

# 警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



# 慎選驗窗維修服務免招損失

「強制驗窗計劃」於2012年中全面實施後，接獲法定驗窗通知的市民陸續需要聘請合資格人士檢查窗戶，現時很多提供驗窗服務的商戶會包辦窗戶檢驗、修葺及辦理文件等程序，優點是方便及減省時間，標榜「一條龍」服務的生意亦因此應運而生。近年，涉及驗窗及維修窗戶的投訴明顯上升，由2012年6宗躍升至去年37宗，反映了驗窗維修服務水準參差，亦可見部分商戶及消費者對驗窗計劃不甚瞭解，現藉以下投訴提醒消費者處理驗窗事宜須注意的地方。

## 個案一：上門驗窗人士資格成疑

張小姐接獲強制驗窗通知，向「認可承建商」A公司查詢驗窗服務詳情，一名自稱A公司負責人的林先生接聽電話，並謂稍後會有職員為她預約上門驗窗。數天後，一名持A公司卡片的羅先生按預約時間抵達其單位，他視察一輪後，指2個窗戶的手掣較鬆，但沒有明確表示是否需要更換，之後向她索取\$500「填表費」，張小姐以為是一般程序及收費於是付款。

張小姐原以為自此安枕無憂，其後卻接獲羅先生的短訊，指現時不能保證鋁窗是否合格，並游說她進行修葺便萬無一失，她以為只是更換2隻手掣而已，於是答允讓羅先生上門確定維修項目，豈料他到達後才指維修服務的最低消費是\$1,500。羅先生隨即點算其單位窗戶，並於單據寫上更換8隻窗鉸

及5隻手掣，總數\$2,100，張小姐為了完成驗窗，只好按其建議落單及支付\$1,000訂金。她後來與街坊討論時，始發覺A公司的做法很有問題，張小姐同時翻查屋宇署網頁，竟發現合資格人士名單中並沒有該名羅先生的名字。張小姐隨即向本會投訴，指A公司隨便派不合資格的職員驗窗，完全不專業，要求本會協助聯絡負責人澄清事件。

## 跟進

本會調停個案時，亦未能與A公司負責人直接溝通，職員只答應安排退款以解決個案。張小姐後來告知本會款項已全額退回，此外，她已向屋宇署作出投訴，而事件亦導致她要申請延長驗窗期限及另覓驗窗服務。

## 個案二：慫恿加插非強制驗窗要求的檢查項目

譚先生早前委託B公司安排驗窗，師傅檢查全屋窗戶後報價，指更換40隻窗鉸、20隻開關掣及40條膠條的費用為\$12,000，合約亦寫明選用英國專用不銹鋼拉釘，他即時繳付訂金\$5,000。展開工程當日，師傅聲稱發現窗框的防漏膠膜及玻璃膠邊老化，容易滲水，恐怕會導致驗窗不合格，建議他加錢一併更換，否則重新安裝鋁窗後很難再做，譚先生唯有按其建議後加兩項工程共花費\$9,000，當日完工後他已繳付全數。

譚先生後來陸續發現問題，包括更換手掣後部分鋁窗的內框與外框有明顯縫隙、窗框防漏膠膜並非全部更換、有鋁窗不能完全展開，而螺絲偷工減料，沒有全部更換之餘，新換的螺絲亦非英國製造的通心拉



釘。譚先生不滿整筆工程費達兩萬多元，但質素差劣，公司雖聲稱提供3年保養，但他多次嘗試要求公司跟進亦不果。譚先生其後向屋宇署反映，署方職員竟告知防漏膠膜及玻璃膠邊並非影響窗戶安全的組成部分，因此不屬於強制驗窗要求的檢查範圍。譚先生認為B公司不誠實，使他誤以為一定要完成這兩個後加項目才可通過檢驗，於是向本會作出投訴。

## 跟進

本會聯絡B公司後，其公司覆函聲稱已履行工程合約的所有責任，公司提供的是專用於英國鉛窗的拉釘，而非英國製造的拉釘，故此不存在誤導消費者的地方，同時會履行保養跟進維修。譚先生不滿意該回覆，認為公司沒有清楚解釋後加項目並非強制驗窗的檢查範圍，反指會影響檢查結果，加上「英國專用不銹鋼拉釘」字眼取巧，要求本會將其個案轉介予香港海關調查有否違反《商品說明條例》。

