



Home Renovation Industry — Better Governance for Creating Comfortable Homes

倡規範家居裝修 建舒適美滿之家



摘要

香港的家居裝修行業

香港的家庭住戶數目持續上升，由 2010 年錄得的 230 萬增長至 2023 年的 270 萬。由於香港的土地供應短缺及人口密度高，大部分市民都居住於較小型的單位。消費者為了善用有限的空間，對家居裝修服務的需求一直殷切，而隨着家庭住戶數目持續增長，有關需求預計將進一步上升。此外，因應香港住宅樓齡日漸老化（截至 2022 年年底，約 51% 的私人住宅單位是於 1989 年或之前落成），業主或住戶可能需進行家居裝修來翻新單位。不論單位類型（公營或私營房屋、一手或二手物業），消費者一般也願意花費在度身訂造的家居設計及傢俬上，以打造他們的「夢想家居」。

不過，對不少消費者而言，家居裝修過程複雜繁瑣，消費者也需於多個階段親自與裝修公司洽談，難免感到不勝負荷。若消費者希望裝修過程能順利完成，必須具備裝修的基本概念和知識。然而，一般消費者都欠缺相關經驗、知識或認知，難以理解家居裝修工程當中錯綜複雜的流程和相互關係，最終只能倚賴商家的專業操守和經驗處理裝修事宜。

同時，由於行業的入行門檻低，業界充斥着不同類別和規模的營運者，由個體戶到大型裝修工程公司不等，其服務質素亦良莠不齊。行內固然不乏質素上佳、信譽良好的公司，但亦有不少缺乏專業資格或商業牌照的公司在市場提供家居裝修服務。

由於行業分散及欠缺具代表性的商會去團結和動員整個業界，因此，即使近年有個別持分者和營運者在提升行業水平和教育消費者方面花了不少工夫（如引入先進科技提供服務、發佈行業指引等），但卻效果不彰，消費者的認知和信任度依然偏低。

此外，香港一直沒有專門規管家居裝修服務的法律框架，消費者只能依賴一般的消費者保障法例和普通法，未能得到針對性的保障。若發生爭議，在處理的過程中，消費者和裝修公司都要耗上一定時間和成本，問題才有望得以解決。

消費者的難處

消費者委員會（「消委會」）在過去數年持續接獲有關家居裝修服務的消費者投訴，由 2017 年至 2023 年，共收到 1,205 宗投訴。大部分投訴與服務質素有關，其次是延遲 / 不交貨和價格糾紛。常見的投訴包括（一）有缺陷的工程，（二）延誤完工，（三）不良營銷手法（例如不回應或態度惡劣、含糊的合約條款和定價，以及對消費者施加壓力或脅迫其付款），（四）爛尾 / 沒有完成項目，（五）提高價格和濫收費用，（六）家居裝修公司失聯或倒閉，以及（七）未經消費者同意進行額外工程並收取費用。

本研究

有見香港家居裝修行業的獨特性和消費者所面對的困難，消委會就香港家居裝修服務進行深入研究，題為「倡規範家居裝修 建舒適美滿之家」（「本研究」）。本研究涵蓋不同性質、規模和金額的家居裝修工程，惟住宅內固定裝置及設備的個別修葺及保養服務並不包括在內。本研究旨在全面地了解消費者對家居裝修行業的觀感、辨識業內的不良營商手法，以及參照其他市場對家

居裝行業的法規，再提出適用於香港的建議，予香港特區政府（「政府」）、相關法定機構、業界以及消費者參詳和研究。

於 2022 年 4 月至 2024 年 1 月期間，消委會採用了混合方法模式作出研究，包括（一）分析家居裝修工程引伸的投訴和訴訟個案、（二）進行消費者認知調查、（三）與擁有家居裝修經驗的消費者進行焦點小組討論、（四）檢視家居裝修公司和網上配對平台（「商家」）在不同渠道發佈的廣告、（五）以神秘顧客的方式親身體驗與商家溝通的過程、（六）報價單分析、（七）跟商家和持分者進行深度訪談，以及（八）以資料閱覽方式研究選定市場的相關法規。消委會期望透過發表本研究，引起公眾和持分者對家居裝修行業議題的關注，而有關建議最終能得到採納，以保障消費者利益及提升業界的質素和專業水平。

深入探討「顧客旅程」

上述研究結果將會按消費者的家居裝修旅程逐步闡述，然而因應不同的需求及預算，各裝修項目均有差異，但一般而言可分為四個階段：（一）認知和資料搜集、（二）施工前、（三）施工期間，以及（四）完工及後續跟進。本研究探討了在這四個階段中，消費者所遇到林林總總的問題，以及家居裝修公司和網上配對平台的營商手法。

認知和資料搜集

由於大部分消費者缺乏家居裝修的技術知識，他們通常會先進行基本資料搜集以初步認識家居裝修流程。消委會就此進行了一項消費者認知調查，訪問了 505 位於過去九年內曾進行家居裝修或在未來三年有意裝修的消費者，結果顯示他們的首兩個資訊來源為家人、親戚和朋友（93%），以及網上渠道（50%），例如網站、論壇及社交平台。

