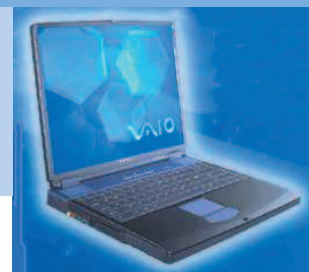




牌子電腦售後服務是否全面？

牌子電腦的價格逐步下調，故縱使與「砌機」仍有距離，卻也吸引了不熟悉電腦裝嵌或者貪方便的人。本會早前的家用電器調查也反映愈來愈多家庭使用牌子機。牌子機的另一吸引之處是配套式售後服務，特別是對電腦硬件和軟件裝嵌一知半解的人，份外有用。



本文比較不同牌子電腦的售後服務是否完備，價錢會否相差很遠。亦解答常見問題：將電腦硬件升級很普遍，保養是否包括在內？相反，若用戶自行將電腦升級，保養又是否受影響呢？

調查方法

以問卷形式向流行牌子電腦商收集有關保用範圍、續保費、逐次維修費等資料，共16間代理回覆，涵蓋13個桌面電腦牌子及13個筆記簿型電腦牌子。

調查結果

新機保用期(表一)

桌面電腦

最長3年自攜及1年上門保用

若桌面電腦出現故障，用戶享有電

腦公司職員上門抑或需自攜電腦到維修中心檢查修理？所獲回覆中，4牌子提供1年上門及3年自攜保用，分別是「ACER」、「LEGEND」、「NEC」及「TINY」，要留意的是，第2及第3年多不包括零件的更換。7間提供1年上門及1年自攜保用，分別是「APPLE」、「COMPAQ」、「HP」、「IBM」、「PACKARD BELL」、「SHARP」、「SONY」。「LEMEL」提供1年自攜保用，上門則視乎經銷商而定。而「DELL」則提供1年上門保用。13個牌子中，只有「LEGEND」提供3年免費更換部分零件，其餘都是1年。

部分牌子機的配件（如打印機、滑鼠等）屬其他牌子，多數電腦的代理商並不負責其保用。



用戶經常自行替電腦加裝硬件。



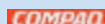






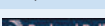






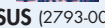









Q: 自裝硬件會否令保用失效？

A: 用戶自行安裝新硬件很普遍，會否影響保用？大部分代理回覆指保用一般不受影響，但若損壞是因安裝新硬件而導致的，或屬人為因素例如將電腦「超頻」，保用便可能失效。假如消費者曾加裝硬碟機，其後發現顯示器燒了，而顯示器損壞與安裝硬碟機理應無關，因此損壞並非因加裝硬件而致，保用仍生效。

自行安裝硬件對保用的影響


電腦牌子	自行安裝新硬件，會否影響保用？
ACER、ASUS	若損壞因自行安裝硬件引起，保用將失效。
APPLE	一般不影響保用，除非因用戶自行安裝而導致機件問題，則保用無效。
COMPAQ、NEC、TINY	保用不受影響。但不會為用戶自行安裝的硬件或軟件提供檢查及修理。
DELL	保用不受影響，但由該操作引起的故障，將不負責保證解決。
HP	保用基本上不受影響，但若因用戶自行安裝而引致任何機件或系統上的故障，用戶需繳零件及維修費用。
IBM	一般不受影響，但若損壞明顯是因自行安裝硬件引起，保用有機會失效。
LEGEND	保用基本上不受影響，除非在加設軟硬件時出現人為損壞。
LEMEL	視乎情況而定，一般不影響保用。
PACKARD BELL	保用不受影響，但或會要求客戶還原裝置。
SAMSUNG	用戶如自行安裝新硬件，保養無效，安裝新軟件則沒影響。
SHARP	若用戶只安裝RAM卡或新軟件，保用不受影響；若損壞因自行安裝其他硬件，保用將無效。
SONY	若損壞因自行安裝新硬件引起，保用將失效。安裝新軟件則沒影響。
TOSHIBA	若用戶自行拆除內置硬件或安裝新內置硬件，保用將被取消。

表一：新機保用 (1)

