

3.15 手机数码小家电消费调查特别报道②

手机已经成了很多人必备的消费品。据《2013年中国智能终端规模数据》统计,截止到2013年底,中国智能手机保有量已经突破5.8亿部。几乎每两个中国人就拥有一部智能手机。本次3·15消费调查启动一周之后,接到了大量读者、消费者的来信和网络投票。反映比较集中的就是手机问题。

手机问题频发 三星小米最多

□王迁

三星手机狂闪屏 消费维权实在难

本报上周接到消费者王先生投诉,说他的三星手机屏幕闪屏,售后服务一直没有处理好。王先生去年9月花4300元买了一部三星手机。仅仅在购买两个月后,就出现了闪屏的问题。于是王先生拿着手机去到三星品牌位于泉城路的售后服务网点,维修了几次,手机闪屏问题依然存在。在采访中,王先生对于三星手机的产品质量、产品服务都有很大的不满。

王先生说,这部手机期间换过一次屏幕,但换屏之后,闪屏问题并未解决。售后人员只是不断地说还在修还在修,但是手机一直没修好。因为三星手机维修有规定,凡是换过两次屏幕之后还没有修好的话,就要更换机器。但王先生在换过一次屏幕后,售后就再也不换了,只是在不断的拖延。

在王先生维修过程中,刷机、修硬件、换屏都没有能够解决问题,为了不换机器,售后服务没有对王先生更换第二次屏幕,目前的最新回复是,售后告诉王先生再等待两个星期左右。

记者调查<<

记者在网搜索了三星9500手机的闪屏问题,发现了全国很多类似的情况出现。具体症状是:

1、在屏幕亮着的时候会出现极快的闪烁,瞬间可以看到屏幕锁屏时的界面;

2、在锁屏的情况下会出现屏幕自动唤醒。
3、除了闪屏,三星手机充电发热问题也是比较突出的,充电的时候机身会非常热,消费者说有时候真会担心充电的时候会有什么危险。

三星9500S4闪屏问题投诉汇总:

ayaya0228:不连网络正常,一连网络就开始闪了!WIFI网络下也是正常!就是连接移动网络就闪了!根本没法玩游戏。

koko54:大家有没有发现,i9500有闪屏的现象。特别是拖动屏幕看书的时候,字体着色和尺寸都变形。看上去很不舒服。

kexin888999:确实有这个问题,看个网页什么的,都是这样子。

格洛米Prak:今天下午去市场帮客户拿全新机,结果拿回来验机的时候发现屏幕会闪,在屏幕中间偏上方的位置,大家看一下自己的手机有没有这种问题。

kobe1968:手机闪屏很严重,在待机状态下它会自己亮屏幕,锁上过一会又亮了……在微信,QQ,看网页打字屏幕就突然的一闪一闪的……最严重还是在玩游戏的时候,在玩的过程中屏幕就会连续旋转2次。每隔几分钟就闪两次,烦死了。

lovexu11:手机是国行单卡联通版的,不是定制机。最近才开始有的,用的时候几分钟一次闪屏,很快就没了。

相关链接:

手机最易出现的质量问题

屏幕裂纹和亮点

主要集中在出现不规则裂纹图形,显示屏驱动电路或连接线故障引起的黑白屏、花屏现象,这类问题在翻盖折叠手机中最为普遍,还有显示屏固定亮点等。

专家提醒:遇到手机屏亮点或者有小裂纹等问题,商家通常会大事化小,或者说正常现象,非质量问题。遇到这些现象,在三包期内可以找厂家讨说法。

手机霉斑、进水

比较容易进液的位置有键盘、手机外壳的接缝处、充电器接口和数据线接口等。消费者在使用时对这些部位要格外留意,不要让其接触水等液体。

专家提醒:如果购买的新机出现上述问题,则可能是二手手机或者翻新机。

经常死机或自动关机

泰尔实验室工程师称,现在的手机软件较多,一时反应不过来出现类似电脑的死机现象也算正常,但如果经常出现,则要考虑可能属于手机质量问题。

专家提醒:如果新购手机经常自动关机,可申请鉴定。

待机时间短

新手机的电池却比旧手机还不经用。待机时间短,是消费者遇到较多的质量问题。

专家提醒:在三包期内且使用时间不超过3个月的手机,如果出现待机时间短的争议,可申请做手机质量问题验证试验。

电池变形

正规的手机电池主要由电芯、IC电路和外壳等部分组成。由于采取了泄压阀、过压过流电路等一系列的保护措施,正规手机电池发生爆炸的情况很少。

专家提醒:现在的手机电池都是锂电池,比较耐用,但如果发现新购手机的电池出现鼓胀不平整等现象,应及时向商家反映解决。

手机数码小家电消费调查红黑榜 (截至2月27日17点)

手机数码好评红榜 (前5名)

- 1.华硕
- 2.联想
- 3.华为
- 4.金立
- 5.诺基亚

手机数码差评黑榜 (倒数前5名)

- 1.三星
- 2.小米
- 3.苹果
- 4.HTC
- 5.摩托罗拉

小家电好评红榜 (前5名)

- 1.方太
- 2.海尔
- 3.老板
- 4.美的
- 5.A.O.史密斯

小家电差评黑榜 (倒数前5名)

- 1.格兰仕
- 2.亚都
- 3.沁园
- 4.怡口
- 5.霍尼韦尔

小米手机频死机 线上营销缺售后

除了三星手机,在手机类电子产品中投诉的大户还有小米手机。众所周知,小米手机只做线上发售,没有线下网络。一时间小米手机在全国依靠网络迅速发展。但在急速发展过程中,问题层出不穷。

小米手机死机问题就是很多用户集中反映的问题。有消费者反映小米手机死机频繁。记者身边的一位朋友用的是小米的红米手机。他说这部手机经常出现使用时突然黑屏,然后很长时间没有反应。有一次使用红米手机线上更新系统,出现了乱码,不能关机。最后这位朋友只能抠电池强制断电重启。

记者了解到,因为小米手机没有线下模式,所以很多出了问题的消费者不知道如何解决售后问题。一些小城市的手机用户在当地没有小米手机维修网点,不知道该怎么办。小米手机购买都是通过网上快递的形式送到手机用户那里。手机保修卡上没有盖章将影响手机的保修。一些有服务网点的大城市对手机的维修还另外收费,管理相当混乱。

消费者还反映小米手机软件的问题。小米手机自带的相机拍照之后,照片会丢失。消费者王先生说,他的小米手机拍照后,大约过了

一周左右,再去图库查看照片,却发现照片丢失,这样的情况出现了两次,真担心以后不知道什么时候又会发生这样的事情。

专家意见<<

小米手机售后将成问题或改变饥饿营销
去年年中,一篇描述小米以“期货”方式做手机的稿件流传甚广,指小米利用IT行业高速下降的硬件成本,先发布高配置手机囤住期待,再等配件降价后大批量放货,名利双收。这就是饥饿营销的本质。

资料显示,2012年小米手机共销售719万台,从2013年1月开始,小米手机月销量已逾百万台,但是业内普遍认为,在飞速发展的过程中,小米无法快速完成大规模的售后。小米短短两年如何能诞生这么多售后网点?就算有,能找到这么多有经验的维修人员吗?就算找到,能够迅速培训上岗吗?互联网公司可以瞬间爆发,但是手机企业尚属传统企业,按照互联网的速度扩张,服务、质量、售后很容易跟不上。

