《“苹果”如此无视中国法规戏弄消费者》追踪

“苹果”发邮件向毕先生致歉

晚报调查
监督热线:96706531
>>追踪报道<<

本报3月16日讯(记者 王光营) 16日,本报C4-5版《“苹果”如此无视中国法规戏弄消费者》报道了苹果公司维修违反国家三包规定一事。记者获悉,目前苹果公司客服人员已向毕先生发邮件致歉,毕先生认为,苹果公司虽已迈出了解决问题的第一步,但应尽快拿出可行的解决措施,废除不符合中国法规的质保规定。

“这是本人第一次收到苹果官方的来信,苹果已经向解决问题迈出了第一步。”毕先生说,16日苹果公司向自己的电子邮箱中发了一封信,信件内容为,“毕先生,您好,这是您的档案编号:298171761。关于您的案件,对于您遭到不好的待遇我深深地感到抱歉。为了帮助您更好了解您的案件,希望毕先生您能给我一些时间帮您核实。维修点的热线一直在忙线中。我会尽量在24小时内给您回拨。请您耐心等候。”信件显示是3月15日上午发出的。

毕先生认为,苹果公司最起码已经承认了他在产品售后维修方面遇到的一系列难题,以及客服人员在对待顾客态度上的不足,承认了自己的不对,这是迈向解决问题的第一步。

“表达歉意不是实质问题,最主要的是要拿出可行的办法,促进问题的解决。”毕先生表示,苹果公司在信件中作出道歉,在态度上的软化并不是最重要的。他希望通过这次事件,能让苹果公司认识到问题的关键所在,切实改善自己的售后服务态度,善待消费者。

毕先生说,如果通过种种努力,苹果公司给他自己解决了这个问题,这并不是他想要的最终结果。他之所以一直坚持自己的观点,并不是仅仅关注自己所购买产品的质保期缩水,而是要为所有的苹果产品用户讨个说法,通过消费者的努力,让苹果公司认识到自己的错误,废除不符合中国国家法规的质保规定。

“我依然在等待。”毕先生说。

“苹果”维修引发三大质疑

□进水就必须换新机吗?咋这么娇贵

□更换的是全新机还是翻新机?疑点不少

□换机要交高额费用,是维修还是变相收钱?

本报记者 王光营

毕先生的遭遇并不是个例,记者了解到,除了iPod播放器外,苹果系列的其他产品在售后维修上也存在不少问题。娇贵的“苹果”进水就换新机,更换的产品是全新还是翻新的,为什么收费这么高?对此,市民提出了不少疑问。

进水就换新机,“苹果”咋这么娇贵?

“只要进了水,也不管严重不严重,维修商就让你交钱换新机。”16日,本报关于苹果公司维修规定无视中国法规的报道见报后,引起了强烈反响。

不少市民表示,其他品牌的电子产品如果进水,烘干或者更换部分配件后还能正常使用,但苹果产品只要进了水,维修人员开机维修,却不说到底是哪里损坏了,就让顾客加钱换新机,苹果电子产品咋这么娇贵呢?

记者从苹果公司系列产品的多家授权维修商了解到,对于ipod等苹果播放器,进液体后都需要返厂更换新机,iPhone手机也只保留后壳,其他部件要全部更换。而对于是否能检查到底哪个部件损坏,能否只更换部分零件,维修人员都答复返厂维修是苹果公司的规定。

“电子产品容易损坏可以理解,可也用不着全部更换部件维修吧,这也太娇贵了。”对此,不少网友质疑,苹果产品在精美的外壳下,难道只有一颗脆弱的“芯”?

济南家电维修服务协会工作人员表示,电子产品进水后如何维修确实比较复杂,需要根据进水的多少、浸水的时间以及损坏情况而定,损坏程度不同维修方法也不一样,并没有“一刀切”的标准。

“以旧换新”新机是全新的还是翻新的?

不仅在济南,外地关于苹果iPod售后维修服务的投诉也比较多,除了对送修故障机器要求加钱换新机外,更换后的机器到底是全新的还是翻新的也让很多消费者拿不准。

记者了解到,iPod故障机报修后,新更换的机器从外表看是全新的,但没有任何包装。这到底是全新的还是翻新呢,不同维修人员的说法也不一样。有的表示是更换了一部新机器,而有的则认为苹果机更换了“整体部件”,采用的方式是维修,普通消费者对此更是难以理解。

网友“身未动心已远”发帖表示,他去年5月份买的苹果手机,9月份HOME键不灵敏去维修,维修商和400客服人员都保证更换全新的机器。但该网友等了一周,拿到更换的新机器后就发现外壳塑料边框有缺损,又等了7天,再次更换的手机边框还有明显凹陷。

“更换的两部机器都有问题,使我不得不怀疑苹果售后所用的机器为翻新机。”这位网友表示,虽然多次要求客服出具故障检测报告,但依然没有得到满意的答复。

有关专家表示,如果所使用的是翻新机,再加上更换后的保修期大幅缩水,一旦机器出现质量问题,消费者就只能自认倒霉。

换机交高额费用,是维修还是变相收钱?

“我洗脸时机器掉进水里,马上就捞了出来,结果就不能正常使用了。”毕先生说,他虽然说明了iPod出问题的原因,但维修人员还是坚持在收了100元后拆机检查,而给出的结果是“确实是进液了”,这让毕先生哭笑不得,顾客知道问题所在,还得维修商再证明一次,难道开机就是为了收钱?