電腦牌子 (售後服務熱線)	型號	硬件保用					預裝軟件保用		
		電話 諮詢	上門檢查 維修(2)	自攜檢 查維修	更換 零件	電腦硬件升級 (零件另計)(2)	電話 諮詢	上門檢查 維修(2)	自攜檢 查維修
家庭個人桌面電腦									
 ACER (2520-2000)	Veriton 3300 系列及 Aspire EL 系列	1年	1年 [離]: \$200	3年	1年	自攜: 3年	1年	[香/九]: \$250 [新]: \$300 [離]: \$400	\$150
 APPLE (2112-0099)	PowerMac G4 / iMac	1年	1年(3)	1年	1年	—	60日		
 COMPAQ (9011-6633)	Presario Desktop Series	無限	1年 [新/離]: \$75-150	1年	1年 (見備註)	—	無限		
 DELL (800-964107)	Dimension	1年	1年	—	1年	—	90日		
 HP (2802-4098)	Pavilion Series PC	1年	1年	1年	1年	—	1年	1年(4)	1年(4)
 IBM (2825-7799)	所有型號	1年(5)	1年	1年	1年	—	60日	檢查費免費， 修理費\$700	檢查費免費， 修理費\$400
 LEGEND (2516-4826)	所有型號	3年	1年	3年	3年 (見備註)	—	1年		
 LEMEL (2347-2038)	所有型號	1年	(6)	1年	1年 (見備註)	—	1年		
 NEC (2795-5333)	ValueStar, PowerMate	無限	1年	3年	1年	只限硬碟機及RAM， 自攜: 3年 上門: 1年	無限	1年	3年
 PACKARD BELL (2833-4988)	所有型號	1年	1年 [離]: \$300	1年	1年	—	90日	—	1年
 SHARP (2410-2688)	PC-DJ20	1年	1年 [離]: \$110	1年	1年	只限加RAM， 自攜: 1年 上門: —	1年	保用期內免費重裝預裝軟件 一次	
 SONY (2389-3202)	所有型號	1年	1年	1年	1年 (見備註)	—	90日		
 TINY (2104-0668)	非LCD型號	3年	1年 [離]: \$700	3年	1年 (見備註)	—	3年	—	\$200
筆記簿型電腦									
 ACER (2755-2611)	TravelMate 350, 520, 610系列	1年	— (7)	1年	1年	自攜: 1年	1年	[香/九]: \$250 [新]: \$300 [離]: \$400	\$150
 APPLE (2112-0099)	PowerBook / iBook	1年	—	1年	1年	—	60日		
 ASUS (2793-0055)	所有型號	無限	—	3年	1年 (見備註)	自攜: 3年	無限	—	3年
 COMPAQ (9011-6633)	Presario Notebook Series	無限	—	1年	1年 (見備註)	—	無限		
 DELL (800-964107)	Inspiron 2100/2500/ 4100/8100	1年	1年	—	1年	—	90日		
 HP (3002-8555)	XE3	1年	—	1年	1年	—	1年	—	\$620
 IBM (2825-7799)	Thinkpad T,X and A series: A30p	3年(5)	— (8)	3年	3年(見備註)	—	60日	— (9)	— (9)
	Thinkpad R series & A series: A30	1年(5)	— (10)	1年	1年	—	60日	— (9)	— (9)
 NEC (2795-5333)	VERSA	無限	—	3年	1年	只限硬碟機及RAM， 自攜: 3年 上門: —	無限	—	人工: 3年 零件: 1年
 SAMSUNG (2862-6001)	NV5000/GT8000/GT9000	無限	—	1年	1年	—	無限	—	1年
 SHARP (2410-2688)	所有型號	3年	—	3年	1年	—	3年	保用期內免費重裝預裝軟件 一次	
 SONY (2389-3202)	所有型號	1年	—	1年	1年 (見備註)	—	90日		
 TINY (2104-0668)	所有型號	3年	—	3年	1年 (見備註)	—	3年	—	\$200
 TOSHIBA (2305-0384)	Satellite	1年	— (11)	1年	1年	只限硬碟機及RAM， (見備註) 自攜: 1年 上門: —	1年	[香/九/新]: \$500	1年

電腦病毒		備註
上門檢查 清理(2)	自攜檢查 清理	
[香/九]: \$250 [新]: \$300 [離]: \$400	\$150	
—		
—		不包消耗性零件如電池
—		提供免費網站支援
—	\$620	
檢查費免費， 修理費\$700 (不包括因病毒導致的硬件損壞)	檢查費免費， 修理費\$400	
—		DVD、光碟機、鍵盤、滑鼠、 揚聲器、咪、耳筒只保1年
—		硬碟機及CPU的保用為3年
1年	3年	
—	—	
[香/九/新]: \$950 [離]: \$1,060	\$650	
—		若登記成為Club 會員，可獲額外3個 月保用。另配件如滑鼠、鍵盤並不 在保養範圍內
—	\$200 若涉及更換 硬件，另收費用	保用零件只包內置機件、顯示器、 鍵盤、滑鼠及揚聲器
[香/九]: \$250 [新]: \$300 [離]: \$400	\$150	
—		
—	—	首年享有國際保用，電池保用半年
—		不包損耗性零件如電池。 首年享有國際保養
—		提供免費網站支援
—	\$620	
—	—	
—	—	提供免費借機服務。電池保用1年
—	人工: 3年 零件: 1年	
—	\$380	
—	\$650	首1年為國際保用
—		若登記成為Club 會員，可獲額外3個 月保用。另配件不在保養範圍內
—	\$200	LCD螢幕保用1年、電池保用半年
—	檢查: 1年 修理: —	如升級硬碟機，原硬碟機的國際保 用將失效

