

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。

隨着電子通訊科技的發展，手提電話的功用已不再局限於話音通訊，現今的智能電話，儼如日常生活的小管家，幫助我們處理不少生活事務和支援日常活動，包括通訊、記事、娛樂、學習，以至於購物、交友、工作及理財。然而，這種多功能及複雜的系統，產生的問題會較多，如手機供應商的維修及保養服務未能處理妥當，就會導致消費者怨聲載道。本會今年首5個月收到813宗有關手提電話的投訴，當中438宗（54%）涉及手機供應商的維修及保養服務，較諸2012年同期的259宗，大幅增加69%。

手機維修與保養服務投訴飆升



個案一：新手機頻頻自動關機 屢次維修無效

郭小姐在今年3月以三千多元購買了一部A公司生產的手機，只用了七日，手機便頻頻出現自動關機的情況。郭小姐將手機交到A公司的維修中心，經修理後，故障未有解決，郭小姐無奈再到A公司的維修中心要求協助。如是者在一個月內來回四次維修，郭小姐不滿每次維修只是安裝新軟件，兩三日後手機又再自動關機，甚至出現「當機」情況，問題從沒有徹底解決。郭小姐忍無可忍，要求退換貨品，但為A公司拒絕，於是到本會投訴，尋求協助。

本會代郭小姐向A公司要求跟進。A公司初步回覆拒絕更換手機，只能覆檢郭小姐手機的故障問題。郭小姐不滿A公司不負責任的態度，更無法接受手機需要不斷重複維修，浪費時間之餘，更對她的日常生活造成嚴重不便。經多番交涉後，A公司最終答應退回貨款予郭小姐。

個案二：零售商以人為因素 拒絕提供維修服務

梁先生在2011年底於X電訊公司以\$4,480購買了B製造商生產的手機，當時

獲電訊公司職員告知該手機有一年保養服務。約5個月後梁先生發覺手機出現故障，無法接收訊號，於是到電訊公司的維修中心要求維修。維修員檢查後拒絕維修手機，聲稱該手機的保養已失效，因為手機的叉電位置預設有一點的液體試紙，正常應是白色，手機若曾經入水，該白點會轉為粉紅色，而梁先生手機的液體試紙卻變成黑色，職員表示不知道黑色顯示什麼問題，但反正不是白色，故拒絕提供任何保養服務。

梁先生認為電訊公司職員的解釋含糊不清，再次親身前往維修中心交涉，該公司職員一時說黑色不表示曾滲水，一時又說手機可能曾被拆開，但始終不能解釋液體試紙變為黑色的確實原因。梁先生認為電訊公司職員的解釋牽強無理，他從不知該手機設置有液體試紙，所以購買時根本沒有留意手機當時的液體試紙是什麼顏色，他表示手機從未沾水，而在保養期內，他更沒理由拆開手機。他不滿電訊公司以這種理由去剝奪他接受手機保養服務的權利，於是與本會聯絡，要求協助。

本會分別聯絡X電訊公司及B手機製造商，以瞭解手機故障的因由。電訊公司不能解釋液體試紙變為黑色的原因，但堅持

梁先生手機損壞乃人為因素，所以拒絕提供保養及維修服務。手機製造商回覆液體試紙變成黑色可能由於污垢影響，由於梁先生的手機是經X電訊公司購買，保養服務只能由電訊公司負責。在兩間公司互相推搪下，梁先生自行找其他維修公司，成功解決他的手機故障問題。

個案三：維修人員檢查馬虎 誤導更換手機底板

周先生今年4月購買了C公司的一款手機，某天當他瀏覽手機中儲存的相片時，手機突然自動關機。其後周先生試圖開機，但總是不能進入系統，由於手機內有珍貴的相片及資料，周先生馬上將手機拿到C公司的維修中心，要求協助解決問題，及回復手機儲藏的資料。周先生對手機系統有點認識，認為該手機雖然不能進入系統，但卻可進入手機的回復模式及下載模式，推測是手機操作系統故障，並將此告知C公司的職員，職員着周先生留下手機及繳交\$150檢查費。翌日，C公司職員聯絡周先生，表示他的手機需要更換底板，費用為\$1,750，周先生詢問職員手機裡的資料可否保存，獲答覆不可以。周先生質

疑C公司職員的答覆，也不想失去寶貴的個人資料，選擇取回該手機不作維修。

周先生決定自行尋找解決方法，經多番努力，最終成功更新手機的操作系統程式，手機回復正常，而周先生所有的相片及個人資料，皆完好無損。至此，周先生對C公司維修人員的判斷十分不滿，相信維修人員沒有認真檢視問題，草率地建議顧客用高價更換底板去解決手機問題，他認為維修人員意圖誤導他，若他聽從意見作出錯誤決定，不但會損失金錢去更換一部本來完好的手機，更會失去所有珍貴相片及資料。他致電C公司客戶服務部投訴，C公司卻堅稱維修人員已作出專業判斷，拒絕受理周先生的投訴。周先生十分氣憤，於是到本會投訴，要求C公司為他花費在此事上的時間及金錢道歉，及退回\$150檢查費。

