



資歷架構
Qualifications
Framework

保安服務業

《能力標準說明》為本教材套

進階護衛課程

2019年10月 (2021年3月更新版)

保安服務業《能力標準說明》為本教材套 (2021年3月更新版)

目錄

概覽	7
引言	7
教材套內容及使用說明.....	7
附件一：能力單元 107751L2.....	9
附件二：能力單元 107752L2.....	11
附件三：職能範疇配對列表.....	13
第一部分：綜合指引	15
課程目標	15
課程內容	15
教學目標	15
預期學習成效.....	16
教學對象	16
導師資歷 (2021年3月更新).....	16
教學模式	16
教學地點及設備要求.....	17
評核模式	18
課程發展及管理.....	19
第二部分：教學及評核指引	20
職能範疇「與護衛工作相關的知識和技能」	20
課程設計指引.....	20
預期學習成效.....	20
授課時數.....	20
學生自學指引.....	20
授課範圍、內容及材料建議.....	20
評核指引	21
評核模式.....	22
試題內容.....	22
試題樣本.....	22
評核準則.....	22
教學物資清單.....	22
參考資料	23

職能範疇「護衛服務的行為和表現標準」	24
課程設計指引.....	24
預期學習成效.....	24
授課時數.....	24
學生自學指引.....	24
授課範圍、內容及材料建議.....	24
評核指引	25
評核模式.....	25
試題內容.....	26
試題樣本.....	26
評核準則.....	26
教學物資清單.....	26
參考資料	26
職能範疇「消防安全和預防措施」	28
課程設計指引.....	28
預期學習成效.....	28
授課時數.....	28
學生自學指引.....	28
授課範圍、內容及材料建議.....	28
評核指引	29
評核模式.....	29
試題內容.....	29
試題樣本.....	30
評核準則.....	30
教學物資清單.....	30
參考資料	30
職能範疇「私家路交通管制」	32
課程設計指引.....	32
預期學習成效.....	32
授課時數.....	32
學生自學指引.....	32
授課範圍、內容及材料建議.....	32
評核指引	33
評核模式.....	33

試題內容.....	33
試題樣本.....	33
評核準則.....	33
教學物資清單.....	34
參考資料	34
職能範疇「職業安全和健康」	35
課程設計指引.....	35
預期學習成效.....	35
授課時數.....	35
學生自學指引	35
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
試題樣本.....	38
評核準則.....	38
教學物資清單.....	38
參考資料	38
職能範疇「個人資料私隱」	39
課程設計指引.....	39
預期學習成效.....	39
授課時數.....	39
學生自學指引	39
授課範圍、內容及材料建議.....	39
評核指引	42
評核模式.....	42
試題內容.....	42
試題樣本.....	42
評核準則.....	43
教學物資清單.....	43
參考資料	43
職能範疇「防止罪案」	44
課程設計指引.....	44
預期學習成效.....	44

授課時數.....	44
學生自學指引.....	44
授課範圍、內容及材料建議.....	45
評核指引	46
評核模式.....	46
試題內容.....	46
試題樣本.....	47
評核準則.....	47
教學物資清單.....	47
參考資料	47
職能範疇「處理顧客提問及投訴」	49
課程設計指引.....	49
預期學習成效.....	49
授課時數.....	49
學生自學指引.....	49
授課範圍、內容及材料建議.....	49
評核指引	51
評核模式.....	51
試題內容.....	51
試題樣本.....	52
評核準則.....	52
教學物資清單.....	52
參考資料	52
職能範疇「記錄及報告」	53
課程設計指引.....	53
預期學習成效.....	53
授課時數.....	53
學生自學指引.....	53
授課範圍、內容及材料建議.....	53
評核指引	56
評核模式.....	56
試題內容.....	56
試題樣本.....	56
評核準則.....	56

教學物資清單.....	56
參考資料	57
職能範疇「政府緊急服務」	58
課程設計指引.....	58
預期學習成效.....	58
授課時數.....	58
學生自學指引	58
授課範圍、內容及材料建議.....	58
評核指引	60
評核模式.....	60
試題內容.....	60
試題樣本.....	60
評核準則.....	60
教學物資清單.....	61
參考資料	61
職能範疇「呈報機制及口頭報告」	62
課程設計指引.....	62
預期學習成效.....	62
授課時數.....	62
學生自學指引	62
授課範圍、內容及材料建議.....	62
評核指引	63
評核模式.....	63
試題內容.....	63
試題樣本.....	64
評核準則.....	64
教學物資清單.....	64
參考資料	64
職能範疇「處理緊急及大型事故」	65
課程設計指引.....	65
預期學習成效.....	65
授課時數.....	65
學生自學指引	65
授課範圍、內容及材料建議.....	65

評核指引	68
評核模式.....	68
試題內容.....	68
試題樣本.....	69
評核準則.....	69
教學物資清單.....	69
參考資料 (2020年3月更新).....	69
第三部分：「綜合情景演練」設計及評核指引	71
課程設計指引.....	71
預期學習成效.....	71
授課時數.....	71
導師資歷及教學助理要求.....	71
授課範圍、內容及材料建議.....	71
評核指引	74
評核模式.....	74
評核內容.....	74
評核準則.....	74
教學物資清單.....	74
參考資料	74
附件	75
附件一：教學樣本.....	76
附件二：演練評核表格樣本.....	78
第四部分：學生自學指引.....	80
預期學習成效	80
自學時數及完成時段.....	80
自學範圍、內容及材料建議.....	80

概覽

引言

本教材套是就着能力單元107751L2 及 107753L2而設計，專為已有數年護衛工作經驗的人士修讀，務求透過課程加強他們執行護衛工作必須具備的最新的實務知識和技能，能遵從既定的政策及程序，迅速及有效地處理緊急事故，並與涉及的內外各單位保持密切溝通和協調行動。

本教材套將能力單元 107751L2 及 107753L2 的要求整合為十二個職能範疇，提出教學計劃的建議；其編撰目的，即為培訓機構提供指引，以系統化的教學計劃開辦「進階護衛課程」。培訓機構在詳閱本教材套後，應能有效地理解符合前述兩個能力單元的教學要求、條件和內容的要點，從而減省課程發展的成本，且能確保課程質素。

教材套內容及使用說明

「進階護衛課程」內容涵蓋下列十二個職能範疇：

1. 與護衛工作相關的知識和技能
2. 護衛服務的行為和表現標準
3. 消防安全和預防措施
4. 私家路交通管制
5. 職業安全和健康
6. 個人資料私隱
7. 防止罪案
8. 處理顧客提問及投訴
9. 紀錄及報告
10. 政府緊急服務
11. 呈報機制及口頭報告
12. 處理緊急及大型事故

教材套主要分為四部份：

第一部份是綜合指引，內容包括：

- 課程目標
- 課程內容
- 教學目標
- 預期學習成效

- 教學對象
- 導師資歷
- 教學模式
- 教學地點及設備要求
- 評核模式
- 課程發展及管理

附件:

- 能力單元 107751L2
- 能力單元 107752L2
- 職能範疇配對列表

- 課程設計指引
 - 預期學習成效
 - 授課時數
 - 學員自學指引
 - 授課範圍、內容及材料建議
- 評核指引
 - 評核模式
 - 試題內容
 - 評核準則
- 教學物資清單
- 參考資料

第三部份是「綜合情景演練及評核指引」，內容包括：

- 設計指引
- 評核指引
- 物資清單
- 參考資料

第四部份是「學員自學指引」，集中列出學員在參與個別職能範疇的課堂前，需要重溫「QASRS 基本護衛課程」相關的實務知識和技能的範圍。

保安服務業能力標準說明
能力單元
護衛服務

1. 名稱	執行進階護衛服務（註：此為 QASRS 以外的進階基本培訓）
2. 編號	107751L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於負責在場地內執行護衛服務，並已累積相當工作經驗的前線保安人員。它包括了按相關政策，程序和指引執行進階護衛服務時所需的知識和技能。
4. 級別	2
5. 學分	1
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對進階護衛服務須具備的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉保安人員在護衛服務方面的角色和責任 ● 熟悉與護衛服務相關的政策，程序和指引 ● 熟悉保安人員在進行護衛服務時的行為和表現標準 ● 熟悉與護衛服務相關的法律和規則 ● 熟悉與護衛服務相關的資料私隱規定 ● 熟悉與護衛服務相關的健康和安全規定 ● 熟悉與護衛服務相關的消防安全規定 ● 具備判斷和應對多變化情況的決策能力 ● 具備與別人溝通和相處的能力 ● 具備能清楚和準確記錄資料及活動之讀寫能力 <p>6.2 執行進階護衛服務 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通過適當培訓和工作經驗獲取所需的知識和技能 ● 展示保安人員在執行護衛服務時應有的行為和態度標準 ● 於應對火災和緊急情況時發揮決策能力，並採取適當的措施 護衛服務時遵守所有資料私隱規定 ● 於執行職務時遵守所有消防安全和預防措施 ● 於執行職務時遵守所有健康和 safety 規定 ● 於私家道路執行交通管制措施時遵守所有相關的交通規定 ● 於進行搜查和拘捕行動時遵守所有相關的規定 ● 以得體和專業態度處理客戶的查詢和投訴 ● 保留所有活動，事故和緊急情況的妥善和準確記錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能為自己裝備資深保安人員所需的知識和技能，以便提供護衛服務；及</p>

	(ii) 能按 政策，程序和指引以及相關法律和規則完成指定的任務
8. 備註	

保安服務業能力標準說明
能力單元
護衛服務

1. 名稱	按既定程序處理緊急情況（註：此為 QASRS 以外的進階基本培訓）
2. 編號	107752L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於負責在場地內執行護衛服務，並已累積相當工作經驗的前線保安人員。它包括在所負責的場地發生緊急事故時，按既定政策，程序，指引及應變計劃去決定和採取適當行動的能力。
4. 級別	2
5. 學分	1
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對處理緊急情況須具備的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉相關的 政策，程序，指引及應變計劃 ● 熟悉 相關系統，設備和裝備的功能和運作 ● 熟悉 系統，設備和裝備的操作和協定，方便與內外各單位有效地聯絡 ● 熟悉 政府緊急服務單位和其他相關非政府機構的職能和運作 ● 具備判斷和應對多變化情況的決策能力 ● 具備與別人溝通和相處的能力 ● 具備能清楚和準確記錄資料及活動之讀寫能力 <p>6.2 按既定程序處理緊急情況 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按實際情況判斷不同種類的緊急情況 ● 確定對生命安全，財產和業務的影響 ● 迅速和清楚地向保安控制中心和／或主管報告實際情況 ● 在有需要時尋求協助和支援 ● 如保安控制中心人員未採取行動的話，應迅速和清楚地向相關政府緊急服務單位包括警察，消防和救護車服務和／或其他相關非政府機構等報告發生的情況，出事地點和所需援助等 ● 採取適當措施以保護生命和財產 ● 在政府緊急服務單位和其他相關非政府機構到場後，支援和協助有關人員的工作 ● 與內外各單位合作遏止局勢惡化，盡快恢復正常運作 ● 於各階段均與內外各單位保持密切和有效的溝通 ● 向保安控制中心和／或主管隨時更新事態的發展 ● 記錄和匯報所有活動，決策和行動
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

