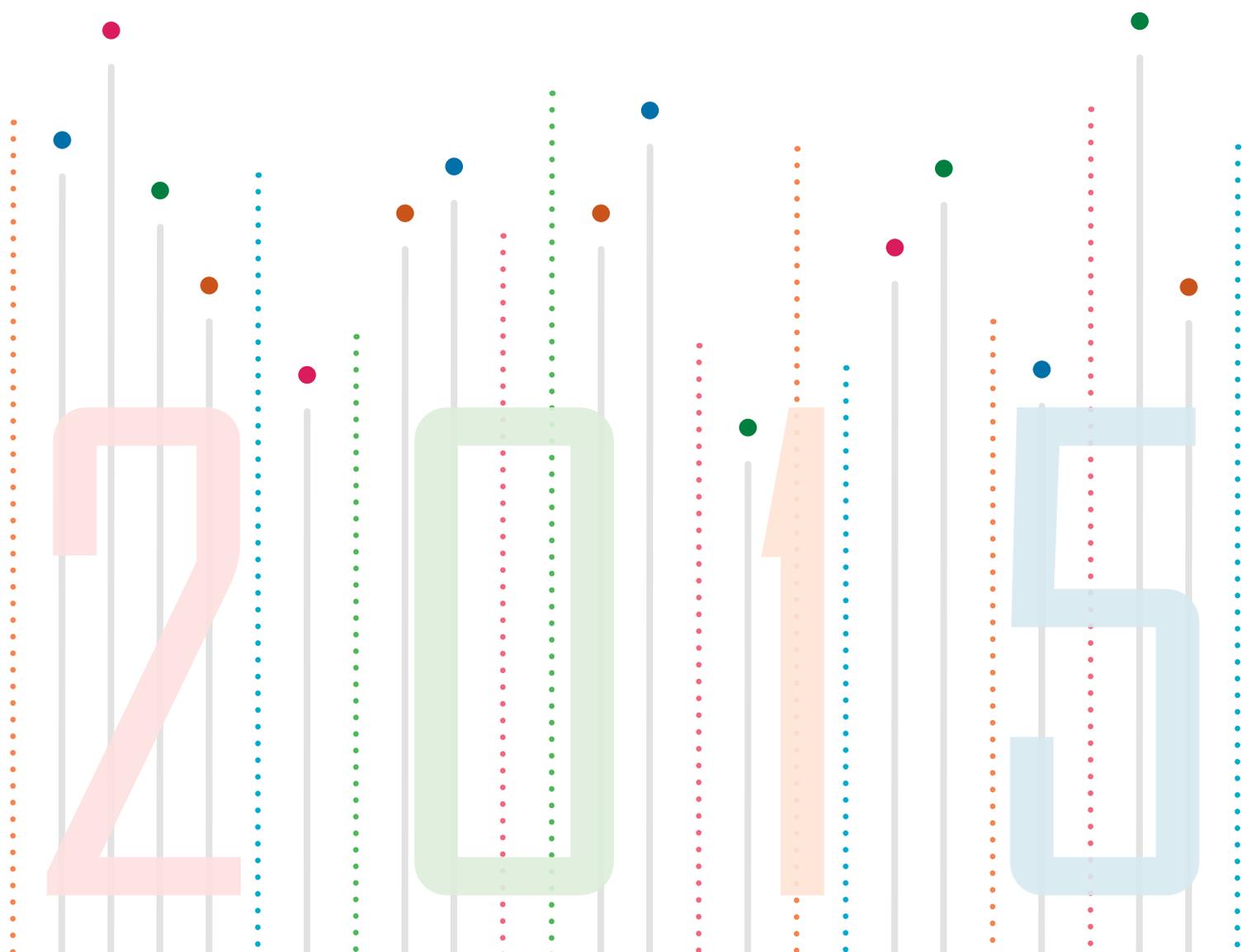




# 澳門特別行政區政府 消費者委員會

工作年報 二零一五年

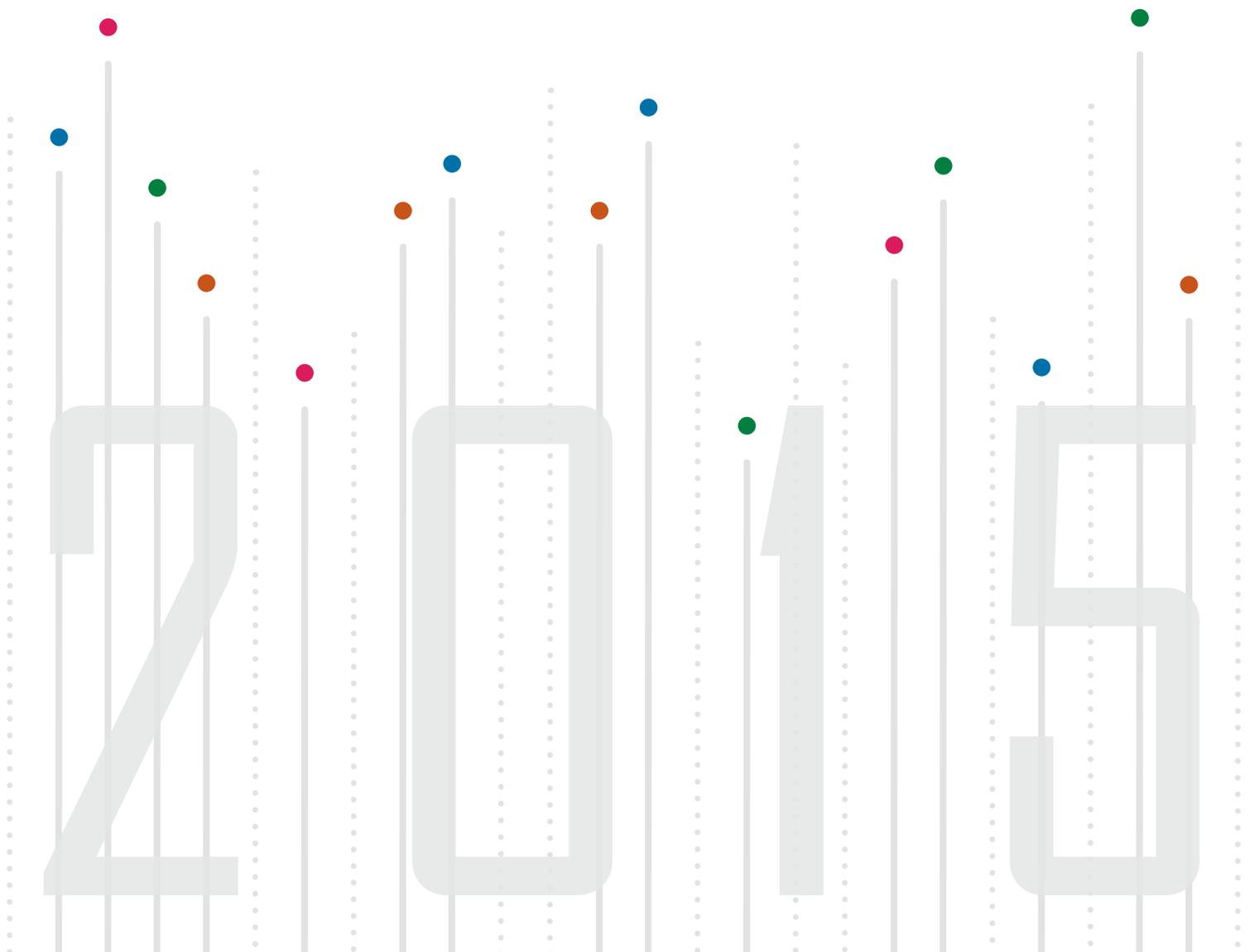




澳門特別行政區政府

消費者委員會

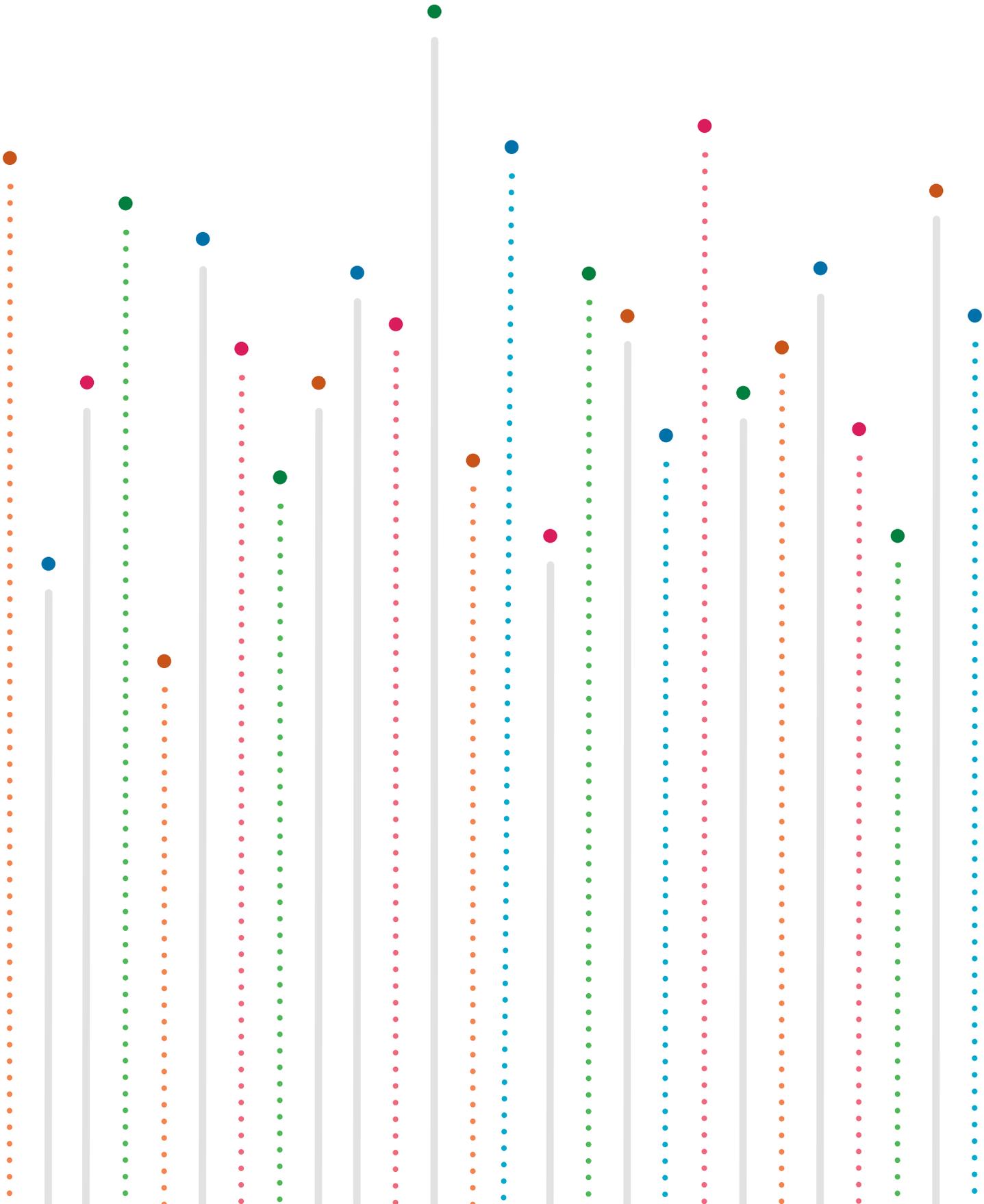
工作年報 二零一五年





# 目錄

● 前言	7
● 澳門特別行政區政府消費者委員會的職能、架構與服務	8
● 2015年接案概況	12
● 消費爭議仲裁中心簡介及歷年接案數字	16
● 2015年公佈9份商品衛生與品質抽查報告	18
● 2015年公佈8份服務與收費問卷調查報告	21
● 2015年全年調查近50萬個商品與燃料價格數據	24
● “誠信店”優質標誌計劃 (逾千間“加盟商號”獲2016年度“誠信店”標誌)	26
● 宣傳教育乃維權核心工作	28
● 2015年主要大型活動：食品安全工作坊與頒發“誠信店”年度標誌	30
● 跨部門恆常合作維護本澳誠信與安全的消費環境	32
● 跨域合作有互補互惠優點	34
● 附錄	
附錄(一)“服務承諾”	38
附錄(二)“誠信店”－“行業守則”	39
附錄(三)消費提示	40
附錄(四)獲評定2015年度A級特優“誠信店”商戶名單	41



