

聚焦 3·15

手机质量问题缘何“高烧难退”

日前,中国消协公布了2010年全国消费者投诉情况:全年共有消费者投诉666,255件,投诉量前十的商品与服务中,服装鞋帽排第一,移动电话以47576的投诉量排在第二位。从排名情况来看,移动电话的投诉量已经连续多年排在前三位。

是手机生产厂商不再视“质量”为生命了吗?关于手机质量问题的投诉缘何一直“高烧难退”?

多数用户遭遇过手机质量问题

工信部最新数据显示,截至2010年10月,中国手机用户已经达到8.3亿。不可否认的是,集通信、娱乐、商务等多种功能于一身的手机早已成为人们日常生活中不可或缺的必需品,手机在人们生活中扮演的角色也越来越重要。但死机、自动关机、键盘失灵、屏幕黑屏等各种问题也一直如影随形,甚至频频上演电池爆炸的严重案例。

手机产品投诉数量的居高不下一次又一次将手机质量与服务问题抛向舆论的风口浪尖。互联网消费调研中心ZDC调查结果显示,九成以上手机用户表示自己曾经遭遇过手机质量问题,这其中超过50%的用户还表示不止有一部手机出现过质量问题。手机质量问题出现的频率可见一斑。

国际大品牌同样问题频出

从用户出现过质量问题的手机品牌分布情况来看,国际大品牌产品出现质量问题的情况也同样不可避免。ZDC调查数据显示,在中国手机市场占有率第一的诺基亚品牌成为出现质量问题最多的品牌,在整体市场上所占比例高达34.7%,可见,市场份额越大,用户越多,面对的产品出现质量问题的风险往往就越大。而山寨手机、国产手机产品出现质量问题的情况也较为突出。

三大顽症成手机质量问题焦点

用户对手机质量问题的投诉多集中



在功能、电池、屏幕、键盘等几大方面。在今年的3.15统计结果中,这几方面的问题仍然存在,且有愈演愈烈之势。

手机自动关机经常死机成为用户遭遇最多的手机质量问题,所占比例高达53.2%,其次为电池待机寿命短、屏幕黑白屏花屏出现条纹,所占比例均超三成。

除了这三大突出问题,手机通话质量差(语音不清晰、有回音、杂音、断断续续等)、外壳掉漆、按键触摸屏失灵、手机配件等方面的问题也较为普遍,出现比例分布在10%-20%之间。

那究竟是什么原因致使手机质量问题频频出现?即使备受舆论关注也难以消除?ZDC认为手机消费普及、用户购买力剧增,更换手机频率加快是手机问题居高不下、且今后数年仍有可能持续的一大原

因,除此之外还有一些更深层次的原因。

手机新产品研发周期缩短
厂商设计容易出现功能缺陷

手机本来属于高门槛行业,但随着中国手机牌照核准制的取消,进入手机行业的门槛大大降低。随着手机市场规模的不断扩大,越来越多的厂商挤进手机行业。行业竞争的加剧、手机功能的增强,人们日常生活中使用手机频率的增加,使得手机生命周期由以往的4-5年缩短至目前的1-2年。

用户更换手机频率的加快,带来的直接结果就是手机厂商为了尽快推进新品上市,压缩新产品研发周期。一部没有经过全方位检验的手机产品,批量上市后难

免出现这样那样的设计缺陷或功能问题。**水货手机、改版手机存在较大的质量风险**

如今,在一些大城市,部分消费者会选择购买水货手机或者改版手机。ZDC调查数据显示,出现手机质量问题的用户中,8.4%的用户是从水货市场购买的产品。无疑,一些国外品牌款式相同的水货手机比行货手机功能更全,价格却便宜得多,这是部分消费者更愿意购买水货的主要原因。

的确,真正的水货手机存在质量问题的风险较小,但目前水货手机市场产品鱼龙混杂、三六九等,到底是水货机、仿制机、组装机还是翻新机,大部分消费者往往难以辨别。同时由于水货市场的经营商家往往实行店保,消费者发现问题回来维修时“人去店空”的例子已经并不鲜见。

