

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。



洗衣機及洗衣乾衣機屬耐用品，其保用期限、有否續保及一旦損壞時維修費用多寡，不單影響消費者選購的決定及隨後使用產品的相關開支，亦對消費者是否能實行物盡其用的可持續消費生活方式有一定影響。另外，有消費者向本會反映，有電器代理商的指定維修中心維修費用昂貴，但不提供「外賣」原廠零件讓用戶另覓維修商進行維修，認為此舉限制了消費者在電器維修服務上的選擇。因此，本會收集了42個牌子的洗衣機/洗衣乾衣機的售後服務資料，供消費者參考，又探討外購零件的利弊。

比較42個牌子洗衣機/洗衣乾衣機售後服務及維修費



調查範圍

本會根據機電工程署強制性能源效益標籤計劃洗衣機列表上所列的牌子，向有關的代理商發出問卷，查詢該等牌子在港銷售的洗衣機及/或洗衣乾衣機的保用、保養、維修期限及收費資料，最終收到42個牌子的回覆。「格蘭士Galanz」、「上將Giggas」、「羅蘭士Lorenz」及「三洋Sanyo」的代理商表示近年已沒有在本地銷售洗衣機或洗衣乾衣機，故不參與是次調查；「Miele」的代理商表示只有英文版資料，認為不宜將有關資料翻譯為中文後於《選擇》月刊刊登，故不提供資料；「Baumatic」的代理商拒絕回覆；「雪白Bondini」及「Deniforken」的代理商聯絡不上；而「Cristal」、「Smeg」、「大象Dai.Zou」、「富士寶Fujibo」、「富士樂

重工Fujira」、「美的Midea」及「日象牌Zoueshuai」的代理商則至截稿前仍沒有提供資料。

新機損壞可否換機

回覆的牌子中，「博世Bosch」(#3)、「西門子Siemens」(#4)及「Scholtès」(#20)遇有新機損壞，不設換機，只可由代理商安排免費維修或作其他安排；「Küppersbusch」(#34)會視情況而定；「白朗Brandt」(#11)、「徹里尼Cellini」(#12)、「De Dietrich」(#13)、「Nardi」(#14)、「飛歌Philco」(#15)、「湯笙Thomson」(#16)、「日立牌Hitachi」(#19)及「三星Samsung」(#32)則表示會按照個別零售商的銷售條款處理；其餘牌子均提供免費換機服務（詳細資料見表

一），期限由3天至365天不等，以7天和10天較多。個別牌子會以購買日而非送貨日起計算換貨期，但由於洗衣機或洗衣乾衣機體積較大，消費者一般需由代理商安排擇日送貨，而且需要安裝後始可使用，所以如消費者選購了以購買日起計算換機期限的牌子，便要留意送貨日與購買日之間相距多久，若送貨時換機期限已過，新機出現問題也可能只可使用代理商提供的保用服務維修有關產品。

保用期

回覆牌子提供的全機保用期由1年至3年不等，有些牌子為重要部件（例如摩打）提供更長保用期，包括「博世Bosch」(#3)及「西門子Siemens」(#4)的無刷式變頻摩打型號（全機保用2年，有關

洗衣機的摩打保用10年)、「日本大和牌 Daiwa」及「凱歌Triumphal」(#7及#18, 均為全機保用1年, 摩打5年)、「日立牌 Hitachi」(#19, 雙槽波輪式洗衣機全機保用1年, 其餘型號全機保用2年, 變頻前置式洗衣機的摩打保用10年)、「BNO」、「奧瑪Goma」、「潔寶Kitbo」、「快意寶 Songpool」、「卓爾Summe」(#21-#25, 全機保用1年, 摩打3年)、「現代Hyundai」及「柔美Yomi」(#27-#28, 全機保用1年, 摩打5年)、「LG」(#29, 全機保用1年, 摩打10年)、「三星Samsung」(#32, 全機保用2年, 直驅摩打或數碼變頻摩打零件保用10年)及「東芝Toshiba」(#38, 全機保用2年, 摩打5年)。

維修無效可否換機

本會亦查詢如產品在保用期內維修兩次或以上仍無法修妥, 代理商或維修中心會如何處理。28個牌子表示會為用戶繼續維修直至修妥為止; 11個牌子稱需視乎情況而定, 只有「家榮華Kelvinator」(#30)、「Larette」(#31)及「德律風根Telefunken」

(#36) 表明若產品在保用期內重複維修3次或以上, 在仍有存貨的情況下, 可安排用戶免費更換一部翻新機或全新機。

本會認為, 若用戶正常使用產品, 但產品在保用期內已經出現問題兼屢修不妥, 容易令用戶懷疑有關產品在出廠時品質或未達標準。本會建議代理商考慮在該等情況下免費為用戶更換一部全新產品, 以免影響用戶對牌子的信心。

續保後仍需付費維修

8個牌子不提供續保計劃, 意味着產品若在保用期後損壞, 用戶或需選擇使用由指定維修中心提供的逐次維修服務, 或另購新機。餘下提供續保計劃的牌子, 所提供的續保計劃大部分為期1年, 只有「Panasonic」(#33)及「樂信牌Rasonic」(#35) 提供2年的續保計劃。各計劃保費由\$300至\$3,000不等。

從回覆資料所見, 參加續保的用戶與逐次維修的用戶所需支付的費用的最大分別, 在於一旦需要檢查維修, 全部回覆牌子的續保市區用戶均毋須支付上門檢

查費用, 而逐次維修的用戶則需付費(詳見下文「逐次維修—上門檢查」一段)。另外, 「德國寶German Pool」(#10)、「現代Hyundai」(#27)及「柔美Yomi」(#28) 續保用戶需與逐次維修的用戶一樣, 支付相同的回廠運輸費及零件費。個別需付較高上門檢查費用地區的用戶, 若參加了續保計劃, 其續保費用加上每次上門檢查費用, 有可能比沒有參加續保計劃而只逐次維修的用戶, 需支付更高的總費用。對這些用戶而言, 續保計劃未必化算(詳見「續保計劃是否化算?」一段)。其餘牌子的續保用戶則可免費或以較低價格支付維修涉及的零件及/或運輸產品回廠的費用。由此可見, 即使已參加續保計劃, 如產品需維修, 仍有可能需支付若干費用, 在個別情況下甚為不化算。消費者在考慮參加有關計劃前, 宜細閱計劃適用範圍及收費細節, 衡量有關計劃是否適合自己所需。

