

系統保安全管理人員職能基準

職能基準代碼		BGM1349-1349v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	系統保安全管理人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理	職類別代碼	BGM	
	職業別	其他專業服務經理人員	職業別代碼	1349	
	行業別	支援服務業 / 保全及偵探業	行業別代碼	N8000	
工作描述		負責系統保全之人員、設備、技術管理等相關工作			
基準級別		5			

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 辨識技 術安全 需求	T1.1 準備辨識 安全需求		<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公司要求 2. 視需要向有關人士取得、檢閱並釐清工作指示 3. 展開諮詢以確立保全範圍，並依客戶需求制訂立即、短期與長期的安全需求 4. 因應個人社會與文化的差異，使用適當的溝通及人際關係技巧 5. 視需要取得專家資源及資訊來源並予以評估 6. 了解判定客戶需求時遭遇的限制，並視需要尋求專家建議 	5	K1 解決基本問題的策略 K2 制定施工方法及類型 K3 謹慎責任 K4 法律規範、公司政策與程序，包括授權規範 K5 辦公設備及資訊科技的操作原則	S1 主動聆聽 S2 具有基本算術技能 S3 執行工作時符合安全有效率的原則 S4 評估一場所中既有的保全系統 S5 以清楚精確的方式溝通
	T1.2 辨識安全 需求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司程序確認場所出入規範及特定場所的規範，並採取適當措施 2. 根據公司程序從可靠來源蒐集符合工作指示的相關資訊 3. 根據公司程序執行場所評估作業並記錄 4. 根據公司程序確認並評估安全風險因素 		K6 公司要求及客戶機密性規範 K7 有效溝通的原則 K8 評估保全系統的程序，包括保全人力的評估	S6 遵守相關的法律規範，包括授權規範 S7 制定一場所中的技術安全需求 S8 使用基本的鍵盤操作技巧
	T1.3	安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用辦公設備及應用科技準備報告資料，並以所需格式及風格 		K9 相關的產業標準及行為	S8 使用基本的鍵盤操作技巧 輸入資料

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)
	記錄安全需求	需求紀錄	<p>呈現</p> <p>2. 在指定時程裡完成客戶的安全需求評估，並呈請有關人士審核</p> <p>3. 評估報告應納入完整資訊，包括符合安全需求的可用保全設備、系統及服務</p> <p>4. 針對已提出的建議與其他作業方式安排優先順序，並佐以可證實的證據</p> <p>5. 安全維護所有資訊，保障客戶機密性</p>		<p>守則</p> <p>K10 通報程序及文件記錄的要求與流程</p> <p>K11 安全風險評估方法</p> <p>K12 技術保全設備、系統及服務的類型與功能</p>	<p>S9 辨識危及人員、財產、建物或處所的潛在安全威脅</p> <p>S10 善用技巧安排優先事務</p> <p>S11 準備與呈現報告</p> <p>S12 向大眾及同事展現專業形象</p> <p>S13 安排優先事務，並在指定的時程裡完成工作</p> <p>S14 閱讀與解釋計畫、設計及規格</p> <p>S15 接觸不同社會及文化背景的人時具有同理心</p>
T2 決定保全設備與系統之更動	T2.1 取得保全系統與設備之狀態		<p>1. 辨識並遵循與作業指導相關之適用條款與公司規範</p> <p>2. 取得並詳閱作業指導，同時確認客戶需求</p> <p>3. 確認保全設備與系統之運作功能及效能參數是否符合規定</p> <p>4. 透由評估準確且可靠之訊息，確認保全設備與系統目前之運作功能與效能狀況</p> <p>5. 取得並詳閱保全設備與系統之歷史訊息與運作數據</p> <p>6. 依照廠商指示與客戶要求，詳閱保全設備與系統之說明，以決定更動後之效能與該更動之可行性</p>	4	<p>K13 適用條款之規範，包括取得執照及客戶保密協定</p> <p>K14 營建方法與類型</p> <p>K15 繪畫與擬定圖表所需之符號與技巧</p> <p>K16 勤勉義務</p> <p>K17 緊急事件之處理程序</p> <p>K18 保全設備與系統之操作原則</p> <p>K19 公司內部定價政策與程序</p>	<p>S16 準確判斷客戶要求</p> <p>S17 準確判斷保全設備與系統之狀態</p> <p>S18 溝通方式清楚簡潔</p> <p>S19 完成記錄</p> <p>S20 決定保全系統之規格</p> <p>S21 畫出並擬定計畫、大綱、結構與系統</p> <p>S22 估計並整理材料、工具與設備之規定</p> <p>S23 辨識並遵循適用條款之規</p>
	T2.2 決定需更動之處		<p>1. 辨識並遵循保全設備與系統之相關職權範圍與預算限制</p> <p>2. 搜尋並評估各種設計概念及不同選擇，找出最佳更動方法，以達成保全設備與系統之效能</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)
			3. 調整保全設備與系統之示意圖、說明書及配置圖，以利清楚並準確顯示所規劃之更動細節 4. 保全設備與系統之更動提議，需滿足新的操作需求及客戶規定 5. 更動相關提議需遵循相關條款、規範與產業規定		K20 保全系統之設計、規格與配置之原則 K21 保全系統之程式編寫與配置之原則 K22 保全設備與系統之更動範圍 K23 回報與記錄之相關規定 K24 保全設備與系統之安裝與更動要求 K25 安全工作場域程序 K26 技術相關詞彙 K27 保全系統配置類型 K28 保全設備與系統之類型、功能與規格 K29 處理廢棄物之程序	範，包括取得執照 S24 辨識並控制工作場域之危害 S25 辨識並遵循工作場域基本安全程序 S26 修改示意圖、說明書、圖表及圖示 S27 整理並排序工作項目 S28 以適當格式準備及提交保全系統之規格與配置圖 S29 閱讀並理解示意圖、說明書、圖表及圖示 S30 解決常見問題 S31 使用適當工具與設備，包括手作工具及電動工具
	T2.3 記錄更動 相關建議	更動 建議 紀錄	1. 商業設備與技術來準備與提交資訊時需使用指定格式及風格 2. 清楚並準確記錄保全設備與系統之更動建議及更動規定 3. 更動方案與建議需有可靠且可核實之資訊作為依據 4. 請相關人員給予反饋，且需及時、禮貌並準確回覆所有詢問 5. 所提議之保全設備與系統之更動，應依公司程序取得客戶同意，且進行相關處理 6. 依公司程序，確實保留相關記錄，同時需注意客戶保密原則			
T3 配置保全系統	T3.1 評估客戶 要求		1. 辨識並遵循與作業指導相關之適用條款與公司規範 2. 取得、詳閱作業指導，並確認客戶需求 3. 依公司程序，辨別並遵循出入口及特定場地要求 4. 依公司程序，執行並記錄場地評估 5. 依公司程序，辨識並評估場地之保全相關風險因素 6. 使用適當的人際溝通技巧，對個人社會及文化差異，需保持敏感度	5	K30 適用條款之規定，包括取得執照及客戶保密協定 K31 營建方法與類型 K32 繪畫與擬定圖表所需之符號與技巧 K33 工作責任 K34 緊急事件之處理程序 K35 公司內部定價政策與程	S32 準確評估客戶保全規定 S33 準確執行場地評估 S34 計算時間、尺寸及數量 S35 溝通方式清楚簡潔 S36 完成記錄 S37 決定並設計保全系統之規格 S38 決定保全系統之適當位置
	T3.2		1. 選擇執行工作所需用之工具、設備及材料，檢查是否操作正確			