註：

- : 不包括在保養內
 : 提供較長的人工或零件保用

- (1) 資料截至2002年2月，由各服務商提供，最新資料可向服務商查詢。
- (2) [香/九/新/離]: 居住於香港、九龍、新界或離島的人士要繳付的費用。
- (3) 用戶購新機時，可選擇不要上門服務，機價會較便宜；但其後若再申請，則需繳付每年\$500的費用。
- (4) 隨機附送系統修復軟件光碟，用戶亦可自行將電腦回復至出廠時的狀態。
- (5) 即使過了該限期，若用戶致電查詢簡單問題，也會解答。
- (6) 保用期長短視乎銷售渠道而定。上門服務全由經銷商提供。
- (7) 可參加保養升級，繳付\$288以享首1年免費上門服務（若於收貨起計10個工作天後才寄回保用證，則要繳付原價\$360以作保養升級）。
- (8) 可在購新機時繳付\$1,330以享首3年免費上門服務。
- (9) 代理表示該電腦預設"Disk-to-Disk" 復原程式，顧客可輕易將電腦回復原狀。
- (10) 可在購新機時繳付\$430以享首1年免費上門服務。
- (11) 可繳\$600以享首1年免費上門服務（鐵路沿線），若於購機3個月內繳付，可獲8折優惠。

少數提供硬件升級服務

少數牌子的保用包電腦硬件升級，例如「ACER」包3年自攜升級服務，「NEC」1年上門及3年自攜的「加記憶體（RAM）」或「加硬碟機」，「SHARP」的1年自攜「加RAM」。但所有硬件費用另計。

預設軟件多只設電話諮詢

有關預裝軟件的保用，所有代理都設有60日至無限期的電話諮詢服務，但大部分對於上門或自攜檢查或維修，卻要收費，當中提供免費服務的只有「HP」的1年上門及自攜的預裝軟件檢查維修，「NEC」1年上門及3年自攜，「PACKARD BELL」1年自攜，及「SHARP」在保用期內為用戶重裝預設軟件一次。

由於不少電腦故障也因軟件問題導致（見「用家經驗話你知」），所以消費者亦要留意有關代理提供的預設軟件保用內容。

電腦受病毒入侵，也會導致電腦故障，回覆中只有「NEC」的保用包1年免費上門及3年自攜檢查清理病毒。

筆記簿型電腦

大部分只提供自攜檢查服務

由於筆記簿型電腦易於攜帶，在13個牌子中，只有「DELL」提供上門檢查維修，而「ACER」、「IBM」及「TOSHIBA」提供首年保養升級計劃，用戶繳費後可享上門檢查維修服務。

各代理分別提供1年或3年自攜檢查服務，提供3年的包括「ASUS」、「NEC」、「SHARP」、「TINY」、「IBM」個別型號。而除「IBM」（個別型號）提供3年免費零件更換外，其餘均只包1年。要注意的是，部分牌子的電池僅保用半年。

與桌面電腦一樣，大部分牌子的保用都不包軟件及病毒故障，詳情可參閱表一。

表二：續保 (1)

