

「香港電梯維修服務」

消費者委員會
競爭政策研究小組主席
曾澍基教授

電梯維修研會演辭

一九九九年五月八日

關於電梯用戶的經驗及投訴

1. 消費者委員會一向知道市民對電梯(及自動梯)維修服務方面的關注。涉及的問題有：

- 電梯由供應商提供維修服務，業主幾乎沒有選擇；
- 維修服務費用昂貴；
- 業主未能確定是否有需要維修、換零件甚至更換新電梯，以及該維修服務可否解決電梯經常出現的問題。

2. 一般人的印象是各大供應商在維修服務上不作競爭，而非原廠供應商提供的維修服務也極有可能因為零件供應上的困難而受影響。

3. 有大發展商／業主曾經提出投訴，稱曾經邀請非原廠供應商標投電梯保養服務，但反應不佳。

4. 市場上顯然缺乏競爭，這問題需要深入研究和分析。

關於安全問題及成本效益

5. 雖然成本效益也很重要，但安全是基本需要考慮的問題，不容忽略。電梯的安全由《電梯及自動梯(安全)條例》(香港法例第 327 條)規管，根據條例，政府有權監管電梯的設計、操作、檢驗及測試。據一九九九年三月的資料，本港共有四十一家註冊電梯及自動梯供應商符合資格，可以執行維修、測試及檢驗的任務。

6. 大廈業主透過物業管理公司或業主立案法團，履行妥善電梯的責任。新電梯的保用期過後，業主需要繼續保養電梯，與有關的維修服務公司訂立定期維修合約。我們知道維修服務的收費受多種因素影響，例如：屋 或大廈的電梯數目、電梯的機齡、以及電梯本身結構的複雜程度(特別是較新款的電梯)等。維

修的費用通常只包括按照安全標準規定需要、定期檢查、保養電梯所涉及的人工、或一些用品的置換，定期維修合約通常不包括主要零件和重要的維修工程。

電梯維修服務市場

7. 本港的電梯維修服務業主要有兩大商會。香港電梯業協會(The Lift and Escalator Contractors Association)代表十間主要的電梯供應及維修服務公司。註冊電梯營造商聯會(The Registered Elevator and Escalator Contractors Association)代表十四間提供電梯維修工程的公司，但有一些成員是電梯業協會成員的附屬公司。此外，在市場上還有一些獨立的電梯／自動梯供應商。

8. 據註冊電梯營造商聯會提供的資料，本港現時約有約五萬部電梯，其中約六千部(12%)由非原廠電梯供應商提供維修服務。又據香港電梯業協會成員在一九九七年提供的資料，當時本港的電梯總數約為四萬三千部，其中三萬九千三百部由原廠供應商提供維修服務，由非原廠供應商提供維修服務的電梯只佔了8.6%。換言之，最近兩年間，由非原廠供應商提供維修服務的增長率超過電梯的增長。不過，整體來說，由非原廠供應商提供維修服務的數目仍然偏低。

市場競爭的分析

9. 分析市場的競爭，要研究電梯維修服務是否應與電梯供應的市場分開，以及供應商能否運用市場力量支配維修保養的市場。此外，新建樓宇的電梯裝置通常是由地產商選定，但樓宇建成後，由住客或業主負責電梯維修保養的費用。

香港電梯業協會成員甚少為其他廠牌電梯提供維修服務

10. 香港電梯業協會的成員表示，有六個成員沒有提供非原廠維修服務，這是因為公司本身或其海外的母公司的政策，不提供這種服務。其餘四間公司中，只有一間提供相當數量的非原廠維修服務。

11. 當然，公司可以自由決定其生意方針，而有部分香港電梯業協會成員公司表示，非原廠供應商提供維修服務的市場發展空間不大，理由之一是因為業主立案法團缺乏電梯的專業知識，故無法為電梯維修工程訂出適當的招標書。假如有人在招標文件方面向消費者提供意見，消費者又容易取得大廈電梯的相關資料，並知道怎樣可以挑選合資格的非原廠供應商，相信由非原廠供應商提供維修服務的機會或可能增加。

零件的供應

12. 有註冊電梯營造商聯會成員稱，他們爭取維修保養服務，往往因原廠零件供應不易求而受到制肘。他們或需要繞過本地的原廠供應商、或使用其他可以配合的零件進行維修工作，令他們處於不利的地位。

