

# 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。



# 金行及首飾店維修保養服務參差

購買首飾，除了挑選款式外，店舖所提供的服務譬如能否免費修改尺寸、免費翻新及保養年期長短等，都是重要的考慮因素，後者更直接影響首飾能否保持光潔如新。原來不同店舖的服務大不相同，消費者應小心選擇。

消費者較常光顧的有首飾店及珠寶金行，首飾店一般主要售賣自家品牌的首飾，而珠寶金行出售的首飾材料類型較廣泛，並有售賣足金金飾。是次調查的店舖均是連鎖經營並最少有5間分店，以珠寶金行的分店較多。

本會向18間連鎖首飾店及珠寶金行發出問卷，收集它們所提供的修改尺寸、翻新、維修期限、退款及換貨等方面的資料，共收到6間首飾店及4間珠寶金行回覆。

## 多數可免費修改尺寸

送贈首飾，不論是給心儀對象，抑或親朋好友，很多時不確定尺寸，若然所送的戒指、手鐲等太大或太細，便要回頭找店舖代為修改尺寸。不過，調查的首飾店中，並非每間店舖都提供免費修改服

務，「Thomas Sabo」(#5)修改產品尺寸須收費。「Trollbeads」(#6)不設修改但可更換尺寸合適的貨品，其他店舖可能不修改特定種類（「Agatha」(#1)的戒指及「瑪姿鑽」(#3)的手鏈和項鏈）或物質（「MaBelle」(#2)的純銀）首飾。

其餘商號均提供免費修改尺寸服務，但多有附帶條款（詳情見表一），例如限制時間，「Agatha」(#1)及「PN」(#4)的限期為產品售後30天內，有些店舖則為1年或3年，亦有店舖不設時限。次數方面，「周生生」(#7)及「六福珠寶」(#9)可免費修改1次。

此外，修改尺寸的幅度亦可能有限制；如果超出免費修改的尺寸，多間商號可收費修改，否則只有考慮換貨。多間商號（#2、#3、#4、#9及#10）表示，因應首飾的種類、設計或物質限制，修改尺寸可能需個別報價而不能修改的或需訂造。





養。這次調查發現所有商號均提供沒有期限的免費清洗首飾服務，消費者應善用服務，讓飾物光潔如新。



## 珠寶金行修改尺寸較快

調查的首飾店需要7至10天來修改尺寸，珠寶金行較快，「周生生」(#7)及「六福珠寶」(#9)最快可即日取回，「謝瑞麟」(#10)則為1至3天。不過，修改的複雜程度會影響所需時間，例如有首飾店指簡單修改需時7至10天，較複雜的則需4至8星期。若果消費者急需佩戴出席場合，應與店舖早作溝通拿捏好時間。

## 刻字一般免費

### 所有商號無限期免費清洗首飾

為首飾刻上名字，或者窩心說話，即時替飾物平添獨特意義。調查的首飾店及珠寶金行大多可為顧客免費刻字（「Agatha」(#1)除外），不過可能限定款式或系列，例如只限為戒指免費刻字。

此外，擁有首飾的人都會着意小心保

## 珠寶金行最少免費翻新一次

首飾在佩戴一段時間後，容易出現刮痕或失去光澤，消費者可使用商號提供的翻新服務，將首飾打磨或電金，便可回復平滑光亮。調查的首飾店中，只有「PN」(#4)免費提供此服務；「MaBelle」(#2)及「瑪姿鑽」(#3)的顧客須成為會員才可享受免費服務；「Thomas Sabo」(#5)則收取\$80至\$200的費用。

相比之下，珠寶金行的顧客則沒有享用服務的門檻，調查的4間金行提供最少免費翻新一次的服務。另一方面，有珠寶金行表示，修改尺寸、打磨或電金翻新，都可能導致首飾的金屬部分出現損耗或變形，因而與原有的外觀有差異甚或令首飾意外損毀，使用服務的顧客不得作出追究及尋求賠償。尋求有關服務的消費者宜事先向店舖查詢服務條款，而店舖亦應主動向顧客闡述可能出現的狀況，避免日後發生爭拗。

