

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「調查」職能範疇

名稱	監測調查生命週期中各個階段的行動及工作質素
編號	107847L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構負責管理調查服務的管理層保安人員。它包括了監測調查生命週期中各個階段的行動及工作質素的能力。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對調查生命週期中各個階段的行動須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解調查所需的目標及服務標準 ● 熟悉機構的調查政策及指引 ● 熟悉各種類別的調查及相關的調查需求 ● 熟悉管理調查服務的最佳方式 ● 熟悉進行有效率及效用的調查的知識及技巧 ● 熟悉調查生命週期中的四個里程碑： <ul style="list-style-type: none"> ○ 啟動階段 ○ 調查階段 ○ 報告階段 ○ 後果管理階段 ● 具備與人溝通及相處的技巧 <p>2. 監測在調查生命週期中各個階段的行動及工作質素</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 啟動階段 <ul style="list-style-type: none"> ○ 判斷對事件進行調查是否洽當 ○ 判斷初期目標及完成時間 ○ 分配案件參考號碼 ○ 指派具備適當經驗及技能的調查員進行調查 ● 調查階段 <ul style="list-style-type: none"> ○ 通過案件管理系統和 / 或行政控制來監督行動 ○ 定期檢討進展情況，並在需要時提供建議及支援 ● 報告階段 <ul style="list-style-type: none"> ○ 將調查結果以正式報告形式提交予經授權單位 ○ 確保調查及調查結果的機密性，並僅向需要知情的單位分享調查報告 ○ 尋求經授權單位的共識，接受調查結果並決定進一步行動 ● 後果管理階段 <ul style="list-style-type: none"> ○ 跟進經授權單位的決定，可能包括紀律處分，補救措施，賠償和追索行動等
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"> ● 根據調查生命週期中的四個里程碑明確界定工作；及 ● 通過案件管理系統和 / 或行政控制，有效監控調查工作的行動及質素

保安服務業 《 能力標準說明 》 能力單元

「調查」 職能範疇

備註	
----	--