

近日,中央广播电视总台《朝闻天下》栏目以长达6分钟的报道,曝光了手机回收行业存在的“高价预估、低价收购”套路。其中,作为国内主要电商平台合作方的一些回收服务商,因持续的消费投诉被推至风口浪尖,其评估标准模糊、事后随意压价的行为,引发了公众对二手回收行业乱象的广泛关注。

■新快报记者 郑志辉



央视曝光手机回收“估价陷阱” 知名平台陷恶意压价风波

1. 高价预估低价收,手机回收套路深

报道中的典型案例来自辽宁大连的安先生。今年10月,他在某知名电商平台通过以旧换新服务购买新手机,平台对其旧手机给出的初步回收估价4488元。然而,当安先生将手机寄给平台指定的回收商后,价格却遭遇“腰斩”——回收方声称手机存在“明显磕碰、划痕和掉漆”,将回收价骤降至3017元,差价高达1471元,缩水近33%。

更令安先生不解的是,检测报告中的图片并未清晰显示其所描述的严重瑕疵。客服随后解释称“按键右侧

有两个白点”,但安先生在图片中根本无法找到。当安先生坚决要求取消订单、退回手机时,事情出现戏剧性反转:回收平台开始主动联系他,并逐步将价格从3400元、3600元一路加价至4200元,最终甚至表示愿意按最初的4488元原价回收。安先生并未接受,最终选择退回手机。

无独有偶,一位百万粉丝博主此前也遭遇类似经历。据报道,该博主9月通过电商平台苹果旗舰店以旧换新购新机,其iPhone 15 Pro Max旧

机预估价同样为4488元,寄机后被合作回收商以“外观有明显划痕”为由压价至3017元,缩水33%。博主质疑检测环节不规范,指出回收商提供的照片中工作人员未佩戴手套,怀疑划痕系检测过程中产生,并要求提供完整开箱视频佐证,但对方始终未能提供。

两起事件的后续发展高度相似——博主经9天21次沟通,经历了从3017元到4200元的加价过程,平台最终也提出按预估价回收。

2. 规范落地视无物,投诉缠身难奈何

据记者了解,涉事回收服务主要由大电商平台指定的第三方机构提供。在安先生的案例中,相关第三方服务商疑为“估吗”,而那位百万粉丝博主当时面对的则是另一家知名回收商、360旗下的“同城帮”。

公开信息显示,“估吗”是浙江向上软件有限公司旗下全资子公司杭州意象科技有限公司2016年打造的品牌,主打3C电子产品专业回收、置换等业务,用户可通过多个电商平台渠道处理闲置手机。

黑猫投诉平台信息显示,“估吗”的投诉集中于恶意压价、质检不公、损

坏设备等问题。仅2025年下半年,就有消费者投诉称,通过“估吗”回收全新未拆封手机,预估价1059元,质检后仅给出423元报价,流拍后退回还需自付运费;还有消费者反映,其iPad Air3因屏幕白斑被“估吗”从551元预估价骤砍至80元,价差达471元,多次联系人工客服均未妥善处理。更有消费者举证,寄件前完好的手机经“估吗”质检后出现新增划痕,平台却拒绝承认操作不当,反而以此压价。

“同城帮”归属于北京奇立软件技术有限公司,该公司2015年成立,创始人郑立群持股43.15%,360全资子公司

北京奇虎科技有限公司是第二大股东,持股22.23%,苏宁易购是第三大股东,持股19.23%。该平台官网自称是“国内专业的循环经济产业服务商”,已建立覆盖全国的二手手机全场景流通分销网络。截至曝光时,公司已完成B+轮融资,融资额达1.2亿元。

在黑猫投诉平台上,针对“同城帮”的投诉已达1310条,内容多与“恶意压价”相关。有网友投诉称,约定的6001元手机回收价被压至3395元;另有2800余元的手机被压价到1080元;甚至一部约定回收价342元的手机,最终仅评估为20元。

