



明愛青少年及社區服務

服務質素標準九

9.5a 服務單位處理緊急事故的程序

(一) 緊急事故的定義

- 1.1 引致或可能引致服務使用者、職員受傷或死亡的事故，例如火警、洩電、洩漏煤氣、水浸、山泥傾瀉、樓宇簷篷倒塌、高空擲物等；
- 1.2 引致嚴重財政損失的事故；例如盜竊、搶劫；
- 1.3 發生刑事罪行而需要報警處理的事件；
- 1.4 服務單位內設備 / 重物倒塌、下墜、爆炸但沒有引致人員受傷的事故。

(二) 處理程序

- 2.1 所有服務單位必須訂立了緊急疏散程序，遇到發生必須即時撤離單位內人員的緊急事故時，便按照有關的程序來處理；
- 2.2 若果發生緊急事故而引致有人受傷時，肇事現場職位 / 年資最高的職員需要即時處理事件，首先向有關當局求助，並評審當時的情況及決定服務單位內的服務是否按原訂程序進行，其後按下述程序處理：
 - (a) 在情況許可下委派最少一位職員陪同傷者（若無家人、親友一起參予服務）前往醫院；
 - (b) 若情況不許可則必須詢問救護人員將會把傷者送往那間醫院，以便稍後前往醫院跟進。若果服務裏有穩重可靠義工而又願意協助者，則負責職員可評審當時的情況而委任義工陪同傷者往醫院，並與義工保持緊密聯繫及稍後前往醫院跟進；
 - (c) 通知傷者家人往醫院探望，當會合了傷者的家人後，需要向他們說明事件發生的過程；
 - (d) 儘快通知直屬上司，知會有關意外的過程、成因、處理方法及事後跟進；

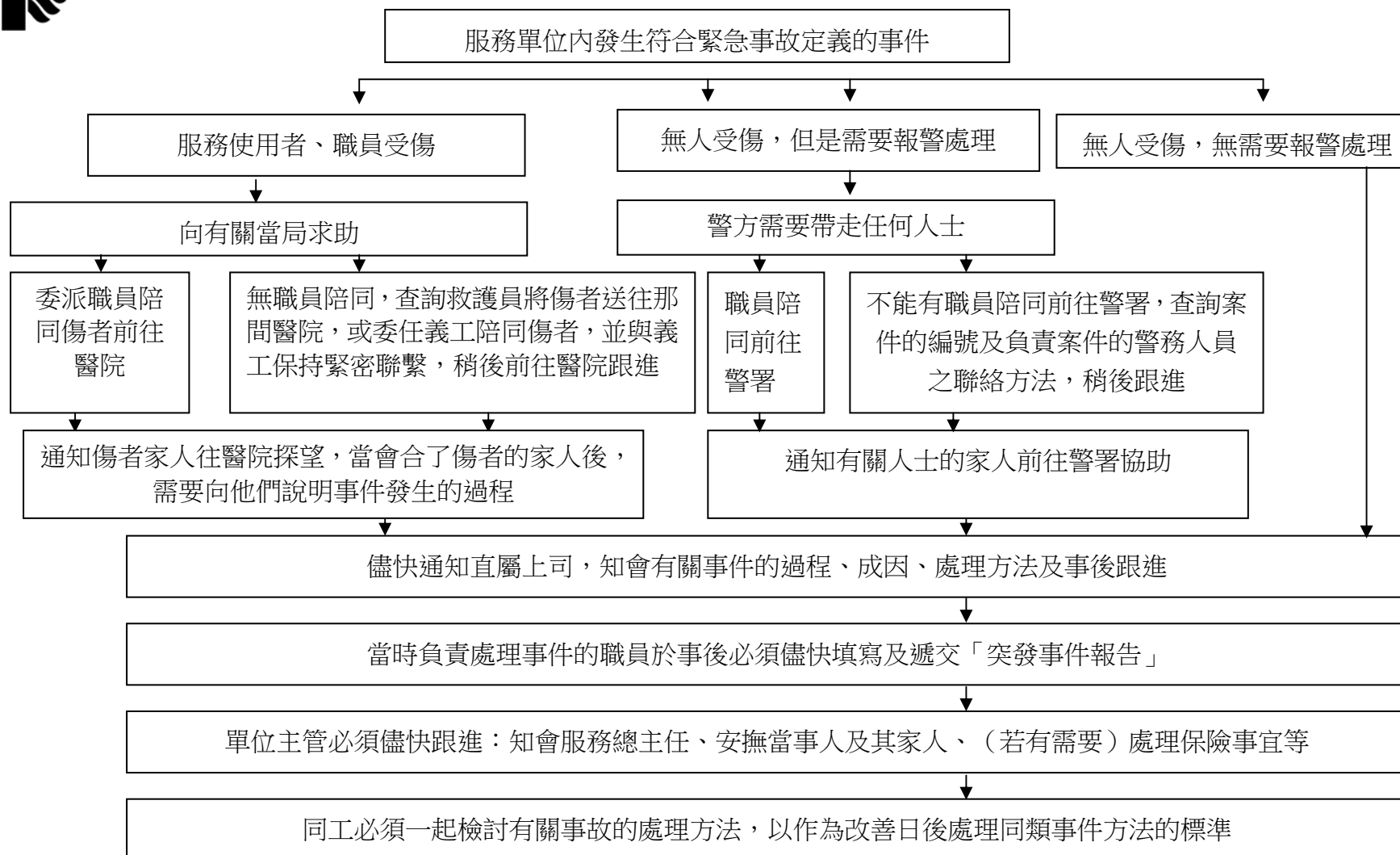
