

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。



大掃除價格及服務差異大

香港人生活忙碌，有些人會把日常家居清潔工作交託給清潔服務公司，譬如每周一次上門提供清潔服務，臨近農曆新年，為家居進行大掃除牽涉的工作量更不容小覷，清潔服務的需求更大。據收集所得的10間家居清潔服務公司的資料，每小時服務收費可相差達150%，而不同公司的服務項目存在頗大差別，例如看似簡單的抹雪櫃內外、清潔洗手盤等服務，或是較常見的清潔廚房牆磚及去霉工作，卻並非每間都提供。

單次或套餐收費每小時 \$80 至 \$200

本會於2017年11月至12月，向48間家居清潔服務公司發出問卷，共收集了10間公司的日常家居清潔及農曆新年大掃除的收費及服務資料，其餘38間沒有回覆或表示不會參與是次調查的公司中，只有15間在其網站公開收費及服務範圍資料，另有10間只公開部分收費及服務範圍資料，其餘13間則沒有在其網站顯示相關資料，資訊透明度有待改善。回覆的公司一般提供三類服務，包括單次清潔服務、套餐式多次清潔服務及農曆年大掃除服務。

調查的10間家居清潔服務公司，全部都有提供單次清潔服務，每小時人均收費由\$80至\$200不等，差距高達150%，最少服務

時數一般為3小時，視乎客戶需要，個別公司可提供1至6名服務員同時工作。除了「金牌家居清潔」(#3)、「吉祥清潔」(#4)、「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)及「黃氏清潔服務」(#10)外，其餘6間公司均有提供套餐服務。套餐式多次清潔服務的平均每小時收費普遍較單次服務低，而套餐的有效期由4星期至180日〔「盛世家務服務」(#2)〕不等，「清潔伙伴」(#1)則表示可以按客人的需要而訂定有效期，較具彈性。

僅 2 間公司提供更深層的大掃除清潔服務

除了日常清潔工作外，不少消費者都會在農曆新年前為家居大掃除，去舊迎新迎接新年的來臨。不過，是次調查的大部

分公司均表示為農曆新年而設的大掃除服務所包括的清潔服務範圍與日常清潔服務相若，只有「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)及「智舒適家居服務」(#9)會提供更多種類或更深層的清潔服務。收費方面，除了「思加保地氈清潔防污」(#8)外，其餘大部分公司都表示會在農曆新年前調高收費，最早調高收費的是「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)，於農曆十一月初一（即12月18日）已調高收費。各公司調高收費的方式包括按每個訂單或每小時加收附加費、分階段加價或以另一模式收費，例如「金牌家居清潔」(#3)的單次服務收費以每小時\$110起，大掃除服務收費則以5小時\$1,500起。「智舒適家居服務」(#9)則表示調高收費的幅度需視乎服務的需求情況而定。

另外，只有「思加保地氈清潔防污」(#8)表示日常家居清潔的套餐服務仍適用於農曆新年前的大掃除服務。「盛世家居服務」(#2)及「智舒適家居服務」(#9)分別由1月13日及1月31日(即農曆十二月十五日)起暫停使用套餐服務，消費者宜多加留意各公司提供的套餐服務的使用條款及限制。

如服務員在指定時間內未能完成工作，消費者可考慮使用加鐘服務。10間調查的公司全部設有加鐘服務，「清潔伙伴」(#1)、「吉祥清潔」(#4)、「搵幫手家

居服務」(#5)、「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)、「智舒適家居服務」(#9)及「黃氏清潔服務」(#10)都表示加鐘收費會按正價每小時收費計算；「家居易服務」(#6)及「思加保地氈清潔防污」(#8)的加鐘收費則較正價每小時收費便宜；相反，「盛世家居服務」(#2)的加鐘收費會較正價每小時收費高，實際收費需視乎情況而定；「金牌家居清潔」(#3)則表示日常家居清潔服務不設加鐘，只有大掃除服務可以加鐘。

