

物業管理業

《能力標準說明》為本教材套

「建築物保安」

(第一版)

2015 年 4 月

目錄

教材套概說P.2 - 7

教材套內容

- 執行建築物保安工作 (PMZZEM201A)
 - 單元概要 p.8
 - 單元內容 p.9 – 25
 - 評核指引 p.26 – 34
 - 能力單元 p.35
- 執行應付緊急事故步驟 (PMZZEM202A)
 - 單元概要 p.36
 - 單元內容 p.37 – 48
 - 評核指引 p.49 – 57
 - 能力單元 p.58
- 執行建築物私家路管制及環境保護工作 (PMZZEM206A)
 - 單元概要 p.59
 - 單元內容 p.60 – 112
 - 評核指引 p.113– 119
 - 能力單元 p.120

「建築物保安」教材套概說

行業現況

物業管理是一個相對穩定的行業，在香港每年有穩定的增長，房地產業的發展迅速，推高了優質物業管理服務的需求。因此，為了配合市場的需要，物業管理行業的培訓需求亦強勁。

除此之外，香港特別行政區政府現推行發牌制度，就提供物業管理服務的公司和從業人員，草擬《物業管理服務條例草案》，預計於 2014 年 6 月進行立法程序，並於未來進行監管和發出牌照。根據計劃，所有從業人員都要接受適當的培訓，並申請許可證之後才能夠在該行業中工作。

教材套內容概覽

「建築物保安」教材套涵蓋三個範疇，包括：

- 執行建築物保安工作（PMZZEM201A）
- 執行應付緊急事故步驟（PMZZEM202A）
- 執行建築物私家路管制及環境保護工作（PMZZEM206A）

預期學習目標

介紹基本概念和實踐知識，使學員可使用他們學到的知識，應用在香港物業設施和物業管理日常運作的不同方面。

建議教學對象

這項計畫的目的是為已取得物業管理「資歷架構」第一及第二級學員，充份發揮他們面對現今物業管理環境所必要的技能，以及追求更高級別的專業房屋管理教育。

其他資歷：具備一年或以上物業管理或保安業之工作經驗；或具備中三程度或以上

學員能力評估及畢業要求：

- (i) 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- (ii) 必須於課程評估考獲整體合格分數；及
- (iii) 必須於期末筆試考獲合格分數。

授課形式及教學方法：

本課程之授課形式及教學方法包括：課堂講解、提問解答、專題研討、角色扮演、分組討論、個案分析、視像教材、相片圖表、個人及小組習作等。

課堂教學建議：

分組討論：

- 導師可按學員數目分 3-4 組，每組簡報及分享自修活動中所見所聞，然後由導師作出總結。

分組討論教學方法：

- 導師按人數劃分 2 至 4 組不等(每組人數不多於 6 人)。
- 分組完畢，導師講解討論題目及指明討論時間。
- 強調討論是藉著不同觀點角度看問題，非劃分對錯。
- 開始討論後，導師宜適時在每組停駐一陣(視乎討論時間)，切忌坐回座位，不理學員。
- 討論完畢，視乎時間多少，可每組逐一滙報及分享，或挑選其中組別代表滙報，由其他組別提問。
- 活動完結前導師總結重點。

個案分析主題：（導師自行設計個案予學員）

- 導師可自行設計與課題有關個案予學員
- 導師就個案情境分析實況引導學員。

個案分析安排提示：

- 導師先簡介案例情境

- 接著提出分析個案內容應注意要點
- 導師指出個案分析時間
- 導師適當介入學員分析過程，透過從旁提示，聚焦分析主題
- 時間完畢，邀請學員分享
- 導師小結

視像教材：

- 導師可從互聯網例如政府新聞處下載短片，介紹有關「建築物保安」的短片予學員。

建議學員自修活動：（導師可因應教學情況及作出其他自修活動予學員）

執行建築物保安工作（PMZZEM201A）

- 指示學員下課後，探訪及觀察現居住的物業管理處或附近商場的保安系統。
- 列出其保安系統設備。

執行應付緊急事故步驟（PMZZEM202A）

- 假設學員現職一所高級物業管理員。近日其中一項消防設施損壞，未能提供適切服務。
- 提交一份報告予上司及臨時處理方法

執行建築物私家路管制及環境保護工作（PMZZEM206A）

- 假設學員現職物業管理員，是日當值接獲一名住戶投訴，該住戶隔鄰單位星期天仍在裝修，發出噪音滋擾。
- 書寫一份投訴報告交予上司。

「能力標準說明單元」名稱及編號	資歷級別	課堂面授	溫習/自學	實操/練習	評核	學分(學習時數)
因應個別情況執行建築物保安工作 (PMZZEM201A)	2 級	(10 小時)	(8 小時)	N/A	筆試 (2 小時)	2 學分 (20 小時)
按指示執行應付緊急事故步驟 (PMZZEM202A)	2 級	(10 小時)	(8 小時)	N/A	筆試 (2 小時)	2 學分 (20 小時)
執行建築物私家路管制及環境保護工作 (PMZZEM206A)	2 級	(10 小時)	(8 小時)	N/A	筆試 (2 小時)	2 學分 (20 小時)

導師要求：

持有 Q F 第四級相關資歷或以上，及具備物業管理行業五年以上實際工作經驗。

學習目標	學習課題	評核形式
<p>執行建築物保安工作</p> <p>(PMZZEM201A)</p> <p>1. 保安系統、器材運用 2. 保安實務 3. 相關的法律知識</p>	<p>保安系統、器材運用</p> <p>1. 適當運用一般保安系統和器材</p> <p>保安實務</p> <p>2. 按照既定指引控制建築物的出入通道 3. 獨立地巡邏和偵測，以協助防止罪案發生 4. 作出適當記錄和報告 5. 情況跟進和交待上、下班尚未完成的工作</p> <p>相關的法律知識</p> <p>6. 了解收受利益及個人資料的定義 7. 了解有關搜查、拘捕及使用武力的情況 8. 建築物保安人員在相關法例下的法律責任，並能時刻保持個人及職業操守</p>	<p>形式：課堂作業、測驗、期末考試</p> <p>內容：</p> <p>1. 運用實務經驗、保安及相關法律知識 2. 正確和合法地執行建築物保安職務</p>
<p>執行應付緊急事故步驟</p> <p>(PMZZEM202A)</p> <p>1. 認識應變工作 2. 應變實務 3. 善後及記錄</p>	<p>認識應變工作</p> <p>1. 清楚建築物範圍內的緊急逃生路線，以便在有需要時按指示協助疏散在場人士或引領支援人員進場 2. 懂得將突發事故通知上級及尋求支援</p> <p>應變實務</p> <p>3. 懂得按照既定指引，採取基本步驟應付一般突發的水／電供應中斷、電梯故障引致乘客被困、水浸、火警、氣體洩漏、發生</p>	<p>形式：課堂作業（角色扮演）、測驗、期末考試</p> <p>內容：</p> <p>1. 應付一般類型建築物的緊急事故工作 2. 能夠作出即時應變，按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作</p>

學習目標	學習課題	評核形式
	<p>罪案、暴雨或颱風吹襲等等</p> <p>4. 懂得照顧及安慰有關事主</p> <p>善後及記錄</p> <p>5. 善後及記錄</p> <p>6. 懂得將事故記錄</p>	
<p>執行建築物私家路管制及環境保護工作</p> <p>(PMZZEM206A)</p> <p>1. 私家路管制</p> <p>2. 環境保護</p>	<p>私家路管制</p> <p>1. 認識私家路管制範圍和職責，與及鎖車器具的使用</p> <p>2. 按照上級指示執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛的步驟</p> <p>3. 因應情況協助管制管業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，與其他違規行為</p> <p>環境保護</p> <p>4. 勸喻駕駛者在管業範圍內私家路上停車等候時關上引擎，以避免排放廢氣</p> <p>5. 留意及向上級反映停車場的空氣及照明狀況</p> <p>6. 法定噪音管制時段及常見噪音來源</p> <p>7. 留意裝修單位的噪音、廢料處置情況及能夠提醒業戶或裝修工人應注意的事項</p> <p>8. 按照上級指示執行既定節約能源步驟</p> <p>9. 按照上級指示協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開</p>	<p>形式：課堂作業、測驗、期末考試</p> <p>內容：</p> <p>1. 運用實務經驗及私家路管制法律知識</p> <p>2. 正確和合法地執行私家路管制及環境保護工作</p>

PMZZEM201A

因應個別情況執行建築物保安工作（**資歷架構第二級，2 學分**）

預期學習成果：

本單元教導學員保安系統、器材運用、保安及相關法律知識，如何正確和合法地執行職務。學員修畢課程後，應能根據以下範疇，運用實務經驗、保安及相關法律知識，因應個別情況，正確和合法地執行建築物保安職務。

課程涵蓋的範疇包括：

1. 適當運用一般保安系統和器材
2. 按照既定指引控制建築物的出入通道
3. 獨立地巡邏和偵測，以協助防止罪案發生
4. 因應情況跟進和交待上、下班尚未完成的工作
5. 作出適當記錄和報告
6. 情況跟進和交待上、下班尚未完成的工作
7. 了解收受利益及個人資料的定義
8. 了解有關搜查、拘捕及使用武力的情況
9. 建築物保安人員在相關法例下的法律責任，並能時刻保持個人及職業操守

本單元的教學對象：

此課程為物業管理員及保安公司行政人員舉辦。現今各類型物業不斷發展更新，物業管理員必須與時並進，學習此課程肯定對工作效率增益不少。

資歷要求：

具備一年或以上物業管理或保安業之工作經驗；或具備中三程度或以上

教學地點及設備要求：

標準課室、投影機、課室廣播系統、對講機、打更鐘、警棍、電筒等

單元內容

保安系統、器材運用

1. 適當運用一般保安系統和器材

工具及設備

保安員在工作時，須具備以下的工具及設備：

- | | |
|--------|----------|
| a. 對講機 | e. 電話 |
| b. 打更鐘 | f. 筆及記事部 |
| c. 警棍 | g. 哨子 |
| d. 電筒 | h. 手錶 |

對講機及其使用 - 用途

與上司或保安控制室之通訊工具。在特別事故發生時或緊急時，要求助時或發現罪惡時使用的聯絡工具。.

對講機 - 在使用前要先檢查

在使用對講機前要先檢查：

- 電量是否足夠
- 頻道是否正確
- 機身及機件是否齊全(如有損壞，立即報告)

對講機使用程序

- 表明身份
- 獲得回應才可作出報告
- 不得用作私人對話
- 嚴禁使用粗言穢語
- 其他人通訊時，切勿按通話按鈕。

保安系統及種類

一切應用於保障生命財產的設施，使達到防火，防盜及防劫等目的之系統，便稱為保安系統。以種類作分別，保安系統常見有以下各種：

- 監察系統：閉路電視
- 保安巡邏系統/對講系統：電子巡邏系統
- 出入控制系統：密碼應門系統

- d. 警鐘系統：防盜警鐘系統、火警警報系統、機械故障警報系統、升降機警鐘系統及緊急求援警鐘系統

保安實務

2. 按照既定指引控制建築物的出入通道

建築物外近消防出入通道處的顯眼位置應張貼一張告示(採用下述形式)，指示該通道處是消防出入通道處。



圖片來源:

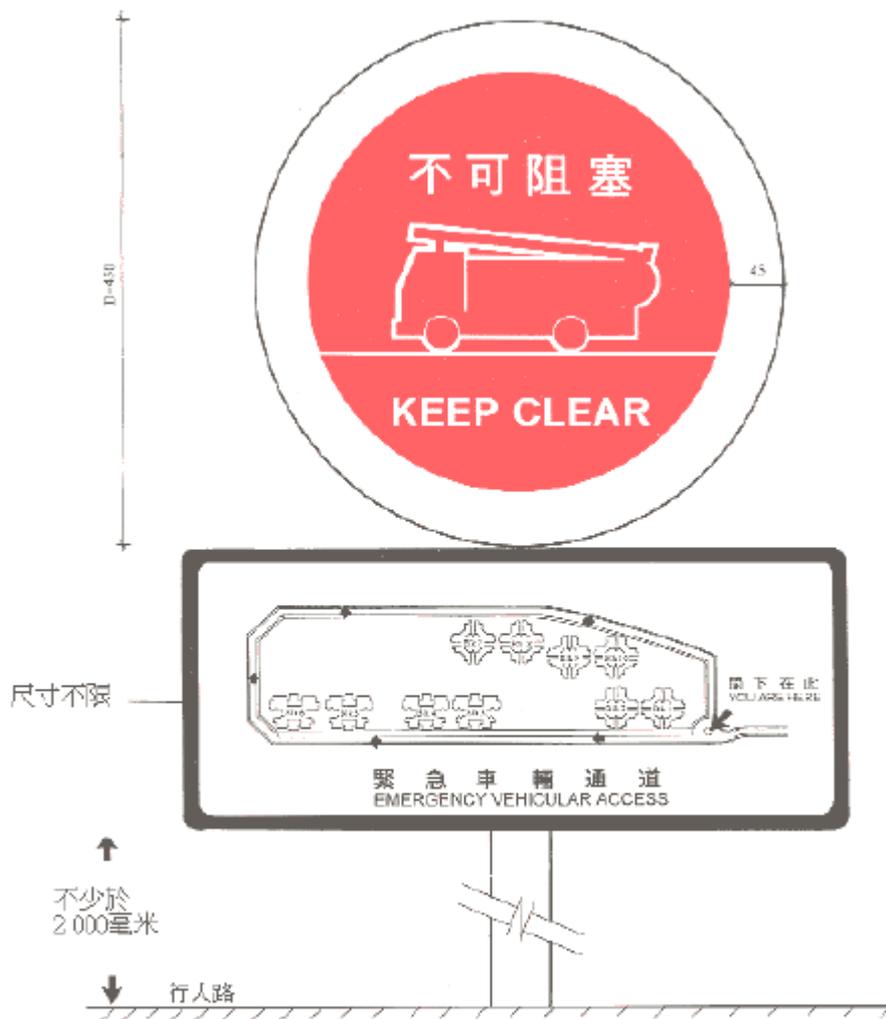
消防和救援進出途徑守則 香港 建築事務監督編印
<http://www.bd.gov.hk/chineseT/documents/code/MOA2004c.pdf>

告示上字體的高度不應少於 20 毫米。這張告示應由兩套獨立的電燈系統照明，或是一種已自備電源而毋須使用外來電源發光的安全指示牌。

應在建築物外近消防出入通道處的顯眼位置張貼一張告示(採用下述形式)，指示該通道處是消防出入通道處。



告示上字體的高度不應少於 20 毫米。這張告示應由兩套獨立的電燈系統照明，或是一種已自備電源而毋須使用外來電源發光的安全指示牌。



緊急車輛通道

緊急車輛通道入口的佈局圖示



緊急車輛通道
 沿着車路形式的緊急車輛通道的指示標誌



緊急車輛通道
 沿著非車路形式的緊急車輛通道的路線標誌

3. 獨立地巡邏和偵測，以協助防止罪案發生

巡邏時應注意事項

- a. 持證人巡邏時應帶巡更棒、備筆、記事簿、手錶、雙向無線通話裝置和電筒（已充電）。
- b. 如發現大廈有任何地方損壞，應記錄在記事簿內，待回到管理處或控制室後，再轉錄到事故記錄冊上。如須進行緊急維修，應立即通知管理公司或業主立案法團負責人，以便跟進。
- c. 巡邏時，進行簡單視察，查看大廈電力裝置是否正常，有沒有不安全用電的情況，並確保：
 - i. 電掣房鎖上，開關電掣和配電箱沒有物件阻擋；
 - ii. 電力裝置沒有受到過度侵蝕，沒有異常噪音；
 - iii. 電力裝置附近沒有漏水或滴水；
 - iv. 電線沒有破損或受壓；
 - v. 電線及線管沒有鬆脫、損壞或過熱迹象；以及
 - vi. 電力裝置沒有被用作支撐物及沒有懸掛任何物件。
- d. 公共走廊、走火通道應隨時保持暢通無阻。如走火通道被阻塞，應立即通知管理公司或業主立案法團負責人，以及有關住戶，以便派人清理。
- e. 持證人應特別留意周圍的長者和兒童或其他有需要的人士，並保持警覺，在發生緊急事故時向他們提供協助。
- f. 如發現大廈天台、梯間或公用地方有可疑人物，應上前查問，要求對方解釋為什麼會在該處出現、擬到訪大廈哪一個單位。如對方不能作出合理回答，應要求他立即離開。若對方拒絕離開，應立即致電警方求助。
- g. 如發現可疑物品，應立即通知警方及管理公司或業主立案法團負責人。切勿移動有關物品，並防止其他人接近。
- h. 留意單位門鎖有否出現被撬／損壞迹象，如有，應立即通知上級協助跟進。
- i. 如在巡邏時發現可疑物品，持證人應問問自己：
 - i. 這物品應放在這裏嗎？
 - ii. 為什麼會放在這裏？
 - iii. 是否放錯了地方？
 - iv. 可能是炸彈嗎？

如持證人仍然覺得可疑：

- i. 切勿觸摸、移動或遮蓋可疑物品，並阻止其他人接近；
- ii. 不可在該物品 25 米範圍內使用無線電或手提電話；
- iii. 打開門窗；
- iv. 立即循安全路徑——即避開可疑物品——疏散人群。
- v. 所有人脫離即時危險後，立即致電“999”報警；
- vi. 設立禁區（見下表）：

可疑物品位置	可疑物品體積	適當安全距離
露天	相當或小於行李噏	100 米
露天	大於行李噏	200 米
室內	相當或小於公事包	上、下各兩層樓宇
室內	大於公事包	上、下各三層樓宇

資料來源：保安及護衛業管理委員會的大廈保安人員須知
<http://www.sb.gov.hk/chi/links/sgsia/pdf/Manual%20Chi.pdf>

- vii. 盡快通知管理公司或業主立案法團負責人；
- viii. 安排其他保安人員檢查附近是否有其他可疑物品；以及
- ix. 與其他證人在預設的安全範圍內等候警察到達，準備向警方詳細講述見聞。

有關恐怖襲擊的進一步資料，請參閱防止罪案科單張《恐怖活動會在本港發生嗎？》，以及瀏覽防止罪案科網頁
http://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_gspp_p3.html，網頁上載有如何處理電話炸彈威脅的具體指引。

4. 作出適當記錄和報告

事故報告的意義

報告是將個別事件發生的一切資料，完全的傳送給有需要知道此件事的人。例如：保安經理等。

怎樣填寫報告

- i. 清楚內容
- ii. 簡明摘要

- iii. 資料齊全
- iv. 據實報導

報告書寫內容包括：

- a. 意外事件 (如火警、水浸等)
- b. 地點
- c. 時間
- d. 情形
- e. 參與人士 (如警察帶隊編號)
- f. 對崗位影響 (虛報事件)
- g. 有關事件編號 (如報案編號、控制室大簿編號)

5. 情況跟進和交待上、下班尚未完成的工作

上班/下班的程序：

上班程序

- a. 準時上班
- b. 不得無故遲到早退
- c. 要在接班前十五分鐘到達崗位
- d. 檢查裝備及在大簿記錄開工

下班程序

- a. 在未有下更人員接更前，不能自行離開崗位
- b. 向主管或中心報告
- c. 接更後在大簿內記錄

相關的法律知識

6. 了解收受利益及個人資料的定義

收受利益條例：

- a. 通告敘述保安員工在職責範圍上利益收受的政策，所謂利益範圍包括禮物、借貸、費用、獎金、職位、合約、服務及優惠、便利等。
- b. 索取利益

公司是禁止職員向業主、住戶、供應商或任何與管理公司有關之人仕索取利益。

- i. 管理員工或其直系親屬不可接受業主、住戶、供應商或任何與管理公司有關之人仕的現金禮物。
- ii. 在農曆新年、聖誕節或其他喜慶日子，管理員工不可互相饋贈禮物。

c. 接受利益

倘若利益的收受沒有影響員工在職責上的執行，員工是允許收受以下的利益：

- i. 廣告或推廣性的禮物。
- ii. 農曆新年紅封包。
- iii. 假若管理員工認為該項收受會影響他們職責上的正確處理，或使其幹出有違公司利益的行動時，則應婉拒接受任何利益。如有疑問時，則應直屬上可請示。

d. 利益的抵觸

管理員工必須向公司申報任何財政上的利益，這些利益包括他們或其直系家屬所得的直接或間接的利益，以及是來自與公司有往來的承辦商及供應商等。所有申報應以書面呈報公司。

e. 業主或住戶借貸款項

管理員工或其直系家屬皆不應答允或作擔保借款給業主或住戶，也不可接受由業主及住戶借出或作擔保人的款項。不過向政府、銀行或財務機構借貸不在此限。

f. 違犯公司收受利益條例的處理

任何管理員工如違犯以上各項條例，將會受到紀律處分，包括即時終止僱用合約。

7. 個人資料(私隱)條例 Cap 486 - 保護資料的六項原則

第一原則 – 收集個人資料的目的及方式

訂明須以合法的方式收集個人資料，以及列明資料使用者向資料當事人收集個人資料時所須向當事人提供的資料。

第二原則 – 個人資料的準確性及保留期間

訂明所保存的個人資料必須是準確和最新的資料，而保存期不得超過實際需要。

第三原則 – 個人資料的使用

訂明除非獲得資料當事人同意，否則個人資料只可用於收集該等資料時所述明的目的或與之直接有關的目的。

第四原則 – 個人資料的保安

訂明須採取適當保安措施保障個人資料。

第五原則 – 資訊須在一般情況下可提供

訂明資料使用者須公開他們個人資料政策和實務，以及公開所持有的個人資料種類及該等個人資料的主要使用目的。

第六原則 – 本閱個人資料

訂明資料當事人有權查閱及改正其個人資料。

個人資料(私隱)條例 Cap 486 - 資料使用者的責任

根據個人資料(私隱)條例 Cap 486，公司執行這條例時，必須要履行資料使用者的責任，就是：-

- a. 擬定一份聲明，列明機構所採用的
- b. 個人資料私隱政策及措施，分發給全體有關人員參閱和遵行
- c. 收集資料時告知資料當事人的目的，可能接受資料移動的人士類別，個人查閱及改正資料的權利，以及處理查閱及改正資料要求的人員的姓名及地址
- d. 實施內部運作程序，以處理查閱及改正個人資料的要求，確保個人資料的準確性及採取妥善的保安措施

把個人資料私隱納入正式和非正式(在職)訓練範圍內，確保有適當的制機制；以監察機構內的保障個人資料私隱政策和措施的成效

訪客登記處理

記錄訪客的姓名及身分證號碼

為保安理由，管業經理有需要監察無權進入大廈的人士進入大廈的情況。當大廈保安員無法監察該些人士進入大廈後的活動情況時，可能需要記錄他們的身分資料，作為將來辨識他們的方法。在此情況下，根據身分代號守則第 2.3.4.2 段，保安員可以將訪客的身分証號碼抄錄在大廈入口處的登記冊內。

不過，依據守則第 2.2 段，保安員應在可行的情況下，讓訪客使用其他侵犯私隱程度較低的方法，以代替提供身分證號碼。這些方法包括接納要進入大廈某部份執行職責的公共團體或相關機構或公共事業公司僱員或送遞人員或工人的職員證或工作證，或請受訪的住客辨識訪客。

保安員如對訪客到訪的目的有懷疑，可致電發証機構核實，或取得有關業主及／或住客的確認。採取這些侵犯私隱程度較低的方法，在保安方面可同樣有效地阻止外人擅進大廈。

保安員應採取適當措施遮蓋訪客登記冊上的記錄，以免其後的訪客看到這些資料。訪客亦應獲告知可代替提供身分證號碼的其他方法，以及保障資料第 1(3)原則所規定的事項，特別是包括收集訪客姓名及身分證明文件號碼的目的，以及該等資料可能會移轉予哪些人。

物業管理團體除非獲得法律准許，否則必須確保向訪客收集的個人資料只會用於與原本收集目的相符或直接有關的目的。在一般情況下，訪客登記冊內的資料會根據處置機密資料程序處理。

8. 其他相關法例:

(i) 《性別歧視條例》是否監管到在所有環境或場所發生的性騷擾行為？

如任何人作出不受歡迎並涉及性的行為，而這些行為具冒犯性、侮辱性及威嚇性的，便會構成性騷擾，當中包括作出不受歡迎而從性方面獲取好處的要求。性騷擾者可能要承擔法律責任，並且可能要向受害者作出賠償。

根據《性別歧視條例》第 2(5)條和第 2(8)條，任何人向一名男士或女士作出性騷擾行為，均屬違法，而有關性騷擾的條文亦適用於同性關係。舉例，如一名男士性騷擾其他男性，或一名女士性騷擾其他女性，兩者皆可被控告。

性騷擾可以直接或間接地透過身體動作或語言去進行，以下是部分例子：

- 不受歡迎的身體接觸（例如擁抱、親吻或觸摸）；
- 盯著看或擠眉弄眼；
- 摩擦別人的身體；

- 不斷追問別人的私生活；
- 做出使人反感並涉及性的手勢。

怎樣為之性騷擾？

性騷擾亦包括作出不受歡迎並涉及性的行徑，以營造一個在性方面具敵意或具威嚇性的工作環境，例如：

- 說出與性有關的言論或笑話；
- 展示與性有關的不雅圖片或海報；
- 對別人的性別作出侮辱或嘲笑；
- 挑引性地吹口哨。

(註：在《性別歧視條例》中關於具敵意或具威嚇性的工作環境之條文，只適用於工作場所或與履行職務有關的環境。)

某些性騷擾行為甚至可能會構成刑事罪行（即涉及其他刑事法例），而性騷擾者一經定罪便可能會被判罰款或監禁，以下為部分例子：

- 打出猥褻性電話；
- 猥褻露體；
- 性侵犯（非禮或強姦）。

在《性別歧視條例》中有關性騷擾的條文並非適用於所有環境，概括來說，這些條文只適用於工作場所及教育機構內。於教育機構之環境中，禁止性騷擾的條文不單止適用於教師與學生之來往，學生與學生之間的接觸亦受條例所監管。

另一種受條例所監管的情況，是在提供貨品、服務及設施之《性別歧視條例》第40條只訂明若貨品 / 服務 / 設施提供者性騷擾他們的顧客，便屬違法。該條文並無說明相反情況（即顧客作出性騷擾行為）之後果是怎樣。因此，平等機會委員會決定要改善現有關於性騷擾的法例，並已將有關修例建議提交政府。

(ii) 反歧視法例

在了解本地現行的反歧視法例前，首先要知道如何會構成歧視。

如任何人因為與另一個人之性別或婚姻狀況不同，或因為該另一人沒有懷孕、毋須照顧子女或沒有精神 / 肢體殘障，或因為該人或其近親的種族，而令前者遭受較差的待遇，這類情況便屬於「**直接歧視**」。

