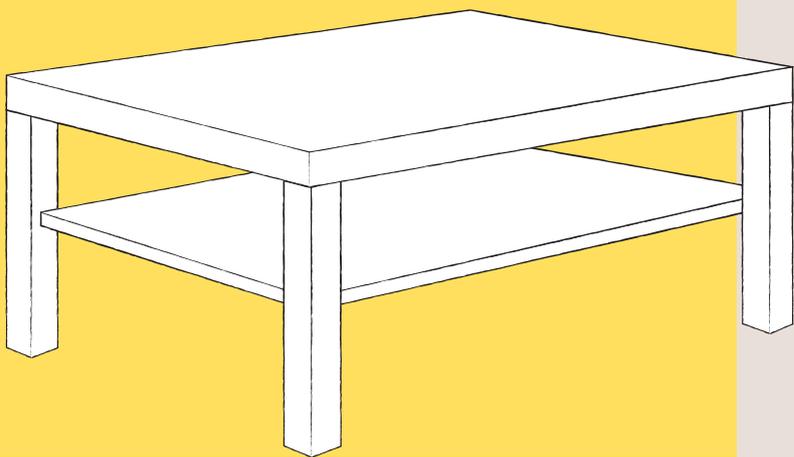


訂造傢俬，細節要知



不少市民會因不同的家居風格而訂造獨一無二的傢俬，倘若訂造傢俬過程出現消費糾紛，如服務質量不理想或甚至貨不對辦等，都會造成消費者的困擾。本會於2015年全年就接獲17宗有關傢俬的投訴，投訴內容主要包括傢俬質量差劣或傢俬公司未能如期交貨等。究竟消費者在訂造傢俬前需要注意哪些細節？而傢俬公司又會提供哪些基本服務呢？本會為瞭解現時訂造傢俬服務的情況，向本澳售賣傢俬的傢俬公司發出問卷，蒐集有關資料並整理分析後提供消費者參考。

問卷回覆情況

本次調查共向本澳的傢俬公司發出19份問卷，結果收回10份回覆問卷，當中有效問卷為9份，回收率為47.4%。回覆的傢俬公司包括“幸運閣傢俬”、“建新傢俬”、“俊豪傢俬”、“粵澳定制家具、CZB廚之寶櫥櫃電器、卡喏亞 KnoYa 整體衣櫃”、“漢普家居”、“榮興貿易行”、“澳門百變傢俬一人有限公司”、“獲多利傢俬廣場”和“優越傢俱有限公司”。當中“幸運閣傢俬”和“優越傢俱有限公司”表示並沒有提供訂造傢俬服務，而“建新傢俬”只提供傢俱的尺寸更改服務，共有7間傢俬公司有提供訂造傢俬服務，以下為相關傢俬公司回覆、經本會整理後的資料：

傢俬設計服務

消費者若希望訂造傢俬卻對款式沒有靈感，傢俬設計服務就可解決這個難題。4間傢俬公司有提供設計服務。

提供傢俬尺寸

訂造傢俬的尺寸一般由消費者自行提供，消費者須確保所提供的尺寸資料正確，以及須考慮到傢俬安放在預計位置後，會否遮擋電掣和令櫃門開關受阻等問題；所以專業實地度尺的服務就可以避免上述問題發生。有5間傢俬公司，提供上門度尺服務，消費者可要求相關公司派員上門度尺，同時向師傅說明個人的要求及諮詢師傅的專業意見。

根據本次回覆的資料，傢俬公司獲得傢俬尺寸後會於當天至十天內提供報價，報價單內容一般包括訂造傢俬的材料、

顏色、尺寸、價格和交貨日期等資料，部分傢俬公司更提供製成品模擬圖，消費者在確定聘用該傢俬公司前應該詳細核對報價單上的資料，如有任何疑問應即時要求商號更改並在報價單上列明所有細節，以免日後發生爭拗。當雙方同意服務內容後，消費者繳付訂金，餘款則在收到傢俬完成交易後再付清。本次回覆的資料顯示，各傢俬公司收取訂金的標準不一，由服務費用的20%至60%不等。

製作過程中出現問題的處理方式

根據本次回覆的資料顯示，若在訂造過程中出現材料缺貨的情況，傢俬公司會與消費者協商解決，只有1間表示會退回全數訂金予消費者。

若解決方案涉及費用的增加，1間公司表示須由消費者承擔，其餘的則表示會承擔有關的額外費用。

如未能如期交貨，傢俬公司均表示會提前與消費者商量協商解決的方法。所以消費者繳付訂金時，須提供準確的聯絡方式及聯絡人資料予傢俬公司，倘若傢俬在生產過程中發生狀況時，傢俬公司能第一時間聯絡消費者溝通。