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)
	確定規格		<ul style="list-style-type: none"> 1. 且符合安全 2. 選擇並評估最適當之設計方案，以符合系統規格與作業指導 3. 示意圖與說明書應清楚並準確表示安裝規定所包括之細節，以利準確計算成本 4. 決定並記錄最符合系統規格之保全設備與材料 5. 保全系統之規格、配置、放置與方向，皆需遵循條款、規範與產業規定 6. 找出決定規格與配置要求下之相關權責限制，並依公司程序，尋求相關人員之協助 		<ul style="list-style-type: none"> 序 K36 保全系統之設計、規格與配置之原則 K37 保全系統之程式編寫與配置之原則 K38 回報與記錄之相關規定 K39 遵循國家建築規範與條例，並了解國家通訊管理局對電纜之標準 K40 保全系統之安裝要求 K41 安全工作場域程序 K42 技術相關詞彙 K43 保全系統配置類型 K44 保全設備與系統之類型、功能與規格 K45 處理廢棄物之程序 	<ul style="list-style-type: none"> 與方向 S39 畫出並擬定計畫、大綱、結構與系統 S40 估計並整理材料、工具與設備之規定 S41 辨識並遵循適用條款之規定，包括取得執照 S42 辨識並控制工作場域之危害 S43 辨識並遵循工作場域基本安全程序 S44 正確解讀計畫、設計與規格 S45 整理並排序工作項目 S46 以適當格式準備及提交保全系統之規格與配置圖 S47 解決常見問題 S48 使用適當工具與設備，包括手作工具及電動工具
	T3.3 現有規格與配置		<ul style="list-style-type: none"> 1. 準備並提交資訊時，使用商業設備與科技，並以指定之格式及風格作業 2. 清楚並準確記錄保全系統之規格與配置建議 3. 尋求反饋，且及時、禮貌並準確回覆所有詢問 4. 所提議之保全系統之規格與配置，應依公司程序取得客戶同意，且進行相關處理 5. 依公司程序，確實保留資訊及材料，同時需注意客戶保密原則 			
T4 提供保全系統之估價	T4.1 找出客戶要求		<ul style="list-style-type: none"> 1. 依公司程序進行保全評估，確定客戶要求 2. 保全系統與安裝規定應符合客戶要求 3. 找出相關之職業衛生與安全、條款及公司規範，正確解讀以確保遵循相關內容 	4	<ul style="list-style-type: none"> K46 正面文字與負面文字之差異 K47 工作職責之相關規定 K48 如何解讀並使用肢體 	<ul style="list-style-type: none"> S49 針對訊息進行基本分析，找出問題或潛在意外事件 S50 完成工作場域之記錄及報告

