

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	設立保安控制中心與受監控場地及護衛崗位之間的通報機制
編號	107776L4
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了制訂規則，制訂保安控制中心與前線保安人員及受監控場所之間的匯報及通訊的程序及指引的能力。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對有效匯報及通訊須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解在機構整體保安服務計劃中保安控制中心的功能 ● 了解不同保安單位的呈報架構，角色及責任 ● 了解常用的呼號及術語 ● 熟悉使用的通訊系統及設備 ● 熟悉機構的資訊保安及文檔保安級別分類，傳輸，存儲及銷毀的政策及指引 ● 具備與人溝通及相處的技巧 ● 具備分析技巧及批判性思維，能識別癥結所在及解決問題與衝突 ● 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 設立保安控制中心與前線保安人員及其他受監控場地之間的通報機制</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設立通訊渠道： <ul style="list-style-type: none"> ○ 確立通訊及傳輸的手段及方式；及 ○ 確保設備和設施維持在良好的工作狀態 ● 制訂匯報及溝通的程序及指引： <ul style="list-style-type: none"> ○ 考慮保安控制中心的功能 ○ 制訂例行報告的規則，例如什麼時候報告？由誰人負責？報告內容？以什麼形式？ ○ 制訂通報問題和事故的規則，例如：需要通報事項？何時通報？由誰人負責？通報內容？以什麼形式通報？ ○ 確保保安控制中心是提供支援及協調，不能取代前線保安管理人員 / 主管的工作 ○ 所有口頭及書面報告均須嚴格遵循既定的方式及程序，與及機構常用的語言及格式 ○ 鼓勵多向溝通，積極傾聽及提問以澄清不確定的資訊及消息 ○ 按照機構既定格式及書寫風格記錄程序及指引 ○ 獲取管理層及其他持份者的認可 ○ 培訓保安人員執行相關的要求，及如何操作通訊系統及設備 ○ 監察表現以作持續的改進
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"> ● 制訂程序及指引，促進保安控制中心與前線保安人員及受監控的其他場地之間進行匯報及溝通；及 ● 確保報告及通訊符合保安控制中心的功能及機構的相關政策及指引
備註	