# 前言



今天人們通過互聯網無遠弗屆地進行消費活動，與全球旅遊消費的普及，消費者跨境消費引伸的爭議成為一種現象。

消費爭議發生的過程中，有因為消費者不認識當地保護消費者的法律與措施，或消費者不願面對追討過程可能衍生的成本與風險，以及消費者維權意識的不足，以上各種原因導致消費者權益未能獲得及時與充份的保障，亦間接使原本可以成為促進經濟發展動力的網上與旅遊消費活動，蒙受不必要的負面評價。

本會接獲的跨境消費投訴個案數字每年持續增加中，相信各國/地區也有類同現象，也是各地保護消費者組織共同面對的課題。

2015年，本會參考了過去十餘載與內地消協/委會單邊與雙邊合作的經驗與效益，在兩岸四地保護消費者組織原來的良好合作基礎上，提出透過構建網絡平台以期有進一步的合作。

欣喜的是，相關建議正是彼此共同的方向與願景，我們都期望在為消費者爭取公平與公義的理想，促進廣大消費者權利的目標下，兩岸四地保護消費者組織的合作指日可待。

今天也是數據的年代，透過數據發現事實、反映問題，從而提出建議。

2015年本會收集近50萬個與衣、食、住、行有關的物品價格數據，通過比較、分析、歸納方

法，利用電子技術，將收集到的數十萬個的數據增加其應用價值，以簡易與多元的功能，包括推出“價差超過五成的貨品排名”，本會的目標是透過提供充份的市場訊息，讓消費者有更多的選擇，履行保護消費者的使命，使消費者成為一個聰明 (smart) 的消費者。

緊捉人們使用各種社交媒體的習慣，2015年，本會推出微信帳號，藉以拉近本會與消費群眾的接觸，讓消費者及時掌握本會發出的各類訊息。

繼2014年特區政府全面展開《檢討消費者權益保護法律制度》，相關的工作於2015年按部就班地進行中，對如何針對性地保障消費者的權益，跨部門修法小組亦有更明確的立法方向，修法工作仍需社會各界進言，期望新《消保法》可使本澳保護消費者工作步入新一里程，構建澳門成為一個“誠信、安全與先進”的城市。

2015年，本會舉辦了“尋·常”消費考察獎勵計劃，該計劃由籌備、公佈、宣傳、收集教育界的意見，以至老師與同學的參與，每一個階段，過程中都獲得社會各界與全工的支持，在此，本會謹向大家致上衷心謝意。本會寄望“尋·常”消費考察獎勵計劃這項校園消費者教育工作在各界的支持與肯定下，能繼續播種，發揮該計劃以建立本澳未來主人翁關懷社會事務，以及具有正確消費價值觀的主旨，讓年青一代履行推動本澳保護消費者工作與社會持續發展的公民責任。

# 澳門特別行政區政府 消費者委員會 職能、架構與服務

提供調解、中介及仲裁服務  
進行研究、調查及發表意見



本會根據1988年6月13日第12/88/M號《消費者的保護》法律於1990年設立，依法向消費者提供服務。

本會先後在1995年及1998年經由6月12日第4/95/M號及6月1日第1/98/M號法律進行了兩次職責及權限的重組，是具有法律人格及行政和財政自治的公法人。根據法律本會設有全體委員會及執行委員會。

## 本會的職責

- (一) 對行政當局將訂定之保護消費者的政策發表意見；
- (二) 與同類實體接觸及推動保護消費者之共同工作，尤以指導及提供資料之工作為然；
- (三) 研究及推行對較不受照顧之消費者，特別是老年人，傷殘人士及經濟薄弱者之特別輔助計劃；
- (四) 對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動；
- (五) 鼓勵經濟及專業代表團體編製管制其會員活動的法例；
- (六) 研究消費者所提出的聲明異議及投訴，並將之轉達有權限的公共部門；
- (七) 對一般消費的財產及服務取得範圍所出現的輕微糾紛，提供調解，中介及仲裁的機制；
- (八) 推動、執行及加強本法律規定之措施；

(九) 將由法律賦予之任何其他職責。

## 全體委員會

由十一名成員組成，並具有以下的權限：

- (a) 對制訂維護消費者一般政策方針提出建議，並交由監護實體審批；
- (b) 通過年活動計劃消費者委員會有預算和有關修正及修改，並將之提交監護實體確認；
- (c) 就澳門地區保護消費者政策之執行情況，每年通過報告書，並將之呈交行政長官；
- (d) 通過消費者委員會活動報告及管理賬目，並將之提交監護實體確認；
- (e) 通過消費者委員會所必需的規章，特別是全體委員會和執行委員會的內部規章；
- (f) 對於公共財產及公共事業的特許企業所採用的收費表及作出的有關修改發出不具約束力意見書；
- (g) 建議與其他實體簽訂合作協議及議定書；
- (h) 通過關於執行委員會所開展活動的方針和指示；
- (i) 監管其決議的執行；
- (j) 要求有關執行委員會任何行為的資料，報告和解釋。

以上 (f) 項所指的意見書在消費者委員會收到請求後十五個工作日內仍未發出，則推定為獲得贊同。

## 執行委員會

由一名主席及兩名委員組成，由行政長官聽取全體委員會意見後委任。執行委員會具以下之權限：

- (a) 籌備全體委員會的會議；
- (b) 執行全體委員會的決議；
- (c) 確保消費者委員會的行政及財政管理；
- (d) 按全體委員會之指示，準備年活動計劃之預算和有關修正及修改、就澳門地區保護消費者政策之執行情況報告書、消費者委員會活動報告及管理賬目等文件；
- (e) 準備消費者委員會所必需的規章，特別是全體委員會和執行委員會的內部規章之建議書；
- (f) 審議消費者的聲明異議及投訴，和研究並採取最適當措施以解決之；
- (g) 展開並跟進為解決消費範圍內所出現糾紛的調解、中介及仲裁程序。

## 執行委員會權限亦包括：

- (a) 查閱行政案卷，以便蒐集有關提供與消費者的物品或服務的特徵的資料；
- (b) 蒐集資料或報告以了解有關提供與公眾的物品或服務的價格；
- (c) 要求官方化驗所為提供給與公眾使用的物品進行有關成分或保存情況的化驗，或比較；
- (d) 向行政當局及公共服務承批公司要求提供的報告，以便研究收費的形成及有關服務的質素；
- (e) 公開有關物品或服務的特徵，質素以及價格的資料和報告。

## 澳門特別行政區政府 消費者委員會全體委員會 (任期：2015.8 - 2017.8)

主席：黃國勝 先生

委員：飛文基 先生  
李萊德 先生  
郭 林 先生  
馮國康 先生  
莫志偉 先生  
蕭婉儀 女士  
謝家銘 先生  
李惠萍 女士  
石崇榮 先生  
甄李睿恆 女士

## 澳門特別行政區政府 消費者委員會執行委員會

主席：黃翰寧 先生  
(任期：2015.9 - 2016.9)

全職委員：陳漢生 先生  
(任期：2015.10 - 2016.10)

非全職委員：吳燕天 先生  
(任期：2015.11 - 2016.11)  
(財政局派駐代表)

全體委員會2015年召開7次會議，會議先後對制訂維護消費者一般政策方針提出建議；通過本會年度活動計劃、專有預算、活動報告及管理賬目等議程進行討論與決議。

本會秉承“以人為本”的精神，為消費者提供公平、公正、優質的服務，本會推出的《服務承諾》中，定下了施政的：

## 目標

- 在保護消費者權益之範圍內，就提供資訊、處理投訴等向消費者提供高效與優質之服務。

## 抱負

- 積極推動消費者的保護及法律工作。

## 使命

- 加強和規範消費者權益保護工作；
- 增強消費者自我保護意識及能力；
- 建立一支有效率，優質服務及保障消費者權益的工作團隊。

## 工作的信念

- 依法、民本、無私、服務、效率、質素。

## 本會主要的工作

- 為消費者提供消費領域內的諮詢及投訴服務；
- 提供消費者教育；
- 提供消費爭議的調解與仲裁服務；
- 抽查與比較消費品效能；
- 進行消費領域內調查研究；
- 蒐集及比較消費市場的物品價格；
- 推廣“誠信店”優質標誌計劃；
- 與其他實體合作加強保護消費者權益的工作；
- 與世界各保護消費者組織合作提升保護消費者權益的意識。

## 消費爭議仲裁中心為消費雙方提供多一個途徑解決爭議

本會轄下的消費爭議仲裁中心是根據《消費爭議仲裁中心規章》於1998年成立，免費為消費爭議雙方提供服務。

仲裁中心設立目的是透過中介、調解及仲裁方式，促進消費爭議雙方在自願的原則下，以衡平的方式解決在澳門地區發生的，涉及金額不高於澳門幣伍萬元的消費爭議。

仲裁中心處理的爭議僅限專門從事提供私用財貨及勞務活動的自然人或法人，因上述活動而產生的民事或商事性質爭議。

仲裁中心的裁決由一位以兼職制度擔任仲裁法官職務的初級法院司法官作出，仲裁裁決與司法法院的判決具有同等的執行效力，不得對仲裁作出上訴，為終局裁決。





## “加盟商號”自願及預先加入仲裁制度

《消費爭議仲裁中心規章》的“一般加入之聲明”，讓商戶可透過聲明，預先自願加入消費爭議的仲裁制度，商戶只需要簽署一份聲明便成為“加盟商號”，參與商戶獲發“加盟商號”徽號，“加盟商號”不遵守聲明中的承諾或自願放棄履行任何仲裁裁決時，使用徽號的權利即告終止。