留意各項附加費

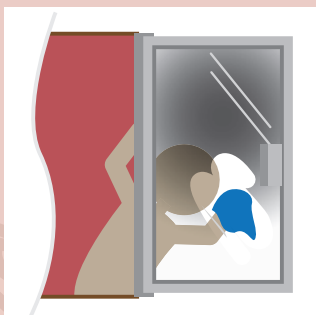
除了每小時的基本收費外，消費者還需留意家居清潔服務公司可能收取的各類附加費。如服務員需到偏遠地區工作，消費者可能要支付額外費用，收費由\$20至最高\$300。「家居易服務」(#6)表示如服務員需到偏遠地區工作，消費者除了要支付其車資外，還要額外加收1小時服務費，不同公司對偏遠地區的定義未必相同，消費者在選擇家居清潔服務公司前應先瞭解清楚，免失預算。

是否涵蓋你需要的清潔服務？

除了比較收費及套餐服務使用條款外，消費者亦需留意每間公司涵蓋的清潔服務範圍差別頗大，宜細心選擇，確保服務公司能夠提供自己需要的清潔服務項目。

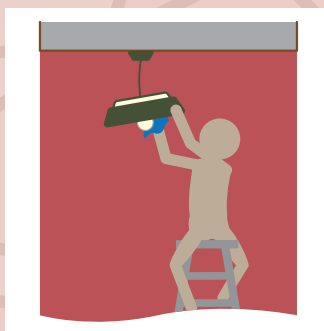
3 間不提供抹外窗服務

抹窗服務可分為抹內窗及抹外窗，大部分調查的公司都有提供抹內窗連去水漬服務，只有「盛世家居服務」(#2)不會提供抹內窗服務。由於抹外窗危險性較高，調查的公司中有3間表示不會提供此項服務，分別是「盛世家居服務」(#2)、「金牌家居清潔」(#3)及「家居易服務」(#6)；「智舒適家居服務」(#9)則表示消費者需提供合適的輔助工具(如長手柄)及穩固的梯具供服務員使用，如服務員認為有關工作危害其人身安全時，他們有權拒絕提供該項服務。



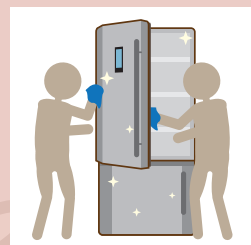
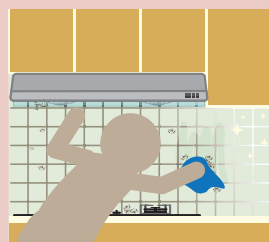
客廳：僅 4 間會抹吊燈 / 水晶燈 / 天花板

要清潔天花板或懸掛在天花板的吊燈，服務員需站在梯具上並長時間仰起頭工作，容易跌倒發生意外，並有損壞燈飾的風險，故是次調查中，只有4間公司提供清潔吊燈、水晶燈或天花板的服務，分別是「清潔伙伴」(#1)、「吉祥清潔」(#4)、「思加保地氈清潔防污」(#8)和「黃氏清潔服務」(#10)。



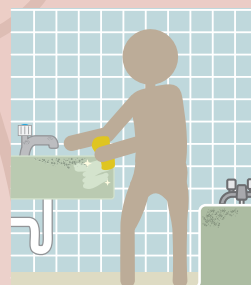
廚房：並非每間公司都提供清潔牆磚及抹雪櫃內外等服務

以廚房為例，消費者可能覺得較為棘手而需倚賴「外援」的清潔牆磚及去霉工作，「盛世家居服務」(#2)、「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)及「智舒適家居服務」(#9)並不提供有關清潔服務；看似簡單的抹雪櫃服務，「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)只清潔雪櫃的表面。



