

苹果连连遭批 遭受多国处罚

阿里布局移动端 与新浪微博合作

实习记者 张璐 成都报道

央视“3·15”晚会曝光苹果产品在华售后服务实行双重标准，在中国市场的售后服务缩水，涉嫌歧视中国消费者以来，苹果公司连连遭到批评指责，并在多国遭受处罚。

连连遭批

近日来，多家重量级媒体连续指责苹果售后“中外双重标准”以及态度傲慢。《人民日报》、《光明日报》等百家主流媒体媒体对此进行了报道。

“3·15”晚会曝光苹果产品在华售后服务实行双重标准的问题后，随即央视继续在其影响力巨大的《新闻联播》、《焦点访谈》节目中保持对苹果的“曝光”。

曝光后第二日苹果发出近200字的声明，称高度重视每一位消费者的意见和建议。

随后，《人民日报》、《环球时报》等媒体纷纷发文质疑苹果。

从3月25日到3月29日，《人民日报》连续发文针对苹果售后服务提出质疑。

3月25日，《人民日报》发文质疑苹果公司在中国售后服务的双重标准，以及被媒体曝光后的消极应付。文章指出，被央视“3·15”晚会曝光售后服务“双重标准”之后，苹果公司在官网发表近200字的声明：“苹果公司致力于生产世界一流的产品……并高度重视每一位消费者的意见和建议。”这被指责为没有道歉意味，更没有提供任何解决办法。

3月26日，《人民日报》报道称，消费者在保修期内去苹果店维修iPhone4，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。文章指出，“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，应承担相应法律责任。”同时，该文还指责苹果在售后方面存在“更换强制留旧件”、“三包期限缩水”、“修理拖延时间长”等问题，均违反中国相关法规。



3月27日，《人民日报》更是发表时评“打掉苹果‘无与伦比’的傲慢”，指苹果在中国“无与伦比地耀武扬威”。

3月28日，《人民日报》发文质疑苹果是否合法纳税，在华是否存在避税问题。

3月29日，《人民日报》指责苹果公司在其官方网站公布的修改后的维修条款换汤不换药。

用户质疑

从3月15日苹果被曝光以来，随后的6个交易日，苹果的股份不降反升了约4%。

部分原因在于即便中国用户意识到央视所曝光的问题，他们暂时也不会抛弃苹果。一是中国服务行业的水平普遍较差，消费者对产品售后服务的预期不高；另外，苹果的用户只是偶尔才去接触苹果的售后服务，在平时多数时间都在使用苹果的产品，苹果产品与众不同的体验让用户把售后服务的不公忽略了。

记者采访一位苹果手机用户，他表示“3·15曝光苹果还是破坏了苹果在自己眼中的完美形象，其实自己目前还没有接触过苹果售后，在这方面觉得得到

维权就是了，电子产品公司多少都存在这样的问题，苹果的应用与操作让自己非常满意，并不打算放弃苹果。”

对于苹果接连遭到批评，有消费者感叹权益得到维护时，也有不少人为苹果连连遭“炮轰”以及国家级媒体“围攻”苹果而表示不解。

苹果日前在官方网站公布修改后的维修条款，关于iPad的保修服务内容发生变化。目前，国内部分城市主要部件包括主板、驱动器等保修时间已经从一年变为两年，而且整机维修后，重新计算iPad的维修期，而不再是延续此前剩余的保修期。

有用户说：“我觉得苹果用起来很好，在工商局就此问题与苹果交涉后，条款得到修改，保修政策得到执行，为何还要持续批判苹果？”还有用户质疑说，相比苹果质保问题，在其它一些关乎民生问题上，《人民日报》更应发声。

分析师普遍认为，用户与网民的这种反应恰恰说明，苹果品牌在中国仍有不错的声誉。市场研究机构德勤摩立特(Monitor Deloitte)大中华区消费与零售业务主管唐仕德(Torsten Stocker)说：“部分用户可能觉得，此次针对苹果的围攻别有用心。”

遭受处罚

任何一家企业都难免会出现质量或服务问题，但是苹果的服务态度让其近年来遭到世界多国批评。事实上，央视曝光苹果，并不是其第一次受到指责。

意大利一家法院曾在2011年给苹果公司开了90万欧元的罚单，原因是其未正确地向意大利民众告知有关质保的法律法规，2012年7月由于苹果不根据意大利法律向意大利用户提供免费的两年产品质保，再次面临最高30万欧元(约合38.1万美元)的罚款。最近，法国一家法院因苹果公司强迫零售商店工人工作到很晚对其进行罚款。

苹果公司的质保政策一直不尊重欧盟的法律规定，欧盟负责司法事务的委员表示，欧盟各成员国当局不应当让苹果公司生活在法律之外，原因是欧盟法律规定，所有电器和电子类产品都应该有两年免费的售后服务。而苹果公司则称，如果欧洲消费者想要两年的质保则必须交纳额外的费用。西班牙消费者和用户协会向法院指控苹果公司侵犯消费者的权利。意大利和保加利亚已经向苹果公司开出了罚单，另外一些国家也正在考虑之中。