牌子	計劃名稱/型號	保養費用 (2)	續保費 所包 年期	硬件			
				上門 檢查維修	自攜 檢查維修	零件 (3)	升級 (零件另計)
家庭個人桌面電腦							
ACER	WEX/DTOS/01	\$360/\$288 (4)	第2年	✓	○	—	上門 :— 自攜 :○
	WEX/DTOS/02	\$720/\$576 (4)	第2-3年	✓	○	—	
	WEX/DTOS/03	\$612/\$540 (4)	第2年	✓	○	✓ (5)	
	WEX/DTOS/04	\$1,728/\$1,584 (4)	第2-3年	✓	○	✓ (5)	
	WEX/DTCI/05	\$252	第2年	—	○	✓ (5)	
APPLE	WEX/DTCI/06	\$1,008	第2-3年	—	○	✓ (5)	
	PowerMac G4	\$2,080	第2-3年	— (6)	✓	✓	—
COMPAQ	iMac	\$1,280	第2-3年	— (6)	✓	✓	—
	Presario連CRT顯示器	US\$152	第2-3年	✓	✓	✓	—
DELL	Presario連LCD顯示器	US\$230	第2-3年	✓	✓	✓	—
	二年計劃	US\$59.8/US\$46 (4)	第2年	✓	—	✓	—
HP	三年計劃	US\$68.9/US\$53 (4)	第2-3年	✓	—	✓	—
IBM		\$980 (7)	每年計	✓	✓	✓	—
	Intel-Celeron/AMD K6, Duron CPU series - 二年上門維修	\$530 [\$780] (8)	第2年	✓	✓	✓	—
	- 三年上門維修	\$920 [\$780] (8)	第2-3年	✓	✓	✓	—
	Intel-Pentium/AMD-Athlon CPU series - 二年上門維修	\$960 [\$1,560] (8)	第2年	✓	✓	✓	—
LEGEND	- 三年上門維修	\$1,650 [\$1,560] (8)	第2-3年	✓	✓	✓	—
		\$688 (10)	第2-3年	✓	✓	✓	—
LEMEL		\$800	每年計	✓ (9)	✓	✓	—
NEC	ValueStar, PowerMate	\$800-\$1,900	每年計	✓	○	✓	○ 只限硬碟機及RAM
TINY	計劃一 (11)	\$900/\$450 (4)	第2年	✓	○	✓ (12)	✓
	計劃二 (11)	\$1,600/\$800 (4)	第2-3年	✓	○	✓ (12)	✓
	計劃三 (11)	\$2,875/\$1,438 (4)	第2-4年	✓	首3年 :○ 第4年 :✓	✓ (12)	✓
筆記簿型電腦							
ACER	WEX/NBOS/07	\$360/\$288 (4)	第1年	✓	○	○	上門 :— 自攜 :○
	WEX/NBOS/08	\$1,080/\$864 (4)	第1年	✓	○	○	上門 :— 自攜 :○
	WEX/NBOS/09	\$1,800/\$1,440 (4)	第2年	✓	✓	—	—
			第1年	✓	○	○	上門 :— 自攜 :○
	WEX/NBOS/10	\$1,458/\$1,242 (4)	第2-3年	✓	✓	—	—
			第1年	✓	○	○	上門 :— 自攜 :○
	WEX/NBOS/11	\$3,162/\$2,802 (4)	第2年	✓	✓	✓ (5)	—
			第1年	✓	○	○	上門 :— 自攜 :○
	WEX/NBCI/12	\$360/\$288 (4)	第2-3年	✓	✓	✓ (5)	—
APPLE	WEX/NBCI/13	\$720/\$576 (4)	第2年	—	✓	—	—
	WEX/NBCI/14	\$738/\$666 (4)	第2年	—	✓	✓ (5)	—
	WEX/NBCI/15	\$2,082/\$1,938 (4)	第2-3年	—	✓	✓ (5)	—
	PowerBook	\$2,480	第2-3年	—	✓	✓	—
ASUS	iBook	\$1,920	第2-3年	—	✓	✓	—
COMPAQ		約\$700-\$930	每年計	—	○	✓	上門 :— 自攜 :○
	Carry-In	US\$237	第2-3年	—	✓	✓	—
DELL	Pick-Up & Return	US\$337	第1年	(13)	○	○	—
	二年計劃	US\$182/US\$140 (4)	第2-3年	(13)	✓	✓	—
HP	三年計劃	US\$241.8/US\$186 (4)	第2年	✓	—	✓	—
	Support Pack H2742A (14)	\$1,685 (15)	第2-3年	✓	—	✓	—
IBM	Post Warranty Pack H4519 PA (14)	\$1,084	第1年	✓ (16)	○	○	—
	ThinkPad T, X and A series: A30p	\$1,330	第2-3年	✓ (16)	✓	✓	—
	- 三年上門維修	\$1,330	每年計	✓ (16)	✓	✓	—
	- 第四年自攜維修	\$3,170	第4年	—	✓	✓	—
	ThinkPad R series and A series: A30	\$430	第1年	✓	○	○	—
	- 一年上門維修	\$1,470 [\$1,540] (8)	第2年	—	✓	✓	—
	- 兩年自攜維修	\$2,510 [\$1,540] (8)	第2-3年	—	✓	✓	—
	- 三年自攜維修	\$2,050	第1年	✓	○	○	—
NEC	- 兩年上門維修	\$2,990	第2年	✓	○	○	—
			第2-3年	✓	✓	✓	—
	VERSA	\$990	每年計	—	○	✓	○ 只限自攜加硬碟機及RAM
	SAMSUNG	\$800	每年計	—	✓	✓ (17)	—
SONY	部分或指定型號 - 第二年保養	\$980	第2年	—	✓	✓	—
TINY	- 第二及第三年保養	\$1,960	第2-3年	—	✓	✓	—
	計劃四	\$1,500/\$750 (4)	第2年	—	○	✓ (12)	上門 :— 自攜 :✓
	計劃五	\$2,560/\$1,280 (4)	第2-3年	—	○	✓ (12)	上門 :— 自攜 :✓
TOSHIBA (18)	計劃六	\$3,680/\$1,840 (4)	第2-4年	—	首3年 :○ 第4年 :✓	✓ (12)	上門 :— 自攜 :✓
	第二年保養	\$800起/\$640起 (4)(19)	第2年	—	✓	✓	✓ 只限自攜加硬碟機及RAM
	第二年保養 (連上門)	\$1,100起/\$880起 (4)(19)	第2年	✓ (20)	✓	✓	
	第二年及第三年保養	\$1,600起/\$1,280起 (4)(19)	第2-3年	—	✓	✓	
第二年及第三年保養 (連上門)	\$2,200起/\$1,760起 (4)(19)	第2-3年	✓ (20)	✓	✓		

