

在中国大陆已发生20起过热、燃烧问题,NOTE7烧坏品牌形象

这一炸,炸飞三星全球手机老大宝座

本报记者 莫利萍

“挺好的一款炸弹,怎么就停产了?”两个月前,三星信心满满推出全新 Galaxy Note 7,希望在竞争对手苹果之前先抢占一波高端手机市场时,怎么也不会想到,正是这款被寄予厚望的旗舰机型出现了严重问题,连续出现多起爆炸事件,不仅招来消费者愤怒的调侃和不满,还将品牌推下深渊。

昨天,继国家质检总局发声之后,中国三星电子终于向中国消费者发出了致歉和召回声明。然而,这还远远不是结束,Note 7爆炸门的影响不是召回、停售一款手机就能止损的,蝴蝶效应正在显现。三星宣布停售Note 7,三星股价暴跌8%,市值蒸发170亿美元。而这款手机的失利,也很有可能改变全球手机排行榜,让三星从全球手机老大宝座上跌落。

【疑问】

召回19万台Note7 中国三星声明姗姗来迟

昨天下午,国家质检总局率先发布消息称,日前,在国家质检总局执法督查司进行约谈和启动缺陷调查情况下,三星(中国)投资有限公司向国家质检总局备案了召回计划。

该消息进一步说明了原因:本次召回范围内的产品,由于存在异常发热、燃烧等问题,有可能发生起火等严重后果。截至目前,在中国大陆地区已发生20起过热、燃烧事故。为了保护消费者人身财产安全,三星(中国)投资有限公司自2016年10月10日起已经停止生产、销售SM-N9300 Galaxy Note 7数字移动电话机产品,并将采取以下两种措施实施召回:一,免费为消费者更换为其他型号全新三星手机,并退还两个产品之间的差价,赠送购物券300元;二,按照原购买价格全额退款,同时回收产品。消费者可以自主选择以上两种方式之一。消费者因配合本次召回所产生的产品邮递费用由三星(中国)投资有限公司承担。

大概过了两个小时左右,本报记者也终于收到三星公关发来的最新声明称,该公司决定主动在中国大陆地区停止销售国行版Galaxy Note7产品,并召回在中国大陆地区销售的全部国行版Galaxy Note7产品。

在声明中,中国三星电子表示:“对于近期Galaxy Note7燃损事件给消费者带来的不安与困扰,我们表示诚挚的歉意。我们高度重视近期在国内外发生的Galaxy Note7燃损事件,为了确保中国消费者能够安心使用我们的产品,我们决定主动在中国大陆地区停止销售国行版Galaxy Note7产品,并召回在中国大陆地区销售的全部国行版Galaxy Note7产品。”

不过,对于此次召回的原因,三星的声明显得有点避重就轻,将“由于存在异常发热、燃烧等问题,有可能发生起火等严重后果”的原因,仅以“燃损”两字轻轻带过。

【分析】

电池、机身结构设计 “爆炸门”或由两大原因引起

“这样的问题出现在三星身上,我们很意外,毕竟三星已经在手机领域耕耘了这么多年。很可能三星自己也没想到。”昨天,杭州某手机厂家高级副总裁王先生告诉记者。

这几年,智能手机快速普及,多多少少也会出现一些品质问题,比如手机电池鼓包、漏液等问题,但一般不会引起太严重的人身或财产损失。此次,三星Note7连续发生多起可能影响人身安全的爆炸事件,还是非常罕见的。这不仅让消费者感到一阵紧张和后怕,即使是像王先生这样从事了十多年手机工作的资深业内人士看来,三星Note7出现的问题,性质确实很严重。

好端端的手机,怎么说爆炸就爆炸了?可能很多消费者觉得有点难理解。先让我们了解一下手机里使用的锂电池。根据锂电池的工作原理,电池相对的两极有阴阳两个电极,电芯里充满非水电解质,它是“燃料”存储的地方。在充电期间,锂离子从阴极移动到阳极。当电池使用时,锂离子向相反的方向移动。在阴极和阳极之间的是被称为电解质的化学物质,它们能够帮助电离子移动,传导电流。

虽然电离子需要从一侧移动到另一侧,但阴阳两极本身绝对不能接触。因此,电池制造商在阴阳两极之间需要绝缘隔离。一旦绝缘层出了问题,阴阳两极触碰到一起,就极有可能引起短路,甚至发生爆炸。同时,电解质本身是不太稳定的,电离子在其中的移动也会不稳定,产生大量的热量,而现在被频频使用的快充技术,也很容易产生热量,当温度过高就容易会产生“热失控”,可能导致起火。

在王先生看来,三星Note7的问题,很有可能是由两大原因引起,手机电池或是机身结构设计出了问题。“Note7的锂电池能量密度是所有三星手机中最高的,体积小,能量密度高,很有可能是温度过高。或者手机机身结构越来越紧凑,不得不压缩电池的绝缘

材料或保护电路的结构空间,造成了隐患。”王先生说。但作为一个有着严格品控标准的大品牌,不应该犯这样的错误。

【影响】

Note7本想当救命稻草 却可能炸飞三星的老大宝座

Note7“爆炸门”事件发生以来,很多消费者除了对三星“内外有别”的处理方式感到失望,在国外多家运营商停售该款手机时,中国三星屡次回应表示“没有听说”,同时对三星品牌信心下降。“以前家里买了个三星洗衣机,老是出问题换了好几次,没想到手机也会出问题,而且更严重。”三星手机使用者洪先生表示。即使Note7退回钱,他也表示不会再买三星手机了。“万一又爆炸了呢。”

在业内人士看来,尽管目前出问题的只是三星的一款手机,但这么严重的问题足以对任何一个品牌形象造成重创,即使是贵为全球手机老大的三星也不例外。

“这两年,三星手机的日子其实也不那么好过。在中低端手机中,很大一块市场已经被OPPO、小米等国产品牌抢了,高端机的优势又不再那么明显,除了苹果,华为等国产品牌迅速崛起,占有了自己的一席之地。Note7这款产品对三星来说,是一款非常关键的产品。三星本来以为它是根救命稻草,现在却不知道会不会成为压倒三星,将它从老大宝座上拖下来的稻草了。”一位不愿意透露姓名的国产手机品牌负责人向记者分析。

根据瑞信的预测,三星每卖出一部Note7手机,收入将增加600美元,利润增加108美元。据三星此前预测,Note7的当季出货量能达到400万~500万部,第四季度出货量将翻番至800万~900万部。如今,这一切将成泡影,三星的此次失误,很可能成为其他品牌迎头赶上的好机会。根据IDC近期发布的研究报告,全球智能手机今年的增长将仅为1.6%,比去年超过10%的增长大幅缩水。三星的这个低级错误给了其他手机品牌扩大市场份额的好机会。