

反暴力恐怖攻擊 常識彙編

指導單位：內政部

編撰單位：內政部警政署

時 間：101 年 10 月

各位親愛的朋友：

美國九一一事件後，全世界開始熱烈討論恐怖主義，近年來恐怖主義相關研究呈現出下列趨勢：恐怖組織之分工日益綿密、攻擊手段花招百出、行動低調快速、聯繫網絡散佈全球、預警機會稍縱即逝、國家防禦力有未逮。換言之，沒有任何地區或民眾可豁免於恐怖主義的威脅。

由於國際恐怖主義日益猖獗，且常藉著人際來往與電腦網際網路四處流竄，對於高度自由化之臺灣社會而言，絕對不可掉以輕心。所有民眾均應正視此一問題並予關注，更應慎重思考如何共同對抗恐怖主義。

為保護人民生命財產，我國政府刻正著手反恐怖行動(以下簡稱「反恐」)之準備工作，並已擬妥各項因應對策。至於民眾在反恐工作中，既是受保護對象，也是自救互救之主體。恐怖攻擊發生前，民眾可對反常徵候預警，協助政府弭禍於無形；恐怖攻擊發生後，民眾處在第一時間及現場，若有正確觀念及方法，不但能保護自己，更可救助摯愛的親友，使傷害程度降至最低。

恐怖主義之恫嚇固然如影隨形，但「有備無患」是最佳對抗利器。民眾反恐常識越完備，越有利於政府處理恐怖主義威脅。因此，本(內政)部基於本身職掌撰擬「反暴力恐怖攻擊常識彙編」，推薦您閱讀，必能有助您在生死關頭從容冷靜，做出利人利己之決定。

本文分為基本認識篇、預防應處篇及安全管理篇等3部分，以問答形式，羅列可能問題，儘量符合實際需要。誠懇希望您能從中汲取反恐常識，分享給親友。

另外，恐怖攻擊的形式不拘泥於傳統的刑事犯罪模式，以毒性化學物質、生物或放射性物質等大規模殺傷性武器攻擊的威脅陰影始終揮之不去，近年著名案例是1995年日本東京地鐵沙林毒氣攻擊事件及2001年美國炭疽病毒攻擊事件，建議大家善加運用政府相關部門(例如行政院衛生署、環境保護署、原子能委員會及資通安全辦公室等)提供之資訊，補強反恐常識。

最後，祝福大家平安健康。

內政部部長
警政署署長

李鴻源
王卓鈞

敬上

目錄

壹、 基本認識篇	1
一、 恐怖攻擊是什麼？	1
二、 如何識別可疑人物？	2
三、 如何識別可疑物品？	3
四、 如何識別可疑車輛？	3
五、 如何遠離恐怖主義？	3
六、 接獲恐嚇威脅電話或郵件如何處理？	5
七、 報警時應注意什麼？	6
八、 公共場所有哪些逃生設備？	6
九、 如何撤離危險現場？撤離後之作為？	6
貳、 預防應處篇	7
一、 槍擊	7
二、 綁架	8
三、 爆炸	12
參、 安全管理篇	17
一、 防止爆裂物原料流出	17
二、 零售商店反恐措施	18
三、 企業反恐措施	19
參考資料	28

壹、基本認識篇

一、恐怖攻擊是什麼？

「恐怖攻擊」係指個人或組織基於政治、宗教、種族、思想或其他特定之信念，意圖使公眾心生畏懼，而從事計畫性或組織性之重大犯罪行為。實施恐怖攻擊或參加、資助恐怖組織之人員稱為「恐怖分子」。恐怖分子在三人以上，有內部管理結構，以從事恐怖行動為宗旨則稱「恐怖組織」。

恐怖攻擊及一般暴力均屬犯罪行為，但二者仍有差異如下：

(一)動機及目的

1. 暴力犯罪：大多肇因於獲取財產利益、報仇、人格（精神）異常，著重遂行非法行為。
2. 恐怖攻擊：為實現政治、宗教、種族、思想或其他特定之理念，以非法手段向公眾散播恐怖意象。

(二)目標

1. 暴力犯罪：針對特定對象。
2. 恐怖攻擊：攻擊一般民眾生命或財產。

(三)手法

1. 暴力犯罪：一般犯罪手法。
2. 恐怖攻擊：手法較超乎常理。

(四)武器

1. 暴力犯罪：大多使用常規武器。
2. 恐怖攻擊：除常規武器外，不排除使用毒性化學物質、生物或放射性物質等，甚至以汽車、人身、航空器作為攻擊武器。

二、如何識別可疑人物？

- (一)刻意靠近重要人士，且堅持親交不明物品。
- (二)面露驚慌、言語支吾、偽裝鎮靜。
- (三)表現詭異、催促檢查或態度蠻橫、不願接受檢查。
- (四)偽稱熟人、無端獻殷勤。
- (五)打探警衛輪班時間或監視器拍攝角度、內容者。
- (六)身分不明，持用數張不同身分證件，攜行物品不符其身分及行動目的。
- (七)持有重要人士行程、藍圖、逃生疏散計畫、密碼等資料。
- (八)刻意喬裝，著裝明顯不符其身分或季節。
- (九)衣服異常突起或特別寬鬆。
- (十)無故逗留敏感地區，頻繁出入管制區域、廁所、公用電話亭，窺視犯罪現場、客機坪、警衛輪哨情形，對水電系統及政府機關記錄（繪圖、攝錄影、默記）。
- (十一)不斷造訪同一個重要地標並對它攝（錄）影。
- (十二)用步伐數來計算各個出入口、警衛崗哨、監視攝影器之間的距離。
- (十三)無故棄置攜帶物品潛逃。
- (十四)已過安全檢查時間，卻匆忙趕到檢查現場，以時間不及為由，欲強行入場。
- (十五)來自恐怖活動頻繁之地區。
- (十六)攀爬或剪斷電力、供水、政府機關或重要象徵建築物周遭圍籬。
- (十七)向供水設施或飲用水槽傾倒物質。
- (十八)將不明或未標記之車輛停放在電力、供水、政府機關或重要象徵建築物周遭。
- (十九)開啟或破壞人孔蓋、消防栓、建築或設備。

