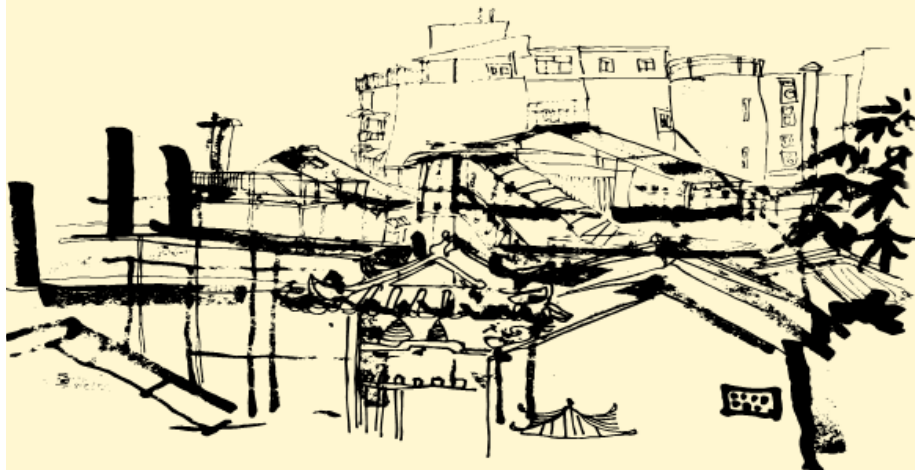


# Security Newsletter

FEB 2018 | ISSUE 6

## 澳門的外判保安業



享有約45間獲得政府認可牌照的保安公司，多元的保安服務以及每年市值超過18億澳門幣的保安業市場，澳門的客戶遇到了史上最好的機遇，能夠把他們的安全需要外包給信譽良好，以客為尊的合作夥伴。專業化靈活性規模經濟及定制解決方案，這些服務在現今千變萬化的安全環境中隨處可見，但為何那麼多公司仍然只負責執行內部保安？在本期專題中我們會打破迷思，討論考慮的因素以及找尋最合適的服務提供者。

### 意識不足

即使澳門的私人保安服務選擇不斷增多，有些公司仍從未考慮過外聘，而其他人則並未察覺其可能性或效益。

### 擔憂過度控制

有些公司曾考慮選擇私人保安服務，但又擔心把控制權交予他人手上，或者對於在自己的地域內允許外聘人員出現而感到不安。某一澳門賭場的安全執行長曾強調：「讓一家外聘的保安公司管理建築物的出入，他不放心並害怕會失去控制。」

### 相信他們對自己的業務瞭如指掌

其他人可能會覺得他們比第三方更加了解自己的安全需要，或是相信其中會涉及利益衝突：第三方的合作夥伴為了降低利潤，可能會提供相較於他們內部的保安更差的服務品質。

### 擔心成本

私營公司的保安員在強制性牌照的實施下，都會令整個行業加強管制和提升訓練及服務水準，但同時亦會帶來巨大的資金上漲。有些企業，例如零售、住宅式或商務式大樓，會選擇沿用自己公司沒有牌照的保安人員因為他們不想支付這些額外費用。

### 選擇與專業

誠然，關於澳門的私人保安服務並沒有太多的公共資訊，但事實上，在提供保安服務方面從未有過更專業化的分工或更激烈的競爭，更沒有在面對越趨嚴峻的威脅及挑戰下急切地尋求專家協助。

### 向客戶保證一切盡在他們掌握之中

令客戶安心並明白委派一個任務給專家並不會使他們失去控制權，關鍵在於經常保持聯繫。他們必須了解到現今外面的服務提供者，並不會只套用一個可能不符合個人需要或預算的模板，他們會聆聽、學習及制定適合客戶的解決方案，運用科技作出具透明度及可說明性的審計。

## 了解客戶需要

當一間公司把他的安全需要交托到可靠的服務提供者手上，他同時購得了專家建議及專業服務。如今保安行業受到越多管制，而一個擠擁的業務市場會激發服務提供者之間的良性競爭，從而產生服務差異化和專業化，使他們更願意滿足每一位客戶的個人需求。



安全供應商之間的競爭十分激烈。

## 提供定制解決方案

特定的作業範圍要求更謹慎的安全規劃，訓練以及合適的人選。一個專業的保安服務提供者能夠制定他的服務以滿足個別客戶的需求。一間五星級的酒店是否需要保安？這個問題的解決方法是聘用有款客經驗並訓練有素的保安人員。至於高端零售業，保安人員應能提供良好的客戶服務，而且能與銷售團隊打成一片，好讓他們能低調地執行保安任務。

## 運用經驗

確定和執行客戶需要是成功合作的關鍵，而外來的保安服務提供者能夠為此提供大量的經驗。正因為以往曾在各種行業及服務業打滾，第三方提供者，甚至比客戶公司的領域專家，更能察覺到各種挑戰、風險及可能性。

## 專家資源成就快速反應及調適

安全形勢從未停止轉變，作為保安服務的提供者，我們有義務與這些進展保持同步。當內部保安部門正在努力適應千變萬化的形勢時，專業的服務提供者能夠運用資源，掌握包括風險建議、人力、科技、訓練以及其他安全需求的變化，以完善其不斷更新的專業知識。

## 靈活性及可擴展性

外來的服務提供者能夠利用組織內的知識與人員，提供經驗、培訓、靈活性及真正的可擴展性，而內部保安部門有時根本無法匹配。安全需要經常變幻莫測，例如一次性的活動或突如其來的威脅，有可能需要大量的專家人員，而外來的供應者更能完善地提供服務。

根據澳門特別行政區第4/2007號法律《私人保安業務法》第二十七條訂明：「未經許可而經營私人保安業務者，即屬違法」



## 專注你的核心業務

我要再三強調：把安全需要委託到合作專家手上令公司更能專注在他們的業務核心業務，也是他們做得最好的事情。

## 價錢合理

外聘保安不但能節省時間，外部的保安服務提供者更能充分利用規模經濟，而這些是內部保安部門無法提供的。

沒錯，雇用內部沒有牌照的保安人員的確比授權人員花費更少，但同時公司亦應留意這樣的節約是否無效。

找續而清晰的溝通非常重要，客戶必須確信服務提供者在這不斷變化的世界中，能夠運用最好的科技去提供保安服務，並致力優化，同時更明白客戶公司的文化及廣泛需求。這樣我們就能贏取客戶的信任。

## 溝通，溝通，再溝通

找續而清晰的溝通非常重要，客戶必須確信服務提供者在這不斷變化的世界中，能夠運用最好的科技去提供保安服務，並致力優化，同時更明白客戶公司的文化及廣泛需求。這樣我們就能贏取客戶的信任。

## About the Author

關於作者：Ekraj Rai是安利保安服務(澳門)有限公司的創辦人及總經理。自1998年起，他在澳門各大企業及賭場中出任高級職位，職務包括人身安全、資產保護及危機管制等。