

系統保全人員職能基準

職能基準代碼		LPS5404-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	系統保全人員		
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		現場監控、調度、安裝等保全作業			
基準級別		3			

工作 任務	工作 活動	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 人員出 入建物 或處所 的管理	T1.1 管理人員		1. 確認並遵守適用於工作指示的法律規範及公司要求 2. 根據公司程序驗證人員進入建物或處所的識別文件 3. 根據公司程序發行並蒐集人員出入驗證文件 4. 根據工作指示及標準作業程序經核准之程序，對異常事件之採取反應措施及應變處置 5. 根據公司要求使用適當的人際關係技巧，並落實個人儀態	2	K1 已核准的通訊術語、代碼及訊號 K2 通訊管道 K3 沒收程序 K4 緊急應變處理事件及後續處置作為(如提前解約、撤離程序)	S1 與不同社會背景、文化背景與族群背景的人以及各種身心狀況的人有效溝通 S2 使用清楚精確的語言溝通 S3 檢查行李(視工作性質及範圍作業)、車輛與貨物
	T1.2 檢查行李 與車輛		1. 根據工作指示與公司要求檢查行李(視工作性質及範圍作業)與車輛 2. 提出檢查要求時若遭拒，立即向主管及業管單位通報 3. 根據職業衛生與安全)原則及公司程序處理違禁品與危險物品並通報 4. 根據公司程序記錄檢查過程中發現的違禁品與危險物品，並向主管及業管單位通報及處置		K5 與逮捕權及「武力使用」原則相關的法律條款 K6 自身權責的限制 K7 門禁管制系統的操作原則及功能 K8 保全及通訊設備的操作原則	S4 遇到安全風險情況時採取適當的反應策略 S5 指引車輛進出 S6 處理異常事件時保持善意與專業形象 S7 監控與管制進出建物或處所的人員

工作任務	工作活動	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)
	T1.3 管理車輛 進出		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作指示檢查、發行並蒐集車輛出入驗證文件 2. 向負責人員通報侵害或違反工作指示的異常事件 3. 配送產品的車輛應出示相關文件以接受檢查 4. 進入建築物的車輛依場所規範指引至適當的卸貨或停車區域 5. 停車場辨識系統 		K9 建物或處所平面圖及出入口 K10 建物或處所保全程序 K11 有效溝通原則·如人際關係技巧 K12 處理緊急應變措施的程序·如強行進入或強行離開建物或處所的異常事件 K13 處理危險物品的程序 K14 通報與文件記錄程序 K15 用來確認允許進入建物或處所的身分及權限類型	S8 向大眾及同事展現專業形象 S9 識別可疑人員及行為 S10 記錄與通報資訊 S11 選擇與使用適當的安全監控設備 S12 車輛與人員進入建築物時檢驗其身分及權限
	T1.4 管理門禁 管制系統		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作指示管理並監控門禁管制系統 2. 根據製造商說明書操作門禁管制系統 3. 根據工作指示啟用與停用門禁管制系統 4. 若有未經授權進入建築物的跡象·應立即辨識並根據已核准程序採取反應措施 5. 根據公司程序填寫並安全保存相關文件 			
T2 監控生 物辨識 設備與 系統	T2.1 工作時遵 守機密 性、隱私 權與安全 原則		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並遵守適用於生物辨識設備及系統監控作業的職業衛生與安全原則與公司要求 2. 取得並解讀與工作場域生物辨識技術使用相關的隱私權法規及倫理守則 3. 根據法律規範及公司要求·維護客戶口頭與書面資料與資訊的隱私權及機密性 4. 視需要立即辨識潛在的機密性問題並與有關人士釐清 5. 因應個人社會與文化的差異·使用有效的溝通及人際關係技巧 6. 根據政府相關法令辦理(如個人資料檔案安全管理維護辦法及性騷擾防治法) 	3	K16 所有與生物辨識設備與系統監控流程相關的法律、標準及作業規範 K17 便於預估、測量及計算的數學運算流程 K18 生物辨識設備及系統的設定與程式運作方式 K19 生物辨識領域的術語 K20 落實排班作業 K21 符合人體工學的安全工作實務及程序	S13 正確安全地保存紀錄、報告及其他工作場域資訊 S14 遵守適用的機密性與隱私權規範 S15 遵守與監控生物辨識設備與系統相關的法律規範、標準、作業規範 S16 遵從排班作業 S17 辨識與控制風險及危險 S18 找出操作生物辨識設備與系統時出現的基本故障或

