

處理緊急事故

良好作業指南

編號: G12/2022



物業管理業監管局

處理緊急事故—「良好作業指南」

指南編號：G12/2022

生效日期：2022 年 7 月 29 日

序言

就物業管理業監管局（「監管局」）於 2022 年 7 月 29 日發出的「處理緊急事故」的操守守則¹（守則編號：C12/2022）（「守則」），監管局根據《物業管理服務條例》（第 626 章）（《條例》）第 44 條²向持牌人³提供相關的「良好作業指南」（「指南」），旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引。監管局鼓勵持牌人盡力依循「指南」行事，但未能遵從並不會被視為《條例》第 4 條所指的違紀行為。

持牌物業管理公司（「持牌物管公司」）提供物業管理服務（「物管服務」）時可能會遇上緊急或突發的事情，例如颱風、惡劣天氣、水浸、爆水管、電力供應暫停、食水或沖廁水供應暫停、火警、氣體洩漏、設施損毀、升降機故障、罪案、非法活動、公共衛生問題、疾病傳播問題等事宜（以下統稱為「緊急事故」），須要即時作出適當處理。監管局制訂守則向持牌物管公司提供處理緊急事故的實務指引，而本指南旨在讓持牌人更有效及專業地依循載列於守則的指引行事。

¹ 就監管局根據《條例》第 5 條就施行第 4 條（違紀行為）而發出載有實務指引的守則，雖然持牌人不會僅因違反守則的條文而招致法律責任，但在紀律聆訊中，守則可獲接納為證據，及關於持牌人違反或沒有違反守則的有關條文的證明，可作為有助於確立或否定受爭議的事宜的依據。

² 《條例》第 44 條訂明：「監管局如認為為執行其職能或就執行其職能作出任何事情，屬適當之舉，該局可作出該事情」。

³ 「持牌人」一詞是指以下牌照的持有人：物業管理公司牌照；物業管理人（第 1 級）牌照；物業管理人（第 2 級）牌照；臨時物業管理人（第 1 級）牌照；或臨時物業管理人（第 2 級）牌照。

設立機制處理緊急事故

守則：A(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業制訂一套妥善的機制，以處理緊急事故。該機制須包括以下元素：

- 識辨可能發生的緊急事故及進行風險評估；
- 制定處理緊急事故的程序及指引；
- 委任負責人處理緊急事故；
- 安排演習；
- 設立與有關支援部門的聯絡溝通渠道；
- 設立與客戶⁴的聯絡溝通渠道；及
- 備存紀錄。

指南

a(1) 持牌物管公司須按守則第 A(1)段為其提供物管服務的物業設立妥善的機制，以處理緊急事故。該機制須包括載列於守則的各項元素，並應按實際情況涵蓋其他合適的元素。

識辨可能發生的緊急事故及進行風險評估

守則：B(1) 持牌物管公司須在合理及切實可行範圍內識辨於其提供物管服務的物業可能發生的緊急事故，並就相關的緊急事故進行風險評估，以了解其可能帶來的影響，及早作出相關適當安排。

指南

b(1) 持牌物管公司應按實際情況識辨於其提供物管服務的物業可能發生的緊急事故（例如：透過留意時事資訊、媒體報導、相關設施使用及維修保養的情況等）及進行風險評估。

⁴ 「客戶」一詞的定義與《條例》第 16 條所述的「客戶」相同，即「就獲某持牌物業管理公司提供物業管理服務的物業而言，指—(a) 該物業的業主組織；及 (b) 就該服務支付或有法律責任就該服務支付管理費的該物業的業主」。在此定義下，租客不是客戶。

制定處理緊急事故的程序及指引

守則：C(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業：

- (a) 自行制訂程序及指引（如沒有業主組織⁵）或
- (b) 諮詢業主組織（如有）並在合理及切實可行的範圍內與其協定有關程序及指引⁶，
以處理緊急事故。

指南

c(1) 持牌物管公司就處理緊急事故制訂的程序及指引應涵蓋：

- (a) 日常情況：設立 24 小時緊急召喚的電話號碼、定期檢查物業的逃生通道及出口，確保物業防煙門沒有被堵塞或上鎖、定期檢查物業公共設施是否有異常情況等；
- (b) 緊急事故發生時：可自行處理的緊急事故、及必須召喚支援的緊急事故等；及
- (c) 於緊急事故發生後：圍封受影響的設施以待維修、在合理及切實可行範圍內盡快安排恢復提供正常服務（例如升降機服務、食水／沖廁水及電力等的供應）、颱風過後進行有關清理工作、撰寫事故報告、適時向保險公司作出申報（如適用）、作出檢討以加強應對緊急事故的成效等事宜。

委任負責人處理緊急事故

守則：D(1) 持牌物管公司須為其提供物管服務的物業，委任一名持牌物業管理人（「負責人」）負責統籌及監督處理緊急事故，及於緊急事故發生後進行檢討工作。

⁵ 「業主組織」一詞的定義與《條例》第 2 條所述的「業主組織」相同，即「就某物業而言，指獲授權代表該物業所有業主行事的組織（不論該組織是否根據《建築物管理條例》（第 344 章）（《建管條例》）或公契成立）」。

