

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。

實試自動售賣機服務

貨品被卡如何追討？

傳統自動售賣機以售賣獨立包裝飲料及零食為主，近年陸續湧現售賣其他種類貨品的自助售賣機，包括即榨新鮮橙汁、熱飯糰、新鮮蔬菜、電訊或電子貨品、美容護膚或消毒用品、隱形眼鏡及雨傘等，貨品售價由數元至數百元不等，為忙碌的香港人帶來方便及多元化的選擇。這些自動售賣機運作是否暢順，購物後，貨品會否被卡或沒有落入取物口？貨品質量如何？如在購買過程中遇上問題，有關服務熱線能否即時提供協助？退款是否方便容易？且看我們實試108次的結果！

實試方法

為瞭解自動售賣機的服務質素、購物時可能遇到的問題及售後服務，例如投訴的處理及退款安排，本會在今年8月7日至14日委派3位實試員，分別在設置於不同地點，包括中環天星碼頭、大型購物商場及部分港鐵站，由24個服務商營運的38部自動售賣機試購貨品，包括食品/飲品（18部）、個人護理/消毒用品（8部）、電訊/電子貨品或雨具（12部）。

除了「Easco Telecommunications Limited（香港行）」（#28至#30）位於沙田東鐵站的售賣機在進行第2次及第3次實試時因售賣機沒有啓動，需改往該公司位於旺角及九龍塘東鐵站的售賣機進行實試外，其餘售賣機均會實試3次，分別於3天進行。

除試購貨品外，亦即場致電售賣機上的熱線電話向服務員查詢使用自動售賣機或購買貨品的相關事宜，每間服務商最少實試3次。實試期間共進行了108次實試購買貨品

（102次成功付款購物）及78次客戶熱線查詢（見表一）。此外，本會亦向24個服務商查詢相關投訴的處理及退款安排。

大部分售賣機不提供列印收據

有消費者向本會反映在自動售賣機購買電子產品後，貨品內雖附有提供保養服務的公司資料，但由於售賣機沒有提供購買收據，擔心日後需要維修或保養服務時，難以證明購買貨品的日期。

在102次成功付款購物的實試中，發現只有4次在購物後售賣機會自動提供列印收據，分別為「Easco Telecommunications

只有極少數售賣機有列印收據或以電子方式發送收據。



Limited（香港行）」其中2部售賣機（#28、#30），實試員在購買手機儲值年卡及本地話音儲值咭後獲得列印收據；而在「數碼通」一部售賣機（#34）購買智能心率健康手環及USB充電器後，亦分別獲發列印收據。

此外，在「鳴逸話有限公司」一部售賣預先包裝即食粟米的售賣機（#1）購買貨品後，可選擇以智能手機掃描屏幕上的二維碼或輸入電郵以獲取該次購物的收據；在「客敏傳媒國際有限公司」一部有售賣個人護理用品的售賣機（#19）購買貨品後，亦可以智能手機掃描屏幕上的二維碼獲取購物收據。另外，部分售賣機在使用八達通卡付款購物後，屏幕會顯示交易記錄，消費者需即時以手機拍下作紀錄。

服務員接聽電話查詢比率 76%

在78次致電客戶熱線的實試中，58次即時有服務員接聽電話，另有1次在留言後在同日收到服務員的回覆，成功聯絡服務員的比率為76%。在24間服務商中，有14間在全部3次的實試中均獲服務員接聽及回答查詢。位於銅鑼灣維園由「Fresh Up Group Ltd」營運的2部售賣機（#2、#3），在3次實試中均有服務員接聽電話，但其位於中環天星碼頭的有機小

付款後，貨品沒有掉進取物口或被卡在機內

在進行的108次實試購物中，有3次因售賣機故障而未能購買貨品，另有3次因貨品售罄亦未能購買。在餘下的102次成功付款購買的實試中，其中2次在付款後貨品沒有掉進取物口，有1次貨品卡在售賣機內，另1次則是所購雨傘的開關掣有問題：



實試員在自動售賣機付款購買一把雨傘後，發現雨傘的開關掣有問題而需要退換。

「Gritus Technology Limited」一部售賣化妝品的售賣機（#20），實試員付款購買一款眼影（\$60）後，貨品沒有掉進取物口，即時致電售賣機上的客戶熱線反映情況，服務員核實交易資料後，表示可安排取回貨品或可透過電子支付帳戶退款，實試員透過電子支付並在同日取回退款；另外，由相同服務商營運的另一部售賣機（#31），在付款購買一把雨傘（\$62）後，發現雨傘的開關掣有問題，致電客戶熱線反映情況後，服務員表示可更換貨品或退款，實試員在數天後帶同所購雨傘到該公司的辦公室成功退回現金；

「Miyas Work Company Limited」一部售賣護膚品的自動售賣機（#24），實試員付款購買一款玫瑰啫喱凍膜（\$235）後，貨品沒有掉進取物口，即時致電售賣機上的客戶熱線求助，服務員核實交易資料後，



