

共青团上海财经大学委员会简报

——2013 年暑期社会实践简报专刊第十四期

[编者按] 2013 年 3 月 15 日，中国消费者协会公布的数据显示：2012 年各地消协组织共受理苹果公司产品投诉 2170 件，其中涉及售后服务的投诉占 25.6%，高出家电全行业平均水平 7 个百分点。苹果公司售后服务的问题曝光，既是一个经济问题，同时也是一个社会问题。7 月 1 号起，上海财经大学经济学院的暑期实践队便以“苹果公司售后服务问题曝光后产生的社会影响”为主题，开展了为期十五天的问卷调查。

[浮光掠影]

商业事件背后的社会问题

我们小组的社会实践课题是关于苹果公司售后服务问题曝光后产生的社会影响，以及进一步探究苹果公司为挽救中国市场而采取的措施。7 月 1 号至 7 月 15 号，我们在上海展开了为期十五天的问卷调查。我们决定从两方面做问卷调查，一方面是针对广大消费者，另一方面是针对苹果产品的经销商。我们采取就近原则，选择上海作为实践地点。

按照原定计划，选取了杨浦区五角场、复旦附近的数码广场、浦东新区南京东路以及虹口区各大苹果产品销售地作为调查的目的地。计划通过问卷调查方式获取 500 份关于消费者和 200 份关于苹果产品经销商的问卷调查。

七月一号，上海的天气出现异常高温，不过队长早就在前天晚上提醒我们要做好出门防暑的准备。早上八点钟我们四人穿上暑期社会实践的统一服装从学校出发，准备步行到第一个问卷调查地点——杨浦区五角场商业圈。我们决定在万达广场和百联又一城的各大苹果销售店采取经销商方面的问卷调查，并且向地铁里面以及商业圈内的路人做问卷调查。

我们小组决定在五角场的所有公共场合做问卷调查，因为这样可以最大限度地搜集到广大消费群体的意见，这对我们研究职业、性别以及年龄对苹果产品消费的影响提供了有力的数据支持。经过两个多小时的时间我们小组四人大约搜集到了 100 份的问卷，开了个不错的头。

然而，在做经销商问卷调查的时候，我们碰到了困难，苹果总部对正规的苹果直营店有规定不能接受任何外界的调查，尽管我们说明我们的数据只用在论文报告，但是仍不奏效。经过商量，我们改

变了目的点，转而向苹果代理商做问卷调查，这个方法很是奏效，绝大部分的代理商接受我们调查。我们得知，“3·15”曝光的苹果售后服务问题给他们带来了很大的影响，不光是实体店，就连淘宝网上的销售量都直线下降。一位代理商还跟我们抱怨，此次事件真是害苦了他们代理商了。虽然“3·15”事件曝光已有一段时间了，但是其恶劣的影响并未完全消除。

遗憾的是，由于经销商的数量有限，我们只做了十多份的经销商问卷，不过十多份的问卷统一的答案已经证明了一点：“3·15”事件曝光是造成了苹果销售量下跌很重要的原因。

之后的几天里，我们分别在浦东新区的南京东路和黄浦区的苹果直营店进行调查，由于苹果公司规定不接受任何外界调查，我们只能面向周围附近的苹果售后服务部以及苹果代理商做问卷调查。尽管这样会使我们花费更多的时间和精力，但是我们觉得代理商数量多分布较广，实体店和网上店面都具有，这样收集到的数据具有一定的说服力。最终，我们圆满地完成了任务。



经过十五天的问卷调查，我们小组四人在队长的组织下终于结束了整个问卷调查过程。在这期间，我们不仅收获了实践成果，更加深了我们队员之间的友谊，在活动中我们还留下了很多珍贵的照片留念。十五天的问卷调查，我们一份一份地搜集，十五天后我们一份一份地统计，靠自己努力得来的真实数据让我们知道这样的辛苦是值得的，同时也理解到了暑期实践的严谨性和求实性，我们四人都获益匪浅。

[心海拾贝]

在这十五天里，我们冒着酷暑在各个区的街道上穿梭，尽管辛苦，但是我们在队长的带领下圆满的完成了任务，成功搜集到了问卷。通过这次暑期实践，我们把所学知识与现实结合进行分析。而且，在与组员的相处中，我们更了解了彼此，增进了友谊，也培养了我们的团队精神和吃苦耐劳的精神，这对于我们今后走出校园，走向社会是有很好的锻炼作用的。

——覃云娇

世上最深又最浅的东西是人的感情；最宽又最窄的东西是人的胸襟；最远又最近的东西是人的眼睛；最大又最小的距离是人的心距；最重又最轻的东西是人的态度；最美又最丑的东西是人的心灵。赠与那些与我们有过交集的路人吧。