## “誠信店”優質標誌計劃 具預先保護消費者權益功能

“誠信店”優質標誌計劃是在“加盟商號”機制的基礎上，於2001年創建的機制。商戶加入“加盟商號”機制起屆滿一年時間，經評審後可獲發該年度“誠信店”優質標誌。

商戶成為“加盟商號”後受本會監管，通過本會一系列嚴格及科學的審核標準，將可以獲

發“誠信店”年度標誌，審核結果由A、A-至D及F共分成六級。

“誠信店”必須預先承諾與切實履行良好的營商守則，包括一旦與消費者發生爭議，會儘快作出回應及處理；倘“誠信店”於接到消費者投訴後14日內未能與消費者達成和解，立即將爭議個案交由消費爭議仲裁中心，以公平、公正方式解決爭議；承諾嚴格遵守“誠信店”標準及行業守則（如有），至2015年，本會已與16個不同行業，包括：通訊器材零售業、電器零售業、電腦及資訊產品零售業、金銀珠寶零售業、藥房零售業、超市辦館業、燕窩零售業、美容服務業、洗衣業、不動產中介服務業、衣履皮革業、手信業（食品零售）、攝影器材零售及沖印服務業、眼鏡零售業、傢俬零售業與鐘錶零售業共同訂定“行業守則”。

為方便消費者查找“誠信店”，消費者可透過本會網站、“誠信店”手機應用程式、微信帳號與“澳門超市物價情報站”手機應用程式，就可以瀏覽到“誠信店”優質標誌計劃詳情與商戶名單，以及“誠信店”在本澳各區所處位置、經營業務類型與聯絡資料等。

誠信店手機應用程式下載二維碼



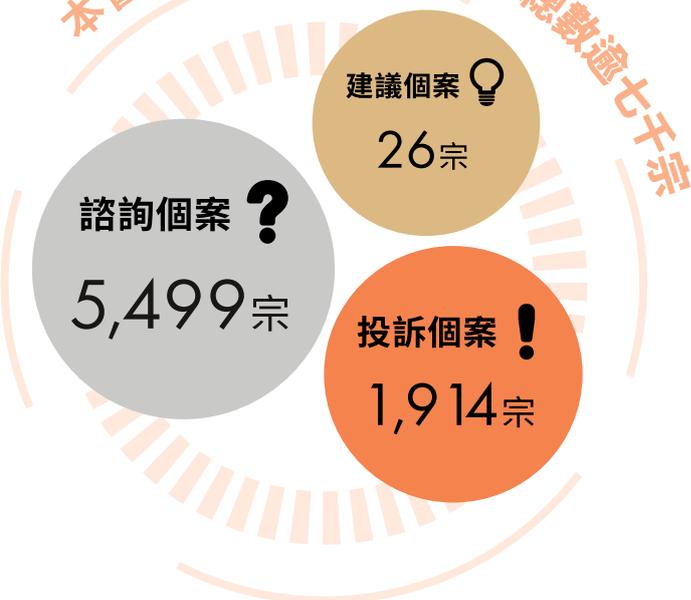
iPhone App



Android App

# 2015年接案概況

本會2015年接獲各類個案總數逾七千宗



本會2015年全年受理了7,439宗個案。投訴個案有1,914宗，諮詢與建議個案分別有5,499宗及26宗，整體個案數量比2014年的6,981增加了約6.5%。2015年結案率超過97.3%，比2014年增加了1個百分點。

投訴個案涉及的總金額超過四億兩千萬澳門元，爭議金額當中有涉及百餘宗是消費者分別在內地及本澳購買在建樓宇(俗稱樓花)住宅單位的消費爭議個案。

2015年首五項最多被投訴的個案依次是通訊器材、房地產、電訊服務、公共交通與食品及飲品類，五項投訴個案總數有854宗，佔了本會全年投訴個案總數量約45%。

## 第一位：通訊器材

2015年接獲通訊器材的投訴個案有303宗，佔該年全年投訴個案總數的約16%，比2014年增加約46%。

投訴主要集中在通訊器材零售的營商手法、產品質素與價格爭議的個案，以上141宗投訴個案佔了通訊器材投訴個案總數量約46%，其中需要關注的是營商手法及產品質素的個案，消費者投訴商號懷疑以誤導、失實的推銷手法，包括混

淆“行貨”與“水貨”、吹噓手機功能，甚至隱瞞與商品有關的重要訊息，對這類損害消費者的訊息權與選擇權等基本權利的行為，本會至為重視，一方面加強在本澳及境外發出消費提示等教育工作，同時要求業界方面須自律經營，並加強與相關部門協作，採取相應的預防與打擊措施，維護消費者的權益與本澳零售業的誠信形象。

## 第二位：房地產

2015年房地產投訴個案達到153宗，比上一年增加了四倍多，肇因於消費者分別在本地及內地購買了在建樓宇(俗稱樓花)住宅單位，因各種法律原因需要尋求協助，相關個案有112宗，涉及超過三億澳門幣。消費者在內地置業的消費爭議，通過本會與內地各消保組織的合作協議或跨區合作，大部份的個案已獲得解決。

其他較多的投訴個案包括有小業主不滿物業管理公司的服務質素及管理費等，這類個案有14宗。

## 第三位：電訊服務

過去多年位於投訴個案數量首位的電訊服務，2015年錄得147宗，比2014年的投訴個案下降超過三成三，其中3G制式手機服務收費，包

括消費者超額使用手機數據流量導致月費增加等的價格爭議投訴個案比上一年減少約一半，共有66宗，這除因為本會與相關部門長期要求電訊服務供應商履行為消費者提示數據流量的服務有關外，各部門協作加強提醒消費者須注意使用電訊服務的宣傳工作，提高了消費者的維權意識，使消費者更加留意手機數據流量使用情況，減少了相關爭議。

其他投訴主要關於互聯網斷網、網速，以及手機服務合約內容或續期條文不清晰的個案共有31宗。

#### 第四位：公共交通

公共交通項目中，主要是涉及航空服務的投訴個案共有100宗，其中超過一半是消費者受該年韓國中東呼吸綜合症疫情，以及泰國曼谷市中心發生炸彈襲擊影響，需要取消機票而產生的爭議或困難，向本會尋求協助。其他的投訴個案是消費者認為航空公司在更改或取消航班等安排上，沒有為消費者提供足夠的訊息。

公共交通服務其次較多的投訴就是的士服務，包括投訴的士司機濫收車資及拒載，共有24宗這類投訴個案，而相比上(2014)年的投訴個案數量有四成以上的跌幅。

#### 第五位：食品及飲品類

123宗投訴個案主要涉及各類食品及飲品的品質與衛生情況，與商號營商手法有關的投訴個案，例如“呃秤”、出售過期、懷疑冒假食品的投訴個案就約佔14%的數量，有關的個案都轉交相關權限部門作出跟進及調查。

懷疑冒假食品的個案中，又以蔘茸海味食品居多，本會就指導消費者如何鑒別相關食品的真假特徵，通過不同方式向消費者發出消費提示，提升消費者自我保護能力。

#### 預繳及網上消費活動 相對潛藏較高風險

2015年有個別項目的投訴個案量有明顯增幅，其中個人護理產品及服務投訴個案錄得超過七成的增幅，達105宗，其中66宗與預繳式美容療程有關，其中四成個案是因為美容院結業導致消費者無法使用服務。為此，本會認為是即使某些消費活動習慣採用預繳方式消費，建議消費者的消費金額不宜過高，並儘快使用有關的服務，以降低預繳式消費的風險。

2015年關於網上消費的投訴有39宗，當中不乏在網上購買食品及藥物的消費行為。本會特別提醒消費者在網上購買這類商品，相對預購機票、門券等消費活動的風險更高，除可能金錢損失外，甚至危害消費者的健康，故建議消費者不宜進行這類消費活動。

#### 由旅客提出的投訴個案 佔體整個案數量的23%

2015年旅客的投訴個案有441宗，個案數量佔本會體整投訴個案比例與2014相若(約兩成)，不過，旅客投訴個案涉及通訊器材與鐘錶的個案數量比2014年略為增長，均有約兩成的升幅，主要是投訴商品的質素及售後服務。

旅客投訴首五個項目依次是通訊器材、鐘錶、珠寶首飾、衣履皮革與食品及飲品類，共有292宗投訴個案，佔旅客該年總投訴個案數量的66%，向本會提出投訴旅客主要是內地居民。

#### 2015年處理近五千五百消費查詢個案

能夠預先保障消費者的權益乃消費維權工作之根本。本會多年透過宣傳教育工作致力培養消費者“先查詢，後消費”的習慣，本會每年處理約五千宗消費者的查詢個案，2015年的5,499宗查詢個案比2014年增加約5%。

查詢個中有九成是本澳居民就電器、傢俱及家居裝置、食/飲品及通訊器材的品質、商號的銷售手法與售後服務作出的查詢，而旅客主要的查詢是在本澳購買通訊器材須知及本會的服務。

### “服務承諾”中 8 個“服務質量指標” 實際達標率高於預設標準

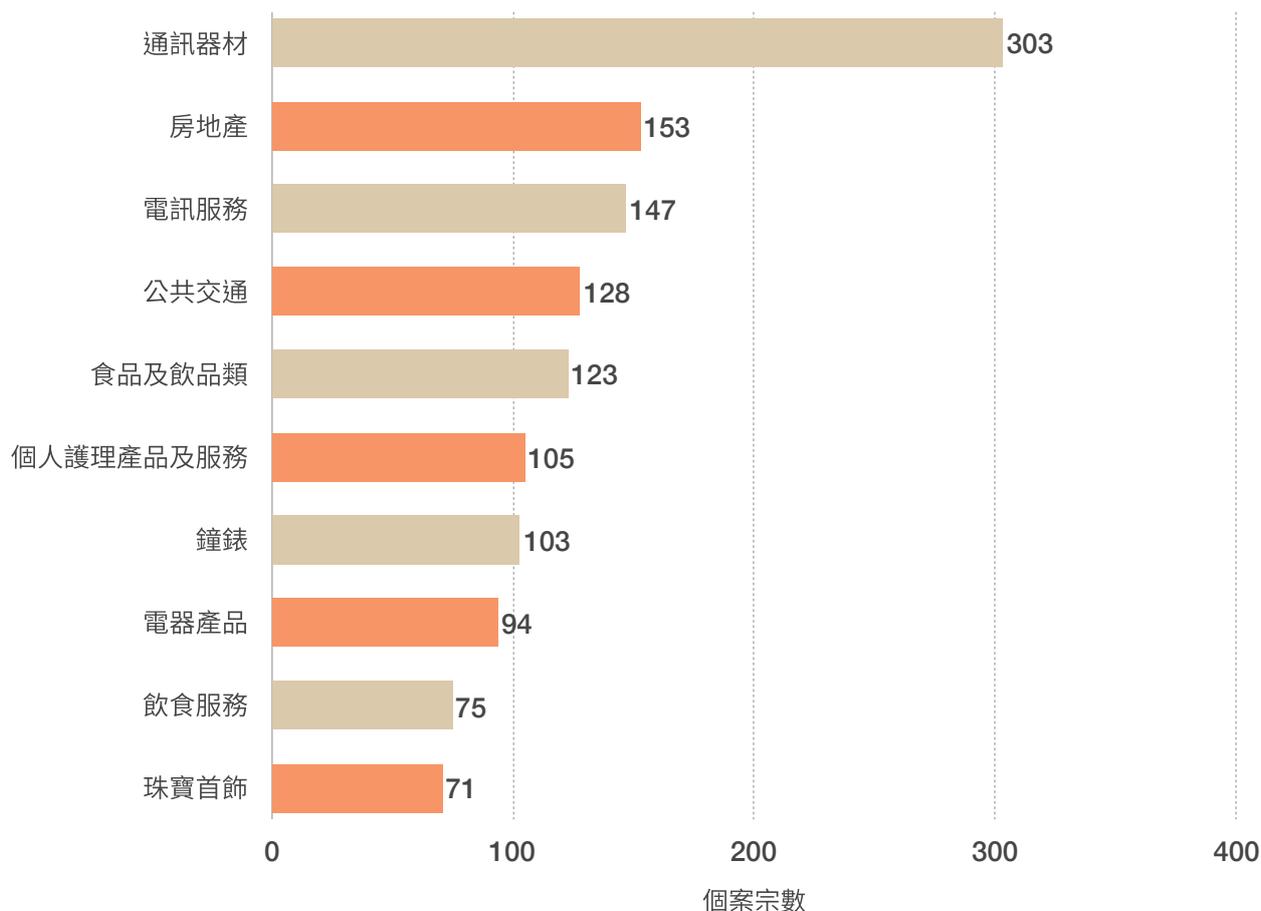
本會推出的5項“服務承諾”中的9個“服務質量指標”，當中6個指標是處理公眾諮詢與投訴

