

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	與客戶協商護衛服務
編號	107748L3
應用範圍	此能力單元適用於負責為持有第一類別保安工作的香港公司管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了與客戶協商有效監控服務的交付，確保能及時採取行動以改進護衛服務和 / 或就服務水平協議達成必要的修改。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 分析相關資訊以辨識影響與客戶協商護衛服務的因素能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解會影響監控護衛服務運作的法律法規及其他要求，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） ● 了解機構在維護受保護場地安全及保護方面的照顧責任及第三方責任 ● 解說護衛服務的角色和責任 ● 解說應有的表現標準及服務質素 ● 解說與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 ● 解說與客戶簽訂服務協議的條款及條件 <p>2. 與客戶協商護衛服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶討論及同意評估的方法和提交評估報告的次數 ● 設立監察投訴及反饋的機制 ● 收集資料並根據需要定期向客戶匯報 ● 在工作層面，與客戶代表舉行定期及特別會議，目的為即時解決出現的問題，並識別改進的機會及任何需要新增或減除的要求 ● 與客戶的高層管理舉行正式及定期的檢討會議，目的為： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢討服務及運作 ○ 根據服務水平協議評估表現 ○ 如果服務不符服務水平協議，共同找出解決方案 ○ 澄清任何誤解或過度的期望 ○ 與其他類似的服務安排作基準比較 ○ 確認有關服務水平協議的修訂 ○ 批核預算規劃 ● 向管理層和其他相關人士匯報有關討論，決定，工作及結果等
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"> ● 採用既定方法評估服務表現，並按要求定期向客戶匯報服務交付的情況；及 ● 定期與客戶會面，檢討並協商改進服務表現的方法及手段，及有關服務水平協議的必要修訂。

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「護衛服務」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月
----	-----------------