

## 第四章 專業證照制度之建立

### 第一節 專業證照制度之意義與要點

#### 壹、證照制度之意義與功能

「證照」的意義由「證照」二字來看，所謂「證」是幫助做成判斷之憑據，「照」這個字過去常被引申作為憑據之文件。「照」即光明之意，而將證照二字合起來，便有證明之意思，也就是作為憑據之證明文件。

吳松齡、潘慧玲對於證照之意義，<sup>68</sup>有一些不同之看法，採一般性的解釋，認為證照是對於受試者施予一定標準之專業檢定，檢驗合格後則頒予證照，以確立其在某項領域專業資格之驗證。如此可以概略的說明證照所代表之意義是一種能力之檢定，是否有足夠之能力，勝任該專業領域中所要達成之工作。<sup>69</sup>

楊振昇認為證照種類可分為「執照」、「證書」、「認可」三類，「執照」(license)通常是指當某位人士具備某一行業或領域所要求的最低知識、技能與能力時，由政府權責部門所頒授的一項證明。而「證書」(certificate)則是指某位人士具備或通過某一行業或領域的專業組織所訂定的基本要求時，由該專業組織所頒發的證明。由此可見，證書通常是由獨立自主的專業協會所頒發，而非政府權責單位所核發，而且所證明的是當事人具備該協會所設定的最高要求的知識與能力；而執照卻是政府權責單位所核發，所證明

<sup>68</sup> 吳松齡，〈企管研究所在校生與畢業生參與專業人才證照驗證行為之研究〉，碩士論文，大葉大學事業經營研究所，民 89，頁 45。

<sup>69</sup> 潘慧玲，〈美國初中教師證照制度之研究〉，碩士論文，台灣師範大學教育研究所，民 83，頁 65。

的是當事人具備該權責單位設定的最低要求的知識與能力。另外，「認可」(accreditation)則包括對個人以及對人才培育單位兩方面而言；就前者來說，其意涵係指當某個人具備了某各領域工作的基本知能之要求時，所獲頒的證明；就後者而言，則是指某個專業人才培育單位，其培育人才的內容、方法與過程，符合該領域之專業協會所訂立之標準，而由該專業協會發給該人才培育單位的乙份證明。<sup>70</sup>

張德銳則認為證照制度中所指的「證照」(certificate)通常會有二種意義，一為「授照」(licensure)，另一為「授證」(certification)。授照係為一種法律的文件，表示擁有者具備某種程度之先決技巧與能力，足以執行服務。而授證則屬一種非法律之文件，表示擁有者具備更高之能力且被專業人員所承認。<sup>71</sup>

職業證照(occupational)之制度是現代社會生活工作專業化之趨勢，亦是經由公開檢定或考試等方式，對特定人員所具有之某項專業知識、技能加以檢定，合格者由政府機關或公證單位頒發檢定合格證書，而這些經檢定合格取得證書之人員，在從事該行業時便可藉以得到某種程度之保障，甚至以該證書作為執業時之憑證，這種對執業資格與就業能力重視之方式，即稱之為職業證照制度。<sup>72</sup>康龍魁則認為職業證照制度係指對某一執業從業人員其從業資格的一種認定，不但認定證照持有者具有從事某特定工作所需的技術能力或專業知識，甚而可做為某種特定工作執業之憑藉。其形成之原因，乃在於希望透過從業人員證照制度之建立，

<sup>70</sup> 楊振昇，〈析論推動中小學校長證照制度之省思與前瞻〉，《教育研究月刊》，第90期，民90.10，頁46。

<sup>71</sup> 張德銳，〈從中美兩國教師證照制度之比較談如何提昇我國教師素質〉，《台北市立師範學院學報》，第31期，民89.4，頁3。

<sup>72</sup> 康自立、何君毅，〈德、日等國實施技術職業證照制度的作法〉，《就業與訓練雙月刊》，第9期，民87，頁91。

提高人員之素質，進而保障消費者之權益。<sup>73</sup>

證照制度所包含之概念，林家興認為證照應為證書與執照之簡稱，常見之證書有學分證書、畢業證書、結業證書等。證書是一份書面文件係用來證明某人所具備之地位或資格。<sup>74</sup>常見之執照有駕駛執照、醫師執照、營業執照等等，執照是指依法取得的一種權利，通常和消費者權利或公共安全有關之事務，才會有執照法之訂定，在此將證書與執照分開解釋，說明二者間差別，其他學者亦有類似之看法：

林文律提到執照、證書、究竟有何不同，1966年 Sprinthall、Reiman、Thies-Sprinthall 等人指出，「執照」指的是當某一專業人士滿足某一行業最基本的知識與能力要求時，所獲頒的一份證明。「證書」指的是當一個專業人士通過專業協會所設計之各種知識與能力之最高要求時，所獲頒的一種證明，由此可見，證書通常是由獨立自主的專業協會所頒發，而非政府權責單位所核發，而且所證明的是當事人具備該協會所設定之最高要求的知識與能力。而執照卻是由政府權責單位所核發，所證明是當事人具備該權責單位設定之最低要求的知識與能力。「認可」指的是一個專業人才培育單位，其培育人才之內容、方式、過程，符合專業協會所制定之標準，而由專業協會發給專業人才培育單位的一份證明。<sup>75</sup>

蕭錫錡在證照制度之功能上，共歸納出下列六項功能：

<sup>73</sup> 康龍魁，〈追求另一張技職文憑：淺談我國技術職業證照制度的作法〉，《就業與訓練雙月刊》，第17期，民84，頁13。

<sup>74</sup> 林家興，〈輔導員證照制度有待商榷〉，《輔導與諮商》，第93期，民92，頁2-3。

<sup>75</sup> 林文律，〈校長職務與校長職前教育、導入階段與在職進〉，《教育資料與研究》，第29期，民88.7，頁2。

- (一) 建立正確之職業觀念，使國人更能對技術工作者產生尊重的態度。
- (二) 評鑑職業訓練與教育成效，作為改進職業教育與職業訓練參考之依據。
- (三) 提高技術水準，確保個人及公共安全，使個人職業安全有所保障，並可防範危及大眾生命財產安全事件之發生。
- (四) 確保工作品質、提昇職業服務之水準。
- (五) 儲備技術人力、評鑑技能水準，作為企業界僱用人員之參考依據。
- (六) 激勵從業人員及企業界對技能水準提升的重視，促進經濟發展與產業技術升級。<sup>76</sup>

我國證照制度之發展，目前共採用執照、證書、證照三個名稱，並也行之有年，這三種名稱目前也已為我國民眾所接受並普遍使用。而我國早已從過去農業社會，轉型為經濟繁榮進步之工商業社會，對現今世界技職專業化之趨勢，當然不能夠自免於外。推動職業證照制度，對個人而言，既能肯定個人本身的工作知能，又可增進及保障個人工作機會與權益，另一方面對個人之社會地位之提高亦能有所幫助。對公司與企業而言，則可儲備所需之工作人力、鑑定員工之工作能力，亦可確保員工的專業知識與技術水準。對整個國家社會而言，可藉以衡量國家之技職教育與訓練方面之成效，提昇工作人力之素質，對維護社會大眾共同利益與安全有絕對幫助。所以建立與推動專業化職業證照制度，確有其正面之價值與意義，更是先進工業國家的一種象徵。

---

<sup>76</sup> 蕭錫錡，〈培育健全之基層技術人員－從技術士證照的特質談職業教育應有之理念〉，《技術與職業教育雙月刊》，第17期，民84，頁24。

## 貳、證照制度之優點

專業證照制度的優點很多，研究者認為證照制度的施行具有下列六項優點：

### （一）取得民眾認同

過去我國為農業社會，民眾生活水準及教育程度較低，技職專業性較不受重視，但隨著時代發展逐漸轉型為工業社會，社會中各領域階層及各行各業對專業知識能力日益重視，民眾各項生活物質需求品質普遍提高，各階層領域及行業若都能具備專業化的技術與證照，較容易取得民眾的認同，並對其專業形象與專業地位亦能有所提升，所以，建立證照制度是有助於民眾對專業技能之認同。

### （二）促進專業發展

建立證照制度就如同產業界之「品管」概念，以確保該領域中工作者最基本之專業知能外，<sup>77</sup>而許多行業的證照制度，並非屬終身有效(tenure)的方式，而是對許多證照升級(upgrade)與換證(renewal)訂有詳細的規定，所以通常在取得證照以後，仍然需要不斷吸收新知識、充實本身技能、才能在證照效期結束之前，憑之申請升級或換證，如此透過證照之升級與換證之規定，方有助於促進專業領域之發展。

### （三）達成專業目標

要衡量一項工作是否具有專業性，其衡量標準中涵蓋其中一項即為證照制度，換言之，建立專業證照制度，乃是專業化之重

---

<sup>77</sup> Albert Shanker, "Quality Assurance: What Must Be Done to Strengthen the Teaching Profession," *Phi Delta Kappan*, Vol. 78, No. 3, 1996.11, pp. 220-225.