- (e) 負責職員回到服務單位工作時必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進，包括即時知會服務總主任、安撫當事人及其家人、（若有需要）處理保險事宜等。
- 2.3 若果發生事故而引致服務使用者、職員或服務單位有財政損失，或發生刑事罪行而當時服務單位內職位 / 年資最高的職員認為需要報警處理，當警務人員到場調查後，若需要帶走任何人士的話，則按下述程序處理：
- (a) 在情況許可下委派最少一位職員陪同前往警署，並須通知有關人士的家人前往警署協助（若果有關人士的年齡在十八歲或以上，則適宜詢問其意願）；
- (b) 若情況不許可則必須詢問警務人員有關案件的編號及負責案件的警務人員之聯絡方法，以便稍後與有關的警務人員聯絡跟進事件，然後儘快通知直屬上司，知會有關事件的過程、成因、處理方法及事後跟進；
- (c) 負責職員回到服務單位工作時必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進，包括即時知會服務總主任、安撫當事人及其家人、與負責案件的警務人員聯絡等。
- 2.4 若果發生 1.4 所述事故但是並無 2.2 及 2.3 的跟進需要者，則當時負責處理事件的職員於事後必須儘快填寫及遞交「突發事件報告」，單位主管必須儘快跟進。
- (三) 所有緊急事故經處理後，服務單位的同工必須一起檢討有關事故的處理方法，以作為改善日後處理同類事件方法的標準。