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)
與報價			4. 理解適當資訊，找出估價及報價所需之正確資源 5. 依客戶規定，評估是否具有提供適當保全系統之能力		語言，以獲得客戶信心 K49 如何防護保密之訊息	S51 資訊科技 S52 讀寫能力，需能了解並溝通保全相關資訊（包括閱讀、書寫、口說、計算及聆聽）
	T4.2 估算成本		1. 找出並公司內部之分項報價單，以建立定價資訊 2. 取得不同供應商之報價，確實比對報價差異 3. 依公司程序，向供應商確認資源庫存及交貨日期 4. 進行場地檢查，辨識安裝要求與潛在問題發生之可能性		K50 如何使用商業設備提交訊息 K51 提供保全系統報價與系統安裝時所適用之條款、規範及契約明訂義務	S53 計算能力，需能比較價錢，並準確計算可獲利之估價及報價
	T4.3 確定報價		1. 完成提供及安裝保全系統之報價，報價內容應具精準且簡潔之成本摘要 2. 在指定時間內，依公司規定及表單，將報價提交給客戶 3. 討論必要之更動及改變，以符合客戶規定及公司規範 4. 依條款規定，建立客戶檔案，並定期更新及維護		K52 向客戶提交訊息之相關公司政策與標準 K53 公司對於客戶服務之標準與程序 K54 公司對於提交及維護書寫資訊之標準 K55 回報訊息之程序及管道 K56 客戶權力與義務 K57 保全設備與系統之類型與功用	S54 對不同社會、文化、種族背景以及具特殊身心狀況之個人，發揮同理心展現專業形象 S55 解決問題與協商 S56 使用提問來檢查理解程度 S57 閱讀並理解計畫、繪圖與規格
T5 提供保全諮詢	T5.1 決定客戶需求		1. 辨識並遵循提供保全諮詢之適用條款、公司規範與相關標準 2. 執行與決定諮詢過程，並查實客戶之立即、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	K58 執行保全服務之相關適用條款 K59 排除問題之基本策略 K60 安裝保全系統之基本	S58 主動聆聽 S59 履行安全及高效工作實務 S60 評估保全要求 S61 訓練並指導如何給予同事

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. 依作業程序，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		規定 K61 營建方法與類型 K62 勤勉義務 K63 使用武力與強制手段之指導原則	應有的支持 S62 溝通方式清楚簡潔 S63 遵詢相關條款與規範 S64 使用基本鍵盤能力輸入數據
	T5.2 提供諮詢		1. 使用商業設備並以指定格式及風格，完成並提交諮詢之意見 2. 意見應包含有關保全產品庫存及服務之綜合性訊息，以符合已確認之保全需求 3. 將所有建議與替代方案排序，且需有可核實資料證明 4. 依公司程序提交意見，方便日後查看 5. 取得並詳閱反饋，了解所提供之意見是否適合與充份，以利未來改進 6. 謹慎維護訊息，同時需注意客戶保密		K64 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 K65 保全系統與設備之資訊科技相關操作原則 K66 公司與客戶之保密規定 K67 風險管理標準與相關指導原則	S65 找出對個人、財產或住宅之潛在保全威脅 S66 協商 S67 條理式整理工作項目 S68 準備並提交報告 S69 隨時展現專業形象，包括對外部人員及同事
	T5.3 評估意見之可行性		1. 檢討並評估所提供之服務，以滿足客戶需求 2. 依公司程序，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意見 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. 依公司程序，完成並處理相關文件		K68 有效溝通之原則 K69 相關產業標準與行為準則 K70 回報程序及記錄規定與流程 K71 保全風險之評估方法 K72 保全設備與系統之類型與功能	S70 排序工作並在指定時間內完成作業 S71 閱讀並理解計畫、設計與規格 S72 風險評估 S73 尋求反饋並採取適當行動
T6	T6.1		1. 辨識並遵循保全運作之適用條款與公司規範，以及相關標準	5	K73 保全運作之相關適用	S74 訓練並指導如何給予同事

