

# 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。

近年，香港的

居住環境日趨狹窄，納米單位及「劏房」都難以安裝洗衣機和乾衣機，加上大部分在職人士早出晚歸的生活模式，各區開始出現24小時營業的自助洗衣店。據本會從9間自助洗衣店收集的資料，這類店鋪設備齊全，收費大眾化，洗衣、乾衣的收費介乎\$10至\$35，通常30至45分鐘便完成一次洗衣或乾衣。但調查發現，店鋪所用的洗衣液／柔順劑成分不明，皮膚或呼吸道容易敏感的消費者要特別注意。逾半店鋪只能以高溫烘乾衣物，不設中溫或低溫選擇，消費者要留心以免損壞衣物。



## 自助洗衣收費相差逾倍 衣物損壞多不獲賠償

本會於去年12月至今年1月，向15間自助洗衣店發出問卷，共收集了7間自助洗衣店的收費及服務資料，其餘8間自助洗衣店沒有回覆或表示不會參與是次調查，分別是「Coin Laundry」、「ECO 自助洗滌」、「全日洗」、「羊咩咩自助洗衣專門店」、「青鳥自助洗衣店」、「洗衣掂」、「洗衣達人」及「洗衣寶」。

由於「洗衣寶」（#7）及「全日洗」（#3）的分店較多，分別有22間及18間，因此本會另到其分店及網頁搜集有關資料，供消費者參考。其餘6間未作回覆的自助洗衣店中，只有「Coin Laundry」、「洗衣掂」及「洗衣達人」設有社交平台公開少量服務資料、聯絡電話及提供留言服務，餘下3間洗衣店並未設置任何網頁或社交平台，資訊透明度有待改善。

### 涵蓋 9 間 24 小時自助洗衣店

調查的9間自助洗衣店皆為24小時營業，每間店鋪通常分別設有3至8台商用洗衣機及乾衣機，顧客可以自助形式洗衣及/或乾衣。

### 洗衣一次 \$10 至 \$25 乾衣 \$20 至 \$35

每次洗衣收費由\$10至\$25不等，需時約25至40分鐘，當中以「洗衣寶」（#7）部分分店收費最低，\$10便可洗衣一次；收費最高的則是「Sunshine 24」（#6）、「自洗王國」（#8）部分分店及「水漾衣坊」（#9）部分分店，每次洗衣費為\$25。

乾衣方面，若以烘乾全濕衣物需時

30分鐘或以上計，每次乾衣收費介乎\$20至\$35。收費最低的是「全日洗」（#3）、「洗衣寶」（#7）部分分店、「自洗王國」（#8）及「水漾衣坊」（#9）部分分店，每次收費\$20；收費最高的則是「Sunshine 24」（#6）部分分店，每次乾衣收取\$35。

規模較大的自助洗衣店多以特許或加盟模式經營，收費及服務範圍或會因分店而異，消費者使用服務前宜多加留意。

### 最高衣物量一般為 8 公斤

自助洗衣店大多採用商用的前置式洗衣機及乾衣機，容量較家用前置式洗衣機及乾衣機大。為達至最佳洗淨、烘乾效果，自助洗衣店會張貼告示，提示顧客每

## 自助洗衣 / 乾衣程序



洗衣



把衣服放入洗衣機



點選洗衣機編號



按照指示付款



按啟動掣開始洗衣

部設備的建議最高衣物量，一般為8公斤。「洗得喜」(#5)、「Sunshine 24」(#6)及「水漾衣坊」(#9)部分分店的建議最高衣物量較大，為10公斤或以上。

另有部分調查的自助洗衣店(#1、#3至#7及#9)於洗衣機及乾衣機機門貼上刻線，提示顧客放入的衣物不應超過滾筒容量的一半至八成。消費者使用洗衣或乾衣機前，宜細心留意指示，避免放入過量衣物致洗衣機超出負荷而無法脫水，或乾衣機超載影響烘乾效果，亦要注意若不當使用設備引致故障或須作出賠償。

### 自動注入成分不明的洗衣液

調查的自助洗衣店全部均表示其洗衣機會自動注入洗衣液，當中6間更同時注入柔順劑及/或消毒劑，分別是「365 Laundry」(#1)、「洗衫易」(#2)、「洗得喜」(#5)、「Sunshine 24」(#6)、「洗衣寶」(#7)及「自洗王國」(#8)，但只有「365 Laundry」(#1)於店內標示自動注入的洗衣液的品牌及型號，其他洗衣店則未有明確列出相關資料，只表示注入的洗衣液為「專業/商用洗衣液」、「生物酵素洗衣液」等。

