

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	與客戶訂立服務水平協議以便從中央警報監察站監控客戶端之入侵警報系統
編號	107773L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 I 類別保安工作牌照之香港公司工作, 並負責管理中央警報監察站運作的管理層保安人員。它包括了與客戶訂立服務水平協議, 以便從中央警報監察站監控客戶端之入侵警報系統, 並確保服務符合相關牌照、法律法規以及政策、程序和指引的要求, 及與客戶協議的服務質素和標準之能力。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與客戶訂立服務水平協議以便從中央警報監察站監控客戶端之入侵警報系統須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解對擁有第 I 類別保安工作牌照之香港公司的要求 ● 了解與護衛服務相關的法律及法規, 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) ● 了解維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 ● 了解場外監控客戶端之入侵警報系統的服務範圍 ● 了解服務所需的成本和資源 ● 了解相關政策、程序和指引 ● 了解與客戶和受保護場地相關的威脅和風險 ● 了解保安系統和設備的服務水平協議在設計、安裝、維修和 / 或維護方面的的關鍵原則、條款和條件 ● 具備分析技巧及批判思維, 能識別癥結所在, 解決問題和化解衝突 ● 具備與人溝通及相處的技巧 ● 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 與客戶訂立服務水平協議以便從中央警報監察站監控客戶端之入侵警報系統</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 獲取客戶對服務範圍、預期成果, 以及所需的服務質素和標準等的規格 ● 評估為滿足客戶規格所涉及的威脅和風險、資源和成本等 ● 制訂建議的服務計劃, 應包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 所提供的服務 – 包括承包和不承包的服務 ○ 需調配的資源 ○ 預期的服務質素和標準 ○ 服務提供者和客戶的責任 ○ 法律及法規的考慮 ○ 風險考慮及保險範圍 ○ 通報機制 ○ 所涉及的程序 ○ 政策、程序和指引等

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

	<ul style="list-style-type: none">○ 應變計劃○ 服務收費等● 在招標或直接外判過程中向客戶提交建議的服務計劃● 整合客戶的回饋和修改的要求，編撰成為首選的服務水平協議● 訂立正式的服務水平協議，供高層管理和法律顧問，及其他相關持份者審批● 取得客戶對服務水平協議的審批及最終簽署● 監督表現並確保遵從服務水平協議的條款和條件● 進行定期檢討，並在有必要時採取糾正措施
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">● 與客戶定訂服務水平協議，提供符合客戶要求之有效用和效率的服務；及● 確保服務符合所有相關牌照、法律法規以及政策、程序和指引、及預期的服務質量和標準等的要求。
備註	