毕先生说,除了这个原因外,维修商并未说明机器到底是哪个部件损坏,只要求交纳大约相当于新机60%的费用返厂更换新机。所有部件真的都需要更换吗,价格真要这么高吗?这让毕先生不明就里。

对此,不少网友也都遇到过此类问题。济南一网友表示,她的苹果手机仅仅是送话器失灵,维修商却要求更换整个主板,开口就要1600元。修还是不修?这让不少用户都感到很纠结。

但更让人气愤的是,在别的手机维修商那里,更换一个送话器只需要180元,商家还保证更换的送话器是正品行货,而且保修1年。

由于缺乏专业知识,很多市民根本就不知道问题出在哪里,但1600元与180元,不得不让很多消费者怀疑,维修商到底是维修还是借维修之名收钱。

◓追踪报道

老潘办注册手续了

民政局工作人员在指导老潘(左)填表。
本报记者 邱志强 摄

本报3月16日讯(记者 王光照) 连日来,本报对老潘注册“民科非”企业的过程进行了持续关注,推动四个部门召开协调会,解决老潘的难题。16日,事情又有了新进展,老潘和他的助手一起来到济南市民政局,在工作人员的指导下,办理了注册前的部分手续,等材料准备齐全后,他的“新华数控研究实验室”就能正式登记注册。

16日上午,记者与老潘一同来到济南市民政局,民非处的相关负责人专门带领老潘办理注册手续。这位负责人拿出几张表格,逐项指导老潘一一填写了实验室名称、申请登记原因的项目。

由于老潘的户口所在地在西安,而办理民科非必须要出示一份“无犯罪记录”的证明,在这一项上,老潘遇到了一点麻烦,本来他想委托妹妹到户口所在地派出所办理,但是通过咨询,发现不能代办。

老潘与民非处相关负责人一同拨通了管片民警的电话,管片民警说需要济南市民政局发一份函,他们才能给开出这个证明。最终,民非处相关负责人留下了老潘户口所在地派出所的电话,以便随时沟通,尽快拿到证明。

老潘对事情的进展过程比较满意,他已经开始憧憬登记注册后的场景:最好能从科技局那里多得到些技术支持,大约还有半年时间,自己研究的数控机床就能取得成果,能使数控技术提升一大块。“还没考虑技术转让能赚多少钱,没想过这个问题,最重要的是先把技术研究成熟了。”老潘说,技术上的事,失之毫厘,谬以千里,自己的全部心思都在这上面。

黑桥洞又亮了三处

本报报道的黑桥洞大都点亮

本报3月16日讯(记者 赵伟 实习生 韩静静) 16日,记者从济南市市政公用事业局路灯管理处了解到,铁路黑桥洞的照明情况又有新进展,前几天报道的10多处黑桥洞中,又有凤凰山花卉宠物市场桥洞、蓝翔路铁路桥等三处黑桥洞亮灯了。至此,本报报道的近20处黑桥洞大都已经亮灯。

路灯管理处负责人介绍,本报关于黑桥洞的系列报道见报后,该部门立即组织人员现场查看,探明原因,并召开专题会议,认真分析研究。前段时间,先期对纬北陈家楼片区、北大槐树街等四处铁路桥洞安装路灯,解决了铁路桥洞照明问题。此后,路灯管理处又对三孔桥街桥洞、历山路、历黄路等处铁路桥洞进行了检查,使这些黑桥洞的照明也达到了国家标准。

此后,路灯管理处又对剩下的凤凰山花卉宠物市场、蓝翔路铁路桥、标山南路三处桥洞进行调查,制定了解决办法,每处通过安装了400瓦射灯来解决铁路桥洞照明问题。15日晚正式亮灯,使过路市民出行不再摸黑。

该负责人介绍,由于没有路灯专用电源,大辛西大街南头铁路桥、北马鞍山西路铁路桥等几处桥洞的照明,待条件成熟后逐步解决。

从2月下旬开始,本报以《摸黑过桥洞,一市民连连撞车》和《夜探桥洞,黑乎乎瘆得慌》等为题,对济南黑桥洞存在的问题进行了持续报道,引起了相关部门和广大市民的高度关注,不少热心市民给本报打来电话举报身边的黑桥洞。经过近一个月的关注,本报报道的近20处黑桥洞的照明问题大都已经解决。

南部山区有了环保垃圾站

本报3月16日讯(记者 尹明亮 通讯员 张震震) 日前,南部山区首座生活垃圾转运站———西营镇生活垃圾转运站投入使用。该转运站建筑面积222平方米,是集生活垃圾转运站、管理用房、生产车辆停车场于一体的综合环卫设施。

该生活垃圾转运站由垃圾压缩系统、负压纳米生物除臭系统、中央控制系统集合而成。垃圾压缩系统配备1套水平式压缩机,垃圾压缩后体积将大幅减少,可大大减少运输量,单车运输从原来的不到5吨提高到15吨。

另外,垃圾转运站的中央控制系统通过电脑实现一键全自动化操作等,有效降低转运站人力成本。该处垃圾转运站投入使用后可满足西营镇居民生活垃圾收集转运需要。居民生活垃圾将运往济阳无害化处理厂。