由中華保全協會或保全公會力量來推動建構「治安聯防系統」，保全公會並定期招開會員會議檢討成效。

2.保全人員訓練由公會或委由學校訓練機構代訓。

3.由保全高層要求 基層保全人員必須與當地派出所實施聯防。

4.系統保全警報異常，應通知當地警察派出所到場察看，可避免保全員觀察錯誤造成誤判。

參考書目

1.許春金（2004），犯罪預防與私人保全。台北：瑞興書局。

2.郭志裕（1998），保全業之理論與實務。台北：正信出版社。

3.楊士隆、何明洲、傅美惠（2005）保全概論。台北：五南圖書。

4.臺北市保全商業同業公會特刊（2003），台北市。

非公設警察
納入治安體系之研究
--以私人保全為例

新埔分局　　郭志裕局長

壹、前言 4-1
貳、非公設警察治安體系之概況 4-2
　一、報酬性非公設警察 4-2
　二、義務性非公設警察 4-5
參、私人保全產生與發展 4-9
　一、私人保全之定義 4-9
　二、私人保全產生之理論 4-10
　三、私人保全發展之理論 4-12
肆、私人保全協助治安之範例—高雄市政府警察局與私人保全建構
　治安聯防體系 4-15
　一、構想 4-15
　二、高雄市保全業概況 4-16
　三、原「區域聯防」案執行情形之探討與策進 4-17
　四、施行效果 4-19
伍、建議代結論 4-19
陸、參考資料 4-20

非公設警察納入治安體系之研究
～以私人保全爲例

新埔分局　　郭志裕局長

壹、前言

根據學者分析，從一九八 O 年代開始，台灣社會的治安有惡化之傾向，社會大眾普遍感到生活不安全、恐懼、受威脅，而引發了企業出走、移民熱潮等後遺症，對台灣未來發展造成極不利之影響。

本來社會治安的維護，人民生命財產安全之保障，是政府責無旁貸的任務，爲達此任務，政府設有警察機關專司其職。但是由於社會結構的轉變，現有警察人員的質與量，似乎已無法完全勝任治安維護之任務，若從質的提升來改善，似緩不濟急，若增加量，預算恐無法承擔，且有浪費不合效益之虞。最重要的是，隨著台灣民眾政治民主風氣蓬勃發展，警察機關運用傳統命令強制等高權手段，在人權意識覺醒且日益高漲的現代化社會，已處處受到質疑與約制，無法任意深入社會各個層面掌握人民的一切生活動態。此一不適合公設警力介入的空間，其秩序與安全之維護，便須依賴另一種型態的「警察」－私人保全加以填補。此乃世界諸先進國家均存在私人保全制度之原因，他們承認政府對治安工作力有未逮，故肯定私人保全之必要性與價值，人民也接受除了要求公設警力的保護外，再額外付費購買進一步的安全保障。此種私人保全，隨著市場的需求不同，以及服務功能不同，可細分爲多種型態，而以公司型態透過契約提供人、物、設施安全之私人警衛最爲大宗。此種公司，在美國稱爲 Contract Private Security Idustry 契約私人保全業，在德國稱爲商業安全公司 Gewerbliche Sicherheits Unternehmen，日本稱爲警備業，我國則名爲保全公司。其經營項目包羅萬象，從貴重物品的安全運送，探聽情報的私家偵探、徵信社、安全防護警報、典禮會場秩序維持、擔任巡邏守衛、保險調查、到公司內部安全監控、還包括特勤支援保護國家政要等工作。不僅接受一般民眾委託，甚至也接受國家委託，協助交通執法，人犯解送、機場安全檢查及公營機構之守衛勤務。

由於私人保全公司經營多角化，作業機動靈活又富於彈性，頗受部分民眾歡迎，在各國普遍且有蓬勃發展之趨勢，對社會治安與犯罪防治的影響不容忽視。

根據筆者長期研究，私人保全的產生與擴充，已是過去二十年來，台灣地區犯罪預防最突出的發展，自民國八十年十二月三十日公佈施行保全業法以來，經依法許可設立經營保全公司共有四百三十餘家，保全從業人員逾三萬人，警力有限，民力無窮，政府全力拼經濟前提下，當然要有安全無虞的環境，私人保全適時納入治安體系之一環，爲預防犯罪盡心力，乃本研究主要宗旨。

貳、非公設警察治安體系之概況

公設警察是指由政府機關依法遴選任用，支領俸給，執行治安任務之人員。相對的，非公設警察是指私人雇用或自發性義務從事治安任務之人員，故非公設警察依其是否支領報酬而分爲二類，報酬性非公設警察與義務性非公設警察。

一、報酬性非公設警察

（一）、契約保全

我國保全業經營項目如依實際業務性質區分如下：

1.關於辦公處所、營業處所、廠場、居住處所、演藝場所、閱覽場所等場所之防盜、防災、防火之安全維護。

2.關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。

3.有關防災、防盜、防火之設備器具之製造、販賣和租賃。

4.有關防災、防盜、防火之設備器具之設計、施工、保養、修理。

5.有關防災、防盜、防火之設備器具之進出口貿易。

6.其他應客戶需求之臨時業務。

綜合上述業務，其型態可區分下列五項：

第一項　機械保全

機械保全又稱系統保全（Beat Engineering）：此類保全業是以精良的電腦科技產品，和各種紅外線警報系統、電子感應系統並以管制中心負責管制及調度及監控所有保全系統、有些公司並派駐各種機械保全員，巡迴服務在客戶周遭，平時爲客戶做保養器材或聯絡，一有狀況則接受管制中心通知處理任何突發狀況。機械保全由下列三大系統組合而成。

1.管制中心：如同警察局之勤務指揮中心，是負責指揮調度及監控所有保全系統，如有動靜，立刻採取行動。其任務有：(1)監視保全客戶之保全系統所顯示之各種狀況。(2)指揮調度保全員處理各種狀況。(3)聯繫警察單位，處理客戶發生之各種狀況。(4)聯絡客戶各種保全應配合事項。(5)統計各種保全狀況處理資料。(6)其他各種狀況之處理。管制中心與客戶之警報系統是透過「專線」和「電話線」兩種來傳遞。「專線」是客戶租用電訊局之特定專線；「電話線」則利用客戶現有之電話線路。兩者各有優缺點。前者需特別申請；路線申請昂貴，但效果佳，不會有佔線情形。後者則利用現成電話線路，有時會有佔線情形，效果不如專線，價錢便宜。

2.巡迴服務據點：如同警察局之外勤巡邏車，保全員在固定之巡邏線或據點待命，平時爲客戶做保養器材或聯絡，一有狀況接到管制中心通知，則迅速前往客戶處理。

3.警報系統：安裝在客戶所需求之地點或區域上，監控各種狀況。其組成有三部分：控制盒（Control Box）、感應器（Sensor）、警報器（Alarm）。

(1)控制盒：聯絡感應器和警報器，主機內裝有微電腦，可聯結多重感應器，具有防盜、防火、防瓦斯洩漏之多重功能。只要主機一設定，則可以和管制中心連線，保全系統便可正常運作。

(2)警報器：依偵測入侵者之方式，大致可分爲週邊警報器（Perimeter Alarm）和空間警報器（Space Alarm）。週邊警報器是在偵測區域外圍，如門、窗、圍牆等設立電子界限（Electronic Boundary Line）當入侵者開啓門窗或闖入，

即干擾電子界限，引發警報。空間警報器是在室內空間，如客廳、臥室、走廊、樓梯等設立－電子涵蓋區域（Electronic Zone）當入侵者侵入該區域時，即引發警鈴。其警報方式有嚇阻、擾亂入侵者之心理狀態和自動報警、暗中自動呈報管制中心兩種。器材有閉路監視或自動攝影。（CCTV）

(3)感應器：這是利用各種科技原理，如聲、光、電、磁、機械等，使入侵者引起電流變化，觸發警報器之設備。有如保全系統之眼睛，偵測各種狀況。其原理利用有：❶通斷式。❷震動。❸電感。❹磁感應。❺靜電。❻聲波。❼超音波。❽光電波。❾熱感。❿影像感知。⓫煙霧感知等方法。

第二項　駐衛警保全

駐衛警保全（Security Guard）：此類保全業是以人員駐守在保全標的建築物爲主如機關、學校、大樓、社區等，有時會配合一些防盜設施。保全員除了安全維護，有些會依雇主需求加入額外服務，如收費、接收電話或清潔服務等。駐衛警保全員年齡分佈多數比機械保全員高。

第三項　現送保全

現金與貴重物品之運送（Cash In Transit）：此類保全服務需要設備完善和安全性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運送，此型態類似古代之保鏢。

第四項　人身保全

人身保全或特別勤務保全（Body Guard）：此類保全服務對象純粹以人或特別勤務爲主，對特定對象依其需要做定時、定點之安全維護。此類保全員之要求則需有強健之體魄和機靈之觀察力。

第五項　其他保全

台灣保全是以前述四項保全爲主，但也有因客戶之需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、大型活動之安全維護等。近年來保全業也開發各種新市場，如無人銀行自動安全維護、衛星定位保全系統（GPS）、電子郵件、自動化

生產線安全管理、自動提款機裝填、企業情報安全管理、住宅自動化或家庭保全等。這些陸續都在各保全公司進行企劃中。

由於保全業務是依保全業法規範而許可之專業經營，亦指除法令規範者外，即非屬合法性之保全公司。時下有許多公司如大樓管理、器材販售、安裝、汽車保全等則非本文所指之保全業務型態。

（二）、內部保全

涵蓋非契約保全之公司機關安全人員，如各機關學校團體駐衛警、大樓社區自聘安全管理人。

二、義務性非公設警察

（一）、義警

義警包含義勇警察、義勇消防警察和義勇交通警察。

根據警察法施行細則第四條第一款規定，「依中央法令關於全省義勇警察、駐衛警察之組設、派遣、管理等事項」之省立法事項，第五條第四款規定，「依中央及省法令關於縣（市）義勇警察、駐衛警察之組設、編練、派遣、管理等事項」根據此細則，民國六十三年一月三十一日行政院台六十三內字第０七００號函核定之「義勇警察編訓服勤方案」及民國六十四年七月七日台灣省政府警保字第六四六四四號函訂定之「義勇警察編訓服勤方案執行注意事項」。其中有關義勇警察之遴選條件爲：

一、年齡：男子爲十七歲至四十五歲，女子爲十六歲，但小隊長以上之幹部不在此限。

二、須具備國小以上畢業之學歷，且思想純正、品德優良、熱心公益、服勤盡職、儀表端莊爲條件。

其任務爲：「1.協助戶口查察。2.協助保密防諜及社會治安調查。3.協助防竊防盜及查緝罪犯。4.協助擔任一般警戒勤務。5.協助警察執行一般警察勤務。6.協助擔任空襲防護工作。7.協助救助各種災害。8.協助送達各種召集令」，在服勤方面，「應配合警察服勤，未奉命令，不得單獨執行，但對現行犯之逮捕，社會事件之勸導，則不在此限」。

現行義勇消防警察乃依據「台灣省各縣市義勇消防警察大隊編訓服勤辦法」及「直轄市縣（市）義勇消防警察編組辦法」，其立法目的在於運用民力補助消防警力之不足，充實地方消防力量，以應各種災變搶救及戰時空襲防護需要，其勤務則分爲演習、協勤、救災等。其中人員之遴選條件，乃限於在當地居住、年滿二十歲以上五十五歲以下（正、副大隊長六十五歲以下）、身體健康、熱心公益、無不良素行之男子志願擔任，並依本辦法第四條之規定，按職務高低予以核派。而人員訓練部分爲基本訓練與常年訓練，其中基本訓練由直轄市、縣（市）警察局統一辦理，集中新進人員施教一次四十八小時。常年訓練在不妨礙本身職業原則下，全年四十八小時，訓練方式以分隊爲單位，必要時以中隊爲單位集中舉行，訓練進度課程分配及教材等，由直轄市、縣（市）警察局訂定。

目前之義勇消防警察編組辦法，雖對其組織、人員之遴用、訓練方式、勤務、考核、醫療撫卹等等皆有規定，然義消人員從依辦法之規定視之，其身分上似乎被界定爲私人，在權益上未能適用於公務人員相關之規定。

交通義勇警察依現行之交通義勇警察服務實施要點辦理，其訂定之目的，乃爲整合運用民力，協助整理交通秩序，促進交通安全，其任務爲一、協助整理交通秩序。二、協助交通指揮、疏導與管制。三、協助交通事故處理及傷患救護。四、協助交通設施損壞通報及維護。五、協助空襲及戰時交通指揮與管制。六、其他臨時指派勤務。其服勤之規定：「交通義警應配合警察服勤，未奉命令，不得單獨執行。但遇緊急事故，協助車禍處理、搶救傷患者，不在此限」。

（二）、民防

民防人員，係依據「民防法」、「防空法」及「防空法施行細則」等法令辦理編組。

民防編組之目的，乃在統一運用民力資源，配合警力配置，平時協助維護社會治安，戰時支援軍事勤務，確保國家安全，是以民防人員除於戰時支援軍事勤務外，平時乃協助警察機關維護社會治安，依據內政部警政署七十九年七月一日七九警署行要字第００三號函頒「主動打擊，消滅犯罪實施計畫」附件三之「編組協勤民力工作實施計劃」，其協勤項目分爲：1.結合守望相助巡守工作。2.協助警察值班、勤查及配合警網運作。

在協勤之要求規定，亦以必須由佐警帶班爲原則，民防人員不得單獨執勤，是以目前之民防團隊編訓服勤實施規定，對於民防人員協助社會治安之維護，亦將其界定協助角色，而禁止其直接介入公權力之行使。

義警民防人員是協助警察之民間義務警力其人員本身均有個人工作，只有在任務需要上，定時或不定時協助警察執行公權力，其地位均是輔助和配合警察人員。其與保全業最大區別乃在義務職任務非強迫性。保全業是營利取向，顧客至上，而民防義警卻是非營利性，非強制任務。

（三）、巡守組織

由於台灣的政治、經濟以及科技資訊等各方面的成長，社會結構產生重大變化，犯罪問題層出不窮，基於「警力有限，民力無窮」，善用社會資源之公共政策遂應運而生。內政部警政署乃於民國八十五年五月一日訂定「民力運用實施計畫」函發省市警察單位，積極辦理村里、社區、公寓大廈守望相助巡守隊之輔導工作。又因民國八十四、五年間台灣地區相繼發生多起嚴重影響社會治安的刑事案件，政府旋於八十五年十二月由行政院召開「全國治安會議」，決定一系列預防犯罪、改善治安之對策。其將「守望相助再出發」列入「犯罪預防」對策之一，並列爲政府應優先推動八項工作之一。會中作成「積極推動社區守望相助」及「普遍推廣家戶聯防警報連線系統」二項結論。

民國八十七年三月十日，內政部依據「全國治安會議」決議，爲加強結合社區資源，落實治安全民化，有效建立全國社區治安維護體系，乃以台（87）內警字第八七０二０七八號函頒佈「建立全國治安維護體系—守望相助再出發推行方案」，通函全國推動守望相助再出發推行方案。其具體措施如下：1.輔導成立守望相助巡守組織；2.適時辦理獎勵及慰問；3.推廣裝設家戶安全防護措施；4.補助地方政府推動社區守望相助工作；5.進用兵役替代役（警察役）擔服守望相助社區巡守人員等。各級地方政府爰配合訂定各縣市「建立全國社區治安維護體系—守望相助再出發推行方案」，例如：「桃園縣建立全國社區治安維護體系—守望相助再出發推行方案」、「台北市建立全國社區治安維護體系—守望相助再出發推行方案」等等，高雄市則由高雄市政府警察局配合訂定「高雄市

政府建立全國社區治安維護體系一守望相助再出發推行方案」。各縣市警察局推動要項在積極推行社區守望相助、普遍推廣家戶聯防警報連線系統；各縣市民政局重點業務在輔導組成村里守望相助組織、社會局重點業務在輔導組成社區守望相助組織；而各直轄市、縣市「守望相助（規劃）輔導會報」策進作爲如下：

1.治安全民化：社會秩序之建立需社會全體共同經營，尤其民眾更應積極參與治安維護工作，共同預防犯罪當是基本策略。

2.推行普遍化：輔導村里、社區、公寓大廈普遍成立守望相助組織及積極推廣裝設安全防護系統（家戶聯防、警民連線、錄影監視系統），廣爲延伸治安耳目，彌補警力不足。

3.組訓專業化：守望相助巡守員之組訓工作，應確實以警察分局爲單位，每半年輪流集中實施訓練一次，或視治安需要、應巡守隊之請求，隨時辦理，以有效提升執勤能力。

4.運作落實化：各守望相助組織除形式編組外，尤需持續運作，發揮其應有功能，使不法之徒無所遁形，冀期嚇阻犯罪發生，急難事故、意外災害亦能得到適時救助。另對尚未編組成立之村（里）社區、公寓大廈等，應積極輔導成立守望相助巡守隊。

5.功能多元化：「守望相助」除具團結民眾自衛力量，協助維護治安之基本意義外，更可藉由倡辦各類社區活動，使其兼具環保、文化、救助（災）、康樂、教育等積極性之多元化功能。

6.廣納民間資源：守望相助工作需要結合社會資源，運用轄內各公益團體如獅子會、青商會、扶輪社等協助推動、宣導。每個村里、社區所需要之援助，亦能發動公益團體贊助，或協調擔任溝通橋樑或監督者角色，落實治安全民化，以建立全國社區治安維護體系，發揮警民共同維護社會治安之功能。

內政部復於八十八年五月四日函頒「建立全國社區治安維護體系一守望相助再出發推行方案獎勵金及慰問金核發要點」，以鼓勵各縣市政府推動是項工作。九十年十二月二十六日總統以華總一義字第九０００二五四一二０號令頒佈「民防法」，各縣市村里守望相助巡守隊於九十二年起納入民防團隊辦理，行之有年的的村里守望相助巡守隊終

於有了法律依據。民國九十一年十二月十八日內政部、國防部訂定發布「民防團隊編組訓練演習服勤及支援軍事勤務辦法」、民國九十二年一月七日內政部函頒「九十二年度民防團隊整編綱要計畫」、民國九十二年二月十三日內政部函頒「民防團隊編組訓練演習服勤及支援軍事勤務辦法說明暨整編作業要領」,將各縣市守望相助巡守隊編組爲「村（里）社區守望相助巡守大隊」。

參、私人保全產生與發展

一、私人保全之定義

私人保全在歐美國家是以私人保障爲範圍，有下列幾種定義：

（一）、美國刑事司法委員會的私人安全報告（Report of the Task Force on Private Security）認爲保全業是維護私人或私人企業的人身、財產和預防各種災害之個人或公司。

（二）、加拿大學者史坦寧（Philip C. Stenning）和雪爾寧（Clifford D. Shearing）在其所寫「保全人員之權限」（Powers of Private Seurity）書中認爲保全員具有兩種性質，前者是私人雇用之安全人員，後者是公司雇用來作安全維護之人員。

（三）、美國葛林（Gion Green）在其所著「安全論」（Introduction to Security）書中定義保全業是專門爲特地個人、組織或公司從事犯罪預防、災害或損害補救的個人、組織或公司，而他們均不是公家執法單位。

（四）、美國海斯（Karen M. Hess）和羅勃來斯基（Henry M. Wroboski）兩位教授在其所著「私人安全警衛介紹」（Introduction to Private Security）書中指出保全業是一種利益傾向事業，器材和服務的組織，其目的是防止人爲的疏忽錯誤，應付緊急狀況和排除一切犯罪舉動。

歐美私人保全，實際包括兩大範疇：一是公司內部保全，二是契約保全。其最主要區別事前者是由公司職員擔任內部安全工作，安全人員由公司直接雇用並指揮，後者則由專門提供以私人安全保障專業服務的外來個人或公司擔任安全工作，其服務範圍均依

契約內容執行。

台灣保全業在我國成爲一種私人保障系統，是於民國六十七年由林燈等人集資成立「台灣安全保障股份有限公司」，將日本私人警備系統的模式引進到台灣，起初向經濟部申請公司設立，未獲核准，旋經改稱爲「中興產業安全保障股份有限公司」，經濟部惟對「保障」二字，認爲範圍空泛欠妥，後來改爲「中興產業保全股份有限公司」，仍以名稱過於冗長，最後定名「中興保全股份有限公司」，經核准後，成立台灣第一家保全公司，正式對外營業。後來經過業者大力推展促銷，保全業在市面上也逐漸普遍，大眾也能接受。除此台灣私人保全涵蓋各種公司行號之內部保全，其人數則未有正式統計。總之，私人保全綜合上述可以定義爲以保障人、物、設施，並透過契約方式或直接聘僱來達成任務之特定民間組織。

二、私人保全產生之理論

（一）、大眾化私人財產理論—（The Theory of Mass private property）以經濟學觀點

此理論乃加拿大多倫多大學教授（Shearing，Clifford D.和 Stenning,Philip C.）所共同提出：「警察人員在犯罪預防的任務中，是擔任公眾的保護者，而私人保全則爲失去預防能力的顧客提供必要的預防措施，因此其主要的任務是保護其客戶的財產。」

Shearing 和 Stenning 認爲，歷經中古世紀歐洲社會封建制度的瓦解與工業革命，擁有私人財產者愈來愈多。至今日，私人財產的觀念更大爲興盛，國家對於人民財產應予保障的精神無庸懷疑，且這種觀念在大多數國家的憲法中皆有明文規定。再者，擁有財產的人對其財產具有支配權力，這種觀念也被接受，例如某公司的老闆規定，該公司禁止十八歲以下的人進入，這種規定是被允許的，它並未違反憲法保護人民自由行動的權利。

該理論認爲愈來愈多的公共生活是在私人所有權下的土地上發生，而傳統公設警察的例行勤區巡邏，只限於公有地。就算將所有警力分配至私人公共場所亦不敷所需，事實上也不可能。私人公共場所之所有權人比較喜歡以傳統的力量去控制自己土地上發生

的事情，而不喜歡公設警察前來干涉。時至今日。綜觀全球高度開發的國家，由於中產階級的興起、私人企業的蓬勃發展，私人財產的觀念較以往更大爲盛行，故財產的擁有與財產支配權的觀念是私人保全業興起的最大力量。

（二）、集體安全模式理論（The Theory of Collective Security Model）—以犯罪學觀點

此理論由美國犯罪學家 McDowall, David 與 Loftin, Colin 所提出：認爲應從社會控制（Social Control）的角度探討自力救濟行爲（Self-help）。

在工業社會社會異質性擴大，集體意識減弱，社會秩序於是不易維持。當政府努力維持社會的秩序，人們覺得政府控制了犯罪，違法者也受到了懲罰，因此人民尋求自力救濟、自我防衛的意願則不高；反之，當政府無法遏止日趨嚴重的犯罪問題時，社會安全體系受到威脅，人們普遍感到不安全。此時，人們放棄制度化的管道，尋求各種個人的方法，以保護自己，而私人保全之委託方式，爲其選擇之一。

（三）、警察真空理論（The Theory of Vacuum of Police）—以警察學觀點

警察真空理論認爲，在你需要警察的時候，警察永遠不會在你身邊（There is never a cop around when you need one）。由於警察不能有效地維持公共安全、提供私人的安全保障，保全公司乃應運而生。而警察之所以難以維護公共安全，是因資源的限制。類似的解釋是私人企業爲了維護其自身利益，例如防止順手牽羊的顧客（大型超級市場）、預防劫機（航空公司），而委託保全業從事安全維護，從而給予保全公司發展的空間。這種解釋雖然不強調警察無法提供有效的安全保障，但暗示「保全公司比警察更能有效維護安全」。

（四）、有效安全追求理論（The Theory of Effective Security）—以管理學觀點

此種理論認爲私人企業比政府更有效率，是以保全公司會比由政府所設置之警察更有效率。這種說法，事實上，與警察真空理論之解釋是一樣的，換句話說，是因爲警察各種服務效率低落，而使保全業得以生存發展。更具體的說，兩者事實上皆是以效率爲著眼點。

主張私人警力或企業民營化的人深信：一但政府企業民營化或警察民營化之後，由

於不同警衛公司採取不同的經營策略，更加上市場上的自由競爭，因此會刺激進步，同時也使效率較差的保全公司，在「適者生存」的鐵律下而淘汰。相對的，警察或是政府企業，由於寡佔、缺乏競爭對手，因而效率較差。這種論調明顯含有相當濃厚的資本主義色彩，而相信效率是一切的決定因素，凡不合乎效率的，就應該淘汰。

（五）、社會控制手段理論（The Theory of Instrumental Social Control）—以社會學觀點

該理論認爲社會對某些特定狀況所定的規範，需透過法定程序的檢定，而被社會一般大眾所普遍認同；其特定之限制與組織的目標需有法理的相關性與必須性。美國社會學家 Merton,R.K.在其《社會結構與迷亂》一文中提出這樣的結論：「當一個社會中所存在的共同目標（Goal）與實現目標的手段（Means）間產生矛盾，將會造成行爲規範與制度的薄弱，所以人們如果拒絕遵循此一規範，則將造成各種偏差行爲，這便是社會解組（Social Disorganization）」的開端。因此，私人警衛或公設警察工作的執行，在爲了社會安寧秩序維護的目標之下，以合理及必須的手段在民主社會中發展，成爲社會控制手段之方式。

事實上，各國政府基於財政經濟上或事實需求的考量，皆同意私人保全的確是社會控制的一環。惟對於私人保全在商業經營項目或政府管理方面，因各國國情、社會發展現狀的不同或有差異。

私人保全最主要預防犯罪工作，是透過人員和保全器材，提供定點守望、巡邏、門禁管制及防盜、防火、防災等保護措施。服務對象包括銀行、觀光飯店、公司行號，政府機關和社區都有。另由於恐怖主義盛行，人身保全最近也大行其道。私人保全主要工作乃在預防損失（Loss Prevention）和風險管理（Risk Management），透過風險的預期、認知和評估，產生某些作爲，企圖消除風險或減少潛在的損失就是預防功能最大的發揮。此工作遠比事件發生後再介入來得重要，防微杜漸，事先預防重於事後治療就是重點所在。

三、私人保全發展之理論

（一）、日常活動理論

1.合適的標的物：標的物的合適性乃根據標的物之價值(即犯罪者對人或物的標的，在物質或象徵性方面之要求)、標的物可見性(visibility)、可接近性(access)及對犯罪者之防禦性(inertia，譬如，建立財產識別措施、爲預防財物被偷而上鎖及被害者抵抗加害者之能力等)。

2.足以遏止犯罪發生之抑制者不在場：所謂遏止犯罪發生之抑制者不在場，並非單指警察人員或警衛不在場，而是泛指一般足以遏止犯罪發生控制力之缺乏，諸如，青少年犯罪時，成年人不在場，或防盜器(警報器)失靈，或警衛不在場。

3.具有能力及動機之犯罪者：非法活動之發生，在時間及空間上必須與日常之合法活動相結合，如直接接觸之掠奪性犯罪(例如剛失業者在場，可能引起其強盜、搶奪行爲)。況且，由於社會變遷結果，導致人類活動型態產生變化，直接造成犯罪機會的增加，而提高了犯罪發生率。

當上述三種要素聚合，犯罪即很有可能發生，亦爲犯罪預防之重點。亦即，當保全因素介入破壞其中一種要件，犯罪現象可能消失。譬如保全是犯罪抑制者角色，足以監控犯罪，案件即相形減低。

（二）、機會理論

任何犯罪案件的成立應同時具備三項要素：1.犯罪主體：具有犯罪能力及犯罪動機的個人或群體；2.犯罪客體：指視爲犯罪的標的物，譬如，錢財或毒品等；3.有利於犯罪的情境：係指任一項人、事、時、地、物等組合，而有利於犯罪行爲的進行。因此，犯罪預防主要在減少犯罪之機會發生。此有賴自治團體、學校、社區，乃至於個人積極參與犯罪預防體系，以抑制犯罪機會，助益社會治安之維護。私人保全如能發揮功能，犯罪案件成立便不能同時存在，犯罪機會自然不會產生。

（三）防禦空間理論

私人保全可透過環境設計，藉由實體或形式之阻絕物來牽絆犯罪者，提升加害者賊蹤暴露之機會，以及加深加害者隨時有被監制、逮補的感覺，從而放棄犯罪的一種預防措施(Newman,O.,1973)。以實體阻絕物(包括，高聳的圍牆、鐵絲鋼、藩籬及鐵窗等)及形式阻絕物(包括，建築物前有寬敞開放之出入口、階梯、低矮之灌木叢或矮牆、24 小時之便利商店、24 小時之攤販等監控力量)，增加對犯罪之監控能力，降低被害的機會，同時透過社區的警民合作使居民對於自己的社區有更強烈的領域感與歸屬感，使進入社區內之可疑人、車，能更爲敏感的監控其行跡，故私人保全推動應正視強化社區防禦設計與犯罪宣導，鼓勵社區居民積極參與，以提升社區自我防衛能力。

（四）、破窗理論

「破窗」僅是一種比喻，就犯罪預防而言，指的是較輕微之犯罪或擾亂社會安寧秩序之蠻行，例如：當街便溺、牆壁塗鴨、成群結黨、大聲喧嘩、販賣禁藥、酒醉、飆車等。若此類行爲未經妥適處理，犯罪的質與量亦將無限蔓延，亦將加深犯罪被害者恐懼，社區生活品質亦將日趨惡化（Kelling and Watson 1992）。若經過整修維護後，該社區較不會遭致歹徒之覬覦（Trojanowicz and Bucqueroux，1990）。

因此，若在「破窗」發生時，能透過私人保全與社區網絡找出問題所在，凝聚共識共同修復「破窗」，則不但可防止破壞蔓延及犯罪行爲、增進民眾信心，使社區之團結效率及守望相助精神更能發揮，亦予行爲不檢者或犯罪傾向者警惕而不敢輕舉妄動，甚至改邪歸正或移轉陣地，用以削減「犯罪升級」效應，提升社區居民生活品質。

（五）、情境犯罪預防理論

以理性抉擇爲基礎之情境犯罪理論提出以下四項主張：增加犯罪之困難、提升犯罪之風險、降低犯罪之酬賞、促使產生犯罪之罪惡感或羞恥感以降低犯罪之發生，目前其隨著理論與實務的累積，在預防技術上已臻於細密，並發展成十六

項技術，茲分述如下：

增加犯罪困難	提升犯罪風險	降低犯罪之酬賞	促使產生犯罪的罪惡感或羞恥感
(一)目標物的強化 1.汽車防盜鎖 2.加強門鎖	**(五)出入口檢查** 1.行李之檢查 2.物品標籤	**(九)目標物的移置** 1.可拆式汽車音響 2.使用電話卡，而非投幣式	**(十三)設立規則** 1.飯店之住宿規範 2.騷擾處理規範 3.海關申報
(二)通道控制 1.停車場之管制 2.圍籬 3.進門時有聲響	**(六)正式監控** 1.防盜鈴 2.超速照相 3.安全人員	**(十)財物之辨識** 1.財產標誌 2.汽車牌照	**(十四)強化道德譴責** 1.商店偷竊是嚴重的犯罪行為 2.喝酒開車是血淋淋的教訓
(三)轉移潛在犯罪者 1.公車站牌之設置 2.公共出入場所地點設置	**(七)職員監控** 1.室內攝影機 2.付費電話之位置	**(十一)降低誘惑** 1.打電話之身分識別 2.車停在車庫	**(十五)控制犯罪抑制因子** 1.設定喝酒年齡 2.設定槍枝持有之條件
(四)控制犯罪促進物 1.信用卡附上照片 2.槍枝管制	**(八)自然監控** 1.防衛空間 2.街燈 3.計程車司機辨別證	**(十二)拒絕利益** 1.清除塗鴉 2.刪除色情廣告	**(十六)促進遵守規則** 1.改善圖書館之借書管理 2.公廁之管理

肆、私人保全協助治安之範例—高雄市政府警察局與私人保全建構治安聯防體系

一、構　想

近年來隨著社會環境快速變遷與民眾自我安全意識提升，保全業正蓬勃發展，各大

樓、社區委託樓管公司經營管理或保全公司維護安全，已成爲當今一個重要趨勢，甚至各公民營機關、賣場也逐漸委請保全公司維護場所的安全與秩序，傳統民力協助社會治安，如社區巡守隊、家戶聯防等，均礙於人手及專業程度較差，提供安全防護有限；而保全系統、警衛服務、運鈔戒護、汽車防盜、設備監控、消防預警、影像監視等項目保全工作提供客戶堅若磐石的安全保障，基於「警力有限而民力無窮」之現實，如藉助於保全公司高科技的設備和專業人員，形成全民犯罪防制網，當更有助於發揮維護社會治安效能的提昇。

二、高雄市保全業概況

（一）、目前高雄市保全公司計有 57 家（專營駐衛保全 38 家，專營系統保全 8 家，駐衛兼營系統保全 9 家，兼營駐衛、系統、人身保全 2 家），兼營及外轄設立營業處運鈔保全 6 家，保全人員 8458 人（含董監事、內外勤保全人員），外勤保全員 7119 人，外縣市保全公司於高雄市設立保全辦事處 21 家保全人員 410 人。

（二）、保全巡迴服務汽車 152 輛，其中駐衛兼營系統保全公司巡迴服務車 102 輛，爲巡迴服務客戶群，駐衛保全公司巡迴服務車 50 輛大多用於公司勤、業務督導，運鈔車 61 輛爲專營運鈔保全業務。

高雄市保全業者概況表

保全業項目	保全現有編制
高雄市保全公司 57 家	保全人員 8458 人（含董監事、內外勤保全
駐衛保全 38 家	外勤保全員 7119 人
專營系統保全 8 家	保全巡迴服務汽車 152 輛
駐衛兼營系統保全 9 家	駐衛兼營系統保全公司巡迴服務車 102 輛
兼營駐衛、系統、人身保全 2 家	駐衛保全公司巡迴服務車 50 輛大多爲公司
兼營及外轄設立營業處運鈔保全	運鈔車 61 輛、保全人員 332 人
外縣市保全公司於本市設立保全	

（三）、高雄市保全業者設立登記（分）公司分佈情形：

新興分局轄內 4 家（新光保全分公司、中興保全公司、永信保全公司、大洋保全公司）、左營分局轄內 6 家（統聯保全公司、巨達保全公司、中南海保全公司、竑威保全公司、東海國際保全公司、偵碩保全公司）、鼓山分局 9 家（華新保全公司、協記保全公司、全方衛保全公司、賓志保全公司、丞鎂保全公司、港都保全公司、帝國保全公司、聯合保全公司、嘉賀保全公司）、苓雅分局 14 家（東京都保全分公司、天威保全分公司、警光保全公司、大安保公司、遠東保全公司、千翔保全分公司、華信保全公司、王府保全公司、國雲保全公司、宏倫保全公司、全家保全公司、中央保全公司、首席保全公司、鉅翼保全公司）、三民第一分局 5 家（群昌保全公司、瑞昌保全公司、台灣星堡保全分公司、全天保全公司、全保全公司）、三民第二分局 10 家（大正保全公司、漢衛保全公司、大新保全公司、安新保全公司、京城保全公司、高立保全公司、玖華保全公司、博祥保全公司、威遠保全公司、頂尖保全公司）、前鎮分局 9 家（統一保全分公司、先鋒保全公司、強固保全分公司、宏華保全公司、寶順保全公司、中興保全分公司、中華警安保全公司、玖瑋保全公司、北高保全公司）。

三、原「區域聯防」案執行情形之探討與策進

（一）、執行成效之探討：

於 93 年 1 月起由各轄區分局規劃治安重點路段與時段運用保全業者巡迴服務車，採聯防責任區方式，由保全公司之巡迴服務車在聯防區內巡守，期能降低竊盜、搶奪案發生率，本項工作實施迄今，成效不彰未達預期效果。經檢討原因如下：

1.各保全公司與警察使用之無線電頻道不同，對於發生之治安事件，無法立即透過無線電通報，請求協助查尋。

2.分局與保全公司缺乏聯繫溝通，各業者執行情形，分局長、派出所主管甚少關心鼓勵，至派出所會簽時，無法提供給業者最新治安訊息或不知有此情事，最後流於形式，不了了之。

3.所規劃聯防區一成不變，未能依據最新治安狀況隨時調整，各分局亦未提供最新治安訊息，失去本項工作功能。

4.規劃之聯防區，未在保全公司服務客戶群巡邏線上，公司基於成本考量，無法兼顧社會治安。

5.公司對於保全員任務交付欠明確，且保全員逮捕搶、竊盜嫌疑犯，未能適時獎勵，無法激發保全員意願。

（二）、策進作法：

1.爲改進保全業者參與協助治安重點之缺失，規劃保全業者之駐衛保全人員負責大樓社區、賣場、金融機構等之安全維護，設簿登記隨時掌握可疑人、事、物等治安情報，通報各轄區分局勤務指揮中心、派出所；另規定各分局、派出所應主動與轄內保全公司及設立辦事處保全公司、大樓管理委員會聯繫，並主動提供最新治安訊息，宣導預防犯罪如宣導反詐騙、防竊、防搶等訊息。

2.運用保全公司之巡迴服務車對客戶群分佈區域提供之安全維護之執行方式，兼顧巡邏轄區分局所提供發生竊盜、搶奪案件較高之地區與時段，以達到治安之

維護，機動性高對治安較具有嚇阻。

3.對於保全員於執勤時發現犯罪線索即時提供轄區警察單位因而破案或協助逮捕現行犯者，即由警察局或報請市長頒發獎金及感謝狀，藉以激勵士氣。

4.保全巡迴服務車發現可疑人車、事、物時，應撥打１１０，告知警察局可疑車輛（包括車號、廠牌、顏色等）及歹徒特徵（身高、衣著、顏色等），以便指揮轄區分局、派出所派員前往查察。

5.駐衛保全人員發現住戶及週遭環境有影響治安情資或發現可疑者應予紀錄並通報轄區派出所，以便深入監控查察。

6.金融機構保全人員應隨時提高警覺，發現銀行內外可疑人車，應予登記並將車號、特徵儘速送轄區派出所續追查。

7.裝設系統保全之金融機構，夜間或假日有異常狀況，保全員應會同銀行人員入內查看並巡視週邊環境、動態活動情形，並隨時通報分局、派出所派員前往瞭解查察。

四、施行效果

高雄市公設警察與私人保全共同合作維護治安，建構治安聯防體系，現正在實施中，需要時間評估，構想與實務有待雙方努力，共創雙贏。

伍、建議代結論

一、警政單位應與保全公司建立夥伴關係

保全業乃現代社會中，民眾對於警政單位保護外另以私人契約途徑，購買一份安全之具體表現。由於社會發展之需要，保全業的發展亦能分出許多類別，不論是哪一種類別，其功能與警政單位間皆具有互補性與替代性。保全業亦是僅次於警政單位之下，對於防竊、防搶具有專業訓練的一個規範性組織。警政單位又爲其主管機關，不論警政功能是否適合外包或委託，警政單位皆必須予以重視，主動與其建立夥伴關係。如此才能在治安維護中，集結更多具體有效之資源，共同創造美好安全之生活環境。

二、私人保全應自我提昇，與警政單位維持良好的互動關係

保全業的存在有其意義和價值，乃警政無法普遍照顧民眾時，民眾自行以契約方式所購買的一份安全。但是，台灣保全業在素質、品質方面存在許多隱憂，爲民眾及警政單位所詬病，因此保全業本身應嚴格的自我規範、要求、提高保全人員之素質，重視組織凝聚力的培養及教育訓練、敬業精神，與警方維持頻繁的互動關係。革除一般民眾、警政單位對保全業的不良印象，如此保全企業才能有永續發展之空間。

現代社會，企業組織除了以營利爲目的外，重視企業形象與行銷通路，提昇保全人員素質，革除舞弊、監守自盜之不良作爲及形象，爲保全企業業主本身應重視的課題。對於社區中之派駐保全，除重視雇主之需求外，企業主動投入社區治安維護網絡中，主動與社區居民、警員建立頻繁之互動關係及信任度，是保全企業提昇企業專業形象，建立行銷通路的方式之一。加入社會治安防治網絡，以專業精神服務社會、深耕社區，亦可使保全企業對於社會治安安全維護作爲，達到事半功公倍之效。

三、建立保全業從業人員之證照制度

由於我國目前正朝向專業證照化，對於保全公司申請設立，必須有更完善之申請條件與門檻；建立保全業從業人員之薪資保障，避免市場競爭雇主對從業人員之逆向選擇，造成保全從業人員素質之低落，對其工作缺乏責任感與認同感。對於保全業之從業人員必須加強資格審查，並建立相關之證照制度，職前之授課訓練，取得從業資格、造冊建檔入會，以提昇從業人員之素質。

四、警政單位與保全公司加強合作，共同維護治安

警察機關應積極輔導合法業者，納入治安體系。警政單位委託私人保全處理簡單事務性查核，如可疑人車之檢查、通報，協助保全公司處理大樓或社區違法事項。警政單位組訓私人保全協助巡守或交通疏導，如同將保全民力轉化成義警、民防之警力。並訂定獎勵辦法，從優獎賞協助治安有功之保全人員。

陸、參考資料

一、本國文獻

1.郭志裕，(民 **83**)。保全業之理論與實務【一】。中央警官學校版社。桃園。初版。

2.郭志裕，(民 **87**)。保全業之理論與實務【二】。正信出版社。台北。修正再版。

3.郭志裕，(民 **87**)。保全業之回顧與展望。正信出版社。台北。初版。

4.郭志裕，(民 **88**)。保全業與樓管業實用法令【上】。正信出版社。台北。初版。

5.郭志裕，(民 **88**)。保全業與樓管業實用法令【下】。正信出版社。台北。初版。

6.何孟炤(民 75)。保全業及其行銷之研究。國立成功大學工業管理研究所碩士論文。

7.李湧清(民 80)。私人警衛及其相關問題思考。警學叢刊，第二十二卷第二期。

8.許春金等(民 89)。台灣地區保全業現況與未來需求之調查研究。中央警察大學犯罪防治研究所。

9.許春金等(民 81)。私人企業尋求安全保護決定因素之探討。國科會。

10.許春金、李湧清、郭志裕(民 84)。台灣保全業型態、基本原理與未來發展趨勢 探討。中央警官學校警政研究所。

11.郭志裕(民 77)。美國私人安全警衛之發展。警學叢刊，第十八卷第四期。

12.郭志裕(民 78)。保全業維護社會治安功能之實證研究。中央警官學校警政研究所碩士論文。

13.郭志裕(民 82)。中日保全業之比較研究。警學叢刊，第二十四卷第二期。

14.郭志裕(民 83)。保全人員教育與訓練之研究。警學叢刊，第二十五卷第一期。

15.郭志裕(民 85)。現階段台灣保全業相關課題之探討 。警政學報，第二十九期。

16.郭志裕(民 85)。英國保全業(私人警衛)現況之研究。警學叢刊，第二十六卷第四期。

17.郭志裕(民 86)。論保全業定型化契約。中央警察大學法學論集，第二期。

18.郭志裕(民 87)。公寓大廈安全維護法令適用之探討。警學叢刊，第二十九卷第三期。

19.程盤銘(民 85)。美國私家警衛的歷史演變。警學叢刊，第二十七卷第二期。

20.鄭善印(民 82)。警察與保全業之關係。中央警官學校行政警察學系系刊，第十八期。

21.鄭善印、郭志裕(民 86)。日本保全業法。警學叢刊，第二十八卷第一期。

22.鄭善印、陳維耿(民 93)。開放運鈔保全人員使用槍枝之可行性即利弊探討。警政論叢，第三期。

23.高永昆（民 93）。保全業經營管理及未來展望。保全人員訓練計畫種子教官研習會講義。

24.翁萃芳（民 93）。守望相助巡守隊現況與未來發展之研究。警察、民力與治安學術研討會論文集。

25.蔡德輝等人（民 93）。建立警政整體預防體系之研究。內政部警政署刑事警察局委託研究報告。

26.陳靜怡（民 92）。社區犯罪防治網絡之個案分析。國立中正大學政治系暨研究所碩士論文。

二、英文部分

1.Beck, Thedore M.

1974 The Place of Private police in Society：A Area of Research for the Social Science. Social Problems 21:225-239.

2.Clotfelter, Charles T.

1981 Crime, Disorders and the Demand for Handgun：An Empirical Analysis. Law and Police Quarterly 3:425-441.

3.Cornish D. and R. V. Clark

1986 The Reasoning Criminal. New York: Springer-Verlag.

4.Cunningham, W. and T. Taylor

1985 Private Security and Police in America. Portland, OR: Chancellor Press.

5.Green, Gion

1992 Introduction to Security. 5th ed. Woburn MA: Butterwoth Publisher Inc..

6.Hess, Karen M. and Henry M. Wrobleski

1992 Introduction to Private Security, Third Edition, CA: West Publishing.

7.Kleck, Gary

1979 Capital Punishment, Gun Ownership, and Homicide. American Journal of Sociology 84:882-910.

8.Kleck, Gary

1988 Crime Control Through the Private Use of Armed Force. Social Problems 35:1-21.

9.Klein, Loyd, Joan Luxenburg and Marianna King

1989 Perceived Neighborhood Crime and the Impact of Private Security. Crime and Delinquency 35:365-377.

10.Lizotte, Alan J. and David J. Bordua

1981 Firearms Ownership for Sport and Protection: Two Divergent Models. American Sociological Review 46:499-503.

11.Mayhew, P. M., R. V. Clarke, A. Sturman and J. M. Hough

1976 Crime as Opportunity. Home Office Research Study, No. 34, London : HMSO.

12.McDowall, David and Colin Loftin

1982 Collective Security and Demand for Legal Handguns. American Journal of Sociology 88:1146-1161.

13.Reith, C.

1975 Blind Eye of History. Montclair, N. J.: Patterson Smith.

14.Scott, T. and M. McPherson

1971 The Development of the Private Sector of Criminal Justice System. Law and Society Review 6: 267-288.

15.Seidman, David

1975 The Urban Arms Race: A Quantitative Analysis of Private Arming. Ph. D. Dissertation, Yale University.

16.Shearing, Clifford

1992 The Relation between Public and Private Policing. Pp. 399-434. in M. Tonry and N. Morris (eds.). Modern Policing,. Chicago: University of Chicago Press.

17.Shearing, C. and P. Stenning

1981 Modern Private Security: Its Growth and Implication. In M. Tonry and N. Morris (eds.). Crime and Justice-An Annual Review of Research. Vol. 3. University of Chicago Press.

18.Shearing, C. and P. Stenning

1983 Private Security: Implication for Social Control. Social Problem 30:493-506.

19.South, Nigel

1988 Policing for Profit. London: Sage Publication Ltd..

20.Spitaer, S. and A. Scull

1976 Privatization and Capitalist Development: The Case of the Private Police. Social Problem 25:18-29.

21.Young, Robert L., David McDowall, and Colin Loftin

1987 Collective Security and the Ownership of Firearms for Protection. Criminology 25:47-62.

22.Zipf, George

1949 Human Behavior and the Principle of Least Effort: An Introduction to Human Ecology. Cambridge , Mass: Addison-Weiley.

台北市公眾警察與私人保全合作模式之研究

國立台北大學犯罪學研究所　許春金指導教授
蘇文元在職專班研究生

壹、緒論 5-1
一、研究動機 5-1
二、研究目的 5-3
貳、相關文獻探討 5-3
一、私人警衛的相關議題 5-4
二、美、英私人安全產業相關概況 5-9
三、警察角色的調整 5-12
四、小結：本文立場 5-15
參、田野觀察（observations）呈現 5-17
一、實際職場觀察與分析 5-17
二、側寫實際案例：交叉資料驗證 5-22
三、保全業者推動與警方聯繫專案實錄 5-24
肆、第一階段結論與建議 5-26

台北市公眾警察與私人保全合作模式之研究

國立台北大學犯罪學研究所　許春金指導教授
蘇文元在職專班研究生

摘要：

本文爲作者第一階段研究成果發表，研究者利用休假期間與實務單位進行接觸，在時間配合上較無法連貫，故時程安排採取長期觀察和資料蒐集的方式進行。

又由於國內相關研究資料不多，本研究對此議題爲一初探性質之研究，以研究者一己之力，難免有考慮不夠周嚴之處。本文以美國研究機構已發表相關議題之研究報告爲基礎，次以英國國內目前修法概況與合作模式爲參考，進行台灣對於公/私警備部門合作現況之田野觀察，研究者實際與從業人員討論相關議題，並獲得公司主管人員之支持，並請其提供相關資料、記錄，做爲本研究重要參考依據。本研究以學者對於社區警政操作定義爲參考，提出四個策略；首先聯誼諮詢，其次組織調適、資源交流與問題解決，第一階段經由試訪與意見交流，並實際參與觀察專案人員外出連繫警務人員之工作，建議多種方式可達相互瞭解之功效，專案人員更於今年尾牙餐會具體邀請相關警務人員參與，研究者也參與其中獲得寶貴第一手實證經驗與資料。

第一階段研究恰可配合保全協會論文之邀稿，研究者試圖將此議題與目前研究面向與初步成果拋出，希望能獲得保全界先進們的指導！

我的 e-mail ：w56.su@msa.hinet.net　　感謝不吝指導！

關鍵詞：私人保全、社區警政、合作夥伴關係

壹、 緒論

一、 研究動機：

世界各國爲因應政府財政窘困及組織效率不彰之情形，興起了「政府再造」（reengineering government）的風潮，強調政府的角色由過去的「全能大政府」轉而成「小而美的政府」、由過去的「操槳」（rowing）轉而爲「導航」（steering），主張政府不用事必躬親，而是引介民間力量與提昇公民參與（citizen participation）的機會，透過公私協力、第三部門或契約外包、BOT 等市場或準市場機制，促進政府提高行政效能、降低行政成本，制定適當的規範，避免公私部門間的衝突和資源閒置與浪費。尤其是犯罪預防工作上，必須要有充分人力、物力的支持，才足以遂行，在政府資源有限且具排他性情況下，警察機關已無法單獨負擔治安維護之責。（蔡德輝 ，鄧煌發等，2004）

'….. 私人安全現代發展的最重要的特徵之一，即維護公共場所的秩序，越來越成爲他們的日常活動的一部分。在實務或理論實際驗證情形之下，傳統公共秩序的維護，是警察唯一責任的觀念將不再延續'(Shearing et al , 1985a, 134)。[1]隨著 2004/09/16 第一屆『保全業與治安』國際學術研討會-法制建構與犯罪抗制；2004/11/26 警察、民力與治安學術研討會的舉辦（分別爲刑事警察局與警察大學所舉辦），相關私人安全議題引起產、官[2]、學界[3]的高度重視！

依近年來國內外學者與專家相關的研究顯示；目前在警力有限的情形之下，而私人警衛的觀念又普遍爲人們所接受，應可對現行警政單位與私人警衛（保全）在治安維護工作上的互補關係以更「嚴謹」的態度來加以探討。

---

1 轉引自 Mark Golsby 1998 POLICE AND PRIVATE SECURITY WORKING TOGETHER IN A CO-OPERATIVE APPROACH TO CRIME PREVENTION AND PUBLIC SAFETY； pp23-24

2 最近內政部警政署正研議「結合保全業者協力維護治安工作」規劃案（2005），警政署提出的緣由：鑑於保全業者 24 小時工作特性及擁有較一般民間巡守組織更爲專業之設備及人力，爰責由各警察局加強輔導運用其轄區保全業者，以彌補警力不足造成之勤務罅隙，形成綿密犯罪防制網，提升治安維護效能。並且點出目前保全業者協助治安維護工作重點：包括（一）協助各項預防犯罪宣導。（二）可疑治安情資之紀錄及通報。（三）失蹤人口之協尋及通報。（四）發現警察單位通報追緝犯罪嫌疑人、車，必要時參與協助攔截行動。（五）協助急難救護、通報及災害防範搶救、通報。（台北市刑大內部資料—警政署頒定）

3 例如在美國的學術界，已經有一段時間，對它自己歸納的合作形式感到興趣。在 1980 年透過一位刑事司法教授的一篇文章，提出對於研究相關安全議題的學術研究，指稱這類研究將等同於刑事司法體系的學術研究。"安全和犯罪預防的研究，可以增進私人領域對於犯罪控制的效能，作出許多貢獻。因此，這些議題應該被視爲在刑事司法體系中，是一種完全交互作用的要素和相互平等的合作夥伴。（James D. Calder, “The Security–Criminal Justice Connection: Toward the Elimination of Separate But Equal Status,” University of Texas at San Antonio, 1980.）；引自 Edward F. Connors；William C. Cunningham；Peter E. Ohlhausen 1999

二、研究目的：

法律的生命在經驗而非邏輯（Oliver Wendell Holmes 美國最高法院大法官 1841-1935），犯罪的抗制亦在經驗而非邏輯的推演，未來的社會犯罪問題的處遇與預防，勢必縮小範圍，以深入社區爲基礎的犯罪預防策略，故筆者以台北市合適的保全業者爲研究範圍，來探討警察與私人警衛之可能合作模式。就民眾而言，可由相關人員及設備相互配合及警察的有效執勤方式來減少犯罪；就警察的角度而言，了解目前可用的民力及社會資源，並期望真正體認民眾的需求；而就保全業者來說，可以擴展其業務範圍增加利潤，並由政府主導各項配套立法，藉由提昇私人保全的專業水準，共同創造優質社區環境，藉由公私力量的互助合作，一起共同參與犯罪預防的工作。故本研究希望更深入探討這領域，期望可達成之目的爲：

一.探討國內外相關文獻：私人安全部門與公眾警察之間合作的方式及概況。

二.探求目前私人安全部門與公眾警察已存的互助項目與程度。

三.尋求公/私安全合作過程中，重要的核心概念，但不是意圖陳列一份詳細合作計畫的一覽表，最後提出適合台灣本土的建言。

貳、國內外相關文獻探討

接下來國內外相關文獻探討，對於研究執法機構和私人安全之間合作計畫裡，以文獻回顧的方式，來整理相關學術論文、期刊文章、專書和書面協議管理合作的計畫資料。這些文獻提供關於合作原因、合作的歷史，以及相關形式、例子和未來發展趨勢，這些都是相當有用的訊息。但是，大多數公/私人安全合作的拓展是存在於各個實際的行動中，而不是全部都有文獻記載。國內外，有很多合作的計畫，包括正式和非正式，而這些可能缺乏書面資料的記錄。所以，文獻回顧部分應該被視爲，提供一個在公/私安全合作過程中，所產生的重要核心概念，但最終的目的並不是意圖陳列一份詳細合作計畫的一覽表，也不是列舉出所謂的最佳合作計畫，希望能從經驗中吸取國外經驗與建立適合於台灣本土公/私安全合作概念。

一、私人警衛

(一)私人安全存在的原因：

私人保全的發生理論：1、集體安全理論（McDowall＆Loftin；1983： Collective Security Theory） 2、大眾化私人財產理論；原因有二，第一、公設的警察無法保護民眾的財產安全。第二、私人財產的所有人不喜歡公設警察干涉他們的事，較喜歡用自己的方式去解決和處理問題。私人保全的本質兩位學者提出三點：A、非專職化角色 B、顧客或雇主導向 C、經濟導向的制裁。

保全業的興盛可說是與警政管理的危機互相依附的，至於其形成的因素有下列四點：1.犯罪率的增加。2.犯罪手法的層出不窮。3.犯罪防治成本的高漲(指政府、企業界及民眾的負擔而言)。4.犯罪恐懼的提升。於是逐漸趨向自保的途徑，而不再僅依賴警察的保護。

(二)私人安全的功能[4]

學者就私人安全從業人員的活動而言，描述其執行狀況如下：

' ….在私人產業主管機關許可之下，於傳統法律界限內執行圍牆裡面的事，警察不能非法進入私人的地區，除非透過邀請或者在其他特殊情況之下才允許。我們負責的任務在保護屬於私人地方，並把損失財產的風險減到最小，我們的功能是在公眾的法律與秩序的保護中生效。 (Philip-Sorenson, 1972, 44-45)

許春金（2004）指出私人保全的基本功能在於：

1.公正一致的執行關於一般保全工作、通道或財產的控管、和員工安全的政策與程序。

2.提供一個吸引員工的工作環境，以避免其因外在的壓力而感到被剝削。

3.避免公司的財產或技術被不當損害或未經同意的揭露。

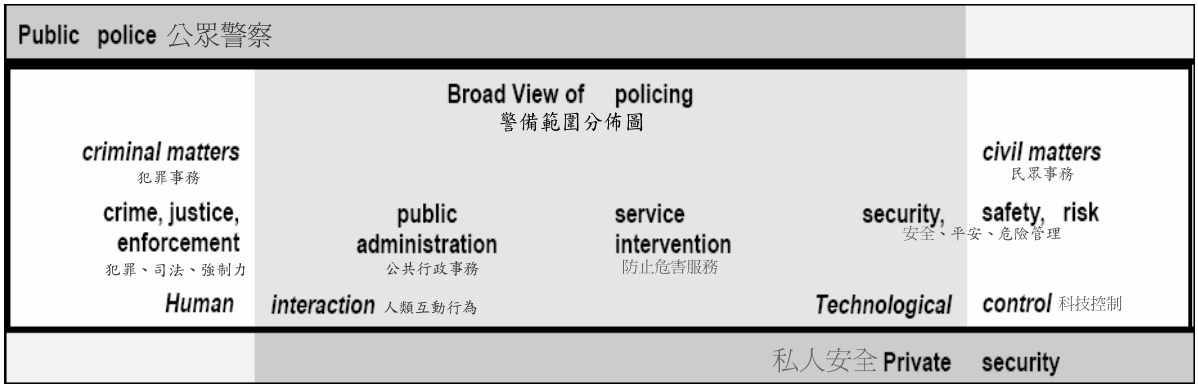
4.保護或保存公司的財產。

5.對會危害到員工間或公司組織和樂的內部事件，作立即反應。

6.將會破壞公司整體安全與造成潛在安全危機的情形報告出來。

[4] 同上文引用自 Mark Golsby 1998

從原始住民生活到現代科技文明時代，維護民眾生活秩序與保障生命財產安全是所有人類最基本的需求，使用的手段與方法在時間和程度上各有不同，因爲許多因素影響其角色與功能的變化是一種由右至左或由左至右的連續位移（continuum）現象：



圖表 1 公/私警察角色與功能光譜關係圖[5]

如果私人安全能夠提供有效與強而有力並且可以預見的功能，其功能可以說隨當時犯罪率、政府態度與私人安全公司的發展和大眾財富的增加等因素的不同而做不同程度的更替或改變！

Hill Harper（1995）[6]提出公眾警察、私人警察更替理論（Public Police Private Police Change Theory；PPPP Change Theory），影響兩者關係改變的變數是非常複雜，並提出13 種關係的假設，不同的犯罪率與大眾財產的影響由前 9 項來說明，後 4 項則是關於兩者之間的消長關係的假設。描述如下：首先列出相關的符號說明：「+」代表增加；「-」代表減少；「0」代表沒有更替或變化；「Public Police；PP」代表公眾警察；「Private Police；PS」代表私人警察、私人保全；「Crime Rate；CR」代表犯罪率；「Affluence；AF」代表大眾財富；「=」代表相當、導致、引起等。

[5] 引用自 A Policy Discussion Paper 同上

[6] Hill Harper，A Theory of the Relationship Between Private Security and Public Police，CJ the AMERICAS，Volume8，Number4，pp3-17，August-September，1995

1. + CR& + AF=+ PS , then +PP	8. –CR & –AF=–PS , then –PP
2. +CR & –AF=0 PS , and 0 PP	9. –CR & 0 AF=–PS , then –PP
3. +CR & 0 AF=+PS ,then +PP	10.+PS=0 PP
4. 0 CR & +AF=+PS ,then +PP	11. ++PP=–PS
5. 0 CR & –AF=–PS ,then –PP	12. –PS=0 PP
6. 0 CR & 0 AF=0 PS and 0 PP	13. – –PP=+PS
7. –CR & +AF=0 PS and 0 PP	

這理論提供一個簡單的模型，來說明每個時期社會存在不同的影響因素，導致由左到右或由右至左的更替與改變，這些現象也明顯由現存英美各國私人安全產業的蓬勃發展所證明，私人安全產業強而有力的功能也提供了公／私安全部門合作的空間與重要的理由。

(三)私人警衛與執法部門合作的歷史軌跡：以美國爲例

我們從美國的例子來看其發展的相關跡象，1800 年[7]至二次大戰時期，現代警察體系由 Sir.Robert Peel 所推動的英國警察法案，所組成的一支 1600 人全時支薪警察隊伍，在美國警察部門亦於此後紛紛成立。而現任的私人警衛組織則由被喻爲"偵探大師"Alan Pinkerton 所設立；其間在美國 Civil War 時期擔任公職，從事情報蒐集和護衛 Lincoln 總統特殊任務[8]。

James K. Stewart（1985, 761）舉美國公/私安全產業之間的一正式合作爲例；有一些或許從正式的執法單位開始設立就已經存在了。他舉出美國正式合作的例子，是發展於劫機案件頻傳的時代。

"地區警察在民眾到達飛機之前的聚集入口處，設置安全檢查站，用來檢查攜帶武器或危險物品的人。但是當警方面臨人員短缺的危機時，必須考慮的是運用更多人員來

7 John H.Christman,Cpp 在 Histort of private security 一文中指出 1880 年代是現代化私人警衛開始的年代。

8 John H.Christman,Cpp History of private security；
http://www.iapsc.org/IAPSC/pud1.id…ion_ID=1&Volume=IAPSC&Issue_No=448（2005/5）

打擊一般犯罪呢；或是在航空公司安全關卡上放置相當數量的安全檢查官員？在今天，乘客和行李檢查，已經是委託私人安全公司執行，航空公司與私人安全公司進行簽約，其考量條件之一是如果需要幫助時，誰能與執法機構迅速互動爲第一優先選擇的條件。

由此可見，私人安全產業之所以會在美國蓬勃發展，決非偶然之事！有其存在的原因。

(四)公／私部門合作的原因：

現在在社區內安全和秩序的維護，通常由傳統上被稱爲'警察'的組織承擔，雖然我們目睹利用私人成立維護安全公司（被稱爲'私人安全公司'）增加的趨勢。關於提供私人安全保護的服務，並不是什麼新的概念 --- 實際上這種方法倒是可以填補政府以社區爲基礎，對予警察提供服務不足的輔助(Nalla，Newman, 1990，16)[9]。爲什麼須要公/私安全部門合作？學者專家提出一些原因：[10]

＊對警察服務的需求逐年顯著增加。

＊"可用資源用來配合日增的安全服務需求已經不足；而且在大多數主要城市裡，警察人員的數量正逐漸下降中 。"

＊儘管近幾年一些犯罪率已經下降，但是總犯罪率仍然是偏高的，並且觀察到一種現象："運用更多警力，還是維持相同的逮捕量 [在 70 年代]，結果是警察一定傾向于重視處理嚴重的犯罪，而降低或者甚至淘汰他們在傳統上提供的巡邏和公共服務的功能。"

＊有一些經濟犯罪類型是超出地方執法機構能力範圍之外。"本地警察沒有足夠調查的資源，他們也沒有專門技能的人員，可以用來調查這些複雜的罪犯。再者，對那些威脅擁有數千個員工公司的案件和財產犯罪，私人安全公司有能力可以立即展開調查。"

＊高科技犯罪傾向是："要執法機構防止並且調查是非常困難的"，因爲他們經常是執法機構所不熟悉、複雜和超越司法程序的案件，公/私合作的安排可以"提供政

[9]同上文引用自 Mark Golsby 1998

[10] 資料引用自Edward F. Connors；William C. Cunningham；Peter E. Ohlhausen ，1999a p3-4

府和高科技產業之間，一個可以緊急借助它的幫助，並且可以讓雙方相互接觸的中介點"，特別是針對專家和相關資源的運用。

＊"當商業公司熟悉執法單位的時候，他們比較有可能去報案(知道與誰聯繫)。增加報案率的好處，是提昇對於其他犯罪資訊的蒐集。"

＊商業界是一塊尚未開發的資源，我們可以用來解決社區問題。執法者應該去除他老舊主觀心態認爲與私營企業合作會帶來沉重的負擔。當商人被執法者鼓勵成爲活躍的合作夥伴時，他們能使社區更爲安全，並且爲他們的雇員建立一個更好的工作環境。

(五)公/私合作成功的因素

1999 年，DOJ`s Bureau of Justice Assistance 建立合作計劃，其中包含施行準則，相關紀錄片、文獻回顧、合作檔案、所有設計皆是用來增進公/私合作計劃，報告中分析合作的利益與描述成功的主要因素有那些，同期也與 Michigan State University 共同研究相關議題，他們提出公/私合作成功的影響因素如下列十三點：[11]

（1）經由參與者充分討論與學術研究，可以說服反對意見

（2）任務的評估與發展

（3）涵蓋層面包括重要經理人（或公司重要董事）

（4）清楚的任務聲明

（5）充足的資源

（6）清楚的界限和責任歸屬

（7）參與機關高層的承諾

（8）來自公/私部門強力的領導權

（9）確實的計畫和可預見的成果

（10）來自雙方的善意、信任和尊重

（11）以前成功的例證

[11] Peter Ohlhausen , Policy Paper: Private Security /Public Policing Partnerships ,2004 ,Ohlhausen Research,Inc.（http://www.cops.usdoj.gov/mime/open.pdf?Item:1355）2005/4

（12）雙方的權力分享

（13）以相關議題與有用情報分享爲前提，定期召開會議

（六）未來的利益有：

1.與私人安全產業在社區的合作上，公眾司法部門有更多的資源可以用來執行傳統打擊犯罪的任務，對於有效的社區警政來說，公/私合作的方式是一個重要的面向。

2.在服務於社區安全的同時，對於私人安全產業來說將會增加他們執行保護人民生命財產及資訊安全，也可以增加他們的公司的營運。

3.從中獲利的是全國的民眾。

二、美、英私人安全產業相關概況

(一)美國

美國對於其產業專業化的努力不遺餘力，設立許多學院大學提供相關私人安全警衛有關課程，亦有許多專業組織如美國工業安全協會（ASIS）負責業界與教育人員專業課程檢定，並有相關業界倫理規則的制定（Code of Ethic and Ethical Considerations）約束會員來遵守規定，一般而言私人安全業者支持由政府及認可的專家學者來管理、協調和發證照的構想。[12]

現在美國公/私安全部門之間的合作計畫分成下列的部分，有一些是重疊種類：包括非正式、正式、契約、熟悉/友好的合作計畫；具體的合作事項；以及「umbrella」計畫（集合相關不同單位的計畫，可說是總體計畫）。[13] 概述分別如下：

1.正式與非正式的合作計畫

2.契約合作計畫的推行

3.由熟悉和友好的關係所發展的合作計畫

4. 公/私安全部門的聯絡簿

5.舉辦授獎典禮

[12] 參看郭志裕，美國私人安全警衛之發展，警學叢刊，18,4，1988，pp127-133

[13] Edward F. Connors；William C. Cunningham；Peter E. Ohlhausen ，1999（註 49~68 引自本文）

6.保護傘計畫（umbrella）的例子

7.具體項目的努力：

（1.）設備的互助

（2）犯罪事件訊息的傳遞

（3）恐怖主義和海外安全的情報蒐集

（4）共同合作打擊高科技犯罪

（5）調查白領犯罪的合作

（6）人事背景調查合作

（7）行動方案的推行

（8）推動相關立法

（9）分享和相互的訓練

(二)英國

1.英國保全公司的演進

1692 年制定「搶匪防治法」（the Highwayman Act），營利性的警察工作逐漸出現。其中規定捉拿竊賊及尋回財物的賞金，而自願捉拿竊賊追求賞金的人被稱爲「追賊者」（thief taker）。一直到 18 世紀中期，這些捉賊者才受英國治安法官的「非正式」管轄。[14]

而後在1829年才有Peel爵士的改革並推動「都會警察法案」（Metropolitan Police Act），建立屬於現代化的公設警察組織。爾後英國保全業於 1857 年因爲婚姻關係法允許離婚調查，在賈利斯調查公司成立之後，促使各式各樣保全公司紛紛設立，其營業項目包括警衛服務、定點崗哨、現金運送、詐騙調查、便衣偵測、安全顧問、人身保全等，近年來更擴大至監獄犯人運送、代收稅金等新營業項目，完全以功能爲導向。

在柴契爾夫人的政府組織再造的政策之下，將警察部分的工作委託給私人保全

[14] 參照孟維德，警察與犯罪控制，2005，五南出版社，台北，PP85~89

公司可以節省政府二億英磅的經費。其實在犯罪預防的工作上，無論是將那種工作範圍劃歸給公或私部門，主要是考量何種制度才能適用於當時的社會情勢，有效的遏止犯罪率的增加並能將犯罪率降低至社會大眾可以容忍的程度，只是在一個光譜上移動的情形！

2.警察之外的警備（Policing beyond the Police）[15]

Adam Crawford 以一個新方式來重新界定和概念化，一個與安全相關而且是多元化的領域，一個新的組合稱之爲「警察之外的警備發展」。表述如下：

表 1 各式各樣警備

＊警察總局：• England and Wales 的 43 支警察部隊 • 中央級職務—國家犯罪小組、國家犯罪情報中心
＊警備專家團體：• 國家安全職務 • 海關與貨物稅 • 英國運輸警察 • 國家部門—DDS, 國內稅收 • 管理部門-健康與安全局
＊市級的警備：• 維護環境健康官員 • 提供公共服務-市警衛、鄰里照護、區域巡邏 • 交通助理員 • 社區安全夥伴關係 • 反社會行為處理小組 • 透過房屋與教育政策設計的警備
＊一般市民的警備：• 特別的地方警力 • 守望相助 • 社區巡守 • 持續監控與守衛的政策

3.維持社區安全的公/私夥伴關係：

在英國維持社會安全與社會控制的方式，通常是藉由自我規範和自我控制來施行，並經由家庭、非正式官方的監控，如汽車駕駛員和交通助理員等。由於社會結構的改變慢慢侵蝕屬於正式社會控制的官方權力，警察的影響力逐漸減弱，相反發現許多地方形式的活動，發生一些現象，如導致沒有規範的私人部門興起、不良公司產生、缺乏訓練與薪資低廉的保全員等等的情形。所以英國在近年來爲規範這些現象和重新界定公/私部

[15]Adam Crawford ，The pattern of policing in the UK：policing beyond the police， Edited by Tim Newburn，Handbook of Policing ，2003，Willan Publishing，UK，pp136

門的角色，制定三項法律：[16]

(1)犯罪與失序行動法（Crime and Disorder Act， 1998）

(2)私人安全法案（Private SecurityAct，2001）

(3)警察改革法案（Police Reform Act，2002）

4.英國合作的實例[17]：

英國設立一種稱爲「購物安全獎」，支持並用來打擊零售商店的犯罪，Marks and Spencer（1990中期）開始研究順手牽羊的偷竊行爲，研究顯示出這些竊犯通常是游走於全國的犯罪人，Marks and Spencer 設計一種在市中心結合零售業者組成地區性的夥伴關係，彼此分享相關竊賊的情報，這措施幫助零售業者更有效管理偷竊的議題。

如上所提 Crime and Disorder Act 授權一個合法的地位給警察與地方政府來一起發展預防犯罪的夥伴關係，因此零售業者開始與市府管理者共同合作。全國總數有 250 個預防零售業犯罪的夥伴關係被建立起來，成員包括零售業、汽車停車場、俱樂部和娛樂產業、大眾運輸業、飯店等等。這些單位都僱用安全經理人來管理犯罪和蒐集犯罪情報，可以說情報是有效夥伴關係的動力。這個策略是奏效的，業者指出他們的犯罪損失逐漸下降，警察也從中得到降低犯罪率的結果和彼此分享犯罪的相當情報，當業者更積的採取事先的犯罪預防措施，這可讓警察更能集中力量來偵辦嚴重的犯罪事件。

三、警察角色的調整及有效的警政策略：

Shearing & Sternning（1981）指出「警察人員在犯罪預防的職務中，是擔任公眾的保護者，而私人保則爲失去預防能力的業者提供必要的預防措施，因此，他們主要的任務是保護其客戶的財產。」

許春金（2001 警大犯防學報（2）1~27）指出：民間犯罪預防力量的發展，一方面使犯罪預防的型式多元化，另一方面政府（由其是警政系統）也對自我的犯罪

[16] Report of The Seminar Public-Private Partnership ，16 and 17 December 2002, The Hague, The Netherlands by Richard Childs, Lincolnshire Police, England ，p11

[17] Report of The Seminar Public-Private Partnership，P23

預防角色產生檢討、調整甚或認同危機。首先，犯罪預防不再是由公設警察所獨佔。商業導向的私人保全公司及志願導向的社區聯防也可以提供犯罪預防。這等於是宣告政府獨佔犯罪預防的終止。其次，公設警察也在調整自我的角色及認同。公設警察已開始體會到其控制犯罪的能力事實上是有限的，因此有必要檢討其策略、管理、組織及教育訓練等。也許我們可以說，這是警政的重組，但也是犯罪預防的多元化（或雙重體系化）。

章光明(2004，308)引用經濟概念中 Pareto Optimum(柏雷多最佳經濟模式)[18]來解釋警民共同合作，完成解決社會問題的模式，提供立論的依據；強調在於如何將稀少或有限的社區資源做最佳的運用，使人民的慾望及安全感能得到最大的滿足。在公私力量相互結合、共同受企業化管理、人力自動化管理及以市場爲導向所帶領的制度下，才能成就更理想的機制和策略。使民眾產生「公民意識」，讓民眾與警察產生良性合作，唯有如此，才能更有效地控制犯罪，維護社會秩序。

葉毓蘭教授等（2000 台北市執行社區警政預防犯罪成效研究）該小組選定地理位置相鄰、民眾往來活動頻繁的台北縣作爲對照參考，進行實證調查研究。其重要的發現有下列幾點 1.民眾更有意願向警察報案；對情資的反映件數亦有增加。2.給予警察的評價較佳，對治安較有信心；但在結合民力，策動社區巡防工作上，有待改善。3.社區警政的犯罪預防措施與專責警勤區制度等，在評比時與舊績效制度有不當的混同現象。4.社區警政採取多元化活動，增加警察的「可見度」，明顯提升民眾治安的安全感。5.社區警政制度與非營利組織的接觸較被動與保守。

經由此研究的實證發現，台北市推行社區警政預防犯罪預防策略確實展現出抑制犯罪、提昇民眾安全感的功效；並提出具體建議，其中較爲重要的有：

1.進行法律鬆綁，簡化員警業務。

2.重新定位改採以社區警政爲基準的績效制度。

[18] 柏雷多最佳是這樣的一個原則，在某種資源配置下，如果至少有一個人的狀況改善，而且沒有其他人變得更糟，那麼前一種資源配置就要優於後一種。這樣一個改變，從定義上看，是爲增加世界上（人類的）幸福總量。柏雷多最佳的優點是它要求的資訊只是邊際效應，而非總體效用。引述自 Richard A.Posner The Economics of Justice，朱蘇力譯，pp54~55,79,88，2002，元照出版社台北。

3.採取專責警勤區制度以提高見警率，改善民眾的治安安全感。

4.落實民力結合的工作，加強與社區居民、民選官員、商業社群、相關公家機關與非營利組織等。

5.適切調整警政策略，採取彈性配套措施，對社區安全的建立，包括犯罪預防的措施及其他配套，並瞭解轄區各種狀況的派出所勤區依據各地區轄內特性訂定治安套餐。

6.強化宣導社區警政理念，在組織內形成共識，對外則爭取支持與助力。

學者孟維德（2005，pp98~118）、章光明（2004：159），提出 D.H.Bayley 對於多國警政模式的研究所支持的觀念。Bayley 研究包括美、加、英、澳、日、新加坡等國家的警察機關，比較其過去的傳統犯罪預防策略與現行改良式的策略之後，發現有四項具體要件一再重複出現，這四要件爲：諮詢（consultation）、調適（adaptation）、動員（mobilization）、及問題解決（problem solving），簡稱爲 CAMPS；並認爲 CAMPS 是社區警政的操作性定義（operational definition）。並將社區警政的意涵與相關實務規納如下表 2.

表 2 社區警政的思想與實務(引自孟維德,2005)

策略模式	要素	組織策略	一般性實務策略	具體實務策略	目標
社區警政	諮詢	分權	社區互動	社區會議、步巡、家戶訪問	建立共識辨認問題
	調適	分權	調整指揮結構	設立具充分決策權的分支或派出機關、員警久任同一轄區、授權等	提昇員警責任感
	動員	分權	社區犯罪預防	鄰里守望、財物標記、安全巡防、夥伴關係的建立（包括公/私）等	增加犯罪預防資源

	問題解決	分權	預警式策略	問題導向策略、犯罪熱點辨識與警力布署等	解決問題

四、小結：本文立場

此一改革潮流，勢不可擋，公設警察與私人保全或是其他聯防組織皆致力於同一社會的和平與安全，公、私雙方更要相互合作，建立一套適法合宜的合作模式。在大家互助互信的努下，相信應可造就一安居樂業的社會景象。我們瞭解犯罪預防的重要性，積極的尋求符合台灣社會現況的最佳遵循方案，Stenning, P.C., (1992，147)[19] 指出，我們可以從美國著名的 Hallcrest Ⅱ Report 可以發現，美國的情形與西方工業化國家對於私人安全產業的需求大致是相當的，但是必須注意的是，對於公/私警備機構的本質與角色---都是這個被稱之爲「社會」，再由所謂社會趨勢、文化傳統、公民經驗（如私有化、保護個人生命財產安全的概念、對於私人財產與公權力的尊重）等所賦予意義。各國經驗，可以帶給我們許多的啓發，但不同時期與不同地區的狀況是不能相提並論，必須尋求一種最佳的本土模式，對於法律地位、如何控制和責任歸屬經過不斷反覆探討與意見徵詢，加上拋開兩部門間相互的成見，如此才能共同爲犯罪預防事業做出最大貢獻！

綜合許多的觀點，本文引用學者孟維德（2005）所提出 D.H.Bayley 對於多國警政模式的研究所支持的觀念，並將借用社區警政的操作性定義來作爲本文合作模式的操作定義模型。

經閱讀相關文獻探討，這概念與公/私安全部門合作的操作經驗非常契合，社區警政與公/私安全部門合作的施行，可說是現代警政在犯罪預防的左右手！藉由這個操作定義，思考公/私安全部門合作的操作定義，當然在尚未實地深入研究屬於本土的操作模

19 Stenning, P.C., (1992) 'Private Policing - Some Recent Myths, Developments and Trends' Private Sector and community Involvement in the Criminal Justice System, Australian Institute of Criminology conference, Wellington, New Zealand November 30 - December 2, 1992.

式，下列表述只能說是現階段的思考邏輯，必須加上日後的實證研究而後修正，才能符合台灣的現狀。

必須說明的是，這也並非一主觀操作模式的建立，而是綜合文獻研究的核心概念，提供在本研究的先期藍圖，表述如下：

表 3 公/私合作模式的操作定義

策略模式	要素	組織策略	一般性策略	具體策略	目標
公/私合作	聯誼諮詢	增加互動與瞭解	公/私關係互動	聯盟（誼）會議、獎勵制度	建立共識、辨認問題
	組織調適	授權（公對私）	調整指揮結構、具體化保全項目	設立具充分決策權機關、適當法律授權、設計合適各類型保全訓練方式等	提昇雙方責任感與專業化程度
	資源交流	授權（公對私）	參與社區犯罪預防；人員、技術與物資交流	正式、非正式夥伴關係的建立	增加犯罪預防資源
	問題解決	授權（公對私）	預警式策略	問題導向策略、犯罪熱點辨識與有效公/私警力運用等	解決問題

爲了具體化各式各樣的警備種類，擬藉由 Adam Crawford（2003,p157）在回答：現代化國家中，專業警察一個在所有警備中只佔有部分功能的情況之下，如何才能做最佳調整？他區分出四種不同的並且可能是潛在相反的途徑；經過思考此分類方式將可幫助本文具體化未來適合台灣的各項合作類型，先描述如下：

1. 統合模式（integrationist model）：這類型的警備是由國家專業警察來統整”擬近警察

家族”（immediate police family）。

2. .操控模式（steering model）：警方尋求一種從遠處操控（govern at a distance）的方式來控制其他的警備活動。
3. 網絡模式（networked model）：把所有提供地方安全的各式各樣警備團體，以一種平等的伙伴關係聯結起來。
4. 市場模式（mark model）：這種模式是建立於公/私之間的相互競爭關係上。

一般而言，決不可忽視保全產業對犯罪預防與抗制的貢獻，長久以來早佔有重要地位，近來警方對於私人保全，不無抱持著期望，希望私人保全對於治安有所貢獻。基於社會的公平與正義原則，本文認爲私人保全並非用來代替警察，而是處於協助與支援的角色，在刑事司法體系中部分的區塊必須是經由國家公平正義司法系統來固守，私人保全可以用來分擔部分屬於國家絕對司法權力以外的事務，建立更專業的雙軌治安體系，在人民與相關配套法令的制定之下，共同監督。

參、田野觀察（observations）呈現

以上經過文獻回顧與二手資料有效立論支持，本文研究方法延用紮根理論之精神，選取樣本策略，以 Googlen 搜尋引擎鍵入關鍵字「保全」搜尋相關新聞，經過濾之後所得之 A 保全公司安管部爲起點（另 B 保全公司爲交叉比對之對象，以相關資料蒐集爲主提供資料比對避免偏誤），直接進入職場並向該公司相關業管人員簡報本研究之目的，取得該公司之瞭解與承諾將全力配合研究之推展，先期已擬定之訪談題綱，第一次試訪再將重複或不足之部分加以修正，接續以受訪對象之引介（滾雪球抽樣法）安排下一訪問與觀察之對象或案例，以下爲本文對於實際職場所作第一階段之觀察與相關分析。

一、實際職場觀察與分析

從 A 保全公司「重案組」到「安管部」轉變來說：保全公司之組織調適

以 A 保全公司所成立之重案組爲例：其前身爲臨時編組之「重案組」，以 2005/07/31 東森新聞報記者楊伶雯的專題報導，在她描述 A 保全的概況約略如下“A 保在創業初期，因爲台灣保全觀念缺乏，爲了打響公司知名度，進一步建立保全公司形象，對於抓小偷，採取重賞策略，在民國 70 幾年時，抓到 1 個小偷有 5 萬元獎金，可遠比薪水高出許多，延續這樣的傳統及觀念「重案組」應運而生。

重案組對於 A 保來說意義不凡，業務承辦人員以義務刑警自許，如果成效良好的話，那爲什麼會將重案組解散？A 保經營階層於九十四年七月正式將重案組一詞送進歷史，一時之間並無相關部門負責原有業務，重案組原有的功能與作法可能多有爭議！最後由公司高層決定於同年八月新成立「安管部」由○處長統籌負責規劃，專責建立與警方連繫、合作管道單一窗口，此一規劃正可測試本文關於組織調適策略之功效！

1、經過三個月的積極運作，從保全公司內部檢討資料可粗略窺見其先期成效如下：

表 4 警方友好拜訪數

單位/月份	安管一部	安管二部	安管三部	安管四部	合計
8 月份	23	26	29	27	105
9 月份	23	16	14	59	112
10 月份	24	16	14	45	99
總計	70	58	57	131	316

所謂友好拜訪是指；經與警方熟識人員轉介紹，與地方警察局相關業務單位人員進行接觸，另外，則是由中保安管部人員，直接到地方警局相關單位，經由遞名片告知來訪原因進行直接接觸。

表 5、配合警方案件處理數（專案拜訪）

單位/月份	安管一部	安管二部	安管三部	安管四部	合計
8 月份	6	5	8	6	25
9 月份	5	12	4	5	26
10 月份	4	8	4	6	22
總計	15	25	16	17	73

所謂專案拜訪爲因應客戶發生重大失竊案件（保全公司將 30-50 萬元以上列爲重大案件；警方：50 萬以上或涉外僑案件），或是主動提供警方相關跡證。

影響專案拜訪件數多寡經中保業管人員分析如下幾點因素：

（1）個案拜訪時間長短。

（2）路程距離遠近。

（3）有無執行專案。

（4）是否重覆拜訪。

（5）業管人員積極度。

因 A 保安管室剛成立，各部與警方案件配合屬探索期，件數普遍不高，探究影響配合意願原因如下：

（1）警方與民間保全公司互信度不足。

（2）保全公司參與犯罪偵查，警方顧慮適法性問題。

（3）案件是否屬重大刑案。

（4）有無破案獎金。

（5）警政高層或民意代表是否重視。

（6）媒體輿論關切程度。

（7）保全公司掌握案件跡證多寡。

綜合上述原因，保全公司認爲唯有不斷友好拜訪，以關係拉關係，建立與警方互信及認同感，案件配合件數必能提高，與公司客戶相關案件破案率亦可相對提高。

A 保分析成立安管室正面效益爲：

（1）與警方友好關係更加深厚。

（2）面對警方單一窗口減少抱怨。

（3）提供警方資料及筆錄較嚴謹，降低公司風險。

（4）強化公司內部安全控管與員工忠誠度。

（5）平衡媒體報導提昇公司形象。

分析比較：竊案偵破率低是國內外警方與私人保全共同問題所在，警方立場固然與私營公司不同，由法律面可以清楚瞭解，原因亦與國外情勢大致相同。由於公私執行態度與立場不同，一個是存在於私有權維護之私人契約行爲、另則是國家爲保護公民生命財產安全爲目標，所設立之執法單位，法律保障人權與個人隱私權是民主社會普世價值，但國家無法將觸角深入社會各個層面，政府組織與非政府組織及公、私團體各自分擔其社會責任。民主社會是高度分工的組織，組織型態或許因時代不同而有不一樣變化，但只有共同保護全體人民生命財產目標是一致，大眾化私有財產興起或私人聚落社區型態不同，導致公、私組織對於相關步伐有所調整，隨民主意識抬頭、社會成熟度逐漸提高，藉由法律規定保障私權，牽涉到人民生命財產損失法益傷害，國家警政系統因掌管全般犯罪偵察類型，竊盜只是其中類別之一，加上偵辦有其盲點及困難度，往往也是引發民怨原因之一。學者專家亦努力發展相關理論及配備，企圖降低竊案發生率和偵破率，也爲整合社會所有可用資源，嘗試整合不同民間營利組織或是非營利組織，在效率掛帥現代社會中，似乎是一股抵擋不住潮流！

從實際觀察中得到業者相同遭遇與美國類似狀況，民間保全業者對於如何與警方互動，雙方存在相似的困境，互相瞭解不易加上法令規定隔閡，儘管有某程度退役警政人員投入私人保全業，也只是依靠往日私人同僚情誼，並不能長期做爲雙方溝通管道，唯有依據各地方不同治安狀況建立正式或非正式聯誼協調機制，可以說實際狀況已有存在於業界與警方之間，只是將其檯面化、正式將雙方置於社會接受公評。去除利益輸送與建立互信相依關係，如此才能將效益發揮至最佳，人民更能安居樂業免除生活在犯罪恐懼惡性循環之中。

2、依據保全業法與警方業管人員互動：

配合警方完成保全業法業務檢查[20]，目前全省須配合警方保全業法業務檢查(24 家分公司)明細如下：

[20]保全業法第十三條、主管機關得隨時派員攜帶證明文件，檢查保全業業務情形，並得要求其提供相關資料。保全業之董事、監察人、經理人或從業人員，對前項之檢查及要求，不得拒絕。

表 6　A 保安管各部配合保全業法檢查

單位	安管一部	安管二部	安管三部	安管四部
負責區域	總公司(國興、國雲、立保)、大同、三重、板橋、基隆、宜蘭、花蓮、台東	桃園、竹北、新竹	苗栗、南屯、豐原、彰化、南投、嘉義、雲林	安平、永康、岡山、苓雅(國雲保全)、屏東、澎湖
數量	8	3	7	6

A 保每年須接受警方兩次檢查(上、下年度各一次)，其各業管單位分工如下：裝備、車輛及資料整理由業檢單位勤務副課長負責，總彙整由營運處保全部長負責，警方關係建立配合協調由安管室負責，管制作業由管制部負責，無線電由戰略室負責，明確責任分工相互配合。

A 保經營階層非常重視其與警方互動關係，但是其因爲是一以營利爲目的上市公司，所以與公設警察的一些因應作爲並不相同，公設警察受各種法令與預算的監督與控制，私人保全公司受其公司（股東）利益、保全相關業法的規範，雙方除公事往返之外，並無一正式溝通管道，致雙方對於彼此並不熟悉，復加大環境的不良影響更造成雙方的隔閡與距離。

如果站在犯罪預防與偵破案件爲前提之下，私人保全與公眾警察其實是有共通的目標（國內外皆同），私人保全公司爲客戶委託保護其私人產業安全，一旦客戶遭到犯罪而受侵害，保全公司即受相當程度之理賠與公司信譽受損雙重壓力；公眾警察則受破案和輿論壓力。我們知道處理「竊盜案件」是警察最弱一環，受制於警方人力與資源短缺，不足以因應層出不窮的竊案，反觀私人保全負責的業務決大部分則與如何防竊和抓到竊賊爲目標相關。保全公司積極投入人力與物力；人力方面聘用保全員應用於駐衛警、線上巡邏、立即反應、專案竊案處理等；物力投入則發展相關閉監系統、安全警報系統等[21]。警方受制於其受理案件之繁複，相較於保全公司則否，警方可能無法將資源全部運

[21] A 保對於特定搶案如超商搶奪，發展一套堅固收銀台與保全系統，並與日本母公司協力發展一種`捕人網`通過相關法規審查正式上市銷售。另外如金融機構（包括無人 ATM、運鈔車等）發展最新衛星定

用於防竊或防搶，保全公司則因受客戶委託專責於是，從這一角度看來，可以說比警方要來得優勢！

其次由於雙方認識不足，並未建立一溝通協調正式平台；相關法令牽制問題，導致雙方人員裹足不前；警方高層和保全經營團隊並未重視私人保全這區塊，致使雙方互動停滯。但是我們可以從中保的重案組到安管室的改革歷程，可以說一些現象早已存在於社會，只是現行制度使得社會資源重覆設置，產生資源無法妥善運用，許多作爲不僅沒有達到抑制犯罪目標，反而造成社會不良觀感。

以住宅、廠辦竊案爲一犯罪類型，私人保全業者對於此犯罪類型投注相對多之人力、物力，從記者描述和研究者進入職場的觀察，保全業者對於「重案組」的義務刑警的地位，持高度認同態度，其認真發展保全警報偵報系統、認真保存已發生案件現場跡證、建立慣竊檔案、辨識累犯犯罪手法、主動提供警方相關蒐集證據及錄影檔案等。影響連結雙方資源，分析認爲有以下幾點因素：

(1)保全業者認爲對於與警方聯繫窗口建立不易。

(2)警方對於保全業者多採利益回避的立場，除例行官方檢查之外，多保持相當距離，但私下又歡迎保全業者提供相關跡證。

(3)除現行犯之逮捕外[22]，現場跡證保存及案發後之犯嫌追蹤、埋伏等，相關法令對於保全業者限制頗多，業者常有人員及物品損失和經營成本考量。

(4)法令鬆綁與公、私兩領域高層重視程度。

二、側寫實際案例：交叉資料驗證

在交叉資料驗證前提之下，另舉一家 B 保全公司資實際發生案件之處理，來比較

位系統建立立即線上車輛調動與監看車行位置，改良 CCTV 監測技術，能立即監看現場或是自動偵測異常現象。

[22]第四條之一；保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。（通報義務）

第十四條；保全人員於執行保全業務時，應穿著定式服裝，避免與軍警人員之服裝相同或類似，並隨身攜帶身分證明文件及通訊、安全防護裝備。前項服裝之式樣、顏色、標誌，應報請中央主管機關備查；通訊、安全裝備之種類、規格及使用，由中央主管機關定之。

其中有無差異；

(一)從金融慣竊邱○○、許○○竊賊破獲過程結果報告[23]之分析

（1）『慣竊資訊蒐集』：保全公司對於客戶重大竊案極為重視，慣竊手法拒保全業者表示因人而異，所以可經由其慣用手法判斷可能之竊賊，保全公司蒐集完整慣竊資料，甚至詳實記錄竊賊進出監獄之時間，主動與竊賊接觸，希望達到嚇阻其下次犯案之目的。由於保全公司並無刑事偵辦權，所以可將先期於遭竊客戶蒐集得到資料，完整轉移給警方，成為警方辦案方向重要依據。

（2）『感謝狀頒發』：非正式交流管道建立，大多經由此模式開始，保全業可經由媒體披露其參與警方偵破竊案，藉以建立其在業界專業口碑與品牌形象。

（3）『保全權限不同』：地位不同

保全公司不同於其他普通行業，因為他涉及人們的生活、生命和財產安全。對於現行犯的逮捕，私人保全對其態度應比平常人要正確，這是因為他是受過保全專業訓練。認為私人保全是一種補充警察的角色，但是警察是國家法定執法者，保全從業人員則是受雇於所屬公司，依契約來保護客戶私人生命財產安全，依法律保障層面與適法性來說確有其不同之處。

（4）『與警方建立單一聯絡窗口』：保全公司對於客戶發生不法損害，第一時間通知當地管轄警務單位，案件經警方受理之後經規範程序依法偵辦，保全公司必須基於保護客戶之最大原則，積極蒐集跡證與努力與刑事案件偵辦單位配合，如果無單一窗口負責聯繫，容易造成力量不易集中，徒增人力與物力資源浪費，故保全公司對於相關業務推動建立與執法單位聯繫窗口是必須的。

B 保全公司與 A 保全公司雖採取不同方式執行，從幾個重點來看如：***危機處理***（處理客戶損害賠償，關係公私商譽）、***陌生處理***（不熟悉警方聯繫窗口，直接報案與一般民眾無異，保全業法中通報犯罪義務）、*或者是****地區有竊案處理提出那些被竊的資料來請警方協助偵破相關的集團案件***（主動提供已蒐集跡證給於警方辦案

[23] 斜體字，引用 B 保全 2004 年內部報告資料。

參考），深究其含意與作法是相同，所以增加公/私雙方互動與瞭解是必須且有益於社會大眾。必須再次強調，執法單位決不可忽視保全產業對犯罪預防與抗制的貢獻（金錢、人、物力投資），其長久以來早佔有重要地位，近來如北、高兩市警方政策改變對於私人保全態度，不無抱持著期望，希望私人保全對於犯罪預防這個區塊有所貢獻。目前政府態度認爲，保全業者 24 小時工作特性，及認同其擁有較一般民間巡守組織更爲專業之設備及人力，責由各警察局加強輔導、運用其轄區保全業者，以彌補警力不足造成之勤務罅隙，形成綿密犯罪防制網，提升治安維護效能。並且點出目前保全業者協助治安維護工作重點：包括（一）協助各項預防犯罪宣導。（二）可疑治安情資之紀錄及通報。（三）失蹤人口之協尋及通報。（四）發現警察單位通報追緝犯罪嫌疑人、車，必要時參與協助攔截行動。（五）協助急難救護、通報及災害防範搶救、通報。等等之工作。

基於社會的公平與正義原則，認爲私人保全並非用來代替警察，而是處於協助與支援的角色，在刑事司法體系中部分的區塊在台灣社會現有狀況之下，必須是經由國家公平正義司法系統來固守，私人保全可以用來分擔部分屬於國家絕對司法權力以外的事務，建立更專業的雙軌治安體系，在制度建立與相關配套法令制定之下，共同監督。接下來從業者角度，看所推動之專案及行動來更深一層剖析其中意義，到底公私之間想法與看法落差在哪裡？

