

【新闻链接】  
手机“三包”  
规定待升级

如今，具备商务信息管理、多媒体文件处理等多功能的高科技手机越来越普遍，但记者从北京市消协 12315 热线和北京市质监局 12365 热线获悉，有关此类手机的投诉出现了新焦点：手机软件出现故障需要升级，算不算质量问题？对此，消费者和生产企业有着截然不同的看法。

◎消费者：  
软件问题属质量问题

在大多数消费者看来，软件问题也是手机质量问题的一种。消费者高女士去年购买了一款多功能手机，使用一个多月就出现突然死机现象。售后服务人员表示，只需对手机内的软件升级即可复活。可不到半个月，又出现死机，只好再次“软件升级”。当死机问题今年初再次出现时，高女士根据手机“两次维修后再次出现问题可以换机”的“三包”规定，向生产商提出换机要求，却被告知“软件升级不属于维修，不能换机”。高女士认为，频频死机已证明该手机有质量问题，生产商却用“软件升级不算维修”逃避责任，不合情理。

此外还有不少消费者发现，明明是手机硬件故障，比如按键失灵、显示屏颜色漏色等，但售后服务商仍以“软件问题”搪塞，不承认是产品质量问题。消费者认为，软件是手机的组成部分，理应纳入手机维修范围，而商家利用“软件升级”借口来掩盖其他故障，有损消费者权益。但手机生产商却持不同看法。几家知名手机的售后服务点表示，只有通过专业维修人员鉴定，确认手机因软件问题而出现了硬件故障，软件升级才可算作维修，否则不会出具维修记录。

◎专家观点：  
手机维修不透明

专家认为，手机维修过程仍存在不透明的情况，消费者提出商家用“软件升级”掩盖硬件问题，是存在可能性的，因消费者很难辨别手机故障的根本原因。要解决这一问题，必须要求商家将维修过程透明化，并给出令消费者信服的解释。而“软件升级”到底算不算维修，要视具体情况而定，如为解决故障而进行的升级应算作维修，而为改变手机某一功能或增加新的功能进行的软件升级则不属于维修。类似死机等情况，是手机软件版本缺陷造成的，属于质量问题，维修商不能推卸责任。

◎专家呼吁：  
手机三包升级换代

据了解，在目前实施的手机“三包”规定中，注明的主机故障主要集中在硬件方面，且没有明文规定“软件升级属于维修范围”，使得商家有了逃避责任的借口。专家因此呼吁，相关部门应尽快为手机“三包”规定升级换代，用制度保障来维护消费者的合法权益，从根本上解决“软件升级”带来的纠纷。

## 刷机号称“跟世界同步”

## 水货三分钟变“行货”

初中没毕业的张广龙去年7月从哈尔滨来到北京。从小就喜欢鼓捣点东西的他选择了手机软件行业。留着小平头、脖子上戴着一条银色骷髅头项圈，中关村人称“老六”。从去年8月开始在两个月时间内，他弄清了黑莓、多普达乃至苹果等几乎所有智能手机的操作系统，最快用3分钟时间就可完成对水货手机激活、解锁、输入法汉化等全过程。

经过加工后的“水机”跟行货手机一模一样。当记者问其目前掌握的技术能达到什么水平时，小张以一副年轻人特有的豪气说了句“跟世界同步”。记者在采访中了解到，目前北京中关村地区每天工作着近千名水货手机软件研究者，他们自封“刷机族”。

## 刷机手机就是“卖技术”

记者走进位于中关村科贸大厦的一家公司，看到了七八台电脑整齐地摆放在办公桌上。与其他IT公司不同的是，在这里手机随处可见。货架上、办公桌上、员工手里、各种品牌和型号的手机无处不在，5个年轻小伙子不时用数据线跟电脑连接，之后向手机上下载各种软件，一上午的时间里他们忙得连喝水的空闲都没有。

据该公司员工华子介绍，他们的公司是去年6月份成立的，主要是利用电脑软件，为客户的手机刷新系统，安装各种软件，改变手机设置等。装配完成后，客户要按照所涉及的技术价格来承担相应的价格，用员工的话说其实就是“卖技术”。据了解，根据不同型号，为一款手机

从装输入法到安装软件收费100至700元不等，通常最快要3分钟到1小时，慢的话要两三天。

## 装软件非下载歌曲图片

华子告诉记者，所谓装软件，并非是在家中就可以实现的下载歌曲图片，而是利用他们的电脑技术和软件配合。尤其是一些国外水货手机，如果不重新安装软件，在国内根本无法使用，“就像砖头一样”，小张拿着一款刚从国外带回来的智能手机告诉记者。