要趨勢之一，建立完善之證照制度，對專業目標之達成會有很大的幫助。

#### （四）促進公平就業

要取得證照既是經由公正公開的考試方式，自是在沒有任何歧視下來進行，參與考試之人員只要憑藉其本身專業技術能力，達到規定標準者，便可取得該項證照，相對也獲得法定之就業與執業資格，如此方式將可發揮公平就業之精神。

#### （五）提昇自我肯定

通常專業協會或政府部門在訂定取得證照標準前，都會考量到最基本的專業知識與能力之要求，換言之，唯有合乎該項基本要求時，才能取得該專業領域之證照。因此即便屬於相同領域者，如大學中法律系、會計系、建築系等等學系畢業生，並非人人皆能通過律師、會計師、或建築師檢定考試，進而取得證照。就此而論，建立證照制度有助於提升專業人員對自我之肯定，強化自信心。

#### （六）保障民眾權益

許多意外事件的發生，評估其發生原因，常是技職人員未具專業性，在面對突如其來之事故，通常無法有效處理，導致意外事件持續擴大。故專業化之證照人員才能提供專業化品質與專業化的服務，提供社會大眾最好的服務，並充分的保障社會大眾之權益。

### 參、證照制度之缺點

實施專業證照制度雖然有許多優點，但研究者認為貿然實施

證照制度將會有下列缺點：

(一) 從業人員疲於奔命、痛苦不堪

專業證照制度之立意良善，唯因許多行業類別繁多，從業人員在「他人有，自己也要有」之心態下，認為「輸人不輸陣」，一窩蜂參加考照之結果，卻讓從業人員疲於奔命、痛苦不堪。

(二) 剝奪現有從業人員工作機會

如現有許多行業從業人員從事工作，均以長達數年或數十年，年齡亦相當大，但若以其教育程度來說，在過去的時代因社會、家庭、經濟等因素，許多保全從業人員教育程度偏低，參加考試可能無法通過，若要求其於一段時間內一定要參加考試取得證照，實質上確實有些困難，但若不取得證照，又將喪失工作機會，故實施證照制度可能將間接剝奪現有從業人員的工作機會。

(三) 認證機構公信力不足，易造成專業品質下降

現今專業證照考試，許多皆委由民間機構舉辦，惟民間現有如公會、協會等認證、訓練機構訓練品質不一，辦理認證公信力易受質疑，另也可能造成專業品質下降，喪失實施證照制度之意義。

(四) 易造成專業歧視，市場壟斷

各行業同業間在市場上競爭激烈，專業證照制度之實施，有可能導致持有證照之人，對自我能力過度膨脹，對尚未持有證照者或無證照者產生某種專業上的歧視，甚至可能因專業證照之立即實施，造成少數人瞬間壟斷大部分市場。

### （五）證照制度無法真正區別專業能力高低

證照制度僅能鑑定考照人是否具備該行業專業之能力，在證照上並無法區別專業能力之高低，易形成具備專業證照之人取得專業證照後，專業技能停滯不前，再無求新上進之心。

## 第二節 保全業實施證照制度之可行性

### 壹、保全業是否有實施證照制度的需求

近年來國內相繼發生監守自盜、運鈔車遭搶、駐衛保全員打死住戶等等案件，顯現出現今保全業諸多問題及保全人員素質參差不齊與教育訓練不足之情形，<sup>78</sup>若能藉由證照制度的實施，汰除不適任之保全人員，並藉講習訓練強化保全人員之專業性，以循序漸進方式，提升保全人員素質，應可杜絕上述諸多弊端。

我國現行法律並未規定保全人員須持有證照或通過考試才得以擔任：目前我國保全人員之任用，均依保全業法第十條與第十條之一之規定，<sup>79</sup>經地方主管機關查核通後才得任用。<sup>80</sup>然專業化

<sup>78</sup> 保全業基於成本上之考量，對保全業法規定之教育訓練，多僅製作虛偽書面資料來應付主管機關業務檢查，致保全人員之職前與教育訓練規定仍流於形式，無法充分落實。

<sup>79</sup> 九十二年一月二十二日增訂公布保全業法對保全人員資格限制條文內容如下：

第十條 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。

第十條之一 有下列情形之一者，不得擔任保全人員。但於本法修正施行前，已擔任保全人員者，不在此限：

- 一、未滿二十歲或逾六十五歲者。
- 二、曾受有期徒刑以上刑之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。但因過失犯罪者，不在此限。
- 三、曾受保安處分之裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿十年者。
- 四、曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經判決有罪者。
- 五、曾犯肅清煙毒條例、麻醉藥品管理條例、毒品危害防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例、貪污治罪條例或洗錢防制法規定之罪、妨害性自主罪、妨害風化罪、殺人罪、重傷害罪、妨害自由罪、竊盜罪、搶奪罪、強盜罪、贓物罪、詐欺罪、侵占罪、背信罪、重利罪、恐嚇罪或擄人勒贖罪，經判決有罪者。
- 六、經依檢肅流氓條例認定為流氓或裁定交付感訓者。

知識與技能，是現今社會時代潮流所趨。保全業和國民生命、財產安全之確保有重要關係。<sup>81</sup>現在社會民眾對保全業與保全人員之服務功能缺乏信心，質疑其執勤能力，保全業之從業人員應藉目前專業化之趨勢，提升保全人員專業化技能與人員素質，方能再度獲得民眾的信任。其次在歐美先進國家如美國、日本、英國等國，都是透過良好之教育訓練，提升其保全從業人員之專業執勤能力，輔之以考試予以檢定其優劣，及格後授與專業執照或證書，讓優秀之專業人員能有晉升之機會，在薪資待遇方面亦得以調高。

我國保全業如要實施證照制度，可參照日本實施保全員檢定規則的做法，於保全業法中增訂保全人員須持有證照或通過考試才得以擔任，考照方式可藉講習之訓練，輔之以檢定考試，來為保全人員專業素質把關，並實現保全人員專業化之理想。

## 貳、保全人員實施證照制度之規劃

隨著國內保全業蓬勃發展，為健全保全業之發展並保障民眾權益，保全業法業於九十二年一月二十二日重新修訂經總統公佈施行，惟對目前體質不良、財務不健全之保全業，仍無法有效管理及規範。在保全業經營管理、人員素質仍未有完善之規劃及保障，澈底解決保全業當前諸多問題，以健全保全業體質，促進其健全發展及永續經營，同時發揮結合民間力量共同維護社會治安之功能，進而達到保障民眾生命財產權益之目的。相較與駐衛保全業務略有同質性之公寓大廈管理服務人，內政部早於八十六年九月三日便已公佈施行公寓大廈管理服務人管理辦法，規定公寓

---

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。

<sup>80</sup> 地方主管機關依據《保全業法》及其施行細則規定為縣、市政府（警察局）。

<sup>81</sup> 同註 26，頁 155。

大廈管理服務人應先參加由中央主管機關舉辦之公寓大廈事務管理人員講習，並經測驗合格領得講習結業證書後，備具申請書及資格證明文件、講習結業證書等資料，向中央主管機關申請核發認可證後，始得擔任。然保全業迄今尚未全面實施證照制度，而內政部警政署現也已加緊腳步，研擬再度修正保全業法，在最新保全業法修正草案第十九條中，便規劃未來實施保全人員證照制度之基本原則及要點，<sup>82</sup>研究者認為可朝下列幾個方向規劃：

(一) 保全員證照應依業務類別分類：

目前保全從業人員可區分為駐衛、系統、運送、人身四大類，其性質、執勤方式皆不相同，雖均屬私人警衛性質，仍應予以分類，在新修正保全業法草案中研擬駐衛、系統、運送及人身保全人員應分別由領有駐衛、系統、運送及人身講習合格證書者擔任。其中領有駐衛、運送或人身保全講習合格證書之一者，得依其類別分別擔任駐衛、運送或人身保全業務，但系統保全人員必須領有系統保全講習合格證書者方得擔任。講習合格證書應與證照職類相符。

(二) 年齡及學歷限制：

參酌公寓大廈管理服務人管理辦法規定公寓大廈事務管理人員應具有下列資格之一：

- 1.國民中學或相當於國民中學畢業，具有建築物管理維護相關工作經驗三年以上者。

---

<sup>82</sup> 《保全業法》(第二階段修正)修正草案，業九十二年十月三十日以台內警字第〇九二〇〇七八〇七〇號函報行政院審議中。唯行政院認為欠缺詳細具體之檢討分析報告，為求週延妥適，故擬併新興亟待解決之問題一併檢討分析，再重新擬具修正案報行政院審議。其中保全業法修正草案第十九條明定「保人員講習制度規劃」之母法依據，再授權另訂法規命令「保全人員講習及合格證書之核發、換發、補發辦法」，以資規範。

2.高級中學或高級職業學校畢業，具有建築物管理維護相關工作經驗一年以上者。

3.專科以上學校畢業者。

才可參加由內政部營建署舉辦之公寓大廈事務管理人員講習，並應經測驗合格領得講習結業證書後，備具申請書及資格證明文件、講習結業證書正本及其影本各乙份，向中央主管機關申請核發認可證。

