



用家評分：最少毛病的 冷氣機/洗衣機/電視機品牌

「有幾長命？多唔多病？」不單是一般人對自身關注的問題，亦是消費者在選購電器前花上大量時間詢問親朋戚友的一個問題，本會調查消費者對冷氣機、洗衣機或二合一洗衣乾衣機、電視機、電腦的使用經驗，發現消費者經歷到不同品牌電器的毛病比率相差頗遠。

調查方法

本會於去年底至今年初將問卷附於《選擇》月刊供讀者填寫寄回，同時隨機抽樣10,000個家庭寄發問卷，詢問其家中4種電器 - 冷氣機、洗衣機或二合一洗衣乾衣機、電視機、電腦 - 的發生毛病比率、對代理商維修的滿意程度、下次購買時會否選購同一牌子（即對牌子的忠誠度）及消費者再選購這4種電器時會考慮的因素。調查先後發出43,000份問卷，共收回1,457份有效問卷，回覆率為3.4%。部分家庭擁有超過1部同類電器（例如兩部冷氣機），問卷中要求回覆者以最常使用的1部為準。

本會就有效問卷內提供的回覆進行分析，觀察所得均只就該等回覆而言，反映有關用家的經驗。

詢問用家的四大問題

發生毛病比率：主要針對機件故障所引致的毛病，不包括因意外或不小心使用而導致的毛病。分析只包括用戶購買的「一手」行貨電器。毛病程度分為輕微、中度及嚴重。輕微是指未必需修理，而電器仍可使用的毛病；嚴重是指必須修理電器方可繼續使用的毛病；中度則介乎兩者之間。毛病程度由用者自行判斷。

代理商維修的滿意程度：以近6年來曾把行貨電器交由代理商維修的回覆者意見為主。

對牌子的忠誠度：主要根據採用行貨電器的用戶意見評分。

再選購同類產品時的考慮因素：回覆者可選多個因素，百分比為選擇該項因素的回覆佔所有有回答該題問卷的百分比。

由於不同項目的回覆問卷數目不一，部分牌子只可作「對牌子忠誠度」的分析。

1 冷氣機



分體式冷氣機毛病率較窗口式高

回覆顯示，大部分家庭裝有超過1部冷氣機（只有1部冷氣機的僅佔11.5%），有3部冷氣機的佔最多，達38.3%，4部的也有29.8%。

回覆者所使用的牌子相當廣泛，包括：「樂聲牌」、「日立」、「珍寶」、「東芝」、「開利」、「豐澤」、「樂信」、「聲寶」、「三菱電機」、「大金」、「美的」、「飛歌」、「惠而浦」、「三菱重工」、「特靈 (Trane)」等。部分牌子回覆較少，未能有效分析。

以類型分析，回覆者所用的窗口式冷氣機的平均毛病率較分體式低。機齡2年以下的窗口式冷氣機的毛病比率為7.4%，分體式則為17.9%。機齡2年至5年以下的窗口式冷氣機的毛病比率為11.1%，分體式則為29.1%。機齡達5年或以上者，窗口式冷氣機的毛病比率為17.8%，分體式則為28.2%。

調查顯示，窗口式冷氣機仍屬主流，高達74.4%回覆者主要使用窗口式，主要使用分體式的只有20.3%。因分體式冷氣機樣本較少，沒有牌子有足夠回覆作個別分析，故以下分析主要集中在窗口式冷氣機上。

如何閱讀本文的圖表

調查就電器毛病比率、用戶對代理商維修的滿意程度及會否再購買該牌子電器（即牌子忠誠度）三方面按牌子作比較，圖表內（）中的數字表示有效回覆問卷數字，例如圖一中「XX(45)」即代表分析該牌子的毛病比率是根據45份有效回覆的問卷。根據中央極限理論 (central limit theorem)，樣本達到30個或以上時，便可作有效分析，本文亦只分析有效回覆問卷達30個的產品牌子。

