

新聞稿

有關 Xperia 1 VII 智能手機事故 就受到影響的裝置提供免費更換服務

香港 · 2025 年 7 月 17 日 – Sony 於早前所通告的 Xperia 1 VII 智能手機無故自動關機、重啟或無法開機的事故，經調查發現，部份零件在製造過程中未臻完善，可能導致電路板發生故障。

對於受到影響的裝置，我們將從 2025 年 7 月 25 日起提供免費更換服務。受影響顧客可以根據以下的步驟來查詢手機的 IMEI 號碼，確認是否為受影響裝置。若顧客的手機為受影響序號範圍之裝置，可經以下途徑預約更換：

- 香港地區: Sony 官網在線對話服務, 或致電熱線 2833 5129
- 澳門地區: Whatsapp 信息 (852) 9508 5839

請注意，更換程序將需一定時間處理，實際更換程序將於 2025 年 7 月 25 日開始。

在更換開始之前，請將重要資料備份，並將個人資料刪除。若有其他產品使用上的問題請與 Sony 客戶服務中心聯絡。對顧客所造成的不便，我們深感抱歉。

[受到影響的型號]

- Xperia 1 VII

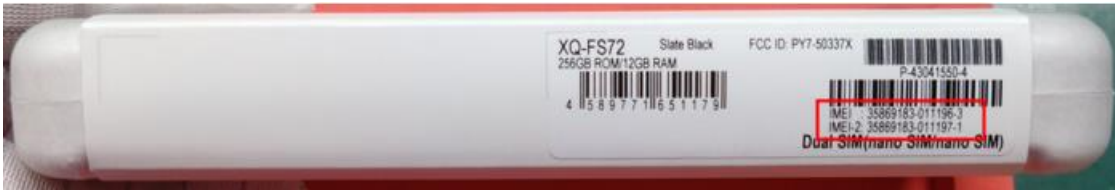
[更換方式詳情]

符合受影響序號範圍內的手機將可免費更換，並於 2025 年 7 月 25 日起提供換機服務。

[聯絡方法及換機地點]

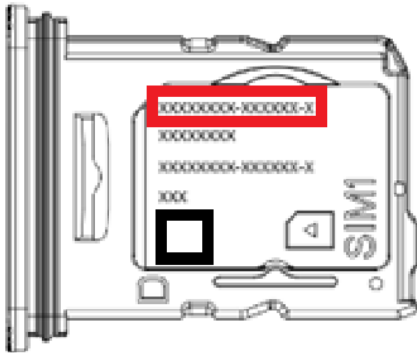
若您的手機為受影響序號範圍內之裝置，請於預約後到以下客戶服務中心換機：

- 香港客戶：
客戶服務熱線：(852) 2833 5129
營業時間：星期一至六，上午九時至晚上六時 (星期日及公眾假期休息)
客戶服務中心：九龍觀塘駿業街 58 號電訊數碼大樓 8 樓 01 室
營業時間：星期一至六，上午十一時至下午八時 (公眾假期除外)



[通過 SIM 卡槽確認]

*注意：如果手機已經維修並已更換電路板，SIM 卡槽上可能沒有 IMEI 號碼。
拔出 SIM 卡槽，確認印刷在第一行的（15 位數字號碼）。（查詢方式則為輸入 IMEI 號碼最後 7 數字）



[如何確認更換資格]

查詢受到影響手機的 IMEI 號碼請在[此](#)瀏覽。

*注意：於網頁內請輸入 IMEI 號碼最後 7 位數字後點擊「核取」即可顯示該產品是否受到影響。
此網頁查詢僅適用於香港官方產品。



有關香港業務拓展總部

香港業務拓展總部（HKMC）是索尼香港的附屬公司，在香港及澳門提供 Sony 消費者 電子產品及廣播與專業產品的有關銷售、市務推廣及售後服務。欲知更多有關 Sony 產品及服務的資料，請瀏覽網頁 www.sony.com.hk。

###