

職能單元代碼	LPS5R1607v2
職能單元名稱	管控保全運作
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、保全運作前置作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨識並遵循保全運作之適用條款與組織規範，以及相關標準</li> <li>2. 取得並詳閱作業指示與相關資訊</li> <li>3. 確認監控保全運作所需之保全系統與科技，並檢查運作效能</li> <li>4. 依組織程序，辨識並整理設備與資源規定</li> <li>5. 向相關人員確認溝通管道與流程</li> <li>6. 依組織規範，辨識職業衛生與安全之相關問題，並執行適當風險控管措施</li> </ol> <p>二、監控保全運作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織程序，系統式監控保全運作</li> <li>2. 依廠商指示，使用保全系統與科技</li> <li>3. 找出影響保全正常運作之因素，並與相關人員確認運作方案之更改建議</li> <li>4. 依組織程序，收到、確認並安排請求協助</li> <li>5. 依組織程序，尋求必要專家意見</li> <li>6. 依組織程序，記錄並回報運作狀況</li> </ol> <p>三、檢視保全運作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用評估程序，檢視並評估保全運作效能</li> <li>2. 依組織程序，規劃、安排並執行工作簡報與完工報告</li> <li>3. 準確並逐一提供檢視結果，找出可改善之處，作為未來工作參考</li> <li>4. 備妥檢視結果與相關建議，並依組織程序提交給相關人員</li> <li>5. 需使用清楚簡潔的語言，並依組織制式格式與準確度來進行檢視工作</li> <li>6. 依組織程序，完成並確實保留相關紀錄</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledg 知識)	一、保全運作之相關適用條款，包括職業衛生與安全、取得執照與證照

	<p>二、進行工作簡報與完工報告之技巧</p> <p>三、溝通規定與技術性詞彙</p> <p>四、緊急及疏散程序</p> <p>五、運作原則以及保全科技與設備之功用</p> <p>六、國家風險管理標準之原則與相關指導原則</p> <p>七、有效溝通與人際技巧之原則</p> <p>八、解決問題之策略</p> <p>九、回報與記錄之規定與流程</p> <p>十、保全問題與事件管理技巧</p> <p>十一、保全風險評估方法</p> <p>十二、團隊工作原則與策略</p> <p>十三、時間管理原則</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、訓練並指導如何給予同事應有的支持</p> <p>二、展現團隊領導能力</p> <p>三、估算並計算資源與設備要求</p> <p>四、促進檢視與完工報告之流程</p> <p>五、理解並遵循相關條款、規範與執照規定</p> <p>六、正確解讀保全代號與警報信號，給予回應，並與現場人員保持良好溝通</p> <p>七、與客戶及同事保持良好關係</p> <p>八、在工作場域環境下，監控並管理職業衛生與安全</p> <p>九、排序工作項目並按照計畫進行工作</p> <p>十、監督現場人員與保全運作</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. 完成與安裝作業相關的文件</li> <li>4. 解讀並遵守所有適用的法規、授權規範</li> <li>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</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. 取得相關法規及程序</li> <li>4. 與已註冊在案的評量服務機構合作</li> <li>5. 設置適當的場地出入口及設備</li> <li>6. 個人行事曆及評鑑紀錄等評量媒介</li> <li>7. 工作時程表、組織政策、職務說明及監控中心紀錄</li> <li>8. 必須遵守的流程及程序</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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和應用</li> <li>3. 可以在實際或模擬下進行評量，並保有過程的證據</li> <li>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</li> </ol>
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、反歧視及多樣性、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（警棒、火力、手銬、噴霧）。</li> <li>2. 組織規範包括：具備公正之政策與條例、工作規則及實行計畫、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、個人與職業發展、資訊隱私及保密、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、資訊之儲存與棄置及銷毀處理。</li> <li>3. 作業指導包括：作業用途及目的、作業項目及程序、作業時間範圍、客戶資訊、事件與保全風險處理程序、個人形象、回報與記錄之相關規定、資源與設備要求。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 相關資訊包括：客戶競爭、核心商業功能、重要利害關係人、客戶商業性質與產業類型、運作範圍、組織規模與員工數。</li> <li>5. 保全系統包括：門禁管理系統、聲音感應器、自動出入裝置、生物辨識裝置、電子現場偵測系統、紅外線感應器、智慧建築系統、防盜警報系統、動作感應器及動作偵測器。</li> <li>6. 設備與資源包括：溝通設備（呼叫器、攜帶式及固定式雙向無線電、電話及行動電話）、防衛設備（警棒、火力、相關執照與許可）、地圖、筆及保全筆記本、個人保護裝備、保全設備（警報與信號、電子監視設備、動作感應器、個人緊急警鈴、靜態警報、攝影機及監視器）、保全人員與專業服務、交通工具。</li> <li>7. 溝通管道與流程包括：監督專線、既有之溝通規定、正式溝通途徑、水平監督管道、組織溝通網路、語言及非語言溝通程序（如：文字、音標字母、呼叫符號、暗號、縮寫、手勢）。</li> <li>8. 相關人員包括：客戶、同事、現場服務人員、人力資源人員、管理人員及法務代表。</li> <li>9. 風險為，會對保全作業造成影響之意外事件。</li> <li>10. 保全風險為：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，保全人員管理不當所致或保全人員身體疾病所致。</li> <li>11. 監控方式為：使用錄音裝置、使用攝影機（如：光學記錄裝置）、電子化或數位化、視覺化（如：觀察）。</li> <li>12. 因素包括：資訊及材料之取得、預算限制、與作業相斥之要求、環境因素（如：時間、天氣）、科技或設備故障、預期外之事件、工作場域之環境危害與風險。</li> <li>13. 協助包括：後勤支援、解釋與闡明、解決問題、提供獎勵、提供反饋、進行額外工作項目。</li> </ol>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- |  |                                                                          |
|--|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>14. 文件包括：活動報告、現場紀錄、事件報告、無線電與電話溝通紀錄、請求協助之表格、保全紀錄、班表參考檔案、交通工具及人員活動。</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------|