

315  
调查

# 手机维修贵缘于售后管理乱

手机厂商在产品性能、功能、性价比等方面不断升级迭代的同时,却似乎遗忘了售后维修服务的升级。北京商报记者日前在京城各主要手机维修店走访调查时发现,如今买一台手机对用户来说不算什么难事,然而修手机却难倒不少用户,这其中既包括售后流程复杂、管理混乱,还有费用高昂,使消费者在要不要维修手机的问题上左右为难,而厂家承诺的保修期也彻底沦为摆设。



苹果王府井直营店

## 修不如换

智能手机如今就像家中小家电产品一样,正在沦为“一次性”产品,一旦产品损坏,往往是修不如换。

近日,某国产手机便因高于售价的维修费陷入舆论漩涡。据了解,事件起源于消费者王先生手机的WLAN打不开,因此想要维修,结果却被告知维修费要875元,而王先生去年“双11”抢购这款手机时只花了699元(官方原价799元)。

王先生在与手机官方售后人员沟通中被告知,WLAN选项打不开是因为人为因素造成主板弯曲,不属于保修范围之内,所以需要付费维修,而高价是因为手机是人为原因导致主板弯曲才无法上网,并且主机是一体的,所以屏幕的内屏及外屏都要换。

事实上,像上述王先生遭遇的这种超过售价的维修费在行业属于个例,但维修费用高却是行业真实现状。

去年本报曾报道过,有消费者蔡先生从京东商城花了2249元购买一款国际品牌智能手机,然后屏幕碎了,找到企业官方指定的售后服务中心维修,结果被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。800元的维修费并不便宜,再添些钱都足够购买一部全新的国产智能手机了。

苹果的换屏费用也不菲。北京商报记者询问位于海淀区圣熙八号商场的苹果售后点,iPhone 6更换屏幕需要860元。

高维修费不仅限于高端手机。北京商报记者了解到,很多千元机,其售后费用也不便宜,屏幕更换动辄需要五六百元,随便修修也要花费二三百元。

## 三包服务形同虚设

事实上,手机是国家明确规定需要提供三包服务的产品。2011年11月15日起,由国家质量监督检验检疫总局质量管理司颁布的《手机三包法》正式实施。

据《手机三包法》规定,自售出之日起7日内,手机存在性能故障的,消费者可以选择退货、换货或者修理。自售出之日起第8日至第15日内,消费者可以选择换货或者修理,一年内可以免费维修。

尽管国家出台相关规定,且手机厂商也都遵循着这一规定,但实际上绝大多数用户在手机产品出现意外时,都往往无法享受到三包服务。

首先是最常见的手机屏幕损坏,北京商报记者日前走访位于中关村海龙大厦第三方手机维修中心获悉,自春节以来,已经收到了超100个维修订单,而其中与屏幕损坏相关的超过六成,而屏幕损坏多半是用户不小心摔坏或者碰坏,这种状况通常都不在免费维修范围内。

除了屏幕损坏外,一些其他手机故障往往最后责任也都会落在用户头上。日前消费者金先生向北京商报记者反映,其手机曾一度无法充电,随后听客服建议到售后维修网点检测,检测结果出来后,被告知防水标为红,应该是进水了,表示这不属于保修范围,需要高达280元的维修费。当金先生据理力争说早上手机根本没接触到水时,对方说,如果有异议,可以自己找鉴定机构进行鉴定。

在业内人士看来,普通消费者往往对手机内部构造、工作原理知之甚少,在面对维修人员所给出的检查结果时,往往无法辨别真假,如果维修人员刻意歪曲事实,则很容易损害到消费者权益。

## iPhone屏幕损坏维修价格

### 苹果官方售后维修

iPhone 6	788元(北土城网点)
iPhone 6 Plus	1148元(亚运村网点)
iPhone 6S	948元(北土城网点)
iPhone 6S Plus	1148元(亚运村网点)

VS

### Hi维修

	外屏更换价格	内屏更换价格
iPhone 6	180元	590元
iPhone 6 Plus	180元	690元
iPhone 6S	180元	1050元
iPhone 6S Plus	180元	1450元

## 维修价格不透明

智能手机售后维修问题之所以频频见诸报端,主要还是在于其维修费用高,那么手机维修费用高是否就是因为配件成本真的有那么高?

并不全是如此。除了部分配件成本较高原因外,还是与价格不透明有关,而根源则在于售后管理混乱。据一位不愿具名的从业者告诉北京商报记者,在手机、家电、PC等电子类行业中,售后服务体系包括厂商直营店、授权店两种模式,而直面消费者的绝大部分属于后者。这类售后网点通常都是第三方维修机构,主要以盈利为目的。

对于手机厂商来说,加盟型售后网点服务,往往对企业品牌影响不利,但是这也无可奈何。上述人士指出,“建设一家维修站是一笔不小的投入,包括资金、门店、人手、技术、培训、配件、维修设备和物流等,还需要花费时间和精力,短期内根本难以通过这种方式来满足用户需求。为了减少售后渠道的建设成本和尽快扩大售后网络规模,手机厂商往往会将售后服务外包给第三方服务商”。

售后维修价格不透明也是导致手机维修费用高的一大原因。智能手机屏幕分为内屏和外屏,外屏是一个玻璃板,而内屏则是液晶屏,业内通常说的成本高其实指的就是内屏,但很多售后往往不管是内屏还是外屏损坏,都整体更换,使得维修成本直线升高。

以iPhone 6换屏幕为例,苹果客服说法是,屏幕维修目前并没有统一的官方报价,不同地区、不同情况维修费用也会有差异。北土城苹果售后维修网点表示,苹果屏幕维修都是返厂直接维修,报价iPhone 6换屏788元,iPhone 6S换屏948元,并表示需要厂家检测通过后才能够最终确定,如果需要更换整机的话,费用会更高。

而在第三方苹果屏幕维修机构Hi维修上,北京商报记者却发现更加精细的维修价格方案。其报价分内外屏,外屏方面,iPhone 6维修价格为260元,iPhone 6S为490元;而内屏则为590元和1050元。

中国电子商会副秘书长陆刃波表示,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。

北京商报记者 钱瑜 陈维