實試員在自動售賣機付款購買一款啫喱凍膜後，貨品沒有掉進取物口，需前往店舖取回貨品。

表示稍後有負責人聯絡跟進，之後實試員收到有關人士的WhatsApp訊息，讓其選擇以郵遞、到指定地點或店舖取回貨品，實試員在2天後到店舖成功取回所購之貨品；

「廣生堂有限公司」一部售賣個人護理用品的售賣機（#26），實試員付款購買一款花露水（\$38）後，發現貨品被卡在售賣機內，隨即致電售賣機上的客戶熱線求助，服務員表示該公司留有售賣機的後備鎖匙給商場服務櫃檯，在核實交易資料後，由商場職員協助開啓售賣機取回被卡着的貨品。

其他情況

貨品延遲掉進取物口：在「Easco Telecommunications Limited（香港行）」一部售賣機（#28）付款購買一款本地儲值年卡（\$98）後，貨品沒有掉進取物口，實試員立即致電客戶熱線求助，通話期間，所購貨品突然掉進取物口，貨品延遲掉下的時間約2分鐘。



實試員付款購買一款花露水後，貨品被卡在售賣機內。

購買杯麵後沒有足夠的熱水供應：在「駿峰有限公司」的一部售賣杯麵的自動售賣機（#9）進行首次試購後，於售賣機的熱水供應處獲取熱水浸泡杯麵時，按出水掣後只提供了少量熱水，之後多次按掣仍沒有熱水供應，實試員隨即致電客戶熱線求助，服務員表示該售賣機於每次購買後只會提供熱水一次。



