

# 警告：切勿侵犯版權

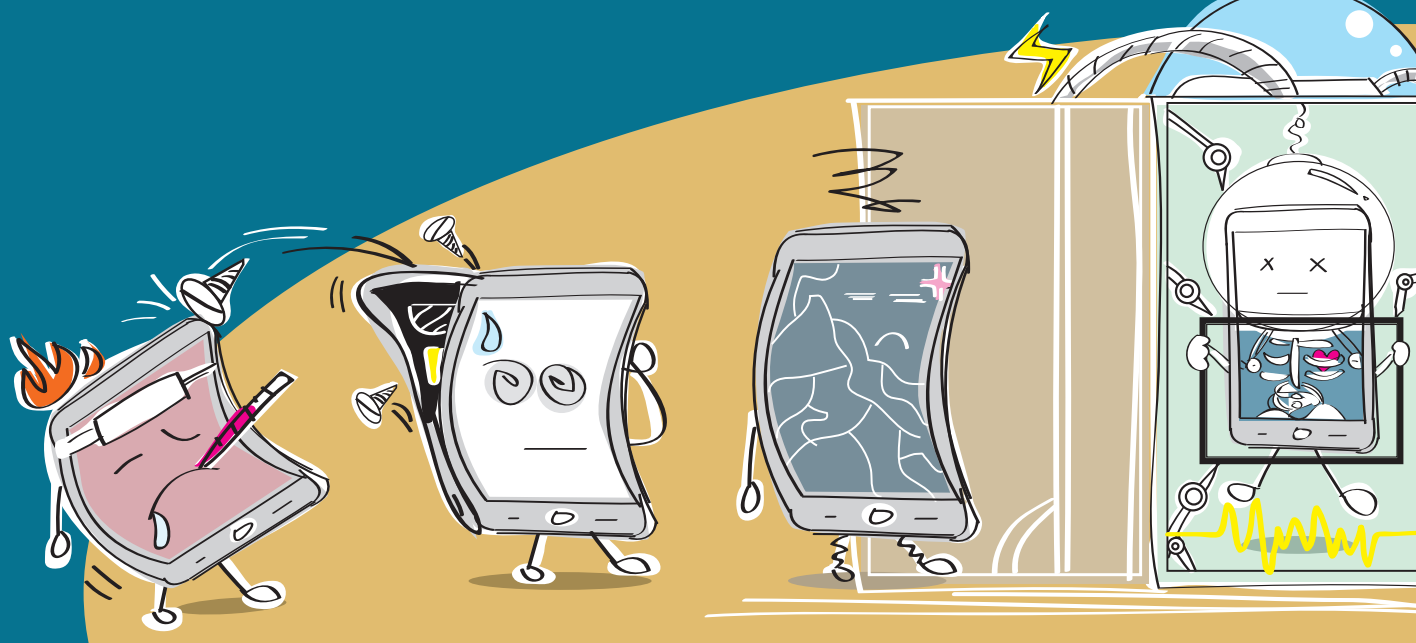
閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《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。



# 手機原廠保用參差 電池或只保用半年

智能手機售價動輒數千元，如果每一兩年轉換新機，所費不菲亦不環保。品質良好的手機理應用上數年亦未必出現故障，即使電池出現損耗，亦可安排更換電池而非丟棄手機。代理商若能提供妥善且價錢合理的維修保用服務，有助延長產品壽命，減少棄置。本會收集了6個智能手機品牌提供的售後服務資料，發現原廠保用大多為主機保用一年，但用戶着緊的電池與充電器，個別品牌只保用6個月；保用期後更換電池的費用由\$28至\$608，維修屏幕則由\$159至\$2,070，差距極大，多個品牌的收費都不便宜。

美國有環保團體指當地的消費者平均約2年便更換手機，本港流動電話帳戶數目遠超人口數目，假若本地消費者的換機密度與之近似，每2年便有百萬計手機被換掉。部分用戶可能為了追求新款，但不少消費者是因為維修費用昂貴，或不清楚保用範圍及維修條款，在手機出現問題時放棄維修而選擇換機。

為瞭解手機可享的不同售後服務，本會向12個手機品牌的代理商發出問卷，查詢為過往2年推出市面的手機所提供的維修和保用服務資料，最終收到5個品牌（「HTC」、「LG」、「三星Samsung」、「索

