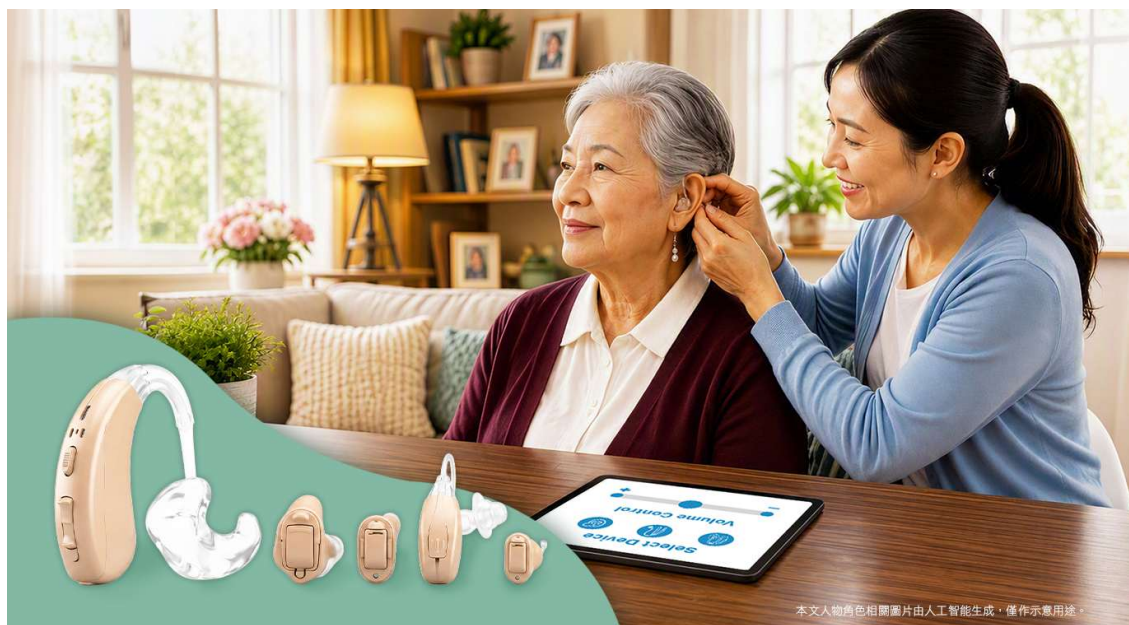


揀助聽器不宜只比價格 留意驗配與售後服務



年齡增長，聽覺系統退化，長者向來是聽力損失的風險群組。據世界衛生組織（WHO）資料顯示，約每 4 名 60 歲以上人士便有 1 人受聽力損失影響。

「老年性聽力損失」是一個緩慢的漸進過程，初期長者可能只是較難聽清高頻的聲音，但日子久了，長者聽力或會變差，繼而其語音理解力、社交溝通力也或受影響，更甚可能因而有情緒健康的問題。助聽器雖可改善部分聽障人士的聆聽及溝通能力，但不同產品的功能和驗配服務差異甚大，消費者難以單憑價格判斷所選的產品是否切合所需。本會早於 2019 年已檢視坊間的助聽器驗配服務，但有鑑於近年助聽器的技術及服務模式不斷發展，所以本會於今年中再進行相關的服務調查，以更新市場資訊；同時更邀請了聽力學專家提供意見，全方位協助消費者作出明智選擇。

調查方法

本會於 2026 年 4 月至 6 月，向市場上主要聽力中心、私營醫療機構及大學教學診所共 31 間服務機構發出資料收集表，並檢視其官方網站及公開資料作綜合整理。本會最終收到 22 間服務機構的回覆，比率約 71%，較 2019 年的同類調查約 60% 增加約 11 個百分點。報告以回覆機構的資料作主要分析，並從長者、其家人或照顧者的角度出發，比較各機構在聽力評估、選配、試戴、上門服務、助聽器的款式、功能與價格，以及店內及遙距調校、更換、退款、保用和借用機等安排。要注意的是，調查顯示的價格及條款或因品牌、型號、選配方案、服務內容、優惠及推廣而改變，最新安排以服務機構公布及書面報價為準。除以上的服務調查外，本會於 2026 年 8 月初在本港多區進行一項小型街頭意見調查，訪問了 419 名 60 歲或以上人士，以了解其自覺聽力、助聽器使用情況及所需支援的意見。不過，是次調查的結果只反映是次受訪長者的意見以供消費者參考，並不代表本港長者的整體使用情況。

意見調查結果

長者重視使用教學、清晰條款及充分試戴

調查顯示，約四分之一受訪長者曾遇到不同程度的聆聽困難，但當中只有約 15% 正在或曾經使用助聽器。結果反映，自覺有聆聽困難未必會促使受訪長者進一步尋求評估或考慮使用助聽器。當受訪長者被問及選配或使用助聽器時需要哪些支援時，最多人選擇的是增加使用教學，約佔 36%；其次是清楚講解助聽器功能，約佔 29%；清楚講解價格、退款及售後條款，以及增加試戴時間或在真實環境中試用，則分別約佔 26% 及 24%。部分受訪長者亦重視上門服務、講解時需家人在旁及適應期調校跟進。由於每名受訪長者可選擇多於一項支援，故各項百分比總和可超過 100%。整體而言，受訪長者除了關心產品和機價，亦重視服務機構能否提供清楚的講解、充分的試戴時間及持續支援。



圖一：助聽器驗配服務流程

服務調查結果

資訊透明度仍待改善

22 間回覆機構大多服務長者及成人，部分亦服務兒童或特定群組，另有機構為長者咭、殘疾人士登記證持有人、綜援人士及醫管局轉介個案等提供優惠（見表一）。絕大部分機構雖有在網站介紹服務內容，但只有小部分清楚列明聽力評估收費及助聽器價格範圍；至於完整驗配流程、相關收費與限制，以及售後服務條款等，多只作概括說明，具體資料不足。長者及其家人或需親身逐間查詢，直接增加了比較總成本及了解售後保障的困難。實際上，本會於 2019 年的調查中，已反映業界資訊透明度不足，是次調查顯示相關情況仍有改善空間。

聽力評估收費

服務特點	聽力測試中心	一般醫院 / 診所	網上 App 測試
可測試時間	即日或數天內 (需預約)	數週至數月	即時
測試環境	標準隔音室	標準隔音室	受家居雜音干擾
專人報告講解	有 (15分鐘即時講解及獲取)	有 (需預約覆診)	無
測試收費	\$200 (70歲以上免費)	\$500 – \$1,300+	免費

助聽器價格範圍

耳道接收器式	基本	標準	清晰	舒適	全景	全能
聲音自然度	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
噪音中人聲清晰度	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
噪音中聲音舒適度	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
不同環境下的音質	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
助聽器調校細緻度	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■ ■
無線配對藍牙裝置	✓	✓	✓	✓	✓	✓
電力方案	電池	電池	充電	充電	充電	充電
售價HK\$ (耳背式/耳道接收器)	8,000	11,000	16,000	22,000	31,000	40,000

耳內式/耳道式

+HK\$1,000

深耳道式

+HK\$2,000

隱藏耳道式

+HK\$4,000

圖二：只有小部分機構的網站有清楚列明聽力評估收費及助聽器價格範圍

表一：基本資料、聽力評估及選配服務安排[1]