工作任務	工作活動	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)
	T2.2 準備監控資料與資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 視需要與有關人士根據工作場域程序來檢閱與確認工作指令說明及資訊 2. 根據工作場域程序辨識並確認生物辨識技術設備及系統的設置地點與運作模式 3. 根據工作場域程序辨識並整理與工作要求相關的資源 4. 根據公司要求辨識並整理行政規定 5. 根據職業衛生與安全原則及公司要求，辨識工作區域裡出現的潛在與既有風險及危險，並予以控制 		K22 現行的定限位準及其對於安全性的影響 K23 資訊安全管理流程及操作 K24 初次登錄程序 K25 監控與反應措施規定 K26 資訊科技的操作原則 K27 監控生物辨識設備及系統的公司標準、政策及程序	瑕疵 S19 辨識潛在的資訊外洩事件 S20 監控生物辨識資料及資訊，並找出錯誤及檢討 S21 安排優先事務及行程，並在指定的時程裡完成工作 S22 閱讀與解釋資料、資訊及說明
	T2.3 監控資料與資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據職業衛生與安全原則及公司要求，透過符合人體工學的作業方式執行所有工作 2. 執行登錄程序時遵照系統化流程，確保資料的正確性及即時性皆根據公司要求與標準 3. 定期監控資料與資訊，確保一致性且符合現行的授權機制及標準 4. 資料與資訊以符合邏輯與時序的方式蒐集與整理，並符合工作場域程序與標準 5. 檢查資料與資訊時根據安全、法律及隱私權規範確認正確性、相關性、合規性 6. 根據工作場域程序處理並安全儲存已接收的資料與資訊 7. 根據工作場域程序辨識並通報已接收的資料與資訊中出現的錯誤或異常狀況 8. 根據工作場域程序辨識潛在的資訊外洩事件，並立即向有關人士通報 		K28 記錄、通報與維護工作場域資訊的公司結構程序 K29 文化多樣性原則與平等參與的原則 K30 生物辨識設備、系統及資料庫的類型、功能、參數 K31 用來確認已接受資訊的驗證程序及規範 K32 病毒保護程序及制定應變計畫 K33 工作場域的通訊管道、通訊協議及通訊處理程序	S23 與不同社會背景、文化背景與族群背景的人以及各種身心狀況的人接觸時具有同理心 S24 在職責範圍內解決問題及檢討精進 S25 選擇並使用適用於該工作的設備及軟體暨處理程序 S26 有效登錄生物辨識資料及個人生平資料 S27 使用適當的溝通及人際關係技巧，包括清楚說話與提問 S28 具備足以記錄工作成果並

