

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「保安全管理」職能範疇

名稱	管理外判保安服務的表現
編號	107643L4
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。它包括了管理外判保安服務和監督服務承辦商表現的能力，以確保提供的保安服務符合機構的要求和目標，以及服務水平協議。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對保安服務招標及合約須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構的使命、目標和運作 • 了解保安全管理策略 • 了解保安服務的目標及表現標準 • 了解保安全管理計劃 • 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求 • 熟悉機構對招標和合約管理的政策、程序和指引 • 熟悉管理外判保安服務的最佳方式 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧 <p>2. 管理外判保安服務的表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定管理外判保安服務表現的政策、程序和指引，例如：檢查、表現評估，針對未能符合要求的表現和違約行為的處分行動 • 部署足夠的人力資源去執行預期的工作範疇 • 確保人員得到適當的培訓去執行相關的角色和任務 • 管理受外判合約影響的人士的關係： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保安服務部門 ○ 服務承辦商，及 ○ 用家 • 透過評估以下渠道收集的資料來監督服務交付的情況： <ul style="list-style-type: none"> ○ 來自用家及其他人士的投訴和反饋 ○ 服務承辦商按照合約指定格式和次數之定期報告 ○ 負責管理合約人員進行的抽樣檢查和 / 或即場抽查 ○ 使用風險管理方式進行檢查，同時考慮收到的投訴，服務承辦商的運作時間和表現記錄等 • 立即向服務承辦商採取措施以糾正失誤和 / 或不合格的表現 / 服務 • 定期召開與服務承辦商管理層的檢討會議： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討策略及計劃 ○ 根據商定的服務水平評估表現 ○ 與其他類似的外判安排進行基準比較

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">○ 批准變更合約的要求○ 批准對預算的預測● 定期對服務承辦商的服務質素和表現進行獨立審計● 對違反合同條款和條件的行為採取紀律 / 懲罰措施● 妥善記錄投訴，檢討結果和紀律 / 處罰措施等● 考慮續約時確定表現記錄● 定期檢討外判安排以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 根據既定政策，程序和指引監督外判保安服務的表現；及● 妥善保存投訴記錄，檢討結果和紀律 / 處罰措施等；及● 定期檢討外判安排以作持續改善
備註	