

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監督客戶場地保安系統的維修服務
編號	107681L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計、安裝、維修及維護保安系統及設備等方面的運作的督導級及以上保安人員。它包括了管理客戶場地保安系統維修服務的能力。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對客戶場地保安系統維修服務須具備的知識：</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 描述《保安及護衛服務條例》(第460章)對保安人員從事設計、安裝、維修和/或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求 ● 描述電力條例(第406章)對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 ● 描述與客戶簽訂服務水平協議的條款及條件 ● 描述客戶場地的保安系統 ● 描述與香港工作場地安全及保護有關的法律法規要求 ● 描述項目管理的理論和技巧 <p>2. 監督客戶場地保安系統的維修服務</p> <p> 能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據服務水平協議的條款和條件，制定客戶場地保安系統的維修服務計劃 ● 在客戶場地為系統維修服務設定聯絡方式及聯絡人 ● 部署足夠的人力按協議的時間表來提供維修服務 ● 監控維修服務人員的表現，確保他們按公司的政策、程序和指引行事，並符合與客戶簽訂的服務水平協議的要求 ● 定期向客戶、管理層及其他持份者匯報有關係統的狀態 ● 通知客戶任何不適當和/或不正確的系統操作或使用習慣 ● 跟進在維修過程中發現的缺陷及失誤，直到問題得到解決為止 ● 與客戶定期檢討維修服務計劃及其執行情況，確保其相關性和效用
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"> ● 根據與客戶簽訂的服務水平協議及公司的政策、程序和指引，監督客戶場地保安系統的維修服務；及 ● 監控維修活動，確保其按維修計劃進行，並保存適當的行動及結果的記錄；及 ● 對維修服務計劃及其執行情況進行定期檢討以作持續改善
備註	