實試員在自動售賣機付款購買杯麵後，按機上出水掣後只提供了少量熱水，不足以浸泡杯麵，之後再按出水掣已沒有熱水供應。

表一：自動售賣機服務—實試購買貨品、客戶熱線查詢及服務商處理相關投

樣本編號	服務商名稱	實試購買貨品					實試客戶熱線查詢		如何處理? [7]	
		自動售賣機 設置地點	實試 次數 [1]	所購貨品 [2]	實試成功? [3]	列印 收據? [4]	實試 次數 [5]	有服務員接聽? [6]	若貨品卡着/ 沒有跌出	
食品/飲品										
1	鳴逸話有限公司	中環天星碼頭上層	3	Great 水果玉米棒200克 (\$22.5) [b]	2次成功; 1次因售賣機故障而未能購買	— [o]	3	2次有, 1次沒有	電郵聯絡公司跟進	
2	Fresh Up Group Ltd.	銅鑼灣維園 (其中2部售賣機)	3	利賓納有氣黑加侖子飲品325毫升(\$9)、屈臣氏蒸餾水430毫升 (\$7) (分別試購2次) [b]	✓	—	3	✓	安排退款或即時退貨	
3			紅牛無糖能量飲品250毫升 (\$16)、七喜汽水330毫升 (\$7)、Gatorade Sport Lemon Lime Flavor 500毫升 (\$16) [b]							
4		中環天星碼頭上層 (暫時由該公司處理)	3	有機紙包酸櫻桃蘋果汁200毫升 (\$7)、Chocolat Stella Orange Bitter Chocolate50克 (\$36)、有機原粒榛子 40克 (\$17) [b]	✓	—	3	全部沒有, 按指示以whatsapp聯絡則有回覆		
5	鴻福堂集團	觀塘創紀之城3期	3	鴻福堂鮑汁雞腩150克 (\$22)、鴻福堂冬菇馬蹄肉餅紅米飯320克 (\$29)、鴻福堂川貝杏仁露飲品450毫升 (\$28) [b]	✓ [h]	—	3	1次有, 2次沒有	派員到售賣機跟進及處理貨品, 並與顧客跟進, 例如按要求退款或補回貨品	
6	駿峰有限公司	觀塘APM商場 (其中4部售賣機)	3	雀巢咖啡250毫升(\$8)、雀巢茶品絲滑奶茶250毫升 (\$8)、MEKO 100% Coconut Water 310毫升 (\$10.8) [b]	✓	—	3	✓	部分售賣機設有"sure vend"功能, 售賣機會再次推出貨品給顧客; 如售賣機不設此功能或顧客最終未能取得貨品, 會安排退款	
7			美味棧齋燒鵝150克 (\$14.9)、Giving Tree冷凍乾蜜桃脆片18克(\$24.9)、綠樹凍乾水果(蜜桃)20克 (\$15.9) [b]							
8			卡樂B燒烤味薯片25克 (\$6.1)、Orion魚仔餅33克 (\$8.3)、品客洋芋片(洋葱口味)53克 (\$13.1) [b]							
9			出前一丁麻油杯麵72克、農心辛辣杯麵65克、合味道杯麵75克 (全部\$9.3) [b]	2次成功; 1次在購買後售賣機未能供應足夠熱水浸泡杯麵 [i]						
10	O'Fresh Limited	尖沙咀 K11 Art Mall	3	鮮榨橙汁 (\$29) (售賣機上沒有貼上「以售賣機售賣食物許可證」)	✓	—	3	2次有; 1次沒有, 但留言後有回覆	會盡快處理、修復或安排退款	
11	粒粒橙	旺角電腦中心	3	鮮榨橙汁 (\$20) (售賣機上貼有「以售賣機售賣食物許可證」)	✓	—	3	✓	會安排跟進	
12	富徹農場	尖沙咀 K11 Art Mall	3	Scatil浪雪生菜80克 (\$23)、ScatilBB羽衣甘藍80克 (\$32)、Scatil水耕沙律盒100克 (\$28)	✓	—	3	✓	技術員將遠端控制該售賣機再次出貨	
13	太古可口可樂香港	沙田東鐵站外	3	淳茶舍雲抹日式綠茶500毫升 (\$10)、魔爪碳酸能量飲料355毫升 (\$15)、飛雪礦物質水500毫升 (\$8) [b]	✓	—	3	2次有; 1次沒有 (中環天星碼頭的自動售賣機沒有電話熱線)	可致電客戶熱線安排退款	
14		中環天星碼頭上層	3	健康工房竹蔗茅根海底椰315毫升 (\$8)、加系可口可樂330毫升 (\$9)、果粒橙420毫升 (\$10) [b]						
15	維他奶國際集團有限公司	銅鑼灣維園	3	維他朱古力奶飲品250毫升、維他港式奶茶250毫升、維他菊花茶375毫升 (全部\$7.5) [b]	✓	—	3	✓	登記資料安排退款, 通知維修部檢查	
16		中環6號碼頭	3	維他芒果汁飲品375毫升 (\$7.5)、維他無糖茶烏龍500毫升 (\$9.5)、維他奶麥精豆奶375毫升 (\$7.5) [b]						
17	西龍傳香有限公司	炮台山民眾大廈	3	燒汁豬扒芝士紫米飯糰200克 (\$19.9)、巴蜀麻辣牛肉紫米飯糰200克 (\$17.9) [b]	2次成功; 1次因全部飯糰售罄而未能購買	—	3	✓	核實交易紀錄後提供推廣編號給顧客即時領回貨品或在其他日子補取貨品; 通知物流同事檢查售賣機	
18		旺角荷李活商業中心	3	有機野生藍莓原漿248毫升 (\$18)、日式海帶魯肉糙米飯糰 200克 (\$19.9)、台式肉燥紅米飯糰 200克 (\$15.9) [b]	✓					
個人護理/消毒用品										
19	客敏傳媒國際有限公司	觀塘創紀之城3期	3	蔥頭社自家製紫草膏 (\$45)、自家製天然防蚊噴霧 (\$15)、想茶保濕美白面膜60克 (\$280) [c]	✓	— [p]	3	✓	查核交易紀錄, 在即日或第二個工作天退款, 由工程部人員到場確定原因及修復	
20	Gritus Technology Limited	旺角銀行中心	3	MY LITTLE PONY 眼影盤 (\$150)、COLOURPOP—CUTEOLOGIST Super Shock Shadow (\$60)、COLOURPOP — JUST A PHASE 3 支唇釉組合 (\$150) [d]	2次成功; 1次貨品沒有跌下 [j]	—	2	✓		
21	IVM Tech Limited	旺角朗豪坊	3	Calme D'or隱形眼鏡(400度)紫色20片 (原價\$198, 減價\$168)、Luena Make隱形眼鏡 (200度)卡其色10片 (原價\$135, 減價\$105)、Luena Make隱形眼鏡 (0度)卡其色10片(原價\$135, 減價\$105) [b]	✓	—	2	✓	遙控售賣機再試一次把貨品送到取貨處。若成功顧客可即時取走貨品	
22	雅各臣貿易有限公司	九龍塘東鐵站	3	雅和然原生除菌液(寵物裝)60毫升 (\$25)、雅和然原生除菌液(適用裝)250毫升 (\$68) (分別試購2次) [b]	✓	—	3	✓	盡快安排送回貨品給顧客	

