

自我表扬、回避采访、回避问题……近日,苹果公司在被曝中国市场售后服务“双重标准”后的态度,引发广泛质疑。随后,苹果在其官网再次发出声明,否认保修存在“中外有别”,但仍未给出清晰解释。是什么原因让苹果公司屡次回避顾客的不满,成了消费者维权路上“难啃”的硬骨头?

# 傲慢的苹果为何如此“难啃”?



## 消费者屡屡受气

“苹果的歧视让我很受伤,我觉得苹果作为一个国际大公司缺乏对中国消费者最起码的尊重。”北京某高校学生小潘气愤地说,“以后我再也不买苹果的产品了!”

小潘的气愤源于苹果公司售后服务执行“双重标准”——在美国、英国、澳大利亚等国,苹果手机在保修期内出现指定故障后都可更换新机,可在中国,小潘却遭遇了区别对待。去年6月,小潘花4999元从苹果北京西单店买了一部16G的iPhone4S手机。用了不到两个月,这部手机就毫无征兆地自动关机,之后再无法开机了。苹果维修人员认定为硬件故障,告知他可以进行整机更换。

“一开始我还挺高兴,可一问才知道,虽然换了新机,后盖却还是自己原先手机上的,保修期自然也没有延长。”对于苹果公司在保修期上“算计”消费者,小潘很失望。

苹果在售后服务上的“掉价”还不

止偷偷缩水保修期。王女士的苹果手机突然就对来电没了反应,苹果售后维修人员的处理办法是将手机送回总部维修,可一修就是一个多月。王女士多次拨打苹果售后电话,答复都是“正在维修,请耐心等待”。

李先生遭遇的尴尬则是苹果iMac笔记本显示器内部出现积灰,而且越来越严重。他多次到苹果维修点沟通咨询,得到的答复却是“此故障无法修理”。

## 苹果公司回避问题

被央视“3·15”晚会曝光售后服务“双重标准”之后,苹果公司只在官网发了寥寥200字的声明:“苹果公司致力于生产世界一流的产品,并为所在市场的消费者提供无与伦比的用户体验。我们也与全国270多个城市超过500个授权服务点密切合作。我们的团队一直努力超越消费者的期望,并高度重视每一位消费者的意见和建议。”

这份被网友称为是“官方回复假大空的经典范文”的声明,满篇充斥着自我表扬,丝毫没有歉意,更没有提供任何解决办法。近日下午,记者前往北京建国门外大街的苹果中国总部。听说是来采访,前台人员的回答是:“现在公关部人员暂时有事,不能接受采访,请提前预约或拨打媒体热线。”

记者于当日下午和次日上午两次拨通了苹果公司提供给媒体的热线电话,但均无人接听。根据多声铃响

后语音自动回复,记者随后进行了语音留言,并向苹果公司提供的媒体联络邮箱发送了采访申请,但截至发稿时,仍没有得到任何答复。

在遭遇连续批评之后,3月23日,苹果在其官网再次发出声明,对于沿用旧手机后盖的原因,仍未给出清晰解释,只是否认保修存在“中外有别”,称中国的消费者“享有Apple最高标准的服务”,符合中国法规且与世界各地“大致相同”。

## 专家:相关制度待健全

专家表示,这次事件中,相关部门职权划分不够明确、维护消费者权益的专门性行政机构缺失也一定程度纵容了苹果公司的违规行为。

在韩国、澳大利亚等其他国家,经过消费者权益相关法律和行政机构的努力,苹果公司对其售后政策进行了有利于消费者的调整。但是我国目前还没有设立专门保护消费者权益的行政机构,而中国消费者协会作为社会团体本身不具有执法权限,很难真正防止一些外企在中国的违规行为。

中国人民大学法学院教授张新宝说:“苹果‘售后服务双重标准事件’警示我们,良好的市场环境需要更加健全的法律规范,实体法的制定修改过程应在紧密围绕国情的前提下向国际标准靠拢,这样才能更有效地保障消费者的合法权益,推动市场环境监管的规范化和制度化。”(据新华网)

## 苹果别让消费者失去信心

每年被央视3·15晚会曝光的企业问题大致分为三类,一类是具体的产品质量问题;一类是涉嫌欺诈和虚假宣传;第三类则是流程问题,如至今仍在持续发酵的“苹果售后不公”风波。此次苹果售后风波说白了就是流程问题。从消费者的角度,iPhone更换整机是否包括后盖,保修延长到底是一年还是90天,这些问题实际上并不影响手机维修本身,毕竟最后消费者拿到手的还是修好的手机。

在和一些苹果人士交流的时候,他们吐露出的也是这种心情。“事情我们还是努力办好的,而且真的很重视消费者,为什么还会遭炮轰?”在笔者看来,也因为如此,才有了苹果中国的第二封声明。

