

## 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。



## 平板電腦與 手提電腦售後服務大搜查

消費者懷着興奮心情去買手提電腦、平板電腦，準備新機到手立刻盡情試玩試用，若新機迅即出現非人為故障，當然期望可獲更換新機，但原來並非每個品牌都可免費換機。假如電腦產品於保養期內重複維修仍未能解決問題，消費者又有何保障？

### 新機非人為故障的處理方法

#### 10 個品牌可免費換機

本會向22個品牌的代理商或維修服務中心查詢有關資料，供準用戶在買機前作參考。有回覆的12個品牌中，10個表示如其新機有非人為故障，用戶可免費換機，期限由買機後或送貨後的7天至30天不等，分別是「宏碁 Acer」、「愛可視 Archos」、「BlackBerry」、「富士通 Fujitsu」、「HTC」、「摩托羅拉 Motorola」、「三星 Samsung」、「索尼 Sony」、「優派 ViewSonic」及「中興 ZTE」。2個品牌（「聯想 Lenovo」及「LG」）不設免費換

機，如用戶遇上新機即壞的情況，需將故障產品帶到代理或製造商指定的地點進行免費維修（詳情見表一）。

本會認為產品新購入已出現非人為故障但不獲更換另一部全新機的做法，並非以客為本，因用戶會期望全新機在出廠前已通過品質控制檢查，結果卻因產品故障而無法即時使用產品，除了對產品質素的信心打折扣之外，更要花時間將產品送修，難免不滿。

本會亦有向「蘋果電腦 Apple」、「華碩 Asus」、「創新 Creative」、「戴爾 Dell」、「漢王 Hanvon」、「神舟電腦 Hasee」、「惠

普 HP Compaq」、「華為 Huawei」、「工人舍 Kohjinsha」及「東芝 Toshiba」的代理商或維修服務中心要求提供資料，但至截稿時上述品牌仍未提供資料。產品售後服務的資訊透明度不足，準用戶難以瞭解產品若出現問題有何支援，現有用戶遇有疑問亦需花時間查問資料，造成種種不便。

#### 3 間零售連鎖店的換機期限由10天至15天

此外，本會也向6間電子產品零售連鎖店查詢此類產品的新機故障換機安排，其中「豐澤 Fortress」及「衛訊 Wilson」至截稿時仍未提供資料，而「中原電器 Chung Yuen」則未有提供完整的資料。回覆的3間零售商（「百老匯 Broadway」、「國美電器 Gome」及「蘇寧鐳射 Suning Citicall」）表示，新機故障換機的期限由買機後或送貨後的10天至15天不等（見表二），全部均聲稱用戶可帶同有故障的產

## 投訴實錄

本會於2011年1月至11月期間共接獲關於筆記本/小型筆記本/平板電腦的投訴633宗，為2010年同期所接獲的245宗的2.6倍，主要涉及維修服務、產品質量或銷售手法問題。

### 個案一：

#### 單據列明換機期內有問題可換機 承諾不兌現

蔣先生在電腦展銷會中購買了一台筆記本電腦，由於會場內人多擠迫，銷售員聲明不能即場試機，着蔣先生回家後才試機，如有問題可在7天內到該公司的維修中心換機，而發票上亦註明此條款。

隨後3天，蔣先生每次開機都出現藍屏和「死機」的現象，於是致電維修中心，獲告知需將電腦送到該中心檢測鑒定，蔣先生依言照辦。數天後，維修中心回覆承認該部電腦出現藍屏現象，但認為機件沒有問題，要求蔣先生將電腦送回原廠維修，並稱別無他法，但維修所需時間不能確定。蔣先生十分不滿，認為該機有問題就應該如銷售員承諾在7天內更換新機，不應只是為用戶維修了事，更不應要用戶在不同部門之間轉來轉去。蔣先生向本會投訴有關商戶，要求換機。