編號	服務機構[2]	基本資料				聽力評估及選配服務[6]					
		服務點數目 [3]	主要服務對象 (年齡限制)	優惠或相關安排[4]	是否長者醫療券計劃下的已登記醫療機構 [5]	聽力評估收費			評估、選配及調校人員 [9]	預約時間	
						純音聽力測驗 (PTA)	成人綜合聽力測驗 (PTA+IA)	機價是否包括聽力評估費 [7]			
1	衛您聽力中心 Care For Hearing Centre	3	長者、兒童 (1歲以上)	長者咭 / 以舊換新	是	\$350	\$600	不包括 f	否	聽力學家	約1天
2	清晰聽力中心 EasyHear Hearing Centre	4	沒有特定限制 (接受聽力測試人士須年滿9歲)	長者咭 / 65歲以上	e	\$580 (65歲或以上 / 持專業評估證明免費)	\$980	只包括 PTA e	是 (6個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員 j	約2天
3	香港聽力 Enhance Hearing Consultancy	2	沒有特定限制	長者咭	是	\$450	\$900	不包括	是 (3個月內純音聽力測驗結果)	聽力學家	約1天
4	香港言聽中心 ENT Laser Hearing & Speech Therapy Centre	1 a	沒有特定限制	殘疾人士	是	\$700	\$900	不包括	是 (3個月內的聽力報告 l)	聽力學家	約1天
5	港怡醫院 Gleneagles Hospital Hong Kong	1	長者、成人	未有提供優惠	是	\$1,000	\$1,000	不包括	是 (6個月內的聽力報告)	聽力學家	約1天
6	恩悅聽力中心 Grace Sound Hearing Centre	2	7歲或以上	長者咭 / 殘疾人士 / NGO服務對象	是	\$360 (不含聽力報告)	\$600	只包括 PTA	是 (1年內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員	約1至2天
7	傾耳聽力中心 Heari	2	長者	長者咭 / 殘疾人士 / 會員	e	\$200 (70歲或以上免費)	未有提供	不包括	否	資深聽力學技術員	約1天
8	創聲聽力有限公司 INNO Hearing Solutions Limited	2	長者、兒童 (6歲以上)	長者咭 / 殘疾人士	是	\$400	\$800 (必須含聽力報告)	不包括 f	是 (2個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員	即日起至1天
9	甘峰健康聽力香港有限公司 KAM HearingHealth HK Ltd.	3	長者	長者咭 / 殘疾人士 / 會員	否	\$360 (含聽力報告)	\$660 (含聽力報告)	不包括	是 (6個月內由認可診所簽發的聽力報告)	助聽器驗配師	約1至2天
10	九龍聽覺服務有限公司 Kowloon Hearing Services Ltd.	1	長者、成年人、聽障人士	長者咭 / 殘疾人士	否	\$300	\$450	不包括	是 (3個月內的聽力報告)	聽力學家	約1天
11	悅韻聽覺 Melody Hearing	2	長者及任何弱聽人士	長者	否	\$400	\$700	不包括	是 (3個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員 j	約1天
12	奧迪聽力及言語中心 Otic Hearing & Speech Centre	8	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士 / 現有客戶轉介 / 經網上預約	是	\$450	\$800	只包括 PTA	是 (1個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員	約1天
13	眼鏡88聽覺護理中心 Optical 88 Hearing Care Centre	9	長者、兒童	會員 / 60歲或以上長者	是	\$460	\$780	只包括 PTA	否	聽力學家 / 助聽器驗配顧問	約1至3天
14	寶血醫院(明愛) 陳登復康治療中心 Precious Blood Hospital (Caritas) Chan Deng Physiotherapy Centre	1	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士 / 25歲以下全日制學生 / 綜援 / 醫管局轉介	否	\$470	\$940	只包括 PTA g	是 (視報告內容而定 i)	聽力學家	即日起至4天
15	峰力聽覺中心有限公司 Phonak Hearing Centre Hong Kong Ltd	5	長者、兒童	長者咭 / 會員 / 18歲以下聽障兒童 / 患有自閉症譜系障礙的人士(ASD)	是	\$500	\$900	包括 h	是 (3至6個月內有效的聽力報告)	聽力學家 / 助聽器驗配師	即日起至3天
16	理聲聽覺服務中心 ReSound Hearing Health Care Centre	1	長者	長者咭 / 殘疾人士	否	\$280	\$650	不包括	是 (1年內的聽力報告)	聽力學技術員	約2天
17	訊聆聽力中心有限公司 Signal Hearing Centre Ltd	2	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士 / 會員	否	\$280	\$420	不包括	是 (3個月內的報告)	聽力學家	約1至2天
18	斯達聽力中心 Star Hearing Centre	1	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士	是	\$400	\$600	包括	是 (1年內的聽力報告)	聽力學家	即日起至1天
19	聽健言語及聽覺中心 Starry Hearing & Speech Centre Ltd	1 b	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士 / 25歲以下全日制學生 / 綜援 / 醫管局轉介	是	\$470	\$940	只包括 PTA g	是 (3個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員	即日起至2天
20	香港大學言語及聽覺診所 The University of Hong Kong Speech, Language & Hearing Clinic	1	沒有特定限制	長者咭 / 港大員工 / 退休員工	是	未有提供	\$450至 \$1,700 d	不包括	是 (1年內的專業聽力報告)	聽力學家 / 學生及導師 d	約2至7天
21	致高聽力中心 Tops Hearing Centre	3	長者、兒童	未有提供優惠	是	\$450	\$450	不包括	否	聽力學家	輪候時間不定
22	唯聽香港聽覺及言語中心 Widex Hong Kong Hearing & Speech Centre	4 b	沒有特定限制	長者咭 / 殘疾人士 / 25歲以下全日制學生 / 綜援 / 醫管局轉介	是	\$470	\$940	只包括 PTA g	是 (3個月內的聽力報告)	聽力學家 / 聽力學技術員	即日起至2天

註	[1]	上表資料於2026年4月至6月期間放各服務提供者之回覆及本會進後所得的資料整理而成，所有價格以港元計算，部分或已包含優惠，最新價格及安排應以服務提供者最新公布或書面報價為準。	[7]	若最終沒有購買助聽器，大部分中心均要求顧客支付聽力評估費用。
	[2]	按公司或機構名稱的英文字母排序。	e	#2表示如購買助聽器，可避免一次PTA及聽力報告費用；如需PTA+IA報告，只須支付A費\$400；如不需要報告，PTA及A費用均可豁免。
	[3]	a #4表示只有中樞的中樞提供助聽器驗配服務。	f	#1及#8表示若不含聽力報告可避免PTA費用。
	[4]	b #10及#22兩間中心為特約公司，光顧任在一間中心可享對方的服務。	g	#14、#19及#22表示如最終不購買助聽器，毋須支付PTA費用，只須支付A費用\$470。
	[5]	表內只列出服務提供者回覆的主要優惠類別，付款前建議消費者與各機構確認享用優惠的資格、證明文件、適用服務或有效期間。	h	#15表示如不購買，PTA及A費用皆毋須支付，除毋須支付助聽器或需要聽力報告。
	[6]	c #2及#7聲稱接受聽覺券，惟本會未能透過長者醫療券計劃網站的已登記聽覺服務提供者名單核對相關資料，本會曾進一步查詢，惟2截獲的未有回覆，#7則回覆指其提供者的相關安排由於為已登記聽覺服務提供者的合作夥伴協助提供。	i	#4表示須檢閱報告內容是否全面；#14則表示須由駐院耳鼻喉科醫生或聽力學家決定外部報告是否大致符合現時狀況。
	[7]	d #20專家諮詢所費為\$1,700，長者收費為\$900，教學診所收費為\$850，長者收費\$450；專家診所由聽力學家負責，教學診所則由學生在導師督導下進行。	j	人員的資格由機構提供，本會未有核實個別人員的專業資格或註冊狀況，消費者接受服務前，可主動詢問當值負責人員的職銜、資格及負責範圍。
	[8]			k 聽力評估只由聽力學家負責，助聽器驗配及調校則由聽力學技術員負責。
	[9]			
	[10]			

[1] 上表資料於2026年4月至6月期間按各服務提供者之回覆及本會跟進後所得的資料整理而成，所有價格以港元計算，部分或已包含優惠，最新價格及安排應以服務提供者最新公布或書面報價為準。

[2] 按公司或機構名稱的英文字母排序。

[3] a #4表示只有中環的中心提供助聽器驗配服務。
b #13及#22兩間中心為姊妹公司，光顧任何一間中心可享對方的服務。

[4] 表內只列出服務提供者回覆的主張優惠類別，付款前建議消費者與各機構確認享用優惠的資格、證明文件、適用服務或有效期。

[5] e #2及#7聲明接受醫療券，惟本會未能透過長者醫療券計劃網站的已登記醫療服務提供者名單核對相關資料。本會曾進一步查詢，惟#2載稱前未有回覆；#7則回覆指其醫療券的相關安排由作為已登記醫療服務提供者的合作夥伴協助提供。

[6] d #20表示專家診所收費為\$1,700，長者收費為\$900；教學診所收費為\$550，長者收費為\$450；專家診所由聽力學家負責，教學診所則由學生在導師督導下行。

[7] 若最終沒有購買助聽器，大部分中心均要求顧客支付聽力評估費用。
e #2表示如購買助聽器，可豁免一次PTA及聽力報告費；如屬PTA+IA報告，只須支付IA費\$400；如不需要報告，PTA及IA費用均可豁免。
f #1及#8表示若不含聽力報告可豁免PTA費用。
g #14、#19及#22表示如最終不購買助聽器，毋須支付PTA費用，只須支付IA費用\$470。
h #15表示如不購買，PTA及IA費用皆毋須支付，除非沒有試用助聽器或需要聽力報告。

[8] i #4表示須檢視報告內容是否全面；#14則表示須由駐院耳鼻喉科醫生或聽力學家決定外部報告是否大致符合現時狀況。

[9] 人員的資格由機構提供，本會未有核實個別人員的專業資格或註冊狀況。消費者接受服務前，可主動查詢實際負責人員的職銜、資格及負責範圍。
j 聽力評估只由聽力學家負責，助聽器驗配及調校則由聽力學技術員負責。

聽力下降與認知健康相關 長者宜及早評估

專家指出，聽力損失與認知能力下降之間存在重要關聯。當長者聽不清說話時，大腦要花更多力氣分辨聲音、推測字句及追上對話，長期或令長者更容易感到疲倦，影響專注、記憶及理解力。

聽力下降亦可能令長者因怕聽錯或答非所問而減少與人交談和出席聚會，長者或會因而增加孤獨感，令情緒低落，間接影響認知健康。長期缺乏清晰聲音的刺激，亦可能削弱大腦處理聲音及語言的能力。

近年研究把聽力損失是視為認知障礙症可改善的風險因素之一。雖然，助聽器未必可即時改善長者的認知能力，但助聽器卻可助長者透過改善溝通、增加社交及減輕聆聽負擔，以維持生活的質素。

