

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「武裝押運」職能範疇

名稱	與客戶協商有關武裝押運服務事宜
編號	107807L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的督導級或以上人員。它包括了有效監控交付予客戶的服務，及時採取行動以改進武裝押運服務和 / 或就服務水平協議與客戶達成共識以作出必要的變更的能力。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對監控武裝押運服務表現須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 熟悉香港對武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） ○ 《火器及彈藥條例》（第 238 章） ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 ● 熟悉武裝押運服務運作 ● 熟悉公司有關武裝押運的政策、程序及指引 ● 熟悉公司與武裝押運相關的應變計劃 ● 熟悉與客戶的服務水平協議 ● 熟悉評估服務及與客戶協商的技能及技巧 ● 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紀錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 與客戶協商有關武裝押運服務事宜</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶協商有關評估服務的方法及提交報告的次數 ● 設立監控投訴及反饋的機制 ● 收集數據，並按需要定期向客戶報告 ● 確保就工作層面舉行定期及特別會議，解決出現的問題，尋求改進機會，及刪除額外或不必要的要求 ● 與客戶管理層舉行正式及定期的檢討會議： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討服務及運作 ○ 按服務水平協議評估表現 ○ 對不符合服務水平協議的問題協商解決方案 ○ 解決任何誤解或過高的期望 ○ 與其他類似服務作基準比較 ○ 審批有關服務水平協議的變更 ○ 審批預算預測 ● 記錄所有討論、決定、行動及結果
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"> ● 使用既定方法評估表現，並按要求定期向客戶匯報交付服務的情況；及

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「武裝押運」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">定期與客戶會面，檢討及商議改善表現的方式和手段，及對服務水平協議的必要變更。
備註	