近年來，儘管家居裝修服務網上配對平台逐漸在市面上興起，不過這些平台還未成為消費者選擇裝修公司的主流渠道。有超過三分之二的受訪者反映他們從未聽過網上配對平台。而在有聽過網上配對平台的受訪者中，只有不足 10%表示自己十分信任此類平台。

另外，受訪者指出，他們在選擇家居裝修公司時的主要考慮因素為價錢和折扣（79%）及公司聲譽（73%）。同時，消費者認為「難以比較不同格式的報價單」（58%）和「市面上太多良莠不齊的家居裝修公司供選擇」（55%）是此階段的兩大難題。除此之外，受訪者亦對某些營商手法存有憂慮，例如擔心家居裝修公司的推銷手法誇張失實（58%）、被逼購買昂貴的家居裝修套餐或額外工程（52%），以及報價單過於草率簡陋（49%）。

有見上述消費者的關注，消委會檢視了 225 個廣告樣本，以進一步了解商家的宣傳手法。在樣本中，部分廣告載有誇張且難以查證的聲稱及保證（如「第一」、「零中伏」等），也有部分提及含糊或不實的優惠（如在廣告訛稱免費提供除甲醛服務，但經查詢後才指出要收費）。消費者容易被這些不實的聲稱及優惠吸引。

同時，在此階段中，資訊透明度低亦是另一問題。從與商家的訪談中得知，消費者往往難以得知市面上各項裝修工程的價格範圍，而商家也甚少向消費者提供詳細的施工時間表，或主動告知他們在拆牆及室內改造方面的法規要求。這些情況均可能會導致消費者和商家於往後階段發生糾紛。

施工前

為進一步了解消費者在施工前所遇到的問題和商家的銷售手法，消委會以神秘顧客的身分，接觸了 59 間家居裝修公司及 14 個網上配對平台，根據預設的家居裝修工程要求索取報價。過程中發現一些懷疑不良銷售手法，例如有商家作出無從稽考的聲稱，指其從沒收過任何消費者投訴，或保證絕對不會「爛尾」；亦有商家不肯履行其廣告上的聲稱；也有商家拒絕提供初步報價單的副本作仔細考慮。當中部分的銷售手法有機會構成《商品說明條例》（第 362 章）中的不良營商手法，如虛假商品說明、餌誘式廣告宣傳或先誘後轉銷售行為等，對消費者權益構成一定的風險。

在神秘顧客調查過程中，有部分家居裝修公司對遵守法規的態度表現鬆懈。雖然一些媒體在 2023 年 5 月已廣泛報道一宗關於將軍澳區私人住宅內涉嫌改動單位結構牆的事件，仍有高達四分之三的家裝公司建議神秘顧客毋需核實牆身性質，便可進行拆牆工程；同時亦有超過 75% 的公司回答可以隨意將廚房門改為趟門，但此舉或會違反《建築物條例》（第 123 章）有關消防安全的規定。

另外，消委會根據香港測量師學會的專業意見，評估了 40 份從神秘顧客調查中取得的初步報價單。整體而言，報價單的平均分數為 58 分（100 分滿分），當中只有 8% 的報價單高於 80 分，反映多數報價單的全面性和詳細程度不足，令消費者難以比較。初步報價單中最常提及的主要項目為「工程總額」（100%）、「付款細則」（93%）及「不包項目」（85%），而其他重要項目並不常被涵蓋，只有約六至七成的報價單有說明「開工及完工日期 / 施工期」、「工程變更上的安排」、「延工安排」和「『執漏』 / 保養期」。此外，「合法合規的聲明」（20%）及「符合物管公司要求的聲明」（8%）更鮮有被提及。在工程細項方面，只有 38% 的報價單有仔細列明所有工程細項。就價格資訊而言，初步報價單鮮有羅列每項工序的數量及單價，分別只有 28% 和 20% 的報價單有列明每項工序的數量和單價。

毋庸置疑，無論是報價單或服務協議，妥善的合約對保障消費者至關重要。是次消費者認知調查也向受訪者了解他們對合約的看法。當問及家居裝修合約中的應有項目時，超過九成受訪者認為於問卷中列出的選項（如開工及完工日期、不包項目和保養期）不可或缺，反映多數受訪者均深知完備的合約條款及細則對保障其利益的重要性。

然而，仍有部分受訪者在處理正規合約時態度輕率，例如有近三成受訪者認為即使工程有所變動，只要有相關的記錄便毋需更新報價單，情況顯然不理想。

施工期間

即使選擇了一間合適的家裝公司，消費者在施工期間仍會有各種各樣的擔憂。受訪者的五大憂慮為工程「爛尾」（73%）、施工質素欠佳（61%）、裝修公司收款後失聯（59%）、裝修公司拒絕「執漏」（57%）及工程延誤（56%）。

完工及後續跟進

事實上，這些憂慮時有發生。在進行過家居裝修的受訪者中，約每五位便有一位（19%）曾與所委託的家裝公司發生糾紛。最常發生的三種糾紛依次為工程延誤（61%）、施工質素欠佳（39%），及裝修公司拒絕「執漏」（30%）。在曾遇過糾紛的受訪者中，慶幸有超過四分之三最終能與家居裝修公司成功解決問題。

