

物业管理业监管局

操守守则

处理紧急事故

守则编号： C12/2022

生效日期： 2022 年 7 月 29 日

序言

以下载有实务指引的《操守守则》（「守则」）乃物业管理业监管局根据《物业管理服务条例》（第 626 章）（《条例》）第 5 条就施行第 4 条（违纪行为）而发出的。虽然持牌人¹不会仅因违反守则的条文而招致法律责任，但在纪律聆讯中，守则可获接纳为证据，及关于持牌人违反或没有违反守则的有关条文的证明，可作为有助于确立或否定受争议的事宜的依据。

背景

持牌物业管理公司（「持牌物管公司」）提供物业管理服务（「物管服务」）时可能会遇上紧急或突发的事情，例如台风、恶劣天气、水浸、爆水管、电力供应暂停、食水或冲厕水供应暂停、火警、气体泄漏、设施损毁、升降机故障、罪案、非法活动、公共卫生问题、疾病传播问题等事宜（以下统称为「紧急事故」），须要实时作出适当处理。监管局制订守则向持牌物管公司提供处理紧急事故的实务指引。

¹ 「持牌人」一词是指持有以下牌照的人士：物业管理公司牌照；物业管理人（第 1 级）牌照；物业管理人（第 2 级）牌照；临时物业管理人（第 1 级）牌照；或临时物业管理人（第 2 级）牌照。

设立机制处理紧急事故

守则：A(1) 持牌物管公司须为其提供物管服务的物业制订一套妥善的机制，以处理紧急事故。该机制须包括以下元素：

- 识辨可能发生的紧急事故及进行风险评估；
- 制定处理紧急事故的程序及指引；
- 委任负责人处理紧急事故；
- 安排演习；
- 设立与有关支援部门的联络沟通渠道；
- 设立与客户²的联络沟通渠道；及
- 备存纪录。

识辨可能发生的紧急事故及进行风险评估

守则：B(1) 持牌物管公司须在合理及切实可行范围内识辨于其提供物管服务的物业可能发生的紧急事故，并就相关的紧急事故进行风险评估，以了解其可能带来的影响，及早作出相关适当安排。

制定处理紧急事故的程序及指引

守则：C(1) 持牌物管公司须为其提供物管服务的物业：

- (a) 自行制订程序及指引（如没有业主组织³）或
- (b) 咨询业主组织（如有）并在合理及切实可行的范围内与其协议有关程序及指引⁴，

以处理紧急事故。

² 「客户」一词的定义与《条例》第 16 条所述的「客户」相同，即「就获某持牌物业管理公司提供物业管理服务的物业而言，指—(a) 该物业的业主组织；及 (b) 就该服务支付或有法律责任就该服务支付管理费的该物业的业主」。在此定义下，租客不是客户。

³ 「业主组织」一词的定义与《条例》第 2 条所述的「业主组织」相同，即「就某物业而言，指获授权代表该物业所有业主行事的组织（不论该组织是否根据《建筑物管理条例》（第 344 章）（《建管条例》）或公契成立）」。

⁴ 指引或指南不应影响持牌物管公司作为物业的经理人按《建管条例》或相关物业的公契行事。「经理人」一词的定义与《建管条例》第 34D 条所述的「经理人」相同。

委任负责人处理紧急事故

守则：D(1) 持牌物管公司须为其提供物管服务的物业，委任一名持牌物业管理人（「负责人」）负责统筹及监督处理紧急事故，及于紧急事故发生后进行检讨工作。

安排演习

守则：E(1) 持牌物管公司须适时为其雇员、客户及相关人士（例如租客）安排相关演习，以应对紧急事故。

设立与有关支援部门的联络沟通渠道

守则：F(1) 持牌物管公司须与相关政府部门及机构（例如升降机承办商或气体供货商）设立适当的联络沟通渠道，以便在紧急事故发生时可尽快获得支援。

设立与客户的联络沟通渠道

守则：G(1) 持牌物管公司须就其提供物管服务的物业与客户及相关人士（例如租客）设立适切的联络沟通渠道以便在紧急事故发生时，可尽快通知有关客户及人士让其作出适当安排。

备存纪录

守则：H(1) 持牌物管公司须记录每宗紧急事故的详情并妥善备存有关纪录、文件及资料不少于 3 年。

完

如本守则的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。