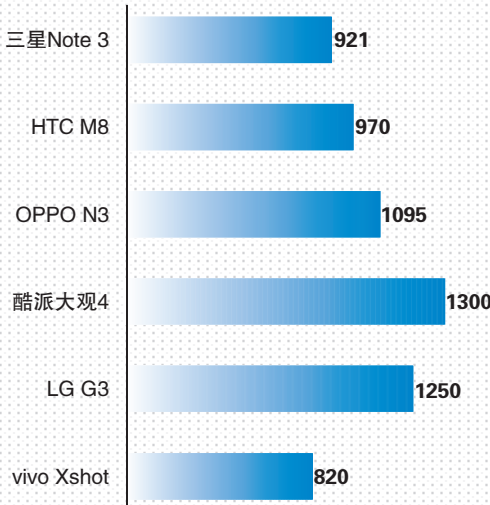


特别策划

手机屏天价维修 被绑架的消费

部分品牌机型换屏费用一览(单位:元)



网友吐槽

碎屏对广大智能手机用户来说早已司空见惯。据不完全统计,仅包含“碎屏”字样的微博就接近600万,这些网友中接近一半的手机用户表示不止一次地遭遇过屏幕摔碎的经历。而面对高昂的换屏费用,大多数人直呼“摔不起”,各种吐槽也随之而来。

@贱人邓等等:屏幕碎了的感觉,比心碎了还疼!

@若见如初D:手机刚换的屏幕又碎了,真的觉得自己太糟了。

@贺呵呵ing:手机Duang地就掉在地上了,屏幕都碎了,换屏好贵,一摔回到解放前,摔不起呀!

除了吐槽外,也有不少网友还热心地向手机用户支招,推介防范碎屏的四大招式。

1. 贴膜与套壳双管齐下。

@这里是包子不是泡芙:在教完碎屏学费之后,顺利点亮了贴膜技能……妈妈再也不担心我下岗后没饭吃了!

@我爱阿加西OH:只有在屏碎了的时候才明白套手机套的重要性。

2. 大屏机选单手操作设置。

@快乐星球:碎屏悲剧的发生,部分是因为屏幕大不便于单手操作,手一滑一抖就容易摔碎,不过现在手机大都设有“单手操作”模式,可以减少碎屏风险。

3. 提前购买碎屏险。

@行者孙彬:手机屏摔碎别心疼了,花几十块钱买个碎屏险,一年内摔碎免费修复(必须满足相应条件)，“喜欢”摔手机的朋友不妨考虑下吧。

@风雨历史人:碎屏险在2000元以上的手机上可以考虑入手,尤其是三星、苹果,其他千元机意义不大,屏幕碎了没必要折腾修了,直接换手机得了。

4. 尝鲜曲面屏手机。

@ISIS Cyber:三星、LG都在积极推曲面屏手机,一侧弯的或两侧弯的,土豪可以尝尝鲜。不过,这是不是两家韩国厂商手机屏幕易碎心虚的表现啊?而且这种曲面屏若摔碎了代价更高吧?

@凌晨三点三十四:曲面屏具有巨大的战略意义,可以鼓励消费者彻底抛弃贴膜和套手机套,从而达到一摔必碎屏的完美境界,维修难度极大提高,也鼓励消费者每月换一部手机,为促进经济发展、提高生产力做出重要贡献。

(上接B1版)

那么天价的换屏费用是否合理呢?据上游厂商透露,市场上业已成熟的IPS屏幕生产成本最高也就几百块钱,最少的仅几块钱,但维修时报价却要几百甚至上千元。据第三方公司TechInsights对Note 4进行拆解和成本分析,零部件和组装成本约合1597元,其中5.7英寸的屏幕成本最高,约为417元人民币。然而,Note 4用户若遇到碎屏,更换的价格是900-1000元,也比成本要高出一倍多。

然而对于天价屏,多家手机厂商却也连连称“委屈”。一位不愿具名的手机厂商负责人回应称,不同档位的智能手机,采用的屏幕也是不同的,表现在玻璃韧度、显示清晰度、材质等方面,也就是制造工艺及成本存在一定的差异。大多厂商在不同价位的机型,实际在上游的供应商基本就那么几家,而他们掌握着话语权,处于垄断状态,作为零部件的手机屏幕备货并不多,当用户发出换屏需求时,一旦备货不足,厂商就不得不花费一定的周期来向上游调货,因此中间环节的运输成本、人力成本等因素都无意识地抬高了换屏费用。

