



烧WIFI、烧主板

# “花式”翻车 小米11成冲高路上“绊脚石”?

羊城晚报记者 吴珊

2021年1月1日,是小

米的高光时刻。被誉为小米新十年的首款高端手机小米11正式发布。意想不到的是,随之而来的不只有鲜花掌声,还有一浪高过一浪的消费投诉,因质量问题小米甚至被几次送上热搜。过热、烧WIFI、烧主板成为投诉的主要问题。该系列手机也被戏称为小米冲高路上的“绊脚石”。

如今,距离新机首发即将满三年,依据小米对该系列手机的最新售后规定(此前已多次调整),免费维修或更换主板的政策只支持36个月。这意味着,到期后,如果再烧主板,需要花费几千元更换。这是消费者无法接受的。在他们当中,有的人已经换了几次主板,甚至每换一次反而坏得更快。“倘若一部手机只能用三年,我不愿花4000元买这样一部所谓的高端机。倘若提早知道存在烧主板的问题,我也不会选择小米。”有消费者告诉羊城晚报记者,反复坏、反复修,消费者的痛,小米有责任解除。

## A 上市两年质量风波未停歇

随着免费售后政策即将到期,近期有关小米11的质量维权声音又多了起来。在跟小米沟通无果的情况下,很多人选择在黑猫投诉、小红书、微博、抖音等平台进行曝光。

在跟网友小艾交流时,她告诉记者,手中的这部小米11 Pro是去年2月购买,不幸的是,遇上了该系列手机的“通病”——“过热”问题。“使用过程中,我发现手机发热非常严重,正常看网页、打电话、看视频手机就会变得非常热。”小艾说,她没有拿温度计测量过,但可以直观感受到烫手。“手机充电次数明显增加。开始每天充电两次,一年后每天充电不止五次。”小艾表示,手机发热已经严重影响了正常使用。通过上网搜索,她发现,有很多网友遇到同样问题,而她最担心的是接下来可能发生的烧WIFI、烧主板等问题。

调查发现,在小米11用户中,不少人有过多次更换主板的经历。另一位网友爆料称,自己是小米11的首发用户。手机使用两年后,今年开始频繁出现主板故障。截至9月底,他已经进行了三次主板维修服务,并有一次返厂处理。“现在距离上一次手机维修不足一个月,坏得更快了。”在他看来,小米有故意销售缺陷产品之嫌。更让他气愤的是,针对小米11频繁主板故障,小米客服不承认该故障为产品通病,对于他提出的回收诉求,小米给予的解决方案只是赔礼道歉。



有博主晒出的小米11烧WIFI后的情况

## B 多次修改相关售后政策

目前,小米官方已多次修改小米11系列的售后政策。

2021年8月6日,《关于小米11系列产品特殊问题服务政策》发布,提到“近期,我们关注到部分小米11及其系列产品出现的特殊WIFI问题……出现此类现象的用户,售后检测后支持换新机处理……对于未出现此类问题的用户,存在顾虑的,可申请赠送半年自保服务”。此前售后政策为“7天故障退货,15天换货,一年保修”。

2022年9月15日,网上流出的一份小米内部公告显示:小米11后续客诉只支持维修主板服务,不支持换机与退货处理。若顾客坚持退货可以支持顾客12315投诉,若



随着相关免费售后政策即将到期,近期有关小米11的质量维权声音又多了起来 图/视觉中国

## C 免费期倒计时 再烧主板要自费

这意味着,从现在开始的两个多月后,购买小米11系列的用户,将陆续达到这“36个月”的期限。以后,再烧主板,需要自费修理。而多次换主板的经历,让部分小米11用户很焦虑。

丢失数据让消费者很“痛”。“频繁手机故障及数据丢失已经严重影响了我的工作和生活。”一位购买小米11 ultra的用户告诉记者,使用手机一年多,突然主板烧了,里面的工作录音文件全部丢失。还有一位用户透露,小米换了主板就不提供数据恢复服务。“不到一年,仅10个月主板再次烧了。为什么商品质量问题导致的消费者数据丢失,需要消费者自己承担?”这位用户

提出质疑。

手机主板相当于人类的大脑,也是手机最值钱的部分。记者以消费者身份从小米客服处得到的回复是,更换小米11的主板价格要2000多元,小米11 Pro则更高。“免费政策到期后,如果再坏,我不愿意花几千元换主板。”有用户表示,手中小米11就是一块鸡肋,低廉的回收价也让用户们很“痛”。