3. 行业积弊待破除,专家支招教维权

知名天使投资人郭涛就此表示:“当前估价、二手回收市场乱象丛生。除了恶意压价外,还有虚标价格现象,用虚假高价吸引用户,实际回收价格却大打折扣;部分回收商缺乏专业检测设备和专业技术,导致评估结果不准确;一些平台对回收手机的来源审核不严,可能存在赃物流入风险;数据清除不彻底,可能导致用户隐私泄露。”

上海正策律师事务所律师董毅智分析指出,为治理这一乱象,需要多措

并举:首要的是完善标准与立法,建立全国统一的二手电子产品评估标准;同时应加强监管并鼓励技术应用,相关部门需协同打击恶意压价等行为,并探索应用区块链等技术建立商品溯源体系,以提升交易透明度。

而对消费者,董毅智给出建议说,首要步骤是固定证据并坚决协商;寄出手机前务必通过拍照、录像等方式完整留存手机外观与功能证据;若平台后续压价,必须要求其提供清晰、能

明确指向所谓“瑕疵”的影像依据,并坚决拒绝不合理压价,要求按原估价履约或原物退回。若协商无果,应迅速升级投诉直接向市场监督管理部门举报,指控平台侵害知情权与公平交易权。最后,司法途径是终极保障:对于涉及金额较大或投诉无法解决的纠纷,可向人民法院提起诉讼;如能认定平台存在欺诈行为,可依据消费者权益保护法第五十五条主张“退一赔三”的惩罚性赔偿。

一周关注

抓牢AI To B入口 阿里钉钉发布全球首个 工作智能操作系统

新快报讯 记者郑志辉报道 12月23日,钉钉正式发布全球首个为AI打造的工作智能操作系统Agent OS,开启了“人与AI协同”的全新工作方式。钉钉CEO陈航说:“未来,钉钉上所有AI Agent都基于Agent OS搭建和运行,让AI直连物理世界。”

据介绍,钉钉Agent OS核心是运行和协同AI Agent,通过全新界面(钉钉ONE)、企业Agent专属AI硬件(DingTalk Real)、AI搜索问答(AI搜问)、通用任务处理Agent(悟空)以及企业AI平台(DEAP)等产品矩阵,为人与AI协作构建完整系统架构。

具体来说,钉钉ONE是人与AI协作的新一代交互入口,利用大模型擅长处理海量信息的能力,帮助用户整理分布在聊天、文档、日历、待办、会议等各个入口的工作信息,自动识别并推送“当下最重要的事”。

DingTalk Real则是钉钉Agent OS在物理世界的关键延伸,像是“AI的身体”,它首次系统性解决了AI Agent在复杂企业环境中安全、可信地执行任务,为企业规模化安全部署AI Agent提供了物理环境。

钉钉还发布了一批商业可交付Agent:制造业“订单Agent”和“质量Agent”,一键将订单图片转为排产表格,预测故障并推送智能检修提醒;“AI差旅”在1分钟内完成行程规划与比价,帮助企业降本15%;“AI客服”可在知识不完备的情况快速冷启动、持续进化,将对话沉淀为可识别商机。

“AI搜问”升级为“能搜、能问、能干活”的企业级AI搜索引擎后,新发布的“悟空”作为通用Agent,将实现“从问答到干活”,自动接管任务,自主规划,调用钉钉各类工具与Agent完成复杂任务。

而AI表格升级为AI时代应用创建平台。“AI应用”可通过上传表格、拍照、手绘图直接生成AI应用,帮助企业在Excel基础上,零代码、零门槛搭建业务。如现场演示的一则视频,在蒙牛牧场,一位年长的巡查员工只需“随口说”,钉钉AI表格即可自动填表。

“钉钉Agent OS是一个全面开放的AI生态,”无招表示,“我们将与合作伙伴一起共建行业模型、AI硬件市场、MCP广场,推进中国企业级AI生态走向‘万千智能,繁花一体’。”

另外,钉钉首款AI硬件DingTalk A1,也从个人办公助理升级为团队工作助理,在销售、招聘、管理、法务等多场景下,自动汇总、标注、分析录音内容,便于企业集中管理和经营分析。



更多优质数智资讯
请关注新快数智视频号及新快网数智频道