因此,ZDC认为,水货手机市场“水深”,如果没有足够的鉴别各类水货手机的知识,消费者不要轻易尝试购买水货手机。

山寨手机、翻新手机势力依然猖獗

尽管2008、2009年国家已经大力打击山寨手机,但从市场现状来看,山寨、翻新手机势力依旧猖獗。这些模仿国内畅销品牌、畅销型号的手机,不但功能多,待机时间超长,且往往还具备许多国际品牌产品所不具有的功能,如不用电池可打电话、验钞等,而价格却只是品牌手机的三分之一乃至五分之一。

但不容忽视的是,低价格、多功能的山寨手机背后存在着巨大的使用风险。生产厂商为使山寨手机具备超低价的价格优势,往往极力压缩成本并采用劣质用料,做工粗糙,从而使山寨手机隐患众多。另外,部分新进入手机行业的企业,由于品牌、渠道方面不具优势,前期只能打价格战,因此,为了降低成本,扩大销量,在营销过程中也会出现在以次充好、夸大产品功能的情况。(综合消息)

惨不忍睹! 网购手机的几种死法

经常为《安顺周末》送来包裹的陈师傅,是安顺某公司的快递员。布满汗味的公司职业装、破旧的耐克球鞋,再搭配起一个灰黑色的帆布包,便构成了他繁忙的工作影像。得益于春节前后网购的繁忙,陈师傅月入3000元以上,甚至可以让很多坐写字楼的白领们,感到汗颜。

陈师傅说,他经手的网购手机可不少,当问起他运送手机这样贵重的货物,曾经出过什么问题时,陈师傅有意无意的掏出他那台让朋友从美国邮寄回来的3GS,漫不经心的说了句“我可从不稀罕那些。”

但网购手机的用户,真的有陈师傅说的这么安全放心吗?网购手机的风险仅限于快递环节吗?在目前网购手机越来越被人们看好和选择的语境之下,你是否会同时考虑到网购的风险呢?

翻开沉重的案卷,小编查阅到了好几种网购手机的常见死法:

死法一:伸向September姐姐的快递黑手……

案例:2月的一天,天气微冷。坐在笔者身后的编辑September,在上班途中接到了来自某快递公司的电话。一番寒暄之后,对方终于挑明了来意:不好意思,你最近邮寄的邮件我们找不到了,请您谅解。“听罢,September立刻从昏昏欲睡的繁杂工作中猛醒过来:“啊!这个失踪的包裹,里面正是我上次在网上网购的那台诺基亚5230啊!你陪!”

经过多次长时间的调解,September

在浪费了10多元的电话费过后,终于拿到了这家快递公司的“象征性”赔偿——100元人民币。

小编感悟:这是典型的快递问题,September姐姐至今仍未痊愈,身体消瘦不少,这无疑让用户蒙受了巨大的经济和精神损失。

目前,我国的快递行业发展迅猛,但是繁荣与乱象并存,便捷与风险同在。暴力投放、态度恶劣、行业间恶性竞争等等,都是中国快递业的备受诟病之处。这显然也让网购手机——邮寄如此贵重的物品,中间充满着不确定性。

由于众多快递企业在急速扩张中缺乏资金,于是为了加大规模,除了顺丰等少数民营快递公司以外,其他大多数民营快递企业采用了加盟的做法。加盟也使得责任更加不清晰、售后服务更加得不到保障——各地区的加盟店相互推卸责任的事情比比皆是。

死法二:还剩10台了,只要998元,美国苹果iPhone 4。

案例:钟小姐在网上看上一款新款的iPhone 4,价格比市面上的要便宜5分之4,仅为998元,通过网上的多次联系后,最终订购了一部手机,并向指定账户支付了全款。这时卖家又说,因为手机是水货,为保险起见,要求她再付2000元风险保证金,货到后,风险保证金会如数退还。钟小姐意识到这可能是个骗局,她想要回自己的998元,但此时对方已联系不上,那个网站也无法登录了。