研究者認為未來擔任保全人員受訓之年齡仍應限制於二十歲以上，六十五歲以下；另外，教育程度方面，應要求要有最低學歷限制，保全人員必須至少國中以上畢業之資格。

（三）保全員證照須透過講習訓練方式取得：

保全人員執行業務之首要目標，係維護客戶之生命財產安全，而民眾及業者均期待保全人員能有優良之品德與技能，尤其是近年來社會治安的惡化，民眾對治安及自身安全之警覺性隨之提高，若花錢聘僱之保全人員品德操守有問題，導致侵犯其自身權益，無異是養虎為患，俗稱之「請鬼開藥單」，民眾反成為受害者，所以為防範保全人員侵害民眾之權益，防止近來與日遽增之監守自盜情事，可修正保全業從業人員消極資格條件，以求從治本面上提升保全人員之素質，其中積極資格條件部分，規劃實施「保全人員講習制度」，使從業人員須經講習並取得合格證書後，始得執行保全業務。

簡單來說，保全公司之保全人員，應參加中央主管機關辦理之講習訓練，並經測驗合格領有講習合格證書者，始得擔任。此為確立保全人員之從業積極資格，使保全人員接受職前講習訓練，並經測驗合格領有講習合格證書，始具有擔任保全人員之積

極資格。另外未來講習訓練實施前，對曾於內政部警政署舉辦之種子教官其訓練時數，是否可訂定講習減免時數規定，均應一併考量。

（四）保全人員證照之有效期限與換證方式：

參酌目前公寓大廈管理服務人管理辦法規定公寓大廈管理服務人認可證有效期限為五年，持照人應於期限屆滿前，向中央主管機關申請換發認可證。保全人員講習合格證書可定有效期限為五年，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，向中央主管機關申請換發之；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，可由中央主管機關定之。

（五）訓練講習實施及核證單位：

保全人員之講習訓練建議由主管機關或中央主管機關委託具公信力之承辦訓練機構、團體或學校辦理保全人員講習，並經檢定考試合格者，統一由中央主管機關內政部警政署依規定核發講習合格證書。

（六）訓練經費：

參酌公寓大廈管理服務人講習訓練費用，係由考照人自行負擔，研究者認為保全人員講習所需經費全額也應由參加講習人員自行負擔，若要由保全公司負擔者，可由保全公司與員工訂立服務契約，訂立服務年限，員工服務年資達一定期限內者，講習訓練費用由公司負擔，未達某服務年限者，自行負擔講習訓練費用。

(七) 訂定核發及撤銷證照之規定：

保全人員證照制度實施後，仍可能發生不肖保全人員違法違規之行為，故亦應訂定核發及撤銷證照規定，如公寓大廈事務管理人員及技術服務人員有下列情事之一者，中央主管機關便撤銷其認可證：

- 1.認可證供與他人冒名使用者。
- 2.無正當理由拒不參加主管機關辦理之講習者。
- 3.同時任職二家以上管理維護公司者。
- 4.違反公寓大廈管理服務人管理辦法或其他相關法令規定者。

此外，並限定中央主管機關撤銷認可證之公寓大廈事務管理人員及技術服務人員，於撤銷認可證日起三年內，不得受僱或受任執行公寓大廈管理維護事務。保全人員證照亦可參照該規定並訂定自撤銷證照日起三年內，不得受僱或受任執行保全業務之規定。

(八) 取得證照期限：

新修正保全業法可增訂保全人員證照制度施行後，應訂定取得證照期限，可訂定於施行前執行保全業務之保全人員，應於新法施行起二年內，依法律規定取得保全人員專業類別證照資格；並規定逾期未取得資格者，不得執行保全業務規定。

## 參、保全員證照制度實施之探討

一項良好制度之實施，須經縝密之規劃與完善之配套措施方能達成，以避免因解決問題實施某項制度，卻衍生出更大問題，實有必要針對實施保全人員證照制度可能面臨以下問題：

### （一）報考證照之對象：

報考保全人員證照之對象，通常均是現從事保全業務之從業人員，與欲新加入之保全工作之人員，但仍應考量這些人員中，許多均是由軍、警單位退役或退職轉業，他們皆經過嚴格訓練，具備有一些特殊專才，是否應考量其考照資格，可否免訓練或免除一部分訓練，直接可參加檢定考試，取得證照資格。惟保全行業在各行業中尚屬新興行業，軍警單位訓練嚴格，術科訓練項目亦可能與保全業訓練具同質性，但俗稱「隔行如隔山」，具軍警身分人員退職後轉入保全業，仍應熟讀保全業相關法令，參加檢定考試合格後取得證照，方屬得宜。

### （二）師資來源缺乏：

目前國內各大專院校及軍警院校，僅私立吳鳳技術學院設立保全學系，保全人員師資缺乏嚴重，內政部警政署雖於九十二年九月起接連辦理數梯次之種子教官訓練講習，培訓數千位種子教官，惟因種子教官培訓日期僅有三日，實際效益不大，要這些訓練僅三日之種子教官來教育大多數對保全業法、施行細則及其他相關課目均甚陌生之保全從業人員，實質功效相當有限。未來若全面實施證照制度，在職教育訓練勢必需要大批專業師資授課，如仍由目前各公司種子教官擔任師資，證照制度將如目前職前訓練規定流於形式，無法得到實質訓練成效。

### （三）證照訓練考試費用：

保全人員訓練考照，須考量其考照費用問題。以內政部警政署舉辦之保全人員訓練計畫種子教官研習會為例，三天訓練費用因人數較多，場地免費，平均每人費用僅有新台幣 680 至 850 元左右，師資陣容堅強，頗獲好評。但如果實際要以此方式，辦理證照制度訓練考試，執行上並無法實行。可參酌目前公寓大廈管

理服務人管理辦法規定之考照方式，<sup>83</sup>由主管機關委託民間團體或學術機構辦理訓練考照，考照費用由報考人自行負責。

#### （四）全面實施證照制度之必要性：

有些保全業者認為建立證照制度後，雖可有效管理及提升人員素質、改善服務品質，立意甚佳，但就保全業專業技術層面上考量，駐衛保全服務項目是保全業人數最多項目，但駐衛保全人員僅是執行層面，考量到實際需要及成本之故，通常接受在職訓練即可應付工作所需，況且目前保全業徵才不易，待遇普遍偏低，工作辛勞，所以人員流動性大、離職率相當高，多數公司與客戶均是一年簽約一次，同業間削價競爭嚴重，下一年是否能再續約都是未知數，<sup>84</sup>因此任何一家保全公司對於續留客戶難有十分把握，一旦重新議約，新簽約業主要求人員即刻進場執行安全維護等工作，且必須是僱用有合格證書之人員，這時候人力來源或調遣，恐怕有一員難求，緩不濟急情況發生，容易形成同業間彼此相互攻訐、惡性競爭，最終導致保全業經營更加困難。有些業者便認為現行法令已有規定僱用保全人員必須先行將資料送請主管機關查核後才可任用，保全員身分資格已經過嚴格審核，是否仍然需要證照制度希望主管機關進一步研究。

---

<sup>83</sup> 中華民國八十六年九月三日內政部台(86)內營字第八六一五八八號令公布。

<sup>84</sup> 因為保全業之客戶（如管理委員會委員依公寓大廈管理條例規定須每年改選）本身內部變數極大，有些更換保全公司原因並非以服務品質之好壞，而是管理委員會改組所致；另有部分機關、學校之駐衛保全人員服務形象良好，然因學校、機關每年招標，由低價保全業者得標，機關、學校堅持由此一保全人員繼續留任，故其每年受僱於不同之保全公司，完全與服務品質無關。



# 第五章 改善機制之建議

## 第一節 對法制面向之建議

### 壹、法令修訂方向

目前全國依法設立之保全公司，已達四百五十餘家，保全業法自八十年制定迄今，僅因行政程序法之施行，而有小幅度之修正（九十二年一月二十二日總統令修正公布），致對於良莠不齊之保全業，難以有效規範，故為因應未來保全業經營現況及未來發展趨勢，落實輔導與管理，以健全保全業體質，促進其健全發展及永續經營，進而保障民眾生命財產權益，發揮政府結合民力共同維護治安之效能。研究者透過面對面之交談方式，取得臺中市合法立案之 27 家保全公司經營管理者對於保全業之管理結構、法令權責及實際運作的建議，認為未來中央主管機關可朝以下幾點方向努力儘速修訂保全業法。

#### 一、強制投保責任保險部分：

有關強制保全公司投保責任保險之問題，大多係因保險公司承接保全公司責任保險風險大，容易發生出險理賠情形，為免因承攬保全公司責任保險遭致重大理賠虧損，許多保險公司均不願承攬保全公司投保責任保險事宜，或是承攬責任保險但要求保全公司承擔高比率自負額，此種情形無法保障客戶之權益，中央主管機關應針對此項問題提出檢討及因應對策，或研擬修法解決此項問題。

