

第三章 當前保全業問題之檢視

第一節 保全業經營管理問題

近二十年餘來我國雖隨著經濟的成長使得國民所得增加，但是社會治安却亮起紅燈，民眾被害恐懼感增加，民眾自我安全防衛意識亦隨之提昇，私人保全業因此雖因此得以蓬勃發展，然多年來保全業之蓬勃發展，並未為保全業及保全人員帶來正面的發展環境，反而衍生出許多負面極待解決問題，保全業在生存經營上面臨極大困境。

爰此，研究者選擇正式立案於台中市，且總員工數在五十人以上之保全公司二十七家，就經營管理、法律規範及與主管機關之關係等問題，訪談其負責人及主管，並將訪談結果作歸納分析，期保全業能作進一步檢討，裨益未來發展。

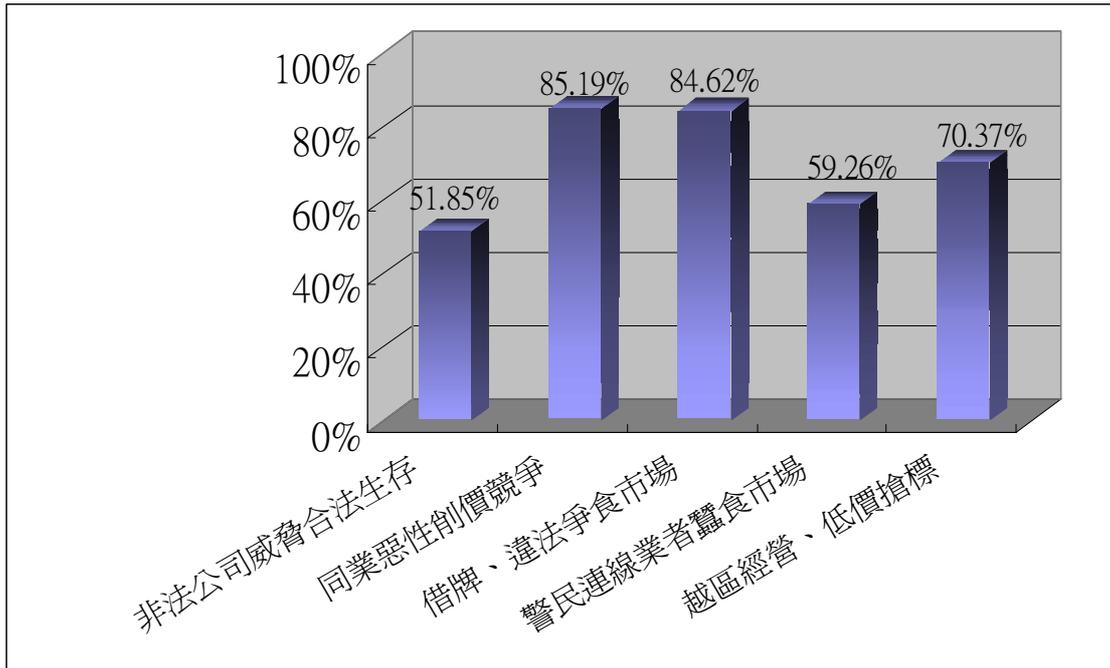
壹、經營管理面

本訪談研究將保全業者經營管理問題，分為兩方面探討：外部競爭及內部管理。

一、外部競爭方面

保全業在外部競爭方面目前正面臨同業間惡性削價競爭、非法業者爭食保全市場大餅等多項問題（如圖 3-1），致多數保全公司經營面臨困難，茲於下列分別說明：

圖 3-1 外部競爭問題統計圖



(一) 同業間惡性削價競爭(85.19%)

當前保全業所面臨最嚴重之經營問題，首在同業間惡性削價競爭，由於保全業法第十九條規定，未經許可不得經營保全業務，違者除勒令歇業外，並處以新台幣十五萬元之行政罰鍰。主管機關對原先以公寓大廈管理維護公司聘任管理員擔任門禁管制工作之違法行為大力取締下，許多公寓大廈管理維護公司為求合法化，皆轉型並向主管機關內政部申請許可設立保全公司，但因這些管理公司轉型申請許可新成立之保全公司，雖已取得許可成立保全公司得經營保全業務，但仍無法脫離原本管理公司經營型態，為求壓低營運成本，卻先行以依法申請核准保全公司名義低價搶標，得標後，卻派駐未具保全人員資格之管理員穿著保全公司制服前往服勤。另外原本體質健全之大型保全公司，為與這些管理公司轉型之保全公司相抗衡，也紛紛成立子公司與其抗衡，如此惡性循環下，保全同業間不但因生意競爭導致關係相互對

立、互相打擊，造成保全員薪資待遇逐年下降，保全公司在經營上毫無利潤可言。

公寓大廈管理維護公司為免於取締，轉型申請許可為合法化之保全公司……低價搶標壓低營運成本、打擊同業，保全公司根本無利潤——CH1 保全公司

主管機關審核不嚴，同一地區內，保全公司數量過多，僧多粥少，新公司為求利潤，均以低價、越區經營方式搶生意……—H 保全公司

(二) 借牌文化 (非法與合法競爭) (84.62%)

目前在台中市保全市場上管理維護公司充斥，這些非法經營駐衛保全業務之管理公司，為求生存並逃避主管機關稽查，便轉向體質較不健全之保全公司借牌，讓這些管理公司之管理員穿上保全公司制服，以掩人耳目，以逃避警察機關取締，實際上這些管理員仍屬樓管公司員工。另更有些人則先申請保全公司許可執照，再將該公司轉賣管理公司業者，該管理公司再利用購得之保全公司掩護其經營保全業務之行為。經由主管機關查證發現，這些保全員雖穿著保全公司制服，但並未遵照保全業法之規定，於任用前先將資料送請當地主管機關查核，或者資料送審時根本沒有通過，均未具保全員身分，也未接受法定之職前及在職教育訓練，因此無法確保其服務品質，易造成劣幣驅逐良幣之結果。

目前保全公司數量已經過多，一些不合體制的公司，不但以低價搶生意，而且還借牌經營……—H2 保全公司

主管機關應該要加強取締借牌，否則如此下去，合法經營的保全公

司，真的很難生存下去—L 保全公司

(三) 越區經營公司逃避監督、低價搶標(70.37%)

台灣地區各縣市行政區域雖小，但在保全公司經營管理上北、中、南地區皆不盡相同，有些分別來自北部、南部之保全公司，為拓展其業務，亦紛在台中市設立辦事處，以低於台中市保全業市場行情價格搶標市場，對台中市區原本經營之保全公司造成極大影響。這些越區經營設立之保全公司，有些為規避主管機關監督，僅在台中市設立辦事處，其人員規模甚至已達數佰人之多，經營之業務更包括駐衛、運鈔、系統等重要業務，但並未申請許可設立分公司，因目前法令並未對越區經營設立辦事處訂立必須申請許可或報備規定，所以當地主管機關對這些越區經營設立之保全公司亦無所悉，更遑論就地管理與輔導，通常都在發生事故後才得知有這些越區經營公司，研究者承辦本項業務，深知本問題嚴重影響保全業營業秩序，對消費客戶之權益影響極鉅。

一些同業的大公司規模龐大，財力雄厚，本來就已經造成不少中小型保全公司經營上的壓力—T1 保全公司

民間僱主本來或多或少就有大公司的迷思（認為大公司信用好、績效佳），如果價錢又便宜，當然就都由大公司得標了—CH2 保全公司

(四) 警民連線業者蠶食系統保全大餅(59.26%)

目前有部分公司假藉警民連線系統名義，在市場上利用民眾對警民聯線系統錯誤認知，向民眾誇大其設備運作功效，謊稱其設備具與警察機關連線功能，讓民眾信以為真，每年向每戶民眾

收取警民連線系統費用多達新台幣數仟元費用，這種非法執行保全業務行為，內政部雖於民國八十八年二月二十三日台（八八）內警字第八八七一一三八號函釋以：「按警民連線系統業」之執行業務方式，如逾越其電子報案系統設備之器材販售及維修業務範圍，而以設置管制室過濾、確認及通報危害警訊，執行客戶處所之安全防護業務，係屬《保全業法》第四條第一款所規範範圍，應受保全業法及其施行細則之適用與管理。⁵⁹但因民眾對這項規定認知不足，無形間也讓這些業者有生存空間，並間接威脅合法經營系統保全業者生存。為遏止警民連線業者之違法行為，保障民眾之消費權益，主管機關應加強對警民連線業者經營系統保全業務之違法行為加強取締，以維護合法業者及民眾之權益。

有假藉警民連線系統名義，利用民眾對警民聯線系統的信任，向民眾誇大其設備運作功效，違法經營防盜器材—CH2 保全公司

……仗著警民連線系統的名義，與我們（保全公司）搶生意，當然很難做（經營）下去了—AN 保全公司

（五）管理維護公司數量多，違法經營保全業務(51.85%)

《保全業法》第十九條雖明文規定，未經許可不得經營保全業務並定有罰則，然長久以來，由於一般民眾及大樓（社區）管理委員會普遍對保全員與管理員之身分缺乏法令上認知，甚至有將管理員與保全員劃上等號者亦不在少數。管理公司聘任管理員，通常並不需如聘任保全員需先做人員查核即可聘任，且無需負擔人員之勞健保、事故保險、退休金等成本負擔，無形間節省