## 個案三：驗窗收費多名目聲稱用「靚料」

胡太的屋苑因應政府要求需要驗窗，見C公司宣傳單張標榜「免費驗窗」，價目表收費亦算合理，便致電預約驗窗。經檢驗後，C公司職員報價\$2,800包辦更換鉛窗配件及辦理文件，胡太指費用昂貴須考慮，職員立即拿出兩款不同的窗鉸予她比對，指其公司選用304不銹鋼窗鉸，而坊間收費便宜的公司用料則較差，她信以為真便繳付\$1,000訂金，工程訂於兩星期後展開。然而，胡太數日後得知有居於同一單位面積的鄰居，只需不到\$2,000便完成同等工程，另一鄰居的單位窗戶數量更多，工程費亦只是\$2,600。

胡太不忿，立刻找另一間公司報價，同樣的用料及工程收費只是\$2,200，該職員表示按照屋宇署的指引，不銹鋼窗鉸的桿厚度

最少為2.5毫米，因此一般都要使用304窗鉸，不存在靚料及劣質用料的分別。另一方面，她按C公司宣傳單張上的價目表計算，相關費用不應是\$2,800，她懷疑被濫收費用。

## 跟進

本會接獲胡太投訴後，要求C公司具體說明工程合約每一項目之收費計算，惟公司未有就此作出回應，只口頭表示可減收\$500。不久，胡太通知本會，指公司允許取消合約及退回訂金，她會找另一間公司驗窗，同意個案就此作結。

## 個案四：原先窗戶已達標準維修後被換上較次等配件

郭先生早前委託D公司驗窗，師傅視察後指其窗鉸「不合格」，由於更換10個窗鉸及代辦合格紙只需\$1,500，於是同意維修。維修當日，師傅只更換了客廳和主人房共6個窗鉸，當晚他關窗時卻聽到「格格聲」，仔細觀察下，發現原先的「鋼牙螺絲」被換上「拉釘螺絲」。他隨即投訴D公司使用次等配件，並提出要求取消更換餘下4個窗鉸，然而D公司表示取消4個窗鉸同樣要付全數，因公司已替他向屋宇署「入紙」。

郭先生其後向屋宇署查詢哪一類螺絲較好，署方職員表示兩種均符合要求，但按經驗而言鋼牙螺絲比拉釘穩固。他同時向另一位師傅徵詢意見，師傅稱只要窗戶並非存在嚴重安全問題，是可以在不需要作出任何維修的情況下批出合格紙。郭先生不滿花

費金錢卻換上質素欠佳的配件，要求本會協助促使D公司退回未更換的4個窗鉸的費用共\$600，及盡快更正合格紙。

## 跟進

經本會調停後，D公司最終同意退回\$600，亦會更正驗窗表格，證明已為郭先生更換6個窗鉸，事件得到解決。另外，屋宇署回應指根據有關指引，不銹鋼螺絲或鉚釘較能有效地防止銹蝕，因此不應使用鉛製鉚釘；而在妥善的安裝情況下，不銹鋼螺絲或鉚釘均符合要求，並無安全上的分別。

## 驗窗小錦囊：

### 1. 如何辨識合資格人士？

強制驗窗計劃要求由合資格人士(QP)親自進行訂明檢驗或監督修葺，現時屋宇署網頁設有合資格人士名單，列出有關人士的姓名、註冊類別及可提供的專業服務種類，消費者選擇驗窗服務前，應先查閱欲委聘人士是否持有認可資格。

然而個案一的情況正好反映了消費者即使選用了一間註冊承建商公司，卻難以掌握該公司委派提供驗窗服務人士的資歷。有見及此，屋宇署於2016年2月15日開始向合資格人士發出「驗窗卡」，卡上載有合資格人士的姓名及近照，列有簽發及屆滿日期，如果合資格人士是以公司名義註冊，「驗窗卡」則發予該註冊承建商的獲授權人士。消費者日後可要求提供驗窗服務的人士出示「驗窗卡」，此舉有助即時辨識其資歷，得到較佳保障。



QP Card：註冊一般建築承建商 / 註冊小型工程承建商（公司）的獲授權簽署人

### 2. 認識強制驗窗要求的檢查範圍



#### 檢驗和評估時須注意的地方

1. 破爛或破裂的玻璃嵌板
2. 難以開啟或關閉的窗扇  
變形或不穩的窗框及窗扇
3. 窗鉸變形或缺漏，出現嚴重生銹
4. 螺絲或鉚釘變鬆，呈現灰白色粉狀物質或鐵銹



#### 不屬於訂明檢驗的涵蓋範圍

5. 缺漏或欠妥的防水膠邊

#### 注意事項

對於不影響窗戶安全的窗戶組成部分（例如防水密封劑、防水墊條或膠條等），它們並不是強制驗窗計劃下訂明檢驗及修葺所涵蓋的範圍。假若窗扇膠條因老化導致開關不順暢或出現滲水，合資格人士可建議在修葺窗戶時一併修補欠妥的非結構窗戶組成部分，同時，應清楚告知業主哪些修葺項目是因應強制驗窗必須進行，哪些項目則只是建議進行。