三、保全業者推動與警方聯繫專案實錄

A 保全公司「安管部」成果：

從竊案防制 A 保全設立與警方聯繫單一窗口「安管部」，從九十四年八月成立，積極推展與警方聯繫管道成果（八月至十月共計 153 次）。

分析其成果發現其內容綜合項目表列如下：

表格 7 與警方配合事項；次數統計表（作者整理）

項目	次數	附註
一般警方關係建立	36	自動與警方聯繫
執行專案聯絡配合事宜	84	成立專案時聯繫警方
提供情資配合指認	17	配合指認嫌犯
配合跟監	5	配合警方埋伏
指証筆錄	8	配合製作筆錄
保全業務檢查先前拜訪	1	年度計畫檢查

其中最多爲執行專案聯絡配合事宜，其次爲一般警方關係建立與提供情資配合指認，保全公司爲保護其客戶及自身公司商譽，當重要案件發生時，公私成立專案小組負責該案件之追蹤與線索蒐集，以公司力量蒐集相關跡證，伺成熟之時機，提供警方爲辦案參考資料。A 保全公司目前對於建立與警方協調聯繫管道，不遺餘力加強專責人員之業務執行，不斷修正其態度與方式，期望能在雙方互助合作，強大效益功能發揮之下，完成屬於事後防處積極作爲。

私人亦有積極行動，當自身權益受損時，有關之事證蒐集與可能犯嫌之追蹤，私人保全公司正擔負此責，保全公司依契約內容對所屬客戶負責，此行爲才是創造公司利益最大來源。保全業者依法通知當地警察有關自身客戶遭受不當侵害，並積極蒐集跡證，提供警方辦案之參考，可說是最佳之警民合作模式，保全公司訓練其員工成爲一合適之犯罪預防與第一線打擊犯罪有效人員，原比一般普通民眾要來得合適，除基本民眾預防犯罪觀念建立之外，有效打擊犯罪減少民眾負擔作法，此爲重要之方法之一！

當然在私人產業主管機關許可之下，於傳統法律界限內執行圍牆裡面的事，警察通常不能非法進入私人的地區，除非透過邀請或者在其他特殊情況之下才允許。保全業者負責的任務在保護屬於私人地方，並把損失財產的風險減到最小，其功能是在公眾的法律與秩序的保護中生效！

警方與私人安全產業的合作，讓公眾警察部門有更多的資源可以用來執行傳統打擊犯罪的任務，對於有效的社區警政來說，公/私合作的方式是一個重要的面向。

在警方服務於社區安全的同時，對於私人安全產業來說將會增加他們執行保護人民

生命財產及資訊安全，也可以增加他們的公司的營運，從中獲利將是全國的民眾。這些與國外情形相當可爲相互之驗證參考。

(二)尾牙聚餐感恩晚會（2006/1/17）

A 保全公司接受本文研究者建議，以建立公/私雙方第一步聯誼基礎爲目標，增加相互瞭解不同文化之機會，據保全公司相關業務承辦人員陳述，以往大部分以自身熟識之警務人員爲主，通常是小部分人員聯誼聚餐型式，來感謝相關警務人員辛勤偵辦案件，及協助保全公司專案之推展，比較像是個人對個人聯誼方式，意義似乎不具指標。

研究者實際參與 A 保全公司舉辦之尾牙餐會，因爲是第一次邀約相關警務人員參與，以純餐敘方式，並無致贈紀念品或獎品，餐敘間警政人員與保全公司經營管理高層互動頻繁，席間參與意見討論與經驗交流，雖是非正式場合，但在雙方熱絡氛圍之下，間接提供一個促進彼此更進一步相互瞭解不同文化，交換差異觀點所在最佳機會。

共同合作基石建立於相互之間互信互賴，警政人員實因身份特殊，相關法令規章限制其權利與義務，公務人員行爲動見觀瞻，與相關業務承辦人員皆有其利益迴避之道德規範，如果將所有行爲公開於大眾，此種基於相互間聯誼與溝通意見機會，並無道德及立意不良之非難，應值得雙方大力推展。

站在實務觀點看來，其中難免爲公家機關一廂情願看法，唯有採取正式如學術研討會或是非正式聯誼會來結合不同領域，但共同爲預防犯罪目的而奮戰之公/私部門，討論相關法令交換不同經驗，如此長久推行，可預見其成效必定卓著！

肆、第一階段結論與建議

本文先期以文獻探討法網羅相關文獻及新聞報導來瞭解目前私人安全部門與公眾警察之間合作的方式及概況，依據國內外二手資料(secondary data)，及以完成且具有公信力相關專案研究做爲本研究的基礎論據，並適當地再分析與檢驗各相關議題。提供本研究具效力的參考資料來自觀察與訪談資料直接引述，可以得到屬於人內在層面的資料，用以增強其效度，例如：經驗、意見、感受、知識等。透過真實職場觀察、訪談，

可以詳盡描述有關人的活動、行爲、廣泛的人際或人與物的合作，可觀察人類經驗之組織歷程。再經過蒐集相關文件，分析則透過專案紀錄中，採取摘錄、引述或是整個事件的謄錄，範圍從個人日誌、信件、到出版品、論文報告，乃至章程規約等，甚至包括問卷和調查開放式的書面答覆資料力求完整、準確。

王進旺（2005）[24]：「*我們有一句話，警力有限、人力無窮，過去 25 年來在犯罪預防最大的改變，就是私人保全和社區聯防的興起，這段時間增加警力，治安也不一定會好，更何況在公部門事實上有受到限制…*」，政府運用更多警力，如果還是維持相同的逮捕量，結果是警察一定傾向于重視處理嚴重的犯罪，而降低或者甚至淘汰他們在傳統上提供的巡邏和公共服務的功能。保全業的興起可說是與警政管理的危機互相依附的，由於犯罪率的增加；新興犯罪手法層出不窮；普遍犯罪恐懼感提升；犯罪防治成本的高漲，造成政府、企業界及民眾的負擔增加；。於是逐漸趨向自保的途徑，而不再僅依賴警察的保護。如果私人安全能夠提供有效與強而有力並且可以預見之功能，可以說隨當時犯罪率、政府態度與私人安全公司的發展和大眾財富的增加等因素的不同而做不同程度的更替或改變！主要的關鍵在於，私人警衛公司是否保證，能提供其承擔特別工作或任務時，所必須具有的專業水準。只有在政府感到安心時，他才和私人安全公司簽約，把一些任務給他們，私人安全產業必須準備接受一個觀念：只有他擁有專業成員與成熟制度，他們才會被要求分擔、協助公眾警察的部分工作。

私人安全是一個合法打擊犯罪的主體--但與公眾執法機構是分開的，不過還是要倚賴與他們之間的合作。從第一階段來看策略考慮包括：改進機構間溝通的管道、創建共同資料庫、交換訓練，並且進行部門代表的例行會議。可以預見在將來兩個部門之間有更大的合作空間，也符合本研究先前提出之操作定義。

以本文先前提出之操作型定義爲藍本，首先以聯誼諮詢增加互動與瞭解公/私關係，舉辦互動聯盟（誼）會議、建立獎勵制度，目的在於建立共識、辨認問題。其次組織調

[24]安全產業協會綜合座談（2005/12/19）會議記錄。曾任警政署署長、國家安全局副局長，現任海巡署署長。

適，調整結構、具體化保全項目設立具充分決策權機關、適當法律授權、設計合適各類型保全訓練方式等提昇雙方責任感與專業化程度。再來爲資源交流，社區犯罪預防、人員與物資交流，建立正式、非正式夥伴關係，目的爲增加犯罪預防可運用之資源。最後則是問題解決，以預警式問題導向策略、犯罪熱點辨識與有效公/私警力運用等，目的爲解決治安問題。

從觀察所得來看，在警察和私人安全之間，大多數溝通問題在於實際執法人員對保全員觀感，警方似乎對保全從業人員，有先入爲主不良主觀意識。觀察所得概略描述這領域衝突幾種現象：如缺乏相互瞭解、缺乏溝通、缺乏合作、缺乏對私人安全執行法律的相關知識、缺乏私人安全執行標準等等問題。

本文針對第一階段研究提出初步建議：

1.正式與非正式的合作計畫

保全公司與政府共同尋求企業體來贊助相關計畫推行，如設置○○地區CCTV或針對該地區特性改善物理環境，著手推動地區犯罪預防意識，此類合作計畫可由外國經驗中得到預期效果，可從實際推展中知其不足之部分，建立成功模式，並可以複製成功經驗！

2.契約合作計畫的推行

以訂定契約方式分擔公共安全責任，在大樓外面，通常是由公眾警察負責管理社會秩序，而在大樓、廠辦或集合式住宅內，則由私人保全負責管理。這可節省更多社會資源，鍵入更多合適監控者或監控器材於警力無法深入區域，更重要的是，在組織模式下運作，可以組成更有效之'安全防護網'。由於公眾和私人安全合作的安排，可預見大幅提昇特定地區或私人集合式住宅之安全立體網絡。

3.初期由熟悉和友好的關係來發展合作計畫

在主要正式合作模式尚未成熟之前，一些合作的計畫主要建立於彼此熟悉之個人執法人員和私人安全專業人士之間。認爲透過舉辦對於曾協助公司推動專案之執法人員感謝之夜，第一個好處是主要成員能藉這次機會認識彼此；第二個好處是實際合作的工

作，可以從那些關係發展起來。

4.舉辦簡單隆重授獎典禮

一種類似於執法人員感謝之夜的效果，透過安全組織或公司將榮譽的獎勵授予執法人員。它有一定合作意義，是鼓勵執法人員更加有動力來實際從事合作的工作，經由透明公開場合，更具宣示與正常化雙方關係意義，而這對私人安全是有益的。

5.相互傳遞犯罪事件訊息

透過對保全公司宣導犯罪事件或新聞，讓民眾來瞭解犯罪集團手法。執法單位將相關訊息整合（因可能線索來自不同保全公司或個人），交叉比較資料可以縮短辦案之時程與人力、物力。當需要逮捕某個犯罪嫌疑犯或集團時，由保全公司所僱用的保全人員與警察密切配合聯繫，並且由其所僱用的保全人員，做爲警察額外的資訊蒐集者（警察的耳目）。警察有時提供訓練和犯罪訊息給簽約的安全公司作爲回贖。

6.研究比照人身壽險費用，將投資於保全公司費用列爲扣除額之一

學者亦指出先前的研究也常忽略了其他爲預防犯罪所付出的社會成本，這些個人用來預防範例的費用包括：人身安全保護費用、爲排除潛在的被害危險（如不走路改搭計程車或避開特定區域）、保險費（如停車場所有人對於保險費與照明設施費用支出的增加）、政府的社會福利措施等，這些是民眾對於關心社區安全所願意付出的費用，國家已經從民眾收入課取部分稅收，政府在拿這些納稅者血汗錢，來建設基本生活設施、舉措社會各項福利事項，個人生命財產安全當然包括其中，政府對於人身保險部分，配套措施有基本社會福利政策與勞、健保，對於政府無法獨力完成部分，委由保險公司來承擔風險，對於政府、個人與保險公司來說亦是三贏局面。如果單從人身保險相同觀點來看，是否可以將個人每年投資在家宅，或公司對於廠辦安全保全費用支出，列爲免稅扣除額之一？從法律、經濟效力看來似乎可行！

7.鼓勵保全公司投資犯罪預防；減免營業稅賦

以契約簽訂模式爲首要考量，一旦獲得政府執行契約，可以考量對保全業者所屬地區全部生意和財產稅賦，做一個特別免稅評估。政府將此安全產業稅收用於其他社會資

源較缺乏地區，建立公平與正義平衡之安全社會！

8.調整保全公司內部組織

建立與執法單位聯繫之常設單位，許多公司或許有聘請退役警方人員擔任警政顧問；也有以私人情誼建立與警方通聯關係，保全公司是一特別行業，與執法單位關係原本不容切割，著眼於保全專業化制度建立，不如將所有與執法單位聯繫過程與方法正常化、公開化，如此能消除社會對於公眾警察與私人保全之間利益輸送疑慮！

※參考文獻

一、中文部分：

（一）期刊

郭志裕，1988，美國私人安全警衛之發展，警學叢刊，18,4

張綠薇節譯 Livingstone, Ken，1995，英國的警政管理與私人保全，26:2 警學叢刊

（二）論文集：

孟維德，2005，警察與民主社會—警察角色的實證分析，第二屆（2005 年）犯罪問題與對策研討會論文集

傅美惠，2004，如何建構適合我國國情之保全業法制；第一屆『保全業與治安』國際學術研討會法制建構犯罪抗制

鄭善印、陳維耿，2005，我國保全業現況之分析；警察、民力與治安-學術研討會論文集

森內彰等，2004，第一屆『保全業與治安』國際學術研討會-法制建構與犯罪抗制論文集（上、下冊）

（三）專書

朱蘇力譯，2002，正義／司法的經濟學，Richard A.Posner 著，The Economics of Justice，元照出版社，台北。

李震山，2002，警察法論：警察任務篇，正典出版文化有限公司，台灣、台南。

吳芝儀，廖梅花譯 Anselm Srauss & Juliet Corbin 原著 2004 質性研究入門：紮根理論研究方法，濤石文化事業，台北

孟維德，2005，警察與犯罪控制，五南出版社，台北

章光明，2004，現代警政-理論與實務，五南出版社，台北

陳向明，2004,社會科學質的研究，五南出版社，台北

許春金，2001，論犯罪預防多元化--民間犯罪預防(警衛)之興起 2　中央警察大學犯罪防治學報

2003，犯罪學，台北，三民出版社

2004，犯罪預防與私人保全，台北，作者自印

徐宗國譯，2000 質性研究概論，台北：巨流出版社。

胡幼慧，2000　質性研究：理論方法及本土女性研究實例，台北：巨流出版社。

（四）其它

台北市刑警大隊；2005　警政署頒「結合保全業者協力維護治安工作」規劃案初步定案文件。

蔡德輝，鄧煌發等，2004　建立警政整體預防體系之研究　，內政部警政署刑事警察局委託研究報告（國科會 GRB 編號）ＰＧ９３０６－０６４１（內政部研考資訊系統計畫編號）０９３－３０１０１０２００Ｃ－１００５

高永昆，2003　台灣保全業、物業管理業的現況與未來發展及保全業法檢討，太平洋保全董事長。發表於台北市保全協會網站。

安全產業協會綜合座談會議記錄，2005/12/19 於國立台北大學舉辦之安全產業協會綜合座談會

二、外文部分：

（一）期刊：

James K. Stewart,1985,　“Public Safety and Private Police,” Public Administration Review,

NAOKO YOSHIDA，1999，THE TAMING OF THE JAPANESE PRIVATE SECURITY

INDUSTRY，Policing and society , Vol.9

Trevor Jones and Tim Newburn，2002　The Transformation of Policing？Understanding Current Trends in Policing Systems，　BRIT.J.CRIMINOL.42,129-146

（二）報告

Clifford D. Shearing and Phillip C. Stenning

1997.　From the Panopticon to Disney World the Development of Discipline，Perspectives in Criminal Law: Essays in Honour of John LL.J.Edwards", edited by Anthony N. Doob and Edward L. Greenspan, Q.C. (1984), published by Canada Law Book Inc

Edward F. Connors；William C. Cunningham；Peter E. Ohlhausen

a.1999　Cooperation and Partnerships Between Law Enforcement and Private Security. By Institute for Law and Justice and Hallcrest Division of Science Applications International Corporation

b.1999　Terence J. Mangan and Michael G. Shanahan, “Public Law Enforcement/Private Security: A New Partnership?”FBI Law Enforcement Bulletin, Jan. 1990

James K. Stewart

1985　“Public Safety and Private Police,” Public Administration Review

Michael G. Shanahan

1986　“Private Enterprise and the Public Police: The Professionalizing Effects of a New Partnership,” in Police Leadership in America: Crisis and Opportunity, ed. William A. Geller (New York: Praeger)

（三）會議資料

“Guidelines for the Establishment of State and Local Private Security Advisory Councils,” report prepared by the Private Security Advisory Council to the Law Enforcement

Assistance Administration,U.S. Department of Justice, 1977

Mark Golsby，1998　POLICE AND PRIVATE SECURITY WORKING TOGETHER IN A CO-OPERATIVE APPROACH TO CRIME PREVENTION AND PUBLIC SAFETY；Paper presented at the conference Partnerships in Crime Prevention, convened jointly by the Australian Institute of Criminology and the National Campaign Against Violence and Crime and held in Hobart, 25-27 February 1998

Stenning, P.C.，1992　'Private Policing - Some Recent Myths, Developments and Trends' Private Sector and community Involvement in the Criminal Justice System, Australian Institute of Criminology conference, Wellington, New Zealand November 30 - December 2, 1992

（四）網路資料

Alison Wakefield ，The Public Surveillance Function of Private Security， Surveillance & Society and the author（s）2005，http://www. Surveillance –and-society.org（登錄時間 2005/5）

Edward F. Connors；William C. Cunningham；Peter E. Ohlhausen A Policy Discussion Paper：http：//www.policefutures.org/docs/Private-Police.pdf（登錄時間 2005/5）

John H.Christman,Cpp Histort of private security I、II；http://www.iapsc.org/IAPSC/pud1.id…ion_ID=1&Volume=IAPSC&Issue_No=448（登錄時間 2005/5）

Peter E. Ohlhausen , Policy Paper: Private Security /Public Policing Partnerships 1997 “Combating High-Tech Crime in California: The Task Force Approach,” produced for the California High-Tech Task Force Committee under a grant from the Technology Theft Prevention Foundation, Available at http ://members.aol.com/pohlhausen/library/fa/fa.html.

2004 Policy Paper: Private Security /Public Policing Partnerships ,Ohlhausen

Research,Inc.（http://www.cops.usdoj.gov/mime/open.pdf?Item:1355）Ohlhausen Research,Inc. （登錄時間 2005/4）

德國保全業
與保全業法之研究

A research of private security and private law in Germany

開南大學法律系　　鄭善印教授

壹、前言 6-1

貳、德國保全業的歷史沿革 6-3

參、德國保全業的現狀 6-5

肆、第六次漢堡保全業法會議研討內容 6-7

伍、德國保全業與治安維護的關係 6-11

陸、德國保全業的法律規範 6-21

柒、結語 6-32

德國保全業與保全業法之研究[1]
A research of private security and private law in Germany

開南大學法律系　鄭善印教授[2]

摘　要

德國保全業自 1901 年成立以來，至今已有超過 100 年的歷史。其發展過程，曾經歷過第一次、第二次世界大戰以及近年的犯罪率攀升期等三個重要階段。2001 年其保全業的數目有 2700 個，保全人員有 14 萬 5 千人，市場規模估計應有 36 億歐元以上，業務內容除私人領域外，已擴充至公共領域甚至公權力領域，其職業團體擁有積極進取的精神，經常引領業者發展。由於其業務範圍已進入公共領域，故常會出現爭議，但鑑於治安日漸無法維持，在可見的未來，只要警察仍然保有治安的最後決策權，相信德國保全業會日益蓬勃發展。德國爲了符合這種趨勢，對於保全業已日益要求其資格及專門知識，更在教育法中明訂保全業的職業教育，坊間亦已出現單科大學的保全學程，其有關保全教育的發展，十分迅速。

關鍵詞：保全業　保全人員

壹、前言

德國的保全業擁有長遠的歷史，其歷史自 1901 年猶裔德國人 Jakob 與 Solomen 從美國學得有關個人的安全應由個人維護的理念，並返回德國設立最早的保全業漢諾巴保全上鎖公司（das Hannoversche Wach-und Schlissinstitut）即已開始，迄今已達一百零三年。在創設初始，據聞 Solomen 曾在沒有顧客的情形下，逕行組織二十個人，身著深藍的制服，手配機構名稱的袖章，進行街道的無償巡邏，慢慢地才因獲得認同而接到客源。

[1] 本文乃將前此由鄭善印、吳家慶、陳維耿三人發表在中央警察大學警政論叢第四期之文章「德國保全業之研究」，予以增加新資料及刪除附錄後而成，文責由鄭善印擔負。

[2] 作者鄭善印現任開南管理學院法律系專任教授。

Jakob 也深信保全業的未來遠景，而於公司設立後，立即拜訪科隆市的土地商人，並於同年設立科隆保全及上鎖公司。接著慕尼黑市、法蘭克福市、杜賽道夫市也陸續設立保全公司。直至 1903 年止，全德共設有 11 個保全公司，1904 年增加爲 14 個，1905 年再增加爲 17 個。1914 年第一次世界大戰時，更因欠缺男性保全人員，而首開女性擔任保全人員的先聲。第一次世界大戰後，因 1918 年的布魯塞爾合約限制德國軍隊僅能維持在十萬名以下，並且大量刪減軍備，故不得已也將軍用地區的警衛工作，委由保全公司負責。第二次世界大戰後，駐西德聯邦軍隊的軍事設施保全工作，也比照前例而交由保全公司處理。即使到了現在，軍隊仍將一部份的警衛工作交給保全公司。尤其，過去二十年來保全公司的發展是特別顯著的。其原因在於犯罪數字的增加（德國的犯罪發生件數至 2002 年已超越 600 萬件），並由此而增大對於犯罪的恐懼感，同時，由於警察對於治安的應對能力早已到了極限，故社會大眾對於民間保全的需求乃因而不斷地增加。此外，保全業者的活動範圍，目前也已擴張到了單純私人契約以外的領域。雖然這個領域的營業額，仍僅佔整體保全業營業額的個位數，但其代表性的活動卻是，由地方政府或小型企業向保全公司委任的，在民眾得自由出入場所的巡邏（德國通稱之爲 Citystreifen）。由於對公共空間的安全維護，傳統上被認爲是警察應該執行的業務，但現在卻由私人的保全業者執行，這不能不說是德國國家體制及公務員至上思想的一種變遷。

在這種狀況下，2002 年 7 月 23 日乃出現了「保全業法」（正確的說是營業法[Gewerbeordnung]第 34 條 a）及相關法令的修正法（自 2003 年 1 月 1 日開始施行）。

本文主要討論的有四項主題：德國保全業的歷史、現狀、與治安的關係、法律規範。各節編排的秩序，除第一節爲「前言」外，餘依序爲第二節的「德國保全業的歷史沿革」；第三節的「德國保全業的現狀」；第四節的「德國保全業與治安維護的關係」；第五節的「德國保全業的法律規範」;最後則是第六節的「結語」。

貳、德國保全業的歷史沿革

德國的保全業協會雖號稱有百年的歷史，但保全公司當初的工作，只是到簽約地點確認房屋有無上鎖，至多也是在確認有無鎖門之外，再順便看看有無不法人物侵入而已，所以德國保全業在開始時所從事的，仍然是非常簡單的看門工作。但是隨著各種產業的發展，數十年來保全業增加了對於化學工業與汽車工業等的保全工作，近年更增加了許多現金運送，以及有價物品或貴重物品等的運送工作。這些發展在在說明了，保全市場隨著社會的變化，也會不斷地開發出新的業務種類或新的賺錢手法。因此本文爲更深入瞭解德國保全業發展的狀況，乃對德國保全業發展的歷史沿革作一時序性的簡介[3]：

一、1901 年設立歐洲最早的保全業「哈諾巴及克倫公司」（Das Hannoversche Wach und Schliessinstitut 以及 Koelner Wach und Schliessgeselschaft）。

二、1904 年設立較大型保全聯合公司「克倫保全及看家業中央聯合公司」。

三、1907 年成立中小型的保全公司聯合體「德國保全業聯盟」。

四、1927 年營業法（Gewerbeordnung）第 34 條 a 規定，保全業有申請認可之義務。

五、1933 年所有的保全公司統合爲「德國保全業帝國統一聯合」。

六、1937 年以「保全服務令」規定，所有私企業的保全業，都應在保安警察的監視下營業。

七、1945 年第二次世界大戰後，新創業的保全公司必須得到佔領軍的許可。

八、1948 年組成「德國保全業中央會」，作爲德國保全業的中央組織，至此乃將分散於科隆、巴伐利亞、黑森各邦的聯合組織統合起來。

九、1949 年「柏林保全業聯合」加入「德國保全業中央會」（以下簡稱中央會）。

十、1950 年中央會勸告加盟各公司適用「保全業之保全人員統一服務規則」。其後即以中央會爲核心，除擴張相關領域的保全外，也完成保全業的相關法規範（譬如，各種保險制度、災害防止政策、與外國保全業建立合作關係、將保全人員的最低年齡由二

[3] 參照日本全國警備業協會出版之 Security Time，2002.9，頁 10 至 11；原作者爲宮澤浩一，該資料據原作者所言，係德國保全業雜誌 Der Sicherheitsdienst ，2001.2 號所刊載之德國保全業百年史。

十一歲降至十八歲等）。

十一、1975 年中央會在創立二十五週年後改稱「德國保全安全企業聯盟（BDWS）（略稱企業聯合）」。另外，在 BDWS 的主導下，1980 年代實現了如下的目標：制訂保全業從業人員研修、教育指南；制訂教育課程；認證保全人員學校；制訂災害預防的特別計畫等。

十二、1989 年在「企業聯合」的積極參與下，於羅馬成立「歐洲保全業聯盟」。

十三、1990 年爲在東柏林成立保全公司，特設立「BDWS 資訊設施」。

十四、1993 年在德樂司登舉行新加入邦（舊東德各邦）之會員總會。

十五、1996 年在英國倫敦舉行第一次歐洲保全業會議。

十六、1997 年在德國聯邦會議內政委員會內舉辦「保全業公聽會」，推動超黨派之「保全業服務的整體構想」。

十七、1998 年在巴德封堡舉辦第四屆保全會議，包含保全業界、政界、財經界、學會、媒體等共二百餘人參與。同年九月慶祝「企業聯合」成立五十週年。

十八、1999 年 6 月在柏林舉辦第二屆歐洲保全業會議。同年六月在德國，BDWS 首次與警察締結「合作契約」。這就是由法蘭克福市警察與「德國保全安全企業聯盟」黑森邦聯合代表所簽署的合作契約。

十九、2000 年麥克連伯發彭美邦內政部長與該邦 BDWS 的聯盟會長簽署邦層級的警察與保全業間的合作契約。十一月在柏林由「企業聯合」舉辦「與議會間的晚會」，相關國會議員、官廳代表及警察多人參與。

二十、2001 年 7 月 15 日，「德國保全安全企業聯盟」慶祝「德國保全安全業」創立一百週年。

由以上德國保全業的演進發展可知，德國保全業有著一個強而有力且相當活躍的民間團體組織，它隨著社會變化與時俱進，更以滿足顧客需求爲服務目標。其除積極地參與國內治安維護，而與警察締結合作契約外，甚且進一步主導舉辦歐洲保全業會議，而與歐洲各國聯合拓展保全業的服務領域。

參、德國保全業的現狀

德意志聯邦共和國是由十六個邦所組成，這些邦不是單一國體制下的省份，而是聯邦體制下擁有自己法律的各邦，是故各邦與聯邦之間的任務分配，係以權力分配以及平衡系統爲基本的架構。德國國土總面積爲三十五萬七千餘平方公里，德國人口將近八千兩百多萬人。而德國保全業在最近數年的發展狀況，也可以從以下相關數字明白地看出端倪：

一、保全業者的數目

2001 年時，德國保全業者的數目是 2700 個。十年前這個數目是 1290 個，共增加了一倍多。此外，這個數字尚不包括保全相關器材的製造、販賣業者。

二、保全人員的數目

2001 年時，德國保全人員的數目是 14 萬 5 千人。十年前則爲 9 萬 7 千人。

三、市場規模

2001 年時，保全業者的總營業額爲 36 億歐元[4]，與十年前的 19 億 5 千萬歐元相比，約增加一倍。此外，所謂公共空間或者法律上雖爲私人空間但事實上任何人都可利用的空間，在此領域之巡邏業務所佔的比率，統計上雖不明顯，但若與一般巡邏業務結合，其營業額仍佔 10%。若包含保全器材販賣業者等，則保全相關的市場規模爲 92 億歐元。

四、保全業務內容

依德國保全業協會雜誌 DSD（Der Sicherheitsdinst）2001 年 5 月號的統計，德國保全業的業務內容，各種設施保全及門禁警衛佔 33%；工場保全佔 19%；軍隊各種設施保全佔 13%；各種交通引導整理及秩序維持佔 12%；警報器材業務佔 2%；原子能發電設施保全佔 1%；其他佔 2%。

[4] 一歐元匯率等於 39.85 元新台幣（2004/4/12），所以三十六億歐元營業額相當於新台幣一千四百多億元。

具體而言，德國保全業的業務內容，除傳統私人領域的保全外，近年已擴充至：軍隊兵營及兵舍的保全、鐵路車站機場及港灣的保全、原子能設施的保全、交通管制及超速告發的保全、監獄保全、此外尚有各種大型活動及地方政府委託的公園廣場道路及監視器等的保全，可謂已逐漸往公共領域方向邁進。

這種現象也可以從保全協會資助的漢堡大學「保全業研究室」，在 2000 年以後幾場大型研討會的題目中看出端倪。這些題目有：「保全業法難道不需要作徹底的修正嗎？」、「保全業法有配合保全業接受公家機關委託之業務而進行修改嗎？」、「國內治安的融資---回顧保全業」、「警察治安政策的社會化及私企業的犯罪預防」、「保全業需要相關的專門知識證明嗎？」、「何謂刑罰執行的私企業化？」等等。[5]

五、保全業者的職業團體

德國有幾個保全業者的職業團體，其中最有力的職業團體是「聯邦德國保全業協會（Bundesverband Deutscher Wach-und Sicherheitsunternehmen）」（以下稱 BDWS）。BDWS 是 1948 年在法蘭克福成立的保全業者的職業團體，其加盟的企業約有 400 個，加盟企業的保全員人數約佔全體業者的三分之二，營業額則高達全體業者的 80%。BDWS 代表加盟企業，作爲業界的職業團體而積極地進行各種活動，同時也作爲交涉團體而與勞工組織進行工資等的協議。

六、與其他歐洲國家比較

德國的保全市場在歐洲共同體中佔有重要的地位，其未來的發展狀況也最樂觀。首先來看各國的人口，瑞典約有 9 百萬人、丹麥約有 5 百萬人、葡萄牙約有 1 千萬人、西班牙約有 4 千萬人、德國約有 8 千 2 百萬人、法國約有 6 千萬人、比利時約有 1 千萬人，各國的人口相差懸殊。若以保全公司的數目來與人口作比較的話，德國公司最多，法國（2568 個）與西班牙（1500 個）次之。再者，從業員的人數，德國則有壓倒性的多數，

[5] 保全業務內容參照宮澤喜一著「德國保全業的歷史與現狀（一）（二）」，載於日本全國警備協會出版 Security Time，2002.9，vol.274，頁 7 至 10；同雜誌 2002.10， vol.275，頁 55 至 57。以及宮澤喜一著「漢堡大學之保全業研究室」，載於同雜誌 2003.6，vol.283，頁 40 至 45。

法國（78000 人）與西班牙（53000 人）又次之。但應注意的是，上述數據，在德國是以 2001 年爲準，在他國則是以 1998 年爲準。由上述數據來看，德國保全業在歐洲共同體中，是發展最爲迅速的企業，而其所以能一枝獨秀，或許與德國國民對於國內治安，一般認爲實在不能光靠警察，亦即，除警察外更應積極地委託私企業來維護治安的意識與思想十分堅定的緣故。我們若從德國近年犯罪率的攀升，可以預測德國保全業未來的發展是相當樂觀的。

肆、第六次德國保全業法會議的研討內容

2005.2.15 在德國漢堡市邦漢堡大學本館講堂內，由該大學保全業法研究室，主辦了一場邀集德國保全業界及大學研究人員共 180 人一齊參加的「第六次漢堡保全業法會議」。從該次會議研討的內容，吾人可以管窺出德國保全業界的商場現況，以及目前關心的事項。

一　漢堡大學保全業法研究室

該次會議由「漢堡大學保全業法研究室」主持人羅夫.史特包教授所籌畫。史特包教授同時也是漢堡大學經濟法研究所的教授，保全業法研究室即位於經濟法研究所的一角。該研究室的成立，最初是由瑞典系的德國大保全公司「安全塔斯社（SECURITAS Detschland Holding GmbH）」於 1999 年出資組成，在最初的三年內，該研究社作了許多基礎性的研究工作，例如從 2000 年開始，即不斷舉辦各種保全業法會議、漢堡教授討論會及各種的團隊研究工作。因成果豐碩，BDWS 又於 2002 年給予三年份的資金。該研究室再於 2004.2 第五次的保全業法會議上，提出「新安全思考及新安全市場」議題，引發保全業界有關「安全的私企業化、維護及確保安全的新技術、如何擴大安全市場」等問題的諸多議論。由於這些傲人的活動及成果，BDWS 乃又從 2005 年起再給予該研究室三年的資金。

保全業法研究室在史特包教授的主持下，係以研究主任爲核心的組合，主任之下有

助教及博士生共約十人。博士生所寫論文曾出版多冊，頗受業界好評。德國本有許多類似的研究所，都以一定年限的研究補助金運作，但必須出版成果報告、活動報告及年刊。該研究室於 2004 年的年刊，即曾記載歷次會議成果，並「介紹中國、日本、南非保全業的現況」。此次會議亦屬該研究室成果的一環[6]。

二、第六次漢堡保全業法會議內容

第六次漢堡保全業法會議之議題爲「保全業與歐洲境內的市場---機會與風險」。該議題之背景爲，歐洲聯盟成立後，整個歐洲正在形成一個廣大的市場，德國保全業在此情勢下，究應如何因應新的市場。會議除三場演講外，另有三場研討會，及一場最後的總檢討，整個議程在一天內完成。

（一）三場演講會

第一場演講會由會議籌畫人史特包教授擔任，講題爲「歐洲保全業的新課題」。演講內容大意爲：歐洲聯盟自從加入十個國家而形成大歐盟之後，在政治、經濟及社會上，已出現大異於往昔的重大發展，是故保全業亦不可抱殘守缺仍然固守於國內，而應將整個歐洲作爲前進的市場。在此意義下，德國保全業一方面獲得了跨境服務的機會，另一方面也將遭遇到與歐洲其他同業間的競爭。因此既是機會，也是風險。此外，亞洲各國如韓國、台灣等，固然保全業正蓬勃發展，即使中國大陸亦因經濟發展而對保全業需求正殷，同時更舉辦了保全業的國際會議。

擔任第二場演講的來賓是日本的宮澤浩一教授，其講題爲「日本保全業的介紹」。宮澤教授在演講中認爲，德國的保全業已有百年的創業史，與德國相比日本的保全業僅有四十餘年的歷史，可謂尚屬幼稚。日本治安長期以來雖被譽爲世界最佳，但自 1990 年開始，隨著社會與經濟的變動，犯罪也不斷增加，整個社會乃對保全業寄予甚高的期待，希望保全業能對治安有所貢獻。在此要求下，保全業乃需確保品質良好及數量龐大的從業人員。是故，日後仍有必要注意德國保全業的發展，以便從中吸取經驗。

第三場重點演講，則由德國警察指參學院的院長克勞思.耐德哈得特（Klaus

[6] 以上資料參照宮澤浩一著「出席德國警備業法會議」，載於日本全國警備協會出版之 security time 2005.4，頁 16~17。

Neidhardt）擔綱，其講題爲「歐洲的安全空間」。耐德哈得特在演講中指出，歐洲在自由的空間中，如何隨著時代的轉移與發展的傾向，而做出各種不同的選擇，其中亦指出歐洲警察機關的整合成果及今後再發展的可能性，尤其對於維持歐洲境內治安的「共通羈押票」制度，特別強調其重要的意義。

（二）三場研討會

第一場研討會的子題是「歐洲保全業與提供服務的自由」，首由德國聯邦經濟勞動部的參事官烏利西.熊萊特尼（Ulrich Schoenleitner）介紹有關「歐洲聯盟提供服務基準」的委員會提案。該基準的目的是，提供歐洲境內服務的更深一層發展，尤其是意圖去除歐洲境內市場的各種障礙。熊萊特尼指出，希望對大歐盟提供服務的業者，已有多人向聯邦經濟部提出詢問。雖然該基準的適用範圍是否包含保全業，仍止於政治層面的討論，但跨境的安全議題從來就不是問題，有的只是語言與法規的問題而已。報告之後，漢堡市邦的內政部公共安全局長洛德.貝爾各曼（Lothar Bergmann）接著指出，國內治安領域必須有跨境的合作機制，例如德國與荷蘭、奧地利、瑞士，即訂有警察合作協定。在第一場的討論會中，BDWS 的會長瓦許李文斯基（Waschulewski）曾經指出，外國保全業者反對以目前計畫中的「歐洲聯盟提供服務基準」爲依據，而適用德國的營業法第 34 條 a（亦即保全業法）。討論會的最後，貝爾各曼局長再指出，布萊梅港及漢堡港已經採用國際安全規定，但有些港灣仍僅採取部分規定，有些東德的邦則根本尚未實施。

第二場研討會由歐洲保全業聯盟的會長馬克.皮深思（Marc Pissens）報告「保全業的歐洲模式」。皮深思指出，歐洲模式就是各國政府應與私企業形成伙伴關係，一方面由國家評估風險的可能性，並設定法律的框架，他方面則由保全相關企業在此框架中創造出安全。皮深思強調保全業在歐洲達成的效果，同時亦指出市民本應自行注意治安問題，但市民對於安全卻未付出與居住及食品同等的注意。最後皮深思認爲，歐洲保全業聯盟並不急於創造出歐洲保全業的統一局面。緊接其後發言的是奧地利治安會議的會長米歇爾.希克（Michael Sika），其認爲奧地利傳統上即備有數量龐大的警察，民間保全業反而是未開發領域，但近年在財政困難下，大量雇用警察已不可能，保全市場正是最好

的有待開發的領域。但奧地利目前卻欠缺管制保全人員素質的機制，因此 2008 年將在奧地利及瑞士舉辦的歐洲代表隊足球大賽，可能必須仰賴外國的保全業才能維持會場的秩序。接下來發言的是德國聯邦公平交易廳的葛力特.布勞浙.楊（Gerrit Brauser-Jung）。楊以「歐洲保全業與公務委託---以公法上的伙伴關係白書爲中心---」爲題陳述意見。其認爲，歐洲之所以至今爲止尚無跨境的保全業服務，其原因乃在於沒有全歐洲的委託公示規範。楊亦指出，司法行刑設施就是公私合作的具體案例。由此可知較不具公權力色彩的保全業服務，也應以透明的方法平等委託給業者經營。同時，對於保全業的委託，乃國家高權的委託，不應依歐洲聯合規約之規定，受公平交易廳之監督。接下來在該場的討論會中，有人質詢歐洲保全業聯盟爲何不急於統一歐洲保全業？皮深思會長答以，因爲各加盟國間的法規範、例如武器之攜帶等，仍有相當的差異，是故必須經過長期的檢討後，才有統一的可能及實益。

第三場研討會在下午，由北萊因西伐冷邦經營者聯盟的事務局長邦德.西佛（Bernd Schiefer）律師，報告「歐洲勞動法對保全業的影響」。西佛特別介紹歐洲法院對於大量解雇的判決，以及該判決對現行解雇保護法的影響。西佛更論及部分勞動基準，及爭議頗多的反歧視基準的爭議點，並認爲，德國的勞動法將來可能遭歐洲勞動法排除。接著由歐克斯顧問社的路得.歐克斯（Rudolf Ochs），發表「歐洲保全業與安全教育」的報告。該報告談及歐洲聯盟各加盟國間最低教育與研修的要求。該報告並指出，與各國相比，德國對教育基準的要求，毋寧是最遲的，德國對保全業的經營也是較多缺陷的，是故應由國家來作這一部份的規範。該報告在最後指出，對於保全業的從業人員，應提供學士甚至研究所的課程，以便促進保全業的專業化。這種想法顯然以美國爲參考對象，並且也與韓國現狀相同，但日本早有大學畢業生擔任保全人員，故日本狀況仍與各國有別。其後，由損害保護聯盟的哈拉得.美貝司（Harald Mebes）說明有關保全業共同規範的德國工業規格「DIN77200」的重要性。雖然該一由德國規格研究所所設定的規範，在歐洲各同盟國間受到相當大的排斥，但該規範不僅對保全業者，並且也對客戶有利，尤其透過品質的保證，才能確保透明性，並因而提高保全業的信賴性，故對該規格應正確評價。

（三）總檢討會

在總檢討會中，對於「是否應確實導入反歧視基準」的問題，與會者各有看法。西佛事務局長認爲，各國對於反歧視法反應過度，毋寧反而是應將勞動法排除。歐克斯則對「保全費用的差異」問題發表意見以爲，歐洲聯盟境內由於保全業的競爭及費用的差異，可能導致治安問題逐漸往東歐諸國方向移動。美貝司則一方面贊成品質證明的重要性，但另一方面卻認爲目前的證明只是如同傻瓜相片般將現狀如是突顯出來而已，重要的的不是由國家來調查或由第三者來調查，而應該是不斷地監督將已被證明的品質，抽取其指標後的調查[7]。

伍、德國保全業與治安維護的關係

以下即說明保全業的存在及發展與治安維護兩者間的關係。

一、共同責任式的治安政策爲保全業參與維護治安的理論基礎

（一）治安維護原爲中央及各邦政府的獨占責任

德國國內的治安維護，究竟要由誰來負主要責任，一般以爲這個主要責任當然是要由德國國家與各邦[8]來負，從而爲了維護這種理念，才有權力獨佔這種基本結構。亦即，基於憲法的要求，國家與各邦，應接受國內治安爲其主要業務的這種理念。

（二）社會力量加入治安維護的行列

雖然治安的維護是國家與各邦的使命，但實際上爲維護治安必須有種種社會力的協助，才能維護好治安，這幾乎沒有反對的說法。亦即，負基本責任的是國家、各邦與地方政府[9]，私人的治安維護力量，則站在輔助的立場。這種由公機關與私機構共同維護國內治安的思考特色，乃由來於爲維護社會安全，必須有社會諸種力量一起努力的想法。

---

[7] 以上資料參照宮澤浩一著「漢堡警備業法會議報告」，載於日本全國警備協會出版之 security time 2005.5，頁 10~15。

[8] 德國各邦的土地概念，與日本的都道府縣有很大的不同，勉強來說大約與日本的東北、關東、中部等區域概念的這種大區域相當。

[9] 在日本則爲所謂的市町村。

（三）保全業爲實際進行治安維護活動的大力量

在國家、各邦與地方政府之外，實際上進行治安維護活動的大力量，當然是私企業的保全業，但除此之外，尚有種種的社會力共同組成了一個維護治安的網絡。組成該網絡的其實就是市民本身，當然其中也有一些是在企業中活躍的有力人士。德國這種共同責任式的治安政策理念，乃後述的私人（亦即保全業）參與維護治安的理論根據。實際上，以往由國家獨佔的社會治安的維護，現在則有保全業及各種社會力量來著手分擔。

（四）維護社會治安的最後主角仍是國家

雖然有各種社會力量的參與，但社會治安的維護，最終仍由國家負責。只是，國家已不再像以往般，全面地進行治安的維護，反而將能夠交給市民或私企業的部分，就全部交給他們，從而乃有比較充裕的時間，來作爲最後的治安礎石。換言之，國家因擁有比較大的力量，故應由國家來負起克服各種困難的任務。從而，德國市民一般乃以爲，維護社會治安的最後主角仍然是國家。

（五）保全業僅能從事有限的治安維護活動

既然維護社會治安的最後主角仍然是國家，是故德國市民近年來才會普遍認爲，在到達最終階段前的階段，亦即尚不需要主角出面的階段，有力的社會勢力之一的私企業，亦即保全業，當然可以爲了維護治安而進行種種的活動。有一個非常值得注意的實況調查支持這種觀點。那就是由犯罪學者在近年所進行的一個調查，這個調查指出，德國的大多數市民同意，私企業爲維護治安可以在更多的領域從事活動。但另一方面，則反對將某些事務交給私企業尤其是保全業，譬如記錄個人資訊、以及在行人專用區等地禁止特定人物通行等。換言之，大多數的市民認爲，某些事務不可交給私企業，亦即保全業、保全人員來執行，這些事務最後仍應由公家機關來處理。這種市民意識實況的清楚得知，對於思考保全業的將來，應具有極大的意義[10]。

在德國，爲維護國內治安，應讓國家以外的許多社會勢力共同分擔責任的想法，事實上也日漸滲透到社會各界。譬如社會上即曾普遍討論，將國家權力的一部份交給私企

[10] 以上參照日本全國警備業協會出版之 security time 2003.7，vol.280，德國 Pitschs 教授演講「在犯罪防止領域上警察與保全業之合作」，頁 11。

業，究竟在現狀上會產生什麼影響？由以上說明可以清楚看出：德國治安的維護，原則上仍然由國家或各邦的公家治安機關來擔綱，但另一方面，則由私人力量的社會諸種活動團體與公家機關形成完美的伙伴關係，讓私企業在國家或地方公共團體力量有所不及的地方，或者日漸增高的治安需求的部分，大大地發揮了其功能。同時，也可以看出下述實況：目前社會各種勢力爲維護國內治安正在從事種種活動，倘若各種勢力在這些活動中產生某種爭議，則國家仍應扮演重要的協調角色。亦即，如同前述般，國家最後還是要準備出面，並實際上運用其較大的力量來處理治安事故。此外，吾人也應注意，德國國內治安的一部份，不能不交給私企業或社會勢力的背景，這個背景就是警察力量的衰微以及犯罪案件的增加。

二、德國國內治安的私企業化

（一）警察力量相對下降的背景

警察的人數，1995 年約 25 萬人，2001 年約 27 萬 7 千人，五年間約僅增加兩萬 7 千人。從這個數字也可充分推論出，警察的治安維護活動，是由保全業來給予補足的。有關警察執行道路交通的整理，最可以看出這種變化的顯著。現在光靠警察的力量，已經不能壓制道路交通的混亂，私企業在交通秩序的維護上，已日漸擔任重要的角色。換言之，警察力量相對下降的狀況，乃是私企業進軍國內治安維護領域的背景。在國家治安的維護上，社會勢力尤其是保全業，目前也佔有非常重要的角色。

（二）犯罪案件日漸增加的背景

吾人從以下五個工業化國家的主要犯罪發生件數的比較，即可看出德國（實際上除美國外，其餘諸國皆然）近十餘年來犯罪發生件數的不斷膨脹，尤其東西德自 1991 年合併後，犯罪數字的增加更顯迅速。[11]

[11] 表 1「五國主要犯罪發生件數比較表」係參照日本犯罪白書各年版，尤其是平成九年至十七年版所載各國犯罪動向資料。

表 1 五國主要犯罪發生件數比較表

年次/國別	美國	英國	德國	法國	日本
1985	12430000	3426433	4215451	3579194	1607663
1986	13211869	3660004	4367124	3292189	1581411
1987	13508708	3716185	4444108	3170970	1577954
1988	13923086	3550174	4356726	3132694	1641310
1989	14251449	3706217	4358573	3266442	1673268
1990	14475613	4363632	4455333	3492712	1636628
1991	14872883	5075343	5302796	3744112	1707877
1992	14438191	5383485	6291519	3830996	1742366
1993	14144794	5317110	6750613	3881894	1801150
1994	13989543	5032447	6537748	3919008	1784432
1995	13867143	4885944	6668717	3665320	1782944
1996	13473614	4868377	6647598	3559617	1812119
1997	13194571	4460599	6586165	3493442	1899564
1998	12485174	5109089	6456996	3565525	2033546
1999	11634378	5301187	6302316	3567864	2165626
2000	11608070	5170843	6264723	3771849	2443470
2001	11876669	5525024	6363865	4061792	2735612
2002	11878954	5898560	6507394	4113882	2854061
2003	11816782	5934577	6572135	3974694	2790444

註一：資料出處：

美國 Crime in the United States

英國 Criminal statistics England and Wales

德國 Polizeiliche Kriminalstatistik

法國 Aspects de la criminalite et de la delinquance constatees en France

日本警察廳統計

註二：（一）各國主要犯罪的發生件數，以下述記載的犯罪爲限：

美國，以 Crime Index offense（指標犯罪：殺人、強姦、強盜、傷害、不法目的之侵入、竊盜、汽車竊盜。又，自 1975 年起雖加入放火，但未表現在發生件數的統計數字內）爲限，係推定值。

英國，以 notifiable offence（警察有義務向內政部報告的犯罪）爲限，並且統計數字僅及於 England 及 Wales。

德國，以 Straftat（德國刑法上的重罪及輕罪）爲限，不包含交通犯罪及保護國家犯罪。

法國，以 crime et delit 爲限，不包含交通犯罪。

日本，以（普通）刑法犯爲限，不包含特別刑法犯及交通業務過失犯罪。

（二）東德自 1990.10.3 併入西德，但上述德國統計數字，自 1991 年起始包含前東德。

（三）國家財政出現危機，治安維護任務乃轉而依賴保全業

尤其在最近五年，這種現象之所以越發明顯，係由於所謂財政危機的影響，亦即警察缺乏預算與資金的現況反應。因爲，不能說沒有預算即沒有秩序，從而，爲達維護秩序的目的，乃不得不依賴警察以外的力量。目前，在德國境內有任何活動或集會時，已經到了不能只靠警察來維護秩序的地步，警察在進行犯罪預防活動時，更必須依賴保全業等私人力量。此外，保全業從業人員的增加，即是吸收了失業人口（失業人口在 2001 年達 400 萬人），這對於德國近年來因失業所造成的社會問題而言，也具有極大的意義。

（四）隨著社會需求，保全市場不斷地開發出新的業務種類或賺錢手法

德國私企業的保全業，到底靠什麼過活呢？其收入來源爲何？這必須從歷史來看。德國的保全業協會雖誇稱有百年的歷史，但保全公司當初的工作，只是門禁警衛而已。到了現在這種工作雖然仍佔了整體的約 40%，但其比重正逐年下降中。下降的理由，當然與工作內容的變化有關。隨著德國境內各種產業的發展，保全業增加了對於化學工業與汽車工業的保全工作，近年則更增加了許多現金運送，以及有價物品或貴重物品等的運送工作[12]。換言之，保全市場隨著社會的變化，也會不斷地開發出新的業種或賺錢的手法。

（五）保全業利用高科技產品的需求增加

在保全營業項目中整體比重一直增加的，包含現金運送在內的貴重物品運送保全，其內容也不斷地隨著時代而變化。傳統上這種保全的作法是，保全公司以足達防衛目的的堅固運送車輛，循著既定的路線，進行運送業務，但現在因櫃員機的普及等銀行業務的自動化，所謂運送保全已經不是單純運送裝有貨幣或紙幣的袋子而已，其更轉變爲利用高科技及使用各種機械的力量，來從事監視業務或保護顧客安全等較以往更爲複雜的工作。換句話說，這些變化都是現金運送、貴重物品運送保全能夠成長的最大理由。

（六）德國因地利之便而創造出運送保全的國際物流的成長

運送保全業務能夠成長的另一個理由是，國際物流的成長。德國地理位置處於歐洲

[12] 在日本這叫做「貴重物品運送保全」；在我國，保全業法第四條規定則定位爲「關於現金或其他貴重物品運送之安全維護」。

中央，其國際物流的數量達到驚人的地步，各國的車輛每日大量地在德國境內往來。在這種情形下，便有幾個大型的保全公司，負責處理這些貨物的運送保全業務。此外，技術的進步也不能忽略，譬如，使用錄影帶、遠距視訊、以及所謂「空中操作」的 GPS 衛星等，其所開發出的新型保全服務，讓保全公司能隨時巨細靡遺地確認國際物流的脈動，也是運送保全的角色以及功能能夠成長的一大因素。然而德國這種使用高科技的保全市場，現在才要正式開始，故預料其今後仍將有很大的發展空間。[13]

三、德國保全業擴大至公共領域的趨勢及其爭議

（一）保全業市場擴大至公共領域的潮流

從保全市場的觀點來看，近年保全業獲利最大的新領域，應該是所謂的公共領域。這些共共領域的警衛安全，以往全數由警察來執行，行政官署建築物的警衛固不必論，即使各種軍事設施，包括武器庫等，其警衛也是全部由警察來執行。但現在這些處所的警衛安全工作，則全部由保全業來執行。此外的公共設施，譬如車站、捷運、人行地下道等的警衛，也約莫從十年前開始，即已轉交保全業來執行。甚而，大都市內的巡邏，保全人員也單獨或者與警察共同來執行，並且保全人員也擔任起大型活動場所的警衛。

（二）保全業涉足公共領域的爭議仍不斷發生

對於保全業市場擴大至公共領域的情況，德國國內事實上也有種種的爭議。譬如，前述的道路交通整理，目前即有許多是由私企業來擔任。對於這種現狀，即有人提出「連這種業務都委託保全業來執行好嗎？」的疑慮。尤其，在事故發生時，竟然連事故現場的拍照等確認事故發生狀況的作業，都委由私企業來進行，則其在裁判上會不會產生問題，以及其所取得的證據會是適當的證據嗎？等等疑慮，皆不斷有人提出。這是因爲在最近的德國，常將道路交通的許多工作，都交給保全業來執行，所以才會引起這麼多的爭議。譬如肇事車輛的確認，以及違規車輛的車況確認等作業，若非由警察來作，而是交給保全業來作的話，在德國即會產生上述的諸種爭議問題。

[13] 以上參照日本全國警備業協會出版之 security time 2003.7，vol.280，德國 Pitschs 教授演講「在犯罪防止領域上警察與保全業之合作」，頁 15。

（三）衍生出保全業或保全人員信賴性的問題

換句話說，問題在於，這種重要的公共事務，倘若要交給私企業的保全人員來作的話，則他們必須具備相當的社會信賴性。譬如，這些保全人員是否具有處理這些工作的能力與知識？這些能力與知識是否應該經由測驗來認定？亦即，在處理公共領域的保全業務時，問題延伸至，保全人員難道不需要提升教育與素質嗎？等等爭議上。甚而，更出現對於保全人員，難道不需要爲他們設計一套適當的大學研修課程或教育計畫嗎？等等意見。

（四）在大學中設置教育訓練課程的實踐

目前，基於前述觀點，已有單科大學對於準備從事保全業的人，設置了保全業的研修課程以及學習模式。首先設置這種課程的是 Schlswig-Holstein 邦的阿登赫茲單科大學，其新設的保全課程，乃一包含法學、社會科學、經濟學、財政學等在內的總計三十週的計畫。其他大學也紛紛爲準備從事保全業的年輕人，設置了新的特別課程。此外，德國的工業協會，也對想要從事保全業的人員，提供了一套最低從業條件的指導手冊。

四、保全業與警察的合作關係

2002 年德國保全業法修正的重點在於，執行「特定保全業務」的保全人員，必須通過「專門知識測驗」。所謂特定保全業務有三種，其中最重要的是在公共空間的巡邏業務[14]。這個業務是保全業法修正以前，大都市因犯罪增加及警力不足，而實際上已由保全業在進行的業務，其委託人爲地方政府。這種在公共空間巡邏的業務，與以委託人個人安全爲標的的通常保全契約不同。因爲，這種業務是以利用公共空間的不特定多數市民的安全爲標的。同時，市民有可能不太願意遵守巡邏保全人員的指導，因而可能出現保全人員不適當的作爲，並且造成市民的損害。因此，在公共空間裏的巡邏，存在著委託人與保全業者間的私人契約所無法完全處理的問題。

新的保全業法雖然要求在公共空間裏巡邏的保全人員，需具有一定水準的素質，但

[14] 若著眼於任誰都可使用，則與公共空間有這種同樣性質的私人領域，也是公共空間。只是，有關該領域的保全，其委託人爲私人。

這仍然無法解決所有的問題。德國的警察，一般而言，對於民間保全業，不無「對於治安有貢獻或者能夠有所貢獻」的評價。再者，國家層次的機關，對於保全業者，也不無希望其能發揮協助維護治安功能的期待。譬如，1998 年 2 月聯邦內政部常務委員會，即有如下的聲明：「民間保全公司並非用來代替警察，而是協助警察。民間保全公司這種補助性的工作，應該集中在只有警察才能處理的國家主權事務以外的部分。再者，爲能讓民間保全公司的人員，在其應處理的領域內協助警察，應對其作詳盡的考評」。

德國警察與保全業者的合作關係，常以協定的方式，制度性地成立。譬如，法蘭克福、威斯巴登、德勒斯登、漢堡、杜賽道夫、柏林等地的警察機關即是。這種協定通常稱之爲「爲了維護安全的伙伴關係」。對於這些協定，歐洲最大保全公司「安全塔斯公司」的顧問，同時也是原杜賽道夫警察幹部的保羅先生，即曾說明杜賽道夫市警察與保全公司簽訂的伙伴關係的具體內容。其說明如下：

（一）杜賽道夫市「爲了維護安全的伙伴關係」的成員

杜賽道夫市「爲了維護安全的伙伴關係」的成員，包含「工商會議所、保全業者、杜賽道夫市政府、與杜賽道夫警察局」。其中工商會議所，是擔任總協調的工作。

（二）杜賽道夫市「爲了維護安全的伙伴關係」的實施內容

1、雙方勤務指揮中心的連結

參加「爲了維護安全的伙伴關係」的保全業者，每年替換性地指定一個業者的勤務指揮中心，來與警察的勤務指揮中心取得直接的聯繫。業者的勤務指揮中心，與本身所屬的巡邏保全人員可以雙向聯絡，但與他公司的巡邏保全人員間，就只能接受而不能傳出訊息。這是因爲業者對於其他公司的保全人員，並無指揮命令權之故。但有緊急情況時，巡邏保全人員也會以手機和警察的勤務指揮中心聯絡。

2、保全人員常向警察提供資訊

參加「爲了維護安全的伙伴關係」的保全業者，經由巡邏業務（巡邏業務不限於與地方政府間所訂立者，同時也有與私人間訂立者），以「觀察」、「認知」、「報告」等方式，來協助警察並提供治安資訊。譬如，當發現必須迅速反應的犯罪行爲徵候時，或者

在有被害之虞的場所（銀行等）發現可疑人等時，保全人員都會經由勤務指揮中心向警察聯絡。換言之，巡邏保全人員在業務進行中，可以成爲警察的「耳、目、口」。保全人員目之所見，耳之所聽，口之所傳的陷於危險的對象，不論是否屬於保全契約保護的對象，都會向警察通報。保全業者的巡邏車輛，也會貼上容易讓市民識別的特殊標識。市民也可以將保全人員視爲向警察通報的媒介者。

3、雙方資訊的交換

市政府、保全業者、市警察局三方，會定期在警察局內協調有關安全的事項。因此，地區安全的所有相關情況、重要犯罪的發生、大規模的活動等，經常成爲協調會上的重要議題。保全業者也會在會議中說明，已締結之保全契約的物件、保全的內容、活動的範圍等。但協調會只有在必要時，才會依情況召開。警察也會對伙伴關係的成員，就當前的重要相關資訊，尤其是在公共道路、廣場上的犯罪狀況、活動、遊行、毒品等現況作報告。警察爲求能與保全業者相互理解，也會提供持續性的教育。這種教育大受保全業者的好評。

（三）民間保全公司對「爲了維護安全的伙伴關係」的評價不見得良好

雖然如此，但保羅先生認爲，先不論國家由於財政困難，無法因應治安惡化而需增加警力的這種實際上的需求，一般而言，保全業者對於公共空間的巡邏，皆有積極的評價。因爲，大家認爲，犯罪預防應該是社會所有成員一起緊密推動的共同作業。然而，到目前爲止，不但沒有任何一個邦訂有關於警察與保全業者共同作業的法律依據，並且也沒有任何一個邦訂有可對保全業者提供犯罪人資訊，或委託保全業者收集資訊的法律。現行的國家法律制度，警察所能作的僅是，提供保全業者有關犯罪的一般資訊，但這種資訊無論是誰都能取得，故對保全業者而言，可謂一無功能。在這種限制下，架構出的杜賽道夫市「爲了維護安全的伙伴關係」，其內容的貧乏可想而知。

五、保全業對於犯罪預防的貢獻及其爭議

犯罪預防在德國是一個很大的問題。事實上，由於國民的高度關心，國家、各邦以及地方政府，對於犯罪預防，曾經進行過種種的計畫。這些計畫當然花費政府不少的金

錢。

但德國輿論在最近數年，經常質疑這些計畫對於嚇止犯罪或犯罪預防，實際上究竟如何地進行，以及究竟產生何種效果？譬如，一方面有一種聲音認爲，對於社會治安與安全有所貢獻的保全業，難道不應該在犯罪預防上發揮某種程度的功能嗎？同時，另一方面又有人認爲，由私企業的保全業來從事犯罪預防的話，那要由誰來給付這些費用？

由市民的立場來看，當然會強烈認爲，在犯罪發生前即予防止，才是重要的事務。但要讓私企業防止犯罪到何種程度，以及這些費用究應如何解決等問題，在德國仍然是一個尚未解決的現實問題。[15]

德國的保全業不僅與個人訂立契約負責維護個人的安全，並且其活動領域也已擴大到了維護市民的一般安全。這種傾向會否更加深化，以致於讓保全業在比目前更爲廣泛的領域內，擔負起輔助警察維護治安的功能？本文擬以日本學者於 2003 年至德國訪問前內政部局長魯普瑞得氏的意見，以爲說明。

魯普瑞得氏認爲，保全業者替代警察業務的傾向，不可能直線地增強，而保全業者不願往輔助警察功能的方向前進的原因，大約有以下幾種[16]：

（一）首先，是法律的問題。保全人員的業務執行，若止於一般私人的權力範圍，則其確保安全的機能總是有一個界線（關於此點先前所述的保羅氏曾經呼籲，若想讓保全人員進行攔停及確認身份，則因屬多少有礙當事人自由之權限，故希望能在法律上規定保全人員擁有這種權限），但若想超越私人範圍而賦予保全人員某些權限，則法律的修正是必要的。然而，這種修法的共識是否可得，尚有許多問題[17]。

（二）其次，是政治的問題。譬如，以強大國家爲理念的政黨，大致上都希望增強警察的力量；法律學者也會爭議，維護治安究竟是誰的責任；警察團體更可能感覺到，自

[15] 以上參照日本全國保全業協會出版之 Sesurity Time 2003.7，vol.280，寺中良則所著「德國保全業與保全法制報告」，頁 24 至 25。以及同雜誌 Pitschas 教授之演講，頁 16 至 17。

[16] 以下意見參照寺中良則著「德國保全業與保全法制」，載於日本全國警備業協會出版之 Security Time 2003.7，vol.285，頁 25 至 26。

[17] 再者，德國保全業協會認爲，保全人員即使無特別的權限，也有許多業務能對維護治安有所貢獻，至於是否希望保全人員在執行公共空間的安全確保業務時，能擁有特別的權限，則尚未明朗。至少，在修法的議論中，並未看到這種要求。毋寧保全人員是希望能在法律中明確規定，保全人員僅有與一般私人相同的權限。

己的工作權遭到侵害。

（三）第三個是，保全業內部的問題。我們能期待民間公司擁有足以與警察匹敵的迅速反應能力嗎？譬如，某日需保全人員上百人，次日又完全不要的治安狀況不少，若是如此，民間公司真的能撐下去嗎？

（四）最後，則是民眾的反應問題。民眾難免會憂慮，一旦警察對人員的配置採取消極的態度，則警察會不會從此就不再出現於自己的身邊？倘若如此，則豈非只有富人才有安全？假若不是這樣，則有何可以說服的理由？

陸、德國保全業的法律規範

一、概要

規範德國保全業的基本法律是「營業法」中的第 34 條 a（以下爲方便起見，稱本條項爲「保全業法」）。其下位法令乃設有詳細規定的「保全業規則（Verordnung ueber das Bewachungsgewerbe）」（以下稱「規則」）。該二法令，在 2002 年 7 月 23 日作了大幅度的修正（自 2003 年 1 月 1 日起施行）。

德國營業法的沿革，可追溯到 1869 年北德聯邦的「營業法」，該法明白揭示「營業自由」的原則，規定除有違反善良風俗或公共安全者外，所有營業皆得經營。1871 年南、北德統一後，仍然適用該法，並歷經德皇帝國及威瑪共和國，逮納粹執政後該法才受到若干的限制，但戰後又恢復了營業自由的原則。至 1993 年爲止，該法共歷經了 208 次的修正。目前實施的新營業法，係制訂於 1986.12.16，實施於 1987.1.1.。該法共分爲十一篇及附則。其內容大致爲：第一篇規定營業管理的一般規則;第二篇規定「固定式營業」;第三篇規定「移動式營業」;第四篇規定展示會、展覽會及市集;第五篇規定稅則;第六篇規定工會，唯已刪除;第六篇 a 規定手工業登記，唯已刪除;第七篇規定營業的勞工;第八篇規定營業勞工的保險;第九篇規定各鄉鎮得訂立標準規範;第十篇規定秩序罰及刑罰，唯已刪除第 143 條;第十一篇規定營業總登記制度。由上述的概略內容可以得知，德國的營業法是將包含特定營業等之所有營業皆涵蓋在內的法律，屬於「以一般行政法規管理

特定營業」的模式，與日本的「特別法制」模式不同。該營業法雖屬於中央的聯邦法，但仍然可以由各邦訂定各種有關申報等的規定。

營業法是所有營業的基本管理法規，其管理的對象包括所有固定式及移動式的營業。所謂「固定式營業」，依聯邦行政法院的見解，是指「具有獨立性、固定式、以營利爲目標、有持續性活動，且非不被允許及不具社會非價，亦非原產品、自由業及管理自己財產的營業」[18]。而所謂移動式營業，顧名思義乃指無固定地點，而符合前述諸原則的營業。

二、設立保全業之業者的要件

保全業法第一項規定，欲以保護他人生命、財產爲業之人，需取得相關當局之許可[19]。許可條件大約有以下三點：

（一）具有經營保全業之必要的信賴性。

（二）具有經營保全業之必要資產或相當保證。

（三）接受經營保全業所需之法規講習，並取得講習完畢證明。

1、信賴性

保全業法上信賴性的具體內容，在規則上並無明確的規定。但依照規則，相關當局可以從聯邦中央登錄局無限制地20取得各種資訊，其中犯罪前科乃當然會被考慮的資訊。再者，依照規則所定，被法律禁止之團體的成員，或者在被憲法法院判決違憲之政黨中有活動前科的人員，或者具有違反憲法行爲之前科的人員，一般而言都將會被認定爲無信賴性。從而，此處的所謂信賴性，實際上與進行保全業務所必須的技術無關。

此外，在新修正的保全業法上，增加了一個條項，規定法院及檢察署對於保全業者及保全人員所實施之法律措施，應通告許可保全業之相關當局。

2、必要資產

---

[18] 參照蔡震榮、鄭善印、洪文玲著「涉及公共危險性事業管理法制之研究」，1986.7 國科會專題研究計畫，p131~137。

[19] 實際上各地方政府有許可權限。

[20] 在法修正前爲審查「信賴性」，不得無限制地使用聯邦資訊登錄局保有之資訊，但修正後，基本上可以使用該局保有的所有資訊。

保有必要資產之所以成爲保全業者的要件，乃因無財產基礎的人，將被認定爲不適於成爲保全業者。若以科隆市的具體案例來看的話，則該市財務局即要求申請者應提出稅務局頒發的相關書類、法院的債務清單、營業用的資產證明書等（最低金額 25600 歐元）。此外，也需提出其已加入之對人對物的賠償保險證明書21。

3、接受講習

德國保全業法的特色之一，在於欲成爲保全業者與保全人員之人，有義務接受保全業務之必要教育。1994 年在法律上首先規定了講習義務，2001 年再次修正，其內容如下。

（1）實施教育之主體：教育由各地工商會議所實施。

（2）教育時間：保全業者的教育時間爲八十個鐘頭。2001 年法律修正前，則爲四十個鐘頭。

（3）教育內容：教育內容在「規則」內，有如下之規定。

（a）包含營業法及資訊保護法在內之公共安全與秩序法。

（b）民法。

（c）包含武器處理在內之刑法及刑事訴訟法。

（d）安全監視業務之事故防止規定[22]。

（e）在非常時期的處理要領與敵對狀況下，包含危險迴避法在內的對人處理的要領。

（f）安全技術的基礎知識。

2001 年修正的新法律，增加了資訊保護法、非常時期處理要領與敵對狀況下的危險迴避法。

（4）講習完畢證明書

保全業申請許可時，需有工商會議所所頒發的教育講習完畢證明書。工商會議所對

[21] 「規則」中規定了各種保險的最低保險額度。

[22] 在法人的場合，直接管理保全業務的法律上代表人有接受講習的義務。再者，有義務指導保全業務之人，與保全業者一樣，也有接受講習的義務。

於接受講習的人員，認爲其全部時間皆出席，且曾經對談、提問而習畢教育內容時，即應頒發證明書。此外，並不需要依嚴格的程序通過講習測驗。

三、擔任保全人員之要件

擔任保全人員之要件，依保全業法之規定，保全業者只能讓具備以下要件之人員，從事保全業務。

（一）具有爲執行保全業務所需之「信賴性」者。

（二)已接受有關執行保全業務所需之法規範的講習,並且取得講習完畢證明書者。

（三）基本上保全人員之要件，乃自保全業者之要件中，扣除保有必要資產後之要件[23]。

a.信賴性

信賴性這一要件，與設立保全業之業者大致相同。保全業者需向相關當局申報，從事保全業務人員之姓名，相關當局再依據該申報，調查其信賴性[24]。

但修正後之規則卻另外規定，自九一一美國恐怖攻擊事件後，凡警衛在遭受攻擊時將引發社會特別危險之物件的保全人員，相關當局爲審查其信賴性，各邦憲法維護局有權要求業者提供其資訊。再者，2002 年的新修正法規定，相關當局判定該保全人員未具信賴性時，有權命令保全業者禁止僱用該保全人員。而有關對該保全人員之法律措施，已敘述如前：相關當局將受到法院及檢察署之通知。

b.接受教育講習

有關保全人員接受教育講習的義務，其內容與設立保全業之業者大致相同。但講習時數，保全人員僅需 40 小時。在法律修正前，其時數則爲 24 小時。再者，接受教育的義務，僅限於初任保全人員時，其後若轉職到其他保全公司，則不需重新接受教育。

c.有關講習時數延長之新修正法律

講習時數的延長，當然是爲了提升保全業者及保全人員的素質。但對保全業素質的

[23] 但規則中卻規定，保全人員需滿 19 歲以上或修畢與保全業務相關之職業訓練課程。
[24] 此外，保全業者也有義務向相關當局申報，退職保全人員的姓名。

提升，一向熱心的保全業協會，卻意外地反對講習時數的延長。其原因在於，主辦講習的工商會議所，其有關保全業務的教育，只有入門的水準，是故無論時間如何延長，都不可能有實質的效果。保全業協會更認爲，若想提升保全業務的素質，其真正有效的教育方法應該是，改變法律上講習義務教育由工商會議所獨佔的狀態。

四、「專業知識測驗」的導入

2002 年法律修正的最大著眼點在於，將通過「專業知識測驗」訂爲執行特殊保全業的條件[25]。其詳細情形如下。

（一）實施主體

「專業知識測驗」的實施主體，爲工商會議所。德國保全業協會對此之批評，與前述法定教育相同，都是認爲法律上要求的測驗，不應該由工商會議所主導。

（二）必須通過「專業知識測驗」的保全業務

必須通過「專業知識測驗」的保全業務，由保全業法規定。亦即：

a、在公眾往來之公共空間，及在事實上供公眾往來之私人領域上之巡邏。

b、對扒竊之監視。

c、在商業舞場入口處之警衛。

在上述 a 場所執行之業務，與傳統保護私人利益之業務有不同的性質，因其乃關係到一般市民利害的新型態保全業務；上述 b 所定之業務，乃很可能與刑事程序直接相關，容易產生誤認及非法逮捕問題的業務；至於上述 c 所定之業務，爲何必須通過測驗，則尚難作明確的判斷，但可能是因爲該種業務大多由小規模保全業者所經營之故。在德國保全業協會所發行的修正保全業法註解[26]一書中，對於上述 c 所定之業務，由於與加盟公司無關，故未有任何見解。總而言之，上述諸種業務，只能由通過正式測驗之人才能執行。尤其是上述 a 所定之業務，由於民間的保全業者將執行公共空間的安全維護活動，故可以說是最讓立法者產生敏感反應的業務。德國的保全業協會，也最重視執行 a 種業

[25] 報考「專業知識測驗」，無須經過工商會議所的教育講習。即使自我學習亦可。當然，測驗合格之後欲當保全人員，也無須經過工商會議所的教育講習。

[26] 書名爲：Stellungnahme des BDWS 09.Octovber.2002。

務之人所被課予的必須通過測驗的義務。

（三）測驗的內容

測驗的內容，在「規則」中有詳細的規定。首先，測驗的課題與法定教育的課題完全相同。亦即，並未就先前所述 a 到 c 之業務，設定特別的課題，從而測驗的目的，只不過是要更加確定受測人已經理解並習得法定教育的課題。測驗分口頭及筆試兩種。口頭測驗最多五人同時進行，每人大約 15 分鐘。筆試則爲兩個小時。有關測驗的詳細規定，由工商會議所規約（Satzung）來規定。工商會議所必須設置測驗委員，這些委員必須就精通測驗課題的人員中選任。此外，工商會議所對於測驗合格人員，將頒發證明書，有此證明書者不需再接受教育講習。

（四）測驗的對象

欲執行上述 a 至 c 所定之業務，而由法所規定必須通過「專門知識測驗」之人，除保全人員外，尚包括執行該項業務之保全業者（包含管理執行該項業務保全人員之管理人）。

（五）導入「專門知識測驗」制度之評價

德國保全業協會，對於「專門知識測驗」制度的導入，評價極高。尤其是對壓抑工商會議所而決議導入該制度，更是得意洋洋。因此，該決議的切入點應該是，反對工商會議所對於營業自由的過度限制。德國保全業協會的這種想法，對於保全業界而言，委實極有意義。2002 年法律修正時，保全業協會特別重視相關當局爲審查信賴性，對於資訊範圍掌控幅度的擴大（亦即，對於聯邦中央登陸局貯存的資訊可以無限制地使用，以及可以使用有關警衛特定物件保全人員之資訊機關所貯存之資訊），以及導入「專門知識測驗」制度這兩點。該次法律修正的背景，主要是社會對於與治安有密切關係的民間保全業務的需求正不斷增加所致。在這種理由之下，以大規模保全業爲主的德國保全業協會，自然會極力反對相關國家機關對於保全業的管制，相反的，自然可以想像，小規模業者也許會存有與此不同的意見。

五、保全人員的武器攜帶

從 2003 年 4 月開始，保全業法已不再規定關於武器的攜帶。在此之前，該法第 6 項關於武器有所規定，但之後即全部委諸 2003 年 4 月施行的新「武器法（Waffengesetz）」。雖然如此，但其中的實質內容並無太大的變化，只不過是對從來的規定，增加了程序上的明確性而已。

（一）武器法的規定

武器法規定，武器的購買、所有、攜帶，原則上必須得到當局的許可。許可的條件因武器種類的不同而有異，但其共通的條件規定如下（武器法第 4 條第 1 項）：

a.年滿 19 歲以上。

b.具有信賴性及個人的適宜性。

c.應證明具有專門知識。

d.應證明具有攜帶的必要性。

e.許可攜帶或許可射擊時，應一併加入對人及對物的保險。

武器法第 28 條對保全人員的攜帶武器，有詳細的規定。保全人員可以攜帶武器的前提是，保全業者本身具有持有及攜帶槍械的許可。許可條件之一的所謂必要性，乃以爲了保護處於危險之人或物的安全，而須擁有槍械的保全業務爲要件。而所謂「處於危險之人」，乃指「受到生命、身體攻擊之危險，在本質上比一般人高者」（武器法第 19 條第 1 項第 1 款）。

保全業者受到執行必須攜帶武器的保全業務之保全人員關於攜帶武器的請求時，就該保全人員的武器攜帶，應得當局的同意。同意的條件爲：該保全人員需滿 19 歲以上，具有信賴性及個人的適宜性，並可證明其具有專門知識，同時，保全業者對於該保全人員因處理武器所生之危險需加入全面保險。再者，武器的攜帶，限於執行具體業務時才可，保全人員在該業務終了時，必須及時將武器返還於保全業者。

（二）「規則」中的規定

「規則」中規定，保管武器及彈藥的安全，乃保全業者的義務，保全業者必須採取

於業務終了後，武器及彈藥確實返還的配套措施。再者，「規則」也規定，在使用槍械、警棍或刺激性噴灑器後，保全人員應立即向警察分局及保全業者報告，保全業者也應向相關當局報告。

（三）攜帶武器的實況

根據德國保全業協會的統計，攜帶槍械的保全人員，不過全體的 6%。其中的絕大多數，都是執行警衛德國軍隊相關設施以及現金運送的保全人員。即使人身保全，其武器的攜帶率也非常的低。此外，其他武器，譬如警棍等，則所有的保全人員幾乎都不攜帶。

另外前述有關保全人員攜帶射擊武器的規定，保全人員只有在執行運鈔任務時，才必須攜帶經過許可的武器，沒有值勤就不能攜帶瓦斯槍、攻擊武器、刺殺槍以及其他未經許可的危險武器。保全人員因勤務之不同，亦配備有警犬、手提式對講機、通訊設備之汽車，大公司之部分保全人員尚配置有射擊武器，小公司人員則大都只擁有小型手槍。金錢、珠寶運送之人員或核能技術機構之警衛人員，因情況特殊，皆擁有武器[27]。但武器是在開始執行任務時由公司發給，在任務完成後立刻繳回。有關武器和子彈的發放和收回必須遵守政府有關的規定；而每次武器的使用或遺失，子彈的使用或遺失，必須立刻向公司管理部門或有關單位報備。而且，保全人員在正式執行運鈔任務前，必須通過武器使用的考試。

六、保全人員的權限

德國法律並未賦予保全業者及一般保全人員特別的權限。2002 年的法律修正，則規定了保全業者及保全人員得行使私人的正當防衛等一般性權利，以及委託人在契約上賦予的自衛權（第 5 項）。這種規定雖然是當然的解釋，但德國保全業協會仍然認爲，這種規定可以去除社會對保全人員在灰色地帶----以既非公務員也非私人的曖昧立場----執行業務的誤解[28]，並且也能提升保全業的社會知名度。

---

[27] 李震山譯，「警察與私人安全人員維護危險物品及人員任務之分配」，警學叢刊，19 卷 4 期，78 年 6 月，頁 108 至 110。

[28] 曾經發生過慕尼黑公共交通機關委託保全業者進行警衛時，保全人員的「攻擊」傾向成爲媒體非難的

然而，保全業法第 34 條 a 第 5 項又規定了，基於法律而委託保全業務時，保全業者及保全人員具有該法律所賦予的權限。目前，基於個別法律而由國家所委託的保全業務，計有機場保安業務（基於航空運輸法）、原子能相關設施的保全（基於原子能法）以及德國軍隊設施的保全等業務。這些保全業務的人員與一般保全人員相比，其權限與義務有如何的不同，目前尚無法完全地瞭解，只是該國對公家業務的委外思考，倒是一個有趣的議題。

七、保全業者與保全人員的義務

「規則」中規定，保全業者與保全人員爲執行業務所需嚴守的幾點義務。2002 年法律修正時，又增加了一些，以下即予介紹。

（一）保全須知

保全業者需依保全須知管理保全人員。保全須知應規定，保全人員無警察等公務員之權限、未得保全業者之同意前不得攜帶武器、使用武器後應立即向警察分局及保全業者報告等（規則第 10 條第 1 項）。再者，保全須知與事故防止規定[29]之影本，應以收據爲憑交付給保全人員（同條第 2 項）。

（二）身分證明書

保全業者應發給保全人員身分證明書，其上應記載保全業者名稱、保全人員姓名、並貼上保全人員之相片（「規則」第 11 條第 1 項）。身份證明書，應與可以明確識別的公務員證明書相同。保全業者應該在身分證明書上記載番號，並予登錄（同條第 2 項）。保全人員執行業務時，應攜帶身份證明書，遇有相關當局要求時，並應提示（同條第 3 項）。執行必須通過「專門知識測驗」業務之保全人員，應以肉眼可見的方法，配戴記載保全業者名稱及保全人員姓名（保全人員部分僅記載識別番號亦可）之標章（同條第 4 項）[30]。

（三）制服

焦點，保全人員的權限也成爲一個問題。

[29] 指執業保險聯盟所制作之「規定」。

[30] 第 4 項乃 2002 年法修正時所新增。其目的在於讓市民容易識別不當執行業務之保全人員，以及讓保全人員本身具有正當執行保全業務之意識。

保全業者配發保全人員制服時，其制服不得與公務員之制服混同。保全人員進入閉鎖空間執行業務時，應穿著制服。

（四）文書的備妥

「規則」中有一條項（「規則」第 14 條）與日本保全業相關法令相同，皆要求保全業者應備妥紀錄與其義務相關之各種事項的文書，並加以保存，以備檢查。

（五）明文規定保全公司應保障運鈔人員生命的安全

德國保全規章第二章主要是有關運鈔人員的規定。其中第七條規定保全公司必須廣泛地照顧到運鈔人員的健康和生命安全，其具體內容如下：

1、強化運鈔車防護功能：首先，運鈔車本身要有防護被攻擊的功能。

2、運鈔依執勤管理中心規劃路線行進：運鈔人員在值勤時必須依照值勤管理中心所規定的既定路線行進，如果要變更行進路線，必須事先經過值勤管理中心的允許。

3、書面紀錄：整個值勤計畫和任務執行必須定期控管，而控管的結果也必須做成記錄。

4、其他：如果運鈔車的行進路線是在公開、容易達到的地方，那麼路線的設計必須採取最短路徑。同時，值勤管理中心和運鈔車之間的聯繫必須隨時保持暢通。

八、教育訓練

保全業法對於保全人員之教育，僅規定有兩種，一種是欲當保全人員時，應接受工商會議所舉辦的教育講習；另一種則是執行特定業務前，應通過工商會議所舉辦的「專門知識測驗」。除此之外的實務教育，皆委由保全公司自理。若其爲大公司，則其內部有自我的教育課程，若爲小型公司，則多利用公司外部的保全相關訓練機構進行教育。在此對於保全人員的教育，僅敘述「設施保全專門人士」及「保護與安全專門人士」兩類。

（一）「設施保全專門人士（Werkschutzfachkraft）」

執行保全業務，法律上雖無相關資格的限制，但在事實上仍有幾個受到好評的保全業務相關資格。其中一個是由工商會議所所頒發的，具有極高權威的「設施保全專門人

士」資格。爲取得這個資格，非通過工商會議所舉辦的測驗不可。受測資格爲：義務教育完畢、若爲原本從事其他行業者需有兩年以上的保全行業資歷、若爲原本從事保全行業者則需有八年以上的保全行業資歷。雖然自我學習者也可報考，但一般似乎都曾接受過執業訓練學校或保全人員教育訓練機構的課程。取得設施保全專門人士資格後，即使從事特定保全業務，也不需要再通過「專門知識測驗」，因爲該資格已經要求了比專門知識測驗還要高的能力。

（二）「保護及安全專門人士（Fachkraft fuer Schutz und Sicherheit）」

德國教育制度的特徵之一就是，在教育制度中職業教育的比重遠大於他國。職業教育依「職業教育法（Berufsausbildungsgesetz）」實施，2002 年 6 月該法修正時，放進了保全相關的職業教育課程。該課程需時三年，畢業時即授與「保護及安全專門人士」資格。課程由職業教育學校或保全業務專門訓練機構提供，科目內容也經過教育部審定。該課程內容比「設施保全專門人士」資格更具發展性，因爲在其講義中，連經營公司的相關知識都包含在內。這是有關保全業務首次正式的職業教育課程，當然會成爲議題的焦點，但取得資格後的學生們，將在何種職場活動，仍然是個未知數。此外，該課程與「設施保全專門人士」資格有何關係，也尚未明朗，此勢將成爲日後的問題。無論如何，德國境內 2005 年第一期的「保護及安全專門人士」即將誕生，他們的動向將備受矚目。

在訓練課程當中，更重要的是維護保全人員本身的安全，包括保全人員在面臨與人衝突、警察臨檢、車禍事故、搶劫以及人質事件時，保全人員應有的應變措施[31]，所以維護本身安全亦是最重要的訓練課程之一。

柒、結語

由上述有關德國保全業及保全業法之敘述，可以歸納出德國保全業的幾點特色：

一、 各國警察與保全人員之人數比，美國約爲 1:2.2，日本約爲 1:1.79，我國約爲 1:0.52，德國則約爲 1:0.53，是故，德國在可見的未來，保全業應有更大的發展

[31] 新規章重新定義專業訓練課程內容，換言之，德國保全公司除了必須提供職員專業課程、顧客服務課程，如何循序執行任務的課程，以及基本的法律課程；另外，還要教導職員使用最新的安全科技設施及設備。此外，溝通課程、戶口登記業務、急救和武器訓練課程，也都是必要的課程內容。

空間。

二、 德國保全業所從事的服務，已擴及公共空間，此與美國相同而與日本及台灣不同，可見歐美人與亞洲人在公共空間及國家價值上確有不同。

三、 德國保全業的服務，雖能進入公共空間，但尚無法與美國保全業之情況相比。可見德國民眾對公權力仍然抱持保守態度，此與日本及我國相同。

四、 德國保全業者亦相當強調從業人員素質，並極力爭取各種擴展市場的機會，在該國犯罪問題不斷惡化的情形下，保全業的擴張恐怕係時勢所需。

五、 德國保全業已自行走出如何教育保全員的路線，雖然證照制度限於特種保全業，但長期下來保全人員需全面取得證照應該也是市場趨勢。

六、 德國保全業似漸有共識以爲，保全人員應提高水準至大學畢業，德國亦已有單科大學設立保全學系。

七、 德國准許特種保全業人員配槍，美國亦同，但日本與我國則期期以爲不可，此亦爲歐美與亞洲價值觀之明顯差異。

保全業法相關問題之檢討、分析與評估

吳鳳技術學院保全管理系　范國勇系主任/呂秉翰系助理

一、前言 7-1
二、立法沿革與法律性質 7-3
（一）立法沿革 7-3
（二）法律性質 7-5
三、現行法要覽與當事人法律關係探討 7-6
（一）現行保全業法要覽 7-6
（二）當事人間之法律關係 7-7
四、法令、現況與相關問題之檢討、評估及建議 7-11
（一）現行保全業法的部分 7-11
（二）合理評鑑機制之建立 7-18
（三）教育訓練與證照制度之推展 7-21
（四）重要實務問題 7-23
（五）其他相關問題 7-26
五、結論 7-27

保全業法相關問題之檢討、分析與評估

吳鳳技術學院保全管理系　范國勇系主任/呂秉翰系助理*

摘要

本文首先就保全業法之立法沿革與法規本身之法律性質作一檢視，並對於保全業者、保全人員、客戶（消費者）及主管機關，四者彼此之間的法律關係嘗試加以定性、定位，繼而以現行保全業法及該法 92 年的修正草案爲藍本，提出若干法令與實務上興革之意見，諸如：經營型態之開放、業務項目之增加、立法定義之加強、資格限制之商榷、評鑑機制之建立、證照制度之推展、實務問題之檢討…等。冀望能爲未來修法方向提供業者與政府一個思考的空間。

關鍵詞：保全業法、保全業務項目、保全從業人員、保全人員、評鑑制度、證照制度、講習制度。

一、前言

德國當代的社會學巨擘 Ulrich Beck 教授曾提出「風險社會」（Risikogesellschaft）的概念，認爲科技急速發展的結果，工業社會當中遍存著對人類生命的種種威脅，風險社會的來臨雖然使得毀滅性的災難大幅提昇，但是並非意味著世界末日，反倒是新的契機與新的開始[1]。人類社會因爲高科技的蓬勃發展提升了生活水準，帶來生活上的諸多便利，但在享受這些物質生活的同時，也往往喪失掉自身掌控環境變遷的能力，現代工業社會處處隱埋著危機與風險，由是，建置一個穩固的安全體系，在各個層面（政治、經濟、社會、法律、科學技術…等）均是攸關人類生活與生存的重要課題。

*范國勇：吳鳳技術學院保全管理系系主任。
呂秉翰：吳鳳技術學院保全管理系系助理。

[1] Ulrich Beck 教授在 1986 年出版的「Risikogesellschaft－Auf dem Weg in eine andere Moderne」一書，已被翻譯成中文，請參見：汪浩 譯，風險社會－通往另一個現代的路上，2004 年，巨流圖書公司出版。相關的著述還可以參考：顧忠華 主編，第二現代－風險社會的出路？，2001 年，巨流圖書公司出版。

社會安全與秩序維護向來是國家照護人民的重要任務之一，世界各國無不傾力於發展健全的安全防衛體制（如：國際組織、國防外交、刑事司法…等）來用以確保人民的生活安穩無虞。刑事司法體系（criminal justice system）即是在維護國內治安與社會秩序需求下的產物，但是在科技與技術的急遽發展之下，公領域與私領域也呈現不斷擴張的情形，國家刑事司法的負荷日益加重（一味強調危害預防只能經由國家公權力壟斷的主張，無異是嚴重忽視刑事司法資源有限的現實，委由或借助民力從事安全防護（警察任務）之工作已是整體環境情勢之所趨）。保全業的興起就是在此種背景之下的現代社會特殊行業，透過保全業不但補充了警政工作之不足，同時也漸次形成「二元化的安防體制」，具備官方性質的警察機關與民間性質的保全產業同時是維護安全的兩支重要部門[2]。

美國的刑事司法學者 David H. Bayley 早在 1989 年研究指出，工業民主社會當中警察活動的型態將有以下的發展與趨勢[3]：1.擔當治安工作者數量的增加；2.警察戰略上觀念的轉變方向；3.管理運作上專門性的發展；4.警察人員素質的提高；5.技術革新；6.集團化暴力行爲的可能性。該文的論述雖然將焦點置放在警察機關，但本文認爲這些趨勢仍可作爲保全業近來發展的寫照。正因爲保全業或保全人員從事的是類似警察任務的工作，動輒干涉到人們的生命、身體、自由、財產、隱私…等，於是警政工作應服膺於「依法行政」之要求在保全業來講，亦應有某種程度的尊重，但保全業畢竟不是公權力機關，從而要有效約束保全業、規範保全人員的作爲，必定是反映在立法政策之上。

觀乎保全產業之各國立法例[4]，有以專法加以規範者，如：我國（保全業法）、日本（警備業法）、英國（私人保全事業法）；亦有散見於各個法令規章者，如：美國（各州

[2] 「二元化的安防體制」，許春金教授稱做「犯罪預防雙重體系」，見氏著，論犯罪預防多元化－民間犯罪預防（警衛）之興起，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 246、274 頁。本文認爲，產官雙方在任務以及職責上不應僅侷限於「犯罪預防」，犯罪預防充其量不過是安全維護的重要一環而已（例如還有防災等），因此本文採廣義見解稱做「二元化的安防體制」（或可稱爲「安全防護雙重體系」）。

[3] 請參見：林世英 譯，工業民主社會警察的將來，刊於警學叢刊第 21 卷第 1 期，1990 年，第 138 頁以下。

[4] 關於台、日、德、英、美五國保全法制的相關事項比較，很值得參考：傅美惠，如何建構適合我國國情之保全業法制，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 166-176 頁；以及楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 251-258 頁。

不一）、德國（規定在該國營業法第 34 條 a、武器法第 28 條，以及保全業規則）；更有現今尚未以法律明文加以規範者，如：中國大陸[5]。下文依序簡要介述我國保全業法的立法沿革、法律性質、實定法概覽以及當事人間法律關係之定位，續而探討現行法令與實務現況等相關問題，除了有檢討、評估以外，並提出若干建議俾供各方指教、參考。

二、立法沿革與法律性質

（一）立法沿革

台灣早於民國 67 年即成立了第一家的保全公司，但在當時並未有特別法的規範，其後陸陸續續又成立十餘家的保全公司之後，官方認爲該行業之性質特殊，日後亦有逐漸發展的可能性，於是在研議多時之後，仿照國情相近的日本「警備業法」，在民國 80 年 12 月 30 日制頒了現行的保全業法，該法全文共 23 條，不分章節，僅於民國 89 年 7 月 5 日修正第 2 條條文[6]。其後則在民國 92 年 1 月 22 日修法，此次變動除修正公布第 8、14、16、17 條條文之外，並增訂第 4-1、4-2、10-1、10-2 條條文，使得現行法之條文增加至 27 條。民國 92 年 1 月的修法，其要點如下[7]：

1.提昇至法律位階：將原施行細則第 3、11 條之通報與備查的規定修正爲本法的第 4-1、4-2 條條文，原施行細則第 8、12 條僱用標準與訓練規定修正爲本法第 10-1、10-2 條條文，另原施行細則第 13 條著裝規定修正本法第 14 條條文；

2.明確規範授權依據：將「巡迴服務車」與施行細則第 6 條之特殊設備，授權中央主管機關定之；

3.增訂保全人員「反黑條款」：限定一定資格之人不得爲保全人員（第 10-1 條）；

---

[5] 中共除了在 2000 年 3 月 1 日制頒《物業管理條例》之外，關於專事規範保全（中共稱做「保安」）的法制僅見於中共公安部《關於保安服務公司規範管理的若干規定》（2000 年 3 月 1 日）、《企事業內部治安保衛條例》（2004 年 9 月 27 日）、《關於禁止保安服務公司經營各類槍支的通知》（1994 年 4 月 29 日）、中共公安部《關於進一步做好保安服務業工作的通知》（1992 年 5 月 27 日）、中共公安部《關於組建保安服務公司的報告》（1988 年 7 月 2 日）。

[6] 此次修正僅是爲了配合台灣省政府功能業務與組織調整，刪除省政府爲主管機關之規定。

[7] 詳參：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 266-269 頁。

4.加強保全人員訓練考核：增訂沒有落實教育訓練之罰則（第 16 條）；

5.加重行政罰：提高違反相關規定之罰鍰的額度；

6.配合行政程序法之施行（民國 88 年 2 月 3 日），修正相關法制用語。

至於依母法保全業法第 22 條授權中央主管機關訂定之保全業法施行細則係於民國 81 年 11 月 20 日發布，都 16 條，該細則曾於民國 88 年 11 月 20 日修正發布第 2 條條文，復因母法於民國 92 年 1 月 22 日修法，該細則旋於民國 92 年 11 月 18 日修正發布全文 10 條。

民國 92 年 1 月的修法，文獻上稱做「第一階段修法」，爲因應第一階段修法規範仍屬不週之處，並加強輔導與管理機制，主管機關爰有「第二階段修法」的提議[8]，依該修正草案，此次修法所具有的五大特色分別是[9]：

1.加強管理；

2.規劃實施「保全人員證照制度」；

3.增訂負責人「反黑條款」；

4.加重行政罰及故意違反保全義務應負刑責加重其刑之規定；

5.增訂保全業評鑑制度。

本案原已擬定並於民國 92 年 10 月 30 日送行政院審議，惟行政院認爲欠缺詳細具體之檢討分析報告，爲求周延妥適，故擬併新興亟待解決之問題一併檢討分析，再從新擬具新的修正案報請行政院審議。茲因產官雙方在諸多問題之意見與建議上頗多考量，由是「第二階段修法」一直延宕至今[10]。

