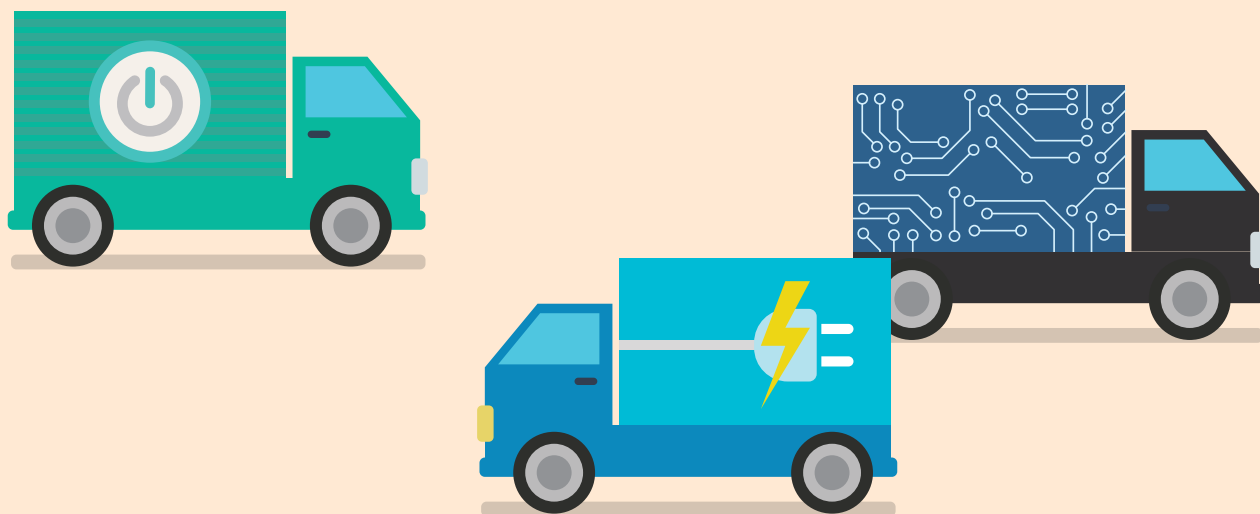


家用電器送貨服務問卷調查



家用電器(以下簡稱“家電”)對於現今的家庭已是必需品，消費者購買家電時，小型的家電尚可自行搬走，而大型家電則需由家電零售商協助送貨。消費者除了要關心家電價格外，還應瞭解有否額外的收費，特別是送貨至俗稱“唐樓”之無(非)電梯樓宇的搬運費，以及家電零售商會否幫忙棄置舊家電及其搬運費。為瞭解上述的服務及收費，本會於2016年12月份向本澳的家電零售商進行了一項“家用電器送貨服務問卷調查”，並將收集所得的資料整理後供消費者作參考。

問卷回收情況

本次調查分別向16間家電零售商發出問卷，截至限期前，本會共收到9間零售商的回覆，回收率為56.25%。回覆的9間家電零售商，分別為「天利電業有限公司」、「永和電業有限公司」、「李良記電業有限公司」、「來來電器廣場有限公司」、「金龍電器超級市場有限公司」、「船王電業」、「開源電業行」、「創維電業行」和「僑光電器」。

送貨服務及最低消費

就本次調查結果所得，回覆的9間零售商均提供免費送貨服務，但值得注意的是，其中有4間零售商設有最低消費貨款才安排送貨服務，購買家電的金額由\$500-\$1,000澳門元不等，消費者在購買家電前，宜先向零售商查詢有否送貨服務及最低貨款要求。

購買時繳付貨款的金額比例各有不同

除了要注意各家電零售商的最低消費額之外，亦要留意零售商要求消費者在購買家電當日繳交貨款的方式。據回覆資料顯示，7間零售商要求須在購買時繳付貨款20-40%的金額，直至收貨當日才把剩下的款項繳清；另1間表示購買時沒有指定繳付之金額，由消費者隨意繳付，在收貨當日繳清貨款便可；餘下1間稱只須在收貨當日繳付全部金額。

送貨服務時間

各零售商提供的送貨服務時間各有不同，綜合9間零售商所提供的資料，最早的送貨時間為早上9時、最晚為晚上8時。如需要更改送貨時間，9間零售商均表示不需要收取額外費用，但消費者要提前通知零售商。8間零

售商要求消費者提前1天通知更改時間，另有1間表示在送貨當日提早通知即可。

若遇到零售商因事而未能按時送貨，9間零售商均表示會主動聯絡消費者解釋無法送貨的原因，以及協調更改送貨的時間。

至於如送貨當日突然遇上惡劣天氣時，8間零售商都會與消費者聯絡，並更改送貨時間；僅1間表示會如期送貨，除非是懸掛8號或以上的風球，才會更改送貨時間。

另外，消費者要留意零售商會於特別日子不提供送貨服務，有2間零售商僅在農曆年初一至年初四不提供送貨服務；另有5間則在強制性假期不提供服務；有1間表示在星期日及強制性假期沒有送貨服務；餘下1間在星期日及農曆年初一至年初十不提供服務。

在購買家電時，消費者應向零售商瞭解其送貨時間，以及不提供送貨服務的日子，及早與零售商安排送貨服務的事宜；同時雙方亦要提供清晰的聯絡資料以便聯絡。

開箱檢查家電

當把家電送到消費者指定的場所後，9間零售商的送貨人員均會打開包裝檢查家電外觀是否有破損，一旦發現有損壞，送貨人員都會即時把家電移走並與消費者協調更換時間。除此之外，根據調查結果顯示，有3間零售商只會測試大型家電的運作，其餘6間表示會即時測試所有運送的家電運作是否正常，而全部回覆問卷的零售商稱當發現家電無法正常運作之後，會即時把有問題的家電移走，並與消費者安排更換時間。