重新調整財政部規定保險公司投保責任保險額度，與保全公司自負

## 二、實施保全人員證照制度：

由於保全人員執行業務之目的，在維護客戶之生命財產安全，不管是民眾及保全業者均期待保全從業人員都能有良好之品德，提供客戶最好的服務，為防範不肖保全人員侵害委任人權益及防止與日遽增之監守自盜情事，應儘速制定法律規定實施「保全人員證照制度」，促使保全從業人員之執勤品質提升，以確保民眾生命財產之權益，明定保全人員應於從業前先經講習，並接受檢定考試合格取得合格證書後，始得從事保全業務。

建立「保全人員證照制度」應該有降低管理保全員成本；提高保全人員素質；提升保全業形象、信譽；便利公司人員僱用，減少篩選成本等正面效益，但在施行前榮膺作全盤規劃，才能達事半功倍之效—H1 保全公司

基本上支持「保全人員證照制度」，但要有規劃，否則不如不要實施—L 保全公司

## 三、增訂負責人、監察人、董事之「反黑條款」：

為防止黑道幫派份子利用經營保全公司名義，暗中從事流氓、組織犯罪等行為，以合法型態掩護非法活動，危害社會治安，例如許多黑道幫派份子經營保全公司為八大行業色情、賭博場所圍事、聚眾討債及滋事等情事，目前法令僅規定擔任保全業負責人、監察人、董事不得有公司法第三十條第二款至第六款情事之一之規定，讓黑道幫派份子有經營保全業之機會。建議未來修法將保全業負責人之從業資格限制，增訂保全業經營保全業務行

為，因犯有組織犯罪防制條例及檢肅流氓條例，經裁判確定者，主管機關應勒令歇業並處罰鍰及保留廢止權之規定，以期從法制面加以規範。

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

#### 四、加重行政罰及故意違反保全義務應負刑責加重其刑規定：

為防止保全從業人員侵害委任人權益，有效規範並管理保全業，應審酌提高行政罰鍰額度；另為防範如保全從業人員監守自盜等不法情事發生，避免維護消費客戶安全之人員反成為侵害者，故課予保全從業人員較重之法律責任，可參考道路交通管理處罰條例第八十六條規定體例，增訂保全業及從業人員故意違反、廢弛其業務上應盡之義務、洩漏依法令或契約知悉或持有之業務秘密、以不正當方法招攬業務、違反保全業相關法令等行為，依法應負刑事責任者，依其所犯之罪加重其刑規定。

#### 五、實施保全業評鑑制度：

為區別保全業之良莠，達到去蕪存菁，健全保全業體質，以保障民眾生命、財產權益之目的。建議透過立法實施保全業評鑑制度，冀望藉此瞭解各保全公司在保全業經營市場上優劣之處，以及其營運或服務是否符合政府管理者及社會消費者之需求。並藉保全業評鑑制度的實施，提供評鑑結果作為消費者選擇保全公司之參考。

#### 六、強制規定保全業者使用定型化契約：

目前保全業法及施行細則對主管機關所定之定型化契約並未強制規定業者使用，客戶對定型化契約本身內容並不瞭解，或業者故意曲解該契約的實用性，甚至誤導客戶灌輸該契約不實用性，致許多業者對定型化契約的使用仍心存觀望，為確實保障消費者之權益，未來修定保全業法或施行細則，建議應增訂保全業者與客戶訂立契約應採用中央主管機關所公佈之定型化契約，並增定罰則，另一方面可利用機會透過大眾傳播媒體，宣導民眾了解定型化契約的重要性，以及對消費者的保障。

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

## 七、前科查核未落實部分：

在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。但許多保全公司目前皆是先行僱用保全人員，再將資料送請主管機關查核，均已違反保全業法之規定，保全業法中所稱之必要時，得先行僱用之規定，亟易形成管理上漏洞，讓不法份子有可乘之機，宜應儘速再行修法或嚴訂保全人員查核日期限制。

## 貳、徹底落實監督

### 一、主管機關承辦人專責化：

現有主管警察機關業務承辦人均身兼多項業務，因業務繁忙，無法真正落實對保全業之管理與監督，為有效管理保全業，

改善目前這種現象，建議各縣市警察局應律定專責辦理保全業務之承辦人，落實執行保全業監督與管理，結合當地保全商業同業公會之力量，善盡輔導之角色。

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

## 二、重視保全業經營發展：

長年以來保全業之主管機關雖為警察機關，但因警察機關之任務首重治安，保全業務之管理與監督工作較不受重視，近年因社會治安惡化，民眾要求盡速改善社會治安聲浪日增，警察機關在人力困窘，勤務調派無法應付急速惡化治安狀況之時，「警力有限、民力無窮」這句話，讓主管機關思考，如何結合保全業力量協助改善社會治安。但這種期待保全業協助改善社會治安之理想，也應由重視保全業經營發展及提昇保全業整體素質做起。

## 三、落實業務檢查、保全人員教育訓練督導：

由於主管機關人力不足，現今各縣市警察局保全業務承辦人因業務繁重，無法確實落實半年度業務檢查工作，另針對保全人員教育訓練雖都有成立督導小組，也因時間之關係，對各公司所舉辦之教育訓練無法落實督導，造成不肖業者有可乘之機，教育訓練規定無法落實。建議主管機關應硬性規定每月排定數次督導時間，對保全業者教育訓練不定時抽查，發現未依規定教育訓練業者，逕依保全業法規定處理，方能督促業者自律，落實辦理保全人員教育訓練，提昇保全人員素質。

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

## 第二節 對運作管理之建議

### 壹、保全公司業者

#### 一、加強人員管理考核

保全公司業者應建立一套嚴格管理考核機制，於新進人員應徵時，先經過嚴格面談部門主管及公司高層主管多層之篩選後，認為適任保全人員，立即將人員資料函請當地主管機關審查通過後，才可聘用。人員進用後仍應對其家庭環境、日常生活交往、勤務狀況加強督導與瞭解，若發現有交往複雜、與不良份子掛勾者，應立即予以警告，情節重大者，甚有監守自盜之虞者，則須當機立斷，立即予以解職，避免發生侵害委任人權益之情事。

#### 二、改善員工薪資、福利與升遷制度

保全人員普遍認為在保全公司服務，福利差、薪資低，無良好人事升遷制度，主要因素在於保全公司本身營運困難，公司營運利潤不高，甚至長年虧損者大有人在，公司在營運上無法獲利，自然無法改善員工福利、提高員工薪資，自然也無法建立一套良好升遷制度。要改善這些情形，保全公司應從本身體質上著手，應先健全本身體質，對內訂定完整一套經營策略及管理升遷制

度，對外以良好的保全服務建立起優良之公司形象及信譽，方能得到廣大消費者的肯定，公司營運績效必能提昇，增加獲利方能改善員工福利與薪資。

保全人員普遍有信心不足，工作無滿足感的問題，若政府能立法保障，降低同業惡性競爭，減少工作壓力，提升保全業社會地位；再由公司加強訓練、暢通升遷管道，調整薪資待遇及工作時數，相信對增進保全人員的成就感會有助益。—CH1 保全公司

### 三、落實教育訓練

保全公司形象之建立，對消費者來說，端視保全服務之優劣，要有良好之保全服務，須有優良的人員素質來執行，方能獲得消費者之肯定。保全公司人員素質除須經嚴格過濾篩選機制、主管機關素行審查外，聘任後專業在職教育也非常重要，過去由於保全業法未明文規定，多數保全公司教育訓練均流於形式，現今保全業法已明文規定，並定有罰則，保全公司皆應恪遵法令規定，落實實施在職員工之在職訓練課程，敦聘優良師資或種子教官授課，藉由教育訓練的實施，確實提高所屬保全從業人員之素質，進而提供優良之保全服務。

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—H1 保全公司

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—CH1 保全公司

訓練效果通常不具體，應改進授課內容，加強培育種子教官—M 保全公司

#### 四、越區經營逃避監督、低價搶標部分

目前中央主管機關亦已考量到此問題之嚴重性。針對此問題，中央主管機關已著手修改保全業法，期有效落實監督管理，並考慮業者之經營現狀，落實越區經營向轄區警察局報備之規定，期對保全業之經營管理確實能有所幫助，新修正保全業法修正草案修正條文第十三條已增訂「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，檢附相關文件報請當地主管機關備查。」並配合增訂罰則。業者本身亦應自我檢討約制，停止過去不顧公司形象及同業間和諧關係，低價搶標之情形，回歸以保全服務在市場上公平競爭，方為長久之道。

