

国补很香,签收有点难:拆包装、激活、拍照、审核……

在线买国补手机,签收约等于“罚站”

“国补手机真香,签收也是真难。”自新一轮国补将手机、平板、智能手表(手环)纳入补贴,国补手机成为热门单品,已有超2000万人申请,不少人发现,在线买了国补手机,签收却约等于“罚站”。

国补手机到货签收需要当场拆包装和激活,快则十多分钟,也有人等了半小时,甚至1个小时,还有人干脆审核不通过,新手机又被快递小哥带走。原来国补手机签收至少需要拍多张特定要求的照片并一一上传,若操作不熟练或照片不规范,时常有审核不通过的情况,甚至苹果智能手表没有iphone无法激活,也无法签收。

线下门店要求更多,还需要拨出电话,因为本身比较专业,人员培训到位、系统更为稳定,效率较高,一般十几分钟就能完成审核。

国补手机需当场激活
签收=“罚站”?

“国补手机签收也太难了吧?”

冲着补贴优惠,市民小蔡为自己、帮父母一共两次在线上买国补手机,一方面为加起来享受了上千元的补贴而惊喜,另一方面,“手机签收有点难”也让她留下了深刻的印象。

“第一次买我的手机,签收的时候在冷风和快递员整了半个小时,先在楼道里鼓捣了半天,一开始以为是网不好,又去外面弄了半天。总是卡在最后一步,快递员上传完照片一直显示超时。”尝试了半天,小蔡和快递员才发现,没通过的原因是手机四个角和盒子四个角没拍全。

“全都拍进去立刻通过了。所以验收、上传图片的时候,别让手机和手机盒有任何重叠,一定要全部四个角都露出来。”

过了两天,小蔡又帮父母买国补手机,第二部手机在当面签收时,快递员发现系统怎么也登不上去,于是先把手机带走,等到下午系统恢复了,再重新配送和签收的。“能不能快速签收,真的有点运气的成分在。”

市民肖肖的经历看上去更为离谱,“我和快递小哥蹲在小区的花圃旁,鼓捣了一个小时”。

快递员操作不是很熟悉,签收人也不熟悉,整个签收过程就是状况百出,甚至可以称得上“奇葩”。

“应该没有人比我的经历更奇葩了吧!先是我刚激活,设置完密码,快递员拍了照,锁屏之后他需要再拍一张照,让我打开时,我发现忘记密码打不开,重新设置费了很长时间,后来又是他那边提交照片时,系统卡顿了,边试边等,大概20分钟终于成功提交。”

经过一个小时的签收,肖肖终于完成了国补手机的签收。

事实上,和小蔡、肖肖有相似经历的市民不在少数,在各类平台上,“国补手机签收难”也成为热门话题。

“能花一个小时搞定,签收的已经算比较好的了,我的新手机是当面激活没搞定,快递小哥直接给我拿走了。”小李告诉记者,由于激活迟迟搞不定,考虑到接下来还有大量送货任务,为他派送手机的快递员与他协商,先延迟签收,等系统稳定或排查到问题后,再激活签收。“眼巴巴等了3天的手机就这样又被拿走了。”

签收流程不少:
当面拆开、上传图片,等待审核

国补手机签收为啥有点难?到底难在哪儿?和非国补手机的签收过程有什么不同?

“以前把手机送到用户手里,签收了订单就完成了,现在还要当面拆开包装,上传资料,审核通过,才能完成签收,完成一单。”快递员吕先生告诉记者。

记者看到,在上海市商务委发布的家用电器类消费品补贴政策中强调,“本次活动面向个人消费者。开具的发票抬头为个人,开票金额包含补贴金额。”

为了让国家补贴实实在在惠及个人,本轮的国补管控也有所升级。

“原则上需要本人当面签收,当面拆机和激活手机。”记者致电京东快递人员得知,快递员签收操作中,要上传至少6张图片——手机包装照片、包装盒上的SN码、手机屏幕上的电子SN码和IMEI码、拨号查询的IMEI码和SN码,少一个都不行,并且要求拍照的时候要把手机全屏都拍进去。所有照片拍完后要上传系统,等系统审核通过后才能进入下一步操作。

“具体如何激活也要看具体的手机机型,有些手机直接拆机后就能从背面的条形码看出SN码、IMEI码等信息,所以直接拆开包装,拍照上传就行,有些机型则需要开机后,从手机设置里才能看到这两个码,所以需要开机激活的操作。”

京东快递员吕先生告诉记者,如果操作顺利,一般情况下10-20分钟的时间就能搞定,“刚开始不熟练的时候,的确比较费时,但

现在一般情况下已经能比较快完成签收了。”

记者了解到,当下除了京东之外,淘宝、苏宁等平台均能线上享受国补,而其中一些平台的送货方为第三方物流公司,也需进行当面签收、当场激活等操作。

国补手机签收有点难,除了快递员未经系统培训,操作不熟练,系统卡顿等问题,有些人的“难”点还在于,买了苹果智能手表,但手头只有安卓手机,无法进行激活操作。

“如果遇到手机已经被激活,但SN码验证不通过的话,快递员则会手机拿走,回公司继续验证,而如果你申请退货,客服的回复是激活的手机无法退货。”在签收了一次国补手机后,市民马婧呼吁,“能不能像国补家电一样,简化国补手机的验证流程。”

线下门店审核中
还需用新手机打电话

“国补力度真的蛮诱人,所以今年的实名认证的确比去年更加严格了。”苏宁易购中山公园店长赵洪福告诉记者,参加国补的顾客在付款之后,还需要进行4步操作:首先将旧手机的SIM卡插入新手机,至少打电话1分钟;接着开启数据网络;提供姓名、电话、住址等信息,柜台工作人员录入银联商务系统;上传带有手机SN码的照片、手机正反面及侧面照片、抬头为个人的发票照片。

完成这些操作之后,订单才算是完成了。

“不过,因为我们的柜台工作人员本身就对手机操作很了解,找SN码和IMEI码他们都是专业的,我们也提前进行了专门的培训,所以整个流程不会超过20分钟。”

国补手机签收“安全下车”攻略

在社交平台上,“国补手机签收攻略”成为继晒新手机之外,最为热门的话题。“安全下车”攻略中,较为高频的提醒包括:

- 验证失败时,注意检查拍照时手机和包装盒不能重叠、遮挡,手机和包装盒四个角都要拍到;
- 记得把盒子+手机一起拍,快递员拍照时,一定要同时拍摄盒子SN码和手机屏幕上的SN码,这一步很关键;
- 手机设置上,可以让手机进入深色模式,这样一来,屏幕上的手机SN码和IMEI码能拍得更清晰;
- 如何调出手机序列号?在拨号界面输入*#*#*#*,或者按顺序点击,设置、我的设备、全部参数信息、连续4下点击“内核版本”;
- 在激活操作过程中,可以先跳过字体大小等相关设置,等通过审核后按自己的喜好进行新机设置。

最后,实在没有信心解决,建议不要激活、直接拒收退货,去线下店买。

文/晨报记者 吴琼
图/晨报记者 吴琼 受访者供图