保用期 / 續保期內維修所涉費用上門檢查

除「日本大和牌Daiwa」(#7) 需收取檢查費外, 其餘牌子無論保用期抑或續保期內均向香港/九龍/新界用戶提供免費上門檢查服務, 至於偏遠地區的用戶, 「家麗Gala」(#1)及「日本大和牌Daiwa」(#7) 於保用期內需付費, 續保期內則免費; 「Bauknecht」(#41)及「惠而浦Whirlpool」(#42) 則兩者都免費; 「愛朗Ariston」(#8)及「依達時Indesit」(#9) 沒有提供

續保計劃是否化算?

調查結果所見, 一旦需要維修洗衣機或洗衣乾衣機, 個別牌子已續保的用戶與沒有續保的用戶需付的費用差別主要在於上門檢查費用。針對這些牌子, 若續保費用加上已續保用戶也需付的上門檢查費, 高於不續保的逐次維修的上門檢查費, 則有關續保計劃未必值得相關用戶參加。

以牌子#27一位居於離島的用戶為例, 若其洗衣機的摩打損壞, 需運回廠維修, 其需付費用為:

若參加續保計劃:

續保費用\$400+上門檢查費\$150+回廠運輸費\$350+摩打零件費\$500=\$1,400

\$550

\$850

若不參加續保計劃而使用逐次維修服務:

上門檢查費\$300+回廠運輸費\$350+摩打零件費\$500=\$1,150

\$300

\$850

由於洗衣機一般不常損壞, 除非上述用戶用上質素較差的洗衣機, 年中需重複維修, 否則參加續保計劃並不化算。



若產品需運回廠進行維修, 部分牌子的維修中心或要求離島用戶將產品送到中環碼頭交收。

服務

新機保用/已參加續保				不續保的逐次維修							
續保期內 用戶送機往 維修中心的 檢查費	運回廠維修的 運輸費(如無註明， 費用為來回計)	零件費 (非人為損壞所致)		上門檢查		用戶送機 往維修中 心的檢查 費(每次)	運回廠維修 的運輸費 (如無註明為 來回計)	維修費 (人工)	零件費 (非人為損壞所致)		維修後 享有的 保養期 [5]
		摩打	電腦板	港九新界	偏遠地區				摩打	電腦板	
免費	免費	保用期內免費； 續保計劃期內八折		\$380	離島\$450	\$380	港九新界\$380； 愉景灣\$480	已包括在 檢查費內	\$1,500	前置式 洗衣機收費 \$950；頂揭 式洗衣機 收費\$1,500	所更換的 零件:2個月 重修人工： 1個月
不適用	港九新界免費；馬灣、 愉景灣需收隧道費或 過橋費\$240；正常運 輸不能到達的地方需 另議費用	免費		\$350	愉景灣另加\$70； 離島(如長洲、坪 洲等)另加\$130； 禁區另加\$300	\$190	港九新界\$180；馬 灣、愉景灣需收隧道 費或過橋費\$240； 正常運輸不能到達 的地方需另議費用	已包括在 檢查費內	\$1,300	\$850	所更換的 零件:3個月 重修人工： 1個月
免費	保用期內：免費； 續保期內：\$180； 離島用戶不適用	保用期內：免費；續保期內： 個別續保計劃免費		\$470起	東涌、愉景灣、 馬灣\$470起； 離島\$690起	\$100	港九新界\$360； 離島用戶不適用	已包括在 檢查費內	視乎個別型號而定		所更換的 零件及 重修人工： 6個月
免費	港九新界：免費； 愉景灣\$240； 馬灣\$80	保用期內免費； 續保計劃期內八折		\$350	愉景灣另加\$70	\$190	港九新界\$180； 愉景灣另加\$240； 馬灣另加\$80	需按個別 情況另行 報價	需按個別情況另行報價		所更換的 零件:3個月 重修人工： 1個月
免費	港九新界：\$150； 偏遠地區\$200	保用期內： \$400； 續保期內： \$200	保用期內： \$500； 續保期內： \$250	\$300	\$300	\$300	港九新界\$150； 偏遠地區\$200	已包括在 檢查費內	\$400	\$500	所更換的 零件:3個月
免費	保用期內：免費； 續保期內：\$320； 離島用戶需自行安排 運送服務	免費(不包括動物或昆蟲導致 損壞；錯誤使用； 外來接線)		\$350-\$400	離島\$750-\$800	\$350-\$400	港九新界\$320； 離島用戶需自行 安排運送服務	已包括在 檢查費內	\$1,100- \$1,500	\$1,100- \$1,500	所更換的 零件:3個月
\$350	\$250	保用期內免費； 續保期內 \$2,645	保用期內免費； 續保期內 \$1,540	\$350	馬灣\$500； 離島\$650； 東涌\$450	\$350	\$250	已包括在 檢查費內	\$2,645	\$1,540	所更換的 零件:3個月
免費	保用期內：免費； 續保期內：\$300； 離島用戶需將產品 運送到中環碼頭交收	免費		\$390	東涌及愉景灣 \$390；離島\$490	\$290	\$300； 離島用戶需將產品 運送到中環碼頭 交收	已包括在 檢查費內	\$1,800	\$1,200	所更換的 零件:3個月 重修人工： 1個月
免費	港九新界免費；離島及 偏遠地區用戶需自行 將產品送到市區，該公 司再安排運輸交收	免費		\$330	離島、大嶼山、 愉景灣、機場、 喜靈洲、南丫 島、長洲、坪洲 每次收取\$530； 東涌、馬灣每次 收取\$410	\$150	港九新界\$200- \$350；離島及偏 遠地區用戶需自行 將產品送到該公 司指定地點	\$0-\$150	\$720-\$950	\$600-\$780	所更換的 零件及 重修人工： 2個月
不適用	港九新界免費； 偏遠地區：\$200	免費		\$390	\$590	沒有提供 資料	港九新界免費； 偏遠地區\$200	已包括在 檢查費內	已包括在檢查費內		所更換的 零件及 重修人工： 3個月
免費	港九新界免費；愉景灣 用戶需支付愉景灣隧道 及道路使用費；一般貨 車不達地區的用戶需將 產品運往位於市區可達 的地方交收	免費(若產品之故障/損壞並不 在續保條款保障範圍內，該公 司會因應個別情況而定或按 章收費)		\$300	離島 (東涌新市鎮除外) 及禁區另加\$120	\$260	港九新界\$460；愉 景灣用戶需支付愉 景灣隧道及道路使 用費；一般貨車不 達地區的用戶需將 產品運往位於市區 可達的地方交收	一般 維修已 包括在檢 查費內， 但個別情 況需報價	前置式洗衣 機：\$990- \$3,050； 波輪式洗衣 機：\$690- \$1,140	前置式洗衣 機：\$890- \$2,120； 波輪式洗衣 機：\$440- \$950	所更換的 零件及 重修人工： 30天
不適用	港九新界保用期內免 費，續保期內另行報 價；離島於保用期內及 續保期內均需另行報價	保用期內免費； 續保期內需另作報價		\$500- \$1,000	離島另行報價	\$500- \$1,000	港九新界及離島 均需另行報價	已包括在 檢查費內	需另行報價		所更換的 零件:6個月
不適用	港九新界免費； 馬灣、離島、 東涌\$60-\$150	免費		\$300	馬灣、離島、東涌 \$360-\$450	\$300	港九新界免費； 偏遠地區\$150	\$200- \$300	\$350	\$450	所更換的 零件及 重修人工： 1個月
免費	港九新界免費； 離島、愉景灣\$360	免費		前置式/ 波輪式洗 衣機\$350 頂揭式洗 衣機\$380	離島、愉景灣： 前置式/波輪式 洗衣機\$530； 頂揭式洗衣機 \$560	免費	港九新界\$380； 離島、愉景灣\$740	已包括在 檢查費內	前置式/ 波輪式洗 衣機\$980；頂 揭式洗衣機 \$1,480	前置式/ 波輪式洗 衣機\$1,080； 頂揭式洗衣 機\$1,380	所更換的 零件及 重修人工： 3個月
免費	港九新界\$200； 半山、西貢、南區、 離島、東涌\$300-\$350	\$500		\$200	半山、西貢、 南區、離島、東涌 \$300	\$200	港九新界\$200； 半山、西貢、南區、 離島、東涌 \$300-\$350	已包括在 檢查費內	\$500		所更換的 零件:2個月