檢討： 本程序最少三年檢討一次
檢討日期： 2016 年 6 月 16 日



明愛青少年及社區服務

服務質素標準九：處理緊急事故流程圖



檢討： 本流程圖最少三年檢討一次

檢討日期： 2016年6月16日

香港明愛青少年及社區服務 突發事件報告

單位名稱：

事發日期：

時間：

事發地點：

報告職員（中、英文姓名）：

事主中、英文姓名：

事發過程：

備註：

督導主任簽署：

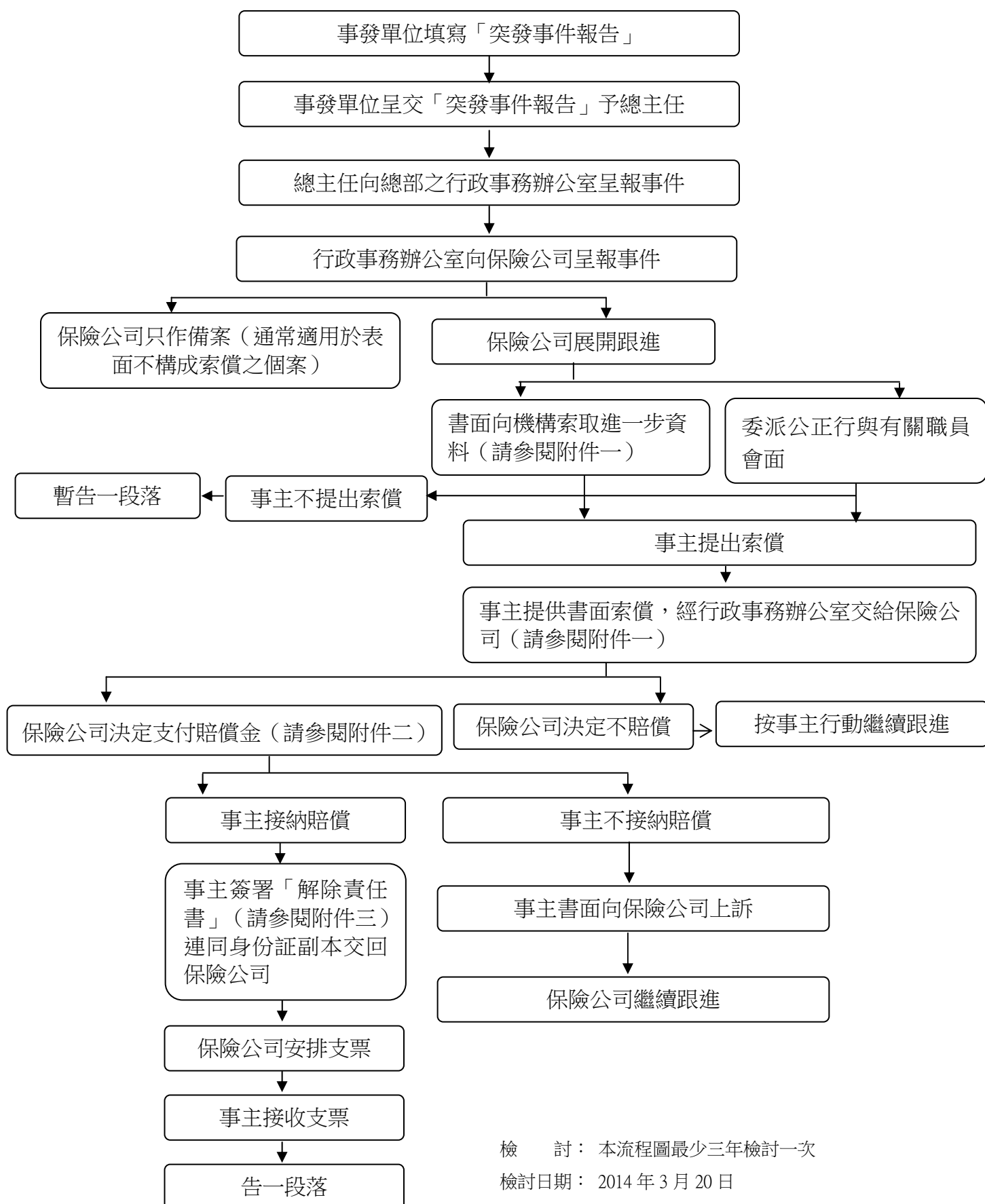
日期：

高級督導主任副署：

日期：

副本送：服務總主任

明愛青少年及社區服務
服務質素標準：9
9.5d 處理特別意外事故保險索償的流程



檢 討： 本流程圖最少三年檢討一次

檢討日期： 2014年3月20日

保險公司要求單位提供之資料或文件

甲類：

例子：活動程序引致受傷

1. 涉事「活動」之導師是否明愛職員。若是，須提供該導師的聘書副本、相關資歷證書副本和其「教授」有關活動之年資，並且說明一般「教授」有關活動之資歷要求。若否，須說明那一方/機構是他的僱主。
2. 有沒有第三者目睹事發經過。他的口供。
3. 事主對意外的親身敘述。
4. 在活動進行時，為參加者提供了什麼安全設備，例如軟墊(跆拳道班)。提供該安全設備是由那一方負責。一般進行有關「活動」的安全設備標準是怎樣。
5. 事發時現場的燈光是否足夠。地面是否濕滑、整潔、無障礙物。
6. 導師/參加者比例。
7. 那一方設計活動之程序。
8. 事主是否第一次進行該引致其受傷之活動/動作。若是，導師有沒有為他作示範。
9. 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動。
10. 有沒有同樣的事故曾經發生過。
11. 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
12. 涉事「活動」進行情況之照片。
13. 事主之「活動報名表格」副本。
14. 事主之年齡。
15. 事主目前的傷勢/康復情況。

乙類：

例子：活動參加者在使用「設施」時受傷

1. 涉事「設施」是否由明愛提供予參加者使用。
2. 涉事「設施」的購入/安裝日期。它在事發時之狀況是否良好。它在事發前是否曾經有損壞。明愛一方曾怎樣處理。
3. 事主或其他參加者在事發前曾否對涉事的「設施」作出投訴。
4. 有沒有第三者目睹事發經過。他的口供。
5. 事主對意外的親身敘述。
6. 事發時現場的燈光是否足夠。地面是否濕滑、整潔、無障礙物。