三、如何識別可疑物品？

- (一)接獲通報應注意檢查之物品。
- (二)重要目標附近無人認領或來歷不明之物品。
- (三)經過偽裝之物品。
- (四)攜帶不符職業、季節之物品，或實際用途與攜帶目的不相符之物品。
- (五)無端改變位置、形狀、大小之固有物品。
- (六)發出異常氣味、聲響之物品。

四、如何識別可疑車輛？

- (一)車籍不明或未標記，車牌前後不一，缺少進入管制區之車證，車證被偽（變）造或不符規定。
- (二)車體結合部位及邊角外沿的車漆顏色，與車身顏色不一致。
- (三)曾改變顏色。
- (四)車門鎖、行李廂、車窗等有被撬開痕跡，車燈破損。
- (五)車體外露怪異導線或細繩，或駕駛座旁有額外電池裝置。
- (六)行李極少，車輛卻異常沉重。
- (七)貼上大片反光貼紙或加裝窗簾，完全看不見內部。
- (八)違規停留、繞行於重要基礎設施附近或人潮聚集處。
- (九)躲避安檢，司機獨自在車內。

五、如何遠離恐怖主義？

- (一)拒絕接受恐怖組織吸收

恐怖組織的特徵：

1. 崇拜某位魅力領袖。
2. 中央集權組織。
3. 主張採取暴力手段，對抗「邪惡」勢力。
4. 團體生活、祕密結社。
5. 對社會展現強烈排他性。
6. 向成員施壓不得退出。

若參加之組織符合上述特徵，應保持冷靜，注意自身安危，逐漸疏遠，避免引起敵意，並立即報警。

(二) 避免點閱恐怖組織相關網站

恐怖組織網站主要內容如下：

1. 宣揚訴求

其訴求多屬偏激意識，表達恐怖分子的「委屈」，將恐怖攻擊活動合理化，以爭取同情與支持。

2. 招收成員

偽裝成宗教或心理諮商，引導個人進入加密保護的網路聊天室，給予「心靈慰藉」。

3. 籌募資金

以合法或非法手段，在網際網路籌募資金。例如：販賣物品（CD、DVD或書籍等）；利用慈善事業的名義，發送信件或張貼訊息，公佈捐款帳戶；偽造信用卡；引誘參加賭博。

4. 散布謠言

利用謠言製造恐慌，煽動仇恨，或揚言發動恐怖攻擊。

若發現上述內容，應避免再度點閱，並立即報警。

(三) 救助可能受恐怖主義思想引誘的親朋好友

1. 積極表達關心，瞭解對方獲得相關資訊的管道，受到引誘的原因，有無參與或資助相關組織或活動，是否接觸可疑人物等。
2. 建議對方與其他親朋好友經常保持聯繫，並鼓勵參與正常社交活動。

3. 對話時不可採取高壓逼迫方式，或直接予以指責，以免造成反效果。
4. 立即向治安單位檢舉恐怖組織（分子），並請求心理衛生、心理諮商機構給予協助。

六、接獲恐嚇威脅電話或郵件如何處理？

接獲來歷不明之電話或郵件威脅時，應立即報警，並依下列步驟處理：

（一）初步作為

1. 紙本郵件：將紙本郵件裝入較大的袋子。即使已拆封閱覽，請儘量不再碰觸郵件，便利警方採集指紋。
2. 電子郵件：將電子檔及列印之紙本交給警方，並保留原始電子檔。
3. 電話恐嚇：採取下列措施。
 - (1) 以「對話」代替「問答」，儘量獲取情報。
 - (2) 記錄時間、背景聲響、語言及口音。
 - (3) 保持鎮定，提示他人報警。
 - (4) 不可激怒或嘲弄來電者。
 - (5) 不可誇大其辭，製造恐慌。
 - (6) 若針對第三人威脅，請通知相關人員提高警覺。

（二）記下威脅內容

1. 對方之性別、年齡、種族、國籍、身分（恐怖分子、共犯、幫助犯、受害者或熱心民眾）及連絡方式。
2. 恐怖攻擊時間、地點。
3. 恐怖攻擊實施條件、動機、意圖及對象。
4. 犯罪工具（類型、外觀、數量）。
5. 恐怖分子位置。
6. 來電時間長度。