訴及退款安排

投訴處理及退款安排				
若貨品有質量問題	可否退款？ [8]	何時退款？ [9]	退款形式	
			八達通付款 [10]	其他付款方式
	■	14個工作天內	郵寄支票、透過 PayPal 退款	—
安排退款、即時退貨或遙距換貨	■	4星期內	現金、顧客銀行帳戶	支付寶：支付寶帳戶 現金、其他電子支付：現金、顧客銀行帳戶
記錄有關貨品的問題及按指引於1至2個工作天內回覆顧客	若貨品卡着/沒有跌出：可以 [t]；若貨品質量有問題：一般先安排退換貨品，如顧客要求退款則視乎情況再跟進安排	電話確認後2至3個工作天起	現金（於指定分店領取）	信用卡付款：於指定分店退回現金；草本e券兌換產品/會員卡儲值額購買：補回e券/補回儲值額於會員帳戶內
顧客可將有問題的貨品交到場地的客戶服務處（如有），公司會派員取回貨品檢查及向供應商反映；或記錄顧客所述的問題，收回售賣機內相同貨品檢查及向供應商反映	■	收到所需資料後的7個工作天 [v]	郵寄現金支票、顧客銀行帳戶	—
	■	收到顧客反映問題後的第2天	PayMe/ 支付寶帳戶、顧客銀行帳戶	—
	■	即時到現場退款	—	現金支付及退款
技術員將遠端控制該售賣機換貨	■	7個工作天內	八達通、支付寶、微信支付、Apple Pay、Android Pay、信用卡：現金、顧客銀行帳戶	
	■	顧客提供銀行帳戶號碼後的2至4星期內	現金、八達通：顧客銀行帳戶	
登記資料安排退款及維修檢查，如有需要將轉告客戶熱線與顧客跟進或安排更換貨品作化驗	■	約4至6星期	現金、八達通：郵寄支票、顧客銀行帳戶	
記下貨品問題及交給相關部門調查。顧客可獲取推廣編號並即時補領貨品或在其他日子補取貨品	■	24小時或5個工作天，視乎付款方式	顧客銀行帳戶（5個工作天內）	支付寶/微信支付：支付寶或微信支付帳戶（24小時內）
顧客攜同貨品到公司可即時退款，記錄個案及匯報公司跟進	■	即日或第二個工作天	八達通、支付寶、微信支付、TNG、信用卡：顧客銀行帳戶	
(沒有回覆)				
瞭解貨品有何質量問題	■	確認退款安排後的5個作天內	八達通、支付寶、微信支付、信用卡(部分售賣機)：現金、顧客銀行帳戶	
瞭解貨品問題及盡快安排送回貨品給顧客	■	2個工作天內	顧客銀行帳戶	—

食售賣機（#4），在3次實試中都沒有人接聽電話，按售賣機上的指示以WhatsApp聯絡則有服務員回覆查詢。「ULA雨傘」（#35及#36）在全部3次的實試中均沒有人接聽電話，有關電話熱線亦不設留言轉駁；而由「ULA雨傘」營運的一部售賣「UR雨傘」的售賣機（#37）雖有提供客戶熱線（流動電話號碼），但在3次的實試中均未能接通電話，實試員其後按機上指示以WhatsApp聯絡服務員也找不到WhatsApp帳戶。

貨品被卡着、沒有跌下或質量問題的處理

除了「Gritus Technology Limited」（#20、#31）在截稿前沒有回覆外，在回覆的23間服務商中，15間表示顧客在付款購物後若貨品被卡着、沒有掉進取物口，致電服務員反映問題及核實交易資料，例如購買地點、日期、時間、付款方法、八達通卡號碼、交易金額等之後，可安排補回貨品或退款。若屬貨品的質量問題，服務商表示在瞭解貨品的問題後，亦可安排換貨或退款。

「鴻福堂集團」（#5）、「Million Tech Development Limited（點販）」（#23）和「電訊廊」（#33）表示若貨品被卡着或沒有掉進出物口，可按顧客要求補回貨品或退款；若貨品質量有問題，「鴻福堂集團」表示會先安排退換貨品，如顧客要求退款則按情況跟進；「Million Tech Development Limited（點販）」表示只可以更換貨品，如顧客要求退款，該公司須與貨品供應商商討後才可決定。「電訊廊」表示只可以更換貨品，不設退款。