---

[8] 「第一階段修法」與「第二階段修法」的用法，請見：傅美惠，保全業法介紹，保全人員訓練計畫種子教官研習會講習教材，2003 年，第 56、62 頁。

[9] 該修正草案的特色與重點，詳參：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 269-274 頁。

[10] 筆者於撰寫本文時曾電詢中央主管機關之承辦人，是否有民國 92 年 10 月 30 日之後最新的保全業法修正草案版本，承辦人的答覆是「仍未定稿」。歷經數年仍未定稿，可見此次所欲修正的規模之繁瑣，此次修法不啻著考驗著產、官、學三方，更攸關我國未來保全產業之健全發展。此外，本文當中所稱之修正草案概指 92 年報院之版本，先予敘明。

（二）法律性質

1.保全業法之性質：行政法規

我國保全業法爲專事規範保全產業之專門法令，其法律性質咸屬專管特殊行業之行政法規，行政法規之制頒一般來講均須遵循「依法行政」原則之要求，包括了積極的依法行政－「法律保留」，與消極的依法行政－「法律優位」，因此主管單位在研擬修正草案時，自當恪遵依法行政與正當法律程序之原則。我國於民國 88 年 2 月 3 日制頒行政程序法（民國 90 年 1 月 1 日正式施行），行政程序法要求現代之行政行爲過程，應力求「公開」、「對等」、「參與」，因此該法第 1 條規定：「爲使行政行爲遵循公正、公開與民主之程序，確保依法行政之原則，以保障人民權益，提高行政效能，增進人民對行政之信賴，特制定本法」。至於行政行爲如何民主化、公開化，其途徑則有：行政資訊公開、聽證權之實現、當事人陳述意見、法規命令之授權明確等[11]。行政機關在研擬草案的改正對策時理應廣納各方意見，以爲妥適之立法（或修法）。

保全業法之性質固爲行政法規，但保全業之活動仍屬私經濟之型態，私經濟行爲雖適用「私法自治」之原則，但須留意者係，私經濟活動並非完全可免除公法上之拘束，尤其是憲法上保障人民基本權利之相關規定[12]，僅是應受公法原則約制之程度與公權力相比，顯然較小而已，從而保全人員於執行職務行爲時，仍應周全考量、小心謹慎，方能避免觸法。

2.保全業之性質

（1）行業性質：服務業

一般咸認，保全業在行業歸屬上係爲「服務業」，保全產業的營運主要是以設備和人員作爲兩種重要的基礎來作安全服務，其中電子保全系統更是結合了資訊自動化和專業的技術人才，這種行業特質充分顯示出保全業在眾多服務業當中的獨特性。我國服務

[11] 詳參：李震山，行政法導論，1999 年，第 377 頁以下的說明。

[12] 關於基本權利如何適用於私人之間，學說上有：無適用說（不生效力）、直接適用說與間接適用說，通說係採「間接適用說」，意即對於人權的解釋可以透過私法中的許多概括條款、不確定法律概念的運用而使得公法規定進入民事關係。請參考：李惠宗，憲法要義，2001 年，第 103 頁；法治斌、董保城，中華民國憲法，2002 年，第 123-126 頁；周宗憲 譯，憲法（下）－基本人權篇，2001 年，第 51-62 頁。

業在國內生產毛額中所佔的比率，近年來約有50%左右之間，可見服務業在台灣的經濟交易活動當中逐漸扮演著重要角色。保全業在此種背景之下跟著水漲船高，這也可以從保全業的日益攀高的營業額中看出一些端倪[13]。

（2）法律性質：承攬與委任雙重性質之混合契約

至保全業之法律性質大抵屬於承攬與委任「雙重性質」之非典型契約，但就系統裝設來講似較近於承攬契約。所謂承攬契約依民法第490條規定：「稱承攬者，謂當事人約定，一方爲他方完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬之契約」。保全契約即是保全業者與保全客戶互相約定，保全業者提供保全系統保障客戶安全，這種安全即是承攬性質所指之一定無形的結果，保全客戶於一定期間內安全無礙，則須給付報酬。以定期給付爲保費，費用之數額、給付方式等則由保全業者與保全客戶互相約定在契約書中載明。當然，承攬中若承攬人有過失，即保全公司因業務疏失，客戶自可依民法第495條規定求償：「因可歸責於承攬人之事由，致工作發生瑕疵者，定作人可請求修補或解除契約或請求減少報酬外，並得請求損害賠償。」也就是說，保全客戶如在保全防護服務時間內保全標的物遭受損害，其責任可歸於保全公司時，保全業者須作適當之賠償。賠償方式也應在契約書中載明[14]。

三、現行法要覽與當事人法律關係探討

（一）現行保全業法要覽

現行之保全業法由於條項不多（共 23 條），故未區分章節規範，惟鳥瞰全文仍可概分爲四部分結構，概論如下：

1.通例性之規範

指本法當中規範一般性、原則性等事項之條文者，譬如立法目的、主管機關、業務檢查、細則授權依據、公布生效日等，主要有第 1、2、3、12、13、20、22、23 條。

[13] 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 17 頁。
[14] 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 18、19 頁。

2.組織性之規範

指關於保全業之設立、業務、營運、設備、從業人員資格限制、監督與賠償責任等之重要事項，爲保全業成立不可或缺之條件或門檻，如第 4、5、6、7、8、10-1、11、15 條。

3.行爲性之規範

指課以保全業者一定作爲或不作爲之義務規定，諸如：通報義務、報請備查、投保責任險、人員查核、教育訓練、著裝樣式及設備規格之要求等，第 4-1、4-2、9、10、10-2、14 條之規定是。

4.處罰性之規範

指違反前述組織規範與行爲規範之法律效果，這個法律效果主要是行政罰，而非刑事罰，與日本警備業法之罰則性質（刑事罰）顯有不同，我保全業法之罰則性質與德國法制相仿，規定於第 16、17、18、19、21 條。

民國 92 年 10 月 30 日報院之修正草案，將原保全業法分別五章規定爲：第一章「總則」、第二章「保全業之許可、登記、開業及經營」、第三章「保全業從業人員之資格、僱用及管理」、第四章「罰則」、第五章「附則」。分章的規定應該也是仿自日本的「警備業法」[15]，新法分章的規定使得法規結構更臻於明確，是值得認同的未來修法方向。

（二）當事人間之法律關係

前已述及，保全業之法律性質屬於混合契約，但此一性質歸屬主要指的是保全公司與客戶之間的外部契約關係，其他的內部職權、職務關係，如保全公司與保全員、客戶與保全員，甚或公法上的關係，如主管機關與保全公司之間，均有進一步加以定位與釐清之必要，茲簡論於次：

1.客戶與保全公司：委任與承攬雙重性質之混合契約

[15] 德國的「保全業規則」並無分章規定，至於日本的「警備業法」雖然只有四十一條條文，但整部法規仍然分做八章規範。德、日兩國的法規譯文部分請參考：鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 180-198 頁。

（1）賠償責任

客戶與保全公司所訂之安全契約，由保全業者提供人員或設備負責居家（或企業）安全防護之事宜，復由客戶支付相當之酬資而成立，此一契約要屬承攬契約無疑，但亦具有委任契約之色彩，故保全契約要全然適用承攬契約或委任契約恐滋生疑義。按委任契約與承攬契約雖均屬勞務契約，但委任契約可以有償，亦可以無償，至承攬契約必爲有償。再者，委任契約之受任人處理事務必須親自爲之，承攬契約之承作人則否，兩者之「專屬性」顯不相同。承攬契約有效存續期間若承攬人對於定作人造成損害者，則視情形分別依民法第 189、191 條之規定負侵權行爲之損害賠償責任[16]。

（2）轉包之問題

至於承攬人（保全業者）未經定作人（客戶）之同意是否得與第三人訂立「再承攬契約」（轉包），我國民法就此並無明文規範，是故原則上承攬人非必須自服其勞務[17]，惟下列兩種情形，承攬人即不得爲次承攬：（1）依「當事人特約」禁止再承攬時；（2）承攬契約係以承攬人「個人之技能」而訂立者，應解爲承攬人須以自己之勞務完成工作[18]。至次承攬人與定作人之間並無法律關係存在，定作人不得要求次承攬人完成一定之工作，反之，次承攬人對於定作人亦無報酬給付請求權。次承攬人與原承攬人之間係屬「輔佐人」之角色，次承攬人若對於定作人造成損害，則應依民法第 224 條之規定負其責任；而委任契約關於「復委任」則因爲受任人負有親自處理之義務（稱之爲「自己處理原則」）[19]，原則上是禁止的[20]。實務上常見，保全業者會委託其他保全業者執行保全

[16] 文獻上雖也有認爲保全契約係具有委任與承攬二種契約性質之混合契約者，但因保全業之營業實須具有高度之「屬人性」、「專業性」、「信賴性」與「安全性」，從而仍似較接近於委任契約之法律性質。參見：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 287、288 頁。另，鄭善印教授在其研究當中似乎認爲保全契約僅是承攬契約，請參見：鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 18、19 頁。

[17] 最高法院 65 年台上字第 1974 號判例參照。

[18] 郭振恭，民法，2001 年，第 347 頁。

[19] 邱聰智，新訂債法各論（中），2002 年，第 225、226 頁。

[20] 例外的情形，請參閱民法第 537 條：「受任人應自己處理委任事務。但經委任人之同意或另有習慣或有不得已之事由者，得使第三人代爲處理」。違反自己處理義務者，民法第 538 條規定：「受任人違反前條之規定，使第三人代爲處理委任事務者，就該第三人之行爲，與就自己之行爲，負同一責任。受任人依前條之規定，使第三人代爲處理委任事務者，僅就第三人之選任及其對於第三人所爲之指示，負其責任」。

業務，關於此是否合法，保全業法並無明文之禁止規定，但基於保全業之業務特性與工作性質，並爲健全保全業體質、避免損害消費者權利，此種層層轉包、削價競爭之歪風自當予以禁止，未來修法應予明文化才是。

2.保全公司與保全從業人員：僱傭契約

保全公司與保全人員之間係屬於「僱傭契約」之性質（如爲負責人則應該爲委任契約），依民法第482條之規定：「稱僱傭者，謂當事人約定，一方於一定或不定之期限內爲他方服勞務，他方給付報酬之契約」。此外，僱用人對受僱人負有法定的保護義務，第483-1條規定：「受僱人服勞務，其生命、身體、健康有受危害之虞者，僱用人應按其情形爲必要之預防」。如受僱人因執行職務受有損害者，其請求賠償權則依第487-1條規定行使：「受僱人服勞務，因非可歸責於自己之事由，致受損害者，得向僱用人請求賠償。前項損害之發生，如別有應負責任之人時，僱用人對於該應負責者，有求償權」。現代文明之進程，使得「僱傭社會化」之趨向極爲顯著，導致僱傭關係多以勞動法規體現，規範意義上幾已脫離民法領域，而以社會法學之型態出現，從而僱傭關係欲適用純粹民法實定法之規定的機率其實已大幅降低[21]。

3.客戶與保全員：無直接法律關係

（1）賠償責任

實質來講，客戶與保全員並無直接的法律關係，惟形式上而言，保全員直接服務之對象並非保全公司，而是與保全公司立有契約關係之客戶。當然，保全員也不是保全公司的次承攬人，而是僱傭人（承攬係獨立性質，僱傭具從屬性質），因此，如果保全員於執行職務中加損害於客戶（此情形在實務上時有所見），所應適用之規範爲民法第 188 條，而非第 224 條。民法第 188 條規定：「受僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行爲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，

[21] 邱聰智，新訂債法各論（中），2002 年，第 10、11 頁。

令僱用人爲全部或一部之損害賠償。僱用人賠償損害時，對於爲侵權行爲之受僱人，有求償權」。

（2）法律關係之適用

關於保全業者、保全員與客戶之間的法律關係，牽涉到承攬契約、僱傭契約，甚至也與委任契約有混淆之虞，茲提出簡單的判斷標準以供參考：1.如果勞務提供人必須完成一定工作始能領取報酬，則不論其是否爲經濟性事務，均爲承攬；2.若非如此（非必須領取報酬），則視其是否爲經濟性事務而區分爲委任或僱傭。至於何謂經濟性之事務，泛指與勞務性適正相反而需要具備專業性、自主性（受任人具有一定的裁量權限），並且無法由他人替代處理之事項。司法實務見解指出：「按所謂委任，係指委任人委託受任人處理事務之契約而言。委任之目的，在一定事務之處理。故受任人給付勞務，僅爲手段，除當事人另有約定外，得在委任人所授權限範圍內，自行裁量決定處理一定事務之方法，以完成委任之目的。而所謂僱傭，則指受僱人爲僱用人服勞務之契約而言。僱傭之目的，僅在受僱人單純提供勞務，有如機械，對於服勞務之方法毫無自由裁量之餘地。兩者之內容及當事人間之權利義務均不相同。…[22]」。實則，以上所述當事人間之分析僅屬基礎的民事法律關係，在實際適用上仍應注意到其他的特別法規範，諸如：消費者保護法、公平交易法、勞動基準法…等。

4.主管機關與保全公司：公法上管理監督關係

我國保全業目前的中央主管機關內政部警政署的刑事警察局，地方主管機關則是各縣市政府的警察局，體制上仿同日本，未如英國設置有「保全事業管理署」之專責單位，也不似德國由政府指定單位負責、美國分由不同單位負責之架構[23]，因此，在產官兩方之間的管理監督關係上還算單純。主管機關根據此種管理監督關係，透過適法之行政程序以行政指導、行政命令、行政處分、行政聽證、行政調查等方式有效管考業者，業者若有違法失職之情事者，主管機關自可實行行政制裁之手段以收其效。當然，業者對於行政機關之處分或裁罰不服者，法律上也賦予其行政救濟之管道以謀其利。在行政法「特

[22] 最高法院 83 年台上字第 1018 號判決參照。

[23] 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 252 頁。

別權力關係」理論逐漸被廢棄的今日，行政機關與私人之間的地位或角色，不應該僅強調單方面之「權力」取向，在法治國原則之約束下，爲衡平兩者之關係，必須信守：1.法律保留之要求；2.干預行爲需具備法律授權之明確性；3.有權利即應有救濟[24]。我保全業法施行未久，因經濟社會環境變化急遽，現行法在適用上已有捉襟見肘之處，在法令不甚完備的情形之下，行政機關不因「無法令即無行政」，仍負有義務爲積極之判斷與裁量，進而採取既能維護公益，又能促進人民福祉之直接有效措施[25]！

四、法令、現況與相關問題之檢討、評估及建議

自從台灣成立第一家保全公司至今，保全產業轉眼已快 30 年。爲因應並規範日益增多的業者與從業人員，政府制頒了保全業法，該法自民國 80 年公布至今，中間雖曾有微幅的修法，但仍然沒有解決紛雜的實務問題，各方的修法意見不斷地湧入主管機關，導致保全實務的新舊問題成爲在研擬修正對策時的燙手山芋。以下依次就保全業法與保全經營實務上常見的問題，提出本文的評估與建議：

（一）現行保全業法的部分

1.經營企業型態之開放可能性

現行保全業法第 3 條規定保全業之經營型態僅限於「股份有限公司」，僅開放公司法第 2 條所規定之四種公司型態其一[26]，主管機關的考量想必是保全業之發展仍在體質調整階段，貿然開放所有公司型態或個人得以經營保全業者，恐將使得市場形成供過於求之危機，且將該行業設定爲僅能由股份有限公司經營，也同寓有保護消費者權益、分散風險承擔之色彩。本文認爲，衡酌環境現狀與條件，現階段仍應著重於「有效管理」，

[24] 李震山，行政法導論，1999 年，第 16 頁。
[25] 李震山，行政法導論，1999 年，第 55-58 頁。
[26] 公司法第 2 條規定：「公司分爲左列四種：一、無限公司：指二人以上股東所組織，對公司債務負連帶無限清償責任之公司。二、有限公司：由一人以上股東所組織，就其出資額爲限，對公司負其責任之公司。三、兩合公司：指一人以上無限責任股東，與一人以上有限責任股東所組織，其無限責任股東對公司債務負連帶無限清償責任；有限責任股東就其出資額爲限，對公司負其責任之公司。四、股份有限公司：指二人以上股東或政府、法人股東一人所組織，全部資本分爲股份；股東就其所認股份，對公司負其責任之公司。公司名稱，應標明公司之種類。」

一昧地鼓吹「積極開放」自是不宜。須補述者係，參酌其他國家（日本、德國、英國、美國）之例[27]，我國對於保全公司之成立型態顯然約束程度較高，如未來保全產業之體質與市場發展已臻健全之後，再配合「證照制度」之實施（攸關服務品質），主管機關評估無礙者，自可積極開放公司、團體或個人經營從事保全業。

2.保全業經營業務項目應予增加

（1）現行法與草案之規定

現行法第 4 條規定保全業之業務項目雖以列舉之方式指明內容，但關於經營業務之類別的區分仍不夠明晰，職是，修法草案已將第 4 條修正爲：「保全業得經營下列業務：一、系統保全：指於各場所以設計裝置保全設備之方式，執行偵測、監控、巡護及防處危害狀況之安全維護。二、駐衛保全：指於各場所以駐衛人員方式，執行巡邏、守望、監控、門禁、車輛管制及維持秩序之安全維護。三、運送保全：指有關現金或其他貴重物品運送之安全維護。四、人身保全：指有關人身隨護之安全維護。五、其他經中央主管機關核定之保全業務」。本條明確規範保全服務項目，是草案研修過程當中各方都具有共識的結論之一。有問題者係，保全業務營業範圍仍屬過於狹隘，不無過度限制人民營業自由之權利，更因此可能會造成保全公司營運上之牽絆。

至於原法第 8 條爲配合第 4 條之修正，保全業應有固定專用之營業處所及巡迴服務車，其他業務設備依保全業經營業務之類別，分別規定其應有設備，乃將現行條文 5 款修正爲 3 款，草案並更動爲第 9 條：「保全業應有固定專用之營業處所與巡迴服務車及其他業務設備，並應符合下列規定：一、經營系統保全者，應有傳受訊系統、不斷電系統及容錯系統等必要之自動通報管制系統設備。二、經營運送保全者，應有特殊安全裝置之運送車。三、經營中央主管機關指定並公告之保全業務者，其應有之設備，由中央主管機關於指定公告同時定之。前項巡迴服務車、自動通報管制系統設備、特殊安全裝置之運送車與其他業務設備之種類、規格、數量及設置方式之設置基準，由中央主管機關定之」。

[27] 請參考：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 253 頁。

（2）本文之評估意見

基於市場自由競爭規則與私經濟活動自主自治之立場，本文主張應在法令限制之下開放業者較廣的營業範圍，並試研擬保全業務項目如下文，俾供主管機關日後修法之參考（標示底線者爲與原草案條文相異之處）：

保全業因從事防盜、防火、防災等之安全防護，得經營業務之範圍如下：

①**系統保全**：指於各場所以設計裝置保全設備之方式，執行偵測、監控、巡護及防處危害狀況之安全維護。

②**駐衛保全**：指於各場所以駐衛人員方式，執行巡邏、守望、監控、門禁、車輛管制及維持秩序之安全維護。

③**運送保全**：指有關現金、貴重物品或危險物品運送之安全維護。

④**人身保全**：指有關人身隨護之安全維護。

⑤**公共交通之保全**：舟、車、航空器內等公共交通之人員、設備之安全維護。

⑥**臨時性集會之保全**：各種室內室外之展覽、展示、會議、表演等非常駐性集會之安全維護。

⑦**其他經中央主管機關核定之保全業務**[28]。

3.需加強立法定義的部分：從業人員之身分分類與相關用語之商榷

按保全業之從業人員，又可區分爲「技術人員」、「保全人員」、「營業人員」以及「事務人員」四大類[29]，其中因保全人員之行使職務行爲直接與客戶相關，故保全人員須依保全業法第 10-1 條之規定，由保全業地方主管機關作資格審查，至其他三類人原則由各個公司自行招募。但公司事務人員中之管理人員（負責人：如董事、監察人、經理人）依本法第 11 條仍須未觸犯公司法第 30 條第 2 款至第 6 款之規定[30]方爲適法。研議中之

[28] 所謂其他需經中央主管機關核定之保全業務，應多屬「非專業經營」之服務性、附隨性業務，例如：老人在宅服務、出租保險箱、衛星定位系統…等。

[29] 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 44 頁。

[30] 公司法第 30 條規定：「有左列情事之一者，不得充經理人，其已充任者，解任之，並由主管機關撤銷其經理人登記：一、曾犯內亂、外患罪，經判決確定或通緝有案尚未結案者。二、曾犯詐欺、背信、侵占罪或違反工商管理法令，經受有期徒刑一年以上刑之宣告，服刑期滿尚未逾二年者。三、曾服公務虧空公款，經判決確定，服刑期滿尚未逾二年者。四、受破產之宣告，尚未復權者。五、有重大喪失債信情事，尚未了結或了結後尚未逾二年者。六、限制行爲能力者」。

草案則將保全業從業人員分爲：董事、監察人、經理人、保全人員及其他受保全業僱用之人。至所謂保全人員，則係指受僱於保全業執行安全維護業務，並依本法領有講習合格證書之內外勤人員。

本條須加強立法定義之地方在於：1.身分上的分類是否妥當？2.觀乎草案內容，保全人員與保全業之間概爲民事僱傭關係是否允當？第一點，本文認爲應將保全從業人員結合保全業務之類別以爲分類，方有一貫性，例如說：系統保全對應技術人員，駐衛、運送、人身保全對應保全人員，其他則區成僱傭關係之營業人員以及委任關係之事務人員。其中，保全人員與事務人員與公司之營運成敗密不可分，故對其資格應有相當門檻之設定。第二點，由於原法所稱保全人員未區分技術人員、營業人員，因此範圍可能較爲廣泛，此時應依各個人員身分性質之不同，視情況分別適用僱傭、承攬或混合契約之法律規定，爲避免造成誤解起見，該用語可改以「聘用」或「受聘」二字含括之，文義解釋上才不會因爲未留下相當之彈性而造成困擾（同樣問題亦存在於第 10-2 條）。

4.保全從業人員資格之限制問題

保全從業人員資格之限制，即所謂之「反黑條款」，統計數據指出，保全從業人員具有前科者佔了 15%，因此有必要維持資格限制之規定，此規定反黑條款反應在兩個方面－保全人員以及負責人（董事、監察人、經理人）：

（1）事務人員（負責人）：董事、監察人、經理人

保全業負責人乃實際業務經營者，其素行之良莠直接影響公司之體質，從而其從業資格自應較保全人員爲嚴格。現行保全業法第 11 條對於之董事、監察人、經理人之資格，已朝門檻提高之方向修法，草案第 18 條規定：「有下列情形之一者，不得充任保全業之董事、監察人或經理人；其已充任者，當然解任：一、曾犯組織犯罪防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷罪、刑法第三百二十二條之罪、搶奪罪、強盜罪、刑法第三百四十條之罪、恐嚇及擄人勒贖罪，經判決有罪者。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、經依檢肅流氓條例認定為流氓者。五、受破產宣告，尚未復權者。六、使用票據經拒絕往來，尚未期滿者。有前項各款情形，經判決無罪確定、撤銷流氓認定、受破產宣告已復權或使用票據經拒絕往來已期滿者，不受不得充任之限制」。修正理由略謂：「依憲法第十五條規定人民工作權固應予保障，惟揆諸本法第一條規定之立法宗旨，係為健全保全業之發展，故本條修正條文對於保全業之董事、監察人或經理人之資格予適當限制，乃屬達成立法宗旨及增進公共利益之必要，符合憲法第二十三條規定；惟為兼顧保全業之董事、監察人或經理人之工作權益，增訂第二項，明定經判決無罪確定、撤銷流氓認定、受破產宣告已復權或使用票據經拒絕往來已期滿者，不受不得充任之限制，俾使公益及個人私益得以衡平」。

（2）保全人員部分

本法第 10-1 條對於保全人員資格之限定，就改善產業體質、樹立社會觀感或提升服務品質來看，憑心而論是立意良善的規定，限制之類型則大致分為三種：**「依年齡設定上下限」**、**「前科記錄門檻 10 年」**以及**「終生禁錮條款」**。本條規定在實務上雖然給業界帶來招募人員之困擾，但保全業性質特殊，如從安全維護者之角色轉換成安全加害者，將是一大諷刺，更不利於營造優質產業形象，是故對於相關人員之操守、品德自應嚴格要求。本條規定在研擬之草案第 20 條中已修正為：「有第十八條第一項第一款至第四款情形之一者，不得擔任保全人員。有前項情形，於本法修正施行前，已擔任者，或嗣經判決無罪確定、撤銷流氓認定者，不在此限。前項所稱已擔任保全人員者，指本法修正施行前已擔任保全人員，且修正施行後仍繼續擔任者」（第 18 條已如前述）。另草案第 21 條復規定：「保全人員有下列情形之一者，保全業不得使其繼續擔任本法所稱保全人員之工作：一、有前條第一項各款情形之一者。二、未取得或經撤銷、廢止保全人員講習合格證書者」。為避免講習訓練之實施造成現職人員之衝擊，草案第 22 條明定過渡期間條款：「本法修正施行前已擔任保全人員，於本法修正施行之日起五年內，取得保全人員講習合格證書者，始得繼續擔任保全人員」。

相較於德國、日本，關於保全人員資格之限制均未若我國訂立如此嚴格，按私人產

業之性質爲私經濟活動，原則上是自主自治的，從而應由業者本身內部之機制加以調整，業者若進用太多前科者，自然不利於樹立社會信譽，此舉必然由自由市場之機制汰換之，實無庸由政府介入太深（但非謂政府完全坐視不管）。本文以爲，關於資格的規定似乎有必要適度鬆綁，評估意見如下：

①從業年齡的限制部分

本法規定保全人員的從業年齡下限爲 20 歲、上限爲 65 歲，固然是考慮到體能要求的必要性，但實證研究指出，保全人員之教育程度以高中職（18 歲）爲多，佔了 62.8%[31]。要是保全人員甫高中職畢業即有意願投入業界，依該規定就會有兩年的空窗期，徒然造成人力資源之耗費。再者，日本與德國也都僅限定在 18 歲[32]，復以保全業界往往求才若渴。因此未來在修法時，是可以考慮將從業年齡的下限修正到 18 歲的。至於訂定年齡上限是否有其必要，本文認爲是可以取消的，業者在人事任用上自可自行評估、考量各種職務上之需求而爲適當之安排，若有服務失當之處，市場法則上，客戶自會另有抉擇，況且，他國之立法例亦未有上限之規定者（頂多是下限的規定）。

②前科記錄門檻 10 年

本文認爲，原法及草案之相關條文均維持「曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者，…」，應減縮爲 5 年。按刑法第 47 條認定累犯也僅侷限於 5 年，針對所欲規範之相類事項，行政法規的規定如逾越實體刑法的規定太多（已經是兩倍了），自有法秩序紊亂之虞。

③終生禁錮條款

保全業法中之「反黑條款」實具有「社會防衛」（Die soziale Verteidigung）之色彩，相當程度上具有歧視之作用，將前科門檻設定爲 10 年固然是立法者自由形成之空間（立法裁量），但針對某一特定行業去剝奪一個人終生的工作權（終生禁錮）可能就會有違憲性之問題存在[33]，當然，想要從事保全業的人並不是說沒有辦法入行就會造成謀生上

[31] 陳亭月，保全人員工作壓力與生活適應之研究，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 587 頁，表 5-8-5。

[32] 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 257 頁。

[33] 凡是牽涉到限制終身權利之事項者，立法者無不要謹慎考量。大法官釋字第 531 號解釋針對道路交通

的困難，只是在資格限制上是否真的要訂得這麼嚴苛而毫無轉寰餘地，衡量工作權利與公共利益之比重，似乎有些失衡，本條應該還是有值得討論、商榷的地方。針對草案第20條之修正，茲建議如下：

a.第 1 款應將違反槍砲彈藥刀械管制條例第 14、15 條以及刑法妨害風化罪章第234、235條排除在外。此外，本款除須經判決有罪之外，還必須限縮在應受有期徒刑以上刑之宣告者爲限。蓋違反槍砲彈藥刀械管制條例第 14、15 條者，多爲未經許可而製造、販賣或運輸刀械者，行爲人持有刀械雖具有危險性但其實並無具體之實害立即發生。至於刑法第234條公然猥褻、第235條散布猥褻物品，行爲人也無意圖侵犯他人之具體行爲，故也不宜與他罪「使人爲性交者」一概而論。最後，因爲本款規定而經判決有罪者，也應僅限於受有期徒刑以上刑之宣告者爲限，是以得受法院易刑處分（易科罰金、易服勞役、易以訓誡）、緩刑者，行爲人主觀之惡性並不重大。

b.第2款所謂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，本文主張應減縮爲5年，已如前述。

c.第 3 款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，除也應減爲5年門檻之外，保安處分之類型當中實應排除感化教育、保護管束、驅逐出境，法院宣告感化教育、保護管束者，情節事屬輕微，而驅逐出境者，如已執行的話何來從事國內保全人員之可言？以上意見，供作未來修法參考。

5.保全契約之效力問題

關於保全公司與客戶之間所訂立之保全契約，警政署依據保全業法第 12 條、保全業法施行細則第9條、消費者保護法第17條[34]，先後曾公告發布了「系統保全服務定型

管理處罰條例第67條第1項終身不得考領駕駛執照之規定曾做出合憲性的解釋，但也認爲「惟凡因而逃逸者，吊銷其駕駛執照後，對於吊銷駕駛執照之人已有回復適應社會能力或改善可能之具體事實者，是否應提供於一定條件或相當年限後，予肇事者重新考領駕駛執照之機會，有關機關應就相關規定一併儘速檢討，使其更符合憲法保障人民權益之意旨」。此外，是號解釋的探討可參看：錢建榮，終身不得考領駕駛執照合憲性之檢討，刊載於判解研究彙編（八），2004年，第203頁以下。

[34] 消費者保護法第17條：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約之一般條款無效。該定型化契約之效力依前條規定定之。企業經營使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核」。

化契約範本」[35]以及「駐衛保全服務定型化契約範本」[36]。惟主管機關所公告之範本，縱令業者有違反之情事亦欠缺相對應的法律效果，顯然無法收遏止之效（業者擅自增訂有利於保全公司之條款）。因此草案第 12 條規定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約。中央主管機關應公告規定定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款，無效。該定型化契約之效力，依消費者保護法第十六條規定定之[37]」。至於契約中應記載或不得記載之事項，如依新規定則因牽涉到契約之效力，此攸關雙方重要權益之事項似乎不應僅由中央主管機關以行政命令之方式公告之，未來則須研擬妥適之條款訂定於母法當中，以謀符合法律明確性與法律保留原則之要求。

（二）合理評鑑機制之建立

1.評鑑制度的功用

國內保全公司之設立於近年來呈現爆炸性的成長，僧多粥少的情況下業者為求生存，無不削價招攬、惡性競爭，如沒有適當之機制在市場上先為消費者做一檢視或篩檢，將形成另一嚴重的社會問題。而所謂適當之機制即是指「保全業評鑑制度」[38]，透過評鑑之實施不但可以「描述出保全業現狀與未來發展願景」，更重要的是可以「管制與檢驗業者的服務品質」、「提供政府相關決策之參考」、並「為消費者把關使其能獲得所需資訊而做出最佳選擇」。

2.評鑑制度應賦予法律上之依據（法律保留原則之要求）

（1）未有法律依據之評鑑僅屬「行政指導」

---

[35] 89 年 1 月 17 日台（89）內警字第 8981055 號。

[36] 90 年 6 月 28 日台（90）內警字第 9088220 號。

[37] 消費者保護法第 16 條：「定型化契約中之一般條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部者，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍為有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效」。

[38] 目前政府機關已辦理評鑑者，計有大學評鑑、有線廣播電視系統評鑑、公私立就業服務機構評鑑、身心障礙福利機構評鑑、老人福利機構評鑑、觀光旅館等級評鑑及醫院評鑑、醫學院評鑑、研究機構評鑑、營造業評鑑等等多種評鑑。

國內於前年（2004）曾做過首次的全國性保全業評鑑，實地訪評所動用的人力、物力不在少數，透過訪查業者也著實發現不少業界問題，甚至連訪視人員在訪查程序、方式或訪查內容都有值得檢討的地方，但由於本次評鑑欠缺直接的法源依據，保全業法並無並未賦予中央主管機關得爲獎賞、處罰之權限，因此，訪查的結果只能以「行政指導」的方式公布優良保全公司，以做爲民眾選擇業者之參考。惟行政指導並非完全不會侵害到人民或業者之權益，況且爲強化評鑑之績效、並貫徹「依法行政」之要求，針對評鑑制度自應賦予法律上之依據。

（2）具有法律依據之評鑑應屬「行政處分」

本次修正草案第 35 條爲呼應各方要求，已明列評鑑機制之法源依據，該條規定：「主管機關應定期輔導與評鑑保全業，經評鑑成績優良者，應予公布。保全業經評鑑不合格者，主管機關應限期令其改善。第一項評鑑工作應由中央主管機關成立評鑑委員會爲之，其辦法由中央主管機關定之」。立法理由指出：「爲區別保全業之良莠，俾利民眾選擇優良保全公司之參考，並達到去蕪存菁，以健全保全業體質，促進其健全發展及永續經營，進而保障民眾生命財產權益，確有辦理評鑑之必要，參考身心障礙者保護法第六十一條規定增訂本條」。未來增列評鑑之依據以後，其法律性質則應視爲「行政處分」（具有法律位階之效力），評鑑行爲應符合行政程序法中關於行政處分的相關規範，自不待言。

（3）未來應明列行政主管機關所得裁量之權限

草案第 35 條較爲不足的是第 2 項的規定，法文僅指出「評鑑不合格者應限期令其改善」，並無明列行政主管機關所得裁量（獎勵或處罰）之權限，未來修法時應將主管機關所得裁量之種類、內容、範圍、程度、時限、救濟…等規定加以明文化才是。

3.國內學者對於評鑑之正當程序的建議

評鑑制度之關鍵在於「評鑑指標」之建立，因礙於篇幅，對此本文留待他日再爲文討論。至於應如何建構起保全業評鑑之正當程序，有文獻指出並建議[39]：

[39] 施桑白，我國保全業評鑑制度之規劃研究，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 144-148 頁。

（1）確定評鑑之原則；

（2）成立公正的評鑑委員會；

（3）採取客觀超然的評鑑方式；

（4）提供業者申訴與救濟的管道；

（5）資訊之公開與保護；

（6）評鑑等級之公布。

另外，相關研究也建議保全業評鑑應該有如下之作法[40]：

（1）落實並加重實地訪查措施；

（2）評鑑成員宜公正無私；

（3）評鑑委員的產生宜做交代；

（4）評鑑制度宜由公正機構辦理；

（5）評鑑不宜流於形式；

（6）建立完整作業手冊，逐年調整、長期觀測；

（7）鼓勵業者建立自我評鑑機制；

（8）追蹤改善、永續經營。

4.小結：優質的評鑑制度締造多方互惠共贏局面

其實，建立一個合理的評鑑機制，主要的目的還是在於希望及早發見實務經營上的問題，保護消費者權益固然是最終的目的，但對於業者來講，無疑也是提供改進機會，並藉以提升服務的品質；就主管機關而言，也提供了日後循序修法之重要參考資料；更重要的是，就社會整體來講，評鑑制度可以改善保全業之體質、樹立社會清新觀感，進而可以與官方合作建立起維護社會安寧的「安全防護雙重體系」。可見優質的評鑑制度是可以締造民眾、業者、官方多方互惠共贏局面的，未來保全業法除了一些相關細節性的修改之外，似乎最應該把修法的焦點置重在合理、妥當的評鑑機制之建立，以及以下所要談到的教育訓練與證照制度之推展。

[40] 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 141-143 頁。

（三）教育訓練與證照制度之推展

1.教育訓練之目的

教育訓練攸關保全人員素質之提升，並可強化其危機處理、損失防阻之能力，透過定期的教育訓練絕對可有效防止或降低危害之發生。關於保全人員之教育訓練，途徑上可以分爲保全業者自行訓練（可以是公司內部訓練或保全同業公會代爲訓練）以及官方主導的講習訓練。關於前者，原法第 10-2 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」。由於本條之「職前專業訓練」已被新法增訂之「講習訓練」所取代，因此，修正草案將原法第 10-2 條規定更改爲第 23 條：「保全業應對其僱用之保全人員，施予在職訓練；其在職訓練內容及實施方式，由中央主管機關定之」。

2.講習制度之新規定

草案所增列之講習制度，關係著證書之取得與從業之資格，相關規定如下：「本法所稱保全人員，係指受僱於保全業執行安全維護業務，並依本法領有講習合格證書之內外勤人員。」（修正草案第 5 條第 2 項）、「保全人員應具備資格如下：一、年滿二十歲未逾六十五歲在臺灣地區設有戶籍國民。二、經參加保全人員講習，並領有講習合格證書。保全人員講習合格證書有效期限爲五年，並應於效期屆滿前六個月內，檢附原講習合格證書、在職證明及相關文件，換發之。前二項保全人員講習之方式、課程內容及合格證書之核發、換發、補發及其他應遵行事項，由中央主管機關定之。」（修正草案第 19 條）、「保全人員有下列情形之一者，保全業不得使其繼續擔任本法所稱保全人員之工作：一、有前條第一項各款情形之一者。二、未取得或經撤銷、廢止保全人員講習合格證書者。」（修正草案第 21 條）、「本法修正施行前已擔任保全人員，於本法修正施行之日起五年內，取得保全人員講習合格證書者，始得繼續擔任保全人員。」（修正草案第 22 條）、「有下列情形之一者，廢止保全人員講習合格證書：一、有第二十條第一項不得擔任保全人員規定各款情形之一者。二、無正當理由，拒不參加第二十三條規定之在職訓練者。三、有違反第二十六條第一項各款情形之一者。四、保全人員講

習合格證書提供他人使用者。五、變造保全人員講習合格證書者。」（修正草案第 31 條）。

3.爲減輕主管機關負荷，講習委由相關機關（構）、學校或團體辦理

此外，因舉辦全國的講習訓練所要耗費的人力物力不菲，全然由行政主管機關主辦將造成不小之困擾，且不一定顯得較爲經濟有效率，從而修正草案第 2 條第 2 項復規定：「中央主管機關得委由所屬機關、其他機關（構）、學校或團體辦理本法所規定之事項」。修法理由略謂：「爲簡化申辦流程，提高地方主管機關效率，加強爲民服務，另爲減輕主管機關之負荷，中央主管機關得委由所屬機關、其他機關（構）、學校或團體辦理本法所規定之事項，以確實達到監督管理目的；另目前全國保全人員總數約三萬四千餘人，受限於場地、師資及容納量等問題，主管機關無法自行辦理所有「講習訓練」，爲減輕主管機關之負荷，使講習訓練普及化及專業化，中央主管機關得委由有經驗或能力之所屬機關、其他機關（構）、學校或團體辦理本法所規定之講習事項，爰參考公司法第五條第二項，爰於第二項增訂此項得委由所屬機關、其他機關（構）、學校或團體辦理之授權依據，以資適用」。未來保全人員的講習訓練，學術界的支援將扮演著重要的角色。

4.檢定考試之研議

在證照制度方面，修正草案係以講習制度核發證書，嚴格來講並非檢定合格的證照制度，以日本而言，日本保全員「檢定考試」明定於警備業法第11條之1。公安委員會爲求正確地實施保全業務，可依國家公安委員會規則的規定，對於保全員及想當保全員之人，舉行關於保全業方面的知識及能力之檢定考試。國家公安委員會於1972年七月一日發布國家公安委員會規則第五號「保全員檢定規則」，依保全業務之類別舉行檢定考試，可分爲四類：1、機場保全業務；2、交通指揮保全業務；3、核燃料物搬運保全業務；4、貴重物品運送保全業務。檢定有分「一級檢定」和「二級檢定」，而具二級檢定及格並從事保全業務滿一年者可再檢定一級，檢定之實施係都道府縣公安委員會認爲有必要時，於考試前三個月公告，接受申請，經檢定合格者均可取得合格證書。日本爲

了貫徹並維持保全員之專業化程度，不僅經由教育訓練方式落實，更進一步透過保全業知能檢定考試授予合格證明，以求正確地實施保全業務，另一層意義相當程度給予保全人員專業的肯定[41]。

5.小結：講習與檢定雙管齊下，以提升保全人員素質

國內學者指出，關於保全人員證照制度之推展，有以下幾個方向：1.透過修法，取得保全人員證照制度之法律依據；2.宜由中央主管機關統籌規劃，較具公信力，並可兼顧消費者權益；3.定期成立委員會評選適任之機關團體辦理保全人員教育訓練；4.保全人員證照制度宜分類分級；5.定期換發證照；6.現職保全人員以接納及迎接未來之心態面對；7.學習與訓練並進，以培養真正有解決能力的保全人員；8.保全人員積極參與及力行實踐[42]。待未來時機成熟，我國似乎也可以仿造日本的作法設立相關的考試，透過講習與檢定兩種途徑雙管齊下來提升保全人員之素質。

（四）重要實務問題

1.資本額之限制規定，應有效檢討

依照保全業法施行細則第 3 條,「本法第七條所定經營保全業應實收之最低資本額,爲新臺幣四千萬元;其每設置一家分公司,實收之最低資本額,應增加新臺幣二千萬元。」以如此之高的資本額限制保全業之設立，竟然還有高達近五百家的業者可以通過門檻，箇中頗有費人疑猜之處。各國立法例當中，鮮有規定如台灣者，蓋因保全業重在設備、服務、管理等層面，資本雄厚之業者，其服務品質不必然隨成正比；至小型保全業，雖資本不若大企業，但亦不乏備受消費者肯定者。以資本額之設定限制保全業之成立顯然不盡妥適，門檻過高反造成虛設資本額之現象[43]，公司法雖有對於虛設資本額設置處罰

[41] 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 110 頁。
[42] 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 95-99 頁。
[43] 虛設資本額的狀況，大致是業者利用會計師串通銀行借足 4000 萬申設保全公司之後，隨即再將資本額移走，此舉不僅違反公司法，且有違造文書、觸犯刑法之虞。

規定[44]，但仍然無法解決此一不合理之現象。當然，現如貿然取消資本額限制之規定，恐將滋生更多問題，未來如能在資本額門檻訂立出合理範圍並貫徹嚴格實質審查、配合其他有效的管控措施，方是比較務實的作法。

2.為防止管理上出現漏洞，業界租、借牌之作法應予明文禁止

實務上也常見保全業者將其許可證、公司登記證明文件，以租、借或用任何其他方式使非保全業者經營保全業務者。為提升保全業服務品質，健全其經營體質，促進其健全發展及永續經營，維護保全業經營環境，以遏止長期以來保全業之租借牌歪風，進而保障民眾生命財產權益，修正草案參考日本警備業法第 6 條之 3 規定特於第 7 條第 3 項明定：「保全業者不得將其許可函等證明文件，租、借或用任何其他方式使非保全業者經營保全業務。」以杜絕非法租借牌照之脫法行為。此外，保全業者因業務關係常需越區經營，往往形成主管機關在管理上的漏洞，為利於輔導與管理，主管機關實有必要瞭解與掌控轄內越區經營之保全業及其人員之動態，因此草案第 13 條規定：「保全業於設立所在直轄市、縣（市）以外之地區經營業務者，應於越區經營業務前，檢附審查合格之保全人員相關資料影本，報請越區之當地主管機關備查」。備查後，主管機關則應隨時派員加強查察，俾利聯繫及管理，以保障消費民眾之權益。

3.為保障消費者權益，業者投保責任保險之自負額部分應有適當比例

保全業法第9條及施行細則第5條規定業者於開業前應辦理投保責任保險[45]，投保責

---

[44] 公司法第 9 條：「公司應收之股款，股東並未實際繳納，而以申請文件表明收足，或股東雖已繳納而於登記後將股款發還股東，或任由股東收回者，公司負責人各處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣五十萬元以上二百五十萬元以下罰金」（第 1 項）、「有前項情事時，公司負責人應與各該股東連帶賠償公司或第三人因此所受之損害」（第 2 項）、「第一項裁判確定後，由檢察機關通知中央主管機關撤銷或廢止其登記。但裁判確定前，已為補正或經主管機關限期補正已補正者，不在此限」（第 3 項）、「公司之設立或其他登記事項有偽造、變造文書，經裁判確定後，由檢察機關通知中央主管機關撤銷或廢止其登記」（第 4 項）。

[45] 德國保全業規則第 6 條的相關規定：「業者須為自己及在其營業從事工作之人填補因履行保全契約時所造成之委任人或第三人之損害，在此營業規則範圍內命令其依第二項第一句規定之標準與保險人訂立責任保險契約。」（第 1 項）、「每一損害結果保險金額最低：一、對人之損害：一百萬歐元。二、對物的損害：二十五萬歐元。三、對看管物的遺失：一萬五千歐元。四、對存粹財產上損害：一萬二千五百歐元。保險人對在保險年度內所引起之損害的給付，可以限制以最低保險金額兩倍之額度為限。第一句第三、第四款之危險是基於保險義務而來，只要業主實際為委任人工作，即可證明其受保險義務之限制。」（第 2 項）、「保險契約法第一百五十八條 c 第二項意義下的主管部門，即依營業法第一百五十五條第二項規定之機關。」（第 3 項）、「第一項及第二項之規定，於委任人看管之陸上交通工具及其

任保險之保險金額依據警政署之規定爲：（1）每一個人身體傷亡，新台幣100萬元；（2）每一事故身體傷亡，新台幣500萬元；（3）每一事故財產損失，新台幣200萬元；（4）保險期間內累計，新台幣1000萬元[46]。此舉在於風險之分散及預防，避免客戶過多的損失造成業者理賠上之困難，一來是保護消費者，另一方面也是爲了保護業者，但實際上，除了較大型的企業在責任險的自負額略低之外，其他業者多半是虛應其事，只要符合規定不違法即可，多數業者的自負額比例都在90%以上，甚至有某台中業者在申請設立時其自負額的比例高達99.99%，有保也幾乎等於是沒有投保一般，立法美意大打折扣，更是罔顧消費權益，一般民眾在簽訂保全契約時鮮少會注意到公司的營運狀況，如不能在一開始便建立起損失防阻的制度或措施，將來的理賠糾紛將會是一大社會問題。

4.有效預防或防止損害發生，自聘駐衛人員應納入保全業法規範

關於個人或單位自聘駐衛人員應否納入保全業法之規範，本次修正草案並未提及，依官方說法，如將自聘駐衛人員納入規範，現行駐衛警、義工、義警及志工之駐衛及社區守望相助等工作，將面臨違法之窘境；再者，此舉也恐有使保全業者壟斷市場之虞。其實，疑慮的第1點在立法上是可以視環境條件而訂立「過渡條款」或「排除條款」加以克服的，第2點疑慮保全業者壟斷市場也是不存在的，因爲安全維護的工作需要的是專業人員的知能與技能（不是只有信件收發、門禁管制，遇有危安事故卻不知如何處理），在經營型態上，如配合證照制度之實施使得個人取得證照後得從事相關工作，保全業如何能壟斷市場。基於以上的原因，本文主張個人或單位自聘駐衛人員是應該納入保全業法規範的，方得以維治安之效。

（五）其他問題

1.警務人員轉任限制之鬆綁

目前我國離職或退休之警務人員有意願轉任保全業從業人員者（可能擔任董事、監

陸上交通工具內隨身攜帶之物品不適用之。」（第 4 項）。

[46] http://www.npa.gov.tw/explain.php?page=content05_1&id=139&tr_id=21&title=保全、當鋪業之申請（2006/03/21）

察人、經理、執行業務之股東或顧問等職務），不乏其人，惟因礙於公務員服務法第 14 條之 1 對「公務員離職後就業限制（旋轉門條款）」之限制，以致讓許多優秀且有意願轉任保全業者之人，深恐動輒觸法而裹足不前。所謂「旋轉門條款」（Revolving Door），立法目的旨在增進公共利益、防止利益輸送，避免當事人藉用原來之關係網路「兜售其影響力」（the sale of influence），進而影響政府人員之決定，但不免剝奪或限制離職公務人員之工作選擇自由。對於整體退休警務人員人力之妥善運用以投入協助維護治安，尤其誠屬可惜[47]。保全業非常歡迎警界退休人員轉任，且對主管機關之政策措施也都全力配合，而保全業協助維護治安在社會評價既是正面的，則於保全業法增訂旋轉門除外條款，讓退休警察人員轉任保全業得以鬆綁其實是值得一試的[48]。

2.重視保全商業同業公會之功能

目前台灣保全業界依分區設置有五大公會，分別是：台北市保全商業同業公會、台北縣保全商業同業公會、桃園縣保全商業同業公會、台中市保全商業同業公會以及高雄市保全商業同業公會，台灣的保全業者登記有案者雖然已超過五百家，但絕大多數是人員很少的「微型企業」（員工人數在 300 人以下的業者的市場佔有率是 68%）[49]，在自由選擇得否加入公會的情形之下，保全公司加入保全同業公會的比例佔了 87.5%[50]，在沒有強制規定之下能有如此之高的比例，足認公會在未來將會扮演舉足輕重之角色，未來更應著眼於成立全國總公會以統籌相關事宜，除了符合業者利益之外（自主自治），更可以適度減輕政府在業務上的負擔。未來如能立法強制保全業者必須加入公會方能營業者，政府自可讓同業公會擔當一軍的角色，政府退居爲二軍，在一軍自主自治、二軍輔導輔助的合作分工之下，保全業將會運作得更加順暢。

---

[47] 美國產業安全協會的調查曾顯示，超過一半（57%）之安全主管來自於軍事及警界。請見：楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 22 頁。另外，國內研究也指出，業者曾聘用服務過警界人士的比例高達 49.3%。詳見：鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 40 頁。

[48] 更詳細的說明請參見：傅美惠，離職警察人員轉任保全業之新曙光—離職警察人員突破「旋轉門條款」限制之可行性分析，刊於吳鳳學報第 13 期，2005 年，第 246 頁以下。

[49] 資料來源是吳富榮先生（忠華保全董事長）於 94.11.08 在吳鳳技術學院演講所提供之講義。微型企業在其講義中稱做「小小型企業」，據吳富榮先生分析，此種小小型企業之多應係源於企業領導人之風格。

[50] 鄭善印，保全業之研究，國科會專題研究計畫成果報告，2004 年，第 40 頁。

五、結論

人本心理學之父馬斯洛（Abraham Harold Maslow，1908-1970）曾提出著名的「需求層級理論」（Hierarchy of Needs Theory），認爲人的需要和動機是一種層級結構，由低至高分別爲：生理需求、安全需求、愛與隸屬需求、尊重需求、美與知識需求、自我實現需求、一直到自我超越需求，至於高級動機的出現實有賴於低級需要的被滿足，而人本身亦有自發追求滿足的傾向。根據馬斯洛的理論，追求安全的需求並非是高等層級的需求，但毋寧是追求高層需求的基礎，針對此種基本的人性需求，應該是吾人在生命、生活、生存上最需要被優先滿足的條件。保全業的急遽發展何嘗不是在反應這種需求或條件。學者曾提出，保全業的發展趨勢有：1.民間保全之就業人口將持續增加；2.每年保全將成長 8%，或爲正規執法人員之一倍；3.民間保全之就業率係全國之兩倍[51]。由此趨勢可以預想得到，社會結構又將進入另一個嶄新的時代，保全的角色將日益受到重視。

警察之首要任務爲維持社會治安，保全之營業目的爲受託防護安全，就「危害預防」之角度以觀，兩者職務之性質頗具有相當高的重疊性[52]，更由於保全業具有「民間警察」、「警察副手」、「義警」或「準警察」角色之性質，使得其行使職務職權時游移於正式社會控制與非正式社會控制之間，因而對於保全人員在各方面的要求均應當是相當高的標準。當然，預防性的犯罪抗制或安全防護，光是憑靠刑事政策是絕對不夠的，政府需理性地釐定妥適的社會政策才是有效維持社會秩序的治本之策；再者，除了透過保全人員之「私人的自我保護」（Privater Selbstschutz）之外，經由教育、傳媒輿論、甚或制度改革等途徑預防犯罪、災害，也應該受到相當程度的重視[53]。

以往，從事保全業在國人的傳統觀念裡似乎是一個沒有發展前景的行業，但由於近

---

[51] 楊士隆、何明洲、傅美惠 合著，保全概論，2005 年，第 7、8 頁。

[52] 保全業法第 1 條規定：「爲健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全，特制定本法；本法未規定者，依其他法律之規定」。修正草案則已將第 1 條修正爲：「爲健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全，特制定本法；本法未規定者，依其他法律之規定」。修法理由則謂：「爲健全保全業之輔導與管理，以導引保全業之民間力量，投入協助政府維護治安之工作，爰明確揭示保全業法之立法目的係在健全保全業之發展、確保國民生命、財產之安全，輔導及爲規範保全業之必要管理事項，俾能適當實施保全業務，爰參考日本警備業法第一條明確揭示保全業法之立法目的」。

[53] Vgl. Zipf , Kriminalpolitik（2.Aufl.）, 1980 , S.165 ff.

幾年來經濟結構丕變、社會治安惡化，復而加上大型保全企業投資相當資本於開發高科技電子保全系統，努力塑造專業化形象，國內的保全業呈現蓬勃發展的態勢，保全人員之社會評價也已不復以往，越來越多的企業、家庭、學校…等公私營單位對於安全問題仰賴保全之協助亦復日深。據悉，目前國內保全業者已近 500 家[54]，保全從業人員則超過 4 萬人次，雖然保全人員之流動率相較於其他行業略有偏高[55]，但每一年仍創造出多達 260 億元以上的產值[56]，而這個金額還在持續成長當中。面對新世紀的 2006 年，究竟有哪些工作正在崛起而備受矚目？國內著名雜誌「快樂工作人」《Cheers》參考經建會、行政院主計處、勞委會、104 人力銀行的統計與量化指標，並匯整編輯部各產業記者的路線觀察，挑選出 10 個正在成長而具有前景的工作，依次是：生物科技工程師、獸醫、保全人員、美容化妝師、展售說明人員、護理人員、電子工程師、財務顧問、不動產鑑價師、專利工程師…等，保全業界的從業人員在該統計評估當中是名列第三具有代表性成長中的工作之一[57]，基本上，這個指標反映了經濟與社會的需求及趨勢，值得學界與業界共同關注，也冀望國內的保全產業在政府適度督查與學術專業研究之下能有更好的願景與發展！

[54] 依照 2006/3/21 檢索的資料，一共是 497 家。
來源爲警政署網站 http://www.npa.gov.tw/download.php?file=1138939302_950203.xls

[55] 根據研究統計資料，保全人員的工作年資有高達 6 成是未滿 3 年的，也就是說，3 年之內是保全人員流動率（離職率）最高的時段。請見：陳亭月，保全人員工作壓力與生活適應之研究，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 588 頁，表 5-8-6。

[56] 260 億總營業額的數據，參考自：王化榛，我國保全業之經營管理現狀與挑戰，收錄於「保全業與治安－法制建構與犯罪抗制」，2005 年，第 512 頁。

[57] http://www.ettoday.com/2005/10/31/327-1863587.htm（visited on 2006/3/6）

保全業法
對保全業經營管理之影響

中正大學犯罪防治研究所　楊士隆指導教授、葉婉婷研究生

壹、緒論 8-2
　一、研究背景與動機 8-2
　二、研究目的 8-2
貳、研究方法與過程 8-3
參、研究發現 8-6
　一、問卷調查分析 8-6
　二、訪談資料整理與分析 8-9
肆、結論與建議 8-13
　一、保全業分級制度 8-13
　二、保全人員任用之限制 8-13
　三、在保全業法內容中明訂獎勵規則 8-13
　四、定期檢視保全業法 8-13

保全業法對保全業經營管理之影響

中正大學犯罪防治研究所　楊士隆指導教授、葉婉婷研究生

摘要

台灣第一家保全公司於民國 67 年成立[1]，由此開啓了台灣保全業之發展，民國 80 年 12 月 30 日公布保全業法，十一個月後公布施行細則，開始重新受理申請保全公司許可，然而整體市場需求雖成長良好，但因新加入的保全公司太多，並以價格爲主要競爭手段，因而須壓低人員薪資，導致人事流動率太高、人員素質良莠不齊、召募發生困難，其結果使保全服務水準低落，消費者因而不滿，故再繼續殺價或更換保全公司的惡性循環，遂使許多保全業的經營陷入困境。

本研究爲期能確實檢視當前保全業經營管理之現況，及探討保全業法對保全業經營管理之影響，乃兼採「質性」及「量化」之研究方法。

在量的資料蒐集，問卷填答對象爲高雄市保全公會會員公司幹部階級，問卷內容係由研究者依據文獻探討所設計問卷，使用 SPSS for windows 10.0 統計軟體作描述性分析。

而在質的資料蒐集，係採質性研究立意抽樣中之深度抽樣之方法，選取加入高雄市保全同業公會各公司經營管理階級以上之幹部 6 名，以及 1 名專家學者做深度訪談，以期瞭解保全業之經營管理現況及保全業法對其有無助益或不合理之處。

本研究之主要研究發現如下：本研究在量的及質的研究均發現，保全業法現今規定無法將各類經營型態之保全業者做一適當之適用，造成各類經營型態之保全業者在適用上會有不同之爭議故，故本研究提出之建議主要如下：保全業法首要修正的部分爲分級制度，由此分級制度再加以規範保全業法之規定，使不同經營型態之保全業及保全人員能依循其所規定之保全業法，例如：職訓之內容以及時間，藉此降低現今保全業在適用保全業法時適用之困難。

[1] 高永昆，保全業經營管理及未來展望，保全人員訓練計畫—種子教官研習會講習教材，2003 年 11-12 月，頁 103。

關鍵詞：保全業法、保全業

壹、緒論

一、研究背景與動機

（一）保全業發展現況

以美、日等國而言保全人員人數與正規警察人數之比例，各約爲 2.2：1 與 1.79：1[2]。反觀我國，保全業發展 20 餘年，截至目前爲止共有四百六十餘家保全公司成立，雖其發展在近年來越來越蓬勃，但保全人員之數目尚不及我國正規警力的二分之一。

（二）保全在犯罪防治中所扮演的角色

保全在犯罪防治中所扮演之角色爲事前預防，社會往往要付出比犯罪本身更多的社會成本來解決犯罪問題，犯罪之惡果時常要全民來承擔，故如能在犯罪發生前就將之消除，那麼將不只降低社會成本之付出，更能達到犯罪預防之效果；而保全在此社會防治工作扮演之角色爲犯罪之守門員，在犯罪防治網中扮演重大之角色。

（三）保全業法對保全業之影響

民國八十年政府頒佈保全業法，自此引導了保全業及其經營管理，但科技不斷變遷，網際網路日新月異，保全業法似乎已跟不上科技的腳步，趕不上時代的變化，原本對保全業是助益的規定或許在時空的演進下已變爲惡法，故有重新檢視保全業法之必要。

二、研究目的

（一）深入瞭解保全業經營管理現況

欲瞭解保全業法對保全經營管理之影響，首先須瞭解保全業及其經營管理現況，藉此深入瞭解來探討現今保全業法是否對其經營管理有缺失之處，進一步建構保全業法之

[2] 傅美惠，如何建構適合我國國情之保全業法制，『保全業與治安』國際學術研討會，2004 年 9 月，頁 244。

藍圖。

（二）探討保全業法對保全業之經營管理有何影響及其缺失

保全業法實施後，雖保全業者所有之經營管理均要遵循保全業法，但保全業法係爲民國八十年建立，其間僅經過兩次修改，在科技資訊迅速發展的現代，保全業法似乎已跟不上其日益變遷的腳步，有些條文甚至成爲保全業窒礙難行的絆腳石，故在此情形下希望可藉本研究瞭解保全業法對保全業有何經營管理上之影響，及其有何缺失。

（三）建構保全業法未來發展之藍圖

保全業法影響保全業及影響業者對保全業之經營管理至深，保全業法之演進對保全業者可謂牽一髮而動全身，故希望可藉由本研究找出最適宜保全業及其對之的經營管理模式，進而修正保全業法，期使保全業法更臻完善。

貳、研究方法與過程

本章就保全業法對保全業經營管理之影響，利用文獻探討，及對保全業管理階層、學者實施訪談以及發放問卷之量化研究，來作爲本研究之研究方法。

國內對保全之領域方面研究甚少，爲瞭解保全業以及保全業法對其經營管理之影響，在文獻缺少之情形下，就有相關之國內外著作、論文、期刊加以分析，同時就保全業管理階層、專家學者實施半結構質性訪談。

在文獻上，將有相關之國內外著作、論文、期刊等資料廣泛蒐集，摘取有關的理論及法令整理、歸納再與目前台灣保全業實施的現況比對分析找出制度、法令不合時宜的問題加以分析，使研究者對保全業、保全業法及其相關之經營管理有更深一層之瞭解，從而作爲研究之目的及基礎。

（一）質的策略與流程

採半結構式訪談方法，對象選取採立意抽樣中之深度抽樣方法，其邏輯和效力，在於選擇資訊豐富之個案做深度的研究，有助於深入瞭解保全業法對保全業經營管理之影響。

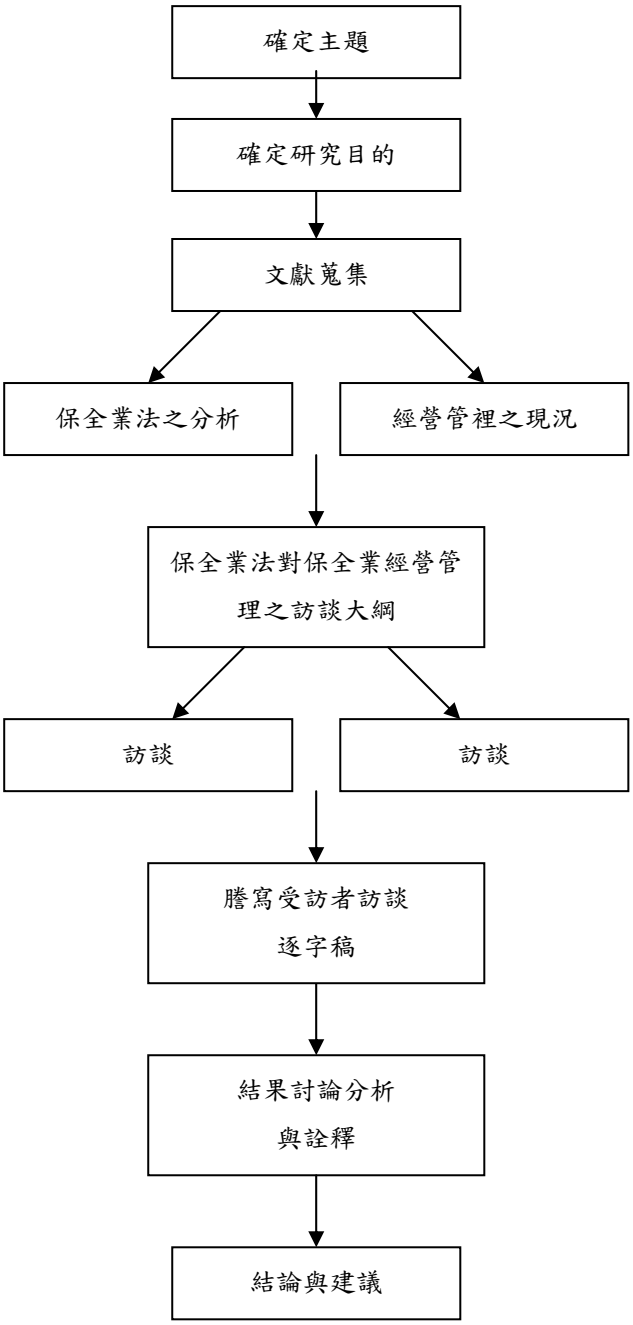
質的研究可探究人類主觀知覺、態度、感受、價值判斷等，此些爲量化方式所無法測知的，也以此探究受訪者內在心理歷程以及其經驗世界。研究者預先擬定訪談大綱詢問受訪者，由受訪者就其經驗、意見、知識、知覺、感受等內容來回答，並可視受訪者實際回答內容加以探究，適時補充或刪減訪談內容，以增加資料之豐富性與可信性，惟研究者需保持同理中立態度，對受訪者回答問題內容不預設立場或價值批判，而表達同理與瞭解。

（二）研究參與者

選取從事保全業經營管理幹部階級以上六名以及專家學者一名，擬定訪談大綱後，依據訪談大綱向受訪者做半結構式的訪談。

受訪者	職稱	經營項目	服務年資
A	XX 保全副總	大樓駐衛警、系統	四年
B	XX 保全總經理	大樓駐衛警	五年
C	XX 保全董事長	駐衛警、運鈔、系統	十六年
D	XX 保全總經理	駐衛警	十四年
E	XX 保全經理	駐衛警	七年
F	XX 保全總經理	駐衛警	三年半
G	保全系系主任		一年

其研究流程如下：



（二）在量的資料蒐集部分，研究參與者爲高雄市保全同業公會會員公司幹部階級，目前回收六十八份問卷，問卷內容係由研究者依據文獻分析所設計之問卷，問回卷回收後，使用 SPSS for windows 10.0 統計軟體作描述性分析。

參、研究發現

一、問卷調查分析

（一）在量的資料蒐集部分

目前共回收六十八份問卷，使用 SPSS for windows 10.0 統計軟體作描述性分析。以下資料僅就問卷內容中系統保全及駐衛保全對各面向之看法作一分析，其向度分爲 1-3，3 表非常同意，依此類推。

1、巡迴服務車數量，應依據保全業之規模大小及客戶數比例制定標準？

在本題項中，系統保全較駐衛警保全在程度上更認同，巡迴服務車數量應依據保全業之規模大小及客戶數比例制定標準。

	1	2	3
系統保全	7.7%	30.7%	61.5%
駐衛保全	12.2%	75.6%	12.2%

2、保全業應向保險公司投保責任保險？

在本題項中，系統保全較駐衛警保全之業者，較高程度認同保全業應向保險公司投保責任保險，究其原因，系統保全業者一旦發生事故，往往會比駐衛警保全需要賠償更多金額，因而，系統保全業者有較高程度之認同，認爲經營保全業應向保險公司投保責任保險。

	1	2	3
系統保全	0%	30.8%	69.2%
駐衛保全	2.4%	73.2%	24.4%

3、在保全業法中，有規定保全人員雇用條件的年齡限制，對保全業者之經營管理是合理的？

在本題項中，系統保全業者有較高程度認同，保全人員應該有年齡之限制。

	1	2	3
系統保全	0%	38.5%	61.5%
駐衛保全	9.8%	70.7%	19.5%

4、在保全業法中，有規定保全人員雇用條件的前科限制，對保全業者之經營管理是合理的？

在本題項中，系統保全業者有較高程度認同，保全人員應該有前科之限制。

	1	2	3
系統保全	7.7%	38.5%	53.8%
駐衛保全	21.9%	63.4%	14.6%

5、保全業法規定，此規定對保全業者是合理的

在本題項中，系統保全業者比駐衛警保全更加認爲，保全業須與保全員負無過失之連帶損害賠償責任。

	1	2	3
系統保全	0%	53.8%	46.2%
駐衛保全	42.5%	52.5%	5.0%

6、保全人員，應有嚴格之證照制度？

在本題項中，系統保全業者比駐衛警保全更加認爲，經營保全業，應有嚴格之證照制度，雖駐衛警保全業者也贊成此制度，但在程度上，不若系統保全業者強烈。

	1	2	3
系統保全	0%	46.2%	53.8%
駐衛保全	0%	77.5%	22.5%

7、保全業法第四條規定保全之經營營業項目有系統保全、運送保全、人身保全以及駐衛保全，此規定是足夠的？

在此題項中，駐衛警保全比系統保全業者更加認爲是不足夠的。

	1	2	3
系統保全	15.4%	38.5%	46.2%
駐衛保全	23.1%	74.4%	2.6%

8、增訂「負責人」之反黑條款，是沒有必要的？

在此題項中，駐衛警保全比系統保全業者更高比例認爲反黑條款是有其必要性的。

	1	2	3
系統保全	15.4%	23.1%	61.5%
駐衛保全	70%	25.0%	5.0%

9、保全業之分級制度是有其必要性的？

系統保全業者與駐衛警保全業者均有高比例認爲須分級，但系統保全業者認爲保全

業之分級制度是有其必要性。

	1	2	3
系統保全	0%	53.8%	46.2%
駐衛保全	2.5%	85%	12.5%

（二）小結

在分析上述量化資料後，可以發現系統保全與駐衛警保全在經過卡方分析後，兩大業者對問卷中保全業法所規定之項目有顯著之差異，例如以上所述保全人員任用之年齡及前科限制，而現行保全業法之規定似乎均未做到按照保全業者型態之不同而有不同程度之規定，所有稱之爲「保全業者」之公司，不分何種型態，例如：系統或駐衛警保全，均適用同一法規範。如此規範，會使得各不同型態、規模不同之保全公司在適用保全業法時會產生過嚴苛或過寬鬆之難題，故保全業法首要規定者應爲確立保全業者之分級制度。

二、訪談資料整理與分析

本次所訪談的保全對象總共有七位，這些受訪者都直接或間接參與保全業之相關工作，所以對保全業法以及保全業之現況可以提供相當程度之意見或看法。此次訪談內容繁多，經整理過後大部分之焦點是放在保全業法對保全業者經影管理上之缺失以及對保全業法之建議，以下就爲本次訪談資料之整理。

（一）保全業法對保全業經營管理之優點

每一個法規的建立，都一定會有其保障標的的規範及其用意，保全業法亦有其優點，如在法規中建立保全業者設立之標準、保全人員任用之限制以及規定保全人員需做職前訓練和在職訓練，這些規定使保全業者在經營管理上之風險降低，誠如受訪者 A 所說：比未規定之前作法好很多，例如人員訓練、人員任用限制；及受訪者 B 所提到：保

全業法最大的優點大概是設立一個保全業成立之門檻。

（二）保全業法對保全業經營管理之缺失

本次的訪談重點大多集中在現行保全業法對保全業經營管理之缺失及其不合理之處，以下即列舉訪談過程中，受訪者認爲保全業法較不合理之處：

1、保全業法第七條[3]及其施行細則第三條[4]

在本條規定中，經營保全業須有四千萬元之資本額，但現今保全業法規定保全業有四種經營型態，即駐衛保全、系統保全、人身保全及運送保全，亦即不論經營哪一型態之保全業者均適用保全業法第七條之資本額四千萬元，但經營型態之不同所須的之資本額也有其不同之分別，如經營系統保全或運送保全者所須之資本額四千萬似乎是不夠的，故多位受訪者均認爲本條規定應依據欲經營保全之不同型態，來設定不同之資本額規範。如受訪者 A 表示：經營運送保全的業者，四千萬元哪裡夠？系統也不夠啦！光光只經營駐衛保全的一千萬就夠了，哪裡需要四千萬。受訪者 B：一定要按照經營項目的不同做區分啦！以及受訪者 C 所說：資本額的多寡不能全部都適用同一規定。

2、保全業法第八條[5]

經營保全業須有一定之設備才能設立保全公司，但就經營某些型態保全業者來說，保全業法之規定似乎過於多餘，例如僅經營駐衛保全之保全業者，自動通報紀錄情況管制設備對他們來說就僅僅是虛應故事，只有在設立時讓查核人員檢查通過可設立保全業之功用而已。如受訪者 B 表示：我們公司只經營駐衛保全，那個設備我們還花了一百多萬去用，還要空出一個空間放置，每天還要打開，浪費我們的成本及資源，結果都沒有在使用。受訪者 D 表示：那設備查核過後就沒使用過了啦！

3、保全業法第十條之一

保全人員任用之限制，多數受訪者認爲有本條規定可降低保全業經營管理之風險，

[3]保全業法第七條：「保全業應實收之最低資本額，由中央主管機關定之。」

[4]本法第七條所定經營保全業應實收之最低資本額，爲新臺幣四千萬元；其每設置一家分公司，實收之最低資本額，應增加新臺幣二千萬元。

[5] 保全業法第八條：「經營保全業應有左列設備：一　固定專用之營業處所。二　自動通報紀錄情況管制系統設備。三　巡迴服務車。四　運鈔車：經營第四條第二款之業務者，應有特殊安全裝置運鈔車。五　其他經中央主管機關依經營項目核定應有之設備。前項第三款巡迴服務車及第四款特殊安全裝置運鈔車應有之設備，由中央主管機關定之。」

但其規定稍嫌嚴苛，就駐衛警保全來說，駐衛警保全大多是二度就業或是中年退休，且其工作性質並不需要太多專業，所以受訪者表示有三成來應徵駐衛保全者均有前科，在保全業法第十條之一第一款規定，犯有期徒刑之裁判確定須刑執行完畢十年後始得擔任保全員；在第十條之一第三款曾犯此些罪名者終生不得錄用。多數受訪者就表示駐衛保全是以人起家，在現在人力資源短缺，加上政府如是規定，造成他們往往徵收不到人，且多數人認爲，此條規定是合理的，但其年限限制應依其所犯之罪的輕重來做區分，不應所有罪名均適用同一規定。如受訪者 A 表示：一定要做區分啦，不然人生有幾個十年，政府說要給出獄人自新的機會，但這樣會抹殺他們的權益。受訪者 B 表示：以前年輕時年幼無知犯的罪，現在都已經改過自新了，但卡在十年，又沒什麼學歷，不作保全他們怎麼養家啊！受訪者 E 表示：有性侵害、殺人前科終生不得錄用那很正常，因爲駐衛保全常常接觸到人，但是僅僅只是小時候犯的竊盜罪，不得錄用也太說不過去了吧，而且這些東西可以用公司內部的管理把他們放在比較不會碰到錢的地方就好。

4、保全業法第十條之二[6]

保全業法第十條之二規定保全人員要受職前訓練一週以上及在職訓練每月四小時，多數受訪者認爲，訓練制度可以提升其保全人員之素質，也可以強化保全業之經營管理，但訓練制度過於鬆散且監督機關並不加以輔導，所有訓練制度均由公會或是保全公司自行負責，且硬性規定所上的的課程大多與其實際需求不符。如受訪者 B 所表示：監督機關都沒有給我們輔導嘛！所有課程訓練完之後也沒有給我們一個證書或是什麼可以代表政府發給的東西，全部都是公會或是自己公司發的，這樣保全人員哪理會覺得有榮譽感。受訪者 F 表示：訓練制度很好啊，可是沒有一個依循的標準，而且人力已經不夠了，還硬性規定我們要做在職訓練，這些成本都要公司自己承擔。

（三）對保全業法之建議

本次的訪談重點，是請受訪者依據多年在保全業實際經營之心得來對保全業法加以建議，其建議分述如下：

[6] 保全業法第十條之二：「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。」

1、保全業分級制度

由受訪者所述，大多認爲保全業法之缺失是沒有爲不同經營型態的保全業者做分類，導致不同型態的保全業者要去適用同一法條，造成某些型態保全公司認爲過於嚴苛，但某些型態的保全公司覺得過於鬆散，所以在此次訪談中，幾乎全部受訪者均認爲，分級制度是一定要做的。

2、保全人員任用限制

多數受訪者均認爲，保全人員刑之執行完畢後可錄用的年限，應依據其所犯之罪之輕重來做劃分，不應無論重罪輕罪均適用同一規定。

3、獎勵制度及處罰範圍

保全業法所規定者均爲規定保全業者，稍一不慎就會被處罰，但卻不見做的好有所獎勵，且保全業法僅僅只限制業者，施用者如使用不合法的保全公司卻不會被處罰。受訪者 B 表示：保全業法根本就是限制業者的繩子嘛！而且上面還有刺,做不好就會被處罰，做的好卻不見獎勵，這是一種榮譽感的問題嘛，所以保全人員永遠都不會被社會所重視。受訪者 C 表示：應該設立保全法，把所有關於保全的人、事、物都加以規定，不要只會規定保全業者嘛！受訪者 G 表示：不要只是只給保全業者棒子，有時候做的好也要適度的鼓勵、獎賞他們才對。

4、查核制度

現今保全業之查核制度，多數受訪者認爲過於鬆散，且查核人手嚴重不足，一個分局可能只有一個承辦人員，故受訪者 C 表示：應該成立一個主管機關，專門就是來管理保全，不然現在保全業者多如牛毛，一個地區只靠一個查核人員，能怎樣做到嚴謹。

5、定期檢視保全業法

保全業法從民國八十年成立到現在，其間僅經過兩次修正，故多數受訪者認爲很多法令已經不合時宜，且可能已經對保全業之經營管理產生不良影響，故受訪者 F 表示：應該定期檢視保全業法啊，不論有沒有條文需要修正，但總是要定期來看看有沒有重大不合時宜的地方。

（四）小結

在經過訪談及資料分析後，受訪者認爲保全業法之缺失不外乎以上所述幾點，其中爲最首要者是保全業須做分級制度，依不同經營型態之保全業來做不同之規定，這樣可以減少資源之浪費，使保全業者遵循其所要遵循之合理規定。再者，爲保全人員之錄用資格過於嚴苛，在駐衛警保全仰賴人力需求下，這樣的規範會使其招收人才不易，也會使有前科之人無法進入保全這行業，與政府之尊重人權之理念相違背。

肆、結論與建議

綜上所述，本研究對保全業法所提出結論與建議有以下幾點：

一、保全業分級制度

保全業法首要修正的部分爲分級制度，由此分級制度再加以規範保全業法之規定，使不同經營型態之保全業及保全人員能依循其所規定之保全業法，例如：職訓之內容以及時間，藉此降低現今保全業在適用保全業法時適用之困難。

二、保全人員任用之限制

保全人員任用之限制應依其前科所犯之罪之輕重，來決定其執行過後之年限始可擔任保全人員，如此規定，才可使人員之任用較爲公平。

三、在保全業法內容中明訂獎勵規則

現今保全業者良莠不齊，有者均按照保全業法之規定走，有者能規避保全業法就規避，但現今保全業法僅僅只規定未達到標準就要處罰，造成現在業者有「做的好沒有獎勵，做不好就要處罰」的不公平心態產生，故本研究建議再保全業法中明訂獎勵辦法，讓按照規定的業者得到應有的獎勵，如是，會使得業者更有意願去遵守保全業法，也可藉由此獎勵辦法，讓保全客戶有更多可以選擇優良保全公司之依據。

四、定期檢視保全業法

任何法規均會有面臨到跟不上時間的演進或是跟步上科技日新月異之困境，保全業法亦同，而保全在未來社會當中必定會扮演舉足輕重之角色，如規範此業者之法規處處爲限制他們進步的絆腳石，其影響之層面不僅僅爲保全業者而已，整個社會均會受其影響，故因保全業對社會影響之深遠，實須定期檢視規範之法規，如是，才不會使保全業隨著時間的演進，而有窒礙難行之感。

論保全服務契約

臺灣苗栗地方法院　林燦都法官

壹、前言 9-1
貳、保全服務契約於契約分類上之屬性 9-1
　一、債權契約或物權契約 9-2
　二、雙務契約或單務契約 9-2
　三、有償契約或無償契約 9-3
　四、要式契約或不要式契約 9-3
　五、要物契約或不要物契約 9-4
　六、繼續性契約或一時性契約 9-4
　七、小結 9-5
參、保全服務契約之法律性質 9-5
　一、委任契約說 9-5
　二、僱傭契約說 9-6
　三、承攬說 9-7
　四、類型結合契約說 9-8
　五、無名契約說 9-8
　六、小結 9-9
肆、保全服務定型化契約及其範本 9-9
　一、概述 9-9
　二、現行法律對於定型化契約之規範 9-11
　三、定型化契約範本之功能、法律性質 9-14
　四、保全服務定型化契約範本 9-16
　伍、結論 9-18

論保全服務契約

臺灣苗栗地方法院　林燦都法官*

壹、前言

國內保全業者，自保全業法於八十年十二月三十日公布施行後，即如雨後春筍般相繼成立，迄九十四年間止，經中央主管機關即內政部核准設立之公司家數已達四百五十有餘，從業人數亦多達三萬八千餘人，因其中多數業者為公寓大廈管理維護公司轉型而來，致先天體質較差，又因保全市場存在供過於求之現象，造成惡性且削價競爭，致保全業者服務水準參差不齊，保全人員素質低落，致保全業者與消費者間關於保全服務糾紛、保全人員監守自盜或其他違法情事時有所聞[1]，嚴重影響消費者權益。而規範保全業者與消費者間之權利義務關係的保全服務契約，又多為保全業者預先擬定之定型化契約，致發生保全服務糾紛時，往往不利於消費者，導致一般社會大眾對保全業者之觀感不佳，亦使保全業無法朝良性發展，是自有就保全服務契約予以研究之必要。是本文乃擬就保全服務契約於契約分類上之屬性、法律性質及主管機關對現行保全服務定型化契約之規制（於此著重於業經中央主管機關即內政部業已發布之定型化契約範本）等予以探討分析。

貳、保全服務契約於契約分類上之屬性

按保全服務契約，乃指保全業者[2]與消費者約定，由保全業者提供各種安全服務，消費者則給付服務費用，雙方合意成立之契約。一般言之，保全服務契約依保全業者所

---

* 臺灣苗栗地方法院法官；中正大學法律研究所博士候選人。

1 我國現行保全業現況之詳細分析。請參照傅美惠，如何建構適合我國國情之保全業法制－兼論我國保全業法之修法與方向，警大法學論集第 10 期，94 年 3 月，頁 135 至 137。鄭善印、陳維耿，我國保全業現況之分析，警學叢刊第 35 卷第 4 期，94 年 1 月，頁 14 至 16。

2 所謂保全業，乃指為特定個人、組織或公司行號，從事犯罪預防、災害預防或損失補救、且並不隸屬於政府部門之個人、組織或公司者而言。*See* GION GREEN, INTRODUCTION TO SECURITY 25(3rd ed. 1981).

提供之服務方式，可分爲系統保全服務、駐衛保全服務、護送保全服務及特勤保全服務等四種[3]。以下即就保全服務契約，於各種契約分類上之屬性，分別予以探討：

一、債權契約或物權契約

按債權契約乃指以發生債法上給付義務爲目的之當事人合意，物權契約則指直接使權利發生、變更、消滅之契約。保全服務契約因保全公司與個別消費者間意思表示一致而成立，由保全公司依約提供各種安全保障服務予消費者，消費者則依約給付服務費用予保全公司，因此保全服務契約原則上於當事人間只能發生債權債務關係，並無法直接促使權利之發生、變更或消滅，而爲債權契約。

二、雙務契約或單務契約

所謂雙務契約，乃指雙方當事人因契約之成立，互負對價關係之債務[4]者而言。而單務契約，則指因契約之成立，僅當事人一方負擔債務，而他方並不因此負擔債務，或他方當事人雖亦負擔債務，但與另當事人所負債務並不具對價關係者稱之[5]。保全服務契約一經成立，保全公司依約有提供各種安全保障服務予消費者之債務，消費者則有向保全公司請求提供各種安全保障服務之債權，另一方面，消費者有依約給付服務費用予保全公司之債務，而保全公司則有請求消費者給付服務費用之債權，消費者給付服務費用之目的乃在取得保全服務，而保全公司提供保全服務之目的則在取得服務費用，因此保全公司與消費者彼此所負債務間，即具有對價關係，而爲雙務契約。

---

[3] 參照保全業法第 4 條：「保全業得經營左列業務： 一、關於辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等防盜、防火、防災之安全防護。
二、關於現金或其他貴重物品運送之安全維護。三、關於人身之安全維護。四、其他經中央主管機關核定之保全業務。」

[4] 所謂對價關係之債務，乃指契約雙方當事人所負之債務，具有兩足相償之性質，彼此互爲代價而言。換言之，契約當事人之一方所以向他方負債務，係以換取對他方之債權爲目的，亦即雙方互享債權、互負債務。

[5] 至雙務契約與單務契約之區別實益，乃在於雙務契約有同時履行抗辯權（參照民法第 264 條）及危險負擔（參照民法第 266 條）問題，而單務契約則無上述問題。參照邱聰智，新訂民法債篇通則〈上〉，2003 年 1 月，頁 36。

三、有償契約或無償契約

所謂有償契約，係指契約當事人之一方，因其給付將可取得對價，亦即他方當事人須爲對價之給付的契約；而無償契約，則指契約當事人之一方，固應爲給付，但並不因其給付而可取得他方當事人之對價給付的契約而言。於保全服務契約中，保全公司依約提供各種安全保障服務，與消費者給付服務費用間具有對價關係，已如上述，是保全服務契約應爲有償契約。至有償契約與無償契約之主要區別實益，乃在有償契約原則上準用民法關於買賣之規定（參照民法第三四七條），債權人得主張瑕疵擔保責任（參照民法第三四九條至第三六六條），無償契約則無上述規定之準用；又有償契約之債務人較無償契約之債務人，負擔較重之注意義務，即有償契約之債務人須盡善良管理人之注意程度履行義務，負抽象輕過失責任，而無償契約之債務人僅須以與處理自己事務相同之注意程度履行義務，負具體輕過失責任。

四、要式契約或不要式契約

按契約之成立，除當事人雙方之合意外，尚須履行一定之方式者，稱爲要式契約[6]。反之，僅當事人間意思表示一致，契約即行成立，而無庸履行一定之方式者，則爲不要式契約[7]。

而保全服務契約究爲要式契約或不要式契約？按保全業法第十二條明定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約（第一項）。前項書面契約應記載事項，由中央主管機關定之（第二項）。」依上述保全業法第十二條第一項之規定，保全服務契約應以書面爲之，可知保全服務契約乃要式契約。換言之，保全服務契約除當事人意思表示一致外，尚須踐行一定方式（即書面），始能合法成立。至其效力應依民法第七十三條「法

[6] 按法律之所以規定特定法律行爲須爲要式行爲，乃係爲達成一定法律政策上之保護目的，即：1.有爲警告目的，使當事人瞭解其法律行爲之意義及利害關係，俾免爲倉促、輕率的決定；2.有爲證據或內容明確之目的，期能有助於確定法律行爲是否成立及其內容；3.有爲確保一定法律關係之公開性；4.有爲促進一定之債權的流通性。參見王澤鑑，民法概要，自版，2003 年 10 月，頁 97。

[7] 近代各國民法，因推崇意志自由，只要當事人意思表示一致，契約即行成立，方式並不重要，故契約大多爲不要式契約。參照邱聰智，前揭書，頁 37。

律行爲不依法定方式者，無效」之規定定之。

五、要物契約或不要物契約

按要物契約，或稱踐成契約，乃指契約之成立，須交付標的物而言[8]。至契約之成，不須交付標的物，則爲不要物契約，亦稱諾成契約。近代各國民法，因推崇意志自由，只要當事人意思表示一致，契約即行成立，並基於法律乃在促進交易靈活及貫徹契約自由原則[9]，故一般言之，契約以不要物契約爲原則，以要物契約爲例外。

至保全服務契，有主張乃不要物契約，其以保全服務契約既屬於雙務契約、有償契約，則在立法政策上自不須刻意阻止或避免契約之發生，以保障保全業者，從而保全服務契約應屬於不要物契約。換言之，保全服務契約不以消費者交付服務費用爲契約成立要件[10]。另有主張係要物契約，其係認爲保全服務契約並非僅雙方當事人意思表示一致，即可成立之契約，除應行訂立書面之外，尚須保全公司提供保全服務始能成立，如裝設保全設備、派遣保全員等，故保全服務契約屬於不要物契約[11]。

六、繼續性契約或一時性契約

按所謂一時性契約，乃指契約當事人因一次給付，其債務即告履行完畢，契約關係亦告消滅者之契約類型而言。至繼續性契約，則指契約當事人之給付，須經長期繼續爲給付，其債務始克履行完畢之契約類型而言。換言之，時間因素於繼續性契約之債務履行上具有重要性，契約之總給付內容繫於應爲給付時間之長短[12]。其二者之主要區別實益，乃在繼續性契約，人格信賴因素濃厚，其債權債務關係原則上不得任意移轉，而一時性契約則不具此項特質；又繼續性契約得因信賴關係喪失而終止，而此於一時性契約

[8] 例如：定金（參照民法第 248 條）、借貸（參照民法第 464 條、第 467 條）、寄託（參照民法第 589 條）等契約，均是典型之要物契約。

[9] 按契約自由之核心內容，在於不要式性（方式自由）與不要物性（諾成契約）。參照邱聰智，前揭書，頁 38 至 39。

[10] 吳宜平，保全契約之研究，政治大學法律研究所碩士論文，88 年 6 月，頁 16。

[11] 郭志裕，論保全業定型化契約，警大法學論集第 2 期，86 年 3 月，頁 536。

[12] Vgl. Christodoulou, Vom Zeitelement im Schuldrecht, Vorstudien aus der Sicht des Dauerssschuldverhältnisses, Diss. Hamburg, 1968.轉引自王澤鑑，民法債篇總論第一冊，自版，82 年 4 月，頁 109 至 110。

尚無適用；另繼續性契約之債務不履行常適用終止，至一時性契約則常適用解除[13]。因保全服務契約係以時間之經過計算服務費用，在契約存續期間內，保全公司均有提供保全服務之義務，且保全服務具有信賴性，故應屬於繼續性契約。

七、小結

綜上所述，保全服務契約於契約上之分類，乃係雙務、有償、要式、不要物、繼續性契約。明確定位保全服務契約於契約上之分類之後，將有助於釐清下述關於保全服務契約之法律性質。

參、保全服務契約之法律性質

保全服務契約並非民法或特別民法所規範之有名契約，致其法律性質爲何？迄無定論。本文以下擬就既有之中文文獻加以介紹、評析，並提出本文之看法。

一、委任契約說

按委任，乃指當事人約定一方委託他方處理事務，他方允爲處理之契約。保全服務契約依保全業法第十五條規定：「保全業應負責監督所僱用之保全人員，並防範其侵害委任人權益（第一項）。保全業於其保全人員因執行職務不法侵害委任人之權益時，與行爲人負無過失之連帶損害賠償責任（第二項）。」就上述條文，可知保全業者係受保全客戶之委任，辦理保全業務。又從保全業者爲客戶設計保全系統、進行保全系統施工等爲客戶處理事務之性質觀之，保全服務契約似可認爲屬於委任契約之一種。另徵諸民法第五百二十九條[14]規定意旨，委任契約因具有開放性、包容性，凡法律未規定之勞務契約均可納入於委任契約內，由此亦可爲保全服務契約屬於委任契約之法律性質提供有

[13] 邱聰智，前揭書，頁 41 至 42。

[14] 民法第529條:「關於勞務給付之契約，不屬於法律所定其他契約之種類者，適用關於委任之規定。」

力之論證[15]，故國內學者認爲保全服務契約之法律性質，應屬有償之委任契約[16]。惟有以：保全服務契約並不以勞務契約，例如於系統保全契約中，關於保全器材之租賃或買賣，尚不能認爲是委任；另縱於保全系統開始使用後，或可謂保全業者係爲客戶處理安全保障等保全事務，然於實際上，客戶幾乎不可能對保全業者爲處理事務之指示，況於保全服務契約存續期間或終止時，保全業者並無對客戶報告事務進行之狀況或顛末的義務[17]；再依民法關於委任契約之規定，則保全業者僅於處理委任事務有過失時，始負損失賠償責任[18]，因此保全業者對於非因可歸責於其之事由（諸如保全器材故障等）所致之損害，則無須負賠償責任，如此認定，對消費者權益之保障，似有未妥。因認保全服務契約不宜定性爲委任契約[19]。

二、僱傭契約說

按僱傭，乃謂當事人約定，一方於一定或不定期間內爲他方服勞務，他方給付報酬之契約。所謂服勞務，係指提供勞務，以聽他方使用而言至於其勞務之種類如何？法律並未設有限制，故無論爲物質的、精神的、事實的、法律的、須具相當技能或專業知識的、無須具相當技能或專業知識的，均無不可[20]。僱傭契約之內容，乃在勞務之提供，故爲勞務契約。在契約當事人間著重信賴關係，具有專屬性及繼續性等特徵[21]。而保全服務契約則有類似於僱傭契約之性質，蓋客戶依約須給付報酬，而保全業者則應於約定期間內提供安全防護之勞務[22]。惟有以僱傭契約之受僱人應以自然人爲限，惟保全服務契約中依約提供安全防護者乃法人[23]，故否認保全服務契約應定性爲僱傭契約。本文以爲保全服務契約固不宜定性爲僱傭契約，惟似應不以上述理由爲其論據。蓋法人得由其

[15] 吳宜平，前揭文，頁 21。
[16] 楊淑文，消費者保護法關於定型化契約規定在實務上之適用與評析，收錄於氏著新型契約與消費者保護法，元照出版公司，2002 年 7 月，頁 192。
[17] 參照民法第 540 條。
[18] 參照民法第 544 條。
[19] 吳宜平，前揭文，頁 20 至 21；另有以保全服務契約係要式契約及要物契約，而否認其係委任契約之一種者，此部分請參照郭志裕，前揭文，頁 537。
[20] 劉春堂，民法債篇各論（中），自版，93 年 3 月，頁 2。
[21] 劉春堂，前揭書，頁 5 至 6。
[22] 郭志裕，前揭文，頁 538。
[23] 郭志裕，前揭文，頁 538。

代表人或機關而爲行爲，並非不能提供勞務，且純提供勞務之法人，於現代社會業已廣泛存在，故於解釋上自應認法人得爲受僱人較妥[24]。至其理由，實係僱傭契約乃單純以服勞務爲直接目的，除此之外，而別無其他目的[25]。然於保全服務契約中，保全業者除了提供保全服務外，似尚有爲客戶處理一定事務之目的存在，自不宜視爲僱傭契約。

三、承攬說

按承攬，乃指當事人約定，一方（即承攬人）爲他方（即定作人完成一定之工作，他方俟工作完成，給付報酬的契約[26]。因此，承攬契約之標的，係以承攬人爲定作人完成一定之工作，而達成一定之「結果」。所謂工作，乃指施以勞務而完成之結果，勞務僅係方法，完成之成果始爲工作，再勞務之種類則包括物質及精神二者，工作結果則可亦涵蓋有形之結果及無形之結果二者[27]。而保全服務契約，係透過雙方當事人約定安全維護，並施以保全器材設備、保全人員服務等以達成安全維護之結果，使消費者於精神上可獲得免於強盜、竊盜等犯罪之結果；又承攬乃有償及雙務契約，即承攬人有完成一定工作之義務，而定作人則有給付報酬之義務，彼此互負具有對價關係之債權債務，此點法律特性亦與保全服務契約一致。

況保全業者於向經濟部申請辦理營利事業登記時，主管機關係將之歸類於承攬業而核發營利事業證，由此亦可佐證保全服務契約應屬於承攬契約之一種。

若將保全服務契約定性爲承攬契約，或可有下述優點：以提供安全保障等保全服務作爲契約之標的，一有損害發生即可依照承攬契約相關規定處理，無庸再研究是否屬於其他契約類型，簡單明瞭；依民法第四百九十二條以下各條關於承攬之規定，承攬人須

---

[24] 劉春堂，前揭書，頁 5 至 6。邱聰智，新訂債法各論（上），自版，2002 年 10 月，頁 13。亦持相同見解。

[25] 參照最高法院 45 年度台上字第 1619 號判例：「僱傭契約依民法第四百八十二條之規定，係以約定受僱人於一定或不定之期限內，爲僱用人服勞務，僱用人給與報酬爲其成立要件。就此項成立要件言之，僱傭契約在受僱人一方，僅止於約定爲僱用人供給一定之勞務，　　即除供給一定勞務之外，並無其他目的，在僱用人一方，亦僅約定對於受僱人一定勞務之供給而與以報酬，縱使受僱人供給之勞務不生預期之結果，仍應負給與報酬之義務，此爲其所有之特徵。」

[26] 參照民法第 490 條。

[27] 鄭玉波，民法債篇各論（上），自版，60 年 8 月，頁 348。

就瑕疵負擔保責任，是以於保全服務契約（特別是系統保全契約）中所生之瑕疵，保全業者無論有無過失均應負其責任，對消費者而言，所能提供之保障似乎較多[28]。

四、類型結合契約說

此說乃係將保全服務契約分割而視爲數個有名契約之結合[29]，故其性質應屬於類型結合契約。而在類型結合契約，一方當事人負有提出數個屬於不同契約類型之給付的義務，就該各個不同之給付，自應分別適用各該給付所屬契約類型之法律規定予以判定其法律效果，若有其中一或數給付發生給付不能給付遲延或不完全給付之情形時，債權人原則上僅得就該部分依債務不履行之規定主張其權利，至於其他部分之給付則不受影響，但如該部分給付之不履行，致失去當事人締約之目的者，則其他部分之給付亦將因而受其影響，債權人自得拒絕受領該部分之給付，而請求契約全部不履行之損害賠償或解除（或終止）該契約[30]。

五、無名契約說

按所謂無名契約，係指法律全無規定之事項爲內容，即其內容不符合任何有名契約要件之契約，因法律通常並未就其契約內容設有明文規定，故一方當事人多以定型化契約規範其與他方之權利義務，並常藉定型化契約以減輕或免除自己之責任、提高他方之注意義務、加重他方之風險承擔及約定其他不利於他方之事項。因此，上述契約應適用消費者保護法關於定型化契約之規定（如消費者保護法第十一條至第十七條消費者保護法施行細則第九條至第十五條等規定），本於誠實信用原則及平等互惠原則予以處理[31]。

而保全服務契約有其特性，如消費者之協力義務，對於保全業者契約義務之履行，

---

[28] 吳宜平，前揭文，頁 19。

[29] 以系統保全契約爲例，其中保全業者就保全器材之販賣而言，可能係成立買賣契約；就客戶向保全業者租用保全器材，則係成立租賃契約；保全業者檢查保全標的物，設計施工及代客戶各電信業者申請專線，則係成立委任契約；另如在系統保全服務系統契約中約定，保全人員在有異常狀況時，應依客戶之指示提供勞務，就此則有可能係僱傭契約。

[30] 詹森林，非典型契約之基本問題，收於氏著民事法理與判決研究，87 年 11 月，頁 94 以下。

[31] 詹森林，前揭書，頁 131 至 132 頁。

係居於重要因素；保全系統之設計維護又需要專業知識，一般消費者尚無能力置喙；再爲確保保全標的物，亦需要各項給付妥爲配合，缺少其中一環，均有可能使契約之履行陷入困難。因此，有認基於保全業者所提供之給付具有整體性與專業性，保全服務契約之法律性質宜認爲無名契約，較爲適當[32]。

六、小結

按保全業務性質攸關社會治安與民眾生命、財產權益甚鉅，且保全人員工作性質非常特殊，通常須有特殊的安全裝備及設（配）備；況因保全業務之特性及其工作性質，與「重大公益」有密切相關，爲兼顧民眾生命、財產權益及公共利益之保護，故當初立法即將保全業列爲應經目的事業主管機關許可始得營業，而採「許可制」[33]，自有別於一般以「營利」爲目的，僅受「私法自治原則」及「契約自由原則」支配之公司或營利事業（即採準則制）。次就保全服務契約，依保全業法第十二條第一項規定：「保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約」之立法目的（按即立法者認應採要式行爲），及就保全業法第一條規定：「爲健全保全業之發展，確保國民生命、財產之安全…。」之整體立法精神以觀，乃因保全業經營之良窳，攸關民眾生命、財產權益至鉅，從而保全業之營業實須具有高度之「屬人性」、「專業性」、「信賴性」與「安全性」，是保全服務契約性質固雖兼具有委任與承攬二種契約性質的混合契約。綜合上述理由，本文認爲保全服務契約之法律性質似較接近於委任契約。

肆、保全服務定型化契約及其範本

一、概述

蓋當事人訂立契約時，個別磋商，討價還價，議定條款，係傳統的締約方式。在現代大量交易經濟活動，契約條款多由一方當事人（通常爲企業經營者），爲與多數人訂

[32] 吳宜平，前揭文，頁 23。

[33] 參照保全業法第 3 條、第 5 條。關於保全業採取許可制之詳細理由，請參照鄭善印，中日保全業比較，收錄於李震山等合著保全業與治安－法制建構與犯罪抗制，五南出版公司，2005 年 11 月，頁 60 至 61。

約而事先擬定，而由相對人決定是否接受，此稱爲定型化契約條款，已成爲代交易的基本形態[34]。再交易條件的定型化，可以促進企業合理經營，創設非典型契約（如信用卡契約、融資租賃契約），具有便利交易，減少成本的功能。問題在於企業經營者難免利用其優勢的經濟地位，訂定有利於己，而不利於消費者的條款（如免責條款、失權條款、法院管轄地條款等），對契約上的危險及負擔作不合理的分配。一般消費者對此類條款多未注意，不知其存在；雖知其存在，但因此種契約條款多爲冗長、字體細小、不易閱讀，或雖加閱讀，因文義艱澀，難以理解其真意；縱能理解其真意，知悉對己不利條款的存在，亦多無討價還價之餘地。由於某類企業具有獨占性，或因各企業使用類似的契約條款，消費者實無選擇機會[35]。如何在契約自由的體制下，對定型化契約內容加以控制乃現代法律的重大任務[36]。從而，行政院消費者保護委員會（以下簡稱消保會）爲確係確保及增進消費者之交易安全，並維護消費者實質之契約自由，防範定型化契約之濫用，同時考量各行各業定型化契約類型眾多，其檢討工作，並非一蹴可及，因此逐年選定與消費者日常生活密切相關之行業項目，召開專案檢討會議協調各中央主管機關（即目的事業主管機關），各就主管之行業別先行蒐集所選定行業經常使用之定型化契約條款，對之加以檢討後擬定「定型化契約範本」[37]，以供業者參考[38]。例如爲確保增進消費者的交易安全，並維護消費者實質的契約自由，保全業者之主管機關即內政部於八十九年元月十七日以臺（八九）內警字第八九八一〇五五號公告「系統保全服務定型化契約範本」[39]，以確保消費者權益，即其適例。

---

[34] 王澤鑑，前揭「民法概要」一書，頁 183。

[35] 故英國法官 Northington 曾謂：「實際上，貧窮之人（即弱勢之消費者），非自由之人」(Necessitous men are not, truly speaking, free men.) See Vernon v. Bethell(1762), 2 Eden 110,113.