若要證實直接歧視之存在，便需要以不同的待遇作出比較。例如，僱主因為想聘用另一性別的人而不聘用閣下，但其實那人的工作經驗和教育程度與閣下相近，這便可能會構成直接歧視。又例如閣下是單身的懷孕人士，但僱主只向已婚僱員給予分娩福利，這亦可能會構成直接歧視。

「**間接歧視**」是要所有人遵守或履行劃一的條件或要求，但實際上該條件 / 要求並無充分理由支持，而這項措施亦會對某性別、某種婚姻狀況、懷孕、須照顧子女或有精神 / 肢體殘障、某種族的人士不利。舉例，閣下因懷孕而未能與其他員工一起超時工作，僱主因而懲罰閣下，但又不能證明為何所有員工均要超時工作，該做法便屬間接歧視。

任何人士（或公司）如直接或間接歧視他人，便可能要承擔法律責任。

(iii) 香港法例內主要的反歧視法例

《香港人權法案條例》（香港法例第 383 章）大致上訂明所有人在法律上一律平等，而法律亦應該禁止由任何因素產生的歧視行為。上述原則透過下列法例之訂立而得以實現：

- 《性別歧視條例》（第 480 章）
- 《殘疾歧視條例》（第 487 章）
- 《家庭崗位歧視條例》（第 527 章）
- 《種族歧視條例》（第 602 章）

《性別歧視條例》和《殘疾歧視條例》分兩階段實施，當中與僱傭無關的條文於 1996 年 9 月 20 日生效，至於其餘關乎僱傭的條文則在 1996 年 12 月 20 日生效。

根據《性別歧視條例》，任何人在下列活動範疇內基於某人之性別、婚姻狀況或懷孕而作出歧視或騷擾行為，即屬違法：

- 僱傭；
- 教育；
- 貨品、服務及設施的提供；
- 樓房 / 處所的處置或管理；
- 諮詢團體的投票資格以及被選入或委任入該等團體；
- 參與會社的活動；
- 政府的活動；
- 大律師的執業（指給予大律師的見習職位和訓練）。

根據《殘疾歧視條例》，任何人如公開歧視、騷擾或中傷殘疾人士，或在下列活動範疇內中基於某人的殘疾而作出歧視或騷擾行為，即屬違法：

- 僱傭；
- 教育；
- 貨品、服務及設施的提供；
- 進出樓房 / 處所；
- 樓房 / 處所的處置或管理；
- 參與會社及體育的活動；

- 政府的活動；
- 大律師的執業（指給予大律師的見習職位和訓練）。

由 1997 年 11 月 21 日起，根據《家庭崗位歧視條例》，任何人如基於某人的家庭崗位而作出歧視行為，即屬違法。概括來說，「家庭崗位」指負有照顧直系家庭成員之責任。「直系家庭成員」是與另一人有血緣、婚姻、領養或姻親關係之人士。舉例，某名婦人在生育後被僱主調往較差的職位，當中原因是該僱主認為有嬰孩的婦人要照顧孩子而不能超時工作或出差工幹，這種行為便屬於家庭崗位歧視。

《家庭崗位歧視條例》所涵蓋的活動範疇與《性別歧視條例》中所列舉的相同。有關詳情請參閱本題目的第 IV 部分：家庭崗位歧視。

《種族歧視條例》於 2008 年 7 月制訂、2009 年 7 月 10 日起全面生效。根據《種族歧視條例》規定，在下列範疇內基於某人的種族而歧視、騷擾及中傷該人，即屬違法：

- 僱傭；
- 教育；
- 貨品、設施及服務的提供；
- 處所的處置或管理；
- 公共團體的投票和參選資格；
- 大律師事務提供見習職位或租賃的事宜；
- 參與會社的活動。

9. 了解有關搜查、拘捕及使用武力的情況

持證人與普通市民一樣，只擁有“市民拘捕權力”。

當市民目擊有人觸犯可拘捕的罪行（註 1），可引用這項權力將疑犯拘捕。根據普通法，任何市民均有權拘捕他認為破壞社會安寧（註 2）的任何其他人。持證人應時刻緊記，在行使上述權力時須顧及個人安全，並應注意以下事項：

- 持證人如目睹罪案發生，例如搶劫、惡意破壞或傷人等，可在環境許可及安全情況下將疑犯拘捕，但首要是報警求助。如持證人已拘捕疑犯，應立即報警。
- 拘捕疑犯時只能使用最低程度的武力，並在疑犯受制伏後立即停止使用武力。不得以武力懲罰疑犯。
- 持證人作為普通市民，並無搜查權力。
- 持證人查問可疑人物時，必須保持禮貌，並容許對方解釋其行為。
- 持證人應熟悉自己負責保安的大廈，例如走火通道和滅火筒的位置等。
- 常用電話號碼（例如公用事業機構及速遞公司的電話號碼）和緊急電話號碼，須張貼在當眼地方。

- 註 1** 可拘捕的罪行指由法律規限固定刑罰的罪行（謀殺是唯一屬於這類別的罪行），或初犯者可被判處超過 12 個月監禁的罪行（包括爆竊、刑事毀壞、縱火、盜竊、搶劫、未獲授權而取用運輸工具等）。可拘捕的罪行亦指犯任何這類罪行的企圖。
- 註 2** 破壞社會安寧指透過襲擊、毆鬥、暴亂、非法集會或其他騷擾，對某人或在該人在場的情況下對其財產造成或可能造成傷害，或使某人害怕會受到上述傷害，換言之，不論在公共或私人地方行為不檢或擾亂公安，導致暴力事件、構成暴力威脅或挑撥他人使用暴力，均屬破壞社會安寧的行為。在上述情況下，“可能”一詞指破壞社會安寧的行為令受害人的精神狀態受到影響，使其擔憂自己會受到傷害或財產受損。暴力可包括針對物件及針對人的暴力。

10. 建築物保安人員在相關法例下的法律責任，並能時刻保持個人及職業操守

角色、品德及行為

何謂保安？

保安就是保障所有生命財產免受任何可能的傷亡或損失。

保安員主要職責是：

- a. 保護財產
- b. 防止或偵測罪行的發生
- c. 安裝、保養或修理保安裝置
- d. 為個別處所或地方設計附有保安裝置的系統

保安的目標是：

- a. 保障僱主或僱客的人身、財物和利益免受任何危險
- b. 在職權範圍內，減低受保機構及人士在物質、金錢及情緒的危險

工作類別

保安員職務的種類

- | | |
|---------------|---------------|
| a. 防止未經許可人士進入 | g. 防止及偵測罪行的發生 |
| b. 登記訪客 | h. 防止貴重物品受損壞 |
| c. 舉報及記錄事故 | i. 巡邏 |
| d. 應付緊急事故 | j. 調節人車流量 |
| e. 監察保安系統 | k. 扣押車輛 |
| f. 保管鎖匙 | |

保安員的一般工作指示 - 車場控制

- a. 小心控制各種形式的車場出入口控制系統
- b. 以上系統在非操作時，一定要在關閉或下鎖之情況
- c. 一切非受命的車輛、手推車、小販等皆不能進入車場內
- d. 進入車場的車輛須查閱應有的證件或登記証
- e. 協助緊急事故車輛或市政事務車輛的進入及停泊
- f. 有需要時紀錄進出車輛的車牌及時間
- g. 維持卸貨區之秩序
- h. 確定車場出入口及車場通道不會被阻塞
- i. 有指令時收取出閘紙
- j. 如車場是有收費的話；一切由管理處指定收費規則及程序
- k. 如車場滿座時立即展示 [滿座] 的告示
- l. 有非法停泊之情況則按規章警告非法泊車事項或領車

保安員的一般工作指示 - 大廈出入口控制

- a. 站崗於地下大堂，保持主要出入口的門及其他門口是關閉的
- b. 小心保管大廈內的告示板,信箱及其他裝飾以免遭受破壞
- c. 阻止小販，推銷員及一切未經批准人士的進入
- d. 防止私人信息的張貼及展示
- e. 如有客戶投訴，請立即通知管理處
- f. 面對公眾的詢問及盡力解答
- g. 控制地下大堂客用升降機的使用
- h. 如遇意外事件或警鐘響起，應立即採取行動
- i. 正確使用大簿並維持其清潔整齊
- j. 留意客戶的進出及提供協助
- k. 登記訪客或工作人員，在登記時應盡量不得洩漏他人資料
- l. 保持崗位內的清潔整齊
- m. 保管及登記崗位使用之鎖匙

保安員的一般工作指示 - 控制室工作

- a. 操控崗位的考勤紀錄及調配同事的工作崗位
- b. 控制崗位的大簿及向公司控制室報更
- c. 監察一切保安系統及警鐘
- d. 如有意外事件發生，按緊急應變計劃行事，紀錄一切資料並向公司及管理處報告

保安員的一般工作指示 - 巡邏工作

- a. 在開始巡邏前，檢查一切需要的配備
- b. 按指示作定點巡邏，每到該站要打更鐘或簽簿以確定工作時間及紀錄
- c. 巡邏時要留意
- d. 大廈裝置情況（如：燈、招牌、去水渠、電梯、消防喉等等）
- e. 可疑人物
- f. 廁所、樓梯及客戶門的檢查
- g. 破壞大廈規則者
- h. 意外事件：水、火、盜等等
- i. 在巡邏後須向所屬上司作出口頭或書面報告

守時

- a. 工作時應遵守的紀律
- b. 保安員在工作時應要遵守的紀律，主要有如下：
- c. 上班要準時，下班要等到有人接更方可離開
- d. 遲到者要受公司紀律處分，嚴重者將會被開除
- e. 穿著整齊制服及配戴正確的階級章
- f. 不能擅離職守
- g. 有優良合理的工作態度並保持機警
- h. 當值時不能聽收音機，有颱風訊號除外

違反紀律事項

保安員在工作時有關違反紀律事項，主要如下：

- | | |
|------------|------------------|
| a. 吸煙 | e. 飲含有酒精成份的飲料或醉酒 |
| b. 睡覺 | f. 賭博 |
| c. 不服從合理指令 | g. 收受非法利益 |
| d. 供給假口供 | h. 干犯任何刑事罪 |

執行紀律

違反公司紀律者，會予以紀律處分，由干犯紀律者簽署於紀律執行表格用以備案。再犯者會獲發 [警告信] 或導致革職的處分，干犯刑事罪行者則會送交警方處理。

評核指引

評核內容

1. 運用實務經驗、保安及相關法律知識
2. 正確和合法地執行建築物保安職務

評核形式及評分

形式	評分比例 (%)
課堂作業 (例：功課、簡報、測驗等..)	
AC1 課堂作業	10
AC2 測驗	30
期末考試	
AC3 考試 (2 小時)	60
總計：	100

AC1 課堂作業 (建議題目, 導師可因實際情況修改內容)
學生以四人一組, 在課堂上共同討論及制定屋邨的防火演習方案
背景: 屋邨共有六座三十層樓高, 共二千四百個住宅單位。

AC2 測驗 (建議題目, 導師可因實際情況修改內容)
個人提交 [不少於 400 字]
根據個人資料(私隱)條例 Cap 486, 怎樣制定收集及處理收集回來的個人資料。

AC2 建議答案：

大廈檔案及資料處理

- a. 各物業主任必須確保其管理之大廈設立檔案系統。倘若大廈管理處缺乏地方儲存文件或工作上之需要, 可由管業經理安排存放於總寫字樓。
- b. 如有大廈圖則可存放於大廈管理處或總寫字樓。
- c. 大廈業主/住戶個人資料, 例如通訊地址、電話等, 須遵守現行的『私隱條例』及妥為保管及保密。

- d. 商業大廈須在大廈管理處存放「出閘紀錄」，商戶於晚間及公眾假期搬運貨物或傢俬離廈時，必須出示已簽妥連同有關商戶印章式樣的「出閘證明書」，方可准許商戶於非辦公時間將貨物搬離大廈

處理機密文件程序的指引

資料保存

- a. 所有資料應小心保存，如個人資料應放於有鎖櫃桶內，以保障服務對象私隱及保密權利。
- b. 所有電腦使用者應小心處理電腦資料，如備有密碼以進入電腦系統及將儲有機密文件的磁碟上鎖保存。
- c. 因電腦或會有操作失誤，令資料被清除，故電腦使用者備有後備資料或應變計劃。
- d. 請同時參考關保護私隱及保密的政策。

資料銷毀

- a. 資料棄置將會小心處理，以保障服務對象之私隱及機密文件不致外洩。載有個人資料或機密的文件，在棄置時將先行撕碎。
- b. 各有關資料表格儲存年期及註銷期限為不少於三年。

合格準則：

每點佔 2 分；列出 10 點共 20 分；50% 為合格

有必須答對的範疇

答案不局限以上內容，其他合理答案亦可取得分數。

試題內容（建議題目，導師可因實際情況修改內容）

科目：環境管理（建築物保安）

應試時間：2小時

考生須知：

- 一、學生有三分鐘時間先閱讀全卷。
- 二、選擇題共十題每題共佔25分及文字題共四題，學生可選取其其中三條作答，每條分數為25分合共100分
- 三、只可將必需和獲准許使用的文具放在桌上。所有其他個人物品，例如：書籍、字典、筆記、紙張、記事簿、手提電話、藍芽耳機、傳呼機等，必須放在座位下。考生應自備一個細小的手提袋以貯存以上個人物品。不可在考試期間將任何未獲許可的物品放在桌上、桌內、身上或衣袋內，否則可被取消考試資格。考生的個人物品如有遺失或損毀，公務員考試組恕不負責。
- 四、必須關掉手提電話、藍芽耳機、傳呼機或任何備有發聲功能的物品，否則可被取消考試資格。
- 五、未經指示，不得翻閱試卷或開始作答。
- 六、考試期間，不可把答題簿放在其他考生可以看到答案的位置。
- 七、考試期間如需要上洗手間，須由監考員陪同。不得攜帶傳呼機、手提電話、藍芽耳機、試卷、答題簿或紙張上洗手間。
- 八、當主考員宣布「夠鐘，請停筆」，考生應遵照指示，立即停止作答。若當時才發覺漏填了座位編號，應待監考員到達座位時，得其允許方可補填。
- 九、必須小心聆聽主考員的宣布及遵照指示應考。考生如不遵照主考員的指示或本須知內的規定，或以不誠實的行為應考，可被取消考試資格。

考試題目樣本：

選擇題(每題請選擇一個正確的答案)

1. 下列那項是保安員在當值時必須遵守的?
- A. 遲到或早退
 - B. 服從上級的指示及工作調派
 - C. 可向住戶索取禮物、賞錢或利益
 - D. 在當值時可吸煙

答案:_____

2. 下列那項不是保安員之職責?
- A. 巡邏公共地方
 - B. 檢查及維修電器
 - C. 留意可疑人物
 - D. 處理突發事件

答案:_____

3. 保安員當巡邏時有突發事件發生，應怎樣處理?
- A. 了解情況後，立即向上級報告及處理
 - B. 報告上司後，立即離去
 - C. 不必報告
 - D. 只需報警便可

答案:_____

4. 於巡邏時,下列那一項設備是必需帶備的?
- A. 打火機
 - B. 傳呼機
 - C. 手提電話
 - D. 無線對講機

答案:_____

5. 當有罪案或突發事件發生後，應填寫下列那一項記錄?
- A. 事件記錄簿
 - B. 維修記錄簿
 - C. 警崗簽到簿
 - D. 出入登記表

答案:_____

6. 遇有陌生人仕進入大廈，保安員最適宜應採取那項處理方法?
- A. 立即報警
 - B. 喝令不准進入
 - C. 離開崗位通知上級
 - D. 上前查詢及作出登記

答案:_____

7. 一般大廈都裝置有保安設施，下列那一項不是有關設施?
- A. 大門對講機
 - B. 大門密碼鎖
 - C. 巡樓咭鐘
 - D. 消防喉轆

答案:_____

8. 客戶送給員工貴重禮品，應如何處理?
- A. 通知上司共同分享
 - B. 禮貌婉拒
 - C. 嚴厲譴責
 - D. 不予理會

答案:_____

9. 下列那一項不屬於巡邏的主要目的?
- A. 防止罪案
 - B. 防止火警
 - C. 防止意外發生
 - D. 消磨時間

答案:_____

10. 在巡邏時，如發覺煤氣洩漏，下列那一項不對?
- A. 切勿按現場或隔鄰的門鐘
 - B. 切勿打開現場門窗,以免煤氣蔓延其他地方
 - C. 切勿生火
 - D. 切勿在現場打電話

答案:_____

長問題共四題選取其中三條作答,每條分數為 25 分;佔全卷 75%

1. 當管理人員巡邏時應注意甚麼事項？
2. 如在巡邏時發現可疑物品，管理人員應怎樣處理？
3. 管理員工與公司有往來的承辦商及供應商而出現的利益應怎樣處理？
4. 管理員工及保安人員有甚麼搜查、拘捕及使用武力的權力？

考試建議答案：

1. 當管理人員巡邏時應注意甚麼事項？（25 分。每點 3 分，其中 7 點；再加 4 分為表達方法。）

- a. 管理人員巡邏時應帶備巡更棒、筆、記事簿、手錶、雙向無線通話裝置和電筒（已充電）。
- b. 如發現大廈有任何地方損壞，應記錄在記事簿內，待回到管理處或控制室後，再轉錄到事故記錄冊上。如須進行緊急維修，應立即通知管理公司或業主立案法團負責人，以便跟進。
- c. 巡邏時，進行簡單視察，查看大廈電力裝置是否正常，有沒有不安全用電的情況，並確保：
 - i. 電掣房鎖上，開關電掣和配電箱沒有物件阻擋；
 - ii. 電力裝置沒有受到過度侵蝕，沒有異常噪音；
 - iii 電力裝置附近沒有漏水或滴水；
 - v. 電線沒有破損或受壓；
 - v 電線及線管沒有鬆脫、損壞或過熱迹象；以及
 - vi 電力裝置沒有被用作支撐物及沒有懸掛任何物件。
- d. 公共走廊、走火通道應隨時保持暢通無阻。如走火通道被阻塞，應立即通知管理公司或業主立案法團負責人，以及有關住戶，以派人清理。
- e. 持證人應特別留意周圍的長者和兒童或其他有需要的人士，並保持警覺，在發生緊急事故時向他們提供協助。
- f. 如發現大廈天台、梯間或公用地方有可疑人物，應上前查問，要求對方解釋為什麼會在該處出現、擬到訪大廈哪一個單位。如對方不能作出合理回答，應要求他立即離開。若對方拒絕離開，應立即致電警方求助。
- g. 如發現可疑物品，應立即通知警方及管理公司或業主立案法團負責人。切勿移動有關物品，並防止其他人接近。
- h. 留意單位門鎖有否出現被撬／損壞迹象，如有，應立即通知上級協助跟進。

2. 如在巡邏時發現可疑物品，管理人員應怎樣處理？（25分。疑問每點1分，共5點；處理每點2分，共10點。）

管理人員應有以下疑問：

- a. 這物品應放在這裏嗎？
- b. 為什麼會放在這裏？
- c. 是否放錯了地方？
- d. 可能是炸彈嗎？
- e. 自己有能力處理嗎？

管理人員仍然覺得可疑：

- a. 切勿觸摸、移動或遮蓋可疑物品，並阻止其他人接近；
- b. 不可在該物品 25 米範圍內使用無線電或手提電話；
- c. 打開門窗；
- d. 立即循安全路徑——即避開可疑物品——疏散人群。
- e. 所有人脫離即時危險後，立即致電“999”報警；
- f. 設立禁區（見下表）：

可疑物品位置	可疑物品體積	適當安全距離
露天	相當或小於行李噏	100 米
露天	大於行李噏	200 米
室內	相當或小於公事包	上、下各兩層樓宇
室內	大於公事包	上、下各三層樓宇

- g. 盡快通知管理公司或業主立案法團負責人；
- h. 安排其他保安人員檢查附近是否有其他可疑物品；
- i. 與其他證人在預設的安全範圍內等候警察到達，準備向警方詳細講述見聞；以及
- j. 請提供方法及程序向區議會申請大廈業主立案法團籌辦活動，列出活動大綱及安排人員配合整體活動。

3. 管理員工與公司有往來的承辦商及供應商而出現的利益應怎樣處理？（25分。每點5分，共5點。）

a. 管理員工在職責範圍上利益收受的政策，所謂利益範圍包括有禮物、借貸、費用、獎金、職位、合約、服務及優惠、便利等。

b. 索取利益

公司是禁止職員工向業主、住戶、供應商或任何與管理公司有關之人索取利益。

i. 管理員工或其直系親屬不可以接受業主、住戶、供應商或任何與管理公司有關之人之現金禮物。

ii. 在農曆新年、聖誕節或其他喜慶日子，管理員工不可互相饋贈禮物。

c. 接受利益

倘若利益的收受沒有影響員工在職責上的執行，員工是允許收受以下的利益：

i. 廣告或推廣性的禮物。

ii. 農曆新年紅封包。

iii. 假若管理員工認為該項收受會影響他們職責上的正確處理，或使其幹出有違公司利益的行動時，則應婉拒接受任何利益。如有疑問時，則應向直屬上司請示。

d. 利益的抵觸

管理員工必須向公司申報任何財政上的利益，這些利益包括他們或其直系家屬所得的直接或間接的利益，以及是來自與公司有往來的承辦商及供應商等。所有申報應以書面呈報公司。

e. 業主或住戶借、貸款項

管理員工或其直系家屬皆不應答允或作擔保借款給業主或住戶，也不可接受由業主及住戶借出或作擔保人的款項。不過向政府、銀行或財務機構借貸不在此限。

f. 違犯公司收受利益條例的處理

任何管理員工如違犯以上各項條例，將會受到紀律處分，包括即時終止僱用合約。

4. 管理員工及保安人員有甚麼搜查、拘捕及使用武力的權力？（25分。每點8分，共3點，再加1分為表達方法。）

a. 持有保安人員證的管理員工及保安人員與普通市民一樣，只擁有“市民拘捕權力”。

當市民目擊有人觸犯可拘捕的罪行可拘捕的罪行指由法律規限固定刑罰的罪行（謀殺是唯一屬於這類別的行爲），或初犯者可被判處超過12個月監禁的罪行（包括爆竊、刑事毀壞、縱火、盜竊、搶劫、未獲授權而取用運輸工具等）。

b. 可拘捕的罪行亦指犯任何這類罪行的企圖。

可引用這項權力將疑犯拘捕。根據普通法，任何市民均有權拘捕他認為破壞社會安寧破壞社會安寧指透過襲擊、毆鬥、暴亂、非法集會或其他騷擾，對某人或在該人在場的情況下對其財產造成或可能造成傷害，或使某人害怕會受到上述傷害，換言之，不論在公共或私人地方行為不檢或擾亂公安，導致暴力事件、構成暴力威脅或挑撥他人使用暴力，均屬破壞社會安寧的行為。在上述情況下，“可能”一詞指破壞社會安寧的行為令受害人的精神狀態受到影響，使其擔憂自己會受到傷害或財產受損。暴力可包括針對物件及針對人的暴力。的任何其他人。

c. 持證人應時刻緊記，在行使上述權力時須顧及個人安全，並應注意以下事項：

- i. 持證人如目睹罪案發生，例如搶劫、惡意破壞或傷人等，可在環境許可及安全情況下將疑犯拘捕，但首要是報警求助。如持證人已拘捕疑犯，應立即報警。
- ii. 拘捕疑犯時只能使用最低程度的武力，並在疑犯受制伏後立即停止使用武力。不得以武力懲罰疑犯。
- iii. 持證人作為普通市民，並無搜查權力。
- iv. 持證人查問可疑人物時，必須保持禮貌，並容許對方解釋其行為。

物業管理業《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：環境管理（建築物保安）

1. 名稱	因應個別情況執行建築物保安工作	
2. 編號	PMZZEM201A	
3. 應用範圍	一般類型建築物的保安工作	
4. 級別	2	
5. 學分	1.5	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 保安系統、器材運用	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠適當運用一般保安系統和器材
	6.2 保安實務	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按照既定指引控制建築物的出入通道 ● 能夠獨立地巡邏和偵測，以協助防止罪案發生 ● 能夠作出適當記錄和報告 ● 懂得因應情況跟進和交待上、下班尚未完成的工作
	6.3 相關的法律知識	<ul style="list-style-type: none"> ● 了解收受利益及個人資料的定義 ● 了解有關搜查、拘捕及使用武力的情況 ● 理解建築物保安人員在相關法例下的法律責任，並能時刻保持個人及職業操守
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠運用實務經驗、保安及相關法律知識，因應個別情況，正確和合法地執行建築物保安職務</p>	
8. 備註		

PMZZEM202A

按指示執行應付緊急事故步驟（資歷架構第二級，2 學分）

預期學習成果：

本單元教導學員作出即時應變，按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作。主要為個別前線員工的一般緊急應用，按指示執行應付緊急事故步驟，應付一般類型建築物的緊急事故。

單元涵蓋的範疇包括：

1. 清楚建築物範圍內的緊急逃生路線，以便在有需要時按指示協助疏散在場人士或引領支援人員進場
2. 懂得將突發事故通知上級及尋求支援
3. 懂得按照既定指引，採取基本步驟應付一般突發的水/電供應中斷、電梯故障引致乘客被困、水浸、火警、氣體洩漏、發生罪案、暴雨或颱風吹襲等等
4. 懂得照顧及安慰有關事主
5. 執行善後工作
6. 懂得將事故記錄

本單元的教學對象：

此單元為物業管理員及保安公司行政人員舉辦。現今各類型物業不斷發展更新，物業管理員必須與時並進，學習此單元肯定對工作效率增益不少。

資歷要求：

具備一年或以上物業管理或保安業之工作經驗；或具備中三程度或以上

教學地點及設備要求：

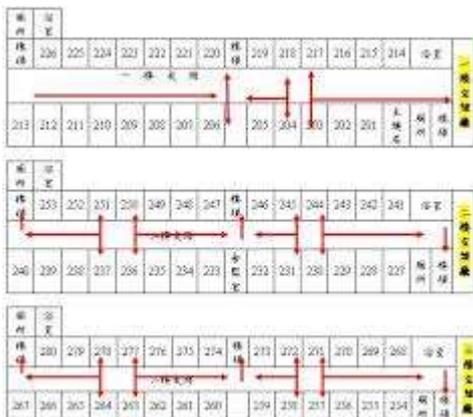
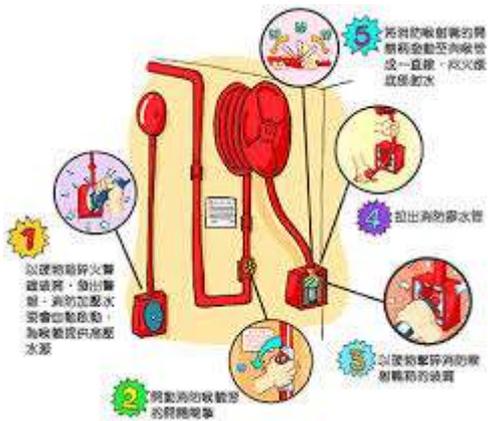
標準課室、滅火筒樣本等