### 貳、第一線從業人員

#### 一、保全人員安全受威脅，缺乏保障部分

犯罪手法隨時代進步不斷翻新，歹徒犯案時攜帶之犯罪工具也日益精進，犯罪手段非常兇殘，第一線保全人員執勤安全常受歹徒威脅，但執勤時又未配有適當足夠之裝備，可以應付歹徒威脅，保護自身安全，法令也未明文授予適當權力。面對歹徒攻擊時，保全人員可依據刑法規定對於現在不法之侵害，出於防衛自己或他人權力之行為予以反擊主張正當防衛，阻却違法。然赤手空拳或攜帶短節木質警棍如何應付攜帶刀械、槍枝的歹徒，保全人員執勤安全確實遭到極大威脅及挑戰。目前因保全業體質不健全，保全人員素質良莠不齊，政府機關仍認為不宜開放保全人員使用警械。內政部警政署刻正研擬修正保全業法（內政部於九十二年七月十五日台內警字第 0920078214 號函請行政院審議中），但該草案並未針對目前保全人員目前執勤人身安全遭受威脅，增

訂開放保全人員使用槍枝之規定，保全業法經再度修法後，將實施「講習制度」，保全人員均應接受專業訓練，並取得講習合格證書。建議在保全業法修正通過實施相關「講習制度」後，保全業及其從業人員應儘速配合提昇本身素質、執勤能力，待保全業及從業人員體質健全後，再審慎修法研議開放槍枝使用。

視任務需要，開放運鈔、金融駐衛警、機動保全可配槍—T3 保全公司

## 二、頻發生監守自盜及執勤疏失案件有礙形象部分

面對保全人員監守自盜、執勤疏失案件頻傳，對保全人員形象傷害甚鉅，為破除此歪風，重建民眾對保全業與保全人員之信心，保全業與保全人員當痛定思痛，配合當前政府修法腳步，對目前最為棘手之人員素質問題，藉由未來證照制度實施，搭配在職教育訓練，徹底提昇保全人員整體素質、強化執勤能力，重新挽回民眾對保全人員之信心，建立保全業良好之形象。保全人員本身皆應潔身自愛，不應受不法份子迷惑或誤入陷阱與之掛勾，而幫助參與犯罪，共同維護保全員之良好形象。

## 三、信心不足，待遇低、福利差，工作無滿足感部分

對於保全人員普遍存在信心不足，工作無滿足感等問題，建議主管機關儘速推動證照制度之實施，落實辦理保全人員在職教育訓練工作，提昇保全人員整體素質，提高保全人員社會地位，建立保全人員自信心，藉由上述努力，改善保全業服務品質，方能得到社會大眾之認同，讓保全人員得到應有的薪資待遇，提升其工作滿足感。

……公司加強訓練、暢通升遷管道，調整薪資待遇及工作時數，相信對增進保全人員的成就感會有助益。—CHI 保全公司

#### 四、黑道幫派份子介入、為八大行業圍事部分

保全業由黑道幫派介入經營、從事特種營業圍事、挾眾討債及滋事等「以合法掩護非法」情形，對保全業及從業人員形象傷害甚鉅。保全人員要提高社會地位，維護本身良好形象，應與地方黑道及幫派份子劃清界線，避免為八大行業及色情業者擔任圍事工作，更不應私下兼營為人討債行為，以維護保全業之形象。在主管機關方面也應積極蒐證，調查監控黑道份子假借保全公司名義，暗中從事違法行為，如有違反刑法或組織犯罪防制條例等相關法律之行為，應依法偵辦，並視情節將違法事實報請中央主管機關撤銷其許可，以杜絕不法。

#### 五、自聘駐衛人員情形氾濫

依現行保全業法之規定，自聘駐衛人員非屬保全人員，亦無法令規範，少數樓管公司或公寓大廈管理服務人，過去在法令規定尚有爭議階段，還有一絲生存空間，近年來法令規定漸趨完備，在主管機關大力取締樓管公司經營駐衛保全業務後，這些樓管公司或公寓大廈管理服務人，雖不敢再以樓管公司名義承攬駐衛工作，却唆使大樓或社區管理委員會改以自聘駐衛之方式逃避主管機關取締，大鑽法律漏洞。面對此項問題，保全業者多次於內政部警政署刑事警察局召開會議中反應，惟經主管機關針對此問題研議認為，如將「自聘」駐衛人員納入保全業法規範，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。又目前保全業良莠不齊，如讓保全業者壟斷保全市

場，恐將危害民眾權益，故根本之道，即保全業應先改善健全體質，俟競爭力提昇後，自聘部分自然消失。<sup>85</sup>

### 第三節 對專業證照之建議

#### 壹、嚴格篩選具公信力之團體或教育機構

未來實施保全人員證照制度後，勢必需要委託國內具有公信力之民間團體、學術機構代為承辦保全人員講習訓練，以提供良好的師資與訓練場地，才能維持講習訓練品質，避免重蹈覆轍，淪為過去職前、在職教育訓練一般，訓練毫無意義，僅流於形式，無法達到教育訓練真正目的，甚至訓練品質之專業性遭受外界批評及質疑。另外在講習訓練後之檢定考試，可由受委託之民間團體、學術機構代為辦理，或由中央主管機關出題並派員監考，確保專業之品質及公信力。

#### 貳、兼顧考量現職保全員工作機會

現有許多保全從業人員從事保全業務，均已長達數年或十年以上，但其年齡已近六旬，其教育程度或許可能偏低，但身體健康狀況良好，執勤認真負責盡職，頗受客戶歡迎及信任，惟可能因多年未接觸書本參加考試，若勉強參加證照考試可能很難通過，即使連續多次參加考試，仍舊無法通過，屆時恐怕將面臨失業之命運，為兼顧考量這些年紀較大，認真負責盡職之保全員權益，建議可參酌一般考試對原住民加分優待方式，未來保全員證照檢定考試實施時，可考量對這些年紀較大、資歷較深，工作負

---

<sup>85</sup> 同註 59，頁 256。

責盡職之保全員，在檢定考試時成績上酌予加分，協助這些奉公守法負責盡職的資深保全員取得證照，但在加分資格審核上應嚴格認定。

### 參、防止不肖業者藉機壟斷市場

證照制度施行之初，持有證照之保全人員人數較少，應考量不肖保全業者可能藉機向消費者大肆宣傳，以公司旗下保全員皆具保全員證照為由，壟斷保全市場，打擊同業，肆無忌憚調高客戶者保全服務費用，衝擊原有整個保全業市場機制，此種情形主管機關在實施證照制度之前，也應一併予以考量，建議中央主管機關在實施證照制度之前，可先行辦理考照訓練及檢定考試，待全國有一定比率保全人員皆取得證照後，再全面實施本項制度，以杜絕此項情形發生。

### 肆、訂定持照者須遵守條款

保全人員取得證照後，若有違法、監守自盜、侵害委任人權益等行為，自應取消其從業資格，故應加以規定持照者應遵守之條款，倘若有違反是項條款之規定，應立即撤銷其專業證照不得再從事保全業務。研究者認為應訂立條款如下：

- 一、發現有規避不接受在職訓練達二次以上者。
- 二、有監守自盜、違法犯紀、侵害委任人權益或違反保全業法及相關法令行為之保全人員。
- 三、將保全人員證照借予他人使用者。
- 四、同時任職於二家保全公司者。

## 伍、持有保全人員證照仍須辦理前科查核

有許多保全業者及保全人員皆認為，未來實施保全人員證照制度後，保全人員任用無須再向地方主管機關報審查，即可予以任用，惟研究者認為現階段中央主管機關對保全人員資料尚未完成網路資訊化，現階段保全業者無法透過電腦網際網路取得保全員是否得以任用資格的資訊，未來實施保全人員證照制度後，保全員雖取得證照，但仍無法確定保全員取得證照後這段期間，是否有另犯他案遭判刑或起訴，或是其證照已遭主管機關撤銷，為避免持有證照保全員犯有上述情形仍受保全公司任用，發生監守自盜、違法犯紀、侵害委任人權益等情形，建議未來保全公司任用保全人員仍須將欲任用人員名冊，報請地方主管機關審查通過後，才可任用。另外未來中央主管機關可研究實施證照制度後，在網路上設立資訊網站建立保全人員人事資料庫，供業者查詢任用保全員，事後再向地方主管機關報備核准，方便保全業者僱用保全人員。



# 第六章 結論

## 第一節 研究發現

保全業之地位應屬協助警察維護社會治安之「準警察」角色，然由於保全人員本身素質良莠不齊，及道德操守之自律性不嚴，再加上保全業法的規定欠缺完備，每每削減了保全業的地位，使得保全業的功能無法彰顯。

歸納本文研究，發現我國當前保全業，無論是在外部競爭方面；或是在法律規範方面；又或是在內部管理問題上，確實面臨諸多問題急待解決，茲將本研究發現分述如下：

### 一、當前保全業弊端及問題

當前的弊端及問題主要指的是：經營管理與外部競爭問題，根據本研究深入訪談及問卷調查的結果，認為問題主要有：同業間惡性削價競爭、借牌文化盛行（非法與合法競爭）、越區經營公司逃避監督或低價搶標、警民連線業者蠶食系統保全大餅、管理維護公司數量多，違法經營保全業務等。