要注意，長者不宜只視聽力問題為必然的老化現象，因為部分人的聽力下降，可能是由病理性因素引起，所以建議如有疑問，請及早求醫或諮詢專業人士，以作適當的評估及跟進。

聽力評估及選配助聽器服務

聽力損失的成因眾多，如懷疑有聽力問題，應先求醫，由醫生評估耳朵健康狀況，判斷是否適合使用助聽器，再按個別情況作合適選配。而選配助聽器的第一步，正是接受適當的聽力評估，了解聽力損失的程度和類型。最基本的聽力評估是純音聽力測驗 (Pure Tone Audiometry · PTA)，用來量度兩耳在不同頻率下所能聽到的最低音量。個別人士或需按情況，接受較全面的成人綜合聽力測驗：即一般包括 PTA 及中耳阻抗聽力測驗 (Impedance Audiometry · IA)，IA 可用以了解中耳功能及耳膜活動。



圖三：聽力評估有助了解聽力損失的程度及類型

評估費是否包括在機價內？

22 間回覆機構的 PTA 收費介乎 \$200 至 \$1,000，成人綜合聽力測驗 (PTA + IA) 則由 \$420 至 \$1,700 不等 (見表一)。過半機構表示，評估費不包括在機價內；有部分機構則表示，機價包括 PTA，只有少數機構表示機價同時包括 PTA 及 IA。另有個別機構設有長者優惠，例如 #2 及 #7 分別為 65 歲或以上及 70 歲或以上長者免費提供 PTA。

評估後，如最終決定不購買助聽器，大部分機構仍會收取評估費；有小部分可豁免 PTA，但仍會收取 IA 收費；只有個別機構在消費者不需要報告時可同時豁免 PTA 及 IA 收費。所以，消費者在比較機價時，應一併計算未包括在機價內的測試費用。聽力評估一般需即日或 1 天前預約，部分機構或需 2 至 7 天前預約。消費者預約時宜問清楚測試的項目、有否長者優惠、價格是否包括報告、買機後測試費用能否扣減，以及萬一不購買助聽器時的收費詳情。

第三方聽力報告是否可用？

消費者如已有醫院、診所或其他聽力中心的聽力報告，並不代表可直接用來選配助聽器。調查顯示，不同機構對第三方聽力報告的處理方式各有不同，大部分機構可接納符合指定條件的報告。一般來說，機構會接受 1 至 12 個月內的報告，不過亦會視乎消費者進行的測試是否全面，以及消費者現況，才決定報告是否適用；部分機構則要求消費者在購買助聽器前接受該機構的聽力評估。消費者如已持有相關報告，宜在預約時提出，並確認報告是否獲接納，以及是否仍須接受該機構的聽力評估。

使用醫療券先核實服務人員資格

過半機構表示可接受長者醫療券。然而，長者使用醫療券前須留意醫療券並非一般購物券，不可用於純粹購買助聽器或其他物品，亦不可用於預先繳費的醫療服務。相關服務及助聽器須由註冊於「認可醫療專業註冊計劃」認可的相關醫療專業團體，並已登記為長者醫療券計劃服務提供者的聽力學家，經專業評定後在其執業範圍內提供。不同機構的服務流程和負責人員不盡相同，聽力評估及助聽器選配可能由聽力學技術員、助聽器驗配師及聽力學家等不同人員負責。因此，長者使用醫療券前宜確認負責評估及選配的人員是否為已登記的聽力學家，並可透過長者醫療券計劃網站的「已登記醫療服務提供者名單」(<https://apps.hcv.gov.hk/public/tc/SPS/Search>) 核對相關資料。同時，長者亦應確認醫療服務或裝置的收費、是否可使用醫療券、可扣減的醫療券金額，以及扣減後仍須支付的費用。

非處方助聽產品的取舍

非處方 (Over-the-Counter, OTC) 助聽產品價格相對較低，亦可從網上或零售店購買。對部分輕度至中度聽力損失人士而言，這類產品或可改善聲音感知及日常溝通，作為入門或過渡選擇。

不過，這類產品一般不包括詳細聽力評估及個人化驗配，調校多屬簡單或自行設定，未必能配合不同頻率的聽力損失，所以當用者在嘈雜環境或多人交談時，效果可能有限。若助聽產品調校不當或音量過大，更可能進一步損害聽力。事實上，非訂製的耳塞若尺寸不合，亦可能引起耳道發炎或持續回饋音 (嘯叫)。對於聽力損失較嚴重、兩耳聽力不對稱，或伴隨耳鳴、耳痛等情況的人士來說，單靠 OTC 產品或不足應付所需，甚至可能延誤了適當處理聽力問題的時間。

若消費者發現聽力出現問題，建議先尋求醫生的診斷。如醫生判斷適合使用助聽器，消費者可考慮接受專業聽力評估及驗配。若出現單側聽力突然下降、耳內流膿或流液、眩暈，或伴隨嚴重頭痛等情況，切勿自行購買 OTC 助聽產品處理，消費者應立即求醫，以排除聽力損失是因急性或嚴重耳科疾病所致。



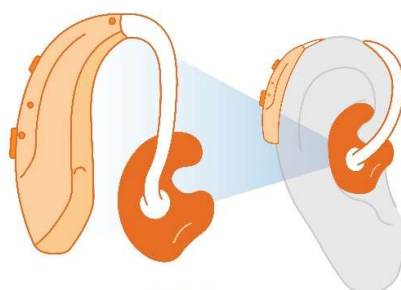
圖四：購買 OTC 助聽產品前，應了解其功能及限制是否切合個人需要

助聽器款式、功能及售價

市場上常見的款式

市面上常見的助聽器款式在佩戴位置、外觀、輸出功率、操作難易及可容納功能方面各有差異：

- **耳背式 (BTE)**：機身置於耳背，聲音經耳管或耳模傳入耳道。機身較大、較易操作，也可提供較大功率，較適合需要較強放大效果，或手部操作能力較弱的人士。然而，佩戴時外觀或較明顯。



耳背式 (BTE)

- **耳內式 (ITE) / 耳道式 (ITC) / 深耳道式 (CIC)**：機身置於耳內或耳道，體積較小，佩戴時較不顯眼。但操作、清潔及更換電池或配件較考驗手部靈活度；部分款式可容納的功能、電池容量或輸出功率亦較有限。



耳內式 (ITE)

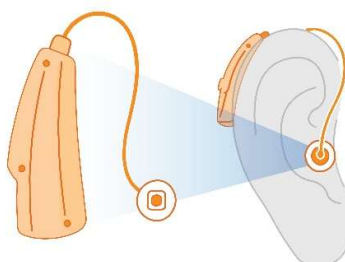


耳道式 (ITC)



深耳道式 (CIC)

- **耳道接收器式 (RIC)**：機身置於耳背，接收器放於耳道內。體積一般較 BTE 細小，但較耳內式或深耳道式容易佩戴、取出、充電或更換配件。部分 RIC 可配開放式耳塞，有助減少耳道堵塞感。



耳道接收器式 (RIC)

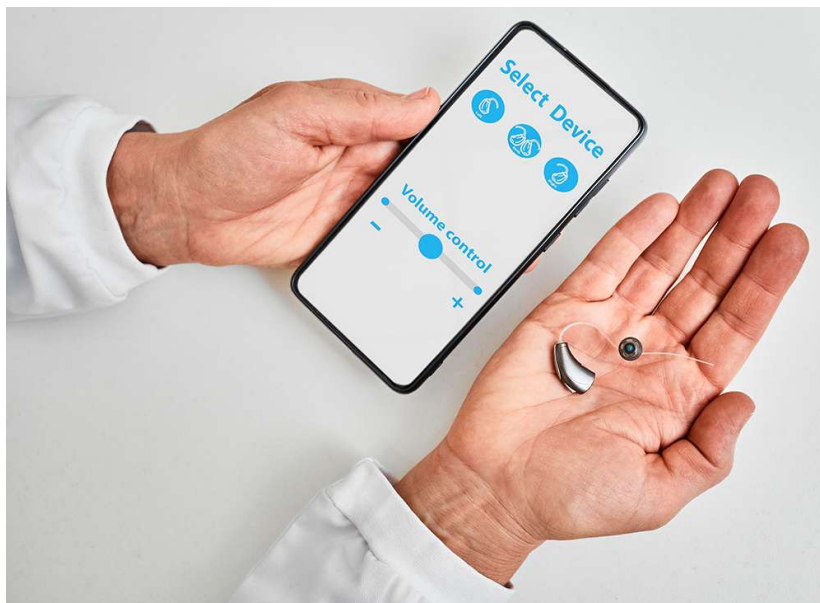
耳道接收器式 (RIC) 較受長者歡迎？

在服務調查中，除 #2、#3、#10、#11 及 #18 外，其餘的機構均表示，長者較常選用 RIC 款式，這可能因其在外觀、佩戴舒適度、操作便利及功能之間取得較佳平衡。不過，合適款式仍須按使用者的聽力程度、耳道狀況、手部靈活度、視力、生活需要及專業建議決定，不宜只看外觀或流行程度。