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)
管理並檢視保全系統運作	保全運作前置作業		2. 取得並詳閱作業指導與相關資訊 3. 確認監控保全運作所需用之保全系統與科技，並檢查運作效能 4. 依公司程序，辨識並整理設備與資源規定 5. 向相關人員確認溝通管道與流程 6. 依公司規範，辨識職業衛生與安全之相關問題，並執行適當之風險控管措施		條款，包括職業衛生與安全、取得執照與證照 K74 進行工作簡報與完工報告之技巧 K75 溝通規定與技術性詞彙	應有的支持 S75 展現團隊領導能力 S76 估算並計算資源與設備要求 S77 促進檢視與完工報告之流程
	T6.2 監控保全運作		1. 依公司程序，系統式監控保全運作 2. 依廠商指示，使用保全系統與科技 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 4. 依公司程序，收到、確認並安排請求協助 5. 依公司程序，尋求必要專業意見 6. 依公司程序，記錄並回報運作狀況		K76 緊急及疏散程序 K77 運作原則以及保全科技與設備之功用 K78 國家風險管理標準之原則與相關指導原則 K79 有效溝通與人際技巧之原則	S78 理解並遵循相關條款、規範與執照規定 S79 正確解讀保全代號與警報信號，給予回應，並與現場人員保持溝通 S80 與客戶及同事保持良好關係
	T6.3 檢視保全運作		1. 使用連續評估程序檢視並評估保全運作效能 2. 依公司程序，規劃、安排並執行工作簡報與完工報告 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 4. 備妥檢視結果與相關建議，並依公司程序提交給相關人員 5. 所提交之訊息需使用清楚且簡潔之語言，並依公司制式格式與準確度上符合標準 6. 依公司程序，完成並確實保留相關記錄		K80 解決問題之策略 K81 回報與記錄之規定與流程 K82 保全問題與事件管理技巧 K83 保全風險評估方法 K84 團隊工作原則與策略 K85 時間管理原則	S81 在工作場域環境下，監控並管理職業衛生與安全 S82 排序工作項目並按照計畫進行工作 S83 監督現場人員與保全運作
T7 評估風	T7.1 辨認風險		1. 辨識並遵循與評估作業相關之適用條款與公司規範，以及相關標準	4	K86 基本訴訟概念 K87 客戶與公司保密規定	S84 取得儲存之資訊 S85 準確辨認現有及潛在風險

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)
險			2. 與客戶進行諮詢時，討論並確認客戶之運作、目標及目的 3. 辨認風險時，應先了解現場環境及客戶核心商業運作狀況 4. 蒐集訊息並評估通用性、準確性及關聯性 5. 與相關人員進行諮詢時，辨識職權範圍條款，同時更新、修改及維護其他訊息來源 6. 辨認與評估風險時需有一架構明確之計畫，並依職權範圍條款、評估類型與規模、以及評估時間範圍來進行規劃 7. 依據職權範圍條款，比較各項資產之潛在威脅、事件及易受損處		K88 分辨資訊與情報 K89 公司目標與目的 K90 有效溝通原則 K91 風險管理標準之原則與相關指導原則 K92 相關產業實務規範 K93 相關條款與規範，包括職業衛生與安全 K94 風險評估之技巧與流程 K95 潛在保全風險類型	S86 運用分級控制 S87 利用理性與邏輯分析進行決策與解決問題 S88 訓練並指導如何給予同事應有的支持 S89 溝通方式清楚簡潔 S90 協商 S91 準備並提交口頭與書寫報告 S92 排序工作項目並安排工作 S93 對不同社會與文化背景以及特殊身心狀況之個人，發揮同理心 S94 研究並分析資訊 S95 風險評估 S96 使用資訊科技 S97 使用面談與提問技巧取得資訊
	T7.2	分析風險	1. 衡量潛在或現有之風險程度以及評估該風險之影響時，應依據職權範圍條款建立評估準則 2. 在已確立之方法中找出不一致之處，向相關人員回報，並適時提出解決方案 3. 進行風險評估時，需允許可能會對公司營運造成影響之部份更動 4. 評估相關資訊與數據是否正確可靠，並依適合檢閱之格式整理資料 5. 評估有效相關數據後，方可決定風險是否存在			
	T7.3	檢視並提交分析結果	風險分析結果	1. 解決困難之分析與方案需有蒐集到之可核實之資訊作為依據 2. 所提出之資訊需使用清楚簡潔之語言，無矛盾之處，且符合公司表報與準確度之標準 3. 即時、禮貌並準確尋求反饋並回覆所有額外訊息 4. 找出各風險之對策，以利未來做出更佳管理決策		

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)
			5. 完成並確實保持相關記錄，同時注意客戶保密			
T8 掌握保全系統設備資訊	T8.1 評估訊息		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識並遵循與獲取保全訊息及數據相關之適用條款與公司規範 2. 依廠商指示，操作及監控保全系統與設備 3. 所獲取之數據需有可核實之來源，並依公司程序檢查數據之一致性 4. 利用並行監控系統來交叉檢查保全系統，確認訊息準確傳遞且具一致性 5. 依公司程序，理解與評估保全系統所傳遞之訊息 	4	K96 適當回應訊息 K97 溝通適用之詞彙(公司既定之招呼詞、呼號、代號、信號、音標字母) K98 緊急事件相關程序 K99 地方危害與環境威脅 K100 保全系統與設備之操作原則與功用 K101 有效溝通之原則 K102 故障找尋、設備維修與修繕之程序 K103 保全系統產品知識 K104 相關條款，包括職業衛生與安全及執照規定、證據、隱私、保密、非法入侵、使用武力、逮捕以及操作條款(如火力及違禁武器) K105 回報、記錄之規定與流程 K106 緊急事件及支援檢修之角色與責任	S98 分析並回應訊息 S99 理解不同文化與社會習俗 S100 備份保全系統 S101 訓練並指導如何給予同事應有的支持 S102 提供或傳遞訊息時，溝通方式需清楚簡潔 S103 遵循相關條款及規範 S104 估算並計算資源與設備要求 S105 評估並理解訊息 S106 辨識並診斷保全系統運作之不良或故障 S107 正確解讀保全代號與警報信號 S108 操作並保養保全系統與設備 S109 備妥並提交書寫及數位訊息 S110 排序工作項目並按照計畫進行工作
	T8.2 狀況處理		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依公司程序，透由可取得資訊，評估具潛在保全風險之狀況，並規劃及執行適當應變措施 2. 預先考量偶發事件及額外資源，以便即時有效應變狀況 3. 依公司程序，辨認變動之情況，決定應變措施是否需加調整，並執行該措施 4. 與相關人員持續交換訊息 5. 依公司程序，即時執行額外支援與專家建議之規定 			
	T8.3 控管保全系統		<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統式監控並測試保全系統，確保效能符合所規定之運作指導原則 2. 確認保全系統之保養與維修作業 3. 依公司程序，回報保全系統之實際或潛在不良及故障 4. 依廠商指示，執行備份程序，以利保全系統之安全與完善性 5. 依公司程序，完成並確實保留相關記錄 			