表一：部分牌子洗衣機及/或洗衣乾衣機的新購產品保用、續保及逐次維修

編號	提供資料的代理商名稱	牌子	表列資料適用的產品 [1]	新購產品如有損壞的處理方法		新機保用期	保用期內重複維修兩次或以上無效的處理方法 [4]	續保計劃期限及收費	上門檢查費用	
				免費換機期限 [2]	如可換機，換機的 安排 [3]				港九新界	偏遠地區
29	LG Electronics HK Limited	LG	前置式/波輪式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機	10天(購)	d	全機及電腦板：1年 摩打：10年	e	不設續保計劃	免費	離島 (東涌市鎮除外) \$150
30	偉倫國際有限公司 Rich Island International Limited	家榮華 Kelvinator	前置式/頂揭式/波輪式洗衣機	30天(購)	d	全機1年	g	1年續保：前置式/頂揭式洗衣機\$400；波輪式洗衣機\$330	免費	離島或需步行超過30分鐘的地點\$300
31		Larette								
32	三星香港電子有限公司 Samsung Electronics Hong Kong Company Limited	三星 Samsung	前置式/波輪式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機	7-14天(購) 根據經銷商條款而定	d	全機(包括摩打及電腦板)：2年；直驅摩打或數碼變頻摩打則提供10年零件保用	f	1年續保：\$320	免費	離島及偏遠地區 \$100
33	信興電器貿易有限公司 Shun Hing Electronic Trading Company Limited	Panasonic	前置式/波輪式洗衣機	10天(送)	d	全機 (包括摩打及電腦板)：2年	e	2年續保：前置式洗衣機\$1,200；波輪式洗衣機\$1,000	免費	離島、禁區及沒有公共交通工具直達的地方\$100
34	信興電工工程有限公司 Shun Hing Electric Works	Küppersbusch	前置式洗衣機	視情況而定	d	全機 (包括摩打及電腦板)：1年	e	1年續保：\$680	免費	離島、禁區及沒有公共交通工具直達的地方\$100
35		樂信牌 Rasonic	波輪式洗衣機			10天(購)		全機 (包括摩打及電腦板)：2年		
36	創偉集團有限公司 Super Gainer Holdings Limited	德律風根 Telefunken	前置式/頂揭式/波輪式洗衣機	30天(購)	d	全機1年	g	1年續保：前置式/頂揭式洗衣機\$400；波輪式洗衣機\$330	免費	離島或需步行超過30分鐘的地點\$300
37	高端有限公司 Toptech Company Limited	Gorenje	前置式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機	365天(購)	b	全機 (包括摩打及電腦板)：12個月	e	1年續保：前置式洗衣機\$460；洗衣乾衣機\$580	免費	愉景灣\$200；離島\$250
38	東芝香港有限公司 Toshiba HK Ltd.	東芝 Toshiba	波輪式洗衣機	30天(送)	d	全機及電腦板：2年 摩打：5年	e	1年續保：\$350	免費	愉景灣、離島 \$50-\$150
39	威榮電業有限公司 Westwing Appliances Ltd.	金鼎 Candy	前置式/頂揭式/波輪式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機	10天(送)	c (離島用戶會特別安排)	前置式/頂揭式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機全機2年；波輪式洗衣機全機1年	e	Comprehensive Maintenance：1年續保，洗衣機\$580；洗衣乾衣機\$800	免費	大嶼山、南丫島、長洲、坪洲\$150，其他另議
40		威士汀 White-Westinghouse	前置式/頂揭式/波輪式洗衣機			全機 (包括摩打及電腦板)：1年		Preventive Maintenance：1年續保，\$500		
41	惠而浦(香港)有限公司 Whirlpool (Hong Kong) Limited	Bauknecht	前置式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機	7天(購/送)	d	全機2年	e	首次1年續保：\$920	免費	免費
42		惠而浦 Whirlpool	前置式/頂揭式/波輪式洗衣機、水平軸洗衣乾衣機			全機1年		首次1年續保：洗衣機\$480；洗衣乾衣機\$570		

