



資歷架構  
Qualifications  
Framework

# 保安服務業

《能力標準說明》為本教材套

「QASRS 基本護衛課程」

2019年3月 (2024年1月更新版)

## 資歷架構秘書處

香港灣仔皇后大道東248號大  
大新金融中心9樓901-903室

Tel: 3793 3955

Email: [hkqf@edb.gov.hk](mailto:hkqf@edb.gov.hk)

Website: [www.hkqf.gov.hk](http://www.hkqf.gov.hk)

## 保安服務業 行業培訓諮詢委員會

Website: [www.hkqf.gov.hk/  
security](http://www.hkqf.gov.hk/security)

<b>概覽</b>	9
引言	9
內容及使用說明	9
附件一：能力單元 107753L1	12
附件二：「j°oko 基本護衛課程」的課題大綱與職能範疇的配對列表	17
<b>綜合指引</b>	22
課程目標	22
課程內容	22
教學重點	22
教學對象	23
導師資歷(2021年3月更新)	23
教學模式	23
教學地點及設備	24
評核模式	24
課程發展及管理	26
<b>職能範疇「護衛員的角色及職能」教學及評核指引</b>	27
教學指引	27
預期學習成效	27
授課時數	27
授課範圍、內容及材料建議	27
評核指引	28
評核模式	28
試題內容	28
評分準則	28
教學物資清單	28
參考資料	28
附件	29
附件一：教學樣本	30
附件二：試題樣本	35

<b>職能範疇「護衛員的法 責任」教學及評核指引</b>	.....	36
教學指引	.....	36
預期學習成效	..	36
授課時數	.....	36
授課範圍、內容及材料建議	.....	36
評核指引	.....	37
評核模式	.....	37
試題內容	.....	37
評分準則	.....	37
教學物資清單	.....	37
參考資料 (2022年10月更新).	.....	38
附件	.....	38
附件一：教學樣本	.....	39
附件二：試題樣本	.....	47
<b>職能範疇「護衛員應有的操守及行為」教學及評核指引</b>		48
教學指引	.....	48
預期學習成效	..	48
授課時數	.....	48
授課範圍、內容及材料建議	.....	48
評核指引	.....	49
評核模式	.....	49
試題內容	.....	49
評分準則	.....	49
教學物資清單	.....	49
參考資料	.....	49
附件	.....	50
附件一：教學樣本	.....	51
附件二：試題樣本	.....	55
<b>職能範疇「護衛制服及裝備」教學及評核指引</b>	.....	56
教學指引	.....	56
預期學習成效	..	56
授課時數	.....	56
授課範圍、內容及材料建議	.....	56

評核指引	.....	57
評核模式	.....	57
試題內容	.....	57
評分準則	.....	57
教學物資清單	.....	57
參考資料	.....	57
附件	.....	58
附件一：教學樣本	.....	59
附件二：試題樣本	.....	65
<b>職能範疇「執行出入口管制」教學及評核指引</b>	.....	<b>66</b>
教學指引	.....	66
預期學習成效	..	66
授課時數	.....	66
授課範圍、內容及材料建議	.....	66
評核指引	.....	67
評核模式	.....	67
試題內容	.....	67
評分準則	.....	68
教學物資清單	.....	68
參考資料	.....	68
附件	.....	68
附件一：教學樣本	.....	69
附件二：試題樣本	.....	76
<b>職能範疇「執行訪客登記」教學及評核指引</b>	.....	<b>77</b>
教學指引	.....	77
預期學習成效	..	77
授課時數	.....	77
授課範圍、內容及材料建議	.....	77
評核指引	.....	78
評核模式	.....	78
試題內容	.....	78
評分準則	.....	78
教學物資清單	.....	78

參考資料	.....	78
附件	.....	79
附件一：教學樣本	.....	80
附件二：試題樣本	.....	83
<b>職能範疇「巡邏」教學及評核指引</b>	.....	<b>84</b>
教學指引	.....	84
預期學習成效	..	84
授課時數	.....	84
授課範圍、內容及材料建議	.....	84
評核指引	.....	84
評核模式	.....	84
試題內容	.....	85
評分準則	.....	85
教學物資清單	.....	85
參考資料	.....	85
附件	.....	85
附件一：教學樣本	.....	86
附件二：試題樣本	.....	92
<b>職能範疇「監察保安系統」教學及評核指引</b>	.....	<b>93</b>
教學指引	.....	93
預期學習成效	..	93
授課時數	.....	93
授課範圍、內容及材料建議	.....	93
評核指引	.....	94
評核模式	.....	94
試題內容	.....	94
評分準則	.....	94
教學物資清單	.....	94
參考資料	.....	94
附件	.....	94
附件一：教學樣本	.....	95
附件二：試題樣本	.....	107
<b>職能範疇「妥善保管鑰匙」教學及評核指引</b>	.....	<b>108</b>

教學指引	.....	108
預期學習成效		108
授課時數	.....	108
授課範圍、內容及材料建議	.....	108
評核指引	.....	108
評核模式	.....	108
試題內容	.....	109
評分準則	.....	109
教學物資清單	....	109
參考資料	.....	109
附件	.....	109
附件一：教學樣本	.....	110
附件二：試題樣本	.....	114
<b>職能範疇「執行私家 交通管制」教學及評核指引</b>	.....	115
教學指引	.....	115
預期學習成效		115
授課時數	.....	115
授課範圍、內容及材料建議	.....	115
評核指引	.....	116
評核模式	.....	116
試題內容	.....	116
評分準則	.....	116
教學物資清單	....	116
參考資料	.....	116
附件	.....	117
附件一：教學樣本	.....	118
附件二：試題樣本	.....	128
<b>職能範疇「執行禁煙規定」教學及評核指引</b>	.....	129
教學指引	.....	129
預期學習成效		129
授課時數	.....	129
授課範圍、內容及材料建議	.....	129
評核指引	.....	129

評核模式	.....	129
試題內容	.....	129
評分準則	.....	129
教學物資清單	....	130
參考資料	.....	130
附件	.....	130
附件一：教學樣本	.....	131
附件二：試題樣本	.....	134
<b>職能範疇「執行噪音管制」教學及評核指引</b>	.....	<b>135</b>
教學指引	.....	135
預期學習成效		135
授課時數	.....	135
授課範圍、內容及材料建議	.....	135
評核指引	.....	135
評核模式	.....	135
試題內容	.....	135
評分準則	.....	135
教學物資清單	....	136
參考資料	.....	136
附件	.....	136
附件一：教學樣本	.....	137
附件二：試題樣本	.....	142
<b>職能範疇「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」教學及評核指引</b>	.....	<b>143</b>
教學指引	.....	143
預期學習成效		143
授課時數	.....	143
授課範圍、內容及材料建議	.....	143
評核指引	.....	144
評核模式	.....	144
試題內容	.....	144
評分準則	.....	144
教學物資清單	....	144
參考資料(2020年10月更新)	.....	144

附件	.....	145
附件一：教學樣本	.....	146
附件二：試題樣本	.....	155
<b>職能範疇「防火安全及火警應變」教學及評核指引</b>	.....	156
教學指引	.....	156
預期學習成效		156
授課時數	.....	156
授課範圍、內容及材料建議	.....	156
評核指引	.....	158
評核模式	.....	158
試題內容	.....	158
評分準則	.....	158
教學物資清單	....	158
參考資料	.....	158
附件	.....	159
附件一：教學樣本 (2024年1月更新)	.....	160
附件二：試題樣本	.....	173
<b>職能範疇「處理緊急事故」教學及評核指引</b>	.....	174
教學指引	.....	174
預期學習成效		174
授課時數	.....	174
授課範圍、內容及材料建議	.....	174
評核指引	.....	175
評核模式	.....	175
試題內容	.....	175
評分準則	.....	175
教學物資清單	....	175
參考資料(2020年10月更新)	.....	175
附件	.....	176
附件一：教學樣本	.....	177
附件二：試題樣本	.....	185
<b>職能範疇「處理顧客的提問和投訴」教學及評核指引</b>	...	186
教學指引	.....	186

預期學習成效	186
授課時數	.....186
授課範圍、內容及材料建議	.....186
評核指引	.....186
評核模式	.....186
試題內容	.....186
評分準則	.....187
教學物資清單	....187
參考資料	.....187
附件	.....187
附件一：教學樣本	.....188
附件二：試題樣本	.....195
<b>職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」教學及評核指引</b>	.....196
教學指引	.....196
預期學習成效	196
授課時數	.....196
授課範圍、內容及材料建議	.....196
評核指引	.....197
評核模式	.....197
試題內容	.....197
評分準則	.....197
教學物資清單	....197
參考資料	.....197
附件	.....197
附件一：教學樣本	.....198
附件二：試題樣本	.....204
<b>學生自學指引</b>	.....205
預期學習成效	....205
自學時數及完成時段	.....205
自學範圍、內容及材料建議	.....205

衛

衛

衛

衛  
衛

衛

衛

妥善

衛

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

- 一：
- 

衛

衛

- 

- 授課時數

- 

- 
- 

- 
- 

衛

- 預期
- 
- 

衛



## 保安服務業《能力標準說明》能力單元A

## 「護衛服務」職能範疇A

名稱A	執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 基本保安服務A
編號A	107753L1A
應用範圍A	此能力單元適用於負責在場地內執行保安服務的前線保安人員。它包括了根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統(QASRS)”的指示和指引執行基本保安服務時所需要的知識和技能。A
級別A	1A
學分A	2A
能力A	<p>表現要求A</p> <p>1. 對質素保證系統規定的有效認可課程基本保安服務須具備的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解保安服務從業人員的角色及一般職責</li> <li>• 了解與保安服務相關的法例和規定</li> <li>• 了解保安服務對健康和安全的要求</li> <li>• 了解保安服務從業人員應有的行為和表現標準</li> <li>• 了解對受保護場地提供保安服務時的政策、程序和指引</li> </ul> <p>2. 執行符合質素保證系統規定的有效認可課程基本保安服務</p> <p>能經歷以下的學習內容並達到學習成果：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保安護衛員的角色及一般職責： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保安護衛員的角色及職能：保障生命財產，盡量避免損失；</li> <li>○ 主要職責包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 防止未經許可人士進入樓宇、物業</li> <li>▪ 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露這些人士的資料</li> <li>▪ 監管私家路上人、車進出情況</li> <li>▪ 根據《道路交通（私家路上泊車）規例》第 374 章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛</li> <li>▪ 巡邏</li> <li>▪ 防止及偵測罪案、意外</li> <li>▪ 防止貴重物品損毀</li> <li>▪ 準確報告及紀錄所發生的事故</li> <li>▪ 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故</li> <li>▪ 監察保安系統</li> <li>▪ 妥善保管鑰匙</li> <li>▪ 緊記僱主所定的工作指示</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 操守及行為 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動</li> <li>○ 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等</li> <li>○ 準時上班，使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間</li> <li>○ 待人有禮</li> <li>○ 下班前必須先與接更人員交待清楚始能離開</li> <li>○ 與客戶保持良好關係</li> </ul> </li> <li>• 制服及設備</li> </ul>

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元A

「護衛服務」職能範疇A

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 制服             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 穿著合適制服</li> <li>▪ 制服要保持整潔</li> </ul> </li> <li>○ 設備             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 一般保安設備的種類及用途，包括但不限於閉路電視、無線電、錄影及巡邏系統等</li> <li>▪ 了解設備的操作</li> </ul> </li> <li>● 法律責任及有關法例             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保安及護衛服務條例 ( 第 460 章 )                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 以書面通知警務處處長下列事項：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 轉換任職公司 ( 受僱於持牌保安公司除外 ) ； 及</li> <li>▪ 本身所涉的刑事訴訟 ( 須在事發後 14 天內通知 )</li> </ul> </li> <li>▪ 理解下列事項：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核</li> <li>▪ 只可執行許可證指定類別的保安工作</li> <li>▪ 每月不得工作超過 372 小時，每日工作通常亦不得超過 12 小時</li> <li>▪ 保安公司監察小組及警務處牌照課的一般職能及工作</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 個人資料 ( 私隱 ) 條例 ( 第 486 章 )                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 條例的重要性，以及為訪客登記時須注意的事項：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 切勿將訪客登記冊翻開或擺放在保安櫃檯上</li> <li>▪ 採取一切適當措施，防止訪客從登記冊中得悉其他訪客的個人資料</li> <li>▪ 登記完畢，應將登記冊妥善放存</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 刑事訴訟程序條例 ( 第 221 章 ) 有關拘捕及使用武力的情況                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 理解下列事項：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 保安護衛員的權力與普通市民相同，並無搜查權</li> <li>▪ 如有罪案發生，應立即報警</li> <li>▪ 只可在安全情況下，使用最少武力拘捕疑犯</li> </ul> </li> <li>▪ 盤問疑犯或以最少武力拘捕疑犯時，須保持禮貌</li> </ul> </li> <li>○ 道路交通 ( 私家路上泊車 ) 規例 ( 第 374 章 )                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 只有在下列情況下，方可扣押或拖走停泊於私家路限制泊車區的車輛：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 車輛在未經許可的情況下停泊在上述地方，而司機亦不知所蹤</li> <li>▪ 有關私家路擁有人或獲授權人員要求司機開走車輛，但司機卻未能或拒絕將車輛開走</li> </ul> </li> <li>▪ 理解到只可使用認可鎖車器具，扣押未經許可而停泊的車輛</li> <li>▪ 對扣押、移走及存放車輛所需費用有基本認識</li> </ul> </li> <li>○ 防止賄賂條例 ( 第 201 章 )                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 此條例禁止保安護衛員：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在執行職務時收受客戶或承建商的金錢及利益</li> <li>▪ 以任何方式索取金錢或利益</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>○ 吸煙 ( 公眾衛生 ) 條例 ( 第 371 章 )                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 知悉工作地點內指定為「禁止吸煙區」的區域</li> <li>▪ 發現有人在禁煙區吸煙時，應按下列程序處理：</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
--	--

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元A

「護衛服務」職能範疇A

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 向違例者指出禁煙區內不准吸煙</li><li>▪ 要求違例者弄熄香煙或其他煙草製品</li><li>▪ 若違例者拒絕合作，則請其離開禁煙區</li><li>○ 噪音管制條例 ( 第 400 章 )<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 認識條文中：<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源</li><li>▪ 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪</li></ul></li><li>▪ 知悉：<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 不同種類構成噪音的活動，而該活動在條文指定的時間內是禁止；及</li><li>▪ 在住用處所或公眾地方正確處理噪音投訴的方法</li></ul></li></ul></li><li>● 防火須知及應變程序<ul style="list-style-type: none"><li>○ 防火須知<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 火警的主要成因，例如不小心棄置未熄滅煙頭等</li><li>▪ 消防設備的使用與保養維修</li><li>▪ 防火措施，包括正確使用防煙門</li></ul></li><li>○ 應變程序<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 使用消防設備的正確程序</li><li>▪ 火警發生時應採取的行動</li><li>▪ 火災的級別與種類，以及局部小火的處理方法</li><li>▪ 火警報告須提供的資料</li><li>▪ 疏散程序</li></ul></li></ul></li><li>● 應付緊急事故<ul style="list-style-type: none"><li>○ 發生緊急事故時，須保持冷靜</li><li>○ 通知警方及上級，尋求協助</li><li>○ 向執法人員、技術人員或有關人士提供協助</li><li>○ 遇有下列緊急事故，須按應變計劃採取適當行動：<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 罪案</li><li>▪ 火警</li><li>▪ 有人病發或受傷</li><li>▪ 電力故障</li><li>▪ 氣體洩漏</li><li>▪ 升降機故障</li><li>▪ 颱風</li><li>▪ 水浸</li><li>▪ 發現炸彈或可疑物體</li><li>▪ 防盜警鐘響起</li><li>▪ 發現可疑人物</li><li>▪ 人群控制</li><li>▪ 高空擲物</li></ul></li></ul></li></ul>
--	---

「護衛服務」職能範疇A

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 樓宇部分結構倒塌</li> <li>• 報告及紀錄             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 不應遲到早退，並須清楚準確地記錄上下班時間</li> <li>○ 填寫事故紀錄冊，方便向接更人員交待工作</li> <li>○ 在事故紀錄冊記下工作地點發生的所有事故</li> <li>○ 跟進事件，解決問題</li> <li>○ 遇有重大事故，須盡快通知上級或有關負責人，以便作適當處理</li> </ul> </li> <li>• 訪客管制及巡樓 執行下列職務：             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 防止未經許可人士進入樓宇</li> <li>○ 留意跟隨住客進入樓宇的陌生人</li> <li>○ 巡視樓宇，並熟習周圍環境</li> <li>○ 巡樓時作紀錄，並匯報結果</li> </ul> </li> <li>• 職業安全與健康及待客之道             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 保安護衛員可協助改進工作環境的安全與健康水平</li> <li>○ 按照安全守則，採取適當工序</li> <li>○ 了解工作地點的潛在危險</li> </ul> </li> <li>• 工作時須誠懇有禮</li> </ul>
<p>評核指引A</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能為自己裝備保安人員所需的知識和技能，以提供保安服務；及</li> <li>• 根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統”的指示和指引執行基本保安服務</li> </ul>
<p>備註A</p>	<p>此級別的培训公司，需在提供“保安及護衛業管理委員會”認可的符合質素保證需求之保安課程時，通過評審。任何達到此級別的人士在申請甲、乙及丙類保安人員許可證時，均被視為已達到保安工作熟練程度的要求。A</p>

「QASRS 基本護衛課程」課題大綱與職能範疇的配對列表

「QASRS 基本護衛課程」的課題大綱及能力單元 107753L1 的表現要求	職能範疇編號
須具備的知識:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白保安服務從業人員的角色及一般職責</li> <li>• 明白與保安服務相關的法例和規定</li> <li>• 明白保安服務對健康和安全的要求</li> <li>• 明白保安服務從業人員應有的行為和表現標準</li> <li>• 明白對受保護場地提供保安服務時的政策，程序和指引</li> </ul>	1, 2, 3
<b>(QASRS 課題 1) 保安護衛員的角色及一般職責：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保安護衛員的角色及職能</li> <li>• 保障生命財產，盡量避免損失</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要職責包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 防止未經許可人士進入樓宇、物業</li> <li>- 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露這些人士的資料</li> <li>- 監管私家路上人、車進出情況</li> <li>- 根據《道路交通（私家路上泊車）規例》第 374 章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛</li> <li>- 巡邏</li> <li>- 防止及偵測罪案、意外</li> <li>- 防止貴重物品損毀</li> <li>- 準確報告及紀錄所發生的事故</li> <li>- 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故</li> <li>- 監察保安系統</li> <li>- 妥善保管鑰匙</li> <li>- 緊記僱主所定的工作指示</li> </ul> </li> </ul>	1, 4-16
<b>(QASRS 課題 2) 操守及行為</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動</li> <li>- 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等</li> <li>- 準時上班，使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間</li> <li>- 待人有禮</li> <li>- 下班前必須先與接更人員交待清楚始能離開</li> <li>- 與客戶保持良好關係</li> </ul>	3
<b>(QASRS 課題 3) 制服及設備</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制服               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 穿著合適制服</li> <li>- 制服要保持整潔</li> </ul> </li> </ul>	4

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設備</li> <li>- 一般保安設備的種類及用途，包括但不限於閉路電視、無線電、錄影及巡邏系統等</li> <li>- 了解設備的操作</li> </ul>	4
<p><b>(QASRS 課題 4) 法律責任及有關法例</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保安及護衛服務條例 (第 460 章)</li> <li>- 以書面通知警務處處長下列事項：</li> <li>- 轉換任職公司 (受僱於持牌保安公司除外)；及</li> <li>- 本身所涉的刑事訴訟 (須在事發後 14 天內通知)</li> <li>- 理解下列事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核</li> <li>✓ 只可執行許可證指定類別的保安工作</li> <li>✓ 每月不得工作超過 372 小時，每日工作通常亦不得超過 12 小時</li> <li>✓ 保安公司監察小組及警務處牌照課的一般職能及工作</li> </ul> </li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人資料 (私隱) 條例 (第 486 章)</li> <li>- 條例的重要性，以及為訪客登記時須注意的事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 切勿將訪客登記冊翻開或擺放在保安櫃檯上</li> <li>✓ 採取一切適當措施，防止訪客從登記冊中得悉其他訪客的個人資料</li> <li>✓ 登記完畢，應將登記冊妥善放存</li> </ul> </li> </ul>	6, 8
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 刑事訴訟程序條例 (第 221 章) 有關拘捕及使用武力的情況</li> <li>- 理解下列事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 保安護衛員的權力與普通市民相同，並無搜查權</li> <li>✓ 如有罪案發生，應立即報警</li> <li>✓ 只可在安全情況下，使用最少武力拘捕疑犯</li> </ul> </li> <li>- 盤問疑犯或以最少武力拘捕疑犯時，須保持禮貌</li> </ul>	13
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 道路交通 (私家路上泊車) 規例 (第 374 章)</li> <li>- 只有在下列情況下，方可扣押或拖走停泊於私家路限制泊車區的車輛： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 車輛在未經許可的情況下停泊在上述地方，而司機亦不知所蹤</li> <li>✓ 有關私家路擁有人或獲授權人員要求司機開走車輛，但司機卻未能或拒絕將車輛開走</li> </ul> </li> <li>- 理解到只可使用認可鎖車器具，扣押未經許可而停泊的車輛</li> <li>- 對扣押、移走及存放車輛所需費用有基本認識</li> </ul>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 防止賄賂條例 (第 201 章)</li> <li>- 此條例禁止保安護衛員： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 在執行職務時收受客戶或承建商的金錢及利益</li> <li>✓ 以任何方式索取金錢或利益</li> </ul> </li> </ul>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 吸煙 (公眾衛生) 條例 (第 371 章)</li> <li>- 知悉工作地點內指定為「禁止吸煙區」的區域</li> <li>- 發現有人在禁煙區吸煙時，應按下列程序處理： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 向違例者指出禁煙區內不准吸煙</li> <li>✓ 要求違例者弄熄香煙或其他煙草製品</li> <li>✓ 若違例者拒絕合作，則請其離開禁煙區</li> </ul> </li> </ul>	11

