

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。

用家品評

搬屋公司服務水平



搬屋這件事，單是整理和執拾的工夫已教人頭痛，要讓事情順順利利進行，尋找適合的搬屋公司更是不容有失，否則不僅惹來一肚氣，還可能蒙受金錢損失，甚或搬屋不成。

調查發現，有搬屋公司事前說明消費者必須另外給予搬運工人貼士，變相增加收費。而按公司分析，有5間搬屋公司有足夠樣本作分析，根據用家給予的評分，在收費合理程度、服務態度與是否小心處理搬運的物件上，各有千秋。

調查方法

本會於土地註冊處編製的2010年註冊摘要日誌中，抽取40,000個住宅地址，於2011年8月向有關住址的住戶發出問卷，詢問其使用搬屋服務的經驗。截至11月底，共收回1,380份問卷，回覆率約為3.5%，其中於2010年或2011年內曾搬屋的住戶有1,202個，以下分析均基於此組住戶的回覆。因部分回覆者並無回答個別問題、問題對個別回覆者不適用或有回覆者選擇多於一個答案，故部分题目的回覆總數，並不等於上述的回覆住戶數目。

調查結果（所有回覆）

搬屋公司商號

回覆者就曾使用的搬屋公司共提供了306個商號名稱，當中很多公司的名稱





很接近，但亦有12.7%回覆者表示忘記了，或沒有填上所聘用的搬屋公司名稱，除了因為搬屋服務屬「一次過」的服務，難以預期再使用的時間而沒有記着，亦有可能是因為很多公司名稱相似而不能確定，例如收回問卷中常出現的公司名稱字眼包括「一」、「人」、「大」、「中」、「天」、「永」、「合」等。加上很多用戶在搬屋完成後並沒有獲發收據（見本文「三成多回覆者沒有索取收據」一段），難以記起或確定曾使用的搬屋公司的名稱。

得知搬屋公司的途徑

整體而言，過半數回覆者所聘用的搬屋公司由親友介紹(53.1%)，24.4%表示所聘用的公司是以前曾聘用的，而因為

互聯網使用普及，亦有13%回覆者表示，經由網上途徑(包括公司網頁、討論區、搜尋器、網上廣告等)得知公司資料。

此結果顯示，回覆者在選擇搬屋公司時相當重視其口碑及本身的使用經驗。本會於20年前也曾進行同類調查，與當年比較，除了「親友推介」(48.3%)始終是最多回覆者選擇搬屋公司的途徑之外，當年的第二位「從廣告卡得悉有關公司」在是次調查已被消費者的使用經驗取代，至於經由互聯網收集資訊則擠身第三位，反映資訊流通的重要性，消費者不再被動地憑接收到的廣告推介資料決定使用哪一間搬屋公司，而是從多方面收集資訊後再作出仔細量度的選擇。

選擇搬屋公司的原因

消費者是以什麼準則來選擇搬屋公司？調查結果顯示，過半數回覆者以合理價格為考慮因素(61.3%回覆者選擇「價錢公道」)，其次是「明碼實價」(35.5%)及「以前曾經光顧」(33.1%)（見圖一）。