單元內容

1. 清楚建築物範圍內的緊急逃生路線，以便在有需要時按指示協助疏散在場人士或引領支援人員進場



資料來源：Google 圖片集





2. 懂得將突發事故通知上級及尋求支援

應付緊急事故

- a. 部分單位裝有防盜警鐘，這些警鐘或會接駁到大廈保安室或管理處。
- b. 大廈管理層應發出指示，列明持證人應如何應付警鐘鳴響。如警鐘鳴響，應依循有關程序處理，通常而言，持證人應先確定警鐘並非誤鳴，然後向警方求助。有些大廈的公用地方設有由玻璃屏保護的求救或緊急掣。
- c. 住戶遇到搶劫或緊急事故時把玻璃打碎，警鐘便會鳴響，管理處的保安指示板的信號燈亦會亮起，顯示何處發生事故。
- d. 管理人員立即通知上司，然後前往支援，如確定警鐘並非誤鳴，應立即報警求助。
- e. 大廈管理層應向其管理人員提供適用於其工作地方的工作指引和培訓，讓保安人員掌握所需知識，以應付在工作地方發生的緊急事故。
- f. 管理人員應熟習指引和緊急程序，並保持警覺，在發生緊急事故時提供即時協助。

火災的嚴重性及做成的損害

正確處理火種及易燃物品：

- a. 查看是否仍有燃燒中的香煙，火柴或煙蒂被掉進廢紙箱內
- b. 不得儲存過多的易燃物品或液體，例如：火水、天拿水等
- c. 不得容許在非指定的廚房內煮食

正確使用電器裝置：

- a. 不要用負荷過重的電制
- b. 下班時或長時間外出，檢查電器用品是否已撤離電源
- c. 電器用品如有損壞器材，應立即安排修理

走火通道須知：

- a. 確保防煙門要經常關閉
- b. 所有走火通道沒有被貨物阻礙，在任何時間必須保持暢行無阻

應變計劃

處理緊急事故的應變措施：

- a. 找尋火警或冒煙正確位置，第一時間到達現場的警衛員必須即時以對講機向當值主管或控制室報告，以便即時報警
- b. 若現場環境許可下警衛員應協助救火，但必須瞭解起火原因，以選擇用水或氣體救火
- c. 在消防員到場前，各警衛員必須立即疏導現場交通，並安排警衛員到屋村入口等待及引領消防車到最近現場之位置
- d. 當值主管必須準確地記錄所有資料，並立即完成有關報告

滅火筒的種類

滅火筒的種類有四大類：

- a. 水劑滅火筒
- b. 二氧化碳滅火筒
- c. 泡劑滅火筒
- d. 粉劑滅火筒

滅火筒的使用方法：

- a. 抽起保險匙
- b. 按下手掣
- c. 將噴嘴朝向火焰底部射去，撲滅火源（如使用泡劑則由頂噴向及橫掃火焰的表面，務求覆蓋整個表面，撲滅火源）

消防喉輓

發生火警時，立刻使用消防喉輓撲滅火源，但勿用消防喉輓撲滅燃燒中的電器。

使用方法

- a. 以硬物敲破火警鐘玻璃，發出警報，消防水泵會自動啟動，提供高壓水源
- b. 開動消防喉輓旁的開關制
- c. 以硬物擊碎消防喉射咀盒的玻璃

- d. 拉出消防膠水喉以將消防喉射咀的開關制撥動至與喉管成一直線向火焰底部射水

火警的級別和種類

火警種類可分為四大種類：

- a. 甲類 – 固體火；例如：木、衣服、布、紙等等
- b. 乙類 – 液體火；例如：電油、火水等等
- c. 丙類 – 氣體火；例如：煤氣、石油氣等等
- d. 丁類 – 金屬火；例如：錳、鋁等等

滅火設施

滅火設備可分為固定及手提兩大類：-

固定有：

- a. 自動花灑頭
- b. 熱能探測器
- c. 煙霧探測器
- d. 消防喉轆
- e. 火警鐘
- f. 消防龍頭
- g. 防火閘

手提有

- a. 滅火筒
- b. 沙桶
- c. 防火毯

火災報告應提供的資料

報告方法與一般報告寫法相同，但必須注意消防車到達時間及數目。

保安員在火警時要注意的事項：

- a. 切勿使用升降機
- b. 使用就近而安全的走火通道離開現場
- c. 疏散時保持秩序
- d. 指示人群到指定集合地點集合
- e. 協助點算人數，是否仍有人失蹤或被困

如有上述事件發生，應立即通知消防隊。

應變實務

3. 懂得按照既定指引，採取基本步驟應付一般突發的水/電供應中斷、電梯故障引致乘客被困、水浸、火警、氣體洩漏、發生罪案、暴雨或颱風吹襲等等

發生火警時如何應變

- a. 高呼火警，然後敲碎距離最近的火警鐘玻璃，響起警鐘。
- b. 立即致電“999”，報告發生火警的詳細地點及情況，然後向管理公司或大廈的消防安全主任（如有的話）報告。第一時間報警可有助消防車迅速抵達現場。
- c. 使用距離最近的滅火設備撲滅火苗之前，首先要確保本身安全，並盡可能找來其他人幫忙。切勿用水撲滅由電器引起的火警。
- d. 接到火警報告後，管理公司負責人或大廈消防安全主任應盡快趕往現場，聯同保安人員向消防員及大廈居民提供協助。
- e. 如火警未能迅速控制，應有秩序地疏散大廈內所有人。
- f. 疏散程序
 - i. 保持鎮定。
 - ii. 除照明燈外，關掉所有電力設施。離開時關上所有的門，但切勿鎖上。
 - iii. 火警產生的煙霧可以致命，應採取保護措施，以免吸入濃煙。
 - iv. 如有居民不知所終，或仍留在現場，須立即報告消防人員。
 - v. 疏散時應步行，切勿奔跑。
 - vi. 沿樓梯疏散，切勿乘搭升降機（火警中，電力供應可能隨時中斷，升降機也會隨時發生故障，把逃生者困住）。關上經過的防煙門，切勿用楔子令防煙門保持打開。
 - vii. 如在梯間遇到濃煙，盡快離開，使用其他未受煙霧影響的樓梯逃生。
 - viii. 如無法使用樓梯逃生，在情況許可下返回住所單位，或折返走廊，往其他單位拍門，直至找到地方躲避。應致電“999”向消防處報告火警，如需協助，說明所在位置。
 - ix. 請緊記，無論在任何地方，如有濃煙，爬行前進，接近地面的空氣會較佳。
 - x. 切勿攜帶大件、沉重物品。
 - xi. 除非必要，否則持證人應離開大廈往指定地點集合報到。
 - xii. 除非消防人員認為安全，否則不可返回大廈。

颱風吹襲期間如何應變

- a. 三號颱風信號懸掛後，應採取適當預防措施，例如：
 - i. 關閉當風公用地方的門窗，必要時貼上膠紙，以防玻璃碎裂。
 - ii. 確保所有易鬆脫物件（特別是露台及天台的易鬆脫物件）、圍板、棚架及臨時搭建物已綁緊或牢固。
- b. 八號颱風信號懸掛後，立即完成所有預防措施。
- c. 九號或十號颱風信號懸掛時，所有預防措施應完成。切勿外出，遠離當風門窗，以免被刮起的碎片擊中。
- d. 檢查排水系統，以防天台及低窪地方水浸。
- e. 留守工作崗位，直至有同事接班方可離開。如接班同事因交通停頓不能上班，應留守工作崗位，直至有人接班。

停電期間如何應變

- a. 如發生電力故障，應通知電力公司或管理公司搶修。
- b. 停電期間，加倍注意各出入口。
- c. 修理員抵達大廈後，當值保安人員必須一直陪同，直至修理員離開大廈。
- d. 電力供應恢復後，探訪幾家住戶，確保電力供應已回復正常；必要時，要求修理員逗留片刻，查看是否仍有問題。
- e. 把事故記錄在案。

氣體洩漏時如何應變

- a. 如發覺有氣體洩漏，切勿點火或開關任何電器，包括按門鐘和開關電筒。
- b. 切勿點火或產生火花，以防點燃洩漏的氣體。切勿使用電話（包括手提電話），切勿摩擦可能生火或產生火花的物件。
- c. 如只有少量氣體洩漏，先與有關住戶聯絡，了解情況。打開單位所有窗戶，然後關掉氣體總掣，並致電氣體供應公司安排修理。
- d. 如發覺有大量氣體洩漏，立即關掉整幢大廈的氣體總掣，然後致電氣體供應公司派員搶修。協助疏散住客。如有人受傷，立即向警方或消防處求助。

升降機發生故障時如何應變

如升降機發生故障，先查看是否有人被困。如有人被困，致電消防處求助，並致電升降機維修公司。

發生高空墮物時如何應變

如發生高空墮物，了解是否有人受傷。如有人受傷，致電“999”求助。

食水停止供應（突發性）

- a. 單位突然停水應先查看室外水錶是否被人關上或業戶忘記繳交水費。
- b. 水喉爆裂：
 - i. 如屬室外水錶喉之私人水喉爆裂，應立即關閉水錶閘掣，再通知業戶自僱水喉技工修理。
 - ii. 如屬水錶前之水喉爆裂，應關閉分層水掣或大廈總來水掣。
 - iii. 儘快向上級呈報以便通知工程部或承辦商儘快維修。
- c. 如一切正常而室內無水供應，應建議該單位聯絡水務處派員檢查是否水喉淤塞。
- d. 大廈停水需致電水務處查詢附近樓宇有否進行水務工程而引致供水中斷，並儘量要求提供恢復供水時間。
- e. 向受影響住戶發出緊急停水通告，並通知住戶停水期間應將所有水喉關閉，以免恢復供水時引致水浸。
- f. 保安員須巡查所有公眾洗手間及公共用水／供水地方之水喉是否已經關閉。

漏水或水浸

- a. 檢查漏水的正確位置及所屬水質，例如食水、沖廁水等，並在情況許可下設法制止繼續漏水，如關上水掣亦不能制止時，應立即向上級呈報尋求協助，在維修員到達前應盡量控制現場；以防止範圍擴散。
- b. 觀察四周環境，漏水是否影響各項設施，如電錶房、電力變壓房、升降機及電線槽等。
- c. 利用沙包及可用雜物堆築，防止漏水滲入升降機等設備，並須將升機立即升上高樓層，以免被水浸濕而影響機件受損。
- d. 關閉事發樓層的分層閘掣。
- e. 如分層閘掣關閉後仍未見效，應立即往總掣房關總掣。
- f. 登記所有曾受影響之地點及損毀程度並拍照存檔。

4. 懂得照顧及安慰有關事主

電梯故障

- a. 升降機突然停止運作並有住客被困時：
 - i. 保安員收到報告或升降機內之警鐘訊號鳴響時，立刻追查發生問題升降機編號，停留位置及以對講機與被困者聯絡、作出安慰、查詢被困人數及查詢是否有人感到不適。
 - ii. 記錄出事時間及作出救援安排。
- b. 初步檢查出毛病原因，並若在以下情況須立刻報警處理：
 - i. 區域停電。
 - ii. 升降機內緊急照明系統失效。
 - iii. 有人感到不適。
- c. 通知升降機公司立刻派人到現場搶修，詢問到場所需時間，並記錄通知時間：
 - i. 若升降機公司職員簽覆維修員未能在 15 分鐘內到達，即可看情況報警處理。
 - ii. 若升降機維修員超過 15 分鐘仍未到達，則可情況報警處理。
- d. 保安員應到出事升降機位置與被困者聯絡，安慰及查詢被困者有否不適。
- e. 安排升降機接載維修員到機房或升降機出事位置。
- f. 報警時，須清楚說明：
 - i. 通知警方有人被困升降機內及被困時間。
 - ii. 若有人感到不適，要求派出救護車救援。
 - iii. 預備升降機門匙及機房匙，以便消防人員到場時使用。
 - iv. 安排消防人員到最接近被困者地方，以便救援。
 - v. 作出以下記錄：
 - 報警時間
 - 消防人員到達時間。
 - 被困者救出時間及人數。
- i. 維修員到達：
 - 記錄時間。
 - 通知維修員故障升降機編號及停留地點。
- g. 安排保安員攜同對講機陪伴維修員到機房，瞭解搶修情形及記錄。

5. 善後及記錄

能夠執行善後工作

處理投訴

處理投訴應有的態度

當接獲投訴時，保安員應有的態度：-

- a. 立刻處理
- b. 小心處理
- c. 記錄在崗位大簿內

處理對其他人的投訴

當接獲對其他人的投訴時，保安員應：-

- a. 留心聆聽
- b. 通知有關部門的負責人來處理投訴
- c. 若找不到有關負責人
- d. 禮貌地要求投訴人留下有關資料及聯絡電話
- e. 告訴投訴者你會將仍他的投訴轉達

處理投訴的要點

在處理投訴時，要注意下列要點：-

- a. 不能偏袒任何一方
- b. 不作出任何承諾

6. 懂得將事故記錄

報告及記錄事故

所有重大事故均應記錄在大廈管理層提供的事故記錄冊上。在持證人當值時發生的重大事件，例如保安人員交更、升降機故障、電力故障、滲水、警鐘鳴響等，以及所採取的跟進行動，都應記錄在事故記錄冊上，發生事故的確實時間亦應記錄在案。大廈管理層應就須記錄的事故類別發出詳細指引，如有需要，持證人應向上司查詢。

編寫報告及技巧

事故報告的意義

報告是將個別事件發生的一切資料，完全的傳送給有需要知道此件事的人。例如：保安經理等。

怎樣填寫報告：

- a. 清楚內容
- b. 簡明摘要
- c. 資料齊全
- d. 據實報導

記錄儲存

上班/下班的程序

上班程序

- a. 準時上班
- b. 不得無故遲到早退
- c. 要在接班前十五分鐘到達崗位
- d. 檢查裝備及在大簿記錄開工

下班程序

- a. 在未有下更人員接更前，不能自行離開崗位
- b. 向主管或中心報告
- c. 接更後在大簿內記錄

報告書寫內容包括：

- a. 意外事件 (如火警、水浸等)
- b. 地點
- c. 時間
- d. 情形
- e. 參預人士 (如警察帶隊編號)
- f. 對崗位影響 (虛報事件)
- g. 有關事件編號 (如報案編號、控制室大簿編號)

工作範圍內使用的簿冊

- a. 崗位大簿
- b. 個人備忘錄
- c. 考勤
- d. 訪客登記
- e. 工作更表
- f. 出閘紙
- g. 大假申請 / 紀律執行 / 晉升推薦
- h. 編更表

崗位流水簿 (大簿)

用途

- a. 記錄當值時間
- b. 記錄特別工作訓令
- c. 可能作呈堂證供
- d. 記錄資料作填寫報告用途

規則

- a. 在簿面上寫上崗位名稱及簽發日期
- b. 需要順次序掛列進行記錄
- c. 不可隨意撕去內頁
- d. 不得任意刪改或塗改

記事簿

用途

- a. 記錄當值時間
- b. 記錄特別工作訓令
- c. 可能作呈堂證供
- d. 記錄資料作填寫報告用途

規則

- a. 在簿面上寫上你的名稱及簽發日期
- b. 需要順次序掛列進行記錄
- c. 不可隨意撕去內頁
- d. 不得任意刪改或塗改

參考資料: 保安及護衛業管理委員會的大廈保安人員須知

評核指引

評核內容

1. 應付一般類型建築物的緊急事故工作
2. 能夠作出即時應變，按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作

評核形式及評分

形式	評分比例 (%)	
課堂作業 (例：功課、簡報、測驗等..)		
AC1	課堂作業／角色扮演	10
AC2	測驗	30
期末考試		
AC3	考試 (2 小時)	60
總計：		100

AC1 課堂作業 / 角色扮演 (建議題目，導師可因實際情況修改內容)

個案：

一天晚 11：30 分，2704 業主陳女士投訴 2604 業主家中有鋼琴聲，影響到家人的正常休息，要求物業公司派人協調處理。

同學 A 及 B 扮演 2704 及 2604 業主

考生則為管理處員工處理上述問題。

評分標準：

1. 處理態度 2 分
2. 處理方法 2 分
3. 協調技巧 2 分
4. 客戶滿意 2 分
5. 引導換位思考，促成相互理解，是解決類似矛盾的基本方法 2 分

AC2 測驗 （建議題目，導師可因實際情況修改內容）

個人提交〔不少於 400 字〕

當發生火警時怎樣處理疏散程序？

合格準則：

1. 高呼火警，然後敲碎距離最近的火警鐘玻璃，響起警鐘。
2. 立即致電“999”，報告發生火警的詳細地點及情況，然後向管理公司或大廈的消防安全主任（如有的話）報告。第一時間報警可有助消防車迅速抵達現場。
3. 使用距離最近的滅火設備撲滅火苗之前，首先要確保本身安全，並盡可能找來其他人幫忙。切勿用水撲滅由電器引起的火警。
4. 接到火警報告後，管理公司負責人或大廈消防安全主任應盡快趕往現場，聯同保安人員向消防員及大廈居民提供協助。
5. 如火警未能迅速控制，應有秩序地疏散大廈內所有人。
6. 疏散程序
 - (i) 保持鎮定。
 - (ii) 除照明燈外，關掉所有電力設施。離開時關上所有的門，但切勿鎖上。
 - (iii) 火警產生的煙霧可以致命，應採取保護措施，以免吸入濃煙。
 - (iv) 如有居民不知所終，或仍留在現場，須立即報告消防人員。
 - (v) 疏散時應步行，切勿奔跑。
 - (vi) 沿樓梯疏散，切勿乘搭升降機（火警中，電力供應可能隨時中斷，升降機也會隨時發生故障，把逃生者困住）。關上經過的防煙門，切勿用楔子令防煙門保持打開。
 - (vii) 如在梯間遇到濃煙，盡快離開，使用其他未受煙霧影響的樓梯逃生。
 - (viii) 如無法使用樓梯逃生，在情況許可下返回住所單位，或折返走廊，往其他單位拍門，直至找到地方躲避。應致電“999”向消防處報告火警，如需協助，說明所在位置。
 - (ix) 請緊記，無論在任何地方，如有濃煙，爬行前進，接近地面的空氣會較佳。
 - (x) 切勿攜帶大件、沉重物品。
 - (xi) 除非必要，否則持證人應離開大廈往指定地點集合報到。
 - (xii) 除非消防人員認為安全，否則不可返回大廈。

每點佔 2 分；列出 10 點共 20 分 50%為合格

有否必須答對的範疇？

答案不局限以上內容，其他合理答案亦可取得分數

試題內容（建議題目，導師可因實際情況修改內容）

科目：環境管理（緊急事故處理）

應試時間：2小時

考生須知：

- 一、學生有三分鐘時間先閱讀全卷。
- 二、選擇題共十題共佔25分及文字題共四題，學生可選取其**中三條**作答，每條分數為**25分**合共**100分**
- 三、只可將必需和獲准許使用的文具放在桌上。所有其他個人物品，例如：書籍、字典、筆記、紙張、記事簿、手提電話、藍芽耳機、傳呼機等，必須放在座位下。考生應自備一個細小的手提袋以貯存以上個人物品。不可在考試期間將任何未獲許可的物品放在桌上、桌內、身上或衣袋內，否則可被取消考試資格。考生的個人物品如有遺失或損毀，公務員考試組恕不負責。
- 四、必須關掉手提電話、藍芽耳機、傳呼機或任何備有發聲功能的物品，否則可被取消考試資格。
- 五、未經指示，不得翻閱試卷或開始作答。
- 六、考試期間，不可把答題簿放在其他考生可以看到答案的位置。
- 七、考試期間如需要上洗手間，須由監考員陪同。不得攜帶傳呼機、手提電話、藍芽耳機、試卷、答題簿或紙張上洗手間。
- 八、當主考員宣布「**夠鐘，請停筆**」，考生應遵照指示，立即停止作答。若當時才發覺漏填了座位編號，應待監考員到達座位時，得其允許方可補填。
- 九、必須小心聆聽主考員的宣布及遵照指示應考。考生如不遵照主考員的指示或本須知內的規定，或以不誠實的行為應考，可被取消考試資格。

考試題目樣本：

選擇題(每題請選擇一個正確的答案)

1. 當接報大廈內發生搶劫案，以下哪項並非應立即瞭解的重點:
- A. 受害人身份
 - B. 事發地點和時間
 - C. 匪徒的形貌及服飾
 - D. 使用武力,將匪徒拘捕

答案:_____

2. 當發現電梯故障困人時，應立即:
- A. 通知上級以便增援,及報告電梯公司
 - B. 關掉電梯電源,以防其他人誤進
 - C. 不必報告

答案:_____

3. 在巡邏時，如發覺煤氣洩漏，下列那一項不對?
- A. 切勿按現場或隔鄰的門鐘
 - B. 切勿打開現場門窗,以免煤氣蔓延其他地方
 - C. 切勿生火
 - D. 切勿在現場打電話

答案:_____

4. 當有罪案或突發事件發生後，應填寫下列那一項記錄?
- A. 事件記錄簿
 - B. 維修記錄簿
 - C. 警崗簽到簿
 - D. 出入登記表

答案:_____

5. 如住戶發生受傷或暈倒意外，並與家人同行，你應即採取以下何種步驟？
- A. 立即知會上級處理
 - B. 由其家人自行處理
 - C. 立即協助其家人處理,並視乎情況報警求助

答案:_____

6. 經上級同意情況下替住戶/業戶作個別服務後，以下那一項正確？
- A. 索取金錢或報酬
 - B. 不得收取任何報酬
 - C. 隨意由業戶給予賞錢

答案:_____

7. 在下班後可在工作範圍內，可進行:
- A. 任何形式之賭博
 - B. 與接班同事交待當日大廈當值情況
 - C. 逗留住宿過夜

答案:_____

8. 在大廈範圍內可:
- A. 未經主管批准下擅自派發宣傳刊物或張貼廣告
 - B. 張貼管理處製作的大廈通告
 - C. 張貼裝修承辦商的名片

答案:_____

9. 下列那項不是保安員之職責?
- A. 巡邏公共地方
 - B. 檢查及維修電器
 - C. 留意可疑人物
 - D. 處理突發事件

答案:_____

10. 保安員當巡邏時有突發事件發生，應怎樣處理?
- A. 了解情況後，立即向上級報告及處理
 - B. 報告上司後，立即離去
 - C. 不必報告
 - D. 只需報警便可

答案:_____

長問題共四題選取其中三條作答,每條分數為25分;佔全卷75%

1. 當管理人員遇到火警鐘鳴响怎樣通知上級及尋求支援?
2. 當發生火警時管理人員如何應變及疏散程序?
3. 日常管理中遇到突發性食水停止供應、漏水或水浸管理人員如何處理?
4. 如何處理投訴令到客戶滿意?

考試建議答案：

1. 當管理人員遇到火警鐘鳴响怎樣通知上級及尋求支援？(25分。每點3分，共7點；再加4分為表達方法。)

- a. 部分單位裝有防盜警鐘，這些警鐘或會接駁到大廈保安室或管理處。
- b. 大廈管理層應發出指示，列明持證人應如何應付警鐘鳴響。
- c. 如警鐘鳴響，應依循有關程序處理，通常而言，持證人應先確定警鐘並非誤鳴，然後向警方求助。
- d. 有些大廈的公用地方設有由玻璃屏保護的求救或緊急掣。住戶遇到搶劫或緊急事故時把玻璃打破，警鐘便會鳴響，管理處的保安指示板的信號燈亦會亮起，顯示何處發生事故。
- e. 管理人員立即通知上司，然後前往支援，如確定警鐘並非誤鳴，應立即報警求助。
- f. 大廈管理層應向其管理人員提供適用於其工作地方的工作指引和培訓，讓保安人員掌握所需知識，以應付在工作地方發生的緊急事故。
- g. 管理人員應熟習指引和緊急程序，並保持警覺，在發生緊急事故時提供即時協助。

2. 發生火警時管理人員如何應變及疏散程序？(25分。應變每點2分，共5點；疏散程序每點1分，共12點；再加3分為表達方法)

- a. 高呼火警，然後敲碎距離最近的火警鐘玻璃，響起警鐘。
- b. 立即致電“999”，報告發生火警的詳細地點及情況，然後向管理公司或大廈的消防安全主任（如有的話）報告。第一時間報警可有助消防車迅速抵達現場。
- c. 使用距離最近的滅火設備撲滅火苗之前，首先要確保本身安全，並盡可能找來其他人幫忙。切勿用水撲滅由電器引起的火警。
- d. 接到火警報告後，管理公司負責人或大廈消防安全主任應盡快趕往現場，聯同保安人員向消防員及大廈居民提供協助。
- e. 如火警未能迅速控制，應有秩序地疏散大廈內所有人。

疏散程序

- a. 保持鎮定。
- b. 除照明燈外，關掉所有電力設施。離開時關上所有的門，但切勿鎖上。
- c. 火警產生的煙霧可以致命，應採取保護措施，以免吸入濃煙。

- d. 如有居民不知所終，或仍留在現場，須立即報告消防人員。
- e. 疏散時應步行，切勿奔跑。
- f. 沿樓梯疏散，切勿乘搭升降機（火警中，電力供應可能隨時中斷，升降機也會隨時發生故障，把逃生者困住）。關上經過的防煙門，切勿用楔子令防煙門保持打開。
- g. 如在梯間遇到濃煙，盡快離開，使用其他未受煙霧影響的樓梯逃生。
- h. 如無法使用樓梯逃生，在情況許可下返回住所單位，或折返走廊，往其他單位拍門，直至找到地方躲避。應致電“999”向消防處報告火警，如需協助，說明所在位置。
- i. 請緊記，無論在任何地方，如有濃煙，爬行前進，接近地面的空氣會較佳。
- j. 切勿攜帶大件、沉重物品。
- k. 除非必要，否則持證人應離開大廈往指定地點集合報到。
- l. 除非消防人員認為安全，否則不可返回大廈。

3. 日常管理中遇到突發性食水停止供應、漏水或水浸管理人員如何處理？（25分。**食水停止供應**每點2分，共6點；**漏水或水浸**每點2分，共5點；再加3分為表達方法）

食水停止供應（突發性）

- a. 單位突然停水應先查看室外水錶是否被人關上或業戶忘記繳交水費。
- b. 水喉爆裂：
 - i. 如屬室外水錶喉之私人水喉爆裂，應立即關閉水錶閘掣，再通知業戶自僱水喉技工修理。
 - ii. 如屬水錶前之水喉爆裂，應關閉分層水掣或大廈總來水掣。
 - iii. 儘快向上級呈報以便通知工程部或承辦商儘快維修。
- c. 如一切正常而室內無水供應，應建議該單位聯絡水務處派員檢查是否水喉淤塞。
- d. 大廈停水需致電水務處查詢附近樓宇有否進行水務工程而引致供水中斷，並儘量要求提供恢復供水時間。
- e. 向受影響住戶發出緊急停水通告，並通知住戶停水期間應將所有水喉關閉，以免恢復供水時引致水浸。
- f. 保安員須巡查所有公眾洗水間及公共用水／供水地方之水喉是否已經關閉。

