3DeviceCare
Powered by Care Services



想換手機，毋須提供理由

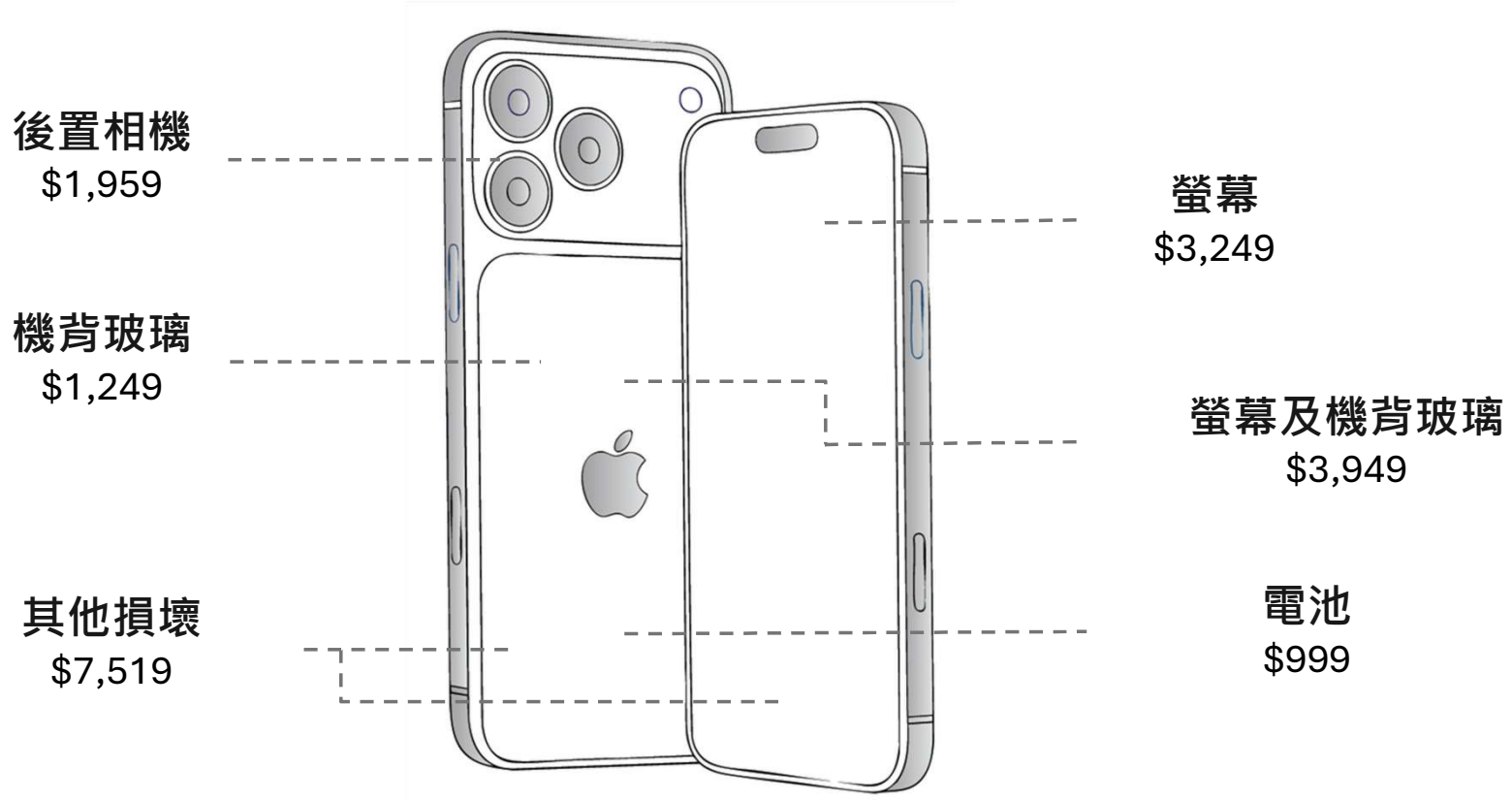
同時享有Apple官方維修保障，減輕意外損壞帶來的負擔

換機次數、服務費及供應情況受條款約束

手機損壞維修要幾多維修費用？

3DeviceCare
Powered by Care Services

iPhone 18 Pro Max Apple 官方維修項目示意



保養期後的其他損壞維修
高達 HK$7,519

推出 3DeviceCare 搭配 AppleCare 服務！

3DeviceCare
Powered by Care Services

3DeviceCare
Powered by Care Services



「不問理由」手機更換服務

每12 個月有 2 次裝置交換請求。

裝置建議零售價的 28%



更換電池

如果你的 iPhone 電池蓄電量低於原有的 80%，即屬保障範圍之內。

無額外費用



其他意外損壞

損壞了的顯示器、機背玻璃或陶瓷晶體護面，可按需要隨時維修。

維修費 $788



損壞螢幕或背玻璃

損壞了的顯示器、機背玻璃或陶瓷晶體護面，可按需要隨時維修。

維修費 $228 | 維修費 $149
(iPhone Duo 外保護層)



上門維修收送服務

本地維修或交換服務的取件與送達服務。

無額外費用



延長保養維修

通常由 Apple 保固涵蓋的硬體故障可以向 Apple 索賠（不包括物理和水損）。

無額外費用



當日維修服務

請當天在 Apple Store 或 Apple 授權服務提供商進行維修。



全球維修

到訪任何一間Apple Store 或全球超過 5,000 家 Apple 授權服務供應商。

3DeviceCare 與 AppleCare+ / 3HK 手機更換服務有何不同？

3DeviceCare Powered by Care Services

服務項目	3DeviceCare	AppleCare+	「手機更換/ 替換」服務
服務期	24 個月 / FTG	2 年	24 個月
登記期限	購買 Apple 裝置後 60 天內	於3HK 購買手機時即時決定	購買 Android 裝置後 30 天內
服務內容			
1. 不問理由換機	✓	✗	✓
每連續12個月次數	最多2次，須交回舊機	✗	須交回舊機 (更換次數視乎計劃而定)
