

Security Officer for Tourism and Gaming Industry

旅遊博彩業保安員

Contents

目錄

1. Security organisation structure

保安部組織架構

Functions of security department
保安部的職能

Laws and regulations
法律責任及相關法例

Organisation structure
組織結構

2. Setting-up

設置

The work area
工作範圍

Facilities
設備

Record list
記錄表格

3. Preparing for work

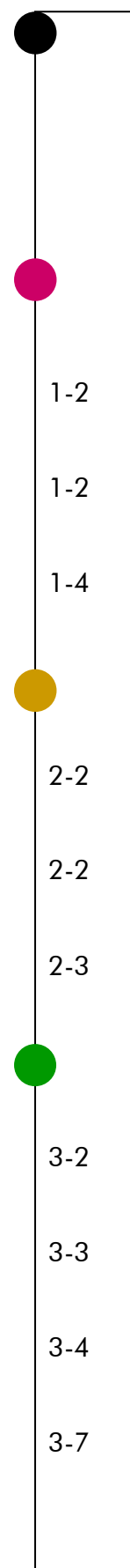
工作準備

Arriving on time
準時上班

Grooming
儀表

Uniform
制服

Personal hygiene
個人衛生



Work & health 工作與健康	3-8
Washing hands 洗手	3-9
Equipment check 檢查裝備	3-10
4. Job Duty 工作職責	
Logbook 日誌	4-2
Reporting 工作報告	4-2
Discipline 紀律	4-3
Post and function 崗位及職能	4-4
Lobby 大堂	4-5
Staff entrance 員工通道進出口	4-6
Goods delivery entrance 貨物交收進出口	4-8
Car park entrance 停車場進出口	4-8
Control room 監察控制室	4-10
Fire control room 消防控制室	4-11
Patrol 巡邏	4-13
Escort 押款	4-14

Routine and regular inspection 常規及定期檢查	4-15
Record 記錄	4-17
Special assignment 特別任務	4-18
V.I.P. guests (stay in hotel) 保護貴賓(住宿酒店)	4-18
External monitor 外部的監視	4-20
Customer service 顧客服務	4-21
5. Job Knowledge and Skill 工作知識及技巧	
Basic legislation knowledge 基本的法律知識	5-2
Handling emergency 處理緊急事項	5-3
First aid 急救	5-4
Fire control 消防	5-6
Evacuation 疏散	5-15
Surveillance system 保安監察系統	5-23
Fire alarm system 消防警報系統	5-26
Elevator monitor system 升降機監察系統	5-27
Patrol system 巡邏系統	5-28

Access control 門禁系統	5-29
Car park control system 停車場管理系統	5-30
6. Training 工作培訓	
Fire training course 消防培訓課程	6-2
Fire fighting team 滅火隊訓練	6-3
Fire drill 消防演習	6-4
First aid training 急救訓練	6-5
Handling threatening call and suspected article 處理恐嚇電話及可疑物品訓練	6-6
7. Shift Handover 換班	
Logbook 日誌	7-2
End-of-shift duties 值班結束前的工作	7-3
Pre-work preparation 值班前的準備	7-4
8. Maintaining a Filing System 維護文件檔案系統	
Creating a filing system 設立文件檔案系統	8-2
Customers' files 客戶檔案	8-4
Cases' files 個案檔案	8-5

Correspondence files 通訊檔案	8-6
9. Handling Emergency Situations 處理緊急情況	
Handling emergency 處理緊急事故	9-2
Fire 發生火警	9-3
Power failure 停電	9-5
Typhoon 颱風	9-7
Fighting 打架	9-11
Theft 盜竊	9-13
Threatening call 恐嚇電話	9-16
Suspicious items 可疑物品	9-17
Suspicious person 可疑人物	9-18
10. Communication Skills 溝通技巧	
Essential elements of communication 溝通的要素	10-2
Methods of communication 溝通的方法	10-4
Listening 聆聽	10-5
Barriers in communication 溝通的障礙	10-7

Telephone skills
接聽電話技巧

10-8

11. Handling Complaints 處理投訴



Reasons of complaints
投訴的原因

11-2

Procedures for handling complaints
處理投訴的程序

11-3

12. External Relations 對外關係



Government organisations
政府機關

12-2

Media
傳媒

12-3

Hotel and gaming industry
酒店及娛樂場同業

12-4

Association
團體

12-5

13. Internal Relations 內部關係



Front office
前堂部

13-2

Housekeeping
管家部

13-3

Personnel Department
人事部

13-4

Accounting
會計部

13-5

Engineering
工程部

13-5