

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	與客戶洽商保安系統的服務標準及表現
編號	107695L3
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。它包括了與客戶洽商保安系統的服務標準及表現及有效監控服務的交付，以便及時採取行動去改善服務和 / 或就服務水平協議必要的變更的能力。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與客戶洽商保安系統的服務標準及表現須具備的知識</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析與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的相關規定 ● 分析與保安服務相關的法律法規要求，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） ● 分析維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 ● 分析客戶服務水平協議的條款及條件 ● 分析客戶場地保安系統的表現狀況 <p>2. 與客戶洽商保安系統的服務標準及表現</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶討論及協議有關他們所要求的保安系統服務標準及表現，評估所提供的服務及報告的方法和次數 ● 制定措施監察投訴及反饋 ● 整理有關保安系統服務標準及表現的數據，並根據要求定期向客戶匯報 ● 與客戶代表舉行定期及特別會議，以解決工作層面出現的特發問題，以便及時找出改善的機會 ● 與客戶的高層管理舉行正式及定期的檢討會議，從而： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討服務及運作 ○ 根據服務水平協議評估表現 ○ 解決與服務水平協議和 / 或系統表現規格的偏差 ○ 透過與其他服務承辦商類似的服務作基準比較，以管理客戶的期望 ○ 與客戶討論並協議對服務水平協議及預算分配等的必須改動 ● 保持所有討論、決定、行動及結果的正確記錄。
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"> ● 按規定的方法去評估表現，並按要求定期向客戶匯報服務交付的情況；及 ● 定期與客戶舉行會議，以便檢討、討論及洽商改進服務的表現的方式和方法，及必須於服務水平協議作出的改動；及

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">• 保存所有討論，決定，行動及結果的正確記錄
備註	