呼吸系統科梁宗存醫生表示，大部分洗衣液及柔順劑含有揮發性有機化

物 (volatile organic compounds, 簡稱 VOC)，洗衣過程中有可能散發出 VOC，使自助洗衣店內的 VOC 濃度增高。呼吸道敏感人士於自助洗衣店等候期間，如長時間吸入濃度高的 VOC，有機會刺激喉嚨、鼻腔或眼睛，出現咳嗽、打噴嚏或流眼水的徵狀。梁醫生建議呼吸道敏感人士宜避免長時間於自助洗衣店逗留，以減少接觸 VOC，而經洗衣液或柔順劑洗滌後的衣物可掛於通風處，待 VOC 揮發後才穿着。

另外，由於大部分洗衣液及柔順劑會加入防腐劑、香料和色素，即使衣物經過過水處理，殘留在衣物的洗衣液或柔順劑亦

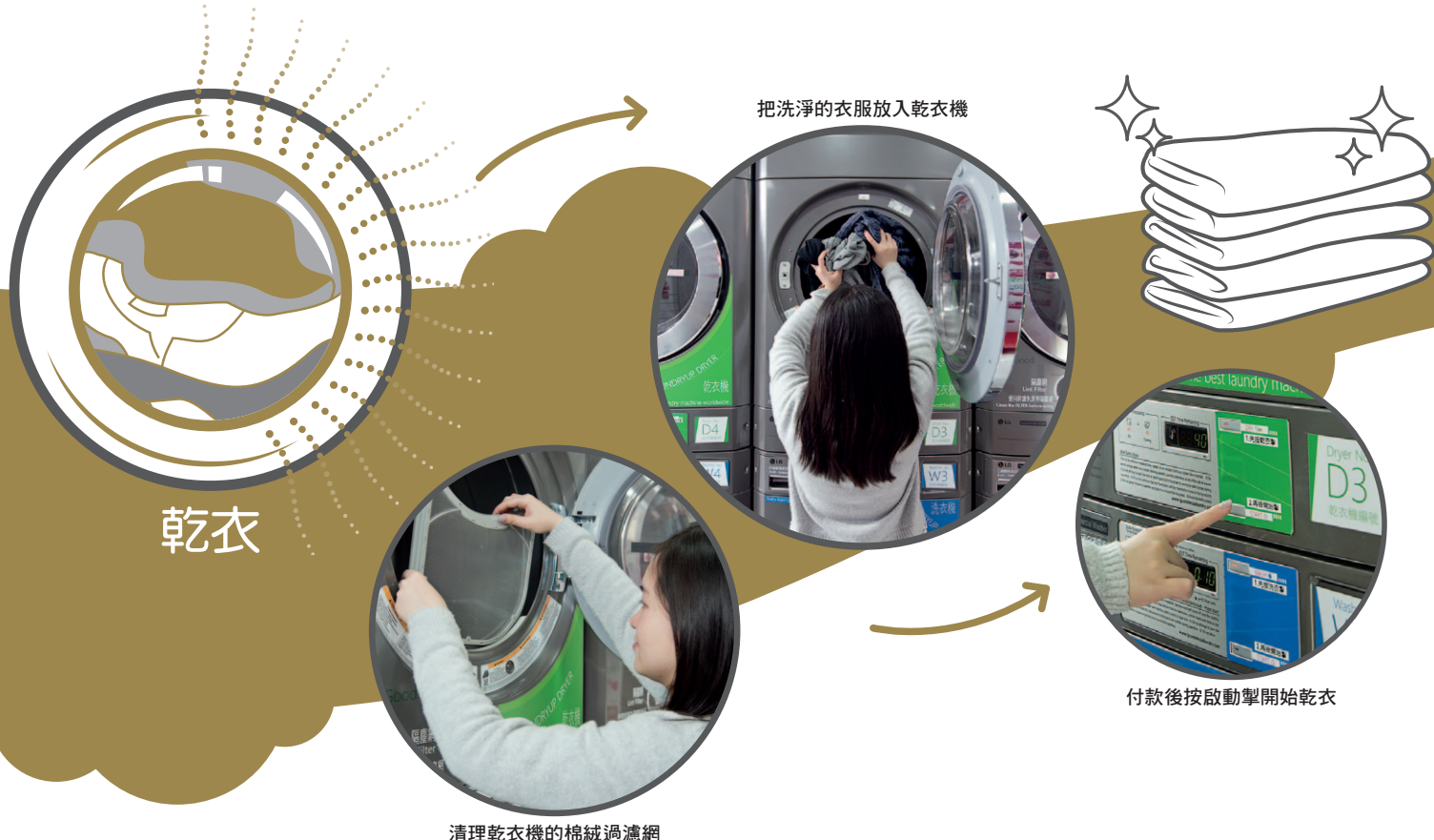


購自自助洗衣店的洗衣膠囊及衣物柔順紙，以膠袋或紙盒重新包裝出售，惟包裝上均未有標示任何產品資訊。



(左)「365 Laundry」(#1)以中英文詳細標示所售產品的品牌、型號及使用方法；(右)「洗衫易」(#2)則簡單標示所售產品為「洗衣球」/「柔順紙」，顧客或未能瞭解及正確使用產品。





