資歷架構
Qualifications Framework

保安服務業

能力標準說明

第一版

(跟據 2018 年 12 月英文版修訂本翻譯)

二零一八年十二月

目錄

		頁數
第 1 章	**香港的保安服務業**	
第 1.1 節	引言	1 - 1
第 1.2 節	PEST 環境掃瞄	1 - 4
第 1.3 節	與保安服務業界持份者的諮詢	1 - 7
第 1.4 節	保安服務業的前景	1 – 9
第 1.5 節	與培訓及發牌制度相關的能力單元	1 - 10
第 2 章	**資歷架構**	
第 2.1 節	香港資歷架構	1 – 15
第 2.2 節	資歷架構級別	1 - 16
第 3 章	**能力標準說明**	
第 3.1 節	保安服務業之主要職能	1 - 17
第 3.2 節	保安服務業不同職能範疇職能圖	1 - 21
第 3.3 節	能力標準	1 - 22
第 3.4 節	能力單元	1 - 22
第 3.5 節	能力單元集聚及工作配對	1 - 23
第 4 章	**保安服務業能力單元**	
第 4.1 節	各職能範疇能力總覽	2 - 1
第 4.2 節	保安服務業能力清單	3 - 1
	保安管理	3 - 1
	實體保安及科技支援	3 - 47
	護衛服務	3 - 118
	近身護衛服務	3 - 211
	保安控制中心	3 - 231
	武裝押運	3 - 264
	緊急事故應變處理	3 - 330
	調查	3 - 363
附錄		
附錄甲	資歷級別通用指標	4 - 1
附錄乙	參考資料	4 - 8

第 1 章

香港的保安服務業

第 1.1 節　引言

保安服務是指私營機構的保安人員及保安公司提供的服務，目的是確保他們所服務的人士及機構的生計安全，受到保護及業務能維持正常運作。

截至2015年底，在 SGSIA[1] 的記錄上，香港保安服務業擁有超過294,000名持有有效保安人員許可證（「SPP」）的人士。保安業與我們生活上的每一個環節都息息相關。無論在住宅、商業及工業場所，我們隨處都可以看到保安人員、入侵警報系統、閉路電視系統及出入口管制系統。可以看到重要人物及名人在公開場合受到近身護衛；在很多大型活動中，也可以看到穿制服的警衛提供諸如保安，出入口管制及人群管制等服務。並且在香港各處都經常看到武裝警衛押運現金及貴重物品，為自動櫃員機補充現金等。大部份牽涉高風險業務的公司和機構，例如銀行、貨運碼頭、機場、鐵路、主題公園、醫院及大學等，都會聘請保安人員來幫助他們管理員工，財產及運營各方面的安全。此外，香港政府亦是香港最大的私人保安服務採購商。

因此，香港的私人保安服務範圍廣泛，包括但不限於：

- 保安管理
- 實體保安及科技支援
- 護衛服務
- 近身護衛服務
- 武裝押運
- 保安控制中心運作
- 緊急事故應變管理
- 調查

保安服務業自1956年起由香港政府根據《看守員條例》監管，所有參與護衛服務的人員均須向警方登記。《看守員條例》於一九九四年由“保安及護衛服務條例（SGSO）”（第460章）取代，並設立保安及護衛業管理委員會（SGSIA）以監管發牌制度。同時，發牌制度已擴大至涵蓋業界三個職能範疇，即護衛服務、武裝押運及保安系統設計／安裝／維修／修理。從事這三個職能範疇保安工作的公司及個人，均需持有有效的保安公司牌及保安人員許可證，才可提供相應的保安服務以獲報酬。

保安及護衛業培訓委員會（SSTB）於1998年在職業訓練局（VTC）成立，目的是提升業界的服務質素。SSTB由保安及護衛業管理委員會，警務處，保安服務業及不同培訓機構的代表組成，主要專注於業內三個受監管的職能範疇的人力調查及培訓工作。

---

[1] 表 1：有效許可證持有人的年齡分佈 1995 – 2015
(http://www.sb.gov.hk/eng/links/sgsia/pdf/age%201995-2012.pdf)

2013 年 1 月，保安服務業行業培訓諮詢委員會（保安服務業 ITAC）在教育局的資歷架構下成立。保安服務業 ITAC 的最終目標是為香港的保安服務業發展資歷架構。通過建基於實務工作的能力標準，希望為業內人士提供更清晰的職業發展途徑，並確定培訓標準，確保培訓計劃的相關性及質素。如此一來，行業的整體形象及服務標準將得到改善。

保安服務業的近況

截至 2015 年底，香港儘管擁有超過 294,000 名持有有效的保安人員許可證的人士，但並非所有持證人都在業內服務。根據 VTC SSTB 發布的"2015 保安服務業人力調查報告"[2]，截至 2015 年 6 月 30 日，其中只有約 115,026 人受僱於業內三個受監管的職能範疇。同時，約有 1,011 間持牌保安公司在 SGSIA 的記錄上。

自 1994 年 SGSO 頒布以來，保安服務業的服務質素及執行標準都有了明顯的改進。 在此之前，加入行業或進行保安工作的人員沒有年齡限制，對培訓，工作條件及工作時間沒有特殊要求。 隨著 SGSO 和發牌制度的設立，引入了包括年齡，身體素質，保安工作能力，及良好品格等的各種要求。目前，保安人員只能執行他們持有的保安人員許可證中規定的保安工作類型，每月不得工作超過 372 小時及通常每天不超過 12 小時。申請保安人員許可證者的年齡上限，不需攜帶武器彈藥的 B 類護衛工作者為 70 歲， 要攜帶武器和彈藥的 C 類護衛工作者為 55 歲。

由 SGSIA[3]統計的數據顯示，保安人員許可證持有人的數量從 1996 年的 48,367 人增加了 5 倍，到 2015 年達到 294,411 人。勞動力增加主要發生在 2005 年之前，在那年年底保安人員許可證持有人的數目已達到 266,863 名。同一統計數據顯示，勞動力的年齡分佈相對穩定，以 41-60 歲為主要人力來源（佔 55-60%的勞動力），其次是 18-40 歲的年齡組（佔勞動力的 25%左右）。

2005[4]年 5 月，行業三個受監管的職能範疇員工人數為 98,041 人，2015[5]年 6 月為 115,027 人，增長了 13%。與保安人員許可證持有人同期增加 10%相比，期內保安人員許可證持有人入職人數略有增長了。 而這個增長相信是由許多社會及經濟因素造成的。 至於因引入《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規，及《最低工資條例》（第 608 章）而改善了工作條件及薪酬，則僅是其中兩個引因。

保安服務，特別是護衛服務，傳統上被認為是社會地位低下的艱苦工作，人們只有在沒有其他更好的選擇時才會去做。而這亦反映在過去幾年保安人員的流失率一直高企的現

---

[2] 2015 保安服務行業人力調查報告-第 2 頁　人力狀況 (http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2015_SSTB_MPS_Report_full_version_13_July_2016.pdf)

[3] 表 1：有效許可證持有人的年齡分佈 1995 – 2015 (http://www.sb.gov.hk/eng/links/sgsia/pdf/age%201995-2012.pdf)

[4] 2015 保安服務行業人力調查報告-第 2 頁　人力狀況 (http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2005_Executive%20Summary_Eng.pdf)

[5] 2015 保安服務行業人力調查報告-第 2 頁　人力狀況 (http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2015_SSTB_MPS_Report_full_version_13_July_2016.pdf)

象中。在 2015 保安服務行業人力調查報告[6]顯示，在發布前 12 個月內，有 26,081 名員工離職，其中 23,899 為保安員／技術員級別，佔同級員工總數的 23.5%左右。報告亦預計 2016 年將需要 13,018 名額外保安人員，包括管理/專業級別 59 名，主管級別 1,195 名，保安員／技術員級別 11,764 名。

以下表格顯示了保安服務業與其他行業（如零售行業及餐飲業）之間按職位水平劃分的僱員比例，這些行業也有大量低技能工作水平的員工。數據顯示，與其他行業相比，保安服務的“保安／技術人員”級別往往需要獨立工作，監督較少。

不同職級僱員的比例	**2015 保安服務業**[7]	**2014 零售行業**[8]	**2015 餐飲業**[9]
管理：主管	1 : 4.5	1 : 1.8	1 : 4.5
主管：保安員／技術員；文職／手作／非技術；工藝／手作	1 : 9.4	1 : 8.3	1 : 3.5

保安服務業除了面對高流失率及低監督的情況，培訓資源也很少。2015 年保安服務行業人力調查報告稱，僱主傾向於將培訓外判給外部培訓機構。在 2014 年至 2015 年期間，行業僱主提供了 1,378 個內部和 23,043 個贊助培訓名額，包括管理及主管，及客戶服務課程等。

SGSIA[10]記錄顯示，截至 2014 年底，65 歲以下的保安人員許可證持有人為 268,195 名。與 2015 年保安業服務行業人力調查錄得的業內三個受監管的職能範疇的 115,027 名僱員比較，行業在保安人員許可證持有人中確實擁有 57%的未開發人力資源。行業面臨的挑戰是如何吸引這些人入行。

儘管如此，保安服務業確實比零售行業及餐飲業等其他行業更具優勢，因為護衛服務的許多簡單及常規化的工作可由保安系統所取代，從而減少行業對非熟練工人的依賴。 保安管理，緊急事故應變處理及調查等其他不受監管的職能領域，如果恰當地開發，也可以幫助行業轉移及提升員工質素，專業水平及競爭力等，從而使保安服務工作對合資格人員更具吸引力，及能為用家提供更具成本效率及效用的服務。

[6] 2015 保安服務行業人力調查報告-第 3 頁　過去 12 個月的轉變 (http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2015_SSTB_MPS_Report_full_version_13_July_2016.pdf)

[7] 2015 保安服務行業人力調查報告-圖 1:僱員按職位分配

[8] 2014 零售業人力調查報告-表 2: 僱員按職位分配

[9] 2015 餐飲業人力調查報告-表 2.1: 僱員按職位分配

[10]表 1： 有效許可證持有人的年齡分佈 1995 – 2015 (http://www.sb.gov.hk/eng/links/sgsia/pdf/age%201995-2012.pdf)

第 1.2 節　PEST 環境掃瞄

為了對宏觀環境進行重要檢討，以確定保安服務業面臨的挑戰，於是 PEST 分析方法被採用來對環境掃描過程中的政治，經濟，社會及科技因素進行評估。 PEST 分析對於分析行業所處的宏觀環境特別有效。這些宏觀環境因素通常超出了行業所能控制的範圍，而外部環境的變化也創造了新的機會。

政治因素包括政府介入及參與經濟的方式及程度。香港的監管要求，以至政治穩定也屬於這一類別。

經濟因素包括國內生產總值（GDP）的增長率及保安服務行業的不同方面，例如政府的資助。

社會因素指的是使用保安服務及對該行業的基礎設施支持的人口統計變量，勞動力及客戶態度或生活方式等。 還包括影響保安服務需求的社會因素趨勢，及保安服務機構的運作方式。

科技因素是影響保安服務供應商的成本，生產水平及競爭地位的科技變化速度，研究及開發活動水平等因素。

由於上述四個因素中的每一個都涵蓋了大量問題，因此本分析並不打算進行全面的評估；相反，只選擇和審查對保安服務業有實質性影響的因素。

(A) 政治因素：

香港法例如《保安及護衛服務條例》（第460章）及《最低工資條例》（第608章）與香港保安服務業有直接關係。 SGSO引入了由SGSIA監管的發牌制度，以規範涉及提供護衛服務，武裝押運服務及涉及保安系統及設備的設計，安裝，維修和維護服務以獲報酬的人員及公司。

另一方面，香港政府資助僱員再培訓局（ERB）為失業人士提供相關培訓，使他們具備加入保安服務業，特別是護衛員的基本技能。這些培訓項目通常以入門水平為目標，而通過該渠道成為保安員的，一旦經濟好轉或者獲得其他更好的工作機會，他們大多會立即離開保安業。最近，僱員再培訓局已逐步增加為保安人員提供一些較高級別的培訓課程，有望開始為在職人員及業界的進一步發展帶來好處。

近年來，保安服務業也受到最低工資條例的影響，勞動成本明顯上升，而正在商議中的“標準工時”政策一旦落實會進一步加劇這些情況。

另一方面，企業運作須遵守本地及國際的相關法律法規，無論在預防及檢測詐騙，洗黑錢及腐敗行為，保障及處理資料隱私，平等機會及性騷擾事件，確保產品安全及保護商標等等，對保安風險管理及調查服務的需求都不斷提高。

(B) 經濟因素：

保安服務業與香港的經濟緊密相連.

香港房地產的規模及持續的增長，為護衛服務及保安系統服務需求的持續增長奠定了基礎。 據運輸及房屋局公佈的統計數據顯示，住宅和商用空間的供應量將繼續增加，從而進一步加劇了保安服務業的人手短缺。

根據貿易發展局於2016年9月28日[11]發布的香港經貿概況，香港是繼日本及中國大陸之後，亞洲最大的外國直接投資(FDI)接受國，及第三大外國直接投資來源地。香港經濟的四大支柱包括：貿易及物流，旅遊，金融服務，專業服務及其他生產服務；於2014年分別佔香港GDP的23.4%、5.1%、16.6%及12.4%。在香港經營的大量外國企業，及香港在物流和貨運碼頭業務方面的領先地位，意味著對能確保企業運作符合國際標準和應對保安風險的專業保安服務的需求。

香港蓬勃的金融及貿易活動意味著欺詐，洗黑錢和非法收受利益等金融犯罪行為的風險較高。因此，私營企業亦需要訓練有素的調查人員協助預防相關的犯罪活動，及遵守相關的國際及本地的法律法規。

(C) 社會因素：

過去十年，青少年接受高等教育的機會顯著增加。但是，只有少數高等院校開設符合保安服務業需要的課程，與及很少有培訓機構為中高級保安人員提供培訓課程。此外，政府及市民仍普遍將護衛服務視為低技術工人的安全網。毫不意外，這些因素令業界難以吸引年青人加入。

近年的大型事故及活動，例如：2005年世界貿易組織（WTO）香港部長級會議，2008年香港奧運馬術等，及不斷增加的抗議及示威活動，均做成對高質素保安服務的需求，以幫助私人企業正確規劃保安，並應對緊急情況。甚至連中央政府辦公大樓及香港警務處，亦使用私人保安服務去保護他們的重要基礎設施。

保安服務業在不同的範疇及層級都面對嚴重的人手短缺問題。例如香港經濟日報的報告[12]顯示，保安人員短缺了 5%（根據業內消息，短缺甚至高達 10-15%）。在 2015 年 12 月，乙類保安人員的年齡上限已延伸至 70 歲，以助業界舒緩人手短缺的壓力。

保安系統設計／安裝／維修／維護的職能範疇，原本是業內有機會招聘及挽留人才的地方。 可是，由於保安人員許可證持有人的最低年齡要求為 18 歲，合約學徒計劃下的學員因為年齡不足，不能加入行業從事安裝及維護保安系統和設備的工作。長遠而言，為配合業界的發展，政府有必要重新考慮其最低年齡定位，找方法幫助業界發掘潛在的人

[11] 香港經貿概況，貿易發展局 2016 年 9 月 28 日 (http://hong-kong-economy-research.hktdc.com/business-news/article/Market-Environment/Economic-and-Trade-Information-on-Hong-Kong/etihk/en/1/1X000000/1X09OVUL.htm)

[12] 香港經濟日報，3-11-2014

力資源。

為了進一步提升保安人員的形象及社會地位，一旦完成建立保安服務業的資歷架構，香港政府應重新評估將保安員在政府合約中定為「非技術工人」這分類是否洽當。

明顯地，保安服務業還需要繼續努力才能達到它應有的社會地位。而最佳的途徑是不斷提升業內人士及服務的專業水平

(D) 科技因素：

科技的高速發展改變了提供保安服務的形式。越來越多電子保安系統及設備被用以替代護衛員來執行簡單及常規化的保安工作。利用現代科技的新產品及新手段，可提高保安服務的成本效益和效率。而事實上，科技在保安工作的應用是無限的，並只會受限於人們的想像力。

為了加強保安服務業未來的發展及成長，保安服務業僱主，服務供應商及從業員都應該擁抱先進的科技及它們的實力，並應：

- 提升自身對最新的國際保安標準及運作，尤其要留意新保安產品及科技的知識及技能。
- 加強保安服務的營運效率，首要是將簡單及常規化的保安工作自動化
- 對保安人員提供適度培訓，保持保安業人力資源與科技同步發展。

第 1.3 節　與保安服務業界持份者的諮詢

我們曾諮詢保安服務業的許多持份者，以便更好地了解行業的現狀及對保安人員職能範疇及能力要求的看法，總結如下：

i. 大部分公司／行業協會都由於行業屬於高度本地化及勞動密集的服務，從而表達了對行業人手短缺的高度關注。許多僱主都認為保安人員的年齡不應該太高，但面對人手短缺的情況，他們不得不要求將護衛人員的年齡上限提高。因此，乙類保安人員許可證持有人的年齡上限已提高到 70 歲，藉以緩解行業的人手短缺問題。

ii. 請人難，徵聘年輕一代入行更難。據受訪的從業員表示，原因可能包括薪酬欠佳，工作條件不理想，晉昇路徑不明確，社會地位偏低等。這是全球保安服務的常見問題；在美國，過往一項調查曾顯示，保安服務在 10 個最差的職位中排名第 5，職業厭惡指數為 82.2%（第一位是指數為 87%的餐廳領班，而第十位則是指數為 78.1%的電影放映員）[13]。在 2013 年[14]進行的類似調查中，情況似乎有所改善，因保安服務已不在名單上了。

iii. 根據過去經驗，大量在職員工會因為保安人員在工作中死亡或受傷的嚴重事件／報告而在短時間內離開業界，人手短缺問題因而加劇。

iv. 大部分在職保安人員只符合保安服務招標規定的最低學歷，並且完成保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）或內部培訓質素保證系統（QAIHT）的 16 小時基本培訓課程，以符合牌照的規定。 由於工作時間長，入職後，通常都很少有機會接受進一步的培訓。

v. 行業的許多僱主對資歷架構（QF）中的「過往資歷認可」（RPL）機制表示濃厚的興趣，因可為經驗豐富的從業員提供一個途徑，讓他們在業內工作實踐而獲得的知識，技能及經驗得到正式認可。僱主們認為，RPL 將成為從業員繼續留在業內發展的強大動力因素。

vi. 許多僱主亦表達他們對法定最低工資及動議中的最高工時的憂慮，認為會對他們公司做成重大的負擔。一項調查顯示，業內總支出的 74%左右是用於僱員酬金。而事實上，許多公司已提供高於最低工資的薪金（如$35 到$40）來吸引人們擔任保安員；雖然薪酬差不多，做清潔工沒有執照及培訓的要求，在執勤時，亦無需擔負安全及保安責任。據政府統計，保安服務業各級員工的每月工資（如下表所示）亦落後於其他行業。

職位	保安服務	防虫及清潔	受調查行業平均數
主管及技術員	$13,070	$10,631	$19,841
服務人員	(二更制) $10,836 (三更制) $ 8,569	$ 9,875	$11,755

vii. 自動化可提高各級在職人員的工作效率。要充分利用這一點，新科技及電子系統和

[13] "美國評出十大最差的工作", 中國新聞網 2009 年 09 月 21 日

[14] "2013 年美國 10 大最差工作 報紙記者居榜首", 中國網視頻 2013 年 05 月 3 日

設備的相關培訓非常重要，應該為其調撥資源。

viii. 大部份持份者都渴望看到行業建立「能力標準說明」（SCS），以提高保安服務業的整體水平，社會認知度，培訓及晉升前景等。持份者們迫切希望政府及其他保安服務用家在保安服務合同中會採用保安服務業的 SCS。

第 1.4 節　保安服務業的前景

建基於工作的能力標準會有助進一步發展及提升保安人員的技能，從而緩解行業人手短缺局面。以下是在諮詢期間找到的問題及建議：

1. 行業在年輕一代中缺乏入職吸引力。
2. 行業在挽留人才方面遇到困難，尤其是剛入職最初一至兩年的員工的離職率高企。
3. 法定最低工資（SMW）的實施對行業有正面及負面的影響。
4. 預計未來幾年保安服務業的工作性質及職能將更加多樣化。對客戶服務及其他軟技能課題的培訓需求會更高。
5. 在超過 290,000 名保安人員許可證持有人中，目前只有約 11 萬人在行業受僱。必須創造更多的誘因，以吸引合資格人士加入這個行業。
6. 有一些業內協會建議輸入外勞，以解決行業人手短缺的問題，但必須仔細地去審視其利弊。
7. 保安服務的人手需求直接受到本地物業市場的增長影響。因此，保安服務業的前景，在很大程度上取決於香港政府是否能有效地發展房地產市場。
8. 未來幾年，香港政府在激活及重建工業大廈，增加土地供應，啟動東九龍發展以及在古洞，粉嶺北，洪水橋，錦田，元朗南及北大嶼山及其他地區發展新市鎮等各方面的措施，將進一步刺激保安服務業的發展。
9. 機場和地鐵的擴建計劃，將進一步加劇保安服務業的人手短缺問題。

第 1.5 節　與培訓及發牌制度相關的能力單元

SCS 規定了行業不同級別不同工作職能的表現要求及成效標準。它為不同的教育及培訓供應者提供有用基準參考。僱主，專業團體，監管機構及相關政府部門也採用這些措施來製定內部培訓計劃，能力為本工作規範，員工表現系統，專業會員資格，及許可証機制的能力要求等等。

在諮詢相關教育培訓機構，監管機構（如 SGSIA）及政府部門（如警察牌照課）後，在下表列出了與發牌機制能力要求相關的一些能力單元，以供參考。建議教育及培訓機構選擇及採用這些能力單元進行相應科目的課程設計，並將課程提交 HKCAAVQ 進行評審。從業員亦應履行發牌機構所規定的能力／資格及其他附加要求，來申請相關許可証。

範圍	相關能力單元名稱	級別	學分
符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (*QASRS*)	a) 107753L1 執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 基本保安服務 **[**供 **16** 小時的基本培訓**]**	1	2
	b) 107751L2 執行進階護衛服務 **[**供 **QASRS** 以外的進階基本培訓**]**	2	1
	c) 107752L2 按既定程序處理緊急情況 **[**供 **QASRS** 以外的進階基本培訓**]**	2	1
	d) 107749L4 培訓保安人員執行護衛服務 **[**供導師培訓**]**	4	6
設計保安系統(丁類)	a) 107693L2 為客戶場地的保安系統執行基本設計及建議 **[**供保安系統基本設計**]**	2	3
	b) 107673L4 為客戶場地規劃及設計保安系統	4	3
	c) 107670L4 執行實地保安審查	4	3
	d) 107659L4 配置實體保安屏障及設備	4	3
	e) 107660L4 配置入侵警報系統	4	3
	f) 107661L4 配置閉路電視系統	4	3

範圍	相關能力單元名稱	級別	學分
	g) 107662L4 配置門禁管制系統	4	3
	h) 107663L4 配置通訊設施及設備	4	3
安裝保安系統(丁類)	a) 107692L2 在客戶場地執行保安系統的基本安裝(包括佈線和接線等)工作 **[**供保安系統基本安裝**]**	2	2
	b) 107691L2 執行客戶場地保安系統的編程	2	2
	c) 107685L3 執行客戶場地保安系統的測試及啟用	3	2
武裝押運 [1]	a) 107802L4 部置用作武裝押運的保安運輸車輛	4	2
	b) 107803L4 部置用作武裝押運的槍支和彈藥	4	3
	c) 107809L3 執行保安控制中心操作以支援武裝押運	3	3
	d) 107810L3 執行軍械庫工作以支援武裝押運	3	3
	e) 107808L4 監控武裝押運服務運作	4	2
	f) 107813L3 對應與武裝押運相關的事故及緊急情況	3	3

範圍	相關能力單元名稱	級別	學分
	g) 107814L3 執行武裝押運車隊指揮員職責的初步基礎培訓 **[**供武裝押運指揮員培訓**]**	3	2
	h) 107812L3 執行現金和貴重物品的武裝押運	3	3
	i) 107817L2 執行為自動櫃員(ATM)機補充現金服務	2	2
	j) 107819L2 操作用於武裝押運的系統，設備及裝置	2	3
	k) 107822L2 執行武裝押運車隊人員職責的初步基礎培訓 **[**供武裝押運組員基礎培訓**]**	2	3
中央警報監察站 (CAMS)	a) 107772L5 建立中央警報監察站(CAMS)為客戶提供場外監控入侵警報系統	5	3
	b) 107773L5 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	5	4
	c) 107774L5 制訂程序和指引以便從中央警報監察站應對客戶端入侵警報系統鳴響的情況	5	3
	d) 107784L3 準備監控保安系統及設備	3	2
	e) 107783L3 於保安控制中心應對保安事故及緊急情況	3	3
	f) 107682L3 監控閉路電視系統	3	2

範圍	相關能力單元名稱	級別	學分
	g) 107683L3 監控入侵警報系統	3	2
	h) 107684L3 監控門禁管理系統	3	2
	i) 107788L2 執行中央警報監察站(CAMS)運作的初步基礎培訓 **[**供中央警報監察站操作員基礎培訓**]**	2	2

結論

保安服務業無疑是令香港成為世界上最安全城市之一的重要因素。保安人員與警察及其他緊急服務部門一起工作，確保了他們所服務的人們和／或組織的安全。

PEST 掃描顯示行業面臨著許多的挑戰，包括但不僅限於：

1. 為了跟上日益全球化及知識型經濟的步伐，對更高質素的保安服務及更高技能的保安人員的需求與日益俱增；
2. 營運成本（特別是由政治及法律因素導致的人手成本）不斷增加；
3. 由於工作條件差，職業晉升路徑不明確，社會地位偏低等原因導致人手短缺，吸引及挽留住年青人才有困難；
4. 對更廣泛地應用先進科技於保安服務的需求日益增加；
5. 缺乏針對中高層的專業培訓課程；及
6. 缺乏針對在職人員的培訓及發展，導致職途前景不明確。

預計為保安服務業建立資歷架構將有助解決或至少緩解其中一些問題。然而，保安服務業未來的成功顯然需要僱員，僱主，服務供應商，及包括香港政府在內的用家們的投入及共同努力。

第 2 章 資歷架構

第2.1節 香港資歷架構

保安服務業（SSI）行業培訓諮詢委員會（ITAC）的成立是為了促進香港資歷架構（QF）在業內的實施。擬議的 QF 是一個自願性系統。 這是一個有七層級的層次結構，為確定個人能力的複雜程度及難度提供了基準。它也用於訂購及支持不同性質及標題的資歷。資歷架構設有獨立的質素保證（QA）制度，不論學習的模式及來源如何，都會提升對業內資歷的認可及接受程度。

保安服務業 ITAC 負責為特定的核心職能範疇開發其行業特有，基於任務的能力標准說明（SCS）。 以能力單元（UoCs）形式的 SCS 不僅提供了具體任務所需能力的定量和定性說明，還提供了所需的綜合成效標準以及關於 QF 級別及學分等的資料。

SCS 可用於幫助職業教育及培訓提供者進行職業課程設計，或由人力資源人員開展在職員工培訓，或由行業內的頒授機構進行最佳方式的認可及資歷的認證。從長遠來看，SCS 是提高勞動競爭力及行業可持續性的基石。

資歷架構旨在為個人提供清晰的學習途徑，製定自己的路線圖，以取得有質素保證的資歷。 學習者可以追求特定的學習途徑，以逐步有序的方式（垂直發展）在特定的專業領域提級他們的技能，或者通過橫跨學習途徑進步成為多技能（橫向發展）。資歷架構的全面實施將營造行業終身學習的氛圍。在僱主及僱員的積極參與及行業內的廣泛接受下，資歷架構還將鼓勵提供者開展優質培訓課程，以滿足社區及行業的需求。

第 2.2 節　資歷架構級別

資歷架構共有七個層級，分別由第一級至第七級，其中第一級為最低，第七級為最高。每個級別的成效特徵由一組資歷級別通用指標（GLD）（附錄甲）描述。GLD 為每個資歷架構級別指定了其在下列四方面的一般複雜性，需求及挑戰：

a. 知識及智力技能；

b. 過程；

c. 應用能力、自主性及問責性；及

d. 溝通能力、運用資訊科技及運算能力。

根據 GLD，能力單元（參見第 4 章）以資歷架構級別為基準。值得注意的是，能力單元中的能力要素可能會落在部分或全部 GLD 層面中，正如它本該如是的。資歷架構級別的指定基本上是對該單位綜合成效要求的整體判斷。

資歷架構水平是分離的。也就是說，在資歷架構級別之間不能設定能力單元。此外，能力單元可能不完全符合某個級別的一個或多個層面的特徵要求，將被整取到以下級別。

第3章　能力標準說明 (SCS)

第 3.1 節　保安服務業主要職能範疇

(1) 保安管理

此職能範疇強調保安管理應以風險為本，過程要經過保安風險評估，計劃，執行和運作，監察和持續改進等步驟。

相關任務和工作包括：

- 制訂保安策略
- 制訂保安管理計劃
- 制訂保安管理架構
- 制訂保安標準，政策，程序和指引
- 保安人員的管理和培訓與發展
- 保安預算和資源規劃
- 管理各種保安風險
- 管理與適用法律法規相關的風險
- 管理各種保安運作，包括保安風險評估和分析，實體保安和技術支援，保安控制中心運作，護衛運作和調查
- 管理保安服務的外判和服務供應商的績效管理
- 應急計劃和應急管理
- 知識管理及保安意識管理
- 記錄和管理機密記錄和文件

(2) 實體保安及科技支援

此職能範疇側重於通過部署保安硬件和電子保安系統和設備來保護人員，信息和財產，以增強實體環境的安全和保護。 任務和工作區分為由組織的內部保安人員提供和由持有第 III 類別保安工作公司牌照的保安服務供應商提供。

相關任務和工作包括：

- 制訂實體保安策略
- 制訂最低保安標準
- 進行保安風險評估和現場審查
- 設計保安系統
- 推行保安系統
- 制訂實體保安運作的政策，程序和指引
- 管理保安系統的招標階段
- 管理保安系統的安裝階段
- 管理保安系統的測試和試運行階段
- 管理保安服務供應商的表現以及維修和維護服務

- 監控保安系統的性能
- 操作保安系統

(3) 護衛服務

護衛服務主要專注於履行保安職責，以加強處所的安全和保護。 職能範疇區分了由機構直接聘任的保安人員提供的和由持有第 I 類別保安工作公司牌照的保安務供應商提供的任務和工作。 香港大部分的在職保安人員都從事於這個職能範疇。

相關任務和工作包括：

- 了解的護衛服務的角色和職責
- 了解與護衛運作相關的法律法規
- 遵守護衛服務的行為和表現標準
- 操作用於護衛運作的工具和設備
- 執行出入口管制
- 進行訪客登記
- 巡邏
- 監控保安系統
- 鎖匙管控
- 在私人道路上執行禁止泊車規則
- 執行禁止吸煙規定
- 處理噪音投訴
- 預防犯罪，拘捕和使用武力
- 防火和消防安全計劃
- 應急計劃和處理緊急情況
- 處理客戶諮詢和投訴
- 記錄和報告

(4) 近身護衛服務

此職能範疇側重於提供近身護衛服務，以保障個人客戶的安全和保護。 提供近身護衛服務亦應遵循風險管理的原則和良好做法，涉及威脅和風險評估，規劃，執行和操作，監測和持續改進等步驟。

相關任務和工作包括：

- 進行威脅和風險評估
- 制訂近身護衛服務的策略和計劃
- 制訂近身護衛運作的政策，程序和指引
- 執行近身護衛運作
- 在靜態環境中為客戶提供近身護衛
- 在從步行進時為客戶提供近身護衛

- 在交通運輸途中為客戶提供近身護衛
- 在進入和離開交通運輸具時為客戶提供近身護衛
- 近身護衛服務執行搜索和檢查
- 為近身護衛服務管理被攻擊演習

(5) 保安控制中心

此職能範疇針對不同規模的保安控制中心內進行的任務及運作。常規任務包括文檔，日程安排及報告，而臨時任務包括監控及處理來自不同地點匯報事件。

相關任務及工作包括：

- 作為支持前線安保人員的通信樞紐
- 作為值班報告中心，協調安保人員的部署，包括為偏遠地點保安人員提供電話報更保護
- 作為服務中心處理客戶查詢和投訴
- 作為監控電子保安系統和鎖匙控制的中心
- 作為保安事件和突發事故的報告和記錄保存中心

(6) 武裝押運

此職能範疇針對由持有第 II 類別保安工作公司牌照的香港保安公司為現金和高價物品提供武裝押運服務的相關事宜。 武裝押運是一項高風險的運作，每項任務都需要精心規劃，涉及威脅和風險分析，應急計劃以及密切監控。

相關任務及工作包括：

- 威脅和風險分析
- 路線規劃
- 人力規劃和發展
- 武裝押運服務計劃
- 軍械庫運作
- 現金庫運作
- 車輛保險庫運作
- 保安控制中心運作
- 制訂政策，程序，指南和應急計劃
- 現金和貴重物品的押運
- 現金處理服務
- ATM 現金補充服務
- 密切監控運作情況
- 應對緊急情況
- 處理槍械和彈藥
- 操作用於武裝押運的系統，設備和工具

(7) 緊急事故應變處理

此職能範疇主要側重於減低緊急情況的風險和準備應對緊急情況。

相關任務和工作包括：

- 制訂應急管理政策
- 制訂緊急事故應對計劃
- 建立應對緊急情況的指揮和控制
- 管理應急準備和應對
- 管理應急通訊
- 在緊急情況時管理媒體
- 在緊急情況時管理生命安全
- 在緊急情況時管理財產保護
- 在緊急情況發生後管理復原和恢復運作
- 管理應急計劃和程序的操練和演習

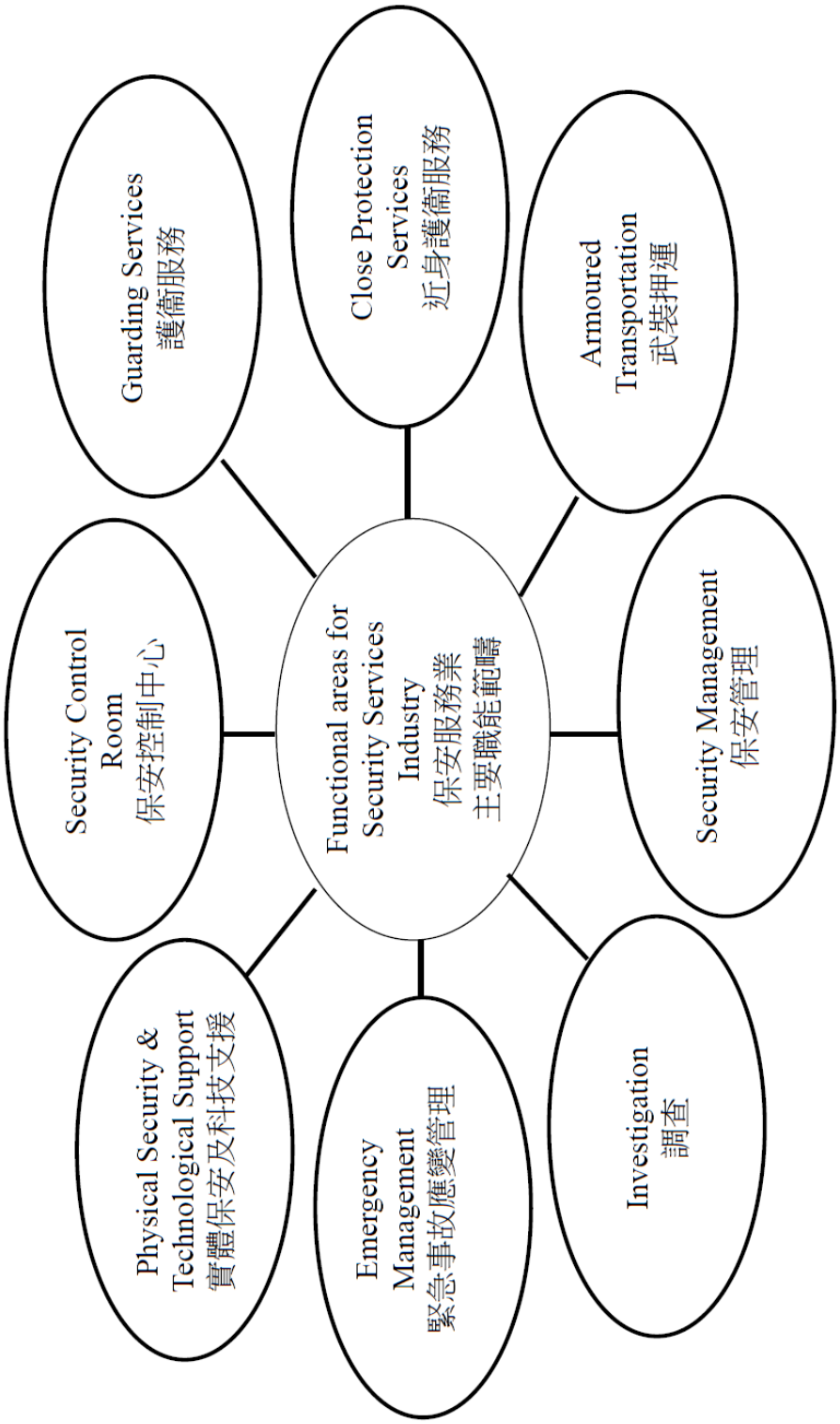
(8) 調查

此職能範疇側重於在調查的過程中涉及的任務和工作所需的知識和技能。

相關任務和工作包括：

- 了解不同類型的調查及其目標
- 遵守相關法律法規
- 制訂調查行動計劃
- 研究和分析
- 進行調查訪談
- 進行監控
- 收集和保存物證
- 報告和記錄調查
- 調查結果的後續行動

第 **3.2** 節　保安服務業不同職能範疇職能圖



第3.3節　能力標準

能力標準是指執行某項工作職能時所需的技能及知識。 它代表了在特定工作中勝任工作所需的技能，知識及屬性的行業基準。因此他們是SCS最重要的組成部分。

第3.4節　能力單元 (UoCs)

保安服務業ITAC以能力單元形式為各種工作職能製定了能力標準，這些能力標準描述所涉及每個能力所需的績效及標準。

每個能力單元包含八個項目，即：

1. **名稱** – 簡要描述能力規範的任務；
2. **編號** – 獨特的標籤來表示能力單元的來源；
3. **應用範圍** – 關於能力單元發展所依據的環境，情況及需求的簡要描述；
4. **級別** – 根據資歷級別通用指標（GLD）標準，一個介乎 1 到 7 之間的指數，以反映任務的能力範疇的複雜性及挑戰性；
5. **學分** – 這是能力單元的一個建議性學習規模，且學習者需要擁有相關先決條件。一個 QF 學分被授予 10 個名義學習小時的努力；
6. **能力** – 執行具有指定表現要求任務所需的相關能力組合；
7. **評核指引** – 重要證據的簡要描述以證明達到該單元綜合成效要求的；及
8. **備註** – 向用家提供有關能力單元的有用資料，這些資料可能不構成單位要求的一部分。

第3.5節　能力單元組合及職位配對

能力單元是工作能力的基本組成部分。每個能力單元代表執行單元自足的及獨立任務所需的最小不可分割的一組能力。然而，保安服務業ITAC認識到（1）僱主要求員工執行一組互相支持及相關的任務以滿足工作要求；（2）認證機構要求其成員具備一組技能及能力，成為特定領域的認證專業人員；（3）教育及培訓機構可以設計具有共同能力及知識領域的課程，以促進參與者的學習。鑑於上述需求，保安服務業ITAC建議能力單元可加以組合以滿足不同用戶的不同需求。此外，這又可以進一步提高SCS文件的靈活性，從而進一步提高行業，認證機構及教育及培訓提供商的可用性。

保安服務業ITAC不是使用硬性規定的方法，而是允許SCS的不同用家（例如僱主及人力資源專業人員，專業／認證機構，教育及培訓提供者，專業人士及從業人員）自由組成能力單元組合，以適應他們自己的需求，如職業配對。保安服務業ITAC不可能列舉所有的能力單元組合。儘管如此，保安服務業ITAC在以下三個段落中對上述三個方面的一些典型能力單元組合進行了舉例說明。

首先，僱主可以組建自己的能力單元組合，以適應特定的工作範疇。例如，如果僱主需要選擇項目經理來正確管理產品開發項目，他們可以組成一個能力單元組合，其中包括屬於開發職能部門的所有能力單元，以評估其員工及潛在的候選人。另一個例子是在調試功能中集合所有能力單元，以供系統工程師使用。同樣，致力於改進當前保安實踐的組織可能要求其工程師和其他相關人員在所有屬於保安職能的能力單元中勝任工作。事實上，四個職能領域的每一個都可以被看作是一大群能力單元。此外，每個功能範疇內的能力單元可根據工作場所中的功能（任務分組）進一步細分。

第4章中每個功能範疇的能力矩陣描述了這些組成如何與每個功能範疇的功能相關聯。例如，在護衛服務功能範疇，有6個能力單元組合進行職位配對，即保安總管，高級保安經理／保安經理，助理保安經理／首席保安主任，高級保安主任／保安主任／／安全主管，高級保安員及保安員。

其次，認證機構可以形成能力單元組合，以反映其認證專業人員技能及能力的要求。因此，那些屬於指定功能的能力單元可以是為了認證的目的而被組合。

第三，教育及培訓提供者可以將相關的能力單元進行組合，設計能夠增強課程參與者學習體驗的課程。通過這做法，課程參與者將對保安服務業務流程中的這些能力，及相關任務之間的微妙關係有更深的理解。

不同級別的能力單元分佈

職能範疇	資歷級別							總數
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	
1. 保安管理	0	0	1	16	7	2	2	28
2. 實體保安及科技支援	0	4	17	17	7	2	0	47
3. 護衛服務	4	18	14	12	8	0	0	56
4. 近身護衛服務	0	0	8	2	5	0	0	15
5. 保安控制中心	1	4	7	4	7	0	0	23
6. 武裝押運	0	8	6	10	9	1	0	34
7. 緊急事故應變處理	0	0	1	11	2	3	0	17
8. 調查	0	1	3	8	3	2	0	17
總數	5	35	57	80	48	10	2	**237**

保安管理

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
制定機構的保安策略	107623L7	7	3	3-1
訂立保安服務的目標及表現標準	107624L7	7	3	3-2
制定及管理機構的保安計劃	107625L6	6	3	3-3
建立機構保安服務的組織架構	107626L6	6	2	3-5
制定保安人員的管理政策	107627L5	5	3	3-6
訂立實體保安的最低標準	107628L5	5	2	3-8
制定保安運作的政策，程式及指引	107629L5	5	2	3-9
執行及工作				
管理機構的實體保安及技術支援	107651L6	6	3	3-47
設立和管理機構的調查服務	107844L6	6	3	3-365
管理保安風險評估和分析	107630L5	5	3	3-11
管理保安控制中心的運作	107631L5	5	3	3-13
管理近身護衛服務的運作	107632L5	5	3	3-15
管理貴重物件運送的安全及保護	107633L5	5	3	3-16
管理護衛服務運作	107698L5	5	3	3-118
管理保安預算	107634L4	4	2	3-17
管理保安人員的培訓	107635L4	4	2	3-18
管理其他人員的保安意識	107636L4	4	3	3-20
管理特別項目的安全及保護	107637L4	4	3	3-22
管理機構僱員出差時的安全和保護	107638L4	4	2	3-24
管理工作場地的監察及保障個人資料私隱	107639L4	4	2	3-26
管理工作場地可能出現的暴力事件	107640L4	4	3	3-28
管理保安服務的記錄	107641L4	4	2	3-30
管理保安服務的招標過程	107642L4	4	4	3-32
管理外判保安服務的表現	107643L4	4	3	3-34
管理與傳媒的關係	107644L4	4	4	3-36
管理顧客的查詢及投訴	107645L4	4	2	3-38
管理與政府及非政府服務的關係	107646L4	4	3	3-40
促進管理層緊貼保安事宜及發展	107647L4	4	3	3-41
管理反監控事宜的運作	107648L4	4	2	3-42
管理保安護衛人員	107714L4	4	2	3-148
管理緊急事故的應急準備及應對	107831L4	4	3	3-340
管理機密記錄及文件的安全及保護	107649L3	3	3	3-43

保安管理

能力單元	編號	級別	學分	頁數
檢討及維護				
執行定期檢討以確保保安服務的有效性及效率	107650L4	4	3	3-45

實體保安及科技支援

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
管理機構的實體保安及技術支援	107651L6	6	3	3-47
管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備的運作	107652L6	6	3	3-49
制定機構的實體保安政策	107653L5	5	3	3-51
設計場地的實體保安	107654L5	5	3	3-53
與客戶建立保安系統設計，安裝，維修及維護方面等的服務水準協議	107655L5	5	2	3-55
訂定機構的最低實體保安標準	107656L5	5	3	3-57
訂定應變計劃以對應保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效	107657L5	5	3	3-59
建立保安控制中心運作以監控機構場地的保安系統	107658L5	5	2	3-60
管理實體保安項目的招標過程	107665L5	5	4	3-62
為機構或場地制定及管理護衛服務計劃	107705L5	5	3	3-132
設計保安控制中心的安全及保護	107769L5	5	3	3-231
制訂和管理保安控制中心運作計劃	107775L5	5	3	3-241
部署實體保安屏障及設備	107659L4	4	3	3-64
部署入侵警報系統	107660L4	4	3	3-65
部署閉路電視系統	107661L4	4	3	3-67
部署門禁管理系統	107662L4	4	3	3-69
部署通訊設施及設備	107663L4	4	3	3-71
訂定實體保安有效運作的程式及指引	107664L4	4	3	3-73
部署保安人員以管理實體保安及技術支援	107666L4	4	2	3-75
部署保安人員以設計，安裝，修理及維護保安系統及設備	107667L4	4	2	3-77
執行及工作				
管理為客戶場地提供保安系統的投標過程	107668L4	4	4	3-79
執行保安風險評估	107669L4	4	3	3-80
執行實地保安審查	107670L4	4	3	3-82
管理在場地按設計而安裝實體保安	107671L4	4	3	3-84
管理按設計而安裝保安控制中心	107672L4	4	2	3-85
為客戶場地規劃及設計保安系統	107673L4	4	3	3-86
管理客戶場地保安系統的測試及啟用	107674L4	4	2	3-88
管理保安項目的測試及啟用階段	107675L4	4	2	3-90
準備場地入侵警報系統的運作	107676L3	3	2	3-91

實體保安及科技支援

能力單元	編號	級別	學分	頁數
準備場地門禁管理系統的運作	107677L3	3	2	3-92
維持保安控制中心的系統及設備的有效運作	107678L3	3	2	3-93
監督保安項目的安裝過程	107679L3	3	2	3-94
監督客戶場地保安系統的編程	107680L3	3	2	3-95
監督客戶場地保安系統的維修服務	107681L3	3	2	3-96
監控閉路電視系統	107682L3	3	2	3-97
監控入侵警報系統	107683L3	3	2	3-98
監控門禁管理系統	107684L3	3	2	3-99
執行客戶場地保安系統的測試及啟用	107685L3	3	2	3-100
準備及交付新安裝的保安系統予客戶	107686L3	3	2	3-101
準備新安裝的閉路電視系統在場地運作	107687L3	3	2	3-102
為客戶場地保安系統執行維修服務	107688L3	3	2	3-103
與政府及監管機構洽商關於所提供的保安系統的服務及其表現	107689L3	3	2	3-104
操作實體保安設施，系統及設備和匯報故障和失效	107690L2	2	2	3-105
執行客戶場地保安系統的編程	107691L2	2	2	3-106
在客戶場地執行保安系統的基本安裝(包括佈線和接線等)工作	107692L2	2	2	3-107
為客戶場地的保安系統執行基本設計及建議	107693L2	2	3	3-108
跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障的報告	107786L2	2	1	3-256
檢討及維護				
執行對實體保安設計及運作的定期檢討	107694L4	4	2	3-110
與客戶洽商保安系統的服務標準及表現	107695L3	3	2	3-112
支援服務				
協調管理實體保安及技術支援的保安人員的培訓	107696L3	3	2	3-114
協調設計，安裝，修理及維護保安系統及設備的保安人員的培訓	107697L3	3	2	3-116

護衛服務

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
管理護衛服務運作	107698L5	5	3	3-118
與客戶制定有關護衛服務運作的服務水準協議	107699L5	5	3	3-120
制定護衛服務計劃	107700L5	5	3	3-122
設立保安控制中心運作以支援護衛服務	107701L5	5	3	3-124
制定護衛服務運作的政策，程式及指引	107702L5	5	4	3-126
制定緊急事件的應變計劃	107703L5	5	3	3-128
制定消防安全計劃	107704L5	5	3	3-130
為機構或場地制定及管理護衛服務計劃	107705L5	5	3	3-132
遵從與受保護場地的安全及保護管理有關的照顧和協力廠商責任	107706L4	4	3	3-134
執行護衛服務運作時遵守法律及法規	107707L4	4	3	3-135
為護衛服務運作執行威脅及風險評估	107708L4	4	3	3-137
部署護衛服務運作的系統，設備及裝置	107709L4	4	2	3-139
制定緊急疏散計劃	107710L4	4	3	3-141
制定特別項目的安全及保護計劃	107711L4	4	3	3-143
訂立保安護衛人員的行為及表現標準	107712L4	4	2	3-145
制定私家路交通管理計劃	107713L4	4	3	3-147
管理保安護衛人員	107714L4	4	2	3-148
協調護衛服務運作的演習及操練	107715L3	3	2	3-150
執行及工作				
執行護衛工作時遵守相關的政策，程式及指引	107716L3	3	1	3-152
遵從保安護衛人員的行為及表現標準	107717L3	3	1	3-154
操作與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置	107718L3	3	2	3-155
維持護衛服務運作時的有效通訊	107719L3	3	2	3-157
與政府及非政府機構合作執行護衛服務運作	107720L3	3	2	3-158
督導一個保安小隊執行護衛服務運作	107721L3	3	3	3-159
督導保安護衛人員的行為及表現	107722L3	3	2	3-161
督導事故和緊急情況之處理	107723L3	3	3	3-162
在緊急事故現場協調應對行動	107724L3	3	3	3-164
處理查詢及投訴	107725L3	3	2	3-166
與政府及監管機構協商有關護衛服務事宜	107726L3	3	3	3-167
執行固定崗位職務	107727L2	2	2	3-168
執行巡邏職務	107728L2	2	1	3-169
執行出入口管制職務	107729L2	2	2	3-170
執行交通管制職務	107730L2	2	1	3-171
在私家路執行泊車規定	107731L2	2	1	3-173

護衛服務

能力單元	編號	級別	學分	頁數
執行人群管制職務	107732L2	2	2	3-174
執行搜查職務	107733L2	2	3	3-175
處理噪音投訴	107734L2	2	1	3-177
處理事故和緊急情況	107735L2	2	2	3-178
處理入侵警鐘鳴響	107736L2	2	2	3-180
處理罪案現場	107737L2	2	2	3-181
執行拘捕	107738L2	2	2	3-183
處理可疑人物	107739L2	2	2	3-185
處理火警鐘鳴響	107740L2	2	2	3-186
處理火警事故	107741L2	2	2	3-188
處理緊急疏散	107742L2	2	2	3-190
執行禁上吸煙條例	107743L1	1	1	3-192
匯報系統，設備及裝置的故障和失效	107744L1	1	1	3-193
記錄及匯報所有關於護衛服務運作的活動及事故	107745L1	1	1	3-194
執行鑰匙管控職務	107789L1	1	1	3-260
檢討及維護				
管理事故或緊急情況過後的檢討及跟進工作	107746L4	4	3	3-195
執行定期檢討以確保護衛服務運作的效用及效率	107747L4	4	2	3-197
與客戶協商護衛服務	107748L3	3	2	3-199
支援服務				
培訓保安人員執行護衛服務	107749L4	4	6	3-201
協調保安護衛人員的培訓	107750L3	3	2	3-203
基礎培訓				
執行進階護衛服務（註：此為QASRS以外的進階基本培訓）	107751L2	2	1	3-205
按既定程式處理緊急情況（註：此為QASRS以外的進階基本培訓）	107752L2	2	1	3-206
執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 基本保安服務	107753L1	1	2	3-207

近身護衛服務

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
計劃及準備近身護衛運作	107754L5	5	2	3-211
為近身護衛運作執行威脅及風險評估	107755L5	5	3	3-213
制訂近身護衛策略	107756L5	5	3	3-215
制訂近身護衛運作的政策、程式及指引	107757L5	5	3	3-216
管理近身護衛服務之人力規劃	107758L5	5	3	3-218
執行及工作				
督導近身護衛運作	107759L4	4	2	3-220
管理近身護衛的被攻擊演習	107760L4	4	2	3-221
執行近身護衛運作	107761L3	3	1	3-223
在靜態的環境中執行近身護衛服務	107762L3	3	2	3-224
在交通運輸途中執行近身護衛服務	107763L3	3	2	3-225
在徒步行進時執行近身護衛服務	107764L3	3	2	3-226
在登上及離開運輸工具時執行近身護衛服務	107765L3	3	2	3-227
執行與近身護衛服務相關的保安搜索及檢查	107766L3	3	2	3-228
支援服務				
協調近身護衛服務的汽車駕駛員的培訓	107767L3	3	1	3-229
協調操作近身護衛服務的工具和設備的培訓	107768L3	3	2	3-230

保安控制中心

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
設計保安控制中心的安全及保護	107769L5	5	3	3-231
制訂保安控制中心運作的程式及指引	107770L5	5	3	3-232
制訂保安控制中心運作的應變計劃	107771L5	5	4	3-234
設立中央警報監察站(CAMS)為客戶提供場外監控入侵警報系統	107772L5	5	3	3-236
與客戶訂立服務水準協議以便從中央警報監察站監控客戶端之入侵警報系統	107773L5	5	4	3-237
制訂程式和指引以便從中央警報監察站應對客戶端入侵警報系統鳴響的情況	107774L5	5	3	3-239
制訂和管理保安控制中心運作計劃	107775L5	5	3	3-241
執行及工作				
管理在場地按設計而安裝實體保安	107671L4	4	3	3-84
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	107776L4	4	2	3-243
督導保安控制中心的日常運作	107777L4	4	2	3-244
調查及匯報事故	107778L4	4	2	3-246
維持保安控制中心的系統及設備的有效運作	107678L3	3	2	3-93
監控閉路電視系統	107682L3	3	2	3-97
監控入侵警報系統	107683L3	3	2	3-98
監控門禁管理系統	107684L3	3	2	3-99
編撰值勤表以協調保安人員的部署	107779L3	3	2	3-247
與政府及非政府機構合作處理保安事故	107780L3	3	2	3-249
處理客戶的查詢及投訴	107781L3	3	2	3-250
為前線保安人員提供後勤支援	107782L3	3	2	3-251
於保安控制中心應對保安事故及緊急情況	107783L3	3	3	3-252
準備監控保安系統及設備	107784L3	3	2	3-254
執行電話報更保護職務	107785L2	2	2	3-255
跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障的報告	107786L2	2	1	3-256
紀錄有關保安服務的資料及活動	107787L2	2	1	3-257
執行中央警報監察站(CAMS) 運作的初步基礎培訓	107788L2	2	2	3-258
執行鑰匙管控職務	107789L1	1	1	3-260
檢討及維護				
定期檢討保安控制中心的設計及運作	107790L4	4	3	3-261

保安控制中心

能力單元	編號	級別	學分	頁數
支援服務				
協調負責執行保安控制中心運作的保安人員的培訓	107791L3	3	2	3-263

武裝押運

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
管理武裝押運服務運作	107792L6	6	4	3-264
執行武裝押運之威脅及風險評估	107793L5	5	3	3-266
制訂武裝押運的政策，程式及指引	107794L5	5	3	3-268
管理武裝押運應變計劃的制訂	107795L5	5	3	3-270
與客戶訂立關於武裝押運的服務水準協議	107796L5	5	2	3-272
設立保安控制中心運作以支援武裝押運	107797L5	5	2	3-274
設立軍械庫運作以支援武裝押運	107798L5	5	2	3-276
設立保險庫運作以支援武裝押運	107799L5	5	2	3-278
設立車輛庫的運作以支援武裝押運	107800L5	5	2	3-280
管理武裝押運的人力規劃	107801L5	5	3	3-282
部署用作武裝押運的保安運輸車輛	107802L4	4	2	3-284
部署用作武裝押運的槍支和彈藥	107803L4	4	3	3-285
部署用作武裝押運的系統，設備及裝置	107804L4	4	2	3-286
執行及工作				
規劃武裝押運路線	107805L4	4	3	3-288
與政府及監管機構聯繫有關武裝押運服務事宜	107806L4	4	3	3-290
與客戶協商有關武裝押運服務事宜	107807L4	4	3	3-292
監控武裝押運服務運作	107808L4	4	2	3-294
執行保安控制中心工作以支援武裝押運	107809L3	3	3	3-296
執行軍械庫工作以支援武裝押運	107810L3	3	3	3-298
準備在客戶場地執行武裝押運	107811L3	3	3	3-300
執行現金和貴重物品的武裝押運	107812L3	3	3	3-302
對應與武裝押運相關的事故及緊急情況	107813L3	3	3	3-304
執行武裝押運車隊指揮職責的初步基礎培訓	107814L3	3	2	3-306
執行在公司保險庫交付及收取托運物	107815L2	2	2	3-308
執行在客戶場地交付及收取托運物	107816L2	2	3	3-309
執行為自動櫃員(ATM)機補充現金服務	107817L2	2	2	3-311
操控用作武裝押運的槍支和彈藥	107818L2	2	3	3-313
操作用於武裝押運的系統、設備及裝置	107819L2	2	3	3-315
處理武裝押運的相關事故及緊急情況	107820L2	2	2	3-317
紀錄武裝押運的相關事故及緊急情況	107821L2	2	1	3-319
執行武裝押運車隊人員職責的初步基礎培訓	107822L2	2	3	3-321

武裝押運

能力單元	編號	級別	學分	頁數
檢討及維護				
執行定期檢討以確保武裝押運服務的效用及效率	107823L4	4	2	3-324
管理緊急事故過後的檢討及跟進工作	107841L4	4	3	3-359
支援服務				
協調負責武裝押運的保安人員的培訓	107824L4	4	2	3-326
協調武裝押運的演習及操練	107825L4	4	2	3-328

緊急事故應變處理

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
制訂機構的應變管理策略	107826L6	6	3	3-330
識別需要緊急事故應變計劃的各類型緊急情況	107827L6	6	3	3-332
制訂各類型緊急情況的事故應對計劃	107828L6	6	4	3-334
執行及工作				
設立緊急應變中心(EOC)	107829L5	5	3	3-336
設立指揮及控制架構以應對緊急情況	107830L5	5	3	3-338
管理緊急事故的應急準備及應對	107831L4	4	3	3-340
管理緊急情況下的訊息傳遞事宜	107832L4	4	3	3-342
在緊急情況時管理傳媒的採訪	107833L4	4	3	3-344
在緊急情況時管理有關生命安全的事宜	107834L4	4	3	3-346
在緊急情況時管理財產保護的事宜	107835L4	4	3	3-348
管理緊急情況後的復原及重新運作	107836L4	4	3	3-350
與政府應急服務部門及其他機構協商有關緊急事故應變計劃與應對	107837L4	4	3	3-352
管理緊急應對計劃及程式的測試與執行	107838L4	4	3	3-354
在緊急事故現場協調應對行動	107839L4	4	3	3-356
在緊急情況時，執行緊急應變中心的職責	107840L3	3	2	3-357
管理緊急事故過後的檢討及跟進工作	107841L4	4	3	3-359
支援服務				
管理負責緊急應變人員的培訓	107842L4	4	2	3-361

調查

能力單元	編號	級別	學分	頁數
策劃及設計				
制訂有關調查的政策及指引	107843L6	6	3	3-363
設立和管理機構的調查服務	107844L6	6	3	3-365
確立調查的目標及表現標準	107845L5	5	3	3-366
執行及工作				
瞭解各種不同類型的調查及其目標	107846L5	5	3	3-367
監測調查生命週期中各個階段的行動及工作質素	107847L5	5	2	3-369
瞭解在香港相關調查的法律事宜	107848L4	4	3	3-371
與政府及相關機構合作進行調查	107849L4	4	3	3-373
在收集和保存證據時依循證據規則	107850L4	4	2	3-375
制訂調查行動計劃	107851L4	4	3	3-376
進行研究及分析	107852L4	4	3	3-377
進行會面訪查	107853L4	4	3	3-379
進行監控	107854L3	3	3	3-381
收集和保存實物證據	107855L3	3	3	3-383
跟進調查結果	107856L3	3	2	3-384
保存有關調查活動的記錄	107857L2	2	2	3-385
檢討及維護				
在完成調查後作出結論	107858L4	4	3	3-386
編撰調查報告	107859L4	4	3	3-388

