责编 钱瑜 美编 贾丛丛 实习校对 李爽 电话:64101880 kuaijiaogao@163.com

与TCL合约到期 黑莓手机“再见”

2月4日,BlackBerry Mobile(黑莓移动)在其官方Twitter上宣布,TCL与该公司的合约将会在今年结束,8月31日开始,TCL将会停售黑莓手机,这也意味着,黑莓手机或将正式退出历史舞台。早在2016年,黑莓就将手机品牌授权给TCL,停止自身的生产和销售,然而在这三年多的时间里,黑莓还是未能摆脱边缘化的困局。进入移动互联网时代,手机市场基本被三星、华为、苹果等几大主流品牌占据,黑莓即便找到新的合作商,也难再有崛起之日。

四年合约到期

黑莓移动表示:“我们很遗憾地告诉大家,从2020年8月31日起,TCL通信将不再销售黑莓品牌的移动设备。届时,TCL通信将无权设计、制造或销售任何新的黑莓移动设备。”

在声明中,黑莓移动回顾了自2016年12月起与TCL的合作历程,提及了近年来面世的黑莓KeyOne、Key2等多款机型,并明确表示协议到期后TCL将不再具有设计、生产和销售黑莓手机的权利。

北京商报记者也从TCL通讯方面确认了上述消息。该公司在一份声明中回应道,他们将继续为现有的黑莓移动设备提供技术支持,包括客户服务和保修服务,这些后续服务将会持续到2022年8月31日,这一期限很有可能是依据当地法律所要求的期限。

至于黑莓手机的后续系统升级问题,TCL在声明中并未提及。

这不是黑莓手机第一次说再见。2016年9月,黑莓宣布在全球除了印尼之外的地区停止销售黑莓手机,未来也不会设计和生产新手机,智能手机的开发和生产将被外包;同年,黑莓公司将黑莓品牌授权给TCL使用,同年12月起,TCL就拥有了全球设计销售黑莓品牌手机的权利。

此后,TCL通讯将黑莓品牌作为争夺海外市场的一把利器,但或许是由于合约快要到期,从去年开始,该公司开始主推自主品牌TCL手机。去年9月,TCL在德国柏林发布了第一款针对海外市场的TCL品牌手机TCL PLEX,这也是TCL首次将其显示技术融入到TCL品牌的智能手机产品线中。今年CES展上,TCL通讯展示了其首款折叠屏手机,手机的背面配备了4个摄像头,目前尚未公布这款手机的名称以及售价等信息,有消息称其在价格上可能比其他品牌更有优势一些。

昔日辉煌不再

作为智能手机市场上曾经的先驱和领跑者,黑莓手机以其安全的邮件服务著称,在北美智能手机市场上的占有率曾高达51%,美国前总统奥巴马曾是黑莓的忠实用户。

2001年11月,NTP公司起诉RIM公司(“黑莓”前身)侵犯了其无线电子邮件技术专利,并且索赔3300万美元。虽然RIM惹了官司,但是却因此名声大噪,后来甚至受到了美国政府的青睐,有许多政府部门开始使用黑莓的邮件服务。而黑莓独特的无线通信技术也发挥了重要的作用。2001年美国“9·11”事件发生之后,华盛顿与纽约的通信系统几乎崩溃,而黑莓则凭借其点对点的邮件服务系统在事故的救援中发挥了极其重要的作用。

2006年,黑莓手机吸引了大量的商业用户,7100魅力系列包括照相机、导航两大功能,取得了不少消费者的关注。黑莓8800系列及入门级的Curve系列在2007年发布,当时黑莓成为了加拿大市值最高的科技公司,同时已经拥有了超过1000万的用户,对于北美地区的消费者来说,虽然当时苹果已经发布iPhone,但黑莓依然是购买手机的头号选择。2008年,BlackBerry Bold推出,使得黑莓的市值达到顶峰。

然而,自2010年起,黑莓手机的销售状况每况愈下。陷入困境的黑莓不得不在2013年9月宣布,公司已与一个由费尔法克斯金融控股有限公司牵头的财团达成收购协议并签署意向书,后者将以每股9美元的价格收购黑莓,交易总金额达到47亿美元。

但收购并没能改善黑莓的处境。2015年一季度时黑莓所占市场份额已经跌到0.4%,当时黑莓CEO程守宗对于黑莓的未来充满了信心,并阐述了黑莓并不会放弃硬件的诸多原因;然而到了2015年四季度,黑莓所占的市场比例已经跌到了0.2%。之后的数据依然一跌再跌,最后不得不宣布停止生产和销售,并授权品牌给TCL。

据外媒援引Strategy Analytics的数据,TCL持有的黑莓手机与阿尔卡特两大品牌在全球智能手机市场的份额仅1%,在整体智能手机市场衰退的大趋势下,华为、小米、OPPO等来自亚洲的品牌使得竞争日趋激烈。

