

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。

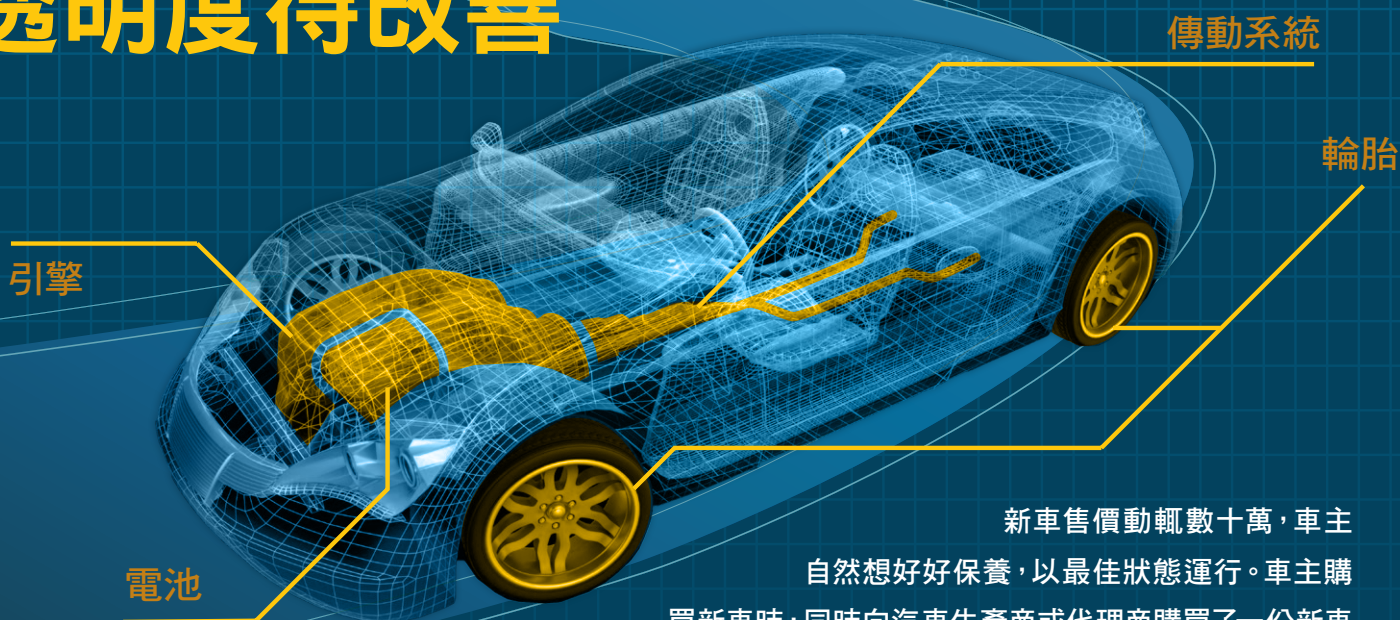
《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

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。

新車保用易失效 維修費與報價 透明度待改善



新車售價動輒數十萬，車主自然想好好保養，以最佳狀態運行。車主購買新車時，同時向汽車生產商或代理商購買了一份新車保用合約，合約條款詳列於隨新車附上的《保用手冊》內。本會的調查發現，車主如希望獲得新車保用的保障，必須跟足條款上的指示，例如到指定維修中心進行定期檢查、保養及維修，否則有機會令新車保用失效。有關限制對消費者而言是否合理？

此外，定期檢查和保養服務都涉及額外費用，視乎車輛的品牌及型號，每年的開支由二千多元至二萬五千元不等。一些常見的維修項目及更換汽車零件或屬不保範圍，車主須自費維修。凡此種種，新手買車之前，記得多加留意，做好預算！

為瞭解非商用新購私家車的保用、定期檢查、保養及維修服務資料，本會向30個品牌的私家車代理商發出問卷，最終收到22個品牌的回應，其餘8個品牌中，「奧迪Audi」表示不參與是次調查，「賓利Bentley」、「起亞Kia」、「三菱Mitsubishi」、「雙龍SsangYong」、「鈴木Suzuki」、「Tesla」及「富豪Volvo」則沒有回覆。

8個未作回覆的品牌中，除「起亞Kia」外，其餘7個品牌都沒有在其網站公開新車的保用及保養資料，消費者在購買新車前只能以其他途徑獲得保用及保養等重要資訊，該7個品牌的資訊透明度不足。而回覆的22個品牌中，亦只有7個品牌（#7、#8、#14、#15、#17、#21及#22）於其網站公開保用條款，其餘15個則未有在其網站公開保用資料，資訊透明度有待改進。

新車保用 (warranty)

消費者購買了價值數千元的大型家庭電器，於保用期內該電器如出現問題，大都可以要求供應商免費維修，保用期間不用付費作定期檢查和保養。惟售價比家電高上百倍的新車在保用方面就有截然不同的安排，例如於保用期間車主須要定期向代理商付款檢查車輛；如車輛出現問題，多個品牌都要求車主另付檢查費以找出原因；而多項常見的維修項目例如更換機油及波箱油，或較常損壞或更換的零件例如過濾器、制動皮和水撥等都屬不保範圍，即使車輛還在保用期內，車主都要自費維修。

保用期限

保用期某程度上反映生產商對自家產品的信心。是次調查的22個品牌分別

提供2年、3年或5年的新車保用，當中約6成（13個品牌）的保用期為3年，而「阿巴斯Abarth」（#1）、「Alfa Romeo」（#2）、「快意Fiat」（#6）及「現代汽車Hyundai」（#9）承諾5年的新車保用。除「阿斯頓馬丁Aston Martin」（#3）、「寶馬BMW」（#4）、「平治Mercedes-Benz」（#16）、「Smart」（#19）及「大眾汽車Volkswagen」（#22）外，其餘17個品牌都設有60,000或100,000公里的行車里數限制，當新車達到指定年期或指定行車里數，新車保用就會完結（見表一）。

保用範圍

22個品牌的新車保用都包括引擎、傳動系統 (transmission system) 和相關的電腦編程。其他常見的保用項目包括消耗品

以外的原廠零件、車身及車底銹蝕、車身噴油及油漆、冷氣系統、電池和音響裝置。新車保用一般不包括消耗品（例如過濾器、制動皮、火光塞、水撥等）、換油（包括機油、制動液及波箱油等）或人為損壞。輪胎則由輪胎生產商直接提供保用。