(三)所屬機關（單位）受威脅時，加強內部警衛措施。

(四)全力協助警方，切勿私下與恐怖分子交易、妥協。

七、報警時應注意什麼？

(一)保持鎮靜。

(二)確認目前是否危險。如有危險，迅速撤離或就地掩蔽。

(三)告知員警案發地點、時間、事件、結果、犯罪嫌疑人、犯案工具、逃逸方向、受害情形。

(四)現場如果有人受傷，逕向消防機關或醫院請求醫療支援。

八、公共場所有哪些逃生設備？

處在陌生環境中，應避免進入通道狹窄，逃生出口不足之處所，並注意疏散通道方位及下列物品：

(一)警鈴、電話、對講機。

(二)室內消防栓。

(三)滅火器。

(四)緊急照明燈。

(五)鏈條梯或緩降機。

(六)逃生梯。

(七)緊急逃生路線圖。

九、如何撤離危險現場？撤離後之作為？

(一)保持鎮靜，辨別方位。

(二)建築物內發生爆炸時，恐怖分子很可能也在出口安裝爆裂物或伏擊，傷害緊急逃生人群，故逃生時要沉著判斷逃生路線。

- (三)於火災或爆炸時不使用電梯逃生。使用樓梯時，隨手關防火門。
- (四)只攜帶必要物品，不貪戀財物。
- (五)不重返現場。
- (六)保護身體重要脆弱部位。
- (七)遠離玻璃，緊握固定物，靠邊行走。
- (八)勿盲目跟隨群眾，守秩序地遵從指標（示）。
- (九)如在行駛間之火車或高鐵列車內，勿強行開啟車門或跳下列車。
- (十)快速行走、勿奔跑，幫助老弱婦孺。
- (十一)擁擠時，一隻手緊握另一隻手手腕，雙肘撐開，平放於胸前，微微向前彎腰，形成呼吸空間。
- (十二)不要逆著人流行動，以免被人群推倒踩踏。
- (十三)被擠倒時，身體靠近牆角或其他支撐物，蜷縮成球狀，雙手緊扣置於頸後，保護身體的重要部位和器官。
- (十四)保持救難通道暢通。
- (十五)向親人報平安，並救助他人。
- (十六)勿散播謠言。
- (十七)勿進入受損之建築結構。
- (十八)清查所有認識的人是否下落不明。
- (十九)提供可疑人事物資料，如有影像等紀錄尤佳。
- (二十)勿佔用緊急報案或醫療電話查詢一般事項，避免延誤救援。

貳、預防應處篇

一、槍擊

- (一)就地掩蔽或隱蔽，迅速蹲臥

1. 掩蔽物最好位於自己與恐怖分子之間。
2. 選擇不易被穿透的掩蔽物。如牆體、立柱、大樹幹，汽車前面引擎及輪胎等。
3. 桌椅、門、櫥櫃、棉被、大型垃圾桶、草叢、花籃、櫃檯、運動場館座椅、車門、水底等雖無法擋住子彈，但能用來隱蔽，使恐怖分子無法立即發現，有助爭取逃生時間。
4. 選擇尺寸及形狀能夠完全擋住自己身體之掩蔽物。有些物體素材密度大，但體積過小，缺乏掩蔽功能，如路燈杆、小樹幹、消防栓等。
5. 不規則物體容易產生跳彈，掩蔽其後反而容易被跳彈波及，如假山、石頭等。

(二)及時報警

敘明位置、槍擊方向、是否有人受傷等。

(三)擇機撤離

情況明朗後，沿著槍擊相反方向，利用掩護快速撤離。

(四)注意伏擊

恐怖分子可能不只一人，甚至在逃離路線佈置陷阱。

(五)自救互救

確定安全後，檢查自己或他人是否受傷。

(六)事後協助

積極向警方提供現場資訊，協助偵辦。

二、綁架

(一)徵兆

1. 不斷有可疑電話打來。
2. 藉口檢查電話、水電、瓦斯等，確認住處人口成員及狀況。
3. 遭人跟蹤。

4. 不明人士徘徊住家或上班場所。

5. 接到恐嚇電話或信件。

(二)如何預防

1. 平常行動

(1)隨時注意日常環境變化，若發現陌生人徘徊且意圖不明時，立即報警處理。

(2)平時做好敦親睦鄰。

(3)勿任意公開宣揚本身作息或行程，不時改變生活模式、交通路徑、交通工具、活動時間。

(4)養成告訴他人自己現在位置之習慣。

(5)與家人約定緊急聯絡方式。

(6)上下交通工具時，確認周遭有無可疑人物或車輛。

(7)遭人跟蹤時，繞行至人多處所，或就近向員警機關報案。

(8)若無必要，避免夜間外出，夜間外出時應結伴行動，選擇熟悉且人潮眾多路徑。

(9)隨身攜帶哨子、防身噴劑或強光手電筒等合法防身物品。

(10)防止落單，避開偏僻路線。

(11)身著員警或軍人等公務員制服，卻言行可疑、目的不詳者，應查證其身分，勿輕率配合其要求。

(12)勿靠近可疑事故現場、車輛、人物；小心主動搭訕人士。

(13)勿食用已離開視線許久且開封之食品，或隨意接受陌生人之食物。

2. 居家安全

(1)出門前確實檢查家中門窗是否已全部上鎖。

(2)避免獨居。即使一人獨居，進家門時，若發覺情況有異，可佯裝屋內有人，大聲告知自己回來了。

(3)有人來訪時，勿立即開門，應透過對講機或門眼確認來訪者身分以及附近是否有可疑人物。即使開門應對，也不宜解下防盜鏈(扣)。

- (4)藉口推銷商品或修理電話、自來水、電力、瓦斯之陌生人，不應輕易允許其進入屋內。若未經預約，須謹慎確認來訪事由、公司名稱、電話號碼及身分證明文件。
- (5)車庫宜關閉，勿門戶洞開。
- (6)長期外出前，應避免報刊雜誌或牛羊奶堆積郵箱處，並請鄰居或親友代收重要郵件。
- (7)切忌將鑰匙藏放大門附近（例如門框上、花盆或鞋櫃等）。
- (8)僱用家庭幫傭或看護應經由合法管道，並與其約定居家安全應注意事項。
- (9)儘量保持私人住家電話隱密。
- (10)拒絕將本身住宅電話或個人資料告知錯誤來電者或不知名來電人士。
- (11)接到來電，不主動先報上姓名。如果對方詢問己方姓名，則反問對方身分。
- (12)不知名人士來電，以家人受傷或遭遇事故等理由，催促出門時，應抱持謹慎態度。
- (13)裝置戶外照明燈。
- (14)僱用保全人員、裝設保全（監錄）系統或飼養看門犬。
- (15)圍牆欄杆間隔不可寬至個人得鑽入之程度。
- (16)搬入新家時，應全面更換門鎖。

3. 行車安全

- (1)切忌將兒童留置車內。
- (2)乘車前，確認車輛四周、車內、車底等無異常；上車後，反鎖車門；下車前，注意四周狀況。
- (3)儘量利用有警衛的停車場，停放在光線明亮之處，且避免臨時停車。即使短時間停車或停等紅綠燈，也應鎖住所有車門、拉上車窗，不接受陌生人搭訕。
- (4)停車時車頭朝外，以備因應緊急狀況時快速脫離。

