

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「護衛服務」職能範疇

名稱	設立保安控制中心運作以支援護衛服務
編號	107701L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地負責管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了確定保安控制中心的功能，並設立保安控制中心運作以支援護衛服務運作。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對保安控制中心運作須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 I 類別保安工作牌照之香港公司關於保安控制中心運作以支援護衛服務運作的要求 ● 了解與保安控制中心運作相關的法律法規：： <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） ● 了解維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 ● 熟悉保安控制中心運作 ● 熟悉護衛服務運作 ● 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 ● 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 計劃及準備保安控制中心運作</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定保安控制中心運作的功能，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 作為支援前線保安人員的通訊樞紐 ○ 作為保安人員上下班的滙報中心，並協調保安人員的部署 ○ 作為處理客戶的諮詢及投訴的服務中心 ○ 作為監控電子保安系統及保管鑰匙的控制中心 ● 作為事故及事件匯報及記錄中心 ● 制定保安控制中心運作計劃： <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估與保安控制中心運作相關的風險 ○ 確定護衛服務的範圍 ○ 確定保安控制中心的功能，服務及預期的服務標準及質素 ○ 確定保安控制中心的結構，以符合所有安全及保護標準 ○ 確定系統，設施和設備，及基礎設施，以支援保安控制中心的運作 ○ 確定保安控制中心的運作，以符合保安，消防，職業安全與健康的相關標準，及與客戶的服務水平協議的要求 ○ 確定執行運作的角色和任務，輪班及工作時間，及人力需求 ○ 記錄保安控制中心運作計劃並與有關人士確認其範圍及目標 ● 實施保安控制中心運作計劃：

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「護衛服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 部署必要的人力，系統和設備及相關資源○ 制定必需的政策，程序和指引以及應變計劃○ 協調培訓及操練，讓執行護衛服務的保安人員，用戶及其他人士熟悉保安控制中心的運作 <ul style="list-style-type: none">● 監督表現，確保控制中心運作遵從政策，程序和指引，及應變計劃● 定期檢討計劃及運作，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">● 設立保安控制中心運作，使成為護衛服務運作的不可分割的一部分；及● 通過培訓和持續改進，保持保安控制中心運作的效率及效用
備註	