7個品牌（#8、#14、#15、#17、#20、#21及#22）為主要組件（例如引擎、傳動系統、差速器及燃油噴注系統）提供較長的保用期，比新車保用期多2至5年。部分品牌為主要組件以外的項目（例如銹蝕、噴油、電池及音響裝置）作出不同的保用安排，以電池為例，「寶馬BMW」（#4）提供較長（5至8年）的電池保用期，但同時訂立了最多行駛100,000公里的里數限制，即超過這行車里數，有關項目的保用便無效。8個品牌（#1、#2、#6、#9、#14、#15、#20及#21）的電池保用期則只有1或2年，都較新車保用期短，因此若電池在保用期外出現問題，即使是在新車保用期內發生，車主仍有機會要自行承擔維修費用。由此可見，新車保用還附帶許多不同的限制，車主購車後應細閱《保用手冊》，瞭解清楚保障範圍。

定期檢查和保養 (maintenance)

是次調查的22個品牌都要求車主必須按指定的時限或行車里數把保用期內的車輛交由代理商指定的維修中心作檢查和保養，否則保用便會失效。定期檢查和保養的時限一般為每4個月、6個月或1年一次，大部分（16個品牌）設定檢查時限為每半年1次。「日產Nissan」（#17）的定期保養要求最頻繁，每4個月就要將車輛交代理商的維修中心檢驗。此外，所有品牌都要求車輛行駛至某一里數（5,000至12,000公里）就要接受檢查和保養。車主須留意，除13個品牌免除首次或首兩次定期保養服務的費用外，「保用手冊」要求車主在保用期內所做的所有定期檢查和保養都要收費，而且收費並不便宜（見表一及表二）。

其他地區的法例保障：汽車品質保證 (guarantee)

歐盟：根據歐盟法令1999/44/EC及2011/83/EU，消費者從代理商購買的車輛可獲得最少2年的品質保證，當車輛在保證期內出現缺陷或技術問題時，代理商必須在合理的期限內免費提供解決方案（例如為車輛進行維修）。根據上述法令，保證期內任何車輛的缺陷都會被假定為生產時已經存在，除非代理商能夠提出有效證明反對上述假設。法令旨在加強對消費者的保障。

內地：根據2013年起實施的《家用汽車產品修理、更換、退貨責任規定》，由購車發票日起計首2年或行車50,000公里（先到者為準），若車輛（1）因嚴重安全故障累計進行了2次修理而有關故障仍未排除或衍生新故障；或（2）主要零件因其質量問題累計更換2次後仍不能正常使用；或（3）因產品質量問題修理時間累計超過35日或因同一問題累計修理超過5次，消費者有權向銷售商退回故障車輛並要求更換或退款。此外，由購車發票日起計首3年或行車60,000公里（先到者為準），若車輛出現產品質量問題，消費者有權要求銷售商為故障車輛免費維修。

澳洲、美國及新加坡的法例亦為新車訂立品質保證，當新車在購買後6個月或1年內出現故障，代理商有責任提供免費維修、更換或退款。

本港現時沒有法例規定汽車代理商必須為其出售的新車提供品質保證。若新車出現問題，消費者必須根據隨新車附有的《保用手冊》所列載的條款進行維修，保用期限和範圍完全由汽車生產商釐訂。而部分先進國家/地區則在汽車品質保證方面為消費者提供更佳保障。

最低消費

在探究車主在滿足基本檢查和保養的要求，以維持新車保用的有效性方面的消費，本會撇除依據行車里數而須接受檢查和保養的情況，只根據各品牌就定期檢查和保養所訂的時限，按《保用手冊》的要求，計算車主每年必須支付的檢查和保養服務費用，「阿斯頓馬丁Aston Martin」（#3）每年的保養支出最高可達\$25,000，而「平治Mercedes-Benz」（#16）的A及B系列車主如選用逐次收費的保養服務A，每年的保養開支只需\$2,980，為是次調查中最低。雖然是次調查的日本及韓國品牌都提供售價較低的新車車款，但其每年必須支付的保養費用都較「平治Mercedes-Benz」（#16）的A及B系列高。

每年保養費用
(\$2,980 - \$25,000)



定期檢查和保養會否過於頻繁？是否切合車主的駕駛習慣？

香港專業教育學院（IVE）工程系高級講師馮敏強工程師表示，以機件以言，運作時間短損耗自然較少。但不少消耗品例如膠封套及機油，就算較少使用，亦會隨着時間變質，因此要定期檢查或有須要時更換。例如潤滑油會隨着時間而氧化，影響潤滑性能；制動液具有吸濕能力，吸濕後沸點降低，會引致制動失效及組件的銹蝕或磨損。就算車主假日才駕駛，亦應定期為車輛檢查和保養，確保車輛性能良好和安全。

香港汽車服務業聯會（FASHK）會長王健文先生認為定期檢查和保養的最主要目的是換油和檢查消耗品，而機油即使是擺放着亦會隨着歲月而自然變壞。任何零件及消耗品使用過度或擺放太久都有機會影響車輛性能和 safety，因此無論車輛是否經常駕駛，定期檢查和保養是有需要的。

表一：行貨新車保用資料 (warranty)