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)
					K107 解決問題之常見策略 K108 保全風險評估方法 K109 系統備份程序 K110 評估資訊可信度之核實規定	
T9 管理監控中心	T9.1 規劃操作順序		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識並遵循與管理監控中心相關之適用條款與公司規範 2. 評估並獲取操作計畫與其他相關資訊 3. 決定並確認保全系統與科技之保養及維修作業 4. 決定並確認保全系統之分配與替換程序 5. 決定所指派之操作角色與責任，並向相關人員確認 6. 決定溝通管道與流程，並向相關人員確認 7. 確認操作預算及委任工作，避免超出既定範圍，且依照計畫進行工作 8. 找出職業衛生與安全之問題，依公司規範，執行適當之風險控管措施 	5	K111 已認可之溝通詞彙、代號及信號 K112 備份程序 K113 程序之更動 K114 常見保全系統不良與故障 K115 緊急事件相關程序 K116 面談、諮詢、協商及調解技巧 K117 管理暨領導風格與文化	S111 評估並適當回覆所獲取之訊息 S112 訓練並指導如何給予同事應有的支持 S113 使用適當詞彙，溝通方式清楚簡潔 S114 在預算限制內達成專案目標 S115 確立並管理關鍵效能指標 S116 估算並計算資源及協助要求
	T9.2 監控操作		<ol style="list-style-type: none"> 1. 監控保全系統與科技之運作，確認其效率及效能 2. 系統式監控並檢視保全運作是否符合操作計畫 3. 確認保全系統之操作未超出指派角色與責任之範圍及能力 4. 必要時需更動操作計畫以達到保全規定，且需與相關人員溝通該計畫 5. 依公司程序，辨識並進行相關人員協助規定 6. 依相關職業衛生與安全、條款及公司規範，操作保全系統 		K118 保全系統與軟體 / 硬體之操作原則及功用 K119 操作管理 K120 管理更動之原則 K121 解決問題策略 K122 保全風險範圍或事件狀況，以及適當應變程	S117 辨識並診斷保全系統運作之不良與故障 S118 實踐安全及環境健全之工作場域實務 S119 正確解讀保全代號與警報信號
	T9.3		<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用連續評估流程，檢視並評估保全運作之效能 			S120 在預算參數內維持運作

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)
	檢視運作		2. 檢視並評估運作結果與效能報告，找出需改善之處 3. 依公司程序，備妥檢視結果及有利未來作業之建議，並提交給相關人員 4. 所提交之訊息需使用清楚且簡潔之語言，並在風格、格式與準確度上符合公司標準 5. 依公司程序，完成並確實保留相關記錄		序 K123 回報與記錄之程序 K124 風險與衝突管理 K125 風險評估方法 K126 警報系統與設備之類型 K127 工作場域環境暨職業衛生與安全之危害與風險	S121 監控系統與效能 S122 監控、評估並解讀數據及資訊 S123 協商 S124 操作並保養保全系統 S125 音標字母 S126 備妥並提交書寫 / 數位資訊 S127 詳閱並理解技術性數據及規格 S128 對不同社會、文化、種族背景以及具特殊身心狀況之個人，發揮同理心 S129 風險評估事件 S130 撰寫報告並完成記錄
T10 從監控中心協調現場人員活動	T10.1 操作前置作業		1. 辨識與遵循與控制室運作相關之適用條款與公司規範 2. 評估並檢視操作計畫及其他相關資訊 3. 依廠商指示，檢查並確認保全系統與科技之運作效能 4. 確認保全系統與科技之保養及維修作業 5. 確認現場人員所指派之操作角色與責任 6. 與相關人員確認溝通管道與流程 7. 辨識職業衛生與安全之問題，並依公司規範，執行適當風險控管措施	4	K128 溝通適用之詞彙(公司既定之招呼詞、呼號、代號、信號) K129 緊急事件相關程序 K130 地方危害與環境威脅 K131 保全系統與設備之操作原則與功用 K132 有效溝通之原則	S131 依據所獲取之資訊，分析並執行應變措施 S132 包容不同文化與社會習俗 S133 訓練並指導如何給予同事應有的支持 S134 提供或傳遞訊息時，溝通方式需清楚簡潔 S135 遵循相關條款及規範