小编感悟:此乃低价骗局。人们选择

网购,我想其中一个很大的原因,便是“低价”。而很多起网购骗局,便是以低价来引诱你去上钩的。“占小便宜吃大亏”这是网购中颠扑不破的至理警句。

死法三:要抵制水货——但你明明相应号召,却偏偏还是网购到了水货。

案例:市民李先生最近在一家网上商店以低价选购了一款知名品牌的行货手机,使用两个月后,手机出现问题,商家表示可以到该品牌的官方维修点维修,但维修点的工作人员表示该手机并非行货,不能保修。商家后来以各种理由推搪,最后该网上商店也无法访问了。

小编感悟:随着中国与世界的接轨和C2C的繁荣,水货手机以其低价、货比行货先上市的优势,其占市场的比重,正逐步增多。水货与行货的差别主要在于质量和售后。如果以行货的价格和心态,而最终买到水货,违不违法、道不道德先不说,纵使质量上不蒙受损失,但其在经济上却依然会对用户造成物质伤害。

死法四:该手机产自混杂着胶水味、消毒水味的深圳翻新手机工厂。

案例:陈先生在網上以低价购买了一台知名品牌的手机,使用半个月后,与朋友相同型号的手机比较了一下,发现自己的手机机身做工明显粗糙很多,而且按键也开始掉漆了,底部的螺丝也有小小的磨损,陈先生怀疑这个一台换壳的翻新手机。

小编感悟:在沿海一些混杂着胶水味和霉味的小作坊里面,工人们正马不停蹄的为堆积如山的旧手机,换上新的外壳。翻新机价格便宜,制作门槛低,因此成为

了很多网上手机卖家获取暴利的选择。如果你碰上案例里面这种掉漆的现象,还算好了的,倘若碰上那种做翻新机,把正品电池换成劣质电池的,说不定还会碰到生命危险呢。

死法五:“真没留意到NOKIA、NoKi-A、NOKIA的区别……”

案例:黄先生最近看到网上宣传的一款“美国诺基亚”手机,超大屏幕,全功能十分强大。可是,货到后,黄先生拆开包装才发现,买来的手机和电视上宣称的精美做工大相径庭,做工很粗糙,手感很不舒服。黄先生不堪忍受,给商家打电话要求退货。可对方工作人员说,产品已经使用过了,不符合退换货条件。其实,像黄先生这样只具备打电话、短信等简单功能的手机,在市面上仅200多块就能买到。

小编感悟:其实在网购手机的众多环节中,比如上面提到的快递乱象,其实仅仅是网购风险其中一个切面。而本案例则回归到了网购本身的缺陷上来了,即一种虚拟的不可触摸感——你无法从图片辨别出产品本身的品质,这种类似的山寨机,其实在iPhone这种名牌手机上尤为明显。

读罢此文,上面提到的手机网购的种种死法,这些种种常见的惨剧,不知你是否在生活中也曾碰到过?在如此莫大的风险面前,你是否会开始动摇以往网购的习惯,而再次踏入手机实体店门槛?当你再次点开支付页面时,你又会否会心生恐惧呢?你究竟还应该继续选择网购手机吗?……

小编推荐

五款质量过硬手机盘点

如果真的能天天3·15,那么消费者购物起来该多么的省心!无论是油盐酱醋,还是手机电脑数码产品,任何时候产品的质量都是人们关注的重点。对于一款数码产品,尤其是使用频率极高的手机,人们除了对于其外观时尚与否、是否结实耐用比较关注以外,手机的质量和售后服务是

否过硬,维修网点是否遍及,相关配件是否丰富都成为了人们选购手机的决定因素。

对于马上到来的3·15,不必去看商家借机进行的促销广告和天花乱坠的质量承诺,质量过硬的手机就在眼前,让小编为大家推荐5款质量过硬的品牌手机,不再迷惑,认准了出手就行!