若送貨人員沒有測試家電運作，消費者須與人員反映，並要求人員即時測試家電，以免日後發現家電有問題時，引起不必要的爭議。

棄置舊家電服務

除了是為新屋添置新家電外，一般家庭都是由於舊家電損壞或陳舊，才會更換大型家電，對於舊家電，消費者都會懊惱該如何處置，在購買新家電時，消費者或希望零售商可以提供棄置舊家電的服務，然而，棄置舊家電並非所有零售商提供的服務範圍之內。

是次調查結果顯示，有1間零售商不提供棄置舊家電服務，其餘8間表示提供此服務，其中5間不收取費用，有1間表示按家電的數量而逐件收費，金額由\$50-\$100澳門元；另1間零售商會按是否使用樓梯收取服務費，即使有電梯的樓宇，但因家電體積過大無法進入電梯，而須使用樓梯的情況下，亦會收取服務費，收費由\$40-\$60澳門元不等；最後1間除了會按家電數量收費（每件費用為\$100澳門元），亦會因唐樓（即使用樓梯）而額外收取服務費，每層的服務費為\$15-\$30澳門元。若消費者須用到此服務時，請考慮清楚所繳付的額外費用，是否在自身的預算範圍之內。

消費提示

1. 消費者應留意零售商有否設最低購貨款才獲送貨服務。
2. 消費者須注意在購買家電時，每間零售商要求消費者繳付的金額比例各有不同。
3. 由於零售商不提供送貨服務的時間及日子並非相同，消費者應提早與零售商協調送貨服務的相關事宜。
4. 消費者和零售商須向對方提供清晰的聯絡資料以便聯絡。
5. 建議消費者主動向零售商瞭解會否收取送貨費用，特別是非電梯樓宇的收費方式。
6. 當零售商把家電送到家居時，消費者要注意家電有否破損以及測試其運作功能，如發現家電有損毀或無法正常運作時，應即時向送貨人員反映。
7. 並非每一間零售商都提供棄置舊家電服務，而提供棄置服務的收費亦不同，消費者在購買時要向零售商瞭解。
8. 消費者應保留收據，日後可作為與零售商聯繫，如售後服務等之依據。 

家電送貨服務問卷調查結果

商號名稱		天利電業有限公司	永和電業有限公司	李良記電業有限公司	
送貨服務	是否提供	✓	✓	✓	
	有最低貨款要求	✗	✗	✗	
購買時,收取貨款形式 ^[1]		A(20%)	C	A(30%)	
送貨時間及收費	送貨時間	10:00 - 19:00	10:00 - 20:00	10:00 - 19:30	
	不提供送貨服務的節假日 ^[2]	i	ii	ii	
	收費	✗	✗	✗	
	更改時間	可否更改	✓	✓	✓
		須提前多少天通知	1天	即日亦可	1天
額外費用		✗	✗	✗	
處理方式 ^[3]	未能按時送貨	a	a	a	
	遇上惡劣天氣	a	a	a	
送貨程序	於送貨前與消費者確認送貨時間		✓	✓	✓
	職員將家電送抵後	確認家電外觀有否損壞	✓	✓	✓
		測試運作是否正常	✓	✓	✓
棄置舊家電服務	於送貨時,是否提供	✓	✓	✓	
	收費	\$50-100/件	✗	\$40-60 ^[5]	

註: 上表內"✓"表示有或會,"✗"表示否或不會,"----"表示不適用,且有關排序按零售商中文名稱筆劃順序排列,上述費用以澳門元計算。

[1] 購買時,收取貨款形式: A.只會按貨款比例收取(括號中百分率為貨款比例),送貨時繳付餘下款項、
B.購買時不用付款,只需於收貨當日全數繳付、
C.購買時隨意付款,收貨後收齊。

[2] 不提供送貨服務的節假日: i.農曆年初一至初四、
ii.強制性假期、
iii.星期日、
iv.農曆年初一至初十。

來來電器廣場 有限公司	金龍電器超級市場 有限公司	船王電業	開源電業行	創維電業行	僑光電器
✓	✓	✓	✓	✓	✓
\$500	x	\$500	\$1,000	\$500	x
A(30%)	A(30%)	A(40%)	A(20%)	A(20%)	B
9:00 - 18:30	11:00 - 19:30	10:30 - 17:30	10:30 - 19:30	10:00 - 19:00	10:30 - 17:00
ii	i	ii, iii	ii	ii	iii, iv
x	x	x	x	x	x
✓	✓	✓	✓	✓	✓
1天	1天	1天	1天	1天	1天
x	x	x	x	x	x
a	a	a	a	a	a
a	b	a	a	a	a
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓ ^[4]	✓ ^[4]	✓	✓	✓ ^[4]	✓
✓	✓	x	✓	✓	✓
\$100/件 及 唐樓另加每件\$15-30/層	x	----	x	x	x

[3] 未能送貨的處理方式： a.與消費者聯絡更改時間、
b.如期送貨(8號或以上風球除外)。

[4] 將家電送到消費者指定地點後，只針對大型家電作測試。

[5] 此為使用樓梯之費用，適用於一般唐樓，以及於電梯樓內，若電器太大，須要使用樓梯亦會收費(同唐樓價)。