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)
	T10.2 控管現場 人員活動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識與遵循與控制室運作相關之適用條款與公司規範 2. 評估並檢視操作計畫及其他相關資訊 3. 依廠商指示，檢查並確認保全系統與科技之運作效能 4. 確認保全系統與科技之保養及維修作業 5. 確認現場人員所指派之操作角色與責任 6. 與相關人員確認溝通管道與流程 7. 辨識職業衛生與安全之問題，並依公司規範，執行適當風險控管措施 		K133 勘察流程 K134 相關條款，包括職業衛生與安全及執照規定 K135 回報、記錄之規定與流程 K136 風險評估 K137 支援及緊急檢修之角色與責任	S136 估算並計算完成工作項目所需時間 S137 辨識並診斷保全系統運作之不良或故障 S138 正確解讀保全代號與警報信號 S139 操作並保養保全系統與設備
	T10.3 執行事件 應變措施		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依可取得訊息辨識事件之發生，並構想與執行適當應變措施 2. 預先考量偶發事件及額外資源，以便即時有效應變狀況 3. 依公司程序，辨認變動之情況，決定應變措施是否應加以調整，並執行該措施 4. 與現場人員及相關人員持續交換訊息 5. 依公司程序，即時執行現場人員對額外支援與專家建議之要求 		K138 解決問題之常見策略 K139 保全風險評估方法 K140 評估資訊可信度之核實規定	S140 備妥並提交書寫及數位訊息 S141 排序工作項目並按照計畫進行工作
	T10.4 檢視並完成操作		<ol style="list-style-type: none"> 1. 依公司程序執行變更之程序，確保系統運作正常，且監控作業持續 2. 運作報告需使用清楚且簡潔之語言，並符合公司對風格、格式與準確度之標準 3. 準確提交事件與應變措施之觀察結果，提交之內容需具建設性，同時找出可改善之處 4. 依公司程序，記錄並回報保全系統與科技之已知不良及錯誤 5. 向相關人員呈交檢視運作之結果及建議，作為未來工作參考 6. 依公司程序，完成並確實保留相關記錄 			

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)
T11 確認並 評估系 統保全 設備安 全	T11.1 條列資產		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並依循安全性評估活動的法律與公司規定，及相關標準的適用條款 2. 諮詢獲授權之相關人士針對所有資產位置及性質的意見 3. 遵循法律規定取得並驗證來源文件 4. 運用有效的人際溝通技巧與客戶協商，共同檢核、確認資產清單 5. 條列資產的過程遵循相關標準規定，且清單格式方便分析、解釋與散播 	4	K141 稽核及評估技能與方法 K142 基本會計原則，如決定資產市值的折舊法 K143 廣泛應用安全風險管理 K144 適用資產估值的法律、標準、規定與作業規範	S142 準確記錄並報告資訊 S143 主動聆聽及提問 S144 評估及分析 S145 計算資產市值 S146 支援同事的訓練及指導能力 S147 資料收集與分析 S148 工具及問卷設計 S149 資訊科技
	T11.2 確認資產 狀態		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據來源文件的資訊評估資產狀態 2. 遵循相關標準，確保結果獲得有效、可靠的證據支持 3. 遵循客戶指示與公司程序計算並確認資產的市值 4. 根據所有因素的評估，發展全方位的資產價值評估方法 		K145 公司或客戶有關資訊呈現的標準及程序 K146 AS/NZS4360:2004	S150 觀察 S151 規劃 S152 閱讀及解讀地圖、計畫及示意圖
	T11.3 評估資產 脆弱性		<ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關人士確認資產使用以及現有與計畫實施的安全措施與風險的資訊 2. 確認代表公司安排的所有處理及事故通報機制，並進行稽核 3. 根據法律規定自相關人士取得已確認的處理的作業參數 4. 根據相關標準與公司程序，透過計劃進行的測試評估處理的作業效益 5. 若現行控管機制故障或有故障的可能，立即向客戶通報 		K147 測試資產及處理的作業效益的流程 K148 報告程序、記錄規範與流程 K149 風險評估技能及流程	S153 與社會、文化、族裔背景及身心理能力不同的人互動連結
	T11.4 呈現資訊		<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據公司標準記錄評估詳細內容，包含資產價值評估、脆弱性及任何建議 2. 在特定時間與預算限制下向相關人士提出報告 3. 尋求客戶對於服務的滿意度回饋，並迅速回應問題或不滿意之 		K150 資產價值評估資訊的來源	

