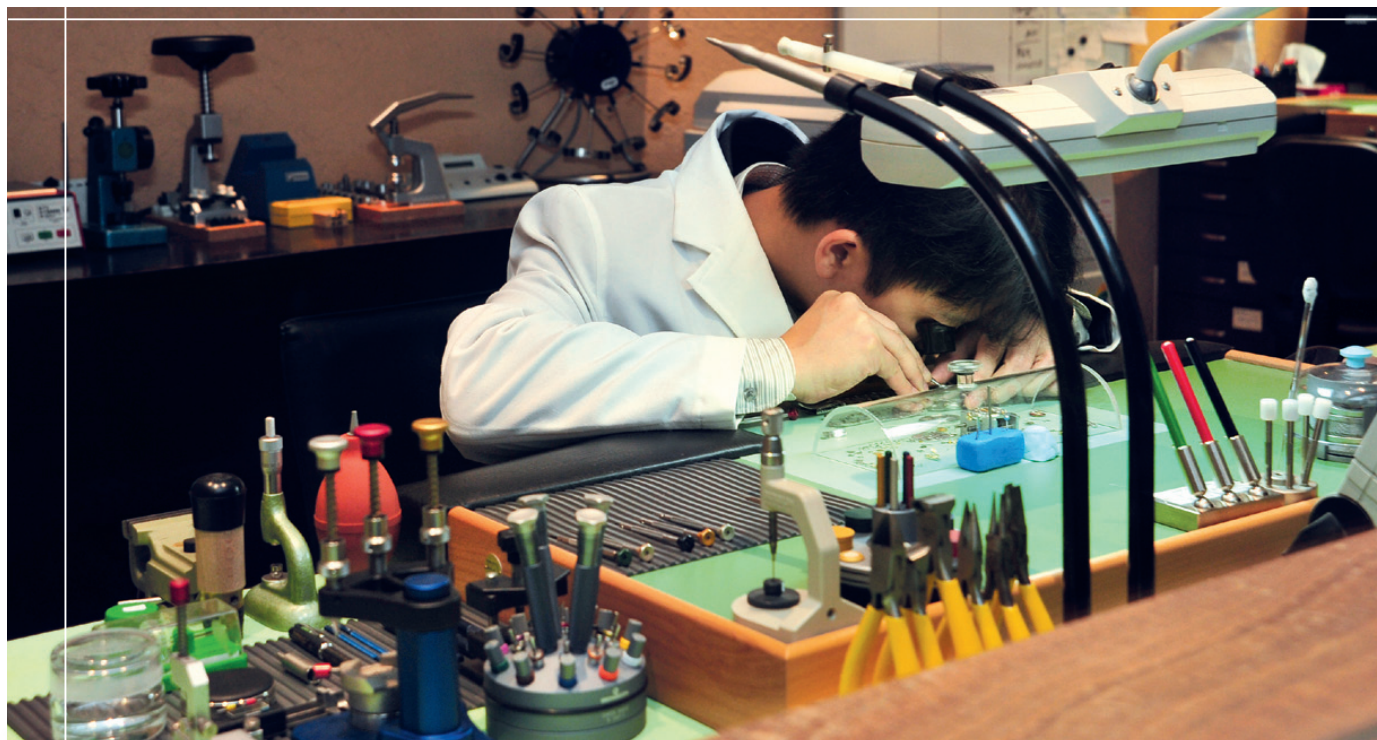


警告：切勿侵犯版權

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。



品牌腕錶維修保養完全手冊

腕錶既是計時工具，也是配襯衣服的飾物，同時體現戴錶者的品味，當然更有人視之為身份象徵。為了獎勵自己和至愛過去一年的努力，你會買下心頭好作為新年禮物嗎？

愛錶人士都明白唯有保養得宜的腕錶，才能展現價值，因此維修及保養服務十分重要。本會從收集所得的22個腕錶品牌的維修及保養服務資料，發現免費維修保養條款各有不同，某些品牌不會為特價貨品或「水貨」提供免費維修保養服務。我們也會為你拆解腕錶最常見的四大損壞原因，及介紹正確的護理方法。只要保養有道，腕錶不止可以曾經擁有，更能天長地久。

