

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	執行保安實務及風險管理及改善計劃
編號	110412L4
應用範圍	物業的保安實務及管理工作，適用於執行物業處所內的保安實務及風險管理，以及推行改善計劃的工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉保安實務及風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業管理的保安服務相關的法例及規則 • 通曉物業管理的保安實務及風險的重點 <p>2. 執行保安實務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠編訂有效的崗位工作指引及報更安排 • 能夠作出日常及靈活應變的人力安排及調動 • 能夠督導物業保安承辦商的工作，確保表現符合合約要求及質素標準 • 能夠監督及管理物業處所內的控制中心的運作，確保妥善監察及支援物業管理的各項運作 • 能夠彙集及整理物業保安相關的資料及報表，統計並分析物業保安服務的執行狀況 • 能夠妥善處理物業保安服務的紀錄 • 能夠處理有關物業保安服務的投訴或查詢 • 能夠統籌物業處所的控制中心、屬員、承辦商或政府部門應對物業的緊急事故，並跟進事後的相關調查及善後工作 • 能夠協助推行及管理物業處所內的保安系統或服務的改善計劃 <p>3. 執行保安風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠收集各團隊對物業環境及物業處所的保安系統或服務的意見，能夠查找物業處所內的保安漏洞和風險，向上級反映改善的意見 • 能夠通曉最新的罪案類型及手法，向業戶/客戶作出提醒 • 能夠聯絡相關部門或承辦商，收集物業保安範圍的專業意見，並因應實際情況作出意見整合 • 能夠草擬物業保安風險評估報告及改善建議書供上級審議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉物業管理的保安服務相關的法例及規則，通曉物業管理的保安實務及風險的重點； • 能夠有效管理物業管理行業的保安實務的工作，包括調動人力、督導承辦商、管理物業處所內的控制中心的運作及應對緊急事故，確保物業保安服務符合法例要求及質素標準； • 能夠妥善處理有關物業管理保安服務的投訴或查詢，整理、統計並分析物業保安服務的執行狀況，檢討表現及成效並向上級提出改善的意見，協助管理及推行改善計劃；及 • 能夠統籌及收集各團隊對物業環境及物業處所內的保安系統或服務的意見，查找物業處所內的保安漏洞或風險，草擬物業保安風險評估報告及改善建議書供上級審議。
備註	