

| | |
|-----------|---|
| A 職能單元代碼 | LPS4R1611v2 |
| 職能單元名稱 | 從保全控制室協調現場人員工作 |
| 領域類別 | 司法、法律與公共安全/公共安全 |
| 職能單元級別 | 4 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、操作前置作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識與遵循與控制室運作相關條款與公司規範 2. 評估並檢視操作計畫及其他相關資訊 3. 依廠商指示，檢查並確認保全系統與設備之運作效能 4. 確認保全系統與設備之保養及維修作業 5. 確認現場人員所指派之操作角色與責任 6. 與相關人員確認溝通管道與流程 7. 辨識職業衛生與安全之問題，並依公司規範，執行適當風險控管 <p>二、控管現場人員工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依廠商指示使用保全系統與科技，以監視保全運作及現場人員之活動 2. 依公司程序，定時、有系統的與現場人員保持溝通 3. 現場人員需依公司程序，進行非慣例回應或不回應 4. 依公司程序，獲取、確認並整理協助請求 5. 找出影響保全正常運作之因素，並與相關人員確認及溝通運作方案之更改建議 6. 依公司程序，記錄並回報運作資訊 <p>三、執行事件應變措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依可取得資訊辨識事件之發生，並構想與執行適當應變措施 2. 預先考量偶發事件及額外資源，以便即時有效應變狀況 3. 依公司程序，辨認變動之情況調整應變措施並執行 4. 與現場人員及相關人員持續交換資訊 5. 依公司程序，即時執行現場人員對額外支援與專家建議之要求 <p>四、檢視並完成操作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依公司程序執行變更之程序，確保系統運作正常，且監視作業持續性 2. 運作報告需使用清楚簡潔之語言，並符合公司格式與準 |

| | |
|---------------------------------------|--|
| | <p>確度之標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 準確提交事件與應變措施之觀察結果，提交之內容需具建設性，同時找出可改善之處 4. 依公司程序，記錄並回報保全系統與科技之已知不良及錯誤 5. 向相關人員呈交檢視運作之結果及建議，作為未來工作參考 6. 依公司程序，完成並確實保留相關紀錄 |
| 職能內涵 (K=knowledg 知識) | <ol style="list-style-type: none"> 一、溝通適用之詞彙 二、緊急事件相關程序 三、地方危害與環境威脅 四、保全系統與設備之操作原則與功用 五、有效溝通之原則 六、勘察流程 七、相關條款，包括職業衛生與安全及執照規定 八、回報、記錄之規定與流程 九、風險評估 十、支援及緊急檢修之角色與責任 十一、 解決問題之常見策略 十二、 保全風險評估方法 十三、 評估資訊可信度之核實規定 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <ol style="list-style-type: none"> 一、依據所獲取之資訊，分析並執行應變措施 二、包容不同文化與社會習俗 三、訓練並指導如何給予同事應有的支持 四、提供或傳遞訊息時，溝通方式需清楚簡潔 五、遵循相關條款及規範 六、估算並計算完成工作項目所需時間 七、辨識並診斷保全系統運作之不良或故障 八、正確解讀保全代號與警報信號 九、操作並保養保全系統與設備 十、備妥並提交書寫及數位訊息 十一、 排序工作項目並按照計畫進行工作 |
| 評量設計參考 | <ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據 |

