

# 手机售后服务调查

晨报见习记者 郭坤 陈海寅

近年来我国手机产业发展迅速,为众多手机厂商带来了空前的发展机遇,手机价格越来越便宜、新产品也越来越多。与此同时,关于手机售后服务的投诉也是越来越多。售后服务已经成为手机用户心中难消的痛!为什么售后服务差的问题长期无法得到有效解决?手机售后服务是“不作为”,还是“难作为”?消费者对此充满疑惑。



“手机售后服务太差劲了,我费了半天劲才在老区找到了那个品牌的维修点,等到的说法却是一句‘人为原因不予保修’。”家在新区美景绿城的黄先生大为恼火,他新买的手机出现了故障,找到售后维修点却得不到应有的售后三包服务。黄先生郁闷不已,“难道维修点随便看一下就能判断是人为造成,就能轻易地剥夺消费者的保修权?”据黄先生介绍,在购买手机时,营业员向他推荐了一款具有双卡、双待功能的某国产品牌手机,当时营业员承诺手机全国联保,他也考虑到了售后服务问题,再三思考后他还是非常信任地购买了这个品牌的

手机,可谁知商品有优劣之分,售后服务也分三六九等。相信这种手机维修难的经历很多消费者都遇到过。据记者了解,按照国家的手机“三包”规定,主机三包有效期为一年,附件的三包有效期为:电池六个月,外接有线耳机、充电器、移动终端卡、数据接口卡为一年,三包有效期自开具发票之日起计算,扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。目前手机售后服务一般有两种方式:一是手机的生产厂家自己设立的服务网点;二是当地经销商代理售后服务。通过记者对消费者的走访调查,发现售后服务主要存在以下几个方面的问题:

## 问题一 要求退货时多种理由推托不退

手机自售出之日起七日内,手机主机出现《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。但消费者在要求退货的时候,销售商往往有各种理由推托不退。

“我买手机时,售货员承诺得非常好,说什么七天之内管退。可实际上呢?别说退了,我想换部手机还遇到了很多阻挠。说什么我这部手

机不具备换机的条件。”采访中,家住鹤翔西区的刘先生告诉记者。

“我买的手机键盘有点不平,一个按键有点高。第二天我就去商场要求换货了,可售货员却找很多理由拒绝。最后找到商场经理,才把这件事解决了。”市民陈女士对记者说,“想想就生气,购买时是上帝,但一到出现问题找到他们时,就什么都不了。”

## 问题二 维修手机时不提供备用机

由于很多消费者不知道手机“三包”规定中有关于维修商应该提供备用机的要求。因此,在维修期间,消费者很少要求提供备用机,维修点也几乎很少提醒消费者

或主动提供备用机服务。即使有消费者提出要求,维修点都多无法提供或提供功能不全的旧手机。

黄先生告诉记者,前一段时间他有位朋友花了两千

多元买了某名牌手机。刚刚使用两个多月,手机就总是死机和自动关机。后来去找维修点,维修点工作人员称这是手机内部软件的问题,需要厂家修理,时间最少得一个多月。当要求维修点提供备用机时,维修人员开始不愿意提供,说他们维修点

没有备用手机,经过黄先生的朋友强烈坚持,维修点才拿出一部旧手机,黄先生说“我朋友一看这情况,只能无奈地拒绝了,他们提供的旧手机还不知道质量咋样,万一用坏了我朋友就赔了夫人又折兵了,您说这样的售后服务能让人满意吗?”

## 问题三 推卸责任拒绝提供售后服务

推卸责任,把手机自身质量缺陷作为“人为损害”归咎于消费者,巧立名目不为消费者提供维修售后服务。大二学生小梁就有着和上述黄先生一样的遭遇。

“我买的摩托罗拉手机用了半年多出现了故障,去维修点修理时,说是主板坏了。想着在三包期限内就不

用费周折了,但没想到服务人员却告诉我,手机系人为损坏,不在三包之内。”小梁说,“我用手机时很爱护,不可能去故意把手手机弄坏的。但当我解释时,服务员的答案只有一句话:这是我们技术人员的鉴定结果。一句话就把人噎死了,顾客连反驳的权利都没有。”

## 问题四 维修时不做维修记录

手机“三包”规定,一年内如果出现三次同样的故障时,消费者可以凭“三包”凭证中的修理记录,由销售者负责免费为消费者更换同型号同规格的手机。但有些经营者为了逃脱“三包”责任,在维修过程中,不做任何维修记录,致使消费者因没有证据,而无法维护合法权益。

“手机上的听筒我十个月里就修了三次。后来听一位卖手机的朋友说,这样的情况下可以向经营者要求换新机。我就把相关票据拿给了朋友,可朋友看过之后却告诉我:‘别去换了,你这保修单上都没有维修记录,去了商家也不会承认的。’