換機服務費	裝置建議零售價的28%	✗	裝置建議零售價的22%
更換手機選項	更換至同款 / 同代同級 Apple認證手機	✗	更換至同款 / 同代同級 / 其他品牌翻新手機 (沒有原有包裝或任何配件)
2. 意外及入水損壞維修	✓	✓	✗
維修次數	不限次數，須付適用服務費		✗
意外維修服務費	螢幕或機背玻璃 $228 / 兩者同時更換 $456 / 其他意外損壞 $788		✗
3. 電池更換	蓄電量低於原有80%，免服務費		✗
4. 上門收送換機或維修	✓	✗ 前往 Apple Store 或 Apple 授權服務供應商	✓
5. Apple 技術支援	✓		✗
6. 更換熒幕	等同於意外及入水損壞維修		裝置建議零售價的3% (更換次數視乎計劃而定)
7. 手機替換服務	✗		最多1次，無須交回舊機 更換至同款 / 同代同級 / 其他品牌手機(沒有原有包裝或任何配件) 裝置建議零售價的70%
8. 維修後保養	90天		更換熒幕 : 30天 更換裝置 : 6個月 ; 替換裝置 : 12個月

3DeviceCare 收費

3DeviceCare Powered by Care Services

月費及服務費

	合約期	每月費用	手機更換	熒幕及機背玻璃	熒幕或機背玻璃	其他意外損壞* 維修或 內螢幕損壞 (只限iPhone Duo)	保護表層損壞維修	電池更換	保障期內硬件故障(非人為) 維修
	24 個月	HK$ 59	建議零售價的28%	HK$ 456	HK$ 228	HK$ 788	-	免服務費 電池蓄電量低於原有80%	免服務費 符合條款的硬件故障
	FTG	HK$ 69							
iPhone Duo	24 個月	HK$ 109					HK$149		
	FTG	HK$ 129							

24 個月月費

HK$59 × 24 = HK$1,416

+

一次螢幕維修服務費

HK$228

=

此情境合計

HK$1,644

登記及合約須知

指定月費客戶及合資格 iPhone，可於購機後60天內申請，須符合登記要求。

合約期滿自動按月續訂；提早終止費用：每月產品費用 × 合約剩餘月份。

*此意外損壞保障由免費意外及入水損壞保險提供，由保特保險(香港)有限公司提供給和記電訊香港控股有限公司的因使用而導致意外損壞的團體保險。和記電訊香港控股有限公司作為保單持有人，為客戶自動註冊成為受保會員令他們的iPhone手機型號可享此保障服務。