註 表列資料於2014年1月由各牌子的代理商提供，最新及具體情況以代理商的資料為準，詳情應向有關的代理商或零售商查詢。

[1] 除非另外註明，否則右列資料均適用於有關牌子此欄所列的機種。

[2] 購：期限由買機日起計算
送：期限由送貨日起計算

[3] a 如用戶將故障產品帶回零售商處，免費更換一部全新機。
b 如用戶將故障產品帶到代理/製造商的指定地點，免費更換一部全新機。如用戶選擇不換機，則由製造商安排維修人員上門免費維修。
c 製造商/代理上門免費更換一部全新機；如用戶選擇不換機，則由製造商/代理安排維修人員上門免費維修。
d 需先由維修員上門檢查，如證實為非人為導致的故障，可安排用戶更換一部全新機。

服務(續)

新機保用/已參加續保				不續保的逐次維修							
續保期內 用戶送機往 維修中心的 檢查費	運回廠維修的 運輸費(如無註明, 費用為來回計)	零件費 (非人為損壞所致)		上門檢查		用戶送機 往維修中 心的檢查 費(每次)	運回廠維修 的運輸費 (如無註明為 來回計)	維修費 (人工)	零件費 (非人為損壞所致)		維修後 享有的 保養期 [5]
		摩打	電腦板	港九新界	偏遠地區				摩打	電腦板	
不適用	免費; 離島(東涌市鎮除外); 產品需於市區交收	免費		\$300	離島 (東涌市鎮除外) \$450	\$300	港九新界\$600; 離島(東涌市鎮除外) 產品需於市區交收	已包括在 檢查費內	前置式洗衣 機/洗衣乾 衣機\$450; 頂揭式洗衣 機\$350	前置式洗衣 機\$390; 波輪式洗衣 機\$250; 洗衣乾衣機 \$650	所更換的 零件:3個月 重修人工: 1個月
免費	港九新界免費;需步 行超過30分鐘的地點 \$300;離島用戶需自 行將產品送往中環碼 頭交收	免費		\$300	離島或需步行 超過30分鐘的 地點\$300	\$300	港九新界\$300;需 步行超過30分鐘 的地點\$600;離島 用戶需自行將產品 送往中環碼頭交收	已包括在 檢查費內	\$1,600	\$1,300	所更換的 零件:60天
免費	港九新界免費;離島及 禁區用戶需自行運送 產品到中環碼頭或禁 區外交收	免費		\$260	離島及偏遠地區 \$360	\$260	港九新界\$250;離 島及禁區用戶需自 行運送產品到中環 碼頭或禁區外交收	已包括在 檢查費內	(沒有提供資料)		所更換的 零件及 重修人工: 1個月
免費	港九新界免費;離島及 偏遠地區用戶需自行 將產品送交該公司客 戶服務中心或市區交 收,需另行報價	免費		\$200	離島、禁區及沒 有公共交通工具 直達的地方\$300	\$200	港九新界免費;離 島及偏遠地區用戶 需自行將產品送交 該公司客戶服務中 心或市區交收,需 另行報價	前置式 洗衣機 \$300; 波輪式 洗衣機 \$250	前置式 洗衣機 \$880-\$980; 波輪式 洗衣機 \$380-\$480	前置式 洗衣機 \$280-\$1,100; 波輪式 洗衣機 \$320-\$700	所更換的 零件及 重修人工: 3個月
免費	港九新界免費;離島及 偏遠地區用戶需自行 將機送交該公司的客 戶服務中心,或至市區 交收(運費需另報價)	保用期內免費; 續保期內需另報價, 但有八五折優惠		\$750	離島、禁區及沒 有公共交通工具 直達的地方\$850	\$750	港九新界免費;離 島及偏遠地區用戶 需自行將機送交該 公司的客戶服務中 心,或至市區交收 (運費需另報價)	已包括在 檢查費內	\$4,100	\$4,300	所更換的 零件及 重修人工: 3個月
		免費		\$200	離島、禁區及沒 有公共交通工具 直達的地方\$300	\$200		\$250	\$300	\$300-\$400	
免費	港九新界免費;需步 行超過30分鐘的地 點\$300;離島用戶需 自行將產品送往中環 碼頭交收	免費		\$300	離島或需步行 超過30分鐘的 地點\$300	\$300	港九新界\$300;需 步行超過30分鐘 的地點\$600;離島 用戶需自行將產品 送往中環碼頭交收	已包括在 檢查費內	\$1,600	\$1,300	所更換的 零件:60天
免費	港九新界\$2,000; 愉景灣\$2,350	保用期內免費; 續保期內八折優惠; 前置式洗衣機原價 \$2,500,洗衣乾衣機原價 \$2,400	保用期內免費; 續保期內八折優惠; 前置式洗衣機原價 \$3,000,洗衣乾衣機原價 \$2,600	\$450	愉景灣\$700; 離島\$750	免費	港九新界\$2,000; 愉景灣\$2,350	已包括在 檢查費內	\$2,500	\$2,400	所更換的 零件及 重修人工: 3個月
免費	免費 (不提供離島地區的 收送服務)	免費		\$350	\$400-\$500	\$320	港九新界\$250 (不提供離島地區 的收送服務)	已包括在 檢查費內	約\$300- \$700	約\$500- \$800	所更換的 零件及 重修人工: 2個月
免費	港九新界保用期內免費; 續保期內\$330; 偏遠地區則視乎區域 而定;續保用戶如需清 潔機內污垢,需另收清 潔費\$370	免費		\$350	大嶼山、南丫島、 長洲、坪洲 \$500,其他另議	\$350	港九新界\$330; 偏遠地區則視乎 區域而定	已包括在 檢查費 內,如需 清潔機內 污垢,需 另收清潔 費\$370	\$1,180	\$780	所更換的 零件及 重修人工: 3個月;上門 檢查費: 2星期
	港九新界保用期內免費; 續保期內6-8公斤 \$330,超過10公斤的 前置式或頂揭式洗衣 機\$550;偏遠地區則 視乎區域而定;續保用 戶如需清潔機內污垢, 需另收清潔費\$370	保用期內免費, 續保用戶 原價\$1,180, 可享九折	前置式/頂 揭式洗衣 機\$780,超過 10公斤的前 置式或頂揭 式洗衣機原 價\$1,200, 可享九折				港九新界:6-8 公斤\$330;超 過10公斤的 前置式或頂 揭式洗衣機 \$550;偏遠地 區則視乎區域 而定			6-8公斤 \$780;超過 10公斤的 前置式或 頂揭式洗衣 機\$1,200	
免費	免費	免費		\$580	離島及愉景灣 \$800	免費	運費連工場檢查 維修費:\$980	已包括在 檢查費內	\$1,608	\$1,188	所更換的 零件:3個月 重修人工: 1個月
				前置式/頂 揭式洗衣 機\$390; 波輪式洗衣 機\$330; 洗衣乾衣機 \$430	離島及愉景灣; 前置式/頂揭 式洗衣機\$490; 波輪式洗衣機 \$430;洗衣乾衣 機\$530		運費連工場檢查維 修費:前置式/頂揭 式洗衣機\$720; 波輪式洗衣機 \$650;洗衣乾衣 機\$790		\$1,340	\$990	

