

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「調查」職能範疇

名稱	確立調查的目標及表現標準
編號	107845L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構負責管理調查服務的管理層保安人員。它包括了確立調查目標及服務標準的能力。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對進行有效用和效率的調查須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構的使命、目標和運作 ● 分析有關在香港進行調查的法律問題 ● 熟悉管理調查服務的最佳做法 ● 熟悉有效率及效用的調查知識及技巧 ● 了解機構的調查服務的能力和限制 ● 具備與人溝通及相處的技巧 <p>2. 確立調查的目標及表現標準</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確立調查的目標，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 作為對外客戶和 / 或對內運營 / 服務提供的服務 ○ 記錄受到的事故報告 ○ 識別不良事故發生的根本原因，並促進補救工作 ○ 識別犯錯者，並促進追討的工作 ● 確立調查服務標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 客觀性 ○ 徹底性 ○ 關聯性 ○ 精確度 ○ 及時性 ● 記錄目標及服務標準 ● 將目標及服務標準與機構的特殊情況、要求、政策及指引相匹配 ● 確保調查人員知悉所有調查均需符合相關要求
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"> ● 清楚確立調查的目標及服務標準，並適當考慮機構的特殊情況；及 ● 有效監控，並確保所有調查均遵循這些目標及服務標準
備註	