

Research of Crisis Management to Information Security-A Case Study on Preventing Improper Embezzlement of Organization

盧興義、劉原超 趙家民

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

ABSTRACT

Since the 911 Event, Terrorist attacked on America on September 11, 2001, international SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) outbreak in 2003, the massive earthquakes in Taiwan on September 11, 1999, there are many dangers on earth everywhere. It reveals that we are living in the world of crisis. In addition, we surveyed some cases of information security in our country in 2003, such as the Lee and Li Attorneys-at-Law, hosted by Mr. Chen Chang-Wen, has been usurped three billions NT dollars by its employee; illegal usages of the Easycard by 127 employees occurred in Taipei Rapid Transit Corporation; two officials of Taipei National Tax Administration, Ministry of Finance, defrauded the refund of tax...etc. To compare with an investigation report of computer crime and secret protection from CSI/FBI of U.S. in 2003, we find out the reason why happenings of information security emerge in an endless stream because of improper embezzlement of the organization internal staffs. This research analyzes the problem of internal security breaches, the most proportion of information security events, with the methodology of crisis management. In this thesis, we gather theories and rules in the way of management and technology that were offered by domestic or foreign specialists and scholars. Besides, we apply the current information security specifications - BS7799 as the standard, and contribute a fundamental for continued research subject - how to prevent the information security events from improper embezzlement of organization internal staffs.

Keywords : crisis management, information security, information security system, BS7799-2:2002.

Table of Contents

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	2.1 重要名詞界定.....	19
2.3 理論建構.....	38	2.2 文獻檢視.....	29
述.....	46	第三章 危機個案一：理律盜賣股票事件.....	46
式.....	46	3.1 事件描.....	46
48 - 3.2.1 面臨危機分析.....	48	3.1.1 事件發生經過.....	46
施.....	50	3.1.2 處置方.....	46
- 52 - 3.3.1 SWOT 分析.....	52	3.1.3 後續發展.....	47
略.....	54	3.2 危機管理.....	48
述.....	56	3.2.1 面臨危機分析.....	48
式.....	58	3.2.2 檢視個案的危機管理.....	49
60 - 4.2 個案分析.....	62	3.2.3 因應措.....	49
討.....	63	3.2.4 事件時間表.....	50
件.....	75	3.3 個案分析.....	50
個案SWOT 分析.....	80	3.3.1 SWOT 分析.....	52
件.....	83	3.3.2 內部檢討.....	53
5.2.3 個案分析.....	93	3.3.3 管理策.....	53
結.....	97	第四章 危機個案二：捷運揩油事件.....	56
		4.1 事件描.....	56
		4.1.1 事件發生經過.....	56
		4.1.2 捷運公司處置方.....	56
		4.1.3 後續發展.....	58
		4.1.4 臺北捷運公司追查過程.....	58
		4.2 個案分析.....	62
		4.2.1 SWOT 分析.....	62
		4.2.2 內部檢.....	62
		4.2.3 管理策略.....	63
		第五章 危機個案三：相關其他事.....	69
		5.1 個人資料盜賣事件.....	75
		5.1.1 事件描述.....	75
		5.1.2 個案SWOT 分析.....	80
		5.1.3 管理策略.....	81
		5.2 中共駭客入侵事.....	83
		5.2.1 事件一.....	83
		5.2.2 事件二.....	84
		5.2.3 個案分析.....	93
		5.2.4 事件分析與管理策略.....	94
		5.3 小.....	94
		6.1 研究發.....	101

現-----	- 101 - 6.1.1 優勢Strengths-(S) -----	- 101 - 6.1.2 劣勢Weaknesses-(W)
-----	- 109 - 6.1.3 機會Opportunities-(O)-----	111 - 6.1.4 威脅Threats-(T) -----
6.2 建議-----	- 114 - 6.2.1 SO 策略-----	- 116 - 6.2.2 ST 策
略-----	- 117 - 6.2.3 WO 策略-----	- 120 - 6.2.4 WT 策
略-----	- 121 - 6.3 後續研究方向-----	- 123 - 參考文
獻-----	- 124 - 一、中文部分-----	- 124 - 二、西文部
分-----	- 127 - 三、網部資源-----	- 130 - 附
錄-----	- 132 附錄一：BS7799-2：2002/ISO17799 標準-----	- 132 附錄二：基本快速發現
及移除惡意程式方法-----	- 137	