本會於2011年10月向39個腕錶品牌發出問卷，查詢其腕錶維修及保養服務的詳情及條款，最後成功收集到22個腕錶品牌的服務資料，包括「愛彼表Audemars Piguet」、「柏萊士Bell & Ross」、「百年靈Breitling」、「卡地亞Cartier」、「卓丹Charles Jourdan」、「蕭邦Chopard」、「星辰Citizen」、「崑崙Corum」、「司馬CYMA」、「玉寶Ebel」、「GUESS」、「萬國錶IWC」、「Nautica」、「豪利時Oris」、「沛納

海Panerai」、「伯爵Piaget」、「精工表Seiko」、「豪華Tag Heuer」、「梅花表Titoni」、「鐵達時Titus」、「雅典錶Ulysse Nardin」及「江詩丹頓Vacheron Constantin」。

17個品牌基於不同原因沒有參與調查或提供資料：

限期前沒有回覆：「Adidas」、「寶齊萊Carl F. Bucherer」、「Casio」、「夏利豪Charliol」、「法蘭穆勒Franck Muller」、「百達翡麗Patek Philippe」

維修服務條款正在修改：「寶珀錶Blancpain」、「Calvin Klein」、「浪琴表Longines」、「歐米茄Omega」、「雷達錶Rado」、「斯沃琪Swatch」、「天梭表Tissot」

消費者可透過品牌網站聯絡及查詢相關資料：「勞力士Rolex」、「帝舵Tudor」

不參與調查：「英納格Enicar」
未能成功聯絡：「雷蒙威Raymond Weil」

維修及保養服務可分為免費售後維修保養和收費的維修及修飾服務兩大類。

■ **免費維修保養：**指品牌就指定貨品（一般是在認可零售店購買的正價貨品）提供免費及有期限的維修及保養服務，服務須受品牌所定的條款約束。消費者須注意，所謂「免費維修保養」通常只涵蓋品質瑕疵所造成的損壞，人為因素所造成的外裝損壞並不包括在內。詳情見表一。

■ **收費的維修及修飾服務：**一般包括檢查機芯及外裝部件、修復運行功能及外觀修飾。無論是新購買或舊有的腕錶，因人為疏忽而導致機芯（movement）或外觀受損，消費者都要付費維修。維修後，品牌會提供有期限的保養，但有關保養不適用於人為因素造成的損壞及外觀修飾。詳情見表一。

免費維修

● 維修及保養期

綜合參與是次調查的品牌代理商/經銷商/附屬公司的回覆所得，有關品牌的免費保養維修服務期由購買貨品後的12個月至36個月不等。個別品牌的代理商表示，於香港及其他地區購買的貨品享有不同的免費保養維修服務期，消費者購買貨品時，要查詢清楚。另外，有品牌表示若消費者在指定時間內完成登記手續，可獲延長免費保養維修服務。

● 涵蓋貨品

所有有關的品牌均會為在認可零售店或專門店購買的正價貨品，提供免費保養維修服務，部分更表示會為在認可零售店購買的特價貨品，以及在非認可零售店購買的貨品提供免費服務，但服務期可能較正價貨品短。消費者須注意，若腕錶曾交由非認可維修人士修理，即使在保修期內，所有品牌均不會為該腕錶提供免費保養維修服務。

● 須出示的文件

消費者如想享用免費保養維修服務，

切記保留購物單據正本。購買腕錶後，應立即在保修卡上填寫腕錶型號、購買日期等資料，並交由品牌代理商/經銷商/附屬公司蓋章作實，保修卡或保用證才會生效。某些品牌可能提供網上登記。使用服務時，要帶同上述文件到品牌的專門店或指定維修中心；部分品牌表示，消費者可把腕錶交到品牌授權的經銷商，經銷商收取貨品後，會代為轉交指定維修中心維修。

收費的維修及修飾服務

檢查機芯及外裝部件

無論是機械錶或石英錶都有機芯，機芯可說是腕錶的心臟，是帶動腕錶運作的靈魂。機芯由多種零件組成，結構複雜；由於機芯藏於錶殼內，必須開啟錶殼檢查，才能得知機芯零件運作是否正常。各品牌均表示，消費者要求維修腕錶時，經消費者同意後，品牌的專業維修技師會檢查機芯，檢視各零件有否損耗，另外亦會檢視外裝零件，如按鈕、錶帶扣等有否損壞。

所有受訪品牌均表示，檢查完畢後，會向消費者以書面或口頭形式發出須維修項目的報價資料，得到消費者確認後，才會進行維修。個別品牌指出，其報價清單內會列舉影響腕錶運行功能的「必須維修項目」，及屬美化外觀的「選擇性維修項目」，若消費者選擇省略部分「必須維修項目」，可能會影響腕錶日後正常運作。若消費者在檢查後決定不維修，大部分品牌均表示不會收取檢查費或手續費。



