人民日报 海外版

2013年4月4日 星期四 癸巳年二月廿四
今日8版 第8763号 人民日报社出版

PEOPLE'S DAILY OVERSEAS EDITION

海外网：http://www.haiwainet.cn
邮箱：peoplehwb@VIP.163.com

地址：中国北京金台西路2号（2 Jin Tai Xi Lu Beijing, China） 邮编：100733 国内代号：1-96 国外代号：D797 海外印点：东京、旧金山、纽约、巴黎、多伦多、墨尔本、雅加达、泗水、首尔

面对中国市场 苹果应该更『圆』

本报记者 李林 孙懿

面对中国消费者合理合法的要求以及强大的舆论压力，苹果公司终于低下了“高傲的头”。4月1日晚，苹果公司CEO蒂姆·库克在苹果中国官方网站向中国消费者发布致歉信，称今后将对中国维修和保修政策进行深刻反思并承诺改进维修政策。

这是自“3·15”消费者权益日苹果产品售后维修和保修问题遭曝光半个月以来，苹果公司面向中国消费者的首次正式道歉。

苹果“咬”了中国一口

售后服务“双重标准”、“整机交换”维修方式名不副实、更换维修产品后保修期不顺延……中国消费者协会和中央电视台“3·15”晚会对苹果售后问题进行的曝光，一项项确凿的事实直指苹果的“缺口”。然而，面对曝光和公众的质疑，苹果却以傲慢、回避甚至“自我表扬”的态度予以回应。苹果商标上张开的缺口，吐出的是对中国消费者的不公对待和无与伦比的傲慢。

为维护中国消费者的合法权益，有关部门和主流媒体先后密集发声。中国消费者协会提出4大劝谕，要求苹果公司尊重中国消费者；国家工商总局下发通知要求各地加强对苹果等电子产品企业的合同监管；人民日报连续刊发《傲慢苹果“啃”不动？》、《霸气苹果伤了啥》、《打掉苹果“无与伦比”的傲慢》等评论与报道，就苹果的傲慢态度、售后服务等问题提出批评。央视在《新闻联播》、《焦点访谈》等节目保持了对苹果的曝光。

对于苹果迟来的道歉，有评论认为，这是苹果公司朝正确方向迈出的一步，值得中国消费者和媒体欢迎；但也有分析人士认为，最终让苹果态度软化的是中国巨大的市场。

据了解，苹果的傲慢不只体现在中国市场。2011年9月，苹果在韩国为故障手机用户更换二手翻新机，引发韩国用户众怒。在韩国公平贸易委员会的要求和用户的压力之下，苹果最终同意修改iPhone在韩国的服务政策。去年初，意大利反垄断监管机构裁定苹果违反了意大利标准的保修政策，被意大利有关当局罚款120万美元……

傲慢苹果缘何难“啃”？

目前，中国是苹果公司在全球的第二大市场。2013财年第一季度，苹果在中国收入68亿美元，同比增长67%。然而，苹果公司为何在中国消费者面前如此傲慢？

有评论认为，相较于在国外多次为不良售后行为埋单，苹果此次在中国遭遇“3·15”曝光后却更显傲慢，这在一定程度上表现出苹果对于发展中国家的歧视。苹果领先的技术、突破既往的产品开发理念以及新颖独特的产品设计吸引了消费者的目光，在电子产品尤其是智能手机领域形成了一定的垄断优势。反观国内电子产品厂商，还不足以树立起能与之抗衡的品牌和产品。

另一方面，苹果采用饥饿营销的方式，在不断发布新品的同时限量且不同步供应，这样便促进了消费者的购买热情，使大批消费者趋之若鹜。然而苹果对于自己在中国培养起来的大批忠实“果粉”并没有“高看一眼”，相反苹果却“绑架”了自我权益保护意识薄弱的他们，使其成为其在中国市场傲慢的筹码。

另有评论认为，苹果的傲慢与中国相关的法律法规不尽完善、市场标准缺失和监管不严有着直接关系。即使相关部门对一些侵犯消费者权益的企业进行了处罚，但与其他国家的做法相比较都有失严厉，这使得苹果在中国市场更加“有恃无恐”。