7. 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動。
8. 有沒有同樣的事故曾經發生過。
9. 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
10. 涉事「設施」之照片。
11. 事主之「活動報名表格」副本。
12. 事主之年齡。
13. 事主目前的傷勢/康復情況。

丙類：

例子：活動參加者在活動場地碰撞/滑倒受傷

1. 涉事「場地」是否由明愛擁有，還是由明愛租用。
2. 有沒有第三者目睹事發經過。他的口供。
3. 事主對意外的親身敘述。
4. 有關方面為參加者提供了什麼預防意外措施/設備，例如玻璃門上裝有扶手、貼有指示/貼紙。
5. 事發時現場的燈光是否足夠。地面是否濕滑、整潔、無障礙物。
6. 明愛一方在事故發生後作出過什麼補救行動。
7. 有沒有同樣的事故曾經發生過。
8. 事主有沒有正式提出索償。明愛一方被要求不要回覆事主的索償，並將事主的書面索償交給保險公司跟進。
9. 事故發生現場/地點之照片。
10. 事發時現場閉路電視之片段。
11. 事主之「活動報名表格」副本。
12. 事主之年齡。
13. 事主目前的傷勢/康復情況。

事主提出索償所需提供之文件

- (1) 書面索償信
- (2) 索償金額單據正本，例如醫療收費單據、物理治療單據、病假紙、車費收據等等



致羅[REDACTED]女士
經明愛[REDACTED]中心轉交

Your reference / Our reference / Date
[REDACTED]
2 April 2009

WITHOUT PREJUDICE

Zurich Insurance Group
(Hong Kong)

Zurich Life Insurance
Company Limited
(a company incorporated in
Switzerland with limited liability)

Zurich Insurance Company
(a company incorporated in
Switzerland with limited liability)

Zurich Assurance Limited
(a company incorporated in England
and Wales with limited liability)

24-27/F, One Island East
18 Westlands Road
Island East, Hong Kong

Telephone +852 2968 2222
Fax +852 2968 0988
<http://www.zurich.com.hk>

羅女士,

您好! 有關閣下於二零零九年一月十七日在明愛[REDACTED]中心參加[REDACTED]班時跌倒受傷一事, 在不影響香港明愛/明愛[REDACTED]中心之權益及不承擔意外責任之情況下, 本公司將支付港幣[REDACTED]元正(HK\$[REDACTED])作為此次事件對閣下之一切賠償。現隨函附上解除責任書乙份, 煩請閣下簽署並將正本連同閣下之身份證副本一併寄回本司, 以便安排支票事宜。

本函件之任何內容並不構成香港明愛/明愛[REDACTED]中心/保險公司對此意外責任之承擔。

祝身體健康。

若閣下有任何查詢, 可致電 2977 0850 與本公司馮小姐聯絡。

蘇黎世保險
理賠部
謹覆

副本抄送 - 香港明愛 c/o Jardine Lloyd Thompson Ltd - Miss Ming Lee (Ref: 47692)

解除責任書

檔案編號: [REDACTED]

本人，羅 [REDACTED] (立書人)，現同意接受由香港明愛/明愛 [REDACTED] 中心，或其僱員，工人，代理或有關保險公司/蘇黎世保險 (免責方) 支付港幣 [REDACTED] 元正元正 (HK\$ [REDACTED])，作為解除對免責方有關本人，於 [REDACTED] 年 [REDACTED] 月 [REDACTED] 日在明愛 [REDACTED] 中心跌倒受傷一事，本人現在或將來所受之一切任何損失或隨之產生之損失的一切索償要求，並且放棄任何追訴之權利。

本人同意上述付款完全與法律責任無關。本人確認本人並沒有向其他保險公司就此事索償，而本人並沒有向其他單位行使索償之權利。

本人保證於收到上述款項後，補償免責方由於上述事件任何其他個人或團體再提出的其他索償要求。

本人特申明，本解除責任書之內容，已經本人細心閱讀或經免責方或其代表向本人詳為誦讀並解釋，故對其內容完全瞭解。今簽此解除責任書，圓滿解決本案，係出自願，並沒有受免責方之任何誘說或影響。

立書人簽署: _____ 見證人簽署: _____

立書人: _____ 見證人: _____

身份証號碼: _____ 身份証號碼: _____

地址: _____ 地址: _____

日期: _____ 日期: _____