

危機管理在資訊安全上之研究-以防範「組織內部人員不當竊取」為例

盧興義、劉原超 趙家民

E-mail: 9314194@mail.dyu.edu.tw

摘要

從1999年國內九二一大地震、2001年美國九一一恐怖攻擊事件的發生、2003年嚴重急性呼吸道症候群SARS疫情的爆發等重大事件均可看出，這個世界早已危機處處無所不在，我們活在危機世界中。再看到國內2003年發生陳長文先生主持的理律律師事務所被內部員工竊取三十億元事件的發生、台北捷運公司爆發一百廿七名內部員工集體違規使用悠遊卡案、財政部台北市國稅局二名官員詐領退稅款案等資訊安全事件，再比對美國電腦安全局及聯邦調查局CSI/FBI針對電腦犯罪及安全防護所作2003年調查報告顯示，資訊安全事件的發生層出不窮，究其原因，多數為組織內部人員不當竊取所致。本研究從危機管理的角度，探索資訊安全事件中佔有比例最大來自組織內部人員問題，並蒐集「危機管理」與「資訊安全」國內外專家學者所提出「管理面」與「技術面」理論及機制，並以主流的資訊安全管理規範 - BS7799 為圭臬，作為防範「組織內部人員不當竊取」發生資訊安全事件之主題提供後續研究基礎。