朋友还说,他们店里也经常这样做,维修时从不会给顾客做维修记录,就怕问题多了有麻烦。”个体经营者小张说。

家住鹤翔小区的市民周女士在维修耳机的听筒时,还遇到了这样的情况:“我去职业技术学院附近的一家手机维修店修手机,拿回来之后没一个月又坏了。这次我就去了九州路上一家较大的维修点,维修师傅告诉我:之前换上的听筒是旧的,已经报废了,只是勉强还可以使用一段时间而已。事后我去找那家维修店,但因为间隔时间长,又没有留票据,他们说什么都不肯承认。”

## ■随机调查 市民维权意识高,解决方法多

在采访过程中,记者在几家手机销售商场,随机采访了数位市民。

“我对这方面很重视。你想想,手机的故障率比较高,没准用不了多长时间就坏了,到时候找不到维修点不就报废了吗?”家住华夏小区的市民秦女士说,“这不,我刚才就很仔细地问了一下,品牌手机的保修最有保障,有联保维修点不说,保修期也比一般的杂牌手机长,都是一年。”

在一家山寨手机专柜前,记者看到了几位在选购手机的顾客。“确定出现问题时能拿到你们这修吗?”一位顾客询问售货员。

“一定保证。我们这些卖山寨机的柜台跟商场里的维修点都有协议,保修期内出现问题他们都予以维修,一样的方便。”售货员热情地回答。但这位顾客还是不放心,

又专门跑到商场里几个负责维修的柜台前问明情况,得到肯定的回答后,该顾客才放下心来。“我买山寨机就是图它便宜,但也不能只为便宜就不管其他了,像售后之类的必须问清楚。山寨机的保修期本来就短,如果再没有保障,就更没有人买了。”该顾客对记者说。

据记者了解,因为品牌的不同,手机的售后保修期也不同。一线品牌手机的保修期都为一年,部分国产机为半年,而很多山寨手机,保修期却只有三个月。

在调查中,多数市民对手机的售后服务都表示很关注。“售后做得好,手机的使用年限就长些;售后做得不好,手机的使用年限就短些。所以,几乎所有的顾客在购机时都会关注它的售后维修问题。”采访中,一位国内一线手机的售货员这样告诉记者。

## ■律师建议 维权应合理合法,不可过当

当你使用的手机遇到问题时,应当怎样维权?记者就此问题采访了市某律师事务所律师。闫律师告诉记者,消费者的权益受到侵害时应立即实施维权行动,不可拖延。在维权时,应尽量准备齐全投诉所需的资料、图片,如购机发票、“三包”凭证等。一定要根据实际情况将手机存在质量或不良服务问题阐述清楚,切不可夸大事实,也不应该隐瞒自己使用不当的行为。无论您是要求修、退、换或要求赔偿,维权都应合理合法,不可过当。消费者可以拨打12315向消费者协会投诉,

请求消费者协会调解,还可以向人民法院提起诉讼,维护自身权益。

闫律师告诉记者,目前,我国北京上海等大城市的手机销售商推出了一种手机“合同制销售”的新模式。消费者购买手机时,可以与经销商签订购买合同,按照法律明确经销商、消费者的责权利关系,以解决手机售后服务中责任不明的问题。这是销售商改善售后服务的一项新举措,是对手机“三包”制度的有效补充和完善。闫律师建议我市的手机销售商和消费者之间也试用一下这种新模式。

## ■链接 移动电话三包相关规定

国家质检总局、国家工商总局、信息产业部联合颁布了《移动电话机商品修理更换退货责任规定》。该规定于2001年11月15日施行,共31条,其要点如下:

一、移动电话机主机三包有效期为1年。附件的三包有效期为:电池6个月,外接有线耳机3个月,充电器、移动终端卡、数据接口卡为1年。三包有效期自开具发票之日起计算,扣除因修理占用、无零配件待修延误的时间。

二、在三包有效期内,消费者依照本规定享受修理、更换、退货的权利。应当凭发货票和三包凭证办理。

消费者丢失发票和三包凭证,且不能提供发货票底联或者发货票(底联)复印件等有效证据,但依照主机机身号(IMEI串号)显示的出厂日期推算仍在三包有效期内的,应当以出厂日期后第90日为三包有效期的起始日期,销售者、修理者、生产者应当按照规定负责免费修理。

三、在三包有效期内,电池、充电器、移动终端卡、外接有线耳机、数据接口卡等移动电话机附件出现性能故障的,销售者应当为消费者免费更换同品牌同型号同规格的附件。更换两次仍不能正常使用

的,销售者应当负责免费为消费者退货,单独销售的,按发货票价格一次退清货款;与主机一起销售的,按退货当时单独销售的价格一次退清货款。

四、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,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。

五、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。

六、符合换货条件,但销售者无同型号同规格商品,消费者不愿意调换其他型号规格的商品而要求退货的,销售者应当负责免费为消费者退货,并按发货票的价格一次退清货款。

七、符合换货条件,并且销售者有同型号同规格移动电话机商品,消费者不愿意调换而要求退货的,销售者应当予以退货,但对于使用过的商品应当按价款每日0.5%的折旧率收取折旧费。