

# 物业管理业监管局

## 处理紧急事故—「良好作业指南」

指南编号：G12/2022

生效日期：2022年7月29日

### 序言

就物业管理业监管局（「监管局」）于2022年7月29日发出的「处理紧急事故」的操守守则<sup>1</sup>（守则编号：C12/2022）（「守则」），监管局根据《物业管理服务条例》（第626章）（《条例》）第44条<sup>2</sup>向持牌人<sup>3</sup>提供相关的「良好作业指南」（「指南」），旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引。监管局鼓励持牌人尽力依循「指南」行事，但未能遵从并不会被视为《条例》第4条所指的违纪行为。

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，而本指南旨在让持牌人更有效及专业地依循载列于守则的指引行事。

---

<sup>1</sup> 就监管局根据《条例》第5条就施行第4条（违纪行为）而发出载有实务指引的守则，虽然持牌人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。

<sup>2</sup> 《条例》第44条订明：「监管局如认为为执行其职能或就执行其职能作出任何事情，属适当之举，该局可作出该事情」。

<sup>3</sup> 「持牌人」一词是指以下牌照的持有人：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<sup>4</sup>的联络沟通渠道；及
- 备存纪录。

### 指南

a(1) 持牌物管公司须按守则第 A(1)段为其提供物管服务的物业设立妥善的机制，以处理紧急事故。该机制须包括载列于守则的各项元素，并按实际情况涵盖其他合适的元素。

## 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。

### 指南

---

<sup>4</sup> 「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。

- b(1) 持牌物管公司应按实际情况识辨于其提供物管服务的物业可能发生的紧急事故（例如：透过留意时事信息、媒体报导、相关设施使用及维修保养的情况等）及进行风险评估。

### **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<sup>5</sup>）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<sup>6</sup>，  
以处理紧急事故。

### **指南**

- c(1) 持牌物管公司就处理紧急事故制订的程序及指引应涵盖：
- (a) 日常情况：设立 24 小时紧急召唤的电话号码、定期检查物业的逃生通道及出口，确保物业防烟门没有被堵塞或上锁、定期检查物业公共设施是否有异常情况；
  - (b) 紧急事故发生时：可自行处理的紧急事故、及必须召唤支援的紧急事故等；及
  - (c) 于紧急事故发生后：围封受影响的设施以待维修、在合理及切实可行范围内尽快安排恢复提供正常服务（例如升降机服务、食水 / 冲厕水及电力等的供应）、台风过后进行有关清理工作、撰写事故报告、适时向保险公司作出申报（如适用）、作出检讨以加强应对紧急事故的成效等事宜。

### **委任负责人处理紧急事故**

---

<sup>5</sup> 「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）」。

<sup>6</sup> 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。

**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。

## 指南

d(1) 持牌物管公司可委任持牌物业管理人（第 1 级）或持牌物业管理人（第 2 级）作为负责人，并应以书面（包括电邮或其他电子形式）通知其相关雇员委任事宜，而且提供负责人的资料及联络电话，以便于紧急事故发生时可作出适当的联络沟通。

## 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。

## 指南

e(1) 持牌物管公司应在切实可行的范围内：

- (a) 适时安排其雇员、客户及相关人士就应对紧急事故进行实体演习（例如每年一次联同消防处举行火警演习）；
- (b) 就紧急事故预防及应对的信息（例如火警逃生<sup>7</sup>或预防台风措施<sup>8</sup>等），适时透过展示于物业显眼地方的通告通知客户及相关人士，以及以内部通告形式向其雇员提供相关信息。

## 设立与有关支援部门的联络沟通渠道

---

<sup>7</sup> 可参考由消防处提供的「火警逃生」的资料 [https://www.hkfsd.gov.hk/chi/cep\\_edu/cep/cep\\_3skill\\_index/cep\\_3skill\\_escape/fire\\_escape.html](https://www.hkfsd.gov.hk/chi/cep_edu/cep/cep_3skill_index/cep_3skill_escape/fire_escape.html)

<sup>8</sup> 可参考由屋宇署致物业管理公司的「台风季节期间公众及楼宇安全预防措施」的资料 [https://www.bd.gov.hk/doc/tc/resources/codes-and-references/practice-notes-and-circular-letters/circular/CL\\_PMPBSTS2022c.pdf](https://www.bd.gov.hk/doc/tc/resources/codes-and-references/practice-notes-and-circular-letters/circular/CL_PMPBSTS2022c.pdf)

**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。

## 指南

f(1) 持牌物管公司应：

- (a) 备存与紧急事故相关的政府部门及机构的联络资料；
- (b) 在合理及切实可行范围内向有关政府部门及机构提供其紧急事故联络的资料或相关负责人的资料并适时作出更新（如更换负责人）；
- (c) 保持与相关政府部门及机构联络沟通及适时更新有关联络资料；
- (d) 配合相关政府部门及机构的运作以处理紧急事故；及
- (e) 向其雇员提供有关政府部门及机构的联络资料，以便作出联络沟通。

## 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。

## 指南

g(1) 持牌物管公司应：

- (a) 备存客户及相关人士（例如租客）的联络资料，以便在紧急事故发生时（例如怀疑个别客户单位发生火警、水浸或气体泄漏等）可直接联络有关客户，处理有关问题；
- (b) 保持与客户及相关人士的联络沟通（包括如有需要及在合适的情况下与客户及相关人士设立社交媒体群组以便联络沟通）及适时更新有关联络资料；
- (c) 在符合《个人资料（私隐）条例》（第 486 章）及相关法规

的要求下，向其雇员提供客户及相关人士的联络资料，以便有需要时作出联络沟通；

- (d) 在合理及切实可行的范围内：
  - (i) 在物业的显眼地方展示有关紧急事故的通告；及
  - (ii) 设立相关网页 / 手机应用程序（如适用），以公布有关紧急事故的信息。

## **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。

## **指南**

h(1) 持牌物管公司应：

- (a) 备存相关纪录、文件及资料，包括例如涉事单位的资料、受影响人士的资料、相关赔偿（如有）的文件及受影响情况的相片等；
- (b) 如有关纪录会自动删除（例如闭路电视摄录像像），应在合理及切实可行范围内就紧急事故复制有关纪录以作备份（如有需要）；
- (c) 确保纪录载有作出相关纪录雇员的姓名、职位、签署及日期，以便有需要时作出跟进；
- (d) 稳妥备存有关纪录、文件及资料于合适的地方；
- (e) 按有关当局根据法例的要求，适时提供有关纪录、文件及资料以供参考；及
- (f) 按业主组织（如有）的书面要求，在合理及切实可行范围内适时提供有关纪录、文件及资料以供参考。

完

如本指南的中文版本与英文版本有不一致之处，以中文版本为准。