

## H3C·调查

图方便  
不放心

## 线上维修受年轻人追捧

互联网+时代的席卷而来，人们生活的绝大部分内容都可以通过O2O的形式进行，手机维修也不例外，很多年轻人开始追捧线上手机维修。

但偷换零部件等诟病，让线上维修商家不得不另辟蹊径，通过网络直播让消费者同步观看维修过程，以此争取消费者的信任。



## 线上维修便宜不是王道

7月初，三亚市民罗杰不小心摔坏了苹果5S手机，决定把手机修一下，罗杰便来到三亚创新城维修手机，咨询之后发现换屏要500多元，觉得太贵，罗杰便不打算再修。

但是随后，罗杰听朋友说可以从网上下单，邮寄维修手机。于是，抱着试试看的心态，罗杰打电话咨询了下单之后，客服电话确认故障，谈妥价格325元，罗杰便把手机快递到海口，第二天，便收到了维修商寄回的修整完好的手机，一同寄回的还有从手机上卸下的旧屏幕。

“从这次之后，我对线上维修充满了信任，方便又实惠。”今年21岁的罗杰表示。

与罗杰一样，记者走访了解到，手机线上维修在年轻人中很有市场。很多年轻人有愉快的线上维修经历，并表示“非常接受”线上维修，没有线上维修体验者也表示“可以尝试”。

但是线上维修真的就比店铺维修实惠靠谱吗？对此，海口市民彭先生表示不敢苟同。

记者在淘宝网上输入“手机维修”，淘宝弹出很多个商家可以进行手机维修。彭先生也是通过这种方式找到了线上修手机的商家。

彭先生从事销售工作，平时工作繁忙，无暇花费太多时间去维修手机，听说线上维修实惠可信，彭先生便从淘宝上随便找了一家店铺。

联系之后，彭先生支付了300元换了苹果6手机的外屏，然而收到修好的手机用了不到一周，彭先生却发现手机屏幕偶然出现黑色线条，咨询淘宝店铺的维修商家，商家则表示可以再次

邮寄检查内屏是否有问题。

“手机刚刚过保不久，外屏坏是因为摔的，这次并没有摔，内屏怎么会自己坏掉呢？”彭先生对邮寄维修的过程充满了怀疑，可是没有看到维修的全过程，彭先生有理说不出。

据业内人士介绍，如果不能监测到维修的过程，不能确切了解是否有更换零部件的事情发生，线上维修其实会面临比实体维修更多的“黑幕”。

如果能监测维修过程，是否就可以让消费者对商家多一份信赖，少一分怀疑呢？

对此，海口某电子产品线上维修公司表示，用网络直播监测维修全过程为其赢得了回头客。

## 利用网络直播建诚信档案

网络直播的风靡，也让做手机线上维修的人看到了希望。有了网络直播，线上维修也可以用透明的维修流程让消费者看到实实在在的“诚信”。

4日上午10时，位于海口复兴城的某电子产品线上维修公司客服陈颖看到线上有海口消费者下单要维修苹果6手机的屏幕故障。

“手机能否开机？屏幕坏的程度如何？”简单的几个问题电话沟通之后，陈颖告诉消费者维修费用为300

元，消费者可以网上支付后将手机快递至公司所在地。

下单支付成功后，维修员开始维修之时，订单的最后一项有“点击观看”的按钮，据介绍，消费者只需点击该按钮，就可以看到从手机拆包到维修完成全过程的直播。

今年6月开始做线上维修，该公司已经接到来自全省的维修单70多个，其中大多是老客户介绍的新客户。

据介绍，其所有维修订单均录出完整视频，消费者可以实时观看，也可以在事后通过优酷视频等平台进行观看，甚至可以要求商家将维修视频发给消费者本身。

“没有实体店铺可以降低维修成本，维修视频的存储成本极小，又可以让消费者随时观看维修全程，这可以在一定程度上让消费者放心，也为自身做诚信积累，回头客就是我们口碑的证明。”该公司技术总监陈硕表示，线上维修作为一种性价比比较高的新兴潮流，会越来越流行。

## HE·表情



京东闫小兵：  
未来能活下来的  
是少数品牌

京东商城家电事业部总裁闫小兵公开表示，我下半身扎根在传统家电行业，上半身游弋在互联网行业，双重身份让我更深切地认识到：中国家电制造业和零售业将发生一系列的颠覆和整合，未来能够生存的将是顺应历史潮流的、积极求变创新的少数品牌，而大多数盲目、被动、乱出拳的品牌将走向灭亡。