浴室：3 間不提供清潔洗手盤及去霉服務

又例如浴室的清潔工作，3間公司不提供清洗洗手盤及去霉服務，分別是「盛世家居服務」(#2)、「長者安居協會 - 管家易服務」(#7)及「智舒適家居服務」(#9)。



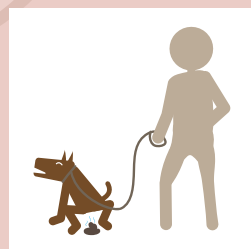
較多公司不提供的服務 洗車

家務助理一般只會在室內(家中)工作，而且他們未必接受過清潔汽車的相關訓練，所以一般家居清潔不會提供洗車服務。

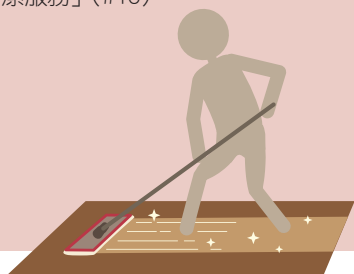


照顧寵物

為寵物洗澡、餵食、散步並不屬於家居清潔服務範圍，如有需要，建議找相關的專業人士代勞。



除了上述例子外，其他未必會提供的服務還有地板打蠟、手洗衣服及蹲下抹地等，消費者應小心比較不同公司的服務範圍。



表一：部分家居清潔服務的收費及服務資料 [1]