工作任務	工作活動	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)
	T2.4 完成監控作業		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作場域程序遵循輪班制度，確保監控作業持續不間斷 2. 根據工作場域程序辨識並通報生物辨識設備及系統出現的故障或瑕疵 3. 根據工作場域程序檢核監控作業，正確記錄並處理發現的問題 4. 記錄改進監控作業的建議或機會，並轉達給有關人員（如操作、主管），作為未來實務上的參考 5. 根據法律規範及公司要求填寫工作報告及檢討報告，並保存紀錄及報告 			完成相關報告的書寫技巧
T3 監控電子通報設備	T3.1 監控並維護電子保全設備		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並遵守適用於工作指示的法律規範及主管機關要求 2. 遵照系統化作業流程監控並測試保全系統，確保系統如操作說明書所述正常運作 3. 根據公司程序操作規定通報保全系統中實際出現或可疑的故障或瑕疵 4. 與有關人士確認保全系統的預防維護及事後維修安排 5. 根據公司程序操作規定實施備份程序，以維持安全狀態及保全設備的完善 6. 根據職業衛生與安全（OHS）規範辨識並遵守工作場域安全實務 	3	K34 已核准的通訊術語、代碼及訊號 K35 常見的保全系統故障 K36 通訊管道與流程 K37 監控與解讀已接收的資料 K38 保全系統的操作程序與性能測試程序 K39 音標字母 K40 各種保全事件情況 K41 通報與文件記錄程序 K42 定期的維修保養程序 K43 安全反應措施程序 K44 保全系統的類型、功能與操作	S29 主動聆聽 S30 使用適當術語，以清楚精確的方式溝通 S31 正確輸入、接收、解讀與傳輸資料的通訊設備使用技巧 S32 以同理心與弱勢群體溝通（例如年幼者、年長者、成癮者、失能者、原住民、來自多元語言文化背景的人） S33 辨識保全系統操作時出現的故障、錯誤、遺漏，並
	T3.2 處理與整理資料		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司程序接收、解讀並處理資料 2. 根據公司作業程序輸入資料、檢查其正確性並處理 3. 根據公司作業程序，安全儲存經處理的資料 			

工作任務	工作活動	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)
	T3.3 對異常事件採取反應措施		<p>4. 根據公司作業程序，確認並通報正在處理中的錯誤與瑕疵</p> <p>1. 依據通報資訊，評估保安事件對於人員、財產、建物或處所的風險並劃分等級</p> <p>2. 根據公司作業程序，制定並實施適當的反應措施</p> <p>3. 現場工作人員根據公司作業程序，定期執行系統性檢查，若遇上需要協助的情況也根據公司作業程序通報</p> <p>4. 利用通訊管道並依據通訊流程，與現場工作人員持續交流資訊</p> <p>5. 根據公司程作業序正確填寫並安全儲存相關文件，以保障文件機密性</p>		規範	<p>採取適當的補救措施</p> <p>S34 針對提出的保安事件採取適當的通報程序</p> <p>S35 監控與維護保全系統基本運作</p> <p>S36 閱讀與解釋技術資料及規格</p> <p>S37 測試保全系統以檢驗運作性能</p>
T4 執行電子監控程序	T4.1 監控資料與資訊		<p>1. 確認並遵守適用於工作指示的法律規範及公司要求</p> <p>2. 根據製造商說明書已教育執勤人員外，並落實確保監控保全設備及系統之正常運作</p> <p>3. 確認並遵守保全設備及系統的監控考量要素及運作</p> <p>4. 根據工作指示以系統化方式監控資料及資訊</p> <p>5. 定期交互檢查保全系統與監控系統，以確保監視系統存檔資訊之正確可靠</p> <p>6. 辨識、修正並通報保全系統的故障或失常，以便即時通報廠商維修</p>	3	<p>K45 已核准的通訊術語、代碼及訊號</p> <p>K46 備援程序作業</p> <p>K47 輪班制度之作業及教育訓練</p> <p>K48 律訂客戶機密性之規範</p> <p>K49 保全系統常見的故障及失常之處理</p> <p>K50 具備監控功能的電腦軟體能力</p> <p>K51 電子設備及系統的設定與程式運作方式</p> <p>K52 緊急程序作業之作為及應</p>	<p>S38 執行工作時得依據作業執行及確遵安全規劃及有效率的原則</p> <p>S39 使用備援的保全系統如磁片備份</p> <p>S40 熟稔監視器系統作業及基本的資料輸入方式及鍵盤操作</p> <p>S41 使用適當術語，以清楚精確的方式溝通</p> <p>S42 辨識並遵守相關作業程序及熟悉相關的法律規範，包括授權規範</p>
	T4.2 針對資料與資訊內容採取反		<p>1. 與監視廠商檢驗既定的通訊管道與流程</p> <p>2. 根據作業程序辨識並驗證已接收的資料，確認其可靠正確</p> <p>3. 根據作業程序接收資訊，存檔並交付予相關機關進行處置作為</p>			