## 保養年期及維修服務參差

調查的商號都提供保養及維修服務，以首飾店而言，保養年期由半年至2年，「PN」(#4)更提供永久保養。4間珠寶金行之中，「周生生」(#7)及「周大福」(#8)提供永久保養，其餘2間分別為1年及3年。消費者基本上都須出示收據或保養卡方可享用服務，「MaBelle」(#2)指如顧客已成為會員則毋須出示收據。維修時如需原料或配件，一般會額外收費。

可惜的是，是次調查的大部分店舖均沒有提供維修服務所包括的範圍，只有個別商號指明維修上的局限，例如「Agatha」(#1)的2年免費維修只涵蓋首飾上的水晶及扣位，「Trollbeads」(#6)的保養服務不包括皮製手鏈及項鏈，「六福珠寶」(#9)的電鑄擺件及硬金飾品變形或損壞不設維修服務等。



體積較小的首飾會先放進隔器才進行清洗，視乎物料再用軟毛刷清潔。



店舖職員替顧客清洗金飾前，會先檢查及量度重量，記錄該金飾的資料及清洗前的狀態。



表一：部分連鎖首飾店及珠寶金行的售後服務安排及收費<sup>[1]</sup>

編號	商號名稱 [2][3][4]	售賣的首飾材料	是否有免費修改尺寸服務？	如超過免費修改尺寸/期限，如何處理？	修改尺寸所需時間	刻字服務	打磨或電金	保養及維修
首飾店								
1	Agatha Asia-Pacific Ltd.	純銀、貝母、9/10K黃金	錶帶可於30天內憑收據及保養卡修改尺寸，須未佩戴過（戒指有不同尺寸，不可修改尺寸；手鏈及項鏈可自行調節長度，毋須修改）	—	—	沒有提供此項服務	沒有提供此項服務	首飾上的水晶及扣位2年內免費維修
2	MaBelle	鑽石、K金、純銀	有，沒有指定時限，視乎該首飾的種類及物質而定（純銀不設修改尺寸服務）	視乎該首飾的種類、物質及結構而定，如受款式或物質限制不能修改尺寸而需訂造，須另行報價	7至10天（簡單修改）/4至8星期（其他修改）	對裝戒指免費，其他每件\$30	免費（視乎會員級別而定，1年內享有1至2件貨品免費電金翻新服務）戒指\$100 / 手鏈\$200 / 項鏈\$200（純銀不設翻新或電金服務）	憑收據可享半年保養期（會員毋須出示收據）
3	瑪姿鑽 Madia	鑽石、寶石、18K/750白色黃金	戒指365天內，修改尺碼只限美度1號以內（手鏈及項鏈不設修改尺寸服務）	修改尺碼美度1號以內\$200，其他尺寸另行報價。如受款式或物質限制不能修改尺寸而需訂造，須另行報價	鑽石7-10天 / 鉑金8星期 / 特別情況如需訂造需8星期	免費，沒有期限	購物滿指定金額可成為會員，會籍有效期內，可享受免費電金翻新服務一次	憑收據可於半年內免費維修一次，如需配石或其他配件需另行報價
4	PN	鑽石、鉑金、K金、純銀	30天內	18K金\$300 / 鉑金\$400（3號圈以內），鏈需個別報價	7-10天	免費，沒有期限，只限一次	免費，1年內	沒有期限，但須出示收據
5	Thomas Sabo HK Ltd	純銀、純銀加K金電鍍	視乎款式提供收費修改尺寸服務	—	—	免費，沒有期限，只限指定系列	視乎工序的複雜程度（約\$80-\$200）	2年保養，須為貨品品質問題