編號			1	2	3	4	5												
商號/機構名稱			清潔伙伴 Cleaning Buddies Company	盛世家居服務公司 Golden Age Home Service Co.	金牌家居清潔 Golden Cleaning	吉祥清潔有限公司 Good Choice Cleaning Limited	搵幫手家居服務 Helping Hands Services Centre												
包括項目	客廳/飯廳	● 抹大門、門框和鐵閘 ● 抹擺設 ● 地板打蠟 ● 抹水晶燈	● 抹大門、門框和鐵閘 ● 抹擺設	● 抹大門、門框和鐵閘 ● 抹擺設	● 抹大門、門框和鐵閘 ● 抹擺設 ● 抹水晶燈	● 抹大門、門框和鐵閘 ● 抹擺設	● 抹梳化												
							廚房	● 清潔抽油煙機（連去油漬）											
								● 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） ● 清洗鋁盤（連去水漬） ● 抹雪櫃內外 ● 清潔牆磚（連去霉） ● 清潔碗櫃內外 ● 洗碗 ● 煮飯	● 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） ● 抹雪櫃內外 ● 清潔碗櫃內外 ● 洗碗 ● 煮飯	● 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） ● 清洗鋁盤（連去水漬） ● 抹雪櫃內外 ● 清潔牆磚（連去霉） ● 清潔碗櫃內外	● 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） ● 清洗鋁盤（連去水漬） ● 抹雪櫃內外 ● 清潔牆磚（連去霉） ● 清潔碗櫃內外 ● 洗碗 ● 煮飯	● 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） ● 清洗鋁盤（連去水漬） ● 抹雪櫃內外 ● 清潔牆磚（連去霉） ● 清潔碗櫃內外 ● 洗碗 ● 煮飯							
													浴室	● 清洗浴缸／企缸 ● 清洗坐廁					
														● 清洗洗手盤（連去霉） ● 清潔浴屏（連去水漬） ● 清潔牆磚（連去霉）	● 清洗洗手盤（連去霉） ● 清潔浴屏（連去水漬） ● 清潔牆磚（連去霉）	● 清洗洗手盤（連去霉） ● 清潔浴屏（連去水漬） ● 清潔牆磚（連去霉）	● 清洗洗手盤（連去霉） ● 清潔浴屏（連去水漬） ● 清潔牆磚（連去霉）	● 清洗洗手盤（連去霉） ● 清潔浴屏（連去水漬） ● 清潔牆磚（連去霉）	
																			房間
	其他 (只列出較多公司提供的項目)	● 全屋吸塵及抹塵 ● 拖地																	
		● 抹內窗（連去水漬） ● 抹外窗（連去水漬） ● 清潔露台 ● 清洗冷氣機隔塵網 ● 洗衫 ● 晾衫 ● 熨衫	● 清潔露台 ● 清洗冷氣機隔塵網 ● 洗衫 ● 晾衫 ● 熨衫	● 抹內窗（連去水漬） ● 清洗冷氣機隔塵網	● 抹內窗（連去水漬） ● 清洗冷氣機隔塵網	● 抹內窗（連去水漬） ● 抹外窗（連去水漬） ● 清潔露台 ● 清洗冷氣機隔塵網 ● 洗衫 ● 晾衫 ● 熨衫	● 抹內窗（連去水漬） ● 抹外窗（連去水漬） ● 清潔露台 ● 清洗冷氣機隔塵網 ● 洗衫 ● 晾衫 ● 熨衫												
	不包括項目							洗車	牆身天花板去霉、手洗衣服、手抹地板、打理寵物、洗車、花園剪草	室外工作、洗碗、煮飯	洗車	為寵物洗澡、洗車							
	收費形式			逐次收費、套餐收費	逐次收費、套餐收費	逐次收費	逐次收費	逐次收費、套餐收費											
收費詳情	單次服務	每小時	\$85 - \$120，視乎地區而定	\$120	\$110起	\$88	\$105至\$120												
		每次最少時間(小時)	3	3	3	3	3												
		每次服務員人數	1至6，視乎需要而定	1	1	1	1或以上												
		套餐種類	視乎客人需要而定	每星期1至3次，每次3小時	不適用	不適用	4次服務，每次3小時												
	套餐服務	每套餐	較單次服務低，視乎地區而定	\$92/小時	\$1,380/12小時	\$2,640/24小時	不適用	\$1,080											
		平均每小時人均收費(約數)	—	\$92	\$115	\$110	不適用	\$90											
		服務員人數	1	1	1	1	不適用	1											
		有效期	視乎客人需要而定	4星期	180天	180天	不適用	30日內											
額外收費		因應地區和特別日子而定	港島區周六日每次加\$20，偏遠地區(例如非港鐵沿線)視乎情況而定	偏遠地區(例如深灣)、交通費、特別清潔劑、特別日子	偏遠地區(例如由港鐵站步行15分鐘或以上)，另購清潔用品	偏遠地區(例如非港鐵沿線)附加費\$20/次；星期六日每小時加\$10													
加鐘收費		按服務的每小時收費計算，18:00後再面議	較正價每小時收費高，視乎情況而定	不設加鐘(大掃除服務除外)	\$88/小時	\$105至\$120/小時													
何時付費		使用服務前先付50%，完成服務時繳付尾數	使用服務前支付全數	完成服務時支付全數	完成服務時支付全數	使用服務前支付全數													
服務日期及時間		星期一至日 09:00-13:00・14:00-18:00	星期一至日 時間視乎客戶需要而定	星期一至日 09:00-18:00	星期一至日 07:00-19:00	星期一至日 09:00-13:00， 14:00-18:00													
套餐由相同服務員到同一地址提供服務		是	是	不適用	不適用	是													
套餐合約期內認為服務水平不理想，要求終止服務，會否退回未使用之費用？		會，如客人同意可更換其他服務員	會，或免費更換服務員	不適用	不適用	不會，但會更換其他服務員													

