

# 裝修保質無機制 平均5客1閉翳

## 消委會7年接1205宗投訴 高價低質擅「加料」 客戶拒付款遭滋擾

香港有不少市民願「落重本」裝修家居構建夢想之家，惟香港裝修公司欠缺認證制度，質素良莠不齊。香港消費者委員會過去7年共接獲1,205宗有關裝修的投訴，涉及總金額逾2.7億元，涉款最高個案的裝修費高達270萬元，最近更有一宗涉160萬元的工程，質量欠佳之餘，裝修公司還擅自增加工程項目，事主拒絕「認數」後被電話滋擾。消委會昨日發布調查報告表示，逾六成被抽查的裝修公司報價籠統，且個別公司或網上配對平台更涉不良營商手法，例如對優惠承諾反口覆舌。同時，平均5名受訪消費者就有一人裝修時有不愉快經歷。消委會建議制訂標準報價單範本，且加入不少於7天的冷靜期條款，同時應建立認證計劃以提高行業質素（見另稿）。

◆香港文匯報記者 聶曉輝

香港消委會在2017年至2023年間接獲的1,205宗投訴當中，510宗針對服務質素，336宗涉及延遲或遲交貨，以及120宗與價格糾紛有關。

消委會近期接獲一宗涉及160萬元工程費的投訴個案，指一間裝修公司的負責人聲稱具20年經驗，後來事主發現監工沒有註冊。消委會副主席彭楚夫透露，事主在事後聯絡負責的設計師不果，並發現工程質量惡劣，出現漏水等多項問題，且裝修公司未得事主同意下增加工程。事主拒絕為擅自增加的工程「埋單」後，就經常收到電話滋擾，只得報警求助，並考慮通過法律途徑索償。

### 270萬元工程疑物料差釀蟲患

近年最大額的投訴工程費更高達270萬元。消委會總幹事黃鳳嫻昨日透露，事主在交樓後發現，住所出現蟲患，室內滿布顆狀黑色小昆蟲，想盡辦法滅蟲也未見改善。事主其後委託專業工程師檢查，懷疑是裝修公司使用劣質物料，加上出現漏水滋生蚊蟲。最終消委會成功為事主爭取索償，裝修公司願意重新修復其居所。

針對裝修工程的亂象，消委會的「神秘顧客」去年分別對59間裝修公司及14個網上配對平台

進行「放蛇」，索取報價後，在香港測量師學會的協助下評估40份初步報價單，發現逾60%公司沒提供詳細報價單及初步估算收費，例如部分未有提供物料單價或項目價格的計算方法，只籠統列出價錢。即使公司有提供初步估算，但數字與實際報價存約30%差距。

### 消委會放蛇揭「優惠」搵笨

同時，不少裝修公司要求客戶支付40%首期費用，亦有裝修公司要求根據工程進度按比例支付費用，彭楚夫批評首期金額過高，令消費者需單方面面臨很大風險；建議可就裝修相關資金引入資金託管機制，更有效地保障消費者。

消委會更發現，不少受抽查的裝修公司懷疑涉及不良銷售手法，或觸犯《商品說明條例》，包括有裝修公司在官網聲稱「0按金套餐先開工後付款」，但當神秘顧客查詢按金安排時，對方即反口指：「無這些優惠，有可能是同事在網頁上寫錯了。這行業沒有公司會不收按金就開工。」

有裝修公司則在Facebook上訛稱，「新一輪單位招募又喇喇，只要借出單位拍攝，可享全單高達八折優惠」，惟神秘顧客查詢優惠時，對方反稱：「這個優惠不適用。我已在報價中計了另一個更優惠的套餐給你。」

同時，消委會去年3月至4月間訪問505位消費者，並深入了解50名於一年內進行家居裝修的受訪者，發現平均每5位受訪者就有一人曾與裝修公司發生糾紛，最常涉及工程延誤。