▲購買腕錶時，要留意保修卡上腕錶型號等資料是否正確；日後如想享用免費保養維修服務，須出示保修卡。

修理或更換老化或損壞的機芯部件

腕錶交由香港的維修中心抑或送回外國原廠維修，要視乎香港是否有零件及維修的複雜程度而定，若要送回外國原廠維修，需時較長，消費者應瞭解清楚。所有品牌均會提供修理或更換機芯部件服務，服務收費視乎所需的零件及維修的複雜程度。一般而言，更換機芯零件較適用於機械錶；石英錶則因為價格相對便宜，更換細小零件的手工費相對上不符合成本效益，所以較少人要求這項服務。






















機芯抹油

機械錶機芯結構較複雜精細，零件間要加入潤滑油確保運作暢順，但久而久之，油泥可能積存在零件間；一般機芯洗油會用上洗油機，但有些細微部分機器未必可以清理乾淨，使得進行人手洗油。所有品牌均會提供收費的抹油服務。一般而言，機芯抹油與更換損壞的機芯部件會同步進行，行內術語稱為全面維修（overhaul），在眾多維修項目中，全面維修的收費最貴。

更換電池

石英錶的電池一般有2年壽命，若腕錶停止運行，可以到維修中心或專門店更換電池。

表一：部分腕錶的售後維修及保養服務資料

編號	品牌 [1]	免費維修及 保養期 (月) [3]	免費維修及保養服務條件 [2]					用戶須 出示的 證明 文件 [5]	檢查機芯及外裝部件			
			適用貨品				在非認可 零售店 購買的 貨品 [4]		曾由 非認可 維修人士 修理的 貨品	檢查後會 提供須維修 項目的收費 或報價清單 [7]	檢查後 不維修 不會收取 手續費或 檢查費 [8]	修理或 更換 老化或 損壞的 機芯 部件
			購自認可零售店									
			正價 貨品	特價 貨品								
1	 愛彼表 Audemars Piguet	24/36^	■	■	—	—	▲ △	品牌設有4種維修服務計劃，包括：件、清潔錶面、錶殼及金屬錶鏈及檢在香港維修須送返瑞士原廠，品牌及收費資料可參考該品牌網站。				
2	 柏萊士 Bell & Ross	24	■	—	—	—	▲	■	■ ◇	■		
3	 百年靈 Breitling	24	■	—	—	—	▲	■	■	■		
4	 卡地亞 Cartier	24	■	—	—	—	▲ △	■ *	■	■		
5	 卓丹 Charles Jourdan	12	■	■	—	—	▲	■	■	■		
6	 蕭邦 Chopard	24	■	■	—	—	▲ △	■ *	■	■		
7	 星辰 Citizen	36 (香港購買) 12 (非香港購買)	■	■	—	—	▲ △	■	檢討中	■		
8	 崑崙 Corum	24	■	■	—	—	△	■ ◆	■	■		
9	 司馬 CYMA	24	■	■ (12個月免費保修)	—	—	△	■ ※	■	■		
10	 玉寶 Ebel	36	■	— (沒有特價貨)	■	—	△	■	■	■		
11	 GUESS	12	■	—	—	—	▲	■	■	■		
12	 IWC SCHAFFHAUSEN SINCE 1868	24	■	—	—	—	▲ △	■ *	■	■		
13	 Nautica	12	■	—	—	—	▲	■	■	■		
14	 ORIS Swiss Made Watches Since 1904	24	■	■	—	—	△	■ ◆	■	■		
15	 PANERAI	24	■	—	—	—	▲ △	■ *	■	■		
16	 PIAGET	24	■	—	—	—	▲ △	■ *	■	■		
17	 精工表 SEIKO	12	■	—	—	—	△	■	■	■		
18	 TAG Heuer	24	■	■	■ †	—	△	■	■	■		
19	 TITONI OF SWITZERLAND	24	■	■	—	—	▲ △	■	■	■		
20	 SOLVIL.TITUS	24	■	■ (12個月免費保修)	—	—	△	■ ※	■	■		
21	 ULYSSE NARDIN 雅典錶	24	■	■	—	—	△	■	■	■		
22	VACHERON CONSTANTIN 江詩丹頓	24	■	—	—	—	▲ △	■ *	■	■		