6	7	8	9	10
家居易服務有限公司 Homeasy Services Ltd	長者安居協會 - 管家易服務 Senior Citizen Home Safety Association - EasyHome Services	思加保地氈清潔防污有限公司 Sgarbo Carpet Service & Pest Control Co Ltd.	智舒適家居服務有限公司 Smart Home Professional Services Limited	黃氏清潔服務有限公司 Wong's Cleaning Service Company Ltd
• 抹電視及其他影音器材表面				
• 抹大門、門框和鐵閘	• 抹擺設	• 抹大門、門框和鐵閘 • 抹擺設 • 地板打蠟 • 抹水晶燈	• 抹大門、門框和鐵閘 • 抹擺設	• 抹大門、門框和鐵閘 • 抹擺設 • 地板打蠟 • 抹水晶燈
• 清潔煮食爐 • 清洗水龍頭 • 清潔抽氣扇				
• 清洗鋅盤（連去水漬） • 抹雪櫃內外 • 清潔牆磚（連去霉） • 清潔碗櫃內外	• 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） • 清洗鋅盤（連去水漬） • 抹雪櫃表面 • 洗碗 • 煮飯 • 準備餸菜食材	• 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） • 清洗鋅盤（連去水漬） • 抹雪櫃內外 • 清潔牆磚（連去霉） • 清潔碗櫃內外	• 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） • 清洗鋅盤（連去水漬） • 抹雪櫃內外 • 清潔碗櫃內外 • 洗碗	• 清潔其他爐具（例如微波爐、焗爐等） • 清洗鋅盤（連去水漬） • 抹雪櫃內外 • 清潔牆磚（連去霉） • 清潔碗櫃內外 • 洗碗
• 清洗水龍頭 • 抹鏡子 • 清潔抽氣扇				
• 清洗洗手盤 • 清潔浴屏 • 清潔牆磚	• 清潔浴屏（連去水漬）	• 清洗洗手盤（連去霉） • 清潔浴屏（連去水漬） • 清潔牆磚（連去霉）	• 清潔浴屏（連去水漬）	• 清洗洗手盤（連去霉） • 清潔浴屏（連去水漬） • 清潔牆磚（連去霉）
• 抹衣櫃表面				
• 更換床單被鋪	• 更換床單被鋪		• 更換床單被鋪	• 床單被鋪吸塵蟎
• 全屋抹櫃面及枱面 • 清潔風扇				
• 抹內窗（連去水漬） • 清潔露台 • 清洗冷氣機隔塵網 • 洗衫（機洗） • 晾衫 • 熨衫	• 抹內窗（連去水漬） • 抹外窗（連去水漬） • 清洗冷氣機隔塵網 • 洗衫 • 晾衫 • 熨衫	• 抹內窗（連去水漬） • 抹外窗（連去水漬） • 清潔露台 • 清洗冷氣機隔塵網	• 抹內窗（連去水漬） • 清潔露台 • 洗衫 • 晾衫 • 熨衫	• 抹內窗（連去水漬） • 抹外窗（連去水漬） • 清潔露台 • 清洗冷氣機隔塵網
手洗衣服、抹吊燈、天花板、客廳及房間牆身、照顧寵物、打理盆栽、洗車、接送小朋友、洗碗碟、煮飯	抹水晶燈、蹲下抹地板、照顧寵物（洗澡、餵食、散步）、打理盆栽、洗車、除蟲	照顧寵物、打理園芳、洗車、洗碗、煮飯	照顧寵物、洗車、煮飯、手洗衣服、蹲下及用毛巾抹地，複雜或危險的工作例如抹窗、抹吊燈或天花，客戶需提供合適的輔助工具（如長手柄）及穩固的梯具。如服務員認為有關工作危害人身安全，有權拒絕提供服務	煮飯、洗衫、洗車
逐次收費、套餐收費	逐次收費	逐次收費、套餐收費	逐次收費、套餐收費	逐次收費、套餐收費
\$305/3小時 （平均約\$102/小時）	九龍及新界區: \$105 (07:00-09:00, 18:00-21:00); \$80 (09:00-18:00) 港島及離島區: \$120 (07:00-09:00, 18:00-21:00); \$95 (09:00-18:00)	\$2,500 (平均約\$156/小時)	\$80-\$200 (視乎地區而定)	\$100
3	3	全日約8小時 (實際施工時間視乎需要安排)	3	4
1	1	2 (實際人手視乎需要安排)	1	1至5
每星期1次， 每次3小時 (共12小時)	不適用	每月1次，每次8小時 (實際施工時間及人手視乎需要安排)	4次服務，每次3小時	不適用
\$1,160		\$2,300 x 3 = \$6,900	\$960-\$2,400	
\$97		\$144	\$80-\$200	
1		2	1	
1個月		3個月	50日	
偏遠地區 (例如半山) 額外收取1小時服務費及車資	如屬港島區非港鐵沿線地區、九龍區、新界區偏遠特別地區或離島，每次需支付\$30作偏遠/特別地區附加費	偏遠地區 (例如新界及離島區) 另付車資，09:30前或17:30後另收附加費 (金額視乎情況而定)	如需代購清潔用具，會以實報實銷方式向客戶收取費用	偏遠地區 (例如離島) 每次加\$300
\$95/小時	加班或超時工作會按半小時為一單位計算，不足半小時亦作半小時計算。加班或超時費用會以正價時鐘計算	\$150/小時	按正價每小時收費計算	\$100
使用服務前支付全數	使用服務前支付全數	使用服務前先付50%，完成服務時繳付尾數	使用服務前支付全數	完成服務時支付全數
星期一至日 09:00-18:00	星期一至日 07:00-21:00	星期一至日 09:30-17:30	星期一至日 09:00-13:00, 14:00-18:00， 其他服務時間另行報價	星期一至五 08:00-19:00
是	不適用	按客人要求施工的難度劃分，約七成左右會派相同員工服務客人	盡量按客戶要求安排員工，但不會保證每次都是同一服務員	不適用
會	不適用	一般於完成服務後才收費，所以沒有退款服務，如客人同意亦可更換服務員	會，或免費更換服務員	不適用

