

## 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	督導事故和緊急情況之處理
編號	107723L3
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。它包括了督導前線保安人員處理事故和緊急情況，確保按照既定的政策，程序及指引，及應變計劃進行處理的能力。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應對護衛服務運作相關的事件和緊急事故須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）</li> <li>○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規</li> <li>○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）</li> </ul> </li> <li>● 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任</li> <li>● 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃</li> <li>● 熟悉與護衛服務運作相關的系統，設備和設備的功能和操作</li> <li>● 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</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>● 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧</li> </ul> <p>2. 督導事故和緊急情況之處理</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全天候密切關注護衛服務運作</li> <li>● 正確操作通訊系統，設備及裝置</li> <li>● 檢測和 / 或接收與護衛服務運作有關的事故及緊急情況報告，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 可疑和 / 或異常事件或情況</li> <li>○ 緊急情況，如犯罪活動，火警，意外或其他緊急情況</li> </ul> </li> <li>● 決定事故或緊急情況的性質及嚴重程度</li> <li>● 確保根據既定政策，程序及指引，及應變計劃去採取行動</li> <li>● 必要時提供指導及協助</li> <li>● 確保內外的支援行動按需要來進行協調</li> <li>● 確保內外的通訊得到協調</li> <li>● 有需要時向管理層呈報</li> <li>● 維持上述行動及工作，直到情況恢復正常為止</li> <li>● 與管理層進行事後檢討以辨識漏洞及失誤</li> <li>● 採取糾正措施或其他必要行動，直至問題得到解決為止</li> <li>● 確保事件，行動及決定均按要求來記錄，並根據既定政策，程序及指引來保存所有相關訊息及記錄</li> </ul>
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"> <li>● 確保事故及緊急情況按照既定政策，程序及指引，及應變計劃進行處理；及</li> </ul>

## 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"><li>對受保護場地的安全及保護作出貢獻</li></ul>
備註	