

洗衣業營商實務守則

消費者

洗衣業

營商實務守則

二零一五年七月

洗衣業營商實務守則

目 錄

	頁
I. 引言	1-3
II. 洗衣業的營運	
(一) 服務質素標準	4-11
(二) 業內宣傳及推銷手法	12-14
(三) 市場競爭	15-19
(四) 環保規定	20-24
III. 制定服務承諾及處理消費者投訴	25-29
IV. 總結	30
<hr/>	
附件一：洗衣業營商實務守則研究小組成員名單	31
附件二：守則諮詢工作	32
附件三：建議洗衣服務條款及單據範本	33-36
附件四：消費者教育	37-39

I. 引言

1 背景

- 1.1 香港的天氣潮濕，加上一般居住環境狹窄，洗衣店的洗衣、乾衣服務為消費者帶來不少方便。
- 1.2 本港的洗衣店提供各種各樣的洗衣服務，如磅洗服務及以每件衣物收費的乾洗、濕洗和專業衣物護理服務等。在洗衣業內，常見的經營模式有獨立式經營洗衣店、特許經營或連鎖式經營洗衣店以及洗衣工場等。一些獨立式經營的洗衣店會把訂單中的洗衣工序外判到洗衣工場，而大多數特許經營或連鎖的洗衣店則有自設的中央洗衣工場集中處理洗衣工序。
- 1.3 消費者委員會（消委會）的資料顯示，自2009年至2014年間，每年平均接獲約300宗與洗衣相關的查詢或投訴，大部分與衣物遺失或損壞，縮水或脫色有關。
- 1.4 為了提升行業服務質素，加強消費者對行業信心，香港洗衣商會（洗衣商會）主動聯絡消委會研究制定行業自律守則的可行性。
- 1.5 根據《消費者委員會條例》（香港法例第216章），消委會的職能包括鼓勵商業及專業組織制定實務守則，以規管屬下會員的活動。因此，消委會與洗衣商會於2013年7月成立「洗衣業營商實務守則研究小組」（研究小組），共同研究及制定與行業相關的營商實務守則。研究小組成員包括洗衣商會代表及消委會代表（研究小組成員名單見附件一）。
- 1.6 經過年多時間，研究小組制定「洗衣業營商實務守則」（實務守則）的草稿文件，並在2015年3月至5月期間向持份者進行諮詢。有關實務守則的諮詢工作見附件二。
- 1.7 本實務守則乃根據是次諮詢收集到的建議及意見修訂而成。

2 制定守則的目的

- 2.1 消委會相信，具水準的行業服務、清晰的市場資訊及良好的營商手法，不單可以提高現有顧客對有關行業和服務的滿意度，也可以吸引更多消費者成為顧客，同時可減少顧客與洗衣店的糾紛，有利行業及社會經濟的發展，因此，消委會及洗衣商會共同制定本實務守則，透過列出洗衣行業應遵循的基本要求，促進良好的洗衣業經營手法。

3 守則內容

- 3.1 據上述目的及研究小組的意見，實務守則就下列項目提供指引，包括：
- 3.1.1 服務質素標準；
 - 3.1.2 業內宣傳及推銷手法；
 - 3.1.3 市場競爭；
 - 3.1.4 環保規定；及
 - 3.1.5 制定服務承諾及處理消費者投訴。
- 3.2 消委會與洗衣商會會就實務守則作定期檢討，日後會按需要修訂或加入其他指引。

4 守則的適用範圍

- 4.1 本實務守則由消委會及洗衣商會聯合發布，供洗衣商會屬下會員自願採用。惟實務守則旨在提升洗衣行業服務質素水平，加強消費者對行業的信心，因此亦鼓勵其他洗衣業同業和商會採用本實務守則。
- 4.2 本實務守則並非法定守則，行業會員亦必須遵從所有適用於行業的法例和規則。

5 守則的執行

- 5.1 本實務守則由洗衣商會成立的獨立投訴審查委員會負責執行，消委會與洗衣商會將定期檢視實務守則的遵循情況及投訴審查委員會的工作和成效。
- 5.2 所有擬採用本實務守則的洗衣商會會員或其他洗衣業同業和商會須獲投訴審查委員會的同意，並接受其監察遵循實務守則的情況及處理消費者投訴。

6 關於守則的查詢

- 6.1 如對本實務守則內容有任何意見或查詢，歡迎聯絡香港洗衣商會或消費者委員會，詳情如下：

	香港洗衣商會	消費者委員會
地址	香港中環德輔道中249號 東寧大廈405室	香港北角渣華道191號 嘉華國際中心22樓
電話	8108 1132	2856 3113
傳真	2602 4880	2856 3611
電郵	enquiry@laundryassociation.hk	code@consumer.org.hk

II. 洗衣業的營運

(一) 服務質素標準

1 服務內容及其價目

- 1.1 良好的洗衣店應在店舖當眼位置，清楚列出可提供的所有服務和其收費準則，以及服務合約條款（合約條款）。
- 1.2 服務名稱必須符合相關服務內容，例如：
 - 1.2.1 「件洗服務」：衣物按每件收費，當中應包括每件衣物的清洗，及/或整熨等專業護理服務，常見有：
 - 1.2.1.1 「乾洗」：將衣物在採用乾洗溶劑作為清潔媒介的乾洗機內進行洗濯；
 - 1.2.1.2 「濕洗」：將衣物在水中進行洗濯；及
 - 1.2.1.3 「專業衣物護理」：由洗衣工作人員作專業判斷的衣物清潔服務。
 - 1.2.2 「磅洗服務」：由洗衣店以洗衣機水洗，以衣物的重量計算收費，服務包括以每張訂單計的獨立清洗、烘乾及包裝，但不包括檢查或專業護理等額外人手工作。
- 1.3 洗衣店應清楚記錄消費者的一些基本聯絡資料，例如姓氏、聯絡電話等在單據和資料記錄系統上。
- 1.4 洗衣店應清楚列出完成清洗服務和取回衣物日子，以及相關服務的性質、收費和合約條款，並確保能在取回衣物的日子向消費者交回已洗濯的衣物。
- 1.5 件洗服務：
 - 1.5.1 洗衣店應提供選擇，讓消費者授權洗衣店行使其專業判斷，為指定衣物決定清潔及護理方法，或由消費者決定清潔及護理方法；並清晰地在單據及資料系統上記錄消費者所作出的選擇。
 - 1.5.2 若洗衣店提供專業洗衣服務並按衣物種類收費，應確保洗衣過程以謹慎為原則，以經驗及專業知識，為指定衣物提供合適的清潔及護理服務。