* 該公司表示只有14天內的全新機可享「有壞包換」服務而換一部全新機,並只會在產品不能維修時提供換機,否則只會維修產品至修妥為止。

[4] e 如證實為非人為導致的故障,會為用戶免費維修直至產品修妥為止。

f 視情況而定。

g 重複維修3次或以上,可免費更換一部翻新機或全新機,視乎是否仍有存貨而定。

[5] 「所更換的零件」:表列相關的保養期限只適用於該次維修所更換的零件。

「重修人工」指維修後,若經過表列期限後需就同一毛病再次進行維修,則需另外支付人工費用。

表二：部分牌子洗衣機及/或洗衣乾衣機的現有產品維修期限、外購零件及

編號	提供資料的代理商名稱	牌子	現有產品維修期限			外購零件
			產品停產後多久不會繼續獲得維修?	零件存倉期 [1]	無零件的處理方法 [2]	
1	第一電業有限公司 Alpha Appliances Limited www.alpha-general.com	家麗 Gala	無指定期限	5年	b	可以
2	屈臣氏零售(香港)有限公司 A.S. Watson Retail (HK) Limited	豐澤 Fortress	無指定期限	3年	a*	不可以 g
3	博西華家用電器有限公司 BSH Home Appliances Limited (博世 Bosch) www.bosch-home.com.hk	博世 Bosch	無指定期限	沒有指定期限，視乎零件供應情況而定	a b	可以
4	(西門子 Siemens) www.siemens-home.com.hk	西門子 Siemens				
5	大昌貿易行有限公司 Dah Chong Hong, Ltd. order@esc.dch.com.hk	伊萊克斯 Electrolux	無指定期限	3年	a	可以
6		金章牌 Zanussi				
7	電氣達人工程有限公司 ElectGas Expert Eng. Ltd. www.electgas.com.hk	日本大和牌 Daiwa		5年	b	可以
8	美奇(香港)有限公司 General Appliance (Hong Kong) Limited www.gahk.com.hk	愛朗 Ariston	6-8年	無指定期限	a b	可以
9		依達時 Indesit				
10	德國寶(香港)有限公司 German Pool (HK) Ltd. www.germanpool.com	德國寶 German Pool	無指定期限	5年	b	不可以 h
11	太平家庭電器 Gilman Home Appliances www.Toolbox.hk 8210service@gilman-group.com	白朗 Brandt	無指定期限	沒有指定期限，直至零件停止供應	a b	可以
12		徹里尼 Cellini				
13		De Dietrich				
14		Nardi				
15		飛歌 Philco				
16		湯笙 Thomson				
17	海爾國際有限公司 Haier International Company Limited	海爾 Haier	無指定期限	6年	b	可以
18	氣霸爐具有限公司 Hibachi Gas Cooker Ltd. www.hibachi.hk	凱歌 Triumphal	無指定期限	(無提供資料)	a b c	不可以 i
19	香港日立有限公司 Hitachi (HK) Ltd. www.hitachi-hk.com.hk	日立牌 Hitachi	並無因應個別產品推出市場之年期制定政策/指引，會因應零件供應情況及倉存量決定是否仍能提供維修服務			d 不可以 △ j
20	香港中華煤氣有限公司 HK & China Gas Co. Ltd. www.towngas.com	Scholtès	無指定期限	會保存一般恆常損壞的零件，但同時需視乎供應商是否持續供應該零件	b	不可以 k
21	康富電器貿易有限公司 Hong Fu Trading Ltd. www.hasc.com.hk	BNO	無指定期限	7年	a	可以
22		奧瑪 Goma				
23		潔寶 Kitbo				
24		快意寶 Songpool				
25		卓爾 Summe				
26	嘉榮電器貿易有限公司 Kelvin Electric	世邦 Blomberg	無指定期限	5年	b c	可以
27	佳績國際 Keen Profit International Limited	現代 Hyundai		5年	b	可以
28		柔美 Yomi				
29	LG Electronics HK Limited	LG	無指定期限	2年	a	不可以 l
30	偉倫國際有限公司 Rich Island International Limited	家榮華 Kelvinator		7年	b	不可以 m
31		Larette				
32	三星香港電子有限公司 Samsung Electronics Hong Kong Company Limited www.samsung.com/hk/	三星 Samsung	無指定期限	6年	a	不可以 n
33	信興電器貿易有限公司 Shun Hing Electronic Trading Company Limited www.shunhing-service.com	Panasonic		7年	e	不可以 o
34	信興電工工程有限公司 Shun Hing Electric Works www.shunhing-service.com	Küppersbusch		7年	f	不可以 o
35		樂信牌 Rasonic		5年	e	
36	創偉集團有限公司 Super Gainer Holdings Limited	德律風根 Telefunken		7年	b	不可以 m
37	高端有限公司 Toptech Company Limited www.toptech.com.hk	Gorenje	無指定期限	10年	b	可以
38	東芝香港有限公司 Toshiba HK Ltd. www.toshiba.com.hk	東芝 Toshiba	無指定期限	5-7年 (由生產日期開始計算，視乎個別零件而定)	a	可以
39	威榮電業有限公司 Westwing Appliances Ltd. www.westwing.com.hk service@westwing.com.hk	金鼎 Candy	無指定期限	7年	a b	可以
40		威士汀 White-Westinghouse				
41	惠而浦(香港)有限公司 Whirlpool (Hong Kong) Limited (Bauknecht) www.bauknecht.com.hk	Bauknecht	無指定期限	7年	a b	可以
42		惠而浦 Whirlpool www.whirlpool.com.hk				

