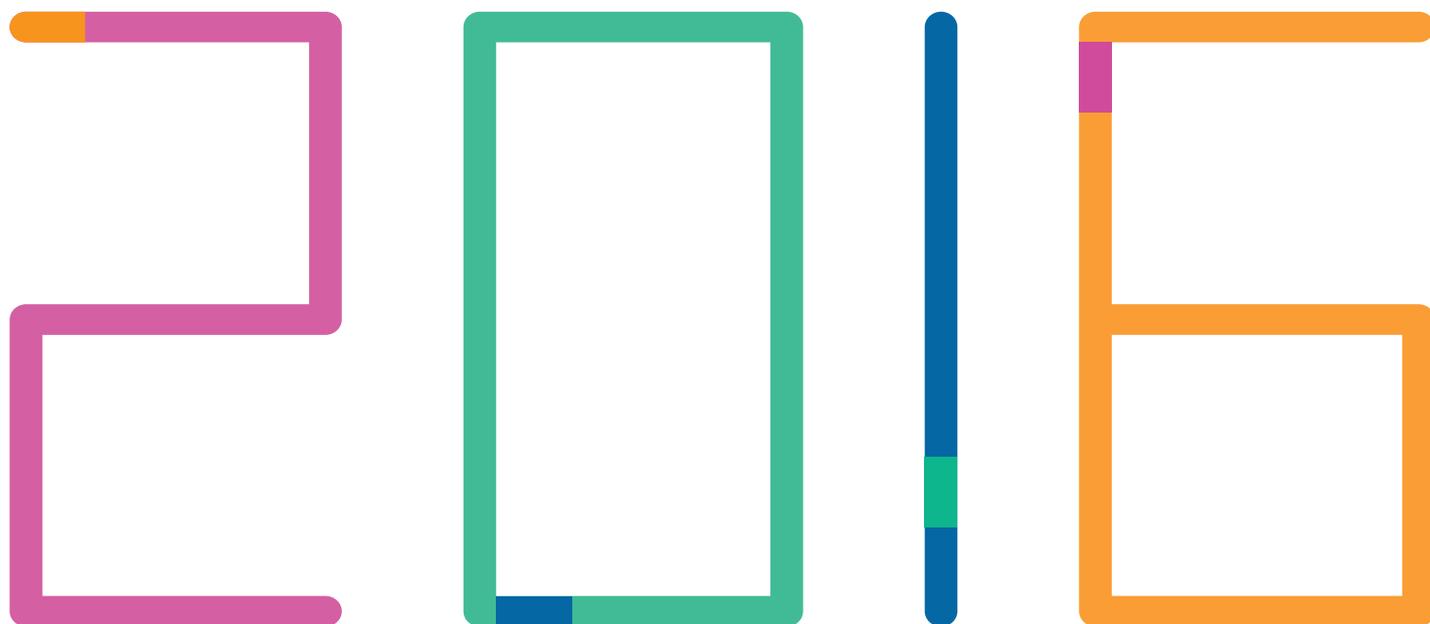
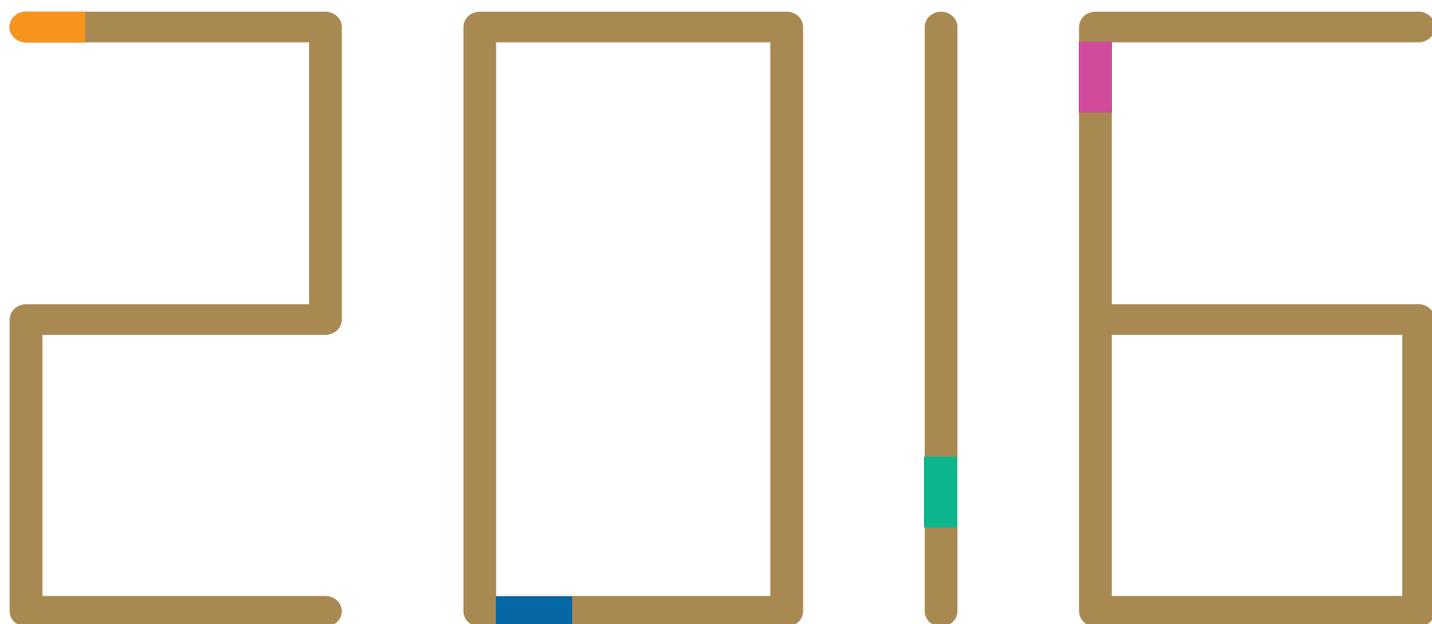




澳門特別行政區政府消費者委員會 工作年報 二零一六年



澳門特別行政區政府消費者委員會
工作年報 二零一六年



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
■	2016年全年個案概況.....	12
■	消費爭議仲裁中心簡介與歷年接案數字.....	16
■	2016年公佈15份商品衛生與品質抽查報告.....	18
■	2016年公佈11份商品服務與收費的問卷調查報告.....	22
■	2016年物價調查工作.....	25
■	逾1,100間“加盟商號”獲2017年度“誠信店”優質標誌.....	27
■	宣傳教育提高消費者權責意識.....	30
■	部門協作維護本澳誠信與安全的消費環境.....	32
■	跨域合作克服無疆界消費年代的挑戰.....	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2016年度A級特優“誠信店”商戶名單.....	41

前言

2016年，本會以構建“誠信澳門”為目標，持續加強與拓展各方面的工作，有面向消費者的；也有面向企業的，這個目標既保證了本地居民、各地旅客的消費權益，對促進本澳發展成為“世界旅遊休閒中心”亦具有一定意義，本澳經濟能夠持續有序地健康發展，本澳居民就可以擁有更優質的生活，而生活品質正正就是消費者一項重要的權利。

向居民進行消費者教育能夠有效地提升他們的維權意識，本會一如概往進行了大量的維權宣傳與教育工作，務使居民能夠擁有更充份的知識與能力，來保護好自己的消費權利與安全。2016年更重點加強對各級學生的消費教育，讓本澳未來的主人翁懂得要求其權益受到維護外，亦提升他們對本澳持續發展的責任意識，能夠主動關心社會消費事務與個人消費習慣相互影響的關係。與此同時，本會亦加強對企業的教育工作，提高企業知法能力與守法意識，合力維護市場的公平、合理與誠信，一系列的工作旨在透過全民共同推動本澳持續發展，建立相互尊重的和諧消費關係。

本會在2016年公佈了26份商品與服務的調查工作，達到增加市場訊息透明度的目的。在市場有序競爭下，讓消費者有更多的選擇，做個聰明的消費者。“送服務上門”的措施有助吸納更多的商號加入“加盟商號”“誠信店”的團隊，造大保護消費者的安全網，凡此種種工作，都是致力預防爭議的發生，減省事後處理爭議的成本，鞏固經年努力建立的“誠信澳門”形象，在此，感謝“加盟商號”“誠信店”的努力。“誠信店”優質標誌計劃的評核標準雖然一年比一年嚴格，但“誠信店”平均成績表現優秀，從2016年度的評核“誠信店”的整體成績中反映，逾一千一百間有約八成“加盟商號”的評級在特優至優異級別，與上一年度(2016年)比較，“誠信店”取得中、上級水平的商號數量增加約一成八。

今天的網絡消費年代，消費維權工作已經是跨越國度的任務，促使全球各個保護消費者組織/機構成為合作的伙伴，本會2016年度與內地、香港以及歐洲等消保組織/機構通過會議、工作坊、人員培訓建立了更穩定的合作機制，在實務領域的合作上取得一定的成績，而本會擔當了中、葡消保組織橋樑的角色，促進了食安訊息更緊密的交流。

