



OL/051/0603/26

物業管理業監管局  
大新金融中心 8 樓 806-8 室  
香港灣仔皇后大道東 248 號  
監管局行政總裁蕭如彬先生

郵寄及電郵  
[enquiry@pmsa.org.hk](mailto:enquiry@pmsa.org.hk)

## 就《「處理緊急事故」- 操守守則及相關良好作業指南》（修訂版）之意見書

香港物業管理公司協會（下稱「協會」）已詳閱物業管理業監管局（下稱「監管局」）於 2026 年提出建議修訂的《「處理緊急事故」- 操守守則及相關良好作業指南》守則編號：C12/2022、指南編號：G12/2022。

首先感謝監管局於 2026 年 5 月 18 日 安排網上業界諮詢會，詳細解釋相關修訂。

我們理解，相關的「良好作業指南」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，但未能遵並不會被視為《物業管理服務條例》（第 626 章）第 4 條所指的違紀行為。

然而，若本指南確實有利於業界的長遠發展，我們期望這份新修訂的「操守守則」及「良好作業指南」能夠切實可行、具可執行性，而非訂立一套業界難以遵從的標準。因此，協會就操守守則及指南中多項執行上的困難提出以下意見，供監管局參考。

---

### 整體意見

協會認同提升業界處理緊急事故的專業水平，惟多項要求表述含糊、執行上缺乏具體要求。此外，守則及指南過度側重物管公司的責任，忽略了業主／住戶的自身責任及必然的配合方能落實，以及不同物業類型在管理及運作上的存在差異均會影響其可執行性。

---

### 一、「緊急事故」定義太廣泛

#### 意見：

守則及指南所列的「緊急事故」包括食水或沖廁水供應暫停、水浸、設施損毀、升降機故障、罪案、公共衛生問題等。各類事故的嚴重程度、緊急性及處理方式差異極大，難以用同一套機制處理。



**建議：**

應按事故類別及嚴重程度分級處理，而非一刀切要求所有「緊急事故」採用相同標準。

---

**二、a(1) – 設立守則以外的額外機制處理緊急事故**

**意見：**

指南要求物管公司除了須按守則第 A（1）段執行包括載列的各項元素，同時應按實際情況涵蓋其他合適的元素。協會原則上同意此指南要求，惟此表述過於籠統，不同公司恐出現理解上差異，容易出現合規漏洞。

**建議：**

- 監管局制定一份《緊急事故處理機制必備項目檢查清單》，作為指南附件，供業界參考。
- 

**三、e(1) – 安排演習**

**意見：**

指南未有清晰定義「何種演習」。

**建議：**

- 監管局明確列舉必須進行的演習類型及最低頻次要求（例如每年最少一次火警演習等）。
  - 並容許不同嚴重程度的緊急事故採用不同形式的演練（如實體演習、簡報會等）
- 

**四、A(1)、F(1)、f(1) – 與關愛隊的協作**

**意見：**

與「關愛隊」之協作被分別加入於修訂的守則及指引內，惟不同的物業有不同的管理方針，及存在著不同程度的私隱要求。如守則提述「關愛隊」為支援機構／組織，故物業管理公司亦需要按照客戶／法團的意願，以決定是否需要「關愛隊」提供協助。

**建議：**

將「包括關愛隊」改為「例如關愛隊」，並加入免責條款：

「若物管公司未能獲得客戶／法團同意，讓「關愛隊」進入物業提供協助，不應被視為未有遵守本指引。」

---



## 五、A(1)、g (d)(iii) – 辨識物業內弱勢社群單位

### 意見：

如何合法、合情理地辨識弱勢社群？物管公司並非公共機構，「辨識弱勢社群」一項，應是有需要的人自行提供資料以獲得協助，而非由物管公司被動地去「找出」這類人士。

此外，部分物業（如高度重視私隱）的住戶未必願意配合或透露其狀況，物管公司無法強制這類住戶同意被視為「需要特別關注的單位」。此要求實務上執行有困難，物管公司亦沒有這方面的專業能力去辨識弱勢社群

### 建議：

- 改為 自願登記制度，住戶可自行選擇是否提供資料以獲得適切支援
- 特定及高度重視私隱的物業應完全豁免此項要求

---

## 六、I(1)、i(1) 在緊急事故發生後進行檢討並持續改善機制

### 意見：

指南要求每件「緊急事故」發生後均需要開會檢討及報告，並須存檔以供查核，執行上有一定困難。

### 例如：

- 輕微緊急事故（如短暫升降機故障、水壓不穩）是否也要召開檢討會議？

### 建議：

- 只要求重大緊急事故才需進行正式檢討
- 輕微事故可以簡單記錄代替完整檢討報告
- 按物業規模分級要求

---

## 七、其他意見 - 不同物業類型的差異

### 意見：

單幢式樓宇、不同級別與及大型屋苑的管理及運作方式完全不同，但指南以「一刀切」方式處理，未有考慮實際操作上的差異。

### 建議：

監管局應按物業類型（單幢式、小型屋苑、大型屋苑等）提供分級或分冊指引，而非統一標準。



## 八、其他意見 - 業主的責任

### 意見：

指南只聚焦於物管公司的責任，應同時考慮業主／住戶的自身責任。

### 例如：

- 業主應自行維護單位內的裝置及設備
- 住戶應在緊急事故中配合物管公司指示
- 有特別需要的人士應自行通報，而非由物管公司主動尋找

### 建議：

指南應加入「業主及住戶的責任」章節，明確指出物管公司不能亦不應承擔所有責任。

協會樂意就上述意見與監管局進一步溝通及討論。如有任何查詢，請與本人或秘書處陳思鳴女士聯絡。

此致

物業管理業監管局



香港物業管理公司協會

會長 朱啟明

謹啟

2026 年 6 月 3 日