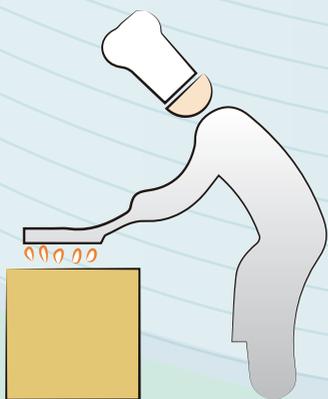


# 中小企餐飲業 責任風險管理及 業務持續運作 手冊



「中小企業發展支援基金」撥款資助  
Funded by SME Development Fund

工業貿易署  
Trade and Industry Department

主辦機構



執行機構





**中小企餐飲業責任風險管理**

**及**

**業務持續運作手冊**

# 序



曾國生先生  
稻苗學會秘書長

相信大部份香港人都能理解，本地餐飲業是一個辛苦行業，工作時間長，開支繁多，收入卻跟多種因素直接或間接影響業績表現，從事中小企餐飲業的小老闆更是身體力行，每天都要為處理業務上大小不一的問題上疲於奔命。然而今天餐飲業面對的問題是多方面，身心疲乏之餘又如何細心為自己的業務作各方面的風險評估，萬一不幸因疏忽不在意之下觸犯法例，或沒有全盤評估改善措施而導致鉅大損失，是每一位老闆及經營者不願意見到的事情。

職訓局與稻苗學會為中小企餐飲業設計了今天閣下手上拿著的手冊，是我們一班集各專家們專業意見編寫而成，目的希望各位在營商上更能掌握營運上不可預見而確切存在的風險加以管理，讓大家能更安心工作，運作更暢順，業務能更健康發展。

# 鳴謝

項目資助：	其他贊助：
工業貿易署	e-print Messrs. Ronald W. F. Chan & Co. SaaS Ltd 現代管理(飲食)專業協會 職業訓練局高峰進修學院 稻苗學會

## 項目督導委員會成員：

曾國生先生 (項目統籌人 / 稻苗學會秘書長)

李日全先生 (副項目統籌人 / 高峰進修學院高級訓練顧問)

李德歡先生 (顧問 / 稻苗學會第一副主席)

馬健亮先生 (顧問 / 稻苗學會副主席)

梁漢文先生 (顧問 / 香港餐務管理協會代表)

黃浩鈞先生 (顧問 / 香港餐飲聯業協會代表)

梁驅騰先生 (顧問 / 現代管理(飲食)專業協會代表)

劉祥榮先生 (顧問 / 高峰進修學院訓練顧問)

梁明華博士 (顧問)

黃頌安先生 (顧問)

李俊明博士 (顧問)

張永良博士 (顧問)

# 摘要

這份手冊的主要目的是提供香港中小企食肆作為餐飲營運風險評估、管理責任風險的實用參考工具，首先通過較全面對場地責任、僱主責任、食物安全的責任及其他與餐飲營運有關責任的序述和分析，繼而提供適合香港餐飲營運環境的自我評估工具讓中小企老闆和經理可以自行評估風險及訂立優先處理風險的次序。這手冊也提供了一般風險管理流程的概念，特別是側重於介紹中小企所最依賴和有效的保險風險管理方法來減低不可預見事故後的損失。利用保險與風險的缺口分析自我檢查工具，可以幫助中小企認清缺乏保障的風險，並通過其他風險管理辦法予以處理。最後，而且也是最重的，是介紹了業務持續計劃的重要性和不可預見事故發生前、後應做好預備工作的細節，包括在災難應急計劃、危機應變、業務恢復、危機公開的各個方面，保證業務收入和餐廳的信譽能在最短的時間內回復正常。

# Abstract

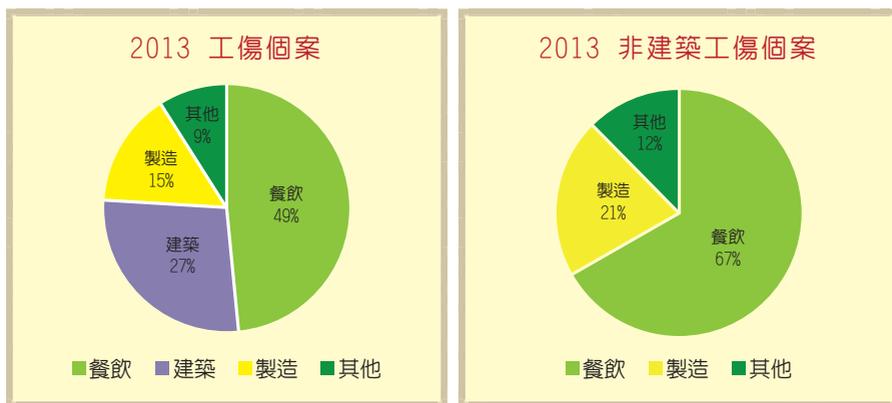
This manual is intended to be used for Small and Medium Enterprise (SME) restaurants in Hong Kong as a practical reference to identify and evaluate liability-related risks through a comprehensive introduction of relevant laws on Occupiers' Liability, Employers' Liability, food-related liability, and other liability risks related to the operation of restaurants. This manual provides further self-assessment tools specific to the restaurant operation environment in Hong Kong so that the restaurant owners can identify, evaluate and prioritize to manage their own risks through Do-It-Yourself (DIY) approach. It is followed by an overview of a Risk Management process with focus more on details of insurance coverage which is generally the most effective risk management option for most SME restaurant owners in minimizing financial losses after unexpected incidents. With the use of insurance gap self-assessment tool, it helps the restaurant owners to identify uninsured risks where other risk management options addressed. Finally and most importantly, this manual explains the needs of Business Continuity Plan (BCP) with details on how it is structured before and after an unexpected incident, including disaster contingency plan, crisis management, business recovery and public relationship management, to make sure quick recovery of business revenue and reputation back to normal as soon as possible.

# 目錄

章節	題目	頁
1.	前言	1-2
2.	中小企食肆責任風險	
2(a)	引言	3
2(b)	經營場所的法律責任風險	3-9
2(c)	對員工的責任	10-12
2(d)	產品責任	13-14
2(e)	環境保護責任	14-15
2(f)	消費權益責任	15-20
2(g)	個人資料私隱責任	21-22
3.	責任風險的自我評估	
3(a)	引言	23
3(b)	三大方面 - 場所、員工及食物	23-28
3(c)	針對食肆場所責任的風險識別及評估	28-32
3(d)	針對食肆場所外責任的風險識別及評估	33-34
3(e)	針對員工責任的風險識別及評估	35-38
3(f)	針對食物責任的風險識別及評估	39-42
3(g)	風險評估	42-46
4.	中小企餐飲業責任風險管理的簡易法門	
4(a)	引言	47-48
4(b)	中小企餐飲業的基本保險知識	48-55
4(c)	風險管理	56-69
4(d)	風險與保險保障的缺口分析	69-73
4(e)	風險管理	73-82
4(f)	中小企食肆的基本安全及健康管理	82-88
5.	業務持續性規劃	
5(a)	引言	89
5(b)	災難應急計劃	90-97
5(c)	危機應變	97-104
5(d)	業務恢復	104-107
5(e)	危機公關	107-108
6.	總結	109

# 1. 前言

根據香港職業安全局2014年香港飲食業受傷僱員健康狀況調查報告，餐飲業在2013年工傷意外為5,740宗，佔去全港11,820宗工業意外約50%。如果減去佔第二最多意外類別的建築業的3,233宗，飲食業佔了非建築意外工業意外的67%。



資料來源：職業安全健康局，香港飲食業受傷僱員的職業安全健康狀況調查 2014

在受訪僱員調查中，工傷個案平均病假天數為38天，按2014年中位工資約10,358港元計算，平均每名受傷員工導致13,120港元的工資損失，個案較高者可達314,193港元，整體損失為75,309,565 港元。



另外，據德勤會計事務所有關2013年香港勞工保險賠償報告的分析，2012年非建築類工傷在法定勞工賠償平均為22,500 港元，而民事訴訟約為所有個案的4%計算，平均民事訴訟賠償金額為500,000 港元，加上法律及其他費用約為175,000 港元。總賠償費用在2014年度估計為2.9億港元。

由於基本工資的增加，特別是飲食業的工資增幅較大，估計每年的賠償費用會在7%以上。保險公司理賠的費用最終會轉嫁在保費上反映，飲食業因應僱員受傷的風險所帶來的直接和間接的損失不低，特別是中小餐飲食肆，儘管有勞工保險保障，雖然不至於倒閉，但也可能因為工傷事故賠償偏多而有較大增加保費的壓力。此外，也有其他間接損失不是勞工保險所能賠償的。例如，好廚師不能工作所帶來食物質量的下降，令營業額和聲譽都受影響。

除了僱主責任外，中小餐飲食肆同樣的面對很多其他相關法規和責任，也會面對很多不可預料的事務發生所導致的法律責任和損失，其中包括經營場所責任、消防責任、產品責任、環境責任等。雖然有很多不可預料的事務對大部分中小食肆來說，不一定會經常發生。但是，一旦發生時，便會做成較大的後果損失而不能繼續經營。因此，這手冊的目的是讓中小餐飲食肆的東主或經理，預早明白各項責任風險的本質（第二章），並通過責任風險的自我評估流程（第三章），瞭解自身所隱藏的風險，並加深認識能夠保障餐飲食肆的各項保險範圍，在保險範圍以外的，可以通過認識簡易的全面風險管理概念，加強管理風險的意識（第四章）。最後，手冊會介紹持續業務運作規劃，包括災難應急規劃、危機應變計劃，盡快恢復業務，減低事故對營運的影響（第五章）。

## 2. 中小企食肆責任風險

### 2(a) 引言

酒樓食肆所面對的法律責任風險：經營酒樓食肆主要營運模式是利用佔用場所及僱用員工，把食物材料轉變為美食，然後在餐廳服務或銷售。在這方面，可概括從 1) 場所，2) 員工及 3) 食物等三方面探討他們所面對的法律責任問題。



### 2(b) 經營場所的法律責任風險

場所責任包括：

場所責任		
佔用人法律責任條例 (Occupiers Liability Ordinance)		
何謂〔佔用人〕	何謂〔謹慎標準〕	何謂〔訪客〕

## 2(b)(i) 經營場所內的責任

經營酒樓食肆受到《佔用人法律責任條例》(Occupiers Liability Ordinance) 的規管，在條例下，所有物業佔用人均須對其所有合法訪客負上「一般謹慎責任」(common duty of care)，即需採取一切合理措施確保合法訪客不會因使用有關物業時受到損害。再者，該條例主要針對處所有否具有「缺陷」或「危險」的情況。

曾經有一小食店東主借用屬於旁邊大廈在後巷的擴展式帳篷來擋雨，藉此在下雨時擴充座位，增加收入。可是，該帳篷在大雨中因承受不了大量積水而倒塌，造成在帳篷下的人受到傷亡。



法庭裁決：該東主在某程度下控制該帳篷，應被當作為[佔用人]，要對該意外事件負上法律責任。

### 2(b)(i)(a) 何謂[佔用人]呢？

經營酒樓食肆的東主無論作為業主擁有或作為租客租用該處所，均被視為[佔用人]。可是，雖沒有擁有或租用，但有在不同程度控制它，也會被當成為 [佔用人]。

### 2(b)(i)(b) 何謂[謹慎標準]呢？

佔用人須做到的謹慎標準，與普通法下侵權法中的“疏忽”所要求的一般謹慎責任相若。法院會考慮有關案件的所有情況，以判斷佔用人已否



採取謹慎措施，確保訪客在使用有關處所時合理地安全。

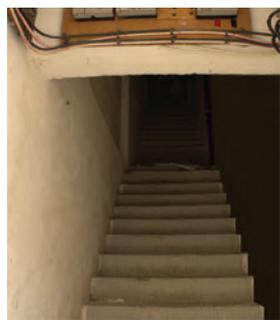
法院考慮的因素會包括：

有關風險有多明顯	發生意外頻率有多
處所的性質及用途	有否採取任何步驟以減低風險
有沒有警告語句及該警告語句是否足夠	消除風險的困難程度及開支等

案例（一）328 Kitchen  
案件號碼 —HCPI 206/2003  
& CACV224/2007：

在筲箕灣有一餐館，一位食客在落樓梯時，不慎失足跌倒，導致昏迷及頸椎移位，四肢麻痺乏力。後查証該樓梯及上層閣樓為非法僭建物。

法庭裁決：餐館東主違反對傷者（食客）一般謹慎責任，其樓梯及閣樓均為僭建物，且該樓梯既窄且峭，罔顧傷者人身安全。最終傷者獲判賠償港幣壹仟貳佰多萬連訟費。



案例（二）Golden Jade Seafood City  
案件號碼

—HCPI914/2006：

在長沙灣有一歷史悠久之酒樓，有一位食客在如廁時，不慎滑倒，不醒人事，頭破血流。

法庭裁決：酒樓作為場所佔用人，對該名傷者違反一般謹慎責任，未有確保該場所安全，導致該食客受傷，判罰港幣貳佰多萬連訟費。

案例（三）案件號碼  
—DCPI2700/2007：

在黃大仙有一酒樓，食客離開座位上洗手間，不慎在梯級跌倒，引致受傷。

法庭裁決：酒樓沒有必要將地台升高加上梯級，放置枱椅。而該梯級沒有加上防滑來防止意外發生及未有加上螢光提示食客，酒樓作為場所佔用人，對該名傷者違反一般謹慎責任，要對該意外事件負上法律責任。



## 2(b)(i)(c) 何謂[訪客]呢？

酒樓食肆東主作為處所的佔用人，須確保[訪客]在使用有關處所時合理地安全。那麼，何謂[訪客]呢？在這裡，[訪客]應被視為[合法訪客]，並與[非法訪客]作適當的區分。

如[訪客]在營業時間內光顧，或[訪客]獲酒樓食肆東主同意進入處所內均被視為[合法訪客]。此外，如酒樓食肆東主已知道，但從未阻止該人任意進入處所，亦可被視為默許而令該名人士變成為[合法訪客]。除非處所佔用人願意對該等人任負上[一般謹慎責任]，否則應嚴禁他們進入處所，以免負上不必要的法律責任。此外，[合法訪客]也會因在不同時間及在不同地方而喪失其[合法訪客]的身份。例如：[合法訪客]在營業時間後不合理地逗留於處所內，或[合法訪客]進入佔用人劃定的禁區內，均會喪失其[合法訪客]的身份。

### 案例（一）

有一名推銷員進入一間茶餐廳推銷咖啡，不慎在收銀處旁邊滑到，導致傷亡。

法庭裁決：茶餐廳東主違反該名傷者（推銷員）一般謹慎責任，未有妥善清理收銀處旁邊的積水，確保該場所安全，導致該名推銷員受傷。



### 案例（二）

早上酒樓開門營業，茶客自行登上尚未開業的樓上開茶，一名點心員不小心在茶水區旁把滾水灼傷一名茶客，引致她身體嚴重受傷。

法庭裁決：雖該名茶客擅自闖入尚未開業的樓層，惟酒樓已知該情況早已發生，而從未有加以阻止，如同默許。此外，酒樓亦沒有有效地阻止訪客進入茶水間，甚至連張貼告示也沒有。基於上述原因，裁定酒樓違反該名傷者一般謹慎責任，要對她的傷亡負責。