展望保護消費者工作，已從過去的維權工作延伸至促進經濟發展，以提升居民生活質素；倡導承傳傳統優良的消費文化，即理性消費等，以建立良好消費習慣，以抗衡消費主義年代；引入現代化的消費觀念，包括綠色消費，以履行消費者的責任，以上的工作對本澳社會以及全球的可持續發展是非常重要的，對每一個消保組織/機構而言是一項共同與重大的使命。

澳門特別行政區政府 消費者委員會 職能、架構與服務



本會根據第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，並具有以下之權限：

- (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專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，準備年度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

全體委員會2016年召開6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。

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:2016.9 - 2017.9)
- 全職委員：陳漢生 先生
(任期:2016.10 - 2017.10)
- 非全職委員：吳燕天 先生
(任期:2016.11 - 2017.11)
(財政局派駐代表)

本會秉承“以人為本”的精神，為消費者提供公平、高效、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；
- 蒐集與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，涉及金額不高於伍萬澳門元的消費爭議。

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的功能

“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評核標準，將可以獲發“誠信店”年度標誌，評核結果由A、A-至D及F共分成六級。

“誠信店”必需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2016年，本會已與17個不同行業，包括：洗衣業、超市辦館業、手機零售業*、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、燕窩零售業、美容

服務業、不動產中介服務業、衣履皮革零售業、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、鐘錶零售業與餐飲服務業行業守則。

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”優質標誌計劃的詳情與商戶名單，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資訊。

*2017年4月已公佈新守則。



誠信店手機應用程式下載二維碼



iPhone App



Android App

2016年全年個案概況

！ 投訴個案1,673宗

? 諮詢個案4,711宗

💡 建議個案36宗

本會2016年全年受理了6,420宗個案。投訴個案有1,673宗，諮詢與建議個案分別有4,711宗及36宗，各類個案涉及的總金額超過兩億四千五百萬澳門元，整體個案數量比2015年的7,439宗減少約13.7%。2016年結案率超過95.4%。

2016年的投訴個案比2015年下跌約12.6%，排行前五位的通訊器材、房地產、電訊服務、公共交通以及食品及飲品類共有717宗的投訴個案，約佔本會全年投訴個案總數的四成三，除房地產的投訴個案有較明顯的增加外，其餘四項均有不同程度的跌幅。

第一位：通訊器材

198宗投訴個案比上一年減少三成四，其中六成投訴主要涉及手機的質素與售後服務，分別為69宗與49宗。售後服務的爭議集中在消費者新購手機，經多次維修後仍未修好而導致消費者不滿，或維修站指消費者曾自行拆機，拒絕為消費者提供免費保養。

本會已建議維修站應加強與消費者溝通，尊重消費者的知情權，讓消費者清晰知道其喪失免費保養的原因，消費者亦應清楚瞭解手機品牌的保修規定條款，以保障自身的權利，本會相信此舉可減少有關的爭議。

以往投訴宗數較多關於價格爭議的個案數量有

明顯下跌，2016年錄得9宗，比2015年度錄得的數量有接近七成的跌幅。

第二位：房地產

184宗投訴個案比上一年增加兩成，其中136宗個案涉及在本澳居民內地置業，均關係於多個樓盤建成後，小業主者發現購入的物業其公共場所與單位內配套設施貨不對辦，相關的個案涉及約一億五千萬澳門元。2016年未再有接獲本澳居民在內地因購入違規預售商品房的投訴。

至於涉及本澳物業交易的爭議、代理營商手法與租務等投訴個案有48宗。

近年關於本澳居民在內地置業引致的爭議備受關注，本會加強與鄰近地區消保組織合作，提醒本澳居民必需瞭解內地規管銷售商品房的法律法規，以及發出“消費提示”提醒本澳居民應聘用當地律師協助跟進交易程序。

第三位：電訊服務

144宗投訴個案比2015年微跌2%，其中51宗是關於手機數據流量收費的爭議，而當中涉及手機漫遊數據價格爭議有16宗，數量比上一年的4宗有較明

顯的增加。

本會透過不同宣傳渠道提醒消費者，要經常注意手機數據流量的使用狀況，出外時應將漫遊服務上鎖，供應商亦應適時向用戶發放用量提示，從而減少發生相關的爭議，預防消費者經濟損失。

投訴互聯網服務質素的個案有12宗，當中7宗是投訴光纖寬頻計劃的上下載速度與服務質素。

第四位：公共交通

99宗投訴個案比上一年減少兩成二，其中佔八成個案是涉及航空客運與的士服務。

投訴航空客運中的12宗個案，主要涉及廉航取消或延誤航班。本會建議消費者選擇搭乘廉航時，須考慮可能發生的各種風險，例如突然停航後涉及的保障與賠償問題。

投訴的士服務的41宗個案包括有投訴的士司機服務態度、濫收車資與“兜路”，個案數量比上一年增加逾七成，涉及旅客的投訴個案就有22宗。

就消費者投訴的士服務方面，本會在跨部門合作與定期會議中，與相關部門作出通報，合作遏止的士服務的違規行為，以保障乘客的消費權益。

第五位：食品及飲品類

92宗的投訴個案數字比上年減少兩成半，其中約三成涉及各種食／飲品的品質以及衛生與安全問題。

消費者因懷疑煙酒，蔘茸海味等各類食／飲品過期、冒假而投訴的個案有18宗，反映消費者對維護自身安全與健康的意識有所提高。

旅客投訴個案佔整體個案數量一成

遊客的投訴及查詢個案分別為342宗及341宗，總數為683宗個案，比2015年減少三成二，佔本會整體個案數量約為10.6%，涉及約五百萬澳門元。

旅客投訴首五個項目依次是通訊器材、鐘錶、珠寶首飾、公共交通、衣履皮革以及飲食服務共238宗個案，約佔旅客投訴個案總量的七成，當中約有八成五的個案來自內地居民。

旅客投訴通訊器材的個案比2015年減少接近六成，其中有30宗是投訴手機質素以及懷疑手機並非新機等問題。

鐘錶與衣履皮革的投訴個案就分別減少約19%及4%，珠寶首飾的投訴個案就減少了有14%。

旅客投訴公共交通的個案有四成的增幅，32宗個案中約七成是涉及的士服務。

2016年接獲四千七百餘宗查詢個案

能夠預先保障消費者的權益乃消費維權工作之根本。本會透過宣傳教育工作致力培養消費者“先查詢，後消費”的習慣。

逾四千七百宗查詢個案中，本澳居民主要就電器、傢俱及家居裝置、食／飲品、通訊器材、個人護理產品的品質，商號的銷售手法與售後服務作出各方面的詢問，而旅客主要的查詢是在本澳購買通訊器材須知，對衣履皮革品質的疑問以及本會的服務。

消費查詢個案首五位與投訴個案排序相若，數字結構反映了本澳零售市場的經營模式、消費者的消費趨勢出現爭議時的主要問題。

2016年本會接獲與網購有關的投訴個案共57宗，較2015年的39宗個案有近五成增幅。投訴網購多涉及貨不對辦、購網過程中衍生的物流服務等形形色色的爭議，投訴數量的增加相信與網購消費的普及、網購交易模式未能規模化以及其保障未臻完善都有一定的關係。

本會就現時有企業或人士透過社交平台向消費者銷售產品或服務表示關注，就此情況，本會建議消費者選擇網絡交易時，應優先考慮對方是否有實體店作支援、是否具第三方支付平台以降低可能的風險，同時，本會認為目前通過社交平台進行的交易，對消費者存有較高的風險。另外，如經營者位置在本澳境外，就涉及跨境消費，消費者須注意當地的法律規定及維權等因素來作出消費決定。

