

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	與客戶建立保安系統設計、安裝、維修及維護方面等的服務水平協議
編號	107655L5
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計、安裝、維修及維護保安系統及設備等方面的運作的管理層保安人員。它包括了與客戶建立服務水平協議的能力，以提供符合相關牌照、法律法規以及政策、程序和指引，以及服務質素和標準要求的服務。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析相關資訊以確定影響與客戶就保安系統設計、安裝、維修及維護等方面訂立服務水平協議的關鍵因素</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計、安裝、維修和 / 或維護保安系統及設備等的相關要求 ● 評估有關實體保安及技術支援的法律法規要求，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） ● 評估公司維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 ● 描述資源規劃和預算的理論和技巧 ● 評估保安系統設計、安裝、維修及維護方面的服務範疇 ● 評估服務所需的成本及資源 ● 評估相關的政策、程序及指引 ● 分析客戶服務水平協議的條款和條件 ● 描述保安風險評估和實地保安審查的理論和技巧 ● 描述資源規劃和預算的理論和技巧 <p>2. 建立與客戶對保安系統設計、安裝、維修及維護方面等的服務水平協議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析客戶對安全和保護標準的規範，及服務質素和表現的要求 ● 分析威脅和風險及需要的資源和成本以符合客戶的規範 ● 制定建議服務計劃，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 會提供的服務和產品 - 承包的和承包的服務 ○ 需部署的資源 ○ 預期的服務質素及標準 ○ 服務提供者和客戶的責任 ○ 法律及法規的考慮 ○ 風險考慮和保險的範圍 ○ 協議 ○ 涉及的過程 ○ 政策、程序及指引

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「實體保安及科技支援」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 應變計劃○ 服務費用● 在招標過程或直接外判過程中向客戶提交建議服務計劃● 綜合客戶的反饋及修訂要求以作為優先的服務水平協議● 按要求建立正式的服務水平協議● 定期進行檢討，確保服務符合服務水平協議的條款及條件，要求的服務質素及表現標準
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">● 按機構既定的政策，程序和指引，與客戶達成客戶服務水平協議，並符合相關法律法規要求及客戶的規格，和服務質素及表現標準；及● 監察服務的執行以確保它們符合相關的要求
備註	