- (5)評估交通沿線容易被綁架的場所，並避開這些路段。
- (6)事先調查目的地之交通路線，避免單行道或人潮較少的路段，並儘可能靠路中央行駛。
- (7)注意前後來車是否有刻意加減速，避免遭故意撞擊；如發現有車跟蹤或前後包夾時，記下其特徵，立即開往最近之治安單位。
- (8)疑似遇假車禍，務必車門上鎖並報警處理。
- (9)開車至偏僻地區拋錨時，勿任意攔車求援，宜先留在車內，使用手機報案，或俟公務車經過時求援。
- (10)僱用專業駕駛開車的情況下，應施予防禦駕駛及保鑣訓練。搭車時若未能確認駕駛已在車內，切勿上車；等候駕駛由車外開啟車門進入後，方可跟著上車。

(三)如何快速判斷綁架案

遇下列情形時，報警處理：

- 1. 他人被偷窺、監視或跟蹤時。
- 2. 路人相互拉扯、推拉上車時。
- 3. 聽聞他人緊急呼救。
- 4. 見他人受非法暴力控制，喪失行動、言語自由時。

(四)被綁架時之因應作為

絕大多數情況下，恐怖分子未達目的前，人質生命暫時無虞，因此必須採取下列行動求生：

- 1. 融入人質團體，低調克制外在行為舉止。
- 2. 不擔任人質領導者。
- 3. 不發表挑釁、敵視、宗教、種族、政治問題言論。
- 4. 佯裝不懂恐怖分子交談所使用的方言、外文、手語或暗號。
- 5. 保持冷靜，服從命令，避免建議恐怖分子如何採取行動。
- 6. 不對視，不主動與歹徒對話或求饒，動作時務必緩慢。
- 7. 伺機提醒恐怖分子：「人質是活生生的人」。

8. 專注在求生方法及機會，謹慎評估脫逃方案；如果決定自行逃跑，必須確信絕對成功。
9. 儘可能保留和隱藏自己的通訊工具，及時把手機改為靜音，適時用簡訊等方式向警方（110）求救，簡訊主要內容：自己所在位置，人質人數，恐怖分子人數等。
10. 儘量保持日常生活作息，例如吃飯、上廁所、休息等。
11. 必要時主動提出醫療請求。
12. 如果條件允許，與其他入質互動。
13. 勿與恐怖分子交換衣服，避免警方誤殺。
14. 信任政府救援能力。
15. 注意觀察恐怖分子容貌、口音、交通工具及周遭環境等特徵(例如特殊聲音、氣味)，反覆回憶事件經過之連貫性及細節，俾於事後提供證言。
16. 警方發起突擊時之作為：
 - (1)儘可能蹲趴或掩蔽。
 - (2)勿進行激烈動作，避免使警方誤判為恐怖分子而誤殺。
 - (3)等待警方指示，勿試圖幫助突擊警力。
 - (4)在警方掩護下脫離現場。

三、爆炸

(一)如何辨別恐怖分子儲存爆裂物之倉庫

恐怖分子著手犯行前，為了隱藏爆裂物、犯罪工具及避免引起騷動，常會租用某地（農舍、民房或工業廠房）作為儲存用之倉庫，且出現下列異狀：

1. 堅持以「現金」預付數星期或數月份之租金。
2. 特別注重個人隱私權。
3. 偏好深夜或異常時段前往倉庫。

4. 常有可疑郵件寄送到倉庫，尤其是來自化學工廠之寄件者。
5. 若房東、保全、治安單位人員接近倉庫時，顯得高度緊張或態度曖昧。
6. 排放異常煙霧、液體、殘渣或氣味。
7. 垃圾桶出現廢棄之化學容器。
8. 堆放大量手機、計時器或類似之電子儀器。
9. 堆放異常大量之汽油、肥料或化學物品。
10. 房客出現燒（燙）傷或接觸化學物品之特徵。

(二)如何察覺恐怖分子秘密製作爆裂物

恐怖分子隱身民宅製作爆裂物的特徵如下：

1. 手掌、手臂或臉部有燒（燙）傷，衣服有汙漬。
2. 混濁煙霧或惡臭刺鼻味道飄散。
3. 傳出強力化學物品味道。
4. 裝置大型工業用扇或過多抽風機。
5. 四周植物大量死亡。
6. 出現專供儲存爆裂物之金屬或塑膠容器。
7. 存放基礎化工器材，例如攪拌器或瓦斯爐。
8. 路面、土壤或建築出現變色或汙漬。
9. 冰箱或冷藏庫存放易揮發之化學物品或其合成物。
10. 蒐集過氧化物處理步驟之相關資訊。
11. 購買、囤積肥料或藥物等爆裂物原料。

(三)爆裂物可能放置空間

1. 人潮聚集地。
2. 重大活動場合。
3. 易隱匿且出入分子複雜處所。
4. 重大象徵性建物或其附近。

5. 常見日用品內。
6. 各種交通工具。
7. 容易接近並實行爆炸之處所，例如停車場、地下室、電梯、走道、防火梯、電話間、會客室、廁所、文康室、儲藏室、櫃檯等。

(四)如何發現爆裂物

隨著科技的進步，爆裂物的製作越見精巧，運用方式也漸趨成熟，未受過專業訓練的一般人很難精準辨識爆裂物，但有些初步作法可供參考：

1. 在特定範圍或室內，按順序檢查，不可遺漏：由外而內、由左（右）而右（左）、由下而上，動作迅速確實。

2. 可疑徵候

- (1)經翻動之泥土。
- (2)爆裂物容器或包裝紙。
- (3)可疑指紋或足跡附近。
- (4)經砍斷彎曲凋零之草木附近。
- (5)鋸屑、磚屑或金屬銼屑附近。
- (6)牆上有新砌磚、油漆或水泥之痕跡。
- (7)不明記號或樹葉堆等人為標記。
- (8)明顯移位或誘人之物體。
- (9)爆炸裝置之零組件。
- (10)恐嚇性文件。
- (11)意外收到之郵件（包）。
- (12)陌生人託管之包裹或行李。