其他增加數量較多的投訴個案類別：旅遊業、娛樂事業、衣履皮革，本會密切關注投訴變化與趨勢，檢視發生爭議的肇因，及時向消費者發出消費提示，對經營者提供改善意見。

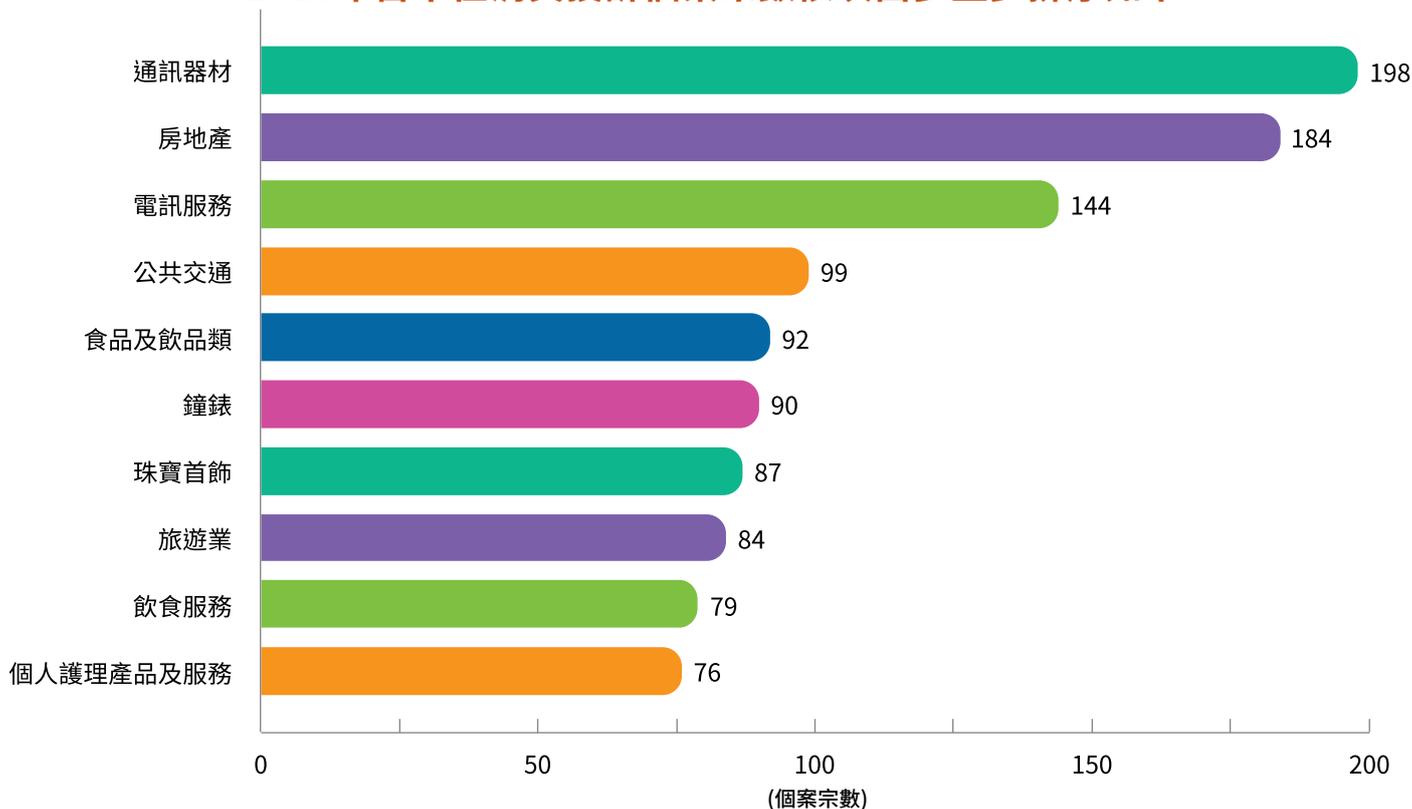
“服務承諾”中8個服務質量指標 實際達標率高於預設標準

本會推出的5項“服務承諾”中的9個“服務質量指標”，當中6個是處理公眾諮詢與投訴的服務指標，3個指標是與“消費爭議仲裁中心”及“誠信店”有關的服務承諾。

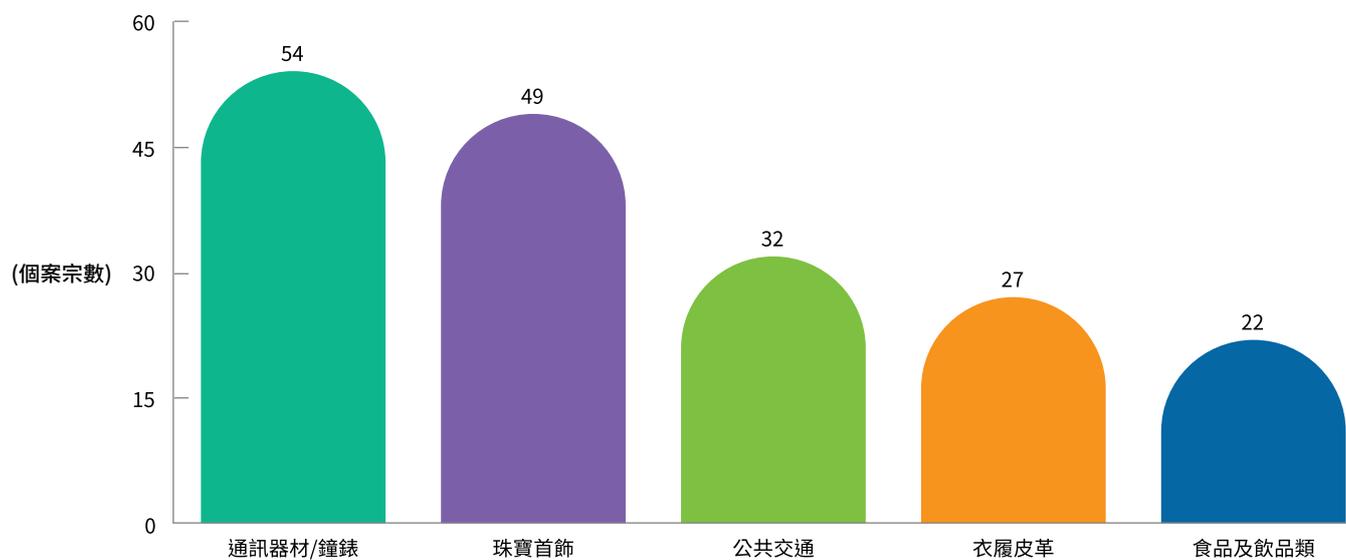
“服務承諾”中有9項“服務質量指標”全部達標外，其中3項的實際達標率超出預設標準2個至9個百分點不等。

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。

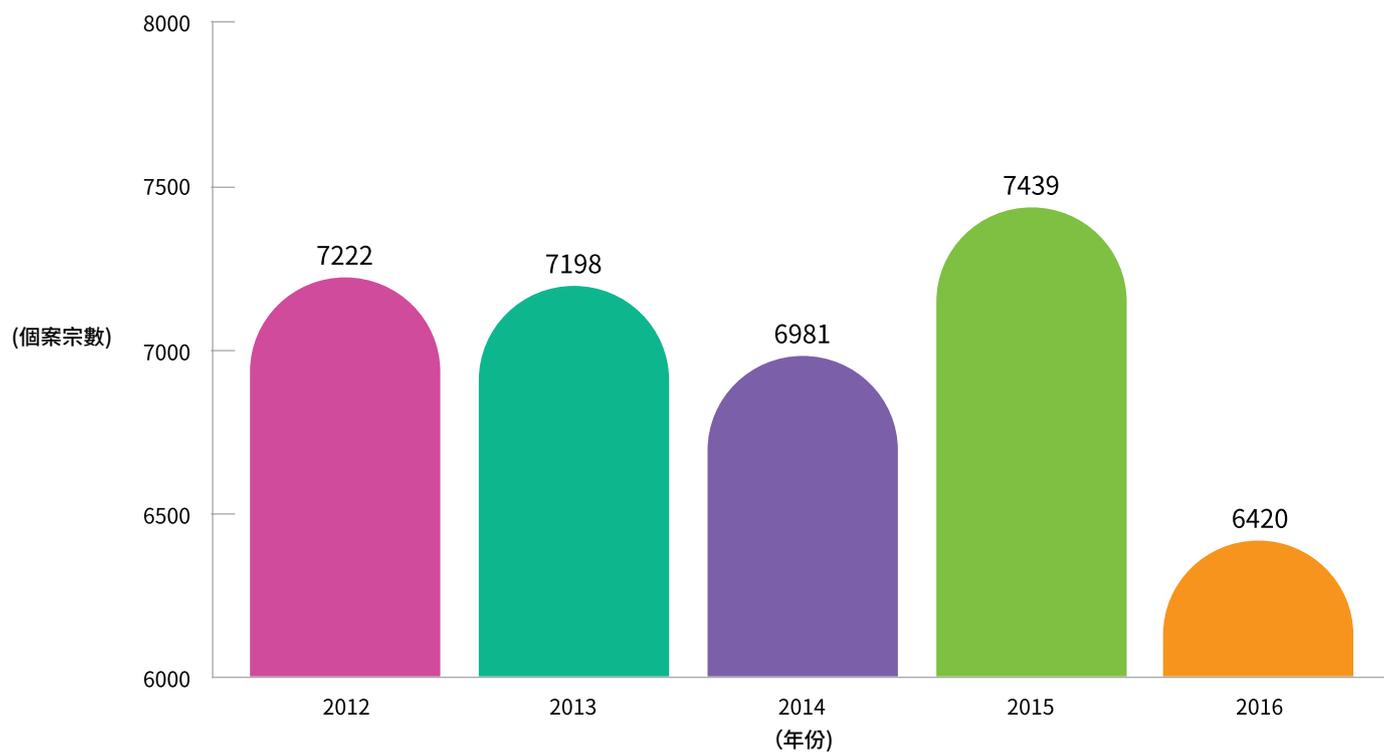
2016年首十位消費投訴個案宗數依次由多至少排序如下



2016年旅客首五位消費投訴個案宗數依次由多至少排序如下



2012年至2016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

消費爭議仲裁中心超標履行服務承諾
2016年提出便民措施提升服務質素



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。仲裁中心處理涉及金額不高於伍萬澳門元的消費爭議，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。

