

南台科技大學

資管導論

個案討論

監視員工是不道德還是好主意？

班級：資管二乙

組別：七

組員：王茗禾 4A390103、廖家瑋 4A390102

韓 鑫 4A390119、朱德玲 4A390008

朱鳳榜 4A390041、黃珮禎 4A390003

指導老師：汪美香

目錄

壹、前言	1
貳、內文	1
一、監視的定義	1
二、監視的目的	1
三、監視方式的轉變與種類.....	2
四、監視所帶來的利弊.....	4
參、個案介紹	5
個案一 UPS 監控員工帶來的效益.....	5
包裹追蹤系統的流程	5
UPS 導入包裹追蹤系統的流程.....	6
個案二 監看員工 MSN 104 人力銀行挨告	7
肆、問題與討論	8
管理者是否應該告知員工的行為是被監控的？若要告知可用什麼方法？若不告知管理者可進行秘密監控嗎？	8
管理者為何要監控員工？監控的動作是由誰來執行？員工有辦法停止被監控的行為嗎？	9
伍、結語與建議	10
陸、附錄	11
參考文獻	11

壹、前言

在這個 21 世紀的科技時代，大多數的企業都會監視員工以防企業的機密外洩、商譽受損、員工作私人事情而影響工作績效，使企業利潤減少等。

企業為了遏止這種現象，通常都會採用監視員工的方式，但是員工一定會有所反彈，認為監視侵犯到個人隱私。監視的定義到底是甚麼呢？企業監視員工是不道德還是好主義？本文會帶入一正一反兩個個案來深入了解探討這個議題。

報告角度以企業面貫穿全文，我們會先解釋監視的定義、目的、轉變與種類與他的利弊，之後會帶入第一個個案來詳細深入探討我們的議題及帶入第二個個案與第一個個案做對比，加以分析我們的議題，最後再提出我們的建議。希望本文可以讓大家都對企業監視員工的行為有更進一步的了解。

貳、內文

一、監視的定義

監視是指對行為、活動或其他變動中信息的一種持續性關注，通常是為了對人達成影響、管理、指導或保護的目的。監視可能帶來正面或負面的效果，並有時候是以秘密的方式進行。

二、監視的目的

監視員工使工作更有效率，降低不必要的人事支出，進而提升公司的利潤，並且防止公司內部資料外洩與員工監守自盜，對於違規員工進行降薪降職甚是解雇的處分，但是監視員工對員工來講並不一定是負面的，他也可以達到保障員工自身安全的目的，例如：遏止辦公室性騷擾與口角事件。

三、監視方式的轉變與種類

監視方式的轉變依據年代我們歸納為三個時期：人工監控、監視器 (Closed Circuit Television，簡稱 CCTV^[註 1]) 監控與網路監控，請參考圖一內容。



圖一：監視方式的轉變。

早期(1960 年代前)：在還沒有監視器的時候，大部分工廠都會找一個人或多個人來監視員工的工作狀況以提升員工的工作效率，這一種行為就是早期的人工監控。

中期(1960 年代到 2000 年代)：在 1960 年代左右開始，監視器漸漸普及，企業會安裝監視器來監視員工，取代人工監視。這種用監視器監視員工的方法引起部分員工反彈，讓員工在充滿壓力的環境下完成工作。

現代(2000 年代過後)：在 2000 年左右，網路監控與 GPS 開始普及，許多公司都會採用此種方式來瞭解員工工作的情況，據美國管理協會調查，有 66% 的企業會監控員工網路使用狀況、45% 觀察員工的鍵盤輸入情形、43% 會追蹤員工的電子郵件，現代企業網路監控員工比例越來越高。

[註 1]監視器(Closed Circuit Television，簡稱 CCTV)：監視器的應用從 1913 年就有記載：英國對被監禁的婦女參加政權論者進行秘密攝影開始，到 1961 年倫敦運輸火車站第一次公開安裝是頻監控系統，監視器的發展已經具有悠久的歷史。

全球定位系統(Global Positioning System, GPS)監控：是美國國防部研究發展出來的，它可以提供精準的定位地球絕大部分的面積。GPS 的應用涉及到軍事、商業、地理跟運輸這些層面，也是因為 GPS 有以下優點才能好好的發揮在各個層面：幾乎涵蓋全球、準確的三度空間定位能力、不受任何天氣影響、可移動定位、無使用人數限制跟無須額外付費。