### 3. 強制驗窗計劃簡易流程圖

接獲強制驗窗通知的消費者須留意，獲委聘的合資格人士（QP）除了負責為單位進行檢驗及監督修葺外，一般須履行以下程序及呈交指明表格：



\* 如 QP 獲委任 7 日內完成檢驗及修葺，可以直接呈交表格 MWI5，而毋須另行提交表格 MWI1。有關各種指明表格的分類及詳情，請瀏覽屋宇署網頁。

注意：(1) 假若於法定期限內，屋宇署並未接獲由委聘 QP 呈交的指明表格，署方會向有關單位業主發出警告信及採取執法行動。

(2) 如工程涉及建造、改動、修葺或拆除窗戶，一般屬於「小型工程監管制度」的範圍，須聘請建築專業人士（如為第 I 級別的小型工程項目）及註冊承建商進行，詳情可瀏覽屋宇署網頁。

### 結論

強制驗窗計劃是一項「預防性」措施，目的是確保樓齡達10年或以上的私人樓宇（不高於三層的住用樓宇除外），作出定期安全檢驗，以防止窗戶因日久失修而造成危險。然而，一般消費者未必掌握檢驗窗戶的準則，亦難以自行判斷窗戶的安全性及是否有維修的需要，因此由合資格人士提供的專業判斷尤為重要。據屋宇署資料顯示，截至2016年3月，約有4,100名合資格人士曾呈交檢查文件，可見坊間提供驗窗服務的選擇為數不少，不過服務質素及收費難免有落差。儘管屋宇署明確訂明強制驗窗要求的檢查範圍，對於修葺的用料及收費只屬建議參考性質，因此消費者有需要多作比較。



本會藉此提醒提供驗窗服務的合資格人士，有責任向消費者清楚說明哪些修葺項目是屬於強制驗窗的要求檢查範圍，哪些純粹屬於提升窗戶質素的建議，並於報價時列出修葺用料的種類及收費，如提供服務者於交代服務詳情時涉及誤導、失實陳述或隱瞞重要資料的情況，有機會觸犯《商品說明條例》。

## 消費提示

● **不要盡信「免費驗窗」招徠：**屋宇署在辦理合資格人士呈交的檢查文件時，不會收取任何費用，然而普遍提供驗窗服務的商戶會代辦有關證明文件，並向消費者收取代辦文件的行政費。如果消費者的目的是完成強制驗窗要求，即使商戶標榜「免費驗窗」或檢驗後毋須進行修葺，一般亦需向商戶支付

若干代辦文件費。若然消費者純粹因關注窗戶安全，並非因強制驗窗計劃而光顧驗窗服務，便應事先向商戶明確表明檢查目的，先瞭解有關檢查是否需要收費及商戶會否提供書面檢查結果，免生誤會。

● **認清消費者的選擇權：**屋宇署現時只就提供驗窗及修葺服務人士的資格、驗窗檢查範圍及程序作出規管，針對修葺服務的收費及用料則沒有劃一準則。因此，消費者如不同意獲委聘人士所作出的判斷或建議，可考慮邀請不同的合資格人士參與報價及提出修葺建議，也可以委任不同的合資格人士進行檢驗及監督修葺。

● **參考收費資料及比較報價：**屋宇署已發出《強制驗窗作業守則》，亦會定期綜合市場上有關驗窗檢查及修葺費用的參考資料，消費者不妨於選擇驗窗服務前，先瞭解強制驗窗計劃的詳情及一些收費概念，即使接獲工程報價，亦可先比較修葺項目的類型及價格，才按需要作出決定。有關合資格人士名單及強制驗窗計劃的詳情，消費者可瀏覽屋宇署網頁 (<http://www.bd.gov.hk/>)，如有疑問亦可致電向屋宇署查詢（熱線：2626 1616）。

● **留意合約內容及呈交指明表格的時間：**提供驗窗服務的商戶應提供清晰單據合約，列出修葺項目的詳情，包括更換配件的種類、數量及價格，如費用包括代辦驗窗文件，亦應列明。本會留意到不少商戶將驗窗文件命名為「合格紙」或「證書」，消費者應清楚詢問該些文件的定義，注意普通書面證明並不符合強制驗窗計劃的要求，指明表格須由合資格人士填寫及呈交。如消費者不確定獲委聘人士有否適時呈交表格，可嘗試要求對方提供有關交付表格的副本以釋疑慮，亦應妥善保存單據合約，以備有需要時作為追討的憑據。