優化仲裁中心服務方面，繼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。2016年推出“仲裁個案進度網上查詢”服務，仲裁雙方可利用這項便民的電子服務掌握到個案進度，以及個案的排期狀況與調解及仲裁的結果。

2016年受理19宗個案

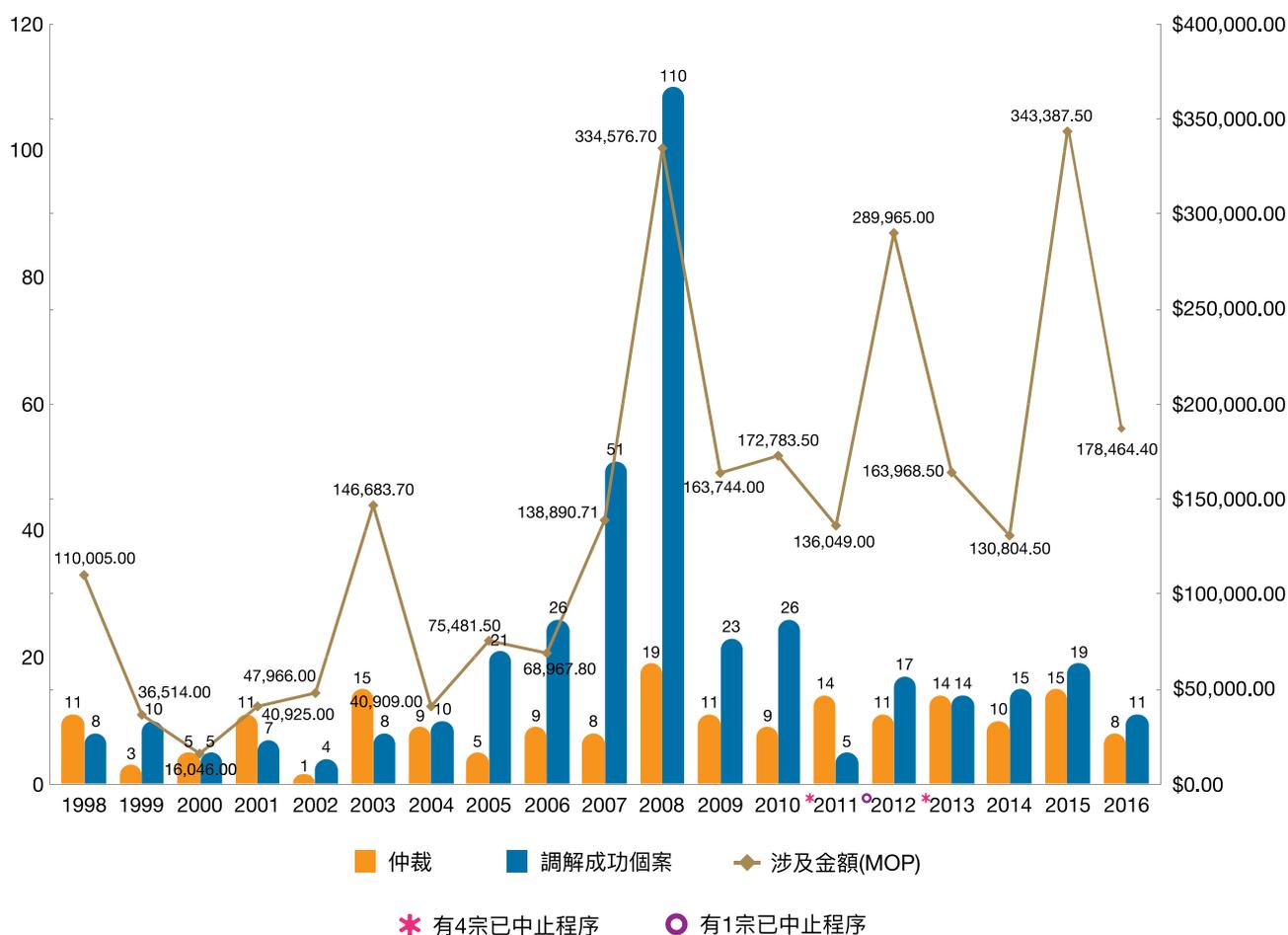
仲裁中心自投入運作後至2016年共處理了583宗個案，仲裁的個案以洗衣業、通訊及電腦產品、傢俱類產品、服裝鞋帽、旅遊與首飾及工藝品的爭議佔較大比例。

2016年仲裁中心共處理了19宗個案，涉及金額約為28萬澳門元，以首飾及工藝品、傢俱類產品與通訊及電腦產品爭議最多，當中有8宗個案通過仲裁解決，11宗在調解階段達成和解協議。

仲裁中心在2016年的服務承諾*為100%，所有個案能夠較該服務承諾預設的90%達標率更快地為仲裁雙方安排進行仲裁階段。

*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。

消費爭議仲裁中心歷年處理個案數字 (1998年3月12日至2016年12月31日)



2016年公佈15份 商品衛生與品質抽查報告

抽查檢驗報告偵測市場風險
及時發維權訊息保居民安全



食／飲品抽查工作偵測食品風險

食／飲品檢測結果若發現樣本品質有異常，本會即時通報專責權限部門跟進，包括要求商號將相關問題的食／飲品下架，或處罰違規生產者。

2016年因應消費者對食安訊息訴求，透過跨部門合作增加檢測項目，以偵測食品的風險，及時保障消費者健康，抽查報告亦可指導消費者建立健康的飲食習慣，以及促使生產者注意改善食／飲品的品質。

成人配方奶粉未檢出三聚氰胺

13個品牌、15個批次成人配方奶粉樣本，全部樣本均沒有檢出三聚氰胺這種對人體健康有影響的化學物質。

消費者如長期或攝入過量三聚氰胺會導致腎結石，影響膀胱與泌尿系統，所以，透過抽查檢視奶類製品的安全狀況是保護消費者健康的其中一項措施。

該報告刊登在第276期《澳門消費》。

短保質期飲品的衛生與糖份含量

本會與民政總署食品安全中心聯合抽查了60個樣本，包括涼茶、鮮果汁、台式口味等飲品，並未檢出沙門氏菌與金黃色葡萄球菌各種致病性細菌。

抽查的結果顯示，超過六成樣本都超過世界衛生組織建議：成年人每日吸收2000千卡能量，即糖份應少於50克，以及2015年更提出減少至每天不超過25克的強烈性與有條件性建議攝取量。

糖份是人體必需的能量之一，但過量攝取會增加患上糖尿病、高血壓等心血管等疾病的風險。

該報告刊登在第279期《澳門消費》。

湯料、醬料、調味粉與零食中的染色料與鈉含量

本會與民政總署食品安全中心抽查以上四類別食品共40批樣本的染色料與鈉含量情況。

染色料當中包括了本澳禁止作食用用途的蘇丹紅，檢測結果全部樣本符合標準要求。

報告顯示接近一半數量的樣本被檢出每千克含有超過10,000毫克的鈉，最高一個樣本的鈉含量是調味粉食品，達到每千克含有170,000毫克的鈉，綜合這次檢測湯料、醬料、調味粉、零食的含鈉量情況，這四類食品都屬於鈉含量較高的食品，本會建議消費者要注意適量食用這幾類食品，避免攝入過量的鹽份。

該報告刊登在第282期《澳門消費》。

預包裝飲料中的塑化劑

本會與民政總署食品安全中心合作，在市面抽查30款包括茶類、果汁與運動飲料等預先包裝飲料的樣本，測驗結果全部樣本沒有檢出塑化劑。

塑化劑對人體最嚴重的影響是干擾人體內分泌系

統的平衡與功能，故報告提醒消費者不宜重複使用飲料的塑膠瓶。

該報告刊登在第283期《澳門消費》。

預包裝茶葉的農藥殘留量與鉛含量

本會與民政總署食品安全中心合作抽查30款產地有內地、台灣地區、印度與英國等地的預包裝茶葉，檢測引用國家標準《食品中污染物限量》與《食品中農藥最大殘留限量》，檢測各樣本包括殺蟲劑、殺菌劑、殺蟎劑與除草劑四類、共十種常見的農藥殘留量，同時，檢測了各樣本的鉛含量。檢測結果全部樣本合格，個別樣本更完全檢測不到以上各類農藥的殘留量。