在與商家的訪談中亦提到了有關糾紛成因，除了可歸咎於香港缺乏專門監管家居裝修行業的機構和行業指引外，也可能是消費者和商家對「手工」標準的理解存有差異所致。

在消費者認知調查中，受訪者也被問到會否在家居裝修工程完工後安排第三方檢驗工程質素，大部分（80%）受訪者均表示不會安排檢驗，主因是預計費用不菲。事實上，受訪者更期望在進行家居裝修時，有其他措施為他們的權益把關。詳細的消費者訴求將在下一個部分闡述。

持分者就保障消費者權益提出的建議措施

消委會就現時家居裝修行業的狀況，分別向消費者、商家和其他持分者徵詢有關消費者權益保障措施的意見。

消費者訴求

在消費者認知調查的最後一部分，受訪者表達了他們對香港家居裝修行業的信心，大部分（67%）受訪者表示對行業的信心程度為中等，平均分為3.1分（5分滿分）。可是，在曾與家居裝修公司發生糾紛而又無法得到解決的受訪者中，其信心程度則明顯較低（5分中只有2.4分），反映了消費者會因為過去的糾紛而對行業產生負面印象。

受訪者主要支持推行四類措施以提升行業水平及增加消費者信心，包括建立黑名單制度（66%）、訂立標準報價單範本（40%）、設立爭議及投訴處理機制（34%），以及引入家居裝修公司發牌制度（34%）。然而，在商家的眼中，部分措施要實施起來殊不容易。

商家意見

由於現時家居裝修行業缺乏特定監管，受訪商家表示有些不良分子仍可逍遙法外，例如有問題的商家可透過終止現有業務，改頭換面以新公司名義繼續營業，此舉會削弱黑名單制度的成效。因此，有受訪商家建議政府設立專責機構以監管行業，處理消費者和家居裝修公司的糾紛，並提供專業的諮詢服務。另外，有商家也指出為特定家居裝修工程設立牌照或註冊制度可防止不良商家逃逸。同時，在價錢並非惟一考慮因素的大前提下，商家與消費者均同意強制的標準報價單範本能有助量化工程項目，並為家居裝修服務提供統一的條款及細則，為消費者提供最佳的保障。

持分者意見

所有受訪的持分者都同意，消費者教育對於提高消費者對家居裝修工程所涉及的風險和責任的認識至關重要。雖然大部分室內家居裝修的工序，例如室內批灰泥及油漆，並不需要屋宇署批准和同意，但其他工程，例如間隔改動、更換窗戶及改善外牆，可能影響物業的結構、環境或消防安全，須要獲得相關政府部門審批。儘管此類違規行為的風險在某些情況下可能不會立即顯現，但消費者應奉公守法，尋求第三方專業意見以避免觸犯法例。一些持分者亦指出，長遠來說本港需要一個中央的資訊傳播平台，以確保消費者快捷地獲得準確的資訊。

私營機構傾向於行業自律，並支持為符合某些客觀標準的家居裝修公司建立認證或自願註冊計劃，以供消費者參考。有關準則可分別參考建造業議會的「註冊專門行業承造商制度」及房屋委員會的「裝修承辦商參考名單」，並根據家居裝修行業的需要進行適當調整。事實上，私人市場和專業團體過往也發表與家居裝修行業相關的指引、不同認證計劃、另類爭議解決機制和網上配對服

務，旨在提升家居裝修服務的質素。然而，觀乎此等舉措較為分散和公眾認知度較低，對市場所起的作用仍有待觀察。

香港現行監管制度下的消費者保障

目前，本港沒有特定的消費者保護法律和法規監管家居裝修公司及其服務。儘管某些工程須獲屋宇署批准及 / 或由註冊小型工程承建商進行，消費者與家居裝修公司之間的合約關係受一般消費者法律及普通法規管。

《商品說明條例》（第 362 章）和《不合情理合約條例》（第 458 章）禁止家居裝修公司從事不公平或不合情理的營商手法。消費者也可以就商家的失實陳述尋求法律濟助。然而，由於一般消費者缺乏經驗和知識，這些問題可能要直到工程開展過程中才能發現。屆時，消費者可能在別無選擇的情況下尋找減低風險的方案。雖然消費者可以提出索償以追討由此蒙受的任何損失，但此類索償的結果往往存在不確定性，包括法庭判決是否有利於消費者和家居裝修公司是否有經濟能力支付損失。

業主有法律責任確保遵從安全法例（例如有關消防安全的規定）、佔用人的法律責任以及大廈公契中的限制。然而，他們一般依賴家居裝修公司以其專門知識提供恰當建議以及採取必要的步驟以確保工作合法合規，包括尋求必要的監管批准，並在有需要時尋求物業管理的批准。裝修公司未能履行其責任而產生的後果和處罰可能會由消費者承擔。

