

保全人員職能基準

職能基準代碼		LPS5404-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	保全人員		
所屬類別	職類別	司法、法律與公共安全 / 公共安全		職類別代碼	LPS
	職業別	保全及警衛人員		職業別代碼	5404
	行業別	支援服務業 / 保全及偵探業		行業別代碼	N8000
工作描述		負責大門外交通管制及人員進出管制等安全相關工作，廠區（社區）內車輛指引、門禁管制、安全防護、巡邏等作業，確保工作場所的安全與秩序，通報並有效處理各種突發事件。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1進行大門外交通管制、車輛進出管理	T1.1指揮進出車輛，確保交通順暢。		P1.1.1車輛進入時，提供有效的交通指引，確保通行安全。 P1.1.2協助車輛停放及引導行人通行安全。 P1.1.3對異常狀況應變處置，若有未經授權進入建築物跡象，立即辨識並依據標準程序採取反應措施。	2	K01道路交通安全管理相關法令 K02職業安全衛生相關規範 K03道路交通安全規則 K04停車場管理規範	S01溝通協調能力 S02標準作業程序執行能力 S03交通安全知識應用能力 S04緊急應變能力 S05疏導指揮交通能力
	T1.2記錄進出車輛基本訊息	O1.2.1車輛進出記錄表	P1.2.1依據標準作業程序，管理並監控停車場辨識系統，檢查、發行並蒐集車輛出入驗證文件，如有異常事件向主管及權責單位通報並記錄。 P1.2.2進入建築物的車輛依據停車場所規範，引導至適當的卸貨停車區域；確保車輛停放	2	K01道路交通安全管理相關法令 K02職業安全衛生相關規範 K03道路交通安全規則 K04停車場管理規範 K05個人資料保護法	S02標準作業程序執行能力 S03交通安全知識應用能力 S04緊急應變能力 S05疏導指揮交通能力 S06停車場辨識系統操作