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 噪音管制條例（第 400 章）</li> <li>- 認識條文中：             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源</li> <li>✓ 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪</li> </ul> </li> <li>- 知悉：             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 不同種類構成噪音的活動，而該活動在條文指定的時間內是禁止；及</li> <li>✓ 在住用處所或公眾地方正確處理噪音投訴的方法</li> </ul> </li> </ul>	12
<p><b>（QASRS 課題 5）防火須知及應變程序</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 防火須知             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 火警的主要成因，例如不小心棄置未熄滅煙頭等</li> <li>✓ 消防設備的使用與保養維修</li> <li>✓ 防火措施，包括正確使用防煙門</li> </ul> </li> <li>- 應變程序             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 使用消防設備的正確程序</li> <li>✓ 火警發生時應採取的行動</li> <li>✓ 火災的級別與種類，以及局部小火的處理方法</li> <li>✓ 火警報告須提供的資料</li> <li>✓ 疏散程序</li> </ul> </li> </ul>	14
<p><b>（QASRS 課題 6）應付緊急事故</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 發生緊急事故時，須保持冷靜</li> <li>- 通知警方及上級，尋求協助</li> <li>- 向執法人員、技術人員或有關人士提供協助</li> <li>- 遇有下列緊急事故，須按應變計劃採取適當行動：             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 罪案</li> <li>✓ 火警</li> <li>✓ 有人病發或受傷</li> <li>✓ 電力故障</li> <li>✓ 氣體洩漏</li> <li>✓ 升降機故障</li> <li>✓ 颱風</li> <li>✓ 水浸</li> <li>✓ 發現炸彈或可疑物體</li> <li>✓ 防盜警鐘響起</li> <li>✓ 發現可疑人物</li> <li>✓ 人群控制</li> <li>✓ 高空擲物</li> <li>✓ 樓宇部分結構倒塌</li> </ul> </li> </ul>	13, 15
<p><b>（QASRS 課題 7）訪客管制、巡樓、報告及紀錄</b></p>	

<p>報告及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 不應遲到早退，並須清楚準確地記錄上下班時間</li> <li>- 填寫事故紀錄冊，方便向接更人員交待工作</li> <li>- 在事故紀錄冊記下工作地點發生的所有事故</li> <li>- 跟進事件，解決問題</li> <li>- 遇有重大事故，須盡快通知上級或有關負責人，以便作適當處理</li> </ul>	17
<p>訪客管制及巡樓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 執行下列職務： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 防止未經許可人士進入樓宇</li> <li>✓ 留意跟隨住客進入樓宇的陌生人</li> <li>✓ 巡視樓宇，並熟習周圍環境</li> <li>✓ 巡樓時作紀錄，並匯報結果</li> </ul> </li> </ul>	5, 6, 7
<p><b>(QASRS 課題 8) 職業安全與健康</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 保安護衛員可協助改進工作環境的安全與健康水平</li> <li>- 按照安全守則，採取適當工序</li> <li>- 了解工作地點的潛在危險</li> </ul>	2, 7
<p><b>(QASRS 課題 9) 待客之道</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 工作時須誠懇有禮</li> </ul>	3, 16

職能範疇編號	職能範疇內容
1.	認識護衛員的角色及主要職責；並必須依循相關的政策，程序和指引去執行職務。
2.	認識護衛員的法律責任： - 保安及護衛服務條例（第 460 章） - 職業安全及健康條例（第 509 章）
3.	認識護衛員應有的操守及行為 - 防止賄賂條例（第 201 章）
4.	認識一般護衛制服及裝備的種類、用途及操作 - 對講機 - 巡邏系統……等
5.	執行出入口管制 - 交通手號
6.	執行訪客登記 - 個人資料（私隱）條例（第 486 章）
7.	巡邏
8.	監察保安系統 - 出入口管制系統 - 閉路電視系統 - 警鐘系統
9.	保管鑰匙
10.	執行道路交通（私家路上泊車）規例（第 374 章）
11.	執行吸煙（公眾衛生）條例（第 371 章）
12.	執行噪音管制條例（第 400 章）
13.	防止罪案，執行拘捕、搜查和使用武力
14.	防火安全及火災應變程序
15.	處理危急事故
16.	處理顧客的提問和投訴
17.	向上級報告事故及填寫事故紀錄

## 綜合指引

### 課程目標

本教材套的編撰目標，即為培訓機構提供指引，以系統化的教學計劃開辦「QASRS 基本護衛課程」。此課程專為有意從事護衛工作及將入行人士修讀而設計，務求讓他們了解護衛工作的基礎實務知識和掌握基礎實務技能；內容涵蓋從能力單元 107753L1 整合出來的十七個職能範疇。

雖然每個職能範疇都可以成為獨立的課程，亦有個別的能力單元提供相關職能範疇所應具備的專業知識和技能；建議培訓機構採納這個綜合十七個職能範疇的「QASRS 基本護衛課程」教學計劃，為將入職人士提供較為全面及完整的實務知識和技能的基礎培訓。

### 課程內容

本能力單元的授課範圍涵蓋下列十七個職能範疇：

1. 護衛員的角色及主要職能
2. 護衛員的法律責任
3. 護衛員應有的操守及行為
4. 護衛制服及裝備
5. 執行出入口管制
6. 執行訪客登記
7. 巡邏
8. 監察保安系統
9. 妥善保管鑰匙
10. 執行私家路交通管制
11. 執行禁煙規定
12. 執行噪音管制
13. 防止罪案、拘捕及使用武力
14. 防火安全及火警應變程序
15. 處理緊急事故
16. 處理顧客的提問和投訴
17. 護衛員的工作報告及記錄

### 教學重點

護衛工作既要符合「法、理、情」的多方面要求，又牽涉頗多的實務知識和技能。基於教學對象為初學者，建議每個職能範疇要知識及技能並重，將法理原則融入實務。適宜只點出相關法例，避免過度深入研究法例內容，例如在介紹《防止賄賂條例》（第 201 章）時，只點出條例禁止「行賄」和「受賄」的行為，即便透過導師引導學員討論常見的情境，從而理解條例的要求。至於某些牽涉其他專業知識或技能的範疇，例如「使用滅火器具」、「急救」等，適宜只作基本介紹，並建議學員參與認可機構的相關培訓課程。

### 教學對象

由於「QASRS 基本護衛課程」的課程目標是為有意從事護衛工作及即將入行的人士提供基礎培訓，建議其教學對象應具備下述條件：

- 年滿 18 歲或以上；及
- 對護衛工作有興趣，並有意投身相關行業的人士

### 導師資歷 (2021年3月更新)

建議導師的最低資歷如下：

- 符合「保安培訓課程認可計劃質素保證系統」要求  
(參考資料：[https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/rec\\_b.html](https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/rec_b.html))

### 教學模式

由於「QASRS 基本護衛課程」是為將入行的人士提供基礎培訓；除實務知識外，亦包括實務技能教授。因此，課堂面授與學生自學時數比例及課堂面授時的師生比例不適宜再加以調節。詳細建議如下：

- 教學模式：課堂面授
- 能力單元總學習時數：20 小時（須於不超過 8 日的期限內完成）
- 面授時數：16 小時（下限；不包括結業前的一小時考試）
- 學生自學時數：3 小時
- 師生比例：1：40（上限）

每個職能範疇的建議面授時數如下：

職能範疇		建議面授時數 (小時)
1.	護衛員的角色及主要職能	0.5
2.	護衛員的法律責任	1
3.	護衛員應有的操守及行為	1
4.	護衛制服及裝備	0.75
5.	執行出入口管制	1
6.	執行訪客登記	0.5
7.	巡邏	0.75
8.	監察保安系統	1
9.	妥善保管鑰匙	0.3
10.	執行私家路交通管制	1
11.	執行禁煙規定	0.3
12.	執行噪音管制	0.4
13.	防止罪案、拘捕和使用武力	2
14.	防火安全及火警應變程序	2
15.	處理緊急事故	1.5
16.	處理顧客的提問和投訴	1
17.	護衛員的工作報告及記錄	1
	考試	1
合計：		17 小時

另學生自學的 3 小時，建議用於加深學員對香港保安業的認識，個人在保安業的發展路向，與及進一步認識對護衛運作有重大影響的法律實務常識及相關的監管機構。

## 教學地點及設備

建議教學地點及設備的基本要求如下：

- 所有教學地點必須合乎防火及建築安全。
- 供導師授課的地方在課室前方，最少深 1.5 米，與課室闊度相同。
- 每名學員須有最少 1.1 平方米地方作上課及考試用途。
- 配備適當輔助教學設施（如：白板及粗體筆、投影機及投影螢幕、電腦及擴音系統等）。
- 對於實務性的技能訓練，須配備相關的器材或設施（如：滅火筒），務求讓初學者認識與護衛工作相關的一般器材及設施及其操作。

## 評核模式

為檢視學員的學習是否充份了解護衛工作的基礎實務知識和掌握基礎實務技能，進而檢視教學成果，建議在結業前透過期末考試對每位學員作出評核。

考慮到教學內容、教學對象的條件、相關能力單元的資歷架構級別為一級，建議期末考試設定為筆試，內容可採用多項選擇題。

為了確保結業學員均具備全面的基本護衛工作的實務知識和技能，筆試範圍應涵蓋課程大綱內各重點，比例如下：

職能範疇		試題數目
1.	護衛員的角色及主要職能	2
2.	護衛員的法律責任	3
3.	護衛員應有的操守及行為	2
4.	護衛制服及裝備	1
5.	執行出入口管制	6
6.	執行訪客登記	
7.	巡邏	2
8.	監察保安系統	3
9.	妥善保管鑰匙	1
10.	執行私家路交通管制	2
11.	執行禁煙規定	1
12.	執行噪音管制	1
13.	防止罪案、拘捕及武力使用	8
14.	防火安全及火警應變程序	8
15.	處理緊急事故	6
16.	處理顧客的提問和投訴	2
17.	護衛員的工作報告和記錄	2
<b>合計：</b>		<b>50</b>

期末評核試的模式建議如下：

- 評核模式：筆試；多項選擇題
- 題目數量：50 題（範圍應涵蓋課程大綱內各重點，比例依上述列表）
- 培訓機構應準備試題庫，依上述列表比例，預先編撰不少於 150 題的試題，確保每次筆試時，題目與上一次考試試題至少 50%不同。

培訓機構須制訂一套考試規則，確保學員充分了解並遵守有關內容。

考試須由經驗豐富的監考員監考，以確保公正。

所有學員的考試答題紙須由導師批改。再由培訓機構的管理層（課程總監或行政主任）確認。

培訓機構須設立制度，確保正確記錄考試成績。

## 課程發展及管理

一切有關課程發展、審批、教授、評估、課程名冊、畢業證書登記冊等要求，均以保安及護衛業委員會保安培訓質素管理認可計劃的最新公佈為準。

## 職能範疇「護衛員的角色及職能」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解保安護衛工作的類別及護衛員在不同類別的職能及責任。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 30 分鐘

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下三個部份：

##### （一）保安護衛服務簡介

重點：

- 護衛服務受《保安及護衛服務條例》（第460章）監管
- 「保安及護衛業委員會」負責監管一切與發牌有關的事宜。
- 任何人士要提供護衛服務而收取報酬，必須持有由警察牌照課發出的有效保安人員許可證。
- 介紹與保安護衛工作有關的三類保安人員許可證，並指出「QASRS基本護衛課程」是專為（甲）類及（乙）類護衛工作而設的入職培訓。
- 解說持有（甲）類及（乙）類保安人員許可證可以從事那些保安護衛工作，讓學員認識多元化的保安護衛工作。

##### （二）護衛員的角色及職能

重點：

- 介紹護衛員的主要職能
- 護衛員受聘於個別人士或機構，經僱主授權去執行指定的保安工作。
- 護衛員必須謹記僱主的工作指示，並依循僱主訂定的政策、程序和指引去辦事。
- 護衛服務的輪班制

##### （三）護衛員的日常工作

重點：

- 介紹護衛員的日常工作
- 視乎受聘地點的規模、設施及運作性質，護衛員的工作亦會有所不同。

- 介紹不同行業的工作環境，讓學員認識護衛員的日常工作，與及必須達成的工作目標。

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 那種保安人員許可證與護衛工作有關
- (二) 護衛員的主要角色及職能
- (三) 護衛員在執行工作時，要符合那些條件才算是經僱主授權的行為
- (四) 護衛員的日常工作
- (五) 有那些工作目標是護衛員必須達成的

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 《保安及護衛服務條例》(第460章)
  - 第I部第2條《保安工作的釋義》
  - 第II部第10條《對擔任保安工作的限制》<https://www.elegislation.gov.hk/>

- 《保安人員許可證 - 四種類別的保安工作》  
<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm>
- 《保安培訓課程認可計劃質素保證系統》  
<https://www.peak.edu.hk/exam/tc/page.php?id=911453>

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「護衛員的角色及職能」教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 護衛服務簡介
- 護衛員的角色及職能
- 護衛員的日常工作

# 護衛服務簡介 (1/3)

- 護衛服務受《保安及護衛服務條例》(第460章)監管
- 在該條例授權下,「保安及護衛業委員會」負責監管業內的發牌制度及相關事宜

保安工作(security work)指下列任何活動:

- a) 護衛財產;
- b) 護衛任何人或地方以防止和偵測罪行的發生;
- c) 安裝、保養或修理保安裝置;
- d) 為個別處所或地方設計附有保安裝置的系統;

《保安及護衛服務條例(第460章)》第1部第2條



「護衛員的角色及職責」

# 護衛服務簡介 (2/3)

- 任何人士提供護衛服務而收取報酬,必須要持有由警察牌照課發出的有效保安人員許可證。

## 對擔任保安工作的限制

任何屬於個人身分的人,均不得為、答允為、自認是為或自認可為他人擔任保安工作,但如他

- a) 是根據及依照一項許可證而這樣做;或
- b) 並非為報酬而這樣做,

則屬例外。

《保安及護衛服務條例(第460章)》第11部第10條



「護衛員的角色及職責」

## 護衛服務簡介 (3/3)

➤ 保安人員許可證有四個類別

甲類保安工作	乙類保安工作	丙類保安工作	丁類保安工作
只限“單幢式私人住宅建築物”而無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作	就任何人、處所或財產提供的、無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作（但並非包括在甲類之內者）	須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作	安裝、保養及 / 或修理保安裝置及 / 或（為個別處所或地方）設計附有保安裝置的系統

- 與護衛工作有關的保安人員許可證有三類
- 「QASRS基本護衛課程」是專為（甲）類及（乙）類保安護衛工作而設的入職培訓。

「護衛員的角色及職責」

5

## 護衛員的角色及職能 (1/2)

- 護衛員的主要職能是：
- 防止及偵測罪案
  - 防止及偵測火警危機
  - 防止及偵測意外風險
  - 應對緊急事故，減低其對生命財產的傷害
- 護衛員受聘於個別人士或機構，獲僱主授權執行職務
- 護衛員必須謹記僱主的工作指示，在受聘的地點或範圍內值班，並依循僱主訂定的政策、程序和指引去辦事。

「護衛員的角色及職責」

6

## 護衛員的角色及職能（2/2）

- 保安護衛服務是全天候24小時的工作
- 護衛員是輪班工作，一般分為：
  - 兩班制（每天12小時工作）；或
  - 三班制（每天8小時工作）。

## 護衛員的日常工作（1/2）

- 護衛員的日常工作，包括：
  - 執行出入口管制
  - 執行訪客登記
  - 巡邏
  - 監察保安系統
  - 保管鑰匙
  - 執行私家路交通管制
  - 防止及偵測罪案或意外
  - 防火安全
  - 處理危急事故
  - 準確報告及紀錄所發生的事故
  - 處理顧客的提問和投訴

## 護衛員的日常工作（2/2）

- 由於每個地點的規模、設施及運作性質都會不同，護衛員在不同地點的工作亦會有所分別。

### 討論：

- 比較護衛員在不同地點的工作環境、支援、工作性質及工作目標  
例如：單幢住宅樓宇、大型商場、銀行

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	下列那項不是護衛員的主要職能？  答案： (A) 防止及偵測罪案 (B) 防止及偵測火警 (C) 防止及偵測意外 (D) 應對危急事故 (E) 應對客戶投訴	(E)

## 職能範疇「護衛員的法律責任」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在《保安及護衛服務條例》（第 460 章）及《職業安全及健康條例》（第 509 章）的法律責任。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時。

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下兩個部份：

(一) 《保安及護衛服務條例》（第460章）

重點：

- 護衛員只可以執行所持有保安人員許可證指定類別的保安工作。
  - 警察牌照課負責處理保安人員許可證的新申請及續期事宜
  - 申請保安人員許可證要符合那些要求
- 護衛員在當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核。
  - 什麼情況會構成違反以上規定
  - 違反了會有什麼後果
- 護衛員每月不得工作超過372小時，每日工作通常亦不得超過12小時。
  - 為什麼要限制護衛員的工時
  - 什麼情況會構成違反以上規定
  - 違反了會有什麼後果
- 若出現下列情況，護衛員須在十四日內，以書面通知警務處處長：
  - (i) 更換僱主事宜（除非受僱於持牌保安公司）；及
  - (ii) 遭採取刑事檢控行動。

(二) 《職業安全及健康條例》（第509章）

重點：

- 《職業安全及健康條例》的目的及主要涵蓋範圍

- 僱主在職安健條例下的責任
- 護衛員（身為僱員）在職安健條例下的責任：
  - (i) 促進工作地點的安全及健康。
  - (ii) 使用由僱主提供的任何設備，或遵照僱主訂定的制度或工作方式工作。
- 護衛員如何在執行日常工作時促進工作地點的安全及健康
- 與護衛工作相關的工作地點的潛在危險
- 護衛工作面對的職安健風險及如何應對

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 那種保安人員許可證可以從事護衛工作？違反規定會有什麼後果？
- (二) 申請（甲）類及（乙）類保安人員許可證要符合那些要求？向那裏申請？
- (三) 當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件。什麼情況會構成違反相關條例？會有什麼後果？
- (四) 護衛員每月不得工作超過372小時，每日工作通常亦不得超過12小時。為什麼要限制護衛員的工時？什麼情況會構成違反相關條例？會有什麼後果？
- (五) 護衛員更換僱主（除非受僱於持牌保安公司）及遭刑事檢控，須於十四日內以書面通知警務處處長。
- (六) 職安健條例的目的是什麼？涵蓋那些範圍？
- (七) 在職安健條例下，僱主有什麼責任？
- (八) 在職安健條例下，護衛員（身為僱員）有什麼責任？
- (九) 護衛員可如何促進工作地點的安全及健康？
- (十) 護衛員應留意那些工作地點的潛在危險？
- (十一) 護衛工作會面對那些職安健風險？應如何應對？

### 評分準則

以能答對標準答案為準

### 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 《保安及護衛服務條例》(第460章)
  - 第II部第10條《對擔任保安工作的限制》  
<https://www.elegislation.gov.hk/>
- 《保安人員許可證 - 四種類別的保安工作》  
<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/spp.htm>
- 《簽發保安人員許可證的準則》  
[https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Criteria%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20\(Chi\).pdf](https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Criteria%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20(Chi).pdf)
- 《簽發保安人員許可證的條件》  
[https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Conditions%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20\(Trad%20Chi\).pdf](https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Conditions%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20(Trad%20Chi).pdf)
- 勞工處對《責任承擔者的角色 - 僱員的責任》及《職業安全及健康規例》的簡介  
<https://www.labour.gov.hk/tc/legislat/content4.htm>
- 勞工處《閘門工作安全指南》(2022年10月更新)  
<https://www.labour.gov.hk/tc/public/pdf/os/D/Gate.pdf>

## 附件

- 附件一：教學樣本
- 附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「護衛員的法律責任」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 《保安及護衛服務條例》（第460章）
- 《職業安全及健康條例》（第509章）

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 護衛員只可以執行所持有保安人員許可證指定類別的保安工作。

甲類保安工作	乙類保安工作	丙類保安工作	丁類保安工作
只限“單幢式私人住宅建築物”而無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作	就任何人、處所或財產提供的、無須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作（但並非包括在甲類之內者）	須攜帶槍械彈藥執行的護衛工作	安裝、保養及 / 或修理保安裝置及 / 或（為個別處所或地方）設計附有保安裝置的系統

### 討論：

- 違反了上述規定會有什麼後果？
- 可否同時擁有超過一類保安工作的保安人員許可證？
- 要符合那些條件才可以申請保安人員許可證？在那裏可以找到資料？

「護衛員的法律責任」

3

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 警察牌照課負責處理保安人員許可證的新申請及續期事宜。
- 申請表格及手續可到警察牌照課的網站下載。



「護衛員的法律責任」

4

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 任何人要申請保安人員許可證，均需要符合關於「年齡」、「體格」、「品行」、「對保安工作的熟識程度」各方面的要求。



### 討論：

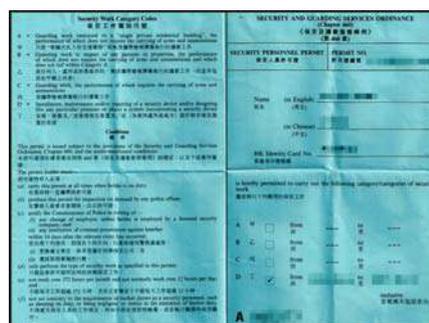
- 「甲類」和「乙類」保安人員許可證有那些年齡限制？
- 年屆65歲的人士，在新申請或替保安人員許可證續期時，要怎樣證明他的體格良好？
- 曾經犯罪留有刑事案底的人士，可以申請保安人員許可證嗎？
- 申請保安人員許可證的人士，要怎樣才可證明他熟識保安工作？

「護衛員的法律責任」

5

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 護衛員在當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核。



### 討論：

- 忘記了帶保安人員許可證，可以值班嗎？
- 保安人員許可證過了期，可以值班嗎？
- 假若被警務人員查獲無證而收受報酬從事保安工作，會有什麼後果？

「護衛員的法律責任」

6

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 護衛員每月不得工作超過372小時，每日工作通常亦不得超過12小時。



### 討論：

- 以每天工作12小時計，372小時是多少個工作天？
- 因何要限制護衛員的工作時間？
- 因為處理一件突發事件，護衛員當天做了14個小時才下班，他違反了上述的規定嗎？
- 護衛員每天在ABC大廈值班12小時，再到不同的地點做替工護衛員4小時，他違反了上述的規定嗎？
- 護衛員每天為在ABC大廈值班12小時，再在該大廈兼職清潔員2小時，他違反了上述的規定嗎？