編號	品牌 [1]	適用車款/型號	全車保用期 (以車齡或行車里數較先到達者為準) [2]		保用範圍 [5]						保用期內限制條款 [6]	
			年期 [3]	里數 [4]	消耗品以外的原廠零件	車身及車底銹蝕	車身噴油及油漆	冷氣系統	電池	音響裝置	定期檢查和保養 (maintenance) [7]	維修限制 [8]
1	阿巴斯 Abarth	500 595 595 Turismo 595 Competizione	登記計5年	60,000公里	■	■	■	■	■ (1年)	■	每6個月或6,000公里	沒有例外
2	Alfa Romeo	Giulietta MiTO	登記計5年	60,000公里	■	■	■	■	■ (1年)	■	每6個月或6,000公里	沒有例外
3	阿斯頓馬丁 Aston Martin	所有型號	登記計3年	不限	■	■	■	■	—	■	每12個月或10,000公里	影響相關組件
4	寶馬 BMW	BMW BMW i Mini	登記計2年	不限	■	■	■	■	■ (5/6/8年或100,000公里)	■	每12個月或12,000公里	影響相關組件
5	雪鐵龍 Citroën	所有型號	交車計3年	100,000公里	—	■	—	■	—	■	每6個月或8,000公里	影響相關組件
6	快意 Fiat	500 500X Freemont	登記計5年	60,000公里	■	■	■	■	■ (1年)	■	每6個月或6,000公里	沒有例外
7	福特 Ford	所有型號	交車計3年	60,000公里	■	■ (1年或20,000公里)	■ (1年或20,000公里)	■	■	■ (1年或20,000公里)	每6個月或10,000公里	影響相關組件
8	本田 Honda	所有型號	交車計3年 (Powertrain: 5年)	100,000公里	■	—	■	■	■	■	每6個月或5,000公里	沒有例外
9	現代汽車 Hyundai	HD65以外的型號	登記計5年	100,000公里	■	—	■	—	■ (2年或40,000公里)	■ (2年或40,000公里)	每6個月或10,000公里	遵照保用手冊
10	Infiniti	所有私家車及QX70四驅車	交車計3年	100,000公里	■	—	■	■	■	■	每6個月或10,000公里	沒有例外
11	Jaguar	所有型號	交車計3年	100,000公里	■	■ (6年及里數不限)	■ (里數不限)	■	■	■	每6個月或10,000公里	影響相關組件
12	吉普 Jeep	Cherokee Grand Cherokee Compass Wrangler	登記計3年	100,000公里	■	■	■	■	■	■	每12個月或10,000公里	沒有例外
13	Land Rover	所有型號	交車計3年	100,000公里	■	■ (6年及里數不限)	■ (里數不限)	■	■	■	每6個月或10,000公里	影響相關組件
14	凌志 Lexus	所有型號	登記計3年 (主要組件: 5年)	100,000公里	■	■ (6年及里數不限)	■	■	■ (2年及里數不限)◇◇	■	每6個月或10,000公里	影響相關組件
15	萬事得 Mazda	所有型號	登記計2年 (主要組件: 5年)△	100,000公里▲	■	■ (40,000公里)	■ (40,000公里)	■ (40,000公里)	■ (1年或20,000公里)	■ (40,000公里)	每6個月或10,000公里	影響相關組件
16	平治 Mercedes-Benz	A C E S系列	登記計2年	不限	■	■	—	■	—	■	每12個月或12,000公里	影響相關組件
17	日產 Nissan	所有私家車及Note家庭揭背車	交車計3年 (Powertrain: 6年)	100,000公里	■	—	■	■	■	■	每4個月或5,000公里	沒有例外
18	雷諾 Renault	所有型號	登記計3年 (損耗/磨損: 6個月)	60,000公里	■	■	■	■	■	■	每6個月或5,000公里	影響相關組件
19	Smart	fortwo	登記計2年	不限	■	■	—	■	—	■	每12個月或12,000公里	影響相關組件
20	富士 Subaru	所有型號	交車計3年 (個別組件: 8年)	60,000公里 (100,000公里)	■	■ (10年)	■ (1年或20,000公里)	■	■ (1年或20,000公里)	■ (1年或20,000公里)	每6個月或5,000公里	影響相關組件
21	豐田 Toyota	所有型號	登記計3年 (主要組件: 5年)	100,000公里	■	■ (5年)	■	■	■ (2年)◇●	■	每6個月或10,000公里	影響相關組件
22	大眾汽車 Volkswagen	所有型號	交車計2年 (Powertrain: 5年)	不限 (100,000公里)	■	■	■	■	■	■	每6個月或10,000公里	影響相關組件

註 資料於2017年11月由各汽車代理商提供，詳細條款及細則以代理商提供的新車保用手冊為準，最新詳情可向有關代理商查詢。
— 表示不適用。
[1] 按品牌的英文名稱順序排列
[2] 除特別註明，保用為全車保用並由生產商/總代理負責。
[3] 登記：由首次登記日起計
交車：由交車日起計
△ 萬事得生產商負責首24個月的全車保用，第25至60個月的主要組件保用（不包括電池、電子組件、防盜系統、冷氣系統、音響裝置、車身噴油及油漆、車身及車底銹蝕）則由代理商提供。

[4] ▲ 萬事得新車的電池、電子組件、防盜系統、冷氣系統、音響裝置、車身噴油及油漆、車身及車底銹蝕有個別的保用里數限制。CX9型號的保用不設里數限制。
[5] 只列出部分主要保用範圍。各品牌的保用範圍都包括引擎及傳動系統和電腦編程。個別部分的保用年期及行車里數限制，如非特別註明，與全車保用期相同；如有差別，會於括弧內註明有差別的部分。
■ 表示項目屬保用範圍
○ 凌志的油電混合動力系統電池保用10年或200,000公里（以車齡或行車里數較先到達者計算）。
◇ 凌志及豐田的原裝汽車電池若於第24個月起至37個月前損壞而需更換，費用半價。
● 豐田的油電混合動力系統電池保用7年或100,000公里（以車齡或行車里數較先到達者計算）。

[6] 各品牌的保用條款除要求車主定期到生產商/代理商指定的維修中心進行檢查、保養及/或維修外，還包括其他限制，詳情請參閱購買新車時提供的保用手冊。
[7] 新車保用條款要求車主在保用期內必須定期（以車齡或行車里數較先到達者計算）到生產商/代理商指定的維修中心進行檢查和保養，否則保用失效。
[8] 沒有例外：任何維修或更換零件都必須交予生產商/代理商指定的維修中心處理，否則全車保用失效。
影響相關組件：若車主在非生產商/代理商指定的維修中心進行維修或更換任何零件，相關組件的保用將會失效，其他部分的保用仍然有效。
遵照保用手冊：車主需依照保用手冊進行維修或更換零件，而生產商建議車主將維修或更換零件交予指定維修中心處理。

套餐 vs 逐次計服務

是次調查有13個品牌提供定期檢查和保養服務套餐，套餐所包括的服務次數一般已可履行新車保用期內必須的定期保養要求。除「雪鐵龍Citroën」(#5)及「平治Mercedes-Benz」(#16)外，其餘品牌提供的套餐價格都較逐次計的保養服務便宜，但「雪鐵龍Citroën」(#5)及「平治Mercedes-Benz」(#16)的保養套餐會提供額外保障，例如更換新車保用並不包括的消耗性零件；此外，「平治Mercedes-Benz」(#16)的保養套餐收費雖然較高，介乎\$31,800至\$77,500，但如進行定期檢查報告建議的維修或零件更換，將不另收費。

