

B01 热点

苹果道歉认错 诚意究竟几何

苹果美国官网无道歉信,回应:仅涉及中国顾客

□人民网北京4月2日电(记者 章斐然 刘然 彭亮)

4月1日晚,苹果中国的官方网站上发布了《致尊敬的中国消费者的一封信》,这封落款为苹果CEO蒂姆·库克(Tim Cook)的公开信表示:“由于在此过程中对外沟通不足而导致外界认为 Apple 态度傲慢,不在意或不重视消费者的反馈。对于由此给消费者带来的任何顾虑或误会,表示诚挚的歉意。”人民网财经记者发现,苹果官方网站上没有该封公开信的英文对应版本。信中同时说明苹果公司对产品的新机更换、保修期限等问题进行了改进,并在保修

政策、销售商培训、消费者投诉受理等方面进行了改善。

此封仅在苹果中国的官方网站发布的公开信是否代表苹果总公司?人民网财经记者致电位于美国加利福尼亚州库比蒂诺的苹果公司总部,其接线工作人员确认“苹果中国是苹果总公司的一部分,并不是独立的分支机构。信件由蒂姆·库克落款,就代表了苹果总公司”。

该工作人员同时表示:“整个事件和‘3·15’、‘三包’等中国环境有关,别的国家并没有。因为仅涉及中国顾客,所以在中文网站上发布。”

记者询问该工作人员的具体名衔,该工作人员表示“没有必要给你,我想你真正需要做的是读这封信的内容”。

(www.people.com.cn)

相关链接

3月15日,中央电视台“3·15”晚会曝光苹果公司在中国内地的售后服务霸道政策以及对消费者的差别对待。

此后的两周时间内,苹果公司对此并未作出正面回应。与此同时,中国多家媒体对此事作出反应,进行了追踪报道。

中国市场早已成为苹果公司的第二大市场,且增长势头迅猛。苹果公司2013年第一财季财报中显示,目前,中国是苹果增长最快的市场,第一财季营收同比增长67%,远远高于其18%的整体增长率。在第一季度,中国市场令苹果获得了68亿美元的收入。

苹果能否真正 拿中国消费者当回事?

□吴明洋

经过一番意志的较量,苹果公司最终还是扛不住了。4月1日晚,苹果中国官网发布落款为苹果CEO蒂姆·库克的致消费者信,算是向中国消费者正式认错道歉。

自央视“3·15”晚会曝光以来,苹果公司的态度基本上是冷漠的。面对中国消费者的投诉、不满,苹果公司不是视而不见就是充耳不闻,直至舆论穷追猛打,中国主流媒体连续刊文加入“申讨”之列,才正面作出回应。

中国消费者并非有意与苹果公司过不去。实事求是,苹果产品质量总体而言还算可以,在中国拥有为数不少的“果粉”。苹果公司之所以激怒中国消费者,主要是因为其在产品维修和保修政策上做实在有点过分。

不仅如此,苹果诸多产品售后服务还明显违反中国法规。我国《微型计算机商品修理更换退货责任规定》标明:电脑整机保修1年,主要部件包括主板、驱动器、显卡、CPU、硬盘、电源、内存保修2年。苹果电脑无论是整机还是主要部件,都是保修1年,产品“三包”有效期严重缩水。在中国大把销售、大笔挣钱,却不遵守中国的法规,哪有这么好的事?

中国消费者最关心的是,苹果道歉认错,诚意究竟几何?苹果公司能否兑现承诺,认真解决中国消费者反馈的诸多问题,并确保从此之后严格遵守中国法规,不搞“双重标准”,真正拿中国消费者当回事?



◆主办: 洛阳晚报·教育周刊 ◆承办: 洛阳市彩虹教育学校
◆报告会时间: 2013年4月14日 ◆报告会地点: 洛阳外国语学校校本部综合科技楼

解析高考试卷 探讨命题方向 把握高考要点 掌握应试技巧

河南权威的高考专家, 洛阳权威的新闻媒体, 洛阳权威的辅导学校, 联合重磅推出——

2013 高考冲刺提分 报告会

50000名高考考生
500张报告会门票
1000人抢1张门票

权威高考专家, 帮你高考提分

- 语文 许兆真** 河南大学文学院写作教研室主任, 河南省高考作文评卷组组长, 语文高考研究专家, 参加高招评卷工作近30年, 对高考作文把握独到而准确, 解析透彻而深刻。
- 数学 孙士放** 郑州一中数学组组长, 河南省高考质检评价组成员, 多次主持河南省示范性高中高考模拟试题, 高考命题与考试研究专家, 长期致力于高考复习、命题等专题研究, 主编自主招生、高三复习等教学用书20余本。
- 英语 王晓伟** 河南大学教授, 英语高考研究专家。自2003年以来一直承担高考英语阅卷工作, 先后负责具体阅卷任务、小组阅卷任务和学科质检任务, 具有丰富的阅卷经验, 熟知相关质量标准和监控方式。
- 理综 朱道训** 北大清华校长实名推荐学校——信阳高中理科组组长, 连年参加高考阅卷工作, 高考理综阅卷组优秀阅卷员。2011年所带的班级有3人考入清华, 1人考入北大, 绝大部分考入985高校。
- 文综 程崇杰** 北京大学校长实名推荐学校——开封高中文科组组长, 高考命题研究专家, 曾连续八年担任河南省高考文综试卷评析组成员, 所教班学生多次获得开封市文科状元。

购票地址

- ◆彩虹教育涧西校区: 中州西路天津路口向西100米 13937918875
- ◆彩虹教育瀋河校区: 瀋河东花坛启明东路东北角 15515300537
- ◆彩虹教育洛龙校区: 政和路定鼎门街口东北角 15515300757
- ◆彩虹教育老城校区: 老城新街中州东路向北100米 15515300723
- ◆彩虹教育西工校区: 中州中路定鼎路口西南角 15515300365
- ◆彩虹教育南昌路VIP校区: 南昌路申泰大厦1101室 15515307242

◆抢票热线: 64289710 13343899009 13838845013