註 資料由本會於2011年10月至12月收集所得，最新的服務詳情應向品牌代理商／經銷商／附屬公司查詢。

■：品牌代理商／經銷商／附屬公司有提供該項服務／適用
—：品牌代理商／經銷商／附屬公司不設該項服務／不適用

[1] 表列資料以品牌英文名稱順序排列。

[2] 品牌代理商／經銷商／附屬公司只於保修期內，就指定貨品提供免費維修及保養服務，服務只限維修或更換品質瑕疵所造成的損壞（例如機芯零件損壞等），人為因素所造成的外裝損壞，例如：鏡面、錶殼、錶鏈等磨損或非品牌授權的改裝、維修或服務而引致的損壞並不包括在內。若腕錶曾交由非品牌認可的經銷商或維修中心維修，品牌保留拒絕提供免費維修的權利。

[3] 免費維修及保養期由購買日開始計算。

△：品牌附屬公司表示，基本售後免費維修及保養服務為期24個月，若消費者在指定時間內完成登記手續，可延長服務至36個月，詳情請瀏覽該品牌網站。

[4] †：免費維修及保養服務只適用於附有原廠保用證的貨品（行貨或水貨均適用），從海外網站訂購而沒有原廠保用證的貨品不能享有有關服務。

[5] ▲：購物單據正本。

△：已填寫腕錶型號、購買日期資料及經品牌代理商／經銷商／附屬公司蓋章作實的保用證或保修卡。

[6] 除免費維修及保養服務，品牌代理商／經銷商／附屬公司會提供收費維修服務，除檢查外，修復運行功能及外觀修飾一般須要收費；經專業維修技師檢查後，品牌將列舉個別腕錶所須的維修或保養項目供消費者參考。

[7] 須維修或保養項目的資料以口頭或書面形式提供給消費者參考，消費者可自行決定是否進行維修。

*：品牌經銷商／附屬公司表示，清單上會列舉影響腕錶運行功能的「必須維修項目」，及美化外觀的「選擇性維修項目」，若消費者選擇省略部分「必須維修

維修及修飾服務範圍 [6]										消費者須往何處 獲取維修保養服務
修復運行功能（須收費）				外觀修飾（須收費）			維修時 會在錶內 畫下記號 [9]	維修後會主動 把更換出來的 零件 / 配件退 還給消費者 [10]	維修後 保養期 （月） [11]	
機芯 抹油	更換 電池	更換 指針	修復 防水功能	更換鏡面、 錶圈、錶冠 及按鈕	錶面除塵、 清潔錶殼及 金屬錶鏈	打磨錶殼及 適合打磨的 金屬錶帶				
定期檢查、修復防水功能、電池更換及外觀保養，各項目均提供：檢查及更換老化機芯零查防水功能。而更換指針、水晶鏡面、錶圈及按鈕則不包括在內，須額外收費。若腕錶不能會先向消費者提供報價，若消費者接受有關報價，不必承擔運送及保險費用，具體服務內容							—	— ⊕	24	代理商 / 授權經銷商
■	■	■	■	■	—	■	■ ✖	■ ∞	12❖	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	6❖	授權經銷商 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 授權經銷商
■	■	■	■	■	■	—	—	— ⊕	6	授權經銷商 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 授權經銷商
■	■	—	■	■	■	—	—	■ ∞	6❖	指定維修 / 收件中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	—	—	■ ∞	3/6❖	代理商門市
■	■	■	■	■	■	■	■ ✖	— ⊕	12	指定維修中心
—	■	■	■	■	—	—	—	■ ∞	12❖	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12 / 24❖	專門店 / 授權經銷商
—	■	■	■	■	—	—	—	■ ∞	12❖	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 授權經銷商
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 授權經銷商
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12❖	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	■ ✖	■ ∞	12	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	—	■ ✖	— ⊕	12	指定維修中心
■	■	■	■	■	■	—	—	■ ∞	3/6❖	代理商門市
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 指定維修中心
■	■	■	■	■	■	■	—	■ ∞	12	專門店 / 授權經銷商

項目」，可能會影響腕錶正常運作，品牌經銷商/附屬公司保留提供維修後保養服務的權利。

✦：品牌代理商表示，公司就不同類型的腕錶提供不同的維修套餐計劃，計劃一般包括基本常用的維修項目，技師檢查腕錶後，會向消費者口頭交代適合其腕錶的套餐計劃，若消費者決定維修，付款後會收到有關維修項目的收據。

