

保安服務工作人員（保全人員、警察人員、消防人員）

重點摘要

- ◆ 保安服務工作人員的職責為維護社會安寧與維持秩序，保障個人及社會安全，使大眾在身心方面免於恐懼與傷害。
- ◆ 此職業非常注重從業者的品格、體格及健康狀況。警察人員及消防人員，皆需畢業於中央警官學校或警察專科學校，並經過國家考試合格，方能出任。保全工作則必須先審核個人背景、是否有前科或不良紀錄等。
- ◆ 需有高度警覺心及觀察力，值勤期間更需要保持高度的危險意識，才能確保大眾及自身安全。
- ◆ 由於此職業受景氣影響的程度較小，再加上國人對於居家安全、生命及財產的維護需求提高，所以保安服務工作人員的就業市場，需求將會增加。

職業特性

保安服務工作人員的職責乃是維護社會安寧與維持秩序、保障個人及社會安全，使大眾在生理及心理方面免於恐懼與傷害，並確保財物不會遭受火災、偷竊、惡意破壞等威脅。在值勤期間，他們使用無線電通訊設備，隨時與中央監控室保持聯繫。當遇到緊急狀況時，通知中央監控室，請求相關單位增援處理，如通知警察、消防人員或緊急醫療服務。中央監控室也會透過無線通訊設備，請求狀況發生地點附近的值勤人員，就近處理。由於工作性質的需要，保安服務工作人員有時必須使用武器（如：警察的配槍、保全人員的警棍、指揮棒等），來維持秩序、保障生命安全。因此，從業人員必須事先了解相關工具的使用方法及使用時機，才能有助於保護社會大眾的生命財產。

依照工作場所的不同，保安服務工作人員可分為外勤人員與內勤人員。外勤人員必須駕駛巡邏車，依照巡邏路線，沿途察看是否有狀況發生，並維持高度警戒心與觀察力，隨時注意可能發生的緊急狀況，以便即時做有效的犯罪遏止與危機處理。內勤人員負責處理案件、公文，以及安全監控的工作。由於此職業職責為維護治安及大眾安全，必要時甚至必須制伏嫌疑犯，因此對從業人員的身高與體格，必須有一定的要求。由於錄用的資格不同，以下將依保全人員、警察人員及消防人員，分別說明其職業特性：

一、保全人員

保全人員和警衛的主要職責為接受事業主（含個人、企業、公寓大廈管委會或政府機關與團體）委託，執行維護其生命、身體、財產安全之任務。例如：藉由收集相關安全資訊，控制門禁和維持私人產業內之秩序，來達到保障人員和財物免於犯罪和災難。依照委託工作內容的不同，保全業務可概分為電子保全、常駐保全、現金運送保全、大樓社區安全、人身保全等。

保全公司之保全服務員大致可分為 4 大類：系統保全、駐衛保全、人身保全、現金運送保全。茲將其工作內容說明如下：

「系統保全」工作內容包含了技術研發、監控系統規劃、器材維修與銷售及操作、衛星定位系統等¹，由於保全產業有反景氣循環的特性，當整體經濟衰退、治安轉壞，人民愈容易有保全需求，系統保全業務於是也跟著成長。系統保全可再細分如下：

- （一）管制中心的系統監控人員：負責調度及監控所有保全系統，一旦有任何狀況，必須立即採取行動，若遇到事況較嚴重的狀況發生，就必須立刻通知就近分局警察處理。
- （二）機動保全巡邏人員：必須 24 小時輪值巡邏，並固定在巡邏路線或具隱密性的據點待命。除此之外，也負責為客戶做器材保養及客戶服務。
- （三）保全技術人員：需至客戶指定地點安裝警報系統，並負責設備維護保養。其中硬體部分通常有訊號控制器、感應器及各類警報器。