3. 不接觸，憑感官初步判別

- (1)看：由外而內、由近至遠、由上到下觀察外表有無不正常汙漬、凹凸，尺寸是否正常，判斷可疑物品或可疑部位是否藏有爆炸裝置。

(2)聽：在安靜環境下，聆聽有無異常聲響。

(3)聞：有無杏仁味、花生味、硫磺味、氨水味或刺鼻氣味。

(五)郵包爆裂物之特徵

郵包爆裂物開封時，可能立即爆炸，所以應提高警覺，注意下列特徵：

1. 郵資遠超過所需。
2. 使用過多捆繩或包裝紙。
3. 形狀、尺寸怪異或質地異常堅硬。
4. 可疑孔洞。
5. 重量異常不均。
6. 包裝材料變色、有油汙。
7. 氣味異常、聞起來有杏仁味、花生味、硫磺味、氨水味或刺鼻氣味。
8. 有金屬碰撞聲。
9. 郵件有電線、天線或鋁箔外露。
10. 筆跡陌生。
11. 只有收件人或「私人」、「機密」、「內詳」或「收件人親啟」等限制性字眼。
12. 沒有寄（回）信地址。

(六)如何處理可疑爆裂物

1. 不要觸動、搖動、拉扯、移動、打開、傾斜、切割、穿刺、浸水、火烤。
2. 不可剪斷任何導線或電線。
3. 不要在附近使用手機、無線電等發出電波之器具。
4. 不可在附近吸菸、點火或將可疑爆裂物放置在高溫處所。
5. 不可帶至人潮密集處。
6. 若正拿在手上，改放在室內角落且遠離窗戶處。

7. 立即請就近人員報警，或透過警報器向警方報警，但避免使用無線遙控電波。
8. 打開所有門窗，減輕碎裂玻璃之危害，降低爆炸威力。
9. 保持鎮靜，聽從指揮，按規定路線迅速、有秩序地撤離現場。
10. 警告周圍人員。
11. 協助警方調查，注意是否有可疑人物在現場出沒。
12. 記下發現可疑爆裂物之時間、大小、位置、外觀、是否被移動過等，儘量提供現場影像紀錄。
13. 禁止圍觀。
14. 切斷危險區之電源及瓦斯供應，搬走易燃物品。
15. 利用附近可資吸收震波的物品，如：輪胎、沙袋、棉被、毯子、枕頭等緩衝材質，圍住爆裂物。

(七)爆炸時，如何自我保護

1. 在爆炸現場時

- (1) 看到火光或聽到巨大聲響，就近掩蔽或立即臥倒，護住身體重要部位或器官。
- (2) 身體著火時，脫掉衣服或就地打滾。
- (3) 勿在爆炸處點火照明或使用手機，防止再次引爆爆裂物。
- (4) 若能移動，請慎選逃生路線，儘速離開；若受困，請依火災及震災逃生要領求生。
- (5) 注意爆炸後之危險（現場凌亂及二次爆炸）。
- (6) 如嚴重受創，避免不必要之移動，平靜等待救援。

2. 不在爆炸現場時

- (1) 立即遠離爆炸現場，除非緊急情況，否則勿使用報案電話諮詢一般事項，避免妨害他人求援。
- (2) 隨時收取政府發布之相關最新消息，不要道聽塗說。

- (3)若確認安全，且受過專業救護訓練，請迅速協助救治傷患。未受過專業訓練者，請遠離危險並通知救災、醫療人員前往救護。

參、安全管理篇

一、防止爆裂物原料流出

「1995 年 4 月 19 日美國奧克拉荷馬市爆炸案」及「2011 年 7 月 22 日挪威爆炸、槍擊案」等恐怖攻擊之共通點之一，就是使用化學肥料製作爆裂物，殺害無辜民眾。為遏止這類慘案重演，企業及商家均有社會責任，應共同協助防制爆裂物原料之擴散。

企業及商家可採取下列方式防止爆裂物原料流入恐怖分子手中：

- (一)可製作爆裂物之肥料及物（藥）品應存放在可上鎖之處，不可棄置屋外。
- (二)翔實記錄上開物品之交易狀況，俾利後續追蹤其流向。
- (三)注意下列可疑人物，提問觀察對方的反應。若覺得怪異，記下身體特徵、聯絡方式及車牌號碼，立即報警處理：
 - 1. 完全使用現金、大量購買。
 - 2. 非農忙時期，卻大量購買肥料。
 - 3. 第一次購買，就大量訂購。
 - 4. 雖稱個人（園藝、小農地）使用，購買量異常。
 - 5. 同一人購買多種類，或連續多次購買。
 - 6. 請店家將肥料寄送到不可能使用的地點（公寓或大廈）。
 - 7. 居無定所之短期居留外國人。
 - 8. 從很遠的地方郵購或電話訂購。
 - 9. 其他不明用途。
- (四)可製造爆炸物之肥料、物品及藥品若遺失、遭竊，請報警處理。

二、零售商店反恐措施

國內曾發生歹徒在便利商店之食品中，隨機混入毒藥，向食品公司恐嚇勒贖，危害公眾安全之犯罪。鑑於恐怖分子也可能藉此方式犯案或趁機置放爆裂物，應採取下列預防措施：

(一)指定專人負責商店警備安全（以下簡稱「安全專員」），定期檢討商店安全制度及執行成效。其主要任務如下：

1. 規劃並執行安全訓練。
2. 定期檢查安全設備，例如警鈴、警告標誌、保全（監錄）系統、門窗鎖頭等。
3. 擬定人為突發攻擊事件之對策。
4. 擔任對治安單位之聯絡窗口。

(二)教育員工

1. 熟悉保全設備操作。
2. 時常檢視商品陳列狀況，提早發現異常徵候。
3. 不時巡視店鋪內外，注意有無可疑人物。
4. 正視來訪顧客面容，積極主動應對。
5. 如發現可疑人事物，立即報警，並通知直屬主管及安全專員。
6. 如人力充足，分配店員各自服務區塊。