尼Sony」及「小米Xiaomi」）的回覆，「蘋果Apple」着本會自行查閱其公開資料，其餘6個相對少人使用的手機品牌（「Alcatel」、「華碩Asus」、「華為Huawei」、「微軟Microsoft」、「摩托羅拉Motorola」及「中興ZTE」）則未有作答。詳細資料見表一。

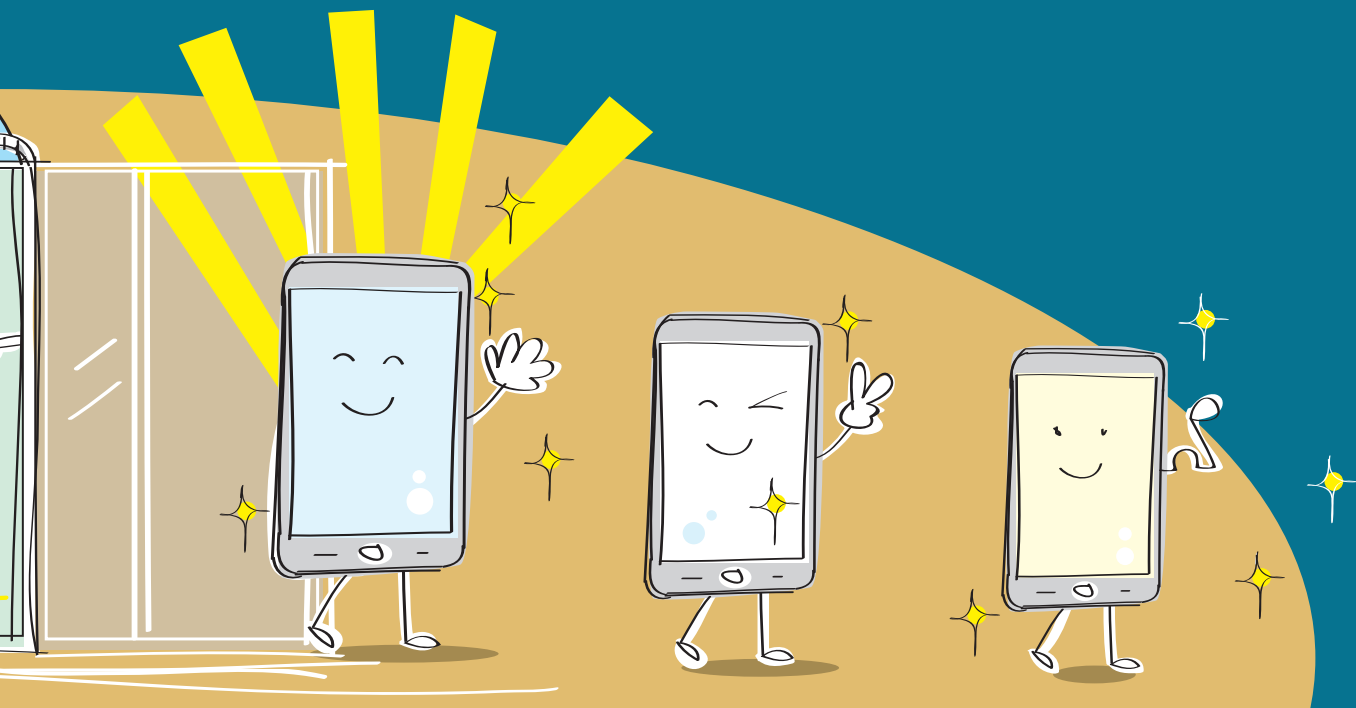
## 公開資料透明度不足

就上述6個未有回覆的品牌，本會嘗試從其網站尋找其手機維修和保用資訊，結果只能找到少量資料，部分品牌只簡單提及手機的保用期

和不保範圍，消費者若想在手機出現問題時先查看是否屬保用/維修範圍和大約費用，以衡量是否值得攜機往維修，有關網頁簡陋和不完整的資料，對消費者的幫助不大。

「微軟Microsoft」表示其品牌已暫停在本港的手機業務並已解散本港的手機維修部門，其客戶服務熱線亦不會回答有關手機的查詢。然而直至2016年2月「微軟Microsoft」在本港仍有推出手機型號，而本地電訊服務商及電子產品連鎖店的網頁現時仍顯示有該品牌的手機出售，消費者如仍在使用或新購入該品牌的手機，出現問題時看來需要自行尋找原廠以外的維修服務。





