

議員倡訂標準合約 設裝修冷靜期 裝修師傅發牌制有利監管

裝修投訴面面觀③

本港裝修糾紛時常發生，因其「投入大、成本高」，故帶來的損失通常也較嚴重，若缺乏監管，會嚴重影響到當事人。本港有組織於2020年聯合推出《香港裝修指引》，並於2022年推出修訂版本，其間兩年來錄得的相關糾紛案例較之前大減近七成。

立法會議員鄧家彪日前接受《大公報》專訪時表示，香港現時仍缺乏專門針對傢具維修的專屬制度或機制，他建議政府通過實行發牌制度、引入標準合約及爭議處理機制等措施，從多個角度繼續完善裝修服務，保障消費者的權益。

大公報記者 苑向芹

民事裁決難起監管作用

「有裝修糾紛，你到小額錢債審裁處告裝修師傅，如果對方存心詐騙，就算輸了官司又怎樣？」鄧家彪指出，糾紛結果只是民事裁決，不會令對方坐牢；且就算拿到執達令追數，但若找不到對方、不知曉對方常住地址，也沒法執行。「這才是核心問題，而非法律成本的問題。」

現時本港已有針對裝修公司的發牌機制，但鄧家彪認為，推行針對個體裝修師傅的發牌註冊制度，相信更能起到監管作用。「只有有牌照的師傅才能接工程，無牌經營即屬違法。」如果判定該師傅做了違規的事，就要面臨釘牌的結果。現在面臨裝修糾紛，鄧家彪指少數裝修師傅未必會很重視，一來騙走的錢很難用強硬手段逼他們還款，二來他可以繼續照常接工程，基本不受任何影響。因此，發牌制度的建立，起碼起到止損的效果，避免該師傅繼續傷害其他消費者的權益。

此外，他認為物業管理公司亦應嚴格執行相關登記制度，包括需要上門師傅出示身份證明和相關的認可登記證明，例如剛才提到的、現時本港還未有的牌照，或者現時香港已有的工人註冊證、平安卡等。鄧家彪也鼓勵現時業主在裝修師傅上門後，主動要求對方出示相關執業證明及身份證。

第二點是建立標準合約，內文要明確付款時間、付款比例、施工明細等內容。例如，總費用30萬，要拆開列明包含哪些項目；寫明是否使用本地員工及員工是否購買勞工保險；列明使用的油漆等材料的

品牌和規格；付款方式是否採用雙方協商的分期付款，完成一定比例的工程後再支付相應比例的費用，諸如此類。鄧家彪亦認為建立標準合約亦能有效打擊非法勞工，保障本地工人的權益。

而站在消費者角度，鄧家彪建議標準合約能引入冷靜期，即簽約後至少有七天時間，其間若還沒開展任何施工，消費者可以選擇退款。

裝修款項可暫存第三方平台

最後是引入爭議處理機制。「收了錢就跑路，誰都知道這是詐騙，直接報警就行。」鄧家彪說，但若裝修過程中出現附加工程或合約未列明的事項，便需要委託相關機構進行調解或仲裁。「舉例，裝修師傅可能會說『你家的窗戶太不安全了，原本我們沒打算換窗，但施工後發現如果不換，將來窗戶可能會掉落樓』之類的，即原本合同裏沒包含換窗項目，但裝修公司進場後，確實發現了這類問題，需要增加工程、多花錢。這可能是事實，但也有可能是他們故意弄壞房子後藉機加價。」因此，他相信引入政府認可的仲裁或調解方式，比如指定專業仲裁員，能更好地處理這類糾紛。

香港裝修從業員工會理事長周連建則建議，政府可以成立一個類似內地淘寶、裝付寶這樣的第三方平台，將消費者付的款項暫存到中間平台，等成功交貨後再交於收款方。「這樣雙方都有保障。就算師傅中途跑路或者不肯幹活，第三方也能再找其他師傅來補做、補償。」



▲鄧家彪認為，推行針對個體裝修師傅的發牌註冊制度，更能起到監管作用。
大公報記者林良堅攝



▲周連建建議，政府成立一個第三方平台，將裝修款項暫存到中間平台，等成功交貨後再交於收款方。

►本港裝修糾紛時有發生，若缺乏監管，則會嚴重影響當事人。 大公報記者盧剛昌攝



◀本港有組織於二〇二〇年聯合推出《香港裝修指引》，相關糾紛案例較之前大減近七成。
大公報記者盧剛昌攝

改善裝修服務建議

- 對個體裝修師傅引入發牌和釘牌制度。
- 引入標準合約，未出示標準合約與消費者簽訂的裝修公司或師傅，有機會被釘牌。
- 引入爭議處理機制，例如指定專業仲裁員來處理糾紛。
- 引入第三方平台，消費者可將款項暫存到第三方平台，等成功交貨後再交於收款方，以免裝修公司中途跑路。