漏水或水浸

- a. 檢查漏水的正確位置及所屬水質，例如食水、沖廁水等，並在情況許可下設法制止繼續漏水，如關上水掣亦不能制止時，應立即向上級呈報尋求協助，在維修員到達前應盡量控制現場；以防止範圍擴散。

- b. 觀察四周環境，漏水是否影響各項設施，如電錶房、電力變壓房、升降機及電線槽等。
 - c. 利用沙包及可用雜物堆築，防止漏水滲入升降機等設備，並須將升機立即升上高樓層，以免被水浸濕而影響機件受損。
 - d. 關閉事發樓層的分層閘掣。
 - e. 如分層閘掣關閉後仍未見效，應立即往總掣房關總掣。登記所有曾受影響之地點及損毀程度並拍照存檔。
4. 如何處理投訴令到客戶滿意？（25分。態度每點2分，共3點；程序每點5分，共3點；要點每點2分，共2點）

處理投訴

處理投訴應有的態度

當接獲投訴時，保安員應有的態度：-

- a. 立刻處理
- b. 小心處理
- c. 記錄予崗位大簿內

處理對其他人的投訴

當接獲對其他人的投訴時，保安員應：-

- a. 留心聆聽
- b. 通知有關部門的負責人來處理投訴
- c. 若找不到有關負責人，禮貌地要求投訴人留下有關資料及聯絡電話，告訴投訴者你會將他的投訴轉達

處理投訴的要點

在處理投訴時，要注意下列要點：-

- a. 不能偏袒任何一方
- b. 不作出任何承諾

物業管理業《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：環境管理（緊急事故處理）

1. 名稱	按指示執行應付緊急事故步驟	
2. 編號	PMZZEM202A	
3. 應用範圍	應付一般類型建築物的緊急事故工作，主要為個別前線員工的一般緊急應用	
4. 級別	2	
5. 學分	1.5	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 認識應變工作	<ul style="list-style-type: none"> ● 清楚建築物範圍內的緊急逃生路線，以便在有需要時按指示協助疏散在場人士或引領支援人員進場 ● 懂得將突發事故通知上級及尋求支援
	6.2 應變實務	<ul style="list-style-type: none"> ● 懂得按照既定指引，採取基本步驟應付一般突發的水／電供應中斷、電梯故障引致乘客被困、水浸、火警、氣體洩漏、發生罪案、暴雨或颱風吹襲等等 ● 懂得照顧及安慰有關事主
	6.3 善後及記錄	<ul style="list-style-type: none"> ● 能夠執行善後工作 ● 懂得將事故記錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠作出即時應變，按既定指引，處理基本的緊急事故及善後工作</p>	
8. 備註		

PMZZEM206A

執行建築物私家路管制及環境保護工作（資歷架構第二級，2 學分）

預期學習成果：

本單元教導學員處理私家路控制和建築物的環保工作。它為學員提供有關知識的範圍，員工各自的責任和要求，並在正確和合法的情況下履行職責。參照有關法律法規，監督下屬處理及識別私家路，停車場和卸貨區的各种法律問題。

單元涵蓋的範疇包括：

1. 認識私家路管制範圍和職責，與及鎖車器具的使用
2. 按照上級指示執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛的步驟
3. 因應情況協助管制管業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，與及其他違規行為
4. 勸喻駕駛者在管業範圍私家路上停車等候時關上引擎，以避免排放廢氣
5. 留意及向上級反映停車場的空氣及照明狀況
6. 認識法定噪音管制時段及常見噪音來源
7. 留意裝修單位的噪音、廢料處置情況及能夠提醒業戶或裝修工人應注意的事項
8. 按照上級指示執行既定節約能源步驟
9. 按照上級指示協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開

本單元的教學對象：

此單元為物業管理員及保安公司行政人員舉辦。現今各類型物業不斷發展更新，物業管理員必須與時並進，學習此單元肯定對工作效率增益不少。

資歷要求：

具備一年或以上物業管理或保安業之工作經驗；或具備中三程度或以上

教學地點及設備要求：

標準課室、投影機、課室廣播系統

單元內容

1. 認識私家路管制範圍和職責，與及鎖車器具的使用

相關法例知識

1.2 法例

1.2.1 本章對管制私家路交通事項的法例，僅作撮述。如果想知道確實內容，應查閱法例原文。

1.2.2 有關私家路交通事項的法例如下：

- (i) 香港法例第374章道路交​​通條例
- (ii) 道路交​​通(私家路上泊車)規例
- (iii) 道路交​​通(交通管制)規例
- (iv) 道路交​​通(車輛構造及保養)規例
- (v) 道路交​​通(駕駛執照)規例
- (vi) 道路交​​通(車輛登記及領牌)規例
- (vii) 道路交​​通(安全裝備)規例
- (viii) 道路交​​通(公共服務車輛)規例
- (ix) 道路交​​通(鄉村機動車輛)規例
- (x) 香港法例第240章定額罰款(刑事訴訟)條例
- (xi) 定額罰款(刑事訴訟)規例
- (xii) 香港法例第229章交通意外傷亡者(援助基金)條例
- (xiii) 香港法例第272章汽車保險(第三者意外)條例

1.2.3 道路交​​通(泊車)規例對私家路不適用。定額罰款(交通違例事項)條例的各項規定中，只有第4、5及6條適用於私家路；這三條規定是與危險泊車及在斑馬線管制範圍內停車有關。

1.2.4 簡單來說，上文第1.2.2及1.2.3段是指道路交​​通條例及其他提及的法例中一切有關安全的事項，均適用於私家路，而管制泊車方面，則由私家路業主自行負責。

在私家路上泊車的管制的法例知識

2. 在私家路上泊車的管制

2.1 概要

2.1.1 管制私家路泊車的工作，由有關的私家路業主負責。道路交通(私家路上泊車)規例授權業主劃定禁止泊車區，以及扣留及或拖走不適當地停泊於這些地區內的車輛，但業主必須在有關的私家路入口豎立圖2.1.1所示的標誌。如果沒有豎立上述標誌，則道路交通(私家路上泊車)規例將不適用。

2.1.2 較小型的發展區通常只有一條道路，但較大型的屋邨則會有多條道路，互相連接。後者並不需要在每條道路上豎立圖2.1.1所示的標誌，業主只須在屋邨入口豎立標誌，如圖2.1.2所示。

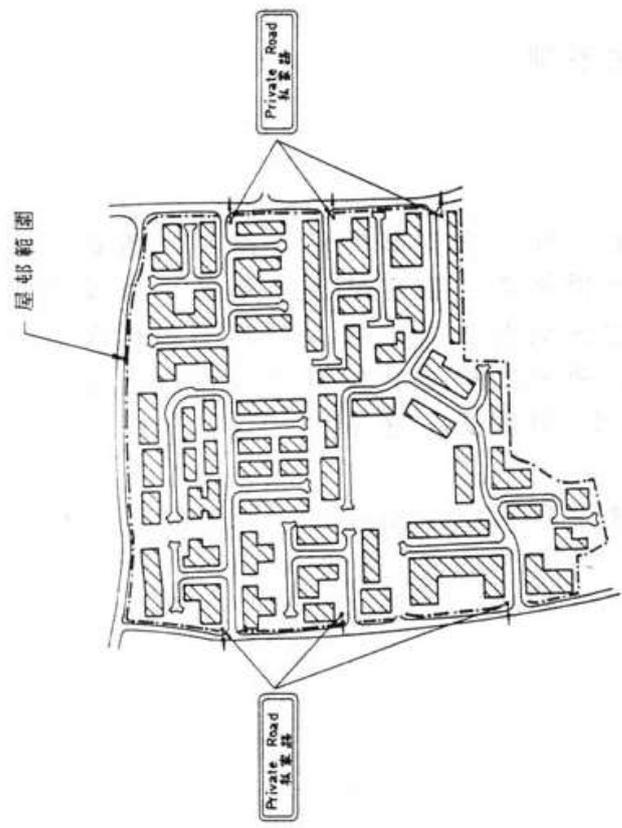
2.1.3 即使較小型發展區的業主無意拖走或扣留車輛，但如果他們要劃定禁止泊車區，仍須在屋邨入口展示「私家路」標誌。如果他們打算用車胎鎖使車輛不能開動，更須展示這個標誌。



本標誌表示有關道路屬私家路及道路交通(私家路上泊車)規例適用。因此，車輛如在禁止泊車區停泊，會被扣留或拖走。

私家路交通標誌

圖 2.1.1



在屋邨私家路入口豎立標誌

圖 2.1.2

2.2 標誌及標記的排列

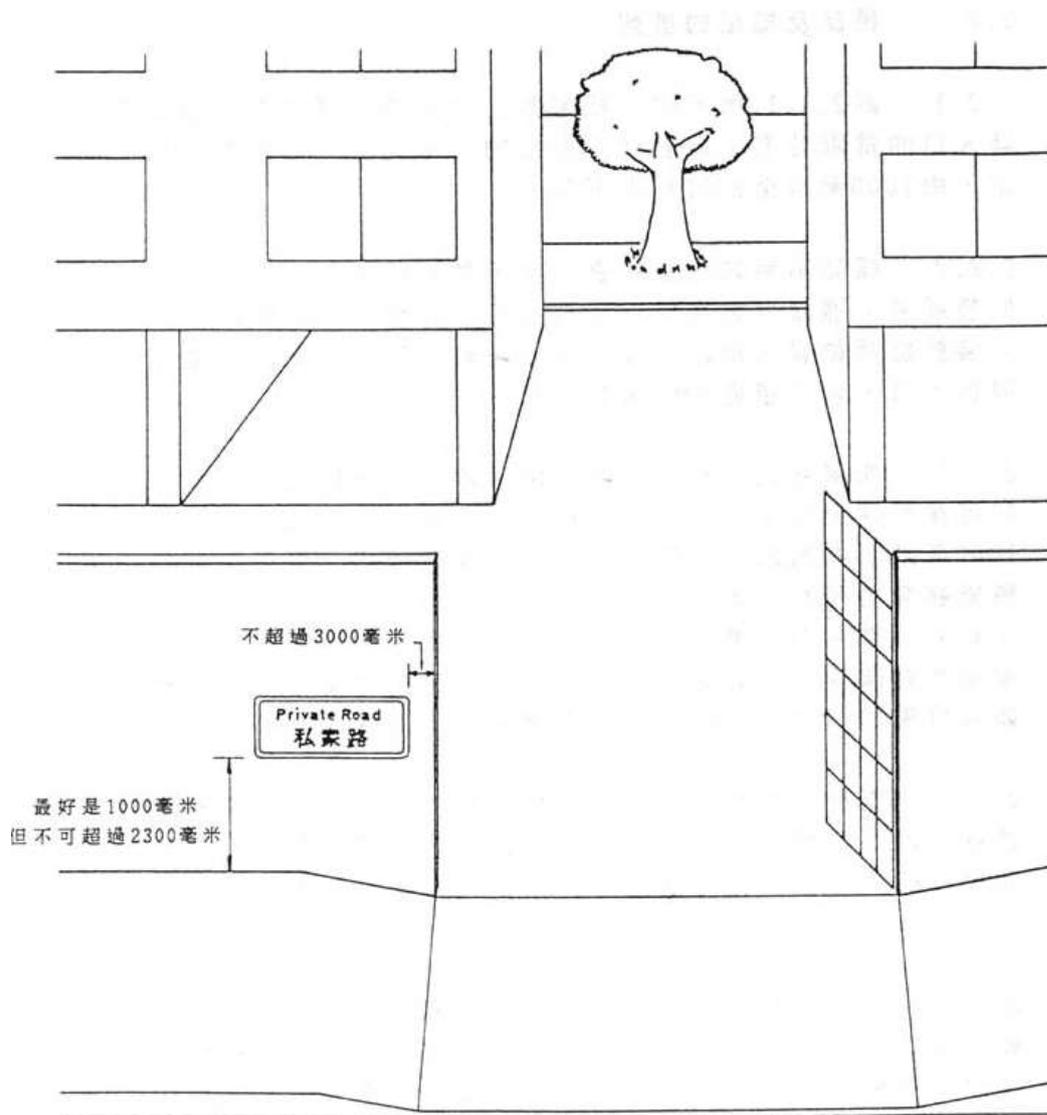
2.2.1 圖2.1.1所示的「私家路」標誌必須豎立在屋邨或發展區入口的當眼地方，向着迎面而來的駕車人士，高度視乎情形而定，由1000毫米至2300毫米不等。

2.2.2 標誌不論裝設在那裏，都不應阻礙行人。在許多較小型的發展區，標誌可裝在靠近入口左面的外牆上，如圖2.2.1所示。裝於這個位置的標誌，高度最好距離地面1000毫米，並須盡量靠近入口，以不超過3000毫米為合。

2.2.3 如屋邨入口有合適的路邊草坪，而草坪又屬屋邨所有，則可在草坪上豎立「私家路」標誌，高度由標誌底部至地面為1000毫米，如圖2.2.2所示。不過，要強調的一點是，草坪必須屬屋邨業主所有，因為公共道路草坪是不准豎立私人屋邨標誌的。此外，業主亦不應在規定不准阻礙視線範圍內豎立標誌，即使並無有關規定，豎立標誌的位置亦不應遮擋駕車人士的視線。如入口夠闊(即7米或以上)，則應在入口兩旁豎立標誌。

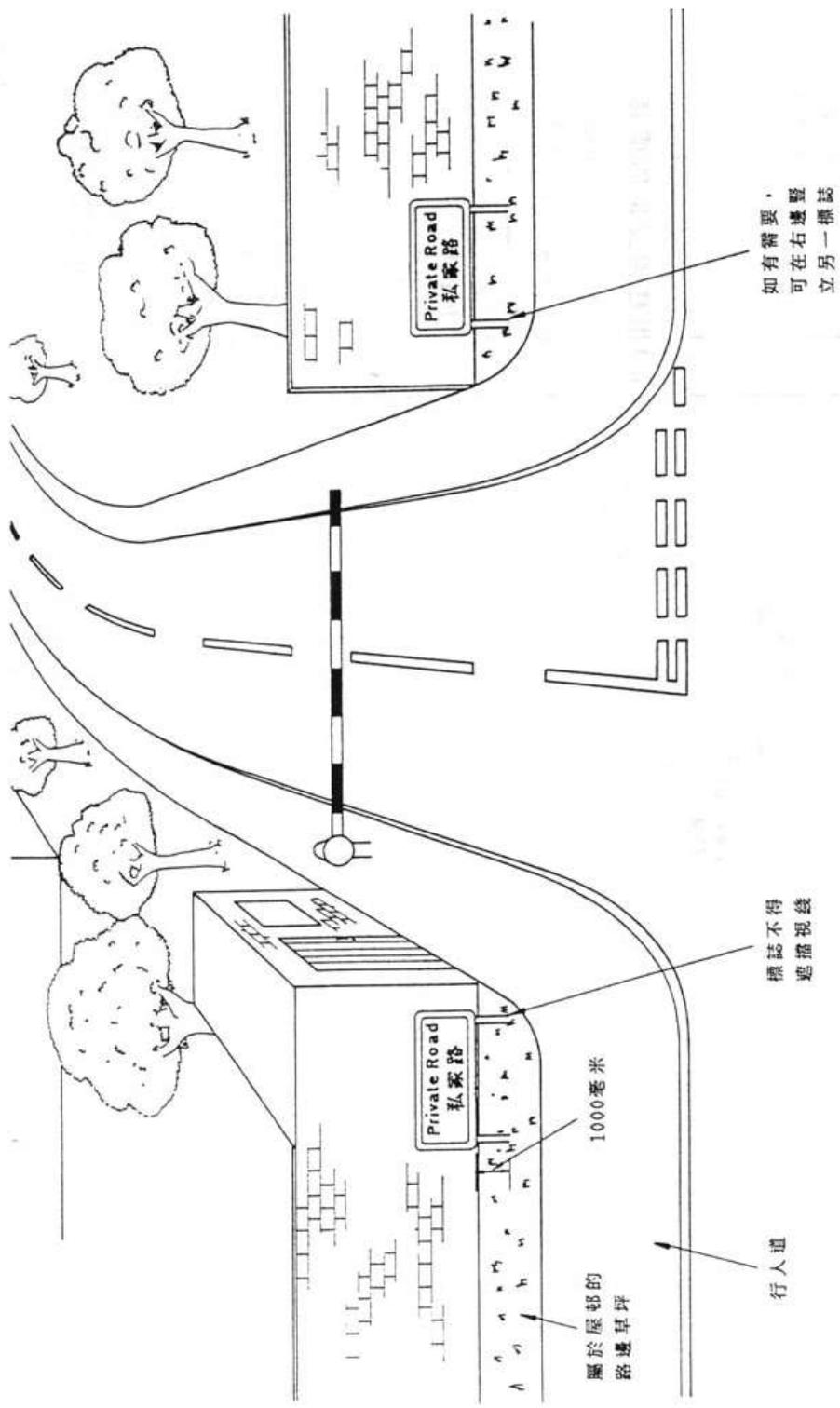
2.2.4 應避免在行人道豎立「私家路」標誌，但如須將標誌設於行人道，則標誌底部與行人道路面之間的距離應有2300毫米，而標誌的任何部份應距離行車道至少500毫米，如圖2.2.3所示。

2.2.5 圖2.1.1載有各種大小的「私家路」標誌，最理想是在較小型的屋邨的入口採用525毫米X1050毫米的標誌，在較大型的屋邨，則使用700毫米X1400毫米的標誌。不過，由於受到豎立標誌地點的地形限制，可能無法採用這些大型標誌，而須採用圖中所示較小的標誌。最小的標誌，即175毫米X 350毫米的標誌，通常只適用於僅有一條簡單通道(或類似道路)的非常小型發展區。



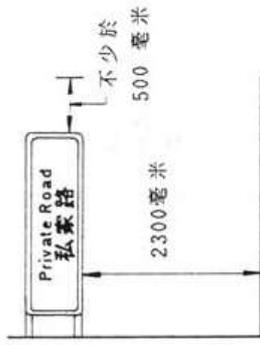
道路交通(私家路上泊車)規例適用的小型發展區入口

圖 2.2.1

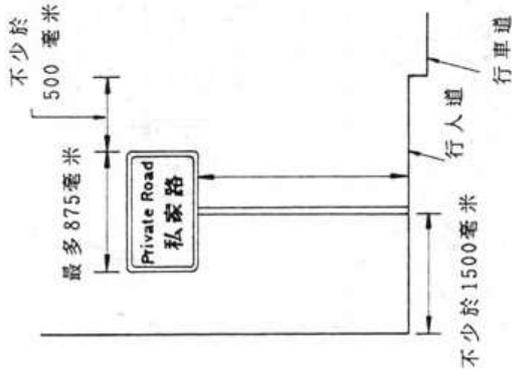


道路交通 (私家路上泊車) 規例適用的屋邨入口

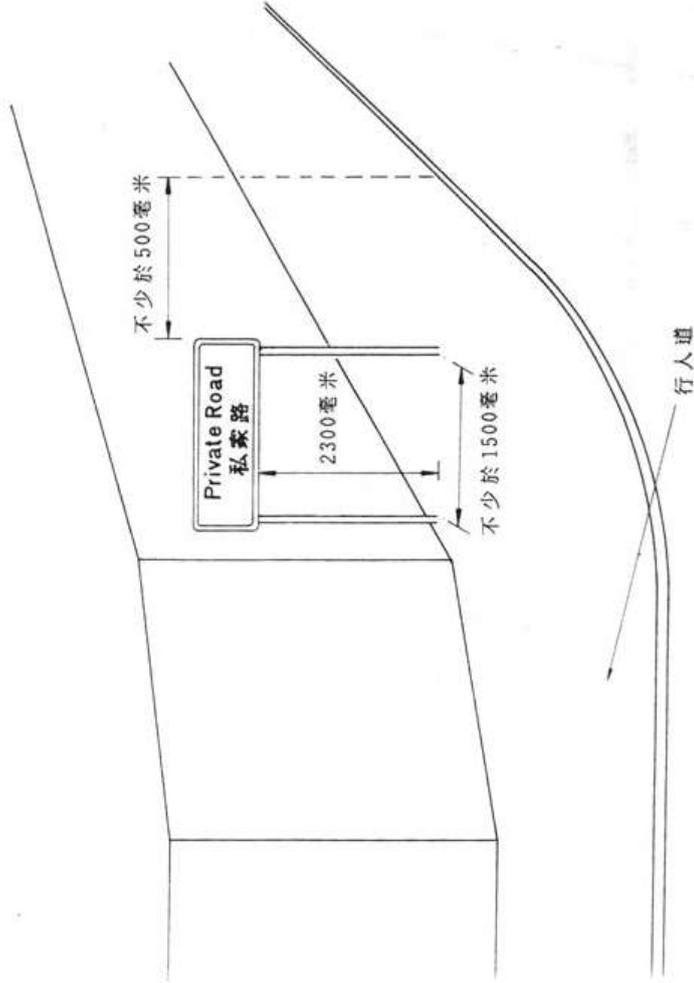
圖 2.2.2



(ii) 用柱架支撐的標誌



(iii) 用單柱支撐的標誌



(i) 用雙柱支撐的較大型標誌

豎立架設在行人道上的
私家路標誌

圖 2.2.3

2.2.6 用以表示實際禁止泊車區的交通標誌及道路標記，以及這些標誌及標記的排列方法，可參閱圖2.2.4、2.2.5、2.2.6及2.2.7。

2.2.7 圖2.2.4說明在禁止泊車區起點及終點使用的標誌。有關標誌必須顯眼，所以直徑應不少於450毫米。在起點及終點之間，則可用較小（直徑200毫米或300毫米）的標誌。若須在標誌組合加上屋邨徽號，以示標誌是經業主授權而裝設，可參閱圖2.2.4有關安裝徽號牌的位置說明。徽號牌通常靠近裝在「禁止泊車」標誌之下，但如標誌附有輔助牌，徽號牌最好裝在「禁止泊車」標誌之上或輔助牌以下，見圖2.2.5。另一方法是將徽號置於「禁止泊車」標誌上或輔助標誌後面，但這個位置可能被標誌的支柱或其他裝置遮擋。不過，徽號切勿置於標誌面，因為這會遮擋「禁止泊車」標誌或其他輔助牌。

2.2.8 「禁止泊車」標誌可向着迎面而來的駕車人士，或與路邊平行。如屋邨內只有某些地方劃為禁止泊車區，而其他地方則准許泊車，則後一個豎立標誌的方法較為可取，因為這樣對行人及車輛造成阻礙的機會較少。如標誌只向着迎面而來的駕車人士，相反方向的司機便看不見標誌，因而須豎立雙面標誌，使標誌牌的數目增多。如將整個屋邨劃為禁止泊車區，則須在每個入口豎立「禁止泊車」標誌，向着迎面而來的駕車人士。有關這個限制，通常可用圖2.2.14所示的「有許可證不在此限」標誌限定「禁止泊車」標誌的適用範圍（詳情見第2.2.21、2.2.22及2.2.23段），讓居民及訪客可在指定的地區泊車。

2.2.9 第2.2.10至2.2.21段說明屋邨內只有某些指定地區或道路劃為禁止泊車區時，可以採用的標誌及標記排列方法。第2.2.22至2.2.23段說明整個屋邨或發展區均劃為禁止泊車區時，可以採用的標誌排列。

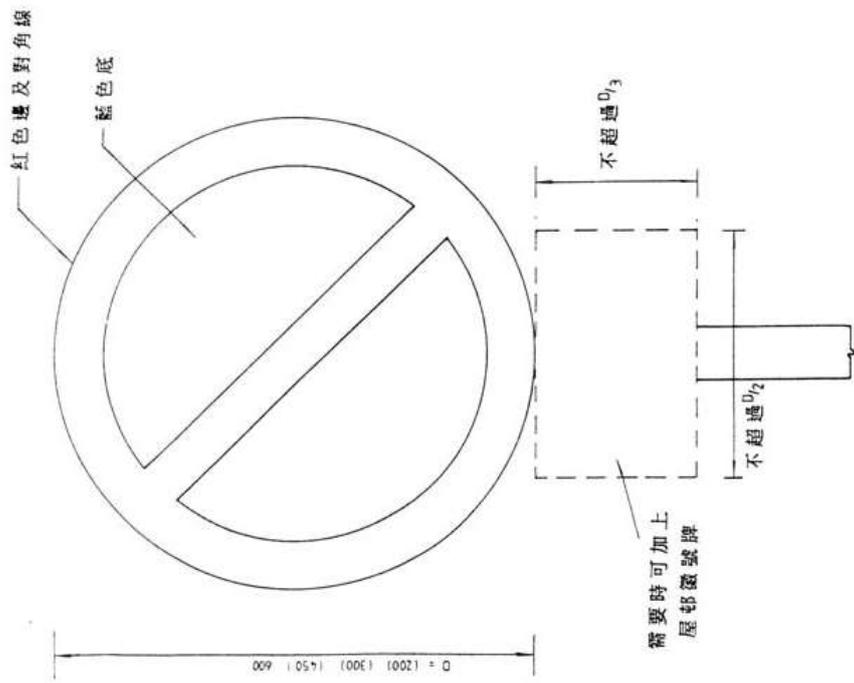
2.2.10 豎立「禁止泊車」標誌時，如並非在行車道上同時設置圖2.2.6所示的黃色道路標記，則要加上圖2.2.7所示的箭咀輔助牌，說明禁止泊車的範圍及方向。不過，如只在某些地區禁止泊車，則應採用黃線道路標記，以便減少須豎立的標誌數目，從而減少覓地設標誌的問題，及對駕車人士和行人造成較少阻礙。

2.2.11 如某段道路只在每日某段時間或某些週日實行禁止泊車措施，禁止泊車標誌必須與圖2.2.7所示的時間牌同時豎立。圖2.2.7所顯示的時間只供說明用途，並可按需要作出更改。不過，本守則特別建議應避免使用時間牌，因為這些輔助牌徒令這些措施的執行工作變得複雜。但如須使用這些輔助牌，則整個屋邨應採用相同的時間限制，而不可採用多種時間限制，令駕車人士無所適從。

2.2.12 在選擇適當地點豎立「禁止泊車」標誌時，當心標誌會阻礙行人及被遮蔽，並確保不會危及經過的車輛。圖2.2.8說明有關豎立標誌的地點的各種規定。請注意一點，雖然該圖只說明裝設「禁止泊車」標誌的情況，但如同時使用輔助牌，則在考慮安全距離時，必須顧及這些輔助牌的設立。