表一：部分家居清潔服務的收費及服務資料（續）^[1]

編號		1	2	3	4	5
商號/機構名稱	^[2] ^[3]	清潔伙伴 Cleaning Buddies Company	盛世家居服務公司 Golden Age Home Service Co.	金牌家居清潔 Golden Cleaning	吉祥清潔有限公司 Good Choice Cleaning Limited	搵幫手家居服務 Helping Hands Services Centre
2018 農曆新年大掃除	包括的項目與上述 日常家居清潔相同	是	是	是	是	是
	收費	每個訂單加\$20	1月13日起固定客戶每小時 加\$10至\$25，1月13日起 套票暫停使用	5小時\$1,500起， 包括最少2個服務員	每小時\$110起	每小時\$140
	服務日期及時間	農曆年廿七至年三十 09:00-13:00，14:00-18:00	1月27日至2月19日 時間視乎客戶需要而定	農曆十二月初一至年三十 09:00-18:00	農曆十二月初一至年三十 07:00-19:00	農曆十二月十一至年三十 09:00-13:00，14:00-18:00
	套餐是否適用	否	否	不適用	不適用	否
其他 資料	公司提供清潔 用品及工具 ^[5]	不會	不會	不會，大掃除則會提供	不會，如客人沒有，需另收費	不會
	服務員已修讀僱員 再培訓局的「家務助 理基礎證書課程」	是	有些有家務助理證書， 有些沒有證書 但有相關工作經驗	是	大部分有修讀或 有大量家務經驗	部分服務員有修讀
	公司已為服務員 購買勞工保險	是	是	是	是	是
	公司已為服務 員購買第三者 ^[6] 責任保險	是	否	否	否	否
	服務員臨時缺席的 處理	再安排時間或 其他服務員工作	再安排時間及服務員工作	同日再為客人安排， 加多人手處理或加送服務	再安排時間及服務員工作	安排其他服務員到場工作
	服務員不慎損壞 屋內物件，公司 的最高賠償額 ^[7]	\$100	\$100	\$200	\$300	參照勞工法處理