| | |
|---------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. 套用適當的方法並使用正確的工具及設備，確認位置、固定並安裝各種保全設備及系統 2. 清理及儲藏工具與設備，將工作現場回復成乾淨安全的狀態 3. 完成與安裝作業相關的文件 4. 解讀並遵守所有適用的法規、授權規範 5. 遵守相關立法、法規、標準、業務守則，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守安全安裝程序，檢查保全設備及系統能否正常運作且能保障設備安全 2. 在工作場域或環境內符合工作要素、績效指標及範圍陳述所闡明設置 3. 取得相關法規及程序 4. 與已註冊在案的評量服務機構合作 5. 設置適當的場地出入口及設備 6. 個人行事曆及評鑑紀錄等評量媒介 7. 工作時程表、組織政策、職務說明及監控中心紀錄 8. 必須遵守的流程 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量方法必須確認績效的一致性和準確性，及基礎知識的應用 2. 評量方法必須以直接觀察工作，包括詢問基礎知識，確保能夠正確地了解 and 應用 3. 可以在實際或模擬下進行評量，並保有過程的證據 4. 必須透過合理的推論進行評量，不僅能夠在特定情況進行，且能夠適用於其他情況 |
| 說明與補充事項 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 法規包括：國家標準與品質保證要求、人潮管制與受有毒物質影響時之人員管制、勤勉義務之基本責任、執照或證照規定、隱私權與保密性、反歧視及多樣化、環境議題、平等的就業機會、勞資關係、職業衛生與安全、相關產業實務準則、電信通訊、人員撤離程序。 2. 組織規範包括：具備公正之政策與條例、商業及實行計畫、 |

| | |
|--|--|
| | <p>客戶服務標準、行為倫理守則、溝通與回報程序、解決抱怨及糾紛之程序、緊急及疏散程序、勞資雙方之權利與義務、職業衛生與安全政策與程序、自身工作職責、個人與職業發展、隱私權及保密性、品質保證與持續改進之過程及標準、資源參數與程序、保全人員之職責、資訊之儲存與棄置與處理。</p> <p>3. 相關訊息包括：適用條款與實務規範、溝通與回報管道、廠商規格、操作手冊、人員安排、保全操作計畫’職權範圍條款。</p> <p>4. 保全系統包括：聲音感應器、自動出入裝置、閉路電視、電子場域偵測系統、火警、紅外線感應器、智慧建築系統、動作偵測器、其他門禁系統、其他防盜警報系統、地磅操作、廣角攝影機。</p> <p>5. 保養及維修作業包括：替代或備用系統及程序、緊急事件應變計畫、保養計畫、例行維修保養。</p> <p>6. 溝通管道與流程包括：監督專線、既有溝通規定’正式溝通途徑、水平監督管道、公司溝通網路、語言及非語言溝通程序（如：文字、音標字母、呼叫符號、代號、縮寫、手勢）。</p> <p>7. 相關人員包括：客戶、同事、緊急檢修人員、現場人員、管理階層。</p> <p>8. 風險為，會對保全作業造成影響之意外事件。</p> <p>9. 保全風險包括：生物性危害，化學物質溢漏，客戶接觸，電力故障，爆裂物，財務可行性，人員受傷，噪音、照明、高溫、煙霧，攜帶武器之人，導致公害之人，行為可疑之人，遭受心理或生理困擾之人，受有毒物質影響之人，有犯罪意圖之人，不符合工作場域之人員、交通工具或設備，財產或人員，保全系統，可疑包裹或物質，系統或流程錯誤，恐怖主義，暴力或人身威脅，保全人員素行不佳所致，管理公司未落實人員教育訓練及管理。</p> <p>10. 協助包括：解釋與闡明、執行已確立之對策、解決問題、提供後勤支援、提供獎勵、提供反饋給另一團隊成員、必要時進行額外工作項目。</p> <p>11. 因素包括：預算限制、與作業相斥之要求、環境（如：時</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | <p>間、天氣)、資源與材料的取得、科技或設備故障、預期外之事件、工作場域之危害及風險控管。</p> <p>12. 應變措施包括：公司規範下之行動，派遣現場支援人力，特定事件發生時；執行標準操作程序，通知緊急檢修，通知相關人員。</p> <p>13. 記錄包括：活動報告、無線電與電話紀錄、對話紀錄、請求協助之表格、請求資源之表格、工作表、狀況報告、工作分配表、書面及電子資訊。</p> |
|--|--|