## HE·资讯

家电企业纷纷推出  
互联网运营平台

奥维云网联合中国电子信息行业联合会日前发布的“大屏蓝皮书”指出，“预计2020年OTT端（是指通过互联网向用户提供各种应用服务）市场规模将达到6300亿元。”在此背景下，家电企业积极转型，纷纷推出互联网运营平台。

互联网化和智能化两大趋势推动OTT盒子快速发展。根据大屏蓝皮书，作为家庭互联网设备的核心，2015年OTT终端（包括智能电视及盒子）保有量达到1.65亿台。预计到2020年，OTT终端保有量将突破4亿台，超过七成的家庭使用OTT端收看节目。2017年，OTT终端家庭覆盖率将达到45%。

OTT端以智能电视为主要发展方向，目前国内智能电视总量在6000万台以上，成为传统电视厂商及互联网巨头角力的战场。其中，海信、创维、TCL、康佳等传统整机品牌以及乐视、暴风等新兴互联网品牌为主要参与者。

与PC/移动端使用场景碎片化不同，OTT端聚焦家庭互动场景。OTT端具有海量资源，能够把互联网人群吸引到电视机前，同时也使得电视机前的传统用户拥有更多选择。“内容是大屏时代的核心，硬件未来可能免费。”暴风TV相关负责人称。

根据相关规定，智能电商厂商均需要连接广电总局批准的CNTV、百事通、南方传媒、华数、中国国际广播电台CIBN、湖南广电以及中央人民广播电台CNRN这7家互联网电视内容服务平台，内容提供方必须通过牌照方参与相关业务。

（中国证券报）

苹果的秘密  
iPhone7来了  
旧手机哪儿去

## 1 29个手臂的巨型机器人

在美国加州库比蒂诺(Cupertino)苹果总部数英里里的一个神秘工厂，科技博客Mashable的记者Kelly曾受邀参观神秘的苹果回收项目。

这个名为Liam的神秘项目，里面藏着专门处置苹果回收机的机械臂，今年3月乏善可陈的苹果发布会上，Liam被认为是最惊喜，它所指的其实是一个巨型的机器人。这个项目对外公布之前，苹果准备了超过三年。

Liam长着29个手臂，主要负责给回收的iPhone拆机，仔细

看，这29个机械手臂技能各异。它要拆下来的iPhone，包括了在苹果零售店以旧换新的旧手机、被液体损害的手机，经过人工检查后，能被抢救组件的设备会被运到这个神秘仓库。

此外据彭博社报道，在香港，苹果也有一个24小时安保的隐蔽工厂，苹果的回收比基本上可以达到85%。

你知道手机回收以后用来干什么吗？它可能会变成一块太阳能板。”苹果专卖店，店员这样告诉顾客。  
北京时间9月8日凌晨，新iPhone又要来了。根据已提前泄露的信息，对比前几次，这一次iPhone7的硬件革新似乎是前所未有的。  
一代又一代新iPhone出炉，苹果通过这几年的“以旧换新”项目回收的那些旧iPhone，它们去哪儿了？  
今年3月，苹果开始通过微信做广告，加大推广苹果升级换购活动的力度。6月28日，苹果官网又更新了升级换购新规，购买新款苹果手机可以采取分期付款的方式，旧手机的价值可以抵消一部分购买新手机的月付贷款。回收的iPhone和iPad，苹果会在一个“秘密工厂”进行拆机，将不同的零部件进行不同的再利用。  
数据显示，2015财年，苹果公司从废旧iPhone、iPad和Mac中回收了超过约4万吨电子垃圾，从中提炼出约2.8万吨可回收利用的材料，包括1吨黄金和3吨白银，价值约为4000万美元。

2 从“以旧换新”  
到“升级分期付款”

事实上，早在2013年8月，苹果就首次推出了iPhone回收项目(renew and recycling)，鼓励消费者购买iPhone5和iPhone5C，随后扩大至iPad和Mac。

2015年，苹果公司正式在中国内地推出这一项目，仅支持iPhone和iPad产品以旧换新。以旧换新服务仅限苹果直营零售店进行，其产品必须是中国大陆及港澳台地区版本。所换iPhone机型需为iPhone 4以上，iPad需为iPad1以上。

