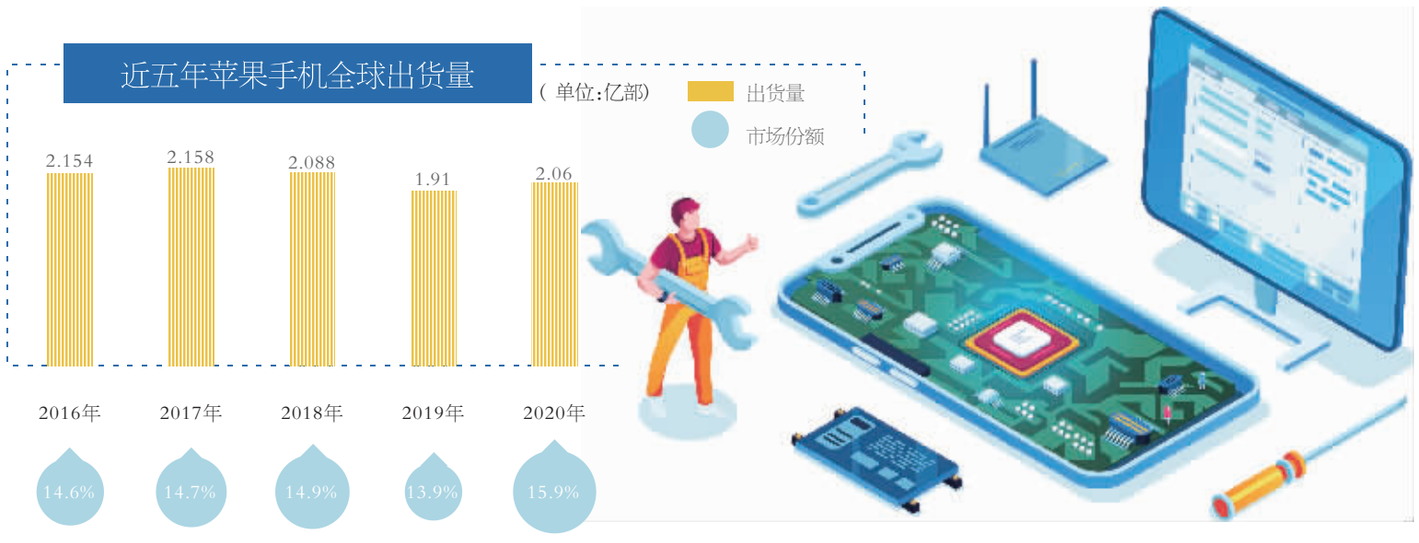
编辑 赵天舒 美编 白杨 责校 池红云 电话:64101673 syzx10@126.com

iPhone坏了自己修?

被吐槽没了创新能力的苹果,终于“扳回”了一局,搞起了另类创新。11月18日,据苹果中国官网消息,该公司将推出自助维修计划,允许顾客获取Apple原装零件与工具,自行修理设备。自助维修计划将从明年初开始在美国率先启动,并在2022年或更晚推广到其他国家。对于苹果的这一举动,业内的分析有所不同,有分析指出,这是为了打击第三方维修渠道,也有专家指出,这反而给了非官方维修渠道一个发展机会。



推出自助维修计划

苹果推出的自助维修计划,将首先应用于iPhone 12与iPhone 13系列产品,搭载M1芯片的Mac电脑也将很快加入。

计划初始阶段将集中于最常需要维修服务的部件,如iPhone显示屏、电池和摄像头。其他部件的自助维修将在明年晚些时候开放。顾客将与超过5000家Apple授权服务提供商(AASP)和2800家独立维修服务提供商一样,获取这些零件、工具和手册。

让消费者自己修手机,不得不说,苹果这回确实“创新”了,应该是业内首家敢于推出这种服务的企业。

苹果到底是怎么想的呢?北京商报记者就推出这一计划的原因采访了苹果中国方面,对方表示以官方发布消息为准。

据苹果官网上该公司首席运营官Jeff Williams的说法,进一步开放苹果原装零件的获取范围,可以让顾客在需要修理设备时拥有更多选择;“在过去三年里,Apple使可获取Apple原装零件、工具与培训的服务网点数量翻了近一番,现在我们将为那些希望自行完成维修的用户提供新的选项”。

北京商报记者又采访了几位消费者,但他们都表达了对这项计划比较抗拒的想法。张女士直言:“我自己能维修得了吗?万一修坏了,又不是几十块钱的东西。”

王先生认为,如果没有价格优惠,那肯定不会自己动手去修,还要承担一定的风险,“而且如果不承诺损坏保底风险的话,那就比较亏,而且这样只是降低了苹果售后的成本,对一般人来讲除非是兴趣,否则不太愿意做这种费时费力又不讨巧的事情”。

对于消费者所担心的问题,苹果特意在公告中说明,自助维修计划适用于具备电子设备维修知识和经验的技术人员,对于绝大多数顾客,获取维修服务最安全可靠的方式仍是前往专业维修服务提供商处,将设备交给使用Apple原装零件的认证技术人员修理。