有機會令皮膚出現過敏反應。因此在使用成分不明的洗衣液或柔順劑時，皮膚敏感人士宜加倍留神。

醫學會董陳厚毅醫生建議皮膚過敏人士初次使用自助洗衣服務後，留意穿着衣物後皮膚有沒有出現敏感徵狀，例如痕癢或紅疹，尤其是貼身衣物覆蓋的部位。另外，陳醫生提醒兒童的皮膚比成人容易過敏，衣物經成分不明的洗衣液洗滌後，應多加留意兒童穿上衣物後的皮膚狀況，如出現過敏反應，應立即停止使用該洗衣產品，若情況持續應盡早求醫。

## 自助售賣機出售的產品標示有待改善

調查的9間自助洗衣店中，5間設有自助售賣機，分別是「365 Laundry」(#1)、「洗衫易」(#2)、「全日洗」(#3)、「洗衣寶」(#7)及「水漾衣坊」(#9)，這幾間店將市面有售的洗衣膠囊 (laundry pods/capsules，店舖稱作「洗衣球」) 及衣物柔順紙以膠袋或紙盒重新包裝為散裝出售，每個洗衣膠囊的售價為\$3或\$5，而每張衣物柔順紙的平均售價為\$1.7至\$5不等。顧客可即場購買並於啟動洗衣機或乾衣機前，放入滾筒內。

惟調查發現，於自助售賣機出售的洗衣膠囊或衣物柔順紙，包裝上均沒有任何產品標示。該5間自助洗衣店只於自助售賣機附近貼上告示披露部分產品資訊，做法並不理想。當中以「洗衫易」(#2) 提供的產品資訊最為貧乏，只簡單標示所售產品為「洗衣膠囊」/「柔順紙」及內含數量；「365 Laundry」(#1) 提供的產品資訊雖未及「洗衣寶」(#7) 及「水漾衣坊」(#9) 多，但較有條理，清楚標示洗衣膠囊及衣物柔順紙的品牌及型號，並以中英文詳細列出其特性及使用方法。

## 常見的衣物護理標籤

	歐洲/中國/日本	美國/加拿大	標籤釋義 <sup>[1]</sup>
洗衣			可機洗，最高水溫為95°C※
			可機洗，最高水溫為50°C※ 需以溫和方式洗滌
			可機洗，最高水溫為30°C※ 需以非常溫和方式洗滌
			手洗，最高水溫為40°C
			不可水洗
乾衣	—		高溫烘乾，最高溫度為75°C
	[a]	[b]	[a]: 常溫烘乾，最高溫度為80°C [b]: 中溫烘乾，最高溫度為65°C
	[a]	[b]	[a]: 低溫烘乾，最高溫度為60°C [b]: 低溫且溫和方式烘乾，最高溫度為55°C
			不可烘乾
			掛起晾乾
			在陰暗處平放吹乾

註 表中列出相似的符號作比較，不同國家/地區的指示 (例如最高溫度) 或有差別。— 表示不適用。

[1] ※: 共有6款有關機洗的標籤，適用的最高水溫分別為30°C、40°C、50°C、60°C、70°C及95°C，或以1至6個圓點數量表達。

根據《消費品安全規例》，凡消費品或其包裝標記有關於該消費品的安全存放、使用、耗用或處置的警告或警誡，則該等警告或警誡須以中文及英文表達，而有關表達須清楚可讀和放置於消費品或包裝部分的顯眼處。自助洗衣店將洗衣膠囊及衣物柔順紙重新包裝出售時，有責任於店內及包裝上提供充足的產品資訊，尤其是安全警告及使用方法，讓使用者瞭解產品

並正確使用。以新興的洗衣膠囊為例，若用者誤以為要先撕開膠囊的薄膜後才放入洗衣機，皮膚可能會接觸到薄膜內的濃縮洗衣液而受刺激，引致出疹或化學灼傷等，亦有機會濺入眼睛導致灼傷。