## 2(b)(ii) 場所外的責任

### 2(b)(ii)(a) 公眾妨擾

酒樓食肆在處所外每有其他設施說明營運如招牌、帳篷等等。當該等設施因為不妥善管理或疏於維修而造成他人傷亡。酒樓食肆的東主或管理人將可能面對普通法中侵權法內[公眾妨擾](Public Nuisance)的法律責任。

在[公眾妨擾]中，酒樓食肆的東主或管理人與傷者無須有任何關係，他們可能大多是路上途人。同時，受傷地方亦無須為酒樓食肆所控制的地方。只要所墜下來的物件為酒樓食肆所擁有或控制，而該物件被認定為滋擾隱患，可能會對大眾構成重大傷害，那麼酒樓食肆在應知或已知的情況下未有好好地把它移走去減低該風險而造成傷亡，這樣，該酒樓食肆的東主就要為該事件負上法律責任。

案例(一)添喜大廈 / 新好酒樓，  
案件號碼 — HCPI8288/1997：

香港仔有一大廈一樓外牆的石屎簷篷倒塌，墮下行人路，造成多名途人傷亡。

意外發生時，該大廈一樓的佔用人是一家酒樓。意外發生後，屋宇署立即全面調查簷篷倒塌原因。屋宇署發現，該大廈一樓的租客及佔用人，在簷篷上設置魚缸及招牌，是導致簷篷超重的主要原因。即使簷篷與大廈之間的接口已出現裂縫，租客及佔用人亦沒有採取任何措施，為簷篷進行任何保養或維修。

法庭裁決：法院認為租客 / 佔用人不但導致簷篷對公眾構成危險，更未有採取所需的措施以控制情況，任由危險狀況持續，故裁定租客及佔用人須就疏忽及滋擾負上法律責任。



## 2(b)(ii)(b) [公眾妨擾] 的主要考慮因素:

- ✓ 在處所外的物件足可被認定為滋擾隱患；
- ✓ 該滋擾隱患可對大眾構成重大傷害；
- ✓ 此滋擾隱患的擁有者或控制者應知或已知它的存在；
- ✓ 擁有者或控制者未有好好地把它移走去減低該風險；
- ✓ 該責任是不可委託或交付任何人；
- ✓ 責任基於有否採取主動行為或罔顧遺漏

## 2(b)(iii) 與處所有關的其他責任 (不論於處所內部或外面):

### 2(b)(iii)(a) 疏忽

酒樓食肆對其他人因某種關係的緣故，有可能向他或她負上謹慎責任。該種關係可能與來自於顧客、訪客、鄰居、途人等等所產生。如果該等人士能有效舉證酒樓食肆違反該謹慎責任，檢驗標準考慮合理預見性、最鄰近原因及公平、公正、合理，則可循民事訴訟向酒樓食肆追討損失。

### 2(b)(iii)(b) 消防責任

按有關消防規定所載，該規定具有三項目的：

- 1 減低發生火警的可能性
- 2 減輕火警所造成的影響
- 3 遏止火勢蔓延

## 2(b)(iii)(c) 建築條例

建築事務監督為以下事項的管理當局，而上述規定並不包括此等事項：



不論《建築物條例》有何規定，一經發出牌照，消防處將負責根據《消防(消除火警危險)規例》(第95章附屬法例F)第14及第15條執法



例如間隔和建築元件的耐火性能。屋宇的結構如不合標準或曾作重大改動，以致影響消防安全，消防處處長可根據《食物業規例》(第132章附屬法例X)第33B條的規定拒絕發給消防證書。



標準規定：處所內所有消防裝置及設備須保持操作狀態。所有保養、改裝及加裝工程，必須由註冊消防裝置承辦商進行。

防火措施：逃生途徑，食物處所，消防裝置及設備，通風系統，每日停止營業前進行檢查及緊急應變都有指引和遵守事項。

### 案例（一）案件號碼 — HCPI77/2000

有一卡拉OK酒廊被不法份子縱火，火勢因自動灑水系統失靈及傢俱由易燃物料造成，而防火設施亦嚴重不足及失效多時，導致火勢迅速蔓延，造成多人傷亡。後來傷者及死者家屬循民事訴訟向酒廊東主索償。

## 2(c) 對員工的責任

### 何謂「僱員」?

“僱員”指已與任何工作的僱主訂立僱用合約或學徒訓練合約，不論有關工作是屬體力勞動、文書工作或其他性質的，亦不論該合約是明訂或隱含、口頭或書面的。

### 有關受僱的八大要素

- 控制的程度
- 對營利及損失的展望
- 在組織內不可或缺的部份
- 對完成工作及給予工作的相互義務
- 供應及提供設備
- 對稅務和保險的負擔
- 雙方各自對大家關係的看法
- 行業上的傳統結構

### 僱主責任

根據《僱員補償條例》第40條，所有僱主必須投購工傷補償保險，以承擔僱主在條例及普通法方面的法律責任，否則不得僱用僱員從事任何工作，不論其合約期或工作時數長短、全職或兼職、長工還是臨時工。

在該條例下，僱員在工作時間內不論過錯，均受該條例所給予的保障。此外，如僱員能舉證其傷亡由僱主違反僱主責任所致，僱員可循普通法以民事訴訟形式向僱主提出索償，補償他們的損失。

2(c)(i) 普通法下僱主責任的四大要素：

- ▶ 提供安全場所及工作地點
- ▶ 提供稱職的人士作為同事
- ▶ 提供安全設備、物料和工具
- ▶ 提供安全的作業系統和安全的工作指引

## 2(c)(i)(a) 職業安全與健康的責任

主要有關法例，具體如下：

<p><b>職業安全及健康條例 (第509章)</b></p> <p>職業安全及健康條例賦權勞工處處長制訂附屬規例，包括要求僱主和場地佔用人要提供應有的安全健康及福利設施，並要提供在人力操作過程時應有的預防措施。</p>	<p><b>工廠及工業經營規例 (第59A章) 一般安全規定</b></p> <p>工場所有樓面的表面須為平坦及不溜滑，並須保持如此。</p>
<p>其主要規管特點歸納為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 意外的預防</li> <li>- 防火設施要合乎消防條例及勞工處處長附加的安全要求</li> <li>- 工作環境衛生及急救</li> <li>- 在體力操作方面，法例對負責人及使用僱員雙方面均要承擔責任</li> </ul>	<p><b>工廠及工業經營(應呈報工場的防火設備)規例 (第59V 章)防火安全規定</b></p> <p>工場 (包括食肆)的各扇門、閘及摺門，均不得以不能從工場所門內立即輕易開啟的方式鎖上或扣緊。</p> <p>須使應呈報工場內作為走火通道的每個門道、樓梯及通道，均保持好狀況及暢通無阻。</p> <p>須設置/保養足夠及合適的滅火筒，並將其放置在可供隨時取用的位置。</p> <p><b>工廠及工業經營(機械的防護及操作)規例 (第59Q章) 機械安全規定</b></p> <p>應呈報工場內的機械或作業裝置的每個危險部件，並須加以有效防護。</p> <p>任何青年均不得使用或操作規例所指明的任何機器(包括麵團軋壓機、麵團混合機、脫水機、洗滌機等)。</p>

## 2(c)(ii) 轉承責任

僱主轉承責任是指僱員在進行或完成僱主所交付的工作任務時造成第三者損害，而須向他/她承擔的賠償責任。

它有四個構成要件：



### 案例（一）案件號碼 - DCEO 9/2010

酒樓女收銀員向上司投訴被點心師傅性騷擾，上司勸她息事寧人，其後點心師傅只輕佻道歉，收銀員激動下掌摑他，遭即時解僱。她稍後透過平機會控告僱主違反《性別歧視條例》。

法庭裁決：

僱主違反《性別歧視條例》，須向苦主賠償8萬元及支付堂費，成為香港首宗僱主為僱員性騷擾負上「轉承責任」成功入罪的個案。

由於造成第三者損害時，僱員正為僱主進行或完成所交付的工作任務，該責任從而轉向至僱主。因此，僱主須為僱員的侵權行為承擔該等責任。

## 2(d) 產品責任

中小企酒樓食肆作為食品製造商、入口商或分銷商，在製造、生產及銷售食物產品時間，必須確保食物安全，食用者不會因食用該等產品而引致個人身體傷害及死亡。如食物產品可能因食物原材料或製作過程受到細菌感染而導致產品存在缺陷。食用者接觸及享用該等食物產品後，引致身體不適或因而造成他/她的財產損失或人身傷亡。不但會被有關當局檢控及起訴外，亦可能會因此而被受害者循民事訴訟，追討因食物產品缺陷而導致的損失。



### 公眾衛生及市政條例 (第132章)

任何出售的食品必須是衛生、無雜質、無污染、適合人類食用，並且附有妥善標籤的食品，而觸犯這條法例的食品製造商、入口商或分銷商，則可被檢控。

### 食物安全條例 (第612章)

施行食物的安全管制措施，包括設立食物進口商和食物分銷商登記制度，以及規定食物商須妥善保存食物進出紀錄，以追溯食物的源頭；亦賦予權力給主管當局訂立所需規例，對特定類別食物加強進口管制，及作出命令禁止輸入和供應問題食物及命令回收該等食物。

## 2(d)(i) 產品責任分類



## 2(e) 環境保護責任：

主要有關法例，具體如下：

### 《空氣污染管制條例》(第311章)

- 須安裝適當的空氣污染控制設備，廚房排氣口排出的廢氣不應含有可見的油煙，所散發的氣味也不應對鄰近易受影響的地方(例如住宅樓宇和學校)造成滋擾。
- 煙囪或設備不可在任何一段4小時期間噴出黑煙合共超過6分鐘，或在任何時間連續噴出黑煙超過3分鐘。
- 如要安裝、改裝或修改煙囪、火爐或煙道而其總燃料耗用量超過指定水準(詳情請參閱上文第28至第30段)，須事前獲得環保署批准才可進行有關工程。

### 《噪音管制條例》(第400章)

須通風系統及冷凍裝置等設施不得發出過量噪音。有關噪音規定及可接受噪音聲級的詳細解釋，載於《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》。

### 《水污染管制條例》(第358章)

食肆應先向環保署取得牌照，才可排放產生的工商業污水。食肆東主或經營者應確保污水的排放符合牌照內列明的條款及條件。有關申請排放污水牌照程式詳情，可參閱《水污染管制條例指南》，該小冊子可於環保署網站或食肆環保網下載。

如觸犯該等環境保護條例，除將會被有關當局檢控及起訴外，亦可會面對受害人的民事訴訟。受害人可以普通法下侵權法內有關滋擾或妨擾的規定，向侵權者因其大體上及不合理的幹擾使用及享用擁有的土地或對土地造成物質上的傷害，提出索償或甚至申請禁制令，要求侵權者就其損失作出賠償及限制或禁制侵權者再作出同樣事情及活動。

## 2(f) 消費權益責任

在現行香港法例，有多條法例保障消費者的權益，如一般商品買賣合約、商品說明和安全的法例。中小型酒樓食肆作

為店方須顧及消費者的權益，否則消費者不幸遇到不公平的交易，交涉無效後，可循民事訴訟，向店方追討賠償。

## 2(f)(i) 合約

每當你作為店方售賣食物及其他產品時，一方買、另一方願意賣，雙方同意了價錢後便已與消費者建立一種合約關係，惟這些合約很可能沒有以書面的方式記錄下來。



如果雙方以書面記錄買賣合約，列明權利和義務等協議，遇到糾紛時，將會依照協議處理。書面合約的形式，可以是一張簡單的單據，也可以是一份很厚的檔。一般商品買賣的合約多以單據形式出現，所以作為店方在出售產品時，建議要清楚列明單據的內容，如有糾紛，可依此作證據之用。

## 2(f)(ii) 管制免責條款條例

為防止店方在單據等書面合約上加上不公平的免責條款，「管制免責條款條例」對此作出一定的規範。該條例的主要目的，是限制合約的供應消費品一方，利用合約條款，逃避因違反合約、疏忽、失責而引致的民事賠償責任。

這條例賦予法院權力來裁定合約條文是否公平和合理。

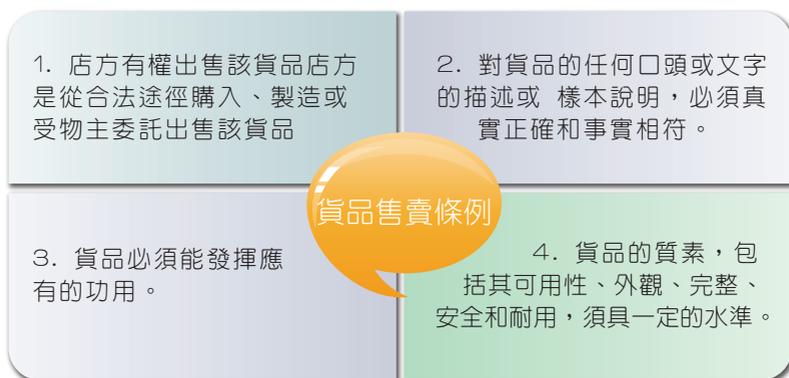
## 2(f)(iii) 不合情理合約條例

「不合情理合約條例」授權法院可以裁定一些貨品售賣合約或服務提供合約或合約內的部份條款，是否屬不合情理，並可頒令須否履行該合約。

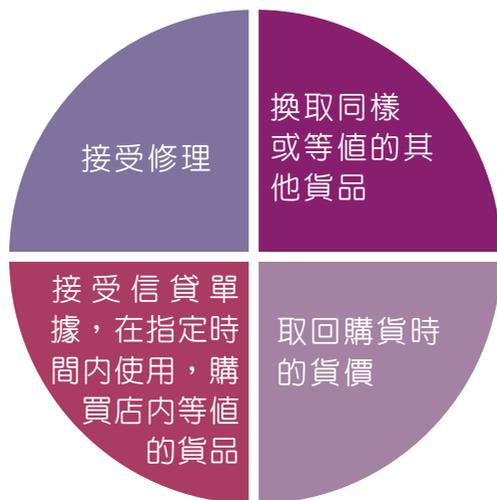
法院決定某合約在立約時是否屬於不合情理，會考慮多項因素，包括消費者和店方議價地位的相對實力；消費者需否遵守一些按理對保障店方合法權益非必要的條件；消費者能否明白有關提供貨品或服務的檔次；店方有否對消費者施加不當的影響或壓力，或運用不公平的手法等。消費者如認為某份合約是不合情理的話，須向法院提出證明。

## 2(f)(iv) 貨品售賣條例

當店方與消費者訂價錢，買賣或訂製貨品，雙方便受到「貨品售賣條例」的約束。消費者有責任付款收貨，而店方的責任，則是收款交貨，而所交的貨品，必須完全符合以下四個要求：



如果店方售賣的貨品，未能符合上述規定，縱使單據上註明「貨物出門，恕不退換」等字眼，消費者可以和店方商討下列一項賠償方法：



## 2(f)(v) 商品說明條例

「商品說明條例」旨在制止商品的虛假說明和冒牌貨的出現。概括來說，這法例的主要目的是：

禁止提供虛假及使人誤解的商品說明  
(包括內容失實的廣告說明及虛假的商品標籤)