註 表列資料於2014年1月由各牌子的代理商提供，最新及具體情況以代理商的資料為準，詳情應向有關的代理商或零售商查詢。除非另外註明，否則表二所列資料均適用於有關牌子於表一所述的機種。

[1] 除註明外，由產品停產日起計算。

- [2] a 告知用戶無法提供所需的維修服務。
b 讓用戶以優惠價格購置較新的型號。
c 訂造零件後再進行維修。
d 因應個別情況而定，會向用戶提供可行之協助或建議。
e 盡量維修，但不能保證零件的供應。

f 盡量維修，但不能保證零件的供應，或建議換購計劃。

* 如用戶仍參與檢查（已過保用期之用戶需付費檢查），該公司會提供相關的檢查服務。

[3] 不設外購零件原因：

- g 用戶或對產品未有足夠認知及相關技術進行維修。
h 避免由非專業技術人員維修而引起

危險或影響產品性能。

- i 因維修涉及電路電線，為免發生意外，故需由該公司持牌維修人員進行維修。
j 完全是基於安全考慮，因不當維修可令身體或財物受到嚴重的傷害。
k 維修需由認可代理商負責進行。
l 產品涉及電力及機械組裝，為避免用戶安裝不當而發生故障或意外，故不設外購零件服務。

授權維修中心資料

維修中心	
維修服務中心/ 授權維修服務中心名稱	維修熱線
第一電業有限公司	2993 1733
大昌行電器服務中心	2555 5788 (豐澤客戶熱線)
博西華家用電器有限公司 客戶服務中心	2626 9655
	2565 6151
大昌行電器服務中心	3193 9888
電氣達人工程有限公司	2478 6128
美奇(香港)有限公司	8200 6601
德國寶(香港)有限公司	2333 6249或2215 4582
Toolbox	8210 8210
海爾國際有限公司售後服務部	3690 8008
氣霸爐具有限公司	2300 1357
香港日立有限公司	2753 5386
香港中華煤氣有限公司	2232 1232
家電服務中心	2753 6439
嘉榮電器貿易有限公司	2421 1210
佳績工程	2420 9292
強達電器服務公司	3543 7777
優質產品服務有限公司	—
天域时捷(香港)有限公司	3125 1111
信興電器服務中心有限公司	2406 5666
信興電器服務中心有限公司	2400 6899
	2406 5666
優質產品服務有限公司	—
高端有限公司	8203 1488
東芝香港有限公司	2635 9222
威榮電業服務有限公司	2406 9792
客務電器維修有限公司	3759 8168
	2406 9138

m 為確保有原廠安全及運作暢順的質量保障，避免用戶購買錯誤配件招致損失，及安裝錯誤而產生意外。

n 基於產品安全理由，該公司不建議用戶自行維修。

o 為確保產品質量及安全，不建議用戶購買零件作自行維修。

△除非用戶能提供足夠理據證明其有能力及資格，能安全及正確地進行相關維修。

續保計劃予離島用戶；其餘牌子視乎涉及地點而定，會收取\$50至\$1,000不等的上門檢查費。各牌子對偏遠地區的定義不同（例如部分牌子將東涌、愉景灣等地區歸入香港/九龍/新界範圍，其餘則將其視為偏遠地區），對不同區域的收費亦有不同，有需要的用戶宜向代理商查詢清楚。

運送產品回廠

13個牌子（#3、#4、#8、#9、#11、#16、#20、#39、#40）對保用期和續保期內的產品有不同收費政策；其餘牌子則兩者收費一致，當中大部分牌子的市區用戶毋須支付回廠運輸費，只有「日本大和牌Daiwa」（#7）、「德國寶」（#10）、「現代Hyundai」（#27）、「柔美Yomi」（#28）及「Gorenje」（#37）會向市區用戶收取由\$150至\$2,000的運輸費。另一方面，大部分牌子會向偏遠地區用戶收取運輸費，視乎地區而定，費用由\$60至\$2,350不等。偏遠地區用戶需留意，部分牌子要求個別地區的用戶將產品自行運送到指定地點交收。