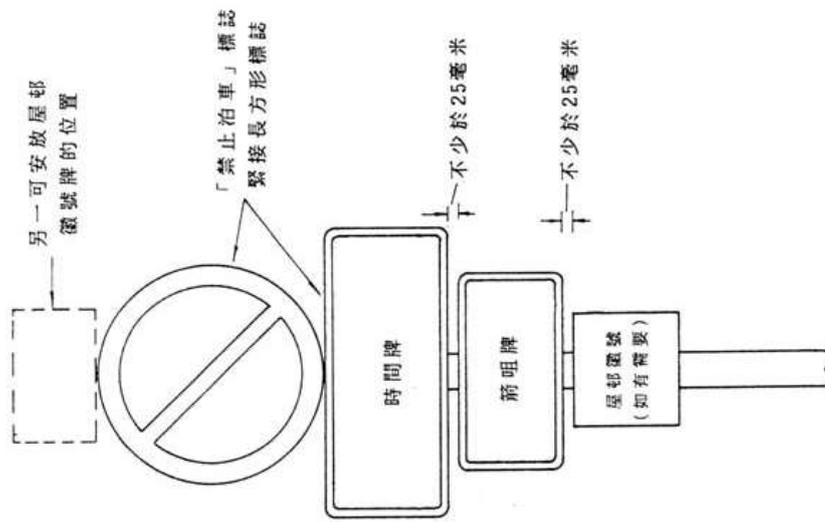
2.2.13 雖然上文提到可以採用不同的標誌及標記排列方法，以表示屋邨或發展區內某段道路是禁止泊車區，但在同一屋邨內的道路應只採用一種標誌／標記排列，否則會令人無所適從。

2.2.14 圖2.2.9說明用以表示一段禁止泊車道路的標誌及標記排列；圖中的標誌是與路邊平行（無論是否有適當的道路標記）。雖然圖中的標誌是裝在支柱上，但如標誌是裝在牆上，則標誌之間的距離仍是一樣。事實上，將標誌裝在牆上是有好處的，因為行人不會被支柱阻礙。不過，裝在牆上的標誌距離路邊線不得超過2.5米（如圖2.2.8所示），否則司機可能不會清楚看見標誌。



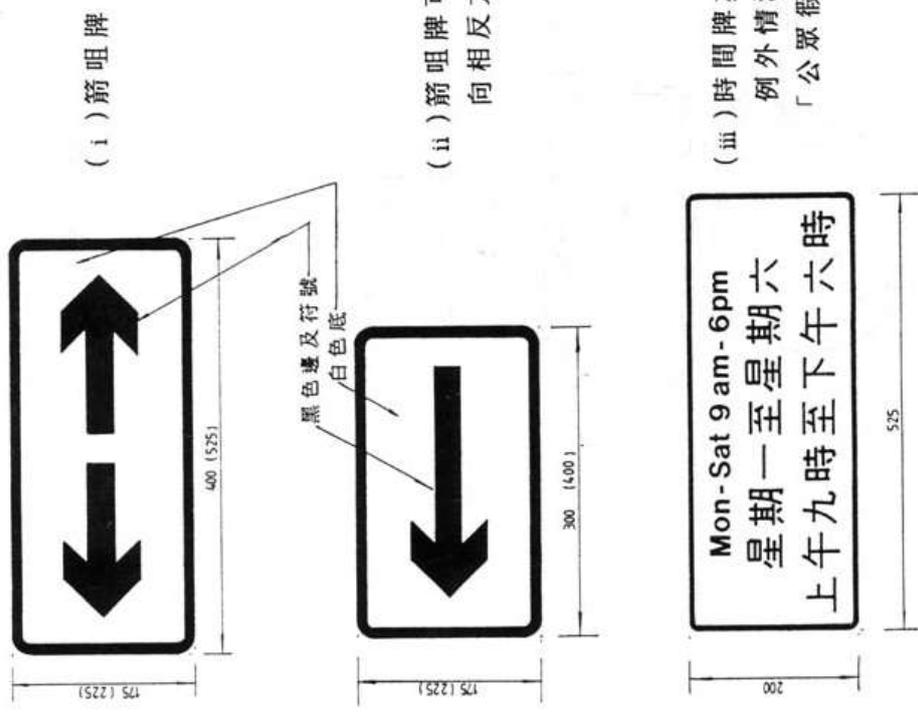
「禁止泊車」標誌

圖 2.2.4



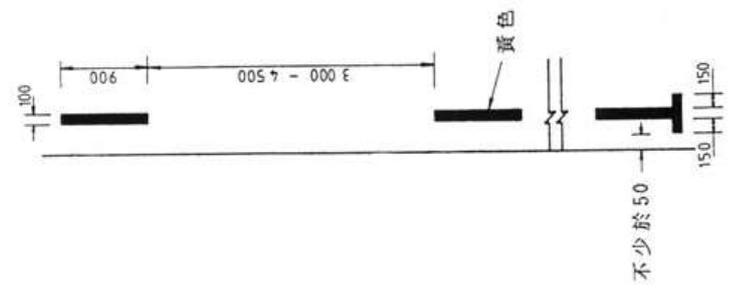
標誌牌組合

圖 2.2.5



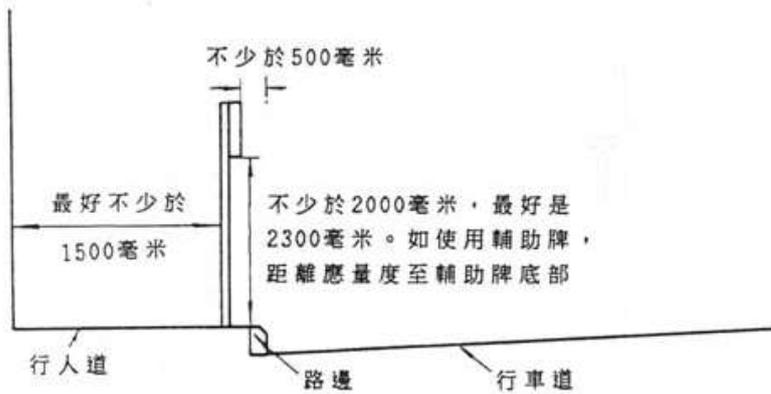
輔助牌

圖 2.2.7

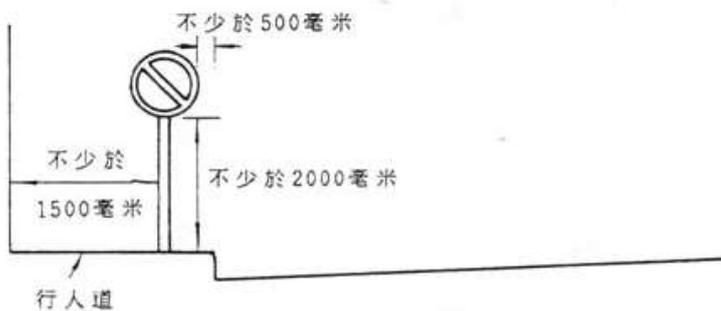


「禁止泊車」道路標記

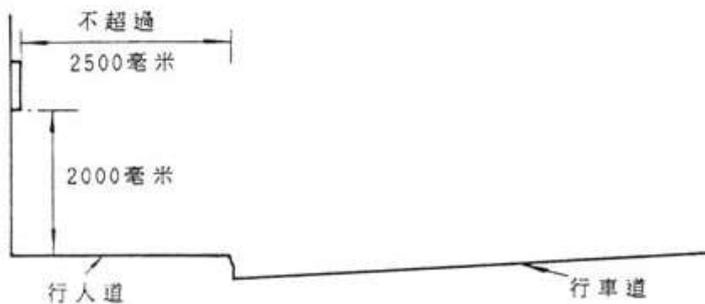
圖 2.2.6



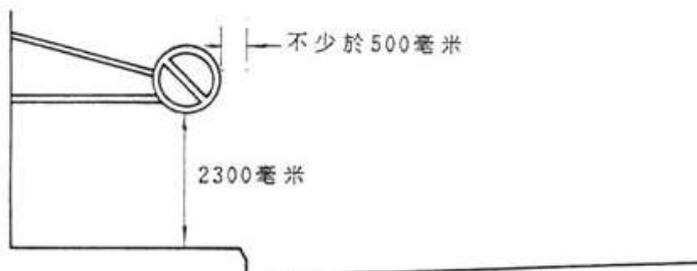
(i) 裝在支柱上的標誌牌與路邊平行



(ii) 裝在支柱的標誌牌向着迎面而來的駕車人士



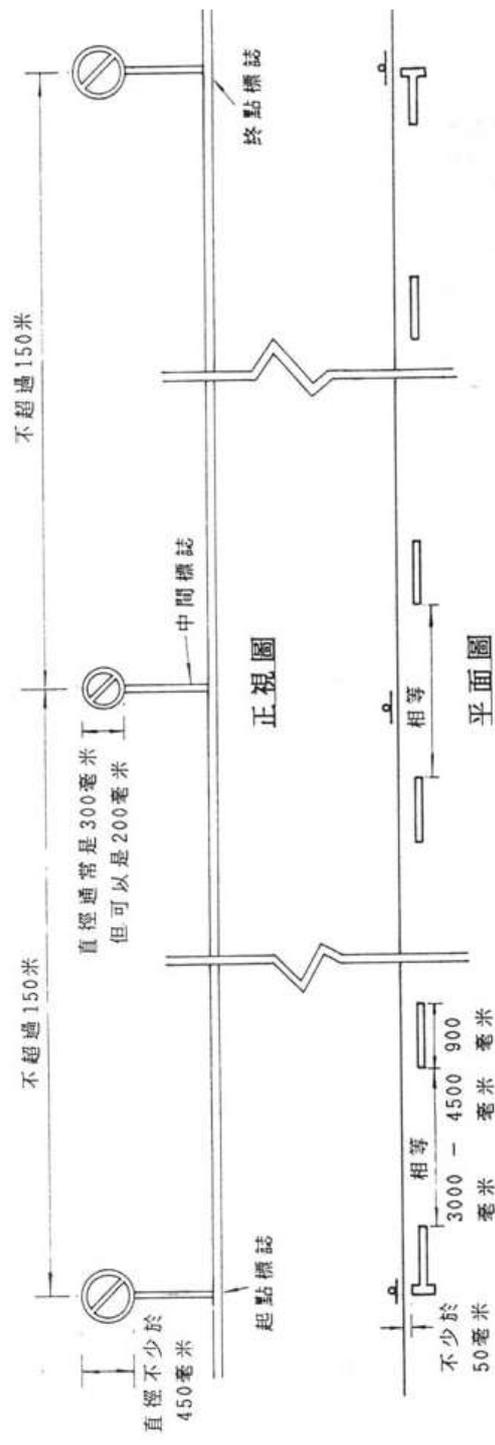
(iii) 裝在牆上的標誌牌與路邊平行



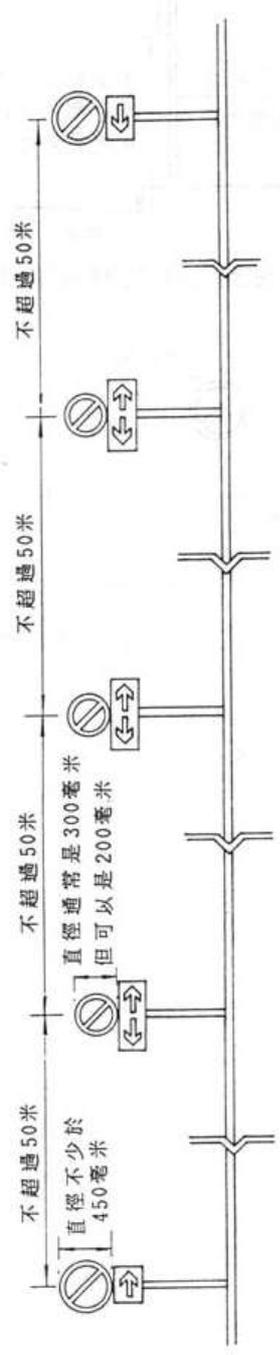
(iv) 裝在牆上的標誌牌向着迎面駛來的車輛

裝設「禁止泊車」標誌的詳情

圖 2.2.8



(i) 同時使用「禁止泊車」標誌及黃色道路標記



(ii) 只用「禁止泊車」標誌

注：標誌可裝在牆上，如圖 2.2.8 (iii) 所示

「禁止泊車」標誌的位置

標誌與路邊平行

圖 2.2.9

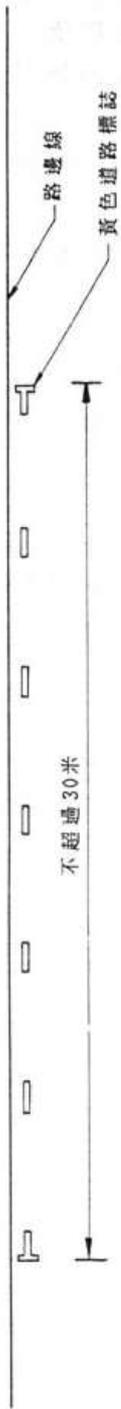
2.2.15 表示某段道路禁止泊車，圖2.2.9(i)的方法最好。這個方法同時使用標誌及標記，好處是能夠清楚顯示限制的範圍、將執行限制措施的困難減至最低限度、以及需要採用較少的標誌。雖然道路標記可以合法地單獨使用(即毋須同時豎立標誌)，但本守則通常不會建議這樣做，因為道路標記會磨損，令限制措施的執行出現困難。很明顯，如只在某段時間禁止泊車，則必須使用標誌。如使用道路標誌記，中間標誌的相隔距離須為150米，如圖2.2.9(i)所示。不過，這方面是可以彈性處理的。例如：如禁止泊車區全長只有200米，則毋須採用中間標誌，但如果長250米或以上，則應豎立中間標誌。如禁止泊車區全長不足30米，可單獨使用標記；如全長在50米以內，則只須如圖2.2.10所示，在中間位置豎立一個標誌。

2.2.16 如只使用標誌表示某段道路禁止泊車，則須如圖 2.2.9(ii)所示，每隔50米豎立一個標誌，以確保可以清楚指出限制範圍。此外，亦要加設輔助箭咀牌(一如圖示)，用以顯示禁止泊車區伸展的長度。

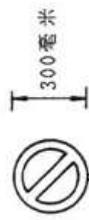
2.2.17 有一點相當明顯，但仍應注意，是圖2.2.9的標誌，只與一邊道路劃為禁止泊車區有關。如道路兩旁均劃為禁止泊車區，則須在兩邊道路設置標誌／標記。

2.2.18 如只是某段道路禁止泊車，而標誌是面向迎面駛來的車輛，有關的標誌及標記排列可參閱圖2.2.11。從圖中可見，中間標誌必須是雙面，並須連同道路標記使用。輔助箭咀牌不適合這種標誌排列，所以不應使用，不過，一如圖示，中間標誌可以向著迎面駛來的車輛，或與路邊平行。

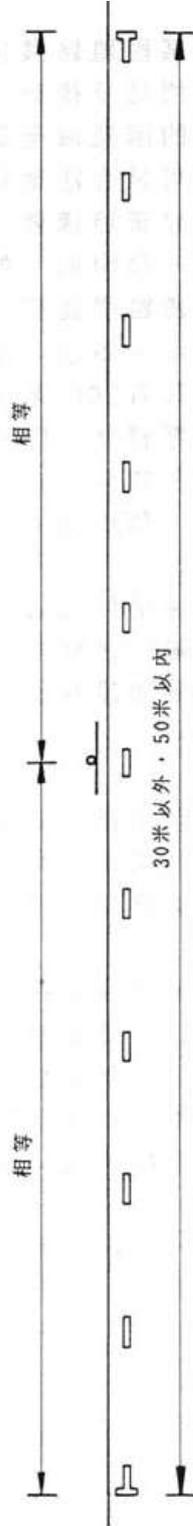
2.2.19 如果，由路口開始禁止泊車，為免在路口豎立太多標誌，阻礙行人或視線，有關限制應至少距離路口10米開始，如圖2.2.12所示。在這些情形下，同時使用標誌與道路標記特別有好



(i) 只用道路標誌



正視圖

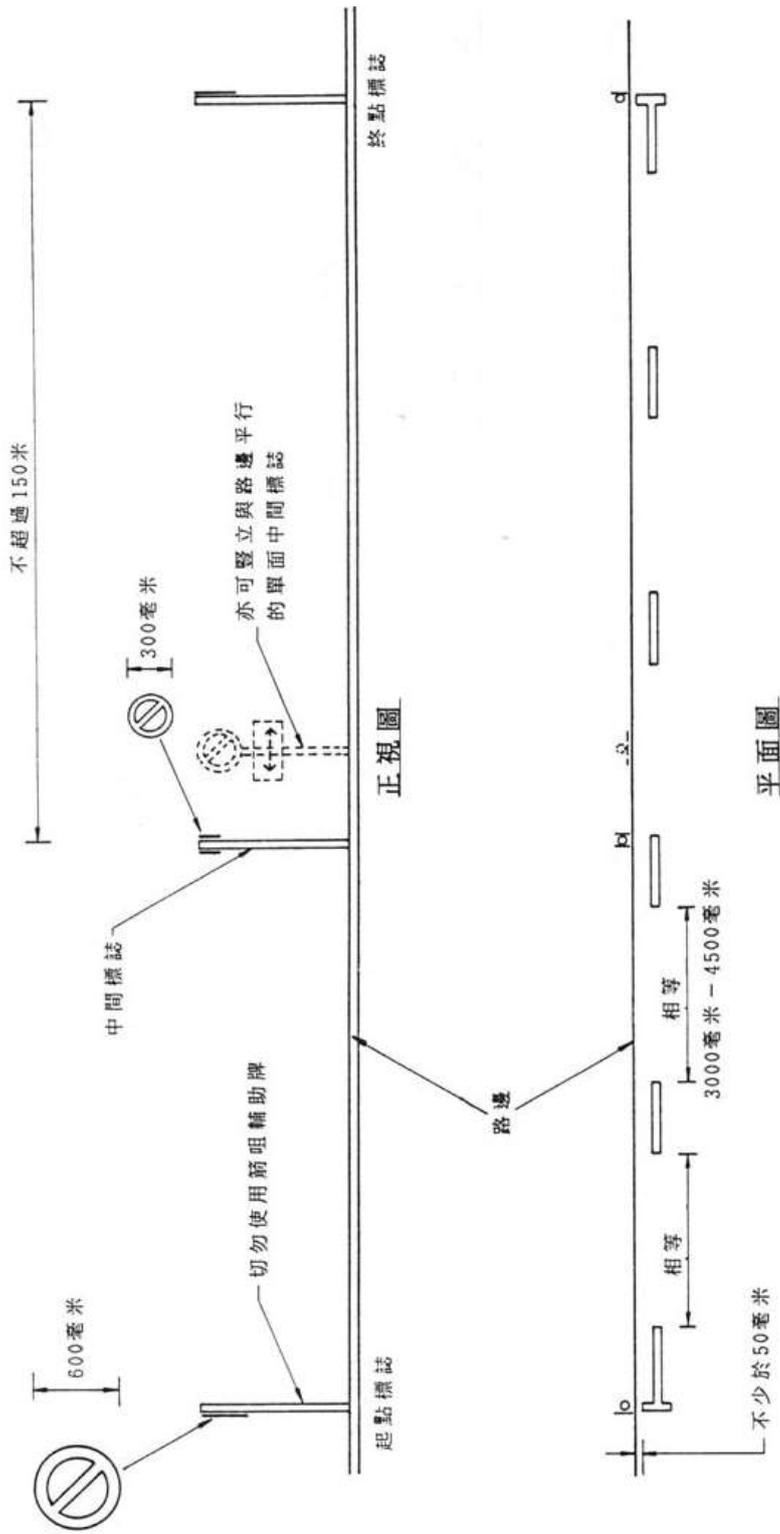


平面圖

(ii) 道路標誌及單一標誌

長度在50米以內的禁止泊車區標誌及標誌

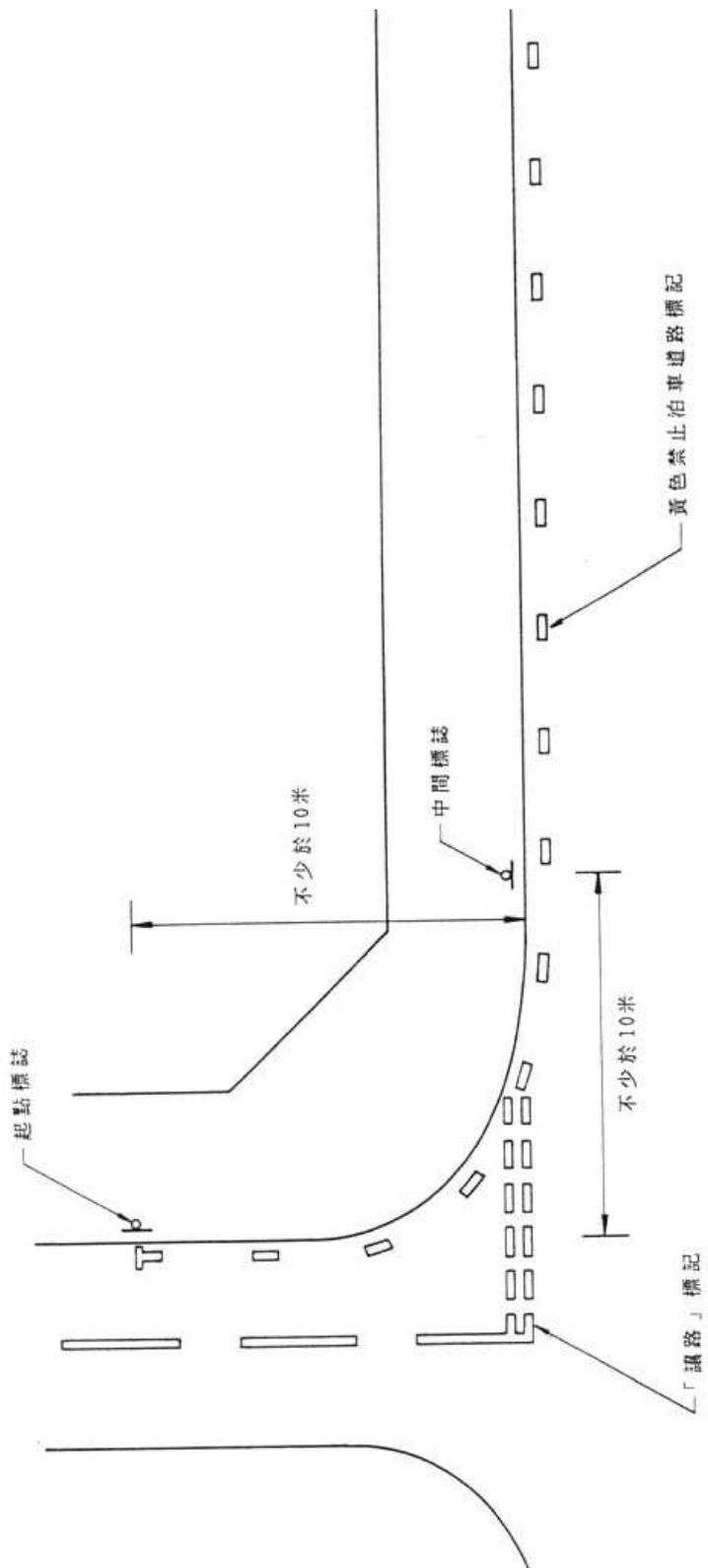
圖 2.2.10



註：以上的標誌安排必須與道路標記同時使用

「禁止泊車」標誌位置
向着迎面駛來的車輛

圖 2.2.11



路口的「禁止泊車」標誌

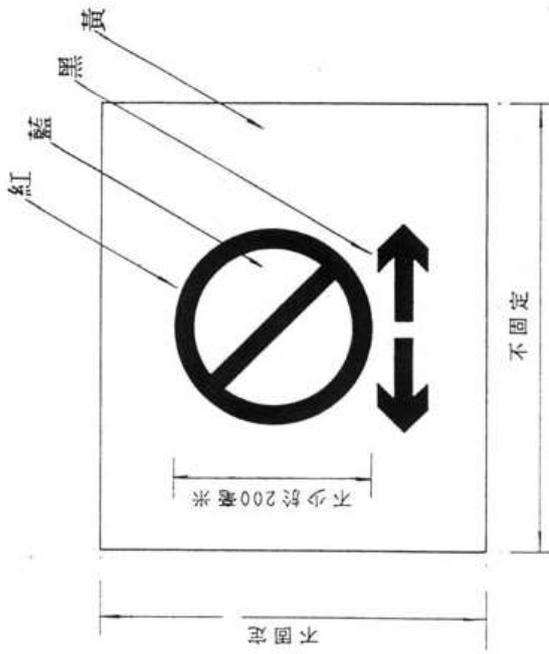
圖 2.2.12

處，因為標記明確表示禁止泊車限制範圍伸展至路口以外。如果沒有道路標記，即使在路邊的彎角豎立標誌（但上文已指出不宜這樣做），有關實施限制的實際範圍，亦會引起爭議。

2.2.20 如須劃定暫禁泊車區，可使用圖2.2.13的標誌類型。至於起點或終點標誌可視乎情況將圖2.2.13的標誌改為一個向左或向右的箭咀，而中間標誌則如圖中所見，有兩個箭咀。在禁止泊車區的標誌，每個相隔不得超過50米。很明顯暫禁泊車區不應使用道路標記。

2.2.21 某些發展區，特別是大型屋邨，通常會向住客及訪客發給泊車許可証，讓他們可在屋邨內某些地點或任何地方泊車。在這些情況下，為了提供有效的控制，可以考慮將整個發展區或屋邨劃為禁止泊車區，但展示有效許可証的車輛則不在此限。如採用這種做法，則須在屋邨入口展示圖2.2.4所示的「禁止泊車」標誌及圖2.2.14所示的「有許可証者不在此限」輔助牌，但毋須在屋邨內豎立其他標誌或設置任何道路標記。不過，入口處的標誌必須豎立在當眼處，因此，應如圖2.2.15及2.2.16所示，將標誌設在入口兩旁，而禁止泊車標誌的直徑應為600毫米；「有許可証者不在此限」的輔助牌應為600毫米X775毫米，而最少應為450毫米，而最少應為450毫米X575毫米。

