

裝修投訴面面觀②

提到裝修，在社交平台 threads 上不少網友大吐苦水，有人直言「不如自己搞好過」，居家幾十年已被迫練就鋪磚、刷牆等本領。本港曾發生不少裝修爛尾、硬銷、坐地起價等糾紛；至於原因，有議員分析，一方面非法勞工（「黑工」）的湧入增加了裝修的安全風險；另一方面，現時裝修界缺乏標準化的流程及保障機制，亦存在較難追責等隱患。

有議員建議設立裝修業發牌制度、專門的爭議處理機制等，以保障市民的消费權益。

大公報記者 苑向芹

30多萬元打水漂不得止，還要另外多付20萬元聘請其他師傅「執手尾」。

線上線下優劣同欠保證

至於找相熟師傅或者線下門店師傅，有網友就反映，聽上去比線上靠譜些，但不代表可以完全避雷。網友 kitcattt_ 於今年1月底在 threads 上發文大呻，指自己的家居裝修交給男友父親的朋友做，起初一下子就收了事主高達八成的訂金，之後工作態度卻非常差，聲稱價格已經給予很大優惠，然而事主向外詢問了解到那只是公價。而交付時間也是一拖再拖。該網友表示，去年10月剛把工程交給這位師傅，師傅聲稱農曆新年前可完工，然而到去年12月尾再確認時，師傅卻突然變卦說要今年4月尾才能交付。到新家檢查工程進度，發現師傅手工一般，「牆係曲嘅」、「廁所牆嘅磚歪嘅」，令該網友大失所望。

至於到線下門店找裝修師傅，亦有網友分享遇到報價過高、但質量非常不盡如人意的不愉快服務體驗。議員鄧家彪認為，線下門店或許相對比線上等渠道靠譜，「如果對方提供的服務品質不合格，起碼還能去實體店理論。」

鄧家彪表示，家居裝修通常金額大、成本高，因此遇上糾紛，損失也會非常大。他認為，本港適時需要建立一個針對家居裝修的專屬制度或機制，去幫助和規避糾紛的產生，例如但不限於設立發牌制度、專門的爭議處理機制等，以保障市民的消费權益。

鄧家彪建議設立裝修業發牌制度、專門的爭議處理機制等，以保障市民的消费權益。

大公報記者 林良堅攝

黑工猖獗 質素低劣 拖工爛尾

議員倡設機制處理裝修爭議



▲屋宇署早前在社交媒體提及一宗裝修工程把樓板打穿的糾紛個案。

▲單親媽媽阿梅耗盡積蓄自置居所，剩下的30萬元全用來裝修，工程卻爛尾，找其他師傅執漏需要額外20萬元，令她非常徬徨。

師傅收訂金後失聯 業主難追討

讀者投訴

《大公報》讀者梁先生於去年底家中地磚爆裂，通過Toby App找到名叫顧×康的師傅，對方收取8000元訂金後便「人間蒸發」，到現在亦仍未成功追討。梁先生表示，看到新聞上的裝修糾紛，似乎大多數都是未能追討成功，梁先生認為香港的裝修申訴流程看似完善，實則真正出事了卻似乎難以發揮效用。

梁先生表示，最開始在Toby App落訂單時，這位師傅很快就搶了單，聯繫上後就約其到自己家中查看階磚情況及報價。後來才知道，顧師傅上門時並未接受樓下保安登記身份證及其他證明，增加了梁先生追查的難度。

梁先生續表示，一開始顧師傅表現得似乎很專業，跟他簡單說了要買什麼材料、要用多長時間鋪磚，並幫助梁先生主動跟物業管理處溝通。梁先生終於動心交了8000元訂金，誰知這個顧師傅再沒有出現，聯繫多次



▲《大公報》讀者梁先生因家中地磚爆裂，通過手機App找到一師傅，對方收取訂金後便「人間蒸發」。

大公報記者鄭雷攝

涉嫌捲走訂金的裝修師傅在Toby App仍然留有賬號。



後更不作回覆。

梁先生打算到顧師傅當時給予的門店地址投訴，卻發現門店空空，旁邊的一位商戶表示，該舖已經許久未有人租用。

小額錢債審裁處跟進時間長

梁先生亦有向消委會投訴，但也明白消委會屬於調停機構，真正追討款項還得去找小額錢債審裁處。「但後尾了解到小額錢債審裁處跟進要跟

好長時間，幾個月到一年不止，時間成本很高，而且需要支付的雜項費用不少。關鍵是最後就算判我贏，對方宣布自己破產，你都拿他沒有辦法。」

問及有否聯絡警方和海關，梁先生表示暫未有，不過他的警方朋友表示，報警和報海關也不一定成功追到款項。

換言之，梁先生在網絡平台、物業管理、小額錢債審裁處、消委會等每一個經過的環節，都未能對這次損失進行補救。「不要說是禍躲不過，香港

的裝修糾紛頻發，是不是亦反映現有制度上的缺陷？」

他補充，像是初來港的新移民或「港漂」，在這裏沒有相熟朋友可介紹師傅、家居附近也沒有裝修舖，到網上找師傅是常見的操作。「網絡始終已經發展多年，也是很多人尋找資源的主要渠道之一。在無法馬上找到線下舖的情況下，我們是不是更應該想想要如何將網絡體系完善好，以真正便利於民？」

