





前言

警察機關為執行各項勤、業務及辨別轄區戶口之良莠，並達到偵查與預防犯罪之目的，必要時須大量蒐集、運用民眾個人資料，加以分析、研判，建立了龐大基本資料庫。此外，投機分子、不肖徵信業者、犯罪集團亦處心積慮利用各種管道，如透過關說、行賄利誘或非法入侵電腦、資料庫等手段獲取民眾個人資料。是以，警察機關如何保護民眾個人資料免於遭受到有心人士竄改，抑或盜取而損及民眾權益，為當前不可忽視的重要課題。

案例摘要

 ○○縣警察局○○所警員陳○○友人 A、B 因有民事糾紛，A 遂請陳員代為查詢 B 的刑案資料，以提供雙方談判時參考。陳員明知刑案資料查詢必須依規定辦理，屬警察局應管制作業，用來查詢犯罪偵防或特定任務所需刑案資料，不得任意洩漏給其他人或單位。惟陳員仍將 B 的「刑案資料作業個別查詢報表」列印，並交付友人 A，觸犯洩漏國防以外秘密罪。陳員經臺北地方法院以洩漏國防以外應秘密之文書罪嫌，處有期徒刑肆個月。

 ○○地檢署偵辦○○鄉前鄉長林○○貪瀆案，經調查人員監聽該案相關人王○○時，發現某警察局○○分局○○所警員謝○○，涉嫌於 96 年 10 月間為友人吳○○所請託，以電腦查詢自小客車籍資料，並將該車籍資料及車主姓名提供予吳姓友人，涉有洩漏國防以外秘密之罪嫌，全案謝員坦承不諱，經高雄地方法院檢察署裁定予以緩起訴在案。

✚ 某警察局○○分局○○所警員陳○○接獲友人○○○之電話，以想跟朋友做生意為理由，請託陳員查詢一輛自小客車的車主資料。事後友人向車主謊稱發生車禍，請其出面處理，實為查明實際開車為何人，車輛實際使用人知悉後心生不滿，循線提出檢舉。全案雖經高雄地方法院檢察署偵查終結，認車籍資料並非陳員提供，予以不起訴處分，然陳員確有查詢該筆車籍資料，查詢時亦未於電腦資料查詢紀錄簿登記，縱未將資料提供他人，仍依違反相關作業規定，核定申誡二次處分。

✚ 問題分析

- ✚ 利用電腦查詢車籍、戶役政或其他個人刑案資料時，未依規定登記電腦資料查詢紀錄簿，或列印資料後，未於電腦資料查詢紀錄簿簽收。
- ✚ 單位主管未依規定每日、逐筆審核電腦查詢紀錄簿之查詢狀況，並逐筆核章。
- ✚ 各使用單位對查詢電腦資料（刑案查詢系統）之查詢紀錄未定期下載供單位主管審核。

✚ 策進作為

- ✚ 賡續加強公務機密維護宣導：民眾個人資料外洩的主因大部分皆屬人為因素，因此欲降低資料外洩的機率，最主要還是要從培養個人之保密觀念著手。警察機關應以現行法令規定、洩密違規（法）案例，以及可能導致洩密管道與因素，利用各種集會時機向員警宣教，務使每一位員警均能瞭解相關保密法令規定，與涉及洩密或違反保密規定者，須承擔之法律責任（行政責任、民事責任、刑事責任或國家賠償），以養成警察人員時時保密、處處保密之良好習慣。
- ✚ 強化單位主官考核監督責任：各單位主官（管）身負督導重任及業務成敗之責，對於該管業務及所屬員警狀況最能深入掌握，倘能落實業務督導及人員考核，自然能收防範於未然的效果。尤其，應針對作業

或生活違常、交往複雜、財務狀況不良、收支顯不相當、經濟狀況來源可疑或時遭檢舉反映操守風評不佳人員，則應加強平時輔導考核作為，並適採必要之防處作為，以防範洩密情事發生。

✚ 落實資訊安全稽核檢查作為：為使保密工作能更臻完善，除了事前的教育宣導預防工作要做好外，適時對所屬機關（單位）的保密工作執行情況，辦理督導考核亦是重要的一環，務期透過稽核、檢查過程中發掘優、缺點，對於執行良好者，從優獎勵，對於執行不利者，則依照相關規定懲處，以落實保密執行工作。

✚ 嚴格審核使用者代號及密碼：警察機關為偵查與預防犯罪需要，必須使用內政部警政署資訊系統蒐集民眾個人資料。而欲進入各該作業系統查詢民眾個人資料時，須先申請使用者代號、密碼，經過單位主官（管）及相關單位審核後，承辦人才可以各業務主管單位配賦的密碼登入系統查詢。因此，若單位主官（管）對員警於使用者代號、密碼申請時，能謹慎審核申請表所申請的項目是否與其職務有關並考慮申請者的品德操守，確保權限申請後均能使用於公務。