註

[1] 表內資料由各商號在2017年11月至12月初提供，並於2017年12月中由各商號確認及/或更新，最新情況以有關商號的公布為準。

[2] 本會在2017年11月至12月向48間家居清潔公司發出問卷，成功收集了10間公司的收費及服務資料。

[3] 商號按公司名稱的英文字母排序。

[4] 不包括的清潔項目未必全數列出，消費者宜向有關商號查詢。

如需上班的消費者希望可留在家中監察服務員的工作情況，或可要求服務員在上班前、下班後或周末提供服務。不過，調查的公司的服務時間一般由上午9時至下午6時，只有「吉祥清潔」（#4）、「長者安居協會 - 管家易服務」（#7）及「黃氏清潔服務」（#10）的服務時間較「朝九晚六」長。個別公司會按地區或服務時間而加收附加費，例如「盛世家居服務」（#2）會就周六日的每次港島區服務加收\$20；「搵幫手家居服務」（#5）會就周六日的每小時服務加收\$10；「長者安居協會-管家易服務」（#7）則會在非辦公時間（上午7至9時及晚上6至9時）每小時加\$25，而港島及離島區的每小時收費又會較九龍及新界區高\$15；惟「黃氏清潔服務」（#10）只會在周一至五提供家居清潔服務。

半數公司要求消費者在使用服務前支付全數

「金牌家居清潔」（#3）、「吉祥清潔」（#4）及「黃氏清潔服務」（#10）均容許消費者在完成清潔服務時才付款。「清潔伙伴」（#1）及「思加保地氈清潔防污」（#8）則要求客戶在使用服務前先付一半訂金，在完成服務時才繳付餘下尾數。餘下5間公司表示消費者需在使用服務前支付全數。

消費者或需提供清潔用品及用具

調查中有8間公司表示消費者需提供清潔用品及用具（例如地拖、吸塵機、清潔劑等）予服務員使用，如需代購，費用可實報實銷。「思加保地氈清潔防污」（#8）及「黃氏清潔服務」（#10）表示會提供所需清潔用品。「金牌家居清潔」（#3）表示如消

費者要求使用特別清潔劑，或會收取附加費，如使用其大掃除服務，所需清潔用品及工具則會由公司提供。

服務員是否持有證書資格？

僱員再培訓局設有「家務助理基礎證書課程」，為15歲或以上、具副學位或以下程度的人士提供培訓，課程內容包括家居清潔方法及技巧、環保家居生活、食物安全等範疇。除「思加保地氈清潔防污」（#8）及「黃氏清潔服務」（#10）外，其餘8間公司均表示其所有或部分服務員持有上述資格，雖然「思加保地氈清潔防污」（#8）表示其服務員沒有上述資格，但會跟隨資深員工做培訓，而「盛世家居服務」（#2）、「吉祥清潔」（#4）及「智舒適家居服務」（#9）均表示部分服務員雖然未有上述資格，但有豐富的相關工作經驗。惟服務員如已取得上述資格，相信消費者會對其服務質素較有信心。

6	7	8	9	10
家居易服務有限公司 Homeasy Services Ltd	長者安居協會 - 管家易服務 Senior Citizen Home Safety Association - EasyHome Services	思加保地氈清潔防污有限公司 Sgarbo Carpet Service & Pest Control Co Ltd.	智舒適家居服務有限公司 Smart Home Professional Services Limited	黃氏清潔服務有限公司 Wong's Cleaning Service Company Ltd
是	除上述項目外，還包括抹大門、門框、鐵閘、清抹牆身及天花（連去霉）、櫃內外清潔，但不包括洗/晾/熨衫及準備餸菜食材	是，但需預早2-3星期前預約	提供深層清潔及「執屋」等服務	是
4小時\$1280起， 包括2個服務員	2017年12月18日至2018年1月16日： 九龍及新界區：\$540；港島區：\$600 2018年1月17日至2月15日： 九龍及新界區：\$620；港島區：\$688 包括1個服務員及4小時工作，另可選 2個服務員同時工作，收費為上述之雙倍	與日常家居清潔相同	視乎需求而調整收費	每次\$3,400起
農曆十二月初一至年廿九 09:00-18:00	農曆十一月初一至年三十 (即2017年12月18日至2018年2月15日) 07:00-21:00	農曆十二月十五至年廿八 09:30-17:30	農曆十二月初一起加價 09:00-13:00, 14:00-18:00 其他服務時間另行報價	農曆年廿一至年三十 08:00-19:00
否	不適用	是	套餐於農曆十二月初一起，每次收費加\$40至 \$150，農曆十二月十五日起暫停使用套票	不適用
不會	不會	會	不會	會
是	是	否， 服務員每天跟資深 員工一起培訓	大部分已修讀僱員再培訓局的「家務助理基礎證書課程」，部分服務多年的服務員由內部 考核確認技能資格	否
是	是	是	是	是
否	是	是，保額港幣二千萬元	是	是
安排其他服務員到場工作	如因服務員工缺席， 將補回該次服務或退款	安排其他服務員到場工作或 另作安排	安排其他服務員到場工作或退款	安排其他服務員到場工作
\$100	\$200	△	\$200	參照勞工法處理