## 新機有瑕疵未必可免費更換

新買的手機旋即出現損壞或故障，會令消費者對品牌的信心大打折扣，即使可以另換新機亦須經過一番折騰，如果不能換新機更可能加深消費者的不滿。「索尼」(#5)沒有免費換機保證，新機故障可循保用條款提供維修。「蘋果」(#1)只承諾

就經其網站出售的手機免費換機。「HTC」(#2)、「LG」(#3)、「三

星」(#4)及「小米」(#6)都

為新購買的問題手機進行更換，但「小米」(#6)換到的可以是全新機或翻新機，其餘三家都是全新機；這四個品牌都要求更換新機者出示單據正本，其中「LG」(#3)、「三星」(#4)及「小米」(#6)要求同時退還所有配件及包裝。免費換機的限期為7或14日，「蘋果」(#1)以送貨日起計，其餘品牌以買機日起計，消費者應留意更換條件和時限。

## 本港購買的新機在內地也可獲得保用

不少本港居民經常往返內地，另一方面，內地旅客亦十分喜歡到香港購買電

子產品。本港出售的「HTC」(#2)、「LG」(#3)、「三星」(#4)及「索尼」(#5)手機保用期內都可在內地的客戶服務中心獲得免費檢查和維修，適合上述人士的需要。「HTC」(#2)、「LG」(#3)及「索尼」(#5)的原廠保用也適用於澳門，「索尼」(#5)的保用範圍更包括台灣，適用範圍最廣。不過須留意相同款式的手機在不同地區所使用的部件可能略有不同，外地的客戶服務中心未必可以為在本港購買的手機進行維修。至於本港購買的「蘋果」(#1)及「小米」(#6)手機的原廠保用則只在本港適用。

## 保用期內免費收送手機作檢查維修

親自攜機到客戶服務中心可即

時獲知檢查結果，簡單維修亦可同時處理，但大部分品牌的服務中心位於九龍和香港的旺區，對在新界居住的用戶路途較遠；「蘋果」(#1)、「LG」(#3)、「三星」(#4)及「索尼」(#5)都為用戶提供服務中心或門市預約服務，可減少輪候時間，「HTC」(#2)則只接受預約。「HTC」(#2)、「三




星」(#4)、「索尼」(#5)及「小米」(#6)手機用戶可選擇把有問題的手機交到收集站或服務專櫃，回家等候檢查和維修結果。「HTC」(#2)及「索尼」(#5)的手機在保用期內進行維修，可享免費上門收送服務，收送範圍覆蓋離島以外的全港不同地區。「HTC」(#2)、「LG」(#3)、「三星」(#4)、「索尼」(#5)及「小米」(#6)均表示在維修期間不設借機服務。用戶交出手機前，宜先自行為資料備份，如有敏感資料更要先刪除。

## 全機大多保用1年

「蘋果」(#1)、「LG」(#3)、「三星」(#4)、「索尼」(#5)及「小米」(#6)的主機原廠保用期為1年，「HTC」(#2)則保用15個月；只有「小米」(#6)為手機外殼提供保用。消費者須留意保用涵蓋主機以外的可拆除配件，例如耳機、連接線、充電器和部分型號的可更換電池，不過保用期與主機看齊的只有「蘋果」(#1)，「HTC」(#2)的配件保用期比主機少3個月，而「LG」(#3)、「三星」(#4)、「索尼」(#5)及「小米」(#6)的配件保用期相對較短，不同配件的保用期亦未必相同，普遍只有3或