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			在指定區域，不影響交通安全並保持交通順暢。			
T2進行人員進出管制、物品進出管理	T2.1登記訪客資料	O2.1.1訪客登記表	P2.1.1依據標準作業程序，發行訪客通行證並登錄及歸還驗證文件。 P2.1.2禮貌應對訪客，提供必要協助。確保無授權人員進入受控區域。	2	K05個人資料保護法 K06訪客管理流程 K07文件記錄程序 K08緊急通報程序	S01溝通協調能力 S07個資法管控能力 S08核實技能 S09資料輸入及處理能力 S10文件管理能力
	T2.2 協助物品管理	O2.2.1物品進出記錄表	P2.2.1依據標準作業程序，如實登錄物品進出記錄表。 P2.2.2禮貌應對訪客，提供必要協助。 P2.2.3依據職業安全衛生相關規範及組織程序，處理違禁品與危險物品，並向主管及權責單位通報及處置。	2	K05個人資料保護法 K07文件記錄程序 K08緊急通報程序 K09物品保管辦法	S07個資法管控能力 S08核實技能 S09資料輸入及處理能力 S10文件管理能力 S11物品保管能力
T3 操作和監控閉路電視 (CCTV) 系統	T3.1監控並記錄 CCTV 系統中的所有活動	O3.1.1監控報告	P3.1.1及時準確地監控所有 CCTV 畫面，確保無異常活動遺漏。 P3.1.2每月檢查所有攝像頭的鏡頭是否清晰，是否有污漬或損壞。 P3.1.3確認所有攝像頭的角度和位置是否正確，覆蓋所需的監控區域。 P3.1.4定期整理並保存監控錄像，確保數據完整性和安全性。	3	K05個人資料保護法 K07文件記錄程序 K10CCTV 系統操作知識 K11CCTV 系統應用範圍 K12影像使用及保存規範	S07個資法管控能力 S10文件管理能力 S12監控系統操作能力 S13監控設備基本維護能力 S14監控技術 S15監控錄像的備份或處理能力
	T3.2即時報告並處理 CCTV 監控	O3.2.1異常事件記錄	P3.2.1迅速發現並報告異常狀況，依據標準作業程序採取適當的措施。 P3.2.2對於重大異常事件，能夠冷靜應對，並配	3	K08緊急通報程序 K10CCTV 系統操作知識 K11CCTV 系統應用範圍	S04緊急應變能力 S12監控系統操作能力 S13監控設備基本維護能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	中發現的異常狀況		合相關部門進行處理。		K12影像使用及保存規範 K13突發事件應對流程	S14監控技術 S16觀察力 S17協作能力 S18異常識別能力
T4維護工作場所安全	T4.1定時定點巡邏	O4.1.1巡邏記錄表	P4.1.1定期巡檢工作場所，識別並報告潛在的安全隱患。 P4.1.2協助落實安全規範，確保所有工作人員遵守安全操作與規範。	3	K02職業安全衛生相關規範 K13突發事件應對流程 K14巡邏及安全檢查知識	S16觀察力 S17協作能力 S18異常識別能力 S19巡邏及安全檢查
	T4.2運送現金或其他貴重物品	O4.2.1運送路線及人員排班表	P4.2.1配合運送路線及人員排班表，駕駛特殊安全裝置運鈔車，不得任意更改路線，落實安全操作規範。 P4.2.2維護現金或其他貴重物品運送之安全。 P4.2.3維護自身及人身之安全。	3	K02職業安全衛生相關規範 K03道路交通安全規則 K15貴重物品保管條例	S02標準作業程序執行能力 S03交通安全知識應用能力 S04緊急應變能力 S11物品保管能力
	T4.3參與安全培訓提高安全意識	O4.3.1安全培訓記錄	P4.3.1保全人員應定期參加教育訓練以建立相關常識與法律意識基礎。 P4.3.2應工作場所或職務需求，保全人員應受急救人員訓練、防火管理人員初訓並每三年複訓一次。	3	K02職業安全衛生相關規範 K16保全業法及施行細則 K17火災應急處置知識	S04緊急應變能力 S20自我管理能力 S21火災應急處置能力
T5緊急應對	T5.1緊急應對災害事件預防與處理	O5.1.1事故報告及緊急處置記錄	P5.1.1保全業執行業務時，發現強盜、竊盜、火災或其他與治安有關之事故，應立即通報當地警察機關處理。 P5.1.2風、水災之防範作為，並確認必要疏散時，進行廣播及協助疏散。 P5.1.3依據發生災害、醫療事故或犯罪事實，使	3	K08緊急通報程序 K13突發事件應對流程 K17火災應急處置知識 K18醫療急救知識 K19犯罪事件應對流程 K20民法、刑法概要	S02標準作業程序執行能力 S04緊急應變能力 S18異常識別能力 S21火災應急處置能力 S22基本醫療急救能力 S23犯罪事件應對能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			用適當的通訊設備，提出事故報告或緊急處置記錄。			S24水災應急處置能力
T6客戶服務	T6.1客戶服務		P6.1.1回答住戶及訪客安全相關問題。 P6.1.2在自身安全無虞情況下，確保國民生命、財產之安全為目標。	2	K06訪客管理流程 K21客戶服務法則	S01溝通協調能力 S25客戶服務技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。 A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A03壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式解自身壓力。 A04主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，而臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。 A05謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。 A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

說明與補充事項
● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件： • 高中以上學歷，具備基本安全管理和交通管理知識。 • 具備相關保全工作經驗及消防管理人證照優先。 • 未成年或逾七十歲不適合擔任此職務。 ● 其他補充說明： • 進出管制：指對人員和車輛進出某一特定區域的管理和控制。 • 巡邏：指定期檢查某一區域內的安全狀況，以確保安全。 • 工作場所：係指辦公處所、營業處所、廠場、倉庫、演藝場所、競賽場所、住居處所、展示及閱覽場所、停車場等。