

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂和管理保安控制中心運作計劃
編號	107775L5
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了評估保安控制中心運作的能力，及制訂和執行相關運作計劃的能力。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析相關訊息以識別影響保安控制中心運作的關鍵因素</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估《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》中對擁有保安工作牌照之香港公司的相關要求</li> <li>● 分析機構的實體保安計劃</li> <li>● 分析機構的實體環境及安全和保護措施</li> <li>● 分析機構的保安服務計劃</li> <li>● 分析機構的保安政策、程序及指引</li> <li>● 分析機構對資訊保安及訊息分類、傳輸、存儲和銷毀等的政策及指引</li> </ul> <p>2. 制訂及管理保安控制中心運作計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別保安控制中心的功能，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 作為支援前線保安人員的通訊中心</li> <li>○ 作為值班報到中心，協調保安人員的部署，包括在偏遠地點值班的保安人員的遙距電話報更保護</li> <li>○ 作為服務中心處理客戶查詢及投訴</li> <li>○ 作為監控電子保安系統及保管及收發鎖匙的中心</li> <li>○ 作為事故及事件匯報及記錄的中心</li> </ul> </li> <li>● 制訂保安控制中心運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 按保安服務計劃中的保安功能和服務範圍，決定保安控制中心所需的設置及容量</li> <li>○ 制訂保安控制中心的功能、服務範圍及服務標準及質素</li> <li>○ 訂定所需的建築物基礎設施及實體保安措施，以便履行功能並達到相關的服務標準</li> <li>○ 訂定任務及職責、輪更及所需的人力，以便履行功能及達到服務標準</li> <li>○ 評估所需的資源及預算</li> <li>○ 呈交保安控制中心運作計劃，並獲取相關持份者的認可</li> </ul> </li> <li>● 管理保安控制中心運作計劃的執行： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 部署必要的人力、系統及設備，及相關資源</li> <li>○ 制訂必要的政策、程序及指引</li> <li>○ 協調培訓及演習，確保保安人員、用戶及其他人士均遵守既定政策、程序及指引</li> <li>○ 監督表現確保按要求來行事</li> </ul> </li> <li>● 定期檢討保安控制中心運作計劃，確保其維持相關性和效用，及符合相關法律法規的要求，並達到預期結果</li> </ul>

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「保安控制中心」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 制訂並管理保安控制中心運作計劃的實施，確保符合相關法律法規及協定的服務要求；及</li><li>• 監督表現，確保運作符合既定的政策、程序及指引；及</li><li>• 定期進行檢討，確保計劃及運作維持相關性和效用，並符合相關法律法規的要求，及達到預期結果</li></ul>
備註	