軟件故障
檢查維修/
病毒檢查清理

註：

- ✓：包括在保養內
—：不包括在保養內
○：新機保用期內已包括該項目，用戶即使不續保，也可獲該等服務。
- (1) 資料截至2002年2月，由各服務商提供，最新資料可向服務商查詢。
 - (2) 除特別註明外，保養費指在新機保用期未屆滿時的續保費用。
 - (3) 一般不包括一些消耗性的零件如電池、火牛、打印機色帶等。
 - (4) 前者是一般續保費，後者是在購新機指定期限內參加延長保用期 (extended warranty) 的費用。
 - (5) 不包括LCD顯示器內的顯示屏幕。
 - (6) 用戶可繳\$500 (每年計) 以享上門服務。
 - (7) 以電腦及15吋顯示器計，LCD顯示器或17吋顯示器視乎不同型號而稍作調整。
 - (8) 前者為續保費，[]內為用戶在過了保用期後才續保的每年費用。
 - (9) 只限港九新界、東涌及機場。
 - (10) 用戶在購買新機時同時將保養升級的費用，上門保養由經銷商負責。
 - (11) 不設離島客戶續保。
 - (12) 不包括LCD顯示器及電池。
 - (13) 只包括上門取走及將修妥的電腦送回。
 - (14) 經特約經銷商售賣。
 - (15) 用戶在購新機時，即時繳付的升級保養費用。
 - (16) 包括收送電腦。
 - (17) 不包括CPU、背燈及LCD顯示器。
 - (18) 由「TOSHIBA」指定的服務中心「CHEVALIER (OA)LTD」負責。
 - (19) 另每年加\$400，可提升至國際自攜保養。
 - (20) 只限鐵路沿線，不包括離島。

上門：✓ 自攜：○

上門：— 自攜：○

自攜：只包檢查，
不包維修

續保養(表二)

「PACKARD BELL」、「SHARP」及「SONY」的桌面電腦現時並沒有提供續保服務(「PACKARD BELL」表示會考慮提供續保計劃)，在新機保用期過後，用戶只可選用逐次檢查維修服務。

一般電器在新機保用期行將屆滿時，用戶會收到續期通知書邀請繳費參加續保；電腦方面，較多電腦代理提供「延長保用」或「升級保養」計劃，用戶在購買新電腦後，在指定時間內(一般為10日或1個月)繳費將保養升級(例如由1年保養變為2年)，便可獲續保優惠價。以「TINY」為例，在指定時間內將保養升級可獲五折。

續保之餘可將新機保用升級

另外一些續保計劃，除延長保用期外，也將第1年的新機保用升級，以

「COMPAQ」為例，繳費參加其「Pick-Up & Return」計劃可將保用由1年變為3年，而第1年亦由自攜變為上門收取/送回機件服務，若用戶打算參加這類計劃，愈早參與便可愈早享用其首年保用升級服務。

「ACER」、「DELL」、「HP」、「IBM」、「SONY」、「TINY」及「TOSHIBA」提供多個續保計劃，其中「ACER」提供的計劃選擇最多，例如保養年期長短、是否包上門服務或零件等。所包項目愈多，保養費自然愈貴，消費者需因應需求而挑選。

從表二可見保養費用相差很大，但由於各計劃所包項目、保養年期、繳費時間也不同，所以不宜直接比較。要留意的是：由於新機的零件及檢查維修的保用期未必劃一，到續保期時，某些項目的保用仍然生效，例如包1年零件但3年自攜人工檢查維修，進入第2年，雖然上門及零件費已不包，但用戶即使不續保，仍可

