您的声音我来倾听 / 热线：962555 / 微博报料：新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件：qgb@xmwb.com.cn
来信地址：威海路755号新民晚报群工部
邮政编码：200041

智能手机系统升级后成“砖机”

业内人士提醒：及时做好数据备份以防意外

一周民声聚焦
您说事 我了解

智能手机系统升级，没想到成了“砖机”。近日，市民何先生向本报热线962555反映，他的华为手机虽说最后通过恢复出厂设置总算“活”了过来，但所有数据已无法恢复。在本报介入下，最终华为帮何先生免费更换了一部异型号手机。记者注意到，因手机系统升级带来的种种“意外”屡有发生。读者呼吁，手机升级应当慎重，还应采取一些保护措施。

升级致数据丢失

何先生反映，今年1月，他购买了一台华为荣耀5X全网通手机。9月14日，手机提示系统升级。岂料升级后，手机便无法进入正常界面，也无法进行任何操作。华为客服热线4008308300人员称，只能破坏性地进行恢复出厂设置。该操作会将手机硬盘上的数据全部破坏，何先生未做过数据备份，十分犹豫，但最后只能照办。他欲投诉华为手机的技术研发部门，不料对方表示，由于系统升级清除了“证据”，手机故障已无法查明！

何先生认为，此事系华为方面原因造成的，于是提出交涉。“对方一名服务专员轻描淡写地询问情况，态度傲慢，虽无粗鲁言语，但是言语中充满了官腔和优越感。”何先生怒而要求对方上海地区负责人对他说“对不起”，次日收到一条华为官方短信，告知“经理登门道歉无法满足”，其他诉求点“略过”不提。

何先生说，从9月15日起，他5天内连续5次去电华为热线，每次客服人员都表示48小时内会给回复，但均无回复。此后的交涉依旧不欢而散。

协商后换机补偿

记者致电华为手机官方服务热线4008308300。客服人员表示，他们咨询了技术研发部门的意见，何先生的遭遇“属于比较少的个案情况，类似情况没有普遍发生，这或许是系统设置或某些未知因素导致的突发状况”。在给何先生的短信中，华为将这一意外描述为“微小概率性故障”。

手机一经“恢复出厂设置”，数据就遭到了破坏和清除，有可能恢复吗？很难！对此，客服人员表示可以帮何先生作申请换机处理，以作补偿。记者又问，热线人员当初建议何先生“恢复出厂设置”失之草率吗？存在过错吗？对方表示，这种情况下只能这样处理，“没有其余方案”。

此外，关于热线人员服务态度和承诺回电的时效性问题，对方表示歉意，称未在承诺时间内回电，是由于“制度疏漏造成的”，缘于何先生多次去电反映的始终是同一个问题，而该问题没有明确的处理结果，客服人员可能考虑到重复回电会给客户造成骚扰，故仅作了一次短信通知，没有回电。目前，公司已与消费者何先生协商好换机补偿方案，何先生表示满意。

手机升级需谨慎

记者在采访中发现，虽然华为公司表示何先生遇到的问题属于微小概率性故障，但记者调查发现，手机系统升级带来的“意外”可谓不胜枚举。

网友“cathy-江利”发帖说，他的华为手机系统升级后出现了许多联系人名单：“这些联系人哪来的？”

其他品牌的手机在系统升级后，有时也遭遇各种奇怪后遗症。“手机成砖，陷入反复重启。刷完机，所有的资料都丢失了。手机系统Bug难道要用户埋单？”“现在手机已经僵化，微信再也打不开了。”“升级不到一半突然自己关机，我的照片啊。”“小米手机升级完最新系统，信号严重有问题，10个电话8个无法通话，和我通话的都说我手机有问题，说话断断续续。”“截图功能丢失，怎么破？”“相册莫名恢复了近两年来的所有照片。”“电量40%直接蹦到11%，下次谁再升级系统谁是狗。”“一拍照就关机。”“从下午开机开到现在都没开开…其间还充了两次电”“手机都打不开了……”

业内人士提醒，手机系统升级可以改善操作功能，但也不宜盲目升级。首先，建议2年以上的旧手机最好不要升级，因为旧手机可能无法“消化”新系统，对手机内存造成过重负担；其次，升级前最好备份所有数据，以防意外发生。而对手机生产厂家来说，应当在系统升级过程中做好风险提醒和告知。

本报记者 **陈浩**

“失信跟依勿搭界”

日前，我看见一辆橘黄轮毂银色车身的新“摩拜”单车停在小区大楼门口的通道上已经大半天了，影响了居民的进出。傍晚我出门正好看到一个青年在用手机扫这辆车上的二维码，我上前询问，得知此车正是这个青年骑来停在此处的，于是便对他说：“你这车应该停在小区外面非机动车停车处，停在此处不但影响居民进出，还违反了此车的使用规定，这会使你失信的。”未料他骑上车后回了我一句：“失信跟依勿搭界！”

马蒋荣

“摘一朵菊花何妨”

近日，我去共青森林公园看菊花展。在进门处，听见一个年轻男子要五六岁的女儿摘一朵菊花送给妈妈。女儿在爸爸的鼓励下摘下一朵菊花献给旁边的妈妈。孩子妈妈喜出望外，连连称赞“乖囡”。旁边的游客纷纷批评这个年轻的父亲不该教女儿摘花，谁知这男子强词夺理地说：“介许多菊花摘一朵何妨，再说又不是什么名贵之花，何必大惊小怪！”众人听罢纷纷摇头。