⁵⁹ 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〉，「保全業與治安」國際學術研討會，內政部警政署刑事警察局主辦，台北市，民 93，頁 259。

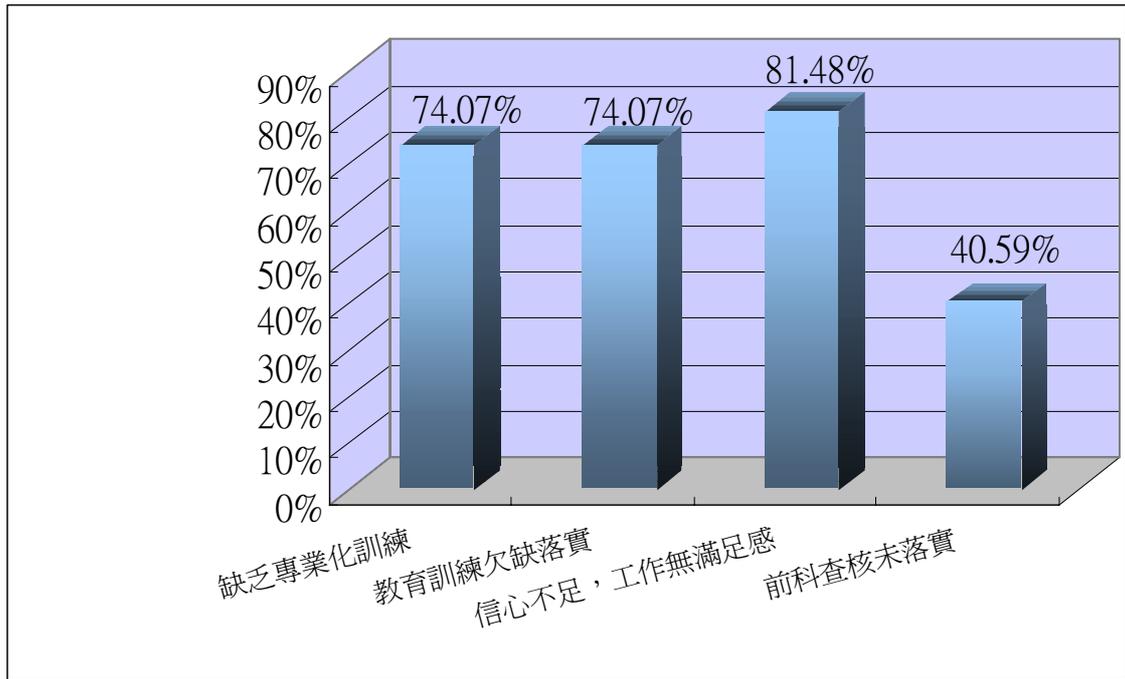
許多成本負擔，在價格上與保全公司聘任保全員相比較具競爭力，故在許多大樓（社區）管理委員會年度公開招標時，因這些管理公司亦參與投標，在投標價格較低之優勢下，這些大樓（社區）保全工作常被管理公司非法承攬，大樓（社區）管理委員會也在不諳法令及承攬價格較低之吸引下，同意由管理公司承攬大樓（社區）駐衛工作。

一般民眾及社區管理委員會普遍無法區分保全員與管理員，所以管理公司才有機會以低價投標大樓（社區）駐衛，……主管機關應該要加強取締，或要求改由合法保全公司承攬，否則我們（保全公司）實在很難經營—T2 保全公司

二、內部管理部分

保全業在內部管理方面目前正面臨人員素質缺乏專業化、教育訓練困難、保全人員信心不足、未落實人員考核等多項問題（如圖 3-2），致多數保全公司人員考核不落實、人員素質無法提昇、工作無滿足感，茲於下列分別說明：

圖 3-2 內部管理問題統計圖



(一) 工作壓力大、時間長、福利差，工作無滿足感(81.84%)

保全人員薪資待遇過低，服勤時間過長，人員素質無法提昇，有些民眾對保全員存有不良印象，加以現今法令對保全人員權益缺乏保障，社會地位不高，保全服務無法得到民眾肯定與鼓勵，保全人員在工作上缺乏自信心，又因勤務工作時間不定之關係，同事間極少互動聯誼，公司經營困難、利潤有限，所以保全公司人事升遷、福利制度不健全，保全員薪資偏低，工作缺乏滿足感。

保全人員服勤時間平均每天多達十二個小時，工作看似輕鬆，其實責任重大，工作是二十四小時輪班服勤，但是薪水只是二萬餘元，上班時又得不到客戶尊重，再因同業間惡性競爭，經營幾近無利潤可言，已無力給予員工適當福利—J 保全公司

保全業普遍薪水太低，經營沒有利潤，怎麼還有錢來為員工謀福利，通常保全人員如果有比較好的工作，就不願當保全員了—L 保全公司

(二) 缺乏專業化、教育訓練欠缺落實(74.07%)

現行保全業法第十條之二雖規定保全業僱用保全人員應施予一週以上之職前訓練；對現職之保全人員每個月應施予四小時以上之在職訓練，惟目前依照內政部警政署函頒九十二年十月一日起施行之最新保全人員訓練計畫規定，職前教育可分基本教育與專業教育二種，但許多保全公司因經費、勤務調配、師資無法配合或是本身消極敷衍，心存觀望等等諸多因素無法排除或拒不配合，讓法令所規定之教育訓練規定流於形式，甚至有發現偽造教育訓練書面資料，以應付主管機關半年度業務檢查之情形，根本未落實辦理員工教育訓練，所以長年來人員素質無法提升。

許多公司都有心想做（舉辦教育訓練），但苦於欠缺經費，再加上平日保全人員執勤已經很累了，下班後還要他們接受教育訓練，不但沒有效果，還會影響上班的績效—G 保全公司

要訓練也要有專業的教師才有效果，但是要請到較好的教師經費也要提高—M 保全公司

(三) 保全人員查核規定未落實執行(40.59%)

保全業法第十條規定：保全業應置保全人員，執行保全業務，並於僱用前檢附名冊，送請當地主管機關審查合格後僱用之。必要時，得先行僱用之；但應立即報請當地主管機關查核。保全業法施行細則第六條又規定：本法第十條所稱必要時，指保全業非

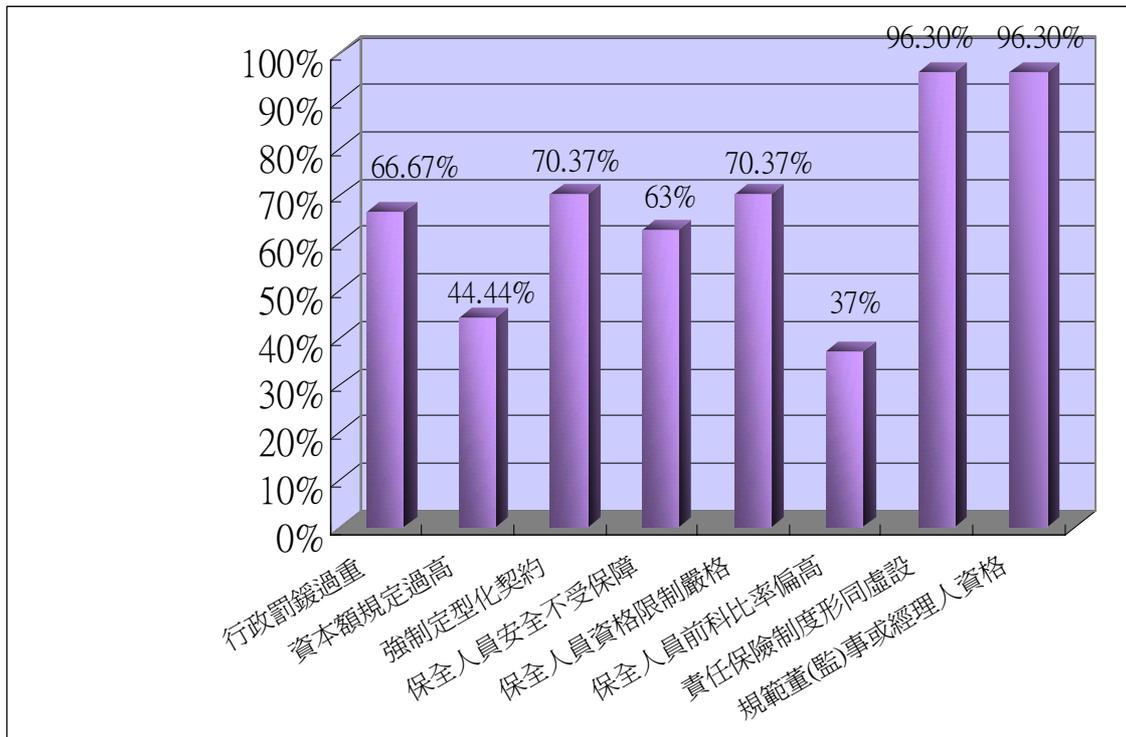
先行僱用保全人員，即無法營運；保全業應於僱用後二日內，報請當地主管機關查核，當地主管機關並應於五日內核復。然實務上保全公司要依法先將即將聘僱之保全員送審，再於收到主管機關核覆函後任用保全員，執行上確有困難，所以許多保全公司多是先行僱用保全人員，再將保全員資料統一送請主管機關查核，這種情形並非保全業法施行細則中所稱之必要之情形，此種情形在保全人員管理上無疑是一項大漏洞，無非是讓宵小罪犯有可乘之機，若因此發生監守自盜、侵害委任人權益之情事，後果不堪設想。