助聽器的常見功能

除款式外，功能亦是消費者重要的考慮因素。以下是市場上產品較常見的功能：

- **基本聲音處理功能：**包括降噪、回饋音或嘯叫抑制等，主要是把聲音放大至可聽而舒適的水平，對大部分使用者而言屬基本需要；
- **聲音定位及雙耳協調功能：**方向性收音有助集中接收特定方向，通常是前方說話者的聲音；雙耳同步則協調左右助聽器的音量、程式設定或聲音處理；
- **聲音優化及輔助功能：**包括人工智能 (AI) 聲音處理、自動環境偵測及耳鳴舒緩，可因應環境調整設定，或減輕部分使用者的耳鳴不適，實際效果因人而異；
- **連接及遙距功能：**包括藍牙串流、手機應用程式 (App) 控制及遙距調校，使用較有彈性，但或須配合指定手機、網絡、應用程式或外置配件；及
- **使用便利及耐用設計：**包括充電式及防水防塵設計。充電款可免卻更換細小電池；防水防塵設計則有助減低汗水及濕氣的影響。



圖五：部分助聽器支援藍牙串流、手機應用程式 (App) 控制及遙距調校

功能應配合生活需要

調查顯示，以較受歡迎的 RIC 款式為例，入門型號一般已具備基礎降噪及嘯叫抑制等功能，大部分亦有方向性收音及雙耳同步。較進階的自動環境偵測、AI 聲音處理、手機連接及遙距調校等功能，則可能需要升級、額外配件或另外付費。

專家指出，進階功能或可改善聆聽體驗，但效果會因聽力狀況、認知能力及生活環境而異，如常外出、參與社交活動或在嘈雜環境交談者，可留意方向性收音、降噪及自動環境偵測；具獨立操作智能手機能力者可考慮藍牙串流及 App 控制功能；不便經常到服務機構調校者可考慮遙距調校。消費者選擇時應以日常需要為本，而非盲目追求最高規格。

助聽器售價差異大

助聽器售價往往是消費者選購產品時的重要考慮因素。由於大部分機構未有在網站清楚列出不同款式的售價範圍，是次調查亦整理各機構提供的一般售價資料，供消費者參考。22 間回覆機構中，有 21 間提供相關資料（見表二）。

調查發現，同款式助聽器的市場售價差異甚大，價格可由數千元至數萬元不等。以 RIC 為例，其一般售價由#20 的\$4,320 起至 #5 最高的\$63,660，相差近 14 倍；款式較相近的 ITE / ITC / CIC 由 #20 的\$4,830 起至 #3 最高的\$62,000，相差近 12 倍；BTE 則由#10 及 #17 的\$1,580 起至 #5 最高的\$66,000，相差逾 40 倍。值得注意的是，即使在同一機構內，同款式助聽器的售價亦可因技術水平、功能配置及配套服務不同而出現顯著差距。

助聽器價格受產品及服務因素影響

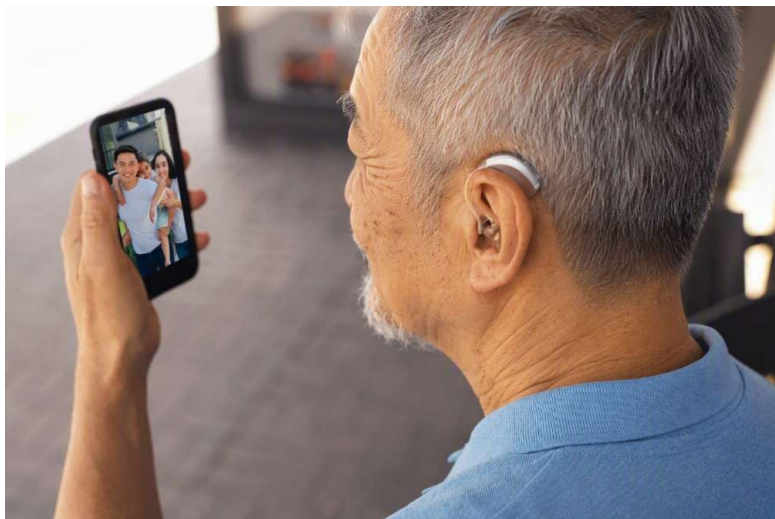
專家指出，助聽器的價格差異，實際反映產品及服務的整體價值。一方面，較高階型號通常具備較先進的聲音處理演算法、更高的晶片運算及數據分析能力，以及較佳的自動場景切換表現。另一方面，助聽器的實際效果亦取決於專業的驗配服務，包括聽力評估的準確性、調校是否個人化，以及後續跟進的質素。這些均是影響助聽器成效及價格的重要因素。值得注意的是，即使技術持續進步，助聽器在現實環境中仍未能完全模擬正常聽覺功能，因此消費者不應單純地以為「功能愈多」或「價格愈高」的助聽器便愈好，而應以專業建議、實際需要及服務質素為核心考慮。

表二：常見助聽器款式及售價範圍 [1]

編號		服務機構[2]		常見助聽器款式 [3]					各機構最常被長者選購款式 [4]
		耳背式 (BTE)	耳道接收器式 (RIC)	耳內式 (ITE)	耳道式 (ITC)	深耳道式 (CIC)			
1	衛您聽力中心 Care For Hearing Centre	\$8,000至\$40,000		\$9,000至\$41,000		\$10,000至\$42,000	RIC		
2	清晰聽聽力中 EasyHear Hearing Centre	\$13,200至\$33,800	—	\$27,800至\$46,800	\$24,800至\$32,800	\$27,800	BTE		
3	香港聽力 Enhance Hearing Consultancy	\$8,000至\$57,000		\$8,600至\$62,000			\$8,800至\$62,000	CIC	
4	香港言聽中心 ENT Laser Hearing & Speech Therapy Centre	\$7,500至\$62,800	\$7,500至\$56,500	\$7,500至\$59,800				RIC	
5	港怡醫院 Gleneagles Hospital Hong Kong	\$14,000至\$66,000	\$16,300至\$63,660	\$16,300至\$58,410			\$16,300至\$56,880	RIC	
6	恩悅聽力中心 Grace Sound Hearing Centre	\$15,000至\$35,000	\$15,000至\$40,000	\$18,000至\$35,000		\$15,000至\$35,000	RIC		
7	傾耳聽聽力中心 Heari	—	\$12,800至\$17,800 (一對)	—			RIC		
8	創聲聽力有限公司 INNO Hearing Solutions Limited	\$3,950至\$33,000	\$6,288至\$33,000	\$9,000至\$33,000				RIC	
9	甘峰健康聽力香港有限公司 KAM HearingHealth HK Ltd.	\$3,650至\$46,000		\$8,900至\$46,000				RIC	
10	九龍聽覺服務有限公司 Kowloon Hearing Services Ltd.	\$1,580至\$44,800	\$14,500至\$43,800	\$9,200至\$41,800		\$9,800至\$39,900	ITC		
11	悅韻聽覺 Melody Hearing	\$4,800至\$35,000	\$8,000至\$40,000	\$7,000至\$35,000		\$12,000至\$32,000	ITC		
12	奧迪聽力及言語中心 Otic Hearing & Speech Centre	\$4,980至\$46,000	\$6,650至\$47,000	\$9,600至\$47,000		\$16,300至\$47,000	RIC		
13	眼鏡88聽覺護理中心 Optical 88 Hearing Care Centre	\$7,800至\$44,000	\$12,000至\$44,000	\$14,000至\$42,000		\$14,000至\$44,000	RIC		
14	寶血醫院(明愛) 陳登復康治療中心 Precious Blood Hospital (Caritas) Chan Deng Physiotherapy Centre	\$9,900至\$42,500	\$16,500至\$42,500	\$13,900至\$42,500 ^b		\$15,600至\$42,500	RIC		
15	峰力聽覺中心有限公司 Phonak Hearing Centre Hong Kong Ltd	\$7,990至\$59,600	\$9,060至\$53,830	\$9,120至\$58,410		\$9,120至\$56,880	RIC		
16	理聲聽覺服務中心 ReSound Hearing Health Care Centre	\$14,000至\$40,000		\$8,500至\$40,000				RIC	
17	訊聆聽力中心有限公司 Signal Hearing Centre Ltd	\$1,580至\$44,800	\$9,200至\$43,800	\$9,200至\$41,800		\$9,800至\$43,300	RIC		
18	斯達聽力中心 Star Hearing Centre	\$4,500至\$50,000 ^a		\$8,500至\$51,000	\$9,500至\$52,000	\$10,500至\$58,000	ITC (充電款)		
19	聽健言語及聽覺中心 Starry Hearing & Speech Centre Ltd	\$7,800至\$52,200	\$16,500至\$53,200	\$11,800至\$52,200 ^b		\$11,800至\$42,500	RIC		
20	香港大學言語及聽覺診所 The University of Hong Kong Speech, Language & Hearing Clinic	\$3,000至\$50,000	\$4,320至\$52,000	\$4,830至\$50,000				RIC	
21	致高聽力中心 Tops Hearing Centre	各款式均有；未列價格範圍						RIC	
22	唯聽香港聽覺及言語中心 Widex Hong Kong Hearing & Speech Centre	\$7,800至\$52,200	\$16,500至\$53,200	\$11,800至\$52,200 ^b		\$11,800至\$42,500	RIC		
註	一 未有提供相關款式 [1] [2] 請參考表一。 [3] 不同中心對款式分類或名稱或有差異，消費者選購應以實際驗配建議及書面報價為準。 表內價格除另有註明外，以每部／單耳計。 ^a 可選充電款(含充電器)或非充電款助聽器，兩者價錢一樣。 ^b ITE與ITC型號，功能及價錢相通。 [4] 「最常被選購款式」按服務提供者回覆整理，反映各中心長者較常選購的助聽器款式，但不代表該款式適合所有聽力狀況。								