的服務指標，有3個指標是與“消費爭議仲裁中心”及“誠信店”有關的服務。

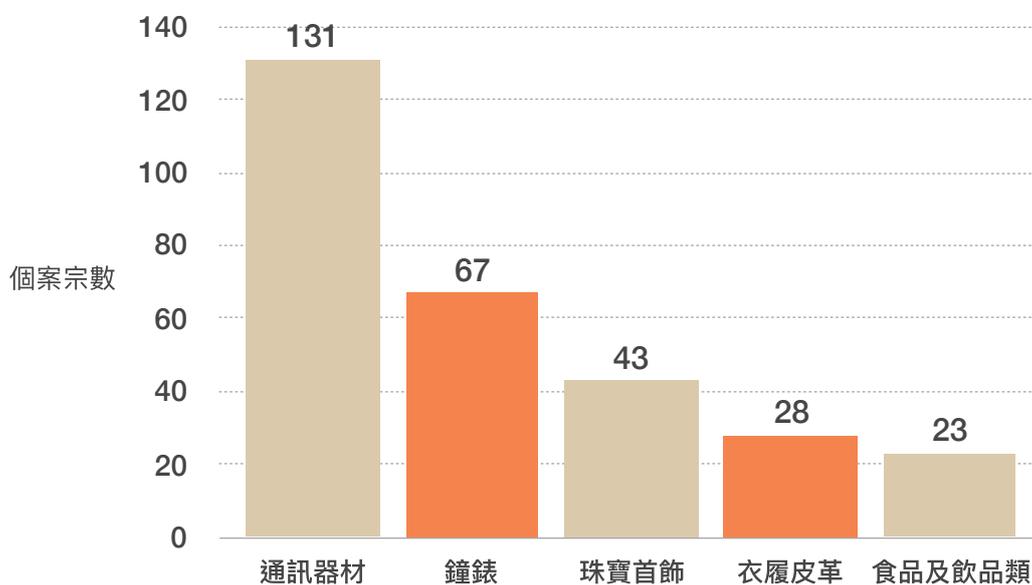
“服務承諾”中有8項“服務質量指標”超過預設90%-95%的達標率，實際達標率達到96%至100%。

至於有使用過本會服務並就滿意度調查提供意見的消費者，對本會軟硬件的設施及服務，以及履行“服務承諾”9項“服務質量指標”調查的滿意度，全部平均都達到“滿意”的程度。

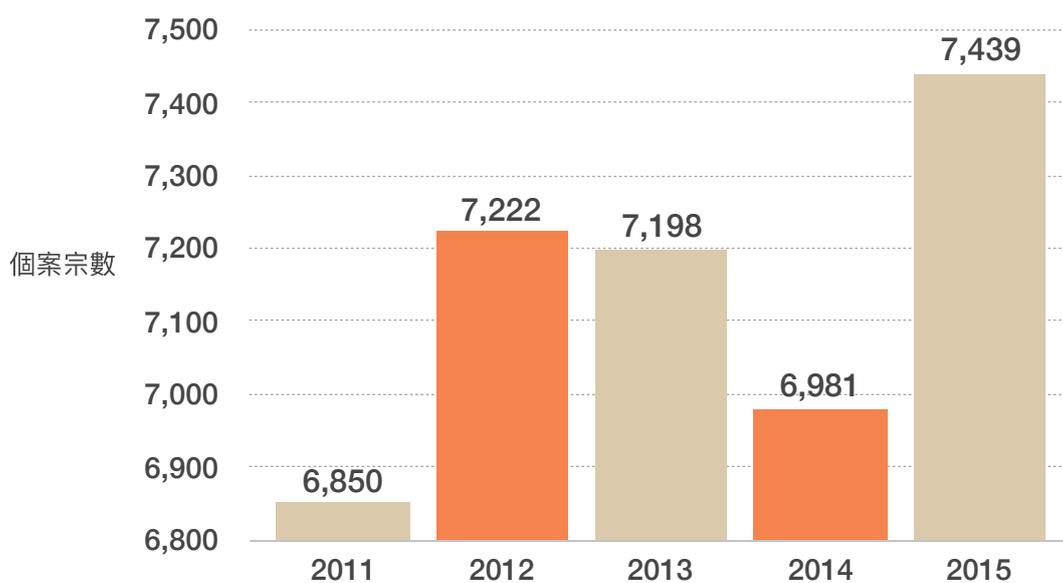
2015年首十位消費投訴個案宗數依次由多至少排序如下



2015年旅客首五位消費投訴個案宗數依次由多至少排序如下



2011年至2015年(近5年)接獲個案的總數字



# 消費爭議仲裁中心 簡介與歷年接案數字

消費爭議仲裁中心服務承諾

2015年卷宗轉至排期程序超標完成



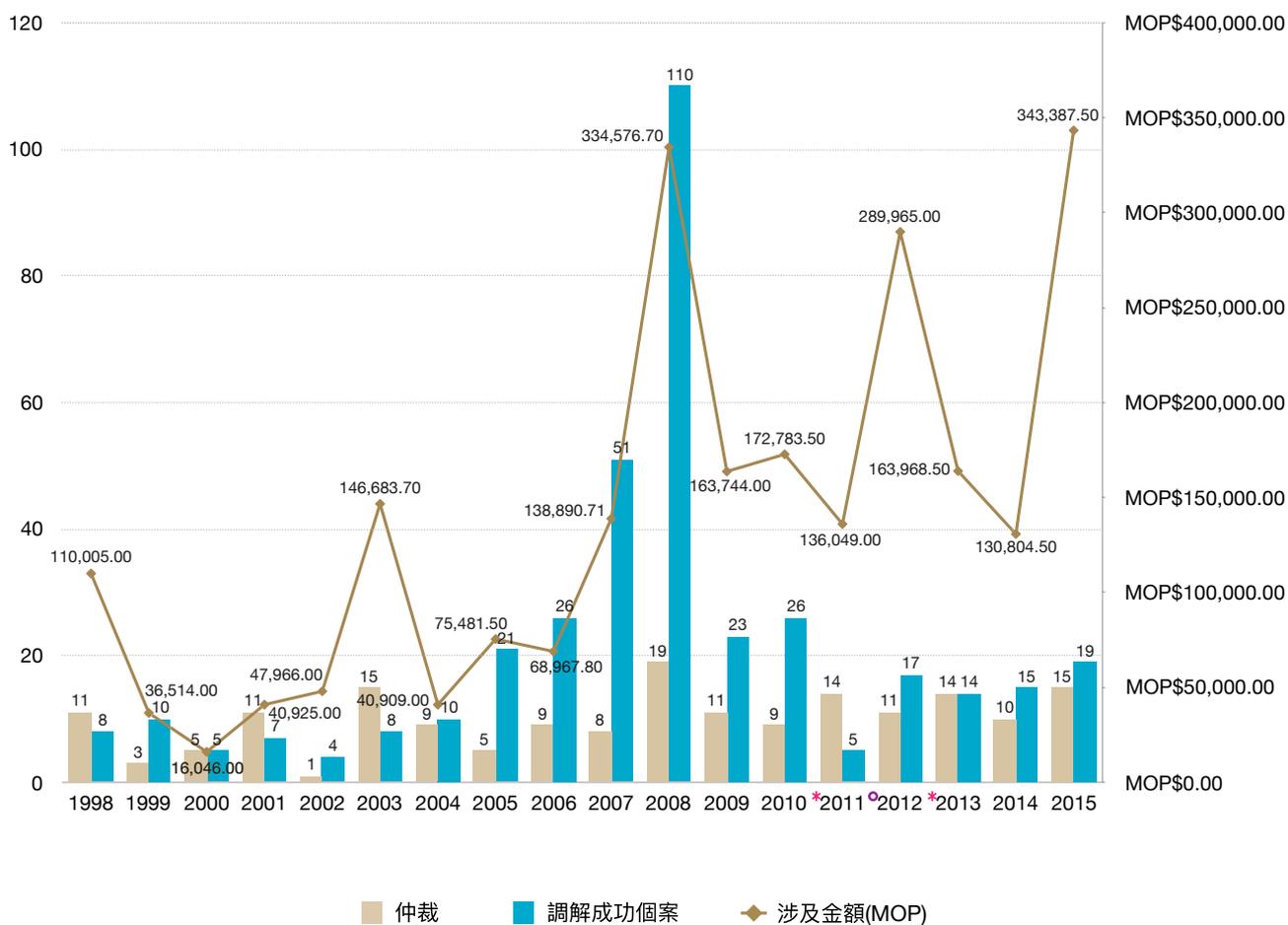
“消費爭議仲裁中心”於1998年成立，根據《消費爭議仲裁中心規章》，仲裁中心處理涉及金額不高於澳門幣伍萬元的消費爭議個案，受理範圍限於專門從事提供私用財貨及勞務活動的自然人或法人，因上述活動而產生的民事或商事性質爭議。仲裁中心不收取任何費用。

仲裁裁決由一位以兼職制度擔任仲裁法官職務的初級法院司法官作出，裁決效力等同司法法院的判決的執行效力。

2015年仲裁中心安排專責公證員，為仲裁雙方在準備仲裁所需的文件（例如公司/企業委派代表接受仲裁之授權書等）提供諮詢服務，加快與保證仲裁過程的效率。

仲裁中心自運作後至2015年共處理了564宗個案，仲裁的個案以洗衣業、通訊及電腦產品、傢俱類產品、服裝鞋帽、旅遊與首飾及工藝品的爭議個案佔較大比例。

## 消費爭議仲裁中心歷年處理個案數字 (1998年3月12日至2015年12月31日)



\* 有4宗已中止程序      ○ 有1宗已中止程序

2015年“消費爭議仲裁中心”共處理了34宗個案，涉及金約為34萬澳門元，以洗衣服務、視聽通訊產品與首飾及工藝品爭議個案最多，當中有15宗個案通過仲裁解決，19宗在調解階段達成和解協議。

