

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	督導保安控制中心的日常運作
編號	107777L4
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責執行保安控制中心工作的督導級或以上人員。它包括了督導保安人員按既定程序及指引去執行保安控制中心工作的能力。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析相關訊息，確定影響督導保安控制中心工作的關鍵因素</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估與香港護衛服務就業，假期和休息日，獎勵和補償，培訓，認證，督導，紀律和離職等相關法律法規的要求，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） ● 分析保安控制中心的功能及服務範圍 ● 分析保安控制中心的運作計劃 ● 分析保安控制中心運作涉及的工作崗位及任務 ● 分析執行保安控制中心的工作崗位及任務的人員應有的資格，技能及經驗 ● 分析保安控制中心監控的場地，保安系統及設備 ● 分析既定的相關程序及指引 ● 評估督導保安人員完成保安任務的理論及技巧 ● 評估輔導保安人員執行保安控制中心運作相關的崗位和任務，並符合預期結果的理論及技巧 <p>2. 督導保安控制中心的日常工作</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 協調保安人員的部署以執行保安控制中心的任務 <ul style="list-style-type: none"> ○ 評估角色及任務，工作時間和輪班要求，及個人能力及其他相關特性 ○ 清楚傳達角色及責任，執行角色和任務的程序，及預期結果 ○ 盡可能在任務，團隊及個人之間的需求保持平衡 ● 監督表現並執行獎勵及懲罰 <ul style="list-style-type: none"> ○ 監督表現確保遵守既定的程序及指引 ○ 認可並獎勵良好的表現 ○ 輔導保安人員以提高他們的工作能力 ○ 對嚴重失誤和 / 或重複干犯者採取紀律處分 ● 有需要時給予指導及支持 <ul style="list-style-type: none"> ○ 即時控制緊急和 / 或重要事項並指揮行動 ○ 在處理客戶投訴及解決問題和衝突方面提供指導及支持 ● 記錄及檢討表現結果以作持續改進

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

	<ul style="list-style-type: none">○ 監察並確保所有事件及事故均按要求來記錄○ 調查事件以識別漏洞及失誤，並採取糾正措施○ 識別培訓需求並提供培訓以提高團隊及個人的能力○ 向管理層提出反饋，以改進保安控制中心的運作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 部署保安人員及監督表現，確保他們遵守既定政策，程序及指引，並維護保安控制中心運作應有的行為和績效標準；及● 即時控制緊急和 / 或重要事務及指揮行動，並解決問題及衝突；及● 檢討運作並提出建議，以提高保安控制中心運作的效率及效用
備註	修訂於 2018 年 12 月