——范崇博

以平和处事

——卢佳鹏

半个月的暑期社会实践就这样匆匆结束了。或许，从中得到的真切体会，是我最宝贵的收获。

实践期间，我利用此次难得的机会，努力工作，严格要求自己，社会真的是很现实。我唯一庆幸的是我还是一名在校学生，我只有真正把本领学好，才能在未来真正进入社会时不至于这样不知所措。

这一次参加社会实践，我明白大学生社会实践是引导我们学生走出校门，走向社会，接触社会，了解社会，投身社会的良好形式；是促使大学生投身改革开放，向人民群众，培养锻炼才干的好渠道；是提升思想，修身养性，树立服务社会的思想的有效途径。通过参加社会实践活动，有助于我们在校大学生更新观念，吸收新的思想与知识。社会实践拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干。一周的社会实践，一晃而过，却让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西将让我终生受用。



一、 要善于沟通；

我们发放调查问卷时，要寻找人们的配合。所以，与人沟通成为重要的一步。善于与人沟通才能使受调查者乐意配合我们。

二、 要有热情和信心；

我们要对这一份工作充满热情和喜爱，要全身心的投入进去，才能将工作做好，并且要相信自己能做好并完成工作。

三、 待人要真诚；

我们的调查面向的都是陌生人，因此要真诚的对待每一个人。愿意帮助我们的他们，我们应该感谢，而不愿意配合调查的，我们也应说声抱歉。

四、 要有一种平和的心态；

发放问卷的时候，许多人很热情地配合我们的调查。但我们也遇到了不理睬我们的情况，可能是别人正忙或心情不好，要学会多从别人的角度看问题，不能充满抱怨和不满去看这个世界，要有一个平和的心态去处理问题。对比整天呆在学校里，我们得到的是如何和同龄人相处；而走出学校，我们可以遇到形形色色的人，此时我们更应该学会与这些人相处，这样我们才能更容易地融入这个社会。

以上便是我参加本次活动的个人回顾，收获不少：在学习、工作、人际关系等各个方面得到成长，并且让我结识了更多的朋友，满怀信心地走进这个社会。

发放问卷的学问

——覃云娇

最近我们在上海市区进行了一次社会实践活动，活动不仅能够对我们的主题提供数据支持，还锻炼了我们各方面的能力，尤其是与陌生人交往的能力！

我们在发放问卷的时候需要路人的配合，这就到了考验我们的时候。我们总结到：首先发问卷的时间很重要。例如上午和中午人们普遍愿意填问卷，而傍晚人们比较累了，大多不愿意填。其次地点很重要，我们主要在五角场和地铁上寻找闲坐着的人为目标，而去南京东路成功率很低，主要是大家持着玩乐的心态，并不愿意费脑筋。况且周围经常有发小广告的，我们经常被混为一谈。



但是个人的因素绝对是最关键的。有的人摆摆手，有的人会解释很忙，有的人直接无视你。但有些看上去很轻浮的青年人非常热心认真的填写问卷……

[心海拾贝]

有些东西是我们必须退而求其次的，在某些情况下让步不是懦弱，让步只是为了得到更好的结果。

有些东西是模糊的，没有最明显的结果，正因为未知而迷人。

有些人我们必须学会谅解，没有人有义务配合你的所有行动。

有些事我们必须学会忍耐，就像天气再热，我们依旧要进行活动。

——李孟帆

通过参加社会实践活动，我们逐步了解了社会，开阔了视野，增长了才干，并在社会实践活动中认清了自己的位置，发现了自己的不足，对自身价值能够进行客观评价。这在无形中使我们对未来的未来有一个正确的定位，增强了自身努力学习知识并将之与社会相结合的信心和毅力。

——卢佳鹏

与此同时我们还有一个耐人寻味的发现：一起参加调查的同学中，女生回收问卷的成功率远远多于男生。可能对于像我这样的男生，询问6到7个人才可以回收一张问卷，但是女生这个比例高很多。这与能力方面有一定的关系，当然最关键的还是人们对于男女的不同态度！对于我们这些脸长得不认真态度却很认真的男生，人们大多怀着警惕的情绪，抑或是轻视的心态。大家如果不想填问卷，几乎不会给我们留解释的时间的，空有一车话却被他们的摆摆手噎了回去。但是女生就不一样了。男士愿意帮助，而女士们也不好意思拒绝她们。于是就造成了我们现在女生的回收的问卷远远多于男生的情况。

最后总结起来我们的努力也算获得了回报：四次集体活动，占据了我們四天的时间，不过1000张问卷几近填完质量比较有保证。所以还是要衷心感谢所有为我们填问卷的人们，因为他们的配合才会有我们现在的成果！