助聽器試戴安排

完成聽力評估後，選配人員一般會按使用者的聽力損失程度及性質、日常聆聽需要、操作能力、外觀取向和預算，建議合適的助聽器。選定初步方案後，使用者仍須透過試戴了解實際效果，並可能按試戴情況重新比較款式、功能及報價。使用者如能在家中看電視、與家人交談、使用電話，或在茶樓、街市等較嘈雜環境試戴，便較能了解實際效果，因此試戴安排十分重要。店內試戴通常只在服務點短時間試聽，供初步感受；外借試戴則可把助聽器帶回家或在日常環境中使用，真實的生活場景讓消費者較能判斷產品是否合適。



圖六：在真實的生活場景中試用助聽器，消費者較能判斷產品是否合適

試戴條件及成本差異大

22 間機構均提供店內試戴服務，大部分為免費，但小部分機構要求使用者須先完成聽力評估，才可免費試戴；2 間（# 4 及 # 5）則分別收取每耳\$700 及\$900 的試戴費。前者的試戴費會在購買助聽器時扣除；如不購買，兩者都不會退回試戴費（見表三）。多數機構亦提供外借或真實環境試戴，期限一般為 7 至 14 天，最長可達 30 天；個別機構（# 9）只讓使用者驗配當日，由該機構的人員陪同到真實環境試戴，與一般外借的安排不同。外借試戴可能要求繳付\$1,000 至\$10,000 的定額按金，部分要求以一半機價或全數機價作按金。如最終決定不購買助聽器，有機構即時退回款項，亦有機構需時 2 至 6 星期才退款；個別機構則會扣除手續費、試戴費或部分機價。

本會曾接獲投訴，有長者在免費試戴期間因助聽器效果欠佳而要求退機，然而卻未能成功處理，需由家人多番交涉才獲安排退款，款項亦需數星期才能退回。本會建議消費者在試戴前，宜要求書面條款，問清按金、試戴期限、退款方式、扣費項目及退款需時；長者如不熟悉條款，宜由家人陪同處理相關安排。

表三：試戴及上門驗配服務安排比較[1]

編號	服務機構[2]	店內試戴安排 [3]	外借試戴安排[4]			上門服務			
			試用期	按金 / 試戴費	試戴後不購買的費用安排	預約時間	服務限制	收費安排	買機可否扣減
1	衛您聽力中心 Care For Hearing Centre	免費	14天	按金\$5,000	2至3星期內全退；現金按金以支票退回，信用卡按金退回信用卡	未有相關服務			
2	清晰聽力中心 EasyHear Hearing Centre	免費	7天	按金\$5,800	扣除\$400手續費後，1個月內以支票退回\$5,400	約7天	限特定地區	\$1,500	全數扣減
3	香港聽力 Enhance Hearing Consultancy	首次免費 ^a	未有相關安排			約14天	沒有限制	\$500 (離島 \$1,000)	不可扣減
4	香港言聽中心 ENT Laser Hearing & Speech Therapy Centre	每耳\$700； 雙耳\$1,400 ^b (買機可扣減) ^c	14天	每耳\$1,800； 雙耳\$3,600 (買機可扣減)	不可退還	未有相關服務			
5	港怡醫院 Gleneagles Hospital Hong Kong	\$900 ^c	未有相關安排						
6	恩悅聽力中心 Grace Sound Hearing Centre	免費	7天	每耳按金\$2,000	即時以現金退回	3至5天	沒有限制	\$2,000	不可扣減
7	傾耳聽力中心 Heari	免費 ^d	未有相關安排						
8	創聲聽力有限公司 INNO Hearing Solutions Limited	免費	14天	按金50%機價	試用期內退機，按金以支票全退，需時約7至14個工作天	未有相關服務			
9	甘峰健康聽力香港有限公司 KAM HearingHealth HK Ltd.	免費	驗配當日 ^f	免費	不適用	約1天	沒有限制	\$2,000	全數扣減
10	九龍聽覺服務有限公司 Kowloon Hearing Services Ltd.	免費	10天	免費		未有相關服務			
11	悅韻聽覺 Melody Hearing	免費	7天	免費	需收取耳模費用	約3天	限長期臥床或行動不便人士	\$1,000	全數扣減
12	奧迪聽力及言語中心 Otic Hearing & Speech Centre	免費	7天/ 14天	7天按金：50%機價； 14天按金：全數機價 (連耳模 / 機殼費用)	7天按金：以支票全退；14天按金：每部扣\$2,000至\$3,000耳模及服務費，餘額約7至14個工作天以支票退回	約5至7天	限長期臥床或行動不便人士	\$1,000至\$2,000	全數扣減 (限1次)
13	眼鏡88聽覺護理中心 Optical 88 Hearing Care Centre	免費 ^e	最長7天	每耳按金\$5,000	按金100%退還；信用卡按金退回信用卡，現金按金以支票退回，需時4至6星期	未有相關服務			
14	寶血醫院(明愛) 陳登復康治療中心 Precious Blood Hospital (Caritas) Chan Deng Physiotherapy Centre	免費	未有相關安排						
15	峰力聽覺中心有限公司 Phonak Hearing Centre Hong Kong Ltd	免費	7天	按金\$5,000	7日後覆診微調； 不合適可全數退還按金， 還機日即時以現金退回	約7天	限特定地區	\$3,000	不可扣減
16	理聲聽覺服務中心 ReSound Hearing Health Care Centre	免費	30天	全數機價	即時退回票或現金	未有相關服務			
17	訊聆聽力中心有限公司 Signal Hearing Centre Ltd	免費	未有相關安排						
18	斯達聽力中心 Star Hearing Centre	免費	14天	全數機價	不合適可退還總價90%，確認退機後7個工作天內以現金退款	約3天	限長期臥床或行動不便人士	\$1,000	全數扣減
19	聽健言語及聽覺中心 Starry Hearing & Speech Centre Ltd	免費	7天； 可酌情延長	按金一般\$4,000； 耳內機\$10,000	如助聽器狀態良好即時全退； 如訂造耳模，自費\$320至\$2,000	至少2天	沒有限制	\$1,600	全數扣減
20	香港大學言語及聽覺診所 The University of Hong Kong Speech, Language & Hearing Clinic	已包括在聽力檢查收費內	14天	按金\$1,000 (只接受現金或支票)	在診所即時退回	約10天	限長期臥床或行動不便人士	另行報價	不可扣減
21	致高聽力中心 Tops Hearing Centre	免費	最少7天	按金\$5,000	歸還助聽器時以現金退回	未有列明	沒有限制	\$2,000起	不可扣減
22	唯聽香港聽覺及言語中心 Widex Hong Kong Hearing & Speech Centre	免費	7天； 可酌情延長	按金一般\$4,000； 耳內機\$10,000	如助聽器狀態良好即時全退； 如訂造耳模，自費\$320至\$2,000	至少2天	沒有限制	\$1,600	全數扣減

[1] [2] 請參考表一。

[3] ^a 再次試戴而不購買，須應付顧問費\$800。
^b 試戴的助聽器數量沒有限制。
^c 試戴後不購買，試戴費不可退還。

^d 70歲或以上人士可免費試戴；70歲以下人士需先完成\$200純音聽力測驗，方可免費試戴。
^e 須完成聽力測驗，如確定有聽力損失並需要佩戴助聽器，可免費即場試戴。
^f 由助聽器驗配師陪同到真實環境試戴，消費者可自行選擇試戴的環境。

[4]

試戴前問清耳模或機殼收費

耳模是按使用者耳形訂造，用來固定助聽器或把聲音傳入耳道的配件；機殼則是耳內式助聽器按耳形製作的外殼。BTE 或部分 RIC 可能需要耳模，而 ITE、ITC 及 CIC 則採用訂製機殼。相關費用在購買助聽器時多數已包括在機價內；但由於耳模及機殼屬個人化產品，如消費者在試戴期間，機構已經製作耳模及機殼，而最終消費者在試用後，決定不購買產品或退機時，部分機構或會另行收費，或從按金中扣除相關費用。消費者訂造前應問清費用是否已包括在機價、退機時能否退回，以及日後重造或補配是否另行收費。

上門驗配服務

近年市面上多了機構提供上門驗配服務，這類服務可減少行動不便、臥床或難以外出長者往返服務機構的負擔。上門驗配服務可包括聽力評估、選配、試戴、初次調校及耳模訂造等項目，然而實際內容因機構及消費者的實際狀況而異，預約前宜先確認服務細節。調查顯示，超過一半的機構提供相關安排，但部分設有地區限制，或只適用於臥床或行動不便的人士（見表三）。預約一般需提前 1 至 14 天。上門服務收費由 \$500 至 \$3,000，個別須另行報價；部分機構在使用者購買助聽器後可全數或部分扣減費用，亦有機構完全不可扣減費用。消費者預約時應先確認機構的服務地區、服務的適用對象、測驗及選配內容、收費以及能否從機價扣減等資料。

家居驗耳會否影響準確度？

大部分提供上門驗配的機構表示，家居驗耳的負責人員、設備、流程及驗配效果一般與店內相若。不過，家居通常沒有隔音室，部分機構亦表示，家居環境或會影響驗耳結果，但機構會透過不同測試及調校方法，盡量減低測試結果的誤差。