從消委會檢視已刊登的法庭判案書顯示，消費者亦可能不了解因法律的施行所產生的權利和義務。根據法律規定，家居裝修公司大致完成裝修工程後，有權獲得約定的款項，但須扣除合理的費用以糾正工程缺陷或完成未完成的工程。若消費者與家居裝修公司未有協定價格（例如工程改動的價格），消費者有義務支付合理費用，除非他事先沒有同意或接受該等工程。然而，由於這些事項往往未有在報價單或合約中明確列出，消費者在不熟悉法律規定所產生的權利和義務的情況下，可能會誤解其法律地位而無意中做出違約行為。

如果裝修公司違反合約甚至放棄工程，消費者可以就聘請其他公司完成或糾正工程所產生的費用以及其他損失作出申索。然而，訴訟可能會曠日持久，並且可能需要昂貴的專家佐證以確定責任並計算損失，令消費者在財務和情緒上承受更大壓力。

此外，消費者在工程展開前支付金額通常龐大的按金後，便不再保留對該款項的任何財產或權利。如果消費者需要對公司執行判決，他只能以無抵押債權人的身分執行。公司的股東和董事亦一般不須為公司所產生的責任承擔個人責任。

其他市場的消費者保障措施

消委會檢視加拿大（卑詩省和安大略省）、中國內地（內地）、新加坡、英國和美國（紐約）的法律法規顯示，不同市場就家居裝修公司和服務採用混合的監管和非監管性的消費者保護措施。其中，內地和紐約針對家居裝修公司和服務制定了具體的成文法和法規。

這些市場的消費者體驗與香港或多或少地相似，涉及家居裝修公司的欺騙、完工延誤、物料缺陷、工藝水平欠佳以及公司突然倒閉等問題。除了法律法規禁止誤導性廣告宣傳和不公平的營商手法以及出於安全理由某些工作必須由合資格人士進行外，還採取了其他消費者保護措施以應對消費者面對的問題。要點包括：

- (一) **強制性或標準合約條款**：在所檢視的大多數市場中，在價格、工作範圍、工程期、定期付款時間表以及保養和保證等重大方面均有法定要求提供強制性的書面合約條款。在內地和紐約，更設有針對家居裝修公司及服務的明文法律法規。
- (二) **強制發牌制度、自願認證計劃**：所有市場均有強制發牌要求或自願認證計劃（或兩者皆有）。在內地、新加坡（就公共房屋而言）和紐約，家居裝修公司須取得牌照或註冊，並就此必須證明其良好的財務及 / 或專業信譽。在新加坡，新加坡消費者協會為具有良好財務和過往記錄的家居裝修公司提供了一項認證計劃，受認證的公司需要提供保證金以保護消費者的款項。英國為家居裝修公司提供了眾多針對家居裝修公司的自願認證或會員計劃，有關公司需要提供的消費者保護措施包括款項保護和另類爭議解決服務。英國政府認可的 TrustMark 計劃旨在讓行業協會成為計劃營運機構，而非直接對家居裝修公司進行認證，該計劃已吸引了 37 間計劃營運機構（截至 2024 年 1 月 4 日）和約 15,000 家註冊企業。
- (三) **消費者教育**：在所有市場中，政府和政府設立的機構提供消費者教育和有關家居裝修的提示。其中，在加拿大，面臨執法行動或對消費者投訴沒有回應的家居裝修公司屬公開資訊。在內地，中國消費者協會定期提供消費提示，並進行教育活動。在新加坡，新加坡消費者協會根據收到的投訴發布針對家居裝修公司的個案警示。在英國，政府與 TrustMark 合作開發了一款家居改進手機應用程式，以引導消費者了解家居裝修之旅。
- (四) **另類爭議解決機制**：在所檢視的大多數市場中，消費者可利用免費另類爭議解決機制服務，以解決家居裝修糾紛。特別是在英國，獲政府許可的 Furniture and Home Improvement Ombudsman 協助解決其成員與消費者的糾紛。Which? Trusted Traders 和 TrustMark 也有其指定的另類爭議解決供應方。在新加坡，新加坡消費者協會透過其調解中心提供投訴處理和調解服務。內地亦頒布了鼓勵調解社區糾紛的法律，促成家居裝修行業協會在全國各地成立了多個調解委員會以處理家居裝修糾紛。

消委會建議

為了處理目前家居裝修行業的挑戰和問題，並在消費者的家居裝修旅程中提供更佳保障，消委會參考了其他市場的做法，提出了四大建議。所有建議均需要政府、相關法定機構、專業協會、商家、消費者的參與及積極協作，才能付諸實行，從而締造具透明度和監管有效的家居裝修市場。

建議一：提供標準報價單範本

有鑑於家居裝修公司提供的報價單格式五花八門，而部分報價單的條款及細則更有不足及 / 或不合理之處，消委會認為有需要由相關政府部門或行業組織提供標準報價單範本。範本除了包括標準條款外，也應建議如何列明裝修工程細項。業界應廣泛採用此範本，讓消費者能清楚比較不同公司的報價單，亦可確保條款及細則的全面和恰當性。基本而言，標準條款應涵蓋重要事項如施工時間表、工程項目和所用物料的詳細說明、變更或後加工程的安排、議定的價格或具有約束力的估算（人工及物料費用分開計算，並包括數量和單價）、付款安排及時間表、延期安排或補償、待議的驗收安排、「執漏」 / 保養期、公司購買保險及提供保單資訊的責任等。有關標準報價單範本的建議項目可參閱第八章（建議一）。