- 1.6 若洗衣店提供不同清潔及護理方法，應確保洗衣過程按照與消費者協議後雙方同意採用的清潔及護理方法處理衣物。
- 1.7 若洗衣員工專業判斷的洗濯方法與消費者原先所選購的服務不相同，洗衣店應先知會消費者和尋求雙方同意的處理方法，若雙方未能達成共識，洗衣店應向消費者退回衣物和已收的款項。
- 1.8 在洗濯過程中衣物損壞或遺失，如屬洗衣店責任，洗衣店應與消費者商討並作出合理賠償。

2 合約條款及細則

- 2.1 良好的洗衣店應制定公平和合理的洗衣服務合約條款，訂明消費者及洗衣店在衣物護理服務合約中的權利和責任。
- 2.2 合約條款須以淺白易明的文字編寫，並備有中、英文供消費者參考。
- 2.3 合約條款應包括影響消費者權益的細則，例如服務內容、洗衣店就處理衣物的責任、衣物遺失或損壞的責任和賠償、衣物須被領取的最後期限和過期未取衣物的處理事宜。
- 2.4 洗衣店有責任確保消費者在選擇服務前有充分時間了解合約內容。
 - 2.4.1 重要的合約條款及消費者交付送洗衣物給洗衣店時應注意的事項，須張貼在店內的當眼地方，供消費者在選擇服務時審閱，並在單據上列明以供消費者作日後參考。
 - 2.4.2 在未選購服務前，消費者可要求洗衣店提供詳細中文或英文版本的合約條款。
- 2.5 單據上應清楚列出洗衣店名稱和聯絡方法。
- 2.6 洗衣店員工應在單據上清楚記錄：
 - 2.6.1 收取的衣物款式、顏色、配件及狀況；
 - 2.6.2 所選購的洗衣服務，及揀選的清潔和護理方法；
 - 2.6.3 已收取及待收之費用；
 - 2.6.4 收取衣物日期、可領回已洗濯的衣物日期及期限（如有）；及
 - 2.6.5 顧客稱呼及聯絡電話。
- 2.7 洗衣店員工應確保消費者理解單據上的條款和已填寫的資料全屬正確。
- 2.8 洗衣店所提供的各種清潔及護理服務的性質各有不同，合約條款須為各洗濯方法清楚列明消費者和洗衣店雙方的權利和責任。

- 2.9 如消費者選購「件洗服務」，洗衣店員工在適用情況下應邀請消費者一同在店內檢查衣物，如發現衣物本身已有破損或掉色等異常情況，洗衣店員工應在單據上清楚記錄狀況，洗衣店亦可考慮拍照作日後參考。洗濯衣物前，洗衣店或洗衣工場員工應再仔細檢查衣物，如發現衣物本身已有異常情況，員工應先致電通知消費者有關情況，並應在單據上清楚記錄狀況，亦可考慮拍照作日後參考。
- 2.10 檢查衣物後，洗衣店員工如預見衣物在洗濯過程中有可能出現問題，亦應知會消費者及尋求雙方同意的處理方法。
- 2.11 洗衣店應在店鋪當眼位置，及在單據上清楚訂明消費者須小心保管單據，並必須憑單據取回送洗衣物。但若消費者因遺失單據而未能於取衣時出示單據，洗衣店可以參考以下的建議做法：
- 2.11.1 嘗試根據洗衣店記錄或存根單據上的資料，聯絡原先的顧客，以確認領取送洗衣物的消費者的身分，或要求原先顧客親自取回衣物；
 - 2.11.2 要求領取送洗衣物的消費者提供有關衣物的送洗日期、類型、數量以至顏色，以作確認；
 - 2.11.3 如洗衣店仍存有合理的懷疑，視乎情況，可要求領取送洗衣物的消費者出示證明以確認其身分（例如附有照片的會員証或個人八達通），並在資料記錄上留下姓名及聯絡方法再簽署作實，並告知該名消費者日後若受到真正顧客追究責任時，可能會根據記錄的資料聯絡該名消費者索償；
 - 2.11.4 若送洗衣物價值昂貴，而洗衣店在採用一切可行方法後仍無法確認有關消費者是否真正顧客的情況下，為免誤將送洗衣物送交假冒人士，洗衣店可建議消費者先到警署報失有關收據，再以報案紙作證明讓消費者領取送洗衣物。
- 2.12 改動合約內容前，洗衣店須先取得受影響消費者的同意。
- 2.13 洗衣店如未能在指定日期前交還衣物，必須在取衣日前盡一切努力和可行方法聯絡消費者，以及向消費者商討和解釋情況。洗衣店有責任向消費者提供一切可行的解決方案，包括退回衣物和已收的款項。

2.14 單據或服務合約須至少一式兩份，於合約訂立後，洗衣店及消費者必須各持一份。

2.15 洗衣店須注意合約條款必須符合香港法例要求，包括但不限於《管制免責條款條例》（香港法例第71章）、《商品說明條例》（香港法例第362章）、《服務提供（隱含條款）條例》（香港法例第457章）、及《不合情理合約條例》（香港法例第458章）等。

3 洗衣店員工的專業守則

- 3.1 洗衣店須確保洗衣店內的工作人員均曾接受適當的在職或專業的訓練。
- 3.2 洗衣店亦應定期提供以下訓練予有關工作人員：
 - 3.2.1 與洗衣業相關的法律、規定、標準及安全措施。
 - 3.2.2 對使用的洗衣產品、設備及銷售服務的認識。
 - 3.2.3 逃生、急救及公共衛生常識等。
 - 3.2.4 如何提供優質顧客服務。
 - 3.2.5 最新行業資訊，包括最新洗衣產品、設備及技術等的認識。
- 3.3 為了提供高質素的洗衣服務，洗衣店須給予有關工作人員統一的操作流程及指引，包括：
 - 3.3.1 洗衣設備及用具的安全使用、消毒、衛生。
 - 3.3.2 顧客服務流程，包括接待、銷售、服務及跟進等。
 - 3.3.3 小心保護及管理顧客資料。
- 3.4 以下是洗衣店工作人員的一些基本專業守則：
 - 3.4.1 洗衣店員工應具備熟練的衣物護理知識，及不時進修最新資訊，為消費者提供專業意見及服務。
 - 3.4.2 員工應真誠及有禮，尊重消費者及同業，時刻保持正確的工作態度回答消費者的查詢。
 - 3.4.3 員工應以耐心的態度，向消費者解釋合約條款及細則，以及令消費者清楚明白自己的權利和責任。
 - 3.4.4 員工應以謹慎的態度，在單據上詳細記錄所提供的服務及費用、已收取衣物的狀況、收取衣物日期、可領回衣物日期、顧客姓名及聯絡電話。
 - 3.4.5 員工應確保消費者明白服務條款及單據上的資料正確無誤。
 - 3.4.6 員工應瞭解及遵守與洗衣業相關的法律、規定、標準及安全措施。
 - 3.4.7 員工應保持工作場所整潔及通道暢通。