为确保安全完成维修,顾客须首先查阅维修手册,之后,顾客可以在Apple自助维修在线商店订购Apple原装零件和维修工具,维修完成后,顾客如选择将替换下来的零件交还Apple回收,还可在未来购买Apple产品时享受优惠。

用户买单吗

“不断提升服务质量是所有现代企业必须要做的事,苹果也不例外。”通信专家马继华说,随着苹果手机保有量的增加,使用周期拉长,用户维修需求增加,自助维修可以帮助解决问题。目前,苹果手机的出货受到产能限制,让用户自助解决一些小毛病,降低维修成本,也有助于留住用户。

对此,一直在呼吁维修权的知名网站iFixit认为这是消费者的胜利,并表示:“我们很高兴看到苹果承认了一直都清楚的一个事实,每个人都有足够技能来修理iPhone。”

事实上自2016年,以iFixit为代表的商业组织及美国公众利益研究联盟都在呼吁公平维修法案的到来。但这些科技企业一直在试图阻扰用户获得独立维修自己设备的能力,使用了包括但不限于限制用户获得原厂零部件、维修手册和诊断工具,宣布私拆拒保政策、游说反对赋予消费者修理权的法律,以及在设备制造上使用一体化不可拆卸而非模块化的设计等。

从严禁零部件流向第三方维修商,到面向第三方维修商推出独立维修商计划,再到如今个人用户都有机会自行维修设备,苹果此前所坚持的政策在近年来也发生了巨大的转变。对此,iFixit的CEO Kyle Wiens认为,这是苹果公司面临立法机构越来越大的压力所致,并表示:“他们面临的威胁迫在眉睫。”

催生新产业?

很多使用过苹果产品的用户应该都知道,在苹果官方渠道维修,费用一般都要上千,官方零部件也比第三方维修渠道的零部件价格高很多,因此,不少用户虽然选择购买苹果手机,却不会在苹果售后进行维修。

一位消费者告诉北京商报记者,苹果的产品是买得起、修不起。她之前花费近万元购买了一款MacBook,但使用才一年多就出现了花屏的问题,官方维修需要3000元,但因当时在质保期便得到了免费更换,又过了一年后,她的电脑再次出现故障,这次是主板的问题,维修需要将整块电路板换掉,价格高达近5000元,因过了质保期,即便这是电脑自身出现的故障,仍需要消费者自行承担费用。算一算,如果不算质保的因素,这两次维修价格加起来已经够她再重新买一台苹果电脑了。

苹果对于第三方维修渠道的限制,并不是刚刚开始。iFixit去年发布的iPhone 12拆解报告显示,用户如果想要更换iPhone 12的摄像头零部件,必须获得苹果官方软件的授权。这也意味着,第三方维修平台不能擅自维修iPhone 12,如果消费者的iPhone 12出现问题,必须到苹果售后进行维修。

不过,在马继华看来,大多数情况下,能够自助维修的用户恐怕不是普通用户,苹果此举反而有可能开放非官方的维修通道,甚至有可能催生一个产业。

如果只是普通的消费者,正如上文中王先生所担心的那样,自己动手搞坏了,谁来买单?这就体现出了自主维修计划还需要规范很多细节的必要性,如何解决维修中的各个环节可能出现的问题。对于使用时间比较长的手机,换屏、换内存、换电池等会比较简单实用。”马继华说。

作为消费者,担心的或许不只是自己的维修水平,还有零部件的价格。毕竟在苹果的产业中,贵的不光是产品,一块抛光布都要卖145元,一个皮革钥匙扣标价279元,一个硅胶保护套标价399元,一条编织表带要779元,这些配件没有太高科技含量,有的还是消耗品。

北京商报记者 石飞月

《大湾仔的夜》拿捏流量密码

由演员陈小春、张智霖、谢天华、林晓峰和梁汉文组成的“大湾区哥哥”,在芒果TV综艺节目《披荆斩棘的哥哥》里成团仅3个月,就要脱离31位哥哥单飞了。作为“大湾区哥哥”的单飞综艺首秀《大湾仔的夜》于11月17日晚间在芒果TV正式上线,据灯塔专业版,截至11月18日17时30分《大湾仔的夜》第一期节目在芒果TV播放量达到1372万,实时播放市占率最高达7.66%,暂列全网综艺播放市占率日榜第三位。此外,在该综艺的评论区,已有不少观众在“催更下一期”。流量担当“大湾仔”的主场秀,到底会收获怎样的成绩呢?