不按報告即時維修的後果

定期檢查和保養服務之目的是確保車輛機件安全，性能良好。完成檢查及保養服務後，維修中心會發出檢查報告，建議車主維修或更換已損壞或有問題的零件。如車主不按檢查報告進行維修或更換零件，是次調查的22個品牌有不同的處理手法。8個品牌表示全車保用會被視為失效；5個品牌表示與檢查報告所指出的問題相關的保用將會失效；另有8個品牌則表示會視乎情況決定保用會否受到影響；只有「雪鐵龍Citroën」(#5)表示，車主即使不按檢查報告的建議即時進行維修，保用亦不受影響。然而，檢查報告所建議的維修或零件更換，不一定關乎機件的安全性，有可能只與性能或外觀有關（例如塵隔、避震器、感應器、火咀等），如保用條款要求車主必須全盤接受檢查報告內的建議進行維修或更換零件，而不管建議是否與安全攸關，難免是過份嚴苛。

維修及更換零件

根據美國全國汽車經銷商協會(National Automobile Dealers Association) 2016年的統計數字，美國各汽車代理商2016年度從零件、維修及車身服務中賺取的毛利(47.3%)，比銷售新車(27.8%)還要多。

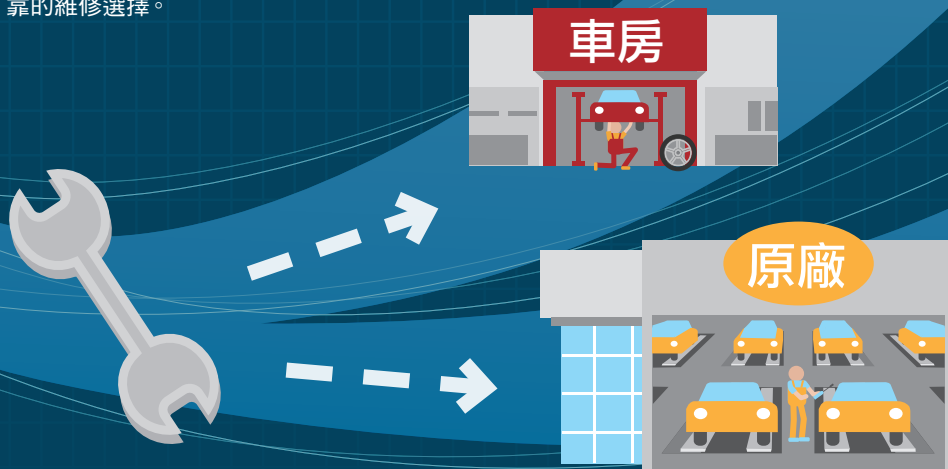
網上預約檢查及維修

調查的22個品牌中，超過6成(即14個品牌)於其網頁設有表格，供車主於網上預約檢查及維修；#1、#2、#3、#5、#6、#12、#18及#19並沒有網上預約服務，車主只可以透過電話或親身到維修中心預約檢查及維修，較為不便。

保用期內的維修限制

是次調查除「現代汽車Hyundai」(#9)外，其餘21個品牌的「《保用手冊》」都規定車主在保用期內必須把車輛交予代理商的維修中心進行維修及更換零件(包括消耗品)，如發現違反上述限制，當中7個品牌規定全車保用將會失效，分別是「阿巴斯Abarth」(#1)、「Alfa Romeo」(#2)、「快意Fiat」(#6)、「本田Honda」(#8)、「Infiniti」(#10)、「吉普Jeep」(#12)及「日產Nissan」(#17)；餘下14個品牌則規定經第三方維修或更換的零件及其相關組件將不獲保用。「現代汽車Hyundai」(#9)雖然沒有規定車主須把車輛交予代理商的維修中心進行維修或更換零件，然而車主仍須依照相關的《保用手冊》進行維修或更換零件，否則保用亦有可能被視為失效(見表一)。

為確保消費者獲得更多服務選擇，以及提高市場競爭，本會建議汽車生產商向非指定的獨立維修商公開有關汽車的維修資料和確保零件供應，讓市場上的維修商取得必須的技術資訊作維修，確保安全及效率，同時促進汽車維修市場競爭，令消費者有更多安全和可靠的維修選擇。



其他地區的法例保障：可自由選擇維修服務

歐盟：歐盟法令715/2007/EC之目的是確保不同商戶在汽車維修和保養服務市場的自由競爭，生產商必須確保獨立維修商能夠容易及無限制地獲取它們所生產的車輛有關維修和保養的所需資料，而生產商在發放訊息的過程不得對不同維修商作出歧視及反競爭行為。若有關維修和保養服務為收費項目(例如換油)，代理商不可透過保用條款限制消費者必須使用指定維修商。若有關零件不受保用保障(例如消耗品)，代理商不可透過保用條款限定消費者必須使用原廠零件。

美國：由美國聯邦貿易委員會(Federal Trade Commission)執行的 Magnuson-Moss Warranty Act 訂明，若製造商/代理商因為消費者使用了製造商/代理商以外的維修或保養服務，而聲稱保用失效或拒絕提供保用，即屬違法。然而若有關維修或保養服務在保用期內由製造商/代理商免費提供，該製造商/代理商則有權要求消費者使用指定的維修設施。

在本港，汽車生產商/代理商都為保用合約訂立限制條款，要求消費者必須把新車交予指定維修中心進行檢查、保養、維修或更換零件。違反上述限制將影響保用甚或令全車保用失效。而部分先進國家/地區則有相關法例防止上述限制，讓消費者自由選擇不同商戶提供的維修服務。

檢查費

除新車保用要求的定期檢查和保養外，當行車不順暢或錶板亮起警號，可能代表車輛需要維修。所有代理商的維修中心為車輛維修前，都會檢查車輛，以準確查明故障原因。「寶馬BMW」(#4)、「雪鐵龍Citroën」(#5)、「平治」Mercedes-Benz(#16)及「Smart」(#19)沒有提供檢查費的實際金額，其餘18個品牌的檢查費介乎\$490至\$2,560不等。除「寶馬BMW」(#4)外，其餘21個品牌都可以在特定情況下豁免或扣減檢查費。在保用期內，17個品牌的車輛到代理商的維修中心進行維修或零件更換，可豁免檢查費。若根據定期檢查及保養報告的建議即時進行維修或零件更換，有12個品牌(#3、#7、#8、#10、#11、#13、#14、#15、#17、#18、#21及#22)不用車主再次繳交檢查費。9個品牌(#3、#7、#9、#11、#13、#14、#20、#21及#22)表示，若車輛完成機件故障的檢查後，車主即時確認進行維修或更換零件，檢查費可在維修或更換零件的費用中扣除(見表三)。

