关注“苹果”，消费维权
投诉热线：0531—85196368

“买得起、修不起”是困扰众多苹果用户的大问题，一部价值5000多元的iphone手机，而维修费用竟将近这个价格的1/3，这样的情况在苹果授权维修店屡见不鲜，而且由于售后维修程序的繁琐，让很多用户在维修时一头雾水……

难修的“苹果”

□丁玲

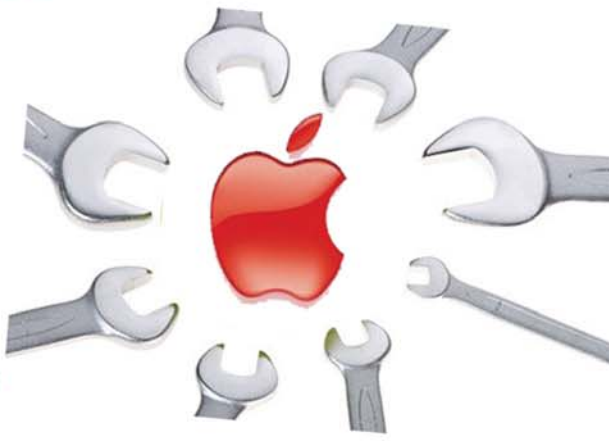
维修难——iphone4s没有振动器，沟通多次难解决

“正品行货的iphone 4s怎么可能没有振动器呢？”在山大路一家苹果官方授权维修店里赵先生很气愤地告诉记者，赵先生于半月前在苹果授权经销商店购买了这部iphone4s，使用中却发现其侧面振动键无法使用，一周前赵先生通过苹果客服找到了山大路这家苹果官方授权店，通过工作人员检测发现，确定这部iphone4s在出厂时就没有安装振动器，要求赵先生等2个工作日，由他们和苹果客服协调，未料一周后赵先生从售后处得到的是“内少振动器，已联系TSPS(苹果硬件服务商)，给予回复无法给予保修”，这让赵先生无法接受，“明明是新机器，明明是正版行货，机子出厂时就有问题，苹果不给我修我找谁去修？”而期间赵先生与苹果总部客服也沟通过数次，依然没有任何结果，“苹果所谓的24小时全方面客服就是这样的么？没有振动器这样低级的错误山寨机都不会犯，一个堂堂大品牌竟然会有这样的状况，这让我们以后怎么信任这个品牌，谁还敢去买？”这让赵先生十分上火。

深度观察：“手机出厂时忘记装振动器”，这样的情况实属少见甚至有些荒唐，而赵先生多次与苹果方协调，最后依然不予修理。对此记者咨询了相关业内人士，该业内人士认为苹果代工厂是流水作业，忘记装振动器可能性不大，最大可能性是苹果授权经销商店中间的进货货源出的问题，这也是苹果不给予修理的原因，最终记者从苹果客服的沟通中也证实了确实有此猜测。但消费者是无辜的，从正规渠道购买的正规机器，出了问题，卖苹果的不管，修苹果的也不管，那谁来负责这个事情，即使经销商暗箱操作但毕竟事出苹果官方授权经销商店，此事着实好笑。

维修贵——进水黑屏，必须“官翻机”

“不就是黑屏，非要我走‘官翻机’政策，收我1598元，也太离谱了吧？”乔女士前不久去马尔代夫旅游时不小心将她的iphone3掉进海水里，导致黑屏无法开机，结果找到客服，维修店工作人员直接建议她使用“官翻机”政策，即只保留手机的后盖，其他诸如显示屏、主板、电池等所有零件全部更换，并保证更换后全是新的，价格为1598元，质保期为90天，如此昂贵的修理价格让乔女士一时很难接受，但考虑到去其他渠道维修存在一定风险，最后只能妥协，“就这样吧，否则我只能把它拿回家当摆设了，下个手机绝不用苹果了，本来就那么贵，修起来费用还这么高，呵呵，接受不了。”说起这个，乔女士哭笑不得。



深度观察：手机进水黑屏，可能损坏的只是显示屏，或者主板、电池也出了问题，苹果客服不详细检测各部件的具体问题，而是动辄就建议“官翻机”进行敛财，实在说不过去。难怪有网友调侃，一个iphone坏两次，就能赶上再买一个新手机了。固然，一个产品贵有贵的理由，既然花了大价钱买了它，那么售后就必然要跟上。

维修乱——定价无标准，乱得有点离谱

林女士iphone4的home键坏了，拿去苹果官方授权维修店维修，经检测后，客服人员告诉林女士如若单换home键收费200元，如若要换整机不加电池的话是1098元。随后林女士又去了赛博数码广场负一层，见到有不少维修苹果的店，可是报价都不一，原装键有的只需60元，最贵的也就在200元之内，这和苹果维修店的报价差距太大。“去苹果店修吧，高的有点离谱，但是去其他地方又怕不安全，担心会不会给我换的是假的按键，这让我们这些用户怎么选择啊？”林女士面对记者叫苦不迭。