目前請人都已經很難了，還要送審查核，有時候一審都要一星期，實在很浪費時間……主管機關如果要查核，應該要建立系統加快審查速度，這樣比較有效率—T3 保全公司

貳、法律規範面

保全業在法律規範方面目前有行政罰鍰過重、資本額規定過高、定型化契約無強制性、人員資格限制過嚴等多項問題（如圖 3-3），致許多保全公司人員招募、經營上面臨困難，對消費客戶亦缺乏保障，茲於下列分別說明：

圖 3-3 法律規範問題統計圖



(一) 強制規定投保責任保險制度形同虛設(88.9%)

保全業法第九條規定保全業因執行保全業務，應負賠償之責任，應向財政部核准之保險公司投保責任保險；其投保金額，由中央主管機關會同財政部定之。該項責任保險，應於開業前辦理投保，未經中央主管機關同意，不得中途退保。另施行細則第五條規定所定責任保險之保險單條款，由財政部定之。惟本條規定因財政部規定保險公司投保責任保險額度過低，保全公司自負額太高，甚至有高達百分之九十九者，亦就是雖投保責任保險，但發生事故保險公司僅負責百分之一之理賠，其餘仍由保全公司負擔，這種情形，其投保之意義，僅止於購買責任保險單應付主管機關業務檢查罷了，失去主管機關訂定保全業法第九條強制加保責任條款，保障消費者權益之立法意義。

財政部規定保險公司投保責任保險額度過低，保全公司自負額太高，保全公司每每幾乎是全額理賠……—CH2 保全公司

(二) 黑道介入及監守自盜、執勤疏失案件頻傳(85.1%)

保全人員由於本身素質參差不齊，或是少數保全公司負責人本身便具有黑道背景，承攬客戶更以為八大行業圍事居多，旗下成員多屬具黑道背景兄弟，自然易滋生事端。現有保全業法雖明文立法規定限制具某些前科背景者，不得擔任保全人員，但事實上，這些具前科不得擔任保全人員之黑道人士，均轉至檯面下，登記之公司負責人並非實際營運負責人，經營權仍落在這些不得擔任保全人員之黑道份子手上。自民國八十八年以來，陸續發生多起保全人員監守自盜及執勤疏失案件，其中尤以九十一年十月十日發生在桃園龍潭鄉百年龍潭大鎮，保全人員毆打住戶致死案件，造成社會對保全業極大的關注，⁶⁰間接引發民眾對保全業的質疑，嚴重破壞保全公司與保全人員之形象。

有流傳黑道幫派份子利用經營保全公司，從事流氓、組織犯罪等行為，但訂定「反黑條款」是否能有效遏止？—M 保全公司

(三) 保全人員資格限制嚴格(70.37%)

現行保全業法第十條之一規定，有下列情形之一者，不得擔任保全人員。但於保全業法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限：

(1) 未滿二十歲或逾六十五歲者。

⁶⁰ 張久宜，〈保全業標準作業程序之探討〉，《保全業與治安國際學術研討會》，台北市：內政部警政署刑事警察局，民 93，頁 121。

- (2) 曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。但因過失犯罪者，不在此限。
- (3) 曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。
- (4) 曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。
- (5) 曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。
- (6) 經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者。

有前項第四款至第六款情形經判決無罪確定、撤銷流氓認定、裁定不付感訓處分確定者，不受不得擔任之限制。本法條以第二項規定最為嚴苛，不論身犯何罪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即不得擔任保全人員，致使許多曾犯輕罪之人，須待執行完畢滿十年後方得擔任保全人員，本條法律目前確實讓許多保全公司皆面臨徵不到保全員之窘境。

在經濟部景氣情況下，保全人員資格限制過於嚴苛，實在很難徵聘
新人—J 保全公司

(四) 主管機關之定型化契約無強制性(70.37%)

保全業法第十二條規定，保全業受任辦理保全業務，應訂立書面契約，前項書面契約應記載事項，由中央主管機關定之。同法施行細則本法第十二條所定書面契約，應載明下列事項：

- (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。

前述法條及施行細則僅規定保全業者受任辦理保全業務須訂立契約及契約內容需包含項目，目前內政部警政署所訂定對消費者客戶較有保障之定型化契約內容並未受保全業者全面採用，主因乃是無法源依據，無法強制要求業者遵循，為求保障客戶與廣大保全消費者權益，實有研議修法強制規定之必要。

定型化契約是雙方之保障，以定型化契約為範本再由業者與客戶協議，依任務內容簽訂切約是很合理的做法—CH2 保全公司

(五) 行政罰鍰過重(66.67%)

目前保全業經營困難、利潤有限，有些保全業經營者及重要幹部在缺乏法律常識之下，對於現今保全業法及其施行細則諸多規定，仍欠缺熟悉，加以現今保全業法令規範甚嚴，行政罰鍰金額動則處新台幣壹拾萬元以上罰鍰，業者稍有不慎，即可能觸法遭到主管機關裁罰，在經營困難、利潤有限下，業者如再受到主管機關裁罰，對保全公司營運無疑是雪上加霜，經營更加困難。

又要防同業要搶低標，又要隨時應付警察抽檢，罰鍰金額又高，內外夾擊，根本經營不下去—G 保全公司

(六) 保全人員安全不受保障(63%)

台灣地區從民國六十九年至九十二年十月底為止，發生運鈔車搶案總共有六十八件，幾乎每年都有運鈔車被搶。去年（九十二）年三至六月僅四個月內，國內便發生了五起運鈔車遭搶重大案件，⁶¹保全人員因護鈔亦遭到重大傷亡，保全人員執勤安全性也再度受到各方重視與討論。目前世界上美國、英國、德國、法國及中國屬地的香港，都開放護鈔保全員使用自衛槍枝，鄰近我國的日本則未開放。⁶²所以有部分業者建議開放運鈔保全人員持有自衛槍枝，因為保全人員肩負運鈔任務，但僅有電擊棒、警棍等簡單防身裝備，若遇到持槍歹徒，根本沒有防衛能力，談不上保護自己，更談不上保護運鈔車，所以希望政府適度對運鈔保全人員開放自衛槍枝，使保全人員有自我防衛能力，保護自己安全外，也使搶徒有所警惕，不敢貿然犯案。⁶³但是現今許多保全業本身體質並不健全，保全人員的素質更是良莠不齊，業者及保全人員前科素行比率偏高，加上監守自盜之案件頻傳，若因考量運鈔保全員執勤安全，貿然決定賦予運鈔保全員佩帶槍械執勤，極有可能衍生更重大治安事故，而現階段為避免開放保全業使用槍械而衍生重大治安事故，在保全業體質及保全人員素質尚未全面提升前，研究者認為是否有開放槍枝予保全人員使用必要，主管機關確應審慎研究考慮。

⁶¹ 民國九十二年三月十日，彰化縣花壇農會運鈔車遭四名歹徒持槍作案，歹徒開槍打傷農會運鈔員，搶走新台幣六百六十萬元後逃逸；四月卅日，公路局台中監理所遭兩名歹徒持槍襲擊劫走新台幣一千五百餘萬元現鈔，保安警察總隊派駐台灣銀行警員中槍受傷；五月廿七日，新竹市第十信用合作社三名行員運送現鈔轉存時，遭四名歹徒持槍搶走新台幣三千五百萬元；六月二日，雲林肉品市場運鈔車遭兩名歹徒持槍行搶現鈔新台幣五百二十八萬，隨車之農會職員與國雲保全公司保全員當場被槍殺身亡；六月廿七日，立保保全運鈔車在桃園縣楊梅鎮○○超市為華南銀行的自動櫃員機補鈔時，遭歹徒持槍攻擊，兩名保全人員腿部皆中彈，被搶走新台幣五百萬元。

⁶² 陳維耿，〈開放運鈔保全人員使用槍枝之可行性及利弊探討〉，「保全業與治安」國際學術研討會，內政部警政署刑事警察局主辦，台北市，民93，頁327。

⁶³ 〈保全員開放用槍？警署不以為然〉，《聯合報》，民92.6.4，版A8。

(七) 資本額規定過高(44.44%)

現今保全業法施行細則規定經營保全業應實收之最低資本額為新臺幣四千萬元。保全業每設置一家分公司，其實收之最低資本額應增加新臺幣二千萬元。⁶⁴我國資本額之規定除少數較具規模之公司，能達到最低資本額新臺幣四千萬元之門檻外，其他保全業者多屬虛設資本額，其中尤以樓管業轉型之保全公司最多。依公司法第九條規定乃附屬刑法規定，得對虛設資本額之保全業者處「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」，⁶⁵但主管機關於業務檢查時經常發現有部分小公司，可能有虛設資本額之情形，但客戶對其服務品質卻非常肯定者，並不在少數，反之，資本雄厚財團所設立之大公司，其客戶雖多，却鞭長莫及，亦不乏服務品質不甚理想，監守自盜或契約糾紛不斷者，此類不合理之現象，有待日後探討修法改進。