「保安管理」職能範疇

名稱	制定機構的保安策略
編號	107623L7
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了制定機構的保安策略的能力。
級別	7
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資料以確定影響制定機構的保安策略的關鍵因素 能夠： • 確定機構的關鍵性業務與運作 • 對本地和全球保安環境進行關鍵性分析和研究，以預測機構會面對的保安威脅及風險 • 評估機構的保安能力 • 評估對機構保安工作有影響的法律及法規，包括： ○ 《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 ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章） ○ 其他涉及機構為人員，資產與運作提供安全及保護的相關法律法規 • 評估保安管理的國際標準和最佳做法 2. 制定機構的保安策略 能夠： • 根據風險評估和分析所得的保安風險來制定所需的保安級別 • 根據不同選項的成本效益分析，確定保安管理的最佳方式 • 制定保安策略，包括： ○ 減低保安風險所需的保安水平 ○ 保安服務的組織及範疇 ○ 表現標準 ○ 人力及資源方面的要求 ○ 保安服務的職權，包括： ▪ 制定保安政策，標準，程序和指引 ▪ 管理保安預算 ▪ 管理保安人力及資源 • 定期檢討及在有需要時修正策略
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定保安策略以減低機構面對的保安風險，並為機構的保安風險管理提供最佳方式； 及 • 對保安策略進行定期檢討，確保其符合機構的要求和目標
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	訂立保安服務的目標及表現標準
編號	107624L7
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了制定機構保安服務的目標和表現標準的能力。
級別	7
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資料以確定影響訂立保安服務目標及表現標準的關鍵因素
	能夠：
	• 分析保安策略及希望達到的保安水平
	• 分析提供給保安服務的預算及資源
	• 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 評估機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 評估保安工作的國際標準和最佳做法
	
	2. 訂立保安服務的目標及表現標準
	能夠：
	• 制定保安服務的目標，包括：
	  ○ 作為保安服務提供者為顧客提供保安服務
	  ○ 作為機構的內部功能
	• 根據保安策略及希望達到的保安水平來制定保安服務的範疇
	• 制定保安服務的表現標準時會考慮到：
	  ○ 保安服務的能力和優勢
	  ○ 法律和法規的要求，及相關的責任和義務
	  ○ 保安人員的能力和資歷
	  ○ 與國際標準和最佳方式進行基準測試後的服務質量
	  ○ 機構的特質，要求，政策和指引等
	• 進行定期檢討以作持續改善

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定保安服務的目標及表現標準，以達致所需的保安級別，並符合相關法律和法規的要求和責任；及 • 對目標及表現標準進行定期檢討，並提出建議以確保能符合機構的要求和目標
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	制定及管理機構的保安計劃
編號	107625L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了評估保安服務範疇，和制定及管理機構的保安計劃的能力。
級別	6
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資料以確定影響制定及管理機構保安計劃的關鍵因素
	能夠：
	• 確定機構的使命，目標和運作
	• 分析保安策略及希望達到的保安水平
	• 分析機構面對的保安風險
	• 分析保安服務的目標及表現標準
	• 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 評估機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 評估保安管理的國際標準和最佳做法
	
	2. 制定及管理機構的保安計劃
	能夠：
	• 確定機構面對的保安風險
	• 制定保安服務的範疇，包括：
	  ○ 實體保安及科技支援
	  ○ 保安控制中心
	  ○ 護衛
	  ○ 近身護衛
	  ○ 高價值資產在運送途中的安全及保護
	  ○ 特別項目的安全及保護
	  ○ 僱員出差工作的安全及保護
	  ○ 機密記錄和文件的安全及保護
	  ○ 反監控
	  ○ 應急管理
	  ○ 調查
	• 制定保安管理計劃，並考慮到：
	  ○ 機構面對的保安風險
	  ○ 機構的保安策略
	  ○ 保安服務的範疇
	  ○ 目標及表現標準
	  ○ 可用的預算及資源

「保安管理」職能範疇

	○ 保安管理的模式 - 統一，分散或混合式 ○ 保安服務的模式 – 專有，外判或混合式 • 管理保安管理計劃的實施： ○ 部署足夠的人力，系統和設備，以及相關的資源 ○ 建立政策，標準，程序及指引 ○ 協調保安及機構其他人員的培訓和演習 ○ 監察計劃和運作的效用和效率 ○ 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 經考慮相關因素後，制定和管理保安管理計劃以達到所需的保安水平； 及 • 定期檢討保安管理計劃，並提出建議以確保能符合機構的需求和目標
備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安管理」職能範疇

名稱	建立機構保安服務的組織架構
編號	107626L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括建立機構保安服務的組織架構，以導引招聘，晉升和員工發展等的能力。
級別	6
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資料以確定影響建立機構保安服務組織架構的關鍵因素 能夠： • 分析保安策略及希望達到的保安水平 • 分析所需服務的範疇 • 分析所需保安服務的目標及表現標準 • 分析保安管理計劃 • 分析機構的人事管理政策 • 分析可供保安服務的人力資源 • 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求 • 評估保安管理的國際標準和最佳做法 2. 與人力資源部門協商建立機構保安服務的組織架構 能夠： • 制定保安服務的管理架構 • 制定各級別的工作崗位 • 制定各崗位的職稱，工作範圍及職責 • 制定各崗位的資歷，經驗和表現要求 • 制定各級別工作崗位的薪酬方案 • 獲取高層管理對保安服務組織架構的認可 • 將保安服務組織架構與相關人力資源政策相結合，以導引保安人員的招聘，晉升和員工發展等 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立機構保安服務組織架構以導引招聘，晉升和員工發展等，並確保保安服務運作的效用和效率；及 • 定期檢討機構保安服務組織架構，並提出建議以確保能符合機構的需求和目標
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	制定保安人員的管理政策
編號	107627L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括制定和實施管理機構保安人員的政策的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安服務和人事管理須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解機構對人力資源管理的政策
	• 了解與香港保安服務相關的就業，休假和休息日，獎勵和補償，培訓，認証，監管，紀律和終止等的要求，包括：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）的要求
	  ○ 《僱傭條例》（第 57 章）的要求《最低工資條例》（第 608 章）的要求
	  ○ 《僱員補償條例》（第 282 章）的要求
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 制定保安人員的管理政策
	能夠：
	• 制定管理保安人員的政策，包括但不限於：
	  ○ 僱傭合約
	  ○ 獎勵和補償
	  ○ 休息日及年假
	  ○ 晉升，紀律和終止
	  ○ 上任前的審查及背景調查
	  ○ 表現標準
	  ○ 舉止及行為
	  ○ 培訓及發展
	  ○ 調查指控及投訴
	• 將以上政策與機構相關人力資源管理計劃相結合
	• 制定計劃以執行不受現有計劃支持的政策：
	  ○ 判定某具體政策應由保安還是其他部門，或其他外判機構來管理
	  ○ 確保每項政策計劃均獲以下的支援：
	  ▪ 清晰的負責執行人員，指引及程序
	  ▪ 持續的計劃監測和控制

「保安管理」職能範疇

	▪ 定期檢討以確保其有效性 • 記錄計劃並取得高層管理及預算等方面的認可 • 執行計劃： o 為需要外判的運作尋找合適的服務供應商，並建立服務協議 o 為內部的運作提供足夠資源和建立適當的程序及控制 o 監察表現並確保運作是有效用和效率的 o 進行定期檢討來查找和分析不足之處，並採取糾正措施以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定和實施管理保安人員的政策；及 • 確保保安服務運作的效用和效率
備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安管理」職能範疇

名稱	訂立實體保安的最低標準
編號	107628L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括基於保安風險來制定機構場地最低實體保安標準的能力。
級別	5
學分	2

能力	表現要求
	1. 對實體保安最低標準須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 了解保安策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解機構面對的保安風險
	• 了解維持實體環境保安的最佳方式
	• 了解關於保安設施，系統和設備的國際保安標準
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 訂立實體保安的最低標準
	能夠：
	• 進行保安風險評估，以確定針對機構、業務營運和場地的保安威脅和風險
	• 訂定機構不同業務營運和場地保安的風險級別
	• 訂定實體環境及管理和運作模式的保安措施應達致的效率及效用
	• 為不同保安風險級別訂定最低實體保安標準，包括：
	  ○ 實體環境，環境屏障和設備及其保安標準
	  ○ 電子保安系統及其保安標準，與及有關的設計，配置，安裝，傳輸，終止，控制和監測的規範
	  ○ 護衛服務和相關的管理及運作模式
	  ○ 根據機構的相關政策而訂定以支援實體保安運作的程序和指引
	• 將上述文件記錄在案，並將之發佈成為機構場地實體保安的最低標準

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據其保安風險級別訂定機構場地實體保安的最低標準；及 • 確保機構的實體保安的成本效益
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	制定保安運作的政策，程序及指引
編號	107629L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了制定機構保安運作的政策，程序及指引的能力。
級別	5
學分	2

能力	表現要求
	1. 對保安政策，程序及指引須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安策略
	• 了解保安服務的範圍
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 了解關於保安管理及最佳方式的國際標準
	• 了解制定政策，程序及指引的關鍵原則和程序
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 制定保安運作的政策，程序及指引
	能夠：
	• 基於以下因素制定管理機構的保安服務政策：
	  ○ 機構及法例的要求
	  ○ 與客戶的服務協議
	  ○ 保安風險
	  ○ 可用的資源
	• 制定指引註明人員，設施，系統和設備等資源的最低要求，及如何將資源整合以實現相關政策的目標
	• 確定涉及的角色和任務
	• 確定每一項任務涉及的步驟
	• 制定執行任務的程序
	• 以指定格式記錄政策，指引和程序
	• 獲取高層管理人員及相關持份者的認可
	• 發布和實施政策，指引及程序
	• 監控並確保運作依循政策，指引及程序
	• 定期進行檢討，及必要時採取糾正措施

「保安管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定政策，程序及指引以導引保安運作；及 • 確保保安服務的效用和效率
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安風險評估和分析
編號	107630L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立保安風險分析和運作分析的能力，以識別機構面對的威脅和風險，並利用相關訊息來導引預防，保護，應對和復完等方面的工作。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響管理保安風險的評估及分析的關鍵因素
	能夠：
	• 分析保安策略及希望達到的保安水平
	• 分析預期的保安服務範疇
	• 分析所需保安服務的目標及表現標準
	• 分析保安管理計劃
	• 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 評估機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 評估管理保安風險評估和分析的最佳方式與理論
	
	2. 建立風險評估及分析的運作
	能夠：
	• 設定需要監控的保安風險範圍
	• 設計程序以識別內部和外部的潛在保安風險
	• 制定收集需要監控的保安風險數據的方法，並進行評估和分析
	• 評估降低保安風險的不同策略
	• 制定記錄和滙報保安風險分析結果的要求
	• 制定傳遞風險分析結果的手段及方法
	• 制定方法去評估及監控所實施策略的表現
	• 制定方法去監督和量度保安風險評估及分析的運作效用
	• 監控保安風險評估及分析的運作，確保其效率及效用：
	  o 部署足夠的人力及資源來執行運作
	  o 按既定程序和指引執行任務和活動
	  o 按指定規格及時間向有關方面提交保安風險報告
	  o 根據評作及分析結果提供有關保安計劃，準備，評估和改善措施，與及預算調配決策的建議
	  o 評估所實施策略的效用
	• 進行定期檢討以作持續改善

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立保安風險評估及分析的運作，為保安風險管理提供有系統和全面的支援；及

「保安管理」職能範疇

	• 提供建議以加強有關保安計劃，準備，評估，改善措施，與及預算調撥的決策過程；及 • 對保安風險評估及分析進行定期檢討，並提供建議確保它們符合機構的要求和目標
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安控制中心的運作
編號	107631L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了為保安控制中心適當調配人力和資源的能力，確保其有效率及效用的運作，並能滿足機構的要求和目標。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響管理保安控制工作的關鍵因素
	能夠：
	• 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 評估機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 確定機構的關鍵人員，資產和營運
	• 分析保安控制中心所監控場地的保安系統和措施
	• 分析保安策略及希望達到的保安水平
	• 分析機構面對的保安風險
	• 分析保安管理計劃
	• 分析保安政策，程序及指引
	• 評估保安控制中心運作的最佳方式與理論
	
	2. 管理保安控制中心的運作
	能夠：
	• 根據機構的保安政策及程序制定保安控制中心的運作程序和指引
	• 建立管理和 / 或行政控制來監督控制中工作心的運作，確保其執行能達致預期的結果及服務質素
	• 根據保安管理計劃部署足夠人力資源，去執行保安控制中心預期的服務範疇
	• 檢視提供保安控制中心服務的承辦商和人員的保安證，確保他們符合香港相關許可證明的要求
	• 訂定要求並監督部署於保安控制中心工作的人員的表現，確保他們有適當的培訓來擔當其角色和任務
	• 定期檢討保安控制中心的實體保安標準，確保符合機構的相關保安標準
	• 監控設施，系統和設備的表現，確保它們保持在良好的工作狀態
	• 監控保安控制中心的運作，確保它們符合既定的政策，程序和指引
	• 監控事故，故障和失效等的報告，確保它們得到適當的記錄和調查，及跟進等
	• 監控支出以確保它們是在批准的預算範圍內
	• 透過趨勢分析，保安風險和情報分析，及成本效益分析等對保安控制中心運作進行定期檢討，並就提高其效率和效用提供建議

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立保安控制中心服務以符合機構的要求和目標； 及

「保安管理」職能範疇

	• 監控保安控制中心的運作，確保它們保持效率及效用，並達到預期結果
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理近身護衛服務的運作
編號	107632L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了為近身護衛服務部署適當人力和資源的能力，確保其運作是有效率和效用的，並能滿足機構的需要和目標。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定影響管理近身護衛工作的關鍵因素 能夠： • 確定機構的關鍵人員，資產和營運 • 分析保安策略及希望達到的保安水平 • 分析保安管理計劃 • 分析保安策略，程序及指引 • 分析預期的保安質素及表現標準 • 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求 • 評估近身護衛工作的最佳方式與理論 2. 管理近身護衛服務的運作 能夠： • 根據機構既定的保安政策和程序，制定近身護衛工作的程序和指引 • 建立管理和 / 或行政控制，監控執行以達預期的效果及服務質素 • 根據每項任務的具體要求及保安風險，部署足夠的人力資源來執行預期的近身護衛服務範疇 • 檢視近身護衛服務的承辦商和人員的保安證，以確保他們符合香港相關許可證明的要求 • 訂定要求，並監督部署於近身護衛服務人員的表現，確保他們有適當的培訓來擔當其角色和任務 • 監控近身護衛服務的運作，確保它們符合既定的政策，程序和指引 • 監控設施，系統和設備的表現，確保它們保持在良好的工作狀態 • 監控事故，故障和失效等的報告，確保它們得到適當的記錄和調查，及跟進等 • 定期操練和測試計劃，功能和運作，以保持其相關性和效用 • 監控支出以確保它們是在批准的預算範圍內 • 透過趨勢分析，保安風險和情報分析，及成本效益分析等對近身護衛服務運作進行定期檢討，並就提高其效率和效用提供建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立近身護衛服務運作以符合機構的要求和目標； 及 • 監控近身護衛的運作，確保它們保持效率及效用，達到預期結果
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理貴重物件運送的安全及保護
編號	107633L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了適當調配人力和資源以管理貴重物件運送的安全及保護的能力，確保運作的效率及效用，並符合機構的要求和目標。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響管理貴重物件運送的安全及保護的關鍵因素
	能夠：
	• 分析保安策略及希望達到的保安水平
	• 分析保安管理計劃
	• 分析保安服務的範疇
	• 分析預期的保安質素及表現標準
	• 分析機構保安策略，程序及指引
	• 分析運送貴重物件面對的保安風險
	• 根據以下法例評估在香港提供裝甲車運送服務的相關規定：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	• 評估管理貴重物件運送的安全及保護的最佳方式與理論
	
	2. 管理貴重物件運送的安全及保護
	能夠：
	• 制定政策，程序和指引去導引貴重物件的運送，確保遵守相關的法律及法規
	• 建立管理和 / 或行政控制，監控執行以達預期的效果及服務質素
	• 根據保安管理計劃部署足夠的人力資源來執行預期的服務範疇，以降低保安風險
	• 檢視提供武裝押運服務承辦商和人員的保安證，確保他們符合香港有關的許可證明的要求
	• 確定要求及監控部署於護衛 / 運送貴重物件人員的表現，以確保他們有適當的培訓來擔當其角色和任務
	• 監控運送貴重物件的運作，確保它們符合既定的政策，程序和指引
	• 監控設施，系統和設備的表現，確保它們保持在良好的工作狀態
	• 監控事故，故障和失效等的報告，確保它們得到適當的記錄和調查，及跟進等
	• 定期操練和測試計劃，功能和運作，以保持其相關性和效用
	• 監控支出以確保它們是在批准的預算範圍內
	• 透過趨勢分析，保安風險和情報分析，及成本效益分析等對運送貴重物件的運作進行定期檢討，並就提高其效率和效用提供建議

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立運送貴重物件的運作以符合機構的要求和目標； 及 • 監控運作，確保它們保持效率及效用，並能達到預期結果
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安預算
編號	107634L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了對保安預算進行有效規劃和控制的能力，以確保資源運用的效率和效用，監督運作，批核和監督預算，並在需要時採取補救工作。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對保安運作及預算計劃及控制須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安服務的範疇
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解機構的財務及相關政策
	• 了解機構用於跟踪資源運用的財務系統及流程
	• 了解與資源計劃及預算有關的關鍵原則及流程
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理保安預算
	能夠：
	• 執行預算計劃，並考慮到：
	  ○ 保安策略以及如何使用財務資源加以實施
	  ○ 其他營運和組織方面的考慮
	  ○ 現有支出方面的承諾
	  ○ 保安服務活動的優先次序
	• 取得管理層對預算計劃的批准
	• 將預算決策的結果通知相關人員
	• 控制已獲批的保安預算
	• 監控保安預算的執行情況，確保採取正確措施及時處理預算的差異

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 計劃保安預算以支付保安服務的支出，並實施保安策略；及 • 監控保安預算的執行情況，確保支出是合理和必要，並在需要時採取糾正措施； 及 • 確保保安服務的營運效率和效用
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安人員的培訓
編號	107635L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的督導級及以上人員。它包括了建立保安培訓計劃以管理保安人員培訓和發展的能力，確保機構保安服務的效率和效用。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對管理保安人員培訓須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安服務的範疇
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 熟悉香港持牌保安公司在發牌條件下的培訓要求
	• 熟悉保安服務的角色和責任
	• 熟悉保安措施
	• 熟悉保安策略，程序及指引
	• 熟悉成人培訓及學習的最佳做法
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理保安人員的培訓
	能夠：
	• 確定各種角色和責任的培訓需求，並考慮到香港持牌保安公司在發牌條件下的培訓要求
	• 確定可用的培訓預算
	• 確定可用的內部和外部培訓資源
	• 評估不同培訓資源的質素
	• 確定最具成本效益的培訓資源
	• 制定各工種和任務的培訓計劃
	• 取得管理層和持份者對培訓計劃和預算的認可
	• 發布培訓計劃並為各工種和任務指定強制及自選的培訓項目
	• 監督和記錄保安人員有關培訓方面的註冊，出席，完成和認證等事宜
	• 進行定期檢討，以各種評估手段和技術來確保培訓計劃對保安服務和培訓效果的相關性
	• 控制並確保培訓預算的效率和效用

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「保安管理」職能範疇

	• 建立保安培訓計劃以達致機構的需求和目標，及相關的法律和法規的要求；及 • 確保培訓的效率和效用，並達到預期的結果；及 • 進行審查以作持續改善
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理其他人員的保安意識
編號	107636L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的督導級及以上人員。它包括了為保安服務以外的人員建立保安意識培訓計劃的能力，確保機構保安服務的效率和效用。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對保安意識須具備的知識： • 了解機構的使命，目標和運作 • 了解保安管理策略 • 了解保安管理計劃 • 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法例提供安全及可靠的環境的責任： o 《職業安全及健康條例》（第 509 章） o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章） • 熟悉保安措施 • 熟悉保安策略，程序及指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧 2. 為保安服務以外的人員建立保安意識培訓計劃 能夠： • 確定保安意識培訓計劃的主要成功因素： o 具備保安意識人員的行為將有助於降低保安風險 o 機構的保安與其人員對保安措施的行為和態度直接相關 • 提供保安意識培訓計劃來： o 向機構及內部人員解釋保安帶來的好處 o 解釋要求人員對保安措施應有的行為和做法，及其原因 o 解釋不同階層員工的保安責任 o 解釋他們如何去履行職責 o 解釋保安威脅及風險的指標，及如何作匯報 o 解釋如何匯報違反保安的行為 • 培養從最高管理層到前線各階層員工的保安意識： o 幫助他們了解保安是維持機構生存不可或缺的組成部分 o 幫助他們了解對工作場地保安和安全的個人責任 o 幫助他們了解可從保安計劃中獲得的個人利益 o 幫助他們了解保安的失敗將直接觸及機構的底線，從而影響他們的工作安全和收入 o 尋求他們對保安計劃的支持 • 利用不同技巧，材料及渠道推廣保安意識培訓計劃 • 監控保安意識培訓計劃的效用並酌情進行調整

「保安管理」職能範疇

	• 控制及確保安意識培訓計劃預算的效率及效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 為機構各階層員工及其他人員建立適當的保安意識培訓計劃；及 • 確保保安服務的營運效率和效用
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理特別項目的安全及保護
編號	107637L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的督導級及以上人員。它包括了適當規劃和實施特別項目的安全及保護計劃的能力，以達致特別項目的需要和目標。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對管理特別項目的安全及保護須具備的知識：
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解《公安條例》（第 245 章）關於公眾集會 / 活動的要求，以及這些集會 / 活動組織者的角色和責任
	• 了解特別項目的性質及目標
	• 了解保安服務在特別項目中的任務及責任
	• 熟悉人群管制的理論及技巧
	• 熟悉處理不同事件和緊急情況的理論和技巧，包括但不限於抗議及罷工，炸彈威脅，撤離及人質等情況
	• 具備剖析及分析保安風險的技巧
	• 具備制定預算及計劃資源的技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理特別項目的安全及保護
	能夠：
	• 確定特別項目的性質和目標，包括：
	  ○ 董事會議
	  ○ 年度大會
	  ○ 社交活動如舞會，雞尾酒會，週年晚宴等
	  ○ 公眾聚會如展覽，音樂會，體育賽事等
	• 進行威脅和風險評估，並考慮與事件，人群，場地，可用的保安人員及資源，執法及其他緊急服務的存在，保險，相關法律考慮和政治關注等相關因素
	• 制定安全及保護計劃以減輕威脅，弱點和風險：
	  ○ 決定所需的保安要求和服務
	  ○ 決定護衛崗位，任務 / 職責，輪班及工作時間等
	  ○ 建立指揮和控制及職權
	  ○ 制定政策及程序去處理與搜索，入場和出入控制，與及人群的流動和行為的控制
	  ○ 建立協議，職能和責任，以及程序等，去處理事件和緊急情況
	  ○ 建立與內部和外部各方的溝通和呼應的方法
	  ○ 記錄並與內部和外部各方確認安全及保護計劃及其範疇和目標
	• 執行特別項目的安全及保護計劃
	  ○ 為計劃的服務部署人力，設備及資源

「保安管理」職能範疇

	○ 確保保安服務承辦商在香港持有有效的保安公司牌照 ○ 確保保安人員持有有效的保安人員許可證 ○ 協調培訓和演習，使保安人員和其他相關團隊熟悉政策，程序和指引，及其角色和責任 ○ 監督表現以確保其遵守既定的政策，程序和指引 ○ 根據制定的政策，程序和指引處理事件和緊急情況 ○ 記錄所有活動和事件 ○ 進行事後檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定和實施安全及保護計劃，以達致特別項目的要求和目標；及 • 確保保安運作的效率及效用，並實現預期的結果； 及 • 進行事後檢討以作持續改善
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理機構僱員出差時的安全和保護
編號	107638L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立管理機構僱員出差時的安全和保護方案的能力，以達致機構的要求和目標。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對管理機構僱員出差時的安全和保護須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解機構在普通法的照顧責任和義務，並遵循以下法律為出差工作職員提供安全保護：
	  ○ 《僱傭條例》（第 57 章）
	  ○ 《僱員補償條例》（第 282 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	• 了解機構對員工在出差工作和受傷撤離方面的保險安排
	• 了解機構對出差工作員工的追踪系統
	• 熟悉監控國際性保安威脅和風險的最佳方式
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理機構僱員出差時的安全和保護
	能夠：
	• 制定適當的政策，管理出差工作職員的安全及保護，包括但不限於：
	  ○ 防止某些行政 / 主要職位的人員使用相同的交通工具和 / 或在同一時時遠離其工作基地
	  ○ 防止員工前往暴露於高度安全風險的地區，例如：
	  ▪ 發生災難性自然災害
	  ▪ 發生恐怖襲擊
	  ▪ 發生政變及軍事行動等
	  ○ 追踪出差工作員工的手段和方式
	  ○ 與出差工作員工緊急通訊的手段和方式
	• 根據機構相關政策和指引，與負責部門（如人力資源部門）就出差工作員工的救援和撤離建立協議
	• 建立行程警報系統，為僱員提供關於出差工作的安全及保護預防措施，及如何在有需要時求援
	• 透過機構的追踪系統追踪員工的出差行程
	• 透過保安風險評估和分析計劃監控國際保安威脅和風險
	• 在員工出差前及在行程中提供及時資訊及變化追踪並確認員工在保安風險突然加劇地區出差工作時的安全及保護

「保安管理」職能範疇

	• 向高層管理，人力資源及相關持份者提供狀況報告 • 與相關人員及熟悉機構保險政策和預算審批權限的人員協商，確定是否需要將出差工作人員撤離 • 根據管理決策制定行動計劃，在適當情況下與相關政府機構協商並緊密合作 • 貫徹執行計劃，直到問題解決為止 • 進行事後檢討，力求完善計劃及其運作的效率及效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定計劃以管理符合機構要求和目標的出差工作員工的安全及保護；及 • 確保計劃的效率和效用，並達到預期的結果； 及 • 確保進行事後檢討以作不斷的改進
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理工作場地的監察及保障個人資料私隱
編號	107639L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立管理工作場地監察方案的能力，並確保透過監察和其他保安服務收集到的個人資料的私隱得到充份保障。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對管理工作場地的監察及保障個人資料私隱須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解保安服務的範疇
	• 了解保安服務的質素及標準
	• 了解保安政策，程序及指引
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 熟悉《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的要求
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理工作場地的監察及保障個人資料私隱
	能夠：
	• 確定監察工作場地和會收集並記錄個人資料的其他保安服務，包括但不限於：
	  ○ 門禁管理
	  ○ 監控閉路電視
	  ○ 監控電話
	  ○ 監控電郵
	• 評估這些活動及其收集和記錄個人資料的需要
	• 制定適當的政策，程序和指引去保障透過這些活動收集的個人資料的私隱，並確保符合《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的要求
	• 部署適當的人力以確保根據政策，程序和指引去保障個人資料的隱私
	• 監察收集個人資料的活動，確保遵守相關的政策，程序和指引
	• 確保所有與違反或洩漏個人資料相關的事件都得到妥善記錄和調查
	• 確保管理層會被知會事件和調查結果
	• 確保找出的漏洞及失效的措施和管理層的決定均會被跟進，直到問題得到解決為止
	• 進行定期檢討，確保政策，程序和指引，以及相關活動是有效率和效用的

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定適當的政策，程序和指引，去保障透過監察工作場地及其他保安服務收集的個人資料的私隱，並確保符合《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）的要求；及 • 確保相關的活動是有效率和效用的，而洩露 / 違規的事件會被徹查及跟進；和

「保安管理」職能範疇

	• 監察表現以作持續改善.
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理工作場地可能出現的暴力事件
編號	107640L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立管理工作場地可能出現的暴力事件的計劃的能力，並確保其運作是有效率和效用的，並能符合機構的需求。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對工作場地可能出現的暴力事件須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規對工作場地安全和保護方面的要求
	• 了解管理工作場地可能出現的暴力事件的最佳方式
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理工作場地可能出現的暴力事件：
	能夠：
	• 對以下的威脅進行分析和風險評估：
	  ○ 有人闖入工作場地犯罪的相關暴力行為
	  ○ 顧客 / 客戶針對員工的暴力行為
	  ○ 現任或前任員工對同事的暴力行為
	  ○ 非在現場工作，但認識或與員工存在私人關係的人員的暴力行為
	• 建立控制風險的措施和程序，包括：
	  ○ 安全工作程序
	  ○ 防護裝備
	  ○ 工作場地的實體保安
	  ○ 特定的安全庇護所
	  ○ 通知員工有關工作場地發生暴力事件的警報程序
	  ○ 培訓員工如何應對工作場地發生的暴力事件，相關的政策和程序，及如何應對具侵略性或暴力的人士
	• 建立措施及程序以尋求即時援助，包括：
	  ○ 發出警報或召喚救援的裝備或設備
	  ○ 緊急聯絡資料
	  ○ 緊急應變程序
	• 制定措施及程序應對工作場地發生的暴力事件
	• 制定措施及程序去調查和處理有關工作場地發生的暴力事件或投訴
	• 確保所有工作場地發生的暴力事件會被記錄及調查
	• 確保進行事後檢討以查找存在漏洞和失效的措施，並跟進直至問題被妥善解決

「保安管理」職能範疇

	• 定期檢討措施及程序以確保其有效性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立符合機構需求和目標的處理工作場地暴力事件的措施和程序，；及 • 確保處理工作場地暴力事件的措施和程序是有效率和效用的，並達到預期的結果；及 • 進行定期檢討以作持續改善
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安服務的記錄
編號	107641L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了建立系統以記錄保安服務的相關訊息和活動的能力，以保存行動和決策的證據，管理法律及其他風險，履行問責義務，作為未來的參考和查詢憑證，並分享經驗教訓。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對記錄保安服務須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解機構如何在普通法的責任和義務下，遵循以下法律來提供安全可靠的環境：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 了解機構的保安措施
	• 了解保安策略，程序及指引
	• 了解機構對資訊保安和機密性，及保障個人資料私隱的政策和指引
	• 了解保存記錄的目的，包括：
	  ○ 作為行動和決策的證據
	  ○ 管理法律及其他風險
	  ○ 履行問責義務
	  ○ 作為未來的參考和查詢憑證，及
	  ○ 分享經驗教訓
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理保安服務的記錄
	能夠：
	• 制定適當的政策，程序和指引來指導如何保存記錄
	• 建立保存記錄的系統
	• 指定各種記錄和報告的格式
	• 部署適當的人力來執行預期的服務範疇
	• 確保部署作記錄的員工經過適當的培訓去執行相關的角色和任務
	• 確保有適當的控制措施來監督記錄的執行情況，以達到預期的結果
	• 確保記錄以規定的格式完成，並以指定的系統或方式儲存
	• 確保保安服務根據相關政策，程序和指引來記錄
	• 確保遵守與資訊保安和保密，及個人資料私隱的相關規定
	• 進行定期檢討，確保記錄的保存符合機構的要求和目標

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「保安管理」職能範疇

	• 管理記錄保存以符合機構的要求和目標； 及 • 確保記錄保存系統的效率及效用，並能達致預期的效果
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理保安服務的招標過程
編號	107642L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括根據組織的相關政策，程序和指引來管理保安服務招標過程的能力。
級別	4
學分	4

能力	表現要求
	1. 對招標及合約須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解機構對於資訊保安和機密性及保障個人資料私隱的政策和指引
	• 熟悉機構關於招標和合約管理的政策，程序和指引
	• 熟悉保安服務外判的最佳方式，並確保符合《防止賄賂條例》（第 201 章）的要求
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理保安服務的的招標過程
	能夠：
	• 按照既定的政策，程序和指引建立招標框架，重點為：
	  ○ 保持過程透明，公開和公正
	  ○ 維持招標文件的保密性；及
	  ○ 防止利益衝突和 / 或不道德的行為
	• 制定詳細的服務採購計劃，包括：
	  ○ 進行所建議招標方法的選項和理由
	  ○ 招標過程
	  ○ 與招標過程相關的里程碑，成果，資源及時間的行動計劃
	• 制定服務規範，包括：
	  ○ 背景資料
	  ○ 服務範疇
	  ○ 角色及責任
	  ○ 服務要求，例如：必須的和希望的服務；所需的表現結果及如何評估結果
	  ○ 管理表現的要求，例如報告的要求及如何監督表現
	• 整合招標文件以作招標
	• 獲取管理層批准並授予適當職權，並在必要時尋求法律意見
	• 按照行動計劃邀請並收取標書
	• 建立評審過程，包括：

「保安管理」職能範疇

	○ 評審小組 ○ 技術評審和財務評審的評分方案 • 評審收到的標書，包括： ○ 能否符合招標文件和程序的要求 ○ 運作 / 技術的關鍵 ○ 財務的關鍵 • 確定服務供應商的優先次序 • 向管理層及其他持份者提交評審結果，招標過程的詳細資料及推薦的服務供應商 • 對推薦的服務供應商進行盡職調查 • 談判合約並取得管理層批准以完成合約
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序和指引管理招標過程；及 • 準確準備招標文件及報告，符合外判服務的所有要求
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理外判保安服務的表現
編號	107643L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了管理外判保安服務和監督服務承辦商表現的能力，以確保提供的保安服務符合機構的要求和目標，以及服務水平協議。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安服務招標及合約須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 熟悉機構對招標和合約管理的政策，程序和指引
	• 熟悉管理外判保安服務的最佳方式
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理外判保安服務的表現
	能夠：
	• 制定管理外判保安服務表現的政策，程序和指引，例如：檢查，表現評估，針對未能符合要求的表現和違約行為的處紛行動
	• 部署足夠的人力資源去執行預期的工作範疇
	• 確保人員得到適當的培訓去執行相關的角色和任務
	• 管理受外判合約影響的人士的關係：
	  ○ 保安服務部門
	  ○ 服務承辦商，及
	  ○ 用家
	• 透過評估以下渠道收集的資料來監督服務交付的情況：
	  ○ 來自用家及其他人士的投訴和反饋
	  ○ 服務承辦商按照合約指定格式和次數之定期報告
	  ○ 負責管理合約人員進行的抽樣檢查和 / 或即場抽查
	  ○ 使用風險管理方式進行檢查，同時考慮收到的投訴，服務承辦商的運作時間和表現記錄等
	• 立即向服務承辦商採取措施以糾正失誤和 / 或不合格的表現 / 服務
	• 定期召開與服務承辦商管理層的檢討會議：
	  ○ 檢討策略及計劃
	  ○ 根據商定的服務水平評估表現
	  ○ 與其他類似的外判安排進行基準比較

「保安管理」職能範疇

	○ 批准變更合約的要求 ○ 批准對預算的預測 • 定期對服務承辦商的服務質素和表現進行獨立審計 • 對違反合同條款和條件的行為採取紀律 / 懲罰措施 • 妥善記錄投訴，檢討結果和紀律 / 處罰措施等 • 考慮續約時確定表現記錄 • 定期檢討外判安排以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定政策，程序和指引監督外判保安服務的表現；及 • 妥善保存投訴記錄，檢討結果和紀律 / 處罰措施等；及 • 定期檢討外判安排以作持續改善
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理與傳媒的關係
編號	107644L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。計劃和確保保安員在處理傳媒時採取適當行動的能力。
級別	4
學分	4

能力	表現要求
	1. 對傳媒須具備的知識：
	• 了解機構對傳媒管理的政策及指引
	• 了解傳媒的作用，即讓公眾了解事件和問題
	• 了解不同傳媒及其運作方式，包括：
	  ○ 報刊
	  ○ 電臺
	  ○ 電視
	  ○ 網絡媒體等
	• 了解與傳媒保持和諧關係的重要性
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 管理與傳媒的關係：
	能夠：
	• 與公關部門建立協議：
	  ○ 何時及如何向他們轉介傳媒的查詢
	  ○ 何時及如何在緊急情況時聯絡他們
	• 經與管理層和公關部門磋商後，準備透過傳媒發放的訊息，並作為應急準備及應對計劃的一部份，：
	  ○ 誰會發言？
	  ○ 誰該被通知？
	  ○ 發放訊息的目標是什麼？
	  ○ 訊息內容是什麼？（注意：訊息必須是真實，真誠，人道，並且是需要知道的）
	  ○ 預期的反應是什麼？
	  ○ 何時及如何提供及時的更新訊息？
	• 經與管理層和公共關係部門磋商後，為保安人員準備用於應對傳媒查詢的示範話本
	• 經與管理層和公共關係部門磋商後，確定傳媒區域，禁止出入區域，傳媒簡報和發言人等以處理傳媒的採訪和查詢
	• 培訓保安人員有關處理傳媒的角色和責任，計劃，指引及程序
	• 在發生保安事故或緊急情況時處理傳媒
	  ○ 確定可能引起傳媒關注的潛在範疇及因素
	  ○ 確定設置傳媒區域的需要和選項
	  ○ 部署措施和人力資源來監控傳媒
	  ○ 按既定的指引及程序來確認傳媒身份

「保安管理」職能範疇

	○ 按需要並根據預設定的話本回覆傳媒的查詢 ○ 按需要召喚公關部門 ○ 按需要為公關部門提供並更新有關事故的重要事實 ○ 盡量方便傳媒的工作，但要確保不會對應變工作產生干擾，並且不允許未經授權進出禁止區域 ○ 協助維持傳媒簡報的秩序 • 保留與傳媒通訊 / 會面的正確記錄 • 進行事後檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定適當的計劃來處理傳媒；及 • 確保會方便傳媒的工作，但確保不會對應變工作產生干擾，並且不允許未經授權進出禁止區域； 及 • 確保保安人員知道如何處理傳媒,以及必要時如何尋求公共關係部門的幫助和支援
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理顧客的查詢及投訴
編號	107645L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了妥善調配人力和資源以處理客戶查詢和投訴的能力，並確保有高效率及效用的運作，能符合顧客的要求，並有助於提升顧客對保安服務的質素及表現的滿意度。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對管理顧客的查詢及投訴須具備的知識：
	• 了解機構對處理顧客查詢及投訴的指引及程序，例如：
	  ○ 優質顧客服務
	  ○ 處理顧客查詢及投訴的標準程序
	  ○ 處理高要求顧客的指引
	  ○ 向管理層滙報投訴的指引
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安策略
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解保安管理計劃
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 熟悉保安措施
	• 熟悉保安政策，程序及指引
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理顧客的查詢及投訴
	能夠：
	• 建立管理顧客查詢及投訴的政策，程序和指引
	• 設立接收顧客查詢及投訴的渠道與系統
	• 設立在處理客戶查詢和投訴時的預期表現標準和評估標準
	• 建立行政控制機制，以追踪顧客的查詢及投訴，直到妥善解決為止
	• 部署足夠的人力資源以執行預期的工作範疇
	• 確保人員接受過適當培訓以執行相關的角色和任務
	• 確保接收顧客查詢及投訴的系統及渠道長期保持運作
	• 定期進行檢查，確保顧客的查詢及投訴按既定的政策，程序和指引來處理
	• 定期進行檢討，評估管理客戶查詢和投訴系統的效率和效用

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定適當的政策，程序和指引，及系統和控制措施來管理顧客的查詢及投訴；及 • 確保運作的效率及效用，並遵守既定的政策，程序和指引；及 • 監察表現以作持續改善

「保安管理」職能範疇

備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理與政府及非政府服務的關係
編號	107646L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括與政府和非政府部門保持有效工作關係的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對與政府及非政府服務協商須具備的知識：
	• 了解與保安服務相關的政府和非政府服務的功能和運作，包括：
	  ○ 執法機構，例如香港警務處，廉政公署，個人資料私隱專員公署，香港海關，入境事務處等。
	  ○ 緊急服務，例如香港警務處，消防處，醫務衛生署等。
	  ○ 電力公司和氣體供應公司等
	• 了解他們的營運模式及與其營運相關的法律法規
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 管理與政府及非政府服務的關係
	能夠：
	• 制定管理與政府和非政府服務關係的政策，程序及指引
	• 制定相關的指引及程序：
	  ○ 處理來自政府和非政府機構的查詢及協助的要求
	  ○ 尋求政府和非政府機構的意見及幫助
	  ○ 在發生保安事故需要緊急服務部門到場時向他們通報並一起工作
	  ○ 處理政府和非政府服務機構現場考察和檢查機構的設施
	  ○ 匯報與政府和非政府服務機構的接觸 / 交流
	  ○ 追踪被發現違規或不足之處，直至問題由合適的人員接管和 / 或解決
	  ○ 保存與政府和非政府部門的接觸和探訪的記錄及結果
	• 監控運作，確保其遵守既定的政策，程序和指引
	• 向高層管理匯報他們需要關注的事項
	• 進行定期檢討以作持續改善

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與不同政府和非政府服務保持良好的合作關係； 及 • 確保保安服務運作的效率和效用
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	促進管理層緊貼保安事宜及發展
編號	107647L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括建立呈報機制的能力，以便管理層了解保安事宜及事態發展。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對向管理層呈報須具備的知識： • 了解向管理層呈報的目標 • 了解良好的呈報系統的要素 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧 2. 促進管理層緊貼保安事宜及發展 能夠： • 確定管理層應該被知會那些保安事故及訊息，包括： o 影響業務運作和 / 或人員安全的主要保安威脅和風險 o 因保安事件導致： ▪ 人員傷亡 ▪ 巨大財務損失 ▪ 重大業務運作的中斷 ▪ 聲譽受損 ▪ 訴訟 o 定期匯報保安服務的效率及效用，及資源規劃和預算的狀況
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定呈報計劃，讓管理層緊貼保安事宜及發展；及 • 確保保安服務運作的效率和效用
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理反監控事宜的運作
編號	107648L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的督導級及以上人員。它包括了適當調配人力和資源進行反監控的能力，確保運作的效率及效用，並符合機構的要求和目標。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定管理反監視工作的關鍵要求： • 分析保安策略及希望達到的保安水平 • 分析保安管理計劃 • 分析機構的保安政策，程序及指引 • 分析機構面對的保安風險 • 分析機構的資訊保安政策及指引 • 分析機構的工作場地監控政策和指引 • 評估反監控運作的最佳方式 • 評估資源規劃和預算的理論和技巧 2. 管理反監控運作 能夠： • 制定適當的政策，程序和指引來指導反監控工作 • 建立反監控計劃，包括： o 確定進行定期反監控工作的場所 / 設施 o 確定機構有那些活動需要進行事前反監視工作 o 制定反監控工作的範疇及標準 o 制定執行反監控工作時間表 • 部署足夠的人力資源，按計劃進行反監控工作 • 部署足夠的設備來支援反監控工作，並監督其運作以確保保持在良好的工作狀態 • 部署接受過培訓的人員進行反監控工作，並監督他們的表現以確保他們受過的培訓適合執行相關的角色和任務 • 監督反監控運作，以確保它們符合相關政策，程序和指引 • 檢討每項工作的記錄，以確保記錄正確，並確定查找出的漏洞和失誤會被跟進 • 監察反監控運作的支出，確保受控在批准的預算之內 • 透過趨勢分析，保安風險及情報分析及成本效益分析等，對反監控工作進行定期審查，以確保其符合機構的要求和目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立符合機構政策，程序和指引及需求和目標的反監控計劃； 及 • 監察反監控運作，以確保其效率及效用，並能達到預期結果
備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	管理機密記錄及文件的安全及保護
編號	107649L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的督導級及以上人員。它包括了建立管理機密記錄及文件的安全及保護計劃的能力，確保符合機構的要求和目標。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 對機密記錄和文件須具備的知識： • 分析機構的使命，目標和運作 • 分析保安管理策略 • 分析保安管理計劃 • 了解與在香港提供保安服務有關的保安及護衛服務條例（第 460 章）的要求 • 了解機構的資訊保安政策和指引 • 熟悉機構對於文件、電子或其他設備相關的資訊機密級別分類、儲存、運送和銷毀的政策和指引 • 熟悉載有機密資訊的文件、電子或其他設備的儲存設施的安全及保護標準 • 熟悉載有機密資訊的文件、電子或其他設備的運送和銷毀的最佳方式 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記錄資訊及活動的文書技巧 2. 管理機密記錄及文件的安全及保護 能夠： o 制定適當的政策和指引來管理載有機密資訊的文件、電子或其他設備的安全及保護，包括但不限於：清桌面政策 o 有關運送的保安措施政策 o 有關銷毀的保安措施政策 o 有關儲存設施的保安標準 o 有關銷毀設施和器具的保安標準 o 透過以下方式去監察遵守政策和標準的情況：採購標準及控制 o 護衛巡邏 o 保安檢討及實地保安審查 • 確保與服務承辦商的服務水平協議中註明相關的政策和標準 • 進行定期檢討及審查，確保政策和標準得到遵守 • 確保找出的不足之處和失誤得到跟進，直至問題解決為止 • 對政策和標準進行定期檢討，確保其相關和有效性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定政策和指引來管理載有機密資訊的文件、電子或其他設備的安全及保護；及 • 確保政策和指引得到遵守，並能達致預期成果；及 • 對政策和指引進行定期檢討以作持續改善

「保安管理」職能範疇

備註	

「保安管理」職能範疇

名稱	執行定期檢討以確保保安服務的有效性及效率
編號	107650L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了製定計劃進行定期檢討，確保保安服務的有效性及效率的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安服務須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解保安服務的範疇
	• 了解保安服務的目標及表現標準
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求
	• 了解機構如何在普通法的責任和義務下，遵循以下法律來提供安全可靠的環境：
	  o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 熟悉實體保安的最低標準
	• 熟悉保安措施
	• 熟悉保安策略，程序及指引
	• 具備保安風險評估及分析的技巧
	• 具備計劃及預算資源的技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行定期檢討確保保安服務的有效性及效率
	能夠：
	• 制定保安檢討的政策，程序和指引
	• 制定保安檢討計劃：
	  o 決定定期保安檢討的場地 / 設施
	  o 根據保安風險水平決定保安檢討的次數
	  o 決定會觸發臨時保安檢討的保安威脅，風險和事故
	  o 決定保安檢討的範疇及標準
	• 建立記錄系統追踪保安檢討的結果
	• 部署足夠的人力資源進行保安檢討
	• 確保部署於保安檢討的人員經過適當的培訓
	• 確保保安檢討符合相關政策，程序和指引
	• 確保每次檢討的細節，調查結果以及決定和跟進工作均適當地記錄
	• 確保正確地記錄事件，故障和失誤

「保安管理」職能範疇

	• 確保進行事後檢討，以查找漏洞和失誤，並得到跟進直至問題被解決為止
	• 按管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年便對保安服務的效用和效率進行全面檢討，包括：
	  ○ 分析機構面對的保安風險現狀
	  ○ 分析保安策略和保安管理計劃的設計效果
	  ○ 透過研究保安事故記錄，實地保安審查及故障和失誤等來分析運作效用
	  ○ 透過與其他類似業務進行基準比較，分析保安服務的營運效率
	  ○ 確定保安管理的不同選項 / 模式，並評估每個選項 / 模式的成本效益，及營運效率和效用
	  ○ 針對各種選項 / 模式評估現有的做法，並決定最適合機構的選項 / 模式
	  ○ 記錄檢討結果及所推薦選項 / 模式的詳細資料及推薦該選項 / 模式的理據
	• 與管理層討論檢討結果，並獲取他們對推薦選項 / 模式的支持及認可
	• 跟進管理層的決策 / 指導，直到問題解決為止
	• 保存上述行動及結果的相關記錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定計劃來管理及記錄個別場地的保安檢討及因應特別事故而進行的保安評估結果； 及 • 根據管理層的指導 / 要求，或至少每 2-3 年對保安服務運作的效率及效用進行全面評估；及 • 跟進管理層對評估結果的決策 / 指導，並對評估和決定 / 工作保存適當的記錄。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理機構的實體保安及技術支援
編號	107651L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了適當部署人力資源和管理運作的能力，並符合牌照的條件及相關法律法規的要求。
級別	6
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資料以確定影響實體保安及技術支援運作的關鍵要求 能夠： • 評估機構的使命，目標和運作 • 評估保安策略 • 評估保安管理計劃 • 評估有關實體保安和技術支援的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估機構維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 分析實體保安的最低標準 • 分析實體場地的保安措施 • 分析保安策略，程序及指引 • 描述保安風險評估和分析的理論和技巧 • 描述資源規劃和預算的理論和技巧 • 描述項目管理的理論和技巧 2. 管理實體保安及技術支援運作 能夠： • 制定適當的政策，程序和指引來導引實體保安及技術支援的運作 • 建立管理和 / 或行政控制，以監控執行，並達致預期效果及服務質素 • 按保安管理計劃部署足夠的人力資源去執行預期的工作範疇 • 制定控制措施，確保服務承辦商取得適當的牌照可在香港提供安裝，維護和 / 或維修保安設備，和 / 或為特定場地或地點設計保安系統等服務 • 制定控制措施，確保保安人員符合其角色和任務在香港需要取得的許可証及培訓要求 • 制定控制措施，確保設施，系統和設備符合實體保安的最低標準，可減低已發現的風險，並保持良好的工作狀態 • 監控運作，確保其遵守制定的政策，程序和指引 • 制定控制措施，確保事故，故障和失誤等都得到適當記錄，調查和檢討，所發現的問題得到跟進，直至解決為止 • 監控運作和項目支出，確保是在經批准的預算和時間表內進行 • 透過趨勢分析，保安風險及情報分析，及成本效益分析等，定期檢討實體保安及技術支援的運作情況，確保它們符合機構的要求和目標

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建立實體保安及技術支援運作，以符合機構的要求和目標；及 • 監控運作以確保其符合相關法律法規的要求，及機構實體保安標準及既定的政策，程序和指引；及 • 監察表現以作持續的改進
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備的運作
編號	107652L6
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備運作的管理層保安人員。它包括了合理部署人力和資源的能力，確保運作的效率及效用，並符合相關法律法規的要求。
級別	6
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資料以確定對持有第三類別保安工作牌照公司的運作的關鍵要求 能夠： • 評估持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備等的相關要求 • 了解涉及設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備等保安工作的保安人員需持有保安人員許可證的要求 • 了解保安人員涉及電力工程時，必須在香港機電工程署註冊為電業工程人員的要求 • 評估有關實體保安及技術支援的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估公司維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 描述資源計劃和預算的理論和技巧 2. 管理持有第三類別保安工作牌照的公司的運作 能夠： • 制定適當的政策，程序和指引以及業務應變計劃 • 建立管理和 / 或行政控制，監督執行情況能達到與客戶達成的預期成果及服務水平協議 • 為中央警報監察站的服務建立適當的保安控制操作 • 部署足夠的人力來提供服務 • 制定控制措施，確保保安人員符合其角色和任務在香港需要取得的許可証及培訓要求 • 建立適當的電子技術室，配備完善的裝置和測試設備，以提供所需的維修服務及製造有關設備 • 部署所需的測試設備和工具，以便進行裝置工程、維修服務及外勤工作。 • 所有保安裝置必須在合適及適用的情況下，按照有關英國標準、歐洲標準、保險庫製造廠標準或同類標準設計、安裝、保養及修理。 • 監督運作，確保其符合相關牌照，法律法規，及政策，程序和指引等的要求 • 制定控制措施，確保運作，事故及緊急情況會得到妥善處理，記錄，調查和檢討，及所發現的問題會得到跟進，直至解決為止 • 定期檢查運作，以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 建立持有第三類別保安工作牌照的公司的運作，以符合有關牌照，法律法規及政策，程序及指引等的要求；及 • 監控運作，確保其效率及效用達到預期的結果；及 • 進行定期檢討以作持續改善
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	制定機構的實體保安政策
編號	107653L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安運作的管理層保安人員。它包括了為機構製定實體保安政策的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對實體保安須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解保安管理策略
	• 了解保安管理計劃
	• 了解與在香港提供保安服務有關的《保安及護衛服務條例》（第 460 章）的要求
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法律來提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 熟悉實體保安的最低標準
	• 熟悉實體環境的保安措施
	• 熟悉保安政策，程序及指引
	• 熟悉維持環境的安全及保護的知識和技巧
	• 熟悉機構有關監控工作場地和保障個人資料隱私的政策，程序和指引
	• 具備進行實地保安評估和審查的技巧
	• 具備資源規劃及預算的技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧
	
	2. 制定機構的實體保安政策
	能夠：
	• 評估對機構及其業務運作和場地的保安威脅及風險
	• 確定實體保安的服務範圍，包括：
	  ○ 根據保安風險評估的結果，將機構場地的實體保安維持在理想水平
	  ○ 部署實體保安屏障及設施以達到理想的保安水平
	  ○ 部署電子保安系統及支援的基礎設施，以達到理想的保安水平
	  ○ 確保系統和護衛服務相關設施的無縫接合，以達到理想的保安水平
	• 確定部分或全部場地的日常管理是應該集中管理，或作外判或分散管理
	• 在政策中確定：
	  ○ 根據保安風險評估結果確定機構場地的理想保安水平
	  ○ 制定實體保安，護衛服務，業務管理層和設施管理 / 產業服務在確定和實現理想保安水平及持續實體保安管理方面的角色和責任
	  ○ 實體保安運作的組織及上報機制

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 實體保安的服務承諾，例如服務範圍，回應要求和問題等的所需時間及服務質素 ○ 為實體保安運作部署人力及資源 ○ 實體保安的職權 ▪ 設計場地的實體保安 ▪ 管理安裝項目及相關預算審批 ▪ 將場地維持在理想的實體保安水平 ▪ 外判和 / 或聘請外在人員 • 以指定格式記錄政策 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 發布認可的政策
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定實體保安政策，確定機構場地實體保安所需保安及管理水平；及 • 確保機構業務營運環境的安全及保護
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	設計場地的實體保安
編號	107654L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責設計場地的實體保安的管理層保安人員。它包括了根據機構實體保安政策及保安風險評估結果設計場地實體保安的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對設計場地的實體保安須具備的知識：
	• 了解機構的實體保安政策
	• 了解與在香港提供保安服務有關的《保安及護衛服務條例》（第 460 章）的要求
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法律來提供安全及可靠的環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 了解場地業務營運的性質和模式
	• 了解現場的實體環境和保安措施
	• 了解《多層防禦》及《以環境設計預防犯罪》 (CPTED) 有關實體保安的理論
	• 了解實體保安的目的，即是：
	  ○ 阻止潛在的攻擊 / 入侵
	  ○ 偵測到攻擊 / 入侵的發生
	  ○ 拖延攻擊者 / 入侵者的入侵和逃跑
	  ○ 通知保安服務及時對應和攔截攻擊者 / 入侵者
	• 熟悉進行實地保安評估和審查的技巧
	• 熟悉不同手段和方式，包括部署電子保安系統以達致理想的實體保安水平
	
	2. 設計場地的實體保安
	能夠：
	• 進行保安風險評估以識別保安威脅及風險
	• 根據機構實體保安政策及保安風險評估結果確定所需的實體保安水平
	• 確定實體保安措施以減輕風險及威脅，包括：
	  ○ 實體保安屏障，設施及設備
	  ○ 電子保安系統
	  ○ 護衛服務
	  ○ 支援實體保安運作的程序和指引
	• 確定最有效和最具成本效益的措施
	• 將結果及建議記錄成場地實體保安設計計劃
	• 取得高層管理及其他持份者對保安設計計劃和預算分配的批准

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據機構實體保安政策及保安風險評估結果來設計實體保安；及 • 確保場地保安服務的營運的效率和效用

「實體保安及科技支援」職能範疇

備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	與客戶建立保安系統設計，安裝，維修及維護方面等的服務水平協議
編號	107655L5
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的管理層保安人員。它包括了與客戶建立服務水平協議的能力，以提供符合相關牌照，法律法規以及政策，程序和指引，以及服務質素和標準要求的服務。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定影響與客戶就保安系統設計，安裝，維修及維護等方面訂立服務水平協議的關鍵因素 能夠： • 評估持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備等的相關要求 • 評估有關實體保安及技術支援的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估公司維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 描述資源規劃和預算的理論和技巧 • 評估保安系統設計，安裝，維修及維護方面的服務範疇 • 評估服務所需的成本及資源 • 評估相關的政策，程序及指引 • 分析客戶服務水平協議的條款和條件 • 描述保安風險評估和實地保安審查的理論和技巧 • 描述資源規劃和預算的理論和技巧 2. 建立與客戶對保安系統設計，安裝，維修及維護方面等的服務水平協議 能夠： • 分析客戶對安全和保護標準的規範，及服務質素和表現的要求 • 分析威脅和風險及需要的資源和成本以符合客戶的規範 • 制定建議服務計劃，包括但不限於： o 會提供的服務和產品 - 承包的和不承包的服務 o 需部署的資源 o 預期的服務質素及標準 o 服務提供者和客戶的責任 o 法律及法規的考慮 o 風險考慮和保險的範圍 o 協議 o 涉及的過程 o 政策，程序及指引

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 應變計劃 ○ 服務費用 • 在招標過程或直接外判過程中向客戶提交建議服務計劃 • 綜合客戶的反饋及修訂要求以作為優先的服務水平協議 • 按要求建立正式的服務水平協議 • 定期進行檢討，確保服務符合服務水平協議的條款及條件，要求的服務質素及表現標準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按機構既定的政策，程序和指引，與客戶達成客戶服務水平協議，並符合相關法律法規要求及客戶的規格，和服務質素及表現標準；及 • 監察服務的執行以確保它們符合相關的要求
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	訂定機構的最低實體保安標準
編號	107656L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了訂定機構場地的最低實體保安標準以減輕保安風險的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定訂立機構的最低實體保安標準的關鍵因素 能夠： • 分析機構的使命，目標和運作 • 分析與實體保安及科技支援相關的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 分析維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 評估保安政策 • 評估保安管理計劃 • 評估機構面對的保安風險 • 評估維持實體環境保安的最佳方式 • 評估有關保安設施，系統和設備的國際保安標準，包括但不限於： o 英國（BSI）標準 o 歐洲（EN）標準 o 保險商實驗室（UL）標準 2. 訂立機構最低實體保安標準 能夠： • 進行保安風險評估，以確定針對機構、業務營運和場地安全的威脅和風險 • 評估機構不同業務營運和場地的保安風險級別 • 評估和識別實體環境，及管理和運作模式的保安措施中的弱點 • 為不同保安風險級別訂定最低實體保安標準，包括： o 實體環境，屏障和設備及其保安標準 o 電子保安系統及其保安標準，及有關的設計，配置，安裝，傳輸，終止，控制和監測的規範 o 護衛服務和相關的管理運作模式 o 根據機構政策支援實體保安全運作的程序和指引 • 按機構的相關政策，程序和指引，制定最低實體保安標準 • 制定控制措施，確保機構場地的實體保安符合規定的標準 • 定期檢討實體保安的最低標準，確保它們能降低機構面對的保安風險，並保持其相關性和有效性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 訂定具成本效益的實體保安最低標準，以減低機構和 / 或場地所面對的保安風險；及 • 監控機構場地的實體保安，確保符合所要求的標準；及 • 定期檢討實體保安的最低標準，以作持續改善
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	訂定應變計劃以對應保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效
編號	107657L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了訂定應變計劃以對應保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效，確保場地保持安全及保護，與及關鍵業務的營運會持續進行及受到最小的影響。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定訂定應變計劃對應保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效的關鍵因素 能夠： • 分析與護衛工作相關的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 分析機構維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 評估機構的業務性質和目標 • 評估機構的實體環境及安全和保護措施 • 評估機構的實體保安政策 • 描述保安系統的運作 • 確定各類因保安系統故障和 / 或失效，從而影響人員和財產的安全及保護及擾亂業務的營運的事故描述應變計劃的理論和技巧 2. 訂定應變計劃以對應保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效 能夠： • 確定各類型需要應變計劃的有關保安系統和 / 或設備的故障和 / 或失效的緊急情況 • 制定應變計劃以維護必需服務的安全和保護及連續運作 • 提交應變計劃以取得高層管理及相關持份者的認可 • 部署必要的系統和資源以支援計劃 • 協調培訓，操練和演習，確保保安人員和相關人士知悉他們在應變計劃中的角色和責任 • 監察運作，確保保安人員和相關人士在發生緊急情況時按計劃行事 • 對應變計劃和相關運作進行定期檢討，以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定應變計劃，確保保安系統和 / 或設備發生故障和 / 或失效時，仍能符合相關法律法規要求，維持必需服務的安全及保護及持續運作；及 • 監察運作，確保保保安人員和相關人士在緊急情況下按照計劃去履行職責；及 • 對應變計劃進行定期檢討，確保其保持相關性和有效性，並達致機構的要求和目標
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	建立保安控制中心運作以監控機構場地的保安系統
編號	107658L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了建立保安控制中心的能力，以監控機構場地的保安系統，並支援實體保安運作，確保達到理想的保安水平，並符合機構的保安要求和目標。
級別	5
學分	2

能力	表現要求
	1. 對建立保安控制中心運作來監控機構場地的保安系統須具備的知識
	能夠：
	• 分析機構的實體保安計劃
	• 評估機構的實體環境
	• 評估包括電子保安系統和部署的人力資源等的保安措施
	• 評估外判和項目管理的最佳方式
	• 分析機構的資訊保安和訊息保安級別分類，傳輸，存儲和銷毀的政策，程序及指引
	• 分析機構在監控工作場地及保障個人資料隱私方面的政策，程序和指引在實體保安運作中的應用
	