深度观察：针对苹果维修乱这一点，记者也去省城几个数码广场调查了一下，确实存在不少非正规渠道维修苹果的店面，而且其工作人员均称他们所用的软件皆出自苹果官方授权服务商处。苹果是一块肥肉，无论是从销售还是售后，究竟是哪一块出了问题，我们无从得知，也不想深究，这是市场经济下必然所致。但是苹果公司一直倡导“苹果改变生活”，那么，至少从售前到售后需要保护消费者的权益，至少需要制定一套无懈可击的体系让消费者真正“享用”苹果的产品，这样也对得起那些热捧苹果的消费者。

综述：苹果这样昂贵且毫无依据的维修费用究竟是否合理？对此，记者采访了山东省消费者协会相关负责人，该负责人指出，目前业内并未有明确的相关政策规定手机维修价格如何制定，如若苹果的维修价格过高且无法给出正规明细和依据，那就在一定程度上损害到了消费者的权益。而且从记者调查情况来看，超过保修期后，维修费用如何收都是厂商自行定价，对此，该负责人也呼吁应建立手机维修价格的行业标准，让消费者心中有数，同时也提醒消费者应理性消费并且懂得维护自己权益。

就事论事

中国客户的苹果伤

当iphone刚进入中国的时候，人们只关注怎么玩iphone，而随着iphone成为街机时，很多人却花了大把的时间在修iphone上。冗杂的维修程序和昂贵的维修费用让使用者望而却步，而其霸道的“官翻机”政策更使众多使用者进退两难。

苹果承诺，由最精通Apple产品的专家提供服务与支持，所有Apple硬件均附带为期一年的有限保修服务和长达90天的免费电话技术支持。的确，在英国、澳大利亚、韩国等地，iPhone用户送修一旦不能当场解决问题，苹果售后人员会当即为顾客更换一部新iPhone。但在中国内地，消费者得到的是什么？消费者享受到的真的是“客户是上帝”的权益吗？

中国是苹果公司不得不吃的一块大蛋糕，但是反思一下苹果真得重视中国的消费者吗？维修双重标准、价格内外有别、国内外发行日期不同，一桩桩的事实，让我们不得不质疑，中国的客户真的是上帝吗？的确，这些和中国的市场经济确实有关，但是我们不得不承认苹果公司在平等对待客户这一点上做得远远不够。要市场却不管消费者，只管卖不管修，这样的营销策略确实让绝大多数消费者接受不了。

针对所谓的“官翻机”政策，一位业内人士给记者算了笔账：苹果的“官翻机”政策一般有两种，一种是包含电池，一种是不包含电池。如果不包含电池，“官翻机”的费用是1098元，授权商从中挣100元，再加上苹果给授权商每单的服务费在100-150元，授权商总共能挣200-250元；若包含电池，“官翻机”的费用则是1598元，而苹果给出的电池报价是400元，这样授权商又能多赚100元，而其余的全部进入了苹果的口袋。据苹果近日发布的2012财年第一季度财报显示，该季度苹果共销售3704万部iPhone手机和1543万台iPad平板电脑，为去年同期的两倍，这样的商机苹果怎能放过？

是啊，当苹果公司庆幸原来在维修上还能赚中国消费者一大笔钱的时候，众多果粉和使用者已经开始渐行渐远。

一个企业当经营理念离消费者越来越远，当其利益至上的本质突显得越来越强的时候，离消费者抛弃它也就为时不远了。如果苹果不能贴近中国市场需求，关注中国消费者的利益，改观其售后服务，那么，苹果在中国的路还能走多远，谁也说不准。

网友观点

董斌：苹果手机的创始人乔布斯先生，很多人会感激你。因为你发明的苹果手机造就了很多白手起家的富翁。配件的、维修的、销售的、软件的、越狱的、解锁的、电信的、联通的……

无期的无期：以为苹果修理很便宜啊，不便宜啊，最好是保护套措施弄好点，要不然机壳要是摩擦到，不长花纹才怪。

美玲fish：门庭若市的苹果修理，售后服务太差。香港买的苹果不能在国内的苹果售后修理。香港不属于中国吗？那别卖好了。

自由米兰之城：苹果修理点是人山人海，老乔，你是该喜该忧。

鲜智超：我就是苹果售后服务的。是由苹果授权的。但价格就是俺们说了算，没办法我们的工资是算提成的。5%的，我们都是穷苦大众啊！公司才是真正的豺狼啊！

朱永强：【苹果天价售后 买得起修不起】.....买的时候把你当爹妈。维修的时候把你当皮球踢。MD算看清了。售后服务都TM这样吗！

王海：苹果手机不但贵，维修起来也让人“肉疼”