



去年10月份,央视炮轰三星手机维修暴利。半年的时间过去之后,三星手机维修价格高的问题却依然存在。

记者通过调查发现,三星手机屏幕摔碎以后,官方售后维修点仍然要求更换整屏,收取的费用为近900元。根据售后维修点的报价,三星note2手机的配件总价高达3139元,超过了新机2700多元的行货价。此外,苹果手机出现问题,官方维修点则只提供整机更换服务,不能更换某一配件。不少手机过了保修期的消费者惊呼,这个政策伤不起。

由于官方维修价格高,不少市民选择第三方维修。业内人士透露,第三方维修手机配件成本低,但一般会翻倍报价,并不比官方售后维修低多少。

对于目前手机维修市场混乱的状况,不少业内人士呼吁,应当及早建立行业规范,保障消费者的权益。

现代快报记者 蔡旺

# 一个塑料边框要你210块 三星手机买得起修不起

## 三星手机 官方售后维修暴利,NOTE2配件总价超过新机

4月15日上午,记者以更换三星note2手机配件为由,来到位于南京市洪武路上的三星手机官方维修服务点。“只要是在保修期内,非人为原因造成的损坏,经过技术人员认定以后,就可以享受免费更换。”工作人员告诉记者,他们的维修分为人为损坏和非人为损坏两种情况。如果是人为损坏的话,消费者在官方售后维修点更换配件,就必须自己掏钱。

以note2手机为例,根据这名工作人员的介绍,更换手机配件的收费分别为:手机屏幕为767元、主板960元、银色边框110元、后盖56元、前置摄像头110元、后置摄像头

145元、听筒40元、扬声器147元;音量键、电源键等三个按键总价为150元,不包含人工费用。如果note2的手写笔丢了的话,消费者可以在维修点买到,价格为255元。“每个手机配件的报价都要加100元的人工费用,但多个配件一起换的话,只收取100元的人工费。”工作人员补充说,这个报价是全国统一价。

根据官方售后维修点的报价,按只收取一次100元的人工费用来算,记者粗略统计了一下,如果更换全部手机配件的话,消费者总的花费为2585元。加上手写笔的话,消费者需要支付2840元。记者在三星网上

商城看到,note2手机电池价格为156元,旅行充电器则是143元。一旦再加上电池和充电器的话,花费已经高达3139元。然而,记者查询苏宁易购和京东商城以后发现,note2手机的价格仅为2700多元。也就是说,消费者更换全部配件的花费远远超过了购买新手机的费用。三星官方售后维修点的工作人员坦言,官方的配件价格确实高了一点,但在他们这里更换的配件有售后保障。“全换一套配件的话,就等于买一个新手机了。”这名工作人员说。当记者询问更换手机主板是否划算时,她给出的建议是,与其换主板,还不如买新手机。

## 苹果手机 只提供整机更换,不能局部维修

市民王女士最近比较纠结,用了三四年的iphone4手机出了一点小问题。由于使用次数频繁,手机的home键不好用了,有时还出现罢工的情况。于是,她就电话咨询了苹果手机官方维修点,得到的答复是已经过了保修期,他们也无法更换home键,只能进行整机更换,但要支付一笔不菲的费用。再三考虑之后,王女士还是放弃了去官方维修点的打算。“只是换一个小配件,这么高的价格,根本就接受不了。”王女士说。后来经过朋友介绍,她去了珠江路上一家手机维修店,更换了home键,花费仅为60元。用了几天以后,王女士反馈说,新的

home键和以前的差不多。

根据王女士反映的情况,记者对苹果手机官方维修点进行了调查。目前,苹果手机在南京有四家授权维修点,记者随机选择了位于洪武北路上的一个维修点。面对能否更换摔碎的iphone4S屏幕的问题,工作人员告诉记者,必须要让店里的技术人员先查看一下。在保修期内的话,如果没什么问题,可以免费整机更换。“过了保修期的话,不是人为原因造成的损坏,也能整机更换,但要付1698元。”工作人员告诉记者,屏幕内的线断了的话,无论是否在保修期内,都不能更换手机。谈及有消费者质疑

更换的价格太高而选择去第三方维修店,工作人员答复称,如果用了第三方维修的配件,就无法享受官方维修的服务了。

另一家苹果手机授权维修点的工作人员说,整机更换是苹果制定的政策,维修点只能执行这个政策,他们也没得选择。并不是所有的苹果手机都有单独的配件,像iphone5就有home键的配件,维修点可以为消费者提供更换home键的服务。一方面,在保修期内更换手机,保修顺延一年。但另一方面,出了保修期但选择更换整机,新手机仅仅享有90天的保修。

## 第三方维修 报价高低不一 成本价却不高

调查了三星手机、苹果手机的授权维修点之后,记者随机走访了多家第三方维修店,查看更换手机配件的价格。“iphone4s换屏幕的话,只需要300块钱。”珠江路上一家维修店工作人员说,如果在这里换的话,自己要考虑清楚,以后不能享受官方维修服务了。至于三星note2手机的话,更换屏幕分为两种情况:仅仅是外屏摔碎的话,价格是300多元;内屏、外屏一起换,价格为800多元。这名工作人员表示,他们都是整屏更换,但消费者必须把摔碎的手机屏留给维修店,因为他们可以把摔碎的屏幕返厂。当然,消费者也可以自己带走,而更换外屏的价格就是800多元。其余的维修店基本上如出一辙,只是报价高低不一。

长期从事手机维修的业内人士王先生(化名)也向记者揭示了第三方维修的实际情况。一般维修店的业务范围包含了主流机型,比如三星手机、苹果手机。以iphone5s为例,更换外屏的价格为三四百元,整屏则是七八百元。“外屏是从深圳那边拿货,出厂价也就一二十块钱。”王先生说,他们用的屏幕并不是官方的,现在做手机屏幕的厂家很多。更换手机屏幕对技术人员要求较高,维修店要有专门的设备,把碎掉的外屏拿掉,把新外屏重新压上去。因此,尽管外屏成本并不高,但设备、人工、技术费用都算在维修成本里面,更换外屏的价格也就居高不下了。至于苹果手机的home键,买回来的成本一般是几块钱,最多10块钱,而各个商家的开价并不一样,几十元、一两百元的都有。王先生的开价是100元,因为拆开、装上home键比较麻烦。iphone4s的电源键成本价是几块钱,维修店的开价是一两百元。

相对于苹果手机,三星手机的维修费用则便宜了不少。以三星note2手机为例,王先生介绍说,外屏的成本价为150元到200元之间,报价是350元。整屏的成本价是800多元,报价是近千元,如果报价太高,就没人来维修了。note2的原厂边框成本价是七八十元,报价则是130元到150元之间。“note2的后盖没啥技术含量,只是一个塑料壳,所以成本价也就20到50元之间。”王先生补充道,但维修店一般都会翻倍报价。不少人图便宜买了欧版或者港版的三星手机,王先生告诉记者,这些手机享受不了官方售后维修服务,出了问题只能到第三方维修店。

## 消费者 手机维修行业规范 急需建立

在调查中,不少市民向记者反映,尽管官方售后维修价格高一点,但至少不会发生店家随时关门跑路的情况,手机厂商也会审核维修店的资质。虽然南京的第三方维修店非常多,维修人员的资质、收费标准、服务流程仅仅是他们的单方之词,消费者并不清楚真实情况怎么样。有市民说,他们不知道手机维修行业的监管部门是哪一个,只是在有纠纷的时候,才会向消协进行投诉。因此,市民们希望有关部门建立相应的监管制度,明确行业标准,让消费者在维修手机时少花冤枉钱。