Q：「水貨」筆記簿型電腦維修有無問題？

A：市場上有筆記簿型電腦以「平行進口」(「水貨」)方式出售，無原廠保用，若用戶要求逐次維修，代理的收費各有不同，亦有不提供維修者(見附表)。其中「SHARP」及「SONY」會收取「水貨」電腦用戶較高維修費，「ACER」、「COMPAQ」、「DELL」、「HP」及「SAMSUNG」收取同價，「IBM」對一些已在香港市場出售的型號也收取同價，「ASUS」、「TINY」及「TOSHIBA」則要求用戶出示發票或不提供服務。

平行進口筆記簿型電腦
維修費與行貨是否相同

牌子	維修費是否相同
ACER、COMPAQ、DELL、HP、SAMSUNG	相同
APPLE	由認可維修中心自行釐定
ASUS、TINY	須出示購機發票
IBM	只要型號是有在香港市場出售，維修費與行貨一樣
NEC	對非行貨電腦，公司有權不提供檢查及維修服務
SHARP	檢查費相同，但維修費收取\$400
SONY	檢查費相同，維修費收取正價 \$1,500
TOSHIBA	不會提供服務

表三：逐次檢查維修費〔1〕

個人電腦					
牌子	電腦種類/型號	硬件檢查及維修費 (2)		軟件/病毒檢查維修費 (2)	
ACER	桌面電腦	[香/九]：\$550 [新]：\$600 [離]：\$700			
		[自攜]：檢查費\$300 維修費\$100	[自攜]：\$400		
	筆記簿型電腦	[自攜]：檢查費\$300 維修費\$200	[自攜]：\$500		
ASUS	筆記簿型電腦	[自攜]：\$300			
COMPAQ	桌面/筆記簿型電腦	[香/九/新/離]：每小時\$600，最少2小時 [自攜]：每小時\$600			
DELL	桌面/筆記簿型電腦	上門：\$632 / US\$81			
HP	桌面電腦	[香/九/新/離]：\$600(3) [自攜]：檢查費\$400 維修費\$200		不 設	
	筆記簿型電腦	[自攜]：\$400/\$620 (3)(5)		不 設	
IBM	桌面電腦	[香/九/新/離]：\$700 [自攜]：\$400			
	筆記簿型電腦	[香/九/新/離]：\$1,400 [自攜]：\$700	不 設		
LEGEND	桌面電腦	[香/九/新/離]：\$500 [自攜]：\$350			
LEMEL	桌面電腦	[上門]：由經銷商提供及決定			
		[自攜]：\$300		[自攜]：\$500	
NEC	桌面電腦	[香/九/新/離]：\$800 [自攜]：\$500			
	筆記簿型電腦	[自攜]：\$500			
PACKARD BELL	桌面電腦	[香/九/新/離]：每項工作\$600-\$900 [自攜]：每項工作\$600(4)			
SAMSUNG	筆記簿型電腦	[自攜]：\$380		不 設	
SHARP	桌面電腦	[香/九/新]：檢查費\$300 維修費\$300 [離]：檢查費\$410 維修費\$300 [自攜]：檢查費\$300 維修費\$200	不 設		
	筆記簿型電腦	[上門]：視乎情況而提供 [自攜]：檢查費\$300 維修費\$200		不 設	
SONY	桌面電腦	[香/九/新]：\$250/\$500(5) [離]：\$300/\$500(5) [自攜]：\$300/\$500(5)	[香/九/新/離]：\$500 [自攜]：\$500		
	筆記簿型電腦	[自攜]：\$300/\$500(5)			
TINY	桌面電腦	[香/九/新]：\$450 [離]：\$700 [自攜]：\$250			
	筆記簿型電腦	[自攜]：\$250			
TOSHIBA	筆記簿型電腦	[香/九/新]：\$1,200 [自攜]：\$700(7)	不 設		
蘋果電腦 (8)					
認可維修中心 (售後服務熱線)	電腦種類/型號	硬件檢查及維修費 (2)		軟件檢查維修費 (2)	病毒檢查清理
Communications & Services Experts Ltd 2915 7883	所有型號	[香/九/新]：每2小時\$900 [離]：每2小時\$1,000 [自攜]：每項工作\$600		[香/九/新/離]：每2小時\$1,200	
				[自攜]：視乎情況而定， 每項工作由\$600-\$1,200不等 [自攜]：每項工	
怡和科技(香港) 有限公司 2880 9966	PowerMac series 8500 to G4	[香/九/新]：\$900 [離]：\$1,250(9) [自攜]：\$600		[香/九/新]：每小時\$600，最少2小時 [離]：每小時\$600，最少2小時，另加收\$350附加費(9) [自攜]：每小時\$600，最少2小時	
	Powerbook series 3400, G3, G4, iMac series	[香/九/新]：\$1,200 [離]：\$1,550(9) [自攜]：\$900			
New Vision Technology Ltd 3151 7918	所有型號	[香/九/新]：每小時\$300		[離]：每小時\$500	[自攜]：每項工作\$300
Senco-Masslink Technology Ltd 2865 0860	所有型號	[香/九/新]：\$800 [離]：\$1,200		[自攜]：\$500 [香/九/新]：	
Uptown Solutions Ltd 2527 2123	所有型號	[香/九]：每項工作\$300 [新/離]：每項工作\$450 [自攜]：每項工作\$150		以每項工作計： [香/九]：檢查費\$300 維修費\$350 [新/離]：檢查費\$450 維修費\$350 [自攜]：檢查費\$150 維修費\$350	

