

电池不给力、信号十分弱、通话现回音、充电很困难… …

iPhone 手机屡遭质量拷问

记 者 屠仕超 许明
实习生 包媛媛

“后乔布斯时代”，苹果面临更大挑战。但是，“信号门”、“闹钟门”、“翻新门”、“电池门”、“回音门”……苹果iPhone手机屡屡遭遇质量拷问。“层出不穷的质量问题，苹果只有勇于正视，才能留住‘果粉’的心！”不少“果粉”致电本报反映，苹果暴露出的质量问题，使他们很伤心。



■ 香港广场门前通宵排队等候买 iPhone4S 的果粉

记者 屠仕超 摄

iPhone4S一天要充4次电

最近，赵先生买来一台全新的 iPhone4S，还没用几天，手机电池就出了问题。“第三天充了4次电手机才可使用，第四天也要充电3次才行，其间电话和短信都接收不了！”从事销售工作的赵先生称，手机出故障给他工作带来很大不便。

赵先生将手机拿到苹果官方维修店去检测，的确是手机电池出了问题，维修店还出具了一张质量检测报告，方便赵先生申请退货或换货。

iPhone 电池续航能力不足，是公开的秘密。iPhone4 电池容量为 1470 毫安，理论待机时间可达 300 小时。但从国内用户实际使用情况来看，在频繁使用的前提下，iPhone4 只能支撑一天左右。iPhone4S 的电池容量较 iPhone4 稍有提升，但其表现却并不给力，这导致苹果官方论坛中关于 iPhone4S 耗电过快的反映越来越多。有用户称，将复杂功能完全关闭后，他的 iPhone4S 在待机状态下，耗电量每小时仍在 10% 以上。

手机缺陷导致信号差

除了电池不给力，更有读者反映 iPhone 手机因系统缺陷，导致信号差。在某外企上班的黄先生说，自己一个月前购买了一台 iPhone4S，购买后使用剪卡，但到单位一打电话就信号全无。“一开始还以为是信号不好，后来发现办公室所有同事的手机信号都是满格，唯独使用 iPhone4S 的几个同事全都没信号，而一出大楼信号又恢复了……”黄先生无论换卡、剪卡重新激活、开启关闭蜂窝数据，都是徒劳，这使他百思不得其解。

苹果售后中心工作人员表示，目前确实有不少移动用户反映此问题，有一部分暂时没有解决办法，问题可能是苹果系统缺陷引起。

不仅用户抱怨信号差，iPhone 也被指信号弱。iPhone4 手机用户谢女士抱怨，她的 iPhone 手机在电梯里几乎没有信号，平常房间里信号覆盖也不完全，常需要去阳台打电话。另一位 iPhone4S 的用户李女士也说，好几次朋友给她打电话都打不通。

业内人士表示，从源头看，很可能是苹果手机在操作系统部分还没有完全适应全球的需要。此外，手机的天线设计、软件问题等也

可能是信号不好的原因。

元旦iPhone闹钟全球失灵

2011 年的第一天，炙手可热的 iPhone 出故障，闹铃功能失灵，不仅导致很多上班族迟到，很多演艺明星如光良、梁静茹、蔡卓妍、唐嫣等也因此出现飞机、高铁误点等状况，纷纷在微博上大吐苦水。有网友戏称，iPhone 也要求元旦休假。

对此，苹果公司在声明中称：“一处故障导致 iPhone 在 1 月 1 日和 2 日这两天无法正常使用闹钟，但用户可以重新设置。1 月 3 日，所有已设置的闹钟将恢复正常。”至于 iPhone 闹钟罢工的原因，苹果公司并无官方回应。经销商透露，问题缘于“服务器故障”，还有人认为是“千年虫病毒”导致 iPhone 闹钟失灵。

据了解，iPhone 闹钟功能并非首次出问题。2010 年，欧美地区分别转行夏令和冬令时间时，iPhone 闹钟（包括重复闹响）因不能自动调节时间，导致南北半球的很多用户迟了或早了 1 小时起床。

iPhone4S耳机通话现回音

最近，钟女士花费 5099 元购买了一部 16G 的 iPhone4S，但是她在使用中发现，手机在通话过程中，时不时会有回音出现。“一打电话就能听见自己的声音，有时候刚拨通电话就会有，有时候打电话打到一半会出现。”钟女士很费解。

据国外用户反馈，使用 iPhone4S 通话进行一段时间后，声音传输质量就开始降低，另一方则会出现回音，而回音可能会在通话后几十秒出现，也可能要等十多分钟。这一问题和网络运营商似乎没有关系，使用不同 iPhone4S 型号、不同网络运营商的众多用户，都纷纷表示遇到这一怪事。

记者致电上海陆家嘴苹果旗舰店，工作人员透露，他们也接到过类似投诉，可以将 iPhone4S 作一个还原设置。如果还是不能解决问题，可拿到苹果专卖店进一步检测。目前对于“回音事件”，苹果官方尚未给出具体解释。

屏幕进灰成为“灰苹果”