[5] 不會：消費者需為服務員提供所有清潔用品及工具（包括吸塵機等電器）。

[6] 否：消費者可考慮為服務員購買第三者責任保險。

[7] △：先查看物件損壞是否因長期使用而老化所造成，如因服務員意外損壞，盡量購買相同或相等之貨品給客人，或賠償最高等同該次服務費3倍之金額，如物件因長期使用而引致損壞，公司不會負責。

調查的所有公司已為服務員購買勞工保險

根據《僱員補償條例》第40條，所有僱主必須投購僱員補償保險（俗稱「勞工保險」），以承擔僱主的法律責任，否則不得僱用僱員從事任何工作，不論其合約期或工作時數長短、全職或兼職、長工還是臨時工。故此，僱主必須為其所聘用的家務助理投購僱員補償保險。

是次調查的所有公司均表示已就其僱用的服務員投購勞工保險，以承擔其因僱員在工作期間發生意外而須作出的賠償，消費者毋須重複投購勞工保險。

服務員臨時缺席的安排

如服務員臨時缺席不能提供服務，調查的全部公司都表示會盡量安排其他服務員到場工作，或另行安排工作時間，「長者安居協會 - 管家易服務」（#7）及「智舒適

家居服務」（#9）均表示消費者亦可選擇退回已繳付的費用，消費者大可以放心。

服務員如不慎損壞屋內物件最高賠償額為服務費 3 倍

家中擺放着大大小小的家電及裝飾品，如服務員在工作期間不慎損壞屋內物件，所有公司都有相應的賠償方案。賠償額一般由\$100至\$300，「搵幫手家居服務」（#5）及「黃氏清潔服務」（#10）表示會參照勞工法處理。「思加保地氈清潔防污」（#8）表示會盡量購買相同之貨品給客人，或賠償最高等同該次服務費3倍之金額。

消費提示及總結

消費者選擇家居清潔服務公司時，除了計算基本收費外，還需留意其他額外收費。例如服務員在港鐵站轉乘其他交通工具才到達工作地點，消費者便可能需要支付服

務員的車資，並加1小時服務費作附加費。每間公司的「偏遠地區」定義或有差別，消費者在購買服務前宜查詢清楚，以免引起爭議。

每間公司的收費形式各有不同，如需使用加鐘服務，消費者需留意其計算方法，例如按每半小時或1小時為單位；套餐服務的計算方法可按每小時或次數計算，若以次數計算，每次包括的時數都需要清楚列明。大部分套餐服務屬預繳式消費，消費者在選購套餐服務前，除了留意價格外，更應小心衡量實際需要。

消費者購買家居清潔服務前，應清楚瞭解公司的資料、清潔範圍、各項收費、服務有效期等。如有親友近期曾光顧家居清潔服務，可聽取他們的意見。家居清潔服務公司應在消費者繳費或簽合約前向其清楚講解所有細節，消費者亦應主動向職員查詢。職員的口頭承諾應記錄在單據上，妥善保存單據，以備日後發生爭拗的憑據。

