

警告：切勿侵犯版權

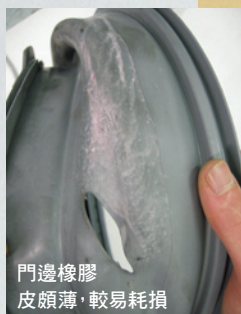
閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《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。



門邊橡膠皮頗薄，較易耗損

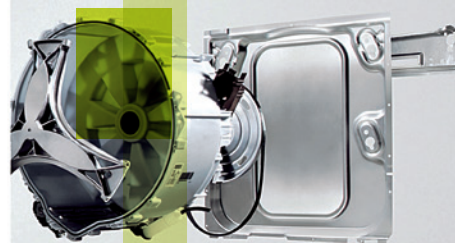
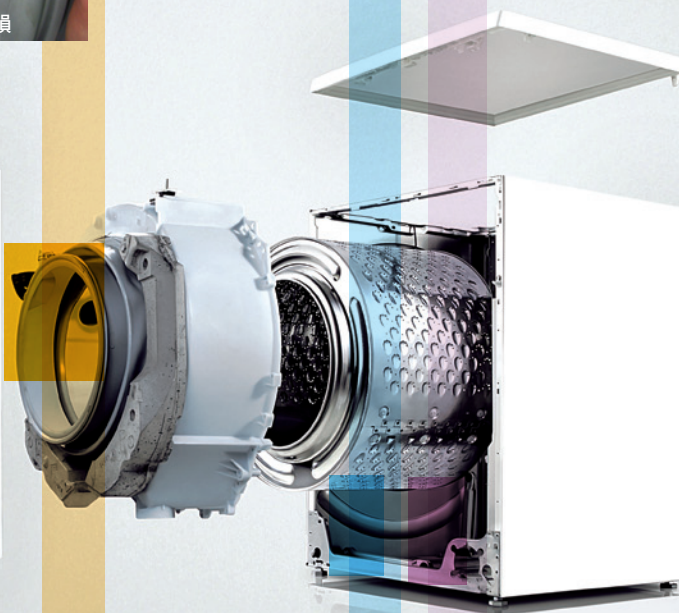


個別鋼鐵零件出現銹漬，可能是用料或儲存不佳所致

水泵及喉管出現耗損



皮帶驅動系統呈耗損



卓越設計 延長洗衣機壽命

往昔的大型家庭電器大都十分耐用，雪櫃、冷氣機、洗衣機等每每用上十年八載，雖然在長期使用下個別按鈕可能變得較難按動，或膠邊因老化而出現少許變形，但機件依然運作正常。

然而，近年有不少消費者反映，不但時款的電子產品經不起時間洗禮，即使大型電器的壽命也每況愈下。究其原因，實為產品失靈時，或因產品設計不利維修，又或代理商沒有持續提供較舊型號的零件，以致未能進行維修，有違環保原則。

本報告分為兩部分，首先從測試角度探討現今洗衣機的設計及耐用程度，第二部分則比較本港的洗衣機代理商提供的保用及維修服務。

歐洲消費者組織測試

比利時、意大利、葡萄牙及西班牙的消費者組織合作進行洗衣機的耐用程度測試，包括來自不同地區的12個品牌合共24款高低價前置式（俗稱大眼雞）洗衣機，測試在歐洲的實驗室進行。低價型號的洗衣量由5至8公斤，最高轉速由每分鐘800至1400轉，高價型號則為8至12公斤及每分鐘1200至1600轉。由於測試型號與本港版本的產地及構造不盡相同，測試結果難以套用於本地型號，但可用作參考，探討大型家庭電器是否越來越不耐用。

2,500 次測試周期後出現不同耗損

測試時採用較高速的操作程序（每測試周期僅進行過水及脫水，而脫水則以型號的最高轉速進行），模擬了較嚴苛的使用情況：放入額定洗衣量的六成重量的棉質衣物（佔七分六）和海綿（佔七分一），雖然測試採用的是短時間低速轉動的洗衣程序，但由於海綿吸水量大而且分布不平衡，會形成強大的離心力，實際負荷比額定正常負載更大。

