

職能單元代碼	LPS4R1606v2
職能單元名稱	提供保全諮詢
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、確認客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識並遵循提供保全諮詢建議之適用條款、組織規範與相關標準 2. 執行與決定諮詢建議過程，並確認客戶之即時、短期及長期需求與期望 3. 使用適當人際溝通技巧，展現對個人社會及文化差異之敏感度 4. 依組織程序，進行保全風險評估 5. 辨識、預期並評估現有及潛在之保全問題，且判斷是否會對客戶規定造成影響 6. 按照規定取得且評估專業資源與資訊來源 7. 找出判斷客戶需求時所面臨之限制，且依需要尋求專業協助 <p>二、提供諮詢建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用商業設備並以指定格式，完成並提交諮詢建議 2. 建議包含有關保全產品庫存及服務之綜合性資訊，以符合需求 3. 將所有建議與替代方案排序，且需有可核實資料證明 4. 依組織程序提交建議，方便日後檢驗 5. 取得並詳閱反饋，了解所提供之建議是否合適，以利未來改進 6. 謹慎維護相關資訊，同時需注意客戶隱私與保密工作 <p>三、評估建議之可行性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討並評估所提供之服務，以符合客戶需求 2. 依組織程序，使用可核實之數據，檢討客戶之服務滿意度 3. 辨識必要變動，以維持客戶服務標準，並向相關人員提交需更動之建議 4. 觀察產業趨勢，並向相關人員提交相關方案，以提升客戶服務

	5. 依組織程序，完成並處理相關文件
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 一、執行保全服務之相關條款 二、排除問題之基本策略 三、安裝保全系統之基本規定 四、營建方法與類型 五、使用武力與強制手段之指導原則 六、正確理解保全系統之運作，包括有效使用保全人力之方法與地點 七、保全系統與設備之資訊科技相關操作原則 八、組織與客戶之保密規定 九、風險管理標準與相關指導原則 十、有效溝通之原則 十一、 相關產業標準與行為準則 十二、 回報程序及記錄規定與流程 十三、 保全風險之評估方法 十四、 保全設備與系統之類型與功能
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 一、主動聆聽 二、履行安全及高效工作實務 三、評估保全要求 四、訓練並指導如何給予同事應有的支持 五、溝通方式清楚簡潔 六、遵循相關條款與規範 七、使用基本鍵盤能力輸入數據 八、找出對個人、財產或住宅之潛在保全威脅 九、協商工作 十、條列式整理工作項目 十一、 準備並提交報告 十二、 隨時展現專業形象，包括對外部人員及同事 十三、 排序工作並在指定時間內完成作業 十四、 閱讀並理解計畫、設計與規格 十五、 風險評估 十六、 尋求反饋並採取適當行動
評量設計參考	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：拘押或拘捕權，標準與品質保證要求，反恐，人潮管制與受有毒物質影響時之人員管制，武力層級、使用武力之指導原則，檢查個人與財產，搜尋或沒收物品，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、非法入侵及人員撤離、使用強制手段或武器（警

	<p>棒、火力、手鎚、噴霧)。</p> <ol style="list-style-type: none">2. 組織規範包括：具備公正之政策與條例、商業及實行計畫、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、工作職責與權利、個人職業發展、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、保全人員職責、資訊之儲存與處理。3. 客戶為：仲介、建物監督人、政府及法定負責人或單位、經理人、房屋所有人、專案經理、房屋仲介及租賃者。4. 人際溝通技巧包括：主動聆聽，保持理性，展現尊重並保持中立，具建設性之建議，適當的聲調與肢體語言，注意文化並小心使用語言及概念，展現溝通彈性與意願，有效之語言及非語言溝通，保持專業度，給予足夠的時間回答問題，表達建議並作總結，雙向互動，使用正面、自信且有效的語言。5. 社會及文化差異包括：年齡、穿著與個人形象、飲食、語言、宗教、社交習俗、傳統教條、價值關與信念。6. 風險為，會對保全作業造成影響之意外事件。7. 保全風險包括：攻擊或傷害、破門而入、闖空門、蓄意或意外之損壞、竊盜行為、破壞行為、偷竊行為、人員或財產出現遺失或損壞之威脅、非法入侵、擅自進入及破壞公物。8. 客戶需求包括：待保護之資產及區域，可行之保全系統方案，預算數，遵循保險、政府及其他相關規定，財產或資產，人員保護，系統及功能規定。9. 商業設備與科技包括：計算機、傳真機、網路、標準商用電腦軟體與硬體及電話。10. 相關人員包括：客戶、同事、經理人、廠商、其他專業或技術人員及保全諮詢人員。
--	--