

消費者維修智慧型手機的意願與經驗調查結果

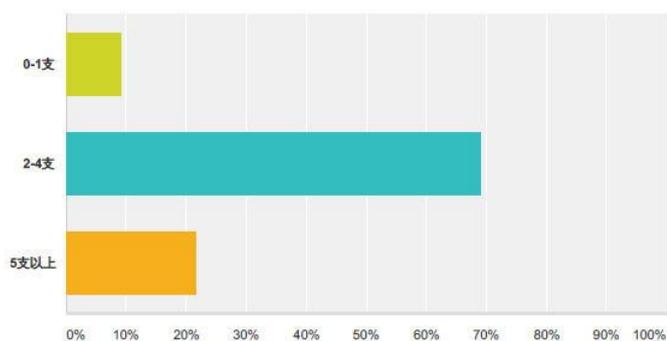
問卷調查共計 3,399 位網路使用者回覆問卷，執行時間：2017/5/12- 2017/5/31

Q1. 請問近十年來，一共換過多少支新手機？

1. 0-1 支 (9.28%, 315)
2. 2-4 支 (69.07%, 2,345)
3. 5 支以上 (21.65%, 735)

Q1 請問近十年來，一共換過多少支新手機？

Answered: 3,395 Skipped: 4



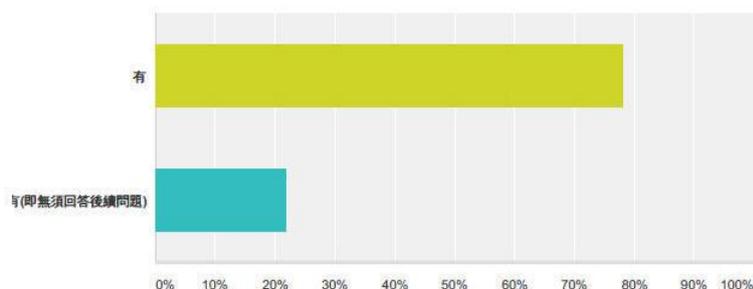
Answer Choices	Responses
0-1支	9.28% 315
2-4支	69.07% 2,345
5支以上	21.65% 735
Total	3,395

Q2. 請問你是否有送修或維修手機的經驗？

1. 有 (77.99%, 2,644)
2. 沒有 (22.01%, 746)

Q2 請問你是否有送修或維修手機的經驗？

Answered: 3,390 Skipped: 9



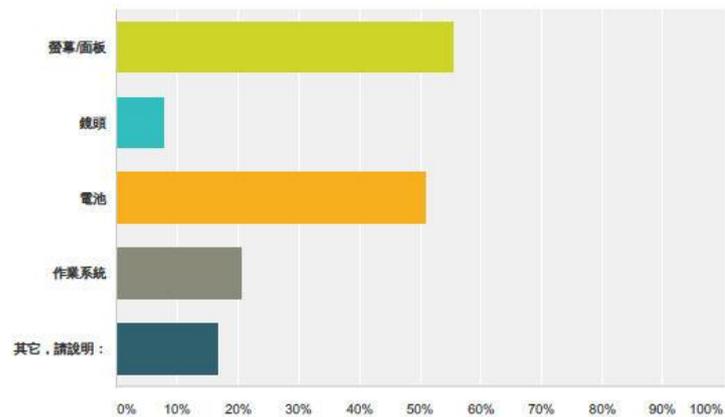
Answer Choices	Responses
有	77.99% 2,644
沒有(即無須回答後續問題)	22.01% 746
Total	3,390

Q3. 請問手機故障的原因是什麼？

1. 螢幕/面板 (55.45%, 1,490)
2. 鏡頭 (7.82%, 210)
3. 電池 (50.95%, 1,369)
4. 作業系統 (20.39%, 548)
5. 其它 (16.78%, 451)