6	Trollbeads	琉璃、純銀、銅、天然石、K金、淡水珍珠、水晶、琥珀、氧化銦、鑽石等	售後貨品不可修改尺寸，但可更換合適尺寸的貨品	—	—	免費，只限指定款式	—	憑收據可享2年保養（停產貨品如需配件除外），但不包括人為錯誤而引致的損壞，皮製手鏈及項鏈不包保養
珠寶金行								
7	周生生珠寶金行有限公司 Chow Sang Sang Jewellery Co. Ltd.	鑽石、寶石、半寶石、翡翠、黃金、鉑金、K金、純銀、珍珠	首次免費	如已使用首次免費的服務：足金及鉑金飾品\$80；K金、銀、鑲嵌類飾品\$150（飾品可能因設計或結構不能修改尺寸），以上服務沒有期限	即日，視乎產品類別或款式	戒指刻字首次免費，其後每次每件\$50（部分設計或結構可能不適合刻字），其他首飾另行報價	首次免費，其後足金及鉑金飾品\$80 / K金、銀、鑲嵌類飾品\$150	永久保養及提供免費維修，如需原料或配件則按市值另外收費
8	周大福珠寶金行有限公司 Chow Tai Fook Jewellery Co. Ltd.	珠寶鑲嵌首飾：所有鑲有天然鑽石及天然寶石（包括有色寶石、翡翠、半寶石及珍珠）的首飾 鉑金/K金產品：18K金、Pt950首飾 黃金產品：999.9黃金首飾/定價足金產品 純銀產品：925純銀首飾 鐘錶類產品：代理國際知名品牌、自產品牌 其他：企業禮品、時尚首飾	是，沒有期限，包括改圈、簡單修焊、鏈/手鐲改長度（銀類、手錶類及足金擺件除外，金料費用另計）	—	約一星期內，再按實際情況確認修理時間	簡單刻字免費，部分飾品須按實際情況而定	凡購自該公司的首飾均可免費翻新電金（銀類、手錶類及足金擺件除外，金料費用另計）	基本保養沒有指定限期，包括改圈、簡單修焊、鏈/手鐲改長度（銀類、手錶類及足金擺件除外，金料費用另計）
9	六福珠寶 Lukfook Jewellery	鑽石、寶石、翡翠、黃金、鉑金、K金、純銀、珍珠	有，憑收據1年內可免費修改1次，如需增補材料將按屆時的金價或材料價格計算收費（部分款式不設修改服務，鑲嵌戒指類飾品改圈可導致鑲口變形脫石，公司會視乎情況決定是否提供修改尺寸服務）*	戒指改圈連電金\$150-\$280 / 手鏈或手鐲改長度連電金\$360-\$450 / 項鏈改長度連電金\$400-\$850 / 其他種類或複雜製作另議，材料另計	1至3天，最快即可取回	免費，沒有期限	憑收據1年內可免費電金翻新1次，如需增補材料，將按屆時的金價或材料價格計算收費，1年後收費如下：戒指\$120-\$230 / 襯石戒指\$230-\$280 / 吊墜或耳環\$120-\$220 / 手鏈或手鐲\$250-\$400 / 項鏈\$260-\$600*	憑收據1年內可免費維修1次，如需增補材料，將按屆時的金價或材料價格計算收費（能否維修視乎款式及損壞情況而定，電鑄擺件及硬金飾品變形及損壞將無法提供維修服務）*
10	謝瑞麟珠寶（香港）有限公司 TSL Jewellery (H.K.) Co. Limited	鑽石、寶石、翡翠、黃金、鉑金、K金、純銀、珍珠	3年內，但需視乎款式而定	個別報價	戒指、手鏈及項鏈1-3天內	免費，須在購買後3年內	免費，須在購買後3年內	憑收據可享3年保養，配件須另收費

