

世上恐怕只有苹果可以只卖产品,不管服务,还被消费者热捧。苹果产品在国内大卖特卖之时,其所带来的服务短板也逐渐显现。动辄上千元的售后维修费用不仅让使用者望而却步,其“霸道”的翻新售后政策也冷了消费者的心,最终搬起石头,砸伤了自己。

# 苹果天价售后服务伤了谁

商报记者 吴辰光/文 焦剑/制表

## 黑屏维修一口价1598元

买得起修不起。这是目前很多用户使用苹果产品后最大的感触,花费5000元左右的价钱买了一部iPhone手机,而维修费用竟将近新机价格的1/3。这样的情况在苹果授权维修店屡见不鲜。

前不久,朱女士的iPhone 4不小心掉进水里,导致黑屏无法开机,于是她来到三里屯苹果授权维修店。当维修店的人员发现朱女士的手机无法开机时,便建议她使用“官翻机”政策,即只保留手机的后盖,其他诸如显示屏、主板、电池等所有零件全部更换,并保证更换后全是新的,价格为1598元,质保期为90天。

听到这个价格后,朱女士吓了一跳,当她询问有没有其他解决办法时,工作人员则称一般黑屏现象都用这个维修政策。“我连手机坏在哪了都不知道,也许只是某个零件坏了,也不用这么高的价格。”朱女士很无奈地向记者表示。由于担心去非苹果授权维修店修不放心,朱女士只好很不情愿地妥协了。

记者随后走访该维修店调查发现,店内人头攒动,有办理维修业务的,有前来咨询问题的,也有排队等候的,场面可谓“壮观”。记者随机采访店内5位用户获悉,凡出现黑屏无法开机的情况,该店一律让用户使用“官翻机”政策。

该店维修人员告诉记者,用户交机后,授权商先送到苹果专营店检查是否是行货,如果是水货将被退回。检查无误后再进行“置换”,并在15个工作日内将“新机”返回给用户。“这是防止黄牛用二手货置换新机,然后再拿出去卖。”在被问及为何需要如此高昂的价格时,该人员透露道:“一旦用户选择在我们这里检查维修手机,都会先让用户填个维修单子,只要将这些单子交给苹果,苹果就会按每单150元的服务费来结算。而使用‘官翻机’政策后,苹果还会给我们优惠。”

## 一处损坏被迫全部翻新

如果说像朱女士这样出现手机进水人为因素需要整体翻新,导致维修价格高还说得过去的话,那么如果只是手机某个小部件坏了,授权商给出的价格则更令人咋舌。

韦先生近日就遭遇了“被维修”。他在苹果一授权服务商处更换耳机配件时,该店工作人员告诉他,他的iPhone手机充电插槽已经被人为腐蚀,如果不及时更换,腐蚀到其他部件就很难再“保修”。至于价格,授权商私自维修只用更换插槽,费用为580元,但是因为更换插槽导致手机拆开,这样其他的零配件就不再质保了。如果走苹果“官翻机”政策,除了后盖不用更换,其他包括主板等部件全部都得更换,价格是1198元,一周内能完成。听到这样的答复,韦先生非常气愤,“这分明是千方百计让你进行翻新,而且自己的手机从没有浸过水,如何能判定是人为损坏”?更奇怪的是,当韦先生回家后找来专用毛刷对充电插槽清理后发现,刚刚还泛绿的插槽已经干净如新,根本不存在腐蚀现象。

其实,类似于朱女士、韦先生这样经历的消费者数不胜数。记者了解到,目前,iPhone手机维修主要集中在电池、home键、主板、屏幕几个方面,消费者若要对零件进行单修的话,一般换电池费用在580元左右,home键800-1000元,屏幕1000元,主板1500元,每一项都比“官翻机”



## 记者手记

## 缺了服务的苹果能横行多久

“物极必反”一词用在苹果身上恐怕并不为过。昨日,苹果股价再创新高,成为全球市值最高的公司。同时,苹果的诸多问题也集中暴露。不禁让人质疑,2012年是否会成为苹果的一个重要拐点。

苹果的成功得益于其在设计上充分考虑了消费者的体验。iPhone追逐强大手机功能是手机发烧友的内心需求,其便捷性和时尚性也赢得了很多高端人士,iPhone成了高端与时尚的象征,引来很多“果粉”排队疯狂购买。