「護衛員的法律責任」

7

## 《保安及護衛服務條例》（第460章）

- 在下列情況，護衛員須在十四日內以書面通知警務處長：
  - (i) 更換僱主（除非受僱於持牌保安公司）；及
  - (ii) 被刑事檢控

### 討論：

- 通知書怎樣寫？
- 用什麼渠道通知？

「護衛員的法律責任」

8

## 《職業安全及健康條例》（第509章）

- 《職業安全及健康條例》為僱員在工業及非工業工作地點，提供安全及健康的保障。
- 根據條例所制定的規例所涵蓋的範圍包括：
  - “ 預防意外
  - “ 防火措施
  - “ 工作環境
  - “ 衛生設備
  - “ 急救設施
  - “ 人力搬運
  - “ 顯示屏幕設備

## 僱主的責任

- 在職安健條例下，僱主有責任：
  - “ 提供及維持不會危害安全或健康的作業裝置及工作系統；
  - “ 作出安排，以確保在使用、處理、貯存或運載作業裝置或物質方面是安全和不會危害健康的；
  - “ 提供所有所需的資料、指導、訓練及監督，以確保僱員的安全及健康；
  - “ 提供及維持安全進出工作地點的途徑；及
  - “ 提供及維持安全及健康的工作環境。

## 護衛員的責任

在職安健條例下，護衛員（身為僱員）有責任：

- 促進工作地點的安全及健康；及
- 使用由僱主提供的任何設備，或遵照僱主訂定的制度或工作方式工作。

## 護衛員如何促進工作地點的安全及健康

- 應多留意工作地點的潛在危險；
- 根據相關政策和程序，採取適當行動，將潛在危險移除或將風險減低；
- 將事件記錄及呈報與相關人員；跟進事情，直至情況得到改善。

例（一）：巡邏時，如發現防煙門被打開，應即時將其關上。若情況屢次發生，應找尋事主，並勸導其不可再犯。將事件記錄及呈報。

例（二）：若發現工作地點有鬆脫危險的物品，在安全情況下，應立刻將其綁牢；若有需要，應將現場圍封，並樹立警示牌，以防止其他人士接近因而受傷。將事件記錄及呈報，由相關人員去跟進。

## 工作地點的潛在危險

與護衛工作有直接關連的工作地點的潛在危險，主要集中在以下兩個範圍：

- 預防意外
- 防火措施

### 討論：

- 在工作地點，有那些是會引致意外的潛在危險？
- 在工作地點，有那些是與火警有關的潛在危險？

## 護衛工作的職安健風險及預防措施

- 護衛工作固有的職安健風險包括：
  - 工傷意外
  - 工作間暴力
  - 處理血液和其他身體物質引起的健康風險
  - 工作勞損引起的健康風險
- 護衛員要遵照僱主訂定的政策和程序去執行工作，並正確及安全地操作由僱主提供的設備。
- 護衛員亦應該認識相關的職安健風險及預防措施，以保障個人的健康及安全。

## 護衛工作的職安健風險

### 討論：

- 護衛工作有那些存在的安全隱患？有那些應對方法？
- 應如何應對工作間暴力？
- 處理血液和其他身體物質時，應該採取那些預防措施？
- 護衛工作往往需要長時間站立及巡邏，對腰、背及下肢都做成很大壓力，應該採取那些措施去預防勞損？

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>張三持有甲類保安人員許可證，他可以受聘執行那些保安工作？</p> <p>選擇答案:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 執行任何保安工作</li><li>(B) 在任何樓宇執行護衛工作</li><li>(C) 只可以在私人住宅樓宇執行護衛工作</li><li>(D) 只可以在單幢住宅樓宇執行無需攜帶槍械彈藥的護衛工作</li><li>(E) 以上(A) 至(D) 皆不對</li></ul>	(D)

## 職能範疇「護衛員應有的操守及行為」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解身為護衛員應有的操守及行為，及那些是《防止賄賂條例》（第201章）禁止的行為。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下幾點：

- (一) 保安人員的工作規定  
重點：
  - 護衛員不得違反保安人員的工作規定，包括：
    - 當值時要穿着僱主指定的服裝，並穿戴整齊
    - 當值時要遵照僱主的指示工作，並依循既定的攻策、程序及指引執行職務
    - 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動
    - 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等
- (二) 交接更的規定  
重點：
  - 護衛員必須準時上班，並使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間
  - 護衛員下班前必須先與接更人員交待清楚始能離開
- (三) 禁止的行為  
重點：
  - 護衛員要清楚了解那些行為違反了《防止賄賂條例》（第201章）
- (四) 待人以禮  
重點：
  - 護衛員「待人以禮」的技巧
- (五) 待客以誠

重點：

- 護衛員要怎樣面對顧客及處理他們的問題

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 那些是保安人員的工作規定？違反規定會有什麼後果？
- (二) 誰人會監察護衛員當值時的工作表現？
- (三) 那些情況會構成疏忽職守？
- (四) 交接更有什麼規定？違反規定會有什麼後果？
- (五) 那些是交接更時需要交待的事項？
- (六) 那些行為違反了《防止賄賂條例》（第201章）的規定？
- (七) 「待人以禮」的技巧
- (八) 「待客以誠」的技巧

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 《簽發保安人員許可證的條件》

[https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Conditions%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20\(Trad%20Chi\).pdf](https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/GN%20-%20Conditions%20for%20Security%20Personnel%20Permit%20(Trad%20Chi).pdf)

- 廉政公署及反貪法例
  - 《防止賄賂條例》(第 201 章) - 有關私營機構的條例簡介  
<https://www.icac.org.hk/tc/law/law/pobopri/index.html>
  - 防貪秘笈 - 物業管理  
<https://ichannel.icac.hk/tc/categorylist.aspx?video=483>

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「護衛員應有的操守及行為」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 工作表現的要求
- 交接更的規定
- 禁止的行為
- 待人以禮
- 待客以誠

# 工作表現的要求

- 護衛員應有的工作表現包括：
  - 當值時要穿着僱主指定的服裝，並穿戴整齊
  - 當值時要遵照僱主的指示工作，並依循既定的攻策、程序及指引執行職務
  - 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動
  - 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等

## 討論：

- 誰人會監察護衛員當值時的工作表現？
- 護衛員被發現當值時睡覺會有什麼後果？
- 那些情況會構成疏忽職守？

「護衛員應有的操守及行為」

3

# 交接更的規定

- 護衛員必須：
  - 準時上班，並使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間
  - 下班前必須先與接更人員交待清楚始能離開

## 討論：

- 護衛員上下班沒有用打更鐘或簽到簿記錄時間，會有什麼後果？
- 有那些是交接更時需要交待的事項？

「護衛員應有的操守及行為」

4

## 禁止的行為

### 《防止賄賂條例》（第201章）

- 規定代理人（通常指僱員）沒有其主事人（通常指僱主）的許可，在處理其與主事人的業務有關的事務上，索取或接受任何利益，即屬違法。提供利益的一方亦屬違法。
- 利益包括金錢、禮物、貸款、佣金、職位、契約、服務、優待及免除法律上全部或部分的責任等等，但利益不包括款待。
- 款待指供應在即場享用的食物或飲品，以及同時提供的其他款待，例如歌舞表演等。

### 討論：

- 農曆年時，護衛員收了客戶給的利是。他違反了上述的條例嗎？
- 護衛員收取HKD100，讓記者進入其看守的罪案現場拍照。他違反了上述的條例嗎？
- 

## 待人以禮

- 護衛員不是干涉他人的行為，便是拒絕他人的要求。假如缺乏技巧，便很容易做成對立的局面。
- 護衛員可透過以下各點去表現他的「待人以禮」之道：
  - 面帶笑容招呼訪客，並要有眼神接觸。
  - 用詞恰當，包括：
    - 不要粗言穢語；
    - 要懂得尊重對方，多用「請」、「謝謝」等字眼；
    - 可以閒聊，但不可說他人閒話；
    - 犯了錯要道歉。
  - 保持個人儀表整潔，使對方樂於親近。

# 待客以誠

- 每位顧客對護衛工作都會有不同的標準及要求，護衛員不能滿足每位顧客的要求。
- 面對顧客時，護衛員必須：
  - 熟識（並能清楚解說）既定的政策和程序
  - 清楚自己的職責及每項任務的目的
  - 執行任務時要保持心境平和
  - 待人以禮、不亢不卑
  - 運用同理心，細心聆聽顧客的立場和訴求
  - 懂得對事不對人，要以解決問題為首要目的

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>以下哪一項不符合護衛員應有的操守及行為？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 準時上班，並使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間</li><li>(B) 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等</li><li>(C) 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動</li><li>(D) 當值時可就著工作需要穿戴適當的服裝</li><li>(E) 以上(A)至(D)皆不對</li></ul>	(D)

## 職能範疇「護衛制服及裝備」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解一般護衛制服及裝備的種類、用途及操作。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.75 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下五個部份：

##### (一) 制服及裝備對護衛工作的重要性

重點：

- 保安員服裝及儀表的基本要求
- 保安員裝備及其相關工作應用

##### (二) 護衛制服的種類

重點：

- 制服款式
- 日常衣著及場景簡介

##### (三) 基本護衛裝備

重點：

- 常見裝備例子
- 日常工作應用

##### (四) 對講機的用途及操作

重點：

- 基本認識及圖示
- 操作術語
- 操作實例
- 操作禮儀

### (五) 操作對講機的操練活動

重點：

- 預先訂立幾個簡單的情景，讓學員操練如何使用對講機、術語及禮儀
- 操練期間，導師要留意學員的表現，並隨時糾正謬誤

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 明白合適的制服及裝備對執行保安工作之重要性
- (二) 理解對講機之應用及實際操作

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

對講機作操練用途

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 通訊事務管理局辦公室：使用手提無線電對講機須知  
[https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer\\_focus/education\\_corner/publicity/index\\_t\\_id\\_16.html](https://www.ofca.gov.hk/tc/consumer_focus/education_corner/publicity/index_t_id_16.html)

- 香港童軍總會：在活動中使用無線電通訊講機  
[http://www.scout.org.hk/article\\_attach/1152/Hks239p24.pdf](http://www.scout.org.hk/article_attach/1152/Hks239p24.pdf)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇  
「護衛制服及裝  
備」教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 制服及裝備對護衛工作的重要性
- 護衛制服的種類
- 基本護衛裝備
- 對講機的用途及操作
- 操練活動 - 操作對講機

## 制服及裝備對護衛工作的重要性

- 當值時，護衛員要穿着僱主指定的服飾，讓大眾容易辨認他的身份。
- 保持個人儀表整潔是基本禮貌，穿戴整齊的護衛員能給人良好的印象，並讓大家樂意與他合作。
- 良好的裝備可以加強護衛員的工作效率。

「護衛制服及裝備」

3

## 護衛制服的種類

- 護衛制服以僱主提供及指定的服飾為標準。
- 包括：
  - 紀律性的制服
  - 西裝
  - 恤衫及西褲
  - 球衣及牛仔褲



「護衛制服及裝備」

4

## 基本護衛裝備

- 基本的護衛裝備包括：
  - 對講機
  - 電筒、記事冊和筆.....等



- 不同的工作或工作環境，也有不同的配備，讓護衛員能夠安全及合法地執行工作。例如：
  - 巡邏需要用簽到簿、巡邏棒或巡邏系統
  - 在濕滑的工作環境巡邏，須要配備防滑鞋
  - 指揮交通須要配備反光衣、白手套及交通指揮棒
  - 處理私家路違例泊車時，必須用運輸處長規定的鎖車工具

「護衛制服及裝備」

5

## 對講機的用途及操作

- 對講機的用途：
  - 方便保安隊伍實時溝通
  - 同一時間只有一方能講話
  - 講話時須長按PTT鍵，完成後放手
- 使用對講機須知：
  - 要留意大家在同一頻道才可通話
  - 對講機要充電才能運作



「護衛制服及裝備」

6

## 對講機的用途及操作

### ➤ 對講機的操作 - 常用術語

#	術語	意思
1	Send	我準備好了，請你講話
2	Over	我講話完畢，等待你回應
3	Out	我講話完畢，但無需對方回應
4	Roger/Copy	清楚/明白指示
5	Say again	請你重覆
6	Repeat	我主動重覆之重要訊息
7	Wait	請對方等待
8	Correction	我主動更正已發出的訊息
9	Wilco	我會按指示辦妥

「護衛制服及裝備」

7

## 對講機的用途及操作

### ➤ 對講機的操作 - 實例（一）

- **Tommy:** Peter Peter，呢度係 Tommy [Over]
- **Peter:** Tommy，呢度係 Peter [Send]
- **Tommy:** 大堂有人暈倒，馬上支援 [Over]
- **Peter:** [Roger] [Copy]
- **Tommy:** Tommy [Out]

「護衛制服及裝備」

8

## 對講機的用途及操作

### ➤ 對講機的操作 - 實例（二）

- **Tommy:** Peter Peter · 呢度係 Tommy [Over]
- **Peter:** Tommy · 呢度係 Peter [Send]
- **Tommy:** 三樓掣房把鎖畀人撬過[Over]
- **Peter:** [Say Again] [Over]
- **Tommy:** 三樓掣房把鎖畀人撬過[Over]
- **Peter:** [Roger] 三分鐘後到三樓掣房 [Over]
- **Tommy:** [Roger] Tommy [Out]

「護衛制服及裝備」

9

## 對講機的用途及操作

### ➤ 對講機的操作 - 禮儀

- 如非緊急，勿打斷別人講話
- 以正常聲浪及稍慢語速講話
- 講話盡量簡潔精準
- 如收聽不清，不妨要求對方重覆
- 被呼喚時應即時回應

「護衛制服及裝備」

10

# 對講機的用途及操作

## ➤ 對講機的操作 - 操練

- 導師應預先訂立幾個簡單的情景，讓學員操練：
  - 如何使用對講機
  - 如何使用術語
  - 使用對講機的禮儀
- 操練期間，導師要留意學員的表現，並隨時糾正謬誤

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>以下哪一項不是對講機於執行保安工作時的用途？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 討論編更安排</li><li>(B) 緊急情況下要求支援</li><li>(C) 廣播重要保安訊息</li><li>(D) 讓保安隊伍可作實時溝通</li><li>(E) 以上(A)至(D)皆不對</li></ul>	(A)

## 職能範疇「執行出入口管制」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在執行出入口管制方面的職能和技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下八個部份：

- (一) 出入口管制措施  
重點：
  - 出入口管制措施的目的
  - 措施會就著不同的環境有所不同
- (二) 出入口管制政策  
重點：
  - 護衛員必須依循既定的政策及程序去執行出入口管制措施
  - 只容許獲許可人士及車輛及有批核證明的物品進出管制區
  - 獲許可人士及車輛的類別
  - 出入權限，例如：時間限制及到訪區域的限制
- (三) 出入口管制記錄  
重點：
  - 護衛員必須依循既定的政策及程序去保存出入口管制記錄
  - 出入口管制記錄的內容
- (四) 管制出入人士  
重點：
  - 管制出入人士的程序
  - 必須謹記的事項
- (五) 管制出入車輛  
重點：

- 管制出入車輛的程序
  - 必須謹記的事項
- (六) 管制被攜帶出入的物品  
重點：
- 管制須要批核的物品被攜帶出入的程序
  - 必須謹記的事項
- (七) 檢查出入人士攜帶的物品  
重點：
- 檢查的目的
  - 用作檢查物品的器材和工具
  - 事前必須清楚了解的項目
  - 檢查出入人士攜帶的物品的程序
- (八) 檢查出入的車輛  
重點：
- 檢查的目的
  - 一般用作檢查車輛的器材和工具
  - 事前必須清楚了解的項目
  - 檢查出入車輛的程序

## 評核指引

### 評核模式

### 多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 執行出入口管制措施的目的
- (二) 護衛員執行出入口管制時的主要工作
- (三) 護衛員必須依循既定的政策及程序去執行出入口管制措施
- (四) 管制出入人士的程序及事前必須清楚了解的事項
- (五) 管制出入車輛的程序及事前必須清楚了解的事項
- (六) 管制須要批核的物品被攜帶出入的程序及事前必須清楚了解的事項
- (七) 檢查出入人士攜帶的物品的目的
- (八) 檢查出入人士攜帶的物品的程序及事前必須清楚了解的事項
- (九) 檢查出入車輛的目的
- (十) 檢查出入車輛的程序及事前必須清楚了解的事項

## 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 大廈保安人員須知  
<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/manual.htm>
- Fay, John J. (1993). Access Control: People, Vehicles, and Materials. In *Encyclopedia of Security Management: Techniques and Technology*. (pp 5-8). MA, MA: Butterworth-Heinemann

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「執行出入口管制」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 出入口管制措施
- 出入口管制政策
- 出入口管制記錄
- 管制出入人士
- 管制出入車輛
- 管制被攜帶出入的物品
- 檢查出入人士攜帶的物品
- 檢查出入車輛
- 指揮交通

## 出入口管制措施

- 執行出入口管制是護衛員的日常工作，其目的包括：
  - 防止未經許可的人士進出管制區
  - 防止未經許可的車輛進出管制區
  - 防止可疑物品或未經批核的物品進出管制區

### 討論：

- 比較不同行業/地點的出入口管制措施（例如：醫院、商業樓宇等）

## 出入口管制政策

- 護衛員要依循既定的出入口管制政策去執行工作。

### 討論：

- 出入口管制的目的？
- 獲許可進出管制區的人士、車輛及物品的類別？誰人有權批核？
- 比較不同類別的人士的出入權限，例如：到訪時間？到訪區域？及是否需要監察或護送等？

## 出入口管制記錄

➤ 出入口管制記錄包括：

- 出入管制區人士及車輛的日期、時間及身份職別資料
- 被攜帶出入管制區的須批核物品及批核證明
- （如有安排）負責監察或陪同訪客的人士的資料
- 與出入口管制有關的事故、行動及結果

（**註**：訪客登記的細節會在「訪客登記」的職能範疇內討論。）

## 管制出入人士

➤ 護衛員須：

- 查閱出入人士的身份
- （如有需要）檢查出入人士攜帶的物品
- 確認身份及已獲許可後，才容許通過
- 記錄訪客的資料和出入時間
- （如有需要）派員陪同監察訪客

➤ 護衛員必須謹記政策內：

- 獲許可人士的類別及出入權限
- 可以接受的身份證明文件

➤ 如有疑問，必須即時跟進澄清。

## 管制出入車輛

- 護衛員須：
  - 查閱出入車輛的證明文件及乘客的身份
  - （如有需要）檢查車輛及乘客攜帶的物品
  - 確認有關車輛及乘客的身份及已獲許可才容許通過
  - 記錄所有車輛及乘客的資料和出入時間
  - （如有需要）派員監察車輛及乘客
- 護衛員必須謹記政策內：
  - 獲許可人士及車輛的類別及出入權限
  - 可以接受的車輛證明文件及個別人士的身份證明
- 如有疑問，必須即時跟進澄清。

## 管制被攜帶出入的物品

- 護衛員須：
  - 留意出入的車輛及人士有否攜帶須批核的物品
  - （如有需要）核實批核證明才容許通過，包括：批核人、簽名、申請人身份是否符合該空間的出入口管制級別等等）
  - 如有疑問，要即時跟進澄清

## 檢查物品（1/2）

- 正常情況，目測已經足夠。只有在基於保安理由時，才會檢查個別人士攜帶的物品。
- 執行檢查前，護衛員必須清楚了解：
  - 相關的政策和程序、檢查的目的、僱主提供的器材（例如：X光機、金屬探測器等）及其操作
  - 那些是違禁品及可疑物品？怎樣識別？
  - 查到違禁品或可疑物品時，應採取的行動
  - 當事人拒絕接受檢查，可採取的行動

### 討論：

- 基於那些保安理由可以去執行檢查個別人士攜帶的物品？

「執行出入口管制」

9

## 檢查物品（2/2）

- 執行檢查時，護衛員須：
  - 清楚解說檢查的理由、政策及程序
  - 要求將財物放在大家能看到的清空了的平面上
  - 要求將密敝的袋或間隔打開及展示內容
  - 目測財物以檢查有沒有違禁品或可疑物品
  - 如有發現違禁品或可疑物品，依循既定的政策和程序去處理
  - 如發現需要批核的物品，檢視批核證明
  - 如有壞疑，即時跟進及澄清
  - 檢查完畢，要求當事人清楚點算財物，並確認財物無損及對檢查行動沒有不滿。

「執行出入口管制」

10

## 檢查車輛（1/3）

- 正常情況，目測已經足夠。只有在基於保安理由時，才會檢查出入車輛。檢查車輛的目的包括：
  - 找出是否有禁止帶入管制區的物品
  - 找出是否有未經批核擅自帶離的物品
  - 找出隱藏的可疑物品，例如：炸彈、違禁品
- 執行檢查前，護衛員必須清楚了解：
  - 相關的政策和程序，檢查的目的，檢查用的器材及工具的操作
  - 如何識別違禁品、可疑物品及具爆破性物品
  - 查到違禁品、可疑物品或具爆破性物品時，他應採取的行動
  - 當事人拒絕接受檢查，他可採取的行動

「執行出入口管制」

11

## 檢查車輛（2/3）

- 檢查車輛時，護衛員必須
  - 配帶僱主提供的保護衣物（如：反光衣、哨子、白手套、交通指揮棒等）
  - 正確及安全地操作僱主提供的器材及工具（如：車底檢查鏡）
  - 注意個人安全：
    - 不要站在通道中間或阻礙車流
    - 不要將身體任何部份伸入車內，以防車輛突然開動發生危險
    - 留意車內各人有否可疑行動
  - 向當事人清楚解說檢查的理由、政策及程序

「執行出入口管制」

12

## 檢查車輛（3/3）

- 目測檢查：
  - 要求司機打開車尾箱，目測車箱內及車尾箱有否可疑物品
  - 如發現需要批核的物品，要求當事人出示批核證明
  - 如有懷疑，即時跟進及澄清
- 檢查車上有否隱藏的可疑物品：
  - 要求車內的人士離開車輛
  - 由司機陪同，有系統地檢視車輛所有隱藏空間
  - 如發現可疑物品，依循既定的政策和程序去處理
- 檢查完畢，要求當事人清楚點算財物，並確認財物無損及對檢查行動沒有不滿。

