

處理緊急事故

操守守則

編號: C12/2022



序言

以下載有實務指引的《操守守則》（「守則」）乃物業管理業監管局根據《物業管理服務條例》（第626章）（《條例》）第5條就施行第4條（違紀行為）而發出的。雖然持牌人¹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。

背景


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。

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；

¹「持牌人」一詞是指持有以下牌照的人士：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。

- 
- 委任負責人負責處理緊急事故；
 - 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²的聯絡溝通渠道；及
 - 備存紀錄。

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。

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³）；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⁴，

以處理緊急事故。

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。

² 「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。

³ 「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）」。

⁴ 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。



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。

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。

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。

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。

如本守則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《良好作業指南》

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