註：大公報記者根據各受訪者意見及消委會官方意見整理

其他地區裝修規管一覽

中國內地：

經第三方賬戶付款 減「跑路」風險

- 在內地，正規裝修公司需具備建築業企業資質。近年來，一些城市開始探索試點資金監管：業主款項存入第三方銀行賬戶，按工程節點支付，類似「支付寶」模式，代表產品有「裝付寶」、「家裝寶」等，冀減少裝修公司「跑路」風險。

新加坡：引入發牌及標準合同規管

- 建築與建設管理局（BCA）對承包商進行嚴格分級發牌，並使用標準合同。其邏輯是「通過抬高合規成本來保障品質」，將風險從業主轉移至持牌商，投訴因此能通過制度化管道快速解決。

台灣：技術簽章與法律保障同規管

- 台灣的《建築物室內裝修管理辦法》規定，供公眾使用之建築物（含樓高六層以上之集合住宅），如有涉及施作牆面、天花板或分間牆變更等室內裝修行為，均需向審查機構申請審查許可，領得施工許可文件後，始得施工。施工完竣後，向審查機構申請竣工查驗，經查驗合格後，核轉都市發展局發給「室內裝修合格證明」。另外，供住宅使用或一定規模以下之建築物（即10層以下及地下各層樓地板面積小於300m²；11層以上樓地板面積小於100m²者）室內裝修，則實行「技術簽章」制度：經依法登記開業之建築師或室內裝修業專業設計技術人員簽章負責之室內裝修圖說向審查機構申報施工，經核給施工期限及「施工許可證」後，即可進行施工。

- 該制度引入了專業人員的第三方責任。

- 有專家認為，與周邊已建立成熟監管體系的地區相比，香港的規管似乎過於依賴事後的消費糾紛調解，而缺乏事前和事中的系統性風險緩衝機制。香港或許可以根據實際情況去借鑒各方經驗，考慮通過引入強制保險、第三方金融工具和資訊透明化等現代治理手段，構建一個權責更清晰、風險更可控的健康生態。這既能保護業主，也能讓誠信經營的優質承建商脫穎而出，最終提升整個行業的專業水準與社會信任。

註冊證、裝修牌與平安卡功用

工人註冊證

話你知道

- 香港建造業工人註冊證是根據《建築業（安全管理）條例》發放給從事建築業工作的工人的證件。這是一項義務性的註冊制度，由香港特別行政區政府的建築業議會（Construction Industry Council）管理。
- 香港建造業工人註冊證本身不是一張通用的「裝修師傅牌照」，它是特定工程在特定法規下的執業資格證明。

- 持有香港建造業工人註冊證的工人表示他們已通過相關的培訓和資格審核，並具備從事建築業工作所需的技能和知識。註冊證上會顯示工人的個人資料和註冊號碼，以作為身份識別和驗證。
- 這項註冊制度的目的是確保建築業工人具備適當的技術能力，提高工作質量和工作的安全水準。註冊證的持有者在進入建築工地時需要出示證件，以證明他們符合法定要求，並能夠適應相應的工作要求。



裝修牌照

- 本港的裝修公司需要根據《建築物（小型工程）規例》註冊，以確保符合相關的監管要求。根據屋宇署的規定，小型工程承建商必須根據《建築物條例》註冊，並確保其管理架構和關鍵人士具備適當的資格和經驗。此外，裝修工程的負責人必須遵守一般責任規定，否則可能會面臨罰款或監禁。因此，裝修公司在香港是有發牌制度的，必須遵循相關的法律和規範。
- 不過，本港對於裝修師傅並沒有發牌制度。根據目前的法律規定，承辦商必須持有屋宇署發出的承辦商牌照，才能承接建築工程。然而，室內設計師目前仍然沒有專業發牌制度，無法透過「釘牌」等手段進行監管。

平安卡

- 即香港建造業安全卡，是香港特區政府為加強建造業工人及有關人士的安全意識，推行在職培訓、提高安全水準及增強相關技能而設立的卡片制度。
- 持有香港建造業安全卡的工人表示已接受相關的安全培訓和評估，並具備必要的安全知識和技能。這包括事故預防、個人防護裝備的正確使用、高處作業安全等方面的培訓。安全卡上還包含工人的個人資料和照片，用於身份驗證和追蹤。
- 建築工地要求工人持有有效的安全卡才能進入，以確保工作環境的安全和減少事故風險。

