

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	管理保安護衛人員
編號	107714L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了根據機構或場地的既定政策、程序及指引，管理一個保安護衛隊伍的能力。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 確定關於管理保安護衛人員的法律法規及其他要求</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辨識與香港護衛服務相關的就職、假期和休息日、獎勵和補償、培訓、牌照、督導、紀律和離職等方面的要求，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） ○ 《僱傭條例》（第 57 章） ○ 《最低工資條例》（第 608 章） ○ 《僱員補償條例》（第 282 章） ● 闡釋護衛服務的目的及表現標準 ● 闡釋護衛服務計劃 ● 闡釋護衛服務的範疇 ● 闡釋與護衛服務運作有關的政策、程序和指引 <p>2. 管理負責保安護衛人員</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協調及部署保安人員及資源以執行各種職責 / 任務： <ul style="list-style-type: none"> ○ 將任務 / 職責、工作時間及輪班要求等與個人能力和其他相關特性進行配對 ○ 清楚傳達角色及責任、執行任務 / 職責的程序及預期結果等 ○ 盡可能地確認及平衡任務、團隊和個人的要求 ● 監督表現： <ul style="list-style-type: none"> ○ 監督表現，確保遵守既定的政策、程序和指引 ○ 認可並獎勵良好的表現 ○ 輔導保安人員以加強他們的能力 ○ 對嚴重失誤 / 錯誤和 / 或屢犯者採取紀律行動 ● 有需要時給予指導及支持 <ul style="list-style-type: none"> ○ 操控及主導緊急事故和 / 或關鍵事件 ○ 在處理客戶投訴及解決問題和衝突方面提供指引和支持 ● 記錄及檢討表現結果以作持續改進 <ul style="list-style-type: none"> ○ 設立監察措施以確保所有活動和事件得到正確記錄 ○ 調查事故以找出漏洞和失誤，並採取糾正措施 ○ 確定培訓需求並提供培訓，以進一步發展保安人員的能力 ○ 向管理層提供反饋，以改進服務和相關政策、程序和指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「保安管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 帶領保安人員根據制定的政策、程序及指引，有效地執行護衛服務；及• 監督保安人員的表現、行為及服務質素，以保持護衛運作的效率及效用
備註	修訂於 2018 年 12 月