

應該定期進行火警演習，令物業內的用戶和管理人員熟習逃生路徑，疏散程序和有關的緊急應變措施。對於導致火災危險的人士，應該採取果斷的行動，包括控告他們。

### 承辦商與訪客

承辦商有責任為下屬和物業管理公司安全地工作。管理公司一定要維持一套系統，監察承辦商是否安全操作。這系統必定包括投標前的篩選，標書的評估，承辦商準備的安全計劃，培訓和合約完結後的評價。

承辦商應該遵守有關的法例要求，例如職業安全及健康條例，工廠及工業經營條例，危險品條例和它們的附例。此外，承辦商進入任何物業工作時，應該同時遵守由物業經理，工程師或他們的代表不時訂立的工作指令。

### 溝通

風險管理資料的流通是風險管理系統成功的主要因素。因此建立工作組別之間的溝通渠道是至為重要的。物業經理應該確保：

- i) 很快地發放安全指令；
- ii) 所有員工完全明白新的規例和要求；
- iii) 能即時傳達給員工有關風險管理的課題。例如保險，救火技術等的最新資料；
- iv) 會安排聚會，工作坊和座談會，讓員工就風險管理方面，分享經驗和討論共同關心的事項。
- v) 可透過外聯網和內聯網，存取風險管理資料。

### 意外調查和報告

所有引致不同程度的生命或財產損失的意外或事件，都需要記錄和調查。一定要訂立記錄和報告意外的程式，該程式是以得出預防措施為依歸。調查方面可以採取正式的查察，或分析手頭資料和客觀證據。如有需要，可以邀請公司以外的專家提供專業判斷，找尋事件發生的原因，建議補救辦法，及防止將來重覆發生同類型事件。

### 培訓

物業管理本質上是一個人力密集的專業，因此技術與能力是最重要的資產。物業管理公司在投資這類培訓時，是希望員工達至所要求的標準，名為「風險管理能力」。這標準告訴從業人員他們在日常工作上對於風險管理所需要的知識，及公司在這方面的價值觀念，讓他們知道於緊急情裏下怎樣做。所以設計培訓課程時是要突顯其實際可行性。於物業管理範疇內，「風險管理能力」可以解釋如下：

- i) 經常灌輸員工有關意識，使他們對危險的迴避和警覺，成為他們潛意識的一部分；
- ii) 員工有足夠的知識和技巧處理風險管理工作；
- iii) 員工在緊急事故發生時或於壓力下，仍然可以保持冷靜和抽離緊張情緒。

不論培訓的內容是怎麼樣，最重要的是員工能活學活用。物業風險管理是針對一些非經常發生的事情，例如救火或緊急疏散，所以必須定期安排更新實習課程，令員工達至熟練。

以下是一個典型管理課程的大綱：

- i) 風險管理概念
- ii) 與物業有關的安全法例
- iii) 找出危險地方與監控
- iv) 風險管理實務
- v) 緊急應變程式
- vi) 意外報告和調查

### 風險監控

一旦建立了風險管理系統，就需要加入監控和檢討程序，以評價系統實施的效果。這些程序是整套風險管理不可或缺的部分，亦是令其成功的必需部分。

風險監控的主要目標是評價：

- i) 風險管理工作是否達至所期待的效果；及
- ii) 是否符合所有安全標準與程式。

監控風險管理也是表示高層管理人員對於這方面的承擔，同時是確保整個系統不斷改善的必要因素。

監控基本上有兩個類別：

- i) 主動性監控：這是採取一種風險評核的形式，即執行一系列的查察和檢視，確保系統下的程序和預防措施齊備，以及物業管理人員跟從既定的做法。
- ii) 回應式監控：記錄所有事項或意外，包括可能發生的危險事項，縱使這些事項不會導致人命損傷。管理人員需要訂立制度與程序，確保意外發生後記錄在案，和調查重要的意外事件，找出即時的情況

