

## 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	處理噪音投訴
編號	107734L2
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，處理噪音投訴，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對噪音投訴須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解處理噪音投訴的目標及預期結果</li> <li>• 了解《噪音管制條例》(第 400 章)有關下列的條文： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源</li> <li>◦ 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪</li> </ul> </li> <li>• 熟悉各種產生噪音的活動，在條例及列明在指定時間內是禁止的</li> <li>• 熟悉處理住宅樓宇或公眾地方噪音投訴的正確方法</li> <li>• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃</li> <li>• 熟悉相關系統、設備及裝置的運作</li> <li>• 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故</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. 處理噪音投訴</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 穿著指定的制服、身份名牌及個人防護裝備等</li> <li>• 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</li> <li>• 按既定的政策、程序及指引，有效地處理噪音投訴： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 告知干犯者其活動已違反《噪音管制條例》(第 400 章)</li> <li>◦ 要求干犯者停止其活動</li> <li>◦ 如干犯者拒絕停止或繼續進行發出噪音的活動，則向相關政府部門尋求進一步協助，例如警方和 / 或環境保護署</li> </ul> </li> <li>• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況</li> <li>• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況</li> <li>• 以禮貌及尊重的態度待人</li> <li>• 妥善記錄所有活動及事故</li> <li>• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題</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>• 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地處理噪音投訴，並達到預期結果；及</li> <li>• 對受保護場地的安全及保護作出貢獻。</li> </ul>
備註	