讀者會發現同類電器在不同項目的比較時，每個項目下列出的牌子數目不一，例如電視機一欄中，機齡為5年或以上的電視機毛病率比較了4個牌子，而牌子忠誠度有6個牌子，這是由於有效回覆的問卷在不同項目下數目不一：分析牌子忠誠度時，所有現時選用行貨的回覆者的答案都包括在內，因此數目最多；在分析毛病比率時，機齡愈大的電器毛病比率會較高，單看牌子綜觀其毛病比率不能反映這情況，因此本會將回覆按機齡分組分析，卻攤薄了可供分析的問卷數目。

窗口式冷氣機分析

毛病比率

以機齡2年以下計，只有「樂聲牌」及「日立」有足夠樣本作分析，兩者毛病率相若。以2年至5年以下機齡計，則以「東芝」冷氣機的毛病率最低。若以5年或以上機齡計，則「珍寶」表現較佳。（見圖一）

多數由代理維修

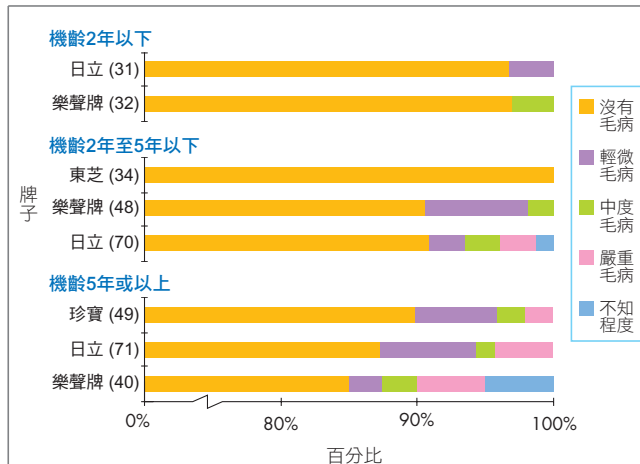
超過一半 (50.7%) 回覆者在冷氣機

出現毛病時，都會找代理商維修，但亦有相當多用戶 (35.2%) 會找電器舖或技工維修。由於回覆分散，未能就用戶對個別牌子代理的維修滿意度作有效分析。

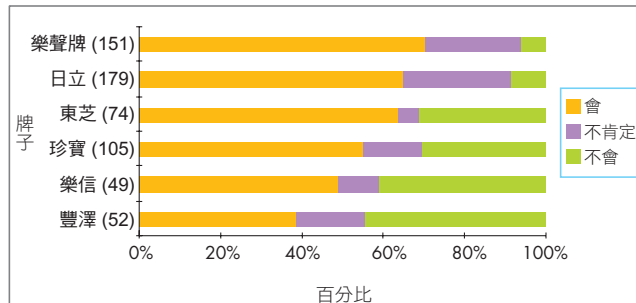
牌子忠誠度

總體而言，回覆者中最多「樂聲牌」用戶 (70.2%) 會再買同一牌子，亦有超過半數的「日立」、「東芝」及「珍寶」用戶表示會再購買同一牌子。（見圖二）

圖一：窗口式冷氣機的毛病比率



圖二：會否再買同一牌子的冷氣機*



* 包括窗口式、分體式及窗口分體式冷氣機行貨用戶的意見。

2 洗衣機 / 洗衣乾衣機



洗衣機用戶佔7成

大部分回覆者(69.9%)使用洗衣機，屬二合一洗衣乾衣機者則佔28.9%。

回覆者使用的牌子包括：「惠而浦」、「金章」、「樂聲牌」、「西門子」、「豐澤」、「飛歌」、「日立」、「湯笙」、「白朗」、「愛朗」、「伊萊克斯」、「東芝」、「LG」、「三洋」、「聲寶」等。