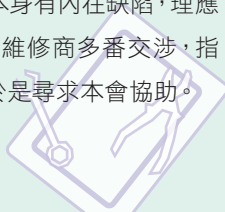
### 跟進

本會職員在接獲投訴後馬上聯絡有關商號，惟該商號多番推搪，在本會多次催促下，商號最終同意為蔣先生更換新機。

### 個案二：

#### 聲稱故障屬人為損壞 維修費高於機價

馮先生來港旅遊期間購買了一部平板電腦，售價約港幣\$6,400。使用4個月後，螢幕下端八分之一的面積失去了顯示功能，馮先生於是帶同有關電腦到該品牌的指定維修商要求維修。維修人員檢查後，認為問題出於馮先生使用時用力擠壓，令觸控屏幕下面的顯示幕部分破裂，屬人為損壞，不在保修範圍內，馮先生需付費維修，而維修費開價超過\$6,500。馮先生表示觸控屏幕和外殼都沒有破裂，足見他是正常使用該電腦；而產品的觸控屏幕沒有破裂但顯示幕卻破裂，證明該產品本身有內在缺陷，理應由指定維修商負責保修。馮先生與該指定維修商多番交涉，指定維修商仍堅稱損壞屬人為造成，馮先生於是尋求本會協助。



### 跟進

本會代馮先生再與有關維修商商討保修責任及維修費用問題，但維修商堅持是人為損壞，不在保修範圍。由於雙方對於造成損毀之成因存在分歧，未能取得共識，本會建議馮先生考慮聘用公證行作檢測報告，再決定是否入稟小額錢債審裁處要求裁決。

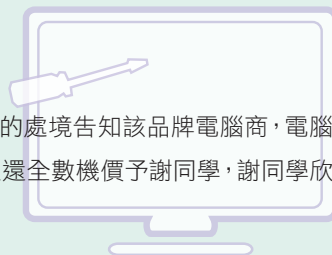
### 個案三：

#### 多次維修無效 推搪卸責

半工讀的謝同學於就讀院校的學生會電腦展中購買了一部電腦，單據列明有2年上門維修服務。使用半年後，電腦開始出現在使用時突然自行關機或在不使用時自動開機的情況。謝同學致電有關品牌電腦商的技術支援部要求上門維修，但技術人員回覆必須先透過電話指導他自行修復問題，若情況未有改善才會派員上門處理。謝同學多次依照技術人員電話上的指示嘗試處理問題，但問題改善數天後又再出現，最後電腦更突然故障，令儲存在桌面上的文件全部被刪除。

謝同學於是再聯絡技術支援部，技術人員上門為他檢查電腦時，初步指懷疑電腦的硬碟有問題，會安排更換；但技術人員回到辦公室與同事商議後，又懷疑問題是病毒所致，需將電腦搬回維修中心修理。由於該技術支援部提出上門收機的時間謝同學都不在家，他於是自行將電腦連同變壓器等配件一併帶到維修中心，但維修中心只收下電腦主機，拒絕收下配件。幾天後，該技術支援部稱問題出自沒有收回的變壓器上，主機並無問題，並將電腦送還給謝同學。豈料謝同學重新安裝軟件後，電腦又再「死機」。這次技術人員指問題出於謝同學家中電壓不穩，但謝同學表示家中其他電器及另一部電腦均沒有出過問題。

在謝同學極力爭取下，技術人員表示可借一部電腦給他暫用，但要先收回有問題的電腦。至此謝同學覺得事件已擾攘了近一個月，令他在上班上學之間，需多次透過電話討價還價及等待技術人員收機送機，浪費不少時間卻不能解決問題，於是向本會求助。