一般公司都沒有定那麼高，爲什麼我們（保全公司資本額）要訂這麼高，這樣只是對財團有利而已—L 保全公司

保全業法雖規定要四千萬資本額，但是許多保全公司都是借錢來開公司，等檢查完就把資金還了，公司只是一個空殼子—CH1 保全公司

(八) 前科素行比率偏高，易監守自盜(37%)

⁶⁴ 參照《保全業法施行細則》第五條。

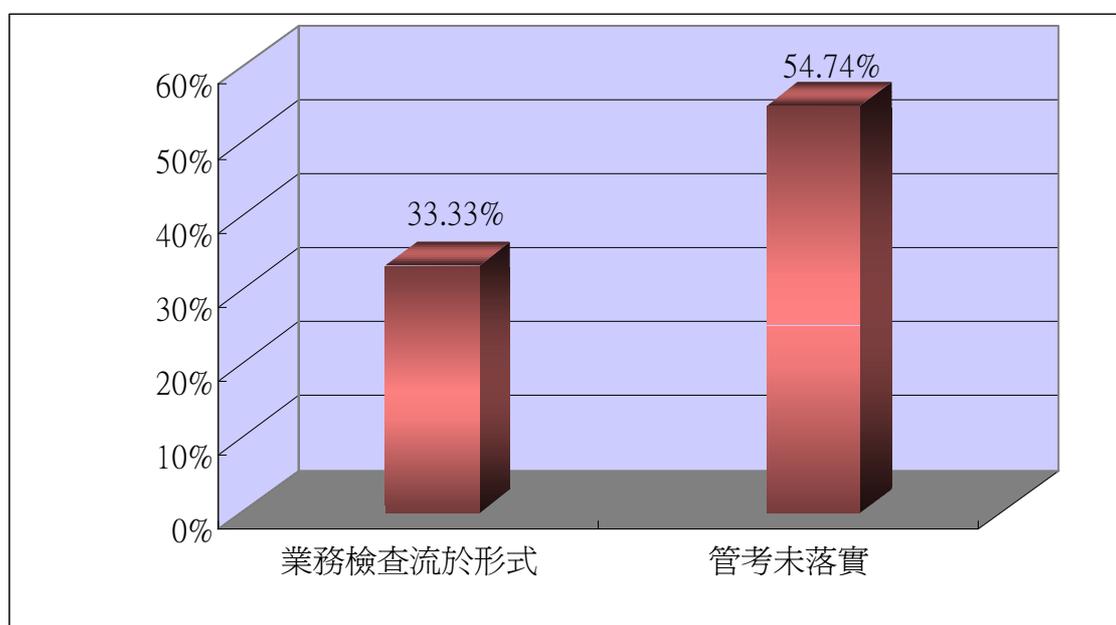
⁶⁵ 《公司法》第九條第一項規定：「公司應收之股款，股東並未實際繳納，而以申請文件表明收足，或股東雖已繳納而於登記後將股款發還股東，或任由股東收回者，公司負責人各處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣五十萬元以上二百五十萬元以下罰金。」同條第二項規定：「有前項情事時，公司負責人應與各該股東連帶賠償公司或第三人因此所受之損害。」同條第三項規定：「第一項裁判確定後，由檢察機關通知中央主管機關撤銷或廢止其登記。但裁判確定前，已為補正或經主管機關限期補正已補正者，不在此限。」

保全人員總數（合男女內外動）共計三萬七仟多人，其中具有前科素行者約佔 15.94%，保全業現有家數至九十三年七月底止，保全公司已達 452 家，保全業負責人共計四百五十二人，其中具有前科素行者，約佔 34.65%，致保全業有黑道幫派介入經營、從事特種營業圍事、挾眾討債及滋事等「以合法掩護非法」之不法情事發生。此類之案例，如業經撤銷許可之台中市新○○保全公司、停業中之彰化縣雷○保全公司等等。⁶⁶

參、管理機關

保全業之主管機關中央為內政部，地方為縣（市）政府，惟地方主管機關縣（市）政府警察局，因人力不足，業務檢查有流於形式之虞，管理監督無法落實（如圖 3-4），茲由以下分別說明：

圖 3-4 管理機關問題統計圖



⁶⁶ 傅美惠，〈保全業法介紹〉，《保全人員訓練計畫種子教官講習教材》。台北：內政部警政署刑事警察局，民 92，頁 21。

一、主管機關人力不足，無法落實監督管理制度(33.33%)

保全業法第十三條規定：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，對前項之檢查及要求，不得拒絕。惟目前各警察機關辦理保全業務之承辦人，均身兼多項重要業務，辦理保全業務僅是其中之一，且因長年以來警察機關主管對攸關治安之重要業務較為重視，相對保全業務之輔導與管理上較不受重視。以台中市警察局來說，目前台中市區設立之保全公司多達五十一家，且以每月一家之速度繼續在申請增設中，五十一家保全公司之監督管理，全靠兼辦業務之承辦人負責，確有困難。另外近年來政府對保全業管理日趨重視，保全人員教育訓練督導工作、保全公司評鑑工作、非法保全公司取締等都將是現今與未來主管機關之重大任務，單憑現今兼辦保全業務承辦人之力量，確實無法落實有效的管理與輔導。

主管機關承辦人員對保全業務並不熟悉，法令也缺乏認識，根本是外行領導內行—G 保全公司

就目前來看，主管機關人力確實不足，這是主管機關應要檢討的問題—AN 保全公司

通常都是每半年左右有分局的警察來檢查看看，拿出檢查紀錄表要我們蓋章而已—L1 保全公司

二、考核不實、流於形式(54.74%)

現今駐衛保全人員執勤時間均達十二小時，多在服勤地點，

很少至保全公司，而保全公司對其所屬保全人員也無法有效掌控，加以台中市現有保全公司為數不少均為管理公司轉型規模較小保全公司，公司員工數極少，幹部人數更是少的可憐，甚至僅有夫妻二人共同經營者大有人在，這些保全公司平時忙於應付處理公司事務、拓展業務，難能兼顧對保全員之管理考核，主管機關人力不足，亦無法有效管理監督，故空有建立之書面管理考核機制，執行上顯然並未落實，無法達到落實管理考核之目的。

第二節 第一線從業保全員問題

過去數年，保全業相繼發生多起監守自盜、運鈔車被搶等重大案件，對保全業社會形象及社會治安造成莫大影響，追溯保全業所發生之重大案件，不管是保全人員工作上個人疏失，或是個人之營私舞弊，都不免造成世人對保全人員的評價降低。因此，本研究透過於台中市保全商業同業公會每月聯合各保全公司所舉辦之保全人員在職訓練時間發放問卷，最後取得實際有效問卷計1,070份，試圖藉以了解保全從業人員在工作面臨之壓力與困擾，並將資料分類整理，以為相關單位日後施政之參考，表3-1為本次問卷調查之保全人員基本資料彙整。

表 3-1 保全人員基本資料

項目	選項	n	%
公司員工數	500 人以下	794	74.21%
	500-1000 人	50	4.67%
	1000-1500 人	5	0.47%
	1500-2000 人	27	2.52%
	2000 人以上	1	0.09%
	遺漏值	99	193
年資	不到 1 年	245	22.90%
	1-5 年	570	53.27%
	5-10 年	165	15.42%

	10-15 年	16	1.50%
	15 年以上	4	0.37%
	遺漏值 99	70	6.54%
工作類別	(1)駐衛保全	899	84.02%
	(2)系統保全	102	9.53%
	(3)運送保全	50	4.67%
	(4)人身保全	13	1.21%
	遺漏值 99	6	0.56%
年齡	(1)20-29 歲	137	12.80%
	(2)30-39 歲	196	18.32%
	(3)40-49 歲	329	30.75%
	(4)50-65 歲	406	37.94%
	遺漏值 99	2	0.19%
婚姻狀況	(1)已婚	767	71.68%
	(2)未婚	301	28.13%
	遺漏值 99	2	0.19%
學歷	(1)國(初)中	228	21.31%
	(2)高中(職)	583	54.49%
	(3)大專	251	23.46%
	(4)研究所以上	7	0.65%
	遺漏值 99	1	0.09%
總計		1070	100.00%