苹果会更“圆”吗？

面对此次苹果事件，有美国媒体发出中国“保护本土品牌”等离谱猜忌。通信专家项立刚对此表示，苹果事件是一个商业风波，外界没必要做政治化解读。

艾瑞咨询移动互联网分析师王影认为，此次事件反映出苹果在管理等方面长期积累的隐患：苹果至今在中国没有核心管理部门，研发本地化步伐明显缓慢；经营方式上忽视与本土运营商合作，与中国市场缺乏深入的联系；而在售后服务上，缺乏及时的反馈和跟踪，对中国市场反馈明显“迟钝”。这些都将影响其竞争力和长远增长。

更多的中国消费者在呼吁理性消费的同时表示，对于苹果的道歉应观其后效：如果苹果真能提供平等、优质的服务，消费者自能欣然接受；如果道歉只是迫于压力的一纸空文，苹果在中国市场必将信誉扫地。

随着中国市场进一步扩大，退出中国意味着巨大损失，对于蒂姆·库克而言，他显然不希望看到这一天到来。中国开放的市场一直欢迎世界各国优秀的公司前来投资发展，从不摆谱或显示傲慢，也不欢迎别人的盛气凌人和莫名的傲慢。1993年，苹果正式进入中国市场；20年后，苹果仍在了解中国。通过这次危机，苹果也许应该明白，中国市场不仅需要同步的产品，更需要同步的尊重与沟通。

习近平李克强李源潮会见外国驻华使节及国际组织驻华代表

新华社北京4月3日电（记者**钱彤**）国家主席习近平、国务院总理李克强、国家副主席李源潮3日下午在人民大会堂集体会见了180位外国驻华使节及国际组织驻华代表。

习近平、李克强、李源潮同使节和代表们逐一握手，亲切交谈，请他们转达对各国领导人及国际组织负责人的问候，感谢他们为推动中外相互了解与合作所作的努力，强调中国将始终不渝走和平发展道路，始终不渝奉行互利共赢的开放战略，愿在和平共处五项原则基础上继续全面发展同世界各国及国际组织的友好合作关系。

使节和代表们转达了各国领导人及国际组织负责人对中国领导人的亲切问候和对中国人民的良好祝愿，表示高度重视对华关系，将继续加强同中国的交往与合作。

国务委员杨洁篪等出席。

郑州航空港经济综合实验区规划获批

本报北京4月3日电（记者**鲍丹**）国务院3月7日批复了《郑州航空港经济综合实验区发展规划》，这是国务院批准的首个以航空港经济为主题的实验区。国务院新闻办公室4月3日举行新闻发布会，相关负责人详细公布了郑州航空港经济综合实验区的规划内容，实验区经济将以发展航空货运为突破口，推进高端制造业和现代服务业集聚，探索以航空港经济促进发展方式转变新模式。

据河南省省长谢伏瞻介绍，郑州航空港经济综合实验区面积为415平方公里，国家将在口岸通关、航线航权、财税金融、土地管理、服务外包等方面给予实验区政策支持。到2017年，实验区基础设施、公共服务、产业体系初步形成，主要功能区开发建设初具规模，航空港经济发展初见成效；到2025年，建成富有生机活力、彰显竞争优势、具有国际影响力的实验区，形成引领中原经济区发展、服务全国、连通世界的开放高地。

江苏兴化『千岛菜花』迎客

4月3日，为期一个月的江苏兴化千岛菜花节正式迎客。千岛菜花风景区的油菜花以垛田的形式依水呈现，宛若千岛，独具特色，吸引海内外游客前来一睹美景。

图为游人乘船在兴化市缸顾乡千岛菜花风景区欣赏盛开的油菜花。

周海军摄（**新华社**发）

莫斯科中国文化中心

举行中俄艺术团交流演出

4月2日，在第十届莫斯科国际青少年艺术节上获奖的中俄艺术团体在莫斯科中国文化中心表演。中俄两国的艺术团体为观众献上了精彩的歌舞、器乐演奏等节目，现场气氛十分热烈。图为来自俄罗斯的小演员在表演节目。