二合一型號較易出毛病

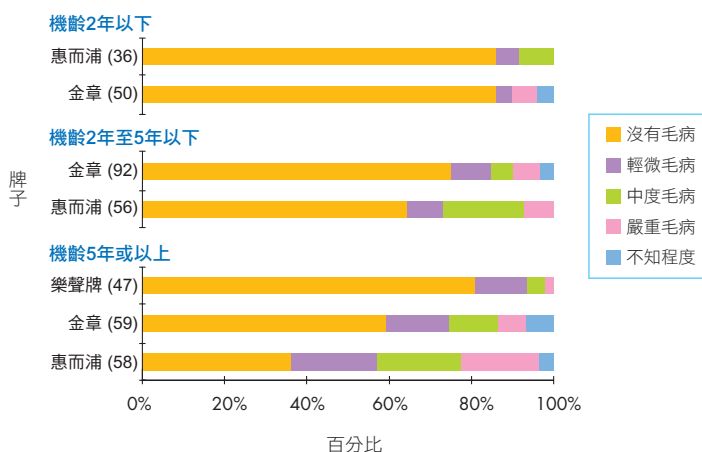
不論機齡長短，回覆者使用二合一洗衣乾衣機時遇到的毛病都較洗衣機多；如按產品計，二合一洗衣乾衣機亦是大型電器類別(冷氣機、電視機、洗衣機、二合一洗衣乾衣機)中較多發現毛病的。機齡2年以下，二合一洗衣乾衣機的毛病率為14.6%，洗衣機為9.5%。機齡2年至5年以下，二合一洗衣乾衣機的毛病率為32.6%，洗衣機為24.4%。5年機齡或以上的一組，二合一洗衣乾衣機的毛病率更上升到52.6%，洗衣機則上升到44.4%。因二合一洗衣乾衣機的回覆較少，故以下分析主要集中於洗衣機。

洗衣機分析

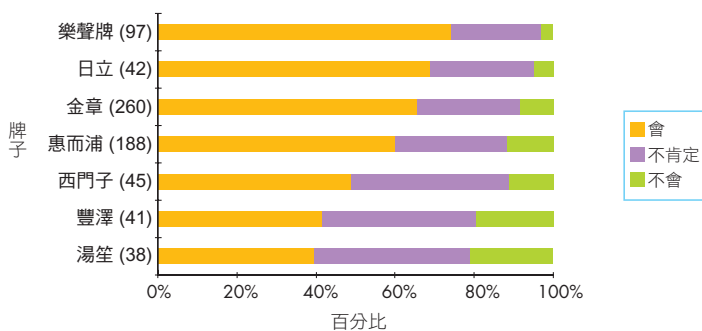
毛病比率

洗衣機之中，上置滾桶式和前置滾桶式的機種毛病比率非常接近，分別為30.8%及31%，而葉輪或攪拌柱式的機種毛病比率則為18.8%。時間對不同運作模式的洗衣機有不同程度的影響。機齡2年以下，3種運作模式(上置滾桶式、前置滾桶式和葉輪或攪拌柱式)洗衣機的毛病率並無明顯分別；機齡2年以上的，上置滾桶式和前置滾桶式的機種毛病比率較高。

圖三：洗衣機的毛病比率



圖四：會否再買同一牌子的洗衣機或洗衣乾衣機



牌子間的毛病比率有明顯差異

在機齡2年以下的滾桶式洗衣機中，只有「惠而浦」及「金章」兩個牌子有足夠數目回覆作分析。至於機齡2年至5年以下和5年以上兩組，分別有2個及3個牌子有足夠樣本可作分析。圖三中可見洗衣機愈「老」，牌子間的毛病比率差異愈大。機齡2年以下，2個牌子的毛病率相若；2年至5年以下的組別中，「金章」的毛病比率較低。以機齡

5年以上計，則以「樂聲牌」毛病比率較低，「惠而浦」毛病比率較高。

對牌子的忠誠度

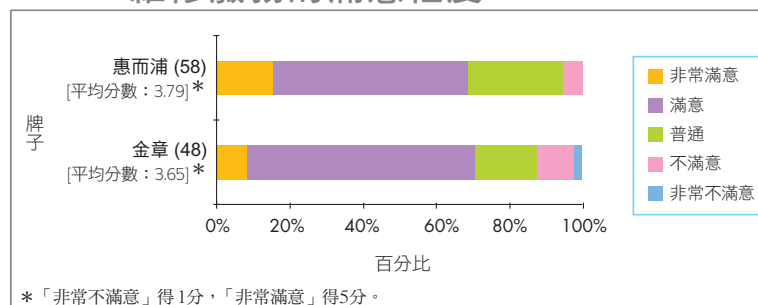
調查顯示用戶對牌子的忠誠度並沒有因其使用的是二合一洗衣乾衣機或洗衣機而不同，所以分析將兩類產品的回覆一併處理，其中有4個牌子包括「樂聲牌」、「日立」、「金章」和「惠而浦」的支持