除此之外，也可考慮在標準報價單範本中加入其他條款，例如冷靜期、另類爭議解決機制等。長遠而言，亦可研究引入付款保障（如費用託管安排），為消費者提供更全面的保障。

- (一) **冷靜期**：消委會建議標準報價單範本可為家居裝修工程加入不少於 7 天的冷靜期條款，容許消費者可以取消交易並獲得退款，而不需要提出爭議或訴訟。如消費者先前以書面形式同意進行某些準備工作（例如現場度尺），商家應可收取相對的合理金額作為行政費用，該取銷權亦應在消費者書面同意並在工程開展後隨即屆滿。
- (二) **另類爭議解決機制**：即使商家已採用標準報價單範本，但爭議仍有機會發生。因此，標準報價單範本可以加入具成本效益且具高效率的另類爭議解決機制條款。詳情可見第八章建議三。
- (三) **付款保障**：費用託管安排可以顯著改善消費者付款保障，並確保商家妥善地使用消費者已支付的款項於工程中，有效鼓勵家居裝修公司按時完成工程及積極解決糾紛，並減少商家挪用款項於與該工程無關的用途，或帶款潛逃的風險。消委會認為，長遠而言，應研究更廣泛地推廣費用託管或信託安排的可行性。

消委會期望範本清楚說明工程內容、訂明消費者和商家雙方的責任，以減低發生爭議的機會。

建議二：設立政府認可的認證制度

雖然香港的公營部門目前設有建築承包商的註冊或認證計劃，但這些計劃主要並非針對廣大的家居裝修工程項目。雖然私營部門的此類計劃確實針對更廣泛的消費者市場，但申請認證的成本可能過高，會讓一些家居裝修公司（尤其是在中低端市場營運的公司）望而卻步。這影響了一大群消費者識別在此類市場營運的優質家居裝修公司的能力。對於網上配對平台所營運的註冊計劃，註冊的家居裝修公司名單並不公開。此外，一些公司和消費者對這類平台及其服務的可靠性或可信度有所保留。

有見及此，消委會認為認證計劃應得到政府認可，並充分涵蓋行業的細分市場和家居裝修項目各範疇，此外，還應維持既定的最低質素基準和合規機制：

- (一) 認證標準應涵蓋客觀和主觀類別的核心能力。客觀標準可包括安全、財務健康、管理和人力承諾、過往記錄及爭議解決程序。主觀標準可能包括客戶滿意度、業務程序和經營手法，以及道德和誠信管理。
- (二) 根據家居裝修公司的經營模式與規模，制定分級認證，為不同級別的公司設有不同的認證要求。這將使在不同細分市場（包括中低端市場）營運的公司均有機會獲得認證。
- (三) 認證計劃應批准合資格的行業或專業協會（長遠而言，亦可包括合資格的網上配對平台、樓宇檢驗機構及託管機構）作為認證機構，再由這些機構負責確保獲得認證的家居裝修公司成員遵守計劃要求，而非直接對家居裝修公司進行認證。認證機構之間的競爭亦可促進它們採取進一步措施保障消費者。隨著該計劃的覆蓋範圍不斷擴大，監督此類認證機構應比直接監督為數更多的家居裝修公司帶來較少的行政負擔，並且更具成本效益。

設立政府認可的認證計劃可能會對家居裝修行業的傳統思維有所衝擊，所以制定計劃及相關要求必須徵詢行業持分者及公眾的意見，特別是，計劃應借鑑那些採取措施提升香港家居裝修行業質素和標準之人士的真知灼見。消委會期望最終家居裝修公司會被驅使爭取認證，以其作為一種具有區別性的競爭因素，而消費者過往在選擇公司時只考慮價格的傾向會逐漸有所改變。

雖然我們預計建立認證計劃並採用標準報價單範本將增強雙方責任的確定性，以及對服務和工作品質的保證，但此等舉措仍然未能成為防止爭議的保證。因此我們提出以下建議三。

建議三：採用具成本效益和高效率的另類爭議解決機制

採用了建議的標準合約條款和認證計劃後，裝修市場上理應出現較少的糾紛。然而，若出現因延遲完工或工藝質素欠佳等原因的爭議，在法院提起訴訟以解決此類爭議未必符合消費者的最佳利益。正如研究指出的情況，法院訴訟往往需要數年時間才能完成，而且對雙方來說可能成本高昂，通常需要聘請專家提供證據。訴訟費用可能與索賠金額不成比例，成功申索後能否討回訟費亦不確定。

消委會認為使用另類爭議解決方式是替代法庭訴訟的可行方法，而正如以上建議所述，應預設在標準報價單和認證計劃內。香港現有針對家居裝修糾紛推出的另類爭議解決服務包括調解、仲裁和專家裁定：