測試進行了2,500次循環，模擬約10年的使用時間。不少樣本越用越吵，反映機件出現耗損，但仍然可繼續運作，結果問題較嚴重的4款樣本分別由於橡膠圈、水泵、皮帶及門鎖損壞，需作維修才可完成測試所需的周期。之後拆開樣本檢查，12款樣本的滾筒邊緣橡膠圈出現破損，分別有9款及6款的滾筒皮帶驅動

系統及水泵/喉管呈現耗損，另有少數樣本出現操控電路板失靈、吸震器破損、金屬配件生銹及用以固定機身的混凝土磚呈裂紋等問題。

對消費者有何啟示？

測試發現售價較貴的洗衣機型號不比廉價型號耐用，有5個牌子的平價與昂貴型號同樣出現問題，反而個別牌子的較平價型號沒甚耗損。由於較昂貴的樣本多設有較高轉速及洗衣量，在測試中的負載及脫水轉速也會較高，或令其耗損加快。

測試人員指出，要減低洗衣機的機械勞損，首先切勿放入過多衣物，以減少在高速轉動時可能引致的擺動。不要憑感覺放入洗衣粉或洗衣劑，應閱讀產品包裝說明上的建議使用分量，避免放入分量過多，洗衣時產生過多泡沫，洗衫水滿瀉溢出。此外，應定時清理洗衣粉/液格，以免長期積累化學劑，影響操作。若時間許可，宜把脫水轉速設於1,200轉以下，減輕機械損耗的同時也可減少對衣物的磨損，並盡量以較低溫度洗衣。洗衣後把門蓋打開，讓洗衣機啱啱氣。

設計易於維修 有助延長使用

經過長久使用，電器始終有故障失靈之時，若採用方便維修的設計，包括毋



樣本的喉管夾只需簡單工具，便可更換。



若個別零件例如入水喉管損壞，消費者可前往代理商零件部購買，自行更換。

一年保用是否足夠？

從本文第二部分的洗衣機保用及維修調查所見，逾半品牌提供全機1年保用，部分保用2年，1款保用3年。摩打的保用期則非常參差，由1年至10年，年期較長的型號多屬設計上相對耐用的變頻式（inverter）摩打。

歐盟有關產品保證的指令（Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees）讓當地消費者獲得比以往較佳的保障，生產商須為電子及電器產品，包括洗衣機及手機等，最少保用2年，但本港各類電子及電器產品最常見的「保證」條款仍然是「保用1年」，不利於可持續消費。

消費者如果擔心日後維修開支難以預算，選擇洗衣機時，應多留意產品是否配備較耐用的變頻式摩打、保用期長短，以及保用期後代理商有否提供續保計劃等。

須使用特別工具便可拆開外蓋及更換相關零件等，有利延續產品的壽命。

是次測試亦探討了洗衣機的可維修性（reparability），評審人員參考奧地利標準審視了40個項目，包括設計能否顯示失效原因、維修師傅是否容易找到及取出失效零件、能否購買新零件及更換、生產商能否與獨立維修商合作，例如提供線路圖及維修手冊等。結果發現1款較平價的型號，以較易找出失效零件及容易重複裝拆零件而不致造成損壞的設計，獲得較佳的整體成績。其餘牌子的平價及貴價型號在這方面的表現不一，有的貴價型號優於其平價型號，亦有牌子的平貴兩款型號同樣表現失色。在與獨立維修商合作方面，大部分牌子都獲較低評分，也許他們均不願向第三者透露產品設計或提供特別零件。



採用分體式設計的洗粉格和喉管（上），維修或更換，都較整合式（下）靈活。

用戶的舊機壽命較廠商最新機款的聲稱長

參與是次測試的意大利消費者組織向部分牌子的生產商查詢現今洗衣機的可使用年期，獲回覆由8至15年；該組織同時向當地消費者查問經驗所得的洗衣機使用年期，再將計算出同一牌子的平均年期與廠商的聲稱比較，發現用戶對上一部洗衣機的壽命普遍較長，比廠商所指的多3.6個月至3年，或顯示新洗衣機的壽命不如以往。

為延長產品壽命出力

要延長洗衣機的壽命，生產商與消費者都可出一分力。生產商研發產品時，應依循耐用性及環保原則，採用更耐用、通用的零件，硬件須兼顧將來軟件及作業系統升級的需要，並提供較長的保用期，減輕用戶維修的負擔，包括續保及零件費等。消費者也要避免貪新忘舊，盲目追求時款產品，盡量維修及善用現有產品，減少廢棄，一同支持可持續消費！