率都超過六成。(圖四)

代理商維修滿意程度頗高

調查顯示用戶對代理商的維修滿意程度沒有因機種是洗衣機或洗衣乾衣機而有顯著不同，所以將兩類產品的回覆一併分析。有兩個牌子(「金章」及「惠而浦」)有足夠回覆可作分析，兩者的滿意程度都頗高。(圖五)

圖五：用戶對洗衣機或洗衣乾衣機代理商維修服務的滿意程度



3 電視機

用機5年近半出現毛病

2年以下機齡的電視機毛病比率為9.1%，2年至5年以下為19.3%，5年以上則增加至49.8%。機齡2年以下的顯像管電視機、液晶體電視機及等離子電視機的毛病比率相若，電視機的類型似乎與毛病比率沒有直接關係。

回覆者使用的牌子包括「新力」、「樂聲牌」、「東芝」、「聲寶」、「日立」、「飛利浦」、「JVC」、「TCL」、「三星」、「康佳」、「創

維」、「JNC」、「LG」、「雅佳」、「新科」等。

顯像管電視機分析

毛病比率

由於有關液晶體電視機及等離子電視機的回覆分別只佔整體的10.9%和5.2%，未能分析個別牌子的毛病比率。回覆中亦只有絕少數為投射式電視機(0.5%)，故以下分析只集中在傳統顯像管電視機。

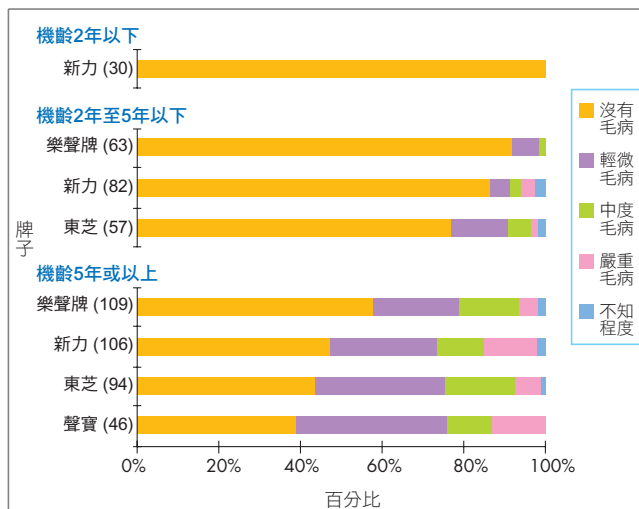
以機齡2年以下計，只有「新力」有足

夠樣本作分析，沒有任何回覆者表示該牌子電視機出現毛病。至於機齡在2年至5年以下和5年以上兩組中，「樂聲牌」的電視機毛病率都較低。(圖六)

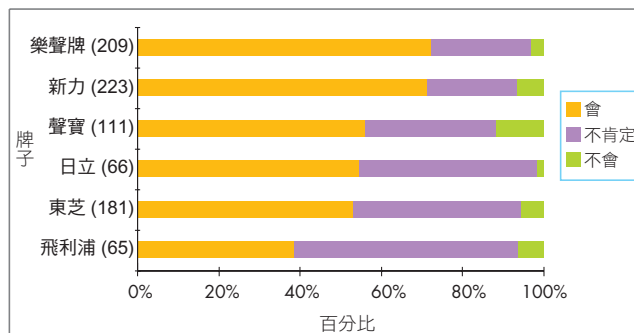
牌子忠誠度

與本會上次同類調查結果一樣，「樂聲牌」和「新力」的用家支持度明顯較高，分別有72.2%及71.3%的回覆用戶明確表示會再買同一牌子電視機。(圖七)