「駐衛保全」之工作地點散派在各銀行、工廠、公司、大樓、工地、學校等。派駐地點通常會有固定的服務臺、崗哨亭或警衛室，其工作內容大致包括：

- (一) 負責門禁管制、車輛出入指揮、巡邏工作等安全維護工作。
- (二) 收發文件。
- (三) 監督及參與建築及設備之清潔、修理及維護。
- (四) 維持公共安全及設施，消除火災、竊盜或其他危險。
- (五) 提供照明、取暖、空氣調節及通風設備等特殊服務。

「人身保全」主要服務之客戶群為企業主（家眷）、重要貴賓（如：明星）、高級住宅、貴重物品護送、法院出庭，以及國內各大企業集團、金融證券、電子高科技、製造業、醫師等，並派駐國外執行人身安全護衛勤務、國內外知名政要、外商集團貴賓之接/送機勤務，以及航機、船隻戒護勤務。

「現金運送保全」通常會配備無線電及最新防盜、防搶、防彈的運鈔車，提供金融業運鈔、貴重物品運送及護送服務。並對一般公司行號客戶提供各類有價證券、重要資料、機密文件、電腦磁帶之運送及金融機構自動提款機平時（假日）補鈔、明細表填裝服務，並針對長時間營業餐廳、超商、速食業者帳款及貴重物品夜間代收代保管及代送銀行存款等服務。

二、警察人員

保全人員在警察體系方面，一般指的是警察人員。進入警界服務的管道，大致可分為就讀警察專科學校（2年）、警察大學（4年）2種。兩者均需經過一連串的專業訓練，才能具備警察的資格。由於警大屬公費學校，依照目前規定，學生必須在畢業2年內通過警察特考，否則需賠償在校期間所有的公費支出費用。通過特考分發後，必須服務滿6年，否則亦需賠償在校期間所有的公費支出費用。各職務經派任後，可依各單位專業人員的需求，透過甄選、專業考試、參加訓練等方式學習、吸收不同職務的經驗，惟僅限於警察機關組織體系下，無法轉任其他一般行政機關。

警察的角色是以公共安全與社會秩序的前提下，解決社會問題，進而提供相

關的服務工作。因此，現代警察的角色至少應包含社會人群服務、執行犯罪控制與維持社會安寧 3 項功能，另又依照警察法規定，目前警察的主要業務可區分為：

- (一) 保安警察：防衛中樞，協助地方治安維護（如重要中央機關、外交使領館、聚眾活動秩序維護、支援地方警察勤務執行，有保一、四、五、六總隊等）。
- (二) 外事警察：保護外僑及處理涉外案件（外事警官隊、各縣市外事組）。
- (三) 國境警察：管理出入國境業務（如機場證照查驗）。
- (四) 刑事警察：偵防犯罪為其主要工作（刑事警察局、各縣市刑警隊、刑事組）。在預防犯罪方面，依業務職掌可分為全般刑案預防、防處少年事件及婦幼人身安全 3 大主軸；而在偵查犯罪方面：則以提高破案率為目標，遇有刑案發生，要求立即偵破，未破之重大案件，則列入管制，以鍥而不捨精神，力求破案。
- (五) 水上警察：警衛領海（目前已成立海巡署、負責領海、沿岸安全維護、各港口安檢工作、海上走私、偷渡等刑案查緝工作）。
- (六) 專業警察：例如國家公園警察大隊、國道公路警察局、鐵路警察局、保二（財政部）、三（經濟部）總隊及各縣市交通警察大隊等。

至於在一般縣市警察局中，因工作性質也有內、外勤之分。內勤負責各項業務工作規劃、文書處理等。外勤則依勤務規劃對外執行為主，例如：交通整頓（取締）、戶口查察、巡邏、金融機構守望、值班、臨檢、備勤等。



警察執行巡邏之勤務

三、消防人員

消防體系方面之保安服務工作人員為消防人員。消防人員與警察一樣，必須從警察專科學校或警察大學的消防科系畢業，並經國家考試（公務人員警察特種考試四等或三等）及格後，才可分發至各單位。因此一般新進人員的年齡大約在20~25歲之間。待分發至各單位後，人員流動率並不高，但每隔3年左右，會在縣市的分隊中輪調。