4 消費者資料收集、使用和處理守則

- 4.1 洗衣店應制定適當機制，確保各階層的員工必須小心保護及處理消費者的個人資料，以及嚴格遵從《個人資料（私隱）條例》（香港法例第486章）。機制涵蓋下列各項：
- 4.1.1 洗衣店須以合法和公平的方式，收集消費者個人資料，其目的亦應直接與其提供的服務功能有關；洗衣店亦須事先告知消費者收集其個人資料的目的，以及資料是否可能會被轉移給哪類人士，並可考慮制訂及提供《收集個人資料聲明》；洗衣店只應向消費者收集有實際需要的資料，不應超乎適度。
 - 4.1.2 洗衣店須定期檢閱和刪除個人資料的記錄，以確保消費者個人資料的保留時間不應超過達致原來目的的實際需要。
 - 4.1.3 洗衣店只可將消費者的個人資料使用於收集時述明的目的或直接相關的目的；洗衣店不應在未得到消費者書面同意前使用其個人資料作宣傳及推銷用途。
 - 4.1.4 洗衣店須採取切實可行的步驟，並定期檢討，以保障消費者個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。
 - 4.1.5 洗衣店應在店舖當眼位置及在收據上，清楚訂明其處理消費者個人資料的原則和方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。

5 工作安全及環境保護守則

- 5.1 洗衣店及洗衣工場須遵守本港法例所訂明的安全標準，照顧消費者及員工的安全。
- 5.2 機電工程署對氣體裝置及石油氣的供應和儲存有法例監管，因此洗衣店及洗衣工場負責人應制定員工指引，處理日常的石油氣的採購和儲存，和燃氣洗衣及乾衣設備的安裝和日常操作，確保符合《氣體安全條例》（香港法例第51章）的規定。
- 5.3 洗衣店及洗衣工場的負責人應確保有關處所內的電力裝置符合《電力條例》（香港法例第406章）。
- 5.4 洗衣店及洗衣工場的負責人應僱用合資格人士定期檢查、保養及維修氣體及電力裝置。
- 5.5 洗衣店及洗衣工場應制定安全使用守則，及安排員工基本安全訓練，確保有關員工對機械及化學品有充分認識，能正確使用裝置及處理化學品。
- 5.6 為保障員工可在安全及健康的環境下工作，洗衣工場有責任根據《工廠及工業經營（危險物質）規例》（香港法例第59AB章），為危險化學品如清潔劑、乾洗溶劑、漂白劑制定採購、儲存和使用指引。另外，廢乾洗溶液、含乾洗溶液的淤泥及使用後的活性碳芯均屬化學廢物，須根據《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》（香港法例第354C章）妥善包裝、標識及存放，並委託持牌化學廢物收集者，將廢物送往已領取牌照的處置設施。
- 5.7 根據《空氣污染管制（乾洗機）（汽體回收）規例》（香港法例第311T章），洗衣店及洗衣工場應使用經環境保護署核准的密封型乾洗機，保障操作乾洗機的員工健康，以及減少環境影響。
- 5.8 另外，洗衣店及洗衣工場若涉及安裝及操作使用燃料的設備如柴油蒸汽鍋爐，應確保符合其他防治空氣污染的相關法規，例如《空氣污染管制（火爐、烘爐及煙囪）（安裝及更改）規例》（香港法例第311A章），《空氣污染管制（燃料限制）規例》（香港法例第311I章），以及《空氣污染管制（煙霧）規例》（香港法例第311C章）。

(二) 業內宣傳及推銷手法

1 良好的宣傳推廣手法

1.1 各洗衣業持份者有責任確保其宣傳、推銷及廣告的內容及手法：

- 1.1.1 真確、公平和誠實；
- 1.1.2 不誤導消費者；
- 1.1.3 符合香港法律規定；
- 1.1.4 不歧視或冒犯任何性別、宗教、種族、政治、文化及團體的尊嚴；
- 1.1.5 避免批評競爭對手，不應貶低或不準確地描述競爭對手的服務或產品；及
- 1.1.6 不會對行業形象有不良影響。

1.2 避免消費者誤解宣傳內容：

- 1.2.1 宣傳所用語言應以淺白為原則；
- 1.2.2 如使用專業詞彙或行內常用語，應以備註詳加說明；
- 1.2.3 宣傳品內的聲稱須遵守《商品說明條例》，不可就所提供的服務作出虛假或具誤導性的說明，並將可能影響消費者決定的重要資料，清晰及適時地提供予消費者以作出有根據的交易決定；及
- 1.2.4 倘若宣傳推廣的服務有特殊限制，例如指定日期、時段、店舖地址、最低消費金額等，洗衣店須在同一宣傳品上清楚說明。

1.3 避免餌誘式宣傳及推銷手法：

- 1.3.1 洗衣店以優惠價格宣傳或推銷個別服務時，應真誠地按優惠價格提供該服務，並確保有能力在合理期間內向受有關宣傳或推銷所吸引的消費者，按該優惠價格提供有關服務。
- 1.3.2 洗衣店不應純粹為宣傳或製造人流而以優惠價格作為餌誘，吸引消費者注意或前往店舖。如洗衣店未能於合理的時間內提供優惠價格的服務或提供合理數量的有關服務，可能觸犯《商品說明條例》。

2 良好的推銷手法

- 2.1 為鞏固消費者對洗衣業的良好形象，以及建立雙方的良好互信，洗衣店應提供適當的培訓並監督洗衣店前線員工的推銷手法。
- 2.2 有關服務內容及價格，洗衣店員工應真實及清楚地向消費者說明，不應作出隱瞞、誤導或欺騙消費者的行為或陳述。
- 2.3 洗衣店必須真誠地提供宣傳推廣的優惠，不應隱藏任何附帶條件。
- 2.4 洗衣店員工不應採用高壓、威嚇或其他不良的推銷手法促使消費者購買會籍、預繳套票或代用券。
- 2.5 洗衣店應在預繳套票或代用券上清楚列出所提供的服務內容、有效期限及其他合約條款，並在消費者作出購買決定前，向消費者展示及提供有關內容及條款，以作參考。