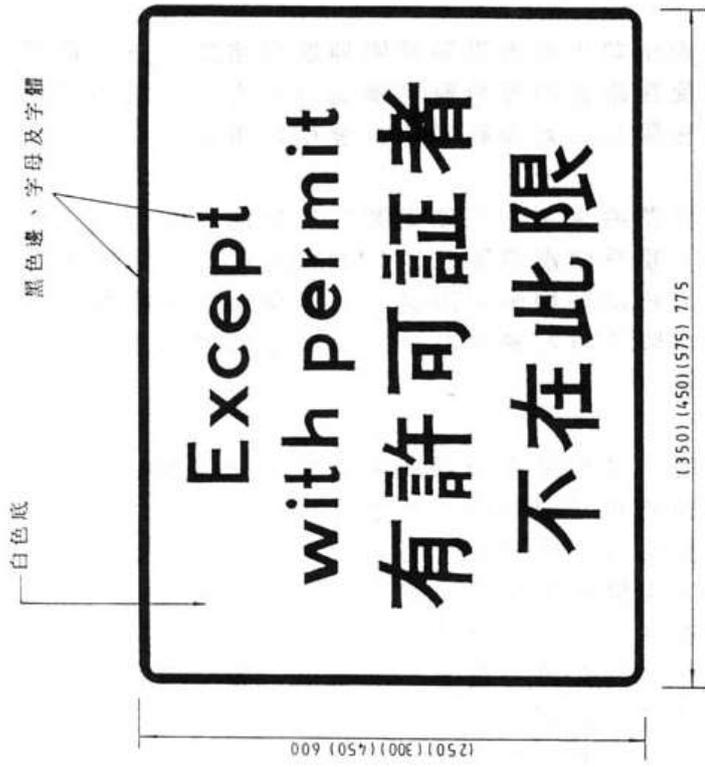
2.2.22 在劃為禁止泊車區的屋邨內，可用上文第2.2.10至2.2.19段提到的設置標誌及標記方法，將若干段道路或地點劃為有許可証亦不准停泊的地區。很明顯在這些道路或地點的標誌，不能使用「有許可証者不在此限」輔助牌。不過這類標誌排列可能令駕車人士無所適從，因此，如要實施進一步的限制，則應在發出泊車許可証時，向許可証持有人清楚說明可以在何處，或必須在何處泊車。



在暫禁泊車區兩端豎立的標誌，應改用一個向左或向右的箭咀代替雙箭咀。

「暫禁泊車」標誌

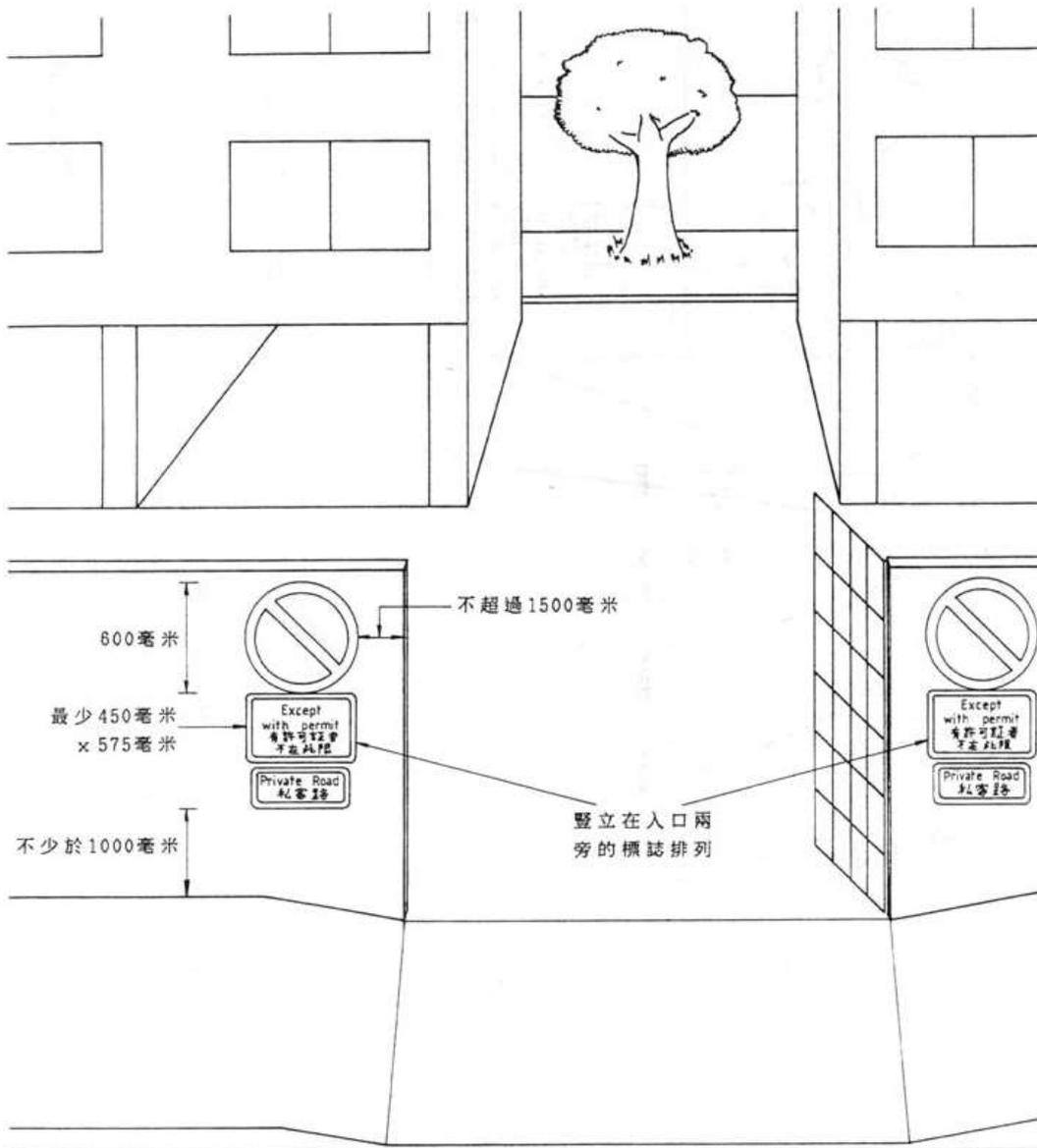
圖 2.2.13



本標誌與圖 2.2.4 所示的「禁止泊車」標誌同時使用以表示只有展示許可証的車輛才准停泊。

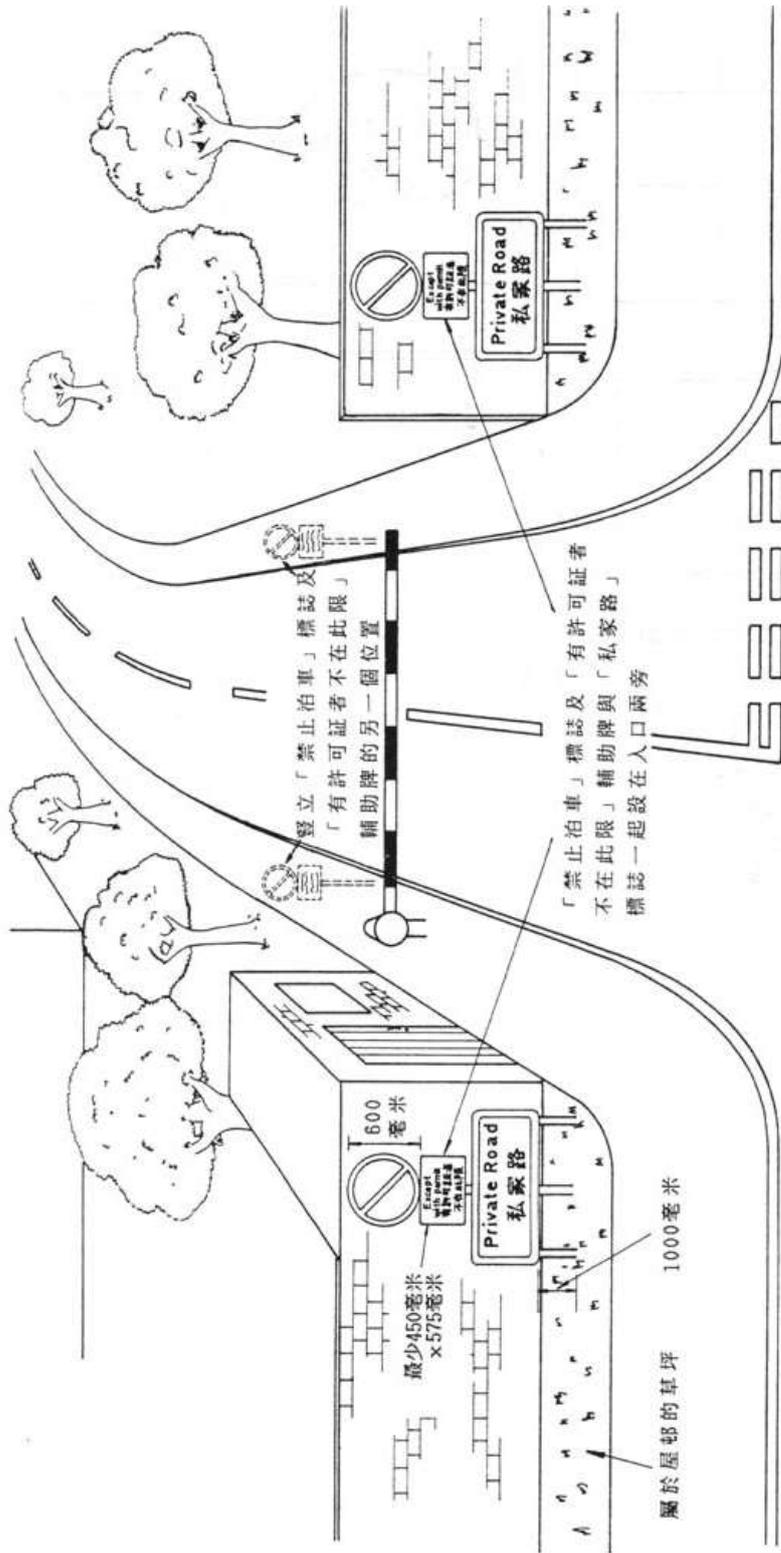
表示有許可証除外的輔助牌

圖 2.2.14



實行禁止泊車，但有許可證者
不在此限措施的小型發展區入口

圖 2.2.15



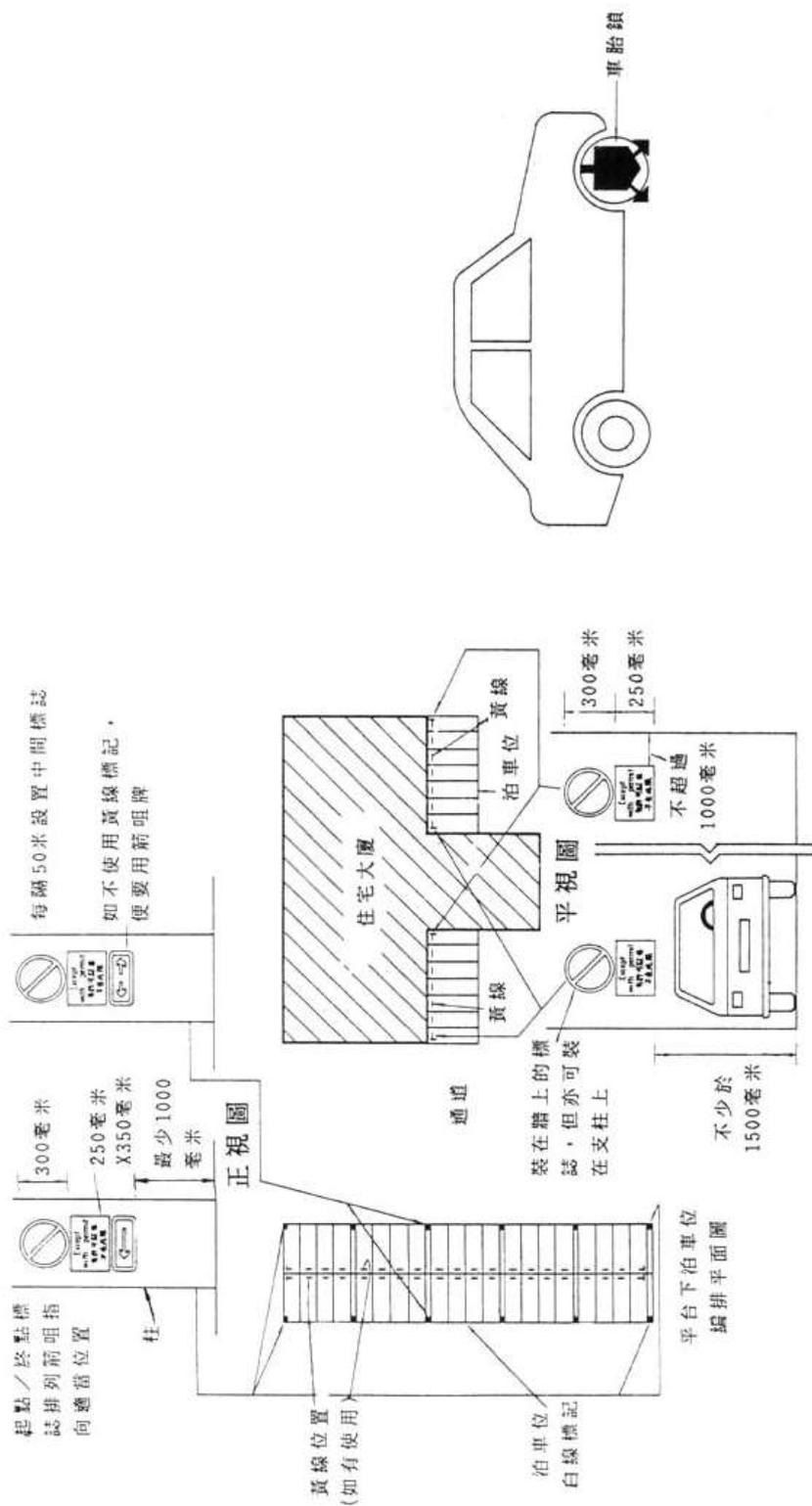
在實行禁止泊車，但有許可證者不在此限限制的屋邨入口處的標誌排列

圖 2.2.16

2.2.23 在一些發展區，特別是較小型的發展區，可能只須將住客泊車地點劃為「禁止泊車，有許可證者不在此限」的地區，以確保非住客不會在這些地方泊車，及規定住客只可以在指定的泊車位泊車。如採用這個方法，標誌必須清楚顯示所涉及的地點。如獨立泊車場地或類似地方與發區共用一個入口，則只須在入口處豎立標誌，如圖2.2.15及圖2.2.16所示，但毋須另用「私家路」標誌，因為這些標誌已設在發展區入口。但如泊車位並非設於獨立場地，則須用圖2.2.17的標誌顯示實行「禁止泊車」但「有許可證者不在此限」限制的地點。設置標誌及標記(如有使用)的理想地點應在劃定的泊車位後面，但如圖2.2.17所示，如有適合的支柱安裝有關的標誌，而又可以清楚指出受限制影響的地點，則毋須恪守上述規定。如使用黃線道路標記，則應設置在泊車位後端，如圖所示，如不用黃線標記，則標誌必須附設箭咀牌。如只在泊車場地入口處豎立標誌，則應用650毫米直徑的「禁止泊車」標誌，而「有許可證者不在此限」輔助牌應為450毫米X 575毫米或600毫米X 755毫米。在圖2.2.17所示的情況下，可使用最小的標誌作為起點／終點標誌及任何中間標誌。

2.2.24 如車輛違反標誌或標記的指示，在禁止泊車區停泊，業主所能採取的行動應參閱道路交通(私家路上泊車)規例，有關詳情不適宜在本文載述。不過，如使用車胎鎖，則必須確保所用的車胎鎖已獲運輸署署長批准，否則可能觸犯法例。憲報不時刊登公告，列出認可的車胎鎖類型。至於現已獲認可各類車胎鎖一覽表，可向運輸署各分區辦事處索取。認可的車胎鎖通常是在車輪放置障礙物，使車輛不能開動，如圖2.2.18所示。

2.2.25 本章所述標誌牌面的施工圖，可向運輸署各分區辦事處索取。至於時間牌的施工圖，則只有幾款限制時間的圖則，因此，如施工圖並不符合業主所規定的實施時間，業主須安排自行製訂施工圖。



典型的車胎鎖 圖 2.2.18

住客泊車地點的標誌/標記 正視圖 圖 2.2.17

2. 按照上級指示執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛的步驟

根據 374O 《道路交通(私家路上泊車)規例》條： 11 鎖上及移走車輛

(1) 除第(2)款另有規定外，私家路擁有人或該私家路的獲授權人員，可鎖上或移走在違反標誌或道路標記下停泊在該私家路限制泊車區內的任何車輛。

(2) 根據第(1)款鎖上或移走車輛的權力，只可在以下情況下行使— 第 374O 章 - 《道路交通(私家路上泊車)規例》

(a) 車輛無人看守，而司機亦不知所踪；或

(b) 有關私家路擁有人或私家路的獲授權人員要求司機移走車輛，但司機不能將其移走，或拒絕或沒有將其移走。

(3) 凡根據第(1)款鎖上或移走車輛的權力可由私家路的擁有人或獲授權人員行使，則該擁有人或獲授權人員可在以下地方將認可鎖車器具安裝在該車輛上—

(a) 該車輛停泊所在的限制泊車區；或

(b) 該車輛移離該限制泊車區後所放置的地方。

(4) 除第 12 條另有規定外，任何根據本條被鎖上或移走的車輛，均可被有關私家路的擁有人扣留，直至鎖車、移走及存放該車輛所招致的費用已按附表 2 的指明繳付給該擁有人為止。

根據 374O 《道路交通(私家路上泊車)規例》條： 12 被扣留車輛的處置

附註：

具追溯力的適應化修訂—見 2002 年第 3 號第 15 條

(1) 凡根據第 11 條被扣留的車輛，自扣留當日起計 3 天內無人認領，則有關的私家路的擁有人或獲授權人員—

(a) 須以郵遞方式向該車輛的登記車主送達通知書，知會車主—

- (i) 車輛被扣留一事及扣留地點；及
 - (ii) 除非在通知書送達車主當日後 25 天內，車主繳付根據第 11(4)條須繳付的費用，並將該車輛從扣留地點移走，否則該車輛—
- (A) 將成為政府財產，不受任何人的權利所影響；及 (2002 年第 3 號第 15 條)
- (B) 可由警務處處長以出售或以其認為合適的其他方式處置，並須同時將該通知書的副本以郵遞方式送達警務處處長；及
- (b) 如在該通知書送達當日後 7 天內，該車輛仍未按照該通知書移走，則須在送達當日後不遲於 14 天，將該通知書或安排將該通知書在香港每日出版及行銷的中、英文報章各一份刊登一次。
- (2) 凡車輛不按照根據第(1)款送達及刊登的通知書移走，則—
- (a) 有關私家路擁有人或獲授權人員須—
 - (i) 隨即通知警務處處長，謂根據第 11 條被扣留的車輛，仍未按照根據本條送達及刊登的通知書移走；
 - (ii) 將有關該通知書送達及刊登的詳情，連同警務處處長要求有關該車輛的其他詳情及扣留情況，提供給警務處處長；及
 - (iii) 按警務處處長認為適當的日期、時間及地點，將該車輛交由警務處處長保管；及
 - (b) 該車輛根據(a)(iii)段交由警務處處長保管—
 - (i) 即成為政府財產，不受任何人的權利所影響；及
 - (ii) 即可由警務處處長以出售或以其認為合適的其他方式處置。

附表： 2 鎖上、移走及存放車輛的收費 L.N. 32 of 1998 01/03/1998

[第 11(4)條]

1. 鎖上一部車輛 \$320

2. 移走一部車輛 \$350
3. 存放一部車輛 該車輛被扣留第 1 日後每
日\$320

(1989 年制定。1998 年第 32 號法律公告)



車鎖

鎖車及拖車程序

- 如果沒有阻塞通道，發出通知在汽車上，容許時間駛離違例泊車點，如果有聯絡電話號碼聯繫司機
- 如果停車在鎖車區或發出通知後未有駛離，應用鎖車輪夾之前及之後拍照
- 小心運用鎖車輪夾（固定設備），並用後拍攝照片
- 張貼通告在車輛上，通知司機到管理辦公室繳納費才釋放鎖車輪夾
- 如果有阻塞道路或緊急車輛通道，並立即啓動程序，安排拖走車輛，牽引之前及亡後拍照，存儲車輛在適當的停車位
- 將牽引過程中，完整記錄車輛的存放
- 通知車主，並要求支付費用
- 收到付款後放行車輛

對於無人認領的車輛：

- 在其被扣留車輛後 3 天，有關私家路擁有人或在該私家路的獲授權人員須以郵遞車輛的登記車主一個通知，告知車輛和扣留地點及繳付放行費；除非車輛是從扣留地點，25 天內向他送達通知後後，須繳付放行費。之後將

成為不受任何人的權利及政府的財產，由警務處處長以他認為合適出售或處置該車輛。

- 鄰私家路擁有人須同時以郵寄副本通知警方;而當車輛按照通知內後通知服務後 7 天及不得遲於 14 天，在香港普遍英文報章及中文報章刊登有關車輛將會被處置
- 扣押車輛通知書按照規定送達，並公佈有關私家路擁有人或獲授權人員就該道路應通知警務處處長認為根據第 11 條被扣留的車輛將被處理通知。
- 提供警務處處長的通知書送達及刊登的詳情，連同有關車輛的其他詳情以及其作為警務處處長拘留的情況，並提供車輛進入警務處處長保管。
- 車輛，在其輸送到警務處處長保管將成為不受任何人的權利，政府的財產;並可能由警務處處長以出售或以其他方式處置。

導師引用一些實例講解執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛的步驟:

當學員明白上述法例後，便能按照上級指示執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛，同時亦能解釋予違例者知道管理公司執行權力的依據。

3. 因應情況協助管制管業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，與其他違規行為

章： 374C 標題： 《道路交通(泊車)規例》 憲報編號： 6 of 2012
條： 17 條文標題： 停車場的管理 版本日期： 13/04/2012

(1) 在停車場根據第 14 條獲指定為停車場時，局長可指示將該停車場的管理—
(1997 年第 362 號法律公告；2002 年第 106 號法律公告；2007 年第 130 號法律公告；2012 年第 6 號第 2 條)

- (a) 置於署長之下，由他負責收取使用該停車場須付的一切費用；
- (b) 向公眾招標，並將該停車場的管理置於署長按照第(3)款所決定的人之下；或
- (c) 置於局長指定的其他人之下。(1997 年第 362 號法律公告；2002 年第 106 號法律公告；2007 年第 130 號法律公告；2012 年第 6 號第 2 條)

(2) 置於署長管理之下的停車場，就其使用所收取的全部費用，均須撥歸政府一般收入。

(3) 如局長按照第(1)(b)款，指示就停車場的管理向公眾招標，署長可將停車場的管理按照署長認為適當的條款及條件，置於任何為此而參加投標的人之下。(1997 年第 362 號法律公告；2002 年第 106 號法律公告；2007 年第 130 號法律公告；2012 年第 6 號第 2 條)

(4) 署長可為管理及控制任何停車場而訂立規則，該等規則可包括有關下列事項—

- (a) 看顧人的僱用；
- (b) 看顧人及其他僱員的職責；
- (c) 制服；
- (d) 工作人員的身分證明及紀律；
- (e) 應備存的登記冊；
- (f) 應保存的紀錄；
- (g) 設備的維修及使用；
- (h) 清潔車輛許可證的發出。

章： 374C 標題： 《**道路交通(泊車)規例**》 憲報編號：
條： 25 條文標題： **與停車場有關的罪行** 版本日期： 30/06/1997

(1) 停車場內的司機不得—

- (a) 不服從看顧人發出的任何合法指示；
- (b) 在違反看顧人合法的禁止下，將車輛駛入或駛出停車場；
- (c) 在違反任何為指示或規管汽車而豎立或放置在停車場及其內外的交通標誌或道路標記的情況下，駕駛或停泊汽車；
- (d) 將汽車停泊以致汽車不必要地超出界定泊車位的任何綫條或其他標記之外；
- (e) 從停車場移走車輛而未有就該車輛繳付適當費用或展示或出示就該車輛所發的有效月票；
- (f) 將車輛留在停車場連續超過 7 天；
- (g) 憑藉月票而容許車輛停留在停車場，而未有將有關車輛的月票展示；
- (h) 將車輛留在停車場內，但所展示有關車輛的月票已經期滿；
- (i) 在違反任何根據第 14(1)條所作指定內施加的任何限定，或違反根據第 14(2)條所施加的任何限定下而在停車場內停泊車輛；
- (j) 在根據第 15 條被關閉的停車場或其部分停泊車輛；或
- (k) 將載有《危險品條例》(第 295 章)所適用的危險物品的車輛帶入停車場。

(2) 任何人在停車場內不得—

- (a) 吸烟；
- (b) 在他曾乘坐的汽車已經停泊後，未有在合理切實可行範圍內盡快離開停車場；
- (c) 在看顧人合法命令他離開後，仍停留在停車場內；
- (d) 在看顧人提出要求時，沒有向看顧人報出他的姓名及地址；
- (e) 在應看顧人要求報出他的姓名及地址時，報上虛假的姓名或地址或略去其中要項；
- (f) 沒有合理辯解而鳴響任何警報器具；或
- (g) 清潔汽車，但如他是該車輛的車主或司機，或持有有效清潔車輛許可證，則不在此限。

(3) 任何人違反本條的任何條文，即屬犯罪，可處罰款\$2,000。

導師引用一些實例講解管制管業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，與其他違規行為：

當學員明白上述法例後，便能按照上級指示執控制私家路上違例車輛，同時亦能解釋予違例者知道管理公司執行權力的依據。

4. 勸喻駕駛者在管業範圍私家路上停車等候時關上引擎，以避免排放廢氣

車輛空轉引擎造成空氣污染、熱氣和噪音滋擾，並且浪費燃料，從而引致全球氣候轉變。為解決這些環境問題，政府經諮詢公眾後，在 2010 年 4 月向立法會提交《汽車引擎空轉(定額罰款)條例草案》。經立法會的法案委員會討論和審議後，《條例草案》於 2011 年 3 月獲通過。

生效日期

《條例》在 2011 年 12 月 15 日開始生效。

規定與罰則

根據《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(《條例》)(第 611 章)規定，除非獲得豁免，任何汽車的司機均不得在車輛停定時讓任何屬於車輛一部分的內燃引擎^{1,2}於任何連續的 60 分鐘時段內合計運作超過 3 分鐘("停車熄匙規定")。執法人員可向違反停車熄匙規定的司機³發出罰款通知書，要求該司機繳交定額罰款\$320。交通督導員和環境保護督察均獲授權執法。

如司機在收到罰款通知書後，再讓車輛引擎空轉，於其後任何連續 60 分鐘的時段內，引擎空轉合計運作超過 3 分鐘，執法人員可就其再次違反停車熄匙規定向該司機發出另一張罰款通知書。

附註：

1. 內燃引擎指燃料在內燃燒室內燃燒的引擎。
2. 驅動車輛的內燃引擎和其他屬車輛一部分的、附於該車輛的、位於該車輛內的或在車輛上的內燃引擎，無論用途為何，亦須受規定所限。
3. 司機指任何掌管或協助操控車輛的人。

