

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。



手機維修服務令人失望

手機可說是港人不可或缺的通訊工具，若手機出現毛病，會大大影響日常生活。根據本會今年1月在《選擇》月刊發表有關手機毛病率的統計，各大牌子手機的毛病率由20-40%。本會今年首8個月已接到近千宗（987宗）有關手機的投訴，其中42%（411宗）是關於保養及維修服務，比較2010年1,825宗手機投訴中只有29%（533宗）涉及保養及維修服務，比率大增，顯示手機供應商提供的保養及維修服務，令人失望。



個案1 新機換舊機

趙小姐經A電訊公司上台購買了X牌子的新款手提電話，使用約一個月後，手機出現雜音。趙小姐將手機交到X公司的維修中心檢查及維修。翌日獲該公司職員告知，手機不能維修，只能更換新機。趙小姐其後收到X公司所發出沒有包裝的「新機」，兩日後，她查看手機的機號，發現和她購買的不一樣，懷疑是水貨機，於是向該公司職員求證，獲告知剛換回來的手機

並非於本港出售的型號。趙小姐十分不滿，認為剛換回來的是水貨機，跟她購買的行貨機，價值相差\$2,000，而她的手機其實只因小問題要求維修，但最後竟被強行換了水貨機，趙小姐與X公司交涉不果，到本會要求協助。

跟進

收到趙小姐的投訴後，本會發信予X手機供應商查詢和調解。該公司回覆表示，根據公司政策，收到客戶送來維修

的手機，是以「service unit」作為更換予客戶的手機。該公司強調「service unit」並非如趙小姐所說是水貨機，雖然並非全新有包裝的新機，但功能等同一部新機。本會將X公司的解釋轉告趙小姐，但趙小姐不滿X公司的回覆，要求該公司更換全新本港版手機，或退回其送去維修的「舊」手機。本會向X公司提出趙小姐的要求，該公司以遵從全球保養政策為由，堅持只可提供「service unit」，趙小姐大感無奈。

個案2

維修零件缺貨

錢先生於B電訊公司購買一部該公司代理的手提電話，使用約三個月後出現故障，於是將手機送到該公司檢查及維修。B公司經檢查後表示，該手機底板損壞，不能修理，只能更換，但底板零件缺貨，需待零件來貨後才能更換。錢先生一直等待，期間多次向該公司查詢維修進度，但只獲回覆零件尚未回貨。兩個多月後，錢先生再向該公司查詢其手機的維修進度，但仍只獲回覆「零件尚未到貨」。錢先生十分不滿，認為該公司有心拖延，於是向本會投訴，要求該公司盡快修理其手提電話。

跟進

本會就錢先生的投訴發信予B公司要求跟進但不獲回覆，其後再發信及以電話聯絡該公司仍不果，最後發覺該公司已遷址。幾經波折，終於聯絡上B公司負責人，向其追問錢先生的個案，獲回覆謂，錢先生的手提電話的零件已停產，所以不能維修，該公司只能以批發價，讓錢先生購買其公司另一款手提電話。本會將該公司回覆轉告錢先生，錢先生感到十分失望，並表示不接受該公司的解決辦法，更不會再花錢購買該公司的產品。

個案3

維修無效，平價回收

孫先生在2010年2月花費三千多元購買一部C牌子的最新型號手機，使用六個月後便不斷「死機」，常常要重新啟動，孫先生於是把手機送往C公司的維修部修理。修理完畢後「死機」問題仍然持續，兩星期後，他再拿去C公司維修，但情況並無改善。孫先生向C公司投訴，職員建議回收他的手機，價錢為\$1,500，但孫先生需另付手續費\$300。孫先生認為建議十分荒謬，竟要求顧客額外付錢去退掉該公司生產的有問題手機，而該公司又不能保證可徹底解決現有「死機」問題。

孫先生於是向本會求助，要求C公司更換新機。

跟進

本會將孫先生的要求轉達C公司，C公司聲稱手機出現小毛病是十分普遍，只答應再作修理或以優惠價回收孫先生的手機。孫先生不願接受，在本會多番調解下，C公司最終答應為孫先生更換新機，問題得以解決。

結論

以舊換新

供應商以所謂「service unit」手機更換客戶送去維修的手機，安排有欠公平。一般消費者難以接受自己新買的手機被換成二手機，所以有關維修安排值得商榷。無論如何，消費者在購買前應獲告知維修及換機的安排，好讓他充份考慮，然後才作出購買的決定。據報該手機供應商最近在亞洲其他地區修改了其環球保養政策，若維修不果，准以全新手機更換顧客送交維修的手機。本會已去信促請該公司將有關政策延伸至香港，惠及本港消費者，現正等候該公司正式回應。

零件缺貨的問題

手機商銷售手機，應備有足夠的零件，以作手機損壞時維修之用。倘若零件缺貨，或停止生產，手機商應盡早通知顧客確實到貨日期或生產情況，避免顧客無了期等待零件。事實上，消費者在等候手機維修的時候，仍需負擔期間的流動電話網絡費用。

重複維修也無效

本會接獲不少投訴指，手機經重複維修後仍不能解決有關故障。部分手機供應商售後服務並不理想，維修服務欠專業，維修後沒有充份檢查便交還客戶，令消費者為手機重複出現的故障奔波往還，加添煩擾，實在有損公司聲譽，售後服務亟待改善。

消費者購買手提電話，除了考慮手機的款式、價錢及功能外，也應留意手機供應商提供的保養及維修服務，才決定是否購買。除了本文上列問題外，讀者可注意以下事項：

- ◆ 宜留意保養及維修條款；
- ◆ 保留購物單據，維修時可能需要出示；
- ◆ 避免將手機置於潮濕環境，如廚房或浴室等，否則可能會被指手機入水而拒絕提供保養；
- ◆ 根據一些手機代理商的資料，下載不合法軟件、作出未經授權的系統改動(例如俗稱「root」機或使用「jailbreak」軟件)等，均可能失去保養資格；
- ◆ 送交維修的手機，機內儲存的資料可能會被清除或洩漏，應小心提防；
- ◆ 部分手機在本港沒有維修中心，維修可能需要較長時間；
- ◆ 電池保養期一般較短，消費者應先作查詢；
- ◆ 留意手機的續保條款，續保價錢及保養期滿後的檢查費用可能比預期為高。