(三)檢查安全設備

1. 出入口或通道勿擺放雜物或廣告物遮擋視線。
2. 整理店內擺設，並利用鏡子及攝影機（注重解析度、鮮明度、檔案保存時間等）消除死角，使櫃檯視野擴及全店。
3. 攝影機視角應調整到足以拍攝出入口及櫃檯結帳顧客之正面。
4. 張貼警告標誌。
5. 出入口安裝訪客感應鈴。

6. 僱用保全人員，檢討人員配置與巡邏規劃。
7. 辦公室或倉庫等不對外開放處所應上鎖。
8. 店鋪內外各處照明充足。

(四) 注意可疑舉動

1. 迅即通知保全及安全專員，數人共同處理。
2. 觀察其行動，加強巡視。
3. 記錄下列要點：
 - (1) 進入商店時間。
 - (2) 外表特徵。
 - (3) 性別、推測年齡。
 - (4) 說話聲音語調、腔調、言談內容。
 - (5) 是否有酒味或其他異味。
 - (6) 使用之交通工具車種、廠牌、車號、顏色。
4. 視狀況報警處理。

三、企業反恐措施

企業營運環節眾多，任何細節出錯或遭惡意破壞，都可能危及本身生存，甚至威脅到社會安全。為了儘可能減少風險，善盡社會責任，建議企業採取適當措施，共同防範恐怖行動。

以下所列之預防性措施均屬建議，但必須深入企業基層，貫徹執行，因此最好由員工及經營者共同約定、審視、承諾遵守。其次，這些措施並非最低安全標準，且未包括所有可選擇之手段。再者，即便無法完全應用，仍應視需要評估現況，設計出最佳反恐實務作為。

以下 6 項子題供檢討改善，以達成「阻止、偵測、延遲」之階段性目標：安全管理制度、外部防禦安全、內部設施安全、員工安全、訪客安全、可疑人物侵入時。

(一) 安全管理制度

目標：評估安全弱點，訂定安全作業流程。

1. 準備

- (1)設立安全專員職位，分派安全事務工作，建立專家網絡。
- (2)評估安全系統及營運弱點，並對結果保密。
- (3)制訂各類恐怖攻擊事件處理流程（調查、鑑定、損害控管、危機公關）。
- (4)規劃緊急撤離計畫，並確保該計畫不會衍生更嚴重災害。
- (5)用告示牌掛在公開可見場所，清楚指示 2 條以上逃生路徑。
- (6)逃生路徑不可堆放雜物阻礙通行。
- (7)妥善保管重要敏感設施平面圖及作業流程圖，不可任意外流給非授權人員。
- (8)與當地治安、民防、消防、醫療單位密切聯繫。
- (9)建立緊急通報系統。
- (10)選定危機處理時之發言人，安定社會大眾，並澄清謠言。
- (11)遇到恐嚇案件，必須全力配合警方，不可私下與恐怖分子交易。

2. 頒訂安全守則

較周全的安全守則包含下列各項：

- (1)門禁管控：規範員工及訪客出入程式，對擅闖之可疑人物應變方法。
- (2)貨物查核：查收貨物運送流程，確認貨物未遭變更、夾帶，並記錄貨物之確切流向。
- (3)保全設施：所有員工熟知保全設施（例如門鎖、照明、通訊、倉庫等）之運作，並課以維護責任。
- (4)員工考核：核實員工資料，考察其言行是否危害辦公處所安全。
- (5)反恐教育：將反恐及消防組訓演練納為常態化課程。

3. 監控脆弱點

- (1)加強注意新進員工、臨時工、志工及敏感職務，例如管線與機器維修、清潔、資源回收、資訊、電信、影印機維修、碎紙機維修等人員。
- (2)將門禁、自動化生產線、水電、瓦斯、資訊系統等要點列為日常檢查重點。特別是不易察覺洩密或毀損之資訊系統，應不吝投資提高其安全性。
- (3)食(藥)品廠商應檢查所生產之食品是否易遭汙染或包裝易遭偽(變)造，消費者卻不易立即察覺。
- (4)重視顧客對產品之抱怨，提早發覺問題。

4. 定期評估

- (1)關注政府公告及新聞訊息，從真實案例汲取教訓。
- (2)檢討反恐整備項目是否落實，並透過演習，驗證相關規章之有效性，結論應予保密。
- (3)關鍵職務人員（保全、倉管、船務、貨物裝卸、物料管理等）及其主管須進行實際演習，測試問題。
- (4)請專家或熟知內部狀況之員工檢查敏感原物料與資訊存放位置（包含資訊系統）是否安全無虞，結論應予保密。
- (5)查核貨運業者是否確依貨運計畫執行，各環節有無疏漏。

(二)外部防禦安全

目標：防止非授權人員闖入工廠或辦公室，或攜帶未核可物品進入。

1. 實體安全

- (1)少用玻璃帷幕，避免爆裂物爆炸時損傷加重。
- (2)透過規劃設計，使鄰近建築物內活動之人群清楚看見工廠公共區域，提供非正式監看。
- (3)減少建築物表面之凹入部位或無法立即看到之高臺。
- (4)設置堅固門窗（大門不可有縫隙，且至少應以金屬皮覆蓋）、圍牆、路障、警告（禁止）標誌。
- (5)門口設在人潮往來之處，使可疑人物不敢輕舉妄動。