REFERENCES

- 一、中文部分
- 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。
 - 朱延智，2003年，企業危機管理（Business Crisis Management）第二版，台北：五南。
 - 成章瑜，2003年，遠見雜誌（Global Views Monthly），p166~188。
 - 朱愛群，2002年，危機管理－解讀災難謎咒，台北：五南，頁120-126。
 - 李順仁，2003年，資訊安全，台北：文魁，p1-7、p3-11、p3-12。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 邱毅，1999年，危機管理，台北：中華徵信所企業有限公司，頁16。
 - 邱強口述，張慧英訪撰述，2001年，危機處理聖經，台北：天下文化。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 張覺明著，2003年，90分鐘「掌握危機管理」，台北：勝景文化。
 - 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。
 - 喬馬可尼（Joe Marconi），1999年，危機行銷，商周出版社，頁62-63。
 - 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。
 - 資策會（Market Intelligence Center；MIC），2001年，經濟部ITIS計畫。
 - 詹中原著，2003年，危機管理－個案分析，台北：神州。
 - 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。
 - 閻立泰，2001年，政府與民眾危機溝通知研究－九二一個案分析，政大公共行政所碩士論文，頁40。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - Norman Augustine 著，吳佩玲譯，2001年，危機管理，台北：天下遠見，頁10-31。
 - 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
- Aguilera D.C. & Mesck, J.N., Crisis Intervention: Theory & Methodology St. Louis, MO: C.J. Mosby Company, 1978.
 - Allison, Graham T. Essence of Decision: Explaining the Cuban Missile Crisis Illinois: Scott, Foresman and Company, 1971.
 - Berge. Dieudonnee. Ten. The First 24 Hours: A Comprehensive Guide to Successful Crisis Communications Cambridge, Massachussets: Basil Blackwell Ltd, 1990.
 - Gooth, S.A. Crisis Management Strategy: Competition and Change in Modern Enterprises, London, New York: Routledge, 1993.
 - Dana James, When your Company goes code blue: How crisis management has changed, (Chicago: Marketing News), Nov 6, 2000. pp1-15.
 - Fink, Steven, Crisis Management: Planning for Inevitable. New York: American Management Association, 1986.
 - FBI, Advanced Hostage Negotiation Seminar San Antonio, TX August, 1991.
 - Herta A Murphy Herbert W. Hildebration & Jane P Thomas, Effective Business Communication, (Singapore: McGraw-Hill Book Co.), 1997 pp.140-141.
 - Hermann, Carles F. Some Issues in ghe study of International Crisis Insight from Behavioral Research, Free Press, 1972.
 - Hursh, David K. Crisis & Renewal-Meeting: The Challenge of Organizational Change Massachusetts: Harvard Business Scholl Press, 1995.
 - 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.
 - P. XIV Crisis Communication: A Casebook Approach, (New ersey Lawrence Erlbaum Associations), 1996: p2.
 - 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.
 - ISO Health Informatics-Public Key Infrastructure Part 1-3, ISO/TS17090 (All Parts) 2002.
 - Janis, Irving L, Leadership in Policymaking and Crisis Management New York: The Free Press, 1989.
 - Michael Bland, Communication out of a risis (London: Macmillan Press), 1998: pp36-37.
 - McCarthy, Shaun P, The Function of Intelligence in Crisis Management: Towards on Understanding of the Intelligence Producer-con-sumer Dichotomy USA: Ashate Publishing Company, 1998.
 - Nudell, Mayer & Norman Antokol, " In Case of Emergency: A Handbook for Effective Emergency and Crisis Management " Lexington Books, 1988.
 - Otto Lerbinger, The Crisis Manager: Facing Risk and Responsibility, (New Jersey: Lawrence Erlbaum Responsibility, (New Jersey: Lawrence Erlbaun Associates), 1997: pp.31-49.
 - Philip Henslowe, Public Relations: A Practical Guide to the Basics, (London: The Institute of Public Relations), 1999 : p.76.
 -

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: Insiht from Behavioral Research, Free Press, 1972. 23. Steven Fink, Crisis Management: Planning for the Invisivle, (New York: American Management Association), 1986: p15. 24. Statoi, A Wilhelmsen, A Simulation Approach to Crisis Management and Emergency Respouse 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/cmmain.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>。