[36] 現行法及實務上，對於定型化契約條款之規範及監督，約有下述四種方式：即(1)由目的事業之主管機關監督；(2)法院於審判個案時監督；(3)立法規範；(4)由消費者保護團體、消費者保護官以提起訴訟之方式監督。參義男，消費者保護法之行政監督，收錄於消費者侏護法律問題研討會實錄(84 年 6 月 5 日至 8 日)，行政院消費者保護委員會，84 年 12 月，頁 299 至 300。

[37] 截至目前爲止，計完成 60 餘種定型化契約範本。參照黃明陽，消費者保護法入門，臺灣商務印書館，95 年 3 月，頁 155。

[38] 劉春堂編，定型化契約範本彙編第三輯＜序言＞，行政院消費者保護委員，89 年 3 月。

[39] 系統保全服務定型化契約範本之全文內容，請參照定型化契約契約範本彙編第四輯，行政院消費者保護委員，90 年 12 月，頁 71 至 79。

二、現行法律對於定型化契約之規範

按法律就定型化契約（又稱爲附合契約）原未設明文，實務上多適用民法第七二條規定[40]。嗣於八十三年制定的消費者保護法（以下簡稱消保法）設有專節規範定型化契約（即第十一條至第十七條，施行細則第九條至第十五條），其主要特色在於將規制基準，由「公序良俗」移向「誠實信用，顯失公平」。另於八十八年四月二十一日通過的民法債編修正條文增訂第二四七條之一，其規定爲「依照當事人一方預定用於同類契約之條款而訂定之契約，爲左列各款之約定，按其情形顯失公平者，該部分約定無效：一、免除或減輕預定契約條款之當事人之責任者。二、加重他方當事久之責任者。三、使他方當事人拋棄權利或限制行使權利者。四、其他於他方當事人有重大不利益者。」

關於定型化契約條款的規制，現有多種規範體制併存。上述民法第七十二條規定應仍有其適用餘地，但因其規範功能有限，自消保法實施後，實務上已不再援用。而消保法所規範者，係指企業經營者與消費者間的定型化契約，對於企業經營者相互間的定型化契約（即一般所謂商業型定型化契約）得否適用？雖有爭議，但應採肯定說[41]。至於消保法與民法第二四七條之一規定之間，並不具特別法與普通法的關係，相對人得選擇有利於己者主張之[42]。由於消保法的規定較爲週全，實務上多適用之，以下專就消保法規定加以說明。

消保法對定型化契約的規範，現已發展成爲一個專門研究領域。關於適用上應依下列次序加以思考檢討[43]：

1 其所爭執的，是否爲定型化契約條款？定型化契約條款，乃指企業經營者爲與不特定多數人訂立契約之用，而單方預先擬定之契約條款[44]。按定型化契約條款通常多以書面

[40] 民法第 72 條：「法律行爲，有背於公共秩序或善良風俗者無效。」
[41] 就商業型定型化契約是否有消保法之適用？實務上迄無一定見解可資依循，例如最高法院 84 年度台上字第 1239 號、87 年度台上字第 1419 號判決係採肯定見解，至同院 89 年度台上字第 1402 號判決似係採否定見解。
[42] 王澤鑑，前揭「民法概要」一書，頁 184。
[43] 王澤鑑，前揭「民法概要」一書，頁 185-188。詹森林，定型化契約最近實務發展與評析，收錄於消費者保護研究第 7 輯，行政院消費者保護委員會，90 年 9 月，頁 137 至 138。
[44] 參照消保法第 2 條第 7 款。

爲之，但概念上並不以此爲必要。就其形式言，有的與契約結合在一起；有的爲單獨文件。就其範圍言，有的印成細密文件，長達數頁；有的則以粗體字或毛筆字書寫，懸掛於營業場所。

2 定型化契約條款已否成爲契約的內容？按定型化契約條款須經由雙方當事人意思表示的合致，始能成爲契約內容。企業經營者應依明示或其他合理適當方式，告知相對人欲以定型化契約條款訂立契約，並使相對人得了解條款的內容。唯有具備此二項要件，定型化契約條款始能因相對人的同意而成爲契約的內容[45]。準此以言，則如汽車停車場於訂約後，始行交付之收據上記載：「對於任何事故，本場概不負責」，因該停車場並未於訂約時表示，自不能成爲契約的內容。依消保法第十三條規定：「契約之一般條款未經記載於定型化契約中者，企業經營者應向消費者明示其內容；明示其內容顯有困難者，應以顯著之方式，公告其內容，並經消費者同意受拘束者，該條款即爲契約之內容（以上第一項）。前項情形，企業經營者經消費者請求，應給與契約一般條款之影本或將該影本附爲該契約之附件。」而本條文一般多適用於火車、汽車、捷運等運送企業經營者所訂之定型化契約，例外如於售票處懸掛旅客須知等。所謂經消費者「同意」受其拘束，包括明示或默示在內。另依消保法第十四條規定：「契約之一般條款未經記載於定型化契約中而依正常情形顯非消費者所得預見者，該條款不構成契約之內容。」而此種條款於學說上稱爲異常條款（或稱突襲條款）[46]。爲進一步保護消費者，消保法施行細則第十二條尚特別規定：「契約之一般條款不論是否記載於定型化契約，如因字體、印刷或其他情事，致難以注意其存在或辨識者，該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。」

3 定型化契約條款的解釋：定型化契約條款於訂入契約，成爲契約之一部分後，尚應經

[45] 蓋定型化契約，乃一方當事人（即企業經營者）預先自行擬定之契約條款，故應於訂約前，使他方當事人（即消費者）有充分認識該條款存在之義務，以符合契約應以雙方當事人有意思表示一致之合意之基本要求。

[46] 異常條款之判斷，可從下列幾方面爲之：(1)廣告之內容及效果；(2)契約交字之長短及結構；(3)印刷字體之大小及提醒特別注意之標誌；(4)契約條款呈現之順序及前後文；(5)所用之語言及文字；(6)主張該條款係異常條款之人的因素，如個人之知識、技術及商業經驗等。參照林益山，消費者保護法，五南出版公司，2001 年 12 月，頁 408。

由解釋，始得予以確定該條款之內容。消保法第十一條第二項規定：「定型化契約條款如有疑義時，應爲有利於消費者之解釋。」[47]揆其立法目的乃在使定型化契約條款應由使用人（即企業經營者）承擔條款不明確的危險性（in dubio contra stipulatorem），而較符合公平正義。

4 定型化契約條款內容的節制：消保法第十一條第一項規定：「企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。」第十二條則規定:「定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」上述二條文，乃節制定型化契約條款的基礎規範。惟定型化契約條款是否違反誠信原則，顯失公平，應就具體個案，斟酌契約之性質、雙方締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他客觀情事予以判斷之[48]。爲提供較明確的判斷標準，消保法特別「推定」其「顯失公平」的情形。關於違反平等互惠原則，消保法施行細則第十四條規定，其情形有四：（1）當事人間之給付與對待給付顯不相當者。（2）消費者應負擔非其所能控制之危險者。（3）消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。（4）其他顯有不利於消費者之情形者。至上述消保法第十二條所謂「條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨，顯相矛盾。」例如居間者使用的定型化契約條款訂定，無論媒介是否成功，均得請求報酬[49]，即違反民法第五六五條「稱居間者，謂當事人約定，一方爲他方報告訂約之機會，或爲訂約之媒介，他方給付報酬之契約。」之立法意旨。又所謂「契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」如出賣人排除物之瑕疵擔保請求權（如不提供保固期間，參照民法第三五四條以下）；或於定型化旅行契約訂定，旅行業者就其代理人或使用人的故意或過失不負責任（如旅行社於旅遊契約中載明對其領隊或遵遊之行爲概不負責，參照民法第二二四條）等均係適例。

---

[47] 此種解釋原則，乃係透過立法規範對於定型化契約加以節制 Vgl. Rehbinnder, Allgemeine Geschaftsbedingungen und die Kontrolle inhalt 1972, S.36 f.

[48] 參照消費者保護法施行細則第 13 條。

[49] 例如房屋仲介業者所預先擬定之定型化契約，即其適例。

5 定型化契約條款無效與契約的效力：消保法第十六條規定：「定型化契約中之一般條款，全部或一部無效或不構成契約內容之一部，除去該部分，契約亦可成立者，該契約之其他部分，仍爲有效。但對當事人之一方顯失公平者，該契約全部無效。」定型化契約條款全部或一部無效，而契約仍屬有效時，其因此所發生的「契約漏洞」，應先適用任意規定，無任意規定時，則依契約解釋原則加以補充。此應爲排除民法第一一一條：「法律行爲之一部分無效者，全部皆爲無效。但除去該部分亦可成立者，則其他部分，仍爲有效。」的特別規定，至其立法目的乃在保護較爲弱勢之消費者。

三、定型化契約範本之功能、法律性質

按所謂定型化契約範本，係指主管機關就其職掌業務範圍內之特定行業，爲有效規範該特定行業之交易秩序，明確當事人間之權利義務關係，建立公平合理交易條件，而擬定全部或一部之契約條款，俾供該特定行業及消費者參考使用[50]，與一般所稱之定型化契約或定型化契約條款係屬不同之概念[51]。

（一） 定型化契約範本之功能

一般言之，定型化契約範本約有下列七項功能[52]：

1 引導定型化契約條款趨向公平合理。中央主管機關主動依職權擬定、公告定型化契約範本，而非被動地審核定型化契約條款，自可引導定型化契約條款趨向公平化、合理化。

2 提昇消費者消費意識。透過主管機關之公告及推廣使用定型化契約範本，可使消費者於相同交易條件下，獲得相同待遇，自有助於提昇消費者消費意識。

3 使消費者獲得最低限度之保障。按定型化契約範本乃經由主管機關邀集業者代表

[50] 因此等交易型態企業經營者對於其與消費者間之權利義務關係，大都事先擬定定型化契約條款。
[51] .劉宗榮，定型化契約，收錄於消費者保護研究第 3 輯，行政院消費者保護委員會，86 年 4 月，頁 129。
[52] 劉春堂，銀行保管箱定型化契約之行政規制，月旦法學雜誌第 23 期，1997 年 4 月，頁 83 至 84；邱惠美，定型化契約範本之檢討－兼論健身房（體適能中心）定型化契約範本，收錄於消費者保護研究第 10 輯，行政院消費者保護委員會，93 年 12 月，頁 74 至 75。廖義男，監督定型化契約與規範消費者資訊之法規競合與適用之研究，行政院消費者保護委員會，86 年 4 月，頁 35 至 36。黃明陽，消費者保護法入門，臺灣商務印書館，2006 年 3 月，頁 155 至 156。

及消費者團體共同研商後始行擬定，較能兼顧平衡企業經營者及消費者雙方權利義務，使經濟力及知識力處於弱勢地位之消費者獲得最基本之保障。

4 兼具教育消費者之功能。經由主管機關主動提供定型化契約範本之資訊，可使消費者瞭解何種契約條款始爲公平適當，促使消費者自覺，於締約前即知悉自己權利義務爲何，自兼有教育消費者之功能。

5 有助交易秩序之安定。經由主管機關擬定之各種定型化契約範本，其內容較爲合理、適當，除具有避免糾紛，減少爭訟之功能外，並有助於交易秩序之安定。

6 有利交易活絡。主管機關擬定之各種定型化契約範本，較易爲消費者信賴，促使業者樂於採用，可降低交易雙方之成本，有利交易活絡。

7 契約雙方當事人仍得訂定特別約款。上述定型化契約範本僅供交易雙方參考，不具強制性，雙方仍得自行議定特別條款，尚無侵害契約自由之嫌。

（二）定型化契約範本之法律性質

按定型化契約範本，係主管機關基於職權爲有效規範其所主管特定行業之交易秩序，明確各該契約當事人間之權利義務關係，建立公平合理交易條件，乃擬定全部或一部之契約條款，以供該特定行業及消費者參考使用，已如上述，對保全業者及消費者均無法律拘束力，亦無不利益，是核其法律性質應爲行政指導[53]。亦即定型化契約範本僅係主管機關主動提供資訊予保全業者及消費者議定保全服務契約條款之參考，藉以確保國民知的權力及資訊公開[54]。故此類定型化契約範本之作成及發布，學者認爲係對不特定公眾所爲不具法律拘束力之單方事實行爲，因而主管機關於發布時，多以函頒方式爲之，並非如一般之法規命令以令或公告方式發布。而主管機關之權限僅止於範本之發布，至於業者是否依該範本訂定或修正其本身之定型化契約，當屬業者之自由，因而實際成效不大[55]。

---

[53] 廖義男，前揭「監督定型化契約與規範消費者資訊之法規競合與適用之研究」一書，頁 35 至 36。另按行政指導本質上爲非權力行爲，無法之拘束力，其乃用於彌補法定行政手段之不足，所採取之非正式手段。以上參見李震山，行政法導論，三民書局，90 年 9 月，頁 231。另請參照我國行政程序法第 165 條、日本行政手續法第 2 條第 6 款。

[54] 林燦都，論保全業評鑑制度－以法官評鑑爲借鏡，警大法學論集第 10 期，94 年 3 月，頁 120。

[55] 邱惠美，前揭文，頁 77。

四、保全服務定型化契約範本

按有效導正不公平或不合理之定型化契約條款，保障消費者之權益，消保法第十七條第一項乃特別規定，授權中央主管機關可依實際需要情形，選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載事項或不得記載事項，作爲業者遵行之依據。

（一） 契約應記載事項

所謂契約應記載事項，乃屬於契約內容必須記載之重要基本事項。凡係該契約基本上必須具有之約定，例如保全服務契約之契約當事人、標的、服務費用等事項，均屬定型化契約內應記載事項，以作爲雙方權利義務之依據。爲此，保全業法施行細則第九條即明文規定，保全服務契約應記載下列事項：

1 保全服務標的物。

2 保全服務業務項目。

3 保全服務期間。

4 保全服務作業。

5 保全義務。

6 投保責任保險內容。

7 對於保全服務項目，未能善盡保全義務或洩漏應保守之秘密，致客戶遭受損害之賠償。

8 保全費用。

上述保全服務契約應記載事項乃爲保全業法施行細則第十條所明定，而保全業法施行細則係中央主管機關依據保全業法之授權所訂定之法規命令，則因該法規命令既經法律之授權，有其爲實現授權法律之特殊目的或特殊政策考量之性質，原則上應予尊重，是該等應記載事項構成保全服務定型化契約之內容者，應爲有效[56]。至如保全業法施行細則所規定之應記載事項構成保全服務定型化契約之內容，抵觸消費者保護法或其他法律時，究應如合定其效力，尚有爭論。惟純就消費者權益保

[56] 馮震宇、詹森林、林明珠，消費者保護法問答資料，行政院消費者保護委員會，84 年 2 月，頁 44。

護事項而言，由於消費者保護法具有消費者保護基本法之性質，原則上似宜優先適用[57]。至其具體認定，本文認爲宜委由學說及實務判例予以個案認定方式解決較妥。

保全服務契約依保全業法第十二條第一項規定，應定書面契約，而爲要式契約，已如上述。惟如保全服務書面契約未依前開保全業法施行細則第九條規定所定保全服務標的物等八項中之一或數項應記載事項，其效力爲何？本文以爲：上述應記載事項，如得由當事人間其他具體情況可認定已有合意時，則仍屬已符合法定方式，該保全服務契約爲有效。蓋上述保全業法施行細則第九條並未規定，未記載應記載事項時，保全服務契約無效[58]。

（二）契約不得記載事項

所謂契約不得記載事項，乃屬於契約內容不得記載之重要事項。凡是不公平或不合理之定型化契約條款，例如不當減輕業者自己之責任或不當加重消費者責任，致形成契約上不公平現象，損及消費者權益者均屬之。按消費者保護法第十七條第一項固規定：中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約不得記載之事項。惟保全業之主管機關即內政部迄未公告保全服務定型化契約中之不得記載事項，致保全服務契約糾紛頻頻發生[59]，實有待改進。

伍、結論

綜上所述，本文以爲保全服務契約於契約上之分類，乃係雙務、有償、要式、不要物、繼續性契約。至保全服務契約之法律性質宜定性爲委任契約，較爲符合保全業法之立法目的及保全服務之特性。而主管機關亦宜及早公告保全服務定型化契約範本中關於不得記載事項，藉以釐清保全業者與消費者間之權利義務關係，使其有所遵循，期營造公平、合理且優質保全服務。

[57] 馮震宇等，前揭書，頁 44。
[58] 楊淑文，前揭書，頁 197。
[59] 相關案例，請參照詹森林，前揭「定型化契約最近實務發展與評析」一文，頁 137 以下。

論發展安全產業的專業性與合夥模式

台北大學犯罪學研究所　黃蘭媖助理教授

一、前言 10-1

二、安全產業－另一種形式的警政 10-1

三、多元警政的未來 10-3

四、整合的架構－犯罪預防 10-4

五、安全產業與「犯罪阻卻者」 10-5

六、犯罪預防建立合夥關係創造雙贏 10-6

七、安全產業的專業性與犯罪學結合爲當前任務與趨勢 10-7

論發展安全產業的專業性與合夥模式

台北大學犯罪學研究所　黃蘭媖助理教授

一、前言

本文探討兩個問題：「安全產業」與「犯罪學」有何關係？臺灣安全產業如何能同時達成公司經營目標，亦能符合社會對安全日漸提升的需求？在過去，安全產業常被要求要負起某一部分的社會角色－協助警方預防犯罪。然而，和其它的民間企業一樣，安全產業係以「營利」爲主要的目的，此時，難免會發生政府與民間難以對話的情境。政府扮演的是管制者與提供規範的角色，而業者提供服務或是產品給使用者，而評估以及促進這個產業的發展以符合社會需求又應該是誰的責任呢？這就催生了一個中立協會的成立。

若再加上研究者呢？又會成爲怎麼樣的組合呢？我認爲可以用上述第一個問題來回答第二個問題，而其共同點在於－以犯罪預防與提升安全爲目標。「安全產業」與「犯罪學」的關係在於其基本的預防觀，而這個預防觀適足以說明安全產業發展的重要參與者在其中應該有的角色與位置。政府、產業、學者、以及民眾間應該基於一個共同的維護安全以及提升生活品質的目標，形成一個合夥關係。

二、安全產業－另一種形式的警政

在犯罪學的概念中有所謂的「犯罪正方形」，在正方形的四個角落分別爲－正式的社會控制、非正式的社會控制、犯罪人與被害人。正式的社會控制指政府機關的行動：如警察、觀護人、其他和犯罪預防有關的部門等，包括刑事司法機構，但不限於刑事司法機構，因爲其包括社會福利、醫療、工務等部門。而非正式的社會控制指公眾和個人的角色，包括家庭到社區、鄰里以及非營利組織等所扮演的「規範角色」。當然，在今天安全產業以及其所提供的服務應該也屬於「非正式社會控制」的範疇。而任一個角落

與其他三個因素都息息相關，因而影響到犯罪的發生以及對犯罪的回應。

在過去對「犯罪預防」相關的研究結果有一個重要的結論：犯罪預防並非警察所能獨立完成的。Bowling and Foster 曾將今日的警政結構分爲六種可能同時存在的警政－由政府中央或地方直接提供者(By government directly)、藉由政府間接提供者(By and through government)、在政府之外提供者(Beyond government)、在政府之上提供者(Above government)、以及在政府之下(Below government)提供的服務。由政府提供的指由國家支付費用直接提供服務之地方和國家警察；藉由政府提供的指由政府支付費用但不一定由政府提供的跨部門行動（例如：警察、地方政府、非營利組織等共同合作的計畫）；爲了處理跨國犯罪問題而形成的跨國行動多半爲政府之上的層級；另外，私人警政是由私人提供者；而民間警政是由積極的公民參與所提供的服務。

舉例而言，國家警察就如同我國刑事警察局刑警，是由政府僱用，和地方警察一樣是由國家授與官階以及僱用的公務人員。跨部門的行動是指一些和警察有關聯的政府行動，包括地方政府以及非政府組織的參與，例如：防治性侵害與防治家庭暴力行動方案。跨國行動就例如聯合國的公民警察部門 United Nations Civilian Police Operations (CivPol)、歐洲的警察部門 Europol 等，這些部門的層級在政府之上，是所謂超越國家的結構，用以處理跨國犯罪。而私人警政是指在購物中心的保全、企業僱用的私人保全等，是私人提供服務的。民間警政則是指鄰里的守望相助、鄰里的巡守人員、保安團員,是在政府之下透過主動積極的市民參與實行。今日犯罪預防的主要策略爲跨部門的行動團體，在這個團隊當中也可能包括了這些不同形式的警政，故私人警政(private policing)或我們慣稱的保全(private policing)爲警政重要的一種形式是無庸置疑的。

Bowling and Foster(2002,p.1002~1005)文中亦說明了私人警政的來源、概念、以及研究上重要的爭議與結論。整體言之，私人警政的出現與後現代社會的出現有關，後現代社會代表一個政治和社會都激烈改變，導致既有的結構必須要隨之調整。因此，私人警政的出現要在後現代社會的心智模式架構中探討。犯罪學家截至目前爲止對私人警政的探討仍然不足夠，這個議題和「私有化」(privatization)息息相關。過去主要的焦點在於

探討作者們同不同意由國家以外（市場機制）來提供警政服務、分析私人提供以及由政府提供服務之間的關係、爭論私人和公共的定義和分際、以及私人保全的不同服務項目（包括守衛的提供/以及科技產物）以及私人保全部門的區分（又分私人警衛、私人偵探、安全顧問、以及居家保全等）。

三、多元警政的未來

今天在學術上的討論似乎對於私人警政目前涵蓋的範圍、警政趨勢到底有沒有走向「私有化」等問題已經不再是重點。Bayley and shearing(1996，轉引自 Bowling and Foster,2002)認爲公私之間的界限越來越模糊，故私有化已不是一個適當的名詞，因此他建議應該用所謂的多角化(multilateralization)比較適當。可以說過去由政府獨力提供的服務，現在有越來越多的私人提供者加入而提供類似服務。在英國可能有政府僱用警察公務員,私人公司僱用一般人，也可能有私人公司僱用公共警察或是政府僱用私人的情形，所以公私的劃分已經越來越不明顯。在北美更是如此，目前的保全私人僱員已經遠多於公共警察（大約是 2:1 左右）。在英國的統計資料亦發現在二次大戰後私人保全變得比公共警察還多，主要成長期是在 1950~1960 年代，但是差距不大，而且差距維持相當一定。英國學者認爲他們的警政改變還沒有到質變的地步，而是循序漸進有跡可循的。我國的保全產業在今日亦是成長的趨勢，姑且不論我國的警政是否會從量變轉向質變，然而公私合作已經成爲必然而不可忽視的問題。

Bowling and Foster(2002)認爲現今「私人警政」主要問題在於「管制」(regulation)與「課責」(accountability)，尤其最大的危險是在沒有公共討論之前就貿然實施。在沒有審慎評估之前，警政功能過剩可能會導致一個分崩離析的安全系統，不但因爲沒有協調的行動而導致無效，還會因爲分配的不平均導致不公（改變風險和安全的分配），會引發「道德」議題。既使警政多元化(pluralizing of policing)可以增加公共安全，Bayley, Shearing(1996，轉引自 Bowling and Foster,2002:1004)認爲：

問題是在市場機制之下的多元化沒有平等地增進社會整體的安全，而偏重特

定的機構和個人，導致不同階級之間風險或安全的不平均分配。如果，公共安全被認爲是政府的責任，甚至是人權，則保全商業行爲代表著不平等的增長。

在此架構之下，我們應該對於今日多元的警政做更廣闊與長遠性的思考，我們在何處？將往那兒去？未來的願景是什麼？我們是否走在正確的路上？

四、整合的架構－犯罪預防

讓我們回到另一個相關的問題－犯罪預防。已有許多的研究證實，預防的策略確實可以減少犯罪，只是一種策略不會在每個地方都有效，也不會永遠有效。故要將問題：何種策略？在什麼情境下？如何執行？針對什麼問題有效？

Waller and Welsh(1999,p.214~217)強調，有效的犯罪預防必須以科學研究爲基礎。這些研究包括被害調查與刑事司法機構（尤其是警察和監獄）成效。而 Waller and Welsh 認爲，到目前爲止我們已經知道單靠刑事司法系統是無法有效預防犯罪，而他們列出來一些能增加犯罪預防成效的作法，例如：

第一，預測慢性犯罪人的危險因子：過去的研究已經指出暴力犯罪人時常是幼年期即在家中遭受暴力虐待、或是生活在提倡暴力的社會、經濟不平等的社會、性別不平等的社會、文化差異極大而未整合的社會或者是有藥物濫用的歷史，瞭解這些原因方能對症下藥。

第二，瞭解人們會被害的因素和情境：比較有被害經驗和無被害經驗的人可以幫助我們瞭解不同犯罪類型的被害情境。和被害經驗密切相關的有：家人或親友有暴力傾向、酒精和武器的可得性、財產犯罪則與個人擁有的容易移動運輸與販賣的財物有關、住宅竊盜與主人常不在家、以及以前有過被害經驗（重複被害）有關。

第三，立法規範：立法的好處是可以提升重要性以及增加個人和財產的安全，以及提供長程的做法。針對中央的組織，他們建議把內政部的職權擴張成爲公共安全，相關的刑法、警察法規和法院組織法也要隨之修正，以提升犯罪預防的合作模式爲目標。

第四，有效的犯罪預防始於良好的規劃：良好的規劃必須建立一個嚴謹的模式，包

括：系統性的分析犯罪問題及其原因、目前已經有提供的服務和活動以及增進這些服務的方式、方案的執行、方案的評估（包括：犯罪是否減少、方案執行過程是否能再改進、以及成本效益）。

Waller and Welsh 的建議雖然是針對國家層級，然而也可以運用在地方、社區、甚至是大樓以及公共空間等小範圍的地點。在第一與第二點，我國的犯罪學家已做出了相當的努力，亦有相當的成果。以被害調查爲例，內政部警政署在 2000 年與 2005 年分別委託學者進行了全國性的被害調查，發現了一些與國際以及英國、美國被害調查相似的結果（許春金等，2000，2005）：

2000 年被害調查的發現	2005 年被害調查的發現
● 顯示出刑事司法漏斗效應明顯(報案率 36%) ● 顯示出被害者的創傷(被害成本) ● 被害經驗在不同地區與不同時間不平均地分布 ● 顯示個人特徵和生活型態與被害經驗有關 ● 被害經驗與媒體報導和被害恐懼有關	● 呈現並分析重複被害在我國的現象 ● 比較重複與單次被害的個人與家戶特徵 ● 顯示缺乏監控與保護是被害的影響因素之一 ● 顯示民眾在報案後與警察機關接觸的各階段，滿意度逐漸下降 ● 顯示被害人相當希望從警察機關處獲得各方面的資訊 ● 顯示重複被害的高風險期間爲被害後三個月內以及第六個月，故提示了警察機關預防的可能性

資料來源：整理自許春金、莫季雍、陳玉書、孟維德、蔡田木等（2001）；許春金、陳玉書、孟維德、蔡田木、黃蘭媖等(2005)

在立法規範的部分，近來由於受到被害者保護的思潮、地方分權等影響，許多的法案都納入了「預防」的觀點，例如：性侵害防治法(1996)、少年事件處理法(1997)、兒童與青少年性交易防治條例(1996)、家庭暴力防治法(1998)、毒品危害防制修例(2003 年修訂)等。在 2003 年訂定的警察職權行使法雖被認爲是對過去較爲寬鬆的警察權力重新做了規範以保障人權，然而從另外一個角度來看，法制化亦代表者警察此後從事犯罪預

防工作的合法性提升。或許在未來必須努力的目標爲依循性侵害與家庭暴力防治法的精神，加強犯罪預防各權責機關的法定責任。

筆者認爲我國目前較爲欠缺者爲預測慢性犯罪人的危險因子以及促進犯罪預防的良好規劃。前者可以協助我們更加瞭解這些慢性犯罪人，正視問題，並發展適合的對策－包括預防與矯治（預防再犯）。針對後者，犯罪學者必須師法政策規劃、分析與評估的專業人員。良好的犯罪預防規劃是將「知識」應用在實務上的橋樑，且可以協助我們再去發掘知識的落差，以邁向更科學的犯罪預防規劃。

五、安全產業與「犯罪阻卻者」

在預防的策略當中有一個概念爲「犯罪阻卻者」(crime discouragers)，又分爲三類(Felson, 1995)：監督犯罪標的之防衛者（例如：運鈔服務）、監督潛在犯罪者的訓練者（例如：觀護人）、以及監督特殊場所的管理者（例如：營業場所或住宅的警衛）。今日「監控」在犯罪預防上扮演越來越重要的角色，而以上的活動都需要安全產業提供產品或服務。爲何我們對「監控」的需求越來越殷切呢？過去對被害者與被害因素的研究歸結四個主要因素(Meier & Miethe, 1993)：地緣關係、暴露、標的吸引性、以及守衛（或監控）。簡而言之，地緣關係指居住的地方及其周邊環境是否安全、暴露指日常活動的型態以及活動的空間是否會提高被害風險、標的吸引性指所提供的犯罪的利益大小、而守衛或是監控的存在影響犯罪人對犯罪成本的評估。社會變遷的結果使得生活方式以及居住的地點常常是不得已的選擇，例如：房價昂貴、工作時間拉長、家庭時間減短。在物質逐漸富裕的今日，犯罪的標的亦隨處可見，而這些無疑都增加了犯罪的機會。在其他因素都漸漸形成一個不利於生活品質的環境時，監控就顯得特別重要。

以上的證據與討論架構均來自於犯罪學者長期研究犯罪與被害因素實證資料的累積，因此，在今天我們可以肯定地宣示：犯罪預防是一個值得努力也會有執行成效的目標。

六、犯罪預防建立合夥關係創造雙贏

It is people who make things work!只有犯罪學理論並不足以解決社會問題，而在實務上犯罪預防方案的執行也往往面臨更複雜的問題，而需要許多不同的參與者的加入。Liddle and Gelsthorpe(1994)曾提出對「合夥關係」的解釋以及分類。他們認爲「合夥關係」係爲了一個共同目標，形成休戚與共的一體，共同合作以達成既定目標。所以其背後的意識型態是「合爲一體」，目的是在一個不確定的年代以合作的關係、集思廣益使能針對共同的目標達成更好的成效。而對犯罪預防工作而言，「合夥關係」的建立是必要也是關鍵的。但是合夥關係的建立不容易，主要的困難在於成員之間往往對目標以及達成目標的手段有不一致的看法。犯罪預防合夥關係的建立有兩個層次的意義，第一個是實質的意義，即能改善犯罪問題以及提升人民生活品質。然而，我們也不能忽略其象徵性的意義，即透過不同的關係人的參與可以發揮教育、改善公共關係、互相瞭解，進而透過微妙的互動過程促進方案或是計畫的實現。

根據 Gelsthorpe 在 1985 年的分類，合作的關係有不同的層次，從溝通、合作、協調、聯盟到合併(cited byLiddle & Gelsthorpe, 1994,p.2)。其中，「聯盟模式」下的各機關或組織仍保有自主性，但是因爲關注某一個問題而提供一個整合的服務。從溝通到合併，協調的程度越高，其可能要付出的成本就越高。其中一個重要的成本即爲「犧牲組織的自主性」。然而，從「合作」到「協調」的空間大大影響其共同的目標是否能達成以及計畫實行是否順利。爲何各別組織要放棄一部分的自主權呢？其實仍是爲了達成較長遠的發展目的。

七、安全產業的專業性與犯罪學結合爲當前任務與趨勢

政府在犯罪預防上採取「跨部門」的措施已行之有年，例如：對青少年犯罪的預防以及毒品政策等。然而，過去較欠缺者爲政府與民間部門的合作模式的建立。、對於犯罪的回應，警察人員在第一線，故其反應通常是最快的，也最及時。在過去民眾遇到大小的生活上的問題，不論是垃圾或是噪音，可能第一步就是打電話給警察，故警察瞭解

所有發生在地區的違反秩序的行爲。但是，在今日，然而，隨著民眾被害意識的提升，而自我保護的要求提高，越來越多封閉的社區或是配備有系統保全的高樓住宅。在今天，民眾有生活上的問題，或是感覺生活品質受到影響時，第一個舉動可能是通知大樓的管理人員或是提供安全服務者。

由以上的討論可以歸結：警察機關或其他政府單位與安全產業在犯罪預防上的關係應該朝向「合夥者」的概念，互相學習。從監督者與受監督者的模式，早日朝向更平等的「策略聯盟」。而研究者的角色是在其中促進對話並提供討論與合作的知識基礎，缺一不可。而包括企業、政府以及研究者所共同組成的協會等組織即成爲所有關心並提倡安全觀的參與者所建立的一個「聯盟」，以提供內部與外部顧客更好與更有品質的服務與產品。除此之外，我們不能忽略犯罪學的理論是安全產業專業性的重要來源，而這個理論在過去已有相當的貢獻，惟今日我們仍然要因時空的變遷而不斷地修正與精進。

除了發展安全產業的技術面，科技的目的是爲了要提升生活品質，然而科技也常會帶來一些始料未及的副作用。犯罪學者關心的除了社會現象，也關心個體的感受以及「改變」與「改革」可能產生的社會衝擊。因此，對於提升安全的「產品」應用會對「人的生活」所造成的影響－包括正面與負面的衝擊、對直接的使用者以及其他人可能的影響等都是必須考量的問題。「犯罪預防」不是以鄰爲壑，亦不是自掃門前雪可以達成的。犯罪學的理論告訴我們「地緣關係」仍是影響被害風險一個主要的因素。過去我們對於犯罪預防的理論和研究成果顯示，減少被害的威脅與提升生活品質的途徑絕非僅有一種，而惟有當科技越符合人性、科技的運用來自於過去經驗的累積以避免可能的缺失，也惟有在所有提供安全服務與產品者提升考量層次從個別的顧客到社會國家時，才能事半功倍。

參考資料：

1.許春金、莫季雍、陳玉書、孟維德、蔡田木等，2000《臺灣地區犯罪被害經驗調查研究》。法務部及內政部警政署共同委託研究報告。

2.許春金、陳玉書、孟維德、蔡田木、黃蘭媖等，2005《94 年臺灣地區犯罪被害調查》。內政部警政署委託報告。

Reference

1.Bowling, B., & Foster, J. (2002). Policing and the police. In M. Maguire, R. Morgan & R. Reiner (Eds.), *The Oxford Handbook of Criminology* (3rd ed., pp. 980-1033). Oxford: Oxford University Press.

2.Felson, M. (1995). Those who discourage crime. In J. E. Eck & D. Weisburd (Eds.), *Crime and Place.* (pp. 53-66). New York: Criminal Justice Press.

3.Liddle, A. M., & Gelsthorpe, L. R. (1994). *Crime Prevention and Inter-Agency Co-operation* (Crime Prevention Unit Series No. 53). London: Home Office Police Department.

4.Meier, R. F., & Miethe, T. D. (1993). Understanding theories of criminal victimization. *Crime & Justice: A Review of Research, 17*, 459-499.

5.Waller, I., & Welsh, B. (1999). International trends in crime prevention: cost-effective ways to reduce victimization. In G. Newburn (Ed.), *Global Report on Crime and Justice* (pp. 191-220). Oxford: Oxford University Press.

保全行業的發展與策略

中央警察大學外事警察學系：李湧清教授

壹、前言 11-1

貳、保全業的生存發展利基—理論與歷史考察 11-2

一、維持社會治安的機制態樣 11-2

二、三種機制之關係與互動 11-3

參、保全公司競爭與發展的策略思考 11-7

肆、保全公司的企畫與行銷 11-10

伍、結論 11-12

保全行業的發展與策略

中央警察大學外事警察學系：李湧清教授

壹、前言

沒有人希望自己或家人的安全或財產遭受侵害，因此維護自己與家人人身與財產安全其實是個既古老又新鮮的話題與課題。所以早在兩個世紀前，亞當斯密就曾經說過，由於他人對於我們財產的覬覦，我們需要治安官強而有力臂膀的保衛與呵護。

亞當斯密的上述見解，如果按照傳統觀念，給人的印象就是除了說明政府的功能與任務之外，也強調政府的重要性。然而，在現實世界中，政府並不是唯一維護社會安全或個人安全的機制，儘管他可能是力量最大的機制。除了政府之外，我們還必須考慮其他機制形成替代或補充。至於這些機制是什麼？與政府相比，又有什麼問題？從科學的角度來看，也必須加以瞭解，否則我們無法說服別人，爲什麼必須選擇這個、放棄那個？這是本文所嘗試要回答的問題。

「爲建立政府採購制度，依公平、公開之採購程序，提供採購效率與功能，確保採購品質」，這是政府採購法所揭櫫的目標。所以，從民國八十七年五月二十七日政府採購法制定公布後，絕大多數的政府採購工作，無論是勞務、工程或財物的採購，都成立評審或評選委員會，以遴選優良廠商。作者在過去幾年中，也曾多次參與這種工作。在參與評審工作的過程中，作者發現一些看來輕微卻可能攸關參與評選者成績的事項，是以擬透過本文提供一些意見，供有志於參與政府採購的保全業者參考。在此同時，也有新聞報導指出，保全業是相當具有發展潛力以及高度成長可能性的行業，至於如何發展以及可能採取的發展策略，也是值得關注的課題。因此，除了理論與歷史考察外，本文也將以這兩個議題作爲討論的重心。

爲了清晰表達本文論述，本文在結構上，做以下的安排：首先說明寫作本文的動機與目的，接著從理論探討保全業生存發展的利基，特別是從歷史的角度關照。而後，再

以現實狀況爲例探討保全公司參與競爭與發展的策略思考。第四則從微觀的角度、針對保全公司的行銷與表現檢討分析，最後則是結論。

貳、保全業的生存發展利基—理論與歷史考察

一、維持社會治安的機制態樣

就社會治安維持的機制來說，也就是對維護個體人身與財物之安全的提供者而言，無論在任何時間或在任何空間、也無論古今中外，一直有三種機制或者單獨存在或者共同存在(Donahue, 1989)。第一種機制是自助行爲，主要存在於初民社會(Black, 1980)或是秩序還沒有建立的地區與時間(Brown, 1969)。自助行爲，或可稱之爲自由意志主義，可以透過兩種方式來表現：個體的自助與集體的自助。也就是透過一個人的力量或是多人的力量實現個體人身或財物之安全免於受到任何侵害之狀況。我國刑法中所說的正當防衛行爲或緊急避難行爲，正是典型而傳統的個體自助行爲。集體自助行爲，依當前的情況來看，便是社區守望相助或家戶聯防等措施。比較而言，二者的重要差異在於：一、就形成的過程與時間來看，集體自助行爲的形成過程較爲繁複，同時也需要比較長的時間醞釀。這同時也意味著在某些情況下，集體自助行爲相對於個體自助行爲，可能緩不濟急。二、如果從表現出的力量來看，基本上，由於力量的累積，所以集體自助行爲的嚇阻力量也較大。

第二種機制是安全的委託行爲。也就是將個體的安全或某一特定時間或空間之集體安全委託他人代爲處理。因爲是將屬於自己的安全交由他人代爲處理，因此受委託人便有維護他人安全的義務與責任，而委託人則必須給予受委託人金錢或物質上之報酬。以當前的用語而言，這便是所謂的保全公司或私人警衛。這一種型態組織出現之時間很難考察，不過一般相信，此一型態組織之出現一方面與資本主義之發展有密切關係；另一方面，也與資本主義萌芽初期之社會中某些人需要額外的保護息息相關(Spitzer & Scull, 1977; Hess & Wrobleski, 1992)。

第三種維持社會治安的機制是政府，亦即以法律—一種一般認爲大多數人所同意或接受的社會規範—爲核心，透過各種具有強制力的機構，例如警察、司法機關、監獄等來實踐。維護人身與財物安全，從政治哲學的角度加以理解，不但是政府的天職，也是政府責無旁貸的工作(Stigler, 1970; Drucker, 1980)。

二、三種機制之關係與互動

就本文的關切點來說，上面的三種維護治安的機制，各有各的優點與缺點；同時這些機制之間的彼此關係也十分微妙。

首先是針對政府而言。理論上，透過政府來維持治安的優點在於：一、維持治安的權力基礎具有合法性，不容易爲社會大眾所非難；二、政府的力量大於其他力量，因此具有維護治安的能力；三、政府有能力將治安不好所帶來的負面外部性(negative externality)予以內部化(internalized)(Reynolds, 1973)，也就是政府有能力吸收因會社會治安不好所帶來的社會成本。實際上，政府維持治安卻面臨許多問題，例如政府維持治安的決心與意願問題。維持治安涉及社會結構的改造、財富的重分配、教育改造等諸多事項，即使政府有決心加以改變，必然有諸多反彈。這些反彈將會影響政府改革的決心與意願，更何況改革需要長期的努力，而在民主政治與定期選舉的壓力之下，改革並不容易實現。退一步言，就算我們不去質疑政府的改革決心、即使政府維護治安的能力大於任何一個單一的個體或集體，依理論推估，政府所擁有的警力不可能在任何時間或任何空間對任何一個單一個體提供均等的保護。換言之，政府的保護不可能無微不至、更不可能隨時到位，因之必然有人因此受到人身或財物的危害。這種狀況，我們當然不樂見。但更大與更值得擔心的問題在後面。

學者認爲，政府對於維持社會治安之責任與權力獨攬可能形成更大的問題。特別是權力獨攬，不但會形成難以監督，更可能造成狹隘個人主義的出現以及利他主義的解體或萎縮(Taylor, 1976)。個人主義再推至極端就是所謂的「吉諾維斯症候群」(Kitty Genovese Syndrome) (Black, 1980)。吉諾維斯是一個年輕女性。有一天，她在紐約市所

居住之公寓門口，遭遇歹徒攻擊。歹徒不斷的以刀子刺她，她大聲求救。鄰居都在窗戶邊觀看，卻沒有任何人打電話給警察，因爲大家都以爲：即使我不打電話、別人也會打電話報案。結果，吉諾維斯因此死亡。這意味的是，維持社會治安的責任由政府獨攬之後，會造成責任的分散。這也就是民眾會誤以爲維持治安是政府的責任，民眾本身並無責任可言。事實上，無論是根據學理或是我們日常生活之經驗，我們應該可以理解：犯罪或危害的必然出現，是人類社會的鐵律、也是常數 (Chamlin & Cochran, 1994)。在這條鐵律與常數之下，仍有一些變數與不確定性，例如：危害出現的時間、空間、實施危害者之難以預測，格於政府在某些能力方面的欠缺；因此，如果此一工作完全訴諸政府，便會產生許多問題。

其次，是安全的委託行爲，亦即保全公司或私人警衛之運用。這一種方式的出現，其實可以從我們的生活經驗出發。人類處理家務，可以請他人代勞、例如傭人。人類烹調食物可以請他人代勞，例如餐廳。並不是人類日常所需之任何事物或財貨，都必須由使用者自己親身去生產。基於同樣的邏輯，人類的安全事務，也可以委託他人代勞。這一種機制的基本特質，是：以金錢爲導向的、用價格衡量的、是追求利潤的、是利己主義的具體實踐、是透過市場機制運作的。簡言之，這是將個人安全或社區安全「私有財化」。以這種機制來維護安全或社會治安的優點在於：一、以組織理論的觀點而言，可以形成安全維護的平行處理系統(parallel system) 或是安全維護的重疊制(Redundancy) (Landau, 1969; Knott & Miller, 1987)，也就是爲安全多加了一道鎖。理論上，安全便多了一分保障。二、由於每一個個體最瞭解其自身有關安全之需求，因此將安全工作委託他人，對委託人而言，具有近身性之利益。然而，這一種機制的興旺與茁壯，不但是對政府存在的諷刺，同時還暗藏其他危機。簡言之，此一機制的存在危及政府存在的合法性與正當性。因爲「保、教、養、衛」是政府必須負擔的功能與天職。當這些功能政府力有未逮時，當然不免會引起「何必需要政府」的念頭。退一步言，即便不從理論加以考慮，而從實際現象加以檢討，保全公司的可靠性也是值得再思考的。

保全公司的可靠性必須加以考慮的理由緣於所謂的「資訊不對稱」(information

asymmetry) 的問題(Alchian & Demsetz, 1972)。所謂資訊不對稱指的是，委託人與被委託人所擁有的資訊不相當，因此會產生「道德危害」(moral hazard)。理論上，由於雙方資訊不對稱，所以雙方都有欺騙或隱瞞對方某些事實的可能性。問題的癥結在於，在委託人與被委託人雙方，由於雙方所擁有的條件不等（例如委託人通常是一個家庭或是某一個個人，而被委託人則是一個公司或是企業。前者少有法律顧問，後者通常聘有法律顧問或本身有法律諮詢人員。這是另一個個人與集體之對照。），所以實際上被委託人欺騙或欺瞞委託人之可能性大於委託人欺瞞被委託人之可能性。例如保全公司或保險公司定型化之契約，通常委託人（客戶）比較沒有發現契約問題的能力。換言之，當保全公司沒有善盡維護客戶安全的責任與義務時，而導致犯罪或危害之發生。此時，理論上，保全公司有可能以客戶沒有善盡告知義務而規避責任。即使最後之責任可以釐清，但是對於購買保全之客戶而言，由於損害已經造成，原狀已難以回復，更何況有些損害是不能以金錢計算或衡量的。對於購買保全的客戶來說，在一般的情況下，其主要之著眼點在避免犯罪或危害之發生，損害賠償通常不會是其最主要之考量。因此，犯罪與危害的發生，對於委託人與被委託人而言，都不是有利的。除此之外，另外一個可能產生道德危害的地方在於保全公司當局與實際執行勤務的保全人員之間。從就業市場之狀況以及保全公司經營的實況來看，今天在台灣社會中擔任保全人員的條件是十分寬鬆的。再就保全人員所需的資格與條件加以觀察，我們甚至可以說，年齡可老可少、教育可高可低、薪水可多可少，訓練可有可無。由於台灣地區的保全公司多達四百五十餘家，爲求競爭力，保全公司勢必壓低其生產成本，因此無法在吸引人才的重要因素上—薪水與待遇—建立強而有力的誘因，再加上保全人員的社會地位不高，所以只要保全人員個人就業之供給彈性甚低甚或無彈性，保全公司的選擇彈性也甚低。是故，保全人員素質之參差不齊，並非不能想像。對保全人員而言，待遇因素、升遷因素、社會地位因素等均可能影響其任職之意願，因此只要有機會，依理論，優秀保全人員將會隨時求去。這種高離職率的現象，即使在實施保全人員證照制度之後，也難有大幅改善的空間。這裡必須解釋與說明的是，爲什麼保全人員證照制度之實施，並無法大幅改善這種現象？主因

在於，這與證照之專業性、證照的市場或社會評價、以及證照取得門檻之高低有關。換言之，在我們的社會中，有的證照擁有者不但享有高薪，也有較高的社會地位。典型的是律師、醫師、建築師、會計師。有的則差異甚大，例如美容師、廚師。所以，根據組織理論，保全市場中永遠存在著逆向選擇(adverse selection)的可能性(Alchian & Desemtz, 1972)。也就是保全公司所選擇的保全人員，必然是低於保全公司內心所期望之保全員。此一狀況，一方面影響安全維護工作，再方面也有可能損及客戶之利益。簡言之，從理論上來看保全人員背離公司與客戶利益之可能性，或監守自盜或內神通外鬼，是無法排除的；若從實際觀察，也不乏前例。這兩層道德危害，都是在討論保全業工作時不應該忽略以及不能夠忽略的。

從人類的生活史加以觀察，上面所說的各種機制，雖然一直存在於吾人社會中。然而，更深入的分析，事實上我們可以發現，這三股維護安全的力量，雖然是在不同的時間空間中生根發展，他們之間卻又是相互影響的。初民社會，沒有政府，依賴的是典型的自助行爲，無論是集體的或個體的；政府形成或建立之後，主要依賴政府；政府力有未逮之時，則又變成主動或被動的依賴自助行爲或保全公司。這種現象，可以結合社會學中「人類互動之型態」與經濟學中「資源的總量爲固定」之觀點(Buchanan, 1973)，進行兩個層次的分析。在這個見解之下，人際之社會關係可以化約爲潛在犯罪人(would-be criminals)的關係與潛在被害人(would-be victims)的關係(Nagel, 1988)，也就是敵我關係。而不論是敵是我，都無可避免的受到資源的拘束。敵我的概念確定，亦即一定有敵有我；敵我構成的元素則不定，誰是敵、誰是我，則難以確定。所以這些關係，便形成：敵/我之互動關係以及我/我之互動關係。我強，依理論，敵應弱；敵強，則是因我弱。我欲強，則必須：自助行爲、政府與保全公司均強。問題在於：這一個「我」，是由三個上述主體所合成。這三個主體，「看來」是一個大我；「實際」上卻是一個相當鬆散的組合。甚至於更深入的加以觀察，我們還可以發現：這三個「小我」下面還有許多「小小我」，推到極致，就是一個單一的個體。這些「小我」或是「小小我」之間的目標並不完全一致。所以當此一大我某一部份（事實上即爲小我，例如政府）甚爲強大，

除了造成其他部份之削弱或依賴的結果之外，也將吸納大多數的資源。所以，總體而言，此一大我的力量並沒有想像當中的大。此一大我力量的削弱，正好給予敵壯大或可利用之機會。也因爲如此，所以許多學者均已警覺政府獨佔國家強制力、政府獨攬安全維護工作所可能造成的這一種危機(Garland, 1996)。這樣的觀點不應該加以忽略的理由在於：一方面，這些觀點從實際面加以出發，所提出的建議不會失之高遠；另一方面，這樣的觀點又是整體觀、動態觀的，考慮各個主體之互變與共變，比較具有解決問題之可能。

上面所討論的三種機制，各有其優劣，但卻不是全然互斥或不相容的。它們之間，可以因爲時間或空間的考慮而有主從先後之分。例如先個體、後集體，先自力、後他力。不過，就本文的意旨而言，在這三種機制中，保全業的發展特別值得關注。這不只是因爲這個看似新興、實是古老的行業已經發展到不容忽略的地步，更因爲此一行業仍有極大的變化與發展空間。以下，筆者擬就個人的觀察與體會，提出若干看法，以供參考。

參、保全公司競爭與發展的策略思考

「策略思考」，可以看成是一個單一名詞，也就是用一個概念去觀察。不過，本文在這裡卻把它看成是一個複合名詞，也就是「策略」與「思考」，並側重於「策略」。「策略」此一名詞，不但往往被蒙上一層神秘面紗，同時也習慣的被看成是專屬於決策層級的權力。如果我們輕鬆或寬鬆的看待，其實策略可以簡化爲對於達成目標方法的分析比較與思考。在這層意義下，當然企業體、政府機關中的高層，經常會訂出各種策略，一般人也經常會做出這種行爲。不過，既然企業體或是政府機關的作爲與行動，由於影響不但重大而且深遠，所以務必用比較謹慎的態度面對。

論及保全公司的競爭策略，就分析單位來看，可以進行個別的分析，也可以進行集體的探討。這就如同刑事訴訟法看待「法院」一詞，某些時候「法院」指的是個別審理案件的法官，某些時候又意指承辦訴訟案件的司法機構。個別的分析，是研究一家保全公司的競爭策略；而集體的探討，則是探究整個保全業在社會中未來發展的可能。不管

是針對個體或集體的研究分析，運用流行的 SWOT 分析，則必從對環境的瞭解認識開始。

就保全業的環境來看，台灣地區第一家保全公司，中興保全，成立於民國六十七年。從民國六十七年開始，由於國民所得的增加、社會觀念的變化以及犯罪案件的居高不下等因素，陸續有許多公司加入這個市場。截至民國九十四年年底爲止，台灣地區已經有大大小小的保全公司四百五十餘家、從業人員有三萬六千人左右。台灣地區到底能容納多少保全公司，雖然因爲影響因素眾多，似乎並不容易估計，但更嚴峻的情勢卻是過去的經營狀況所呈現的問題，有如前述。因此，無論是整個保全業、或是個別的保全公司，就長期發展計，是不是應該嘗試做「藍海策略」的思考？

藍海策略，是對應於紅海策略而言。這是歐洲管理學院教授金偉燦與莫伯尼今年所寫的一本有別於麥可波特觀點與策略的一本書，已經引起廣泛討論。所謂的紅海策略，簡單說，就是以競爭爲中心、必須殺得血流成河（紅海）、競爭個你死我活的作法。在假定產業結構是處於競爭的狀態下，或者透過降低成本、或者經由差異化、甚或專注於進行某一個特殊市場的區隔，來達到組織維持獲利的目標。儘管組織可能因此獲利，但明顯的困境在於難以成長。

在另一方面，藍海策略，根據一般說法，就是力求價值創新與重塑的一種策略。這種策略，把眼光放大放遠，透過有效的擴大顧客之需求，加大產業的領域。正因爲是新領域的開發與新價值的創造，所以沒有競爭者，便可能增加產業本身的利益，從而同時得到獲利與成長的目標。

想像中，對任何產業而言，要提出藍海策略，都具有某種程度的困難。這是因爲，任何一個產業都有進入門檻與進入障礙；任何一個投資，都必須顧及機會成本與沈澱成本等問題；任何一個行業，只要有利可圖，都必然有潛在競爭者的覬覦。儘管如此，但只要能瞭解趨勢、只要願意做逆向思考、只要能掌握基本人性，本文認爲藍海策略的可能性並不是不存在的。以下筆者野人獻曝，提供幾個策略思考方向。

首先是對於競爭者的瞭解與分析。雖然藍海策略就是強調要避免競爭，但是如果不

瞭解競爭者，又如何避免競爭？就筆者的認知而言，想像中的競爭者至少有下列：第一是客戶、第二是現有競爭者與潛在競爭者、第三是其他替代品（不管是財貨或勞務）、第四則是自身。客戶是競爭者，是因爲他們期望價廉實惠有品質的服務，而此攸關一個公司或行業的獲利與生存。現有競爭者與潛在競爭者，無論數量多寡、品質高低，甚至是否存在，都必須是現有廠商或行業的應有期待，否則自身難以存續發展。替代品是競爭者，道理也淺顯易見，因爲這不單影響公司或整個行業獲利、同時也擴大需求者的需求彈性。而公司與行業自身，更是競爭者，因爲人會習慣與麻痺。本文必須強調，建立競爭者與瞭解競爭者的觀念極爲重要，因爲唯有如此，大家才會保持警覺、自我警惕，公司與行業才永遠有進步與改善的空間。

其次是對於趨勢與人性的掌握。趨勢與人性，可以從幾個層面理解。首先，本文認爲可以把它看成是環境，事實上也就是任何公司與行業無法控制的因素。雖然，在人類生活中，不乏透過創意，創造出各種需求的前例。不過，就一般狀況來看，這畢竟是少數。既然環境難以改變，因此其次，就是在既定的環境中發覺機會。所以，本文認爲，務實的作法仍是從趨勢與人性中找出商機。就這方面而言，台灣社會有一個趨勢相當明顯：高齡化社會。從民國八十二年開始，我國六十五歲以上人口已佔總人口百分之七點一，正式達到聯合國衛生組織所定義的高齡化社會標準。隨著科學發達與醫藥進步，這種現象會更加明顯。因爲根據行政院經建會的估計，到民國一一０年，台灣地區六十五歲以上人口將達四百餘萬人，約佔總人口百分之十七。這種現象應該予以正視，尤其對保全業而言。

高齡化，意味著三件事：一、年齡增長，代表財富的累積，也就是有經濟力量。二、年齡增長，象徵著體力的退化與自衛力的薄弱。三、年齡增長，從人性面來說，暗示需要更多的關切與服務。而這三個特性，對於保全業或個別保全公司，都具有重要意義。特別是從基本人性來看，僅用 Maslow 的需要層次論解釋，我們知道任何人都有生理與心理需求。年輕的人，也許經濟能力薄弱，但一般而言，由於身體健康，所以絕大多數日常生活事務無須假手他人、可自我料理。但老年人的基本生理需求，包括了最低層次

的餐飲需求、沐浴淨身、居家清潔、簡易護理等，可能受限於體力或健康，在許多情況下，可能必須由「他人」代勞。如同本文在前一部份所提到的，維持日常生活所需要的各種勞務，正如人身安全的維護一樣，提供機制不只一個，想像中政府是最大也是最重要的一個。因此，老者的餐飲需求、沐浴淨身、居家清潔、簡易護理等，自然亦可由政府與社區提供。不過，如同前面所提，政府或社區的服務不可能無所不在、也難以隨時到位，所以駐衛保全的二十四小時服務性質以及位處社區的特性，便開始有其生存與發展空間。保全業者二十四小時的服務以及對於服務案主之地域貼近性，正是相對於政府的社福機構與措施、非營利組織的社區照顧等，最大利基之所在。換言之，本文在這裡要強調的是兩件事：第一，保全業與個別保全公司，應善用本身所具有的優勢，從而建立起不可取代性。第二，保全業者在這股趨勢與潮流中，可以嘗試擴大保全的工作範圍，在安全的提供之外，加入其他性質的服務工作。

綜合上述所說，爲迎合台灣地區高齡化社會的趨勢以及來自老者的需求，保全業者可以考慮的策略，至少就包括了異業結盟、產品差異化、獨家產品或技術的開發等。

除了上述掌握趨勢與人性、可以擴大保全業服務範圍之外，本文認爲保全本業也有再深入檢討與思考的必要。關於保全本業的再度思考，筆者以爲重心應置於保全業者對於從事保全工作者的態度。從組織理論的觀點來說，保全人員應該是保全公司最重要的資產、而不是負債。既然保全人員是保全公司的資產，所以慎重考慮保全人員的生涯規劃、降低保全人員離職率，便是業者不能輕忽的工作。而其中的核心問題，便是合理薪資制度的建立。儘管保全業是個勞力密集的產業，人力成本是最大的投入成本，但這並不表示不能提供第一線人員合理的薪資待遇。如果無法建立合理薪資，可以想見的，除了難以招募優秀人才之外，現任從業人員也必存「京兆五日」之心，從而危害保全業者的形象，也使這個行業的個別公司之間永遠在惡性競爭。

肆、保全公司的企畫與行銷

爲了確保政府機關的採購品質、避免徇私與弊端，所以許多政府機關、公營事業的

安全維護工作，均委外辦理。某些政府機關或公營機構，是委託中信局辦理；但仍有部分機構機關，或因特殊需求、或因考慮品質，便自行招商。根據筆者過去經驗，發現參與政府標案的保全公司經常漫不經心，這不但減少自己的得標機會，也使評審留下不好的印象。因此，本文擬在此舉出一些犖犖大者，提供參考。

首先是區別企畫書（服務建議書）與簡報。絕大多數的政府保全標案，不但會要求參與競爭廠商提出企畫書，並必須做簡短簡報。不過就筆者所見，有三分之二以上參與投標的保全公司，把企畫書（服務建議書）與簡報混爲一談。簡單說，企畫書就是一種對於保全工作規劃所製作的書面文件。在這一份書面文件中，最重要的便是如何規劃、執行與督導保全勤務。換言之，案主所真正關切的是，保全公司怎麼樣把這件事做好？在另一方面，針對企畫書中的重點加以強調的才是簡報。簡報如果與企畫書完全一樣，不但可能無法在時間內完成報告，也可能因爲沒有摘錄重點，不但形成缺乏重心，也失去「簡」報的意義。這是第一個常見的弊病。

其次，企畫書的製作必須真正瞭解掌握業主的需求。所謂需求，從理論的角度來說，是主觀的、是價值判斷的。政府機關機構，在招商之前，會透過媒體或網路，以邀標書表達其需求。這一個需求，任何參與政府標案的保全公司，都應該予以尊重。舉例來說，假設今天有一個政府機構的保全需求之一是上下班時間的交通指揮，這一個需求並非不合理，所以參與競標的廠商，便不宜以無法做到、拒絕辦理。邀標書的作用，其實就是在告知案主需求，保全公司也應該審度自己能力，決定是否參與競標。

第三，企畫書的製作應配合各種邀標書與投標文件的要求。一般而言，爲了公平公正、以及讓參與競標廠商有標準可以遵循，在政府機關機構所公布的邀標書與投標文件中，對於評審的程序都會有明白的規定。其中，最重要的可能便是評分標準的規定。常見的評分標準，包括廠商的規模、資本額、過去經營實績、特殊表現、針對本案的規劃執行與督導、配合人力與支援、價格合理性、創意表現與回饋措施等。不管評分標準爲何，本文以爲，最好的企畫書是根據評分標準製作，因爲這可以使評審委員一目了然、容易對照。就筆者的經驗，最常見的一個缺點是：一份三、四十頁的企畫書，有百分之

九十五以上是制式資料、只有一兩頁是針對本案所做的規劃。這樣的企畫很難獲得青睞，只是浪費自己的資源、浪費評審的時間。

第四，企畫書所附文件應適度更新。就筆者的體會，絕大多數評審不但十分認真閱讀企畫書，且會把企畫書與邀標書等招標文件交叉比對。所以，參與競標的保全公司務必審慎以對。某些有利於廠商的文件，例如通過 ISO 認證、或是與其他政府機關已簽訂的契約書，越新越好。九十三年筆者參加一個標案評選，就曾經發現有一家廠商所提出的資料都是八十六、七年之間，這當然不免使人懷疑該公司經營不善。至於某些必備文件，例如完稅證明或是勞工保險證明，同樣也是越新的越好。這些更新文件的準備，也可以表現出競標廠商的慎重態度。

透過企畫書與簡報，就算廠商能夠順利得標，不保證得標者就能在此案場永續經營。在筆者所參與的標案中，絕大多數評審委員都會嘗試瞭解現有（現駐）保全公司的表現。如果現駐廠商表現優良，獲得評審青睞的機會便大爲增加。反之，很可能便由他人取代。所以企畫書與簡報只是開始，重要的是後續的執行工作。正因前面的工作是由業務人員負責，但永續與否卻有賴第一線執行人員，所以保全公司務必把他們看成是資產、強化他們努力工作的誘因。

伍、結論

在上面的三個部分，本文首先分析探討維護治安與安全的三種機制，也呈現出它們之間的互動關係以及各自擁有的優勢與缺點。由上述的分析可以看出，假設安全是一種人類基本需求，只要在供給面上量有所不足或是質有所缺陷，必然有其他機制形成補充甚至是取代。而後，本文再以保全業作爲討論重心，論述在台灣地區保全業發展藍海策略的可能性。由於趨勢與人性需求，本文也認爲，保全業具有的二十四小時服務以及地域貼近這兩大特性，正是保全業發展的最大優勢。所以擴大服務範圍、推動異業結盟是可以考慮的發展方向。最後，根據筆者的自身體會，本文也提供若干保全公司在行銷與競爭時的改進建議，尤其是企畫書的製作。總的來說，對於安全與服務的需求，大概是

不容易改變的事實，只要掌握趨勢與人性、瞭解環境，善用本身優勢，保全業依然具有亮麗的明天。

參考書目

Alchian, A. A. & Demsetz, H. (1972). Production, Information Cost, and Economic Organization. American Economic Review, 62: 771-795.

Black, D. (1980). The Manner and Customs of the Police. NY.: Academic Press.

Brown, R. M. (1969). Vigilante Policing. In Klockars, C. B. (ed.). (1983). Thinking about Police: Contemporary Readings. NY.: McGraw-Hill.

Buchanan, J. M. (1973). A Defense of Organized Crime? In Andreano, R. & Siegfried, J. (eds.). (1980). The Economics of Crime. NY.: John Wiley and Sons.

Chamlin, M. B. & Cochran, J. K. (1994). Opportunity, Motivation, and Assaults on Police: A Bivariate Arima Analysis. American Journal of Police, 19: 1-19.

Donahue, J. D. (1989). The Privatization Decision: Public Ends, Private Means. NY.: Basic Books.

Drucker, P. F. (1980). The Deadly Sins in Public Administration. Public Administration Review, 40: 103-106.

Garland, D. (1996). The Limits of the Sovereign State: Strategies of Crime Control in Contemporary Society. The British Journal of Criminology, 36: 445-461.

Hess, K. M. & Wrobleski, H. M. (1992). Introduction to Private Security. MN.: West.

Knott, J. H. & Miller, G. J. (1987). Reforming Bureaucracy: The Politics of Institutional Choice. NJ.: Prentice-Hall.

Landau, M. (1969). Redundancy, Rationality, and the Problem of Duplication and Overlap. Public Administration Review, 29: 346-358.

Nagel, S. S. (1988). Law, Policy, and Optimizing Analysis. NY.: Quorum Books.

Reynolds, M. (1973). The Economics of Criminal Activity. In Andreano, R. & Siegfried, J. J. (eds.). (1980). The Economics of Crime. NY.: Wohn Wiley and Sons.

Spitzer, S. & Scull, A. T. (1975). Privatization and Capitalist Development: The Case of Private Police. Social Problems, 25(1): 18-29.

Stigler, G. J. (1970). The Optimum Enforcement of Laws. Journal of Political Economy, 78: 526-536.

Taylor, M. (1976). Anarchy and Cooperation. NY.: John Wiley.

論保全業之社區安全營造

開南大學管理學系　陳東陽副教授

壹、前言 12-1
貳、社區安全的內涵及重要性 12-2
參、保全業營造社區安全之學理基礎 12-3
　一、「馬斯洛需求階層理論」面向的探究 12-3
　二、「社會交換理論」面向的探究 12-3
　三、「形象管理理論」面向的探究 12-4
　四、「公私協力理論」面向的探究 12-5
　五、「學習型組織實踐」面向的探究 12-5
肆、社區安全策略 12-6
　一、降低有利犯罪情境策略 12-7
　二、加速打擊犯罪時間策略 12-7
　三、消弱被害因素策略 12-8
　四、危機處理策略 12-9
伍、保全業營造社區安全之策略作爲 12-9
　一、團隊的建立 12-9
　二、教育與宣導 12-10
　三、社區資源網絡的建構與運用 12-10
　四、議題倡導 12-11
　五、募款 12-11
陸、結語 12-11

論保全業之社區安全營造

開南大學保全管理學系　陳東陽副教授

壹、前言

產業策略同質化與惡性削價競爭的結果，總帶來令人不堪的零和賽局的場景。金偉燦（W.Chen　Kim）與莫伯尼（Renee　Mauborgne）倡導改以「藍海策略」（blue　ocean strategy），來取代既往一片廝殺血流成海的「紅海策略」。其中策略思維之一，爲提供互補產品與服務（黃秀媛譯，2005）。

爲兼顧「顧客滿意取向」與「成本績效取向」，企業經營者向來強調的總體服務品質指標（total service quality，TSQ），其內涵即在強調組織與客戶間人際關係的加強。TSQ 係指於評估服務品質時，兼顧服務所產生的實際效能及顧客對於服務之主觀上的滿意度，以公式表示，爲：T S Q＝ QfxQp（Qf:實際上的服務品質，Qp:感覺上的服務品質)。實際上的服務品質在評估上固然重要，但顧客感覺上的服務品質在評估上尤見其重要性。更進一步闡釋：不論服務的真正品質如何，假使顧客未對服務感到滿意，則這項反應必須被當作事實而予以接受。

保全業者係依據保全業法成立的一項新興行業，其營業目標在於確保國民生命、財產之安全。有謂就保全作業的執行情形而言，「防」字既不是「防止」，也稱不上「預防」，而是「戒備」。於客戶將保全系統設定，使保全標的物處於戒備狀態，一旦有異常狀況，保全公司予以處理，而處理的結果是阻止損害的發生或減少損害的擴大，萬萬不是防止或預防盜賊、火災或天災的發生。因此保全的目的，不是「確保安全」，而應被解釋爲「阻止損害發生或減少損害的擴大」（趙友林，保全互動網，http://26.to/bmw/）。但保全業如能在專業能力範圍內，結合社區各相關資源，統籌或協助社區安全營造，而不僅止於「戒備」。讓保全功能達於預防，使得社區能建構一安全舒適的健康生活圈，是否爲保全業者一項嶄新的挑戰？也因此讓社區居民感受到保全業者更爲貼心的服務，將社區安全託付於保全業者，致讓保全業者開拓更寬廣的服務空間。

貳、社區安全的內涵及重要性

人本心理學之父馬斯洛（Abraham Maslow）認爲活在世上的每一個人都有五項需求--「生理需求」、「安全需求」、「愛和隸屬需求」、「受尊重需求」與「自我實現需求」。其中「安全需求」與「生理需求」被列爲人類最基本的兩項需求。蓋因個體對於己身生命安全與身體自由若無法獲得充份保護而免受威脅時，則與生理需求無法獲得滿足一樣，將迫使個體的生命逐漸萎縮，甚或凋零。試問，生命之不保，再多的財物又有何益？

個人安全與否，與朝夕置身其中的社區關係最大。各級政府有鑑於此，咸認爲營造健康社區爲台灣社會安定的主要力量。健康社區固然包涵產業發展、社福醫療、人文教育、環境景觀、環保生態、社區安全等六大面向，但仍以「社區安全」爲基本要項，蓋因社區有了安全，人文教育、環境景觀等才得以立基、籌辦、茁壯與發展。

美國聯邦緊急災變管理總署（Federal Emergency Management Agency，FEMA）主張社區防範災變，必須由公部門與社區居民建立良好夥伴關係，進行社區災害評估，於災變前做好預防措施，從事減災工作。面對災變時，能緊急應變、自救互助、降低災變損失，而於災變之後能迅速復原重建（陳亮全、王价巨、詹桂綺，2002）。就人爲犯罪災害而言，亦必須建立社區聯防體系，架構一警民共治的社區環境。換言之，冷漠、嚴肅、差異待遇的單方面警察處理作爲，已不符合民眾對「廉能政府」的要求（Trojanwicz & Bucqueroux，1990）。台北市內湖安全社區暨健康城市促進會即基於此一論點，結合社區資源籌設「內湖安全社區」，並置社區安全於「交通安全」、「居家安全」、「學校安全」、「工作與消費場所安全」、「救援及休閒運動安全」、「蓄意傷害預防」等六大面向（台北市內湖安全社區暨健康城市促進會 http：//home.kimo.com.tw/neihu-safe/index.htm）。

參、保全業營造社區安全之學理基礎

結合社區資源共同營造社區安全，爲社區意識覺醒的新里程，保全業爲社區中的一分子，且擁有安全維護的專業知識，恐難置身事外。但保全業介入社區安全營造工作，

究竟有利於本身業務的推行？或是阻礙業務的行銷？或是大幅增加成本支出？應是保全業經營階層念茲在茲的課題。本研究分別從「馬斯洛需求階層理論」、「社會交換理論」、「形象管理理論」、「公私協力理論」、「學習型組織實踐」等面向加以探討，以供保全業參考。

一、「馬斯洛需求階層理論」面向的探究：

傳統教化中「安貧樂道」，隱含兩項生活取向的交互影響，若缺少「樂道」的憧憬，則「安貧」的定力將難以爲繼。保全業爲低利潤之行業，第一線從業人員月薪約三萬餘元，難謂豐裕。但若能從社區安全營造中，獲得民眾的肯定、喝采與友誼；付出自己的時間、精力與專業，換得整個社區的安寧，自我理想實現的滿足，必將陶醉再三。馬斯洛（Abraham Maslow）需求階層理論中五項需求--「生理需求」、「安全需求」、「愛和隸屬需求」、「受尊重需求」與「自我實現需求」。當物質需求獲得基本的滿足後，社會的認同、民眾的尊重、自我理想的實現，必然更能激勵保全業同仁的工作士氣。

二、「社會交換理論」面向的探究：

社會交換理論認爲每一件事均有其代價，侯莫思（G.Homans）以人性的內在心理結構（生存、贊同、權力等需求）爲基礎，透過社會交換理論來解釋人類的基本社會行爲。布羅（Blau，1964）認爲社會交換行爲不像經濟活動，純然以金錢計算，因此人際關係往往因「形象技巧」的影響，而造成他人不同的評價態度。布羅進而指出，交換行爲可以產生兩種重要的社會功能，一是創造友誼，二是建立從屬關係。Foa & Foa（1980）認爲得以作爲人際間交換的物質，依其具體性與特殊性的差異，可區分成愛情、地位、訊息、金錢、物品與服務六大類。

從商務的角度以觀，保全業爲一勞務密集的工作，以維護社區居民安全的作爲，來交換有形物質的酬償。此一付出與酬償的交換，原則上都在契約中予以明定，但倘若保全業超出契約規範，付出了更多，又讓社區居民感到更爲窩心，其結果又將如何？社會

交換理論強調人類社交活動經常維持一種給予和收還均衡的模式，亦即人與人或團體與團體間的交往係屬於互惠性質。交換的利益不侷限於可計算的金錢，其範疇大到可包括個體的生存、安全、地位、權力、友誼、名器（陳秉璋，民 80）。保全業若因付出額外的服務，將可換得更多的人際互動與信任，喬健（1982）與金耀基（1992）研究「華人關係取向」指出，如果雙方互動良好，將會有較多資訊交換與流通，進而增進雙方的互信，提高互動合作的機會。

三、「形象管理理論」面向的探究：

「商譽」爲企業的命脈，是顧客對企業的整體評價，輓近學術研究習以「企業形象」稱之。企業形象既爲顧客對企業的整體評價，隱含了主觀性（subjection）、滲透性（filter）、擬想性（elaborate）、易變性（changeble）等特質（Walters & Paul,1970）。所謂主觀性，指顧客對於企業形象的評價具有高度的主觀意識。所謂滲透性，係指顧客無法全然接受全盤訊息，其知覺具有「選擇性」，亦即依個人選擇性的知覺，主觀地架構企業形象的看法。所謂擬想性，指顧客將對企業某些作爲的感受，擴張想像到其他部分，甚至企業整體運作。所謂易變性，係指顧客對於企業形象並非一成不變，而是隨著認知的改變，態度亦隨之改變，而對企業印象的改變，由好轉壞較爲容易，反之較難。

企業爲求建立優良商譽，無論從根本的經營理念、企業文化，或內部員工的甄選組訓、溝通管理，或外部的行銷服務，無不面面俱到，講究優質貼心的服務，並設計架構一企業識別系統（corporate identity system, CIS）或稱企業形象設計系統（corporate image system, CIS），企圖將企業經營活動及運作，透過傳媒行銷，以博取社會大眾及顧客群的認同與支持。一項完整的 CIS，基本上含蓋了理念識別系統、活動識別系統、視覺識別系統三部分，而無論在那一部分，企業大都將參與公益活動的理念、行動等納入其中，以求彰顯企業重視公益的形象。保全業者如欲擠身優質企業，則公益形象恐不能缺，而社區安全營造爲保全專業最可行且符合經濟原則的公益活動項目之一。

四、「公私協力理論」面向的探究：

常政府機構單獨負責公共事務的推動，但施政作爲囿於官僚作風、黑箱作業，冷漠、貪腐、績效不彰等觀感，和「廉能政府」的形象大相逕庭，廿世紀八０年代以降，世界各國興起政府再造（reengineering government）風潮，重視民意、強調多元參與，公私部門協力共同推動公共政策及公共事務，乃應運而生。

社會安全一向爲社會大眾所關心的公共事務之一，尤其在台灣地區大都會生活圈形成後，傳統的家族村落逐漸消減，原有的高關懷、高凝聚力的生活模式，漸爲高疏離、高犯罪率氛圍所取代，社會安全蒙受惡性的破壞，遂有「社區安全聯防體系」之倡議。在治安持續惡化，警政系統力不從心之際，保全業經由市場機制，提供保護民眾生命財產安全之服務，分擔原警政系統部分治安重任。由於保全業擁有維護社區安全的專業能力，因此在籌設「社區安全聯防體系」建構時，皆將保全業納入重要組成分子之一。倘若保全業不熱心參與，恐將被譏爲唯利是圖（蔡允棟，2002）。

五、「學習型組織實踐」面向的探究：

傳統的保全業較屬勞力密集的企業，但隨著時空因素的變易，犯罪型態的改變，社會經濟條件的提升，社區居民對於治安環境的要求已迥異於往昔，致保全業漸由勞力密集的企業，朝知識取向、專業取向精進。高永昆、李永然（2004）也主張保全業必須專業化，才能確實發揮保全的功能，也才能提升保全人員的社會地位，增加保全人員的薪資與工作意願，同時因應專業化的要求，建立證照之門檻，才能保障業者的合理利潤。換言之，保全業無可避免地受到知識經濟時代的衝擊。

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

綜合上列五個面向的探究，得知保全業可經由參與社區安全營造，塑造從業人員及整個團隊學習的契機，不僅用於提升專業能力，更能強化團隊間與社區居民間的互動與信任。從業人員經由社區安全營造，獲得社區居民的喝采、尊重，以及自我實現的滿足，必然激勵工作士氣。而業者由於對社區熱心的付出，則雙方必然互動良好，將會有較多資訊交換與流通，進而增進雙方的互信，提高互動合作的機會，此外，業者將建立熱心公益的形象。反是，由於公私協力合作機制的普遍倡行，倘若業者反其道而行，將破壞形象，得不償失。總之，參與社區安全營造，業者付出少、收獲多，如就成本效益觀點論之，亦應積極推動。

肆、社區安全策略

一個永續安全社區之能否健全發展？端賴公私部門協力運作，有效統合社會資源網絡，妥慎規劃以降低社區居民及其財產暴露於各項天然及人為災害機會，使各項災害的影響最小化，同時能快速重建，恢復社區的生命力（Tobin, 1999）。所謂災害包括天然災害及人為災害，但本文旨在探討保全業之社區安全營造，且遷就保全業現有工作範疇及篇幅之限制，有關社區安全策略以探討如何防範及處理人為犯罪災害為限，茲分別就「降低有利犯罪情境策略」、「加速打擊犯罪時間策略」、「消弱被害因素策略」、「危機處理策略」等四項申述如下，以供社區安全營造團隊策進作為及教育宣導時做為準據。

一、降低有利犯罪情境策略：

Jeffery（1971）所提犯罪行為整合模式，指出：犯罪行為＝（犯罪所得－犯罪風險）x自我控制x有利犯罪之情境。Abrahamsen（1967）亦提出類似之理論模式為：犯罪行為＝（犯罪傾向＋情境因素）／犯罪抗制能力。上述兩項理論模式中都將「情境因素」作為決定犯罪行為是否成立之重要變項。另據日常活動理論（ routine activity theory）及生活方式暴露理論（lifestyle exposure model of personal victimization ）等主張，認為個體是否受害？及其受害之程度等問題，與個體日常生活起居方式有密切的相關性（Cohen

& Felson,1979 ；Hihdelang、 Gottfredson and Garofalo, 1978）。易言之：個體的生活方式可能提供了讓歹徒有親近個體的機會；也可能疏於保護個體所擁有的金錢財物等爲歹徒覬覦之標的物；也可能將自身置於無人保護之處境下。

任何一項犯罪案件的成立，必然同時存在著下列三項要素：爲「犯罪主體」、「犯罪客體」、「有利於犯罪之情境」。所謂「有利於犯罪之情境」，指任何一項人、時、事、地、物等組合，而有利於犯罪行爲的遂行。如門戶設備不夠牢固，有利於宵小的侵入；警力單薄，致飆車族肆無忌憚，恣意砍人縱火。由此可知犯罪之是否成立？或歹徒是否敢冒大不諱從事犯罪行爲？部分取決於「犯罪成功機會」的高低，亦即情境因素有利於犯罪行爲的遂行，則會提高歹徒作案的動機；否則，如情境因素不利於犯罪行爲的遂行，則會抑制歹徒作案的動機。爲求降低有利於犯罪行爲發生的情境，必須針對相關的人、事、時、地、物等各項因素予以留意，避免造成有利犯罪的機會。

二、加速打擊犯罪時間策略：

在犯罪案件之遂行及有關犯罪案件的預防作爲上，除了上述的「機會理論」外，「時間理論」也提供了另外一層面的思考空間。當犯罪行爲即將發生或正進行中，若被害人不能即時察覺、予以防範、反擊或請求支授，則歹徒易於得逞，並於作案後逍遙法外。

Mandebaum（1973）曾提出「警察抵達犯罪現場時間（time of arrival of police，TAP）的快慢，與嚇阻犯罪效力之大小成反比例」之立論，亦即 TAP 越慢則嚇阻犯罪的效力越小，反之 TAP 越快則嚇阻犯罪的效力越大。而「警察抵達犯罪現場時間」的快慢，事實上又取決於「侵入時間」、「察覺時間」與「通報時間」等三大因素。Newman（1971）所倡「防護空間理論」，認爲如能強化民眾生活空間硬體設施，或加強生活空間之監控，則能延緩歹徒完成作案的時間，或降低歹徒作案成功的機率，上述之論點爲「時間理論」中的「侵入時間」提供極佳的註解。

三、消弱被害因素策略：

不幸事件的發生，除可歸因於加害者外，亦可部份歸因於被害者本身的疏忽、不過檢點，甚或挑惹的動作－－這是被害者學（victimology）論點的基本假設，嗣經實証性的研究，支持了上述的論點（Gottredson，1981）。

Sparks（1981）研究發現被害者因個人對於加害者所散發出的挑惹動作或吸引動作等被害因素，在不幸事件中，扮演了舉足輕重的促發作用。如因被害人衣著過於暴露或行爲過於挑逗，而引起之妨害風化案件；或如因住宅華麗、財物露白，引發偷竊或搶盜案件；又如因口出惡言，致引發兇殺案件等是。

Sengstock（1982）從「被害者學」觀點，將相關之犯罪行爲區分爲下列三項：其一爲「相互衝突模式」，雙方因衝突而相互傷害，且彼此兼具加害者與被害者的角色；其二爲「被害者誘發犯罪模式」，爲被害者因其行爲誘發了加害者的加害行爲；其三爲「偶發性被害者模式」，被害者因擁有某些物品或行爲，在生活互動過程中，適巧引發加害者的犯罪行爲。綜上所述，被害者學的論點可提供建構拒絕被害策略，爲求消弱被害者因素，一方面避免「衣著暴露」、「口出惡語」、「財物露白」、「炫耀財富」等不適當的積極性作爲以減少激發、挑惹加害者作案的動機。另一方面改正不適當的消極性作爲－－如怯於報案，以避免助長歹徒作案之氣燄。

四、危機處理策略：

預防固然勝於治療，但要完全避免危機的發生，勢不可能，因此如何面對危機、處理危機，亦爲社區安全策略之一。危機管理策略作爲務必在「危機爆發前」，進行相關的危機事件的研判預測、週密地實施危機事件的監測、加強危機管理團隊的教育訓練。面臨「危機爆發時」，臨危不亂，掌握時效啓動危機因應機制、充分調度資源管理系統、強化危機情境監測系統。在「危機解決後」，除必要的調查與評估，以釐清責任外，並儘速進行復原工作。

Coombs（1999）建構一危機管理機制，分別爲危機爆發前管理機制、危機爆發中管理機制、危機爆發後管理機制三階段模式。「危機爆發前管理機制」包括危機警訊偵

測、危機防範、危機事件應變等三項作爲。危機防範在於危機風險的規避、議題管理、公共關係的建立與維護。危機事件應變在於擬妥危機應變計劃、確認組織危機容忍程度、建構並訓練危機小組成員。「危機爆發中管理機制」包括充分認清危機事件、抑制危機的漫延、協商與談判、消弭危機事件、形象修復等作爲。「危機爆發後管理機制」包括危機事件及處理作爲的評估、後續溝通、與組織學習與革新。

伍、保全業營造社區安全之策略作爲

如上所述，保全業爲建構熱心公益優良形象，激勵同仁工作士氣，形塑組織團體學習氣候，廣獲社區居民好感、信任，提升營運行銷的面向和層次，無論係主動積極或被動協助配合，在在需要參與社區安全營造工作，茲就保全業如何營造社區安全之策略作爲，分述如下。

一、團隊的建立：

社區安全營造強調多元參與，講究群策群力，建立一具有高度凝聚力的工作團隊。而非由政府部門或任何單一的第三部門，甚或社區居民個人，唱獨角戲。

社區安全營造工作團隊，原則上包括警政部門、民政自治幹部里鄰長、社區發展協會、公寓大廈管理委員會、保全業者、物業管理者、網路通訊業者、社區守望相助組織、社區專業人士等，保全業可主動積極負責籌組，或協助警政部門、社區發展協會等單位辦理。團隊的組成不能徒具形式，必須有效運作，徹底執行並如期完成社區安全營造的目標。爲求團隊能發揮應有的功能，除組成份子應廣納社區各代表團體及專業人才外，團隊應策訂具有挑戰性，且經團隊成員一致的認可，得以達成的具體目標。團隊間要有優質的溝通，有效的衝突管理，透明公開的決策，以增進成員間彼此的信任，及對團隊的認同，激發團隊精神，發揮團隊合作的力量。

二、教育與宣導：

社區居民安全意識的營造，爲社區安全營造的根本。所謂居民安全意識，爲居民對

社區安全內涵的認知，並有共同維護社區安全的意願與決心。爲建構社區居民安全意識，咸認爲教育宣導爲不二法門。因此教育宣導與團隊的建立，可並行不悖，藉以加強社區居民對治安意識的認知、關懷、認同與積極參與。

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

三、社區資源網絡的建構與運用：

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

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

四、議題倡導：

社區安全因與每位民眾息息相關，尤其在社會治安日益敗壞的當下，民眾有更多的切身經驗，因此，社區安全營造絕不至於淪爲一時一地的作秀而已。不過，如要喚起民眾更爲廣泛關注，進而影響政府立法，仍必須透過各種策進作爲，持續呈現議題的核心價值，凝聚社區安全的公民意識。

社區安全營造的議題可經由工作團隊的精心籌劃，以新聞傳媒爲中介，或建構互談機制的部落格（BLOG），強力的宣傳與呼籲，形成大眾討論的話題；也可透過各相關協會、同業公會，向政府機構遊說，形成立法壓力。

五、募款：

充裕的財源爲社區安全營造的必要條件，否則巧婦恐難爲無米之炊，司徒達賢（1999）即主張以 CORPS 模式來評量非營利組織的管理與發展，其立論爲非營利組織必須有效結合志同道合者（participants），運用可得的財物資源（resources），創造有效益的組織運作（operations），提供精緻卓越的服務（services），以服務核心對象（clients），其中財物資源（resources）即爲重要的一環。但綜觀國內，社會關懷風氣仍待倡導，募款仍爲不易。不過事在人爲，有效的募款策略作爲必能提高募款績效，許主峰（1997）提供募款法則爲，募款人員要有募款的技巧與知識、募款者本身也要先捐款、募款要有目標和進度的規劃、加強捐助者對組織運作的認同、向捐款人清楚說明捐款運用的狀況等。

陸、結語

保全業設立的目的，在於藉由保全專業維護民眾生命與財產安全，以獲取合理的市場利潤。在以商業營利的基本前提下，本文分別從「馬斯洛需求階層理論」、「社會交換理論」、「形象管理理論」、「公私協力理論」、「學習型組織實踐」等面向加以探討，發現保全業如能善加利用專業知識，協助社區安全營造，結果將有利於保全業的發展與業務的推廣，相關效益計包括（1）塑造從業人員及整體團隊學習的契機，用於提升專業能力，並強化團隊間與社區居民間的互動與信任；（2）從業人員經由社區安全營造，獲得社區居民的喝采、尊重，以及自我實現的滿足，而激勵整體工作士氣；（3）且由於對社區熱心的付出，業者與社區居民雙方必然互動良好，將會有較多資訊交換與流通，進而增進雙方的互信，提高互動合作的機會；（4）業者更能藉此建立熱心公益的優質形象。而就社區居民而言，藉由保全業結合各相關社會資源，深耕社區安全營造，社區必然邁向安全、舒適、健康的生活最高指標。總之，保全業之社區安全營造，可謂業者與社區雙贏的策略作爲。

參考文獻

1.司徒達賢（1999）。非營利組織的經營管理。台北市：天下文化。

2.台北市內湖安全社區暨健康城市促進會 http：//home.kimo.com.tw/neihu-safe/index.htm。

3.金耀基（1992）。關係和網絡的建構：一個社會學的詮釋。二十一世紀，12。

4.高永昆、李永然（2004）。社區商場及大樓之保全與管理。台北市：永然文化出版有限公司。

5.許主峰（1997）。「募款策略與規劃」，載於非營利組織經營管理研修粹要，台北市：洪建全基金會。

6.陳亮全、王价巨、詹桂綺（2002）。受災社區參與社區防災工作坊機制之建構與檢討—以南投縣水里鄉上安社區爲例。長榮管理學院研討會。

7.陳秉璋（民 80）。社會學理論。台北市：三民書局。

8.喬健（1983）。關係芻議。載於楊國樞、文崇一主編，社會及行爲科學研究的中國化。台北市：中央研究院民族學研究所。

9.黃秀媛譯（2005）。藍海策略：開創無人競爭的全新市場。台北市：天下文化。

10.趙友林，保全互動網，http://26.to/bmw/。

11 蔡允棟（2002）。夥伴治理與治安維護：台灣都會區第一線警察和保全人員有關組織承諾、工作滿意與工作績效之比較研究。發表於 2002 年台政會上。

12.Abrahamsen, D.(1967). The psychology of crime. New York: Columbia Uni. Press(2 ed.).