# 表一：部分智能手機品牌提供的維修及保用服務資料

編號		1	2	3
品牌 [1]		 蘋果 Apple a	 HTC	 LG
新機故障「免費換機」保證	限期	送貨起計14日內	買機起計14日內	
	條件	產品經網上購買證明產品不達標	證實非人為損壞或故障 出示單據正本	證實非人為損壞或故障 出示單據正本 同時退回所有配件及包裝
	安排 [2]	門市更換全新機 b	原銷售店更換全新機	
原廠保用有效期 [3]		全機1年	耳機、連接線、充電器12個月 全機其他機件15個月	耳機、連接線3個月 電池、充電器6個月 全機其他機件1年
保用地區 [4]		本港	本港、澳門、內地	本港、澳門、內地 d
保用條件		完成產品登記	完成產品登記 + 出示單據正本或副本	
故障產品送檢地點		門市（預約優先）	客戶服務中心或手機收集點（只接受預約） 免費上門收送	客戶服務中心（預約優先）
延長保用計劃	收費	AppleCare+： iPhone SE \$688；其他 \$1,088	—	
	須何時購買？	購買新機起計60日內		
	保用範圍／年期	原廠保用範圍 + 2次意外損壞保障 有效期：新機購買日起計2年		
	意外損壞	屏幕：\$288；其他問題：\$788		
保用期後的維修及零件費 [5]	檢查費	\$0	\$150	\$150
	電池	\$608	\$350	視乎型號
	屏幕	\$999 - \$1,158	\$570 - \$1,680	
	其他問題	\$2,088 - \$2,688	視乎型號	
重複維修無效 [6]		原／延：免費換翻新機	原：免費換翻新機	
換機／維修後保用有效期 [7]		90日		
維修限期 [8]	保留零件以備維修	停產後7年	— i	
	提供維修服務	停產後5年		
棄置舊機	回收 (Recycle)	有	有	
	回購 (Trade-in)	換Apple Store禮品卡	—	
本港維修地點	地址 [2]	各門市 b	客戶服務中心：油麻地彌敦道555號 九龍行1903室 手機收集點：銅鑼灣駱克道491-499號 京都商業中心23樓A	客戶服務中心：旺角彌敦道580號 A-F周大福中心9樓901-904室
	熱線	800 908 988	3077 5588	3543 7777
	網址	www.apple.com/hk	www.htc.com/hk-tc	www.lg.com/hk

**註** 資料於今年3月由各品牌的代理商提供及／或源自其公開資料，最新詳情可向有關代理商及零售商查詢。  
 — 表示沒有該項服務、沒有資料或該項不適用。  
 展示的商標圖像由有關代理商提供或源自其網頁。

[1] 按品牌的英文名稱順序排列。

a 該公司拒絕提供資訊，所列資料由本會透過該品牌的網頁、門市店舖及客戶服務獲取。

[2] b 6間Apple Store門市位於觀塘、九龍塘、尖沙咀、中環、銅鑼灣及沙田。

c 小米之家位於旺角荷李活商業中心20樓03、05-06室，只作產品諮詢及銷售。

[3] 適用於在本港購買的新機，「全機」包括主機、電池、屏幕、耳機、充電器及連接線，除註明外，不採用外殼。人為損壞、意外、外殼經開啟、經第三方維修等因素都會令保用失效。

6個月。消費者須留意，人為損壞或故障、意外、外殼經開啟、經第三方維修等都會令手機不獲維修保用服務，而手機的損壞或故障是否人為造成和是否予以維修，全取決於有關公司檢查人員的鑒定。

保用期後手機出現問題，消費者如希望交原廠維



修，只有「蘋果」（#1）不收檢查費，其他品牌用戶須支付\$100或\$150作檢查，待檢查結果和維修報價後，再決定是否付費進行維修。

「蘋果」（#1）及「小米」（#6）的網頁詳細列出在不受保的情

況下不同型號手機更換電池、屏幕及其他零件的收費，資料公開及清晰，值得其他品牌效法；「三星」（#4）的網頁於「常見問題」中提供更換手機屏幕的價目；其餘的品牌都沒有在網上列出任何維修和零件收費。以屏幕的維修及零件費為例，「LG」（#3）以外的其他品牌收費介乎\$159至\$2,070，假如需要維修小米



4	5	6
<b>SAMSUNG</b> 三星 Samsung	<b>SONY</b> 索尼 Sony	<b>mi</b> 小米 Xiaomi
買機起計7日內	—	買機起計7日內
正常使用下發生損壞或故障 出示單據正本 同時退回所有配件及包裝		證實非人為損壞或故障 出示單據正本 同時退回所有配件及包裝
原銷售店或客戶服務中心更換全新機		維修點或小米之家更換全新或翻新機 <b>c</b>
耳機3個月 全機其他機件1年	耳機、連接線、充電器6個月 全機其他機件1年	耳機、連接線、電池、充電器6個月 全機其他機件、外殼1年
本港、內地	本港、澳門、台灣、內地	本港