送貨及安裝服務

鄰近地方曾有傢俬公司只將傢俬送到消費者樓下而不上樓到戶，或安裝傢俬時，傢俬公司才表示消費者須額外付費的投訴案例。根據回覆資料顯示，傢俬公司均有送貨到戶服務，當中2間傢俬公司表示不會向消費者收取額外的費用，而另2間傢

傢俬公司表示只有特殊情況下才會收費，一般情況下都是免費送貨。

安裝服務方面，傢俬公司都有提供上門安裝傢俬服務，當中4間傢俬公司表示消費者須要額外付費，而3間傢俬公司則免費提供上門安裝。消費者須要注意的是，並非所有傢俬公司都會安排同日送貨和安裝，消費者應提前與傢俬公司協調送貨和安裝的細節和日期，減少不必要的誤會。

電梯樓梯送貨，收費不一

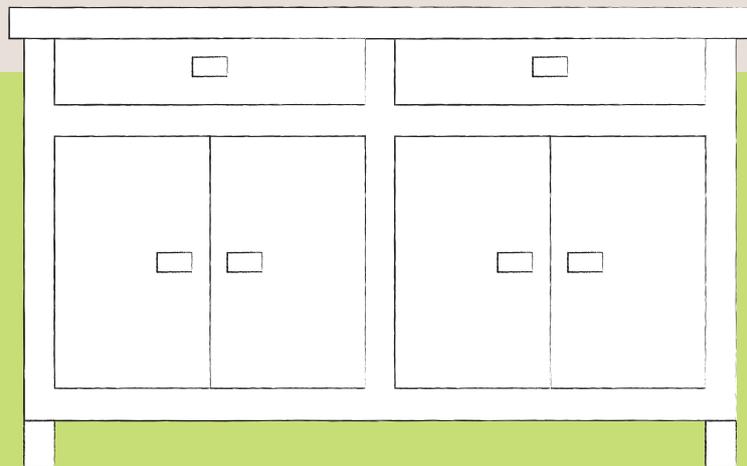
只有1間傢俬公司表示電梯能到達和不能到達的送貨地點收費都一樣；而2間傢俬公司表示電梯樓層免費送貨，樓梯樓層則按傢俬件數和樓層收費；1間傢俬公司表示電梯樓層和樓梯樓層5層內免費送貨，5層以上之樓梯樓層額外收費；1間傢俬公司表示如果遇到特殊情況下才會收取費用，有關費用會先與消費者協商再定價。

本會建議傢俬公司應預先與消費者協商可能收取額外費用，或列明於報價單中，供消費者參考及選擇。

送貨或安裝時出現問題的處理方式

若傢俬在運送及安裝的過程中出現損壞，傢俬公司會與消費者協商，修補或更換有關傢俬。若製成品與報價單資料不符(如尺寸不一、材料或款式不同等)，傢俬公司會為消費者修改、更換或退回訂金等。

消費者在收貨時須要檢查清楚，同時核對雙方已確認的傢俬模擬圖、尺寸及報價單資料等，如出現不可接受的刮痕或損壞，應即時向傢俬公司提出，並檢查配件數量等，確認沒有問題才付清餘款，以免產生爭拗。



棄置舊傢俬服務

訂造了新傢俬，舊傢俬如何處理？不少傢俬商號都有提供拆卸和棄置舊傢俬服務。是次回覆本會的資料中，3間傢俬公司有提供棄置舊傢俬服務，有關的服務要額外收費。

傢俬存倉服務

家裡還在裝修或其他原因未能接收新傢俬？4家傢俬公司有提供免費短暫存倉服務。但消費者必須注意，若存放超過一定期限，傢俬公司會沒收有關的訂金。消費者若未能於限期內取貨，應提早通知傢俬公司，協商更改取貨日期。

訂造傢俬保養服務

5間商號表示有提供傢俬保養服務，保養範圍一般為非人為損壞情況提供更換五金配件，保養期由1年至5年不等。

本會建議：

1. 消費者可先到不同傢俬公司進行詢價，並應該光顧信譽良好的商號。
2. 因訂造傢俬涉及很多須要協調的細節，消費者應該確認留給商號之聯絡資料準確無誤，以便在發生狀況時，傢俬公司能第一時間聯絡消費者。
3. 傢俬公司應預先把可能收取額外費用之情況告知消費者。
4. 傢俬公司應將消費者訂貨的要求，包括貨品的材料、尺寸、顏色、配件、付款方式和交貨期等基本資料詳細列於訂貨單內，並雙方簽名確認內容。交易內容落實後，消費者不宜要求作太大的修改，以免影響交貨日期。
5. 消費者應保留完整的訂貨單和收據。 J