壹、實際執勤的困難

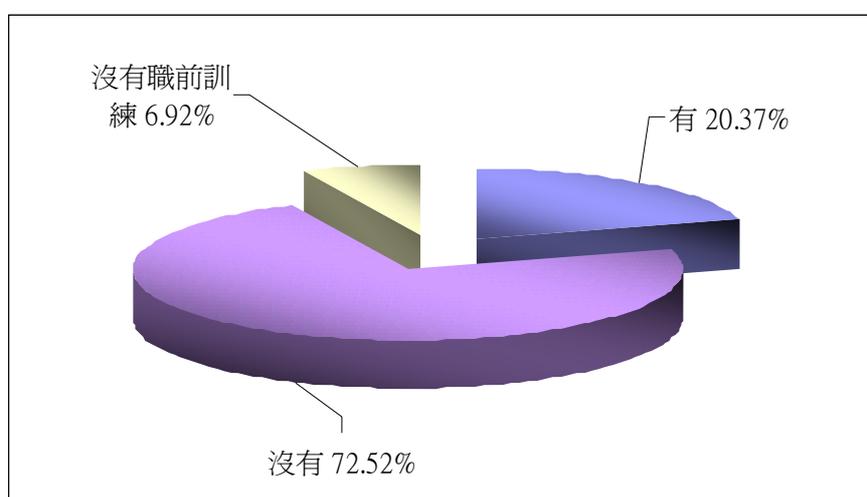
本研究依據保全人員實際執勤困難，擬定下列問題，問卷施測結果統計如下：

一、公司是否要求你自行負擔職前訓練費用，或曾在其他公司被要求自行負擔職前訓練費用？

結果顯示 1070 位受訪保全人員中，有 20.37%在目前服務的公司，必須自行負擔職前訓練費用，並有 6.92%的受訪者未曾接受職前訓練（如圖 3-5）。此外，另有 12.71%的受訪者曾在其他保全公司，被要求自負職前訓練費用。

項目	選項	n	%
自行負擔職前訓練費用	(1)有	218	20.37%
	(2)沒有	776	72.52%
	(3)沒有職前訓練	74	6.92%
	遺漏值 99	2	0.19%
曾被要求自行負擔職前訓練費用	(1)有	136	12.71%
	(2)沒有	683	63.83%
	(3)沒有待過其他公司	249	23.27%
	遺漏值 99	2	0.19%
		1070	100%

圖 3-5 保全人員自負職前訓練費用認知分配圖



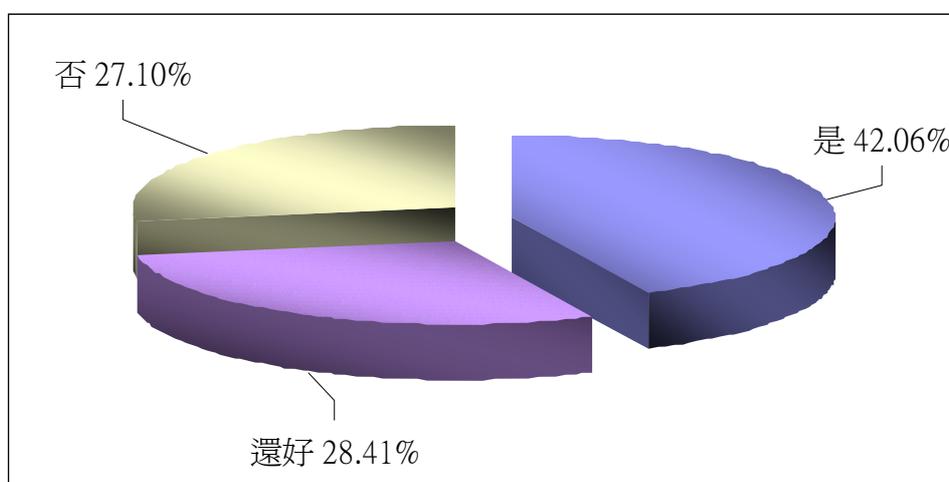
二、您是否認為您現在的工作環境不佳或工作時間長且不固定？

受訪的保全人員中，對於工作環境只有 5.98%認為不佳；但是對於工作時間卻有 42.06%的受訪者認為，工作執勤時間太長而且不固定（如圖 3-6），顯示保全人員因平日工作不固定且時間長，而影響工作的效益。

項目	選項	n	%
工作地點環境不佳	(1)是	64	5.98%
	(2)還好	715	66.82%

	(3)否	289	27.01%
	遺漏值 99	2	0.19%
工作時間長而不定	(1)是	450	42.06%
	(2)還好	304	28.41%
	(3)否	290	27.10%
	遺漏值 99	26	2.43%
		1070	100%

圖 3-6 保全人員對工作時間長而不定的認知分配圖



三、您是否認為保全工作危險性高？工作時保全人員自身保護能力是否足夠？

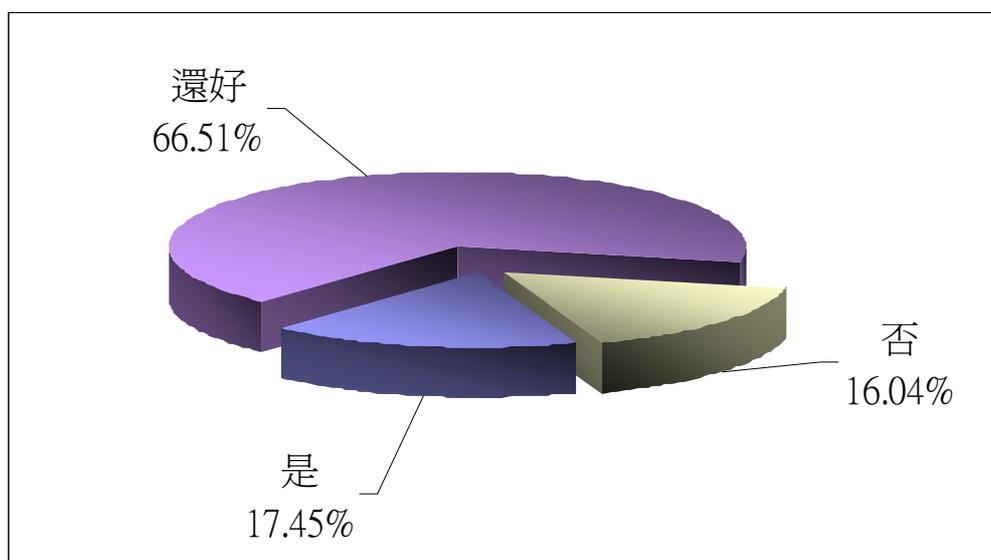
根據受訪保全人員的意見統計，有 66.26% 的保全人員認為保全工作的危險性尚在可接受的範圍內；15.98% 的受訪者不認為保全工作有危險性，但仍有 17.38% 的受訪者認為保全工作的危險性高。（如圖 3-7）

對於工作時自身防衛能力是否足夠問題，多數(47.94%)認為還好，36.63% 的受訪者認為足夠（包含非常足夠、足夠），認為防衛能力

不足的約在一成五左右。

項目	選項	n	%
保全工作危險性高	(1)是	186	17.38%
	(2)還好	709	66.26%
	(3)否	171	15.98%
	遺漏值 99	4	0.37%
工作時保護自身能力夠不夠	(1)非常足夠	85	7.94%
	(2)足夠	307	28.69%
	(3)還好	513	47.94%
	(4)不足夠	59	5.51%
	(5)非常不夠	104	9.72%
	遺漏值 99	2	0.19%
		1070	100%

圖 3-7 保全人員對工作危險性認知分配圖

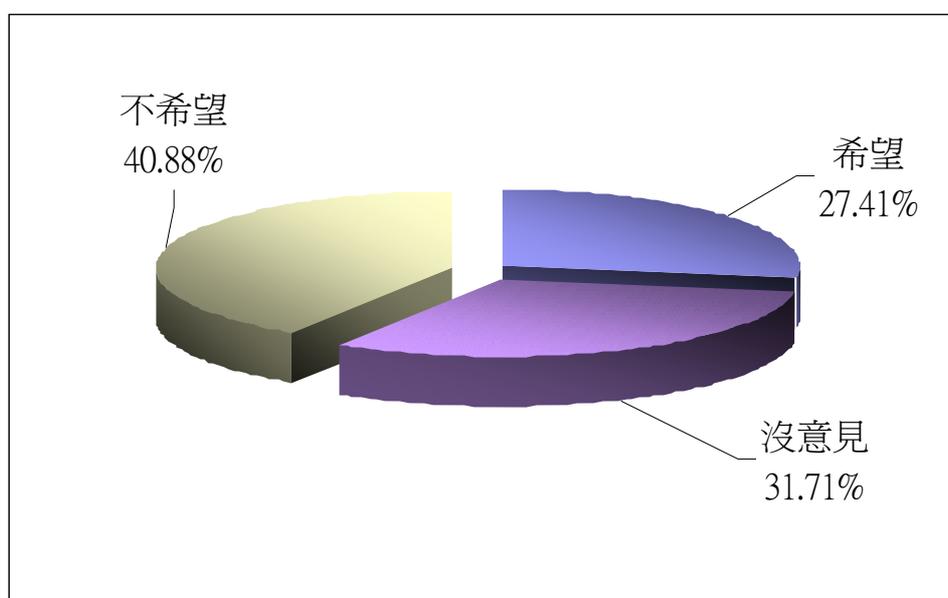


四、您執勤時，公司配發的裝備夠不夠？是否希望佩帶警械(自衛槍枝)？

歸納保全人員意見，27.76%受訪者認為公司對於執勤時的裝備已足夠（包含非常足夠、足夠），但多數(47.94%)認為還好（如圖 3-8）；另有 27.38%的受訪者希望佩帶警械(自衛槍枝)執勤。