付款方法

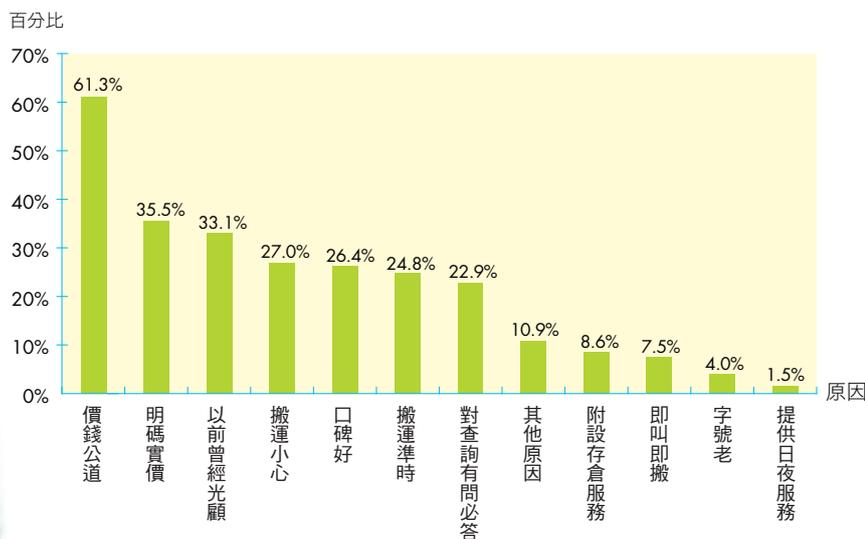
有64.3%回覆者表示，聘用的搬屋公司有事先派人上門報價，而搬運費的收取方法主要為在搬運完成後才繳付所有費用(61.6%)；其次則為先付訂金，餘數於搬運完成後付清(35.6%)，訂金佔搬運費的1%至90%不等。

計費準則及搬運費用

過半數(58.8%)回覆者表示，知道搬運費是如何計算的，但當被問及細節，則大部分無法說出收費準則或項目計算的單價，因報價時大部分公司只報上一個總額，並無分項開列。由於影響搬運費用多寡有很多因素，包括搬運路程、需搬運的物件數量、大型傢俬數量及是否需拆件並於新居重新裝嵌、指定時間(時辰)入伙、新/舊居是否需上落梯級、轉乘電梯或需於斜路上搬運、有否大型傢俬需代為棄置/轉運到另一地點等，故即使路程或物件數量相若，收費亦可能有相當差距，以致他人搬屋支付的費用多寡，只可作為參考。

較有效的預算方法是以自己的實際情況，向多間搬屋公司要求報價以作比較。部分搬屋公司提供免費網上或電話報價服

圖一：選擇搬屋公司的原因



註 回覆者可選擇多於一個答案，故百分比總和大於100%。

務，準備使用搬屋服務的消費者可利用這些服務，先取得數間公司的初步報價，及瞭解有關公司是否能在指定日期（及時間）提供服務。收到初步報價後，再選定合適的搬屋公司，然後邀請有關公司上門現場視察後以書面報價。大部分公司在上門視察即場報價後，會要求用戶決定是否採用其服務及支付訂金落實，如公司提供紙箱者，亦會在用戶支付訂金後留下議定數量的紙箱，供用戶將物件裝箱之用。

上門視察對公司及用戶雙方均有利。專業的報價員在上門視察時，會對照用戶報稱與實際需搬運物件的種類及數量是否有差別，視察搬運環境，評估在搬運過程中可能出現的問題，及早與用戶議定解決方法，以便與搬運人員在工作前溝通；用戶方面亦可得到報價員以書面確認搬運物件的多寡及收費，避免在搬運過程中出

表一：給貼士的情況

有否給貼士 / 給予的原因	百分比
沒有給貼士	19.4%
公司事前說明	1.2%
搬運工人要求	7.2%
自發打賞	69.6%
其他	3.8%

註：部分回覆者選擇多於一項原因，故百分比總數大於100%。

搬屋公司上門視察後，以書面報價可減少爭議。報價單上應包括詳細的搬運工作資料，例如紅圈所示者。用戶亦宜留意報價單上的細則條款，有疑問可於搬運前向有關公司查詢清楚。

備註：請備現金，多謝合作。隧道費、停車場費由顧客支付。箱、袋、皮嚨、膠箱數量超過估價單數量每箱另加\$20
 本公司屬下職員如有不禮貌或令閣下不滿行為請賜電本公司，多謝合作。搬運途中貴客傢俬如因本公司人為損壞，會按該搬運費單價錢最高賠償10%
 如與本公司接洽妥當，而另願用其他公司本公司有權到新址追回全部搬運費。貴客如需更改日子，煩請不少於一星期前通知。
 如有任何爭議，搬屋公司保留一切最終決定權。