為甚麼需要手機保障？

3DeviceCare
Powered by Care Services



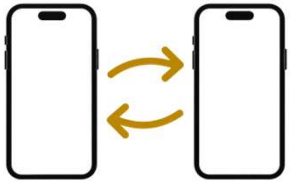
日常意外

跌撞、螢幕或機背玻璃破損，
以及液體造成的損壞。



手機故障

電池衰退或硬件問題，
可能影響工作及日常聯絡。



希望更換手機

毋須提供理由
(只須付換機費 + 交回原登記手機)

毋須理由換機，並享有維修支援

換機與維修屬不同服務，須付適用服務費並受條款限制

3DeviceCare
Powered by Care Services

如何把握銷售黃金時機？



三個銷售黃金時機

3DeviceCare
Powered by Care Services



時機一

客戶挑選手機時

介紹功能後，了解使用習慣，再帶出3DeviceCare的相關服務。



時機二

客戶決定購買後

清楚介紹月費、服務費及合約期，讓客戶按需要選擇。



時機三

協助設定手機時

再次確認保障需要、條款及客戶意願，避免重複施壓。

銷售五步曲：爆 mon 點計？

3DeviceCare
Powered by Care Services



1 了解用途

「打機定打卡？
平時點用部機？」



2 識別顧慮

「爆 mon 最怕整機貴，
定冇機用？」



3 建議保障

「維修同換機點安排？
我按你需要講解。」



4 計清費用

「月費每日除開
都係$2左右。」



5 確認選擇

「費用條款清楚晒？
啱你先辦理。」

費用實算 (iPhone 18 Pro Max)：24 個月內合資格螢幕維修

24 個月月費		一次螢幕維修服務費		此情境合計
HK$59 × 24 = HK$1,416	+	HK$228	=	HK$1,644

金額以港幣計。假設只維修螢幕一次，沒有其他服務。

話術示範

1. 自然開場
「新手機會用一段時間，你最重視邊方面？」
「想唔想了解維修同換機安排？」

2. 了解顧慮
「如果唔小心跌爆螢幕，你會擔心維修費，定冇手機用？」
「我可以按你嘅需要解釋。」

3. 說清價值
「月費同每次服務費係分開計，我逐項同你講清楚。」
「你比較完，再決定適唔適合。」

4. 回應「唔需要」
「明白，最緊要適合你嘅需要。」
「有疑問可以再問我；登記資格同期限就要按條款。」

3DeviceCare
Powered by Care Services

如何查閱 AppleCare 服務狀態

如何查閱 AppleCare 服務狀態

3DeviceCare
Powered by Care Services

登記成功後，可在 iPhone 或 Apple 支援渠道查閱保障資料。

一、開啟設定　在 iPhone 開啟「設定」，進入「一般」。

二、查看保障　選擇「AppleCare 與保養」，再選取該裝置查看資料。



畫面名稱可能隨 iOS 版本不同而略有差異。

3DeviceCare
Powered by Care Services

如何提交服務申請？

如何提出維修請求

3DeviceCare
Powered by Care Services

線上服務平台

- **換機申請**

登入香港服務平台，選擇已登記手機及換機服務，確認費用與收送安排。

- **上門收送維修**

透過平台申請，按指示提供資料、支付服務費及安排收送。

香港平台：
3hk-3supreme-device.bolttech.hk/hk/

Apple 維修預約



- **維修 - 直接預約 Apple**

亦可直接預約 Apple Store 或 Apple 授權服務供應商，毋須先在本平台提交維修申請。

Apple 預約：
support.apple.com/zh-hk/iphone/repair

3DeviceCare
Powered by Care Services

常見問題

3DeviceCare
Powered by Care Services

常見問題

問題	答案	
1. 已有 AC+，為何仍需要3DeviceCare？	**AC+ 的替換安排須經 Apple 評估** 原有 AppleCare+（由 HTCL 銷售）除基本月費外，合資格的其他意外損壞每次收費 HK$788，例如入水或意外造成的主機板損壞。 嚴重損毀若難以更換零件，Apple 會按檢查結果及條款決定維修或提供替換機。**支付 HK$788 並不保證獲得翻新機 / 替換機。**	**3DeviceCare 毋須以手機損壞為前提** 客戶可主動申請換機，毋須提供理由。仍須符合條款、支付換機服務費，並交回已登記手機。
