

## 物業風險管理系統

物業風險管理系統以一個成文的方法管理風險。這系統是一個持續的程式，在物業管理活動內尋找良好的工作習慣，和建立正式的標準，讓各級別的員工跟隨，其目標是促進一種未雨綢繆的主動態度，和維持高警覺性的氣候。物業風險管理的理念可以透過幾個元素轉化為物業管理公司的日常操作。

物業風險管理系統	
風險管理政策	尋找風險可能發生的地方 風險評估 工作安全制度 建築物，機房和設備
風險管理策略	風險管理實務 防火 承辦商與訪客 溝通 風險調查和報告
公司風險管理文化	培訓 風險監控

### 風險管理政策

物業管理公司應該把「風險管理」定位為公司的主導原則和指令，並把它融合為公司的主流業務。各級別員工必須認定，在工作地方和所管理物業內，維持一個沒有危險的環境絕對是首要任務，公司也必定要向各階層的員工，不論他們的級別和工作性質，發放一個清晰的訊息，風險管理是一個共同責任。

### 風險管理策略

在認知的層面，頂層管理人員應該盡力在機構內培育一個避免危險的文化。公司非常着重維持一個沒有危險的工作環境，灌輸這個團體價值和共同信念予所有員工，是漫長和艱巨的工作。

在操作的層面，應該設立一套全面的風險管理系統，包括計劃，執行，監控和檢討所有的業務程序，以確保風險管理表現有持續的改進。

### 風險管理實務

在廣泛的物業風險管理範疇內，有十個最為相關的課題，排列如下：

#### 尋找風險可能發生的地方

這是有計劃地檢視所管理的物業，尋找和記錄有可能發生的危險，這些危險如真的發生會導致業務和人命的損失。

有時候我們可以用危險和可操作性研究，為工作制度，操作和流程作深入的分析。我們亦可根據當時社會流行的課題，進行檢察，尋找隱藏的危險，可能導致整個公司業務有災難性的傷害。

進行以上的檢察時，我們經常用檢察清單，這樣會令工作更徹底和保持其一貫性。清單也可以降低對個別有經驗員工的依賴，和方便跟進工作。

### 風險評估

由於資源是有限的，在確立風險項目後，我們不可能立即矯正或控制所有弱點，所以需要設立優先次序。這個程序叫「風險評估」。

有些地方如出現即時危險，可導致損失和傷亡的，我們要立即把它清除。「風險評估」是管理層的一套工具，藉以確定優先處理那些較嚴重的危險。排列優次的方法是根據每一項風險發生的經常性和嚴重性，配給一個因數，由此可以發展成為風險評估組別，以分辨每項風險的危險程度。這些危險程度可以分類為：不能接受，不想發生，可容忍，和可接受。

### 安全工作制度

我們需要發展和維持一套工作制度，保障員工，顧客，承辦商和公眾的安全，並訂立緊急事故處理的程序和指引，以降低風險。

這些安全制度和緊急事故處理程式是收錄在安全和危機管理的指南內。員工需要熟習指南，知道如何正確完成風險管理工作。指南需要定時更新，以配合法例，科技和社會環境的轉變。

特別要注意的是使用，儲存和處理危險物品，例如化學品和易燃物品。如可能的話，一定要為有危險的工序訂立正確的工作指南。需要使用特別工具和設備的員工一定先接受有關的訓練，而在密封空間或高空工作的人員，要嚴格跟隨執行正確的工作程序和安全措施。

### 建築物，機房與設備

物業保養經理在採購，操作和維護建築物，機房和設備方面，都有責任達致最高的安全標準。在採購時一定要檢查貨品是否符合安全規格。每位員工對於建築物，機房和設備的責任一定要記錄在案，以方便檢查。一定要保持一套維修記錄，顯示維修的歷史，和是否跟上預訂的維修計劃。

### 防火

失火是物業內最普遍的危險，值得物業管理人員特別注意。防火的目標是確保防火系統符合最低的法例要求。防火的關鍵在乎定期檢查和測試所有救火系統和設備，以確保它們正常運作。

前線的物業管理人員一定要嚴格地執行防火的管理措施，包括清除走火通道和出口的障礙物，保持防煙門關閉，和完工後熄滅所有火種等。