表二：貼士的數額

繳付貼士的原因	貼士數額			
	最低	最高	平均	平均(與搬運費比較)
自發支付	\$10	\$3,000	\$302	搬運費的11%
工人要求	\$20	\$2,000	\$350	搬運費的16%
公司安排	\$100	\$700	\$362	搬運費的14%

現爭議，並可與公司方面瞭解及協調搬運程序，令搬運的過程更順利。

自願抑或強制給予「貼士」

給予貼士可以是自發的，亦有可能是

他人要求下支付的，是次回覆者給予貼士的原因見表一（部分回覆者選擇多於一項原因）。超過八成回覆者表示，有給予搬運人員貼士，金額由\$10至\$3,000不等（表二）。計算方法主要為以每名搬運人員計

報價資料單

估價日期: 2010年8月16日
 搬運日期: 2010年9月18日(星期六) 上下 9:00
 No: 123456
 姓名: _____ 公司/先生/小姐/女 _____ 電話: _____ 手提: _____ 傳真號碼: _____
 原住地址: a) _____ b) _____
 搬往地址: a) _____ b) _____
 搬運金額 \$ 2300 倉租 \$ 200 月 掉垃圾: 樓下 \$ 堆田區 \$ 另加 \$ 300
 搬運費 \$ 2004/包 額外收費 \$ _____ 包裝入箱 \$ _____
 全屋傢俬/雜物 舊址 停車場 車停門口 轉電梯 複式 樓梯 訂金 \$ 500 角欠 \$ 1800
 部份傢俬/雜物 新址 停車場 車停門口 轉電梯 複式 樓梯 免費提供紙箱 中箱(20) 文件箱() 個
 其後每個 \$10 中箱() 文件箱() 個

項目	數量	項目	數量	項目	數量	項目	數量
單人床	BB床	廚櫃	單櫃高矮	紅酒櫃	大	乾衣機	
	單人/子母		吊櫃		細	按摩椅	
	連枱/衣櫃		鞋櫃		電子琴	組合屋	
	床頭櫃		高矮長/短		大	影印機	
雙人床	油壓		組合		中	風扇	
	連地台		座地推櫃		三角琴	冷氣機	
	木/鐵		文件櫃		餐椅	電腦	
	1		高櫃		紅木	健身器	
上下架床	單人鐵/木		矮櫃		摺椅	抽濕機	
	2		鋼櫃		大班椅	電暖爐	
組合床	雙人鐵/木		書櫃		寫字椅	水機	
	上下組合		玻璃/木門		魚缸	抽油煙機	
	L形組合		書架		連櫃大/細	石油氣爐	
	3呎		鐵架		普通大/細	CD架	
床褥	4呎		木架		電視	地毯	
	5呎		飾櫃		Plasma	單車	
	6呎		單層		茶几	鏡	
衣柜	3呎趟/掩		組合		玻璃	掛畫	
	4呎趟/掩		會議枱		雲石	衣車	
	5呎趟/掩		L形		紅木	紙箱	
	6呎趟/掩		大班檯		企燈	膠箱	
神枱櫃	普通		玻璃		吊燈	行李袋	
	紅木		餐枱		音響	皮嚨	
組合櫃	細		雲石				
	大		紅木				
	1		摺枱				