但是成也萧何,败也萧何。苹果产品虽然更适合消费者,但在骨子里却没有看得起消费者,尤其是中国的消费者。如果说饥饿营销是一种策略的话,那歧视营销便是对中国消费者最直接的蔑视和伤害。如果苹果公司想要提高iPhone手机的产量,富士康完全有能力跟上消费者的需求,据说当年诺基亚鼎盛时期号称每7秒出产一部手机。目前iPhone手机自身缺陷、维修双重标准,价格内外有别,以及在国内外发行日期不同步,排队购机、黄牛倒卖等现象,已经在大家心里悄悄埋下了反感的种子。

今天,iPhone已演变成“街机”的代名词,手拿iPhone的优越感也开始渐渐消失。当当其经营理念离消费者越来越远的时候,当其商人逐利的本质越来越强的时候,离消费者抛弃它也就为时不远了。

的价格差不了多少,也正是如此才使很多消费者不得已去翻新。在各大论坛上,消费者对苹果这种几乎“强行”的做法也是抱怨频频。

## 天价售后肥了谁

苹果近日发布的2012财年第一季度财报显示,该季度苹果共销售3704万部iPhone手机和1543万台iPad平板电脑,为去年同期的两倍。如此庞大的用户群给苹果在产品维修方面带来了商机。一位业内人士给记者算了一笔账:苹果的“官翻机”政策一般有两种,一种是包含电池,一种是不包含电池。如果不包含电池,“官翻机”的费用是1098元,授权商能从中挣100元,再加上苹果给授权商每单的服务费在100-150元,授权商总共能挣200-250元。如果包含电池,“官翻机”的费用则是1598元,而苹果给出的电池报价是400元,这样授权商又能多赚100元。如此一来,授权商当然希望让用户使用“官翻机”政策。

“但是授权商顶多挣300-350元,真正挣钱的还是苹果。以16G iPhone 4为例,其新机成本也就1000元左右,而苹果在进行翻新的时候,用户根本不知道手机的问题出在哪,如果只是某个零件坏了,换一个顶多几百块钱,而其他零件不用更换,但费用却近1600元,这里的利润可想而知了。”该人士透露。

面对居高不下的价格,一些消费者不得不去苹果非授权维修店。记者在中关村电子卖场了解到,苹果非授权维修店的维修价格确实比授权店便宜。在鼎好电子城地下二层,一家非苹果授权的苹果维修社区负责人杨先生告诉记者:“一般iPhone手机出大问题,主要集中在主板、CPU、电池这几个方面,这些零件相对较贵,但其他零件的维修价格要少得多。以iPhone 4为例,电池的维修费80元,主板为200元,CPU在600元左右,全套下来差不多900元。”

此外,作为技术出身的杨先生还透露,如果在一些作坊式的私人维修店,维修价格会更便宜。“他们会拿山寨配件当原装配件给消费者,一块50元的电池成本也就10元左右,几元钱的机身外壳能卖到100多元,非常暴利。但大多消费者由于不懂技术根本无法鉴别这些零件的真伪,反而会因此上当。并且,这些零件的质量也无法保证,以至于让消费者掉入连环维修的陷阱。这种手段不仅用在iPhone手机上,对任何品牌都是如此。”

专家指出,国内消费者的过度热捧让iPhone手机几乎成为人手一部的“街机”,这助长了苹果产品价格以及售后维修高价的气焰。同时,一直以来乱象丛生的手机维修市场让消费者难以信任,这种小心谨慎的消费心理也让苹果有了足够的减价底气。

## 强制性有违相关法规

对于苹果居高不下的维修价格,以及混乱的手机维修市场,业内人士开始呼吁相关政策出台。

目前,整个维修行业遵照执行的是国家发改委于2006年颁布的《家用电器维修服务明码标价规定》标准,手机也在规定范围内。该规定第三条称:家电维修服务经营者应当按照本规定实行明码标价,公开明示家电维修服务的价格以及相关内容。家电维修服务价格实行市场