保全業許多公司本身體質不全，人員素質又良莠不齊，並普遍缺乏專業教育訓練，故容易發生保全人員監守自盜、侵害委任人權益之情形，甚至因此衍生出更嚴重破壞社會治安問題，而本文研究發現當前保全業之弊端在於保全業經營者對其人員查核、教育訓練規定欠缺落實，人員考核規定流於形式，致不良份子有可乘之機，極易藉此漏洞滲入保全公司擔任重要工作，藉機窺取重要商業秘密，如打探運鈔車運鈔路線、蒐集執勤情資等，再將

該情資提供予犯罪集團犯案，甚至還有共同參與犯案者，均可能因此造成更嚴重治安問題。

## 二、法律規範問題

本研究發現法律規範問題主要肇因於二方面：1.法令規章不完備；2.主管機關人力不足。

在目前法令規範上，當前行政罰鍰處罰額度、資本額四仟萬規定、人員素質查核規定、教育訓練時數、經理人資格限制、責任保險規定等等，仍存在諸多問題無法解決或窒礙難行，甚至無法達到真正保護消費者權益之目的，亦無法限制具黑道背景人物經營保全業，故要健全保全業整體體質，期待保全業者未來經營朝良性發展進行，不合時宜法令之修訂，主管機關應儘速研議修訂，建構一套良好保全體制。

警察機關業務日趨繁重，保全業務承辦人員編制本就已不足，若是在保全公司設置較少的地區如：東部或離島，可還足以支援；若是在都會地區，有近百家的保全公司，警察機關一般的人力配置，實在無法有效管理及監督保全業。

## 三、內部管理訓練

本研究發現保全人員確實缺乏專業化執勤能力，現有教育訓練規定亦欠缺落實，保全從業人員多數均期待主管機關儘速規劃實施保全人員證照制度，落實保全人員專業化，提昇保全人員專業知識與技能，進一步提高保全人員之社會地位。在教育訓練方面，保全人員多數認為應施予教育訓練，但應分類別實施；故規

劃一套良好實用之教育訓練制度，是當前保全業經營者與保全從業人員共同的期待。

## 第二節 研究建議

綜合前述調查研究發現，現階段台灣保全業無論是在業者、保全人員本身甚至是主管機關，確實存在著諸多經營、執行及管理問題，研究者在匯集整理這些問題後，針對保全業當前問題提供下列建議供保全業界及主管機關之參考，希冀能有助於改善保全業當前的諸多問題。

### 一、強化公會力量，消弭惡性競爭

保全同業間惡性削價競爭情形相當嚴重，其衍生之結果，造成保全員薪資過低，服勤時間長達十二小時，多數保全業者經營面臨困境。建議保全業者本身應透過商業同業公會之力量，出面協調各保全公司，定立合理經營機制、服務價格，呼籲全體會員共同遵守，並共同簽定協議書，若有違反者可透過公會或其他大眾傳播媒體管道，適時公佈違規業者名單，並予懲罰，才能遏止同業間惡性競爭，徹底解決削價競爭之問題，進而改善保全員薪資結構與服勤時間，提供消費者最好的服務品質。

### 二、落實管理與輔導機制

目前主管機關由於人力不足對保全業無法有效落實管理與輔導，有鑑於日本之保全業發展，主管機關對保全業者由「嚴格管理」徹底改善其體質後，目前已轉為「相互合作」之情形可供我國借鏡，若期待保全業對治安重大任務能有顯著貢獻，可參考日

本做法，「嚴格管理」保全公司徹底改善其體質。主管機關對現有保全公司應透過半年度或不定期業務檢查，對轄區保全業者加強人員審查、財務狀況、教育訓練等方面嚴格檢查，讓這些體質不良或財務不健全之保全公司，透過嚴格輔導及管理，予以汰除。另對公寓大廈管理維護公司、警民連線業者非法經營保全業務之行為，地方主管機關各縣市警察局應通令各警察分局及派出所等單位警察同仁加強取締，對違法者逕依保全業法規定處罰，方能保障合法業者權益。

### 三、規劃實施保全人員證照制度

本研究有高達八成以上之保全人員皆希望主管機關儘速實施保全人員證照制度，以健全保全業體質，提升保全員素質，故在此建議中央主管機關內政部應儘速研修保全業法，並規劃保全人員實施證照制度相關事宜及配套措施，藉證照制度之實施，達成保全從業人員資格專業化之目的，確實提昇保全人員整體素質，以最好的服務品質，服務社會大眾，重建民眾對保全從業人員信心。另外證照制度之實施亦能徹底改善當前保全人員職前訓練實施欠缺落實之問題，解決保全從業人員執勤缺乏專業化問題及保全公司無法落實辦理職前訓練之困難。

### 四、落實保全人員評鑑制度

目前主管機關對保全業並未落實管理及考核之機制，政府亦未提供民眾鑑別保全公司良莠資訊，促進保全業健全發展，保障民眾權益，雖為中央主管機關之一貫努力推動目標，而為鑑別保全業之良莠，存優汰劣，俾利提供民眾選擇優良保全公司之參考，達到去蕪存菁，以健全保全業體質，促進保全業整體健全發展及

永續經營，進而保障民眾生命財產權益之目的，中央主管機關可對保全公司實施評鑑制度。內政部雖於九十三年十一月一日起，依行政程序法規定，以行政指導之方式辦理保全業評鑑，實施以來絕大多數業者反應良好，並認為此舉能徹底檢驗保全公司體質，但仍有規模較小保全公司持反對或不配合之態度。故建議中央主管機關應儘速研擬修定保全業法，將評鑑制度納入保全業法規範，取得法源依據，較不會遭致民眾抗拒及批評。另在評鑑對象上，九十三年十一月一日起所辦理之評鑑，對象僅限於當地設立之公司或分公司，未對這些越區經營之大型公司之辦事處進行評鑑，為本次評鑑中較受爭議之處，建議未來修法能規定針對這些越區經營人數超過佰人以上之辦事處，便須成立分公司或是納入評鑑對象，以健全保全業之管理與評鑑制度。

## 五、改善目前教育訓練問題

現今實施之保全業教育訓練，存有相當多亟待解決之問題，例如保全業法規定保全人員應施予一周以上之職前訓練，之後每月並要接受四小時以上在職訓練；在職前訓練方面，多因保全業者急須用人之故，無法落實執行，但在未來施行證照制度後，職前訓練問題得以獲得解決，但在職教育訓練方面，仍因目前保全業者對所屬保全員施以教育訓練之時間，多數均未涵蓋於工作時間內，保全員每天上班勤務時間多達十二小時，若再加上每月一次四小時之在職訓練，當天勤務時間多達十六小時，因此目前保全員對在職訓練普遍存在著抗拒排斥心理，就算勉強參加，學習意願不高，效果有限。欲有效改善此種情形，建議中央主管機關訂定一套合情合理並兼顧保全從業人員權益之規定，或修法將每月之在職訓練改為三個月或半年施行一日或二日皆可。另在教育訓練對象方面，應將保全公司內、外勤所有接觸保全業務之人員

一併納入，防止保全公司以變更內部員工職稱，規避教育訓練之情事。而在教育訓練師資方面，中央主管機關雖於九十二年九月起辦理多梯次種子教官研習，培訓許多種子教官師資，但因保全業人員流動率大，許多公司皆面臨無種子教官辦在職教育訓練之窘境，故為避免未來各公司在職訓練流於形式或苦無種子教官授課情形，建議未來在職教育訓練工作，可委由具公信力之機構、教育單位統一代訓，由中央主管機關指派教官或敦聘專家、學者、律師、檢察官、法官等專業人士前往授課，既可解決許多公司苦無師資問題，又可維持訓練之品質與成果，可謂一舉兩得。

## 六、解決責任保險自負額問題

當前法令規範保障消費者權益強制規定保全公司須投保責任保險規定形同虛設，無法真正保障消費者權益，現有規定依內政部與財政部雙方協調僅規定保全公司向保險公司投保責任保險之額度，但因保全公司本身自負額普遍過高，甚至有自負額高達百分之九十九者，這種情形已喪失保全業法規定保全公司須強制投保責任保險之意義，保全公司購買責任保險單淪為只是應付主管機關業務檢查，失去主管機關保障消費者權益之立法意義。為達到保全業法規定確實保障消費者權益之立法意義，研究者建議中央主管機關應速與財政部協商，研擬並強制規定保全公司向保險公司投保責任保險其財損險之保全公司自負額不得超過百分之三十以上，此舉雖可能造成保險公司將保費大舉調漲，但可避免體質較不健全公司若發生監守自盜、侵害民眾權益等情事，保全公司自負額高達百分之九十以上，無法理賠消費者情形，民眾損失不會求償無門，是故應儘速修正此項規定，以保障廣大消費者之權益。

