



桶裝飲用水收費及服務調查

很多家庭著重方便與快捷，使用桶裝飲用水（以下簡稱“桶裝水”）成為一種趨勢。消費者只要購買水券後，及一通電話，就有專人將桶裝水送到府上，飲用水無須預先加熱或冷藏，就能隨時享用。然而這種便利的消費方式，卻存在著一定的風險。根據本會投訴資料顯示，2014及2015年共接獲44宗與桶裝水有關的個案，主要涉及送貨服務及使用水券等問題。為此，本會早前向本澳的桶裝水代理商進行了有關桶裝飲用水收費及服務的問卷調查，並將收集所得的資料整理後供消費者作參考。

問卷回收情況

本次調查分別向12間桶裝水代理商發出調查問卷，截至限期前，本會獲得7間商號的回覆，回收率為58.3%。

就本次調查結果所得，回覆的4

間商號表示有向消費者售賣桶裝水，分別為「友源貿易行」、「汪之洋（澳門）有限公司」、「金吉大飲料有限公司」及「信源貿易行」。另3間代理商分別為「美泉蒸餾水有限公司」，該公司只售賣水機、不售賣桶裝水；「維他奶（澳門）有限公司」，不再出售桶裝水予新客戶，只提供桶裝水予已購買水券之現有客戶；「澳門可口可樂飲料有限公司」則表示桶裝水只售賣予政府部門、商業客戶及慈善機構，不零售予消費者。

訂購手續

消費者首次訂購桶裝水，可以到門市或致電相關代理商的服務熱線進行登記手續。如消費者親到門市登記，須繳付按金；若致電服務熱線，則要在第一次送貨服務時繳付按金，4間代理商的水樽按金由\$50至\$60澳門元。

若消費者隨後續訂桶裝水，亦可以到門市或致電服務熱線辦理手續，無須再繳付水樽按金。

桶裝水的規格及售價

根據調查結果顯示，每間代理商的桶裝水規格並不一致，其中1間代理商的桶裝水規格是17公升/桶，另外3間的桶裝水規格為18.9公升/桶。

至於售價方面，其中1間代理商分別售賣礦泉水和純淨水兩款桶裝水，兩者的價錢不一，礦泉水的售價為\$32澳門元/桶，純淨水則是\$35澳門元/桶；另外1間代理商，分別設有自取及送貨兩種價格，若消費者到門市自取為\$28澳門元/桶，由代理商送貨則是\$32澳門元/桶。其餘2間的桶裝水售價分別為\$33和\$37澳門元/桶。

不論水的種類，以每公升計算，桶裝水的價格由\$1.48至\$2.06澳門元不等，相差近四成。

送貨服務

4間代理商均設送貨服務，一般都是免費送貨，但值得注意的是，有2間表示如送貨到沒有升降機設施

的樓宇，會另收取服務費，其中1間收取\$3澳門元的服務費，另1間則按每樓層收取\$1澳門元服務費。

另外，部份代理商設有每次最低訂購數量才安排送貨。有2間表示至少須訂購2桶才可送貨，有1間指即使消費者只訂購1桶也有送貨服務，餘下的1間稱要視乎消費者的住宅與公司的距離而定，近距離的就算訂1桶也有送貨，但距離較遠者，至少要訂購2桶才能送貨。

有部份代理商最少要訂2桶才送貨，再加上消費者本身未退回的水樽，由於水樽的體積略為龐大且不易收藏，消費者應考慮是否有足夠的空間存放。

注意商號提供的送貨時間

據回覆資料顯示，除了1間代理商能在消費者訂購桶裝水後即日內送貨，其餘代理商在最長2日內便能提供送貨服務。綜合4間代理商所提供的資料，最早的送貨時間為早上9時，最晚為晚上8時。

消費者須要留意各代理商不提供送貨服務的日子，只有1間代理商僅在農曆新年假期不提供送貨服務。另外有2間在星期日及強制性假期亦不提供服務，而餘下1間則是星期日及農曆新年假期不提供服務。消費者應要在代理商不提供送貨服務的日子之前，因應實際需要，及早與代理商聯絡安排送貨服務的事宜。

預售水券的最少購買數量

根據調查結果顯示，4間代理商均有水券出售，每張水券含1桶桶裝水。在購買水券的數量方面，只有1間表示消費者每次最少可以購買1

張水券，另外3間則每次需要購買至少10張水券。

前文曾提及有1間代理商分別設有自取及送貨兩種價格，該代理商會在水券蓋上「自取」或「送貨」，讓消費者清楚了解兩種水券的差別。如消費者買了「自取」的水券，但致電要求送貨，消費者需要補回兩者的差價；若消費者買了「送貨」的水券到門市自取桶裝水，代理商則會退回兩者的差額。

購買數量多寡所得的優惠

為吸引消費者購買更多的水券，當消費者購買指定數量的水券，代理商就會提供一定的優惠。就本次調查結果所得，回覆的4間代理商中，有3間代理商出售10張水券送1張，餘下1間則是推出，消費者購買30張以上的水券可獲85折優惠。

