



通渠服務質素參差惹投訴

家中浴室、座廁及洗手盆淤塞，不僅急需處理，問題也可大可小，處理不當可能影響樓下單位，故此消費者通常會第一時間上網尋找通渠服務公司。從本會接到有關通渠服務的投訴所見，現時通渠服務的收費差異大，質素參差，一旦遇上緊急情況，消費者往往「肉袒砧板上」，縱使花掉金錢亦未必能夠妥善解決問題，確實欠缺保障。

個案一：座廁被拆滿地污水 無奈接受昂貴維修費

陳女士的住宅樓齡約15年，今年5月發現座廁嚴重淤塞，便向大廈管理處求助，管理處提供兩間通渠公司的資料，第一間上門檢查費\$800，通渠服務費另計；另一間(A公司)則檢查連通渠服務合共\$1,500，她認為A公司價錢較為合理，於是預約服務。A公司的師傅很快抵達，簡單檢查後，便說\$1,500的普通方法解決不了問題，提議拆卸座廁詳細檢查，費用\$3,800，陳女士無奈答應。通渠師傅其後拆卸座廁，僅花五分鐘檢查便說渠管嚴重生鏽，萬一爆渠會影響下層單位，後果更嚴重。通渠師傅又展示一些其他單位嚴重污水倒流的照片來游說陳女士。師傅當場報價說徹底清洗渠管收費\$38,000，又指渠管連接屋內兩個座廁，可替她一併處理，費用\$58,000。

陳女士猶豫不決之際，師傅又表示如果不徹底維修，也可以替她把座廁裝回原位，收費\$3,800。陳女士眼見浴室滿地污水，考慮到師傅的專業判斷，亦擔心情況如他所述般

嚴重，便答應徹底維修。師傅用了一小時清洗渠管、清理污水及安裝座廁，總共收費\$58,000。及後陳女士向其他通渠公司查詢同類型工程的收費，比較下發現A公司的收費過於昂貴，於是向本會投訴。陳女士直言座廁被拆及滿地污水，師傅又言之鑿鑿，當刻實在未能冷靜判斷，要求協助退回部分款項。

跟進

A公司負責人強調當日得到陳女士同意才進行服務，亦清楚講明服務費包三年保養，否認故意拆卸座廁弄污浴室。A公司聲稱使用高壓通渠要承擔一旦「通爆渠」時衍生之賠償風險，故此費用較高，堅拒退款。陳女士指完全不知道有「通爆渠」的風險，亦懷疑A公司聲稱會承擔責任此說法，然而，她明白當日的確接受了服務及付了款，自知追討不容易，遂要求本會留意此公司的手法，她亦通知管理處不要再提供A公司的資料給住客。

個案二：通渠不當弄壞喉管 不符服務承諾

李小姐發現浴缸去水非常緩慢，於網上看到B公司標榜「不成功不收費」，於是致電預約。通渠師傅兩小時後抵達其住所，快速檢查後，告知一般通渠服務不能解決其浴缸的問題，建議使用高壓氣槍(\$900)，李小姐答允。15分鐘後，師傅便叫李小姐開水喉測試，當刻去水暢順，她付款後，師傅便迅速離開。

不久，李小姐發現浴缸邊持續漏水，多次撥打B公司電話均無人接聽。翌日終於聯絡上B公司職員，對方推搪說未能即時安排人手，叫她等候通知。由於漏水嚴重，經已浸濕走廊，李小姐迫於無奈找另一間通渠公司跟進，師傅拆開雲石後，發現喉管爆開，直言此情況不可能是自然爆開而是受壓所致。李小姐於是向本會投訴B公司使用高壓槍不當弄毀喉管，導致她要額外支付\$3,000維修費。同時，李小姐指B公司網頁註明維修後一星期內如再次出現相同問題會免費上門維修，B公司卻不了了之，質疑有違服務承諾。

跟進

由於本會所發函件不獲回覆，本會致電B公司單據上的電話，成功聯絡上一名師傅及一名職員，可惜兩人拒絕跟進，聲稱會找負責人回覆，但之後亦不了了之。本會告知李小姐B公司態度極不合作，或要考慮透過小額錢債審裁處追討，李小姐明白並且要求本會將個案轉交香港海關，調查有否違反《商品說明條例》。

個案三：通渠後1個月再次淤塞單據地址不正確無人跟進

張先生居於遍遠地區，某天發現家中渠道淤塞，於網上找到C通渠公司，查詢後職員安排師傅一小時後抵達。張先生指師傅上門

檢查後說問題嚴重，需要使用特殊器具徹底清洗喉管，費用\$8,300。由於師傅聲稱清洗喉管後可徹底解決淤塞問題，一了百了，張先生雖然覺得收費昂貴但亦同意進行工程。三小時後師傅完成通渠，離開時揚言已徹底清洗，定可使用十年八年。