调节价,由经营者依据经营服务成本和市场供求状况自主制定价格。

此前,中消协副秘书长董礼就曾呼吁建立手机维修价格的行业标准,让消费者心中有数。不过从目前的情况来看,超过保修期后,维修费用如何收都是厂商自行定价。

并且,目前市场上包括苹果在内还没有一家手机厂商在维修方面给出严格统一的官方定价。虽然一些厂商在零配件方面都会出台统一的指导价,但是因为售后管理体系冗长,往往会出现市场价和指导价脱节的现象。据苹果授权维修店的工作人员透露,在苹果给的指导价基础上,每个授权商都有自己的不同价格,最大能相差几百元。

而《中华人民共和国消费者权益保护法》第24条规定:经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定,或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。而苹果在售后维修中实行的“官翻机”行为已涉嫌强制服务,触犯了消费者的公平交易权。

不仅是统一定价方面,目前国内手机维修市场直面消费者的并非是厂商直营的维修体系,为了减少售后渠道的建设成本和尽快扩大售后网络规模,厂商大多采取资格认证的方式来引入第三方服务商承包售后服务。对此,战国策分析师杨群认为,正是这种中间环节的设立滋生了各种手机维修问题的温床。限于人力和网络规模等原因,厂商实际上很难百分百做到令行禁止,尤其是在三四线城市,售后外包还会有层层分包的现象,这更是增加了品牌厂商的管理难度,让不少外包商有了钻空子的空间。

此外,手机维修从业者职业素质的参差不齐也是一大原因。记者了解到,现在手机维修行业的门槛很低,有些从业者只要经过半个月的短期培训就可以上岗,有的则是通过自学一些手机维修书籍,边修边学,维修质量根本无法保证。虽然国内也有手机维修职业技能资格考试的制度,但持证上岗的人员并不多。

## 三问苹果“官翻机”流向

**官方答复:**“官翻机”一般是由因质量问题退换的手机或者前期用户使用过的评测机型所组成。厂商回收它们之后再行二次修复或者更换零部件,继而重新组装成一款全新产品,最终再投放到市场当中进行再次销售。

**点评:**和二手货有何区别?谁愿意买一个使用过或者出过问题的产品?

**官方答复:**官方翻新产品要比全新机型多一道改造程序,毕竟它不是原始的出厂产品,所以为了让用户心理上感到平衡,这些机型在售价方面要比全新产品相对偏低一些。

**点评:**以内地市场WiFi版白色32G苹果iPad 2举例,全新行货售价是4488元,翻新版本报价则为4118元,两者只相差370元,为何不直接买新的?

**官方答复:**苹果明确承诺官方翻新产品也能够享受一年有限保修服务,并不是售出之后就不闻不问。

**点评:**三里屯苹果授权维修店给朱女士答复的90天质保期又该如何解释?

## 故宫新院长首度直面媒体 称尊重公众知情权

# “建福宫花园不会成为富豪专所”



履新故宫博物院院长已有月余的单霁翔,昨日首次召开新闻发布会,直面媒体,回应社会关注热点话题。

在一个小时的发布会上,单霁翔详细阐述了故宫未来的规划。他明确强调,建福宫花园不会成为顶级富豪专所。对于去年发生的一系列严重损害故宫博物院声誉的事件,今后将用实际行动和成效来说话,恢复故宫博物院的形象。此外,他还提出,未来故宫开放面积将扩至76%,红墙内的科研机构将全部搬出,归还给游客和观众。

2011年故宫连续遭遇“十重门”,一时间声望大跌。今年1月,时任国家文物局局长的单霁翔履新故宫博物院院长。一个月来,单霁翔处于“缄默”状态,有消息称,这位故宫新掌门人在一个月内走遍了故宫博物院的32个部处,并决定在龙年春节之后集中进行一系列整顿和改革。

## 年后首发11条“军规”

“故宫无小事,我们必须极其谨慎、小心地做好每一项工作,任何客观原因都不能作为懈怠的理由。”

单霁翔履职故宫,完善故宫各项规章制度成为首要大事。

单霁翔表示,今后将在提升实现科学管理水平上,更加注重科学,更加注重效率。据悉,近日故宫博物院院长办公会原则通过了《故宫博物院规章制度汇编》,正在抓紧修改、编辑、出版。规章制度的内容包括“综合管理”、“安全管理”、“人事管理”、“古建与工程”、“观众服务”、“后勤服务”等11大类规章制度,例如“综合管理”类制度共有22项制度。