13. 香港電梯業協會成員卻表示，他們會以適當價錢並在適當的時間向其他公司供應零件。不過，他們只為手上負責維修服務的電梯儲備一定數量的零件，依照他們持有的維修服務合約作為存貨基準，沒有預計其他非原廠供應商的需求。因此，不能即時向非原廠供應商供應所需的零件，需向原廠訂購，價錢因而增加而供應亦需時。因此，註冊電梯營造商聯會成員指稱不合理的價錢和延遲供應零件，從香港電梯業協會的立場看是有足夠理由解釋的。

14. 總括來說，從用戶的觀點看，維修費用偏高有幾方面的可能性。就是：

- 各大電梯供應商在維修服務方面不作競爭；
- 非原廠供應商在取得原廠零件供應方面有困難；
- 電梯供應商為求取得地產商的電梯供應合約，把電梯價錢訂於較低水平，但把維修服務費提高，作為補償。

如何解決問題

15. 消委會很希望為這個由來已久的問題找出解決方法。消委會相信，最理想的做法是通過各方面的努力，改善市場現有及未來發展的環境。這不單祇是電梯製造商和維修服務供應商的責任，也需要業主、地產發展商和有關的政府部門通力合作。

消委會提出下列幾項可以改善電梯維修市場環境的建議：

建議 1

16. 電梯安全是首要關注的問題。現行的《電梯及自動梯(安全)條例》(香港法例第 327 條)由機電工程署負責執行。鑑於本港的電梯數目龐大，我們希望政府予機電署足夠資源去切實執行條例，確保公眾安全不受任何人士的行動或不採取應有行動，而受影響。

建議 2

17. 促進電梯維修服務市場的競爭。政府在一九九八年五月發表的「競爭政策綱領」，表示會鼓勵商界作自我規管，並透過就個別行業的需要作出的行政措施，促進經濟效率和自由貿易。

18. 機電工程署可以鼓勵及促進電梯維修市場的競爭。目前香港尚沒有全面統領競爭政策的監察機構，來改善和推動這行業的競爭。為此，政府宜給予機電署足夠資源去擔負這任務。

19. 消委會相信，有多個途徑促進這行業的競爭，詳情如下：

建議 3

20. 發展商可以協助減輕日後業主在電梯維修方面的經常開支。他們可以在電梯招標時，要求標投公司訂明保用期滿後，續訂的維修服務合約(在一段合理年期內)，公司將收取的維修費用。供應合約的條文亦可訂明保用期滿後，供應商會繼續供應零件和提供電梯技術圖樣。這有利於業主日後與其他維修工程供應商洽議維修服務。

建議 4

21. 大廈業主有責任確保電梯的維修保養符合安全及其他標準。以下兩方面值得考慮：

- 首先，業主應商議及厘訂長遠的維修保養計劃，並為主要的翻新工程作好預算和儲備，以減低一次過支付龐大的款項的需要，避免業主為了節省開支而延遲必要的維修和更換電梯。
- 其次，業主除要知道定期維修電梯的安全規定外，宜了解維修服務市場的競爭情況，以好好利用這些形勢。這包括認識市場提供的服務選擇、如何草擬清晰的招標文件和怎樣洽談維修服務合約。在這方面，民政事務署大廈管理統籌小組可以加以協助。

建議 5

22. 促進維修服務市場的競爭，首先要解決不同市場參與者的矛盾，至低限度必須解決零件的供應和技術資訊不足的問題。政府一向主張業界自我規管和透

過行政措施去處理競爭事項，機電署可以協助香港電梯業協會和註冊電梯營造商聯會的成員，共同厘訂一套行業營運守則，以茲遵循。

23. 守則當然要針對零件供應的問題，可以厘訂仲裁程序，由有關公司協議選定仲裁人。在可能情況下，機電署宜考慮監察仲裁的安排，令過程增加透明度，讓各方面清楚了解延遲供應零件等等的原因，並有專家排解糾紛。守則除了關注安全和消費者利益問題之外，亦可以包括其他有關業界競爭的事項。消委會十分樂意在這方面提供協助。

總述

24. 電梯和自動梯維修服務問題一直以來備受關注，實不容繼續忽視。以上的建議不過是拋磚引玉，希望各有關方面能夠提出更多寶貴意見。要提高電梯的安全和加強業界的競爭能力，有賴業者之間、社會大眾和政府的通力合作。本人深信，這個目標定能達到。