出示單據正本 + 原廠行貨

客戶服務中心或服務專櫃（預約優先）	客戶服務中心或產品收集點（預約優先） 免費上門收送	客戶服務中心或手機收集點（不接受預約）
\$499	\$198 - \$398	—
原廠保用期完結前	購買新機起計30日內	
原廠保用範圍（不包括電池） 有效期：原廠保用完結起計1年	原廠保用範圍 最高責任額不超過產品原來價格 有效期：原廠保用完結起計1年	
屬不保範圍		
\$150	\$150	\$100
\$250 - \$400 <b>f</b>	\$200 - \$400	\$28 - \$55
\$510 - \$2,070 <b>f</b>	\$1000 - \$1600	\$159 - \$1,487
視乎型號	視乎型號	視乎型號
—	原：免費換翻新機 <b>g</b>	原：免費換全新或翻新機
30日	原廠保用期內維修：90日 <b>h</b>	維修：30日 <b>h</b>
— <b>i</b>	停產後2年	停產後1年
—	有	—
	須同時選購新手機	
客戶服務中心：銅鑼灣軒尼詩道489號銅鑼灣廣場1期15樓1502室；旺角亞皆老街8號朗豪坊辦公大樓40樓09至12及15室 服務專櫃：九龍灣德福廣場一期地下G56-57號舖	客戶服務中心：旺角登打士街56號柏裕商業中心1907-09室 產品收集站：中環德輔道中105號大新人壽大廈地下	客戶服務中心：沙田新城市中央廣場2座17樓1713室 手機收集點：旺角山東街47-51號星際城市1樓119室
3698 4698	8203 8863	3104 1078
www.samsung.com/hk	www.sony-xperia.com.hk	www.mi.com/hk

[4] 本港購買的新機在保用期間於有關地區可免費獲得保用服務。  
**d** 內地保用只適用於部分型號。

[5] 保用期過後、屬保用範圍以外或人為損壞的檢查、維修及零件費用。  
**f** 維修電池及屏幕的費用已包含檢查費。

[6] 原 - 原廠保用期內  
延 - 延長保用期內  
**g** 維修相同故障3次或以上。

[7] 維修後保用只適用於經維修的部分。  
**h** 原廠保用期內獲更換新機, 其保用期維持不變。

[8] **i** 沒有政策說明其產品的維修期限。

Note2 (128GB) 的屏幕, 屏幕的維修及零件費\$1,487約是新機價 (\$3,999) 的40%; 售\$3,488的iPhone SE (32GB) 換屏幕須\$999, 約為新機價的29%, 高昂維修費用大抵會令消費者卻步。消費者交出手機檢查前可先參考網上資料作評估及預算, 可免卻最終不修理時來回浪費時間。

## 購買延長保用計劃前宜考慮清楚收費

消費者如打算購買真價旗艦手機, 並且希望享用更長的保用期, 「蘋果」(#1)、「三星」(#4)及「索尼」(#5)提供的延長保用計劃可將保用的有效期延長至購買新機起計2年, 「蘋果」(#1)及「索尼」(#5)的用戶須要在購買新機起計30日或60日

內作出決定, 時限較短, 「三星」(#4)的用戶在原廠保用期完結前都可以參加計劃, 安排較理想。延長保用計劃的保障範圍基本上與原廠保用相同, 但「三星」(#4)的計劃不保用電池, 在延長保用期間「索尼」(#5)所承擔的維修費用上限設定為手機購買時的售價。

「蘋果」(#1)於延長保用計劃有



效期內提供2次意外損壞的保障，期間如跌破屏幕或手機經沾濕後不能正常運作，可額外支付\$288更換屏幕或\$788維修其他問題或更換翻新機。可能由於「蘋果」(#1)的計劃提供2次意外保障，收費比「三星」(\$499)及「索尼」(\$198至\$398)高，iPhone SE的延長保用計劃收費\$688，而其他iPhone的收費為\$1,088，大約是更換一部全新iPhone的13.1%至19.7%。假設iPhone 6S Plus的用戶意外摔破屏幕，享用保障時須額外支付\$288，連同保費總支出為\$1,376，比在沒有保用下的原廠維修費用(\$1,158)還要高，購買「蘋果」(#1)的延長保用計劃前，應考慮個人的使用習慣和手機損壞的風險才作決定。

