



理髮店“洗、剪、吹” 收費調查

不論男女老幼，理髮是大部份市民日常生活必須開支項目之一，根據本會投訴資料數據庫顯示，於2014至2016年期間與理髮店有關之個案合共10宗，當中大部份主要涉及服務價格和額外收費等爭議。有見及此，本會就針對理髮店收費及其價格標示方式向理髮店進行問卷調查，以瞭解有關情況。

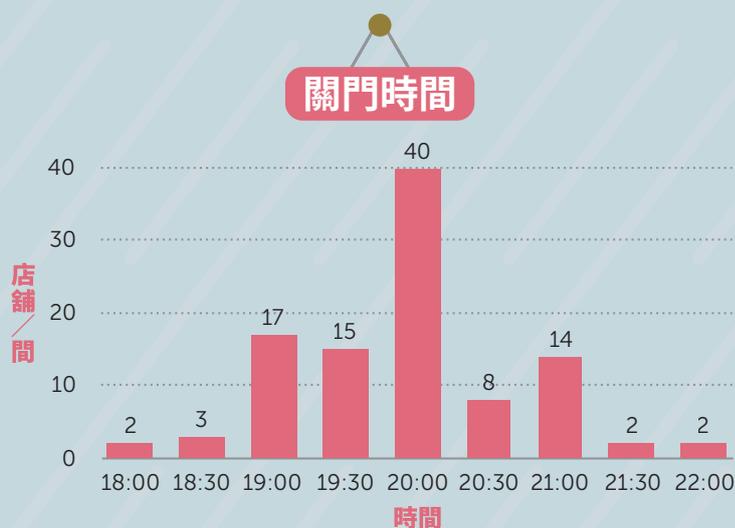
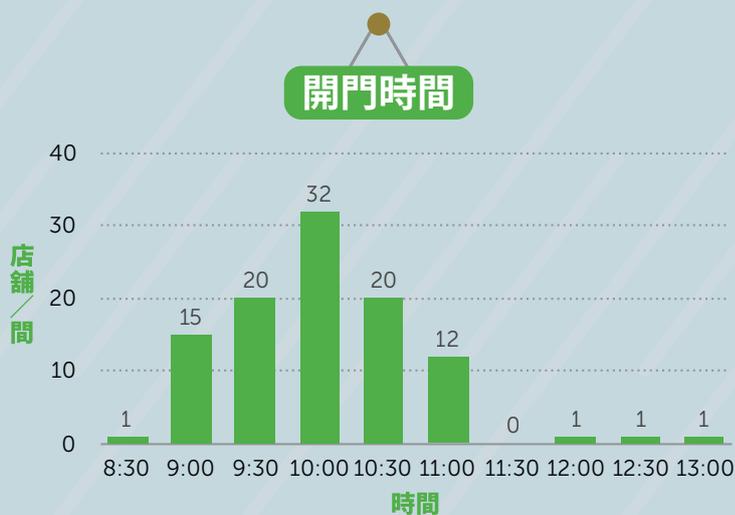
調查工作

本會於月前，派員到本澳各區共113間理髮店，對其營業時間、公休日、“洗、剪、吹”收費、三種情況的額外收費(倘於理髮時使用護髮素、顧客指定髮型師理髮和顧客需把過長的頭髮修短)、以及收取上述費用的價格展示情況進行問卷調查，成功完成共103份問卷，回收率達91.2%。

調查結果

1. 營業時間：

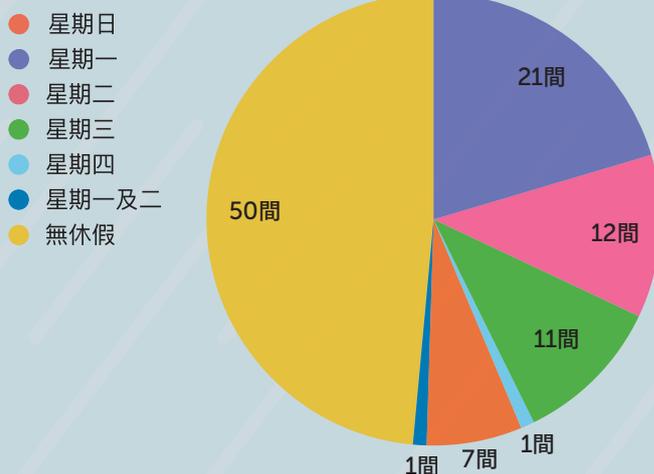
店舖的開門時間主要集中在早上9:30至10:30之間，而關門時間主要集中在晚上19:00至20:00。



2. 公休日：

近半數店舖不設公休日，亦未有店舖於星期五或星期六休息。

店舖休假日

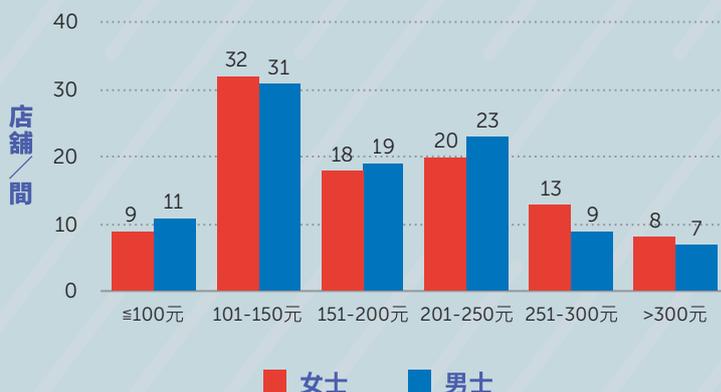


3. “洗、剪、吹”服務收費：

有3間店舖未有提供“洗、剪、吹”服務，僅提供“洗剪”、“洗吹”、“洗剪恤”、“淨剪”等服務，17間店舖按性別收費，當中女士的費用較男士高出\$7至\$50澳門元，餘下83間店舖男女收費同價。

