

兩屋邨48升降機無裝耐火門框「臺日」疑涉欺詐

【大公報訊】機電工程署昨晚表示，高度重視近日有關臺日電梯（香港）有限公司涉嫌違規的事件，該署突擊巡查發現，「臺日」在兩個租置屋邨（觀塘翠屏北邨、沙田博康邨）報稱完成更換的合共48部升降機，只根據要求安裝耐火門，卻沒安裝相關門框組件，施工存在嚴重缺失。該署不排除事件涉及欺詐和提供虛假陳述的刑事行為，會將事件轉介警務處跟進。房屋委員會表示，作為該兩個租置屋邨內未出售單位的業主，高度關注及嚴肅跟進事件，追究「臺日」的責任。

翠屏邨於今年2月至7月完成更換9部升降機，博康邨於去年5月至今年7月完成更換39部升降機。機電署稱，「臺日」雖有提交耐火效能測試報告，但沒安裝相關的門框組件，並報稱完工。初步證據顯示，「臺日」涉嫌觸犯嚴重疏忽或行為不當，機電署會進行執法規管工作。

追究「臺日」責任 交警方跟進

機電署稱，有關升降機沒有該等門框組件，屬於違規，但仍可安全運作。機電署已指令「臺日」覆檢該兩屋苑的升降機，盡快安裝缺欠的門框組件，並須承擔補救措施而產生的所有相關費用，執

修工程將於短時間內展開，並陸續於一個月內全部完成。該署會主動聯絡有關屋苑物業管理公司。升降機加裝門框期間，須暫停運作，會盡量安排在非繁忙時間進行，預料每部升降機加裝門框可於一至兩天內完成。

富亨邨暫緩批相關合約

房委會表示，正籌備更換升降機的租置屋邨富亨邨，尚未批出合約。房委會已即時主動建議該邨法團，暫緩批出有關合約，並會協助法團研究後續安排。

機電署稱，將於三日內完成巡查全港由「臺

日」安裝的升降機，包括覆檢升降機耐火門及其門框部件的耐火效能測試報告，核查有否門框組件漏裝情況。該署已開始巡查其他註冊升降機承辦商的升降機工程，暫無發現類似違規情況，但會要求其他承辦商為升降機進行相同檢查，並提交檢查報告，該署亦會於一個月內完成抽檢。

機電署稱，已展開全面檢討及審視工作，涵蓋新裝和優化升降機工程、檢查及維修保養的工作和監工制度、以及法例下的註冊、規管和審批制度，並且加強對所有升降機的巡查和抽驗，相關審視工作預計今年內完成。

確認門票可改期卻不兌現 市民求助無門 AI客服缺真人支援 投訴急升143%

消委會報告

客戶服務直接影響市民的消費體驗，更是爭議能否及早化解的關鍵。消費者委員會昨日公布，今年首9個月接獲3078宗涉及客戶服務的投訴，按年大幅上升約六成，超越去年全年總數，當中涉及人工智能（AI）客服的投訴更按年急升143%。有投訴人經AI客服確認門票可因天氣改期，惟活動當日懸掛八號風球後卻無法辦理改期，更無法聯絡真人客服，最終須向消委會求助。

大公報記者昨日實測數間公司提供的AI客服，發現部分平台AI客服幫助不大，人工客服接入較慢。消委會認為，AI客服有助提升服務效率，但需真人客服支援，呼籲商戶提供多種客服聯絡渠道，並在引入AI時提供轉駁真人客服的清晰指引。

根據消委會數據顯示，有關客戶服務的投訴，2023年有2086宗，今年首9個月已達3078宗，按年升幅約59.8%。消委會分析指出，佔比最多為「服務態度欠佳」，達24%；而「等待時間過長或跟進緩慢」的投訴升幅亦顯著，去年至今上升107%。

消委會總幹事沈朝暉表示，數字反映商戶的客服質素與消費者期望存在落差，令爭議持續。

八號風球退票未能辦理

其中一宗投訴個案涉及網上訂票平台。岳小姐擬透過某公司平台，預訂5日後的活動門票，因門

票一經確認不可自行取消，遂先向該公司AI客服查詢，獲回覆指若活動當日懸掛八號風球，可安排改期，她遂購入門票。惟活動當日，八號風球生效，岳小姐未能使用門票，翌日聯絡平台要求改期，AI客服卻未能辦理。她要求轉駁真人客服但不果，經電話、電郵及社交媒體等多種方式聯絡平台，均未獲回應。

消委會接獲她的投訴後，在她與該公司同意下，使用消委會「網上投訴處理平台」的「網上爭議解決」服務，為雙方開設專屬聊天室直接溝通，三個工作天內完成處理，岳小姐獲安排更改門票日期。

大公報記者昨日實測多間公司的AI客服，涵蓋外賣、銀行、公共交通及網購平台。結果顯示，絕大部分AI客服採取謹慎策略，當記者提出較複雜或難以回答的問題時，選擇避而不答；亦有AI客服疑似被設定為僅能以既定方式回覆，惟全部均未出現提供錯誤資訊的情況。

