

## 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。

# 用家經驗： 最少毛病的手機／相機品牌



手機、DVD播放機、數碼相機及手提數碼攝錄機這些熱門的電子產品，大抵家家都擁有一兩部。作為用家，對每樣產品自有一番體驗，好用耐用的產品自然吸引用家一再回頭光顧，此謂之對品牌忠誠；易壞或售後服務不佳的產品，用家再買同類產品恐怕會考慮其他品牌。到底各類產品不同品牌的「發病」情況是否嚴重？哪些品牌可以贏得用家歡心？

## 調查方法

是次調查於2010年2月至5月間進行，收集消費者使用手機、影音播放機、數碼相機及手提數碼攝錄機4種電子產品的經驗及意見。共發出31,690份問卷，收回可供分析的問卷1,601份，有效回覆率為5%。由於部分回覆者並沒有回答問卷內有關4種電子產品的所有問題（例如個別回覆者並不擁有某些產品）或部分問題不適用，故每種產品各項目下最終用作分析的回覆數目會有不同。

問卷主要詢問用家對有關產品四個範疇的意見：(1)毛病率、(2)對代理商維修的滿意程度、(3)對該類產品個別牌子的滿意程度(忠誠度)及(4)再選擇同類產品時的考慮因素。

上述第(1)、(2)及(3)項的分析只包括用戶購買的一手行貨電子產品。毛病率主要針對機件故障所引致的毛病，不包括因意外或不小心使用等人為因素導致的毛病。對代理商維修的滿意程度包括曾把一手行貨產品交由代理商維修的回覆者的意見。忠誠度則根據回覆採用一手行貨電子產品的用戶的意見評分，主要體現於用戶在再度購買同類產品時會否購買同一牌子。而於再選擇同類產品時的考慮因素中，回覆者可選多個因素。本會將選擇各項因素的回覆者的數目，附以回覆者認為該因素的重要程度加權後計出各項因素的重要程度得分，再按得分排序。

由於回覆不同範疇的問卷數目不一，部分牌子只可作對牌子忠誠度的分析。

## 1 手機



### 調查結果

1,601位回覆者中，1,555位(97.1%)表示擁有手機，數量由1部至7部不等，平均每人擁有1.6部手機。一手行貨手機用戶以「購買淨機」為主，共871位，佔擁有手機的回覆者56%，次為連同通話計劃一起購買(即俗稱「上台出機」)，共435位(28%)。

因兩者回覆並無重大差異，故以下作合併分析。在此1,306位回覆者中，使用一般手機者有803位(61.5%)，而使用智能手機者有430位(32.9%)。

### 智能手機相對易壞

從使用一手行貨用戶的回覆所見，智能手機的毛病率(49.3%)比一般手機(42%)高，但兩者最常見的毛病均為「不能正常開機或關機」及「通話問題」。

### 手機毛病率的分析

回覆者所使用的手機牌子多達30個，在機齡2年以下的組別，有6個牌子的手機有足夠樣本供分析，其中以「三星 Samsung」的毛病率較低(見圖一)。在2年至5年以下機齡的組別，則只有2個牌子有足夠數目的回覆作分析，其中「諾基亞 Nokia」的毛病率稍低(見圖一)。

### 由誰維修？

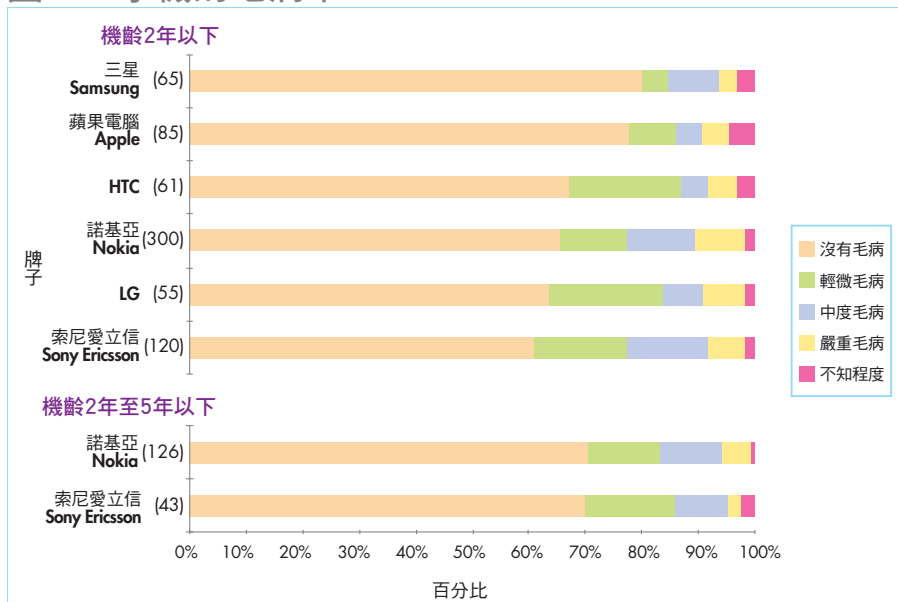
在表示曾維修手機的回覆中，大部分回覆者選擇找代理商維修(62.5%)，其次是由自己或親友維修(17.7%)。