註

— 指不適用

[1] 表內資料由各商號在2015年12月至2016年1月提供，並於2016年2月由各商號確認及/或更新資料，最新情況以有關商號的公布為準。以上資料為顧客在實體店購物後的情況，網上購物的售後服務請向有關商號查詢。

[2] 本會向18間連鎖首飾店及珠寶金行發出問卷，收到10間回覆。

[3] 商號按店舖類別及名稱的英文字母排序。

退款或換貨		計算退貨、換貨或回購價格方法	
購物後30天內憑收據或保養卡可換貨，須為全新未有佩戴過，可換貨一次，頭飾因衛生問題不設退換		—	
購物後14天內可退款或10天內可換貨；在其他首飾店以低於該店之售價購買相同重量、質量及款式的鑽石，憑其他首飾店及該店之收據可全數退款		\$2,500以下的貨品需換取原售價4.5倍的貨品 / \$2,500以上的貨品需換取原售價4倍的貨品，實際收費可扣除原售價6折計算現值	
購物後14天內憑收據可換貨		—	
購物後7天內可憑收據換貨，貨品必須沒有刮花或損壞		—	
購物後14天內可換貨，須為全新未有佩戴過		—	
提供14天內因尺寸而換貨服務，如因產品的生產上有問題而引致貨品損壞，可退款或換貨		—	
購物後3天內可更換同類型及計價方式之飾品，不設退款	金類飾品	鑽石及其他飾品	
	黃鉑金及18K飾品不設回購時限 足金首飾：重量 x 當日足金飾品買入價 足鉑金：重量 x 當日足鉑金飾品買入價 950鉑金：重量 x 當日950鉑金飾品買入價 K金首飾：含純金重 x 當日足金飾品買入價	鑽石飾品設有購買一年內及一年後的回購方法（售價\$10,000以下不設回購）  鑽石首飾(原售價\$10,000-\$299,999及購買一年內)，換取相等或高於原售價的貨品，計值十足另扣除單據所列的工資 / 回購或換取低於原售價的貨品，計值九折另扣除單據所列的工資及信用卡付款額手續費3%	
		鑽石首飾(原售價\$10,000-\$299,999及購買一年後，或原售價\$300,000以上及任何時間)，換取相等或高於原售價的貨品，按市值計算/回購或換取低於原售價的貨品，按市值及扣除信用卡付款額手續費3%	
視乎情況可退款或換貨，無指定期限	回購指引 黃金首飾：黃金金重 x 當日飾金買入價 x 0.98 (扣2%佣金) 鉑金首飾：鉑金金重 x 含鉑金量 x 當日鉑金買入價 x 0.98 (扣2%佣金) K金首飾：K金金重 x 含黃金量 x 當日飾金買入價 x 0.98 (扣2%佣金)	選擇取回現金 鑽石鑲嵌首飾：6個月內貨品，銷售價\$5,000或以上，扣除5%行政費後，最高可達貨品實際售價8折；6個月或以上貨品，銷售價\$5,000或以上，按市值計算	選擇即時再購物 鑽石鑲嵌首飾：6個月內貨品，銷售價 HK\$5,000 或以上，扣除 5% 行政費用後，最高可達貨品十足實際售價（新選購之同類貨品必須大於原貨品出售價之 50%）；6個月或以上貨品，銷售價 HK\$5,000 或以上，按市值計算（新選購之同類貨品必須大於原貨品出售價之 50%）
	註：翡翠、寶石鑲嵌首飾按時價計值（不包括綠寶石、半寶石及珍珠）		
	註：相關資料及條款細則，請參閱張貼於各分行之「周大福回購指引」，指引以中英文書寫，如有存疑，一切以中文版作準		
請參閱計算換貨或回購價格方法，戒托、代鑲、鐘錶類貨品或其他配件不設退換	換貨及回購 黃金飾品：重量x當日飾金買入價，另扣2%佣金 鉑金飾品：重量x當日鉑金買入價，另扣2%佣金 K金飾品：重量x純含金量 x 當日飾金買入價，另扣2%佣金	換貨 珠寶首飾（\$10,000或以上沒有損壞的貨品） 鑽石飾品1年內貨品無限次換貨(原售價及扣手工)，收據上註明「日後倘有退換，均以第一次購貨日期計算」/ 1年後貨品由該公司估值 翡翠、紅/藍寶石由該公司估值	退貨 珠寶首飾（\$10,000或以上沒有損壞的貨品） 鑽石飾品1年內貨品以原售價9折計算及扣手工 / 1年後貨品由該公司估值 翡翠、紅/藍寶石由該公司估值
	註：同類型貨品1件換1件，需換取高於原售價30%的貨品 / 以信用卡付款，退貨時需扣除4%行政費，免息分期退貨時需扣除7%行政費 / 所有退換貨必須攜同收據及鑑定證書(如有)到分行辦理，如證書遺失或損毀，需扣除相關證書費用 / 祖母綠及其他彩色寶石、珍珠類飾品，按其鑲製金料之當日金價收回 / 如收據上蓋有「特價貨品，恕不退換」或「顧客特訂貨品，恕不收回」字樣，不設退換貨 / 如收據上蓋有「顧客特訂貨品，議價收回」字樣，需先與原售出之分店商議收回價才可收回。		
視乎情況可退款或換貨		不同類型飾品有不同計算方式	

[4] 所有商號均有提供沒有期限的免費清洗首飾服務。

\* 商號#9有以下條款：修改尺寸、維修、打磨、電金翻新或改圈工序，有可能導致金屬部分出現損耗，實際損耗情況需視乎款式、重量及來件的磨損程度而定。如外觀重量有差異或意外損毀，顧客不得追究及要求賠償，並以完成後狀況退回。