圖六：傳統顯像管電視機的毛病比率



圖七：會否再買同一牌子的電視機*



* 包括顯像管、等離子、液晶體及投射式電視機行貨用戶的意見。

4 電腦



組裝機毛病率較高

使用牌子電腦(49.9%)和組裝機(「砌機」)(45.5%)的用戶數量相若。牌子機的整體毛病率為40%，組裝機則為53.8%。

若將機齡加入考慮，組裝機在各組別的毛病比率仍高於牌子機。以桌面個人電腦為例，機齡2年以下牌子機毛病比率24.3%，組裝機則為38.3%。機齡2年至5年以下者，牌子機毛病比率50.6%，組裝機則為61.3%。機齡5年以上者，牌子機毛病比率60%，組裝機則為86.5%。

在牌子機之中，筆記簿型電腦的毛病率(32.7%)較桌面個人電腦(44.3%)為低，由於回覆分散至多個牌子，所以沒有一個牌子有足夠回覆作有效分析。

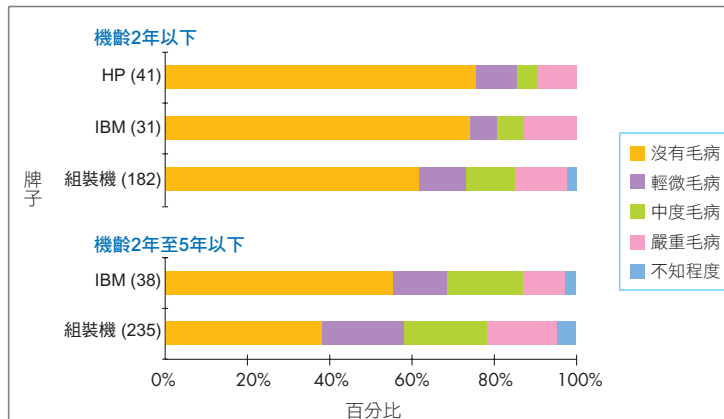
回覆者使用的電腦牌子廣泛，共有40個之多，包括「IBM」、「HP」、「Dell」、「Acer」、「Packard Bell」、「新力」、「Samsung」、「Tiny」、「NEC」、「東芝」、「華碩(Asus)」、「Fujitsu」、「Apple/iMac」、「聯想(Lenovo/Legend)」、「Topcon」等，分薄了樣本數目，令有足夠樣本可作分析的牌子大幅減少。

若只計桌面個人電腦並將機齡加入考慮，只有機齡2年以下及機齡2年至5年以下兩組有足夠樣本作分析，其中機齡2年以下組別以「HP」的毛病比率較低。(見圖八)

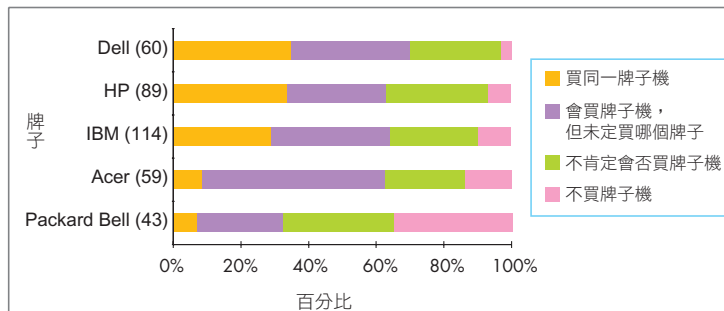
只有少數人找代理商維修

回覆顯示，有別於其他電器，大部分

圖八：桌面個人電腦的毛病比率



圖九：會否再買同一牌子的電腦*



* 包括桌面及筆記簿型電腦行貨用戶的意見。

用戶在電腦出現毛病時，會自行維修或找親友代勞(51.9%)，只有少數(24.7%)選用代理商的維修服務，因此未能對個別電腦牌子的代理商維修作有效的分析比較。

對牌子機的忠誠度

「Dell」、「HP」及「IBM」均有近3成用戶肯定表示會再選用同一牌子。(圖九)