報告建議消費者飲用茶葉時先用熱水沖洗茶葉，浸泡的時間亦不宜過長。

該報告刊登在第285期《澳門消費》。

低酒精飲品的酒精、熱量、糖份含量

本會抽查的20款樣本分別為啤酒與低酒精調味飲品。

測試結果顯示各樣本的酒精實際含量相若標籤上的含量。

檢測反映低酒精調味飲品每100毫升所含的熱量與糖份都比啤酒高。

乙醇俗稱酒精，根據世界衛生組織於2015年的資料顯示，全球每年有330萬人因酒精導致死亡。乙醇已被世界衛生組織轄下的國際癌症研究機構列為“對人類致癌”，建議消費者要注意飲用酒精飲品時的份量。

該報告刊登在第286期《澳門消費》。

2016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8年進行的跨部門合作，2016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。根據抽查結果兩個樣本的黃曲霉毒素B1含量未能通過檢測。

*檢測端午節糉子的衛生與成份

連續8年進行的跨部門合作，抽查了30個糉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、硼砂及蘇丹紅（僅限含蛋黃的樣本）等數據，檢驗結果所有樣本合格。

*檢測賀年糖果及糕點的衛生與成份

連續7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。檢驗結果所有樣本合格。

*檢測瓶裝飲用水的衛生與成份

連續8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》進行衛生及品質檢定。2016年共抽查了30款瓶裝用水樣本進行檢測，樣本的規格由500毫升至2公升不等，檢測結果全部合格。

該報告刊登在第274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，讓消費者在選購商品時能夠作出“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，讓消費者更容易購買到安全與品質更好的商品。

2016年本會與珠海市消費者權益保護委員會進行跨區合作，公佈1項檢測報告。

檢測塑膠水瓶衛生與品質

抽查的10個樣本均檢測不到對人體健康有影響的塑化劑與雙酚A。

品質檢驗主要檢視塑膠水瓶樣本的外觀、密封性能、跌落強度、耐低溫與耐熱性，以及雜質含量等項目，有2個樣本分別因為容量標示刻度不準確，以及跌落後底部破裂被評不合格。

該報告刊登在第272期《澳門消費》。

測試安全套衛生與防漏

從市面抽查18款安全套，測試滲漏、爆破、針孔、可見缺陷與衛生等8個項目，全部樣本都符合中國國家相關的技術與衛生標準。

這次抽查發現，雖然樣本的實際長度、寬度均符合檢測技術標準要求，但由於產品包裝上一般都沒有標示安全套的長度，而生產商在包裝上經常強調產品厚度的標示都偏向以“薄”為賣點，包裝上卻不一定有標示出安全套的厚度，由於目前對安全套標榜的“薄”、“超薄”尚未有認可的檢測標準來予以界定，這次檢測結果相信能補充消費者選購這種產品時的所需參考資料，另外，在爆破檢測項目上，經量化後各樣本亦有不同程度的表現數值。

該報告刊登在第274期《澳門消費》。

太陽眼鏡的防紫外線效能

對抽查的10個樣本進行光學特性檢測，包括紫外線透光率、單鏡片透光率均勻度，以及左右鏡片的透光率差與水平與垂直稜鏡度差，球面與柱面度等表現都符合標準。報告又以性價比的方式，從太陽眼鏡的光學特性效能、耐用性來評價各樣本整體的表現，發現太陽眼鏡的售價高低與抽查樣本的品質，尤其抗紫外線效力的高低沒有直接關係，多款售價過千元的太陽眼鏡在這次檢測中被評的總分還比不上售價在一百元以下的太陽眼鏡。

該報告刊登在第277期《澳門消費》。

衛生紙與保鮮袋的品質與衛生情況

本會與珠海市消費者權益保護委員會在澳、珠兩地市場抽查了20個批次的衛生紙與16個批次的保鮮袋樣本，兩種商品的全部樣本在安全、衛生與品質各方面均符合檢測標準的要求。

報告按國家標準中的技術指標，分別以優等、一級等與合格列出衛生紙樣本的評級供消費者比較。

該報告刊登在第278期《澳門消費》。

*：跨部門合作進行非年度性或恆常的抽查項目



2016年公佈11份 商品與服務收費的問卷調查報告

調查服務條款及價格供消費者比較與選擇



透過調查收集與消費者生活有關的各類訊息，增加市場透明度，調查資料可作為消費者消費時重要與客觀的參考資料，可改善消費者因訊息不對稱無法作出理性與適當的選擇，從而讓消費者作出精明選擇，科學與系統的調查工作，可作為監察市場消費活動發展趨勢的資料庫。

2016年分別以問卷與實地調查方式完成了11項與零售服務業有關的調查報告。

問卷調查

寵物店的貓狗清潔美容及寄養服務

調查發現，寵物店一般會以套餐服務的形式收費。問卷中多間寵物店即使設定了基本收費，但在收費標準方面仍會視乎貓狗的重量，毛的長短等情況來決定實際收費，寄養服務亦採取類同的做法。

由於寵物店釐定服務收費時會視乎貓狗實際而收費，建議消費者應事前多查詢組合服務的內涵，甚至帶同寵物到寵物店詢價，確定有沒有其他額外收費，甚至可要求寵物店以書面報價，以預防使用服務

後才發生收費方面的爭議。

調查反映了寵物店都會以套票方式銷售服務，故提醒消費者不宜一次過購買過量的套票，降低預繳式消費的風險，同時，須注意場所有沒有營業牌照與衛生情況。

該報告已刊登在第270期《澳門消費》。

商號提供訂造傢俬之服務條款

問卷調查主要瞭解本澳訂造傢俬服務，從提供報價、繳付訂金方式與標準，以至送貨整個消費流程與運作，商號擬定的權利與責任。

調查反映，整個交易流程都有機會因貨不對辦、製作過程發生欠缺原材料，以至送貨地點沒有升降機、樓層高低等原因而導致消費爭議。

有關報告可提高消費者主動要求商號將交易的條件列明於單據或合約內，保障個人的消費權益。

該報告已刊登在第271期《澳門消費》。

預繳式現金禮券之使用條款

調查中全部受訪的超級市場與餅店商號都規定售出的禮券不能兌回現金，同時，大部份受訪商號預售的禮券時限並非以購買日起計，建議消費者評估自己在使用限期前是否有充足的時間用完購入的禮券。

大部份回覆的商號表示，如出現停業與轉讓等情況，會有相應措施來保障持有禮券的消費者，不過，一旦商號突然結業或惡意逃避責任，最終受影響的都是消費者，故消費者進行預繳式消費時，須持謹慎態度，以及消費金額不宜過高為原則。

該報告刊登在第273期《澳門消費》。

檢視無線路由器標籤內容

搜集17款雙頻無線路由器標籤上的資料，檢視產品功能與標示內容是否相符，以及標籤所載資料是否充份。調查顯示，部份樣本標籤內沒有全部標註產品的功能；部份樣本說明書沒有提供中文說明，這些問題對消費者選擇與使用產品時都會造成不便，本會建議商號或製造商要改善。

由於無線路由器的價格高低很視乎其功能的多寡，消費者要按實際需求選購，以免為用不到的功能付費，浪費金錢。

該報告刊登在第274期《澳門消費》。

駕駛學校服務與收費

調查範圍為提供的125cc重型摩托車與輕型汽車教學課程的駕駛學校。

本澳駕駛學校的基本學費連同租車收費計算後基本沒有差別，但入稟申請考試的手續費與租車費就有較明顯的差異。

消費者終止課程要求退還學費，各間駕駛學校

的處理方式各異，包括有條件接受或不退款。

消費者在準備報讀駕駛學校前，建議多收集不同駕駛學校章程，選擇符合個人要求的駕駛學校，同時，雙方有任何協定都要列明在收據或其他的交易文件內，以維護個人的消費權利。

該報告刊已登在第275期《澳門消費》。



中式餐廳收取服務附加費條款

全部受訪中餐廳都有向消費者收取不同名目，包括最常見的服務費，以及茶水、醬芥、飲料開瓶、法定勞工假期等附加費。個別中餐廳即使消費者不使用相關服務，餐廳仍會向消費者收費。

光顧食肆屬於即時消耗的消費交易，事後引起的爭議較難解決，為免不必要的爭拗，調查報告建議商號應將食品的售價與服務費用清楚標示在場所與餐牌內，尤其一些非恆常的收費，或食物、服務費有調價時，除依法通知相關部門外，亦必需向消費者多加說明，消費者落單前須多作查詢，清楚收費，以保障個人的消費權益。

該報告刊已登在第278期《澳門消費》。

本地婚紗攝影服務條款

調查反映消費者未能按雙方預定時間使用拍攝服務，或因個人原因取消服務，婚紗攝影公司一般都不會退回款項給消費者。

不同婚紗攝影公司的收費方式、規定與服務安排都各有不同，消費者需收集充份資料，瞭解本澳婚紗攝影服務的運作，在選擇時按個人條件與需求向婚紗攝影公司多查詢其服務、收費方式與項目組合等細節。