千元智能最佳选择
诺基亚 5230

诺基亚5230是面向低端市场推出的一款触控娱乐手机,时尚的造型和中规中矩的配置非常适合学生一族和年轻人群使用,拥有非常不错的性价比,因此也是该机自上市以来非常受欢迎,至今仍占有市场地位的重要因素。

[参考价格] 1458元
[安顺苏宁] 1385元(含三彩壳,送话费)
[安顺通信] 1398元(送话费)

S60全键盘智能
诺基亚 E5

诺基亚E5是一款性价比非常高的全键盘智能手机,该机是在E72之后发售的,在硬件配置上和E72大同小异,但是该机主打中低端市场,价格却要比E72便宜很多,因此更具性价比。

[参考价格] 1890元
[安顺通信] 1768元(送话费)
[安顺苏宁] 1850元(送话费)

高性价比安卓机
三星 I5508

高性价比安卓机:三星I5508配置相对均衡,采用最新Android2.1系统,整体系统稳定性较强,同时系统可用应用程序极多,这个价位来说是个非常不错选择。

[参考价格] 1566元
[安顺通信] 1268元(送话费)
[安顺苏宁] 1288元(送话费)

商务触屏双卡
摩托 EX128

新上市的一款触控手机,该机定位于中低端商务手机领域,在硬件配置上有着非常明显的侧重点,双卡双待的功能十分受到商务人士的喜爱。

[参考价格] 1088元
[安顺通信] 999元(送话费)
[安顺苏宁] 1190元(送话费)

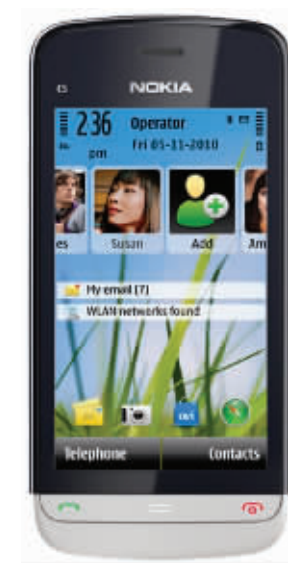
环保商务智能机
索尼爱立信 M1i

索尼爱立信M1i是一款时尚的智能3G手机,该机采用了直板全键盘的设计,同时还属于索尼爱立信旗下“Green Heart”的绿色机型之一。M1i搭载了Windows Mobile 6.5的智能操作系统,同时在3G和其他配置方面也有着不错的表现。另外这款手机在外形方面也拥有自己的特点,从总体上说是一款十分值得入手的产品。

[参考价格] 1550元
[安顺苏宁] 1398元(送话费)
[安顺通信] 1568元(送话费)

注:“参考价格”取中关村报价网、电脑之家、泡泡手机网、太平洋产品报价网贵州参考价平均值。本地报价仅供参考,具体以当日卖场价为准。

上周手机关注度排行



TOP1:诺基亚 C5-03

从诺基亚5800到诺基亚5230,诺基亚在轻薄的触屏手机上大展拳脚,成功地在手机市场上开拓了一条触屏手机的道路。如果说诺基亚5800XM开辟了塞班S60 V5的疆土,那么诺基亚5230就是将其发扬光大的功臣了。时尚简洁的外表、良好的触感、轻薄的机身、熟悉便捷的操作系统以及相比诺基亚5230而言更加优秀的拍摄效果等等,相信都能吸引不少的使用者。



TOP2:摩托罗拉 ME525(Defy)

我们梦想着有一天自己的手机非常的智能,能与我融合在一起,同时他又是一款坚强的手机,恶劣环境下依然可以正常工作。“康宁防刮玻璃”、“IP67三防等级”这些词汇都汇聚在了Defy摩托罗拉ME525身上。摩托罗拉ME525这款手机作为Defy的行货本不仅仅集成了出色的三防性能,同时还非常给力的加入了Android2.2版本。无论是在防水性能还是硬件性能都给我们留下了深刻的印象。



TOP3:苹果 iPhone4

iPhone从2007年诞生以来,苹果每年就会推出新版本的iPhone,可以说iPhone的发展也是整个手机行业发展的浓缩历史,苹果iPhone手机走到了第四代,它的创新始终没有停下步伐,在这四代的发展过程中,苹果演绎了一场完美的进化论。苹果iPhone的出现改变了手机行业格局,并且随着它的功能和硬件的不断完善,我们今天看到的iPhone4已经基本上接近了苹果的完美。透过四代iPhone,我们也可以看到用户对手机的要求是怎样一步步提高的。

注:该排名源于国内多家手机专业网关注度排名综合值。