

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「護衛服務」職能範疇

名稱	與客戶制定有關護衛服務運作的服務水平協議
編號	107699L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了與內部和 / 或外部客戶制定服務水平協議的能力，確保服務符合相關許可證，法律和法規及政策，程序和指引的要求，並達到與客戶協議的服務質素及標準。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對護衛服務運作及客戶服務水平協議須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解持有第一類別保安工作牌照的公司，在香港提供護衛服務的牌照要求</li> <li>● 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）</li> <li>○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規</li> <li>○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）</li> </ul> </li> <li>● 了解維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任</li> <li>● 了解護衛服務的範疇</li> <li>● 了解服務所需的成本及資源</li> <li>● 了解保險安排及相關的條款及條件</li> <li>● 了解與護衛服務運作相關的政策，程序和指引</li> <li>● 了解與客戶及受保護場地相關的威脅及風險</li> <li>● 了解護衛服務的重要原則，及服務水平協議的條款及條件</li> <li>● 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</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>● 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧</li> </ul> <p>2. 與客戶制定有關護衛服務運作的服務水平協議</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取得客戶有關護衛服務的規範，及所需服務質素和標準</li> <li>● 評估面對威脅及風險，和符合客戶的要求所需的資源及成本</li> <li>● 制定服務計劃建議，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 所提供的服務 - 承包的和不承包的服務</li> <li>○ 將部署的資源</li> <li>○ 預期的服務質素及標準</li> <li>○ 服務提供者和客戶的責任</li> <li>○ 相關法律及法規的考慮</li> <li>○ 相關風險的考慮和投保的範圍</li> <li>○ 通報協議</li> <li>○ 涉及的過程</li> <li>○ 政策，程序及指引</li> <li>○ 應變計劃</li> </ul> </li> </ul>

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「護衛服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 服務費用</li><li>● 透過投標或直接外判過程向客戶提交服務計劃建議</li><li>● 歸納客戶反饋和修改要求制定所需的服務水平協議</li><li>● 制定正式的服務水平協議，供高層管理和法律顧問，及其他持份者審批</li><li>● 取得客戶對批准服務水平協議的最終確認</li><li>● 監督表現並確保符合服務水平協議的條款及條件</li><li>● 定期進行檢討，及必要時採取糾正措施</li></ul>
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"><li>● 與客戶制定服務水平協議，以提供有效率及效用的護衛服務；及</li><li>● 確保服務符合所有相關許可證，法律法規，政策，程序及指引，及預期的服務質素和標準的要求。</li></ul>
備註	