入行門檻極低 業界冀發牌規範

急需完善

據網友反映，市面上一些裝修師傅手藝參差不齊，而從完全新手到可以於市面提供服務的裝修師傅，又要經歷怎樣的過程？香港裝修從業員工會理事長周連建表示，香港建造學院、工聯會，和一些裝修工會、職工總會，每年都會開設培訓班培訓不同工種的工人；也有通過非正式上課，即行業內的人帶徒弟入行，但質素難以確保，希望政府能通過發放牌照將行業規範化。

香港建造學院表示，裝修工程涉及多個不同工種，而其中建造業議會轄下的香港建造業工藝測試中心則負責舉辦其中部分工藝測試及機械操作資歷證明。現時工藝測試涵蓋超過150個項目，當中包括：窗框工、水喉工、髹漆及裝飾工、鋪瓦工、砌磚工、批盪工、混凝土修補工、防水工、細木工（組裝）、鋪地板工、假天花工等。

另外，除了不同工種的證書及文憑課程，因應業界要求，香港建造學院亦開辦裝修及維修證書課程覆蓋「樓宇工種」同「機電工種」兩大範疇：「樓宇工種」主要涵蓋樓宇裝飾及保養、及結構維修相關技術；「機電工種」則對應機電領域的基本安裝，維修知識及技能，以上兩類課程均有全日制短期課程及兼讀制安排。

可按工程規模查閱公開名冊

香港建造學院表示，裝修公司或個別單位業主如聘用已完成並持有裝修及維修證書人士進行相關工程，可確保學員的安全知識及工藝水平經過評核，有助確保工程的質量和降低意外風險。同時，工程委託人亦可透過公開名冊，按工程規模搜尋「註冊專門行業承造商」中「室內裝修」類別的公司。此類別要求註冊公司聘用具備半熟練或熟練技工、或曾完成屋宇維修、保養及裝修培訓的註冊建造業工人。倘若出現違規情況，制度亦設有機制處理投訴和規管行動的機制，以保障僱主聘用到合資格及可靠的承造商。



▲建造業議會轄下的香港建造業工藝測試中心為各種工藝及機械操作進行測試，提供資歷證明。大公報記者麥潤田攝

可要求師傅出示平安卡註冊證

增加保障

不少市民習慣通過網上尋找裝修師傅，但卻不一定得知裝修師傅要經過怎樣的註冊，以及是否規範。大公報記者以裝修師傅身份登記至少兩個本港較為主流的相關手機應用程式——Toby和Call師傅，見登記指引還算清晰，有的App會列明需要上傳證件和執照。

兩個手機應用程式均可通過個人或公司名義註冊賬戶。大公報記者先下載Call師傅，該手機應用程式要求註冊人士，除了填寫電郵、電話等基本信息外，還要求上傳註冊人士手持許可證／身份證，以及一張寫有「僅用於Call師傅賬戶認證」的紙條，以及上傳其他證件或執照。

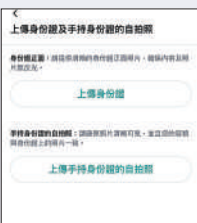
至於Toby App專家版，記者選擇「自由工作者」身份，見到有「香港永久性居民」及「其他人士」的選項。記者選擇香港永居後，被要求需要上傳永居身份證以及手持身份證的自拍照。然而上傳完畢後，頁面就直接跳轉到「等待身份驗證」的界面，暫未要求記者上傳其他材料。

裝修App不強制上載資格證明

Toby App日前回覆《大公報》查詢時表示，Toby平台上的裝修相關服務，主要分為以下兩種模式：（一）裝



▲「Call師傅」App要求註冊的裝修師傅上傳註冊人士手持許可證／身份證。



▲Toby App專家版要求裝修師傅上傳永居身份證以及手持身份證的自拍照。

修公司配對模式（主要適用於全屋裝修）以及（二）裝修師傅／公司自由報價模式（主要適用於局部裝修或小型工程）。若裝修師傅以個人名義註冊，則需要提交身份證明文件；平台會對服務提供者提供的證件進行人工審核，亦會查核其過往是否曾於平台有不良紀錄。此外，所有使用者均需完成手機號碼驗證。Toby表示，平台不強制但鼓勵服務提供者在其專家檔案上上載相關資格或證件照片，以完善資料及供用戶參考。

Toby表示，在裝修公司配對模式下，如出現工程爛尾或爭議，平台會按既定機制協助用戶了解後續處理途徑，包括提供追討賠償的建議（如小額錢債審裁處），並因應實際情況及雙方安排，協助就保證金或相關款項的後續處理作出溝通。

香港裝修從業員工會理事長周連建回覆《大公報》查詢時表示，目前本港還未有裝修師傅的個人牌照制度，但凡是進入地盤作業的，包括室內維修工程，都需要有香港建造業安全卡（俗稱「平安卡」）和工人註冊證，才算合法合規作業。雖不清楚線上App是否強制要求師傅上傳平安卡和工人註冊證等證件，但為免萬一，都希望物業管理公司能順便登記師傅的相關證明，亦鼓勵業主與師傅第一次見面時，要求師傅出示相關證明。