「尚芳保健有限公司」（#25）表示只會在未能補回貨品的情況下才會安排退款。

「廣生堂有限公司」（#26）表示若貨品被卡着或沒有掉進出物口，可向商場的顧客服務部或到指定門市取回貨品，若貨品質量有問題則可到指定門市更換貨品，不設退款。

「數碼通」（#34）表示若貨品卡着或沒有跌下，顧客若要求不要貨品可以安排退款，若貨品有質量問題一般只可以換貨。

表一：自動售賣機服務—實試購買貨品、客戶熱線查詢及服務商處理相關投

樣本編號	服務商名稱	實試購買貨品					實試客戶熱線查詢		如何處理? [7]		
		自動售賣機 設置地點	實試 次數 [1]	所購貨品 [2]	實試成功? [3]	列印 收據? [4]	實試 次數 [5]	有服務員接聽? [6]	如何處理? [7]		
									若貨品卡着/ 沒有跌出		
23	Million Tech Development Limited (點販)	中環天星碼頭上層	3	運通補(丸劑) 5包裝 (\$295)、AQ Bio GP60多功能滅菌配方60毫升 (\$68)、小林退熱貼冰爽噴霧100毫升 (\$38) [e]	✓	—	3	✓	貨品卡着: 可按要求安排取回貨品或退款; 貨品沒有跌出: 記錄顧客的八達通號碼和聯絡資料, 若確定已完成交易, 可按要求安排取回貨品或退款		
24	Miya's Work Company Limited	銅鑼灣 Fashion Walk	3	洋甘菊抗敏精華30毫升 (\$295)、玫瑰啫喱凍膜100克 (\$235)、金盞花皂 55g±5克 (\$85) [f]	2次成功; 1次貨品沒有跌下 [k]	—	3	✓	可安排郵寄、到指定地點或店舖取貨		
25	尚芳保健有限公司	尖沙咀港鐵站	3	尚芳輕便空氣殺菌噴霧18毫升 (\$88)、尚芳納米汽車專用空氣殺菌器 (\$78)、尚芳兒童抗菌口罩24個裝 (\$72) [b]	✓	—	3	2次有; 1次沒有 [q]	速遞補回貨品		
26	廣生堂有限公司	銅鑼灣皇室堡	3	雙妹嘜花露水100毫升 (\$38)、雙妹嘜驅蚊貼20片 (\$35) [g]	1次成功; 1次貨品被卡着; 1次因售賣機故障而未能購買 [l]	—	3	2次有; 1次沒有	可到商場顧客服務部或銅鑼灣門市取回貨品		
電訊/電子貨品/雨具											
27	中國移動香港	旺角東鐵站	3	中國移動香港4G/3G自游行手機卡 (\$68) (分別試購2次)、中國移動香港4G/3G數據及話音儲值卡 (\$80)	✓	—	3	1次有, 2次沒有	顧客提供所需資料後可前往任何一間預約的門市或客戶中心補領貨品		
28	Easco Telecommunications Limited (香港行)	沙田東鐵站外	1 [a]	Hong Kong Mobi本地儲值年卡 (\$98)	(但貨品延遲約2分鐘才跌下) [m]	有 (2次)	3	✓	顧客提供所需交易資料, 若確定已付款及交易成功, 可安排退款或取回貨品; 並派員在1至2天內到場瞭解及處理		
29		九龍塘東鐵站	1 [a]	因售賣機故障而未能購買貨品							
30		旺角東鐵站	1 [a]	3HK本地話音儲值咭 (\$48)							
31	Gritus Technology Limited	旺角銀行中心	3	粉紅色玲瓏兔迷你電風扇 (\$69)、深紫色大明雨傘 (\$62)、紫色大光明雨傘 (\$62)	2次成功; 1次所購雨傘開關掣有問題 [n]	—	1	✓			
32	IVM Tech Limited	旺角朗豪坊	3	Minion Tom 4000 Ath 充電寶 (\$178)	1次成功; 2次因貨品全部售罄而未能購買	—	1	✓	遙控售賣機再試一次把貨品送到取貨處。如成功顧客可即時取走貨品		
33	電訊廊	沙田東鐵站外	3	First Champion iPhone 充電線30厘米 (\$99)、Leather Cable Speed Enter 充電線25厘米 (\$28)、Philips入耳式耳機 (\$98)	✓	—	3	✓	查證後可退款或速遞至顧客工作地點		
34	數碼通	九龍塘港鐵站	3	Lenovo智能心率健康手環 (\$239)、Oneadaptr Flip Duo — Dual USB充電器 (\$179)、SmarTone寬頻及話音儲值咭 (\$48)	✓	有 (2次)	3	2次有; 1次沒有	如證實貨品仍在售賣機內而款項已被扣除, 會聯絡客戶取回貨品		
35	ULA雨傘	旺角東鐵站	3	外星人色雨傘 (分別試購2次)、棒棒糖色雨傘 (全部\$118)	✓	—	3	全部沒有 [r]	安排師傅到場檢查機件, 及按情況以決定是否退款		
36		九龍塘港鐵站	3	芝麻色雨傘 (分別試購2次)、海洋色雨傘 (全部\$118)							
37	UR雨傘 (由ULA雨傘營運)	太子聯合廣場	3	紅珊瑚色雨傘、紫雨水色雨傘、夜空紫色雨傘 (全部\$59)	✓	—	3	全部沒有 [s]			
38	Zomii雨傘	奧運港鐵站	3	螢光粉紅色雨傘 (\$88)、樂與路色雨傘 (\$108)、琥珀色自動款雨傘 (\$118)	✓	—	3	2次有; 1次沒有 [q]	立即派技術員到場處理, 把貨品寄回給顧客、在指定地點或顧客到辦公室取回貨品		

「ULA及UR雨傘」(#35至#37) 表示如屬機件故障顧客可選擇退款, 若顧客在購買貨品後7天發現貨品有質量問題可安排更換貨品, 不設退款。「Zomii雨傘」(#38) 則表示是否退款需視乎情況而定, 若貨品被卡着或沒有掉進出口口, 會把貨品郵寄給顧客, 或顧客可選擇到指定地點或該公司辦公室取回貨品; 若貨品有質量問題而不能使用, 可安排更換貨品或在指定情況下提供保養。