在亚洲，韩国公平贸易委员会2011年在消费者呼吁下向苹果公司施压，最终苹果同意韩国用户在购买iPhone手机一月内如发现瑕疵，可免费更换全新手机而非翻新机。澳大利亚竞争与消费者委员会在2012年3月通过法律渠道迫使苹果公司就“新一代iPad无法连接当地4G网络”一案给所有消费者办理退款；苹果同意将保修期延至两年。

去年，江苏、青岛等地工商局就苹果公司(iPhone维修报告)中存在不公平合同格式条款的问题，对相关授权服务商进行了行政处罚；上海市工商局督促苹果公司对维修合同中存在问题的格式条款进行修改，苹果最终修改《苹果维修条款与条件》。

此次事件后，苹果公司针对中国内地市场的《苹果维修条款和条件》再度进行了调整，删除了部分条款。

污水排放多处存疑 六国化工重点项目污染待解

陈都 报道

安徽六国化工股份有限公司(以下简称六国化工)斥资20亿元建成的大合成氨项目试生产1个月不到，便陷入了被舆论指责的漩涡，原因是环境污染。

一到阴天就是雾霾天气

2012年，记者曾就六国化工周边居民反映的废气污染问题进行过实地走访调查，并了解到工厂排放的“刺鼻气体”已经严重影响了当地居民的正常生活。2013年3月4日，在记者的回访中，工厂周边磷铵新村居民再次反映，公司所排废气对居民生活的影响不仅没有减轻，新投产的大合成氨项目，反而让这种废气污染愈演愈烈。

资料显示，2013年2月6日，投资约20亿元的安徽省“861”计划重点建设项目——六国化工大合成氨项目正式建成并试生产，投产后，该项目可年产合成氨28万吨、尿素30万吨，这一项目也一度被视为未来几年六国化工业绩增长的重要支撑。

“现在危害最大的是这个新建的合成氨厂房。”一位磷铵新村村民对记者说，受到该项目以及六国化工其他生产线的影

响，一到阴天，村子周边就一直是雾霾天气。

“几乎每天都能看到公司排放的黄色的烟，白天刮风的时候，就有刺鼻的气味往社区飘来。”一位村民告诉记者，“嗓子

就在采访时，记者观察发现，从六国化工厂区高高竖立的多根烟囱中，正不断排放出浓浓的黄白色气体。

大量污水排入长江

记者在项目周边实地调查还发现，其废水排放也存在种种异常情况。

在该项目北侧竖立着铁丝网的围墙



外，记者找到了一条与其紧邻的小河，河水呈深绿色。当天下午约3点钟左右，记者看到，一个与该项目生产线相连的水泥排水口突然排出了一种呈灰褐色的污水，20分钟后，源源不断的污水就将周边的河面染成了同样的颜色。

记者沿着这条东西走向的河道一直向西走，发现这样与该项目相连的排水口一共有3个，每个排水口都在排放着同样颜色的污水。而这条河道的尽头则连接了一个巨大的泵站。

一位驻守在该泵站内穿着六国化工工作服的工作人员告诉记者，这个泵站仅是一个排涝泵站，而记者所看见的河道里的污水正是通过这个泵站被直接抽入相距不远的长江之中。

记者进一步观察发现，通过这条河道和泵站被排入长江的污水还不只如此。在这个河道的北侧，便是六国化工堆放工厂生产产生的废渣——磷石膏的堆放场。在10多米高的磷石膏堆的前方，是

一个巨大的沟渠，从磷石膏堆上明显的雨水冲刷痕迹可以看出，大量从磷石膏堆上排下的夹杂着废渣的雨水，正是排入了这个沟渠当中。

记者在这条沟渠的尽头看到，通过一个约半米宽的溢流口，沟渠中携带着磷石膏废渣的水流，同样流入了上述浑浊的小河。也就是说，这些含磷废水的最终流向，亦是通过泵站排入了长江之中。

下午4时左右，由于与该项目相连的排水口仍在排放污水，记者拨打了铜陵市环保局的投诉热线。来到现场的环保局监察支队工作人员告诉记者，记者发现的六国化工排放的污水为公司的清净下水，主要包括冷却水、循环水等，并非生产污水。而废渣堆放场前沟渠内的污水排入河道，则的确属于溢漏情况。

在该工作人员带领下，记者来到了六国化工位于长江边上的总废水排放口。在这里，记者看到，大量牛奶色的污水正源源不断地排入长江之中。

“总排放口排出的污水来源是厂内的污水处理站以及排水泵站，正常排放的污水应该看起来是清水，出现这种情况的确不正常。”这位工作人员表示，环保局将会按照程序进行进一步调查，并根据调查结果做出处理。

环保局称未查到超标排放

“虽然公司生产线的排气量看起来很大，但是并不存在超标排放的情况。”葛良兵解释称，公司的大合成氨项目采用的是国内最先进的水洗生产工艺，在控制废气排放上有充分的保证。而且对于特征污染物排放，铜陵市环境监测部门也会定期或不定期进行检测。

