



如何拯救你——我的手机？

□本报记者 张清雅 文 / 摄

你换一个新机。”一专卖苹果手机的店主建议,再三考虑后,刘肖雅决定给手机换一块屏幕。

可是随后,刘肖雅禁不住低价的诱惑,换上了店家称“内屏原装,外屏非原装”的 500 元屏幕。不到半小时,刘肖雅的手机焕然一新。“跟朋友的手機一對比,我发现屏幕的颜色不一样。”事后,她有点后悔。

4月3日,刘肖雅的手机更换不到一周,左上角弹开了一条缝隙,按上去咔哒作响。于是,她带着手机找到店家。“给你用胶水粘一下。”店家的回复让刘肖雅哭笑不得。“我不要这个屏幕了,我加钱,你给我换一块原装的屏幕。”这一次,她加了 400 元,让店家换上了一块所谓的原装屏幕。

4月10日,换上新屏幕的手机再次出现了同样的问题,刘肖雅再次来到维修店。“这种屏幕出现开缝,我是第一次遇见,要不给你粘一下。”店家给出的解决方案让刘肖雅觉得自己被欺骗了,要求店家同她一起去检测手机屏幕的真伪。遭到拒绝后,双方以再次换屏达成协议,店家承诺,过几天会到一批新手机,到时候从手机上拆一块屏幕给她换上。

4月15日,刘肖雅表示,还未接到店家电话,将会再去店内看看。

修与不修 谁说了算

与刘肖雅一样,有着类似遭遇的消费者越来越多。“手机出了问题,到底该去哪里维修”成了一个令人头疼的问题。

记者就此问题,随机采访了 8 位市民。“电子数码城”、“现在有很多维修站”、“手机售后门店”、“大街上就有很多修手机的店”……市民的答案五花八门。

我区苹果官方授权店位于西路桥大道 72 号。记者带着刘肖雅的手机,以检测手机屏幕是否原装为由进入店内。工作人员告诉记者,只要不是在授权中心进行换件,98%为非原厂配件,而对于已经私拆的手机,苹果公司一律不负责售

后服务。

“这台手机苹果就不管了,对吗?”在工作人员的点头中,记者得到了肯定答复。据对方介绍,经过非授权店维修的手机,被称为“私拆”,而一旦私拆,苹果授权店将不再接受对此手机进行任何售后维修。

记者在店内注意到,该店对于手机的各项检测与维修都明码标价。“换一块屏幕是 948 元,其他的维修服务也是全国统一。”工作人员告诉记者,我区的苹果授权店为中国授权,只能接受中国销售范围内的苹果手机,而无权受理海外订购手机,海外购买的可以到杭州、上海等全球授权店获得售后服务。

苹果授权店的隔壁便是三星电子服务中心和诺基亚特约服务中心。作为同样的世界品牌,对于同样的问题,双方均表示,海外版本的手机可以在此维修,但不在保修范围内,需要自费进行维修,而对于购买国产手机的消费者则无此差异待遇,需要找到售后维修点即可。

擦亮眼睛 合理维修

同样的一块手机屏幕,数码城各个维修店的价格从 300 元到 2000 元不等。与手机授权维修的统一标价相比,价格为何会有如此差别?众店家对此各抒己见。

“电子产品三包规定已经趋于成熟,对于售后的规范已较为完善。”区市场监督管理局消保分局举报投诉科中心主任阮吉米表示,在三包期限内,消费者凭借购物单据、发票等凭证均可要求享受免费的售后服务,但人为因素造成的除外。人为因素导致的产品维修,由消费者付费,其有绝对自由的选择权。

虽然选择权掌握在消费者手中,但阮吉米建议,尽量选择厂家授权的维修网点进行维修;维修前先向厂家客服咨询维修收费标准;修理后向店家索要正规发票及维修工单;遇到维修质量不过关的问题或者行为时,及时向辖区工商部门或

消费者协会反映。“群众监督举报也是我们监管行业的重要途径。”阮吉米说。

“产品的配件有些是原厂生产,有些是非原厂制造,价格上自然有差异,但只要符合国家质量标准,便符合法律法规。”阮吉米说,市场化的竞争下,低价配件也是一部分消费者的选择,但以次充好或是以假当真的行为,相关部门会坚决打击。

对于日益新兴的海外购物消费群体,我国的售后服务理念是“谁销售谁负责”。市民在国外购买的产品,目前尚未在国内权益维护范围内,售后维修点作为产品服务的第三方并非产品销售方,无需对于产品进行全权负责。

最后,阮吉米提醒,海淘代购的物品,因售后服务难以保证,市民还需谨慎。



莫让“软实力”成“鸡肋”

□养乐多

随着电子数码产品各类品牌的爆发式增长,在 market 占一杯羹的争夺日益激烈。而在智能手机的更新换代速度日益加快的当下,消费者对中低端智能手机维修的实际需求呈现下降趋势。在这种情况下,部分售后服务部门出现“能赚一把是一把”的心态,大大损害了消费者对手机品牌的整体感知度。

电子产品售后维修服务凌乱现状,消费者作为上帝,不应该仅是在掏钱买单的一瞬间。以手机市场为例,笔者多方走访发现,除了苹果售

后出示过统一的修理标准,其他品牌无一明确零部件售价,消费者因信息不对称一直处在被动地位,价格的不明晰最易衍生成陷阱。此外,在品牌厂商售后服务体系中,对于外包维修的监管乏力,行业内的监管规则空白,都成为滋生各种维修弊病的温床。