13.Blau,P.M.（1964）. Exchange and power in social life. New York: Wiley.

14.Cohen, L.E. and Felson, M.(1979). Social change and crime rate trends: a routine activity approach. American Sociological Review. vol. 44.

15.Coombs,W.T.（1999）. Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding. Lodon：Sage.

16.Foa,E.B. & Foa,U.G.（1980）.Resource theory：interpersonal behavior in exchange. New

York: Plenum.

17.Gottfredson, M.R.(1981). On the etiology of criminal victimization. The Journal of Criminal Law and Crinology. vol. 72, no.2.

18.Hihdelang, M.J. Gottfredson, M.R. and Garofalo, J.(1978). Victims of personal crime: an empirical foundation for a theory personal victimization. Cambridge, Mass: Ballinger Publishing Co.

19.Jeffery,C.R.(1971). Crime prevention through environmental design. Calif.: Sage publication.

20.Mandebaum,A.J.(1973). Fundamentals of protective systems. Springfiels,Illinois:Charles Thomas Publisher.

21.Newman,O.(1971). Defensible space: crime prevention through urban design. New York: Macmillan Publishing Company.

22.Senge,P.M.（1990）. The fifth discipline—The art and practice of the learning organization. New York: Doubleday.

23.Sengstock,M.(1982).Elderly victims of crime: a refinement of theory in victimology. In H.J. Schneider (ed), The Victim in international perspective.

24.Sparks,R.F.(1981). Multiple victimization, evidence, theory and future research. Journal of Criminal Law and Criminology. vol.72, no.2.

25.Tobin,G.A.（1999）. Sustainability and community resilience: the holy grail of hazards planning. Environmental Hazards 1.

26.Trojanwicz,R.C. & Bucqueroux,B.（1990）.Community policing：a contemporary perspective. Cincinnati, Ohio：Anderson Publishing Company.

27.Walters,G. & Paul,G.W.（1970）.Consumer behavior: an integrated frame work. New York: Richard D. Irwin, Inc..

民眾安全意識研究

台北大學　侯崇文校長
台北市警察局　林文瑞

一、前言 13-1

二、安全意識探討的社會學意義 13-2

三、研究方法 13-3

四、研究發現 13-5

五、結論 13-7

民眾安全意識研究

台北大學　侯崇文校長
台北市警察局　林文瑞

一、前言

犯罪預防比犯罪偵察或犯罪懲罰來得重要，這是犯罪學之父 Cesare Beccaria（1738-1794）強調的觀念，也是很多犯罪學者共同的看法，只可惜，我們在犯罪預防工作方面的成績一向不是很理想，居高不下的犯罪統計，每日層出不窮的犯罪事件報導，這都告訴我們，社會治安惡化，犯罪預防策略並不成功。

行政部門對治安問題並非沒有反應，歷任行政院長都說他們要拼治安，他們都想要把治安做好，過去的蕭萬長是如此，現任的蘇貞昌也是如此，治安 P 都是行政首長首要工作。而蘇院長更在今年三月十五日宣布，半年內如果民眾感受到治安沒有變好，他要下台，並永遠退出政壇。蘇院長感受到治安惡化的問題，而他解決治安的決心也相當明顯，只是對蘇院長來說，要治安變好絕對不是件容易的事。

的確，在蘇院長承諾治安不好要退出政壇還不到一個月的時間，財團法人國策研究院文教基金會便公佈民眾對當前治安感受的調查，發現有高達八成民眾對當前社會治安感到不滿意，並有高達八成的民眾接到過詐騙電話，似乎，要治安變好，對行政部門絕對是一項挑戰，行政院必須加把勁，打擊犯罪要做，各種犯罪預防工作也要做。

多年以來，治安工作被認爲是警察的責任，治安如果不好，我們歸罪警察，認爲警察不稱職，警方取締犯罪不力，也因此，每當行政部門要拼治安時，警方總是被要求站到第一線，他們要動員，要全力打擊犯罪。

除打擊犯罪以外，警方也要推出各種犯罪預防方案，以避免犯罪事件或受害事件的發生，大家所熟知者有：清查治安死角，成立社區犯罪預防宣導團，召開社區治安會議，劃設守護走廊，成立守望相助組織，以及結合保全人員的清樓專案。另外，警方也提供

多種爲民服務的做爲，例如：協尋人口，處理深夜妨害安寧事件，被害風險檢測，治安風水師服務，輔導社區架設監視器，民眾舉家外出住宅巡邏等服務。總之，警方犯罪預防作爲琳瑯滿目，只是他們的成效就少有人評估了。

犯罪學研究告訴我們，犯罪原因複雜，有結構性因素，也有社會過程，社會學習因素，可以說，治安好壞是大家的事，是整個社會要共同承擔的事，不是警察單獨要負責的事，因此，我們不能寄望警方犯罪打擊，或推動各種預防犯罪工作，就會有好的治安。在這背景下，我們提出治安工作的一個可能方向——民種安全意識。我們強調，經由安全意識的提升，民眾對於犯罪問題更有警覺性，有助於強化他們的自我保護能力，減少被害。

據此，本研究嘗試瞭解民眾對於安全問題的認知，此外，我們也想對於安全意識與犯罪預防相關的問題進行瞭解，以掌握影響安全意識的種種因素，藉以幫助警方釐清推動犯罪預防工作的方向。

二、安全意識探討的社會學意義

法國社會學家涂爾幹（E. Durkheim）提出迷亂理論的犯罪解釋，強調社會規範破產，價值觀念模糊，民眾對理想社會期望落空，社會控制機制喪失，都是社會迷亂的來源，也成爲犯罪發生之主因。因此，社會秩序首重社會共同情感，社會共識，以及大眾共同的凝聚力。而民眾對安全問題的認知，民眾安全意識，屬民眾社會情感的一環，高安全意識關係社區發展，也關係社會秩序，故值得吾人探討。

民眾安全意識表示他們重視安全保護的程度，安全意識高者會強化自我保護，通常方式很多，例如：改進社區環境，改變個人居家安全，或者個人生活形態，甚至他們組織守望相助團體或者巡邏隊等，這些作爲皆在於建立自己生命與財產的防火強。

安全意識是一個人對於「安全」所給予的定義（definition）或者人們對安全所賦予的意義（meanings），具有一種社會學符號（symbol）的涵義，這涵義猶如美國符號互動論學者 Herbert Blumer 所強調，是人對事物所給予的詮釋。Blumer 更強調，任何個人

對於各種事物所賦予的意義本身，對他們行爲有深遠影響，也因此，我們相信人對於安全所給予的意義，關係個人安全保護作爲。

Blumer符號互動的論點也與德國社會學者 Max Weber 相近似，Weber 強調行動者內心世界的重要性，認爲行動者對於事物所賦予的意義本身可以左右其後發生之行爲，甚至於可以左右社會的變遷。

由上面討論可知，意義決定人類行爲，也決定團體的文化與特色，而安全意識是人們對於自己的安全所給予的定義，例如，知不知道警察求救電話；家裡有沒有留有派出所電話，以便緊急報案用；知不知道派出所的位置；有沒有把重要的東西放置在較爲保險的地方；有沒有參加犯罪預防的講習；有沒有在銀行開保險庫；有沒有把重要的東西隨時放在身邊；家中有沒有裝有滅火器；會不會對陌生人開門；有沒有留有緊急聯絡電話等等，這些都是行動者對於自己安全問題所給予的定義，而這些意義被個人拿來用，成爲他的行爲方式，也形成社會文化特性。

我們相信，安全意識是一種人們對於符號的定義，是每一個人對於自己安全保護所給的意義，所賦予的詮釋，由於這種意義本身影響人們各種治安問題的作爲，是犯罪預防利器，關係被害風險，因此值得犯罪學探討。作者亦認爲，任何犯罪預防討論，都必須注意人們對犯罪問題的看法，而也只有建立人們對犯罪問題的知覺，提升安全意識，預防犯罪才能奏效。

三、研究方法

研究樣本來自台北市警察局大同分局所轄住宅遭受入侵的住戶，但以未接受治安風水師檢測住戶爲調查對象，共計訪問 55 位。我們沒有以接受治安風水師的住戶作爲研究對象，乃在於避免警方治安風水師介入的影響，例如，改變人們對於安全問題的認知，或者改變人們對於犯罪預防的作法。

蒐集資料方式以問卷調查法爲之，我們請台北市警察局大同分局各轄區派出所警勤區員警親自將研究問卷送達住家，並請受訪問對象自行填答問卷，於填答完成以後，受訪者自行送交派出所，或由派出所員警至受訪住戶取回，這目的在於提高研究效度，使

受訪者能專心回答問題。

問卷調查時間自 94 年 10 月 1 日起至 10 月 25 日止，共約一個月完成。

安全意識的測量

我們以六個項目表示安全意識，包括：（1）您有無依自己的發現改善家中設施？答案爲：全部改善，局部改善，未改善。（2）上次失竊後您對貴重物品的保管有無加強(如存於較安全地方或財物標識…等)？答案爲，有加強，稍有加強，沒加強。（3）上次失竊後您與鄰居間之守望相助互動有無增進(如：出遠門請鄰居協助注意住家，或多注意周遭至環境徘徊之宿生人)？答案爲，有增進，稍有增進，沒增進。（4）上次失竊後您的防竊意識有無增進(如：外出或睡前是否會加強檢查門窗上鎖情形)？答案爲，有增進，稍有增進，沒增進。（5）請問您知道臺北市政府正在實施治安風水師之住宅防竊檢測方案嗎？答案爲，知道，不知道。（6）台北市警方目前所進行的治安風水師住宅防竊安全檢測方案，是由接受過專業訓練之警方人員至您家進行安全檢測，並提供您防竊建言，如果現在警方再度派員對您家進行檢測您願意接受嗎？答案爲，願意，不願意。

我們擬以較高的值來表示民眾較高的安全意識，因此，上面第1到第4題，回答改善，加強，有增進者給3分，其餘依安全意識的高低給予2分與1分。第五題與第六題，回答知道者或願意者給3分，而回答不知道或不願意者給1分。

建構安全意識時，我們將受訪者在這6個項目的回答加總，他們得到的分數便是他們在安全意識所取的值，得高分者表示較高的安全意識，得低分者則表示較低的安全意識。

本研究發現，在50位有效樣本中，我們得到安全意識平均值爲13.2，這數值比本測量的中間值，9，高出4.2分，顯然，受入侵的住戶，在安全意識方面屬中高的，他們對於自己住家的安全設施做了局部改善，也在守望相助上有進步，或較願意接受治安風水師的檢測，找出自己治安弱點，進而尋求改善。

安全意識乃本研究變項，至於其他與安全意識相關變項，包括有：住宅失竊被害感、對警察的看法，以及性別、年齡、教育程度等人口變項，我們欲探討這些變項與安全意識的關係。

四、研究發現

本研究發現，安全意識與住宅失竊被害感成反比的關係，安全意識高的民眾，他們有較低的被害感，他們覺得安心，出門也較不怕；相反的，對於那些安全意識較低的民眾來說，他們的失竊被害感較高，他們有較高的恐懼感，除擔心家中再次遭到失竊外，也擔心出門在外種種安全問題。統計分析指出，兩變項的皮爾森相關係數（Pearson Correlation）係數爲 -.57，具統計顯著水準，兩者有關是事實。

高安全意識感的人通常有自我保護能力的知識，知道如何強化住家標的物，也知道如何採取強化監控力量之作爲（例如：請求警方加強巡邏，或請保全人員協助他們住家安全），如此，自然降低他們害怕被害感。

民眾的安全意識與他們對執法的警察的看法是否有關，我們也想要瞭解這方面問題。經過統計分析，我們得到以下兩個發現：

第一，民眾安全意識與他們對於警察的觀感在統計上沒有顯著關連，對警察觀感良好者，他們安全意識平均值爲 13.87，對警察觀感還好者，他們的安全意識平均值爲 12.74，兩個團體安全意識平均數在統計上並無差異存在，t 值小，只有 1.344，未能夠拒絕兩個團體平均數差異的統計假設，顯示，民眾對警察的觀感以及他們對於治安的看法並無關連。

第二，民眾安全意識與他們對警察的能力與對警察的信心，在統計上也沒有關連，平均數差異的測定統計 F 比例值只有 0.579，未能達到統計顯著水準。進一步分析顯示，對警察有信心，相信警察能力者，他們安全意識平均值爲 13.75，對警察信心度與相信警察能力稍低者，他們安全意識平均值爲 13.00，至於對警察信心度與相信警查能力較低的人，他們安全意識的平均值較低，爲 12.81。三個對警察維護治安能力與信心不等程度團體，他們在安全意識的看法上雖有差異，但在統計上仍不具意義，兩者關係的解釋要小心爲之。

上述兩個發現告訴我們，民眾安全意識與民眾對警察的觀感，民眾對警察的能力與對警察的信心都沒有統計關連，然而，由於我們看到，對警察觀感正面的民眾，對警察

能力具有信心的民眾，他們在安全意識程度上也較高，是較願意投入犯罪預防工作的人，因此，我們以爲，警察角色在民眾安全意識方面，或在犯罪預防方面，仍有他們的重要性，尤其，警察表示主動，積極，有形象，並能給民眾好觀感者，這都有助於提升民眾安全意識及犯罪預防效能。

總之，民眾與警察的互動與關係是治安工作不可放棄者，好的關係，民眾對警察有信心，對警察角色有正面看法，這都有助於民眾安全意識。簡而言之，警民良性互動與維持良好關係是犯罪預防工作重要課題。

本研究也探討安全意識與人口變項的關係，我們有以下發現：

第一，我們發現，安全意識與性別沒有統計相關，雖然男性的安全意識較高， 13.48，女性較低，爲 12.73，但這樣的差異在統計學上並不具意義，測定統計的 t 值只有 1.027，未能達到統計顯著水準，如此，性別在安全意識上的差異是機會的產物，並非是有系統之社會現象。

不過，在安全保護方面，男性扮演較爲積極的角色，本研究指出男性在安全意識方面的平均值略高於女性，這結果也與社會一般認知相同，唯事實如何仍須進行嚴謹的性別比較科學研究。

至於年齡與安全意識的關係，我們的資料顯示，30 歲以下年齡層有最高的安全意識，平均值爲 14.40，30 歲到 50 歲年齡層平均值爲 13.17，50 歲以上者爲 12.20，可見，年齡層低者，他們安全意識較高，也較願意在安全保護方面做些努力，減少被害風險。

我們必須指出，雖然年齡與安全意識成反比關係，但兩者經過統計學上的檢定並未達顯著水準，測定統計的 F 比例值低，只有 0.978，p 值爲 0.384，我們無法確定兩者的關係，因此，進一步科學研究探討是有必要的。

不過，年輕族群較願意投資安全保護是值得注意的事項，這應象徵他們重視安全的價值，也象徵他們追求安生活的渴望。

至於教育程度與安全意識的關係，我們的資料顯示大學教育程度受訪者在安全意識程度上最高，平均值爲 14.00，國中者爲 13.66，高中者爲 12.77。我們必須指出，雖然

平均數不等，但這並不具統計意義，測定統計值爲 1.232，p 值爲 0.301，我們認爲，這兩變項間相關的本質仍有待深入探討。

教育在行爲科學中一直是重要變項，影響很多行爲，雖然本研究未能找到教育對安全意識的影響，但教育與個人的自我保護有關，也與個人犯罪預防知識或態度有關，是左右治安成敗重要因素，因此，任何從事治安工作者都不能忽視教育在犯罪預防上的價值。

五、結論

犯罪預防是治安工作重點，其重要性超過犯罪偵察，然而，過去各種預防工作皆以警察做爲主體，而非以民眾做爲主體，強調警察做爲，以維護治安，唯成效有限，更使員警疲於奔命，似此，傳統犯罪預防工作必須改弦更張，因而有本研究之提出。我們欲從民眾安全意識的角度解決治安問題，我們認爲，大家踴躍參與治安預防工作，建立安全意識，隨時保持高度警覺，這可提升社會控制力，也對社會秩序有助益。

本研究以台北市警察局大同分局所轄住宅遭受入侵的住戶做爲訪問對象，這些受訪者並未接受治安風水師的檢測，我們訪問他們對於住家安全的看法與作法，以作爲測量安全意識指標，本研究並探討與安全意識有關的種種問題。

研究指出，住宅遭受入侵的住戶，他們確實有較高程度的安全意識。此外，研究指出安全意識與住宅失竊被害感受成反比關係。

再者，本研究也發現，男性，年輕族群，高教育者，以及對警察觀感好者，他們有較高程度的安全意識，只是由於樣本數少，這發現尚缺少統計的意義，我們認爲有必要深入探討。

本研究指出安全意識幾個基本特性，除強調可以減少害怕被害感外，也強調民眾對於警察的看法與安全意識的關連，我們認爲警民關係仍然是犯罪預防的重要工作，我們不能輕言放棄。再者，本研究也強調，民眾參與治安工作的潛在力，相信善加利用這些力量，鼓勵他們參與，或鼓勵他們購買「安全」，這將有助於社會治安。

現金運送保全人員與職業有關的被害風險

台北大學犯罪學研究所　蘇冠宇碩士

壹、緒論 14-2
　　一、前言 14-2
　　二、風險界定 14-5
貳 文獻探討 14-6
參 研究方法與信、效度 14-9
　　一、 研究工具與資料分析方法 14-9
　　二、 信度、效度之說明 14-10
肆 現金運送保全之風險來源 14-12
　　一、 外在風險 14-12
　　二、 間接性風險 14-13
伍 分析與討論 14-21
　　一、 現金運送保全人員的生活型態與日常活動 14-21
　　二、 被害恐懼與風險背後潛藏的成本 14-25
　　三、 保全業配帶槍枝之問題探索 14-26
陸 結論與建議 14-29
　　一、 建議 14-29
　　二、 根據風險所提出之建議 14-30
　　三、 研究限制與未來研究方向 14-33

現金運送保全人員與職業有關的被害風險

台北大學犯罪學研究所　蘇冠宇碩士

摘　要

本研究之目的在於探討現金運送保全人員與職業有關之被害風險，即是探討現金運送保全人員在執勤時可能遭遇的風險來源、潛在事件、並對現金運送保全人員從業安全提出更具有實證基礎的建議。

本研究共分爲六章，第一章爲緒論；第二章爲文獻探討；第三章爲研究方法與過程；第四章爲訪談結果；第五章爲分析與討論；第六章爲總結與建議。

本研究以生活型態、日常活動與集體安全理論爲起點，各章節環環相扣，並以經整理分析之訪談資料，歸納現金運送的風險來源及與對於理論做一深入的連結。現金運送並不是大家所想的只是運送東西到標的物就好，其中存在的風險，例如歹徒計畫性的搶劫、下雨天等都會影響現金運送的安全，而且現金運送分爲兩個領域：ATM 與現金運送部門，所謂 ATM 是指對於自動提款機做補運鈔的工作，以及對於提款機進行維修、保養；現金運送部門則是大家所熟知的將有價物品送抵標的物，而且現金運送的業務並不只是單純的運送現金而已，任何有價值的物品都歸納在現金運送的範圍。

本研究利用質化深度訪談方法，實地訪談現金運送保全公司，訪談七位相關人士，其中包括專業人士以及基層保全人員，藉由他們工作多年的經驗，訪問與本研究目的相關的問題，此外，本研究對於現金運送的工作業務、範圍、職層任務等都有詳盡的探討。

研究發現指出：現金運送保全人員的風險固然與外在或外力因素有關，但是也有肉眼看不見的「間接性」風險因素；本研究另外對於現金運送保全人員是否配帶槍枝問題，本研究也藉由與專業人士、基層保全員的訪談得出實際情況，以提供日後對於保全相關研究之參考。

關鍵字：現金運送、ATM、風險因素、槍枝、人爲、被害

英文摘要：

This research explores work-related risk factors of cash-in-transit security employees in Taipei. Two major concepts in this research are ‘risk’ and ‘occupational hazard’. Work-related risks and hazards have been a less discussed area in criminology. This research aim to provide both theoretical and practical implications for future researchers and practioners. Risk is defined as ‘the recognized danger encountered in the workplace by employees in cash-in-transit security service’. Occupational hazard, on the other hand, means those events happened in workplace which would cause physical and/or emotional impact.

I introduce the history of private security in the first chapter in order to set out the context of this research. The main aim in this research is to look for the possible ‘sources’ of risk and categorize them. I adopted a more ‘qualitative’ approach in the research field. Seven employees from both front line employees and experienced managers were interviewed. In Chapter four, I connect ‘risk’ and ‘occupational hazard’ identified by my informants in my fieldwork. This method is proved to fits with my research questions.

In Chapter Five, I discuss my research findings and how ‘routine activity’ and other victimization theories can be applied to the risk sources. Some suggestions for the employers, the customers (banks), and the police are presented in the last chapter.

壹、緒論

一、前言

私人保全（private security）的特性，在於它是一個純粹以利益爲導向的產業，純粹以顧客的角度出發，爲顧客達成他們的需求，舉凡大樓管理與清潔、大樓統包作業[1]、

[1] 大樓統包作業：爲目前台灣保全業所轉型的專業項目之一，保全之駐衛警已不單純只是看守大樓而已，住戶或營業地點之信件收發、訂位、衣物送洗等等雜項業務，全部交由駐衛警負責，使目前保全之駐衛

監視器、現金運送服務等，保全之功能並不像一般的公設警察，具有透過正當程序逮捕、審問以及透過司法正當程序處置罪犯的權力；私人保全僅有預防犯罪、保護與服務的功能，總體來說，公設警察爲代表政府公權力的象徵，以打擊不法勾當，處置罪犯爲主；而保全的存在就是輔助公設警察，以補公設警力之不足。

根據鄭文竹（2002）的分類，各類保全類型之性質與工作特性茲列如下：

（一）駐衛保全：

駐衛保全即保全公司派經過訓練之保全人員對於大樓建築物、體育場、社區、工廠等場所的服務，保護該建築物內之人員生命與財產之安全。

（二）系統保全：

系統保全（Beat Engineering），又稱爲機械保全，系統保全在於利用精密的電子儀器或各種紅外線偵測系統、感應系統等裝設於服務區，這些電子儀器均有連線至保全公司的管制中心，管制中心可隨時監控駐點的安全情形，如保全公司透過電子系統發覺緊急狀況，公司會立即派保全人員前往現場處理，或是就近調派保全人員或通知警方前往該駐點以處理突發狀況。因系統保全依靠電子儀器作爲監控保安的方式，故保全公司也會對儀器做定期保養，以預防儀器故障之可能性。

（三）人身保全：

人身保全的業務以特定人或特別勤務爲主，人身保全之人員即俗稱的「保鑣」，該保全之保全人員須有壯碩的體魄以及機警的反應力。

（四）現金運送保全：

現金運送保全的主要業務爲協助金融營運場所及需要運送大筆現金之公司，運送現金至不同地點，以及前往有、無人營運之提款機進行換鈔。此類保全與系統保全的相同點是，均需要高度監控的電子設備，以及安全性高的交通工具來保護現金運送人員之安全。因運鈔車的配備相當昂貴[2]，目前國內僅有大型保全公司可以負擔運鈔車之配備與保養，運鈔車的配備有裝甲車身、防彈玻璃、無線電、兩道門鎖的現金庫、以及與保全

警型態類似於飯店的服務，以飯店式的管理，進行駐衛安全的業務。

[2] 據訪談資料，一台運鈔車大致上的裝置費要一百二十萬元。

公司管制中心連線的衛星定位系統（GPS）等[3]。本研究所稱現金運送保全包含現金運送以及 ATM 自動提款機兩類服務（見圖 1-1）。

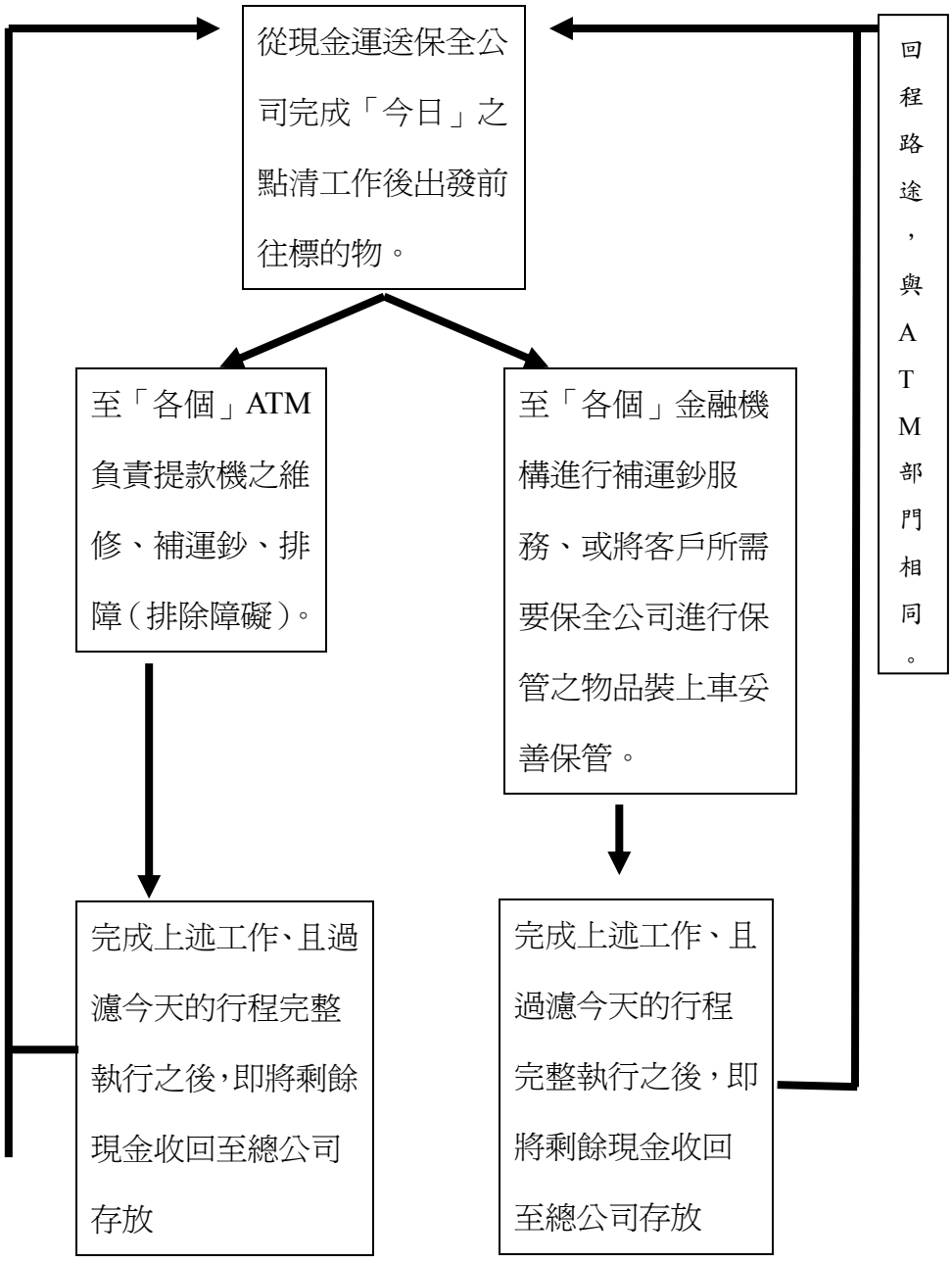


圖 1-1 現金運送保全流程圖

對照其他三類保全形態，人身保全與現金運送保全之人員因爲在特定時間點上直接接觸

[3] GPS 系統爲一裝設在運鈔車上的系統，該系統與公司的管制中心連接，可以偵測運鈔車目前的所在地爲何，即使運鈔車被劫，管制中心依然可以知道運鈔車目前身在何方。

標的物（受保護的人與現金），故遭受的風險較其他保全業務人員爲高，也較易成爲被襲擊的目標。

（五）醫療保全：

醫療保全目前在日本有從事其業務，如 SECOM 保全公司，其工作業務就是開發在家老人的健康保全業務，除有派專車接送；同時聘有醫生與藥師隨車爲老人服務，遇到緊急狀況時也可以透過警報連絡裝置連絡，目前我國並無此保全服務。

本研究專注於現金運送保全，乃因現金運送保全若遭搶，其金額損失勢必非常龐大；再者現金運送之配備有防彈運鈔車、衛星定位系統，歹徒爲了提高成功率需要較強大之火力或裝備，故現金運送保全比起其他類型的保全危險性相對較高。其餘類型限於時間與人力方面之考量，故不在本研究探索範圍之內。

雖然保全業已不同以往，但是保全人員今日所面對的是不同與以往的歹徒，這是保全人員工作的特殊性以及即將會面臨的挑戰，而這些犯罪人越形組織化、專業化，且可能擁有強大火力，故使其危險性又更上一層。

二、風險界定

爲深入探討有關風險之研究，本研究將風險分爲「外在風險」與「間接性風險」（圖 1-2）。外在風險意指「外力、言語、或精神上會造成現金運送保全人員的威脅（threat）或恐懼（fear）」；除了「間接性風險」，一些無形風險即「有關情境、人爲疏失、監守自盜等看不見，但會對於保全人員產生不具直接傷害的風險」等亦在探討之列。

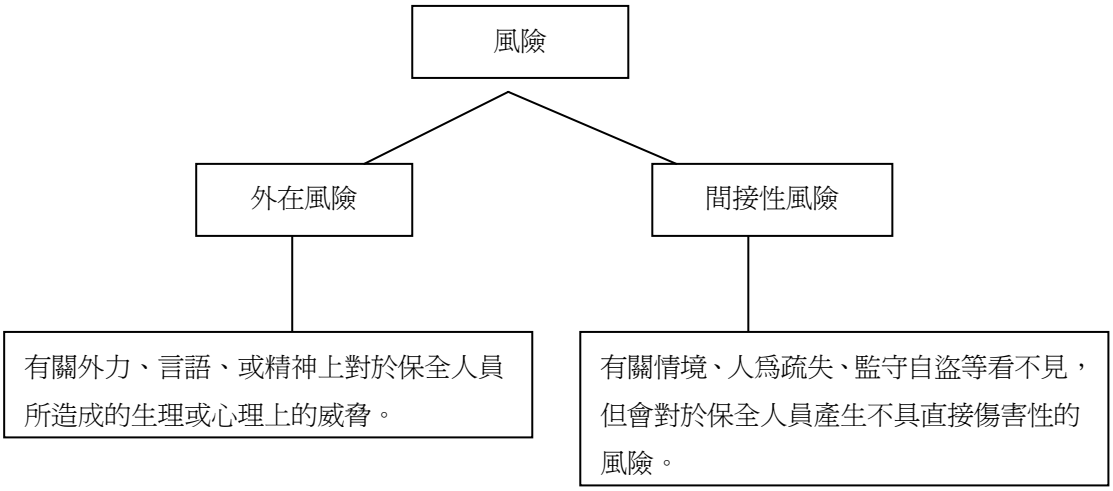


圖 1-2 風險界定圖

貳 文獻探討

根據英國 1994、1996、1998 年的被害調查（British Crime Survey）發現：保全人員在工作場所，所遭受到的風險與遭受到的威脅位居所有職業的一、二名；表 2-1 指出：保全業被害與遭受威脅的可能性不但是高於其他職業，且不受性別、年齡等人口變項影響。

表 2-1 不同職業類別在工作時所遭受的暴力平均風險[4]

遭受攻擊的風險 （High risk of assaults average risk）：1.2%	遭受威脅的風險 （High risk of threats Average risk）：1.5%
保全與保安服務（11.4%）	大眾運輸（5.6%）
護理（5.0%）	**保全與保安服務（5.3%）**
看護（2.8%）	其他有關健康的職業（4.0%）
大眾運輸（2.8%）	零售販賣（3.5%）
特別看護、飯店、餐廳（2.6%）	護理（3.1%）
其他教育與福利場所（2.6%）	管理與人事部門（2.6%）
教師（1.8%）	其他教育與福利場所（2.3%）
零售販賣（1.8%）	特別看護、飯店、餐廳（2.0%）
管理與人事部門（1.7%）	教師（2.0%）
休閒服務提供（1.7%）	現金管理/銀行管理/債主 2.0%
其他有關健康的職業（1.4%）	休閒服務（1.9%）

資料來源：**1994/1996/1998 年的英國犯罪調查（British Crime Survey）之合併平均值**。

[4] 表 2-2-2 的職業類別都是高於平均風險的職業類別。

一般而言，若某職業具有高度受攻擊風險，則與高度威脅是成正比的。在這份統計資料中，保全與保安服務是具有高度危險的工作。根據 Budd 在 1999 年所發表的文獻中指出，保全業在工作中所受到的身體上攻擊(physically assaulted)比受到威脅(threatened) 來得高，因爲他們的工作就是暴露在高風險中，且容易成爲別人的標的物（target）。而駐衛警與現金保全人員尤其容易受到暴力意外事件（violent incident），這些意外事件多半是犯罪者受到藥物與酒精的影響所激發的，此外，還有許多案件黑數是不爲主管機關所知道的。本研究之所以選擇現金運送保全業作爲研究對象，就是因爲保全業之工作性質與工作環境比起其一般職業危險得多。表 2-2 顯示英國各行業從業人員對於本身是否會擔心遭受風險的程度統計：

表 2-2 英國被害調查各種職業在工作中所擔心受到暴力的程度

高度憂慮的職業(High worry occupations)：
＊大眾運輸工作者（47％ worried about threats；46％ about assaults）
＊護理（ 46％；42％）
＊零售人員（29％；24％）
＊其他關於健康產業的職業（ 29％；19％）
＊現金管理/銀行管理/債主（24％；17％）
＊保全與保安服務（23％；27％）
＊特別看護、飯店、餐廳（22％；20％）
＊看護（ 21％；20％）
＊教師（20％；13％）
＊其他教育與福利場所（19％；16％）
＊秘書工作（21％；15％）

資料來源：Budd, 2000

由 2000 年的英國犯罪調查可看出在各個職業類別中，從業人員擔心受到威脅以及擔心受到攻擊的比例。保全與保安服務的從業人員，有 23%的人在工作場所中擔心受到威脅，有 27%的人擔心受到攻擊。從 1994、1996、1998 到 2000 年的英國犯罪調查中得知，在英國的保全與保安服務的從業人員，不論是擔心或是實質上遭受攻擊的可能性，在所有職業類別的排名都相當前面。

雖然我國保全人員真正被害狀況難以做一普查，但根據陳亭月（2003）所做保全人員的調查，工作危險性是工作壓力的來源之一，可見保全人員自認時常面臨在高危險的工作環境當中，這點和英國的情況是相似的。在合併三年（94/96/98）的英國被害犯罪資料中，保全與保安服務人員實際遭受到風險與威脅的比例是分別佔各職業類別的一、二名，再加上 2000 年的資料，足以說明保全業是一種具有高風險的職業，以及保全人員中對於本身職業的不安，其被害恐懼相對地高。

據陳維耿在 2004 年的文獻指出，台灣自民國六十九年至九十二年十月底爲止，發生運鈔車搶案總共有 68 件，由統計數據清楚看到，幾乎每年都有運鈔車被搶，其中以八十八年的七件最多，隔年八十九年的六件次之（表 2-3 所示）。

表 2-3 台灣地區二十四年來運鈔車劫鈔事件次數統計表

年別	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	合計
次數	1	1	3	0	2	4	3	1	2	4	2	2	1	1	3	4	4	4	2	7	6	2	4	5	68

資料來源：陳維耿，2004：340

在這六十八件搶案中，現金運送人員因此受傷者有二十一件，比率佔 31%，致死者有兩件，比率佔 3%，另外無傷亡紀錄可查者佔 66%（表 2-4 所示），現金運送保全人員在工作過程中如遭遇強盜及有可能受到傷害。

表 2-4 搶劫運鈔車至護鈔人員傷亡情形次數表

分類	次數	比例%
傷	21	31%
亡	2	3%
無傷亡紀錄	45	66%
合計	68	100%

資料來源：陳維耿，2004：345

在相關文獻裡面所提到的，大部分是說明職業類別於外在暴力上，呈現出多少的百分比、次數分配、陳述某種工作具有高風險、恐懼風險，但是對於「哪些」風險是造成犯罪防治工作者真正的恐懼，或者清楚說明**風險「爲什麼」會對犯罪防治工作者造成恐懼，並沒有太多深入的研究**。本研究將主題限縮於現金運送保全與人爲被害之風險因素探討，爲的就是找出有「哪些」可能性的風險、以及風險背後潛藏的成本又是哪些，也有別於過去偏重調查及統計分析以呈現嚴重性的研究。

參 研究方法與信、效度

本研究的目的即爲發現現金運送保全人員之風險因素，而未來可以依據這些風險因素進行較大樣本的實證探討，以及對於現金運送保全的工作安全守則提出更有效的建議方針。此外，因本研究以現金運送保全作爲研究場域，且現金運送保全公司目前負責的公司數目不多（台北市部分），換言之，樣本僅是少數而已，因考慮樣本數可能不適合採取像量化研究那種大樣本的方法，故本研究採取質性研究的方式來進行。一般而言，質性研究比較適合在微觀層面對個別事物進行細緻、動態的描述與分析，且質性研究強調從當事人的角度了解他們的看法（陳向明，2002），而運用質性研究方法是可以契合本研究的研究步驟與架構。

一、 研究工具與資料分析方法

研究工具部分，本研究所運用之研究工具爲錄音機與半結構式問卷，利用錄音機將受訪者之對話過程完整錄下，再將其轉成逐字稿，而逐字稿的內容即構成本研究資料分析的主要來源。

本研究所採取的資料分析方法爲「敘說分析（或稱言辭分析）」（narrative analysis），質性研究通常接收大量的語言資料，而敘說分析的重點在於研究者將所聽到的故事、說辭、對話視爲「社會真相」（social reality），而且是當作經驗的「再次呈現」（representation）（胡幼慧，1996：159）。Riessman（1993：引自胡幼慧，1996:161）把這種「經驗世界

的再次呈現」分爲五個層次，來說明研究者與經驗「再呈現」之關係過程，即從「關注此經驗」起，經由「訴說此經驗」、「轉錄此訴說之經驗」、「分析此訴說之經驗」、「閱讀此再表達之經驗」:（見圖 3-1）

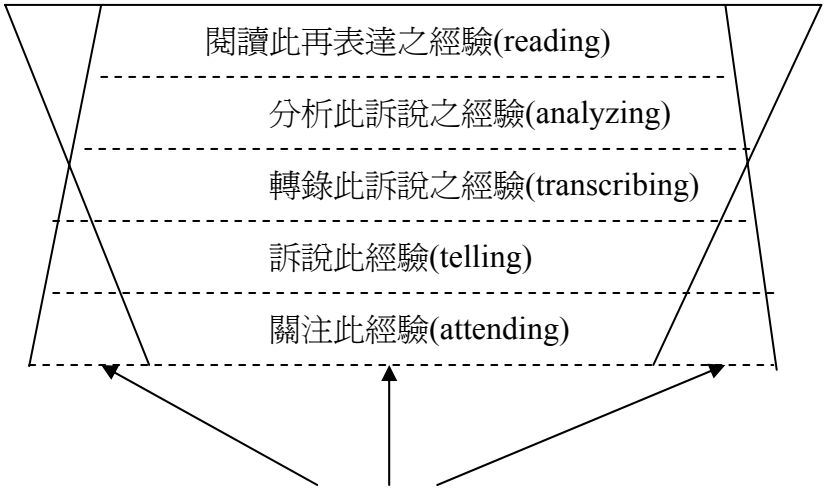


圖 3-1 敘說分析的層次。

資料來源：Riessman，1993：引自胡幼慧，1996:161。

而本研究亦是透過該分析方法，透過五種層次逐一分析經由受訪所得來之資料。特別在「轉錄此訴說之經驗」這部份，研究者經由錄音的程序，完整記下受訪者的受訪過程，再以編寫成逐字稿的程序，詳實紀錄出受訪的內容，以免漏失。

二、 信度、效度之說明

樣本選擇核心人物之後即進行深度訪談，因本研究對於訪談人員所用的問卷都是同一形式，問卷內容完全相同，故在信度方面可以做到「受訪者所接受的問題內容，是一致的」。

至於效度部分，質性研究的效度並不像量化研究那樣清楚、明確，且後實證主義研究者認爲，「效度」這個詞語可以用於質性研究，但是不能沿用量化研究對這一詞語的

定義與分類（Taylor & Bogdan，1984；Goetz & LeCompte，1984；Kirk & Miller 1986；Maxwell，1996，引自陳向明，2002：530）。質性研究的效度是用來評價研究報告與實際研究的相符程度，而不是像量化研究那樣對研究方法本身的評估。而質性研究者認爲，客觀的、固定不變的實體是不存在的，研究是一個主體間不斷互動的過程，因此，效度不是一個商品可以用方法買到。效度好像是品質、性格和質量，只能在與一定的目的和環境的關係之中加以檢查（Brinberg & McGrath，1985：引自陳向明，2002：534）。所以效度不可能按照某種嚴格的預定的研究被產生出來，只可能依賴研究中存在的各種關係因素。

本研究因使用質化方法，故必須站在被研究者的角度，從他們所說的話和所做的事情中推衍出他們看待世界以及建構意義的方法，以一個傾聽者的角度與其溝通，且儘量不帶有研究者主觀的觀點，換句話說，即是「透過被研究者的眼睛去看世界」（而不是像量化研究那樣，從研究者預定的假設出發，通過研究來驗證自己的假設）（陳向明，2002：535）。此外，Hammersley（1992: 52-54）認爲，效度應該是多元的，而不是只有一種效度。故以質化研究方法洞悉保全人員的實際經驗，是本研究採取深度訪談最主要的因素。另一方面，本研究對於資料的取得純粹以質性研究的深度訪談，而研究問題的解釋係從研究者深度訪談而得出。

再者，因顧及信、效度的問題，本研究的訪談方式以半結構式的訪談，利用探索保全人員在工作場所中的風險來源。雖然並不一定能代表全部在保全職場中工作的人員所受到的風險，但本研究的目的僅是找出保全人員在工作場所中「所可能」遭遇到的風險來源。研究者受訪的個案不止一人，再加上研究者多次進行深度訪談、運用管理階層說法等多方面之資料蒐集方法，再以歸納的方式總結現金運送保全人員的在工作場所中的風險因素，對於信度，研究者使用同一份問卷訪談現金運送保全公司的管理階層與保全人員；對於效度，本研究之主題是找出保全人員在工作場所中「所可能」遭遇到的風險來源，所設計的問題是環繞在「風險」這個主題上，並不會遇到因爲問卷使用之不同，所產生的信度與效度不可行的問題。

肆 現金運送保全之風險來源

本文將風險分爲外在風險與間接性風險兩類，其目的在於突顯兩種風險之不同性，以及利用質化訪談方法，以訪談資料呈現出現金運送保全人員所遭受之真正的風險來源並不像一般所想像的：風險只包含外在的、外力的風險；在保全業的組織、制度規劃、教育訓練等這些看似與風險沒有關係的項目上，其實都存在著足以威脅保全人員的間接性風險。

一、 外在風險

外在風險：本研究將外在風險定義爲**「屬於外部的、具有威脅性或可能造成保全人員危險性」**的風險。

（一）陌生路人的詢問

因爲他們是身上懷有鉅款的人員，即便陌生路人確實沒有意圖行搶，但是保全人員無法得知陌生路人的詢問是否爲真。

（二）上下車的時間長短與運鈔車距離目標物的遠近

保全員距離目標物很近的話就可以在最短的時間內完成任務，如果距離較遠，保全人員被搶劫的風險勢必也會提高。

（三）有心人士故意製造假車禍

歹徒製造假車禍來讓保全員失去戒心，信以爲真，繼而下車處理，然後再伺機行搶。

（四）真正車禍事件或擦撞事故

現金運送保全工作的地點大部分都在外面，且以車輛爲主要交通工具，難免有車禍的發生，車禍發生的同時不僅對於執行勤務時間的耽擱，更對於保全人員的生命產生直接傷害，而車禍對於現金運送保全人員則是另一種非暴力性的風險。

（五）金融機構或大賣場位處偏僻、偏遠地區

偏遠地區因交通不便，人煙比較稀少，故歹徒下手行搶比較容易，再者，賣場的人出入較複雜，且佔地廣大，保全人員很難預防躲在暗處的歹徒。

（六）搶劫之現行犯

搶劫之現行犯是現金運送保全在遭遇風險時，最危險的一項，現行犯爲了搶劫金錢或任何有價物品，會設法制服監控之現金運保全人員，導致保全人員的受傷、死亡或造成其他無辜人員受傷。

（七）ATM 自動提款機之型態

自動提款機在目前爲一最普遍之提款機器，ATM 本身分爲廳堂式與穿牆式兩類，穿牆式提款機本身沒有太大的問題，因爲穿牆式提款機的作業空間是密閉的。主要是廳堂式提款機，廳堂式提款機的問題在於，保全人員在進行補運鈔作業的時候，人員與金錢必須完全暴露在戶外，沒有任何的隱蔽措施保護人員與現金之安全，這也直接的給予歹徒下手行搶的最好機會。

二、 間接性風險

間接性風險：本研究將間接性風險定義爲**「屬於保全公司內部包括保全人員本身因素」**之風險。

據研究者訪談現金運送保全在客戶的壓力之下，原本應該採取的避險措施卻被犧牲掉，研究者發現有些並不屬於傳統外力或人力威脅的「間接性」風險。

（一）固定時間與路線

受訪者專二提到：

> **現金運送比較有固定的路線和時間在某個地方送錢或收錢，因爲要配合金融機構，所以歹徒比較容易掌握，但是像 ATM 的話就比較不會，整天的行程是由整台車的車長[5]負責，路線和時間就比較不會固定。**

受訪者基二認爲：

> **我們的路線（ATM）的是車長在管理，ATM 這麼多台，**

[5] 車長，爲現金運送保全之掌管當天運送勤務行程的保全人員

車長也要想說哪裡比較好走，所以路線上的話是不太固定的。

固定時間與固定路線成爲風險因素，乃因爲金融機構要求現金運送保全公司配合其營業時間以方便作業，所衍生出來的風險來源，以本研究第二章文獻探討中，所蒐集之現金運送保全搶劫案例中，發生在楊梅的搶案爲例：某保全運鈔車遭到歹徒搶劫，其原因就是他們補鈔的時間比較固定、路線也是固定的、而且地點又偏僻，所以才發生運鈔車搶案。

（二）惡性競爭

目前保全公司都是以競標來獲得客戶來源，在市場上有一些保全公司會降低自己的得標金額，以低價取得得標資格，但是降低價格必須壓縮到本身的成本，所雇用的人力相對的也會不足，以現金運送來說，目前大約是兩人一台車出去執行勤務，一位保全員進行補運鈔作業；另一位保全員進行警戒或協助補換鈔之人員，若是保全公司變相降低價格以求得標，使得值勤人員人數變少，這對保全人員來說，若是自己一方面負責補換鈔；另一方面還要負責警戒，對於勤務人員來說，著實面臨到相當大的風險。

受訪者專一認爲：

在招標的時候，有一些保全公司會把價錢壓低，比如說兩萬塊才能做的，有些一萬五就可以做成了，有的客戶就會選擇價錢比較低的。比如說你看普通的小公司光給薪水他就沒賺了，若他們把薪水殺成一萬八千多的，那請到的保全就是年紀比較高的，體力比較差的，這對人員來說不僅不安全，也沒有專業性……。

若各公司在競標的時候，都會把價錢壓到最低，以取得得標資格，但是價錢降低也會影響到公司的營運成本，若是因爲價錢的壓低所以只能派一個出去護鈔，這代表保護力相對減弱一層，而保全人員遇險的機會也相對的比較大

（三）客戶因素的突發狀況

一般而言，現金運送保全公司服務的機關大部分是金融機關，金融機關的營業時間是到下午三點半結束，照理說現金運送人員在三點半之前處理好運送事宜，就算完成任務，但是受訪者專二卻不這麼認爲，他認爲：

大部分的銀行都有明定是三點半就結束，但是有些銀行不是，有些銀行是 24 小時服務的，因爲我們 ATM 者要是負責提款，你看像中國信託他是打一個 24 小時提款的，包括中國信託在內，還有幾家銀行是不需要叫表[6]的，然後就對提款機裡面的現金作換送。

像有時候遇到大日或是假日，或是這個點的狀況會有爆量[7]的情形，如果這個點時常爆量，或是某些點從未爆量但是突然爆量的話，你就必須要馬上處理，但是我們一般勤務都有規劃好了固定的路線，突然來個狀況的話，我們必須要抽人去處理。如果人不夠或是調來的人也匆匆忙忙忘記穿裝備或是有疏失的話，很容易被有機可乘。

受訪者專二所述的就是所謂的突發事件，在該段訪談的結尾：「**…突然來個狀況的話，我們必須要抽人去處理。如果人不夠或是調來的人也匆匆忙忙忘記穿裝備或是有疏失的話，很容易被有機可乘…**」，因爲突發狀況必須要隨時處理，以致保全人員在準備時間上會顯得的不足，現金運送保全人員的裝備本來就比其他類型的保全爲多，計有防彈頭盔、防彈背心、電擊棒以及甩棍（部分是用警棍），若是有突發狀況要處理，再加上時間又不充裕之時，保全人員很容易因爲疏失而導致傷害。

（四）現金保全之壓力

壓力，可能是導致現金運送保全人員從事勤務時的風險來源，一般基層保全人員所面對的壓力，據基二的說法認爲：

我覺得是路人…或是說不熟的朋友在執勤或路上突然遇

[6]叫表：現金運送保全人員到現場的時候不需要通知行員。
[7]爆量：就是指提領人數很多超過的時候。

到你，其實還是會有點擔心啦，就怕說朋友有沒有變壞阿等等的。

這是目前現金保全在作業的時候會遇到的狀況；以及舉例說明若遇到狀況時該如何處理。本段呈現出另一種風險型態－風險並不一定是人為或是外力加害，上述所言的路人、朋友這些都會造成現金運送人員本身的危機感上升，抑或不安全感的增加，有感受到自身已被威脅的情形產生，這可能是一種潛在性的風險。

（五）保全人員的監守自盜

保全人員的監守自盜問題，根據基層保全人員基二的說法：

..這個平常看就看得出來了，因為像我們一般在一起的時候講電話都是很大剌剌的講，也沒什麼好怕人知道的，除非你是跟你女朋友講電話，有一些私密的事情，不然正常來說我們都當場就講了，不會在這裡遮遮掩掩的，如果遮遮掩掩的就一定有什麼問題…。其實都會發現一些蛛絲馬跡，因為每天都在一起上班，那他今天突然變了個樣，很容易就可以察覺。

故依上述訪談資料而言，保全人員監守自盜的問題其實和保全人員本身的狀況有關，根據最新一則的運鈔車搶案，就是因為保全人員本身個性沉默寡言，再加上自身的債務問題處理不當，利用本身是現金運送保全人員之便，監守自盜自家的運鈔車[8]，換言之，也就是和人員本身的經濟情況有很大的關係，在資料中的「咬布袋的老鼠」意同於監守自盜，該情形屬於保全人員內部的風險，若是不注意保全人員在工作時或聊天的

[8] 聯合新聞網(http://udn.com/search/?Keywords=%BD%C3%C2%D7%ABO%A5%FE&searchtype=overture)：]衛豐保全公司高雄分公司保全員昨天(94.6/20)涉嫌監守自盜，劫走載有三千五百五十萬元的運鈔車，警方晚間尋獲運鈔車，並查出他近來債務纏身，漏夜追緝他。該保全員身家像白紙一樣清白，甚至除了母親之外，沒有別的朋友，他的電話 1 個月沒有通聯紀錄，警方根本無從追查他的下落。衛豐保全在八十五、八十七及八十八年也曾發生保全員勾結外賊監守自盜劫走運鈔車，共被劫走現金超過一億五千萬元。昨天下午劫走運鈔車的保全員（廿九歲），在衛豐工作約半年，平時沈默寡言，沒有前科。昨天下午駕駛白色福斯廂型運鈔車，載同事小組長、保全員謝志弘及華南銀行行員，先後到中洲、旗津等六家郵局收款。下午四時廿五分，運鈔車到臨海一路鼓山郵局，當時車上已有三千五百五十萬元，犯罪人趁謝志弘三人下車進入郵局取款時，開走運鈔車。謝志弘等人走出郵局後，發現運鈔車不知去向而報警。警方晚間在鼓山二路台灣水泥公司舊廠房找到運鈔車，但人、鈔已不知去向。

言行舉止，則監守自盜的情形就有可能產生。

以上的訪談資料，說明現金運送的風險，並不像系統保全必須要經過系統通報後，人員到達現場處理，系統保全的狀況可能經過一段時間之後就會消失（從系統通報到保全人員至現場處理），現金運送保全是當場就會面臨風險或狀況要第一時間處理。研究者總結訪談資料並且歸納出以下有關現金運送保全人員的風險來源如下：

一、外在風險

（一）陌生路人的詢問

因爲他們是身上懷有鉅款的人員，即便陌生路人確實沒有意圖行搶，但是保全人員無法得知陌生路人的詢問是否爲真。

（二）上下車的時間長短與運鈔車距離目標物的遠近

保全員距離目標物很近的話就可以在最短的時間內完成任務，如果距離較遠，保全人員被搶劫的風險勢必也會提高。

（三）有心人士故意製造假車禍

歹徒製造假車禍來讓保全員失去戒心，信以爲真，繼而下車處理，然後再伺機行搶。

（四）真正車禍事件或擦撞事故

現金運送保全工作的地點大部分都在外面，且以車輛爲主要交通工具，難免有車禍的發生，車禍發生的同時不僅對於執行勤務時間的耽擱，更對於保全人員的生命產生直接傷害，而車禍對於現金運送保全人員則是另一種非暴力性的風險。

（五）金融機構或大賣場位處偏僻、偏遠地區

偏遠地區因交通不便，人煙比較稀少，故歹徒下手行搶比較容易，再者，賣場的人出入較複雜，且佔地廣大，保全人員很難預防躲在暗處的歹徒。

（六）搶劫之現行犯

搶劫之現行犯是現金運送保全在遭遇風險時，最危險的一項，現行犯爲了搶劫金錢或任何有價物品，會設法制服監控之現金運保全人員，導致保全人員的受傷、死亡或造成其他無辜人員受傷。

（七）ATM 自動提款機之型態

自動提款機在目前爲一最普遍之提款機器，ATM 本身分爲廳堂式與穿牆式兩類，穿牆式提款機本身沒有太大的問題，因爲穿牆式提款機的作業空間是密閉的。主要是廳堂式提款機，廳堂式提款機的問題在於，保全人員在進行補運鈔作業的時候，人員與金錢必須完全暴露在戶外，沒有任何的隱蔽措施保護人員與現金之安全，這也直接的給予歹徒下手行搶的最好機會。

二、間接性風險

（一）現金運送的固定時間、固定路線

固定時間與固定路線容易引起歹徒的覬覦，也方便歹徒事先做好詳盡的搶劫計畫，但是在過去一些案例的發生也是歹徒熟知運鈔車的路線與時間，進而行搶。

（二）變向削價競爭

削價競爭雖然不屬於外力或暴力性的風險來源，但若各家公司爲求得標把價 錢壓低，而服務的品質就會反映在人員的訓練與人數上，這對保全人員來說，無疑是間接性的增加現金運送保全人員工作上的風險。

（三）現金運送保全人員的粗心大意與疏忽

從案例的分析可以得知，保全人員的警戒心如果不夠，很容易因爲自己的疏忽而導致被搶，這是自己本身的疏忽導致外來的風險。

（四）客戶因素的突發狀況

突發狀況本身就是一個不可預知的因子，沒有人可以預知何時會發生哪種狀況，而突發狀況若在保全人員反應處理得宜之下，可以完美解決，但若保全人員反應不及或匆忙行事，突發狀況可能會帶給保全人員間接性的危險。

（五）天氣因素

天氣因素或許可以列入「突發狀況」的類別，但本研究將之獨立列出的原因在於，天氣因素可以是一種突發狀況，但天氣因素本身乃是歹徒利用其「視線不清、模糊」的特點，趁保全人員不注意警戒的同時，下手行搶，而並非突然下雨，歹徒就對保

全人員行搶，這兩者是不同的。

（六）保全人員監守自盜

監守自盜對於保全人員身體上的傷害性雖然不如直接性風險來的明顯，因限於無法取得保全公司內部相關的統計資料，故無法比對其損失的嚴重程度，但可以確認的是，對於保全公司內部的財產損失卻有其影響性。

（七）壓力

保全人員的壓力爲何屬於間接性的風險？其原因在於保全人員的工作性質在於運送有價值的物品，所以對於身邊的人、事、物都相當敏感，不論他們是否有威脅到保全人員，這無形中帶給保全人員在心理上的壓力，而這種壓力會演變成恐懼，故在訪談資料中，保全人員才會強調，他們最怕的就是「不知道誰會來搶劫」。

爲更明確顯示出外在與間接性風險所屬的類別，研究者將其做成表 4-1 與表 4-2，外在風險可歸納爲三類，其中以暴露這個類別被歸類的風險因素爲最多，可以得知的是，現金運送保全人員因爲工作的時間以及地點大多在外面，再加上現金運送保全本身就是一個標的物，理所當然的增加了他們暴露的風險。

表 4-1 外在風險之整理表格

外在風險之三種分類	**歸類於三種分類之外在風險因素**
一、威脅情境	陌生路人的詢問。
二、吸引性與被害恐懼	1.現金保全爲一種標的物、 2.金錢作爲一種吸引性與不知道誰會來搶劫的恐懼感。
三、暴露	1.上下車的時間長短與距離標的物的遠近、 2.真、假車禍的發生、 3.偏遠地區的賣場或金融機構、 4.ATM 的型態。

表 4-2 間接性風險之整理表格

間接性風險之 四種分類	歸類於四種分類之間接性風險因素
一、公司內部	1.固定時間、路線。2.變相削價競爭。
二、人員本身	1.人員粗心大意或疏忽。2.保全人員監守自盜。3.壓力。
三、客戶因素	突發狀況。
四、其他	下雨天。

以上十四點之風險來源，外在風險與間接性風險所佔的比例幾乎相同，這說明本研究的主旨－風險，並不單純只有外力或是人爲因素，間接性的風險對於現金運送保全人員安全威脅，實不容小覷，但是本研究爲作爲此相關議題之研究論述，必須探討多方面的風險來源，而不單單只限縮於外力或人爲之風險，且本研究希求對於日後對於此相關議題作爲拋磚引玉之效與做爲日後對於相關研究之探討。

伍 分析與討論

研究者所提出的理論爲：1、日常活動與生活型態理論。2、被害恐懼。提出理論的目的在對於本研究有一個支持的基礎與方向，以及可以作爲本研究探究「風險」的架構，而本章的重點在於將本研究提出的理論，利用其架構且輔以整理後的訪談資料來說明爲何要利用以上兩種理論，亦以本章作爲第六章「綜合建議」之說明基礎。此外，本文於第三節的部份，將分段探討保全業配帶槍枝的問題，以專業人士與保全人員的訪談資料探討保全配帶槍枝的利弊。

一、 現金運送保全人員的生活型態與日常活動

（一）生活型態：

現金運送保全人員的工作型態大部分的時間都身處戶外以及道路上，所以標的物[9]以及運鈔車就是現金運送保全人員的日常活動最主要的地方，此外，保全人員的工作時間較其他行業長，據訪談資料顯示：

我們每天大概十個半小時（基一）。

現金運送保全人員所身處的環境大部分是在戶外，且工作時間爲 8~10 個小時，而這種生活方式，對照本研究第二章第四節所闡述的「生活方式」之定義爲：生活方式（Lifestyle）係指日常生活之各項活動，包括職業活動（如工作、就學、持家）及娛樂休閒活動等，個人因爲這些生活方式、型態之不同，而影響及其被害之風險（Hindelang，1978；引自：楊士隆、蔡德輝：146）。這主要是用來解釋不同人所遭遇被害風險的不同。

而 Hindelang 等氏認爲個人之被害必須具備下列條件：（引自蔡德輝、楊士隆，2004：147）

1、必須有加害者與被害者，且兩者的生活步調在特定時空上需有互動機會。

2、加害者與被害者必須有所爭執或對抗，使加害者以爲被害者是下手的適當目標。

3、加害者必須有所企圖，且有能力去實施恐嚇威脅等暴力方式，以遂其所求。

4、情境必須相當有利於犯罪，使加害者認爲在此種情形下，能訴諸暴力手段來達成犯罪之目的。

以下訪談以及撰寫內容爲研究者根據理論以及訪談資料所整理之分析。

訪談資料內容：

…..我們把錢送到目標或者是 ATM 這段路，也就是上下車的時候，是我們最怕的，也是危機最多的過程…（專一）。

…因爲那時候下雨，那摩托車就停在那邊，也沒有去注意到摩托車還在發動，一下車就被搶了（基二）…..。

…..其實我們最怕遇到下雨天，像最近都在下雨，一看到下雨我們都會怕，因爲走在路上穿雨衣的、還有帶安全帽的，

[9] 這裡所謂「標的物」爲之保全人員將現金送抵之營業場所或是 ATM 提款機，換言之也就是目的地。

每個人看起來都一樣，我們真的沒辦法去辨識誰是搶匪。（專三）…。

…像如果現在下雨，路上的人都是穿雨衣，你怎麼知道有哪個人是要搶你的錢？就突然靠近你，然後就搶了，這是你很難去預防的。（專一）…

以上四段訪談內容除了代表 Hindelang 所提出的四個條件的訪談探討外，本研究再根據訪談資料與 Hindelang 所提出的四個條件之分析如下：

（1）現金運送保全人員在運送的過程中，保全人員身處「特定時空」的時間點，就是在到達標的物，以及上下車運送現金的時候，所以上下車的時候代表歹徒與現金運送保全人員處於特定時空，因爲兩者都處於特定時空，故歹徒在時間點上與保全人員相合，現金運送保全人員被搶機率就會大增。

（2）歹徒在搶劫運鈔車的時候，一定會遭受到保全人員的反抗和抵制，保全人員身爲犯罪阻卻者必須捍衛本身所運送的有價物品，與箝制歹徒進行其他更危險的行爲。而這也是現金運送保全人員的恐懼來源，因爲預期一但被搶，則會發生近距離對抗的情形，而後果可能是很嚴重的，甚至致死。

（3）根據訪談口述之案例，搶劫運鈔車並不能臨時起意，因爲運鈔車有防彈鋼板，保全人員也有相當程度的防護措施，要臨時起意搶劫並不容易成功，歹徒必須先觀察運鈔車的時間點、行走路線等相關資訊，對運鈔車下手才比較容易成功。

（4）「……情境必須有利於犯罪….. 使歹徒可以順利達成目的」。根據本段訪談資料，而下雨天的時候，正是天氣最不好，視線最差的時候，保全人員會因爲下雨天看不清楚過往行人，再加上行人因爲雨具的穿戴，也讓保全人員看不清楚面目，在一時疏於防範之下，和又有一動機之犯罪人時，發生搶劫的機率會大大提升。

以上訪談資料的內容透露出與生活型態相吻合，且現金運送保全人員的工作地點和時間多半在戶外，與犯罪人身處的時空也一致。據 Gill（2000）的研究指出，一個成功的搶案在於有一個好的機會、情境，而現金運送搶案的搶匪的作案時間很短，頂

多一、兩分鐘的時間；因爲歹徒通常是蒙面的，讓人無法看到他的面貌，他在短時間作案後就會快速離去。

所以透過訪談資料與 Gill 的研究不難理解：

1、歹徒會選擇情境犯案，以掩飾自己的行動，好比雨天。

2、歹徒並不是臨時起意而犯案，而是有計畫執行犯案程序。

3、運鈔車搶劫的搶匪大多數會利用槍枝犯案，因爲要抵抗裝備有一定水準之現金運送保全員。

這三點結論可以解釋生活型態與現金運送搶劫之關連性，也透露出目前搶劫運鈔車的搶匪他們做案情形是如何的進行。

（三）日常活動：

而本段分析的重點在於：配合訪談資料的內容，將日常活動理論與現金運送之風險及其連帶關係做一完整的分析說明。

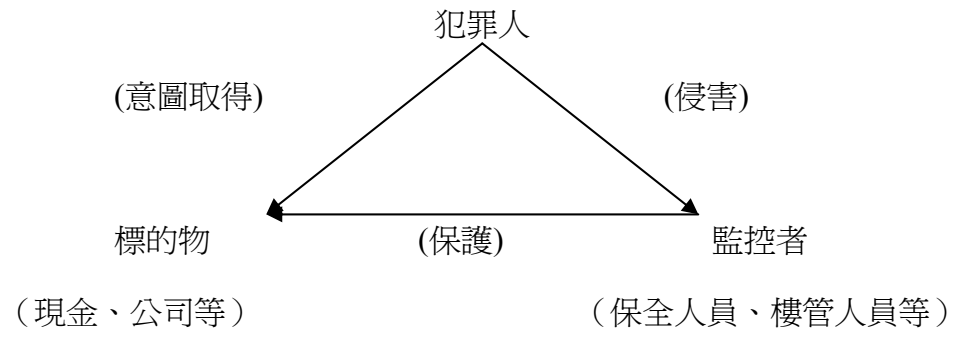


圖 5-1 日常活動理論與保全之關係圖

資料來源：研究者自行整理

根據訪談資料顯示，運鈔車的搶案發生與上述三個因素相符合，換言之就是具有：

1、有動機之犯罪人

2、標的物－（各金融機構或是 ATM 自動提款機）

3、監控者在場－（現金運送保全人員，故搶匪要用暴力脅迫方式以去除監控者）以下內容將以訪談資料內容探索「日常活動理論」可以做爲現金運送保全人員自我評估的「風險」的分析架構。

訪談資料內容：

…..就怕我們自己的監守自盜[10]，還有搶劫的現行犯，所以依我的看法就是現金運送這一塊的三個風險就是：監守自盜、車禍、以及搶劫的現行犯（專三）（以上三點爲外在風險）。

....現在的搶匪讓我們感覺到已經不像以前那樣直接搶了就跑，現在是直接先傷害，讓你倒地不起，沒有反擊能力以及沒辦法去做後續求救的動作，然後再把錢搶了（專一）..。

以上兩段訪談資料分別代表日常活動理論的有動機之犯罪人、標的物、以及監控者的不在場。以日常活動理論的「監控者的不在場」之觀點，並不在於監控者揮舞著武器要有動機之犯罪人離去，而是要提醒有動機之犯罪人：有人在看你，不要爲非作歹，而加害人往往因此避免犯案（許春金，2003：186）。

在各種犯罪類型中，絕大多數的犯罪類型都具有犯罪者和標的物，否則無法構成犯罪，現金運送搶案也是一樣。大部分犯罪者並不關心被害者的感受，他們強取金錢傷害被害人或監控者，而如果沒有反抗的話，犯罪人就會很快離開，所以在大部分的情況下，加害者是要幫助自己，只爲個人的立即利益（許春金，2003）。

二、 被害恐懼與風險背後潛藏的成本

（一）被害恐懼

關於被害恐懼之訪談資料如下：

….我們怕的就是，你不曉得搶匪躲在哪裡，你不知道搶匪有多少人還有他們有沒有武裝，搶匪可能就跟在你的後頭或者

[10] 最新一則運鈔車監守自盜的案例是在九十四年六月二十日，保全員因債務纏身，劫走載有三千五百五十萬元的運鈔車（6/20 聯合新聞網：記者藍凱誠、陳中光、陳金聲）

是後面那輛車子，隨時就衝出來襲擊你，這是你完全沒有辦法預料到的（專一）。

Box 等（1988:引自陳玉書，2002）則認爲，被害恐懼感是一種知覺或認知情感的反應，當人們感覺自己有被害風險時，即存在犯罪被害恐懼感。

以訪談資料的內容觀之，在現金運送的過程中，保全人員在補鈔的時候最害怕遇到不相干路人、因爲好奇而前來詢問的陌生人、或是好久不見的朋友。因爲現金運送保全員本身帶有大量現金，將現金完整無虞的送至標的物是他們的工作與責任，所以現金運送保全員對於和自己工作無關的人接近他們都會特別防備，因爲正如訪談資料所述：

他們身上藏有甚麼、或是心中懷著什麼鬼胎，我們都不曉得（專二）。

當無關人士接近他們的時候，他們心中的恐懼感和不安全感會大幅提升，原因就在於『現金運送人員擁有大筆現金』，以及『不曉得接近的人他們想要對我們做什麼』。即便連自己認識的朋友出現在現送保全員前面，保全員都帶有防備之心，這種無形的恐懼感，在現金運送保全員身上多少都會有，原因無他，現金運送保全員代表的就是一個標的物－「錢」，而這個標的物就是吸引犯罪人前來搶劫的重要因素之一。

（二）風險背後潛藏的成本

訪談資料：

…我後來才意會到是搶劫…..其實我那個時候就愣了一下，還沒馬上跑過去，後來回神以後我第一個反應就是，因爲鈔袋是在地上拖，所以我想應該是很好搶回來，而且他摩托車的速度也是很慢就對了，然後我就衝過去把鈔袋搶回來，在還沒有搶回來之前他還騎車撞到一個歐巴桑…….（基二）。

根據受訪者，現金運送搶案之潛在事件有：

1、無辜民眾受到波及。

2、保全人員受傷與恐懼感的加深。

根據本段訪談資料以及「被害恐懼」的訪談資料，運鈔車搶案所造成的影響除了造成民眾的傷害外，對於保全人員更造成莫大的恐懼感與傷害。

以發生在楊梅的運鈔車搶案中受傷的保全人員的例子，現在那位保全人員還在醫院接受復建治療，因爲搶案所造成的額外事件對於被害者以及社會，兩者均付出龐大的成本，保全人員以及路旁民眾受傷；社會也付出成本緝拿歹徒。而這些隱藏在運鈔車搶案的額外事件，是併隨著搶案之後發生，這種延伸的效應，除了增加保全人員的危機處理能力之外，社會大眾自身的警覺性也是防範該額外事件的主要力量。

三、 保全業配帶槍枝之問題探索

根據 Kleck（1979）、Clofelter（1981）等人的研究顯示，犯罪率提升的時候，或是國內（美國）暴動性程度增加的時候，會間接的影響民眾購買手槍以防衛自己的程度。換言之，國外的民眾是以手槍來保護自己，反觀國內的民眾如果要保護自己，因礙於國內法律規定不能自行擁有槍枝；而必須自我保護或是自費申請保全來保護自身的生命財產安全。

值得探討的是：如果保全業（單指現金運送保全），是社會大眾自行申請來保護自我安全的行業，那麼保全業擁有槍枝的與否，所導致的效果爲何？另外，保全人員身爲「監控者」外，亦要保護自己的安全，換言之，也就是監控者若「強大」到足以嚇阻歹徒，是否對於「標的物」以及「人員的生命」有足夠之保障？而以下訪談資料是針對現金保全業是否擁有槍枝之優劣進行的探討。

訪談資料：

> **…保全配槍的部份，客戶那方面的考量也是很重要的，他們敢不敢接受這種措施，即使後來我們有實施且法案可以放行的話，我們的考量，當然就是成本和管理的問題，槍枝一但開放的話，我們的營運成本一定會增加，費用會反映在成本上面，那客戶是否會接受？…另外就是，如果不帶槍的話，**

搶匪不至於去傷害你的傷命，但是如果帶槍的話，搞不好就比較容易招致下手，就給你一槍斃命…（專一）。

…有槍的話我會考慮，因爲安全感上會比較足夠，因爲這樣可以嚇阻歹徒，如果歹徒看到我們有槍的話，比較會有恐懼心，比較不會過來搶，對我們本身而言，我們有槍在身的話，安全感也會比較夠，因爲保全這個行業，安全感真的很缺乏..（基一）。

….可能是瓦斯槍吧，因爲瓦斯槍有威嚇的作用，歹徒看到你有類似槍的東西比較不敢來…；沒有真槍的話，用瓦斯槍會比較好..（基二）。

訪談資料的第一到第三段，是管理階層的訪談內容，裡面說明管理階層完全不同意槍枝在保全業的可用性，反倒認爲保全業在現階段的環境中不適合台灣的保全業，其原因不外乎是：

1、槍枝並不會嚇阻歹徒，反而會招來殺機導致更大傷亡。

2、槍枝的管理部份，必須要花時間和成本在管理槍枝上。

3、保全人員的品德和素質沒辦法掌握其優劣性。

4、客戶考量。

基層保全人員希望配帶槍枝的原因爲：

1、槍枝的外型可以嚇阻歹徒，不論是真槍或是瓦斯槍，會使歹徒放棄搶劫。

2、保全人員心理上的恐懼感會降低，槍枝可以增加保全人員的安全感。

以上管理階層與基層保全人員對於配帶槍枝與否的爭論，也說明目前歹徒行徑囂張，使得基層保全人員希望擁有槍枝予以自衛，以補足他們的安全感，也說明現金運送保全人員具有高度的恐懼感，需要以配帶槍枝來降低他們對搶劫的恐懼感，畢竟站在第一線的保全人員，其風險還是最大的。

以國內現金運送保全業的教育訓練觀之，教育訓練以新進人員進到公司的數量多寡

爲基準，人多的時候可以合乎成本的考量，就交給公司統一處理，人少的話，教育訓練就已資歷較久的車長來帶領新進人員。以後者的情況而言，就像專二所提到的「**每個車長都不一樣，所以我們很難去控管保全人員的素質**」，姑且不論保全人員配槍與素質之間的問題，教育訓練的部份是培育高素質保全人員中最重要的一環，正確的做法在於將新進保全人員統一交由公司定期接受教育訓練，訓練完畢之後跟隨車長進行實務上的操作，這樣才符合教育訓練可以學以致用的原則，亦可培育出素質整齊的保全人員。

綜合以上討論，本研究傾向不支持保全業擁有槍枝，其原因在於一但擁有槍枝，後續要處理的部份著實複雜，而配帶槍枝的原意就是爲了要「**強化標的物**」本身且藉著槍枝嚇阻犯罪者，但是配帶槍枝所衍伸出來的問題，並不是保全公司或是保全人員所能負荷得了。

陸 結論與建議

一、 建議

（一）工作安全守則之再建議

據研究者至受訪公司訪談的結果，每一間公司都有自己的工作安全守則，這些守則不外乎是對於防搶觀念的訓練，而這些觀念是根據前人的經驗所編寫而成，大致上符合目前現金運送的實用性，且本研究以質化訪談的研究方法，證實目前現有的工作安全守則，短期之內不會有太大的問題，但是面臨搶匪日益增強的火力，以及兇殘的犯罪手段，保全人員除了從公司得到教育訓練的方式以及現有的硬體設備來保護自己外，充其量就是要靠著自己的警覺心和機警性，提早發現歹徒，以免歹徒有可乘之機。本研究對於「工作安全守則」之建議如下：

1.教育訓練的落實

教育訓練的目的並不是應付有關機關檢查而已，其最主要的目的就是把保全人員經過一個完善的教育訓練後，讓保全人員有自我的力量去防衛自己以及執行任務；以現金運送保全的例子而言，其保全人員最重要的就是接受防身術或柔道等可以壓制歹徒的武

術，本研究發現目前現金運送保全公司對於這一方面的訓練，仍有很多發揮的空間，經驗的傳承固然重要，但是實際上要具備足夠的能力去執行任務，還是要經過完善的訓練才能勝任。

2.裝備的重要性以及提升其品質

據過往現金運送的搶案案例（第一章第三節）和訪談資料，搶匪一和保全人員見面就開槍，其目的就是要讓保全人員倒地，無法阻止其行搶，而保全人員受傷的部份以四肢的部份爲多（被槍打傷），且目前現金運送的保全員對於四肢部分並沒有穿戴任何的防護用具，若是遇到行搶，再加上歹徒如果配有槍枝，往往會造成很嚴重的四肢傷害，甚至癱瘓，據此，在安全上的建議，除了把目前配有的防彈頭盔和背心在執勤之前務必穿上外，另外建議現金運送保全公司，針對安全上的考量可以添購保護保全人員四肢的裝備，特別是腳的保護裝備，雖然四肢的裝備或多或少會影響保全人員處理業務的情形，但是基於安全上的考量，此步驟有實施之必要。

二、 根據風險所提出之建議

總歸本研究之發現，提升現金保全業之安全性，首要的就是將外在風險的威脅減至最低，減至最低的結果，不僅可以減低保全人員的外在威脅，更可以把潛在事件的產生降低，本研究合併研究發現與建議，列出以下數點以供參考：

1.對於警政單位之建議

建議警政相關單位對於運鈔車在執行勤務的時候，鑒於運鈔車常常停在紅線上，故請有關單位予以放寬取締標準，使保全人員在運送現金的時候，可以減少至標的物的距離；以及使保全人員在處理業務的時候不至於分神。

2.對於金融機構之建議

(1)於各金融機構和提款機設定運鈔車專用車位，此車位必須距離金融機構或提款機最近的距離，且非運鈔車或相關運鈔車輛不得停留。

(2)將自動提款機的形式全部裝設穿牆式（後開式），或把過去舊型的廳堂式提款機改爲

穿牆式的提款機，此作法在於，保全人員在補運鈔的同時，不必暴露在戶外，專心做補運鈔的工作即可，且不必擔心有歹徒突然搶劫的問題，如此做法不僅可以降低保全人員被搶的風險，亦可專心補鈔動作而減低人爲疏失產生。

(3)建議各保全公司將運鈔路線以及運鈔時間做不定期更新;不論是 ATM 部門或是現金運送部門，雖然金融機構有營業時間限制或營運上的考量，保全公司必須配合其營業時間，但商請金融機構配合此一「不固定時間」的方針，亦或於金融機構地下室裝設直達營運處所的電梯。

3.對於現金運送保全公司之建議

(1)因有鑑於警方人力不足，且保全業就是補充警力不足才孕生的行業，若非必要情形儘量不去驚動警方；建議於較偏僻之賣場或金融機構，商請各現金保全公司針對該地加派保全人員進行保護動作，如此以人數嚇阻歹徒，使歹徒不敢輕舉妄動。

(2)保全業的市場競爭機制必須予以透明化與公平化，以杜絕惡性搶標之事實，且保全人員因爲成本壓低，必須減低人數出勤而增加不必要的風險；建議各保全公司將作業流程與運送現況請楚說明給客戶，使其了解現金運送乃是一分錢一分貨、必須使用龐大人力之行業，與其現在多花一點錢保險，而不願日後因爲價格壓低，保全公司因爲人數不足而保護不當導致平白損失。

(3)針對保全人員做更確實的教育訓練，特別是保全人員的專注力與判斷力的部份，判斷該時段適不適合下車？四周是否有可疑人士等，必須以可疑人士的判斷爲教育訓練的重點，因爲根據本研究所蒐集之案例，現金運送的搶案與保全人員的專注與正確判斷與否有相關性。

(4)關於教育訓練部分，研究者於 2004 年底，受警政署委託進行「內政部辦理保全業評鑑」的檢查，對於大小公司則實地走訪過發現：教育訓練對於保全業而言，特別是**財力較不足**的公司，其「確實」實行度比起大公司來說確實不足，讓研究者感覺到教育訓練充其量只是應付有關單位的檢查而已，並沒有落實教育訓練，新進的保全人員只是交由經驗較長的人員帶領，但是每個經驗較長的人所帶領出來的人員素

質並不完全一致，也就是人員的素質不好掌握，所以採取統一性的教育訓練，才能掌握人員素質的最好標準。

(5)鑑於近期內發生現金運送保全人員監守自盜之案件，研究者亦得知其中受訪之保全公司對於新進員工，會採取不定期之信用調查，爲的就是預防保全人員因爲欠債故鋌而走險，建議各現金運送保全公司與聯合徵信中心建立良好的信用調查管道，以不定期、隨機抽樣人員的方式，選擇保全人員配合聯合徵信中心進行調查，如此作法爲的是確保保全人員的負債屬於正常負債（例如車貸、房貸等），一旦被聯合徵信中心調查出的負債是鉅額負債，或屬於不正常負債類型，則現金運送保全公司可決定該人員留用與否。

(6)若以現行法令而言，台灣短期內要實施保全人員配槍的制度並不可行，保全人員的配備就是防彈頭盔、背心、電擊棒以及甩棍四種；建議保全公司可以增加保全人員之「保險金額」，使其心中可以有較多之安全感，可以專心進行勤務。

(7)請保全公司設計一特殊裝置，這種特殊裝置用於「如果不經過開啓錢箱的正常程序或強行打開錢箱」之時，此裝置會向錢箱中的鈔票自動灑出特殊墨水。爲預防歹徒把被墨水沾過後的鈔票，以汙損爲名向中央銀行進行更換，特殊墨水製造或進口完成後，要報請中央銀行核備。如此經過墨水汙染的鈔票既不能使用，也不能進行兌換，雖是玉石俱焚之計，但可降低歹徒搶劫之機率。

理論，是構成研究的主幹，也是研究依循的脈絡，而以上的建議均是依循著理論的架構以及訪談資料，所提供目前現金運送保全業的一些缺失上的建議。換言之，以上建議就是犯罪預防的策略，配合日常活動理論觀之，以圖 6-2-1 表示爲：

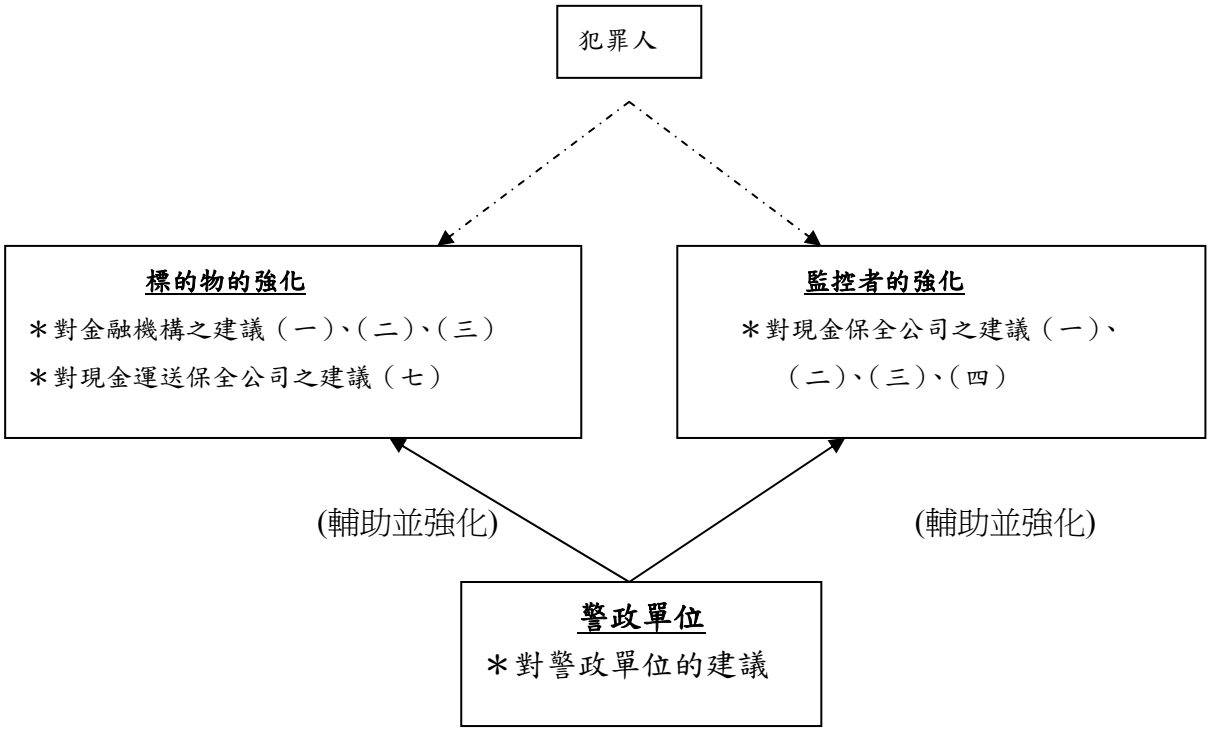


圖 6-1：建議與日常活動理論的關係

在日常活動理論的架構下，對於相關單位的建議。「標的物的強化」、「監控者的強化」、以及「警政單位」給予上述兩者的輔助，相信能帶給犯罪阻卻的效果（虛線箭頭說明：犯罪人既不能傷害監控者，也搶奪不了標的物）。

三、 研究限制與未來研究方向

雖然探索過現金運送保全之風險因素，但本研究實有諸多限制，並不能完成多方面之探索，其限制在於：

（一）以國內現有的四類的保全類型，駐衛保全、系統保全、人身保全、現金運送保全來看，這四種保全類型中，本研究所專注探討的是現金運送保全，除此之外的其他三類保全，並不列入本研究的探討範圍，所以不能完全探討到全部的保全類型，實爲本研究的限制之一。

（二）限制之二爲，因研究者所探討的是關於保全業，而保全業實屬私領域的範圍，可

能有一些秘密的事項並不方便公開於大眾，據研究者的初步接洽，保全公司對於其所屬員工的被害問題較爲敏感，而且也無法取得相關的職業傷害統計資料以瞭解目前問題的嚴重性。

（三）因時間與人力、物力，並不能對全國現金保全公司逐一調查與訪問，本研究僅能在單一地區台北市，以完成這次研究。

本研究的主旨是針對保全人員與職業有關之被害風險進行探討，並經由訪談內容進行資料的分析、歸納、整理，將可用的資料抽出後，連結理論、研究架構、並總結建議，雖然主旨在於風險探討，但研究者也發現從在於保全業中的窠臼問題與爭點，例如配槍問題與保全人員教育訓練問題，研究者試圖將所有資料與研究發現，以嘗試性的思考以連結資料、並依據理論和架構，逐步勾勒出本研究的脈絡。

雖然本研究限於時間與人力，並不能做更深入的分析以求補足本研究之漏失，但研究者僅以本篇研究，以期對於台灣的保全業盡微薄之心力，以及作爲日後之相關研究拋磚引玉之效用，並期待國內的保全業能夠經由日後的研究，以歐美各國的保全業爲目標，並分擔公設警力的負擔，爲社會大眾以及犯罪預防做出更多貢獻。

參考文獻

中文部份：

許春金 2003《犯罪學 修訂四版》。台北：三民書局。

胡幼慧編 1996《質性研究》。台北：巨流圖書。

鄭文竹 2002〈保全市場區隔之探討〉。《中央警察大學警學叢刊》33(4):139~156

陳亭月 2003《保全人員生活壓力與生活適應之研究》。中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

陳維耿 2004〈開放保全人員使用槍枝之可行性及利弊探討〉。《第一屆保全業與治安國際學術研討會》發表文章，頁 327~354。九十三年九月十七日

陳向明 2002《社會科學質的研究》。台北：五南

陳玉書 2002〈社會治安與犯罪被害恐懼感〉。《台灣社會問題研究學術研討會》發表論文。

英文部分：

Budd, T

1999 Violence at Work：Findings from the British Crime Survey. Home Office Occasional Paper. London: Home Office.

Budd, T

2000 Violence at Work：Finings from the British Crime Survey. Home Office Occasional Paper. London: Home Office.

Clofelter. C

1981 Crime, Disorders and the Demand for Handguns: An Empirical Analysis. Law and Policy Quarterly 3: 425-441.

Kleck, G

1979 Capital Punishment, Gun Ownership and Homicide. American Journal of Sociology 84:882-910.

Goetz, J. and LeCompte, M.

1984 Ethnography and Qualitative Inquiry into the Attitude toward Science of Nonscience College Student. Journal of Research in Science Teaching, 29 (5): 487-504.

Hammersley, M

1992 The Paradigmatic Mentality: A Diagnosis. Social Crisis and Educational Research. London: Croom Helm.

Hindelang, M.J., Gottfreson, M.R.

1976 The Victims Decision not to Invoke the Criminal Justice. Criminal Justice&

The Victim, Ed. By McDonald, W.

Kirk, J and Miller, M

1986 Reliability and Validity in Qualitative Research. Newbury Park: Sage.

Maxwell, J

1996 Qualitative Research Design: An Interactive Approach. Thousand Oaks: Sage.

Riessman C. K.

1993 Narrative Analysis.Newsburry Park, CA: sage.,10

Taylor, S. J. and Bogdan, R.