📌 本署叮嚀

公務員能否遵守保密義務，攸關國家安全利益之維護、政策推動之順遂與民眾權益保障，因此每一個公務機關內之成員，皆應將維護公務機密資訊視為最重要之工作。各警察機關為積極推動各項勤、業務，落實為民服務，擁有查詢民眾個人資料之諸多資訊作業系統權限，更應嚴守保密規定，不可輕忽公務機密維護之重要性。此外，受理民眾檢舉案件及偵辦刑案過程中，亦應注意相關檢舉人身分保護作為及「偵查不公開」原則，以免因過失或疏誤而侵害民眾權益，造成嚴重之不良後果。

是以，如何善用電腦資訊作業系統資料，以提升行政之效能，同時保護民眾個人資料不致外洩，實有賴每一位公部門服務人員共同努力，並持續透過宣導與教育加強保密觀念，使其養成專業的保密素養與習慣，防制違反保密規定或洩密情事發生，俾使公務機密維護作為

更臻完善。

本署謹提供以下措施作為參考：

-  加強資訊機密維護宣導及教育訓練。
-  落實辦理資訊機密稽核。
-  協助機關取得資安管理認證。
-  推動使用紀錄管理。
-  建立異常徵候指標。
-  強化主管考核監督責任。
-  辦理資安評估考核。
-  查調權限定期檢討。
-  落實職務定期輪調制度。
-  妥善資訊設備報廢管理

結語

政府為達成其施政目標，必須廣泛蒐集與運用各項個人資料，例如：稅務機關擁有納稅義務人的財產、所得、納稅資料；地政機關擁有不動產所有權及相關權利的歸屬資料；醫療機構擁有病患就診資料；榮民服務機構擁有榮民個人檔案資料；警察機關因執行公務，經戶役政查詢系統、車駕籍查詢系統等查詢民眾身分資料、全戶資料及車輛所有人資料等，上述資料攸關個人隱私及權益，如因保管或處理不當，除極易肇致觸法外，將引發民眾的恐慌與抱怨，並造成對政府機關的不信任。

電腦科技發展日新月異，網路資訊安全的風險不斷增加，惟為避免過度方便使用資訊，反造成民眾個資或公務機密洩密之可能，除落實定期稽核制度及不定期抽核工作外，應機先針對公務機密業務可能發生缺失，追蹤並研擬各項興利防弊措施或建言，以減少資訊系統遭非法使用或洩密等不法事件之發生，提升為民服務的效率，確保民眾個人資料安全，展現行政革新 e 化政府應有之作為，以造福民眾。



機關安全維護 錦囊 第 1 號

~「恐怖情人-9 號電梯復仇記」

緣起

100 年 9 月 21 日午後，某市政府 9 號電梯內，傳來淒厲中摻雜著痛苦萬分的哀嚎聲，劃破大樓內平靜的氣氛，一名女子血流滿面倉皇奔出電梯，至辦公處所向同事求救，沿著走廊至 9 號電梯留下觸目驚心的斑斑血痕。

受傷的女子是該機關內的員工，原本已經下班的她，因為被前男友跟蹤心生恐懼，因此又折回辦公室，但仍無法阻止悲劇發生，不無令人遺憾。

案情因果

在市政府擔任擴大就業方案短期工的李姓女子，因拒與小她 9 歲的前男友王君再復合，王君竟於 100 年 9 月 21 日下午 3 時左右，在李女上班之公務機關電梯及樓梯間附近埋伏，直至李女下班至地下 1 樓停車場騎著機車回家，王君乃一路尾隨，並語多恐嚇且面露猙獰神情，試圖尋求復合，李女當下非常慌張且害怕，於是又折回辦公場所停車場，也主觀的認為王君應不敢在公務機關對她不利，惟王君仍不死心，又跟著李女搭乘地下 1 樓電梯欲直上三樓，在電梯門關上後兩人談了幾句，疑因談判破裂，王君突然從牛仔褲右後方口袋掏出美工刀，朝李女臉部攻擊，李女奮力掙脫，卻躲不過一刀接一刀的攻擊，臉、頸上被狠劃 5 刀，留下深可見骨的傷口，王君行兇後隨即快步跑出電梯逃逸。

臉龐血流如注的李女在電梯抵達 2 樓時趕緊衝出去，再沿著安全梯跑上 3 樓辦公室，同事被她全身是血的模樣嚇了一大跳，除協助李女送醫急

救外，立即向市政府警衛隊求援，市府警衛人員緊急通知消防局及轄區分局偵查隊到場處理。

案發的 9 號電梯 2 樓出口、2 樓與 3 樓間樓梯，以及李女服務的辦公室，佈滿血跡，十分駭人。而王君竟能闖入洽公民眾出入頻繁的公務機關直接行兇。此案凸顯政府機關內部維安問題，有確實檢討之必要。