禁止冒用他人的註冊商標

制止未經許可而使用或標註

授權有關當局，規定商人對其產品作某方面的說明，包括印刷及附帶商品上或廣告上的說明

這條例並沒有規定商品需要附有任何說明，但凡對度量容積、尺碼、數量、製造或生產方法、成份、用途、性能、物理特性、規格、標準、製造地點或產地、檢定標準、製造日期、物品的歷史等錯誤描述，便有可能被控告。現時這條例只針對「商品」的虛假說明，並未包括「服務」在內。

## 2(f)(vi) 度量衡條例

「度量衡條例」針對商店「呢秤」的不當行為，規範商品買賣時所使用的量度器具和方式，保障消費者，免遭受商店的詐騙。該條例規定，凡製造或使用錯誤或失效的量度器具，即屬違法。

如果所售商品為預先包裝的話，則須在包裝的容器外，貼上註明淨重量或淨度量的標籤。



## 2(f)(vii) 食物及藥物 (成分及標籤) 規例

規定製造商或代理商在預先包裝食物的標籤上，用中文或英文，或中英兩種語文，註明以下資料：

1. 產品名稱；
2. 食物成分；
3. 最低限度保質期；
4. 食物製造商或包裝商的商號及地址；
5. 數量、淨重量或淨容量；
6. 貯藏或食用方法(有些容易腐壞的食物，貯存時間、方法、環境溫度都會影響質素，例如鮮奶應註明必須存放在雪櫃內；急凍食物，更必須貯存於冰格內；在有需要情況下，某類食物，如咖喱粉、奶粉、罐頭湯、蛋糕粉等，必須列出烹調的份量及烹煮的方法)。



## 2(f)(viii) 消費品安全條例

消費者獲得安全保障的涵義，是指他們所買的貨品及使用的服務，在正常情況下，不會危害他們的安全。「消費品安全條例」全面性管制消費品的安全。根據這條例，無論製造商、進口商或供應商均有責任保證消費品的安全，達到一定的水準。

## 2(g) 個人資料私隱責任

中小型酒樓食肆如有收集個人資料，將受個人資料私隱條例規管及約束。該條例有六大原則，具體如下：



- 資料使用者須以合法和公平的方式，收集他人的個人資料，其目的應直接與其職能或活動有關。須以切實可行的方式告知資料當事人收集其個人資料的目的，以及資料可能會被轉移給哪類人士。收集的資料是有實際需要的，而不超乎適度。
- 資料使用者須確保持有的個人資料準確無誤，而資料的保留時間不應超過達致原來目的的實際所需。
- 除非得到資料當事人自願和明確的同意，個人資料只限用於收集時述明的目的或直接相關的目的。
- 資料使用者須採取切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。
- 資料使用者須公開其處理個人資料的政策和行事方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。
- 資料當事人有權要求查閱其個人資料；若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

資料來源：個人資料私隱專員公署網頁<http://www.pcpd.org.hk>

若違反該等原則，有可能觸犯該條例。除被檢控或起訴外，亦會面對受害人的民事訴訟，就其蒙受的損失，提出索償。

如中小型酒樓食肆因採用會員制，需要收集會員的個人資料。他將有責任妥善保護該等資料，避免它被盜用或被誤用。例如：員工盜用及誤用該等資料以作其他銷售目的或轉售給他人圖利，該員工將會被檢控及起訴，而其僱主作為資料收集人及該員工的僱主可會面對不同的法律責任。

有關於中小企餐飲如何處理及面對這方面的具體案例，請參考個人資料私隱專員公署網頁<http://www.pcpd.org.hk>。

### 3. 責任風險的自我評估

#### 3(a) 引言

正如前述，如果處理食肆場所內和外的風險不妥當，會導致食肆有潛在責任。要管理好以上的責任風險，第一步是認識風險，而第二步是正確評估風險對企業的影響。自我評估步驟是風險管理的首要任務，這章節提供對認知餐飲業責任風險及評估影響的自我檢查手段。

#### 3(b) 三大方向 (場所、員工及食物) 識別風險

食肆營業了一段日子，無論規模大小，或多或少都會遇過不同類型的意外或觸犯相關法例要求，受害人除了食肆負責人，亦可包括食肆員工、食客、甚至公眾地方人士；有些意外可能是食肆初次發生，但亦有些意外是重覆發生的。因此，作為食肆負責人應先識別出過往的意外或曾觸犯過之法例，會否重覆發生；他們理應定期檢視食肆環境、安全措施等等，內容主要包括以下幾點：

發生意外之地點及成因

有沒有採取相應措施以減少發生

仍存在明顯或可預見的意外風險

### 例子一：員工被滾油燙傷

一名工友輝哥在廚房內搬運一煲滾油去另一爐頭，當他行經通道時，湯煲碰到肉枱旁邊的伸出物件，令滾油濺出，燙傷他的腿部。由於輝哥意外受傷，及後由另一幫工阿麗負責廚房內搬運事宜，一天下班前阿麗被指派更換炸過的滾油，當她拿出盛載滾油的器皿去傾倒時，在過程中她絆倒失去平衡，滾油從器皿濺出，燙傷她部份身體。

員工意外

地點：廚房通道

成因：搬運滾油時濺出引致燙傷

風險：明顯仍然存在

### 例子二：多次在食店內滑倒

黃先生任職一食店樓面，負責傳菜及清潔工作；他工作兩年間，已多次在茶水櫃附近滑倒，引致扭傷腳。過往亦曾有食客前往洗手間時，路經位於茶水櫃之走廊，亦同樣滑倒引致受傷。



如確定風險仍存在，食肆負責人必須採取適當措施，例如迴避或預防此等風險。

食肆負責人除可從過往的意外識別出存在的風險外，一般亦可從最基本的三方面去分辨有關食肆風險。

## 3(b)(i) 場所 [處所]

1. 食肆設計、場所位置及營運等未能符合適當牌照及相關法例要求，例如沒有足夠逃生路徑、欠缺消防裝置、廚房排煙未符合要求等等。
2. 在沒有得到相關政府部門（如屋宇署、消防處或環境保護署等）批准下，已進行違例建築改動或加建物，例如：閣樓、簷篷、外牆水塔、外掛招牌等等。

例子：餐館擴張食店範圍

一海鮮餐館近月生意上升，為了擴闊食店空間以增加盈利，於是在晚市期間在大廈及食店之走火通道位置加開餐桌招待食客。此舉違反消防責任，不應揀選逃生通路作為食店處所。

承擔責任

地點：大廈及食店走火通道

成因：違例擴闊食店空間至走火通道

風險：違反消防責任阻塞逃生途徑



3. 無牌擴張經營「暗舖」，通路狹窄，加上沒有防煙門、滅火筒及逃生指示等，容易發生意外。

- 進出食店場所、樓面及洗手間路徑阻塞，或擺放過多雜物。
- 如食店內設有梯階，沒有安全配置(如扶手)及警告字眼。
- 食店內存放過量易燃物品或危險品(如火鍋店內常存有過量石油氣罐)。
- 食店內煮食燃氣或管道安裝或保養欠妥。

對於環境方面，食肆運作未能執行對環境保護責任及相關法例要求，尤以空氣、噪音及污水排放問題為主要。

1. 欠缺廚房除油設備。
2. 抽風或排煙系統未符合要求，引致過量噪音及空氣污染問題。
3. 食肆污水未能在污水渠排放，違例排放入雨水渠。

例子：油煙滋擾

一連鎖速食店其抽油煙機排氣口正向著大廈停車場出入口，並經常有濃烈油煙噴出，途人經過也有嗆喉之感，於是投訴環保署。經環保署調查後，速食店仍未有作出改善，最終交由法庭裁決，速食店被罰款數萬元。

造成滋擾

地點：停車場出入口

成因：有濃烈油煙噴出及排氣口向著大廈出入口

### 3(b)(ii) 員工

根據勞工處對飲食業員工的三大意外類別分析：

意外類別	數目	(%)
被手工具所傷	710	42.5%
滑倒、絆倒或從高度跌倒	542	32.5%
觸及熱表面或物質	417	25%
總數	1669	100%

資料來源：職業安全健康局香港飲食業受傷僱員的職業安全健康狀況調查2014

所以對員工而言，食肆環境如有以下情況，需特別注意：-



### 例子：廚師滑倒

老陳是一名中式酒樓廚師，主要在廚房內預備及烹煮食物。由於地面經常有積水，加上他工作時亦只穿著拖鞋。一天他在廚房煮食爐旁滑倒受傷。

員工意外

地點：酒樓廚房

成因：廚房欠整潔(地面常有積水)及未有提供/穿著防滑鞋(員工只穿著拖鞋)

風險：違反一般謹慎責任(沒有採取謹慎措施)

### 3(b)(iii) 食物

一般問題在於：

沒有材料及配料來源相關記錄

儲存食材時，沒有考慮溫度的要求或生熟食衛生安排

員工處理食物、所用工具及工作環境，衛生成疑

#### 例子：刺身含沙門氏菌

過去2個月食物安全中心共收到數十位市民投訴一泰國餐館食用生蝦刺身後不適的投訴，中心隨後檢測該餐廳的生蝦刺身樣本，結果顯示在25克食物樣本中含沙門氏菌，違反《食品微生物含量指引》的指標。食物安全中心隨即指令有關食肆停止售賣有問題食品，同時必須檢討和改善食物製作的流程。

食品(生蝦刺身)微生物含量超標

地點：泰國餐館

成因：生蝦刺身含菌量超標

風險：違反產品責任(出售的食品必須是衛生)

### 3(c) 針對食肆 [場所] 責任的風險識別

食肆 [場所]內風險有四個基本評估要素：



附表一分別在以上四個風險評估要素中細列出各種關鍵風險點作出自我評估。

餐飲場所風險自我評估表	
食肆地址：	
食肆負責人：	
評估負責人：	
評估日期和時間：	
<p><b>原則與定義：</b></p> <p><b>原則：</b> 這份風險自我評估表的目的是讓餐飲業的中小企食肆可依據作為初步對風險的自我評估，可以知道最應關切的風險問題。但是，最終還是需要聘用有關的風險顧問及專業人員提供專業意見及跟進。本會不負責任何因此自我風險評估表引起的法律責任。</p> <p><b>風險定義：</b></p> <p><b>嚴重：</b> 是指有關風險會導致食肆停業或多人重大受傷或死亡</p> <p><b>重大：</b> 是指有關風險會導致食肆有較大的財產損失或人身受傷或死亡</p> <p><b>輕微：</b> 是指有關風險會導致食肆有財產損失或人身受傷</p> <p><b>不適用：</b> 是指有關風險不存在</p>	

	嚴重	重大	輕微	不適用
<b>1.1 建築物結構</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 非原有建築物或違例建築                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 簷篷、外牆水塔、廣告牌、外掛招牌批地契約、天臺加建物</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 滲水噪音污染，滋擾/影響到第三者</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 儲存可燃物易燃物/危險品建築物</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 抗火材料                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 屋頂、閣樓、中夾層、假天花、間隔牆</li> <li>○ 隔熱、保溫板</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 消防保護                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 滅火設備</li> <li>○ 探測火警設備</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.2 場所用途</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 位置                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 酒店/商場/展覽中心/大學內</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般樓宇/工業大廈</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 戶外/大排檔</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食物生產、熱食物、酒樓廚房油炸烹調</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 產生大量油煙，有效除油設備如： 油煙乾罩、運水煙罩、靜電除油</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 頻密每天清潔程式：煙罩、油煙槽等</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大酒樓、大食肆、茶食肆、小型飯店、西食肆、小食店、咖啡店、涼茶舖、麵包舖、甜品店、食品生產/加工等</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	嚴重	重大	輕微	不適用
○ 大酒樓、大食肆、茶食肆有座位顧客 顧客流量?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 小型飯店、西食肆、小食店、咖啡店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 涼茶舖、麵包舖、甜品店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 食品生產/加工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 爆炸潛在性 (煤氣、石油氣、氣體或壓力容器) ○ 生產方式 處理流程 儲存設施 ○ 煤氣/石油氣 ○ 爐頭、管道洩漏 ○ 電氣短路/過熱 ○ 壓力容器(雪種、燒焊風煤樽、氣霧劑)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3 風險保護</b>				
● 進出場所內，食肆樓面及走廊洗手間途徑 ○ 通道狹窄，運送食物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 是否是否多次發生意外? 是否可預見的風險 仍然存在，是否採取措施減低風險?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 設施：消防、水務渠務、電氣、燃氣、電梯等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 警告標誌/語句	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 承包商管理(許可証)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 動火加工，危險品處理，消防設備中斷牌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 消防保護，滅火設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 探測火警設備，石油氣開關制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 滅火毯，二氧化碳滅火筒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 高溫花灑頭，粉式滅火器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	嚴重	重大	輕微	不適用
● Ansul 油煙罩內	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 消防安全計劃/安全手冊，確保消防系統運作正常	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 禁煙程式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 預防性測試保養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 管理承辦商工作，應急小組/負責人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 供氣開關制(手動) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 火警及供氣聯鎖</li> <li>○ 通風良好</li> <li>○ 洩漏探測警報</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4 外在環境</b>				
位於工業或貨倉大廈內的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於大廈上層作住宅用途的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於地庫第四層或以下層數的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於指定作緊急用途的地方的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於註冊學校、幼兒中心、安老院或殘疾人士院舍正下層的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有一道樓梯的大廈的上層單位	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於違例建築物或有違例建築工程的處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
位於不應揀選根據《建築物條例》不計算在發展計劃的總樓面面積內的地方/處所，例如機房、一般康樂設施和會所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
在未收到發牌當局(即食環署)發出發牌條件通知書前動工裝修或裝飾有關處所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
提交不完整的圖則，或對建議設計圖則作不必要的修改(尤其是在獲發出發牌條件通知書之後)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3(d) 食肆 [場所] 外責任的風險識別

附表二細列出各種關鍵風險點會導致食肆 [場所] 外責任作出自我評估：

香港中小企食肆處所外風險自我評估	
食肆地址：	
食肆負責人：	
評估負責人：	
評估日期和時間：	
<p><b>原則與定義：</b></p> <p><b>原則：</b></p> <p>這份風險自我評估表的目的是讓餐飲業的中小企食肆可依據作為初步對風險的自我評估，可以知道最應關切的風險問題。但是，最終還是需要聘用有關的風險顧問及專業人員提供專業意見及跟進。本會不負責任何因此自我風險評估表引起的法律責任。</p> <p><b>風險定義：</b></p> <p><b>嚴重：</b> 是指有關風險會導致食肆停業或多人重大受傷或死亡</p> <p><b>重大：</b> 是指有關風險會導致食肆有較大的財產損失或人身受傷或死亡</p> <p><b>輕微：</b> 是指有關風險會導致食肆有財產損失或人身受傷</p> <p><b>不適用：</b> 是指有關風險不存在</p>	