1984 Introduction to Qualitative Research Methods. 2nd. Ed. New York: Whiley.

保全人員配槍問題初探

--兼論保全人員配帶防暴槍執勤之可行性分析

刑事警察局偵查科　傅美惠

壹、前言 15-1

貳、國內、外保全人員配槍執勤概況分析 15-2

參、保全人員配槍執勤之利弊分析 15-5

肆、美、英國開放自衛槍枝檢討分析 15-10

伍、保全人員配帶防暴槍執勤之可行性分析 15-12

陸、結語（結論及建議） 15-15

保全人員配槍問題初探
～兼論保全人員配帶防暴槍執勤之可行性分析

刑事警察局偵查科　傅美惠

壹、前言

邇來國內連續傳出二起震驚社會之運鈔車搶案，其一是九十四年十二月八日臺灣保全公司運鈔車至臺北市南京東路之臺灣企銀運送現金，於提領現金正欲送上運鈔車時，遭一名蒙面持槍歹徒開槍搶走現金新臺幣一千一百五十七萬元；其二是九十五年二月三日衛豐保全公司運鈔車至臺東市大潤發賣場運送現金時，遭二名持槍歹徒開槍搶走現金新臺幣五百一十三萬元，二名保全人員突遭歹徒槍擊受傷。此二社會矚目案例再度引起保全人員配備自衛槍枝（或防暴槍等防衛工具），以增強自我保護能力之相關討論。

其實開放私人或保全人員使用槍械，不是新聞，早在七十九年行政院第二一七二次院會院長提示八一五案「妥慎研究私有自衛槍枝不能開放，以免造成嚴重後果。」暨八十六年四月台灣省、台北市、高雄市金銀珠寶同業聯合請願陳情合法申請擁有自衛槍枝案。八十二年十一月二十二日邱毘龍先生及八十九年十二月二十九日陳台生先生陳情及九十二年三月部長在南部治安座談會提出研議開放體質健全之金融、保全等業界擁有合法自衛槍械案。最近一次熱烈討論應是九十二年三月初起，國內連續傳出多起運鈔車搶案[1]，同年七月七日之行政院治安會報，院長亦裁示警政署應詳加研議。

金融機構之所以成爲犯罪人方便之「提款機」，也成爲犯罪之治安熱點。其原因不外是農漁會、合作社基於成本考量，幾乎都沒有僱用保全人員，即使銀行也約有四成沒有僱用保全人員，因此成爲歹徒覬覦目標。邇來行政院院長蘇貞昌盯緊治安，內政部鎖定近來發生多起金融機構搶案對症下藥。內政部與金管會研議後提出防搶機制，初步決

[1] 九十二年六月二日發生雲林縣虎尾鎮農會肉品市場運鈔車搶案，造成一名農會司機及一名保全人員被槍殺不幸死亡；同月二十七日又發生桃園縣楊梅鎮二名立保保全公司保全人員，於負責超市提款機補鈔作業時，突遭歹徒槍擊受傷之案例。

定將強制要求金融機構僱用保全人員，應配備符合規定之安全裝備，農漁會、合作社如果礙於經費無法僱用保全人員，須比照郵局，在櫃台加裝統一規格之隔板，以避免被搶，確保安全[2]。

保全人員肩負運鈔重任，但僅能配有棍棒、電氣警棍、電氣警棒、電擊器及鋼、鐵質伸縮警棍等簡單防身裝備執勤，若遇到持槍歹徒，根本沒有防衛能力，談不上保護自己，更談不上保護運鈔安全，內政部乃指示應審慎研議是否開放保全人員使用槍枝及防暴槍等防衛工具，使保全人員有自我防衛能力，保護自身安全外，也使搶徒有所警惕，不敢貿然犯案。

惟因現階段保全人員素質良莠不齊，若沒有完善措施前，貿然開放保全人員擁有自衛槍枝，可能只解決今日之部分問題，反製造另一個更嚴重之問題，是否應了彼得盛吉「第五項修練」提醒決策者「爲了解決今天之問題，造成明天更大問題」之錯誤[3]，固值得深思。但內政部與金管會藉由提出「金融機構防搶機制」措施，展現其改善社會治安之決心，以提昇保全人員自我防衛能力所做之努力，仍值肯定與讚許。

貳、國內、外保全人員配槍執勤概況分析

一、國內保全業概況：

（一）保全業現有家數：全國總計合法保全業近五百家。

（二）保全業現有人數：全國總保全人員數（含負責人、保全人員、從業人員）共計三萬九千餘人。

（三）我國尚未開放保全人員用槍：依「槍砲彈藥刀械許可及管理辦法」第四條至第八條規定，僅特定對象（政府機關、學術研究機關、學校軍訓教學需要、動物保育機關…等）得申請購置使用槍枝，尚未開放保全公司之保全人員使

[2] http://news.chinatimes.com/Chinatimes/newslist/newslist-content/0,3546,110502+112006030500029,00.html

[3] 郭進隆譯，第五項修練，Peter M. Senge (彼得．聖吉) 著，The Fifth Discipline，天下文化出版公司出版，1994 年 3 月，506 頁。

用自衛槍枝；至於使用警械部分，目前僅駐衛警察得使用警械。駐衛警察，係指「各機關學校團體駐衛警察設置管理辦法」核准設置者稱之，其非依「警察法」或「警察人員管理條例」成立之公設警察，依「駐衛警察使用警械管理辦法」（依「警械使用條例」第十三條第二項規定訂定）規定，駐衛警察執行職務，遇有警械使用條例第二條至第四條所列情形時，得使用警械，但駐衛警察執行職務時，以使用「警棍」爲原則；其需用其他警械者，應由設置單位向直轄市、縣(市)警政機關申請配發。當地警察局(分局)於治安狀況特殊或情況急迫時，得對駐衛警察逕行配發警械。駐衛警察配用警棍，得自行購置，並列冊報當地警察局(分局)備查。駐衛警察對配發之警械，應分類造冊登記，按季報當地警察局(分局)備查（參照駐衛警察使用警械管理辦法第一條及第六條）。

（四）透過修法途徑取得配槍之依據：按槍砲彈藥刀械管制條例第二條規定「槍砲、彈藥、刀械，除依法令規定配用者外，悉依本條例之規定。」除非透過修法途徑於現行保全業法中增訂保全人員得配用槍械之明文依據外，目前保全人員尚無法使用槍械[4]。

二、國外運鈔保全人員攜槍執勤概況：

（一）美國：

１、美國保全人員採證照制度，每名保全人員都需通過考試篩選才能取得執照，故保全人員素質較完整。

２、美國開放民間擁有自衛槍枝。

[4] 有關「槍砲彈藥刀械管制條例」之相關研究文獻，請參閱孟憲輝、吳耀宗、蔡佩潔，我國「槍砲彈藥刀械管制條例」中「殺傷力」相關問題之研究，收錄於：「犯罪偵查與鑑識科學研討會」論文集，中央警察大學暨中華民國鑑識科學學會等主辦，2003 年 11 月，61-64 頁；吳耀宗，論違反武器管制法之不法性質與制裁，收錄於：犯罪與法之抗制（一），中央警察大學出版社出版，2000 年，初版，423-476 頁；吳耀宗，武器管制法制之研究—以我國「自衛槍枝管理條例」及「槍砲彈藥刀械管制條例」爲重點，中央警察大學出版社出版，1993 年，初版，237-238 頁；廖正豪，槍砲彈藥刀械管制條例之解析，刑事法雜誌，27 卷 5 期，1983 年 10 月，1-75 頁。

3、美國運鈔車搶案罕見之另一原因，在於金融機關多採「電匯」方式辦理，有必要運送大筆現金時，一定交給有武裝配備之保全公司，除了防彈甚至有裝甲功能，而且運送之路線也不固定，多是啓程前臨時決定，讓搶匪不易得逞。

（二）英國、法國：

1、未開放民間擁有槍枝。

2、僅開放取得證照之運鈔保全人員擁有槍枝。

（三）香港：

香港鄰近中國大陸，因很多中國歹徒重裝備赴香港犯案，爲維護運鈔安全，故開放保全人員配槍執勤。

（四）中國：

1、運鈔保全工作幾乎多爲官方性質，護鈔業務多數由「經濟」警察擔任。

2、民間極少數保全公司可承接護鈔業務，亦未開放保全人員配槍執勤。

（五）日本：

1、日本槍械管制嚴格，一般歹徒取得不易。

2、歹徒持槍搶劫銀行或運鈔車之案件較少，故未開放保全人員持槍。

3、日本保全人員不准擁槍自衛，警備業法對保全人員攜帶護身用具之場合有詳細規定，從事運鈔車保全業務之人員除身著頭盔和防彈衣外，能夠攜帶之自衛用具是較短之警戒棒，較長之警戒棍和九十二年二月追加之塑膠製防身盾[5]。

4、日本保全人員依法不能擁搶自衛，日本保全業界並未出現呼籲有關當局讓保全人員持搶自衛之動向，業界不斷經由加強防範措施，增強運輸車之預防犯罪和防彈功能，以及提升保全人員之自衛能力來達成任務[6]。

（六）德國：

[5] 陳維耿，開放運鈔保全人員使用槍枝之可行性及利弊探討，臺北五南，2005 年 11 月，初版 1 刷，222 頁。

[6] 傅美惠，應否開放保全人員用槍問題分析，警學叢刊，2004 年 5 月，34 卷 6 期，213 頁。

1、未開放民間擁有槍枝。

2、僅開放取得證照之運鈔保全人員擁有槍枝。

3、保全人員攜帶射擊武器之規定，保全人員只有在執行運鈔任務時，才必須攜帶經過許可之武器，沒有值勤就不能攜帶瓦斯槍、砍擊武器、刺殺槍以及其他未經許可之危險武器。

4、保全人員因勤務之不同，亦配備有警犬、手提式對講機、通訊設備之汽車，大公司之部分保全人員尚配置有射擊武器，小公司人員則大都只擁有小型手槍，據德國保全業協會稱：金錢、珠寶運送之人員或核能技術機構之警衛人員，因情況特殊，皆擁有武器[7]。

5、保全人員攜帶射擊武器是在執行任務之一開始由公司發給，在任務完成之後立刻繳回。有關武器和子彈之發放和收回，必須遵守政府有關之規定；而每次武器子彈之使用或遺失，必須立即向公司管理部門或有關單位報備。而且保全人員在正式執行運鈔任務前，必須通過武器使用考試[8]。

參、保全人員配槍執勤之利弊分析[9]：

一、保全人員配槍執勤之缺點分析：

（一）市場上保全業者多達五百家，業者素質良莠不齊，對於保全人員之篩選標準不一，雖然保全公司對保全人員會有基本之考核與自律要求，但一些素質不良之保全公司任用有前科或精神疾病之患者擔任保全人員仍大有人在，一旦開放保全人員配槍恐怕招惹更多之治安問題[10]。

（二）保全人員擁槍後「槍械」可能成爲歹徒在覬覦運鈔車現金外之另一個目標，攜槍執勤反而徒增危險，危及配槍保全人員之安全。

---

[7] 李震山譯，警察與私人安全人員維護危險物品及人員任務之分配，警學叢刊，19 卷 4 期，1989 年 6 月，108-110 頁。

[8] 鄭善印、陳維耿，開放運鈔保全人員使用槍枝之可行性及利弊探討，警政論叢，3 期，2003 年 12 月，15-43 頁。

[9] 傅美惠，應否開放保全人員使用槍枝相關問題探討，警光雜誌，565 期，2003 年 8 月，24 頁。

[10] http://www.epochtimes.com/b5/3/6/10/n326463.htm

（三）運鈔保全有運鈔人員監守自盜之風險，若開放保全人員配槍恐有擁槍自重增加監守自盜之機會，甚而產生保全人員利用槍械對同仁進行脅迫、槍擊等事件。

（四）若有不法人士需要槍枝犯案，大可藉由進入保全公司當保全人員，或收買不肖保全人員以「合法掩護非法」方式取得槍枝。

（五）台灣之搶匪犯罪遠不及國外凶狠，且作案無非求財，較少會濫殺無辜，而九十二六月二日發生虎尾鎮農會肉品市場運鈔車搶案，造成一名農會司機及一名保全人員被槍殺之不幸死亡案例，應屬罕例，若運送保全人員持有槍械，一旦遇到搶劫，雙方一定會交火，難免會造成重大傷亡，甚至殃及無辜。

（六）保全人員若持槍，搶匪爲了自身安全會以更優勢之火力搶劫，恐會先傷害或槍殺保全人員而後搶奪槍枝及財物。基於「武器焦點理論[11]」，一旦保全人員持槍執勤，歹徒爲了除去保全人員持槍帶來之生命威脅，其瞄準保全人員開槍之部位，有極高可能性是致命部位，不會只是非要害部分[12]。

（七）保全人員雖服過兵役，但久未使用槍枝及實彈訓練，遇搶劫等突發狀況容易緊張，使用槍械不慎，恐易傷及無辜。

（八）保全人員在執勤過程中，因攜帶裝備及執勤進出車輛、大樓，在疏忽或攜帶不當之狀態下，槍枝極可能走火，傷及他人。

（九）槍械之內部管理不易，開放保全人員配槍會增加保全業者在管理上之負擔（如槍械之交接保管、存放、槍枝遺失等問題）。

（十）保全人員發生口角或衝突時，槍枝容易成爲相互攻擊或洩恨之武器。

---

[11] 「武器焦點」係指犯罪現場有無武器，會影響目擊證人之指認效果，在刑案現場出現武器時，目擊證人會有強烈傾向去瞪著那個武器，而將注意力集中在武器上面，武器會緊緊抓住人們之注意力，而且很難抗拒，這會減少目擊證人觀察並考慮其他面向之時間，進而減弱目擊證人回憶其他細節之能力，例如拿著武器者之長相，這種現象，稱之爲「武器焦點」。請參閱林淑貞譯，辯方證人，伊莉莎白·羅芙托斯（Elizabeth Loftus）、凱撒琳·柯茜（Katherine Ketcham）著，臺北商周，2000 年 7 月，初版 5 刷，277-278 頁。

[12] 例如今年 2 月份發生在臺東市衛豐保全運鈔車至大潤發賣場運送現金時，遭 2 名持槍歹徒開槍搶走現金新臺幣 5 百餘萬元，2 名保全員英勇抵抗，共中 5 槍送醫後無生命危險，本案保全人員都是非要害中彈，歹徒很明顯就是要讓保全人員失去行動及反抗能力。

（十一）某些小型保全公司背景複雜，甚至有黑道介入，在業者素質良莠不齊之情況下，槍枝安全性恐有堪虞，造成部分黑道或組織犯罪持槍合法化之可能。（如部分「人身保全」業者，有充當黑道老大保鏢之虞；另外，部分「駐衛保全」業者，疑有從事替不法行業圍事之行爲）。

（十二）槍枝之供應管道不明。是該由政府發放，還是由民間保全公司自行採購，若由政府發放，所有權及槍枝財產管理，政府（警察機關）恐需增加許多人力作後續管理或監控，若任由民間自行採購，會造成保全業者營運成本增加及壓力，且公開一條販槍管道。

（十三）運鈔車搶案多半爲運鈔防護措施不周全之金融機構自行運送，若相關防護設備仍不改善(如運鈔車、金庫等)，保全人員配槍只是治標不治本之辦法而已。

二、保全人員配槍執勤之優點分析：

（一）歹徒劫鈔犯案行爲日趨凶狠，開放保全人員攜槍執勤，對於有潛在性犯罪念頭之歹徒可起遏止作用，對於保全業者而言，可增強本身之自衛能力，攜槍執勤可以護鈔，更可保護保全人員之安全。

（二）國內金融行庫業者有駐衛警服勤，爲全世界之金融業界所罕見，目前國內警力吃緊，若開放保全業者合法擁有自衛槍械，既可增加保全人員自衛能力與爲金融行庫業者服務之機會，亦可減輕警方人力不足之問題。

（三）保全運鈔人員運送大筆現金常成爲歹徒覬覦之目標，其暴露之工作環境危險性，不亞於警察人員，警察人員面對潛在危險尚需配槍執行勤務，更遑論直接面對搶匪之保全人員[13]。

三、目前不宜開放保全人員用槍之理由分析：

[13] http://www.epochtimes.com/b5/3/6/10/n326463.htm

由於開放保全人員用槍，滋事體大，對整體治安負面影響多於正面，在保全人員素質未提升，及未有完整配套措施前，保全業者及保全商業同業公會大都持保守立場，茲將目前不宜開放保全人員用槍之理由分析如下：

（一）對國家安全之影響：

１、中共對台口號雖有所更迭，無論從「江八點、…、新三不，到九二共識」，始終堅持一中原則，甚至骨子裡從未放棄「血洗台灣」之決心，隨時伺機而動，一旦貿然開放保全人員用槍，對開放槍枝無法有效管理，形成治安與國防漏洞後，將被中共或有心人士利用開放保全人員使用自衛槍枝管道，因有利可圖而有走私槍械等重大犯罪，甚至擁槍自重形成幫派從事組織犯罪，進而從事危害國家安全或恐怖活動，非旦嚴重影響國家安全，甚至動搖國本。

２、國內保全公司如遭中共資金介入，持有槍枝之保全人員將爲中共所利用，危及國家安全；另外，運鈔車本身爲防彈，如再配備武器，將來有可能出現運鈔車隊集結，宛如裝甲車，可輕易控制各政府機關，國家安全更足堪慮。

３、兩岸詭譎多變情勢，還不斷加溫中，爲了避免「煮熟青蛙併發症」之現象，應居安思危，防微杜漸，應對自衛槍枝加強查緝管理，以維護國家安全及公共利益。

（二）保全人員無使用槍械之法律依據：

１、現階段尚未賦予保全人員使用槍械之權限，警械爲警察應勤器械之一種，除警察人員、其他司法警察人員及憲兵執行司法警察、軍法警察職務或經內政部核准設置之駐衛警察執行職務外，非經內政部或其授權之警察機關許可，不得定製、售賣或持有，違者由警察機關沒入（參照警械使用條例第四條、第十三條及第十四條規定）。

２、依槍砲彈藥刀械許可及管理辦法第四條至第八條規定，僅特定對象（政府機

關、學術研究機關、學校軍訓教學需要、動物保育機關…等）得申請購置使用槍枝，尚未開放保全人員使用槍枝，所以，保全公司之保全人員目前僅得申請使用棍棒、電氣警棍、電氣警棒、電擊器及鋼、鐵質伸縮警棍[14]，且非經許可，依法自不得使用。

（三）保全人員未受專業訓練：保全業體質及保全人員素質良莠不齊，且部分保全業者前科素行比率偏高，甚至高達百分之三十以上，保全人員運鈔車現金遭竊（搶）或監守自盜案件頻傳，爲避免開放保全業使用槍械而衍生重大之治安事故，在保全業體質及保全人員素質尚未全面提升前，現階段仍不宜開放槍枝予保全人員使用，現階段是否修法開放，確值深思，爲健全保全業體質，提升保全員素質，警政署刻正研修保全業法，修法後實施「證照」制度，保全人員均應接受專業訓練，並取得講習合格證書，在保全業法尚未修正通過實施相關「證照制度」前，暫不宜開放，至未來修法通過後，保全業及其從業人員體質健全後，再審慎研議開放爲宜。

（四）保全業體質不齊：

１、保全業體質及保全人員素質良莠不齊，保全從業人員前科素行比率，於保全業法修法後（九十二年一月二十二日）[15]保全從業人員前科素行比率約有 16 % (負責人、董監事占 27% ，其他從業人員占 15%)，九十二年起保全從業人員具前科素行比率持續下降，截至目前爲止約有 13% (負責人、董監事占 27% ，其他從業人員占 13%)，並有持續下降之情形，顯見透過上次修法已有效提升整體保全人員之素質。

２、有關保全運鈔車現金遭竊（搶）或監守自盜之案件：85 年 3 件、86 年 2 件、87 年 2 件、88 年 5 件、89 年 2 件、90 年 1 件、91 年 3 件、92 年 1 件、93 年 2 件、94 年 2 件、95 年 1 件，共計發生 24 件，整體而言，監守自盜案件

[14] 依內政部 92 年 7 月 30 日台內警字第 0920078239 號令頒「保全業設置通訊安全裝備之種類規格及使用規定表依規定」明定。

[15] 爲配合行政程序法之修正，加強對保全業之管理，保障客戶之權益，保全業法修正案，業經　總統於 92 年 1 月 22 日以華總一義字第 09200011700 號令公布施行在案。

占 50%，保全業者應加強內部人員之自律控管，特別是負責金融機構駐衛及貴重物品運送（運鈔）之保全人員，對於擔服上述勤務者之家庭狀況、生活起居、薪資收支與交友情形等等，應以更嚴格之標準篩選。

（五）業者本身反對

１、管理不易

保全公司多不贊成保全配槍執勤。即使國內保全業雙雄之中興、臺灣新光保全公司，也都抱持反對之態度，理由是槍枝管理不易，萬一發生治安事件，或是遺失槍枝，反而引來更大麻煩，其次，保全人員若是配槍，也恐怕會成爲歹徒優先攻擊之目標，防不勝防。他們並指出，訓練有素之警察配槍也會出問題，更何況是保全人員！保全人員配槍絕對不是提高執勤安全之最佳方式

２、成本太高

其實業者不贊成開放保全人員使用槍枝之隱性理由應該是，開放保全人員配槍會增加不少營業成本，因爲這跟企業營運目標是相衝突矛盾的。舉凡槍枝採購、維修、保養、管理，還有使用人員之訓練及師資聘用等等，這些都非常耗費成本，所以，站在企業之經營理念觀點來看，保全業者多不贊成此議是可理解的。另外還有保險制度做後盾之因素！保全公司多有心存僥倖倚賴保險公司之理賠保障，也間接促使保全公司多不願善盡金融防搶之社會責任[16]。

肆、美、英國開放自衛槍枝檢討分析

一、**美國開放自衛槍枝實證分析**：主張開放民眾（保全人員）擁有槍械，以增強自我保護能力，最堅強之理由無非是，民眾（保全人員）可以在歹徒侵害之際，持槍自保爲正當防衛之用，然而在犯罪學實證調查發現，允許民眾合法擁

[16] 陳維耿，開放運鈔保全人員使用槍枝之可行性及利弊探討，臺北五南，2005 年 11 月，初版 1 刷，237-238 頁。

有槍枝之美國，當民眾在遭受不法侵害時，僅有少數之民眾能有使用槍枝以自衛之機會。一九七四年美國「法律執行及司法行政總統調查委員會」之資料顯示，在美國犯罪較嚴重之八個城市所發生之六萬六千一百五十一件搶劫案中，只有百分之三點五之被害人有使用自衛之機會；另一項在夏威夷火奴魯魯之調查也指出，從一九七０年到一九七四年四年間發生之所有刑案中，沒有任何一位加害歹徒，是因民眾持搶自衛成功而被逮捕歸案，因此「民眾持槍足以防止不法侵害」，同理「保全人員配備自衛槍枝，以增強自我保護能力」之說法，在犯罪學界早已遭到強烈質疑而普遍否定之共識，且開放槍枝有諸多副作用：

1、劣化治安品質：美、日比較，以一九七七年爲例，採行開放槍枝管制之美國，其持槍殺人佔所有殺人案件之比率，是採行槍枝管制政策之日本十二倍；持槍強盜案件是日本之三十八倍；持槍傷害案件是日本之二百三十倍。東、西犯罪學家（研究日本警察最有成就之美國學者貝利）均一致指出，槍枝管制政策成功，是日本治安良好之重要原因之一，更是日本警察因公傷亡遠較美國爲低之重要因素。

2、增加持有人及其家人之傷亡：民間或保全人員持有槍枝最大之諷刺可能是「自保不足，遭戕有餘」，一項長達十五年之犯罪學縱貫調查指出：持有槍械不慎走火致死之民眾數字，是非法入侵歹徒所殺害人數之六倍之多。

3、歹徒犯案之工具：美國國會資料顯示，在美國一年至少有十萬枝各式槍枝遭竊，而遭竊之槍枝，有許多更成了其他犯罪之工具，根據美國警察基金會之統計，在所有持槍犯罪之案件中，約有四分之一之槍枝是歹徒自民間所偷竊而來的[17]。

二、**英國立法強制收購**：一九九七年九月三十日前，英國必須將自己所擁有點二二口徑之手槍或自動槍械交給警察局，逾期不繳最高可判處十年徒刑。英國之所以立法強制收購槍械，乃起源於一九九六年三月十二日，英格蘭丹布蘭小學發生大屠殺案，四十三歲之單身漢漢米爾頓持槍瘋狂射擊校園內師生，造成十六名孩童和兩名

[17] 請參考黃教授富源，1990 年 2 月 2 日，自立論衡，這裡有非常精彩之敘細。

教師喪生，另外兩名孩童和兩名教師受傷，兇手最後也自殺之慘劇。英國在強大輿論之壓力下，當時保守黨乃提案，由政府發給補償金強制收購槍械。

伍、保全人員配帶防暴槍執勤之可行性分析

目前國內保全人員能使用之安全裝備其實很有限，依規定僅得申請使用棍棒、電氣警棍、電氣警棒、電擊器及鋼、鐵質伸縮警棍，以較具規模之中興保全公司與臺灣新光保全公司爲例，其現階段保全人員執勤時除穿著所屬公司之制服外，系統保全人員另配有三節警（甩）棍、巡迴服務車裝有無線電通訊設備；臺灣新光保全公司巡迴服務車另備有塑料長形警棍，中興保全公司配有 minipond（行動保全）及 PDA 手機；駐衛保全人員配有三節警棍及手持式無線電；運鈔保全人員除配有審驗合格之運鈔車（防彈），並穿著防彈衣及防彈頭盔，車上並配有 GPS 及無線電通訊設備，故保全業界呼籲開放保全人員得使用防暴槍執勤之聲浪日熾。

一、保全人員佩帶鎮暴槍執勤之優點分析：

（一）提高破案可能性：

保全人員佩帶鎮暴槍，如使用塑膠子彈其產生之強力撞擊，會使人感到巨大疼痛，但不會穿透衣服或皮膚；至於制伏彈內部填充有類似椒萃取物之粉末，擊中人體後粉末會瞬間散開，造成眼、鼻、口腔黏膜強烈刺激，一般只須二發制伏彈，就能使人失去反抗力，但事後以清水沖洗即可，也不會有毒害之後遺症，對於意圖搶奪運鈔車輛或金融機構金錢之歹徒，能迅速癱瘓其行動能力，並能立即上前逮捕或同步聯繫警網協助逮捕歹徒。

（二）提升執勤效果：

保全業係爲特許行業[18]，因此，使用鎮暴槍仍應向主管機關申請許可，始可佩帶服勤，雖然鎮暴槍原始設計上，並不會穿透衣服及皮膚，惟遭受彈丸

[18] 馮強生，槍砲彈藥刀械管制條例之研究，文化大學法律學研究所碩士論文，2003 年 6 月，130-138 頁。

打擊之處仍會紅腫或瘀血，即並未具有立即死亡之風險，如能正確使用並妥爲完善之管理，對於第三人而言，保全人員佩帶鎮暴槍服勤，對於不法之徒具有赫阻作用，對於所戒護之對象（金融機構及運鈔車輛）提高保護作用，提昇執勤效果並適時確保執勤人員之生命安全。

（三）執勤與訓練兼顧：

保全人員（金構駐衛及運鈔人員）平實訓練時，可使用漆彈，執勤時則使用鎮暴彈或制伏彈（pepperball）所配用之彈丸材質爲塑膠彈丸或胡椒粹取物，均同一類型之槍枝，如同國內司法人員之射擊常年訓練一般，使用同類型號之槍枝訓練與執勤，更值得一提爲鎮暴槍訓練使用漆彈，可模擬實際搶奪或搶劫情形，縮短保全人員平時之訓練與實際執勤發生狀況之落差，提昇保全人員執勤能力。

（四）不易改造：

鎮暴槍係以二氧化碳爲動力，彈丸分爲漆彈（訓練用）、鎮暴彈及制伏彈（勤務用），無法改造成爲槍械，亦無法更換爲鋼珠彈丸（太重），如保全公司能落實管理、管制與訓練，應可提高執勤效果。

二、保全人員執勤配用鎮暴槍之缺點分析：

（一）鎮暴槍使用不慎：

目前國外有二種主流之塑膠子彈，其一爲由散彈槍發射之塑膠散彈，另一爲由槍榴彈發射器發射之塑膠散彈，目前國外很多軍警單位均使用於驅離群眾，其原先設計以不射穿人體爲標準，惟仍然傳出有使用不當，造成人員受傷及波及無辜之結果。

（二）可能增加傷亡：

保全人員佩帶鎮暴槍，對一般民眾或意圖不法之徒，無法知悉前述槍枝之機械性能，僅能從外觀判定就是「槍枝」，一旦遇到搶劫，歹徒可能會先開

槍自保，癱瘓保全人員行動及反擊能力，可能增加保全人員之傷害。

（三）訓練資源不足

使用鎮暴槍目的無非是對突發狀況作適當應變，惟綿密定期性之教育及訓練不可缺少，保全人員配槍執勤模擬射擊訓練成本極高，包括槍、彈、師資、場地、保養問題等等。但訓練之場地及教官之延聘，也會增加營業成本，對重視成本考量之私人企業而言，無疑是一大利空。即使保全人員雖大多服過兵役，但久未使用槍枝及訓練，一旦遇搶劫等突發狀況容易緊張，造成了使用槍械不慎恐傷及無辜。

三、建議開放保全人員使用鎮暴槍之理由分析：

一、鎮暴槍之性能佳（非致命性武器）：

這種新型鎮暴槍與國內「生存遊戲」玩家所使用之漆彈槍原理相仿，都是以高壓空氣罐做爲動力，使用十七 mm 之塑膠子彈，有效射程約 40 公尺，子彈類型依功能性則區分爲漆彈、鎮暴彈、制伏彈（S.P.T）三種。其中鎮暴彈產生之強力撞擊，會使人感到巨大疼痛，但不會穿透衣服或皮膚；至於制伏彈內部填充有類似椒萃取物之粉末，擊中人體後粉末瞬間散開，造成眼、鼻、口腔黏膜強烈刺激，一般只須二發制伏彈，就能使人失去反抗力，但事後以清水沖洗即可，也不會有毒害之後遺症。此外，鎮暴槍還具有射擊時無後作力、且可產生高分貝爆裂聲震憾效果等特性。

二、保全人員進用之篩選機制：

警政署除協助保全公司過濾僱用人員之前科紀錄，並積極規劃建立保全人員證照制度及保全業之評鑑制度，以提升保全人員之素質，及健全保全業之體質。

三、加強管理

有關鎮暴槍之適法性尚無違法之餘，保全業者如能加強幹部管理責任，強化

內部管理功能，將管理層面之問題逐一克服，並輔以保全業中央主管機關與地區警察機關之抽查與協助管理，如能適當使用鎮暴槍於金融機構警衛與運鈔業務，對於防護標的之安全性提高，應具正面之功能。

四、透過修法配合

目前研議將評鑑制度納入本次保全業法修正條文[19]，並將保全證照分級管理，採行「積極開放、有效管理」方式，透過保全人員裝備之加強，與教育訓練之強化，有效提昇保全人員之執勤功能，並協助政府維護治安之重責。

陸、結語（結論及建議）

一、結論：

目前槍枝使用採行許可制，但是否開放保全業運鈔人員攜帶私人槍枝，除顧及保全人員整體素質良莠不齊外，最主要考量仍爲應有完善配套措施，包括建立證照、評鑑制度，目前警政署已協助保全公司過濾僱用人員是否有前科紀錄，並規劃「保全人員訓練計畫」，將有助於全面提升保全人員之專業執勤能力，增進保全業之服務品質，未來則希望建立制式教育訓練過程，建立講習、評鑑制度，淘汰不良之保全人員及業者，另鑑於歷來運鈔車搶案多次發生保全人員監守自盜事件，保全業者應加強內部人員之自律控管[20]。

保全人員若是配槍，易遭受致命性之攻擊，亦會成爲歹徒優先攻擊之目標，防不勝防，「警察配槍也會出問題，更何況是保全人員？」倘若保全業員工一個不高興，拿槍打主管或幹部，或是拿槍出去尋仇，甚至拿槍犯罪，後果非常嚴重，不堪設想，業者無不憂心忡忡。其次，就算是在執勤時開槍護鈔，萬一打死無辜，又該如何舉證、證明是合法自衛？另一個疑慮是，保全業執勤，往往是敵暗我明，現在保全人員沒有配槍，歹徒就算要犯案，也不一定得對保全人員痛下殺手；一旦開放配槍，歹徒犯罪時，歹徒今

[19] 施桑白，我國保全業評鑑制度之規劃研究，警學叢刊，36 卷 3 期，2005 年 11、12 月，239-261 頁。
[20] http://www.epochtimes.com/b5/3/6/10/n326462.htm

後恐怕會先對保全人員下手，亦可能反而會選擇優先殺害保全人員，甚至想搶奪槍枝，把保全人員視爲下手目標，反而對保全人員生命構成威脅，危險性反而提高，「保全人員配槍絕對不是提高執勤安全之最佳方式」、「保全人員配槍亦非防止運鈔車遭搶之萬靈丹」。況且中南部有些小型保全公司，背景複雜，具有黑道色彩，甚至專替特種行業圍事，如果開放保全業合法擁槍，在業者素質良莠不齊之情況下，槍枝安全性恐怕堪慮。故保全人員配槍，槍枝管理不易，萬一發生治安事件，或是遺失槍枝，對當前社會治安無異雪上加霜。故現階段保全人員素質良莠不齊，未有完善配套措施前，似不宜貿然開放保全人員擁有自衛槍枝。

二、建議：

爲健全保全業體質，提升保全人員素質，建議研修保全業法，輔以實施「保全公司評鑑制度」以及「保全人員證照制度」，落實保全人員職前及在職教育訓練，以強化保全人員執勤能力，另外還要落實主管業務機關之監督管理機制，對於違法經營或違反保全業法之保全公司，依法處罰，不可有鄉愿或失職行爲；保全人員是否配槍部分，目前首先要求保全人員均應接受專業訓練，以取得相關證照，俟保全業及其從業人員體質健全後，再審慎研議開放爲宜。

現階段如確有開放保全人員擁有自衛槍枝之必要性，建議採循序漸進方式，得先擇一優良保全公司[21]之運鈔保全人員先行試辦半年或一年，經評估成效良好，再視情形決定是否全面開放所有運鈔保全人員得擁有衛槍。

至於鎮暴槍之適法性既無違法之疑慮，保全業者如能加強管理與自律，並輔以保全業中央主管機關與地區警察機關之抽查與協助管理，現階段如能適當使用鎮暴槍於金融機構駐衛與運鈔保全業務，對於提高防護標的之安全性，應具正面之功能，保全業界及主管機關亦樂見其成。

[21] 初步經保全業中央主管機關內政部評定爲優良保全公司有 124 家（詳細情形公布於內政部全球資訊網 http://www.moi.gov.tw/news/active_p.asp?NewsId=2074；內政部 95 年 2 月 27 日內授警字第 0950027568 號函參照）。

本文僅提建議如下：

（一）因有不少金融機構以自行改裝之箱型車或私人轎車運鈔，根本沒有防搶功能之設備，加上由無運鈔專業能力之銀行人員護送下，也易成爲歹徒覬覦之目標，建議要求一般銀行或信合社運鈔需有標準配備之運鈔車輛及護鈔人員，當可間接提高對運鈔安全之重視。

（二）鑑於邇來保全業執行運鈔保全業務，屢次發生運鈔車現款遭搶（竊）或保全人員監守自盜之情形，其中半數以上係公司內部管理發生問題，且運鈔車設備及內部管理紀律亟待加強及改善，故爲強化保全業執行該項業務之內部管理，以保障客戶之權益，及維護保全業之聲譽，建議財政部儘速修正 86 年 1 月 22 日台財融字第 86601348 號函頒「金融機構安全維護注意要點」，將金融機構運鈔車比照「保全公司申請運鈔業務特殊安全裝置運鈔車審驗規定[22]」之配備標準、審驗程序及勘驗標準，加以嚴格規定，或委請合法之運鈔保全公司執行運、補鈔業務，以杜絕類似不法情事之再發生。

（三）駐衛保全人員不得用銀行現有車輛，與銀行人員一併外出支援護鈔或運鈔，唯有依法許可經營運送保全業務者，以合法且經審驗合格之「特殊安全裝置運鈔車」設備，始得執行現金或其他貴重物品運送之安全維護業務，至於駐衛保全人員依法僅得執行保全業法第四條第一款規定「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」之駐衛保全業務。故負責各金融業等場所安全防護之駐衛保全人員，不得兼執行運送等其他業務項目，故不得以銀行現有車輛，與銀行人員一併外出支援護鈔或運鈔等事項，以維運鈔或自身之安全[23]。

---

[22] 內政部於 92 年 6 月 30 日以台內警字第 0920078202 號函頒修正「保全公司特殊安全裝置運鈔車應有設備審驗規定」。

[23] 有關駐衛保全人員得否用銀行現有車輛，與銀行人員一併外出支援護鈔或運鈔等事項疑義一節，保全業係按實際經營之業務類別分項許可，經營運送保全業務者，依法應有「特殊安全裝置運鈔車」設備，因其業務特性及工作性質與「重大公益」有密切相關，故有其特殊之許可設立要件，乃爲保護公益及保障一般人民之權益而設，爲管理保全業所必須，與保全業法之立法目的及立法整體精神亦不相違背。故

（四）金融機構應重視自我安全防範體系，積極裝置監視器、增聘保全人員、購置運鈔車，警方可以將原本每天投入金融機構巡邏勤務警力，移做社區巡邏、偵辦竊盜與詐欺案件，當更有助於治安維護之實益。

（五）建議財政部，請各保險公司於訂定保險契約時，將運鈔及安全維護之重視程度（金融機構檢測成績），列爲不予理賠之事由或提高保全公司投保之保費。

（六）落實保全人員職前及在職教育訓練，強化保全人員執勤能力。

經營運送保全業務者，必須符合保全業法所定之要件，應有「特殊安全裝置運鈔車」設備，始得獲准許可，故唯有依法許可經營運送保全業務者，以合法且經審驗合格之「特殊安全裝置運鈔車」設備，始得執行現金或其他貴重物品運送之安全維護業務，至於駐衛保全人員依法僅得執行保全業法第四條第一款規定「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」之駐衛保全業務。故負責各金融業等場所安全防護之駐衛保全人員，不得兼執行運送等其他業務項目，故不得以銀行現有車輛，與銀行人員一併外出支援護鈔或運鈔等事項。警政署復重申92年6月18日警署刑偵字第0920008784號函釋略以：『有關保全業未依保全業法第四條第一項第二款規定，申請「關於現金或其他貴重物品運送之安全維護」業務之許可，卻於與客戶簽訂之契約內明訂可擔任或協助運鈔、護鈔工作，已與保全業法第十九條規定不符，…。』，各金融業之駐衛保全人員，如有違反前揭規定者，協助運鈔、護鈔工作，將依法從嚴查處【依據台北縣保全商業同業公會92年10月21日(92)北縣保行字第92328號函辦理，警政署92年10月31日警署刑偵字第0920159054號函參照】。

保全人員
的道德兩難教育之探討

吳鳳技術學院保全管理系 范國勇系主任

壹、前言 16-1

貳、道德兩難的定義 16-3

叁、保全人員經常所面臨道德兩難的問題 16-4

肆、如何加強保全人員道德兩難的教育 16-5

伍、結論 16-8

保全人員的道德兩難教育之探討

吳鳳技術學院保全管理系 范國勇系主任

壹、前言

2005 年 2 月 26 日台中市金沙百貨大樓發生大火，造成四死三傷的慘劇，其中一位死者王瀞樹先生爲勤益保全公司的保全員。王瀞樹才到金沙百貨大樓工作兩天，當大火發生時，他第一時間並沒有到地下室救出正在寫功課的女兒，反而奮不顧身衝上樓去疏散大樓內的人員，到了二十層樓時，因體力透支，加上吸入過多濃煙，終告倒地被火海吞噬，不幸死亡[1]。2005 年 7 月 11 日富邦銀行高雄市三民分行發生搶案，歹徒呂學龍頭帶安全帽，分持一把玩具手槍和西瓜刀侵入銀行，搶走現金四十三萬九千九百元，銀行保全員任新生上前制止，不幸左臂被砍一刀，血流如注，但任員仍和銀行的行員合力將搶匪呂嫌制服，送交警方偵辦，隨後警方將受傷的任新生送高雄醫學大學附設醫院急救[2]。槍擊要犯張錫銘於 2004 年 7 月 26 日在台南縣被警方圍捕時，除了挾持老農簡昭平當人質外，也攔截高雄市星堡保全公司保全員吳信璋所開的汽車，把吳信璋從駕駛座趕到後座，並向附近媒體開槍示警，大叫不要拍，然後開車揚長而去，警方「獵龍專案」圍捕行動宣告失敗，事後保全員吳信璋雖然獲釋放，但旋即辭掉保全工作[3]。

2004 年 8 月 11 日台新銀行台北市復興分行發生搶案，歹徒穿雨衣持槍進入銀行，首先對著保全員開槍，子彈貫穿保全員的腿部，行搶一個現金袋，袋中有現金 476 萬元，然後迅速騎機車離去，作案過程只有短短不到一分鐘時間。歹徒犯罪手法類似 2002 年 10 月間立保保全公司運鈔車搶案，歹徒一路尾隨運鈔車，當保全人員在中信證券公司送鈔時，歹徒突然衝出來，對著保全員開槍，保全員不幸中彈倒地，歹徒火速搶走保全員手中現金袋，然後騎機車逃逸，總共被搶走 200 萬元。當時歹徒也身穿雨衣，頭帶全罩

[1] http://www.epochtimes.com.tw/bt/2005/2/27/n828529.htm
[2] http://www.epochtimes.com.tw/bt/2005/7/11/n982069.htm
[3] http://www.cdn.com.tw/daily/2004/07/27/text/930727j3.htm

安全帽，一人犯案，至今仍逍遙法外。立保保全公司運鈔車於 2004 年 8 月 27 上午 10 時左右，在桃園縣楊梅鎮善美的超市進行補鈔工作時，保全員謝志豪一下車，還沒走進超商門口，歹徒突然衝出來，朝謝員左膝蓋和右手掌各開一槍，搶走現金 500 萬元。當另一保全員準備上前阻止時，接應的另一歹徒則下車，開兩槍示警，隨即歹徒開車朝中壢方向逃逸，受傷保全員謝志豪被送往楊梅天晟醫院急救，膝蓋槍傷差 1 公分就造成終身殘廢[4]。2004 年 8 月 7 日上午 28 歲的男子邱昱銓涉嫌侵入台北縣板橋市海山國小行竊，遭該校保全人員發現，邱嫌持瑞士刀拒捕，並發生雙方纏鬥的狀況，被壓制的邱嫌自稱有愛滋病，咬了羅姓保全員的左手臂一口，導致保全員左手臂流血，經送醫治療，因邱嫌確實患有愛滋病，醫生建議羅姓保全員三個月內最好定時到醫院做追蹤檢查，以確定是否被感染愛滋病[5]。

2005 年 6 月 20 日下午在高雄市，衛○保全公司發生保全員吳柏霆監守自盜的事件，當時吳員夥同其他兩位保全員執行運鈔任務，趁同伴至郵局收取款時，將裝載約 3500 多萬元的運鈔車開走，隨後把運鈔車丟棄在台泥公司鼓山區舊廠，從小港機場搭乘飛機，經由香港逃至中國大陸，雖然警方追回贓款約 3100 萬元，但是吳柏霆至今仍逍遙法外。[6]2002 年 5 月 3 日台○保全公司發生保全員吳建串監守自盜事件，台灣保全運鈔車於 5 月 1 日收款 2600 萬元，因逢五一勞動節銀行休息，保全人員將運鈔車停放在臺北市政府南區地下一樓停車場，待隔日將現款繳庫時，發現鎖在運鈔車金庫內的現款均不翼而飛。經警方初步調查，保全員吳建串涉案可能性很高，而且吳員已於 5 月 1 日晚間搭機前往香港，據警方透露他可能已潛逃至中國大陸，至今也仍逍遙法外。[7]

從上述的案例中，有保全人員於服勤中，遭到搶匪的襲擊而受傷的事件，也有保全人員因盡忠職守，當百貨公司發生大火時，仍奮不顧身，搶救其他身陷大樓的住戶人員，最後自己葬身於火窟中而不幸身亡的悲壯故事。然而也發生保全人員監守自盜的事件，讓從事保全工作的同行蒙羞而顏面無光。爲什麼同樣服務於保全業，有的保全員行爲值

[4] http://www.tvbs.com.tw/news/news_list.asp?no=suncomedy20040827104811
[5] http://home.kimo..com.tw/lgbtnews2004/08/08-04..htm
[6] http://www.epochtimes.com.tw/bt/2004/6/20/n960013.htm
[7] http://www.cdn.com.tw/daily/2002/05/03/text/910503d6.htm

得大家的尊敬與欽佩，但也有保全員的行徑讓人不齒？這完全牽涉到保全員個人的職業倫理修持，以及對生命價值認識的多寡。顯然從事保全工作將會面臨驚險環境的挑戰，讓自身陷入危險的情境中。甚至也會因工作中經手客戶的大筆錢財，而受到高度的誘惑。因此，本文想要探討如何加強保全人員的道德兩難（ethical dilemmas）教育？

貳、道德兩難的定義

道德兩難（ethical dilemmas）是指當人面臨進退維谷的現象時，他所面臨的是一種爲難選擇，也就是中國古諺：「魚與熊掌，孰爲重？」的故事。一般倫理學家和基督教倫理學家在談道德兩難時，常會把辯論重點放在應根據那個規則來作爲行動的依據上，但我們一直認爲這麼做，對問題的理解並不全面。道德兩難事實上應該被視爲一個「記號」，這個記號意味著我們的道德系統存在著限制，也意味著作爲行爲者的人本身的限制；從另外一個角度說，道德兩難也可以視爲一個「機會」，即反省我們的道德信念系統是否有更深刻意涵或有我們尚未意識到之限制的機會[8]。

我們的生命確實常處於兩難之間，如果我們的道德處境可以清楚地按操作手冊運作的話，道德處境就沒什麼難處了，但事實上並非如此。在倫理學的課堂上，我們常會提到有名的道德兩難的例子：如有位男士的母親與太太同時掉落水裡，不知所措的他，應該先救誰呢？熱戀男女，談到婚嫁，由於雙方家長中，有一方因某種理由，極力反對此椿婚事，這對情人到底要聽從父命，和對方分手？抑或爲了愛情而離家出走？父母吵架時，兒女到底應該幫誰？當婆媳之間不合的時候，爲人子、爲人夫者又應該站在誰的立場說話？在道德上我們的處境常常不是黑白分明的，也非能如此痛快去抉擇，並不像肚子餓了吃東西，到底要在家裡自己烹調？或外出到餐廳解決那麼容易，有時我們會因爲三天沒吃東西，加上身無半文，對於眼前無人看管烤雞，我們到底要繼續挨餓？還是把烤雞偷走？好好填飽肚子。歷史上，許多皇朝爲了保全國家安危而實行和親政策，身負使命的公主，也常在「忠孝不能兩全」的兩難之間掙扎。例如清朝的和碩公主，她爲了

[8] 柯志明，2002，臺南神學院學報《神學與教會》第廿七卷第二期，頁 419-344。

緩和清室與平西王吳三桂的關係而下嫁漢族。臨別前，稚幼的她對著孝莊太后說道：「假以時日，當父皇與夫君干戈相向時，我該幫誰呢？」面對如此兩難的問題，孝莊太后也不知如何回答，只有淡淡的說：「一切看你自己[9]。」

如同齊克果（S. A. Kierkegaard）所說的，生命就像有一頭惡犬在後面追你，但前面又是斷崖，你要怎麼辦？齊克果說，跳！這就是他所謂的「信心的跳躍」，但不是每一個人都有信心跳，況且你要跳到那裡去呢？這就是我們的生命的現實[10]。

叁、保全人員經常所面臨道德兩難的問題

保全人員因工作性的關係，本身肩負社區或住戶或客戶的生命和財產的安全，因此工作必須是日以繼夜，同時深知社區與住戶家庭狀況，而且也有可能要負責現鈔或貴重物品的運送，因此保全人員再工作上經常會面臨以下一些道德兩難的問題：

一、 正常的家庭生活的問題

保全人員因工作性質，必須二十四小時執勤，無法像一般上班族「朝九晚五」的正常上班，工作往往需要執勤小夜班或大夜班，甚至還有服勤一天休息一天，假日和年節仍要排班，因此生活與家人作息很難正常的協調，造成與家人有聚少離多的現象。若家庭中另外一半，或身體不好，或依賴性太強，或溝通不良，保全人員會陷入兩難之中，家庭與工作孰重？

二、 工作危險的問題

保全人員工作時，如前所述運鈔保全人員或維護金融機構安全的保全人員，面臨與搶匪對峙，甚至被搶匪挾持時，保全人員應如何處置？爲了盡忠職守，與歹徒週旋到底？還是「日頭赤熱熱，隨人顧性命」而溜之大吉？

[9] http://www.fgs.org.tw/master/mastera/librry/center/center/2002-04/910430.htm
[10]柯志明，2002，台南神學院學報《神學與教會》第廿七卷第二期，頁 419-344。

三、 獲知住戶或客戶不法隱私的問題

保全人員因工作關係，獲知住戶或客戶有不法的行爲，如保全員甲知悉住戶乙利用太太出國期間，帶其他的女人回家過夜；或保全員 A 知悉住戶 B 在其住宅內搞色情應召站。保全人員是否要揭發上述的醜聞，以公諸於世，讓住戶乙與住戶 B 受到法律應有的制裁？抑或保持沉默，不管他人的閒事？

四、 獲悉其他的保全人員有不法事情的問題

保全人員獲悉公司其他的保全人員有不法的事證時，保全人員應如何處理？如保全員甲知悉公司其他同仁上班時聚賭，或知悉保全員乙偷住戶的財物，保全員甲是否甘冒得罪同事也要挺身而出，出面檢舉其他保全員的不法事件？還是裝著沒事？

五、 提供住戶或客戶家庭狀況的問題

保全人員因工作的關係，對住戶的家庭狀況或客戶的行蹤較爲了解，若有不法之徒，想利用保全員掌握某住戶的家庭或行蹤資料，因此對保全員威脅利誘，希望保全員能當他的眼線。保全員面臨此狀況時，到底要和歹徒合作獲得好處？還是不畏外力，堅持其工作上應有的本分？

六、 護送現鈔或貴重物品時的問題

運鈔車保全人員常要到金融機構或商家押送巨額現金以及貴重物品，過去幾年中發生保全人員執行運鈔勤務時，發生監守自盜的事件層出不窮，這也說明當保全人員負責運送這些花花綠綠的鈔票時，產生非分之想。因此如何讓保全員面對鉅額的現鈔時，以榮譽爲重，不發生監守自盜的情形，這也是保全員所面臨道德兩難的問題。

肆、如何加強保全人員道德兩難的教育

從上述可以知道，保全人員在執勤時，其實會面臨許許多多道德兩難的問題，如果

對這些道德兩難的問題，不能在保全人員養成教育中給予關注，進而建立保全人員正確的職業倫理與工作價值，保全人員將無法贏得社會大眾的信賴與尊敬。那麼應如何建立保全人員的兩難教育呢？

一、建立保全人員的核心價值：

保全人員的養成教育除了加強中國固有道德教育外，如禮義廉恥、忠恕、友愛的社會價值灌輸外，更重要的需建立保全人員專屬的核心價值，什麼是保全人員的核心價值呢？以保全人員的工作特性，三種核心價值是不可缺乏的。

（一）廉潔（Integrity）、（二）審慎（Viglance）、（三）助力（Helpfulness）。

因保全人員負責維護社區、住戶與客戶的生命財產安全的工作，容易掌握社區、住戶或客戶的居家與財務狀況，甚至從事運鈔工作會經手鉅額現金或價值不斐的物品。若保全人員沒有廉潔的素養，心存貪念，不僅對客戶的生命財產安全會產生嚴重的威脅，而且會讓保全業的商譽盡失，無法贏得民眾的信任。故廉潔成爲保全人員第一種的核心價值。

保全人員負責維護他人的生命、財產、安危工作，必須能自救後才能救人，因此如何維護本身的安危成爲保全人員非常重要的課題，審慎就成爲保全人員第二種的核心價值。保全之工作是一種服務業既是服務業，必須以客戶爲導向的工作，因此必須重視客戶的需求與感受，給客戶有效的協助，因此助力就成爲保全人員第三種的核心價值。

二、規劃生命教育課程：

爲落實保全人員道德兩難教育，首先必須在保全人員養成教育課程中融入生命教育的題材，讓同學們能從課堂上吸收知識與觀念，進而影響其人格與道德認知的發展，因而增加其日後之工作上的免疫能力，使其能抵抗各方的誘惑，而不致在職場上跌得鼻青臉腫。

三、加強合適的教學平台：

對於道德教育方法的引進，在六零年代「價值教育」的教學方法陸續被國內教育界採用，至今仍非常盛行。道德兩難其實是個人陷入道德衝突的困境，應如何去取決？雖然我們的老祖宗給我們一個原則的明訓：「兩害相權取其輕，兩利相權取其重。」，但如何去判斷，孰輕？孰重？也需經過智慧的判斷，和良知的掙扎。那麼如何去選擇適合的教學平台作爲保全人員的道德兩難教育的方法呢？本文傾向選擇「價值教學法」作爲教學的平台。

根據莊明真（1985）指出，價值教學法的模式應包含四個面向：（一）呈現價值主題、（二）價值的澄清、（三）價值指導、（四）評鑑。[11]

（一）呈現價值主題：授課老師可已呈現價值情境，如保全人員在銀行值勤時，有搶匪闖入準備行搶時，保全人員應如何應變？引導學生思考及討論。

（二）價值的澄清：教師運用價值澄清教學策略，討論相關價值觀點，利用角色扮演方式去評估並演示解決問題的方法，如搶匪持槍行搶時，保全人員應如何去面對險惡情況？

（三）價值指導：引導學生兩難困境問題的討論，從正反兩面探討每一個解決方式可能造成的結果。如上例，保全人員是否應上前制止歹徒行搶？如果不要？保全人員是否有其他應變措施？

（四）評鑑：學生選擇問題解決的方式，解釋和檢討其所選擇的答案，並付諸行動於日常生活中。

從上述的四個面向，我們可以明白價值教學法是可以適用於道德兩難情境中，使學生能客觀分析檢討各選擇的後果以做爲最後選擇之參考。

四、分析案例及分組討論

讓學生們去搜集保全人員道德兩難的案例，由同學們對案例加以分析探討，作成討

[11] 莊明貞，（1985），價值教學的理論與實際，國教世紀，20 卷，10 期，頁 31-35。

論大綱，然後將同學分成數個小組，由資深的學長或教師來負責帶領，期盼能釐清衝突的癥結點，再分析其利害得失，以建立保全系同學們的道德兩難的判斷能力。

伍、結論

道德兩難的問題，不僅在保全業內會發生，而且在各行各業都會發生，只不過保全業乃是提供維護民眾身體、生命、自由、財產安全的服務業，與民眾的日常生活息息相關。因此，如何來協助保全人員的道德兩難教育，也是保全管理系的嚴肅課題。其實，人生的「兩難之間」何其之多！聰明的人兒，當你面對人生的「道德兩難」，我們不必急著去解決它，可以讓時間來舒解一切，能夠「化危機爲轉機」，最好能達到「雙贏」的結果。當「道德兩難」變成「皆大歡喜」，這才是最圓滿的結局。

提昇駐衛保全
合理薪資及案場報價之探討

中央警察大學行政警察學系　鄭文竹教授

壹、前言 17-1
貳、駐衛保全之意涵 17-1
　一、保全業之意義 17-1
　二、駐衛保全之意義與狀況 17-2
叁、合理薪資及案場報價之意涵 17-4
肆、駐衛保全業現行市場狀況 17-8
　一、日本保全業〈警備業〉的現況 17-8
　二、我國保全業的現況 17-8
伍、駐衛保全人員合理薪資及案場報價之計算 17-10
　一、現行保全公司駐衛保全人員薪資之計算 17-10
　二、如何計算駐衛保全人員合理之薪資 17-11
陸、結論 17-14
柒、建議 17-14

提昇駐衛保全合理薪資及案場報價之探討

中央警察大學行政警察學系　鄭文竹教授

壹、前言

企業體在鯨吞蠶食、競相銷價的自由市場當中，要保有一席之地，及維持一定的利潤，非有良好的競爭策略，無法生存；所謂競爭策略乃是企業體所應審視的生存之道，在於如何提供特定的產品給予特定的市場，與競爭者競爭，並保有競爭優勢；而欲保有競爭優勢，必須其成員能適時適量提供有關產品，並能在競爭市場中謀取應有的利基，才能避免該企業體遭受到淘汰的命運。

駐衛保全工作，爲保全公司經營的類別項目之一，是一項勞力市場，勞力密集的工作，國內在各保全公司競相殺價的情況之下，業者與服務人員都大嘆難爲，…；保全業主管機關內政部警政署也透過評鑑制度，希望對保全公司區分等級，俾便分類經營與管理，惟礙於北中南評鑑結果百分比不一，事關各保全公司權益，故受到有關保全公會質疑，因而，不敢貿然公佈執行，….。致使各保全公司尚處在春秋戰國--相互殺戮的時代。

其實解決之道，只有各保全公司努力建構其服務品質，進而穩固勞力市場，獲取應有利潤，然而要其成員發揮服務熱忱，筆者認爲：非有合理的薪資結構不能爲功，且合理的薪資結構，更附著於所服務案場能獲得合理的報價，才能反映成本與發展茁壯，這些環環相扣的關係何在？又如何計算其成本與報價？誠爲筆者探討的動機。

貳、駐衛保全之意涵

一、保全業之意義

在古代保全團體（the security groups）之間，並沒有分界點（demarcations）的存在；軍事、公眾和私人保全皆在於有其共同的根源需要，有關保全功能的根源，起始於遊牧民族（the nomadic tribes）保護他們牛羊群（flocks）的財產，免於遭受動物的掠奪，並

能即時接收鄰近好戰族群攻擊的警訊。隨著時間的敘述，這些護衛者所肩負的責任，帶給游牧者的安寧，確實有重大的意義，因而，聖經對一個護衛或看守人員（a guard or watchman）所使用的昭示：Shomer，此字一直在現代希伯來文應用中。

由於早期規範遊牧民族，存在於親族關係的應報和世仇，係採用以暴易暴（an eye for an eye）的法則，因而，勢必增加其部落、營區及堅持報復法則力量的保全，如此種種需要武裝人員；直到今日，軍事仍然扮演維持和平的功能，然而，隨著時空推移，現今最適合實現此項思維之責任者，則爲警察及私人警衛（保全）（Milton Lipson，1975）。

對於保全業的界定，美國 Gion Green 認爲：專門爲特定人士、組織或公司從事犯罪預防、災害預防或損失補救的個人、組織或公司，而他們均不隸屬於政府的執行單位（Gion Green，1981）。

因而，保全工作，顧名思義，係指保全公司所有成員對於民眾生命財產，從事危害防止任務的私人契約服務工作，亦可概括稱爲保全業工作人員所從事危害防止任務的契約服務工作。

我國保全業，源自民國六十七年由林燈等人仿照美國、日本及其他國家之警備或安寧公司之模式，再依據我國公司法規定，集資成立中興保全股份有限公司，向經濟部申請設立保全公司登記，經核定後，始從事保全營業行爲之公司，從此開啓我國保全業之大門；該公司初時營業項目爲替客戶作防盜、防火、防災等電子感應系統裝置及派人負責巡邏、守望服務等業務。（郭志裕，民 78 年）

二、駐衛保全之意義與狀況

目前我國保全公司之業務，分爲四類型態：系統保全（Beat Engineering）、駐衛保全（Security Guard）、現金運送保全及人身保全等四類。

所謂駐衛保全（Security Guard），係指以保全人員駐守在大型建築物、集體社區、機關團體等處所，專責管制人員與貨物進出，以維護該處所內之生命、財產安全與安寧之保全服務。

駐衛保全人員以一天二十四小時不間斷、輪班式執行門禁、守望及巡邏勤務，在於維護勤務標的安全與安寧；對於門禁的執行有以傳統方式憑藉個人的注意力管制執勤；也有配合裝設科技產品警報、門禁刷卡、感應器材、監視系統、數位電腦監視系統等裝備，來輔助保全人員注意力的不足，並錄製保留一段時間（有達三個月）可以稽查的錄影帶或數位電腦儲存（分割）畫面等資料。

駐衛保全門禁勤務執行標的爲對於人、物進出的管制。對於人經常性的管制有製作識別證作爲出入檢查的憑證，對於來賓會客或工作人員則先電話通知住戶或業主，得其允許才登錄資料、扣押身分證件後讓其進入；待其會客或工作完結，始歸還扣押的證件令其離去，並註記進入、離去時間及會客對象、工作情況。

對於物的管制，當該物運進入維護處所時，先電話通知住戶或業主，讓其了解或允許時，登錄運送人員身分、運送物品名稱數量後，才能令其進入；載出物品時也應有業主放行條或住戶先行告知，經查證內容相符後才登錄放行；至於公寓大廈、社區的搬家，應查證住戶屬實才能登記放行，以往有住戶不在而闖空門大搬家的案例發生，如爲租住戶搬家，尚須私下告知管理委員會有關委員查證是否繳交管理費，免遭該委員會詬病不夠稱職；對於新建公寓大樓、社區裝潢期間的管理，應配合建設公司嚴防鐵窗等管制品進入，以免住戶私下破壞社區整體景觀等不勝枚舉。

駐衛保全人員每日執行勤務時間，由保全公司與業主協商後，訂定契約，並按契約規定時間及時數執行，如以一個二十四小時之崗哨來談，每日勤務有採三班制，亦即每班服勤八小時，三個人更替之制度；有採二班制，亦即每班服勤十二小時，二個人更替，遇有輪休、事、病假時，才有其他人員更替之制度；有採隔日休之制度，亦即一人一天服勤二十四小時後才交班，休息二十四小時後再接班之制度。也有契約訂定，直接由一班執行的時數，如工地哨或賣場每天一班爲 10 至 15 小時不等。

大部分大樓等駐衛保全二十四小時勤務之執行採用二班制，亦即每班服勤十二小時，二至三人更替輪服一個崗哨之勤務，係以二人爲主軸服勤，遇有輪休、事、病假時，才有第三人更替，或公司之機動人員更替，而其報價是採一人一天服勤八小時的計費方

式，這裡往往與業主有些爭議，業主認爲一人連續執行十二小時，體力及注意力難以負荷，何能要求績效？而保全公司往往以保全人員之收入較爲低微，只有加班累積時數才能生存，且全國保全公司的慣例也絕大多數如此之勤務加以解釋，因此保全公司在契約協調中須特別註明：「勤務時間及勤務人員由保全公司調配」，以避免業主的制肘。

駐衛保全業務有 1、現場規劃與執行之文書業務，係指保全人員在案場服務時，因執行勤務需要所作爲的內部業務，包括各種專案的計畫與執行，如公寓大廈管理委員會召開住戶大會計劃，各項節慶的聯歡晚會計劃等，及勤務執行中的各種文書紀錄，如公司行號、社區、公寓大廈的門禁管制執行紀錄，公寓大廈管理委員會開會及決議紀錄等。2、開發案場業務，係指各企業體要維持生存，需要不斷的開發新業務，爭取案場服務的機會，同樣地，各保全、公寓大廈管理維護公司，也都設有專業經理部門、專業團隊從事業務開發，因此都擅盡其專長，在文書、簡報、溝通、協調、談判、優惠及應酬等方面下工夫，希望能贏得業主的信賴，或其他案場服務的品質，而取得新案場服務的契約或對於舊案場能再更換契約，進而承接服務的延續之業務。

駐衛保全人員所隸屬之保全公司，爲了維護案場及開發業務的需要，其成員可分爲三類：即管理階層人員、幕僚人員及現場執勤人員。

駐衛保全維護工作係按契約訂定之價格，每月向各業主報價及領取所得之勞務費，然而對案場直接提供勞力之工作者，僅爲現場執勤人員，其餘幕僚及各級管理人員僅是規劃監督者，對案場來談是間接工作者；間接工作者之薪資，只能從管銷費用及所獲得之利潤中領取，但往往管理階層人員之薪資，卻比現場實際從事勞力人員之薪資高出二、三倍以上，也是員工與幹部、勞心與勞力薪資的不同。

叁、合理薪資及案場報價之意涵

（一）合理薪資之原則

依據勞動基準法第二條有稱：勞工與工資，所謂勞工：謂受雇主僱用從事工作獲致工資者。至於工資：謂勞工因工作而獲得之報酬；包括工資、薪金及按計時、計日、計

月、計件以現金或實物等方式給付之獎金、津貼及其他任何名義之經常性給與均屬之。本文駐衛保全人員屬於勞動基準法規範範圍，且對於每月經常性給付之工資，概以薪資代替之。

薪資，從心理學的觀點，它是引發員工工作動機的誘因之一，也是對工作的報酬。因爲員工對工作的動機，常須外在的誘因來引發，而外在的誘因中，又以薪資的誘因較爲重要，在於薪資可解決員工基本生活的問題，又可使員工在精神生活方面獲得適度的滿足；金錢雖不是萬能，可是沒有錢卻萬萬不能。

在分工專精之時代，各公司行號所經營之工作，爲提升服務品質，須有優秀成員之規劃與執行；而其成員之羅致、留任與奉獻心力，誠如 Maslow 所說，須能設法滿足其生理、安全感、尊榮感等需要及能讓其自我的實現，免於飢餓，吃得飽，穿得暖，無後顧之憂，如此始能發揮最高的工作效率。

人們固然有許多需求，而金錢僅能滿足一部分的需求。其他諸如成就、隸屬、權力或自我實現等需求，也能夠激勵行爲，但僅能由金錢間接去滿足（李茂興譯，1992 年）。

因此，要想吸收社會上菁英份子加入該工作行列；雖然誘因有很多種，但還是以建立「合理薪資」最爲直接有效。

合理薪資之原則至少須做到下列原則：

1、平等合理：即所謂同工同酬原則，對待員工不能有差別待遇，應一視同仁，因爲員工若發現薪資所得與投資心力不成比率，且與其他條件相同者所得薪資不相等時，會感覺不公平，進而敷衍了事。同時員工又常常以薪資的高低來象徵其生活水準的高低；一般社會人士對人之評論，也常常以其生活水準的高低來衡量其社會聲望與地位，因此薪資的高低又象徵著個人社會聲望的大小與社會地位的高低，故薪資應力求公平合理。

2、隨物價指數作調整：員工個人之薪資所得，相當部份係花費在日常生活的維護上，薪資高低與日常所保有的生活水準發生密切的關係，因此，物價指數上升時，薪資亦應隨之調整，才不致影響員工日常生活水準。

3、達到維持工作效率原則：薪資雖不一定能買到員工的工作意願與工作情緒，但至少可消除員工不滿的心理，透過薪資來解決員工的基本生活，使員工無後顧之憂，能安心工作，以達到維持應有工作效率。同時薪資應以能吸收優良員工與促進服務目的爲原則。

4、與民間其他企業薪資水準保持平衡，才能不使員工有見異思遷、跳槽之意圖，使員工能畢生奉獻心力，有永業化之觀念；進而吸收有才能者，至其公司行號工作。

5、重視年資：年資是經驗累積，其待遇亦應相對增加，此項對於員工年資增加，但地位、職務並未晉升者，更有激勵作用（朱愛群，民 88）。

（二）駐衛保全人員現行薪資型態

隨著保全公司經營理念之不同，薪資結構也不一樣。

有關國內各大保全公司，對於駐衛保全人員之薪資結構，大抵分爲基本時數薪資與超勤加班費二項。

基本時數薪資又分爲本薪、伙食費、績效獎金及其他津貼等項目，然而基本時數薪資係按照基本時數計算，各公司根據工作規則或勞動契約所規定之時數並不一致，有 240 小時、198 小時（大小月不論）、196 小時或大月 213 小時、小月 206 小時等基本時數之規定，也有部分保全公司按月應服多少天勤務，得領多少錢之規定，可謂有各種不同狀況之薪資型態。

至於規定基本時數之薪資，每一家保全公司也不見得一致，政府規定國人每月最低工資－新台幣 15840 元，是最低之薪資，各保全公司所規定之基本時數薪資，只能比它多，不能再比它少。

而超勤加班費，純爲駐衛保全人員該月超勤多少小時之計算數額，係以該月服勤之總時數扣掉基本時數後之剩餘時數。超勤加班費每小時應爲多少？也隨著基本薪資單價之不一，而受到影響；不過在勞動基準法當中；對於超勤加班之規定，以每天最多能超勤二到四小時而已，超勤加班費之計算以基本時數之單價加三分之一以上，爲前二小時之報酬，後二小時則須加三分之二以上（勞動基準法第二十四條）。

另外，年節假日駐衛保全人員本應算爲例假，但保全公司爲節省經費、人手調配問題或業務性質不能沒有人服勤，各崗哨駐衛保全人員也只有出勤，可是保全公司並非每一家都算作例假日，休假亦應照給薪資，或有服勤人員須以二日計算之必要，只有隨著各保全公司財務狀況、企業文化、領導策略之不同，而有不同的作法。

（三）案場報價

就生產業之企業體而言，其成品製作過程中，投入之單位原料，與產出所得之成品，都有一定之成本，與追求之利潤，共同而構成合理價位。另服務業之企業體，其服務人員之投入，與服務成果、品質之產出，也須有一定之成本與利潤，所構成之合理價位，才能永續經營。

因而，投入與產出之合理組合，是企業體之要求與期待，這是生產力（productivity）的意涵。

不同的研究領域，對生產力的界定不盡相同，不過基本上生產力是一種綜合性的觀念，通常將之視爲組織的效率（投入/產出）、效能（達成目標的程度）、績效、資源的利用與分配等，屬於一種多面向的組合體（Robert E. Quinn，1978）。

對於保全業，案場報價之操作性定義，係指保全公司對於案場服務工作，爲達成其維護現場管制任務，與業主協議後所訂定的相對報酬。尤以駐衛保全是一種勞力密集的警衛工作，其報酬即爲勞務費，在業主與公司相互議價後，經由契約的訂定，一方須每天提供人力執行勤務，維護案場之安全，另一方站在監督地位，可要求勤務執行之品質，惟須每個月給付前所議定之價錢。

案場報價前，業主爲求降低成本，往往上網通報有關保全業前來招標，同時讓多家廠商簡報、殺價及提供服務項目，以爭取較低之給付及更多之額外服務，經過一番競爭與妥協後，得標之保全公司即與業主就勤務狀況--服勤人員特性、服勤時間方式、服勤崗哨個數、服勤項目、服裝儀容、服勤裝備，及每月給付價錢、給付方式等課題達成共識，雙方訂定契約，相互遵照執行。

肆、駐衛保全業現行市場狀況

一、日本保全業〈警備業〉的現況：

爲了加強民間保全人員的素質，警察廳向都道府縣公安委員會提出了包含保全業務檢定的保全業法修正案，九號已交付內閣會議審核。現正向國會提出該法案。同時，保全業者也被要求如反恐等各項重要保全，必須配置有檢定合格的人員。

現行的制度對於機場保全、交通指揮等五項保全業務，要求業者提出相關知識和能力的證明。包括參加都道府縣公安委員會所實施的「學科實技試驗」或全國保全業協會所舉辦的講習，但是在現行的法規，都道府縣公安委員會並無舉辦檢定考試的義務，而且是否參加檢定也由保全人員和保全業者逕自決定。

對於這個現象，修正案除了規定都道府縣公安委員會有舉辦檢定考試的義務，並且也從保護使用者的觀點，明定業者有義務在契約內容中詳載各項資格。

治安惡化而保全業需求的增加是法規修正的主要原因。企業或個人向保全業者訂定契約或地方自治團體委託保全加強地方巡邏等案件都逐漸在增加，全國保全業的總營業額持續增長，2002 年已是十年前的約 1.8 倍，估計達２兆８０００億日元。

另外 2003 年１０月在新瀉市，交付給保全業的各項設施中，因竊盜而被逮捕保全人員或是保全人員的犯罪都持續上升，光是前年的６６３件就比該年的前一年增加了９６件。

警察廳現正對「因應惡化的治安，需要保全業者的力量，但是對於培育值得信賴的保全人員也是不可或缺的」等相關法案的目的進行說明與規劃。〈讀賣新聞 2004/03/09〉

二、我國保全業的現況

自民國 67 年十一月第一家中興保全公司成立後，至民國 91 年十月止全國總計約 391 家保全公司，從業人員總共約有 40946 人（蔡允棟，民 91）。足見保全市場之擴展，所帶來保全公司與從業人員之增加。

駐衛保全也隨著市場需求，保全業務不斷增加，然而，在爭奪市場業務時，排他性之作用，各公司在無規範之下，報價方面，無所不用其極，如故意詆毀、惡性競爭、競相銷價，以其他投機取巧（如保全員年齡、教育程度、應變能力、訓練不足等不符契約規定）等方式蒙混得標，而主管機關、保全公會也一味以市場競爭視之，相顧不理的結果，產生下列狀況：

（一）高永昆氏認爲駐衛保全市場之狀況如下：

1、雇用條件差：進用之保全人員訓練不足或根本未訓練，且公司監督不足，致使缺乏服務倫理規範。

2、業者的自我管制未能發揮作用。

3、無訓練與無監督致管理（銷）費用低的小公司，純以低價格競爭。其循環結果：「低價—低薪—高流動率—人員進用未經審查挑選，技術水準降低，教育訓練成本增加或放棄教育訓練—服務水準降低—再降價」

4、大的保全公司亦被迫參與價格競爭。

5、客戶認爲保全業爲低薪資、低價格、低價值者，故案場往往挑選最低價格之保全公司擔任（高永昆，民 88）。

（二）陳亭月氏針對保全人員工作壓力與生活適應之問卷調查結果如下：

1、在基本人口特性方面，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。

2、在工作壓力方面，以未曾接受教育；系統保全從業人員、工作時數十四小時以上與低月薪的保全人員，所感受之工作壓力較大。

3、針對生活適應的層面，喪偶、未曾接受教育與低月薪的保全人員，生活適應較差。

4、保全人員之工作壓力與其生活適應有顯著相關；亦即，保全人員之工作壓力愈高，其生活適應愈不良。

5、工作壓力對於保全人員之生活適應量有預測力。工作壓力量表中以「溝通」分量表的預測力最大，次爲「任務要求」，再次爲「同事相處」。（陳亭月，民 91）。

綜括上述，國內外治安狀況，隨著警察職責限縮到公共領域，保全市場之業務有增無減，可謂需要優秀保全人才不在少數。

然而現行國內駐衛保全市場，保全人員身處在訓練不足（按規定每月須接受訓練四小時）、待遇偏低（每月不足 30000 元或僅爲 20000 元左右）、高的工作時數（除輪休外，每天幾乎工作達 12 小時，有時須停休或補班）、較重的工作壓力（面對業主的刁難、緊急狀況的處置、督導人員的監督）、無法從事其他休閒活動，而造成保全人員身心疲憊，致使對保全公司沒有組織承諾之歸屬感，保全工作沒有持續性承諾之意願，視爲隨時可離職之工作，甚且生活上對社會產生疏離感。

伍、駐衛保全人員合理薪資及案場報價之計算

一、現行保全公司駐衛保全人員薪資之計算

（一）基本時數與超勤加班時數

駐衛保全人員每日之正常工作時間，依勞動基準法第三十條規定爲每日工作時間不得超過八小時。第三十條之一規定爲四週內正常工作時數可以分配於其他工作日之時數，甚且每日工作時間可超過八小時，及每日可超勤二到四小時，也可以將每七日中至少應有一日之休息，作爲例假，也可改爲二週內至少應有二日之休息。第三十六條規定勞工每七日中至少應有一日之休息，作爲例假。

因而，駐衛保全人員每天大抵可服勤 12 小時，一個月下來，累積的勤務時數有 360 小時（幾乎全月無休）、312 小時（每星期休一天，一個月休四天）、288 小時（一個月休六天）、240 小時或 192 小時不等。

保全公司支薪方式有按月支薪，如服勤未達規定天數或規定時數時應再補班、扣款或按比例支付；也有按時數支薪，即照保全員年資、條件等所核定每小時應給付的金額，再以一個月的服勤總時數換算成該月薪資；也有規定每月應服勤的基本時數及其支付的

等級、底薪，超過基本時數者則以加班費方式計價（如加班費每小時一百元）不等。

（二）薪資之計算：

各保全公司對於駐衛保全人員之薪資計算，隨著公司成立時間之長短、規模、財力而不盡相同。

有些公司以保全人員整月應服多少小時，固定多少薪資整付的，如有不足時數或超勤時數，則按比例加減之；有些公司以一個小時多少錢爲單價，該月保全人員共服多少小時，二者相乘，就是多少薪資；而較有規模之保全公司，則將服勤時數區分爲基本時數與超勤加班費時數，且二者單價不相同，超勤加班費之單價較高，按基本時數應得多少錢，超勤加班費應得多少錢，二項相加，就是整月所得的薪資。

二、如何計算駐衛保全人員合理之薪資

筆者認爲保全公司駐衛保全人員合理之薪資，應先確定其每月所需服勤之基本時數，再由基本時數換算出其單價，與超勤加班費之單價，最後則由每位保全員之基本薪資與公司管銷費用、利潤所得，而大略計算出案場業務報價之基本價位，以避免不肖公司惡性競爭或剝奪保全人員權益。

（一）基本時數

保全人員每月應服勤之基本時數，依據勞動基準法第三十條規定，保全人員每日工作時間不得超過八小時。另依據第三十六條規定，保全人員每工作七日中至少應有一日之休息，作爲例假。因而，目前保全人員每月工作中，至少應有四天的例假日，故其基本時數之計算爲：

1、應以該月之天數，扣除例假日 4 天，所剩之工作天數爲基準，故大月（31 日）之基本時數，應爲 216 小時，小月（30 日）之基本時數，應爲 208 小時，二月份如爲 29 日之基本時數，應爲 200 小時，反之 28 日之基本時數，則應爲 192 小時等作爲每月之基本時數。

2、也可概括以每月 30 天，例假日扣除 4 天，所剩工作 26 日，每天服勤 8 小時，

總共有 208 小時爲基本時數。本文暫以 208 小時爲計算基準。

（二）計算基本時數及超勤加班費之單價

1、基本時數單價之計算，暫以政府所規定之最低基本薪資新台幣 15840 元（註[1]），是否要扣去個人應自行繳付之勞保 206 元（公司應付 721 元），健保 202 元（公司應付 759 元），再除以基本時數，則有不同的聲音，（如果扣除或不扣除，再計算相差 2 元）筆者認爲應該不用扣除，這只是他個人應繳納的，與最低基本薪資無關，故基本時數之每小時單價最低應爲新台幣 76 元。

（＄15840－206－202）÷ 208＝＄74.19，

＄15840 ÷ 208＝＄76.15

2、超勤加班費一小時多少錢之計算：

依據勞動基準法第八十四條之一規定，每日超勤加班費前 2 小時加發 1/3，故每小時加班費爲：

＄76 ×（1＋1/3）＝＄101.3

另超勤加班費後 2 小時加發 2/3，每小時加班費爲

＄76 ×（1＋2/3）＝＄126.6

每日超勤加班費之每小時單價，可以前二小時及後二小時之二者平均爲新台幣 114 元。

因此，一個駐衛保全人員每月如果服勤 300 小時，之合理薪資至少應有多少錢？計算如下：

＄76 × 208＋114 ×（300－208）＝＄26296

故保全人員一個月如果服勤 300 小時，至少應有 26296 元，當然，這是最基本之薪資，保全人員在公司服務的年資、績效及擔任的職務，也應有一定金額的提昇與差異。

3、另加班費申報所得稅，可扣除之規定：

依所得稅法第十四條中第三類規定（私營事業職工加班費不超過規定標準者免納所

註[1]：本文採用 15840 元，僅係以政府所規定之每月最低標準薪資爲基準，承蒙高永昆董事長建議應以每年國民所得之最低基準爲起算點，其亦不失爲一計算標準，惟因礙於篇幅，在此僅尊謝意，不另敘述。

得稅）並依勞基法第三十二條之規定，男工一個月加班在 46 小時內，女工則在 24 小時，互爲規定標準，可免納所得稅，這是年底扣繳憑單應扣除之部分。

4、駐衛保全業務案場報價基準之換算

對於駐衛保全業務案場的報價，是以一人每天八小時勤務，一個月有三十天的方式報價（8 小時 ×30 天 ×1 人＝240 小時）一個崗哨二十四小時都需要警衛，就需要三個人的報價（8 小時 ×30 天 ×3 人）。

如保全公司以每個保全員每月的報價爲新台幣 30000 元（另外 5% 的稅有內含或外加不等，該稅內含則實際價位只有 28500 元，該稅外加則報價就等於 31500 元），換言之，一個含稅二十四小時警衛的崗哨（30000 元 × 3 人 × 8 小時 ×30 天）的報價爲新台幣 90000 元（如果 5%的稅外加就是 94500 元）。

因而，換算駐衛保全業務案場報價之最低基準，如以一個人 240 小時報價換算，則須支付該保全人員基本時數爲 208 小時，超勤加班時數有 32 小時；勞保費用繳付，保全公司須負擔 721 元；健保費用繳付，保全公司須負擔 759 元：制服（包括帽子、勤務帶、皮帶、夾克）、器材（警棍）費耗損，保全公司每月針對每一保全人員須負擔 300 元；發放三節獎金預計 5000 元（平均每月負擔 416 元）；每月負擔退休金 6%；每個月 4 小時教育訓練 304 元（＄76 ×4）；公司管銷（幹部支薪、文書、電腦、雜支等）與利潤，暫以二成計算（有些公司另外有加保意外險、誠實險），故換算所得之基準爲＄27748 元。

【（＄76 × 208＋114 ×32）×（106%）＋721（勞保公司負擔）＋759（健保公司負擔）＋300（每月制服費用）＋416 元（三節獎金）＋304 元（教育訓練）】×（1＋2/10）＝＄27748 元

前所計算報價之 27748 元，係以最低薪資 15840 元換算，且公司負擔最低之勞保 721 元及健保 750 元，但勞保局與健保局並不採用最低薪資，至少應以 18300 元爲保全人員之薪資，那公司負擔的勞保費就要 860 元，健保費則爲 889 元，兩者相差，亦即公司要多負擔 278 元。因此，一個崗哨（1 人×30 天×8 小時）最低報價就要 28000 元，如

再加 5%的營業稅就是 29400 元，尚不包括年節加班費。

陸、結論

保全業之主管機關爲內政部警政署，成立一家保全公司營業資本額爲新台幣四千萬元，是一項特許營業，爲承接公寓大廈、公司行號、廠辦大樓及工廠等整體管理維護工作（如行政、環保、機電、保全），不得不再申請公寓大廈管理維護公司執照，雖然該管理維護公司主管機關爲內政部營建署，營業資本額則需新台幣一千萬元，因此，二者之營業額要花費新台幣五千萬元，而其所承攬之工作，在市場惡性競爭情況下，價錢卻未因是特許營業，而獲得一定價格之保障，純由市場自由競爭，在不肖公司銷價惡性競爭下，致使公司賴以生存之利潤，惟乎其微，而且有每況愈下的情形發生，這是保全主管機關及保全公會，應該加以正視的問題。

建構駐衛保全人員每月應服勤之基本時數，及其最低薪資報酬、最低加班費金額、案場最低報價成本，希望能在價格上發揮管制作用，以便制裁惡性競爭之公司，避免有劣幣驅逐良幣之情事。

保全公司如能健全發展，並發揮協助警察機關維護社會治安之任務，是大家所期待的，果能如此，其員工也能專注工作、樂在其中，當作一份事業在經營，不必再有天天猛翻報紙廣告版、問別家保全公司之待遇、不認真工作，隨時想換工作之情事。

柒、建議

一、保全公司應加強職前與在職訓練，努力提昇保全專業知識（Nohow）領域、專業技術水準與服務品質，創造公司信譽與口碑，以求非價格競爭之良性循環。如以高薪福利—審查挑選保全人員—訓練保全技術、灌輸保全人員倫理價值規範—作業檢核、紀律要求—高服務水準與品質—顧客滿意、認知到保全之專業與價值—調高價格（高永昆，民 88 年）。

二、本文以勞動基準法所規定保全人員，每月服勤之最低基本時數爲 208 小時，每

小時最低薪資爲 76 元，每月服勤時數超過基本時數時，應以超勤加班費計算，超勤加班每小時之最低薪資爲 114 元。如果保全人員在該公司有一年以上之服務年資及服務成效，亦應提昇其基本時數之薪資。

三、保全公司競標案場之報價，一個崗哨（1 人x30 天x8 小時）最低成本約要 28000 元（不含稅），如爲含稅則須 29400 元。

四、全國保全公會可找些專家、學者研商及檢驗本文所計算之最低基本時數（應配合週休二日之規定）、及其單價，超勤加班費單價，與案場最低報價金額，進而廣泛通知各保全公司，以爲共同遵行之基準。

五、如有保全公司案場報價低於 10 至 20%者，有關保全公司主管機關及全國保全公會，在接到受害者檢舉時，應主動介入瞭解，該保全公司是否有違反公平交易法第十九條各款所規定，限制競爭或妨礙公平競爭行爲之情事，如發現有涉嫌之虞者，應移送公平交易委員會調查處理。

六、日本對於機場保全、交通指揮等五項保全業務，透過修正案，要求業者提出相關知識和能力的證明，指明都道府縣公安委員會實施「學科實技試驗」或全國保全業協會舉辦講習，及都道府縣公安委員會舉辦檢定考試之義務，這是保護使用者的觀點，明定業者有義務在契約內容中詳載各項資格。我國保全業之主管機關應否對保全人員證照制度從嚴要求，值得探討。

七、政府如對於保全公司實施評鑑制度、保全人員證照制度，應再進一步規範其能參與投標之應有等級，使前後措施能相互連貫，以求優良保全公司之茁壯與發展。

參考資料

1.林蘊石，論保全市場及其經營屬性，保全月刊，84 年 3 月 25 日刊載。

2.吳定等，行政機關生產力衡量模式之研究，行政院研考會，民國八十年版，第 22 頁。

3.李茂興譯，人事管理，（原著 Gary Dessler，）曉園出版社，民 1992 年，第 266 頁。

4.朱愛群，行政管理，菩菱企業有限公司，民國 88 年，第 718~719 頁。

5.高永昆，如何計算駐衛保全人員成本與避免惡性競爭，民 88.8.11 在台北市保全公會演講資料。

6.郭志裕，私人警察---保全業之研究，警學叢刊第十九卷第四期，民國 78 年六月刊載。

7.陳亭月，保全人員工作壓力與生活適應之研究，民 91 年，中正大學犯罪防治碩士論文結論。

8.李湧清，私人警衛及其相關問題之思考，警學叢刊，80 年 12 月刊載。

9.鄭文竹，駐衛保全市場區隔之探討，警學叢刊，92 年 1 月刊載，第 139~156 頁。

10.蔡允棟，公私夥伴、組織承諾與工作滿意：台北高雄兩院轄市基層警察人員和保全人員之比較研究，2002 年犯罪問題研究研討會，台北大學編印，第 473~502 頁。

11.讀賣新聞 2004/03/09-重要警備業に檢定義務、今國會に提出、法改正へ–警備員の質向上る-，http://www.security-joho.com/topics/2004/keibi.htm。

12.Robert E. Quinn，Productivity and Process of Organizational Improvement：Why we cannot talk to each others，Public Administration Riview，Vol.38.No.1 Jan./Feb. 1978，P.41。

13.Orlando Behling＆Chester Schrieshein，Organizational Behavior ，（Boston：Allyn and Bacon）1976，P.233

14.Gion Green，Defining Security's Role, Introduction to Security, 3rd, Woburn, MA：Butterworth Publisher Inc., 1981, P.25.

15.Milton Lipson，On Guard-the Business of Private Security，the New York Times

企業犯罪被害與安全管理

--以販售業爲例

中央警察大學行政管理學系　孟維德教授

壹、研究緣起 18-3
貳、相關研究文獻 18-6
　一、企業被害的一般量化數據 18-6
　二、企業與犯罪重覆被害 18-7
　三、企業員工與企業被害 18-9
　四、相關研究文獻－小結 18-11
參、研究設計與實施 18-12
　一、研究樣本 18-12
　二、資料蒐集方法 18-14
肆、資料分析 18-16
伍、研究發現 18-33
陸、結論 18-37

企業犯罪被害與安全管理－以販售業爲例*

中央警察大學行政管理學系　孟維德教授

摘要

官方資料顯示，企業被害案件日益增多。根據內政部警政署所出版的警政白皮書顯示，近年來企業被害案件逐年增多，且案件類型多樣化，兼具暴力及財產性犯罪。本研究的目的，係以實證途徑探討企業被害現象的性質以及被害企業與警察機關間的互動情形。考量近年來台灣地區許多犯罪事件與販售業有關，與其他企業相較，販售業比較容易爲民眾及執法機關接觸，研究可行性較高。在評估研究可行性及研究資源之後，本研究乃選擇販售業中規模較大、分布廣泛的零售式量販店（簡稱量販店）、百貨公司及購物中心爲研究標的，包含 112 家量販店、118 百貨公司及 12 家購物中心，共計 242 家販售業。此外，各家販售業所在地的派出（分駐）所，共計有 165 個派出（分駐）所，也爲本研究進行探究的對象。換言之，本研究的樣本分兩部分，一是販售業，共有 242 家，另一是轄區內有量販店、百貨公司或購物中心的派出（分駐）所，共有 165 所。

本研究除針對有關文獻進行探討與分析外，研究分下列三部分進行。第一部分，筆者針對研究當時最近一年報導於中國時報、聯合報及自由時報的新聞，剪輯販售業被害案件資料，歸納整理案情，選擇重要案件進行追蹤，進而分析企業被害及警察防處作爲的資料。第二部分，爲能進一步了解販售業的犯罪被害問題以及販售業與執法機關的互動關係，筆者針對量販店、百貨公司及購物中心的安全管理部門經理人員，以及轄區內有上述販售業的派出（分駐）所所長進行訪談，共計十六名受訪者。第三部分，筆者針對販售業的安全管理部門經理人員（計 242 名）以及當地派出（分駐）所的所長

*本文為行政院國家科學委員會專題研究「企業被害影響因素及犯罪預防對策之實證研究」（計畫編號：NSC 93-2414-H-015-011）及「企業重覆被害影響因素與防制對策之實證研究」（計畫編號：NSC 94-2414-H-015-011）之部分研究成果，作者對行政院國家科學委員會提供的研究協助，特申謝忱。

或副所長（計 165 名）進行問卷調查。最後，綜合各種途徑所蒐集的資料，參考相關研究文獻，歸納出本研究的主要發現與結論。

關鍵詞：警政，犯罪控制，企業被害。

Abstract

According to the data revealed by the National Police Administration, business victimization cases have been increased significantly in Taiwan recently. Crimes against business have expanded rapidly and become an important issue of social order and economic development. This research is an empirical study attempting to explore business victimization and relevant police control measures. Since many recent business victimization cases are related with retail business, thus, this research chooses retail business as the target. The research sample includes 112 major retail chains, 118 department stores and 12 shopping centers. Total number is 242 retail premises. In addition to retail business, 165 police stations are also included as the research target. In sum, there are two categories within the research target. One is 242 retail premises, the other is 165 police stations.

To achieve the purpose of this research, data is collected through following approaches: literature review and analysis, content analysis of business victimization cases collected from the press reports regarding business victimization in primary media, interviewing with the security managers of retail business and law enforcement officers, and questionnaire survey. This paper is based upon the data collected from the above approaches. The status quo of retail business victimization and the interaction between victimized business and police agencies are described within this paper.

