

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	訂立保安護衛人員的行為及表現標準
編號	107712L4
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。它包括了訂立保安護衛人員的行為及表現標準的能力。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對保安護衛人員的行為及表現標準須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解持有保安人員許可證的保安人員在香港執行甲類和 / 或乙保安工作時的角色及責任，及行為和表現的標準 ● 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 ● 了解護衛服務的範疇 ● 了解與客戶的服務水平協議 ● 了解與護衛服務相關的政策，程序和指引 ● 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 <p>擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧</p> <p>2. 訂立保安護衛人員的行為及表現標準</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具體說明保安護衛人員的良好行為標準： <ul style="list-style-type: none"> ○ 持有相關保安工作的有效保安人員許可證 ○ 遵守保安人員許可證所有的條件及準則 ○ 當值時不可睡覺，喝酒或吸煙 ○ 不可借助職務之便收受利益 ○ 以禮貌及尊重的態度待人 ● 具體說明保安護衛人員執行職務的標準，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 按編更表準時執勤 ○ 以適當儀表值班，並穿上指定的制服 ○ 小心謹慎及勤勉盡責履行職責 ○ 執行護衛服務時遵守相關法律法規 ○ 按照既定政策，程序及指引履行職責 ○ 安全地操作設施，系統及設備，並按照培訓及說明來操作 ○ 遵守上級及管理層所有合法的指示 ● 制定相關行為及表現標準的政策，程序及指引 ● 公佈並依據政策，程序及指引去培訓保安人員

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">• 妥善記錄活動和事件• 進行事後調查，找出漏洞及失誤，並跟進直到問題得到解決為止• 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 制定適當的政策，程序及指引，以監督保安人員在護衛服務方面的行為和表現；及• 確保政策，程序及指引符合相關法律法規，及相關保安人員許可證的要求
備註	