婚紗攝影服務是預繳式消費，消費者由交付訂金至拍攝期限屆滿，其權益都可能因為本身或外在因素而受到影響，建議消費者儘量不宜主動預付過高金額的訂金，以降低可能發生的消費風險。

調查的資料刊登在第280期《澳門消費》。

比較本澳光纖寬頻月費計劃

調查期間本澳有兩間電訊供應商提供光纖寬頻的互聯網服務，設有不同組合的月費計劃，消費者選擇時，建議可從申請該服務的預繳金、安裝費、維修費，以及提前終止合約是否會被收取違約金等差異作比較，選擇適合個人消費需求及習慣的供應商。

調查的資料刊登在第281期《澳門消費》。

訂購桶裝飲用水服務條款與價格

調查反映經營桶裝飲用水的商號都會採多買多得或提供折扣的方式出售水券給消費者。

水券的有效使用期是重要的消費憑證，在調查中顯示有個別商號雖然讓消費者無限期使用水券，但相關的承諾或預約消費條件，卻沒有註明在水券內，這將影響消費者的權益。

報告提醒消費者在購買水券時，要檢查清楚水券內的資料是否對消費者有合理的保障，並要妥善保存按金單，同時，建議商號與時並進，為客戶保留電腦記

錄作備份，一旦發生特殊情況，可考慮酌情處理退還水樽按金給消費者。

調查的資料刊登在第283期《澳門消費》。

家用大型電器送貨服務條款

調查所得銷售家用大型電器的商號都設有送貨服務，不過，當中部份零售商會定下一些交易條件，包括消費者要消費達某個最低貨款額後，商號才會提供免費的送貨服務，建議商號要預先讓消費者知悉，消費者亦可主動向商號查詢送貨服務的範圍與規定，說明住所的相關地點與情況，清楚定明送貨時間，以免要額外負擔送貨費用。

調查的資料刊登在第284期《澳門消費》。

實地調查

抽查加油站油錶準確度

由2008年至2016年連續9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次數值的平均值不得超過±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，會通報監管檢定度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，以保障消費者的權益。

2016年在全澳17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，結果全部樣本符合檢測標準的要求，合格率為100%。

該抽查結果刊登在第273期《澳門消費》。

2016年物價調查工作

超市貨品、街市肉菜與燃料價格
盡在一站式物價手機應用程式



物價與消費者生活息息相關，本會自九十年代起已透過收集超市物價與發放物價數據工作，增加超市物價訊息透明度，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“超市物價普查工作”調查工作的公佈頻率亦由過去每季一次，增加至目前每月(分八次完成)一次，同時，輔以專項物價調查，以焦點式追蹤民生用品的價格與變動情況，提高消費市場物價的透明度。2016年增加收集本澳、珠海市與香港超市和街市的新鮮豬肉與蔬菜零售價。

增加調查生活用品與豬肉等商品的價格

2016年本會每月調查的超級市場數量超過100間，在調查貨品種類上由2015年的14類增加至16類，涵蓋食米、食油、麵食、奶粉、零食、新鮮食品、清潔用品與生活用品等，調查的貨品數量比2015年增加約6%的數量，共有370款。

2016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、奶粉、月餅與肉類(新鮮、冰鮮與急凍豬肉)共9項的專項物價調查。

全年調查集得超過48萬個價格數據

本會全年共執行了1,879次的超市物價普查及專項物價調查工作，調查到超過48萬個價格數據。

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，超市物價調查報告已做到將收集的數據即日上載到本會網站、手機應用程式及微信帳號等電子平台，而調查報告的紙本發行點共有16個，包括本澳各社團、公共圖書館與社區中心。

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，能更簡快地搜尋到在哪裏購買到最“抵”價的貨品。

自2011開發IOS與Android系統“超市物價情報站”手機應用程式，在不斷增加與完善應用程式功能，包括有：“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，提供消費者進行貨品價格的比較。

為方便消費者應用各類物價數據，2016年在“超市物價情報站”手機應用程式內增加貨品的條碼掃描(Barcode)與文字搜尋兩個功能，以及超市Google地圖等新功能，消費者利用“情報站”手機應用程式內以上的兩個搜尋功能即時查看到該貨品的最抵價格，減省消費者查找資料的時間。

2016年設一站式的查閱物價平台

“澳門物價情報站”這個一站式的查閱物價平台，搜羅了“超市物價情報站”、“澳門燃料價格情報站”、民政總署的“街市物價情報站”，供消費者因應消費時的需要比較各類物價。

消費者使用網站及手機應用程式的“超市物價情報站”情況(2016年)

平台	使用情況
網站	<ul style="list-style-type: none"> 瀏覽量: 累計點擊次數超過360萬次
手機應用程式	<ul style="list-style-type: none"> 用戶量 ✓ 累計117,000萬名 ✓ 2016年新增約5,800名 瀏覽量 ✓ 累計點擊次數730萬次 ✓ 2016年全年錄得點擊次數約25萬次

增加收集燃料價格及開發手機應用程式

燃料零售價格的變動成為社會關注的課題，為增加該類民生必需品的價格透明度以密切監察燃料市場，自2015年起推出“澳門燃料價格情報站”，目前“情報站”及時收集全澳19個加油站的5個牌子的無鉛、特級汽油，以及低硫柴油價格，以及40間家用罐裝石油氣零售商不同規格石油氣的最新零售價及相關的優惠。

“情報站”內提供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價格，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。

2016年“燃料價格情報站”手機應程式的用戶量累計有4,300名、瀏覽量累計超過42,000次。



逾千1,100間“加盟商號”獲 2017年度“誠信店”優質標誌

嚴格評核確保團隊質素
承諾誠信經營以客為尊



至2016年底超過一千一百間“加盟商號”通過評核機制的要求獲發2017年度的“誠信店”優質標誌，其中有12間“誠信店”商號獲A級特優的評級。

2016年因為不能通過評核，以及各種原因，包括商戶結業、不接受評核與違規被取消評核資格的商號有294間。

2016年評核工作：

• 實地巡查

實地訪問評核：工作組全年執行該評核工作。

由巡查員根據巡查準則中的20個一般性與專業性項目，包含70個細項（當中有約三份之一屬關

鍵題*）對“誠信店”商號進行實地巡查與評分。如具“行業守則”的“誠信店”商號要同時遵守專業項目的要求接受評核。

2016年工作組實地巡查“誠信店”超過3,555次，平均每間“誠信店”被巡查次數超過2次。

2016年實施專業指導措施，對未達標但有改善空間與意願的商號，提供度身訂造的改善建議，有關的措施既可推動企業提升其服務質素，亦可整體提高“誠信店”質量，評核中約10%“誠信店”商號需要接受專業指導。

• 商號被投訴記錄

個案分析：被投訴的“誠信店”是否有故意侵權行為，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**

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，並提供分析及意見報告。

在2016年，本會邀請湖南省、福建省與中山市等消保組織代表，以神秘顧客身份，針對旅遊零售業的“誠信店”進行了180次的專業評核。

- **商戶的自我提升**

檢視“誠信店”商號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。

- **商號不能通過評核成為“誠信店”的原因：**

被評商號不能通過評核原因，主要歸納有如下問題：

- 沒有清晰標示商品／服務售價；
- 沒有為質量有問題的商品設立解決機制；
- 使用免責條款。

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”機制內的行業守則的實用性及可執行性，並研究繼續為不同行業的“誠信店”制定行業守則，行業守則已納入“誠信店”評核機制的專業項目中，並在巡查中依此對“誠信店”作出評分。

2016年先後對“不動產(地產)中介服務行業守則”進行兩次的修訂，同年推出“餐飲服務業行業守則”，要求餐飲服務業的“誠信店”遵守13項的規定。

便民措施吸引企業加入“加盟商號”“誠信店”行列

- **送服務上門**

由本會組成的專責工作小組，以“送服務上門”方式主動到本澳各區向商號介紹“誠信店”計劃，讓企業認識“加盟商號”“誠信店”有促進企業業務發展的效益。

- **借助商會作橋樑走入社區**

本會邀請經濟商業團體合作，主動走入社區向商會會員推介“誠信店”計劃，有助於本澳經濟長遠的發展。以簡化申請程序方式，接受商會推薦的會員成為“加盟商號”，藉此招募本澳更多具良好營商操守的商號通過年度評核後成為“誠信店”。