工作任務	工作活動	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)
	應措施		4. 根據現場監控設置點，及規劃反應措施進而予以遵守 5. 根據作業程序辨識情況，以執行因應的反應措施程序 6. 根據作業程序執行反應措施時辨識個人受限之處，並尋求主管及有關人士協助		變	S43 具有基本的電腦及操作能力
	T4.3 完成監控 作業		1. 根據作業程序遵循輪班制度，確保監控系統設備作業運作正常 2. 根據作業程序正確記錄，有特殊事件予以紀錄保存，並立即呈報相關人士以利調查 3. 根據作業程序通報保全系統中出現的故障或瑕疵，以便通報廠商及主管執行應變作為 4. 發現異狀填寫報告後並予以保存，以確保檔案紀錄機密性		K53 鍵盤及控制面板的類型與功能 K54 律訂監控與反應措施處理規定 K55 熟悉電子保全系統及設備的操作原則與功能 K56 相關的法律規範，包括職業衛生安全 (OHS) 規範及授權規範 K57 通報及文件記錄的要求與流程作業 K58 緊急救援機構的連繫表與職權 K59 解決一般問題的策略與方法及應變 K60 電子保全設備及系統的軟體範本之熟悉及運作 K61 術語之編撰及使用 K62 用來確認已接受資訊的驗證程序及規範作為	S44 判斷已接收的資訊並執行反應措施 S45 熟悉保全系統時出現的基本故障及失常 S46 熟悉解讀保全代碼及警報訊號 S47 對監控系統及評估之熟悉並具有解讀資料及資訊之處理 S48 熟悉操作各種與電子保全系統及追蹤設備相關的監控管理軟體 S49 具有並呈報手寫及電腦製作的資訊之能力 S50 依現況執行反應措施及應變作為 S51 熟讀與熟悉資料、資訊及說明之能力 S52 根據監視程序以解決突發及常見問題並立即做出決策及處理

工作任務	工作活動	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)
						S53 具有使用鍵盤及控制面板能力
T5 從控制室監控保全作業	T5.1 準備操作		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並遵守適用於工作指示的法律規範及作業要求 2. 向有關人士取得並確認工作指示及相關資訊作業 3. 根據製造商說明書檢查保全系統，確保能正確運作 4. 辨識、修正並通報保全系統的故障或失常，以便後續執行補救措施 5. 交互檢查保全系統與配合的監控系統，確保資訊保存及運用 6. 與有關人士檢驗現行的通訊管道與流程之作業 	3	K63 已核准的通訊術語、代碼及訊號 K64 備援程序 K65 輪班制度 K66 保全系統常見的故障及失常 K67 通訊格式 (高速、ContactID 等) K68 現場警報器及監控式警報器的差異 K69 不同類型的傳輸方式(自動撥號系統、Securitel 保全網路) K70 緊急程序及應變作為保全系統及軟硬體的操作原則與功能 K71 音標字母 K72 問題解決策略之處置 K73 準備監視畫面的程序 K74 因應各種具安全風險或異常事件的狀況，從控制室採取適當反應措施的程序 K75 通報與文件記錄程序	S54 對於已接收的資訊評估並實施適當的反應措施
	T5.2 監控保全作業		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作指示操作並監控保全系統 2. 根據作業程序接收保全系統傳送之資訊，並視需要採取適當的反應措施及處置 3. 現場工作人員根據作業程序定期執行系統性檢查，並視需要安排支援 4. 現場工作人員一出現不尋常的反應或未採取任何作為，立即根據作業程序採取反應措施及應變作為 5. 依據可用資訊評估異常事件的風險，並根據作業程序實施反應措施及採取應變作為 			S55 使用適當術語，以清楚精確的方式溝通
	T5.3 維護保全系統及安全資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據作業程序遵循輪班制度，確保監控系統設備運作正常 2. 根據作業程序以既定規範及格式更新安全資料庫及保存 3. 根據作業程序修正或通報保全系統中出現的故障或瑕疵，以便後續執行補救措施 			S56 預估與計算資源及支援需求
						S57 找出並診斷操作保全系統時出現的故障或瑕疵
						S58 解讀保全代碼及警報訊號
						S59 監控、評估並解讀資料及資訊
						S60 操作並維護各種保全系統之安全
						S61 具有呈報手寫及電腦製作的資訊能力
						S62 閱讀與解釋技術資料及規格之能力
						S63 評估異常事件的風險及安全