## 指揮交通

- 護衛員在執行出入口管制措施時，必須懂得如何安全地指揮人流及車流，以疏導交通及保障行人的安全。
- 護衛員必須配帶僱主提供的保護衣物（例如：反光衣），及正確及安全地使用僱主提供的工具（例如：哨子、白手套及交通指揮棒）。

（**註**：指揮交通的技巧會在「執行私家路交通管制」的職能範疇內討論。）

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>以下哪一項不是護衛員於出入口管制的日常工作？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 防止未經許可的人士進出管制區</li><li>(B) 核實及登記訪客身份</li><li>(C) 檢查出入人士攜帶的物品</li><li>(D) 對所有訪客進行搜查</li><li>(E) 指揮人流及車流以疏導交通</li></ul>	(D)

## 職能範疇「執行訪客登記」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在執行訪客登記方面的職能和技巧，及個人資料（私隱）條例（第486章）對保障訪客個人資料私隱的要求。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.5 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下四個部份：

- (一) 出入口管制與訪客登記  
重點：
  - 護衛員要確認訪客的到訪的目的、身份及是否獲許可進入管制區的人士才可讓其進入
- (二) 訪客登記冊的記錄  
重點：
  - 需要記錄在訪客登記冊的資料
- (三) 訪客的身份證明  
重點：
  - 護衛員必須清楚了解所服務機構對身份證明文件的要求，並依循相關政策去執行工作。
  - 在某些特定情況下，法例容許要求訪客以香港身份證作為身份證明文件，並將身份證號碼記錄在訪客登記冊上。
- (四) 執行訪客登記  
重點：
  - 訪客資料牽涉訪客的個人資料，必須符合《個人資料(私隱)條例》(第486章)的要求去處理。
  - 一般機構在出入口管制及訪客登記方面的相關措施。
  - 護衛員必須清楚了解並依循相關政策、程序及指引去保障訪客個人資料的私隱。

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 接待訪客時，護衛員要確認的事項
- (二) 需要記錄在訪客登記冊的資料
- (三) 可被接受為訪客身份證明的文件
- (四) 相關訪客登記及處理訪客個人資料的政策、程序和指引

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 大廈保安人員須知  
<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/manual.htm>
- 私隱條例六項保障資料原則  
[https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/data\\_privacy\\_law/6\\_data\\_protection\\_principles/principles.html](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/6_data_protection_principles/principles.html)
- 物業管理指引  
[https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/resources\\_centre/publications/files/property\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/property_c.pdf)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇  
「執行訪客登記」  
教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 出入口管制與訪客登記
- 訪客登記冊
- 訪客的身份證明
- 執行訪客登記

## 出入口管制與訪客登記

- 訪客登記是出入口管制的延續
- 在接待訪客時，護衛員要確認：
  - 訪客到訪的目的
  - 訪客的身份
  - 訪客是否獲許可進入的人士

「執行訪客登記」

3

## 訪客登記冊的記錄

- 護衛員要依循既定的政策、程序及指引，將訪客資料記錄在訪客登記冊上。一般包括：
  - 訪客的到訪日期及到達及離開的時間
  - （如有發出）訪客證編號
  - 訪客的姓名
  - 身份證明文件及編號
  - 聯絡電話
  - 到訪目的
  - 到訪單位及單位接待人員
  - （如有安排）負責陪同訪客在管制區活動的人士

「執行訪客登記」

4

## 訪客的身份證明

- 護衛員必須清楚了解僱主對身份證明文件的要求，並依循相關政策去執行工作。
- 基於保安理由，要求訪客出示香港身份證並記錄其號碼是合法的。



「執行訪客登記」

5

## 執行訪客登記

- 護衛員必須依循相關政策、程序及指引去執行訪客登記，包括：
  - 清楚說明收集訪客資料的目的及用途
  - 準確地記錄訪客資料
  - 將訪客資料記錄在訪客登記冊時，採取措施保障其他訪客資料不被看到
  - 訪客資料是基於保安理由而收集，只可以用於與保安有關的事項上
  - 任何查閱訪客資料的要求，都應依循既定的政策、程序及指引去處理
  - 訪客資料的保安、保存期限及銷毀均應依循既定的政策、程序及指引去處理

「執行訪客登記」

6

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	以下那些屬於訪客登記的政策和程序的範疇？  答案： (A) 訪客資料只可以用於與保安有關的事項上 (B) 要準確地記錄訪客資料 (C) 要採取措施去保障訪客資料的私隱 (D) 要設定保存期限，定期銷毀訪客資料 (E) 以上(A) 至(D) 皆是	(E)

## 職能範疇「巡邏」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解巡邏的重要性及目的，並掌握執行巡邏工作所需的知識和技能。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.75 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下四個部份：

- (一) 巡邏的目的
- (二) 基本裝備
- (三) 執行巡邏工作  
重點：
  - 事前準備
  - 日常巡邏
  - 應有警覺性
  - 注意及記錄
- (四) 常見事件  
重點：
  - 類型及例子
  - 具體事件處理

### 評核指引

#### 評核模式

## 多項選擇題

## 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 巡邏的目的
- (二) 如何有效地執行巡邏工作

## 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

無特別建議

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇  
「巡邏」  
教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 巡邏的目的
- 基本裝備
- 執行巡邏工作
  - 事前準備
  - 一般巡邏
  - 應有警覺性
  - 重點及記錄
- 常見事件

## 巡邏的目的

- 巡邏的目的是要防止，偵測及處理任何對保安及安全導致不良影響的事件

「巡邏」

3

## 基本裝備

- 記事簿及筆
- 電筒（注：需充滿電）
- 對講機（注：需充滿電）
- 手錶或計時器
- 巡邏記錄系統或工具：
  - 巡邏棒，或；
  - 簽到簿（注：位於各巡邏點）



4

## 執行巡邏工作 - 事前準備

- 熟悉環境內的人員，辦公時間，及正常業務
- 了解過往保安事故
- 熟讀各樓層平面圖及區域用途
- 了解環境內的高風險或高危區域
- 接受操作相關器材及系統的培訓
- 清楚巡邏路線及巡邏點位置

「巡邏」

5

## 執行巡邏工作 - 一般巡邏

- 依照巡邏路綫，以正常步速巡邏
- 逐一到達巡邏點，並簽到：
  - 將巡邏棒接觸巡邏感應器；或
  - 在簽到簿以工整字體填寫
    - 日期，時間，及巡邏者名字
    - 情況簡述，及簽署



6

## 巡邏工作 - 提高警覺

- 運用五觀以偵測任何有違常態的情況
  - 視覺，例：
    - 物件被移
    - 財物被破壞
  - 嗅覺，例：
    - 異味或臭味
    - 燒焦味或濃煙
  - 聽覺，例：
    - 有人爭吵推撞
    - 壓縮機嘈音比正常大

「巡邏」

7

## 巡邏工作 - 重點及記錄

- 巡邏路線，尤其是巡邏點，通常是關鍵位置
- 要特別留意影響保安或安全情況。如有發現，應作記錄並將詳情向相關人士報告，以採取跟進行動
- 如巡邏時間或路綫與原定計劃有偏差，應主動與上級匯報及溝通

8

## 常見事件 - 類型及例子

- 罪案風險
  - 發現可疑人士
  - 盜竊／爆竊
  - 財物被破壞
  - 攝錄機被干擾
  - 門窗並無按正常鎖好或關妥
- 火警風險
  - 防烟門無門妥
  - 走火通道被堵塞
  - 易燃物品堆積或接近熱源

「巡邏」

9

## 常見事件 - 類型及例子

- 意外風險
  - 水浸或漏水
  - 樓梯濕滑
  - 天花板鬆脫
  - 地臺有洞
  - 照明設備失靈

10

## 常見事件 - 具體事件處理

### ➤ 如發現不安全情況

- 應將現場圍封
- 設立警示牌以防止其他人士接近
- 將情況報告相關人士以安排維修
- 記錄事件詳情，並跟進直至問題解決或由相關人士接手處理

### **註：**

- 罪案、火災或其他緊急事故的處理會在職能範疇「應對緊急事故」詳細討論。

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>以下哪些不是巡邏前應該做的準備工作？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 熟讀各樓層平面圖</li><li>(B) 熟悉巡邏路線</li><li>(C) 啓動入侵報警系統</li><li>(D) 為對講機充電</li><li>(E) 以上選項皆非</li></ul>	(C)

## 職能範疇「監察保安系統」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解保安系統的種類及功用，並掌握監察保安系統所需的知識和技能。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下四個部份：

(一) 保安系統的種類

(二) 監察入侵警報系統

重點：

- 簡介系統的組件
- 功用
- 進行監察前的準備工作
- 日常監察，反應，及事後處理

(三) 監察視頻錄影系統

重點：

- 簡介系統的組件
- 功用
- 進行監察前的準備工作
- 日常監察，反應，及事後處理

(四) 監察出入口管制系統

重點：

- 簡介系統的組件
- 功用
- 進行監察前的準備工作

- 日常監察，反應，及事後處理

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 保安系統在護衛工作中的功用
- (二) 監察保安系統和處理事故的程序

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

無特別建議

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇  
「監察保安系統」  
教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 保安系統的種類
- 監察入侵警報系統
- 監察視頻錄影或閉路電視監察系統
- 監察出入口管制系統

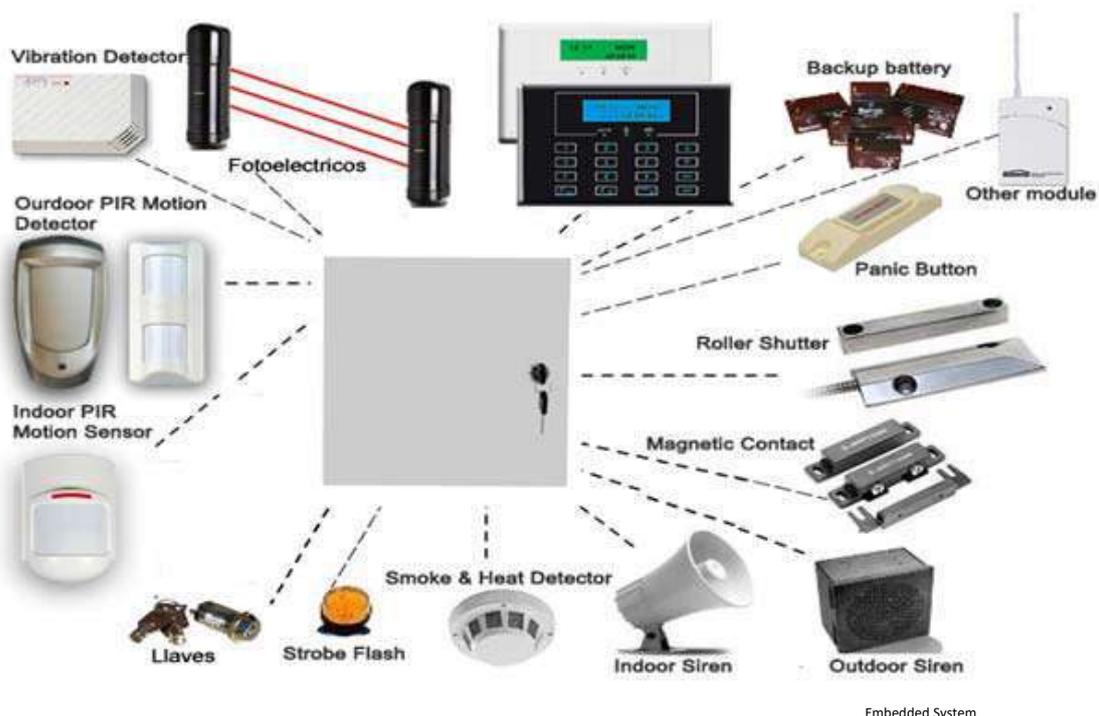
## 保安系統的種類

- 入侵警報系統
- 視頻錄影系統及閉路電視監察系統
- 出入口管制系統（又稱：門禁系統）

「監察保安系統」

3

## 監察入侵警報系統



「監察保安系統」

4

## 監察入侵警報系統

- 入侵警報系統的功用
  - 偵測非法入侵
  - 知會保安人員
  - 啓動反應程序
  - 報告24小時警鐘監察中心代為報警

## 監察入侵警報系統

- 監察前的準備
  - 接受系統介面培訓
  - 預備各樓層的感應器平面圖
  - 熟讀各感應器編號、位置及種類

## 監察入侵警報系統

### ➤ 日常監察

- 確保對講機有足夠電池及與隊伍測試溝通
- 留意入侵警報
- 視乎不同系統，警報可能會以下列方式發出
  - 警鐘響起
  - 閃燈亮起
  - 鍵盤畫面閃爍或發出"嘟嘟"響聲
  - 電腦畫面彈出警告視窗

## 監察入侵警報系統

### ➤ 當警報發生，應立即反應

- 根據警報來源，查出入侵位置
- 根據被觸動的感應器種類，作出初步入侵評估
- 通知護衛隊伍懷疑被入侵之位置
- 安排最接近該位置的人員前往查證
- 若該警報經查證後屬誤報
  - 應作記錄以供跟進
  - 若發現誤報持續，應安排技術人員檢查

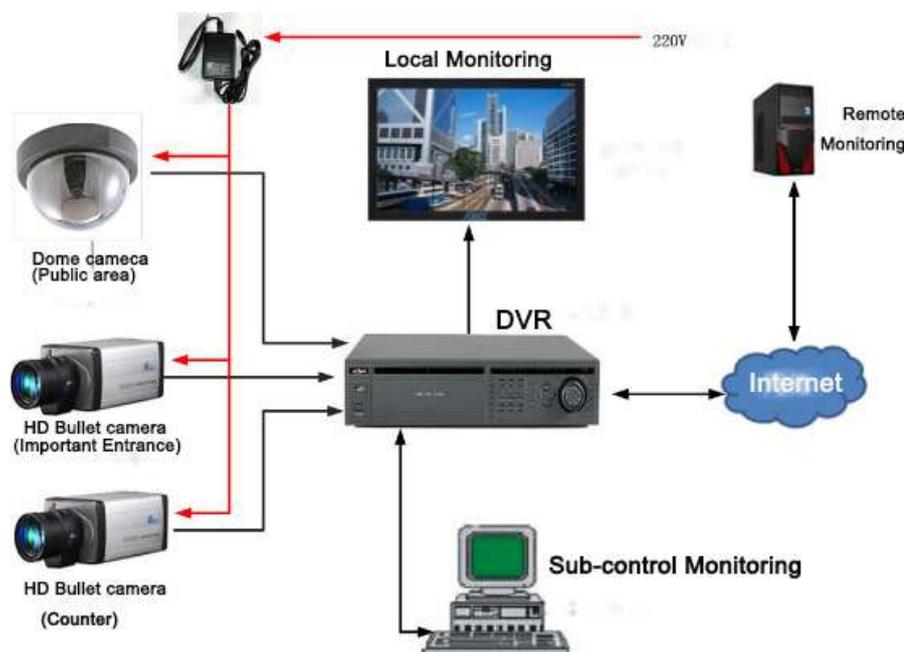
## 監察入侵警報系統

- 前線人員進行查證時
  - 持續跟進直至警報解除
  - 協助前線人員，例如：
    - 調看警報位置附近實時視頻，提供相關資訊
    - 調看提警報位置周邊的出入口記錄，提供相關資訊
    - 有需要時報告上級
    - 有需要時打999報警

## 監察入侵警報系統

- 警報解除後
  - 整理該警報由發生到解除之資料
  - 根據公司政策，保存警報資料

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統



「監察保安系統」

11

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

- 視頻錄影系統的功用
  - 提供即時現場情況
  - 錄影現場情況以作保存
  - 促進有效部署及應對行動
  - 提升有關事件的證據的質素及全面性

「監察保安系統」

12

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

- 監察前的準備
  - 接受系統介面培訓
  - 預備各樓層的攝影機平面圖
  - 打印各攝影機的預設畫面
  - 熟讀各攝影機編號及位置

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

- 日常監察
  - 確保對講機有足夠電池及與隊伍測試溝通
  - 留意實時視頻任何可疑或不正常情況，例：
    - 有人明顯在進行違法行為
    - 有人長時間徘徊
    - 有人衣著或行為與處境不匹配
    - 有人攜帶過多隨身物品
    - 有物件堆積

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

## ➤ 日常監察

- 留意系統預設報警，例：
  - 攝影機被遮擋
  - 攝影機角度被移
  - 攝影機失靈
  - 錄影機不能正常錄影
- 若是技術故障，盡快安排維修

# 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

## ➤ 日常監察

- 事後調查，例：
  - 翻查某年月日之錄影片段
  - 備份錄影作證據用途

### 註：

- 錄影片段牽涉個人資料，必須符合《個人資料(私隱)條例》(第486章)的要求。
- 護衛必須預依循既定的政策、程序及指引去儲存及銷毀錄影片段及處理翻查錄影片段的要求。

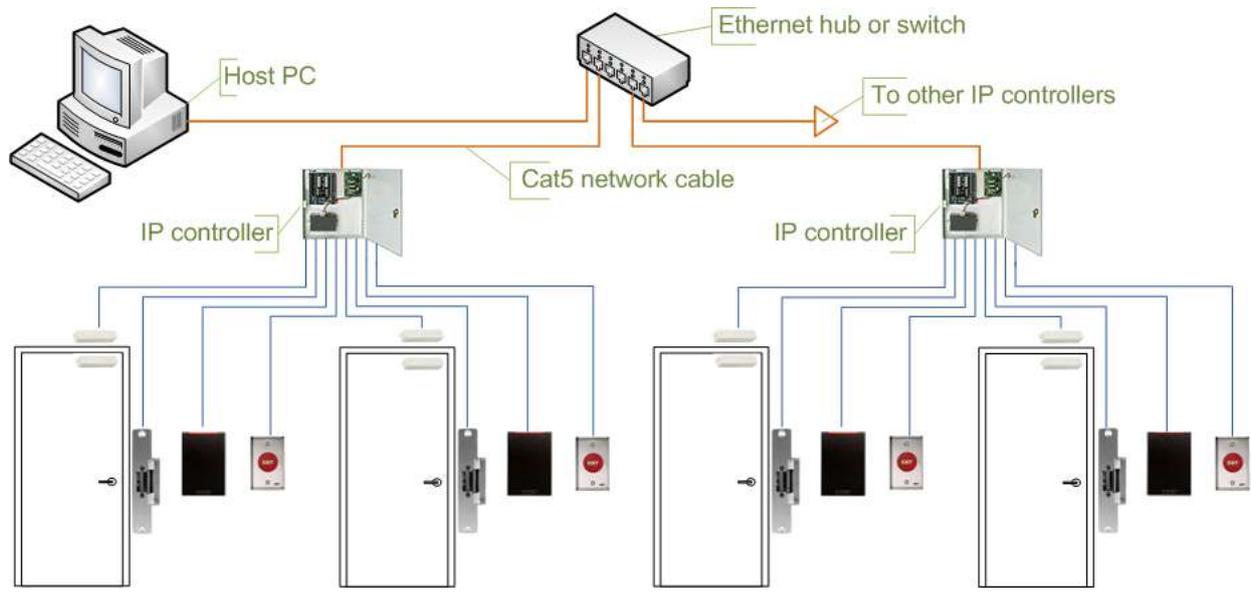
## 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

- 當發現可疑或不正常情況：
  - 如有需要，打999報警
  - 通知隊伍出現情況之事件描述及位置
  - 安排最接近該位置的人員查證

## 監察視頻錄影或閉路電視監察系統

- 前線人員查證事件時
  - 持續跟進直至事件結束
  - 協助前線人員，例如：
    - 監察附近實時視頻，提供相關資訊
    - 調看警報記錄，提供相關資訊
    - 調看出入口記錄，提供相關資訊
    - 有需要時報告上級
    - 有需要時，打999報警
  - 如經查證後證實為保安事故，根據相關政策、程序及指引去處理並保存事故記錄。

# 監察出入口管制系統



BT Rockford

「監察保安系統」

19

# 監察出入口管制系統

- 出入口管制系統的功用
  - 自動化管制出入活動
  - 記錄及翻查出入活動
  - 提供平臺以建立／刪除／修改 獲許可人士的資料及進出權限

「監察保安系統」

20

## 監察出入口管制系統

### ➤ 監察前的準備

- 接受系統介面培訓
- 預備各樓層的出入口平面圖
- 熟讀各出入口編號，位置，及種類
- 出入口種類，例：
  - 普通扇門（單門或雙門）
  - 車閘桿
  - 入閘機
  - 趟閘
  - 捲閘

## 監察出入口管制系統

### ➤ 日常監察

- 確保對講機有足夠電池及與隊伍測試溝通
- 留意可疑或不正常出入活動，例：
  - 同一門禁卡在短時間內被重複拒絕進入
  - 同一門禁卡在多於一個出入口同時活動
  - 門被強行打開
  - 門沒有按正常地自行關妥

# 監察出入口管制系統

- 當發現可疑或不正常情況：
  - 翻查可疑人/門禁卡的出入記錄
  - 翻查相關錄影
  - 通知前線隊伍到現場查證
  - 如有需要，暫時凍結可疑人/門禁卡的出入權限，並通知上級
  - 如經查證後證實為保安事故，根據相關政策、程序及指引去處理並保存事故記錄。

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1	<p>當入侵報警系統發出警報時，監察人員應該如何反應？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(A) 立即打 999 報警</li> <li>(B) 報告上級</li> <li>(C) 馬上離開崗位調查</li> <li>(D) 先查清警報來源及其入侵位置，再決定如何反應</li> <li>(E) 以上選項皆非</li> </ul>	(D)
2	<p>當在實時視頻中發現有一可疑人士徘徊，監察人員應該？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(A) 通知保安人員前往查看</li> <li>(B) 馬上離開崗位並趕赴現場</li> <li>(C) 無需理會</li> <li>(D) 備份該錄影片段</li> <li>(E) 立即打 999 報警</li> </ul>	(A)
3	<p>監察出入口管制系統前，監察人員應該作出哪些準備？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(A) 親自對所有設備進行測試</li> <li>(B) 先凍結所有持卡人的權限</li> <li>(C) 熟讀各出入口編號及在平面圖上位置</li> <li>(D) 更改所有密碼鎖的密碼</li> <li>(E) 以上選項皆非</li> </ul>	(C)