專家提醒，標準聽力評估通常在隔音室進行，以減少外界噪音的干擾。因為即使音量較低的背景聲，也可能影響測試結果，尤其在評估輕度聽力損失時，測試結果更容易受到干擾。上門服務較適合作為整體服務的一部分，例如後續調校、適應跟進或使用指導。如情況許可，初步評估及驗配仍宜在設備較完整的服務機構內進行，以兼顧準確性與便利。

售後支援、跟進調校及退換安排

使用者在取機初期，或會遇到佩戴、操作、清潔保養，甚或故障等問題。購買後的使用指導、調校及持續跟進，會直接影響使用者的實際使用效果及長遠的使用意願。調查顯示，大部分機構有提供面對面使用指導，部分機構亦會透過書面資料、影片、網站、電郵、WhatsApp 或電話提供支援。此外，使用者在使用初期可能因不適應聲音、耳塞感、背景噪音或嘯叫等問題而需多次調校助聽器。日後使用者如因聽力、生活環境或使用習慣有所改變，亦可能需要重新設定或調校產品。



圖七：持續跟進及調校有助使用者逐步適應助聽器

調校方式各有取捨

現時市面上的調校服務可分為店內、上門及遙距 3 種形式，使用者可按需要選擇。調查顯示，所有機構都提供店內調校，大部分免費及沒有次數限制，部分機構則只在保用期內免費，個別機構提供有限免費次數，其後一般按次收費（見表四）。

上門調校方面，約一半機構有相關安排。這類服務可減少行動不便長者的交通負擔，也有助初期較難適應的使用者在家居環境反映實際問題；個別機構提供限定的免費的上門調校次數，其後一般按次收費，整體收費由每次\$500 至\$2,000 不等，亦有機構須另行報價。對行動不便的長者而言，上門服務較店內調校方便，但如消費者長期使用上門服務或會增加總成本，所以購買產品前，消費者宜確認是否有免費的相關服務及其後的收費。

遙距調校屬近年聽力服務的一項重要發展，有一半的機構表示提供相關服務，使用者可透過 App、視像、電話或 WhatsApp 作基本調整。大部分機構免費提供，部分每次收取\$800至\$1,000。消費者須留意，服務多只支援指定品牌、型號或具藍牙功能的助聽器，如需要相關服務，購買前宜了解清楚心儀的助聽器是否支援此服務。

專家指出，遙距服務有助節省交通及時間，對需要頻密微調而不便到服務機構的人士尤其方便，但當中成效取決於使用者的數碼操作能力、設備、網絡及所選型號。如屬初次驗配，或須精細調校或遇較複雜問題，消費者仍宜親身到服務機構處理，之後再以遙距調校作支援處理較為理想。

更換及退款條件差異大

如多次調校後效果仍不理想，使用者或會考慮更換型號或退款。除 6 間（#1、#3 至 #5、#10 及 #13）外，其餘 16 間容許換機，大部分有列明期限，一般由 7 日至 90 日不等。多數機構只供更換同級或較高級型號；換較高價型號通常要補差額，換較低價型號則未必可退回差價，只有 4 間（#11、#16、#18 及 #20）明確表示可退回差額。

退款安排方面，多數機構未有相關安排。部分只按個別情況處理，如使用者健康突然轉差、聽力狀況不適合使用助聽器等，這些特殊情況下可獲酌情退款。即使機構設有退款安排，也可能要求產品無損、包裝和單據齊全，並扣除相當於機價 10% 的費用、\$500 至 \$2,000 手續費、耳模費或信用卡手續費；而退款則需數天至約 60 天不等。

由於更換及退款條件差異大，消費者購買前應要求書面列明換機及退款期限、可換型號、差額處理、扣費項目、包裝和單據要求，以及退款時間。

為何長者可能難以適應或放棄使用助聽器？

專家指出，長者是否願意持續使用助聽器，會受效果期望、操作難度、使用習慣及心理因素影響。部分長者以為佩戴後可即時恢復「正常聽力」，但助聽器一般只能改善聆聽，未必能完全補償聽力損失。若實際效果與期望有落差，容易令使用者感到失望。

初期佩戴時，過往未能清楚聽到的環境聲及背景噪音會重新被放大，長者或會覺得嘈雜、不自然，甚至出現不適應或抗拒的情況。這通常需要一段適應時間，讓大腦重新學習處理較豐富的聲音訊號。若期間缺乏充分指導及持續跟進，使用者可能誤以為助聽器效果不佳而放棄使用。

因此，相關的服務人員應協助長者建立合理的期望，安排合適試戴及適應期，並提供持續調校及使用指導。同時，家人的陪伴與鼓勵亦有助長者逐步適應，提升長期使用意願及滿意度。

表四：調校跟進及退換安排 [1]

		調校跟進 [3]				更換及退款 [4]						
編號	服務機構[2]	店內調校收費	上門安排/費用 (預約)	遙距調校支援 款式/型號 (收費)	遙距 調校方式	更換 期限	可更換 的型號	更換差額 安排	退款 期限	退款安排	退款需時	
1	衛您聽力中心 Care For Hearing Centre	免費 (不限次數)	未有相關安排	未有相關服務		未有相關安排						
2	清晰聽聽力中心 EasyHear Hearing Centre	終身免費 (不限次數)	首次免費， 其後\$700 (約1星期前)			30 天內	只限同級/ 較高級或其 他有舊型號 c	高於補差額； 低於不退差額				
3	香港聽力 Enhance Hearing Consultancy	免費 (不限次數)	每次\$500 (3日前)									
4	香港言聽中心 ENT Laser Hearing & Speech Therapy Centre	▲免費 (不限次數)； ▼\$600 (兩星期不限次 數使用)	未有相關安排			未有相關安排						
5	港怡醫院 Gleneagles Hospital Hong Kong	免費 (限3次)； 其後每次\$900										
6	恩悅聽力中心 Grace Sound Hearing Centre	終身免費 (不限次數)	每次\$2,000 (時間另議)			15 天內	只限同級/ 較高級 c	高於補差額； 低於不退差額				
7	傾耳聽聽力中心 Heari	▲免費 (不限次數)； ▼一般少於\$400 (視乎問題而定)	未有相關安排	只支援RIC (每次\$1,000)	WhatsApp / 視像/ 電話	90 天內	可換其他 有舊型號 d c	高於補差額； 低於不退差額	14天 內	扣10%； 信用卡不另 收手續費 e	約30天	
8	創聲聽力有限公司 INNO Hearing Solutions Limited	▲免費 (不限次數)； ▼\$600	每次\$1,000至 \$2,000 (5至7天前)	支援所有飛利 浦型號(免費)	App/ 視 像/ 電話	14 天內	只限同級/ 較高級	高於補差額				
9	甘峰健康聽力香港有限公司 KAM HearingHealth HK Ltd.	免費 (不限次數)	約\$2,000 (1天前)	支援Beltone 及 Audio Service(免費)	App/ 視 像/ 電話	7 天內	只限同級/ 較高級	高於補差額； 低於不退差額	未有相關安排			
10	九龍聽覺服務有限公司 Kowloon Hearing Services Ltd.	免費 (不限次數)	未有相關安排	支援Signia型號 (免費)	App/ 視 像/ 電話	未有相關安排						
11	悅韻聽覺 Melody Hearing	免費 (不限次數)	每次\$1,000 (1星期前)	支援ReSound 中高階型號 (免費)	App/ 電 話	14 天內	可換其他有 舊型號	高於補差額； 低於退差額	14天 內	扣\$500至 \$2,000 手續費；信用 卡另扣1.5% 至2.5%	一般3天	
12	奧迪聽力及言語中心 Otic Hearing & Speech Centre	終身免費 (不限次數)	每次\$1,000至 \$2,000 (5至7天前)	支援Oticon所 有藍牙助聽器 (免費)	App	14 天內	只限同級/ 較高級 c	高於補差額				
13	眼鏡88聽覺護理中心 Optical 88 Hearing Care Centre	免費 (不限次數)		未有相關服務		未有相關安排						
14	寶血醫院(明愛)陳登復康治 療中心 Precious Blood Hospital (Caritas) Chan Deng Physiotherapy Centre	免費 (不限次數)				30 天內	只限同級/ 較高級 e	高於補差額	未有相關安排			
15	峰力聽覺中心有限公司 Phonak Hearing Centre Hong Kong Ltd	▲免費 (不限次數)； ▼\$600	未有相關安排			支援Phonak Paradise/ Lumity/Infirio 藍牙系列(未提 供收費)	App/ 視 像/ 電話	30 天內	只限同級/ 較高級	高於補差額； 低於不退差額		
16	理聲聽覺服務中心 ReSound Hearing Health Care Centre	免費 (不限次數)		未有相關服務		60 天內	可換其他有 舊型號	高於補差額； 低於退差額	30天 內	退回原價； 信用卡另扣 3%	一般3天	
17	訊聆聽力中心有限公司 Signal Hearing Centre Ltd	免費 (不限次數)		沒有列明 支援型號 (免費)	App/ 電 話	1個 月內 f	只限較高 級	未有列明	1個 月內 f g	扣除手續費 後退款 (手續費視乎 機款而定)	約1星期	
18	斯達聽力中心 Star Hearing Centre	免費 (不限次數)	首3個月2次上門免 費，其後\$800 (5個工作天前)	未有相關服務		14 天內	可換其他有 舊型號 (RIC及BTE 款式除外)	高於補差額； 低於退差額	14 天內	扣除機價 10%；餘額 以現金退款	一般14天	
19	聽健言語及聽覺中心 Starry Hearing & Speech Centre Ltd	免費 (不限次數)	首3次上門免費，其 後\$1,600	支援特定 Widex/ Rexton型號 (免費)	視像/ 電 話	30 天內	只限同級/ 較高級 e	高於補差額	約4 星期	酌情退款 h	如獲批准退 款，現金1至2 日內全退；信 用卡4至6星期	
20	香港大學言語及聽覺診所 The University of Hong Kong Speech, Language & Hearing Clinic	▲免費 (限2次) a； ▼\$800	需另行報價 b	支援Phonak/ Widex型號 (▲免費； ▼\$800)	App/ 視 像	30 天內	可換其他有 舊型號	高於補差額； 低於退差額	30天 內	扣除耳機費； 信用卡扣2%	約60天	
21	致高聽力中心 Tops Hearing Centre	▲免費 (不限次數)； ▼\$300起 (檢查 助聽器後，視乎 情況再報價)	主要接受之前是上門 驗配的客人 b； 每小時 \$1,500； (至少3個工作天前)	未有相關服務	視乎 情況	只限同級/ 較高級 c	高於補差額	未有相關安排				
22	唯聽香港聽覺及言語中心 Widex Hong Kong Hearing & Speech Centre	免費 (不限次數)	首3次上門免費， 其後\$1,600	支援特定 Widex/ Rexton型號 (免費)	視像/ 電 話	30 天內	只限同級/ 較高級 e	高於補差額	約4 星期	酌情退款 h	如獲批准退 款，現金1至2 日內全退；信 用卡4至6星期	
[註]	[1] [2] 請參考表一。											
[3]	▲ 保用期內 ▼ 保用期外 a 另外包括1次重新成人綜合聽力測驗。 b #20表示一般沒有相關安排，但如真的有需要可作安排，時間須另行協議。#21表示如消費者有特別要求，亦可視乎情況作出協議。 [4] c 須出示單據。 d 不包括不當使用或有明顯破壞之產品。 e 須將中心評估，並與使用舊及同門牌家人溝通，是否更換較高級型號。 f 更換或退款要求須於購買後1個月內提出，是否接受要求視乎情況而定。 g 產品不可損壞或有表面損傷及包裝齊全。 h 一般不提供退款；如購買後短期內健康突然轉差，或聽力狀況不適合使用助聽器，機構或會依個別情況酌情退款。											