### 跟進

本會將謝同學的處境告知該品牌電腦商，電腦商在3天之後決定退還全數機價予謝同學，謝同學欣然接受。

表一：部分品牌的筆記本電腦/小型筆記本電腦/平板電腦的售後服務資料

編號	牌子	產品	新購產品如有非人為損壞的處理方法		維修保養服務					名稱及熱線
			免費換機期限 [1]	如可換機，換機的安排 [2]	保用期/保養期/保修期	重複維修無效的處理方法 [3]	產品停產後多久不會繼續獲得維修? [4]	零件存倉期 [4] [5]	無零件下的處理方法 [6]	
1	 宏碁 Acer	筆記本電腦、 小型筆記本電腦、 平板電腦	7天 (送)	c / d	1年	k	不適用	3年	s	Acer Customer Service Centre 2520 2000
2	 愛可視 Archos	平板電腦	10天 (購)	c / e / f	1年	l / n / o	2年	2年	u / v / w	捷成洋行 - 捷成消費品服務中心 2926 2300
3	 BlackBerry	平板電腦	30天 (購)	g, h	1年	n	3年	3年	u	
4	 富士通 Fujitsu	筆記本電腦、 平板電腦	7天 (購)	c / d	2年	o	不適用	5年	u	新暉電腦有限公司 - Compucare 2616 2400
		小型筆記本電腦			1年			3年		
5	 HTC	筆記本電腦、 小型筆記本電腦、 平板電腦	14天 (購)	c	1年	l	不適用	2年	t	HTC Service Centre 3520 1234
6	 聯想 Lenovo	筆記本電腦	無免費換機安排，用戶需將故障產品帶到代理/製造商的指定地點，進行免費維修 a		1年/3年	o	3年/5年 q	3年/5年 q	u	HK Think Lenovo Service Centre 3140 2788
		小型筆記本電腦			1年		3年	3年		
		平板電腦					2年	2年		
7	 LG	筆記本電腦、 小型筆記本電腦	無免費換機安排，用戶需將故障產品帶到代理/製造商的指定地點，進行免費維修		2年	o	不適用	5年	u	新暉電腦有限公司 - Compucare 2616 2400
8	 摩托羅拉 Motorola	平板電腦	7天 (購)	f / g	1年	o	不適用	2年	u / v	Moto Serviceone 服務中心 2506 3888
9	 三星 Samsung	筆記本電腦、 小型筆記本電腦	14天 (購)	c / f	1年	p	不適用	5年	u	Totem Technology (HK) Ltd. 3698 4698
		平板電腦						2年		
10	 索尼 Sony	筆記本電腦、 小型筆記本電腦、 平板電腦	7天 (購/取) b	c, i	1年	o	不適用	3-5年 r	u	索尼客戶服務中心 2833 5129
11	 優派 ViewSonic	平板電腦	7天 (送)	c	1年	o	3年	3年	x	香港衛創科技有限公司 3690 1398
12	 中興 ZTE	平板電腦	7天 (購)	j	1年	m	2年	2年	u	NEC Mobiling Ltd. 2374 0199

註 表列資料於2011年12月由各品牌的代理商或維修服務中心提供，最新情況以代理商或維修服務中心的資料為準，詳情應向有關的代理商或零售商查詢。本會亦有向「蘋果電腦 (Apple)」、「華碩 (Asus)」、「創新 (Creative)」、「戴爾 (Dell)」、「漢王 (Hanvon)」、「神舟電腦 (Hasee)」、「惠普 (HP Compaq)」、「華為 (Huawei)」、「工人舍 (Kohjinsha)」及「東芝 (Toshiba)」的代理商要求提供資料，但至截稿時有關品牌仍未提供資料。

- [1] 購：期限由買機日起計算  
送：期限由送貨日起計算  
取：期限由取貨日起計算  
a 代理商表示因並非直接售機予用戶，故無直接為用戶提供退款/退機/換機的安排。退款/退機的條款（如適用），均需視該代理商與有關零售商之間的合約條款而定，而非包括於該代理商與用戶之間的合約協定。  
b 於Sony Store購買的產品由買機日起計算，而於Sony網上購買的產品則以取貨日起計算。此換機期限只適用於在Sony Store/Sony網上購買的產品，向特約經銷商購買產品的用戶，應直接聯絡有關經銷商查詢換機條款。  
[2] c 將故障產品帶回零售商處，免費更換一部全新機。  
d 將故障產品帶到代理/製造商指定地點，進行免費維修。  
e 一般情況下都是建議客人在指定換貨期內先到零售商處更換故障產品；如客人將故障產品帶到代理商的指定地點，而產品在保用期內並符合保修