規管範圍

停車熄匙規定適用於：

1. 香港所有道路，包括私家路和停車場；
2. 全年任何時間；
3. 所有裝置有以汽油、柴油或石油氣等為燃料驅動的內燃引擎的汽車，以及正在燃燒這些燃料的混合動力車輛。由於電動車輛和只有電動馬達在運行的混合動力車輛不會產生廢氣，因此停車熄匙規定對它們並不適用；
4. 所有裝有內燃引擎的車輛，不論是在路面行走的私家車、電單車和各式商用車輛，或用於非路面運作的車輛，例如鏟車和高爾夫球車等；以及
5. 車輛上所有內燃引擎，即驅動車輛的內燃引擎和其他屬車輛一部分的、附於車輛的、位於車輛內或車輛上的內燃引擎，無論用途為何，亦受規定所限。

豁免 – 目的及內容

《條例》容許在一些交通及天氣情況下豁免遵守停車熄匙規定。此外，一些車輛，例如冷凍櫃車和混凝土運輸車等，設計上需要連續不斷操作車輛引擎，以防止貨物變壞。某些車輛為達到合理的服務要求，引擎有需要保持運作。為照顧這些情況，《條例》容許在下列情況豁免遵守停車熄匙規定：

適用車輛 / 情況	獲豁免的司機	例子 / 附註
所有車輛	因交通情況而停定車輛的司機	交通情況包括： <ol style="list-style-type: none">1 交通擠塞；2 交通意外；3 遵守交通燈、交通訊號、道路標記指示或警員指揮；4 正排隊進入加油站或石油氣加氣站的車輛隊列；5 正排隊進入的士站的的士隊列；6 正排隊進入堆填區的車輛隊列；7 正排隊進入停車場的車輛隊列；以及8 正排隊進入貨櫃碼頭的貨車隊列等等。

因機械故障而無法阻止車輛引擎空轉的司機，而該機械故障並非該司機所能控制

正有任何乘客上車或落車的車輛的司機

附注：已停定並正在裝載或卸下貨物的車輛的司機並不會獲得豁免。

於某緊急事故或意外中，必須讓車輛引擎空轉以提供協助的司機

為符合有關規定而進行測試(就《道路交通條例》(第 374 章)、《空氣污染管制條例》(第 311 章),或《噪音管制條例》(第 400 章)而言) 或車輛修理而必須讓車輛引擎空轉的司機

當酷熱天氣警告或黃色、紅色或黑色暴雨警告訊號生效時，直至這些警告終止生效當天的午夜期間的所有司機

你可透過[天文台網站](#)、流動應用程式「我的天文台」和「打電話問天氣」服務(電話號碼：1878 200)查詢最新的天氣資料，包括正生效的天氣警告或訊號。有關當天曾經生效的天氣警告或訊號資料，請瀏覽天文台網站內的「[今日天氣警告及信號記錄](#)」。



的士

在的士站內之的士的司機

綠色小巴

在綠色小巴站每條路線的首兩輛綠色小巴的司機

紅色小巴

在紅色小巴站的首兩輛紅色小巴的司機

在紅色小巴站載有乘客的任何紅色小巴的司機，及在站內緊

	隨其後的紅色小巴的司機	
巴士及學校私家小巴	載有乘客的巴士(俗稱“旅遊巴”)或學校私家小巴的司機	
專利巴士	載有乘客的專利巴士的司機	
	正供乘客上車的專利巴士的司機	
指明醫療、緊急或執法車輛	指明醫療、緊急或執法車輛的司機，而該司機必須讓該車輛引擎空轉，以進行與醫療、緊急或執法目的相關的運作活動(包括訓練活動)	指明醫療、緊急或執法車輛指為下列團體所使用的車輛 – <ol style="list-style-type: none"> 1 醫療輔助隊； 2 民眾安全服務隊； 3 懲教署； 4 香港海關； 5 消防處； 6 魚類統營處； 7 政府飛行服務隊； 8 香港警務處； 9 香港聖約翰救護機構； 10 醫院管理局； 11 入境事務處；以及 12 廉政公署。
運載活動物的指明車輛	運載活動物的指明車輛的司機，而該司機必須讓該車輛引擎空轉，以進行相關運作活動或保障公眾健康	指明車輛指為下列團體或其承辦商駕駛的車輛 – <ol style="list-style-type: none"> 1 漁農自然護理署； 2 食物環境衛生署； 3 康樂及文化事務署； 4 根據以下任何條文批給或發出的牌照、許可證或特別許可證的持有人： <ol style="list-style-type: none"> (a)《公眾衛生(動物及禽鳥)規例》(第 139A 章)第 57A 條； (b)《公眾衛生(動物及禽鳥)(動物售賣商)規例》

	<p>(第 139 B 章)第 5(1)條；</p> <p>(c)《公眾衛生(動物及禽鳥)(展覽)規例》(第 139F 章)第 4(1)或 8(1)條；</p> <p>(d)《公眾衛生(動物)(寄養所)規例》(第 139I 章)第 5(1)條；</p> <p>(e)《公眾衛生(動物)(騎馬場地)規例》(第 139J 章)第 5(1)條；以及</p> <p>(f)《狂犬病規例》(第 421A 章)第 12 條。</p>
<p>護衛押運車輛</p>	<p>必須讓護衛押運車輛引擎空轉的司機，以提供武裝運送服務，而該車輛是《條例》附表 1 所述的由持牌人根據《保安及護衛服務條例》(第 460 章)所操作的</p>
<p>駐軍車輛</p>	<p>駐港部隊汽車的司機，而該司機必須讓汽車引擎空轉，以進行運作活動(包括駐港部隊的演練活動)</p>
<p>為某目的而必須引擎空轉的車輛</p>	<p>為某目的而必須讓車輛引擎空轉的司機，而該車輛是合法地主要為該目的而設計(該目的並不是運載該司機、任何乘客及其個人財物)</p> <p>例子包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 運載必須存放於指定低溫的易毀消費貨物的冷藏車； 2 為操作用於裝卸垃圾的傾倒系統，引擎必須空轉的起卸斗貨車； 3 為提供車輛救援及拖曳服務，引擎必須空轉的救援車輛； 4 為清理淤塞排水渠，引擎必須空轉的裝有水力噴注器的車輛； 5 為操作鋸斷樹枝的機廂，引擎必須空轉的液壓高空工作平台車輛； 6 為收集垃圾或廢物，引擎必

- 
- 須空轉的垃圾車；
- 7 為清洗街道，引擎必須空轉的洗街車；以及
 - 8 為操作車輛尾板，引擎必須空轉的車輛等等。

這項豁免不適用於經非法改裝的車輛的司機。

為以下目的而空轉引擎的車輛並不會獲得豁免 –

- (a) 運作車輛附件，例如電視、收音機、影片播放機、電腦、雪櫃、吸塵機等等；
- (b) 為司機或任何乘客提供空氣調節；
- (c) 實質上是為了司機或任何乘客的方便的目的。

如環境保護署署長(“署長”)信納有極為特殊的情況存在，令到要求某司機或某類別的司機遵守停車熄匙規定屬不切實際或不合理，署長可豁免該司機或該類別的司機遵守停車熄匙規定，同時對豁免施加附帶條件。

為確保豁免安排沒有被濫用，執法人員可能會要求有關司機提供資料以證實符合豁免的條件。獲豁免的司機在駕駛時應帶備有關豁免的證明文件。

5. 留意及向上級反映停車場的空氣及照明狀況

空氣污染無疑是香港最大的環境問題，全球各地和本土的許多研究報告也直指空氣污染嚴重威脅公眾健康，可導致多種致命或嚴重疾病，包括肺癌、哮喘、肺炎、中風及心臟病等等。對沒有重工業但人多車又多的香港而言，空氣污染的主要源頭，就是車輛的廢氣。

環保署早在 1999 年起實行廢氣管制計劃；也設立了空氣質素指標 (API)，以一般監測站及路邊監測站收集數據來量度是否達標。環保署的 2009 年數據顯示大多達標了，但最新數據則顯示香港空氣中的二氧化碳、二氧化氮、氮氧化物及懸浮粒子這些主要污染物的情況，未能按目標減少，例如其「香港空氣污染物濃度趨勢報告」就標示了 2010 年的二氧化氮比 2009 年同期上升了 18%；二氧化碳亦正上升。

而揮發性化合物形成的煙霧也成為近年的嚴重污染問題，香港大學的研究報告指出，煙霧會造成能見度低，而每年每減低 1 公里的能見度，即可能引致額外 70 個心肺疾病的死亡個案。空氣污染和煙霧問題，除了影響公眾健康和威脅生命；並為醫療服務和開支百上加斤之外，也會影響經濟發展，包括嚇怕了遊客和投資者，令評級機構對香港的競爭力看低一線。

巡邏停車場要注意：

- a. 禁止吸煙裡面的室內停車場根據吸煙（公眾衛生）條例（第 371 章）室內停車場應該有足夠的通風設施，以確保一氧化碳（CO），這是一個危害到停車場使用者的健康的分散。
- b. 室內停車場採用自然通風需要有足夠的新鮮空氣是必需的。
- c. 在門採用機械通風的停車場應每天檢查，以確保這些通風系統處於正常工作狀態每一天二十四小時。
- d. 此外，建築物在充電應制定在室內空氣質素改善措施，室內停車場，要求車輛的司機在停車等候時關掉引擎。

停車場可以是部分開放或完全封閉

- a. 半開放式停車場通常是在建築物上面樓層故開放兩側，一般不需要機械通風。
- b. 然而，全封閉式停車場通常是在地下，需要機械通氣。事實上，在沒有通風的，封閉的停車場設施呈現一些室內空氣質量問題。

- c. 最嚴重的是在停車場內的車排放高濃度的一氧化碳（CO）。
- d. 與封閉的停車場有其他關注的是石油氣車和汽油車排放氣體的存在下，和其它污染物如氮的氧化物（NOx）和煙霧度從柴油發動車

要確定適當的通風量車庫，許多因素通常被認為是：

- a. 汽車在運行和排放量的數目。
- b. 汽車在操作的數量取決於由停車場的車輛總容量的服務的設施的類型。
- c. 一氧化碳的排放量取決於個人的汽車，包括因素，如年齡的車，發動機功率和車輛維修水平。

提供停車場照明

- a. 在停車場應足夠的照明度被保持以及私人道路的能見度道路安全至關重要
- b. 所有道路標記和交通標誌的清晰可見性必須保持
- c. 在入口和停車場出口處的照明度，必須進行評估，以消除隧道效應（燈光突然變黑或造成視覺損傷）
- d. 照明設備的任何故障，應立即修復，否則，事故可能發生
- e. 考慮使用節能配件為一些燈必須打開全天候

6. 法定噪音管制時段及常見噪音來源

《噪音管制條例》(第 400 章)旨在訂出法定的管制規例，以限制及減少環境噪音所造成的滋擾。

《噪音管制條例》管制下列類別的噪音：

- a. 住用處所及公眾地方所發出的噪音(通常指鄰近環境的一般噪音)；
- b. 建築活動(包括打樁)發出的噪音；
- c. 從住用處所、公眾地方或建築地盤以外地方發出的噪音（例如，工業或商業處所發出的噪音）；

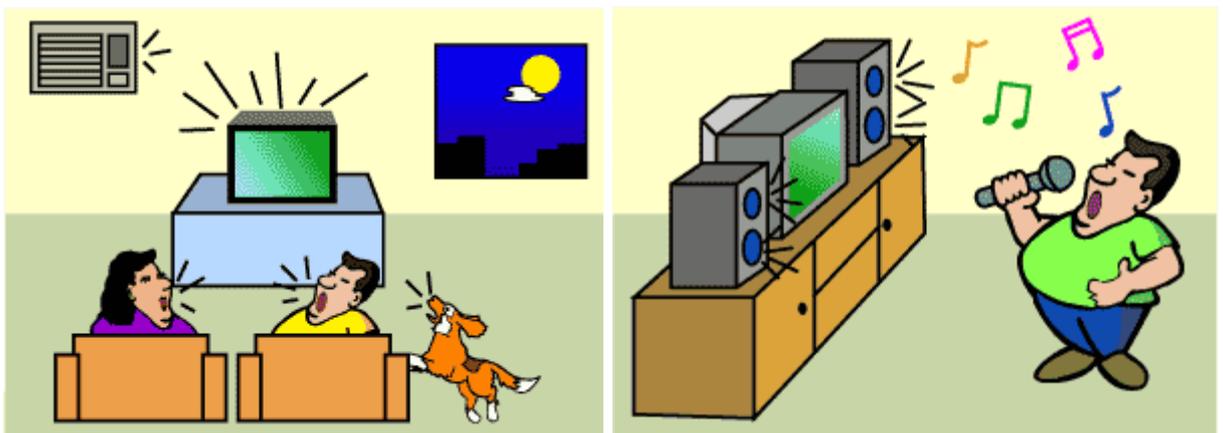
- d. 侵擾者警報系統發出的噪音(安裝在任何處所內或車輛內的系統)；
- e. 個別機器或設備發出的噪音(即條例所指的發出噪音的產品，例如由手提破碎機及空氣壓縮機發出的噪音)；及
- f. 汽車發出的噪音(汽車發出的噪音須符合國際標準，才可在香港作首次登記)。

政府可根據《噪音管制條例》制訂規例及技術備忘錄，以詳細訂明管制準則、量度程序及其他技術細節。條例由環境保護署署長（獲委任為噪音管制監督）及香港警務處共同執行。

住用處所及公眾地方發出的噪音(第 4 及 5 條)

住用處所或公眾地方發出的噪音，包括源自住用處所內的電視機、冷氣機或狗隻等的噪音，以及源自公眾地方的收音機、小販或揚聲器等等的噪音。這類噪音統稱為鄰舍噪音。

以下圖片為住宅樓宇及公眾地方發出噪音的例子：





第 4 及 5 條的規定均由 1989 年 11 月 1 日開始生效。

條例第 4 條為一般規定，用以管制在晚上十一時至翌日上午七時，或在公眾假期發出而屬這類性質的擾人噪音。

條例第 5 條賦權當局管制於日間或夜間任何時間在住用處所或公眾地方內發出的某些噪音。這類噪音源包括動物、雀鳥、樂器、揚聲器、遊戲、經營生意或業務和冷氣機等噪音。

「住用處所」一詞指獨立住所或住戶單位，而並非指整幢大廈，因大廈可能商住兩用，低層甚至可能作為工業用途。大廈非住宅部分發出的噪音受條例第 13 條管制。

條例第 4 及 5 條所管制的噪音來源，因有其特性，故不適宜用具體確定的可接受噪音聲級或量度程序來評估其程度。一如其他國家，住用處所及公眾地方發出的噪音是由警方根據當時情況，認為噪音構成滋擾時，才加以處理。

7. 留意裝修單位的噪音、廢料處置情況及能夠提醒業戶或裝修工人應注意的事項

建築地盤發出的噪音(第 6 至 8 及 8A 條)

條例將建築工程分為兩類，並透過簽發建築噪音許可證的制度來管制：

(a)一般建築工程（例如挖土、裝修及道路工程）；

(b)撞擊式打樁工程（例如使用油壓錘或吊錘）。

下圖為進行中的打樁工程：



這兩類工程噪音均透過簽發建築噪音許可證的制度來管制，詳情如下。

除非已取得有效的建築噪音許可證，否則不得在限制時間內，即晚上七時至翌日上午七時，或在公眾假期（包括星期日）任何時間使用機動設備進行一般建築工程。

於限制時間內，在指定範圍使用指明機動設備（例如手提破碎機及泥頭車）及或進行指明建築工程（例如搭建或拆除模殼或錘打）均須受到更嚴格的管制。機動設備的噪音同樣以簽發建築噪音許可證的制度來管制。指定範圍指人口稠密的已建區，由《噪音管制(建築工程指定範圍)公告》界定。

條例禁止在晚上七時至翌日上午七時，以及在假日進行撞擊式打樁工程。如須於核准時間內進行撞擊式打樁工程，必須事先取得由環保署簽發的建築噪音許可證。核准時間通常於平日的上午七時至晚上七時，不包括公眾假期及星期日。建築噪音許可證通常批准 3、5 或 12 小時的核准時間，視乎噪音感應強地方的情況

而定。自 1999 年 10 月 1 日起，當局禁止在布滿噪音感應強地方的已建區內使用高噪音的柴油錘及蒸汽錘進行撞擊式打樁工程。

下表簡介各種建築工程噪音於不同時段的法定管制：

	平日	星期日及公眾假期
0700時	<ul style="list-style-type: none">■ 進行撞擊式打樁必須申領許可證■ 使用機動設備不受限制	
1900時	<ul style="list-style-type: none">■ 禁止操作撞擊式打樁	
0700時	<ul style="list-style-type: none">■ 必須申領許可證方可操作機動設備	

從住用處所、公眾地方或建築地盤以外地方發出的噪音(第 13 條)

這種噪音亦稱為工商業噪音，例如從工廠、食肆通風系統、車房維修汽車工作發出的噪音。

下圖展示一些工商業噪音的例子：



工業、商業、貿易或營業處所等地方發出的噪音，會透過發出消減噪音通知書來管制。倘監督認為這些地方所發出的噪音屬下列性質，會向處所業主或佔用人發出消減噪音通知書：

- a. 不符合《管制非住用處所、非公眾地方或非建築地盤噪音技術備忘錄》訂明的可接受的噪音聲級技術準則；
- b. 對在(a)段所述技術備忘錄訂為噪音感應強地方的任何人(但不包括身在發出噪音地方的人士)構成滋擾；或
- c. 不符合任何將制訂的規例的標準或限度。

什麼是建築廢物?

建築廢物意指任何物質，物體或東西因建築工程而產生，不管是否經過處理或貯存，而最終被棄置。

工地平整、掘土、樓宇建築、裝修、翻新、拆卸及道路等工程所產生的剩餘物料，統稱**建築廢物**。本港九成以上的建築廢物是惰性物料，即一般所說的公眾填料。

公眾填料包括建築碎料、瓦礫、泥土及混凝土，適合用來填海和平整土地。只要經過適當物料分類，混凝土和瀝青等物料可以循環再用，作為建材。

而餘下的非惰性物料，如竹、木料、植物、包裝廢物及其他有機物料，有別於公眾填料，不能用來填海，經回收再用 / 再造後，餘下的廢物會運往堆填區棄置。

處理建築廢物的困難

建築廢物管理策略，主要是把公眾填料運往公眾填土區作填海之用，另外把混雜的建築廢物運往篩選分類設施或堆填區。為提倡可持續發展，我們不能單靠填海去接收大部分惰性建築廢物。目前政府正研究各種方法，一方面減少建築廢物，一方面提倡回收再用，但是，仍有相當數量的建築廢物，須以填海或堆填方式處置。

香港當前的問題，填土區和堆填區的不足。我們的堆填區將會於 2010 年代中至後期便會填滿，而本港的公眾填土容量亦快將用完。

於 2011 年，建築廢物佔三個現存堆填區總廢物接收量的二成多。如果缺乏公眾填土區，又不推行減廢措施，便會有更多公眾填料運往堆填區棄置，進一步縮短堆填區的壽命。

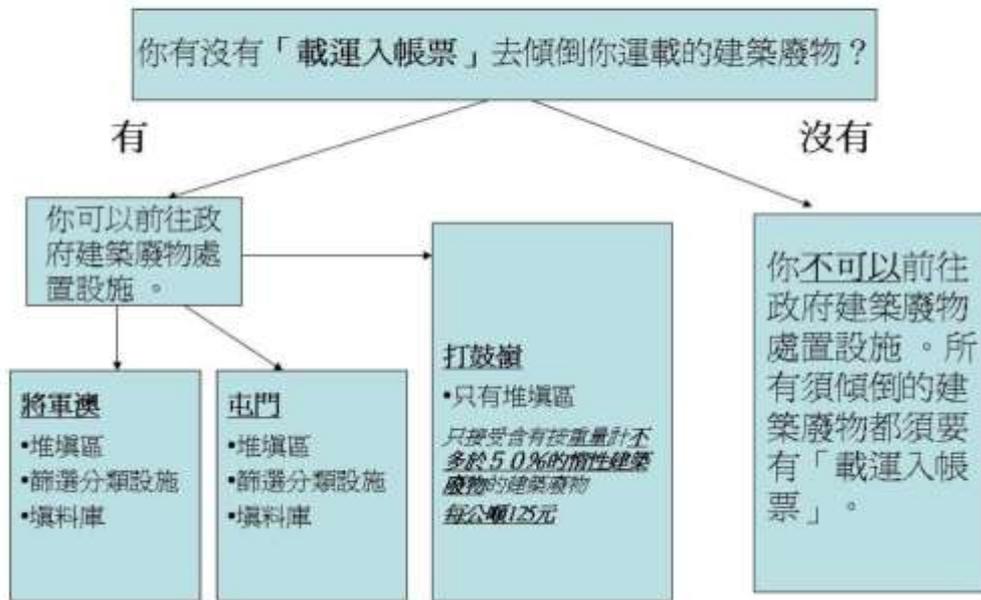
建築廢物管理策略

建築廢物的管理策略，可以用一個倒置的圓錐體作概括說明。錐體各層次表示策略的可取程度，越在上層的方法，越為可取，依次是避免產生廢物、盡量減少廢物、回收再用、廢物處理及廢物棄置。

建築廢物的管理目標，是(i)減少產生建築廢物；(ii)提高建築廢物回收再用和循環再造的成效；以及(iii)減少堆填區的建築廢物接收量。主要的措施包括：

- 在交通方便的地點，闢設足夠的公眾填土區及躉船轉運站
- 鼓勵把混雜的建築廢物分類
- 鼓勵把建築廢物回收再用，循環再造
- 改善設計和建築管理，避免產生建築廢物，盡可能減少這類廢物
- 推行建築廢物處置收費計劃

建築廢物運輸司機流程圖



建築廢物產生者，如建築承包商，裝修承辦商或處所的業主，使用政府的廢物處置設施前，需要開立繳費帳戶與環境保護署及支付建築廢物處置收費。

通過收費計劃，鼓勵建築廢物產生者減少，分類和回收建築廢料，使他們的處理成本可以最小化和我們寶貴的堆填區空間得以保存。擅自處置建築廢物應當受到起訴和懲罰。

裝修規則的執行

- 管理公司應準備裝修的規則和監督裝修或建設工程的指導方針
- 所有住戶和工人必須具備的條款及條件特別是工作期間，噪音控制，以及違例建築工程和建築廢物處置清醒的認識
- 應當事先尋求管理公司申請和審批
- 由佔用人/建築商支付裝修按金中保存的情況下違反規則的，管理處可以沒收按金
- 最好有裝修按金，其中的金額是足以支付處置建築廢物成本
- 頻繁檢查是必要的，以避免任何違反本規則
- 禁止有違反規則裝修工程進行
- 最終必須檢查工程完成後進行，而按金的釋放之前。

- i. 如果存款金額不足以補償所產生的成本/破損，管理處可以要求佔用人/建築商支付

8. 按照上級指示執行既定節約能源步驟

節約能源

- a. 物業管理的主要問題是節約能源特別是電力和節約用水。
- b. 機電工程署已發出節約建築設施的節能技術指南
- c. 大部分的節能減排措施概述機電工程署的文檔有沒有或非常低的成本，但他們能有多少能量建築物使用產生巨大的影響。
- d. 機電工程署亦提供資助的安裝，以鼓勵建築使用者的參與
- e. 要減少臭氧和辦公設備所產生的揮發性有機化合物改善室內空氣質量
- f. 減少電力消耗，從而減少支付的電費和水費
- g. 水電費轉嫁給租戶，因此，如果租戶攜手合作，減少能源的使用，他們在儲蓄共享。
- h. 無措施會降低建築物的舒適度。

由於事實上，這些措施可能會通過減少辦公設備和照明產生的熱量增加的舒適性。有助於減少碳排放和保護地球

典型的節能措施

- a. 能源儲戶如節能燈泡和製冷劑和電子鎮流器。
- b. 保持所有機電服務，高效節能的方式，降低升降機及自動梯的使用，在低使用率一些地區的自動扶梯安裝傳感器
- c. 更好的建築設計
- d. 花卉澆水系統
- e. 水再利用，清潔或沖洗
- f. 利用可再生能源
- g. 空調系統用新鮮冷卻塔

照明

- a. 照明消耗在辦公樓中使用的能源 40%。幸運的是，已開發，以減少光的辦公樓所需的能量的量優良的技術。
- b. 降低周圍光線亮度，並使用任務照明。現在大多數的閱讀和寫作是電腦上執行，光照水平要低，以消除眩光和眼睛疲勞。

- c. 考慮留下一半的燈在私人辦公室和分區區域關閉，以降低周圍光線亮度以及辦公桌上的文書工作安裝合適的工作燈。
- d. 關閉不必要的燈熄滅。

9. 按照上級指示協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開

小販控制

食物環境衛生署

在香港持牌及無牌小販控制 小販事務隊

要控制擺賣活動，191 隊小販事務隊（125 隊在香港及九龍 66 小隊在新界），部署在兩個層面，即地區和部門，包括分區特遣隊（15 小隊在香港及九龍部門 12 小隊在新界師）。各小隊都配備了便攜式對講機和車輛。

持牌小販的管理

小販事務隊負責在持牌小販的副管理

確保持牌小販經營攤位按照其牌照的條件和公眾衛生及市政條例（第 132 章）及其附屬法例，以及香港特區的其他有關法律的規定；控制阻街而引起的持牌小販滋擾。

小販事務隊人員定期巡查持牌固定小販攤檔，每當他們發現小販在街上調節流動小販的操作。在 2011 年，他們採取了 5,048 次執法行動，對付違規行為。

無牌小販控制

為了打擊無牌小販，小販事務隊在小販黑點進行巡邏部門和襲擊。也有小販事務隊人員通宵輪班在深夜和清晨的時間來對付無牌販賣活動。

在 2011 年他們採取 25,169 次執法行動予無牌小販或者小販有關的罪行，在 2011 年 12 月底，無牌小販的人數約為 1,920。

執法打擊販賣活動戰略

是食環署的現行執法策略如下 -

- a. 小販管理隊繼續採取打擊無牌小販禁止/限制出售的食物或熟食嚴厲的執法行動。

- b. 小販事務隊保持主要街道小販自由的情況下，行人流量高的（例如，大量使用行人天橋，地區地鐵線/西鐵線/輕鐵線路的入口/出口，碼頭及巴士總站，旅遊景點，行人專用區等），並根據地方的販賣活動，多次投訴。
- c. 只要食物及環境衛生不會受到影響，小販事務隊會發出口頭警告持牌小販或無牌小販（銷售非食品乾貨），如果當他們造成阻塞或受到投訴。

如果口頭警告不獲理會，小販事務隊會採取執法和扣押行動的正常過程。

在私有財產的公用地方小販

- a. 有些小販會喜歡有業務在私家路或有行人流量很大空曠地方，小販事務隊不會處理私人性質的小販，就成了管理處的責任。
- b. 管理辦公室應當執行，並要求小販離開私人處所，並可要求香港警方協助，這項活動是私人性質的非法侵入
- c. 如果小販創建衛生問題的私有財產，管理處可以進行投訴，食物環境衛生署監管其對清洗和預防公眾衛生及市政條例滋擾的違反（第 132 章）
- d. 可申請禁制令的法庭驅逐小販的情況下，同一個小販的持續發生