## 職能範疇「妥善保管鑰匙」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在「保管鑰匙」方面的職能和技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.3 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下五個部份：

- (一) 鑰匙管理政策及程序  
重點：
  - 護衛員應依循顧主既定的政策和程序去保管及收發鑰匙。
- (二) 鑰匙的儲存及記錄  
重點：
  - 鑰匙應儲存在夾萬或有鎖的櫃內，並標記上特定編號以之識別。
  - 保存一份受保管鑰匙的完整記錄，並將記錄保密及儲存在夾萬或有鎖的櫃內。
- (三) 鑰匙的收發及事故處理  
重點：
  - 發放鑰匙的程序
  - 收回鑰匙的程序
- (四) 鑰匙的盤點及事故處理  
重點：
  - 鑰匙逾時未交回的行動
  - 何時進行盤點

### 評核指引

#### 評核模式

## 多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 與保管鑰匙相關的政策及程序
- (二) 應如何保管鑰匙及鑰匙記錄
- (三) 收發鑰匙的程序及處理事故的行動
- (四) 保存的資料

### 評分準則

以能答對標準答案為準

### 教學物資清單

無特別建議

### 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 大廈保安人員須知  
<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/manual.htm>
- Garver, Robertson, and Steele (2005). *Key Control Guide – Developing and Managing Key Control Policies and Procedures*.  
[https://www.medeco.com/Other/Medeco/support/Medeco\\_Key\\_Control\\_Policy\\_Guide.pdf](https://www.medeco.com/Other/Medeco/support/Medeco_Key_Control_Policy_Guide.pdf)

### 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇  
「妥善保管鑰匙」  
教學及評核指引  
附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 鑰匙管理 - 政策及程序
- 鑰匙管理 - 儲存及記錄
- 鑰匙管理 - 收發及事故報告
- 鑰匙管理 - 盤點及事故報告

## 鑰匙管理 - 政策及程序

- 一般鑰匙管理的政策和程序會指定鑰匙儲存處、由誰人保管、儲存模式、收發程序、記錄及盤點等等。
- 護衛員應依循僱主訂定的政策及程序去保管及收發鑰匙。



「妥善保管鑰匙」

3

## 鑰匙管理 - 儲存及記錄

- 鑰匙要儲存在夾萬或有鎖的櫃內
- 每條鑰匙要標記上編號
- 鑰匙扣應是不能除下的
- 應保存一份受保管鑰匙的完整記錄，包括：
  - 鑰匙的編號及相關資料（例如：樓層、房間、門號、用途、部門、保安級別或出入管制要求）
  - 鑰匙原主的姓名，簽名樣本，身份識別及聯絡資料
  - 獲授權批核發放鑰匙的人士的姓名，簽名樣本，身份識別及聯絡資料
- 鑰匙記錄應保密及儲存在夾萬或有鎖的櫃內



「妥善保管鑰匙」

4

## 鑰匙管理 - 收發及事故呈報 (1/2)

- 發鑰匙時，護衛員須：
  - 核實申請人出示的批核證明
  - 如有疑問，要即時跟進
  - 審視申請人的身份證明文件
  - 核對發放的鑰匙與申請的鑰匙無誤
  - 記錄在鑰匙收發冊內
  - 並提醒申請人要準時交回鑰匙，不可將鑰匙帶離有關場地或交給未經授權人士使用

「妥善保管鑰匙」

5

## 鑰匙管理 - 收發及事故呈報 (2/2)

- 收回鑰匙時，護衛員須：
  - 核實交回的鑰匙與發放的鑰匙相同無誤
  - 檢視交回的鑰匙有沒有損毀或被改動的痕跡
  - 如有疑問，應即時跟進
  - 有需要時呈報鑰匙原主及批核人
  - 證實交回鑰匙一切無誤，將鑰匙放回儲存的地方
  - 記錄在鑰匙收發冊內

### 討論：

- 為什麼要檢視交回的鑰匙有沒有損毀或被改動的痕跡？
- 那些情況需要呈報鑰匙原主及批核人？

「妥善保管鑰匙」

6

## 鑰匙管理 - 盤點及事故呈報

- 值班時：
  - 應留意有沒有發出的鑰匙逾時未交回
  - 即時跟進直至收回鑰匙或證實鑰匙的流向無誤
  - 有需要時呈報鑰匙原主及批核人
- 交接更時：
  - 盤點所保管的鑰匙及檢視鑰匙收發冊
  - 如發現有問題或疑點，應即時跟進澄清
  - 有需要時呈報鑰匙原主及批核人
- 護衛員應保存鑰匙、鑰匙記錄及鑰匙收發冊，隨時準備顧主或鑰匙原主到來盤點。

「妥善保管鑰匙」

7

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>陳大文任職某大廈為護衛員，負責保管鑰匙。以下那一項不屬於陳大文發放鑰匙時要採取的行動？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 核實申請人出示的批核證明</li><li>(B) 審視申請人的身份證明文件</li><li>(C) 核實申請人的鑰匙用途</li><li>(D) 核對發放的鑰匙與申請的鑰匙無誤</li><li>(E) 提醒申請人不可將鑰匙帶離有關場地或交給未經授權人士使用</li></ul>	(C)

## 職能範疇「執行私家路交通管制」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在執行私家路交通管制的角色及職能，並掌握在執行私家路交通管制職務時需應有知識及技能。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下五個部份：

- (一) 業主及交通管制人員的職責  
重點：
  - 業主負責
    - 豎立標誌及設定道路標記
    - 劃定禁止泊車區域
    - 發出委任證授權人員代其執行交通管制
  - 交通管制人員在執行交通管制時，如有人要求，必須出示委任證
- (二) 執行私家路泊車規定  
重點：
  - 執行政序
  - 事前準備
  - 鎖車須知
- (三) 鎖車工具
- (四) 鎖上、移走及存放費用
- (五) 指揮交通  
重點：
  - 執行要訣
  - 指揮交通手號
  - 操練交通手號

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 業主及交通管制人員的責任
- (二) 執行限制泊車區規定的程序及事前準備
- (三) 鎖車注意事項
- (四) 指揮交通要訣及交通手號

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 《道路交通（私家路上泊車）規例（第3740章）》  
<https://www.elegislation.gov.hk/>
- 《私家路守則》  
[https://www.td.gov.hk/tc/publications\\_and\\_press\\_releases/publications/free\\_publications/code\\_of\\_practice\\_for\\_private\\_road/index.html](https://www.td.gov.hk/tc/publications_and_press_releases/publications/free_publications/code_of_practice_for_private_road/index.html)
- 認可鎖車器具  
[www.td.gov.hk/tc/transport\\_in\\_hong\\_kong/parking/index\\_t.html](http://www.td.gov.hk/tc/transport_in_hong_kong/parking/index_t.html)

- UK Highway Code – signals by authorised persons  
<https://assets.publishing.service.gov.uk/media/560aa62bed915d035c00001b/the-highway-code-signals-by-authorised-persons.pdf>

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「執行私家路交通管制」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 業主與交通管制人員的職責
- 執行私家路泊車規定
- 鎖車器具
- 鎖上、移走及存放費用
- 指揮交通
  - 執行要訣
  - 交通手號



Private Road  
私家路

## 業主及交通管制人員的職責

- 《道路交通(私家路上泊車)規例》第374O章授權私家路業主：
  - 劃定限制泊車區
  - 豎立標誌及設定道路標記
  - 授權人員代其執行交通管制，向每位經授權人員發出委任證以作證明，並清楚列明所授與的權力
- 經私家路業主授權的護衛員
  - 可執行經私家路業主授權的交通管制權力
  - 在執行交通管制時，如有人要求，必須出示委任證以證明經授與的權力

## 執行私家路泊車規定 – 程序

- 護衛員應依循既定的政策、程序及指引去執行私家路泊車規定。包括：
  - 勸喻違反限制泊車規定的車輛離開
  - 有需要時，進行鎖車
  - 有需要時，安排將車輛移離現場
  - 將車輛扣留在業主指定的地點，直至車主繳交法定的鎖上、移走及存放車輛的費用後取回車輛為止

## 執行私家路泊車規定 – 事前準備

- 執行交通管制職務前，護衛員要清楚了解：
  - 私家路的周界及環境，包括交通標誌及道路標記
  - 在什麼情況下可以鎖車
  - 鎖車的程序
  - 鎖車用的工具
  - 在什麼情況下可以將車輛移離現場
  - 將車輛移離現場的程序
  - 既定的車輛扣留地點在那裡
  - 發還車輛的程序及鎖上、移走及存放車輛的費用

## 執行私家路泊車規定 - 鎖車須知 (1/2)

- 在下列情況，護衛員可鎖上及移走違反泊車規定的車輛：
  - 車輛無人看守，而司機亦不知所踪時；或
  - 在被要求移走車輛時，司機不能將其移走，或拒絕或沒有將其移走。
- 在下列地點，護衛員可以將違反泊車規定的車輛上鎖：
  - 當車輛停泊在限制泊車區時；或
  - 當車輛被移離限制泊車區及放置在既定的扣留地方時。

## 執行私家路泊車規定 – 鎖車須知 (2/2)

- 在下列情況的車輛可獲豁免鎖車：
  - 因故障或其他非司機所能控制的情況而不能繼續行駛，且已採取了一切合理的步驟以減少妨礙，及盡快移走該車輛；
  - 不能方便地停泊在其他地方，且正用作工程用途之車輛；
  - 任何正用以執行職務的消防車、救護車、警車、海關車輛、作運載公眾郵件的車輛或官方軍隊使用的車輛；或
  - 獲得有關的私家路業主或獲業主授權人員允許下停泊的車輛。

## 鎖車的器具

- 《道路交通(私家路上泊車)規例（第3740章）》規定
  - 用作鎖車的器具必須經運輸處長認可並在憲報公佈的為準。



## 鎖上、移走及存放費用

- 《道路交通(私家路上泊車)規例 (第3740章)》規定：
  - 業主有權將違反泊車規定的車輛鎖上或移走，並將該車輛扣留，直至鎖車、移走及存放的費用已繳付為止
  - 鎖車、移走及存放的費用分別為
    - 鎖上一部車輛 ..... \$320
    - 移走一部車輛 ..... \$350
    - 存放一部車輛 ..... 該車輛被扣留第1日後每日\$320

## 指揮交通 - 執行要訣

- 正常情況下，私家路的交通流動應由交通標誌或燈號等指揮
- 當以下情況發生時，護衛員便要懂得如何指揮交通：
  - 因為發生交通擠塞要改道
  - 因為突發事故要改道（例如：發生交通意外、爆水管等）
- 指揮交通時，護衛員必須：
  - 穿戴保護衣物及裝備（包括：反光衣、交通指揮棒等）
  - 使用正確的交通手號
  - 保障自己及其他道路使用者的安全
  - 防止交通意外及避免做成交通擠塞

## 指揮交通 - 交通手號類別

- 一般交通手號的作用分別為：
  - 停車手號
  - 行車手號
- 停車手號：
  - 截停前面駛來的車輛
  - 截停後面駛來的車輛
  - 截停前面及後面駛來的車輛
- 行車手號：
  - 讓左面或右面駛來的車輛行進
  - 讓前面駛來的車輛行進

「私家路交通管制」

11

## 指揮交通 - 停車手號

- 截停前面駛來的車輛
  - 站在安全而又能讓駕車人士看得見的位置
  - 留心觀察交通情況，決定要截停那一條車道的車輛
  - 選定車道上第二或第三輛車作為截停目標
  - （發出警告訊號）眼望目標車輛司機，舉起右手至水平位置，手背向上，食指及中指同時指向目標車輛司機
  - 確定目標車輛司機收到訊號
  - 將右手自身前向上舉高至垂直為止，手掌向前對着迎面的車輛
  - 確定車道上的車輛已經依照指示停車，才再發出下一個手號



「私家路交通管制」

12

## 指揮交通 - 停車手號

➤ 截停後面駛來的車輛

- 完成截停從前面駛來的車輛
- 轉身
- 將右手垂低放在身邊
- 將左手打側提高至水平位置，手掌向前



「私家路交通管制」

13

## 指揮交通 - 停車手號

➤ 截停前面及後面駛來的車輛

- 首先完成截停前面車輛的動作
- 然後轉身完成截停後面車輛的動作
- 維持左手打側在水平線，手掌向前
- 右手垂直舉起與身體成一直線，手掌向前



「私家路交通管制」

14

## 指揮交通 - 行車手號

- 讓從左面及右面駛來的車輛行進
    - 完成截停前面及後面駛來的車輛的動作
    - 指示左面駛來的車輛行進：
      - 轉頭望向左面
      - 將左手肘屈曲向自己面部，直至手掌向下，平放近下顎前面，同時轉頭望前面
      - 將左手伸直至水平線，手掌向前，同時轉頭望向左面
      - 重複以上動作
- （後續.....）



## 指揮交通 - 行車手號

- 讓從左面及右面駛來的車輛行進（續）
  - 指示右面駛來的車輛行進：
    - 左手打側伸直在水平線，手掌向前
    - 將右手打側放至水平線，手掌向前
    - 轉頭望向右面
    - 將右手肘屈曲向自己面部，直至手掌向下，平放近下顎前面，同時轉頭望前面
    - 將右手伸直至水平線，手掌向前，同時轉頭望向右面
    - 重複以上動作



## 指揮交通 - 行車手號

### ➤ 讓從前面駛來的車輛行進

- 準備動作
  - 完成截停從後面駛來的車輛（左手伸直在水平線，手掌向前）
  - 確認左面及右面的車輛已停下
  - 望向前面
  - 將右手在身前舉起至水平線，手背向上，所有手指靠緊指向前面車輛

（後續…….）



## 指揮交通 - 行車手號

### ➤ 讓從前面駛來的車輛行進（續）

- 指示前面駛來的車輛行進：
  - 將右手肘屈曲向自己右耳，手掌向後
  - 將右手伸直至水平線，手背向上
  - 重複以上動作



## 操練活動

- 導師應預先訂立幾個簡單的情景，讓學員操練：
  - 如何截停車輛
  - 如何指示車輛行進
- 操練期間，導師要留意學員的表現，並隨時糾正謬誤

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>陳大文任職某屋苑為護衛員，負責管制私家路上的交通。 他在什麼情況下可以鎖車？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 任何泊在私家路上的車輛</li><li>(B) 任何泊在私家路限制泊車區的車輛</li><li>(C) 任何違反限制泊車區規定的車輛</li><li>(D) 任何違反限制泊車區規定又並非被豁免的車輛</li><li>(E) 以上各項皆不可以</li></ul>	(D)

## 職能範疇「執行禁煙規定」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在執行禁煙規定的法理依據及技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.3 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下三個部份：

- (一) 《吸煙(公眾衛生)條例》禁止在「禁煙區」吸煙
- (二) 法定禁煙區
- (三) 如何執行「禁止吸煙」規定

### 評核指引

#### 評核模式

多項選擇題

#### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 《吸煙(公眾衛生)條例》禁止在「禁煙區」吸煙
- (二) 法定禁煙區
- (三) 如何執行「禁止吸煙」規定

#### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 衛生署控煙辦公室 - 控煙法例  
[https://www.tco.gov.hk/tc\\_chi/legislation/legislation\\_so.html](https://www.tco.gov.hk/tc_chi/legislation/legislation_so.html)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「執行禁煙規定」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 禁止在「禁煙區」吸煙
- 法定「禁煙區」
- 執行「禁止吸煙」規定

## 禁止在「禁煙區」吸煙

- 任何人不得於禁煙區內吸煙或者攜帶燃點著的香煙、雪茄或煙斗。

《吸煙(公眾衛生)條例》(第371章)S.3(2)

「執行禁煙規定」

3

## 法定「禁煙區」

- 給公眾使用的場所的室內範圍，例如：食肆、電影院、劇院、音樂廳、百貨公司、商場、街市、超級市場、銀行等
- 室內工作間
- 公共運輸設施、公共交通工具、公共升降機及自動扶手電梯等
- 幼兒中心、學校及指明教育機構
- 醫院、留產所、安老院、治療中心及任何共用宿舍、收容受感化令人士入住的核准院舍、拘留地方、收容所及感化院。
- 室外公眾地方，包括：自動扶手電梯、公眾遊樂場地、泳灘的水域及場地附近的相關設施

4

## 執行「禁止吸煙」規定

- 《吸煙(公眾衛生)條例》(第371章)第3(3)條授權法定禁煙區的場所管理人執行相關規定
- 若發現有人在禁止吸煙區內吸煙，管理人或經他授權的人員可以：
  - 要求吸煙者將燃著的香煙、雪茄或煙斗弄熄
  - 若吸煙者不合作，可要求對方：
    - 離開禁煙區
    - 提供姓名，地址，及出示身份證明文件
  - 如有需要，可召喚警務人員協助

「執行禁煙規定」

5

## 執行「禁止吸煙」規定

- 任何人若因為違反上述規定而被逐，將無權要求有關入場費或款項的退款
- 場地管理人應該在禁煙區當眼處，設置及保持清晰禁煙標誌



6

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>根據《吸煙(公眾衛生)條例》，若場所管理人發現有人在法定禁煙區內吸食香煙，以下哪一項不是法定權力？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 拿走其香煙並將其弄熄</li><li>(B) 要求吸煙者弄熄其香煙</li><li>(C) 要求吸煙者離開禁煙區</li><li>(D) 要求吸煙者提供身份證明文件</li><li>(E) 以上(A) 至(D) 皆不對</li></ul>	(A)

## 職能範疇「執行噪音管制」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在執行噪音管制的法理依據及技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 0.4 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下三個部份：

- (一) 管理噪音的責任
- (二) 常見受管制的噪音類別及相關限制
- (三) 處理噪音投訴的程序

### 評核指引

#### 評核模式

多項選擇題

#### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 噪音條例的精神
- (二) 受管制的噪音及相關限制
- (三) 處理噪音投訴

#### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無特別建議

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 環境保護署 - 《噪音管制條例》  
[https://www.epd.gov.hk/epd/noise\\_education/web/CHI\\_EPd\\_HTML/m3/ordinance\\_7.html#a](https://www.epd.gov.hk/epd/noise_education/web/CHI_EPd_HTML/m3/ordinance_7.html#a)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「執行噪音管制」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 管制噪音的責任
- 常見受管制的噪音類別
- 處理噪音投訴的行動

## 管制噪音的責任

- 《噪音管制條例》第400章規定：
  - 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源
  - 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪
- 護衛員是經業主或佔用人授權，代表他們去執行噪音管制行動

## 常見受管制的噪音類別

- 住所及公眾地方發出的噪音
- 建築活動(包括打樁)發出的噪音
- 從住所、公眾地方或建築地盤以外地方發出的噪音
- 侵擾者警報系統發出的噪音

## 住所及公眾地方發出的噪音

➤ 統稱為鄰舍噪音

➤ 噪音來源包括：

- 電視機、冷氣機或狗隻
- 收音機、小販或揚聲器

➤ 受管制的噪音及時段：

- 於晚上十一時至翌日上午七時及公眾假期，發出對任何人而言是其煩擾的根源的噪音
- 於任何時間，透過以下活動發出或容許發出對任何人而言是其煩擾的根源的噪音
  - 進行以下活動
    - (a) 奏玩或操作任何樂器或其他器具，包括唱機、錄音機、收音機或電視機；
    - (b) 使用揚聲器、傳聲筒或其他擴音裝置或器具；
    - (c) 進行任何遊戲或消遣活動；或
    - (d) 經營生意或業務。
  - 經由空氣調節或通風系統的運作
  - 經由畜養動物或雀鳥
  - 為吸引他人注意其貨物、商品或生意



「執行噪音管制」

5

## 建築活動(包括打樁)發出的噪音

➤ 分為兩類型：

- 一般建築工程
- 撞擊式打樁工程



6

# 建築活動(包括打樁)發出的噪音

## ➤管制時段：

	平日	星期日及公眾假期
0700時	<ul style="list-style-type: none"><li>進行撞擊式打樁必須申領許可證</li><li>使用機動設備不受限制</li></ul>	
1900時	<ul style="list-style-type: none"><li>禁止操作撞擊式打樁</li></ul>	
0700時	<ul style="list-style-type: none"><li>必須申領許可證方可操作機動設備</li></ul>	

## 特殊情況

在某些特殊情況下，環保署會根據《嘈音管制條例》第400章第33條發出「建築噪音許可證」，容許建築工程於限制時段內進行。這些情況包括：

- 會引致嚴重妨礙或中斷道路交通、鐵路交通或其他類型運輸交通服務；或
- 會引致嚴重妨礙或中斷公用事業，如供水、煤氣或電力

「執行噪音管制」

7

# 從住所、公眾地方或建築地盤以外地方發出的噪音

## ➤統稱為工商業噪音

## ➤具體來源：

- 工廠
- 食肆通風系統
- 維修汽車車房



8

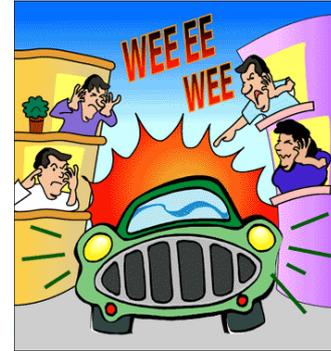
## 侵擾者警報系統發出的噪音

### ➤處所內警報系統

- 觸發後不得響鬧超過15分鐘

### ➤車輛內警報系統

- 觸發後不得響鬧超過5分鐘



「執行噪音管制」

9

## 處理噪音投訴

### 投訴出現前

- 盡量令噪音減至最低
- 禮貌地勸諭造成噪音的人士停止或減低噪音
- 若是機件故障發出噪音，報告相關人員安排維修
- 記錄事件

### 投訴出現後

- 按既定政策、程定及指引去處理
- 聯絡造成噪音人士：
  - 盡量解釋問題及投訴人苦況
  - 指出可能觸犯之法例
  - 要求配合，停止或減低噪音
- 若造成噪音人士拒絕合作：
  - 報告上級；或
  - 報警求助
- 記錄事件

10

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>以下哪一項不是處理噪音投訴的專業舉動？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 在投訴出現前，盡量令噪音減低</li><li>(B) 要投訴人自己直接處理噪音源頭</li><li>(C) 按公司規定，把投訴處理筆錄</li><li>(D) 向被投訴人勸諭時，保持禮貌</li><li>(E) 以上(A)至(D)皆不對</li></ul>	(B)

