

## 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	管理緊急事故過後的檢討及跟進工作
編號	107841L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構負責緊急事故應變管理的管理層保安人員。它包括了在緊急情況之後進行檢討，識別防止再發生的方法及手段，並提高機構應對緊急情況的實力的能力。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對緊急事故須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟悉機構有關緊急事故應變管理及業務延續管理的政策及指引</li> <li>● 熟悉機構的業務延續計劃</li> <li>● 熟悉機構的事故應對計劃</li> <li>● 熟悉機構緊急應對的指揮和控制</li> <li>● 熟悉 EOC、EMG 及 IMG 的運作</li> <li>● 熟悉在緊急情況下的傳媒管理計劃</li> <li>● 了解香港有關緊急事故應變管理及應對的法律法規</li> <li>● 了解香港政府應急體系，應急服務及相關組織的運作</li> <li>● 了解機構有關調查的政策及指引</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> </ul> <p>2. 管理緊急事故過後的檢討及跟進工作</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按機構既定的調查政策及指引，對事故進行調查</li> <li>● 評估以下各階段的設計的效用和運作上的準備情況及效率： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 預防</li> <li>○ 準備</li> <li>○ 應對</li> <li>○ 復原</li> </ul> </li> <li>● 評估以下各方面的設計效用和運作上的準備情況及效率： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指揮與控制</li> <li>○ 通訊</li> <li>○ 生命安全</li> <li>○ 財產保護</li> <li>○ 協調內外相關單位</li> <li>○ 媒體關係</li> <li>○ 復原及重新運作</li> </ul> </li> <li>● 識別損失和破壞，保險及責任</li> <li>● 找出漏洞及失誤，提出改進方法及手段，以提高預防再次發生和應對緊急情況的能力</li> <li>● 找出犯錯者並建議懲戒或賠償行動</li> <li>● 按既定政策及指引編制及處理調查報告</li> <li>● 與相關經授權人士檢對調查結果，以便：</li> </ul>

## 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"> <li>○ 識別事故的根本原因</li> <li>○ 評估政策、計劃及程序等的設計效用</li> <li>○ 評估應急能力的運作準備情況、效率及效用</li> <li>○ 評估事故造成的損失和破壞，包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 人命傷亡</li> <li>▪ 財物破壞</li> <li>▪ 業務運作中斷</li> <li>▪ 機構形象 / 聲譽受損</li> <li>▪ 財務損失</li> </ul> </li> <li>○ 制訂進一步行動：             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 有必要時向政府、監管機構和 / 或相關組織匯報</li> <li>▪ 提高機構防止事故再次發生及應對緊急情況的能力</li> <li>▪ 表揚優秀表現者</li> <li>▪ 對因事故受災的人士提供援助</li> <li>▪ 對付犯錯的人</li> <li>▪ 尋求損失的補償</li> <li>▪ 為修復機構形象 / 聲譽造成的損害，應包括事後計劃，以便向相關單位及公眾通報事故、機構的應對行動及防止事故再次發生及加強應對能力的行動</li> </ul> </li> <li>● 跟進行動，直至問題得到解決為止</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>● 進行全方位的事後檢討，以識別事故的根源；及</li> <li>● 決定並採取適當行動，加強機構防止緊急情況再次發生及應對的能力；及</li> <li>● 採取適當行動修復事故對機構的形象 / 名譽造成的損害</li> </ul>
備註	