3 標示價格的方式

- 3.1 價格是消費者選擇服務的重要考慮因素。不清晰或具誤導性的價格資料經常引起投訴。因此，洗衣店須提供全面及正確的價格資料，使消費者在選購服務前，瞭解服務的實際價格。
- 3.2 洗衣店必須在店舖當眼處清楚列出可提供的所有服務及其收費準則，同時應備有詳細價目表，以單張形式，供消費者免費索取。
 - 3.2.1 洗衣店內張貼及可供派發的價目表必須與實際收費一致。
 - 3.2.2 洗衣店必須在店舖當眼處列出價目表及註明推廣優惠的有效日期和適用條件。
 - 3.2.3 價目表必須清楚列出各服務收費及計算方法，使消費者可準確計算需要支付的實際費用。
 - 3.2.4 若交付衣物時即時付款與取回衣物時付款有不同的收費，洗衣店必須在價目表上清楚列明，讓消費者作出付款方式的選擇。
 - 3.2.5 不可隱藏任何收費項目及任何洗濯以外的增值服務收費，例如衣物代存、收送服務及特快服務等，如需收取費用，必須在價目表及單據上列明。
 - 3.2.6 單張上的價目表應註明生效日期、店舖地址及聯絡電話。
 - 3.2.7 單張上的內容必須符合《商品說明條例》的規定，不可就服務的收費作出虛假或具誤導性的說明。

(三) 市場競爭

1 自由市場競爭原則

- 1.1 在不同行業中，包括洗衣業，自由市場競爭能降低價格、鼓勵創新、增加選擇及改善服務，更迅速回應和迎合消費者的需要。中小企亦可受惠於更多市場機會、面對較少市場障礙。因此被視為促成社會和經濟進步的最有效方法。
- 1.2 根據自由市場競爭原則，任何行業參與者不應與其他競爭者或人士，共同參與扭曲市場運作的活動或採取手段限制其他行業參與者的業務，令消費者權益受損並同時影響市場競爭。

2 行業商會的行為及責任

- 2.1 行業商會的會員都是彼此的直接競爭對手。一般來說，行業商會的決定包括：
 - 2.1.1 商會的會章或規則；
 - 2.1.2 商會的管理委員會作出的決議或具約束力的決定；
 - 2.1.3 商會的全體會員在會員大會上作出的決議；
 - 2.1.4 商會總幹事作出的裁決；及
 - 2.1.5 商會作出的建議。
- 2.2 在市場競爭方面，行業商會的行為受到《競爭條例》（香港法例第619章）監管。

3 《競爭條例》

- 3.1 《競爭條例》旨在禁止和阻遏各行業的業務實體作出其目的或效果是妨礙、限制或扭曲市場競爭的反競爭行為。《競爭條例》訂有概括條文，禁止三大類反競爭行為，《競爭條例》稱之為第一行為守則、第二行為守則和合併守則，三者統稱為「競爭守則」。
- 3.2 第一行為守則禁止業務實體之間訂立或執行其目的或效果是妨礙、限制或扭曲市場競爭的協議、決定或經協調做法。
- 3.3 第二行為守則禁止市場中具有相當程度市場權勢的業務實體，藉從事目的或效果是妨礙、限制或扭曲市場競爭行為，而濫用該權勢。
- 3.4 合併守則現時只適用於根據《電訊條例》（香港法例第106章）批出的傳送者牌照。
- 3.5 本實務守則主要提供有關第一行為守則的指引供參考。

4 《競爭條例》第一行為守則

4.1 《競爭條例》第一行為守則禁止業務實體之間直接或通過行業協會或貿易協會作出任何具有妨礙、限制或扭曲競爭的目的或效果的協議及其他經協調做法。合謀定價、編配市場或客戶、圍標或限制生產等方面達成的協議—這些都被視為「嚴重反競爭行為」。

4.2 在《競爭條例》下，為遵守第一行為守則，洗衣業持份者應留意下列各項：

4.2.1 合謀定價

▶ 行業商會：

- 4.2.1.1 不可建議或要求會員把產品的價格或服務收費定於某指定水平。
- 4.2.1.2 不可協助會員分享影響競爭的敏感資料。敏感資料指企業一般不希望競爭對手知悉的策略性資料。一般而言，涉及產品或服務的價格（包括未來定價意向）及銷量的資料最為敏感。
- 4.2.1.3 向會員收集資料時應審慎從事，切勿協助會員交換影響競爭的敏感資料。資料應由組織的職員或獨立於會員的第三方處理。以匿名、綜合的形式分發已過去的資料，其構成問題的可能性會較低。

▶ 洗衣店：

- 4.2.1.4 洗衣店之間不可協定把價格或其某些元素（例如折扣）釐定於某個水平、釐定價格升跌的金額或幅度，或限制價格可變動的幅度等。
- 4.2.1.5 不可就服務或產品集體釐定或協調價格。洗衣店亦不可進行限制價格競爭的協議，這包括共同採用已公布的價目表，或未經諮詢其他洗衣店前不提供報價，又或者協定不訂出低於某些洗衣店收取的價格。
- 4.2.1.6 不可進行間接影響收費的協議，這可包括提供折扣或扣減運輸費、額外服務收費、除帳條件或擔保條件。
- 4.2.1.7 不可向其他競爭者預先通告價格。

4.2.2 瓜分市場

▶ 行業商會：

4.2.2.1 不可協助會員瓜分銷售領域，包括地區、顧客種類或產品或服務種類瓜分。

▶ 洗衣店：

4.2.2.2 不可作出分配市場的協議。協議包括：不提供與對方類同的服務以作出競爭；不在對方所屬地區提供服務；不招攬或售予對方的顧客；或不拓展有另一位參與者作為實際或潛在對手的市場。

4.2.3 限制服務

▶ 行業商會：

4.2.3.1 不可為會員訂立或建議其服務的數量或類別目標。

▶ 洗衣店：

4.2.3.2 不可協議限制洗衣業市場上某些服務的數量或類別。

4.2.4 圍標

▶ 行業商會：

4.2.4.1 不可協調或協助會員合謀投標。

▶ 洗衣店：

4.2.4.2 投標的洗衣店不可在招標過程中作出減低競爭意欲的行動（例如中標者向其他投標者發還投標成本、投標者議定最高或最低投標價）。

4.2.4.3 不可協議不就特定的招標項目作競爭，藉此令參與協議的其中一方「中標」。投標者不可作出以下行為：協議出價高於選定中標者的投標價；在提交的標書中加入不可能被接受的條款；及協議不投標或撤回標書。

4.2.5 其他

▶ 行業商會：

- 4.2.5.1 為商會制訂《競爭條例》的合規政策，不時監督商會的合規工作。
- 4.2.5.2 確保商會的會籍是以清楚、客觀性的準則發出，亦要為拒絕入會申請或終止會籍等情況訂立上訴程序。
- 4.2.5.3 不可安排或鼓勵會員針對特定人士或企業進行集體杯葛。
- 4.2.5.4 不可設立限制或減少會員間競爭的規則或守則，例如：規定會員不得招募競爭對手的僱員，或限制會員的折扣或推廣活動。

(四) 環保規定

1 持續發展

- 1.1 減少對環境的影響是行業可持續發展的一項重要原則。
- 1.2 洗衣業持份者應不時留意與環保相關條例的最新規定，並作出相應安排，以符合規管要求。以下為現時行業在關於環保方面的規例及建議（詳情可參閱相關法例及規定）。