	2. 計劃和準備保安控制中心運作
	能夠：
	• 確定保安控制中心的職能，包括但不限於：
	  ○ 作為支援前線保安人員的通訊樞紐
	  ○ 作為值班報告中心來協調保安人員的部署，包括在偏遠地區值班的保安人員的電話報更保護
	  ○ 作為處理客戶諮詢和投訴的服務中心
	  ○ 作為監控電子保安系統和收發鑰匙的中心
	  ○ 作為報告和記錄事故及事件的中心
	• 制定保安控制中心運作計劃：
	  ○ 分析可用的預算及資源
	  ○ 分析機構的保安服務計劃
	  ○ 確定保安控制中心需要提供的功能和服務，與及服務標準和質素
	  ○ 確定建築物基礎設施及實體保安措施以履行職能並達到服務標準
	  ○ 確定任務，職責，輪班和人力，以履行職能及所需的服務標準
	  ○ 以指定格式呈報保安控制中心運作計劃，並獲取相關持份者確認
	• 管理保安控制中心運作計劃的實施：
	  ○ 部署必需的人力，系統和設備及相關資源等
	  ○ 訂定相關的政策，程序及指引
	  ○ 協調培訓和演習，讓保安人員，用戶和其他人士熟悉其運作
	  ○ 監控運作以確保遵守相關政策，程序和指引
	• 對保安控制中心運作計劃進行定期檢討，以確保它們的相關性和效率

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 規劃及管理保安控制中心運作的實施，支援安裝在場地的電子保安系統的有效監控；及 • 監控運作，確保其符合相關法律法規和既定的政策，程序及指引的要求；及 • 定期檢討保安控制中心運作，以作持續改善
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理實體保安項目的招標過程
編號	107665L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責實體保安規劃及設計的管理層保安人員。它包括了管理實體保安項目招標過程的能力。
級別	5
學分	4

能力	表現要求
	1. 對實體保安項目的招標及合約須具備的知識：
	• 了解機構的使命，目標和運作
	• 了解與在香港提供實體保安服務有關的《保安及護衛服務條例》（第 460 章）的要求
	• 了解機構對資訊保安和機密性，以及個人資料隱私的相關政策和指引
	• 熟悉機構對招標和合同管理的相關政策，程序和指引
	• 熟悉外判保安服務的最佳方式，並確保遵守《防止賄賂條例》（第 201 章）
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧
	
	2. 管理實體保安項目的各招標階段
	能夠：
	• 按既定政策，程序和指引，遵循機構的招標框架，重點為：
	  o 保持過程的透明，公開及公正
	  o 保持招標書的保密性；及
	  o 防止利益衝突和 / 或不道德的行為
	• 制定詳細的服務採購計劃，包括：
	  o 進行所建議招標方法的選項和理由
	  o 招標的過程
	  o 與招標過程相關的里程碑，成果，資源及時間的行動計劃
	• 制定所需服務範圍，及相關的保安設施，系統和設備的功能和技術規範
	• 整合招標文件以作招標
	• 獲取管理層批准並充分授予適當職權，並在必要時尋求法律意見
	• 按照行動計劃邀請並收取標書
	• 建立評審小組，及技術評估和財務評估的評分方案
	• 評審收到的標書，包括：
	  o 能否符合招標文件和程序的要求
	  o 運作 / 技術的關鍵
	  o 財務的關鍵
	• 確定服務供應商的優先次序
	• 向管理層及其他持份者提交評審結果，招標過程的詳細資料及推薦的服務供應商
	• 對推薦的服務供應商進行盡職調查
	• 談判合約並取得管理層批准以完成合約

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序和指引來管理招標過程；及 • 準確地準備招標文件和報告，符合外判服務的所有要求。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署實體保安屏障及設備
編號	107659L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了於場地部署實體保安屏障及設備，以達致所需實體保安水平的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 部署實體保安屏障及設備須具備的知識：
	• 了解場地的實體保安設計方案
	• 了解保安屏障及設備的功能，具體如下：
	  o 界定場地的周界
	  o 將人流及車流引導到正確的進出口；及
	  o 延遲攻擊者 / 入侵者的入侵及逃脫
	• 了解各種類型的保安屏障及設備，包括但不限於牆壁，圍欄，控制車輛及人流的阻隔物、閘、門、窗和鎖、與及保險庫和保險箱等
	• 了解各類型的保安屏障及設備的構造及抵禦攻擊的相關國際保安標準
	
	2. 部署實體保安屏障及設備
	能夠：
	• 確定場地的關鍵業務及資產
	• 設計場地的佈局以達致《多層防禦》及/或《以環境設計預防犯罪》的效果，並確保：
	  o 受保護區域及資產被多層同心周界線包圍
	  o 保安屏障及設備的構造及抵禦攻擊的能力符合所需實體保安的級別
	  o 周界線能配合電子保安系統和 / 或保安人員的有效護衛運作，及應對在場地發生的保安事故與事件
	  o 在設計及規劃時，充份考慮並在規格上列明有關保安屏璋及設備有效運作所需的場地基礎設施
	• 將保安屏障及設備的佈局設計和規格列出
	• 獲取管理層及其他持份者批准相關的設計和預算
	• 與設施管理 / 物業服務人員合作，(如有需要)聯同結構工程師和 / 或建築師，進行採購和建造 / 安裝相關的保安屏障及設備
	• 確保場地的結構安全符合所有相關的法律及法規的要求
	• 制定關於保安屏障及設備的操作程序及指引
	• 培訓員工如何操作保安屏障及設備
	• 監察表現，以作持續改善

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署實體保安屏障及設備以達致所需的保安級別； • 確保實體保安屏障及設備的構造與安裝均符合建築結構安全的法律及法規；及 • 維持實體保安屏障及設備的正常運作，並得到持續監察及改善。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署入侵警報系統
編號	107660L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了部署入侵警報系統，以達致所需實體保安水平的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 部署入侵警報系統須具備的知識：
	• 了解場地的實體保安設計規劃
	• 了解場地的實際環境
	• 了解入侵警報系統的功能，具體如下：
	  o 防止潛在的攻擊 / 入侵；及
	  o 偵測到攻擊 / 入侵的發生
	• 了解入侵警報系統各組件的功能
	• 了解周遭環境，如熱和聲對感應器操作的影響
	• 了解入侵警報系統的配置，包括電路系統及警報區等
	• 了解入侵警報系統的配置、安裝和防禦能力的相關國際保安標準
	• 了解入侵警報系統在香港運作的相關法律法規要求，包括：
	  o 香港警務處對警鐘誤鳴的分級處理政策
	  o 《噪音管制條例》(第 400 章)關於警鐘響起後 15 分鐘自動終止的要求
	
	2. 部署入侵警報系統
	能夠：
	• 確定場地的關鍵業務及資產
	• 部署入侵警報系統，並確保：
	  o 戶內入侵偵測感應器乃部署來偵測：
	  ▪ 攻擊者 / 入侵者穿越保護區的周界
	  ▪ 攻擊者 / 入侵者在保護區內的行動
	  ▪ 攻擊者 / 入侵者在保護區內觸摸或抬起資產
	  o 戶外入侵偵測感應器乃部署來偵測攻擊者 / 入侵者穿越保護區的周界
	  o 入侵警報系統的配置、傳輸與終止均能達致所需的保安級別
	  o 整體佈局及周界線、門及鎖等均能配合警報系統的有效運作
	  o 在設計及規劃入侵警報系統時，充份考慮並在規格上列明有關系統有效運作所需的場地基礎設施
	  o 盡可能與閉路電視系統相互統合運作
	• 將入侵警報系統之部署、配置、傳輸與終止的規格列出
	• 向管理層及其他持份者尋求批准相關的設計和預算
	• 監督入侵警報系統的購買及安裝
	• 確保入侵警報系統之操作符合所有相關的法律及法規的要求
	• 制定相關入侵警報系統的運作程序及指引

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 培訓員工如何操作入侵警報系統 • 持續監察和改善入侵警報系統的運作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署入侵警報系統以達致所需的保安級別； • 確保入侵警報系統的配置及運作均符合相關的法律及法規要求；及 • 維持入侵警報系統的正常運作，並得到持續監察及改善。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署閉路電視系統
編號	107661L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了部署閉路電視系統，以達致場地所需實體保安水平的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 部署閉路電視系統須具備的知識：
	• 了解場地的實體保安設計規劃
	• 了解場地的實際環境
	• 了解閉路電視系統的功能，具體如下：
	  ○ 獲取關於正在發生的事情的視像訊息；及
	  ○ 獲取關於已經發生的事情的視像訊息
	• 了解閉路電視系統各組件的功能
	• 了解照明對相機操作的影響
	• 了解閉路電視系統在配置、安裝、傳輸、終止、錄影和顯示等的相關國際保安標準
	• 熟悉所屬機構關於監控工作場地及保障個人資料隱私的政策、程序及指引
	
	2. 部署閉路電視系統
	能夠：
	• 確定場地的關鍵業務及資產
	• 部署閉路電視系統，並確保：
	  ○ 部署閉路電視系統以偵測：
	  ▪ 入侵者穿越保護區的周畀
	  ▪ (如有需要)入侵者在保護區內的動作
	  ▪ (如有需要)入侵者在保護區內觸摸或移動財物
	  ○ 閉路電視系統的配置、安裝、傳輸、終止、錄影及顯示均能達致相關的保安級別
	  ○ 實際環境及照明能配合閉路電視系統的有效運作
	  ○ 在設計及規劃閉路電視系統時，充份考慮並在規格上列明有關系統有效運作所需的場地基礎設施
	  ○ 盡可能與入侵警報系統及門禁管理系統相互統合運作
	• 將閉路電視系統的部署、配置、安裝、傳輸、終止、錄影及顯示的規格列出
	• 向管理層及其他持份者尋求批准有關設計和預算
	• 監督閉路電視系統的購買及安裝
	• 確保閉路電視系統的運作符合所有相關法律及法規的要求
	• 制定關於閉路電視系統的操作程序及指引
	• 培訓員工如何操作閉路電視系統
	• 持續監察及改善閉路電視系統的運作

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署閉路電視系統以達致所需的保安級別；

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 確保閉路電視系統的配置及運作均符合相關的法律及法規要求；及 • 維持閉路電視系統的正常運作，並得到持續監察及改善。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署門禁管理系統
編號	107662L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了部署門禁管理系統，以達致場地所需實體保安水平的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 部署門禁管理系統須具備的知識： • 了解場地的實體保安設計規劃 • 了解場地的實際環境 • 了解門禁管理系統的功能，具體如下： o 管理和控制人群通過保護區；及 o 記錄誰人在什麼時候去了那裡 • 了解門禁管理系統各組件的配置和功能 • 了解門及鎖的設計對有效操作門禁管理系統的影響 • 了解門禁管理系統在系統失靈、配置、安裝、傳輸及終止等方面的相關國際保安標準 • 了解所屬機構關於監控工作場地及保障個人資料隱私的政策、程序及指引 • 了解門禁管理系統的運作在香港的相關法律及法規要求，包括： o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） o 《職業安全及健康規例》(第 509 A 章)，要求工作場地的消防安全門要能容易地從內部打開或解鎖。 2. 部署門禁管理系統 能夠： • 確定場地的關鍵業務及資產 • 考慮以下因素從而確定系統的規模： o 需要控制的門的數目 o 需要用這些門的人數 o 需要監控的感應器數量 o 潛在的未來增長 • 部署門禁管理系統，並確保： o 控制器和組件乃部署來偵測： ▪ 接受或拒絕進入保護區域的要求 ▪ 若試圖進行未經授權的進出時會發出警報 ▪ 偵測到強行進入時會發出警報 ▪ 保存每次進入和 / 或離開的永久記錄 o 門禁管理系統的配置、傳輸、終止、記錄和顯示均能達致場地的相關保安級別 o 整體佈局及周界線、門及鎖等均能配合門禁管理系統的有效運作 o 在設計及規劃門禁管理系統時，充份考慮並在規格上列明有關系統有效運作所需的場地基礎設施

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 盡可能與閉路電視系統及火災警報系統相互統合運作 • 將門禁管理系統的部署、配置、傳輸、終止、記錄及顯示的規格列出 • 向管理層及其他持份者尋求批准有關的設計和預算 • 監督門禁管理系統的購買及安裝 • 確保門禁管理系統的運作符合所有相關法律及法規的要求 • 制定關於門禁管理系統的擦作程序及指引 • 培訓員工如何操作門禁管理系統 • 持續監察及改善門禁管理系統的運作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署門禁管理系統以達致需求及預期的保安級別； • 確保門禁管理系統的配置與操作均符合相關的法律及法規；及 • 維持門禁管理系統的正常運行，並得到持續監察及改善。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署通訊設施及設備
編號	107663L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了部署通訊設施及設備，以支援場地實體保安的運作，達致所需實體保安水平的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 部署通訊設施及設備須具備的知識：
	• 了解場地的實體保安設計規劃
	• 了解場地的實際環境
	• 了解通訊設施及設備於實體保安的功能，具體如下：
	  ○ 有需要時將保安事故及緊急情況通知大眾，方便有秩序的疏散
	  ○ 促進護衛人員對保安事故及緊急情況作出及時和有效的反應
	  ○ 令保安控制中心可快速及準確地確認問題及訴求，並採取迅速行動去解決問題
	• 了解通訊設施及設備各組件的配置和功能
	• 了解通訊設施及設備在部署、配置、傳輸、記錄和控制等方面的相關國際保安標準
	• 了解與通訊設施及設備在香港運作的相關法律及法規要求，包括：
	  ○ 電訊條例（第 106 章）
	
	2. 部署通訊設施及設備
	能夠：
	• 確定場地的關鍵業務及資產
	• 確定通訊的需求，其中應包括：
	  ○ 公眾發佈系統
	  ○ 無線傳輸
	  ○ 電話
	• 部署通訊設施及設備，並確保：
	  ○ 公眾發佈系統能充分覆蓋場地
	  ○ 無線傳輸能充份覆蓋場地及不受干擾
	  ○ 電話充份地部署，尤其在入口處
	  ○ 通訊設施及設備的配置、傳輸、記錄及控制均能達致場地的相關保安級別
	• 在設計及規劃通訊設施及設備時，充份考慮並在規格上列明有關設施及設備有效運作所需的場地基礎設施
	• 將通訊設施及設備的部署、配置、傳輸、記錄和控制的規格列出
	• 向管理層及其他持份者尋求批准有關的設計和預算
	• 監督通訊設施及設備之購買及安裝
	• 確保通訊設施及設備之運作符合所有相關的法律及法規的要求
	• 制定關於通訊設施及設備的操作程序及指引
	• 培訓員工如何操作通訊設施及設備
	• 持續監察及改善有關通訊設施及設備的運作

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署通訊設施及設備以達致需求及預期的保安級別； • 確保通訊設施及設備的配置與操作均符合相關的法律及法規的要求；及 • 維持通訊設施及設備的正常運作，並得到持續監察及改善。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	訂定實體保安有效運作的程序及指引
編號	107664L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責規劃和設計實體保安的管理層保安人員。它包括了訂定支援場地實體保安有效運作的程序及指引的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對場地實體保安運作須具備的知識： • 了解機構的實體保安政策 • 了解場地實體保安的功能，角色和責任 • 了解實體保安的目的，即是： o 阻止潛在的攻擊 / 入侵 o 偵測到攻擊 / 入侵的發生 o 拖延攻擊者 / 入侵者的入侵和逃離 o 及時對應和攔截攻擊者 / 入侵者 • 熟悉實體環境，基礎設施，與實體保安相關的設施、系統和設備及人力 • 熟悉實體保安運作的最佳方式 • 熟悉機構在普通法的照顧責任及根據以下法律來提供安全及可靠的環境的責任： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章） o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章） • 熟悉機構關於監控工作場地及保障個人資料隱私的政策，程序和指引 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記錄資訊及活動的文書技巧 2. 訂定實體保安有效運作的程序及指引 能夠： • 確定需要程序和指引的運作 • 確定實體保安有效運作所涉及的角色，包括但不限於： o 操作設施，系統和設備 o 監控設施，系統和設備 o 維持設施，系統和設備的良好工作狀態 o 對應設施，系統和設備發出的信號和警報 o 決定運用設施，系統和設備去應對事故及事件的行動 • 為運作上已確立的每個角色制定程序及指引： o 確定運作的目標及角色 o 確定相關法律法規的要求 o 確定在相關情況下的服務水平協議 o 確定表現標準及服務質素 o 確定涉及的系統及如何操作它們

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 確定職業安全及健康的事宜 ○ 確定與同一或其他運作的角色之間的附屬關係 ○ 確定執行特定角色時的每一步行動 ○ 確定緊急情況 ○ 確定管理報告的要求 ○ 確定記錄的要求 • 按機構要求的指定格式記錄程序及指引 • 諮詢相關人士，確保其完整性和有效性 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 根據機構既定的政策及指引發布認可的程序和指引 • 培訓員工以確保遵守程序和指引 • 定期進行檢討，以確保程序和指引的相關性和有效性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 訂定程序及指引，以支援實體保安運作的效率和效用；及 • 確保程序及指引符合法律和法規要求，與及預期的服務標準和質素；及 • 確保程序及指引會得到遵守並不斷改進
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署保安人員以管理實體保安及技術支援
編號	107666L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了部署管理實體保安及技術支援的保安人員的能力，並確保他們的效率及效用，達到所要求的行為和表現標準。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定影響部署管理機構的實體保安及技術支援的保安人員的關鍵因素 能夠： • 評估有關香港保安服務的就業，休假和休息日，獎勵和補償，培訓，認証，監管，紀律和終止等的法律法規要求，包括： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《僱傭條例》（第 57 章） o 《最低工資條例》（第 608 章） o 《僱員補償條例》（第 282 章） • 評估涉及實體保安及技術支援的工作角色和任務 • 評估符合實體保安及技術支援工作角色和任務要求的人員的資格，經驗及技巧 • 描述有關帶引保安人員達致其在實體保安及技術支援的角色和任務的理想結果的理論和技巧技巧 2. 部署管理實體保安及技術支援的保安人員 能夠： • 為各個角色 / 任務部署保安人員： o 分配角色 / 任務時考慮及工作時間，輪換要求，個人能力及其他相關特性， o 通告角色及責任，和執行角色 / 任務的程序和預期結果 o 盡可能確認及平衡任務，團隊和個人等的需求 • 監督表現： o 監督表現，確保遵守既定的政策，程序和指引 o 認可並獎勵良好的表現 o 輔導保安人員以加強他們的能力 o 對嚴重失誤 / 錯誤和 / 或屢犯者採取紀律行動 • 有需要時給予指導及支持 o 為緊急事故和 / 或危急事件提供指導 o 在處理投訴及解決問題和衝突方面提供指引和支持 • 檢討表現結果以作持續改進 o 檢查報告確保所有活動和事件的正確記錄 o 調查事故以找出錯漏和失誤，並採取糾正措施 o 確定培訓需求並提供培訓，以進一步培養保安人員的能力 o 向管理層提供反饋，以改進服務和相關政策，程序和指引

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 帶領保安人員為機構提供有效率及效用的實體保安及技術支援服務；及 • 維持高水平的保安人員行為，表現及服務質素；及 • 指導和支持保安人員處理事故和緊急事件，並解決衝突；及 • 進行檢討以確定需持續改進的地方
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	部署保安人員以設計，安裝，修理及維護保安系統及設備
編號	107667L4
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照的香港公司工作，並負責公司運作的管理層保安人員。它包括了部署保安人員進行保安系統及設備的設計，安裝，維修和 / 或維護的能力，確保他們提供有效率及效用的服務，而他們的行為和表現亦符合要求的標準。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定影響部署保安人員以設計，安裝，修理及維護保安系統及設備的關鍵因素 能夠： • 評估有關香港保安服務的就業，休假和休息日，獎勵和補償，培訓，認証，監管，紀律和終止等的相關法律法規的要求，包括： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《僱傭條例》（第 57 章） o 《最低工資條例》（第 608 章） o 《僱員補償條例》（第 282 章） • 評估參與電力工作的保安人員須在香港機電工程署註冊為電業工程人員的規定 • 評估涉及的工種和任務 • 評估相關角色和任務的保安人員在培訓及許可証，資格，技巧和經驗方面的要求 • 描述有關帶引保安人員達致其角色和任務理技巧想的結果的理論和技巧 2. 部署保安人員以設計，安裝，修理及維護保安系統及設備 能夠： • 為各個角色 / 任務部署保安人員： o 分配角色 / 任務時考慮及工作時間，輪換要求，個人能力及其他相關特性， o 通告角色及責任，執行角色 / 任務的程序和預期結果 o 盡可能確認及平衡任務，團隊和個人等的需求 • 監督表現： o 監督表現，確保遵守既定的政策，程序和指引 o 獲取客戶的反饋意見 o 認可並獎勵良好的表現 o 輔導保安人員以加強他們的能力 o 對嚴重失誤 / 錯誤和 / 或屢犯者採取紀律措施 • 有需要時給予指導及支持 o 為緊急事故和 / 或危急事件提供指導 o 在處理投訴及解決問題和衝突方面提供指引和支持 • 檢討表現結果以作持續改進 o 檢查報告確保所有活動和事件的正確記錄 o 調查事故以找出錯漏和失誤，並採取糾正措施 o 確定培訓需求並提供培訓，以進一步培養保安人員的能力

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 向管理層提供反饋，以改進服務和相關政策，程序和指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據與客戶制定的政策，程序和指引，及服務水平協議，帶領保安人員在保安系統及設備的設計，安裝，維修和 / 或維護方面提供有效率及效用的服務；及 • 維持高水平的保安人員行為，表現及服務質素；及 • 指導和支持保安人員處理事故和緊急事件，並解決衝突；及 • 監察表現以作持續的改進
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理為客戶場地提供保安系統的投標過程
編號	107668L4
應用範圍	此能力單元適用於管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的管理層保安人員。它包括了執行所需準備及編制招標文件，與及在為客戶場地提供保安系統的投標過程中跟進及解決問題的能力。
級別	4
學分	4
能力	表現要求 1. 分析相關資訊去識別會影響管理為客戶場地提供保安系統的投標過程的關鍵因素： • 評估持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備等的相關要求 • 評估有關保安工作的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估公司維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 分析公司有關資訊保安及機密及保障個人資料私隱的政策、程序和指引 • 評估公司有關投標及合約管理的政策、程序和指引 • 評估投供外判保安服務的最佳方式，並確保遵守《防止賄賂條例》（第 201 章） 2. 管理為客戶場地提供保安系統的投標過程 能夠： • 依照客戶的招標文件去準備投標書，並根據指定的格式及過程去澄清問題 • 根據招標文件去編寫建議書及報價 • 呈交投標書予公司管理層及相關持份者，獲取其批准投標書，並確保： o 建議的保安系統符合客戶的指定規格 o 報價具競爭力及經濟上對公司是可行的 o 公司具備所需資源及技術去供應有關系統、並提供安裝及保養服務 • 呈交投標書予客戶，並跟進所需的討論及澄清 • （如投標成功）跟進合約談判直至達成服務協議為止 • 投標完結後進行檢討，識別失敗 / 成功的因素，以作未來的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按公司的既定政策，程序和指引，根據客戶的指定規格去準備投標書，並在呈交予客戶前獲取內部批准；及 • 按公司的既定政策，程序和指引去管理投標過程，並遵守香港《防止賄賂條例》（第 201 章) 的規定。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	執行保安風險評估
編號	107669L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責規劃和設計實體保安的管理層保安人員。它包括了執行保安風險評估和確定所需實體保安範疇和水平的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安風險評估須具備的知識：
	• 了解保安威脅和風險通常涉及罪案，自然災害和人為災害
	• 了解機構的實體保安政策
	• 了解與在香港提供保安服務有關的《保安及護衛服務條例》（第 460 章）的要求
	• 了解機構在普通法的照顧責任及根據以下法律來提供安全及可靠的環境的責任：
	  o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 熟悉場地實體保安的知識和技巧
	• 熟悉進行保安風險評估的知識和技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧
	
	2. 進行保安風險評估
	能夠：
	• 收集關於機構及其業務運作的訊息，包括但不限於：
	  o 場地的位置，佈局和實體環境
	  o 商業運作的性質及模式，所涉及的人員，財產和訊息等
	  o 確定重要人員，營運及程序，以及重要資產等
	• 根據場地，機構以及其他類似運作的歷史資料來識別保安威脅
	• 通過評估確定他們的風險級數：
	  o 發生的可能性
	  o 發生會帶來的影響
	• 確定減輕風險所需的實體保安措施
	• 找出場地的弱點：
	  o 檢討目前的實體保安措施
	  o 進行實地保安審查
	• 建議加強場地實體保安的措施
	• 記錄審查結果和建議，並將其納入場地的實體保安設計計劃

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 正確地識別保安威脅及風險；及 • 建議有效率及效用的對策來減輕威脅和風險

「實體保安及科技支援」職能範疇

備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	執行實地保安審查
編號	107670L4
應用範圍	此能力單元適用於負責為所屬機構規劃及設計實體保安的管理層保安人員。它包括了執行實地保安審查以識別保安弱點，並確定有關場地所需的實體保安範圍和級別的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 執行實地保安審查須具備的知識：
	• 了解所屬機構的實體保安政策
	• 了解場地的實體保安設計應採納《多層防禦》及《以環境設計預防犯罪》等概念，以達到威懾、檢測、阻延及應對等目標
	• 熟悉實體環境、實體保安設施，系統和設備等
	• 熟悉與實體保安運作相關的程序及指引
	• 熟悉與保安控制中心運作相關的程序及指引
	• 熟悉與保安護衛服務運作相關的程序及指引
	• 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
	• 擁有能清晰準確記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行實地保安審查
	能夠：
	• 收集有關場地及其業務運作的訊息，包括但不限於：
	  ○ 場地的佈局及實體環境
	  ○ 業務運作的性質和模式，及涉及的人員，財產和資訊
	  ○ 確認關鍵人員，運作和流程，以及重要資產等
	• 檢討現場實體保安設施、系統及設備在部署、配置、傳輸、終止及控制等方面的情況
	• 檢討設施，系統及設備等之故障及失効報告
	• 檢討保安事件及事故報告，以確定實體保安措施和運作能否達到威懾、檢測、阻延及應對等目標
	• 進行場地保安檢測：
	  ○ 於辦公時間和非辦公時間對場地進行審查
	  ○ 從外圍開始朝向中心工作
	  ○ 找出場地實體保安在標準上、執行上和運作等方面不符合原設計規劃及政策和指引之處
	  ○ 確定有否任何弱點
	• 記錄審查結果及補救建議

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 執行實地保安審查，以找出相關實體保安在標準上、執行上和運作等方面任何不符合原實設計規劃及政策和指引之處，並確定有否任何弱點；及 • 建議有效用及有效率的對策來減輕威脅及風險。

「實體保安及科技支援」職能範疇

備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理在場地按設計而安裝實體保安
編號	107671L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了管理在場地根據設計計劃以及批准的預算和時間表安裝實體保安的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對按設計而安裝實體保安須具備的知識：
	• 了解批准的設計計劃，及預算和時間表
	• 了解設施管理 / 物業服務及實體保安隊伍在項目安裝的角色和責任
	• 熟悉實體環境
	• 熟悉建築物基礎設施
	• 熟悉將會部署的實體保安措施
	• 熟悉在場地的保安控制中心運作及其監控的場地及電子保安系統
	• 熟悉在香港有關工作場地的安全及保護的法律法規要求
	• 具備項目管理的技巧和技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧
	
	2. 管理在場地按設計而安裝實體保安
	能夠：
	• 制定項目計劃以管理實體保安的安裝和採購的必要設施，系統和設備
	• 具體說明功能，技術和操作等方面的要求
	• 具體說明由設施管理 / 物業服務部門負責的安裝工作範疇，時間安排及預算
	• 具體說明應由實體保安小組負責採購的保安設施，系統和設備，及其工作範疇，時間安排和預算，
	• 取得管理層對項目計劃，工作範疇，時間表和預算的批核，與及授予採購和預算的審批權
	• 根據機構既定政策和指引，管理保安設施，系統和設備等的採購過程
	• 管理保安設施，系統和設備的安裝過程：
	  ○ 與設施管理 / 物業服務部門協調關於實體環境及基礎設施的安裝工作
	  ○ 監控保安設施，系統和設備的設計，安裝和改動控制
	  ○ 監控保安設施，系統和設備的測試及運行
	• 協調製定保安設施，系統和設備等的操作程序和指引
	• 向管理層及其他持份者提供定期滙報工程進度直至項目完成

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 管理保安設施，系統和設備的採購和安裝，以在批准的預算和時間內完成；及 • 提供實體環境，確保其系統和設施以有效率及效用的方式進行，並促進實體保安運作。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理按設計而安裝保安控制中心
編號	107672L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了管理根據設計計劃及批准的預算和時間表而安裝保安控制中心的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對安裝保安控制中心須具備的知識： • 了解批准的設計計劃，及預算和時間表 • 了解設施管理 / 物業服務及實體保安隊伍在項目安裝的角色和責任 • 熟悉實體環境 • 熟悉建築物基礎設施 • 熟悉將部署的實體保安措施 • 熟悉在場地的保安控制中心運作及其監控的場地及電子保安系統 • 熟悉與保安控制中心運作相關的消防安全及職業安全與健康等方面的法律法規要求 • 具備項目管理的技巧和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧 2. 管理按設計而安裝保安控制中心 能夠： • 與設施管理 / 物業服務部門合作制定項目計劃，管理保安控制中心的安裝 • 取得管理層批准安裝計劃，工作範圍，及外判和預算審批權等 • 具體說明功能，技術和操作等方面的要求 • 與設施管理 / 物業服務部門在過程中合作，選擇建設實體環境及基礎設施的服務供應商 • 與設施管理 / 物業服務部門在過程中合作，選擇供應及安裝保安設施，系統和設備的服務供應商 • 監控保安設施，系統和設備的設計，安裝和改動控制 • 監控保安設施，系統和設備的測試及運行 • 協調制定保安設施，系統和設備等的操作程序和指引 • 向管理層及其他持份者定期滙報工程進度直至項目完成
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 管理保安設施，系統和設備的安裝，以在批准的預算和時間內完成；及 • 提供實體環境，確保其系統和設施以有效率及效用的方式進行，並促進實體保安的運作。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	為客戶場地規劃及設計保安系統
編號	107673L4
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照的香港公司工作，並提供保安系統設計、安裝、維修和 / 或維護等相關服務的管理層保安人員。它包括了為客戶場地規劃及設計保安系統的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關訊息以確定會影響客戶場地保安系統設計的關鍵因素： • 分析客戶的實體保安政策 • 評估與保安服務相關的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護 服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估要維持受保護場地安全及保護的照顧義務和第三方責任 • 分析客戶場地的業務性質及模式 • 分析現場實際環境之安全及保護措施 • 描述應用於實體保安的《多層防禦》及《以環境設計預防犯罪》 (CPTED)等理論 • 描述實體保安的目標，即： o 防止潛在的攻擊 / 入侵 o 偵測到攻擊 / 入侵的發生 o 延遲攻擊者 / 入侵者之入侵及逃脫 o 令護衛服務人員可及時對應及攔截攻擊者 / 入侵者 • 描述執行實地保安評估和審查的理論和技巧 • 評估部署保安系統以達致預期的實體保安級別的各種手段和方法 2. 為客戶場地規劃及設計保安系統 能夠： • 進行保安風險評估以識別對保安的威脅和風險 • 根據客戶招標文件的要求，客戶實體保安政策及保安風險評估結果等，界定所需的實體保安級別 • 構思適合的保安系統，並就以下的因素為客戶場地選擇最有效和最具成本效益的設計： o 經辨識的潛在保安隱患 o 客戶預期的保安級別 o 所需系統的規模及客戶進一步擴充的計劃和需要 o 系統將實行現場或遙距監控 o 系統能否與現場其他保安措施互相兼容 o 現場實際環境及建築物基礎設施能否支持系統的運作 o 客戶是否有足夠資源來持續管理系統 o 客戶是否有足夠資源來對應系統檢測到的保安事件

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 客戶是否有足夠程序及指引來支持系統的運作 • 向客戶提交保安系統的建議方案前，先向管理層及其他持份者介紹有關方案，並尋求批准。 • 在最終建議定案前，先獲取客戶的意見和評語
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據客戶的要求、實體保安政策及保安風險評估的結果等，為客戶場地設計保安系統；及 • 為客戶場地部署一個能夠維持高效運作的保安系統。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理客戶場地保安系統的測試及啟用
編號	107674L4
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照的香港公司工作，並提供保安系統及設備的設計、安裝、維修和 / 或維護等相關服務的督導級及以上的保安人員。它包括了管理客戶場地保安系統測試及啟用的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對保安系統的測試及啟用須具備的知識：
	能夠：
	• 描述《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，要持有有效的丁類保安人員許可證的要求
	• 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求
	• 描述公司在測試及啟用保安系統方面的政策，程序和指引
	• 描述保安系統測試及啟用的不同階段和標準
	• 描述客戶對保安系統的功能，技術及操作的規範
	• 描述保安系統的部署，配置，傳輸，終止及控制
	• 描述保安系統的不同組件及在場地每個組件的功能
	• 描述場地的實體環境
	
	2. 管理客戶場地保安系統的測試及啟用
	能夠：
	• 與客戶協調測試及啟用時間表，及每個階段的工作範圍和測試標準
	• 在現場進行測試及啟用之前，製定措施及控制，包括：
	  ○ 安排測試系統組件及將會安裝在現場的設備，以確保它們符合客戶的技術規範，並在安裝前能正常運作
	  ○ 安排完整的圖表，以顯示現場保安系統組件和設備的分佈，及系統的佈線和配置
	• 安排安裝在現場的組件及設備的檢查，以確認它們已正確安裝，並能根據客戶的規格運作
	• 與客戶一起在現場審查，確認系統組件及設備的安裝和功能均符合規定
	• 安排檢查系統的接線和配置，確認其符合客戶的規格
	• 部署足夠的人力，與客戶和 / 或保安控制中心人員一起左現場測試及啟用系統，確認系統性能符合客戶的技術，功能和操作規範
	• 跟進發現的故障和失誤，直到問題解決為止
	• 在完成所有測試及啟用及修正活動，並符合規定要求後，才將系統移交給客戶
	• 保持所有測試及啟用活動和結果的正確記錄，並根據測試及啟用後接受的標準來監測系統的性能

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 管理客戶場地保全系統的測試及啟用，並確認系統符合客戶的技術，功能和操作規範；及

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 監控測試及啟用活動，確保它們按照協議的範圍，時間表和標準執行，並保持測試及啟用行動和結果的適當記錄。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	管理保安項目的測試及啟用階段
編號	107675L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的督導級及以上的保安人員。它包括了管理保安項目的測試及啟用階段的能力，確保保安系統及設備符合技術和功能規範。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對管理保安項目的測試及啟用須具備的知識：
	能夠：
	• 描述《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，要持有有效的丁類保安人員許可證的要求
	• 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求
	• 描述場地業務運作的性質和模式
	• 描述電子保安系統的功能，技術和操作等的規範
	• 描述電子保安系統的部署，配置，傳輸，終止和控制等
	• 描述電子保安系統的不同組件和現場設備，以及每個組件的功能
	• 描述場地的實體環境
	• 描述機構的保安策略，程序及指引
	
	2. 管理保安項目的測試及啟用階段
	能夠：
	• 與服務供應商代表協調並就測試及啟用的範圍，時間表和標準等達成一致：
	  ○ 安排完整的圖表，以顯示現場保安系統組件和設備的分佈，及系統的佈線和配置
	  ○ 確認組件和現場設備符合技術規格並在安裝前經過測試可正常運行
	  ○ 安排測試系統組件及現場設備，以確保它們符合客戶的技術規範，並在安裝前能正常運行
	• 與服務供應商進行現場檢查，確認組件及現場設備的安裝和功能均符合規範
	• 協調保安控制中心及服務供應商進行現場測試及啟用，以確認系統及設備的功能和操作性能
	• 在接收系統前，監控及確認所有測試及啟用活動及整改工作已完成
	• 保持所有測試及啟用活動的正確記錄，並將系統及設備在測試及啟用時接受的標準成為往後的性能和維護的基準

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定測試及啟用計劃，並監控性能及結果，以確認安裝的系統和設備符合技術，功能和操作規範；及 • 保持所有測試及啟用活動的正確記錄，並將系統及設備在測試及啟用時接受的性能成為往後的性能和維護的基準
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	準備場地入侵警報系統的運作
編號	107676L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責規劃及設計實體保安的督導級及以上的保安人員。它包括了為安裝在場地的入侵警報系統做好運作前的準備的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對場地入侵警報系統運作須具備的知識：
	• 了解場地的業務營運性質及模式
	• 了解入侵警報系統不同組件的功能
	• 了解入侵警報系統的電路系統及報警區域
	• 了解入侵警報系統的監控及終止安排
	• 了解關於處理保安事故和事件，及場地警鐘被觸動的政策和程序
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 準備場地入侵警報系統的運作
	能夠：
	• 確定負責管理入侵報警系統的人員
	• 確定鑰匙持有人或任何持匙安排，以處理警鐘在非辦時間被觸動的事宜
	• 培訓場地員工：
	  ○ 如何去布防和撤防入侵報警系統
	  ○ 如何使用求救警鐘
	  ▪ 求救警鐘的功能以及如何操作
	  ▪ 在警鐘被觸動時他人會採取的行動
	  ○ 辦公時間內發生警鐘誤鳴時與保安控制中心的溝通協議
	  ○ 需要記錄和報告入侵報警系統的誤報，失誤和故障
	  ○ 需要跟進維修及保養
	  ○ 需要向保安控制中心報告現場發生的警鐘被觸動，保安事故及緊急事件等

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 確保場地的入侵報警系統的正確運作及管理；及 • 確保場地的安全和保護
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	準備場地門禁管理系統的運作
編號	107677L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責規劃及設計實體保安的督導級及以上的保安人員。它包括了為安裝在場地的門禁管理系統做好準備其運作的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對場地門禁管理系統運作須具備的知識：
	• 了解場地的業務營運性質及模式
	• 了解門禁管理系統不同組件的功能
	• 了解門禁管理系統的監控安排
	• 了解各類別的門禁卡，保護區及時區等
	• 了解處理保安事故及事件的政策和程序，及場地的門禁警報
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料訊及活動的文書技巧
	
	2. 準備場地門禁管理系統的運作
	能夠：
	• 確定負責管理場地門禁管理系統的人員
	• 確定各保護區負責批核訪客的人員
	• 培訓場地員工：
	  ○ 不可容許未經驗證尾隨進入
	  ○ 打破玻璃警報器
	  ▪ 打破玻璃警報器的功能及如何去操作
	  ▪ 啟動打破玻璃警報器後的跟進工作
	  ○ 與保安控制中心在以下情況的協議
	  ▪ 系統失靈
	  ▪ 被系統拒絕進 / 出
	  ▪ 受監控的門的開啟時間過長
	  ○ 需要記錄和報告故障，失誤及異常情況
	  ○ 需要跟進維修及保養
	  ○ 需要向保安控制中心報告故障，失誤及異常情況，保安事故及緊急事件等

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 確保場地門禁管理系統的正確運作及管理；及 • 確保場地工作地點的安全和保護
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	維持保安控制中心的系統及設備的有效運作
編號	107678L3
應用範圍	此能力單元適用於負責保安控制中心運作的保安人員。它包括了維持安裝在保安控制中心的系統及設備有效運作的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對保安控制中心的系統及設備須具備的知識：
	• 了解保安控制中心的系統及設備的配置及功能
	• 熟悉如何操作這些系統及設備
	• 熟悉它們正常和不正常的運作情況
	• 熟悉與這些系統及設備的供應商的服務水平協議
	
	2. 維護保安控制中心的系統及設備的有效運作
	能夠：
	• 執行日常檢查以確定其運作情況
	  ○ 確定系統及設備處於正常運作狀態
	  ○ 確定系統及設備被正確地操作
	  ○ 確定前線保安人員或任何遠端設備與保安控制中心之間維持全天候信號傳送
	• 檢討表現報告以識別故障和失誤，例如
	  ○ 入侵報警系統的警鐘誤鳴報告
	  ○ 門禁管理系統的門禁警報
	  ○ 閉路電視系統的影像質量和覆蓋範圍
	• 確保系統及設備按服務水平協議進行常規檢查及維修
	• 跟進發現的故障及失誤直至問題解決為止，並在必要時向高層管理或其他相關人士提供解決方案
	• 保持上述行動的詳細記錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 維持保安控制中心系統及設備的有效運作；及 • 跟進故障及失誤，直到問題得到解決；及 • 保持保安控制中心的系統及設備的表現和維修的詳細記錄
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監督保安項目的安裝過程
編號	107679L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的督導級及以上的保安人員。它包括了管理保安項目安裝過程的能力，確保設計計劃中規定的保安設施，系統和設備在批准的預算及時間內採購及安裝，並且符合相關法律和法規，及政策，程序和指引等。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對管理保安項目的安裝過程須具備的知識： 能夠： • 描述《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求 • 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 描述獲批准的設計計劃，及預算和時間表 • 描述設施管理 / 物業服務及實體保安團隊在安裝項目中的角色和責任 • 描述場地的實體環境 • 描述建築物基礎設施 • 描述將會部署的實體保安措施 • 描述場地的保安控制中心運作及受其監控的場所及電子保安系統 • 描述與香港工作場地的安全及保護有關的法律法規要求 • 描述項目管理的理論和技巧 2. 監督保安項目的安裝階段 能夠： • 制定項目計劃，管理實體保安的安裝及採購必要的設施，系統和設備 • 評估需要安裝的保安設施，系統及設備的功能，技術和操作要求 • 與設施管理 / 物業服務協調管理安裝的工作範圍，時間安排及預算 • 制定保安設施，系統及設備採購的工作範圍，時間表及預算 • 取得管理層對項目計劃，工作範圍，時間表和預算，及採購和預算的審批權限的批准 • 監督保安設施，系統及設備的採購，確保採購活動符合機構的相關政策，程序和指引 • 監控保安設施，系統及設備的安裝，直到經過適當的測試和啟用為止，並確保對規格的變化 / 偏差進行適當評估和認可，並跟進問題及衝突直至解決為止 • 協調保安設施，系統及設備的運作的相關政策，程序及指引等的制定 • 定期向管理層及其他持份者滙報進展直至項目完成為止
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監督保安設施，系統及設備等的採購和安裝，確保其按計劃在批准的預算和時間表之內完成；及 • 監督採購及安裝活動，確保其符合相關法律法規的要求，及機構的政策，程序和指引
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監督客戶場地保安系統的編程
編號	107680L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的督導級及以上的保安人員，。它包括了管理客戶場地保安系統編程的能力，確保系統按照規定運作。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對管理客戶場地保安系統的編程須具備的知識： 能夠： • 描述《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求 • 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 描述保安系統編程的基本信息 • 描述保安系統的配置 • 描述客戶的保安系統規格 2. 監督客戶場地保安系統的編程 能夠： • 制定並與客戶代表確認保安系統編程的工作範圍及時間表 • 整理（在必要時與客戶確認）編程的基本信息 • 按客戶的規格為保安系統編程準備清晰的說明和指引 • 部署具有適當知識，技術和資格的人員為保安系統編程 • 監督表現以確保系統是按照說明進行編程，並符合客戶的規格來作配置 • 定期向管理層及其他持份者滙報進展
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監控在客戶場地的保安系統的編程，確保按客戶的規格及在約定時間內完成； 和 • 監控編程活動，確保它們符合相關法律法規的要求，及公司的政策，程序和指引。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監督客戶場地保安系統的維修服務
編號	107681L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的督導級及以上保安人員。它包括了管理客戶場地保安系統維修服務的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對客戶場地保安系統維修服務須具備的知識： 能夠： • 描述《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求 • 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 描述與客戶簽訂服務水平協議的條款及條件 • 描述客戶場地的保安系統 • 描述與香港工作場地安全及保護有關的法律法規要求 • 描述項目管理的理論和技巧 2. 監督客戶場地保安系統的維修服務 能夠： • 根據服務水平協議的條款和條件，制定客戶場地保安系統的維修服務計劃 • 在客戶場地為系統維修服務設定聯絡方式及聯絡人 • 部署足夠的人力按協議的時間表來提供維修服務 • 監控維修服務人員的表現，確保他們按公司的政策，程序和指引行事，並符合與客戶簽訂的服務水平協議的要求 • 定期向客戶，管理層及其他持份者滙報有關系統的狀態 • 通知客戶任何不適當和 / 或不正確的系統操作或使用習慣 • 跟進在維修過程中發現的缺陷及失誤，直到問題得到解決為止 • 與客戶定期檢討維修服務計劃及其執行情況，確保其相關性和效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據與客戶簽訂的服務水平協議及公司的政策，程序和指引，監督客戶場地保安系統的維修服務；及 • 監控維修活動，確保其按維修計劃進行，並保存適當的行動及結果的記錄；及 • 對維修服務計劃及其執行情況進行定期檢討以作持續改善
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監控閉路電視系統
編號	107682L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心職務的保安人員。它包括了根據既定政策，程序及指引來監控閉路電視系統，並在異常或因應其他保安情況下採取適當行動的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對監控閉路電視系統須具備的知識
	能夠：
	• 描述閉路電視系統的配置及覆蓋範圍
	• 描述閉路電視系統的運作
	• 描述應對異常或保安情況時各種應對行動相關的政策，程序及指引
	
	2. 監控閉路電視系統
	能夠：
	• 按既定的政策、程序和指引來執行指定的任務
	  ○ 監察在現場的閉路電視系統有否異常情況
	  ○ 出現異常情況時採取即時及恰當的行動
	  ▪ 派出前線保安人員到現場驗證情況
	  ▪ 繼續監控現場直至情況獲得解決
	  ▪ 確定潛在入侵的時間和地點
	  ▪ 檢查錄下的影像資料
	  ▪ 檢查警鐘的觸動（如有的話）
	  ▪ 檢查門禁警鐘和 / 或門禁管理系統的到訪記錄（如有的話）
	  ○ 評估情況及採取進一步合適行動
	  ○ 事件結束後重新啟動閉路電視系統
	• 按既定政策、程序和指引將閉路電視系統保持在良好的工作狀態
	  ○ 確定每部攝影機和控制器均保持聯系
	  ○ 確定每部攝影機的覆蓋範圍是正確及有效的
	  ○ 確定攝錄持續進行和適當管理
	  ○ 有必要時召喚服務承辦商進行維修
	  ○ 確保服務承辦商執行定期的檢查

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監控閉路電視系統並在並在異常或因應其他保安情況下採取迅速及適當行動；及 • 正確操作閉路電視系統並將其保持在良好的工作狀態。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監控入侵警報系統
編號	107683L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心職務的保安人員。它包括了監控入侵警報系統，並在異常或因應其他保安情況下採取適當行動的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對監控入侵警報系統須具備的知識
	能夠：
	• 描述入侵警報系統的配置及覆蓋範圍
	• 描述香港警務處對警鐘誤鳴的分級處理政策
	• 描述閉路電視系統的運作
	• 描述在不同警報或保安情況下，各種應對行動的相關政策，程序及指引
	
	2. 監控入侵警報系統
	能夠：
	• 按既定的政策，程序和指引來執行指定的任務
	  ○ 監察在現場的入侵警報系統統有否異常情況
	  ○ 出現異常情況時採取即時及恰當的行動，包括：
	  ▪ 警報區未能按時設防或撤防時，即採迅速及準確的行動
	  ▪ 警鐘鳴響時即採迅速及準確的行動
	  ▪ 繼續監控現場直至情況獲得解決
	  ▪ 確定入侵的可能時間和地點
	• 檢查警報區的警報記錄
	• 檢查閉路電視的影像資料（如有的話）
	• 檢查門禁警鐘和 / 或門禁管理系統的到訪記錄（如有的話）
	  ○ 評估情況及採取進一步的合適行動
	• 按既定政策、程序和指引將入侵警報系統保持在良好的工作狀態
	  ○ 確保每部感應器和控制器均保持聯系
	  ○ 確保非 24 小時警報區會按時進行設防或撤防
	  ○ 確保會正確記錄所有警鐘鳴響事件
	  ○ 檢討警鐘誤鳴記錄以評估系統的狀況
	  ○ 有必要時召喚服務承辦商進行維修
	  ○ 確保服務承辦商進行定期檢查

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監控入侵警報系統，並採取迅速及恰當行動應對觀測到的異常情況；及 • 正確操作入侵警報系統並將其保持在良好的工作狀態。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	監控門禁管理系統
編號	107684L3
應用範圍	此能力單元適用於負責在保安控制中心操作的保安人員。它包括了監控門禁管理系統，並在異常或因應其他保安情況下採取適當行動的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對監控門禁管理系統須具備的知識：
	• 描述門禁管理系統的配置及覆蓋範圍
	• 描述門禁管理系統的運作
	• 描述異常或保安情況時，各種應對行動相關的政策，程序及指引
	
	2. 監控門禁管理系統
	能夠：
	• 按既定的政策、程序和指引來執行指定的任務
	  ○ 監察場地的門禁管理系統有否異常情況
	  ○ 出現異常情況時採取即時及恰當的行動，包括：
	  ▪ 採取迅速及準確的行動，去應對門禁管理系統偵測到受監察的門因開啟時間過長而發生警鐘鳴響，或未經授權或停用門咭等情況
	  ▪ 採迅速及準確的行動去應對持失效門咭要求進入的人士的請求
	  ▪ 繼續監控現場直至情況獲得解決
	  ▪ 確定情況及潛在的入侵
	• 檢查到訪數據庫及到訪記錄
	• 檢查閉路電視的影像資料（如有的話）
	• 檢查入侵警報系統的警鐘記錄（如有的話）
	  ○ 評估情況並採取進一步合適行動
	• 事件結束後重啟閉路電視系統
	• 按既定政策、程序和指引將門禁管理系統保持在良好的工作狀態
	  ○ 確定每個設備、讀咭機和控制器均保持聯系
	  ○ 確定門禁警鐘和到訪活動均正確地記錄
	  ○ 查看到訪報告以確保沒有未經授權或停用的門咭試圖使用
	  ○ 定期更新門禁數據庫中有關門咭、持咭人和到訪權限等的詳細資料
	  ○ 有必要時召喚服務承辦商進行維修
	  ○ 確保服務承辦商進行定期的檢查

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監控門禁管理系統，並採取迅速及恰當行動應對異常情況及到訪請求；及 • 正確操作門禁管理系統並將之保持在良好的工作狀態。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	執行客戶場地保安系統的測試及啟用
編號	107685L3
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照之香港公司工作，提供保安系統及設備的設計、安裝、維修和 / 或維護等相關服務的前線保安人員。它包括了為客戶場地保安系統測試及啟用的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對執行客戶場地保安系統的測試及啟用須具備的知識 能夠： • 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對從事保安系統及設備的設計、安裝、修理和 / 或維修之保安人員需持有丁類保安人員許可證的要求 • 了解電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 了解公司對於保安系統在測試及啟用方面的政策、程序及指引 • 了解保安系統的各個測試階段及每個階段的驗收標準 • 了解客戶對保安系統在功能、技術及操作等方面的規範 • 了解保安系統在部署、配置、傳輸、終止及控制等方面的情況 • 了解保安系統的各個組件及各組件在場地內的功能 • 了解場地的實際環境 2. 執行客戶場地保安系統的測試及啟用 能夠： • 按議定的時間及標準，分階段來進行客戶場地保安系統的測試及啟用 • 檢查組件和場地設備，確保它們符合客戶的技術規範，並在安裝前能正常運作 • 於安裝後檢查組件和現場設備以確保安裝正確，並能根據客戶指定的規格來運作 • 與客戶及保安控制中心一起對系統進行全面測試，以確保系統的表現符合客戶指定的功能及操作規格 • 記錄測試及啟用結果的細節 • 跟進故障及失効等情況直至問題得到解決 • 進一步測試以確定系統和現場設備在技術、功能及運作方面的表現 • 在所有測試及修正活動完成並符合指定的表現準則後，才能將系統交予客戶 • 清楚記錄保安系統的測試表現，以便作為持續表現及維修的基準
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據指定時間表和標準來執行保安系統的測試及啟用；及 • 正確及安全地進行客戶場地保安系統的測試及啟用，確保符合相關工作場地的安全和保安法律法規，及政策、程序和指引等方面的要求。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	準備及交付新安裝的保安系統予客戶
編號	107686L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的督導級及以上的保安人員。它包括了將新安裝的保安系統準備及交付予客戶的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對交付新安裝保安系統予客戶須具備的知識：
	能夠：
	• 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求
	• 了解電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求
	• 了解公司在交付新安裝的保安系統方面的政策，程序和指引
	• 了解客戶對保安系統的功能，技術和操作等的規範
	• 了解保安系統的部署，配置，傳輸，終止和控制等
	• 了解保安系統的不同組成部分以在現每個組件的功能
	• 了解場地的實體環境
	
	2. 準備及交付新安裝的保安系統予客戶
	能夠：
	• 準備關於系統交付的必要文件及訊息：
	  o 關於系統維修和支援的詳細聯繫信息
	  o 系統的操作手冊
	  o 系統表現標準的細節
	  o 完整的繪畫和圖表，顯示場地保安系統的組件及設備的分佈，及系統的接線和配置等
	• 培訓客戶指定的操作人員及授權代表，了解系統及設備的功能和操作
	• 交付系統及必要的文件，並取得客戶接管系統的簽署

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 執行準備及將新安裝保安系統交付給客戶的工作，並確保按照公司既定的政策，程序及指引向客戶提供必要的文件和培訓，從而能正確及安全地操作系統
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	準備新安裝的閉路電視系統在場地運作
編號	107687L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的督導級及以上的保安人員。它包括了為新安裝的閉路電視系統在場地運作做好準備的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對場地閉路電視系統的運作須具備的知識：
	能夠：
	• 了解場地的業務營運性質和模式
	• 了解閉路電視系統不同組成部分的功能
	• 了解閉路電視攝影機的分佈以及各攝影機的監控範圍
	• 了解處理保安事故和事件的政策，程序和指引，以及場地的門禁警報
	• 了解與監控工作場地和保障個人資料隱私相關的法律和法規，及政策，程序和指引等方面的要求
	
	2. 準備場地閉路電視系統的運作
	能夠：
	• 確定負責場地的閉路電視系統的人員
	• 培訓場地的員工：
	  ○ 如何操作閉路電視系統
	  ○ 如何遵守關於翻閱，存儲和銷毀閉路電視錄影片段的既定政策，程序和指引
	  ○ 如何定期檢查閉路電視系統是否處於良好工作狀態
	  ○ 如何記錄及報告故障，失誤及異常情況
	  ○ 如何跟進維修及保養的工作
	  ○ 如何與保安控制中心就著故障，失誤及異常情況，及保安事故和緊急情況進行溝通
	  ○ 如何根據個人資料隱私法例和法規及機構的政策，程序和指引，去處理查看閉路電視錄影片段的要求

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 準備現場工作人員如何正確操作和維護閉路電視系統，如何有效處理故障和失誤，及如何根據個人資料隱私法例和法規，及機構的政策，程序和指引，去處理查看閉路電視片段的要求。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	為客戶場地保安系統執行維修服務
編號	107688L3
應用範圍	此能力單元適用於負責為持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面服務的前線保安人員。它包括了據公司既定政策，程序和指引為客戶場地的保安系統執行維修服務的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 為客戶場地保安系統執行維修服務須具備的知識： 能夠： • 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對保安人員從事設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統和設備，以持有有效的丁類保安人員許可證的要求 • 描述電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 了解公司關於保安系統維修的政策，程序和指引 • 描述為客戶場地保安系統提供維修服務的技巧和技巧 2. 為客戶場地保安系統執行維修服務 能夠： • 根據指定的範圍及時間表為客戶場地的保安系統執行維修服務 • 按公司既定的政策，程序及指引進行維修 • 正確及安全地操作相關系統，設備和設施 • 向客戶及主管報告系統和設備維修服務的結果 • 跟進缺陷，失誤及相關問題，直至解決為止 • 向客戶及主管滙報需要他們關注的問題的進展情況 • 保持清楚及準確的維修行動及結果的記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按公司的服務計劃及相關政策，程序和指引，為客戶場地的保安系統執行維修服務；及 • 保持清楚及準確的維修行動及結果的記錄
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	與政府及監管機構洽商關於所提供的保安系統的服務及其表現
編號	107689L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的督導級及以上的保安人員。它包括了與政府及監管機構就所提供的保安系統的服務及其表現洽商的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響與政府及監管機構洽商的關鍵因素
	能夠：
	• 評估持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備的相關規定
	• 描述相關政府和監管機構的職能和運作，及相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 保安及護衛業管理委員會
	  ○ 警察牌照課
	  ○ 警務處保安公司監察小組
	  ○ 警務處防盜警鐘檢查小組
	  ○ 機電工程署
	• 描述警務處防盜警鐘分級處理政策的運作
	
	2. 與政府及監管機構洽商關於所提供的保安系統的服務及其表現
	能夠：
	• 建立與相關政府和監管機構聯繫的協議及程序
	• 保存有關政府和監管機構最新的聯繫方式，以便有需要時能快速及有效地聯繫
	• 為保安人員制定程序和指引，以便與有關政府和監管機構就所提供的保安系統的服務及其表現進行協商，並尋求意見和協助
	• 為保安人員制定程序和指引，與有關政府和監管機構合作，促進他們的工作效率
	• 保存有關政府和監管機構的詳細訪查資料及結果的記錄
	• 向高層管理匯報與政府和監管機構就所提供的保安系統的服務及其表現的接觸及訪查的相關的問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定的政策，程序和指引，與政府及監管機構保持良好的工作關係
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	操作實體保安設施，系統及設備和匯報故障和失效
編號	107690L2
應用範圍	此能力單元適用於負責在場地執行職務的前線保安人員。它包括了正確操作與其職務有關及職責範圍內的實體保安設施，系統及設備，並及時匯報所觀察到的故障 / 失誤的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對保安設施，系統及設備須具備的知識：
	• 熟悉他 / 她職責範圍內的實體保安設施，系統及設備
	• 熟悉分配予他 / 她去執行職務的實體保安設施，系統及設備
	• 熟悉實體環境，實體保安設施，系統及設備等的正常及不正常的狀況
	• 了解如何根據既定的程序及指引操作實體保安設施和系統
	• 了解他 / 她在匯報實體環境，實體保安設施，系統及設備中發現故障及失誤的角色和責任
	• 具備識別問題和異常之處的觀察技巧
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備能清晰準確記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 操作實體保安在設施，系統及設備和匯報故障和失效
	能夠：
	• 觀察他 / 她職責範圍內的實體環境
	• 按既定的程序及指引操作分配予他 / 她執行職務的實體保安設施，系統及設備
	• 監察他 / 她職責範圍內的設施，系統和設備：
	  o 保存設施，系統和設備的清單
	  o 定期檢查它們的表現狀況
	  o 按要求記錄它們的表現情況
	• 按既定的程序及指引記錄和向上級和 / 或保安控制中心匯報觀察到的故障，失誤或異常情況
	• 與上級和 / 或保安控制中心跟進修理和維修的狀況，直至恢復正常運行為止

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的程序及指引妥善操作並密切監察分配予他 / 她執行職務或在他 / 她職責範圍內的實體保安設施，系統及設備；及 • 記錄和匯報觀察到的故障，失誤或異常情況
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	執行客戶場地保安系統的編程
編號	107691L2
應用範圍	此能力單元適用於在持有第 III 類別保安工作牌照的香港公司工作，並提供保安系統設計、安裝、維修和 / 或維護等相關服務的前線保安人員。它包括了根據指示及公司的既定政策、程序和指引為客戶場地保安系統執行編程的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 執行客戶場地保安系統編程須具備的知識 能夠： • 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對從事保安系統及設備的設計、安裝、維修和 / 或維護之保安人員需持有丁類保安人員許可證的要求 • 了解電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 了解公司對於保安系統編程方面的政策，程序及指引 • 了解公司對進行保安系統編程時在職安健方面的政策，程序及指引 2. 執行客戶場地保安系統的編程 能夠： • 從主管獲取編程的訊息及具體要求 • 在設定時段內為客戶場地的保安系統完成編程工作 • 根據設計及主管的具體要求為系統編程 • 正確及安全地操作編程使用的系統、設備、設施及工具等 • 遵從公司所有相關的政策、程序及指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據設計及相關的編程指引，為客戶場地的保安系統執行編程；及 • 正確及安全地開展編程活動，確保能符合與工作場地的安全及保護有關的法律法規及公司的政策、程序和指引等的要求。
備註	修訂於 2018 年 12 月

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	在客戶場地執行保安系統的基本安裝(包括佈線和接線等)工作
編號	107692L2
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照的香港公司，並提供保安系統和設備的安裝、維修和 / 或保養相關服務的前線保安人員。它包括了按設計及公司既定政策，程序及指引來為客戶場地的保安系統進行安裝，包括接線和佈線等工作的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對佈線和接線等基本安裝須具備的知識： • 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對從事保安系統及設備的設計、安裝、維修和 / 或保養之保安人員需持有丁類保安工作保安人員許可證的要求 • 了解電力條例（第 406 章）對所有從事電力工作人員需向機電工程署註冊成為電業工程人員的要求 • 了解公司對於保安系統安裝，接線和佈線等方面的政策，程序及指引 • 了解公司對執行安裝，接線和佈線工作時在職安健方面的政策，程序及指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 具備能清晰準確記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行客戶場地的保安系統的基本安裝，包括佈線和接線等工作 能夠： • 在預定時間內於客戶場地完成安裝，接線及佈線等的工作 • 按既定指引使用正確的系統及設備 • 按既定指引使用正確類型的電線 • 按設計去安裝系統及設備 • 按設計去鋪設線路及電線 • 正確及安全地操作系統、設備、設施及工具等 • 遵從公司所有相關的政策、程序及指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 為客戶場地的保安系統進行安裝，接線及佈線等的工作；及 • 確保根據設計及公司相關的政策、程序及指引來執行工作
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	為客戶場地的保安系統執行基本設計及建議
編號	107693L2
應用範圍	此能力單元適用於為持有第 III 類別保安工作牌照並在香港提供相關保安工作的公司服務，負責設計及建議保安系統的保安人員。它包括了為客戶場地設計及建議適合的保安系統及相關設備的能力。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 對客戶場地保安系統提供基本設計及建議須具備的知識：
	• 了解客戶對實體保安的要求
	• 了解實體保安的整體目標
	• 了解與保安服務相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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
	• 了解場地的實際環境及相關的安全及保護措施
	• 具備進行實地保安評估和審查的技巧技巧
	• 具備相關的知識去部署適當的保安系統，以達致所需的實體保安級別
	• 具備良好的人際技巧，能有效地推廣及推薦相關的想法和建議
	