买产品,买的是使用感受,卖产品,卖的是服务。当产品出现问题,消费者需要的售后亦是对于产品使用的延伸,而此时售后服务的完善才能真正体现一个品牌的实力。随



着消费者的市场认知度提高,对品牌手机从售前到售后整体服务的要求相应提高。售后服务作为厂商的一项重要“软实力”,作为购物时的考量因素,其起到的决定性因素正在逐渐增强。

行业整体的肃清,需要行业整体素质的提升,售后维修的行业自律亟待调整,无论是政府部门的监管加强,还是行业内规范的出台,需要多方共同给力。“上帝”不能消失在走出店门的一刻,明明白白维修,消费者无忧使用才是真的无忧。



微评人:梁亦慰

“丑八怪”带来的灵感

昨天去超市买水果,目睹了两个女人因为其中一方的手推车不小心撞到另一方而引起骂战。一开始,被撞一方骂得很没新意,反复指责对方没素质,走路不看道。后来,她灵感迸发,拿起一种名为“丑八怪”的柑橘,尖声道:“呸,丑八怪就是丑八怪,皮松肉垮,头顶小,还没脑!”“骂谁呢!”“我说橘子又关你什么事!”这下,撞人者气得说不出话了。(梁亦慰)

微评:丑橘虽丑,但汁多味甜、化痰理气,美女们有话好好说,买几个下下火。

豪车飞物

近日,我跟家人去椒江逛某家具城,车开到中心大道时,一辆敞篷豪车闪亮出现在我们面前。抱着“欣赏但远离豪车”的心态,我们隔着两三辆车的距离远远看着。由于豪车开得太慢,前面几辆都超车走了,只剩我们跟在后面。

车内两名中年妇女正在聊天,驾车者吃着点心,吃完手一松,塑料袋乘风飞起,但两人似乎并未觉得有何不妥。我想,要是手上拿的是钱该有多好啊!

(李敏)

微评:当油腻腻的塑料袋从锃亮的车窗里飞出,车再豪,司机再洋气,还是会一秒变 low (低下)。

不是故意的

下班回家路上,我与朋友路过夜市北大门,看见一家新开的生煎店,他决定尝尝鲜。“来一盒 10 元的。”接着,他问,“你们这边提供外卖服务吗?”他与老板聊着,顺手接过一盒打包的生煎转身走了。“我刚刚付钱了吗?”走出生煎店 10 分钟后,朋友突然疑惑地问道。“你聊得太入迷,好像没有。”我努力地回忆着。

(张清雅)

微评:喷香的“霸王煎包”想必挺委屈,这糊涂的新主人竟然不花一角钱便草率地带它回了家。

红绿灯乱“眨眼” 交通违规怎么办

交警:可申请撤销处罚

□本报记者 潘璐萍

近日,在路桥上班的潘女士,途经腾达路与灵山街交叉路口时,遇到了惊险一幕。潘女士在快行至该路口时,看到绿灯指示灯开始 9 秒倒计时,她觉得时间过于急促,可能无法正常通过,就挂了空挡,滑行至路口,等待下一个绿灯。在等待过程中,怪象发生了,9 秒倒计时已完结,指示灯仍然显示绿灯,潘女士踌躇几秒后准备前行。谁知车身刚出路口一半,绿灯转换为红灯,潘女士立马紧急刹车,停在路中间,这一番经历让她忐忑不安。

其实类似于潘女士的情况,部分市民也曾遇到过。为何会出现这种现象?记者就此咨询了市交警局直属三大队秩序中队相关负责人。

据介绍,红绿灯倒数读秒计时器属于学习式倒计时器,每次倒计时是按照前一次红绿灯的时长来确定。在上下班高峰期,交警部门会对车流量较大的路段调整红绿灯时长,这就容易造成指示灯读秒不准。

“本来绿灯的时间是 30 秒,绿灯亮起 20 秒后便会开始 10 秒倒计时,但因为早高峰时,绿灯时间被延长到 40 秒,但它还是按照亮起后 20 秒进行读秒,接着会有 10 秒继续绿灯。”该负责人解释,一天中,上午从上班前的平峰到早高峰,再从早高峰到平峰,指示灯会有两次变化;下午从下班前的平峰到晚高峰,晚高峰到平峰,再到深夜的平峰到低峰,低峰到平峰,共有 4 次变

化。市民在上述时间点经过这些车流量大的路口时,可能会遇到读秒不准的情况。

据悉,根据值勤人员及相关群众反馈,该部门已对这些路口乱“眨眼”的红绿灯进行了维护,接下来还会对其他路口指示灯进行及时跟踪、优化。

该负责人介绍,从绿灯变为红灯,中间都有黄灯,而从红灯变到绿灯,中间没有黄灯。市民在通过红绿灯路口时,要进一步提升安全行车意识,既要关注 9 秒倒计时,也要关注红绿灯的变换,不要对倒计时形成一种依赖与惯性思维。

该负责人提醒,如果有市民因红绿灯倒计时不准出现闯红灯等交通违规行为,无需担忧或紧张,可以申请撤销处罚。

而在行车过程中,一旦发生因倒计时不准而闯了红灯,可以先行驶到安全地方停车,然后打 110 报警,说明什么时间在哪个路口发生交通违规行为。110 指挥中心会有相关记录,到时可以作为到交警部门撤销处罚的证据。

如果没有采取上述措施,市民最好在收到违章信息 2 个星期内到交警部门调看相关视频,证明当时的违规行为是因为倒计器不准导致,也可以撤销处罚。