- (一) 調解是指雙方在中立人（調解員）協助下自願、私下進行的談判。雖然調解員會運用其專業技能協助當事人達成和解，但結果取決於當事人的思想和自由意願。
- (二) 仲裁是私人且正式的爭議解決程序，受《仲裁條例》（第 609 章）及雙方的仲裁協議所規管。仲裁員所作出的仲裁裁決是最終及具約束力，並可以在法院登記和執行。除程序違規的特殊情況外，不得對仲裁裁決向法院提出上訴或撤銷。
- (三) 專家裁定是指根據當事人的協議將爭議提交給獨立技術專家進行裁定。雖然專家的裁定在合約上對雙方具有約束力，但不能直接在法院登記和執行。尋求執行該裁定的一方必須就該裁定展開法庭程序。

消委會亦支持「先調解」的方式處理糾紛。早在 2009 年，司法機構就推動調解工作。參與研究的持分者普遍支持以調解方式解決家居裝修糾紛。由於消費者的真正利益在於儘早完成裝修，因此儘早解決糾紛讓原裝修公司繼續提供服務，並儘量減少完工延誤最能符合消費者的利益。若雙方嘗試調解後未能和解，便可以仲裁或專家裁定解決爭議。

就仲裁和專家裁定而言，消委會認為仲裁可為消費者提供最佳的彈性和便利性。若消費者在發生爭議後，考慮到索償金額、爭議事項、家居裝修公司的狀況及本身的經濟能力，認為訴諸法院更為合適，根據《管制免責條款條例》（第 71 章），儘管他在合約上同意仲裁，他仍然可以選擇提出法院訴訟以解決糾紛。其次，雖然專家的裁定對當事人具有合約上的約束力，但仲裁裁決可以在向法院申請許可後對拒絕履行裁決的公司進行強制執行。另一方面，專家裁定或適用於技術爭議，例如工程是否已完成，以致須支付尾數。

鑑於另類爭議解決機制，無論是調解、仲裁還是專家裁定，本質上都需要雙方同意，其廣泛採用需要家居裝修公司和消費者均認可和欣賞其好處，並在他們的合約中明確規定。為了增加認可度、公平性和長期可行性，另類爭議解決機制需要由具備合適資格和豐富經驗的專業人員組成調解員、仲裁員和專家（視情況而定），並採用適當平衡時間、成本、程序公正性和穩健性的程序。消委會建議，在制定標準報價單和認證計劃的過程中與持分者緊密合作，檢視和完善所有這些事項。

建議四：加強消費者教育

大多數消費者一生中只需要進行有限次數的裝修工程，一般缺乏行業知識，加上鬆懈的態度往往會令他們在處理裝修工程的過程中遇上不同問題。除了以上三大建議外，為提供最佳的消費者保障，消委會建議相關的政府部門或組織應加強消費者教育，分享家居裝修基本資訊（包括下列的建議主題），例如可考慮在網上發佈「資訊包」、舉辦講座，以及在不同住宅屋苑設立資訊站等，讓消費者從中獲取更多知識，為自己的家居裝修未雨綢繆。

資訊分享的建議主題

- 常見家居裝修的工作流程
- 典型的家居裝修工程時間表
- 家居裝修合約 / 報價單上的重要事項
- 不同官方計劃的註冊承辦商名單 (如建造業議會的註冊專門行業承造商制度、房屋委員會為公共屋邨而設的裝修承辦商參考名單、屋宇署的小型工程監管制度)
- 載有重要相關資訊的網站 (如屋宇署轄下的樓宇資訊中心、香港及其他市場的行業協會和消保組織的官方網頁等)
- 業主的法律責任
- 現行的行業指引
- 相關的法規和要求
- 對不合規工程的罰則
- 避免和解決爭議的方法

與此同時，消委會提出以下的消費錦囊，協助消費者隨時為自己的家居裝修工程做好準備。

消費錦囊

認知和資料搜集

- 獲取基本家居裝修知識
- 了解心儀的家居裝修公司之背景，如查閱其牌照及專業資格

施工前

- 比較家居裝修公司的報價單和其他資料
- 留意報價單上的重要事項
- 與家居裝修公司溝通時保持警覺及冷靜
- 簽署報價單 / 合約等文件前，審慎並仔細地閱讀其內容
- 查閱大廈的批准圖則、相關法規及指引，並在進行改動及加建工程前尋求專業意見
- 向相關監管機構申請批准 / 同意 (如需要)，或與家居裝修公司確定其責任，以確保工程合法合規

施工期間

- 與裝修項目經理保持緊密聯繫，並定期到現場監察工程進度
- 在答應工程改動或後加項目前，先要求更新報價單 / 合約
- 根據合約履行付款責任

完工及後續跟進

- 細心驗收，有需要時尋求專業協助
- 善用「執漏」及保養服務

展望將來

香港的消費者對度身訂造家居裝修的需求持續高企，鑑於相關支出不菲，有必要加強這方面的消費者保障。現時，香港沒有專門監管家居裝修行業的法規，由於行業進入門檻低，行內充斥良莠不齊的家居裝修公司，當消費者物色公司時，遇到不良營商手法的機會或會因而較高。的確，本研究發現消費者在與商家溝通的過程中，不時遇到形形色色的問題，例如商家質素參差，有些甚至提議或贊同進行不合規的家居裝修工程，而且行業資訊亦透明度偏低。消費者為了締造「夢想家居」，往往會投放大量金錢和心血在家居裝修上，惟家居裝修公司的服務質素卻缺乏保證。而消委會接獲的投訴和法庭訴訟個案也正正反映了消費者的難處。