商號名稱 ^[1]		建新傢俬	俊豪傢俬
設計和報價	提供傢俬訂造	✓ ^[4]	✓
	傢俬設計服務	x	✓
	所訂造傢俬尺寸之取得 ^[2]	a	a、b
	製作報價單需時	1天內	1~2天
	報價單內容 ^[3]	A、B、C、D、E、F、G	A、B、C、D、E
繳付方式	消費者無須即時付清貨款	✓	✓
	訂金金額	貨款50%	貨款50%
	何時付清餘款	貨到付款	貨到付款
製作過程中問題之處理	出現材料缺貨	退回全數訂金	會及時通知消費者更換其他材料或查詢消費者意見
	消費者無須承擔所增加費用	✓	✓
	未能如期交貨	首先會提前通知消費者推遲原因,若消費者不願意等,就可以退回訂金	會提前與消費者溝通
送貨服務	提供送貨到戶	✓	✓
	消費者無須額外付費	✓ ^[5]	✓
	電梯能到達和不能到達的送貨地點收費是否一樣	---- ^[5]	----
	電梯不能到達的送貨地點之收費標準	樓梯樓層免費搬運至5樓,6樓以上要收40元一層	----
上門安裝服務	提供上門安裝	✓	✓
	消費者無須額外付費	✓	x
	同日送貨及上門安裝	✓	✓
運送或安裝過程中問題之處理	傢俬損壞	可以更換	更換或修補出現損壞位置
	貨不對辦	可以退貨並退回所有訂金	消費者可以選擇退款或重做
棄置舊傢俬服務	有否提供	x	x
	消費者無須額外付費	----	----
存倉服務	有否提供	✓,最長可存1年	✓,最長可存1個月
	消費者無須額外付費	✓ ^[6]	✓
保養服務	有否提供	x	✓
	保養期限	----	1年
	範圍	----	五金配件

註：表中“✓”代表“是”或“有”，“x”代表“否”或“沒有”，“----”表示不適用。

[1] 公司排序按公司中文名稱筆劃數目排列。

[2] a.消費者自行提供 b.公司上門量度。

[3] A.材料 B.顏色 C.尺寸 D.產品價格 E.交貨日期 F.訂金數目 G.產品模擬圖。

[4] 只為更改床、衣柜及梳化尺寸,沒有獨立訂造傢俬服務。

粵澳定制家具、 CZB廚之寶櫥櫃電器、 卡諾亞 KnoYa 整體衣櫃	漢普家居	榮興貿易行	澳門百變傢俬 一人有限公司	獲多利傢俬廣場
✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	x	x
a\`b	b	a\`b	a	a\`b
即時	2~3天	1週內,視乎內容及數量,最快可於 第2天完成報價	7-10天	即時
A\`B\`C\`D\`E\`F\`G	A\`C\`D\`E\`F	A\`B\`C\`D\`E\`F	A\`B\`C\`D\`E\`F\`G	A\`B\`C\`D\`E
✓	✓	✓	✓	✓
貨款50%	貨款60%	x	貨款20%	x
貨到付款	貨到付款	貨到付款	貨到付款	貨到付款
會與消費者商量	與消費者約時間,推遲時間交貨	與消費者溝通,盡量如期交予同 等貨物	通知消費者,商議選擇其他材料	與消費者商量
✓	✓	✓	x	✓
會提前一週左右告知消費者再 作處理	與消費者商量	盡快通知消費者,如任何情況下未 能交貨會按情況給予折扣,優惠, 貨物作補償	聯絡消費者商議	提早與消費者商量
✓	✓	✓	✓	✓
x ^[7]	x ^[7]	✓	x	✓ ^[8]
x ^[7]	x ^[7]	----	✓	---- ^[8]
電梯樓層免費搬運,樓梯樓層每件 每層收取約50-100元	以件數和樓層計費	----	----	先與消費者商量再定價 ^[8]
✓	✓	✓	✓	✓
x	✓	x	x	✓
x	x	✓	✓	✓
會盡快安排補回和更換損壞的材 料,有關的材料費運輸費等由公 司負責	可以更換	更換或於消費者同意下修理	向消費者作出賠償或更換	減價給消費者
無條件更換	與消費者協調	更換或於消費者同意下現場修改	與消費者商議或換貨	與消費者商量
✓	✓	x	x	✓
x	x	----	----	x
x	✓	x	x	✓
----	✓	----	----	✓
✓	✓	x	✓	✓
廚櫃1年,衣櫃5年	1年	----	1年	3年
非人為損壞時, 可免費更換五金配置	非人為損壞時, 可免費更換五金配置	----	非人為損壞	非人為損壞

[5] 樓梯樓5層內和電梯樓免費運送,樓梯樓5層以上開始收費。

[6] 1年內免費,存放超過1年,訂金作廢。

[7] 電梯樓層免費運送,樓梯樓層須收費。

[8] 特殊情況須收取費用(如傢俬太大不能進入電梯而要行樓梯等情況)。