📌 問題分析

從本事件發生的原因分析，員工遭受危害或機關設施（備）易遭破壞之因素：

一、執行公務時發生之危害

1. 對於政府施政不滿引發之群眾陳情、請願、抗議事件。
2. 民眾不滿政府行政處分所引發危安事件。
3. 員工執行公務時發生意外事件。

二、機關行政廳舍規劃管理問題

（一）適當執行門禁管理

門禁管理是機關內部辦公廳舍安全維護之第一道關卡，但實際執行卻是十分不容易，主要原因是地方政府為一開放式服務機關，民眾、廠商若有洽辦公務之需求，得直接登門入室前往各科室辦理，確實造成各機關門禁安全管理上之困難。

（二）落實監視系統構築城市電子城牆

本案於案發後 5 小時內逮捕嫌犯，最主要係因監視器錄製之犯罪現場情況，但如在案件發生之前，能由監視器發現異常，機先阻止，則應可將傷害降至最低。

三、員工個人身心因素致危害機關安全

感覺統合失調、精神心理異常、工作挫折、情緒失控、感情糾紛、家庭失和、在外負債結仇…等，皆可能造成員工自身或機關安全危害的因子，導致發生機關安全維護事件。

四、確實執行安全教育

應讓員工熟悉求救管道及設施，並能確實掌握求救時點，是保護人身安全之第一道防線，也是最直接、最有效之方法。本案李女有多次機會可求救，但都因加害者是熟識之人，未能及時警覺，而一再錯失求救時間，以致最後仍釀成悲劇。

研擬改善

每天平均有 5~6 千人進出之市政中心傳出兇殺案，該市市長及各級主管相當震驚，除要求警方加強治安，並責成府內相關單位加強門禁安全管理，保障員工上班安全外，翌日即由秘書長召集全府各機關高層召開安全會議，檢討門禁管理及相關安全維護問題。

該府政風處並立即提出相關改善方針，函發各主管機關參考，並至各機關執行安全維護業務督檢，彙整各機關安全管理缺失，提出相關策進作為，落實執行安全維護工作如下：

- 一、嚴格要求員工依規定配戴識別證，並不定期進行抽查。
- 二、劃定訪客接待區域，並指定專人負責接待及管控事宜，避免訪客任意遊走辦公場所，衍生機關安全及公務機密維護問題。
- 三、機關內部劃分責任區，由指定負責單位加強巡視，午休及下班後，應重覆確認無洽公民眾逗留。
- 四、公務員因執行公務與民眾有所衝突或傳涉有情感、金錢糾紛之訪客，應責成所屬單位嚴加注意防範，俾免危害事件發生。
- 五、檢討監視系統有無設置盲點，並定期檢視維修，確保最佳功能。
- 六、定期召開機關安全維護會報，俾利檢討機關各項安全設施。
- 七、協調事務單位適時辦理各項突發性危安狀況演練，使員工能充分處置，以降低危害。
- 八、各機關發生重大危安事件時，務必及時通報，俾利提供協助處

理。

九、執行下班後及例假日電梯出入管制，以員工識別證進行驗證通行。

十、檢視機關緊急求救設備(如緊急求救鈴)是否齊備，效能完善與否。

本署叮嚀事項




全國各縣市政府部門屬於民眾洽公極為頻繁之處所，在便民與安全之間，門禁管理極具重要性，但如何管理確具難度，端賴各機關依據各別經驗，適時調整管理模式。

機關安全維護工作是具有層次變化的工作，而人員之生理、心理等情狀對安全的影響很大，也是難以控制與預測的部分。有時可能因為人為個別因素，而導致安全事件發生的機率與程度的變化，有時也可能因為人員的及時控制，而使安全事件不會發生或不再擴大。因此，精準控掌機關狀況是安全維護工作上之關鍵。

而機關安全狀況的掌握、反映與處理，是全體員工的責任，更為維護單位安全的重要環節。防範危安事件之發生，貴在「弭禍於未萌、防患於機先」，除應積極掌握狀況外，並應發揮及時反映與處理的功能，方能化險為夷，減輕損失，以確保機關整體的安全。

另外，建構機關安全文化，使一切政務運作、活動能夠秉於風險管理安全評估，型塑成為組織氣候，俾發揮潛移默化影響力，普值員工安全維護作為共識。

各政府機關因應業務、環境不同，宜採取因地制宜措施，謹提供以下參考作為：

-  成立緊急事件處理小組。
-  定期召開安全維護會報。
-  落實執行機關門禁管制措施。

- ✚ 針對機關屬性訂定機關安全維護相關要點。
- ✚ 嚴格要求人員進出必須配戴識別證。
- ✚ 審慎處理民眾陳情請願抗爭或偶突發事件。
- ✚ 機關平日加強與其他機關業務橫向聯繫。
- ✚ 強化安全維護硬體設施有效性。
- ✚ 落實辦理機關安全維護檢查。
- ✚ 加強人員溝通、協調、談判技巧。
- ✚ 落實機關人員安全危機意識與教育訓練。
- ✚ 公務機關停車空間之妥善管理。
- ✚ 建構重視安全的機關文化。
- ✚ 妥善運用保全及警衛人員執行巡邏及其他安全維護事項。