在商業方面的應用大致分為兩種：行動電話與物流，以下將詳細介紹。

(一)行動電話：只要是會傳送簡訊的行動電話就是一個發信器，他再搭配 GPS 就能定時抓定位位子回報給管理者，最常應用這種技術的產業是運輸與維修服務業。

(二)物流：物流公司運送貨物會使用 GPS 進行定位與導航以確認其送達地點與路線，優比速公司在運送貨物時會使用 DIAD^[註 2]搭配 GPS，能夠精確的找出最快的路徑，讓貨物在最短的時間送到顧客手上，進而提高服務品質與效率。

[註 2]DIAD(Delivery Information Acquisition Device)是掌上型電腦的一種，簡單來說是一個手持訊息的收集器。DIAD 可以降低文書人員的輸入錯誤、節省時間跟紙張，UPS 使用 DIAD 每年可以省下 5900 萬張紙，DIAD 還能掃描條碼、顯示運送路徑跟自動記錄客戶的簽名與收件、寄件等資訊並且快速回報資訊給 UPS 的電腦網路中。

四、監視所帶來的利弊

過多的監視會帶來工作壓力和衝突，反之適當的監視可以提升組織績效，雇主必須適當的監視員工，讓員工保有一定彈性，以下將以企業面角度來看待監視所帶來的利弊。

我們認為適當的監視是應該讓員工在已知被監視的情況下工作，還知道企業會使用什麼方式來監視，並且不應該在任何地方、任何時間都監視，像是員工下班時間是屬於員工的私人時間，這時候企業仍然進行監視就有點踰矩，在這些條件都達成的情況下又排除其他例外因素應該能夠提高生產力，進而提升組織績效、初步防範公司內部資料外洩，還能保障員工的人身安全，防止一些暴力、恐嚇、性騷擾等不適當的行為。監視能夠帶來的效益是大家有目共睹的，在適當的監視下還是可能會失去員工的信任感及增加工作環境壓力。

企業如何適當的拿捏監視的範圍是每個企業都必須學習的課題。

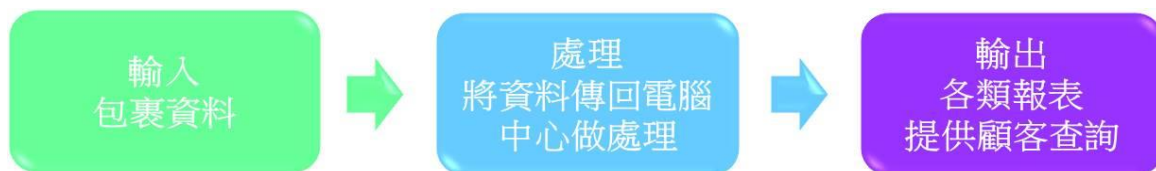
參、個案介紹

個案一 UPS 監控員工帶來的效益

在 2009 年的時候，UPS 貨運公司^[註 3]不僅導入了包裹追蹤系統還在他們的貨車上裝置 200 個感應器以記錄貨運的速度，不但找出司機是如何運用空檔、把握時間休息（偷懶？），並讓每天的貨運量大幅地提升，在四年之間，UPS 每天可以處理的貨運量提升了 114 萬個，並減少了 1000 位司機的人力。身為員工的我們當然排斥這種監控了，這種監控就像是金屬的教鞭一樣，驅策著人們，所以我們會感到害怕並更有效地工作。

包裹追蹤系統的流程

包裹追蹤系統的流程分為三個階段：輸入、處理與輸出請參考圖二。



圖二：包裹追蹤系統的流程。

輸入：包裹資訊、顧客簽名、收件時間、送達時間、顧客文件；費用資料、運送時程表、目前位置，這些都會被記載在可掃描式條碼標籤裡，輸入這些基本資料，可使我們進行下一步資料處理分析。

處理：我們先將資料傳回給主電腦進行分析、分類、儲存之處理，系統處理分類好資料後可顯示輸出資訊，提供給全球各地的人以客戶帳號、日期、司機(員工)及其他條件來查詢。

輸出：收件及送達時間、運送中途的位置、顧客收據及各種處理後所產生的報表，來提供資訊給管理者、司機(員工)、顧客。

[註 3]優比速公司 (United Parcel Service, Inc.，縮寫為 UPS)，是世界最大的快遞承運商和包裹運送公司。總部位於美國喬治亞州亞特蘭大，每天在全世界 200 多個國家遞送的包裹超過 1480 萬個。