APPENDIX

私家路管制扣押車輛程序

程序

- 1.1 除下列豁免情況外，各物業巡邏員須對未獲授權而停泊於私家道路上或停車場內的車輛進行扣鎖程序。
 - 1.1.1 因壞車或非司機所能控制的情況而司機亦已盡所有可行的方法盡快減少阻塞情況及將車移離；
 - 1.1.2 屬以下情況而有關車輛不能在其他更方便的地方停泊：
 - 1.1.2.1 關於大廈的公共工程，拆卸或挖掘；或
 - 1.1.2.2 私家路的維修、改善或重建工程；或
 - 1.1.2.3 在私家路上豎立、安裝、改動、清除或維修路牌、交通標誌、路線或供應氣體、水、電、電話或廣播電纜的污水渠、主渠或喉管及器械；
 - 1.1.3 屬於消防、救護、警察、海關、用於傳遞公共郵件或軍部的車輛，而該車輛正用於執行相對的職務；
 - 1.1.4 在獲得由營業處/服務中心同意或由獲授權的職員批准停泊。
- 1.2 巡邏員如發現未獲授權或豁免而停泊的車輛，若不能找到司機或在被要求後拒絕或不能將車輛離本物業的私家路或停車場，巡邏員須即時發出「未獲授權泊車通知書」(通知書序號須以數字機打印及按序號次序發出)，並放於未獲授權停泊車輛的車頭擋風玻璃上。
- 1.3 填寫「車輛停泊記錄」。
- 1.4 除下列情況，巡邏員須即時進行扣鎖外，在發出「未獲授權泊車通知書」15/30分鐘(視乎個別物業而定)後，發現有關車輛仍未離開，可即採取扣鎖行動。
 - 1.4.1 停泊於行人路上；
 - 1.4.2 嚴重阻塞通道；或
 - 1.4.3 停泊於路旋處；或
 - 1.4.4 停泊於可能對其他人士產生即時危險的位置。
- 1.5 巡邏員執行扣鎖行動時必須依照下列步驟：
 - 1.5.1 發出「扣鎖車輛通知書」(通知書須一式兩份，一份夾放於被扣鎖車輛的車頭擋風玻璃上，一份送交保安部存檔。通知書序號須以數字機以每 2 份一個編號並由助理物業經理或以上職級的人員在旁加簽作實)；及
 - 1.5.2 用車胎鎖扣鎖近司機位的車胎；及
 - 1.5.3 拍攝車輛被鎖後的照片，須清楚顯示車牌號碼及胎鎖位置；及
 - 1.5.4 登記車輛的明顯損壞，並將損壞的地方拍照存案；
 - 1.5.5 將全套記錄送交保安部，保安部將資料記錄於「扣鎖車輛記錄冊」內。
- 1.6 如車主/司機到場繳付扣鎖費：
 - 1.6.1 保安部須按下列方法收取費用：
 - 1.6.1.1 解鎖費：若車輛遭扣鎖少於或相等於 24 小時，須繳付HK\$320.00 (只收現金)。
 - 1.6.1.2 存放費：若車輛遭扣鎖超過 24 小時，除須繳付3.6.1.1 的解鎖費外，餘下每 24 小時或不足 24 小時，須繳付HK\$320.00。
 - 1.6.2 發出收據予該車主/司機；及
 - 1.6.3 如被扣鎖車輛是停泊於停車場內，車主/司機除須繳付上述扣鎖費外，亦須到停車場繳費處繳付應付的時租費用；及
 - 1.6.4 安排被扣鎖車輛解鎖；及
 - 1.6.5 將所有資料記錄於「扣鎖車輛記錄冊」內。

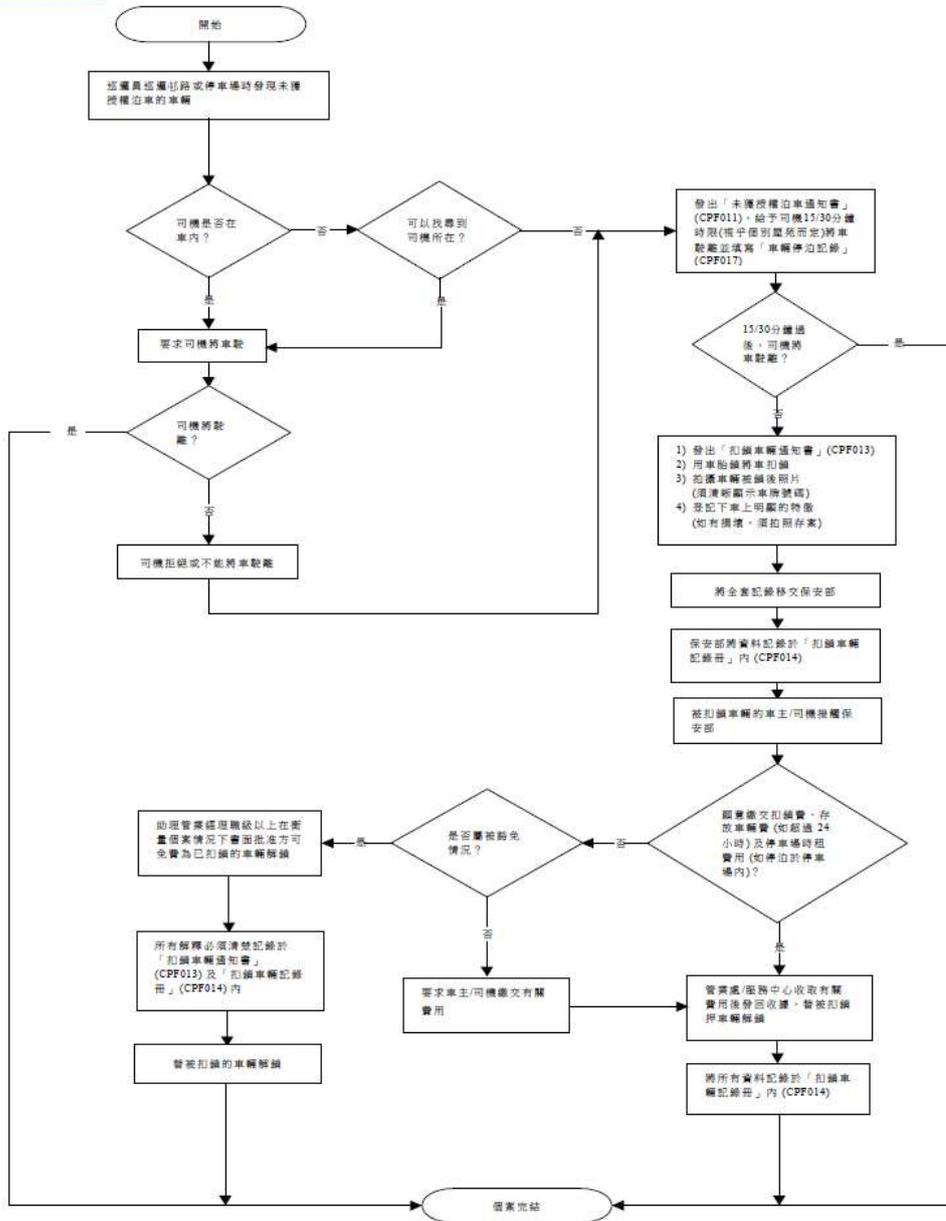
- 1.7 如車輛被扣押情況屬於3.1 的被豁免情況，須由助理物業經理職級或以上的人員在衡量個別情況下書面批准，方可免費為已扣鎖的車輛解鎖：
 - 1.7.1 保安部安排解鎖；
 - 1.7.2 將所有資料包括免費解鎖原因，詳細記錄於「扣鎖車輛通知書」及「扣鎖車輛記錄冊」內。

 - 1.8 如被扣押車輛超過3 日仍未被認領，營業處/服務中心須於其後兩星期內向運輸署交證車輛的註冊車主資料然後：
 - 1.8.1 向車主發出通知書說明：
 - 1.8.1.1 車輛已被扣鎖；
 - 1.8.1.2 扣鎖地點；
 - 1.8.1.3 如在通知書發出後25 日 內未能繳交所有費用及領回車輛，則車輛將變作政府的財物及由警務處全權處理。
 - 1.8.2 將通知書副本寄交警務處。
 - 1.8.3 如發出通知後7 日 內無人認領，營業處/服務中心於其後一星期內將該通知書在本港的通行英文及中文報章刊登各一則通告。
 - 1.8.4 如在發出通知書後25 日 內無人認領，營業處/服務中心須通知警務處有關車輛並未被領回。
 - 1.8.5 將所有資料呈交警務處。
 - 1.8.6 與警務處安排將車拖往指定的車輛拘留中心。
 - 1.8.7 將檔案存案及將資料寫於「扣鎖車輛記錄冊」內。

 - 1.9 若有車輛停泊在可停車等候處時，巡邏員須勸喻車主/司機將引擎關掉。
 - 1.10 負責鎖車職員須按照「扣鎖車輛流程圖」執行扣鎖行動。
-

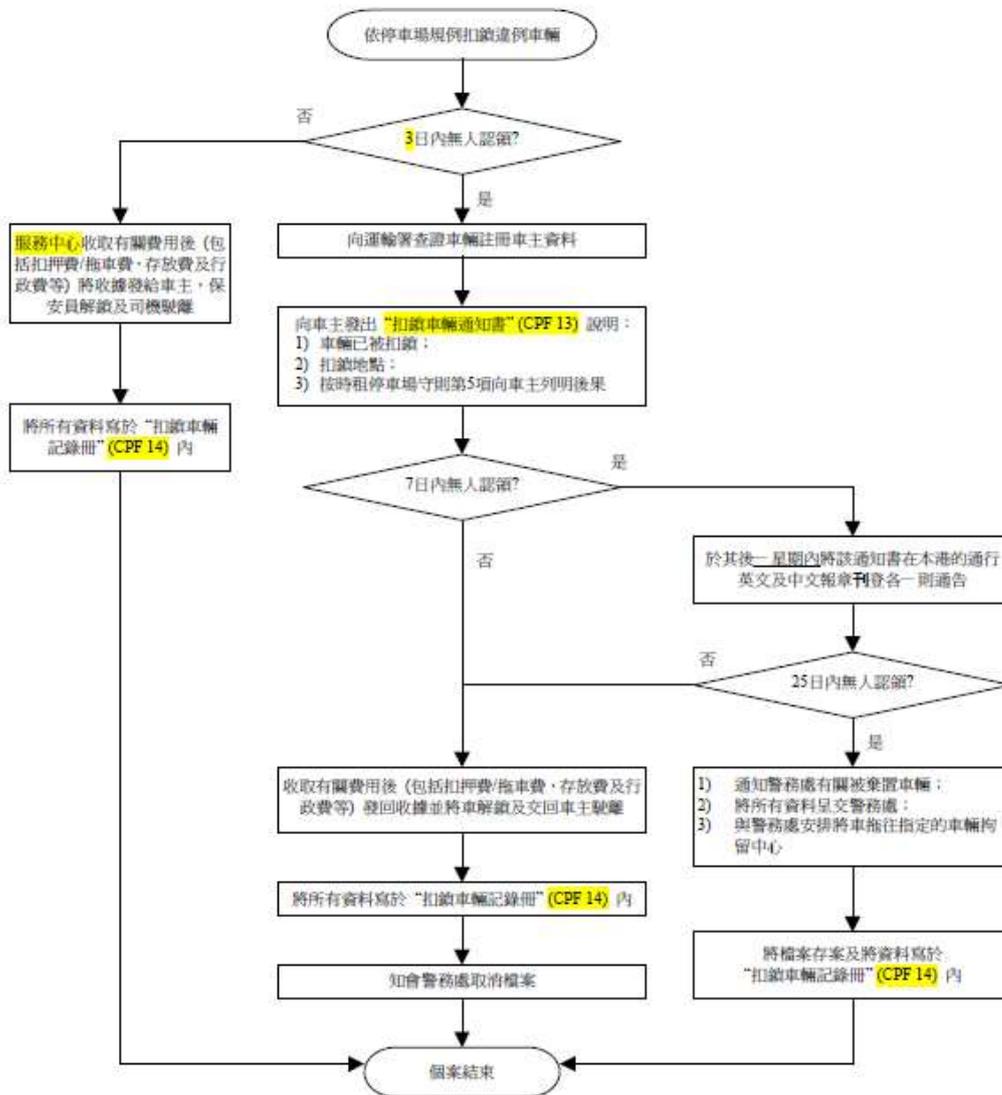
扣押車輛圖表

扣鎖車輛流程图



- 註：1) 在停車場內未獲授權泊車的定義是根據停車場使用條例所解釋。
 2) 當值巡邏員須每更開始時巡邏停車場 1 次 (即每日 2 次), 並把巡邏結果包括車牌及有關車位號碼記錄在停車場巡邏報告上, 保安主管及營業處/服務中心須跟進所發現的問題及簽名確認。

處理已被扣押車輛放程序



資料來源

1. 《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(第 611 章)
2. 《道路交通條例》(第 374 章)
3. 《建築物條例》(第 123 章)
4. 《公眾衛生及市政條例》(第 132 章)
5. 《噪音管制條例》(第 400 章)

評核指引

評核內容

1. 運用實務經驗及私家路管制法律知識
2. 正確和合法地執行建築物私家路管制及環境保護工作

評核形式及評分

形式		評分比例 (%)
課堂作業 (例：功課、簡報、測驗等..)		
AC1	課堂作業	10
AC2	測驗	30
期末考試		
AC3	考試 (2 小時)	60
總計：		100

AC1 課堂作業 (建議題目，導師可因實際情況修改內容)

學生以四人一組，在課堂上共同討論及處理屋邨的鎖車程序。

列出有效防止違例泊車的方法。

AC2 測驗 (建議題目，導師可因實際情況修改內容)

個人提交〔不少於 400 字〕

根據《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(《條例》)(第 611 章)規定，怎樣勸喻駕駛者在管業範圍私家路上停車等候時關上引擎？

AC2 建議答案

生效日期

《條例》在 2011 年 12 月 15 日開始生效。

規定與罰則

根據《汽車引擎空轉(定額罰款)條例》(《條例》)(第 611 章)規定，除非獲得豁免，任何汽車的司機均不得在車輛停定時讓任何屬於車輛一部分的內燃引擎^{1,2}於任何連續的 60 分鐘時段內合計運作超過 3 分鐘("停車熄匙規定")。執法人員可向違反停車熄匙規定的司機³發出罰款通知書，要求該司機繳交定額罰款\$320。交通督導員和環境保護督察均獲授權執法。

如司機在收到罰款通知書後，再讓車輛引擎空轉，於其後任何連續 60 分鐘的時段內，引擎空轉合計運作超過 3 分鐘，執法人員可就其再次違反停車熄匙規定向該司機發出另一張罰款通知書。

附註：

1. 內燃引擎指燃料在內燃燒室內燃燒的引擎。
2. 驅動車輛的內燃引擎和其他屬車輛一部分的、附於該車輛的、位於該車輛內的或在車輛上的內燃引擎，無論用途為何，亦須受規定所限。
3. 司機指任何掌管或協助操控車輛的人。

規管範圍

停車熄匙規定適用於：

1. 香港所有道路，包括私家路和停車場；
2. 全年任何時間；
3. 所有裝置有以汽油、柴油或石油氣等為燃料驅動的內燃引擎的汽車，以及正在燃燒這些燃料的混合動力車輛。由於電動車輛和只有電動馬達在運行的混合動力車輛不會產生廢氣，因此停車熄匙規定對它們並不適用；
4. 所有裝有內燃引擎的車輛，不論是在路面行走的私家車、電單車和各式商用車輛，或用於非路面運作的車輛，例如鏟車和高爾夫球車等；以及
5. 車輛上所有內燃引擎，即驅動車輛的內燃引擎和其他屬車輛一部分的、附於車輛的、位於車輛內或車輛上的內燃引擎，無論用途為何，亦受規定所限。

合格準則：

規定與罰則佔 10 分， **規管範圍**佔 10 分； 答對 50%為合格
有必須答對的範疇

試題內容（建議題目，導師可因實際情況修改內容）

科目：環境管理（建築物私家路管制及環境保護）

應試時間：2小時

考生須知：

- 一、學生有三分鐘時間先閱讀全卷。
- 二、文字題共五題，學生可選取其中四條作答，**每條分數為25分合共100分**
- 三、只可將必需和獲准許使用的文具放在桌上。所有其他個人物品，例如：書籍、字典、筆記、紙張、記事簿、手提電話、藍芽耳機、傳呼機等，必須放在座位下。考生應自備一個細小的手提袋以貯存以上個人物品。不可在考試期間將任何未獲許可的物品放在桌上、桌內、身上或衣袋內，否則可被取消考試資格。考生的個人物品如有遺失或損毀，公務員考試組恕不負責。
- 四、必須關掉手提電話、藍芽耳機、傳呼機或任何備有發聲功能的物品，否則可被取消考試資格。
- 五、未經指示，**不得**翻閱試卷或開始作答。
- 六、考試期間，**不可**把答題簿放在其他考生可以看到答案的位置。
- 七、考試期間如需要上洗手間，須由監考員陪同。**不得**攜帶傳呼機、手提電話、藍芽耳機、試卷、答題簿或紙張上洗手間。
- 八、當主考員宣布「**夠鐘，請停筆**」，考生應遵照指示，立即停止作答。若當時才發覺漏填了座位編號，應待監考員到達座位時，得其允許方可補填。
- 九、必須小心聆聽主考員的宣布及遵照指示應考。考生如不遵照主考員的指示或本須知內的規定，或以不誠實的行為應考，**可被取消考試資格**。

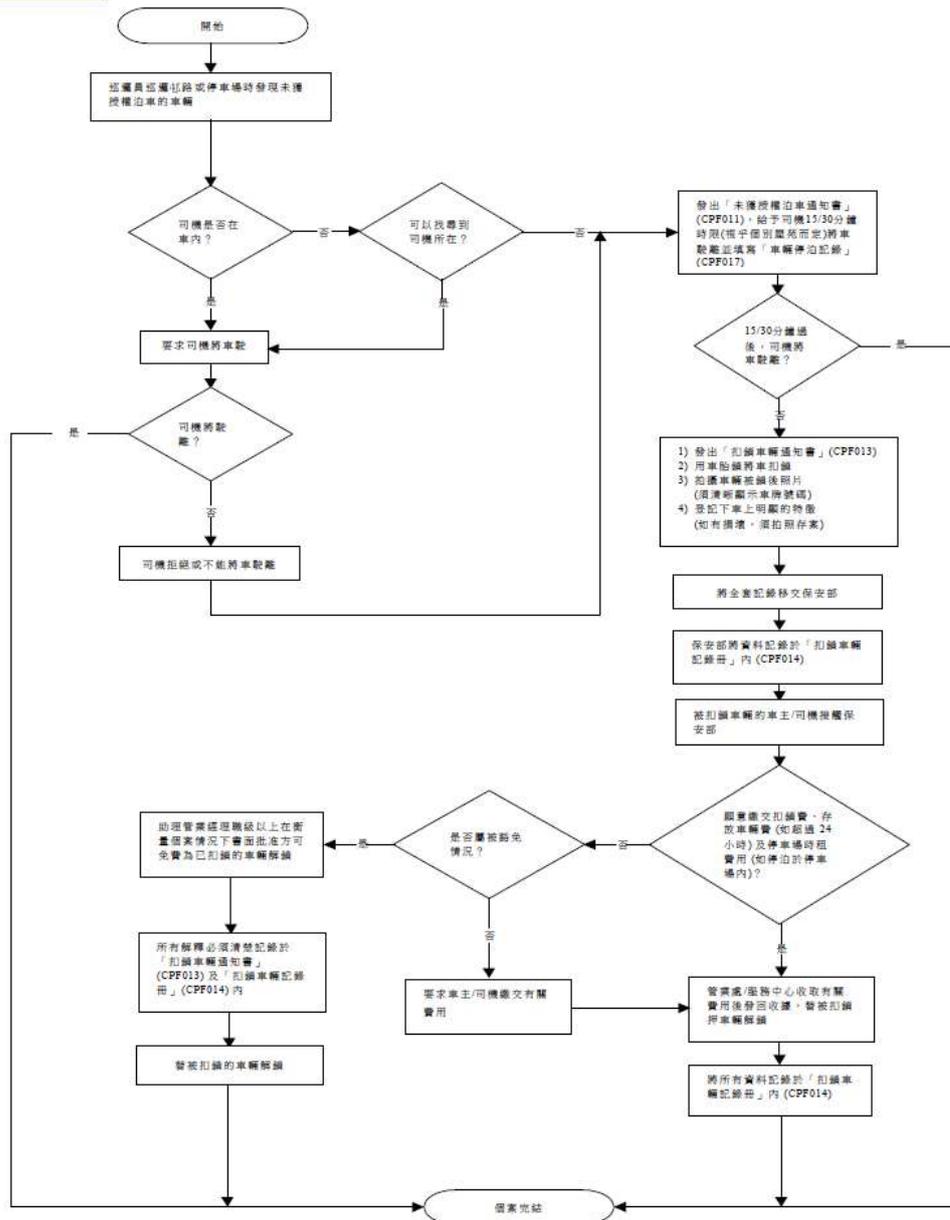
考試題目樣本：

1. 用圖表列出一般鎖車及拖車程序。
2. 停車熄匙規定適用管業範圍私家路上停車等候甚麼類型車輛？
3. 《噪音管制條例》(第 400 章)，管制那些類別的噪音？
4. 在管業範圍怎樣協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開？
5. 列出向上級反映停車場的空氣及照明狀況。

考試建議答案：

1. 用圖表請列出一般鎖車及拖車程序。(25分。每點2分，共12點；再加1分為表達方法。)

扣鎖車輛流程图



註：1) 在停車場內未獲授權泊車的定義是根據停車場使用條例所解釋。
 2) 當值巡邏員須每更開始時巡邏停車場 1 次 (即每日 2 次)，並把巡邏結果包括車牌及有關車位號碼記錄在停車場巡邏報告上，保安主管及營業處/服務中心須跟進所發現的問題及簽名確認。

2. 停車熄匙規定適用管業範圍私家路上停車等候甚麼類型車輛？（25分。每點5分，共5點。）

停車熄匙規定適用於：

- a. 香港所有道路，包括私家路和停車場；
- b. 全年任何時間；
- c. 所有裝置有以汽油、柴油或石油氣等為燃料驅動的內燃引擎的汽車，以及正在燃燒這些燃料的混合動力車輛。由於電動車輛和只有電動馬達在運行的混合動力車輛不會產生廢氣，因此停車熄匙規定對它們並不適用；
- d. 所有裝有內燃引擎的車輛，不論是在路面行走的私家車、電單車和各式商用車輛，或用於非路面運作的車輛，例如鏟車和高爾夫球車等；
- e. 車輛上所有內燃引擎，即驅動車輛的內燃引擎和其他屬車輛一部分的、附於車輛的、位於車輛內或車輛上的內燃引擎，無論用途為何，亦受規定所限。

3. 《噪音管制條例》(第400章)，管制那些類別的噪音？（25分。每點4分，共6點；再加1分為表達方法。）

《噪音管制條例》管制下列類別的噪音：

- a. 住用處所及公眾地方所發出的噪音(通常指鄰近環境的一般噪音)；
- b. 建築活動(包括打樁)發出的噪音；
- c. 從住用處所、公眾地方或建築地盤以外地方發出的噪音(例如，工業或商業處所發出的噪音)；
- d. 侵擾者警報系統發出的噪音(安裝在任何處所內或車輛內的系統)；
- e. 個別機器或設備發出的噪音(即條例所指的發出噪音的產品，例如由手提破碎機及空氣壓縮機發出的噪音)；及
- f. 汽車發出的噪音(汽車發出的噪音須符合國際標準，才可在香港作首次登記)。

4. 在管業範圍怎樣協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開？（25分。每點6分，共4點，再加1分為表達方法。）

在私有財產的公用地方小販

- a. 有些小販會喜歡有業務在私家路或有行人流量很大空曠地方，小販事務隊不會處理私人性質的小販，就成了管理處的責任。
- b. 管理辦公室應當執行，並要求小販離開私人處所，並可要求香港警方協助，這項活動是私人性質的非法侵入
- c. 如果小販創建衛生問題的私有財產，管理處可以進行投訴，食物環境衛生署監管其對清洗和預防公眾衛生及市政條例滋擾的違反（第132章）
- d. 可申請禁制令的法庭驅逐小販的情況下，同一個小販的持續發生

5. 列出向上級反映停車場的空氣及照明狀況。（25分。每點4分，共6點；再加1分為表達方法。）

巡邏停車場要注意：

- a. 禁止吸煙裡面的室內停車場根據吸煙（公眾衛生）條例（第371章）室內停車場應該有足夠的通風設施，以確保一氧化碳（CO），這是一個危害到停車場使用者的健康的分散。
- b. 門採用機械通風的停車場應每天檢查，以確保這些通風系統處於正常工作狀態每一天二十四小時。
- c. 建築物在充電應制定在室內空氣質素改善措施，室內停車場，要求車輛的司機在停車等候時關掉引擎。
- d. 足夠的照明度應在停車場被保持以及私人道路的能見度道路安全至關重要
- e. 在入口和停車場出口處的照明度，必須進行評估，以消除隧道效應（燈光突然變黑或造成視覺損傷）
- f. 照明設備的任何故障，應立即修復，否則，事故可能發生

物業管理業《能力標準說明》

能力單元

職能範疇：環境管理（建築物私家路管制及環境保護）

1. 名稱	執行建築物私家路管制及環境保護工作	
2. 編號	PMZZEM206A	
3. 應用範圍	一般類型建築物私家路管制及環境保護工作	
4. 級別	2	
5. 學分	1.5	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 私家路管制	<ul style="list-style-type: none"> ● 認識私家路管制範圍和職責，與及鎖車器具的使用 ● 懂得按照上級指示執行鎖上或移走建築物私家路上違例車輛的步驟 ● 懂得因應情況協助管制管業範圍內私家路上車輛的停泊和流量，與及其他違規行為
	6.2 環境保護	<ul style="list-style-type: none"> ● 懂得勸喻駕駛者在管業範圍私家路上停車等候時關上引擎，以避免排放廢氣 ● 能夠留意及向上級反映停車場的空氣及照明狀況 ● 認識法定噪音管制時段及常見噪音來源 ● 懂得留意裝修單位的噪音、廢料處置情況及能夠提醒業戶或裝修工人應注意的事項 ● 能夠按照上級指示執行既定節約能源步驟 ● 能夠按照上級指示協助勸喻在管業範圍內擺賣的小販離開
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠綜合對管制範圍和職責、與及環境狀況和要求的認識，正確和合法地執行建築物私家路管制及環境保護工作</p>	
8. 備註		