## 建福宫花园绝不会成私人会所

“复建后的建福宫花园不会成为顶级富豪场所,重点在于增强其公益性和服务性。”

“十重门”事件中影响最大的事件之一就是“会所门”。对此,单霁翔首次公开回应:复建后的建福宫花园不会成为顶级富豪场所,今后会在这里举办一些小型展览和公众文化讲座,同时作为新闻发布场所,增强其公益性和服务性。

他同时向媒体表态,故宫保护总体规划目前已经委托给专业单位,预计下周就将启动编制。今后故宫将积极稳妥安排每年度的修缮,坚持“先救命、后治病”的原则,先急后缓,不但大修,还要注重岁修。修缮将加强管理,修缮报告要对社会公开,接受社会监督。

## 红墙内76%面积成游览区

“把红墙内的殿宇还给观众,将西河沿文物科技保护用房建设成为文物科技保护长廊,逐渐向专家学者以及社会公众适当开放。”

为了提升游客对于故宫游览的体验感,增强观众对于故宫文化的了解,单霁翔表示,故宫从今年开始将全面调整办公科研用房。红墙内现有超过10个办公和科研单位占用古建筑。这些科研单位长期使用的化学试剂及其他科研工具,会对古建筑保护带来不利影响,也会造成火灾等隐患。根据现有规划,2016年之前,这些机构必须全部搬出。形成故宫红墙内,白天游客参观区域进一步扩大,夜间封闭的安保区域,一举两得。

目前,故宫的开放区域已经从大修前的30%提高到45%以上。全部规划完成后开放区与非开放区的比例约为8:2,开放区包括开放展示和游客服务,未来故宫博物院

对公众开放的面积大约占全部面积的76%。

去年一年故宫的参观人数达到1420万人次,随着人民生活水平的提高,这一数字依然会增加。故宫不可能提高票价,只能通过增大开放区域和提高展览水平来分流。”单霁翔表示。

## 28个售票窗口“五一”全部启用

“午门外至端门间将不再设任何展览和商业点,28个售票窗口同时启用,可大大减少游客买票的等候时间。”

单霁翔表示,今后故宫博物院要适当调整限流措施,削峰填谷,同时通过宣传希望得到观众的配合,增强服务能力,但是不能靠提高价格挡住观众的参观需求。

“故宫午门外至端门的区域已规划建成观众服务中心,并有望在今年‘五一’小长假期间启用。”单霁翔表示,目前故宫已经确定的端门西朝房全部用做售票处、观众咨询中心等服务设施,东朝房的部分房屋用做必要的管理部门办公值班场所。除了通过对端门地区的规划和使用,进行景区配套设施建设外,还将对观众咨询中心、票务中心及午门的安检、检票通道系统进行建设,改善午门地区的参观环境和秩序。

## 故宫大修计划持续至2020年

“在完成《故宫保护总体规划大纲》的基础上,近日《故宫保护总体规划》已经正式委托专业部门编制。”

故宫的整体保护计划一直备受关注。《故宫保护总体规划大纲》已于几年前完成,并通过了国家文物局的审批,更加详细的总体规划正在编制中,这意味着故宫的每一栋建筑都会有自己的定性和保护方案。

单霁翔表示,从2002年开始的故宫大修计划,一直要持续到2020年。这个工作急不得,要严格按照程序按部就班地进行。一些已经修缮好的景点将会考虑以适当的方式对外开放。例如,修缮后的慈宁宫、寿康宫都将设立与其风貌相符的展厅,与南部的武英殿等展厅共同组成西部开放区,吸引更多观众从中轴线分流过来。与此同时,午门雁翅楼收回后将进行修缮,使之成为大型展厅,又会吸引更多的观众参观而缓解三大殿的压力。包括紫禁城北侧的高云霞经过科学规划也会采取适当方式对公众开放。

单霁翔表示,逐步扩大故宫的开放规模,正是《故宫保护总体规划大纲》所倡导的“整体保护”概念的具体体现。

商报记者 陈杰/文 CFP/图