	嚴重	重大	輕微	不適用
裝設和儲存超過130升的瓶裝石油氣供應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食肆的污水，污水渠排放，絕不排入雨水渠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
用熱水預先清洗碗碟，減少使用洗潔精	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
分隔處理廚餘和廢油	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安裝及使用隔油池	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
控制及減少油煙及氣味排放的油煙隔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
靜電除油煙器(分單式及管道式)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
運水煙罩(又稱灑水式煙罩或水簾)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
文丘裡式洗滌器及填充塔式洗滌器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
活性炭過濾器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食肆的噪音問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 冷卻水塔或風冷式冷卻器的位置應盡量遠離民居及學校</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 排氣口方位，應盡可能避免直接指向民居及加設排氣口減聲器</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 負責人應定期檢查及保養維修廚房的設備及措施，以減低造成不必要的噪音</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食肆廢物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 實行廢物減量、減少用水、減少使用清潔劑及紙巾</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 煮食廢油回收處理，將廚餘廢油妥善收集及運往工廠加工</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 廢物分類，將不同種類的廢物分類回收</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置洗碗盤下的小型隔油池</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 食肆自行清理表面凝固的污垢及廢物，存放於防滲水的膠袋內，而毋須把隔油池徹底倒空清潔</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 大型地下式的隔油池聘用信譽良好的隔油池廢物收集商清理廢物及妥善處置，並保存相關的記錄</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3(e) 針對員工責任的風險識別

針對員工方面的風險基本有五個評估要素：



附表三細列出各種關鍵風險點會導致食肆員工責任作出自我評估：

香港中小企食肆員工責任風險自我評估	
食肆地址：	
食肆負責人：	
評估負責人：	
評估日期和時間：	
<p><b>原則與定義：</b></p> <p><b>原則：</b></p> <p>這份風險自我評估表的目的是讓餐飲業的中小企食肆可依據作為初步對風險的自我評估，可以知道最應關切的風險問題。但是，最終還是需要聘用有關的風險顧問及專業人員提供專業意見及跟進。本會不負責任何因此自我風險評估表引起的法律責任。</p>	

## 風險定義：

嚴重： 是指有關風險會導致食肆停業或多人重大受傷或死亡

重大： 是指有關風險會導致食肆有較大的財產損失或人身受傷或死亡

輕微： 是指有關風險會導致食肆有財產損失或人身受傷

不適用： 是指有關風險不存在

	嚴重	重大	輕微	不適用
1. 工作性質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 員工需接觸灼熱的表面或物質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 員工使用鋒利工具	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 需進行提舉或搬運工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 需外出工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 化學性職業危害	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 員工工作環境	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 物體碰撞	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 通道阻塞，有障礙物				
○ 細小工作地方				
● 地上有油或水污垢，地面濕滑或不平	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 上落樓梯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 高位工作	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 所需輔助裝置及工作系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 個人防護裝備、工具使用及存放等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 特定工具/機械訓練，經正式培訓的人員或授權才可操作機器，貼上操作說明和安全指引，沒有防護的危險機器切勿使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 清洗過程下，機器應關閉並拔下電源，保持設備良好工作狀態及定期保養安全設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	嚴重	重大	輕微	不適用
● 不同工種工作的僱員提供相關的個人防護設備、安全資訊及訓練，提供適合個人防護裝備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 用足夠長度的隔熱手套	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 穿著安全鞋或防滑鞋	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 鞋底附著食物渣滓或鞋底坑紋損蝕所致	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 在意外現場豎立小心滑倒的警告牌或標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 地面已鋪上防滑物料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 噪音(工作噪音) - 來自煮食爐，抽風系統，廚房用具，斬切肉類及骨頭 ○ 適當的聽覺保護器，耳栓，護耳罩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 安排值班時間，減少持續受噪音影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 肉類去骨時，戴上適當的防護手套及穿上適當的防護圍裙	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 用刀子開罐頭或櫃桶，妥為存放，刀鋒部份加以保護	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 在合適工作枱上，砧板，平穩桌面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 放置枱邊，應放入刀架	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 清洗時，刀與其他器具及碗碟	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 盛載熱水湯或滾油的容器應擺放妥當 ○ 不可盛載過滿	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 鍋子手柄不可伸出通道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 處理受熱或高溫烹煮食物時，雙手穿戴隔熱手套或用乾毛巾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 運送熱東西時應向他人發出警告	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 使用手推車運送熱湯	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 由兩位同事合作搬運滾湯的煮食器皿	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	嚴重	重大	輕微	不適用
○ 一次過搬太多蒸籠上爐	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 器皿放入滾油前徹底抹乾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 食物放進滾油煎炸前，食物保持乾身，站離炸鍋少許	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 提舉姿勢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 碗碟等易碎器皿時應用膠盆，盛載好才搬運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 採用正確提舉姿勢，將物件貼近身體，利用大腿肌肉發力慢慢站起，並保持腰背平直	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 搬坐椅時採用手推車輔助運送	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 較大及較重的物件、工具，擺放在貨架較低及近腰位置，有需要由兩位元同事合力搬運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 工作環境安全知識訓練(安全訓練、指導及突發事件應變)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 定期訓練知識重溫，簽名及記錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 人事管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 合適作業安排、工作制度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 安全會議/簡報及有關記錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 建立安全小組/成員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 設置安全規則/程式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 評估工作(工作場所、輔助工具及個人防護裝備)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 職業培訓	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 緊急應對準備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 職安健推廣/宣傳	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3(f) 針對食物責任的風險識別

針對食物責任的風險基本有五個評估要素：



附表四細列出各種關鍵風險點會導致食肆食物責任作出自我評估：

香港中小企食肆食物責任風險自我評估	
食肆地址：	
食肆負責人：	
評估負責人：	
評估日期和時間：	
原則與定義：	

**原則：**

這份風險自我評估表的目的是讓餐飲業的中小企食肆可依據作為初步對風險的自我評估，可以知道最應關切的風險問題。但是，最終還是需要聘用有關的風險顧問及專業人員提供專業意見及跟進。本會不負責任何因此自我風險評估表引起的法律責任。

**風險定義：**

**嚴重：** 是指有關風險會導致食肆停業或多人重大受傷或死亡

**重大：** 是指有關風險會導致食肆有較大的財產損失或人身受傷或死亡

**輕微：** 是指有關風險會導致食肆有財產損失或人身受傷

**不適用：** 是指有關風險不存在

	嚴重	重大	輕微	不適用
1. 材料及配料來源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 認可及可靠原材料、食物來源及配料 (非法? 可疑來源?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 準備合衛生資格供應商名單	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 衛生及新鮮 - 食物及配料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 注意保質期	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 儲存	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 安全溫度儲存(溫度異常警報)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 生熟分開(標籤生或熟冰箱, 不同生或熟工具)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 注意食物汁液滲漏	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 配製時工具及環境衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 工具: 用熱水及清潔劑清洗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	嚴重	重大	輕微	不適用
● 環境：食物殘渣、垃圾	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 謹慎使用殺蟲劑、清潔劑等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 員工衛生：洗手、戴手套、工作服、戴口罩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 烹煮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 運送及出售	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 熱食物：食物包好，放進保溫容器	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 冷冰食物：放進冰或冰墊的冷凍器內	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 注意運送時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 食物保存標籤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 食品安全認證	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ HACCP 食品安全認證	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ ISO 22000 食品安全管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ GMP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ Q 嘜認證，香港優標局	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 其他食品體系認證	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
○ 其他品質認證機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 提醒顧客依包裝指示存放	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
● 加入食品/包裝追溯碼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

通過以上的各類餐飲運作風險點清單中挑選合乎食肆實際的情況，最後會得到食肆在各個責任範圍內大致的風險狀況，認識需要關注的風險點。並且建議將所具嚴重及重大的風險做為行動清單，在下列的行動清單表中顯示：

風險清理行動清單					
編號	嚴重度	風險關注點	負責人	限期日	負責人簽署

### 3(g) 風險評估

食肆環境潛在各種不安全的危害因素，正如上一節，識別出有關風險本身後，便應對於風險進行評估的工作，包括風險發生的可能性，風險強度，持續時間及發生的位置，對於生命及財產等各個方面造成的影響和損失，並可對於各項風險，列出優先次序處理。

一般而言，風險評估主要透過僱主或負責人現場觀察及工作報告，任務包括：

1. 認識面臨的各種風險
2. 評估風險發生的可能性
3. 食肆本身防護措施
4. 風險危害最後帶來的嚴重性及持續時間

特別針對香港餐館員工及職業安全的危險度分析，以下是更詳細舉例廚房內各種風險危險度的過程：



危險度的評估需要考慮各項因素，其中包括：



下表顯示餐館廚房的風險評級度（按最低的（1）到（10））作為例子：

事故發生的可能性（Likelihood）	
發生的可能性	評分
經常發生	10
很有可能發生	6
會發生，但不經常	3
很大可能不會發生	1
十分大可能不會發生	0.5
十分高的機會不會發生	0.2
絕對不會發生	0.1

對危險環境的暴露率（E-Exposure）	
頻率	評分
每天24小時	10
在工作時間內	6
每週一次	3
每月一次	2
每年幾次	1
不經常	0.5

嚴重性 (C-Consequence)	
嚴重度	評分
超過10位員工死亡	100
超過 2-9 位員工死亡	40
1-2 位員工死亡	15
嚴重受傷	7
輕微受傷	3
受到關注	1

危險度 (D)	危險度級別 (D level)	說明	行動
> 320	5	十分危險：要立刻停止工作	立刻改動
160-320	4	高風險：立刻改善	引入風險控制手段
70-160	3	有明顯風險：需要改寫	引入管控操施
20-70	2	普遍認知危險	保持現有操施
< 20	1	可接受的危險	保持現有操施

資料來源：Chen & Wan, International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE) 2007, Vol. 13, No. 3, 333—339

如下圖表是餐館廚房的風險評級例子：

工作範圍/設備	具危險因素	可能事故/傷害	L	E	C	危險度	危險級別
地板清潔	地板濕滑	滑倒	3	6	1	18	1
燒氣爐具	涉漏氣體/易燃	火災、爆炸	1	10	15	150	3
造面機	機械移動部件	截斷手、手指	1	6	3	18	1
造面/麵粉機	漏電		3	6	1	18	1
攪拌器	機械移動部件	截斷手、手指	1	6	3	18	1
攪拌器、電烤箱 消毒器、蒸氣爐	漏電	電擊	3	6	1	18	1
蒸氣爐	高溫蒸氣	燒傷	6	3	1	18	1
大風扇	高音	耳聽覺受傷害	0.5	6	1	3	1
切碎食物	鋒利的刀鋒	截斷手、手指	3	6	1	18	1
高溫食物傳遞	高溫及壓力	燒傷、碰傷	1	3	1	3	1
烹飪	煤煙高溫	身體有害 燒傷	3	6	1	18	1
食品準備/加工	生、熟食品混在一起 食物衛生差	食物中毒	1	6	1	6	1

資料來源：Chen & Wan, International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE) 2007, Vol. 13, No. 3, 333—339

通過自我評估的過程，中小企食肆能夠更清楚了解自己本身的風險，如果有需要時，更可以深入評估不同風險對食肆的影響。

## 4. 中小企餐飲業責任風險管理的簡易法門

### 4(a) 引言

對中小餐飲業企業來說，沒有很多的時間或能力去瞭解保險細節，較傳統的做法是通過相熟多年的保險代理，每年按照過去條件續保保險，特別是安排財產保險，主要是將較重大影響的火災財產損失風險轉移。另外，大多中小企業都依賴勞工保險，將僱主責任風險轉移。但是，過往都會遇到以下的情形而影響到保險沒能夠發揮最大的保障作用：

保障範圍不瞭解

沒有按法規中的要求執行，導致違反了保險合同的要求

風險改變

對保險合同中的合同責任或特定條款不清晰

保險金額沒有每年更新

新時代所演變的新風險，沒有通過適當的保險轉移保險

在指定的時間內沒有交付保費

東主沒有通過保險中介充分理解保險內容和要求

保險一直以來都是大多中小企業所依賴的風險管理工具，但是，由於以上各種因素，對大部分中小企來說，保險賠償往往是低於實際損失；而且，保險賠償的時間往往因為需要進行理賠手續來確認損失，到手的賠償金會有滯後，所以，除了需要更深入了解保險保障內容及理賠手續外，也需要盡量避免事故發生，或在事故發生後，應理解如何減低損失。因此，以下的內容會首先（1）提供更清楚及容易理解的保險內容及理賠手續；然後，（2）再介紹風險管理的基本概念減低事故發生機會及損失以供參考。

#### 4(b) 中小企餐飲業的基本保險知識

以下第一部分簡單介紹適合中小企各保險的內容，特別仔細留意保險保障範圍、除外責任、條件及保證等的異同，補充中小企遇到風險意外後的責任及財務損失；第二部分重點介紹較為重要的財產及營業中斷保險和僱主責任保險所需要知道的重點；第三部分是風險與保險保障的缺口分析：

##### 4(b)(i) 適合中小企食肆各保險的簡介內容



#### 4(b)(i)(a) 財產全險

財產全險

##### 受保範圍

受保的財產一旦發生受保事故引起的實際損失、損壞或損毀，將會獲得保險保障。受保項目包括但不只限於火災、雷擊、爆炸、飛機撞擊、風暴、水災，及地震。

意外損壞也受保障。意外損壞的定義是指該損壞並非由受保事故所引致，而保單又沒有具體表明不受保。

#### 4(b)(i)(b) 業務中斷險

業務  
中斷險

##### 受保範圍

若受保的建築物或其他物業遭受實際損失，並因此引致受保人在該物業內經營的業務受阻，保險公司將會向受保人賠償由於業務受阻引致的利潤損失。

#### 4(b)(i)(c) 責任保險

公眾、產品  
責任險

##### 公眾責任 – 受保範圍

若於受保期內，受保人的業務在相關的地域之內發生事故，並因此引致人身傷亡或財物損失，進而受保人被裁定要負擔法定賠償責任和承擔相關費用，將向受保人作出全額補償，或為受保人代付一切有關法律責任。

其他保障責任：

- 廣告招牌或霓虹燈責任
- 維修工程涉及的責任
- 公司的康樂體育活動
- 海外公幹時對員工的僱主責任

#### 產品責任 – 受保範圍

若於受保期內，受保人的業務在相關的地域之內發生事故，並因受保人的產品的性質、狀況或品質引致在受保人擁有或佔用的場所以外的任何地方，發生人身傷亡或財物損失，進而受保人被裁定要負擔法定賠償責任和承擔相關費用，將向受保人作出全額補償，或為受保人代付一切有關款項。

#### 公眾及產品廣義責任 – 受保範圍

若於受保期內，受保人的業務在相關的地域之內發生相關事故，並因此引致個人身體損傷或財物損失，進而受保人被裁定要負擔法定賠償責任和承擔相關費用，將向受保人作出全額補償，或為受保人代付一切有關款項。



## 4(b)(i)(d) 雜項財產

雜項財產

### 受保範圍

雜項財產保障受保人擁有或者受保人負有法律責任的受保物品，例如提包和正常配件發生受保損失，受保人將獲得賠償。受保損失是指在受保期內，受保物品發生突然、無法預見的實際損失或損毀。

## 4(b)(i)(e) 機器損壞及電子儀器

機器損壞及  
電子儀器

### 機械故障 – 受保範圍

本節涵蓋電能及機械項目，例如受保項目的電子及其他組成部份，包括鍋爐、壓力器皿和壓力管道系統，但不包括：

- 1) 車輛和流動機械；
- 2) 電腦、電子數據處理設備、影音信號放大設備、監察設備；
- 3) 研究、診斷及電子醫療設備；
- 4) 電視、錄影機、博彩機、遊戲機；以及
- 5) 升降機或扶手電梯。