UPS 導入包裹追蹤系統的流程

導入包裹追蹤系統分為三個時期：導入前、導入中跟導入後，請參考圖三。



圖三：UPS 導入包裹追蹤系統的流程

導入前：最開始 UPS 沒有導入包裹追蹤系統前，只憑兩個來自西雅圖的年輕小夥子騎著兩輛單車和一個電話來的送包裹與文件，兩個人不僅需要浪費大量時間來進行包裹分類，還需要花時間去尋找目的地，這樣不僅沒有效率無法降低成本，也浪費精力與資源。

導入中：為了使效率提高降低成本，UPS 開始導入包裹追蹤系統，一切皆源於一個黏貼在包裹上的可掃描式條碼標籤(bar-coded label)，這個條碼標籤記錄著關於寄送者，寄送目的地與包裹應抵達時間等詳細資訊，條碼標籤上的資訊會傳送到 UPS 的電腦中心，並且傳送到最接近該包裹最終寄送目的地的配送中心，中心的派送人員會使用一個軟體來為該次寄送建立出考量交通、氣候狀況、與每次停留位置最有效的寄送途徑。這套系統也可以提供資訊用來滿足管理者或工作人員的需求，UPS 的貨車司機必須接受包裹收發程序及使用這套包裹追蹤訓練，使工作更有效率。

導入後：UPS 使用包裹追蹤系統，使公司送貨卡車每年少跑了 2800 萬英里與少消耗了 300 萬加侖的燃油，透過此系統與感應器的結合 UPS 的管理者可以監控司機(員工)有無在運送中偷懶。此系統還可以增加效率、降低成本、算出路徑減少汙染、減少運送時間以及提高服務品質。

個案二 監看員工 MSN 104 人力銀行挨告

104 人力銀行在 2010 年曾發生一件勞資糾紛，一位遭解雇的賴小姐向法院控告 104 人力銀行非法監看員工 MSN 內容並涉嫌非法解僱勞工，根據賴小姐的說法 2009 年 11 月 5 日無預警被三名主管叫到辦公室，質問她是否有使用 MSN 傳送公司機密文憑給她的姪女，公司表示她違反規定，當天要她「走人」。賴小姐當場質問公司為何未經同意監看她的 MSN，主管回答從 2009 年 5 月發現她的 MSN 流量太大，很不正常，經公司內部核准才監看，是先有載明在勞動合約中。

104 人力銀行公關經理方光瑋昨天表示，該公司與員工簽署的勞動合約中，確實記載公司若認為有需要、經過直屬主管同意，可以監看員工電子郵件等通訊內容；賴姓前員工在進公司時有簽字同意，公司依規定處理，並未惡意監看。

肆、問題與討論

管理者是否應該告知員工的行為是被監控的？若要告知可用什麼方法？若不告知管理者可進行秘密監控嗎？

我們認為管理者應該告知員工的行為是被監控的。

管理者在徵招新進員工的同時，就需要予以口頭告知以及在新進員工合約上有所註明會監控員工的行為，不過員工自己也需要注意到合約上監控的相關條例，不然就會像我們提到的 104 人力銀行挨告個案，雖然監控相關條例 104 人力銀行有事先載明在勞動合約中，不過賴姓前員工只有簽字同意卻沒注意看合約上的監控條例以致對 104 人力銀行提告。所以我們認為管理者應該要口頭告知並在合約上有所註明監控的相關條例，且告知員工合約上有監控相關內容，如此一來就可以解決監控員工的行為被當作是侵犯個人隱私的疑慮。

我們認為不應該進行秘密監控，公開告知員工行為有被適當監控會提升他們的效率等，就像我們提到的 UPS 個案一樣。但是若在未告知的情況下進行秘密監控，多少都會造成員工反彈，出現侵犯個人隱私權的問題，所以事先公開告知員工會被適當監控除了可以讓員工先規範自身外，也可以讓員工選擇接受與否，以便減少日後相關的爭議與衝突。

管理者為何要監控員工？監控的動作是由誰來執行？員工有辦法停止被監控的行為嗎？

因為管理者監控員工可以避免員工偷懶，以增加工作效率，提升公司利潤。並且可以減少冗員及避免員工不適當的行為，最重要的是可以防止公司的內部機密資料外洩。就像我們提到的 104 人力銀行個案，因為管理者發現賴姓前員工的 MSN 流量太大，經公司內部核准後監看此員工的 MSN 才得以防止此員工可能將公司內部機密資料外洩。

監控的動作會交給監控軟體自動執行，軟體會自動掃描員工信件、電腦檔案等，並在有不正常的行為出現時提醒管理者，不正常的行為是由各個企業而定。以 UPS 個案為例，不正常的行為就像是員工運送貨物的時間太長等。以 104 人力銀行個案為例，不正常的行為就像是員工的 MSN 流量太大等。