2 《空氣污染管制條例》及《空氣污染管制（乾洗機）（汽體回收）規例》（香港法例第311及311T章）

- 2.1 《空氣污染管制（乾洗機）（汽體回收）規例》（香港法例第311T章）列明相關條例規管乾洗過程中排放四氯乙烯。由2008年11月1日起，所有乾洗機必須為已核准型號；或已改裝及驗證為符合規例訂明之標準。這些乾洗機需配備冷凝系統及活性炭吸附裝置回收大部分之四氯乙烯汽體，以防止在大氣中直接排放。經營者在購置乾洗機時，必需選用已獲環境保護署（環保署）批准的型號，有關資料可參閱：

http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/air/guide_ref/dc_applist.html

- 2.2 洗衣店及洗衣工場若涉及安裝及操作使用燃料的設備如柴油蒸汽鍋爐，應確保符合《空氣污染管制（火爐、烘爐及煙囪）（安裝及更改）規例》（香港法例第311A章），《空氣污染管制（燃料限制）規例》（香港法例第311I章），以及《空氣污染管制（煙霧）規例》（香港法例第311C章）。有關詳情可參閱：

http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/air/guide_ref/air_guidelines.html

3 良好廢物管理及《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》（香港法例第 354 C章）

3.1 廢乾洗溶液、含乾洗溶液的淤泥及使用後的活性碳芯均屬化學廢物，須根據《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》（香港法例第354C章）處理。進行乾洗程序的洗衣店及洗衣工場會涉及產生這些化學產品，經營者須向環保署登記為化學廢物產生者。

3.2 化學廢物產生者的責任

3.2.1 產生化學廢物的洗衣店及洗衣工場經營者須向環保署登記

3.2.1.1 規例規定申請人須填妥登記表格及繳費。

3.2.1.2 化學廢物產生者應在申請登記的表格內，填備產生廢物洗衣店及洗衣工場的地址、業務性質及廢物種類等。

3.2.1.3 詳情可參閱《化學廢物產生者登記指引》：

http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/waste/guide_ref/guide_cwc_sub2.html

3.3 包裝、標識及存放化學廢物

3.3.1 化學廢物必須根據《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》（香港法例第354C章），妥善包裝、標識及存放。詳情可參閱《包裝、標識及存放化學廢物的工作守則》：

http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/waste/guide_ref/guide_cwc_sub3.html

3.4 處置化學廢物

3.4.1 廢物產生者須聘用持牌化學廢物收集商，將其廢物送往已獲取環保署牌照的化學廢物處置設施。持牌廢物收集商名單，可參閱：

<http://epic.epd.gov.hk/EPICDI/chemicalwaste/download/?lang=zh>

3.4.2 廢物產生者須保存有關運載記錄，證明已作出妥善的安排。

3.4.3 有關運載記錄包括廢物產生的詳情、付運或在原址處置。

3.4.4 詳情可參閱《化學廢物管制計劃指南》：

http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/waste/guide_ref/guide_cwc_sub1.html

4 申領污水排放牌照

- 4.1 根據《水污染管制條例》（香港法例第358章），各類行業所產生的污水均受法例管制。有關污水排放者應向環保署申領有效的牌照，並遵守牌照條款，確保排放符合規定。
- 4.2 污水排放牌照將會列明與排放有關的條款，例如排放點、最高排放量、污水標準、抽樣點及排污者自行監察規定等。
- 4.3 如需更多資料或索取牌照的申請表格，可聯絡環保署顧客服務熱線 2838 3111 或瀏覽環保署網頁 <http://www.epd.gov.hk>。

5 節省能源

- 5.1 洗衣店應制定節能守則及管理計劃，以改善能源效益。一般的節能措施，包括：
 - 5.1.1 減低洗衣店內無人工作的空調衣物儲存間的鮮風流量，以降低冷氣系統的能源消耗。
 - 5.1.2 提供獨立抽氣及排放管道或再使用餘熱設置於乾衣機及其它大熱量排放的洗衣器材，避免將廢熱排在空調空間，以減低冷氣系統的能源消耗。
 - 5.1.3 關掉洗衣店內閒置的洗衣器材，避免待用器材浪費能源。
 - 5.1.4 洗衣店應選用具有高能源效益的產品，例如：附有自願性能源標籤或「一級」強制性能源標籤的電氣產品等。

6 良好的操作實務守則

6.1 洗衣店應使用核准型號乾洗機。若使用已改裝之乾洗機則需符合有關法例的要求。洗衣店須留意下列事項：

- 6.1.1 操作乾洗機時必須按照乾洗機製造商的規格及建議。
- 6.1.2 使用自動模式之預設乾洗程序操控乾洗機，以確保設定適當的運作參數（如乾衣溫度、乾衣時間及除臭時間等）。
- 6.1.3 根據乾洗機製造商的操作指引，使用不同的預設乾洗程序處理不同的衣物質料及衣物負荷。
- 6.1.4 除了維修或測試外，應盡量避免使用手動模式操控乾洗機。
- 6.1.5 確保冷凝系統運作正常，有效地冷凝及回收四氯乙烯氣體。
- 6.1.6 在開啟乾洗機門之前，確保活性碳吸附器正常運作及並未被繞過，以去除洗衣機滾筒內之殘餘四氯乙烯氣體。
- 6.1.7 根據乾洗機製造商的建議（一般在不多於 20 至 30 次乾洗程序後）或在發現衣物在乾洗後仍帶有異常氣味時，應進行活性碳再生程序。吸附器之吸附效能會隨著乾洗次數而衰減，執行活性碳再生程序可恢復其吸附四氯乙烯之能力。
- 6.1.8 從乾洗機放進或拿出衣物後應立即關上機門。其餘時間應保持機門緊閉。
- 6.1.9 不應排出或釋放滾筒中的四氯乙烯氣體至四周空氣中。
- 6.1.10 適當地儲存及處理四氯乙烯溶劑和其廢物。（有關詳情可參閱：《廢物處置（化學廢物）（一般）規例》（香港法例第354C章））。

7 良好的維修實務守則

7.1 在維修工作方面，洗衣店須留意的事項包括：

- 7.1.1 定期檢測冷疑系統，以確保系統有效地發揮其功能。
- 7.1.2 定期由有經驗之技術人員檢查活性碳吸附器及根據乾洗機製造商的建議定期執行活性碳再生程序。
- 7.1.3 根據乾洗機製造商的建議，在活性碳吸附器失去其額定效能之前更換活性碳（於正常運作條件下，一般每年最少更換一次）。
- 7.1.4 定期檢查乾洗機之部件有否洩漏跡象，如門縫膠邊、溶劑儲存缸及相關喉管等。
- 7.1.5 根據乾洗機製造商的建議定期維修乾洗機各部件。