	2. 為客戶場地設計及建議保安系統：
	能夠：
	• 進行初步保安風險評估，識別客戶面對的保安威脅及風險
	• 就著下列相關資料去確定所需的實體保安級別：
	  ○ 客戶的需要
	  ○ 客戶的實體保安政策
	  ○ 檢查客戶場地及保安風險評估所得的結果
	• 按以下細節制定保安系統的初型：
	  ○ 識別潛在的保安隱患
	  ○ 所需保安系統的規模
	  ○ 系統是實行現場或遙距監控
	  ○ 系統能否與現場其他保安措施配合
	  ○ 建議合適的地點 / 位置予：
	  ▪ 安裝警鐘，閉路電視及照明系統等保安設備
	  ▪ 鋪設線路及電線等
	• 將調查結果及建議記錄在給予客戶的初步建議內
	• 與客戶商討並完善所建議的保安系統
	• 尋求客戶，管理層及其他持份者接納所建議的保安系統

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 根據保安風險評估的要求及所得結果，為客戶場地設計及建議適當的保安系統；及 • 就客戶場地保安系統及應安裝的相關設備作出合適的建議。
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	執行對實體保安設計及運作的定期檢討
編號	107694L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了對實體保安設計及運作的定期檢討以保持其效率及效用的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對實體保安設計及運作須具備的知識：
	• 了解機構的實體保安政策
	• 了解實體保安的功能和服務範疇
	• 了解與香港工作場地的安全及保護相關的法律和法規
	• 熟悉實體保安運作的最佳方式
	• 熟悉保安控制中心運作的最佳方式
	• 熟悉護衛運作的最佳方式
	• 熟悉進行保安風險評估的技巧和技巧
	• 熟悉進行實地保安審查的技巧和技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧
	
	2. 執行對實體保安設計及運作的定期檢討
	能夠：
	• 執行保安風險評估，確定保安威脅和風險的當前情形
	• 檢討以下內容，確定實體保安措施的有效性：
	  o 關於設施，系統和設備的故障和失誤的報告
	  o 入侵警報系統警鐘誤鳴報告
	  o 門禁管理系統的警鐘報告
	• 檢討事故及緊急情況的報告，確定實體保安在實現威懾，偵測，阻延和對應等目標方面的有效性
	• 進行實地保安審查，確認實體保安環境，設施，系統和設備，及實踐和操作等的狀態
	• 確定實體保安設計的有效性
	• 確定實體保安運作的有效性及效率
	• 確定弱點及緩解措施
	• 將檢討結果及建議記錄在檢討報告中
	• 向管理層匯報檢討結果及建議
	• 取得管理層對建議及預算的批准
	• 貫徹落實經批准的建議行動

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 定期進行檢討，以確認實體保安的設計及運作的效率及效用； • 建議並實施緩解措施以彌補缺點。

「實體保安及科技支援」職能範疇

備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	與客戶洽商保安系統的服務標準及表現
編號	107695L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等方面的運作的管理層保安人員。它包括了與客戶洽商保安系統的服務標準及表現及有效監控服務的交付，以便及時採取行動去改善服務和 / 或就服務水平協議必要的變更的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 與客戶洽商保安系統的服務標準及表現須具備的知識 能夠： • 分析與持有第三類別保安工作牌照的香港公司在設計，安裝，維修及維護保安系統及設備等的相關規定 • 分析與保安服務相關的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 分析維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 分析客戶服務水平協議的條款及條件 • 分析客戶場地保安系統的表現狀況 2. 與客戶洽商保安系統的服務標準及表現 能夠： • 與客戶討論及協議有關他們所要求的保安系統服務標準及表現，評估所提供的服務及報告的方法和次數 • 制定措施監察投訴及反饋 • 整理有關保安安系統服務標準及表現的數據，並根據要求定期向客戶匯報 • 與客戶代表舉行定期及特別會議，以解決工作層面出現的特發問題，以便及時找出改善的機會 • 與客戶的高層管理舉行正式及定期的檢討會議，從而： o 檢討服務及運作 o 根據服務水平協議評估表現 o 解決與服務水平協議和 / 或系統表現規格的偏差 o 透過與其他服務承辦商類似的服務作基準比較，以管理客戶的期望 o 與客戶討論並協議對服務水平協議及預算分配等的必須改動 • 保持所有討論，決定，行動及結果的正確記錄。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按規定的方法去評估表現，並按要求定期向客戶匯報服務交付的情況；及 • 定期與客戶舉行會議，以便檢討，討論及洽商改進服務的表現的方式和方法，及必須於服務水平協議作出的改動；及

「實體保安及科技支援」職能範疇

	• 保存所有討論，決定，行動及結果的正確記錄
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	協調管理實體保安及技術支援的保安人員的培訓
編號	107696L3
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理實體保安及技術支援的管理層保安人員。它包括了協調保安人員的培訓的能力，確保他們按政策，程序和指引，及相關法律法規，為機構提供有效率及效用的實體保安及技術支援服務。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響協調保安人員的培訓以管理實體保安及技術支援的關鍵因素
	能夠：
	• 評估實體保安及技術支援的服務範圍，以確定工作角色和任務
	• 評估執行工作角色及任務所需的資格，經驗和技巧
	• 評估成人培訓及學習的最佳方式
	• 評估管理實體保安及技術支援所需的培訓資源
	
	2. 協調保安人員的培訓以管理實體保安及技術支援
	能夠：
	• 確定各種角色 / 任務的培訓需求，包括但不限於：
	  o 機構的實體保安政策
	  o 機構最低的實體保安標準
	  o 機構維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任
	  o 與實體保安及技術支援相關的法律法規
	  o 充分了解《多層防禦》及《以環境設計預防犯罪》 (CPTED)的原理，及它們在場地保安設計中的應用
	  o 充分了解國際上最佳的實體保安和保安系統及設備的應用的方式
	  o 充分了解電子保安系統的配置，組件，功能和運作
	  o 充分了解與實體保安設施，系統和設備相關的國際保安標準
	  o 項目管理的技巧及知識
	  o 保安風險評估及實地保安審查的技巧和知識
	  o 預算及資源規劃的技巧和知識
	• 估計所需的培訓預算
	• 識別可用的內部及外部培訓資源
	• 根據相關性，質量，成本等因素選擇培訓資源
	• 為各類角色 / 任務制定培訓計劃
	• 提出培訓建議，以獲得管理層及持份者對培訓計劃及預算的認可
	• 與不同持份者溝通並提供培訓計劃的細節（例如針對不同角色 / 任務的強制性及可選擇的培訓項目）
	• 監督及保存保安人員入學，出勤，完成和認證的記錄等
	• 透過不同評估手段及技術對培訓效果進行檢討
	• 控制並確保培訓預算的有效使用

「實體保安及科技支援」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定培訓計劃，以符合培訓需要和目標，及相關法律法規的要求；及 • 監督培訓計劃的效用，確保其達到預期的結果；及 • 進行定期檢討以作持續改善
備註	

「實體保安及科技支援」職能範疇

名稱	協調設計，安裝，修理及維護保安系統及設備的保安人員的培訓
編號	107697L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理持有第三類別保安工作牌照的香港公司的運作的管理層保安人員。它包括了協調設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備的保安人員的培訓的能力，確保他們按制定的政策，程序和指引，相關法律法規，及與客戶的服務水平協議等來提供有效率及效用的服務。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響設計，安裝，修理及維護保安系統及設備的保安人員的培訓的關鍵因素
	能夠：
	• 評估公司在設計，安裝，維修和 / 或維護保安系統及設備方等面的服務範圍
	• 評估與客戶的服務水平協議的條款及條件
	• 評估涉及的工作角色及任務
	• 評估執行工作角色及任務所需的許可証及培訓要求，資格，技巧和經驗等
	• 評估成人培訓及學習的最佳方式
	• 評估提供保安系統及設備的設計，安裝，維修和 / 或維修等服務所需的培訓資源
	
	2. 協調設計，安裝，修理及維護保安系統及設備的保安人員的培訓
	能夠：
	• 確定各種角色 / 任務的培訓需求，包括但不限於：
	  ○ 公司相關的政策，程序及指引
	  ○ 維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任
	  ○ 有關保安系統和 / 或設備的設計，安裝，維修和 / 或維修的法律法規
	  ○ 充分了解《多層防禦》及《以環境設計預防犯罪》 (CPTED) 在場地保安設計中的理論
	  ○ 充分了解國際上最佳的實體保安和保安系統及設備的應用的方式
	  ○ 充分了解電子保安系統的配置，組件，功能和運作
	  ○ 充分了解與實體保安設施，系統和設備相關的國際保安標準
	  ○ 項目管理的技巧及知識
	  ○ 保安風險評估及實地保安審查的技巧和知識
	  ○ 預算及資源規劃的技巧和知識
	  ○ 採購材料及零件以用於保安系統和設備的安裝 / 維修的技巧和知識
	  ○ 為保安系統及設備的安裝 / 維修提供報價的技巧和知識
	  ○ 拆解，組裝及製造保安系統組件的技巧和知識
	  ○ 為保安系統拉線和佈線的技巧和知識
	  ○ 安裝保安系統及設備的技巧和知識
	  ○ 為保安系統編程的技巧和知識
	  ○ 測試及啟用保安系統的技巧和知識

「實體保安及科技支援」職能範疇

	○ 維修保安系統和設備的技巧和知識 • 估計所需的培訓預算 • 識別可用的內部及外部培訓資源 • 根據相關性，質量，成本等因素選擇培訓資源 • 為各類角色 / 任務制定培訓計劃 • 提出培訓建議，以獲得管理層及持份者對培訓計劃及預算的認可 • 與不同持份者溝通並提供培訓計劃的細節（例如針對不同角色 / 任務的強制性及可選擇的培訓項目） • 監督及保存保安人員的入學，出勤，完成和認證的記錄等 • 透過不同評估手段及技術對培訓效果進行檢討 • 控制並確保培訓預算的有效使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定培訓計劃以符合培訓要求及目標，和對持有第三類別保安工作牌照的香港公司的培訓及許可証的要求；及 • 監督培訓計劃的效用，確保其達到預期的結果；及 • 進行定期檢討，以作持續改善
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	管理護衛服務運作
編號	107698L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了合理部署人力及資源的能力，確保運作的效率及效用，並符合相關法律法規的要求。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作須具備的知識： • 了解持有第一類別保安工作牌照的香港公司，在香港提供護衛服務的牌照要求 • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 了解受保護場地面對的威脅和風險 • 具備風險評估及分析的技巧 • 具備資源規劃及預算的技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 管理護衛服務運作 能夠： • 制定適當的政策，程序及指引，及護衛服務的應變計劃 • 建立管理和 / 或行政控制，監控執行情況以達到客戶預期成果及與客戶的服務水平協議 • 制定適當的保安控制中心運作以支援護衛服務 • 部署足夠的人手執行護衛服務，確保提供護衛服務的保安人員持有效的許可證，並按要求接受適當的審查及培訓 • 部署適當的系統，設施及設備以支持護衛服務，並確保它們維持在良好工作狀態 • 確保運作符合相關許可證，法律法規，及政策，程序和指引等的要求 • 確保運作，事故及緊急情況均得到妥善處理和記錄 • 確保進行事後檢討，以識別缺漏及失誤情況，並加以跟進，直至問題得到解決為止 • 確保政策，程序和指引，及應變計劃得到定期操練及測試，以維持其相關性和效用 • 確保將護衛服務運作管控在批准的預算和時間表之內 • 定期進行檢討，確保護衛服務運作的效率及效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據相關許可證，法律法規以及政策，程序和指引的要求建立護衛服務運作；及 • 確保護衛服務運作的效率及效用，並取得預期成果；及 • 定期進行檢討以作持續改善

「護衛服務」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	與客戶制定有關護衛服務運作的服務水平協議
編號	107699L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了與內部和 / 或外部客戶制定服務水平協議的能力，確保服務符合相關許可證，法律和法規及政策，程序和指引的要求，並達到與客戶協議的服務質素及標準。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作及客戶服務水平協議須具備的知識： • 了解持有第一類別保安工作牌照的公司，在香港提供護衛服務的牌照要求 • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 了解護衛服務的範疇 • 了解服務所需的成本及資源 • 了解保險安排及相關的條款及條件 • 了解與護衛服務運作相關的政策，程序和指引 • 了解與客戶及受保護場地相關的威脅及風險 • 了解護衛服務的重要原則，及服務水平協議的條款及條件 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 與客戶制定有關護衛服務運作的服務水平協議 能夠： • 取得客戶有關護衛服務的規範，及所需服務質素和標準 • 評估面對威脅及風險，和符合客戶的要求所需的資源及成本 • 制定服務計劃建議，包括但不限於： o 所提供的服務 - 承包的和不承包的服務 o 將部署的資源 o 預期的服務質素及標準 o 服務提供者和客戶的責任 o 相關法律及法規的考慮 o 相關風險的考慮和投保的範圍 o 通報協議 o 涉及的過程 o 政策，程序及指引 o 應變計劃

「護衛服務」職能範疇

	○ 服務費用 • 透過投標或直接外判過程向客戶提交服務計劃建議 • 歸納客戶反饋和修改要求制定所需的服務水平協議 • 制定正式的服務水平協議，供高層管理和法律顧問，及其他持份者審批 • 取得客戶對批准服務水平協議的最終確認 • 監督表現並確保符合服務水平協議的條款及條件 • 定期進行檢討，及必要時採取糾正措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與客戶制定服務水平協議，以提供有效率及效用的護衛服務；及 • 確保服務符合所有相關許可證，法律法規，政策，程序及指引，及預期的服務質素和標準的要求。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定護衛服務計劃
編號	107700L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了為客戶或受保護場地制定護衛服務計劃的能力，並實施計劃以提供有效率及效用的護衛服務。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對規劃護衛服務須具備的知識： • 了解持有第一類別保安工作牌照的公司，在香港提供護衛服務的牌照要求 • 了解與與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉客戶及場地的業務性質和目標 • 熟悉實體環境及安全及保護措施 • 熟悉針對客戶及場地的威脅和風險 • 熟悉護衛服務的目標，角色及職責 • 熟悉與服務相關的成本及資源 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序及指引 • 熟悉風險分析及風險評估的理論和技巧 • 熟悉資源規劃及預算的理論和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 制定護衛服務計劃 能夠： • 進行威脅及風險評估，確定所需保護的範圍及水平 • 制定護衛服務計劃以減低威脅，漏洞及風險： o 確定護衛需求以及可用的預算和資源 o 確定所需的表現標準及服務質素 o 確定要部署的護衛崗位，職責和任務，輪班制及工作時間等 • 記錄護衛服務計劃，並與相關群體確認計劃，範圍和目標 • 執行護衛服務計劃： o 部署必需的人力，設備和資源 o 制定必須的政策，程序及指引 o 協調培訓及操練，讓執行護衛服務的保安人員，用戶及其他相關人士熟悉護衛運作 • 監督表現以確保遵守既定政策，程序和指引，及符合與客戶達成的服務水平協議

「護衛服務」職能範疇

	• 定期檢討計劃及護衛服務的表現以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定護衛服務計劃，以減低對客戶和場地的威脅及風險；及 • 確保服務符合相關許可證，法律法規，政策，程序及指引，及預期的服務質素和標準的要求；及 • 定期進行檢討，以確保計劃和服務的效用及效率
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	設立保安控制中心運作以支援護衛服務
編號	107701L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地負責管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了確定保安控制中心的功能，並設立保安控制中心運作以支援護衛服務運作。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對保安控制中心運作須具備的知識： • 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 I 類別保安工作牌照之香港公司關於保安控制中心運作以支援護衛服務運作的要求 • 了解與保安控制中心運作相關的法律法規：: o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉保安控制中心運作 • 熟悉護衛服務運作 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 計劃及準備保安控制中心運作 能夠： • 確定保安控制中心運作的功能，包括但不限於： o 作為支援前線保安人員的通訊樞紐 o 作為保安人員上下班的滙報中心，並協調保安人員的部署 o 作為處理客戶的諮詢及投訴的服務中心 o 作為監控電子保安系統及保管鑰匙的控制中心 • 作為事故及事件匯報及記錄中心 • 制定保安控制中心運作計劃： o 評估與保安控制中心運作相關的風險 o 確定護衛服務的範圍 o 確定保安控制中心的功能，服務及預期的服務標準及質素 o 確定保安控制中心的結構，以符合所有安全及保護標準 o 確定系統，設施和設備，及基礎設施，以支援保安控制中心的運作 o 確定保安控制中心的運作，以符合保安，消防，職業安全與健康的相關標準，及與客戶的服務水平協議的要求 o 確定執行運作的角色和任務，輪班及工作時間，及人力需求 o 記錄保安控制中心運作計劃並與有關人士確認其範圍及目標 • 實施保安控制中心運作計劃：

「護衛服務」職能範疇

	○ 部署必要的人力，系統和設備及相關資源 ○ 制定必需的政策，程序和指引以及應變計劃 ○ 協調培訓及操練，讓執行護衛服務的保安人員，用戶及其他人士熟悉保安控制中心的運作 • 監督表現，確保控制中心運作遵從政策，程序和指引，及應變計劃 • 定期檢討計劃及運作，以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立保安控制中心運作，使成為護衛服務運作的不可分割的一部分；及 • 通過培訓和持續改進，保持保安控制中心運作的效率及效用
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定護衛服務運作的政策，程序及指引
編號	107702L5
應用範圍	此能力單元適用於機構或場地為機構或場地負責管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了制定保障機構或場地安全及保護的政策，程序和指引的能力。
級別	5
學分	4
能力	表現要求 1. 對制定護衛服務運作的政策，程序及指引須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉機構或場地的業務性質及目標 • 熟悉機構或場地的實體環境，及安全及保護措施 • 熟悉機構或場地，及業務運作面對的威脅和風險 • 熟悉護衛服務運作的最佳方式 • 了解既定政策，程序及指引的重要原則和程序 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 制定護衛服務運作的政策，程序及指引 能夠： • 確定護衛服務運作的主要職責和責任，可能包括： o 防止擅自進入物業和擅取財物 o 登記訪客並採取措施保護他們的個人資料免遭擅取和使用 o 控制在私家路上人士和車輛的流動 o 執行在私家路上不准泊車的規定 o 巡邏 o 預防和偵查罪案和意外事故 o 預防財物受損 o 匯報及記錄事件 o 按應變計劃處理突發事件 o 監控保安系統 o 鑰匙的保管和控制 o 任何其他所需的角色和責任 • 根據以下因素制定管理護衛服務運作的政策： o 機構及法例的要求 o 與客戶的服務協議

「護衛服務」職能範疇

	○ 保安風險 ○ 可用的資源 • 制定指引，說明人員，設施，系統，裝備和設備等資源的最低要求，及如何整合資源以實現相關政策的目標 • 制定應變計劃管理不同的緊急情況 • 確定所涉及的角色和任務 • 確定每個任務涉及的程序 • 制定執行任務的程序 • 按指定的格式記錄政策，程序及指引 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 發布並執行政策，程序及指引 • 監督表現並確保遵守政策，程序及指引 • 定期進行檢討，確保政策，程序及指引的效用及相關性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定導引護衛服務運作的政策，程序及指引；及 • 確保護衛服務運作的效率和效用
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定緊急事件的應變計劃
編號	107703L5
應用範圍	此能力單元適用於機構或場地為機構或場地負責管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了制定緊急事件的應變計劃的能力，確保在緊急情況下護衛人員按計劃執行護衛服務。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對應變計劃和護衛服務運作須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉機構或場地的業務性質及目標 • 熟悉機構或場地的實體環境，及安全及保護措施 • 熟悉機構或場地，及業務運作面對的威脅和風險 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉保險安排及相關的條款 • 熟悉機構或場地與護衛活動相關的政策，程序和指引 • 熟悉與護衛服務運作相關的突發事件類型 • 熟悉應變計劃的理論和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 制定緊急事件的應變計劃 能夠： • 確定與護衛服務運作相關的緊急情況類型，包括但不限於： o 犯罪活動 o 發生火警 o 有人生病或受傷 o 電力中斷 o 氣體洩漏 o 電梯故障 o 颱風 o 水浸 o 炸彈或可疑物體 o 防盜警鐘鳴響 o 可疑人物 o 人群管制

「護衛服務」職能範疇

	○ 高空墜物 ○ 部分建築物倒塌 • 制定應變計劃以維持安全及保護，及基本服務，包括： ○ 指揮及控制 ○ 通訊 ○ 保障生命及財產安全 ○ 善後及復原業務運作 ○ 協調與警察和其他緊急服務的相關行動 ○ 處理傳媒 • 記錄應變計劃 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 部署必需的系統及資源以支援計劃 • 透過培訓及操練，讓執行護衛服務的保安人員，用戶及其他相關人士熟悉護衛服務運作 • 確保在發生緊急情況時，執行護衛服務的保安及相關人員按計劃採取行動去應對 • 對應變計劃及相關運作進行定期檢討，以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定有效的應變計劃，以符合安全及保護有關的法律法規，及與客戶的服務水平協議要求；及 • 確保在發生緊急情況時，執行護衛服務的保安及相關人員按計劃採取行動去應對；及 • 定期進行檢討以確保計劃及運作的效用。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定消防安全計劃
編號	107704L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地負責管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了為機構或場地制定消防安全計劃的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對消防安全須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉與消防安全相關的法律法規，包括但不限於： o 《消防條例》（第 95 章）及相關法規 o 《消防安全(商業處所)條例》（第 502 章） o 《消防安全(建築物)條例》（第 572 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 最低限度之消防裝置及設備與裝置及設備之檢查、測試及保養守則樓宇的耐火結構 • 熟悉場地業務的性質和運作模式 • 熟悉實體環境及防火措施 • 熟悉制定機構或場地消防安全計劃的原則和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 為機構或場地制定消防安全計劃： 能夠： • 整合有關消防安全裝置，設施及設備的建築圖則和資料 • 確保消防安全裝置，設施及設備符合相關法律法規及標準的要求，並保持在良好的工作狀態 • 確保場地的業務運作經過有關部門的批准並獲得所需牌照，並符合場地的使用目的 • 確保建築物的安裝和修改得到屋宇署和消防處等有關當局的批准 • 制定有關消防安全的政策，程序和指引 • 指派維護消防安全的角色和職責，及處理火警鐘鳴響及火警事故 • 制定處理火警鐘鳴響及火警事故的消防安全指令 • 在場地當眼位置發布及張貼消防安全指令 • 任命首席消防安全主任和消防安全人員 • 協調培訓，操練及演習，確保被指派消防安全角色和職責的人員及其他用戶均熟悉消防安全指令，應對行動及如何操作系統，設施及設備

「護衛服務」職能範疇

	• 監督表現以確保遵守相關政策，程序及指引，及消防安全指令 • 進行事後檢討，以識別漏洞及失誤，並跟進問題直至得到解決為止 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定消防安全計劃，以維持機構或場地的消防安全；及 • 確保所有措施及運作均遵從既定政策，程序及指引，及相關法律，法規和標準的要求
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	為機構或場地制定及管理護衛服務計劃
編號	107705L5
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地管理護衛服務的管理層保安人員。它包括了為機構或受保護場地制定及管理護衛服務計劃的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定護衛服務計劃的關鍵要求 能夠： • 評估機構的實體保安政策 • 評估場地的實體保安設計計劃 • 評估《保安及護衛服務條例》（第 460 章）對在香港提供護衛服務的相關要求 • 評估機構根據普通法在以下法例的照顧和提供安全可靠環境的責任： o 《職業安全及健康條例》（第 509 章） o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章） • 分析場地的實體環境及安全及保護措施 • 分析護衛服務的功能，角色及職責 • 分析機構有關訊息安全及保安級別分類，傳輸，存儲和銷毀等的政策和指引 • 分析機構有關監察工作場地及保障個人資料隱私的政策，程序及指引 • 評估護衛服務運作的最佳方式 • 評估資源規劃及預算的理論和技巧 2. 制定和管理護衛服務計劃 能夠： • 確定機構或場地面對的保安威脅及風險 • 根據識別的風險確定所需的保安範圍及水平 • 制定護衛服務計劃，以減低保安威脅及風險，包括： o 護衛的需求及可用的預算和資源 o 所需的表現及服務質素標準 o 制定崗位，護衛任務 / 職責，輪班制及工作時間 o 評估護衛服務應否全部或部分由直屬管轄或外判人力提供 • 記錄護衛服務計劃，並與相關人士確認計劃，範圍及目標 • 管理護衛服務計劃的執行： o 為計劃中的服務評估及安排必需的人力，設備及資源 o 評估及制定護衛服務運作所需的政策，程序和指引 o 制定控制措施，確保部署在護衛服務運作的保安人員及其他與護衛服務計劃的相關人員，均得到適當的培訓，以執行其角色及任務 • 定期進行檢討，以監控護衛服務計劃及運作的效率及效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 制定及管理護衛服務計劃的執行，以減低面對的保安威脅及風險，並符合法律法規的要求，並達至預期的結果；及 • 定期進行檢討，確保護衛服務計劃符合機構的需要及目標，並保持其相關性及效用
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	遵從與受保護場地的安全及保護管理有關的照顧和第三方責任
編號	107706L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了了解在管理受保護場地的護衛服務時有關安全及保護的照顧責任和第三方責任，並確保採取適當行動履行相關責任。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對照顧和第三方責任須具備的知識： • 熟悉有關護衛服務對作為受保護場地佔用人的法律及法規要求： o 普通法的照顧責任和第三方責任 o 《佔用人法律責任條例》（第 314 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關規例有關維護工作場地健康安全的要求 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 遵從有關場地安全及保護管理的法律法規： 能夠： • 了解護衛服務有關維持工作場地的安全及保護的基本職責： o 將場地維持在合理的安全及保護水平的責任； o 識別可以合理地預見的安全及保護威脅及風險的責任；及 o 採取適當措施以減輕相關威脅和風險的責任。 • 了解護衛服務在佔用人法律責任條例下作為處所佔用人的責任 • 了解護衛服務在職業安全及健康條例及相關規例下有關職業安全和健康的責任 • 將這些職責納入護衛服務運作 • 制定和實施適當的措施，及政策，程序及指引以符合相關的要求 • 監督表現以確保運作符合要求 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 了解護衛服務在管理受保護場地的安全和保護有關的照顧責任和第三方責任；及 • 確保護衛服務將這些責任納入其運作，並遵守相關的要求
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行護衛服務運作時遵守法律及法規
編號	107707L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了能夠識別及了解與護衛服務運作相關的法律法規，確保在執行護衛服務運作時遵守其要求。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作須具備的知識： • 熟悉護衛服務的角色和責任 • 熟悉護衛服務運作 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行護衛服務運作時遵守法律及法規： 能夠： • 了解與護衛服務運作相關法律法規的要素及應用，包括但不限於： ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）及護衛相關牌照及許可證的準則及條件關於在香港提供護衛服務的要求 ○ 《防止賄賂條例》（第 201 章）關於從事護衛服務的保安人員的行為守則的要求 ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）關於在護衛服務運作過程中監控工作場地及管理收集到的個人資料的要求 ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規關於防火及職安健的職責 ○ 《道路交通(私家路上泊車)規例》（第 374 章）關於在私家路上執行泊車規則 ○ 《吸煙(公眾衛生)條例》（第 371 章）關於執行禁止吸煙的規定 ○ 《噪音管制條例》（第 400 章）關於處理噪音投訴 ○ 在履行防止罪行的職責時，《刑事訴訟程序條例》（第 221 章）關於執行拘捕，使用武力，盤問及搜查的要求 ○ 保安人員在執行護衛工作時會遇到的可逮捕罪行及其定義內的罪行元素： ▪ 侵佔他人財產的罪行，例如 勒索，盜竊，搶劫及和盜竊 ▪ 侵害他人身體的罪行，例如 普通襲擊，毆打及傷人，殺人 ▪ 藏有或販賣危險藥物 ▪ 非法賭博 ▪ 其他罪行，例如 強姦，非禮及刑事恐嚇 • 確保相關法律法規的要求納入護衛服務運作的政策，程序及指引和 / 或指示，與及護衛應變計劃 • 確保運作符合相關法律法規的要求 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 識別及了解與護衛服務運作相關的法律法規；及 • 確保在執行護衛服務運作時遵守相關的法律法規
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	為護衛服務運作執行威脅及風險評估
編號	107708L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了評估機構及受保護場地面對的威脅及風險的能力，確定護衛服務運作的範圍，以減輕所發現的威脅及風險的影響。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對威脅及風險評估及護衛服務運作須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 熟悉機構及受保護的場地的業務性質，目標 • 熟悉實體環境及安全及保護措施 • 熟悉對機構及受保護場地，及場地業務運作的威脅及風險 • 熟悉風險分析及風險評估的理論和技巧 • 熟悉資源規劃及預算的理論和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行與護衛服務運作有關的威脅及風險評估 能夠： • 收集有關護衛服務運作的服務範圍及與運作相關的訊息，包括但不限於： o 場地的位置，佈局及實體環境 o 業務性質和運作模式，及場地內的人員和財產 o 識別在場的關鍵人員，運作及財產 • 根據歷史數據及其他類似的運作，確定對公司，場地及業務營運等的保安威脅 • 通過評估確定他們的風險水平： o 發生的可能性 o 它們若發生會構成的影響 • 確定減輕風險所需的措施 • 通過以下方式識別弱點： o 檢討目前的保安措施 o 在現場進行保安審查 • 建議如何部署保安人員進行護衛服務，以提高安全及保護 • 記錄調查結果及建議，並將其納入護衛運作計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 正確識別對公司，場地及業務運營的威脅和風險；及 • 建議如何高效率及效用地部署保安人員作護衛服務，以減輕威脅及風險。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	部署護衛服務運作的系統，設備及裝置
編號	107709L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了部署系統，設施及設備，支援有效率及效用的護衛運作的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作有關的系統，設備及裝置須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序及指引，及應變計劃 • 熟悉與護衛工作相關的系統，設備及裝置最新的技術發展 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 部署護衛服務運作的系統，設備及裝置 能夠： • 確定與機構或場地相關的威脅及風險，及場地的業務營運 • 確定護衛服務的角色及職責 • 確定足夠的系統，設備及裝置以支援護衛運作，包括但不限於： o 為保安人員提供制服及個人防護裝備，以執行護衛服務 o 護衛巡邏系統 o 通訊系統，設備及裝置 o 門禁系統，設備及裝置 o 監控工作地點的系統，設備及裝置 o 檢測未獲授權進入或入侵場地的系統，設備及裝置 o 用以執行各種護衛職責及任務的系統，設備及裝置 • 制定應對系統，設備及裝置發生故障或失誤的程序、指引及應變計劃 • 確保各人員接受有關政策、程序及指引及應變計劃的適當培訓 • 監督表現，確保人員正確及安全地操作系統，設備及裝置 • 定時進行檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署適當的系統，設備及裝置以支援護衛服務運作；及 • 確保系統，設備及裝置按照相關政策，程序及指引，及應變計劃操作；及 • 定時進行檢討以作持續改善]

「護衛服務」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定緊急疏散計劃
編號	107710L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作或地點的管理層保安人員。它包括了制定機構或場地緊急疏散計劃的能力，保護緊急情況下人員的生命及安全。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急疏散須具備的知識：
	• 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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
	• 了解在緊急情況下保護人命安全是首要任務
	• 熟悉公司，場地及業務面對的威脅及風險
	• 熟悉應對威脅及緊急情況的應變計劃，包括但不限於火警及炸彈威脅
	• 熟悉在場地運作的業務的性質及運作模式
	• 熟悉實體環境及安全及保護措施
	• 熟悉有關緊急通訊的協議，政策，程序及指引和設施等
	• 熟悉制定機構或場地緊急疏散計劃的原則及技巧
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 制定緊急疏散計劃
	能夠：
	• 確定可能導致需要疏散的緊急情況
	• 制定緊急疏散的政策，程序及指引
	• 確定防範及管理緊急事故的安全及保護措施
	• 確定緊急疏散路線及集合地點
	• 確定緊急通訊的協議及設施，系統，設備及裝置
	• 任命人員，並分配緊急疏散時的角色及責任
	• 協調培訓，演習及操練，確保人員及其他用戶熟悉政策，程序及指引，並知道如何在緊急情況下疏散
	• 確保疏散路線，出入口及門經常保持暢通無阻
	• 確保有足夠的設施，系統，設備及裝置，並保持在良好的工作狀態，以便於緊急疏散
	• 確保緊急疏散行動及決定會適當地記錄
	• 進行事後檢討，找出漏洞及失誤，並跟進直到問題得到解決為止
	• 進行定期檢討以作持續改善

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 制定緊急疏散計劃，以便在緊急情況下能有效地疏散； 及 • 確保所有運作及措施均符合政策，程序及指引，相關法律法規及標準
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定特別項目的安全及保護計劃
編號	107711L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作或地點的督導級或以上保安人員。它包括了能夠妥善規劃及實施特別事故安全保障計劃，滿足特別事故的需要和目標。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對特別事故安全及保護計劃須具備的知識： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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《公安條例》（第 245 章）關於公眾集會 / 活動的要求，以及這些集會 / 活動主辦方的角色和責任 • 了解特別項目的性質及目標 • 了解護衛服務在特別項目中的角色及責任 • 熟悉人流管制的理論和技巧 • 熟悉處理不同事故及緊急情況的理論及技巧，包括但不限於抗議及罷工，炸彈威脅，疏散及挾持人質等情況 • 具備保安風險評估和分析的技巧 • 具備資源規劃及預算的技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 制定特別項目之安全及保護計劃 能夠： • 確定特別項目的性質及目標，包括： o 董事會議 o 年度大會 o 社交活動如舞會，雞尾酒會，週年晚宴等 o 公眾聚會如展覽，音樂會，體育賽事等 • 進行威脅和風險評估，並考慮與項目，人群，場地，可用的保安人員及資源，執法及其他緊急服務的存在，保險，法律和政治關注等因素 • 制定安全及保護計劃以減輕威脅，弱點和風險： o 確定所需的保安要求和服務 o 確定護衛崗位，任務 / 職責，輪班及工作時間等 o 確立指揮和控制及權限 o 制定有關搜查，入場和出入管制，與及控制人群的流動和行為的政策及程序 o 制定處理事件和緊急情況的協議，角色和責任，及程序等

「護衛服務」職能範疇

	○ 制定與內外各方人員的溝通和呼應方法 ○ 記錄並與內外各方人員確認安全及保護計劃，其範疇和目標 • 執行特別項目的安全及保護計劃 ○ 為計劃的服務部署人力，設備及資源 ○ 確保保安服務提供者在香港持有有效的保安公司牌照 ○ 確保保安人員持有有效的保安人員許可證 ○ 協調培訓和演習，使保安人員和其他相關人士熟悉政策，程序和指引，及其角色和責任 ○ 監督表現以確保遵守既定的政策，程序和指引 ○ 根據制定的政策，程序和指引去處理事件和緊急情況 ○ 記錄所有活動和事件 • 進行事後檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定及實施安全及保護計劃，以符合特別項目的需求及目標；及 • 確保保安運作的效率及效用，並達致預期的結果；及 • 進行事後檢討以作持續改善
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	訂立保安護衛人員的行為及表現標準
編號	107712L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了訂立保安護衛人員的行為及表現標準的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對保安護衛人員的行為及表現標準須具備的知識： • 了解持有保安人員許可證的保安人員在香港執行甲類和 / 或乙保安工作時的角色及責任，及行為和表現的標準 • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 了解護衛服務的範疇 • 了解與客戶的服務水平協議 • 了解與護衛服務相關的政策，程序和指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 訂立保安護衛人員的行為及表現標準 能夠： • 具體說明保安護衛人員的良好行為標準： o 持有相關保安工作的有效保安人員許可證 o 遵守保安人員許可證所有的條件及準則 o 當值時不可睡覺，喝酒或吸煙 o 不可借助職務之便收受利益 o 以禮貌及尊重的態度待人 • 具體說明保安護衛人員執行職務的標準，包括但不限於： o 按編更表準時執勤 o 以適當儀表值班，並穿上指定的制服 o 小心謹慎及勤勉盡責履行職責 o 執行護衛服務時遵守相關法律法規 o 按照既定政策，程序及指引履行職責 o 安全地操作設施，系統及設備，並按照培訓及說明來操作 o 遵守上級及管理層所有合法的指示 • 制定相關行為及表現標準的政策，程序及指引 • 公佈並依據政策，程序及指引去培訓保安人員

「護衛服務」職能範疇

	• 妥善記錄活動和事件 • 進行事後調查，找出漏洞及失誤，並跟進直到問題得到解決為止 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定適當的政策，程序及指引，以監督保安人員在護衛服務方面的行為和表現；及 • 確保政策，程序及指引符合相關法律法規，及相關保安人員許可證的要求
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	制定私家路交通管理計劃
編號	107713L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了按相關法律法規，妥善規劃及實施私家路交通管理的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 確定影響私家路交通管理計劃的法律法規及其他要求 能夠： • 了解與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估機構在維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 評估與交通管理及控制（尤其在私家路上）的相關法律法規要求： o 《道路交通條例》（第 374 章） o 道路交通(交通管制)規例（第 374 G 章） o 《道路交通(私家路上泊車)規例》（第 374 O 章） • 評估機構或場地的交通管理計劃（如有的話） • 評估交通及車輛管制的最佳方式 • 評估有關設施，系統及設備的要求及標準，及交通和車輛控制的標誌及標記 2. 制定私家路的交通管理計劃 能夠： • 確定機構或場地的私家路段 • 提供足夠標誌及標記，以支援機構或場地的交通管理需要和 / 或私家路的交通和車輛管制 • 制定政策，程序及指引，支援私家路的交通及車輛管制，並符合相關法律法規的要求 • 部署足夠的設施，系統及設備，支援私家路的交通和車輛管制 • 部署足夠的人力資源，在私家路進行交通及車輛管制 • 為人員提供足夠的設施及設備，保護他們在進行交通及車輛管制時的安全及保護 • 委派負責執行交通及車輛管制的人員，並提供培訓 • 監督表現，確保運作符合政策，程序及指引，及相關法律法規的要求 • 制定監控措施，確保所有活動及事件得以適當記錄 • 進行事後檢討並跟進漏洞及失誤，直到問題得到解決為止 • 進行定期檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定交通管理計劃，以便在機構或場地的私家路上安全及有效地控制交通及車輛；及 • 監控運作，確保遵守政策，程序及指引，及相關法律法規的要求
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	管理保安護衛人員
編號	107714L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了根據機構或場地的既定政策，程序及指引，管理一個保安護衛隊伍的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 確定關於管理保安護衛人員的法律法規及其他要求 能夠： • 辨識與香港護衛服務相關的就職，假期和休息日，獎勵和補償，培訓，牌照，督導，紀律和離職等方面的要求，其中包括： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《僱傭條例》（第 57 章） o 《最低工資條例》（第 608 章） o 《僱員補償條例》（第 282 章） • 闡釋護衛服務的目的及表現標準 • 闡釋護衛服務計劃 • 闡釋護衛服務的範疇 • 闡釋與護衛服務運作有關的政策，程序和指引 2. 管理負責保安護衛人員 能夠： • 協調及部署保安人員及資源以執行各種職責 / 任務： o 將任務 / 職責，工作時間及輪班要求等與個人能力和其他相關特性進行配對 o 清楚傳達角色及責任，執行任務 / 職責的程序及預期結果等 o 盡可能地確認及平衡任務，團隊和個人的要求 • 監督表現： o 監督表現，確保遵守既定的政策，程序和指引 o 認可並獎勵良好的表現 o 輔導保安人員以加強他們的能力 o 對嚴重失誤 / 錯誤和 / 或屢犯者採取紀律行動 • 有需要時給予指導及支持 o 操控及主導緊急事故和 / 或關鍵事件 o 在處理客戶投訴及解決問題和衝突方面提供指引和支持 • 記錄及檢討表現結果以作持續改進 o 設立監察措施以確保所有活動和事件得到正確記錄 o 調查事故以找出漏洞和失誤，並採取糾正措施 o 確定培訓需求並提供培訓，以進一步發展保安人員的能力 o 向管理層提供反饋，以改進服務和相關政策，程序和指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「保安管理」職能範疇

	• 帶領保安人員根據制定的政策，程序及指引，有效地執行護衛服務；及 • 監督保安人員的表現，行為及服務質素，以保持護衛運作的效率及效用
備註	修訂於 2018 年 12 月

「護衛服務」職能範疇

名稱	協調護衛服務運作的演習及操練
編號	107715L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了能夠協調演習及操練應變計劃，及與護衛服務運作相關的程序，以確認應急準備及能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作的計劃及程序的演習及操練須具備的知識： • 熟悉護衛服務的範疇 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引 • 熟悉應變計劃 • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉與護衛服務運作相關的牌證照及培訓要求 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉協調演習及操練，及評估應急準備的最佳方式 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 協調應急計劃及程序的演習及操練 能夠： • 確定需要進行演習及操練的應急計劃及程序，包括但不限於： o 緊急疏散 o 火警事故 o 罪案，例如：搶劫 o 炸彈威脅 o 電力中斷 o 水浸 o 場地的其他特別緊急情況 • 決定演習及操練的類型，包括： o 桌面演習 / 操練 o 熟習現場環境的演習 / 操練 o 功能的演習 / 操練 o 全面的演習 / 操練 • 制定演習及操練計劃，採取漸進方式，從個別群組及個別單元到全面性演習 / 操練 • 決定演習及操練的目標，範圍及評估標準

「護衛服務」職能範疇

	• 計劃演習及操練： 　　o 制定情景 　　o 設立必需的設施及運作 　　o 任命主持人，評估人員及觀察員 • 按計劃進行演習及操練 • 記錄參予演習及操練的人員及其表現 • 演習及操練後聽取匯報 • 評估演習及操練的結果，及所有參予人士的反饋 • 保持有關演習及操練的正確及全面的記錄 • 跟進發現的漏洞及失誤，確保持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定適當的演習及操練計劃，確保護衛服務的應變能力；及 • 按計劃定期進行演習及操練；及 • 跟進演習及操練的結果，以作持續改善
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行護衛工作時遵守相關的政策，程序及指引
編號	107716L3
應用範圍	此能力單元適用於執行護衛服務運作的各級保安人員。它包括了執行護衛工作時，遵守相關的政策，程序及指引的能力。
級別	3
學分	1
能力	表現要求 1. 對保安政策及標準須具備的知識： • 熟悉護衛服務的範疇 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引 • 熟悉應變計劃 • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行護衛工作時遵守相關的政策，程序及指引 能夠： • 辨識與護衛服務相關的工作，包括： o 防止未經授權人士擅自進入物業和操控財物 o 登記訪客，並採取措施保護他們的個人資料免遭未經授權人士擅自查閱和使用 o 控制在私家路上人員和車輛的流動 o 在私家路上執行不准泊車的規定 o 巡邏 o 預防和偵測罪案和意外事故 o 防止財物被破壞 o 匯報及記錄事故 o 按應變計劃處理突發事件 o 監控保安系統 o 保管和控制鑰匙的收發 o 任何其他所需的相關角色和責任 • 熟悉與這些工作有關的政策，程序及指引 • 按政策，程序及指引執行這些工作 • 熟悉機構或管理層為這些工作而配置的系統，設備及裝置的操作 • 按照培訓及操作說明，正確及安全地操作系統，設備及裝置
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 執行護衛工作時遵從相關的政策，程序及指引；及 • 為護衛服務運作的營運效率和效用作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	遵從保安護衛人員的行為及表現標準
編號	107717L3
應用範圍	此能力單元適用於執行護衛服務運作的各級保安人員。它包括了能夠遵從保安護衛人員應有的行為及表現標準。
級別	3
學分	1
能力	表現要求 1. 對保安護衛人員應有的行為及表現標準須具備的知識： • 了解持有保安人員許可證的保安人員在香港執行甲類和 / 或乙保安工作時的角色及責任，及行為和表現的標準 • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉有關護衛服務運作的政策，程序及指引，及應變計劃 • 能識別癥結所在及解決問題與衝突 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 遵從保安護衛人員應有的行為及表現標準 能夠： • 遵守保安人員許可證的守則及條件 • 遵守保安護衛人員的良好行為標準： o 當值時不睡覺，喝酒或吸煙 o 不會利用護衛工作之便索取或接受不當金錢利益 o 待人以禮，進退有道 • 遵守保安護衛人員的表現標準： o 按編更表準時執勤 o 以適當儀表值班，並穿着指定的制服 o 小心謹慎及勤勉盡責地履行職責 o 執行護衛職務時遵守相關法律法規 o 按照既定政策，程序及指引執行職務 o 安全地並按照培訓及說明來操作設施，系統及設備， o 遵守上級及管理層所有合法的指示
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 遵守關於保安護衛人員的行為及表現的政策，程序及指引；及 • 為護衛服務運作的營運效率和效用作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	操作與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置
編號	107718L3
應用範圍	此能力單元適用於執行護衛服務運作的各級保安人員。它包括了操作與護衛工作有關的系統，設備及裝置時，遵從相關法律法規的安全及保護要求，及既定的政策，程序及指引的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉有關護衛服務運作的政策，程序及指引 • 熟悉有關護衛服務運作的系統，設備及裝置的功能和操作 • 熟悉處理涉及護衛服務運作的系統，設備及裝置的緊急情況的應變計劃 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 操作與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置 能夠： • s 記錄庫存與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置，包括但不限於： o 保安護衛人員工作時穿着的制服及個人防護設備 o 巡邏系統 o 通訊系統，設備及裝置 o 出入口管制的系統，設備及裝置 o 監控工作地點的系統，設備及裝置 o 檢測未經授權擅自進入或入侵物業的系統，設備及裝置 o 用以執行各種護衛職務的系統，設備及裝置 • 了解系統，設備及裝置的功能及操作 • 按照既定的政策，程序及指引操作系統，設備及裝置： o 每天開始工作前檢查系統，設備及裝置是否處於良好工作狀態 o 不要帶同有故障和 / 或失靈的系統，設備及裝置去崗位值班 o 如發現有故障及失靈，要即時記錄及呈報，並尋求更換和 / 或維修保養 o 只使用系統，設備及裝置在相關的護衛工作上 o 正確操作系統，設備及裝置 o 每天工作結束時立即歸還系統，設備及裝置 • 按相關應變計劃應對緊急事故 • 記錄並匯報涉及系統，設備及裝置的所有事故及緊急情況
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 了解配置予護衛服務運作的系統，設備及裝置的功能和運作；及 • 根據既定政策、程序及指引及應變計劃，正確及安全地操作系統，設備及裝置
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	維持護衛服務運作時的有效通訊
編號	107719L3
應用範圍	此能力單元適用於執行護衛服務運作的各級保安人員。它包括了維持有效通訊以支援護衛服務運作的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對護衛服務運作的有效通訊須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉有關護衛服務運作的政策，程序及指引 • 熟悉護衛服務運作的通訊系統，設備及裝置的功能及操作 • 熟悉有關護衛服務運作的通訊協議，政策，程序及指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 維持護衛服務運作的有效通訊 能夠： • 記錄庫存有關護衛服務運作的通訊系統，設備及裝置，包括但不限於： o 無綫通訊系統 / 對講機 o 流動電話 o 其他任何通訊設備 • 了解相關系統，設備及裝置的功能及操作 • 了解與護衛服務運作有關的內外人員的通訊協議 • 了解通訊的呼號，代碼及術語 • 遵守有關護衛服務運作通訊的既定政策，程序和指引 o 只使用系統，設備及裝置於護衛工作有關的通訊 o 正確操作系統、設備及裝置 o 遵守與各內外人士的通訊協議 o 遵守通訊的呼號，代碼及術語 o 了解如何傳達清晰及簡潔的信息，以達到預期的結果
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 有效通訊以支援護衛服務運作 • 確保遵守通訊協議，呼號，代碼和術語 • 確保傳達的信息清晰簡潔，可達到預期的結果。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	與政府及非政府機構合作執行護衛服務運作
編號	107720L3
應用範圍	此能力單元適用於執行護衛服務運作的各級保安人員。它包括了與政府和非政府機構合作執行護衛服務運作的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對與護衛服務運作有關的政府及非政府機構須具備的知識： • 了解與護衛服務運作有關的政府及非政府機構的職能及運作，包括： o 政府緊急服務如香港警務處，消防處及救護服務等 o 任何其他與建築設施，及安全及保護的系統，設備及裝置有關的服務 • 了解與政府及非政府機構合作執行護衛服務運作的相關政策，程序及指引 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 與政府及非政府機構合作執行護衛服務運作 能夠： • 有需要時保存與護衛服務運作有關政府及非政府機構最新的聯絡方式，以便能快速有效地聯繫 • 依循既定政策，程序及指引，與相關政府及非政府機構就護衛服務進行聯絡，並尋求意見及協助 • 依循既定政策，程序及指引，支援有關政府及非政府機構的工作，包括： o 對護衛服務運作的巡查 o 對用作安全及保護的建築設施及系統，設備及裝置的日常檢查和 / 或維修保養 o 保安公司牌照的年度檢查 • 保持有關政府及非政府機構到訪及巡查的詳細記錄，和到訪及巡查的結果 • 在緊急情況下與政府緊急服務及非政府機構合作： o 出現緊急情況時迅速及清楚地通知相關人員 o 設定通訊協議及現場的主要聯繫代表 o 根據相關人員就其專業領域擬定的指示 / 建議，協調具體應對行動 o 保持所有決定及行動的詳細記錄 o 配合政府緊急服務及非政府機構的任何後續調查和 / 或行動 • 向管理層匯報與政府及非政府機構有關護衛服務的接觸，到訪及巡查所引起的問題或事項
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定的政策，程序及指引，與政府及非政府機構維持良好的合作關係；及 • 與政府緊急服務及非政府機構有效地合作去處理緊急事故，確保場地的安全及保護。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	督導一個保安小隊執行護衛服務運作
編號	107721L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或場地管理護衛服務的督導級或以上保安人員。它包括了根據既定政策，程序及指引，督導一個保安小隊執行護衛服務運作，並取得預期成果的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 對督導一個保安小隊執行護衛服務運作須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉保安護衛人員應有的行為及表現標準 • 熟悉有關護衛服務運作的政策，程序及指引，及應急計劃 • 熟悉與護衛服務運作有關的系統，設備及裝置的功能及操作 • 具備指揮及控制保安人員的技巧 • 具備培訓及輔導保安人員的技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 督導一個保安小隊執行護衛任務 能夠： • 確立任務的目標及預期結果 • 了解法律責任及相關的法律法規 • 了解相關政策，程序及指引，及應變計劃 • 部署完成任務所需的人力資源及系統，設備及裝置 • 確定並清晰地向小隊成員傳達角色和責任，及任務的目標及預期結果 • 確保小隊成員了解相關法律責任及政策，程序及指引，及應變計劃 • 確保小隊成員配備有必需的系統，設備及裝置，並能夠正確及安全地操作相關的系統，設備及裝置 • 監督小隊的表現，確保運作符合相關法律法規及既定的政策，程序及指引，並達到預期結果 • 辨識漏洞及失誤，並採取糾正措施 • 進行事後檢討以作持續改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 督導一個保安小隊按既定的政策，程序及指引執行護衛任務；及 • 監督小隊的表現，確保任務的目標及預期結果得以實現。

「護衛服務」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	督導保安護衛人員的行為及表現
編號	107722L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了監督保安護衛人員的行為及表現，確保他們達到相關政策，程序及指引規定的標準的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對保安護衛人員的行為及表現須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 • 熟悉保安護衛人員應有的行為及表現標準 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 督導保安護衛人員的行為及表現 能夠： • 確保保安人員遵守保安人員許可證的規定及條件 • 定期進行檢測，確保保安人員在執行護衛任務時遵守應有的行為準則： o 當值時不睡覺，喝酒或吸煙 o 不利用職務之便接受不當的利益 o 以禮貌及尊重的態度待人 • 持續監督保安護衛人員的表現，包括但不限於： o 按編更表準時執勤 o 以適當儀表值班，並穿上指定的制服 o 小心謹慎及勤勉盡責地履行職責 o 執行護衛任務時遵守相關法律法規 o 按照既定政策，程序和及指引履行職責 o 按照操作培訓及說明，安全地操作設施，系統及設備 o 遵守上級及管理層所有的合法指示 • 辨識漏洞及失誤，在必要時採取糾正措施和 / 或紀律處分 • 妥善記錄事故，行動及決定 • 進行事後檢討以作持續改善 • 向管理層匯報需要關注的事故 / 問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 監督保安護衛人員的行為及表現，確保達到規定的標準；及 • 辨識漏洞及失誤，在必要時採取糾正措施和 / 或紀律處分
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	督導事故和緊急情況之處理
編號	107723L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了督導前線保安人員處理事故和緊急情況，確保按照既定的政策，程序及指引，及應變計劃進行處理的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 應對護衛服務運作相關的事件和緊急事故須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 • 熟悉與護衛服務運作相關的系統，設備和設備的功能和操作 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 督導事故和緊急情況之處理 能夠： • 全天候密切關注護衛服務運作 • 正確操作通訊系統，設備及裝置 • 檢測和 / 或接收與護衛服務運作有關的事故及緊急情況報告，包括但不限於： o 可疑和 / 或異常事件或情況 o 緊急情況，如犯罪活動，火警，意外或其他緊急情況 • 決定事故或緊急情況的性質及嚴重程度 • 確保根據既定政策，程序及指引，及應變計劃去採取行動 • 必要時提供指導及協助 • 確保內外的支援行動按需要來進行協調 • 確保內外的通訊得到協調 • 有需要時向管理層呈報 • 維持上述行動及工作，直到情況恢復正常為止 • 與管理層進行事後檢討以辨識漏洞及失誤 • 採取糾正措施或其他必要行動，直至問題得到解決為止 • 確保事件，行動及決定均按要求來記錄，並根據既定政策，程序及指引來保存所有相關訊息及記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 確保事故及緊急情況按照既定政策，程序及指引，及應變計劃進行處理；及

「護衛服務」職能範疇

	• 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	在緊急事故現場協調應對行動
編號	107724L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了在緊急事故現場按既定政策，程序及指引，及應變計劃，領導及協調處理緊急情況的應對行動的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 應對緊急情況須具備的知識： • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 • 熟悉與護衛服務運作相關的系統，設備及裝置的功能及運作 • 熟悉應變指揮及控制的架構 • 熟悉在緊急情況下的媒體管理計劃 • 了解政府的應急系統及應急服務及相關組織的運作 • 具備在緊急情況下領導及指揮行動的技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 在緊急事故現場協調應對行動 能夠： • 全天候密切關注護衛服務運作 • 正確操作通訊系統，設備及裝置 • 檢測和 / 或接收與護衛服務運作有關的事故及緊急情況報告，包括但不限於： o 可疑和 / 或異常事件或情況 o 緊急情況，如犯罪活動，火警，意外或其他緊急情況 • 決定事故或緊急情況的性質及嚴重程度 • 遇到可能構成重大人命傷亡及財物損失的事故，親身到達現場並領導應對行動 • 即場評估對生命，財產及營運的影響 • 若仍未做的話，通知政府緊急服務（如警察，消防服務和醫療服務） • 若對生命安全構成直接的危險，立即下令疏散或採取其他適當行動 • 必要時啟動應變指揮及控制架構 • 向各負責應變指揮及控制的成員滙報事態的發展 • 有需要時尋求他們的協助及支持 • 部署人力及資源去封鎖現場，照顧傷者，並支援政府緊急服務人員的工作 • 諮詢業務 / 租戶代表並採取行動全面或部分關閉業務運作

「護衛服務」職能範疇

	• 與政府緊急服務合作，採取應對措施，盡量減低人命傷亡及財物損失 • 諮詢政府緊急服務人員及其他相關組織，如就建築安全問題咨詢屋宇署，以決定重新佔用設施 • 確保安全及保護措施已到位才重新佔用設施 • 確定基礎設施，人員，系統及設備，運作及恢復營運的數據的準備情況 • 適當地恢復運作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 在緊急事故現場領導應對行動；及 • 與相關內外各方人員有效地協調工作，盡量減低事故對生命，財產及營運的影響；及 • 確保採取的行動遵循相關法律法規，及既定的政策，程序及指引
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理查詢及投訴
編號	107725L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務運作的前線保安人員。它包括了按既定的政策，程序及指引，及應變計劃處理查詢和投訴的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對處理查詢及投訴須具備的知識： 能夠： • 解說有關處理查詢及投訴相關的政策，程序及指引 • 解說有效溝通的理論及技巧 • 解說有效解決問題的理論及技巧 2. 處理查詢及投訴 能夠： • 按既定的政策，程序及指引採取適當行動處理諮詢 / 投訴 • 有禮貌及機智地進行有效溝通 • 運用解決問題的技巧識別問題及解決方案 • 跟進問題直到得到解決或被適當人士接手處理為止，例如保安控制中心，上級和 / 或相關管理人員 • 記錄查詢 / 投訴人的詳細資料，及採取的行動和結果等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引處理查詢及投訴；及 • 有效地溝通並在過程中運用良好的解決問題技巧
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	與政府及監管機構協商有關護衛服務事宜
編號	107726L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了與政府及監管機構協商有關護衛服務事宜，並在緊急情況下與他們有效地合作的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以辨識影響與政府及監管機構協商護衛服務運作的因素 能夠： • 解說相關政府和監管機構有關護衛服務的職能和運作，包括但不限於： o 保安及護衛業管理委員會 o 警察牌照課 o 警察防止罪案科 o 政府緊急服務，例如香港警務處，消防處，醫務衛生署等。 • 解說其運作模式及相關的法律法規 • 解說機構有關與政府及監管機構聯絡和合作的政策，程序及指引 2. 與政府及監管機構協商護衛服務事宜 能夠： • 設立與相關政府及監管機構聯繫的協議及程序 • 維持與相關政府及監管機構最新的聯繫資料，以便在需要時能快速有效地聯繫 • 制定保安人員與相關政府及監管機構就護衛服務進行協商，並尋求意見及協助的程序及指引 • 制定保安人員協助相關政府及監管機構執行工作的程序及指引 • 保存相關政府及監管機構到訪及巡查活動及結果的詳細記錄 • 在緊急情況下與政府緊急服務合作： o 在緊急情況發生時迅速及清楚地通知他們 o 設立現場的聯繫協議及主要聯繫人 o 按他們的指示 / 建議協調對應工作 o 保持所有決定及行動的詳細記錄 o 配合政府緊急服務的任何跟進調查和 / 或行動 • 向高層管理匯報就護衛服務運作有關與政府及監管機構的接觸，到訪及巡查活動等引起的問題或事項
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定政策，程序及指引，與政府及監管機構保持良好的工作關係；及 • 與政府緊急服務合作處理緊急事故，確保有效維持場地的人員，資產及營運的安全及保護。
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行固定崗位職務
編號	107727L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛職務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引執行固定崗位職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對固定崗位職務須具備的知識： • 了解固定崗位職務的目標及預期結果 • 熟悉與對固定崗位職務相關的任務 • 熟悉與相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 • 熟悉相關系統，設備及設備的運作 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事件 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行固定崗位職務 能夠： • 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等 • 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的角色及任務的目標和預期結果的指令，包括： o 接待及禮賓服務 o 出入口管制職責 o 監控入侵報警系統 o 監控閉路電視系統 o 遙距報更的職責 • 按既定政策，程序及指引，及應變計劃有效地執行固定崗位職務 • 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置 • 採取適當及迅速行動處理事故及緊急情況 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引，執行固定崗位職務以達預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行巡邏職務
編號	107728L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛職務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引執行巡邏職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對巡邏職務須具備的知識：
	• 了解巡邏職務的目標及預期結果
	• 熟悉巡邏區域及巡邏路線的實體環境及活動
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行巡邏職務
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務及任務的目標和預期結果的指令，包括：
	  ○ 預防和偵測罪案
	  ○ 預防和偵測火警
	  ○ 預防和偵測意外
	• 按既定政策，程序及指引執行巡邏職務，特別注意：
	  ○ 可疑和 / 或異常的情況，例如罪案，火警或其他緊急情況
	  ○ 巡邏區域內的可疑活動 / 人士 / 物體等
	  ○ 建築設施及設備（包括消防設備）的損壞 / 故障
	  ○ 緊急出口及出口路線被阻礙
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 按需要記錄並匯報所觀察到的有關建築設施及設備的損壞 / 故障，並跟進直至問題得到解決為止
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及行動
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引執行巡邏職務，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行出入口管制職務
編號	107729L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛職務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引執行出入口管制職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對出入口管制職務須具備的知識：
	• 了解出入口管制職務的目標及預期結果
	• 熟悉《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）中關於通過出入口管制職務收集的個人資料的收集，使用及保安要求
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行出入口管制職務
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務及任務的目標和預期結果的指示
	• 按既定政策，程序及指引，有效地執行出入口管制職務：
	  ○ 密切監視出入場地和 / 或指定的限制 / 保護區域的人士
	  ○ 識別出示核准身份證明的人士
	  ○ 允許符合要求的人士進入
	  ○ 拒絕不符合要求的人士進入
	  ○ 按要求登記出入場地和 / 或限制 / 保護區域人士的詳細資料
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引，執行出入口管制職務，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	修訂於 2018 年 12 月

