



□ 廖庆升

“3·15”前夕，多地的工商局召开新闻发布会，向社会各界公布今年以来消费者申诉举报的热点问题和产品，手机质量和售后服务问题成为投诉热点。陷阱众多是许多投诉手机维修问题的消费者的普遍感受。

手机售后陷阱多多

陷阱众多是许多投诉手机维修问题

的消费者的普遍感受。据报道，杭州的陈小姐购买的一款国产手机出现了花屏现象。当她把手机拿到维修点要求修理时，维修工人只把手机拿在手上，看了半分钟后就扔还给她，并很快得出判断——这是人为因素造成的，不予保修。“拆都没拆开，就下结论了。”在陈小姐看来，维修单位的这种行为很不负责任，对故障原因下的结论也毫无说服力。

事实上，利用普通消费者对于手机产品维修技术不了解而索要高额维修费

用正是目前行业内的一种普遍现象，也是消费者投诉的焦点。“说白了，这就是利用信息不对称，欺负消费者不懂来漫天要价。”战国策手机行业分析师杨群表示，目前不少手机售后服务网点表面上都根据国家“三包”的规定对手机维修服务实行了明码标价，但是在实际服务的过程中却往往会利用消费者对于手机技术的不了解来“小题大做”，将小毛病说成为大问题，从而赚取高额的维修利润。“这种做法的隐蔽性很强，比虚报价格更难以监管，对消费者的伤害更大。”

然而，手机维修中的新花招还不止这些。据报道，在广州经营服装生意的吴先生在维修手机上就碰到了一些新花样，其送修的是一部诺基亚的 N73 手机，毛病倒也不大，就是外壳出现了裂缝，维修点报价 150 元，价格也不算离谱，但是手机修回来用了一段时间后，他却发现电池待机时间明显下降，而且后盖也有时卡不紧，后来找来懂手机的朋友一看，发现原装电池被人掉了包，付费更换的外壳也是个“高仿货”。可是由于没能在第一时间发现，找不到相关证据，吴先生最后只能自认倒霉。

售后服务外包埋下隐患

目前市场在售的各大品牌手机厂商售后服务体系大多由两大类组成：一种是厂商自建或是经过资质认可的大型维修中心，这类维修服务网点往往在价格和服务上有着较为严格的规定。以诺基亚为例，其售后服务中心不仅明码标价，而且在维修时会将电池、存储卡、SIM 卡等配件交由用户自行保管，以免引起不必要的争议，在维修时间较长的情况下甚至还会向用户提供备用机。显

然在这类机构维修手机，消费者的权益能够得到更好的保障，但是这类维修机构的数量偏少，且集中在大城市，无论是从网点布局还是服务能力来说都无法全面满足消费者的需求。

另一类则是厂商授权的中小型维修点，这些网点主要分布在中小型城市或者是大城市的非核心地段。厂商往往只是提供零配件供应和简单的技术培训，然后就将服务外包，缺乏有效和及时的监管，也让各种坑蒙拐骗的行为存在了滋生的空间。目前，国内绝大部分的国产手机甚至在售后网点方面采用了全面外包的做法，由于没有厂商方面的直接控制，这些售后服务的网点自然将盈利放在了首要地位，各种欺诈消费者的猫腻自然应运而生。

当然，市面上还有大量以柜台和小铺面形式存在的所谓第三方维修点，它们号称能维修各类手机，维修是它们的主营业务，利润更是被放在了第一位，因此坑害消费者的新手法更是层出不穷。

需要指出的是，这些维修店铺之所以坚持设置各类维修陷阱，根本原因还是因为手机的维修环节存在暴利。据记者了解，一些维修店铺年利润能达到几百万元。

相关部门宜积极主动介入解决难题

工业和信息化部日前发布关于印发《工业和信息化部 2010 年质量工作要点》的通知。通知指出了 2010 年质量工作的四个重点，并对主要工作进行了详细阐述。通知指出，2010 年工信部将做好通信工程建设领域突出问题的专项治理活动，继续开展手机产品的质量整治工作，重点治理手机生产和非法手

机交易市场两个源头，制定手机企业售后服务行业标准，维护手机用户的合法权益，并将会同国家质检总局和工商总局，对手机、电视、计算机商品“三包”规定进行修订。这让人们看到了手机售后服务好转的苗头。

去年，浙江省出台了首部手机维修行业规范——《移动电话机维修服务质量规范》。参与起草该草案的浙江省信息产业质量协会移动固定电话机维修分会秘书长刘绍武表示，该《规范》出台后，一些手机维修单位“目测”手机定死因的行为将会消失。

浙江省消保委有关负责人表示，《移动电话机维修服务质量规范》的出台将有效规范手机维修服务行为。《移动电话机维修服务质量规范》明确了手机维修人员在维修手机过程中的行为，如维修单位在接到客户投诉及产品交验时，应详细记录下客户的陈述，填写交验记录，并让客户确认、签字。