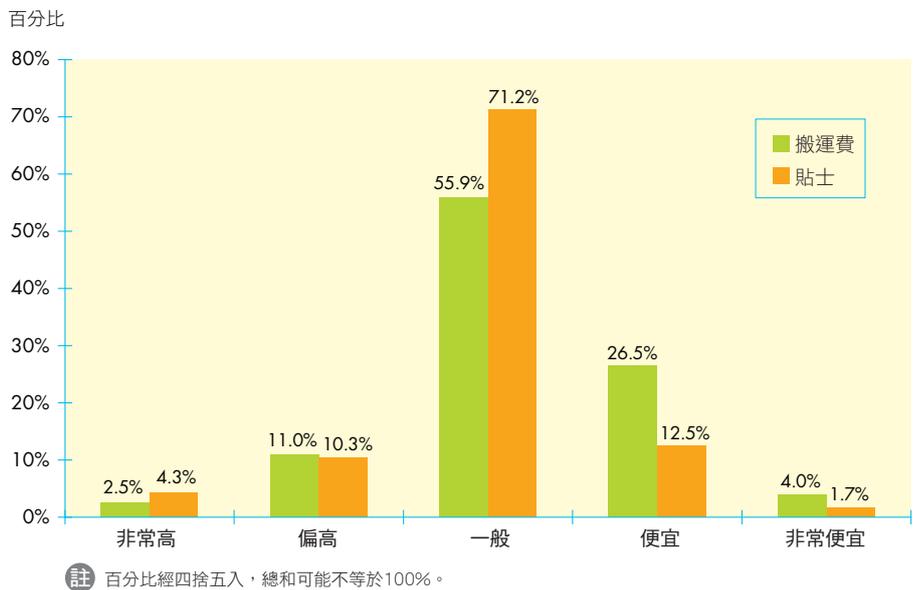
備註：請備現金，多謝合作。隧道費、停車場費由顧客支付。箱、袋、皮嚨、膠箱數量超過估價單數量每箱另加\$20
 本公司屬下職員如有不禮貌或令閣下不滿行為請賜電本公司，多謝合作。搬運途中貴客傢俬如因本公司人為損壞，會按該搬運費單價錢最高賠償10%
 如與本公司接洽妥當，而另願用其他公司本公司有權到新址追回全部搬運費。貴客如需更改日子，煩請不少於一星期前通知。
 如有任何爭議，搬屋公司保留一切最終決定權。

算，或將運費費用加至最接近的千位數或五百元，例如搬運費為\$2,300，加上\$200貼士，全數支付\$2,500。

綜合對搬運費及貼士合理程度的評分，兩者均有超過半數（分別為55.9%及71.2%）回覆者認為，費用的合理程度為一般（見圖二）。

個別用戶認為，給予貼士為「習慣」，有用戶甚至表示，因搬運人員抱怨搬運費太低而給予貼士。因此，消費者要留意，如某一搬運公司的搬運費報價與其他公司相比之下特別低，搬運人員有可能期望客人給予較多貼士，最終可能令用戶失去預算，甚至因給予貼士多寡而引起爭拗。由於大

圖二：收費合理程度



搬屋流程

3-4星期前：擬定搬屋日期及時間，開始進行初步「格價」。

2-3星期前：邀請打算光顧的搬屋公司上門報價，合意則付訂金作實預約服務；開始將物件裝箱。如屋內有較多貴重物件，宜開始分批自行送至新居或暫存於穩妥地點（例如銀行保管箱）。

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
29	30	31	1	2	3	4
5 開始格價	6? #	7	8	9	10	11 上門報價
12 落訂	13	14 開始將物件裝箱	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26 交通安排	27	28	29 確認時間	30 宜 1,2,3,4,5...		

2-3天前：確定自己與隨行家人、朋友及／或寵物由舊居往新居的交通安排。

1天前：與搬運公司確認搬運人員到達的時間；檢查需搬運的物件是否已裝箱，確定櫃內的物品均已取出。

搬屋當日：貴重物件宜放在行李箱或手袋內，隨身帶至新居。安排家人或隨行朋友在搬運物件上車地點，點算需搬運的物件是否已上車，當物件搬到新居後，再點算一次，以免遺漏。在搬運過程及在新居重新安裝物件時，宜有家人在旁給予合適的指示。檢視物件已安裝妥當後清付搬運費餘數。