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行交通管制職務
編號	107730L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引執行交通管制職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對交通管制職務須具備的知識：
	• 了解交通管制職務的目標及預期結果
	• 熟悉交通管制地區的環境
	• 熟悉交通管制的適當指揮交通手號
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作，包括個人防護裝備
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行交通管制職務
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 按既定政策，程序及指引，有效地執行交通管制職務：
	  ○ 密切監控出入場地及在內移動的車輛
	  ○ 識別出示核准證明的車輛
	  ○ 允許符合要求的車輛進入
	  ○ 拒絕不符合要求的車輛進入
	  ○ 按要求登記出入車輛的資料
	  ○ 確保車輛只能停放在指定的泊車區域
	  ○ 確保車輛只按交通標誌指定的方向行駛
	  ○ 確保車輛不會阻礙出口，出口路線或其他使用者
	• 使用適當的交通手號指揮交通
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報所有觀察到的不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引，執行交通管制職務，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻

「 護衛服務 」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	在私家路執行泊車規定
編號	107731L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，在私家路執行泊車規定，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對在私家路執行泊車規定須具備的知識：
	• 了解在私家路執行泊車規定的目標及預期結果
	• 了解《道路交通(私家路上泊車)規例》(第 374 章) 有關扣留，移走及扣押費用的規定
	• 熟悉私家路上的環境，交通標誌及限制停車區域等
	• 熟悉用於交通管制的適當交通手號
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作，包括指定用於扣押未經授權停泊的車輛的鎖車工具
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 在私家路執行泊車規定
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 識別限制停車區域，及相關的交通標誌和時限
	• 按既定政策，程序及指引，有效地執行私家路泊車規定：
	  ○ 識別出示指定證明的獲授權車輛
	  ○ 通知未獲授權車輛的車主移走車輛
	  ○ 扣押無人看管的未經授權車輛，或車主拒絕或未能移開的車輛
	  ○ 將符合準則的扣押車輛移離現場扣押存放
	  ○ 在車主支付了核准的扣押費後，才發還扣押車輛
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置，包括指定的鎖車工具
	• 記錄並匯報所有觀察到的不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引，在私家路執行泊車規定；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行人群管制職務
編號	107732L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，執行人群管制職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對人群管制職務須具備的知識：
	• 了解人群管制職務的目標及預期結果
	• 熟悉實體環境，出口點，出口路線及標誌，及健康和安全設施等
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作，尤其是通訊用的設備
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行人群管制職務
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 按既定的政策，程序及指引，執行有效的人群管制職務：
	  o 密切監控人群，確保不會超過受保護場地和 / 或地區的容量
	  o 採取適當行動，保持人群在安全的數量
	  o 提供清晰及準確的資訊來指導人群的移動
	  o 確保沒有人破壞秩序，或作出危險的和 / 或引起其他人擔憂的行為
	  o 協助需要幫助的人士
	• 與參與人群管制的其他人員保持緊密溝通
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地執行人群管制職務，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行搜查職務
編號	107733L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，執行搜查職務，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 對搜查職務須具備的知識：
	• 了解搜查職務的目標及預期結果
	• 熟悉需要執行搜查職務的實體環境
	• 熟悉相關政策，程序及指引，及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行搜查職務
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示，包括搜查和 / 或檢查場地內的袋及行李，車輛和 / 或場地某些區域 / 用具 / 容器，以找出違禁物品如毒品，爆炸品和 / 或攻擊性武器等
	• 按既定的政策，程序及指引，有效地執行搜查職務：
	  ○ 按既定程序及方法，系統化及全面地去執行
	  ○ 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	  ▪ X 光機
	  ▪ 金屬檢測機器
	  ▪ 爆炸品檢測機器
	  ▪ 手提金屬探測器
	  ▪ 搜索鏡
	  ○ 仔細觀察搜索目標及在其周圍環境內的活動
	  ○ 按既定政策，程序及指引，及應變計劃處理可疑物體 / 情況
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引及應變計劃，有效地執行搜查職務，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻

「 護衛服務 」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理噪音投訴
編號	107734L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，處理噪音投訴，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對噪音投訴須具備的知識：
	• 了解處理噪音投訴的目標及預期結果
	• 了解《噪音管制條例》(第 400 章)有關下列的條文：
	  o 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源
	  o 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪
	• 熟悉各種產生噪音的活動，在條例及列明在指定時間內是禁止的
	• 熟悉處理住宅樓宇或公眾地方噪音投訴的正確方法
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理噪音投訴
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 按既定的政策，程序及指引，有效地處理噪音投訴：
	  o 告知干犯者其活動已違反《噪音管制條例》(第 400 章)
	  o 要求干犯者停止其活動
	  o 如干犯者拒絕停止或繼續進行發出噪音的活動，則向相關政府部門尋求進一步協助，例如警方和 / 或環境保護署
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地處理噪音投訴，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理事故和緊急情況
編號	107735L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，處理事故和緊急情況，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對關於事故和緊急情況須具備的知識： • 了解處理事故和緊急情況的目標及預期結果 • 熟悉與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃 • 熟悉相關系統，設備及裝置的運作 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 處理與護衛服務相關的事故和緊急情況 能夠： • 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等 • 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示 • 了解與各類緊急情況相關的政策、程序及指引及應變計劃，包括： o 犯罪活動 o 發生火警 o 有人生病或受傷 o 電力中斷 o 氣體洩漏 o 電梯故障 o 颱風 o 水浸 o 發現炸彈或可疑物體 o 防盜警鍾響起 o 可疑人物 o 人群管制 o 高空墜物 o 部分建築物倒塌 • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，處理事故和緊急情況：

「護衛服務」職能範疇

	○ 確定事故和緊急情況的性質及嚴重程度 ○ 採取適當及迅速的行動處理事故和緊急情況 ○ 有需要時向主管和 / 或保安控制中心尋求指引及幫助 ○ 協調內外各方人員的行動 ○ 與內外各方人員維持有效的溝通 ○ 向主管和 / 或保安控制中匯報事態的發展 ○ 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置 ○ 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況 ○ 持續上述的活動及工作，直到恢復正常運作為止 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地處理事故和緊急情況，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理入侵警鐘鳴響
編號	107736L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，處理入侵警鐘鳴響，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對入侵警鐘鳴響須具備的知識：
	• 了解處理入侵警鐘鳴響的目標及預期結果
	• 熟悉實體環境及保安措施
	• 熟悉處理入侵警鐘鳴響的通報機制及程序
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理入侵警鐘鳴響
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 按既定的政策，程序及指引，採取適當及迅速的行動處理入侵警鐘鳴響
	  ○ 觀察警報區域外圍，確定是否有人擅自闖入，或異常 / 可疑等的情況
	  ○ （如果保安控制中心沒做的話）通知警報區域的鑰匙持有人關於入侵警鐘鳴響
	  ○ （如果保安控制中心沒做的話）通知警察關於入侵警鍾的觸動
	  ○ 守衛警報區域，有需要時尋求進一步的協助和 / 或後備支援
	  ○ 確定入侵警鐘鳴響的原因
	  ○ 採取適當措施解決問題，直到恢復正常運作為止
	• 在每階段均維持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，有效地處理入侵警鐘鳴響，並達到預期結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理罪案現場
編號	107737L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引，處理罪案現場，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對處理罪案現場須具備的知識：
	• 了解處理罪案現場的目標及預期結果，包括：
	  ○ 防止情況惡化
	  ○ 照顧傷者
	  ○ 保存現場證據
	  ○ 拘捕罪犯
	• 熟悉《刑事訴訟程序條例》(第 221 章) 下有關拘捕及使用武力的要求及執行拘捕後的程序
	• 熟悉保安人員在執行護衛任務時，可能遇到的可拘捕罪行的元素
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理罪案現場
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 按既定的政策，程序及指引，採取適當及迅速的行動處理罪案現場：
	  ○ 從外圍觀察罪行的性質及嚴重程度
	  ○ 確定現場人士的安全和保護
	  ○ （如果保安控制中心沒做的話）通知政府緊急服務，如警察及醫療服務
	  ○ 有需要時尋求進一步的協助和 / 或後備支援
	  ○ (如果可以的話) 防止情況惡化:
	  ▪ 根據需要封鎖現場
	  ▪ 保存與罪行相關的證據及物品
	  ▪ 在可能情況下對傷者進行急救
	  ▪ 在安全情況下，拘捕犯罪分子
	  ▪ 進行拘捕時使用最低的武力
	  ○ 警察到達時將現場及罪犯移交給他們
	  ○ 醫療服務到達時將傷者移交給他們
	  ○ 繼續協助警方在現場的工作，直至恢復正常運作為止
	• 在每階段均維持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通

「護衛服務」職能範疇

	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置 • 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引及應變計劃，採取適當及迅速的行動處理罪案現場；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行拘捕
編號	107738L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，採取合法及正確行動執行拘捕的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對執行拘捕須具備的知識：
	• 了解執行拘捕的目標及預期結果
	• 熟悉《刑事訴訟程序條例》(第 221 章) 有關拘捕及使用武力，及在可行範圍內盡快將被捕人移交警方
	• 熟悉保安人員在執行護衛任務時可能遇到的可拘捕罪行的定義，以及屬於可拘捕罪行的範圍：
	  ○ 針對財產的罪行，例如勒索，盜竊，搶劫及盜竊
	  ○ 針對人身安全的罪行，例如 普通攻擊，毆打，傷人及殺人
	  ○ 擁有或販賣危險藥物
	  ○ 非法賭博
	  ○ 其他罪行，例如強姦，非禮及刑事恐嚇等
	• 熟悉警察處理拘捕的程序
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行拘捕
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在每個階段均保持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 有需要時尋求內部和 / 或外部的協助或後備支援
	• 接既定的政策、程序及指引作出逮捕：
	  ○ 觀察罪犯的活動
	  ○ 在執行拘捕前確定：
	  ▪ 拘捕是否合法？
	  ▪ 拘捕是否必要？
	  ▪ 拘捕是否正確？
	  ○ 在安全情況下才採取拘捕行動
	  ○ 執行拘捕時使用最低的武力
	  ○ 保護任何與罪案相關的證據及其他物品
	  ○ 盡快將被捕人士移交警察

「護衛服務」職能範疇

	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置 • 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引，採取合法及適當的拘捕行動；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理可疑人物
編號	107739L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，處理可疑人物，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對處理可疑人物須具備的知識：
	• 了解處理可疑人物的目標及預期結果
	• 熟悉場地的周界及實體環境
	• 了解擅闖不是犯罪行為，不符合可逮捕罪行的定義
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理可疑人物
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在每個階段均保持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 有需要時尋求協助或後備支援
	• 接既定的政策，程序及指引採取適當行動：
	  ○ 觀察可疑人士的活動
	  ○ 確定這些活動是否構成犯罪或擅自闖入他人地方
	  ○ 在安全的情況下才接近可疑人士
	  ○ 向可疑人士查詢他們的身份，目的及出現在場地的權力
	  ○ 如確認是擅闖，要求擅闖者離開現場，並跟進直到擅闖者離開場地範圍為止
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引，處理可疑人物，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理火警鐘鳴響
編號	107740L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，處理火警鐘鳴響，並達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對處理火警鐘鳴響須具備的知識：
	• 了解處理火警鐘鳴響的目標及預期結果
	• 熟悉實體環境及防火措施
	• 熟悉消防指令
	• 熟悉火警警報系統的運作
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理火警鐘鳴響
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在每個階段均保持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 接既定的政策，程序及指引，針對火警鐘鳴響採取適當和迅速的行動：
	  ○ 觀察警報區域是否有任何煙霧或火警跡像，或其他異常 / 可疑的情況
	  ○ 如實向保安控制中心和 / 或主管匯報
	  ○ 有需要時尋求協助或後備支援
	  ○ 如果是誤鳴，則守衛警報區域，直到確定警報的原因為止
	  ○ 如果發生火警，在安全情況下採取工作對抗火警
	  ○ 必要時從火源附近疏散
	  ○ 採取跟進工作，保護財產和人員的生命安全，直至恢復正常營運為止
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引及應變計劃，採取適當和迅速的行動處理觸動了的火警鍾，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.

「 護衛服務 」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理火警事故
編號	107741L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，採取適當和迅速的行動處理火警事故，達到預期結果的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對處理火警事故須具備的知識：
	• 熟悉實體環境及防火措施
	• 熟悉消防指令
	• 熟悉諸如滅火器等消防設備的功能及操作
	• 熟悉與消防安全相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉與消防安全相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理火警事故
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在每個階段均保持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 接既定的政策，程序及指引，針對處理火警事故採取適當和迅速的行動：
	  o 確定火警的性質及嚴重程度
	  o 有需要時啟動火警鐘
	  o 向保安控制中心和 / 或主管匯報並尋求協助或後備支援
	  o 如果保安控制中心沒做的話，撥打 999 通知政府緊急服務（如：警察，消防和救護車服務）
	  o 在安全情況下採取行動對抗火警
	  o 必要時疏散火警現場及附近的人士
	  o 如已宣布緊急疏散，按消防指令的規定行事
	  o 通過廣播系統按預先規劃的區域有秩序地疏散
	  o 檢查每樓層確保人員已妥善疏散
	  o 為需要特別協助的人士提供支授
	  o 疏散後，如發現任何下落不明的人士，立即向緊急服務人員報告
	  o 協助政府緊急服務人員的工作
	  o 設置適當的警戒線維持場地的保安，並執行相關區域的出入口管制
	• 在政府緊急部門宣布現場可重新安全使用，並接到保安控制中心和 / 或主管的指示後，移除警戒線 / 出入口管制措施正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況

「護衛服務」職能範疇

	• 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引，採取適當和迅速的行動來處理火警事故；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理緊急疏散
編號	107742L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，採取適當和迅速的行動處理緊急疏散。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對緊急疏散須具備的知識：
	• 了解在緊急情況下保護人的生命安全是首要任務
	• 熟悉緊急疏散計劃
	• 熟悉實體環境及安全及保護措施
	• 熟悉通報機制，政策，程序及指引，及應變通訊的設施等
	• 熟悉與緊急疏散相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉與緊急疏散相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 處理緊急疏散
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在每個階段均保持與保安控制中心和 / 或主管的密切溝通
	• 接既定的政策，程序及指引，針對處理緊急疏散採取適當和迅速的行動：
	  ○ 確定緊急情況的性質及嚴重程度
	  ○ 設立警戒線將受影響地區與周邊地區分隔
	  ○ （如有需要）採用無線電傳輸以外的通訊方式，確保不會無意中將爆炸裝置引爆
	  ○ 向保安控制中心和 / 或主管匯報並尋求協助或後備支援
	  ○ 如果保安控制中心沒做的話，將緊急情況通知政府緊急服務
	  ○ 若政府緊急服務部門認為整個或部分場地需要緊急疏散，遵循緊急疏散計劃中規定的行動
	  ○ 按預先規劃的區域和 / 或政府緊急服務部門的指示，有秩序地疏散現場的人士
	  ○ 檢查每樓層確保人員已妥善疏散
	  ○ 為需要特別協助的人士提供支授
	  ○ 疏散後，如發現任何下落不明人士，立即向緊急服務人員報告
	  ○ 協助政府緊急服務人員的工作
	  ○ 設置適當的警戒線以維持場地的保安，並執行出入口管制
	  ○ 在政府緊急部門宣布現場可重新安全使用，並在接到保安控制中心和 / 或主管的指示後，移除警戒線 / 出入口管制措施
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置

「護衛服務」職能範疇

	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況 • 以禮貌及尊重的態度待人 • 妥善記錄所有活動及事故 • 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引，採取適當和迅速的行動來處理緊急疏散；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行禁上吸煙條例
編號	107743L1
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引，執行禁上吸煙條例，並達到預期結果的能力。
級別	1
學分	1

能力	表現要求
	1. 對禁止吸煙條例須具備的知識：
	• 了解執行禁上吸煙條例的目標及預期結果
	• 了解《吸煙(公眾衛生)條例》（第 371 章）中關於執行禁止吸煙的規定
	• 熟悉場地的環境，禁止吸煙標誌及指定的“禁止吸煙區”等
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應變計劃
	• 熟悉相關系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 執行禁上吸煙條例條例
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 識別指定的”禁止吸煙區”及相關的禁止吸煙標誌
	• 接既定的政策，程序及指引，有效地執行禁上吸煙條例：
	  ○ 向干犯者表明在“禁止吸煙區”內絕對禁止吸煙
	  ○ 要求干犯者熄滅香煙 / 煙草製品
	  ○ 若干犯者拒絕熄滅香煙 / 煙草產品，要求干犯者立即離開“禁止吸煙區”
	• 正確及安全地操作相關系統，設備及裝置
	• 記錄並匯報觀察到的所有不規則 / 異常活動或情況
	• 採取適當及迅速的行動處理事故及緊急情況
	• 以禮貌及尊重的態度待人
	• 妥善記錄所有活動及事故
	• 清楚及準確地匯報需要管理層注意的事故及問題

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引，執行禁上吸煙條例，並達到預期的結果；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	匯報系統，設備及裝置的故障和失效
編號	107744L1
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，識別及匯報告設施，系統，設備及裝置的缺陷，故障和失效，並採取行動以確保維持安全及保護。
級別	1
學分	1

能力	表現要求
	1. 對設施，系統，設備及裝置須具備的知識：
	• 熟悉實體環境，建築設施，及安全及保護措施
	• 熟悉所有相關系統，設備及裝置的功能及運作
	• 熟悉相關的政策、程序及指引及應急計劃
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 匯報系統，設備及裝置的故障和失效
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 在進行日常護衛職責的同時，密切關注環境及設施，系統，設備及裝置的狀況
	• 識別設施，系統，設備及裝置等的故障或失效，或其他異常 / 不規則情況
	• 採取即時行動以阻止會對人命和 / 或財產造成危險的情況繼續惡化，例如：
	  ○ 豎立警告標誌及為受影響區域設立封鎖線
	  ○ 在發生嚴重漏水時關閉供水源頭
	• 評估故障或失效的影響
	• 向保安控制中心和 / 或主管尋求支持及後備支援
	• 需要時啟動相關的應變計劃
	• 記錄及匯報告故障或失效的詳細訊息
	• (如果保安控制中心沒有做的話)為故障或失效設施安排維修及保養跟進直到問題解決為止

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 檢測受保護場地內的故障或失效設施，系統，設備及裝置，並根據既定政策，程序及指引採取相應措施以確保安全及保護；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	記錄及匯報所有關於護衛服務運作的活動及事故
編號	107745L1
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務的前線保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引及應變計劃，清楚及適當地記錄及匯報所有關於護衛服務運作的活動及事故的能力。
級別	1
學分	1

能力	表現要求
	1. 對記錄及匯報護衛服務運作須具備的知識：
	• 了解保存記錄的方式，格式及風格，例如紙張或電子記事簿
	• 熟悉與保存記錄相關的政策，程序及指引
	• 熟悉與保存記錄相關的設施，系統，設備及裝置的運作
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事故
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 記錄及匯報所有關於護衛服務運作的活動及事故
	能夠：
	• 穿著指定的制服，身份名牌及個人防護裝備等
	• 依從主管和 / 或保安控制中心有關要執行的職務的目標和預期結果的指示
	• 經常密切關注護衛服務運作的活動
	• 正確及安全地操作用以保存記錄的系統，設備及裝置
	• 記錄與護衛服務運作有關的所有活動及事件，應該：
	  ○ 按照規定的格式及風格
	  ○ 按時間順序排列
	  ○ 包括有關護衛服務運作所有活動及事件的詳情
	  ○ 清楚及準確地記錄每一次通訊，行動及決策相關的何時？牽涉誰？牽涉什麼？在哪裡？為什麼？
	  ○ 按既定的政策，程序及指引妥善保存記錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 保存有關護衛服務務運作的所有活動，行動及決策的清晰及準確記錄；及 • 按既定的政策，程序及指引妥善保存記錄
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	管理事故或緊急情況過後的檢討及跟進工作
編號	107746L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了在緊急事故過後進行檢討的能力，從而辨識各種防止事故再次發生及應對緊急事故的方法和手段。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定管理緊急情況過後的檢討及跟進工作的關鍵因素 能夠： • 評估與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估機構在維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 評估相關應變計劃及應急措施的要求 2. 管理事故或緊急情況過後的檢討及跟進工作 能夠： • 根據既定的調查政策，程序及指引，對緊急情況進行調查 • 分析下列各個緊急情況的應對階段，在設計上的效用，及運作上的準備情況和效率： o 緩解 o 準備 o 對應 o 恢復 • 分析在下列各個應對緊急情況的層面，在設計上的效用，及運作上的準備情況和效率： o 指揮及控制 o 通訊 o 生命安全 o 財產保護 o 協調內外人員的行動 o 處理傳媒 o 復原 • 確定損失及破壞，保險及索償責任等 • 辨識漏洞及失誤，並提出改進方法和手段，加強防止事故再次發生及應變能力 • 辨識犯錯者並建議懲罰或索償行動 • 以既定格式編寫調查報告，並向管理層及相關持份者呈報 • 與相關經授權人員檢討調查結果： o 確定發生緊急事故的根源 o 評估政策，程序及指引，及應變計劃在設計上的效用 o 評估運作上的準備情況，效率及效用

「護衛服務」職能範疇

	○ 評估緊急情況造成的損失和破壞 ○ 制定進一步的行動 • 跟進行動，直到問題獲得解決為止
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 進行全面的事後檢討，以確定緊急事故發生的根源；及 • 貫徹管理層決策，防止事件再發生，加強應變能力，並採取進一步行動去解決問題
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行定期檢討以確保護衛服務運作的效用及效率
編號	107747L4
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了製定計劃進行定期檢討，以確保護衛服務運作的效率及效用的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以確定執行定期檢討護衛服務運作的關鍵因素 能夠： • 評估與護衛服務運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 評估機構在維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任 • 辨識保安威脅和風險 • 分析護衛服務計劃 • 分析有關護衛服務運作的政策，程序及指引，及應變計劃 • 分析服務水平協議的條款 • 評估可用於護衛服務運作的人力及資源 2. 執行定期檢討以確保護衛服務運作的效用及效率 能夠： • 制定檢討的政策，程序及指引 • 制定檢討計劃 • 設立記錄系統追踪檢討的結果 • 部署足夠的人力進行定期檢討 • 制定措施及控制，確保委派為定期檢討的人員得到適當的培訓 • 制定措施及控制，確保定期檢討符合相關政策，程序及指引 • 制定措施及控制，確保每次檢討的細節，檢討結果及決策，後續工作得到適當地記錄 • 按管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年，對護衛服務運作在設計上的效用，和運作的效用及效率進行全面檢討 • 與管理層討論檢討結果，並取得他們對建議行動的支持及認可 • 貫徹管理層的決策 / 指示 • 妥善記錄上述行動及結果
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制定檢討計劃和政策，程序及指引，以檢討護衛服務運作；及 • 按管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年，全面檢討護衛服務運作在設計上的效用，和運作上的效用及效率；及 • 貫徹管理層的決策 / 指示，並妥善記錄有關檢討和決定 / 行動。

「 護衛服務 」職能範疇

備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	與客戶協商護衛服務
編號	107748L3
應用範圍	此能力單元適用於負責為持有第一類別保安工作的香港公司管理護衛服務運作的管理層保安人員。它包括了與客戶協商有效監控服務的交付，確保能及時採取行動以改進護衛服務和 / 或就服務水平協議達成必要的修改。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以辨識影響與客戶協商護衛服務的因素能夠： • 了解會影響監控護衛服務運作的法律法規及其他要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 了解機構在維護受保護場地安全及保護方面的照顧責任及第三方責任 • 解說護衛服務的角色和責任 • 解說應有的表現標準及服務質素 • 解說與護衛服務運作相關的政策，程序和指引，以及應變計劃 • 解說與客戶簽訂服務協議的條款及條件 2. 與客戶協商護衛服務 能夠： • 與客戶討論及同意評估的方法和提交評估報告的次數 • 設立監察投訴及反饋的機制 • 收集資料並根據需要定期向客戶匯報 • 在工作層面，與客戶代表舉行定期及特別會議，目的為即時解決出現的問題，並識別改進的機會及任何需要新增或減除的要求 • 與客戶的高層管理舉行正式及定期的檢討會議，目的為： o 檢討服務及運作 o 根據服務水平協議評估表現 o 如果服務不符服務水平協議，共同找出解決方案 o 澄清任何誤解或過度的期望 o 與其他類似的服務安排作基準比較 o 確認有關服務水平協議的修訂 o 批核預算規劃 • 向管理層和其他相關人士匯報有關討論，決定，工作及結果等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 採用既定方法評估服務表現，並按要求定期向客戶匯報服務交付的情況；及 • 定期與客戶會面，檢討並協商改進服務表現的方法及手段，及有關服務水平協議的必要修訂。

「護衛服務」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月

「護衛服務」職能範疇

名稱	培訓保安人員執行護衛服務
編號	107749L4
應用範圍	此能力單元適用於負責培訓保安人員來執行護衛服務的保安導師。它包括了培訓保安人員來執行護衛服務時所需的知識和技能。
級別	4
學分	6

能力	表現要求
	1. 對培訓保安人員執行護衛服務須具備的知識
	• 熟悉為香港提供護衛服務的保安公司發牌條件中對於培訓的要求
	• 熟悉提供護衛服務保安人員的角色和責任，以及行為和表現標準
	• 熟悉保安培訓課程認可計劃質素保證系統（QASRS）之課程大綱
	• 熟悉護衛工作的最佳實踐方法
	• 熟悉成人培訓和學習的最佳實踐方法
	• 具備批判性思維，以判斷培訓需求和評估培訓效果
	• 具備與別人溝通和相處的能力
	• 具備能清晰和精準地去預備培訓教材之讀寫能力
	• 具備可有效地傳授知識和技能的演講技巧
	
	2. 培訓保安人員執行護衛服務
	能夠：
	• 評估和確定對培訓的需求
	• 按確定的需求來計劃和設計培訓
	• 按 QASRS 課程大綱及根據最新發展和最佳實踐方法來制定培訓教材和課程計劃
	• 決定培訓的模式，方法和時間表，確保能滿足 QASRS 的相關要求
	• 使用和 / 或操作各種教授和學習資源，可能包括：
	  ○ 黑板，白板和活動掛圖
	  ○ 投影機膠片
	  ○ 講義
	  ○ 影片
	  ○ 多媒體
	  ○ 其他與護衛活動相關的工具和設備
	• 以多種教授技巧進行培訓，可能包括：
	  ○ 講授和講解
	  ○ 示範
	  ○ 小組工作
	  ○ 提問
	  ○ 討論
	  ○ 個案研究
	  ○ 角色扮演
	• 以多種評估方法和技巧來確定：

「護衛服務」職能範疇

	○ 學員的滿意程度 ○ 在各個培訓階段的學習成果 • 按 QASRS 的要求管理課程期終考試： ○ 設定多項選擇題 ○ 制定評分方案 ○ 分析考試結果 • 檢討評核和考試的結果，以便對培訓作持續的改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 採取有系統的方式來管理培訓； • 確保培訓教材的相關性，準確性和合時性等； • 以多元教授技巧作知識和技能的傳授；及 • 評估培訓成果，確保能滿足公司，任務和學員等的需要，而培訓也能得到持續的改善
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	協調保安護衛人員的培訓
編號	107750L3
應用範圍	此能力單元適用於為機構或物業管理護衛服務運作的督導級或以上保安人員。它包括了協調保安人員培訓的能力，以確保護衛運作的效率及效用，並符合相關政策，程序及指引，及法律法規在培訓和牌證照方面的要求。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對護運作的培訓須具備的知識：
	• 了解持有保安人員許可證的保安人員在香港執行甲類和 / 或乙保安工作時的角色及責任，及行為和表現的標準
	• 熟悉與護衛運作相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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）
	• 熟悉維持場地安全及保護相關的照顧責任和第三方責任
	• 熟悉護衛服務的範疇
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉護衛運作相關的政策，程序及指引
	• 熟悉成人培訓及學習的最佳方式
	• 熟悉香港護衛服務的培訓資源
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 協調保安護衛人員的培訓
	能夠：
	• 確定不同角色 / 職位的培訓需求，特別是對持有第一類別保安工作牌照護衛在香港提供護衛服務的公司的培訓要求
	• 確定可用的培訓預算
	• 辨識各內外培訓資源
	• 評估不同培訓資源的質素
	• 為各類角色 / 任務制定培訓計劃
	• 獲取高層管理及相關持份者對培訓計劃及預算的認可
	• 發布培訓計劃，並為不同角色 / 職位訂定強制性及可自選的培訓項目
	• 監督及保持保安人員的入學，出席率，完成和認證證記錄等
	• 定期進行檢討，確保培訓計劃的相關性，並使用不同手段和技巧去評估培訓效果
	• 控制並確保有效率及效用地使用培訓預算

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「護衛服務」職能範疇

	• 制定培訓計劃，以符合在香港提供護衛服務的培訓需求及目標，及相關的法律法規的要求；及 • 確保培訓的效率及效用，並達到預期的結果；及 • 定期進行檢討以作持續改善
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行進階護衛服務（註：此為 QASRS 以外的進階基本培訓）
編號	107751L2
應用範圍	此能力單元適用於負責在場地內執行護衛服務，並已累積相當工作經驗的前線保安人員。它包括了按相關政策，程序和指引執行進階護衛服務時所需的知識和技能。
級別	2
學分	1
能力	表現要求 1. 對進階護衛服務須具備的知識 • 熟悉保安人員在護衛服務方面的角色和責任 • 熟悉與護衛服務相關的政策，程序和指引 • 熟悉保安人員在進行護衛服務時的行為和表現標準 • 熟悉與護衛服務相關的法律和規則 • 熟悉與護衛服務相關的資料私隱規定 • 熟悉與護衛服務相關的健康和安全規定 • 熟悉與護衛服務相關的消防安全規定 • 具備判斷和應對多變化情況的決策能力 • 具備與別人溝通和相處的能力 • 具備能清楚和準確紀錄資料及活動之讀寫能力 2. 執行進階護衛服務 能夠： • 通過適當培訓和工作經驗獲取所需的知識和技能 • 展示保安人員在執行護衛服務時應有的行為和態度標準 • 於應對火災和緊急情況時發揮決策能力，並採取適當的措施 • 於執行護衛服務時遵守所有資料私隱規定 • 於執行職務時遵守所有消防安全和預防措施 • 於執行職務時遵守所有健康和安全規定 • 於私家道路執行交通管制措施時遵守所有相關的交通規定 • 於進行搜查和拘捕工作時遵守所有相關的規定 • 以策略性和專業態度處理客戶的查詢和投訴 • 保留所有活動，事故和緊急情況的妥善和準確紀錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能為自己裝備資深保安人員所需的知識和技能，以便提供護衛服務； 及 • 能按政策，程序和指引以及相關法律和規則完成指定的任務
備註	修訂於 2018 年 12 月

「護衛服務」職能範疇

名稱	按既定程序處理緊急情況（註：此為 QASRS 以外的進階基本培訓）
編號	107752L2
應用範圍	此能力單元適用於負責在場地內執行護衛服務，並已累積相當工作經驗的前線保安人員。它包括在所負責的場地發生緊急事故時, 按既定政策，程序，指引及應變計劃去決定和採取適當工作的能力。
級別	2
學分	1
能力	表現要求 1. 對處理緊急情況須具備的知識 • 熟悉相關的政策，程序，指引及應變計劃 • 熟悉相關系統，設備和裝備的功能和運作 • 熟悉系統，設備和裝備的操作和協定，方便與內外各單位有效地聯絡 • 熟悉政府緊急服務單位和其他相關非政府公司的職能和運作 • 具備判斷和應對多變化情況的決策能力 • 具備與別人溝通和相處的能力 • 具備能清楚和準確紀錄資料及活動之讀寫能力 2. 按既定程序處理緊急情況 能夠： • 按實際情況判斷不同種類的緊急情況 • 確定對生命安全，財產和業務的影響 • 迅速和清楚地向保安控制中心和 / 或主管報告實際情況 • 在有需要時尋求協助和支援 • 如保安控制中心人員未採取工作的話，應迅速和清楚地向相關政府緊急部門服務單位包括警 察，消防和救護車服務單位和 / 或其他相關非政府公司等報告發生的情況，出事地點和所需援助等 • 採取適當措施以保護生命和財產 • 在政府緊急服務單位和其他相關非政府公司到場後, 向其提供支援和協助有關人員的工作 • 與內外各單位合作遏制止局勢惡化，盡快恢復正常運作 • 於各階段均與內外各單位保持密切和有效的溝通 • 向保安控制中心和 / 或主管隨時更新事態的發展 • 紀錄和匯報所有活動，決策和工作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能及時有效地處理緊急情況，並與所涉內外各單位保持密切溝通和協調工作； 及 • 能遵從既定程序處理緊急情況
備註	

「護衛服務」職能範疇

名稱	執行符合保安培訓課程認可計劃質素保證系統 (QASRS) 基本保安服務
編號	107753L1
應用範圍	此能力單元適用於負責在場地內執行保安服務的前線保安人員。 它包括了根據 “保安培訓課程認可計劃質素保證系統(QASRS) " 的指示和指引執行基本保安服務時所需要的知識和技能。
級別	1
學分	2

能力	表現要求
	1. 對質素保證系統規定的有效認可課程基本保安服務須具備的知識
	• 了解保安服務從業人員的角色及一般職責
	• 了解與保安服務相關的法例和規定
	• 了解保安服務對健康和安全的要求
	• 了解保安服務從業人員應有的行為和表現標準
	• 了解對受保護場地提供保安服務時的政策，程序和指引
	
	2. 執行符合質素保證系統規定的有效認可課程基本保安服務
	能經歷以下的學習內容並達到學習成果：
	• 保安護衛員的角色及一般職責：
	  ○ 保安護衛員的角色及職能：保障生命財產，盡量避免損失；
	  ○ 主要職責包括：
	  ▪ 防止未經許可人士進入樓宇、物業
	  ▪ 登記訪客資料，並採取措施，防止向未獲授權者洩露這些人士的資料
	  ▪ 監管私家路上人、車進出情況
	  ▪ 根據《道路交通（私家路上泊車）規例》第 374 章，採取適當措施，扣押未經許可停泊在私家路上的車輛
	  ▪ 巡邏
	  ▪ 防止及偵測罪案、意外
	  ▪ 防止貴重物品損毀
	  ▪ 準確報告及紀錄所發生的事故
	  ▪ 按照僱主所定的應變計劃，處理緊急事故
	  ▪ 監察保安系統
	  ▪ 妥善保管鑰匙
	  ▪ 緊記僱主所定的工作指示
	• 操守及行為
	  ○ 當值時不可睡覺、吸煙、飲酒或從事非法活動
	  ○ 當值時不可作出有違保安人員職守的行為，如疏忽職守等
	  ○ 準時上班，使用打更鐘或簽到簿記錄上下班時間
	  ○ 待人有禮
	  ○ 下班前必須先與接更人員交待清楚始能離開
	  ○ 與客戶保持良好關係
	• 制服及設備

「護衛服務」職能範疇

	○ 制服 ▪ 穿著合適制服 ▪ 制服要保持整潔 ○ 設備 ▪ 一般保安設備的種類及用途，包括但不限於閉路電視、無線電、錄影及巡邏系統等 ▪ 了解設備的操作 • 法律責任及有關法例 ○ 保安及護衛服務條例（第 460 章） ▪ 以書面通知警務處處長下列事項： ▪ 轉換任職公司（受僱於持牌保安公司除外）；及 ▪ 本身所涉的刑事訴訟（須在事發後 14 天內通知） ▪ 理解下列事項： ▪ 當值時須隨身攜帶保安人員許可證；並在警務人員要求下出示該證件，以供查核 ▪ 只可執行許可證指定類別的保安工作 ▪ 每月不得工作超過 372 小時，每日工作通常亦不得超過 12 小時 ▪ 保安公司監察小組及警務處牌照課的一般職能及工作 ○ 個人資料（私隱）條例（第 486 章） ▪ 條例的重要性，以及為訪客登記時須注意的事項： ▪ 切勿將訪客登記冊翻開或擺放在保安柜檯上 ▪ 採取一切適當措施，防止訪客從登記冊中得悉其他訪客的個人資料 ▪ 登記完畢，應將登記冊妥善放存 ○ 刑事訴訟程序條例（第 221 章）有關拘捕及使用武力的情況 ▪ 理解下列事項： ▪ 保安護衛員的權力與普通市民相同，並無搜查權 ▪ 如有罪案發生，應立即報警 ▪ 只可在安全情況下，使用最少武力拘捕疑犯 ▪ 盤問疑犯或以最少武力拘捕疑犯時，須保持禮貌 ○ 道路交通（私家路上泊車）規例（第 374 章） ▪ 只有在下列情況下，方可扣押或拖走停泊於私家路限制泊車區的車輛： ▪ 車輛在未經許可的情況下停泊在上述地方，而司機亦不知所蹤 ▪ 有關私家路擁有人或獲授權人員要求司機開走車輛，但司機卻未能或拒絕將車輛開走 ▪ 理解到只可使用認可鎖車器具，扣押未經許可而停泊的車輛 ▪ 對扣押、移走及存放車輛所需費用有基本認識 ○ 防止賄賂條例（第 201 章） ▪ 此條例禁止保安護衛員： ▪ 在執行職務時收受客戶或承建商的金錢及利益 ▪ 以任何方式索取金錢或利益 ○ 吸煙（公眾衛生）條例（第 371 章） ▪ 知悉工作地點內指定為「禁止吸煙區」的區域 ▪ 發現有人在禁煙區吸煙時，應按下列程序處理：

「護衛服務」職能範疇

	▪ 向違例者指出禁煙區內不准吸煙 ▪ 要求違例者弄熄香煙或其他煙草製品 ▪ 若違例者拒絕合作，則請其離開禁煙區 ○ 噪音管制條例（第 400 章） ▪ 認識條文中： ▪ 任何人不應發出或促使發出噪音，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源 ▪ 任何住用處所的業主、租戶、佔用人或掌管人明知而准許或任由噪音由該住用處所發出，而該噪音對任何人而言是其煩擾的根源，即屬犯罪 ▪ 知悉： ▪ 不同種類構成噪音的活動，而該活動在條文指定的時間內是禁止；及 ▪ 在住用處所或公眾地方正確處理噪音投訴的方法 • 防火須知及應變程序 ○ 防火須知 ▪ 火警的主要成因，例如不小心棄置未熄滅煙頭等 ▪ 消防設備的使用與保養維修 ▪ 防火措施，包括正確使用防煙門 ○ 應變程序 ▪ 使用消防設備的正確程序 ▪ 火警發生時應採取的行動 ▪ 火災的級別與種類，以及局部小火的處理方法 ▪ 火警報告須提供的資料 ▪ 疏散程序 • 應付緊急事故 ○ 發生緊急事故時，須保持冷靜 ○ 通知警方及上級，尋求協助 ○ 向執法人員、技術人員或有關人士提供協助 ○ 遇有下列緊急事故，須按應變計劃採取適當行動： ▪ 罪案 ▪ 火警 ▪ 有人病發或受傷 ▪ 電力故障 ▪ 氣體洩漏 ▪ 升降機故障 ▪ 颱風 ▪ 水浸 ▪ 發現炸彈或可疑物體 ▪ 防盜警鐘響起 ▪ 發現可疑人物 ▪ 人群控制 ▪ 高空擲物

「護衛服務」職能範疇

	▪ 樓宇部分結構倒塌 • 報告及紀錄 ○ 不應遲到早退，並須清楚準確地記錄上下班時間 ○ 填寫事故紀錄冊，方便向接更人員交待工作 ○ 在事故紀錄冊記下工作地點發生的所有事故 ○ 跟進事件，解決問題 ○ 遇有重大事故，須盡快通知上級或有關負責人，以便作適當處理 • 訪客管制及巡樓 執行下列職務： ○ 防止未經許可人士進入樓宇 ○ 留意跟隨住客進入樓宇的陌生人 ○ 巡視樓宇，並熟習周圍環境 ○ 巡樓時作紀錄，並匯報結果 • 職業安全與健康及待客之道 ○ 保安護衛員可協助改進工作環境的安全與健康水平 ○ 按照安全守則，採取適當工序 ○ 了解工作地點的潛在危險 • 工作時須誠懇有禮
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能為自己裝備保安人員所需的知識和技能，以提供保安服務； 及 • 根據“保安培訓課程認可計劃質素保證系統”的指示和指引執行基本保安服務
備註	此級別的培訓公司，需在提供“保安及護衛業管理委員會” 認可的符合質素保證需求之保安課程時，通過評審。任何達到此級別的人士在申請甲、乙及丙類保安人員許可證時，均被視為已達到保安工作熟練程度的要求。

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	計劃及準備近身護衛運作
編號	107754L5
應用範圍	此能力單元適用於負責計劃及準備近身護衛運作的管理層保安人員。它包括了為受保護客戶的安全及保護進行威脅及風險評估，並制訂及實施近身護衛服務計劃的能力。
級別	5
學分	2

能力	表現要求
	1. 對近身護衛運作須具備的知識：
	• 熟悉近身護衛運作的最佳方式
	• 熟悉威脅分析及風險評估的理論和技巧
	• 熟悉有關場地及運輸安全及保護的原則和理論
	• 熟悉資訊保安的核心原則及最佳方式
	• 具備與客戶及其他人士溝通和協調的技巧
	• 熟悉資源規劃及預算的理論和技巧
	
	2. 計劃及準備近身護衛運作
	能夠：
	• 進行威脅及風險評估
	  ○ 編撰及整理客戶在護衛期內的風險狀況及活動訊息
	  ○ 識別對客戶的潛在威脅，弱點及風險
	  ○ 判斷所需保護的範圍及水平
	• 制訂並實施近身護衛服務計劃，以減輕威脅，弱點及風險
	  ○ 判斷所需的預算及資源
	  ○ 判斷並設立固定環境的護衛措施
	  ○ 判斷交通安排，運輸模式及路線，並制訂復備計劃
	  ○ 判斷並安排出席公眾聚會及場地的護衛措施
	  ○ 與客戶及其他相關人士確認近身護衛服務計劃的範圍、目標、保安及應變安排
	  ○ 判斷並設立與客戶、媒體和其他相關團體的通報機制
	  ○ 判斷並制訂相關的政策，程序及指引
	  ○ 將計劃，通報機制及相關政策及程序傳達給客戶及其他需要知道的人士
	  ○ 進行受襲操練，確保隨時維持在待命狀態

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 透過威脅分析及風險評估的最佳方式，識別威脅，弱點及風險；及 • 設立和 / 或制訂有效的護衛措施，以減輕經識別的威脅，弱點及風險；及 • 與客戶及其他相關人員有效溝通及確認近身護衛服務計劃的護衛措施，通報機制及目標；及 • 協調及進何受襲操練，確保近身護衛服務計劃隨時維持在待命狀態
備註	先決條件： • 督導近身護衛運作

「近身護衛服務」職能範疇

	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	為近身護衛運作執行威脅及風險評估
編號	107755L5
應用範圍	此能力單元適用於負責近身護衛運作的整體規劃及設計的管理層保安人員。它包括了評估近身護衛運作面對的威脅及風險及判斷減低威脅及風險的措施的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對威脅及風險評估及近身護衛運作須具備的知識： • 熟悉近身護衛運作 • 了解與近身護衛運作相關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） • 熟悉與近身護衛運作有關的威脅及風險 • 熟悉風險分析及風險評估的理論和技巧 • 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 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧 2. 執行與近身護衛運作有關的威脅及風險評估 能夠： • 根據客戶的需要客戶及從不同渠道獲取有關客戶客戶進一步的訊息及情報 • 分析客戶在受保護期間的活動行程，包括：到訪的地點、路線及運輸模式、活動性質、將會見或接觸的人士 • 識別關鍵和 / 或敏感的人士、活動、地點、運輸和 / 或路線 • 識別客戶面對的潛在威脅或由這些人士、活動、地點、運輸和 / 或路線為客戶帶來的潛在威脅 • 通過評估確定他們的風險水平： o 發生的可能性 o 它們若發生會構成的影響 o 確定減輕風險所需的措施 • 通過以下方式識別弱點： o 檢討目前的保安措施 o 在現場及路線進行保安審查 • 部署措施以加強客戶的安全及保護 • 記錄評估結果及建議，並將其納入近身護衛服務計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 正確識別與近身護衛運作有關的威脅和風險；及 • 建議如何有效減低威脅及風險。

「近身護衛服務」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	制訂近身護衛策略
編號	107756L5
應用範圍	此能力單元適用於負責近身護衛運作的整體規劃及設計的管理層保安人員。它包括了根據對客戶進行威脅及風險評估後的結果，為相關客戶制訂一套適當及可行的近身護衛策略的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對近身護衛策略須具備的知識：
	• 了解指定的服務範圍及客戶期望的護衛水平
	• 了解提供相關護衛服務的可用資源及靈活性
	• 具備與客戶就其護衛需要及偏好等進行有效溝通及聯絡的能力
	• 在制訂有效近身護衛策略時，顯示其創造力及足智多謀。
	
	2. 制訂近身護衛策略
	能夠：
	• 分析客戶的護衛服務需求，例如：
	  ○ 客戶希望在公眾活動中保持高調或低調
	  ○ 客戶期望的公眾形象
	  ○ 是否希望與公眾近身接觸
	• 尋求關於客戶進一步的訊息及情報
	• 識別客戶可能遇到的風險及威脅
	• 按客戶的需要及風險評估結果，制訂適當的近身護衛策略，包括但不限於：
	  ○ 設立一支人手充足，上報架構清晰，及職責分明的近身護衛隊伍
	  ○ 計劃為客戶提供徒步保護，在交通運輸中的保護，在靜止環境中的保護，在公開場合及公眾地方的保護等
	  ○ 應急計劃以保護客戶安全，立在緊急情況下安排疏散
	  ○ 應對可能發生的襲擊事件的計劃
	• 將上述建議整合為一套近身護衛策略，並提交管理層及其他持份者批核

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為相關的客戶制訂適當及可行的護衛策略；及 • 能夠達致客戶的護衛需求及減低經識別的威脅及風險的影響
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	制訂近身護衛運作的政策、程序及指引
編號	107757L5
應用範圍	此能力單元適用於為近身護衛運作負責整體規劃及設計之管理層保安人員。它包括了制訂一套能讓近身護衛服務計劃達致期望的結果的政策、程序及指引的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對近身護衛運作的政策、程序及指引須具備的知識：
	• 了解與近身護衛運作相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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）
	• 了解維持實體環境的安全及保護相關的照顧責任和第三方責任
	• 熟悉客戶、場地及在現場的活動面對的威脅和風險
	• 熟悉近身護衛運作的最佳方式
	• 了解制訂政策，程序及指引的重要原則和程序
	• 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
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 制訂近身護衛運作的政策、程序及指引
	能夠：
	• 識別護衛服務運作的主要職責和責任，可能包括：
	  ○ 在靜態環境保護客戶
	  ○ 在公開活動或公共地方保護客戶
	  ○ 在汽車或其他交通運輸工具上保護客戶
	  ○ 在徒步時保護客戶
	  ○ 在受襲擊時保護客戶
	  ○ 在發生危急事故時保護客戶
	• 根據以下因素制定管理近身護衛運作的政策：
	  ○ 機構及法例的要求
	  ○ 與客戶的服務協議
	  ○ 保安風險
	  ○ 可用的資源
	• 制訂指引，說明人員，設施，系統，裝備和設備等資源的最低要求，及如何整合資源以實現相關政策的目標
	• 制訂應變計劃管理不同的緊急情況
	• 識別所涉及的角色和任務
	• 識別每個任務涉及的程序
	• 制訂執行任務的程序

「近身護衛服務」職能範疇

	• 按指定的格式記錄政策，程序及指引 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 發布並執行政策，程序及指引 • 監督表現並確保遵守政策，程序及指引 • 定期進行檢討，確保政策，程序及指引的效用及相關性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂有關近身護衛運作的政策、程序及指引；及 • 確保近身護衛運作的效率和效用
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	管理近身護衛服務之人力規劃
編號	107758L5
應用範圍	此能力單元適用於負責近身護衛運作的整體規劃及設計的管理層保安人員。它包括了為近身護衛服務制訂適當人力規劃，以便為客戶提供有效率及效用的服務。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對近身護衛服務的人力規劃須具備的知識： • 熟悉近身護衛運作 • 熟悉有關近身護衛運作的政策，程序及指引 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉保險安排和相關的條款 • 熟悉香港有關近身護衛運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉香港近身護衛運作的人力供求狀況和趨勢 • 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 • 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 2. 執行近身護衛服務之人力規劃 能夠： • 編撰近身護衛服務範圍的詳情，包括： o 在靜態環境保護客戶 o 在公開活動或公共地方保護客戶 o 在汽車或其他交通運輸工具上保護客戶 o 在徒步時保護客戶 o 在受襲擊時保護客戶 o 在發生危急事故時保護客戶 • 識別每項服務所涉及的角色 / 職位 • 識別每個角色 / 職位的資格，經驗及表現要求 • 識別每個角色 / 職位的許可証及培訓要求 • 編撰每個角色 / 職位可用人力資源的詳細訊息 • 編撰與客戶簽訂服務水平協議的細節，包括服務規模和範圍，持殊需求等 • 制訂計劃以滿足人力需求 o 內部重新調配 o 外部招聘 o 培訓及發展 • 記錄計劃並取得高層管理及預算的批准 • 實施計劃

「近身護衛服務」職能範疇

	• 定期進行檢討以確保計劃的效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂能支持有效率及效用的近身護衛服務的人力計劃；及 • 確保有足夠的人力資源去達成客戶的近身護衛要求及應對經識別的威脅及風險
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	督導近身護衛運作
編號	107759L4
應用範圍	此能力單元適用負責管理近身護衛運作的督導级或以上的保安人員。它包括了領導保安人員隊伍執行近身護衛運作所需的知識及技能。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對督導近身護衛運作須具備的知識：
	能夠：
	• 了解 " 僱傭條例 " 有關僱傭合約，休假及休息日，獎賞及補償，紀律處分及解僱等的條文
	• 了解與客戶達成的近身護衛服務計劃的範圍，目標及原則
	• 描述指揮及控制部署作近身護衛運作，以完成近身護衛的角色 / 任務，及處理突發事件和緊急情況的保安人員的理論及技巧
	• 描述輔導及培訓部署予近身護衛運作的保安人員，以進一步發展團隊執行近身護衛角色 / 任務的能力的理論及技巧
	2. 領導保安人員隊伍執行近身護衛運作
	能夠：
	• 協調及部署保安人員及設備以執行近身護衛角色 / 任務
	  ○ 考慮工作時間，輪班要求，個人能力及其他相關特性來分配角色 / 任務
	  ○ 與成員溝通有關角色及責任，執行角色 / 任務的程序及預期結果
	  ○ 在可能的情況下，確認並平衡任務，團隊及個人等的要求
	• 監督表現及獎懲
	  ○ 監督表現，確保遵守既定的政策，程序及指引，及應變計劃等
	  ○ 認可並獎勵良好的表現
	  ○ 輔導團隊成員有關其缺點，並在必要時對嚴重失誤及犯錯採取紀律行動
	• 有需要時指導及支援團隊
	  ○ 在緊急情況及有必要時帶領方向
	  ○ 在處理客戶投訴和解決問題方面提供指導及支援
	• 評估表現結果以作持續的改進
	  ○ 檢查報告以確保正確記錄所有事件
	  ○ 調查事件以找出漏洞及失誤，並在必要時採取糾正措施
	  ○ 識別培訓需要，並提供培訓以作進一步發展團隊的能
	  ○ 向上層管理人員提供反饋，以改進近身護衛運作的政策及程序

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定政策，程序及指引，及應變計劃等，指揮及控制團隊以便有效地執行近身護衛運作；及 • 將團隊的行為、表現及服務質素維持在高度水平；及 • 對團隊提供指導並支持，以處理事故及緊急事件，並解決衝突；及 • 進行檢討以識別團隊及近身護衛運作需要不斷改進的地方
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	管理近身護衛的被攻擊演習
編號	107760L4
應用範圍	此能力單元適用於負責近身護衛運作的整體規劃及設計的管理層保安人員。它包括了協調近身護衛運作的被攻擊演習，以確認近身護衛服務計劃及運作的準備及實力的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對管理近身護衛的被攻擊演習須具備的知識： 能夠： • 描述近身護衛服務的範圍，及不同角色 / 任務的職務及責任 • 描述近身護衛的政策，程序及指引，及應變計劃等 • 描述相關法律法規的要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章） o 關於＂搜查＂，＂使用武力＂及＂拘捕＂等的法律規定 • 描述與客戶簽訂服務水平協議的條款及條件 • 描述近身護衛服務計劃 • 描述協調近身護衛的被攻擊演習的最佳方式 2. 管理近身護衛的被攻擊演習 能夠： • 通過分析近身護衛服務計劃，識別需要演習的個別組件 / 場景，以準備執行被攻擊演習 • 選擇演習的類型，包括： o 桌面演習 o 預排演習 o 功能性演習 • 制訂及監察演習計劃，以漸進方式，從個別組件開始至功能性演習 • 計劃並監察準備演習的計劃的執行，包括： o 制訂方案 o 建立必需的設施及運作 o 任命主導人，評估人員及觀察員 • 制訂控制措施，以追踪演習的出席率及表現 • 制訂控制措施，保存有關演習細節的正確記錄 • 在演習過程中監察運作，識別近身護衛運作的計劃及實力方面的漏洞及問題 • 跟進漏洞及問題，直至解決為止 • 根據參與者的反饋和演習中的表現，評估演習的效用，以作將來的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂並監察被攻擊演習的表現，以確保近身護衛服務計劃的設計效用，近身護衛運作隨時待命

「近身護衛服務」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	執行近身護衛運作
編號	107761L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了維持受保護客戶的安全及保護，並在發生突發事件及緊急情況時，迅速地採取適當的行動，以免客戶受到傷害及襲擊的能力。
級別	3
學分	1

能力	表現要求
	1. 對近身護衛運作須具備的知識：
	• 了解與近身護衛相關的法律法規
	• 了解近身護衛者的角色及責任
	• 了解與客戶達成的近身護衛服務計劃，及其目標和原則
	• 熟悉近身護衛運作的最佳方式
	• 熟悉場地及交通運輸工具的安全及保護原則和措施
	• 具備與客戶及其他人聯絡及協調的人際溝通技巧
	• 具備決策技巧，對威脅及緊急情況作出迅速及適當的應對行動
	
	2. 按既定的政策、程序及指引，維受保護客戶的安全及保護
	能夠：
	• 在不同情況下維持對客戶的近身護衛，包括但不限於：
	  ○ 在靜態的環境中
	  ○ 在徒步中
	  ○ 在交通運輸途中
	• 識別並應對潛在的衝突
	• 應對客戶受到的威脅及攻擊
	• 應對緊急醫療情況
	• 保持與客戶及其他人的有效溝通

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引，在不同情況下有效地保持客戶的安全和保護；及 • 根據與客戶協議的近身護衛服務計劃的目標及原則，對威脅及緊急情況作出迅速和適當的應對行動；及 • 按既定的通報機制，與客戶及其他人士保持有效的溝通，確保清楚了解每項行動的目的，及所涉各方的角色及責任
備註	先決條件： • 執行基本的護衛服務 (QASRS) • 處理事故及緊急情況 • 與政府 / 非政府機構合作，了解與保安有關的法律制度及法律法規 修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	在靜態的環境中執行近身護衛服務
編號	107762L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了在靜態的環境中，為客戶提供近身護衛服務，並能以專業判斷及技巧保護客戶不受傷害及襲擊的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對在靜態的環境中執行近身護衛服務須具備的知識： • 熟悉既定的政策、程序及指引 • 熟悉個人在維持客戶的安全和保護的角色和責任 • 熟悉安全及應急程序，尤其是有關實體環境的安全及應急程序 • 具備對任何突發事件作出快速反應的判斷力及技巧 • 熟悉與“使用武力”相關的法例 2. 在靜態的環境中執行近身護衛服務 能夠： • 對客戶可能受到的攻擊 / 騷擾作出準備，例如： o 熟悉場地的實體環境 o 熟悉可能的逃生路線 o 熟悉在附近的安全地方 o 探索疏散路線及醫療中心 o 探索再加強及後援服務 • 處理對客戶的直接攻擊 / 騷擾，例如： o 採取快速反應以保護客戶免受直接的攻擊 o 根據指引行動，並要是合法的 o 使用最低 / 合適的武力來保護客戶 o 護送 / 帶領客戶離開現場到安全 / 指定的地方 • 事後作記錄並向管理層匯報襲擊或騷擾事件
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序及指引，在靜態的環境為客戶提供近身護衛服務； 和 • 有效地保護客戶以免受到傷害和襲擊
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	在交通運輸途中執行近身護衛服務
編號	107763L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了在交通運輸途中為客戶提供近身護衛服務，並能以專業判斷和技巧，保護客戶不受傷害及襲擊的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 在交通運輸途中執行近身護衛服務須具備的知識：
	• 熟悉既定的政策、程序及指引
	• 熟悉個人在維持客戶的安全和保護的角色和責任
	• 熟悉安全及應急程序，尤其是有關在交通運輸途中的安全及應急程序
	• 具備對任何突發事件作出快速反應的判斷力及技巧
	• 熟悉與“使用武力”相關的法例
	
	2. 在交通運輸途中執行近身護衛服務
	能夠：
	• 規劃車輛行駛路線中可能出現的攻擊或車輛伏擊
	• 準備護送客戶的車輛，例如：
	  ○ 熟悉沿線的特點
	  ○ 熟悉可能的逃避方法及手段
	  ○ 熟悉附近的安全地點
	  ○ 熟悉車隊的團隊任務，及個別在客戶及前 / 後車上的成員的職責
	  ○ 在交通運輸途中堅守自己指定的位置和責任
	  ○ 照顧路線上特殊的危險位置及狹窄地點
	  ○ 在交通運輸途中密切觀察環境
	  ○ 在有需要時作出判斷並更改交通路線
	  ○ 探索後備及支援服務
	• 處理對客戶的直接攻擊 / 騷擾，例如：
	  ○ 採取快速反應來保護客戶免受直接攻擊
	  ○ 選擇並使用適當的個人防護設備
	  ○ 選擇適當的逃生方法，即徒步或使用前 / 後車輛
	  ○ 根據需要採用適當的逃避和 / 或防禦性駕駛策略進行逃脫
	  ○ 陪同 / 帶領客戶離開現場到安全 / 指定的地方
	  ○ 根據指引行事，並要是合法的
	• 事後紀錄並向管理層匯報襲擊或騷擾事件

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引，在交通運輸途中為客戶提供近身護衛服務；及 • 有效地保護客戶以免受到傷害和襲擊
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	在徒步行進時執行近身護衛服務
編號	107764L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了在徒步行進時為客戶提供近身護衛服務，並以專業判斷及技巧，保護客戶不受傷害及襲擊的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對在徒步行進時為客戶提供近身護衛服務須具備的知識：
	• 熟悉既定的政策、程序及指引
	• 熟悉個人在維持客戶的安全和保護的角色和責任
	• 熟悉安全及應急程序，尤其是有關在徒步行進中的安全及應急程序
	• 具備對任何突發事件作出快速反應的判斷力及技巧
	• 熟悉與“使用武力”相關的法例
	
	2. 在徒步行進時為客戶提供近身護衛服務能夠：
	• 規劃徒步行走路線上可能發生的襲擊或騷擾
	• 準備為客戶提供徒步護送，例如：
	  ○ 熟悉徒步行走路線的實體環境特點
	  ○ 熟悉可能的逃避方法和手段
	  ○ 熟悉附近的安全地點
	  ○ 熟悉團隊中不同成員的定位及職責
	  ○ 徒步行走時堅守自己在隊內的指定位置
	  ○ 留意特別擁擠位置及狹窄地點
	  ○ 保持對環境，人群和特殊的陌生人的觀察
	  ○ 探索後備及支援服務
	• 處理對客戶的直接攻擊 / 騷擾，例如：
	  ○ 禮貌地勸說人們不要接近客戶
	  ○ 單獨或與其他團隊成員一起阻止任何陌生人接近客戶
	  ○ 採取快速反應來保護客戶免受直接攻擊
	  ○ 選擇並使用適當的個人防護設備
	  ○ 選擇適當的逃生方法，即徒步或乘車
	  ○ 陪同 / 帶領客戶離開現場到安全 / 指定的地方
	  ○ 根據指引行動，並要是合法的
	• 事後紀錄並向管理層匯報襲擊或騷擾事件