16品牌洗衣機的維修



新機故障

1間

10日內換機或退款

12間

免費換機



新機保用

16間

1至3年「全機」保用

「全機」不包括外殼、機門、膠圈、喉管及安裝所引致問題

洗衣機售價上千甚至過萬元，用戶當然希望所購買的型號好用兼耐用，產品的維修保用因此相當重要。與此同時，香港每年產生約7萬噸大型家電棄置物，龐大的棄置量對堆填區造成巨大壓力，洗衣機一旦出現問題，消費者應積極安排維修，盡量延長產品壽命而非丟棄。生產商與供應商提供的維修和保用服務，以及出售零件讓用戶自行安排維修，均有助延長產品壽命和減少棄置。本會收集了16個品牌的洗衣機的售後服務資料，協助用戶實踐可持續消費。

本會從機電工程署2014年表列的強制性能源標籤洗衣機型號記錄冊中，找出有較多登記型號的19個牌子，向代理商發出問卷查詢有關牌子在香港市場出售的洗衣機的保用、維修及回收資料，最終收到16個品牌的回覆（詳情見表一及表二），「LG」、「美的Midea」及「Panasonic」的代理商則未有提供資料。

新機故障 13間可免費換機

洗衣機新買回來迅即出現故障，會令消費者對產品甚至有關品牌失去信心。「Miele」（#9）和「西門子Siemens」（#13）不提供免費換新機，「日立Hitachi」（#7）則按銷售條款及個別情況而定。其他13個品牌都向消費者提供免費換機，問題新機如符合條件（主要是須經維修員查證），可在指定時限內更換一部全新機，有效期由7日到60日，當中9個品牌以送貨日起計，其餘4個以買機日起計，「愛朗Ariston」（#1）和「依達時Indesit」（#8）的保證期最短，買機計7日內有效。「豐澤Fortress」（#5）除免費換機外，也提供10日內退款保證。

消費者所買的洗衣機的免費換機時限若是由買機日起計，應特別留意送貨日期，如送貨安排需時，送貨後還有待技術員安裝，有可能在開機試用之時已錯過免費換機的期限。

9間

維修承諾
5至10年

15間

儲存零件3至10年

7間

沒有維修
服務承諾



自行安排維修

5間

1間

不會出售零件

出售零件
保用仍然有效

保養承諾

投訴個案

陳女士於5月19日購買一部洗衣機，商戶於單據上註明於5月30日送貨，但預約送貨日前1天，陳女士接獲商戶的改期通知，表示需要多4至5天才可安排送貨，及後陳女士再次接獲商戶改期通知，洗衣機最終於6月9日才送達陳女士家。等候期間，陳女士多次接獲負責安裝洗衣機的員工來電希望上門進行安裝。陳女士有憾送貨及安裝預約安排混亂，根據單據上的送貨日期計，6月9日收機時已超過免費換機和退款的限期，令陳女士擔心無法行使有關權利，而該商戶的熱線一直無人接聽，因此陳女士向本會反映對商戶的不滿。

本會認為代理商應依據其送貨和安裝的一般輪候時間，制訂較合理的免費換機期限。

新機免費保用一何謂「全機」保養？

回覆的16個品牌都為新機提供「全機」保用，為期1至3年，4個品牌亦為其全部或個別型號的摩打提供5或10年的保用期。消費者須留意，在保用條款中「全機」的定義，一般不包括外殼、機門、膠圈、喉管及安裝所引致的問題。本會不時收到消費者投訴，質疑「全機」保用為何不包括機身外殼或機門的損壞，或因安裝不妥所導致的問題，顯然不少消費者對「全機」的理解與代理商在合約註明的保障範圍存有落差。本會建議零售商在售賣洗衣機時，向

消費者清楚解釋保用條款及保障範圍，而消費者亦應問清楚保用條款的意思，避免日後有不必要的爭拗。

新機保用期間，14個品牌的市區用戶如要求上門檢查、將產品送廠維修、更換摩打和電腦板等指定零件，一律免費，偏遠地區用戶一般都要支付上門檢查費，而運輸服務一般不涵蓋離島和禁區，用戶須自行將產品送往中環碼頭或其他指定地點交收或付運輸費；不同品牌對偏遠地區的定義亦稍有不同，相關人士買機前宜細閱保用適用範圍和收費細節。