關鍵詞：危機管理、資訊安全、資訊安全管理系統、資訊安全規範。

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
..... v 英文摘要.....	vi	誌謝.....	vi
..... viii 目錄.....	ix	圖目錄.....	ix
..... xiii 表目錄.....	ix	第一章 ..	ix
論.....	1	1.1 研究動機與目的.....	1
機.....	1	1.1.1 研究動.....	1
視.....	1	1.1.1.1 危機處處化險為夷.....	1
1.1.1.2 危機管理倍受重.....	1	1.1.1.2 危機管理倍受重.....	1
1.1.1.3 危機管理研究日增.....	2	1.1.2 研究目的.....	6
1.2 研究範圍與方法.....	11	1.2.1 研究範圍.....	11
法.....	15	1.2.2 研究方.....	11
構.....	19	1.3 研究架構與流程.....	16
2.1 重要名詞界定.....	19	第二章 文獻檢視與理論建.....	29
2.2 文獻檢視.....	19	2.3 理論建構.....	38
2.3 理論建構.....	38	第三章 危機個案一：理律盜賣股票事件.....	46
3.1 事件描.....	46	3.1 事件描.....	46
述.....	46	3.1.1 事件發生經過.....	46
式.....	46	3.1.2 處置方.....	46
46 - 3.1.3 後續發展.....	47	3.2 危機管理.....	48
48 - 3.2.1 面臨危機分析.....	48	3.2 危機管理.....	48
48 - 3.2.2 檢視個案的危機管理.....	49	3.2.1 面臨危機分析.....	48
49 - 3.2.3 因應措.....	50	3.2.2 檢視個案的危機管理.....	49
50 - 3.2.4 事件時間表.....	50	3.2.3 因應措.....	50
50 - 3.3 個案分析.....	52	3.2.4 事件時間表.....	50
52 - 3.3.1 SWOT 分析.....	52	3.3 個案分析.....	52
52 - 3.3.2 內部檢討.....	53	3.3.1 SWOT 分析.....	52
53 - 3.3.3 管理策.....	54	3.3.2 內部檢討.....	53
54 - 第四章 危機個案二：捷運揩油事件.....	56	3.3.3 管理策.....	53
56 - 4.1 事件描.....	56	第四章 危機個案二：捷運揩油事件.....	56
述.....	56	4.1 事件描.....	56
式.....	56	4.1.1 事件發生經過.....	56
58 - 4.1.3 後續發展.....	58	4.1.2 捷運公司處置方.....	56
58 - 4.1.4 臺北捷運公司追查過程.....	58	4.1.3 後續發展.....	58
60 - 4.2 個案分析.....	62	4.1.4 臺北捷運公司追查過程.....	58
62 - 4.2.1 SWOT 分析.....	62	4.2 個案分析.....	60
62 - 4.2.2 內部檢.....	62	4.2.1 SWOT 分析.....	62
63 - 4.2.3 管理策略.....	63	4.2.2 內部檢.....	62
69 - 第五章 危機個案三：相關其他事.....	69	4.2.3 管理策略.....	63
件.....	75	第五章 危機個案三：相關其他事.....	69
75 - 5.1 個人資料盜賣事件.....	75	5.1 個人資料盜賣事件.....	75
75 - 5.1.1 事件描述.....	75	5.1.1 事件描述.....	75
75 - 5.1.2 個案SWOT 分析.....	80	5.1.2 個案SWOT 分析.....	80
80 - 5.1.3 管理策略.....	81	5.1.3 管理策略.....	80
81 - 5.2 中共駭客入侵事.....	83	5.2 中共駭客入侵事.....	81
83 - 5.2.1 事件一.....	83	5.2 中共駭客入侵事.....	81
83 - 5.2.2 事件二.....	84	5.2.1 事件一.....	83
84 - 5.2.3 個案分析.....	93	5.2.2 事件二.....	84
93 - 5.2.4 事件分析與管理策略.....	94	5.2.3 個案分析.....	84
94 - 5.3 小.....	97	5.2.4 事件分析與管理策略.....	93
結.....	97	5.3 小.....	94
現.....	101	第六章 結論與建議.....	101
101 - 6.1 研究發.....	101	6.1 研究發.....	101
101 - 6.1.1 優勢Strengths-(S).....	101	6.1 研究發.....	101
101 - 6.1.2 劣勢Weaknesses-(W).....	109	6.1.1 優勢Strengths-(S).....	101
109 - 6.1.3 機會Opportunities-(O).....	111	6.1.2 劣勢Weaknesses-(W).....	109
111 - 6.1.4 威脅Threats-(T).....	113	6.1.3 機會Opportunities-(O).....	109
113 - 6.2 建議.....	114	6.1.4 威脅Threats-(T).....	111
114 - 6.2.1 SO 策略.....	116	6.2 建議.....	113
116 - 6.2.2 ST 策.....	117	6.2.1 SO 策略.....	114
117 - 6.2.3 WO 策略.....	120	6.2.2 ST 策.....	116
120 - 6.2.4 WT 策.....	121	6.2.3 WO 策略.....	117
121 - 6.3 後續研究方向.....	123	6.2.4 WT 策.....	120
123 - 參考文.....	124	6.3 後續研究方向.....	121
124 - 一、中文部分.....	124	6.3 後續研究方向.....	121
124 - 二、西文部.....	124	參考文.....	123