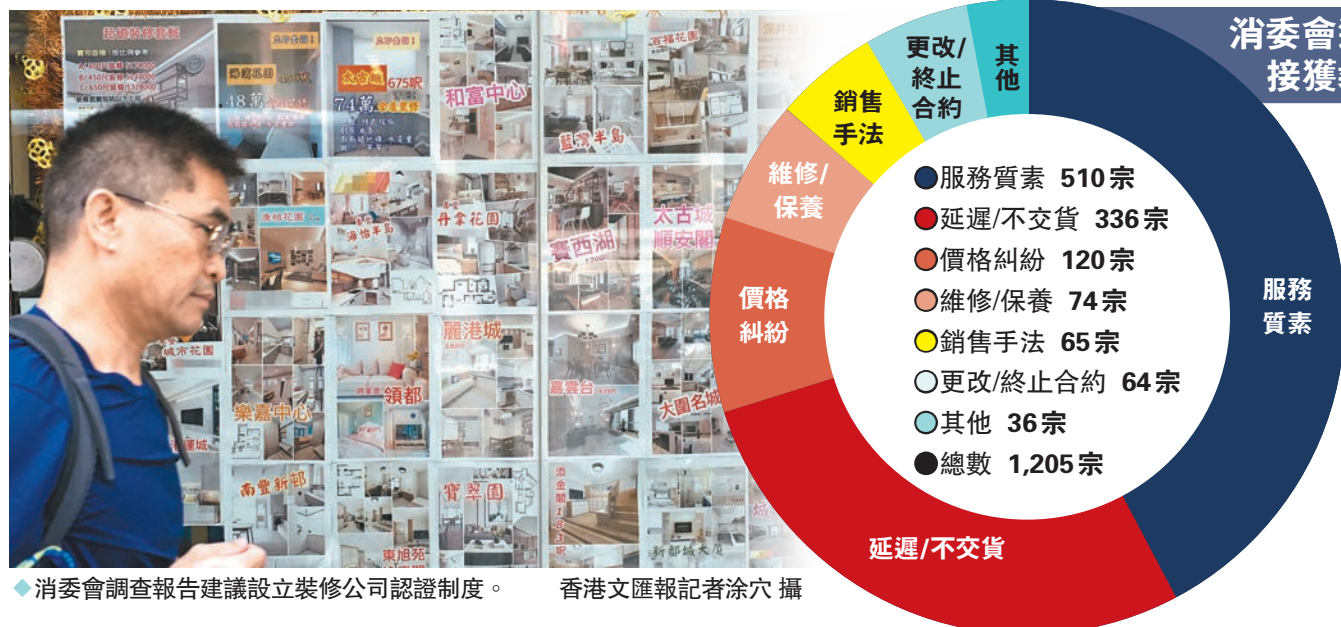
黃鳳嫻承認，調停裝修相關投訴的難度高，歷來消委會有六成多的投訴個案成功解決，但裝修個案僅得兩成多成功率，期望透過今次研究可引起公眾對家居裝修問題的關注。「好多時口講無憑、口同鼻拗、各執一辭，加埋銀碼大。一到銀碼大就要來回好多轉，因為每講一次都係幾萬蚊嘅差別。所以拗來拗去，拗唔掂一係你告我，一係我告你，去到呢個階段就不歡而散。」



◆裝修公司會以各種「優惠套餐」吸客。  
香港文匯報記者 涂穴 攝



◆消委會過去7年收到超過1,200宗有關家居裝修的投訴。  
香港文匯報記者涂穴 攝



◆消委會調查報告建議設立裝修公司認證制度。  
香港文匯報記者涂穴 攝

### 消委會建議制訂標準報價單範本

- 價格方面**
  - ◆公司資料
  - ◆價格資訊
  - ◆工程項目的詳細說明
  - ◆施工時間表
  - ◆付款時間表
  - ◆訂金要求
- 工程內容與**
- 補償方面**
  - ◆工程延期的安排及補償
  - ◆「執漏」/保養期
  - ◆終止合約的條款
  - ◆終止合約的安排及補償
  - ◆保險責任
- 保養、權利及**

- 「運作」方面**
  - ◆確保足夠工作空間的聲明
  - ◆變更或後加工程的處理
  - ◆工程分包的聲明及安排
  - ◆健康及安全預防措施
  - ◆工程期間對已完成項目的保護措施
  - ◆符合法例的聲明
  - ◆完工準備
  - ◆完工後清潔安排