8 良好的減廢守則

8.1 為推動減廢，洗衣店應考慮作出下列事項：

- 8.1.1 建議消費者減少使用盛載衣物的塑膠袋。
- 8.1.2 建議消費者將衣架作循環再用或交回洗衣店。
- 8.1.3 把不能再重用的廢膠袋或塑膠容器（例如：清潔劑空樽）清洗乾淨並妥善回收。
- 8.1.4 避免採用一次性或即棄式的物料和產品，改用可以重用或補充的類型，減少產生廢物。

III. 制定服務承諾及處理消費者投訴

1 制定服務承諾

- 1.1 訂立符合消費者期望的服務承諾，既可讓消費者有清晰的資訊，更可減少消費者的投訴。因此，洗衣店負責人應考慮是否制定服務承諾，詳列出公司的服務指標，並於店舖當眼處展示。
- 1.2 服務承諾的目的是為：
 - 1.2.1 鼓勵洗衣店提供高質素的服務；
 - 1.2.2 讓消費者瞭解所得到的服務；及
 - 1.2.3 確保洗衣店遵行本實務守則。
- 1.3 主要的服務指標，例如：
 - 1.3.1 洗衣店收到消費者送洗的衣物，承諾於多少天內完成洗滌，讓消費者取回衣物；
 - 1.3.2 洗衣店收到消費者的意見及投訴等，承諾於多少天內處理；及
 - 1.3.3 洗衣店如要為投訴作出賠償，承諾於多少天內賠償。

2 處理消費者投訴

- 2.1 良好的洗衣業者應設立有效的機制去聽取消費者意見和處理消費者投訴。讓消費者有快捷方便的途徑，查詢及解決他們的投訴，會為洗衣店帶來忠誠的顧客，亦可以令洗衣店找出改善之處，避免問題重覆再現，影響商譽。
- 2.2 消委會認為在處理投訴時，應著重在雙方共同得著和長遠客戶關係的大前提下解決問題，重點並非判斷誰是誰非。
- 2.3 當投訴不能解決時，被投訴的洗衣店應讓消費者知道其他處理投訴的途徑，例如在本實務守則下成立的獨立投訴審查委員會或小額錢債審裁處。
- 2.4 實務守則下的投訴審查委員會：
 - 2.4.1 投訴機制要有公信力，必須成立一個獨立的投訴審查委員會，不偏不倚地、及與須審核事項沒有現存或未來的商業利益關係的原則下處理違反實務守則的投訴。
- 2.5 投訴審查委員會的組成：
 - 2.5.1 為免受到任何潛在商業利益關係的影響，投訴審查委員會的成員應主要包括下列人士：
 - 2.5.1.1 不屬洗衣業團體的人士；
 - 2.5.1.2 中立的、與投訴事項沒有相關商業利益的人士；
 - 2.5.1.3 能忠誠代表公眾利益；及
 - 2.5.1.4 具備洗衣業、經濟和法律知識的人士，他們的學識與專長有助審查的進行及就被投訴的事宜作出決議。
 - 2.5.2 洗衣商會在執行實務守則的前提下成立的獨立投訴審查委員會。消委會與洗衣商會將會定期檢視投訴審查委員會的工作和成效。

2.6 處理投訴程序：

- 2.6.1 投訴審查委員會應讓有機會使用投訴服務的人士，容易取得有關服務的一切資訊，以增強機制的透明度。進行審查時，投訴審查委員會須確保被投訴商戶的成員及其他受審查結果影響的人士，均有機會就審查表達意見。
- 2.6.2 投訴處理服務應該是用家容易接觸得到，不含阻嚇性和容易使用。例如：須協助消費者如何填寫申請表及陳述投訴，並提供指引，說明處理投訴的步驟。
- 2.6.3 在投訴的過程中，投訴者的身份應予以保密，並應採取措施保障投訴涉及的機密資料，確保未經授權者不能取閱。
- 2.6.4 處理投訴的機制應如所有對訟式的程序一樣，給予雙方合理機會陳述案情、聆聽及回應對方的論點。對作出投訴的消費者，可毋須律師代表出席，但卻不宜禁止他們由律師或其他人代表。
- 2.6.5 洗衣商會須協助投訴審查委員會的審查工作，向委員會提供所需的資料。
- 2.6.6 投訴審查委員會須把審查的結果及對投訴不予跟進的決定，在商會會員通訊刊物內作不記名的報導，及透過商會網頁向公眾發放。

2.7 罰則：

- 2.7.1 洗衣商會應制定紀律條文，授權投訴審查委員會在裁定任何違反實務守則，依據紀律條文的規定採取必要的行動。投訴審查委員會應發出通告，公布有關曾從事違反實務守則的人士或公司及其行為；並發出指令，其中包括要求：
 - 2.7.1.1 某人士或公司停止或禁絕進行投訴審查委員會所調查的違反行為；
 - 2.7.1.2 賠償損失予受損害的有關人士；或
 - 2.7.1.3 推行培訓活動，教育員工，使其明瞭投訴審查委員會就有違良好作業行為的裁定，及促進競爭的理念。
- 2.7.2 受投訴的洗衣店，若不遵從投訴審查委員會的裁決，將有機會被開除會籍。

2.8 採用其他解決投訴的途徑：

2.8.1 消費者是否採用實務守則提供的處理投訴機制，應屬完全自願性質，亦不會窒礙消費者循法律程序尋求補償。投訴審查委員會亦不應限制其向政府部門投訴或提供資料。同時也不應設法防止執法機關採取行動，取締不合理或欺騙性或違反競爭的商業行為。

2.9 其他建議：

2.9.1 處理投訴機制如要發揮作用，須向公眾宣傳，令消費者和洗衣業各持份者知悉機制的運作。

2.9.2 理想的投訴處理服務應為免費。若一定需要向消費者或投訴人徵收費用，數額應合理及相對遠低於爭議金額，並在投訴全部或部分得直時予以退還。

2.9.3 投訴審查委員會必須訂立規則防止有人濫用投訴機制，以免浪費資源審查並沒有實質理據或瑣碎的投訴。但投訴審查委員會應交代及解釋不予跟進投訴的原因。

2.9.4 投訴審查委員會提供比法律途徑更有效率的解決糾紛方法，以保障雙方利益，投訴須盡早取得結果，令有關問題得以快速改正。

2.9.5 此外，處理投訴的人員，須具備足夠的訓練與技巧（例如：基本法律概念、消費者權益和洗衣業運作方式），妥善履行其職能。

2.10 以下為一些洗衣投訴案例及建議的處理方法：

2.10.1 當消費者對洗衣店處理衣物的效果不滿及雙方所持的觀點不同時，較客觀的處理方法是交由獨立之公證行進行洗衣測試。但這種方法一般成本較高，甚至可能比雙方爭議的金額更高，以及如何攤分測試成本亦可能衍生另一爭議；此外，洗衣測試之可行性亦受客觀因素影響，例如已損壞之衣物是否適合作測試之用，或是否可購買同一款式之全新衣物作測試。