C公司願意退回\$150購物禮券予周先生以作和解，但周先生堅持C公司應退回現金\$150，並就事件解釋及道歉，雙方至今未能達成共識。

個案四：手機送往維修後被調換了

張小姐於D公司以二千多元購入一部在內地製造的手機，使用不夠半年，手機出現小故障，速度變慢及主按鍵開始鬆脫，由於手機處於保養期，張小姐便到D公司的維修中心要求修理，D公司職員簡單檢查後，表示需要將手機送回內地廠房的維修部處理，張小姐於是把手機交給職員。D公司久久未有回覆，張小姐多次致電維修中心熱線，總不能接通。張小姐惟有親自上維修中心詢問維修狀況，如是者多次，D公司職員終於表示要收取\$600維修費，張小姐認為費用不合理，要求取消維修。

張小姐在D公司取回手機時，竟然不能開機，狀況比送去維修前更差，於是與職員交涉，但職員態度輕蔑，拒絕承擔責任，張小姐無奈領回手機離去。回家後張小姐感到手機有點不一樣，於是取出當初

的銷售單據核對，赫然發現剛領回的手機之IMEI號碼與單據不符。由於每部手機的IMEI號碼皆是獨有的，張小姐知道她的手機被調換了，於是聯絡本會，要求協助取回她原來的手机。

本會收到張小姐的投訴後，發信要求D公司糾正問題，最後D公司答允換回一部全新手機予張小姐以作和解。

結論

本會接獲手機維修保養服務的投訴急劇增加，部分手機供應商的維修服務水平備受質疑，例如手機經歷多次維修，故障依然未能解決，這種例子屢見不鮮；另外有不少個案，維修服務拖拉延誤，讓消費者乾等；也有檢查判斷粗疏，馬虎了事，胡亂建議或誤導消費者手機故障的問題所在。手機供應商經常以「人為因素」作藉口拒絕提供保養及維修服務，用這種難以令人信服的理由去判斷問題，對消費者並不公平。外國曾經有手機商以機內單一試水紙因素拒絕提供保養服務，引致消費者對此提起集體訴訟，最終手機商向因被指手機受到液體損害，而被拒絕維修的消費者作出賠償，以和解方式終結訴訟。

售後服務是整個手機銷售交易中十分重要的環節，消費者選擇手機時，宜考慮相關的保養維修服務，保障應有利益。另一方面，手機供應商有責任提供專業及妥善的保養服務，產品出現問題時，維修部門應詳細瞭解問題所在和作出合理公平的建議，並提出佐證，有效快捷地解決用家的煩惱。以下列出部分有關手機維修的常見爭拗，讓消費者參考：

1. 維修工作馬虎了事，手機經多次維修亦未能解決問題，尤其在部分不常用功能或難以即時試驗的功能如GPS等方面，情況較嚴重。所以消費者應當保留維修單據，最好能即時檢查故障是否已經解決。

2. 手機維修時間過長，遲遲未能修妥，部分手機商聲稱因手機要寄到香港以

外廠房進行維修，無法預計所需時間。

3. 不合理收費，例如高昂維修費、檢查費、或未經同意更換零件的費用等。維修中心一般不設價目表列明維修及零件收費，而同一手機商在不同地區的維修中心報價可能不同。

4. 以人為因素為理由拒絕保養或維修手機故障，包括機殼破損、裂紋、入水、或自行更改系統程式如「ROOT機」等都不獲保障，此外，還就事前的檢查收取費用。

5. 懷疑維修技師檢查草率馬虎，未能找出問題根源便着顧客更換整塊底板，以索取高昂費用及縮減維修工序。

6. 手機經維修後，機內資料全被刪除。

7. 部分配件的保養期限及範圍不同，例如電池及耳筒等，保養期長短不一，甚或不獲保養。

8. 部分品牌手機必須經指定經銷商購買，才可獲免費保養服務，但消費者購買時卻不獲知會。

消費者要避免因手機維修保養問題帶來煩惱，可參考以下建議：

1. 購買手機前應瞭解相關公司的保養及維修條款，以及需否送到香港以外地點維修等。

2. 保留購買單據及維修單據，維修單據應列明維修項目、價錢及預期完工日期等。

3. 留意保養期滿後可能涉及額外檢查費用及維修費用。

4. 送交維修的手機，應小心提防內裏資料可能會被清除或洩漏，最好預先備份資料，或刪除機密資料，才作維修。

5. 小心使用及保護手機，例如使用手機保護套及熒幕保護貼等；避免將手機置於極端環境如高熱、過冷或潮濕等地方，免致手機受損；不要使用不合法的軟件，或作「jailbreak」或「ROOT機」等行為，影響手機保養服務。