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)
			處 4. 在為客戶保密的前提下安全維護並保存所有資訊			
T12 決定安全系統設定	T12.1 研究系統需求		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並依循關於設計網路安全系統設定的法律與主管機關規定的適用條款 2. 取得並檢核工作指示及其他相關資訊 3. 與相關人士諮商，確定安全系統需求 4. 進行風險評估，辨識工作場域環境中實際及潛在的安全風險 5. 制定合適的控管與實施方法，並整合至安全系統設計中 	5	K151 建築施工方法及類型 K152 繪圖與設計的符號與技巧 K153 謹慎善盡管理責任 K154 公司及客戶保密規定 K155 公司定價政策及程序 K156 架設安全系統與網路的規定 K157 安全系統及網路的種類、功能與規格	S154 應用安全及有效率的工作實務 S155 計算時間、測量與數量 S156 支援同事的訓練及指導能力 S157 以清楚扼要的方式溝通 S158 描繪與草擬計畫、設計、架構及系統 S159 解釋計畫、設計和規格 S160 協商 S161 有系統地組織工作任務 S162 以合適的格式準備並呈現安全系統及網路規格和設計文件 S163 風險評估 S164 解決問題
	T12.2 驗證系統設計		<ol style="list-style-type: none"> 1. 安全系統示意圖及規格提供充分詳細內容，以便準確計算成本 2. 系統架構與服務規格說明已確認的效能、維護及容錯參數 3. 根據系統計畫及技術規格，確認現有與提議架設的系統和單元的相容性 4. 識別與系統規格最相符的素器材 			
	T12.3 報告系統設定	安全系統設定 資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在指定時程、預算與品質限制下，準備並呈現提議的安全系統設定詳細內容及資訊 2. 資訊以清楚扼要的措辭呈現，並符合公司內關於風格、格式與正確性的標準 3. 以可靠、可驗證的資訊支持設定的設計建議與選項 4. 尋求回饋，並視需要修改提議的安全系統設定，以符合工作指示 5. 取得提議的安全系統設定確認，並遵循公司程序執行工作 			
T13 評估生	T13.1 規劃評估		<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認關於生物辨識科技與系統的適用職業衛生與安全規定、法律與公司規定 	4	K158 正確性指標和風險容忍度比率	S165 正確且安全維護紀錄、報告和其他工作場域資訊

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)
物辨識系統			2. 評估並解釋關於生物辨識科技的工作場域應用的相關隱私權法律與倫理規範 3. 視需要與相關人士決定並釐清評估的背景與目的 4. 決定公司的安全需求 5. 遵循工作場域程序決定並整理與評估活動相關的資源 6. 遵循客戶需求及工作場域程序，建立評估計畫		K159 與工作場域生物辨識科技各種流程相關的適用法律、法規、標準及作業規範 K160 用於估計、測量與計算的合適數學程序	S166 分析公司的安全計畫、目的、目標及現有防護措施 S167 評估資料和資訊並識別錯誤或缺失 S168 評估生物辨識科技與系統的應用、操作與結果
	T13.2 進行評估		1. 使用有效的溝通與人際技巧，展現對個別社會與文化差異的敏感度 2. 針對整合生物辨識系統至現有基礎架構進行評估 3. 評估生物辨識科技與系統的操作功能 4. 評估應使用單一或多重生物辨識科技 5. 評估資料及資訊，並識別錯誤或缺失 6. 決定使用、操作和維護生物辨識系統所需的技能與訓練		K161 評估方法與技巧 K162 生物辨識科技與系統安裝與執行流程、程序和需求 K163 符合人體工學、安全的工作守則與程序 K164 既定門檻位準及其對安全的影響	S169 支援同事的訓練及指導能力 S170 遵守適用的保密與隱私權規範 S171 遵守工作場域生物辨識系統的相關法律、法規、標準及作業規範
	T13.3 完成評估	評估報告	1. 遵循公司規定，以適合格式分析、正確記錄並準備評估結果 2. 遵循工作場域程序將結果呈現給相關人士 3. 遵循公司規定，以可驗證的證據支持結果 4. 以有建設性的方式尋求、接受並運用回饋 5. 將改善系統的建議或識別的機轉知相關人士，做為未來實務參考 6. 遵循法律與公司規範，完成並維護紀錄與報告		K165 可行性與成本效益分析技巧 K166 初始註冊流程 K167 註冊資料管理 K168 作業系統與整合應用需求 K169 資訊科技的作業原則 K170 記錄、報告及維護工作場域資訊的公司程序	S172 進行風險與威脅評估 S173 規劃應變計畫及處理程序 S174 設計有效的處理選項 S175 決定生物辨識科技與系統需求，包含單一或多重生物科技的應用 S176 決定資源需求，包含人員、工具與設備 S177 決定安全需求 S178 決定技能與訓練需求