通过一家大型二手回收平台查询发现,当时4400多元购买的小米11(8G+256G)版本,二手机通常可以卖出1000元,如果更换过主板,目前回收价仅为350元。“这个价格甚至比2019年出厂的小米CC9还要低。”记者查询发现,当时售价

约2000元的小米CC9,目前仍可卖660元。

虽然小米修改了售后政策,但真正想享受也不容易。有网友说,他是在小米线下实体店购买的小米11,购买时没有开发票,现在该店已倒闭无法开发票。现在,小米以没有发票为由,拒绝了他的售后请求。还有一位网友表示,因为手机过热,内屏烧了,主板也坏了。只因手机外屏有一小处破裂,小米也拒绝了免费售后。

更让消费者不能接受的是同为小米11系列,但小米11青春版不能享受免费换手机或免费换主板的优惠政策。客服给出的理由是:二者配件不同。

## D “隐藏”的回收方案

10月16日,羊城晚报记者联系了小米公关部工作人员,希望就小米11售后政策是否进行调整、频繁出现烧主板的原因、更换或维修主板的数量(次数)等进行采访。不过,该工作人员并未给出明确答复,只称这是一个“老问题”。

虽然小米方面始终没有回答小米11系列到底哪里出了问题,但有多位科技博主对此给出解释,疑似设计缺陷或为主要原因。近日,记者在广州天河一家小米实体店以消费者身份走访时,小米工作人员也表示,小米11问题多,主要是因为手机(设计)太薄了。

北京市盈科(广州)律师事务所植建丰律师表示,从法律角度看,关于消费者反映的问题应当分成三包期内和三包期外两个方面看:在三包期内,若手机出现多次维修后仍不能正常使用,消费者有权要求退货或换货。根据《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第十三条、第十八条和第十九条规定,在三包有效期内,经两次修理,仍不能正常使用的,由销售者负责为消费者免费更换同型号同规格的手机。若销售者无同型号同规格商品,消费者不愿换其他

的,销售者应当退货;若销售者有同型号同规格商品,而消费者不愿换的,销售者在收取折旧费后,应当退货。在上述过程中,律师提醒消费者应当保留好相关的三包凭证,以便维权。

梳理发现,目前大部分投诉集中在三包期外,即手机使用一年后。植建丰说,在三包期外,是否实行三包规定取决于销售者、生产者的自愿承诺。但《民法典》第一千二百零六条规定,若涉事产品被证实存在缺陷的,消费者有权向人民法院提起诉讼,要求生产者、销售者及时采取停止销售、警示、召回等补救措施,并对扩大的损害承担侵权责任。

通过中国裁判文书网查询发现,目前已有“三包期外”消费者选择起诉小米要求退还购机款。

值得关注的是,小米的售后政策还有“隐藏”方案。有博主通过跟客服“斗智斗勇”最终让小米加价回收了手机。今年9月,该博主在《我的小米11在两年后终于还是被官方回收了》中透露,在他极力要求退货的情况下,“最后那个(小米客服)专员看我不松口,在和我磨了20分钟后,告诉我他们针对小米11,其实还有另外一套处

理方案,那就是官方协调第三方回收平台,在鉴定价格上加1000回收机器。”

有业内人士表示,“是否召回”对于小米也是一本经济账。销量越大,召回所面临的损失也会越大。据@小米手机微博披露,发售仅5个多月,小米11系列全球销量就突破了300万台。

“36个月”的背后逻辑是什么?或许小米11能让消费者使用三年已经“仁至义尽”。另一边,关于小米6耐用的“神话”却登上了热搜。近日,有测评号发布“2023年还有人用小米6”。跟帖提到,2017年上市的小米6如今仍在使用,它的寿命已超过6年。

鉴于小米11的“坑”太多,不止一位“米粉”因此选择“脱粉”。“我是追了十多年的米粉,从小米1开始不断入手小米的产品。第一次对小米如此失望”“小米的产品我可能还会买,但手机不管性价比再高,我可能也不会再看了”。

根据小米业绩披露,2023年第二季度,小米营收673.5亿元,同比下降4%。其中,小米第二季度智能手机业务营收366亿元,同比下降13.4%。

## 发起投诉

2023-10-06 13:22:25

10.1小米官方售后维修更换小米11手机主板,更换后4天出现摄像头故障,mic故障。小米11制造本身有缺陷,官方延期三年主板免费更换,但是不能更换了四天就坏了。而且身边的朋友小米11都官方回收了,联系小米售后客服却说没有官方回收政策,这是欺骗消费者行为。

黑猫投诉平台上,部分有关小米11系列手机的投诉



上就看

30个优秀知识  
产权项目角逐首届粤  
创赛决赛



税惠力撑广交会  
企业加速“走出去”