維修及更換零件的收費

本會亦向各代理商查詢較常更換或維修的項目連工包料的收費。18個品牌表示在保養期內及其後的收費一致。「本田Honda」(#8)、「Infiniti」(#10)、「日產Nissan」(#17)及「富士Subaru」(#20)部分項目在保用期後的收費較保用期內便宜，藉此吸引車主在保用期後繼續到代理商的維修中心進行維修和更換零件。

維修估價或報價

只有12個品牌回覆本會有關維修的報價安排，而#1、#2、#4、#5、#6、#12、#16、#18、#19、及#20則沒有回覆。

「阿斯頓馬丁Aston Martin」(#3)及「現代汽車Hyundai」(#9)表示進行維修前，會向顧客提供詳細列載各項所需人

工和物料費用的書面估價，做法最穩妥，避免將來出現「口同鼻拗」。9個品牌(「福特Ford」(#7)、「本田Honda」(#8)、「Infiniti」(#10)、「Jaguar」(#11)、「Land Rover」(#13)、「凌志Lexus」(#14)、「萬事得Mazda」(#15)、「日產Nissan」(#17)及「豐田Toyota」(#21)表示，一般情況下會以電話報價，亦可應顧客要求提供書面估價，而「萬事得Mazda」(#15)註明只會為機械維修項目提供書面估價。「大眾汽車Volkswagen」(#22)表示可按照顧客意願，提供電話或電郵報價。電話報價不是書面紀錄，難以清楚講述每項人工和物料費用，因此本會建議消費者為汽車進行維修前，應索取書面估價，日後若出現問題亦方便查證及追討。

其他地區的法例保障：維修估價或報價

加拿大：安大略省的《消費者保障法》要求汽車維修商進行任何工作前，必須向消費者作出書面估價，或得到消費者同意支付指定的最高金額。完成服務後的最終收費不可高於消費者同意的最高金額，或不得超過書面估價的10%。

美國：紐約州的《維修店法》訂明，在消費者要求的情況下，維修店必須為維修服務提供估價，而維修店可為該估價收取合理費用，除非得到消費者的同意，最終的維修收費不可超過原先的估價。而根據加利福尼亞州的《汽車維修法》，消費者有權要求維修商提供(1)維修估價；(2)詳細列出每項工序及零件的收據；及(3)在維修時被更換的零件。

本港的車輛維修註冊計劃

機電工程署表示，車輛維修自願註冊計劃有助消費者識別有相關資格和能力進行車輛維修的技工和工場，協助消費者揀選合適的車輛維修服務。由於註冊技工和工場須遵守相關的守則，消費者到註冊工場進行車輛維修工作，服務質素會有保證。

在「車輛維修技工自願註冊計劃」下，註冊的車輛維修技工須擁有適當的訓練及能力去從事所註冊的服務類別(例如機械、電工、車身等)範圍內的車輛維修工作，並須持續進修及遵守相關規定。至於「車輛維修工場自願註冊計劃」，註冊的車輛維修工場須聘用註冊車輛維修技工和設有合適的維修工作車間，符合《車輛維修工場實務指引》的要求並接受「投訴處理機制」的決定。

實務指引

在維修前，註冊工場會在估價或報價單上列明維修服務所需的人工和物料費用，並得到顧客確認同意後，才進行維修。若需進行拆除/安裝等工作後，才可提供估價或報價，則須預先知會顧客。如在維修時發現有關費用會大幅超出估價，工場會盡快知會顧客，在取得許可後才繼續進行維修工作。註冊工場須按照車輛生產商或匹配的建議規格及程序進行維修工作。完成維修後，註冊技工或其主管須進行覆核，以確定工作達標。註冊工場須為因技術、錯誤判斷或所提供物料欠佳等原因所引致的維修服務缺失，提供保用承諾，並在發票上註明。就更換的零件，工場須主動向顧客展示並由顧客決定如何處理，顧客有權取回在維修時被更換的零件。註冊工場須在顧客的發票上註明涉及的工作和物料及其費用，並在顧客需要時列出詳細資料，及註明維修日期和車輛已行駛的里數。

投訴機制

若車主懷疑註冊工場未能符合《車輛維修工場實務指引》的要求，可向機電署車輛維修註冊組報告。註冊組會按照註冊計劃的《投訴分類及處理準則》作出跟進。若證明投訴屬實，註冊組會視乎個案性質及嚴重性，向註冊工場或註冊技工發出要求改善建議信、書面警告甚或將工場從列表除名。由於計劃是自願性，處理投訴的方針以調解為主。若投訴涉及違反法例，例如《商品說明條例》，註冊組會將投訴轉介有關執法部門處理。賠償安排則不屬註冊計劃的範圍內，消費者可根據註冊組的跟進結果與工場自行商討。

表二：新車定期檢查及保養服務資料 (maintenance)

