

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	管理緊急情況下的訊息傳遞事宜
編號	107832L4
應用範圍	此能力單元適用於負責緊急事故應變計劃及應對的保安人員。它包括了規劃應急通訊的必要措施、設備及程序的能力。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對緊急情況及應急通訊須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 了解機構在緊急事故應變管理及業務延續管理方面的政策及指引 • 熟悉機構的業務延續計劃 • 熟悉機構的事故應對計劃 • 了解機構的傳媒管理政策及指引 • 熟悉針對不同項目 / 事故的傳媒管理計劃 • 熟悉最新的通訊技術及設備 • 具備與人溝通及相處的技巧 <p>2. 規劃應急通訊</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 規劃適當的應急通訊系統及設備： <ul style="list-style-type: none"> ○ 判斷緊急情況下的通訊需求 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 通知相關單位，例如內部匯報及向政府應急服務機構提供外部匯報 ▪ 有關緊急情況的警報，例如火警的疏散通知 ▪ 通知工作人員，客戶及供應商等關於緊急情況，以協調業務延續的行動 ▪ 通知有需要知悉情況的內部和外部單位，例如家庭及傳媒有關事故及其發展情況 ○ 判斷應對緊急情況的通訊需求，例如 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 在現場應對事故的內外各單位（如 IMC 及政府緊急服務）之間的通訊 ▪ EOC 與現場應對事故的內外各單位之間的通訊 ▪ EOC 與員工及其家屬之間的通訊 ▪ EOC 與客戶及供應商，以及其他有需要知悉情況的人士（例如傳媒）之間的通訊 ○ 評估在緊急情況下，任何時候或階段發生通訊失靈的影響 ○ 判斷不同的通訊方式，例如信差，電話，對講機，衛星等。 ○ 部署足夠支持應急通訊需求的系統及措施 ○ 做好後備安排 • 規劃應急通訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 通報員工有關緊急情況的程序 ○ 通知政府緊急服務的程序 ○ 在公共廣播系統上使用的訊息 ○ 向大眾發放緊急警報的系統及程序，包括殘疾人士，客戶，承包商，訪客等

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「緊急事故應變處理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 參與應對行動的主要人員的聯絡資料及通報架構，並進行測試及操練以確保其得到更新○ 與工作人員及其家屬，及其他有需要知悉的人士的通訊計劃及程序● 進行培訓，測試及演練，確保員工知悉其在緊急情況下的角色及責任，及警報系統和廣播系統在緊急情況下的效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 設立用作應急通訊的系統，設備，計劃及程序；及● 確保在緊急情況下能維持有效率及效用的通訊
備註	