## 自行清洗首飾的步驟



使用經過稀釋的溫和皂液



使用軟毛刷子



使用清水



以軟布抹



使用抹銀布清潔

● 鑽石 ● 18K金 ● Pt 950鉑金 ● 黃金 ● 寶石 ● 翡翠 ● 珍珠

資料由香港珠玉石器金銀首飾業商會提供

## 多數商號設有條件換貨

買首飾，不論自用或送給他人，事後一看，如不合心意，不用煩惱，所有調查的商號都容許顧客換貨，惟當中有些需符合特定條件。首飾店容許顧客換貨的期限為購物後7至30天，當中「Trollbeads」(#6)可基於尺寸不合而讓顧客在14天內換貨，也可因品質問題而退款或換貨；「MaBelle」(#2)則提供購物14天內退款或10天內換貨，另就其出售的鑽石提供有條件的價格保證，顧客須在其他商號以較低價格購得相同重量、質量及款式的鑽石，憑原收據及在其他商號所發的收據才可獲全數退款。

珠寶金行中，只有「周生生」(#7)表明顧客在購物後3天內可更換同類型及相同計價方式之貨品，其餘商號指需視乎情況而定，或只為指定金額的貨品提供換貨，以鑽石飾品為例，「周大福」(#8)為\$5,000或以上，「六福珠寶」(#9)為\$10,000或以上。

高達舊首飾原售價的4倍；例如舊首飾原售價為\$10,000，在換取新首飾時計值只有\$6,000，並需購買\$40,000的首飾及補回\$34,000的差額，是否值得，見仁見智。

調查的4間珠寶金行都提供貨品回購，但對所回購或換貨首飾的計值方法不盡相同，其中「謝瑞麟」(#10)未有提供詳情。一般來說，金類飾品的回購或換貨以重量 × 當日有關金類飾品的買入價計算，「周大福」(#8)及「六福珠寶」(#9)另扣2%佣金。3間珠寶金行「周生生」(#7)、「周大福」(#8)及「六福珠寶」(#9)的鑽石首飾現值計算方法則一般視乎首飾的原售價及購買時間而定，另外亦可能需扣除手工費、行政費或信用卡手續費等（詳情見表一）。

## 首飾保養貼士

無論多奪目的首飾都需要適當保養才能令首飾光亮如新。本會結合了香港珠玉石器金銀首飾業商會的意見，為消費者提供以下貼士：

佩戴首飾時，應該：

- 避免長時間暴露在高溫或陽光下，以免令首飾褪色
- 避免與尖銳物品碰撞，以防刮花
- 避免佩戴着首飾睡覺、做運動或家務；泳池水、海水、化妝品及家居清潔用品都含有很多化學物，或會令首飾產生化學反應，失去光澤

佩戴首飾後，應該：

- 自行作簡單清洗（請參閱上圖），再存放在獨立的保護盒或絨袋內，以免因互相碰撞磨擦而導致耗損或刮花
- 避免使用硬刷子或面紙清潔首飾
- 如有指紋及污漬，可清洗飾物再以軟布抹乾，保持飾物表面光澤。如有需要，可善用首飾店提供的免費清洗服務
- 若長時間不佩戴，可放在密封袋內，並加入少量乾燥劑，以防出現氧化情況



首飾型號、物質、尺寸/重量及收費等資料應記錄在單據上。（單據樣本由香港珠玉石器金銀首飾業商會提供）

## 總結

光顧信譽良好的店舖，能確保可享較完善的售後服務。消費者在購買首飾時，應瞭解退款、換貨及回購的條款，付款時，亦應確保首飾型號、物質、尺寸及收費等資料，都已記錄在單據上。首飾如有證書，更需留意證書上是否已詳細列明貨品資料，例如重量、淨度及產地等。由於很多售後服務都設時限並須出示購買單據，好好保存單據十分重要。妥善保存收據或保養卡，善用維修保養服務，可為首飾延長價值。

## 回購或換貨如何計算貨品現值？

首飾店中只有「MaBelle」(#2)提供以舊貨換新貨的服務，而舊首飾的計值只為原售價的六折，但換取的貨品價值最少需