“从手机保修到维修结束，各个维修环节均应有主修工和客户的签字。”刘绍武介绍，如此规范，将使企业不再对手机维修敷衍了事，避免了纠纷的产生。

刘绍武说，事实上，造成手机维修服务投诉居高不下的原因主要来自于维修技术人员。调查结果显示，浙江省的手机维修从业人员大部分都没有获得国家职业资格证书，非专业人士居多。现在，该《规范》明确了手机维修工作人员必须持证上岗，具有资质证书的维修企业方可从事手机维修工作。

对于没有上岗证的维修人员和没有维修资质的手机维修企业，质量技术监督部门可以依法进行查处。

# 手机消费让人有点烦

□ 陈一惠

三包服务受诟病

肖女士于今年年初购买了某品牌手机一部，使用一周后发现屏幕上出现坏点，随即与售后部门联系更换，售后部门给出的解释是手机屏幕出现 3 个坏点以内属正常情况，不予更换。肖女士为此很不解。

根据 315 消费电子投诉网称，键盘、外壳掉漆、裂损及按键失灵脱落问题一直都是手机行业反映最多的质量问题，而对于此类问题，很多厂商维修网点以“外观不在‘三包’范围”为由拒绝提供“三包”服务，因此投诉人认为，企业有推脱“三包”责任之嫌，这也是推脱“三包”责任问题投诉量大幅增长的主要原因。

据记者了解，投诉人对手机屏幕坏点的投诉，多在 7 天内发现屏幕存在坏点，企业售后一般都以 3 个月以内坏点均属正常现象为由拒绝退换。但这对于用户而言，显然无法接受，因为这个标准是参照电脑显示器执行的，而手机屏幕与显示器相比小了很多。业内人士认为，手机售后市场的现状，一方面与众多厂商重生产销售、研究与设计，而轻售后市场的经营理念有关；另外一方面则因为国内市场手机品牌众多，大多数厂商市场份额较小，有限的销售收入难以支撑完善的售后服务体系。另外，与销售规模相匹配的层层代理渠道模式，也难以保证售后服务质量的稳定性。

“山寨机”质量也“山寨”

上海质监部门近日公布的一项手机抽查结果显示，部分外观与品牌机雷同，但操作软件单一、价格低廉的“山寨手机”质量问题突出。

据悉，该部门共抽查了 37 个批次的

手机产品，检测结果显示，有 21 个批次的产品不合格。这次抽查中合格的 16 个批次产品，均为品牌手机，包括诺基亚、三星、摩托罗拉、多普达等；而 21 个不合格批次的产品，基本上都是一些外观与品牌机类似，但价格低廉的“山寨手机”。此次抽查发现，这些不合格手机的质量问题主要集中在：电池性能差、通话时间短；充电器质量不符合规定；手机外壳的可燃性指标不达标，在使用过程中容易因温度过高而引燃、起火，造成安全隐患。其中，商标为联创、华立和众一等 9 款手机，被监管部门判定为质量问题严重的产品。

网上购机售后服务差

随着网络购物的兴起，部分消费者开始通过这种新渠道购买手机，结果同样陷入了维修困境。市场价 6000 多元的苹果手机，在某家刚开张正在推广的网店里，其新年心动体验价竟然只要 1200 多元，这一发现让浙江台州的李先生激动不已，当即付款买下。然而，拿到手的货却有点怪：耳机不配套，缺失多项功能，外表材质也不耐磨。没过几天，这只“苹果手机”就突然罢工，怎么也打不开了。李先生只好将其拿到维修点去修理，却被告知，该手机是翻新的二手机，电路板部分根本没有接好。

气愤之下，李先生联系了销售该机的网店负责人，负责人却言之凿凿地表示，1000 多元想买一部苹果手机简直是做梦，李先生在选购产品的时候，并没有明确地要求过非正版产品不买。如果售出的手机有问题，就只能找网店来维修，而今李先生已自行先将手机拆开，网店就不再负责维修了。

据记者了解，目前，有部分用心不良的购物网站，在消费者实际购买商品之前，并不会向消费者明示契约条款的内容，或者将契约条款以小字体、放在不明

显的页面角落、需链接多次的地方等，这无形中增高了消费者维权的难度。

一份网上购物满意度的调查报告显示，多数网站未给消费者提供足够信息，33%的网站没有退换货款说明，39%未建立隐私保护对策。

大牌机更该把把关

福州用户陈先生日前花费数千元购买的某知名品牌 N97 型号手机，在一个半月内竟更换了 4 部，而更换的原因均在于手机振动器无法振动。但生产厂家在得知此事后却采取了冷淡处理的态度，并在陈先生的强烈投诉下仅同意更换手机，对于手机质量问题无任何解释。对此，陈先生表示：“我已经换了 4 部手机，而且出现的都是同样的问题，再换下去还有意义吗？这样的质量问题，我怀疑是产品出厂本身携带并普遍存在的！”

《北京晚报》报道称，因为容易出现错别字，一些名牌厂家生产的手机已被北京市相关管理部门责令退出市场。在走访中，一些消费者向记者表示：“大品牌手机一直很受消费者信赖，倘若商家不顾及消费者利益，出售质量不过关的产品，或者在维修时推卸责任，不仅辜负了我们的信任，而且从长远来说，也不利于企业的发展。”