編號	品牌 [1]	服務 類型	使用服務時限	全車檢驗 [2]	更換零件 及其他 服務 [3]	費用所 包括的 服務 次數	收費 [4]	每年 保養 最低 消費 [5]	定期檢查報告	
									建議維修或更換零件 收費	不按報告 即時維修 [6]
1	阿巴斯 Abarth	逐次計	—	—	A	1	\$5,600	\$11,200	正價	影響保用 ▼
2	Alfa Romeo	套餐	有效期18個月	—	A B	2	\$7,800 - \$8,400	\$7,800 - \$8,400	優惠價	影響保用 ▼
		逐次計	—	—	A	1	\$4,850	\$8,400	正價	
3	阿斯頓馬丁 Aston Martin	逐次計	—	—	A B C D E	1	\$7,500 - \$25,000	\$7,500 - \$25,000	正價	保用失效
4	寶馬 BMW	免費	首6個月或首5,000公里	20點	A	1	\$0	約 \$3,000 - \$6,000	正價	保用失效
		逐次計	—	24點	A B C J	1	約\$6,000 - \$12,000			
5	雪鐵龍 Citroën	套餐	有效期18個月	—	A B E	3	\$6,800	\$4,160	9折	不影響保用
		逐次計	—	—	A B	1	\$2,080			
6	快意 Fiat	套餐	有效期18個月	—	A B	2	\$6,700 - \$7,700	\$6,700 - \$7,700	優惠價	影響保用 ▼
		逐次計	—	—	A	1	\$3,900 - \$5,000	\$7,700	正價	
		免費	首1,000公里	30點	D	1	\$0 a		正價	
7	福特 Ford	套餐	有效期3年	45點	A D	5	\$11,400起	\$3,800 起	人工85折 零件8折	相關組件的 保用失效
		逐次計	—	—		1	\$3,650起		正價	
8	本田 Honda	免費	首2至6個月或首2,000 至5,000公里	29點	I	1	\$948 b	\$3,716	9折	保用失效
		套餐	有效期3年	34點	A F	5	\$10,200			
		逐次計	—	—	A	1	\$3,250			
9	現代汽車 Hyundai	免費	首3個月或首1,000公里	—	D	1	\$0 a	\$3,960 - \$4,500	人工免費	影響保用 ▲
		逐次計	—	—			\$2,200 - \$2,500			
10	Infiniti	免費	首2個月或首2,000公里	29點	A	1	\$0	\$10,300	全免	保用失效
		逐次計	—	49點			\$6,180		9折	
		免費	首1,000公里	33點	D	1	\$0 a		正價	
11	Jaguar	套餐	有效期5年	46點	A B C D K M	5	\$26,000起	\$8,667 起	人工85折 零件8折	相關組件的 保用失效
		逐次計	—	—	A D	1	\$5,050起		正價	
12	吉普 Jeep	逐次計	—	—	A	1	\$4,850 - \$9,300	\$4,850 - \$9,300	正價	影響保用 ▼
		免費	首1,000公里	33點	D	1	\$0 a		正價	
13	Land Rover	套餐	有效期5年	55點	A B C D K M	5	\$22,900起	\$7,633 起	人工85折 零件8折	相關組件的 保用失效
		逐次計	—	—	A D	1	\$4,550起		正價	
		免費	首1,000及首5,000公里	23點	A D	2	\$0 a		正價	
14	凌志 Lexus	套餐	有效期2年	46點	A D	4	\$15,210起	\$6,660 起	85折	相關組件的 保用失效
		逐次計	—	46點	A D	1	\$4,770起		正價	
		免費	首4個月或首1,000公里	21點	—	1	\$0		正價	
15	萬事得 Mazda	套餐	Mazda Smart : 有效期3年 Mazda Max : 有效期1年	Mazda Smart : 52點 Mazda Max : 52點及 55點各一次	Mazda Smart : A F K Mazda Max : A B C K L	Mazda Smart : 5 Mazda Max : 2	Mazda Smart : \$8,980 - \$18,500 Mazda Max : \$7,580 - \$9,480	\$3,592 - \$6,264	Mazda Smart : 9折 Mazda Max : 8折	影響保用
		逐次計	—	52點	A	1	\$3,090 - \$3,480		正價	
		套餐	有效期30個月或60,000 公里	—	A B C D E	3	\$31,800 - \$77,500		全免	
16	平治 Mercedes- Benz	逐次計	—	保養服務A : 40點 保養服務B : 70點	A C	1	保養服務A : \$2,980 - \$6,920 保養服務B : \$4,980 - \$9,000	\$2,980 - \$6,920	正價	保用失效
17	日產 Nissan	免費	首2個月或首2,000公里	29點	A	1	\$730 b	\$6,700	9折	保用失效
		套餐	有效期3年	34點	A F K	5	\$10,220			
		逐次計	—	—	A	1	\$3,050			
18	雷諾 Renault	套餐	有效期1年或10,000公里	38點	A	2	\$6,100 - \$7,600	\$6,100 - \$7,600	正價	保用失效
		逐次計	—	—		1	\$3,588 - \$4,388			
19	Smart	逐次計	—	—	A	1	\$3,100	\$3,100	正價	保用失效
		免費	首1,000及首5,000公里	43點	—	2	\$0			
20	富士 Subaru	逐次計	A計劃：— B計劃：第2年或 達20,000公里	A計劃：43點 B計劃：60點	A計劃： A G B計劃： A G H	1	A計劃：\$2,588 - \$4,488 B計劃：\$3,688 - \$5,988 c	\$4,680 - \$7,980	優惠價	影響保用 ▽
21	豐田 Toyota	免費	首1,000及首5,000公里	23點	A D	2	\$0 a	\$3,013 起	正價	相關組件的 保用失效
		套餐	有效期3年	46點	A D	5	\$9,040起		7折	
		逐次計	—	—	A D	1	\$3,070起		正價	
22	大眾汽車 Volkswa- gen	免費	首3個月或首5,000公里	20點	I	1	\$0 d	\$4,170 - \$10,380	正價	影響相關組 件的保用
		逐次計	—	56點	A		\$2,780 - \$6,920 e			

註

資料於2017年11月由各汽車代理商提供，資料只適用於從總代理購買的行貨新車，詳細服務條款及收費以代理商公布的最新資料為準。

— 表示不適用

[1] 按品牌的英文名稱順序排列

[2] 為檢查服務聲稱檢驗車輛機件及不同地方的數目，數字由代理商提供，然而各代理商對檢驗地方的定義或有分別，不宜把不同代理商所提供的數字作直接比較。

[3] A 更換機油及機油過濾器
B 更換引擎內的空氣過濾器(風隔)
C 更換冷氣系統過濾器(冷氣塵隔)
D 更換非消耗性零件
E 更換消耗性零件
F 拖車3次
G 更換引擎油隔、介子、玻璃清潔液
H 更換制動液、波箱油、軚油、差速器油、引擎空氣過濾隔
I 更換機油及油隔的人工費用
J 更換前水撥、火咀、剎車油、燃油隔等
K 車廂清潔除臭服務
L 引擎、油門風掩清洗服務
M 玻璃鍍膜及鍍膜修復服務

