



特别策划

## 手机屏天价维修 被绑架的消费

970、1095、1250、1300……这些足以购买一部智能手机的费用,却是消费者普遍遭遇的碎屏后换屏费用。智能手机碎屏率为何高?维修换屏费用何以成天价?其背后实则是对手机用户的消费绑架。



### 三星S4换屏费800元 消费者直呼“伤不起”

家住北京市朝阳区的蔡先生向北京商报记者反映,其刚买了一个月的三星Galaxy S4手机屏幕破碎,去三星官方指定的售后服务中心维修,工作人员告知碎屏属于人为因素造成,并不在质量保修范围之列,需花近800元更换新屏幕。

“S4手机是从京东商城花了2249元购买的,没想到换个屏幕还得花800元,真心伤不起啊,还不如重新买个新的国产手机呢。”蔡先生感叹道。

另一位在海淀区上班的白领萧女士则介绍,她用的酷派大观4手机也因为不小心手滑造成了屏幕碎裂,她拨打了酷派在北京的售后维修点电话询问,工作人员给出的换屏费用报价竟然达1300元之高。

“大观4买的时候差不多3000块钱,现在换屏费要接近一半呢。”萧女士觉得不值得再修,于是她打算重新换一部手机。

需要指出的是,蔡先生与萧女士的遭遇并不是个例,北京商报记者仅从微博上搜索“碎屏”二字,发现搜索结果就有600万条。

随后,北京商报记者从线上线下多个渠道采访了解到,包括中兴、联想、HTC、华为、金立、索

尼等大多数品牌的手机用户反映,自己均遭遇过手机碎屏的问题,同时还有不少用户称屏幕摔碎不止一次,而售后维修喊出的高价换屏费用,往往让他们陷入两难的境地:要么就接受碎屏等于手机报废的现实,直接换手机;要么就不得不去售后服务点“挨一刀”,以高价更换碎屏。

在集中受访的近50名用户中,有近一半的用户称自己在屏幕碎后采取的做法是直接换手机,另外30%的用户则是去售后花费高价换屏,这部分用户主要集中于苹果、三星等高端用户群,其余的用户则是冷淡处理,大多情况下屏幕摔碎后只是最外面的一层玻璃坏掉,但显示屏还能勉强使用。

需要指出的是,除了品牌厂商的指定售后服务点,市面上也有很多其他的大小维修渠道,换屏费用相对较低,但也不会低太多,同时还有不少消费者担心正品原装难保证。

北京商报记者还选择了几家主流品牌在北京的官方售后服务中心进行调查及采访,发现智能手机碎屏几率普遍较高,甚至屏幕碎裂成为排名前三位的维修问题。

一位三星手机官方售后服务中心的工作人员透露,每天来售后服务中心的,几乎有一半以上是因为屏幕碎裂的问题。

与此同时,北京商报记者还走访了国美、苏宁等大型3C类卖场以及一些设有手机维修点的中

小型购物商场等,维修人员透露,现在碎屏问题相当普遍。

“每天接的单中,换屏最多的集中在苹果、三星、HTC等品牌以及华为、OPPO、vivo等国产品牌。当然,这并不是说其他品牌碎屏率不高,而是像苹果iPhone、三星S和Note系列以及国产品牌的旗舰机型售价都比较高,屏幕碎后会先想法维修,而其他低端机则是屏幕碎了直接换手机。”该维修人员如是说道。

### 手机厂商喊冤 上游供应商搞垄断

至于智能手机屏易碎,一位技术人员解释称,直接原因是人为造成,屏幕尺寸大,用户单手持握时常会不慎滑落,这在微博等社交平台反馈的信息中也得到印证。除了人为因素,智能手机的机身、屏幕的材质以及边框等设计也会影响到屏幕碎裂的几率,如机身是塑料的还是金属的、屏幕中玻璃坚韧度、抗压性等方面的系数。

目前大多厂商旗舰机型采用的都是IPS屏幕或AMOLED屏幕,构造包括3层,即显示屏幕、触摸感应板跟外面保护的那层玻璃,其中外面玻璃是最易破碎的,但即使只有1处或2处裂痕,整块屏幕往往都得换掉。

(下转B2版)