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)
					K171 公司安全計畫、目的和目標 K172 關於使用生物辨識科技的公司標準、規範、政策及程序 K173 文化多樣性與平等和公平原則 K174 與生物辨識系統相關的隱私及倫理議題 K175 問題辨識與解決程序 K176 各種生物辨識系統的產品選項 K177 生物辨識科技相關的風險、威脅與弱點 K178 評估及管理安全與風險的技巧與流程 K179 生物辨識統的種類、功能與參數，包含軟體、硬體與擷取裝置 K180 工作場域溝通管道、協定與程序	S179 做出有效決策 S180 閱讀並解釋技術性資訊，包含計畫、設計和規格 S181 與來自多元社會、文化、族裔背景和體能與心智能力不同的人有效交流 S182 解決問題 S183 選擇並使用適合工作任務的設備與科技 S184 執行有效的生物辨識和傳記式資料註冊 S185 使用合適的溝通與人際技巧，包含協調 S186 足以完成相關紀錄與報告的書寫技能 S187 足以撰寫評估計畫、記錄評估結果、完成紀錄與報告的書寫技能
T14 協調生	T14.1 工作時遵		1. 確認並遵守適用於工作場域中生物辨識設備及系統調度作業的職業衛生與安全 (OHS) 原則、法律規範與公司要求	4	K181 所有與生物辨識技術使用流程相關的國家	S188 正確安全地保存紀錄、報告及其他工作場域資訊

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)
物辨識設備與系統	守機密性、隱私權與安全原則		2. 取得並解讀與工作場域生物辨識技術應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. 視需要立即找出潛在的機密性問題，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		法律規範、法條、標準及作業規範 K182 便於預估、測量及計算的數學運算流程 K183 生物辨識設備及系統的安裝與實施流程、程序與規範	S189 遵守適用的機密性與隱私權規範 S190 對於工作場域中所需的生物辨識設備及系統，應遵守相關的法律規範、標準、作業規範
	T14.2 評估對於生物辨識設備及系統的要求		1. 與有關人士討論，以利檢視並驗證工作指令要求 2. 檢閱風險評估資訊，並針對潛在或現行造成公司安全危害的威脅或風險再行評估 3. 確認既有系統架構，並針對生物辨識設備及系統的有效整合進行評估 4. 瞭解生物辨識設備及系統的功能、目的、運作模式及定限位準，並依據工作指令要求逐一評量 5. 根據工作場域程序推薦、記錄並向有關人士呈報生物辨識設備及系統		K184 符合人體工學的安全工作實務及程序 K185 現行的定限位準及其對於安全性的影響 K186 資訊蒐集技巧 K187 初次登錄程序 K188 資訊科技的操作原則 K189 記錄、通報與維護工作場域資訊的程序	S191 執行風險評估工作，辨識危及公司安全的潛在威脅或風險 S192 安排系統、網路、設備的隔離方式 S193 協調生物辨識設備及系統的使用 S194 決定生物辨識設備及系統的類型與運作模式，以符合安全需求
	T14.3 協調並實施流程		1. 根據工作場域程序整理工作時程表、職位和職責，並分配給有關人士 2. 根據工作場域程序整理資源，並安排各項資源的使用時程 3. 根據法律規範及公司要求整理相關的行政規定 4. 根據工作指令要求，安排並設置生物辨識設備及系統 5. 根據工作場域程序，與有關人士協調需要另行隔離的系統、網路及設備		K190 公司安全計畫、目的與目標 K191 使用生物辨識技術的公司標準、要求、政策及程序 K192 績效檢測方法	S195 辨識已接收資料及資訊的錯誤與瑕疵 S196 辨識操作生物技術設備及系統時出現的變異事項或不符合常規事項 S197 制定有效的決策
	T14.4		1. 生物辨識設備及系統依據系統化流程定期監控，以求發揮最大		K193 文化多樣性原則與平	S198 安排優先事務及行程，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)
	維護生物辨識設備、系統及相關資訊		效益，並確保資料及資訊的完整性 2. 根據工作場域程序辨識並通報生物技術設備及系統出現的變異事項或不符合常規事項 3. 根據工作場域程序辨識並通報資料與資訊中出現的錯誤或瑕疵 4. 根據工作場域程序呈報或建議其他款式的生物辨識設備及系統，以符合不斷變動的工作場域需求及產業趨勢 5. 根據法律規範及公司要求填寫並保存紀錄及報告		等參與的原則 K194 與生物辨識設備及系統相關的隱私權議題與倫理議題 K195 問題辨識與解決程序 K196 專案管理工具及技巧 K197 安全風險管理流程及技巧 K198 與生物辨識設備及系統相關的威脅、風險及危險 K199 生物辨識資料庫技術的類型、功能、參數，其所稱技術包括軟體、硬體及資料擷取裝置 K200 工作場域的通訊管道、通訊協議及通訊程序	在指定的時程裡完成工作 S199 閱讀與解釋技術資訊，包括計畫、設計及規格 S200 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 S201 解決問題 S202 選擇並使用適用於該工作的設備及軟硬體 S203 有效登錄生物辨識資料及個人生平資料 S204 使用適當的溝通及人際關係技巧，包括清楚說話與提問 S205 具備足以推薦生物辨識設備、記錄生物辨識設備並完成相關紀錄及報告的書寫技巧

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

A10 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

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：大專(學)以上畢業，相關工作經驗 3 年以上。
- 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。