更換零件的費用

21個牌子於保用期和續保期內都可免費更換零件，「博世Bosch」（#3）及「西門子Siemens」（#4）為保用期內及參加了個別續保計劃的用戶免費更換零件，「日本大和牌Daiwa」（#7）、「現代Hyundai」（#27）及「柔美Yomi」（#28）則兩段時期內都收費，其餘牌子於保用期內免費而續保期內有折扣優惠。

逐次維修

若代理商不設續保計劃，或用戶不參加續保計劃，產品在保用期後出現問題，所有牌子的用戶都可選擇使用代理商指定維修中心提供的逐次維修服務。

上門檢查

所有牌子的用戶，不論居住在市區抑

或偏遠地區，都需要支付上門檢查費，由\$200至\$1,000不等。

運送產品回廠

如產品需運送回廠維修，除「凱歌Triumphal」（#18）、「BNO」（#21）、「奧瑪Goma」（#22）、「潔寶Kitbo」（#23）、「快意寶Songpool」（#24）、「卓爾Summe」（#25）、「Panasonic」（#33）、「Küppersbusch」（#34）及「樂信牌Rasonic」（#35）免費為香港/九龍/新界用戶免費送機回廠外，其偏遠地區用戶及其餘牌子所有用戶都需付費，有關費用由\$150至\$2,350不等，視乎地區而定。個別牌子或不提供運輸服務予某些偏遠地區的用戶，有關用戶需將產品運送到指定地點交收。

維修費用（人工）

31個牌子稱維修費用已包括在檢查費用內。「伊萊克斯Electrolux」（#5）及「金章牌Zanussi」（#6）表示維修費需按個別情況另行報價；「日立牌Hitachi」（#19）表示維修費用一般已包括在檢查費內，但個別情況或需報價；「海爾Haier」（#17）表示維修費用由免費至\$150；「BNO」、「奧瑪Goma」、「潔寶Kitbo」、「快意寶Songpool」、「卓爾Summe」（#21-#25）、「Panasonic」（#33）及「樂信牌Rasonic」（#35）會收取\$200至\$300。

更換零件的費用

除「凱歌Triumphal」（#18）表示有關零件費用已包括在檢查費外，其餘牌子若在維修產品時更換零件均需收取零件費。以摩打及電腦板為例，視乎機種或型號而定，摩打零件費由約\$300至\$4,100不等，電腦板則由\$250至\$4,300不等。

維修後的保養期

維修後，經更換的零件的保養期及免人工費重修的期限均由30天至6個月不等。

外地電器售後的法律保障

本港並沒有針對售後服務的內涵及提供方式的專屬法例或指引，故現時產品是否享有售後服務及服務條款都是由生產商及供應商擬定，購買產品的消費者只能全盤接受，從保障消費者的角度看，這情況並不理想。就此本會檢視了部分地區/國家的相關專屬法規資料，看看就家庭電器產品有關的法規如何保障消費者，其中有否本港值得借鏡的地方。

各地的相關法規 內地

內地實行「三包」政策，所謂「三包」，是指在指定期限內，若產品出現非人為的功能故障，經銷商需承擔「包修、包換、包退」有關產品的責任，而相關的費用則由生產商支付。有關規定最早可追溯至1986年公布的《工業產品質量責任條例》，其中第15條提及三包的概念，但並無提出實行的細則。雖然1993年的《產品質量法》及《消費者保護法》內亦有相關提述，但在1995年的《部分商品修理更換退貨責任規定》內才列明了三包實施的細節。《消費者保護法》於2013年10月修訂後，產品或服務瑕疵的舉證責任由消費者轉移至經營者。有關修訂於2014年3月15日起實行，其中旨在保障消費者在商品或服務售後權益方面的相關條文節錄如下：

處理售出產品後短期內出現故障的規定

● 第八條：三包有效期自開具發票之日起計算，扣除因修理佔用和無零配件待修的時間。

● 第九條：產品自售出之日起7日內，發生性能故障，消費者可以選擇退貨、換貨或修理。

● 第十條：產品自售出之日起15日內，發生性能故障，消費者可以選擇換貨或修理。

● 第十三條：在三包有效期內，符

合換貨條件的情況下，如銷售商因無法提供同型號同規格的产品，而消費者不願意以其他型號、規格的产品代替而要求退貨，則銷售商應予以退貨；如可提供同型號同規格的产品，但消費者不接受而要求退貨，則銷售商應予以退貨，但可對使用過的产品按該規定表列的折舊率收取折舊費。

● 第十四條：換貨時，不得提供殘次產品、不合格產品或曾經修理的产品予消費者。

● 第二十三條：經營者提供的機動車、計算機、電視機、電冰箱、空調器、洗衣機等耐用商品或者裝飾裝修等服務，消費者自接受商品或者服務之日起六個月內發現瑕疵，發生爭議的，由經營者承擔有關瑕疵的舉證責任。

● 第二十四條：經營者提供的商品或者服務不符合質量要求的，消費者可以依照國家規定、當事人約定退貨，或者要求經營者履行更換、修理等義務。沒有國家規定和當事人約定的，消費者可以自收到商品之日起七日內退貨；七日後符合法定解除合同條件的，消費者可以及時退貨，不符合法定解除合用條件的，可以要求經營者履行更換、修理等義務。

● 第二十五條：經營者採用網絡、電視、電話、郵購等方式銷售商品，消費者有權自收到商品之日起七日內退貨，且毋須說明理由，但下列商品除外：（一）消費者定作的；（二）鮮活易腐的；（三）在線下載或者消費者拆封的音像制品、計算機軟件等數字化商品；（四）交付的報紙、期刊。