條件，該公司會提供免費維修或更換翻新機。

- f 將故障產品帶到代理/製造商的指定地點，免費更換一部全新機。  
g 將故障產品帶到代理/製造商的指定地點，免費更換一部翻新機。  
h 免費換機受條款約束限制。故障必須為廠方保修範圍內之問題，並不包括任何形式的人為破損或無故障的換機要求，否則用戶將需負責檢查和維修費用。另生產商透過熱線電話800-903-462向用戶提供90天免費技術支援服務。  
i 於網上訂購之用戶，需到提取產品之Sony Store分店更換。  
j 將故障產品帶回零售商處，如果零售商願意承擔談判風險可以先免費更換一部全新機，否則會由零售商將故障產品寄送到代理商，待代理商於3天內確認是否「貨品貨到即壞」，答覆零售商是否可以免費更換一部全新機。  
[3] k 若不涉及維修技術引致的同一微狀重修，該公司會為用戶免費維修至產品修妥為止。否則該公司會按實際情況與用戶商討解決方案，例如延長保養期。  
l 視乎個別情況處理。  
m 免費更換一部全新機予用戶。  
n 免費更換一部翻新機予用戶。  
o 為用戶免費維修直至產品修妥為止。  
p 非人為或損耗引起的故障，相同故障發生重複維修時，將視情況為顧客提供換新機、退款或維修服務。

維修中心資料	
地址及相關網址	辦公時間 [7]
九龍觀塘成業街6號弘富廣場18樓1室 <a href="http://www.acer.com.hk">www.acer.com.hk</a>	星期一至星期五：上午10時至下午7時30分 星期六：上午10時至下午2時30分 星期日及公眾假期：休息
九龍九龍灣宏照道17號康大電業大廈10樓B室 <a href="http://hk.jebsonconsumer.com">http://hk.jebsonconsumer.com</a>	星期一至星期五：上午9時30分至下午6時 星期六：上午9時30分至下午1時 星期日及公眾假期：休息
維修中心並非對外開放，用戶需先透過電話800-903-462或網址 <a href="http://www.blackberry.com/playbookgettingstarted">www.blackberry.com/playbookgettingstarted</a> 聯絡技術支援部	
香港筲箕灣阿公岩村道5號東都中心17樓 <a href="http://www.sunlite.hk">www.sunlite.hk</a>	星期一至星期五：上午9時至下午6時 星期六：上午9時至下午1時 星期日及公眾假期：休息
九龍油麻地彌敦道555號九龍行1903室 <a href="http://www.htc.com">www.htc.com</a>	星期一至星期五：中午12時至下午8時 星期六：中午12時至下午4時 星期日及公眾假期：休息
香港鰂魚涌海灣街1號華懋交易廣場14樓1403室 <a href="http://www.lenovo.com/contact/hk/en/index.html">www.lenovo.com/contact/hk/en/index.html</a>	星期一至星期五：上午9時至下午6時 星期六：上午9時至下午1時 星期日及公眾假期：休息
香港筲箕灣阿公岩村道5號東都中心17樓 <a href="http://www.sunlite.hk">www.sunlite.hk</a>	星期一至星期五：上午9時至下午6時 星期六：上午9時至下午1時 星期日及公眾假期：休息
九龍旺角西洋菜街南2A-2H銀城廣場12樓1202-06室 <a href="http://www.motorola.com.hk">www.motorola.com.hk</a>	星期一至星期六：上午10時至下午7時 星期日及公眾假期：休息
香港軒尼詩道489號銅鑼灣廣場1期15樓1501室 <a href="http://www.samsung.com.hk">www.samsung.com.hk</a>	星期一至星期日：上午11時至下午8時 y
1. 香港銅鑼灣軒尼詩道555號東角中心16樓 2. 九龍旺角彌敦道664號惠豐中心9樓 <a href="http://www.sony.com.hk/service">www.sony.com.hk/service</a>	星期一至星期日：上午11時至下午8時
新界火炭禾盛街10號海輝工業中心8樓807室 <a href="http://www.hk.viewsonic.com/support/overview">www.hk.viewsonic.com/support/overview</a>	星期一至五：上午9時至下午1時，下午2時至6時 星期六：上午10時至下午1時，下午2時至6時 星期日及公眾假期休息
九龍旺角彌敦道585號富時中心19樓1室	星期一至星期六：上午11時至下午8時 星期日及公眾假期休息
<p>[4] q 小型筆記本電腦一般為3年；「IdeaPad」、「ThinkPad Edge」筆記本電腦一般為3年；「ThinkPad」筆記本電腦一般為5年。惟在前述期限後，如代理商仍有零件存貨，會繼續為用戶提供需付費的維修服務。</p> <p>[5] 此年期由停產日起計算 r 視乎個別產品型號及零件供應情況。</p> <p>[6] s 一般會告知用戶無法提供所需的維修服務。倘有關型號於其他國家/地區仍有提供維修服務，會代為安排訂購所需零件，但有關費用將按當時情況收取。 t 視乎個別情況處理。 u 告知用戶無法提供所需的維修服務。 v 讓用戶以優惠價格購置較新的型號。 w 須視乎產品型號及庫存作特別處理。 x 如有零件，仍會為用戶提供收費之維修服務。</p> <p>[7] y 公眾假期一般照常營業，惟特別節日如春節或聖誕節期間營業時間可能有所調整，用戶如有需要可先致電該服務中心查詢。</p>	