除了手机问题频出，苹果电脑也未能幸

免。今年 3 月 15 日消费者权益日，江西省民邹先生在淮海中路香港广场苹果店门前，高举一台屏幕进灰的 iMac 电脑维权。原来，2010 年 9 月，邹先生花 1 万多元在百思买徐汇店购买了一台苹果 iMac27 英寸一体机，并支付一千多元延长保修。但用了不到一年，显示器就出现多处小颗粒，看似灰尘，情况越来越严重。邹先生向百思买和苹果售后反映，要求修理或者更换机器，但此要求遭到了拒绝。气愤之下，邹先生来到香港广场苹果店，要砸电脑以示抗议。

记者在网搜索发现，苹果 iMac 屏幕“积灰”并非个案。有消费者在今年 2 月反映，他在 2011 年 8 月以 14500 元的价格购买了一台 iMac 一体机，春节前发现屏幕内左上角和右上角都出现灰尘样的花斑，并且逐渐扩大，严重影响使用。

搜索引擎上以“苹果电脑 屏幕积灰”为关键词进行搜索，查到了数百万条相关信息，投诉时间最早可追溯到 2010 年。

消费者表示，对于“灰苹果事件”，苹果售后拒绝维修和更换的要求，若要更换屏幕，需要自掏腰包，这笔花费又是好几千元。记者曾致电苹果售后，咨询为何电脑屏幕会进灰，客服表示“不清楚原因”，但对于是否存在设计缺陷，客服人员予以否认。

iPad低温下充电很困难

说完苹果 iMac，再来说说 iPad。何先生的 iPad2 使他很烦心，电用完了却充不进电了，拿到维修中心检查，师傅说 iPad2 怕冷。iPad2 授权维修中心显示：今年冬天，每天因 iPad2 充不进电报故障的案例，就接近十来起。

iPad2 天冷充不进电的问题不仅是上海，在北方一些城市、杭州、广州等地的 iPad 用户也遇到了类似问题。

在多少摄氏度低温环境下，iPad2 会出现这种现象？维修人员说，这没有具体的温度标准，不过冬天最好在有暖气或空调的地方，对 iPad 进行充电。如果没有暖气的话，用被子或者用其他的東西把它捂热了，再进行充电就可以了。此外，使用 iPad 时会发热，此时充电也是可行的。

这样的答复，显然无法使用户满意。“当初买 iPad 就是图个方便时尚，现在却连充电问题都这么麻烦，苹果宣扬的‘时刻关注细节’这句口号到哪去了？”消费者止不住抱怨。

今年 1 月 13 日早晨，iPhone4s 在大陆首发，iPhone4S 在 4 小时内就被买断货。许多“果粉”估摸着趁早赶去排队还能直接到手，却没想到黄牛提前通宵排队，直接逼得苹果公司凌晨就挂起“免战牌”，停止排队。苹果的这种做法，被称为“饥饿销售”：库存几百万台，挤牙膏式的发货、配合大量事件营销拉升关注和渴望。在经济学界，“饥饿营销”是指商品提供者有意调低产量，以期达到供不应求的“假象”、维持商品较高售价和利润率，同时达到维护品牌形象、提高产品附加值的目的。

业内人士指出，所谓“饥饿销售”，还在于苹果对授权经销商有着严格的把控。苹果对产品的销售节奏是有具体的时间表的，比如有的授权经销商 10 月 5 日就到货了，但按照苹果的要求，要到 10 月 20 日才能开卖，如果经销商擅自销售，会按照协议规定进行罚款。在这样强有力的控制下，苹果产品“奇货可居”也就不足为怪了。

苹果产品在中国市场的时常缺货，价格炒高是苹果运营商、渠道商、黄牛等几大推手共同作用的结果。

但苹果的“饥饿销售”，却苦了想买却买不到苹果产品的顾客，他们质疑：“苹果的饥饿营销，火了苹果，便宜了黄牛，最终还是普通消费者受害。”由于苹果喜欢使用定时定量的“饥饿营销”出售热门产品，身单影只，时间有限的普通消费者很难拼得过人数众多且“有组织有纪律”的黄牛，最终使得黄牛席卷绝大部分 iPhone4S。

比如，iPhone4S 在大陆首发后，在网上，黄牛们已经迅速地开始了转手赚钱的计划。一台 16G 白色 iPhone4S 裸机，价格在 5400 到 5600 元左右，与原价相比有不小提升。

中山大学中国品牌战略研究中心主任表示，“饥饿营销”是一把双刃剑，如果用过了头，则会导致追崇者失去热情，对消费者造成感情上的伤害，最后，可能导致消费者抵制该品牌，从而投向别的品牌。

专家表示，苹果公司应正视目前苹果产品在中国内地遭遇的情况，认识到这种做法有潜在的风险，因为中国是全球最大的手机消费国，其销量潜力非常巨大。苹果公司应该让其产品在中国内地市场与其他地区市场同步上市，同时，要充分估计中国消费者的需求，尽量满足这个市场的供应，如果继续“饥饿营销”，最后损失的是苹果品牌，而非非消费者。

专家
观点

『饥饿销售』买家苦黄牛赚