

华声视点

怠慢消费者是哪门子企业文化

苹果中国官网1日晚间发布CEO库克致中国消费者的道歉信，称由于对外沟通不足而导致外界认为苹果公司态度傲慢，今后将改进iPhone等设备的维修政策，使其符合中国的“三包”规定。

在国内媒体半个多月的轮番轰炸下，在国家有关部门的严厉督促下，苹果终于低下了傲慢而固执的头。不过，4月1日晚间苹果中国官网的道歉信，更像西方“愚人节”的噱头，使人不敢深信。偌大一个“苹果帝国”，面对偌大一个市场（中国市场给苹果带来了68亿美元营收，这一数字已占苹

果总营收的约13%），竟长期且死不悔改地执行歧视中国消费者的售后政策。甚至在4月1日之前，据中央电视台3月31日报道，针对苹果手机、ipad以及苹果笔记本电脑等产品拒不执行中国“三包”规定的问题，苹果中国虽然已经发布了相关声明，但美国总部并没有对此作出任何正式官方回应。

这本身就不可思议，但的确是事实：一是苹果公司悍然在执行着双重标准；二是苹果公司黯然向中国消费者低下了头！即使如此，我们仍有话要说。苹果公司在道歉信中说，“为消费者带来最佳

用户体验及满意的服务是我们的理想，更是我们的承诺，它已深深植根于Apple的公司文化之中”。如果其公司文化，就是无选择性地对待消费者，就是无视中国的法律与民意，那么这种企业文化，无疑是垃圾文化。

中国消费者协会曾经数次对苹果公司在华保修政策的有关内容与我国法律相抵触一事进行过批评，近期更是在保修时限、维修方式、维修使用部件及维修价格4个方面予以劝谕，无一例外没有任何回应。中国工商总局相关负责人3月28日重申，将严厉查处售

后服务中的霸王条款。此前，上海市工商局先后10余次与“苹果”公司沟通，督促其对维修合同中存在问题的格式条款进行修改，但收效甚微。那么，是什么造就了苹果公司的狂妄与傲慢？答案也许很简单：其一，有关部门行政执法的软弱；其二，消费者缺乏以脚投票的勇气。

苹果公司的多款规定，违反了我国《物权法》、《消费者权益保护法》，严重侵犯了消费者的所有权、选择权和公平交易权。根据我国法律，可以对其处以重罚。但我们不遗憾地看到，除对个别经销商象征性地予以惩处外，鲜见有力度有厚

度的罚单。连《人民日报》评论员文章也以罕见的鲜明态度指出：“对待个别洋品牌的‘双重标准’与‘傲慢底气’，相关部门也应一视同仁，履行监管职责，彻底终结洋品牌身上客观存在的‘超国民待遇’，而不能因为品牌的强大、税收的丰厚而下不去手。”

违法成本极低，是洋品牌在华屡次“犯险”的主因。其次，在庞大的“苹果帝国”面前，多数消费者采取忍气吞声的态度，亦助长了其嚣张气焰。其实，中国消费者有两大杀手锏，可以使“苹果帝国”摇摇欲坠：一是诉诸法律；二是用脚投票。

■本报评论员 吴晓华

非常语录

“您想要您敞亮地跟我说，我给您包邮还不成吗？”

近日，一条空姐的微博传得沸沸扬扬。该微博称，飞机刚落地空姐即发现毛毯被偷了7条。按照规定，丢失一条毛毯，航空公司要扣罚乘务员80元，而该毛毯在淘宝上仅售20元。因此空姐忍不住如此吐槽。

东方不败：淘宝上卖20元，罚款80元，航空公司还是大批量采购的，罚得也太狠了吧？

XL35800：应该赠送，机票多贵啊。

沉默人生：我以为坐飞机的都是大款呢……居然买不起毛毯还偷……

完美不完美：毛毯很脏的，不能用，看见过有人把脚放在里面捂呢。

“……肇事者开车漫不经心，致辗毙爱犬……特立此志”。

台湾花蓮县有位男子因养了三年的爱犬遭车子辗毙，无法接受事实，想到了后人把秦桧夫妇的人像长跪于岳飞坟前的故事，于是效此法把狗埋在自家后院，制作了一个代表肇事者的水泥人偶，以跪姿状竖立在狗坟前，并撰墓志铭如上。

eifnalid：笑疯了，感觉这人也太不地道了，肇事者情何以堪。

上帝粒子：秦桧在千年以后终于做了一回好事，竟然激发了后来者的灵感。

纷纷雨：感受到狗主人的悲情，狗也是一条生命，所开车都要小心，以免让无辜生命受害。

余以为

“国五条”与社会之间当有契约精神

3月30日晚，此前曾预计房价在3月迎来自来下跌拐点的深圳英联不动产董事长郭建波“提前认输”，并在微博上向“@平安北京”申请“裸奔”。1日，“@平安北京”对新京报记者表示，对郭建波裸奔的申请没有必要进行回应，并建议他“依法依规行事”。（新京报4月2日）

“国五条”开始运行，郭建波“提前认输”。当然，大家并不会用企盼“国五条”效果的标准去考量他，要求他必须兑现。但郭建波不愧是企业家，愿赌服输，有契约精神。

虽只是玩笑式的赌局，但事关房价的涨跌，所以这个玩笑赌局也有着相当程度的全民

娱乐性。赌局里虽然只有任志强和郭建波，赌局外却有人看涨，有人看跌；但谁都明白这个赌局本身无法改变房价的任性。

任志强对房价走势的预测曾经多次招来过板砖，但当结果证实了他的预测时，又不得不被他神话般的预测所折服。从这个角度上讲，郭建波的输在最大程度上并无悬念可言，但难能可贵的是，郭建波还是挑战了神话，他唯一的希望可能是寄托在了“国五条”上，但现实说明，“国五条”面前，他一败涂地。

愿赌服输，是人与人之间契约精神的体现。但并不是只有人与人之间才存在着这种契约关系和精神，实际上，政策与社

会之间也当然地构成了契约关系。一项政策的出台，就标志着一种对社会的契约已经建立并生效，契约里面包含着兑现某种社会诉求的承诺，这是一份更多人参与的公共性契约。政策的最终价值就是要实现这些人的社会诉求，这既是政策契约的目的，也是社会评价这项政策契约的标准，如果总是无言的结局，社会会怎样评价这项政策契约呢？

任志强的预测已经成了一个不破的神话，支撑这个神话的却是一次次政策效果的反向证明，这也是一个不小的玩笑。郭建波作为一个玩笑者，尚能敢于以裸奔的方式体现契约精神；那么，作为已经出台的政策，又该以怎样的方式体现契约精神呢？

■马进彪



闻香知味

原酿造酱油

加加酱油
星光大道
CCTV-1《星光大道》
独家特约播出

- 非转基因优质大豆；
- 发酵时间长，历经2次发酵；
- 提取头道原汁精华，闻香知味；
- 炒菜，凉拌，点蘸，味道鲜美。



全国服务热线：400-8096-216
总公司地址：湖南长沙 电话：0086-800

加加食品集团股份有限公司
Jiajia Food Group Co., Ltd.