## 如何解讀本文的圖表

圖表內括號( )中的數字表示有效的回覆問卷數目，例如圖一中「索尼愛立信 Sony Ericsson (120)」代表該牌子得出的毛病率是根據120份有效回覆的問卷所提供的數據計算而來。根據中央極限理論(central limit theorem)，樣本回覆達到30個或以上時，便可作有效分析，而本文亦只分析有效回覆問卷達30份的產品牌子。

讀者會發現同類電子產品在不同項目的比較下列出的牌子數目不一，例如手機，機齡2年至5年以下的手機毛病率分析只列出了2個牌子的結果，但會否再買同一牌子的手機則有7個牌子，原因是在不同範疇下有效回覆的問卷數目不一：分析會否再買同一牌子產品時，所有選用一手行貨的回覆者的答案都計算在內，而他們所用產品的機齡並無關鍵性，因此問卷和牌子數目都很多；在毛病率方面，使用年期愈長的產品毛病率通常較高，單看牌子而不分使用期長短不能反映這關聯情況，因此本會將回覆按使用期長短細分為多個組別，但卻攤薄了每組的問卷數目，以致部分牌子和組別沒有足夠的問卷作有效分析。

圖一：手機的毛病率



### 對手機牌子代理商維修服務的滿意度

只有1個牌子「諾基亞 Nokia」有足夠回覆可就代理維修滿意度作有效分析，近一半(47.9%)的回覆表示滿意有關代理商的維修服務。

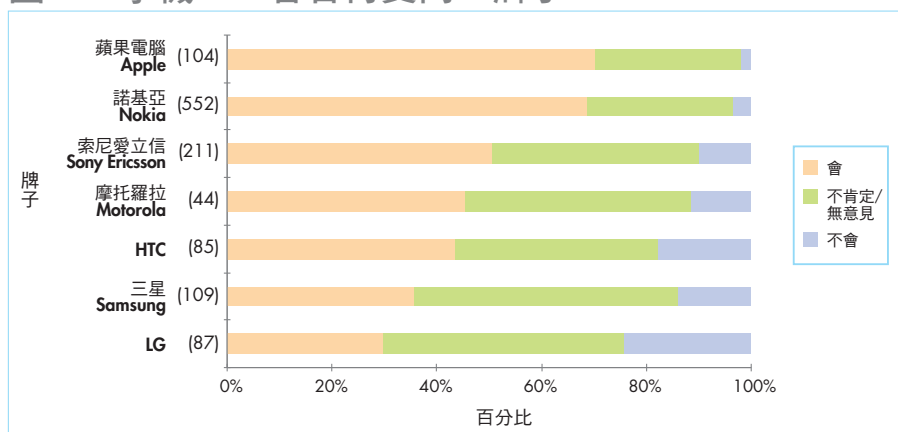
### 會否再買同一牌子的手機？

回覆者中最多「蘋果電腦 Apple」用戶(71.1%)稱會再買同一牌子，亦有超過半數的「諾基亞 Nokia」(67%)及「索尼愛立信 Sony Ericsson」(52.7%)用戶表示會再買同一牌子(見圖二)。

