

## CEO们的新消费推荐

智能手机如百宝箱,满足了人们各种奇思异想,但随之而来的是各种手机维修难题。当手机出现使用故障,人们最先想到的是尽快修好,保质期内的手机,多数消费者会选择品牌商负责保修。但对于手机维修的定价标准,在消费者心中一直是一片迷雾。而维修O2O的出现,实现了交易可追踪,统一标价也有利于维修行业发展。

# 手机维修 统一标准才能放心消费



## 本期推荐人: 极客修CEO 吴玮

**企业档案:**极客修创建于2015年1月,是数码设备维修平台。该平台通过整合线上线下相关资源,向国内用户提供数码产品维修服务。目前,极客修开通的维修产品线包括苹果iPhone、iPad、小米手机、三星手机、华为手机、乐视、OPPO、vivo、努比亚、魅族手机等11个主流品牌,150余种机型。同时,极客修还在全国30余个城市建设有维修中心,支持本地上门维修,其他省市用户支持邮寄维修。极客修平台已入驻有数百名专业维修工程师,全部经过考核认证。

### 乱象催生统一标准

相关数据显示,2016年,中国品牌手机出货量超4亿部,手机的平均维修率超10%,售后维修市场便拥有近百亿的规模容量。维修成本高、网点乱收费、越修越坏、售后责任互相推诿等问题一直被消费者所诟病。由于消费者不清楚产品构造、原理以及配件的实际价格,在选择个别不正规的维修服务商时,难免会遇到维修人员乱开价的情况。

行业专家、北京电子电器协会秘书长武建宝认为,维修行业的劳动价值被低估,导致市场中个别商户存在以次充好、无照经营等情况,使消费者不能享受到实惠的服务。维修O2O平台提供可追踪的服务,可带动维修行业标准的革新。

事实上,对于正规维修服务商来说,会将维修费用按不同故障情况分列费用



清单,如需更换零配件,还会列出零配件费用,因此消费者在维修人员进行维修前需让维修人员道明流程,防范乱收费等情况。

据了解,极客修将智能数码产品维修实现报价统一化。极客修CEO吴玮认为,居民有需求时,“低价”成为首选,而低价竞争易导致行业内恶性竞争。在极客修平台内,如果维修师、入驻商户出现“漫天要价”、“低价抢单”的情况,根据协议,平台会向维修师收取10倍以上的赔付金额,赔偿利益受损的消费者。

### 锁定碎片化消费

技术进步、生活节奏加快,使得消费者的价值观念和消费方式发生了巨大的变化,这表现为消费需求的“碎片化”,与此同时,消费者的每一项细微需求都会被满足。

当手机故障,多数消费者希望得到

即时处理。但有不少消费者抱怨,在实体门店维修手机时,等待长达两个小时。另外,因维修小店分布不均,不利于消费者寻找。维修O2O平台将消费者的零散时间利用起来。据了解,消费者在部分维修O2O平台提交订单后,由距离最近的维修师为消费者提供上门维修服务。

吴玮透露,在极客修平台内的维修订单中,上门维修订单占比高达80%。

因上门服务便利性,很多消费者在使用上门维修服务后,便很少选择其他服务方式。而这种便利化服务方式,也得到了品牌商的青睐。随着互联网红利渐失,近日,极客修与金立手机建立合作,成为金立的官方上门维修商。极客修将战线从单一的C端延伸至B端的批量、长期服务。

经过与厂商的多次洽谈,极客修的服务获得认可,成为金立、魅族、朵唯的

官方上门维修商。吴玮认为,这有助于品牌手机厂商进一步拓宽服务渠道,方便消费者,同时,售后服务质量提高能够带动产品的销量。

### 品控驱动业绩

消费升级不可逆转,品质消费需求越来越多,生活服务业也是检验生活品质的重要指标之一。

据悉,极客修平台有约200名维修师,并配有严格的选拔制度。极客修通过培训,会在不同阶段教授维修师手机维修的理论知识、极客修的标准化服务流程,并在城市维修点进行实习工作,之后可跟随老员工上门维修。维修师“毕业”上岗后,会定期进行考试,频率为每月一次,施行末位淘汰制度。长期考试不合格者将被约谈,或将被辞退。