杨克昌 文 **孙绍波** 图

中国新闻名专栏

岂有此理竟有此事

乘客身份证银行卡遗落出租车上

好司机等在下车处

新风颂

银行卡和身份证一起遗失，问题大了！近日，周先生乘坐出租车时，不慎将一个装有2张银行卡、身份证、退休证的信封遗失，幸遇一位好司机，最终有惊无险。他致电本报962555赞扬送回失物的驾驶员：“他竟然回到我下车的地方等我！”

周先生说，11月4日上午，他去飞虹路上一家浦发银行办理企业年金相关事宜，但该银行网点不受理此业务。于是，他扬招了一辆蓝色出租车到曲阳路中山北二路上另一家浦发银行办理。谁料刚进大堂，就发现装在上衣口袋中的一个信封不翼而飞，里面有办理业务所需的2张银行卡、身份证、退休证。“2张银行卡内有5万多元活期存款，如果有人用我身份证冒领，是很容易的。”周先生不记得自己乘坐的是什么出租车，车号多少，打了一圈电话无果。

他懊丧地准备回家，不经意间发现马路对面他下车的地方，停了一辆十分眼熟的蓝色出租车，司机站在车外，正是他之前乘坐的那辆出租车！

这位名叫施庆的上海银建出租汽车有限公司驾驶员告诉周先生，他车子开到五角场附近时，发现后排座位上有一个信封，猜想是之前的乘客的，于是急忙返回周先生下车的地方等候，周先生出来的时候他已经等了十多分钟。

周先生满怀感激致电本报，大赞施师傅“急人好义，社会良心”。

本报记者 **陈浩**

请了2天护工要付17天的费用？

经本报调解，医院退回多收取的护工费

和事佬
面对面 调一调

晚报编辑：

10月上旬，我因要做双侧膝关节置换手术，住进了第九人民医院骨科病房。入院第一天，护士过来对我说，如要请护工，每天30元。我表示不需要，家属可以照顾。

住院治疗17天期间，除了手术后最困难的两天里，我请来护工帮忙护理，其余都是妻子在照料。可在办理出院手续时，护士向我提出要收取17天总共510元的护工费。我当时提出异议，我在医院只请过两天护工，怎么会多出来十几天的护工费？护士解释，无论是否请过护工，均需支付护工费，这是“规矩”。为了不打破这个“规矩”，我只能交全护工费。不过，我出院后思前想后，还是觉得这笔护工费，交得有点不合理。

读者 **林先生**

【本报调解】

接到读者林先生的反映，本报读者接待室与市第九人民医院取得联系。九院对此非常重视。经查，林先生10月9日住进医院骨科病房。入院当日，护士询问患者是否需要护工，林先生说他夫人是退休护士，他们打算自己解决。但患者手术当日回病房，因为做的是双侧膝关节置换手术，家属觉得护理很不方便，于是又提出需要请护工协助，并在相关文件上签了字。护士长根据患者需求，安排了护工。其间护工帮患者做了搬动、翻身和倒大小便等工作。2天后，患者家属觉得护工的护理不是很令其满意，所以又提出不需要护工了。

然而，按照医院的护工收费规定，如果入院时患者拒绝使用护工，则无需收费；如果使用护工，则按照入院第一天开始算到出院，所以林先生在出院时才会出现17天的510元收费。院方认为，从林先生反映的问题中，可以看出目前医院护工收费条例还存在不尽如人意的地方，让患者产生了异议，需要改进完善。九院和读者林先生协商后决定，只收取2天的护工费，其余450元退回。九院表示，将对护工收费条例进行相应修改，使之更为完善合理，以便为病人提供更好的护理服务。

本报记者 **王勤俭 钱绿明**

名牌瓜子吃出虫尸倒胃口

厂方售后服务“耍大牌”

沪上老牌阿明瓜子里居然吃出了虫子！最近，市民蒋先生碰上了这样大倒胃口的事。更让其寒心的是，阿明集团态度冷漠，对他不予理睬。

蒋先生介绍，国庆前夕，他在食品商店买了两罐阿明开口西瓜子。前几天，他剥开瓜子准备食用时，发现有异物沾附在瓜仁上，“居然是一条死虫。”随后他又剥开几颗瓜子，又从里面找到一条死虫。“一想到之前还吃了不少瓜子，就觉得恶心。”于是，蒋先生立刻联系阿明集团讨要说法。没想到对方不仅态度强硬，更不愿道歉，表示至多赔他一罐新的瓜子。对此，蒋先生很生气，“赔我瓜子哪还敢吃？作为上海知名品牌，这样的食品质量实在令人不敢恭维。”面对蒋先生的质疑声，对方竟说“不要就算了”，末了直接挂断了电话。

记者看到，这罐西瓜子的生产日期是2016年1月22日，保质期为一年。一打开罐盖，就能闻到很重的油耦味，一条长约1厘米的干枯虫尸黏附在瓜壳和瓜仁上。记者多次致电阿明集团，一名女性工作人员表示接到过蒋先生的投诉，并多次以相关售后人员会尽快联系记者为由敷衍。截至记者发稿前，阿明集团仍未给出答复，蒋先生至今也没收到道歉及赔偿。为此，蒋先生也是窝了一肚子火：“作为申城知名品牌，这态度实在是过分‘大牌’了！根本不重视食品安全，也无售后服务意识！”

记者 **季晟祯**