2.10.2 雖然絕大多數的洗衣店會在洗衣單據上列有賠償上限的條款，洗衣店在處理賠償事宜時，可考慮個別情況（如保持與客戶長遠關係及衣物有特殊紀念價值等），作彈性處理。

2.10.3 如雙方就賠償金額達成協議，洗衣店應以簡便的方式交收賠償款項及衣物，並盡量避免索取不必要的個人資料，例如消費者身份證號碼。

2.10.4 當消費者尚未取回衣物而洗衣店已轉手或結業時，接手的洗衣店或洗衣工場應彈性處理及協助消費者取回衣物；如消費者已預繳全數洗衣費，應可在毋須額外付款的情況下取回衣物。

2.11 消委會與洗衣商會定期檢視消費者對投訴審查委員會的投訴處理及決定的滿意程度及意見，以提升投訴審查委員會的功能及表現。

IV. 總結

1 公平交易、合法經營

- 1.1 2012年香港先後修訂《商品說明條例》和通過《競爭條例》，在自由經濟體系中注入公平營商原則，使各行各業在公平及合法的原則下知所遵循。洗衣商會願意恪守所有適用於行業的相關法律及標準，不會從事任何非法行為及影響行業聲譽的活動，提升服務質素，建立優良企業形象。

2 行業自律

- 2.1 為提高消費者對洗衣業的信心及加強行業自律，同業應盡力落實已訂立的消費者服務承諾及遵行本實務守則。
- 2.2 同業者更應自行監察守則的遵守情況，並制定處理投訴機制，公平解決消費者投訴，建立洗衣行業的良好形象。

附件一：洗衣業營商實務守則研究小組成員名單

李希文先生	(Mr. Benson LI)	香港洗衣商會
周漢強先生	(Mr. Eric CHAU)	香港洗衣商會
陳小萍女士	(Ms. Elaine CHAN)	香港洗衣商會
郭偉強先生	(Mr. Ricky KWOK)	香港洗衣商會
黃恆志先生	(Mr. Wilson WONG)	香港洗衣商會
<hr/>		
莊龍五先生	(Mr. Dragon CHONG)	消費者委員會
黃卓兒女士	(Ms. Janet WONG)	消費者委員會
熊天佑博士	(Dr. Victor HUNG)	消費者委員會
劉嘉儀女士	(Ms. Lucia LAU)	消費者委員會

(按中文筆劃序)

附件二：守則諮詢工作

1 書面意見

1.1 「洗衣業營商實務守則」載有多項關於消費者保障及規範行業營商行為的規定，因此，在完成實務守則的草稿文件後，消委會及洗衣商會在2015年3月至5月期間分別邀請相關政府部門和機構、區議會、中小企及零售業界、製衣及皮革行業商會、及其他洗衣行業商會提供意見。

1.2 曾就實務守則提供書面回應的機構包括：

- 香港海關
 - 個人資料私隱專員公署
 - 商務及經濟發展局
 - 機電工程署
 - 環境局
 - 競爭事務委員會
- (按中文筆劃序)

2 諮詢會

2.1 此外，洗衣商會亦在2015年5月15日舉行諮詢會，邀請屬下會員和消費者參與，透過討論行業關注的問題，就實務守則提供意見。

附件三：建議洗衣服務條款及單據範本

洗衣店與消費者交易時，無論以口頭抑或書面方式訂立合約，合約條款必須公平及合理，以下是有關建議：

1. 合約不包含偏袒經營者的條款；
2. 合約須以淺白文字編寫及/或清晰語言表述，並備有中、英文版本；
3. 須提醒消費者合約內訂定與權利和責任有關的條款；
4. 重要的合約條款，尤其影響消費者的權益的條款，應於顯眼的位置顯示或附加特別顯示的記認，例如以不同顏色或粗字體顯示；
5. 經營者不應在合約內另加入條款，令其有權單方面任意更改已訂立的合約；及
6. 改動合約內容，須先取得消費者的同意，並於改動部分加簽。

此外，洗衣服務合約及單據必須具有下列資料，包括：

1. 憑單據取回送洗衣物；
2. 訂明洗衣日期、取衣日期及最後領取衣物期限（如有）；
3. 件洗服務要清楚記載衣物款式、顏色、可拆卸的配件及其有異於正常的狀況；
4. 件洗服務要清楚記載服務內容，如：乾洗、濕洗、專業衣物護理及其他服務；
5. 磅洗服務要清楚記載重量；
6. 收費詳情；
7. 件洗和磅洗的洗衣條款及賠償條款；
8. 洗衣店經營者的名稱、地址及電話和消費者的姓名及電話；
9. 消費者資料收集、使用和處理原則；及
10. 投訴及申索處理。

假若以書面方式制訂合約，洗衣店須將合約副本連同單據交付消費者。如有工場，合約及單據需一式三份，並於合約制訂後，門市、工場及消費者各持一份。

件洗單據參考

基本範本（例子一）

洗衣店名稱、地址及電話號碼： _____

單據編號： _____

顧客姓名				
電話				
特別要求				
收衣日期				
取衣日期				
最後取衣日期				
衣物	件數	顏色	服務內容	單價
				XX
				XX
				XX
				XX
其他費用				XX
合共金額				XX
已付：				待付：
備註	顧客須憑單據取回送洗衣物 其他：			

負責職員簽署： _____

衣物價值： _____

衣物折舊： _____

詳盡範本 (例子二)

洗衣店名稱、地址及電話號碼： _____

單據編號： _____

顧客姓名					收衣日期				
電話					取衣日期				
特別要求					最後取衣日期				
男裝	件數及顏色	牌子	服務內容	單價	女裝	件數及顏色	牌子	服務內容	單價
襯衫 / 恤衫				XX	女裝恤衫				XX
西裝				XX	西裝套褲 (二件)				XX
西褲				XX	西裝套裙 (二件)				XX
西裝背心				XX	西裙				XX
機恤外套 (夾裡)				XX	西褲				XX
中褸				XX	普通短褸 / 長褸				XX
大褸 (毛 / 絨裡)				XX	百摺裙				XX
羊毛衫				XX	短外褸				XX
冷外套				XX	大衣 / 外套				XX
絲綿夾外套				XX	絲恤衫				XX
羽絨				XX	羊毛衫				XX
領呔				XX	釘珠飾毛衫				XX
乾濕褸				XX	絲巾				XX
晨褸				XX	頸巾 / 披肩				XX
禮服				XX	晚禮服裙				XX
禮服單衫				XX	長衫 / 旗袍				XX
麂皮或皮革外套				XX	婚紗禮服				XX
皮大褸				XX	麂皮或皮革短褸				XX
皮中褸				XX	皮草				XX
其他：床單				XX	其他：毛巾被				XX
枕頭袋				XX	高邊 / 棉被 (單人 / 雙人)				XX
被袋				XX	羽絨被 (單人 / 雙人)				XX
床笠				XX	窗簾 (每平方尺)				XX
地氈				XX	毛公仔 (大 / 中 / 細)				XX
合共件數					合共金額 \$				
其他費用					已付：	待付：			
備註	顧客須憑單據取回送洗衣物 其他：								