綜合所有店舖“洗、剪、吹”的收費方式，女士收費由\$70至\$600澳門元不等，男士收費由\$68至\$600澳門元不等，當中收費以\$101至\$150澳門元的店舖最多，其次是收費為\$201至\$250澳門元的店舖。

理髮店洗、剪、吹收費情況

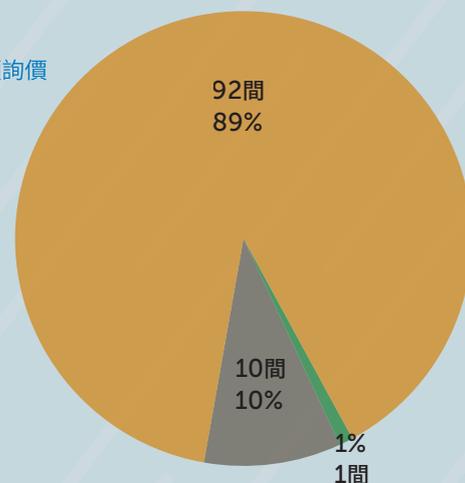


4. 理髮服務收費價格展示情況：

103間有提供理髮服務的店舖中，92間備有清晰易見的價目表，1間雖備有價目表，但放置或張貼於店舖不顯眼處，10間未有展示收費表，顧客須要口頭詢價。

理髮服務收費價格展示

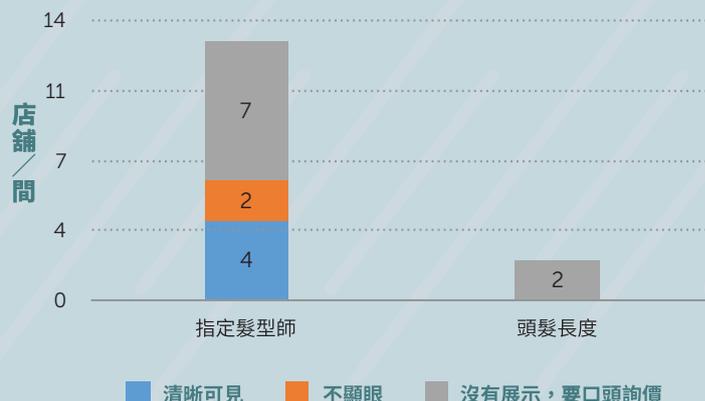
- 清晰易見
- 沒有展示，要口頭詢價
- 不顯眼



5. 額外收費及其價格展示情況：

未有店舖因顧客在理髮時使用護髮素而收取額外費用；但有2間店舖會因顧客需把過長的頭髮修短而分別額外收取\$10及\$50澳門元的費用，而有關費用並未列明於店舖內，顧客要口頭詢價；亦有13間店舖會因顧客指定由某位髮型師理髮而額外收取\$10至\$200澳門元的費用，當中有7間(53.8%)的店舖未有於店舖內列出相關費用，顧客要口頭詢價，而6間有列出費用的店舖中，有2間的收費未有放置或張貼於店舖當眼處。

額外收費及其價格展示情況



給消費者的建議：

1. 事前瞭解清楚擬光顧之理髮店的營業時間及其公休日，以免白行一趟。
2. 理髮店的關門時間一般是指為顧客完成理髮服務的時間，由於理髮過程是需要一定的時間，除非預先與店舖協商，否則避免於店舖關門前才到達。
3. 進行理髮前，應先瞭解有關服務的收費，特別是一些額外費用，可多向髮型師查詢。
4. 理髮服務涉及個人審美標準，且頭髮一經修剪，需要一定時間才能生長，建議如有個人特別要求，請於理髮前與髮型師進行充分溝通。
5. 付款時核對收費內容，並保留有關單據。

給業界的建議：

1. 保持店舖清潔衛生，特別是理髮用具，必須適時清洗。
2. 於店舖當眼處清晰列出相關服務的價格，特別是額外收費及其計費方式，以供顧客知悉。
3. 待客以誠，細心聆聽顧客所需。
4. 備有清晰單據及收費明細表供顧客查閱。
5. 為員工提供專業培訓，提升服務質素。
6. 使用安全的理髮用品(如染髮劑、電髮用品等)，倘有令顧客過敏的可能，應向顧客事先說明，並於使用前按相關說明指示為顧客作過敏測試，以確保使用安全。

消費貼士：

預繳式優惠理髮套票：

本會於2014至2016年期間接獲2宗消費者購買了預繳式優惠理髮套票後，店舖突然結業的個案。由於有關優惠套票是以預繳方式購買，這種新的銷售手法，按本澳現時的法律法規，倘店舖突然結業或轉手，消費者可取回預繳款項的機會不大。因此本會建議消費者如須以預繳方式購買相關套票，請注意以下幾點：

1. 選擇信譽良好的店舖。
2. 不要一次購買太多套票。
3. 注意使用期限，票據上須列上倘有的有效使用日期。
4. 留意使用規定或條款，票據上列有的附加使用限制或額外收費等。

