

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	執行人群管制職務
編號	107732L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引，執行人群管制職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對人群管制職務須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解人群管制職務的目標及預期結果 • 熟悉實體環境，出口點，出口路線及標誌，及健康和安全設施等 • 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃 • 熟悉相關系統，設備及裝置的運作，尤其是通訊用的設備 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 執行人群管制職務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等 • 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示 • 按既定的政策，程序及指引，執行有效的人群管制職務： <ul style="list-style-type: none"> ○ 密切監控人群，確保不會超過受保護場地和 / 或地區的含量 ○ 採取適當行動，保持人群在安全的數量 ○ 提供清晰及準確的資訊來指導人群的移動 ○ 確保沒有人破壞秩序，或作出危險的和 / 或引起其他人擔憂的行為 ○ 協助需要幫助的人士 • 與參與人群管制的其他人員保持緊密溝通 • 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置 • 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況 • 採取適當及迅速行動處理事故及緊急情況 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
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"> • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地執行人群管制職務，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	