新华社记者 **王 申**摄

本报今日推出清明特刊

（第五版至第八版）

半岛问题：双方较劲没有出路

■ **华益文**

朝鲜和美韩之间正在东北亚地区较劲，半岛紧张局势一再升级。

一年前，朝鲜恢复试射卫星，触发朝鲜半岛问题有关各方新一轮博弈。

一年之内，朝鲜两次试射卫星并进行第三次核试验，先后宣称朝核问题六方会谈和“9·19”共同声明不复存在，单方面宣布《朝鲜停战协定》以及《朝鲜半岛无核化共同宣言》完全无效，全面废除关于朝韩之间互不侵犯的所有协议，并切断板门店北南联络渠道，宣布朝鲜军队进入全面对抗战备状态和朝韩进入战时状态，近日又宣布将整修重启核设施。通过上述言行，朝方推翻了自朝鲜战争结束以来朝鲜与各方就半岛和平以及朝核问题所签署、发表和达成的几乎所有协议和共识，使这些问题又回归原点。

与此同时，美国宣布停止对朝粮食援助，施加单方面制裁措施，并牵头在联合国安理会强力推动对朝多边制裁。美韩签署新的军事协议，强调美国将支持韩国对朝鲜的“挑衅”实施报复并在必要时为韩国提供一切军事力量援助。双方针对朝鲜加强了军事联系、军事部署和大规模军事演习。美方在美韩联合军演中出动B52轰炸机、B2隐形轰炸机、F-22隐形战斗机以及“夏延”号核潜艇等高性能战略攻击武器，并派出海基反导系统前往半岛海域。韩国总统宣称，如朝鲜再次挑衅，韩国将不计政治后果，会在初期就进行强烈应对。

客观地讲，半岛局势演进到目前剑拔弩张的局面，朝鲜和美韩都有不可推卸的责任，其根源在于朝鲜与美国等国之间的战略互疑和敌视。远的不说，自上世纪90年代以来，美国带头对朝孤立、制裁，施加政治和军事压力；韩国政府忽而推行“阳光政策”，时而又消极对朝；朝鲜则采取“强硬对强硬”甚至“超强硬对强硬”，频走边缘。美方政府更替，对朝政策往往朝三暮四；朝方内心虚弱，对外示强，政策摇摆不定。结果是双方关系波折起伏，东北亚局势变幻莫测。

当前半岛局势又发展到一个新的关键节点。半岛已维持了半个世纪的相对和平，但这种和平一直是一种“冷和平”，事实证明十分脆弱；同时，过去10年的六方会谈进程又表明，半岛各方仍然存在追求和平、维护稳定、实现有关方关系正常化的愿望。毕竟，半岛重新燃起战火将会对各方造成惨烈的后果，首当其冲最受伤害的是朝韩两国，其次是周边国家。目前，半岛对立双方摆出相互示强、互不相让的架势，半岛紧张局势升到新高，同时又可看出双方并未打算主动发起攻击，挑起战争，通过武力解决分歧。这使得半岛局势走向十分微妙。

能否把节点变成半岛局势走向缓和的拐点？难度肯定不小。朝鲜新领导人显然选择了沿袭过去的一些行事风格，仍然坚信可以利用卫星、导弹与核问题加强自身战略地位，增加对外博弈的筹码，并在实际操作中把射星、核试、军演等示强老套路都走了一遍。美韩也是笃信实力至上，认定通过军事威慑可以在战略上和心理上压制朝鲜。但这样持续下去只会使得紧张局势轮番升级，最后难免出现擦枪走火，引发冲突乃至战争。

双方较劲没有出路，半岛生战、生乱对谁都没有好处，解决半岛问题应该“撤火”而非“添柴浇油”。当务之急是作为半岛主要当事方的朝鲜和美韩尽快冷静下来，避免任何可能激化矛盾、推波助澜的言行。朝核问题在遭遇困难的时候曾有过峰回路转、柳暗花明的先例。同样，此次半岛危机不久出现转圜还是有可能的。

（作者为国际问题专家）

望海楼

本栏目主持人：陈振凯