一個月後，張先生發現渠道再次淤塞，遂致電單據上的兩個手提電話號碼，但均無人接聽。他唯有致電C通渠公司網站的熱線電話，然而，接線職員指張先生的單據並非由C公司所發，不會提供協助便掛線。張先生於是聯絡本會要求協助，他懷疑C公司開設網站只是協助配對服務，回應服務查詢時態度殷切，但當消費者要求售後服務時則互相卸責。同時，張先生指

網上有不少同類型投訴，都是通渠出問題後無法聯絡相關公司跟進，懷疑此類公司使用「太空卡」，並且定期轉換，甚至封鎖消費者的電話號碼，使消費者無從聯絡。

跟進

本會撥打單據上的手提電話號碼，與一位職員溝通，對方指一般通渠服務約需一小時，張先生的單位花上三小時，一定使用較為專業的通渠技術。本會詢問專業通渠後一個月再次淤塞，該公司如何處理，對方不作回應並匆匆掛線。其後，本會再次聯絡C公司及單據上的公司，兩間公司都採取不合作態度，本會按單據上的公司地址所發信件亦遭退回，張先生明白有關情況，要求本會記錄個案警惕消費者。

總結

提供家居通渠服務的技工一般不需持有特定牌照，而通渠技工的臨場判斷、建議方法以至收費，純粹按其個人經驗而定，質素未必有保證。不少消費者指出因查詢時報價合理才預約通渠服務，但師傅上門檢查時，往往聲稱因為問題嚴重而要額外收費。由於消費者一般缺乏維修知識及技能，只能倚靠通渠師傅的經驗，尤其當師傅已經展開了一些工序，例如拆卸座廁及打開喉管，面對如此刻不容緩的境況，消費者普遍亦要採納師傅的建議讓其繼續維修。然而，如商戶恃着消費者當下別無他選，危言聳聽誇大問題，藉此收取過高或不合理的費用，做法便極不理想。

雖然首宗個案的商戶解釋高昂費用包括三年保養及可能承擔的「通爆渠」風險，但綜觀其單據只手寫上「三年保養」，欠缺具體保養細節，亦沒有列出所提及的風險與責任，聲稱包括的服務是否屬實乃未知之數。餘下兩宗個案反映通渠後短時間發生漏水或再次淤塞問題，事主欲聯絡商戶時百般困難。由於事主持有的商戶單

據或卡片，僅提供電郵地址或手提電話號碼，所印的營商地址亦未必正確，商戶一旦不接聽電話或拒絕回應，消費者便要自行跟進維修。

消費提示

- **掌握附近設有門市的商戶資料以備不時之需：**不少屋苑附近有商戶提供例如通渠、開鎖及冷氣維修等小型家居維修服務，消費者閒時可未雨綢繆，瞭解小型家居工程的價格及服務詳情，並且領取商戶卡片，記下聯絡方法，以備不時之需。光顧設有門市或營業地址的商號較為有保障，一旦出現消費爭議，消費者可以面對面與商戶職員洽商，如協商不果需要本會協助，本會亦可透過營業/門市地址與商號聯絡及跟進，若需訴諸法律，亦可憑藉地址送達文件。
- **「不成功不收費」不能盡信：**有通渠服務網站以「不成功不收費」這種宣傳方法作招徠，消費者查詢服務時，應主動詢問「不成功不收費」的具體詳情及條款。如情況許可，可考慮瀏覽網上關於

通渠服務的資料，參考用家的口碑及評價。另外，現時有通渠服務網站可能是充當協助消費者配對服務的角色，未必是真正上門維修的一方，故此，消費者應詢問上門維修的師傅的背景及所屬商戶，與其單據資料是否吻合。

- **主動查問收費詳情及保養責任：**如遇上商戶臨時提出增加維修項目，例如拆卸座廁，應主動詢問拆卸後的檢查或維修方法，並需查詢清楚收費詳情，例如使用的通渠技術、工程有否風險與責任、事後的清潔及保養範圍等。如消費者認為對方提出的收費過高，應謹慎考慮是否即時作出決定。
- **要求單據列明服務詳情：**通渠公司的單據一般較為簡單，僅手寫上當日進行的服務及收費，消費者應盡可能要求對方清晰列出各項服務詳情。消費者並且要詢問所提供的是否一次性維修服務，如服務費包括事後保養，應要求對方於單據註明保養期及條款，以避免爭拗。消費者應妥善保留單據，一旦發生爭議，可以聯絡本會跟進。