搬運公司有合適工具搬運物件及妥善包裹物件，可減少損壞物件的機會。

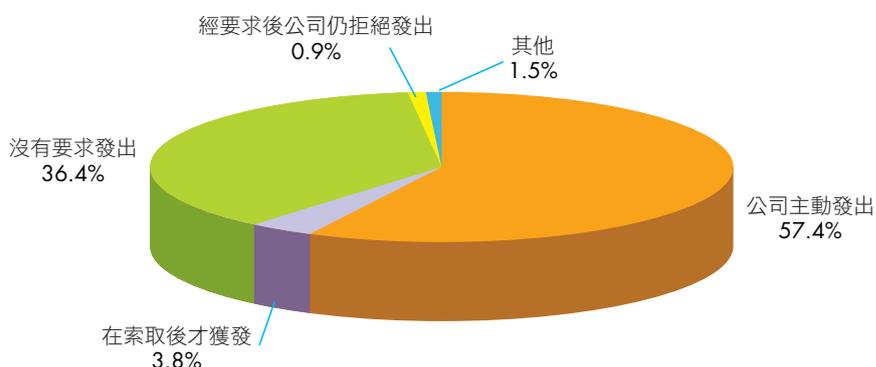


部分用戶會給予貼士，令最終需支付的費用比報價為高。本會認為，搬運費應已包括所有給予搬運人員的報酬，而貼士則為用戶欣賞搬運人員服務的表示，並非必然，故搬運公司在報價時，不應期望收費會由往後的貼士「補貼」，以免因員工向用戶游說甚至索取貼士而引起爭拗及影響公司形象。

三成多回覆者沒有索取收據

超過三成(36.4%)回覆者表示，沒有要求搬屋公司發出收據(見圖三)，其中有個別回覆者認為報價單已列出收費，故毋須要求收據。其實報價單為事前發出，

圖三：索取正式收據



不會包括在服務途中因突發性情況而涉及的額外收費，而收據則在完成服務後發出，理應包括服務涉及的所有收費，兩者的性質不同，不可混為一談。且萬一出現爭議時，只有收據可作為曾聘用有關搬運公司的證據，故用戶在搬運完成後，應主動向搬運公司索取收據。

搬運公司是否免費提供包裝物料

提供包裝物料供用戶事先執拾需搬運的物件，亦是搬屋公司提供的服務配套之一。是次調查中有65.4%回覆者表示，搬屋公司在無另外收費下提供了紙箱，5%免費提供膠箱，5.8%稱有關公司有紙箱供應，但需另收費每個\$6至\$50不等；另有0.7%回覆者表示，公司提供的膠箱每個需收費\$5或\$10。

受損物件多為傢俬

調查中，有22%回覆者表示有物件

受損，其中最多受損壞的物件為傢俬(佔有物件受損者的48.9%)，其次為電器(19.3%)及日用品(13.3%)，值得注意的是，亦有不少回覆者(5.7%)表示牆身或地板被損壞。

調查結果：5間公司有足夠樣本供分析

是次調查的回覆者述及的搬屋公司中，有5間有足夠樣本作分析，分別為「佳佳搬屋有限公司」(簡稱「佳佳」，下同)、「工聯優惠中心搬屋服務有限公司」(「工聯」)、「1128高級專科搬屋」(「1128」)、「迦南搬屋有限公司」(「迦南」)及「東亞搬屋公司」(「東亞」)。

1. 搬運費合理程度

搬運費是否合理往往是聘用搬屋公司的重要考慮，是次調查有關的回覆普遍



在紙箱上註明物件在新居的安放位置及編號號碼，方便搬運人員工作之餘，亦有助用戶點算物件是否到齊新居。

表三：個別公司收取貼士的情況

公司名稱	搬屋公司事前說明	搬運工人要求	自發打賞	其他
佳佳	0%	2.9%	94.1%	2.9%
工聯	0%	0%	90.6%	9.4%
1128	0%	16.0%	84.0%	0%
迦南	0%	3.7%	88.9%	7.4%
東亞 [1]	8.2%	23.0%	65.6%	8.2%