仲裁中心在2015年的服務承諾\*達標率為

100%，較2014年上升了4個百分點，並且全部能夠較服務承諾的期限(14個工作天)更快地作出相應處理。

\*申請仲裁之個案在立案後14個工作天內，卷宗可轉至“消費爭議仲裁中心”排期仲裁。

# 2015年公佈9份 商品衛生與品質抽查報告

抽查報告檢視市場狀況  
及時發現風險提出改善意見



本會參考內地及國際認可標準進行食/飲品與商品的抽查檢測，檢測從安全、效能與性價比等方面進行評估及比較，2015年共公佈了9項食/飲品與商品的抽查檢測報告，其中4項的食/飲品抽查檢測報告屬於跨部門的年度恆常檢測報告。

調查項目主要包括服務及收費兩個範圍，調查旨在系統收集消費市場上的訊息，從中分析調查對象在營商手法、收費水平是否存在改善的空間，以加強保障消費者的權益。

## 食/飲品抽查

### 抽查食品起監測食品安全與質量的效果

食/飲品檢測結果若發現樣本品質有異常，本會即時通報專責部門，以便其跟進要求將相關食/飲品下架，或處罰違規生產者，及時保障消費者健康，而食/飲品質量抽查報告，可指導消費者建立健康飲食習慣，報告的結果也可促使生

產者注意改善食/飲品的品質。

## 比較醃製食品 - 香腸的化學成份

香腸這種醃製食品含有不同份量的亞硝酸鹽，這種化學物質屬於致癌物質。10個樣本全部符合檢測參考的中國國家標準。

抽查同時檢定10個樣本的含鹽量，檢測結果雖然均沒有超過國家標準上限，但各樣本之間最高與最低含鹽量有近一倍差距。

由於鹽份會導致心血管等疾病，本會建議消費者應少吃醃製食品，避免吸入過多的鹽份影響身體健康。

該報告刊登在第265期《澳門消費》。

## 抽查5類飲品的能量、 咖啡因、糖份含量 抽查範圍包括聲稱能量飲品， 咖啡、茶、奶茶與汽水5類飲品

檢測結果超過一半樣本的總糖份含量超過世界衛生組織(WHO)建議：以一般成年人每日攝取2000千卡熱量計算，25克糖份為攝取上限。5類飲品以能量、汽水、茶類3類飲品所含的糖份較高。

在能量、咖啡飲品的檢測結果方面，以聲稱含有可提升人體體力的能量飲品樣本的能量含量較高，報告指出，消費者如攝入過量的能量，亦會造成肥胖的問題，同時，部份能量飲品的咖啡因含量比咖啡飲品還要高，由於長期及過量攝取咖啡因亦會影響消費者的健康，本會已在報告中建議，如飲品含有咖啡因，生產商應在包裝上印上“含咖啡因”的標識及標示相關含量，讓消費者有充份的資訊來作出選擇。

該報告刊登在第266期《澳門消費》。

2015年本會與民政總署、衛生局以不同形式的跨部門合作，完成及公佈了以下多項包括節令性食/飲品的抽查結果，並發出預防食品風險提示：

## 檢測月餅衛生與成份

連續7年進行的跨部門合作，2015年抽查了40件傳統廣式月餅、冰皮月餅及潮式月餅，進行微生物學檢測包括大腸桿菌、沙門氏桿菌、單核細胞增生李斯特氏菌及金黃色葡萄球菌，化學檢測包括防腐劑及黃曲霉毒素B1，含蛋黃的月餅樣本加驗蘇丹紅色素。根據化驗結果全部樣本合格。

## 檢測端午節粽子的衛生與成份

連續7年進行的跨部門合作，抽查了30個粽子樣本進行微生物及化學檢測，當中包括沙門氏菌、金黃色葡萄球菌、蠟樣芽胞桿菌、硼砂和蘇丹紅（僅限含蛋黃的樣本）等數據，結果發現當中有1個豆沙鹼水粽樣本驗出含禁用的防腐劑硼砂。

## 檢測賀年糖果與糕點的衛生與成份

連續6年進行的跨部門合作，抽查了130件中西式糖果、瓜子和應節糕點等賀年食品樣本，檢測項目包括大腸桿菌、沙門氏菌等微生物，以及防腐劑、色素與礦物油的化學檢測。檢驗結果所有樣本的合格。

## 檢測瓶裝飲用水的衛生與成份

連續7年與民政總署合作抽查瓶裝飲用水的品質。根據本澳《瓶裝飲用水之一般衛生質量指引》進行衛生及質量檢定。2015年共抽查了30款瓶裝用水樣本進行檢測，樣本的規格由330毫升至5公升不等，檢測結果全部合格。

總的而言，2015年跨部門進行的節令性食品抽查結果合格率比2014年高，反映節令性食品衛生及品質有所改善。

該報告刊登在第269期《澳門消費》。

## 商品抽查

商品抽查主要通過科學檢測，分析檢測數據，以價格、效能、耐用程度等為基礎，為消費者提供準確、客觀的性價比資訊，讓消費者在選購消費產品時能夠作出“精明選擇”，同時，報告中的效能檢測報告可推動生產者改善產品的質素，令消費者購買到安全與品質更好的商品。

## 抽查一次性電池的效能

本會抽查一次性2A與3A型號的電池樣本各10個，當中包括鹼性與碳鋅的電池，分別按電池型號與種類進行效能檢測。

檢測方式根據國際認可標準（IEC60086-2:2011）進行效能檢測，在設定的條件下記錄各樣本的放電時間，計算每一澳門元購買到各電池樣本的使用時間，以此具體的結果來評價各樣本的性價比。

測試結果顯示，鹼性電池的性價比差距較大，當中2A型號組別樣本的性價比相差超過六成，3A型號組別樣本的差距就近一倍，而碳鋅電池樣本的性價比差距就相對較小。

該報告刊登在第262期《澳門消費》。



## 抽查嬰兒內衣品質

嬰兒內衣皮膚幼嫩，相對成人較敏感，需要較悉心的保護。過去發現有嬰幼兒衣物被驗出含有甲醛，甲醛已被列入人類致癌物質的一種，國際及國家標準嚴格限制其在各類商品的含量上限。

本會參考了中國國家相關標準檢測嬰兒內衣的品質，檢測項目包括：甲醛、可分解的芳香胺染料、酸鹼值、耐水、耐酸汗漬、耐唾液及異味等多項理化指標，零售價由39元至300多元的抽查樣本都能符合參考標準。

該報告刊登在第264期《澳門消費》。

## 抽查比較淋浴露的品質

參考中國國家標準抽查12批淋浴露進行理化檢測，檢測項目包括有害的重金屬、甲醛、酸鹼值、穩定性、微生物與總有效物含量，全部樣本通過檢測標準。

判定淋浴露的清潔效力的指標是總有效物含量。從報告反映，價格愈高的樣本不代表有較佳表現，因為零售價較低的樣本其總有效物百分比含量是最高的。

該報告刊登在第267期《澳門消費》。

# 2015年公佈8份 服務與收費問卷調查報告 增消費者訊息權

收集市場商品與服務的價格等相關訊息  
充實消費者訊息權

透過調查增加市場透明度，改善消費者在市場上因訊息不對稱而處於的弱勢地位，調查的資料可作為提供給消費者參考與使用的重要訊息源，讓消費者作出精明選擇。2015年共公佈了8份調查研究報告。

## 調查研究

### 分析與比較預先包裝食品 的營養標籤

配合國際消費者聯會2015年“消費者獲得健康食品的權利”的年主題，本會抽查了預先包裝的穀物條、燕麥片、穀物餅乾、即沖穀物飲品與穀類早餐5款共34個的樣本，檢視與比較該類食品包裝上標示的營養資料，檢測結果反映，燕麥片相對含較高膳食纖維，較低的糖、鈉及脂肪含量，較符合國際上“三低一高”的健康飲食原則，反之較不健康是穀物餅乾。

本會期望有關的抽查報告可以提醒消費者在選購預先包裝食品時，應先檢查及比較標籤上的食品成份資料，有助建立消費者的健康飲食生活。

該報告刊登在第260期《澳門消費》。

## 問卷調查商號回收鑽飾的規定與標準

鑽飾被視為保值的商品，不少消費者都喜愛購買這種商品。商號回收鑽飾的規定與標準直接影響到鑽飾售後/未來的價值，所以，本會建議消費者在購買鑽飾時需先瞭解商號的回收條款。

在本會能夠收回的18份問卷調查中，有1份問卷回答無論是本店或非本店出售的鑽飾都不予回收，而即使有回收鑽飾做法的商號，調查亦反映商號都會視實際情況提供回購條件給消費者。

絕大部份的問卷回覆表示，在回購消費者的鑽飾時，都不包括購入時該鑽飾的手工費，同時亦會視購入的時間長短，以不同折扣率來回購鑽飾。

該報告刊登在第260期《澳門消費》。

## 電腦產品售後服務問卷調查

電腦這種電子產品是否有完善的售後服務，對產品的使用壽命是一種保證。為瞭解各品牌各種電腦產品，包括桌上電腦、手提電腦及平板電腦等產品的售後服務，本會進行了一項電腦產品售後服務問卷調查。

調查到的5個品牌有4個品牌有7天內免費換機的服務，2個品牌有提供售後服務續保服務，各品牌保養期內的免保範圍不盡相同，建議消費者在選購電腦產品時應先瞭解各品牌提供的售後服務的條款及收費。

該報告刊登在第261期《澳門消費》。

## 抽樣調查加油站油錶的準確度

由2008年至2015年連續8年抽樣調查全澳加油站油錶的準確度，根據中國國家標準，以20公升出油量進行連續3次計量，取其3次數據的平均值不得超過±0.3%，來判定該油錶樣本是否準確。

本會就發現的不合格樣本，會通報監管檢定量衡準確度的專責部門及相關油站營運商，並要求營運商改善後接受複檢，以保障消費者權益。

2015年在全澳18個營業中的加油站，隨機抽取1枝油槍檢定油錶樣本的準確度，結果有2個樣本不合格，2015年抽查油槍準確度的合格率为88.9%。

該抽查結果刊登在第261期《澳門消費》。

## 問卷調查速遞服務

速遞服務普及，為讓消費者掌握及比較這種行業的運作及服務內容，本會進行速遞服務問卷調查，共收回6間速遞公司的回覆。

問卷訪問了包括收費標準、是否有上門收件、追蹤託運包裹運送狀態、送貨方式、退件程序，以及遺失及弄毀消費者委託付運包裹的理賠規定與限制等18個項目。

報告建議消費者在使用速遞服務時，要清楚

向速遞公司提供包裹的價值，以及保存證明包裹價值的資料，如單據等，作為以防一旦需要向速遞公司要求賠償時的憑證。

問卷調查的資料刊登在第263期《澳門消費》。

## 洗衣服務問卷調查

消費者委託洗衣店清洗衣物的消費爭議時有發生，本會透過問卷由洗衣店接收消費者衣物，以至就交易雙方的權利及責任進行調查，期望問卷的資料可讓消費者在使用洗衣服務時能夠預先掌握到個人的消費權利，以及選擇適合個人需求的洗衣店。