「愛朗Ariston」(#1)和「依達時Indesit」(#8)新機保用計劃提供的保障較遜色，只豁免市區上門檢查費，保用期間的運輸費和零件費與保用期過後的收費相同，保用為用戶帶來的優惠不多。



14間

市區：上門檢查、送廠維修、換摩打和電腦板一律免費

偏遠地區（離島和禁區）：
- 付上門檢查費：14 間
- 用戶送機往指定地點：9 間

保用期

續保

15間

1年\$320-850
另有1年以上計劃

部分不包運輸費
更換零件：8折/全免費



3間

舊機送往
環保署認可
回收商



6間

舊機交電器/
一般回收商

5間

舊機棄置在垃圾站

14間

免費棄置

代理商送新機時可
免費/收費移走舊機



表一：部分品牌的洗衣機在保用期內及保用期後的維修費用

編號	品牌	新機保用 [1]		續保 [2]			上門檢查費	
		期限	不保範圍	全期收費	計劃有效期		市區	偏遠地區
1	 愛朗 Ariston	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	\$700-\$850	1年	保用期內 續保期間	\$0	馬灣、愉景灣、長洲、南丫島、坪洲、大嶼山：\$250
						無保用	\$380-\$430	馬灣、愉景灣、長洲、南丫島、坪洲、大嶼山：\$630
2	 白朗 Brandt	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	\$520	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$300
						無保用	\$420	離島：\$520
3	金鼎 Candy	前/頂：全機2年 葉：全機1年	機門、膠圈、外殼、安裝所引致的問題	\$580	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$150
						無保用	\$380	離島：\$530
4	 伊萊克斯 Electrolux	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管	\$390	1年	保用期內 續保期間	\$0	愉景灣：\$70；離島：\$130
						無保用	\$400	愉景灣：\$470；離島：\$530
5	 豐澤 Fortress	全機3年	機門、膠圈、外殼、安裝所引致的問題、網袋(葉)	— (a)	—	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$130；禁區：\$300
						無保用	\$400	離島、禁區：\$530
6	 家麗 Gala	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	\$850	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$150
						無保用	\$400	離島：\$450
7	 日立 Hitachi	雙槽葉輪式：全機1年 其他：全機2年 變頻式摩打10年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	前：\$480 葉：\$370	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島、禁區：\$120
						無保用	\$330	離島、禁區：\$450
8	 依達時 Indesit	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	\$700-\$850	1年	保用期內 續保期間	\$0	馬灣、愉景灣、長洲、南丫島、坪洲、大嶼山：\$250
						無保用	\$380-\$430	馬灣、愉景灣、長洲、南丫島、坪洲、大嶼山：\$630
9	 Miele	全機1年	人為損壞	銅：\$2,900 銀：\$3,900 金：\$7,500(b)	銅/銀：4年 金：9年	保用期內 續保期間	\$0	
						無保用	\$630	
10	 飛歌 Philco	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管	\$520	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$300
						無保用	\$420	離島：\$520
11	 樂信牌 Rasonic	前：1年 葉：2年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	前：\$1,360 葉：\$1,060	2年	保用期內 續保期間	\$0	離島、禁區、公共交通不能直達的地方：\$180
						無保用	\$300	離島、禁區、公共交通不能直達的地方：\$480
12	 三星 Samsung	全機2年 直驅摩打及數碼變頻摩打10年	機門、膠圈、外殼、喉管、顯示屏	\$320	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島、偏遠地區：\$100
						無保用	\$260	離島、偏遠地區：\$360
13	 西門子 Siemens	全機2年 磁浮變頻無刷式摩打10年	機門、膠圈、外殼、喉管、安裝所引致的問題	智選：\$500 尊顯：\$690 (c)	1年	保用期內 續保期間	\$0	離島：\$220
						無保用	\$470 / \$750 (嵌入式)	離島：\$690 / \$970 (嵌入式)
14	 東芝 Toshiba	全機2年 摩打5年	機門、膠圈、外殼、喉管、過濾網、洗衣機外裝置、安裝所引致的問題	\$380	1年	保用期內 續保期間	\$0	愉景灣：\$50；離島：\$150
						無保用	\$380	愉景灣、離島不適用 愉景灣：\$430；離島：\$530
15	惠而浦 Whirlpool	全機1年	外殼、非認可維修、錯誤或疏忽、安裝所引致的問題、人為故障	\$550	1年	保用期內 續保期間	\$0	
						無保用	\$460	愉景灣、離島：\$690
16	 金章牌 Zanussi	全機1年	機門、膠圈、外殼、喉管	\$390	1年	保用期內 續保期間	\$0	愉景灣：\$70；離島：\$130
						無保用	\$400	愉景灣：\$470；離島：\$530



