

摩托罗拉"十分钟满意服务"忽悠谁 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/288/2021_2022__E6_91_A9_E6_89_98_E7_BD_97_E6_c123_288561.htm 关键字:公司管理 企业管理 摩托罗拉 售后服务 企业危机 诚信 牛津管理评

论(oxford.icxo.com)综合报道:十分钟满意服务?哈哈!忽悠谁呢!摩托罗拉,你让我忍无可忍,即使惹了官司,我也在所不惜!摩托罗拉近年由于新机型的开发较为成功,再加上市场工作做的比较好,在中国的销售情况节节好转,但舆论的评价加上我个人的经历足以预言摩托罗拉,你好景不长!

首先请有兴趣的人们用百度或者GOOGLE搜索“摩托罗拉质量”或者“摩托罗拉服务”等词语,看看网上都是什么评价!

看看我的控诉是不是一家之言!1、本人遭遇 本人于2006年5月20日在深圳华强北协亨手机连锁店购买了MOTO的E680I机型,说实话,我很喜欢这个机型,因为它的功能不错。在深圳这个水货风行的地方,我由于对摩托罗拉产品质量的不放心,干脆多花几百元买了行货,图的就是万一出现故障保修方便,可是,我遇到的事情却让我无法感觉行货与水货的区别!5月25日左右,手机开始出现通话噪音,大的根本无法听见任何通话,只有不停地开机关机才能恢复正常。不得已,我抽出时间于5月30日去了协亨手机的维修中心(摩托罗拉二级维修中心),我想着按照MOTO的三包政策,购机15天之内出现非人为损坏可以换机。但事与愿违,工作人员告诉我,一个小时后出检测结果,经过维修工程师(姓名:刘东杰)不知道怎么检测后,我拿到的检测单写了他四个大字“查无故障”!我哭笑不得,明明电话噪音奇大,他却

说查无故障，原因就是他没查出来，所以不给予换机，当然，由于“查无故障”，连维修也没的谈。我由于当时另有事情，没有继续争论，琢磨着大不了我用耳机打电话（耳机通话正常）。不过，我当时吵了几句，不为质量别的，就为这种服务及不负责任的态度！就这样将就用到了10月中旬，手机出现了更严重的质量问题：除了用耳机，话筒根本听不到任何声音，连噪音也听不见了，甚至连外放音乐也没有任何声音。由于工作繁忙，我只有耐住性子用耳机打电话继续使用，祸不单行，却在某次使用中，耳机插孔又脱落了！除了发短信，这让我再也无法打电话。不得已，10月21日周六，我只有又跑去了协亨的维修中心（位于华强北女人世界名店15楼）。本人脾气不好，却考虑到赶紧把手机修好，只得尽量斯文给售后服务人员详细解释手机的各种故障。服务人员看了手机，第一句话就是“你是不是自己拆机了？螺丝已经松动了。”我赶紧发誓说自己根本不懂手机，再说仍在保修期内，我怎么会自己拆机？服务人员最终在维修工单上写了初步故障判断“通话无声、无送话、无受话、外耳机接口已经入机身内”。仍然又是一个小时的等待，维修工程师（仍然是刘东杰）写出的检测结论是“耳机接口脱落，不符合保修”，另外，加了一行字“报价180元”！我一看马上火大，质问服务小姐：“耳机脱落算人为损坏？我插上耳机使用就自己脱落，是不是更应该算是质量问题？！退一步来说，就算我承认这是我插耳机手法不符合摩托罗拉的什么标准，但是其他故障算不算人为故障？不维修吗？！”服务小姐一时无语，只有当我的面问维修工程师，工程师的回答是：先修耳机插孔再说，但肯定要出钱。我实在忍不住，又吵起来

，他们的回答倒是越来越轻松，甚至给我说明：你可以去天音的维修中心去修，因为那里是摩托罗拉的一级维修中心。我在你协亨买的手机，却要跑人家那里去修？！什么逻辑？摩托罗拉，你的授权还有什么意义？按我的理解，摩托罗拉既然授权协亨是维修中心，就应该起到管理及监管服务标准的职责，但如此态度如此不负责任是谁的错？这个手机我仍然会去修，明天我就跑到天音的一级维修中心去修，但修好后我第一件事情就是摔了这个摩托罗拉手机，然后立下家训：我的妻子、子女所有我能影响到的朋友家人，绝对不再购买摩托罗拉的任何产品！如果哪天摩托罗拉靠着广告、营销垄断了全球通讯市场，那我们全家就发E-MAIL联系也绝不再用它的产品！

2、相关资料 关于很多论坛上网友对摩托罗拉产品质量及售后服务的指责我就不再引用，我找到了某机构做出的“2006年上半年，中国手机市场调查报告”（网上可以搜索到），有段评论耐人寻味“在产品质量最好的调查中，摩托罗拉仅次于诺基亚，以18%的得票率在所有国外品牌中排名第二，这显然和它多年来的市场耕耘密不可分。但是，摩托罗拉在外国手机品牌中产品质量最差的投票中却在13家品牌中拿到了24%的最高分。为什么会出现这种情况呢？一个最冠冕堂皇的解释当然是销量大，即使质量出问题的比例与其他厂商相同，绝对的数量也会居高不下。不过以此推论，应该是诺基亚在“最差”中领先啊。但事实却并非如此，看来，在质量满意度和市场占有率方面，厂商还是应该更加谨慎地作出选择。”在我看来，今天的消费者关注质量之余，也很关注功能、价格等因素，质量差点（别差太多）仍然可以忍受，但售后服务再差就无法忍受。按道理来说，我

花钱购买了产品，同时也购买了服务，但服务在哪里？且不说我一次次的为了维修奔波花去的时间、精力，每次都让我一肚子火，我为了出这口气，还费劲写这篇文章，我图什么？只图了揭穿你这个大忽悠，避免更多的人碰到这种令人气愤的事情！100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com