項目	選項	n	%	
公司的值勤裝備夠不夠	(1)非常足夠	29	2.71%	
	(2)足夠	268	25.05%	
	(3)還好	513	47.94%	
	(4)不夠	203	18.97%	
	(5)非常不夠	57	5.33%	
希望佩帶警械(自衛槍枝)執勤	(1)非常希望	101	9.44%	
	(2)希望	192	17.94%	
	(3)沒意見	339	31.68%	
	(4)不希望	327	30.56%	
	(5)非常不希望	110	10.28%	
	遺漏值	99	1	0.09%
		1070	100%	

圖 3-8 保全人員對攜帶槍械執勤認知分配圖



貳、公司制度的問題

本研究依據保全人員對其服務之保全公司制度，擬定下列問題，問卷施測結果統計如下：

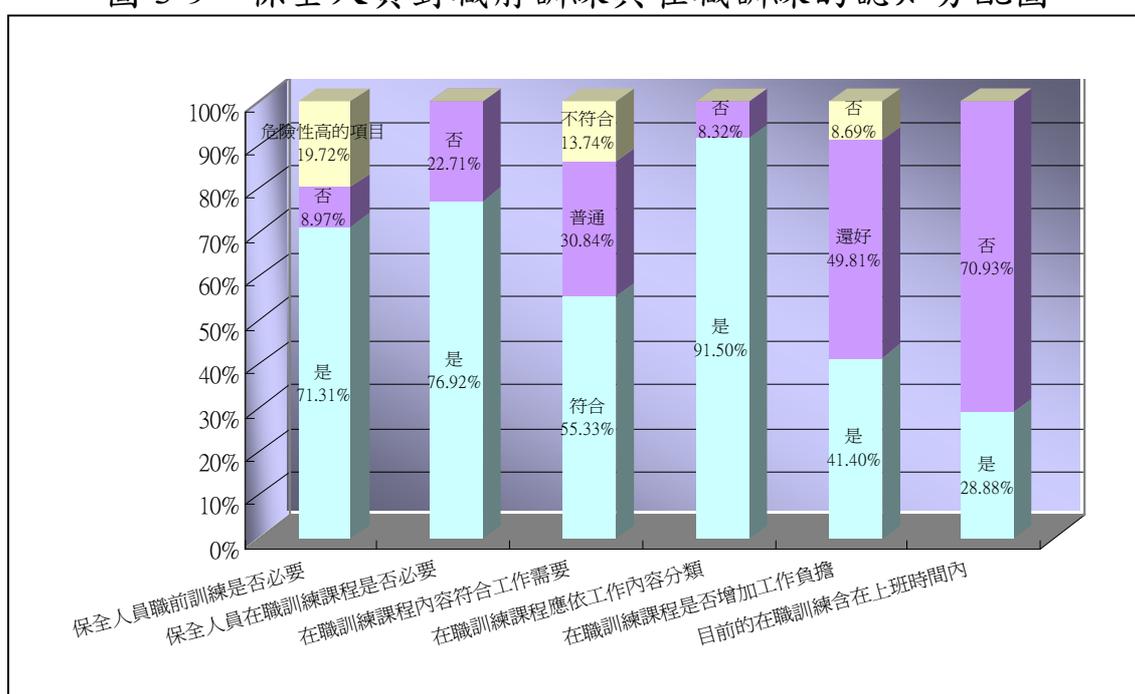
一、您認為公司對於職前訓練與在職訓練的課程內容與實際工作需要，及整體的配套安排是否恰當？

通常在職訓練不在上班時間內(70.93%)，受訪者當中，多數認為職前訓練(71.31%)與在職訓練(76.92%)是必要的，且在職訓練課程內大多容符合(包含完全符合、多數符合)工作需要(55.33%)。但在職訓練部份另有 91.50%受訪者認為在職訓練課程應依工作內容分類；41.40%受訪者認為在職訓練課程會增加工作負擔(如圖 3-9)。綜合上述看法，實施職前及在職訓練對保全工作雖有助益，但仍須在全盤規劃，才不至於影響保全人員平日的工作。

項目	選項	n	%
保全人員職前訓練是否必要	(1)是	763	71.31%
	(2)否	96	8.97%
	(3)危險性高的工作項目要	211	19.72%
保全人員在職訓練課程是否必要	(1)是	823	76.92%
	(2)否	243	22.71%
	遺漏值 99	4	0.37%
在職訓練課程內容符合工作需要	(1)完全符合	252	23.55%
	(2)多數符合	340	31.78%
	(3)普通	330	30.84%
	(4)多數不符合	128	11.96%
	(5)完全不符合	19	1.78%
	遺漏值 99	1	0.09%
在職訓練課程應依工作內容分類	(1)是	979	91.50%
	(2)否	89	8.32%
	遺漏值 99	2	0.19%

在職訓練課程是否增加工作負擔	(1)是	443	41.40%
	(2)還好	533	49.81%
	(3)否	93	8.69%
	遺漏值 99	1	0.09%
目前的在職訓練含在上班時間內	(1)是	309	28.88%
	(2)否	759	70.93%
	遺漏值 99	2	0.19%
		1070	100%

圖 3-9 保全人員對職前訓練與在職訓練的認知分配圖



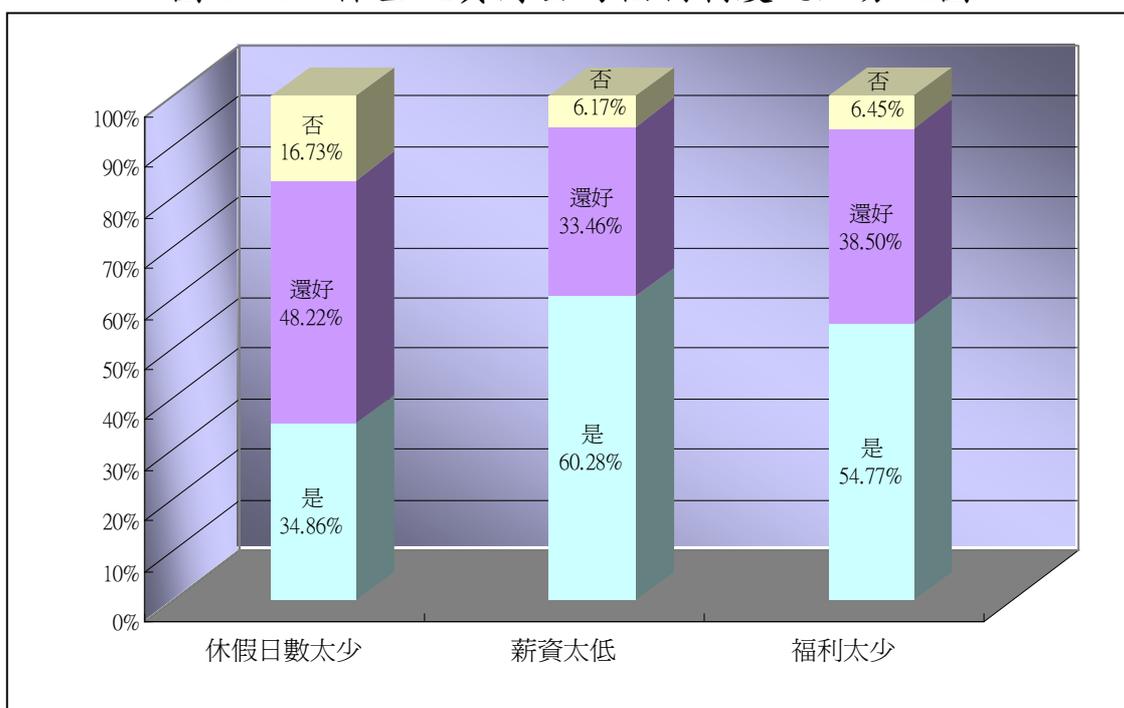
二、您認為公司休假及福利制度是否合理？

根據受訪者意見統計(如圖 3-10)，有 34.86%保全人員認為公司休假日太少；60.28%保全人員認為公司薪水太少、不合理；54.77%受訪者認為公司福利太少、制度不完善。

項目	選項	n	%
休假日數太少	(1)是	373	34.86%
	(2)還好	516	48.22%

	(3)否	179	16.73%
	遺漏值 99	2	0.19%
薪資太低	(1)是	645	60.28%
	(2)還好	358	33.46%
	(3)否	66	6.17%
	遺漏值 99	1	0.09%
福利太少	(1)是	586	54.77%
	(2)還好	412	38.50%
	(3)否	69	6.45%
	遺漏值 99	3	0.28%
		1070	100%