資料於2015年12月至2016年1月由各品牌的代理商提供，具體保障範圍可參閱各產品的保用條款，最新情況及詳情應向有關代理商及零售商查詢。
前：前置式洗衣機
頂：頂揭式洗衣機
葉：葉輪式洗衣機
— 表示沒有該項服務或該項不適用。

[1] 除註明外，全機保用包括摩打及電腦板。

[2] (a) 購買新機時可付費延長新機保養，沒有提供新機保用結束後的續保計劃。
(b) 續保計劃分銅、銀、金會籍，會費分別為\$2,900、\$3,900及\$7,500，銅會籍只適用於原機價\$14,000以下的型號，銀和金會籍另有免費上門護理等增值服務。
(c) 續保計劃分「智選服務計劃」及「尊顯服務計劃」，年費分別為\$500及\$690。

留意付費續保與原有保用的差別

除了「豐澤 Fortress」(#5)以外,其他15個品牌都提供續保計劃,大部分為期1年,年費介乎\$320及\$850。「Miele」(#9)提供4年或9年的續保計劃,全期收費分別為\$2,900、\$3,900及\$7,500,最平的計劃只適用於原機價\$14,000以下的型號。「樂信牌 Rasonic」(#11)的續保為期2年,前置式洗衣機全期保費\$1,360,葉輪式則為\$1,060。

大部分品牌續保的內容與原有保用大致相同,但「白朗 Brandt」(#2)、「金鼎 Candy」(#3)、「飛歌 Philco」(#10)及「西門子 Siemens」(#13)續保後不包運輸費,來回運費逐次收取\$180至\$400,而「伊萊克斯 Electrolux」(#4)、「金章牌 Zanussi」(#16)的所有續保用戶和「西門子 Siemens」(#13)的智選服務計劃用戶,續保期間更換零件要支付8折價,而非新機保用期內的免收零件費。

維修承諾由 5 年至 10 年

9個品牌的代理商均表示,有政策確保產品推出市場後5至10年內仍繼續提供維修服務,亦會在產品推出市場、購買、停產或停售後3至10年儲存零件,產品在期間出現問題仍可獲得原廠維修。本會鼓勵未有提供維修及/或零件更換服務承諾的7個品牌的代理商跟隨有關做法,延長產品壽命和減少棄置,克盡企業社會責任。

本文第一部分亦有提及,意大利消費者組織綜合洗衣機生產商的回覆和消費者的意見調查,指洗衣機的壽命可達8至15年。本港提供維修服務的代理商如能延長維修及零件更換服務至8年或以上,將更切合用戶的維修需要。