## 手機的選購模式

在考慮選用哪個牌子時，回覆者最注重的是「產品的功能」，其次是「自己的使用經驗」及「產品的售價」。超過三成（36.5%）回覆者表示通常每2年至5年轉換一次手機，另有兩成半（25.3%）回覆者換得更頻密，通常在1至2年內轉換一次手機。轉換手機的主要原因是舊手機損壞（佔回覆53.4%），其次為舊手機的功能落後（20.8%）及轉換款式（10%）。

圖二：手機——會否再買同一牌子？



## 2 影音播放機



共1,151位回覆者表示擁有影音播放機，其中最多回覆者擁有的為DVD播放機（38.5%），其次為DVD播放及錄影機（15.6%）、DVD+硬碟錄影機（10.7%）及具錄影功能的數碼電視機頂盒/錄影機（10.3%）。VHS影帶錄影機（5%）、Blu-ray播放機（4.6%）及VCD播放機（2.4%）相對較少人使用。

## 按機種看毛病率

將回覆按機種劃分，具錄影功能的數碼電視機頂盒/錄影機的毛病率（40.3%）較高，其餘依次為VCD播放機

（39.3%）、DVD+硬碟錄影機（36.6%）、DVD播放及錄影機（28.9%）、VHS影帶錄影機（27.6%）、DVD播放機（22.8%）及Blu-ray播放機（15.1%）。可惜是在機種下再按牌子及機齡細分，只有DVD播放機有足夠樣本可作有效分析。

## DVD 播放機

有443個回覆者表示擁有一手行貨DVD播放機，回覆分散於65個牌子，只有1個牌子「飛利浦Philips」於機齡兩年以下一組有足夠回覆作分析，其毛病率為8.8%。

## 會否再買同一牌子的 DVD 播放機？

此機種有3個牌子有足夠回覆可作分析，其中以「索尼Sony」有較多回覆者表示

會再買其DVD播放機（見圖三）。

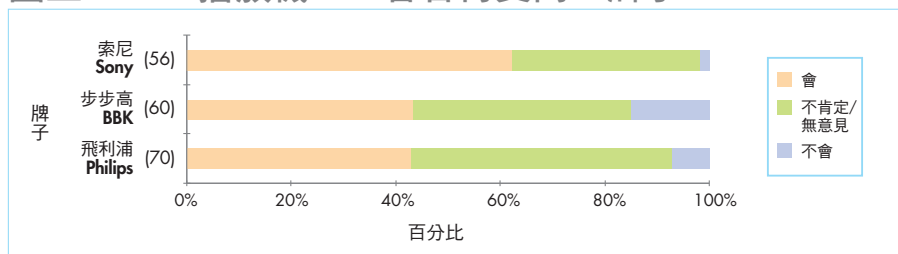
## 由誰維修影音播放機？

在表示曾維修影音播放機的回覆中，選擇找代理商維修的回覆者多達74.6%，餘下大部分會自己動手或由親友維修（17.7%）。

## 影音播放機的選購模式

在購買此類產品時，回覆者首要考慮「產品的功能」，次為「產品的售價」及「自己的使用經驗」。約三成（32.1%）回覆者表示通常每2至5年轉換一次影音播放機，亦有約一成（11.3%）回覆者表示5至10年才轉一次機。換機的主因是舊產品損壞（60.9%），其次為舊產品功能落後（23.4%）。

圖三：DVD播放機——會否再買同一牌子？





### 3 數碼相機



有1,186位回覆者表示擁有一手購買的行貨數碼相機，其中多達825位 (69.6%) 擁有輕便相機 (compact camera)，108位 (9.1%) 擁有半專業級相機 (prosumer)，178位 (15%) 擁有單鏡反光機 (DSLR)。