這項調查一共向洗衣店提出24個問題，並建議洗衣店應事先讓消費者清晰地知悉其權益，相信可增加消費者的信心與權利的保障。

問卷調查的資料刊登在第266期《澳門消費》。

## 問卷調查本澳4間電訊服務營運商出售的手機售後服務

這次調查反映4間營運商對同一品牌的手機所提供的免費換機時限與規定，以及產品免費受保時間大致相同，但保養期外的檢查收費等就不盡相同，其中值得留意是調查反映4間電訊服務營運商對其銷售的各品牌手機會有不同的保養方式，主要分別為直接及非直接提供售後服務。

問卷同時查詢手機在保養期內重複修理仍然無法修好的處理方式，營運商是否有提供手機在維修期內借機服務等，4間營運商都提供了詳細的回答，本會建議消費者可參考這次的調查作出比較與選擇。

調查的資料刊登在第267期《澳門消費》。

## 分析與比較電動鬚刨標籤資料

消費者選購產品時，產品標籤上的資料會是選擇的主要條件之一。

本會在市面收集了3個品牌、19款可作淋浴時使用的電動鬚刨，分析與比較產品上12項的標籤資料，並為消費者提供選購建議。

分析各樣本標籤上的資料，反映同一牌子不同型號的電鬚刨功能上僅有少許差異，但售價就有不同，同時，同一品牌但售價相差接近一千元或以上的產品，其充電與充電後可使用時間基本一樣。

這次的調查亦發現其中2個品牌多個型號的產品有共用說明書的情況，加上說明書如沒有提

供中文版的話，對本澳大部份習慣使用中文的消費者將造成一定的不便，本會呼籲生產商或入口產商應予改善，保障消費者有充份獲得訊息的權利。

調查的資料刊登在第268期《澳門消費》。



# 2015年全年調查近50萬個商品與燃料價格數據

持續擴大物價調查工作範圍  
優化發放訊息平台與程式功能

物價與消費者民生生活息息相關，本會自九十年代起已透過收集與發放超市物價數據工作，增加超市訊息透明度，除協助消費者比較價格外，長遠更可作為跟蹤與分析超級市場價格變化的數據庫。

隨着本澳超市數量不斷增加、消費者購物方式的演變、物價因應社會與經濟發展出現的波動，本會的“超市物價普查工作”調查工作亦由過去每季公佈一次，增加至目前每月(分八次完成)公佈的頻率，同時，輔以專項價格調查來加強超市物價普查工作，提高消費市場物價的透明度。

## 增加調查生活用品與豬肉等商品的價格

2015年本會每月調查的超級市場數量超過100間，在調查貨品種類上，新增剃鬚刀、一次性電池與避孕套等生活用品共14類，涵蓋食米、食油、麵食、奶粉、清潔用品及新鮮食品等，調查的貨品數量增加至350款。

2015年專項物價調查方面，有非處方成藥、

賀年禮品食品、家居清潔用品、洗髮乳及沐浴露、衛生紙、口腔護理用品與奶粉，以及新增的月餅與肉類(新鮮、冰鮮與急凍豬肉)共9個類別的專項價格調查。

## 全年調查超過42萬個價格數據

本會全年共執行了144次的超市物價普查及專項價格調查工作，調查到超過42萬個價格數據。

## 物價數據訊息平台具多元功能

為提高物價調查報告的時效性，2015年已做到將即日調查到的物價數據當日就上載到本會網站、手機應用程式及微信帳號共3電子平台，而調查報告紙本的發行點亦增加至34個，包括社團、公共圖書館與各社區中心。

持續優化電子平台內的版面、搜尋與應用功能，讓消費者更靈活使用平台內的數據，務求方便消費者瀏覽，更簡快地搜尋到在哪裏購買到最“抵”價貨品的所在點。

2011起本會開發iOS與Android系統“超市物價情報站”手機應用程式，不斷增加與完善應用程式功能，至2015年提供“超市物價一覽通”、“至抵超市龍虎榜”、“價差超過五成的貨品排名”、“購物籃”、“專項物價”等不同功能，提供消費者進行商品價格的比較。

消費者使用網站及手機應用程式的“超市物價情報站”情況(2015年)

平台	使用情況
網站	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 瀏覽量</li> <li>✓ 累計點擊次數360萬次</li> </ul>
手機應用程式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 用戶量</li> <li>✓ 累計11萬名</li> <li>✓ 2015年新增約8,000名</li> <li>● 瀏覽量</li> <li>✓ 累計點擊次數705萬次</li> <li>✓ 2015年全年錄得點擊次數約20萬次</li> </ul>



## 增加收集燃料價格及開發手機應用程式

本會致力提高消費市場商品的價格透明度，尤其關注民生必需品。

2015年因應消費者的訴求，本會展開收集車用汽油及家用罐裝石油氣零售價的工作，收集範圍包括本澳18個加油站的4個牌子的無鉛、特級汽油，以及低硫柴油零售價；40間家用罐裝石油氣零售商的價格及優惠條件，有關的數據提供了簡便的途徑讓消費者全面掌握本澳燃料的價格。

本會於4月份推出“澳門燃料價格情報”手機應用程式，程式計算功能協助消費者查找當時最平的車用汽油及家用罐裝石油氣資料，推送最新訊息功能，讓消費者可及早接收到燃料價格的變動情況。

2015年本會完成了127次更新兩類燃料的價格共計127次，“澳門燃料價格情報”手機應用程式用戶量累計有2,500名，24,000次的點擊次數。



# “誠信店”優質標誌計劃 構建本澳誠信、安全的消費環境

1,045間“誠信店”通過2015年度評核  
11間“誠信店”商戶獲A級特優成績



至2015年底，1,473間“加盟商號”、涵蓋42種行業，其中具備資格獲年度評核的“加盟商號”商戶有1,330間，經過多項評核，其中有1,054間商戶通過年度評核獲發2016年度的“誠信店”優質標誌，合格率為80%，其中有11間“誠信店”商戶獲A級特優的評級。

不能通過評核以及其他原因，包括商戶結業、不接受評核及違規被取消評核資格的商戶共有143間商戶。

## 2015年評核工作：

- **實地巡查**  
實地訪問評核：工作組全年執行評核工作。2015年39項評核準則中有23項為關鍵題\*，如

具有“行業守則”的“誠信店”行業，需再行加入檢視執行“行業守則”的狀況。

2015年工作組實地巡查“誠信店”超過2,281次，全年平均每間“誠信店”被巡查次數有1次或以上。

- **商號被投訴紀錄**  
個案分析：被投訴的“誠信店”是否有故意侵權，或處理個案過程中持不合作的態度；部門通報資料或情報：包括透過個案轉介、部門提供的調查資料，檢視商號是否有違法、違規行為。
- **神秘顧客**  
專業評核：邀請本地、內地與國際專業人員以

隨機方式到“誠信店”視察，體驗商號實際服務質素與經營手法，並提供分析與意見的報告。

在2015年，本會邀請廣州市、佛山市與珠海市橫琴新區消保組織代表，以神秘顧客身份，針對旅遊零售業的“誠信店”進行了150次的專業評核。

### ● 商戶的自我提升

檢視“誠信店”商戶是否積極參與本會舉辦的培訓與講座？檢視“誠信店”是否有安排內部進修及培訓計劃？以上均屬“誠信店”其中的評核指標。

## “誠信店”不能通過評核的原因：

“誠信店”不能通過評核原因，歸納為不能提供充份訊息給消費者，影響消費者的訊息權與選擇權，相關問題如下：

- 沒有清楚標示澳門幣與其他貨幣的兌換率；
- 沒有提供十進制與非十進制的計價方式；
- 沒有清楚展示、說明商品或服務的售後服務或退換條款；
- 沒有標示收取之付款方式與貨幣；
- 沒有列明有額外費用。

## 檢視“行業守則”作出適時修繕

因應本澳消費市場的變化，本會持續全面及循序漸進地檢視“誠信店”機制內的16個行業守則的實用性及可執行性。

2015年已計劃為不動產(地產)中介服務業行業守則進行修訂工作。

## 便民措施吸引企業加入“加盟商號”行列

- 派員主動宣傳“誠信店”優質標誌計劃

- 本會於2015年6月份成立一支工作組，實踐“送服務上門”的理念，主動到本澳各區向商戶介紹“誠信店”優質標誌計劃，爭取業企更多認識“加盟商號”“誠信店”對促進消費活動與交易雙方權利的保障，吸引企業申請加入成為“加盟商號”，加大“誠信店”優質標誌計劃所發揮的效益。

### ● 推出網上申請“加盟商號”服務

為鼓勵更多企業加入“加盟商號”行列，2015年底本會推出網上申請“加盟商號”服務，方便企業在網上辦理申請手續，減省企業遞交申請資料所需的人力及時間。



- 為每間“誠信店”開立獨一的二維碼(QR code)為方便消費者查找“誠信店”商號的資料，協助“誠信店”推廣業務，本會2015年底推出“誠信店”手機應用程式，程式其中特點是本會會為每間“誠信店”開立獨一的二維碼，印於“誠信店”年度標誌內，作為防偽條碼，消費者只要利用“掃一掃”功能掃瞄商號張貼的“誠信店”標誌，就可以確認“誠信店”資格，同時亦方便消費者查找“誠信店”經營的業務及位置等資料。

\*關鍵題包括商戶有沒有張貼“誠信店”當年年度標誌？能夠清晰標示售價、外幣與澳門幣的兌換率等23個項目。

# 宣傳教育乃維權核心工作 強調消費者的權利與責任

宣傳教育除可加強消費者自我保護的能力，並可建立消費者行使其權利與履行其責任的觀念。消費者不僅要懂得要求獲得保護、具有自我保護的能力與技巧，還能關懷社會，具正確與健康的消費觀念，以及保育意識，共同建立永續的消費環境。

本會透過多元方式，針對大眾、經營者、長者與青少年進行各類型的宣傳教育工作。

## 專題活動

### “存憑有理”活動

本會連續第2年舉辦該活動，活動以大眾為對象，目的推動與培養消費者消費後“取發票 存發票”的習慣。

2015年共獲得254間“誠信店”商號支持，並錄得2,800人次參與活動，較2014年參加人次增加了一倍多。



### “保權益、辨真假”圖片展覽

為提高消費者辨假的意識與能力、加強企業尊重與認識知識產權，本會與海關合作於3月15日的“世界消費者權益日”舉行一連兩天的“保權益、辨真假”圖片展覽，展覽內容包括本澳保護消費者權益與知識產權的相關法律，展覽上本會將辨識商品真假特徵，首次利用立體圖型展示，展覽吸引眾多居民參觀。

