

Security Newsletter

DECEMBER 2018 | ISSUE 15

安利保安服務澳門有限公司祝各位讀者在新的一年平安喜樂、幸福洋溢！

安全調查

在本期通訊中我們將探討：為了保障你的機構，是否需要由內部或外部的保安單位進行安全調查。

近年來，越來越多保安部門不只要負責日常的保安工作，同時亦需要兼顧人力資源部門的職務：處理健康及安全問題，以及執行調查任務等。



什麼是安全調查？

調查是一種有系統性、仔細、公正以及不偏不倚的查詢，目的是為了厘清事實或掌握周邊狀況，以便了解事件或事故的發生和其起因。

進行調查的原因

進行調查的原因如下

- 未經許可進入大樓或建築物
- 實體安全結構損壞
- 針對員工或訪客的暴力行為
- 公司財產失竊
- 公司知識產權被盜
- 公司產品失竊
- 員工財產被盜
- 刻意損毀公司財產
- 霸凌行為
- 性騷擾行為
- 恐嚇/勒索
- 違反行為守則
- 違反業務法則

- 攜帶酒精毒品及武器
- 審查敏感員工的人事調配

在一個組織內，員工的應有行為準則應該是公開和透明的，這種企業文化應該清楚被列入行為守則內，所有員工必須十分清楚。守則內需要訂明如何投訴不當行為，以及組織中的哪個部門會負責處理及展開調查。

如何令事件真相大白

以下的一些方法可以令事件曝光，包括：

- 直接觀察管理層或監督人員
- 直接觀察保安人員
- 以事件作為正式投訴的結果
- 以事件作為匿名投訴的結果
- 以事件作為另一個調查的結果
- 經工作人員協會呈交的報告

事故應對

事故發生後，保安部門應立即以標準作業程序(SOPs)處理，確保已經採取初步行動，防止現場再出現其他傷害，如有需要提供即時急救服務，以及在能力範圍內維持事故現場原封不動，然後採取行動保存證據，以便在將來調查中使用。

若然事故性質不同，例如是騷擾的投訴，那麼當中細節的收集和記錄方式也會截然不同。但是，後續步驟仍需以標準作業程序處理。



誰來執行調查？

絕大部份的組織都會把調查工作分配給其內部保安部門，不僅是由於許多需要進行調查的事故具有安全性質，同時亦因為許多保安單位會雇用搜查經驗非常豐富的資深調查人員。其他組織則會選擇外判及獨立的服務提供者，以便保安人員及員工之間的關係不會受到某一特別調查的影響而變差。

調查過程

整個調查過程分為幾個步驟，目的是在保持公正、公開及透明的情況下，根據事件本身、當中錯誤的流程（或是正確的流程但出現了失誤），還有事故的責任方等資料，作出一個整體的判斷。這些步驟包括：



1. 決定事故是否要進行調查？事件是否十分嚴重？是否有作出及時的投訴？會否有其他因素影響調查的結果？
2. 在事故現場需要採取初步行動保存證據，例如拍攝現場照片，保留閉路電視的監控畫面，記錄目擊者的身份，甚至在無人目擊事故的情況下透過原告人取得相關資訊。
3. 在決定開始展開搜查及採取行動保留原始證據後，下一個步驟就是挑選調查員，若果事件過於複雜或牽涉甚廣，則需要選定調查主管。被選中的人員必須經驗豐富，而且在訴訟各方中保持公平和公正，不偏袒任何一方。同時，調查員需要明確地取得授權，這應該是包含在組織的業務守則中，並訂明若然在調查過程

中發現任何違法的行為，調查中的事件將會交由執法機構處理。

在許多搜查過程中，當多位目擊者意見不一，無法達成共識時，調查人員很難去判斷事件的真相。

4. 調查人員或整個小組需要制定調查計劃，包括他們的調查人物，所需的證據和資訊等。他們必須收集所有相關資料，包括目擊者的初步口供、照片、閉路電視畫面、錄音、通話紀錄、文字訊息、社交媒體、郵件、傳真及列印檔案等。另外，受害者(如有)或原告人可能會要求其他更詳細的資訊。
5. 由於每件事件的嚴重性和複雜性各異，所以很難針對所有情況都進行調查和面談。但是，在計劃面談時必須小心謹慎。根據受訪者的不同身份，例如受害者/線人/目擊者/被告/嫌疑人，所用的

方法亦會大不相同。總的來說，面試官得到的資訊和他們想要確認的問題都會影響整個面談。

6. 在收集足夠的資訊和證據，完成所需的一切訪談後，調查人員可以開始對所有資料進行公平和公正的評估，再勾畫出事件的真實輪廓：事件如何發生、肇事者是誰、當中過程和最後結果，責任落在哪方身上，以及投訴的內容有否被證實。
7. 最後，整個調查應該被詳細紀錄下來，以能在日後任何訴訟中所用。另外，調查結束後，組織應該採取合適的行動，如有需要，應修改相應的業務守則。

標準作業程序

最後，安全標準作業程序應該涵蓋整個調查過程，使保安人員清楚了解在不同調查情況下的自身責任，同時亦使整個組織理解，保安部門在進行調查時所需的協助以及他們所發揮的作用。

我們能幫助你：

安利保安服務澳門有限公司為商業機構和各個組織提供定制的諮詢服務，包括審查安全漏洞及風險評估。我們同時亦提供活動策劃和保安管理服務。