

梁乘龍先生 JP
葵青區議會主席
葵青民政事務專員

民政事務專員梁主席：

就葵青區議會
「關注葵青區公共屋邨及其民生設施扶手電梯及升降機的運作安全」
的書面回覆

物業管理業監管局（監管局）收悉葵青區議會（區議會）就有關葵青區公共屋邨扶手電梯及升降機運作安全事宜的查詢，現就涉及監管局職權範圍的提問，綜合回覆如下：

監管局備悉 貴區議會對石籬商場扶手電梯故障事件的關注。在未有相關部門（包括機電工程署）調查及專業評估的情況下，相關物業管理公司在事件中的管理責任仍有待評估。監管局會按《物業管理服務條例》（第 626 章）（《物管條例》）審視相關物業管理公司在處理上述事宜中是否涉及專業方面的失當或疏忽行為。

就提問的回覆

提問（1）：對於上述石籬商場扶手電梯故障事件，物監局是否設有機制監督或協助相關物業管理公司改善，而非被動等候投訴？

監管局是根據《物管條例》成立的法定機構，主要職能是透過發牌制度規管持牌物業管理公司及物業管理人的專業操守。根據《物管條例》第 5 條，監管局已發出 24 份《操守守則》，為物管工作不同範疇提供專業標準及實務指引。

就 貴區議會關注的扶手電梯管理事宜，雖然監管局並無就扶手電梯的管理事宜發出專門的《操守守則》或良好作業指南，惟持牌物業管理公司在管理物業公用設施（包括扶手電梯及升降機）時，須遵守以下相關《操守守則》的規定：

(一)《處理分判物業管理服務》操守守則 — 持牌物業管理公司如將部份或全部物管服務分判予服務承辦商，須對該服務承辦商提供的服務作出適切監察（守則 C(1)段），並須對沒有按合約條款行事的服務承辦商採取適當跟進行動（守則 D(1)段）。

(二)《物業管理公司處理投訴的機制》操守守則 — 持牌物業管理公司須制定一套有效處理客戶投訴的機制（守則 A(1)段），並須適時通知投訴人處理進度和結果（守則 E(1)及 E(2)段）。

(三)《處理緊急事故》操守守則 — 持牌物業管理公司須為其提供物管服務的物業制訂一套妥善的機制，以處理緊急事故（守則 A(1)段）。

上述守則均已上載至監管局官方網站，供公眾及業界查閱。

監管局除了接收及處理公眾投訴外，亦會因應具體情況，就認為合適的事宜主動展開調查。就石籬商場扶手電梯故障事件，監管局會審視涉事物業管理公司在管理扶手電梯的事宜中，有否干犯《物管條例》下的違紀行為，並會根據調查結果，按《物管條例》採取適當跟進行動。

提問(2)：物監局能否加強宣傳現行的公眾投訴機制，讓居民清晰了解商場設施故障的投訴渠道及跟進機制？

監管局已透過官方網站清晰公布就物管工作的公眾投訴機制，市民可透過以下渠道向監管局作出查詢或投訴：

- 郵寄（地址：香港灣仔皇后大道東 248 號大新金融中心 8 樓 806-8 室）；
- 電郵（complaints@pmsa.org.hk）；
- 傳真（3696 1100）；
- 網上投訴表格；
- 預約親臨監管局辦事處。

監管局的投訴處理機制適用於有關持牌人涉嫌干犯違紀行為或不再符合持有牌照所須符合的任何訂明準則的投訴。然而，如非上述問題，監管局亦會視乎情況，致力向投訴人提供協助，包括向有關物業管理公司作出查詢及轉達投訴人的關注。

監管局一直透過不同渠道宣傳其職能及投訴機制，包括透過網站、宣傳刊物及社交媒體等。為進一步加強公眾認知，由 2026 年 9 月 1 日起，監管局的全新

一輯電視宣傳短片將正式播出，向公眾介紹監管局的工作，讓市民更清晰了解如何就物業管理事宜與監管局聯絡。

市民如發現商場設施（包括扶手電梯及升降機）出現故障或安全隱患，應先向相關物業管理公司或業主組織作出反映，要求即時跟進及維修。如認為物業管理公司未有妥善處理，或懷疑物業管理公司涉及在專業方面有失當或疏忽行為，市民可向監管局作出投訴，監管局會按既定程序處理。

監管局感謝 貴區議會對葵青區物業管理服務的關注。監管局會持續透過發牌規管、制定守則、處理投訴、鼓勵持續進修，提升業界的專業水平，致力促進持牌物業管理公司妥善履行其管理責任。

如 貴區議會對上述事宜有進一步查詢，歡迎與經理（投訴及執行）何家俊先生聯絡，電話：3696 5525；電郵：terryho@pmsa.org.hk。

物業管理業監管局



彭慧深

總經理（規管事務）

2026 年 8 月 31 日