Keywords：Policing, Crime Control, Business Victimization

壹、研究緣起

在國內的警政學術領域裡，有關被害者的系統性研究向來不多，這些偶見的文獻主要以個人被害（individual victim）及家戶被害（household victim）爲研究標的。由於被害研究的缺乏，使得警察機關對於被害者的特性、被害者與犯罪者之間的關係及被害情境等議題存有相當程度的不解，也讓犯罪防治對策的擬定仍有欠周延之處。

觀察國內近年治安環境的變化，犯罪不僅在數量上增加，犯罪模式亦有顯著改變（警政署刑事警察局，2004），以致民眾的被害恐懼感居高不下，生活品質備受影響。此外，值得注意的是，犯罪侵害標的的性質亦有變化，「企業」成爲犯罪被害者的案件日益頻傳。根據內政部警政署近幾年公布的警政白皮書顯示，企業被害案件逐年增多，且案件類型多樣化，兼具暴力及財產性犯罪，例如擄人勒索、恐嚇取財、侵占、竊盜、侵犯著作權、詐欺、毀損等。若從犯罪者的身分來分析，這些犯罪案件包括企業內部人員及外部人員所從事的犯罪。官方資料顯示，被害企業往往擔憂犯罪事件有損企業形象，以致報案率不高。換言之，企業犯罪被害的實際數量及規模極可能超過官方資料所記載。而日益嚴重的企業被害事件，無形中提高了企業的犯罪被害恐懼感，也影響了企業投資意願與社會經濟發展。

這種針對企業所進行的犯罪，其所造成的後果往往比一般犯罪來的嚴重，且讓我們看看底下的案例。近日發生在台中地區的毒蠻牛千面人案，涉案的王姓犯罪人明知氰化物是劇毒，竟爲貪圖私利（計畫向保力達公司勒索 33 萬美元），在多處商家放置毒飲料，導致保力達公司被迫將市場上的相關商品立即下架與銷毀，造成該公司商譽及財務重大損失。此外，該事件還讓多名無辜民眾因飲用有毒飲料後導致死傷，引起社會極大的恐慌。

刑事警察局於日前偵破的胡姓歹徒網路盜領集團，該集團利用網路銀行及電話與音系統的破綻，侵入多家網路銀行，破解取得其中企業客戶密碼及帳號，再轉設置自己的人頭帳戶及家中電話，使企業將款項匯進人頭帳戶後再進行盜領，已查出總計有上百家國內前五百大企業及十四家銀行受害，詐騙金額高達數百萬元。警察機關發現，

此類盜領方式係利用網路結合電話語音系統，騙取金額均比傳統自動提款機盜領快速且金額龐大，不但被害者渾然不知，即使發現時也已逾數週，且無留下明顯線索，造成追查困難。

國內知名糕餅店玉珍齋及彰化地區多家販售業於日前陸續接到恐嚇信件與電話，歹徒聲稱對企業經營人相當熟悉，若不花錢消災並於指定日期前將一百萬元匯到指定帳戶，否則就會前往企業經營處丟汽油彈、燒房子或不利其家人，信中還附了三顆子彈。多家受恐嚇企業爲避風頭，已暫時歇業或增設保全設施。

由於台灣地區的國際貿易活動頻繁，企業的犯罪被害事件也經常跨越國界或數地區。譬如，美商英特爾公司（Intel Corporation）於二〇〇三年二月將五萬餘個、總價超過一千萬美元的筆記型電腦中央處理器外銷到英國，當該貨物抵達倫敦機場時，英特爾公司人員前往接貨，發現整批零件早已不翼而飛，疑遭到國際竊盜集團竊取。國際刑警組織在接獲報案後，也通知我國刑事警察局。刑事警察局日前發現，英特爾公司失竊的五萬餘顆零件由一名巴基斯坦人透過掮客將部分零件兜售給台灣某企業人士，之後轉售給日本廠商，獲取數百萬元差價利潤。另一案例是國內檢調機關查獲一起海峽兩岸「高科技間諜」案，檢察機關發現大陸上海「凱登科技」公司涉嫌以重金勾結台灣上市公司「揚智科技」研發主任孫某，侵入公司資料庫將揚智的 USB 2.0 版的設計圖資料燒錄光碟，在轉交大陸買主。該事件導致揚智損失研發成本約美金一千餘萬元，合法授權費用約美金兩百元萬元，損失相當龐大。以上案例蒐集自中時電子報及聯合電子報。

國外研究發現，這種針對企業所進行的犯罪，由於盛行率及重覆被害率甚高，其所造成的後果往往比一般犯罪來的嚴重。例如，美國就有學者估計，企業因犯罪所造成的直接經濟損失大約是國民總生產額（GNP）的 1%，其結果導致消費物品價格上漲約 10~15%（Coleman, 1998）。英國的「商業被害調查」（Commercial Victimization Survey）亦顯示，如果計算平均每件犯罪所造成的損失，企業被害的損失要高於民眾家宅被害的損失。犯罪給英格蘭及威爾斯當地的製造業造成每年約 2.75 億英鎊的損失，給販售業造成約 7.8 億英鎊的損失。另外，英國販售業協會（British Retail Consortium）曾針對販

售業的犯罪被害進行調查，並讓販售業者估計因顧客及員工竊盜所造成的損失，儘管業者可能並無直接目擊或發現這些案件，調查結果發現販售業因犯罪所蒙受的損失高達21.49 億英鎊，相當於英國販售業獲利額的 21%（Speed et al., 1995）。

值得注意的是，企業被害的龐大經濟損失與重覆被害關係密切。例如，英國最近一次在二〇〇二年所進行的商業被害調查發現，58%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，37%曾遭受六次以上的詐欺，35%曾遭受六次以上的恐嚇，20%曾遭受六次以上的毀損（vandalism），17%曾遭受六次以上的強盜。製造業的重覆被害率雖較低，但依然明顯，25%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，11%曾遭受六次以上的詐欺，18%曾遭受六次以上的恐嚇，14%曾遭受六次以上的毀損（vandalism），1%曾遭受六次以上的強盜。此外，該調查尚發現企業遭受重覆被害的犯罪類型經常是多重的，53%接受調查的販售業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，23%的販售業甚至曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而製造業也有遭受多種犯罪侵害的情形，27%接受調查的製造業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，8%的製造業曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而重覆被害極可能影響企業的商譽及財務狀況，企業甚至因此裁員、遷移、減少生產或倒閉（Taylor, 2004）。

從上述觀之，犯罪對企業所造成的危害，並非單純的企業經營問題，更是社會治安問題，甚至損及經濟與金融秩序。惟國內有關犯罪學的研究，以企業爲標的的研究並不多，若論及企業，經常將焦點集中在企業所從事的犯罪活動上，也就是以企業作爲犯罪主體來進行研究（林山田、林東茂、林燦璋，2002；孟維德，2005）。企業與犯罪有關的其他面向，例如企業遭犯罪侵害的性質、範圍、類型及原因等議題，過去的本土研究則較少著墨。長久以來，可供國內企業運用的犯罪預防知識甚爲有限，針對企業實施之犯罪預防方案的效能，至今仍缺乏系統性的科學驗證。顯然，針對企業之犯罪被害現況、影響及防治對策的研究，實具重要性和急迫性。本研究的目的，即是以實證途徑探討企業被害現象的性質以及被害企業與執法機關間的互動關係。

貳、相關研究文獻

針對企業的犯罪被害議題，雖然國內相關文獻甚爲缺乏，但國外學界已有相當豐富的研究發現，其中對企業被害具重要描述功能的發現，本文臚列如下。

一、企業被害的一般量化數據

第一，研究顯示，企業比家宅具有更高的犯罪被害風險。以英國進行的「商業被害調查」（Commercial Victimization Survey, CVS）爲例，販售業賣場和製造業廠房遭竊的機率比一般家宅高六倍，是每一百個車主汽車被竊機率的四倍，其設備或物品遭破壞的機率是一般毀損犯罪的兩倍（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。

第二，企業犯罪被害事件數量龐大。CVS 的資料顯示，由販售業顧客在賣場所發現的竊盜案件每年約有 580 萬件，大約等同於英格蘭及威爾斯警方所登錄的報案數量。根據英國販售業協會（British Retail Consortium, BRC）的評估，若包含沒有目擊證人的案件也計算在內，那麼案件總數約有一千六百萬件（Speed et al., 1995）。

第三、研究發現，企業犯罪被害案件具有集中趨勢。CVS 資料指出，3%的販售業者經歷了販售業犯罪被害總數的 59%案件，而製造業的犯罪被害案件中有 63%集中發生在 8%的製造業者（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。與一般街頭犯罪被害相較，以英格蘭及威爾斯爲例，4%的被害人大約解釋了 44%犯罪被害案件，企業犯罪被害案件的集中幅度要比一般街頭犯罪被害來的大。

第四、官方的犯罪紀錄系統並未將侵害企業的犯罪予以區分，官方犯罪統計亦未顯示企業的被害風險相關數據。儘管刑事司法機構已投入相當資源改善犯罪分析制度及設施，但仍無法從紀錄資料中洞察被害企業的特徵或相關條件。基於此因，警察機關無法獲取企業犯罪被害的準確資料，當然也就無法計算出企業的被害風險。顯見，調查研究工作有其必要性。

第五、許多企業已將犯罪視爲一項嚴重問題。CVS 資料顯示，44%的販售業受訪者以及 36%的製造業受訪者認爲犯罪是一項有些嚴重或嚴重的問題（Mirrlees-Black &

Ross, 1995）。總之，與其他傳統問題相較，如停車及青少年遊蕩等問題，企業對犯罪問題表現出較高的關切。

第六，犯罪對企業造成極大的損失。CVS 資料顯示，計算平均每件犯罪所造成的損失，企業被害的損失要高於家宅被害的損失。犯罪給英格蘭及威爾斯當地的製造業造成每年約 2.75 億英鎊的損失，給販售業造成 7.8 億英鎊的損失。這兩個數字已經相當大，而英國販售業協會（BRC）的調查結果發現販售業因犯罪所蒙受的損失高達 21.49 億英鎊，相當於英國販售業獲利額的 21%（Speed et al., 1995）。CVS 與 BRC 兩項調查的差異，在於 BRC 調查中包含讓販售業者估計因顧客及員工竊盜所造成的損失，儘管業者可能並無直接目擊或發現這些案件。

第七，企業已在犯罪預防投資相當資源。CVS 的資料顯示，每一販售業者平均每年在保全設施的運作上要支付 1040 英鎊，製造業者則是 2070 英鎊，若以總數計算，製造業者要花費 2.6 億英鎊，製造業者要花費 1.8 億英鎊（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。

第八，與一般街頭犯罪被害者相較，有些企業可能因爲某些因素而向警方提供了較高比例的犯罪報案。這可能與企業爲獲取保險理賠有關，報案成爲被害企業向保險公司申請理賠的要件。CVS 的資料推估，41%的家宅被害者向警方報案，被害製造業中卻約有 60%的比例向警方報案。販售業的報案比例較低，約爲 26%，原因是業者對顧客竊盜的報案率很低所致。

第九，有相當比例的被害企業對警方表現出不滿意的態度。CVS 的資料顯示，24%的受訪販售業者及 25%的受訪製造業者對警方處理犯罪問題的方式感到不滿意（Braga, 2002; Mirrlees-Black & Ross, 1995）。

二、企業與犯罪重覆被害

英國內政部過去曾針對企業進行過兩次大規模的商業被害調查，第一次在一九九四年，另一次在二〇〇二年。以第一次爲例，計有 1,259 家製造業和 1,666 家販售接受調查。就製造業部分，調查結果發現約有 2/3 的樣本表示他們在最近

一年曾經遭受犯罪的侵害。24%接受調查的製造業曾遭侵入性竊盜（burgled），18%接受調查的製造業表示曾遭未遂性的侵入竊盜（attempted burglary），25%接受調查的製造業表示其所擁有或租借車輛內的財物曾經遭竊，18%接受調查的製造業曾遭詐欺，16%接受調查的製造業表其廠區、設備、物品及車輛曾遭破壞，2%接受調查的製造業曾遭索賄或恐嚇，1%接受調查的製造業曾遭強盜或搶劫（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。研究人員發現少數的製造業遭受大量的犯罪被害（即重覆被害），該調查顯示 8%接受調查的製造業經歷了被害案件總數的63%，其中有 26%的侵入性竊盜犯罪是集中在 2%的調查樣本上。另外，51%有關汽車上物品遭竊的案件是集中在 3%的調查樣本上。

另就販售業部分，調查結果發現約有 80%的樣本表示他們在最近一年曾經遭受犯罪的侵害。24%接受調查的販售業曾遭侵入性竊盜，22%接受調查的販售業表示曾遭未遂性的侵入竊盜，23%接受調查的販售業表示其所擁有或租借車輛內的財物曾經遭竊，47%接受調查的販售業表示曾被顧客偷竊財物，22%接受調查的販售業曾遭詐欺，2%接受調查的販售業曾遭索賄或恐嚇，4%接受調查的販售業曾遭強盜或搶劫。同樣的，研究人員也發現少數的販售業遭受大量的犯罪被害（即重覆被害），該調查顯示 3%接受調查的販售業經歷了被害案件總數的 59%，其中有 25%的侵入性竊盜犯罪是集中在 2%的調查樣本上。另外，58%有關汽車上物品遭竊的案件是集中在 2%的調查樣本上（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。販售業被害的情形比製造業更爲嚴重，而且重覆被害的情形也比較顯著（大量被害事件集中在少數販售業的情形很顯著），研究人員認爲販售業因爲較頻繁與消費者（顧客）接觸，以致被害風險較大。

二〇〇二年所進行的第二次調查，依然發現有明顯的重覆被害現象。顯見，少數企業不斷遭受犯罪侵害，有相當大量的犯罪被害事件是發生在少數的企業身上。換言之，若能探究出企業重覆遭受犯罪侵害的原因，就有可能適時辨識出這些少數企業，引入犯罪預防措施與資源，將可降低相當數量的犯罪事件，減少企

業損失。

另有研究顯示，前次被害是未來被害的重要預測指標，曾有被害經驗者，較無被害經驗者，其被害風險較高，家宅及企業竊盜亦復如此（D'Addario, 2001; Farrell, Sousa & Weisel, 2002）。Spelman 與 Eck（1989）以美國爲研究場景，他們發現 10%的被害者涉及了 40%的被害事件。Farrell（1995）曾針對國際間有關重覆被害的研究文獻進行分析，他發現整體被害者中大約有 2%至 3%是被害最頻繁的被害者，這些被害者大約解釋了 25%至 33%的被害事件。顯見，重覆被害並非是隨機發生的事件。

有關重覆被害的研究發現提供執法機關預測犯罪在何時、何地發生的重要訊息，同時也有助於犯罪偵查工作的進行。Anderson 和 Pease(1997)從與犯罪者的深度訪談中發現，針對相同被害者所進行的重覆竊盜事件具有相當程度的理性及市場導向（rational and market-driven），對犯罪者而言，再次選擇先前的被害者下手風險較低，因爲地域熟悉，尤其是逃離現場的路線；犯罪者也可能認爲被害者購置（或保險理賠）新物品以替代先前被竊的舊物品，而新物品的價值要比舊物品高；犯罪者還可能在前次犯案後，從市場上探知原先現場殘留物品的價值，發覺還有值得偷竊的物品。換言之，重覆被害有可能是犯罪者理性選擇的一種結果，犯罪者「洞察」到侵害原先被害者的可能優勢，或是「學習」到原先被害者的弱點，而不斷利用這些優勢或弱點。此外，Anderson 和 Pease 尚發現，先前被害現場的實質改變（在感覺上，有實質性的改變），能夠降低相同犯罪者再次侵害的機率。

三、企業員工與企業被害

員工竊盜或侵占企業的財物，也是一種常見的企業被害類型。Rosoff、Pontell 與 Tillman（2004）對員工竊盜（employee theft）所下的定義經常被引用，他們將員工竊盜定義爲：「員工於其職業活動過程中，在未經許可的情況下（unauthorized），拿取、控

制或轉讓工作機構的財物」。最常見的例子就是商店的收銀員未向前來消費的親友收費，以及剪（收）票員收了票但未撕票或繳回，之後再轉賣給他人或自己留用（即所謂的吃票）。比較嚴重的情況就是員工集體有系統且長期性地侵占組織機構的財物，這種情況經常是當中有人擔任機構中的重要職務。

研究資料顯示，雖然其他類型犯罪對企業所造成的傷害可能比員工竊盜來得嚴重，但員工竊盜行爲的發生率，卻是非常頻繁的（Baker & Westin, 1997; Tilley, 1993）。有許多員工竊盜的行爲並不容易被發現，即使被發現，企業經理人也不一定會向執法機關報案。在盤點時所發現的存貨量短少，員工竊盜多半爲其主因之一。企業或雇主被其員工所竊取財物的價值，往往超過於外人偷竊（如消費者的偷竊）或強盜、搶劫所造成的損失（Friedrichs, 2004; Hollinger & Dabney, 1998）。

員工竊盜所造成的影響可能還會導致員工薪資或福利的減縮、組織中瀰漫不信任的氣氛、甚至企業的經營失敗。一項針對員工竊盜所進行的大規模研究發現，大約有三分之一受調查的員工（服務於零售、製造及服務業）承認他們曾經偷竊過公司的財物；另外，更有約三分之二的受調查員工表示自己曾有不實使用病假權利，以及不實填寫簽到、簽退表等不當行爲（Clark & Hollinger, 1983；孟維德，2001）。還有一些自陳式的調查研究顯示，75~92%的工作者會利用一些技巧性的違法方式來增補自己的合法收入，其中有相當高的比例與員工竊盜有關（Coleman, 1998）。

並非所有侵害企業的員工犯罪僅有偷竊一種型式，員工的破壞活動（sabotage）也是一種主要的員工犯罪。根據 Hodson 與 Sullivan 的考證，英文「sabotage」一字可以追溯到十五世紀的荷蘭，當時有些不滿資方的員工將自己所穿的木製鞋子（稱爲 sabot）丟進紡織機的木頭齒輪裡，破壞齒輪（Hodson & Sullivan, 2000）。員工可能爲了掩飾自己的錯誤、爲了獲得休息或加薪、或是爲了表達對雇主或工作不滿與憤怒等因素，而從事破壞行爲。當員工感到嚴重的疏離感或相信自己遭受不公平的剝削或虐待，此時員工較會採取嚴重的破懷行動。

此外，竊取觀念、設計、程式、及其他商業機密等，也是一種愈來愈嚴重的員工犯

罪問題。以長期的影響來看，員工從事此種竊取商業機密的行爲（譬如被競爭者所獲取），其對企業所造成的損失可能遠超過員工直接竊取企業財物的損失。此種竊取行爲的原因，可能是因爲員工對企業經理人深具不滿或敵意，也可能是競爭者的威脅利誘，這種行爲已經成爲當代資訊社會中一個愈來愈嚴重的問題（Friedrichs, 2004）。

由美國國家司法研究所（National Institute of Justice）所贊助的一個針對員工竊盜的研究發現，在職業活動過程中從事偷竊的員工大多數爲年紀輕（16~25 歲）、男性、以及未婚（Calrk & Hollinger, 1983）。根據另一項研究指出，急於想要離開工作的員工有較高的可能進行偷竊（Boye, 2001）。然而，這些個人的特性與工作場所的情境及結構因素（situational and structural factors）比較起來，便顯得不是十分的重要；通常，員工不僅可以感受到這些情境及結構因素的存在，更會對這些因素做出一些回應。

由 Horning 對美國中西部一家大型電子工廠所屬 88 位員工所進行的一項著名研究發現，員工有非常強烈的傾向去分辨什麼是：公司財物、個人財物、以及所有權不明的財物。在他們的觀念裡，「公司財物」主要指的是：基本的、大型的組件及工具（如變壓器及電鑽等），這些財物受到高度的監控。「所有權不明的財物」主要是指：小型的、價值不高的、消耗性的組件和工具，諸如釘子、燈泡、廢鐵、鉗子及鑽頭等。而所謂「個人財物」是指：有標示姓名的衣服、皮夾、首飾、經過個人修正或設定過的工具等。而像遺失的金錢、或錯放位置且未標示姓名的衣物等物品，原本可能是個人財物，員工將其認爲是屬於所有權不明的財物。並不令人感到驚訝的，員工最可能竊取的東西是所有權不明的財物，該研究發現超過 90%的員工表示他們曾經竊取過此類的財物；而大多數的員工（約有 80%）感覺偷竊公司的財物是錯誤的；對於偷竊個人財物的行爲，受調查的員工一致表示譴責，99%的員工認爲偷竊個人財物的行爲很少發生（Horning, 2002）。根據 Horning 的研究發現，員工是否偷竊？這個問題的答案可能無法以「是與不是」這麼簡單的方式來回答，反而可能與財物的型式有著密切的關係。

四、相關研究文獻－小結

根據上述文獻，可以清楚發現企業被害案件數量龐大，企業遭受犯罪侵害的風險甚高，企業被害風險比家宅及汽車要高出若干倍。國外經驗顯示，企業因犯罪被害而蒙受極大的損失，企業已逐漸將犯罪視爲與市場、資本、獲利、成本、企業形象等類似重要的問題，進而在犯罪預防措施上投入相當資源。由於企業是一理性實體，對於刑事司法機關處理其犯罪被害事件極具敏感，一方面關切刑事司法機關的處理效能及專業性，另一方面也擔憂企業形象或聲譽是否因刑事司法機介入處理其被害而受損，以致對刑事司法機關處理企業被害事件的方式，表現出相當程度的不滿意。相關文獻也揭示，企業被害的龐大經濟損失與重覆被害之間關係密切。部分企業不斷遭受犯罪侵害，有相當大量的犯罪被害事件是發生在少數的企業身上。此外，企業被害與員工犯罪意有關，機會的、情境的、以及個人的因素三者間的複雜互動關係，對企業被害事件的發生具有顯著的影響作用。

筆者從蒐集及分析文獻的過程中發現，閱讀典型或傳統的犯罪學文獻，很難瞭解吾人社會是一個主要由私人企業構成的經濟體。雖然，偶有研究把企業當作犯罪主體，但主流的犯罪學文獻很少將企業列爲犯罪目標來討論，或將企業作爲犯罪場所來研究（許春金，2003；孟維德，2004；黃富源、范國勇、張平吾，2002；蔡德輝、楊士隆，2003）。類似的情況，傳統的企業管理文獻也很少將犯罪視爲需要嚴正解決的企業問題。從文獻探討的經驗中，筆者似乎感覺只有在犯罪學及企業管理領域的邊緣地帶，才免強發現企業犯罪預防（business crime prevention）和安全管理（security management）等議題。然而，這些重要議題的揭示以及有關人員過去在這方面的耕耘，並未將其轉化爲犯罪學及企業管理兩個領域中的核心，或把犯罪學與企業管理兩個領域予以適當連結。從學術發展的層面觀察，填補這兩個領域間的空隙以及整合過去零散的做法，都是有其必要的。

參、研究設計與實施

一、研究樣本

本研究的目的，係以實證途徑探討企業被害現象的性質以及被害企業與執法機關間

的互動關係。由於台灣地區企業組織爲數眾多，經營能力與企業體質各有不同，因此欲在一個研究中對各種類型企業的被害問題同時進行探究，不僅研究困難度高，研究結果也可能較不切實際。考量近年來台灣地區許多犯罪事件與販售業有關，國外研究也指出販售業遭受犯罪侵害的數量甚多、損害嚴重，與其他企業相較，販售業也比較容易爲民眾及執法機關接觸，研究可行性較高。在評估研究可行性及研究資源之後，本研究乃選擇販售業中規模較大、分布廣泛的零售式量販店（以下簡稱量販店）、百貨公司及購物中心爲研究標的。

有關樣本的建構，筆者先向經濟部及各縣市政府的工商管理部門查詢，繼而透過網際網路搜尋「量販店」、「百貨公司」及「購物中心」，經由此途徑供蒐集到 112 家量販店（如家樂福量販店等）、118 百貨公司（如遠東百貨公司等）及 12 家購物中心（如台北市美麗華購物中心等），共計 242 家販售業，並建立各家地址、聯絡電話等資料檔。由於企業與執法機關的互動關係亦爲本研究所欲探究的議題，故筆者在完成建構企業樣本資料檔後，接著向各縣市警察局查詢各家販售業所在地的派出（分駐）所，共計有 165 個派出（分駐）所，進一步也建立這些派出（分駐）所的地址、聯絡電話等資料檔。換言之，本研究的樣本分兩部分，一是販售業，共有 242 家，另一是轄區內有量販店、百貨公司或購物中心的派出（分駐）所，共有 165 所，如表一。

表一　研究樣本

<table>
<tr><th colspan="2">研究標的</th><th colspan="2">數量</th></tr>
<tr><td rowspan="3">販售業</td><td>量販店</td><td>112 家</td><td rowspan="3">合 計
242 家</td></tr>
<tr><td>百貨公司</td><td>118 家</td></tr>
<tr><td>購物中心</td><td>12 家</td></tr>
<tr><td>執法單位</td><td>轄區內有量販店、百貨公司或購物中心的派出（分駐）所</td><td colspan="2">165 所</td></tr>
</table>

二、資料蒐集方法

筆者於研究初期廣泛蒐集中外有關文獻，包括理論與實證研究，加以歸納整理以作爲本研究的概念基礎，並作爲擬定研究工具內容的參考。爲達研究目的，筆者尙採用下列方法蒐集研究所需資料。

（一）媒體資料的內容分析

本研究在探討完相關研究文獻後，繼而針對販售業被害有關的媒體報導進行系統分析，試圖從社會溝通中發現販售業被害現象的基本型式和結構。由於媒體充斥現代社會各個角落，因此它們對企業被害的報導，具有分析價值。筆者針對研究當時最近一年（九十三年元月一日至九十三年十二月卅一日）報導於中國時報、聯合報及自由時報的新聞（中國時報及聯合報均已建構妥善備查的電子檔，可直接上網查詢，自由時報尙未建構，需至總報社查詢），剪輯販售業被害案件資料，歸納整理案情，選擇重要案件進行追蹤，進而分析企業被害及企業預防犯罪有關議題的發展脈絡。由於國內尙缺乏系統性的企業被害研究文獻，媒體資料分析有助於增進筆者對研究議題的敏感度。

（二）訪談

爲能進一步了解販售業的犯罪被害問題以及販售業與執法機關的互動關係，以期順利編擬後續實施問卷調查所需要的量表，筆者分別前往台北市及桃園縣進行訪談。訪談對象爲量販店、百貨公司及購物中心的安全管理部門經理人員，以及轄區內有上述販售業的派出（分駐）所所長，共計訪談十六名受訪者。受訪對象及人數，詳如表二。訪談內容包括商家在最近六個月內有無發生犯罪事件、被害類型、犯罪人身分、案件數量、損失金額、是否報案、是否偵破、商家與派出（分駐）所的互動、商家安全管理的改善建議等。

表二　訪談對象及人數

訪談地區	訪談對象	訪談人數
台北市	2 家百貨公司安全主管：2 名 2 家購物中心安全主管：2 名 1 家量販店安全主管：1 名 轄內有百貨公司的派出所所長：1 名 轄內有購物中心的派出所所長：1 名 轄內有量販店的派出所所長：1 名	八名
桃園縣	2 家百貨公司安全主管：2 名 1 家購物中心安全主管：1 名 2 家量販店安全主管：2 名 轄內有百貨公司的派出所所長：1 名 轄內有購物中心的派出所所長：1 名 轄內有量販店的派出所所長：1 名	八名
	合　計	十六名

（三）問卷調查

爲廣泛瞭解企業被害現象以及企業與執法機關的互動情形，本研究乃參考前述各途徑所蒐集之相關資料編擬量表，進行企業被害問卷調查。調查樣本爲 242 家販售業的安全管理部門經理人員（每一家抽選一名安全管理部門經理人員接受訪查，共計 242 名）以及 165 所當地派出（分駐）所的所長或副所長（每一所抽選一名接受訪查，共計 165 名）。調查範疇如下：

1. **企業被害概況：**最近六個月有無被害、犯罪人身分、數量最多的被害案件、被害案件數、被害風險感受、企業處理犯罪被害的習慣模式等。
2. **報案與受理情形：**被害企業受否報案、不報案的原因、警察是否受理、警察的反應時間、是否破案、被害企業對警察處理情形的滿意度等。
3. **企業與警察機關的互動情形：**警察是否主動機處企業、企業是否主動接觸警察、警察有無提供企業有關犯罪預防的諮詢服務等。
4. **企業的安全管理品質：**企業盤損原因、盤損損失估計、安全管理措施的成效、安全管理人員的素質、企業對附近社區秩序的影響、安全管理的改善建議等。

5. **企業基本資料：**開幕經營時間、員工數、賣場面積、停車場可停放汽機車數、每月平均營業額等。

有關問卷調查的進行方式，本研究係透過「中央警察大學警政民意調查中心」實施電話訪問調查。調查分兩階段進行，第一階段的調查對象爲企業安全管理部門的經理人員，共計 242 名，訪查時間爲民國九十四年五月廿三日至廿七日，每日下午二時至五時，共計成功完成 215 名訪查，27 名拒訪，成功訪查率爲 88.84%。第二階段的調查對象爲轄內有量販店、百貨公司或購物中心的派出（分駐）所所長或副所長，共計 165 名，訪查時間爲民國九十四年七月十一日至十五日，每日下午二時至五時，165 名全數成功完成訪查。

肆、資料分析

一、樣本背景分析

在 215 家受訪的販售業（百貨公司、量販店及購物中心）中，有 9 家（佔 4.2%）的開幕時間是在一年以內，20 家（佔 9.3%）的經營時間是在 1~3 年以內，33 家（佔 15.3%）的經營時間是在 3~5 年以內，69 家（佔 32.1%）的經營時間是在 3~5 年以內，另有 81 家（佔 37.7%）經營超過 10 年，有 3 家（佔 1.4%）未表明意見。員工數（此處指的是受訪者所服務的百貨公司、量販店或購物中心，並非整個連鎖企業）100 人以下有 76 家（佔 35.3%），101~200 人有 35 家（佔 16.3%），201~300 人有 51 家（佔 23.7%），301~400 人有 20 家（佔 9.3%），401~500 人有 7 家（佔 3.3%），501 人以上有 21 家（佔 9.8%），有 5 家（佔 2.3%）未表明意見。

有關賣場面積大小，1 千坪以下有 65 家（30.2%），1~2 千坪以下有 23 家（10.7%），2~3 千坪以下有 29 家（13.5%），3~4 千坪以下有 23 家（10.7%），4 千坪以上有 65 家（30.2%），有 10 家（4.7%）未表明意見。另外，有關販售業附設停車場及附近約可停放汽車數量，表示可停放 200 輛以下者有 71 家（33.0%），可停放 201~400 輛有 33 家

（15.3%），可停放 401~600 輛有 46 家（21.4%），可停放 601~800 輛有 14 家（6.5%），可停放 801~1000 輛 10 家（4.7%），可停放 1000 輛以上有 20 家（9.3%），有 21 家（9.8%）未表明意見。販售業附設停車場及附近約可停放機車數量，表示可停放 200 輛以下者有 81 家（37.7%），可停放 201~400 輛有 45 家（20.9%），可停放 401~600 輛有 31 家（14.4%），可停放 601~800 輛有 6 家（2.8%），可停放 801~1000 輛有 5 家（2.3%），可停放 1000 輛以上有 25 家（11.6%），有 22 家（10.2%）未表明意見。

有關平均每月營業額，有 84 家（39.1%）表示在 5 千萬元以內，36 家（16.7%）表示在 5 千萬元~1 億元以內，13 家（6.0%）表示在 1 億元~1 億 5 千萬元以內，6 家（2.8%）表示在 1 億 5 千萬元~2 億元以內，21 家（9.8%）表示在 2 億元以上，另有 55 家（25.6%）未表明意見。有關 215 家受訪業者的背景資料，詳如表三。

表三　販售業樣本背景分析

變　項	次數（百分比）	變　項	次數（百分比）
開幕經營時間		**附設停車場及賣場附近可停汽車數**	
1 年以內	9（4.2%）	200 輛以下	71（33.0%）
1~3 年以內	20（9.3%）	201~400 輛	33（15.3%）
3~5 年以內	33（15.3%）	401~600 輛	46（21.4%）
5~10 年以內	69（32.1%）	601~800 輛	14（6.5%）
10 年以上	81（37.7%）	801~1000 輛	10（4.7%）
未答	3（1.4%）	1000 輛以上	20（9.3%）
員工數		未答	21（9.8%）
100 人以下	76（35.3%）	**附設停車場及賣場附近可停機車數**	
101~200 人	35（16.3%）	200 輛以下	81（37.7%）
201~300 人	51（23.7%）	201~400 輛	45（20.9%）
301~400 人	20（9.3%）	401~600 輛	31（14.4%）
401~500 人	7（3.3%）	601~800 輛	6（2.8%）
501 人以上	21（9.8%）	801~1000 輛	5（2.3%）
未答	5（2.3%）	1000 輛以上	25（11.6%）
賣場面積		未答	22（10.2%）

1 千坪以下	65（30.2%）	**每月營業額**	
1~2 千坪以下	23（10.7%）	5 千萬元以內	84（39.1%）
2~3 千坪以下	29（13.5%）	5 千萬元~1 億元以內	36（16.7%）
3~4 千坪以下	23（10.7%）	1 億元~1 億5 千萬元以內	13（6.0%）
4 千坪以上	65（30.2%）	1 億5 千萬元~2 億元以內	6（2.8%）
未答	10（4.7%）	2 億元以上	21（9.8%）
		未答	55（25.6%）

在接受調查的 165 個派出（分駐）所中，有 122 名（73.9%）受訪者的職稱是派出（分駐）所所長，43 名（26.1%）是派出（分駐）所副所長。教育程度爲警察專科學校學歷者有 38 名（23.1%），警察大學專修科學歷者有 21 名（12.7%），警察大學二技學歷者有 34 名（20.6%），警察大學警佐班學歷者有 28 人（17.0%），警察大學大學部學歷者有 42 名（25.5%），研究所以上（含研究所）者有 1 名（0.6%），另有 1 名（0.6%）未表示意見。

有關受訪者的從警年資，5 年以下有 3 名（1.8%），6~10 年有 22 名（13.3%），11~15 年有 54 名（32.7%），16~20 年有 36 名（21.8%），21 年以上有 50 名（30.3%）。擔任目前職位的年資，1 年以下有 45 名（27.3%），1~2 年有 77 名（46.7%），2~3 年有 22 名（13.3%），3 年以上有 20 名（12.1%），另有 1 名（0.6%）未表示意見。有關授訪警察的資料，詳如表四

表四　派出（分駐）所受訪樣本背景分析

變　項	次數（百分比）	變　項	次數（百分比）
職稱		**從警年資**	
派出（分駐）所長	122（73.9%）	5 年以下	3（1.8%）
派出（分駐）副所長	43（26.1%）	6~10 年	22（13.3%）
教育程度		11~15 年	54（32.7%）

警專警員班	27（16.4%）	16~20 年	36（21.8%）
警專專科班	11（6.7%）	21 年以上	50（30.3%）
警大專修科	21（12.7%）	**擔任目前職位的年資**	
警大二技班	34（20.6%）	1 年以下	45（27.3%）
警大警佐班	28（17.0%）	1~2 年	77（46.7%）
警大大學部	42（25.5%）	2~3 年	22（13.3%）
研究所以上	1（0.6%）	1 年以下	45（27.3%）
未答	1（0.6%）	1~2 年	77（46.7%）
		2~3 年	22（13.3%）
		3 年以上	20（12.1%）
		未答	1（0.6%）

二、業者犯罪被害概況分析

根據表五的資料顯示，有關業者被害概況四個變項中與樣本組別之間有顯著關聯的變項有「最近六個月，賣場內及所屬停車場（含附近停車場）有無發生犯罪」、「何種犯罪的類型最多」及「數量最多的犯罪其每月平均發生數」，而樣本組別與「犯罪人的身分」之關聯性分析未達統計上的顯著水準。

有關「最近六個月，賣場內及所屬停車場（含附近停車場）有無發生犯罪」，有 56.5%（n=121）的受訪業者表示有發生犯罪事件，而有 74.5%（n=123）的受訪派出（分駐）所表示有發生犯罪事件。換言之，大多數受訪的業者及警察人員均認爲賣場內及所屬停車場（含附近停車場）在最近六個月有發生犯罪事件。觀察卡方檢定資料（χ^2=13.17，p=0.000），警察人員認爲有發生犯罪的百分比顯然高於業者。

本研究針對表示有犯罪發生的受訪者續問「何種犯罪的類型最多」，其中有 80.8%（n=97）的業者表示是賣場商品竊盜，另有 67.0%（n=77）的警察人員表示也是賣場商品竊盜。換言之，大多數受訪的業者及警察人員均認爲發生數量最多的犯罪類型是賣場商品竊盜。惟觀察卡方檢定資料（χ^2=9.70，p=0.021），業者認爲是賣場商品竊盜的百分

比顯然高於警察人員，而警察人員認爲是汽車與車內物品竊盜（12.2%）以及機車與車上物品竊盜（16.5%）的百分比要高於業者。有關「數量最多的犯罪其每月平均發生數」，65.8%（n=79）的業者表示爲 1~5 件，18.3%（n=22）認爲 6~10 件，7.5%（n=9）認爲 11~20 件，8.3%（n=10）認爲 20 件以上。而警察的估計，58.3%（n=67）的警察人員認爲 1~5 件，21.7%（n=25）認爲 6~10 件，13.0%（n=15）認爲 11~20 件，7.0%（n=8）認爲 20 件以上。雖然大多數受訪的業者及警察人員均認爲每月平均發生數爲 1~5 件，但觀察卡方檢定資料（χ^2=7.63，p=0.014），認爲每月平均發生數超過 6 件的警察人員百分比顯然要高於業者，警察人員的估計數量可能高於業者。值得注意的是，有接近三成五的業者表示，每月被害次數超過六次，顯見重覆被害問題嚴重。

有關「犯罪人的身分」，76.5%（n=91）的業者認爲是來店的消費者，16.8%（n=20）認爲是消費者以外的外部人員，6.7%（n=8）表示不清楚犯罪人的身分。79.3%（n=92）的警察人員認爲是來店的消費者，15.5%（n=18）認爲是消費者以外的外部人員，5.2%（n=6）表示不清楚犯罪人的身分。卡方檢定資料（χ^2=0.83, p=0.661）顯示樣本組別與「犯罪人的身分」並無顯著關聯性。大多數受訪的業者及警察人員均認爲犯罪人是來店的消費者。本研究問卷有關「犯罪人身分」的測量選項，原設計有「內部員工」選項，因選擇該項的樣本數甚少（均小於 3），故此處不予分析。

表五　樣本組別與販售業被害概況之關聯性分析

樣本組別 被害概況		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
近六個月，有無發生犯罪	有	121 （56.5%）	123 (74.5%)	244 (64.4%)	df=1 χ^2=13.17 p=0.000
	無	93 （43.5%）	42 (25.5%)	135 (35.6%)	
	總和	214 (100.0%)	165 (100.0%)	379 (100.00%)	

犯罪人身分*	來店消費者	91（76.5%）	92（79.3%）	183（77.9%）	df=2 χ^2=0.83 p=0.661
	消費者以外的外部人員	20（16.8%）	18（15.5%）	38（16.2%）	
	不清楚	8（6.7%）	6（5.2%）	14（5.9%）	
	總和	119（100.0%）	116（100.0%）	235（100.0%）	
何種類型的犯罪最多	汽車竊盜（含車內物品）	7（5.8%）	14（12.2%）	21（8.9%）	df=3 χ^2=9.70 p=0.021
	機車竊盜（含車上物品）	8（6.7%）	19（16.5%）	27（11.5%）	
	賣場商品竊盜	97（80.8%）	77（67.0%）	174（74.0%）	
	其他**	8（6.7%）	5（4.3%）	13（5.5%）	
	總和	120（100.0%）	115（100.0%）	235（100.0%）	
上述案件平均每月數量	1~5 件	79（65.8%）	57（49.6%）	136（57.9%）	df=3 χ^2=7.63 p=0.014
	6~10 件	22（18.3%）	35（30.4%）	57（24.3%）	
	11~20 件	9（7.5%）	15（13.0%）	24（10.2%）	
	20 件以上	10（8.3%）	8（7.0%）	18（7.7%）	
	總和	120（100.0%）	115（100.0%）	235（100.0%）	

註：＊有關「犯罪人身分」，原問卷設計有「內部員工」選項，因選擇該項的樣本數甚少（均小於 3），故不予分析。

＊＊此處所指「其他」，包括賣場設施或設備遭破壞、詐欺（含信用卡盜刷）等。

三、業者犯罪被害損失金額分析

有關業者的被害損失，本研究蒐集兩種資料，一是損失最嚴重案件的金額，另一是損失最輕微案件的金額，資料如表六。針對損失最嚴重案件的金額，卡方檢定顯示業者與警察人員意見之間並無顯著關聯（χ^2=7.89，p=0.246），由此可推論業者與警方意見差異不顯著，這可能是因爲業者較傾向將嚴重案件報警處理，以致警察獲知的訊息較與業者接近，損失最嚴重的金額多在 1 千元至 3 萬元之間。值得注意的是，不論是業者或警察人員，有將近 10%的受訪者表示最重金額在 5 萬元以上，可知犯罪給企業造成的損失不一定都是小損失，一但數量龐大，整體損失不可謂不大。

至於損失最輕微案件的金額，卡方檢定顯示業者與警察人員意見之間存有顯著關聯（χ^2=32.30，p=0.000），由此可推論業者與警方意見有差異，有較高百分比的業者（76.7%）認爲最輕損失金額在 1 百元以下，但卻有較高百分比的警察人員（58.2%）認爲最輕損失金額在 1 百元至 3 千元以下。換言之，在警察所處理的案件中，損失最輕案件的金額可能比業者所認爲的金額爲高，有部分損失金額較低的案件並未被警察所獲知。

表六　樣本組別與販售業損失金額之關聯性分析

樣本組別 / 損失金額		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
損失最嚴重金額	1 千元以下	11 （9.3%）	17 (14.2%)	28 (11.8%)	df=6 χ^2=7.89 p=0.246
	1 千~3 千元以下	20 （16.9%）	28 (23.3%)	48 (20.2%)	
	3 千~5 千元以下	25 (21.2%)	24 (20.0%)	49 (20.6%)	
	5 千~1 萬元以下	9 （7.6%）	14 （11.7%）	23 （9.7%）	
	1 萬~3 萬元以下	24 （20.3%）	15 （12.5%）	39 （16.4%）	

	3 萬~5 萬元以下	17（14.4%）	12（10.0%）	29（12.2%）	
	5 萬元以上	12（10.2%）	10（8.3%）	22（9.2%）	
	總和	118（100.0%）	120（100.0%）	238（100.0%）	
損失最嚴輕金額	1 百元以下	92（76.7%）	51（41.8%）	143（59.1%）	df=2 χ^2=32.30 p=0.000
	1 百~3 百元以下	15（12.5%）	39（32.0%）	54（22.3%）	
	3 百~3 千元以下	13（10.8%）	32（26.2%）	45（18.6%）	
	總和	120（100.0%）	122（100.0%）	242（100.0%）	

四、報案與受理情形之分析

針對業者遭犯罪被害後，有無向警察機關報案的問題，有 41.3%的業者表示將大部分的案件報案，其次有 33.1%的業者表示每件案件都報案，表示少部分案件報案或都未報案的百分比爲 25.6%。原問卷是將「少部分報案」及「都沒有報案」兩個選項分開，因「都沒有報案」選項次數低於 5，故將兩選項合併。在警察的意見方面，69.5%的警察受訪者表示大部分的案件都報案，其次有 20.7%的受訪警察表示每件案件都報案，表示少部分案件報案或都未報案的百分比爲 9.8%。卡方檢定值顯示（χ^2=24.78，p=0.000）樣本組別與有無報案的意見存有顯著關聯，業者的意見在三個選項上的分配較平均，警察的意見較集中在「大部分報案」選項上。值得注意的是，業者認爲「少部分案件報案或都未報案」的百分比較警察爲高（業者爲 24.8%，警察爲 9.8%）。

有關業者被害後選擇報案，通常是在案發後多久向警察機關報案？原問卷設計的選項爲：立即報案、30 分~1 小時內、1~3 小時內、3~12 小時內、12 小時~1 天內、1~3 天內、3 天以上。調查資料顯示，除「立即報案」選項外，其餘選項的次數多有低於 5 的

情形，故將「立即報案」外的其餘選項合併爲「30 分鐘以上」。92.5%的受訪業者表示在案發後就立即報案，表示相同意見的受訪警察只有 64.8%。觀察卡方檢定值（χ^2=45.12，p=0.000），表示在案發後 30 分鐘以上報案者，受訪警察的百分比顯然較業者爲高（警察爲 35.2%，業者爲 7.5%）。當警察機關獲知業者被害後，是否會前往現場處理？不論是受訪的業者（95.0%）或警察人員（98.4%）均表示，一定會到現場處理。

針對警察機關得知犯罪後，多久前往現場處理案件？與前述相似，原問卷設計的選項除「5 分鐘內」選項外，尚有多項選項，因次數多有低於 5 的情形，故將「5 分鐘內」以外的其餘選項合併爲「5 分鐘以上」。51.7%的受訪業者表示在 5 分鐘內，但表示相同意見的受訪警察卻高達 78.3%。觀察卡方檢定值（χ^2=19.03，p=0.000），表示警察在接獲報案 5 分鐘後才前往現場處理者，受訪業者的百分比顯然較警察爲高（業者爲 48.3%，警察爲 21.7%）。

有關已報案的案件，最後是否被偵破？有 42.0%的業者表示將大部分的案件被偵破，其次有 31.1%的業者表示每件案件都被偵破，表示少部分案件被偵破或都未被偵破的百分比爲 26.9%。原問卷是將「少部分案件被偵破」及「都未被偵破」兩個選項分開，因「都未被偵破」選項次數低於 5，故將兩選項合併。在警察的意見方面，75.0%的警察受訪者表示大部分的案件被偵破，其次有 9.5%的受訪警察表示每件案件都被偵破，表示少部分案件報案或都未報案的百分比爲 15.5%。卡方檢定值顯示（χ^2=27.75，p=0.000）樣本組別與案件是否偵破的意見存有顯著關聯，業者的意見在三個選項上的分配較平均，警察的意見較集中在「大部分案件被偵破」選項上。值得注意的是，業者認爲「少部分案件被偵破或都未被偵破」的百分比較警察爲高（業者爲 26.9%，警察爲 15.5%）。上述相關資料如表七。

表七 樣本組別與報案回應之關聯性分析

樣本組別 報案回應		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
有無報案	每件都報案	40 （33.1%）	34 (20.7%)	74 (26.0%)	df=2 χ^2=24.78 p=0.000
	大部分報案	50 （41.3%）	114 (69.5%)	164 (57.5%)	
	少部分報案或都沒有報案*	31 (25.6%)	16 (9.8%)	47 (16.5%)	
	總和	121 （100.0%）	164 （100.0%）	285 （100.0%）	
案發多久後報案	立即報案	111 （92.5%）	79 （64.8%）	190 （78.5%）	df=1 χ^2=45.12 p=0.000
	30分鐘以上**	9 （7.5%）	43 （35.2%）	52 （21.5%）	
	總和	120 （100.0%）	122 （100.0%）	242 （100.0%）	
警察得知犯罪後，是否到場處理	一定會	114 （95.0%）	120 （98.4%）	234 （96.7%）	因有 4 個方格內的次數低於5，故不予計算卡方值
	通常會	4 （3.3%）	2 （1.6%）	6 （2.5%）	
	偶而會	2 （1.7%）	0 （0.0%）	2 （0.8%）	
	總和	120 （100.0%）	122 （100.0%）	242 （100.0%）	
警察獲知犯罪後，多久到場處理	5分鐘內	61 （51.7%）	94 (78.3%)	155 (65.1%)	df=1 χ^2=19.03 p=0.000
	5分鐘以上***	57 （48.3%）	26 (21.7%)	83 (34.9%)	
	總和	118 （100.0%）	120 （100.0%）	238 （100.0%）	
是否	每件都偵	37	11	48	df=2

偵破	破	（31.1%）	(9.5%)	(20.4%)	χ^2=27.75 p=0.000
	大部分偵破	50 （42.0%）	87 (75.0%)	137 (58.3%)	
	少部分偵破或都未偵破****	32 (26.9%)	18 (15.5%)	50 (21.3%)	
	總和	119 （100.0%）	116 （100.0%）	235 （100.0%）	

註：＊原問卷是將「少部分報案」及「都沒有報案」兩個選項分開，因「都沒有報案」選項次數低於 5，故將兩選項合併。

＊＊原問卷的選項爲：立即報案、30 分~1 小時內、1~3 小時內、3~12 小時內、12 小時~1 天內、1~3 天內、3 天以上。除「立即報案」選項外，其餘選項的次數多有低於 5 的情形，故將其合併爲「30 分鐘以上」。

＊＊＊與前者情形相似，除「5 分鐘內」選項外，尚有多項選項，因次數多有低於 5 的情形，故將其合併爲「5 分鐘以上」。

＊＊＊＊原問卷是將「少部分偵破」及「都未偵破」兩個選項分開，因「都未偵破」選項次數低於 5，故將兩選項合併。

本研究亦針對被害業者不願向警察機關報案的原因進行探究，有較高百分比的受訪業者表示不願報案的原因爲「屬於極輕微的犯罪，損失極小」（66.7%），其次爲「不知道犯罪人是誰，證據不足」（51.9%），再次爲「犯罪人願意賠償犯罪的損害」（48.1%）以及「犯罪人苦苦哀求不要報案」（33.3%），其餘項目的次數及百分比均甚低。有關業者處理犯罪被害的模式或習慣，雖有 56.2%的受訪業者表示較傾向向警察機關報案，由警方處理犯罪事件，但亦有超過四成（43.8%）的受訪業者認爲自己公司較不傾向向警察機關報案，而由公司內部自行處理犯罪事件。另外，有關報案之被害業者對警察處理案件整個過程的滿意度，資料顯示，表示非常滿意或滿意的受訪業者佔 71.0%，表示普通、不滿意或非常不滿意的受訪業者佔 29.0%。上述相關資料如表八。

表八　販售業不報案原因、處理犯罪模式及滿意度

變　項	次數（百分比）	變　項	次數（百分比）
不報案原因*		**業者處理犯罪的模式習慣**	
爲維護公司形象，不願意公開	2（2.5%）	傾向不報案，由公司內部處理	53（43.8%）
屬於極輕微的犯罪，損失極小	54（66.7%）	傾向報案，由警方處理	68（56.2%）
犯罪人願意賠償犯罪的損害	39（48.1%）	**被害業者對警察處理過程的滿意度**	
犯罪人苦苦哀求不要報案	27（33.3%）	非常滿意	16（13.6%）
不知道犯罪人是誰，證據不足	42（51.9%）	滿意	67（57.3%）
認爲警察效能不彰，無法破案	1（1.2%）	普通	29（24.8%）
害怕犯罪人或其他人報復	2（2.5%）	不滿意	3（2.6%）
報案過於麻煩	2（2.5%）	非常不滿意	2（1.7%）
其他	4（4.9%）		

註：＊本題爲複選題，故百分比總和大於 100%。

五、販售業與警察互動之分析

針對警察機關與業者間的互動，本研究分三個部分探討，一是當地派出、分駐所（以下以派出所代）的警察是否經常主動與業者接觸？二是業者是否經常與當地派出所警察接觸？三是當地派出所警察是否會向業者提供安全管理的相關資訊或專業諮詢服務？

有關當地派出所的警察是否經常主動與業者接觸的問題，雖然不論是業者或警察，均有較高百分比的受訪者表示當地派出所的警察經常主動與業者接觸，但業者認爲「警察並非經常主動與業者接觸」的百分比較警察爲高（業者 47.4%，警察 25.5%），且卡方檢定值顯示該差異具統計上的顯著意義（χ^2=34.46，p=0.000）。

有關業者是否經常主動與當地派出所的警察接觸的問題，有較高百分比的受訪業者

表示自己公司經常主動與警察接觸（50.7%），惟卻有較高百分比的受訪警察表示業者只有偶而主動與警察接觸（44.2%），且卡方檢定值顯示該差異具統計上的顯著意義（χ^2=14.20，p=0.001）。

從前面兩題的分析中，吾人可以清楚看出業者與警察都反映出一種現象，那就是自己要比對方更主動與對方接觸。當比較兩題中「經常主動接觸」選項的百分比，前一題的百分比較高，似乎隱喻當地派出所的警察較經常主動與業者接觸。換言之，警察與業者間存有互動，警察主動與業者的互動較強，業者主動與警察的互動較弱。

有關當地派出所警察是否會向業者提供安全管理的相關資訊或專業諮詢服務的問題，業者的意見分布較平均，35.0%的業者認爲經常提供，35.0%的業者認爲偶而提供，30.0%的業者認爲很少或從未提供。警察的意見較集中，60.0%的警察認爲經常提供，31.5%的警察認爲偶而提供，8.5%的警察認爲很少或從未提供。卡方檢定值顯示雙方意見的差異具統計上的顯著意義（χ^2=33.76，p=0.000），顯然，業者並不像警察所認爲，警察經常提供資訊或專業諮詢服務給業者。上述相關資料如表九。

表九　樣本組別與警察互動之關聯性分析

樣本組別與警察互動		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
當地派出所是否主動與業者互動	經常主動接觸	113（52.6%）	123 (74.5%)	236 (62.1%)	df=2 χ^2=34.46 p=0.000
	偶而主動接觸	54（25.1%）	36 (21.9%)	90 (23.7%)	
	很少主動接觸或從未接觸*	48 (22.3%)	6 (3.6%)	54 (14.2%)	
	總和	215（100.0%）	165（100.0%）	380（100.0%）	
業者是否主動	經常主動接觸	109（50.7%）	52（31.5%）	161（42.4%）	df=2 χ^2=14.20

與當地派出所互動	偶而主動接觸	66（30.7%）	73（44.2%）	139（36.6%）	p=0.001
	很少主動接觸或從未接觸*	40（18.6%）	40（24.2%）	80（21.1%）	
	總和	215（100.0%）	165（100.0%）	380（100.0%）	
警察是否提供業者安全管理的諮詢服務	經常提供	75（35.0%）	99（60.0%）	174（45.9%）	df=2 χ^2=33.76 p=0.000
	偶而提供	75（35.0%）	52（31.5%）	127（33.5%）	
	很少或從未提供**	64（30.0%）	14（8.5%）	78（20.6%）	
	總和	214（100.0%）	165（100.0%）	379（100.0%）	

註：＊原問卷是將「很少主動接觸」及「從未接觸」兩個選項分開，因「從未接觸」選項次數低於5，故將兩選項合併。

＊＊原問卷是將「很少提供」及「從未提供」兩個選項分開，因「從未提供」選項次數低於5，故將兩選項合併。

六、樣本組別與被害風險感受之分析

不論是業者或警察，均有較高百分比的受訪者認爲業者（大型購物中心、量販店及百貨公司）經常成爲犯罪的目標（業者69.8%，警察53.9%），惟業者表示此種意見的百分比較警察爲高，且卡方檢定值顯示該差異具統計上的顯著意義（χ^2=10.02，p=0.002）。顯然，業者對於犯罪被害的風險感受較警察爲普遍。至於業者所在地的附近區域，不論是業者或警察，均有較高百分比的受訪者認爲不會經常發生犯罪（業者 76.7%，警察56.5%），惟警察表示此種意見的百分比較業者爲低，且卡方檢定值顯示該差異具統計上的顯著意義（χ^2=13.54，p=0.000）。雖然，大多數業者認爲附近區域不會經常發生犯罪，但卻有相當百分比的警察（43.5%）認爲經常會有犯罪發生。上述相關資料如表十。

表十　樣本組別與被害風險感受之關聯性分析

樣本組別 被害風險感受		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
業者是否經常成爲犯罪目標	是	150 （69.8%）	89 (53.9%)	239 (62.9%)	df=1 χ^2=10.02 p=0.002
	否	65 （30.2%）	76 (46.1%)	141 (37.1%)	
	總和	215 (100.0%)	165 (100.0%)	380 (100.00%)	
業者所在地的附近區域,是否經常發生犯罪	是	50 （23.3%）	70 (43.5%)	120 (31.9%)	df=1 χ^2=13.54 p=0.000
	否	165 （76.7%）	91 (56.5%)	256 (68.1%)	
	總和	215 (100.0%)	161 (100.0%)	376 (100.00%)	

承前述，本研究針對 70 名表示業者所在地區經常發生犯罪的警察人員，繼續探究該地區何種犯罪發生數量最多。依選擇項目的樣本次數百分比排序，前五項依序爲機車竊盜（80.0%）、汽車內物品竊盜（57.1%）、住宅及商店竊盜（31.4%）、汽車竊盜（27.1%）以及機車上物品竊盜（27.1%）。另本研究亦針對樣本中的所有警察人員（n=165）進行調查，探究業者對附近社區的秩序造成哪些影響？依選擇項目的樣本次數百分比排序，前三項依序爲影響交通秩序（86.1%）、影響治安（31.5%）及攤販聚集（16.4%）。上述相關資料如表十一。

表十一　販售業對附近地區秩序的影響

變　項	次數（百分比）	變　項	次數（百分比）
業者所在附近地區哪種犯罪較多*		**業者對附近社區造成哪些影響***	
汽車竊盜	19（27.1%）	影響交通秩序	142（86.1%）
汽車內物品竊盜	40（57.1%）	影響治安	52（31.5%）

機車竊盜	56（80.0%）	影響環境衛生	5（3.0%）
機車上物品竊盜	19（27.1%）	製造噪音	8（4.8%）
汽、機車破壞	8（11.4%）	攤販聚集	27（16.4%）
住宅及商店竊盜	22（31.4%）	其他	11（6.7%）
強盜、搶奪	6（8.6%）		
性侵害	1（1.4%）		
傷害	7（10.0%）		
恐嚇	2（2.9%）		

註：＊本題爲複選題，故百分比總和大於 100%。

七、販售業的安全管理品質分析

針對業者的安全管理品質，本研究從兩方面進行分析，一是有關業者的盤損分析，這一部份因警察不甚了解，所以只調查業者。另一是有關業者所實施的安全管理措施及安全管理人員的專業素質，這一部分調查業者及警察。

有關盤損的原因，在所有回答此題的受訪業者當中，依選擇項目的樣本次數百分比排序，前三項原因依序爲遭竊盜（78.6%）、行政疏失管理不當（40.0%）、遭人爲破壞（34.8%）。而盤損金額的問題較敏感，筆者進行訪談時，多位受訪的業者均不便回答，因此本研究改以「每月盤損的金額佔每月營業額的百分比」的問項調查。調查結果顯示，有 67.6%的受訪者表示在 0.1%以下，32.4%的受訪者表示在 0.2%以上。換言之，若某業者每月營業額爲一億元，0.2%的比例可以換算成每月 20 萬元的盤損，一年爲 240 萬元，盤損金額不算低。而前述導致盤損的前三項原因，其中竊盜與破壞行爲皆與犯罪有關，顯見販售業實無理由不重視犯罪被害所帶來的損失。上述資料詳如表十二。

表十二　販售業的盤損分析

變　項	次數（百分比）	變　項	次數（百分比）
盤損原因*		**每月盤損佔每月營業額百分比**	
行政疏失，管理不當	84（40.0%）	0.1%以下	98（67.6%）
遭竊盜	165（78.6%）	0.2%~0.5%	41（28.3%）
遭人爲破壞	73（34.8%）	0.6%~1.0%	3（2.1%）
上游廠商應提供的商品數量與實際數量不符	31（14.8%）	1.1%~5%	2（1.4%）
商品品質不良或商品自然毀損造成的損失	52（24.8%）	5.1%~10.0%	1（0.7%）
其他	18（8.6%）		

註：＊本題爲複選題，故百分比總和大於 100%。

有關業者所實施的安全管理措施的成效，儘管大多數受訪的業者及警察均表示良好，但認爲不良的警察百分比顯高於業者（χ^2=41.39，p=0.000）。至於業者安全管理人員的專業素質，有較高百分比的業者認爲良好，但卻有較高百分比的警察認爲不良，雙方意見的差異在統計上具有顯著意義（χ^2=87.44，p=0.000）。上述相關資料如表十三。

表十三　樣本組別與安全管理品質之關聯性分析

樣本組別 / 安全管理品質		樣本組別			卡方檢定
		業者	警察	總和	
業者安全管理措施的成效	良好	176（81.9%）	84 (50.9%)	260 (68.4%)	df=1 χ^2=41.39 p=0.000
	不良	39（18.1%）	81 (49.1%)	120 (31.6%)	
	總和	215 (100.0%)	165 (100.0%)	380 (100.00%)	
業者安全管理人員的	良好	167（77.7%）	44 (28.8%)	211 (57.3%)	df=1 χ^2=87.44 p=0.000

專業素質	不良	48（22.3%）	109 (71.2%)	157 (42.7%)	
	總和	215 (100.0%)	153 (100.0%)	368 (100.00%)	

八、業者最需改善的安全管理項目

針對業者如欲改善安全管理品質，最需改項的項目，依選擇項目的樣本次數百分比排序，在業者的意見部分，前三項分別爲強化安全設備（33.2%）、加強安全管理部門員工的專業訓練（32.7%）、加強員工辨識犯罪的敏感度（15.0%）。在警察的意見部分，次數分配呈現集中趨勢，強化安全設備（79.4%）、加強安全管理部門員工的專業訓練（10.3%）是最重要的兩項。上述相關資料如表十四。

表十四　業者最需改善的安全管理項目

選 項	業者次數（百分比）	警察次數（百分比）
強化安全設備	71（33.2%）	131（79.4%）
加強全體員工的品德操守	10（4.7%）	4（2.4%）
加強安全管理部門員工的專業訓練	70（32.7%）	17（10.3%）
加強員工辨識犯罪的敏感度	32（15.0%）	5（3.0%）
加強對收銀線人員的監控	2（0.9%）	1（0.6%）
調整賣場擺設及動線	1（0.5%）	2（1.2%）
增加與警察的聯繫與合作	7（3.3%）	4（2.4%）
公司高層主管應更加重視安全管理業務	16（7.5%）	1（0.6%）
其他	5（2.3%）	0（0.0%）

伍、研究發現

一、業者的犯罪被害概況

（一） 大多數受訪的業者及警察人員均認爲賣場內及所屬停車場（含附近停車場）在最近六個月有發生犯罪事件。業者與警察人員相比較，警察人員認爲有發生犯罪的百分比顯然高於業者。

（二） 大多數受訪的業者及警察人員均認爲發生數量最多的犯罪類型是賣場商品竊盜，警察人員尚表示汽車與車內物品竊盜以及機車與機車上物品竊盜也是賣場附近發生數量較多的犯罪。

（三） 有關發生數量最多的犯罪類型（即賣場商品竊盜），大多數受訪的業者及警察人員均認爲每月平均發生數爲 1~5 件，但雙方的估計仍有差異，認爲每月平均發生數超過 6 件的警察人員百分比顯然要高於業者，警察人員的估計數量可能高於業者。值得注意的是，在有被害經驗的業者中，大約三成五的業者表示每月被害次數超過六次，顯見重覆被害問題嚴重。

（四） 大多數受訪的業者及警察人員均認爲大多數的犯罪人是來店的消費者，有部分警察人員表示賣場的內部員工可能涉及犯罪。

二、犯罪被害損失金額

（一） 有關損失最嚴重案件的金額，業者與警察人員之間意見的差異不顯著，業者可能傾向將較嚴重的案件報警處理，損失輕微的案件較可能被忽略，以致警察獲知的訊息與業者在意的案件接近。選項的次數百分比並無明顯的集中現象，損失最嚴重的金額多在 1 千元至 3 萬元之間。值得注意的是，不論是業者或警察人員，有將近 10%的受訪者表示最重金額在 5 萬元以上，犯罪給企業造成的損失不一定都是小金額，一但數量龐大，整體損失不可謂不大。

（二） 至於損失最輕微案件的金額，業者與警察人員意見之間存有差異，有較高百分比的業者認爲最輕損失金額在 1 百元以下，但卻有較高百分比的警察人員認爲最輕損失金額在 1 百元至 3 千元以下。換言之，在警察所處理的案件中，損失最輕案件的金額可能比業者所認爲的金額爲高，有部分損失金額較低的

案件並未被警察所獲知。

三、報案與受理情形

（一） 針對業者遭犯罪被害後，有無向警察機關報案的問題，有 41.3%的業者表示將大部分的案件報案，表示相同意見的警察其百分比爲 69.5%，業者與警察對報案率的估算結果不同（χ^2=24.78，p=0.000）。業者可能保留部分的被害案件沒有向警方報案。

（二） 在業者被害後選擇報案的案件中，92.5%的受訪業者表示在案發後就立即報案，表示相同意見的受訪警察只有 64.8%。表示在案發後 30 分鐘以上報案者（非立即報案），受訪警察的百分比較業者爲高（警察爲 35.2%，業者爲 7.5%）。

（三） 不論是受訪的業者或警察人員均表示，當警察機關獲知業者被害後，一定會到現場處理。

（四） 有關警察獲知犯罪後的反應時間，51.7%的受訪業者表示警察會在 5 分鐘內前往現場，表示相同意見的受訪警察卻高達 78.3%。觀察卡方檢定值（χ^2=19.03，p=0.000），表示警察在接獲報案 5 分鐘後才前往現場處理者，受訪業者的百分比顯然較警察爲高（業者爲 48.3%，警察爲 21.7%）。

（五） 有關已報案的案件是否被偵破的問題，有 42.0%的業者表示將大部分的案件被偵破，表示相同意見的受訪警察卻高達 75.0%，業者與警察所估算的破案率不同。

（六） 被害業者不願向警察機關報案的主要原爲：「屬於極輕微的犯罪，損失極小」、「不知道犯罪人是誰，證據不足」、「犯罪人願意賠償犯罪的損害」及「犯罪人苦苦哀求不要報案」。

（七） 有關業者處理犯罪被害的模式或習慣，雖有 56.2%的受訪業者表示較傾向向警察機關報案，由警方處理犯罪事件，但亦有超過四成（43.8%）的受訪業者

認爲自己公司較不傾向向警察機關報案，而由公司內部自行處理犯罪事件。

（八） 有關報案之被害業者對警察處理案件整個過程的滿意度，約七成的受訪業者表示非常滿意或滿意，約有三成受訪業者表示普通、不滿意或非常不滿意。

四、販售業與警察的互動

（一） 不論是業者或警察，均有較高百分比的受訪者表示當地派出所的警察經常主動與業者接觸，但業者認爲「警察並非經常主動與業者接觸」的百分比較警察爲高（業者 47.4%，警察 25.5%）。

（二） 有較高百分比的受訪業者表示自己公司經常主動與警察接觸，惟卻有較高百分比的受訪警察表示業者只有偶而主動與警察接觸（警察 44.2%，業者 30.7%）。

（三） 針對犯罪問題的處理，警察與業者間存有互動，警察主動和業者的互動較強，業者主動和警察的互動較弱。

（四） 在主觀感受上，業者並不像警察所認爲，警察經常提供資訊或專業諮詢服務給業者。換言之，針對犯罪問題，警察與業者之間的互動品質應加強。

五、被害風險感受

（一） 不論是業者或警察，均有較高百分比的受訪者認爲大型購物中心、量販店及百貨公司經常成爲犯罪的目標，惟業者表示此種意見的百分比較警察爲高，業者對於犯罪被害的風險感受較警察爲普遍。

（二） 有關大型購物中心、量販店及百貨公司的附近區域，警察比業者較傾向認爲經常發生犯罪，業者似乎對賣場外的安全問題較不關心。賣場附近區域主要的犯罪類型，依選項次數百分比排序，依序爲：機車竊盜、汽車內物品竊盜、住宅及商店竊盜、汽車竊盜及機車上物品竊盜。

（三） 業者對附近社區秩序造成的主要影響爲：影響交通秩序、影響治安及攤販聚

集。

六、販售業的安全管理品質

（一） 有關盤損的原因，依選項次數百分比排序，前三項原因依序爲：遭竊盜、行政疏失管理不當、遭人爲破壞。每月盤損的金額佔每月營業額百分比， 67.6%的受訪者表示在 0.1%以下，有 32.4%的受訪者表示在 0.2%以上。在盤損的主要原因中，竊盜與破壞行爲皆與犯罪有關，販售業實應重視犯罪預防以減少損失。

（二） 大多數受訪的業者及警察均認爲業者所實施安全管理措施的成效良好，但認爲不良者，警察比業者多（警察 49.1%，業者 18.1%）。

（三） 有關業者安全管理人員的素質，有較高百分比的業者認爲良好，但卻有較高百分比的警察認爲不良，雙方意見的差異在統計上具有顯著意義。71.2%的受訪警察表示業者安全管理人員的素質不良，77.7%的業者表示良好。研究資料顯示，業者似有必要接觸更多有關犯罪預防方面的專業資訊。

七、業者最需改善的安全管理項目

（一） 業者認爲的項目包括：強化安全設備、加強安全管理部門員工的專業訓練、加強員工辨識犯罪的敏感度。

（二） 警察認爲的項目包括：強化安全設備、加強安全管理部門員工的專業訓練。

陸、結 論

企業與犯罪被害，一般人大多不會將其視爲一項公共議題，經常認爲是企業自己的問題。這樣的觀點，至少可能有底下兩個謬誤，第一，忽略了企業因犯罪所造成的損失未來可能會擴及或影響至社會。第二，忽略了企業涉及民眾生活的範圍與程度，也就是說，被害企業極可能不是唯一的被害標的，尚包括其他與被害企業有關的民眾、團體或

組織。

針對上述第一個謬誤，本研究的資料顯示，企業因犯罪的損失極可能會延伸至企業以外的範圍。被害企業可能將其損失轉嫁到消費者、股東或是員工的薪資福利上。犯罪對企業經營所造成的附加成本，必然給企業的財務帶來負面影響，無形中也就影響企業所提供的工作機會、商品及服務品質，這些成本極可能轉嫁到消費者的身上。雖然，企業被害的問題或許有利於保全業發展，但筆者還是很難相信保全業的獲利及提供的就業機會，可以沖銷企業被害所造成的整體社會損失。就生產層面而言，一個具高工資率（wage rate）的國家，若與其他無需爲犯罪支付沉重保全負擔的國家相比，其競爭力無形中增添了許多牽絆。

第二個謬誤，就是忽略了企業是民生日常活動鏈中的重要環節，民眾的日常活動很可能因企業被害而脫序。當企業遭受犯罪侵害後，除犯罪所造成的直接損害（如財物失竊）外，企業的活動行程、設施、員工型態、貨物運送、顧客型態等，都可能因犯罪侵害而受影響。筆者在訪談中發現，某些企業被害後（如遭恐嚇），員工隨之有很高的犯罪被害風險，可能是在員工上班的途中、上班中或下班後。高犯罪被害風險，往往會影響未來的員工徵募，同時也可能給現有員工帶來一些額外的困擾，或給員工家屬帶來恐懼。另一方面，本研究針對「販售業給當地社區之影響」所蒐集的資料顯示，某地區有新企業進入，可能因爲出現較多有利於犯罪發生的標的或引進更多的潛在犯罪者，而使得當地的犯罪增多。值得注意的是，筆者發現企業也有其正面功能，新企業遷入犯罪率較高的地區，也可能將較多的監控力帶入該區，犯罪因此受到抑制。如果企業有助於當地社區祥和及秩序感的建構，那麼該企業可能有助於抑制犯罪的發生。換言之，企業如果對其所在社區的安全未予關切或未善盡責任，那麼有可能製造或惡化社區的治安問題，這些治安問題未來又很可能反過頭來對企業造成威脅或侵害。顯然，犯罪預防的研究，是不應該將企業排除在外的。

從企業擁有的資源來觀察，企業應蘊藏豐富的犯罪預防能量，不論是站在企業利益或社會公益的立場，這些能量應被適當開發。筆者認爲，如何增進外界與企業間的溝通

以瞭解企業資源的實用性，應是關鍵。傳統上，刑事司法人員是犯罪學家傳輸政策知識的主要對象，企業人士很少討論或向外表達他們有關犯罪的知識，理由可能是他們忙於日常事務，也可能是因爲缺乏誘因。儘管企業偶有參與犯罪知識的研討，但似乎並未喚起政府或犯罪學家的注意。企業、政府與犯罪學界三者之間的溝通與互動平台，基於改善社會治安的目的，有其建構的必要。

文獻顯示，在整體犯罪中，有相當高比例的犯罪是以企業爲侵害對象。事實上，在如此龐大的犯罪被害事件中，包含了許多足以驗證及修正理論的資料。當犯罪學界獲得更多有關企業與犯罪的資料，犯罪學知識可以獲得更精進的養分。國外犯罪學家已從企業與犯罪的研究中發現：第一，以往強調企業是犯罪者（criminal）的觀念，逐漸轉換成企業經常是犯罪被害者（victim）。第二，犯罪學家獲得更多有關社會如何提供誘因給犯罪者的資訊。第三，犯罪學家洞察出如何在企業日常活動中實施非懲罰性的犯罪預防措施。第四，犯罪學家更加瞭解犯罪被害恐懼感如何形成及其影響。第五，犯罪學家更加瞭解企業在促進犯罪發生和抑制犯罪中所扮演的重要角色。第六，企業中的專業資源可以協助犯罪學界更精準計算犯罪的直接與間接經濟損失。總之，犯罪學因企業犯罪研究的導入而更加完整與充實，犯罪預防的理論基礎也因此更加穩固。

企業的犯罪預防潛力雖不可小看，但企業現有的犯罪預防能力則不宜誇大。在時間的順位上，多數企業晚近才將安全管理視爲重要經營問題來處理，且焦點多集中在昂貴科技或警衛設置上，而不是在便宜甚至無需開支的情境犯罪預防措施。此外，設置警衛的目的，經常是爲逮捕犯罪者，而不是爲了設計一套能夠有效預防犯罪的系統。因此，在犯罪預防的領域裡，企業仍有學習的空間。

許多情境犯罪預防的方法花費低廉甚至無需開支，設置具降低犯罪功能的措施並不昂貴，有時比一般經營設備還要價廉。犯罪學者瞭解這些方法，有能力幫助企業減少犯罪所造成的損失，而且在過程中，犯罪學者不會放棄科學立場及學術倫理。就算某些嚴正的學術準則無法兼顧，犯罪學家仍舊可以傳輸企業必要的犯罪預防知識，協助企業評估犯罪預防方案的成本，理性選擇適當的方案。

傳統的保全措施，多屬勞力密集的活動。販售業、金融業、保險業、製造業、娛樂業等商業組織爲保護企業財物、員工及顧客免於犯罪的侵害而投入大量資源。一些規模較大的機構，內部設置安全部門，另有許多企業則向保全業購買保全服務。隨著保全服務需求的快速增加，保全業不僅提供諸如警報器、監視攝影機等保全硬體產品，還提供運鈔、警衛等專業保全服務。許多國家的私人保全從業人數，已超過該國的公共警察編制。面對保全業的出現與發展，犯罪學者有能力提供保全業客觀且具前瞻性的知識來選擇經濟有效的犯罪預防方案，而學術機構（如大學）也可以培養及訓練保全業、企業所需要的安全專業人才，降低企業的被害風險，協助企業節省經營成本。

此外，犯罪相關知識，還可協助企業更完整分析犯罪的影響，釐清企業決策如何增加或降低當地犯罪。例如，犯罪如何影響當地顧客消費行爲及企業人才的徵募？企業決策如何影響犯罪被害者的法律訴訟？犯罪如何形成及影響犯罪被害恐懼感？犯罪被害恐懼感如何影響企業利益？等問題。

企業不應以自私立場或短視眼光來面對這些問題，企業若忽略所處外在環境或社區，極可能助長犯罪的發生，未來很難避免自食惡果。累積多年的犯罪學知識及犯罪預防經驗顯示，以往需耗費昂貴資源的安全維護方法，如今已可由廉價設計或措施取代，且效果更加良善。而地方公共事務的處理，若有企業的參與及合作，也可提升事務處理的效率和效果。對於犯罪問題，政府與當地企業共同合作，某求解決之道，應具有很高的合理性與可行性。犯罪學者應該樂意爲政府及企業蒐集相關資訊，慷慨提供學界力量。企業、政府及學界的良好溝通，對於犯罪問題的處理，肯定有正面意義。

參考文獻

中文部分：

林山田、林東茂、林燦璋，(2002)，犯罪學，台北：三民書局。

孟維德，(2005)，警察與犯罪控制，台北：五南圖書出版公司。

孟維德，(2004)，公司犯罪－問題與對策，台北：五南圖書出版公司。

孟維德，(2001)，白領犯罪－現象、理論與對策，台北：亞太圖書出版公司。

黃富源、范國勇、張平吾，(2002)，犯罪學概論，台北：三民書局。

許春金，(2003)，犯罪學，台北：三民書局。

蔡德輝、楊士隆，(2003)，犯罪學，台北：五南圖書出版公司。

警政署刑事警察局，(2004)，台閩刑案統計（中華民國九十二年）。

英文部分：

Anderson, D. & Pease, K. (1997). "Biting Back: Preventing Repeat Burglary and Car Crime in Huddersfield." In R. V. Clarke (ed.), *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies*. New York, NY: Harrow and Heston.

Baker, M. & Westin, A. (1997). *Employer Perceptions of Workplace Crime*. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics.

Boye, M. W. (2001). *Self-Reported Employee Theft and Counterproductivity as a Function of Employee Turnover Antecedents*. Ph.D. Dissertation, Depaul University.

Braga, A. A. (2002). *Problem-Oriented Policing and Crime Prevention*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.

Coleman, J. W. (1998). *The Criminal Elite: Understanding White-Collar Crime*. New York: St. Martin's Press.

Clark, J. P. & Hollinger, R. C. (1983). *Thefts by Employees in Work Organizations*. Washington, DC: National Institute of Justice.

D'Addario, F. J. (2001). *Loss Prevention Through Crime Analysis*. Boston, MA: Butterworths.

Farrell, G. (1995). "Preventing Repeat Victimization." In M. Tonry and D. Farrington (eds.), *Building a Safer Society: Strategic Approaches to Crime Prevention*. Chicago, IL: University of Chicago Press.

Farrell, G., Sousa, W. & Weisel, D. L. (2002). "The Time-Window Effect in the Measurement of Repeat Victimization: A Methodology for its Examination, and an Empirical

Study." In N. Tilley (ed.), *Analysis for Crime Prevention*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.

Friedrichs, D. O. (2004). *Trusted Criminals: White Collar Crime in Contemporary Society*. Belmont, CA: Thomson & Wadsworth.

Hodson, R. & Sullivan, T. A. (2000). *The Social Organization of Work*. Belmont, CA: Wadsworth.

Hollinger, R. & Dabney, D. (1998). "Reducing Shrinkage in the Retail Store: It's Not Just a Job for the Loss Prevention Department." *Security Journal* 15: 2-10.

Horning, D. (2002). "Employee Theft." Pp. 698-704, in S. Kadish (ed.), *Encyclopedia of Crime and Justice*. New York: Macmillan and Free Press.

Mirrlees-Black, C. & Ross, A. (1995). *Crime against Retail and Manufacturing Premises: Findings from the 1994 Commercial Victimization Survey*. Home Office Research Study No. 146. London, UK: Home Office.

Rosoff, S. M., Pontell, H. N. & Tillman, R. (2004). *Profit without Honor: White-Collar Crime and the Looting of America*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Speed, M., Burrows, J. & Bamfield, J. (1995). *Retail Crime Cost, 1993/1994 Survey*. London, UK: British Retail Consortium.

Spelman, W. & Eck, J. E. (1989). "Sitting Ducks, Ravenous Wolves, and Helping Hands: New Approaches to Urban Policing." *Public Affairs Comment*, 35(2):1-9.

Taylor, J. (2004). *Crime against Retail and Manufacturing Premises: Findings from the 2002 Commercial Victimization Survey*. London, UK: Home Office.

Tilley, N. (1993). *The Prevention of Crime against Small Business: The Safer Cities Experience. Home Office Crime Prevention Unit Paper 45*. London: Home Office.

科技保全之展望

國立中正大學犯罪防治學系　林瑞欽教授、李宗憲博士生

一、前言 19-2

二、科技運用與人力運用在安全管理中的關係 19-2

三、安全管理的分類 19-3

四、安全管理體系中人力與科技運用的概念 19-4

五、科技安全管理之運用與設計 19-8

六、結語 19-10

科技保全之展望

國立中正大學犯罪防治學系　林瑞欽教授、李宗憲博士生

摘　要

一個行業的社會地位與運用科技的程度成正比的關係，保全業由於科技的運用可以減少對於人力的依賴，尤其是夜間安全維護。分析現今保全人力薪資結構，可以瞭解到夜間輪勤是較爲昂貴的部分。科技運用不但可以精簡夜間安全輪勤人力，更可以增進客戶的私密感、安全感。同時由於科技運用可以提升保全人員的社會地位。當科技取代人類功能的功能愈強，且其維護愈容易、替換效期愈長，則其成本將愈低。安全管理中人是居於主導的地位，運用科技能「替代」、「延伸」與「增強」人類的功能，但科技還是需要人來運用，科技在安全管理體系中仍居輔助的地位。現代化安全管理是一個包括人與科技運用組合而成的管理系統，以人爲主控，科技設施爲輔助，人力與科技對整個安全管理體系的影響，主要包括：系統安全與維護機制、人機互動介面之設計，以及人力因素。

人是安全管理之主控系統，科技可以延伸或替代人力功能，但並無法全面取代人力，這是對安全管理系統的必要認知。一個建置完善的科技安全管理系統應包含供電系統、通訊系統、監測系統、控制與反應系統、警報與管制系統、資料儲存系統、警示與防禦系統、自我維護與備援系統、控制中心、機動與應變體系等子系統，方可達到安全管理上之需求。但科技運用的程度涉及成本耗費問題，所運用的科技技術越高，成本耗費越大。除了發展科技安全管理的技術外，在成本與客戶需求間取得平衡，是規劃科技安全管理系統時的重要課題。

關鍵字：科技保全、安全管理系統、保全管理、保全

一、前言

古代爲富豪與重要人士出遠門、或運送珍寶錢財，會委託身負武功者攜帶兵器隨行擔負安全之維護，這就稱之爲保鏢，承攬鏢物的公司則稱之爲鏢局。在集權國家不需要此類的私人安全管理公司，一切安全管理皆由國家或爲執政者負責。但在民主國家，政府的機制與效能愈來愈有限，因此人民爲滿足身家安全的需求，已經不再單純依賴公部門的保安系統，同時尋求屬於自我保衛系統的建置。一個人若要聘僱安全與護衛人力以建置自己的保安系統是相當昂貴的，因此多半是由一群人一起出資分攤委請保全公司負責，這就是今天國內外之大樓或社區住戶爲維護自己的居家安全所流行的保全模式。

然而此種保全模式常受制於保全員之人力素質。由於保全工作的單調、長時間工作、輪勤尤以夜勤輪值、低薪、缺乏發展性等不利條件已經造成保全人力素質提升的困難。因此衡諸現實，保全人員的流動性高、教育程度低落、年齡層高，相較其他行業的從業者較多有前科紀錄者等已經威脅保全業的發展。此外，人們居住在大樓中之生活動態是很容易爲保全人員所掌握，因此其隱私與安全也將因此而受到威脅。

行業的社會地位與運用科技的程度成正比的關係，同時科技成分愈多，其工作者的薪水也愈高。今日大學畢業生若所學與科技沾到邊，其起薪就相較高。保全業的明天就在科技的運用。由於科技的運用可以減少對於人力的依賴，尤其是夜間安全維護。分析現今保全人力薪資結構，可以瞭解到夜間輪勤是較爲昂貴的部分。科技運用不但可以精簡夜間安全輪勤人力，更可以增進客戶的私密感、安全感。同時由於科技運用可以提升保全人員的社會地位。

二、科技運用與人力運用在安全管理中的關係

基本上，保全或安全管理中科技與人力的運用，依其成分可以區分爲下列四向度：高科技低人力、高科技高人力、低科技低人力、高人力低科技。人力又可區分量與質，就量而言，是指在安全管理中所需要的各種人員配置之數量；質方面則指上述人員配置之年齡、體格、品格、教育程度與專業知能等素質之高低。就安全管理營運的成本分析，

安全管理的人力愈充足、素質愈高，其成本將隨之增加。科技運用則會依科技取代人之程度與其信效度而有所成本的計算。當科技取代人類功能的功能愈強，且其維護愈容易、替換效期愈長，則其成本將愈低。安全管理中人是居於主導的地位，運用科技能「替代」、「延伸」與「增強」人類的功能，但科技還是需要人來運用，科技在安全管理體系中仍居輔助的地位。茲將上述科技產品的功能，簡要說明如下：

替代功能：人類受到生理功能限制如需要休息與睡眠，科技產品與系統將能替代人類執行某些功能。

延伸功能：人類的視覺、聽覺、嗅覺與行動皆有其時空的限制，科技產品與其系統可以延伸人類的感官與行動功能。

增強功能：人類感覺器官將因科技產品而增強，如某些死角的監控與濕度與溫度之精密控制得以賴科技產品而增強。

三、安全管理的分類

安全管理是奠基於人類對於安全需求的滿足而加以建構，因此其範圍將因社會發展、居住型態、與人類對自己與親人之生命與所擁有之物產能免於恐懼與毀損之心理而變化，更因此相較於上一個世紀，安全管理的範圍將顯著的擴張，大致尚可區分爲人身與物產兩大類。但於下作者爲便於說明，乃就人身、物產、行動與自然資源等四類安全管理分述之：

（一）人身安全：由於國際交流頻繁，富商、名流、要員等格外需要公共安全以外的人身安全防護。人身安全著重在生命與自由的免於干擾與被害之防範如貼身護衛、恐嚇監控等。

（二）物產安全：針對個人或團體所擁有的物產如建築物、設施等財產提供免於毀損與破壞的安全防護。因此，物產安全將包括大樓建物、學校與機構、社區等之侵入安全維護、防火與防水安全等的管理。

（三）行動安全：行動安全是專屬對於經濟發展中各項交易物產如鈔票、貴重的電

子零件或產品、珍物奇寶等之運送安全的管理。

（四）自然資源安全維護：近年來，因社會民主化更導致政府權力的縮小，不若集權時期的大政府無限的擴張政府的權力，故因應國營事業民營化與小政府思維之發展，以往公安所負責的警衛也勢必逐漸的釋出，如商業銀行、酒廠、學校與政府機關、水庫與河川疏浚時等之警衛勤務由私人安全管理公司擔任。

四、安全管理體系中人力與科技運用的概念

現代化安全管理是一個包括人與科技運用組合而成的管理系統，以人爲主控，科技設施爲輔助，人力與科技對整個安全管理體系的影響，主要包括下列幾個因素；

（一）系統安全與維護機制

系統自動化是科技運用在安全管理中最高層次的輔助地位，但仍然需要人的監控與管理。科技運用系統在安全管理中應該朝向具有自動學習的智慧系統邁進。在上個世紀以來，電腦的快速發展，資訊系統包括電腦與其週邊設施、網際網路等已經讓人類生活依賴甚深的人工智能系統。因此，安全管理之科技系統更是無法與資訊處理、通訊等系統分離。資訊系統無論適應體或軟體皆具有功能增進的特性，也因此舊有系統被汰除與更新的速度相當的快速。簡單的說，安全管理中的科技系統不可能有一勞永逸的想法，而應代之以效能與效期的觀念。建置各系統零組件效能維修期提示系統，以管控各系統零組件之更新與維修期限，並提示控管人員定期保養。

然而，即使系統具有自動學習的功能而產生自動校正與檢查的功能，但因資訊科技功能增進的概念將迫使科技設施的存活期縮短至一年至二年半以內。此種現象在影像處理系統中更是凸顯，更爲強勁功能之新產品的出現週期約爲一年。換句話說，目前所裝置功能規格之影像系統在一年後將會爲功能更強的新規格所取代。

欲有效發揮科技產品的效能，除在系統規劃時預留功能擴增與更新的空間，並提供更新的資訊與保固的服務。對於各科技系統之零件效期的設定，以利定期更新之管控，可以免除系統因電子、機械零件的耗損或老舊而導致失去效能，進而導致連鎖性的系統

效能喪失。其次對於科技系統平時保養，應特別注意濕度、溫度、空氣、微塵、與蟲害等的影響。由於科技系統是依靠電力供應而起動發揮功能，運作過程中勢必產生熱能，隨著科技之發展與應用，高運作頻率之微處理器所產生之熱能更爲驚人，因此對於系統的散熱的控制得宜，方能讓系統順利運轉。散熱若未能控制得宜，便易引發系統不穩定或當機，致使系統喪失功能。科技系統多半是電子零組件所組成，因此更應注意濕度的控制，以免零組件受潮而喪失功能或縮短效期。基於台灣的落塵量高與小昆蟲活躍，微塵與小昆蟲之屍體對於科技系統各零組件的功能影響甚鉅，因此讓系統運轉時避免微塵與小昆蟲屍體的堆置而引發短路或降低系統功能是無法忽視的。綜合上述，各科技系統所建置存放之機房必須審慎考慮無塵（含小昆蟲的進入管控）、恆溫、濕度等控制，乃是維護科技系統功能運轉之不二法門。

備用電力系統與資訊電腦啓動機制是維護安全管理科技系統功能很重要的概念，單純僅建置一套電力系統是很危險的。平時除建置不斷電與資訊的防火牆之安全建置外，更應建置電力與資訊儲存的電腦備用系統，並設定啓動的機制，以防止大停電與電腦主機當機或被侵入破壞時之危機發生的應變。

（二）人機互動介面之設計

人機互動介面需以人因設計（human factor）爲基礎，以在緊急時刻能夠縮短反應時間，並減少人爲失誤。人與科技設施之不相容，不但無法發揮科技設施的功能，更且將導致嚴重的後果。人與科技系統之不相容多半是人與科技系統的互動介面出現失誤所致，部分則是科技系統的效能所出現的失誤。華航日本空中巴士空難案，乃是典型的飛行員在操作時，與原先設定的自動飛行系統發生，失誤所致：而紐約交易所電腦當機，所引發的金融風暴則是科技設施的效能維護所引發的問題。

安全管理系統中科技的運用欲能發揮效能，則運用科技之人員必須具備對科技設施系統的瞭解與控制能力。對於科技系統功能的瞭解與操作的熟練，是減少人與科技系統不相容的黃金原則。

運用科技系統時，爲避免失誤的後果無法有效處理。需要假定失誤在科技運用之中

是一定存在的行爲。但重要的是，要能事先瞭解有哪些失誤會發生？其危害的影響範圍會有多嚴重？與導致後果會是什麼？要如何處置方能得宜等等課題。

爲求避免運用科技失誤的發生，將科技運用加以標準化是無可避免的，因此各項科技系統的運用都必須有經過標準化的操作手冊，手冊多半包括系統中的設施名稱、規格、功能、與其他設施的關係；操作方法與程序；發生的障礙與障礙排除的方法與程序；哪些危險應避免及注意事項；緊急聯絡的技術指導者等。

由於科技系統是由人加以控制與操作的，因此對科技系統運用中所出現的失誤之防止與避免乃是安全管理人員教育訓練與操作中的監督所必須特別加強的。要求人員不得省略或逾越、跳過某些步驟、或私下調整操作的先後次序、必須確實依照操作手冊逐一操作。

（三）人力因素

人是安全管理之主控系統，科技可以延伸或替代人力功能，但並無法全面取代人力，這是對安全管理系統的必要認知。人是安全管理中的主角，但人是生物體，生物體需要新陳代謝，他無法不睡眠而持續的 24 小時運作。同時，人會因體能的限制而疲倦，或因疏忽、或外界的干擾而產生不注意的現象將導致失誤。人也可能因爲能力與知識之不足體力之不繼而產生失誤，更導致整個系統功能的喪失。因人之失誤所產生的災難，最有名的例子莫過於下列的例子：英國霸寧銀行爲其資淺的交易員期貨買賣所造成的失誤，而幾近解體破產；三浬島核電廠事故。

前年某日午後驟然暴雨，作者所居住之大樓管理員，因未能即時升起機械停車位並啓動排水機制，致使下層機械停車位之車子成爲泡水車，承包的大樓保全管理公司因而被解約，同時需負擔一百多萬元之賠償金。此例子說明該保全公司對於大樓保全管理員的工作知能缺乏教育，且管理員僅值守大廳管理台而缺乏警覺性，致疏忽監控影像變化，未能及時察覺環境變化而進行防災動作。今日各大樓管理或多或少都使用某種程度的安全管理科技，但因人力的昂貴常對管理人員的任用缺乏篩選機制與教育訓練，一旦緊急事故發生便只能聽天由命。

在安全管理系統中，因人力因素所引發之問題主要包括下列幾項：

1.人力疲憊與匱乏：在危害安全管理系統的人力因素中，最大的危害乃在於人力的匱乏與人力的疲倦，致使狀況發生時，無充分人力可供應變，或因人力過於疲憊而疏忽對危安狀況之注意或反應。

2.知能失誤：因個人之知識限制或認知錯誤所造成之誤判。在整個安全管理系統中，除需具備充足之人力外，對於人員素質之挑選、職前訓練與在職訓練更爲重要。

3.個人心理與行爲偏差：人力之質量對安全管理之影響甚大，其中尤以人員素質影響最大，特別是涉及安全管理之工作，人員品格、操守之影響更不容忽視，如嘉義運鈔車的監守自盜即是。對知識、職能可透過教育訓練予以增強改善，但對於人員品格操守，則爲有透過考核、調查等工作予以防制。

甄選任用是減少人爲失誤的首要關卡，要進用人員之前，需對該項工作進行職務工作分析，並依據職務特性與需求篩選人員。如大樓管理員需要與住戶互動良好，也需要與來訪訪客互動，因此在人員挑選與教育訓練上，皆須重視管理員與人溝通的知能。安全管理人員的道德與操守更是在甄選時需要考量的要件，多起的運鈔車搶案、監守自盜、與離任的管理員或保全員回到原來的工作處所作案已是常聽到的，這都牽涉到個人的道德與操守。

安全管理設施之操作失誤常肇因於科技設施之故障與操作錯誤所致，科技設施故障也有相當程度是人員操作錯誤所致，因此科技設施的操作除要設定標準的操作手冊以外，更要訓練人員熟練操作與簡易的故障排除，而且經由平時的演練而增進人員操作的熟練。俗話有云：「三日不練就爬上樹。」的確，自技能學習的心理分析，練習是扮演很重要的角色，不能因學會就不再演練，結果一碰到真正要用時，就出現手腳不聽使喚而無法有效操作。

五、科技安全管理之運用與設計

一個建置完善的科技安全管理系統應包含供電系統、通訊系統、監測系統、控制與反應系統、警報與管制系統、資料儲存系統、警示與防禦系統、自我維護與備援系統、控制中心、機動與應變體系等子系統，方可達到安全管理上之需求：

（一）供電系統

科技的使用必須仰賴電力，在科技安全管理系統的各個子系統中，也都以供電系統爲基礎，但單純依賴市電並無法確保系統能夠正常運作，因此必須有如不斷電系統、發電機等多重電力來源或電力備援設施，以確保系統維持正常運作。部分有被破壞危險或市電無法供應之場所，其供電系統則需仰賴其他來源。現階段以太陽能發電之應用技術較爲成熟，以高功率之太陽能發電板搭配儲電設備，依照儲電設備容量大小，在缺乏日照時亦可提供數小時至數日不等的電源供應，以確保系統運作無誤。

（二）通訊系統

在科技安全管理的各個子系統中，必須仰賴通訊系統整合各子系統。以往通訊系統皆仰賴有線回路傳輸，但隨著網路與無限傳輸之發展，各子系統可透過網路連結或無線傳輸，以整合各子系統，並提供使用者查詢監控或讓管理者控管。透過無線傳輸，更可避免線路遭受破壞，並降低線路佈設之困難。

（三）監測系統

監測系統是科技安全管理的知覺系統，以監測外界環境之變化，使安全管理系統可以依據所監測之訊息給予適當之回應。監測系統之優劣對安全管理系統效能之影響甚巨，常見的監測系統如紅外線感知器、溫度變化監測、攝影監視器等。監視系統對於外界環境變化之監測效能越高，則安全管理系統更能有效因應。

（四）控制與反應系統

控制與反應系統是安全管理系統之核心中樞，在接收監測系統所回傳之資訊後，必須進行資料分析，並依據預設之反應模式進行回應。以車牌辨識系統爲例，在攝影機拍攝到畫面後，控制與反應系統必須分析攝影機所回傳之畫面是否爲車輛，並進一步擷取

畫面中之車牌資訊，將所擷取之資訊與資料庫進行比對，並依據比對之結果進行反應，如開放車輛通行或通知警方緝捕。

（五）警報與管制系統

警報與管制系統是安全管理系統的回應模式，依據控制系統之反應，對外界環境給予適當之回應，如開放門禁管制或發出警報，通知控制中心或機動人員應變。

（六）資料儲存系統

資料儲存系統包含資料庫與系統記錄，如前述之車牌辨識系統，即需與資料庫進行比對，以確定該車輛是否核准通行或為贓車。而系統記錄則提供事後調閱功能，包含錄影監視系統之影像資料、門禁管制系統之進出管制資料等。

（七）警示與防禦系統

警示與防禦系統之主要目的在於維護安全管理系統之正常運作，當硬體設施遭受破壞時或毀損時能夠發出警示，通知工程人員進行維護。或當系統核心遭受駭客入侵時，能夠阻絕入侵，如切斷遠端控制，以保護系統免於侵害。

（八）自我維護與備援系統

科技系統不可能永遠運作無誤，自我維護與備援系統之目的即在防範系統失效。當系統某一部份無法回應時，除發出警示通知工程人員進行維護外，在完成維護之前，安全管理系統需能進行自我維護或啓動備援系統，以確保系統繼續運作。自我維護如重新啓動系統、回復預設系統狀態，備援系統如備援式電源供應、雙中央處理器、異地資料備援等。此外，亦需有備援之主機設備或重要系統零組件，以供系統毀損或維修時緊急更換，減少系統運作停頓時間。

（九）控制中心

控制中心是管理安全管理系統的核心，以人為主體，隨時監控系統運作狀態並適時反應。科技系統是一預先設定的刺激反應連結，並無法含括所有可能發生的狀況，仍然需要人力來進行監管與控制，以便因應各種狀況，包括控制整個系統、指派調度系統維護人員或機動應變人員，通報其他單位支援等。通常一組控制中心可以控制數組科技安

全管理系統。

（十）機動與應變體系

機動與應變體系是安全管理系統排除問題狀況的主力，也是最耗費人力資源的子系統，機動體系是安全管理系統本身必須具備之體系，以最少的人力，在最短的時間內處理大多數的狀況。應變體系則包含其他專業的支援系統，例如與軍警體系、消防體系、醫療體系、航空公司等單位簽訂合作協定，在特殊狀況發生時能夠獲得專業協助。

六、結語

科技的運用是安全管理的趨勢，隨著科技的發展，未來可運用的層面將更爲廣泛。例如未來入口管制可能使用臉孔辨識、眼睛視網膜辨識、語音聲紋辨識等，以避免降低外人假冒入侵的可能性，並提升入口管制身份辨識的便利性。建置良善的安全管理體系，需由數個子系統構成，但科技運用的程度涉及成本耗費問題，所運用的科技技術越高，成本耗費越大。除了發展科技安全管理的技術外，如何在成本與客戶需求間取得平衡，將是規劃科技安全管理系統時的重要課題。

無線射頻辨識系統(RFID)在保全相關產業上之應用

開南大學風險管理學系　黃俊能助理教授

一、前言 20-1

二、無線射頻辨識系統介紹 20-3

三、無線射頻辨識系統(RFID)之產業發展與應用 20-10

四、爭議性議題及未來發展趨勢 20-19

五、結論 20-22

無線射頻辨識系統(RFID)在保全相關產業上之應用

開南大學風險管理學系　黃俊能助理教授

摘　要

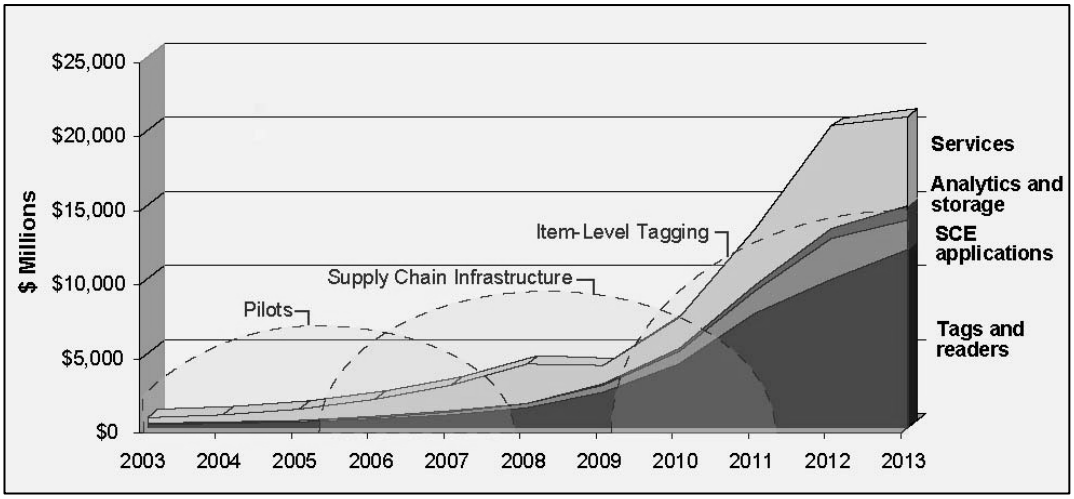
本文主要是透過介紹無線射頻辨識系統 RFID 之基本原理及其組成在各產業之發展與應用，另探討 RFID 在安全及保全產業上之使用現況，最後說明其可能之未來發展趨勢。

Abstract: This paper illustrates a basic principle and its components of RFID (Radio Frequency Identification), and potential applications in industries. Through previous general introduction of RFID, how it can be implemented in security industry is an important issue and perspective. Future trends for applying in security industry are addressed as follow:

一、前言

科技所帶來的好處及潛力，經常無法以有限的金錢價值來衡量，特別是注重「安全」的保全產業，即是大量應用各項科技產品的產業之一。保全業者應用這些科技產品一般通稱爲「系統保全」、「電子保全系統」或「機械保全」等等。這些科技產品借由電子、資訊、機械之物理特性，利用聲、光、電、影像、電磁波等等功能，補足保全人員之執勤效能。據研究資料顯示，保全業者應用科技產品約占保全產業各項業務之 65~80%，且 1999 年機械保全之年營業額產值可達 62 億(許春金、郭志裕等，1998)，若以線性成長推估，至民國九十五年其年營業額成長可達 105 億以上之產值，而這些產品概略可包含各項監視系統 CCTV、消防防災系統、停車場管理系統、門禁管理系統、衛星導航系統(Global Positioning System, GPS)、智慧型大樓系統、各種整合系統及個人安全器材等等。本文之主要目的，是介紹目前被各產業看爲明日之星的無線射頻辨識系統，並其在保全產業上之應用與未來發展趨勢。

無線射頻辨識系統(Radio Frequency Identification, RFID)是利用無線電進行必要資訊傳送的一種識別系統，早已廣泛被應用在門禁管理、玩具產品等方面，最 早爲二次大戰時運用在辨識敵我軍機開始，RFID 技術已經有超過 60 年的歷史發展了，直到 2004 年，全球最大連鎖店 Wal-Mart，公佈旗下上百家供應商，將在 2005 年與 2006 年，爲其產品包裝上安裝貨品 RFID 標籤，帶動了所有下游廠商引進 RFID 系統，也因此大力地推展 RFID 在全世界各領域上的應用；再加上美國國防部大力推廣在軍方之應用（美國將 RFID 成功地應用在伊拉克戰役），在短短一、二年內，帶動全球 RFID 市場之風潮。如圖一所示，依據美國一家具權威性的市場顧問公司 Allied Business Intelligence Inc. 的分析，全球 RFID 市場在 2002 至 2008 年這段過程中，全球電子標籤市場規模從每年 200 億台幣提高至每年 750 億台幣，預測 2008 年市場爲 38.43 億美元，年平均成長率爲 22%。而研究單位 AMR 的推估(ARM, 2005)，不久的將來，在短短十年之內(至 2013 年)，其商機更將可高達 200 億美金，所有貨品及產品製程將由 RFID 取代原先條碼的單純辨識功能，而更加精進地整合入所有企業體的後勤供應鏈管理系統(Logistics and Supply Chain Management)，也將現實的世界推入一個新的數位架構時代(A New Digital Infrastructure)，根據美國 Evans Data 公司一份 RFID 技術使用調查報告，「安全」將是 RFID 的首要應用領域，其他範圍還包含倉儲庫存管理、資產管理以及商品追蹤用途，而保全相關產業之應用，當然也不能忽視 RFID 所帶來的產業先機及其無窮的潛力。



圖一 RFID 商機成長圖(Resource: AMR, 2005)

二、無線射頻辨識系統介紹

2.1 自動辨識科技

無線射頻辨識系統 RFID 是屬於自動辨識系統之一，而到底何謂「自動辨識系統」（**A**utomated **I**dentification or **A**utomated **I**dentification and **D**ata **C**apture, **AUTO-ID** system or **AIDC** system）？從 Webopedia 的原文定義與解釋 AIDC 如下：