※：品牌代理商表示，會先以電話聯絡消費者就須維修或保養項目提供報價，若消費者決定維修，代理商會提供書面清單；若消費者取消維修，代理商會提供取消維修服務的確認信。

[8] ◇：品牌代理商表示，在香港進行的維修，檢查後不維修不會收取手續費或檢查費；若腕錶需送回法國原廠維修，法國廠方收到腕錶後會先檢查後報價，若消費者於報價後不維修，而腕錶仍處保修期內，消費者不必承擔運費及保險費，若保修期已過，則要承擔有關費用。

[9] ✖：專業技師會在錶殼內以油性筆畫下記號，作內部參考。消費者要享用維修後保養，必須出示正式維修紀錄，不能以錶內記號代替。

[10] ⊕：如消費者維修前要求取回零件，將把更換出來的錶帶、錶扣退還；機芯及其他零件則不會交回。
∞：只退還配件，例如：錶帶、錶扣；機芯及其他零件不會退還。

[11] 完成專業維修技師建議的必須維修項目後，品牌代理/經銷商/附屬公司會就該次維修的項目提供保養。有關保養不適用於人為因素造成的損壞及外觀修飾。
❖：維修後保養期只適用於進行全面維修（overhaul）的貨品。

更換指針

腕錶一般有時針及分針，有些更有秒針，若配戴時不小心，例如曾經猛烈碰撞，較幼細的指針可能會脫落而需更換。大部分受訪品牌均會提供收費的更換指針服務。

修復防水功能

部分腕錶雖具備防水設計，但配戴時間日久，防水圈難免有所耗損，而汗水、灰塵等種種外在因素，亦會影響防水功能，所有品牌均提供收費的修復防水功能的服務。

更換鏡面、錶圈、錶冠、按鈕、錶扣

檢查時若發現腕錶的外觀組件，例如鏡面、錶圈、錶冠、按鈕及錶扣等有損壞，所有品牌均會提供收費的修飾服務。

清潔錶面、錶殼及金屬錶鏈

腕錶的錶面、錶殼及金屬錶鏈可能會積聚灰塵污垢，消費者應定期清潔。大部分品牌表示設有專門機器為消費者清潔錶殼及金屬錶鏈，錶面則可以除塵。

打磨錶殼及金屬錶鏈

腕錶久經配戴，錶殼及金屬錶鏈可能會出現劃痕，有礙觀瞻。大部分受訪品牌均表示設有收費的打磨錶殼及錶鏈服務，但並非所有質料的錶殼及錶鏈均適合打磨，譬如鍍金的錶鏈經打磨後，表面的黃金會被磨掉，所以並不適合打磨，消費者應在使用打磨服務前，瞭解清楚。此外，消費者要注意，為了令劃痕較不明顯甚至消失，維修技師會磨平部分金屬錶鏈或錶殼，令腕錶的金屬錶鏈或錶殼變薄。

維修時會否在錶內畫下記號？

電腦仍未普及時，專業維修技師完成維修後，會在錶殼內以油性筆畫下記號或維修日期等資料，方便日後參考。時移

投訴個案

腕錶運行出問題 要求只換電池及防水圈

張女士於某品牌腕錶專門店購買了一隻腕錶，配戴一段時間後，運行出現問題，於是把腕錶拿到專門店要求更換電池及防水圈，專門店表示不能單單根據張女士的要求而維修個別零件，須先為腕錶進行全面檢查，再提供須維修項目的報價。張女士收到報價後，認為維修費用太高，並不合理。張女士不滿品牌維修費太高，以及要求消費者接受「捆綁式先檢查後報價」的手法，認為品牌只要根據其要求，更換個別零件便可，遂向本會投訴，希望本會代她向品牌反映不滿及促請其改善維修服務手法。

個案啟示

是次調查發現，先檢查後報價是業內慣常做法，本會認為此做法不失為保障品牌及消費者的理想處理方法，一般消費者未必能掌握腕錶的結構及運行原理，運行問題交由品牌的專業技師檢查，便能找出原因並對症下藥，進行相應的維修。大多數的品牌會為顧客提供免費檢查服務，消費者可事先查詢清楚報價後不維修會否被收取檢查費。如果報價後認為維修費太高，消費者可以取回腕錶另行安排修理，但若保修期未滿，須考慮貨品經由非認可維修人士維修，將不獲品牌提供免費保養服務，權衡輕重後再作決定。