牌子機和組裝機各有捧場客

整體而言，近6成(57.5%)牌子機用戶表示若再購買電腦仍會選用牌子機，雖然有三成人拿不定主意，但肯定表示不會再買牌子機的只有12%。組裝機用戶方面，有32.6%表示不會改買牌子機，但亦有接近四分之一人會轉用牌子機。(圖十及十一)

再選購電器時的考慮因素

在再次選購電器時，回覆者較着重的考慮因素首三位是產品的功能、產品的售價和自己的使用經驗，但有關電腦的回覆顯示消費者覺得選購電腦時，功能尤為重要，而售後服務亦較其他產品更受重視。

誰來維修電器？

在最近6年有維修經驗的回覆者中，大部分會找代理商維修，其中以二合一洗衣乾衣機最多，超過8成用戶會找代理商維修。

廠商意見

「飛利浦」表示該公司在過去數年對影音產品都有進行類似的用戶調查，去年的正面回應（可能會或一定會再購買）超過94%。

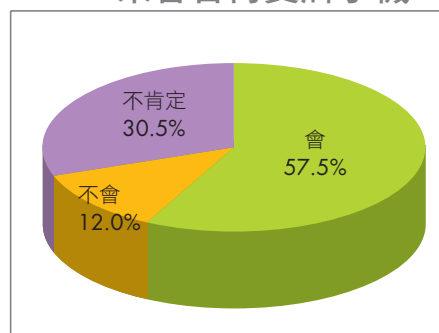
「日立」表示其數據庫顯示該牌子電器的毛病比率較本會調查所得為低，而且機齡2-5年的電器毛病比率與機齡2年者相若，甚至較低。

用戶採用的維修途徑

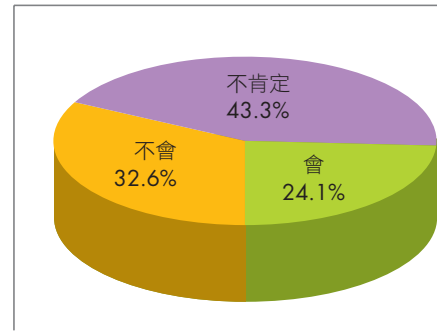
電器種類/ 維修途徑	窗口式 冷氣機	洗衣機	洗衣 乾衣機	顯像管 電視機	桌面型電腦 (牌子機)	筆記簿型電腦 (牌子機)
代理/製造商	50.7%	77.3%	81.2%	65.7%	41.2%	76.4%
電器舖/技工	35.8%	11.9%	11.6%	30.8%	19.6%	3.6%
自己/親友	9%	9.7%	2.9%	3.5%	33.3%	16.4%
購買的商店	1.5%	1.1%	2.9%	0%	2.0%	1.8%
其他	3%	0%	1.4%	0%	3.9%	1.8%

註：以最近6年有該電器維修經驗的回覆者答覆為準，只包括回覆者達30個或以上的產品類型。

圖十：牌子機電腦用戶未來會否再買牌子機？



圖十一：組裝電腦用戶未來會否轉用牌子機？



關於維修和續保的考慮

出現毛病時維修電器與否，消費者可循以下幾個因素考慮：

1. 估計維修後電器可再用多久

如果維修後電器仍可使用多年，值得進行維修。

2. 維修與購買新機哪樣化算

考慮是否修理不單只看維修費用的高低，亦需考慮購買新機是否化算，例如新

的型號可能較為慳電，但棄置舊電器可能需付費又不環保等。

3. 個別電器過往的毛病率

個別電器的表現可能有差異。如果不幸買了一部經常出現毛病的電器，或許買一部新機反而可節省金錢和時間，亦免除不時要安排維修的麻煩。

4. 零件供應

維修電器工序本已需時，如果零件沒有現貨，用戶可能要等候一段時間。如決定等候，等候期間便要忍受沒有電器代勞的不便。不過個別代理商會租借同類機種予用戶暫用，用戶可向代理商查詢。