折扣優惠後雖然較為划算，但若消費者一次性購買大量水券，但無法在期限前全部用完，水券則作廢無效，造成損失。消費者應按實際需要，購買合適的數量。

水券的使用期限

消費者可能會受到折扣優惠的吸引，一次購買大量的水券，但購買水券時要留意水券的使用期限。據本次調查所得，有2間代理商會在水券上列明期限，消費者應按水券上的期限內訂購桶裝水。另外2間則沒有在水券上列明使用期限，消費者在購買水券時如發現券上沒有使用期限，應立即向代理商了解。

本會建議代理商在水券上列明使用期限，以免日後出現不必要的消費爭議，亦確保雙方的權益。

退回按金手續

據本次調查所得結果，當消費者不再使用服務時，要攜帶首次訂購時的單據及水桶親臨門市辦理手續及退回按金，或由代理商安排員工上門收回水桶及退回按金。其中1間代理商表示，除了可親臨門市辦理外，在消費者必須已經停止訂桶裝水的前提條件下，員工可上門收回水樽及退回按金予消費者，並收取\$10澳門元/桶的服務費。

消費提示：

1. 要留意代理商的送貨時間及至少的訂購數量才獲安排送貨。
2. 保留收據，日後退回按金時遞交。
3. 部份桶裝水只能配合使用相同牌子的水機，消費者訂購桶裝水時要留意桶裝水是否為通用規格。
4. 桶裝水開封後，應儘早飲完，以免受細菌污染。
5. 桶裝水須存放在陰涼處、避免暴曬，亦應遠離火種及易燃物品。
6. 應評估本身的實際需要而購買水券的數量，不要因為優惠折扣而大量購買。
7. 購買水券時須留意使用期限。
8. 向代理商首次訂購桶裝水前，須瞭解日後退回按金等相關資訊。
9. 購買水券為預繳式消費，存在一定的風險，消費者應向信譽良好的代理商購買。 

桶裝飲用水問卷調查結果

	商號名稱	友源貿易行	汪之洋(澳門)有限公司	金吉大飲料有限公司	信源貿易行	
基本資料	服務熱線	28266665	28266773	28426169	28521851 / 28520685	
	桶裝水品牌	富山礦泉水	汪之洋	金吉大、黃楊山	加信之源 JSZU	
	只能使用指定水機	×	×	×	×	
	規格(公升/桶)	18.9	17.0 (礦泉水/純淨水)	18.9	18.9	
	售價(澳門元)					
	每桶零售價	\$33.0	\$32.0 (礦泉水) \$35.0 (純淨水)	\$28.0 (自取) \$32.0 (送貨)	\$37.0	
	每公升零售價	\$1.75	\$1.88 (礦泉水) \$2.06 (純淨水)	\$1.48 (自取) \$1.69 (送貨)	\$1.96	
訂購及退回按金手續	首次訂購	手續 ^[1]	A	A	A+B	A
		繳付方式 ^[2]	b	b	a+b	b
		按金(澳門元)	\$50.0	\$50.0	\$50.0	\$60.0
	商號退回按金	會否退回	✓	✓	✓	✓
		手續 ^[3]	i	ii	i, ii	i, iii
		續訂手續 ^[1]	A	A	A+B	A
送貨服務	提供送貨	✓	✓	✓	✓	
	免費提供	✓	✓	✓ ^[4]	✓ ^[5]	
	訂購最少數量(桶)	2	2	1 (地方近) 2 (地方遠)	1	
	多少日內送貨	2日	1日	即日	1日	
	送貨時間	9:00-18:30	9:00-18:30	9:00-20:00	10:00-18:00	
	不提供送貨服務的節假日 ^[6]	①, ②	①, ②	③	①, ③	
水券	銷售水券	✓	✓	✓	✓	
	每次購買最少數量(張)	1	10或以上	10或以上	10或以上	
	規格(每張)	1桶	1桶	1桶	1桶	
	優惠	方式	10送1	10送1	10送1	30張以上85折
		換算後優惠價(澳門元/公升)	\$1.59	\$1.71 (礦泉水) \$1.87 (純淨水)	\$1.35 (自取) \$1.54 (送貨)	\$1.66 ^[7]
	有效期	期限	沒有期限	沒有期限	2020年1月1日前	沒有期限
於水券上註明		✓	×	✓	×	

註：上表內“✓”表示有或會，“×”表示否或不，且有關於代理商中文名稱筆劃順序排列。

[1]: 首次訂購手續、續訂桶裝水的手續：

- A. 致電服務熱線訂購、
- B. 前往門市登記。

[2]: 首次訂購的消費者繳付水桶按金方式：

- a. 於門市登記時繳付、
- b. 在首次送桶裝水時繳付。

[3]: 退回按金手續：

- i: 攜帶單據及水桶前往門市辦理、
- ii: 公司安排員工前往消費者住處收回水桶及退回按金、
- iii: 公司安排員工前往消費者住處收回水桶及退回按金，上門退桶需要收取每個桶\$10服務費(客戶退桶時沒有訂桶裝水)。

[4]: 一般免費提供，但沒有升降機設施的樓宇加收\$3服務費。

[5]: 一般免費提供，但沒有升降機設施的樓宇另收取每樓層\$1服務費。

[6]: 不提供送貨服務的時間：①. 星期日、②. 強制性假日、③. 農曆新年假期。

[7]: 本會以 $(37.0 \times 30 \times 0.85) / (18.9 \times 30) = 1.66$ 計算，經四捨五入後所得。