“生产磷铵，再怎么达标总归有味道在里面，难以避免。”他说，为了解决周边居民反映的整个工厂的废气污染问题，公司已经考虑在静风或气压低尾气排放不掉的情况下，将4套装置切换生产，停下2~3套系统，或者给每套生产装置减掉一些生产负荷，以控制废气排放。

而上述铜陵市环保局监察支队工作人员也向记者表示，在六国化工的气体排放监测中，近期也的确没有查出过超标排放的情况。

此外，葛良兵还称，记者观察到的黑褐色污水，并非生产合成氨的特征污染物，而是生产合成氨的原料煤撒落地面后，工厂内用水冲洗地面上的煤灰所致。

“工厂的生产污水，均全部进入专门的污水处理厂，经处理后才排放出去。总排污口排出的牛奶色污水，则是因为厂内污水在处理过程中加入了石灰，由于污水处理设备中的板框压滤器存在故障，才导致污水处理效果没有完全达到要求。”葛良兵说，磷石膏废渣堆放场前沟渠中的废水，原本是要回收利用于生产过程当中，发生溢漏属于偶发的意外情况，在记者反映后，已经得到解决。

陶力 报道

4月1日，阿里巴巴集团秘书长、首席风险官邵晓锋在接受采访时表示，阿里巴巴分拆成25个事业部后，阿里内部将分拆更多的独立事业部，并独立运行。各个事业部可以做自己的移动尝试，比如聚划算、理财、彩票都可以做自己的客户端。无线事业部要做的是在大的移动互联网背景下，考虑整体的业务形态发展，因此，阿里与新浪微博的战略合作仍在谈判当中，对于具体事宜，他并未进一步说明。

业界认为，新浪微博的庞大用户群将有效转化为购物人群，并能弥补阿里巴巴在社交领域的短板。

拆分避免“大公司病”

今年1月，阿里将其内部业务调整为25个事业群，其中出现了良无限事业部、航旅事业部，航旅事业部已经作为先行军开始在行业的深耕。

占据在线旅游市场最大份额的携程网，凭借标准的酒店、机票代理模式奠定了其龙头地位，但后来者并不甘心，不断向其发起冲击。

近两年，去哪儿网的搜索入口模式正在从品牌和影响力上追赶携程，艺龙和途牛网等销售平台也在不断抢夺市场份额。

邵晓锋透露，当初经过“七剑”的部署后发现，每个垂直的领域都是一个很大的市场，比如机票和旅游。“我们员工不到100人，却能够做出其他企业数千人的业绩。”

基于这一现状，阿里开始着重打造“小而美”的细分业务。

对于什么样的业务会进行拆分，如何避免决策失误？邵晓锋也有自己的标准。“必须是能够挑战现有垂直领域的领先者，且能够影响改造现有行业，用创新改造现有的模式，提升用户体验，使效率最大化。”

各个事业部的考核机制则建立在三个角度，即创新、协同和为未来布局的能力。他坦言，“有了目前的基础，这些事业部起码不会饿死，但是想要吃好吃饱一点，必须自己去拼。”

业内人士认为，阿里巴巴在技术体系、商品系统、用户系统、信用系统已经具备了足够的积累，各个子业务的拆分将使业务发展更加灵活，并能充分避免“大公司病”。

全面对接新浪微博

除了业务拆分，移动互联网也是阿里巴巴发展的重中之重。

移动互联网时代最大的风险，来自阿里自己。但如果没有跟上移动互联网的发展节奏，用户会用脚投票。

据记者了解，阿里巴巴的移动战略是部门和集团并行。事业部一方面可以有自己的移动业务，自己做客户端，比如天猫、聚划算、淘宝旅行都有自己的客户端。但集团移动互联网事业群考虑的是在大背景下思考业务模式。

邵晓锋告诉记者，其核心是电子商务和信息内容。“我们力图重塑电子商务的模式，甚至希望新模式能够打败淘宝。”

电子商务已经成型，信息内容则是阿里巴巴看好新浪微博的重要原因。他表示，目前还在进一步谈判，这个合作不会停下来。天猫、聚划算、淘宝旅行各个子业务都在和新浪微博对接。

同时，他还以Facebook和Twitter为例进行解释。“现在我们可以看到Facebook的价值远不如twitter，因为社交不是最核心的需求。而twitter的内容由用户自己来创造，具有媒体属性，这才是有价值的。”

目前，阿里巴巴在移动互联网的布局仍然以传统业务为主，比如推出淘宝和天猫的客户端，但更多是把电商业务迁移到移动互联网。

业界认为，投资新浪微博可能是马云在移动互联网领域的一枚棋子，新浪微博的庞大用户群将有效转化为购物人群，并能弥补阿里巴巴在社交领域的短板。

旨在挖掘移动端盈利模式

阿里作为一家数据、金融和平台公司，在产品开发能力上是非常弱的，更别提产品创新和盈利创新，移动互联网从目前的发展来看，也仅限于产品创新阶段，盈利创新或许微信的包月方式和会员卡方式会迈出坚实的一步，网

易科技专栏作家庄帅认为阿里巴巴仍然需要进一步论证对于普通用户和商家在付费上的接受程度。

阿里开始希望通过收购来增强自己在移动互联网产品开发和创新能力