

# 万元苹果手机 导航竟会“迷路”

周先生拨打早报热线反映iPhone15手机导航频频出错 商家表示硬件没问题只能等版本更新

出击

我们在新闻最前沿

帮办

我们就在您身边

## 消费者： 手机导航频繁出错

周先生告诉青岛早报记者，他3月购买手机后一直没有用过导航系统，直到5月12日开车从青岛到济南时第一次使用。当时他在高速路上行驶，导航发生了错误，仔细观察后发现导航定位有误。等他进入济南市区，导航系统出现了更多问题，在没有路口的地方让他拐弯，该拐弯的地方让他调头，而且导航提示经常出现卡顿、延迟，到达目的地附近后，导航推荐的停车场距离目的地超过百米。在返程的路上，导航也出现了同样的情况。“我使用同行朋友的手机进行导航时，导航一切正常。”周先生说。

回青后，周先生联系了苹果官网的在线客服，客服让他重新下载软件，然而软件重装后问题仍未解决。后续苹果官方客服持续跟进，与周先生共享屏幕，查看了导航出现的问题，周先生也向客服提供了相关录屏截图。一番沟通下来，苹果客服让周先生将手机返厂维修，进

行深度检测。

6月初，周先生将手机送去青岛万象城的苹果零售店进行返厂维修。6月15日，周先生拿到手机的时候，发现手机左侧的音量键出现了划痕，而且开机启动后，导航的位置依旧不准，之前存在的定位不准和提示延迟、卡顿等问题依然存在。工作人员告诉周先生，手机返厂后并未检测出任何问题，GPS定位系统一切正常，不存在硬件故障。对于这样的答复周先生非常不满，继续与苹果公司联系，然而仅在6月26日得到了让他继续使用手机，等待后续系统版本更新的回复。

**商家：**  
只能等待软件更新

就周先生遇到的问题，记者与苹果线上客服取得了联系，然而苹果客服表示，他们不与媒体进行沟通，随后便挂断了电话。记者从网上找到了媒体专用的联系通道，向苹果方面发送了邮件。截至7月5日发稿，记者未收到苹果公司的回复。

记者联系了青岛万象城苹果零售店的

售后服务部门，工作人员表示，根据公司规定，他们不能与媒体进行沟通，但会向领导反馈相关情况，随后，记者接到了青岛万象城苹果零售店售后服务部门的回电，工作人员告诉记者，苹果方面对于周先生提出的问题非常重视，一直全力帮助周先生解决问题，而负责此事的相关工作人员也已经尽力了。对于周先生提出的换机申请，工作人员表示，苹果手机仅能在售出15天内无条件退换，周先生发现导航有问题已经是购机两个月之后了，只能为他提供维修服务。周先生的手机返厂后，厂家对手机进行了检测，硬件方面并没有发现问题，他们只能从软件方面进行检测，研究是否能够通过后续软件更新来解决问题。目前软件方面工作人员的答复是，软件问题仍在调查中，具体解决时间不能确定。

直到7月3日，周先生的手机依然留在青岛万象城苹果零售店的售后服务部门。周先生将此事反映给市南区市场监督管理局，该局工作人员表示需要联系第三方机构进行鉴定。周先生说，第三方鉴定成本过高，自己会继续等待苹果方面的回复。

观海新闻/青岛早报记者 滕丹宁

记者 帮办 82888000

## 有需要联系我们

如果你在青岛生活、学习、工作中遇到难解决的烦心事，或者发现一些有意思的社会现象以及话题，都可以通过青岛早报热线电话82888000或在青岛早报微信公众平台留言联系我们，青岛早报“热线帮”当值记者将第一时间与你联系，做好沟通的桥梁，帮你一起想办法。



青岛早报  
微信公众号

讲文明 树新风 公益广告

用心关爱  
呵护成长

关心关爱未成年人成长是我们共同的责任

中共青岛市委宣传部 青岛市文明办

您使用的每一张纸  
都印记着树木成长的年轮

中央文明办 宣