

編者的話

制定美容業營商守則 經營消費雙贏

為鼓勵本港的美容業加強行業自律，提高消費者信心，本會將與該行業制定營商守則，在服務提供、服務水平、預先繳費模式和處理投訴等方面定出指引。

近年美容業在崇尚美顏、纖體與及內地「自由行」的帶動下發展蓬勃，本港受僱於美容業的人士亦達三萬多人。

本會接獲關於美容業的投訴，相對於接受服務人士比例尚算不高，在今年頭半年共有226宗。值得注意的是投訴個案涉及的金額不菲，平均每宗約涉及九千元，情況值得關注。

綜合本會接到的投訴，主要有六類問題，包括服務素質、推銷手法、未能提供服務、價格或收費爭議、店舖倒閉和安全問題。

美容業若要鞏固消費者對行業的信心，可從以下三方面入手：

(一) 預先繳費模式

本會並非完全反對預繳收費模式，但行業應考慮如何減低消費者預繳的風險。任何經營者都必須拿出資本來做生意，不能完全依靠消費者預繳的費用作為營運和投資資金，行業應考慮預繳收入佔營運資金的合適比例；這亦牽涉到消費者預先繳付費用後，「承諾」能否落實，即能否按承諾提供服務。

(二) 服務提供

經營者不能盲目地賣療程、賣套票，而沒有足夠的美容師、儀器及設備等提供服務予已預繳費用的消費者，導致消費者預繳後卻難於預約美容服務。行業應討論甚麼才是合理的預訂服務時間，並且留意所刊登的廣告及進行的宣傳推廣是否符合所提供的服務，切不可誇張或具有誤導消費者的成分。

(三) 服務水平

具水準的美容產品及服務，不單可吸引本地消費者成為顧客，也可吸納內地及海外的遊客，有利美容行業的長遠發展。目前職業訓練局的「技能測驗實務試」，有助提升美容師技能，美容知識日新月異，美容師應不斷進修，提高專業知識，確保服務水平。

內地某些產品素質的投訴，如劣質奶粉、粉絲等時有所聞。內地同胞對本港的商品更有信心。本會鼓勵美容及化妝品行業訂定自律守則，提升專業形象，為消費者及經營者帶來雙贏效果。

新料預告(暫定)

★隱形胸圍用家經驗

★DVD數碼錄影機調查

訂閱電話：2856 3123



消費者委員會出版

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

訂閱電話：2856 3123

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

網址：www.consumer.org.hk

印刷：宏亞印務有限公司

地址：香港柴灣豐業街五號華盛中心一字樓全層

《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。

目錄

焦點

4 防手震防水數碼相機登場

錦囊集

24 小心過期化妝品傷皮膚
29 1卡2號打通中港慳得多
34 個人理財系列之六——親子理財

測試站

17 蒸餾水機衛生及價格檢閱
14 齋鹵味含人造色素及防腐劑
38 兒童汽車安全座椅選購指南

醫療眼

36 婦女護法：子宮頸細胞檢驗

消費文化

45 第五屆消費文化考察報告獎
2003-2004

投訴街

46 投保全攻略

小心過期化妝品傷皮膚

化妝品年年月月積聚下來，清倉大行動便發現大堆新簇簇甚至未開封的戰利品，為難的是沒有註明保質期，用就擔心過期變質，塗抹後可能導致過敏反應，棄掉又捨不得。內文將探討化妝品的保質期和保存方法。



蒸餾水機衛生及價格檢閱

桶裝飲水機挾着方便的優點，已成辦公室必備，近年更以小巧裝專攻住宅市場。內地測試發現桶裝水有可能被飲水機「間接污染」，本港情況如何？本會就此進行測試。

調查發現桶裝水可分為蒸餾水、加礦水及「純淨水」，價錢差異最多接近3倍，密密斟密密飲，小心荷包「縮水」！



防手震防水數碼相機登場

數碼相機新功能層出不窮，防手震功能讓一向手震震拍出模糊照片的我輩雀躍不已，防水設計適合喜歡全天候戶外拍攝的人。新推型號解像度更上層樓，高達5至8百萬。專業機款也有多部選擇，部分還配備28毫米的廣角焦距，拍攝遼闊景物手到拿來。