受保損壞指在受保期內，受保項目發生突然、無法預見的實際損失或損壞，並需立即進行維修或更換，以令受保項目能夠繼續使用。

### 電子設備 – 受保範圍

電子設備指所有電腦、文字處理器，包括當中附設的一切附屬設備、軟件，以及在附件之中指明為受保項目的其他電子設備。

受保損壞指受保期內，受保項目發生突然、無法預見的實際損失或損壞，並需立即進行維修或更換，以令受保項目能夠繼續使用。該等損失或損壞包括因震動、電力猛增、電壓過低以及機械、電能和電子故障引致的損失和損壞。

#### 4(b)(i)(f) 現金全險

現金全險

##### 受保範圍

在以下情況，屬於受保人並與其業務有關的款項若發生損失或損壞，將賠償予受保人，但設有相關的分項受保限額：

- 在香港任何地方運送途中，在受保人或其授權的僱員看顧期間
- 辦公時間在大廈內，以及在非辦公時間在上鎖的抽屜、收銀機或錢箱裏
- 在大廈內上鎖的保險箱或保險庫
- 在受僱僱員居所

#### 4(b)(i)(g) 僱員補償

僱員補償

##### 受保範圍

按《僱員補償條例》之規定，所有全職或兼職僱員，包括合約制和學徒制，若因其在香港受僱或者在受僱期間，因為意外蒙受人身傷害或因意外或疾病致死，以致僱主應承擔的責任。

#### 4(b)(i)(h) 誠信保險

誠信保險

##### 受保範圍

若因附件所列受保人的任何僱員偷竊、欺詐或有不誠實行爲，屬於受保人的金錢、流通票據或貨物遭受損失，只要有關損失在受保期間發生並在發現限期之內揭發，將為受保人提供補償。發現限期的定義是不遲於保險期屆滿或者有關僱員去世、退休、辭職或終止受僱之後12個月，以較早發生者為準。

#### 4(b)(i)(i) 團體個人意外

團體個人意外

##### 受保範圍

若受保人意外死亡或永久傷殘，將以現金支付保額作為賠償。還提供以下保障選擇：

- 暫時性完全傷殘保障，受保人無法從事其正常職業期間為其提供保障
- 由於意外引致的醫療開支

#### 4(b)(i)(j) 團體醫療保險

團體醫療保險

##### 基本保障

- 團體住院醫療及手術保障
- 住院現金保障
- 醫療護送及遺體運返保障
- 額外海外住院醫療保障

## 附加保障

- 團體門診醫療保障
- 團體附加醫療保障
- 團體分娩保障
- 團體牙科醫療保障
- 團體危疾醫療保障

## 4(b)(i)(k) 運輸

運輸保險

### 受保範圍

若屬於受保人或者受保人負有法定責任的受保貨物在協定的地域內，在運輸的正常過程之中發生損失或損壞，給予受保人補償。

## 4(b)(i)(l) 強積金

強積金

強積金是以僱傭為基礎的退休保障制度。除獲豁免人士外，凡年滿18歲至未滿65歲的一般僱員、臨時僱員以及自僱人士，均須參加強積金計劃。受強積金制度涵蓋的僱員和僱主均須定期向強積金計劃作出供款，雙方的供款額均為僱員有關入息的5%，並受限於最低及最高有關入息水平。就月薪僱員而言，最低及最高有關入息水平分別為\$7,100及\$30,000。

僱主須於供款日或之前，繳付上一個供款期的強制性供款。一般而言，按月支薪的一般僱員的供款日為每月的第10日。從事飲食業的僱主如已安排臨時僱員參加行業計劃，可選擇在緊接相關發薪日的下一個工作日，或每個供款期結束後的10日內作出強制性供款。

屬強積金計劃成員的一般僱員離職時，其僱主須安排在下一個供款日或之前，為該名離職僱員支付最後一期的強制性供款，並透過下一份付款結算書或另外發出書面通知，把僱員離職日期通知強積金受託人。屬僱主營辦計劃或集成信託計劃成員的臨時僱員離職時，其僱主須安排在下一個供款日或之前，支付最後一期的強制性供款。僱主亦須在僱員離職後的30日內，透過下一份付款結算書或另外發出書面通知，把僱員的離職日期通知強積金受託人。屬行業計劃成員的臨時僱員離職時，其僱主須安排在下一個供款日或之前，支付最後一期的強制性供款，但無須將僱員的離職日期通知強積金受託人。



## 4(c) 重點介紹較重要的保險類別



### 4(c)(i) 僱主責任險詳細內容

#### 僱員補償保險 - 僱員補償條例 (香港法例第282章)

##### 適用範圍

- 僱員因工及在僱用期間遭遇意外而致受傷，或患上《僱員補償條例》所指定的職業病，僱主有責任支付補償；
- 合約受僱的全職或兼職僱員
- 由香港僱主在本港僱用，而在外地工作時因工受傷的僱員，也受保障

#### 獨立於《僱員補償條例》外的「普通法」責任

##### 適用範圍

- 在普通法下由於僱員在受僱期間因工受傷或死亡而引起僱主承擔的責任
- 由於違反關乎工業安全的某些法定條文而承擔的僱主責任
- 首先要證明僱主的法律責任，而僱主或其保險人可以提出爭議

#### 4(c)(i)(a) 限制及除外責任

由於僱員補償是屬於強制保險業務，所以除外責任不多。即使出現也會被法定條文推翻。然而，典型的保單包含以下除外責任：



合約附加的責任 - 是指被保險人在某項協議中已約定承擔的法律責任，而沒有這項協議便不會產生該項法律責任



對被保險人的承建商的僱員承擔的法律責任



「標準的」除外責任，例如戰爭及核風險



死傷者不屬於《僱員補償條例》所指的僱員

#### 4(c)(i)(b) 其他特點

「有權追回款項」條款：讓保險人在保單條款下原本不須負責，但法例下必須先予補償僱員，就該賠付向被保險人行使追償權



保費調整：很多僱主都在計算臨時保費時，少報應付的新金額。條款讓保險公司能夠跟進實際新金額調整最終保費，維持一個公平的保費制度



#### 4(c)(i)(c) 僱員責任

僱員若不幸遭遇工傷意外或被證實患上《僱員補償條例》指明的職業病，應盡快向僱主報告，以免妨礙及延誤僱員補償事宜。

- 報告可以口頭或書面方式向僱主或主管提交
- 若意外引致僱員死亡，而死亡地點是在僱主的處所，則僱主將被視為已接獲通知。

#### 4(c)(i)(d) 僱主責任

《僱員補償條例》第15條規定，僱主在工傷意外或僱員患上該條例指明的職業病後，不論該意外或職業病是否引起任何支付補償的法律責任，僱主必須：

**僱主需要填寫表格2、2A或2B向勞工處處長呈報**

**工傷個案及死亡個案分別須於14天及7天內向勞工處處長呈報**

僱主如沒有合理原因而逾期或未有向勞工處處長呈報僱員工傷事件，或提供虛假或具誤導性的資料，即屬違例，最高可被判罰款五萬元。

#### 4(c)(i)(d) 通知保險承保人

當僱員遭遇工傷時，僱主除了必須向勞工處處長呈報外，亦須按保險承保人指定的時間及方法（書面或指定表格）通知保險承保人

僱主應妥善保存向受傷僱員支付按期付款（即工傷病假錢）的紀錄

妥善保存由勞工處發出的「補償評估證明書」（表格5）及「評估證明書」（表格7）

妥善保存病假紙和醫療費單據的正本

僱主如收到任何法律檔，包括法院的命令或傳票時，應盡快通知保險承保人或尋求法律意見

#### 4(c)(i)(e) 僱員補償保險 (一般擴展條款)

在特殊天氣情況下工作

公司的康樂體育活動

午膳  
(因使用由僱主提供之膳食設施或服務)

臨時海外工作

全工資

往返工作地點

家庭成員

#### 4(c)(ii) 公眾責任保險

##### 4(c)(ii)(a) 保障範圍

在香港地區範圍保障內，受保人在保險期限內從事保單所列的餐飲業務時，因疏忽導致第三者人身傷亡或財物損失而須承擔的法律責任，作出彌償。保障也包括訴訟費，含：

任何索償人向  
「受保人」追討  
的所有訟費和有關開支

在保險公司書面  
同意下，任何合理  
招致的訟費和有關開支

#### 4(c)(ii)(b) 主要除外責任

- 與車輛、船隻或飛機
- 僱員補償條例
- 戰爭、恐怖活動、核風險、石棉瓦
- 處罰或警戒性的懲罰
- 協議而須承擔的責任
- 「污染物」引起
- 託管、保管或由其控制的財物
- 誹謗、詆毀、造謠中傷引致的索償
- 因電腦程式出錯所造成的資料及軟件損毀或故障
- 因使用、誤用或濫用互聯網引致的索償
- 「產品」、食物中毒（一般除外，但可以加費擴展）

#### 4(c)(ii)(c) 擴展條款

- 飲料及食物中毒責任
- 租用/ 租借他人物業或財物責任
- 停車場責任
- 急救及治理
- 康樂活動之責任
- 因清潔、保安或餐飲等合約的承辦商及分判商引致的意外之法律責任
- 動物責任

- 展覽展銷活動責任
- 獨立承建商責任(每一工程合約不超過指定金額)
- 境外活動時的責任
- 廣告招牌及裝飾物責任
- 業主或場地擁有者須負的法律責任

#### 4(c)(iii) 業務中斷保險詳細內容

##### 4(c)(iii)(a) 業務中斷保險覆蓋範圍

保險財產損失導致業務中斷利潤的損失 - 就好像中斷業務沒有發生過

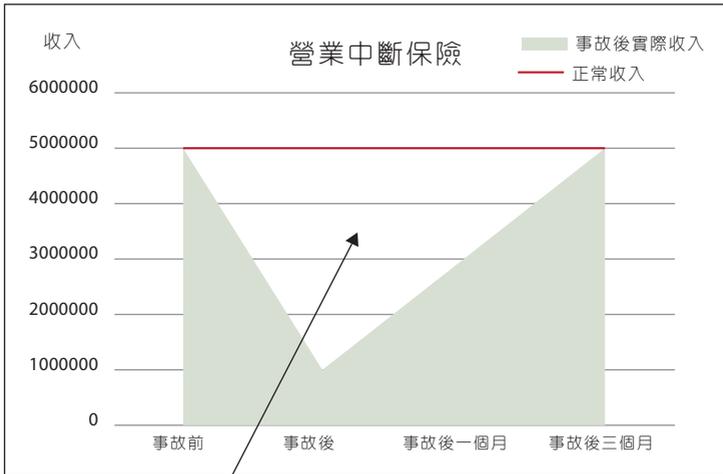
產生的額外費用 - 租賃/租用 臨時場地, 廠房和設備; 臨時工作人員; 加班費用; 購買高價替代商品; 運輸費用以加速恢復業務

付出額外的支出 - 在必然和合理費用來減少業務中斷的影響

支付部分固定費用

## 4(c)(iii)(b) 賠償期

從業務受中斷日開始，直至恢復正常或規定的最高賠償期止



業務中斷的利潤損失，從保險中獲得賠償

## 4(c)(iii)(c) 保單重要條款

- 先有物質損失的要求：
  - 僅適用於被保險人的財產和要求被保險人的財產進行投保
  - 保險公司已支付物質損失（除免賠外）或承認賠償責任
  - 確保被保險人具有資金立即恢復，更換或修復受損財產
- 增加成本的支出
  - 必要和合理的支出
  - 唯一目的是為了避免或減低受影響期間營業額的減少
  - 最高可支付金額：可避免或減低營業額減少的總額  
(要抵消任何節省費用，停止開支或減少需要)

#### 4(c)(iii)(d) 擴充條款

累計庫存條款：	使用積累的庫存來維持周轉所產生的延遲，利潤損失亦包括在內
部門條款：	計算特定的部門/分公司
阻止通道：	因為在附近的財產發生損失，而做成阻礙使用
傳染性疾病，食物中毒，自殺或謀殺：	在處所關閉或撤離 (有最大賠款額度限制)
供應商/客戶的處所受損：	(有最大賠款額度限制)
專業會計師的費用：	(有最大賠款額度限制)
應收賬款：	支付實際收到損失總額和應收賬款餘額之間的差額
額外增加成本：	額外必要和合理的支出以盡量減少任何業務中斷
公用事業：	停止燃氣或電力供應，公共供水(48小時以上)

#### 4(c)(iii)(e) 不保風險

在財產保險未投保的損失原因所導致中斷保險損失

財產保險不足額物品受損的部分

在火災時和在隨後的更換貨物價值之間的差額

火災後完好的貨物貶值

第三者索賠

信譽損失

## 4(c)(iv) 理賠程序

### 4(c)(iv)(a) 索償償付條款

- 報告和通知

如有任何可能引致保險單下的索償（不論有否「自付額」）的事件發生，「受保人」必須立即將詳細資料以書面通知保險公司。

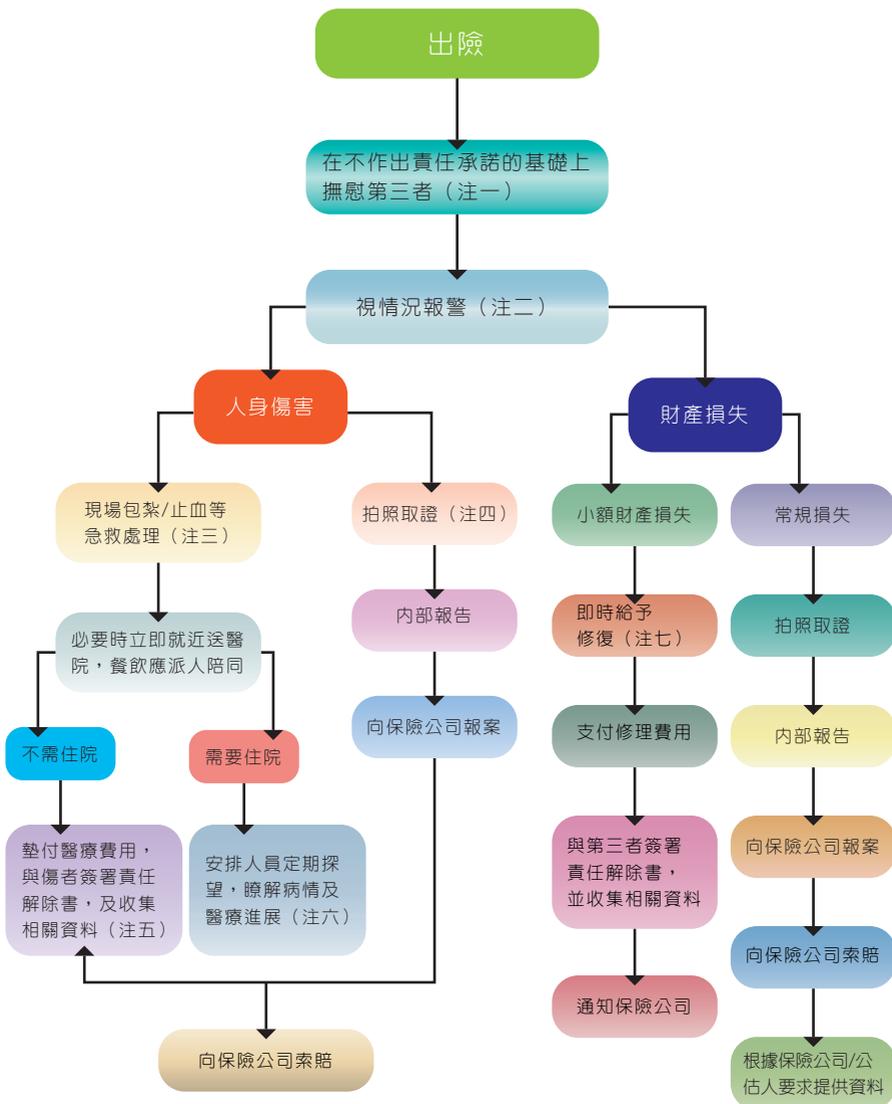
- 如「受保人」獲悉任何可能引致「本保險單」下的索償的事件而進行的相關起訴、調查或死因研訊，必須立即以書面通知保險公司。收到任何索償書信、法庭令狀或傳票後，亦必須立即將有關文件轉交保險公司。