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引，在徒步進時為客戶提供近身護衛服務；及 • 有效地保護客戶以免受到傷害和襲擊
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	在登上及離開運輸工具時執行近身護衛服務
編號	107765L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了為客戶在登上及離開運輸工具時提供近身護衛服務，並以專業判斷及技巧，保護客戶不受傷害及襲擊的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對為客戶在登上及離開運輸工具時提供近身護衛服務須具備的知識： • 熟悉既定的政策、程序及指引 • 熟悉個人在維持客戶的安全和保護的角色和責任 • 熟悉安全及應急程序，尤其是有關登上及離開交通運輸工具時的安全及應急程序 • 具備對任何突發事件作出快速反應的判斷力及技巧 • 熟悉與“使用武力”相關的法例 2. 在登上及離開交通運輸工具時為客戶提供近身護衛服務 能夠： • 準備客戶的到達及離開，例如： o 熟悉出發點及到達點的實體環境特點 o 熟悉可能的逃生方法 o 熟悉附近的安全地點 o 熟悉保護客戶登上及離開交通運輸工具的團隊運作模式 o 探索逃生路線和醫療中心 o 探索後備及支援服務 • 處理對客戶的直接攻擊 / 騷擾，例如： o 採取快速反應來保護客戶免受直接攻擊 o 選擇並使用適當的個人防護設備 o 選擇適當的逃生方法，即徒步或乘車 o 陪同 / 帶領客戶離開現場到安全 / 指定的地方 o 根據指引行動，並要是合法的 • 事後紀錄並向管理層匯報襲擊或騷擾事件
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引，在登上及離開交通運輸工具時，為客戶提供近身護衛服務；及 • 有效地保護客戶以免受到傷害和襲擊
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	執行與近身護衛服務相關的保安搜索及檢查
編號	107766L3
應用範圍	此能力單元適用於為客戶提供近身護衛服務的前線保安人員。它包括了搜查場地及車輛，確保客戶到訪的場地及用以運送客戶的車輛不會存在威脅及危險的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對為近身護衛服務執行搜索及檢查須具備的知識： • 熟悉既定的政策、程序及指引 • 熟悉個人在維持客戶的安全和保護的角色和責任 • 熟悉搜索及檢查場地及車輛的最佳方式 • 熟悉用作搜查及偵測的工具及設備的操作 • 熟悉炸彈及毒藥等危險物品的特性 • 熟悉用作間諜和竊聽的工具及設備 2. 為近身護衛服務執行保安搜索及檢查 能夠： • 為有效地執行保安搜索及檢查進行準備，例如： o 安排經適度培訓及合資格員工執行任務 o 為任務部署適合的工具和 / 或設備，如：反窃聽儀器（TSCM） • 按既定程序及指引搜查場地，如會議室或功能室等 • 按既定程序及指引搜查車輛按既定程序及指引搜查包裹和 / 或信件，確保不會有危險或可疑物品 • 按既定程序及指引跟進經識到的問題直致解決為止
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策、程序及指引為近身護衛服務執行保安搜索及檢查；及 • 透過確認客戶到訪場地及剩載客戶的車輛的安全，有效地保護客戶以免受到傷害和襲擊
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	協調近身護衛服務的汽車駕駛員的培訓
編號	107767L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理近身護衛運作的督導级或以上的保安人員。它包括了能夠為部署作駕駛近身護衛車輛的司機安排駕駛培訓的能力。
級別	3
學分	1
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以識別影響協調近身護衛服務的汽車駕駛員的培訓的關鍵因素能夠： • 評估近身護衛服務的服務範圍及既定的政策、程序及指引 • 評估近身護衛服務的汽車駕駛員對保護客戶的角色及任務 • 評估近身護衛服務的汽車駕駛員所需的資格，經驗和技巧 • 評估管理實體保安及技術支援所需的培訓資源 2. 協調近身護衛服務的汽車駕駛員的培訓 能夠： • 確定近身護衛服務的汽車駕駛員所需的培訓，應包括： o 駕駛員的基本角色及責任 o 車隊駕駛技巧 o 在車輛被伏擊或其他緊急情況下的特殊駕駛技巧 • 估計所需的培訓預算 • 識別可用的培訓資源 • 根據相關性，質量，成本等因素選擇培訓資源 • 制訂培訓計劃，並獲取管理層及持份者的認可 • 推出培訓計劃 • 監督及保存有關入學，出席，完成和認證等的記錄 • 透過不同評估手段及技術對培訓效果進行檢討 • 控制並確保培訓預算的有效使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 協調近身護衛團隊司機的適當培訓；及 • 定期進行檢討，確保培訓的相關性及效用，並達到近身護衛服務的需求及目標；及 • 確保培訓預算的有效使用
備註	修訂於 2018 年 12 月

「近身護衛服務」職能範疇

名稱	協調操作近身護衛服務的工具和設備的培訓
編號	107768L3
應用範圍	此能力單元適用於負責管理近身護衛運作的督導級或以上的保安人員。它包括了協調操作近身護衛服務的工具和設備的培訓的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以識別影響操作近身護衛服務的工具和設備的培訓的關鍵因素： 能夠： • 評估近身護衛服務的服務範圍及既定的政策、程序及指引 • 評估操作近身護衛服務的工具和設備所需的資格，經驗和技巧 • 評估成人培訓及學習的最佳方式 • 評估可用以培訓近身護衛人員操作相關的工具和設備的資源 2. 協調操作近身護衛服務的工具和設備的培訓 能夠： • 識別各種角色 / 職位操作近身護衛服務的工具和設備的培訓需求 • 估計所需的培訓預算 • 識別可用的內部和外部培訓資源 • 根據相關性，質量，成本等因素選擇培訓資源 • 為各類角色 / 任務制定培訓計劃 • 提出培訓建議，以獲得管理層及持份者對培訓計劃及預算的認可 • 與不同持份者溝通並提供培訓計劃的細節（例如針對不同角色 / 任務的強制性及可選擇的培訓項目） • 監督及保存有關入學，出席，完成和認證等的記錄 • 透過不同評估手段及技術對培訓效果進行檢討 • 控制並確保培訓預算的有效使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 協調為近身護衛人員操作相關工具和設備的培訓；及 • 監察培訓計劃的表現，確保能達到預期的效果；及 • 定期進行檢討，以作持續改善
備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安控制中心」職能範疇

名稱	設計保安控制中心的安全及保護
編號	107769L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了識別風險及設計安全及保護的環境，以支援保安控制中心運作的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安控制中心的安全及保護須具備的知識：
	• 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有保安公司牌照之香港公司有關保安控制室及中央警報監察站的要求
	• 了解保安控制中心的功能及服務範圍
	• 了解建築物基礎設施及保安措施
	• 熟悉監控的場地及電子保安系統
	• 熟悉有關保安控制中心的安全及保護的國際標準
	• 熟悉與保安控制中心相關的消防及職業安全及健康的法律法規的要求
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事件
	• 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 設計保安控制中心的安全及保護
	能夠：
	• 識別保安控制中心的功能及服務範疇
	• 評估與保安控制中心運作有關的風險，並計劃如何減輕風險
	• 平衡營運的效率與效果，與保安、消防和職業安全與健康等的需求
	• 主要考慮範圍包括：
	  ○ 位置
	  ○ 建築物結構及出入口管制措施
	  ○ 佈置和傢俱
	  ○ 將部署在場地及受監控的保安系統和設備
	  ○ 支援運作的系統和設備，例如通訊，紀錄和保存紀錄及財物的設施等。
	  ○ 支援運作的物業基礎設施，例如電力，通訊，通風和溫度控制，水浸控制等
	• 確定措施和預算等的要求
	• 紀錄設計計劃
	• 取得管理層及相關人士的認可

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 編撰設計計劃，促進保安控制中心的有效率及效用的運作；及 • 確保保安控制中心的設計符合保安、消防及職業安全及健康等的需要
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂保安控制中心運作的程序及指引
編號	107770L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了制訂程序及指引，支持保安控制中心運作的效率及效用的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對保安控制中心運作須具備的知識： • 確定保安控制中心的功能及服務範疇 • 熟悉保安控制中心所監控的場地和電子保安系統和設備 • 熟悉保安控制中心運作的最佳方式 • 熟悉與保安控制中心運作相關的法律法規要求 • 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 2. 制訂保安控制中心運作的程序及指引 能夠： • 識別需要程序和指引的運作 • 為運作制訂程序及指引： o 確定運作的目標 o 確定相關法律法規的要求 o 確定在相關的服務水平協議 o 確定表現標準及服務質素 o 確定涉及的系統及其操作 o 確定職業安全及健康的事宜 o 確定與運作相關的其他運作及員之間的相互依賴關係 o 確定執行運作時的每一步行動 o 確定有機會出現的緊急情況 o 確定向管理滙報的要求 o 確定保存紀錄的要求 • 按照機構要求的既定格式及方式記錄程序及指引 • 諮詢相關人員，確保其完整性及有效性 • 獲取高層管理及相關持份者的認可 • 按機構的既定政策及指引發布經批准的程序及指引 • 培訓員工以確保遵守程序及指引 • 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂程序及指引，支持保安控制中心運作的效率及效用；及 • 確保程序及指引符合法律限規要求，及預期的服務標準及質素；及 • 確保程序及指引會得到遵從並得到持續改善

「保安控制中心」職能範疇

備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂保安控制中心運作的應變計劃
編號	107771L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安控制中心運作的管理層保安人員。它包括了為保安控制中心系統和 / 或設備的故障和 / 或失誤制訂應變計劃，以確保場地的安全及保護，並盡量減少對業務運作的干擾的能力。
級別	5
學分	4

能力	表現要求
	1. 對應變計劃及保安控制中心運作須具備的知識：
	• 了解與護衛運作相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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
	• 熟悉機構的業務性質及目標
	• 熟悉機構的實體環境
	• 熟悉機構的實體保安政策
	• 熟悉機構的安全及保護措施
	• 熟悉那些保安控制中心運作相關的故障和 / 或失誤會影響人命及財產安全和 / 或中斷業務營運
	• 熟悉制訂應急計劃的理論及技巧
	• 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
	• 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
	
	2. 制訂應變計劃以對應與保安控制中心運作相關的故障和 / 或失靈
	能夠：
	• 識別需要制訂應變計劃的，相關保安控制中心運作的故障和 / 或失靈的緊急情況
	• 制訂應變計劃以維護安全及保護及基本服務的延續
	• 紀錄應變計劃
	• 獲取高層管理及相關持份者的認可
	• 部署必要的系統和資源以支援計劃
	• 通過培訓，演習和操練，確保保安人員和相關人員熟識應變計劃
	• 確保保安人員和相關人員在發生緊急情況時按計劃行事
	• 對應變計劃和相關運作進行定期檢討，以作持續的改進

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 編撰訂有效的應變計劃，確保符合有關安全及保護的所有法律法規的要求，並盡量減少對業務營運的影響；及 • 確保保安人員及相關人員在發生緊急情況時按計劃行事；及 • 定期進行檢討以確保計劃及運作的效用

「保安控制中心」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安控制中心」職能範疇

名稱	設立中央警報監察站(CAMS)為客戶提供場外監控入侵警報系統
編號	107772L5
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，並負責管理護衛運作的管理層保安人員。它包括了設立中央警報監察站，為客戶提供場外監控入侵警報系統的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對中央警報監察站須具備的知識：
	• 了解“保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項“(下稱‘須考慮事項’)對擁有第 I 類別保安工作牌照之香港公司有關"中央警報監察站"的要求
	• 熟識機構對訊息安全和分類、傳輸、存儲和銷毀方面等的政策和指引
	• 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
	
	2. 設立中央警報監察站為客戶提供場外監控入侵警報系統
	能夠：
	• 設計符合“須考慮事項”中規定在保安、防火、健康及安全等方面要求的中央警報監察站
	• 安排不少於 12 小時的後備照明和電源，以便主要供電故障時，能進行無間斷的運作和通訊
	• 為其運作制訂適當的政策、程序和指引
	• 妥善保存與其運作有關的紀錄 / 數據，以便隨時可供委員會檢查：
	  ○ 至少 6 個月有關中央警報監察站的出入口管制紀錄
	  ○ “須考慮事項”中指定的某些敏感客戶資料，並作適當的備份儲存
	• 至少部署 2 名保安人員每天 24 小時在中央警報監察站值班
	• 配置至少 2 部電話，及至少 2 條適當保護的線路(2 條打入和 1 條自動搜尋)

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立中央警報監察站為客戶提供場外監控入侵警報系統；及 • 確保中央警報監察站的建造、設定和運作均符合‘須考慮事項’的要求
備註	

「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	表現要求 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： • 了解對擁有第 I 類列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： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 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 能夠： • 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： o 所提供的服務 – 包括承包和不承包的服務 o 需調配的資源 o 預期的服務質素和標準 o 服務提供者和客戶的責任 o 法律及法規的考慮 o 風險考慮及保險範圍 o 通報機制 o 所涉及的程序 o 政策、程序和指引等

「保安控制中心」職能範疇

	○ 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	此能力單元的綜合成效要求為： • 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	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂程序和指引以便從中央警報監察站應對客戶端入侵警報系統鳴響的情況
編號	107774L5
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。它包括了制訂程序和指引，以確保中央警報監察站能在客戶端入侵警報系統鳴響時，採取有效及迅速的應對行動的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對客戶端入侵警報系統鳴響時須具備的知識： • 了解與護衛服務相關的法律及法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 o 《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 • 了解客戶場地的業務性質和運作模式 • 了解針對客戶、場地和現場的業務的威脅和風險 • 了解現場環境及安全和保護措施 • 了解現場入侵警報系統的功能，運作和部署 • 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在，解決問題及化解衝突 • 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 2. 制訂程序和指引以便從中央警報監察站應對客戶端入侵警報系統鳴響的情況 能夠： • 辨識需要程序和指引的情景： o 警報的時間 o 警報的類別 • 就以下各項達成流程及通報機制的協議： o 入侵警報系統誤鳴 o 入侵警報系統驗證 o 現場檢查 o 報警 • 為每個情景制訂程序和指引如下： o 確定所需的成果 o 確定相關法律法規的要求 o 確定相關服務水平協議 o 確定表現水平及服務質素 o 確定所涉及的系統及其操作 o 確定職業安全及健康等的事宜 o 確定要達到所需成果的每一步行動

「保安控制中心」職能範疇

	○ 確定突發事件的應對措施 ○ 確定向管理層滙報的要求 ○ 確定保存紀錄方面的要求 • 按規定的格式紀錄程序及指引 • 諮詢客戶及其他相關持份者，確保其完整和效用 • 為員工和相關人員提供培訓，確保會遵守程序和指引 • 進行定期檢討，確保程序和指引的相關性和效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂程序和指引，以便客戶端入侵警報系統鳴響時，能採取有效用和效率的應對行動；及 • 確保程序和指引符合法律和法規要求，以及預期的服務水平和質素；及 • 確保程序和指引會被遵守，並且不斷改進
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	制訂和管理保安控制中心運作計劃
編號	107775L5
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。它包括了評估保安控制中心運作的能力，及制訂和執行相關運作計劃的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關訊息以識別影響保安控制中心運作的關鍵因素
	能夠：
	• 評估《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有保安工作牌照之香港公司的相關要求
	• 分析機構的實體保安計劃
	• 分析機構的實體環境及安全和保護措施
	• 分析機構的保安服務計劃
	• 分析機構的保安政策，程序及指引
	• 分析機構對資訊保安及訊息分類，傳輸，存儲和銷毀等的政策及指引
	
	2. 制訂及管理保安控制中心運作計劃
	能夠：
	• 識別保安控制中心的功能，包括但不限於：
	  ○ 作為支援前線保安人員的通訊中心
	  ○ 作為值班報到中心，協調保安人員的部署，包括在偏遠地點值班的保安人員的遙距電話報更保護
	  ○ 作為服務中心處理客戶查詢及投訴
	  ○ 作為監控電子保安系統及保管及收發鎖匙的中心
	  ○ 作為事故及事件匯報及記錄的中心
	• 制訂保安控制中心運作計劃
	  ○ 按保安服務計劃中的保安功能和服務範圍，決定保安控制中心所需的設置及容量
	  ○ 制訂保安控制中心的功能，服務範圍及服務標準及質素
	  ○ 訂定所需的建築物基礎設施及實體保安措施，以便履行功能並達到相關的服務標準
	  ○ 訂定任務及職責、輪更及所需的人力，以便履行功能及達到服務標準
	  ○ 評估所需的資源及預算
	  ○ 呈交保安控制中心運作計劃，並獲取相關持份者的認可
	• 管理保安控制中心運作計劃的執行：
	  ○ 部署必要的人力，系統及設備，及相關資源
	  ○ 制訂必要的政策，程序及指引
	  ○ 協調培訓及演習，確保保安人員，用戶及其他人士均遵守既定政策，程序及指引
	  ○ 監督表現確保按要求來行事
	• 定期檢討保安控制中心運作計劃，確保其維持相關性和效用，及符合相關法律法規的要求，並達到預期結果

「保安控制中心」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂並管理保安控制中心運作計劃的實施，確保符合相關法律法規及協定的服務要求；及 • 監督表現，確保運作符合既定的政策，程序及指引；及 • 定期進行檢討，確保計劃及運作維持相關性和效用，並符合相關法律法規的要求，及達到預期結果
備註	

「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	表現要求 1. 對有效匯報及通訊須具備的知識： • 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 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 能夠： • 設立通訊渠道： o 確立通訊及傳輸的手段及方式；及 o 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： o 考慮保安控制中心的功能 o 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？ o 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？ o 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 o 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 o 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 o 按照機構既定格式及書寫風格記錄程序及指引 o 獲取管理層及其他持份者的認可 o 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 o 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 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	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	督導保安控制中心的日常運作
編號	107777L4
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責執行保安控制中心工作的督導級或以上人員。它包括了督導保安人員按既定程序及指引去執行保安控制中心工作的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 分析相關訊息，確定影響督導保安控制中心工作的關鍵因素 能夠： • 評估與香港護衛服務就業，假期和休息日，獎勵和補償，培訓，認証，督導，紀律和離職等相關法律法規的要求，包括： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《僱傭條例》（第 57 章） o 《最低工資條例》（第 608 章） o 《僱員補償條例》（第 282 章） • 分析保安控制中心的功能及服務範圍 • 分析保安控制中心的運作計劃 • 分析保安控制中心運作涉及的工作崗位及任務 • 分析執行保安控制中心的工作崗位及任務的人員應有的資格，技能及經驗 • 分析保安控制中心監控的場地，保安系統及設備 • 分析既定的相關程序及指引 • 評估督導保安人員完成保安任務的理論及技巧 • 評估輔導保安人員執行保安控制中心運作相關的崗位和任務，並符合預期結果的理論及技巧 2. 督導保安控制中心的日常工作 能夠： • 協調保安人員的部署以執行保安控制中心的任務 o 評估角色及任務，工作時間和輪班要求，及個人能力及其他相關特性 o 清楚傳達角色及責任，執行角色和任務的程序，及預期結果 o 盡可能在任務，團隊及個人之間的需求保持平衡 • 監督表現並執行獎勵及懲罰 o 監督表現確保遵守既定的程序及指引 o 認可並獎勵良好的表現 o 輔導保安人員以提高他們的工作能力 o 對嚴重失誤和 / 或重複干犯者採取紀律處分 • 有需要時給予指導及支持 o 即時控制緊急和 / 或重要事項並指揮行動 o 在處理客戶投訴及解決問題和衝突方面提供指導及支持 • 記錄及檢討表現結果以作持續改進

「保安控制中心」職能範疇

	○ 監察並確保所有事件及事故均按要求來記錄 ○ 調查事件以識別漏洞及失誤，並採取糾正措施 ○ 識別培訓需求並提供培訓以提高團隊及個人的能力 ○ 向管理層提出反饋，以改進保安控制中心的運作
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署保安人員及監督表現，確保他們遵守既定政策，程序及指引，並維護保安控制中心運作應有的行為和績效標準；及 • 即時控制緊急和 / 或重要事務及指揮行動，並解決問題及衝突；及 • 檢討運作並提出建議，以提高保安控制中心運作的效率及效用
備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安控制中心」職能範疇

名稱	調查及匯報事故
編號	107778L4
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責執行保安控制中心工作的督導級或以上人員。它包括了審閱與保安事件及事故有關的記錄，調查以澄清問題後，編撰事件報告予管理層決定進一步行動的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對調查及匯報保安事故須具備的知識
	能夠：
	• 描述公司關於記錄保安資訊及活動的政策及指引
	• 描述公司關於向管理層報告問題及事件的政策和指引
	• 描述公司關於調查及編撰事件報告的政策及指引
	• 描述公司關於訊息安全及訊息分類，傳輸，存儲及銷毀的政策及指引
	
	2. 調查及匯報事故
	能夠：
	• 識別並整理有關事故的材料及訊息，包括：
	  ○ 保存在保安控制中心的記錄
	  ○ 與事故相關的電子保安系統報告，例如，入侵警報，閉路電視錄影片段，出入口管制系統的警報及出入記錄等
	  ○ 與事件相關的其他事實及材料，例如：有關事故及就着事故的決定和採取的行動的口供報告，筆記，圖紙及圖片等
	• 評估材料及訊息的相關性及可靠性
	• 有需要時進行進一步調查以澄清事實及問題
	• 以既定格式及模式編撰事件報告，清楚說明所有相關資料
	• 識別需要知悉事故的人士，並向他們呈報所需的資料
	• 按所需的保安級別儲存事故報告，並提供適當的安全保護
	• 跟進問題，並按管理層的指示採取進一步行動

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據公司既定政策及指引編撰事故報告；及 • 以事故報告形式向管理層及相關持份者匯報需要注意的事項
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	編撰值勤表以協調保安人員的部署
編號	107779L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了編撰值勤表以協調保安人員的部署，及利用公司的人力資源實現最佳結果的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對編撰值勤表及部署保安人員須具備的知識： 能夠： • 了解與保安控制中心運作的相關法律法規對人員管理，工作條件及薪酬等的要求，包括： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章） o 《僱傭條例》（第 57 章） o 《最低工資條例》（第 608 章） o 《僱員補償條例》（第 282 章） • 描述公司人力資源的勞動力及能力 • 描述與客戶達成之服務水平協議的條款及條件 • 描述保安人員的市場供求趨勢 2. 編撰值勤表以協調保安人員的部署 能夠： • 識別基本資料，例如： o 要覆蓋的地點 o 服務的覆蓋 / 運作時段範圍，例如未來 3 個月 o 需要部署人員的時段，例如以 7 天為周期 o 每個地點的崗位數目 o 每個地點及每個崗位所需的保安人員數目 o 每個崗位的確切開始結束時間，及班次時間表 o 每個崗位要執行的職責和任務 o 其他相關因素 • 編撰值勤表時需要考慮的其他因素，例如： o 機構相關的程序及指引 o 關於趨勢及客戶需求的歷史數據 o 需要的技能及資格及相關的人力資源 o 個別人員在地點，輪班，假期及休息日，及培訓和發展等各方面的需求 • 諮詢相關持份者確認值勤表準確及完整 • 按既定的格式及程序提交值勤表 • 按值勤表協調人員的部署，按需要修改部署 • 按實際部署更新值班名單 • 按既定要求安全地保留值班名冊

「保安控制中心」職能範疇

	• 檢討需要作出的改變及修訂，以改進將來的編撰值勤表工作 • 定期檢討機構的人力供求情況，有需要時向管理層匯報趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 編撰能有效運用機構現有人力資源的值班名冊，並遵守相關法律法規的要求，及達到客戶，機構及個別保安人員的需要；及 • 定期檢討機構的人力供求情況，有需要時向管理層匯報告趨勢
備註	修訂於 2018 年 12 月

「保安控制中心」職能範疇

名稱	與政府及非政府機構合作處理保安事故
編號	107780L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了與政府和非政府機構聯絡及有效地溝通，以支援前線保安人員處理保安事故的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對與政府及非政府機構聯絡須具備的知識：
	• 了解與處理保安事故有關的政府及非政府機構的職能及運作，包括：
	  ○ 香港警務處
	  ○ 消防處
	  ○ 醫務衛生署
	  ○ 電力公司及氣體公司等
	• 了解相關的法律法規
	• 了解機構的相關指引及程序
	• 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
	
	2. 與政府及非政府機構合作執行保安工作
	能夠：
	• 識別何時需要及如何尋求各政府 / 非政府機構的援助
	• 在發生保安事故需要他們參與時，按既定指引及程序來尋求及與相關人員合作執行保安工作
	  ○ 迅速並清楚地通知他們
	  ▪ 發生了什麼事
	  ▪ 遇險場所的地址
	  ▪ 遇到什麼風險
	  ▪ 需要什麼支援
	  ○ 確定到場人員的聯絡資料，（如果尚未知曉的話）傳送給現場前線保安人員
	  ○ 部署保安人員以支援他們的工作
	  ○ 按前線保安人員經過與到場人員協商後的要求，協調行動
	• 為到設施作常規探訪及檢查的政府 / 非政府機構人員安排適當的接待及支援
	• 跟進任何被發現的違規或失誤，並轉介機構的其他相關人員處理
	• 根據機構既定的指引及程序，記錄相關的接觸及探訪
	• 向管理層匯報需要他們關注的事項

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與各政府及非政府機構保持良好的合作關係；及 • 根據既定政策及指引，與他們一起有效處理機構的保安事故。
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	處理客戶的查詢及投訴
編號	107781L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了能夠妥善處理客戶的查詢及投訴，在客戶首次來電便能辨識及解決問題，促進客戶對服務表現及質素的滿意度的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對處理查詢及投訴須具備的知識： • 了解機構處理客戶投訴 / 查詢的指引和程序，例如： o 提供高質素的客戶服務 o 處理查詢 / 投訴的標準程序及步驟 o 處理苛求客戶的指引 o 將投訴升級至較高級主管的步驟 • 了解各地點不同崗位的職責 • 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 • 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 2. 處理在保安控制中心接獲的查詢及投訴 能夠： • 維持渠道經常開放以接收客戶詢問 / 投訴的 • 按既定指引及程序採取適當行動處理諮詢 / 投訴，包括： o 在整個對話過程中保持禮貌 o 取得詢問者 / 投訴人的身份及聯繫方式 o 取得有關問題的基本事實，例如在何時發生？在那裡發生？牽涉誰人？發生了什麼事？ o 識別及解決當前的需要 o 通知詢問者 / 投訴人會如何處理未解決的問題，及何時會收到進一步消息 o 向詢問者 / 投訴人提供聯絡點以作進一步提問 o 將未解決的問題轉介予適當人員跟進，包括必要時將問題升級至較高級主管處理 o 通知查詢者 / 投訴人有關的結果 o 記錄有關查詢 / 投訴的詳細資料，採取的行動及結果等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定指引及程序採取行動以解決客戶的查詢及投訴；及 • 記錄所有查詢和投訴的資料，採取的行動及結果等
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	為前線保安人員提供後勤支援
編號	107782L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了能夠及時向前線保安人員提供支援，以維持有效的保安服務的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對不同崗位前線保安人員的工作須具備的知識： • 了解與前線保安人員的通報機制，匯報及通訊的要求 • 了解前線保安人員的部署細節 • 了解每個崗位的前線保安人員的工作性質及所需要的支援 • 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 • 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 2. 為前線保安人員提供後勤支援 能夠： • 與前線保安人員保持密切聯繫，例如： o 在班次開始時確認每個崗位的部署情況 o 通過電子保安系統或其他通訊手段繼續密切監測每個崗位的活動 o 為偏遠的地點執行遙距電話報更的安全檢查 • 採取迅速行動以支援前線保安人員的工作，包括： o 在需要時，部署人員去接管崗位或臨時替代崗位 o 在發生保安事故或緊急情況時增加人手支援 o 在有需要或察覺異常情況時，安排督導巡查探訪 o 按需要協調物料及設備的緊急供應 o 協調與內外各方人員的通訊
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 為前線保安人員提供及時的後勤支援；及 • 確保保安服務的有效運作
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	於保安控制中心應對保安事故及緊急情況
編號	107783L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了按既定程序和指引，於保安控制中心監控保安或緊急事故現場活動、及協調溝通、在必要時提供支援，並保持完整明確的工作和決策紀錄的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 應對保安事故及緊急情況須具備的知識
	能夠：
	• 描述所屬機構有關應急管理和業務持續管理的政策和指引
	• 描述所屬機構有關傳媒管理的政策和指引
	• 描述所屬機構應對緊急事故時的指揮與控制架構
	• 描述所屬機構的業務持續計劃
	• 描述所屬機構的緊急事故應變計劃
	• 描述所屬機構的傳媒管理計劃
	• 描述香港政府的緊急應變系統，及緊急服務和相關機構的運作
	• 描述所屬機構在保存保安或緊急事故之完整行動和決策紀錄方面的政策和指引
	• 描述所屬機構在資訊保安及敏感檔案的分類、傳輸、儲存和銷毀等方面的政策和指引
	
	2. 於保安控制中心應對保安事故及緊急情況
	能夠：
	• 採取即時行動以應對有關保安或緊急事故的報告
	  ○ 若未有人員在場，即派前線保安人員到現場
	  ○ 根據初步報告評估事故的性質及嚴重性
	  ○ 監控現場活動，並在前線保安人員要求時提供支援，可能包括：
	  ▪ 加派額外人手到現場
	  ▪ 通知政府的緊急服務人員到場
	  ▪ 啟動建築物疏散計劃
	  ▪ 通知高層管理人員和 / 或啟動所屬機構的緊急事故應變計劃
	  ○ 協調內部 / 外部的通訊
	  ○ 處理傳媒及公眾的查詢
	  ○ 持續以上活動，直至能恢復正常運作為止
	• 由始至終保存完整明確的行動和決策紀錄
	• 採取跟進行動：
	  ○ 按所屬機構要求的規格和樣式及時間內完成事故報告
	  ○ 按高層管理的指示採取進一步工作
	  ○ 按既定政策和指引將報告入檔，並保存所有相關訊息及紀錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 採取迅捷的行動以應對保安或緊急事故的報告；

「保安控制中心」職能範疇

	• 通過協調通訊及向前線保安人員提供支援來處理保安或緊急事故； 及 • 按既定政策和指引，保存完整的行動和決策紀錄
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	準備監控保安系統及設備
編號	107784L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了在保安控制中心為監控電子保安系統而進行測試和試運行，及其他準備工作的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對準備監控保安系統及設備須具備的知識
	能夠：
	• 描述現場的佈局及實體保安措施
	• 描述電子保安系統，包括系統配置，場地設備的分佈及與保安控制中心的聯系訊號等
	• 描述與場地的電子保安系統及設備運作相關的政策、程序及指引
	• 描述保安控制中心與各安裝了電子保安系統的地點之間的通報機制、事故呈報和通訊要求等
	• 描述於場地處理保安事故與緊急情況時的指揮和控制架構
	
	2. 準備監控電子保安系統及設備
	能夠：
	• 預備佈局圖以顯示場地的範圍、護衛點和區，以及電子保安系統、設備及裝置等在場地的分佈情況
	• 按既定政策、程序及指引進行測試和試運行，以確定系統和設備均在準確而有效的工作狀態，包括：
	  ○ 設備、系統與保安控制中心之間的聯系
	  ○ 保安控制中心與入侵警報系統的聯系及能收到系統鳴響報告
	  ○ 保安控制中心與出入口管制系統的聯系及能收到受系統的門警鐘訊號和出入活動的報告
	  ○ 保安控制中心與閉路電視系統的聯系及能接收到及顯示影像紀錄
	• 預備應對異常情況和保安事故
	  ○ 驗證有關門咭、持咭人、到訪權限、訪問區和到訪審批權等數據之準確性
	  ○ 收集並提供保安控制中心所監控的系統和設備在不同情況下的重要訊息如通報機制、聯絡方式和對應措施等
	  ○ 通過實地考察來認識聯系人及實際環境，以及系統和設備的運作
	  ○ 為場地的保安協調員與使用者提供培訓，以便認識如何與保安控制中心有效地配合執行工作，包括通報機制和對應措施等

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定政策、程序及指引，確認保安控制中心所監控的電子保安系統和設備已準備就緒； 及 • 安排保安控制中心及場地各相關單位有效開展工作，以應對異常情況和保安事故。
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	執行電話報更保護職務
編號	107785L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了按既定程序及指引，為在偏遠地點或警衛崗位工作的前線保安人員提供電話報更保護的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對電話報更保護須具備的知識： • 了解公司對於督導及電話報更保護的政策及指引 • 了解電話報更保護的目標及運作程序 • 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 • 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 2. 按既定程序及指引執行電話報更保護職務 能夠： • 取得電話報更保護覆蓋的遙距站點及警衛崗位的完整列表 • 在每次電話報更期間，驗證保安人員的身份，地點及是在“無脅迫”的狀態 • 如果錯過了或不能成功執行電話報更程序，應採取適當的行動 • 當檢測到的異常情況或突發事件時，應採取適當行動 • 在執行電話報更時，將相關的管理層指示通知站點或警衛崗位人員 • 就着相關站點或崗位的匯報或請求提供指導及支援 • 將問題轉介給相關的管理人員進行跟進 • 紀錄關於電話報更的所有活動和應對行動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的指引及程序執行電話報更任務；及 • 採取適當行動以應對發現的異常及突發事件
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障的報告
編號	107786L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障的報告，直至按相關政策，程序及指引得到修理，維護或更換的能力。
級別	2
學分	1
能力	表現要求 1. 對設施，系統，設備及裝置等須具備的知識： • 熟悉實體環境，建築設施及安全和保護措施 • 熟悉所有相關系統，設備及設施的功能及運作 • 熟悉相關政策，程序和指引以及應急計劃 • 具備與人溝通及相處的技巧 • 具備溝通技巧，能夠清楚及準確地匯報事件 • 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧 2. 跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障的報告 能夠： • 跟進有關場地設施，系統，設備及裝置的損毀，失誤及故障，或其他異常情況的報告 • 確保立即採取行動防止情況惡化及對人命和 / 或財物構成危險 • 評估故障或失誤的影響 • 必要時啟動相關的應變計劃 • 將問題轉介予相關的內外單位，以便進行修理及維護 • 跟進直至問題解決為止 • 記錄有關問題及隨後的行動及決定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 跟進有關場地設施，系統，設備及裝置等的損毀，失誤及故障的報告，並確保問題按既定政策，程序及指引得到解決；及 • 對受保護場地的安全及保護作出貢獻.
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	紀錄有關保安服務的資料及活動
編號	107787L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引，明確及恰當地記錄保安活動及事故的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對紀錄有關保安服務資料及活動須具備的知識：
	• 了解保安控制中心在記錄保安服務及事故的職能
	• 了解機構有關保安控制中心保存記錄的格式，風格及內容的政策及指引
	• 了解機構的訊息安全及訊息分類，傳輸，存儲及銷毀的政策及程序
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 具備能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 紀錄保安活動及事故
	能夠：
	• 經常密切監察保安服務的活動
	• 正確操作用作記錄的設備及設施
	• 保存關於保安服務的所有活動及事故的記錄，應該：
	  o 按機構要求的既定格式及風格
	  o 按照時間順序
	  o 包括所有在前線，場地及保安控制中心有關保安服務的活動及事故的詳細訊息
	  o 清楚及正確地記錄每一個通訊，行動及決策，包括在什麼時候發生？牽涉誰人？發生了什麼事？在那裡發生？為什麼會發生？
	• 按機構的既定指引及程序妥善保存記錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 保存關於保安服務所有活動，行動和決定的清晰及正確的記錄；及 • 按公司既定指引及程序妥善保存記錄
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	執行中央警報監察站(CAMS) 運作的初步基礎培訓
編號	107788L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行中央警報監察站(CAMS)運作的保安人員。它包括了中央警報監察站相關系統的功能和運作的知識，以及操作中央警報監察站的設備的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對中央警報監察站運作須具備的知識： • 了解場地實體保安的整體目標 • 了解質素保證系統的 16 小時保安培訓課程中描述對負責執行護衛服務的前線保安人員的要求 • 具備對中央警報監察站及相關系統功能和運作方面的基本知識 • 具備操作中央警報監察站設備的基本知識和技能 • 了解中央警報監察站操作員的角色 • 了解與中央警報監察站運作相關的應變程序 • 了解相關的法律法規，如警務處對警鐘誤鳴的分級處理政策 2. 執行中央警報監察站運作 能夠： • 在日常工作中運用對中央警報監察站運作的知識和技能，可能包括： o 中央警報監察站的各項功用 o 警報系統行業 o 防盜警報系統 o 火警警報系統 o 環境警報系統等 • 遵守並按照與中央警報監察站相關法律法規行事，如警務處對警鐘誤鳴的分階段四級回應計劃： o 級別一 – 全面回應 o 級別二 – 減少回應 o 級別三 – 有限回應 o 級別四 – 不作回應 • 在工作中履行中央警報監察站操作員的的職責，包括： o 守則標準 o 警報監察 o 額外職責 o 法律責任 o 個人安全 o 警報核實 o 行動程序等 • 操作中央警報監察站的設備，例如：

「保安控制中心」職能範疇

	○ 警報接收器 ○ 無線電網絡 ○ 電話系統 ○ 蜂窩式流動電話網絡 ○ 互聯網監察 ○ 傳輸規約等 • 有需要時遵從並依照既定的應變程序，例如： ○ 自動化系統故障 ○ 警報接收器故障 ○ 電話網絡故障 ○ 人手短缺 ○ 災難等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 在工作中有效運用各種中央警報監察站與相關系統的功能；及 • 可靠地操作機構中央警報監察站的設備；及 • 有效地履行中央警報監察站操作員的的職責；及 • 根據程序和規管法例應對緊急情況
備註	此能力單元適用於已完成 16 小時基礎保安培訓課程，並有意服務於擁有第 I 類別保安工作牌照的公司，成為中央警報監察站操作員的保安人員

「保安控制中心」職能範疇

名稱	執行鑰匙管控職務
編號	107789L1
應用範圍	此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了按既定政策，程序及指引執行鑰匙管控職務的能力。
級別	1
學分	1
能力	表現要求 1. 對管控鑰匙須具備的知識 能夠： • 描述公司對管控鑰匙的政策，程序和指引 2. 按既定政策，程序及指引執行鑰匙管控職務 能夠： • 按要求安全保管鑰匙 • 按要求標記鑰匙 • 收發鑰匙時進行必要的驗證 • 正確及準確地記錄鑰匙的收發 • 進行定期檢查保管中的鑰匙，確保它們完好無損並準確地標記 • 按需要向管理層或指定的鑰匙控制主管報告異常情況及事故 • 跟進問題，直至得到解決或被相關單位接管為止 • 保存關於事故，行動及決策，及結果等的完整及清晰記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 執行鑰匙管控職責，並確保根據既定政策，程序和指引解決問題
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	定期檢討保安控制中心的設計及運作
編號	107790L4
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。它包括了能夠制訂定期檢討計劃，確保保安控制中心運作的效率及效用。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對保安控制中心運作須具備的知識：
	• 了解與保安控制中心運作相關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《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
	• 熟悉保安控制中心運作
	• 熟悉與保安控制中心運作相關的政策，程序和指引及應急計劃
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉公司的人力及其他資源，包括用於保安控制中心運作的系統，設施和設備等
	• 具備保安風險評估及分析的技巧
	• 具備資源規劃及預算的技巧
	• 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
	• 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
	
	2. 進行定期檢討以確保保安控制中心運作的效率及效用
	能夠：
	• 制訂有關檢討的政策，程序和指引
	• 設立檢討計劃
	• 設立記錄系統以追踪檢討結果
	• 部署足夠的人力進行定期檢討
	• 確保部署作定期檢討的人員經過適當的培訓
	• 確保定期檢討的執行符合相關政策，程序及指引
	• 確保每次檢討的細節，結果以及決定及跟進工作等得到適當記錄
	• 根據管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年對保安控制中心的設計及運作的效率和效用進行全面檢討
	• 與管理層討論檢討結果，並取得他們對建議措施的支持及認可
	• 跟進管理決策 / 指示的執行
	• 妥善記錄上述的行動及結果

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂檢討的計劃及政策，程序及指引；及

「保安控制中心」職能範疇

	• 根據管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年對保安控制中心的設計及運作的效率和效用進行全面檢討；及 • 跟進管理決策 / 指示，並保持有關檢討及決定 / 行動的適當記錄。
備註	

「保安控制中心」職能範疇

名稱	協調負責執行保安控制中心運作的保安人員的培訓
編號	107791L3
應用範圍	此能力單元適用於在機構內負責執行保安控制中心工作的督導級或以上人員。它包括了協調保安人員的培訓，確保他們按政策，程序及指引，及相關法律法規，為機構提供有效率及效用的保安控制中心服務的能力。
級別	3
學分	2
能力	表現要求 1. 對保安控制中心運作的培訓須具備的知識： • 了解保安控制中心運作的服務範圍 • 了解保安控制中心運作涉及的角色及任務 • 了解執行有關角色及任務所需的資格，技能及經驗 • 熟悉成人培訓及學習的最佳做法 • 熟悉有關保安控制中心運作的培訓資源 • 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 • 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 2. 協調執行保安控制中心運作的保安人員的培訓： 能夠： • 識別不同角色 / 任務的培訓需求 • 識別可用的培訓預算 • 識別可用的內部及外部的培訓資源 • 評估各種培訓資源的質素 • 為不同角色 / 任務制訂培訓計劃 • 取得管理層及其他持份者對培訓計劃及預算的認可 • 發布培訓計劃，並為不同角色 / 任務指定強制性及可自由選擇的培訓項目 • 監察和記錄保安人員的入學，出席，完成和認證的培訓資料 • 定期進行檢討，使用各種評估手段和技巧以確培訓計劃的相關性和培訓效用 • 控制並確保培訓預算的使用效率及效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立培訓計劃以達致保安控制中心運作相關的培訓需求及目標；及 • 確保培訓的效率及效用，並達到預期的結果；及 • 進行定期檢討以作持續的改進
備註	修訂於 2018 年 12 月

「武裝押運」職能範疇

名稱	管理武裝押運服務運作
編號	107792L6
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了為武裝押運部署足夠的人力及資源，確保其運作的效率及效用，並符合許可証及相關法律法規的要求的能力。
級別	6
學分	4
能力	表現要求 1. 對武裝押運服務運作須具備的知識： • 了解公司在香港提供武裝押運服務的第 II 類別保安工作牌照的要求 • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 了解與武裝押運相關的威脅和風險 • 具備資源規劃及預算的技巧 • 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 • 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 2. 管理武裝押運服務運作 能夠： • 制訂相關武裝押運服務運作的政策，程序及指引，和應變計劃 • 設立管理和 / 或行政措施監督執行情況，達到預期成果及與客戶達成的服務水平協議 • 設立相關的保安控制中心，軍械庫，保險庫和車輛保險庫運作以支援武裝押運服務 • 部署足夠人力進行武裝押運服務，確保保安人員持有有效的許可證及執照，並按要求進行相關的入職審查及培訓 • 部署足夠的車輛，槍支及彈藥，及系統，設備和設施，以支援武裝押運服務，並確保維持在良好的工作狀態 • 確保運作符合相關許可證及法律法規的要求，並遵守相應的政策，程序及指引 • 確保運作，事故及緊急情況等得到妥善處理和記錄 • 確保進行事後檢討，識別漏洞及失誤並跟進直至問題得到解決為止 • 確保定期操練及測試相關的政策，程序及指引，及應變計劃，以保持其相關性和效用 • 確保武裝押運服務運作在批准的預算及時間範圍內完成 • 定期進行檢討，確保武裝押運服務運作的效率及效用。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立武裝押運服務運作，符合相關的法律法規及符合公司在香港提供武裝押運服務的牌照要求；及 • 確保武裝押運服務運作的效率及效用，並達到預期的結果；及 • 監察表現以作持續的改進

「武裝押運」職能範疇

備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行武裝押運之威脅及風險評估
編號	107793L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了對武裝押運之威脅及風險評估，並確定應對措施以減低相關的威脅及風險的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對威脅及風險評估及武裝押運服務運作須具備的知識： • 熟悉武裝押運服務運作 • 了解香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 了解與武裝押運相關的威脅及風險 • 熟識有關威脅及風險評估的理論及技巧 • 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 • 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 2. 執行武裝押運之威脅及風險評估 能夠： • 收集有關武裝押運服務運作及服務範圍的訊息，包括但不限於： o 交付及收取現金和貴重物品的場地位置，佈局及實體環境 o 不同地點之間的運輸時間表及路線 o 牽涉的業務性質及模式，以及人員，資產及訊息等 o 識別關鍵人員，運作及程序，資產及訊息 • 根據公司歷史數據及其他同類運作，識別相關位置及路線的保安威脅 • 評估其風險水平： o 發生的可能性 o 會構成的影響 • 判斷減低風險所需的措施 • 通過以下方式識別弱點： o 檢討現有的保安措施 o 進行現場勘察和路線偵查 • 建議採取措施加強運作的安全及保護 • 記錄相關結果及建議，並將其納入武裝押運服務運作計劃
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 正確識別與武裝押運相關的威脅及風險；及 • 提出建議以有效率及效用的措施來減低威脅及風險

「武裝押運」職能範疇

備註	修訂於 2018 年 12 月

「武裝押運」職能範疇

名稱	制訂武裝押運的政策，程序及指引
編號	107794L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了為公司制訂有關武裝押運服務運作的政策，程序及指引的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對保安政策及標準須具備的知識： • 了解公司在香港提供武裝押運服務的第 II 類別保安工作牌照的要求 • 了解香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 了解武裝押運的國際標準及最佳方式 • 了解與武裝押運相關的威脅及風險 • 了解武裝押運系統，裝置及設備在技術方面的發展 • 了解制訂政策，程序及指引的重要原則及程序 • 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 • 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 2. 制訂武裝押運的政策，程序及指引 能夠： • 識別與公司的武裝押運服務相關的運作，包括： o 押運現金及貴重物品 o 保安控制中心運作 o 軍械庫運作 o 保險庫運作 o 車輛保險庫運作 o 現金處理服務 o 自動櫃員機現金補充服務 • 根據以下因素制訂管理武裝押運服務運作的政策： o 公司及法例的要求 o 與客戶簽訂的服務協議 o 保安風險 o 可用資源 • 制訂指引說明人員，設施，機器，車輛，系統，槍支，彈藥及裝備資源等的最低要求，及如何整合這些資源以實現相關政策的目標 • 制訂指引及程序以應對各種緊急情況，包括受襲及非受襲情況 • 識別所涉及的角色和任務

「武裝押運」職能範疇

	• 識別每個任務涉及的程序 • 制訂執行任務的程序 • 以既定格式記錄政策，指引及程序 • 獲取管理層及其他持份者的認可 • 發布及實施政策，指引及程序 • 監控並確保政策，指引及程序得到遵守 • 定期進行檢討，及必要時採取糾正措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂有關武裝押運服務運作的政策，指引及程序；及 • 為武裝押運的營運效率和效用作出貢獻
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	管理武裝押運應變計劃的制訂
編號	107795L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了制訂武裝押運服務運作應變計劃，並確保武裝押運團隊在緊急情況下按計劃行動的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對制訂應變計劃及武裝押運服務運作須具備的知識：
	• 熟悉公司有關武裝押運的政策，程序和指引
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉保險安排和相關的條款
	• 了解香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 了解與武裝押運相關的威脅和風險
	• 熟悉與武裝押運相關的突發事故類型
	• 熟悉制訂應變計劃的理論和技巧
	• 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
	• 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
	
	2. 管理武裝押運應變計劃的制訂
	能夠：
	• 識別與武裝押運有關的緊急情況類型，包括：
	  ○ 對押運人員受到襲擊，如在路上或在客戶地點遇到搶劫或劫持
	  ○ 非襲擊的緊急情況，包括但不限於：
	  ▪ 由於突然生病或其他原因造成隊員短缺
	  ▪ 押運車輛發生交通事故或發生故障
	  ▪ 槍枝和彈藥意外發射，遺失或失靈
	  ▪ 用於武裝押運的系統，設備或設施的意外啟動或故障
	  ▪ 託運物品遺失和 / 或短缺
	• 制訂應變計劃，以維持安全及保護及基本服務，包括但不限於以下領域：
	  ○ 指揮及控制
	  ○ 通訊
	  ○ 生命安全及財產保障
	  ○ 回復和恢復運作
	  ○ 協調警察和其他緊急服務的行動
	  ○ 處理傳媒

「武裝押運」職能範疇

	• 紀錄應變計劃 • 獲取管理層及其他持份者的認可 • 如有需要，部署系統及資源以支援計劃 • 通過培訓，操練及演習，讓人員及相關單位熟悉應變計劃 • 確保人員及相關單位在發生緊急情況時按計劃行動 • 定期檢討應變計劃以作持續的改善
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 編訂有效的應變計劃，並符合安全及保護，及與客戶服務水平協議的要求；及 • 確保人員及相關單位在發生緊急情況時按計劃行動；及 • 定期進行檢討確保計劃的效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	與客戶訂立關於武裝押運的服務水平協議
編號	107796L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了與客戶就武裝押運服務達成服務水平協議，並確保服務符合所有相關的法律法規，並符合擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司應有的服務質素及標準的能力。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 對武裝押運及客戶服務水平協議須具備的知識： • 了解公司在香港提供武裝押運服務的第 II 類別保安工作牌照的要求 • 了解香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 了解公司武裝押運服務的範疇 • 了解相關服務的成本及資源 • 了解公司所提供服務的資源 • 了解保單有關服務運作的條款 • 了解公司對武裝押運服務運作的政策，程序和指引 • 了解與武裝押運服務運作相關的風險 • 了解有關武裝押運的服務水平協議的關鍵原則及條款 • 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 • 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 2. 與客戶訂立關於武裝押運的服務水平協議 能夠： • 取得客戶對武裝押運服務的規格及所需的服務質素及標準 • 評估符合客戶規格的風險，資源及成本 • 制訂的服務計劃草擬本，應包括但不限於： o 所提供的服務 - 承包的及不承包的服務 o 需要部署的資源 o 預期的服務質素及標準 o 服務提供者和客戶的責任 o 法律及法規的考慮 o 風險考慮和保險的範圍 o 通報機制 o 涉及的程序 o 政策，程序及指引 o 應變計劃

「武裝押運」職能範疇

	○ 服務及費 • 在招標或直接外判過程中向客戶提交的服務計劃建議 • 將客戶的意見及修訂要求納入為期望的服務水平協議 • 提交修正的服務水平協議予公司高層管理及法律顧問等相關持份者審批 • 取得客戶對經批准的服務水平協議的最終簽署 • 監控表現並確保符合服務水平協議的條款 • 定期進行檢討，及必要時採取糾正行動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與客戶設立服務水平協議，以提供有效率及效的武裝押運服務；及 • 確保服務符合所有相關法律法規，及擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司應有的服務質素及標準
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	設立保安控制中心運作以支援武裝押運
編號	107797L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，並負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了確定保安控制中心的功能，並設立保安控制中心運作以支援公司的武裝押運服務的能力。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 對保安控制中心運作須具備的知識： • 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司用以支援武裝押運的保安控制中心運作的要求 • 了解香港有關保安控制中心運作的法律法規： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉保安控制中心的運作 • 熟悉武裝押運服務運作 • 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 • 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 2. 設立保安控制中心運作以支援武裝押運 能夠： • 確定保安控制中心的功能，包括但不限於： o 作為支援前線保安人員的通訊中心 o 作為值班報告中心，協調保安人員的部署，包括保安人員的電話報更保護 o 作為服務中心處理客戶查詢及投訴 o 作為監控電子保安系統及鎖匙管控的中心 o 作為事故匯報及記錄中心 • 制訂保安控制中心運作計劃： o 評估保安控制中心運作的相關風險 o 判斷公司武裝押運服務的範疇 o 判斷保安控制中心的功能，服務以及預期的服務標準及質素 o 判斷保安控制中心的建設應符合相關實體保安，消防及職業安全與健康的所有要求 o 判斷用以支持保安控制中心運作的系統，設備及設施，及建築物基礎設施等的需要 o 判斷保安控制中心的運作，確保符合保安，消防及職業安全與健康，及與客戶服務水平協議的所要求的標準 o 判斷履行職務及服務標準所需的任務及職責，輪班及人力 o 記錄保安控制中心運作計劃，並獲取相關持份者的確認 • 執行保安控制中心運作計劃： o 部署必要的人力，系統及設備，及相關資源

「武裝押運」職能範疇

	○ 制訂必要的政策，程序及指引，及應變計劃 ○ 協調培訓及演習，使保安人員，用戶及其他單位熟悉政策，程序及指引，及應變計劃 ○ 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立保安控制中心運作，以成為公司武裝押運服務運作不可或缺的一部分；及 • 通過培訓及持續改進，保持保安控制中心運作的效率及效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	設立軍械庫運作以支援武裝押運
編號	107798L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了判斷軍械庫的功能，並設立軍械庫運作以支援公司武裝押運服務的能力。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 對軍械庫運作與武裝押運須具備的知識： • 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司用以支援武裝押運的軍械庫的運作的要求 • 了解與香港軍械庫運作相關的法律法規： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉武裝押運服務運作 • 熟悉軍械庫運作的最佳方式 • 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 • 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 2. 計劃及準備軍械庫運作 能夠： • 委派合資格人員負責所有公司因武裝押運服務而擁有的槍支及彈藥的相關事宜 • 評估軍械庫運作的相關風險 • 設立軍械庫運作計劃： o 判斷軍械庫的功能 o 判斷儲存在軍械庫中槍械及彈藥，系統，裝置及設備的種類和數量 o 判斷用作軍械庫的設施的設計和容量 o 判斷軍械庫的建造應符合所有相關的實體保安，消防安全及職業安全與健康標準 o 判斷用以支援軍械庫運作需要的系統，裝置及設備，及建築物基礎設施 o 判斷軍械庫的運作，並應符合所有相關的保安，消防安全及職業安全與健康的標準 o 判斷履行軍械庫的功能所需的任務及職責，輪班及人力等 o 記錄軍械庫運作計劃，並獲取相關持份者的確認 • 執行軍械庫運作計劃： o 確保軍械庫的建造符合實體保安，消防安全及職業安全與健康的要求標準 o 部署必要的人力，系統，設備及設施及相關資源 o 制訂必要的政策，程序及指引，及應變計劃 o 協調訓練及演習，使軍械庫操作人員，保安人員及其他相關單位熟悉政策，程序及指引，及應變計劃

「武裝押運」職能範疇

	○ 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立軍械庫運作，成為公司武裝押運業務不可或缺的一部分；及 • 通過培訓及持續改進，保持軍械庫運作的效率及效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	設立保險庫運作以支援武裝押運
編號	107799L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了判斷保險庫功能及設立保險庫運作以支援公司武裝押運服務的能力。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 對保險庫運作須具備的知識： • 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司用以支援武裝押運服務的保險庫運作的要求 • 了解香港有關保險庫運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉與保險庫運作相關的風險 • 熟悉保險庫的運作 • 熟悉武裝押運服務運作 • 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 • 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 2. 計劃及準備保險庫運作 能夠： • 評估保險庫運作相關的風險 • 制訂保險庫運作計劃： o 判斷保險庫的功能，服務及預期的服務標準及質素 o 判斷要存儲的現金及貴重物品的類型及價值 o 判斷保險範圍和相關的條款 o 判斷用作保險庫的設施的設計 o 判斷保險庫的建造，並應符合所有實體保安，消防安全及職業安全與健康的要求標準 o 判斷用以支援保險庫運作所需要的機器，系統及設備，及建築物基礎設施 o 判斷保險庫的運作，並應符合所有相關保安，消防安全及職業安全與健康，及客戶服務水平協議要求的標準 o 判斷履行職務及服務標準所需的任務及職責，輪班及人力等 o 記錄保險庫運作計劃，並獲得相關持份者的確認 • 執行保險庫運作計劃： o 確保保險庫按所需的實體保安，消防安全及職業安全與健康的標準建造 o 部署必要的人力，機械，系統及設備及相關資源 o 制訂必要的政策，程序及指引，及應變計劃 o 協調培訓及演習，讓保險庫工作人員，保安人員及其他相關單位熟悉政策，程序及指引，及應變計劃

「武裝押運」職能範疇

	○ 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立保險庫運作，成為公司武裝押運業務不可或缺的一部分；及 • 通過培訓及持續改進，維持保險庫運作的效率及效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	設立車輛庫的運作以支援武裝押運
編號	107800L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了判斷車輛庫功能，及設立車輛庫運作以支援公司的武裝押運業務的能力。
級別	5
學分	2
能力	表現要求 1. 對車輛庫運作及武裝押運須具備的知識： • 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司用以提供武裝押運的保安運輸車輛的要求 • 熟悉香港對車輛庫運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《道路交通條例》（第 374 章）及相關法規 o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉車輛庫運作 • 熟悉武裝押運服務運作 • 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 • 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 2. 設立車輛庫運作以支援武裝押運 能夠： • 評估與車輛庫運作相關的風險 • 制訂車輛庫運作計劃： o 判斷要存儲的押運車輛的類型及數量 o 判斷保險範圍及相關的條款 o 判斷用作車輛庫的設施的設計 o 判斷車輛庫的建造，並應符合相關實體保安，消防安全及職業安全與健康要求的標準 o 判斷用以支援車輛庫運作的系統及設備 o 判斷車輛庫運作，並應符合相關保安，消防安全及職業安全與健康，與及客戶服務水平協議的要求 o 判斷履行職務及服務水平所需的任務及職責，輪班及人力 o 記錄車輛庫運作計劃，並獲取相關持份者的確認 • 執行車輛庫運作計劃： o 確保車輛庫的建造符合相關實體保安，消防安全及職業安全與健康所需的標準 o 部署必要的人力，系統及設備及相關資源 o 制訂必要的政策，程序及指引，及應變計劃 o 協調培訓及演習，使車輛保險庫操作人員，保安人員及其他相關單位熟悉政策，程序及指引，及應變計劃

「武裝押運」職能範疇

	○ 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立車輛庫運作，成為公司武裝押運業務不可或缺的一部分；及 • 通過培訓及持續改進，保持車輛庫運作的效率及效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	管理武裝押運的人力規劃
編號	107801L5
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了為武裝押運的有效率及效用運作制訂人力計劃的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對武裝押運人力規劃須具備的知識：
	• 熟悉公司提供的武裝押運服務範圍
	• 熟悉公司有關武裝押運的政策，程序及指引
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉保險安排和相關的條款
	• 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉香港武裝押運的人力供求狀況和趨勢
	• 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
	• 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
	
	2. 管理武裝押運人力規劃
	能夠：
	• 編制公司提供武裝押運服務範圍的詳情，包括：
	  ○ 押運現金及貴重物品
	  ○ 保安控制中心運作
	  ○ 軍械庫運作
	  ○ 保險庫運作
	  ○ 車輛庫運作
	  ○ 現金處理服務
	  ○ 自動櫃員機現金補充服務
	• 識別每項服務所涉及的角色 / 職位
	• 識別每個角色 / 職位的資格，經驗及表現要求
	• 識別每個角色 / 職位的許可証及培訓要求
	• 編制每個角色 / 職位可用人力資源的詳細訊息
	• 編制與客戶簽訂服務水平協議的細節，包括服務範圍，頻率，托運貨品尺寸及特殊需求等
	• 了解公司對武裝押運的業務發展計劃
	• 評估及預測公司當前和未來的人力需求
	• 制訂計劃以滿足公司當前和未來的人力需求
	  ○ 內部重新調配

「武裝押運」職能範疇

	○ 外部招聘 ○ 培訓及發展 • 記錄計劃並取得高層管理及預算的批准 • 實施計劃 • 定期進行檢討以確保計劃的效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂人力計劃，支持公司有效率及效用的武裝押運運作；及 • 確保有需要時提供足夠的人力資源
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	部署用作武裝押運的保安運輸車輛
編號	107802L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，負責管理武裝押運服務的管理層保安人員。它包括了判斷在香港提供武裝押運所使用的保安運輸車輛之設計、建造及安裝等的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對用作武裝押運的保安運輸車輛須具備的知識：
	• 了解《保安及護衛業管理委員會在審批保安公司牌照申請時所須考慮的事項》中對擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司用以提供武裝押運的保安運輸車輛的要求
	• 了解與武裝押運之保安運輸車輛有關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《道路交通條例》（第 374 章）及相關法規
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉武裝押運服務運作
	• 熟悉保安運輸車輛的運作
	• 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在、解決問題及化解衝突
	• 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
	
	2. 部署用作武裝押運的保安運輸車輛
	能夠：
	• 根據與客戶的服務水平協議來部署保安運輸車輛
	• 保存保安運輸車輛的清單，包括車輛之設計、建造及安裝等細節
	• 確保保安運輸車輛按照道路交通條例及相關規定進行投保，領牌和檢驗
	• 確保保安運輸車輛的設計，建造和安裝均符合實體保安、防火安全、職業安全與健康等各方面的要求
	• 制訂有關操作保安運輸車輛及車輛上的系統和設備的程序和指引及應急計劃
	• 確保員工對程序和指引及應急計劃等均獲得適當的培訓
	• 確保員工按照程序和指引及應急計劃等來執行工作
	• 監察表現以作持續的改進

