

# 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。

《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，而並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。

# 鼓勵行業推營商實務守則 與時並進迎來更多商機

隨着社會進步，消費者由以往只重視產品安全及質素，逐漸演變成今天關注消費過程中每一個環節，由包裝、銷售、售後服務、維修保養、員工服務態度以至企業社會責任，都是消費者選擇是否光顧的考慮因素。面對消費者的要求不斷提升，加上近年一些跟營商有關的法例陸續實施，例如2013年推出的《商品說明（修訂）條例》及2015年底推出的《競爭條例》，營商者必須與時並進，在奉公守法的同時，更須不斷檢視市場需要，增加自身的競爭力，開拓更多商機。

由消費者委員會、香港珠石玉器金銀首飾業商會和九龍珠石玉器金銀首飾業商會共同制訂的《珠寶零售業營商實務守則》，就是在上述背景下誕生。守則為業界訂定一套全面和清晰的營商指引，甚至提出多項比法例更嚴格的要求，包括成立獨立處理消費者投訴的審查委員會，以及提供清晰的售後保障服務予網上消費者等，以提升業界整體的服務水平，讓消費者獲得更好的服務。

鼓勵商業及專業團體制訂實務守則，是消費者委員會的法定職能之一，今次跟珠寶零售業的合作，是繼2006年首次與美容業制訂《美容業營商實務守則》，及2015年與洗衣業合作推出《洗衣業營商實務守則》後，與不同行業共同制訂的第三個營商實務守則。

美容業的守則推出初期業內反應不俗，不過由於涉及多個不同持份者和行業的服務種類繁多，加上業內未有一個可平衡各方意見及具代表性的業界組織牽頭，最終未能達到預期效果。

洗衣業的守則雖然處於起步階段，至今願意採用守則的商會會員店舖已達170多間，佔會員總數逾60%，而根據守則成立的「投訴審查委員會」亦已正式運作，至今處理了5宗消費者投訴。

總結經驗，行業要推行自我規管的機制，必須具備多項條件才可達致成功：首先，行業內各持份者必須明白守則規管的範疇，並且要有一定數量的成員願意參與；其次，必須有一套有效處理投訴的機制，並有獨立的檢討機制，而一旦判定投訴成立，罰則必須能反映違反守則的嚴重性；最後，必須訂立公平合理的指標，定期檢討守則推行的成效。

本會考慮與珠寶業合作時，對珠寶零售業是否擁有以上多項條件作出評估，認為此行業具備加強自我規管的潛質，才決定投放資源合作。本會期望業界不負所望，做好推廣守則的工作，令更多會員參與，並向消費者介紹守則內容。兩個商會已成立工作小組，籌備推出標籤計劃，讓消費者更易辨認參與守則的商戶。

一旦市場出現因不良營商手法導致消費者利益嚴重受損而屢勸不改的情況，政府便須考慮立法規管。舉例說地產代理監管局，就是依據法例成立，規管地產代理的發牌、執業、操守的機構，藉以提高業界專業水平。部分行業本來是由業界自行規管，但如果成效不達預期，政府便需要改變模式，例如即將成立的旅遊業監管局，將會整合政府及業內自我規管的工作，包括旅行社、導遊及領隊的發牌事宜。立法規管無疑會增加社會成本，惟上述例子便闡釋了在某些情況下，立法是有需要的。

本會期望，洗衣業及珠寶零售業的營商實務守則成為其他行業的楷模，推動更多行業主動推行業內的營商實務守則，相信各行各業自強不息，努力提升營商服務水平，不僅消費者得益，行業迎來更多商機，亦惠及整體社會，達致三贏。

上期訂正：

《60款食油大檢測！哪款檢出塑化劑、污染物或致癌物？》一文第6頁，測試的其中一種塑化劑 butylbenzylphthalate (BBP) 的中文名稱應為鄰苯二甲酸丁基苄酯。

# 選擇



封面人物：顏卓靈

## 消費者委員會出版

地址：香港北角遼寧道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

電郵：choice@consumer.org.hk

網址：www.consumer.org.hk

印刷：百樂門印刷有限公司

《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。

## 訂閱電話

2856 3123  
3173 9488

## 目錄 | 490



p.25



p.38



p.37



p.46

### 蒸焗爐平貴表現不相伯仲

新近推出的小巧蒸焗爐備有烤焗及蒸煮功能，可烹調麵包、糕餅或蒸煮蔬菜等，吸引注重健康飲食的用戶。本會與機電署合作測試了8款蒸焗爐，比較樣本的效能及安全性，發現二千多元的經濟款式的測試表現幾可媲美貴價型號。



p.28

### 封面專題

- 4 44款洗頭水驗出二噁烷、可致敏防腐劑或甲醛

### 測試報告

- 17 3款航拍機飛行測試出色 影片質素高  
28 蒸焗爐平貴表現不相伯仲  
34 平板電腦速度效能差異大 4款表現卓越

### 市場速報

- 38 18款血糖機套裝大檢閱 + 選購要訣

### 消費提示

- 25 破解防曬護膚迷思  
47 涉及售賣偽冒藥物案件的售貨員被判緩刑2年

### 投資智慧

- 37 持久授權書 —— 保障失智者的財務

### 投訴實錄

- 46 網上訂酒店須仔細查核資料



p.17

### 3款航拍機飛行測試出色 影片質素高

近年城中掀起航拍熱潮，隨着無人機售價漸趨大眾化，功能提升，吸引更多新手入門。本會測試了11款無人機，發現數款航拍機飛行穩定，操控靈敏，影片色彩準確，表現出色，個別售價較相宜的型號亦表現不錯，值得新手考慮。



p.4

### 44款洗頭水驗出二噁烷、可致敏防腐劑或甲醛

本會搜羅60款洗頭水，進行化學和微生物檢測，結果有38款樣本檢出污染物二噁烷，雖然含量符合內地要求，但當中7款的二噁烷含量高於歐洲SCCS的建議水平；12款樣本檢出可致敏防腐劑MIT及/或CMIT；另有1款檢出同屬致敏物質的游離甲醛。