本會將該展覽安排在各公共圖書館再次展出，將展覽帶入社區延續該宣傳教育工作效益。



“紀念消費者委員會成立25週年”有獎問答遊戲  
超過500人次參加該活動，透過該活動讓居民認識消費者的權益與本會的服務。

### “尋·常”消費考察獎勵計劃

一個以專題研習形式舉辦的校園消費者教育活動，計劃要求同學通過考察、調研與反思的過程編制專題報告參加該活動。本會並安排獲獎同學參與研習營，由專業人士引導同學深入去思考提交的專題報告內容，是否有再發展的空間，經創作成為不同類型的劇本後拍成短片，由同學在短片中現身說法，道



出其感受及其他的發現。

本會首次舉辦該活動，參與活動的師生超過130人。

- **“誠信店”專題講座**

以經營者為對象，邀請澳門海關及專業人士分別舉辦不同主題的專題講座。2015年的講座包括向“加盟商號”“誠信店”商戶介紹本澳保護知識產權及打擊商品冒假摻雜的法例，以及辨識中藥材真偽的常識，藉此加強企業者及從業員對本澳法律的認識，提高守法意識，以及各方面的專業知識。

## 其他宣傳教育活動

- **講座：**

為長者及兒童等弱勢社群舉辦講座，提供訊息讓消費者認識及預防市場出現的新型消費陷阱，加強其自我保護意識及警戒性。2015年本會舉辦了“預防醫療產品推銷講座的風險”、“小學生校園消費者維權講座”等多個專題，共17場講座，超過1,000人次參加。

- **專題展覽：**

以大眾為對象，走入社區，展覽內容涵蓋宣傳消費者的基本權利、產品安全、環保意識及推廣“消費爭議仲裁中心”服務，2015年

在公共圖書館及社區進行了相關的展覽。

- **社區園遊會：**

2015年本會與各部門、社團合作共舉辦了4次園遊會，活動面向大眾，增加了與消費者的溝通與互動，加強消費者認識“消費爭議仲裁中心”的服務。

- **消費提示：**

對象主要是本地消費者及內地旅客，內容包括消費投訴熱題、產品及食品安全風險與法律常識等，2015年本會透過電子平台、《澳門消費》、新聞稿等渠道共發出13次的消費提示。

## 新增2個手機應用程式及開立微信官方帳號

為鼓勵消費者更多使用本會及“誠信店”的服務及相關資訊，並因應消費者使用社交平台的習慣，本會2015年先後推出“澳門燃料價格情報站”與“誠信店”2個手機應用程式，每個程式附有二維碼，張貼在多個公共部門，方便消費者下載使用。

本會官方微信帳號亦於2015年4月開立，帳號內容包括本會最新的消息與公佈，以及“物價查詢”、“誠信商號”與《澳門消費》等專區。

# 2015年主要大型活動： 食品安全工作坊與 頒發“誠信店”年度標誌

工作坊為跨域合作建良好基礎  
年度標誌顯示“誠信店”凝聚力



本會每年舉辦各類大型活動，包括國際性的研討會、工作坊等會議，與各國、地區先進的保護消費者組織交流經驗與成效，藉此集思廣益，提升本澳保護消費者的工作質量。

本會每年年底會舉辦頒發“誠信店”年度標誌的活動，透過活動凝聚“誠信店”的團隊精神，更可藉相關活動向“誠信店”商戶進行各種的培訓，達致提升“誠信店”的質素。

- 本會與葡萄牙食品及經濟安全局合辦“經營者與消費者面對的二十一世紀食品安全及經濟挑戰”工作坊

“經營者與消費者面對的二十一世紀食品安全及經濟挑戰”工作坊是本會與葡萄牙食品

及經濟安全局於2014年簽署合作協議以來，其中較大型與重要的合作項目，工作坊於2015年5月11日在本澳舉行。

葡萄牙經濟助理國務秘書Leonardo Mathias先生與本會全體委員會黃國勝主席致開幕與歡迎辭，雙方的致辭中都充份肯定澳葡合作具促進彼此經貿、文化與保護消費者工作等各方面發展具有重要作用。

葡萄牙代表團有來自食品及經濟安全局代表、當地相關專業領域的專家介紹了葡萄牙在保證食品安全、規管企業營商手法等與保護消費者權益有關的法律和政策，同時，分享了歐盟國家在保護消費者跨境消費工作上的實際操作經驗。

中國與葡語國家經貿合作論壇常設秘書處輔助辦公室、民政總署、衛生局、經濟局與旅遊局等部門，以及本澳飲食業界亦參加了這次的工作坊。

這次的工作坊為澳葡各部門在食安合作工作上建立了進一步具體的合作基石，並對本澳要建立“一個中心 一個平台”定位具有推動的作用。

- 頒發“誠信店”年度標誌儀式成恆常的主要工作

每年年底本會向通過年度評核的“誠信店”商戶發出年度標誌，以及頒授A級特優評級“誠信店”獎牌的活動已成為本會的年度恆常工作，“誠信店”商戶踴躍出席活動，活動上充份顯示“誠信店”為共同構建“誠信澳門”發揮的團隊精神。

在2015年12月3日舉行的“2015年度A級‘誠信店’、2016年度‘誠信店’標誌暨連續15年成為‘誠信店’榮譽證書頒發儀式”上，本會向一千多間商戶頒發“誠信店”年度標誌，以及11間獲得A級特優評級的“誠信店”

商戶頒授A級特優“誠信店”獎牌。2015年適逢“誠信店”優質標誌計劃推出的15年周年，本會特別向23間連續15年以來均能都保持“誠信店”資格的商戶授予榮譽證書，以表揚與勉勵其堅持與努力。

出席“2015年度A級‘誠信店’、2016年度‘誠信店’標誌暨連續15年成為‘誠信店’榮譽證書頒發儀式”的嘉賓包括“消費爭議仲裁中心”法官簡靜霞女士、“消費爭議仲裁中心”顧問、內地多個消保組織代表及本會全體委員會委員，共同見證“誠信店”過去一年的成績。



# 跨部門恆常合作 維護本澳誠信與安全的消費環境

消費維權工作涉及層面廣泛，跨部門協作，包括個案轉介、訊息交換，達到及時保障本地居民以至旅客的消費權益外，並有助整體規劃本澳維權政策，建立安全及誠信的消費環境。

在2015年本會繼續以恆常方式與各部門進行了多方面的合作，包括食品安全、保護環境、推廣“誠信店”優質標誌計劃、交換物價訊息與個案轉介等消費維權工作。

## 交換訊息與情報之跨部門聯合會議

配合本澳、內地及鄰近國家、地區的長假期，包括春節、五·一勞動節與十·一國慶節日，本會與經濟局、海關、司法警察局、治安警察局、交通事務局、民政總署、衛生局、旅遊局與電信管理局，每年至少舉行三次聯合工作會議，交換訊息情報，因應實際需要安排相關的維權措施，並向消費者發出節慶日的“消費提示”。

## 多元與跨範疇的跨部門合作項目

合作部門	主要合作內容
海關	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交換消費維權情報。</li> <li>● 舉辦保護知識產權講座。</li> <li>● 舉辦“保權益、辨真假”圖片展覽</li> </ul>
經濟局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● *交換食品價格、燃油價格與產品安全訊息。</li> <li>● *進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。</li> </ul>
民政總署	<ul style="list-style-type: none"> <li>● *交換食品安全訊息、合作抽查節令食品等食安工作。</li> <li>● *合作推廣與宣傳“食品安全推廣周”活動。</li> <li>● 進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。</li> </ul>
衛生局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● *交換食品安全訊息，合作抽查節令食品等食安工作。</li> </ul>
法務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● *進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。</li> </ul>
環境保護局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 該局支持本會的“無膠袋日”。</li> <li>● 本會為“減塑有著數”活動的支持單位。</li> <li>● 合作推廣世界環境日活動。</li> </ul>
旅遊局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● *參與旅遊局主辦的星級旅遊服務認可計劃，本會為支持單位及評審委員。</li> </ul>
澳門貿易投資促進局	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 參加2015粵澳名優商品展銷會。</li> <li>● 參加2015國際品牌連鎖加盟展。</li> <li>● *參與第20屆澳門國際貿易投資展覽會(MIF)，派員駐場，連同經濟局、海關等工作人員巡查所有商品及價格。</li> </ul>

(\*涉及一個部門以上之跨部門合作)



### 特定議題的合作項目

為配合政府的施政方針中，提升本澳的保護消費者政策，組成不同專責工作組進行了大量的調查與研究工作。

#### 《檢討消費者權益保護法律制度》

《檢討消費者權益保護法律制度》自2014年6月進行諮詢工作後，本會、法務局、民政總署組成的跨部門工作小組在2015年繼續為草案的條文進行修繕工作，密切進行立法的前期調查研究工作，工作小組並確定經修定後的《消保法》會更集中在規範消費者權益方面的保護，《檢討消費者權益保護法律制度》工作亦按政府的時間表循序漸進地執行。

### 物價情報跨部門小組工作

- **食品價格工作小組**  
由經濟局主導，民政總署及本會組成的食品

價格工作小組在2015年舉行了12次座談會，透過批發商及供應商瞭解本澳食品，尤其鮮活市場的狀態，有關的資料是小組研究本澳食品價格工作的其中重要參考資料。

- **燃料監察工作小組**  
配合政府加強監察與分析本澳燃料市場的運作與價格，由經濟局主導組成的澳門特區政府燃料監察工作小組，成員還包括本會、能源業發展辦公室與當時的燃料安全委員會，為瞭解鄰近地區燃料市場運作模式，小組訪問香港消委會後，隨即就本澳燃料市場結構等方面展開了研究工作，其中包括本會於4月份開發了“澳門燃料價格情報站”手機應用程式作為監察本澳燃料市場其中一項主要措施。

# 跨域合作有互補互惠優點 網絡平台建新型協作模式

區域合作成全球趨勢

消保組織致力建更緊密合作網絡

## 本會主要的合作夥伴：

### 國際消聯

隨着全球旅遊消費活動的普及；消費者通過互聯網進行不同類型的消費，跨境消費成為新型消費模式其中主流，保護消費者組織因為以上趨勢，預視消費爭議會因為不同國度的消費文化、法律法規存在之差異而趨向複雜化，故必須尋求有效合作方式來保護廣大消費者的權益，這亦是維護國家與地區經濟健康發展的關鍵。

2015年，兩岸四地的保護消費者組織透過不同的交流與接觸，就構建跨境合作網絡的計劃有了共識，成為兩岸四地保護消費者組織戰略性的合作項目。

2015年國際消費者聯會(Consumers International)總幹事 Amanda Long 女士訪問本會，除肯定了本會“誠信店”優質標誌計劃及物價調查工作外，亦認同本會建立兩岸四地消費維權網絡平台的倡議及必要性。



### 增加合作網絡

2015年3月15日本會與珠海市橫琴新區消費者協會簽署合作協議，成為本會與內地省市消保組織的第41個合作伙伴。



兩會就個案轉介、聯合進行消費商品抽檢、交換維權訊息，以及“誠信店”品牌的建立等進行各方面的合作。

### 個案相互轉介及時維護消費者權益

2015年本會與內地41個省、市的結盟單位相互轉介的個案共有76宗，有關的合作為彼此居民提供了及時的公共服務。

其中較突出的合作案例是本會與珠海市橫琴新區消費者協會簽署合作協議後，兩會隨即啟動合作機制，協助本澳居民因為不清楚內地法律法規，在橫琴新區購買了違反當地銷售的在建樓宇(樓花)，兩會合作協助消費者作出追討，相關的房地產開發經營企業需向本澳消費者退回樓款。