Q3 請問手機故障的原因是什麼？

Answered: 2,687 Skipped: 712



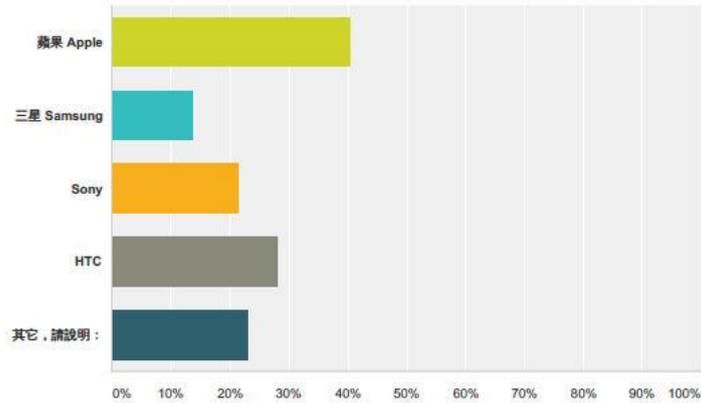
Answer Choices	Responses
螢幕/面板	55.45% 1,490
鏡頭	7.82% 210
電池	50.95% 1,369
作業系統	20.39% 548
其它, 請說明:	16.78% 451
Total Respondents: 2,687	

Q4. 請問維修手機的品牌是？

1. 蘋果 Apple (40.43%, 1,082)
2. 三星 Samsung (13.79%, 369)
3. Sony (21.45%, 574)
4. HTC (28.18%, 754)
5. 其它, 請說明: (23.21%, 621)

Q4 請問維修手機的品牌是？

Answered: 2,676 Skipped: 723



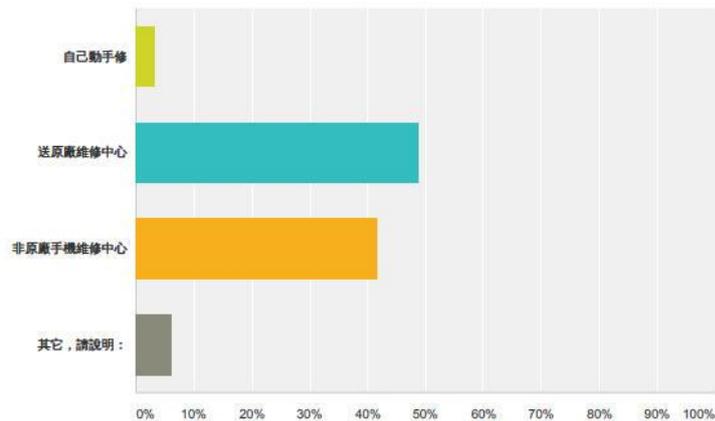
Answer Choices	Responses
蘋果 Apple	40.43% 1,082
三星 Samsung	13.79% 369
Sony	21.45% 574
HTC	28.18% 754
其它, 請說明:	23.21% 621
Total Respondents: 2,676	

Q5. 請問維修的方式？

1. 自己動手修 (3.32%, 90)
2. 送原廠維修中心 (48.78%, 1,321)
3. 非原廠手機維修中心 (41.73%, 1,130)
4. 其它, 請說明: (6.17%, 167)

Q5 請問維修的方式？

Answered: 2,708 Skipped: 691



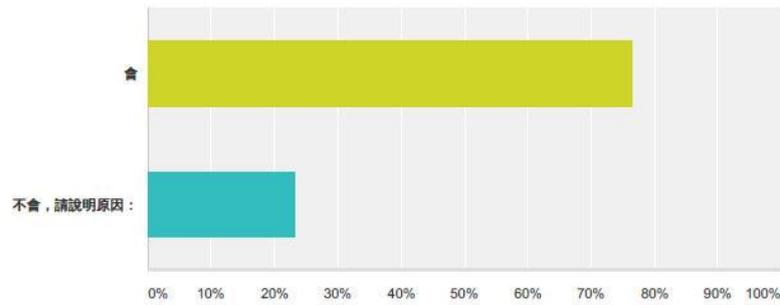
Answer Choices	Responses
自己動手修	3.32% 90
送原廠維修中心	48.78% 1,321
非原廠手機維修中心	41.73% 1,130
其它, 請說明:	6.17% 167
Total	2,708