## 七、嚴查虛設資本額公司

許多保全公司均有虛設資本額之情形，保全業法雖規定申請成立保全公司規定須有新台幣四千萬元資本額，其旨在保障民眾權益及公共利益，故針對目前許多虛設資本額，財務不健全之保全公司，建議主管機關應對這些財務不健全、虛設資本額之保全公司加強業務檢查，以保障民眾權益及公共利益。惟欲真正改善此類情形，達到保障廣大民眾權益之目的，參酌世界各國對保全公司並無對資本額設置規定，未來可以修法方式，廢止現有設定資本額規定，改由強制規定落實投保責任保險制度取代，透過再保制度，由保險公司承擔對客戶高比率賠償責任，此舉雖可能大舉提高保險費用，但卻可保障民眾權益及公共利益，又可避免財務不健全保全公司，無法負擔對客戶賠償責任之情形。

## 八、立法杜絕借牌歪風

有鑑當前保全公司借牌予管理維護公司之風氣盛行，嚴重威脅合法業者生存權益，為提升保全業整體服務品質，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，遏止近年來頗為盛行之保全業租、借牌歪風，進而保障民眾生命財產權益，未來中央主管機關可參酌日本《警備業法》禁止保全業租、借牌規定，明定「保全業者不得將其許可證、公司登記證明文件，租、借或用任何其他方式使非保全業者經營保全業務。」之作為義務，以杜絕非法租、借牌照之違法行為。

## 第三節 未來發展

近幾年來保全業法修訂方向與保全業制度皆有重大變革，尤

其在教育訓練實施上，隨著法令修訂完成公佈，行政院游院長指示內政部加強落實保全人員教育訓練及辦理保全業評鑑等，未來保全業將隨著這些制度的施行與落實執行，使整個保全業脫胎換骨，確實擺脫民眾對保全人員素質不良、形象不佳之印象，研究者認為未來台中市保全業界可朝下列幾點方向努力：

## 一、保全公司間應相互整合

目前在台中市所設立之保全公司與分公司有近半數以上，人員數量均未達佰人以上，甚至有多家公司員工人數未達五十人，在目前法令規範及未來修法後之保全業來說，規模較小之保全公司，在遵守法令規定上，將面臨無法配合或窒礙難行之困境，甚至有些保全公司將遭到淘汰的命運。有鑑於未來保全業發展可能朝向企業化整合，建議未來這些規模較小之保全公司，可循現行聯合辦理教育訓練建立良好默契之方向，以漸進式發展朝向未來合併經營之路，在業務上才能與大型企業保全公司競爭。

## 二、公會發揮服務同業功能

台中市為台灣中部首善地區，保全公司相互間亦成立台中市保全商業同業公會，但常年以來可能是生意上惡性競爭結果所致，該公會會員間減少互動，同業間更缺乏互信與互助之機制，又無良好溝通管道，產生同業間相互猜疑、互不信任之情形，公會與主管機關亦未建立良好機制，無法達到有效管理與輔導保全業者之功能。研究者認為保全商業同業公會應發揮其功能，在同業間惡性競爭上，初期先主動召集全體業者建立互信機制溝通協調，訂立基本服務費用，呼籲同業間共同遵守，以高品質服務相互比較競爭，杜絕同業間惡性削價競爭；遠期再協調聯合其他公

會共同訂立合理基本服務費用，呼籲全國業者共同遵守，違者施予懲罰。另外公會亦應主動配合主管機關善盡輔導、服務同業之責，並扮演主管機關與保全公司間的橋樑，確實達到服務同業之目的。

### 三、改善教育訓練問題

當前法律規定保全人員之職前教育訓練、在職教育訓練各公司單獨實施上顯然面臨困難，所以台中市保全人員目前職前、在職教育訓練方式共分有三種，其一是由台中市保全商業同業公會主辦每月在職訓練，另一種是由數家保全公司相互合作統一辦理職前、在職教育訓練，這二種除可降低教育訓練之成本，且成效良好，更獲得業界及保全人員一致好評。第三種是由單獨一家保全公司自行辦理職前、在職教育訓練，惟因師資人員調派較難配合，施行顯較難以落實。未來保全業法職前訓練將為證照制度講習訓練所取代，在職教育訓練時間可能將改為三個月一次八小時或半年實施一至二次，更將委由具公信力之學術機構或人民團體辦理，台中市保全商業同業公會及數家公司合辦具公信力之團體，均可能受委託代訓全台中市數仟位保全人員在職訓練，建議台中市保全商業同業公會及數家公司辦理教育訓練優良團體，皆能秉持過去辦理教育訓練良好經驗，百尺竿頭更進一步，為未來代訓全台中市數仟位保全人員在職訓練做準備，共同為提昇保全人員素質努力。另外目前中部地區各大專院校並無設立保全學系，缺乏高階保全人員來源管道，建議未來中部地區大專院校，能評估成立保全學系之可行性，培育高階保全經營管理人才，提昇高階保全人員整體素質，對健全保全業發展必有助益。

### 四、將保全人員納入義警編制

警力有限而民力無窮，台中市治安環境惡化，警力不足，若能藉助民力形成全民犯罪防制網，對台中市整體治安環境必有助益。台中市現有警力二仟五百餘人，而據估計保全人員則有六仟人以上，若能善用保全業力量，例如將優秀保全人員納入義勇警察編制，賦予協助維護治安之任務，保全業在未來必能扮演協助警察維護社會治安上之角色。未來警政機關更可積極研究立法將保全業納入犯罪抗制體系一環，在目前之犯罪情勢下，期待未來保全業能夠分擔協助預防及偵查犯罪之「犯罪抗制」任務，扮演正面性之「犯罪抗制」角色，以構築強有力之治安防護網。但是保全人員參與警察任務的執行，目前仍極可能產生諸多爭議，其最大之原因，還是保全業之保全人員素質良莠不齊，監守自盜等不法行為頻傳所造成，須制定一套良好遴選、訓練、評鑑及監督之法制配合，俟保全業整體素質提升後，未來保全人員無論是參與警察任務之執行，或是「受託行使公權力」上，均會有相當大之發展空間。

## 五、廢除種子教官機制

目前國內多數保全公司皆有分梯次派員赴內政部警政署刑事警察局接受為期三天之種子教官訓練，惟短期班之種子教官訓練，培育之種子教官教育成果有限，加上係屬各公司派員參訓，種子教官須受該公司指揮調派，許多消極不配合之保全公司，並未真正舉辦教育訓練由種子教官授課，種子教官淪為專為該公司保全人員教育訓練護照認證用，失去中央主管機關培訓種子教官訓練真正意義。衡此，建議未來主管機關應加強督導教育訓練，嚴格審核種子教官認證真偽，汰除不適任種子教官之人員，甚至將來配合法令修訂，統一教育訓練單位、體制、師資等，廢除現

有素質良莠不齊之種子教官制度。

## 六、退役（職）軍、憲、警人員加入保全

近年來許多優秀軍、憲、警單位退役（職）、退休同仁，均正值青壯期，且具備多項專業技能及優越之領導才能，應適合轉任保全業擔任領導幹部，這些優秀的軍、憲、警單位退役（職）、退休同仁，若能由保全業吸收，投效保全業至績優保全公司服務，不僅可將其於公部門中之寶貴經驗與專業技能帶至保全業，更能教育影響許多保全員，將軍中或公部門內優良的傳統與紀律制度，帶入保全業界，藉以提昇保全業整體素質，協助建立優良保全業形象，進而幫助保全業開拓市場、創造利潤。未來可透過全國各地保全商業同業公會或保全協會協助，擔任公部門退役（休）人員與保全業界間雙方接觸之橋樑，協助公部門退役（休）人員再度就業重新展開人生職業生涯第二春，並為保全業界爭取優秀人才加入。



# 附 錄 一

## 保全業經營、管理者訪談問卷

### 一、公司外部競爭問題

1. 請問您在經營上，是否面臨強大的競爭壓力？又此競爭壓力的來源與造成原因為何？
2. 請問您在經營上，是否面臨管理公司違法爭食駐衛保全市場的問題？對於此種情形，您建議的解決辦法為何？
3. 請問您在經營上，是否面臨警民連線業者涉足保全業蠶食系統保全的問題？對於此種情形，您建議的解決辦法為何？
4. 請問您在經營上，是否面臨越區經營公司逃避監督、低價搶標的問題？對於此種情形，您建議的解決辦法為何？

### 二、公司經營法律規範限制問題

5. 請問您是否認為政府對於保全業者訂定的行政罰鍰過重？
6. 請問您認為政府對於保全業者訂定的資本額規定是否適當？
7. 目前政府對於保全業者與顧客間的交易訂有定型化契約範本，但是並未強制規定使用，如果基於降低交易糾紛考量，請問您是否認為保全業者與顧客間的定型化契約應該強制施行？

8. 請問您是認為政府對於保全人員資格限制過於嚴格，以致公司常徵不到保全員，而造成經營上的困擾？

9. 有人認為，由於保全業係有一定危險性的行業，因而認為執行某些業務的保全人員應該佩帶槍枝，以便利保全業務執行並可適度提高保全員的安全保障，請問您對於上述的觀點看法為何？