11 個品牌出售零件容許自行安排維修

若然消費者必須經指定維修服務中心進行維修,但卻不滿意服務質素、屢修無效或維修費高昂,在別無選擇下,消費者或許會無奈放棄維修,改為換機。如果代理商的政策

運輸費 [3]		零件費 [4]		
市區	偏遠地區	摩打	電腦板	零件保用
\$400	馬灣、愉景灣：\$550； 離島：中環碼頭交收	\$1,500–\$1,800	\$800–\$1,650	零件：3個月
\$0	中環碼頭交收：\$0	\$0		零件：3個月 人工：1個月
\$400	中環碼頭交收：\$400			
\$0	價錢另議	\$0		零件：3個月 人工：2個星期
\$360		前/頂：\$1,280 葉：\$900 (f)	前/頂：\$780 葉：\$600 (f)	
\$0	愉景灣：\$240；馬灣：\$80 (d)	\$0		零件：3個月 人工：1個月
		8折		
\$250	愉景灣：\$490；馬灣：\$330 (d)	另行報價		
\$0	愉景灣：\$240 (d)	\$0		零件/人工： 2個月
\$250	愉景灣：\$490 (d)	\$1,300	\$450	
\$0	中環碼頭交收：\$300	\$0		零件：2個月 人工：1個月
\$350	中環碼頭交收：\$400	\$1,500		
\$0	交通可達地方交收：\$0 愉景灣：另加隧道及道路使用費	\$0		零件/人工： 30日
\$490	交通可達地方交收：\$490 愉景灣：另加隧道及道路使用費	按型號而定		
\$400	愉景灣、馬灣：\$550； 離島：中環碼頭交收	\$1,500–\$1,800	\$800–\$1,650	零件：3個月
\$0 (e)	中環碼頭或東涌交收：\$0	\$0	\$0	零件/人工： 6個月
\$2,000 (e)	中環碼頭或東涌交收：\$2,000	\$1,240–\$4,520	\$1,520–\$5,930	
\$0	中環碼頭交收：\$0	\$0		零件：3個月 人工：1個月
\$400	中環碼頭交收：\$400			
\$0	客戶服務中心或市區交收：價錢另議 (d)	\$0		零件/人工： 3個月
\$0	客戶服務中心或市區交收：價錢另議 (d)	按型號而定		
\$0	中環碼頭或禁區外車輛可達地方交收：\$0	\$0		零件/人工： 1個月
\$250	中環碼頭或禁區外車輛可達地方交收：\$250	按型號而定		
\$0	不適用 (d)	\$0		零件：4個月
\$180		智選服務計劃：8折 尊顯服務計劃：\$0		
\$360		按型號而定		
\$0	愉景灣：\$320；馬灣：\$100；東涌：\$80 (d)	\$0		零件/人工： 2個月
	馬灣：\$100；東涌：\$80 (d)			
\$400	愉景灣：\$720；馬灣：\$500；東涌：\$480 (d)	\$450–\$550	\$580–\$760	—
\$0	愉景灣：\$940；離島：中環碼頭交收	\$0		零件：3個月 人工：1個月
\$880	愉景灣：\$1,040；離島：中環碼頭交收	另行報價		
\$0	愉景灣：\$240；馬灣：\$80 (d)	\$0		零件：3個月 人工：1個月
		8折		
\$250	愉景灣：\$490；馬灣：\$330 (d)	另行報價		

[3] 運輸費：將產品送廠維修的來回每程運輸費用。
(d) 運輸服務僅限車輛可到達的地區。
(e) 市區收費適用於馬灣、愉景灣及東涌。

[4] 零件：所更換零件的保用期；人工：重修零件的人工寬免期。
(f) 更換零件另收清潔費\$700。

[3] 運輸費: 將產品送廠維修的來回每程運輸費用。

(d) 運輸服務僅限車輛可到達的地區。

(e) 市區收費適用於馬灣、愉景灣及東涌。

[4] 零件: 所更換零件的保用期; 人工: 重修零件的人工寬免期。

(f) 更換零件另收清潔費\$700。

表二：部分品牌洗衣機的回收及維修資料

編號		1	2	3	4	5	6	7
品牌		 愛朗 Ariston	 白朗 Brandt	金鼎 Candy	 伊萊克斯 Electrolux	 豐澤 Fortress	 家麗 Gala	 日立 Hitachi
新機故障	免費換機 [1]	有	有	有	有	有 (a)	有	按銷售條款及個別情況而定
	有效期 [2]	買機起計7日內	送貨起計7日內	送貨起計10日內	送貨起計60日內	送貨起計10日內	送貨起計7日內	—
	條件	· 產品已登記 · 經維修員查證屬不可修復	· 經維修員檢查	· 經維修員檢查	· 經維修員檢查	· 出示單據 · 經維修員查證屬不可修復	· 經維修員檢查	—
	安排 [3]	上門更換全新機	上門更換全新機	上門更換全新機 (c)	將壞機帶到指定地點更換全新機 (d)	上門更換全新機	上門更換全新機	—
維修期限 [4]	提供零件更換	面市後3年	停產後10年	停售後7年	停產後3年 (e)	—	面市後7年	停產後7年 (e)
	提供維修服務 [5]	面市後10年	停產後10年	停售後7年	—	—	面市後7年	—
自行安排維修	出售零件 [6]	會	會	會	會	不會	會 (f)	不會
棄置舊機 [7]	費用	免費或\$50 (h)	免費	\$50	前/頂：免費 葉：\$100	免費	免費	前：免費 葉：顧客自行處理
	處置	舊機回收商	垃圾站/ 廢物轉運站/ 一般回收商	廢物回收商	棄置	一般回收商	一般回收商	電器回收商
維修中心	名稱	美奇(香港)有限公司	Toolbox	威榮電業服務有限公司	大昌行電器服務中心	大昌行電器服務中心	第一電業有限公司	香港日立有限公司
	熱線	8200 6601	8210 8210	2406 9792	3193 9888	2555 5788	2993 1733	2753 5386
	網址	www.gahk.com.hk	www.gilman-group.com	www.westwing.com.hk	www.dch-ead.com	—	www.alpha-general.com	www.hitachi-hk.com.hk
註		前：前置式洗衣機 頂：頂揭式洗衣機 葉：葉輪式洗衣機 — 表示該項不適用						
		[1] (a) 另有10日內退款保證。 [2] (b) 按銷售條款而定。 [3] (c) 不包往還離島的運費。 (d) 如新機屬陳列品，則以陳列品更換。						
		[4] 面市後：由產品推出市場起計 購買後：由單據上的購買日期起計 停產後：由產品停止生產起計 停售後：由產品在市場被暫停供應起計						