消防人員的主要職責是救災與救護，例如：火災預防、搶救災害、緊急救護、為民服務（抓貓、抓狗、捕蜂、抓蛇、洗馬路、缺水送水、淹水抽水、開鎖等）。工作內容會因內、外勤的職務差異而有所不同，內勤人員大致與一般的公務人員相同，有正常的上下班時間，並可分為勤指中心（接聽119緊急電話）、行政室、預防課、火調課、搶救課、訓練課等；而外勤人員就必須在第一線做緊急處理，如救火、救災、就難等，因此危險性相對較高。

由於保全人員的工作時間較不固定，常常必須輪值大夜班，再加上一般派駐保全員與機動保全員的薪水並不高，無法留住人才，因此流動率偏高。相較之下，警察人員和消防人員的薪資福利較佳，也較有保障，所以流動率很低。雖然保全人員、警察人員和消防人員的職責同為保障人身安全及財產維護，但是警、消人員可以依法行使公權力，而保全人員執行勤務過程中所採取的各項措施，僅是為

了達到嚇阻犯罪防制危害的作用，並無正當公權力可供行使。因此，當發現危機狀況時，除了做好初步的緊急處理外，更必須在第一時間通報警察機關，以達到有效的處理。

工作條件

保安服務工作人員必須全天候擔負維護社會秩序及緊急救助的職責，因此大多無法過著朝九晚五的工作型態，而是依照排班表輪流服勤，於值勤時間定期定點巡邏，並隨時注意可疑人物或可能發生的危險事件，以妥善做好犯罪預防或災害處理。基於此工作特性，保安服務工作人員必須常常與大眾接觸，所以必須要有良好的溝通技巧、人際關係，更必須時常保持者警戒心，以避免值勤期間，自身遭受傷害。以下依保全人員、警察人員與消防人員分別詳述其工作條件：

一、保全人員

保全體系因業務執掌的不同，所需工作的時間亦有所差異；系統保全人員一般工作時間為排班輪休制，月休 4~8 天；駐衛保全人員通常工作時間為 1 班 12 個小時，日夜輪班制度；人身保全人員工作時間通常會依據客戶需求後排定，採排班輪休制，月休 4~8 天；現金運送保全人員工作時間大多為 08:00~17:00。

二、警察人員

警察人員主要工作為「治安與交通秩序的維護」以及「急迫事故的協助處理」。「110」勤務指揮中心，為警察勤務運作、指揮、通訊、管制的中樞，負責接聽此類案件之電話，並指揮調度線上巡邏警力，24 小時為民眾服務。為依法維持公共秩序，保護社會安全，達成警察任務，警察人員通常會帶槍服勤，工作地點散在都會、鄉村、山巔、海濱，工作時間為 24 小時不能間斷，不分白晝、深夜、例假、年節，因此實施所謂輪班、輪休制度。

三、消防人員

消防工作亦需 24 小時隨時待命。除了內勤人員和一般公務人員上班時間相

同之外，凡與勤務活動有關的人員，為維護民眾與財產安全，必須 24 小時分班輪替。以下分別說明都市地區與縣市地區的工作型態：

(一) 都市地區：採勤 1 休 1 的方式，亦即 1 天工作 24 小時，1 天休假。

(二) 縣市地區：採勤 2 休 1 的方式，即有 2 天必須處於待命狀態，隨時準備救援、救災，另 1 天則休假。

而在值勤期間的消防人員，每日都會安排值班表，負責不同事務，如值勤（負責接聽電話）、備勤（有緊急事件，必須立即出動）、安檢水源查察與救護等；至於排班的狀況，也會視其分隊的人數而有所調整。



值勤中的保安人員

保安服務工作人員的職責為打擊犯罪、維持社會秩序及確保大眾生命安全，因此遭受職業傷害的機率也較大。而且工作環境也會因為突發狀況的不同而有很大的差異，例如：罪犯的圍捕、火災的救援、救難等。雖然保安服務工作人員都必須冒著生命危險完成其任務，但保全人員的危險性相對較警、消人員為小。這是因為保全人員的主要作用為嚇阻或替客戶看顧財物，碰到緊急情況的發生，仍必須馬上通知警察、消防人員、醫護人員來做緊急處理，而且一般保全人員的雇主，也不鼓勵保全人員主動將罪犯制止。

