

裝修約章（甲部）

0 總論

0.1 為精簡約章，本部分只涵蓋熱門爭議，其精神可套用於其他爭議。

0.2 戶主及公司雙方亦可自行訂立更多方面的共識。唯如爭議未有共識，亦沒於約章涵蓋：

0.2.1 公司將以不低於行內大部分同級公司之主流標準作為服務的最低標準。

0.2.2 戶主亦將以不高於行內大部分同級公司之「主流標準」作為期望的最高標準。

0.3 換句話說，公司不應以「做法不同」而無視行內大部分同級公司達到之水平，戶主亦不應以「不懂行規」而無視行內大部分同級公司都未能滿足的期望。

0.4 如未能解決爭議，可將個案遞交「裝修投訴中心」，由多方業界代表作公開、獨立、專業的評斷。

1 責任範圍

1.1 檢測責任

1.1.1 公司需要進行基本檢測，例如鏟底後，查驗底灰是否鬆化。

1.1.2 戶主要明白當報價單沒有「驗樓」項目，公司並沒有全面驗樓的責任（事實上，專業驗樓師亦無能力全面檢查單位的所有問題）。

1.2 第三者入場

1.2.1 戶主不應將因其他單位入場而造成的破損責任或額外成本歸於裝修公司，例如：第三方單位要求入場前單位清場/做保護。

1.2.2 公司應及早提醒戶主因第三方入場而將產生的一般額外成本，如駁喉、接燈、補油等等。

1.3 自來物料

1.3.1 戶主自行訂料前應先與公司討論，並明白自己找的貨源如有品質上的問題，責任並不在裝修公司。

1.3.2 公司如介紹戶主到某一特定商戶選料，除非言明只作陪伴/提供資訊而不作推薦，否則亦需要為物料的品質問題承擔跟進的責任。

1.3.3 如公司代替戶主選料和買料，則雖然物料的保養責任仍在店家，選料決定的責任將由裝修公司所承擔，並需代為跟進。

2 附加收費

2.1 漏報項目

2.1.1 公司不應漏報一般報價項目，即一般裝修工程會出現、一般公司會列於報價單，而漏報會達不到一般戶主期望之項目。

2.1.2 戶主要明白不在報價單上之項目即不包括在工程內，戶主可透過比較不同報價單，覆檢報價單項目有沒有遺漏，以免誤會「應出現於報價單之項目」。

2.2 附加費決定

2.2.1 公司不應先斬後奏，或故意延後一般費用通知（例如修口費）。

2.2.2 附加收費應符合本身報價水平以及業界合理範圍。

2.2.3 雙方都不應以拒絕附加項目為理由，單方面破壞原先簽訂之合約。

3 工程延誤

3.1 加單改單

3.1.1 如戶主決策會造成延誤，公司應在延誤發生前提出。

3.1.2 即使項目未開始做，戶主亦盡量不更改已確認之決定，以確保工程順暢，否則亦應明白這有可能產生額外成本和影響工期。

3.1.3 裝修公司有權（或因感到難以滿足戶主要求而）不接受後加項目，固戶主亦有維持良好溝通和關係之責任。

3.2 出圖改圖

3.2.1 公司應向戶主提供合理的改圖次數和時間而不影響工期，並提醒戶主應盡量於何時覆實才能夠及時送圖上廠。

3.2.2 戶主應合理地尊重每間公司一貫服務方式，不應強迫公司改變合理做法，如大多數公司不可能就各項選擇列出所有可能性及報價，否則容易延長工期或增加出錯可能。

3.3 延誤政策

3.3.1 公司應清晰說明其工期延誤之處理政策。

3.3.2 戶主應明白執漏期（一般情況下「不影響入伙之項目」為之執漏）並不包括於工期內。

3.3.3 戶主明白如公司有出錯和甩漏，公司連工包料補救已是盡責，因此而導致工期延誤，是在所難免。當然，公司仍需按項目類型於合理時間內完成執漏。

4 收貨標準

4.1 參觀單位

4.1.1 如情況許可，雙方盡量以現場參觀作為收貨標準以減少爭拗。

4.1.2 戶主宜選擇一兩個項目，要求公司解說其監工的收貨準則。

4.1.3 戶主不應於收貨時（例如因其他家人的意見）才提出遠離雙方已建立之共識的要求。

4.2 非見光位

4.2.1 雙方應在工程開始前就半見光/非見光位的處理達到原則性共識。

5 尾數執漏

5.1 不收貨權

5.1.1 雙方應按報價單條款處理收貨執漏。

5.1.2 公司不應以還原單位作威脅，強迫戶主收貨。

5.1.3 收貨與執漏是兩個概念，雖界線無明確標準，一般以入伙為界線。如出現收貨爭議，可進行部分收貨協定，又或找尋獨立平台代管尾數，相關費用應由違反條款之一方負責。

5.2 執漏權

5.2.1 公司應在約定時間內完成一般執漏（一般為一個月內）。

5.2.2 如傢俬補件或重做需等候廠，應於合理時間內完成。

5.2.3 戶主不應要求提早執漏，或拒絕執漏而不收貨。

5.2.4 戶主不應以「每次執一樣」的方式要求執漏。一般來說，收貨時一次列出已知執漏，入住一星期後再所有執漏項目列出進行第二次大執漏（此為其中一種做法參考，雙方宜自行協定共識）。

5.3 爛尾權

5.3.1 一般來說，若不涉及違約，任何一方意欲中止工程，需按合約條款處理，或爭取達成雙方共識，亦可外聘專業人士「計數」。

5.3.2 於完工執漏階段，雙方都不應單方面爛尾。戶主有責任進行收貨，公司有責任盡力完成工程。

6 戶主參與

6.1 施工順序

6.1.1 公司有決定施工順序的自主權，但亦有責任確保工序達到同級公司之常規標準及已建立之收貨標準。

6.1.2 如戶主認為施工順序會導致收貨問題，有責任提供實質根據，如戶主選用約章名單內的公司，亦歡迎向本系統查詢中立意見。

6.2 施工手法

6.2.1 為維護公司聲譽，公司應以主流常規做法而非最低可接受之標準作施工手法參考。

6.2.2 如因節省預算，令施工方式可能遠離同級公司之水平，公司應事先主動提出。

6.2.3 戶主應明白公司並不保證能以「最佳方式/最高規格」施工。

6.2.4 戶主應盡量不提出/更改公司行之有效亦符合主流標準的施工方式。

6.3 監工匯報與驗收

6.3.1 公司對戶主必須有基本的尊重，容許提出合理合量的疑問。

6.3.2 公司並無責任對每一工序進行細緻解釋和匯報。

6.3.3 戶主對公司必須有基本信任，否則應於開單前提出具體監工、匯報，及驗收要求，讓公司選擇是否因額外溝通/匯報/檢測之成本而拒接工程/調整報價。

6.3.4 戶主可要求公司提供預計工程里程碑日期作為參考，但應明白具體工程編排可變，而不應頻繁要求匯報是日工作進度。

6.4 溝通

6.4.1 如感混亂矛盾，公司有權要求只與一位戶主溝通。戶主亦有責任限制多位家庭成員共同參與決策和溝通。

6.4.2 戶主應與判頭聯繫，而不應直接指示或干涉師傅施工。

6.4.3 雙方不應對對方施加不合理的溝限制，例如戶主要求公司於 3 小時內回覆，或公司只限戶主進行 whatsapp 溝通等等。