除前款所列的商品外，其他根據商品性質並經消費者在購買時確認不宜退貨的商品，不適用無理由退貨。

消費者退貨的商品應當完好。經營者應當自收到退回商品之日起七日內退還消費者支付的商品價款。退回商品的運費由消費者承擔；經營者和消費者另有約定的，按照約定。

關於維修服務的規定

第六條（二）：修理產品者需保證修理後的产品能夠正常使用30日以上；

第七條（二）：生產商需保證在产品停產後5年內繼續提供符合技術要求的零配件；

第十一條：在三包有效期內，修理兩次後，如產品仍不能正常使用，消費者可免費更換同型號同規格的产品或要求退貨；

第十二條：在三包有效期內，若因生產者未能供應零配件，自送修日起計超過90日仍未修妥，或因維修者方面的原因而使修理期超過30日，消費者可免費更換同型號同規格的产品。

台灣

以郵購或經由上門銷售人員購買產品的消費者，如在收貨後不願接受產品，可按《消費者保護法》第19條，於收到產品後7天內退回產品或以書面通知經銷商解除買賣合約，而毋須說明理由及負擔任何



費用。而《電器買賣定型化契約應記載及不得記載事項》中第5項規定，產品如在保用期內損壞，經銷商需負責維修，如經送修三次仍未能修妥，則消費者可要求經銷商退款或更換同一種類的產品。

新加坡

根據新加坡《保護消費者（公平交易）法令》（Consumer Protection (Fair Trading) Act），如產品在送貨後6個月內出現故障，消費者便可要求有關供應商維修或更換有關產品，如供應商不能於合理時間內維修或更換有關產品，則消費者可保留有關產品及與有關供應商協議減收貨價，或退回產品以獲得退款。

歐盟地區

《1999/44/EC指令》第17條列明，產品如在送貨後兩年內出現故障，均會被視為出廠時已存在的問題，消費者可根據同一指令第10條要求維修或換貨，若不能維修或換貨，則可要求減收貨款甚至推翻有關交易而退貨退款。

法規可取之處

現時在本地銷售電器產品的相關售後服務條款由銷售商單方面開出，往往從商戶的考慮出發，消費者沒有與銷售商商議有關條款的空間。因此，若能訂立相關法規，特別是產品出現故障時舉證責任誰屬、受理時限、相關情況的處理方法、處理方法的適用範圍等，會令消費者更有保障。無疑，實施此類法規可能會增加商戶的成本，但同時亦減少了在產品銷售後出現爭議，及與用戶商議解決方法的時間及人手成本，而劃一的處理規定亦可縮小不同牌子之間提供予消費者的售後服務的差異，本會建議當局積極考慮。

能否外購零件？

本會曾接獲消費者意見，指電器產品的代理商或維修中心不容許用戶單獨購買個別零件自行安排第三方為其產品進行維修，變相壟斷維修服務。在缺乏零件下，用戶遇上產品損壞時便不能「格價」或比較維修服務的質素，而只可光顧指定維修服務中心或放棄維修產品而改為購買新機，即使在屢修不妥時亦無法尋求第三方服務商跟進維修。這種手法除有限制競爭之嫌，亦可能令消費者難以物盡其用，縮短了用戶使用有關產品的日子，間接令用戶用於購買產品的金錢「貶值」。

有見及此，本會向各牌子查詢，如旗下洗衣機/洗衣乾衣機的用戶遇上壞機，可否只購買零件供第三方維修有關產品。結果29個牌子回覆容許用戶購買個別零件自行安排維修產品（詳情見表二）；餘下回覆零件不作外銷的牌子表示，不外銷零件主要是基於安全考慮，擔憂用戶或第三方維修人員對產品技術不熟悉，或沒有相關技術進行維修，故不會對外銷售零件。

本會認為，應平衡安全考慮及消費者的選擇權利，建議有關的代理商或指定維修服務商以零件的性質考慮是否容許外購而不是「一刀切」全部禁止外購。另一方面，消費者需明白，若用戶尋求第三方維修產品，非指定維修商未必對產品有充分瞭解，因此有可能增加錯誤維修或屢修不妥的風險。消費者亦需留意，經第三方維修產品，或會令其保用（例如摩打的10年保用）失效。

維修相關費用可達\$5,000

一般維修服務會收取檢查費、維修費（人工）及零件費，如需運送有關產品回廠維修，或需加上運費。如以代理商提供的收費資料計算，逐次維修費用最高可達\$5,550（假設一位沒有參加續保計劃、居於愉景灣的「Gorenje」（#37）用戶，其洗衣機的摩打損壞，並需運送回廠維修，上門檢查費\$700+運費\$2,350+摩打零件費\$2,500=\$5,550）。

產品停產後多久不會獲得維修？

洗衣機或洗衣乾衣機屬耐用品，若使用若干年後出現毛病，消費者會期望有零件可供維修後繼續使用。本會向各代理商查詢，產品會否於停產一段時間後不再獲得維修？31個牌子表示沒有設定有關期限，其餘牌子則會在產品停產後5年至8年停止維修有關產品。

零件存倉期

12個牌子表示沒有指定期限，會因

應零件供應情況而定；而有設定期限的牌子，除「東芝」（#38）表示由生產日起計算外，均由相關產品停產日起計算將零件存倉2年至10年不等。

總結

有資料指洗衣機壽命一般可長達10年。從是次調查所見，各牌子代理商提供的保用期只有1年至3年，相對產品的一般壽命，顯得相當短促。產品的保用期長短多少反映廠商對質量的信心或願意給消費者多大的保證，若從這角度來看，代理商宜提供較長的保用期以加強用戶的信心。

另外，部分牌子不設續保計劃，保用期過後用戶維修產品需要每次付費。即使設有續保計劃，續了保的用戶在很多情況下仍需額外支付維修相關的費用，此情況或不利用戶選擇維修舊機而非換機，難以實踐物盡其用的可持續消費生活方式。