此外，產品的成分及製造日期同樣重要。皮膚容易有過敏反應人士需知道洗衣膠囊是否含有致敏成分；包裝需標示製造日期讓顧客查證產品是否仍在保存期限內。

## 乾衣溫度選項不足 高溫烘乾易令衣物損壞

乾衣前應按衣物的質料、厚度及烘衣量選擇合適的乾衣溫度，衣物上多附有護理標籤，提示衣物適宜以高溫、中溫或低溫烘乾，抑或不宜烘乾。

大部分調查的自助洗衣店的乾衣機均沒有提供乾衣溫度選擇，只有「淨大師」（#4）、「Sunshine 24」（#6）及「水漾衣坊」

表一：9間自助洗衣店的收費及服務資料<sup>[1]</sup>

編號		1	2	3	4	5	6
公司名稱 <sup>[2]</sup>		<b>365 自助洗衣</b> <b>365 Laundry</b>	洗衫易 <b>C32</b>	全日洗自助洗衣店▲ <b>Clean Free Laundry</b>	淨大師自助洗衣店 <b>Clean Master Laundry</b>	洗得喜 <b>LaundrYup</b>	<b>Sunshine 24 ▼</b>
分店數目		10	1	18	1	29	10
聯絡方法	熱線電話 (服務時間) <sup>[3]</sup>	有 (09:00-24:00)*	有*	有	有 (24小時)*	有 (09:00-23:00)	有 (09:00-23:00)*
	其他 (聲稱最快回覆時間)	社交平台 (10分鐘)	社交平台及電郵 (15分鐘至1天)	社交平台及電郵	公司網頁留言、社交平台及電郵 (5分鐘)，駐店職員 (星期一至六 09:00-16:00)	社交平台及電郵 (30分鐘)	社交平台及電郵 (1天)
付款方式		八達通	投幣 (\$5硬幣)	投幣 (\$5/\$10硬幣)	投幣 (\$5及\$10硬幣)	八達通	八達通
收據 <sup>[4]</sup>		不提供收據			電子帳單會於24小時內發出△	付款屏上會顯示電子收據▽	不提供收據
自助洗衣服務	收費及需時	\$15或\$16/30分鐘	\$20/30分鐘	\$15/30-35分鐘	\$20/30分鐘	\$20/40分鐘	\$25/25-26分鐘
	建議最高洗衣量 <sup>[5]</sup>	8公斤 (80%)	8公斤	8公斤 (70%)	8公斤 (65%)	10公斤 (50%)	9或14公斤 (65%)
	洗衣機數量 (台)	4至5	4	3至4	3	5	3至5
	自動注入的洗衣產品 <sup>[6]</sup>	洗衣液50毫升及柔順劑30毫升◇	洗衣液50毫升及柔順劑30毫升	洗衣液◆	洗衣液40毫升	洗衣液及柔順劑各50毫升、消毒劑10毫升	洗衣液及柔順劑◆
	洗衣程式及溫度 <sup>[7]</sup>	預設為常溫	預設為常溫	預設※	預設為常溫	預設為常溫	預設為常溫
自助乾衣服務 <sup>[8]</sup>	收費及需時	\$25或\$26/50分鐘	\$25/45分鐘	\$20/32分鐘	\$25/45分鐘	\$30/40分鐘	\$30或\$35/40分鐘
	延長乾衣的方法及收費	重新購買整次乾衣服務	乾衣途中投幣延長時間 (\$5/15分鐘)	乾衣途中投幣延長時間 (\$5/8分鐘)	乾衣途中投幣延長時間 (\$5/10分鐘)	重新購買整次乾衣服務	重新購買整次乾衣服務
	乾衣途中暫停 <sup>[9]</sup>	可以	可以	可以	可以	可以	可以
	建議最高乾衣量 <sup>[5]</sup>	8公斤 (80%)	9公斤	8公斤	8公斤 (50%)	10公斤 (50%)	11公斤或14公斤 (50%)
	乾衣機數量 (台)	4至5	4	3至4	3	5	3至5
	乾衣程式及溫度 <sup>[7]</sup>	預設為高溫70℃	預設為高溫75℃	預設※	高溫71℃、中溫68℃、低溫62℃及暖風46℃	預設為高溫70℃	高溫80℃、中溫70℃及低溫60℃
店內出售的產品 <sup>[10]</sup>	產品及售價	2款洗衣膠囊(\$3/個)及1款衣物柔順紙 (\$5/3張)	1款洗衣膠囊(\$5/個)及1款衣物柔順紙 (\$2/3張)	1款衣物柔順紙 (\$2/3張)	—	—	—
	店內標示的產品資訊	品牌、內含數量、生產地、特性及使用方法	內含數量	品牌、特性及使用方法	—	—	—

註 — 表示不適用、未有提供此服務或公司未有回覆。

[1] 本會於去年12月至今年1月向15間自助洗衣店公司發出問卷，成功收集了7間公司的收費及服務資料。除#3及#7外，表內資料由各公司在去年12月尾至今年2月初提供，並於今年2月中由各公司確認及/或更新，最新情況以有關公司的公布為準。

[2] 按公司名稱的英文字母排序。

▲：#3及#7分別沒有回覆及表示不會參與是次調查，但由於兩間公司的分店數量較多，本會職員另到其部分分店收集資料。資料或會隨分店而異，最新情況以有關公司的公布為準。