目前就業情況

整體而言，保安服務工作人員目前的就業市場是需求大於供給，但是若將警、消人員與保全人員分開來看，兩者在就業情況和需求程度上的差異其實非常懸殊。依據部分保全業者表示，現今的保全人員，職缺情況非常嚴重，究其原因乃是由於薪資不吸引人、工作時間不固定、且必須要排班、輪流在夜班值勤，所以造成流動率比一般的服務業還要高出許多。若從年齡層來看的話，越年輕的保全人員，流動率越高；這是因為他們大多抱著騎驢找馬的心態來工作，等到有好的機會時，便會轉換跑道，所以年輕的新進員工，工作不到 1 個禮拜而離職的，大有人在。但是業者也指出，正由於流動率高，願意從基層做起，有心學習、認真工作者，晉升到中高階管理位置的機會也較大。所以現今的保安人員，如派駐保全等，求職者的平均年齡約為 40 歲左右，多為找尋事業的第二春。另外保全人員的受僱型態，也受到派遣業興起所影響。一些規模較小的保全公司，受制於業務的不穩定，會採用派遣的型態任用；另外有些社區是相隔幾年重新招標，未得標公司的保安人員，便可能轉掛於新招標公司的僱用。

根據勞動部統計資料顯示²，民國 108 年 7 月人員受僱之建築物管理員、保全及警衛人員人數 98,164 人。絕大部分集中於服務業部門(占 86.86%)，有 80.85%受僱於支援服務業。按主要行業別之受僱人數資料如下表所示：

建築物管理員、保全及警衛人員受僱人數—按主要行業分

行業別	108 年 7 月	
	人數	百分比
總計	98,164	100.00
工業	12,902	13.14
製造業	11,932	12.16
服務業	85,262	86.86
不動產業	967	0.99
支援服務業	79,366	80.85
保全及私家偵探服務業	72,729	74.09

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

而依內政部警政署³統計資料顯示，108 年底警察機關現有正式員額為 73,405 人。雖然警職的工作很辛苦，但由於待遇及保障均佳，加上有退休金保障，成為青年嚮往的熱門行業。

根據部分消防隊專家表示，消防人員任用並無對象別的限制，但需經國家特考考試及格再統一分發，不過一般而言，編制人員的數量都不敷實際情況的需求，另依據內政部消防署⁴統計資料顯示，民國 108 年底全國實有消防隊（職）員 15,777 人，義消人員 43,513 人。平均每十萬人擁有消防人員數 251.2 人。

另外值得注意的是，警、消方面的保安服務工作人員並不歡迎求職者兼職，一為公務人員法明文規定公務人員不得兼職，二為保安服務工作人員其職責乃是保護他人生命及財產，所以在體力與精神上均有要求，為的就是能夠確實保障大眾的權益。至於在此行業的男女比例上，女性人員明顯偏少。根據部分保全業者表示，女性從業人員約僅占全體總數的 4~6% 左右，且主要負責內勤工作。

訓練資格及升遷

一、保全人員

有志從事保全人員者，通常必須符合以下要求：

- (一) 高中、職以上（含）或同等學歷。
- (二) 體格適中（不宜太胖、太瘦），身高必須 165 公分以上，有些業者甚至要求身高必須在 170 公分以上。
- (三) 具機、汽車駕照，且駕駛技術精良者。
- (四) 能配合輪班。
- (五) 警、憲兵或海軍陸戰隊退役者尤佳。
- (六) 品德操守佳，無前科紀錄。業者僱用保全人員之前，必須先將求職者個人履歷及背景資料送到當地警察機關核可。若曾違反組織犯罪防制條例、毒品危害防制條例等罪，或曾受有期徒刑以上之刑判決確定，