本會與珠海市消費者權益保護委員會就本澳居民在珠海市購買商品房可能出現的爭議，發出“澳門消費者到珠海購房之消費提示”，兩會並就一些具體爭議個案進行商議，尋求具體解決方案。

#### ● 訊息合作

2015年8月本會在中國消費者協會、廣東省各市、北京市、天津市等結盟單位的官方網站宣傳“誠信店”優質標誌計劃，“誠信店”因此在內地獲得廣泛宣傳，增加內地居民來澳旅遊消費的信心。

另外，本會與內地各省市消協/委會持續進行訊息互換的合作，為彼此居民發出及時的“消費提示”。

- “泛珠三角區域消費維權訊息平台”繼續發揮效益由本會建議透過網絡技術開發的“泛珠三角區域消費維權訊息平台”，本會於2015年在該平台共發了44則來自區域內九個省及兩個特區消保組織的官方訊息，共累積了111條的維權訊息。

平台匯集區域內九個省及兩個特區消保組織官方訊息，可保證消費者接收到既準確及安全的維權資訊，平台訊息在不斷豐富中，成為泛珠三角區域消保組織交流與合作的其中一個主要平台。

2015年，本會通過訪問內地及參與當地活動，與各省市消協/委會或相關單位進行各方面的合作，主要工作與活動有：

- 本會參加江門市消委會與珠海市橫琴新區消費者協會舉辦的“3·15國際消費者權益日”的宣傳活動；
- 珠海市橫琴新區管理委員會澳門事務局拜訪本會；
- 本會參加廣東省消委會舉辦的全省消委會

系統秘書長業務培訓班；

- 本會參加廣東省食品藥品檢驗所“食材鑒定培訓課程”；
- 廣州市消費者委員會與廣州市工商行政管理局拜訪本會交流及考察誠信店；

另外，本會繼續與22城市消費維權聯盟交換各類維權訊息。

### 借鏡香港消委會 校園消費者教育的經驗

本會與香港消委會在個案轉介，維權訊息、食品安全與物價訊息等方面保持緊密的互換與合作。

本會在2015年安排前線接待人員到香港消委會實習，交流處理投訴技巧與經驗。



本會參考了香港消委會校園消費者教育的經驗舉辦“尋·常”消費考察獎勵計劃，本會籌備該計劃期間，香港消委會給予大量的支援，包括為本會工作人員提供培訓及實地觀摩，以及經驗的分享。

### 參加台灣地區舉行的消保論壇

本會於2015年8月應邀參加台灣地區的財團法人消費者文教基金會舉辦“2015消費論壇”，論壇以“搭起兩岸四地之消保橋樑”為主題，本

會執委會黃翰寧主席在論壇上就本澳的消保工作成果、現況及未來的期望，現時兩岸共同面對的新型消費爭議與處理方法，發表“消費爭議仲裁中心加盟商號及誠信店現況”專文，中國消費者協會、消基會及香港消委會分別在論壇上就兩岸四地保護消費者組織的協作與當前跨境消費趨勢發表專文與進行討論。

這次論壇其中重要成果是提供了機遇，讓四地保護消費者組織共同為兩岸四地未來消保協作描繪了發展藍圖。



### 2015年與葡萄牙食品安全及 經濟局合辦食安會議

本會持續與葡萄牙消費者總局、國際葡萄牙語消費者協會組織等葡語系消保組織保持恆常的訊息交換等合作外，在2015年5月本會與葡萄牙食品安全及經濟局合辦題為：“經營者與消費者面對的二十一世紀食品安全及經濟挑戰”的工作坊。

### 參加國際消聯第20屆全球會議

本會代表在2015年11月參加由國際消費者聯會(Consumers International)在巴西舉行的第20屆全球會議。本屆會議主題為“解放消費者的能力：全球市場的新視野”。

來自全球120個國家與地區，超過240個不同

類別的國際消聯會員，以及各地的專家與學者就消費者在急速轉變的世界環境下所遇到的機會及挑戰、全球消費者趨勢、國際貿易、消費者在數碼年代的權利等重要議題進行專題演講及討論。

本會為國際消聯正式會員，在是次會議上，同時選擇新一屆的國際消聯主席，本會行使了投票權，由荷蘭消費者聯盟(Consumentenbond) Bart Combée先生擔任新一屆的國際消聯主席。





# 附錄(一)

## 服務承諾

服務項目	服務質量指標
消費諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"><li>● 對一般查詢，即時提供建議。</li><li>● 需向查詢者提供資料：5個工作天內處理。</li></ul>
消費投訴服務	<ul style="list-style-type: none"><li>● 提供足夠資料，3個工作天內作初步處理，以書面聯絡被投訴方或轉介相關部門。</li><li>● 被投訴方之回應在3個工作天內向申訴人作出轉達。</li><li>● 親臨本會投訴之消費者，等候接待時間不超過15分鐘。</li><li>● 辦公日之電話留言投訴，於當/同日回覆。</li></ul>
申請“加盟商號”	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在收到企業申請表格及資料後，10個工作天進行審批，回覆企業有關批核情況。</li></ul>
獲發“誠信店”	<ul style="list-style-type: none"><li>● 凡批核成為“加盟商號”之企業，須經本會監察及評分而符合資格，由批核月開始計算，1年後獲發年度“誠信店”標誌。 (備註：以批核加盟商號之月起算，12個月後視為滿1年。)</li></ul>
消費爭議仲裁服務	<ul style="list-style-type: none"><li>● 申請仲裁之個案在立案後14個工作天內，卷宗可轉至消費爭議仲裁中心排期仲裁。</li></ul>

(至2015年)

## 附錄(二)

### “誠信店” – “行業守則”

行業守則名稱	公佈時間(年/月)
洗衣業行業守則	2004/06 (2012/11月修訂)
超市辦館業行業守則	2004/11
通訊器材(手機)零售業行業守則	2005/04
電器零售業行業守則	2005/05
電腦及資訊產品零售業行業守則	2005/08
金銀珠寶零售業行業守則	2005/09
藥房零售業行業守則	2006/06
燕窩零售業行業守則	2006/06
美容產品零售及服務業行業守則	2006/10 (2014/07月修訂)
不動產(地產)中介服務業行業守則	2006/12 (2013/07及2016/03月修訂)
衣履皮革零售業行業守則	2007/02
手信業(食品零售) 行業守則	2011/04
攝影器材零售及沖印服務業行業守則	2011/08
眼鏡零售業行業守則	2012/06
傢俬零售業行業守則	2012/12
鐘錶零售業行業守則	2013/12

# 附錄(三)

## 消費提示

- 5.1長假期旅遊消費提示（與中消協聯合發佈）
- 辨識何謂瑞士手錶
- 使用電暖爐注意事項
- 退票問題多 買前諗清楚
- 乘搭廉航注意事項多
- 珠海購房消費提示
- 二手機驚魂 失金又失心
- 廣告內容的法律規範
- 三思而後“讀”
- 合約的一般條款的效力
- 外地整容風險多 慎選醫院保權益
- 花多眼亂要小心 謹慎購物減風險
- 展望本澳保護消費者權益的工作

# 附錄(四)

## 獲評定2015年度A級特優“誠信店”名單

商號名稱	地址
小寵兒寵物美容中心	澳門文第士街6C/6D百德大廈地下B舖
六福珠寶金行(澳門)有限公司 [殷皇子12-18號店]	澳門殷皇子大馬路12-18號地下
北京同仁堂(澳門)有限公司 [紅街市分店]	澳門提督馬路125-B恒漢大廈B座地下及閣樓
利昌珠寶金行有限公司	澳門高士德大馬路70號仁康大廈地下B座
形象數碼 [新濠天地店]	澳門路氹新濠大道新濠天地1樓 1305, 1307及1309舖
周大福珠寶鐘錶(澳門)有限公司 [新馬路278號店]	澳門新馬路278號
周大福珠寶鐘錶(澳門)有限公司 [羅保博士街15-17號店]	澳門羅保博士街15-17號地下
屈臣氏(澳門)有限公司 [看台街62號店]	澳門黑沙環看台街62號康和廣場地舖
咀香園餅家 [新八佰伴店]	澳門新八佰伴百貨七樓
瑞昌銀號有限公司 [關閘分店]	澳門關閘廣場海南花園地下82號F舖
點睛品珠寶有限公司 [威尼斯人2020號舖]	澳門路氹金光大道威尼斯人度假村酒店 大運河購物大道臉譜街313號

(\*依“誠信店”商戶名稱首字筆劃由少至多排序)

## 《澳門特別行政區政府消費者委員會 工作年報 - 二零一五年》

出版：澳門特別行政區政府消費者委員會  
地址：高士德大馬路二十六號何鴻燊夫人大廈三-五樓  
電話：+853 8988 9315  
傳真：+853 2830 7816  
郵政信箱：3065  
電郵：info@consumer.gov.mo  
網址：http://www.consumer.gov.mo/  
版次：二零一六年九月第一版

ISSN 2413-5755

版權所有 翻印必究

### 合作網絡

#### 結盟單位

山東省消費者協會  
湖北省消費者委員會  
江蘇省消費者協會  
珠海市消費者權益保護委員會  
浙江省消費者權益保護委員會  
安徽省消費者協會  
吉林省消費者協會  
黑龍江消費者協會  
西藏自治區消費者協會  
新疆自治區消費者協會  
江門市消費者委員會  
中山市消費者委員會  
珠海市橫琴新區消費者協會  
台灣地區消費者文教基金會

#### 城市消費維權聯盟

上海市消費者權益保護委員會  
重慶市消費者權益保護委員會  
北京市消費者協會  
天津市消費者協會  
廣州市消費者委員會  
深圳市消費者委員會  
南京市消費者協會  
杭州市消費者權益保護委員會  
武漢市消費者協會  
廈門市消費者權益保護委員會  
西安市消費者協會  
成都市消費者協會  
昆明市消費者協會  
濟南市消費者協會  
哈爾濱消費者協會  
長春市消費者協會  
瀋陽市消費者協會  
大連市消費者協會  
青島市消費者權益保護委員會  
香港消費者委員會  
澳門消費者委員會  
中國消費者報社

#### 9+2泛珠三角區域結盟單位

廣東省消費者委員會  
福建省消費者權益保護委員會  
貴州省消費者協會  
海南省消費者委員會  
四川省保護消費者權益委員會  
江西省消費者協會  
湖南省消費者委員會  
廣西壯族自治區消費者權益保護委員會  
雲南省消費者協會  
香港消費者委員會  
澳門消費者委員會

#### 外地結盟單位

葡萄牙消費者總局  
國際葡萄牙語消費者協會組織  
葡萄牙食品及經濟安全局  
西班牙國家消費保護總局  
新加坡消費者協會





澳門特別行政區政府消費者委員會  
Conselho de Consumidores do Governo da RAEM  
Macao SAR Government Consumer Council

 [www.consumer.gov.mo](http://www.consumer.gov.mo)  (853) 8988 9315

