

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	制定護衛服務計劃
編號	107700L5
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。它包括了為客戶或受保護場地制定護衛服務計劃的能力，並實施計劃以提供有效率及效用的護衛服務。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對規劃護衛服務須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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"> ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） ● 了解維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 ● 熟悉與客戶的服務水平協議 ● 熟悉客戶及場地的業務性質和目標 ● 熟悉實體環境及安全及保護措施 ● 熟悉針對客戶及場地的威脅和風險 ● 熟悉護衛服務的目標、角色及職責 ● 熟悉與服務相關的成本及資源 ● 熟悉與護衛服務運作相關的政策、程序及指引 ● 熟悉風險分析及風險評估的理論和技巧 ● 熟悉資源規劃及預算的理論和技巧 ● 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記錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 制定護衛服務計劃</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行威脅及風險評估，確定所需保護的範圍及水平 ● 制定護衛服務計劃以減低威脅、漏洞及風險： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確定護衛需求以及可用的預算和資源 ○ 確定所需的表現標準及服務質素 ○ 確定要部署的護衛崗位、職責和任務、輪班制及工作時間等 ● 記錄護衛服務計劃，並與相關群體確認計劃、範圍和目標 ● 執行護衛服務計劃： <ul style="list-style-type: none"> ○ 部署必需的人力、設備和資源 ○ 制定必須的政策、程序及指引 ○ 協調培訓及操練，讓執行護衛服務的保安人員、用戶及其他相關人士熟悉護衛運作 ● 監督表現以確保遵守既定政策、程序和指引，及符合與客戶達成的服務水平協議

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">• 定期檢討計劃及護衛服務的表現以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 制定護衛服務計劃，以減低對客戶和場地的威脅及風險；及• 確保服務符合相關許可證，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；及• 定期進行檢討，以確保計劃和服務的效用及效率
備註	