日韓台：由生產商/進口商/代理商回收電器

本港解決固體垃圾的壓力迫在眉睫，人煙稠密的鄰近地區如日本、南韓和台灣亦面對類似問題。大型家電（泛指洗衣機、雪櫃、冷氣機及電視機）體積龐大，上述三個地區都有針對大型家電的回收政策，透過循環再造減少堆填。

日本

日本政府自2001年起，要求零售商負責收集和移送舊家電，而生產商或進口商應熟悉產品的結構，因此須負責拆解和再造／再用，但營運費全數由購買家電的消費者承擔。向消費者徵收的棄置費由政府釐定，其中容易拆解和重用比率較高的產品回收費較低，從而令產品價格更吸引。透過有關計劃，2008年日本全國單是棄置洗衣機便處理了約9萬噸，成效顯著。可惜不法棄置大型家電有上升趨勢，可能與向消費者徵收費有關。

南韓









南韓政府亦曾推行向消費者徵收棄置費的大型家電回收政策，然而不當棄置普遍，因此南韓各市政府自2012年起提供免費上門移送舊家電的服務，由生產商或代理商回收指定數量的大型家

電，各商戶的回收目標由政府根據過往銷售量而制訂，不達標的生產商或代理商須繳交罰款，有關措施促使商戶研究方法去提升部件重用和物料再造。南韓環境部表示絕大部分使用者滿意現時的大型家電回收安排。

台灣

台灣政府推行「廢四機回收政策」，此成本回收機制跟南韓類似，回收廢家電的費用主要由生產商或代理商負責。台灣消費者購買新機時，同類型同數量的舊機可免費交由零售商回收，生產商或代理商須向政府繳交回收清除處理費，收取的款項用作資助已註冊的回收業界，確保棄置家電被妥善處理而不污染環境。

廢家電被不當拆解或棄置，都會污染環境，例如洗衣機的電路板和電線可釋放鉛和銅等有毒物質，因此鄰近地區的家電回收計劃都希望利用生產商、代理商和註冊回收商對產品的認知和專業技術，與及消費者的積極配合，提升回收效率，減少污染。在本港，雖然處理廢家電的法例仍有待落實，消費者棄置洗衣機等家電時，可考慮交予環保署認可的回收商，確保棄置家電被妥善回收，共同為環保出一分力。