## 職能範疇「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在防止罪案方面的職能和技巧及相關的法理依據。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 2 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下七個部份：

(一) 介紹與防止罪案有關的日常護衛工作及護衛員的拘捕權和搜查權

(二) 處理擅闖人士

重點：

- 擅闖並非刑事罪行
- 護衛員的行動

(三) 處理可疑人

重點：

- 如何鑑定可疑人
- 護衛員的行動

(四) 執行拘捕

重點：

- 如何執行拘捕
- 護衛員的拘捕權
- 拘捕與武力使用

(五) 處理可疑物品

重點：

- 如何鑑定可疑物品
- 護衛員的行動

(六) 處理罪案現場

重點：

- 護衛員的行動

(七) 報警求助

重點：

- 報警救助的方法
- 報警時需要提供的資料

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員對以下各點為主的認識：

- (一) 與防止罪案有關的護衛工作
- (二) 處理擅闖人士的程序
- (三) 處理可疑人的程序
- (四) 護衛員的拘捕權，搜查權及使用武力
- (五) 執行拘捕的程序
- (六) 處理可疑物品的程序
- (七) 處理罪案現場的程序
- (八) 報警救助的程序

### 評分準則

以能答對標準答案為準

### 教學物資清單

無特別建議

### 參考資料 (2020年10月更新)

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切

合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 香港警務處跨部門反恐專責組-提防有「炸」短片及小冊子：  
[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/11\\_useful\\_info/svtb.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/svtb.html)
- 《刑事訴訟條例》（第221章）第101條《罪犯的拘捕》  
[https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap221!zh-Hant-HK?xid=ID\\_1438402851271\\_001&INDEX\\_CS=N](https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap221!zh-Hant-HK?xid=ID_1438402851271_001&INDEX_CS=N)
- Trespassing  
<https://realestate.findlaw.com/land-use-laws/trespassing.html>
- 香港警務處電子報案中心  
[https://www2.erc.police.gov.hk/cmiser/EGIS-HK-Web\\_NEW\\_UI/ereport\\_details?report=CRIME\\_INFMTN&fontSize=100](https://www2.erc.police.gov.hk/cmiser/EGIS-HK-Web_NEW_UI/ereport_details?report=CRIME_INFMTN&fontSize=100)

## 附件

- 附件一：教學樣本
- 附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 防止罪案
- 處理擅闖人士
- 處理可疑人
- 執行拘捕
- 護衛員的拘捕權
- 拘捕與武力使用
- 處理可疑物品
- 處理罪案現場
- 報警求助

## 防止罪案

- 防止罪案是護衛服務的主要目標。
- 護衛員要依循既定的保安政策、程序和指引，盡責地執行「出入口管制」、「巡邏」及「監察保安系統」等工作，並在發現有可疑情況時，採取適當的行動去處理。
- 護衛員只擁有市民的拘捕權。
- 護衛員沒有法律授予的搜查權。

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

3

## 處理擅闖人士（1/2）

- 「未經授權而擅自闖入他人地方」並非刑事行為。
- 業主或他授權的人員（例如：護衛員）可向擅自闖入的人士發出警告，並要求他離開。

### 討論：

- 一般屋苑，最常見那些擅自闖入的人士？
- 著名的或常見的擅闖事件的處理方法，如：
  - HSBC 中環總部被佔領華爾街運動佔領
  - 賣唱人士在尖咀文化中心外及時代廣場行人通道賣唱



「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

4

## 處理擅闖人士 (2/2)

### ► 護衛員的行動：

- 留意該人的行為是否可疑，如：異常、違法或導致違法的行為
- 在沒有可疑及安全情況下：
  - 有禮貌地向擅闖者解說該物業是私人地方，只讓經許可人士進入
  - 要求擅闖者提供身份及進入該物業的目的
  - 要求擅闖者立刻離開
  - 陪同擅闖者直至離開物業範圍
- 切忌：
  - 未經觀察便魯莽行動
  - 妄顧安全、單獨行動
  - 使用武力，或作出粗言穢語、威迫利誘的行為

## 處理可疑人 (1/2)

### ► 何謂「可疑人」？

- 一名擅自闖入他人地方的人士並不一定是「可疑人」
- 一名人士是否可疑，應取決於他當時的行為模式，包括：
  - 可疑的存在（例如：與當地環境格格不入、明顯地不熟識當地的環境等）
  - 可疑的行動（例如：多次試圖開啟不同單位的門或窗、表現緊張或異常等）
  - 可疑的服飾（例如：衣服明顯過大或寬鬆、在嚴熱的天氣穿着厚大衣等）
  - 可疑的物品（例如：持有工具或武器、持有看上去不屬於他的物品、雙手放在口袋內狀似拿着工具或武器等）

## 處理可疑人 (2/2)

### ➤ 護衛員的行動：

- 保障個人安全，如有需要可報警求助
- 觀察及記下可疑人的行動
  - 例如：那些物件是他碰觸過的？取了的？放下的？……等等
- 增援人員到場後，才將可疑人截停及盤查
- 如目睹可疑人犯法，可將他拘捕，並盡快交給警方處理
- 將觀察所得向警方報告，並協助警方行動，直至事件完結為止
- 切忌：
  - 未經觀察便魯妄行動
  - 妄顧安全、單獨行動
  - 使用武力，或作出粗言穢語、威迫利誘的行為

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

7

## 執行拘捕

### ➤ 執行拘捕前應考慮：

- 拘捕是否合法？
- 拘捕是否必須？
- 拘捕是否正確？

### ➤ 執行拘捕後，應儘快將被拘捕者移交警方

### 討論：

- 何謂「合法拘捕」？
- 舉例說明那些情況才構成「必須拘捕」及「正確拘捕」。
- 舉例說明那些情況是不合理拖延將被拘捕者移交警方。會有什麼後果？

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

8

## 護衛員的拘捕權（1/2）

- 護衛員只擁有市民的拘捕權。
- 包括：
  - 根據普通法，當目擊任何人違法或他的行為可能導致違法，護衛員可以將該人拘捕。
  - 根據刑事程序條例 (第221章101條)，護衛員可以在下列情況拘捕任何人：
    - 有合理理由懷疑該人已干犯了可拘捕罪行；或
    - 有合理理由懷疑該人向他出售，典當或交付的任何財物是與可拘捕罪行有關或即將干犯可拘捕罪行；或
    - 有合理理由懷疑該人持有的任何財產是透過干犯可拘捕罪行而獲得的。

## 護衛員的拘捕權（2/2）

- 「可拘捕罪行」的定義
  - 任何罪行在法庭上一經定罪，可導致罪犯被判處 12個月或以上監禁的罪行或企圖干犯的罪行。

### 討論：

- 舉例說明那些情況才算「合理懷疑」。
- 舉例說明那些罪行屬於「可拘捕罪行」。

## 拘捕與武力使用

- 使用最低武力以達成拘捕
- 千萬不可私自用武力去懲罰犯罪者
- 當拘捕的目的已達成時，應該立刻停止武力

### 討論：

- 怎樣才算最低武力？
- 使用了過度武力會有什麼後果？

## 處理可疑物品（1/3）

- 護衛員會遇到的可疑物品包括：
  - 懷疑炸彈、爆炸品
  - 懷疑槍械或攻擊性武器（如：刀、鐵通等）
  - 懷疑可用作犯罪用途的工具（如：爆窃工具）
  - 懷疑違禁品（如：毒品或其他違禁藥物）
  - 懷疑可作吸食毒品用途的工具（如：針筒）
  - 懷疑與罪案有關的物品
- 發現「懷疑炸彈或爆炸品」時的行動會在「處理危急事故」的職能範疇詳細介紹。
- 這個環節會集中討論發現與刑事罪行有關的可疑物品時護衛員的行動。

## 處理可疑物品（2/3）

- 「可疑物品」包括：
  - 明顯地不是被棄置的物品卻在不應該存在的地方出現  
例如：花槽、假天花、消防喉轆箱或其他公共空間的隱蔽地方
  - 可疑的外觀或經過偽裝的物品，例如：
    - 懷疑毒品或其他違禁藥物被放在奶粉罐內
    - 狀似人體的物品被放在染血的包裝盒內
  - 懷疑與罪案有關的物品  
例如：傷人案發生後，在天井發現染血的衣物
- 處理「可疑物品」的目的包括：
  - 防止不法活動在區內發生
  - 防止不法之徒在區內活動
  - 協助警方偵緝罪案

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

13

## 處理可疑物品（3/3）

- 護衛員的行動：
  - 盡量保持可疑物品的完整性，包括：
    - 將可疑物品圍封，以防受到不必要的干擾；
    - 以帆布遮蓋可疑物品，防止天雨或惡劣天氣將可疑物品破壞或沖洗去表面的證據
  - 切忌碰觸可疑物品
    - 有機會破壞可疑物品或其表面的證據
    - 有機會受傷及感染病毒
  - 報警求助
  - 留在現場看守直至警方到場
  - 留在現場協助警方工作，直至事件完結

「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」

14

## 處理罪案現場（1/2）

- 護衛員應依循既定的政策、程序及指引去執行工作：
  - 發現罪案或到達罪案現場時，
    - 必先在外圍觀察（例如：評估發生了何事？有沒有人命傷亡？）
    - 確定是否安全（例如：罪犯是否仍在現場？有沒有危險性？）
  - 立刻報警求助，並要求增援
  - 將現場圍封，防止非必要人士進入現場
  - 如有人受傷，在情況許可下為傷者施行急救
  - 如罪犯仍在現場，在安全情況下將罪犯拘捕
  - 如罪犯逃離現場，在安全情況下尾隨罪犯，並記下罪犯的逃走方向及方法。（待續）

## 處理罪案現場（2/2）

- （續）
  - 警方及救援人員到場後，協助他們執行職務（包括：為他們帶路，盡快進入及離開現場或其他必須設施）
  - 盡快將所知事實向警方報告
  - 繼續留守圍封現場，管制出入人士，直至事件完結為止
- 切忌：
  - 未經觀察或在不安全情況下，魯妄行事
  - 自己或讓其他未經授權人士在現場任意走動及接觸證物
  - 向傳媒或無關人士，大肆講述個人對事件的觀感或假設

## 報警求助

- 報警求助可透過不同的途徑，包括：電話、警署、手機短訊、傳真、網上電子報案等
- 如需緊急協助，應致電999
- 如非緊急事故，應使用其他途徑
- 992短訊報警主要為聽障或語言障礙人士而設，並須向指定機構預先登記才可使用。詳情可參考：  
[https://www.police.gov.hk/info/doc/smsemg\\_c.pdf](https://www.police.gov.hk/info/doc/smsemg_c.pdf)

## 報警求助

- 打999報警，必須提供以下的資料：
  - 發生事故的詳細地點
  - 發生什麼事及要求什麼協助，例如：警察、消防或救護
  - (如適用)受傷人數
  - (如適用)是否人被困
  - (在安全情況下) 提供其他適用資料，例如：有人入屋行劫，賊人在屋內
  - 報案人的姓名及聯絡資料

### 討論：

- 警方回應999緊急求助報告的平均到場時間？

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>報警求助時需要提供那些資料？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 發生事故的詳細地點</li><li>(B) 發生什麼事及要求什麼協助：警察、消防或救護</li><li>(C) 有沒有人受傷及受傷人數</li><li>(D) 報案人的姓名及聯絡資料</li><li>(E) 以上(A) 至(D) 項皆需要</li></ul>	(E)

## 職能範疇「防火安全及火警應變」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在防火安全及火警應變方面的職責，及掌握執行相關工作時的知識和技能。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 2 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下八個部份：

(一) 常見的火警成因

(二) 火警級別

(三) 護衛員的消防安全責任

重點：

- 確保所有走火通道門不得鎖上
- 確保防煙門常關
- 確保走火通道及消防設備不被阻塞
- 留意消防裝置的正常運作
- 遇到違規時護衛員應採取的行動

(四) 正確使用消防裝置

重點：

- 認識：
  - 如何啟動手控火警警報系統
  - 如何啟動消防喉輓
  - 如何關掉及重啟緊急出口裝置
- 認識火的類別及應用那類滅火器具去應對不同種類的火，與及懂得如何操作一般的滅火器具，包括：
  - 手提滅火筒的種類、功用及操作

### 重要提示

各培訓機構要注意及（有需要時）遵從消防處關於舉辦手提滅火筒培訓課程的指引，包括：

- 培訓前後對滅火筒的檢驗要求；及
- 培訓導師的資歷要求

手提滅火筒使用課程的導師應具備至少以下一項資格：

- ✧ 消防處消防安全大使；
- ✧ 第 3 級註冊消防裝置承辦商；或
- ✧ 具備消防工程／消防工作的經驗。

詳情請參閱消防處的：手提滅火筒訓練課程的器材保養以及導師資歷指引

[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/FE\\_Course.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/FE_Course.pdf)

#### (五) 留意火警高危運作

重點：

- 如發現違規行為，護衛員的行動

#### (六) 防火演練

重點：

- 參加防火演練時，護衛員應注意的事項

#### (七) 火警鐘響的行動

重點：

- 護衛員的行動

#### (八) 發現火警 / 局部小火的行動

重點：

- 護衛員的行動

#### (九) 火警時的行動

重點：

- 報警求援的程序
- 協助疏散的程序
- 協助救援須知
- 災後復原須知

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 火警的成因
- (二) 護衛員的消防安全責任及執行相關責任時的行動
- (三) 護衛員要認識：
  - 如何啟動手控火警警報系統
  - 如何啟動消防喉輓
  - 如何關掉及重啟緊急出口裝置
- (四) 護衛員要認識滅火筒的種類、功用及操作
- (五) 那些是火警高危運作，發現違規應採取的行動
- (六) 參加防火演練應注意的事項
- (七) 火警鐘響的行動
- (八) 發現火警 / 局部小火的行動
- (九) 處理火警的行動

### 評分準則

以能答對標準答案為準

### 教學物資清單

須配備滅火筒讓初學者能清楚認識不同種類滅火筒的功用及操作。

### 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- 最低限度之消防裝置及設備與裝置及設備之檢查、測試及保養  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/fire\\_protection/notices/code.html](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/fire_protection/notices/code.html)
- 消防通告第十一號各種滅火筒之適當用途及保養方法  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/Fire\\_Protection\\_Notice\\_No\\_11.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/Fire_Protection_Notice_No_11.pdf)
- 正確選擇滅火器具  
[https://www.hkfsd.gov.hk/eng/source/notices/fe\\_pamphlet.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/eng/source/notices/fe_pamphlet.pdf)
- 手提滅火筒訓練課程的器材保養以及導師資歷指引  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/FE\\_Course.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/FE_Course.pdf)
- 火警逃生  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/safety/what\\_to\\_do.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/safety/what_to_do.pdf)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇「防火安全及火警應變」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 常見的火警成因
- 四個火警級別
- 護衛員的消防安全職責
- 確保逃生門不得鎖上
- 確保防煙門常關
- 確保逃生通道及消防設備不受阻塞
- 留意消防裝置的正常運作
- 正確使用消防裝置
- 火警高危運作
- 防火演練
- 火警鐘
- 發現火警／局部小火的行動
- 火警時的行動

## 常見的火警成因

- 一般火警都是由於不小心或防火安全意識低所致。
- 以下是常見的火警危機：
  - 走火通道阻塞
  - 逃生門上鎖
  - 防煙門被「攝」開
  - 室內或走火通道上使用易燃物料作裝飾用途
  - 室內雜物妨礙救火工作
  - 非法改建樓宇的間格
  - 非法改變樓宇的用途
  - 消防設備缺乏適當維修及保養或擅自更改或拆除
  - 消防設備被雜物阻礙以致影響使用或運作

「防火安全及火警應變」

3

(2024年1月更新)

## 火警級別

- 接到火警報告，消防處會就著發生的地點及情況將火警分級，以便根據火警的級別調派人手及裝備。
- 火警分級如下：
  - 「一級」代表接到火警報告，發生在一般商住大廈
  - 「二級」代表接到火警報告，初步出動，而火警地點通常涉及酒店、醫院、危險品倉庫、鐵路站及遠離水源的地方等有特別風險的地方。
  - 「三級」代表到場的消防指揮官經視察後，發現現場冒出大量濃煙，或者有多人被困，而首批到場消防員未能有效地控制火勢，火警有蔓延趨勢，需要增加人手及裝備。
  - 「四級」及「五級」代表現場的形勢惡化（例如：火勢猛烈、大量濃煙、高熱），以及受傷人數增加，而現場居民有生命危險，現場在五樓以上，需要增加人手及裝備。

「防火安全及火警應變」

4

## 護衛員的消防安全職責

- 熟識逃生路線及消防安全裝置及設備的分佈及操作
- 熟識火警發生時的應變措施及逃生指示
- 留意樓宇有那些火警高危運作
- 依循既定的政策、程序及指引執行消防安全及應變行動：
  - 確保所有走火通道門不得鎖上
  - 確保防煙門常關
  - 確保走火通道及消防設備不被阻塞
  - 留意消防裝置的正常運作
  - 參與消防演練
  - 採取適當行動以應對火警鐘響及火警事故

**建議：** 護衛員應參加消防處的培訓課程（例如：消防安全大使），以加強消防安全知識，正確使用消防裝置及火警應變能力。

## 確保走火通道門不得鎖上

- 巡邏時，護衛員應確保所有走火通道門（包括：地下及天台的出口門）不得鎖上或栓緊
- 若要將門栓緊則應無須鎖匙而能夠以單一動作將門輕易地從內推開
- 發現違規情況：
  - 查訪事主勸諭其將問題糾正
  - 將情況拍照及記錄存檔
  - 跟進情況，直至問題解決
  - 報告業主/佔用人或其委派的消防安全人員



## 確保防煙門常關

- 巡邏時，護衛員應留意：
  - 防煙門是否緊閉，但不得鎖上
- 如發現違規情況：
  - 立刻將門關上並將妨礙門關上的物件移除
  - 查訪誰人所為，勸諭其不要重犯
  - 記錄存檔
  - 報告業主/佔用人或其委派的消防安全人員

### 討論：

- 防煙門有什麼功能？

「防火安全及火警應變」

7

## 確保逃生通道及消防設備不被阻塞

- 巡邏時，護衛員應確保所有逃生通道（包括：出口、走廊、梯間及防煙門）及消防設備及裝置暢通無阻
- 如發現違規情況：
  - 查訪物主勸諭其立刻將阻礙物清除
  - 將情況拍照及記錄存檔
  - 跟進情況，直至走火通道及消防設備恢復暢通無阻
  - 報告業主/佔用人或其委派的消防安全人員

### 討論：

- 因何走火通道及消防設備及裝置要維持暢通無阻？
- 那些是常見的阻塞走火通道及消防設備及裝置的情況？

「防火安全及火警應變」

8

## 留意消防裝置的正常運作

- 巡邏時，護衛員應留意消防裝置是否正常運作。包括通道及出口的“EXIT”及“出口”標誌是否光亮。
- 發現消防裝置失靈、不正常運作或毀壞
  - 通知業主/佔用人或其消防安全主任安排承辦商到場檢修
  - 將情況拍照及記錄存檔
  - 跟進情況，直至消防裝置恢復正常運作

### 討論：

- 那些是常見的消防裝置失靈、不正常運作或毀壞的情況？

## 正確使用消防裝置（1/8）

- 護衛員要懂得操作以下的消防裝置
  - 如何啟動手控火警警報系統
  - 如何啟動消防喉轆
  - 如何關掉及重啟緊急出口裝置



# 正確使用消防裝置及火的類別 (2/8)

➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

應付相關類別火源的滅火筒				
火源的類別	紙張， 紡織品， 木料， 膠料等	易燃液體， 溶劑， 燃油， 油脂等	電器， 摩打， 電掣等	一支常用 滅火筒 容量
滅火筒				
二氧化碳氣體	-	✓	✓	4.5公斤
水	✓	-	-	9公升
乾粉	✓	✓	✓	5公斤
淨劑	✓	✓	✓	1至18公斤
泡沫	✓	✓	-	9公升

(資料來源：FSD 正確選擇滅火器具)

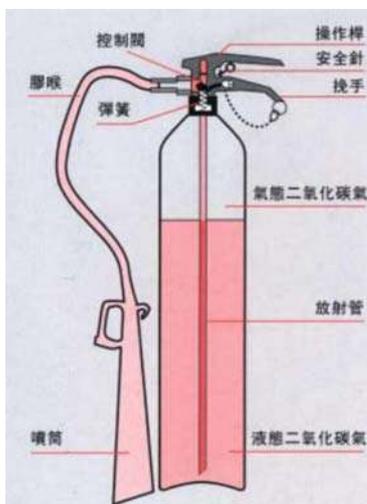
「防火安全及火警應變」

11

# 正確使用消防裝置 (3/8)

➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

二氧化碳滅火筒的操作：



- (i) 將滅火筒自擺放位置取往火場，保持安全距離。
- (ii) 將操作桿的安全針拉出，噴筒指向燃燒物體。
- (iii) 按下操作桿，控制閥便會因而開啓，使筒內的液態二氧化碳氣化膨脹，並自噴筒噴出，射向火的底部，令燃燒物體窒息。
- (iv) 待火熄滅後將操作桿鬆開，氣體便停止噴射。

(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

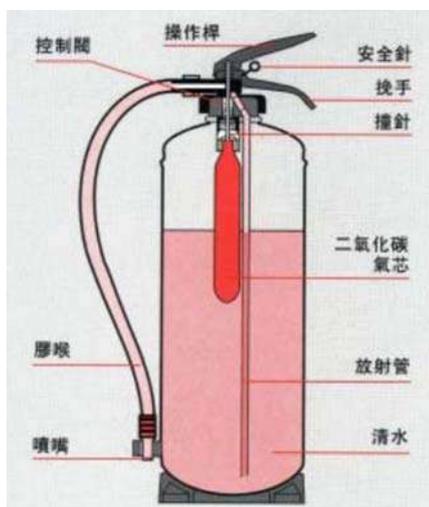
「防火安全及火警應變」

12

## 正確使用消防裝置 (4/8)

➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

水劑滅火筒的操作：



- (i) 將滅火筒自擺放位置取往火場，保持安全距離。
- (ii) 將操作桿的安全針拉出，噴嘴指向燃燒物體。
- (iii) 按下操作桿，如屬氣芯式，撞針會刺穿氣芯從而放出二氧化碳氣，同時開啓控制閥；如屬儲壓式，控制閥亦會因而開啓，筒內的清水便會自噴嘴噴出，調校噴嘴使清水射向火的底部令燃燒物體冷卻。
- (iv) 待火熄滅後將操作桿鬆開，清水便停止噴射。