#### 輕便相機的毛病率

有足夠回覆作分析的機齡兩年以下的輕便相機牌子共有4個，毛病率較低者為「Panasonic」(1.6%) (見圖四)。

機齡在兩年至5年以下的毛病率最低者則為「卡西歐Casio」(8.8%) (見圖四)。

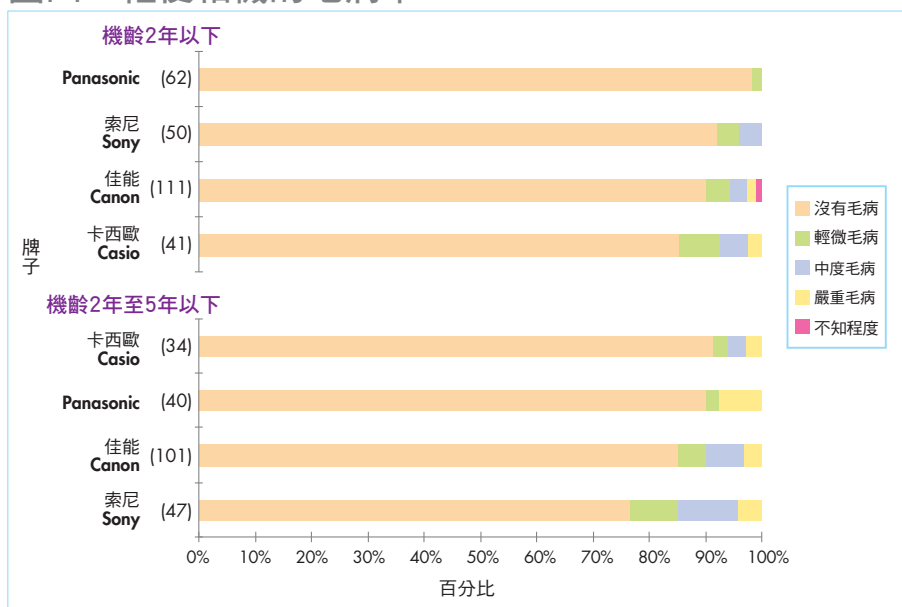
#### 半專業級相機的毛病率

此類相機只有機齡兩年以下的「佳能Canon」有足夠回覆可供分析，其毛病率為5.1%。

#### 單鏡反光機的毛病率

此類相機同樣只有機齡兩年以下的「佳能Canon」有足夠回覆可供分析，其毛病率為5.7%。

圖四：輕便相機的毛病率



#### 由誰維修數碼相機？

在表示曾維修數碼相機的回覆中，選擇找代理商維修的回覆者達76.3%，自己動手或由親友維修的則有14.9%。

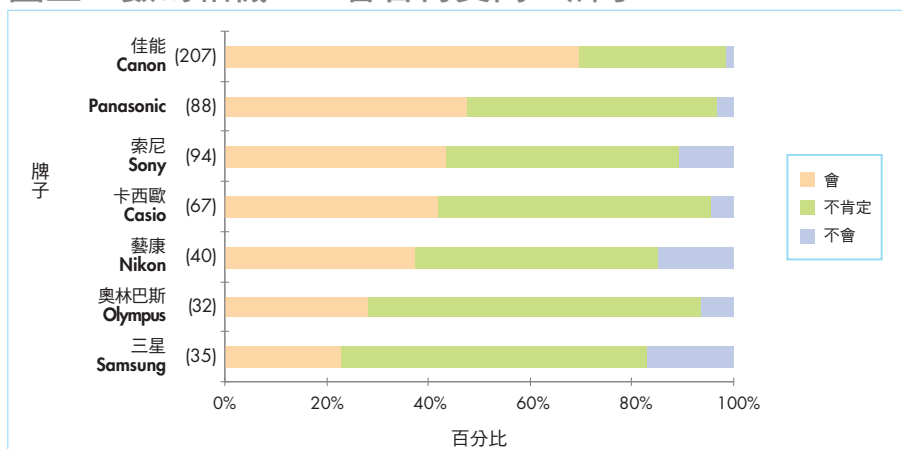
#### 由代理維修相機的滿意度

只有1個牌子「佳能Canon」有足夠回覆作分析，當中84%的回覆者表示對其維修服務感到滿意。

#### 對牌子的忠誠度

回覆者表示會再購買同牌子的數碼相機的首三位牌子為「佳能Canon」(69.6%)、「Panasonic」(47.7%)及「索尼Sony」(43.6%) (見圖五)。