- 索償的處理

保險公司在沒有獲得保險公司書面同意的情況下，不得作出任何承認、要約、承諾、付款或彌償；保險公司有權取代「受保人」並以其名義進行抗辯或和解，或為保險公司的利益以「受保人」的名義提出訴訟、追討損失或索償。保險公司有全權進行此等法律程序或就此等索償達成和解。「受保人」須向保險公司提供一切所需的協助。

4(c)(iv)(b) 理賠程序

公眾責任險理賠流程圖



## 財產險理賠流程圖



備註：

注一：

不管責任如何劃分，在出現事故後，在不承諾責任的基礎上，對第三者的首要反應是撫慰其情緒。一者可以彰顯服務態度；二者可以平息第三者於發生事故後的急躁情緒，對案件處理起到平緩作用，甚至在損失不大，責任難以區分情況下，第三者不再索賠。執行要點：微笑、誠懇

注二：

- 1) 涉及盜竊、搶劫等案件時，應立即向警局報案，保留報案證明資料
- 2) 發生火災時，應立即向消防部門報案，提供火災原因認定書

注三：

對於急救處理，需注意

- 1) 配備急救箱及藥品（根據實際需要）
- 2) 進行急救處理必須是合格人員，即受過必要訓練的合資格人員

注四：

- 1) 無論第三者的損失是人身/財產，均要在第一時間內留下有關證據，以避免將來出現對損失狀況發生爭議。建議：配置相當數量的數碼相機，以備使用。拍照要求：清楚表明當時的受損情況，包括受損物品/受損程度、受傷部位/受傷程度
- 2) 根據實際需要，購買數台數碼相機以備用

注五：必要資料一般包括

- 1) 人身傷害：身份證影本、聯繫方式、病歷（如有）、醫療發票、診斷證明（如有）、費用清單、第三者索賠申請書、責任解除書
- 2) 財產損失：身份證影本、聯繫方式、維修費用發票、第三者索賠申請書、責任解除書
- 3) 附第三者索賠申請書、責任解除書一般格式供參考

### 第三者索賠申請書

致：\_\_\_\_\_

本人\_\_\_\_\_於\_\_\_\_年\_\_月\_\_日在內因造成本人身體受傷或財產損失，申請向貴司提出索賠，專案如下：

- 1.
- 2.

（附：身份證影本）

索賠人：\_\_\_\_\_

身份證信息：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

### 責任解除書

致：\_\_\_\_\_

本人\_\_\_\_\_茲確認同意接受\_\_\_\_\_所支付港幣\_\_\_\_\_（大寫：\_\_\_\_\_）之款項。此筆款項是就有關一宗於\_\_\_\_年\_\_月\_\_日在\_\_\_\_\_內因\_\_\_\_\_造成本人身體受傷或財產損失之索償事宜

在收取上述款項後，本人不再就此案向被保險人或其有關員工或其它任何人士對上述意外事故進行任何索賠。

簽署人：\_\_\_\_\_

身份證信息：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

注六：

探望一是安慰傷者，二是瞭解病情，三是監督醫療用藥，並及時向保險公司/公估人回饋，以便其提供專業協助

注七：

能即時修復的，如衣服洗滌等情況，應及時進行，以期結束賠案

注八：

保險公司根據案情實際情況收集資料，一般包括

- 索賠申請書（需詳細填寫事發經過）
- 第三者索賠申請
- 損失清單
- 相片
- 損失財物購置憑證
- 重置財產購置發票

（此為初步資料，具體根據賠案的情況有增加）

#### 4(d) 風險與保險保障的缺口分析

由於各種原因，中小企食肆所承擔的各項風險不一定在已安排的保險內包涵。為了進一步讓中小企食肆了解，以下是風險與保險保障的缺口分析自查清單表，會有助於理解什麼風險存在，那些風險已經、或可以通過保險轉移風險，又有哪些風險沒有在保險保障而更需要通過風險管理制度來保障其業務持續經營。

一般保險保障範圍	需要保險	已有保險	沒有保險-需要處理	沒有保險-不需要處理
<b>責任</b>				
一般商業責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
供應酒相關責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
作為處所業主或租戶的責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
全球全面責任保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
全球有限責任保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
產品責任保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
獨立分包商責任保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
附加合同責任保障	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人傷害(包括精神創傷)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
消防責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
附帶的醫療服務失誤	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
船或碼頭有關的責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
機動車(如:非上馬路汽車)責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
僱主責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
與其他關連方的交叉責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
專業責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
受託人責任(如:行李存放)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
廣告引起的責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
污染責任	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

一般保險保障範圍	需要保險	已有保險	沒有保險- 需要處理	沒有保險 - 不需要處理
建築物或其他物業				
火災和其他延伸風險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人爲破壞及惡作劇	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
地震	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
水濕損失	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
重置價	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新條例新增費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
災後拆卸和清理費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
霓虹燈和戶外招牌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
玻璃門或大窗	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電腦	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
重要文件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
營業損失	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
按毛收入計算	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
按淨收入計算	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
事故後的增加費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
租金收入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
沒受賬款	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
專業費用 (例如：會計市費用)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

一般保險保障範圍	需要保險	已有保險	沒有保險- 需要處理	沒有保險 - 不需要處理
機器、設備、鍋爐損失				
鍋爐/機器保險				
鍋爐/機器事故導致停業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
人為失誤				
僱員不忠誠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
現金盜竊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
員工福利				
團體人壽保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
團體傷殘保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
團體醫療保險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
退休金計劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理團隊保障				
關鍵管理人、主要股東、合夥人的人壽險	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
退休計劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
董事或高管責任（主要上市公司）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

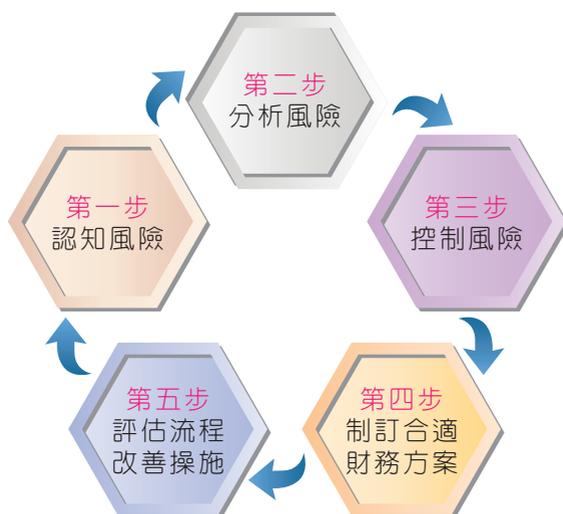
以上保險保障的清單可以作為提醒東主什麼是可以得到保險保障，而通過自己的判斷，理解什麼是已經得到保險，什麼是沒有保險。如果沒有保險的話，可以利用其它風險管理辦法處理。以下是簡單介紹風險管理的基本知識，從而可以利用風

險管理中的其他辦法處理沒有的保險。而實際上，做好風險管理也可以減低保費的支出。最終能夠做到整體風險成本降低。

## 4(e) 風險管理

### 4(e)(i) 風險管理的基本知識

無論規模大小，老闆們都知道做生意有風險，要賺錢便要承擔一定的風險，但是，風險有部分是不可預知、或沒想到會影響怎麼大，甚至影響到食肆的生存運作。儘管中小食肆主要利用保險為管理風險的手段，但如果能最大程度運用風險管理的制度，一方面可以降低事故發生的頻率和損失，另一方面，在保險沒有保障的非保險範圍，可以通過有效的風險管理減少對食肆的損失。風險管理最大的用處，是可以比較有系統地瞭解業務上有什麼風險，而可以更有序的方法去選擇處理風險辦法和實施。以下是基本的風險管理流程：



## 4(e)(i)(a) 第一步 – 認知風險

企業風險包涵了以下各項的風險類別：



以下的圖表提供較為常見的風險：

商業風險	
業務策略失誤	對供應商的依賴
經濟衰退	落後於科技發展
政治環境或政策的轉變	信譽
其他產品或服務的取代	價格戰
被收購的對象	管理資訊不足

### 財務風險

資金成本上升	信用風險 — 未能收回放帳
匯率風險	欺騙
股價下跌	資金流不足
非真實交易	

### 法規風險

違反財務法規	違反公司法法規
違反壟斷法規	違反上市條例
稅務罰款	違反職業安全條例
違反環保條例	違反針對行業的具體條例

### 營運風險 — 自然災難

水淹	地震
颱風	塌方

### 營運及人為災難

產缺陷品	刑事事故 — 影響信譽
火災	恐怖活動
戰爭、暴動	污染
駭客	病毒傳染
盜竊	產品、食物污染

設備及供應缺陷	
空調設備失效	網路失效
電力供應中斷	供應商服務中斷
關鍵原材料掉失	關鍵財產、設備失效
軟體失效	
人事及職安	
故意破壞	主要、關鍵員工離開
管理層傳位計劃失效	工業安全
員工或技能短缺	職工不安全
傳染病	

#### 4(e)(i)(b) 第二步 - 分析及評估風險

評估風險有多種方法。其中最常用的是按以下的各項指標定出各類風險的風險度，風險度的評分為事故發生機會評分與業務影響評分的交叉乘數：



### 事故發生機會 ( Probability - P ) -

- a. 很低機會發生 ( 1分 )
- b. 較低機會發生 ( 2分 )
- c. 中等機會發生 ( 3分 )
- d. 較高機會發生 ( 4分 )
- e. 十分高機會發生 ( 5分 )

### 對業務損失的影響 ( Business Loss Impact - I )

- a. 沒有影響 ( 1分 )
- b. 較小影響 ( 2分 )
- c. 有一定影響 ( 3分 )
- d. 較大影響 ( 4分 )
- e. 災難性影響 ( 5分 )

對業務損失的影響主要是量度財務方面的損失，包括：

1. 直接財產的損失、責任賠償的損失或所  
花費在維持業務正常運作的支出；
2. 直接和間接的財務損失，含營業中斷損失；

注：由於每家公司、餐館業務損失有不同的定義及理解，對於業務損失的影響度判斷也會有所不同。

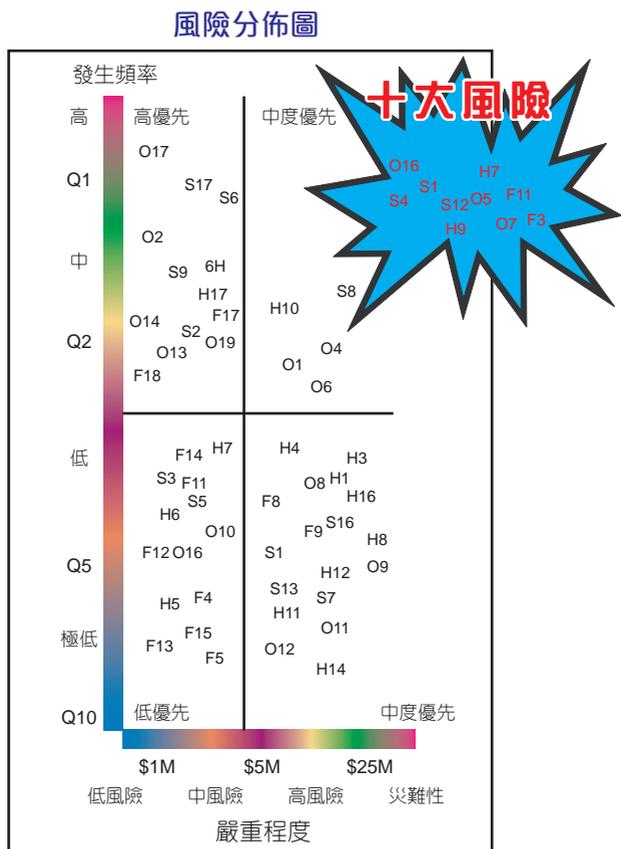
以下是一個例子說明風險度評分的計算：

**風險：火災**

受影響設備：抽油煙機和抽氣系統

發生機會：較低機會發生（2分）

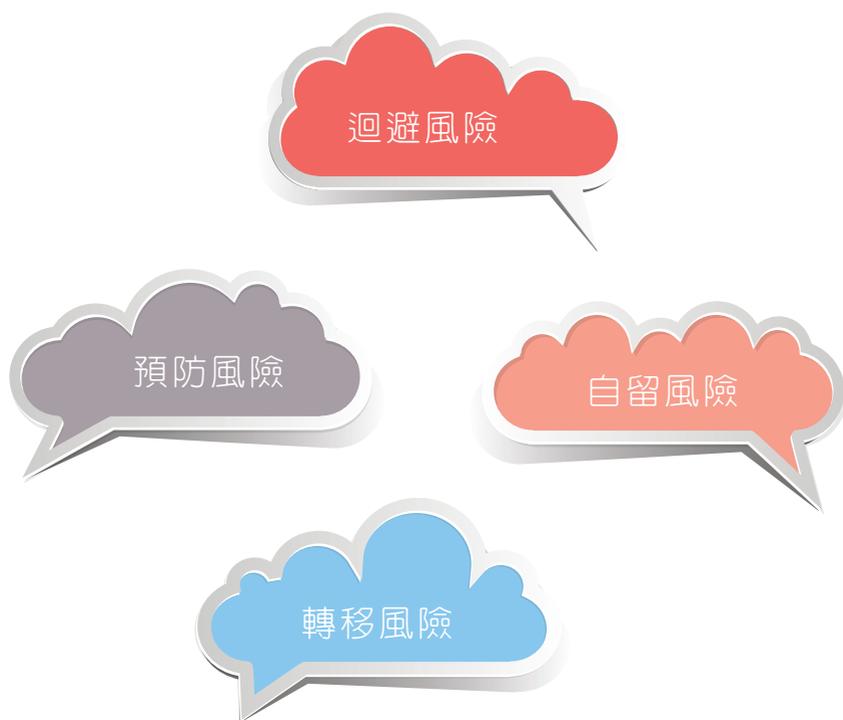
在綜合了各類型風險對不同的財產及業務影響後，得到各風險的綜合風險度評分，並將所有的風險能夠在風險圖表中顯現如下圖：