[註]

[1] [2] 請參考表一。

[3]

▲ 保用期內 ▼ 保用期外

a 另外包括1次重新成人聯合聽力測驗。

b #20表示一般沒有相關安排，但如真的有需要可作安排，時間須另行協議。#21表示如消費者有特別要求，亦可視乎情況作出協議。

c 須出示單據。

d 不包括不當使用或有明顯破壞之產品。

e 須經中心評估，並與使用者及同行家人商議是否更換較高級型號。

f 更換或退款要求須於購買後1個月內提出，是否接受要求視乎情況而定。

g 產品不可損壞或有表面損壞及包袋齊全。

h 一般不提供退款；如購買後短期內健康突然轉差，或聽力狀況不適合使用助聽器，機構或會按個別情況酌情退款。

版權持有者為消費者委員會，除作個人非商業用途，不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用本文章或本刊之內容及資料。有關使用限制、樣本採集、產品比較試驗、分析評論等，請參閱「版權告示及其他聲明」<https://www.consumer.org.hk/te/choice-magazine/Copyright-Notice-and-Disclaimer>

保用、維修及續保安排

助聽器每天貼近耳道，容易接觸汗水、耳垢及濕氣，也可能因跌落、入水、耳模老化、接收器堵塞或內置充電電池退化而出現問題。消費者選購時除了比較保用年期，亦要了解保障範圍、續保、借用機及充電電池更換安排，這些項目均會影響長期使用成本。

比較保用期 亦要留意保用範圍

22 間機構的保用期因品牌、型號或款式而異（見表五）。除#17 未有提供明確年期外，大部分會視乎型號，提供 1 至 3 年保用期，小部分可達 4 年。各機構的保用範圍一般包括內部零件的正常故障，部分保用範圍亦包括檢查、維修、機身外殼或外置配件，但人為損壞、錯誤使用、入水、遺失、耳模、耳管、接收器或其他外部配件可能不受保，部分項目的保用期亦較短。例如#6 雖列明「全包」，但外置接收器、耳勾及耳塞只保 3 個月。

續保條款及申請期限各有不同

部分機構提供續保或延長保用，收費可按機價比例或固定金額計算，亦可能按型號另行報價，延長期一般為 1 至 2 年，個別可達 3 年。部分機構要求在原保用期內或期滿前提出申請；其中#14、#19 及#22 須於原有保用期完結 8 個月或之前申請，#15 則較彈性，期滿後仍可申請。續保雖會增加開支，但或可減輕日後維修費的壓力。消費者應按機價、保障範圍及自身使用風險，衡量續保是否划算。

借用機及充電電池影響長期使用

助聽器送修期間若缺少替代裝置，或影響長者日常溝通。除 4 間（#5、#6、#14 及#16）未有提供借用機外，其餘 18 間表示可安排借用機，當中部分免費提供，其餘大部分只在保用期內免費，保用期外借用機費用介乎\$500 至\$3,600；或收取\$4,000 至\$5,000 按金。消費者須留意，借用機安排大多視乎存貨，所提供的型號亦未必與原機相同或同級；部分機構只提供 BTE 或 RIC，而訂造的耳內式助聽器則較難有完全相同的替代款。

充電式助聽器免卻更換細小電池的麻煩，但內置充電電池亦會老化。大部分機構表示，保用期內可免費更換出現問題的內置充電電池；保用期外一般按型號收取\$600 至\$3,000，部分機構要求消費者將產品送回原廠或須另行報價。消費者選購充電式助聽器時，應了解電池是否受保、電池的預計使用年期、送修時間及保用期外更換費，並把維修、借用機和電池成本納入整體預算。

表五：保用、續保、借用機及電池更換安排[1]