	(i) 能及時有效地處理緊急情況，並與所涉內外各單位保持密切溝通和協調行動； 及 (ii) 能遵從既定程序處理緊急情況
8. 備註	

附表三：職能範疇配對列表 – 進階護衛課程經修訂課題與能力單元 107751L2 及能力單元 107752L2 配對

UoC	職能範疇	自學時段 (重溫 TP-1 相關課題)	課堂												評估	
			1. 與護衛工作相關的知識和技能	2. 護衛服務的行為和表現標準	3. 消防安全和預防措施	4. 私家路交通管制	5. 職業安全和健康	6. 個人資料私隱	7. 防止罪案 (含情景演練)	8. 處理客戶提問及投訴 (含情景演練)	9. 記錄及報告 (含操練)	10. 政府緊急服務	11. 呈報機制及口頭報告 (含情景演練)	12. 處理火警及緊急事故 (含情景演練)	綜合情景演練	筆試
	課堂時數：	3 小時	0.5 小時	0.5 小時	1 小時	1 小時	1 小時	1 小時	2 小時	1.5 小時	1.5 小時	1 小時	1 小時	2 小時	2.5 小時	0.5 小時
107751L2	1. 通過適當培訓和工作經驗獲取所需的知識和技能		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	2. 展示保安人員在執行護衛服務時應有的行為和態度標準		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓		✓
	3. 於應對火災和緊急情況時發揮決策能力，並採取適當的措施		✓		✓		✓							✓	✓	
	4. 於執行護衛服務時遵守所有資料私隱規定		✓	✓				✓		✓	✓					✓
	5. 於執行職務時遵守所有消防安全和預防措施		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓
	6. 於執行職務時遵守所有健康和安全管理規定		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓			✓		✓
	7. 於私家道路執行交通管制措施時遵守所有相關的規定		✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓				✓
	8. 於進行搜查和拘捕行動時遵守所有相關的規定		✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
	9. 以得體和專業態度處理客戶的查詢和投訴		✓	✓				✓		✓	✓				✓	

	10. 保留所有活動，事故和緊急情況的妥善和準確記錄		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
107752L2	1. 按實際情況判斷不同種類的緊急情況		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓		✓
	2. 確定對生命安全，財產和業務的影響		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓		✓
	3. 迅速和清楚地向保安控制中心和／或主管報告實際情況		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓
	4. 在有需要時尋求協助和支援		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓
	5. 如保安控制中心人員未採取行動的話，應迅速和清楚地向相關政府緊急服務單位包括警察，消防和救護車服務和／或其他相關非政府機構等報告發生的情況，出事地點和所需援助		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓
	6. 採取適當措施以保護生命和財產		✓	✓	✓	✓	✓		✓					✓	✓	✓
	7. 在政府緊急服務單位和其他相關非政府機構到場後，支援和協助有關人員的工作		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓		✓	✓	✓
	8. 與內外各單位合作遏止局勢惡化，盡快恢復正常運作		✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓		✓	✓	✓
	9. 於各階段均與內外各單位保持密切和有效的溝通		✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓
	10. 向保安控制中心和／或主管隨時更新事態的發展		✓	✓	✓	✓	✓		✓				✓	✓	✓	✓
11. 記錄和匯報所有活動，決策和行動		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓	✓	✓	✓	

第一部分：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「進階護衛課程」。此課程專為已有數年護衛工作經驗的人士修讀，務求透過課程加深他們對執行護衛工作所須的實務知識和技能的認識，能遵從既定的政策、程序及指引，迅速及有效地處理護衛工作經常面對的情景，並與涉及的內外各單位保持密切溝通和協調行動，以達到所需的效用。

「進階護衛課程」教學計劃的設計融合能力單元 107751L2 及 107752L2 所需，整合出十二個職能範疇，每個範疇均以「QASRS 基本護衛課程」的相關知識和技能為本，以循序漸進的方式，教導學員如何將這些知識和技能應用於護衛工作面對的不同情景上，直至能有效地處理緊急及大型事故，亦即是能力單元 107752L2「處理緊急事故」所需的應對能力。因此，建議培訓機構採納這個更符合成本效益的「進階護衛課程」教學計劃，讓學員能深入了解如何將實務知識和技能有效地應用在護衛工作上，以達到所需成效。

課程內容

本能力單元的授課範圍涵蓋下列十二個職能範疇：

1. 與護衛工作相關的知識和技能
2. 護衛服務的行為和表現標準
3. 消防安全和預防措施
4. 私家路交通管制
5. 職業安全和健康
6. 個人資料私隱
7. 防止罪案
8. 處理顧客提問及投訴
9. 紀錄及報告
10. 政府緊急服務
11. 呈報機制及口頭報告
12. 處理緊急及大型事故

教學目標

本教材套的目的，是專為已有數年工作經驗的護衛人員提供一套適切的進階培訓指引，加強他們在執行護衛工作方面的實務知識及技能，使能依據既定的政策、程序和指引，迅速及有效地處理不同的護衛工作甚至緊急及大型事故，並能夠與內外各單位

保持密切溝通和協調行動。因此，課程的編排是透過解說或討論，先鞏固學員在日常工作上必須具備的實務知識及技能，再透過角色扮演，引導學員在不同的情景運用所學，並即時得到導師的回饋。

預期學習成效

完成「進階護衛課程」後，預期學員能：

- 深入認識護衛工作的最新實務知識及技能；
- 按既定的政策、程序和指引完成指定的任務；及
- 按既定的應急計劃，有效地處理緊急及大型事故，並與相關內外各單位保持密切溝通和協調行動。

教學對象

由於「進階護衛課程」的目的是為有經驗的護衛人員提供培訓，建議其教學對象應具備下述條件：

- 完成能力單元 107753L1 為本的 QASRS 基本保安課程及具備行業經驗或；
- 擁有一年或以上護衛工作經驗的護衛人員
-

導師資歷 (2021年3月更新)

「進階護衛課程」的內容涵蓋十二個與護衛工作的相關職能範疇，知識及技能並重，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)。

此外，這個課程的教學重點是讓學員將所學有效運用在實務工作上，對學員的表現應即時給與回饋。因此，最後的綜合情景演練環節必須由一名導師及最少一名教學助理同時在場進行教學。除了導師要符合上述要求外，教學助理以有前線護衛工作經驗為佳，其中一人要有不少於五年的護衛督導工作經驗。

教學模式

本教材套建議的課程結構、教學地點及設備及評核模式皆以課堂面授模式為基礎。培訓機構可以採用不同教學模式設計及開辦「進階護衛課程」。唯必須因應所採用的教學模式，就課程結構、教學地點及設備及評核模式等作出適當調整，以符合能力單元的要求，達到課程的預期學習成效。

「進階護衛課程」是為已有數年護衛工作經驗的護衛人員提供培訓，教學模式以討論及情景演練為主，務求透過這些課堂活動，讓學員重溫護衛工作所需的知識和技能，並更深入了解如何將這些知識和技能運用在日常的護衛工作上。由於整個課程都強調

讓學員實踐所學及即時給與回饋，建議課堂面授與學生自學時數比例及課堂面授時的師生比例如下：

- 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）
- 課堂面授與學生自學時數比例：4：1
- 面授時數（下限）：17 小時（包括結業前的綜合情景演練及筆試）
- 學生自學時數：3 小時
- 師生比例（上限）：1：40（註：綜合情景演練的導師及教學助理合算為一名導師）

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.	與護衛工作相關的知識和技能	0.5
2.	護衛服務的行為和表現標準	0.5
3.	消防安全和預防措施	1
4.	私家路交通管制	1
5.	職業安全和健康	1
6.	個人資料私隱	1
7.	防止罪案（含情景演練）	2
8.	處理顧客提問和投訴（含情景演練）	1.5
9.	紀錄及報告（含情景演練）	1.5
10.	政府緊急服務（含情景演練）	1
11.	呈報機制及口頭報告（含情景演練）	1
12.	處理緊急及大型事故	2
	綜合情景演練及評估	2.5
	筆試	0.5
	合計：	17

另學生自學的 3 小時，建議用於讓學員重溫「QASRS 基本護衛課程」相關的實務知識和技能，範圍會在個別職能範疇內提及，並在學生自學指引內集中列出。

教學地點及設備要求

本能力單元理論知識及實務技能並重，授課模式主要為面授講學、討論、練習及情景演練。因此，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：對講機等），務求讓學員能實習相關器材及設施的正確操作。

評核模式

為檢視學員是否充份掌握護衛工作的實務知識和技能及能有效處理緊急及大型事故，進而檢視教學成果，建議在結業前透過綜合情景演練及期末考試對每位學員作出評核。

綜合情景演練的詳情及評估模式請參考相關環節的建議及資料。

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二級，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進階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.	與護衛工作相關的知識和技能	1
2.	護衛服務的行為和表現標準	1
3.	消防安全和預防措施	4
4.	私家路交通管制	2
5.	職業安全和健康	2
6.	個人資料私隱	2
7.	防止罪案	4
8.	處理顧客提問和投訴	1
9.	紀錄及報告	1
10.	政府緊急服務	1
11.	呈報機制及口頭報告	1
12.	處理緊急及大型事故	5
合計：		

期末評核試的模式建議如下：

- 評核模式：筆試
- 筆試內容：多項選擇題
- 題目數量：25 題（範圍應涵蓋課程大綱內各重點，比例依上述列表）
- 合格分數：培訓機構需要因應筆試的深試程度設立合適的合格分數或百分比。
- 培訓機構應準備試題庫，預先編撰不少於 50 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

教育及培訓機構須要密切留意行業培訓的需求及有關監管機構(如：保安及護衛業管理委員會)對相關培訓的指引或規則，並在有需要時對課程作出修訂以符合行業需要或監管機構的規定。

第二部分：教學及評核指引

職能範疇「與護衛工作相關的知識和技能」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能深入了解護衛服務的主要職能和日常工作，與及護衛員執行職務時的權限和合法性。

授課時數

建議授課時數應不超過30分鐘。

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員的角色及職能」有關課題內容如下：

- 護衛員的主要職能
- 護衛員日常工作
- 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
- 與護衛工作相關的保安人員許可證的三個類別