註：

- (1) 資料截至2002年2月，由各服務商提供，最新資料可向服務商查詢。
- (2) [香/九/新/離]：居住於香港、九龍、新界或離島的人士要繳付的費用。
[自攜]：客戶自行將電腦送往維修中心的費用。
- (3) 如需要收機/送機，費用為\$400。
- (4) 費用包括將維修妥當的電腦送回客人府上。
- (5) 前者為檢查費，後者為檢查及維修費。
- (6) 若客戶在其維修服務中心購買原廠零件升級，升級費用會視乎情況而定。
- (7) 可代為免費檢查及即時零件報價。

理及軟件商以瞭解在保用範圍內軟件商及硬件商的分工及配搭。

建議

選購牌子電腦時，不少用戶都會連同預設軟件一起購買。消費者購買時要瞭解所包服務；大部分代理均不會就軟件的保用，提供免費自攜或上門檢查維修服務，只設電話諮詢，本會亦建議各有關代理商提高資料透明度，令消費者明瞭售後服務包括範圍，免生誤會。

個案三：懷疑代理未有加添記憶體

張先生購買B牌子電腦，並加\$1,000由代理額外添置64M 記憶體。張先生對電腦的認識不多，1年多後張先生的弟弟懷疑電腦根本沒有加添該64M 記憶體，要求上門檢查，但代理以保用已過而收取上門檢查費。張先生遂到本會投訴。此個案本會仍在跟進中。

建議

在收貨及安裝操作系統/軟件完成後，請一些對硬件有認識的朋友檢查內置的記憶體及其他裝置，以查看是否與單據上所列明的內容相符。

個案四：未有填寄保養書仍要求保養？

馬先生購買調碼器，盒內列明保用期內免費維修，但要求客人在七天內填寄保養文件，馬先生並沒有寄回文件。1個月後機件出現故障，馬先生雖出示購貨單據及保養書，公司仍要收取修理費。經本會調解後，代理答允減收維修費作為解決。

建議

不少電器用品代理商都要求客戶在指定時間內寄出保用證才可享保用，消費者應依據保用卡上的條款將保用證寄予代理商。

個案一：液晶顯示器有「死點」

李小姐購買電腦連液晶顯示器，及後發現顯示器上有1「死點」，惟包裝上說明不能退回少於5個「死點」的顯示器，李小姐認為不合理，要求退款。代理商回覆表示該顯示器的死點少於5點，故拒絕退換，投訴人現正考慮是否採取進一步行動。

建議

液晶顯示器結構複雜，有時的確是會出現「死點」，若「死點」數目多，或位於顯眼地方，便影響觀看效果。所以消費者在購買液晶顯示器前，必須先瞭解零售商的處理「死點」問題，若零售商拒絕退貨或答覆不合理，應考慮選擇其他零售商或牌子。此外，宜即時詳細檢查顯示器的素質，方法是將熒幕底色變動，以查看「死點」數目及位置，若有問題，立刻向零售商反映。

個案二：預設軟件保用只包電話諮詢

羅先生購買A牌子電腦連同預設電腦軟件，其後欲查詢預設軟件內有關電郵功能的簡單運作，由於仍在保用期內，於是致電代理的支援熱線，但職員未能在電話中解答羅先生的問題，若羅先生自攜電腦到服務中心查詢，則要收取檢查費。之後，羅先生自行向軟件商及互聯網服務供應商查詢並獲滿意的答覆及協助。羅先生認為電腦代理的服務不專業，做法不合理。