此外,还要指出的是,一部智能手机,成本最高的除了芯片,第二就是屏幕,屏幕更换的成本也较高。

价格不透明 凸显厂商售后短板

用户对天价换屏费普遍诟病的背后,实际是智能手机维修服务的乱象表现,也凸显出手机厂商普遍存在的售后短板。

北京商报记者从三星中国客服人员处了解到,用户通过三星中国官方网站,可自助查询到保修期维修零配件参考价格。需要提醒消费者的是,参考价格与实际换屏的费用并不一致,实际维修费由零部件自身费用、手工费、运费三部分组成。官网所给出的参考价格只是零部件的价格,而手工费和运费则是三星不可控的部分,尤其是手工费,由各个售后服务中心根据各地区的消费水平和实际情况进行自主定价,这也是消费者在不同地区、不同售后服务中心询问价格不一致的主要原因。

一致的主要原因。

上述工作人员称,当消费者在换屏等维修过程中认为售后服务中心要价太高时,可拨打客服热线4008105858进行反映,客服中心也会予以记录在案。

然而,像三星一样把各零配件的建议价格公布的厂商却在少数,用户去官方售后维修点进行换屏等往往只能任人宰割。

另一位来自三星的内部人士称,实际上三星零配件维修的整体价格水平近两年来已有所下调,当初Galaxy S2、S3更换屏幕的价格往往都要1800-2200元,公司方面已经根据市场环境进行了下调。

北京商报记者登录多家手机品牌的官方售后服务网站时看到,各品牌在不同城市设有多个售后服务中心,这些服务中心并非是排他的。随后记者又登录各地的企业信息信用网,抽样查看售后服务中心的注册、信用信息等,发现这些售后服务中心大部分为私营企业,业务经营范围为销售、维修通讯器材、电子产品等,从注册信息来看,这些厂商也较为复杂,注册资金从三五万元至几千万元不等。

知情人士透露,包括三星、苹果、索尼等国外品牌及大多国产品牌,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,手机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。

市场调研机构分析师认为,正是这种中间环节的设立滋生了各种手机维修问题,限于人力和网络规模等原因,厂商实际很难百分之百地做到令行禁止,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。正因此,也就无法保证每一家售后服务中心都能向消费者提供优质的产品售后服务。

专家表态 定价高损害消费者利益

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,智能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。

中国互联网协会研究中心秘书长胡钢指出,手机厂商固然有自主制定价格的权利,但定价要在合理范围之内。

“对于这一合理范围的界定,目前相关法律并未有明确的界定,不过随着智能手机碎屏问题出现日益频繁和普遍,建议监管部门借鉴汽车行业的‘零整比’(零部件单价与整体售价的比例),当前不少手机厂商对屏幕的定价是畸高的,不仅不符合市场规律,而且是损害消费者利益的。未来监管部门如果能够通过系统性的行业治理,可能比当前消费者一个个案例曝光处理对整体手机维修市场的效果要更好。”胡钢如是说道。

而在中国电子商会副秘书长陆刃波看来,手机换屏费用相差悬殊,不能简单地来评判,应该说目前手机行业的整体维修价格都比较高,用户面临着“买得起修不起”的尴尬,而一个重要因素就是维修费用的不透明。三星电子等厂商在官方网站上公布零配件维修参考价格,可以说是有一定的进步,但透明度及对中间环节的管理方面仍有待加强。

事实上,消费者对于手机屏幕天价的诟病与指责已绝非新鲜事,而是数年间一直在持续的现象,手机厂商对调整售后维修价格水平无积极性,主要是因为零配件的维修也是厂商盈利来源的一部分,另一方面三星、苹果等厂商普遍采用的售后外包模式也抬高了维修的费用和成本。

未来希望手机厂商进一步下调零配件维修价格,并充分保障消费者的知情权,这不仅有利于自身品牌的市场形象,而且也能够维护消费者的权益。

北京商报记者 吴辰光 曲忠芳/文 胡潇/制图

记者手记

手机售后乱象何时休

吴辰光

是无法推卸的。

一个非常有趣的现象是,智能手机浪潮一波又一波发展至今,一大批品牌光鲜亮丽地登场,不久又沦为昙花一现。在前一波的互联网手机浪潮中,许多厂商盲目占位,对售后服务环节并没有重视,而如今成为互联网手机成功案例的小米手机,之初也曾被业界媒体曝光、用户诟病售后维修问题连连,最终小米也是在摸爬滚打中不断建设和完善自己的售后体系,才走到现在。

放眼当下,投身智能手机大浪中的弄潮儿依然层出不穷,这些后

来者勇气可嘉,但该吸取经验教训,提升售后服务这一“软实力”。

手机换屏费用过高,已被消费者普遍诟病,尤其是品牌的旗舰级机型,给用户带来的换屏两难处境更是明显,“买得起却修不起”,在这种情况下,我们呼吁进一步下调手机维修费用的整体水平,同时保障用户的知情权,可采取给出零配件指导价格或成本价的做法,同时厂商也应该加强对售后服务体系的监督及管理。这不仅对自身品牌形象来说是一种有利的维护,对保障市场健康秩序也是有益的。