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）護衛服務的主要職能和日常工作

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員的角色及職能」的相關內容：

- 護衛員的主要職能
衛員日常工作

建議導師帶引學員討論：

- 那些日常工作可符合各項職能的要求

（二）護衛員執行職務時的權限和合法性

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員的角色及職能」相關內容：

- 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
- 與護衛工作相關的保安人員許可證的三個類別

建議導師帶引學員討論，以加深其對以下各情況的了解：

- 執行職務時，護衛員要持有有效的保安人員許可證
 - 忘記了帶保安人員許可證不可以值班。
 - 保安人員許可證過了期不可以值班。
 - 被警務人員查獲無有效保安人員許可證從事保安工作而收受報酬，則屬違反了《保安及護衛服務條例》（第460章）第II部10(a)的規定，一經法庭定罪，可被罰款一萬元或監禁三個月。
 - 除了保安人員許可證，有些與護衛工作相關的職務（例如：執行私家路交通管制）需要明確的授權證明。
- 執行職務時，護衛員必須經過僱主授權，並在指定的時間及地點進行
 - 僱主授權包括經僱主或其代表，以書面（值勤表）或口頭指示所分派的職務及提供的相關工作指示。
 - 護衛員必須在指定的值班時間及值班地點執行僱主指定的工作。
 - 在非值班時間，即護衛員的行動未經僱主授權，他要自己負起因其行動或行為所帶來的相關法律責任。假如護衛員在過程中受傷，會被認為非因工受傷而得不到保險賠償。
 - 僱主對其擁有或佔用範圍以外的地點，沒有管理權及管理責任，護衛員不應在非公司範圍執行護衛工作，否則要自己負起因其行動或行為所帶來的相關法律責任。
- 執行職務時，護衛員必須根據僱主的指示及既定的政策、程序和指引去辦事
 - 有些地點牽涉各種不同形式的土地契約，例如：私家路、公共通道等等，其管理責任及模式會就著契約條款而有所不同。護衛員執行職務時，必須依循僱主的指示及既定的政策、程序和指引去辦事，可確保其行動的合法性。
 - 僱主或其代表就著以下的條例的要求，並訂定適當及「合情、合理、合法」的措施及保安政策、程序及指引，以確保訪客及僱員在使用相關地點時的安全和健康：
 - 《佔用人法律責任條例》（第 314 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 要自己負起因其行動或行為所帶來的所有法律責任。

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) 護衛服務的各項主要職能會牽涉那些日常工作？
- (二) 那類保安人員許可證與護衛工作有關？每類可以從事那些護衛工作？
- (三) 護衛員當值時要持有有效的保安人員許可證，違反規定會有什麼後果？
- (四) 忘記了帶保安人員許可證，可以值班嗎？
- (五) 保安人員許可證過了期，可以值班嗎？
- (六) 護衛員在執行工作時，要符合那些條件才算是經僱主授權？
- (七) 為什麼護衛員要在僱主指定的時間執行職務？
- (八) 為什麼護衛員要在僱主指定的地點執行職務？
- (九) 護衛員在非僱主指定的時間和地點執行職務，會有什麼後果？
- (十) 為什麼護衛員必須依循僱主的指示及既定的政策、程序和指引去辦事？
- (十一) 護衛員沒有依循僱主的指示及既定的政策、程序和指引去辦事會有什麼後果？

試題樣本

試題樣本	標準答案
<p>下列那些情況屬於經僱主授權工作？</p> <p>答案：</p> <p>(A) 根據值勤表指定的時間和地點執行工作</p> <p>(B) 值班時，根據上級口頭指示執行工作</p> <p>(C) 值班時，在不屬於僱主的地方，根據既定的政策、程序和指引執行工作</p> <p>(D) 下班後，在工作地點，根據既定的政策、程序和指引執行工作</p> <p>(E) 只有 (A) 及 (B) 項屬於經僱主授權</p>	(E)

評核準則

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）（必須為最新版本），可於電子版香港法例網站（<https://www.elegislation.gov.hk/>）免費下載，此指引編寫時之最新版本為2014年10月版
 - 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》
- 《保安人員許可證 - 四種類別的保安工作》（必須為最新版本），可於保安及護衛業委員會網站（<https://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/index.htm>）免費下載，此指引編寫時之最新版本為2018年7月6日版
- 《簽發保安人員許可證的條件》（必須為最新版本），可於保安及護衛業委員會網站（[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)）免費下載，此指引編寫時之最新版本為2018年7月6日版
- 《佔用人法律責任條例》（第314章）（必須為最新版本），可於電子版香港法例網站（<https://www.elegislation.gov.hk/>）免費下載，此指引編寫時之最新版本為2018年9月版
- 《職業安全及健康條例》（第509章）的涵蓋範圍及法律責任可參考勞工處相關網頁（<https://www.labour.gov.hk/tc/legislat/content4.htm>）。

職能範疇「護衛服務的行為和表現標準」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入的認識護衛員應有的專業標準，《防止賄賂條例》（第201章）禁止的行為，與僱主的相關政策、程序及指引。

授課時數

建議授課時數應不超過30分鐘。

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員應有的操守及行為」有關課題內容如下：

- 「工作表現的要求」，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
- 《防止賄賂條例》（第201章）禁止的行為，包括：
 - 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

授課範圍、內容及材料建議

建議課程內容集中在以下兩點：

（一）護衛員應有的專業標準

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員應有的操守及行為」有關「工作表現的要求」

建議導師帶引學員討論，以加深其對以下各情況的了解：

- 當值時，護衛員穿着僱主指定服飾的目的：
 - 讓大眾容易辨認他的身份。
 - 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。
- 當值時，護衛員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，可確保其行動的合法性及經僱主授權。
- 護衛員的工作表現隨時受著各方人士監察（包括：警務人員、僱主、上級、用家及其他公眾人士）。當值時，護衛員疏忽職守或作出其他不當或違法行為，輕則須接受再培訓、口頭警告或紀律處分，重則會失去工作、被廢除其保安人員許可證或要承擔相關的法律責任。

（二）《防止賄賂條例》（第201章）禁止的收受利益行為

基本護衛課程「職能範疇「護衛員應有的操守及行為」有關《防止賄賂條例》（第201章）禁止的行為

建議導師透過討論，加深學員對下述情況的了解：

- 《防止賄賂條例》（第201章）禁止某些收受利益行為的目的，是要維護社會廉潔，保障大眾利益得到公平及合理的對待。
- 護衛員要清楚了解僱主的相關政策、程序及指引，那些是行為是容許的，那些是要申報的，與及申報程序等等。包括：
 - 僱主一般都不容許僱員利用職務私自收受利益，通常會在入職時將有關規定以書面通知僱員，並在有需要時或最少每年一次向僱員重申有關規定。
 - 最常見的例外是農曆年收紅包：有些僱主不容許，有些則容許僱員在特定時段內收受不超過某個數額的紅包。通常僱主會事先通告僱員及相關人士有關例外的規定。若在這個時段收受限額內的紅包，僱員已事先得到僱主的許可，並沒有違反《防止賄賂條例》（第201章）的規定。反之，就違反了相關規定，有機會需要承擔隨之而來的法律責任。

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) 那些是與護衛工作有關的規定？
- (二) 護衛員的工作表現會受到什麼人士監察？
- (三) 違反了工作規定會有什麼後果？
- (四) 因何護衛員在當值時要穿着僱主指定的服飾？
- (五) 因何護衛員要遵照僱主的指示，並依循既定的攻策、程序及指引執行職務？
- (六) 護衛員沒有依循僱主的指示，攻策、程序及指引去執行職務，會有什麼後果？
- (七) 那些是《防止賄賂條例》（第 201 章）禁止的收受利益行爲？
- (八) 因何《防止賄賂條例》（第 201 章）要禁止這些行爲？
- (九) 護衛員需要留意僱主有關收受利益的証策、程序及指引的那些內容？

試題樣本

試題樣本	標準答案
護衛員違反了工作規定，會面對什麼後果？ 答案： (A) 紀律處分 (B) 再培訓 (C) 免職 (D) 被廢除保安人員許可證 (E) 以上 (A) 至 (D) 項都是可能的後果	(E)

評核準則

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》（必須為最新版本），可於保安及護衛業委員會網站（[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)）免費下載，此指引編寫時之最新版本為 2018 年 7 月 6 日版
- 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>）

職能範疇「消防安全和預防措施」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入認識護衛員在「消防安全和預防措施」的職能。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「防火安全及火警應變」有關課題內容如下：

- 「護衛員的消防安全職責」，包括：
 - 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
 - 火警高危運作
- 防火演練

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) 護衛員在「消防安全和預防措施」的職能

建議導師透過討論，加深學員認識護衛員就著「消防安全和預防措施」在以下各方面都有重要的職能：

- 防火
- 滅火

(二) 防火

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「防火安全及火警應變」有關「護衛員的消防安全職責」

建議導師透過講解、分享短片及討論，加深學員對以下各課題的了解：

- 一般住宅樓宇的消防安全裝置及防火安全措施
- 一般商業樓宇的消防安全裝置及防火安全措施
- 消防安全裝置最少每年要檢查一次
- 護衛員在日常工作中，可以怎樣去加強樓宇的消防安全

(三) 滅火

建議導師透過香港消防處的相關短片，加深學員對使用消防裝置的認識。

(四) 逃生

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「防火安全及火警應變」有關「防火演練」的內容。

建議導師透過講解、分享短片及討論，加深學員對護衛員在火警逃生的職能的認識：

- 火警發生時，護衛員除了自己逃生，亦有責任協助樓宇內的人士逃生
- 護衛員要裝備好自己的火警逃生能力，包括：
 -
 - 熟習火警應變措施及逃生指示
 - 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
- 火警發生時，應採取的行動
- 如何從樓宇高層疏散

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) 護衛員在防火方面有什麼職能？
- (二) 一般的住宅樓宇有什麼消防安全裝置？
- (三) 一般的商業樓宇有什麼消防安全裝置？

- (四) 怎樣保持消防安全裝置的正常運作？
- (五) 護衛員在滅火方面有什麼職能？
- (六) 每種消防裝置有什麼用途？如何使用？有那些步驟需要特別留意？
- (七) 護衛員在火警逃生時有什麼職能？
- (八) 火警發生前，護衛員應怎樣裝備好自己在火警逃生時的能力？
- (九) 火警發生時，護衛員應採取那些行動？
- (十) 火警發生時，應怎樣安全逃生？怎樣從高樓疏散？

試題樣本

試題樣本	標準答案
<p>陳大文任職某屋苑為護衛員，他的巡邏工作可大大幫助維持屋苑的防火安全。以下那一項不屬於他的工作範圍？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) 巡邏時留意消防安全裝置是否符合法例要求 (B) 巡邏時留意消防安全裝置是否正常運作 (C) 巡邏時留意消防安全裝置的檢測是否已過期 (D) 巡邏時確保走火通道及消防設備不被阻塞 (E) 巡邏時確保防煙門常關但不得鎖上 	(A)

評核準則

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：

- 消防安全（建築物）條例第 572 章簡介
https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/safety/Fire_Safety_Bldgs_Pamphlet.pdf
- 家居防火安全
https://www.youtube.com/watch?v=4W_3uxVwxtw
- 商業大廈防火守則
<https://www.youtube.com/watch?v=ZpXJaBF5G0g>
- 工作地點防火指引
<https://www.labour.gov.hk/tc/public/pdf/os/C/FireSafetyWorkplaces.pdf>
- 消防安全教育: 防火滅火保平安之三_滅火之法
<https://www.youtube.com/watch?v=8HgazFVX68Q>
- 正確使用消防喉輻
<https://www.youtube.com/watch?v=A2ggSZz2NxM>
- 火警發生時應採取的行動
<https://www.youtube.com/watch?v=EHG11ZyovbA>
- 火警逃生
https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/safety/what_to_do.pdf
- 火警逃生
<https://www.youtube.com/watch?v=qUcCP4Kf11M>
- Emergency Evacuation: What Every Employee Should Know
<https://www.youtube.com/watch?v=BNTq9WAGhzo>
- High Rise Evacuation
<https://www.youtube.com/watch?v=gGdAH61WP7w>