此外,维修师在进行上门服务时,必须接受全程的录像监控,确保服务质量可控。

同时,为了提升品牌影响力,极客修在知名商圈开设大型门店。在O2O模式以轻资产的道路上快跑时,布局实体店

的成本也不会对公司运营造成压力。据了解,目前极客修在国内32个一线城市,布局32家实体自营门店,预计2017年还将在全国范围内合作300家实体店,所有合作门店也必须与平台统一报价,公司也将对门店维修师进行理论与实操培训,保证全渠道的服务质量。

吴玮认为,服务行业最注重口碑。消费者越来越务实,注重消费的性价比、实用性。因强化产品质量管控,极客修已实现平台内50%的订单来自自然流量。

吴玮透露,日后极客修平台将朝着全产业链的方向发展,将产品不拘泥于智能手机维修。吴玮透露,“全产业链是行业发展的大趋势,公司也考虑将服务中的好口碑运用到家电维修或者生产中,但现阶段最重要的依然是做好数码电器的维修服务”。

北京商报记者 吴文治 王维玮

## 保养有道 如何让数码、家用电器更长寿

手机、笔记本电脑体积小,稍不注意就会造成破损,甚至影响使用;家用电器的小部件出现问题、清洗不当都可能危害人体健康。怎样让手机、电脑美美地留在身边,让家电安全、节能地运行?

### 节约电池、节约用电、电池保护

不要充电时使用手机。充电时用手机,长时间的话会影响电池里的电离子转化率,从而使电池寿命降低。

电量快用完时充电。电量快用完时充电可以让电池的电离子更好地转化,让蓄电量增加,有益电池长寿。

每次充电最好充满。如果不充满,会让电池的蓄电量变低,影响电池使用总时间,使电池寿命减少。

尽量不要长时间用手机看电影、听音乐。如果长时间用手机听歌或看电影的话,使电池电量短时间超供应,电量会迅速减少,让电池的电量不耐用,时间长了电池电量使用时间会变短。

用专用充电器充电。专用充电器充电适合电池电子的电流特性,使电池健康长寿。

对电池保护,不要受潮,不要沾水,不要有意损坏、压伤,这样容易使电池内部损坏,使电池不能用或寿命减少。

### 家电节能

在使用抽油烟机时,消费者可通过在启动时开强风再调小的方式,让抽油烟机使用起来更加省电。

用微波炉加热早餐时,可以在食物或碗外面罩上保鲜膜,这样水分不会大量流失,而且加热时间也会缩短,达到省电的目的。

使用电饭煲时,最好提前淘米,用开水煮饭,煮饭用水量要掌握在恰好达到水干饭熟的标准。

### 家电清洗有讲究

如果空调产品使用不当很容易患上呼吸系统疾病。

在清洗空调前一定要确保空调电源已经关闭,以确保人身安全。在清洗过程中,如果需要用毛刷子将泡沫刷均匀的话,要将毛刷子顺着翅片的走向刷,以免刷坏翅片。清洁过程中要注意地面清洁。

一般油烟机在使用一段时间后,叶轮、烟道上会逐渐附着大量油污。长久下去,积累的油污就会增加叶轮的重量,使电机启动电流加大,负荷增大,电机的损耗加大,同时也加大了噪音。



清洗时,电机和电气部分不能进水;切忌用力拉扯连接线,否则会使连接点松脱,造成触电危险;禁止用酒精、汽油等易燃溶剂清洗抽油烟机,以防火灾事故的发生;轻拿轻放,以免零件变形;清洗叶轮时,不可触碰或挪动叶片的配重块,否则会造成整机振动,噪音增大。

北京商报记者 吴文治 王维玮