一般來說員工簽屬的合約上有註明監控條例的話，員工就沒有辦法停止被監控的行為。但是企業要合理的監控。以 104 人力銀行個案為例，合理的監控是指該企業的合約有所記載，若企業認為有需要且需經過直屬主管的同意才可以進行監看員工電子郵件等通訊內容的動作。

伍、結語與建議

企業監視員工是不道德還是好主意這個議題，由我們這組層層探討而來統一認定對企業面來說是好主意。因為對企業來說監視員工的利大於弊，企業在合理的範圍內監視員工會使員工提升工作績效，而員工的效率提高企業的利潤也會隨之增加。換句話說，有利潤也就代表企業有賺錢，企業有賺錢也就達到他的最終目的了。

本文採用一正一反兩個個案來證實我們的論點，第一個正面的個案是 UPS 物流公司，他使用包裹追蹤系統及貨車上裝置感應器兩者作搭配來監視司機(員工)，據調查發現監控員工確實可以使員工工作績效提升及降低人力成本，進而使公司獲利，所以監控對企業面來說是好主意。第二個較為負面的個案是 104 人力銀行的主管抓到員工上班時間使用 MSN 介面傳送機密檔案，員工被當場解雇後憤而提告企業侵犯個人隱私。可是以此事件看來員工疑似有洩漏企業內部機密檔案之疑，且 104 人力銀行有給員工簽署的勞動合約中有記載：公司覺得有需要就可以監控員工的通訊內容等，所以一切皆在員工簽署合約時就有明確告知企業的監控行為，以企業面來看待此事監控員工是好主意，監控員工不僅可以防止企業內部機密文件外洩，也可以刪除冗員降低成本。

以上兩個個案以企業面來看皆可證實我們認為企業監控員工是好主意的觀點，那麼監控員工真的合理嗎？其實簡單來說，企業只要在合約上有所註明會監視員工的行為，且員工覺得合理並可接受即簽署合約的話那就是企業及員工雙方都認同的合理監視範圍，所以我們認為只要事先告知員工或雙方簽署合約的條列裡有詳細說明監視員工的行為，都不算侵犯個人隱私及違法，上述事情都有做到的話那這都是合理的。

最後，站在企業面來說企業監視員工當然是好主意。也希望大家看完我們的報告後能夠對企業監視員工有更進一步的理解。

陸、附錄

參考文獻

主要參考文獻：

維基百科

快關掉你的 FB！辦公室有人在監視你～淺談監控員工之效益

<http://www.hr-homerun.com/news/detail/56211->

[%E5%BF%AB%E9%97%9C%E6%8E%89%E4%BD%A0%E7%9A%84fb-](http://www.hr-homerun.com/news/detail/56211-%E5%BF%AB%E9%97%9C%E6%8E%89%E4%BD%A0%E7%9A%84fb-)

[%E8%BE%A6%E5%85%AC%E5%AE%A4%E6%9C%89%E4%BA%BA%E5%9C%A8%E7%9B%A3%E8%A6%96%E4%BD%A0-](http://www.hr-homerun.com/news/detail/56211-%E8%BE%A6%E5%85%AC%E5%AE%A4%E6%9C%89%E4%BA%BA%E5%9C%A8%E7%9B%A3%E8%A6%96%E4%BD%A0-)

[%E6%B7%BA%E8%AB%87%E7%9B%A3%E6%8E%A7%E5%93%A1%E5%B7%A5%E4%B9%8B%E6%95%88%E7%9B%8A](http://www.hr-homerun.com/news/detail/56211-%E6%B7%BA%E8%AB%87%E7%9B%A3%E6%8E%A7%E5%93%A1%E5%B7%A5%E4%B9%8B%E6%95%88%E7%9B%8A)

監視方式的轉變與種類：

www.knu.edu.tw/cnhuang/class/Security_Sys/Ch4.ppt

<https://tw.answers.yahoo.com/question/index?qid=20051215000014K14672>

<http://www.epochtimes.com/b5/7/2/5/n1613787.htm>

<https://tw.answers.yahoo.com/question/index?qid=20051215000014K14672>

<http://www.epochtimes.com/b5/7/2/5/n1613787.htm>

http://gimtech.com.tw/gimtech_introduce_05_5_6.html

個案一：http://team1010.blogspot.tw/2011/03/mis-ups-case_713.html

個案二：<http://blog.udn.com/copydesk/3733253>

註解：<http://blog.ups.com/tag/diad/>