此外，消費者也應瞭解「蘋果」(#1)延長保用計劃所提供的「2次意外損壞保障」的定義和限制，該保障承擔在日常使用下因意外所導致的機械故障，但不包括因磨損、竊盜、誤放、魯莽、濫用、存心或蓄意所引起的損壞，用戶可能須向商戶提供意外的詳情和證明才可獲得維修。2次意外損壞保障的其中一次可用於屏幕維修，購買了該計劃的用戶如第2次意外時再次摔破屏幕，便可能不獲維修。消費者購買前應向職員詳細瞭解計劃內容。

### 保證提供維修服務

保證提供原廠維修服務可反映有關品牌對延長產品壽命和減少棄置的重視程度，如品牌願意為其產品提供長期的維修服務，可增強消費者對產品可持續使用的信心。「HTC」(#2)、「LG」(#3)及「三星」(#4)沒有政策說明其產品的維修限期，反觀「蘋果」(#1)、「索尼」(#5)及「小米」(#6)分別會提供維修直至其產品停產後的5年、2年及1年，用久了的產品即使出現故障仍有機會延續壽命。

### 欠缺環保回收政策

消費者總有一天需要更換手機，「蘋果」

(#1)及「索尼」(#5)都向客戶提供回購手機服務，前提是所有回購價值都必須用作購買同品牌的手機或產品。

另電訊服務商及電子產品連鎖店亦為購買新機的顧客提供回購舊機服務，惟舊機須能正常運作。出售舊手機的價格通常很低，2年前售價五六千元的旗艦手機現時可能只可以數百元賣出去，機齡較長及檔次較低的舊手機更可能一文不值，部分用戶可能會把不值錢的手機棄掉，然而不當地棄置電路底板及鋰電池會釋出有害物質污染環境，而手機的不同部分包括電路板、液晶顯示器、相機組件、電池、塑膠外殼等經處理後，其實大都可以循環再用。現時只有「蘋果」(#1)、「HTC」(#2)及「索尼」(#5)的門市或客戶服務中心會回收舊手機作妥善棄置，建議消費者善用該服務。



### 電腦及通訊產品回收計劃

「電腦回收計劃」於2008年起由電腦業界組織及營運。該計劃的回收產品類別於2015年擴展至一般通訊產品，透過該計劃，市民可將舊電腦及通訊產品(包括手提電話)交到收集網絡，包括1500個已參加計劃的屋苑和工商大廈及19個公眾回收點。回收的電腦產品如果性能良好並符合捐贈條件，將被轉交香港明愛，翻新後轉贈有需要人士，達致資源循環再用的目的；不能再用的產品則會交由該計劃的指定回收商拆

解，將物料循環再造，減少堆

填和棄置。詳情可參考

環保署網頁：[www.wastereduction.gov.hk/tc/workplace/crp\\_intro.htm](http://www.wastereduction.gov.hk/tc/workplace/crp_intro.htm)。



### 各地的手機維修保障

在澳洲，手機由購買起計2年內出現因質量引致的故障，消費者有權要求維修或更換。法國的消費者由送貨起計2年內保證可獲免費維修或更換問題產品。內地的三包政策規定，手機如發生性能故障，購買起計7日內消費者可退貨退款，15日內可換

貨，1年內保證修理，重複修理2次無效可要求換貨或退貨。英格蘭及威爾斯的法例保障期最長，購買起計30日內產品故障可

要求退款，由送貨起計6年內如發現產品品質與聲稱不符並出現故障，消費者可要求免費維修或更換。

本港在維修保用方面並沒有相關法例保障消費者，明顯落後於其他先進地區，本會期望當局可參考上述地區的法例，加強消費者保障，讓本地消費者購買新手機後若立即出現問題，可以選擇換貨或退貨，並要求商戶在合理的年期內保證提供維修服務。

在消費者而言，如所用的手機不再受保，出現故障時可考慮把產品交由有信譽的維修店作維修，不要輕率更換新機。維修店的收費一般比原廠維修費有較大折讓，但選擇使用維修店的服務，應考慮該店的零件質素，修理時宜留在店內並留意維修及更換零件的過程，過程中如有疑問可立即提出；避免把手機留在店舖過後才取，可減少不必要的誤會和爭拗。