Q6. 請問，若以最近一次的維修經驗來看，下次是否願意再送修手機？

1. 會 (7.60%, 2,079)
2. 不會，請說明原因： (23.40%, 635)

Q6 請問，若以最近一次的維修經驗來看，下次是否願意再送修手機？

Answered: 2,714 Skipped: 685



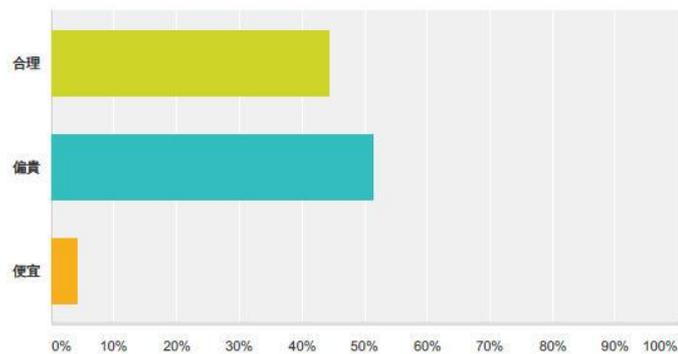
Answer Choices	Responses	Count
會	76.60%	2,079
不會，請說明原因	23.40%	635
Total		2,714

Q7. 請問你覺得維修的價格如何？

1. 合理 (44.46%, 1,200)
2. 偏貴 (51.43%, 1,388)
3. 便宜 (4.11%, 111)

Q7 請問你覺得維修的價格如何？

Answered: 2,699 Skipped: 700



Answer Choices	Responses	Count
合理	44.46%	1,200
偏貴	51.43%	1,388
便宜	4.11%	111
Total		2,699

Q.8. 當手機故障時，若可修復且還能繼續使用下，是否會想購買新機替代維修？

1. 會，請說明原因： (33.15%, 890)
2. 不會，請說明原因： (71.47%, 1,919)

Q8 當手機故障時，若可修復且能繼續使用，是否會想購買新機替代維修？

Answered: 2,685 Skipped: 714

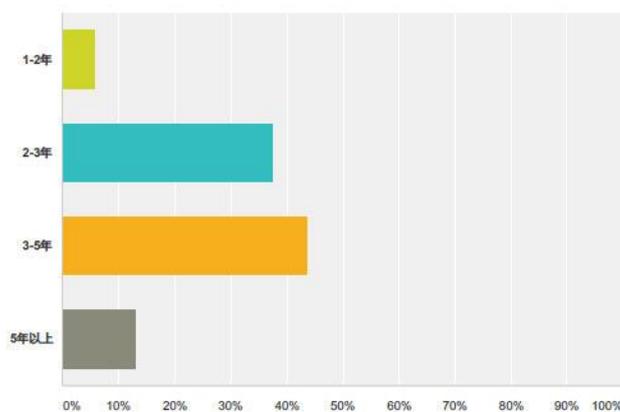
Answer Choices	Responses
會，請說明原因：	33.15% 890
不會，請說明原因：	71.47% 1,919

Q9. 你認為智慧型手機的平均使用週期的合理範圍？

1. 1-2 年 (5.63%, 162)
2. 2-3 年 (37.67%, 1,085)
3. 3-5 年 (43.68%, 1,258)
4. 5 年以上 (13.02%, 375)

Q9 你認為智慧型手機的平均使用週期的合理範圍？

Answered: 2,880 Skipped: 519



Answer Choices	Responses
1-2年	5.63% 162
2-3年	37.67% 1,085
3-5年	43.68% 1,258
5年以上	13.02% 375
Total	2,880

Q10. 想推薦的維修店家

店名:

地點:

推薦原因: