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 1-2
保安部的職能

Laws and regulations 1-2
法律責任及相關法例

Organisation structure 1-4
組織結構

2. Setting-up
設置

The work area 2-2
工作範圍

Facilities 2-2
設備

Record list 2-3
記錄表格

3. Preparing for work
工作準備

Arriving on time 3-2
準時上班

Grooming 3-3
儀表

Uniform 3-4
制服

Personal hygiene 3-7
個人衛生

Work & health 3-8
工作與健康

Washing hands 3-9
洗手

Equipment check 3-10
檢查裝備

4. Job Duty
工作職責

Logbook 4-2
日誌

Reporting 4-2
工作報告

Discipline 4-3
紀律

Post and function 4-4
崗位及職能

Lobby 4-5
大堂

Staff entrance 4-6
員工通道進出口

Goods delivery entrance 4-8
貨物交收進出口

Car park entrance 4-8
停車場進出口

Control room 4-10
監察控制室

Fire control room 4-11
消防控制室

Patrol 4-13
巡邏

Escort 4-14
押款

Routine and regular inspection 4-15
常規及定期檢查

Record 4-17
記錄

Special assignment 4-18
特別任務

V.I.P. guests (stay in hotel) 4-18
保護貴賓(住宿酒店)

External monitor 4-20
外部的監視

Customer service 4-21
顧客服務

5. Job Knowledge and Skill
工作知識及技巧

Basic legislation knowledge 5-2
基本的法律知識

Handling emergency 5-3
處理緊急事項

First aid 5-4
急救

Fire control 5-6
消防

Evacuation 5-15
疏散

Surveillance system 5-23
保安監察系統

Fire alarm system 5-26
消防警報系統

Elevator monitor system 5-27
升降機監察系統

Patrol system 5-28
巡邏系統

Access control 5-29
門禁系統

Car park control system 5-30
停車場管理系統

6. Training
工作培訓

Fire training course 6-2
消防培訓課程

Fire fighting team 6-3
滅火隊訓練

Fire drill 6-4
消防演習

First aid training 6-5
急救訓練

Handling threatening call and suspected article 6-6
處理恐嚇電話及可疑物品訓練

7. Shift Handover
換班

Logbook 7-2
日誌

End-of-shift duties 7-3
值班結束前的工作

Pre-work preparation 7-4
值班前的準備

8. Maintaining a Filing System
維護文件檔案系統

Creating a filing system 8-2
設立文件檔案系統

Customers' files 8-4
客戶檔案

Cases' files 8-5
個案檔案

Correspondence files 8-6
通訊檔案

9. Handling Emergency Situations
處理緊急情況

Handling emergency 9-2
處理緊急事故

Fire 9-3
發生火警

Power failure 9-5
停電

Typhoon 9-7
颱風

Fighting 9-11
打架

Theft 9-13
盜竊

Threatening call 9-16
恐嚇電話

Suspicious items 9-17
可疑物品

Suspicious person 9-18
可疑人物

10. Communication Skills
溝通技巧

Essential elements of communication 10-2
溝通的要素

Methods of communication 10-4
溝通的方法

Listening 10-5
聆聽

Barriers in communication 10-7
溝通的障礙

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