勢易，不少品牌已不再保留此傳統，而是在維修後把資料輸入電腦，消費者再維修腕錶時，翻查電腦紀錄便可。提供資料的22個品牌中，有3個表示其技師維修後會在錶殼內畫下記號，並會向消費者發出正式單據。然而，消費者要享用維修後保養，必須出示正式維修單據，不能以錶內記號代替。

維修後會否主動把更換出來的零件或配件退還給消費者？

部分品牌在維修後，會主動把更換

出來的配件例如錶帶和錶扣退還給消費者；另有品牌表示，除非消費者在維修前提出要求，否則不會主動退還配件給消費者。所有品牌均表示，不會退還機芯零件給消費者，以免機芯流入市場，讓不法商人有機可乘仿製其品牌腕錶。

維修後保養期

所有品牌均會提供3至24個月不等的維修後保養期；但各品牌的條款不盡相同，有些只會為進行全面維修（overhaul）的貨品進行保養，另一些品牌則表示，不



▲石英錶的電池一般有2年壽命，消費者要定期到錶行更換電池。



▲配戴時間日久，防水圈難免有所老化或耗損，影響防水功能，消費者應定期把腕錶交給專業維修技師檢查。

腕錶結構圖



論維修的規模，只要消費者曾付款維修，品牌均會就該次維修提供保養。有關保養不適用於人為因素造成的損壞及外觀修飾。

每次配戴後，以柔軟的乾布抹掉腕錶上的灰塵及水氣，可保持腕錶運作暢順。



腕錶保養小知識

1. 提防電池流出電解液破壞機芯：定期到錶行更換石英錶內的電池，以免沒有電的電池長期留在錶內流出電解液，破壞機芯零件。

2. 機械錶定時上發條：機械錶靠手臂擺動而自動上弦，宜每天配戴8小時以上。不戴的時候，最好每月上發條一次，以免機油凝固。

3. 過冷過熱導致走快走慢：避免把腕錶長期暴露於過冷或過熱的環境中，若溫度超出50°C至-10°C的範圍，會導致走快或走慢，長期處於極端溫度下，會影響運作。除下腕錶後，盡量避免把腕錶放在電視機、收音機等物件附近，以免機芯受磁影響運行。

4. 慎防刮花名錶致貶值：配戴腕錶時要小心保護，避免尖銳物件刮花錶面、錶身。

5. 遠離令金屬錶殼變色的物件：水銀、化妝品用噴霧劑及樟腦等會令金屬錶殼變質、變色或受損，盡量避免接觸。

6. 常抹拭清水氣：積留在錶殼、錶帶的灰塵及水氣可能會引致金屬變質，應時常以柔軟的乾布抹拭。

7. 適當維修保養延壽命：定期檢查維修腕錶，能延長腕錶壽命，最好每隔兩至三年，便把腕錶交給專業維修技師檢查。

腕錶診室

腕錶最常見的4大故障是：快、慢、停及入水

病徵：走快走慢

病因：腕錶走快或走慢主要成因是機芯磁化，機芯由多種金屬零件組成，若腕錶常與電視機、收音機等具磁性物件接觸，會影響機芯零件運行而導致走快或走慢等偏差。若腕錶經過猛烈撞擊，也可能會影響運作。

預防：配戴腕錶時要小心保護；除下腕錶後，盡量避免把腕錶放在電視機、收音機等物件附近。

病徵：停止行走

病因：電子錶停止行走可能是電池沒有電；機械錶停止行走可能是一段長時間沒有配戴以致機芯機油凝固。

預防：正常情況下，電池約有2年壽命，配戴電子錶的消費者可定期到錶行更換電池；機械錶不用時，最好每月上發條一次，以免機油凝固。

病徵：入水

病因：要知道腕錶是否有防水功能，可留意錶面或後錶蓋是否有「water resist」的字眼，如果沒有標示就是不防水；另一方面，即使有防水功能，例如註明防水30米，也不代表可以戴着腕錶游水，因為防水深度只反映腕錶在靜態水壓測試時的抗壓能力，游水時水壓來自四方八面，壓力會較靜態時為高。

預防：購買防水腕錶時，向店員查詢清楚防水深度的真正意思，例如防水30米，其實一般只能預防日常生活中洗手時的水花潑濺。