退出历史舞台

北京商报记者在TCL商城看到,黑莓手机仍然采用的是全键盘实体模式的外观,与当下流行的智能手机相比略显笨重。

“黑莓在与TCL合作的时候,还在打自己的安全邮件功能,这就已经脱离了市场。”资深通信专家刘启诚表示,“这些年智能手机主打的都是外观、硬件配置、处理器、拍照等功能,像苹果和安卓的App服务也很成熟,但黑莓还是延续当年的思路,出发点就错了。”

因此,黑莓这几年的重新翻盘其实是失败的,“其实在之前,2G时代的一些老品牌也都试图翻盘,包括诺基亚、摩托罗拉等,但基本上都是失败的,主要原因就是还没有踏上移动互联网时代的节拍,仍旧主打自己原来的特色,但移动互联网时代,用户的消费习惯、使用习惯都在变化,过去的特色已经没有吸引力。”刘启诚说。

黑莓手机大事记

- 黑莓前身RIM公司成立 1984年
- 黑莓发布8800系列及入门级的Curve系列,成为当时加拿大市值最高的科技公司 2007年
- 黑莓和神州数码签署合作协议,神州数码在中国分销黑莓智能手机 2009年
- 黑莓公司与一个由费尔法克斯金融控股有限公司牵头的财团达成收购协议并签署意向书,后者将以每股9美元的价格收购黑莓 2013年
- 黑莓宣布内部将停止开发智能手机,并将黑莓品牌授权给TCL集团 2016年
- TCL与黑莓合约到期 2020年

关于以后,黑莓官方表示,黑莓手机与TCL的未来都是光明的,但没有透露未来的规划。

有分析认为,黑莓手机将就此退出历史舞台。“鉴于黑莓手机在一些特定市场仍有授权合作伙伴,可能还会有些东西呈现在我们眼前。”

刘启诚坦言,“我个人认为,这样的手机已经没有太大的市场生存空间了。现在大家都在讨论5G到来之后会对移动设备有什么大的影响,从目前来看,手机领域还是以苹果和采用安卓系统的品牌为主,它们已经对用户进行了十分详细的划分,慢慢从商务用户过渡到年轻人,根据普通用户的喜好配备应用和功能,而这些对黑莓来讲基本上是没有的”。

北京商报记者注意到,黑莓在退出手机业务之后,专注于软件、设备管理等业务,并在2016年进军自动驾驶领域。当时,黑莓扩大了子公司QNX在渥太华的工厂,专注于发展先进的驾驶辅助和自动驾驶技术,将以前侧重于工业化的软件用于改造已废弃的黑莓手机操作系统,将业务重点放在如何使嵌入式软件与传感器、摄像头及自动驾驶汽车所需的其他部件同步互动。

北京商报记者 石飞月

免租期“剪刀差”仍在 蛋壳公寓紧急留客声明恐难留客

因在免租条款上存在“剪刀差”而陷入“借疫情收割客户”风波的蛋壳公寓,2月3日深夜紧急发布《致蛋壳公寓租客的一封信》(以下简称《一封信》),称将在武汉租客免租一个月的基础上,新增适用于全国符合免租条件租客的租金返还举措,但“符合条件”的范围是什么、免租内容有多少,并没有明确,这也成为蛋壳租客们质疑这封信落地的可能性,同时,房东层面仍然对出租与承租免租期存在的“剪刀差”质疑不止,另有多位武汉租客反映,自己目前还陷入了“退租难”的无奈境地。

租客:返还租金到账时间数额不明

蛋壳公寓上述《一封信》称,将为武汉无法返城的租客返还一个月租金,3月2日后租客可登录蛋壳公寓App查看;对其他各城市租客,将根据各地发布的延迟返工政策,结合疫情发展,返还相对应的租金,或提供相对应的免费延住天数。返还金额可用于抵扣房屋服务费、维修金、水电燃气费用(非自缴)、租金(分期月付除外)及续租首付款等蛋壳App内的账单费用。

对此,非武汉租客仍持有疑问。租客们普遍反映,蛋壳公寓承诺返还租金的到账时间及数额并不明确,声明在表述上较为模糊。

此外,蛋壳公寓方面仍未提及租客关注的问题何时具体落实。同时截至目前,除了深夜蛋壳App上挂出的《一封信》,绝大多数租客没有收到来自蛋壳公寓方面的正式通知,更没有管家致电沟通。

房东:不满强制减租且存“剪刀差”

蛋壳的留客声明不但没有获得租客的支持,来自房东方面的质疑也没有停息。

武汉蛋壳房东赵女士称,声明改变不了自己对蛋壳“借疫情趁火打劫,大发国难财”的看法。“看似对租客的权益有所补偿,虽然承诺减免租客的部分租金,但对业主实际造成一倍甚至N倍的损失,对蛋壳而言,简直‘无本万利’。”赵女士表示,蛋壳的新声明依然没有改变“最多要房东三个月免租、给租客定向免租仅一个月”的“剪刀差”。

