

## 保安服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「 保安管理 」 職能範疇

名稱	管理工作場地可能出現的暴力事件
編號	107640L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立管理工作場地可能出現的暴力事件的計劃的能力，並確保其運作是有效率和效用的，並能符合機構的需求。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對工作場地可能出現的暴力事件須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解機構的使命、目標和運作</li> <li>● 了解保安管理策略</li> <li>● 了解保安管理計劃</li> <li>● 了解《職業安全及健康條例》(第 509 章) 及相關法規對工作場地安全和保護方面的要求</li> <li>● 了解管理工作場地可能出現的暴力事件的最佳方式</li> <li>● 具備分析技巧及批判性思維，能識別癥結所在及解決問題與衝突</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>● 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧</li> </ul> <p>2. 管理工作場地可能出現的暴力事件：</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對以下的威脅進行分析和風險評估： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有人闖入工作場地犯罪的相關暴力行為</li> <li>○ 顧客 / 客戶針對員工的暴力行為</li> <li>○ 現任或前任員工對同事的暴力行為</li> <li>○ 非在現場工作，但認識或與員工存在私人關係的人員的暴力行為</li> </ul> </li> <li>● 建立控制風險的措施和程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安全工作程序</li> <li>○ 防護裝備</li> <li>○ 工作場地的實體保安</li> <li>○ 特定的安全庇護所</li> <li>○ 通知員工有關工作場地發生暴力事件的警報程序</li> <li>○ 培訓員工如何應對工作場地發生的暴力事件，相關的政策和程序，及如何應對具侵略性或暴力的人士</li> </ul> </li> <li>● 建立措施及程序以尋求即時援助，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 發出警報或召喚救援的裝備或設備</li> <li>○ 緊急聯絡資料</li> <li>○ 緊急應變程序</li> </ul> </li> <li>● 制定措施及程序應對工作場地發生的暴力事件</li> <li>● 制定措施及程序去調查和處理有關工作場地發生的暴力事件或投訴</li> <li>● 確保所有工作場地發生的暴力事件會被記錄及調查</li> <li>● 確保進行事後檢討以查找存在漏洞和失效的措施，並跟進直至問題被妥善解決</li> </ul>

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「保安全管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 定期檢討措施及程序以確保其有效性</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 建立符合機構需求和目標的處理工作場地暴力事件的措施和程序，；及</li><li>• 確保處理工作場地暴力事件的措施和程序是有效率和效用的，並達到預期的結果；及</li><li>• 進行定期檢討以作持續改善</li></ul>
備註	