職能範疇「私家路交通管制」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能進一步認識《道路交通(私家路上泊車)規例》第374O章的規定及護衛員應如何在私家路執行交通管制。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行私家路交通管制」有關課題內容如下：

- 業主及交通管制人員的職責
- 指揮交通

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) 業主及交通管制人員的職責

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行私家路交通管制」有關「業主及交通管制人員的職責」的內容

(二) 交通管制

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行私家路交通管制」有關「指揮交通」的內容

教學要點：

- 香港法例並沒有授權私人物業的管理員或保安員指揮交通。根據《簡易程序治罪條例》，任何人如無合法解釋，而其行為導致交通受阻，可被檢控。
- 經業主授權的護衛員，可代表業主在私家路上執行交通管制措施，目的是促進交通安全及順暢，並不要構成管制區外道路的交通受阻。
- 指揮交通要訣

- 透過分享短片，加強學員運用指揮交通手號的能力

(三) 處理交通罪行及交通意外

教學重點：

- 認識在私家路常見的交通標誌及道路標記
- 認識常見的交通罪行
- 目睹交通罪行或交通意外，護衛員應採取什麼行動。

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了解以下各點為主：

- (一) 業主及交通管制人員的責任
- (二) 熟識在私家路常見的交通標誌及道路標記
- (三) 目睹交通罪行或交通意外，護衛員應採取的行動
- (四) 指揮交通要訣及交通手號

試題樣本

試題樣本	標準答案
<p>陳大文任職某屋苑為護衛員，他目擊有駕駛人士倒車，在私家路上逆綫而行，並撞倒一名途人。以下那一項行動不正確？</p> <p>答案：</p> <p>(A) 立刻報警</p> <p>(B) 在安全情況下將車輛截停</p> <p>(C) 將事件及詳細資料記錄</p> <p>(D) 向司機作出口頭警告了事</p> <p>(E) 以上 (A) - (D) 的行動皆正確</p>	<p>(D)</p>

評核準則

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：

- 《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
- 《道路交通（私家路上泊車）規例（第 374O 章）》
<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap374O>
- 《道路交通(交通管制)規例（第 374G 章）》
<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap374G>
- <https://www.info.gov.hk/gia/general/200610/18/P200610180121.htm>
- 駕駛者處理緊急事故須知
<https://www.gov.hk/tc/residents/transport/safetymeasuresandtips/emergency.htm>
- 常見的交通罪行
http://www.clic.org.hk/tc/topics/common_Traffic_Offences/
- 交通指揮人員手勢
<https://www.youtube.com/watch?v=PJy7e1QlmoI>
- 交通指揮要領與交通指揮手勢之演練
http://163.21.130.16/eweb/module/download/update/traffic/file3006_8.ppt

職能範疇「職業安全和健康」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入認識《職業安全及健康條例》（第 509 章）的涵蓋範圍，僱主的責任，僱員的責任，及如何應對與護衛工作有關的職安健風險。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「護衛員的法律責任」有關《職業安全及健康條例》（第 509 章）的課題內容如下：

- 《職業安全及健康條例》（第 509 章）的涵蓋範圍，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，包括：
 - 提供及維持不會危害安全或健康的作業裝置及工作系統；

 - 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（身為僱員）有責任，包括：
 - 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。
- 護衛工作的職安健風險及預防措施，包括：

- 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。

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）《職業安全及健康條例》（第 509 章）

重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「護衛員的法律責任」有關《職業安全及健康條例》（第 509 章）的涵蓋範圍。

（二）僱主的責任

重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「護衛員的法律責任」有關《職業安全及健康條例》（第 509 章）下僱主的責任。

（三）護衛員的責任及如何執行

重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「護衛員的法律責任」有關《職業安全及健康條例》（第 509 章）下護衛員（身為僱員）有責任。

建議導師與學員深入討論：

- 護衛員可以在那些範圍協助僱主促進工作地點的安全及健康？
- 那些服務（例如：提供急救服務）需要參與認可培訓課程，並領有合資格的證書才可執行？
- 護衛員為什麼要遵照僱主訂定的制度或工作方式工作？
- 如果沒有遵照僱主訂定的制度或工作方式工作，會有什麼後果？

（四）護衛工作的職安健風險及如何應對

重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「護衛員的法律責任」有關《職業安全及健康條例》（第 509 章）下護衛工作的職安健風險及預防措施

建議導師與學員深入討論不同種類的護衛工作會帶來的職安健風險及應對方法，包括：

- 如何避免因工作場地存在的安全隱患（例如：地臺破損、路面濕滑）而引起的意外？
- 如何避免因處理危險物品（例如：槍械彈藥、危險品等）失當而引起的意外？
- 遇到緊急事故，在醫療人員未到場前，護衛員很多時要負起照顧傷病的責任。如何避免因處理血液和其他身體物質失當而引起的健康風險？
- 執行拘捕或驅逐行動時，護衛員應如何避免因肢體衝撞或抬升過重人體不當而引致受傷？
- 遇到與同事、訪客或其他人士發生矛盾或衝突引起的工作間暴力，護衛員應如何應對？
- 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，護衛員預防勞損？

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） 《職業安全及健康條例》（第509章）涵蓋了那些範圍？
- （二） 在《職業安全及健康條例》下，僱主有那些責任？
- （三） 在《職業安全及健康條例》下，護衛員有那些責任？
- （四） 護衛員可以在那些範圍協助僱主促進工作地點的安全及健康？
- （五） 那些服務（例如：提供急救服務）需要參與認可培訓課程，並領有合資格的證書才可執行？
- （六） 護衛員為什麼要遵照僱主訂定的制度或工作方式工作？
- （七） 如果沒有遵照僱主訂定的制度或工作方式工作，會有什麼後果？
- （八） 護衛工作有那些職安健風險？
- （九） 如何避免因工作場地存在的安全隱患而引起的意外？
- （十） 如何避免因處理危險物品（例如：槍械彈藥、危險品等）失當而引起的意外？
- （十一） 對於處理血液和其他身體物質，應該採取那些預防措施？
- （十二） 執行拘捕或驅逐行動時，有那些措施及技巧以預防在過程中受傷？
- （十三） 遇到工作間暴力，應如何應對？

(十四) 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？

試題樣本

試題樣本	標準答案
護衛員應協助僱主促進工作地點的安全及健康，以下那一項不屬於護衛工作可以協助的範圍？ 答案： (A) 預防意外 (B) 預防火警危機 (C) 預防工作間暴力 (D) 提供急救服務 (E) 評估工作間存在的健康風險	(E)

評核準則

以能答對標準答案為準

教學物資清單

無特別要求

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：

- 職業安全及健康條例（香港法例第 509 章）
<https://www.labour.gov.hk/tc/legislat/content4.htm>
- 職業安全刊物
https://www.labour.gov.hk/tc/public/content2_8.htm

職能範疇「個人資料私隱」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入認識《個人資料(私隱)條例》(第486章)的要求，那些是受條例保障的「個人資料」及護衛員如何處理訪客登記資料及閉路電視錄影資料才符合條例的要求。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行訪客登記」有關課題內容如下：

- 訪客的身份證明，包括：
 - 根據私隱專員公署公佈的「物業管理指引」
 - 收集訪客的身份證號碼前，管業經理必須考慮採取其他方法來核實訪客的身份，並應在可行的情況下，讓訪客選用其他侵犯私隱程度較低的方法。
 - 管業經理應採取適當措施避免訪客從訪客登記冊上看到其他人士的資料。
 - 登記冊內的資料在達致原來收集資料目的後，應盡快被刪除。
 - 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、程序及指引去執行工作
- 執行訪客登記
 - 護衛員必須依循既定政策、程序及指引去執行訪客登記及處理相關資料：
 - 向訪客清楚說明收集訪客資料的目的及用途
 - 要準確地記錄訪客資料
 - 將訪客資料記錄在訪客登記冊時，應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
 - 任何人要查閱訪客資料時，都應依循既定的政策、程序及指引去處理
 - 依循既定的政策、程序及指引去保存訪客資料，並依循銷毀期限及程序將到期的訪客資料銷毀

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) 護衛工作與「個人資料」

教學重點：

- 護衛工作很多時都會牽涉個人資料，包括：
 - 出入口管制記錄及訪客登記
 - 閉路電視錄影
- 對這些資料的處理，必須符合《個人資料(私隱)條例》(第486章)的要求。

(二) 那些是受《個人資料(私隱)條例》保障的個人資料

教學重點：

- 個人資料是關乎一名在世人士，並可識別該人士身份的資料
- 資料存在的形式令資料可讓人切實可行地查閱或處理
- 受條例保障的「個人資料」包括：
 - 個人的姓名
 - 電話號碼
 - 地址
 - 身份證號碼
 - 相片
 - 病歷
 - 受僱紀錄等

(三) 保障「個人資料」私隱的六項原則

教學重點：

- 認識六項保障「個人資料」原則及每項原則的要求：
 - 收集資料原則
 - 資料準確及保留原則
 - 使用資料原則
 - 資料保安原則
 - 公開政策原則
 - 查閱及改正原則

(四) 訪客的身份證明

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行訪客登記」的相關內容

(五) 處理訪客登記的資料

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「執行訪客登記」有關執行訪客登記的內容

教學重點：

- 保障訪客個人資料的私隱政策及措施應包括：
 - 在訪客登記的崗位展示機構的政策，包括：
 - 未經許可人士不得進入
 - 基於保安理由，訪客要出示身份證明文件
 - 護衛員經授權執行相關措施，並會登記訪客資料
 - 有關訪客資料的保密指引
 - 有關資料的儲存期及銷毀指引
 - 有關查閱訪客資料的指引

(六) 處理閉路電視錄影

教學重點：

- 保障從閉路電視錄影收集到的個人資料的私隱政策及措施應包括：
 - 在有閉路電視監察的地方，明確地告知公眾，他們正受到閉路電視的監察，並列明資料使用者是誰及進行監察的目的等。
 - 有關閉路電視錄影資料的保密指引。
 - 有關閉路電視錄影資料的儲存期及銷毀指引。
 - 有關查閱閉路電視錄影資料的指引，經授權批核人士及程序。
- 護衛員必須依循相關政策、程序及指引去處理閉路電視錄影資料，包括：
 - 要維持閉路電視錄影系統運作正常及閉路電視錄影資料的準確性
 - 應採取措施保障閉路電視錄影資料不被未經許可人士看到
 - 閉路電視錄影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
 - 任何人要查閱閉路電視錄影資料時，都應依循既定的政策、程序及指引去處理。基本原則是只可查閱與目的相符及有實際需要的資料。
 - 依循既定的政策、程序及指引去保存閉路電視錄影資料，並依循銷毀期限及程序將到期的閉路電視錄影資料銷毀