「Short for ***a**utomatic **i**dentification and **d**ata **c**apture*, or ***c**ollection*, a generic term for the process of capturing or collecting data via automatic means (i.e., without the use of a keyboard), such as RFID, bar code scanning, biometrics, smart cards, OCR or magnetic strips, and subsequently storing that data in a microprocessor-controlled device, such as a computer.」(http://www.webopedia.com/)

從上面的定義與解釋看來，自動辨識的技術是不需經由資料輸入的程序（如鍵盤），即可取得被辨識物件的內容及收集所需之資訊；其種類包含 RFID、條碼、生物辨識、智慧卡、光學辨識系統及磁條等等，辨識完的資訊經由微處理器（microprocessor-controlled device）有順序性的儲存資料或處理資料之內容。但這項科技與我們生活有何關連及影響？回答此問題之前，可先以眾所周知的台北市大眾捷運系統悠遊卡作爲例子說明：

悠遊卡即是採用 RFID 技術，其內部有錯誤判別及校正機制的 RFID 微晶片，可在不接觸的情況下，快速辨識及更新資料；例如儲值金額、時間、從哪站到哪站、花費金額、搭公車等等的資訊。因此悠遊卡本身是一可攜式之記憶體晶片卡（一般稱爲 Tag），而且可反覆讀寫，在經過捷運站的出入口時，讓掃描器感應（一般稱爲 Reader）在不需要接觸的情況下，扣除所花費之金額，並將餘額重新記錄在儲值記憶體晶片卡中；當然，在此背後需要有一大型資料庫系統（Database system）作爲支援。由此看來，RFID 可達到以下之功能：(1)快速辨識判讀；(2)資料擷取與更新；(3)儲存所需之資訊；(4)重覆性使用；(5)同時辨識多個物體；及(6)安全性：RFID Tag 讀取方面皆有密碼保護，高度安

全性的保護措施使之不易被僞造及變造。

自動辨識是藉由一些分別但相關的科技，對物料元件加以標籤、辨識及控制的一種過程；各項辨識系統因爲價格的滑落、體積的減少，早已成爲企業運作發展不可或缺的一部份，能夠嘉惠企業達到最大功效，其準確而快速的物件辨識及資料輸入，已佔有舉足輕重的地位，特別是近幾年被大量開發及應用的 RFID。

事實上，各種不同的辨識系統早已在安全的管理與控制上，或多或少地應用，根據其不同的需求，有不同的應用方式，而目前所知的各種不同辨識系統主要可分爲以下兩類：

1. 識系統：主要是以生物與身俱來獨一的特徵值來加以分辨其不同的個體，例如指紋、語音、臉部輪廓辨識，瞳孔辨識臉型、膚色及 DNA[1]等等。日本日立公司兩百名工程師，歷經多年研發的「指靜脈認證」[2]技術，如火柴盒般的掃描器，可掃描判讀個人右手中指的靜脈紋路，讓手指成爲鑰匙。日立研創召集人中村道治博士的說法，每個人手指血管紋路與 DNA 一樣是獨一無二，可作爲個人生物身分辨識，日本銀行業者將其應用在現金提款機 ATM 上，國內營造業者(遠雄未來城)推出「智慧型大樓」的門禁系統，亦開始引進這種「指靜脈紋理認證」技術。

2. 電子辨識系統：利用電子原理及光學頻波之不同而辨識不同之物件；如前所述，常見的有條碼(Bar Code)、磁卡、光學辨識(OCR)及 RFID 等等。

2.2 無線射頻辨識系統 RFID 原理介紹

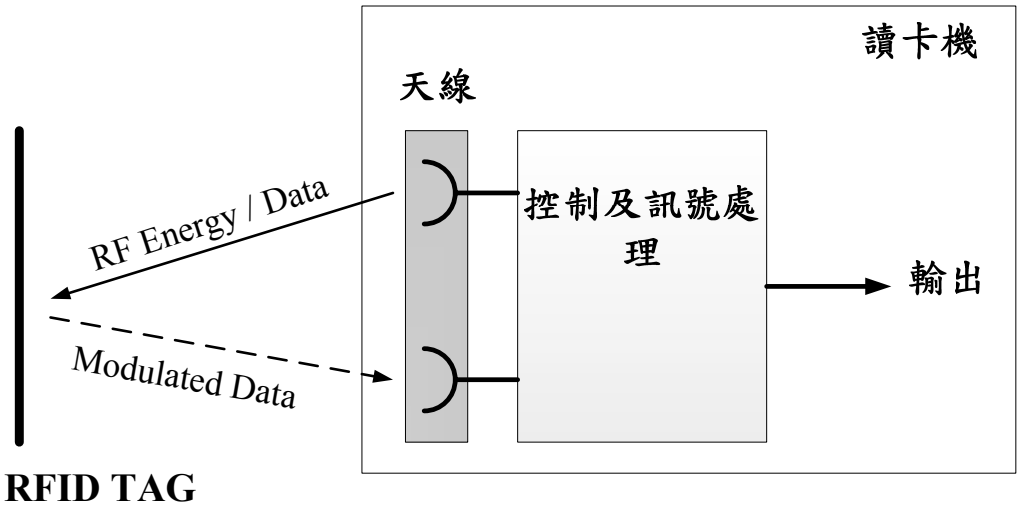
RFID 的應用十分廣泛，其中的一種即是用來取代條碼的功能，RFID 自動識別科技

[1] DNA，全名「去氧核醣核酸」(Deoxyribonucleic acid)，是屬於核酸的一種，原來是發現存在於細胞核中的酸性物質，因而得名。基本上，所有生物其個體之 DNA 皆有不同之排列組合，因其存在生物體的細胞基因內，也因此被用來辨識生物體或個別身份或遺傳基因追蹤等之用途，特別是刑案辨案現場之採擷重要物證。

[2]該技術經由讀取手指靜脈圖像資訊與事先登錄的手指靜脈資訊進行比對，圖像的讀取是從手指下方發射近紅外光，然後取得手指透視靜脈圖像，其中利用了靜脈中流過的紅血球的成份—血紅蛋白吸收近紅外光（800nm～ 900nm）的特性。將手指伸入靜脈感測器後，按一下裏邊的按鈕。將拍攝的圖像與事先登錄的靜脈圖像進行對比，來進行個人身份的確認手指中的血管靜脈圖來識別，血管靜脈是從外部難以看到的特徵來進行認證，僞造的難度大爲提高。

可以突破條碼的缺點並各項優勢，例如 RFID 無須人工掃瞄、一次讀一個的限制、不需對準被讀取標的物件、RFID 標籤可以在惡劣的環境下作業、長距離的讀取、攜帶物件內容的各項資訊、同時讀取多個標籤、即時追蹤功能、重複讀寫內容及高速讀取等優勢條件，應用之範圍可以相當之廣泛，其中包括可以大幅地改善生產程序、供應鏈物流、貯存管理、產品鑑定、損耗控管和消費者服務等各方面的運作，對於識別商品、位址和裝運方面，RFID 是重要的應用工具。

RFID 是一種利用無線電感應的識別系統，可在附著於人或物之 ID 標籤(IC 由晶片、天線所構成，包含卡片)、讀取機和控制器之間進行通訊，以無線方式實施必要資訊交換，即利用無線電波來傳送識別資料，達到身份識別的目的。RFID 的基本架構如圖二所示(周湘琪，2004)。



圖二 RFID 的基本架構圖

RFID 分成兩部份，第一部份爲卡片/標籤(Tag)部份，其內部主要包含收發天線、卡片電源與記憶體 IC；第二部份爲讀卡機/讀取器(Reader)部份，其內主要包含收發天線、收發模組及控制電路。Reader 平時發射電磁波，當 Tag 接近 Reader 時會將 Reader 發射的電磁波能量儲存起來作爲 Tag 所需的電能，而此時 Tag 也開始動作，將卡內的識別資料以無線電波的方式傳送 Reader 以做確認及進一步的控制動作。而有些 RFID 系統，其 Tag 內的電源由電池提供，如此一來可辨識的範圍可加大許多。RFID 系統的構成主要可分爲以下二類(周湘琪，2004)：

1、 智能標籤(Transponder)

智能標籤內含微細的晶片及天線(Antenna)；智能標籤如果透過電池(Battery)發射訊息，一般稱爲主動式標籤 (Active Tag)。主動式標籤因爲本身具備一顆電池，其內的資料可以被改寫，記憶容量可達 1 MB，且傳輸距離甚至可以達到 100 公尺。生產線上的產品如具備主動式標籤，此標籤可對各個處理設備的讀取機發出指令，處理設備可回應其狀態爲何，所以產品本身能夠具備製造過程的歷史；例如處理過程溫度是否有過高現象、生產之品質是否通過檢查等等。標籤依傳輸距離與環境的不同，標籤內的電池壽命可能長達十年。標籤如果是由讀取機發出的電場經收發天線感應而取得能量者，則稱之爲被動式標籤 (Passive Tag)，被動式標籤的特色是輕、便宜、壽命長，缺點則是距離短，及需要高功率讀取機。



圖三 RFID 標籤(Tag)產品類型

2、 讀取器(Reader)

讀取器最主要的功能在於接收主機(Host)端的命令，對於儲存在標籤內的資料以有線(如 RS422 或 Ethernet)或無線(如藍牙 Blue Tooth or 全球定位系統 GPS)方式傳回主機。Reader 內含控制器 (Controller)及天線 (Antenna)，如果讀取距離較長，則天線會單

獨存在。

另一項常討論的 RFID 規格爲頻率的選擇，室內常使用的 RFID 頻率爲 13.56MHz，室外常被使用的頻率爲 915MHz(UHF)或是 2.4GHz(微波)、5.8GHz 等等，愈高頻讀取的距離範圍愈廣，例如 UHF 可達 3~5 公尺，13.56MHz 在 1 公尺以內。RFID 其無線通信的方式，依無線頻率的不同，分爲二種：無線頻率的運用範圍，在 125～135kHz 之間、13.56MHz 和 2.45GHz 等頻率。125k～135kHz 和 13.56MHz 是以電感應方式，而 2.45GHz 則是以微波方式來進行。RFID Reader 與 Tag 通訊協定(Air Interface)的國際標準如下(周湘琪，2004)：

(1) ISO 1443A/B：規範 13.56MHz RFID 的通訊協定(尤其用於 Tag 需有安全性的票證應用)

(2) ISO 15693：規範 13.56MHz RFID 的通訊協定

(3) ISO 18000：規範 125MHz 到 2.4GHz(微波)RFID 的通訊協定

另外，麻省理工學院 MIT[3]也提出 EPC(Electronic Product Code)標準，其主要內容描述如下：

(1) Tag 編碼方式

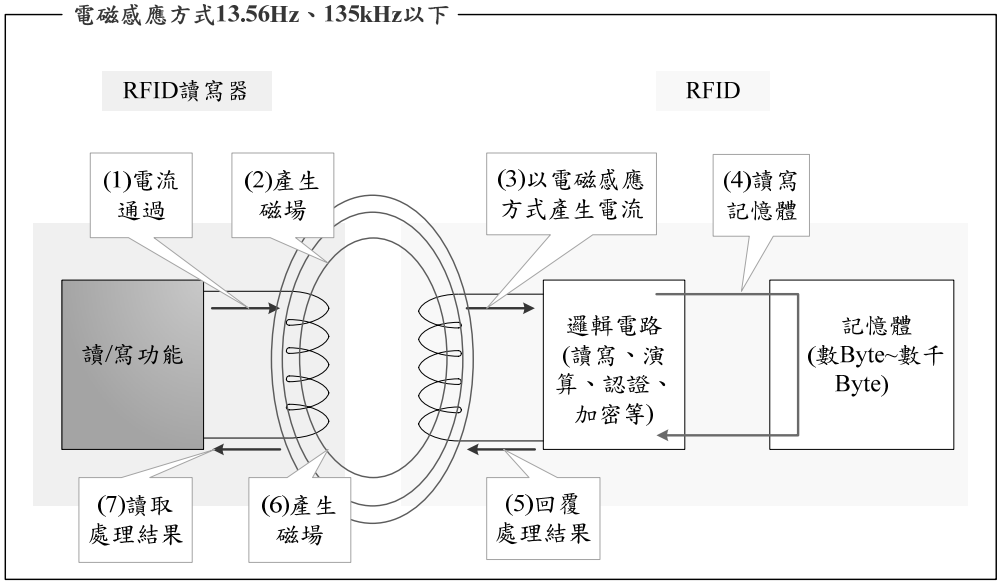
(2) 通訊協定

(3) Reader 對後台資料庫的格式設定

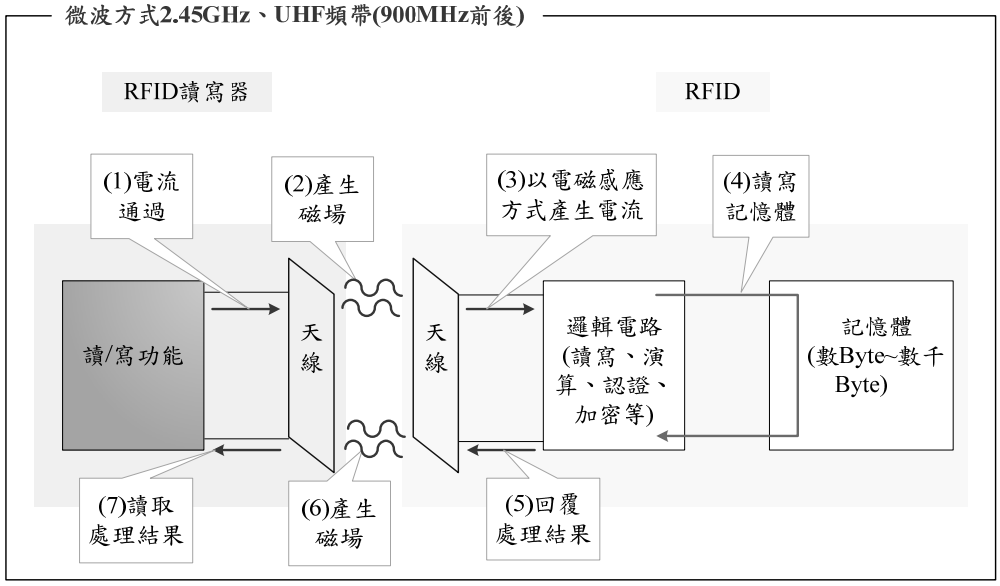
電磁感應方式是藉由磁場的產生來引起電流，稱之爲“電磁感應”現場（圖四）。電流通過讀寫器的線圈時，就會產生磁場，透過這個磁場，就會讓 RFID 內的線圈狀天線產生電流，而這種電流就能啓動 RFID 裏的 IC 晶片。

至於微波的方式，則是使用電波來交換信號。RFID 裏的天線，收到讀寫器讓天線所產生的電波，在天線內部形成共振，進而產生電流。使用這個天線來通信，就可以交換讀寫器和 RFID 之間的資料（圖五）(賴勇仕，2004 年)。

[3] 麻省理工學院於 1999 年成立自動辨識中心(AUTO-ID Center)，RFID 爲其當中相當重要之研究推動工作，EPC 即爲統一 RFID 通訊協定而定出之標準，成爲全世界應用 RFID 在商品編碼中之參考。

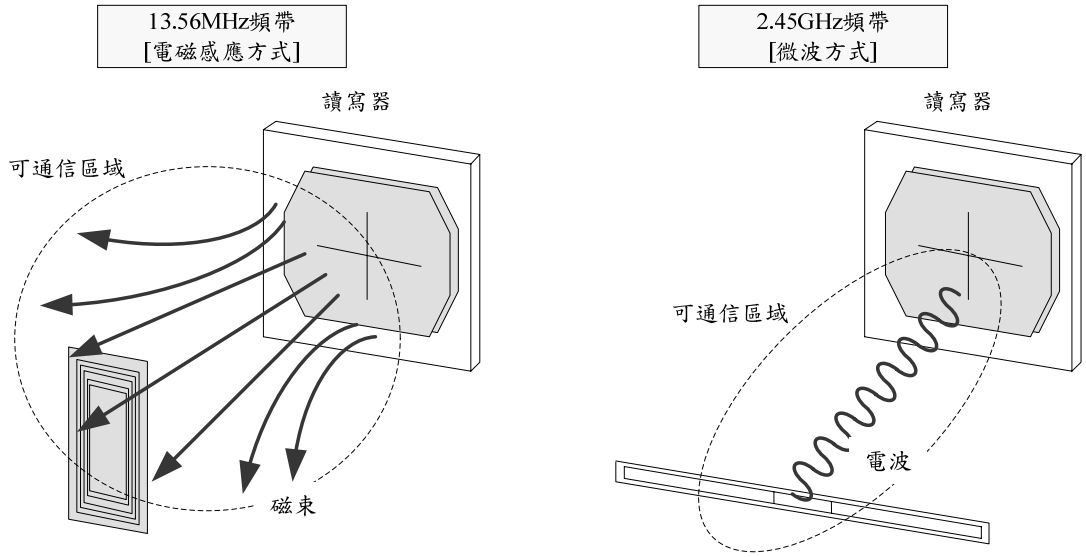


圖四 RFID 的工作原理(電磁感應方式)



圖五 RFID 的工作原理(微波方式)

無論是運用上述哪一種方式，通信距離都會受到天線的大小及形狀的影響；電磁感應與微波方式其可通信區域示意圖如圖五所示。此外 IC 晶片的性能和讀寫器的不同，也會改變通信距離。使用攜帶型的小型讀寫器，更是會縮短通信距離。目前通信距離的上限，若是使用 13.56MHz 時，約在 70 公分左右，而使用 2.45GHz 時，則是在二公尺左右(周湘琪，2004)。



圖六 RFID 的電磁感應與微波之通信方式示意圖

RFID 所具備的功能，依產品的不同而異。有些是僅用於讀寫 IC 等資料，有些則具備了運算功能及認證與加密功能，所搭載的記憶體更是各式各樣都有。可記憶的空間大小則從數 Byte 到數千 Byte 之間，範圍很廣。功能方面，分爲僅可讀取資料(Read only)、僅可寫入資料一次(Write once only)、和可以無限次數重覆(Multiple read/write)寫入資料等三種(周湘琪，2004)。

2.3 RFID 與條碼 BARCODE 之比較

基本上，RFID 具各項條碼所達不到之功能，例如(1) RFID 資料可更新：RFID 的 Tag 可不限制次數地新增、修改、刪除內儲存的資料；條碼印刷之後就無法更改。(2)RFID 方便資料辨讀：RFID Tag 只要在無線電波的範圍內，即可傳遞訊號；條碼閱讀器需在近距離而且沒有物體阻擋下，使掃描光源照射在條碼上才能辨讀(3)RFID 儲存資料的容量大：RFID TAG 最大的容量可達數 Megabytes；一維條碼的容量僅 50Bytes；二維條碼最大的容量也只可儲存 2 至 3000 字元。(4)RFID 可重覆性使用：RFID TAG 因爲本身資料可更新，因此可以重覆不斷地使用；條碼常隨著商品的壽命結束而結束。(5)RFID 可同時讀取數個資料：RFID 的辨識器(Reader)可同時辨識讀取數個 Tag；條碼閱讀器一次只

能讀取單一條碼資料。(6)RFID 較具安全性：RFID 讀取方面皆有密碼保護，高度安全性的保護措施使之不易被僞造及變造；條碼容易被僞造及複製，安全性低。表一爲 RFID 與傳統條碼之比較(工研院 RFID 網站：http://www.cast.itri.org.tw/research/rfid.htm)。.

表一 RFID 與傳統條碼之比較

比較內容	RFID	傳統條碼
無線傳輸(Wireless)	是	是
標簽表面(Label Face)	無需接觸	需接觸
可攜多樣資料(Carry Variable Data)	是	否
資料取得(Data Acquisition)	快	慢
讀取數個資料(Multi-Label Readable)	是	否
安全性(Security)	是	否
與其他感應器整合(Integrable with sensors)	是	否
資料正確性(Accuracy)	是	人工可能有誤
惡劣的環境[4](Greasy)	無需考慮	需考慮
成本(Cost)	可接受	低

三、無線射頻辨識系統(RFID)之產業發展與應用

從美國 IDTechEx 之研究報告顯示(IDTechEx Report, 2006)，RFID 可應用之領域相當廣泛，也因著產業需求不同而有不同的應用案例，其中 RFID 被公認在物流(Logistics)及供應鏈整合(Supply Chain Integration with RFID)的應用領域最爲廣泛，效益也最大，全世界大零售商 Wal-Mart 集團導入 RFID 是最明顯的例子[5]。其他 RFID 可應用的案例，如表二及圖七所示，與保全產業相關的包含(1)防盜、防竊(2)防僞、仿冒(3)門禁(人員進出管制)(4)人員及物件之追蹤與監控(5)例行巡察(6)追蹤、追溯、危險控制等等；與其他

[4] 一般傳統紙製或塑膠材質的條碼有時會因下雨、潮濕的環境，或是搬運的過程中遭致毀損而難以辨識。RFID 具有可重複使用數十萬甚至數百萬次以上的特性，其材質也能夠被放置於較爲惡劣的環境中，因此比條碼更具有耐久性，自然成本也較爲節省。

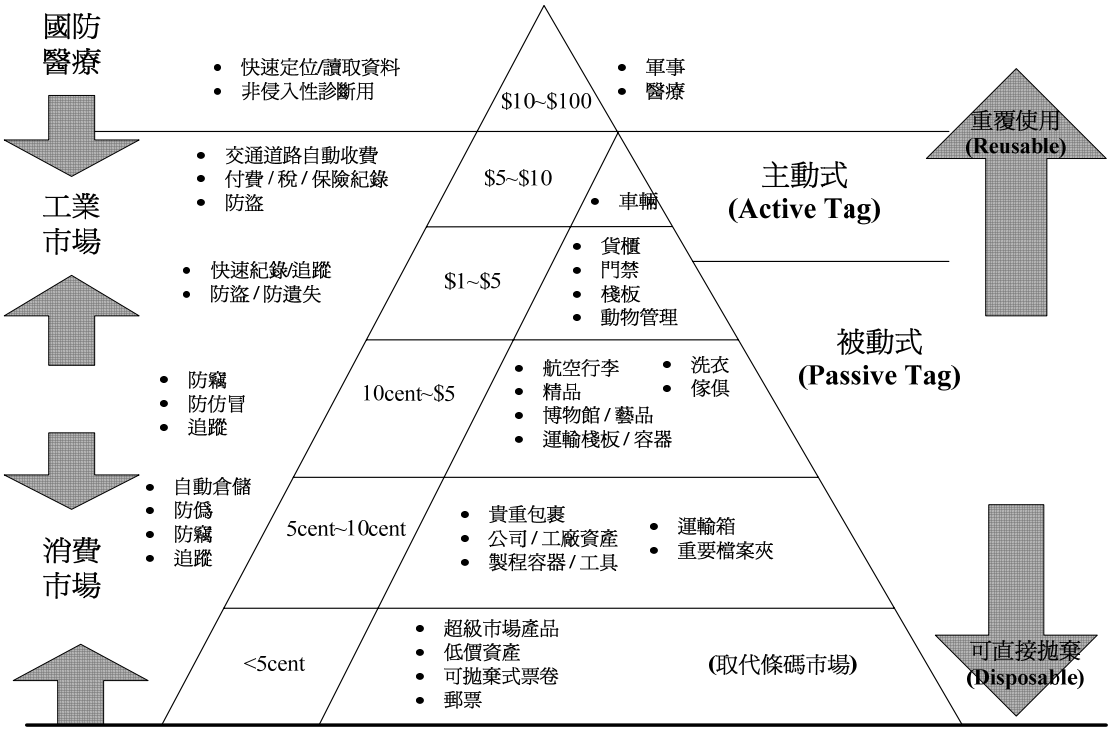
[5] 由於美國零售市場的物品大部份來自中國大陸，也因此產生中國大陸上游製造廠商導入 RFID 的一股熱潮，中國大陸成爲導入 RFID 於物流商品中最快速的國家之一。

產業相關的包含(7)自動倉儲(8)分級、分群、分類(9) 統計、分析、決策支援(10)自動控制(11)大眾運輸(12)即時貨物清點(13)付費管理、聯合票證、儲值付款(14)動物監控(15)廢物處理等等。

表二 RFID 在保全及其他各產業之應用說明

與保全產業相關	與其他產業相關
(1)**防盜、防竊**：超市的防盜、圖書館或書店的防盜管理，貴重財產(如高貴名車)結合生物辨識(指紋辨識)之功能而達到防盜與失竊。 (2)**防偽、仿冒**：貴重物品(寶石、藝品等)之防偽、仿冒。 (3)**門禁**：重要會議(如大型運動會)人員出入管制、醫療院所管制潛在病患(如 SARS 病患)之追蹤與控制、門禁電梯之監控及上下班人事管理。 (4) **人員及物件之追蹤與監控**：郵件、快遞等運送。 (5)**例行巡察**：保全人員至指定巡視地點之時間與指定巡視工作內容，如台電位於偏遠山區設施(鐵塔、變電設施)之巡視確認到位。 (6)**追蹤、追溯、危險控制**：如醫療院所的病歷系統、危險廢棄物管控系統或管制追蹤；生化物品、危險物品運送管理追蹤、追溯。	(7)**自動倉儲與運輸**：物流業、製造業、航空運輸包裹行李識別、海運貨櫃等物品之存貨、自動倉儲及物流運輸。 (8)**分級、分群、分類**：製造業、運輸業等貨品之分級、分群、分類。 (9)**統計、分析、決策支援**：上、下游供應鏈廠商之物品銷售、原料購置、製程排序、存貨管制等之統計、分析、決策支援管理。 (10)**自動控制**：汽車、家電、電子業之組裝生產製程中物件之自動辨識及自動控制。 (11)**大眾運輸**：台北、香港等大城市大眾運輸之整合(含停車、公共設施使用與消費等)。 (12)**即時貨物清點**：零售商場之即時貨物清點。 (13)**付費管理、聯合票證、儲值付款**：高速公路的收費系統、聯合多種用途的智慧型儲值卡、聯合票證、紅利積點等應用。 (14)**動物監控**：畜牧動物管理、寵物識別、野生動物生態的追蹤。 (15)**廢物處理**：工廠的物料清點、廢棄物料控制系統、垃圾回收處理、危險廢棄物管控系統。

本文針對較常應用之產業案例及保全產業常用之應用案例，作簡單之敘述。



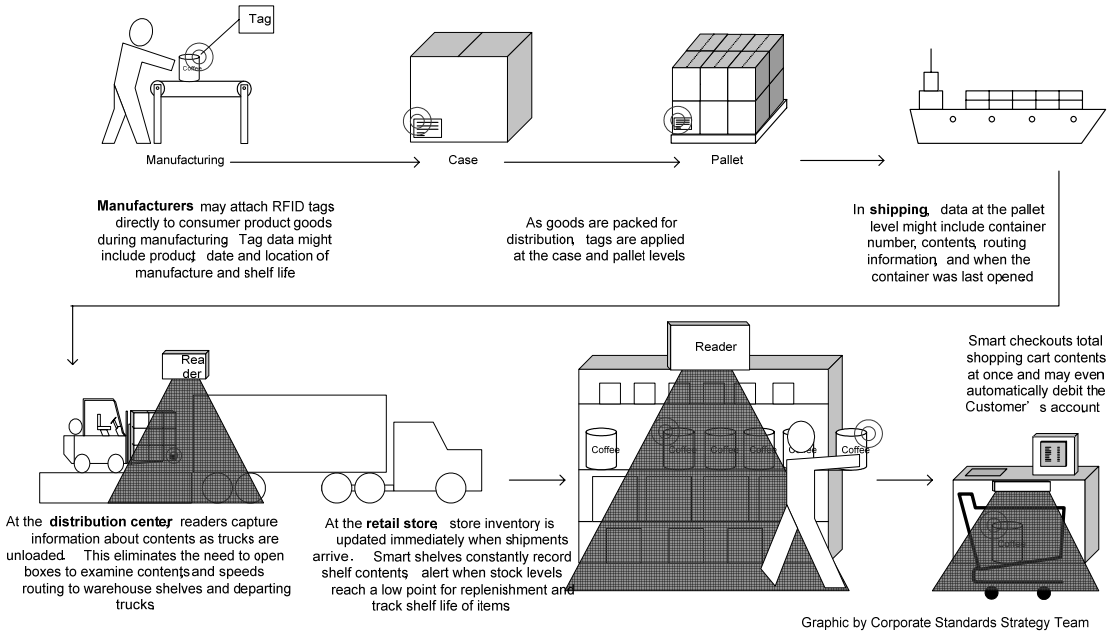
圖七 RFID 可應用之領域(資料來源：IDTechEx)

3.1 零售產業

面對日趨激烈全球競爭環境，產業經營者急需利用資訊技術將企業格局拓展至供應鏈整合；世界工廠已逐漸朝亞洲移動，美國從亞洲進口的貨櫃就已超過 70%，其中兩岸三地合計高達 40.7%(技術尖兵，2004)，因此亞洲是全世界導入 RFID 在商品上最主要的地區，特別是中國大陸方面，需求量更大。RFID 在零售業賣場之應用，可有效達成庫存管理自動化如商品管理、收貨無人化、盤點效率化、智慧貨架及自動補貨等，更精確的方式追蹤管理在途貨物及庫存，有效地掌握貨物資訊等效能，即時庫存資訊、快速記憶追蹤、盤點揀貨效率高、運送資訊一致性、保全防竊、標籤資料重複使用、產品保固與維護效益、價格資訊即時更新、品牌防僞，縮短商品結帳流程，其利益可降低庫存、降低人工成本、方便物品管理、及提高物品的安全性，以增加企業之營收。如圖八所示，射頻識別技術的一大目標，就是要能夠快速而可靠地掃描購物車內亂七八糟堆放在一起的物品，讀出其中的射頻識別標籤。一旦臻至完美，射頻識別掃描技術應該能精簡庫存與結帳程序，爲零售商省下數百萬美元的開銷。可以想像不久的未來，消費者在大賣場

所採購之物品(物品皆附有 RFID Tag)，只要經過一道掃描的門框(透過 Reader)，不到幾秒鐘，所有物品的價格便已經算好價格，並列出清單及發票，甚至直接從消費者的銀行賬戶扣款，在此同時，也將貨架上所取走之貨品，透過供應鏈整合系統，將所有賣出之物品數量，即時透過企業網路之系統通告上游供應商及製造廠，達到即時清點貨物並製造、供應貨物之可能，從研究報告顯示，導入 RFID 可以幫助存貨管理，而使得商店缺貨(out-of-stocks)之情形產生減少達 16%(RFID Newsletter)。

德國城市 Rheinberg，由 METRO 集團導入 RFID 全自動大賣場商店，稱爲「METRO Group's Extra Future Store」[6](特級未來商店)，是歐洲首先導入 RFID 的實驗商場。在此實驗零售商場的每一台推車上皆裝有 RFID，而客戶走到任何角落，附近的螢幕將會顯示廣告，或是偵測出使用者常光顧的區域等各種導引措施，商場中有許多大型螢幕，稱爲個人購物助理 PSA(Personal Shopping Assistant)，這此 PSA 都有內藏讀取器(Reader)，可讀取客戶手所挑選貨品之詳細資訊，讓客戶快速了解物品之內容，到結賬時，可以「自動結帳方式」(Self Check-Out)(future-store.org，2005)。



圖八 RFID 在商品供應鏈物流應用之示意圖

[6] 德國 METRO GROUP 在 28 個國家中，擁有約 2,300 家的商店，是世界排名第五的零售集團，由旗下 Future Store Initiative 正積極地導入 RFID。

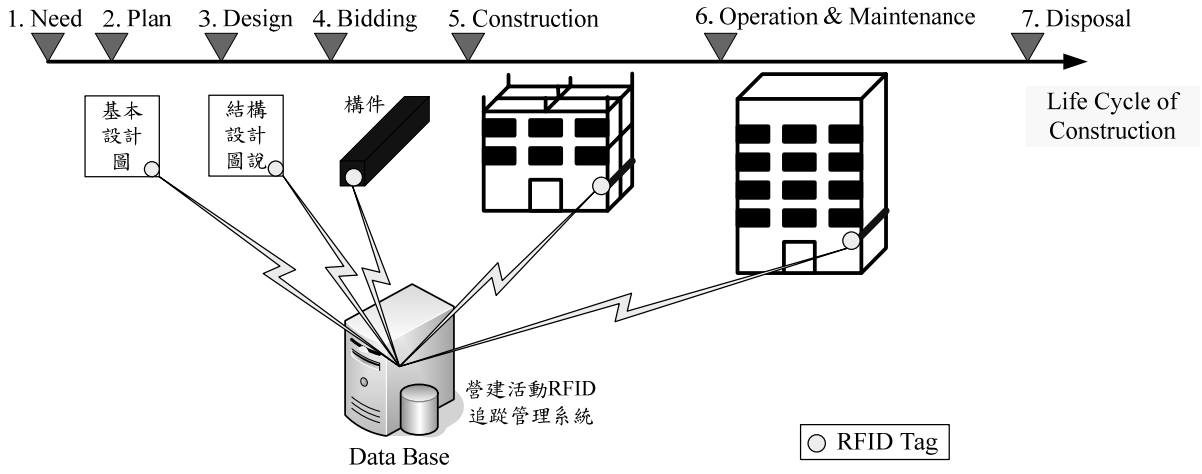
3.2 製造業、汽車產業與營建業

在製造業這方面，主要是應用在製程的控制方面，在製造業可用於設備遠端監控。透過 RFID 系統，只要現場設備發生問題，RFID 系統就能主動告知，那一個部份的設備損壞。不但省下人力從設備的頭檢查到尾，有時，還找不到主要毀壞之原因。RFID 可以準確的知道哪一個部份的零件毀壞，如此不但省下人事成本，也能爭取時間，做最快速的維修動作。製造業盤點爲例，以前不僅耗時耗力，可能連正確率都有問題。透過商品上的電子標籤，將商品的訊息與位置傳給讀取器，再送回後端電腦統整，只要輕輕一按，所有的盤點就完成。不但增加庫存的正確率，更能減少人力成本與錯誤。

在汽車產業方面，國內裕隆日產汽車因看好 RFID 技術在汽車未來的應用與發展，提升對客戶的服務品質及效率之目標下，與工研院合作，推動 RFID 於汽車全生命週期之應用，成爲國內第一個全面計劃將 RFID 擴大應用在汽車接待流程、維修動態、車輛管理等的車廠。另外，裕隆集團更投入 300 萬元美金於 RFID 的技術研發上，可將 RFID 的技術應用於保修服務廠業務，將可以有效管理交車中心的車輛庫存及進出流程，大幅降低人工作業成本及時間。針對顧客於接待前等待的時間，亦會增設跑馬燈資訊，提供顧客個人化的服務資訊內容，並於車輛進廠時，系統能即時列印叫修單，讓接待專員能提前知道客戶的大名及相關的維修記錄，以縮短接待的流程及時間，提高服務接待品質。在保修客休區裝修動態看板，讓客戶能即時瞭解車輛的維修情況，將有效提升顧客的滿意度；另外 RFID 將同時應用於生產流程及保修服務，例如從目前裕隆三義廠的車身、油漆、車裝工場等生產管理應用，擴大到保修廠服務業務應用，進而將汽車上下游的價值鏈體系進行全面整合與應用(劉思平，2004)。

RFID 在營建業之應用可以相當的廣泛，舉凡所有營建產業生命週期上之活動，包含(1)人、機、料等資源管控(2)生產製程與工地施作(3)相關配合資料(包含圖說)之傳輸與溝通及(4)設施營運維護期之巡視與補修，皆可導入 RFID。營建業因產業特殊性之關係，生產力相較於其他製造業而言，明顯偏低，透過 RFID 的導入，將有效地追蹤營建施工材料、物品及其施作中的製程的流暢，並真實記錄所有活動中所動用之資源量(如果所

有資源皆可辨識及追蹤)，不但可以增進施工品質以外，進而節省不必要的資源浪費；另外，RFID 在營建業全面性的導入，亦可整合現有營建 ERP 系統，真正達到營建產業供應鏈最佳化的地步。對於營建構造物使用後期之長期追蹤、結構物老化預測及維護管理資料的更新，高性能之 RFID 亦可達到營建維護管理真正的效益。



圖九 營建產業生命週期導入 RFID 之應用概念圖

潤泰集團子公司潤弘精密，將 RFID 導入在其建築物預鑄構件生產的流程控制，利用此構件晶片資料即時收集之方式，提供預鑄構件製作流程之現場登錄、品質管制、現場分區堆放儲存、吊裝時程推估、構件吊裝時程查詢與構件吊裝等功能，大量縮短人為辨識時間與資料收集之速度，以提升現場吊裝作業管理控制之能力(黃俊能，2005)。

3.3 大眾運輸

RFID 除了在商品物流的應用上，另外在大眾運輸(Public Transport)的使用上，也相當地普偏，例如之前所述台北市悠遊卡，是由台北智慧卡公司，利用 13.56MHz 低頻、被動式可讀寫多次的 RFID Tag，除了在 64 個捷運站進出門禁使用外，亦整合了大台北地區 13 個公車業者並 4,000 多輛的公車大眾運輸系統，目前亦整合了 37 座公用停車場及部份路邊停車格，未來更將朝向整合加油站、電影院、及音樂廳等公用設施方式進行，

達到「電子錢包消費」(Electronic purse)的終極目標，如香港的八達通卡一般，八達通卡於一九九七年九月推出，每日成交量逾六百萬宗。運作八達通系統的聯俊達有限公司，現已有超過四十間服務營運機構，包括公共交通、停車場、零售業如便利店、快餐、餅店、自助服務如販賣機、電話亭、影印機，以及康樂設施和屋苑出入保安系統。八達通卡(悠遊卡同樣的技術)對香港居民有發行個人記名的八達通卡，系統留有個人生日，會由系統自動計算生日而判斷消費者年齡，決定應買兒童票、學生票或是全票，並自動扣正確的票款，這種記名的八達通卡要用身份證件才能申請，用來做個人身份識別的門禁系統，八達通卡已完全整合香港捷運、公車、渡輪、電車、纜車、港九鐵路、7-11 超商、販賣機及部分學校內的餐廳及一些連鎖商店。著名資訊科技服務供應商 CyberM 數碼國際（控股）有限公司(CyberM)，與聯俊達有限公司（八達通卡發卡公司）攜手合作，將八達通卡的功能開發延展，推出「校園通」計劃，爲中小學締造「智能」學校管理的優越條件。CyberM 聯同八達通推出「校園通」計劃，將八達通的應用擴展，使其成爲一張多功能的「學校智能卡」，學生從運用八達通卡乘坐交通工具上學開始，接著利用八達通卡點名進入學校、於小賣部或銷售亭購買食物等，務求達至「一卡在手，通行全校」，目前台北市已有四所中小學將學生證與悠遊卡結合 RFID 應用，學生在進入學校時，經過感應器，到校資訊就可以簡訊方式傳送給家長，增加學生安全保障，而在個人卡用戶方面，則可申請自動儲值功能，例如不需要每天攜帶現金或給小孩上學、吃飯、坐車的錢，例如八達通卡當餘額低到某個程度時，系統亦會自動由金融戶頭轉帳給儲值卡，完全達到城市消費電子化、安全化、個人化、自動化及人性化的目標。(intermargins.net/，2001)。

3.4 保全產業應用

在保全產業應用的領域中，RFID 可應用範圍相當廣泛，如門禁系統、監獄犯人防逃系統、機車防竊系統、重要場所進出管制、獨居老人及重症病人緊急救護系統、以及在美國已逐漸廣泛應用的孩童公共場所防走失系統。

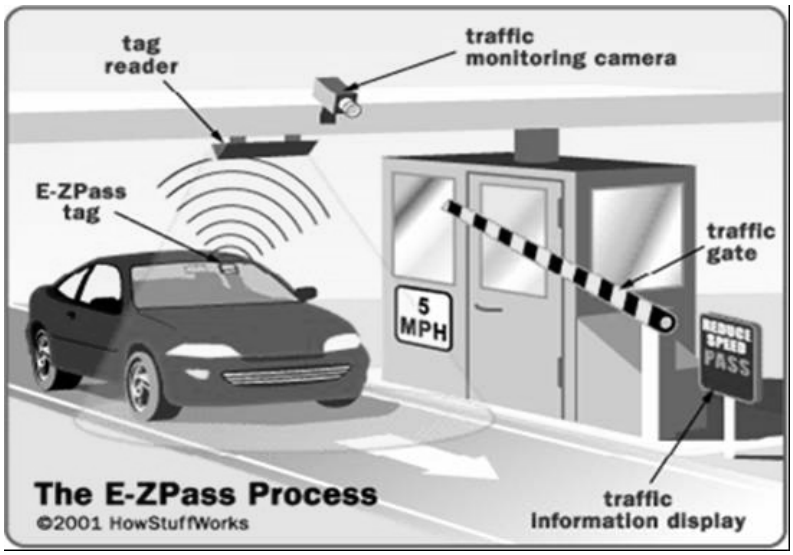
1. **門禁進出管制與安全監控：**門禁管制爲 RFID 在保全產業中應用最爲廣泛部份，射頻識別器材正漸漸取代磁條門禁卡，用來開門、進出大樓電梯或進入管制區，特別是具有特殊安全需求的設施，比如軍事基地。美國經過 911 恐怖攻擊事件之後，對於大眾運輸工具之管制相當嚴格，例如美國聯邦快遞(Federal Express)在駕駛手腕上綁上 RFID 手環(Wristband)，管制駕駛進入車內及應到達正確地點(Shepard, 2005)。RFID 另一案例應用在大型的體育運動或演唱會，所有參加的民眾在購票時，將 RFID 製之 Tag 票根綁在手環上，以確認其身份、安全性及防止僞造(Shepard, 2005)。



圖十 RFID 用於大樓電梯進出管制(照片來源：筆者所住大樓)

2. **交通管制與收費：**RFID 另一項最常見的用處，大概是自動收費系統。這種系統在收費站、停車場設置讀取機，直接掃描過往車輛擋風玻璃上的標籤，例如台北市公用停車場利用悠遊卡繳款，便是讀取 RFID 標籤上的識別資料，然後從已預付金額的帳戶中扣款。另一應用案例，便是高速公路收費系統，理想上，之所以設計這些系統，是爲了讓車輛不必爲了繳款而停下來甚至大幅減速。以 RFID 爲基礎的自動收費系統，已經行之有年，比如美國紐約州、新澤西、德拉瓦與其他州的 E-Zpass、加州的 FasTrak，以及其他地區名稱互異的各式系統。舊金山灣大橋與美國 15 號州際公路靠近聖地牙哥地區的 FasTrak，成效相當好；不過東岸的 E-Zpass 卻面臨若干問題，這並非因爲技術本身，而是管理與

政治方面的議題。舊金山灣大橋的系統要求駕駛在行經讀取機時，必須把時速減到每小時 40 公里，但這只是安全考量，這與國內高速公路收費系統規定有相同的考量，主要是因爲收費站的通道狹窄，擔心發生交通事故。不過，美國 15 號州際公路上的 FasTrak 系統，不需要車輛減速即可運作，並且已開始用來監測交通狀況。(www.sciam.com.tw，2004)



圖十一 RFID 用於車輛進出管制 (資料來源：HowSuffWorks)

3. **例行巡察：**RFID 可確認保全巡察人員或設備維護人員，有確實按照指定路線、指定時間、應停留時間、檢視項目、維護項目等等，完成指定工作內容。例如筆者本身曾協助參與「台電公司輸電線路維護管理系統」之規劃，其規劃內容必須設計出定期巡視位於偏遠山區之電塔，有些電塔位於台灣各山脈之中，難以確認巡察人員，是否有確實到達現場而執行要求查核之工作。電塔線路之查核各項設施安全與台帳資料，包括架空線路塔址環境因素安全評估、現場數位影像、地質、基礎、邊坡、崖高、水文、植栽及安全分級結果，經評估後，其使用之設備可包含個人數位祕書 PDA(Personal Digital Assistant)，內載 GIS[7]圖層，配合 GPS 定位、數位影像、基本檢查表及 RFID 技術等，來確認巡察人員有實際到達現場執行要求之工作，並取回現場資料，以作爲後續維護管理之重

[7] GIS: Geographic Information System 地理資訊系統，多項國外研究顯示，人類的活動與地理空間相關性(Geo-Spacial Reference)極爲密切，大約有 80%以上之資料使用與空間有絕對之相關性，保全產業在運鈔、巡邏、追蹤人員(小孩走失)或物件等亦常使用 GIS 與 GPS 等技術之整合應用。

要參考依據。

4. **醫院門禁管制及傳染病追蹤：**RFID 在醫療院所之應用相當廣泛，可涵蓋人(人員辨識、急診病患、失智老人身份辨識)、事(病歷/廢棄物運送與追蹤)、時(病患接觸路徑、人員出勤狀況)、地(發生地點、警示與隔離區域)、物(藥品管理)等管理。2003 年國內因應 SARS 風暴，工研院 RFID 系統中心與竹東東元醫院合作，採用原有之門禁管制系統技術及導入 RFID 相關技術，成功開發出應用於醫療人員及病患的院內追蹤管理系統，能夠在 20 分鐘內，過濾出在重疊的時空下有可能被傳染的對象，以進行後續隔離處理事誼。另台北醫院大學附設醫院以 RFID/PHS/CDMA 等無線技術爲工具，發展出「SARS 醫院防疫追蹤資訊系統」，引進美國成熟之主/被動式 Tag，裝置在醫療人員及病患的手腕上，進行所有可能傳媒之追蹤管制，此系統還包含 GIS 定位系統及溫度感測器等整合，該系統除了追蹤 SARS 病患以外，更換不同的 Tag，便可衍生應用於其他生理量測，如溫度、血壓、血糖等。RFID 亦可應用在快速辨識病患之基本個人病歷資料(如血型)，特別是在急診時，病患無法表達病情時。

5. **機場行李及監獄犯人管制：**美國已經有 60%的機場開始使用 RFID 來作出入境物品的管制，包括旅客的行李，日本亦已跟進，機場行李自動化已成爲各國推展的目標。美國州立監獄將 RFID 識別技術運用在刑犯的管理上，刑犯進出門禁時，中央電腦的資料庫會顯示刑犯所有資料，並確認其進出時之目的與時間。

四、爭議性議題及未來發展趨勢

4.1 爭議性議題

1、 隱私權：個人隱私權是推行 RFID 時最常被討論到的議題，一般而言，RFID 裝置在所要追踪的物品上面，如前述德國 Metro 公司爲了使系統可快速辨識顧客，將 RFID Tag 裝置在會員卡上面，雖然可以透過系統資料庫的資料探勘(Data-Mining)技術與使用者所在定位提供服務(上次所購買之物品)，卻也造成

會員隱私權被侵犯的情況產生，因而產生會員的抵制；加上 RFID 微型化、穿透性及主動 Tag 不可預測的電波發送資訊、時間及區域，部份 RFID 電波可發送範圍達十五呎，將有可能曝露個人隱私領域行爲，如行程、地點、物品內容等等，甚至個人基本資料、證件、信用卡也有可能被駭客所盜取。AutoID 組織目前對供應鏈所定義的跨行業 RFID 標準，只有商品可以被貼上 RFID 標籤，一旦 RFID 標籤被用在身份證明之有關任何事項上，則人權團體將爲此而抗議。因此，RFID 標籤什麼時候該終止它的使用[8]，是一個相當爭議性的議題。目前國內高速公路推行之 ETC 收費系統，便引發隱私權爭議的問題，目前 ETC 是以駕駛人之行照申請，而駕駛人所經過任何收費站，將會被記錄下來，這對駕駛人的個人隱私有被侵犯的情況產生。

2、 **成本問題**：RFID 的初期導入成本高是另一項問題，與條碼比較起來，其成本依然偏高，特別是零售業或物流系統，對於價格的敏感度相當高，目前 RFID Tag 的價格約 20~40 分美金，如果成本可以降至 5 分美金，將提高廠商導入之意願。保全產業對於成本方面較無太多的考量，主要是使用可反覆使用的 RFID Tag，或者不需連結中央電腦資料庫系統，並且在許多應用案例上皆屬個案處理，對於成本的考量經常不是主要的課題。

4.2 未來發展趨勢

1、 **RFID 微型化**：RFID Tag 愈作愈小，一般稱爲 μ-Chip，體積相當的小，日本一些公司(如 FEC、UHF)已製造出體積只有 0.4x0.4mm 毫米級的非接觸式 RFID 晶片，基本上，μ-Chip 可定位在防僞的管理、供應鏈管理、門禁安全及序號管理等，例如在防僞管理方面，μ-Chip 可內嵌於股票、鈔票、信用卡、

[8] RFID 標籤支援「Kill」指令，是當初標籤 EPC 寫入時同時存在，當其功能完成(出了商店)時，則必需失效。有些人認爲 AutoID 的 Kill 指令，應該還有一種私有狀態(Private State)指令，商品售出後則標籤應該進入私人擁有狀態，駭客無法在遠處掃描到顧客所擁有的產品，只有知道密碼的廠商日後針對商品作產品維修及售後服務時，才重新啓動標籤，專家認爲唯有在 RFID 標籤永不失效的狀態下，才發揮 RFID 未來之創造力與其潛力。

金融卡、ID 卡等高度保密的個人財產與資料；在門禁安全及序號管理方面，日本在 2005 年日本國際博覽會的入場券，就採用了日立公司所提供由 μ-Chip 所構築的 RFID 系統，而 2005 年在北京舉行的 IPv6 高峰論壇入場券亦是採用 μ-Chip。美國 Applied Digital 公司亦製造出 VeriChip 的 RFID 晶片，美國食品與藥物管理局 FDA，經過長達兩年的評估，於 2004 年十月核准 RFID 晶片可以置入人體作爲醫療用途之識別，即所謂的「晶片人」，就如同動物牛羊一般地可以攜帶個人資料在晶片上，作許多方面的應用，但如前所述，晶片在人體上應用，其隱私權是最常被爭論的議題。

2、 **無線網絡環境：**如前所述，RFID 的應用已十分廣泛，未來將更有突破性的成長及深遠之影響，特別是無線網路通訊都會城市的架設，如**行動台灣 M-Taiwan** 或**行動城市 M-City**，台北市打造所謂的「無線網路新都」Wi-Fi 系統，利用主要街道的燈桿、交通號誌配置了近 2,300 個被稱爲「燈籠」的無線接取盒（AP），無線訊號涵蓋人口數達到百分之五十，覆蓋面積達 28.2 平方公里，未來將可達到 90 % 的累積人口覆蓋率，領先新加坡、雪梨、費城、舊金山、上海等同樣發展無線城市建設的都市。此種無線網路與多種通訊結合，將形成安全防護的網狀式空間環境，未來加上 W i-Max[9] 無線環境的建置，更將發揮所謂**網絡式通訊系統**(Network Sensing and Communication System)的強大功能，未來人手一機或 PDA，加上手機所配備的數位像機，並結合 RFID 的全面化，讓保全系統環境形成網狀式的機動化空間，所有 CCTV 監測系統亦將朝無線環境發展，隨時可架設或移動，讓保全系統成爲無線及動態的防護能力。

五、結論

[9] WiMax：Worldwide Interoperability Microwave Access, 與 Wi-Fi 同屬 IEEE820 之無線區域網路設備之認證標準，Wi-Fi 系統爲短距離傳輸約 30~90 公尺，Wi-Max 系統爲長距離傳輸約 9.6 公里，應用範圍包含建築工地監看、社區監看、高速公路路況監看、油管電塔監控、街道監控等等。

無線射頻辨識系統 RFID 已被列爲 21 世紀十大重要技術項目之一，世界大廠皆積極投入研發與應用，包括 Wal-Mart，Microsoft、IBM、Tesco 等等，中國政府在 2004 年一月宣布組成跨部會小組研發 RFID，意圖取得此一技術的主導力及影響力，新加坡政府當局也積極投入各項軟硬體、交通系統及生活系統的整合，由此看來，RFID 正受到全球的注目。就技術面來看，RFID 的問世代表整個社會是可以邁入「完全控制」的時代，但顯然，關於道德方面與個人隱私權的爭論，在短期內實難有定論。部分業界人士認爲，在「人」的身上或許行不通，但據估計在美國目前至少有 1,000 位「晶片人」置入 RFID 晶片。RFID 晶片的微型化，也讓 RFID 將更容易存在所有物件上，也讓所有物件形成各種不同「身份」的辨別，而達到所謂「完全控制」的時代。想像未來有一天，不論是在家裏、車上、道路、商品、醫院、學校…將佈滿 RFID 的 Tag，一大早起床，Tag 將啓動咖啡機、烤箱…回到家以前，主動式 Tag 也已將家中所有的家電設定好，等您回來，過一個便利、安全及自動化的生活，當然，到那時 RFID 將是未來生活中保全及物業管理的最大隱形僕人。

參考文獻與相關資料：

1. Gaughan Dennis, “Connecterra's RFID Middleware Gets Absorbed Into BEA's Infrastructure”, ARM Research Report, Oct. 2005.
2. Raghu Das and Dr Peter Harrop. (2006) “RFID Forecasts, Players & Opportunities 2006 – 2016”, IDTechEx Research Report, Feb. 2006.
3. METRO Group, “RFID Newsletter”, Future Store Initiative, Mar. 2004, Feb. 2005. Jan. 2006.
4. Shepard Steven. (2005) “RFID, Radio Frequency Identification.” McGraw-Hill Networking.
5. Huang, C. N., Wu, D., Wang, M. T. (2004) “An Application of Auto-identification System in Steel Structural Construction Process.” *Symposium of 21st ISARC, September,* Korea.
6. Jaselskis, E. J., and El-Misalami, T. (2003). “Implementing Radio Frequency Identification in the Construction Process.” *J. Construction Engineering and Management*, ASCE, 129(6), 680-688.

7. Song, J., Caldas, C., Ergen, E., haas, C., and Akinci, B. (2004) “Field Trials of RFID Technology for Tracking Pre-fabricated Pipe Spools.” *Symposium of 21st ISARC, September,* Korea.
8. 許春金、郭志裕、范國勇等，「台灣地區保全業之現況與未來需求之調查研究」，中央警察大學犯罪防治學系，民國八十九年八月。
9. 周湘琪(譯)，*RFID 技術與應用*，旗標出版股份有限公司，2003。
10. 賴勇仕，「特別企劃－活用篇：新時代的無線辨識方案－利用 RFID 爲企業帶來新利基」，*工業自動化電子化*，第 18 期，經濟部，2004 年 8 月號。
11. 工研院系統中心，「建構產業價值鏈－厚實本土化 RFID 發展能量」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
12. 資策會資工所，「創新技術及系統應用整合－開啓我國 RFID 產業應用」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
13. 台灣典範半導體，「開發 LFCSP－突破 RFID Tag 價格瓶頸」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
14. 光寶協同科技，「掌握 Middleware 自主技術－研發 RFID Total Solution」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
15. 宏碁，「打造幕後資訊流動管道－RFID 貨暢其流」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
16. 臺北醫學大學附設醫院，「應用 RFID－建構安全就醫與行醫環境」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
17. 鄭明淵、黃俊能等，「無線射頻自動感應識別系統(RFID)應用技術開發之研究」，建研所研究計技術服務計畫書，2005 年。
18. 黃俊能等，「工業化營建計畫」期末報告，潤泰集團委託研究，財團法人台灣營建研究院，2005 年 8 月。
19. 工研院系統中心，「特別企劃－實例篇：RFID 台灣運用的實例狀況」，*工業自動化電子化*，第 14 期，經濟部，2003 年 8 月號。
20. 商業司自動化中心，「特別企劃－發展篇：RFID 雖處萌芽階段，發展潛力雄厚」，*工業自動化電子化*，第 14 期，經濟部，2003 年 8 月號。
21. 劉澄昇與吳柏成，「特別企劃－策略篇：與全球供應鏈接軌－RFID 系統的應用及技術發展」，*工業自動化電子化*，第 18 期，經濟部，2004 年 8 月號。

22. 編輯部，「特別企劃：從國際危機中看企業商機-RFID 系統應用商機無限」，*工業自動化電子化*，第 14 期，經濟部，2003 年 8 月號。
23. 工研院系統中心，「特別企劃－效益篇：RFID 應用領域上的效益」，*工業自動化電子化*，第 14 期，經濟部，2003 年 8 月號。
24. 編輯部，「新世代智慧型訊息擷取系統－RFID 技術應用及未來市場發展趨勢研討會」，*工業自動化電子化*，第 15 期，經濟部，2003 年 11 月號。
25. 編輯部，「特別企劃：商機無限，夢想起發－RFID 的應用，無所不在」，*工業自動化電子化*，第 18 期，經濟部，2004 年 8 月號。
26. 編輯部，「特別企劃－發展篇：二十一世紀最具影響力的科技－RFID 未來最亮眼的科技之星」，*工業自動化電子化*，第 18 期，經濟部，2004 年 8 月號。
27. 方陣科技，「應用 RFID 開發互動式教具及玩具」，*技術尖兵 PIONEER*，第 117 期，經濟部，2004 年 9 月號。
28. 鄭同伯，「RFID 炫爛與紛爭的未來」，*網路通訊 CONNECTIMES*，第 158 期，2004 年 9 月號。
29. 洪吉鎮，「特別報導：物流 e 化管理之無線身份證：RFID(1)－存在 90 年的傳統條碼遭 RFID 挑戰？」，*Info.Com*，2004 年 4 月號。
30. 王爲(採訪報導，受訪者：工研院系統與航太技術發展中心主任徐明)，「特別報導：打造新興產業機會－系統中心積極開發 RFID 系統」，*工業技術與資訊*，第 153 期 2004 年 7 月號。
31. 許績偉，「產業評析：由 Wal-Mart 的堅持導入看 RFID 標籤的重要發展」，*工業技術與資訊*，第 153 期 2004 年 7 月號。
32. 劉思平，「研發快訊：RFID 擴大應用－系統中心與裕隆日產汽車聯手推動 RFID」，*工業技術與資訊*，第 154 期 2004 年 8 月號。
33. 林玲妃，「看好 RFID－多家企業積極導入」，*中國時報*，中華民國九十三年四月十四日。
34. 黃俊能、王明德，「自動辨識系統在營建工程應用之研究」，電子計算機在土木工程上之應用研討會，中原大學，民國八十四年十月。
35. 黃俊能、王明德，「自動辨識系統在營建工程應用之研究」，電子計算機在土木工程上之應用研討會，中原大學，民國八十四年十月。

36. 黃俊能，「自動辨識系統在鋼結構大樓施工流程應用之研究」，現代營建雜誌，民國八十五年九月第 201 期及十月第 202 期。

◆ **RFID 相關網站：**

工業技術研究院 http://www.itri.org.tw/chi/index.jsp

現代化商業流通物流 http://www.materialflow.org.tw/

RFID 無線射頻技術 http://www.rfid.org.hk/index.php

http://www.future-store.org

http://intermargins.net/Forum/2001%20July-Dec/privacy/newtec/nt10.htm

http://www.sciam.com.tw/read/readshow.asp?FDocNo=380&DocNo=606

錄影監視系統與犯罪防制

國立中正大學犯罪防治學系　楊士隆所找、李宗憲博士生

一、科技發展對錄影監控系統之影響 21-1

二、錄影監視系統防制犯罪之理論基礎 21-3

三、錄影監視器在國內外實施概況 21-5

四、錄影監視系統與犯罪預防的實證研究 21-7

五、結語 21-12

錄影監視系統與犯罪防制

國立中正大學犯罪防治學系　楊士隆所找、李宗憲博士生
*

近年來，因爲網路普及、科技進步與錄影監視系統的改良，設置錄影監視器已被視爲是改善治安的一帖良藥，在鄰里長與地方首長的選舉政見中，也常常可見候選人以裝設「錄影監視器（Closed Circuit Television,簡稱 CCTV）」作爲選舉政見之一。事實上，「監控」在犯罪學情境預防原理中一直扮演相當重要角色，其強調以較有系統且完善之方式，對容易引發犯罪之環境加以管理、設計或操作，以預防或阻絕犯罪發生（Clarke, 1992；楊士隆、何明洲、傅美惠，2005）。英國自 1995 年便已開始在公共場所裝設隱藏式攝影機，京斯林(Kings Lynn)鎮便在其「犯罪熱點（Hot Spot）」區域裝置六部遙控攝影機，並直接連線至警局，結果街頭犯罪下降的程度出乎各方預期，在偵察範圍內的地區，整體犯罪率下降 14.3%。節省下來的巡邏警力成本，足以支付這些設備數各月的費用（林坤村，2005）。此外，國內震驚社會之「白米炸彈客」、「毒蠻牛的事件」、「汐止殺警奪槍案」及「張錫銘綁架集團犯罪案」等，其偵破均與警方調閱、清查無數支錄影監視器拍攝之畫面密切相關。

而隨著科技的進步，錄影監視系統對犯罪防制之影響已獲得民眾與警察機關相當大肯定，但其效能如何，是否可擴及各類型犯罪之防制，本文將進一步檢視與討論。

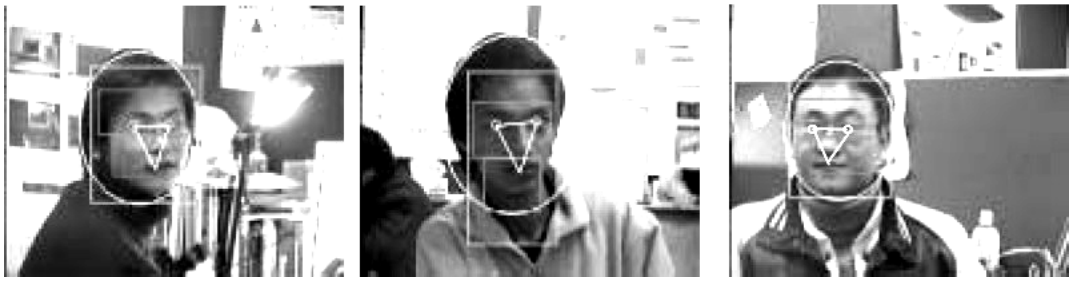
一、科技發展對錄影監控系統之影響

隨著數位科技與電腦影像分析技術的發展，監視系統之功能早已超越原始之設定，傳統閉路電視之功能僅止於截取影像及記錄，利用畫面分割方式，使監控者能同時監控多組鏡頭，掌握所需監控之環境實況，在本質上，仍倚賴人力進行監控，監視器鏡頭，僅是擴充人類視覺與監控範圍之工具而已。目前所使用的數位錄影系統（Digital Video Recorder System，簡稱 DVRS）或數位式錄影監控系統（Digital Recorder Surveillance System，簡稱 DRSS），則已結合電腦影像技術與網路科技，除了可進行遠端監控外，並可透過電腦影像分析技術監控畫面，當環境發生變動時，由電腦主機紀錄或發送警報、訊號，而不再需要人力進行監控。目前警方運用於重要路口的車牌辨識系統即爲一

例，利用攝影機與電腦軟體之結合，擷取通過路口之車輛車牌進行辨識，並比對資料庫查詢是否爲贓車，一旦確認爲贓車後，電腦即通報警網，並配合控制路口紅綠燈號誌攔阻贓車，而成爲查緝贓車之利器。

科技的進步，造就了數位式監視攝影系統的研發精進，使得全盤監控紀錄轄區重點區段及出入幹道之車輛人員變得可能，透過監視攝影系統營造一個治安淨化的生活環境，已漸漸成爲全國各縣市警政工作的重點。在警察勤務管理上，未來亦可利用路口監視器統，結合贓車查報系統與 110 報案系統，搭配 GIS 地理資訊系統（Geographic Information System），警車 GPS 衛星定位系統（Global Positioning System）及警頻無線電系統、勤務管理／報案電腦化系統等，建構成完整的 GIS 警勤指揮派遣系統，以強化警務派遣管理的能力及效率（林坤村，2005）。

目前結合數位錄影監控系統與電腦影像分析之技術，利用監視器進行車牌辨識已相當成熟（吳睿哲，2002、李正裕，2002、張勝仁，2002、江兆文，2003、李國彥，2003、邱瑩青，2003、黃正龍，2003、王振興，2003），可直接利用路口監視器辨識車牌號碼並比對贓車資料庫。新發展之技術更可利用電腦控制主動式（Pan-Tilt-Zoom）攝影機，或利用多部攝影機，對進入攝影範圍者進行分析，以抓取臉部特寫並予以記錄（張政祺，2002；黃敏峰，2002；邱文鴻，2003；陳建霖，2004；黃泰祥，2004）。甚至進行臉部辨識，辨別進入攝影範圍者頭部是否有任何遮蔽、穿戴口罩或安全帽，以發出警報通知駐衛警（王英任，2003；陳昭介，2003）。亦可辨別進入攝影範圍者是人或貓狗等動物，以避免誤發假警報（鄭伯南，2002）。或辨識進入特定區域者，如進出監所大門或便利商店櫃臺者，是否爲穿著制服之員工或非法入侵者（袁凱群，2005）。有朝一日，湯姆克魯斯主演的電影「關鍵報告（Minority Report）」中，利用四處可見的攝影機檢查行人虹膜以識別身份的場景，可能就在我們的生活中出現。



圖一 黃泰祥所設計之人臉追蹤辨識系統，
在各種背景下準確擷取臉部面貌（圖片取自 黃泰祥，2004，P56）



圖二 王振興所設計之車牌辨識系統，除可擷取車牌進行辨識外，
尚可進一步辨識車輛顏色（圖片取自 王振興，2003，P37）

二、錄影監視系統防制犯罪之理論基礎

就純學理的觀點而言，錄影監視系統能夠產生犯罪預防功效，主要來自於 Newman（1972）的「防衛空間理論」（defensible space）、Clarke（1992）的「情境預防理論,（situational crime prevention），以及犯罪「理性選擇」（rational choice）」，觀點。(蔡德輝、楊士隆，2006；楊士隆、何明洲，2004)

（一）防衛空間理論

美國學者 Newman（1972）之「防衛空間」概念，乃指藉由實體或形式之阻絕體橫阻犯罪，促使加害者提高暴露之機會，以及強化加害者被逮捕觀念之一種犯罪預防措施。其實體阻絕物包括利用高聳的圍牆、鐵絲網、藩籬及強化之門窗等物，形式阻絕物則包括建築物前有寬敞開放之出入口、階梯、步道、低矮之灌木叢或矮牆、24 小時之便利商店、供居民乘坐之椅子等，如在銀行、郵局或宿舍四週有 24 小時之攤販存在，均是良好之監控力量。

在社區環境設計及改良之領域中，「防衛空間」主要包括以下幾個概念（Newman,1972）：

1.領域感（Territoriality）：領域感係社區居民對獲取或維護有邊界之某一特定區域之能力而言，此特定區域中之居民對該區域展現關心、提供支持及保護，對該社區具有某種程度之親密、關心及歸屬的感覺。居住者認爲自己對這一地區負有某種程度之責任，且受到外來入侵者之威脅時，必定願意採取行動。這些領域感之強度，需使潛在之入侵者察覺到其入侵行爲可能已遭受監控或曝光，而不敢輕舉妄動。

2.自然監控（Natural surveillance）：係指個人觀察居住環境公共場所之能力，以及外人進入該建築物附近後，被居民觀察之可能性而言。

3.良好的建築物外觀與環境：促使居民對環境產生歸屬感與安全感，進而提升對建築物的歸屬感及認同感。

4.鄰接區域之安全性（Safe Adjoining Areas）：使居民對鄰近地區亦能有安全之監控能力，使得到更多之安全感，不僅關注自己住宅地區之環境特性，並兼顧與鄰近地區居住環境之互動關係。

而錄影監視系統正足以展現居民之領域感，以及居民可透過監視系統有效控制該領域、監控入侵者之能力，使潛在之入侵者察覺到其入侵行爲可能已遭受監控或曝光，而不敢輕舉妄動。亦使居民之監控視野得以拓展，對私有領域外之地區有較佳之觀察及監

控能力。

(二) 情境犯罪預防

Clarke（1992）提出情境犯罪預防策略，在犯罪預防實務上提供了相當大的貢獻。以理性抉擇爲基礎之情境犯罪預防策略，是以一種簡易、實用、看得見的方式來從事犯罪防治工作，對於因特定時間或地點而聚合之犯罪類型，以及高發生頻率之犯罪產生阻絕效能，主要有下列四項主張，包括（Clarke and Homel, 1997；楊士隆、何明洲，2004）：

1.增加犯罪之困難（Increasing Perceived Efforts）：包括目標物之強化、出入口之通道控制、改善環境或改良管理以分散犯罪人之活動聚合產生犯罪機會、控制易導致偏差與犯罪行爲發生之犯罪促進物等，增加犯罪人實施犯罪行爲之困難度。

2.提昇犯罪之風險（Increasing Perceived Risks）：包括對出入口之門禁檢查與管制、利用正式監控對犯罪人產生威脅、擴大從事公共服務業之雇員對於周遭環境之監控能力、藉由人與物之輔助措施產生自然監控能力等，以增加對潛在犯罪人之監控，提升犯罪人實施犯罪時被發生的風險。

3.降低犯罪之酬賞（Reducing Anticipated Rewards）：包括移置重要的目標物、對財產註記以增加對財產所有權之辨識、降低標的物對於犯罪之誘惑、不與犯罪問題或現象妥協等，以降低犯罪行爲所能獲得之籌賞。

4.促使產生犯罪之罪惡感或羞恥感（Inducing Guilt or Shame）：如設立明顯之規則、強化道德之譴責與宣導、改善管理促使遵守規則等，以促使潛在犯罪人對犯罪行爲產生罪惡感或羞恥感。

錄影監視系統之運用對情境犯罪預防策略而言，即在提升犯罪之風險，使潛在犯罪人覺察到實施犯罪行爲可能被發現，進而遏止犯罪之發生。

(三) 理性選擇理論

「理性選擇理論」乃指由犯罪者的角度來解釋犯罪者如何選擇標的物，以及評估犯

罪之報酬與危險性等，以決定是否實施犯罪行爲之思考過程。亦即犯罪者爲何決意犯罪及如何達成犯罪的思考過程。Siege1（2006）指出，違法行爲是發生在一個人考慮了個人因素（包含金錢的需求、仇恨、刺激、娛樂等），以及情境因素（包含目標物受到如何的保護、警方的效率等）後，所做的選擇冒險的決定。而放棄犯罪的決定，也是由於犯罪人知覺到犯罪沒有經濟上的利益，或是被逮捕的風險過大。錄影監視系統之裝設，即在增加犯罪者被逮捕之風險，進而影響犯罪之發生。

三、錄影監視器在國內外實施概況

錄影監視系統已經廣泛運用在公共場所以預防犯罪，特別是英國（Norris and Armstrong, 1999）、美國（Nieto,1997）與澳洲(Auetralia Institute of Criminology,2006)。

在英國，錄影監視系統最主要的功用是作爲犯罪預防而非犯罪偵察。在 1999 到 2001 期間，英國政府提供大約 3.2 億美元的經費在市中心、停車場和其他高犯罪地區裝設錄影監視系統，在英國政府的犯罪預防經費支出上，大約有 3/4 是用在錄影監視系統上（Home Office Policing and Reducing Crime Unit, 2001）。Armitage（2002）指出，英國錄影監視系統鏡頭數量若以 1990 年爲基準（100），則 1994 年已成長到 400，1997 年爲 5,200，2002 年爲 40,000 具，目前英國有超過 4 百萬具錄影監視鏡頭，其中大約有 80％設置在倫敦（Brandon Welsh & David Farrington, 2004）。

在美國，或許是因爲美國人比較恐懼個人的言行舉止被監控，其錄影監視系統的設置並未如英國般普遍，但美國許多大型企業，都在建築物外牆和電梯架設監視錄影系統，有時甚至安裝在員工辦公室內。據統計，僅紐約曼哈頓區就至少 2,400 具戶外監視錄影系統在運作中。此外，各地方政府也大加使用這項科技，目前已有十幾個城市在街角架設了監視錄影系統，以打擊販毒和搶劫等犯罪活動(艾鵬，2005)。繼英國倫敦和埃及接連發生連環爆炸案後，美國各地官員紛紛要求增設監視鏡頭，特別是在地鐵等大眾運輸系統和其他反恐能力比較薄弱的場所。美國國土安全部亦計畫花費近 1000 萬美元，在鄰近華盛頓國會山莊的一條鐵路系統架設數百個攝影鏡頭，以防止危險物品進入這條線路。實際上，早在倫敦等地發生爆炸事件前，美國一些主要城市爲了預防犯罪和加強

反恐，便已開始紛紛增設監視攝像頭，芝加哥去年便花費 5 百萬美元實施一項安全計劃，在該市住宅區裝設超過兩千具攝影鏡頭。在費城，自警方根據監視系統影像緝獲一名殺人犯後，該市在治安方面對錄影監視系統的依賴程度便與日俱增（林坤村，2005）。

而澳洲的 33 個主要城市的市中心、公共場所、大眾運輸、商業區、停車場等，亦都有裝設錄影監視系統（Wilson & Sutton, 2003）。迄至 2006 年，錄影監視系統之架設持續的成長。根據 2005 年澳洲 IRIS 之調查，2003 年僅 33 個錄影監視系統設於地方議會，但 2004 年已成長爲 45 套。整體而言，61 個地方政府其在大賣場與市中心、廣場等裝設錄影監視系統，在新南威爾斯及昆士蘭等州約有三分之二係在過去六年裝設的(Australia Institute of Criminology,2006)。

在我國，內政部於民國 87 頒佈「建立全國社區治安維護體系一守望相助再出發推行方案」，採取結合社區資源、落實治安全民化之觀點，在社區設置監視錄影器藉以建立社區治安維護體系。各地警察機關配合執行該方案，積極推展輔導裝設保全設施的監視錄影系統，藉以嚇阻犯罪、產生預防效果或循線查察不法。民國 88 年，內政部配合「全國治安年」，規劃在全國各重要路口、金融機構設置十萬個監視器，並與七十餘家有線電視業者合作，透過業者的光纖網路銜接監視錄影系統，以構成嚴密之治安防護網絡，全面監控各地之治安狀況以防堵犯罪。自此，廣設錄影監視系統便被視爲是改善治安之重要方針，各地方自治團體候選人，無不以裝設監視器以改善治安爲政見，台北縣於 94 年初即規劃在三年內，以租借方式裝設 2 萬 1 千具監視器元。依據內政部警政署（2005）94 年 10 月份之統計，台灣地區錄影監視攝影機總數達 6 萬 6 仟餘組，內政部警政署計畫在未來三年編列四億元在全台擴大增設錄影監視系統。

在各縣市警局中，以嘉義市警察局之規劃較具規模與特色。其鑑於各類型犯罪層出不窮，以及路口治安維護與交通安全改善考量，嘉義市於 91 年向行政院爭取 2,082 萬元補助款，建置 93 處易肇事路段路口監錄系統，92 年向行政院爭取 1,600 萬元補助款，建置公車候車亭周遭地區路口監錄系統共 61 處；另 92 年台電仁愛變電所補助周圍各里，建置 28 處路口監錄系統，合計共建置 182 處重要路口監錄系統，計 724 具攝影鏡

頭，皆利用網路系統，由警察局進行網路管理（林坤村，2005）。一方面具有防範遏阻犯罪及掌握車輛流量的功能、另一方面可供偵辦刑事案件及肇事逃逸車輛之重要依據，對保障民眾生命、財產安全及治安之維護有莫大的助益。爲利交通事故肇事責任歸屬及治安監控，該系統採用全天候日夜監視設計，結合數位影像壓縮處理技術，使其在長時間錄影下，將畫面鉅細靡遺存證，並將車輛車牌號碼完整清晰錄製，更利用網際網路進行錄影資料整合、調閱。該錄影監視系統設置運轉迄 94 年 9 月止，即協助破獲肇事逃逸案 38 件、強盜案 33 件、竊盜案 17 件、搶奪案 14 件、擄人勒贖案 5 件、傷害 5 件、槍砲彈藥、汽車竊盜、毀損各 3 件、殺人、機車竊盜、毒品各 2 件、以及其他案件合計共 140 件。

四、錄影監視系統與犯罪預防的實證研究

錄影監視系統向來被宣導可以防止犯罪，因爲潛在的犯罪者主觀認爲被察覺可能性增加而阻止犯罪，且可以增加犯罪被察覺的可能性，也可以鼓勵潛在的受害者採取安全預防，並且促使警察和安全人員阻止犯罪（Armitage, Smyth, and Pease, 1999）。另外還能顯示社區對於改善治安的決心，並因此增加社區內聚性和非正式社會控制。但錄影監視系統也可能致使犯罪增加。例如，它能給潛在的受害者一種錯誤的安全感，使其放鬆警戒或停止採取其他犯罪預防措施，如夜間不落單，且不穿戴貴重飾品。錄影監視系統也會增加警方受理報案的情形，被害者也會認爲案件被偵破的可能性增加而願意報案。也會可能會產生犯罪轉移，使其他地區、時段、或者犯罪類型增加。

錄影監視系統被視爲某種形式的犯罪預防（Clarke, 1995）。在 Clarke 和 Homel（1997）情境犯罪預防分類中，錄影監視系統是一種正式監控的技術，監視器鏡頭被視爲提升或者代替安全人員的有效工具。但錄影監視系統的效力引發了相當多的爭論，特別是花費了如此多的成本後，到底提供了多少的犯罪預防效力？部分研究對於錄影監視系統的預防犯罪的成效存疑，認爲這些減少犯罪的措施可能產生犯罪轉移而已（Brown, 1995, Ditton and Short, 1999, Skinns, 1998）。

Grandmaison and Tremblay（1997）評估蒙特婁地下鐵的監視器成效，在 13 個車站安裝監視器，並以其他 52 個控制組車站進行比較，在 18 個月期間，總犯罪率大約下降 20.2%～18.3%之間，這些犯罪包括搶劫、搶奪、竊盜、詐欺和其他破壞公物的行爲。而其他控制組車站內，搶奪的情況也有改善。但 Grandmaison 和 Tremblay 並未做犯罪轉移或犯罪預防擴散效果的研究。Skinns（1998）評估英國設置於市中心、停車場和商業中心的 63 架攝影機發現，在計畫的開始之後的 24 個月，警方記錄的總犯罪數在實驗區降低 21.3%，但是控制制區增加 11.9%。經由訪談警察與青少年罪犯後，Skinns 並沒有發現犯罪轉移的證據。

在一項對於設置在市中心、公共場所、大眾運輸運輸，以及停車場的 22 組錄影監視系統的研究評估顯示（Welsh & Farrington, 2002），其中 11 組的監視系統提供了犯罪預防的功能，5 組監視系統呈現反效果，另外 5 組則對犯罪沒有影響，1 組的影響無法確定。可以確認的是，在停車場的影響是相當明顯。在其中 18 組監視系統的事後分析比較發現，錄影監視系統對於降低犯罪率的影響大概在 4%左右。與控制組相較之下，在市中心的錄影監視系統大約可以降低 2%的犯罪，在大眾運輸系統中的監視設備大約可以減少 6%的犯罪，在停車場的監視設備則可以降低 41%的犯罪。其研究結果認爲，錄影監視系統對於暴力犯罪較少影響，但對財產犯罪，特別是在停車場、建築物周遭的效果相當良好，但在大眾運輸系統的效果則不一致。在 Welsh 與 Farrington(2006)最近之一項大型評估研究中顯示，在裝設錄影監視系統之實驗區中，整體犯罪率下降 8%，而未裝設之控制區中則增加 9%。此研究係對英國及美國 19 處地區進行評估所得。Welsh 與 Farrington(2006)認爲，錄影監視系統是一種有效的犯罪預防工具，但在規劃時需要相當慎密，且必須與其他措施有效結合，例如增加光線亮度或警衛等，以發揮功效。

其他國外錄影監視系統對於犯罪預防成效之研究，則有不同呈現。在預防財產性犯罪部分，Tilley（1998）比較汽車停車場裝設錄影監視系統前後的犯罪發生情形，發現停車場的汽車竊盜犯罪因爲錄影監視系統的裝設而降低，但其他非汽車竊盜的竊盜犯罪類型卻更爲嚴重。Brown（1995）對 3 個市中心錄影監視系統的研究評估認爲，財產犯

罪有因錄影監視系統的裝設而降低，但證據並非很明確，無法單獨把犯罪率的變化歸因到錄影監視系統的裝設。Short 和 Ditton（1996）的研究則顯示，財產犯罪（盜竊，車輛犯罪，入店行竊，欺詐和縱火）在錄影監視系統裝設之後有明顯降低。Skinns（1998）在 Doncaster 市中心的研究發現，錄影監視系統在小城鎮對於汽車竊盜犯罪有顯著影響，但對於其他類型的竊盜犯罪較少影響。Armitage、Smyth 和 Pease（1999）在 Burnley 城鎮的研究發現，錄影監視系統對於所有的財產犯罪類型都有顯著的減少，包括一般竊盜、汽車竊盜、犯罪損害、贓物買賣和詐欺等。

在錄影監視系統與強盜搶奪性犯罪部分，Brown（1995）發現，錄影監視系統在大城市中對於搶奪犯罪的影響很小，但是在小城鎮中，錄影監視系統的確能夠有效降低搶奪犯罪。Squires（1998）的研究則顯示，搶劫和偷竊犯罪有因錄影監視系統而減少，但在暴力犯罪與毒品有關的犯罪則沒有影響。Armitage,Smyth 和 Pease（1999）在 Burnley 的住宅區研究則發現，錄影監視系統可以明顯減少暴力犯罪和販賣毒品等行爲的發生。整體來說，錄影監視系統對於犯罪預防確實有一定程度之影響，錄影監視系統必須經由警察人員詳細的規劃，並且與其他的犯罪防治措施密切結合，始能發揮犯罪預防之功效（Wilson & Sutton, 2003；Gill & Spriggs, 2005）。

目前國內關於錄影監視系統對犯罪預防之成效研究，有艾鵬（2005）對警察人員與鄰里長之訪談，以及林坤村（2005）對警察與民眾的問卷調查、李湧清（2005）對警察人員與鄰里長之訪談，三者之研究皆以警察人員及民眾之觀感爲主，結果大致顯示，警察人員及民眾對錄影監視系統運用於改善治安之成效，皆抱持肯定態度。然此類研究係以民眾及警察人員主觀感受與知覺主，在實際案例上，錄影監視系統對於警察查緝犯罪確實提供不少線索資訊。

比對警政署近年來犯罪統計以及錄影監視器之裝設數量發現，以台北市、台中市及高雄市三大都會區爲例，台北市近三年來（92 年至 94 年）裝設之監視器數量大約每年增加兩千餘具（表一），竊盜案件之件數由 92 年 31,495 件下降至 93 年 29,481 件，高雄市之竊盜犯罪案件自 92 年起亦有明顯下降之趨勢（表二），台中市則可能因監視器設置

數量較少，對於竊盜案件之影響難以推斷，目前警政署關於 94 年各地區之犯罪統計尚未發表，尚無確切資料可進一步佐證此一下降趨勢。強盜搶奪案件（表三）則未如竊盜案件般有一致性的下降趨勢，台北市呈現增加之趨勢，高雄市則呈現下降結果。依據國內現有之研究與統計資料，錄影監視系統之架設，對於降低竊盜案件應有相當影響，但實際成效仍有待進一步分析探討。

表一 三大都會區錄影監視器數量統計

	92 年 9 月底	93 年 8 月底	94 年 7 月底
全國總計	45,316	52,462	64,115
台北市	12,345	15,120	17,585
台中市	1,485	1,513	1,650
高雄市	5,380	5,418	6,015

資料來源：整理自警政署網站—統計資料

表二 三大都會區竊盜案件統計

		90 年	91 年	92 年	93 年
台北市	竊盜案件總數	31,648	30,324	31,495	29,481
	佔全國刑案比例	9.36%	8.90%	9.53%	8.92%
	案件破獲比例	63.32%	69.44%	66.40%	77.20%
台中市	竊盜案件總數	36,359	37,093	34,930	34,677
	佔全國刑案比例	10.76%	10.89%	10.56%	10.50%
	案件破獲比例	42.02%	48.08%	47.28%	46.33%
高雄市	竊盜案件總數	33,760	33,326	30,056	25,216
	佔全國刑案比例	9.99%	9.79%	9.09%	7.63%
	案件破獲比例	38.87%	46.77%	50.24%	54.45%

資料來源：整理自警政署網站—統計資料

表三 三大都會區強盜搶奪案件統計

		90 年	91 年	92 年	93 年
台北市	強盜搶奪案總數	751	876	821	903
	佔全國刑案比例	6.85%	7.79%	8.89%	9.48%
	案件破獲比例	61.12%	60.16%	58.22%	54.49%

台中市	強盜搶奪案總數	1,538	1,139	956	1,361
	佔全國刑案比例	14.03%	10.12%	10.35%	14.29%
	案件破獲比例	31.01%	53.56%	53.77%	34.24%
高雄市	強盜搶奪案總數	2,153	1,841	1,312	1,025
	佔全國刑案比例	19.65%	16.36%	14.21%	10.76%
	案件破獲比例	27.26%	46.55%	52.59%	58.44%

資料來源：整理自警政署網站—統計資料

整體而言，目前國內對於錄影監視系統的犯罪預防成效之研究，係以民眾及警察人員主觀感受與知覺主，本質上應屬於成效滿意度之研究，而無法提供錄影監視系統對犯罪預防成效之有效評估。爲確認錄影監視系統對犯罪預防之成效，宜由 Newman（1972）的防衛空間理論、Clarke（1992）的情境預防理論，以及犯罪理性選擇觀點爲基礎，探究犯罪者對於錄影監視系統之認知是否與上述理論之觀點吻合。或透過地區性犯罪統計資料，評估錄影監視系統架設前後之犯罪改變趨勢，以有效評估錄影監視系統對犯罪預防之影響。

五、結語

近年科技的發展使得監控、辨識、追蹤與紀錄的應用空間更爲廣泛，錄影監視系統在與其他防範措施之配合下，其建置雖非防制犯罪之萬靈丹，但卻是維護治安不可或缺的一環(王朝煌，2006)，尤其在抗制財產犯罪上更是成效彰顯。英國民調發現，支持以 CCTV 做爲犯罪偵防工具的比率高達 95%（自由時報，2004/08/14）。國內對台北市、桃園縣、台中市以及嘉義市等四大都會區鄰里長及警察人員進行訪談之研究發現，民眾普遍認爲監視錄影系統對於治安改善具有一定程度的效能，而泰半民眾認爲設置錄影監視系統，並不會對個人隱私造成負面影響，也不會因有無裝設錄影監視系統的情況而改變（艾鵬，2005）。顯示民眾與警察人員大多數認爲，打擊犯罪重於保護民眾個人隱私，而大力支持設置錄影監視系統以有效維護治安。在現階段維護治安與人權、隱私保障之

間的爭辯未曾平息，但當前民眾渴望社會治安改善之需求甚切，如何建置功能強大且解析度高之錄影監視系統，結合贓車查報系統與 110 報案系統，搭配 GIS 地理資訊系統，警車 GPS 衛星定位系統及警頻無線電系統及報案電腦化系統等，並予「積極管理」，俾發揮監視器之功能，為目前防制犯罪之重點工作項目。

參考文獻：

新聞報導：

中央社（2005/11/26），台中市長候選人公辦政見會今晚登場。http://news.yam.com/cna/life/200511/20051126719913.html。

中國時報(2006/2/14)，王朝煌 打造電子圍牆 學者警界多搖頭？中國時報民意論壇。

自由時報（2004/08/14），英監視攝影機 遍佈全國。http://www.libertytimes.com.tw/2004/new/aug/14/today-int5.htm。

自由時報（2005/01/09），設監視器 北縣三年砸近六億。http://www.libertytimes.com.tw/2005/new/jan/9/today-so3.htm。

中文文獻：

王英任（2003），人臉遮蔽之即時辨識系統設計與製作。國立中央大學電機工程所碩士論文。

王振興（2003），多標的汽機車車牌辨識系統之研究。私立元智大學資料管理研究所碩士論文。

江兆文（2003），多重特徵車輛辨識系統之研究。私立長庚大學機械工程研究所碩士論文。

艾鵬（2005），監視錄影系統在犯罪防制效果之研究—以警察人員、鄰里長為例。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。

行政院（2005），台灣健康社區六星計畫推動方案。94 年 4 月 14 日，行政院院臺文字第 0940014390 號函核定。

吳睿哲（2002），利用貝氏方法於車牌辨識。國立中興大學應用數學系碩士論文。

李正裕（2002），車牌辨識系統之研究。私立靜宜大學資訊管理學系碩士論文。

李國彥（2003），車牌辨識系統之研究。私立大同大學通訊工程研究所碩士論文。

李湧清（2005），閉路攝影機在犯罪防制效果之實證分析。行政院國家科學委員會專題研究計畫，NSC93-2414-H-015-012-SSS。

林坤村（2005），警察與民眾對閉路監錄系統重視度與滿意度之研究—以嘉義市路口監錄系統爲例。國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。

邱文鴻（2003），自動人頭偵測與追蹤系統：使用一般化 Hough 轉換。國立成功大學資訊工程學系碩士論文。

邱瑩青（2003），動態彩色影像之車牌辨識。私立淡江大學資訊工程學系碩士論文。

袁凱群（2005），限制區域非法進入者之偵測。國立中央大學資訊工程研究所碩士論文。

張政祺（2002），利用雙攝影機即時監視系統作人員偵測及特寫之研究。私立銘傳大學資訊管理研究所碩士論文。

張勝仁（2002），一個可增強車牌字元辨識效能的多重辨識器設計。私立中原大學電子工程研究所碩士論文。

陳佳宜（2002），人體追蹤系統之研究。私立淡江大學電機工程所碩士論文。

陳宜中（2005），「老大哥-主流民意-你的指紋：自由主義與晚近人權爭議」論壇發言稿。殷海光基金會、台灣社會研究季刊、台灣大學社會科學院主辦，2005/06/05，於台灣大學社會科學院國際會議廳。

陳建霖（2004），在常態環境下臉部擷取之研究。私立南台科技大學電子工程系碩士論文。

陳昭介（2003），門禁監控系統之影像追蹤。國立中央大學電機工程研究所碩士論文。

黃文雄（2005），「老大哥-主流民意-你的指紋：自由主義與晚近人權爭議」論壇發言稿。殷海光基金會、台灣社會研究季刊、台灣大學社會科學院主辦，2005/06/05，於台灣大學社會科學院國際會議廳。

黃正龍（2003），動態車輛之車牌辨識系統。國立中正大學電機工程研究所碩士論文。

黃泰祥（2004），具備人臉追蹤與辨識功能的一個智慧型數位監視系統。私立中原大學電子工程學系碩士論文。

黃敏峰（2002），人臉追蹤法應用於監控系統之研究。國立成功大學電機工程學系碩士論文。

楊士隆（2004），犯罪心理學。台北：五南。

楊士隆、何明洲（2004），竊盜犯罪防治：理論與實務。台北：五南。

楊士隆、何明洲、傅美惠（2005），保全概論。台北，五南。

蔡德輝、楊士隆（2006），犯罪學。台北：五南。

鄭伯南（2002），模糊推論在保全系統中自動偵測與辨識入侵者之應用。私立大同大學資訊工程研究所碩士論文。

外文文獻：

Armitage, R. (2002). To CCTV or Not to CCTV? A Review of Current Research into the Effectiveness of CCTV Systems in Reducing Crime. London: National Association for the Care and Resettlement of Offenders.

Armitage, R. Smyth, G. and Pease, K. (1999). Burnley CCTV Evaluation' in Painter, K. and Tilley, N. (1999). Surveillance of Public Space: CCTV, Street Lighting and Crime Prevention, Criminal Justice Press.

Australia Institute of Criminology (2006), closed circuit television (CCTV): recent find ings, AI Crime Reduction Matters, NO.42 ,2 February.

Brandon Welsh & David Farrington. (2004). Surveillance for Crime Prevention in Public Space: Results and Policy Choices in Britain and America, Criminology and Policy 3: 701-730.

Brown, B. (1995). CCTV in Town Centers: Three Case Studies (Police Research Group Crime Detection and Prevention Series Paper 68), HMSO.

Clarke, R.V. (1995). Situational crime prevention. In M. Tonry and D.P. Farrington (Eds.), Building a Safer Society: Strategic Approaches to Crime Prevention: Vol. 19. Crime and Justice: A Review of Research (pp. 91-150). Chicago: University of Chicago Press.

Clarke, R.V. and Homel, R. (1997). A revised classification of situational crime prevention techniques. In S.P. Lab (Ed.), Crime Prevention at a Crossroads (pp. 17-27). Cincinnati, OH: Anderson.

Ditton J. and Short E. (1999). Yes it works, No, it doesn't: Comparing the effects of open-street CCTV in two adjacent Scottish town centers., in K. Painter and N. Tilley (eds.), Surveillance of Public Space: CCTV, Street Lighting and Crime Prevention, Monsey, NY: Criminal Justice Press.

Gill M & Spriggs A (2005). *Assessing the impact of CCTV*. Home Office Research Study 292. London: Home Office

Grandmaison, R. and Tremblay, P. (1997). Évaluation des effets de la télé -surveillance sur la criminalité commise dans 13 stations du Métro de Montréal. Criminologie, 30, 93-110.

Home Office Policing and Reducing Crime Unit (2001). Invitation to Tender: Evaluation of CCTV Initiatives. Unpublished document. London: Author.

IRIS Research litd(2005), Australia council's CCTV survey 2005. Wollonging : IRIS Research.

Jeffery, C.R.(1977). Crime Prevention Through Environmental Design. Beverly Hill, CA: Sage(2nd Edition)

Newman, O.(1972). Defensible Space: Crime Prevention through Urban Design. New York: Macmaillan Publications.P.3-4.

Nieto, M. (1997). Public Video Surveillance: Is It an Effective Crime Prevention Tool? Sacramento: California Research Bureau, California State Library.

Norris, C. and Armstrong, G. (1999). The Maximum Surveillance Society: The Rise of CCTV.

Oxford: Berg.

Poyner, Barry. (1983). Design Against crime: Beyond defensible space. London: Butterwork.

Short, E. and Ditton, J. (1996). Does Closed Circuit Television Prevent Crime? An Evaluation of the Use of CCTV Surveillance in Aidrie Town Centre, Scottish Office Central Research Unit.

Siegel, Larry J. (2006). Criminology, Ninth Edition, West Publishing Company.

Skinns, D. (1998). 'Crime Reduction, Diffusion and Displacement: Evaluating the Effectiveness of CCTV' in Norris, C, Moran, J and Armstrong, G (eds.) (1998). Surveillance, Closed Circuit Television and Social Control, Ashgate.

Squires, P. (1998). An Evaluation of Ilford Town Centre CCTV Scheme, Health and Social Policy Research Centre, University of Brighton.

Tilley, N. (1993). Understanding Car Parks, Crime and CCTV: Evaluation Lessons from Safer Cities (Crime Prevention Unit Series Paper 42), HMSO.

Tilley, N. (1998). Evaluating the effectiveness of CCTV schemes. in C. Norris, J. Moran and G. Armstrong (eds.), Surveillance, Closed Circuit Television and Social Control, Aldershot: Ashgate.

Welsh, B.C. & Farrington, D.P. (2006). Crime prevention effects of CCTV: a systematic review

Wilson, D. & Sutton, A. (2003). Open Street CCTV in Australia Trends and issues in crime and criminal justice, no. 271, Canberra: Australian Institute of Criminology.

全國保全論壇論文集～學術篇

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
黃蘭媜
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：９８６－８２３０２－０－９　　(精裝)