舊電腦和電器可惠及他人

舊電腦或電器即使過時仍可使用，若



1. 彩色電視機

- 免費上門檢查及修理有故障之彩色電視機。
- 免費更換或修理證明已損壞之電器零件(不包括外殼、遙控器、天線及接收系統)。
- 38吋或以上之背投式電視機之螢光幕、液晶片、投射管或燈泡不包保養，如需更換，將可獲八折優惠。

*在產品需要回廠檢查及維修時，運費全免。此外，**■**可應客戶要求及在無缺貨情況下，免費提供借機(類型由**■**決定)服務。所有保養客戶將得到優先借機服務。

部分代理商提供借機服務。

丟棄未免可惜，不但增加堆填區的負荷，亦浪費寶貴的資源。由環境保護署推行的舊電腦及電器回收計劃，收集舊電腦和電器，經修理之後轉贈有需要人士，既環保又可惠及社群。計劃詳情可參考環保署網頁http://www.epd.gov.hk/epd/tc_chi/environmentinhk/waste/prob_solutions/trial_recovery.html。

續保不續保？

是否參加代理商或供應商提供的續保計劃，需要考慮的因素很多。不過如果以下問題你大部分都答「是」，那麼替電器續保可能較為化算：

- 這種電器到了這個機齡，毛病率是否較高？(例如一部二合一洗衣乾衣機機齡

到了5年出現毛病的比率可能增加)

- 換一部新機是否昂貴？(萬一家中的65吋液晶體電視機出毛病，換一部同尺寸的新機會較昂貴)

- 電器的剩餘價值是否頗高？(例如一部只用了1年的電視機會有較高的剩餘價值)

- 估計維修費用(包括人工費、運費、零件費、安裝拆卸費用)會不會很高？

- 續保費用是否較維修費用為低？

- 獨立維修人員是否不易尋找？

我需要參加零售商的延伸保用計劃嗎？

部分電器零售店在售賣電器時會同時向顧客推介電器延伸保用計劃(Extended Warranty)，聲稱在電器故障時，

可代為安排修理電器，或按電器原來購入價的某個百分比向消費者作出賠償。不過，消費者在參加這些計劃前要注意：

- 此類合約的保障通常由購買電器日期開始計，而計劃亦大多要求消費者需先使用代理商或供應商提供的保養服務，故於原廠無法修妥電器，或電器在原廠保養期完結後才出現毛病，消費者才可用得着延伸保用計劃提供的保障。

- 有零售商的延伸保用計劃聲稱提供電器故障以外的保障，如電器因火警、盜竊、水淹等原因引起的損壞。如果消費者有

2. 保用所賠償的：

2.1 商品的故障時("故障")

- 如因故障時，BEST OFFER需安排商品維修，但如修理費超過商品之原來購入價時，持保人須支付修理費與原來購入價的差額。
- 如BEST OFFER裁定商品不能修理時(此決定為終局)，BEST OFFER須以現金代用券賠償與持保人。而現金代用券的價值並不超過列明於以下條款2.4項目錄表B欄內之有關金額。
- 持保人一旦收到BEST OFFER根據2.1b項的賠償後，商品必須歸於BEST OFFER所有，而保用將即時中止。

5. 供應商的保養

於使用BEST OFFER之保用前，持保人需首先使用供應商的保養。



舊電腦可回收或轉贈有需要人士，既環保又可惠及社群。

購買家居保險，大部分家居保險可能已將此類損失納入保障範圍。如果電器不幸因上述原因受損，而消費者同時向兩方面索償，保險賠償金額可能有所限制。

- 有零售商提供的延伸保用計劃條款訂明由零售店判斷損壞的電器是否可以維修，而其決定屬最終決定。如果電器被裁定為不能修理，店舖會以代用券賠償予消費者，而非作現金賠償。

回覆問卷者中有100名可獲享連續6期免費閱覽網上《選擇》月刊，抽出的得獎者名單將於本會網頁上公布，另有電郵通知領獎詳情。