- (6)建築物四周保持整齊乾淨，避免被藏匿可疑物品或進行可疑活動。
- (7)在出入要點設置保全（監錄）系統，全天候運作。
- (8)警衛必須能監視所有進出通道，不受樹木、建築物、設施阻礙視線。
- (9)利用減速條（墊）、彎道、交通桿等減速裝置，降低進入廠區或辦公區之車速。
- (10)通風口及門窗均應加鎖或密封標記，避免不必要拆卸。
- (11)出入口、緊急通道、裝卸貨區、貨物倉儲區、貨櫃容器存放區、圍牆和停車場裝設強力照明燈，避免陰暗處。
- (12)實施巡邏勤務，定期檢測辦公處所外圍是否有破損、吊掛不明物體或可疑人物逗留。
- (13)檢查辦公處所邊界、訪客廁所、訪客餐廳、販賣部、會客樓層、屋頂、逃生通道、訪客（貨運）停車場、郵件收發室等公開區域是否有通往工廠或辦公室之安全性漏洞。這些區域的通風管線最好與其他區域分隔，獨立運作。
- (14)停車場應遠離水、電、瓦斯管線、消防設備、倉庫、重要敏感設施、人群。設置停車場邊界圍籬，限定出入區域。
- (15)貨運停車場與訪客或員工停車場之間，應採實體隔離。
- (16)指定專人保管、發送、回收、清點、追蹤門窗及櫥櫃鑰匙。
- (17)未使用之出入口及工廠外之倉庫也須比照上開要點，強化安全措施。

2. 貨運出入

- (1)任何貨運都必須事先通知，制訂送貨時間表。
- (2)確認空置之貨櫃未被偷偷放置不明物體。裝載液態物品前，檢查油罐車上未預先裝載液體或固體。
- (3)進行貨運安檢前，禁止進入辦公處所；檢查時，獲得授權人士必須在場並親自認證。
- (4)採購前，確認寄送業者及貨運業者持有合格文件或許可。並已施行適當之安全措施，確保貨物安全無虞。

- (5)貨運容器必須堅固，且具密封之保全措施，並要求貨運業者有能力查核貨物所在位置。
- (6)確認貨物包裝無破損、未遭替換、夾帶或出現異常汙漬、氣味，且經批准始令其進入。注意相關檔有無偽（變）造嫌疑，例如標示「機密」卻無任何加密或防偽作為。
- (7)注意曾遭更改之貨運清單或檔，尤其是臨時變更者。
- (8)不接受來源不明、未經安排之貨物或送貨員，調查延誤或遺失之貨物流向。
- (9)檢查車輛本身及駕駛言行及身分是否可疑。
- (10)監督卸貨情形，特別是上班時間以外之時段。
- (11)縮短貨物裝卸時，貨車及倉庫開啟之時間。
- (12)貨物進入倉庫後，要上鎖、密封、監控。

3. 郵件安全

- (1)處理郵件之員工須具備處理郵包爆裂物之常識，並保持高度警覺。
- (2)處理郵件之處所應遠離重要敏感設施。

(三)內部設施安全

目標：防止生產線或重要敏感設施遭破壞。

- 1.鼓勵員工提供恐怖攻擊恐嚇、可疑郵件、異常人事物。
- 2.禁制區域明確公告周知，並建立警告（禁止）標示。
- 3.通往禁制區域的通道應儘量減少，且要在警衛崗哨、巡邏哨、辦公室視線可及之處。
- 4.指定專人負責管制區安全。
- 5.禁制區域實施嚴格門禁，並裝置監控設備。
- 6.公用垃圾桶應置於公開、警衛視線可及之處，並採透明設計。
- 7.化學危險物品應清楚標示，存放於獨立專區，配備消防設施。
- 8.不囤積過多或非必要之化學危險物品。
- 9.強化建築結構，避免崩塌或玻璃碎片殺傷。

10. 定期舉辦反恐演練，並向治安、消防及醫療單位諮詢、聯繫。
11. 記錄重要生產線事件；定期檢查儲存之原物料及追蹤流向。
12. 儘量減少可臨時藏匿物品之縫隙、天花板或隱蔽處。
13. 照明充足，並提供緊急照明設備。
14. 原物料或設備應派人看管。
15. 無人看管之原物料或設備使用前，務必檢查是否有異常。
 - (1)現場物品是否位置、形狀、大小、數量變更。
 - (2)螺絲是否有遭拆卸。
 - (3)隔板是否有被撬開。
 - (4)密封條是否有重新黏貼之痕跡。
 - (5)管線是否有被撥弄過之跡象。
 - (6)通風口是否有被汙損或異常刮痕。
 - (7)輸送帶是否被破壞。
 - (8)機器是否未經允許而啟動過。
 - (9)出現不明氣味或聲響。
16. 物品進出管制區，遵守「先進先出、後進後出」原則，避免趁機調包。
17. 管制包裝材料與標籤，銷毀過期或棄置之包裝材料與標籤。
18. 謹慎處理化學或生物性垃圾，避免被竊或遺失。
19. 建立自有備用水電，優先供給停止運轉後損害重大之倉儲或生產線。
20. 利用儀器，24 小時自動監控有害化學物品是否有不正常的曝露或散逸。
21. 授權相關員工基於重大危安疑慮，得停止某項作業程式。
22. 嚴密保管辦公處所平面圖、作業流程圖、貨運計畫等機密資訊。

23. 以防毒防駭軟體，設定使用權限，加密檔案，確保資訊系統不會被侵入、竊取或竄改資料。
24. 記錄公務電腦系統操作過程，並隨時備份關鍵資料。
25. 檢查電腦使用權限審核過程是否有安全性漏洞。
26. 建立代理及保管資訊系統帳號密碼之制度。帳號密碼之交付應全程記錄，並通知政風或稽核單位。