(七) 向執法機構提供基於保安理由收集的個人資料

教學重點：

- 任何人（包括執法人員）要查閱基於保安理由收集的個人資料時，都應依循既定的政策、程序及指引去處理。基本原則是只可查閱與目的相符及有實際需要的資料。

- 相關的政策、程序及指引亦應明確指示在什麼情況下及如何向執法人員提供基於保安理由收集到的個人資料。一般應包括：
 - 要在「資料當事人」同意下，或在接到法庭命令下，才會向執法人員提供收集到的個人資料
 - 原本收集到的個人資料及記錄應另作保存，直至有關調查或案件完結才銷毀

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) 那些從護衛工作收集到的資料牽涉到個人資料？
- (二) 那些是受《個人資料(私隱)條例》(第486章) 保障的個人資料？
- (三) 保障「個人資料」的六項原則是什麼？每項原則有什麼要求？
- (四) 那些文件會被接受為訪客身份證明？
- (五) 機構在執行訪客登記方面，需要訂定那些政策和措施去符合《個人資料(私隱)條例》(第486章) 的規定？
- (六) 護衛員在執行訪客登記時，需要留意那些事項？
- (七) 機構在處理閉路電視錄影資料方面，需要訂定那些政策和措施去符合《個人資料(私隱)條例》(第486章) 的規定？
- (八) 護衛員在處理閉路電視錄影資料時，需要留意那些事項？
- (九) 護衛員在處理查閱閉路電視錄影資料時，需要留意那些原則？
- (十) 在什麼情況下，護衛員可以向執法人員提供基於保安理由收集到的個人資料？
- (十一) 向執法人員提供基於保安理由收集到的個人資料後，護衛員應如何處理相關的個人資料的記錄？

試題樣本

試題樣本	標準答案
陳大文任職某高級住宅樓宇為護衛員，負責在保安控制中心監察閉路電視及管理錄影資料。住客陳太剛從外地回港，懷疑丈	(D)

夫在她離港期間帶外遇回家渡宿，要求觀看地下大堂及升降機的閉路電視錄影資料。以下那一項是正確的處理方法？

答案：

- (A) 陪同陳太觀看她要求的片段
- (B) 代陳太觀看她要求的片段，有結果才通知她
- (C) 要求陳太提供「資料當事人」的同意或法庭命令
- (D) 拒絕陳太的要求，因為錄影目的是基於保安理由，只可以用於保安事項
- (E) 以上 (A) - (D) 皆不對

評核準則

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：

- 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
- 物業管理指引
https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/files/property_c.pdf

職能範疇「防止罪案」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能進一步認識護衛員在防止罪案方面的職能和技巧，及在執行相關工作時的法理依據。

授課時數

建議授課時數應不超過 2 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」以下三個職能範疇的相關課題內容：

- 「執行出入口管制」的相關課題包括：
 - 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

- 「巡邏」的相關課題包括：
 - 執行巡邏工作
 - 事前準備
 - 一般巡邏
 - 應有警覺性
 - 重點及記錄
 -

- 「監察保安系統」的相關課題包括：
 - 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

- 「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」的相關課題包括：
 - 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

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) 討論環節

- 建議由導師帶引學員討論，確保學員掌握「QASRS基本護衛課程」相關職能範疇的內容，並了解每項工作的作用及運作。
- 討論題目應包括：
 - 如何透過「出入口管制」去達到防止及偵測罪案的作用？
 - 如何透過「巡邏」去達到防止及偵測罪案的作用？
 - 如何透過「監察入侵警報系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
 - 如何透過「監察視頻錄影或閉路電視監察系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
 - 如何透過「監察出入口管制系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
 - 護衛員在什麼情況下可以進行拘捕（護衛員的拘捕權）？
 - 執行拘捕時應使用最低武力。怎樣執行拘捕才算符合最低武力的要求？

(二) 情景演練

- 建議導師在課堂即時演練。導師應在完成每個演練後，即時給與回饋，確保學員能掌握處理不同情景需要達到的表現要求
- 演練的情景應包括：
 - 報警求助
表現要求：能清晰及精簡地提供相關信息
 - 處理「發現可疑人」事件
表現要求：懂得先觀察，採取行動前會考慮個人安全及能力，尋求援助/報警
 - 發現「可疑物品」應如何處理

表現要求：懂得先觀察及評估安全風險，採取適當行動去為「可疑物品」設置警戒綫，尋求援助/報警

- 處理「懷疑罪案現場」
表現要求：懂得先觀察，評估安全風險，尋求援助/報警，才採取行動，有需要時處理傷患，處理可疑人，與及圍封現場以保存證據不受干擾
- 搜查訪客攜帶的物品
表現要求：能清晰表達搜查的目的及經誰授權，搜查過程要在物主目睹下進行，切勿伸手進袋子內搜查，應由物主將袋子內的物品拿出，完成後要與物主點算，證明沒有物品遺漏或破損。
- 執行拘捕
表現要求：懂得觀察及評估拘捕是否合法，是否必須及是否正確，考慮個人安全及能力，使用最低武力去執行拘捕，儘快將被捕人移交與警方。

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) 如何透過「出入口管制」去達到防止及偵測罪案的作用？
- (二) 如何透過「巡邏」去達到防止及偵測罪案的作用？
- (三) 如何透過「監察入侵警報系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
- (四) 如何透過「監察視頻錄影或閉路電視監察系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
- (五) 如何透過「監察出入口管制系統」去達到防止及偵測罪案的作用？
- (六) 護衛員在什麼情況下可以進行拘捕（護衛員的拘捕權）？
- (七) 執行拘捕時應使用最低武力。怎樣執行拘捕才算符合最低武力的要求？
- (八) 如何報警求助？
- (九) 發現可疑人，應如何處理？
- (十) 發現「可疑物品」應如何處理？
- (十一) 發現「懷疑罪案現場」應如何處理？

(十二) 如何搜查訪客攜帶的物品？

(十三) 如何執行拘捕？

試題樣本

試題樣本	標準答案
<p>陳大文任職某屋苑為護衛員，負責一座大廈的出入口管制。早上十一時，一名男子聲稱到十樓訪友，並作出登記。其後，陳大文從閉路電視看到該男子從十八樓坐升降機到地下大堂。陳大文向該男子查問，他聲稱剛到十樓訪友不遂。陳大文相信該男子說謊，覺得有可疑。陳大文應該採取那些行動？</p> <p>答案：</p> <p>(A) 立刻報警求助</p> <p>(B) 立刻拘捕該男子，懷疑他入屋爆竊</p> <p>(C) 說謊並非可拘捕罪行，讓他離開</p> <p>(D) 暗中要求保安控制中心增援，繼續有禮貌地向該名男子查詢他的身份及到訪目的</p> <p>(E) 以上(A) 至(D) 項皆不對</p>	(D)

評核準則

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：

- 《刑事訴訟條例》(第221章)(必須為最新版本)，可於電子版香港法例網站 (<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap221!zh-Hant>

[HK?xpid=ID_1438402851271_001&INDEX_CS=N](#)) 免費下載，此指引編寫時之最新版本為2018年4月20日版

- 第101條《罪犯的拘捕》
- 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

職能範疇「處理顧客提問及投訴」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能進一步掌握溝通的要訣，並能純熟地用於處理顧客的提問和投訴。

授課時數

建議授課時數應不超過 1.5 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「處理顧客的提問和投訴」有關課題如下：

- 僱主的形象
- 溝通要訣
- 處理顧客提問
- 處理顧客投訴

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) 護衛工作與顧客關係

建議由導師講解，確保學員能充分了解影響保安服務與顧客關係的重要元素：

- 認識馬斯洛的需求層次理論（“Maslow's hierarchy of needs”）
 - 第六層：內在價值的需求（intrinsic values）
 - 第五層：自我實現的需求（self-actualization needs）
 - 第四層：尊重的需求（esteem needs）
 - 第三層：社交的需求（long/belonging needs）
 - 第二層：安全的需求（safety needs）
 - 第一層：生理的需求（
- 香港是一個受西方教育及文化薰陶的發達地方，在生理、安全及社交的層面上，大部分香港人已獲得滿足，繼而會追求更高層次的需求，例如，被尊重和能自我實現。

- 護衛服務的本質是透過控制或限制人的行為，以達到保安的需求。因此，護衛員要求顧客遵從某些保安規定時，很多時會面對顧客的挑戰，要求解釋這些規定的理據。在溝通的過程中，容易產生摩擦，形成護衛員與顧客對立，甚至被顧客投訴。

(二) 處理顧客提問

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「處理顧客的提問和投訴」以下課題的內容：

- 處理顧客提問
- 溝通要訣

建議導師帶引學員討論：

- 護衛員在執行職務時最常遇到的問題
 - 為什麼？
 - 憑什麼？（有什麼權？）
- 提問人的心理狀態
 - 利益受損、不被尊重
 - 冤屈 - 感到不公
- 處理提問的技巧
 - 平：平伏相關人士的情緒
 - 償：作出心理的補償，但切勿作出任何不符公司政策的言行
 - 心：熱心及同理心
- 溝通要訣

建議導師事先準備幾個常見的情景，讓學員演練如何運用溝通技巧去處理顧客提問。除了要留意學員的說話技巧和態度，也要留意學員是否能夠正確及清晰地解說相關行動的理據，並給與即時反饋。

(三) 處理顧客投訴

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「處理顧客的提問和投訴」以下課題的內容：

- 處理顧客投訴
- 溝通要訣

建議導師帶引學員討論：

- 常見的投訴護衛員事件

- 顧客投訴的原因：
 - 憤怒 - 利益受損、不被尊重
 - 冤屈 - 感到不公
 - 失望 - 不能達致期望 / 解決問題

- 良好的投訴管理機制可以將顧客投訴轉化為改善護衛運作的契機

- 一般的處理顧客投訴程序包括：
 - 聆聽：了解顧客需求，得處理投訴的重要信息。
 - 尊重：給足顧客面子，平息顧客負面情緒。
 - 詢問：找出問題所在，為提供解決方案收集信息。
 - 解釋：澄清事實，提供解決方案。
 - 解決：滿足顧客需求。
 - 增值：解決方案 > 顧客的期望值。
 - 記錄：匯總信息、總結經驗。

- 處理顧客投訴的技巧

建議導師事先準備幾個常見的情景，讓學員演練如何運用溝通技巧去處理顧客投訴。除了要留意學員的技巧，也要留意學員是否能夠正確及清晰地解說相關的政策、程序及運作，是否以理性解決問題及處理流程是否符合一般的要求，並給與即時反饋。

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) 馬斯洛的需求層次理論包括那些需求？
- (二) 護衛服務是透過什麼手段去達成保安的需求？
- (三) 什麼是護衛員的溝通要訣？
- (四) 提問人是處於怎樣的心理狀態？
- (五) 護衛員應如何面對顧客的提問？
- (六) 那些是常見的投訴護衛事件？
- (七) 顧客為什麼會投訴？