▼：#6的登記公司名稱為喜德寶有限公司(Happy Double Ltd)。

[3] ※：設有留言信箱服務。

[4] △：消費者以電郵向洗衣店提供使用日期及時間、投入金額及其公司名稱(如有需要)以取得收據。  
▽：只適用於10間分店。

[5] 括號內的數字為機門上以刻線標示的建議最高洗衣量或乾衣量的百分比(整個滾筒體積為100%)，或不等於店內標示的建議最高衣物量。

[6] ◇：有於店內標示自動注入的洗衣產品的品牌及型號。

◆：未有提供或標示洗衣產品的分量。

[7] ※：未有提供或標示洗衣/乾衣溫度。

(#9)的乾衣機提供多於一個乾衣溫度供用戶選擇，包括高溫、中溫、低溫及涼/暖風。顧客乾衣前宜按照衣物護理標籤上的指示，將護理方法相近的衣物分類，並以合適的乾衣溫度處理，減低衣物損壞的風險。

其餘6間洗衣店的乾衣機預設溫度為70°C至80°C，按照衣物護理標籤屬於高溫烘乾。雖然高溫可加快弄乾衣物，但並非所有衣物能承受高溫烘乾。香港理工大學

紡織及製衣學系助理教授葉曉雲博士舉例解釋，若以高溫烘乾標示需以「低溫烘乾，最高溫度60°C」的絲質衣物，有機會使衣物變色、變形、起皺或縮水。另外，如衣物含有海綿、乳膠、橡膠或蠟質，高溫下烘乾有機會使其變形。消費者使用預設為高溫烘乾的乾衣服務前，宜細閱衣物的護理標籤，確保放入的衣物能承受高溫。



衣物通常附有護理標籤，標示正確的護理方法。消費者宜按照標籤上的指示選擇合適的洗衣／乾衣程序處理衣物。

## 乾衣途中可付費延長乾衣時間

不同質料、厚薄的衣物需要不同的乾衣時間，烘乾時間太短，衣物或未能乾透，烘乾時間太長，則衣物有機會過乾起皺，甚至受損。

調查發現，只有4間以投幣或儲值卡形式收費的自助洗衣店支援乾衣途中投幣或拍卡延長乾衣時間，分別是「洗衫易」(#2)、「全日洗」(#3)、「淨大師」(#4)及「水漾衣坊」(#9)。用戶可於乾衣期間打開機門檢查衣物的烘乾情況，決定是否需要延長乾衣時間。

「自洗王國」(#8)雖未能支援乾衣途中延長烘乾時間，但乾衣時間較具彈性，顧客可於啟動乾衣機前因應需要以每\$5加長10分鐘乾衣時間。其餘以八達通收費的洗衣店(#1、#5至#7)，乾衣時間一般固定為40至50分鐘，如衣物於乾衣程序結束後尚未乾透，消費者需重新付費購買整次乾衣服務，較不方便。

反之，過度烘乾衣物容易影響其品質，尤其是人造纖維和絲質衣物，有機會出現起皺、變形、失去光澤或脆化等情況。全部調查的自助洗衣店皆容許顧客於乾衣途中暫停乾衣機運作，打開機門檢查衣物的烘乾情況，如已乾透便可取出，避免因過度烘乾而致衣物損壞；如未乾透，顧客只需重新關上機門，再按啟動掣，乾衣機便會繼續運作。

## 無人認領衣物最短只保留 3 天

由於自助洗衣或乾衣一般需時半小時或以上，不少用者或會於啟動洗衣機或乾衣機後先行離開洗衣店，稍後再折返店鋪收取衣物。根據調查的自助洗衣店的服務條款或告示，顧客須按時從機內取出已完成清洗和烘乾的衣物，讓其他顧客使用，而其他顧客亦可將遺留於機內的衣物取出，並使用該設備。是次調

7	8	9
<b>洗衣寶▲</b> Washing Bo Laundry	<b>自洗王國</b> WASHours	<b>水漾衣坊</b> Water Laundry
22	5	40
有	有 (24小時)	有 (星期一至五 10:00-17:30)
公司網頁留言、 社交平台及電郵	公司網頁留言、 社交平台及電郵 (3分鐘)	公司網頁留言、 社交平台、電郵及 輔導員 (只限個別店舖)
八達通及/或投幣	八達通	投幣 (\$5硬幣)及/或 儲值卡、八達通
共收據	以短訊形式發送電子收據	不提供收據
\$10-\$18/30分鐘	\$20-\$25/35分鐘	\$15-\$25/約30分鐘
8公斤 (50%)	6公斤	7或8公斤 (65%)
4	4至5	5至8
洗衣液及消毒柔順劑◆	洗衣液50毫升及 柔順劑40毫升	洗劑20至40毫升
預設※	預設為常溫	預設為冷水
\$20-\$28/45分鐘	\$20-\$29/30分鐘◆	平均\$10/12-16分鐘◆
重新購買整次乾衣服務	重新購買整次乾衣服務	乾衣途中投幣或以儲值卡 延長時間(約\$10/15分鐘)†
可以	可以	可以
8公斤 (65%)	6公斤	7、8或14公斤 (50%)
4	4至5	5至8
預設※	預設為高溫80°C	高溫、中溫、 低溫及涼風※
2款洗衣膠囊 (\$5/個)、 1款衣物柔順紙 (\$5/張) 及1款洗衣膠囊 連衣物柔順紙 (\$5, 各1)	—	2款洗衣膠囊 (\$5/個)、 1款衣物柔順紙 (\$5/2張) 及1款洗衣膠囊 連衣物柔順紙 (\$5, 各1)
品牌、圖片、內含數量、 生產地、特性及使用方法		品牌、圖片、內含數量、 使用方法及安全警告