尚未執行完畢或執行完畢未滿 10 年者，或曾受保安處分裁判確定，尚未執行或執行未完畢或執行完畢未滿 10 年者，都不得擔任保全人員。必要時，雖可先行僱用，但仍應立即報請當地主管機關查核。

此外，在正式工作之前，保全人員必須參加中央主管機關主辦或委任辦理之保全人員講習，並獲得講習合格證書（合格證書有效期為 3 年）。所以在派駐前，實施專業警衛、防護技能、或粗略法律知識（如：物權等）之講習與訓練，派駐後，會針對當地環境特性，專注防火、防盜、防破壞，實施任務訓練，落實安全警衛功能。當然也會因為應徵的保全職務不同，而有所調整，如系統保全，則需學會簡略的機械維修，若某項技能無法符合職務，雇主則將會視其情況而做調職的動作。

另外，依法每個月必須有 4 個小時的在職訓練，以確保保全人員的素質能夠持續精進，提高顧客的安全層級；在升遷制度上，主要是以工作的態度來做優先考量，若在職期間，有取得相關證照，則會視其情況來調整薪資。

二、警、消人員

有志從事警察或消防人員工作者，均必須投考中央警官學校或警察專科學校。投考的資格與條件如下：

- （一）年齡：25 歲以下。
- （二）學歷：公立高中職畢業或取得同等學力資格。
- （三）身高：男性 165 公分以上（赤足），女性 160 公分以上（赤足）。
- （四）身體質量指數（BMI）：男性 18~28 之間；女性 17~26。
- （五）視力：需裸視 0.2 以上。但矯正視力達 1.0 以上者不在此限。
- （六）除上述條件外，還需經公立醫院體格檢查合格、通過體能測驗、身家清白。

警察與消防人員都必須先考取警察大學或警專學校，學習警察學、消防學，專業科目的警察勤務、消防戰技等基礎科目，以及柔道、游泳等技能課程，並取得相關證照，例如：消防人員必須取得初級救護技術人員證照。此外，為了讓消

防人員提早體會、熟悉職務，學習階段就會安排他們到全國各消防單位實習，待畢業後，通過國家考試、並到醫院體檢合格後，再分發至各單位實習訓練 1 個月，始得正式任用。

至於升遷方面，消防人員若從警大畢業，則擔任主管的機會較大，否則一般的警專畢業，大多為消防隊員，晉升機會明顯較警大畢業者少。

警察的升遷制度也與消防人員相似，警大畢業者擔任主管的機會較警專大。警察人員中，約有 8 成是警專畢業生，警大畢業生的人數較少。然而，兩者的升遷機會並非是等比例的，而是差異相當懸殊。以下將簡述警察的升遷流程：一線三星警（隊）員，依平時工作表現之主官考評及獎勵、懲罰、年資、績效等來計分排序，再依缺額晉升一線四星職務，另亦可經由警大所舉辦的在職人員考試，錄取後，受訓合格畢業，直接晉升派任二線一星職務。一線四星職務，除由警大所舉辦的在職人員考試，錄取後，受訓合格畢業，晉升二線一星職務外，如無殊重大功績（達破格升級要件）便無法再晉升。二線一星至三線一星職務依平時工作表現的主官考評及獎懲資績計分排序或通過警察內部相關職務考試，逐一晉升派任。三線一星至三線四星（警監），由內政部依職務派任晉升。

薪資收入

保安服務工作人員的薪資收入依工作性質而不同，根據勞動部統計資料顯示，民國 108 年 7 月建築物管理員、保全及警衛人員受僱薪資平均 35,242 元，按主要行業別之的薪資（經常性薪資與非經常性薪資）資料列於下表中：

建築物管理員、保全及警衛人員受僱薪資—按主要行業分

行業別	108 年 7 月					
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總平均	35,242	100.00	30,086	85.37	5,156	14.63
工業	48,749	100.00	35,232	72.27	13,517	27.73
製造業	49,778	100.00	35,286	70.89	14,492	29.11
服務業	33,199	100.00	29,308	88.28	3,891	11.72
不動產業	38,715	100.00	32,958	85.13	5,757	14.87
支援服務業	32,227	100.00	28,699	89.05	3,528	10.95
保全及私家偵探服務業	32,045	100.00	28,394	88.61	3,651	11.39