3月23日上午,苹果中国在其官方网站上刊登“关于售后服务致消费者的声明”。大致内容是向消费者解释了为什么售后部门在维修iPhone4和iPhone4S时会保留后盖,目的是提供“快捷有效的服务”,并确保在消费者第一次造访时便得以解决,即不用放下手机等修好再回来取。声明同时还提到,iPhone5设计更缜密(机身与后盖一体化),所以在绝大多数情况下,苹果Apple的政策提供整机更换服务。

如果心平气和地看这段话,可能会觉得苹果的回应是从产品设计生产的角度就事论事。不过声明中还有这样一句“中国消费者享有Apple最高标准的服务”。何谓最高标准?这话不说还好,一说便激起了千层浪,使得媒体掀起了又一波口诛笔伐的高潮。

笔者身边很多iPhone用户并非从苹果官网上看到这则声明,而是从这两天的媒体报道中。而被媒体加工过的声明,往往会被配以“傲慢”、“顽固”等字眼。于是,在央视3·15晚会过后一周,当习惯吃“资讯快餐”的人们已淡忘D SG、网易邮箱甚至卖假药的时候,苹果售后风波却遭遇了二次发酵,又被摆上了台面。

抛开个人情绪,笔者认为这次苹果确实是想把问题说清楚,让用户安心。但从企业危机公关的角度,硬邦邦的声明措辞又让人很难抛开情绪。苹果的此次风波并非产品本身重大疏漏,不会影响用户正常使用,一些诸如“苹果销售因此事件走下坡路”的说法亦毫无道理。不过,后乔布斯时代的苹果既然开始从“不回应”走向“回应”,选择踏上对消费者更加“透明”的道路,还请多注意方式方法,别让爱你的人失去信心。

(据《南方都市报》)

## 霸气的苹果伤了啥?

苹果公司的售后服务饱受诟病。近日,中国消费者协会表示,近两年陆续接到消费者投诉,反映在使用的苹果产品出现质量问题送修时,发现苹果公司的售后维修规定中存在不公平、不合理合同格式条款。

### 更换强制留旧件

案例:白先生在当地苹果维修点付费修理手机屏幕,同时更换了屏幕主板、手机电池,修理完成后,要求商家退还更换下的旧件,被对方拒绝。

点评:苹果公司不能借提供维修服务之机,强制将消费者的财产据为己有。维修更换下来的旧件可以作为加工翻新件的原材料,苹果公司如果需要旧件,可以与消费者协商,折价回购。《苹果维修条款和条件》违反了我国《物权法》、《消费者权益保护法》的规定,侵犯了消费者的所有权、选择权和公平交易权。

### 维修换新争议大

案例:一位消费者发现iPhone4手机按键不灵,2012年6月去苹果服务商处进行修理,被告知要保修的话除后盖外其他要整个换掉,且换的是翻新手机。若要单修按键就不属于保修范围,要收费260元。

点评:一些维修商在承诺换新时未告知消费者所换部件、产品的真实情况,侵犯了消费者的知情权和自主选择权。在三包期内如果确需更换整机,依法必须是新机,而不应该是翻新机,否则是严重违法行为。

### 修理拖延时间长

案例:吴先生于2012年6月所购的苹果手机使用半个月后出现短信和游戏无声音的问题,报修后当地电信运营商称20天后修好,8月去取机时又称尚未修好,需返厂修理,还要一个月时间。

点评:《移动电话机商品修理更换退货责任规定》规定,因生产者未按合同或者协议提供零配件,使维修者延误了维修时间,并自送修之日起超过60日未修好的,或因修理者自身原因,使修理时间超过30日未修好的,凭发货票和三包凭证中修理者提供的修理记录,由销售者负责免费为消费者更换同型号同规格的移动电话机主机。

### 换件欺诈骗客户

案例:2012年7月,宁先生因手机屏幕出现裂缝到当地苹果服务商处进行维修,支付原装屏幕价格更换屏幕,更换后发现屏幕效果差,维修人员称不保

证是原装屏。消费者要求换回自己原来的屏,但换回后无显示,无法使用。

点评:《消费者权益保护法》第49条规定,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。据此,如果维修者有欺诈行为,消费者可以向其要求加倍赔偿。

### 售后服务内外有别

苹果手机长期以来在中国市场实施着与国外不同的售后政策,不仅伤了消费者的心,也让品牌信誉受损。

对此,中国消协投诉部主任邱建国表示:“苹果公司之所以对待中国消费者和对待美国、韩国消费者不一样,我觉得还得考虑:我们的法律是不是不够严格?有关部门执法是不是还没到位?我们的消费是不是不够理性?”

“实际上,内外有别的‘双重标准’不是苹果一家公司的问题。”邱建国表示,“如果我们的法律到位,如果我们的执法更加严格,如果我们的消费者更加理性,苹果这样的企业即使再牛,在中国消费者面前,也会低下高傲的头。”(据新华网)