

苹果3·15曝光大事记

2013.3.15
央视3·15曝光



2013.3.15
苹果第一次回应

苹果公司致力于生产世界一流的产品,并为所在市场的消费者提供无与伦比的用户体验。这也是为什么我们在每一家苹果零售店的Genius Bar天才吧提供深受消费者喜爱的面对面支持。我们也与全国270多个城市的超过500个授权服务点密切合作,我们的团队一直努力超越消费者的期望,并高度重视每一位消费者的意见和建议。

2013.3
央视不断曝光

连续多天央视《新闻联播》、《焦点访谈》、2套《经济半小时》等不断曝光。

2013.3.23
苹果第二次回应

“中国消费者享有Apple最高标准的服务。我们的政策完全符合本地法律法规。Apple在中国所提供的保修政策和在美国及世界各地大致相同。”“鉴于iPhone 5的独特设计,在绝大多数情况下,我们都会根据Apple的政策提供整机更换服务。”

2013.3.23起
央视继续曝光

2013.3.25
人民日报曝光
从当日开始,连续5天曝光
第1天:苹果咬了“上帝”一口
第2天:霸气苹果伤了啥
第3天:打掉苹果“无与伦比”的傲慢
第4天:苹果到底躲了多少税
第5天:苹果称维修条款已修改

2013.3.29
央视采访苹果总部未果



2013.4.1 苹果第三次回应

在此,我们向大家保证,Apple对于中国的承诺和热情与其他国家别无二致。衷心感谢大家给予我们的宝贵反馈,我们始终对中国怀有无比的敬意,中国的消费者始终是我们心中的重中之重。

苹果CEO库克:I'm Sorry

官方回应央视3·15曝光的保修问题 售后服务做出四项重大调整



4月1日晚间消息,苹果中国官网发布落款为苹果CEO库克的致消费者信,针对前段时间央视3·15曝光的保修问题,苹果中国售后服务做出4项重大调整。

我们意识到,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,我们表示诚挚的歉意。——库克

在这封信中,苹果称在过去两周,在中国收到许多在维修和保修政策的反馈。苹果“不仅对这些意见进行了深刻的反思,还与相关部门一起仔细研究了‘三包’规定”。并重新审视了苹果维修政策的沟通方式。对于由此给消费者带来的任何顾虑或误会,苹果表示歉意。

苹果同时声称正在实施4项重大调整,包括:改进iPhone 4和iPhone 4S维修政策,在Apple官方网站上提供简洁清晰的维修和保修政策说明,加大力度监督和培训Apple授权服务提供商,确保消费者能够便捷地联系Apple以反馈服务的相关问题。



iPhone 5在内的其他iOS设备

1. 仍旧为一年保修期。
2. 根据具体的故障情况,更换全新部件,或直接更换全新设备。
3. 如果更换部件,保留原有1年

新科