圖五：數碼相機 — 會否再買同一牌子？



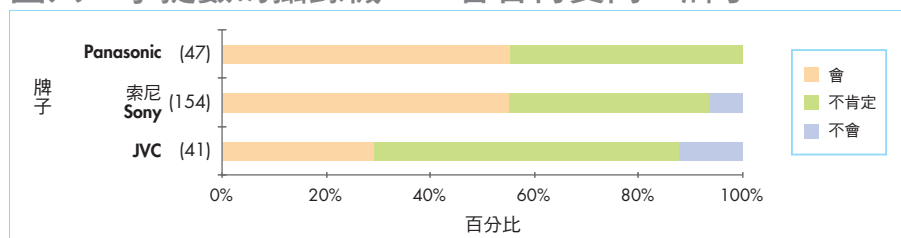
#### 數碼相機的選購模式

在考慮購買哪個牌子的數碼相機時，回覆者最着重產品的功能，其次是售價及自己的使用經驗。值得一提的是，當被問及多久轉換一次數碼相機時，超過四成回覆者 (43.4%) 表示說不定，另有37.3%的回覆者表示每2年至5年換一次機，換機原因主要是舊產品規格功能落後 (40.5%)，其次為舊產品損壞 (36.5%)，可見數碼相機在大部分消費者心目中是相對耐用的產品，而且會視乎新產品的功能是否合用才購買。

## 4 手提數碼攝錄機



圖六：手提數碼攝錄機 —— 會否再買同一牌子？



### 零售商的延伸保用計劃

消費者購買電子產品時，也許曾遇上銷售員推介一些由零售店提供的延伸保用計劃（Extended Warranty），作用是延長原廠保養，若產品在保用期過後損壞，參加延長保養計劃的用戶，視乎計劃條款，可將產品交回原廠維修後，由承保的零售商代為支付維修費用，或由零售商更換類似品質及功能的產品。消費者在考慮是否參加此類延長保養計劃前，應先細閱條款，特別需留意個別產品部件或某些類型的損壞是否在受保範圍內；若產品在原廠保用期內出現故障，計劃用戶通常需先使用原廠（或代理商）的保養服務；若在原廠保養期後需要維修，用戶可能需支付「墊底費」，或為更換產品支付某些費用。

如產品出產經年，有機會已不能維修或沒有類似品質及功能的產品可供更換，用戶最終可能需要補上差額向零售商購買其他型號或牌子的產品。因此消費者宜衡量在計劃的條款限制下參加有關計劃，抑或待原廠保用期滿後參加產品代理商提供的續保計劃，哪一樣會更為划算。由承保的零售商代為支付維修費用的用戶，亦宜考慮透過中介人支付維修費用會否引起延誤或其他問題。消費者如傾向在產品損壞時購買新的型號而不維修，或估計該產品類別在延伸保用期內出現故障的機會較低，未必需要參加此類計劃去延長保障期。

擁有手提數碼攝錄機的回覆者有346位，其中有硬碟攝錄機的有31位（9%），硬碟/記憶卡攝錄機有52位（15%），內置記憶體/記憶卡攝錄機的有74位（21.4%），錄影帶攝錄機有166位（48%），餘下23位（6.6%）為其他或不清楚。

各類手提數碼攝錄機的整體毛病率如下：硬碟攝錄機為22.6%，硬碟/記憶卡攝錄機為3.8%，內置記憶體/記憶卡攝錄機為6.8%，錄影帶攝錄機為23.5%。因分類後回覆數目較少，未能按牌子分析其毛病率。

### 對牌子的忠誠度

此項有3個牌子有足夠回覆作分析，其中「Panasonic」有55.3%回覆者表示若再購買數碼攝錄機，會購買同一牌子；「索尼Sony」有55.2%，而「JVC」則有29.3%（見圖六）。

### 由誰維修？

由於只有27位回覆者表示曾維修手提數碼攝錄機，故此項不作分析。

### 手提數碼攝錄機的選購模式

在考慮購買哪個牌子的手提數碼攝錄機時，回覆者最着重產品的功能，其次是產品的售價及自己的使用經驗。較多回覆者在2年至5年內轉換一次攝錄機（29.2%），其次為5年至10年內（16.4%）。而大部分回覆者是因為舊產品規格功能落後（41.4%）或舊產品損壞（37%）才轉換攝錄機。

本會感謝讀者參與是次問卷調查，當中200名回覆者可獲享連續6期免費閱覽即期網上《選擇》月刊，得獎者名單將於本會網頁上公布，另有電郵通知領獎詳情。