通過以上的過程，針對餐館各類風險進行深入的分析後，並對各種風險的危險度進行排列，定出高、中危險度的風險訂立風險表，並將各風險排列在風險分佈圖內，顯示最需要優先處理的重大風險。

#### 4(e)(i)(c) 第三步 - 控制風險

綜合了各項的最大風險評估後，要將風險控制在可控範圍內，可以考慮以下各種不同手段：





#### 4(e)(i)(c)(1) 迴避風險

當餐館某些營運範圍的風險與可以帶來的收益不成正比時，或其可以承擔的風險已超過餐館願意接受時（例如，在日本福島核電站洩漏核輻射事故後進口福島周邊海產食品、魚生），為了避免食品安全問題，很自然的做法是停止進口有關的食品產品，迴避有關的風險。

#### 4(e)(i)(c)(2) 預防風險

通過有效的風險管理和控制，針對餐館的各種不同風險，制定出有效防止事故發生或降低事故發生時所產生損失程度的方案。以下提供餐館營運風險主要面對的事故和建議應對辦法。

#### 4(e)(i)(c)(3) 自留風險與轉移風險

一般中小餐館企業，都需要承擔風險創業。但是，儘管創業者大多願意承擔及自留風險，中小企的資金通常都較為緊缺，遇到較大風險事故發生時會有很大的現金流壓力。所以，有效地轉移有關的風險是很重要。

中小企最經常是利用以下兩方法轉移風險：

1. 外判工序於協力廠商公司

2. 保險

在大部分的情形下，中小企也很難將工序外判於協力廠商公司或食材供應商。因此，中小企最有效的方法是通過保險轉移各類風險。保險成為最有效的財務處理方案。詳細見下一項內容。

#### 4(e)(i)(c)(4) 第四步 - 制定合適財務方案

對於中小企食肆來說，大部分的資金來源是來自股東的個人儲蓄作為非能預知的支出。在重大事故發生後，一般通過銀行的臨時融資很不容易。因此，保險還一直是大多中小企食肆所依賴，而且也很大可能是唯一的重建業務資金的來源。所以，還是建議更全面地通過保險來保障大部分面對的風險。

#### 4(e)(i)(c)(5) 第五步 - 評估流程及改善方案

最後的一個步驟是需要企業定期了解最新的風險情形和風險管理的方案是否需要有所更新、改善。

### 4 ( f ) 中小企食肆的基本安全及健康管理

#### 4(f)(i) 引言

飲食業是本港主要行業之一，但同時亦引致不少工傷事故，這行業呈報的工傷意外數字經常偏高，以致因為要支付賠償而造成巨額金錢損失並導致工人缺勤。如果僱主和僱員都有工作安全及健康的基本知識，並遵守安全守則，工傷意外和經濟損失便會減少。

#### 4(f)(ii) 基本安全及健康管理知識

以下是中小企食肆不可不知道的飲食業安全及健康管理的基本知識。

#### 4(f)(ii)(a) 機械

在飲食業中，有切割、碾磨、剪削、滾動、撞擊、擠壓、攪拌或類似運作的機械，均是常用的。除非加上妥善的護罩，否則這些機械會對安全構成潛在危險。機械的危險部分必須安裝有效的護罩，以免令工人受傷。在清洗機械之前，應該把機械關掉及切離電源。

#### 4(f)(ii)(b) 刀子

刀傷在飲食業很普遍，常見的意外包括割傷或插傷手部及前臂。不過，將肉類去骨時有時亦會插傷身體，引致嚴重意外，為了防止這類意外，工人應該盡可能戴上適當的防護手套及穿上適當的防護圍裙。刀子應經常保持鋒利，並只用於適當的用途。千萬不可用刀子開罐頭或櫃桶，刀子亦要妥為存放，刀鋒部分並要加以保護。

#### 4(f)(ii)(c) 灼傷

灼傷意外在飲食業很常見。灼傷通常由於觸及高溫的鍋子或爐，以及被熱水或熱油濺射而起。良好的廚務管理對於防止灼傷來說，至為重要。盛載熱水或熱油的容器應擺放妥當，不可盛載過滿。鍋子的手柄不可伸出通道。廚工應穿著適當的工作服、保護手套及圍裙。運送熱的東西時應向他人發出警告。

#### 4(f)(ii)(d) 跌傷

許多飲食業意外都因跌倒而產生。跌傷的原因大部分是由於滑倒或絆倒。地板應該時常保持清潔乾爽，沒有垃圾及其他障礙物。倒瀉食物或水後，要立刻進行清理。應該使用防滑階磚鋪設地面，同時亦要設有良好排水系統，防止積水。工人應該穿著防滑鞋子。高跟鞋及高底鞋均不宜在廚房範圍內穿著。樓梯的踏腳地方應要保持良好狀況。樓梯通道要照明充足，損壞了的扶手要立刻修理。階梯上的廢物亦要盡快清理。爬高工作亦是嚴重跌傷的一個常見原因。使用的梯一定要符合安全標準，同時要小心擺放。千萬不要站在箱子或籃子上往高處拿取物件。

#### 4(f)(ii)(e) 噪音

食肆廚房內的噪音問題日益令人關注。噪音主要來自煮食爐、抽風系統、廚房用具碰撞和斬切肉類及骨體等。過量噪音可能導致永久性聽覺損害。針對噪音來源是最好的控制方法，應視為首選。應該適當地保養機械工具，以減少操作時產生的噪音。在合理切實可行範圍內，應以其他方法代替噪音量高的工序。適當地安排工人的值班時間，以盡量減少工人持續受噪音影響的時間。如有需要，應配戴適當的聽覺保護器，例如耳栓及護耳罩之類。

## 4(f)(ii)(f) 化學品

任職於飲食業的人可能接觸到危險的化學品，其中最常見是去污化學品，例如肥皂、去污劑、漂白劑及高度腐蝕性溶液。接觸這些化學品可能會引致皮膚炎、皮膚灼傷或眼部受傷。易燃液體，例如火水及柴油，如果處理不當，亦會引致火警。所有盛載化學品的容器應加上清楚而明確的標籤，說明其成份、危險及須採取的安全措施。不要在使用或儲存這些化學品的地方飲食或吸煙。如有需要，便應佩戴防護衣物，例如膠手套、眼罩及/或面罩及呼吸保護器，同時在使用後，將其妥為存放。東主應向員工提供關於正確及安全使用化學物質的資料、指示及訓練。

## 4(f)(ii)(g) 電力

電力可引致電擊、灼傷及火警。廚房內由於環境潮濕，所以電擊的危險較大。所有電力設備都應該由合資格的電器技師正確地安裝及維修。工場內應有足夠的電源插座，以避免使用接頭，因為使用接頭容易引致負荷過高。插頭應正確地接駁。軟線應穩固地安裝於線夾內。電器應妥當地接駁地線及對地漏電斷路器，以防止電擊。電線及電器應定期檢查。損壞了的電線及出現故障的電器應立即停止使用。

#### 4(f)(ii)(h) 人力提舉及搬運

飲食業中，很多背部受傷的意外都是由於以人力搬運及處理物料的方法不正確所致。避免背部受傷的最有效方法，是在可行情況下利用機械輔助設備搬運及處理物件。當必需以人力搬運及處理重物時，應遵守以下原則：

- a) 用手掌及手指根部抓緊物件；
- b) 保持背部挺直，站起及推動雙腿把物件抬高；
- c) 抬高頭頂，把下巴收緊；
- d) 兩腳分開站立，但不可超過臀部的寬度，其中一腳向前，對著要移動的方向；
- e) 將會著物件的手臂緊貼身體；
- f) 必要時利用身體的重量作為平衡力。

#### 4(f)(ii)(i) 火警

排氣罩及排氣管道上的油漬很易被燃點，因而釀成火災。這些排氣罩及排氣管道應定期清潔，以免油漬積聚。滅火設備應定期檢查，使此等設備保持良好的工作效能。各出口應清楚標明，且須保持暢通無阻。煮食爐具的燃料供應系統失靈時，應立即將其關閉，同時，應召喚維修人員檢查及修理發生故障的系統。千萬不可自行修理燃料供應系統。

#### 4(f)(ii)(j) 中暑

廚房的環境酷熱而潮濕，可能產生熱力引致中暑的問題。由於廚房內有大量的煮食爐具，所以這情況在夏季可能會特別嚴重。廚房應有妥善的抽風系統，確保工作環境舒適。煮食爐具應裝設計排氣罩，以便排除熱力。僱員應注意因溫度過高而產生不適的病癥，並須留意水份及食鹽的補充。

#### 4(f)(ii)(k) 微波

微波爐愈來愈多被食肆採用，差不多是例必具備的電器。爐子舊了之後，鎖鈎和鉸鏈都可能會鬆脫，微波亦可能會外洩。由於倒瀉了的食物可能會令爐子的門不能關閉妥當，所以要定期清潔爐子。如果互鎖系統失靈，就算門子打開了，微波爐仍有可能處於操作狀態中。為防止微波外洩，應由裝備充足及受過訓練的人員定時檢查爐子。

#### 4(f)(ii)(l) 凍房

凍房內應設有電燈開關及室內開門的裝置。最好加設警鐘，以便有人被困時能夠求救。載貨升降機多層式的食肆普遍採用載貨升降機運載食物、用具及貨物等。如果這些升降機構造不良，缺乏保養或使用不當就很可能引致工傷。由於升降機時常能接觸到油和水，所以很容易發生故障。如果懷疑升降機發生故障或操作不正常，就應立即向管理人員報告。

#### 4(f)(ii)(m) 急救設備

每個廚房都應在適合的地方設置急救箱。一間機構內，每百名僱員起碼要有一人曾受急救訓練。

#### 4 ( f ) ( iii ) 總結

中小企食肆僱主對促進安全及健康環境的承諾，對減少食肆的意外和疾病，極為重要。這種承諾可透過其個人對僱員安全及健康事宜的關注及促進食肆安全及健康樹立榜樣，得到體現。僱主應確保員工與主管之間存在適當的溝通渠道，以便他們就有關安全及健康的事宜和表現，交流資料及意見。親自定期檢查食肆，以確保既定的安全食肆準則得到遵守及找出有欠安全的環境和程序，適當的加以糾正，有助防止工作危險。僱員對本身的安全及健康，亦有責任。他們對食肆的安全及健康的承諾，亦極其重要。員工如發現食肆的環境、設備或程序存有任何潛在危險，應立即通知其主管或僱主。

## 5. 持續業務運作規劃

### 5(a) 引言

持續業務運作規劃應被視為任何業務的一個優先事項，對中小型公司與大型機構同樣至關重要。按照香港政府資訊安全網的定義，持續業務運作規劃涉及訂定持續業務運作計劃，確保在發生人為事故或天災時，重要業務活動能在預定時間內復原至可接受的水準，從而減少對機構做出的損失。其運作規劃包括下述5個程式：

確認重要業務活動

評估業務持續運作的風險

訂定持續業務運作計劃

批准及實施計劃

定期檢討及持續維修保養

## 5(b) 災難應急計劃

災難威脅可能來自因火災或水災、盜竊或欺詐或甚至恐怖主義行動，但不管什麼原因，成功地恢復到茁壯成長的企業都必須有事前的計劃，預先計劃重大事件可能產生的影響和反應，提前檢驗計劃的有效性，並訂定了它在哪裡需要投入資源準備。儘管每家業務都有不同，它是不可能要指定一個通用於每個企業的範本，但是以下步驟提供了可以適用於大多數企業的大綱：

評估業務的重大事故  
事件可能產生的影響

提前計劃重大事故  
事件的反應

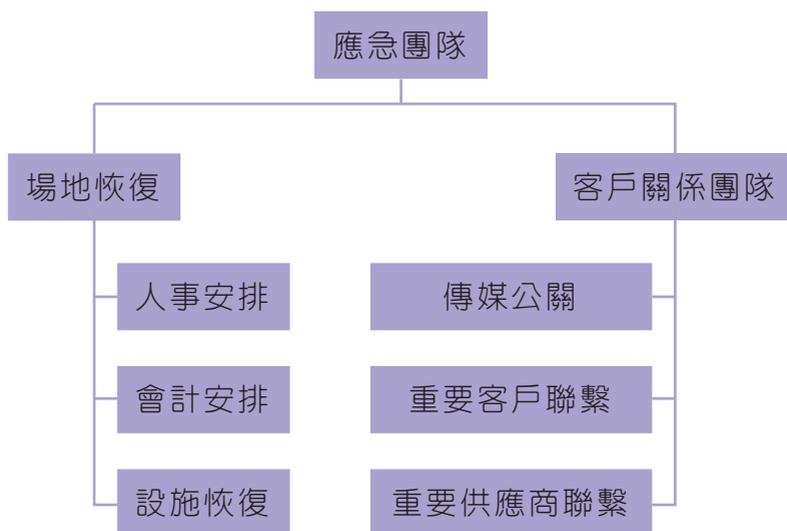
測試計劃的有效性並訂正  
了它在需要的地方

投入時間、思考、和必要  
時花點費用管理風險

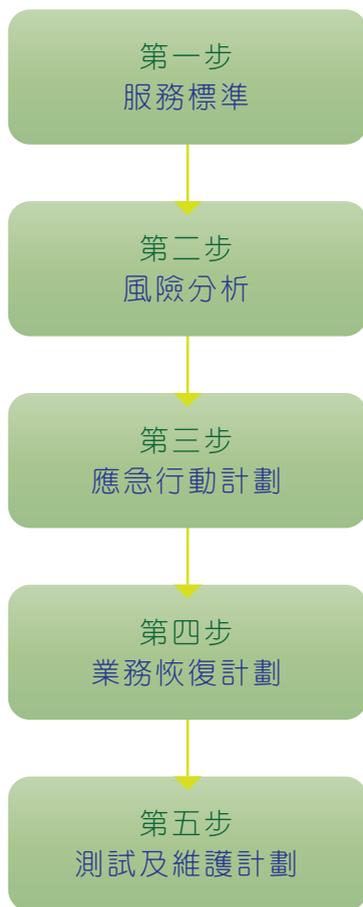
## 計劃準備

- 最好是通過一個團隊來制定和實施這項計劃。災後恢復小組應該是由的管理人員和工作人員所組成，並包括副手，當遇到突發重病時可以作為補充成員。團隊成員之間，應該已理解業務。最重要的是要確保團隊對公司的主要業務目標有共同理解。
- 需要預先任命災後恢復小組的統籌人，並由他來決定什麼時候需要啟動業務連續性計劃。
- 在挑選災後恢復小組成員時，應確保有其他非團隊員工可以繼續管理不受災難事故影響的業務。

## 典型應急團隊的架構



當您選擇您的團隊後，他們可以遵循下面5步曲創建一個業務連續性計劃的。



一個企業的運作受到許多外在因素的影響，足夠可以影響災後恢復的關鍵過程和功效。這些因素可以來自包括政府部門、監管機構、競爭對手、貿易團體和壓力團體。在規劃災後恢復計劃的初期，應該也考慮有關的影響。其中包括部分或全部下列可能適用於您的業務的因素：