參考文獻

- 一、中文部分 1. 王百川, 2002 年, 資訊安全管理系統的導入與管理模式之研究, 中國文化大學資訊管理研究所碩士在職專班。 2. 朱延智, 2003 年, 企業危機管理 (Business Crisis Management) 第二版, 台北:五南。 3. 成章瑜, 2003 年, 遠見雜誌 (Global Views Monthly), p166~188。 4. 朱愛群, 2002 年, 危機管理 - 解讀災難謎咒, 台北:五南, 頁120-126。 5. 李順仁, 2003 年, 資訊安全, 台北:文魁, p1-7、p3-11、p3-12。 6. 吳萬教, 2002 年, 風險管理模式之研究 - 以嘉義機場為例, 南華大學非營利事業管理研究所。 7. 吳碧珠, 2002 年, 國營事業危機管理之媒體溝通策略 - 以假米酒事件為例, 台北大學企業管理學系碩士在職專班。 8. 吳俊鴻, 2001 年, 建構台灣地區整合性災害防救體制之研究 - 以總體戰略戰論觀點, 淡江大學國際事務與戰略研究所。 9. 邱毅, 1999 年, 危機管理, 台北:中華徵信所企業有限公司, 頁16。 10. 邱強口述, 張慧英訪撰述, 2001 年, 危機處理聖經, 台北:天下文化。 11. 林賢春, 2002 年, 台北市大學校院校園危機管理之研究, 台北市立師範學院國民教育研究所。 12. 林俊銘, 2001 年, 從企業資訊安全備援系統的計劃與實務, 中山大學國際高階經營管理研究所。 13. 林昇德, 2000 年, 我國緊急災難管理機制建立之研究, 政治大學公共行政學系。 14. 洪珮菁, 2002 年, 政府災變公共關係管理之研究 - 以台北市政府因應納莉風災為例, 政治大學公共行政研究所。 15. 馬英九, 2004 年, 臺北捷運公司部分站務人員涉嫌違規使用票證。 16. 徐鈺宗、樊國楨, 2003 年堅實我國資訊安全管理系統稽核作業相關標準系列討論會之六 - 資訊安全管理系統稽核(驗證)作業標準與資訊安全風險管理, p93-99。 17. 張覺明著, 2003 年, 90 分鐘「掌握危機管理」, 台北:勝景文化。 18. 陳連枝, 2002 年, 國內金融控股公司資訊安全管理系統之探討, 長庚大學企業管理研究所。 19. 喬馬可尼 (Joe Marconi), 1999 年, 危機行銷, 商周出版社, 頁62-63。 20. 詹中原, 1993 年, 英、美國際危機管理體系---決策組織與過程, 美國外交與危機處理專刊, 頁4-6。 21. 資策會 (Market Intelligence Center; MIC), 2001 年, 經濟部 ITIS 計畫。 22. 詹中原著, 2003 年, 危機管理 - 個案分析, 台北:神州。 23. 楊達妮, 2002 年, 企業網路謠言之危機管理策略研究 - 消費者行為與企業策略觀點, 政治大學廣告學系。 24. 閻立泰, 2001 年, 政府與民眾危機溝通研究—九二一個案分析, 政大公共行政所碩士論文, 頁40。 25. 鍾秋坤, 2003 年, 我國行政機關安全防衛政策之研究 - 政策執行分析, 中國文化大學政治學研究所碩士在職專班。 26. 瀧澤正雄著, 徐漢章譯, 1999 年, 企業危機管理, 台北, Smart 管理出版, 頁46。 27. 蘇耿弘, 2002 年, 以BS7799 為基礎探討石化產業導入資訊安全管理機制之關鍵因素, 中正大學資訊管理學系。 28. MBA 核心課程編譯組, 2003 年, 危機管理 (Manage Crisis) (上、下冊), 台北:讀品文化。 29. Norman Augustine 著, 吳佩玲譯, 2001 年, 危機管理, 台北:天下遠見, 頁10-31。 30. Otto Lerbinger 著, 于鳳娟譯, 2001 年, 危機管理 (The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility), 台北:五南。 二、西文部分 1. Aguilera D.C. & Mesck, J.N., Crisis Intervention: Theory & Methodology St. Louis, MO: C.J. Mosby Company, 1978。 2. Allison, Graham T. Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile Crisis Illinois: Scott, Foresman and Company, 1971。 3. Berge. Dieudonnee. Ten. The First 24 Hours: A Comprehensive Guide to Successful Crisis Communications Cambridge, Massachusetts: Basil Blackwell Ltd, 1990。 4. Gooth, S.A. Crisis Management Strategy: Competition and Change in Modern Enterprises, London, New York: Routledge, 1993。 5. Dana James, When your Company goes code blue: How crisis management has changed, (Chicago: Marketing News), Nov 6, 2000. pp1-15。 6. Fink, Steven, Crisis Management: Planning for Inevitable. New York: American Management Association, 1986。 7. FBI, Advanced Hostage Negotiation Seminar San Antonio, TX August, 1991。 8. Herta A Murphy Herbert W. Hildebration & Jane P Thomas, Effective Business Communication, (Singapore: McGraw-Hill Book Co.), 1997 pp.140-141。 9. Hermann, Carles F. Some Issues in the study of International Crisis Insight from Behavioral Research, Free Press, 1972。 10. Hursh, David K. Crisis & Renewal-Meeting: The Challenge of Organizational Change Massachusetts: Harvard Business Scholl Press, 1995。 11. Ian I Mitroff & Christine M. Pearson, Crisis Management: A Diagnostic Guide for Improving Your organization 's Crisis-Preparedness. (San-Fransico: Jessey-Bass Publishers), 1993. p.9。 12. P. XiV Crisis Communication: A Casebook Approach, (New ersey Lawrence Erlbaum Associations), 1996: p2。 13. Innes, Geogre Emergency Planning in the UK: A View from the inside In Cow, H.B.F. and Kay, R. W.: Emergency Planning for Industrial Hazards New York: Elsevier Applied Science, 1988。 14. ISO Health Informatics-Public Key Infrastructure Part 1-3, ISO/TS17090 (All Parts) 2002。 15. Janis, Irving L, Leadership in Policymaking and Crisis Management New York: The Free Press, 1989。 16. Michael Bland, Communication out of a risis (London: Macmillan Press), 1998: pp36-37。 17. McCarthey, Shaun P, The Function of Intelligence in Crisis Management: Towards on Understanding of the Intelligence Producer-con-sumer Dichotomy USA: Ashate Publishing Company, 1998。 18. Nudell, Mayer & Norman Antokol, " In Case of Emergency: A Handbook for Effective Emergency and Crisis Management " Lexington Books, 1988。 19. Otto Lerbinger, The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility, (New Jersey: Lawrence Erlbaum Responsibility, (New Jersey: Lawrence Erlbaun Associates), 1997: pp.31-49。 20. Philip Henslowe, Public Relations: A Practical Guide to the Basics, (London: The Institute of Public Relations), 1999 : p.76。 21. Pauchant, Thierry C. and Mitroff, II " Transforming the Crisis-Prone Organization " San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1992。 22. Robinsion, James A, Crisis: An Appraisal of Concepts and theories In Charles F. Herman ed, International Crisis: Insieht from Behavioral Research, Free Press, 1972。 23. Steven Fink, Crisis Management: Planning for the Invisivle, (New York: American Management Association), 1986: p15。 24. Statoil, A Wilhelmsen, A Simulation Approach to Crisis Management and Emergency Resposue Training In Emergency Preparedness and Crisis Management AEA Technology The SRD Association, 1994。 25. Uriel Rosenthal, " Crisis Decision Making in the Netherlands, Netherlands Journal of Sociology, 1985: 103-29。 三、網部資源 1. http://www.tsmc.com.tw/c-html/about/index_worldwide.html: 全 國 資 通 基 礎 建 設 安 全 機