另一位武汉蛋壳房东也向北京商报记者反映,因为自己此前在网络上投诉,蛋壳方面刚刚致电沟通,称免租期可以从之前的90天减少至60天;但拖欠的房租还得等到疫情结束后的下一个付款周期。

这位武汉房东反映的拖欠房款问题不是个例。“我是2月7日的打款日,2月4日蛋壳给我打电话了,说了两个问题,一是因武汉疫情严重,本期打款要等全面复工以后;二是商量是否多给三个月免租期。”武汉蛋壳房东赵女士告诉北京商报记者,如果她的房子真是给需要隔离的患者隔离使用,她同意。但必须有医疗机构和政府征用证明,如果只有蛋壳一面之词,其坚决不同意多给一天免租期。

另有全国多地、多名蛋壳房东表示,近几日开始接到了蛋壳方面的电话,以封城为由一方面通知不能按时打款,等一切正常后会打;另一方面通知增加三个月免租期。“现在都网络支付了,且封城仅限湖北一省,蛋壳的财务中心难道在武汉吗?”多地业主强烈质疑蛋壳上述两项要求。

蛋壳的应对:谁投诉给谁打款

据了解,近几日,不止微博、微信等网络社交平台的转发“求爆料”,在消费者服务平台“黑猫投诉”之上,越来越多的蛋壳房东及租客开始讨说法:有房东称,“蛋壳公寓未按合同约定支付房租,且要求在疫情期间减免一个月甚至三个月房租”;而部分租客则反映,自己并未受蛋壳公寓此前发布的“定向减租”举措惠及。

而就网络上不断发酵的事态进展,蛋壳方面也开始展开应对。根据业主方面的反馈,当前蛋壳公寓从两方面着手处理,一是优先处理进行网络投诉房东的问题;二是继续致电房东协调免租期可缩短的事宜,以争取更多房东认可免租。

在由蛋壳房东们自发组建、名为“蛋壳违约业主群”的500人讨论群中,流传着一张“蛋壳员工”的工作群通知,该通知截图内容为:“通知所有城市客服主管、城市财务主管配合各自城市经理,优先处理在黑猫以及地方12345投诉的房东(话术、流程在城市钉钉管理群下载)。财务部门明日优先给黑猫、地方12345投诉的房东加急打款。请知悉,谢谢”。

退租:武汉难受理 蛋壳员工称设限

另有多名武汉蛋壳租客反映,自己的退租申请难获受理。

有蛋壳公寓租客向北京商报记者提供了一份名为《2020年2月退租挽留紧急方案》的文件,其中提及,在2020年2月2日-29日间,App每日设置400个申请退租的名额限制。2020年2月2日起,如当日申请退租名额达到400个上限时,当日日期会置灰,且点击后系统出现弹窗“今日退租申请已约满,由于管家处理时效受疫情影响,建议您尝试改天申请”。

另有租客向北京商报记者提供了一份蛋壳公寓员工应对租客咨询的“万能话术”。就租客“为什么武汉地区不能办理退租”的问题,可回复话术为“您好,在疫情期间,为保障您及其他租户的健康安全,同时也为了疫情防控,蛋壳公寓将暂停办理退租业务。建议您尽量减少不必要的外出,房间勤开窗、多通风。若您无法返程,蛋壳公寓将暂定补贴一个月租金,预计3月2日左右发放”。

对于上述两份文件,蛋壳公寓官方并没有予以回复,但一位武汉区域蛋壳员工向北京商报记者证实,蛋壳公寓确实在控制租客退租。“实际上从2019年12月就已经开始了。因为年底有租客大量退租,导致蛋壳要给分期公司结算大量钱,(控制租客退租)是为了节流。”

此外,上述蛋壳员工向北京商报记者提供了一份主题为“2019年12月25日-31日办理退租名额限制”的线上通知,称“为了控制年底的退租量,除正在进行的退租挽留活动外,在12月25日-31日App将限制办理退租的名额(12月20日上线),也请各团队协助配合引导想要在年底退租的租客在1月办理退租”。通知中还提及,12月25日-31日,每日预计办理数限量200个(此功能上线后,App来源新增的申请量)。

北京商报记者了解到,如退租(入住满三个月):入住满三个月并且提前30天告知客服(4001551551)预计退租时间的,承租方承担70%押金作为手续费,未发生租金返还承租方;未提前30天告知客服预计退租时间的,承租方按照月租金的100%支付手续费。退租(入住不满三个月):承租方按照月租金的100%支付手续费。

针对上述租客、房东就新声明提出的质疑,北京商报记者联系蛋壳公寓进行采访,但截至记者发稿,蛋壳公寓方面尚未作出正面回答。

北京商报记者 董亮 荣蕾