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署合適的保安運輸車輛用作武裝押運； • 確保車輛的設計、建造及安裝均符合香港在保安、防火安全、職業安全與健康等各方面的法例及法規的要求；及 • 確保車輛上的系統和設備都是正常操作，並受監察以作持續的改進
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	部署用作武裝押運的槍支和彈藥
編號	107803L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了判斷公司在香港提供武裝押運服務，可擁有的槍支和彈藥的適當類型、數量及來源，並製定相關管理程序及指引的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對部署用作武裝押運的槍支和彈藥須具備的知識： • 了解與擁有武裝押運的槍支和彈藥有關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉儲存、使用及處理槍支和彈藥的最佳方式 • 熟悉武裝押運服務運作 • 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在、解決問題及化解衝突 • 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 2. 部署用作武裝押運的槍支和彈藥 能夠： • 根據與客戶的服務水平協議來部署用作武裝押運的槍支和彈藥 • 評估擁有槍支和彈藥的相關風險 • 確保公司遵守所有與擁有槍支和彈藥相關的法律、法規和牌照要求 • 確保公司任命一名合資格人員，負責所有關於擁有用作武裝押運的槍支和彈藥的事宜 • 確保所有槍支和彈藥均經由香港警務處註冊及核准的持牌武器經銷商提供 • 確保槍支和彈藥的儲存、使用及處理均符合香港法律及法規的要求 • 確保保安人員接受合適的槍械射擊訓練，並獲得持有武裝押運的槍支和彈藥之牌照 • 確保參與武裝押運的人員按照既定的槍支和彈藥的使用及處理程序和指引來辦事 • 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 確保由公司擁有用作武裝押運的槍支和彈藥的儲存、使用及處理均符合火器及彈藥條列（第 238 章）的要求； • 確保槍支和彈藥的儲存、使用及處理均按照公司的程序及指引；及 • 確保監察表現以作持續的改進
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	部署用作武裝押運的系統，設備及裝置
編號	107804L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了部署用作武裝押運的系統，設備及裝置的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對用作維持押運的現金和貴重物品的安全和保護的設備及裝置須具備的知識： • 熟悉武裝押運服務運作 • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 了解與押運現金和貴重物品相關的風險 • 熟悉用作維持押運現金和貴重物品的安全和保護的設備及裝置的技術發展 • 熟悉武裝押運服務運作的最佳方式 • 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 • 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 2. 部署用作維持押運現金和貴重物品的安全和保護的設備及裝置 能夠： • 判斷與客戶的服務水平協議中的要求 • 判斷與武裝押運相關的威脅及風險 • 判斷隊員需要的適當個人防護裝備 • 判斷用作維持押運現金和貴重物品的安全及保護所需的設備及設施，包括但不限於： o 按相關保安標準建造的集裝箱 o 雙鑰匙鎖 o 延時裝置 o 緊急警報器 o 紙幣廢止系統及裝置 • s 制訂操作設備及設施的程序及指引，及應變計劃 • 確保人員接受適當的程序及指引，及應變計劃方面的培訓 • 確保人員按程序及指引，及應變計劃行事 • 監察表現以作持續的改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署適當的設備及設施，以便能維持押運現金和貴重物品的安全及保護；及 • 確保按公司的既定程序及指引，及應變計劃去操作相關設備及設施；及 • 確保監控表現以作持續的改進

「武裝押運」職能範疇

備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	規劃武裝押運路線
編號	107805L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的督導級或以上人員。它包括了為有效率及效用的武裝押運業務執行路線規劃的能力，並確保運營符合與客戶的安全及保護，及服務水平協議的所有要求。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對規劃武裝押運路線須具備的知識： • 熟悉公司關於武裝押運的政策，程序及替引 • 熟悉香港關於武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關條例 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉保險安排和相關的條款 • 了解與武裝押運相關的威脅及風險 • 熟悉路線規劃的理論和技巧，以確保武裝押運的安全及保護， • 熟悉與規劃武裝押運路線相關的系統，設備及設施的運作 • 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 • 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 2. 規劃武裝押運路線 能夠： • 保存有關客戶地點、服務範圍、押運頻率、押運量及每個地點的特殊需求的詳細訊息 • 保存押運車輛、人力資源、設施及裝備及其他相關資源的詳細訊息 • 為路線規劃作準備： o 識別從點到點的所有可能路線 o 對每個地點進行威脅及風險評估，包括停車設施，徒步押運的路線及客戶的場地 o 判斷保安要求，包括車輛種類，團隊人員數目,及押運現金及貴重物品所需的系統，設備及設施 o 判斷每條路線所需的時間 • 為到客戶地點送運及收附排期，確保經常及隨機變更路線和時間 • 編撰及保存所有關於路線規劃及保安要求的記錄及文件 • 將送運及收附的路線及時間保密，在必要知道的原則下才通知相關責任人員 • 確保武裝押隊伍按規劃路線及時間表，及既定政策，程序及指引行事 • 監察表現，必要時進行調整 • 定期檢討路線圖，並在必要時採取糾正措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「武裝押運」職能範疇

	• 制訂武裝押運路線圖，確保符合安全及保護及與客戶的服務水平協議的要求；及 • 確保武裝押隊伍按規劃路線及時間表，及既定政策，程序及指引行事
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	與政府及監管機構聯繫有關武裝押運服務事宜
編號	107806L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的督導級或以上人員。它包括了能就着日常的武裝押運運作，與政府及監管機構進行有效聯繫及建立夥伴關係，並在出現緊急情況時與他們有效地合作的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對與武裝押運相關政府部門及監管機構須具備的知識： • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉公司武裝押運服務的範疇 • 熟悉公司關於武裝押運的政策，程序及指引 • 熟悉公司武裝押運的應變計劃 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 了解與武裝押運相關的政府及監管機構的職能和運作，包括： o 政府緊急服務，如香港警務處，消防處及救護車服務等。 o 保安及護衛業管理委員會 o 警察牌照課 o 香港警方保安公司監察小組 o 香港警方防盜警鐘檢查小組 o 職業訓練局保安服務業訓練委員會 • 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 • 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 2. 與政府及監管機構聯繫有關武裝押運服務事宜 能夠： • 設立與相關政府及監管機構的通報機制及程序 • 保存與有關政府及監管機構聯絡的最新資料，以便有需要時能快速及有效地聯繫 • 制訂保安人員與相關政府及監管機構就武裝押運服務進行聯絡，並尋求建議及協助的程序及指引 • 制訂保安人員支援有關政府及監管機構的工作的程序及指引，其中可能包括： o 檢查槍支及彈藥登記冊 o 檢查公司擁有的槍支及彈藥 o 對保安公司執照進行年度檢查 • 保持有關政府及監管機構的探訪及檢查的詳細記錄及結果 • 在緊急情況下與政府緊急服務機構合作：

「武裝押運」職能範疇

	○ 在緊急情況發生時迅速而清楚地通知他們 ○ 設立與現場的通報機制及主要聯絡人 ○ 根據指示 / 建議協調應對行動 ○ 保存所有決定及行動的詳細記錄 ○ 配合政府緊急服務的任何跟進調查和 / 或行動 • 向高層管理匯報與政府及監管機構就武裝押運服務的接觸，探訪及檢查所引起的問題或事項
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定政策，程序及指引，與政府及監管機構保持良好的工作關係；及 • 與政府緊急服務部門有效合作處理緊急事故，確保武裝押運的安全及保護
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	與客戶協商有關武裝押運服務事宜
編號	107807L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的督導級或以上人員。它包括了有效監控交付予客戶的服務，及時採取行動以改進武裝押運服務和／或就服務水平協議與客戶達成共識以作出必要的變更的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對監控武裝押運服務表現須具備的知識： • 熟悉香港對武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉武裝押運服務運作 • 熟悉公司有關武裝押運的政策，程序及指引 • 熟悉公司與武裝押運相關的應變計劃 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉評估服務及與客戶協商的技能及技巧 • 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 • 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 2. 與客戶協商有關武裝押運服務事宜 能夠： • 與客戶協商有關評估服務的方法及提交報告的次數 • 設立監控投訴及反饋的機制 • 收集數據，並按需要定期向客戶報告 • 確保就工作層面舉行定期及特別會議，解決出現的問題，尋求改進機會，及刪除額外或不必要的要求 • 與客戶管理層舉行正式及定期的檢討會議： o 檢討服務及運作 o 按服務水平協議評估表現 o 對不符合服務水平協議的問題協商解決方案 o 解決任何誤解或過高的期望 o 與其他類似服務作基準比較 o 審批有關服務水平協議的變更 o 審批預算預測 • 記錄所有討論，決定，行動及結果
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 使用既定方法評估表現，並按要求定期向客戶匯報交付服務的情況；及

「武裝押運」職能範疇

	• 定期與客戶會面，檢討及商議改善表現的方式和手段，及對服務水平協議的必要變更。
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	監控武裝押運服務運作
編號	107808L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責管理武裝押運服務運作的督導級及以上的保安人員。它包括了監控武裝押運服務運作，以確保執行人員按公司的指令及既定政策、程序及指引等來行事的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 檢討相關資料以識別影響監控武裝押運服務運作的關鍵因素 能夠： • 描述公司有關武裝押運的政策，程序和指引，以及應變計劃等 • 描述客戶服務水平協議的條款 • 描述保險安排及相關的條款 • 了解與武裝押運相關的威脅和風險 • 評估與武裝押運相關的法律法規要求，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 評估指揮和控制保安人員以完成保安職責 / 任務的理論和技巧 • 評估帶引和輔導人員進行武裝押運服務運作，達致工作和任務的預期結果的理論和技巧 2. 監控武裝押運服務運作 能夠： • 協調部署作武裝押運職務的保安人員和資源 • 按既定協議和通報機制，與武裝押運人員保持密切聯繫 • 僅在有必要知道時，向隊員傳達押運交收路線和時間表 • 緊密監控武裝押運服務運作，確保嚴格遵守指令，以及既定的政策、程序和指引 • 採取即時行動來核實和對應偵察到的可疑活動 • 有需要時給予隊員指導和支持： o 遇到危急事故，立刻掌控情況並適時發出指引 o 遇到客戶投訴，給予指導和支援以化解問題與衝突 • 紀錄和檢討表現結果，以作持續的改善： o 監控運作以確保活動和事故等均獲得妥善紀錄 o 調查事故，找出漏洞和失誤，並採取糾正措施 o 查找不足，提供訓練，以進一步發展團隊及個人的能力 o 向管理層提出意見，以改善武裝押運服務運作及相關的政策、程序和指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 部署人員和監控運作，確保人員按指令及既定的政策、程序和指引行事，並堅守武裝押運所要求的行為和工作守則 • 遇到危急事故時，掌控情況，並發出指引以化解問題與衝突；及

「武裝押運」職能範疇

	• 檢討運作，並作出建議，以提高武裝押運的成效。
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行保安控制中心工作以支援武裝押運
編號	107809L3
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，負責執行保安控制中心工作的督導級及以上的保安人員。它包括有效及迅捷地執行保安控制中心工作以支援武裝押運的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 對保安控制中心運作須具備的知識： • 熟悉公司武裝押運服務的範疇 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉公司有關支援武裝押運的保安控制中心運作的政策、程序和指引 • 熟悉保安控制中心的系統、設備及裝置的操作 • 了解與在香港執行武裝押運有關的法律及法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 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 • 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 2. 執行保安控制中心工作以支援武裝押運 能夠： • 保存武裝押運組員最新的值勤表 • 保存武裝押運的交收時間表及客戶地點的詳細資料 • 根據既定的通報機制及報告程序及指引，與武裝押運組員保持密切的聯繫 • 根據既定程序及指引，監督和追踪武裝押運車輛及押運組員的位置 • 在發生以下情況時，按既定程序及指引採取適當行動： o 當從武裝押運車輛組員收到可疑活動 / 情況和 / 或求援的報告 o 當偵察 / 觀察到可疑的活動 / 情況 • 按需要將問題、異常和 / 或緊急事故的情況向管理層呈報 • 按應變計劃對緊急情況採取對應行動 • 收到緊急 / 突發要求時，協調所需的武裝押運服務 • 處理客戶的查詢及投訴 • 紀錄和報告所有的事故和活動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 保持有效和迅捷的控制中心運作，以支援武裝押運服務； • 監督武裝押運組員的表現，確保他們按既定的政策，程序及指引來行事；及 • 確保偵測到的可疑活動、異常和 / 或緊急情況，均根據定的政策、程序、指引和應變計劃，得到及時和恰當的應對。

「武裝押運」職能範疇

備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行軍械庫工作以支援武裝押運
編號	107810L3
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，負責執行軍械庫的工作以支援武裝押運的保安人員。它包括了有效和迅捷地執行軍械庫工作，並能符合相關安全和保護的法律及法規何要求的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 對軍械庫運作須具備的知識：
	• 熟悉軍械庫的功能
	• 熟悉公司有關軍械庫運作的政策、程序和指引
	• 熟悉操作和保養與武裝押運有關的武器和彈藥及系統、裝備和設置的技巧和技術
	• 了解與軍械庫運作有關的香港法例及法規：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所、解決問題及化解衝突
	• 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
	
	2. 執行軍械庫工作以支援武裝押運
	能夠：
	• 設立登記冊以記錄公司為武裝押運而擁有及儲存在軍械庫的所有槍支和彈藥，與及系統、裝備和設置，並維持的登記冊上資料的完整及不斷更新
	• 根據既定的政策、程序和指引來維持軍械庫運作的安全性及可靠性
	• 根據既定的政策、程序和指引來操作軍械庫的系統、裝備和設置
	• 根據既定的政策、程序和指引來收發用於武裝押運的槍械彈藥、系統、裝備和設置等：
	  ○ 保存準確的收發紀錄
	  ○ 僅發予受僱於該公司、並持有有效的武裝押運保安人員許可證及槍械彈藥管有權牌照的保安人員
	  ○ 僅發予值勤表顯示需要執行武裝押運服務運作的人員
	  ○ 在回收時要檢查及確定：
	  ▪ 回收的跟發出的槍械彈藥和設備是相同的
	  ▪ 歸還的跟提取的人員是相同的
	  ▪ 歸還的槍械彈藥和設備沒有被拆解過和 / 或改動過的跡象
	• 根據公司既定的政策、程序和指引，定期維修用於武裝押運的槍械彈藥、系統、裝備和設置
	• 紀錄和匯報軍械庫內所有的事故及活動
	• 根據需要將問題，異常和 / 或緊急情況上報管理層
	• 按應變計劃對應緊急情況

「武裝押運」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據公司既定政策、程序和指引來維持軍械庫運作的安全和保護； • 維持供武裝押運的槍械彈藥、系統、裝備和設置在良好工作狀況； 及 • 維持軍械庫的槍械彈藥、系統、裝備和設置的登記冊的資料不斷更新，並妥善紀錄收發詳情及相關的事故和活動。
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	準備在客戶場地執行武裝押運
編號	107811L3
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責管理武裝押運服務運作的督導級及以上保安人員。它包括了進行威脅及風險評估，並向客戶建議（供客戶採用）措施及程序，以減低在客戶地點執行武裝押運相關的威脅及風險的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 對在客戶場地進行武裝押運具備的知識：
	• 熟悉公司有關武裝押運的政策，程序及指引
	• 熟悉香港對武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉保險安排及相關條款及條件
	• 熟悉評估威脅及風險的技能及技巧
	• 熟悉場地及武裝押運安全保障的原則及理論
	• 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
	• 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
	
	2. 準備在客戶場地進行武裝押運
	能夠：
	• 在客戶地點進行威脅及風險評估：
	  ○ 了解客戶業務運作的性質及模式
	  ○ 了解環境及在場的公眾人士
	  ○ 編撰客戶地點的風險狀況
	  ○ 識別針對武裝押運的潛在威脅，弱點及風險
	  ○ 確定減低威脅及風險所需的措施
	• 確定及推薦措施以減低客戶現場的威脅，漏洞及風險，包括但不限於：
	  ○ 通報機制及聯絡人
	  ○ 出入口，行進方式及路線，及替代計劃
	  ○ 保安措施，包括：
	  ▪ 緊急警報器，閉路電視監控及出入口管制
	  ▪ 開放予公眾的地區的保護措施
	  ▪ 用在交收現金及貴重物品的安全及封閉區域
	  ○ 為客戶員工設立程序及指引，以促進武裝押運的效率及效用
	  ○ 發生事故及緊急情況時的應變計劃
	• 協助客戶向員工推薦措施及相關培訓

「武裝押運」職能範疇

	• 定期進行檢討，以確保措施的效用，並在必要時加強措施
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 建議有效措施以減低客戶地點有關武裝押運服務運作的威脅，弱點及風險；及 • 在客戶地點成功推行措施，確保其在整個服務合約期間的效用
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行現金和貴重物品的武裝押運
編號	107812L3
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了按公司既定政策、程序和指引安全及可靠地運送現金和貴重物品的能力。
級別	3
學分	3
能力	表現要求 1. 對武裝押運須具備的知識： • 熟悉公司有關武裝押運的政策、程序及指引，以及應變計劃等 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 了解有關武裝押運的威脅和風險 • 熟悉與武裝押運之保安運輸車輛有關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在，解決問題及化解衝突 • 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 2. 執行現金和貴重物品的武裝押運 能夠： • 在更次開始時，按既定政策、程序和指引檢查並確認人員和車輛，系統、裝備和設置等均準備就緒 • 按時間表和路線的指示進行收發的任務 • 依照程序和指引來執行武裝押運服務運作，包括但不限於： o 與保安控制中心維持緊密的聯絡 o 在公司的保險庫收發托運的物品 o 處理槍支和彈藥 o 操作武裝押運的系統、裝備和設置等 o 停泊武裝押運車輛以便從客戶場地收發托運物品 o 於客戶場地外裝卸托運物品到武裝押運車輛 o 徒步運送現金和貴重物品 o 於客戶場地收發托運物品 o 為自動櫃員機補充現金的服務 o 保存紀錄及其他必要的文件 • 對任何可疑的活動和情況時刻保持警惕 • 按既定通報機制、匯報系統和程序，報告觀察到的可疑及異常情況 • 按相關應急計劃來對應緊急情況 • 將發生或觀察到的問題向管理層呈報，以便提高現金和貴重物品武裝押運的安全和可靠性及 / 或改善其成效

「武裝押運」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據公司既定政策、程序和指引完成現金和貴重物品的運送任務； 及 • 確保運作符合相關安全、保安和牌照的法律法規要求，以及與客戶的服務水平協議。
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	對應與武裝押運相關的事故及緊急情況
編號	107813L3
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行保安控制中心工作的督導級及以上的保安人員。它包括了按既定政策、程序及指引，於保安控制中心監察與武裝押運有關的事故和緊急情況，協調通訊，必要時提供支援，並清楚及準確地紀錄相關的行動和決策等的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 對應事故及緊急情況須具備的知識：
	• 了解與武裝押運有關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉公司的武裝押運服務運作
	• 熟悉公司有關武裝押運的政策、程序及指引等
	• 熟悉公司有關武裝押運的應變計劃
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 熟悉在保安控制中心與通訊、追踪和紀錄相關的系統、設備和裝備的功能及運作
	• 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在，解決問題及化解衝突
	• 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
	
	2. 於保安控制中心對應與武裝押運相關的事故及緊急情況
	能夠：
	• 時刻密切監察武裝押運服務運作
	• 正確操作用以通訊、追踪和紀錄的系統、設備和裝備
	• 偵測和 / 或接收與武裝押運有關的事故和緊急情況報告，包括但不限於：
	  ○ 可疑和 / 或異常的事故或情況
	  ○ 押運隊員受到襲擊，例如搶劫，於中途或客戶場地被劫持等
	  ○ 非襲擊性緊急情況，包括但不限於：
	  ▪ 因突然病倒或其他原因令武裝押運人員人手不足
	  ▪ 武裝押運車輛涉及交通事故或損壞
	  ▪ 槍支和彈藥的意外發射，遺失或失靈
	  ▪ 武裝押運系統，設備和裝備的意外啟動或失靈
	  ▪ 發現托運物品遺失和 / 或短缺
	• 判斷事故或緊急情況的性質及嚴重性
	• 根據相關政策、程序和指引及應急計劃開展應對行動
	• 協調對內和對外的通訊
	• 繼續上述活動和行動，直至恢復正常運作

「武裝押運」職能範疇

	• 由始至終，將相關的行動及決策保存清楚及準確的紀錄 • 按公司的既定規格、樣式及在要求的時限內，編撰事故報告 • 按管理層的指示採取進一步行動 • 將報告入檔，並按既定的政策、程序和指引保存相關資料及紀錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據公司既定政策、程序和指引及應變計劃，及時對應偵測或接收到的事故和緊急情況；及 • 提高武裝押運的成效，並確保其運作符合所有安全和保護，以及客戶服務水平協議的要求。
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行武裝押運車隊指揮職責的初步基礎培訓
編號	107814L3
應用範圍	此能力單元適用於擔當武裝押運車隊指揮職責的保安人員。 它包括了執行車隊指揮各方面的角色和職能的能力，例如：評估保安及相關風險、提供相關的解決方案及所需的執行和督導技巧。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 執行武裝押運車隊指揮職責須具備的知識：
	• 了解於武裝押運人員 24 小時培訓課程內詳述關於武裝押運隊員的職責
	• 了解指導和監督一隊押運人員執行安全押運的職務及把現金或貴重物品從一個或多個地點運送到另一個地點並維持服務水平所需的督導技巧
	• 了解有關保安服務的主要法律法規
	• 具備對消防安全，急救和風險管理等知識
	• 具備溝通能力，能與客戶和隊員保持有效的關係及撰寫詳細報告
	• 具備操作和監控通訊及保安設備的技能
	
	2. 執行武裝押運車隊指揮職責的初步基礎培訓
	能夠：
	• 通曉所要求的職務和責任，例如：
	  ○ 職務種類
	  ○ 責任
	  ○ 保安人員應有的行為操守
	• 遵從相關的法規的要求，包括：
	  ○ 《火器及彈藥條例》(第 238 章)，特別強調：
	  ▪ 第 13 節 - 無牌管有槍械或彈藥
	  ▪ 第 23 節 -沒有遵從牌照的條款及條件等
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）
	  ○ 《刑事訴訟程序條例》(第 221 章) - 規管拘捕和使用武力
	  ○ 《道路交通(私家路上泊車)規例》（第 374 章）
	  ○ 《防止賄賂條例》（第 201 章）
	  ○ 《吸煙(公眾衛生)條例》（第 371 章）
	  ○ 《僱員補償條例》（第 282 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 相關防火安全的《消防條例》（第 95 章）
	• 遵守安全及健康的要求，包括：
	  ○ 工作間的防火及其他安全預防措施，以及有關職業安全與健康的措施
	  ○ 工作壓力及減壓措施
	  ○ 急救常識等
	• 必要時運用風險管理技巧，如風險管理的：

「武裝押運」職能範疇

	○ 方法 ○ 程序 ○ 控制等 • 執行武裝押運車隊指揮工作，例如： ○ 處理緊急情況及其他混亂 / 衝突場面 ○ 認識有關保安服務的潛在危險及控制措施，以及任何可能須負上的責任 ○ 監察以下設備的使用情況： ▪ 通訊設備：對講機 ▪ 保安設備： ▪ 閉路電視 ▪ 警報系統 ▪ 滅火裝備 ▪ 車輛保安系統 / 公司特有保安設備，例如煙霧箱 ○ 按照槍械訓練中的安全指示處理和操作槍械* ○ 偵察違規情況的方法，以及識辨涉及可疑活動的人和防範技巧 ○ 財物受損 / 欠妥及適當的糾正行動 • 在以下領域運用督導技巧： ○ 監督與培訓 ○ 領導與授權 ○ 工作表現管理 ○ 團隊工作 • 在以下領域運用溝通技巧： ○ 客戶服務 ○ 報告撰寫技巧等
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 有效執行武裝押運車隊指揮的職務和責任；及 • 偵察可疑活動及識辨涉及可疑活動的人，並採取適當應對行動；及 • 偵察財物受損 / 失效及採取適當的糾正行動；及 • 按照槍械訓練中的安全指示處理和操作槍械*
備註	• 此能力單元針對持有乙類或丙類保安人員許可證，並已成功完成不少於 24 小時車隊人員初步基本訓練課程，並通過評核的保安人員 • *適用於持槍車隊指揮

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行在公司保險庫交付及收取托運物
編號	107815L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了根據既定政策，程序及指引，執行於公司保險庫交付及收取托運物的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 對武裝押運及保險庫運作須具備的知識： • 熟悉香港對武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉公司的武裝押運服務運作 • 了解與武裝押運相關的威脅和風險 • 熟悉公司關於武裝押運的政策，程序及指引 • 熟悉公司關於保險庫交付及收收托運物的政策，程序及指引 • 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 • 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 2. 執行於公司保險庫交付及收取托運物 能夠： • 與保安控制中心維持緊密通訊 • 了解在保險庫用作裝卸托運物的隔離區的實體環境 • 操作用作交付和收取托運物的系統，設施及設備等 • 按照既定的通報機制，程序及指引，在保險庫交付及收取托運物： o 在啟動所需的保安措施後，才在保險庫的隔離區內裝卸押運車輛的托運物 o 使用特定設施（如接收艙口）在隔離區與保險庫之間轉移現金及貴重物品 o 只在經保險庫保安人員安全及保護批核及許可後，才進入或離開保險庫 • 按既定指引及程序與保險庫經授權人員交收託托運物 • 按既定政策，程序及指引採取適當行動處理問題和 / 或發現短缺情況 • 完成交付托運物所需的文件 • 匯報並記錄所有活動及事故
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引，完成在公司保險庫進行現金及貴重物品的交付及收取；及 • 確保運作符合安全，保安及文檔的所有要求
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行在客戶場地交付及收取托運物
編號	107816L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了根據公司既定政策，程序及指引，及與客戶簽訂的服務水平協議，執行在客戶場地交付及收取托運物的能力。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 對在客戶場地交付及收取托運物須具備的知識：
	• 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 了解公司有關武裝押運的政策，程序及指引
	• 熟悉保險安排及相關條款
	• 熟悉與客戶的服務水平協議
	• 了解與武裝押運相關的威脅及風險
	• 熟悉在客戶場地交付及收取貨物的既定協議，程序及指引
	• 熟悉用於包裝及標記托運物的設施及設備之既定要求
	• 熟悉保安集裝箱，系統，設施及設備等的操作，確保托運物在客戶場地與押運車輛之間的安全運送
	• 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
	• 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
	
	2. 執行在客戶場地交付及收取托運物
	能夠：
	• 與保安控制中心維持緊密通訊
	• 匯報任何可疑及異常的情況
	• 了解與武裝押運相關客戶場地的實體環境，保安措施，威脅及風險
	• 根據既定通報機制，程序及指引，在客戶場地交付及收取托運物：
	  ○ 保持對可疑活動及情況的警惕
	  ○ 利用人員和槍支的適當佈防，確保托運物在客戶場地與押運車輛之間的安全運送
	  ○ 採用保安集裝箱，系統，設施及設備，確保托運物在客戶場地與押運車輛之間的安全運送
	  ○ 透過既定通報機制確認安全後，才進出客戶場地
	  ○ 按照預先規劃路線前往客戶場地內的安全區域交收托運物
	• 按既定的程序及指引，與客戶的授權人員交收托運物：
	  ○ 確認客戶授權人員的身份及權限
	  ○ 確認貨物的數量及大小

「武裝押運」職能範疇

	○ 確認貨物按既定的包裝及標記要求來進行包裝及標記 ○ 確認包裝及標記完好無損，並且未被篡改 ○ 完成托運貨物交收的必要文件 ○ 採取適當措施處理問題 / 短缺 / 損毀之處 • 根據相關應變計劃對應緊急事故 • 匯報並記錄所有活動及事故
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引，在客戶場地進行交付及收取托運物；及 • 確保運作符合安全，保安及文檔的所有要求
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行為自動櫃員(ATM)機補充現金服務
編號	107817L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了根據公司既定政策、程序及指引，以及與客戶達成的服務水平協議，來執行為自動櫃員機補充現金服務的能力。
級別	2
學分	2
能力	表現要求 1. 執行為自動櫃員機補充現金服務須具備的知識： • 熟悉與武裝押運有關的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉公司關於武裝押運的政策、程序及指引 • 熟悉保險安排及相關的條款 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 了解與武裝押運相關的威脅和風險 • 熟悉為自動櫃員機補充現金服務的既定通報機制、程序和指引 • 熟悉保安押運箱、系統、設施和設備等的操作，以確保現金在押運車與自動櫃員機之間的安全運送 • 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在，解決問題及化解衝突 • 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 2. 執行為自動櫃員機補充現金服務 能夠： • 與保安控制中心保持緊密聯絡 • 報告任何可疑和異常的情況 • 了解自動櫃員機所在的場地環境和保安措施 • 按既定政策、程序和指引在自動櫃員機所在地裝卸現金錢箱 o 對可疑活動和情況保持警惕 o 利用人員和槍支的適當佈防，確保現金錢箱於自動櫃員機所在地與押運車之間的安全運送 o 採用適當的保安押運箱、系統、設施和設備，以確保現金錢箱於自動櫃員機所在地與押運車之間的安全運送 o 在安全的情況下，才進出自動櫃員機所在地執行補充現金服務 • 在執行補充現金服務之前，按既定的政策、程序和指引進行認證 • 按既定程序和指引為自動櫃員機執行補充現金服務 o 執行補充現金服務時應避開公眾視野，並由持槍隊員守衛 o 逐一補充自動櫃員機和現金錢箱 o 在補充過程中手持緊急警報器

「武裝押運」職能範疇

	○ 執行其他必要服務，如取出卡在機內的櫃員咭 ○ 檢查自動櫃員機是否完好及沒有被改動過 ○ 完成所有必要的文書紀錄 ○ 確保自動櫃員機及相關保安系統和設備在補充現金後經妥善重置並恢復正常運行 ○ 按相關的應變計劃來處理緊急事故 • 報告並紀錄所有的活動和事故
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策、程序和指引來執行自動櫃員機補充現金服務 • 確保運作符合安全、保安和文書紀錄等所有的要求
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	操控用作武裝押運的槍支和彈藥
編號	107818L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了根據香港“火器及彈藥條列”（第 238 章）的要求，及公司既定政策，程序及指引，操控用作武裝押運的槍支和彈藥的能力。
級別	2
學分	3
能力	表現要求 1. 對武裝押運的槍支和彈藥須具備的知識： • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章） ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉香港“火器及彈藥條列”（第 238 章）關於持有武裝押運的槍支和彈藥的訓練及發牌規定 • 熟悉公司與用作武裝押運的槍支和彈藥相關的政策，程序及指引 • 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 • 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 2. 操控用作武裝押運的槍支和彈藥 能夠： • 符合所有相關在香港提供武裝押運服務的要求，並獲得有效的保安人員許可證 • 完成指定的槍械培訓，並獲得持有香港槍支和彈藥的有效許可證 • 符合以下公司發出槍支和彈藥以提供武裝押運服務的標準： ○ 受僱於提供武裝押運服務的公司 ○ 持有有效的丙類保安人員許可證 ○ 擁有可持有槍支和彈藥的有效許可證 • 每天工作結束時立即將槍支和彈藥送回公司軍械庫 • 以安全可靠方式操控武裝押運的槍支和彈藥，包括但不限於： ○ 了解槍支的機械及操作特性 ○ 了解槍支的安全性和射擊特點 ○ 不讓上了彈的槍支離開視線和 / 或不能控制的範圍 ○ 必先卸彈才將槍支繳交 ○ 經常保持槍口指向安全方向 ○ 使用正確的彈藥 ○ 如果有必要開槍： ▪ 確保槍管內沒有阻塞物；及 ▪ 確定目標和射擊範圍內的一切事物 ○ 若拉動扳機時槍支未能發射，必需小心處理

「武裝押運」職能範疇

	• 按相關政策，程序及指引操控槍支和彈藥 • 按相關應變計劃對應緊急事故 • 記錄並匯報告所有涉及槍支和彈藥的事故及活動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 遵守關於擁有槍支和彈藥的培訓及許可証的所有法律要求；及 • 按公司政策，程序及指引，及應變計劃，以安全可靠方式操控用作武裝押運的槍支和彈藥
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	操作用於武裝押運的系統、設備及裝置
編號	107819L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了操作用於武裝押運的系統、設備及裝置，並符合相關安全和保護的法律法規，以及公司既定的政策、程序和指引等的要求的能力。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 對用於武裝押運的系統、設備及裝置須具備的知識：
	• 熟悉與武裝押運有關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉在香港提供武裝押運服務和管有火器及彈藥的訓練和發牌要求
	• 熟悉管有火器及彈藥及武裝押運系統、設備及裝置的安全和保護的要求
	• 熟悉公司對武裝押運的政策、程序及指引
	• 熟悉武裝押運系統、設備及裝置的功能和操作
	• 熟悉處理涉及武裝押運系統、設備及裝置的突發情況的應變計劃
	• 具備分析技巧及批判思維，能識別癥結所在，解決問題及化解衝突
	• 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
	
	2. 操作用作武裝押運的系統、設備及裝置
	能夠：
	• 隨時留意用於武裝押運的系統、設備及裝置，可能包括：
	  ○ 制服和個人防護裝置
	  ○ 火器及彈藥
	  ○ 為確保人員及所押運現金或貴重物品安全和保護用的押運車輛及車輛系統、設備及裝置等
	  ○ 通訊系統、設備及裝置等
	  ○ 為確保徒步押運現金或貴重物品的安全和保護所用的系統、設備及裝置等，例如：
	  ▪ 符合所需保安標準的押運箱
	  ▪ 雙鑰匙鎖
	  ▪ 延時裝置
	  ▪ 緊急警報器
	  ▪ 鈔票廢除系統和設置
	• 了解公司用於武裝押運的系統、設備及裝置之功能和操作
	• 按公司既定的政策、程序和指引來操作系統、設備及裝置等：
	  ○ 每天開始職務時檢查系統、設備及裝置等是否處於良好工作狀態
	  ○ 絕不使用有缺陷和 / 或故障的系統、設備及裝置來執行職務

「武裝押運」職能範疇

	○ 立即紀錄和報告缺陷和故障，並尋求替換 ○ 只在執行武裝押運時才使用系統、設備及裝置 ○ 正確使用系統、設備及裝置 ○ 每天值班結束後立即歸還系統、設備及裝置 • 依據相關的應變計劃來處理緊急事故 • 紀錄和報告所有涉及系統、設備和設備的事故和緊急情況
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 了解公司用於武裝押運的系統、設備及裝置的功能和操作；及 • 按公司既定政策、程序及指引，及應變計劃等，以安全和可靠方式來操作系統、設備及裝置
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	處理武裝押運的相關事故及緊急情況
編號	107820L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，負責執行武裝押運服務的前線保安人員。它包括了按公司既定政策、程序及指引，及應變計劃等，處理武裝押運的相關事故及緊急情況的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 對武裝押運的相關事故及緊急情況須具備的知識：
	• 熟悉與武裝押運服務運作有關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條例》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉公司的武裝押運服務運作
	• 熟悉公司對武裝押運服務運作的政策，程序及指引
	• 熟悉公司與武裝押運相關的各種事故和緊急情況應變計劃
	• 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
	• 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
	
	2. 處理武裝押運的相關事故及緊急情況
	能夠：
	• 評估事故及緊急情況對人身安全，財產和營運的影響，包括：
	  ○ 觀察或偵測到的可疑或異常事故或情況
	  ○ 押運人員受到襲擊，如在路上或在客戶地點遇到搶劫或劫持
	  ○ 非襲擊的緊急情況，包括但不限於：
	  ▪ 由於突然生病或其他原因造成隊員短缺
	  ▪ 押運車輛發生交通事故或發生故障
	  ▪ 槍枝和彈藥意外發射，遺失或失靈
	  ▪ 用於武裝押運輸的系統，設備或設施的意外啟動或故障
	  ▪ 托運物品遺失和 / 或短缺
	• 按既定通報機制及匯報系統及程序，向保安控制中心報告事故或緊急情況及影響
	• 保持高度警惕，在相關情況下，配合警察和 / 或公司安排的後備支援人員，保護運送中的現金及貴重物品的安全
	• 根據公司相關政策，程序及指引，及應變計劃應對事故或緊急情況

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據公司相關政策，程序及指引，及應變計劃等，應對事故和緊急情況；及 • 按既定通報機制，匯報系統及程序，評估和呈報事故對生命安全，財產及營運的影響；及 • 採取適當行動保障隊員及在運送中的現金和貴重物品的安全及保護

「武裝押運」職能範疇

備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	紀錄武裝押運的相關事故及緊急情況
編號	107821L2
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照之香港公司工作，並負責管理武裝押運服務運作的督導級再以上的保安人員。它包括了按公司既定政策，程序及指引，紀錄武裝押運的相關事故及緊急情況的能力。
級別	2
學分	1

能力	表現要求
	1. 對武裝押運須具備的知識：
	• 熟悉公司對武裝押運服務運作的政策，程序及指引
	• 熟悉與武裝押運服務運作有關的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條例》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 熟悉保安控制中心在記錄武裝押運事故及緊急情況相關資料及活動的功用
	• 熟悉公司有關保安控制中心記錄的格式，風格及內容的政策，程序及指引
	• 熟悉保安控制中心用於通訊及記錄的系統，設施及設備的功能及運作
	• 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
	• 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
	
	2. 紀錄與武裝押運相關的事故及緊急情況
	能夠：
	• 正確操作系統，設施及設備以進行通訊，追踪及記錄
	• 經常密切關注武裝押運服務運作
	• 確定與武裝押運有關的緊急情況類型，包括：
	  ○ 押運人員受到襲擊，如在路上或在客戶地點遇到搶劫或劫持
	  ○ 非襲擊的緊急情況，包括但不限於：
	  ▪ 由於突然生病或其他原因造成隊員短缺
	  ▪ 押運車輛發生交通事故或發生故障
	  ▪ 槍枝和彈藥意外發射，遺失或失靈
	  ▪ 用於武裝押運輸的系統，設備或設施的意外啟動或故障
	  ▪ 托運物品遺失和 / 或短缺
	• 根據公司既定的政策、程序及指引及應變計劃，對應事故及緊急情況
	• 根據公司既定的政策，程序及指引，記錄事故及緊急情況的資料及活動，應該：
	  ○ 按照規定的格式及風格
	  ○ 按時間順序排列
	  ○ 包括前線、保安控制中心、管理層及其他相關單位的行動及決定的詳情
	  ○ 清楚紀錄每一次通訊，行動及決策，包括何時發生？牽涉誰人？牽涉什麼事？在哪裡？為什麼？

「武裝押運」職能範疇

	• 按既定的政策，程序及指引妥善保存紀錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 清晰及準確地記錄與武裝押運相關的事故及緊急情況的所有行動和決定；及 • 按既定的政策，程序及指引妥善保存紀錄
備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行武裝押運車隊人員職責的初步基礎培訓
編號	107822L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行武裝押運車隊人員職責的保安人員。 它包括了執行安全押運服務，把現金或貴重物品由一個或多個地點運送到另一地點的能力。
級別	2
學分	3

能力	表現要求
	1. 對執行武裝押運車隊人員職責須具備的知識：
	• 了解質素保證系統的 16 小時保安培訓課程內描述對前線保安人員的要求
	• 了解武裝押運車隊人員的工作和責任
	• 了解把現金或貴重物品由一個或多個地點安全押運到另一地點所需的運作技巧
	• 了解有關保安服務的主要法律法規
	• 具備對消防安全、急救和風險管理等知識
	• 具備與客戶、僱主和同事保持良好關係的溝通技巧
	
	2. 執行武裝押運車隊人員職責
	能夠：
	• 通曉所要求的職務和責任，例如：
	  ○ 武裝押運服務運作概要
	  ○ 各類解款(隊伍)保安工作的詳情，例如：
	  ▪ 解款
	  ▪ 自動櫃員機
	  ▪ 押運鑽石及珠寶
	  ○ 重點講述“丙”類保安工作
	  ○ 職務類別
	  ○ 責任
	  ○ 保安服務人員的工作操守
	  ○ 守時 - 登記上下班時間
	• 維持符合要求的儀容和制服，包括：
	  ○ 儀容
	  ○ 制服
	  ○ 公司規例
	• 遵守並依從相關的法規和要求，包括：
	  ○ 《火器及彈藥條例》(第 238 章)，特別強調：
	  ▪ 第 13 節 - 無牌管有槍械或彈藥
	  ▪ 第 23 節 -沒有遵從牌照的條款及條件等
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ▪ 講述解款保安工作，例如解款、自動櫃員機和押運鑽石及珠寶
	  ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）
	  ▪ 《個人資料(私隱)條例》概要

「武裝押運」職能範疇

	▪ 條例如何應用於解款業務，例如：如何處理在執行職務期間接觸到的客戶資料；如何處理在收貨和提供服務期間接觸到的敏感客戶資料和單據等 ▪ 如何遵從條例 ○ 《刑事訴訟程序條例》(第 221 章) - 規管拘捕和使用武力 ▪ 刑事訴訟程序概要 ▪ 闡述盜竊、搶劫和截劫等情況 ▪ *對在配備槍械的情況下，“使用武力”一詞的定義的額外提述 ○ 《道路交通(私家路上泊車)規例》(第 374 章) ○ 《防止賄賂條例》（第 201 章） ▪ 條例概要 ▪ 解款業務中容易出現貪污的地方和例子；例如：不舉報不一致的情況、賄賂和偏私等 ▪ 有關該條例的公司指引，例如利是 ○ 《吸煙(公眾衛生)條例》（第 371 章） ▪ 條例概要 ▪ 吸煙條例適用於所有工作地方，包括車輛和所有運作範圍 ○ 《僱員補償條例》（第 282 章） ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章） ○ 相關防火安全的《消防條例》（第 95 章） • 遵守安全與健康的要求，包括： ○ 工作間的防火及其他安全預防措施，以及有關職業安全與健康的措施 ○ 工作壓力及減壓措施 ○ 急救常識 ○ 體力處理操作等 • 必要時運用風險管理技巧，例如： ○ 風險管理與控制 ○ 如何處理盜竊、搶劫及截劫等情況 • 在以下領域運用溝通技巧： ○ 報告撰寫技巧 ○ 客戶服務等 • 執行武裝押運車隊人員職務，包括： ○ 安全押送貴重物品 ○ 防止罪案及意外 ○ 保護貴重物品以免受損 ○ 處理緊急及其他緊張情況 ○ 呈報事故程序 ○ 識辨涉及可疑活動的人，並採取適當行動 ○ 使用以下設備： ▪ 通訊設備： ▪ 對講機 ▪ 無線電通訊 / 電話 ▪ 記事簿 / 事故記錄冊 ▪ 保安設備：

「武裝押運」職能範疇

	▪ 閉路電視 ▪ 警報系統 ▪ 滅火裝備 ▪ 公司特有保安設備(例如煙霧箱、車輛保安系統等)
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 成為武裝押運車隊有用的一員；及 • 有效地操作通訊和保安設備；及 • 識辨涉及可疑活動的人，並採取適當行動
備註	此能力單元適用於新加入，有意服務於持有第 II 類別保安工作牌照的公司，並已成功完成質素保證系統的 16 小時保安培訓課程的人士

「武裝押運」職能範疇

名稱	執行定期檢討以確保武裝押運服務的效用及效率
編號	107823L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了設立行動綱領去作定期檢討，確保武裝押運服務的效用及效率的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關訊息以識別有關定期檢討武裝押運的關鍵因素：
	• 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：
	  ○ 《保安及護衛服務條例》（第 460 章）
	  ○ 《火器及彈藥條列》（第 238 章）
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規
	• 評估武裝押運服務運作
	• 評估公司有關武裝押運的政策，程序及指引
	• 評估公司與武裝押運相關的應變計劃
	• 評估與客戶服務水平協議的條款
	• 評估公司的人力及其他資源，包括可用於武裝押運的車輛，系統，設備及設施
	• 描述保安風險評估及分析的理論及技巧
	• 描述資源規劃和預算的理論及技巧
	
	2. 執行定期檢討以確保武裝押運服務的效用及效率
	能夠：
	• 制訂檢討政策，程序及指引
	• 設立檢討行動綱領
	• 設立追踪檢討結果的記錄系統
	• 部署足夠人力進行定期檢討
	• 制訂控制措施，確保部署作定期檢討的人員獲得適當的培訓
	• 制訂控制措施，確保定期檢討按相關政策，程序及指引執行
	• 制訂控制措施，確保每次檢討的細節，結果及決策和跟進行動均獲得適當記錄
	• 根據管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年，對武裝押運服務設計的有效性，及運作的效用及效率等進行全面評估
	• 與管理層討論檢討結果，並取得他們對建議措施的支持及認可
	• 跟進管理層的決策 / 指示
	• 妥善記錄上述行動及結果

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂檢討武裝押運服務的行動綱領及政策，程序及指引；及 • 根據管理層的指示 / 要求或每 2 - 3 年，對武裝押運服務設計的有效性，及運作的效用及效率等進行全面評估；及 • 跟進管理層的決策 / 指示，並保存有關檢討及決定 / 行動的正確記錄

「武裝押運」職能範疇

備註	

「武裝押運」職能範疇

名稱	協調負責武裝押運的保安人員的培訓
編號	107824L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了協調保安人員培訓，確保武裝押運的效率及效用，並符合相關法律法規對培訓及許可証的要求的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對培訓武裝押運人員須具備的知識： • 熟悉公司提供的武裝押運服務範圍 • 熟悉公司有關武裝押運的政策，程序及指引 • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於：: o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉每個角色 / 職位對許可証及培訓，資格，經驗及表現等的要求 • 熟悉成人培訓及學習的最佳方式 • 熟悉香港武裝押運及槍支射擊的培訓資源 • 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 • 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 2. 協調負責武裝押運的保安人員的培訓 能夠： • 識別各種角色 / 職位的培訓需求，尤其是對擁有第 II 類別保安工作牌照，並提供武裝押運的香港公司，在槍支射擊方面的培訓 • 根據“火器及彈藥條列”（第 238 章），識別擁有槍械及彈藥的發牌規定 • 識別可用的培訓預算 • 識別可用的內部和外部培訓資源 • 評估各種培訓資源的質素 • 為各個角色 / 職位制訂培訓計劃 • 獲取管理層及其他持份者對培訓計劃及預算的認可 • 發布培訓計劃並為各種角色 / 職位指定強制性及可自由選擇的培訓項目 • 監察及保存保安人員有關入學，出席，完成及認證等的記錄 • 定期進行檢討，確保培訓計劃與武裝押運的相關性，並使用各種手段和技術去評估培訓效果 • 控制並確保培訓預算的有效使用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立培訓計劃以符合公司在香港提供武裝押運務的需求及目標，與及相關的法律和法規的要求；及

「武裝押運」職能範疇

	• 確保培訓的效率及效用，並達到預期的結果；及 • 監察表現以作持續的改進
備註	修訂於 2018 年 12 月

「武裝押運」職能範疇

名稱	協調武裝押運的演習及操練
編號	107825L4
應用範圍	此能力單元適用於為擁有第 II 類別保安工作牌照的香港公司工作，負責管理武裝押運服務運作的管理層保安人員。它包括了協調武裝押運有關應變計劃和程序的演習及操練，確保擁有足夠的應變準備及實力的能力。
級別	4
學分	2
能力	表現要求 1. 對武裝押運的演習及操練須具備的知識： • 熟悉公司武裝押運服務的範疇 • 熟悉公司關於武裝押運的政策，程序及指引 • 熟悉公司武裝押運的應變計劃 • 熟悉香港有關武裝押運服務運作的法律法規，包括但不限於： o 《保安及護衛服務條例》（第 460 章） o 《火器及彈藥條列》（第 238 章） o 《職業安全及健康條例》（第 509 章）及相關法規 • 熟悉與武裝押運相關的牌照及培訓的要求 • 熟悉與客戶的服務水平協議 • 熟悉協調演習和操練，及評估應變準備的最佳方式 • 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 • 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 2. 協調武裝押運的演習及操練 能夠： • 識別需要進行演習及操練與武裝押運有關的計劃及程序，包括但不限於：: o 徙步押運現金及貴重物品的程序及準則 o 搶劫和劫持的應變計劃 o 槍支發射的應變計劃 o 應對交通事故 / 車輛故障的應變計劃 o 應對武裝押運系統，設備或設施的意外觸動 / 故障的應變計劃 • 判斷演習及操練的模式，包括： o 桌面演習 / 操練 o 預排演習 / 操練 o 功能性演習 / 操練 o 全面性演習 / 操練 • 制訂演習及操練的計劃，採取漸進方式，從個別群組及個別單元到全面性演習 / 操練 • 判斷演習及操練的目標，範圍及評估標準 • 計劃演習及操練： o 制訂方案

「武裝押運」職能範疇

	○ 設立必需的設施及運作 ○ 任命主持人，評估員及觀察員 • 按計劃進行演習及操練 • 在演習及操練期間監察出席率及表現 • 演習及操練後進行情況匯報 • 評估演習及操練的結果及相關單位的反饋 • 保存演習及操練的所有相關紀錄 • 跟進發現的漏洞及失誤，確保能持續改進
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂適當的演習及操練，確保武裝押運服務的應變能力；及 • 按計劃定期進行演習及操練；及 • 跟進演習及操練的結果，以作持續的改進
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	制訂機構的應變管理策略
編號	107826L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責緊急事故應變管理的管理層保安人員。它包括了制訂應變管理政策，以便機構能有效管理與設施及業務營運相關的緊急情況的能力。
級別	6
學分	3

能力	表現要求
	1. 對應變管理須具備的知識：
	• 了解機構為其營運提供安全及可靠環境的義務及責任
	• 了解機構的危機管理及業務延續管理政策及指引
	• 了解機構面對的威脅及突發事故，包括：
	  o 自然災害，例如：颱風、水浸，火警等
	  o 人為災難，例如工作地點的暴力事故，恐怖襲擊，炸彈威脅，縱火，內亂，人質情況等
	  o 意外災難，例如危險品洩漏，停電，通訊中斷，電腦系統故障等
	• 熟悉應變管理的最佳方式
	• 熟悉管理不同突發事故的知識及技巧
	• 了解機構的媒體管理政策及指引
	• 了解香港政府的應急管理系統及應急服務，及相關組織的運作情況
	• 了解機構的資訊保安及文檔保安級別分類，存儲及銷毀的政策及指引
	
	2. 制訂機構的應變管理策略
	能夠：
	• 確定需要緊急事故應變計劃的威脅及突發事故及緊急情況
	• 確定應變管理的目標，應該是：
	  o 盡量減低威脅或緊急情況發生的可能性
	  o 在發生時盡量減低其影響
	  o 盡快恢復正常的運作
	• 確定應變管理四個階段的工作範圍：
	  o 預防
	  o 準備
	  o 應對
	  o 復原
	• 確定各部門 / 單位在四個應變管理階段的角色及職責：
	  o 高層管理
	  o 保安服務
	  o 受影響範圍的作業主管
	  o 設施管理 / 物業服務
	  o 健康及安全
	  o 人力資源

「緊急事故應變處理」職能範疇

	○ 資訊科技 ○ 業務延續管理 ○ 公共關係 • 決定： ○ 指揮與控制 ○ 通訊 ○ 生命安全 ○ 財產保護 ○ 協調內部及外部各單位 ○ 媒體關係 ○ 復原及重新運作 • 制訂培訓，測試及操練的時間表 • 制訂檢討及更新計劃的時間表
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 針對機構面對的威脅及突發事故制訂應變管理策略；及 • 制訂不同階段應變管理核心職能的活動，任務，職責及表現標準
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	識別需要緊急事故應變計劃的各類型緊急情況
編號	107827L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責緊急事故應變管理的管理層保安人員。它包括了能識別需要緊急事故應變計劃的不同類型緊急情況，持續管理其風險，以便為機構制訂適當的事緊急事故應變計劃。
級別	6
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變計劃及應對須具備的知識：
	• 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
	• 了解機構為其營運提供安全及可靠的環境的義務及責任
	• 了解機構面對的威脅及突發事故
	• 熟悉緊急事故應變計劃及應對的最佳方式
	• 熟悉管理各類突發事故的知識及技巧
	• 了解與不同類型緊急事故管理有關的法律法規要求
	• 具備對可能發生的威脅及突發事故進行弱點分析的知識及技巧
	
	2. 確定需要緊急事故應變計劃的各類型緊急情況
	能夠：
	• 收集有關業務運作的訊息，例如：建築圖，運作模式，關鍵產品，服務及營運，保險範圍等
	• 收集有關機構面對的威脅及突發事故的內部和外部資料
	• 進行弱點分析：
	  ○ 確定由威脅及意外事故可能產生的緊急情況類型
	  ○ 決定其對生命安全，財產及業務營運的影響
	  ○ 決定管理這些問題的內部和外部能力
	  ○ 決定其發生的可能性
	• 根據風險水平（即影響 x 可能性）決定需要緊急事故應變計劃的緊急事故類型，包括但不限於：
	  ○ 自然災害，例如颱風，水浸，火警等
	  ○ 人為災難，例如工作地點的暴力事故，恐怖襲擊，炸彈威脅，縱火，內亂，人質情況等
	  ○ 意外災難，例如危險品洩漏，停電，通訊中斷，電腦系統故障等
	  ○ 可能危及生命安全，造成重大財產損失和 / 或業務中斷的其他類型緊急事故
	• 在緊急情況出現後或業務營運及環境發生重大變化時，持續監控並進行弱點分析
	• 更新需要緊急事故應變計劃的緊急事故類型
	• 記錄所有與弱點分析相關的訊息及結果

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據機構面對的威脅及突發事故，對可能發生的突發事故類型進行弱點分析；及 • 根據風險水平確定需要緊急事故應變計劃的緊急事故類型，以便制訂適當的事故應對計劃

「緊急事故應變處理」職能範疇

備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	制訂各類型緊急情況的事故應對計劃
編號	107828L6
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責緊急事故應變管理的管理層保安人員。它包括了為有需要的緊急情況制訂事故應對計劃，以確保機構在這些緊急事故發生時能夠有效地應對的能力。
級別	6
學分	4

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變計劃及應對須具備的知識：
	• 了解機構關於緊急事故應變管理，及業務延續管理的政策及指引
	• 了解機構常見的事故應對計劃，包括但不限於：
	  ○ 惡劣天氣計劃
	  ○ 建築物疏散計劃
	  ○ 水浸計劃
	  ○ 消防計劃
	  ○ 炸彈威脅計劃
	  ○ 示威及罷工計劃
	  ○ 危險品洩漏計劃
	  ○ 停電計劃
	  ○ 電腦故障計劃
	  ○ 通訊中斷計劃
	  ○ 任何其他可能嚴重影響機構內生命安全，財產和 / 或商業運作的事故的計劃
	• 了解在四個緊急事故應變管理階段中，均需要識別弱點並計劃應對行動：
	  ○ 預防
	  ○ 準備
	  ○ 應對
	  ○ 復原
	• 了解應對行動的優先順序，應該是：
	  ○ 保護人的生命
	  ○ 防止或盡量減少對人的傷害
	  ○ 保護財產
	  ○ 防止或將業務運作損失減至最低
	  ○ 盡快復原及重新運作
	• 熟悉緊急事故應變計劃及應對的最佳方式
	• 熟悉管理不同突發事故的知識及技巧
	• 了解與不同緊急事故相關的法律及監管要求
	• 了解機構在資訊保安及文檔保安級別分類，存儲及銷毀的政策及指引
	
	2. 制訂緊急事故應對計劃
	能夠：
	• 為每個有需要的緊急情況制訂應對計劃

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 就着緊急事故應變管理的四個階段進行規劃：
	  ○ 判斷防止事故發生和 / 或減輕事故的影響的措施
	  ○ 確保符合相關法律及法規要求
	  ○ 準備應對緊急情況：
	  ▪ 確立指揮及控制及角色和責任
	  ▪ 制訂必要的行動計劃及程序
	  ▪ 為行動計劃配置人力，資源和設施
	  ○ 決定適當的應對行動：
	  ▪ 管理事故
	  ▪ 生命安全優先 - 必要時疏散
	  ▪ 防止事故繼續惡化和 / 或盡量減低其影響
	  ▪ 協調內部及外部的應對行動
	  ▪ 管理通訊
	  ▪ 通知受災人士面對的風險及疏散
	  ▪ 向政府應急服務機構報告事故
	  ▪ 按管理架構向上層報告
	  ▪ 通報相關持份者確保業務延續
	  ▪ 通報員工，家屬，公眾和其他相關單位
	  ▪ 根據機構的傳媒管理政策及指引，讓傳媒了解情況
	  ▪ 管理業務營運
	  ▪ 關閉業務並啟動相關業務延續計劃，繼續進行關鍵運作
	  ○ 決定復原及重新運作的適當行動
	  ▪ 評估人命傷亡
	  ▪ 評估財產損失
	  ▪ 評估因受事故影響而中斷的業務
	  ▪ 根據機構的業務延續政策及計劃，恢復業務的營運
	  ○ 保存在整個事故中所有決策及行動的正確記錄
	• 根據相關政策及指引制訂並公佈計劃
	• 確保有關計劃及行動的培訓，測試及操演得以進行
	• 確保計劃得到定期檢討及更新

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂事故應對計劃，以便機構能有效率及效用地應對突發事故；及 • 確保計劃，行動及能力的相關性及得到不斷更新
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	設立緊急應變中心(EOC)
編號	107829L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責緊急事故應變計劃及應對的保安人員。它包括了建立緊急應變中心（EOC）的能力，並確保其運作是有效率及效用的。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變管理及緊急應變中心須具備的知識：
	• 了解機構對緊急事故應變管理的政策及指引
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 了解香港政府的應急管理系統及應急服務及相關組織的運作情況
	• 了解機構的傳媒管理政策及指引
	• 熟悉應對緊急情況的傳媒管理計劃
	• 了解機構在資訊保安及文檔保安級別分類，存儲及銷毀的政策及指引
	• 熟悉管理不同突發事故的知識及技巧
	• 了解最新的通訊技術及設備
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 設立緊急應變中心(EOC)
	能夠：
	• 識別為緊急事故應變管理組（EMG）運作而設的緊急應變中心(EOC)的合適位置及後備位置
	• 識別 EOC 的功能，即作為應對緊急事故的神經中樞
	• 確立 EMG 和支持人員的角色及職責
	• 配置 EOC 所需的設備和設施，包括：
	  ○ 通訊設備
	  ○ 參考資料
	  ○ 活動日誌
	  ○ EOC 運作的其他設施
	  ○ 照顧 EMG 及參與 EOC 運作人員的福利的其他設施及裝備
	• 配置必要的人力資源以支持 EOC 的運作，包括：
	  ○ 負責管理 EOC，並更新設備，設施及參考資料的員工
	  ○ 在緊急情況下管理通訊的員工
	  ○ 在緊急情況下記錄活動日誌的員工
	  ○ 在緊急情況下協調物流及資源的員工
	• 制訂 EOC 的運作程序
	• 記錄計劃及程序
	• 向相關的內部及外部持份者公佈計劃及程序

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 向員工提供相關政策，計劃，行動及程序的培訓 • 進行測試及操練，以確認 EOC 的設計及運作的效用
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立 EOC 以便機構能有效應對緊急情況；及 • 不斷更新 EOC 的設施，並隨時保持在備用狀態
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	設立指揮及控制架構以應對緊急情況
編號	107830L5
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責緊急事故應變管理的管理層保安人員。它包括了設立適當的指揮及控制架構，以便能在緊急情況下有效管控應對行動的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對在緊急情況下的指揮及控制架構須具備的知識：
	• 了解機構的危機管理及業務延續管理的指揮及控制架構
	• 了解緊急事故應變管理四個階段所涉及的各個部門 / 單位的作用及責任
	• 了解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
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構事故應對計劃
	• 了解機構的傳媒管理政策及指引
	• 熟悉機構在緊急情況下的傳媒管理計劃
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 設立指揮及控制架構以管控緊急情況的應對
	能夠：
	• 諮詢管理層及相關持份者並設立緊急事故應變管理小組（EMG）。 EMG 應直接受命於機構的危機管理團隊，並負責制訂戰略決策，與內部 / 外部聯絡及通訊，人力及資源調配，及所有決策及工作的記錄等
	• 成立事故管理組（IMG），負責在現場管控緊急應對行動。IMG 將直接受命於 EMG，並在必要時向其尋求支援及協助
	• 確立 EMG 和 IMG 的成員（及其副手）：
	  ○ EMG 的領導通常由設施管理 / 物業服務主管或受影響業務主管出任。EMG 的成員可能包括業務，保安，設施管理 / 物業服務，安全與健康，人力資源，訊息技術及公共關係等的代表
	  ○ IMG 通常由保安代表出任為事故現場指揮官。IMG 亦可能包括業務，保安，設施管理 / 物業服務以及安全與健康等方面的代表
	• 在緊急情況下維持有效的指揮及控制：
	  ○ 保存 EMG 和 IMG 成員的聯絡資料及通報機制
	  ○ 設立啟動 EMG 及 IMG 的條件及程序
	  ○ 對 EMG 及 IMG 成員進行相關政策，計劃，行動及程序等的培訓
	  ○ 對 EMG 和 IMG 成員進行相關角色及責任的培訓
	  ○ 對 EMG 及 IMG 成員進行應對緊急事故的優先次序的培訓
	  ○ 進行定期測試以確保聯絡資料及通報機制得到更新
	  ○ 進行測試和操練，以確保 EMG 及 IMG 在緊急情況下的表現符合預期
	  ○ 進行事後檢討，確保 EMG 及 IMG 維持相關的實力並得到更新

「緊急事故應變處理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立 EMG 和 IMG 來監控緊急情況下的應對行動；及 • 確保 EMG 和 IMG 維持相關的實力及隨時備用狀態；及 • 確保 EMG 和 IMG 在緊急情況下的表現符合預期
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	管理緊急事故的應急準備及應對
編號	107831L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了能夠適當地調配人力及資源，準備處理緊急情況及應對措施，確保運作的效率及效用，及符合機構的需求和目標。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以識別影響應急準備和應對的關鍵因素
	能夠：
	• 分析機構的使命，目標和運作
	• 分析保安策略
	• 分析保安管理計劃
	• 評估機構在普通法的照顧責任及在以下法例提供安全及可靠環境的責任：
	  ○ 《職業安全及健康條例》（第 509 章）
	  ○ 《佔用人法律責任條例》（第 314 章）
	• 評估危機管理政策及設置
	• 評估業務延續管理政策及計劃
	• 評估傳媒管理政策及指引
	• 評估組織面臨的安全威脅和事故
	• 描述緊急事故應變管理的最佳方式
	• 描述管理不同緊急事故的概念及技巧
	• 描述香港政府的緊急應變系統及應急服務，及相關組織的運作
	• 描述資源規劃及保安預算的理論及技巧
	