(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

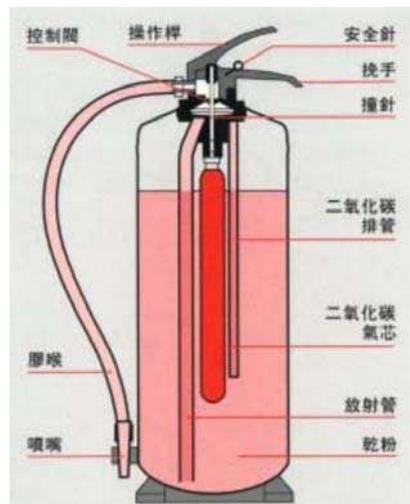
「防火安全及火警應變」

13

## 正確使用消防裝置 (5/8)

➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

乾粉滅火筒的操作：



- (i) 將滅火筒自擺放位置取往火場，保持安全距離。
- (ii) 將操作桿的安全針拉出，噴嘴指向燃燒物體。
- (iii) 按下操作桿，如屬氣芯式，撞針會刺穿氣芯從而放出二氧化碳氣，同時開啓控制閥；如屬儲壓式，控制閥亦會因而開啓，兩者所存的乾粉便會自噴嘴噴出，調校噴嘴使乾粉射向火的底部令燃燒物體窒息。
- (iv) 待火熄滅後將操作桿鬆開，乾粉便停止噴射。



(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

「防火安全及火警應變」

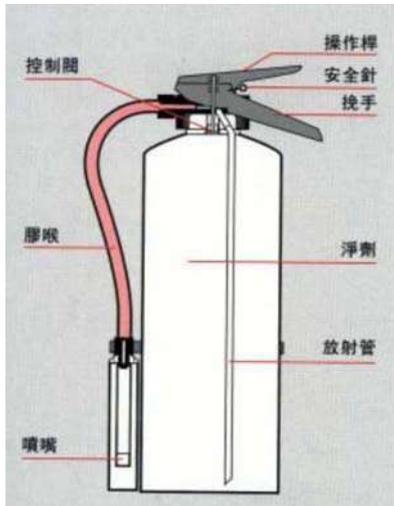
14

## 正確使用消防裝置 (6/8)



➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

淨劑滅火筒的操作：



- (i) 將滅火筒自擺放位置取往火場，保持安全距離。
- (ii) 將操作桿的安全針拉出，噴嘴指向燃燒物體。
- (iii) 按下操作桿，控制閥便會因而開啓，使筒內氣體自噴嘴噴出，射向火的底部令燃燒物體窒息。
- (iv) 待火熄滅後將操作桿鬆開，氣體便停止噴射。

(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

「防火安全及火警應變」

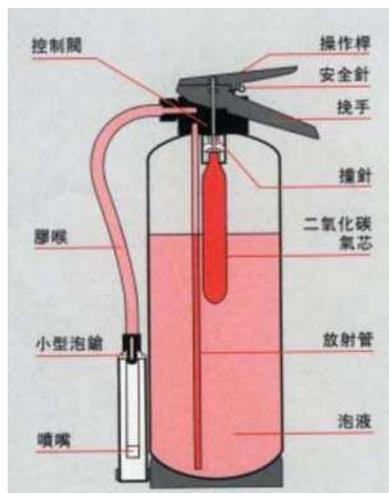
15

## 正確使用消防裝置 (7/8)



➤ 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

泡沫滅火筒的操作：



- (i) 將滅火筒自擺放位置取往火場，保持安全距離。
- (ii) 將操作桿的安全針拉出，噴嘴指向燃燒物體。
- (iii) 按下操作桿，如屬氣芯式，撞針會刺穿氣芯從而放出二氧化碳氣，同時開啓控制閥；如屬儲壓式，控制閥亦會因而開啓，兩者所存的泡沫便會自噴嘴噴出，調校噴嘴使泡沫完全覆蓋燃燒中的油或易燃液體，使其窒息。
- (iv) 待火熄滅後將操作桿鬆開，泡沫便停止噴射。

(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

「防火安全及火警應變」

16

## 正確使用消防裝置（8/8）

- 護衛員要認識一般的滅火器具及其操作

### 滅火氈

#### 適用於：

燃燒中之易燃液體，例如在廚房或實驗室發生之小火。

用法是將滅火氈覆蓋於火焰上，以隔絕空氣，並關閉熱源，待該燃燒的物體冷卻後，方可將滅火氈移去。



### 沙桶

#### 適用於：

小火或燃燒中之金屬。

#### 注意：

可用於清理濺落在地面上的易燃液體。



(資料來源：消防處正確選擇滅火器具家居防火安全守則)

「防火安全及火警應變」

17

## 火警高危運作

- 巡邏時，護衛員應留意火警高危運作。

例如：裝修及燒焊工程、大量儲存危險物料或易燃物料的運作、或吸引大量人群聚集的運作。

- 如發現高危運作：

- 確認裝修及燒焊工程已得業主/ 佔用人許可
- 留意運作及危險物料或易燃物料儲存有否違反安全規定
- 留意走火通道有否被阻塞
- 勸諭運作負責人將違規情況糾正
- 將情況拍照及記錄存檔
- 跟進情況，直至問題解決
- 報告業主/佔用人或消防安全主任

「防火安全及火警應變」

18

## 防火演練



- 參加防火演練時，護衛員應：
  - 熟習火警應變措施及逃生指示，包括：
    - 如何協助孕婦及其他有特殊需要的人士逃生
    - 隔火層及其他防火安全庇護所的分佈
  - 熟習火警發生時的職責
  - 熟習逃生路線及集合地點
  - 熟習消防安全裝置及設備的分佈及操作
  - 在演練時發現有措施/指示/裝備出錯或不足，應向業主/佔用人或消防安全主任反映，以求改善。

## 火警鐘



- 並非每座樓宇都有火警警報系統的設置
- 每座樓宇的業主/佔用人或消防安全主任會就着樓宇的環境，去訂定火警鐘響的應變及疏散程序
  - 有些樓宇是火警鐘響即時全體疏散
  - 有些樓宇的火警鐘有不同響號代表不同的行動，例如：短鳴表示原地待命，長鳴表示即時疏散等
- 護衛員要熟識樓宇的火警警報系統的類別及運作，依循既定的應變計劃及疏散指引去應對。

## 發現火警／局部小火的行動

- 高呼火警，並敲碎最近距離的火警鐘玻璃，響起火警鐘
- 立即致電“999”報警求援及召喚其他人幫忙
- 在安全情況下，使用最近的滅火設備滅火，但切記不要用水撲滅由電器引起的火警
- 通知業主/ 佔用人或消防安全主任
- 如未能迅速控制火勢，應有秩序地疏散所有人



## 火警時的行動（1/5）

- 發生火警時，護衛員應依循既定的應變計劃及指引去應對。他的行動，一般包括：
  - 報警求援
  - 協助疏散
  - 協助救援
  - 災後復原

## 火警時的行動 - 報警求援 (2/5)

- 發生火警時，敲碎最近距離的火警鐘玻璃響起火警鐘，有關訊息會透過警鐘監察中心傳達到消防控制中心
- 若情況許可，再直接打999報警，並清楚說明：
  - 發生了火警，要求消防協助
  - 發生事故的詳細地址
  - (如適用) 有否人受傷及受傷人數
  - (如適用) 有否人被困及被困人數
  - 報案人的姓名及聯絡資料



## 火警時的行動 - 協助疏散 (3/5)

- 在疏散時，護衛員的主要職責是：
  - 盡快將火場內的人士全部撤離
  - 維持安全及有秩序的疏散，如：勸諭疏散人士不要奔跑
  - 引導疏散人士循安全途徑到達既定的集合地點，如：用走火樓梯疏散，切勿用升降機；棄用充滿濃烟的樓梯..... 等
  - 提供支援予需要特別援助的人士，如：孕婦及行動不便人士
  - 在集合地點盤點人數
  - 如有失蹤者，應立刻通知緊急救援人員



## 火警時的行動 - 協助救援（4/5）

### ➤ 護衛員應採取的行動：

- 圍封現場，禁止非消防及緊急救援人員進入
- 消防及緊急救援人員到場後，協助他們執行職務（包括：為他們帶路，盡快進入及離開現場或其他必須設施）
- 盡快將所知重要事項向他們報告，例如：
  - 有沒有人被困及他們的位置及狀況
  - 有沒有失蹤者及他們最後出現的位置及狀況
  - 有沒有傷者及他們的位置及狀況
  - 其他會影響滅火及救援工作的資料
- 繼續留守圍封現場，直至事件完結為止

## 火警時的行動 - 災後復原（5/5）

### ➤ 救援工作完畢後，一般須要確認以下情況才可將現場解封：

- 樓宇安全及火警調查工作已完成
- 業主/ 佔用人已完成財物損失的點算及呈報保險的資料收集工作
- 樓宇的相關人士已準備就緒，可以恢復原本的運作

### ➤ 護衛員應依循既定的應變計劃及指示，接獲相關經授權人士的指令後，才將現場解封。

### ➤ 解封前，應先確認護衛團隊已準備就緒，可接手執行正常的保安及出入口管制措施。

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>陳大文任職某商業大廈為護衛員，巡邏時發現十樓後樓梯有大量雜物起火。陳大文的第一步行動應該是什麼？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 立刻自己逃生</li><li>(B) 立刻疏散十樓的租客</li><li>(C) 立刻找尋滅火筒救火</li><li>(D) 立刻啟動最近的火警鐘</li><li>(E) 立刻通知保安控制中心，將現場圍封，阻止其他人靠近</li></ul>	(D)

## 職能範疇「處理緊急事故」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能清楚了解護衛員在處理緊急事故的職責，及在執行相關工作時的知識和技能。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1.5 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下九個部份：

- (一) 「緊急事故」的種類
- (二) 應對緊急事故的事前準備  
重點：
  - 護衛員事前須知
  - 迅速傳遞訊息
  - 聯絡名單
- (三) 應對「緊急事故」的行動流程  
重點：
  - 即時行動 – 保障人命安全、防止事故惡化，留意一些特別事故的應急要訣
  - 評估事件的嚴重性及需要考慮的要點，包括：有沒有人命傷亡？是否涉及刑事罪行？是否涉及大量群眾？是否涉及樓宇設施失靈？是否做成重大事故或引起傳媒關注？
  - 就著不同的情況去啟動應變程序
  - 跟進行動及支援，需要就著不同人士的角色及需要，給與適當的協助
  - 護衛員的主要職責是圍封現場、協助疏散及照顧傷患，要留守現場直至收到適當指示才撤離
  - 撤離現場時需要留意的事項
- (四) 「颱風」的應急要訣

- (五) 「水浸」的應急要訣
- (六) 「電力故障」的應急要訣
- (七) 「氣體洩漏」的應急要訣
- (八) 「升降機故障」的應急要訣
- (九) 「發現炸彈或可疑物品」的應急要訣

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 「緊急事故」的種類
- (二) 處理「緊急事故」的事前準備
- (三) 處理「緊急事故」的行動流程
- (四) 「颱風」的應急要訣
- (五) 「水浸」的應急要訣
- (六) 「電力故障」的應急要訣
- (七) 「氣體洩漏」的應急要訣
- (八) 「升降機故障」的應急要訣
- (九) 「發現炸彈或可疑物品」的應急要訣

### 評分準則

以能答對標準答案為準

### 教學物資清單

須配備滅火筒讓初學者能清楚認識不同種類滅火筒的功用及操作。

### 參考資料 (2020年10月更新)

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及

本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。）

建議參考資料如下：

- 香港警務處跨部門反恐專責組-提防有「炸」短片及小冊子：  
[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/11\\_useful\\_info/svtb.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/svtb.html)
- 趨吉避凶簡易守則  
[https://www.sb.gov.hk/chi/emergency/mishaps/guidelines\\_mishaps.pdf](https://www.sb.gov.hk/chi/emergency/mishaps/guidelines_mishaps.pdf)
- 備忘錄 - 可疑物品及炸彈  
<https://www.sb.gov.hk/chi/emergency/advice/Aide-Memoire%20of%20Suspicious%20Objects%20and%20Bombs.pdf>
- 防火通告第 4 號 - 危險品  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/Fire\\_Protection\\_Notice\\_No\\_4.pdf](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/notices/Fire_Protection_Notice_No_4.pdf)
- 召喚消防及救護應提供的資料  
[https://www.hkfsd.gov.hk/chi/fire\\_ambulance\\_services/fire\\_information.html](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/fire_ambulance_services/fire_information.html)
- 氣體用戶安全須知  
[https://www.emsd.gov.hk/tc/gas\\_safety/gas\\_safety\\_tips\\_to\\_users/index.html](https://www.emsd.gov.hk/tc/gas_safety/gas_safety_tips_to_users/index.html)
- 電力安全  
[https://www.emsd.gov.hk/tc/electricity\\_safety/index.html](https://www.emsd.gov.hk/tc/electricity_safety/index.html)
- 升降機及自動樓梯安全  
[https://www.emsd.gov.hk/tc/lifts\\_and\\_escalators\\_safety/index.html](https://www.emsd.gov.hk/tc/lifts_and_escalators_safety/index.html)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「處理緊急事故」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 「緊急事故」的種類
- 應對「緊急事故」的事前準備
- 應對「緊急事故」的行動流程
- 「颱風」的應急要訣
- 「水浸」的應急要訣
- 「電力故障」的應急要訣
- 「氣體洩漏」的應急要訣
- 「升降機故障」的應急要訣
- 「發現炸彈或可疑物體」的應急要訣

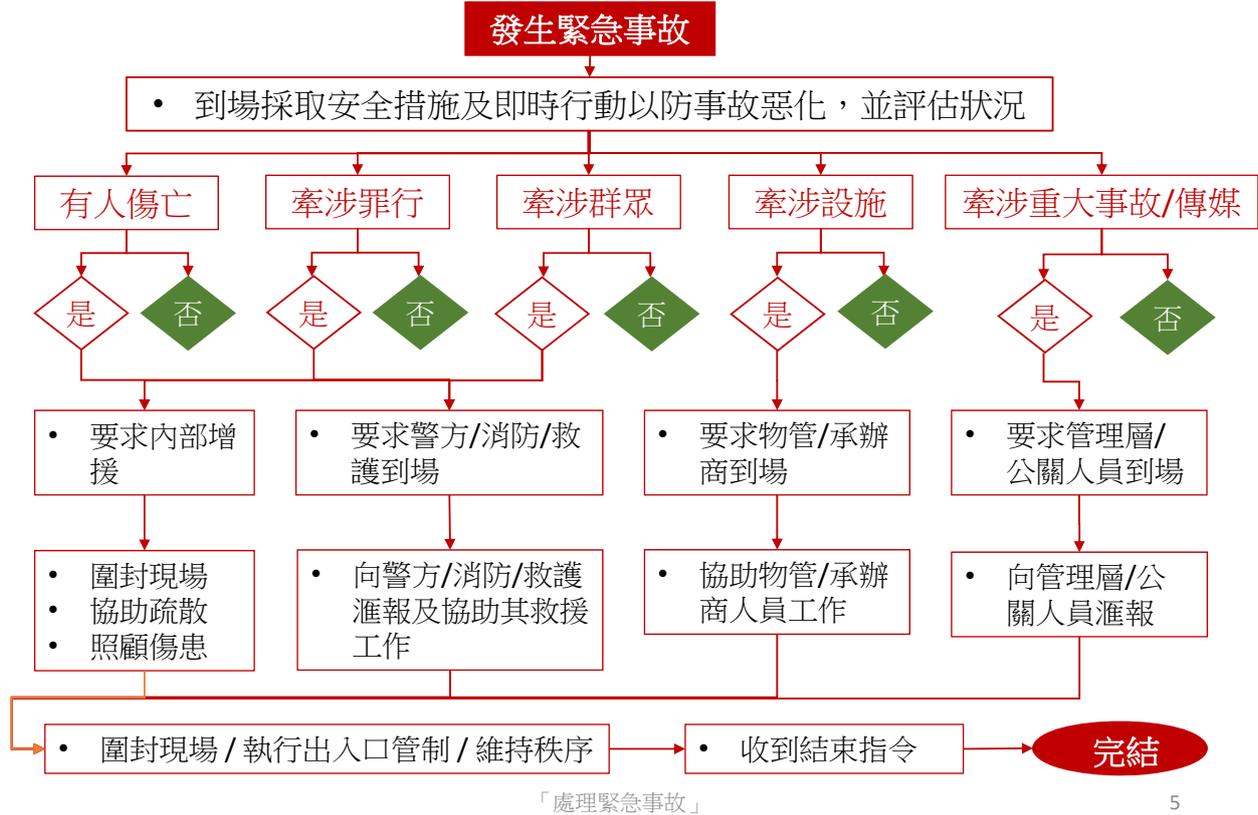
## 「緊急事故」的種類

- 「緊急事故」包括：
  - 天然災害，如：颱風、水浸
  - 設施失靈，如：電力故障、氣體洩漏、升降機故障
  - 意外事件，如：高空墮物、交通意外
  - 重大事件，如：樓宇倒塌
  - 罪案，如：發現炸彈或可疑物品
    - （註：「發現可疑人」、「發現可疑物品」及「發現罪案現場」的行動會在職能範疇「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」詳細討論）
  - 火警
    - （註：這課題會在職能範疇「防火安全及火災應變程序」詳細討論）

## 應對「緊急事故」的事前準備

- 護衛員必須依循既定的應變計劃及程序去應對「緊急事故」。
- 事發前，護衛員必須：
  - 熟識工作環境及基礎設施的位置及運作
  - 熟識既定的應變計劃及行動流程
  - 熟識應急用的配備及其操作
  - 熟識各項「緊急事故」的應急要訣，以防行動失當做成重大人命傷亡及財物損失。
- 迅速訊息傳遞是成功應對「緊急事故」的重要因素。護衛員須隨時保存有效的聯絡名單，熟識各項基礎設施的負責人/ 承辦商，與及熟識報警求助的方法和程序。

## 應對「緊急事故」的行動流程（1/3）



5

## 應對「緊急事故」的行動流程（2/3）

- 發生「緊急事故」時，護衛員應採取的行動：
- 採取適當的安全措施及行動以防止事件惡化。（註：可參閱個別事故的應急要訣）
  - 評估事件是否牽涉人命傷亡、罪行、群眾、設施，根據情況求取所需援助及跟進行動。若牽涉重大事故（如：事件導致死亡或重大傷患、樓宇倒塌等），或牽涉傳媒，應即時要求管理層及/或公關人員到場主理。
  - 將現場圍封，防止其他人受到波及或影響現場救援工作。
  - （如有需要）照顧傷患。
  - （如有需要）協助警方及救援人員工作，例如：圍封現場 / 執行出入口管制 / 維持秩序等。

「處理緊急事故」

6

## 應對「緊急事故」的行動流程（3/3）

- （如有需要）協助物管/承辦商人員工作，例如：儘快帶引他們到事發場地及相關的系統的所在地。
- （如有需要）向管理層/公關人員滙報事件詳情，讓其儘快決定下一步行動及應對傳媒及其他相關人士。
- 留守現場，禁止未經許可人士進入現場，直至事件完結為止。
- 護衛員應在接獲經授權人士的指令後，才將現場解封。
- 解封前，要先確認護衛團隊已準備好恢復正常的保安措施。
- 記錄事件及向管理層滙報。

「處理緊急事故」

7

## 「颱風」的應急要訣（1/2）

- 「颱風」有機會導致「水浸」、「電力故障」、「建築物受破壞或倒塌」、甚致「山泥傾瀉」。
- 護衛員要跟着天文台的預警，做好預防工作：
  - 三號颱風信號懸掛後
    - 關閉當風地方的門窗，必要時貼上膠紙，以防玻璃碎裂。
    - 確保所有易鬆脫物件（特別是露台及天台的易鬆脫物件）、圍板、棚架及臨時搭建物已綁緊或牢固。
  - 八號颱風信號懸掛時，立即完成所有預防措施。
  - 九號或十號颱風信號懸掛時，所有預防措施應已完成。切勿外出，遠離當風門窗，以免被刮起的碎片擊中。
  - 檢查排水系統，以防天台及低窪地方水浸。
  - 留守工作崗位，直至有同事接班方可離開。

「處理緊急事故」

8

## 「颱風」的應急要訣（2/2）

- 八號颱風信號懸掛時，如無必要，護衛員應該留在室內工作。
- 假如要出戶外，護衛員應穿戴適當的防護衣物，包括：
  - 頭盔
  - 雨衣
  - 雨靴/ 雨鞋/ 防滑鞋
- 接到客戶求助，護衛員應先評估以下各點，才決定是否應召：
  - 事故有迫切需要即時處理嗎？假如沒有，留待安全時再處理。
  - 護衛員即時應召，安全嗎？假如不安全，報警求援。
  - 護衛員有能力幫客戶解決問題嗎？假如力有不逮，報警求援。

## 「水浸」的應急要訣

- 「水浸」是物業保安時常面對的問題。
- 護衛員應採取以下的行動以防止事件惡化：
  - 追查水的源頭，並將水源截停
  - 防止水流擴散，並將其導向不會或會做成比較少破壞的地方
  - 保障升降機及其他電力設施免受波及
  - 假如升降機有機會受影響，應將其升上高層，並暫時停止使用
- 牽涉其他專業
  - 除非應變計劃及程序另有規定，應由物管／工程人員操控基礎設施

## 「電力故障」的應急要訣

- 發生「電力故障」，護衛員應採取的行動：
  - 評估影響範圍，例如：整條街、一座樓宇、一層樓或一個單位
  - 視乎情況，立刻通知物管／工程人員及（如合適）供電商人員到場
  - 加強出入口管制
  - 探測緊急電及緊急照明是否正常運作及採取跟進行動
  - 探測有沒有人被困升降機及採取跟進行動
  - 探測有沒有其他人需要援助及採取跟進行動
- 牽涉其他專業
  - 除非應變計劃及程序另有規定，應由物管／工程人員
    - 操控基礎設施
    - 陪同電力修理員工作
    - 修理完畢，確認供電恢復正常