⁶ 指引或指南不應影響持牌物管公司作為物業的經理人按《建管條例》或相關物業的公契行事。「經理人」一詞的定義與《建管條例》第 34D 條所述的「經理人」相同。

指南

- d(1) 持牌物管公司可委任持牌物業管理人（第 1 級）或持牌物業管理人（第 2 級）作為負責人，並應以書面（包括電郵或其他電子形式）通知其相關僱員委任事宜，而且提供負責人的資料及聯絡電話，以便於緊急事故發生時可作出適當的聯絡溝通。

安排演習

守則：E(1) 持牌物管公司須適時為其僱員、客戶及相關人士（例如租客）安排相關演習，以應對緊急事故。

指南

- e(1) 持牌物管公司應在切實可行的範圍內：
- (a) 適時安排其僱員、客戶及相關人士就應對緊急事故進行實體演習（例如每年一次聯同消防處舉行火警演習）；
 - (b) 就緊急事故預防及應對的資訊（例如火警逃生⁷或預防颱風措施⁸等），適時透過展示於物業顯眼地方的通告通知客戶及相關人士，以及以內部通告形式向其僱員提供相關資訊。

設立與有關支援部門的聯絡溝通渠道

守則：F(1) 持牌物管公司須與相關政府部門及機構（例如升降機承辦商或氣體供應商）設立適當的聯絡溝通渠道，以便在緊急事故發生時可盡快獲得支援。

⁷ 可參考由消防處提供的「火警逃生」的資料
https://www.hkfsd.gov.hk/chi/cep_edu/cep/cep_3skill_index/cep_3skill_escape/fire_escape.html

⁸ 可參考由屋宇署致物業管理公司的「颱風季節期間公眾及樓宇安全預防措施」的資料
https://www.bd.gov.hk/doc/tc/resources/codes-and-references/practice-notes-and-circular-letters/circular/CL_PMPBSTS2022c.pdf

指南

f(1) 持牌物管公司應：

- (a) 備存與緊急事故相關的政府部門及機構的聯絡資料；
- (b) 在合理及切實可行範圍內向有關政府部門及機構提供其緊急事故聯絡的資料或相關負責人的資料並適時作出更新（如更換負責人）；
- (c) 保持與相關政府部門及機構聯絡溝通及適時更新有關聯絡資料；
- (d) 配合相關政府部門及機構的運作以處理緊急事故；及
- (e) 向其僱員提供有關政府部門及機構的聯絡資料，以便作出聯絡溝通。

設立與客戶的聯絡溝通渠道

守則：G(1) 持牌物管公司須就其提供物管服務的物業與客戶及相關人士（例如租客）設立適切的聯絡溝通渠道以便在緊急事故發生時，可盡快通知有關客戶及人士讓其作出適當安排。

指南

g(1) 持牌物管公司應：

- (a) 備存客戶及相關人士（例如租客）的聯絡資料，以便在緊急事故發生時（例如懷疑個別客戶單位發生火警、水浸或氣體洩漏等）可直接聯絡有關客戶，處理有關問題；
- (b) 保持與客戶及相關人士的聯絡溝通（包括如有需要及在合適的情況下與客戶及相關人士設立社交媒體群組以便聯絡溝通）及適時更新有關聯絡資料；
- (c) 在符合《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）及相關法規的要求下，向其僱員提供客戶及相關人士的聯絡資料，以便有需要時作出聯絡溝通；
- (d) 在合理及切實可行的範圍內：
 - (i) 在物業的顯眼地方展示有關緊急事故的通告；及
 - (ii) 設立相關網頁／手機應用程式（如適用），以公布有關

緊急事故的資訊。

備存紀錄

守則：H(1) 持牌物管公司須記錄每宗緊急事故的詳情並妥善備存有關紀錄、文件及資料不少於 3 年。

指南

h(1) 持牌物管公司應：

- (a) 備存相關紀錄、文件及資料，包括例如涉事單位的資料、受影響人士的資料、相關賠償（如有）的文件及受影響情況的相片等；
- (b) 如有關紀錄會自動刪除（例如閉路電視攝錄影像），應在合理及切實可行範圍內就緊急事故複製有關紀錄以作備份（如有需要）；
- (c) 確保紀錄載有作出相關紀錄僱員的姓名、職位、簽署及日期，以便有需要時作出跟進；
- (d) 穩妥備存有關紀錄、文件及資料於合適的地方；
- (e) 按有關當局根據法例的要求，適時提供有關紀錄、文件及資料以供參考；及
- (f) 按業主組織（如有）的書面要求，在合理及切實可行範圍內適時提供有關紀錄、文件及資料以供參考。

完

如本指南的中文版本與英文版本有不一致之處，以中文版本為準。



相關《操守守則》

物業管理業監管局

📍 香港灣仔皇后大道東248號大新金融中心8樓806-8室

☎ (852) 3696 1111

🖨 (852) 3696 1100

@ enquiry@pmsa.org.hk

