

證券業者危機預防機制之研究：以甲證券公司為例

潘懷忠、黃麗君

E-mail: 9601317@mail.dyu.edu.tw

摘要

自1980年代開始，危機處理議題逐漸興起，與危機相關的研究亦逐漸被重視，惟大多數研究多針對危機事件發生時的危機處理及危機發生後的復原與重建著墨較多；但對危機事件發生前的警訊偵測與危機預防，卻鮮少涉獵。本研究試圖幫助證券業者了解自身的劣勢(弱點)所在，同時體認環境之潛在威脅。嘗試針對國內證券業者所可能存在的危機警訊與預防工作進行探索性的研究。本研究之具體目有三，包括：1.與證券相關利害關係人(stakeholders)進行深度訪談，歸納證券業者可能面臨的危機類型。2.依各類型危機，偵測其可能的危機徵兆。3.針對證券業者各類型危機之徵兆，試圖研擬防範危機的預防措施，以作為證券業者在危機預防機制上之參考。本研究結論，整理出五大危機類型、十種可能的風險，並針對其可能徵兆與如何預防加以說明。最後，本研究發現證券業者危機的出現，多來自於未落實主管機關的規定，才使得自身暴露於高風險之下。再者，當遇到相關危機事件時，多以低調方式處理，使得相類似的危機事件，層出不窮。因此，本研究對證券業者的建議是，注重細節，落實主管機關的規定，並分層分級做案例的分享，以強化體質，避免危機重蹈覆轍。

關鍵詞：證券，危機，預防

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii 中文摘要	iv
英文摘要	v 誌謝	vi 目錄
vii 圖目錄	ix 表目錄	
x 第一章 緒論	1 第一節 研究背景與動機	1 第
二節 研究目的	3 第三節 研究範圍與流程	5 第二章 文獻探討
9 第一節 危機定義與證券業危機類型	9 第二節 危機偵測與危機預防	
21 第三節 危機預防研究重點分析	34 第三章 研究設計	38 第一節 研究方
法	38 第二節 資料蒐集	41 第三節 訪談對象與研究前框架
45 第四章 訪談資料分析	53 第一節 交易面危機	53 第二節 人員面危
機	70 第三節 產品面危機	82 第四節 系統面危機
91 第五節 經營面危機	99 第五章 研究結論與建議	109
第一節 研究結論與發現	109 第二節 研究建議與限制	114 參考文獻
	116	

參考文獻

一、中文部份 于鳳娟 譯(2001)。危機管理。Lerbinger,(1997)。台北:五南圖書出版。朱延智(2000)。危機處理的理論與實務。台北:幼獅文化事業(股)公司。朱延智(2004)。企業危機管理。台北:五南圖書出版公司。朱愛群(2003)。危機管理:解讀災難謎咒。台北:五南圖書出版公司。邱毅(1999)。危機管理。台北:中華徵信所。吳佩玲 譯(2001)。Augustine, Norman R. 原著。危機管理。台北:天下遠見出版(股)公司。?宜蓁(1998)。議題管理 - 企業公關的新興課題。台北:正中書局。?宜蓁(2002)。危機傳播 - 公共關係與語藝觀點的理論與實證。台北:五南圖書出版公司。?芝儀、李奉儒 譯(1995)。Patton .R .原著。質性研究。吳儀賢(1999)。「網絡式新產品開發」- 台灣自行車產業的經驗。國立中山大學/企業管理學系研究所碩士論文。李天任、藍華譯(1998)。Roger Wimmer & Joseph Dominick (1995)。大眾媒體研究(Mass Media Research-An Introduction)。台北:亞太圖書出版社(原作1991年出版)。利百芳(2004)。家長參與學校事務之個案研究 以桃園縣一所國小為例。中原大學/教育研究所碩士論文。徐宗國 譯(1998)。Strauss,Anselm & Corbin, Juliet, " Basics of Qualitative Research - Grounded Theory Procedures and Techniques ", Sage Pulications,1990。陳儀、邱天欣 譯(2002)。Jeffery R.Caponigro原著。危機管理 - 擬定應變計畫 化危機為轉機的企業致勝之道。台北:美商麥格羅?希爾國際(股)公司台灣分公司。陳祺勳(2004)。台灣地區小劇場文化消費行為研究。國立中山大學/藝術管理研究所碩士論文 陳向明(2002)。社會科學質的研究，台北:五南圖書出版公司。姚惠忠(2004)。公關基本教練。台北:威肯公關顧問公司。胡幼慧(2002)。質性研究 - 理論、方法及本土研究實例。台北:巨流圖書。游雲吉(2000)。以土地倫理觀點探討九二一地震重建區之社區總體營造--以南投縣中寮鄉和興村為例。國立台北大學/資源管理研究所碩士論文 蔡瑞明(2002)。企業經營與危機管理。台北:華泰書局。蔡進雄(1998)。組織危機管理策略，《人力發展》，第57期。蔡敦浩、陳可杰(2000)。質化研究在管理上之應用研討會論文集(中小企業需求調查座談會)。孫本初(1996)。