工作任務	工作活動	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)
			4. 紀錄之填寫並安全保存相關文件，以確保文件機密性之安全		K76 風險評估方法 K77 監視記錄系統（數位及類比）以及介面 K78 監控中心使用的各種電腦操作系統類型 K79 偵測器類型（外線動作感測器、熱感加微波雙鑑偵測器等）	
T6 儲存並保護資訊	T6.1 蒐集與評估資訊		1. 確認並遵守適用於資訊儲存保護作業的法律規範及公司要求 2. 根據客戶要求蒐集資訊，並評估正確性及未來使用方式 3. 根據客戶要求及法律規範制定保護規定及儲存方式 4. 使用適當的辦公設備來標示、登記並記錄資訊	2	K80 適用於資訊處理、管理、保留作業的授權規範及法律規範 K81 適用的授權規範 K82 儲存管理方案的最佳實務 K83 文件格式及處理流程暨應變 K84 資訊整理技巧 K85 文件記錄流程及儲存方案 K86 處置不同類型資訊的方法及程序 K87 各種辦公設備及應用科技的運作功能 K88 有效溝通原則，如人際關係技巧 K89 隱私權及機密性政策及程序 K90 報告與文件記錄規範作業	S64 整理並歸類資訊 S65 蒐集與評估資訊 S66 與不同社會背景、文化背景與族群背景的人以及各種身心狀況的人有效溝通 S67 處置資訊 S68 辨識並遵守適用的法律規範及程序規定，包括授權規範 S69 操作辦公設備及應用科技 S70 整理資源與設備規範 S71 在指定的時程內安排優先任務並完成工作 S72 閱讀、分析與解釋資訊 S73 記錄資訊並製作文件
	T6.2 儲存資訊		1. 根據法律規範儲存資訊，以便未來分析、分發及使用 2. 視需要向有關人士通報並確認與資訊安全儲存相關的因素 3. 根據最佳實務及客戶要求實施儲存管理方案 4. 建立並維護管理日誌，以監控安全性及資訊保存			
	T6.3 處置資訊		1. 與有關人士確認資訊的授權及處置權 2. 根據資訊類型，決定適當的資訊處置方式 3. 根據作業程序及法律規範，處置資訊之保存及紀錄暨調查 4. 根據作業程序，填寫並安全保存相關文件			

工作任務	工作活動	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)
					K91 保存及調閱證據的規定 K92 針對容易遭濫用或損壞的資訊所訂定的儲存規範 K93 驗證資訊是否真實且有效的技巧 K94 與資訊分析及儲存相關的科技應用 K95 儲存設備的類型及可用性	S74 解決基本問題 S75 儲存並維護資訊 S76 使用各種辦公設備及應用科技 S77 驗證資訊有效性

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面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 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A07 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，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A08 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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：高中(職)以上畢業
- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成