

洗車服務收費調查

洗車服務相信對駕駛車輛的消費者來說並不陌生，一般情況下洗車服務的價格會因應車輛的大小有所不同，然而市面上各洗車店對車輛大小的定義存有差異。為此，本會於去年(2018年)10月底至11月上旬針對汽車的洗車服務收費進行實地調查，並將有關資訊整理後供消費者參考。



調查對象及方式

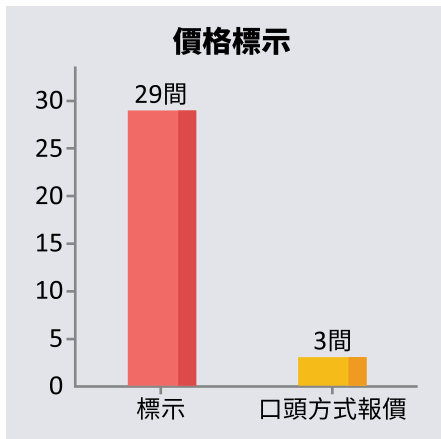
本次調查對象為提供洗車服務的洗車店，共有46間，當中有營業的共32間、未有營業共8間，已結業的洗車店則有6間。調查方式由本會人員隨機前往各洗車店實地進行問卷調查。

洗車服務的種類

本次調查的32間洗車店中，有逾八成的洗車店以提供洗車吸塵及洗車吸塵加打蠟兩種服務為主，只有2間提供淨洗車、洗車吸塵及洗車吸塵加打蠟三種服務，亦有個別洗車店只提供其中一種洗車服務。

價格標示情況普遍

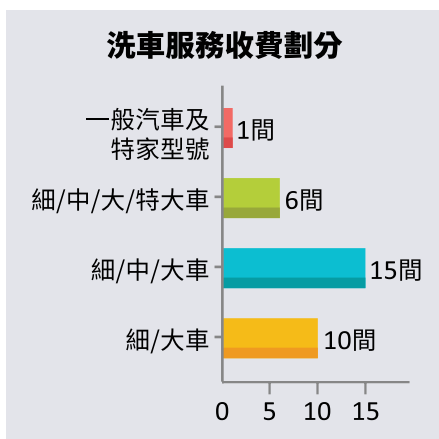
據本次調查結果顯示，32間洗車店中有29間將有關服務收費標示於店內當眼處，佔整體比例逾九成，其餘3間洗車店則以口頭方式報價。



圖一

服務收費大多以車型大小劃分

洗車服務的收費一般按車輛外型的大小來區分，普遍分為細、中及大車三種，也有洗車店在大車以上加上特大車，只有個別是以車輛型號來劃分收費，根據本次調查顯示，以細、中及大車三種來劃分收費佔整體比例最高，32間洗車店中有15間(46.9%)，其次以細車及大車劃分，共有10間(31.3%)洗車店，至於以細、中、大及特大車型劃分的共有6間(18.8%)，而以一般汽車及特定型號劃分的則只有1間(3.1%)。

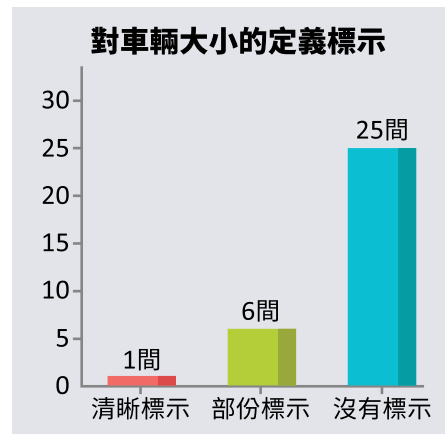


圖二

普遍沒有對車輛大小的定義作標示

由於洗車店普遍是以車輛體積大小收費，故洗車店對車型體積大小的定義影響著洗車服務的收費，舉例來說，如洗車服務收費以細車及大車

作區分，則需要定義哪些尺寸的車輛屬於細車收費，其餘則屬大車收費。但調查結果顯示，除1間洗車店有清楚定義車型收費，以及6間洗車店作部份標示^{註1}外，其餘25間洗車店則沒有標示。故此，消費者雖然可透過店內所標示的價格資訊得知各項服務收費，然而對於消費者所駕駛的車輛屬於何種收費，消費者仍要向店員作出查詢後才得知。



圖三

註1：有標示6人/7人私家車屬店方所指的大車或特大車，其餘細車及中車均沒有將大小界定標示出來。

服務收費

根據是次調查結果，未按車型大小的情況下，據表一所述A,B,C三款汽車之淨洗車收費介乎60至130澳門元，洗車吸塵收費介乎80至260澳門元，至於洗車吸塵打蠟收費則介乎100至480澳門元。

表一：三款汽車之清洗服務收費情況

		A 款	B 款	C 款
類型 (註2)				
體積(長 x 闊 x 高) (米)		約 4.0 x 1.7 x 1.7	約 4.4 x 1.7 x 1.5	約 4.9 x 1.9 x 1.9
按洗車店定義		視為細車共28間	視為細車共14間	視為大車共27間
		視為中車共3間	視為中車共15間	視為特大車共4間
			視為大車共2間	
		一般汽車:1間	一般汽車:1間	特定型號:1間
收費 (澳門元)	淨洗車	60-120	70-120	80-130
	洗車吸塵	80-220	80-220	100-260
	洗車吸塵+打蠟	100-380	120-380	140-480

註2:表一之相片截取自網路圖片。

相同車輛收費標準存差異

由於洗車服務普遍是以車型大小作為收費標準，考慮到大部份洗車店沒有標示車型大小的對應收費，為此，本會以三款汽車為例向洗車店搜集有關收費資訊。結果發現不同洗車店除了收費不同之外，對汽車大小的定義亦不盡相同(見表一)，其中差異最大的為B款汽車，除了1間以車輛型號劃分外，31間洗車店中有14間將其視為細車、15間將其視為中車，2間視為大車。

成雙方的誤會而出現爭拗。建議洗車店應將收費標準清晰展示，以及進行洗車服務前明確告知消費者，避免於收取費用時出現爭議。

- 洗車前應與消費者一同檢查車身是否已經有刮痕或其他缺陷，避免取車時雙方發生爭拗。
- 應主動向消費者提供收據。

對消費者建議

- 由於不同商號的收費存有差

異，建議應貨比三家後再決定。

- 使用有關服務前應事先清楚瞭解有關收費，倘若對價格有不清晰之處應主動向店員查詢。
- 洗車前避免將貴重物品置於車輛內。
- 洗車前應與店員一同檢查車身外觀狀況，避免取車時雙方出現爭拗。
- 消費後應主動向商號索取收據，以保障自身的權益。 T

測試調查發佈:05/2019

主動提供收據情況不普遍

收據或發票是消費者支付費用及接受商號服務的憑證，對消費者的保障尤其重要，據本次調查結果顯示，只有6間洗車店有主動向消費者提供發票，其餘26間均表示當消費者要求時才會提供。

對商號建議

- 由於不同洗車店對車輛大小定義及收費存在差異，倘若沒有明確資訊給消費者，很容易造