部分服務商只退款至銀行帳戶

綜合22個可作退款安排的服務商資料, 退款可在即日至1.5個月內完成。退款途徑則視乎付款方法而定, 以最多服務商(21間) 接受的八達通卡付款為例, 「鴻福堂集團」(#5) 表示可於指定分店退回現金; 「Fresh Up Group Ltd」(#2至#4)、「富徹農場」(#12) 和「IMM Tech Limited」(#21、#32) 表示可退回現金或退款至顧客的銀行帳戶; 「鳴逸話有限公司」(#1)、「駿峰有限公司」

(#6至#9)、「維他奶國際集團有限公司」(#15、#16)、「尚芳保健有限公司」(#25)、「中國移動香港」(#27)、「數碼通」(#34) 和「ULA及UR雨傘」(#35至#37) 表示可安排支票退款, 而「鳴逸話有限公司」、「駿峰有限公司」及「維他奶國際集團有限公司」亦可分別安排透過PayPal或退款至顧客銀行帳戶; 「O'Fresh Limited」(#10) 表示可退款至顧客的PayMe、支付寶或銀行帳戶; 另有8間只可安排退款至顧客的銀行帳戶; 餘下的「電訊廊」表示需與顧客商討退款形式。

訴及退款安排（續）

投訴處理及退款安排				
若貨品有質量問題	可否退款? [8]	何時退款? [9]	退款形式	
			八達通付款 [10]	其他付款方式
記錄顧客的八達通號碼和聯絡資料，若確定已完成交易會先更換貨品予顧客，向供應商反映及商討跟進工作	若貨品卡着/沒有跌出：可以；若貨品質量有問題：須與供應商商討，才決定是否可以退款	核實交易紀錄及聯絡顧客後2天內	顧客銀行帳戶	—
瞭解貨品的問題後可安排到指定地點或店舖取回貨品	■	7個工作天內	顧客銀行帳戶	—
速遞補回質量沒有問題的貨品	如未能補回貨品會安排退款	14個工作天	郵寄支票	—
可到銅鑼灣門市更換貨品	不設退款			
顧客攜同全套儲值卡(包括封套、智能卡、說明書等)到任何一間門市或客戶中心辦理更換	■	3個工作天或3星期，視乎退款形式 [w]	支票、顧客的流動電話帳戶	—
顧客提供所需交易資料，若確定已付款及交易成功，可安排退款或取回貨品；並派員在1至2天內到場瞭解及檢查其他貨品狀況	■	一般需3至5個工作天	八達通、支付寶/微信支付：顧客銀行帳戶	
(沒有回覆)				
瞭解貨品有何質量問題	■	確認退款安排後的5個作天內	八達通、支付寶、微信支付、信用卡(部分售賣機)：現金、顧客銀行帳戶	
可以更換貨品	若貨品卡着/沒有跌出：可以；若貨品質量有問題：不設退款	約2至3星期	與顧客商討退款形式	—
若貨品是手機配件，顧客可於7天內憑收據正本換貨；若是儲值咭或增值券，如未使用亦可憑收據正本換貨	若貨品卡着/沒有跌出：如顧客不要貨品可以退款；若貨品質量有問題：一般只可以換貨	10個工作天或1至1.5個月	支票退款 (1至1.5個月)	支付寶/微信支付：支付寶/微信支付帳戶 (10個工作天)
若顧客在購買後7天發現質量問題，收到投訴登記後會安排一換一換貨	若機件故障：可以退款 [u]；若貨品有質量問題：不設退款	約2星期內，視乎個別情況	若屬機件故障，以支票退款 [x]	—
若因貨品質量問題或瑕疵而不能使用，可享有一次一換一服務，或在指定情況下提供保養	需視乎情況。在退換或退款前須檢查及驗證退貨，如未符合退款規條將不獲退換或退款	7個工作天內	顧客銀行帳戶	—

總結

以自動售賣機售賣貨品，可節省商舖及店員的成本，而售賣的貨品種類愈趨多元，對消費者無疑有便利之處。不過，在實試客戶熱線查詢時，部分服務商的客戶服務熱線多次致電均沒有人接聽，不設留言轉駁，甚或無法接通電話，萬一消費者在自動售賣機購物時遇到問題需要即時協助，可能求助無門。此外，調查發現部分服務商只安排單一退款途徑，例如只可退款至消費

者的銀行帳戶，曾有消費者反映在自動售賣機購物後貨品被卡在售賣機內，但因服務商只能退款至其銀行帳戶，由於不想透露銀行帳戶資料以致未能退款，可見服務商只提供單一退款途徑的做法欠缺彈性，亦不符合消費者的期望。