危機管理策略之探討。人事月刊。孫本初(1998)。公共管理。智勝文化事業有限公司。劉昊洲(1998)。談公共關係。人力發展, 第五十期。鄭承嘉(2002)。台灣職棒運動公關策略類型及實務問題之研究。大葉大學/工業關係學系碩士論文 顏秀如(1997)。國民中學危機管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文, 台北市。詹中原(2004)。危機管理:理論架構。台北:聯經出版事業(股)公司。歐振文(2004)。形象修護策略與危機情境 - 國軍危機傳播個案研究。世新大學傳播研究所碩士論文 韓應寧譯(1987)。Fink Steven原著。危機管理。台北:天下文化。謝青宏(2004)。政府危機傳播之研究 - 以台北市政府SARS危機傳播為例。世新大學傳播研究所碩士論文。郭永森(2004)。金門縣法定傳染病SARS防治策略之研究。銘傳大學/公共事務學系碩士論文。裘志民(2001)。衝突預防機制之研究:以兩岸為例。國防管理學院/國防決策科學研究所碩士論文。鄭英隆(2005)。公部門危機預防機制之研究-以科學工業園區為例。東海大學/公共事務碩士學程碩士論文。朱宥棠(2003)。強化校園危機預防、準備與管理制度之研究-以高雄市高中職為例。國立中山大學/公共事務管理研究所碩士論文。白鴻樹(2004)。大專院校SARS防護產品需求之探討。大葉大學/設計研究所碩士論文。孫承龍(2004)。企業危機管理個案之研究 以某上櫃電子通路商為例。大葉大學/人力資源暨公共關係學系碩士論文。徐瑞陽(2004)。壽險業行銷危機預防與管理機制之研究。元智大學管理研究所碩士論文。匯豐證券弊案顯示證券管理黑幕重重(2001, 7月4日)工商時報 威京併購香港山一昨日敲定(1997, 12月15日)中國時報 金控整併 靠證券業點火 台灣的銀行價格偏高, 金控併金控障礙較多(2004, 12月20日)工商時報, D2 證券業第二波瘦身? 富邦證下月再裁員約三百人(2001, 8月24日)工商時報 虧損鉅大 廣東證券遭託管清算(2005, 11月7日)工商時報, A7 證券業面臨最嚴酷考驗, 專業服務公司出爐(1999, 3月30日)工商時報 霸菱集團操作衍生工具失利面臨倒閉危機(1995, 2月27日工商時報) 二、英文部分 Augustine,N.R.(2000).Managing the crisis you tried to prevent. Harvard Business Review on Crisis Management. Boston, MA: Harvard Business School Press. Barton, L.(2001).Crisis in Organizations. Cincinnati ,OH: South-Western Colleague Publishing. Coombs,W.T.(1999).Ongoing crisis communication:Planning , managing , and responding,CA:Sage Fink,Steven.(1986).Crisis Management:Planning for the Inevitable. New York:American Management Association. Fearn-Banks, Kathleen (2001).Crisis Communication:A Review of Some Best Practices. In Heath,R.L.(ED.) Handbook of Public Relations. CA:Sage. Hermann, Charles F.(1986).Crisis in Foreign Policy(Indianapolis : Bobbs-Merrill) Lerbinger, O. 1997. The Crisis manager: Facing Racing Risk and Responsibility. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Milburn,Thomas W.(1983).The Management of Crisis,in Charles F.Hermann ed.International Crisis:Insight from Behavioral Research, free press. Mitroff,II.,(1988).Crisis management:Cutting through the confusion . Sloan Management Review. Mitroff,II.,(2001). Managing Crisis Before Happen, New York: American management Association. Olaniran, B.A.,& Williams, D.E.(2001). Anticipatory model of crisis management: A vigilant response to technological crises. In R.L.Heath (Ed.), Handbook of Public Relations.London:Sage. Pearson,Christine M. & Judith A.Clair (1998).Reframing Crisis Management, Academy of Management Review , Patton, D.(1995).Applied Social Research:Tool for the Human Services. PA:Venture Publishing, Inc. Polor, R. K.(1989). Case Study Research:Design and Methods. Revised Ed.. Beverly Hills, CA:Sage. 三、參考網站 台灣證券交易所 <http://www.tse.com.tw/ch/index.php> 證券暨期貨市場發展基金會 <http://www.sfi.org.tw/newsfi/chinese.asp> 國家圖書館全球資訊網 <http://www.ncl.edu.tw/> 全國博碩士論文資訊網 <http://datas.ncl.edu.tw/theabs/1/> 聯合新聞網 <http://udn.com/NEWS/mainpage.shtml> 聯合知識庫 <http://udndata.com/> 中時電子報 <http://news.chinatimes.com/> 中時新聞資料庫 http://www.tol.com.tw/CT_NS/ctsearch.aspx