	2. 管理應急準備和應對
	能夠：
	• 制訂適當的政策，程序及指引來帶領應急準備及應對
	• 建立管理和 / 或行政措施，監控執行以達到預期的結果及服務質素
	• 按保安管理計劃配置足夠的人力資源，執行預期的服務範疇
	• 確立所需的標準及資格，制訂控制措施，確保人員能就其在應急準備及應對方面的角色及任務，得到適當的培訓並符合所需的資格
	• 識別並安排專業意見和支持以及管理指導，在有需要時提供參予管理應急準備和應對的人員
	• 與相關內部及外部單位（包括正式及非正式的）合作及磋商，確保緊急事故應變計劃及準備的完整性及相關性
	• 監督與應急準備及應對相關的工作和活動，確保遵守相關政策，程序及指引
	• 監控用作支授應急準備及應對的系統及設備的表現，確保它們維持在良好的工作狀態
	• 制訂控制措施，確保事故，故障及失誤等均得到適當記錄，並調查以識別漏洞及失誤，並跟進問題直到解決為止
	• 制訂及監察行動綱領的執行，定期檢討，操練及測試緊急事故應變計劃及相關應對能力及運作，確保能保持其相關性及效用

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 制訂控制措施，確保管理應急準備及應對在批准的預算內完成 • 定期進行檢討，通過趨勢分析，保安風險及情報分析以及成本 / 效益分析等，管理機構在應急準備及應對方面的需求和目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立應急準備及應對服務，以符合機構的需求和目標；及 • 監測應急準備及應對的執行情況，確保其效率及效用，並達到預期結果；及 • 定期進行檢討以作持續的改進
備註	

「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	表現要求 1. 對緊急情況及應急通訊須具備的知識： • 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 2. 規劃應急通訊 能夠： • 規劃適當的應急通訊系統及設備： ○ 判斷緊急情況下的通訊需求 ▪ 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 ▪ 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： ○ 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

「緊急事故應變處理」職能範疇

	○ 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： • 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	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	在緊急情況時管理傳媒的採訪
編號	107833L4
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。它包括了在緊急情況下管理傳媒的採訪的計劃和執行適當行動的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變計劃及傳媒的採訪須具備的知識：
	• 了解機構對傳媒管理的政策及指引
	• 了解傳媒的作用，即讓公眾了解事故和問題
	• 了解不同傳媒及其運作方式，包括：
	  ○ 報刊
	  ○ 電臺
	  ○ 電視
	  ○ 網絡傳媒等.
	• 了解規管傳媒運作的法律法規
	• 了解與傳媒保持和諧關係的重要性
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 在緊急情況時管理傳媒的採訪：
	能夠：
	• 在緊急情況發生前，與公共關係部門建立通報機制：
	  ○ 何時及如何向他們轉介傳媒的查詢
	  ○ 何時及如何在緊急情況時聯絡他們
	• （經與管理層和公共關係部門磋商）準備與傳媒溝通的計劃：
	  ○ 誰會發言？
	  ○ 要通知誰？
	  ○ 通訊的目標是什麼？
	  ○ 訊息內容是什麼？（注意：訊息必須是真實，真誠，人道，並且是有需要知道的）
	  ○ 對訊息的預期反應是什麼？
	  ○ 何時及如何去提供及時的有關情況改變的更新訊息？
	• （經與管理層和公共關係部門磋商）為保安人員準備用於應對傳媒查詢的講稿
	• （經與管理層和公共關係部門磋商）確定傳媒採訪區，禁止出入區域，傳媒簡報和管理傳媒查詢的發言人等
	• 提供培訓予保安人員有關管理傳媒的角色和責任，計劃，指引及程序
	• 在發生緊急情況時管理傳媒
	  ○ 判斷可能引起傳媒關注的潛在情況及因素
	  ○ 判斷設置傳媒採訪區的需要和選項
	  ○ 部署措施和人力資源來監察傳媒的採訪

「緊急事故應變處理」職能範疇

	○ 按既定的指引及程序來識別傳媒 ○ 按既定要求回覆傳媒的查詢 ○ 按需要召喚公共關係部門到場 ○ 按需要向公共關係部門提供重要事實和更新資料 ○ 盡量協助傳媒的工作，但要確保不會干擾應急行動及不允許未經授權進出禁止區域 ○ 進行傳媒簡報會，定期提供更新資訊以及事後的滙報
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂適當的計劃，在緊急情況下管理傳媒的採訪；及 • 確保盡量協助傳媒的工作，但不會干擾應對行動，不允許未經授權進出禁止區域；及 • 確保工作人員知悉如何管理傳媒的採訪，及如何在必要時尋求公共關係部門幫助及支援
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	在緊急情況時管理有關生命安全的事宜
編號	107834L4
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。它包括了計劃及採取適當的行動去管理在緊急情況下有關生命安全的事宜的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急情況及生命安全須具備的知識：
	• 了解機構為其營運提供安全及可靠環境的義務及責任
	• 了解在緊急情況下保護生命安全是首要任務
	• 了解機構面臨的威脅及突發事故
	• 了解機構的緊急事故應變管理政策及指引，及緊急事故應變管理
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 熟悉緊急事故應變計劃及應對的最佳方式
	• 熟悉管理各類突發事故的知識和技巧
	• 熟悉香港政府應急體系，應急服務及相關組織的運作
	
	2. 在緊急情況時管理有關生命安全的事宜
	能夠：
	• 計劃在緊急情況下的疏散
	  ○ （咨詢合資格和 / 或經授權人員）識別弱點，包括但不限於以下領域：
	  ▪ 建築物的疏散路線，出入口，出入口標誌及應急照明
	  ▪ 用以偵測及向公眾發出警報的相關建築系統及設備
	  ○ 與設施管理 / 物業服務部門合作修復弱點，並確保符合相關法律法規
	  ○ 判斷需要疏散的準則
	  ○ 制訂指揮及控制（例如 EMG 和 IMG），特別是誰有權要求疏散及重新復用設施
	  ○ 指定疏散路線，集合點和避難所
	  ○ 制訂程序：
	  ▪ 用於疏散，特別是幫助殘疾或需要幫助人士
	  ▪ 疏散後點核人數
	  ▪ 疏散後再次復用設施
	  ○ 與政府緊急服務機構及相關社區組織及持份者協調計劃及程序
	  ○ 指派人員協助疏散，照顧疏散後的人士，並在疏散後重新復用該設施
	  ○ 確定參與疏散人員的角色和責任
	  ○ 記錄計劃及程序
	  ○ 按計劃部署人力和資源
	  ○ 對計劃，程序，系統及設備等進行培訓，測試和操練
	• 按計劃執行疏散程序
	• 疏散後進行檢討，並更新計劃及程序，確保經常保持其效用及相關性

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 準備疏散以確保緊急情況下的生命安全；及 • 在緊急情況下按計劃執行疏散程序；及 • 確保計劃、程序及行動經常保持有效及相關性
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	在緊急情況時管理財產保護的事宜
編號	107835L4
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。它包括了在緊急情況下對財產保護進行規劃及採取適當工作的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急情況及財產保護須具備的知識：
	• 了解機構為其營運提供安全及可靠環境的義務及責任
	• 了解香港有關建築物環境安全及保安的法律法規，及建築條例
	• 了解機構面臨的威脅及突發事故
	• 了解機構的緊急事故應變管理政策及指引，及緊急事故應變管理
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 熟悉機構緊急事故應變計劃及應對的最佳方式
	• 熟悉管理各類突發事故的知識和技巧
	• 熟悉香港政府應急系統，應急服務及相關組織的運作
	
	2. 在緊急情況時管理財產保護的事宜
	能夠：
	• 識別減輕風險的方法及手段，例如：
	  ○ 將運作轉移到其他風險較低的地點
	  ○ 更改用於業務營運的流程或材料
	  ○ 採用耐火的結構
	  ○ 採用防火物料及家具
	  ○ 安裝消防灑水系統
	  ○ 安裝避雷系統
	  ○ 安裝水位監測系統
	  ○ 安裝後備發電機
	  ○ 縛牢鬆散的裝置及物品
	  ○ 將工作枱移離大窗戶
	  ○ 在玻璃幕牆或窗戶上安裝防爆炸黏膜
	• 保存關鍵業務運營的重要記錄
	• 對載有重要記錄的系統及設備安排後備裝置，或採用其他方式存取這些記錄
	• （諮詢相關業務的管理層）制訂關閉營運設施的計劃
	  ○ 關閉的準則
	  ○ 誰可以下令關閉
	  ○ 誰會執行關閉
	  ○ 如何關閉
	  ○ 部分關閉對設施的其他運作的影響
	  ○ 關閉及重新啟動運作所需的時間

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 指派人員去授權、監督及執行關閉 • 確定相關人員的角色及責任 • 記錄計劃，程序和角色及責任 • 進行培訓，測試及演練，確保計劃及程序的有效性 • 在緊急情況下按計劃執行關閉程序 • 關閉後進行檢討，並更新計劃及程序，確保經常保持其效用及相關性
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 準備在緊急情況下的關閉運作；及 • 按計劃執行關閉程序；及 • 確保計劃，程序及行動的相關性及經常更新
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	管理緊急情況後的復原及重新運作
編號	107836L4
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。它包括了計劃在緊急情況發生後並採取適當行動復原及重新業務運作的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急情況後復原及重新運作須具備的知識：
	• 了解機構為其營運提供安全及可靠環境的義務及責任
	• 了解有關緊急事故應變計劃及應對的法律法規
	• 了解機構面對的威脅及突發事故
	• 了解機構對緊急事故應變管理及業務延續管理的政策及指引
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 計劃緊急情況後的復原及重新運作
	能夠：
	• 考慮緊急情況後恢復業務運營
	  ○ 識別關鍵運作及恢復這些運作的計劃
	  ○ 考慮保險範圍及備用安排
	  ○ 識別關鍵運作所需的人員，系統及設備，流程及數據
	  ○ 識別關鍵運作必要要素的相互依賴關係
	  ○ 根據需要為必要元素進行備份安排
	  ○ 與相關單位（例如資訊科技部門或其他供應商）簽訂服務水平協議，確保維持必要元素隨時待命
	• 考慮管理業務延續
	  ○ 識別主要人員及後備 / 替代人員
	  ○ 確定後備 / 備用人員的決策權及指揮權
	• 考慮員工需要的支援，可能包括現金或預支工資，工作時間，危機輔導及家庭護理等
	• 規劃並設立恢復運作的優先次序：
	  ○ 確立設施的安全及保護
	  ○ 確立破壞及損失的程度
	  ○ 確立建築物及設施的準備情況
	  ○ 確立人員，系統及設備，業務運作的流程及資料的準備情況
	• 按計劃恢復營運，可能涉及：
	  ○ 評估剩餘的威備，並維護設施的安全及保護
	  ○ 向工作人員簡介情況及計劃的行動
	  ○ 必要時設立復原小組
	  ○ 指定人員來負責復原的工作

「緊急事故應變處理」職能範疇

	▪ 復原建築系統和公共設施的運作 ▪ 復原與營運有關的系統和設備的運作 ▪ 復原財產及營運數據 ▪ 識別並記錄有關損失及破壞，及其成本的詳情 ▪ 維持與客戶及供應商的聯絡 ▪ 確認人員，流程，系統及設備，財產及運營數據的準備情況 ▪ 恢復操作 • 密切監控復原行動，並在必要時進行調整 • 記錄決策和行動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 在緊急情況發生後有效地執行復原及重新運作；及 • 盡快恢復運作並確保環境的安全及保護
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	與政府應急服務部門及其他機構協商有關緊急事故應變計劃與應對
編號	107837L4
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。它包括了在與政府應急服務部門及其他機構協商有關緊急事故應變計劃與應對的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變計劃與應對及政府須具備的知識：
	• 了解機構對緊急事故應變管理及業務延續管理的政策及指引
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 了解香港政府應急體系，應急服務及相關機構的運作
	• 了解政府及非政府機構在緊急事故應變計劃及應對方面的職能和運作情況，包括但不限於：
	  ○ 政府緊急服務如香港警務處，消防處及救護車服務等
	  ○ 與公共廣播，公共交通，公共事業等有關的機構
	  ○ 與建築環境的安全及保護相關的機構，例如屋宇署
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 與政府應急服務部門及其他機構協商有關緊急事故應變計劃與應對
	能夠：
	• 保留政府應急服務部門及其他相關機構的聯絡人名單
	• 與這些服務及組織建立通報機制及程序
	• 定期與這些服務及機構的代表會面，檢討緊急事故應變計劃及程序，例如與消防人員檢討疏散路線及集合點等
	• 邀請當地警察，消防部門及其他有關機構參與演習及操練
	• 在緊急情況下與政府緊急服務部門及非政府機構合作：
	  ○ 出現緊急情況時迅速及清楚地通知他們
	  ▪ 發生了什麼
	  ▪ 有什麼風險
	  ▪ 需要什麼支援
	  ○ 識別在現場政府應急服務的總指揮及聯絡資料
	  ○ 設立代表機構與政府應急服務機構聯絡的聯絡人，例如 EOC 及現場的 IMG
	  ○ 部署人員以支援這些服務及機構的運作，例如：
	  ▪ 提供關於機構及設施的資訊
	  ▪ 封鎖及分隔場地
	  ▪ 人群控制
	  ▪ 協助搜尋及疏散等
	  ○ 根據他們的指示 / 建議協調應對行動，涉及：
	  ▪ 暫停服務

「緊急事故應變處理」職能範疇

	▪ 關閉設施 ▪ 疏散人員 ▪ 公開廣播等。 ○ 在緊急情況發生後重新進入設施之前，先由有關部門（例如警察，消防和 / 或建築署）確認，確保已恢復設施的安全及保護 ○ 配合這些服務及機構的任何跟進調查和 / 或行動
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 邀請有關的政府應急服務及其他機構參與所服務機構的緊急事故應變計劃及應對行動；及 • 在緊急情況下與這些服務及機構有效地合作；及 • 配合這些服務及機構的任何事後行動和 / 或調查
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	管理緊急應對計劃及程序的測試與執行
編號	107838L4
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。它包括了協調緊急事故應變計劃及程序的測試及演練，以確認機構的應急準備的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對緊急應對計劃及程序的測試與評估須具備的知識： • 了解與緊急事故應變計劃及應對相關的法律法規 • 了解機構對緊急事故應變管理及業務延續管理的政策及指引 • 熟悉機構的業務延續計劃 • 熟悉機構的事故應對計劃 • 熟悉測試及評估機構應急準備的最佳方式 • 具備與人溝通及相處的技巧 2. 管理緊急應對計劃及程序的測試與評估 能夠： • 安排測試和操練計劃及程序，以便： o 驗證計劃的設計的效用 o 驗證運作效用及成本效益 o 提高員工及相關人員對應對行動及其各自角色和責任的意識 o 識別漏洞及失誤以便作出補救措施 • 判斷所需的測試及演習的類型，包括： o 桌面演習 o 預排演習 o 功能性演習 o 全面性演習 • 制訂測試及練習的時間表，從分組測試計劃的單獨項目開始，逐步擴大至一個全面的演練 • 判斷測試及演習的目標，範圍和評估標準 • 提前計劃測試及演習 o 開發測試及演習的場景 o 準備測試及演習的環境和運作 o 安排觀察員 • 按計劃進行測試及演習 • 在測試和演練期間監察出席人員及其表現 • 進行關於測試及演練後的匯報 • 評估測試及演練的結果，及參了人士的反饋，以作持續的改進 • 保存相關測試及演練各方面的記錄 • 採取進一步跟進行動，改善所發現的漏洞及失誤
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 妥善規劃應急能力的測試及評估；及 • 按計劃進行測試及演練；及 • 驗證機構應急能力的準備情況
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	在緊急事故現場協調應對行動
編號	107839L4
應用範圍	此能力單元適用於負責在緊急事故現場帶領 IMG 的保安人員。 它包括了根據緊急應對政策及指引，在緊急事故現場負責帶領及協調應對行動的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對應對緊急事故須具備的知識：
	• 了解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
	• 熟悉機構有關緊急應對的指揮和控制，相對於：危機管理小組，EOC，EMG 及 IMG 等
	• 熟悉 EOC 及 EMG 的組成，功能及運作
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 了解與緊急事故應變計劃及應對相關的法律法規
	• 了解香港政府應急體系，應急服務及相關機構的運作
	• 熟悉機構在緊急情況下的傳媒管理計劃
	• 具備在緊急情況下領導及指揮行動的領導才能
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 在緊急事故現場協調應對行動
	  o 親身到達現場並掌控應對行動
	  o 評估對生命安全，財產及運營的影響
	  o 在必要時通知政府緊急服務（例如警察，消防和醫療服務）
	  o 當生命安全直接受到威脅時，下令疏散或採取其他適當行動
	  o 必要時啟動 EOC，EMG 和 IMG
	  o 向 EOC 和 EMG 匯報狀態及定期更新
	  o 有需要時尋求 EOC 及 EMG 的協助和支援
	  o 調配人力和資源，封鎖現場，照顧傷員，並為政府緊急服務提供支援
	  o 諮詢業務代表並採取措施完全或部分關閉業務的營運
	  o 與政府應急服務機構合作，採取其他應對措施，盡量減少對人身安全和財產的影響
	  o 與政府緊急事務部門及屋宇署等其他組織，就建築安全相關事宜諮詢有關設施的重新使用情況
	  o 在重新進入設施之前確定安全及保安
	  o 確定建設基礎設施，人員，系統及設備的準備情況，過程和恢復運營的數據
	  o 根據機構的業務業務延續性政策和計劃復原營運

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 負責機構在緊急情況下的應對行動；及 • 與現場的相關內外各單位有效協調工作，盡量減少對生命、財產及營運的影響；及 • 確保採取的行動符合相關法律法規及機構既定政策及指引
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	在緊急情況時，執行緊急應變中心的職責
編號	107840L3
應用範圍	此能力單元適用於負責在緊急情況下執行 EOC 職責的保安人員。 它包括了監控現場的事態發展，維持內部及外部的通訊，並協調行動以支援 EMG 和 IMG 及其他在事故現場的應急人員的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 對緊急事故應變管理及應對須具備的知識：
	• 了解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
	• 熟悉機構緊急應對的指揮及控制
	• 熟悉 EOC 及 EMG 的運作
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 理解香港有關緊急事故應變管理及應對的法律法規
	• 了解香港政府應急體系，應急服務及相關組織的運作
	• 了解機構有關傳媒管理的政策及指引
	• 熟悉機構在緊急情況下的傳媒管理計劃
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	• 擁有操作 EOC 系統及設備的技能及技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	• 具備以書面或電子形式記錄細節的技巧
	• 在緊急情況時，執行緊急應變中心的職責
	  ○ 啟動 EOC 時檢查其運作準備狀態
	  ○ 啟動 EMG 時檢查其運作準備狀態
	  ○ 取得事故狀況，包括生命安全，財產損失及業務中斷
	  ○ 監察及記錄從 IMG 及其他現場應急人員獲得的事態發展報告及指示或協助的要求
	  ○ 監察及記錄偏離既定政策及指引的決定和 / 或行動
	  ○ 向 EMG 提供最新動態，要求及需要其注意的事項
	  ○ 與其他內外相關單位維持聯繫
	  ○ 執行 EMG 的決策及指示
	  ○ 為 IMG 和其他現場應急人員提供支援及幫助
	  ○ 協調後勤支援及人力和其他資源的調配
	  ○ 處理與內部和外部的通訊
	  ○ 協調與傳媒的溝通
	  ○ 保存緊急情況的事故日誌：
	  ▪ 按時間順序記錄所有活動，決定及行動
	  ▪ 記錄重要資料，包括：何時？從誰？給誰？什麼？為什麼？那裡？怎麼樣？
	  ▪ 以簡潔及精確的方式及時及準確地記錄

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 在緊急事事故發生時，協調行動及通訊，並支援 EMG，IMG 及其他應急人員；及 • 對事故及所採取的決定和行動，作出並保存精確及簡明的記錄
備註	

「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	表現要求
	1. 對緊急事故須具備的知識：
	• 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
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 熟悉機構緊急應對的指揮和控制
	• 熟悉 EOC 、EMG 及 IMG 的運作
	• 熟悉在緊急情況下的傳媒管理計劃
	• 了解香港有關緊急事故應變管理及應對的法律法規
	• 了解香港政府應急體系，應急服務及相關組織的運作
	• 了解機構有關調查的政策及指引
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 管理緊急事故過後的檢討及跟進工作
	能夠：
	• 按機構既定的調查政策及指引，對事故進行調查
	• 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：
	  ○ 預防
	  ○ 準備
	  ○ 應對
	  ○ 復原
	• 評估以下各方面的設計效用和運作上的準備情況及效率：
	  ○ 指揮與控制
	  ○ 通訊
	  ○ 生命安全
	  ○ 財產保護
	  ○ 協調內外相關單位
	  ○ 媒體關係
	  ○ 復原及重新運作
	• 識別損失和破壞，保險及責任
	• 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
	• 找出犯錯者並建議懲戒或賠償行動
	• 按既定政策及指引編制及處理調查報告
	• 與相關經授權人士檢對調查結果，以便：

「緊急事故應變處理」職能範疇

	○ 識別事故的根本原因 ○ 評估政策，計劃及程序等的設計效用 ○ 評估應急能力的運作準備情況，效率及效用 ○ 評估事故造成的損失和破壞，包括： ▪ 人命傷亡 ▪ 財物破壞 ▪ 業務運作中斷 ▪ 機構形象 / 聲譽受損 ▪ 財務損失 ○ 制訂進一步行動： ▪ 有必要時向政府，監管機構和 / 或相關組織匯報 ▪ 提高機構防止事故再次發生及應對緊急情況的能力 ▪ 表揚優秀表現者 ▪ 對因事故受災的人士提供援助 ▪ 對付犯錯的人 ▪ 尋求損失的補償 ▪ 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 • 跟進行動，直至問題得到解決為止
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 進行全方位的事後檢討，以識別事故的根源；及 • 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 • 採取適當行動修復事故對機構的形象 / 名譽造成的損害
備註	

「緊急事故應變處理」職能範疇

名稱	管理負責緊急應變人員的培訓
編號	107842L4
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。它包括了協調相關人員的培訓，確保維持機構的應變實力及隨時待命的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 對培訓緊急應變的人員須具備的知識：
	• 了解與緊急事故應變計劃及應對相關的法律法規
	• 了解機構對緊急事故應變管理及業務延續管理的政策及指引
	• 熟悉機構的業務延續計劃
	• 熟悉機構的事故應對計劃
	• 熟悉培訓應急人員的最佳方式
	• 熟悉與緊急事故應變計劃及應對有關的內部及外部培訓計劃及資源
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 管理負責緊急應變的人員的培訓
	能夠：
	• 判斷誰需要接受培訓，誰可以提供培訓
	• 識別不同類別人員的培訓需求，包括：
	  o 員工
	  o 在緊急情況下負責領導的管理人員
	  o 負責緊急應對的人員
	• 判斷各個角色或任務或使用的設備需要達到的標准或資格，例如進行心肺復甦的培訓
	• 判斷培訓的方法，例如簡報會，研習班，演習等
	• 判斷培訓的次數及時間表, 例如： 消防疏散：
	  o 新加入機構的員工
	  o 現有員工 - 每 12 個月一次
	• 識別可用的內部 / 外部的培訓項目及資源
	• （如合適）制訂內部培訓：
	  o 識別培訓需求
	  o 建立培訓能力及資源
	  o 制訂培訓材料
	  o 協調培訓時間表
	  o 提供培訓
	• 制訂 12 個月的培訓計劃及課題
	• 制訂培訓計劃的評估標準
	• 監察出席和完成培訓的情況
	• 根據學員的反饋評估培訓的效用
	• 通過演習及事後檢討評估培訓的效用

「緊急事故應變處理」職能範疇

	• 定期檢查計劃和程序以作持續改進 • 保持所有相關培訓的記錄
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 妥善規劃應急人員的培訓；及 • 驗證機構有關應急能力的準備情況
備註	

「調查」職能範疇

名稱	制訂有關調查的政策及指引
編號	107843L6
應用範圍	此能力單元適用於負責管理調查服務的管理層保安人員。它包括了制訂調查政策及指引的能力。
級別	6
學分	3
能力	表現要求 1. 對調查及制訂政策須具備的知識： • 了解機構的使命，目標和運作 • 了解在香港提供調查服務相關的法律問題 • 熟悉管理調查服務的最佳方式 • 熟悉有效率及效用的調查知識及技巧 • 了解實施政策及指引所需的人力及資源 • 具評估及修訂政策及指引的分析技巧 2. 制訂有關調查的政策及指引 能夠： • 判斷調查服務的範圍，包括： o 事故調查 o 不當行為調查 o 合規調查 o 員工 / 供應商 / 客戶的盡職調查 o 其他不屬於上述情況的調查 • 制訂政策及指引，包括但不限於： o 調查服務的組織及匯報機制 o 調查服務跟其他相關職能（例如：法律及合規，審計，人力資源及訊息安全等）的作用和責任 o 調查服務的服務承諾，如服務範圍，完成調查所需的時間和服務質素 o 部署人力，技術及設施 o 採用的調查方式 o 調查權力 o 獲取資料的權力 o 進行調查訪談的權力 o 執行監控的權力 o 外判和 / 或委聘外部單位參與調查的權力 o 訊息安全和機密性，及文件保安級別分類，存儲及銷毀 o 調查結果的管理 o 審批調查預算的權力 • 發布政策及指引： o 按既定格式及風格記錄政策及指引 o 獲取管理層及其他持份者的認可

「調查」職能範疇

	○ 發布經批准的政策及指引
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 制訂政策及指引，促進機構的調查服務的效率及效用；及 • 與相關單位有效地溝通及確認調查服務的範圍，目標和服務標準
備註	

「調查」職能範疇

名稱	設立和管理機構的調查服務
編號	107844L6
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。它包括了為調查服務適當部署人力及資源，確保其運作的效率及效用，並滿足機構的需求和目標的能力。
級別	6
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以識別會影響設立和管理機構的調查服務的關鍵因素 能夠： • 了解機構的使命，目標和運作 • 分析有關在香港進行調查的法律問題 • 評估機構的調查政策，程序及指引 • 評估資源規劃和預算的理論和技考 • 評估管理調查服務的最佳做法 • 評估機構有關訊息安全及保密，及個人資料隱私的政策及指引 2. 管理機構的調查服務 能夠： • 制訂適當的政策，程序及指引來指導調查 • 與相關內部和外部單位（正式和非正式的）協作，確保調查服務的效率及效用 • 配置足夠的人力及資源，按調查政策執行預期的調查服務 • 提供培訓及監督表現，確保保安人員經過適當的培訓去執行指派的調查角色和任務 • 設立案件管理和／或其他行政控制措施，監控調查的執行情況以確保能達到預期結果 • 監控運作，以確保調查任務在批准的預算內完成 • 咨詢管理層，並在法律專業人士的指導下，處理有潛在法律責任和／或訴訟的事宜 • 監控運作，確保調查工作依循相關政策，程序及指引 • 監控運作，確保遵循訊息安全及保密及個人資料隱私相關的責任 • 按事實總結調查，並確保決議的切實可行 • 跟進調查結果及管理決策，直到問題得到解決為止 • 通過趨勢分析，情報分析及成本／效益分析等，定期進行檢討，以管理機構的調查服務的需求及目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 設立調查服務以達致機構的需求及目標；及 • 監控運作，確保調查服務的效率及效用，並實現預期的結果；及 • 定期進行檢討以作持續的改進
備註	

「調查」職能範疇

名稱	確立調查的目標及表現標準
編號	107845L5
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。它包括了確立調查目標及服務標準的能力。
級別	5
學分	3
能力	表現要求 1. 對進行有效用和效率的調查須具備的知識： • 了解機構的使命，目標和運作 • 分析有關在香港進行調查的法律問題 • 熟悉管理調查服務的最佳做法 • 熟悉有效率及效用的調查知識及技巧 • 了解機構的調查服務的能力和限制 • 具備與人溝通及相處的技巧 2. 確立調查的目標及表現標準 能夠： • 確立調查的目標，包括： o 作為對外客戶和 / 或對內運營 / 服務提供的服務 o 記錄受到的事故報告 o 識別不良事故發生的根本原因，並促進補救工作 o 識別犯錯者，並促進追討的工作 • 確立調查服務標準，包括： o 客觀性 o 徹底性 o 關聯性 o 精確度 o 及時性 • 記錄目標及服務標準 • 將目標及服務標準與機構的特殊情況，要求、政策及指引相匹配 • 確保調查人員知悉所有調查均需符合相關要求
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 清楚確立調查的目標及服務標準，並適當考慮機構的特殊情況；及 • 有效監控，並確保所有調查均遵循這些目標及服務標準
備註	

「調查」職能範疇

名稱	了解各種不同類型的調查及其目標
編號	107846L5
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。它包括了對調查服務進行適當分類，並判斷對調查服務的需求，以便相應地規劃資源及行動，以實現預期的結果的能力。
級別	5
學分	3

能力	表現要求
	1. 對不同類型的調查及其目標須具備的知識：
	• 了解機構有關調查的法律及法規責任
	• 了解機構的調查政策及指引
	• 了解不同類型調查的特點
	• 具備調查的良好分析及批判性思維能力
	• 具備與人溝通及相處的技巧
	
	2. 識別各種不同類型的調查及其目標
	能夠：
	• 根據初步資料判斷需要調查事項的性質，包括：
	  ○ 涉及法律責任或訴訟的事件 / 事故
	  ○ 員工不當行為
	  ○ 盡職調查
	  ○ 違反法律法規
	  ○ 違反政策 / 程序或內部控制
	  ○ 違反專有訊息，數據隱私或客戶訊息的保密性
	  ○ 工作場所暴力
	  ○ 毆打和妨害人身安全的罪行
	  ○ 騷擾（包括性騷擾）
	  ○ 人為破壞或破壞財物
	  ○ 欺詐
	  ○ 盜竊，擄掠或挪用資產
	  ○ 產品篡改
	• 將調查分為相應類型及決定調查的需求，例如：
	  ○ 事故調查：
	  ▪ 確定事實
	  ▪ 識別事件的根本原因
	  ▪ 識別犯錯者及責任
	  ▪ 識別損失和控制措施的漏洞 / 失誤
	  ▪ 記錄結果及證據
	  ▪ 判斷是否需要轉介法律部門
	  ▪ 建議跟進行動
	  ○ 不當行為的調查：

「調查」職能範疇

	▪ 與人力資源和 / 或法律法規部門協調行動 ▪ 按事故調查的程序進行調查 ▪ 識別與不當行為相關的法律法規，政策及程序 ▪ 根據法律法規，政策及程序的要求判斷責任 ▪ 判斷是否需要向執法部門，監管機構或其他公職部門呈報，並在相關情況下依循法律部門及高層級管理的指示 ▪ 建議跟進行動 ○ 合規調查： ▪ 識別相關法律，政策及程序 ▪ 按既定指引和標準進行調查 ▪ 根據相關法律和 / 或政策 / 程序判斷違規 / 偏差 / 失誤 ▪ 判斷是否需要向執法部門，監管機構或其他公職部門呈報，並在相關情況下依循法律部門及高層級管理的指示 ▪ 建議跟進行動 ○ 盡職調查： ▪ 識別相關政策 / 程序 ▪ 按既定指引和標準進行調查 ▪ 記錄結果及證據 ▪ 向相關持份者匯報 ▪ 建議跟進行動 • 監控調查行動及結果，並在必要時重新劃分調查類別及範圍
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 正確識別需要調查的事故性質；及 • 將調查分為適當的類型及決定必要的資源及行動
備註	

「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	表現要求
	1. 對調查生命週期中各個階段的行動須具備的知識：
	• 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：
	  ○ 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
	
	2. 監測在調查生命週期中各個階段的行動及工作質素
	能夠：
	• 啟動階段
	  ○ 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
	  ○ 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
	  ○ 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
	  ○ 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	此能力單元的綜合成效要求為： • 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

「調查」職能範疇

備註	

「調查」職能範疇

名稱	了解在香港相關調查的法律事宜
編號	107848L4
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。它包括了應用相關法律知識，確保調查服務符合機構的需要的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對在香港相關調查的法律事宜須具備的知識：
	• 了解機構有關調查的政策，程序及指引
	• 了解機構有關處理民事和刑事事件的既定政策及程序
	• 了解香港民事和刑事訴訟的司法制度及關鍵要素
	• 了解與機構的業務運作及目標有關的法律及法規
	• 了解與機構的業務運作有關的常見刑事罪行要素
	
	2. 應用調查的相關法律知識
	能夠：
	• 通過有效率及效用的調查去識別與業務相關的事實，以便管理層履行對業務的小心及盡職的責任，採取適當措施去解決問題，並改善業務和營運
	• 運用對香港司法制度的知識：
	  ○ 對法院體系及其運作的基本了解
	  ○ 民事訴訟中的關鍵要素，包括舉證標準
	  ○ 刑事訴訟中的關鍵要素，包括舉證標準
	• 在調查中運用有關會面訪查的知識：
	  ○ 管理層向員工及代理人詢問與機構的業務和運營相關事宜的權利
	  ○ 個人在面對犯罪指控時保持沉默的權利
	• 應用有關機構的義務及責任的知識，包括：
	  ○ 營業執照下的責任
	  ○ 僱用及僱員補償
	  ○ 工作場所的健康及安全
	  ○ 資料隱私
	  ○ 平等機會
	  ○ 與供應商 / 客戶業務合同下的責任
	  ○ 產品 / 服務責任
	  ○ 管有場地的責任
	• 應用有關機構通常遇到的刑事罪行的知識，包括：
	  ○ 盜竊，挪用資產，欺詐及舞弊等
	  ○ 妨害人身安全的罪行，例如襲擊
	  ○ 破壞財物的罪行，例如刑事毀壞
	  ○ 破壞公共秩序的罪行，例如打鬥
	  ○ 縱火，吸毒，賭博等

「調查」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 運用法律知識以提供有效的調查服務，並達致機構業務的需求
備註	

「調查」職能範疇

名稱	與政府及相關機構合作進行調查
編號	107849L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了與政府及相關機構有效合作以取得最佳調查結果，並確保遵守相關法律法規，及機構的政策及指引的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對與政府及相關機構合作須具備的知識：
	• 了解各政府及相關機構在調查方面的職能及運作情況
	• 了解機構的相關政策及指引：
	  o 邀請政府及有關機構進行調查
	  o 處理政府及有關機構有關調查的要求
	  o 有關進行有效率及效用的調查
	• 了解相關的法律原則：
	  o 機構在保持客戶資料保密方面的責任
	  o 個人資料私隱
	  o 機構與執法機構及其他政府機構合作的責任
	  o 機構根據各種法院命令承擔的責任，包括搜查令，禁令，生產令，限制令和沒收令等
	
	2. 與政府及相關機構合作進行調查
	能夠：
	• 盡可能安排單一聯絡人
	• 明確告知相關機構調查的所需資料，並尋求其對下一步行動的意見 / 提議
	• 保存聯絡行動及經交換的資料的詳細日誌
	• 跟進未解決的問題
	• 向管理層提供關於聯絡，對話及行動的更新報告\
	• 應對政府或相關機構的援助請求
	能夠：
	• 按機構既定指引及程序來處理要求
	• （必要時尋求法律意見）評估提供資料的合法性及適當性
	• 收集所需資料
	• 提供所需的資料
	• （有必要時）解說機構複取所需資料在技術方面的能力及局限
	• 保存聯絡活動及經交換的資料的詳細日誌
	• 向管理層提供有關聯絡活動，對話及行動的更新報告

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 與政府及有關機構作有效合作，以取得最佳調查結果；及 • 應要求正確及清楚地與政府及有關機構交流資料；及 • 確保將衝突及責任減至最低

「調查」職能範疇

備註	

「調查」職能範疇

名稱	在收集和保存證據時依循證據規則
編號	107850L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了在收集和保存證據時依循證據規則，以確立所調查事件的事實的能力。
級別	4
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析香港有關證據的規則
	能夠：
	• 了解證據的三個主要來源：
	  ○ 口頭證據
	  ○ 物證
	  ○ 文件證據
	• 了解收集及保存各種類別和形式的證據的最佳做法
	• 了解在法律程序中成為可以接受的證據的三個關鍵標準：
	  ○ 關聯性
	  ○ 重要性
	  ○ 作證能力
	• 了解證據規則有關假定和特權的定義
	
	2. 在收集和保存證據時依循證據規則
	能夠：
	• 評估一個人的口頭證據與調查事件的關聯性及重要性，以及在隨後的法律程序中的作證能力
	• 正確記錄口頭證據以符合所需的作證能力
	• 評估與調查事件相關的物證的證據價值，以及相關性及重要性
	• 妥善收集及保存實物證據，以便在隨後的法律程序中保持其作證能力
	• 委派經培訓的法證人員檢查物證，並在必要時獲取進一步的法證證據
	• 保存清晰和完整的工作記錄和相關細節作為完整的證據鏈的證明
	• 評估哪些業務記錄是相關的及重要的，並可用以確立有關調查事件的事實
	• 正確複取業務記錄，並以符合所需的作證能力標準及按照規定的格式進行複制
	• 妥善保存原有業務記錄
	• 保存清晰及完整的工作記錄，及相關細節作為完整的證據鏈的證明

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 了解證據的主要來源及香港的相關證據規則；及 • 運用對香港的相關證據規則的知識處理證據，確保其相關性，重要性及作證能力，並能在後續法律程序中承受挑戰
備註	

「調查」職能範疇

名稱	制訂調查行動計劃
編號	107851L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了評估需要調查的事項，並制訂必要的行動計劃，以實現調查所需的結果的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 對調查工作須具備的知識：
	• 了解機構的調查政策及指引
	• 了解與在香港進行調查有關的法律事宜
	• 描述不同類別的調查及其調查要求
	• 評估進行有效率及效用的調查的理論及技巧
	• 評估調查員應有的特性，包括但不限於：
	  ○ 觀察技巧
	  ○ 分析及批判性思維技巧
	  ○ 人際關係及溝通技巧
	• 評估可以清楚及準確地記錄資料及活動的理論及技巧
	
	2. 制訂調查行動計劃
	能夠：
	• 評估需要調查的事項並識別調查的類別及目標
	• 分析資料及相關細節，識別漏洞，重疊，不一致及衝突之處
	• 識別資料來源（例如證人，物證，文件證據）及線索以便進一步澄清問題
	• 制訂調查計劃以尋求必要的資料，例如：
	  ○ 檢查機構的相關記錄
	  ○ 檢查政府公開資料及商業數據庫
	  ○ 檢查其他相關記錄，報告及數據庫
	  ○ 進行調查性訪談
	  ○ 進行監控
	  ○ 對實物證據進行法証分析（如指紋分析，簽名分析等）
	  ○ （必要時）取得專家證供，例如電腦法證或法證會計等
	• 估算完成調查計劃所需的成本，資源及時間
	• 獲取管理層對行動，預算及時間表的批准

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 正確識別調查的類別及目標；及 • 計劃採取相關，實際及可行的行動，利用各種方式和方法，確立所調查事件的事實
備註	

「調查」職能範疇

名稱	進行研究及分析
編號	107852L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了為調查事件收集證據及資料及進行研究及分析的能力。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 對研究及分析須具備的知識： 能夠： • 了解“版權條例”（第 528 章）有關資料及記錄的複取和使用的法律問題 • 評估對從公共領域潛在來源複取的資料進行研究及分析的理論及技巧，包括但不限於： o 政府記錄 o 商業數據庫 o 媒體報導 o 互聯網 • 評估進行在線研究的理論和技巧 • 評估有效調查人員應有的特性，例如： o 觀察技巧 o 分析及批判性思維技巧 o 人際關係和溝通技巧 • 評估可以清楚及準確地記錄資料及活動的理論和技巧 2. 進行研究及分析 能夠： • 識別研究的目標及範圍 • 規劃研究活動並估計所需的資源，成本及時間 • （有需要時）取得管理層對資源，預算及時間表的批准 • 使用不同手段及方法追查相關資料 / 記錄 • 評估獲得的資料 / 記錄的相關性及準確性 • 整理及分析研究結果，特別注意以下主要元素： o 時間 o 價值 o 重疊，漏洞，不一致和衝突 o 鏈接和連接 • 進一步研究以澄清問題 • 根據事實作出結論
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按目標計劃切實可行的研究行動；及 • 進行有效的研究及分析，並在批准的預算及時間表內實現預期的結果

「調查」職能範疇

備註	

「調查」職能範疇

名稱	進行會面訪查
編號	107853L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了為調查事件進行會面訪查以收集證據及資料的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以識別會影響進行會面訪查的關鍵因素
	• 分析機構有關會面訪查的政策，程序及指引
	• 了解香港有關的證據的規則
	• 了解有關在香港進行會面訪查的法律問題，特別是：
	  ○ 《香港人權法案條例》（第 383 章）
	  ○ 《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）
	• 評估進行有效會面訪查的理論及技巧
	• 描述操作技術輔助器材和設備的技巧
	• 評估調查員及訪查員應有的特性，例如：
	  ○ 觀察技巧
	  ○ 提問技巧
	  ○ 分析及批判性思維技巧
	  ○ 人際關係及溝通技巧
	• 評估可以清楚及準確地記錄資料及活動的理論和技能
	
	2. 進行會面訪查
	能夠：
	• 準備會面訪查：
	  ○ 分析受訪者的個人背景，與機構的關係及他 / 她在調查事件中的角色及參與程度
	  ○ 制訂會面訪查的目的，即：
	  ▪ 獲取資料
	  ▪ 獲得承認和 / 或建立錯誤行為的責任
	  ○ 識別有關會面訪查的關鍵事項
	  ○ 評估已知事實及與調查事件相關的業務運作及政策，程序及指引
	  ○ 界定行政及控制措施，促進會面訪查的有效執行和記錄，包括：
	  ▪ 會面訪查的日期，時間及地點
	  ▪ 進行會面訪查的人員
	  ▪ 使用的語言和是否需要翻譯
	  ▪ 保留記錄的形式，例如筆錄，錄音或錄影
	  ○ 制訂行動計劃（與高層管理，人力資源和 / 或法律與合規部門協商），處理面試談程中發現的犯錯人
	• 進行會面訪查以獲取受訪者關於他 / 她對調查事項所知的資料，會面訪查中使用的手段及方式必須合法，並遵守相關政策，程序及指引

「調查」職能範疇

	• 根據既定政策及指引，及香港的相關證據規則記錄會面訪查內容 • 將所有關於會面訪查的資料保密 • 只將會面訪查的結果報告給需要知道的經授權單位 • （如有需要)提出進一步行動的建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 進行有效會面訪查，並遵守相關法律法規及既定的政策及指引的要求；及 • 獲得理想結果，並能夠在隨後法律程序中承受挑戰
備註	

「調查」職能範疇

名稱	進行監控
編號	107854L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了能夠正確地進行監控，及操作技術輔助工具和設備，以便收集調查事件的證據及資料的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 對進行監控的技巧及工具須具備的知識：
	• 了解機構有關監控的政策，程序及指引
	• 了解與在香港進行監控的相關法律問題，特別是“個人資料（私隱）條例”（第 486 章）的要求
	• 了解進行監控的技術及技巧
	• 具備操作監控技術輔助工具及設備的技能
	• 具備調查員應有的個人特徵，例如：
	  ○ 觀察技巧
	  ○ 分析及批判性思維技巧
	  ○ 人際關係及溝通技巧
	• 擁有能清晰及準確地記錄資訊及活動的文書技巧
	
	2. 精通監控的技巧及工具
	能夠：
	• 了解在不同的監控環境的法律考慮：
	  ○ 在機構控制範圍內的地點
	  ○ 在機構控制範圍外的地點
	• 識別要監控的個人，他們與機構的關係，並確定他們的詳細背景
	• 制訂監控的目的，確保：
	  ○ 監控是必需及獲得所需資料的唯一途徑
	  ○ 監控是合法的
	  ○ 監控符合機構的政策及指引
	  ○ 監控獲得機構相關的經授權人士批准
	• 制訂監控的範圍，時間表，目標及運作標準，確保：
	  ○ 監控不會超越協議範圍
	  ○ 監控會按照有關法律法規運作
	  ○ 一旦協議的時限到期或已達到目標，監控將立即停止
	• 監控會按既定的指引及程序，及約定的範圍，時間表，目標及標準進行
	• 監控會採用經批准的方法進行，可能涉及使用：
	  ○ 以車輛進行移動或靜態監控
	  ○ 徒步進行移動或靜態監控
	  ○ 使用相機和視頻設備
	  ○ 使用其他電子或專業監控設備

「調查」職能範疇

	• 根據既定的指引及程序及香港的證據規則去記錄及保存監控所收集的證據 • 將有關監控的所有資料保密 • 只將監控結果匯報給有需要知道的經授權單位 • 提出進一步行動的建議
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 運用適當的技術及技能進行監控以支持調查；及 • 按計劃完成監控工作，確保符合有關法律法規，及機構既定的政策及指引
備註	

「調查」職能範疇

名稱	收集和保存實物證據
編號	107855L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了識別相關的及重要的證據來確立調查事件的事實的能力。 它還包括根據機構既定政策，程序及指引，及香港的證據規則來收集及保存證據的能力。
級別	3
學分	3

能力	表現要求
	1. 對收集和保存實物證據須具備的知識
	能夠：
	• 了解機構有關收集及保存實物證據的政策，程序及指引
	• 了解香港的證據規則
	• 描述適當收集及保存證據，及維護完整的證據鏈的理論及技巧
	
	2. 收集和保存實物證據
	能夠：
	• 確定有助於確立調查事件的事實的不同類型及形式的證據
	• 採用符合證據規則要求的手段及方法去收集證據，並遵守機構既定的政策，程序及指引
	• 保留透過各種手段及方法收集的證據的價值，並進一步聘請受過訓練的法證人員複取證據／資料，例如：電腦法證分析，指紋比較等
	• 維護完整的證據鏈：
	  ○ 確保收集到的證據的安全及保護
	  ○ 妥善記錄每一次證據的交收，提供清晰及完整的記錄，以證明證據的特徵及價值沒有被篡改

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 根據既定的政策及指引及香港的證據規則收集及保存證據；及 • 保存證據及完整的證據鏈，確保證據的價值能夠在後續的法律程序中承受挑戰
備註	

「調查」職能範疇

名稱	跟進調查結果
編號	107856L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了在調查結束時跟進管理層決策及指示，直致所有問題得到解決的能力。
級別	3
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響跟進調查結果的關鍵因素：
	• 了解機構有關調查的政策，程序及指引
	• 評估機構在業務營運及目標方面的法律及法規責任
	• 評估機構處理民事及刑事事宜的政策，程序及指引
	• 了解調查服務及相關職能如法律及合規，審計，人力資源及資訊保安等部門有關調查的角色及責任
	• 描述清楚及準確地記錄資料及活動的理論及技巧
	
	2. 跟進調查結果
	能夠：
	• 評估調查事件及調查行動及結果的相關情況，以便準確及合法地執行管理層的決策及指示
	• 跟進有關調查結果的管理層決定及指示，例如
	  ○ 與人力資源部門合作，對違反法律 / 法規和 / 或機構政策，程序及指引的員工執行撤職或採取紀律行動
	  ○ 向執法部門報告事件，並支持其隨後對付犯錯者和 / 或追回損失的行動
	  ○ 支持法律及合規部門向監管機構匯報，並遵守相關的指示和 / 或行動
	  ○ 支持法律部門對付犯錯者和 / 或追討賠償的法律行動
	  ○ 與業務營運部門合作，將不良供應商和 / 或客戶撤換
	  ○ 與業務營運部門合作，跟進糾正內部控制措施，政策及程序的漏洞 / 失誤的行動
	  ○ 與業務營運部門合作，執行隨後的索償及賠償行動
	• 向管理層匯報完成跟進行動的情況
	• 妥善記錄經採取的跟進行動

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定政策，程序及指引及相關法律法規的要求，及時及有效地跟進管理層的決策及對調查結果的指示；及 • 保存正確的記錄，並向管理層更新經採取的行動
備註	

「調查」職能範疇

名稱	保存有關調查活動的記錄
編號	107857L2
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了根據機構的政策，程序及指引，保存有關調查活動的適當記錄的能力。
級別	2
學分	2

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以確定影響有關保存調查活動記錄的關鍵因素：
	能夠：
	• 了解機構有關調查的政策，程序及指引
	• 分析機構關於不同類型調查報告的規定格式，風格及內容的政策，程序及指引
	• 描述機構關於資訊保安及文檔保安級別分類，分發，傳輸，存儲及銷毀的政策，程序及指引
	• 描述清楚及準確地記錄資料及活動的理論和技能
	
	2. 保存有關調查活動的適當記錄
	能夠：
	• 識別需要保存的記錄：
	  ○ 關於調查行動的案件日誌
	  ○ 調查會面訪查的口供報告 / 筆記
	  ○ 關於收集及保存證據的口供報告 / 筆記
	  ○ 關於研究及分析活動及結果的口供報告 / 筆記
	  ○ 關於監控行動及結果的口供報告 / 筆記
	• 以規定的格式編撰有關調查行動的案件日誌：
	  ○ 按時間順序記錄行動
	  ○ 以簡明及準確的方式記錄關於行動的重要資料，包括何時？誰人？ 在那裡？做了什麼？
	• 根據既定政策，程序及指引保存正確的調查記錄（例如書面口供報告 / 筆記，錄音或錄像）
	• 根據既定政策，程序及指引，妥善記錄收集及保存證據，研究及分析，以及監控等行動
	• 根據機構的政策，程序及指引以保持調查行動記錄的機密性，並只與有需要知道的經授權單位分享，

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按照機構的相關政策，程序及指引，以規定的格式及風格，正確地保存所有調查行動的記錄；及 • 遵守機構有關資訊保安及以文件保安級別分發，傳輸，存儲及銷毀等的要求去處理記錄
備註	

「調查」職能範疇

名稱	在完成調查後作出結論
編號	107858L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了根據調查所得的事實而作出合理及合邏輯的結論的能力。
級別	4
學分	3

能力	表現要求
	1. 分析相關資訊以識別影響完成調查後作出結論的關鍵因素
	能夠：
	• 評估機構有關調查的政策，程序及指引
	• 評估進行有效率及效用的調查的理論及技巧
	• 了解機構有關處理民事和刑事事件的既定政策及程序
	• 了解香港民事及刑事訴訟的司法制度及要素
	• 了解與機構業務運作及目標相關的法律及法規
	• 了解與機構業務運作相關的常見刑事罪行要素
	• 評估在香港有關判斷證據的規則
	• 評估機構關於收集及保存證據的政策，程序及指引
	
	2. 在完成調查後作出結論
	能夠：
	• 評估調查的性質及目的
	  ○ 事件 / 意外事故調查 - 記錄事實並確定事發根源以便補救及保存證據
	  ○ 不當行為調查或合規調查 - 記錄有關違反法律，政策和 / 或規則的事實；識別犯錯者以便採取紀律行動、向監管機構報告和 / 或提出法律訴訟；識別損失及內部控制措施的漏洞或失誤，以便採取補救措施，賠償和 / 或追索行動
	  ○ 盡職調查，記錄行動和調查結果，作為商業決策的基礎和盡職調查記錄
	• 按照時間順序整理所採取的行動和確立的事實
	• 評估是否已考慮了所有與調查事件相關的法律，政策和 / 或指引
	• 評估所確立的事實是否符合這些特質：
	  ○ 客觀性
	  ○ 徹底性
	  ○ 關聯性
	  ○ 精確度
	  ○ 及時性
	• 評估是否已經耗盡所有線索，而進一步的行動不會產生任何效用
	• 根據既定事實提出理由作結論，確認或反駁指控或投訴
	• 根據既定事實進一步得出結論：
	  ○ 識別所調查事件的事發根源
	  ○ 識別機構的損失 / 責任
	  ○ 識別犯錯者，並按相關的法律，政策和 / 或規則識別其罪責

「調查」職能範疇

	○ 識別內部控制措施的漏洞及失誤 ○ 識別現有政策，程序及做法中低效率及無效的地方 • 建議進一步行動，可能包括法律行動，向監管機構報告，紀律行動，補救措施，賠償及追索行動等 • 提出結論和建議作為調查報告的一部分
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 評估調查行動的完整性及準確性；及 • 根據確立的事實作出相關的及合乎邏輯的結論及建議
備註	

「調查」職能範疇

名稱	編撰調查報告
編號	107859L4
應用範圍	此能力單元適用於負責執行調查工作的保安人員。它包括了能夠清楚及準確地將所執行的調查行動及結果編撰成報告，作為管理決策及後續行動的基礎。
級別	4
學分	3
能力	表現要求 1. 分析相關資訊以識別編撰調查報告的關鍵要素： • 分析機構有關調查的政策，程序及指引 • 分析不同類別的調查及其調查要求 • 分析機構關於不同類別調查報告的規定格式，風格及內容的政策，程序及指引 • 描述機構關於資訊保安及文檔保安級別分類，分發，傳輸，存儲及銷毀的政策，程序及指引 • 描述清楚及準確地記錄資料及活動的理論和技巧 2. 編撰調查報告 能夠： • 準備相關資料以編撰調查報告，包括： o 調查計劃 o 調查日誌 o 關於調查行動的所有報告 / 口供報告 / 筆記 / 記錄 o 收集到的其他事實 / 信息 • 評估調查事件的性質，並確定擬編撰的調查報告類型，可能是： o 初始報告 o 進度報告 o 特別報告 o 最終報告 • 按照既定政策，程序及指引編撰調查報告： o 根據調查的類別及目的，以規定格式及佈局提交報告，包括： ▪ 介紹調查背景 ▪ 按照時間順序，清晰、簡單和扼要地敘述調查行動及所確立的事實 ▪ 根據敘述中的事實對調查結果作出總結，並適當地列舉相關的法律，政策或規則以作參考 ▪ 提出相關的行政，紀律和 / 或法律行動的建議 ▪ 將相關報告 / 口供報告 / 筆記 / 記錄歸納為附件，成為確立的事實的證據 • 根據機構既定政策，程序及指引通報調查結果，包括： o 僅向有需要知道的經授權單位發送 o 嚴格控制報告的副本 o 將報告的保安級別分類及相關處理說明告知收件人 o 按要求的保安傳輸方式，將報告加密及以電子方式發放

「調查」職能範疇

	• 根據要求以適當的保安保護保存報告
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 按既定的政策，程序及指引及調查的類別和目的，以規定的格式及風格編撰調查報告；及 • 根據機構有關資訊保安及文檔保安級別去分類，分發，傳輸，存儲和銷毀等的要求處理調查報告
備註	修訂於 2018 年 12 月

香港資歷架構下的通用級別指標

2008年版本

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	- 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在督導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果	- 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍	- 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素	- 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟悉/慣常的情況下，能夠就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	- 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果	- 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標	- 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時限內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量和質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素	- 需要在一些協助下運用技能，例如： - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟悉/慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力

3	- 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論
	- 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷
	- 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題作出各種回應
	- 對熟悉的事物作出概括及推論
		- 能夠在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧
		- 能夠從既定的程序中作出重要的選擇
		- 向有關對象作出陳述
			- 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作
			- 在指導/評估下，進行自我訂立工作進程的工作
			- 對本身工作成果的量和質負責
			- 對他人的工作成果的量和質負有清楚界定而有限的責任
				- 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如：
				  - 在熟悉的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格
				  - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料
				  - 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力

4	- 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域
	- 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略
	- 能夠在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟悉的問題
	- 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應
		- 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作
		- 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷
		- 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題
			- 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責
			- 訂立自己的工作進程及進行指導性工作
			- 在一般性指引或職能內工作
			- 對本身的工作成果的質和量負責
			- 符合特定的質素標準
			- 對他人的工作成果的量和質負責
				- 能夠運用與某一門科目/學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如：
				  - 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通
				  - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思
				  - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益
				  - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性
				  - 在工作中進行多階段運算

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力

5	- 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思
	- 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及/或概念性的技能
	- 能夠指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應
	- 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料
	- 能夠批判性地分析、評估及/或整合構思、概念、資料及事項
	- 能夠運用各種不同資源協助作出判斷
		- 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧
		- 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及/或管理等職能，有效運用適當的判斷能力
			- 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責
			- 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及/或小組工作成效
			- 在合格的高級從業員的指導下工作
			- 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項
				- 能夠運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目/學科的既有運作，例如：
				  - 能夠向各種不同的對象，就該科目/學科的標準/主題，作出正式及非正式的表述
				  - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻
				  - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益
				  - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的/目標

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
6	- 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目/學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷	- 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及/或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及/或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法	- 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及/或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及/或就變革及發展等方面作出貢獻	- 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
7	- 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜及/或嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻	- 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應	- 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能夠處理複雜的操守及專業事項	- 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及/或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據

附錄乙：參考資料

參考資料列表

項目	項目名稱	網址 (如適用)	備註
1	AU : Australian Qualifications Authority	https://studentconnect.qsa.qld.edu.au/12620.html	The qualification framework as adopted in Australia for general references
2	AU : Example of security service provide in Australia - The Australian National Security Service (ANSS)	http://www.anss.com.au/about_anss.htm#top	References for general and specific security services provided by an Australian company
3	CN : 中國 - 保安服務管理條例	http://www.zwbk.org/zh-tw/Lemma_Show/121931.aspx	The Security Services legislations as adopted in Mainland China for general references
4	CN : 中國 - 《保安服務管理條例（草案）》	http://big5.china.com.cn/law/txt/2008-02/26/content_10712005_3.htm, http://big5.gov.cn/gate/big5/www.gov.cn/jrzg/2009-10/27/content_1449505.htm	Further information and comment about the 中國保安服務管理條例
5	HK : Guidelines of QASRS: 1. Guide to Registering a Security Training Course under the Recognition Scheme; 2. Quality Assurance System for the Recognition Scheme of Security Training Courses; 3. Administrative Guidelines on the Course Inspections, Warning and Appeal Systems of the Recognition Scheme	https://www.peak.edu.hk/cpdc/en/content_rsfstc.asp	References for the competency requirements for the Security Guarding functional area

6	HK : Specification of Competency Standards of the Property Management Industry	http://www.hkqf.gov.hk/guie/scs_list.asp, 2011 SSMPS Report	Information about SCS of another industry with strong relevancy to the Security Services Industry
7	HK : Security and Guarding Services Industry Authority	http://www.sb.gov.hk/eng/links/sgsia/rec_b.htm	Information about the operation of the SGSIA - Security and Guarding Services Industry Authority in Hong Kong
8	HK : The Hong Kong Police Force	http://www.police.gov.hk/ppp_en/11_useful_info/licences/security.html	Information and references about a government department working closely with the Security Services industry, such as the "Security Personnel Permit"
9	HK: 2013 Manpower Survey Report - Security Services	http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2014%20SSTB%20MPS%20(Final)%20-%205%20Aug%202014.pdf	Detailed survey report about the manpower demand and supply of the security services industry for general references
10	HK: 2015 Manpower Survey Report - Security Services	http://www.vtc.edu.hk/uploads/files/publications/security_services_training_board/en/2015%20SSTB%20MPS%20Report%20v_1%20(Pauline)%20final%20(v1)%2018%20April%202016.pdf	Detailed survey report about the manpower demand and supply of the security services industry (as of 2015) for general references
11	HK: Census and Statistics Department	http://www.censtatd.gov.hk/home/index.jsp	Statistics and information relating to the Security Services Industry

12	NZ : Example of security service provide in New Zealand - "First Security"	http://www.firstsecurity.co.nz/about-us	References for general and specific security services provided by a NZ company
13	NZ : New Zealand Qualifications Authority	http://www.nzqa.govt.nz/framework/search/index.do	References for standard specifications and UoC (Unit of Competency) as adopted in New Zealand
14	NZ : Sample UoCs already used in New Zealand	http://www.nzqa.govt.nz/nzqf/search/results.do	References of a wide range of UoCs from low to high levels
15	NZ : Standards New Zealand	http://www.standards.co.nz	Further references for standards of New Zealand
16	SG : Singapore Workforce Development Agency	http://www.wda.gov.sg/content/wdawebsite/L207-AboutWSQ.html	General references for the qualification structure in Singapore such as the WSQ (Workforce Skills Qualification)
17	SG : The Singapore Workforce Skills Qualifications System for Security (Security WSQ)	http://www.wda.gov.sg/content/wdawebsite/L207-AboutWSQ/L301-WSQIndustryFramework-Security.html, WSQ_Security_Guidebook_20130829_V01Final	Detailed description of the skills needed for a career in the Private Security Industry in Singapore
18	SG : Guidelines for security service providers (SSP) in Singapore	http://www.spf.gov.sg/licence/PI/others/sspToBeAnnouced.html#def	Detailed description for the requirements of security service providers in Singapore
19	OT : ASIS Online	https://www.asisonline.org/Search/Pages/Results.aspx?k=security%20service	Information concerning "Security Services" as maintained by ASIS - a global community of more than 38,000 security practitioners

20	OT : Security Management	http://www.securitymanagement.com/news	Current news and publications about security management

AU	Australia
CN	Mainland China
HK	Hong Kong
NZ	New Zealand
SG	Singapore
OT	Others