2016年2月，苹果官网再次启动以旧换新服务，名称为“升级换购分期付款”(Trade Up With Installments)在欧洲国家西班牙、法国和意大利推广。

到了6月，苹果官网又修改了规则，不再提供分期无息付款方式，而是根据消费者选择的金融中介的收费标准来收取分期付款的利息，不过以旧换新的优惠依旧存在，但是却将最高优惠金额从300美元下调到250美元。

升级换购有两种方式：一是用户带上自己的iPhone前往Apple Store，现场即可通过折抵优惠来购买新iPhone；二是用

## 3 销售量进入拐点期

挖掘潜在的客户，促进苹果系列产品销量的增长，是以旧换新活动的最终目的。作为乔布斯时代行业的颠覆者，苹果如今的发展也感受到了智能手机市场激烈的竞争。

7月份，苹果发布了第三季度的财报，该季度苹果净利润为77.96亿美元，同比下降27%，营收为424亿美元，同比下降15%。这是苹果公司连续第二个季度营收下降，但超过分析师此前预期的421亿美元。

iPhone销量也迎来了连续两个季度的下滑。第三财季iPhone销量为4039.9万部，和去年同期相比下降15%，上个季度，iPhone销

量为5119.3万部，同比下降16%。全球智能手机市场增长缓慢，苹果也自然受到影响。

苹果iPhone的挑战还来自于其他手机厂商的崛起，如华为和三星。据公开资料，华为2016年上半年在全球市场份额为11.4%，不断缩小了苹果和三星的差距。而在中国市场，华为的智能机市场份额为18.6%，位居第一。

面对销量的下滑，在销售策略上苹果自然要做出反应。在今年以旧换新项目中，苹果开始将安卓手机纳入其中，对此，科技网站BetaNews评论说“苹果以旧换新项目旨在吸引更多的安卓用户转向苹果”。

## 4 二手市场更受欢迎

但相较于官方逐渐推广的回收计划，二手市场似乎更受欢迎。6月份苹果官网将回收价格继续调低之后，更是引起了网友们的争议。

除了回收价格远低于二手市场之外，例如英国科技网站Stuff.tv就对苹果的回收项目作了吐槽，2011年的iMac，苹果提供的回收价是150英镑，而在eBay上它的价格是400英镑；另外以旧换新的计划规定，去官方回收获得的优惠券只能在苹果商店购买商品。

这一点在国内的差异就更加明显，与美国苹果消费者相比，中

国顾客对于价格的敏感度更高。且中国二手市场流动广泛得多，与二手交易市场或黄牛交易，可以获得更高的利润，早前中国电子商务售后服务秘书长林汉钟就指出，由于苹果、三星等厂商的“以旧换新”价格偏低、限制条件多以及换购不便利等问题，尚未成为消费者处理废旧电子产品的主要渠道。

而二手市场的盛行，对于苹果的发展是有害无益的。除去与苹果在回收项目上的竞争，翻新手机的质量会影响苹果在市场的口碑，造成苹果销售市场的混乱。

（据时代周报）

中国家电品牌  
集体亮相IFA

全球最新家电产品同场竞技

海尔、海信、格力、美的、长虹、TCL、格兰仕等一众中国家电领导品牌4日集体携新品亮相全球最大消费电子展之一柏林IFA展的中国馆。IFA全称为柏林国际电子消费品及家电展览会，被认为是世界范围内关注度最高、代表世界家电产业最高水准的同类展会。本届IFA展于2016年9月2日-7日在德国首都柏林举办。

在历届IFA展上，中国产品和中国企业已经成为IFA不可或缺的靓丽风景。据悉，本届IFA展特别在柏林市中心Berlin Station开辟了一处新展厅Global Market，汇集中国及其他国家的创新产品。

9月4日下午，中国家电电子德国品牌展在此举行了剪彩仪式。IFA全球总监Jens Heithecker对不远万里前来参加IFA展的中国企业表示热烈欢迎。他指出，目前中国家电和电子企业对IFA的关注度越来越高，而相应地，IFA也为中国企业，尤其是大型知名企业走向国际市场提供了重要机遇。车和灵巧便携的smart1系列平衡车。（中新）