註 [1] 有回覆者選擇多於一個答案，故總百分比大於100%。

投訴個案

本會於2011年共接獲30宗關於搬屋服務的投訴，而2010年則接獲43宗，主要涉及收費爭議或服務質素問題。

個案一：物件上車後坐地起價 \$600 加至 \$4,000

林伯在報章廣告找到A搬屋公司，為他把衣服雜物從觀塘搬往牛頭角新居，由於無大型傢俬，雙方在電話上議定搬屋費為\$600。至搬屋當日，林伯要求搬運工人先確認需搬運的物件及費用才搬走物件。但當所有物件都搬上車後，其中一名搬運工人突然說需要搬運的物件繁多，要收取\$4,000搬運費。林伯大吃一驚，馬上致電兒子求助。當林伯的兒子到場後，搬運工人隨即將搬運費降至\$2,000，但林伯感覺自己像被勒索，所以不同意收費，並要求工人將物件卸下，取消交易。搬運工人不肯卸貨，林伯於是報警。警方到場斡旋兩小時後，林伯最終付了\$600取回物件。他對該搬屋公司「坐地起價」的手法甚為不滿，向本會求助。

跟進

本會把林伯的不滿轉達A公司，A公司稱工人到場後，發現林伯要求搬運的物件大大超出在電話議價時提供的數量，所以需調高搬運費，而當時林伯在警方面前已同意支付\$600作為卸貨費，所以A公司不會再就個案作任何協商或賠償。林伯要求本會多加留意類似的不良經營手法。

個案二：服務質素差劣 損壞傢俬拖延跟進賠償

張太委託B搬屋公司為她搬屋，事前該公司派員上門評估搬運費，報價\$2,600，並議定了搬運的日期及時間。至搬屋當天，搬運工人遲了3小時，在黃昏才到達張太的家，搬運期間又不斷向張太埋怨，暗示要她給予貼士。至晚上9時，發現該公司派出的車輛不能容納所有需要搬運的物件，需安排另一部貨車接應，搬運工人要求張太自行聯絡其公司安排換車。

張太無奈照辦，但等待多時仍未獲B公司回覆，而當時的泊車費已達\$750，張太只好要求搬運工人出發到新居，並按搬運工人的建議，先支付了泊車費，日後再向其公司追討。到達新居後，張太發現梳化失去了一隻腳。B公司答應跟進，卻遲遲未有回音，張太於是向本會投訴該搬屋公司。

跟進

B公司負責人向本會解釋，由於當日搬運工人在早上的搬運工作超時，所以遲了2至3小時，實迫不得已。就張太投訴員工的態度，負責人聲稱已將兩名工人解僱。至於梳化損壞問題，B公司已付款向傢俬公司訂購梳化腳，盡快為張太修補。最後該公司亦與張太達成協議，平分當天的超時停車費用，紛爭得以解決。

個案三：搬運工人遲大到 用戶取消服務遭殺訂

劉小姐與C搬屋公司透過電話議好搬運費後，該公司職員上門收取了\$300訂金。至搬屋日前夕，該公司致電劉小姐表示，翌日中午到達其舊居。但劉小姐當日久候至下午6時許，才有搬運工人來電，表示會馬上到來為她搬屋。劉小姐認為對方遲到6小時，難以接受，於是致電搬屋公司欲要求取消服務，但無人接聽。其後，她親身前往訂金單據上顯示的C公司地址，卻發現於該地址的並非她聘用的搬屋公司，於是報警。警方代她聯絡C公司，該公司職員表示是劉小姐主動要求取消服務，所以不會退款。劉小姐不同意C公司的回覆，希望本會代她向該公司要求退回訂金。

跟進

C公司負責人向本會職員表示，由於劉小姐未有退還該公司提供的搬運紙箱，所以該公司不能退回訂金。劉小姐聲稱C公司只提供了10個紙箱，她已在搬屋後棄置，要求該公司在減除紙箱成本後，退還部分訂金，但C公司最終拒絕其要求。

