

羅聖渝, 2026: 唔係升咗職就自然識帶人——由保安員到保安隊長嘅溝通與領導力升級, 法國巴黎學院 (香港分校)

標題：

唔係升咗職就自然識帶人——由保安員到保安隊長嘅溝通與領導力升級

作者：羅聖渝

rosalielawsy@gmail.com

2026 年 8 月 9 日

---

各位準備升職或者已經升咗職嘅保安同事：

我成日同啲啲晉升嘅保安隊長傾計，佢哋最常同我講嘅一句說話係：「我做保安員嗰陣，乜都搞得掂，點知一升做隊長，成日好似兩頭唔到岸——上面話我做嘢唔夠，下面同事又唔聽我支招。」

呢個情況，我聽過好多次，亦都好明白。做一個好嘅保安員，同做一個好嘅保安隊長，根本係兩種完全唔同嘅能力。前者要你「做好自己」，後者要你「帶好成隊人」。今日，我就同大家拆解吓，由「自己做到」到「帶領人做」嘅三個核心升級位。

---

一、 勤務編排：點樣先叫「公平」，而唔係「老友鬼鬼」？

好多新紮隊長遇到嘅第一個難題，就係排更表。點解永遠有人話「你偏私」？點解次次編更都有人唔滿意？

問題嘅核心，通常唔係時間表本身，而係你點解要咁樣編。如果你只係話「我話咁就咁」，同事一定覺得你亂嚟。但如果你有個清晰嘅原則，情況就完全唔同。

實戰建議：三大編更原則

1. 輪換制度透明化：將「邊個返早、邊個返夜、邊個放假」嘅輪換規則寫出嚟，貼喺當值室。例如：「本月早更由 A 組負責，下月輪到 B 組。」大家睇到個規律，自然少拗撬。
2. 特殊情況有傾有講：如果有同事要接小朋友放學、要覆診，呢啲情況可以特別安排，但記住要同所有人講清楚：「阿強星期三要早走接女，所以嗰日佢返早更，下星期佢會補返。」透明，就係最好嘅公平。
3. 突發調更要講規矩：制定一個簡單嘅調更制度，例如「調更必須雙方同意，而且要通知隊長」，避免同事私下亂換更，搞到手唔夠。

記住一句話：「公平唔係人人一樣，而係人人知道你點解咁決定。」

---

二、處理隊員矛盾：你嘅角色係「調解員」，唔係「法官」

兩個同事嗌交、互相唔妥、甚至當面開火——呢個係隊長最頭痛嘅情況。好多新隊長會做嘅事，就係「判邊個啱邊個錯」，結果一個贏一個輸，輸嗰個永遠懷

恨在心。

正確做法，有四大步：

1. 分開佢哋先：唔好當住其他人面前處理，叫其中一個人入房傾，另一個留喺外面等。物理上分開，情緒先會降溫。
2. 先聽，唔好急住判：分別問兩個同事：「發生咩事？你覺得點解會咁？」你嘅角色係「了解」，唔係「審問」。聽完雙方講法，通常你會發現，問題根本係溝通誤會，而唔係邊個存心搞事。
3. 聚焦「件事」，唔好標籤「個人」：唔好講「你好懶」、「你好惡」，要講「呢次更表嘅安排，你覺得有咩問題？」。針對行為，唔好攻擊人格。
4. 引導佢哋自己搵解決方法：問佢哋：「你覺得點樣可以避免下次再發生？」當個解決方案係由佢哋自己講出口，佢哋會更願意遵守。

記住：你嘅工作唔係「判案」，而係「令佢哋繼續合作到」。只要佢哋仲可以一齊工作，你就已經贏咗。

---

三、 向上匯報：點樣由「講故事」變成「講數據」？

呢個可能係由隊員變隊長最關鍵嘅轉變。做保安員嗰陣，匯報可以好簡單：「今日有事。」但做隊長，你嘅匯報對象係管理層同客戶，佢哋要嘅嘢完全唔同。

隊長匯報嘅三個升級位：

升級一：由「感覺」變「數字」

✗ 以前：「更亭個冷氣好似有啲問題。」

✓ 現在：「更亭冷氣溫度比上星期高咗 3 度，估計係雪種不足，建議呢兩日搵師傅睇吓。」

升級二：由「描述」變「建議」

✗ 以前：「停車場成日有人亂泊車。」

✓ 現在：「停車場上星期有 5 宗違泊紀錄，集中喺下午兩點至四點，建議嗰段時間加設雪糕筒。」

升級三：由「單一」變「系統」

✗ 以前：「A 隊表現好過 B 隊。」

✓ 現在：「A 隊嘅巡邏簽到率係 98%，B 隊係 85%，我觀察到 B 隊對新嘅電子簽到系統未熟習，建議下星期安排多一次培訓。」

記住呢句口訣：「唔好淨係話有問題，要話埋點樣解決；唔好淨係話結果，要話埋原因同建議。」

---

四、 面對客戶投訴：點樣由「對立」變「合作」？

保安隊長另一個成日面對嘅挑戰，就係處理客戶嘅投訴。無論係業主、商戶定訪客，佢哋有嘢不滿，通常第一個就搵你。

好多隊長嘅自然反應係「解釋」或者「防衛」——「呢個唔關我事」、「係公司規矩」、「我都有辦法」。但呢啲回應，只會令對方更嬲。

處理投訴嘅三句萬用句式：

1. 「我明白你嘅感受。」（先承認對方嘅情緒，唔好否定佢）
2. 「可唔可以講多少少細節俾我聽？」（等對方發洩完，同時收集資訊）
3. 「我會即時跟進，幾時前回覆你。」（畀一個具體嘅承諾，而唔係「我會處理」咁空泛）

處理完之後，記住一定要回覆——即使未有結果，都要打個電話話俾對方知進度。呢個動作，可以將一個嬲爆嘅投訴人，變成一個覺得「呢度好認真對待我」嘅支持者。

---

五、 最後寄語：升職唔係榮耀嘅終點，而係學習嘅起點

各位準備晉升或者已經晉升嘅同事，我想你哋記住：

做保安員，你嘅價值在於「你做到幾多」；做隊長，你嘅價值在於「你隊人做到幾多」。

你唔再需要自己跑得最快，而係要令成隊人一齊跑到終點。呢個轉變，需要你放下「自己做快啲」嘅習慣，學習「睇住人做、教人做、信任人做」。

由「自己做到」到「帶領人做」，呢條路唔容易，但只要你肯學、肯試、肯傾，你絕對可以成為一個隊員尊敬、客戶信任、公司賞識嘅好隊長。

記住：領導力唔係天生嘅，而係由每一次編更、每一次調解、每一次匯報入面，慢慢磨練出嚟嘅。

---

本教案只在推廣保安業專業化，歡迎業界指正交流。而教案內容有用 AI 協助撰寫，未經書面授權，不得以任何形式複製、改編、公開傳播或作為內部訓練替代教材。如有任何查詢請電郵聯絡 [rosalielawsy@gmail.com](mailto:rosalielawsy@gmail.com)。