[8] ◆：每\$5可加長10分鐘乾衣時間，上限為50分鐘，需於啟動乾衣機前決定及付款。

❖：#9稱收費方式因分店而異，單次乾衣時間由12分鐘至40分鐘不等，因此以\$10可購得的平均乾衣時間表示。建議烘乾全濕衣物需時36分鐘或以上。

†：乾衣途中投幣或以儲值卡延長乾衣時間只適用於部分分店。不適用於以八達通收費的設備。

[9] 打開乾衣機門會即時暫停乾衣機運作，檢查衣物乾透度或取出已乾透的衣物後，關上機門並按啟動掣，乾衣機會繼續運作。

[10] 由自助售賣機出售的產品種類及售價，以及店內標示的產品資訊，或會因分店而異。使用方法指詳細地解說如何使用洗衣及/或乾衣產品。



表二：9間自助洗衣店處理特殊情況的程序<sup>[1]</sup>

編號	1	2	3	4	5	6	7	8	9
公司名稱 [2]	365 自助洗衣 365 Laundry	洗衫易 C32	全日洗 自助洗衣店 <sup>△</sup> Clean Free Laundry	淨大師 自助洗衣店 Clean Master Laundry	洗得喜 LaundrYup	Sunshine 24 <sup>▽</sup>	洗衣寶 <sup>△</sup> Washing Bo Laundry	自洗王國 WASHours	水漾衣坊 Water Laundry
付款後，洗衣機或乾衣機沒有啟動或正常運作 [3]	職員即時遙距啟動另一台機器予顧客使用，或於3天內以現金退款	顧客致電或透過流動通訊應用程式提供使用紀錄及個人資料◆，拍照紀錄機器故障。公司會翻查監控系統及機器紀錄確認故障事宜並安排退款。公司會安排維修員盡快維修。如故障發生於辦公時間內，職員會盡快到店協助取出衣物	顧客致電服務熱線。如非緊急情況，工作人員不會即時到場。注意欄列明以任何形式付款後均不設退款	職員先透過電話協助，如問題未能解決，會到店協助。如因為機器故障不能繼續使用，公司會即時全額退款	顧客致電服務熱線。公司會指示顧客試用另一台機器，其後若證明顧客付費2次，會退回一次服務費用	顧客致電服務熱線，職員會提供退款申請連結，顧客填寫使用資料及個人資料後▲，公司約於1-3星期將款項退至其銀行戶口	—	職員先以電腦遙距檢查訊號問題及重新啟動機器（一般需時5至10分鐘）。顧客亦可考慮使用另一台機器，公司其後安排退款	顧客提供使用紀錄及個人資料▼後，公司會翻查監控系統及機器資料，並於7個工作天內處理。若證實需要退款，以約見方式或劃線支票退款，退款金額因情況而異，需時不多於14個工作天
完成洗衣或乾衣後，機門無法打開	公司安排職員到店打開機門，一般會於1-2小時內到達，其後致電顧客到店取回衣物	—	—	職員及時到店協助解決或即時聯絡維修員處理	公司安排工程人員2小時內到店處理	公司盡量安排職員到店處理	—	職員先於電話指示顧客打開機門的方法，如未能成功，顧客可留下聯絡電話及地址，公司稍後會安排人員到場開啟機門及把衣服送回	—
付款後，自助兌換機或售賣機故障	顧客致電服務熱線，公司會於3日內安排退款	顧客拍照記錄機器故障，透過電話留言通知職員，並留下聯絡號碼，職員會安排顧客其後到店退款	顧客致電服務熱線安排退款	顧客致電反映問題後，職員會於半小時內到店協助解決，如未能解決問題，會即時退款	—	—	顧客立即致電或電郵予公司聯絡	—	—