维权建议

发生手机质量问题纠纷时，首先应通过当地质监部门进行质量鉴定，根据鉴定结果对质量问题产生的认定，依据国家有关法律要求经营者承担“三包”责任。

我国《消费者权益保护法》第四十条规定，经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，除本法另有规定外，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他



有关法律、法规的规定，承担民事责任：一是商品存在缺陷的；二是对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失的要求，故意拖延或者无理拒绝的；三是法律、法规规定的其他损害消费者权益的情形。《消费者权益保护法》第四十五条第一款还规定：对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品，经营者应当负责修理、更换或者退货。

《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十一条规定：自售出之日起 7 日内，移动电话机主机出现附录 3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障的，消费者可以选择退货、换货或者修理。

销售者拒不按合同约定和法律规定执行，可依据上述法律规定到所在地消费者协会投诉或向工商行政、质量监督部门申诉，还可以向法院提起诉讼，依法主张自己的合法权益。我国《消费者权益保护法》第三十八条规定：消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿，展销会结束或者柜

台租赁期满后，也可以向展销会的举办者、柜台的出租者要求赔偿。展销会的举办者、柜台的出租者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。

消费期待

未来手机承载的功能越来越多，包括手机“美容”，软件刷新等功能也显示出巨大效益，手机售后领域的竞争肯定会日益激烈。这也呼唤包括质监、工商等在内的监管部门，应该进一步加强这一行业的监督管理。

——个体商户丁先生

不能只要求商家注重手机质量，国家相关机构也应加快通信产业领域的制度化建设，增设具有检测能力的通讯产品检测机构，从而规范手机市场制度。

——北京在校大学生陈同学

消费者应该更加理性消费，从自己做起，比如不买“黑”手机、二手货、山寨货等，整治手机市场从我做起。

——公司职员李小姐

希望国家能推出一些相关条例，更好地规范手机市场的问题。

——某律师事务所牛律师

## 电子产品售后服务不完善影响消费信心提振

□ 杜峰

今年 3·15 的主题确定为“消费与服务”，实际上是去年中消协年主题“消费与发展”的延伸。何为服务？这里包含三方面内容：一是服务广大消费者；二是服务经济发展；三是服务社会和谐。说到底，中消协确立“消费与服务”年度主题的主要依据就是关注民生，服务广大消费者的需要。

保障和改善民生是我们发展经济的最终目的。消费结构不断升级，人们的生活水平显著提

高，生活质量明显改善，对产品品质的需求也在不断提高。但是，消费领域还存在着一些制约消费增长的因素，生活中产品的售后服务、质量问题比比皆是，在电子产品消费方面，无论是手机、电脑还是数码产品等，都或多或少地存在售后服务的问题。网购货不对板、家电售后服务遭遇商家“耍太极”故意拖延……消费者不知不觉中遭遇各种消费陷阱或者“潜规则”。

消费电子售后服务专业委员会周明秘书长表示，目前我国的消费电子产品售后服务问题颇

多，这给消费者带来了不同程度的权益损害，也影响了消费电子业的可持续发展。比如，一些企业对消费者售后问题态度冷漠。因为企业大，品牌响，产品不愁销路，对用户的服务较差。

此外，我国消费电子售后服务还主要存在着退退货后的产品售后服务问题、产品快速更新换代带来的售后问题、维修收费标准不透明、售后服务资质体系不完善等问题。

消费者对于消费电子产品的需求主要表现在产品质量、售后服务上，“消费电子产品的售后

服务、维修现状恶劣，既影响了消费者的消费积极性，也将影响消费电子产业的可持续发展。”

国务院发展研究中心发布的调查结果显示，我国已成为仅次于美国的全球第二大消费电子市场。但是，与之相比的现状是，世界发达国家国家消费电子产品服务已进入现代化，而我国还停留在传统的厂家服务、个体服务的落后模式。售后服务的滞后已经成为制约我国电子产业快速发展的“天花板”。

市场经济是消费者主权的经济。在消费者面前，谁能创立完

善的售后服务，谁就掌握了市场。完善电子产品售后服务，做好消费维权工作，改善消费者的消费预期，切实加强消费者权益的保护，其核心则是保证消费者的消费信心，使其敢于消费、乐于消费。而消费者信心的提振，对促进经济具有重要的意义。

就我国当前经济发展状况而言，消费的作用日益突出，已成为推动经济发展的强大动力。要扩大内需，就要扩大有效的消费需求，特别是增加居民的生活消费需求，只有尊重和保护消费

者，才能充分释放消费需求，拉动经济持续增长。就此而言，加强对消费者合法权益的保护，也是在为拉动消费、扩大内需、促进经济发展服务。

人人都是消费者，人人都要消费，人人都要遇到消费问题，人人都有消费维权的责任。只要坚持原则，那么售后服务工作就可以做到位。售后服务工作的完善，不仅有利于增强消费信心，营造良好的消费环境，对扩大内需，经济发展也是有力的助。推。