- **部門的協作**

本會簡化程序方便貿易投資促進局轄下“商會館”的會員商號申請成為“加盟商號”，該些商號均經商會館篩選，符合“加盟商號”“誠信店”的要求。

- **設立“誠信店”服務專區**

通過專人、電話專線等服務為“誠信店”提供及時與所需的服務，為有意申請成為“加盟商號”的商號提供諮詢服務。

- **推出電子服務**

2016年正式推出“加盟商號網上加入申請”電子服務，商號可在本會網頁內自行辦理申請成為“加盟商號”手續及更新資料，方便商號利用電子政務使用所需服務。

- **為每間“誠信店”開立獨立的二維碼(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，經試行後，2016年正式推出“誠信店”手機應用程式，程式其中特點是為每間“誠信店”開立獨立的二維碼，印於“誠信店”年度標誌內，作為防偽條碼，消費者只需利用“掃一掃”功能掃描商號張貼的“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。

- **加強專業培訓**

為加強“誠信店”知法守法的能力與意識，認識現代企業的營商理念，為“誠信店”舉辦培訓講座，要求相關行業“誠信店”參加。

2016年與海關、民政總署、經濟局等部門合作舉辦保護知識產權與食安等議題的講座。

*關鍵題包括商戶有否張貼“誠信店”當年度標誌、清晰標示售價、外幣與澳門元的兌換率等二十多個項目。



宣傳教育提高消費者權責意識

加強自我保護的能力

培養正確良好消費觀

宣傳教育目的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意識。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

本會連續第三年舉辦該活動，活動以大眾為對象。由2016年開始，消費者除將可消費憑證的副本投入抽獎箱內，還可以在“誠信店”手機應用程式內登記抽獎，此舉可方便消費者參與該活動，培養消費者消費後“取發票 存發票”的習慣。



2016年“誠信店”優質標誌計劃內逾千間的商號參與了該活動，錄得2,154人次參加該活動。

“尋·常”消費考察獎勵計劃 (2016/2017學年)

“尋·常”計劃是一個以消費文化為題材、採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研習報告參加該活動。本會並安排獲獎同學參加研習營，由專業人士引導同學去深入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製成短片。由同學在短片中現身說法，道出其感受及其他的發現，短片成為本會進行校園消費者教育的重要素材。

“尋·常”計劃(2016/2017學年)參與活動的師生接近200人，比上一個學年增加三份之一的數量。

評審團認為，參加這學年“尋·常”計劃的報告，不少報告的選題都能夠貼近日常生活，兼具創意與啟發性，同學亦能充份利用收集到的數據提出觀點，認為以專題研習報告進行中學生消費者教育，除可培養中學生正確的消費意識，能夠對週遭消費現象的反思外，亦提高同學日後繼續升讀大專院校，需要編制研究報告的能力。





- **“誠信店”專題講座**

以經營者為對象，邀請海關、民政總署、經濟局及專業人士向“誠信店”商號舉辦不同內容的專題講座。2016年的講座包括介紹本澳保護知識產權、本澳打擊商品冒假摻雜的法例，以及食品安全等題目，藉此加強企業與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。

內容包括消費投訴熱題、產品與食品安全風險，以及法律常識等，2016年本會透過電子平台、《澳門消費》、新聞稿等渠道共發出19次的消費提示。

- **一個手機應用程式包含四類訊息**

為進一步方便消費者使用本會各個手機應用程式，2016年推出“澳門物價情報站”手機應用程式，消費者只要一個點擊就可按需要查閱到“超市物價情報站”、“澳門燃料價格情報站”、民政總署的“街市物價情報站”與“誠信店”四個手機應用程式內的資訊。

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與預防市場可能出現的新型消費陷阱，加強其自我保護意識及警戒性。

2016年本會為長者、聽障等人士舉辦了“預防醫療產品推銷講座的風險”、“長者出外旅遊注意事項”、“認識食品營養標籤”及介紹本會服務共25場的專題講座，服務超過1,400人次。

- **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、辨假、環保意識及推廣“消費爭議仲裁中心”服務，2016年在教育暨青年局成人教育中心、貿易投資促進局“商匯館”等公共部門進行了相關的展覽。

- **消費提示：**

對象涵蓋本澳的消費者，內地與港台等地的旅客，



部門協作維護本澳誠信與安全的消費環境

交換訊息、巡查商舖、舉辦講座
整合部門力量做好消費維權工作



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，建立安全與誠信的消費環境。

在2016年本會繼續以恆常方式與各部門加強多方面的合作，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。

十個部門舉行聯合會議交換訊息與情報

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(現為郵電局)，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”。

跨部門多元合作項目

合作部門	主要合作內容
海關	<ul style="list-style-type: none"> · 交換消費維權情報。 · 舉辦保護知識產權講座。 · 聯合實地到全澳各區進行巡查,宣傳保護知識產權與消費維權的相關法例。
經濟局	<ul style="list-style-type: none"> · 向該局通報鄰近至全球危險產品最新訊息。 · *交換食品價格、燃油價格及產品安全訊息。 · *進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。
民政總署	<ul style="list-style-type: none"> · 合作向“誠信店”商號舉辦食安講座。 · *交換食品安全訊息、合作抽查節令食品等食安工作。 · *合作推廣與宣傳“食品安全推廣周”活動。 · *進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。
衛生局	<ul style="list-style-type: none"> · *交換食品安全訊息、合作抽查節令食品等食安工作。
法務局	<ul style="list-style-type: none"> · 參與該局的第三期歐盟與澳門在法律範疇合作項目,介紹“消費爭議仲裁中心”職能與服務。 · *進行《檢討消費者權益保護法律制度》相關研究工作。
環境保護局	<ul style="list-style-type: none"> · 該局支持本會的“無膠袋日”。 · 本會為“減塑有著數”活動的支持單位。 · 合作推廣世界環境日活動。
旅遊局	<ul style="list-style-type: none"> · *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。
澳門貿易投資促進局	<ul style="list-style-type: none"> · 參加2016粵澳名優商品展銷會。 · 參加2016國際品牌連鎖加盟展。 · 與“商匯館”合作,招募“商匯館”會員申請成為“加盟商號”。 · *參與第21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。

(*涉及一個部門以上的跨部門合作)

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、法務局與民政總署組成的跨部門小組在2016年集中諮詢商界、一直關注消費者權益的社團與法律改革諮詢委員會的意見,經聽取相關意見繼續修繕《消費者權益保護法》草案。

《檢討消費者權益保護法律制度》小組的工作將按政府的時間表循序漸進地執行修法工作。

食品價格工作小組

由經濟局主導,民政總署與本會組成的食品價格工作小組在2016年舉行了12次座談會,透過與批發商與供應商座談深入瞭解本澳鮮活食品入口與批發價格、價格的變動原因,以及預測未來價格等狀況,有關的資料是小組研究本澳食品價格工作中重要的參考資料。

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運作與價格的工作,由經濟局主導組成的澳門特區政府燃料監察工作小組,成員包括本會、能源業發展辦公室與消防局。

本會負責收集家用罐裝石油氣與車用汽油的零售價,管理“澳門燃料價格情報站”手機應用程式的工作。

2016年共向小組通報14次家用罐裝石油氣調價訊息。

跨域合作克服無邊界消費年代的挑戰

跨境消費成趨勢爭議更複雜
維權組織攜手共建合作網絡



本會主要合作夥伴：

國際消費者聯會 (Consumers International)

本會參加國際消聯舉行的2016年亞太會員會議，會上探討消費者在數碼年代的消費權益，本會藉參加工作坊掌握了全球保護消費者權益發展及對策，擴闊國際視野。

與內地保護消費者協／委員會的廣泛合作

• 中國消費者協會

本會通過中消協在內地的訊息網絡發出2次重要的“消費提示”，包括通報本澳一間酒店被當局封閉不准繼續營業，以及來澳購買黃金手錶等商品的購物須知。

有關的舉措，為內地旅客來澳旅遊消費前有更好

的準備，達到預防權益受損的效益，維護本澳旅遊購物城市的美譽。

5月份，本會參加由中消協主辦的“第二屆海峽兩岸及港澳推動消費者權益保護論壇”，論壇每兩年舉辦一次，論壇是維繫了內地、台灣地區與港澳消保組織穩固的合作關係，交流四地消費市場與維權工作的現況，這次論壇的主要議題：跨境消費、互聯網時代的消費教育以及預付式消費等維權問題。



• 珠海市消費者權益保護委員會

為回應珠澳兩地消費者交叉的消費習慣，根據兩會消費維權合作協議進行聯合公佈商品檢測報告，2016合作的項目有衛生紙與保鮮紙的品質與衛生檢測。

• 個案相互轉介及時維護消費者權益

2016年本會與內地各省、市的消費者維權等組織相互轉介的個案共有93宗，當中90宗個案由內地轉來本會跟進的，有關的合作為彼此居民提供了及時的公共服務，當中本會與四十多個省、市的結盟消協／消委會／消保委與中國全聯旅遊業商會根據雙方或多方的消費維權合作協議，以“綠色通道”的共識儘快處理相互轉介的個案。

透過轉介機制的個案主要涉及內地消費者來澳購買各類商品，因品質與售後服務問題尋求協助的投訴個案。

• 訊息合作

本會在中國消費者協會、廣東省各市、北京市、天津市、湖南省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。