品到零售商處換全新機，但必須符合特定條件，例如由店方職員檢查證實故障屬非人為損壞、並非液體性損壞及機身沒有污損，用戶必須帶同發票、原裝配件及包裝盒換機等；因此，為防萬一，用戶購入產品後，應妥為保護機身及保留包裝盒和完整配件，直至商戶承諾免費換機的時間完結為止。如保養卡需填寫寄回，或需於網上註冊登記，除非產品說明書另有指示，否則亦應留待零售商提供的免費換機期限完結時，才填寫保養卡寄回或於網上註冊登記。此外，如出現爭議，零售商可能會要求用戶自行帶機到代理或製造商指定的技術中心進行檢查及取得「貨到即損」(Dead on Arrival) 的認證，才會為用戶換機。


比較表一及表二內的有關資料，會發現代理商與零售商提供的免費換機期限不盡相同，消費者在購買產品前宜向零售商詳細查詢換機期限、由哪一方（零售商抑或代理商）提供換機、換機的方法及條件，及換機期後出現故障的處理辦法等。



## 大部分代理商稱保養期內會修妥為止

除1個品牌的個別型號筆記本電腦的保養期為3年外，回覆的代理商都表示其產品的保養期為1年或2年。被問及若電腦產品在維修兩次後仍出現問題的處理方法，大部分代理商稱會為用戶維修電腦產品直至修妥為止，但亦有代理商沒有明確答覆，稱需視情況而定。