2. 換機需要甚麼理由？	毋須提供理由，但須付服務費及交回已登記手機。	
3. 可以補錢升級 / 更換其他品牌嗎？	不提供加錢升級或轉換品牌。可選裝置視乎供應，不能要求更高世代或更高規格。	
4. 換機前要做甚麼？	先備份資料、關閉「尋找」及裝置鎖，並準備交回 IMEI 相符的已登記手機。	
5. 客戶已有 FTG，該如何處理？	可以安排客戶轉為 3DeviceCare 服務計劃。	
6. 可帶機上台並購買 3DeviceCare 嗎？	不可以。手機須由 3HK 購買，並於購買日起計 60 天內申請。	
7. 如客人於 3HK 購買新iPhone 60日後沒有加購3DeviceCare，該如何處理？	只可補購手機更換服務計劃。	

3DeviceCare
Powered by Care Services

3DeviceCare powered by AppleCare Services｜前線員工知識測驗

3DeviceCare

Powered by Care Services

3DeviceCare
Powered by Care Services

附錄一：服務申請操作指引

步驟一：登入香港服務平台

3DeviceCare
Powered by Care Services

開啟香港平台	使用 3hk-3supreme-device.bolttech.hk/hk/，按平台指示登入。
核對登記資料	選取已登記手機，確認型號、IMEI 及有效服務計劃。
登入遇到問題	按平台所示渠道聯絡客服，不要透過不明連結提交證件或驗證碼。

本頁為香港操作指引；實際介面及驗證方式以服務平台為準。

步驟二：選擇所需服務

3DeviceCare
Powered by Care Services

手機更換	毋須提供理由，按可選型號及供應情況辦理。 服務費為建議零售價的28%。
螢幕或機背玻璃	每項HK$228；兩者同時更換只需 HK$ 456，須經檢查確認。
其他維修	其他意外損壞 HK$ 788；合資格硬件故障及電池更換免服務費。

直接預約 Apple 維修的客戶，毋須在本平台重複提交申請。

手機更換申請

3DeviceCare
Powered by Care Services

確認換機資格	每連續12個月最多2次，原登記手機須仍由客戶持有。
確認裝置及費用	選擇平台提供的型號及顏色，支付建議零售價28%的服務費，不提供加錢升級。
交收前準備	備份及清除資料，關閉「尋找」，交回 IMEI 相符的手機並按要求出示身份證明。

換機並非遺失或盜竊賠償；未按要求交回手機或關閉裝置鎖，可能產生額外費用。

上門收送維修申請

3DeviceCare
Powered by Care Services

提交維修申請	在香港平台選擇維修類別，提供裝置資料，確認服務費及收送地址。
準備交收	先備份資料並關閉裝置鎖，移除配件及 SIM 卡，按要求核實身份。
維修及送回	指定地區最快24小時，其他地區可需一週；視乎零件、物流及營業時間，不包括星期日及公眾假期。

檢查後如須更換另一面的螢幕 / 機背玻璃或改作其他維修，客服會確認額外費用。

Apple 自攜維修預約

3DeviceCare
Powered by Care Services

直接預約	透過 Apple 香港支援預約 Apple Store 或 Apple 授權服務供應商。
毋須重複申請	選擇直接到 Apple 維修，毋須先在3DeviceCare平台提交同一維修申請。
帶同手機及所需資料	按 Apple 指示準備手機及資料，現場檢查後確認服務及適用費用。

Apple 香港維修預約：support.apple.com/zh-hk/iphone/repair

付款及服務確認

確認訂單及付款	核對所選服務、裝置資料及服務費，按平台提供的適用付款方式繳費。
留意檢查後報價	先支付一項螢幕 / 機背玻璃費用後，如需維修另一項，客服會聯絡並確認差額。
保留服務確認	保留短訊、電郵或訂單編號。查詢及更改安排請使用香港平台所示客服渠道。

月費透過手機服務賬單收取；每次服務費按申請渠道及指示支付。