本會建議自動售賣機服務商應積極改善客戶熱線服務，例如確保消費者可透過服務熱線在合理時間內聯絡服務員及作出適切的協助及跟進；同時，服務商應提

註

表內按照服務商的英文名稱排序。
— 沒有/不適用

- [1] 實試在8月7日至8月14日進行。除非另有說明，每部自動售賣機共實試3次，每次購買1件貨品，分別於3天進行。
- [a] 原計劃在沙田東鐵站外的自動售賣機進行實試，但在第2次及第3次進行實試時有關售賣機沒有啓動，需改往服務商設於旺角及九龍塘東鐵站的自動售賣機進行實試，每個地點的售賣機只實試了1次。
- [2] [b] 購買的2件或3件貨品均有標示保質期，例如如此日期前最佳、此日期前或之前食用、有效期或到期日等
- [c] 購買的「蔥頭社自家製紫草膏」有標示製作日期；「想茶保濕美白面膜60克」沒有標示任何日期；「自家製天然防蚊噴霧」在包裝上沒有成分資料及製造或生產日期
- [d] 購買的3件貨品沒有標示任何日期
- [e] 2件貨品有標示失效日期或最佳使用日期；「小林退熱貼冰爽噴霧100毫升」沒有標示任何日期
- [f] 購買的3件貨品有標示日期，但沒有說明是甚麼日期
- [g] 購買的2件貨品有標示製造日期
- [3] ✓ 全部實試購物成功
- [h] 原計劃購買售賣機內的「鴻福堂龜苓膏」，但屏幕上找不到該貨品的購買選項，致電客戶熱線查詢，服務員表示沒有相關指引，建議實試員前往門市購買該貨品及可提供分店地址。臨時改購「鴻福堂川貝杏仁露飲品450毫升」
- [i] 其中1次在售賣機購買杯麵後，按售賣機上的熱水掣沖泡麵杯時只出了少量熱水，之後再按掣但沒有熱水供應，致電客戶熱線查詢，服務員表示售賣機於每次購買後只會提供熱水1次
- [j] 付款購買「COLOURPOP-CUTEOLOGIST Super Shock Shadow」後貨品沒有跌下，即時致電客戶熱線查詢，服務員表示可待月尾補貨時取回貨品或安排退款
- [k] 購買「玫瑰啫喱凍膜100克」後貨品沒有跌下，即時致電客戶熱線反映，在服務員查詢付款之八達通號碼及聯絡資料後不久收到負責人的whatsapp訊息，表示可以郵寄、到指定地點或到店鋪取回貨品
- [l] 付款購買「雙妹櫻花露水100毫升」後貨品被卡在售賣機內，致電客戶熱線反映，服務員表示留有售賣機の後備鎖匙給商場服務部，其後向商場職員求助，在查核八達通付款紀錄後開啓售賣機取回所購貨品
- [m] 在付款購買「Hong Kong Mobi本地儲值年卡」後貨品沒有跌下，即時致電客戶熱線求助，服務員表示會交由專人處理，並查詢實試員付款之八達通號碼及聯絡資料，在通話期間貨品突然從售賣機跌下，貨品延遲跌落的時間約2分鐘
- [n] 付款購買「深紫色大明雨傘」後發現雨傘開關掣有問題，即時致電客戶熱線反映，服務員表示可安排更換貨品或安排退款
- [4] [o] 但顧客可透過二維碼或電郵獲取收據
- [p] 但顧客可透過二維碼獲取收據
- [5] 每個服務商最少實試3次，分別於3天進行。
- [6] 實試購買貨品時即場致電售賣機上的客戶熱線，向服務員查詢使用自動售賣機或購買貨品相關事宜，如電話沒有人接聽，會接連多致電2次（共連續致電3次），每次致電最少等候1分鐘。
- ✓ 全部實試均有服務員接聽
- [q] 在其中1次實試時，連續致電客戶熱線3次均沒有人接聽，在留言信箱留下聯絡電話及欲查詢貨品的資料，截至15/8/2018仍未有回覆
- [r] 在3天進行的實試中，每次連續致電客戶熱線3次均沒有人接聽，不設留言信箱
- [s] 在3天進行的實試中，每次連續致電客戶熱線3次均未能接通電話，按指示以whatsapp聯絡但找不到該帳戶
- [7] 顧客致電客戶服務熱線反映問題後的相關處理和跟進。
- [8] 若貨品卡着/沒有跌出，或貨品有質量問題的退款安排。
- 可以退款
- [t] 八達通/信用卡付款：與服務員確認後可安排於指定分店退回現金
- [u] 若連續拍八達通消費只可退回其中一次的貨款。
- [9] [v] 須核實顧客的交易紀錄，查詢顧客銀行帳戶號碼或郵寄地址
- [w] 若退款至顧客的流動電話帳戶一般少於3個工天；若支票退款則約需3星期
- [10] [x] 該公司表示若屬八達通卡交易異常，由八達通公司負責退還