電腦代理商則表示羅先生的查詢不在預設软件的保用範圍內，建議羅先生購買額外支援服務。

此個案本會仍在跟進中，並已去信代

享該年的免費自攜檢查維修服務，消費者在續保前要衡量續保費與新增項目是否物有所值。

頻密換機者 毋須過早繳費參加特長續保

部分計劃續保年期伸延至較長年期(如第4年),若消費者打算在購買新機

的同時，以優惠價參加這些保養計劃，必須考慮自己會否在這數年間換新電腦，否則徒浪費金錢。

桌面電腦的續保費一般較筆記簿型電腦便宜，以「DELL」為例，桌面電腦的第2年續保費為US\$46，但筆記簿型則為US\$140。

電腦升級費（零件另計）(2)		
[自攜]：加RAM免費，其他則收\$500		
[自攜]：免費		
0，最少1小時		
不設，多由零售商負責		
[香/九/新/離]	\$1,400(6)	[自攜]：\$700(6)
不設		
[自攜]：視乎升級部分而定		
不設		
不設		
[香/九/新/離]	每項工作\$500	[自攜]：每項工作\$200(4)
不設		
[自攜]：\$1,600 - \$2,800		
理費 (2)	電腦升級費（零件另計）(2)	
	[香/九/新]：每2小時\$900 [離]：每2小時\$1,000 [自攜]：每項工作\$600	
作\$600		
	不設	
	[香/九/新]：每小時\$300 [離]：每小時\$500 [自攜]：免費	
\$800(10)	[離]：\$1,200(10)	[自攜]：\$500(10)
[香/九]：每項工作\$650 [新/離]：每項工作\$750 [自攜]：每項工作\$300		
(8) 蘋果電腦另一認可維修中心 System-Pro Computers Ltd 已於02年1月1日與「怡和科技(香港)有限公司」(JOS Technical Services)合併。		
(9) 不包括收送機件。		
(10) 視乎電腦數目而定，若數量較多，可享優惠。		

用家經驗話你知



壞機比率較「砌機」低

本會調查發現，牌子機出現毛病的比率較組裝機（即「砌機」）低，以機齡3年或以以下計，2成多牌子機曾出現硬件故障，組裝機則為3成多。

回覆者的經驗顯示，硬件中以硬碟機較易故障，其次為光碟機、顯示器、主機板及滑鼠。

曾出現電腦毛病的用戶中，4成多屬軟件問題，反映軟件問題不可忽視。

7成交代理維修

牌子機用戶中，在發現電腦故障後，近7成送交代理維修，顯示原廠代理維修始終是消費者的首選。不過，被問會否續保時，卻有6成用戶不打算續保，主要原因是續保費昂貴。

半數曾把硬件升級

近5成組裝機及牌子機的用戶曾將電腦硬件升級，近8成是自行或由親友進行升級，主要加RAM、增加硬碟機儲存量、轉用較快的CPU及安裝CD-ROM(R/RW)或DVD-ROM。

3成舊機未壞換新機

當用戶認為電腦的速度或設備未如理想時，可選擇升級或買新電腦。調查發現約3成用戶在舊電腦未壞時已買新電腦，不將舊機升級，原因是舊電腦無法升級，或是新電腦功能多、價錢不貴及較方便。

由於電腦硬件和軟件要互相配合，有時為了將軟件或操作系統（operating system）升級，又或者想享用寬頻服務，用戶也需要將硬件升級，甚至購置新機。所以用戶在安裝新軟件或新操作系統時，除了考慮軟件或服務的價錢外，也要瞭解其對硬件的影響，才作決定。

如何安置舊機？

若舊電腦仍可操作，用戶可送給有需要的朋友或一些機構。即使不可操作，機內的零件可能仍然有用。

一些地區組織也不時舉行回收舊電腦活動，消費者不妨多加留意。以下是數個回收舊電腦的非牟利組織/團體：



逐次維修費（表三）

當保用期滿而又不續保，維修便要逐次計；收費分3類：逐次上門、逐小時及以每項工作計。部分更設有最低「消費」（1小時或2小時）。

桌面電腦的逐次自攜檢查維修收費由\$250至\$600，而上門費用一般由\$450至\$1,200，離島用戶收費較高。筆記簿型電腦方面，大部分代理只提供自攜檢查維修服務，費用每次由\$250至\$700。

「APPLE」電腦的維修由其認可的維修中心負責，各中心的收費不同，詳情可參考表三。



組織		電腦要求	如何交收	
救世軍	2332-4433	只收操作正常的電腦，屬Pentium Class及有CD-ROM。	一套組合電腦以上可約期派人上門收取；或可交往指定的所屬中心。	www.salvation.org.hk
聖雅各福群會	2574-5201	回收已停止，但若電腦型號頗新和很合適，也會回收。	可將舊電腦交往港島區總會。視情況安排人手上門收取。	www.sjs.org.hk
國際十字路會	2984-9309	操作正常的電腦及備有電線，PC屬Pentium Class，若為486，則需有CD-ROM；Macs: PowerMac 或 Power PC，或有CD-ROM	詳情可參閱該組織的網頁。	www.crossroads.org.hk