整理：香港文匯報記者 聶曉輝  
資料來源：消委會

### 走數刺客亂報價 業界促整頓歪風

香港文匯報訊（記者 文禮願）消委會發表報告指家居裝修行業良莠不齊，包括報價欠透明。有裝修界人士承認，行內不時出現所謂「師傅」以「打單泡」方式派卡片搶客，卻在收錢後忽然「失聯」；亦有「師傅」以超低價搶單後，交貨效果強差人意，及後雖聲稱可以重做，卻獅子開口要求加錢，客人為免工程半天吊被迫肉肉沾板上。故業界建議加強規管，包括為報價及付訂金設立冷靜期，並提倡實施認證及發牌制度。香港裝修從業員工會理事長周連建表示，客人與裝修「師傅」因金錢而起的爭拗時有所聞，曾聽聞有客人為一宗50萬元裝修工程，付上40萬元訂金後，「師傅」雖搬來英泥扮作準備開工，未幾卻突然「走數」人間蒸發，「裝修報價可以好參差，有些「師傅」為了搶生意，會刻意將價錢報得比市價低很多，引你入局後再割客。」他建議，市民光顧裝修公司前最好做足功課，「搵有公司背景的師傅，一旦出問題都較容易追討。」現時坊間的裝修公司只需領有商業註冊便可以開業，周連建坦言由於入行門檻低，更有「黑工」加入搶客，他們一般以低價作招徠，但施工質素卻沒有保障，「部分人根本連小型工程課程都未上過，對於住宅單位內那些牆身可否拆除，只是一知半解。」他建議政府設立制度，要求裝修公司老闆或設計師需修讀認可的小型工程課程，藉以提升業界質素，令市民更有保障。

### 倡訂標準報價單 設7天冷靜期條款

香港文匯報訊（記者 文森）香港家居裝修業亂象最大的癥結是目前並無專門的法律法規監管該行業，亦沒有專門機構部門監管、發牌或認證裝修公司，消費者若缺乏經驗和相關專業知識，就只能依賴裝修公司的判斷和意見，一旦遇到失實陳述等不良營商手法，往往在工程展開後才發現，即使提出索償，亦存在不確定性。消委會建議，特區政府或行業組織對裝修業制訂標準報價單範本，加入不少於7天的冷靜期條款，讓消費者有權取消交易及退款，長遠必須建立認證計劃，方便消費者挑選優質的裝修公司，以及引入資金託管機制，將裝修訂金交予獨立第三方保管，確保資金用於前期的工程上。

消委會分析內地、英國、新加坡、美國紐約、加拿大卑詩省及安大略省6個人口密度與消費模式和香港差不多的市場，發現內地及紐約均有特

定法例監管裝修業，裝修訂金必須交由獨立第三方託管；此外，大部分地區均有強制性或標準合約條款及自願認證計劃保障消費者。

消委會認為，標準合約或標準報價單範本十分重要，須具備「工程內容與價格」、「運作」和「保養、權利及補償」三大方面的重要事項，該範本亦必須為家居裝修工程加入不少於7天的冷靜期條款，容許消費者可取消交易並獲得退款，而不需提出爭議或訴訟。合約亦應列出變更或後加工程的處理安排、收樓標準等。在保養、權利及補償方面，必須列出工程延期的安排及補償、「執漏」及保養期。

### 長遠可設認證 引入訂金託管

同時，消委會建議建立認證計劃，根據裝修公司的經營模式與規模作分級認證。如出現爭議

### 竟稱規定「沒必要跟足」 不良企業呢客

香港文匯報訊（記者 聶曉輝）去年，將軍澳有業主聘請裝修公司拆卸單位主力牆的事件引起軒然大波，香港消費者委員會今次以神秘顧客身份調查發現，裝修公司對現行樓宇相關條例的規定並不清楚，有人甚至誤導消費者。

### 訛稱住宅要求較低「利誘」平幾千

調查顯示，超過75%裝修公司認為隨意將廚房門改為牆門無違規，但事實此舉會違反《建築物條例》(第123章)有關消防安全的規定。有公司辯稱「沒必要跟足防火要求，基本上不會被查到，如要

跟足防火要求，價錢就多幾千元，「沒有特別的防火要求須注意，政府對住宅的防火要求並沒有像對商戶的要求高，仍可繼續安裝牆門，「廚房門屬私人物業範圍，防火規例不適用」。

### 守法態度鬆懈 風險轉嫁客戶

消委會又發現，部分受抽查的裝修公司在遵守法規方面態度鬆懈，有部分裝修公司單從神秘顧客提供的牆身厚度平面圖，即斷定該牆並非主力牆，亦沒有提及是否需要查核大廈公契對單位改動的限制，以及是否需要向相關物業管理公司查

詢。消委會表示，雖然在調查當時已有媒體廣泛報道將軍澳日出康城首個單位，被揭發違規拆毀部分主力牆的新聞，但仍有受訪公司指可在無須進一步核實下拆牆。

消委會認為，家居裝修公司輕率處理，不利保障消費者。消委會總幹事黃鳳嫻表示：「望望平面圖，就已說我可以拆牆或改建，又或說無人知道的，你改廚房門作牆門，因為在室內，都無人查你的。某程度上，它把重要的法律風險轉嫁消費者。」