- 有關資料保密或個人私隱事宜
- 有關食物安全事宜
- 有關建築安全事宜
- 有關員工安全事宜
- 有關消防事宜
- 有關僱員條例事宜
- 有關環境事宜

準備一個業務連續性計劃會給你更好地瞭解您的業務所面臨的風險和可能是你的必須遵從的法規及制度。

當您選擇您的團隊時，他們可以遵循下面創建一個業務連續性計劃的5步過程。

### **第一步：服務標準**

企業必須瞭解其"理想的服務水準"，即它向其客戶和利益攸關方每一天所提供的服務。但也必須明白其"可接受的最低限度服務"，即是指該公司必須提供以避免立即永久喪失客戶的核心服務和需要履行原合同規定的基本服務。你的災後恢復計劃是機會盡可能最短的時間中恢復最低服務水準而逐步達到您所需的服務標準。

## 第二步：風險分析

這過程是認識業務中所面對的各項風險，瞭解這些風險的發生會有什麼後果，分析對業務的影響，然後提供保護和緩解措施，以確保不管發生什麼事故，您始終能夠提供最起碼的核心服務，減少由風險而引致的損失。業務面對的風險可能包括：

- 火災及所導致不能進出業務場所
- 門店外的水淹或污染
- 盜竊、故意破壞、其他刑事活動
- 恐怖或政治活動
- 工業行動
- 電腦系統破壞
- 設備損壞

考慮以上這些風險對以下財產/服務的影響：

- 全部或局部業務場所
- 電腦或電子設備及資料
- 設備及廠房
- 業務車輛
- 公共服務的供應（電力、煤氣、石油氣、寬頻、電信等）
- 主要供應商的廠房

### 第三步： 應急行動計劃

緊急行動計劃是處理事故發生後應立刻處理的事宜。災後恢復小組應負責實施緊急行動計劃，決定企業需要如何立刻處理以下的問題：

- 人事安排
- 立刻減低破壞或損失的行動
- 場地保安
- 損失評估及受損財產處理
- 啟動應急安排 (例如：應急辦公場地、應急電腦服務供應合同)
- 保存災難事故恢復記錄表，記錄所有行動細節、損失及支出
- 與傳媒、主要關係方、主要供應商或主要客戶溝通
- 決定團隊中處理各項工作的分工
- 考慮到營運場所有可能不能進出，要決定團隊的會議地點

### 第四步： 業務恢復計劃

災後恢復小組需要預先準備一份商業經濟復甦計劃。這應當說明業務會如何處理的問題如：

- 實施替代性的工作實踐計劃，如分包某些工序的準備
- 預先計劃臨時廠房或營業地點，也許使用二手機械或設備，方便有需要時將業務較快地轉移到臨時工作地點
- 監測在受損的建築物或設備的重修進度，確保在適當的時候恢復工作

- 保持與客戶接觸，隨著能力的提高，試圖贏回失去的業務
- 保持"災害復原日誌"與時俱進，通過記錄其操作的詳細資訊，確定了損失和復原所需的費用

以下是“災害復原日誌”的範本：

日期/時間	事故/地點	已採取的行動	負責員工

以下是初步損失評估範本：

損失設施/資產	位置	現在情形 (可修復/無法修復)

## 第五步：測試及維護計劃

計劃需要進行測試，以確保它能正常工作。它就有點像一次消防演習，但不需要每個人都停止工作。你可以類比一場災難，通過桌面練習；或者您可以在不同的時間測試不同部分的業務在應急計劃中的反應。通過測試中的觀察，修補原有計劃中的漏洞。

該計劃還需要隨著業務的發展不斷更新。再小的變化，還是可以對該計劃的運作有很大的影響。盡可能監測在人事、電腦流程、廠房/或門店、供應商和運營管理等的變化予以更新。重大更改後，有必要再次測試計劃的可行性。

### 5(c) 危機應變

以下顯示了企業一般對危機事故的定義和流程。

#### 5(c)(i) 危機事件的定義

危機事件的定義是指對公司造成或者可能造成人員傷亡、經濟損失、負面聲譽以及業務中斷等影響，需要採取應急處置措施予以應對的事件，無論事件來自公司內部還是外部，包括自然災害、事故災難、公共衛生事件和社會安全事件。

5(c)(ii) 四類危機事件詳細內容如下：

事件類型	定義	典型示例
自然災害	以自然變異為主因產生的災害	水災、颱風、冰雹、地震等
事故災難	以人為影響為主因產生的事故災難	人員傷亡事故，火災事故，交通運輸事故，供水不足事故，停電事故，危險化學品事故，環境污染事故等
公共衛生事件	對公眾健康造成或者可能造成重大損失的事件	大規模流行病，不明原因疾病，食物和職業中毒等
社會安全事件	對政府管理、社會安全與秩序造成或可能造成重大影響的事件	炸彈威脅與恐嚇，投毒，恐怖襲擊事件，群體事件（堵門鬧事，遊行示威，罷工），媒體危機、政府關係危機、任何的政府罰款、產品品質問題等

根據危機事件造成的人員傷亡、經濟損失和對公司的影響（包括負面聲譽影響、業務中斷等）的嚴重程度及影響範圍，將危機事件分為藍（低）、黃（中）、紅（高）三級。

### 5(c)(iii) 危機事件分級標準

危機事件級別		藍色事件 (低)	黃色事件 (中)	紅色事件 (高)
判定標準	人員傷亡程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>無需住院治療的工作人員或顧客傷害事故</li> <li>1-2名工作人員確診或疑似感染流行性疾病或不明原因疾病</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住院治療的工作人員或顧客傷害事故</li> <li>3人以下顧客或工作人員食物中毒事故</li> <li>3-9名工作人員確診或疑似感染傳染性疾病或不明原因疾病</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>任何工作人員非正常死亡事件</li> <li>發生在公司範圍內的或者可能與商場有關的顧客死亡事件</li> <li>3人（含）以上顧客或工作人員食物中毒事件</li> <li>10名（含）以上工作人員確診或疑似感染傳染性疾病或不明原因疾病</li> </ul>

危機事件級別		藍色事件 (低)	黃色事件 (中)	紅色事件 (高)
判定標準	直接經濟損失總額	<ul style="list-style-type: none"> <li>港幣1000至1萬（不包括固定資產報廢）</li> <li>低於港幣5萬的政府罰款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>超過港幣10萬的固定資產報廢和索賠</li> <li>港幣5萬至20萬的政府罰款</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>超過港幣10萬的固定資產報廢和索賠</li> <li>1超過港幣20萬的政府罰款</li> </ul>
	對公司的影響（媒體 / 公司聲譽 / 業務連續性）	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體負面新聞報導的事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>媒體負面新聞報導的事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全球 / 全國性媒體負面新聞報導的事件</li> <li>導致公司所屬辦公場所停業或關閉的事件</li> </ul>

注：危機事件性質滿足上述判定標準之一即為該級別事件，如果危機事件同時滿足多項判定標準則以最高一級判定標準定級。

直接經濟損失 - 指因實際產生的政府罰款、事故造成人身傷亡及善後處理支出的費用和毀壞財產的價值，包括傷亡人員醫療費用、喪葬及撫恤費用、補助及救濟費用、歇工工資、處理事務的事務性費用、現場搶救費用、清理現場費用、事故罰款和經濟賠償費用、固定資產損失價值和流動資產損失價值。

工作人員 - 是指在公司範圍內工作的人員，包括公司員工、促銷員、清潔工、勞務派遣工、保安員等。

### 5(c)(iv) 行動計劃步驟

在災難事故發生，應立刻進行已訂定的行動計劃，通常包括以下步驟或行為：

步驟/ 過程	活動/行為/行動	參與者
1	潛在災難發生機會的開始，按有關程式，應立刻於以協助、處理	任何目睹事故發生的員工
2	通知應急團隊成員或高層經理	任何目睹事故發生的員工或保安員工
3	初步判斷事故原因	任何目睹事故發生的員工或保安員工，或在現場的高層經理，或應急團隊成員

步驟/ 過程	活動/行為/行動	參與者
4	決定是否有必要緊急撤退，按原緊急撤退計劃到指定地點	高層經理，或應急團隊成員
5	決定是否有人受傷，如有需要，立刻安排緊急救援服務	任何目睹事故發生的員工，或在現場的高層經理，或應急團隊成員
6	急救	曾受急救員工
7	按照原工清單，保證所有員工以撤離	應急團隊負責成員
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通知所有應急團隊成員有可能發生災難事故的情形</li> <li>• 要求團隊成員隨身帶備應變計劃</li> <li>• 通知有關團隊成員進行初步損失評估</li> </ul>	應急團隊負責人
9	通知受傷員工家屬	應急團隊負責成員，該成員應有人事處理經驗
10	通知各業務主管，提高應變的可能	應急團隊負責人應盡快知道業務主管或副主管的聯絡方式

步驟/ 過程	活動/行為/行動	參與者
11	開始初步損失評估	應急團隊負責成員初步評估，更詳細的損失評估容後再處理
12	完成初步損失評估	應急團隊
13	初步損失評估報告	應急團隊應將報告填在應急事故恢復記錄表中
14	決定停業時間是否在可接受停業時間的範圍內	應急團隊
15	假如停業時間超過可接受範圍內，應提高事故性質為災難事故。	應急團隊負責人處理
16	如果是災難事故，通知所有有關團隊	應急團隊
17	將所有活動儲存為書面歸檔	應急團隊
18	跟據事故損失報告，決定是否需要啟動臨時營業場所	應急團隊
19	安排對事故現場的保安或控制	恢復小組成員，應有場地管理經驗
20	有需要的話，與傳媒會面	應急團隊，應有面對傳媒經驗的人員

步驟/ 過程	活動/行為/行動	參與者
21	向內部業務主管通報最新情形	應急團隊
22	業務主管通知業務成員應急及業務恢復的計劃	業務主管
23	如需要，向傳媒更新最新業務恢復的計劃和進度	應急團隊，應有面對傳媒經驗的人員
24	監督計劃進度	應急團隊負責人通過事故記錄表記錄所有應急事件和恢復的努力和結果

## 5(d) 業務恢復

在完成災難應急方案後，很快便要啟動業務恢復的方案，企業通常會預先計劃好業務恢復小組，不同的小組成員要發揮不同的作用，其中包括場地恢復、場地設備恢復、會計恢復、人事工作恢復等，以下是不同恢復功能小組成員和聯絡方法，都需要事前做好準備如下的範本：

場地恢復小組功能：災難事故發生後，儘快恢復場地正常運作  
替代工作地點：

場地恢復小組負責人			
姓名	手提電話	Whatsapp	電郵
陳大文			
陳二文 (替代負責人)			

場地設備恢復小組負責人			
姓名	手提電話	Whatsapp	電郵
李大文			
李二文 (替代負責人)			

會計恢復小組負責人			
姓名	手提電話	Whatsapp	電郵
張大文			
張二文 (替代負責人)			

人事安排恢復小組負責人			
姓名	手提電話	Whatsapp	電郵
林大文			
林二文 (替代負責人)			

下表是基本的恢復業務的預先準備好的行動流程範本：

	流程	行動/應急供應商聯絡方式
1	檢查結構性損失	將有關資料記錄在“災害復原日誌” 緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
2	檢查非結構性損失	將有關資料記錄在“災害復原日誌” 緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
3	清理走道	
4	修復門、窗、屋頂	緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
5	清理水漬	
6	修復水電供應及修理水濕電器	緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
7	臨時電力供應	
8	清理場地污漬	
9	聯絡保險公司代表	保險公司： 聯絡人： 聯絡電話：

流程		行動/應急供應商聯絡方式
10	搬遷至臨時營業地點	緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
11	修復原營業場地	緊急供應商： 緊急供應商聯絡人： 聯絡人電話：
12	重新佔用原營業場地的準備	顧客服務人員

所有的應變都是預先做好準備，這包括災難應變計劃、危機應變計劃和業務恢復，這樣才可以將業務不會因為重大事故的發生而不知所措。

### 5(e) 危機公關

食肆發生有新聞價值的事件時，例如，集體食物中毒的事故，處理有關的危機對於食肆的業務影響可以是非常關鍵。食肆是否主動向新聞傳媒發放有關消息要看個別事故來定。如果有潛在客人可能不知道有關風險時，為了客人的最大利益，主動向傳媒說出事實，有助於減少事故對傳媒聲譽的影響。以下提供部分食肆東主或管理經理應該做、和不應該做的建議：

應該做	不應該做
保持冷靜	永遠不說 【無可奉告】
與新聞傳媒保持良好關係	任何時候不要對傳媒不禮貌對待
將事實盡早說清楚，說話要簡單、直接、清晰，不要讓其他人將事實扭曲	不要對事實帶有否定的態度，不要說【不要記錄在案】
<p>利用新聞傳媒力量提供正面信息：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 【我們非常重視食物安全】 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 安全政策、守則超過法定要求</li> <li>b. 提供例子</li> </ol> </li> <li>2. 【我們首先最關心是受傷害的客人】</li> <li>3. 【從現在開此會做得更好，保證不會有同樣事故再發生。】 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 提出改善的辦法、措施</li> <li>b. 但不一定需要說得太死板改善措施的時限</li> </ol> </li> <li>4. 【我們會照顧受傷害的人士】</li> </ol>	<p>不要在沒有準備的時候接受訪問，要問清楚記者：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 想了解什麼？</li> <li>2. 之前有否跟其他員工或客人聊過？</li> <li>3. 最遲什麼時候回覆確認訪問時間</li> </ol> <p>在訪問過程中，如果有需要拒絕拍攝，不要與傳媒起衝突，可以說【為了客人的私隱，不便拍攝】</p> <p>不要提及賠償或賠償額的多少</p>

## 6. 總結

相對於保險的長久歷史，系統化的風險管理概念及其廣泛應用在商業社會相對比較新，其發展是依據現代管理經驗的延伸，不會再因為個別事件的發生後公司各層員工的不知所措所導致企業的損失，保證做生意的成果不會因為個別不可預料的事故而毀於一旦。過去，風險管理的應用大部分局限於大型企業，中小型企業由於各種原因，包括缺乏專業的風險管理顧問和人才來推動風險管理的概念和應用，也可能沒有資源來執行。特別是香港中小食肆老板，很多都是沒有時間學習怎樣應用風險管理在自己的餐飲事業。但另一方面，香港還是有很多不同方面的法規要求餐飲食肆遵守，而且現在的法規和法律責任比以前更廣泛和嚴格，如果沒有較為完整的風險管理體制，有不可預見的事故發生時無所適從。這手冊主要是套用風險管理的流程，從認識風險、評估風險的風險程度及控制風險過程，作為一種有效的風險管理的指引，涵蓋中小餐飲企業普遍面臨的主要風險，並協助管理風險和通過循序漸進的方式去恢復業務，損失前的預防及其災後的解決方案。





## 支持機構（排名不分先後）



現代管理(飲食)專業協會  
Association of Restaurant Managers



香港餐務管理協會  
THE ASSOCIATION FOR HONG KONG  
CATERING SERVICES MANAGEMENT LTD.



香港餐飲聯業協會  
Hong Kong Federation of Restaurants & Related Trades

## 贊助機構（排名不分先後）



[www.e-print.com.hk](http://www.e-print.com.hk)



現代管理(飲食)專業協會  
Association of Restaurant Managers



陳永輝會計師事務所  
RONALD W. CHAN & CO.  
CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS

SaaS limited

「在此刊物上 / 活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。」