表二：部分零售商就筆記本電腦/小型筆記本電腦/平板電腦的售後服務資料

編號	零售商名稱	產品	新購產品如有損壞的處理方法			將左列資料告知顧客的途徑 [2]
			免費換機期限 [1]	換機安排	換機條件	
1	 百老匯 Broadway	筆記本電腦、小型筆記本電腦、平板電腦	10天 a b	如該公司職員能判斷產品乃出廠缺點，而在有貨源的情況下，會在收回故障產品的同時給予用戶全新機。否則該產品需經由代理商檢查證實乃出廠缺點，方可更換全新機。	<ul style="list-style-type: none"> <li>更換之貨品必須包裝完整，沒有任何損毀及刮花痕跡，未填寫保用證，並只限更換相同型號之貨品，更換貨品不包括耳機及蘋果產品。</li> <li>不享有「免費換機」的用戶需將故障產品帶到代理/製造商指定的地點進行維修，至於是否免費，一概以代理/製造商的決定為準。</li> </ul>	c, e
2	 國美電器 Gome	筆記本電腦、小型筆記本電腦、平板電腦	15天 a b	用戶將故障產品帶回零售商處，在交回故障產品的同時免費更換一部全新機。	<ul style="list-style-type: none"> <li>如產品經證實質量不符合生產標準，用戶可到分店辦理更換相同型號或不同型號產品或辦理退款。</li> <li>視乎職員在當時是否能判斷產品屬非人為損壞，否則用戶需自行將故障產品帶到代理/製造商指定的技術中心進行檢查及取得認證。</li> <li>故障產品必須沒有任何損壞或花損，及未經維修等。用戶需帶同銷售單正本、完整包裝、配件、說明書及未填寫的保用證。</li> </ul>	c, d, f
3	 蘇寧鐳射 Suning Citicall	筆記本電腦、小型筆記本電腦、平板電腦	10天 a b	用戶將故障產品帶回零售商處，在交回故障產品的同時免費更換一部全新機（缺貨除外）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>屬非人為損壞、非液體性損壞、非不能開機及非不正常操作，能提供包裝盒、配件和發票原件情況下方可更換。</li> <li>如出現具爭議的可能人為損壞、液體性損壞或不正常操作而引致的故障，用戶需提供由代理商發出之「貨到即損」認證。如有任何爭議，該公司保留最終解釋權。</li> </ul>	c, d (部分分店), f

註 表列資料於2011年12月由各零售商提供，最新情況以零售商的資料為準，詳情應向有關的零售商查詢。本會亦有向「豐澤 (Fortress)」及「衛訊 (Wilson)」要求提供資料，但至截稿時有關零售商仍未提供資料，而「中原電器 (Chung Yuen)」所提供的資料不全，故未有列於表內。

[1] a 蘋果電腦及iPad產品除外。蘋果電腦於保養期內如發生故障，用戶需自行到蘋果指定維修服務中心進行有限保固，iPad產品於保養期內如發生故障而且該故障是屬於蘋果公司有限保固範圍內，則用戶可自行到蘋果指定維修服務中心更換service unit，有限保固內容以蘋果公司的公布為準。

b 自提貨品由購買日開始計算，送貨貨品則由送貨日開始計算。

[2] c 發票/單據  
d 店內告示  
e 公司網頁  
f 銷售人員

由於維修保養服務亦是消費者選購產品的重要考慮因素之一，本會認為各代理商宜制訂有關重複維修的指引，並於其公司或產品網頁上公布有關資料，供準用戶參考。電腦產品與生活息息相關，經常出現故障會帶來諸多不便，如要多次維修，更需將產品交到維修中心，及在維修後取回，耗費時間之餘還得來往奔波，會對用戶造成困擾。在保養期內接連發生非人為故障，難免令用戶對產品的質量存疑，削弱用戶對有關品牌的信心。所以本會建議代理商考慮如產品購入短時間/指定時間內即出現非人為故障而重複維修無效，讓用戶選擇換機或免費延長保養期，有助鞏固用戶對品牌的信心。

## 產品停產後 2 至 5 年停止維修服務

回覆的代理商中，有5個品牌表示其產品在停產後2至5年便不再提供維修服務。至於有關產品的零件存貨期，各代理商提供的資料顯示由2至5年不等。代理商

不再提供維修服務，或缺乏相關零件去為產品進行維修，有可能令產品不能繼續使用，本會認為代理商宜在其網頁公布有關資料供準用戶參考，及/或於銷售時向消費者說明。



消費者在購買電腦產品時，宜留意單據或店內告示上的售後服務條款。如有疑問，應向銷售人員查詢清楚。