[4] a 由代理商負責的首次定期檢查及保養服務不包括機油及油隔的人工及材料費用，首次定期檢查及保養服務並不是完全免費，車主必須支付機油及油隔費用。

b 由代理商負責的首次定期檢查及保養服務只包括機油及油隔的人工費用，車主另須支付機油及過濾器的材料費用，而代理商未有註明金額。

c 半年內再次惠顧可獲9折優惠。

d 由代理商負責的首次定期檢查及保養服務只包括機油及油隔的人工費用，車主另須支付機油及過濾器的材料費用，而代理商未有註明金額。

e 同時購買保養計劃使用券2張可獲5%折扣，購買4張可獲12%折扣。

[5] 假設車主依照保用手冊要求作定期保養，購買套餐或逐次計保養服務中較便宜的服務，連新車保用所包括的任何免費服務，計算新車保用期內的每年平均最少須支付的檢查及保養費用。

[6] ▼如車輛未達「適當保養標準」，會影響新車保用。

▲現代汽車建議車主將維修或更換零件交予指定維修中心處理，否則車主需根據保用手冊進行維修，保用可能因車主沒依照保用手冊而失效。

▽視乎項目而定

表三：部分維修及更換零件服務資料

編號	品牌 [1]	檢查機件故障				維修及/或更換零件每項收費 [4]						
		費用 [2]	豁免/ 扣除款項 [3]	保用 期內/ 保用 期後		機油 (motor oil)	制動液及 離合液 (brake & clutch fluid)	傳動器機油 及波箱油 (transmission & gearbox fluid)	制動皮 (brake pad)	火光塞 (spark plug)	電池 (battery)	空氣 過濾器 (air filter)
1	阿巴斯 Abarth	\$1,190 - \$2,380	A	收費一致	\$2,070	制動液：\$170 離合液：\$490	\$520	\$1,809	\$1,024	\$1,150	\$626	\$1,100
2	Alfa Romeo	\$1,190 - \$2,380	A	收費一致	\$748	制動液：\$170 離合液：\$490	\$520	\$1,237 - \$2,712	\$640	\$1,250	\$296 - \$616	\$1,100
3	阿斯頓馬丁 Aston Martin	\$1,800	A C D	保用期內 保用期後	每公升\$206	保養期內免費		\$9,000	\$676	\$3,000	\$3,016	\$1,650
4	寶馬 BMW	— *	◎	收費一致		\$1,500	\$5,760					
5	雪鐵龍 Citroën	—	A	收費一致	—			前\$1,680 後\$1,980	—		\$380	—
6	快意 Fiat	\$1,190 - \$2,380	A	收費一致	\$748 - \$935	制動液： \$170 - \$558 離合液：\$490	\$520 - \$760	\$1,146 - \$1,404	\$296 - \$576	\$1,150 - \$3,976	\$296 - \$366	\$1,100
7	福特 Ford	\$490起	B C D	保用期內 保用期後	全合成 \$1,380起	制動液 \$920起	\$1,160起	\$2,000起（一對）	\$940起 （一套）	保養期內免費 \$1,120起	\$570起	\$1,480起
8	本田 Honda	\$1,600	A C	保用期內 保用期後	\$1,101	\$747	\$1,170	前\$1,979 後\$1,896	保養期內免費		\$562	\$940
9	現代汽車 Hyundai	\$2,200 - \$2,500	D	收費一致		\$591			\$1,862	\$1,751	\$500	\$731
10	Infiniti	\$1,600	A C	保用期內 保用期後	\$1,002	\$631	\$3,954	前\$2,681 後\$2,617	保養期內 免費	一年內免費 第二年\$784 第三年\$1,176	\$698	\$940
11	Jaguar	\$675起	B C D	保用期內 保用期後				全合成 \$3,340起	制動液 \$1,220起	—	\$2,720起（一對）	\$3,050起 （一套）
12	吉普 Jeep	\$1,280 - \$2,560	A	收費一致	\$935 - \$1,668	制動液：\$558	\$950 - \$3,726	\$1,404 - \$3,275	\$296 - \$1,268	\$770 - \$1,350	\$265 - \$885	\$1,100
13	Land Rover	\$675起	B C D	保用期內 保用期後	全合成 \$2,510起	制動液 \$2,870起	—	\$2,720起（一對）	\$3,100起 （一套）	保養期內免費 \$5,930起	\$590起	\$1,680起
14	凌志 Lexus	\$630起	B C D	保用期內 保用期後	全合成 \$1,490起	制動液 \$1,360起	\$2,580起	\$1,920起（一對）	\$1,350起 （一套）	兩年內免費 第24至37個月 \$780起 \$1,560起	\$450起	\$1,780起
15	萬事得 Mazda	\$985	C E	收費一致	半合成 \$933-\$1,033 全合成 \$1,303-\$1,711	\$988	Skyactiv \$2,607 非Skyactiv \$895	前\$1,875-\$2,605 後\$1,262-\$2,605	\$748 - \$2,962 （4件）	i-stop \$858-\$1,221 非i-stop \$962-\$2,124	\$250 - \$720	\$988
16	平治 Mercedes-Benz	— *	A	收費一致	\$2,140 - \$2,590	\$1,022 - \$1,292	\$2,482 - \$3,085	\$9,602 - \$10,374	\$1,932 - \$3,338	\$2,878	\$946 - \$2,850	\$1,980
17	日產 Nissan	\$1,600	A C	保用期內 保用期後	\$786	\$570	\$2,027	前\$1,932 後\$1,766	保養期內 免費	一年內免費 第二年\$817 第三年\$1,255	\$562	\$940
18	雷諾 Renault	\$1,050	A C	收費一致				前\$1,744 後\$1,619	\$1,494	\$1,634	\$500	\$731
19	Smart	— *	A	收費一致	\$1,890	\$638	\$2,022	\$3,610	\$1,334	\$1,688	\$900	\$1,980
20	富士 Subaru	\$1,080	D	保用期內 保用期後	\$1,036	\$654	\$1,972	前\$1,478·後\$1,619	\$1,786	\$1,844	\$196	—
21	豐田 Toyota	\$540起	B C D	保用期內 保用期後		半合成\$720起 全合成\$1,090 起	制動液 \$1,180起	\$2,190起	\$1,880起（一對）		\$780起 （一套）	
22	大眾汽車 Volkswagen	\$1,100	C D	收費一致	—	—	—	前\$1,199 - \$1,799 後\$1,199 - \$1,699	\$799 - \$999	\$999 - \$1,499	\$299	—

註 資料於2017年11月由各汽車代理商提供，資料只適用於從總代理購買的行貨車，詳細服務條款及收費以代理商公布的最新資料為準。部分代理商為購買了定期保養服務的顧客維修或更換零件時提供折扣，相關折扣資料可參閱表二。