有見及此，於參考了其他六個市場的做法後，消委會提出了一系列適用於香港的建議。這些建議可歸類為短、中、長期的措施，並以循序漸進的方式展開。本研究結果得出，訂立標準報價單範本最為逼切，以便在短期內能為消費者提供「安全網」作基本保障。而中期的目標則是建立一套認證制度供消費者在選擇商家時參考，並把不同消費者保障措施納入制度的要求下。此制度將屬自願性質，相信能平衡對業內不同規模商家的影響。同時，另類爭議解決機制和其他與合約有關的措施，如冷靜期，也可與認證制度同步執行。為了進一步保障消費者的財產及利益，也應該研究在其他市場實行的費用託管安排。同時，為了讓消費者具備基本的家居裝修知識及改變部分消費者鬆懈且被動的態度，消費者教育至關重要。而消費者也應謹記參考消委會提供的消費錦囊，在與商家溝通時保持警剔，以維護自身權益。

消委會希望藉着發表本研究，引起所有持分者對家居裝修行業問題的關注。以上的建議對消費者都是非常重要，且環環相扣。消委會亦呼籲政府、相關法定機構、行業組織、商家和消費者攜手合作，適時實踐上述的建議，確保消費者的家居裝修之旅順利及受到保障。與此同時，消委會亦會繼續其公眾教育和行業監察的工作，以協助消費者實現擁有舒適美滿之家的畢生夢想。

消費者在家居裝修過程的難處

● 消費者調查

▼ 與商家的深度訪談

■ 神秘顧客

◆ 廣告檢視

認知和資料搜集



- 很多消費者認為難以比較不同格式的報價單
- 太多良莠不齊的裝修公司供選擇

- ▼ 商家的價格及施工時間表的資訊透明度低
- ◆ 廣告載有誇張的推銷手法及不實的優惠

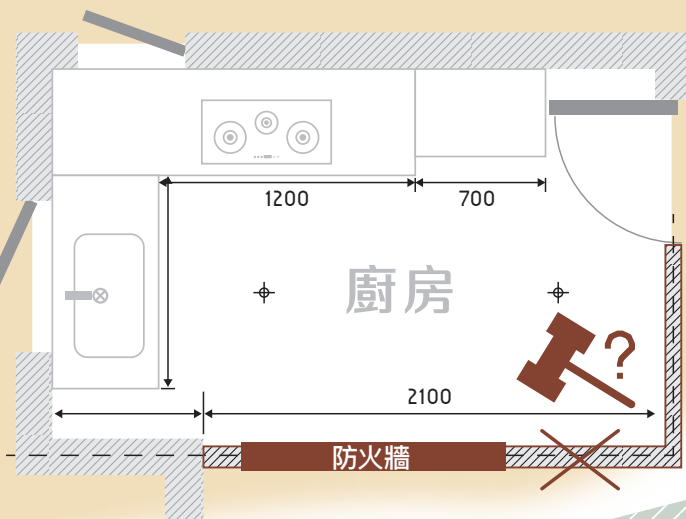
完工及後續跟進

- 每五位便有一位曾與所委託的家居裝修公司發生糾紛
- 最常發生的三種糾紛：工程延誤、施工質素欠佳，及裝修公司拒絕「執漏」
- ▼ 消費者和商家對「手工」標準的理解存有差異
- ▼ 缺乏監管行業的機構和行業指引