(四)員工安全

1. 招募重要機密職務時，應透過信任人士推薦，並進行背景審查及資料查核。
2. 員工陞遷、調任、離職事項，應簽會內部安全單位。
3. 明定員工得出入哪些場所，其上班時間為何，並掌握辦公處所內人員數量及身分。
4. 確保輪班班表為最新內容。
5. 身分識別
 - (1)規定工作服樣式，或不同顏色之有照片通行證件、員工編號等防偽標記。
 - (2)員工下班時，應收回工作服或證件。
6. 出入限制
 - (1)重要敏感處所設定門禁，例如門鎖（密碼鎖、卡片鎖、生物特徵鎖）及警衛。
 - (2)定期評估門禁作為、出入權限與實際需要。
 - (3)禁止員工非因公（工）進入工作處所。
 - (4)員工離職時，立刻取消其進入、使用辦公處所之權限（改變密碼、重配或收回鑰匙）。
7. 個人物品
 - (1)禁止攜帶危險物和違禁物。
 - (2)得攜入辦公處所之物品視需要貼上個人標籤，以資鑑別。

- (3)禁止個人物品攜入重要敏感設施。如個人物品確有必要帶入管制區，提供置物箱統一置放。

8. 教育

- (1)說明採取安全措施之重要性、必要性、緊急性，提高員工安全意識。
- (2)定期培訓員工如何防範、識別、檢舉及因應恐怖主義，熟知應變程式、逃生通道及保全消防設施等，可隨時最快通知負責反恐之安全專員，發出警報。
- (3)將安全作為列入績效指標和獎懲制度，鼓勵員工積極討論及參與安全計畫。

9. 觀察員工下列異常行為

- (1)發表偏激言論或執著某項陰謀論，試圖影響他人。
- (2)打聽反恐應變計畫，高度關心公司反恐政策。
- (3)拉攏警衛人員、資訊人員或重要敏感設施之員工，或者探聽其職務內容。
- (4)竊取原物料或成品。
- (5)調換貨物。
- (6)未按規定包裝貨物。
- (7)將違禁品或危險物混入貨物內。
- (8)無故徘徊重要敏感設施，且試圖記錄相關事物。
- (9)破壞生產設備或時常接近無權限之管制區。
- (10)無故缺班、延遲下班或提早上班。
- (11)未經允許攜帶具照相功能之儀器、通訊設備或違禁品，進入重要敏感處所。
- (12)攜離或傳送辦公處所資料到外部。
- (13)意圖未經安檢、換證，擅自帶領或允許訪客進入。
- (14)私下販賣或出借工作服、證件。

(15)未循程式或利用法規漏洞，藉故要求同仁交出保管之資訊帳號密碼。

(五)訪客安全

1. 依訪客身分及來訪事由，制訂會客流程及出入區域權限。
2. 訪客必須有充足且正當的理由，才能辦理會客。儘量要求訪客事先知會來訪事宜。
3. 檢查訪客身分證明文件，登記其身分，換發辦公處所臨時通行證，派遣專人引導；訪客離開時收回。
4. 訪客只能進入允許之區域，會見指定人員，從事核准事項。
5. 訪客車輛停泊在辦公處所時，應登記後換發車輛臨時通行證；安排陪同之駕駛到會客室等候會客結束。
6. 訪客書面及影像紀錄應長期保存，以便日後稽考。
7. 禁止訪客進入更衣室或重要敏感設施。

(六)可疑人物侵入時

1. 提高警覺

保持 2 公尺以上之安全距離。

2. 鎮定出聲詢問其侵入動機

(1)是否具備正當事由。

(2)若為訪客，是否正確回答預定會面之員工姓名及所屬單位。

3. 確認以下事項

(1)是否已在管制區內。

(2)是否持有兇器或可疑物品。

(3)是否意圖著手破壞或偷竊等不法作為。

(4)是否舉止反常或有暴力傾向。

4. 驅趕不法侵入

(1)通知保全人員到場；處理人員必須比可疑人物多，絕不可單獨處理。

(2)始終保持 2 公尺以上安全距離，客氣、堅定地請求其離去。

(3)如果可疑人物未造成損害，且聽從勸告立即離去，務必確保其完全離開。

5. 若對方不肯離去

(1)未持兇器時

①儘量引導到另一無人房間（僅一處出入口，門板堅固）等候，持續勸導其離去。

②由可疑人物先進入房間，處理人員始終位於門口附近，保持機動性；千萬不可關門。

(2)遇持續抗拒離去、出現暴力傾向或已造成損害之情形，應立即報警。

(3)依照各類恐怖攻擊事件處理流程，視狀況進行緊急避難。

6. 緊急避難

(1)參考「壹、七、報警時應注意什麼？」報警。

(2)派員引導警車及消防車、救護車等救難車輛進入。

(3)最好以電話通報所有員工避難。如以廣播系統示警時，應使用預先約定之暗語，避免被可疑人物察覺，刺激其情緒。

(4)特別注意訪客、身障人士之疏散。

(5)禁止疏散避難之人員返回現場或逗留圍觀。

(6)信任政府，並積極配合相關單位處理恐怖攻擊。

7. 後續處理

(1)加強警戒，防止其再次侵入。

(2)無論是否順利驅離，均須記錄該事件，檢討改進安全缺失。

參考資料

一、網路資料

- (一) (日文) 福岡県警察本部官方網站, 「食品への針混入事件対応マニュアル(店舗用)」, 101 年 8 月 14 日取自
<http://www.police.pref.fukuoka.jp/>
- (二) (日文) 国土交通省官方網站,
<http://www.mlit.go.jp/index.html>
- (三) (英文) Royal Institute of British Architects 官方網站, “RIBA guidance on counter-terrorism”, 101 年 8 月 14 日取自
<http://www.architecture.com/Files/RIBAHoldings/Communications/Press/General/RIBAguidanceoncounterterrorism.pdf>
- (四) (英文) United States Department of Homeland Security 官方網站, <http://www.dhs.gov/>
- (五) (英文) U.S. Food and Drug Administration 官方網站,
<http://www.fda.gov/default.htm>
- (六) (英文) The New York City Police Department 官方網站
“Radicalization in the West: The Homegrown Threat” 101 年 10 月 11 日取自
http://www.nyc.gov/html/nypd/downloads/pdf/public_information/NYPD_Report-Radicalization_in_the_West.pdf

二、書籍

張文瑞(2010 年), 《危機談判》, 桃園: 中央警察大學出版社