(八) 護衛員應如何處理顧客投訴？

試題樣本

試題樣本	標準答案
那些是常見的投訴護衛事件？ 答案： (A) 無禮貌 (B) 疏忽職守 (C) 濫權/處事不公 (D) 當值時睡覺 (E) 以上(A) 至(D) 項皆是	(E)

評核準則

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：

- ISO 10002 Customer Satisfaction & Complaints Handling
<https://www.bsigroup.com/en-HK/ISO-10002-Customer-Satisfaction-and-Complaints-Handling/>

職能範疇「記錄及報告」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更清楚了解護衛工作有那些日常記錄及報告，及進一步掌握書寫相關記錄及報告的技巧。

授課時數

建議授課時數應不超過 1.5 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」的職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」的內容。

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）工作記錄及報告

建議由導師帶引學員討論護衛工作相關的記錄及報告, 包括：

- 護衛服務在不同崗位保存的職務記錄，如：鎖匙收發記錄、出入口管制記錄等
- 護衛工作的日常記錄還包括：
 - 崗位記事簿（又稱「OB」或「流水簿」）
 - 口供報告（statement）
 - 事故報告（incident report）
- 護衛員必須：
 - 了解有關工作記錄及報告的政策、程序及指引
 - 並要留意記錄及報告有關保安，保密，儲存、傳閱及銷毀的要求。

（二）崗位記事簿

重溫「QASRS基本護衛課程」的職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」有關「崗位記事簿」的內容。

(三) 口供報告

重溫「QASRS 基本護衛課程」的職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」有關「口供報告」的內容。

(四) 事故報告

建議由導師解說「事故報告」的功用及書寫要求，包括：

- 功用
 - 就着一件事向管理層的報告，除了對事故提供完整及詳細的資料，亦會分析事故的成因及建議下一步行動，如：
 - 追究責任及追討損失（例：採取法律行動）
 - 防止事件再次發生（例：堵塞漏洞、改善程序、紀律行動、人員培訓）
- 護衛員須知
 - 每間機構會有各自對事故報告的要求
 - 事故報告通常包括：
 - 事故重點
 - 事故詳情
 - 其他相關資料
 - 總結及建議
 - 附件：證人口供、證物、圖片、平面圖及其他相關資料
 - 通常由管理層指定的人員以第三身，根據收集與事件相關的記錄及資料（如：OB 記錄、目擊證人口供及現場圖片等），將事件發生的詳情及牽涉的人事物，做一份完整的報告
 - 負責報告的人員會分析事件的成因，並建議進一步行動
內容必須是建基於手頭的資料及證據，不可偏頗或加入個人意見
 - 建議的行動必須是合情、合理和合法的
- 範本

事故報告			
報告日期： 22/8/2018	報告撰寫人： 張三 (SG7754)	職位： 第三隊保安控制中心人員	
事故編號：IR-2018-001457		事故類別：交通意外	
發生日期： 17/8/2018	發生時間： 13.09	傷亡： 有 (3 人傷)	財物損失： 無
發生地點：ABC 屋苑大閘			

報告內容：

於 2018 年 8 月 20 日第三隊護衛督導張三接獲 ABC 屋苑物管經理指示，就 8 月 17 日在大閘發生的交通意外造成三人受傷呈交事故報告。

8 月 17 日 SG689 負責 ABC 屋苑早更大閘出入口管制工作。根據 SG689 口供，約 13.09 時，的士 BC3245 載着兩名乘客過閘，期間，被貨車 CD7890 從後撞上，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。於 13.30 時，貨車司機(男子：吳天生，約 60 歲)及行人(女子：李露薇，約 30 歲)送院，的士乘客經敷治後不用送院。交通意外現由港島交通意外調查組調查 (HKI/TA/5678-18)。在這次事件中 ABC 屋苑沒有人員受傷或財物損失。

翻查記錄，這已是 ABC 屋苑大閘安裝三個月以來發生的第四次交通事故。8 月 17 日之前的三宗事故詳情如下：

- (1) 6 月 10 日下午 3 時，私家車 BC2345 過閘時突然停車，剛巧電單車 CD789 以中速轉入屋苑，幸好煞車及時，只發生輕微碰撞，兩車司機自行解決。
- (2) 7 月 2 日晚上 7 時，私家車 CD5658 慢速過閘，被隨後貨車 AB8899 撞尾，事件無人受傷，兩車司機自行解決。當時，貨車司機投訴從屋苑外睇唔清楚大閘的環境，轉了彎距離又唔夠位煞車。
- (3) 7 月 29 日下午 5 時，客貨車 BB5758 出閘時，與另一架轉入屋苑的客貨車 AF7879 輕微碰撞，兩車都涉嫌越線，事件無人受傷，兩車司機自行解決。

就以上各事件顯示，大閘附近範圍有必要改善駕駛車輛進出屋苑人士的視野，建議聘請相關專業人士進行評估及提供改善方案。

(簽名)

張三 (SG7754)

第三隊保安控制中心人員

附件：

ABC 屋苑平面圖

ABC 屋苑大閘範圍圖片

SG689 口供報告

6 月 10 日事故 OB 記錄

7 月 2 日事故 OB 記錄

7 月 29 日事故 OB 記錄

(五) 操練活動

建議導師事先準備與護衛工作有關的事故資料及相關的錄影片段及圖片等等，讓學員就著有關事故的發展，在課堂實習如何書寫記錄及報告（包括：崗位記事簿、口供報告及事故報告），並給與即時反饋。

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) 護衛工作牽涉那些記錄及報告？
- (二) 護衛員需要了解這些工作記錄及報告的政策、程序及指引，並需要留意有那幾方面的要求？
- (三) 崗位記事簿有什麼功用？護衛員應怎樣書寫崗位記事簿？
- (四) 口供報告有什麼功用？護衛員應怎樣書寫口供報告？
- (五) 事故報告有什麼功用？護衛員應怎樣書寫事故報告？

試題樣本

試題樣本	標準答案
以下那一項不是常見的護衛工作的記錄及報告？ 答案： (A) 崗位記事簿 (B) 鎖匙收發記錄 (C) 編更表 (D) 口供報告 (E) 事件報告	(C)

評核準則

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：

無

職能範疇「政府緊急服務」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入認識政府緊急服務及運作，及護衛員應如何召喚政府緊急服務及如何配合他們的行動。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

無建議

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) 政府緊急服務及運作

教學重點

- 「政府緊急服務」包括：
 - 警務處
 - 消防處
 - 海事處
 - 飛行服務隊…….等
- 「政府緊急應變計劃」分為三個階段：「救援」、「善後」及「復原」；每個階段的運作形式都不同。一般是遇到「災難事故」才會完全啟動三個階段的工作。
- 在「救援」階段：
 - 消防處負責救援
 - 警方負責在現場支援，包括：限制未經許可人士進入警戒區
 - 護衛員的主要工作是協助救援部隊盡快找到搜救目標，並配合警方的行動，包括：設立警戒區，疏散人群，執行出入口管制等。

(二) 召喚政府緊急服務

教學重點

- 召喚政府緊急服務的途徑，包括：
 - 如需緊急協助，應致電999
 - 透過999 電台，可以同時召喚警察、消防及救護車服務
 - 如需緊急協助，又未能致電 可使用992短訊報警，詳情可參考：https://www.police.gov.hk/info/doc/smsemsg_c.pdf
(註：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。)
 - 如非緊急事故，應使用其他途徑
- 打999報警，護衛員必須提供的資料：
 - 發生事故的詳細地點
 - 發生什麼事及要求什麼協助：警察、消防或救護
 - 受傷人數(如適用)，有助派出足夠人員到場
 - 是否被困(如適用)，有助調派適當車輛及裝備到場
 - 其他適用資料(在安全情況下提供)，例如：有人入屋行劫，賊人在屋內
 - 報案人的姓名及聯絡資料
- 護衛員須知
 - 護衛員必須依循既定的應變計劃及程序去應變
 - 事發前，護衛員必須
 - 了解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，以防行動失當引發連鎖反應，做成重大人命傷亡及財物損失。
 - 迅速的訊息傳遞是應對「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，及熟識報警求助的方法和程序。
 - 緊急救援完成後，政府救援部隊會視乎情況採取適當的善後措施，並安排相關政府部門到場處理他們各自負責的範疇的工作，例如：
 - 安排屋宇署人員到場視察樓宇安全
 - 安排機電工程署人員到場視察與氣體、電力和升降機/電動樓梯等設施的安全運作
 - 安排水務署人員到場視察供水情況
 - 安排渠務署人員到場視察渠務情況
 - 護衛員主要負責看守警戒區，以上的善後措施牽涉物管及工程部門的專業範疇，應該通知相關人員到場協助。

情景演練

建議導師事先準備與護衛工作有關的緊急事故資料，讓學員演練如何報警求助，並給與即時反饋。

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) 政府緊急服務包括那些部門？
- (二) 在緊急事故發生時，各主要部門的職責範圍？
- (三) 「政府緊急應變計劃」分為那三個階段？
- (四) 如何召喚政府緊急服務？
- (五) 在緊急事故發生前，護衛員需要作什麼準備？
- (六) 護衛員要作什麼準備以確保事故時能迅速傳遞訊息？
- (七) 護衛員應如何配合政府緊急部門的工作？
- (八) 那些政府部門會參與善後行動？會牽涉那些專業範疇？

試題樣本

試題樣本	標準答案
下列那一個不屬於政府緊急服務部門？ 答案： (A) 警務處 (B) 消防處 (C) 海事處 (D) 飛行服務隊 (E) 聖約翰救傷隊	(E)

評核準則

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：

- 保安局「緊急事故應變處理」(<https://www.sb.gov.hk/chi/emergency/>)

職能範疇「呈報機制及口頭報告」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能了解在危急事故時的呈報機制，及進一步掌握口頭報告的技巧。

授課時數

建議授課時數應不超過 1 小時

學生自學指引

建議學生在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」有關以下課題的內容：

- 職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」有關「口頭報告」的教學內容及示例
- 職能範疇「護衛制服及裝備」有關「對講機的用途及操作」的教學內容及示例

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) 呈報機制

建議導師帶引學員討論，遇到緊急事故的內部呈報機制。

教學重點：

- 每個護衛團隊都會有清晰的管理架構，讓前線人員在有需要時可以向直屬主管請示及呈報事故。
- 每個護衛團隊的管理層都會就着相關的保安風險，訂定不同的應變計劃。
- 每個應變計劃會清楚列出應變團隊的領導及成員和他們的聯絡資料，以便前線人員能迅速及準確地將緊急事故的訊息傳遞，讓負責人能
- 護衛員需要熟悉團隊的管理架構，其直屬主管，與及各個應變計劃有關的呈報機制。

(二) 呈報類別及方式

建議導師帶引學員討論呈報的類別及方式。

教學重點：

- 事故呈報可分為「即時呈報」和「事後呈報」兩種。
- 「即時呈報」一般牽涉緊急或重大事故，前線人員要盡快以口頭方式，向直屬主管及相關的應急管理主管及成員匯報，讓其作出應變決策及指示或提供支援。
- 「事後呈報」包括：
 - 緊急或重大事故完結後，由前線人員以口頭或書面方式向管理層作出的完整及全面的事故報告。
 - 護衛團隊一般都會在每日早晨以書面向保安主管提交一份過去二十四小時發生的事故擇要報告。如有需要，管理層會要求詳細的個別事故報告。（註：「事故報告」會在識能範疇「事故記錄及報告」詳細討論）