負責職員簽署： _____

衣物價值： _____

衣物折舊： _____

磅洗單據參考

範本（例子一）

洗衣店名稱、地址及電話號碼： _____

單據編號： _____

顧客姓名			
電話			
特別要求			
收衣日期			
取衣日期			
最後取衣日期			
種類	磅數	件數	價錢
			XX
			XX
			XX
			XX
其他費用			XX
合共金額			XX
已付：	待付：		
備註	顧客須憑單據取回送洗衣物 其他：		

負責職員簽署： _____

附件四：消費者教育

1 洗衣店應提醒消費者：

1.1 掌握充足的消費資料，例如：

- 1.1.1 清楚明白各項的洗衣服務及其內容；
- 1.1.2 清楚明白有關洗衣價格、單據合約的洗衣條款及賠償細則；及
- 1.1.3 清楚明白任何洗滌方法只屬清潔性質及對衣物的顏色和光澤可能產生某程度的損耗，洗滌不屬於翻新衣物。

1.2 小心謹慎選擇合適的洗衣服務。

1.3 履行個人決定所帶來的合理責任。

2 洗衣商會亦應透過不同的宣傳和推廣進行消費者教育，例如：

2.1 在選購服務前的消費者提示：

- 2.1.1 搜集不同洗衣服務的資料，及參考其他用家的經驗；
- 2.1.2 比較其價格和品質；
- 2.1.3 廣告和推銷內容未必提供服務的全面資料，消費者應詳細查詢；
- 2.1.4 在交付送洗衣物時應給予基本聯絡資料，如姓氏及電話；
- 2.1.5 在交付送洗衣物前，應檢查及通知洗衣店衣物有無特殊污漬、裂縫、鈕扣、鬆動或其他因洗滌可能引致衣物損毀的情況；及
- 2.1.6 應盡可能保留購買衣物時的收據，遇索償時可證明衣物的價值。
- 2.1.7 價格標示：
 - 2.1.7.1 確定瞭解洗衣服務的真實價格；
 - 2.1.7.2 經營者標示的價格是服務的邀約訂價，當消費者接受訂價便須按該價格繳付服務收費；
 - 2.1.7.3 提供價格折扣優惠乃個別經營者的商業決定及可能受條款細則限制，消費者不宜假設一定可以從每個經營者得到類似的折扣；及

2.1.7.4 當獲贈送「免費禮品」時，消費者應留意禮品的價格是否已包括在服務價格內，或以其他隱藏方式併入計算。

2.1.8 合約內容：

2.1.8.1 合約不單列出經營者的法律責任，也包括消費者的責任，消費者應了解交易合約的內容，而合約可以口頭、書面或行為方式訂立，其內容可能會於單據上列明（全部或部分）；

2.1.8.2 一般情況下洗衣店向消費者發出洗衣單據時是不需要消費者簽署作實，如消費者接收洗衣單據後離開，意味著已接受洗衣服務合約以至單據上的條款，因此消費者若不明白或不同意洗衣單據或合約的條款，便應提出修改或終止交易；

2.1.8.3 不同洗衣店的服務品質可能有所參差，消費者應在品質、價格的期望作出相應的調整；及

2.1.8.4 消費者應清楚知道其有責任遵守合約內的條款，及承受不履行合約的後果。若不滿洗衣單據合約內的條款應拒絕接受，而不是貿然接受然後反悔。

2.1.9 持續發展：

2.1.9.1 在保護環境方面，消費者選擇的產品或服務應盡可能是可以維修、提升、可循環再造或用添補包裝，不會對大自然環境造成傷害。

2.1.10 不法交易：

2.1.10.1 消費者應拒絕賄賂並舉報進行不法行為的人士。

2.1.11 私隱：

2.1.11.1 消費者在提供個人資料給有關洗衣店之前，應了解洗衣店的收集目的，並細讀該洗衣店的私隱政策。

2.1.12 市場競爭：

2.1.12.1 消費者選購服務前應研究和比較各洗衣店的服務價格和質素，以確保所採用的服務符合自己的期望，這做法亦可促使市場更具競爭活力。

2.2. 取回衣物時的消費者提示：

2.2.1 消費者須憑單據取回送洗衣物，因此，消費者應在收到單據時即時查閱洗衣單據，以確保交易資料正確無誤，並妥善保管單據。

2.2.2 消費者於取回衣物前，可考慮自行保留單據副本。如消費者在取衣後才發現送洗衣物有損毀或遺失的情況，或消費者遺失單據的正本，保留單據的副本都可有助於保障自身的權益。

2.2.3 付款及驗收衣物：

2.2.3.1 準時取回衣物，並繳付應付款項；及

2.2.3.2 應盡量與店員當面驗收清楚，並養成良好習慣，回家後盡快檢驗衣物，有助解決可能出現的糾紛。

2.2.4 投訴（產品及服務問題）：

2.2.4.1 如不滿意洗滌效果、送洗衣物受到損壞、遺失送洗衣物或遇到其他問題，消費者應保留完整包裝、嗶飛及單據的正或副本（如有），並盡快向洗衣店作出要求；

2.2.4.2 若屬有關銷售或服務人員不友善態度的投訴，應向洗衣店的管理層反映和要求跟進；

2.2.4.3 很多洗衣店都願意友善地解決問題，消費者可先與提供服務的洗衣店接觸，尋求解決方案。消費者宜客觀地考慮洗衣店提出的解決方案，使問題和諧地完滿解決。若不獲解決，可向洗衣商會的投訴審查委員會作出投訴，或與洗衣商會、消費者委員會或有關部門聯絡；

2.2.4.4 建議消費者保留購買衣服時的單據、服務收據、合約及各宣傳資料的正或副本，作為日後申索的證據。

2.2.5 減少包裝與廢物：

2.2.5.1 建議消費者自備購物袋；及

2.2.5.2 將衣架退回洗衣店作循環再用。

香港洗衣商會

地址 香港中環德輔道中249號
東寧大廈405室

電話 8108 1132

傳真 2602 4880

電郵 enquiry@laundryassociation.hk

消費者委員會

地址 香港北角渣華道191號
嘉華國際中心22樓

電話 2856 3113

傳真 2856 3611

電郵 code@consumer.org.hk