此外，由于同一品牌手机系统也分为好多版本，因此需要对手机进行短信输入法更改、手机激活、解锁等。“比如面试不久的苹果IPHONE手机，不同地区销售的要分为1.0、1.1和1.12三个版本，但这几款手机如果想在国使用，首先就要刷软件。”小张说，“我们柜台上摆的这些手机都是刷过软件的，有的是我们准备出售的，有些是等待客人来取的。”

## 利润增两成不需增成本

记者在采访中了解到，在不少手机店里，商贩为了节省成本、把出售的手机卖个好价钱，也自行承担起刷机的工作，他们也是刷机族的一部分。这些手机多为水货，经过店主的刷机，其功能和设置都与行货手机大致相同，甚至还会增加不少。

一位不愿意透露姓名的手机店主介绍说，在去年3月份，他通过朋友的关系，进了一批共20多台V3手机，但全部是英文菜单，行话称这样的手机为“欧水”，意为欧洲水货，必须经过刷改中文菜单才能销售。“我自己在网上下了一个中文菜单的刷机软件，把所有的机器都刷了一遍，全部是中文菜单了，结果全卖出去了，价钱还不低。”随后，他为记者算了一笔账。比如手机系统为1.0的水货手机价格为1000元，而2.0系统的价格就将在1200元左右，而升级这样的系统基本不需要任何成本，只要下载刷改手机系统的软件，再逐一在手机上运行，利润就增加了20%。

## 智能手机催生新行业，水货手机3分钟变“行货”

## 揭秘中关村“刷机族”

## 核心提示

“刷机”已经成为一个越来越时尚的名词，尤其为都市年轻一族追捧。刷机是重新安装手机系统的行为，一般手机系统版本陈旧，或手机系统崩溃要进行刷机。据了解，市场上销售的“水货”手机大都经过刷机，即软件改版升级。而重新安装软件后，“水货”手机能变成“行货”，英文界面可改成中文，安装游戏、视频、音乐等程序更是信手拈来。在中关村的一个电子大厦里，本报记者近日探访了这样一群能为手机换“芯”的人。



三台不同品牌的手机同时连接在电脑上，华子从容地刷着机。——晨报记者 张硕/摄

## 刷机一族大多是“北漂”

## 刷机族来自四面八方

据了解，由于这个行业在我国出现较晚，直接为消费者服务刚刚起步，从业人员更是来自四面八方，有主修电脑软件出身的，有半路出家的，有对手机喜爱到“发烧”程度的。

华子是河南人，今年26岁，瘦瘦的身型弱不禁风，一副窄边的眼镜架在鼻梁上，书生气十足。毕业后，就从家乡来到北京，在中关村工作已经一年了。问他怎么会想到做这个行业时，他说：“当初我学的是电脑专业，听说在中关村有不少就业机会，就一个人来了，成了北漂。”

他介绍说，除了手机厂商固定的营业部外，以提供手机刷新服务为经营对象的公司现在并不少，而从从业人员大多数是从事IT业的北漂。

## 刷机族华子收入并不多

来到北京后，华子过着拮据的生活，在天通苑与人合租一处住房。由于没有找到工作和收入来源，300元的房租成了他那段时间每月最大的开销。他回忆说，在那段日子里他的生活可以用混乱来形容，每天起床后就出门去找工作，漫无目的地跑了一天没有任何收获，再回到家里吃顿泡面，连续两个月，这样的生活让他产生了放弃的想法。

但去年冬天的一个偶然的机会，他结识了来自山东的老万，并把他介绍给了自己公司的老板。随后，他的电脑功底和肯于钻研的学习态度，让公司把他留在了这里，“这总算在北京扎下根了。”他笑着说。

在他的右手边，三台不同品牌的手机全部连接在电脑上，安装游戏、装入视频音乐，他似

乎弹指间就可完成。华子介绍说，电脑里不少软件都是他自己编程制作的，在外人看来犹如天书的编写程序对他来说却应用自如。

如今，他在北京虽然落了脚，但收入却不是很多，依然租住在当初300元一个月的房子里，每年只有过年的时候回家看望父母。虽然可以说他“阅机无数”，但他自己用的却是市价不到800元的低端手机，每次拿到一款潜力很高的手机后，他都会爱不释手，“可我们最多只能拥有它一天，给顾客装好就马上交货了，没办法。”华子不由叹了口气。