制 - 危機通報工作組。 2. www.ncert.nat.gov.tw:全國資通基礎建設安全機制 - 技術服務 與綜合業務中心。 3. www.ncert.nat.gov.tw:全國資通基礎建設安全機制 - 稽核服務 工作組。 4. www.ncert.nat.gov.tw:台灣電腦網路危機處理中心。 5. www.cert.org.tw:趨勢科技股份有限公司。 6. www.trend.com.tw/corporate/security/blacklist.htm:台灣賽門鐵 克公司。 7. www.symantec.com:易立達科技。 8. www.hope.com.tw:國立成功大學 密碼與網路安全實驗室。 9. crypto.ee.ncku.edu.tw/cmain.htm:中華民國資訊安全學會。 10. www.ccisa.org.tw:美國資訊安全網站。 11. www.cert.org:美國電腦意外通報網站。 12. www.fedcirc.gov:微軟公司。 13. www.microsoft.com/technet/security: CCIMB (CC Interpretation Management Board)。 14. www.commoncriteria.org/ep1/index.html: NIST-ITL Bulletin 之安全共通規範。 15. csr.nist.gov/cc/info/cc:資訊產品專業認證網站。 16. www.gocertify.com:AES 密碼系統網站。 17. [http://dir.yahoo.com/Computers and Internet/Security and Encryption/Hacking/Hackers](http://dir.yahoo.com/Computers_and_Internet/Security_and_Encryption/Hacking/Hackers)。 18. <http://www.goci.com>。