（三）口頭報告及技巧

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」有關「口頭報告」的教學內容及示例

（四）對講機的用途及操作

重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「護衛制服及裝備」有關「對講機的用途及操作」的教學內容及示例

（五）情景演練

建議導師事先準備與護衛工作有關的緊急事故資料，讓學員演練如何向上級作出口頭報告，並給與即時反饋。

評核指引

評核模式

多項選擇題

建議試題以檢視學員是否充份掌握以下各點為主：

- (一) 與緊急事故有關的内部呈報機制？
- (二) 事故呈報可分為那些類別？每個類別有什麼作用？
- (三) 口頭報告有什麼功用？有什麼報告方式？
- (四) 口頭報告應包括那些內容？
- (五) 操作對講機時需要留意什麼？
- (六) 操作對講機有什麼常用術語？
- (七) 操作對講機要遵守什麼禮儀？

試題樣本

試題樣本	標準答案
下列那一項不屬於口頭報告的內容？ 答案： (A) 發生了什麼事故 (B) 事故的嚴重性 (C) 牽涉了那些人 (D) 下一步行動 (E) 解決問題的方案	(E)

評核準則

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：

無

職能範疇「處理緊急及大型事故」

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能更深入認識護衛員在處理緊急及大型事故時應採取的行動，及在執行相關工作前須具備的知識和技能。

授課時數

建議授課時數應不超過 2 小時

學生自學指引

建議學生應在課堂前，自行重溫「QASRS基本護衛課程」職能範疇「處理緊急事故」的內容，包括：

- 「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

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) 重溫「QASRS 基本護衛課程」職能範疇「處理緊急事故」的內容

建議導師透過討論，角色扮演和情景演練，加深學員對下列各事項的理解及應變能力：

- 「緊急事故」的類別，應對「緊急事故」的事前準備及行動流程
- 各項「緊急事故」的行動要訣，包括：
 - 「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
- 發生「火警」時護衛員的行動，包括：
 - 報警求援
 - 在安全情況下滅火
 - 協助疏散
 - 協助救援
 - 災後復原
- 發現「炸彈或懷疑爆炸品」時護衛員的行動，包括：
 - 收到「炸彈恐嚇」電話時的應對措施
 - 收到「炸彈恐嚇」後應採取的行動
 - 警方到場前的行動，包括：
 - 安全措施
 - 目測搜查
 - 護衛員的行動，包括：
 - 阻止其他人接近可疑物體
 - 報警求援
 - 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
 - 警方到場後會評估情況，並決定是否需要疏散
 - 評估後認為不構成威脅
 - 評估、搜查及疏散
 - 評估及立即疏散

（二）發現「可疑粉末/物質郵件」護衛員應採取的行動

教學重點：

- 切勿直接觸摸可疑粉末/物質
- 立即用隨手取得的物品，輕輕覆蓋在可疑粉末/物質上
- 關掉受影響範圍或房間內所有風扇及通風系統
- 如可疑粉末/物質散落，切勿試圖清理
- 如懷疑衣物沾上可疑粉末/物質，盡快脫掉外衣放在膠袋內
- 封鎖現場，禁止其他人接近可疑粉末/
- 讓所有現場人士到最近的廁所或洗手處，用肥皂及大量清水徹底清洗雙手；切勿讓他們飲食及觸摸面部
- 登記所有現場人士的姓名及聯絡電話
- 警方到場後，將名單交與警方，並協助警方工作

(三) 處理「大型事故」

教學重點：

- 「大型事故」包括：
 - 在私人地方舉辦的公眾集會，例如：展覽會、演唱會、賽馬活動等
 - 在私人地方發生的「罷工」或「示威」活動
 - 在公眾地方發生的「公眾集會」或「公眾遊行」活動
- 在私人地方舉辦的公眾集會，護衛員的職責包括「出入口管制」及「維持人群秩序」，必須遵從相關的政策、程序和指引去辦事。
- 「罷工」或「示威」發生時，護衛員應採取的行動

教學重點：

- 「罷工」很多時是公司員工發起，可能是對薪酬待遇或公司某些人或事不滿；而「示威」活動可以牽涉公司員工或外來人士，亦會牽涉不同的訴求，包括：對薪酬待遇或公司某些人或事不滿、政治訴求、環保訴求等等。
- 除非「罷工」或「示威」人士破壞公司財物，堵塞出入通道，或對其他人士使用暴力或構成滋擾，否則不會驅逐和平靜坐罷工人士。
- 護衛員應按照應變計劃內的通報機制，儘快將事件呈報，並依照管理層的指示辦事。
- 護衛員的職責包括執行出入口管制，維持秩序，密切監察罷工人士的行動以防事態惡化，及收集情報以便管理層計劃應對行動。
- 假如公司有示威區的設置，亦有機會 勸說罷工人士進入示威區繼續靜坐罷工。
- 當護衛員接到管理層指示，要採取行動，將「罷工」或「示威」人士驅逐離場時，
 - 宜「先禮而後兵」
 - 告訴對方基於什麼原因他們要離開
 - 清楚解說不合作他們會面對什麼行動
 - 在行動前，清楚解說將會採取什麼行動及其目的
 - 盡量讓「罷工」或「示威」人士自行離開
 - 如無必要，切勿與示威人士發生身體接觸
 - 如情況需要，應以最低程度身體接觸，安全地將「罷工」或「示威」人士逐離，並在達成目的時立刻停止身體接觸。
- 當「公眾集會」或「公眾遊行」發生時，護衛員應採取的行動

教學重點：

- 護衛員應做好安全措施，以防發生騷亂，導致私人地方及設施受破壞
- 護衛員亦應做好出入口管制措施，以防未經授權人士闖入私人地方
- 當警方要求進入私人地方辦事，**應先依循公司既定的政策、程序或指引去處理**。護衛員亦應盡早了解公司或業主或註守場地的佔用人所訂定的政策及應對程序。
- 如公司未有既定的政策，護衛員可參考以下原則：
 - 當發生大型事故、嚴重罪案或特殊情況，如有不知名人士未經授權進入私人地方，警員因為須逮捕該等人士並要求進入私人地方，護衛員應配合警方行動，否則，他有機會違反了俗稱「阻差辦公」罪，最高刑罰是監禁兩年。(相關法例條文包括 第212章36條《侵害人身罪條例》B的「襲擊、抗拒或故意阻撓在正當執行職務的任何警務人員或在協助該警務人員的人」或 第 232 章《警隊條例》第 63 條：「任何人襲擊或抗拒執行職責的警務人員，或協助或煽惑任何人如此襲擊或抗拒，或在被要求協助該執行職責的人員時拒絕協助，或意圖妨礙或拖延達到公正的目的而提供虛假資料，以蓄意誤導或企圖誤導警務人員，循簡易程序定罪後，可處罰款 \$5,000 及監禁 6 個月。」)。
 - 在日常情況下，未得業主或佔用人同意，警員不應進入私人地方。假如，警員要求進入私人地方巡查，護衛員可要求警員說明入內的目的及理據，及要求其出示搜查令，才按需要安排警員進入相關地方。

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) 「火警」的行動
- (十) 收到「炸彈恐嚇」的行動
- (十一) 發現「炸彈或懷疑爆炸品」的行動
- (十二) 發現「可疑粉末/物質郵件」的行動

- (十三) 處理「罷工」或「示威」活動
- (十四) 處理「公眾集會」或「公眾遊行」活動
- (十五) 《侵害人身罪條例》第212章36條B的「襲擊、抗拒或故意阻撓在正當執行職務的任何警務人員或在協助該警務人員的人」（俗稱「阻差辦公」罪）

試題樣本

試題樣本	標準答案
<p>護衛員到達危急事故現場時，他要立時評估需要什麼援助。以下那一項不是他在這階段需要考慮的事項？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> (A) 事件成因 (B) 牽涉傷亡 (C) 牽涉罪行 (D) 牽涉群眾 (E) 牽涉設施 	(A)

評核準則

以能答對標準答案為準

教學物資清單

無

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。)

- 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

- 趨吉避凶簡易守則 (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>)
- 如何處理含可疑粉末／物質的郵件
(<https://www.sb.gov.hk/chi/emergency/advice/How%20To%20Handle%20Postal%20Items%20Containing%20Suspicious%20Powder%20Substance.pdf>)
- 火警逃生 (https://www.hkfsd.gov.hk/chi/source/safety/what_to_do.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)
- 召喚消防及救護應提供資料
(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)
- 電力安全 (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)
- Emergency Response Plan
<https://www.ready.gov/business/implementation/emergency>
- How Security Should Handle Pickets and Strikes
<https://www.csoonline.com/article/2124527/how-security-should-handle-pickets-and-strikes.html>

第三部分：「綜合情景演練」設計及評核指引

課程設計指引

預期學習成效

完成這個課堂後，預期學員能透過情景演練，深入了解護衛員在應對緊急事故時的行動及考慮因素，並操練各項處理緊急事故需要掌握的護衛運作技能。

授課時數

建議授課時數應不超過 2.5 小時

導師資歷及教學助理要求

由於「綜合情景演練」的重點是讓學員將所學有效運用在實務工作上，即時給與回饋，此課堂必須由一名導師及最少一名教學助理同時在場。導師必須符合「進階護衛課程」的導師資歷要求，教學助理以有前線護衛工作經驗為佳，其中一人要有不少於五年的護衛督導工作經驗。

授課範圍、內容及材料建議

（一）演練情景

建議導師就着社會當前發生的新聞為藍本，預備不少於六個緊急事故的情景作演練。

演練適宜由淺入深，先以單一的情景，讓學員熟習演練模式及護衛基本運作技能；再以比較複雜多變的情景，讓學員體驗緊急事故的張力，及操練應變知識及技能。

以每個單一情景連事後檢討平均約 30 分鐘，最少要做一個簡單及四個複雜多變的情景；務求每一名學員都有機會參予演練。

（二）演練題目

演練題目應包括：

- 發現擅闖人士
- 發現可疑人
- 發現罪案現場
- 處理「水浸」事故

- 處理「氣體洩漏」事故
- 處理「升降機故障」事故
- 處理「電動樓梯失靈」事故
- 處理「火警」
- 處理「炸彈恐嚇」
- 發現「炸彈或懷疑爆炸品」
- 發現「可疑粉末/物質郵件」
- 處理「意外事故」
- 處理「罷工」
- 處理「示威」