圖 3-10 保全人員對公司福利制度認知分配圖



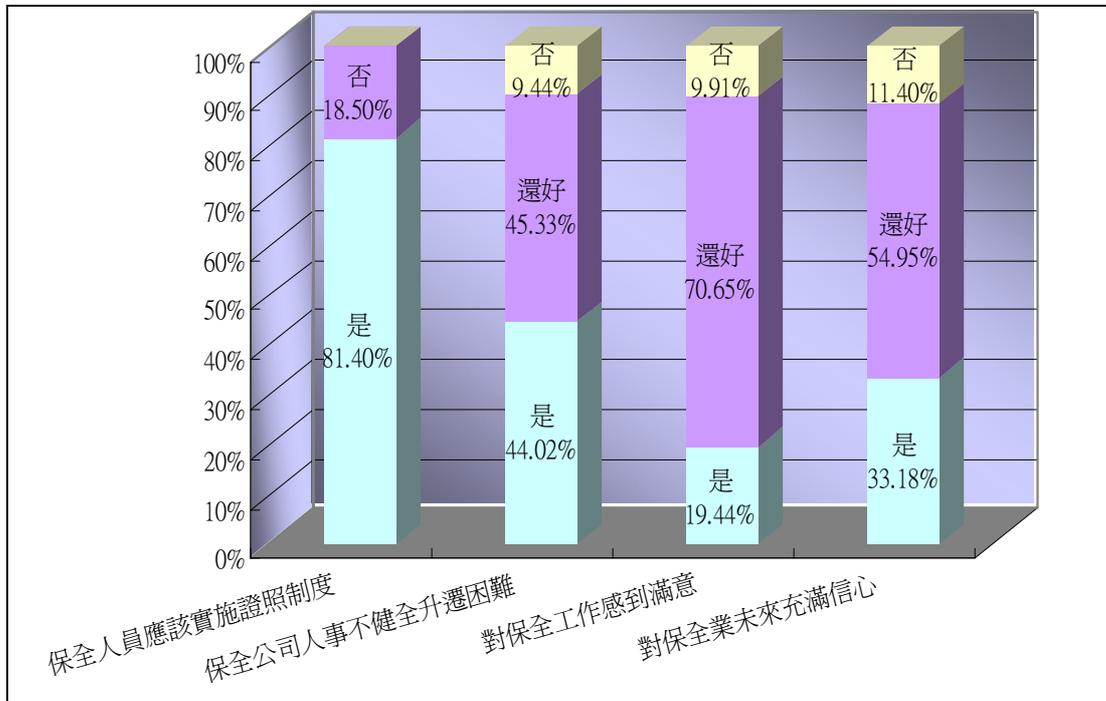
三、對公司人事升遷及保全工作的未來是否有信心？

歸納保全人員意見(如圖 3-11)，有 44.02%認為公司人事不健全升遷困難；81.40%認為保全人員應該實施證照制度；對保全一職多數受訪者認為還算滿意(70.65%)、對保全業未來還算有信心

(54.95%)。

項目	選項	n	%
保全人員應該實施證照制度	(1)是	871	81.40%
	(2)否	198	18.50%
	遺漏值 99	1	0.09%
保全公司人事不健全升遷困難	(1)是	471	44.02%
	(2)還好	485	45.33%
	(3)否	101	9.44%
	遺漏值 99	13	1.21%
對保全工作感到滿意	(1)是	208	19.44%
	(2)還好	756	70.65%
	(3)否	106	9.91%
對保全業未來充滿信心	(1)是	355	33.18%
	(2)還好	588	54.95%
	(3)否	122	11.40%
	遺漏值 99	5	0.47%
		1070	100%

圖 3-11 保全人員對保全未來發展認知分配圖



參、法律限制嚴格

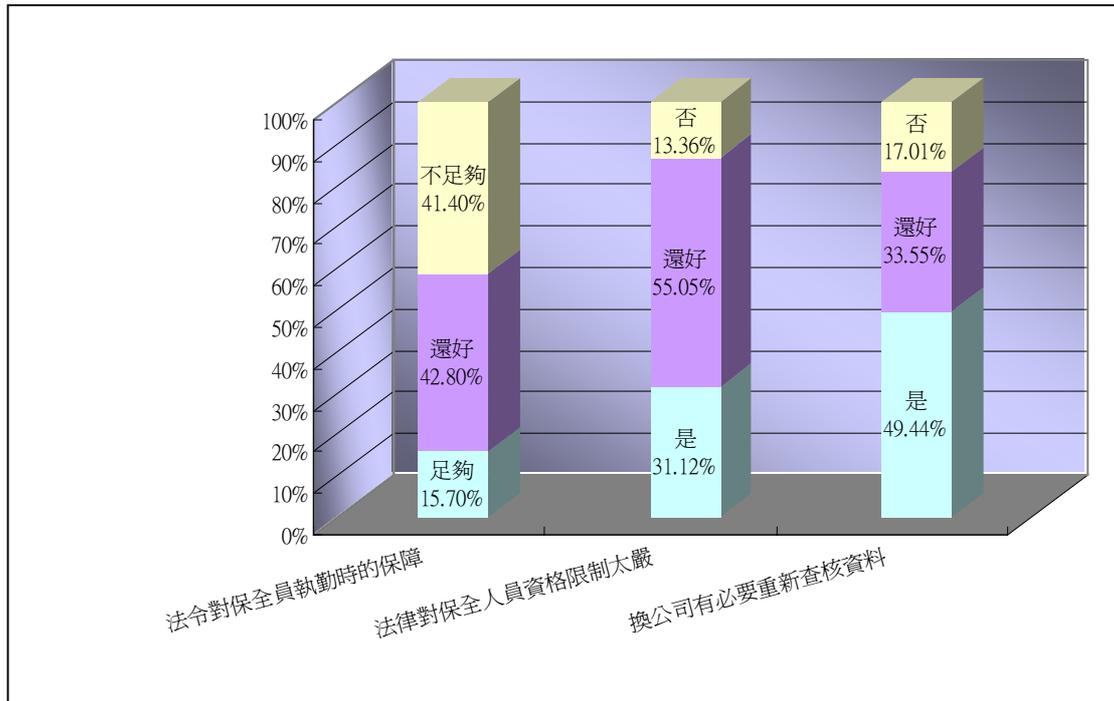
本研究依據保全人員對目前法令制度規定，擬定下列問題，問卷施測統計結果如下：

一、法令對保全員執勤時的保障、對保全人員資格限制是否合宜？

在 1070 位受訪者意見中(如圖 3-12)，41.40%認為法令對保全員執勤時的保障不足；31.12%認為法律對保全人員資格限制太嚴；49.44%換公司有必要重新查核資料。

項目	選項	n	%
法令對保全員執勤時的保障	(1)非常足夠	31	2.90%
	(2)足夠	137	12.80%
	(3)還好	458	42.80%
	(4)不足夠	134	12.52%
	(5)非常不夠	309	28.88%
	遺漏值 99	1	0.09%
法律對保全人員資格限制太嚴	(1)是	333	31.12%
	(2)還好	589	55.05%
	(3)否	143	13.36%
	遺漏值 99	5	0.47%
換公司有必要重新查核資料	(1)是	529	49.44%
	(2)還好	359	33.55%
	(3)否	182	17.01%
		1070	100%

圖 3-12 保全人員對法律保障的認知分配圖



第三節 小節

本次訪談及問卷調查結果，茲整理如表 3-2、3-3，建議部分將於第五章作深入分析，本節不做贅述。

表 3-2 保全業經營、管理者訪談結果整理

	問題	建議
外部競爭問題	非法保全公司威脅合法保全體系生存，自聘駐衛人員氾濫，僧多粥少 (51.85%)	1.主管機關應加強查核並依法要求或修法定之 2.自聘之大樓及公司由專業保全公司負責 3.給予管理大樓委員會宣導及查核開單
	同一地區內，同業惡性削價競爭(85.19%)	1.取締不依規定經營，低價搶生意 2.主管機關加強管考 3.健全業者公司體質

	借牌文化盛行，違法爭食駐衛保全市場(84.62%)	1.請主管機關嚴格查察，非保全公司不得經營保全業務 2.建議暢通檢舉管道強制取締非法與以罰款或勒令停業 3.要求管理維護公司要具備保全公司條件
	警民連線業者蠶食系統保全(59.26%)	1.嚴格定義保全業防盜器材業警民連線業等 2.依違反公司法處罰 3.請主管機關強力取締 4.頒令嚴禁或限期改進保全作業標準化
	越區經營逃避監督、低價搶標(70.37%)	1.加強稽查，並列為員警績效、核發取締獎金 2.建議加入公會 3.越區經營前作審查，業界價金公告實務調查，違反未經報審開單處罰利良性發展
法律規範限制問題	行政罰鍰過重(66.67%)	
	資本額規定過高(44.44%)	降為一至二千萬元
	強制施行定型化契約(70.37%)	1.依個案不同簽訂契約內容 2.以訂型化契約為範本再由業者與客戶協議 3.訂型化契約是雙方之保障
	立法規範保全業的董(監)事或經理人的資格(85.1%)	1.
	保全人員資格限制嚴格(70.37%)	1.部分違警罰法或最輕本刑一年以下徒刑得從事本業 2.應降低年齡限制
	保全人員安全問題(63%)	1.主管機關應詳細檢討規劃保全員可佩帶裝備等級 2.視任務需要，開放運鈔、金融駐衛警、機動保全可配槍
	保全人員前科素行不良比率偏高(37%)	1.政府大力推行社會良性互動改善業者本身體質 2.主管機關可加強查核
	強制規定投保責任保險制度形同虛設(88.3%)	
管理問題	保全人員缺乏專業化訓練(74.07%)	1.強化訓練教材之編輯，以求專業化 2.部分科目自辦有困難，應建立專責單位 3.規範每家公司設立種子教官密集參訓