洗衣或乾衣後，衣物損壞 [4]	店內貼有「不可烘乾」衣物護理標籤的釋義。如顧客未有依照衣物護理標籤進行洗滌及烘乾以致衣物損壞，公司不會負責。若證實是機器問題，會於3天內照價賠償	任何不當操作或疏忽於處理所導致的意外損失皆由顧客自行負責	店內貼有「不可烘乾」衣物護理標籤的釋義。條款列明顧客應根據衣物護理標籤清洗或烘乾衣物，如衣物損壞，公司不會負責	公司會根據衣物的損壞程度及成因與顧客商量賠償，賠償金額則根據衣物購買發票而訂。但任何不當操作或疏忽於處理所導致的損失皆由顧客自行負責	服務條款列明公司不會負責。但公司回覆稱會向顧客取回衣物，瞭解損壞成因，若證實由機器故障造成，會與顧客商量賠償	若衣物及鈕扣質劣或陳舊以致衣物洗後損壞，或遇上不可抵抗之損失※，公司不會負責	店內貼有衣物護理標籤對照表。公司不會負責	若衣物及鈕扣質劣或陳舊以致衣物洗後損壞，公司不會負責	店內貼有國際衣物護理標籤對照表。任何不當操作或疏忽於處理所導致的意外損失皆由顧客自行負責
完成洗衣或乾衣後，未有及時取回衣物	指示顧客盡快取回衣物，下一位顧客有權把衣物取出，並放入洗衣籃。被取出的衣物會暫存於店內2星期，其後會放進衣物回收箱。如有遺失，公司不會負責	指示顧客按時取回衣物，下一位顧客有權取出衣物並放入衣物籃。顧客需自行看管物品，如遺失衣物，公司不會負責	店內設有衣物待領處提供衣物籃。條款列明顧客應盡快取回衣物，下一位顧客有權取出衣物。如遺失衣物，公司不會負責	暫存衣物於店舖內，如有顧客致電查詢，會翻查閉路電視，再讓顧客取走。暫存超過一年後會將衣物放入衣物回收箱	指示顧客盡快取出衣物，下一位顧客有權把衣物取出，並放入洗衣籃。公司會保留衣物一星期，及後把衣物捐贈。如有遺失，公司不會負責	張貼告示指出下一位顧客有權取出衣物並放於摺衣枱上，如有遺失，公司不會負責	張貼告示提醒顧客盡快取回衣物，下一位顧客有權取出衣物並放入衣物籃。如遺失衣物，公司不會負責	下一位顧客有權把衣物取出，並放入待領籃。若14天後沒有人認領，公司會將衣物贈送給慈善機構而不預先通知	張貼告示提醒顧客準時取回衣物，下一位顧客有權取出衣物，並放入衣物回收籃，無人認領的衣物會於3天後棄置，並不作任何通知。如遺失衣物，公司不會負責
被盜取衣物	職員會翻查閉路電視錄影，如有需要會協助報警，並提供免費洗衣及乾衣服務各2次作為補償	公司不會賠償，但會協助顧客報警並提供閉路電視錄影	—	—	職員可提供閉路電視錄影，如有需要會協助報警	職員會查看閉路電視，如情況嚴重會報警處理，但公司不會負責相關損失	—	職員會檢查閉路電視確定事發經過和通知警方備案。公司已為顧客購買相等於洗衣價5倍之衣物火險及盜險，最高賠償為洗衣價值5倍的洗衣券（不論衣物價值）	如報警，公司將協助警方調查

**註** — 表示不適用、未有提供此服務或公司未有回覆。

[1] 本會於去年12月至今年1月向15間自助洗衣店公司發出問卷，成功收集了7間公司的服務資料。表內資料取自店內的服務條款/告示，或由公司(除#3及#7以外)在去年12月尾至今年2月初回覆問卷時提供或補充，並於今年2月中由各公司確認及/或更新，最新情況以有關公司的公布為準。

[2] 按公司名稱的英文字母排序。

△：#3及#7分別沒有回覆及表示不會參與是次調查，但由於分店數量較多，本會職員另到其部分分店收集資料。資料或會隨分店而異，最新情況以有關公司的公布為準。

▽：#6的登記公司名稱為喜德寶有限公司(Happy Double Ltd)。

[3] 使用紀錄及個人資料包括：

- ◆：使用機器的日期及時間、分店名稱、機器編號、聯絡人電話及姓名；
- ▲：使用機器的日期及時間、分店名稱、機器編號、八達通編號及收款人戶口資料。
- ▼：使用機器的日期及時間、分店名稱、機器編號、投入金額及收款人戶口資料。

