

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂保安控制中心運作的程序及指引
編號	107770L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了制訂程序及指引，支持保安控制中心運作的效率及效用的能力。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對保安控制中心運作須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定保安控制中心的功能及服務範疇</li> <li>● 熟悉保安控制中心所監控的場地和電子保安系統和設備</li> <li>● 熟悉保安控制中心運作的最佳方式</li> <li>● 熟悉與保安控制中心運作相關的法律法規要求</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>● 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧</li> </ul> <p>2. 制訂保安控制中心運作的程序及指引</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別需要程序和指引的運作</li> <li>● 為運作制訂程序及指引： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確定運作的目標</li> <li>○ 確定相關法律法規的要求</li> <li>○ 確定在相關的服務水平協議</li> <li>○ 確定表現標準及服務質素</li> <li>○ 確定涉及的系統及其操作</li> <li>○ 確定職業安全及健康的事宜</li> <li>○ 確定與運作相關的其他運作及員之間的相互依賴關係</li> <li>○ 確定執行運作時的每一步行動</li> <li>○ 確定有機會出現的緊急情況</li> <li>○ 確定向管理匯報的要求</li> <li>○ 確定保存紀錄的要求</li> </ul> </li> <li>● 按照機構要求的既定格式及方式記錄程序及指引</li> <li>● 諮詢相關人員，確保其完整性及有效性</li> <li>● 獲取高層管理及相關持份者的認可</li> <li>● 按機構的既定政策及指引發布經批准的程序及指引</li> <li>● 培訓員工以確保遵守程序及指引</li> <li>● 監察表現以作持續的改進</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>● 制訂程序及指引，支持保安控制中心運作的效率及效用；及</li> <li>● 確保程序及指引符合法律法規要求，及預期的服務標準及質素；及</li> <li>● 確保程序及指引會得到遵從並得到持續改善</li> </ul>

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「保安控制中心」職能範疇

備註	
----	--