

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	處理事故和緊急情況
編號	107735L2
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、程序及指引及應變計劃，處理事故和緊急情況，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. 對關於事故和緊急情況須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解處理事故和緊急情況的目標及預期結果 • 熟悉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） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃 • 熟悉相關系統、設備及裝置的運作 • 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. 處理與護衛服務相關的事故和緊急情況</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 • 了解與各類緊急情況相關的政策、程序及指引及應變計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 犯罪活動 ◦ 發生火警 ◦ 有人生病或受傷 ◦ 電力中斷 ◦ 氣體洩漏 ◦ 電梯故障 ◦ 颱風 ◦ 水浸 ◦ 發現炸彈或可疑物體 ◦ 防盜警鐘響起 ◦ 可疑人物 ◦ 人群管制 ◦ 高空墜物 ◦ 部分建築物倒塌 • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，處理事故和緊急情況：

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">○ 確定事故和緊急情況的性質及嚴重程度○ 採取適當及迅速的行動處理事故和緊急情況○ 有需要時向主管和 / 或保安控制中心尋求指引及幫助○ 協調內外各方人員的行動○ 與內外各方人員維持有效的溝通○ 向主管和 / 或保安控制中心匯報事態的發展○ 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○ 持續上述的活動及工作，直到恢復正常運作為止 <ul style="list-style-type: none">● 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	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地處理事故和緊急情況，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	