認為，5間公司的搬運費屬合理水平（見表四），其中「工聯」有較多用戶（41.0%）認為其搬運費屬便宜或非常便宜，而「迦南」則相對有較多用戶（31.7%）認為其搬運費屬偏高或非常高。

2. 「貼士」合理程度

服務態度良好，且由用戶自發打賞

貼士，一般會令用戶覺得付出的金額較合理。5間公司收取貼士的情況及合理程度見表三及表四。回覆者大致認為所付的貼士金額合理。

3. 搬運物件態度

對於搬運人員是否小心處理需搬運的物件，用戶對「佳佳」的評分較好，有

86.8%回覆者認為，其搬運人員處理物件時頗小心或非常小心；相對而言，較少回覆者（46.2%）認為「東亞」的搬運人員對待物件時頗小心或非常小心（見表四）。

4. 損壞 / 遺失物件

綜合回覆所見，5間搬屋公司的損壞/遺失物件情況並無重大分別（見表四）。

表四：搬運公司服務水平及收費比較

公司名稱	項目							
	搬運費合理程度	貼士合理程度	搬運物件態度	損壞/遺失物件較少	準時程度	搬運效率	態度有禮	整體滿意度 [1]
佳佳	★★★★↓	★★★★	★★★★★↓	★★★★★	★★★★★	★★★★★↓	★★★★★	★★★★★↓
工聯	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★↓	★★★★★↓	★★★★★
1128	★★★★↓	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★↓	★★★★★↓	★★★★★↓	★★★★★
迦南	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★↓	★★★★★↓	★★★★★↓	★★★★★↓
東亞	★★★★↓	★★★★	★★★★↓	★★★★★	★★★★★	★★★★★↓	★★★★↓	★★★★↓

註 ★愈多，表示搬屋公司在該項目的表現或獲得的評分愈佳，最多為5個★。
[1] 「整體滿意度」為獨立評分項目，並非由左列各項得分綜合計算得出。

5. 準時程度

論到搬運人員是否準時到達，用戶對「1128」及「佳佳」評價較好，分別有93.9%及89.5%有關的回覆者認為，其搬運人員頗準時或非常準時；而在守時方面評價較遜色的為「東亞」，只有69.2%回覆者認為該公司頗準時或非常準時（表四）。

6. 搬運效率

回覆者對各公司的搬運速度大致表示滿意。

7. 搬運人員的服務態度

5間搬屋公司之中，用戶認為搬運人員待人較有禮者為「佳佳」，用戶認為搬運人員的態度屬頗良好或非常良好者，佔



預先上門視察可評估搬運過程中或會出現的問題，例如電梯門或門口是否足夠讓大型傢俬（如睡床）在毋須拆件的情況下通過。

有關回覆的97.4%，其次為「1128」、「工聯」及「迦南」，認為其搬運人員的態度屬頗良好或非常良好者，分別佔84.8%、82.1%及70.7%。此項評分較差者為「東亞」，只有53.8%回覆者表示，其搬運人員的態度屬頗良好或非常良好，認為其搬運人員的態度屬頗差或非常差者則有16.9%（表四）。

8. 整體滿意度

整體而言，用戶對「佳佳」的服務較為滿意，有近九成（89.5%）回覆者表示對其服務頗滿意或非常滿意，而「東亞」及「迦南」的用戶對兩間公司的服務滿意度相對較低，分別只有52.3%及58.5%回覆者表示，對其服務頗滿意或非常滿意，而對兩間公司的服務表示不滿意或非常不滿意的回覆者，則各佔23.1%及17.1%（表四）。

9. 下次會否再聘用

聘用的經驗往往影響用戶下次搬屋時，是否再聘用該搬屋公司，亦間接反映了用戶對是次搬屋服務的整體滿意程度。據回覆的數據，以回覆會再聘用該公司的百分比由多至少排列，依次為「佳佳」（81.1%）、「工聯」（76.9%）、「1128」（68.8%）、「東亞」（60.6%）及「迦南」（53.7%）（見圖四）。

圖四：有需要時會否再聘用該公司