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

另依部分保全業者的了解，保全人員的薪資大多是以時薪來計算，另外也會因為職務的不同而有所謂的駐點加給，越是危險及辛勞者，駐點加給的費用越多，如現金保全；相反的，一般大樓或社區的駐衛保全，駐點加給較少。值得注意的是，大部分保全業，並沒有加班費可以領取。總體平均而言，一個月當中，其保證的基本時數約為 240~300 小時，所以保全人員每月的平均薪資約為 3 萬元左右。

而警察與消防方面的薪資，根據部分學者表示，2 年制警專畢業的基層警察人員起薪約 4 萬元，警察大學畢業初任警官起薪 6 萬元起跳，通常會隨著年資而遞增。外勤人員通常有危險加給，主管則有主管加給，優厚的薪資與保障使警職成為熱門「鐵飯碗」；消防人員由於也是公家單位，其薪資與福利較為優渥穩定，平均薪資可達 5~7 萬元，因此也成為不少人所嚮往之工作。

前景與展望

保安服務工作人員受景氣波動的影響較少，畢竟大眾生命及財產的維護，是需要專人來保護的。以警、消人員來說，政府每年均會辦理警大及警專考試，以彌補因退休人員及業務擴增的警消人員需求。不過，保全人員仍會受景氣波動所影響。部分保全業者指出，由於景氣差，企業沒有盈餘負擔既有的保全人員數量，所以會選擇裁員甚至不僱用保全人員，來降低營運成本。但從未來趨勢來看，保全人員是以專業訓練做為號召，並輔以高科技之保全系統，因此較能符合工商團體對治安維護的要求。尤其在人口密集的都市，治安死角多，民間的安全維護並非警察人員所能控制，再加上大型公司或公共場所範圍廣闊，來往的人多且複雜，更不能沒有保全人員的維護。除此之外，近年來以大型社區、公寓大廈為住宅趨勢，彼此之間缺乏守望相助的精神，所以住家安全的維護，就必須交由保全人員來把關。

相關職業介紹

與「保安服務工作人員」職務內容相仿之職業，或是需要類似教育程度、專業背景的職務包括大廈管理員及門房人員。由於其性質是屬於看管的工作，因此不歸屬於保安服務工作人員。

另外，與消防人員相類似的職業有：

- 一、勞工安全衛生管理員：領有勞工安全管理員證書，從事工作場所勞工安全規劃、督導及推行等有關事務之工作人員。
- 二、工業安全衛生工程師：在工作場所內從事工業安全衛生規劃、執行、督導及評估等之工作人員。
- 三、水上救生員：為受過水上救生訓練，並經測驗合格之人員，以本身的救生技能或利用救生器材之輔助，救援水上活動遇險的人員。

四、安全、衛生及品質檢驗人員：凡代表政府、工業及其他企業，從事火警、職業安全衛生、環境保護及其他危險預防之檢驗或檢查；產品製程、貨物銷售、品質標準及製造規格之安全法令執行等之工作人員均屬之。

相關資訊來源

台北市保全商業同業公會

<http://www.sca.org.tw/>

社團法人中華民國人力安全衛生協會

<https://sites.google.com/site/shma12401/>

中國勞工安全衛生管理學會

<http://www.cshm.org.tw/P1.asp>

中華民國安全衛生發展協會

<http://www.119.org.tw/>

中華民國勞動災害防止協會

<http://www.wdpa.org.tw/>

備註

¹ Cheers-保全人員反景氣循環的特殊行業。

² 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。

³ 內政部警政署，警政統計年報。

<https://www.npa.gov.tw/NPAGip/wSite/np?ctNode=12897&mp=1>

⁴ 內政部消防署，消防統計年報。

<https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&ids=335>