編號	服務機構[2]	保用條款[3]			續保[4]		維修期間借用機[5]		內置充電電池更換 [5]		
		有效期	主要保用範圍	不包括項目	收費	有效期	收費 / 按金	款式			
1	衛您聽力中心 Care For Hearing Centre	2年	檢查、維修、 內部零件更換	機身外殼、人為/ 錯誤使用及 外在配件	未有相關安排		▲免費； ▼按金\$5,000， 還機後退回	只限RIC/ BTE；盡量同 型或近似級數	▲免費；▼\$1,300 (\$400檢查+\$900電 池)		
2	清晰聽力中心 EasyHear Hearing Centre	2至4年	外殼、零件及 外部配件 (非人為)	人為損壞	視型號而定	1至3年	免費	除訂造款外， 一般同款式	不適用		
3	香港聽力 Enhance Hearing Consultancy	1年	機身內部零件	人為損壞、濕水及 耳模	未有相關安排		免費	視乎存貨，盡 量同款	▲/▼：需送原廠報價		
4	香港言語中心 ENT Laser Hearing & Speech Therapy Centre	1至4年	機身外殼、內部零件及 外部配件 a	未有列明			▲免費； ▼一隻\$1,800、兩 隻\$3,600，直至 維修完成	按情況提供合 適助聽器	▲免費；▼費用因生產 商而異		
5	港怡醫院 Gleneagles Hospital Hong Kong	1至4年 (視型號 而定)	機身外殼、內部零件及 外部配件(自然損壞)	人為損壞			未有相關安排		▲免費；▼不同型號另 行報價		
6	恩悅聽力中心 Grace Sound Hearing Centre	1至2年	「全包」包括機身外 殼、內部零件 b	人為損壞			未有相關安排		▲免費；▼\$1,500至 \$3,000(視型號而定)		
7	傾耳聽力中心 Heari	1年	正常功能及內置充電 池問題；包括外殼、內 部零件及外部配件	不正當使用或入 水	未有相關安排		▲免費； ▼視乎問題	同款	▲免費；▼不多於原機 價25%		
8	創聲聽力有限公司 INNO Hearing Solutions Limited	2年	所有零件維修，包機身 外殼及外部配件	人為損壞			機價15%至 20%	1至2年	免費	只限非訂造款 式(送你BTE/ BTE)	▲免費；▼\$600
9	甘峰健康聽力香港有限公 司 KAM HearingHealth HK Ltd.	1至2年	助聽器零件， 包機身外殼及 外部配件	人為損壞			免費	BTE及RIC	▲免費；▼\$1,950		
10	九龍聽覺服務有限公司 Kowloon Hearing Services Ltd.	2至3年	所有維修	不當使用、入水或 機殼損壞			免費	只限BTE	▲免費；▼\$2,000		
11	悅韻聽覺 Melody Hearing	1至2年	零件及人工	疏忽或不當使用、 機身外殼及 外部配件更換	免費	只限BTE	▲免費；▼\$2,000				
12	奧迪聽力及言語中心 Otic Hearing & Speech Centre	1至3年	維修人工及更換零件	人為損壞、遺失、 耳模及機殼	機價10%至 20%	1至2年	▲免費； ▼按借用型號收 按金	接近型號及款 式(不包訂造 款)	▲免費；▼\$600		
13	眼鏡88聽覺護理中心 Optical 88 Hearing Care Centre	1至3年	助聽器及 配件自然耗損， 包括機身外殼及 內部零件	人為損壞	每年約 \$1,000至 \$3,500 (視型號而定)	1年	免費	BTE及微型 BTE	▲免費；▼\$2,000		
14	寶血醫院(明愛)陳登復康 治療中心 Precious Blood Hospital (Caritas) Chan Deng Physiotherapy Centre	2年	機件故障， 包機身外殼、 內部零件及 外部配件 b	人為損壞	每年\$2,100至 \$2,300	1至2年	未有相關安排		▲免費(排除不當使 用)；▼按型號收費		
15	峰力聽覺中心有限公司 Phonak Hearing Centre Hong Kong Ltd	1至4年	免費維修/檢查， 包括機身外殼、 內部零件及 外部配件更換	人為損壞及遺失	視型號而定	1至2年	▲免費； ▼支付維修費後 可免費借用	限BTE及RIC d	▲免費；▼按型號收費		
16	理聲聽覺服務中心 ReSound Hearing Health Care Centre	1年	維修服務及耳機零件， 包機身外殼及 外部配件	人為刻意損毀	未有相關安排		未有相關安排		不適用		
17	訊聆聽力中心有限公司 Signal Hearing Centre Ltd	視型號 而定	內部零件或充電池有問 題，保用期內整機更換	人為損壞			有(未列明收費)	ITE/ITC/CIC 可借RIC d	▲免費；▼\$1,700/ \$2,600/\$3,000 (視型號而定)		
18	斯達聽力中心 Star Hearing Centre	2年	正常使用下所有機件問 題，包機身外殼、 內部零件及外部配件	入水、 外殼完全破碎			▲免費； ▼\$500	限BTE	▲免費；▼\$2,000		
19	聽健言語及聽覺中心 Starry Hearing & Speech Centre Ltd	1至3年	機件故障，包機身外 殼、內部零件及 外部配件 b	人為損壞	每年\$2,000 至\$2,700 c	1至2年	▲免費；▼按金 \$4,000 e	同款	▲免費(排除不當使 用)；▼按型號收費		
20	香港大學言語及聽覺診所 The University of Hong Kong Speech, Language & Hearing Clinic	1至4年	耳機故障，包機身外 殼、內部零件及 外部配件	人為損毀、 耳模重造/ 換耳管	視型號而定	1至2年	免費	一般同款或接 近款式	▲免費；▼另行報價		
21	致高聽力中心 Tops Hearing Centre	1至4年 (視型號 而定)	除人為損壞 以外皆可保用	人為損壞 (如入水、 機身斷開等)	視型號而定		有(未列明收費)	同款	有(未列明收費)		
22	唯聽香港聽覺及言語中心 Widex Hong Kong Hearing & Speech Centre	1至3年	機件故障， 包機身外殼、 內部零件及外部配件 b	人為損壞	每年\$2,000 至\$2,700 c	1至2年	▲免費；▼按金 \$4,000 e	同款	▲免費(排除不當使 用)；▼按型號收費		
[註]	[1] [2] 請參考表一。 [3] 資料為各機牌提供的重點概要，不同款式或型號有不同條款。 a 完成4項維修後，相關維修或更換部件另有3個月、6個月或12個月保用，視乎生產商而定。 b 6件外賣接收器、耳勾、耳塞等外部配件只保3個月。#14、#19、#22耳模保用3個月。 [4] 續保多數須於保用期內或期滿前申請。#14、#19及#22須於原有保用期完結8個月或之前申請；#15於保用期滿後仍可申請。 c 另有遺失保障計劃，如客人於保障期內遺失助聽器，可享半價購買一部相同型號助聽器一次。 [5] ▲ 保用期內； ▼ 保用期外 d #15指BTE / RIC可1小時內完成維修，#17指 BTE / RIC可整機更換，因此未必需要借機。 e 一般需按金，維修完畢全數退還，惟可酌情處理。										

註

[1] [2] 請參考表一。

[3] 資料為各機構提供的重點概要，不同款式或型號或有不同條款。

a #4完成維修後，相關維修或更換部件另有3個月、6個月或12個月保用，視乎生產商而定。

b #6外置接收器、耳勾、耳塞等外部配件只保3個月；#14、#19、#22耳機保用3個月。

[4] 續保多數須於保用期內或期滿前申請，#14、#19及#22須於原有保用期完結8個月或之前申請；#15於保用期滿後仍可申請。

c 另有遺失保障計劃，如客人於保障期內遺失助聽器，可享半價購買一部相同型號助聽器一次。

[5] ▲保用期內； ▼保用期外

d #15指BTE/RIC可1小時內完成維修，#17指BTE/RIC可整機更換，因此未必需要借機。

e 一般需要按金，維修完畢全數退還，惟可酌情處理。

年輕人是否也要注意聽力保護？

雖然聽力問題較常見於長者，但近年研究顯示，年輕人同樣面對不可忽視的聽力風險，且往往與生活習慣密切相關。當中以長時間使用耳機或音量過高最為常見，尤其是使用聲音直接傳入耳道的入耳式耳機。這些習慣或會導致內耳毛細胞受損，而這種「噪音性聽損」一旦發生便難以逆轉。

日常使用耳機時，可參考「60 / 60 原則」，即耳機音量控制在最大輸出的 60% 以內，每次連續使用不超過 60 分鐘，並適時讓耳朵休息。此外，在嘈雜環境中，可考慮使用具備降噪功能的耳機，避免為掩蓋背景聲而進一步調高音量，及早保護聽力以免日後提早退化。

給消費者的建議：

1. **比較總成本並保存相關文件：**一併計算機價、聽力評估、耳模 / 機殼、配件、調校、上門服務、維修及電池更換等費用，並索取及妥善保存報價、單據、保用證及售後條款，以便日後跟進保用、續保、借用機或退款安排；
2. **善用試戴期評估實際效果：**除在服務機構內試聽外，宜在日常生活環境試戴，並記錄聽不清、過於嘈雜或佩戴不適的情況，供跟進調校時參考；在試戴期內了解實際效果後，再決定是否購買；
3. **按操作能力選擇款式及功能：**長者不宜太在意款式是否隱蔽，應考慮產品是否方便日常佩戴及護理；如重視手機連接、App 控制或遙距調校，宜以日常使用的手機即場測試，確認能否掌握包括 App 在內的操作及裝置是否兼容；
4. **家人協助長者適應及使用：**家人或照顧者宜陪同評估及選配，並了解基本操作。長者使用初期可按專業人員建議逐步增加佩戴時間；如有不適或仍聽不清，應接受跟進調校，不宜自行大幅更改設定；
5. **按指示清潔、防潮、充電及存放：**應按產品說明或專業人員指導進行清潔和防潮，不使用時宜妥善存放並遠離幼童及寵物；充電時使用指定充電器並確保助聽器及充電座乾燥，需換電池的款式如長期不用，應取出電池以免漏液造成損壞；及

6. **留意佩戴情況及耳部異常**：佩戴一段時間後，如助聽器容易鬆脫、佩戴不適或頻密嘯叫，宜返回服務機構檢查耳模或機殼的貼合度；如聽力突然下降、耳痛、眩暈或耳鳴加劇，應盡快求醫，不宜只靠自行調校處理。

給業界的建議：

1. **加強網上收費及服務資訊透明度**：業界宜在網站清楚列明助聽器價格範圍、機價所包括的項目，以及聽力評估、試戴、耳模或機殼、調校和維修等收費，並交代按金、退換、退款、保用及借用機等主要條款，方便長者及家人在到訪前初步比較，減少逐間親身查詢的不便；
2. **增加驗配及售後服務的彈性**：如第三方聽力報告資料完整、仍屬有效及使用者情況未有明顯改變，業界宜考慮接納報告，避免不必要的重複測試及費用；亦宜為消費者提供較具彈性的換機、退款及續保安排，合理處理更換較低價型號的差額，並擴展上門驗配服務及適度減少限制，以照顧長者的不同需要；及
3. **加強長期使用保障**：助聽器售價普遍由數千元至數萬元，然而次調查發現，近半機構只提供 1 至 2 年保用，過半亦沒有續保安排。因應助聽器價格及長期使用需要，業界宜提供較長的基本保用期，並為未設續保的產品提供合理的續保選擇，讓消費者可按需要延長保障。

總結

隨着科技發展，助聽器的功能日益多元，但要充分發揮產品效用，仍有賴服務機構提供準確的評估、合適的驗配、充分的試戴期，以及持續的跟進服務。長者如發現聽力下降，宜及早接受評估；如經評估後，長者適合使用助聽器及需要進行驗配，家人或照顧者宜陪同了解不同款式、收費及服務條款。選擇時不宜只比較機價或功能多寡，而應按使用者的聽力狀況、日常需要、操作能力及售後支援，選擇合適的產品和服務。在專業人員持續跟進及家人協助下，長者會較容易適應助聽器並持續使用，以改善日常溝通、維持社交參與及生活質素。

(本文部分資料由香港教育大學特殊教育及輔導學系副教授甘志珊博士提供)