“大湾区哥哥”单飞首秀

《披荆斩棘的哥哥》成为2021年话题和口碑双赢的综艺节目,31位哥哥也通过节目迎来事业的转折点。在这档节目中,陈小春、张智霖、谢天华、林晓峰和梁汉文组成的“大湾区哥哥”火爆出圈。所以《披荆斩棘的哥哥》还没有结束的时候,一档专门为“大湾区哥哥”打造的团综已经开始了录制,只不过这次不再是舞台竞演,而是一档美食类真人秀。

公开资料显示《大湾仔的夜》由陈小春、张智霖、谢天华、林晓峰和梁汉文五位嘉宾合伙在广州经营一家港风大排档。这样的定位使得节目从一开始就吸引了观众的目光。

陈小春管账簿,张智霖做店小二,谢天华掌大勺……昔日荧屏上光鲜亮丽的歌手、演员,这次一头扎进了一家烟火气浓厚的大排档里,演绎出大湾区人民的温情故事。

而《大湾仔的夜》播出的第一期节目也实现了较高的热度。据灯塔专业版数据,截至11月18日17时30分,该节目在芒果TV的播放量达到1372万,实时播放市占率最高达7.66%,暂列全网综艺播放市占率日榜第三位。而在社交平台上,据北京商报记者不完全统计,与《大湾仔的夜》相关的微博话题当前累计阅读量超过1.1亿,讨论量接近8万次。

虽然豆瓣暂未开分,但大多数观众给出了四星及以上评分。有观众在剧评中写道:“没有故弄玄虚的深沉,也没有煽情的旁白,情怀直接拉满。第一期看下来,轻松又搞笑,希望后续能继续保持。”

左手握流量右手抓营收

自《披荆斩棘的哥哥》播出之后,热度一直不断增加。据Quest Mobile数据显示,2021年8月芒果TV月活跃用户数达2.5亿,同比增长了19.2%。而凭借在骨朵数据排行榜上位居全网综艺热度指数第一的热度,以及豆瓣评分7.5的高分,《披荆斩棘的哥哥》自然也吸引了不少的付费用户。此后,芒果超媒2021年三季度实现营收37.7亿元,同比增长2.19%,实现净利润5.29亿元,同比增长3.99%。

事实上,早在《披荆斩棘的哥哥》播出期间《大湾仔的夜》就已经开始筹备了。众所周知,该节目中形成了不少哥哥“小团体”,如街道办事Hood、晋舞团、nice组、MMA一家人等,但其中最火的一个团体却非“大湾区哥哥”莫属。

观众林女士表示,真实不做作、有魅力更有实力是“大湾区哥哥”能圈粉无数的重要原因;“大湾区哥哥算得上是《披荆斩棘的哥哥》的一个‘收视密码’,我身边不少朋友当时都是冲着他们5个才去看的节目”。

正因如此,“大湾区哥哥”最终有2位哥哥在节目里遗憾落选,也成为了很多观众心中的“意难平”。“大湾区哥哥在节目中很火,最后却没能一起成团,所以为他们量身定制一个综艺节目,既能够满足观众的心愿,也使得这个节目一出场就自带流量。”综艺从业者王伟表示。

值得一提的是,“大湾区哥哥”除了吸引观众,也同样吸引了广告主。据北京商报记者不完全统计,包括独家冠名、首席合作伙伴、行业指定等在内《大湾仔的夜》目前共有8家广告品牌加盟,涉及餐饮、汽车、食品等领域。财经评论员张雪峰指出:“《披荆斩棘的哥哥》作为芒果TV今年的热门综艺,在完播之后适时上新衍生综艺,不仅增加了观众黏性延长影响力,也是将节目的流量进行多次变现的方式。”

靠卖情怀能维持多久

虽然在《披荆斩棘的哥哥》中,陈小春、张智霖、谢天华、梁汉文、林晓峰中只有3人加入了最终的“滚烫唱演家族”,但是他们凭借在节目中的表现赢得了观众的喜爱和支持,热度一直从节目开播持续到收官。因而《大湾仔的夜》称得上是为观众定制的节目,并且抢先在《披荆斩棘的哥哥》团综之前上线。

“看完《大湾仔的夜》,更期待《我们的滚烫人生》了!”虽然节目还没正式发布,粉丝们已翘首期盼《披荆斩棘的哥哥》团综播出了,而且网传的节目名称有两个——《哥哥的滚烫人生》《我们的滚烫人生》。

据节目此前公开的信息显示《大湾仔的夜》后续将邀请飞行嘉宾加盟,包括《披荆斩棘的哥哥》中其他哥哥“嫂子代表团”以及惠英红、苑琼丹、邓萃雯、任达华等一众老牌港星。不仅如此,大排档中的食客则采用“招募”形式,让观众有机会与“大湾仔”共进晚餐,为后续节目增添了不少看点。

但观众在对“大湾仔”表达喜爱的同时,对节目组的制作却不完全满意。在豆瓣上,已有观众提出节目存在“滤镜太重”“广告植入太多”“形式老套”等问题。“很明显,现在看《大湾仔的夜》的观众大多是被五位嘉宾的个人魅力吸引,但作为一档综艺节目,节目制作效果其实会在更大层面上影响到整体市场反馈。”王伟坦言。“有流量只是意味着节目有成为爆款的潜质,有质量才是节目能成为精品的核心。”

“节目想通过‘大湾仔’的视角展现粤港澳大湾区的人文新风尚,做出一个精品,符合时代旋律。不过最后究竟是达成这个目标,还是只是披着‘华丽外衣’的流水综艺,可能还得取决于节目组在制作层面能否用心,挖掘出大湾区的真正内涵和韵味。”王伟表示。

北京商报记者 郑蕊 周阳洋