本會除與內地各省市消協／委員會持續進行訊息互換的合作，同時，亦會轉發中國消費者協會、國家食品藥品監督管理總局、國家工商行政管理總局、國家質量監督檢驗檢疫總局等國家級的機關或單位發出的商品／服務風險與法律常識等的消費維權訊息與消費提示，2016年發出了18則的訊息。

• “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2016年在該平台共發了226則來自區域內九個省及兩個特區消保組織的官方訊息，並累積了超過338則的維權訊息。

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。



2016年，本會通過訪問內地及參與當地活動，與各省市消協／委員會或相關單位進行各方面的合作，主要工作與活動有：

- 參加中山市消費者委員會舉辦之“3·15國際消費者權益日宣傳諮詢活動”及舉行兩地合作協議續簽儀式；
- 參加珠海市橫琴新區消費者協會舉辦之“3·15國際消費者權益日宣傳諮詢活動”；
- 參與廣東省食品藥品檢驗所“食材鑒定培訓課程”；
- 參加中國消費者協會舉辦之“第二屆海峽兩岸及港澳推動消費者權益保護論壇”；
- 參加“2016粵澳食品安全交流合作會議”；
- 參加珠海市橫琴新區消費者協會舉行之“琴澳兩地消費形勢預判分析”研討會；
- 參加廣東省消委會舉辦的“2016年全省消委會系統秘書長業務”培訓班；
- 本會繼續與22城市消費維權聯盟交換各類維權訊息。



• 與香港消委會維持密切的交流與合作

- ▶ 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長久保持緊密的互換與合作關係。
- ▶ 本會2月份應邀參加香港消委會舉辦之“促進亞洲可持續消費”研討會, 與會者來自當地政府部門、學術界、商界和非政府機構。支持可持續消費是消費者重要的責任, 為此推動可持續消費是消保組織的重要工作, 是次研討會可供本會開展相關教育與調研工作的參考。
- ▶ 2016年本會為完善物價調查工作多次訪問香港消委會請益, 就兩地物價數據, 尤其交換鮮活市場物價的訊息進行廣泛的交流與探討。
- ▶ 本會安排“尋·常”消費考察獎勵計劃(2015/2016學年)獲獎同學參加香港消委會的第17屆“消費文化考察報告獎”頒獎禮, 讓同學親身體驗如何將在舞台上演繹出他們對考察報告的體驗。

- ▶ 本會亦借此機會繼續借鑒香港消委會在推動校園消費者教育的經驗。

與台灣地區消基會的合作

本會與台灣地區的財團法人消費者文教基金會根據消費維權合作協議維持個案相互轉介, 訊息交換等合作。

本會在“第二屆海峽兩岸及港澳推動消費者權益保護論壇”與消基會磋商加強雙方各方面的合作。

從縱橫面加強與葡語系相關機構與組織的合作

本會分別與葡萄牙消費者總局及葡萄牙食品和經濟安全局簽署合作協議, 同時是國際葡萄牙語消費者協會組織(CONSUMARE)的觀察成員, 長久以來與葡語系國家消保組織保持着良好與緊密的合作關係, 近年, 配合特區政府構建“一個中心 一個平台”的發展定位, 就保護消費者權益與安全領域內的事務, 從縱橫各方面加深與葡語系國家相關機構與組織的聯繫與合作。

與葡萄牙消費者總局維持緊密合作

本會與葡萄牙消費者總局根據合作協議進行人員培訓與訊息交換的工作。

參加國際葡萄牙語消費者協會組織培訓計劃

本會工作人員參加了11場網上培訓課程, 主題內容包括: 金融系統、消費關係、食品安全、消保組織的發展、與傳媒的互動、傳播政策、商品及服務檢測、消費爭議解決機制、宣傳小冊子的應用、道路安全以及聯合國關於消費者保護的新指引。

相關培訓提高本會人員專業水平，同時讓本會可以認識更多有關葡語系國家最新的消保資訊。

參加葡萄牙食品及經濟安全局的工作坊

3月份，本會派員前往葡萄牙參加由葡萄牙食品及經濟安全局舉辦的“食品安全風險評估問題”工作坊，出席是次工作坊的代表包括來自葡萄牙、巴西、安哥拉和佛得角等葡語系國家的相關部門和組織。工作坊由德國聯邦風險評估研究所(BfR)介紹現時歐洲食品安全風險評估的景況，包括不同化學物質的毒性、微生物影響、人口結構、飲食習慣等因素的風險評估，以及風險危害訊息發佈的方法、技巧和媒介。

本會藉是次工作坊得以與各葡語系國家的相關部門和組織進行各方面的交流，以及增加對歐法等國家的先進消保工作的認識。

與其他消保組織的跨域合作

- **亞太地區的新加坡消費者協會**

11月份，本會與新加坡消費者協會舉行工作會議，雙方根據合作協議就保護消費者權益與人員培訓等工作進行經驗交流。會上亦就本會“誠信店”優質標誌計劃，以及該會之“保證標誌”(CaseTrust)計劃之具體執行情況交換意見，兩會計劃加強人員培訓的工作，以能達到更有效宣傳兩會的優質標誌計劃。



附錄

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">對一般查詢,即時提供建議。需向查詢者提供資料:5個工作天內處理。
消費投訴服務	<ul style="list-style-type: none">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。被投訴方之回應在3個工作天內向申訴人作出轉達。親臨本會投訴之消費者,等候接待時間不超過15分鐘。辦公日之電話留言投訴,於當/同日回覆。
申請“加盟商號”	<ul style="list-style-type: none">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。
獲發“誠信店”	<ul style="list-style-type: none">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。)
消費爭議仲裁服務	<ul style="list-style-type: none">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。

(至2016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
*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
餐飲服務業行業守則	2016/10-01

(至2016年12月)

*該行業定則經取消，至2017年7月經修訂後再行公佈實施。

附錄三)

消費提示

- 赴澳門購物要“四注意”(與中國消費者協會聯合發佈)
- 赴澳門消費者請勿訂購已封閉酒店(與中國消費者協會聯合發佈)
- 網購風險你要知 合法合規方可選
- 找裝修築愛巢 簽合同不能少
- 保障嬰幼兒乘車安全 乘坐汽車安全座椅
- 選購玩具、首重安全
- 消費爭議仲裁中心處理之案例 – 手錶質量的爭議
- 口罩殊不簡單
- 妙招送別蚊纏身
- 變色的黃金
- 旅遊保險知更多 旅程保障更安妥
- 月餅食用注意事項
- 消費後保留單據
- 傢俬選購貼士(一)
- 傢俬選購貼士(二)
- 端午節食糉子注意事項
- 購買手信四步曲
- 選購傢俱的“三不主義”
- 智能手機學問多 購買前要做功課

(2016年發出19次消費提示)

附錄四)

獲評定2016年度A級特優“誠信店”名單

商號名稱	地址
十月初五餅家	澳門十月初五日街117號
中僑參茸公司	澳門殷皇子大馬路24號地下
六福珠寶金行(澳門)有限公司 [永光廣場店]	澳門亞美打利庇盧大馬路(新馬路)37-75號永光廣場地下
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
形象數碼 [新濠天地店]	澳門氹仔新濠大道新濠天地1樓4號舖
咀香園餅家 [大運河街857號店]	澳門氹仔威尼斯人度假村酒店大運河購物中心大運河街857號
英皇鐘錶珠寶 [2號店]	澳門商業大馬路288號地下英皇娛樂酒店2號店
盛豐珠寶金行 [殷皇子32號店]	澳門殷皇子大馬路32號
湛記傢俬	澳門提督馬路14-14號C地下
澳門茶故事	澳門士多紐拜斯大馬路65-65A地下
樹仁藥房	澳門主教巷8-A號福運大廈地下G1座
點睛品珠寶有限公司 [臉譜街313號店]	澳門氹仔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 - 二零一六年》

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：二零一七年九月第一版

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
安徽省消費者權益保護委員會
吉林省消費者協會
黑龍江省消費者協會
西藏自治區消費者協會
新疆自治區消費者協會
江門市消費者權益保護委員會
中山市消費者委員會
消費者文教基金會(台灣地區)
珠海市橫琴新區消費者協會
上海市消費者權益保護委員會
香港消費者委員會
南京市消費者協會
西安市消費者協會
青島市消費者權益保護委員會
重慶市消費者權益保護委員會
甘肅省消費者協會

杭州市消費者權益保護委員會
成都市消費者協會
中國消費者報社
北京市消費者協會
廣州市消費者委員會
武漢市消費者協會
昆明市消費者協會
大連市消費者協會
天津市消費者協會
深圳市消費者委員會
遼寧省消費者協會

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
湖南省消費者委員會
海南省消費者委員會
廣西壯族自治區消費者權益保護委員會
四川省保護消費者權益委員會
雲南省消費者協會
江西省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

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  (853) 8988 9315