用户共创成  
国货品牌创新第  
二战场



## 光大银行积极推动共建 “一带一路”高质量发展

文  
戴  
曼  
曼

今年是共同建设丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路重大倡议提出10周年,“一带一路”从愿景化为现实,从谋篇布局的“大写意”转化成精耕细作的“工笔画”。

十年来,光大银行坚持“发挥自己所长、贡献国之所需”,强化金融对“一带一路”建设支撑,积极探索并推动金融在“一带一路”建设中的资源配置作用,以高质量金融服务助力“一带一路”高质量发展。

### 加强顶层设计 夯实“一带一路”服务基础

2016年,光大银行修订完善了中长期发展战略,将金融支持“一带一路”作为一项长期战略任务,内化到全行发展实践中。在国际化发展规划的制定过程中进一步明确持续发挥境外机构布局优势,高效协同、统筹联动,服务“一带一路”高质量发展。近年下发的信贷投资政策及行业授信政策也鼓励以多元化产品组合向“一带一路”建设提供综合金融支持。

光大银行坚定不移推进高水平对外开放,持续完善在“一带一路”沿线的机构布局,迄今已建成香港、首尔、卢森堡、悉尼、澳门五家境外分行,光银国际、光银欧洲两家境外子公司,以及东京代表处共八家境外机构,覆盖亚、欧、澳三大洲。

与此同时,光大银行主动对

接“一带一路”跨境金融需求,凭借境外机构布局优势和跨境联动协同机制,全新升级跨境金融综合服务体系。在跨境结算、融资领域,光大银行提供境内外、线上线下、全币种金融服务,确保客户“一带一路”资金跨境汇划便捷高效,外汇资产负债有效规避汇率风险,同时配套提供银团贷款、跨境融资、结构性融资等产品。在资本市场融资服务领域,光大银行提供境外IPO、境外债券发行、上市前私募融资等产品与服务,助力参与“一带一路”企业拓宽融资渠道、降低融资成本。在跨境资管投资领域,光大银行依托境外金融牌照、投行一体化优势,为客户量身定制投资组合,帮助客户资金稳步实现保值增值,全程陪伴客户行稳致远。

### 聚焦资金融通 深化“一带一路”产业协同

光大银行充分利用好国内、国际两个市场、两种资源,向“一带一路”市场与客户提供商投行、境内外相结的全方位、多渠道的投融资服务。

基础设施互联互通是“一带一路”建设的重要任务之一。光大银行聚焦金融高质量供给,参与迪拜950MW光热光伏发电项目跨境银团。该项目是世界规模最大、技术最先进的光热发电站,建成后每年将能为迪拜320000多家住户提供清洁电力。光大银行落地的柬埔寨暹粒吴哥国际机场项目8000万美元银团贷款,是我国首个机场“走出去”BOT项目,也是“一带一路”建设辐射南亚东南亚的标志性项目。

同时,光大银行聚焦“一带一路”产业升级、科创研发、供应链发展等产业升级和结构优化项目的资金需求。光大银行参与的印尼德信钢铁有限公司3000万美元银团贷款项目,建成后将成为东南亚第一大钢铁生产企业。项目带动国内相关成套设备、零配件出口60多亿元,解决了印度尼西亚当地7000余人就业。光大银行还参

### 携手多方合作 提升“一带一路”服务质效

光大银行加强与境外代理行的业务交流与合作,迄今已与全球86个国家和地区的949家银行建立代理行密押关系,其中共建“一带一路”国家41个。光大银行以开放的姿态加强与政策性银行、出口信用保险等“一带一路”重点机构的合作,在项目选取、融资机会、支持措施和担保手段等方面挖掘合作潜力,做好配套的商业金融服务。光大银行通过国际银团、联合融资、项目跟投等方式创新资金供给,形成立体高效服务体系,与共建“一带一路”国家相关金融机构交易对手开展同业间贷款合作,并与多个国家同业机构建立了深度的业务联系。多年来,光大银行还与亚洲金融合作协会、金砖国家工商理事会金融工作组、BRBR机制等金融组织等形成良好互动合作,发挥平台优势,汇聚各方智慧,实现经济、社会和效益的共赢,充分彰显了“一带一路”倡议下国际合作的强大吸引力与生命力。

未来,光大银行将继续以服务国家战略为己任,充分利用好国内、国际两个市场、两种资源,为“一带一路”建设提供更加稳定、多元、可持续的金融服务,为“一带一路”高质量发展贡献金融力量。