## 电脑技术高老万当师傅

“在这屋里的几个人都是我的师傅，我的这些手艺都是跟他们学的，最厉害的就是老万了，我还算他的关门弟子呢。”华子说。

华子口中的师傅老万比他大四岁，在中关村打拼已经将近7年了，同他的徒弟一样，他初到北京时也是人生地不熟，但他却拥有比华子更高的电脑技术。在学校的时候，他的外号叫“万黑子”，“黑”也就是黑客的意思。在一般人看来，黑客就是专门编写电脑病毒，干损人不利己的事，但老万坦言，他只写过一个能让电脑重启10次的小程序，还没拿别人开刀，自己做了实验品，从此以后，他就不再沾这样的事了，“黑客现在不行了，大家都要做红客呢。”他对自己的手机呵护有加在办公室是出了名的。

老万说，自己的第一部手机是在上大学的时候买的，但他当时没有更多零花钱去买手机，就在外面打工，一块钱一块钱地攒出了一部手机。从此，他就对手机格外珍惜，曾经因为手机被同学碰摔在地上，和同学闹过别扭，也

留下了宠爱手机的习惯。

老万表示，做手机刷机这行最难的就是软件学习阶段，无数的英文软件和书籍把不少英语不好的从业者拒之门外，在学习完软件后，操作也是个难点，要通过不少型号手机的实验才能达到变通的效果，而堆在他办公桌上的6本书是他工作的保证。

## “接活有次差点儿失手”

张广龙告诉记者，一位打扮时尚的年轻人送来一款原装日本某品牌手机。由于元旦过后生意不大好，小张想都没想就接了这个活，告之对方第二天中午来取，收费300元。

“要是英文还好，上网搜搜还能明白个大概意思，而面对这圈圈点点看似汉字但意思不同的日文实在是没办法。”小张说，“平时接触的日本手机不多，我想借这个机会试一下。”装上电池、开机，日文界面将小张搞得有点发晕。于是他想起了卖日本数码产品的一个朋友。

朋友的答复让他很扫兴，“虽然我卖的产品是日本品牌，但上面都有中文说明。”那天小张共接了6单生意，到晚上5点下班时，其他5个手机软件都已经装好，唯独剩下这款“日货”。下班回家的路上，小张在公交车上还在琢磨着手机的事。突然他发现，坐在355路公交车最后一排座位上有个大大学生模样的年轻人看着《标准日语》。

看罢小张计上心头，立刻挤到车后面跟大学生搭讪。经过询问得知，对方是首都师范大学日语专业学生。“你可以帮我翻译一下界面上的意思吗？”……就这样，他们从中关村一直聊了10多站，小张把界面上日文的意思一一记在本子上，回家后不到半个小时就重新装上中文菜单。从此小张也跟这个学生成了好朋友。“他手机上面的游戏都是我下载的”小张说。

## 【记者调查】

正规客服  
收费高6倍

记者就刷机费用问题走访了诺基亚的客服部门，以型号为N91的手机为例，如果是“国行”（意为国内行货）机器，价格为150元，而“港货”或是“欧水”价格约为600元。对于价格如此大的上下差异，工作人员解释为，“国行”的机器与其他渠道的机器内部部件是有一定差异的，所以价格上下也有浮动，“如果是水货的机器还不一定能刷，还要拿过来看看。”

随后，记者也要求同样的刷改系统服务让刷机公司报价，他们给出的价格是80元，且还能“打折”，如此算来，正规客服要价至少高出刷机公司6倍。同时该公司的工作人员还承诺，无论是什么渠道来的机器他们都能刷，保证用着没问题。有业内人士表示，在价格方面，专业的售后服务部门显然失去了原有的竞争力，往日独霸一方专业化服务不断受到冲击。

## 【记者专访】

## 信产部有关人士：

合法与否  
尚难定论

对手机进行刷新改动是否会侵犯到原厂商的利益，刷机族张广龙告诉记者，其实这就像把各种应用软件装入一台全新的电脑一样，并不进行任何非法的操作，为的只是使它具有更多的使用功能。同时他也表示，当工作过程中一旦牵扯到版权的问题时，他们一概不做，“像刻录盗版盘或盗版书一样，知道那是犯法的。”他说。

此外，在不少论坛或者网站上也可以找到刷机软件，并且提供网友下载使用。记者在一网站上就看到，多数市场上流行的主流手机的刷机软件，而且每个步骤的操作都有详细的说明，这样，手机发烧友就可以在家中利用自己的电脑刷改手机。

信息产业部有关负责人表示，由于刷机行业主要针对水货手机，因此其合法性目前尚难定论。随后记者致电手机生产商诺基亚中国有限公司。该公司一位负责人表示，为保证手机质量和安全，消费者在国内正常渠道购买的手机如需要进行软件升级时应到正规的售后服务中心。

本版撰文  
晨报记者 张硕 王猛