— 表示不適用或商戶未有提供資料。

[1] 按品牌的英文名稱順序排列

[2] * 按不同檢查項目及型號收費

[3] A 在新車保用期內，豁免檢查機件故障的費用。

B 在新車保用期內，檢查保用範圍內的機件豁免收費。

C 根據定期檢查及保養報告的建議進行維修或零件更換，不用再次繳交檢查費。

D 完成機件故障的檢查後，立即確認進行維修或更換零件，檢查費可在維修或更換零件的費用中扣除。

E 如顧客已指定維修或更換某項目，代理商不另為該項目收取檢查費。

水撥 (wiper blades)	更換 輪胎 人工 (tires)	四輪平衡 及定位 (wheel balancing & alignment)	車頭及車尾燈泡 (headlights & taillamp bulb)
\$137 - \$318	—	\$2,200	頭\$6,146 尾\$52
\$148 - \$223	—	\$2,200	頭\$140 - \$6,146 尾\$52
\$1,738	保養期內 免費	\$1,800	保養期內免費 \$2,827
每支\$480	—	\$1,200	—
\$318 - \$349	—	\$2,200	頭\$140 - \$798 尾\$52 - \$228
\$650起 (一對)	\$390起 (一對)	\$1,960起	—
\$332	—	平衡(每條) \$221	—
\$294	—	定位\$1,399	—
前\$250-\$330 後\$130-\$135	\$800 - \$1,500	\$600	頭\$225 尾\$29
\$550	—	平衡(每條) \$209	—
\$428	—	定位\$1,250	—
\$880起 (一對)	\$680起 (一對)	\$2,700起	—
\$217 - \$317	—	\$2,200	頭\$314 - \$8,618 尾\$120 - \$258
\$880起 (一對)	\$680起 (一對)	\$2,700起	—
\$640起 (一對)	\$630起 (一對)	\$2,520起	—
每支\$130 - \$180	保養期內 免費	\$2,955	HID \$1,350 - \$1,650 非HID \$4.2 - \$746
\$994 - \$1,525	\$0	\$1,610	\$566 - \$930 (鹵素燈泡) ^b
\$450	—	平衡(每條) \$154	—
\$349	—	定位\$1,098	—
\$900 - \$1,000	—	\$1,500	頭\$450(非氬)/ \$1,500(氬), 尾\$200
\$900	\$0	\$1,610	\$566(鹵素燈泡)
前\$549	\$0	\$2,333	頭\$246, 尾\$58
前\$480	\$0	\$2,041	頭\$215, 尾\$52
\$530起 (一對)	\$630起 (一對)	\$2,160起	—
\$339	—	—	—

◎ 維修或更換零件前必須進行檢查，有關費用不可豁免。

[4] 為連工包料的收費。

a 保用期內和保用期後的收費大致相同，為車齡4年以上的車輛進行維修或更換零件可獲20%-25%折扣。

b 列出的收費只適用於A、C及E系列，S系列需要整個燈組更換。

如何衡量維修或更換零件是否必須？

香港汽車服務業聯會王健文會長表示，一般消費者未必具有汽車專業知識，無法判斷維修是否必須，若不幸遇上不良商戶換走零件亦無法預防，唯有選擇信譽良好的商店。

香港專業教育學院馮敏強工程師表示，以往進行檢查或維修車輛時，往往要拆開機件才可以找出問題。現時不論任何售價的車輛，大部分車載系統都具備電子感應器作監測及故障記錄，透過合適的診斷儀器，加上技術員的經驗及測試，可準確判斷絕大部分問題所在及確定解決方法而毋須拆散車輛檢查。若檢查報告最終建議更換一組零件，而非原先估計出現問題的單一零件，未必代表維修商有不誠實的情況，因不同機件使用時環環相扣，損耗程度及性能的表現亦會互相影響。

維修時發現有機會超出估價，會否再次報價？

回覆的12個品牌均表示，一定會先向顧客報價及交代情況，得到顧客批准才繼續進行維修。「現代汽車Hyundai」(#9)補充，顧客可選擇只進行原先估價的維修項目。

維修費最終超出估價，如何處理？

「本田Honda」(#8)、「現代汽車Hyundai」(#9)、「Infiniti」(#10)、「萬事得Mazda」(#15)及「日產Nissan」(#17)表明所有項目都必須得到顧客同意及批准方可進行，因此不會在未得到顧客許可的情況下出現超支。「阿斯頓馬丁Aston Martin」(#3)及「大眾汽車Volkswagen」(#22)則表示會與顧客商討如何處理超出估價的維修費用。「福特Ford」(#7)、「Jaguar」(#11)、「Land Rover」(#13)、「凌志Lexus」(#14)及「豐田Toyota」(#21)表示只會根據與顧客最後確認之估價收費，而本會認為此做法最保障消費者，避免消費者給突如其來的收費嚇倒，建議其他代理商仿效。

給消費者的建議

- 選擇信譽良好的維修中心或獨立車房進行檢查、維修或更換零件。
- 詳細閱讀「保用手冊」，瞭解保用範圍、限制及保養要求，遵守保用條款，以免保用失效。

- 維修前，應向維修商要求詳細列出每項工序及零件的書面估價，如有不明白之處應及早查問，在瞭解維修項目及同意收費的情況下才進行維修。
- 獨立車房的收費一般較便宜，建議消費者除比較收費外，選擇商譽良好或親友推介的可靠車房，亦可考慮交由參加了「車輛維修工場自願註冊計劃」的車房進行維修。
- 顧客可在維修後查看被更換的零件，向維修人員查詢故障原因，瞭解車輛狀況。
- 大部分維修商擁有足夠的器材和設備，而代理商更擁有生產商提供的資訊；不過檢查或維修部分歐洲車和電動車時，須要連接生產商的網絡以協助診斷，可能只有代理商的維修中心才可以處理。

總結

本港現時沒有法例規定汽車代理商必須為新車提供品質保證，及確保不同商戶在汽車維修和保養服務市場的自由競爭。本會建議有關方面參考內地及歐盟等地區的做法，加強對消費者在汽車購買及其售後服務的保障。本會亦鼓勵汽車生產商/代理商放寬有關新車保用的限制，讓消費者可真正自由選擇包括換油及更換消耗品的汽車維修及售後服務。

PASS!