	教育訓練欠缺落實 (74.07%)	1.應妥善規劃，改進實施時間與保全員上班勤務無法配合問題 2.利潤微薄教育訓練成本太高，主觀機關應予補助或由其主辦 3.加強培育種子教官 4.訓練效果不具體，應改進授課內容
	保全人員信心不足，工作無滿足感(81.48%)	1.提升保全業社會地位 2.調整薪資待遇及工作時數 3.加強訓練重視表揚機制暢通升遷管道 4.降低同業惡性競爭，減少工作壓力
	前科查核未落實(40.59%)	
管理機關	業務檢查流於形式 (33.33%)	1.增加主管機關人力 2.改進太死板或不合理之相關規定 3.檢討主管機關執行不認真或勾結情形
	保全人員管考未落實 (54.74%)	1.對不法業者加強取締保障合法業者 2.對保全業之輔導應有專人專科處理較能有效管理 3.抽檢後應列缺點事項並作評比

表 3-3 保全人員問卷調查意見總表

項目	選項	n	%
換公司有必要重新查核資料	(1)是	529	49.44%
	(2)還好	359	33.55%
	(3)否	182	17.01%
公司有五天以上的職前訓練	(1)有	733	68.50%
	(2)沒有	330	30.84%
	遺漏值 99	7	0.65%
曾遇未受職前訓練即刻上班	(1)有	296	27.66%
	(2)沒有	419	39.16%
	(3)沒有待過其他公司	350	32.71%
	遺漏值 99	5	0.47%
曾邊接受職前訓練邊開始上班	(1)有	477	44.58%
	(2)沒有	590	55.14%
	遺漏值 99	3	0.28%
自行負擔職前訓練費用	(1)有	218	20.37%
	(2)沒有	776	72.52%
	(3)沒有職前訓練	74	6.92%

	遺漏值 99	2	0.19%
曾被要求自行負擔職前訓練費用	(1)有	136	12.71%
	(2)沒有	683	63.83%
	(3)沒有待過其他公司	249	23.27%
	遺漏值 99	2	0.19%
工作地點環境不佳	(1)是	64	5.98%
	(2)還好	715	66.82%
	(3)否	289	27.01%
	遺漏值 99	2	0.19%
工作時間不定	(1)是	108	10.09%
	(2)還好	494	46.17%
	(3)否	467	43.64%
	遺漏值 99	1	0.09%
休假日數太少	(1)是	373	34.86%
	(2)還好	516	48.22%
	(3)否	179	16.73%
	遺漏值 99	2	0.19%
薪資太低	(1)是	645	60.28%
	(2)還好	358	33.46%
	(3)否	66	6.17%
	遺漏值 99	1	0.09%
福利太少	(1)是	586	54.77%
	(2)還好	412	38.50%
	(3)否	69	6.45%
	遺漏值 99	3	0.28%
對保全工作感到滿意	(1)是	208	19.44%
	(2)還好	756	70.65%
	(3)否	106	9.91%
保全工作危險性高	(1)是	186	17.38%
	(2)還好	709	66.26%
	(3)否	171	15.98%
	遺漏值 99	4	0.37%
工作時保護自身能力夠不夠	(1)非常足夠	85	7.94%
	(2)足夠	307	28.69%
	(3)還好	513	47.94%
	(4)不足夠	59	5.51%
	(5)非常不夠	104	9.72%
	遺漏值 99	2	0.19%
該公司的值勤裝備夠不夠	(1)非常足夠	29	2.71%

	(2)足夠	268	25.05%
	(3)還好	513	47.94%
	(4)不足夠	203	18.97%
	(5)非常不夠	57	5.33%
法令對保全員執勤時的保障	(1)非常足夠	31	2.90%
	(2)足夠	137	12.80%
	(3)還好	458	42.80%
	(4)不足夠	134	12.52%
	(5)非常不夠	309	28.88%
	遺漏值 99	1	0.09%
希望佩帶警械(自衛槍枝)執勤	(1)非常希望	101	9.44%
	(2)希望	192	17.94%
	(3)沒意見	339	31.68%
	(4)不希望	327	30.56%
	(5)非常不希望	110	10.28%
	遺漏值 99	1	0.09%
法律對保全人員資格限制太嚴	(1)是	333	31.12%
	(2)還好	589	55.05%
	(3)否	143	13.36%
	遺漏值 99	5	0.47%
保全人員職前訓練是否必要	(1)是	763	71.31%
	(2)否	96	8.97%
	(3)危險性高的工作項目要	211	19.72%
保全人員在職訓練課程是否必要	(1)是	823	76.92%
	(2)否	243	22.71%
	遺漏值 99	4	0.37%
在職訓練課程內容符合工作需要	(1)完全符合	252	23.55%
	(2)多數符合	340	31.78%
	(3)普通	330	30.84%
	(4)多數不符合	128	11.96%
	(5)完全不符合	19	1.78%
	遺漏值 99	1	0.09%
在職訓練課程應依工作內容分類	(1)是	979	91.50%
	(2)否	89	8.32%
	遺漏值 99	2	0.19%
在職訓練課程是否增加工作負擔	(1)是	443	41.40%
	(2)還好	533	49.81%
	(3)否	93	8.69%
	遺漏值 99	1	0.09%

目前的在職訓練含在上班時間內	(1)是	309	28.88%
	(2)否	759	70.93%
	遺漏值 99	2	0.19%
保全人員應該實施證照制度	(1)是	871	81.40%
	(2)否	198	18.50%
	遺漏值 99	1	0.09%
保全公司人事不健全升遷困難	(1)是	471	44.02%
	(2)還好	485	45.33%
	(3)否	101	9.44%
	遺漏值 99	13	1.21%
對保全業未來充滿信心	(1)是	355	33.18%
	(2)還好	588	54.95%
	(3)否	122	11.40%
	遺漏值 99	5	0.47%
		1070	100%

比較訪談與問卷結果，歸納出下列保全業經營者與保全從業人員共同面臨之問題，說明如下：

一、保全公司經營困難、保全員薪資太低、成就感低落

由於保全業與非法管理公司之惡性削價競爭之結果，保全員薪資逐年下降，基本薪資由新台幣一萬六仟元至二萬八仟元不等，加班費由每小時新台幣六十元至一百二十元不等，⁶⁷與同為維護社會治安之警察人員薪資比較，待遇普遍偏低，駐衛保全人員服勤時間每日更多達十二小時，所以公司面臨經營困難，保全從業人員離職率高，人員素質無法提高，保全公司對保全員難能有效管理，對消費者之服務品質低落，消費者權益得不到保障。

二、職前及在職實施教育訓練困難

⁶⁷ 同註 44，頁 63。

保全業法第十條之二規定，保全業僱用保全人員應施予一週以上之職前專業訓練，但因目前法令規定保全業聘僱保全人員須先行將資料送主管機關審查合格後，才能任用，其間公文往返耗費時間即達五至七日左右，如再加上施予職前訓練五日，要任用一名保全人員，依規定至少須於應徵後隔十二日以上方得任用服勤，加以保全員薪資待遇不高，人員流動率高，有為數不少之應徵擔任保全員之新員工，不待五天之職前訓練完畢，便已離職，或任職後不到一星期便自動離職，徒增訓練成本而得不到成果，這都是造成保全公司未能落實職前教育之原因。再者若應徵新員工僅有少數一人或二人，公司如何立即辦理職前訓練。在職訓練方面每人每月須四小時，保全人員目前普遍每天須上班十二小時，若再加上在職訓練時數，體力恐不堪負荷，且保全公司及保全人員反彈聲浪大，由此可見依目前法令規定，保全公司對新進保全人員施予職前訓練實務上確有困難。

三、儘速實施保全人員證照制度

本研究對保全業經營者訪談及現職保全人員問卷結果，均認為保全人員普遍缺乏專業性知識及地位，更有高達百分之八十以上皆希望儘速實施保全人員證照制度，以提昇保全人員素質、專業性，並可提高保全人員社會地位，故保全人員證照制度的推行，實刻不容緩。

四、法令對保全人員資格限制高、保障不足

擔任保全人員的資格受限於保全業法的種種規定，加以偶有保全人員監守自盜案件，嚴重打擊保全業紀律與社會地位，以致人員流動頻繁，不易招聘到優秀人才擔任保全人員，現有法令亦

未對保全人員權益有適當保障規定。

五、教育訓練課程應依執勤內容分類辦理

目前內政部警政署所訂定之保全人員訓練計畫雖訂定基本教育及專業教育課程每月各二小時，惟保全業務種類大致分成四大項，目前基本教育部分課程並未依照保全業務種類分類實施，致有高比率保全人員希望教育訓練課程能依保全業務種類予以細項分類實施，以符合實際執勤需要。

六、前科查核工作應落實執行

保全人員前科查核是為保全人員素質把關的重要關卡，可避免犯罪份子藉保全工作從事監守自盜、侵犯委任人或消費者權益情形發生，故人員查核工作，一絲不容怠慢。然據研究結果發現有高逋百分之四十以上高階保全業經理人，認為保全業人員查核並未落實，現職保全人員仍有近五成認為保全人員每換一家公司均有再度重新查核之必要性。