[4] 例如破爛、脫線、縮水、脫色或被染色等損壞。

※：#6的條款列明不可抵抗之損失包括蟲蛀、天災、社會暴動、戰爭、火災或任何意外。

## 額外放入洗衣膠囊會產生過多泡沫？

### 衣物柔順紙是否必要？

洗衣膠囊一般是以透明薄膜包裹的濃縮洗衣液產品，與樽裝洗衣液一樣有潔淨去污效能。一般建議每次使用1個洗衣膠囊以清洗6公斤或以下的衣物。若自助洗衣店的洗衣機會自動注入洗衣液，不建議消費者額外放入洗衣膠囊。加入過量洗衣液未必能增加潔淨效果，反而有機會產生過量泡沫，影響洗衣機的運作。

衣物柔順紙大多聲稱連同濕衣物放進乾衣機烘乾，可使衣物柔順，去除靜電，防止毛髮或棉屑等附於衣物，同時為衣物增添香氣。有部分家用乾衣機供應商表示，乾衣機滾桶的轉動已有一定程度的柔順作用，柔順紙並非必要。

衣物柔順紙

洗衣膠囊

### 服務條款對消費者的保障不足

查的自助洗衣店均於店內提供洗衣籃或摺衣枱供擺放衣物，但若有任何遺失，全部調查的自助洗衣店均表示不會負責。

調查發現，各店有不同方法處理未有顧客認領的衣物。「365 Laundry」(#1)、「淨大師」(#4)、「洗得喜」(#5)、「自洗王國」(#8)及「水漾衣坊」(#9)表示會將衣物暫存於店內，一般會保留1至2星期。如衣物於期限內仍未有顧客認領，「365 Laundry」(#1)及「淨大師」(#4)稱會把衣物放入衣物回收箱，「洗得喜」(#5)及「自洗王國」(#8)則會把衣物捐贈予慈善團體。「水漾衣坊」(#9)暫存衣物的時間最短，無人認領的衣物會於3天後棄置而不作任何通知。其餘自助洗衣店(#2、#3、#6及#7)則未有列出相關的處理方法。消費者宜留意店內指示，準時收取衣物，免招損失。

消費者須注意，根據調查的自助洗衣店的服務條款，全部皆列明不會對任何於清洗或烘乾後損壞的衣物負責，只有「365 Laundry」(#1)、「淨大師」(#4)、「洗得喜」(#5)會視乎情況作出賠償。而「365 Laundry」(#1)、「全日洗」(#3)及「水漾衣坊」(#9)在店內張貼衣物護理標籤的釋義或對照表，更列明「如顧客未有依照衣物護理標籤進行洗滌及烘乾以致衣物損壞，公司不會負責」。

另一方面，以自助形式經營的洗衣店由於沒有駐店職員，顧客如對操作有疑問或遇上機器故障，一般較難獲得即時協助。就顧客使用自助洗衣及乾衣服務時有可能遇到的情況，大部分調查的自助洗衣店稱已有既定程序處理，例如若顧客付款後設備沒有啟動，「365 Laundry」(#1)表示可即時遙距啟動另一台洗衣機予顧客使用，

對消費者的保障不足，其透明度有待改善。

此外，是次調查的自助洗衣店雖然全屬24小時營業，但部分洗衣店的客戶服務熱線電話並未有提供24小時服務。顧客如遇上緊急事故需尋求協助，有可能需等上1天才獲得回覆。因此，當遇上任何事故，消費者除透過服務熱線尋求協助外，亦應拍照留下紀錄，並以電郵通知洗衣店相關的服務資料及涉及的款項；如職員曾作任何口頭承諾，亦應於電郵中註明。

### 總結

自助形式的洗衣、乾衣服務縱然方便，但消費者不可忽視自身的保障及權益。使用自助洗衣店的服務前，應細閱店內的條款及告示，釐清保障範圍及責任；購買洗衣店出售的洗衣或乾衣產品前，應瞭解產品成分及正確使用方法。就自助洗衣店未有職員駐店的營運模式，本會提醒消費者使用此類型服務時如遇到困難難以獲得即時協助，只能透過熱線電話及/或電郵向公司投訴或追討賠償，過程會較被動及困難。

本會期望業界能提高服務條款的透明度，於店內清楚列出處理各種機器故障的方法及賠償條款。同時本會呼籲業界向消費者披露更多由自助售賣機出售的洗衣、乾衣產品的資訊，特別是於店內及包裝上標示安全警告及使用方法，以維護消費者的權益及保障消費者的使用安全。



「水漾衣坊」(#9)設有儲值卡，開立新卡由\$100起，惟儲值卡使用注意事項只印於卡背，消費者購買儲值卡後才能得知相關條款，例如增值上限為\$1000、卡內餘額不可退回現金、遺失不獲補發等。

或於3天內以現金退款；「洗得喜」(#5)及「自洗王國」(#8)則表示顧客可付款使用另一台洗衣機，其後會獲退回一次服務費用。惟其餘調查的自助洗衣店未有列出相關的處理方法及賠償條款，只提供服務熱線、社交平台及/或通訊應用程式帳戶供顧客尋求協助。可見條款