10. 請問您是否認為目前您的經營區內同業的保全人員前科素行不良比率偏高，而造成您經營上的困擾（比如使保全的形象惡化，影響聲譽使經營不易等等）？

11. 有人說由於目前對於保全業的董事、監察人或經理人的規範不嚴格，以致於造成保全公司容易有相關董事、監察人或負責人具有前科素行比率偏高的情形，進而使的同業保全公司容易有不正規經營或影響整體保全業形象的情形，使得保全業經營與品牌形象建立不易，同時亦使得您面對該類不良公司的惡性競爭。基於此點，而建議加強立法規範對於保全業的董事、監察人或經理人的資格限制。您是否贊成這種觀點？

### 三、公司經營內部管理問題

12. 請問您認為您的經營區內的保全業是否存在所屬保全人員缺乏專業化訓練問題？

13. 請問您認為您的公司是否存在所屬保全人員缺乏專業化訓練問題？

14. 請問您認為您的經營區內的保全業同業是否普遍存在教育訓練欠缺落實問題？

15. 請問您認為您的公司是否存在教育訓練欠缺落實問題？

16. 請問您認為目前法律規定公司對於新進保全人員必須實施一週的職前教育訓練時間是否洽當？

17. 請問您目前 貴公司對於新進保全人員實施的職前教育訓練時間是否達到規定一週？

18. 請問您就您所知，目前您經營地區內的其他保全公司對於「新進保全人員必須實施一週的職前教育訓練時間」規定落實的比率約有多少？

19. 請問您就您所知，目前您經營地區內是否因為大樓或公司自聘駐衛人員情形氾濫而使您的經營受到困難？

20. 請問您認為目前您經營區內其他同業所屬保全人員是否普遍存在信心不足，工作無滿足感的情形？

21. 請問您認為目前您公司是否面臨所屬保全人員是否普遍信心普遍不足，工作無滿足感的困擾？

22. 請問您認為如果政府推行「保全人員證照制度」，對您公司將會有什麼好處？

23. 請問您認為如果政府推行「保全人員證照制度」，對您公司將會有

什麼缺點或困擾？

24. 請問您就您所知，目前您經營地區內的其他保全公司對於「保全人員聘用時應向警察機關做前科查核的規定」落實執行的比率約有多少？

#### 四、對管理機關看法

25. 您認為主管機關對於您經營地區內的其他保全公司業務檢查是否流於形式？

26. 您認為就您所知，您經營地區內的其他保全公司對其所屬保全人員管理考核能夠非常落實、不流於形式的比例有多少？

## 附 錄 二

### 保全業經營者訪談基本資料表

編號	代 號	性別	年齡	職 務	經營類別	訪談日期
1	AN	男	60	董事長	駐衛、系統、人身	10月13日
2	CH	男	65	中區經理	駐衛、系統保全	10月17日
3	CH1	男	52	中區經理	駐衛保全	10月24日
4	CH2	男	44	中區經理	系統、駐衛保全	11月5日
5	CH3	男	63	總經理	駐衛保全	11月2日
6	CH4	男	55	董事長	駐衛保全	11月2日
7	D	男	46	中區經理	駐衛保全	10月16日
8	D1	男	54	中區經理	駐衛保全	10月16日
9	G	男	45	董事長	系統保全	10月31日
10	G1	男	47	經理	駐衛、系統、運送保全	10月13日
11	G2	男	53	經理	駐衛保全	10月29日
12	G3	男	46	董事長	駐衛保全	10月31日
13	G4	男	59	經理	系統保全	10月14日
14	H	男	54	董事長	駐衛保全	10月17日
15	H1	男	60	經理	系統保全	11月2日
16	H2	男	46	總經理	駐衛保全	11月9日
17	H3	男	50	區經理	駐衛保全	10月30日
18	J	男	42	經理	駐衛保全	10月23日
	L				駐衛保全	11月1日
20	L1	男	68	總經理	駐衛保全	10月14日
21	M	男	48	董事長	駐衛保全	10月31日
22	SH	男	51	中區經理	系統、駐衛保全	10月18日
23	SH1	男	53	經理	駐衛、系統保全	11月4日
24	T	男	42	總經理	駐衛保全	10月26日
25	T1	男	45	董事長	駐衛保全	10月22日
26	T2	男	52	董事長	駐衛保全	11月1日
27	T3	男	48	中區經理	駐衛保全	11月9日



# 附 錄 三

## 保全人員問卷調查

目的：

為因應近年來國內保全業蓬勃發展，並維護保全人員福利待遇及權益，誠以保全人員為研究對象設計此份問卷，旨在探討當前從業人員對於勤務安全、公司福利與法令規定所面臨問題之認知情況，此研究結果將提供相關單位，作為日後研究及發展之參考，因而您的意見甚為寶貴。敬請您協助惠填，謝謝！

### 第一部分：研究問題

- ( ) 1. 對於您每換一家公司便須重新查核一次您的資料，您是否認合理（或有必要）？  
(1)是 (2)還好 (3)否
- ( ) 2. 您進到這個公司是否有接受超過五天以上的職前訓練？  
(1)有 (2)沒有
- ( ) 3. 您是否曾經遇到新進一家保全公司，但是公司沒有給你接受職前訓練就要求你上班的情形？  
(1)有 (2)沒有 (3)之前沒有待過其他公司
- ( ) 4. 您進到這個公司時是否有一邊接受職前訓練同時已經開始上班的情形，或者曾經在之前的公司遇到這種情形？  
(1)有 (2)沒有
- ( ) 5. 您進到這個公司時公司是否要求你自行負擔職前訓練費用？  
(1)有 (2)沒有 (3)沒有職前訓練
- ( ) 6. 您是否曾經在之前的公司遇到要求你自行負擔職前訓練費

用？

(1)有 (2)沒有 (3)之前沒有待過其他公司

( )7. 您是否認為現在的工作地點環境不佳？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )8. 您是否認為現在的工作時間不定？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )9. 您是否認為現在的休假日數太少？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )10. 您是否認為現在的薪資太低？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )11. 您是否認為現在的公司福利太少？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )12. 您對於現在這個工作（指擔任保全員）感到滿意嗎？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )13. 您覺得現在這個保全員工作危險性高不高？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )14. 您覺得現在擔任的這個保全員工作，工作時，您保護自身

能力夠不夠？

(1)非常足夠 (2)足夠 (3)還好 (4)不足夠 (5)非常不足夠

( )15. 您覺得現在公司給您的值勤裝備夠不夠？

(1)非常足夠 (2)足夠 (3)還好 (4)不夠 (5)非常不足夠

( )16. 您覺得現在擔任的這個保全員工作，在工作時，法令對保

全人員保障夠不夠？

- (1)非常足夠 (2)足夠 (3)還好 (4)不足夠 (5)非常不足夠
- ( )17. 您覺得現在擔任的這個保全員工作，在工作時，您是不是希望佩帶適當警械（自衛槍枝）執勤？
- (1)非常希望 (2)希望 (3)沒意見 (4)不希望 (5)非常不希望
- ( )18. 您覺得法律對擔任保全從業人員的資格限制是不是太嚴？
- (1)是 (2)還好 (3)否
- ( )19. 您認為保全人員職前訓練是不是必要？
- (1)是 (2)否 (3)只有危險性高的工作項目要
- ( )20. 您認為保全人員在職訓練課程是不是必要？
- (1)是 (2)否
- ( )21. 您認為保全人員在職訓練課程內容是不是符合你的工作需要必要？
- (1)完全符合(2)多數符合(3)普通 (4)多數不符合(5)完全不符合
- ( )22. 您認為保全人員在職訓練課程內容是不是應該依實際工作內容分類別實施？
- (1)是 (2)否
- ( )23. 您認為在職教育訓練課程是否會增加您的工作負擔？
- (1)是 (2)還好 (3)否
- ( )24. 您現在參加在職教育訓練課程是不是算在您的上班時間內（可以抵上班時間，不是私人下班時間）？

(1)是 (2)否

( )25. 您認為保全人員是否應該實施證照認證制度，以幫助您就業或升遷？

(1)是 (2)否

( )26. 您認為就您的經驗，保全公司是不是多數都人事制度不健全、升遷困難？

(1)是 (2)還好 (3)否

( )27. 您對保全業未來是否充滿信心？

(1)是 (2)還好 (3)否

## 第二部分：基本資料

28. 您的公司員工人數約多少人？\_\_\_\_\_

29. 您擔任保全員的年資累計總共多久了？\_\_\_\_\_年

( )30. 您從事的保全工作種類別：

(1)駐衛保全(2)系統保全(3)運送保全(4)人身保全

( )31. 今年年滿

(1)20-29歲(2)30-39歲(3)40-49歲(4)50-65歲

( )32. 婚姻狀況

(1)已婚(2)未婚

( )33. 目前最高教育讀到

(1)國(初)中(2)高中(職) (3) 大專 (4) 研究所以上

問卷到此結束，衷心謝謝您的合作。