8	9	10	11	12	13	14	15	16
 依達時 Indesit	 Miele	 飛歌 Philco	 樂信牌 Rasonic	 三星 Samsung	 西門子 Siemens	 東芝 Toshiba	惠而浦 Whirlpool	 金章牌 Zanussi
有	無	有	有	有	無	有	有	有
買機起計7日內	—	送貨起計7日內	買機起計10日內	買機起計7至14日內(b)	—	送貨起計30日內	送貨起計7日內	送貨起計60日內
·產品已登記 ·經維修員查證屬不可修復	—	·經維修員檢查	·經技術員確認情況	·經維修員查證屬不可修復	—	·出示單據及保用證 ·經維修員檢查	·經維修員證明非人為故障	·經維修員檢查
上門更換全新機	—	上門更換全新機	上門更換全新機	上門更換全新機	—	上門更換全新機	上門更換全新機	將壞機帶到指定地點更換全新機 (d)
面市後3年	停產後10年	停產後10年	停產後5年	購買後5年 (e)	面市後10年 (e)	面市後4-7年 (e)	停產後5年	停產後3年 (e)
面市後10年	停產後10年	停產後10年	停產後5年	—	—	—	停產後5年	—
會	不會	會	不會 (g)	不會	會	會	會	會
免費或\$50 (h)	顧客自行處理	免費	\$150	免費	免費	顧客自行處理	前/頂: 免費 葉: \$70	前/頂: 免費 葉: \$100
舊機回收商	—	垃圾站/ 廢物轉運站/ 一般回收商	交環保署《香港回收再造公司名錄》的回收商	垃圾站	交環保署《香港回收再造公司名錄》的回收商	—	交環保署《香港回收再造公司名錄》的回收商	棄置
美奇(香港)有限公司	Miele客戶服務中心	Toolbox	信興電器服務中心有限公司	天域时捷(香港)有限公司	博西華家用電器有限公司	東芝香港有限公司	客務電器維修有限公司	大昌行電器服務中心
8200 6601	2610 1025	8210 8210	2406 5666	3125 1111	2565 6151	2635 9222	2406 9138	3193 9888
www.gahk.com.hk	www.miele.com.hk	www.gilman-group.com	www.shunhing-service.com	www.samsung.com/hk	www.siemens-home.com.hk	www.toshiba.com.hk	www.whirlpool.com.hk	www.dch-ead.com

(e) 沒有保留零件及提供產品維修的政策或保證，列出數字為一般供應時間，實際供應視乎情況而定。

[5] 提供維修服務：有政策/指引確保在產品推出市場後獲得維修服務。
— 表示代理商沒有提供維修服務的承諾。

[6] (f) 自行維修洗衣機後，保用依然有效。

(g) 不會出售摩打、電腦板等主要零件，消耗品除外。

[7] 棄置舊機：由代理商運送新機時，在同一處所內移走舊機。

(h) 按銷售條款而定。

容許用戶向其購買零件自行安排維修，當可鼓勵資源盡用，減少棄置。

可惜調查中5個品牌的代理商不會出售零件，增加自行安排維修的難度。最可取的「家麗 Gala」(#6)除向用戶出售零件外，即使用戶曾經安排自行維修產品，保用仍然有效。消費者選擇自行安排維修前，需留意第三方維修人員對所購買洗衣機的認知和技術水平。

免費棄置舊機

產品總有損壞的一天，要支持可持續發展，便要妥善處理舊機，盡量將物料循環再用，減少污染。購買14個品牌的全部或指定型號產品，代理商運送新機時，可免費或收費在同一處所內移走一部舊機，當中5個品牌的代理商可能將舊機棄置在垃圾站。較可取的做法是把舊機送往

環境保護署（環保署）《香港回收再造公司名錄》下的回收商，確保拆卸過程不會污染環境，並回收最大部分的金屬和其他有用物料。

可透過環保署妥善處理舊機

環保署有措施支援業界推動各項自願性回收計劃，協助市民妥善回收舊電器。該署於2015年11月開設一站式「電器廢物回收熱線」（2676 8888），便利市民查詢及參與舊電器回收，回收服務免費，主要針對五類將受管制電器，即洗衣機、雪櫃、冷氣機、電視機及電腦產品（包括電腦、打印機、掃描器和顯示器），狀態良好的廢電器會在檢查及修理妥當後，轉贈有需要的人士重用。該署每年亦會為屋苑舉辦名為「送舊回收迎新歲」的廢電器回收活動，回收包括舊洗衣機等電器。

強制性生產者責任計劃

環保署表示，有關廢電器電子產品生產者責任計劃的法案，已完成法案委員會審議的階段，期望盡快安排恢復二讀辯論並通過法案。另政府已取得撥款在屯門環保園興建一所廢電器電子產品處理及回收設施，以妥善處理生產者責任計劃下收集所得的廢電器電子產品，將其循環再造成為可重用物料。當全面實施相關計劃時，受管制電器的供應商須繳交循環再造徵費，而供應商可沿供應鏈向下游持份者收回全部或部分徵費，屆時消費者購買新的受管制電器（包括洗衣機），可獲銷售商免費安排將其指定處所內的同類舊件移走，然後送往有牌照的設施妥善處理、再加工和循環再造。