(三) 演練人數及角色扮演

每個演練的參予學員不超過十名；其餘學員做觀察員。

演練學員的角色要視乎情景需要，一般應包括：

- 一名護衛督導
- 一名保安控制中心護衛
- 前線護衛員
- 其他情景需要的角色

(四) 演練目標

讓學員透過演練：

- 深入了解護衛人員在應對緊急事故時的行動及考慮因素，包括：
 - 護衛員的職責
 - 其他內外相關人員的職責
 - 應變流程
 - 存在風險
 - 應變措施
 - 應採取的行動
 - 不應採取的行動
 - 疏散行動
 - 復原行動
- 操練各項處理緊急事故需要掌握的護衛運作技能，包括：
 - 如何作現場風險評估
 - 如何操作現場緊急設備
 - 如何報警求援
 - 如何向上級作口頭報告
 - 如何使用對講機
 - 如何填寫OB

- 體驗團隊合作對護衛工作的重要性

(五) 演練環境及設施

建議將演練人員集合一起，導師及演練人員可以圍圈而坐或圍着一張枱而坐，務求可以近距離看到每一位演練人員。其他學員可以在外圍觀察。

建議提供適當的圖片以顯示情景的背景，幫助演練人員了解情景及代入角色，

建議將演練過程錄影，事後檢討時可以參閱，並成為各學員在課程中的表現憑證。

首先由導師介紹：

- 演練主題及情景
- 指派角色
- 對參予演練者的要求
 - 要代入角色
 - 要將每個行動、操作及考慮因素以口頭說話講述出來
 - 要直接演練與其他角色的對話，例如：與保安控制中心的對話、與上級作口頭事件報告的對話，打999報警等
- 對觀察員的要求
 - 要留心演練過程
 - 評估行動是否正確
 - 評估演練者的表現

由導師向扮演護衛員的演練者作出指引，主要是介紹他們所扮演角色的背景及現場環境。

由教學助理向其他演練者作出指引，可容許演練者自由將情景豐富，但大前題必須對達成演練目標有正面作用。

當各人準備就緒，依據事先的計劃去啟動情景。

若然演練過程流暢，導師可視乎情況將情景變化，務求挑戰演練人員的應變能力；但切記盡量讓情景得到正面完結。

若然個別演練人員行動出錯，導師要評估錯誤對事態發展的影響。小錯誤適宜留待事後檢討才指正，嚴重或會導致演練終斷的錯誤，適宜即時糾正。

（七）事後檢討

演練期間，導師、教學助理及觀察員均使用演練評核表格（見附件二）將觀察所得記錄下來，以便事後檢討時參考。

每個演練完畢後，即時作出檢討：

- 首先，由演練人員各自評估自己在演練時的表現及遇到的問題，學到什麼，有那些不足的地方。
- 跟着，由觀察員提出他們看到做得理想及不理想的地方，與及有什麼問題。
- 最後，由導師總結，評估演練人員的表現，糾正演練過程中演練人員犯的大小錯誤，解答學員提出的問題。

評核指引

評核模式

多項選擇題

評核內容

檢視學員是否充份掌握應對緊急事故時的行動及考慮因素

評核準則

以能答對標準答案為準

教學物資清單

錄影設備

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：

請參考附件一的演練情景樣本

附件

附件一：演練情景樣本

附件二：演練評核表格樣本

附件一：教學樣本

情景演練（一）：升降機失靈

事項	資料	備註
地點	<ul style="list-style-type: none"> 位於中環樓高 25 層的商業樓宇 有 3 部載客升降機 	<ul style="list-style-type: none"> 準備樓宇平面圖 準備樓宇外圍照片
保安措施	<ul style="list-style-type: none"> 護衛服務分兩更，每更兩名護衛員，直接由物管經理管轄 物管經理只在辦公時間工作 只設有保安櫃檯在地下大堂 每部升降機裝有閉路電視，亦裝有警鐘及對講機，均連接至保安櫃檯 	
演練人員（角色）	<ul style="list-style-type: none"> 護衛員 x 2 租客職員 x 2 物管工程人員/升降機承辦商職員 x 1 物管經理 x 1 警察電台/到場警員 x 1 消防 x 1 救護 x 1 	<ul style="list-style-type: none"> 準備告示牌清楚標示每名演練人員所扮演的角色 就着下列演練信息，為每名演練人員準備背景資料

演練信息（一）

星期二 7.30 pm	<ul style="list-style-type: none"> 護衛員 A 在保安櫃檯當值，護衛員 B 在巡樓 3 號載客升降機警鐘大鳴
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> 護衛員 A 的即時反應 護衛員 A 及護衛員 B 使用對講機的技巧 	

演練信息（二）

星期二 7.35 pm	<ul style="list-style-type: none"> 3 號載客升降機停在 7 與 8 之間 內有一男一女乘客
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> 護衛員探測乘客健康狀況的技巧 	

演練信息（三）

星期二 7.38 pm	<ul style="list-style-type: none"> 男乘客是 12 樓公司老板，70 多歲，患有心臟病，感覺呼吸困難 女乘客是 10 樓公司職員，30 多歲，有 7 個月身孕，感覺頭暈
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> 護衛員的風險評估及決策行動能力 護衛員會否圍封 3 號載客升降機 	

- 護衛員報警求援的訊息內容
- 護衛員召喚物管工程人員/升降機承辦商職員的訊息內容
- 護衛員與乘客的溝通，有否繼續監察乘客的狀況及給予安慰

演練信息（四）

星期二 7.55 pm	<ul style="list-style-type: none"> • 7.55 pm 警員到場 • 7.58 pm 消防到場 • 7.58 pm 物管工程人員/升降機承辦商職員到場 • 8.01 pm 救護人員到場
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> • 護衛員如何配合相關人員的工作 	

演練信息（五）

星期二 8.10 pm	<ul style="list-style-type: none"> • 救護員將兩名乘客送院 • 男乘客呈昏迷狀態 • 女乘客下體出血
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> • 護衛員如何向上級作口頭事故呈報 	

演練信息（六）

星期二 8.30 pm	<ul style="list-style-type: none"> • 物管工程人員/升降機承辦商職員通知三號升降機不能使用，直至另行通知為止
演練目標： <ul style="list-style-type: none"> • 護衛員的圍封及告示行動 • 護衛員 A 的 OB 記錄 	

附件二：演練評核表格樣本

演練評核表格

演練() 主題：

被評核學員姓名：

扮演角色：

評核員/觀察員姓名：

日期：

項目	合格 ←----- -----合格----- -----不合格----- -----合格-----→ 劣				得分
	4 分	3 分	2 分	1 分	
行動流程	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識政策、程序及指引 • 清楚權責 • 行動精準 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識政策、程序及指引 • 不清楚權責 • 行動稍嫌不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識政策、程序及指引 • 不清楚權責 • 行動進退失據 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識政策、程序及指引 • 不清楚權責 • 欠缺主動 	
風險評估	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識相關風險 • 考慮周詳 • 評估準確 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識相關風險 • 考慮欠缺周詳 • 評估稍嫌不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識相關風險 • 考慮欠缺周詳 • 評估錯誤 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有做風險評估 	
應變行動	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識應變措施 • 行動準確 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識應變措施 • 行動稍嫌不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識應變措施 • 行動出錯 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識應變措施 • 行動嚴重錯誤 	
疏散行動	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識疏散行動 • 行動準確 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識疏散行動 • 行動稍嫌不足 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識疏散行動 • 行動出錯 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識疏散行動 • 行動嚴重錯誤 	
報警求援	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識報警求援程序 • 行動及時 • 訊息精準 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識報警程序 • 行動及時 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識報警程序 • 訊息混亂 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識報警程序 • 沒有報警求援 	

通報/呈報	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識通報/呈報程序 • 行動及時 • 訊息精準 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識通報/呈報程序 • 行動及時 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識通報/呈報程序 • 行動不及時 • 訊息混亂 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識通報/呈報程序 • 沒有通報/呈報 	
使用對講機	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識程序 • 操作準確 • 訊息清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識程序 • 操作準確 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識程序 • 操作錯誤 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識程序 • 操作錯誤 • 訊息混亂 	
填寫 OB	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識程序 • 內容精準 • 訊息清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 熟識程序 • 內容準確 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識程序 • 內容粗疏 • 訊息稍欠清晰 	<ul style="list-style-type: none"> • 不熟識程序 • 內容錯誤 • 訊息混亂 	
團隊精神	<ul style="list-style-type: none"> • 主動為隊員提供相關訊息 • 有效執行任務 • 用心聆聽隊員意見以達成共識 	<ul style="list-style-type: none"> • 被要求下會為隊員提供基本相關訊息 • 只注重完成個人的任務 • 盲目付和或忽略隊員意見 	<ul style="list-style-type: none"> • 被要求下會為隊員提供未經過濾訊息 • 要提醒才完成個人的任務 • 只顧發表個人意見 	<ul style="list-style-type: none"> • 沒有為隊員提供任何有用訊息 • 沒有完成個人的任務 • 堅持己見 	
總分：					

其他意見及評語：

第四部分：學生自學指引

預期學習成效

完成自學後，學員能掌握基本護衛工作的知識及技能，為參與「進階護衛課程」作好準備。

自學時數及完成時段

建議自學時數不少於 3 小時，並要在「進階護衛課程」開課前完成。

自學範圍、內容及材料建議

自學範圍、內容及材料均取自「QASRS 基本護衛課程」教材套，可於香港資歷架構網頁免費下載

(https://www.hkqf.gov.hk/filemanager/security/common/TP/TP_QASRS%20Basic%20Guarding_CHI.pdf)。

自學內容於第二部分的個別職能範疇已有詳細描述，在這裏只作綜合列表：

- 職能範疇「護衛員的角色及職能」有關下述課題的內容：
 - 護衛員的主要職能
 - 護衛員日常工作
 - 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
 - 與護衛工作相關的保安人員許可證的三個類別
- 職能範疇「護衛員應有的操守及行為」有關下述課題的內容：
 - 工作表現的要求
 - 《防止賄賂條例》（第 201 章）禁止的行為
- 職能範疇「防火安全及火警應變」有關下述課題的內容：
 - 護衛員的消防安全職責
 - 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
 - 火警高危運作
 - 防火演練
- 職能範疇「執行私家路交通管制」有關下述課題的內容：

- 業主及交通管制人員的職責
- 指揮交通
- 職能範疇「護衛員的法律責任」有關下述課題的內容：
 - 《職業安全及健康條例》（第 509 章）的涵蓋範圍
 - 僱主的責任
 - 護衛員（身為僱員）有責任
 - 護衛工作的職安健風險及預防措施
- 職能範疇「執行訪客登記」有關下述課題的內容：
 - 訪客的身份證明
 - 執行訪客登記
- 職能範疇「執行出入口管制」有關下述課題的內容：
 - 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
- 職能範疇「巡邏」有關下述課題的內容：
 - 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
- 職能範疇「監察保安系統」有關下述課題的內容：
 - 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
- 職能範疇「防止罪案、拘捕、搜查及使用武力」有關下述課題的內容：
 - 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

- 職能範疇「處理顧客的提問和投訴」有關下述課題的內容：
 - 僱主的形象
 - 溝通要訣
 - 處理顧客提問
 - 處理顧客投訴

- 職能範疇「護衛員的工作記錄及報告」的內容

- 職能範疇「護衛制服及裝備」有關「對講機的用途及操作」的內容

- 職能範疇「處理緊急事故」的內容