記者實測 AI接真人需10分鐘

不過，部分公司的AI客服在記者要求轉接人工客服時，反應較慢，有公司需10分鐘後才有人工客服接入。

消委會副主席彭楚夫表示，不同商戶使用AI客服提升體驗質素是大趨勢，但現階段難以訂立強制性框架，「現在很難『一刀切』」。

沈朝暉則指出，利用AI回覆可更有效率，消委會對此歡迎，但商戶要留意配套，「當有解決不到問題時，可否轉駁真人對話或有其他溝通渠道。」

消委會建議商戶，應提供多種客服聯絡渠道，引入AI客服時同時提供清晰指引，讓消費者了解如何有效使用AI客服，以及在有需要時如何轉駁至真人客服。消費者與AI客服溝通時，應保留對話紀錄，如認為AI客服未能提供適切協助，可要求轉駁至真人客服，或以其他途徑與商戶聯絡。



▲消費會表示，今年首9個月接獲3078宗涉及客戶服務的投訴，已超越去年全年總數。

大公文匯全媒體記者王俊傑攝

客戶服務投訴持續上升

年份	2023年	2024年	2025年	2026年1至9月	合計
投訴宗數	2086	2173	2715	3078	10052

1-9月同期增幅對比

2025年1至9月	1926宗
2026年1至9月	3078宗 (↑59.8%)

資料來源：消費者委員會



香港懲教博物館
周末假日好去處
玩轉多個打卡位
快啲嚟做懲教知識學霸！

hongkongcsd 在追蹤

#Sem break好去處
#大學生必去

#懲教與國家安全展覽室
#國家安全

#Captain Gor樓梯打卡位
#中小學生都嚟

#Captain Gor飛行模型室
#中小學生都嚟

#又玩又買為善最樂
#織心製造

費用全免

地址：赤柱東頭灣道45號
(香港懲教學院樓場旁)

警破沉香樹投資騙案 拘6人涉款1400萬

【大公報訊】記者伍軒沛報道：警方偵破由跨國犯罪集團操控的沉香樹投資騙案，前日（14日）展開代號「影網」行動，成功搗破涉案集團，並以涉嫌「以欺騙手段逃避法律責任」等罪拘捕2男4女，懷疑是招募投資者和推廣投資計劃的骨幹成員，主謀是一名持有外國護照的60歲姓葉男子。

警方自2026年9月至今，共接獲21名市民報案，聲稱早於2017年開始，參與一間本地公司「好好好集團（香港）有限公司」（英文名「BBB Group」）推出的投資計劃，受害人其後發現，有關公司以不同藉口，未有按投資協議承諾向投資者發放利息及歸還本金，大部分受害人也是長者，年齡介乎52至82歲，投資金額介乎3萬至190萬元，涉及總投資金額約1400萬元。

犯罪集團報稱，在馬來西亞投資產業，推銷沉香樹種植及產品，投資者以1萬元購入一棵沉香樹，每月保證獲得300元利息，年度回報36%，

又稱3年內，可以全數取回現金。

有受害人接受《大公報》訪問時表示，從2018年開始投資，不知不覺已投資近80萬元，坦言「棺材本都被騙光了！」又有受害人表示，早期每個月，的確可以獲得1000多元的利息，但一、兩年後，不再發放利息了。

至今年初，公司推出自家的虛擬貨幣「iBBB幣」，聲稱會將沉香樹代幣化，可是其價值至今下跌99.92%，間接令買入者的資產近乎「清零」。

立法會議員吳傑莊接受《大公報》訪問時表示，今年9月「Fun Coffee」投資案被揭發後，不少「BBB集團」投資的苦主感到案情有類近之處，陸續開始前來求助，至今收到近20人求助，涉及金額接近1000萬元。他呼籲市民，凡是標榜風險低、回報高、見效快的投資項目，一定要三思，高度警惕，即便是親戚朋友介紹的投資，也不能盲目相信。

「好好好集團」辦公室人去樓空

「好好好集團」由一名自馬來西亞姓葉男子於2013年在香港創立，聲稱在大馬投資沉香產業，生產茶、枕頭、精油等產品，一支1毫升的沉香精油售1680元。大公報記者昨日到公司位於觀塘的地址觀察，公司早已人去樓空，但從求職網站上，依然能見其公司正招聘市場總經理崗位，月薪3萬元。

「好好好集團」同時推出多種財務產品、有「優先股」、供人認購沉香樹，又聲稱會到美國上市而需要集資，實際上這間公司是層壓式吸納市民投資，美國上市的只是「場外交易」股票，受害人由入市至今，股價大跌99.9%，股票根本沒有在納斯達克等主板上市。

根據該公司網站資料，報稱在香港、馬來西亞、美國等地也有辦事處，產品包括大量沉香商品，包括香薰、沉頭、木手串等，售價一般由數百元至數千元不等，舉例一支1毫升的沉香精油售1680元，15毫升價值2萬元，公司經常舉辦一些馬來西亞考察團及大型活動，其姓葉創辦人高調出席活動。

大公報記者昨日到其位於觀塘海濱道一棟商廈的地址觀察，商廈水牌上仍能見到「好好好集團」

名字，但到其位於19樓的公司會址，發現早已人去樓空，單位正在重新招租。

另外，記者在招聘網站上，仍然能夠看到該公司的招聘廣告，招聘崗位為市場總經理，主要工作包括統籌制訂整體市場發展戰略、年度營業目標與業務拓展計劃，帶領團隊開拓新市場、新客戶，落地業務增長指標等，底薪3萬元，還有不封頂的業績提成和獎金。

大公報記者伍軒沛



▲「好好好集團」公司會址，早已人去樓空，單位正在重新招租。

大公報記者林良堅攝