「處理緊急事故」

11

## 「氣體洩漏」的應急要訣（1/2）

- 「氣體洩漏」極度危險，若處理失當會引起爆炸，做成重大人命傷亡及財物損失。

### ➤ 護衛員切忌：

- 切勿打電話到單位內
- 切勿按動門鐘，或在現場開關任何電器（包括：電筒）
- 切勿在現場或附近用電話、手提電話或無線電通話器
- 切勿在現場或附近吸煙，或開關熱水爐、煮食爐具等

「處理緊急事故」

12

## 「氣體洩漏」的應急要訣（2/2）

### ➤ 護衛員應採取的行動：

- 先評估氣體洩漏的嚴重程度，例如：查閱供氣錶或使用手提測氣儀
- 如只是少量氣體洩漏，向住戶了解情況；打開單位所有窗戶；關掉單位的供氣；(如合適) 致電氣體供應公司安排修理。
- 如發覺有大量氣體洩漏，立即關掉整幢大廈的供氣；致電氣體供應公司派員搶修；協助疏散住客；如有人受傷，立即向警方或消防處求助。

### ➤ 牽涉其他專業

- 除非應變計劃及程序另有規定，應由物管／工程人員
  - 檢查氣體洩漏的嚴重程度
  - 陪同氣體供應公司人員進行維修工作
  - 修理完畢，確認供氣恢復正常

「處理緊急事故」

13

## 「升降機故障」的應急要訣（1/2）

### ➤ 護衛員應採取的行動：

- 探測有沒有人被困，例如：透過閉路電視觀測或通話器呼喚
- 探測被困人士的狀況及是否需要即時援助，例如：受傷、休克、感不適或有其他健康問題
- 如有人傷亡或需要即時援助，打999要求消防及救護支援
- 如被困人士狀況良好，
  - 立刻通知物管／工程人員及（如適合）升降機承辦商人員到場
  - 與被困人士保持聯絡，安撫他們的情緒，並監察他們的狀況以防惡化

「處理緊急事故」

14

## 「升降機故障」的應急要訣（2/2）

- 護衛員應採取的行動：（續）
  - 待被困人士救出後，確認他們需否到醫院檢查，並將各人資料及事件記錄在案
  - 待維修完畢，經物管／工程人員及／或承辦商人員證明升降機已恢復正常運作，才將現場解封
- 牽涉其他專業
  - 除非應變計劃及程序另有規定，應由物管／工程人員
    - 查找升降機故障的原因
    - 陪同承辦商人員進行維修
    - 修理完畢，確認升降機恢復正常

「處理緊急事故」

15

## 「發現炸彈或可疑物品」的應急要訣

- 「發現炸彈或可疑物品」極度危險，若處理失當會引起爆炸，做成重大人命傷亡及財物損失。

### ➤ 護衛員切忌：

- 切勿觸摸、移動或遮蓋可疑物體
- 切勿在該物品25米範圍內使用無線電或手提電話
- （除非有即時危險）切勿私自採取疏散行動

### ➤ 護衛員應採取的行動：

- 阻止其他人接近可疑物體
- 報警求援
- 協助警方工作，直至事件完結。

「處理緊急事故」

16

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>發現「懷疑炸彈或可疑物品」時，護衛員不應在該物品的幾多米範圍內使用無線電或手提電話？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 5米</li><li>(B) 25米</li><li>(C) 50米</li><li>(D) 100米</li><li>(E) 200米</li></ul>	(B)

## 職能範疇「處理顧客的提問和投訴」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能了解溝通的基本理論及掌握護衛員在處理顧客的提問和投訴的技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下五個部份：

- (一) 與顧客接觸時的基本禮貌
- (二) 溝通要訣
- (三) 處理顧客提問的要訣
- (四) 處理顧客投訴的要訣
- (五) 操練如何處理顧客提問和投訴

### 評核指引

#### 評核模式

多項選擇題

#### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份了解以下各點為主：

- (一) 清楚與顧客接觸時的基本禮貌
- (二) 知悉明白溝通時應注意的事項
- (三) 如何處理顧客的提問和投訴

## 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

無

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

- Mind Tools (<https://www.mindtools.com/>)

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「處理顧客的提問和投訴」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

1

## 課程大綱

- 僱主的形象
- 溝通要訣
- 處理顧客提問
- 處理顧客投訴
- 操練活動

2

## 僱主的形象

- 在任何一個地方，顧客第一個接觸的往往是護衛員
- 護衛員的表現便變成該地方給訪客的第一印象
- 與顧客接觸時的基本禮貌：
  - 整齊服裝及儀容
  - 態度誠懇及有禮(保持友善笑容及眼神交流)
  - 使用簡單的歡迎詞(早晨！您好！)
  - 先介紹自己(名字及職位)
  - 顧客的稱謂(先生、小姐)



「處理顧客的提問和投訴」

3

## 溝通要訣

- (Do's) 除了基本禮貌以外，護衛員應：
  - 清楚相關的政策、程序及運作
  - 熟識職責及周邊環境
  - 尊重顧客發表立場及訴求的權利
  - 採用合適的聲量、聲調及語氣
  - 多用正面字詞(請問、您好、多謝…等等)
  - 瞭解顧客所傳遞的訊息
  - 適量回應 / 反饋
  - 活用同理心
  - 以合適的身體語言及表情輔助



4

## 溝通要訣

➤ (Don'ts) 溝通時，護衛員不應：

- 存在歧視/ 偏見
- 以假設為依據
- 任意終斷顧客對話
- 使用行內術語
- 使用粗言穢語
- 強加個人意見



「處理顧客的提問和投訴」

5

## 處理顧客的提問

➤ 處理顧客的提問時，須以誠懇及禮貌的態度與顧客溝通。

➤ 護衛員應：

- 主動問顧客是否需要協助
- 耐心聆聽顧客提出的問題及訴求
- 禮貌回應提問及提供協助



6

## 處理顧客提問 - 示例

一名顧客接近樓宇入口的護衛員.....

護衛員： (保持友善笑容及眼神交流) 早晨！小姐您好！請問有咩可以幫到您？

顧客： 早晨！我想去第三座！

護衛員： 小姐！請問貴姓？

顧客： 我姓陳。

護衛員： 陳小姐您好！請問想去第三座做咩呢？

顧客： 我嚟探朋友。

護衛員： 明白...陳小姐，請在這轉右一直行，就可以見到第三座，進入第三座之前，會有同事幫您登記，登記完您就可以上樓探朋友。

顧客： 唔該晒！

護衛員： 唔好客氣，仲有無其它嘢可以幫您？

顧客： 無喇，唔該！

護衛員： 唔好客氣，再見！

「處理顧客的提問和投訴」

7

## 處理顧客投訴

- 作為最前線人員，護衛員經常會收到很多不同類型的投訴。
- 護衛員必須
  - 清楚相關的政策、程序及運作
  - 熟識職責及周邊環境
  - 耐心聆聽顧客的投訴和訴求
  - 以理性解決問題



8

## 處理顧客投訴



- 面對顧客投訴時，護衛員應：
- 以平和之心了解事件
  - 耐心聆聽顧客的投訴和訴求
  - 運用同理心，安撫投訴人情緒
  - 徵詢顧客同意記錄事件
  - 記錄投訴日期、時間、地點、投訴人姓名、投訴內容及要求
  - 通知上司尋求指示
  - 向投訴人提供解決方法
  - 未能即時解決，向投訴人提供公司指定的聯絡及跟進方法

「處理顧客的提問和投訴」

9

## 處理顧客投訴



### 討論：

- 應在何時向上級報告收到投訴，？
- 因何不應加入個人意見去處理顧客投訴？
- 處理顧客投訴時，如何保持心境平和？
- 因何不應使用私人電話與投訴人聯絡以處理他的投訴？

10

## 處理顧客投訴 - 示例

一名裝修工人因為沒有許可證明，被護衛員拒絕其進入樓宇.....

- 護衛員： (保持友善笑容及眼神交流) 早晨！先生您好！請問有咩可以幫到您？
- 訪客： 早晨！我要上18樓C座！
- 護衛員： 先生！請問貴姓名？
- 訪客： 我姓陳。
- 護衛員： 陳先生您好！請問上18樓C座嘅要做咩呢？
- 訪客： 我嚟裝修。
- 護衛員： 明白...陳先生請出示身份證
- 訪客： 真麻x煩 (一邊出示身份證)
- 護衛員： 陳先生，唔好意思，裝修工人名單上無你個名
- 訪客： 咁即係點?!
- 護衛員： 唔好意思，如果你沒有登記在名單上我唔可以俾你上去啊!

「處理顧客的提問和投訴」

11

## 處理顧客投訴 - 示例

一名裝修工人被護衛員拒絕進入 (續)

- 訪客： 真係費時失事! (一邊打電話)  
裝修判頭要遲D嚟，佢話業主唔係香港，你俾我上去先，佢好快到
- 護衛員： 陳先生，唔好意思，我無權俾你入去，要等你同管業處登記好先可以俾你上去。
- 訪客： 有無攞錯，你使唔使咁x緊張，當我係賊呀？我嚟開工咋。
- 護衛員： 陳先生，唔好意思，我都係跟公司規矩做事。
- 訪客： 規矩係死既，做人要識轉彎，我又唔識飛天遁地，你担心乜野？
- 護衛員： 明白...陳先生請等等 (一邊打電話問管業處)  
唔好意思，陳先生，管業處話要登記好先
- 訪客： 有無攞X錯。?#S%&?  
好！我認往你！我做唔切實叫業主投訴你！ (一邊離開)

### 討論：

- 護衛員處理洽當嗎？好的地方在那裏？有需要改善的嗎？

12

## 操練活動

- 導師應預先訂立幾個簡單的情景，讓學員操練：
  - 如何處理顧客提問
  - 如何處理顧客投訴
- 操練期間，導師要留意學員的表現，並隨時糾正謬誤

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1	<p>與顧客溝通時，除了基本禮貌以外，以下有那些是護衛員還應注意的項目？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(A) 以假設為依據</li><li>(B) 立刻終斷顧客的無理要求</li><li>(C) 盡量使用行內術語以顯示個人的專業知識</li><li>(D) 採用合適的聲量、聲調及語氣</li><li>(E) 以上(A)至(D)皆不對</li></ul>	(D)

## 職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」教學及評核指引

### 教學指引

#### 預期學習成效

完成課堂後，預期學員能掌握護衛員書寫工作記錄及向上級作口頭報告的知識和技巧。

#### 授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

#### 授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下六個部份：

- (一) 「護衛員工作記錄及報告」的種類
- (二) 崗位記事簿  
重點：
  - 功用
  - 範本及書寫要訣
- (三) 個人記事冊  
重點：
  - 功用
  - 範本及書寫要訣
- (四) 口供報告  
重點：
  - 功用
  - 範本及書寫要訣
- (五) 口頭報告  
重點：
  - 功用
  - 範本及報告要訣
- (六) 操練活動

## 評核指引

### 評核模式

多項選擇題

### 試題內容

建議試題以檢視學員是否充份掌握以下各點為主：

- (一) 「護衛員工作記錄及報告」的種類
- (二) 「崗位記事簿」的功用及書寫要訣
- (三) 「個人記事冊」的功用及書寫要訣
- (四) 「口供報告」的功用及書寫要訣
- (五) 「口頭報告」的功用及報告要訣

### 評分準則

以能答對標準答案為準

## 教學物資清單

須配備「崗位記事簿」及「口供報告」的樣本，讓初學者能夠操練如何書寫這些記錄。

## 參考資料

(註：以下所列之參考資料乃為教學一方所設，其程度之深及範圍之廣未必切合本能力單元所需，培訓機構若要以下列資料為基礎編撰教材，應配合教學對象之條件及本能力單元之涵蓋範圍作出調整，並需留意版權問題。部分參考資料可能未有中文譯本，培訓機構如以該等資料為基礎編撰教材，應將其內容轉譯為中文，以切合教學對象之程度。)

建議參考資料如下：

無

## 附件

附件一：教學樣本

附件二：試題樣本

# 「QASRS基本護衛課程」

職能範疇

「護衛員的工作記錄及報告」

教學及評核指引

附件一：教學樣本

## 課程大綱

- 工作記錄及報告
- 崗位記事簿（OB – occurrence book）
- 個人記事冊 (note book)
- 口供報告 (statement)
- 口頭報告
- 操練活動

## 工作記錄及報告

- 護衛員在不同崗位要負責有關職務的記錄  
如：鎖匙收發記錄、出入口管制記錄等
- 護衛員的日常工作記錄還包括：
  - 崗位記事簿（又稱「OB」或「流水簿」）
  - （如有配置）個人記事冊
  - 口供報告
- 口頭報告  
事故發生時及事情完結後，護衛員需要依循應變計劃或指引向上級口頭匯報事件。

## 崗位記事簿（OB）

- 功用
  - 記錄該崗位的所有活動及發生的事項（包括：護衛員的交接更）
- 護衛員須知
  - 每段記錄均有獨立OB編號
  - 使用時必須清楚記錄日期及時間
  - 以精簡短句記錄事件
  - 內容不可偏頗或加入個人意見
  - 不可任意塗改及刪除已記錄的內容（註：如出錯應劃去並加簽）
  - 不可撕破或撕毀內頁
  - 以不能擦拭的原子筆作記錄

## 崗位記事簿（OB）- 示例

編號	日期	時間	參考編號	事項	備註
01233	15/8/2018	12.30		SG456 午膳完畢返回控制中心	
01234	15/8/2018	12.40		SG777 報告第三座2號升降機失靈，無人被困，已通知修理員到場	
01235	15/8/2018	12.58	01234	SG777 報告升降機修理員林大強到場	
01236	15/8/2018	13.10		SG689 報告大閘有交通意外，貨車撞的士，2人受傷，要求增援及代叫白車	
01237	15/8/2018	13.11	01236	SG456 打999叫白車	
01238	15/8/2018	13.12	01236	SG888 及 SG223 到大閘增援	
01239	15/8/2018	13.20	01236	白車 AM111 到場	

「護衛員的工作記錄及報告」

5

## 個人記事冊

### ➤ 功用

- 記錄該護衛員當值時的活動及事故資料（包括：交接更）

### ➤ 護衛員須知

- 順時間次序
- 用精簡短句
- 內容不可偏頗或加入個人意見
- 不可任意塗改及刪除已記錄的內容（註：如出錯應劃去並加簽）
- 不可撕破或撕毀內頁
- 以不能擦拭的原子筆作記錄

「護衛員的工作記錄及報告」

6

# 個人記事冊 - 示例

日期	時間	事項
15/8/2018	07.00	大閘 on duty，接夜更 SG832，無手尾跟
15/8/2018	11.30	午飯 SG 456 頂替
15/8/2018	12.30	午飯完接回大閘 duty
15/8/2018	13.09	交通意外，貨車撞的士，2人受傷
15/8/2018	13.10	通知電台增援及叫白車
15/8/2018	13.12	SG888 及 SG223 到大閘增援
15/8/2018	13.20	白車 AM111 到場

「護衛員的工作記錄及報告」

7

## 口供報告

### ➤ 功用

- 讓護衛員對當值時的某一件事務提供完整及詳細的資料

### ➤ 護衛員須知

- 每間機構會有各自對口供報告的要求
- 口供報告通常分三部份：
  - 事故重點
  - 口供證人（護衛員）資料
  - 事故詳情
- 通常由口供證人以第一身（「我」），根據事件發生的先後次序，詳細記下他所見所知，直至整件事務完結
- 內容不可偏頗或加入個人意見
- 不可任意塗改及刪除已記錄的內容（註：如出錯應劃去並加簽）
- 以不能擦拭的原子筆作記錄

「護衛員的工作記錄及報告」

8

# 口供報告 - 示例

證人口供報告			
報告日期：15/8/2018			
事故編號：IR-2018-001457		事故類別：交通意外	
發生日期：15/8/2018	發生時間：13.09	有人傷亡：有(2人傷)	財物損失：無
發生地點：ABC屋苑大閘			
證人資料：			
姓名：馬施仁	年齡：50	學歷：中三	
職員編號：SG689	職級：護衛員	入職日期：17/7/2008	
工作地點：ABC屋苑	聯絡電話：68906890		
<p>2018年8月17日，我返早更，在ABC屋苑負責大閘出入口管制。</p> <p>13.09時，的士BC3245入閘，內有兩名乘客。的士BC3245過閘時，貨車CD7890突然從後撞上的士，的士衝前，撞到閘前斑馬線上一名行人。貨車司機前額流血，一名的士乘客不適及一名路人手腳擦傷流血。</p> <p>13.10時，我通知控制中心要求增援及叫白車。</p> <p>13.12時，SG888 及 SG223 到大閘增援。我打交通，他們照顧傷者。</p> <p>13.20時，白車 AM111 到場，救護員為傷者急救。</p> <p>13.21時，交通警員25528 到場。</p> <p>13.30時，司機(男子：吳天生，約60歲)及行人(女子：李露薇，約30歲)由白車送院。</p> <p>13.45時，交通警員25528離開。現場恢復正常。</p>			
			(簽名)

「護衛員的工作記錄及報告」

9

## 口頭報告

### ► 功用

- 就著發生的事故向上級提供重要資料，讓其可迅速及正確地決定下一步行動

### ► 護衛員須知：

- 口頭報告可以是面對面的，亦可以是透過對講機或電話的
- 向上級清楚報告發生了什麼事故，並指出
  - 嚴重性（如：有傷亡、破壞、影響眾人）
  - 需要他留意的地方（如：牽涉敏感人士、傳媒）
  - 需要什麼支援（如：人力、配備.... 等）
- 完整的口頭報告應包括：
  1. WHAT - 發生什麼事
  2. WHERE - 在那裡
  3. WHEN - 幾時發生
  4. WHO - 牽涉何人
  5. WHY - 因何發生
  6. HOW - 如何發生
  7. WHAT - 需要上級做什麼

「護衛員的工作記錄及報告」

10

## 口頭報告 - 示例

➤ 背景：

- 李大海是某高級屋苑護衛員
- 吳小志是值班主管

➤ 口頭報告內容：

李大海： 阿頭，第五座有人跳樓，係18樓C座電影明星李飛飛，佢而家吊係客廳向海窗外面，佢老公拉住佢，我地有兩個兄弟幫緊手

吳小志： 咁大鑊，有乜野幫到你

李大海： 已經報警，樓下好多人圍觀，相信傳媒好快到，可唔可以派人幫手維持秩序

吳小志： 得，我即刻安排，你頂住先，我好快到

## 操練活動

➤ 導師應預先訂立幾個簡單的情景，讓學員操練：

- 如何向上級作口頭報告
- 如何寫 OB 記錄
- 如何寫口供報告

➤ 操練期間，導師要留意學員的表現，並隨時糾正謬誤

附件二：試題樣本

	試題樣本	標準答案
1.	<p>書寫崗位記事簿（OB）時出錯了，可以怎樣處理？</p> <p>答案：</p> <p>(A) 用擦子膠將錯字擦去</p> <p>(B) 用塗改液將錯字塗去</p> <p>(C) 用筆在錯字上塗色直至將錯字掩蓋</p> <p>(D) 用筆在錯字上劃上交叉</p> <p>(E) 用筆在錯字上劃一條線及加簽</p>	(E)

## 學生自學指引

### 預期學習成效

完成自學後，預期能加深學員對香港保安業的認識，個人在保安業的發展路向，與及進一步認識對護衛運作有重大影響的法律實務常識及相關的監管機構。

### 自學時數及完成時段

建議自學時數應該不少於 3 小時，並要在結業前的期末考試前完成。

### 自學範圍、內容及材料建議

自學以網上學習為主。如有需要，學員可到設有電腦服務的公共圖書館進行自學。建議自學內容集中在以下四個部份：

(一) 保安及護衛業管理委員會 (<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/>)

重點：

認識委員會的角色及功能，與及委員會在《保安及護衛服務條例》（第 460 章）授權下如何監管保安及護衛業有關牌照及培訓方面的問題。

- 保安公司牌照
  - 三種類別的保安工作
- 保安人員許可証
  - 四種類別的保安工作
  - 簽發準則
  - 簽發條件
- 保安培訓課程質素保證
  - 如何運作
  - 認可課程名單

(二) 香港警務處

重點：

認識香港警務處在發牌及監察業內服務質素的角色及功能。

- 警察牌照課 - 保安人員許可証  
([https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/11\\_useful\\_info/licences/security.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/licences/security.html))
- 保安公司監察小組  
([https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/sciu.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/sciu.html))
- 防盜警鐘檢查小組  
([https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/iaiu.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/iaiu.html))

(三) 資歷架構

重點：

認識資歷架構對個人在保安業的發展路向的影響。

- 概覽 (<https://www.hkqf.gov.hk/tc/overview/index.html>)
- 主要功能 (<https://www.hkqf.gov.hk/tc/KeyFeatures/index.html>)
- 保安服務業《能力標準說明》  
(<https://www.hkqf.gov.hk/security/tc/scs/introduction/index.html>)

(四) 法律實務常識

重點：

進一步認識對護衛運作有重大影響的法律實務常識及相關的監管機構。

- 勞工處及《職業安全及健康條例》(香港法例第 509 章)
  - 勞工處的公共服務 (<https://www.labour.gov.hk/tc/service/menu.htm>)
  - 《職業安全及健康條例》(第 509 章)簡介  
(<https://www.labour.gov.hk/tc/legislat/content4.htm>)
- 個人資料私隱專員公署及《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)
  - 關於個人資料私隱專員公署  
([https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/about\\_pcpd/our\\_role/what\\_we\\_do/what\\_we\\_do.html](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/about_pcpd/our_role/what_we_do/what_we_do.html))
  - 《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)簡介  
([https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/data\\_privacy\\_law/ordinance\\_at\\_a\\_Glance/ordinance.html](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/ordinance_at_a_Glance/ordinance.html))
  - 資料私隱專員公署 - 物業管理指引  
([https://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/resources\\_centre/publications/files/property\\_c.pdf](https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/property_c.pdf))
- 廉政公署及反貪法例
  - 《防止賄賂條例》(第 201 章) - 有關私營機構的條例簡介  
(<https://www.icac.org.hk/tc/law/law/pobopri/index.html>)
  - 防貪秘笈 - 物業管理  
(<https://ichannel.icac.hk/tc/categorylist.aspx?video=483>)