供多種退款途徑，例如現金、支票、電子支付平台等，供消費者選擇。

服務商意見

「鳴逸話有限公司」表示在自動售賣機上有提供公司的電郵供顧客聯絡，他們會以電郵或電話在1天內回覆顧客的查詢。

「Fresh Up Group Limited」表示其位於中環天星碼頭的有機小食售賣機上的客戶熱線只限網上(WhatsApp)查詢，電話查詢需致電另一電話熱線(按：實試期間售賣機上未見有

服務商所指的另一電話熱線)。

「鴻福堂集團」表示客戶熱線只在指定辦公時間內服務，在非辦公時間或電話線路繁忙時會轉駁至留言信箱，顧客留下聯絡資料後，該公司會於1至2個工作天內於辦公時間回覆。

「駿峰有限公司」對本會在其自動售賣機試購杯麵後未能獲得足夠熱水，表示基於安全考量下只會在購買杯麵後的指定時間內讓顧客按掣取熱水浸泡杯麵，若超出指定時間則不會有熱水提供。該公司的客戶熱線

會盡力協助顧客或解答查詢，若未能即時協助顧客取得所購貨品，會詢問顧客的聯絡資料安排退款。

「富徹農場」表示已在售賣機增設WhatsApp聯絡專線，並會在貨品上增設最佳使用日期。

「太古可口可樂香港」表示自動售賣機的客戶熱線於指定辦公時間內提供服務，若因線路繁忙而未能接通或於非辦公時間致電熱線，來電均會轉駁至提示語音讓顧客留言，該公司的客戶服務主任會於下一個工作天內回覆。

「維他奶國際集團有限公司」表示會定期檢查自動售賣機以確保機件運作正常，並監察各設置點的供貨情況。

「客敏傳媒國際有限公司」表示該公司主要提供租售自動售賣機，對於本會購買的一款自家製防蚊噴霧貨品沒有在包裝上標示成分和製造日期，該公司表示已把是次個案轉達製造貨品的社會服務機構。

「雅各臣貿易有限公司」表示會繼續關注其自動售賣機的效能及售後服務。

「Miya's Work Company Limited」表示售賣機上的電話熱線是自動售賣機公司的熱線。而該公司在貨品上標示的為製造日期，會盡快在產品加上「MFD」。

「中國移動香港」表示自動售賣機一般不提供購買收據，顧客可從其八達通查閱購買紀錄。根據該公司的電話系統數據，客戶熱線於本會進行實試期間平均接線時間均少於1分鐘，表示本會致電時或正值繁忙時段以致未有服務員接聽。

「數碼通」表示除設有服務熱線外，顧客可以電郵、網上即時對話或到門市查詢。若在購買儲值卡後未能取得收據，可透過上述途徑聯絡該公司，提供所需資料後，該公司會作跟進。

「ULA雨傘」(包括「UR雨傘」)表示將改善日後與消費者聯絡的渠道。

「Zomii雨傘」表示該公司於8月初正進行電話系統轉換，可能導致顧客留言訊息流失以致未能處理。

售賣哪些食物需要申請「以售賣機售賣食物許可證」？

食物環境衛生署(食環署)表示，任何人如要售賣《食物業規例》(第132X章)(《規例》)附表2所訂明限制出售的食物，包括非瓶裝飲料、冰凍甜點或以售賣機出售的食物，均需要獲得食環署的書面准許，而根據現行政策，以自動售賣機形式售賣下列食物，則毋須向食環署申請書面准許，包括：

- 以原加封容器盛載的飲品、消毒奶類；及/或
- 以原加封容器盛載的蛋糕、餅乾、甜點或其他性質相似的食物。

視乎售賣食物業務的實際運作及經營模式，倘若非瓶裝飲品例如鮮榨果汁、以濃縮原料稀釋的飲品是由自動售賣機出售，則須申領「以售賣機售賣食物許可證」。

根據食環署網頁的資料，本會是次調查的18部售賣不同類別食物的售賣機

中，其中2部售賣即榨新鮮橙汁的自動售賣機，分別是「O'Fresh Limited」(#10)及「粒粒橙」(#11)，已獲發「以售賣機售賣食物許可證」。

食環署表示，申請人在獲發「以售賣機售賣食物許可證」前，必須履行相關的發證條件，包括在售賣機表面當眼位置展示持證人的名稱、地址及電話號碼(如有)。現時共有60多部自動售賣機獲發有效的「以售賣機售賣食物許可證」，主要售賣非瓶裝咖啡、朱古力及茶等飲料，有些則售賣新鮮榨橙汁。

然而在本會進行實試期間，由「O'Fresh Limited」營運的一部即榨新鮮橙汁售賣機卻沒有遵照食環署的要求在獲發許可證的售賣機上顯眼位置展示持證人的相關資料。食環署表示在最近巡查發現該部售賣機有展示該服務商的公司名稱及地址資料。

實試的2部售賣即榨新鮮橙汁的自動售賣機，其中一部有在機上展示已獲取的「以售賣機售賣食物許可證」，由另一服務商營運的一部則沒有展示相關許可證。