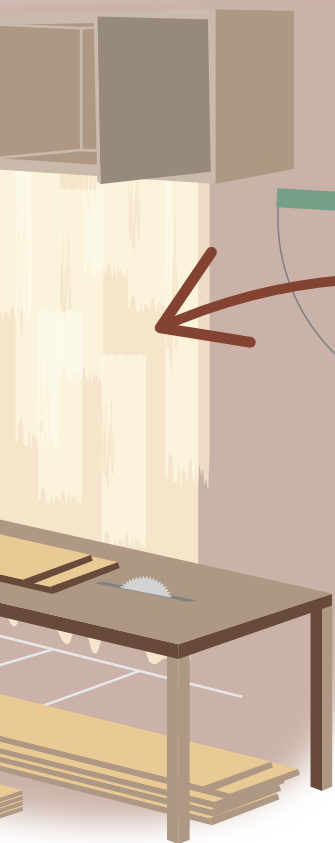
施工前

- 神秘顧客發現無從稽考的聲稱、不良營商及銷售手法
- 裝修公司對消防安全及改動或加建工程的法規態度鬆懈



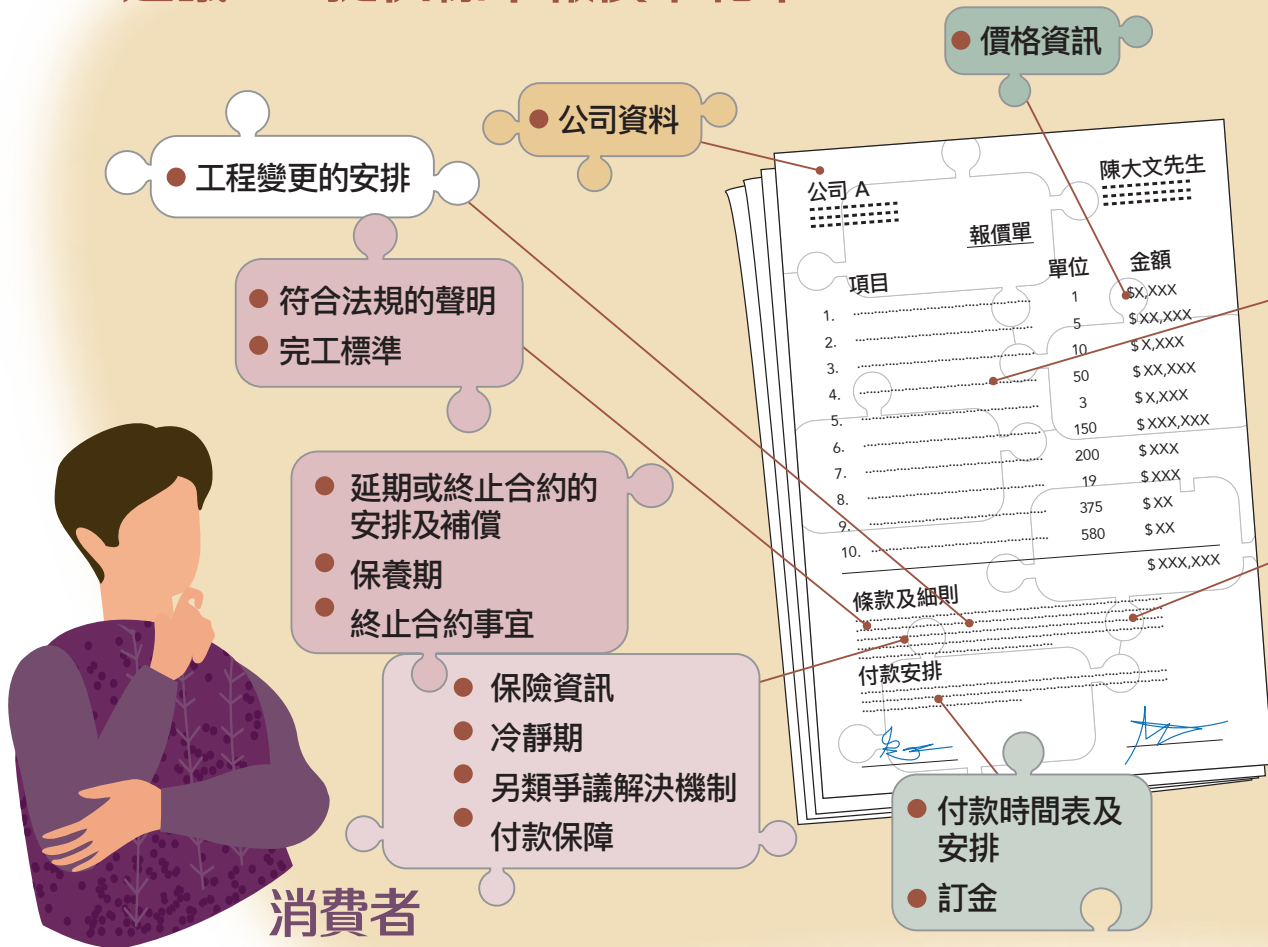
施工期間

- 消費者三大憂慮為工程「爛尾」、施工質素欠佳、裝修公司收款後失聯

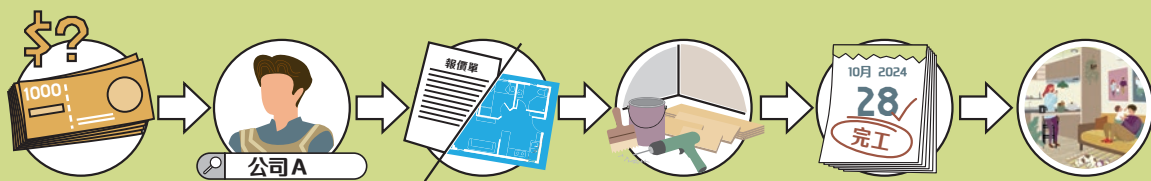


4個加強規範家居裝修行業的措施

建議一：提供標準報價單範本



建議四：加強消費者教育



資訊分享的建議主題

- 常見家居裝修的工作流程及工程時間表
- 報價單上的重要事項
- 業主的法律責任
- 行業指引、相關法規和要求
- 對不合規工程的罰則
- 解決爭議的方法



建議二：設立認證制度



建議三：採用另類爭議解決機制





消費者委員會

香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話 2856 3113

傳真 2856 3611

電郵 cc@consumer.org.hk

網站 www.consumer.org.hk

Consumer Council

22/F, K. Wah Centre, 191 Java Road

North Point, Hong Kong

Tel 2856 3113

Fax 2856 3611

E-mail cc@consumer.org.hk

Web www.consumer.org.hk

消費者委員會 2024年2月出版

Published by Consumer Council, February 2024

© 版權所有，不得翻印 © All rights reserved

