

记者刚买的iPhone 8突然黑屏
随即调查发现不少苹果手机用户碰到类似问题
普遍采用的更改日期效果如何? 苹果客服推荐的方法又是咋样?
记者昨天都试了一遍

如果您在用苹果手机 不妨仔细读读这篇报道

“我的手机是iPhone 7, 开机没10秒钟就黑屏重启, 循环往复, 快被逼疯了。”昨天上午, 市民周小姐致电本报。对于很多人来说, 手机一出问题, 简直是百爪挠心。可最近宁波不少iPhone用户都碰到一个问题——黑屏。昨天中午, 记者拆开一个月左右的iPhone 8手机也突然黑屏, 屏幕上“小菊花”一样的图标一直在旋转, 甚至无法开机也不能关机。这是怎么回事? 该怎么解决? 记者昨天走访了多家苹果产品维修点, 也联系了苹果公司的工作人员, 试图找出答案。

“小菊花”不停转, 手机没法开机关机

昨天记者用iPhone 8打了个电话后, 发现手机死机了, 按哪里都没有反应, 当时手机电量还有50%左右。

过了3分钟左右, 屏幕变黑, 只有一个“小菊花”似的图标在不停旋转。

在网上, 这被称为“菊花BUG”。

就这样, 黑屏的状态持续了20分钟。于是, 记者上网搜寻解决办法。

第一次尝试: 长按电源键, 不能关机。

第二次尝试: 一手按住电源键, 一手按住Home键, 仍旧不能开机。而这是网上比较“流行”的“唤醒”苹果手机的办法。

第三次尝试: 把手机放在一个热水袋上面。有网友说, 手机可能只是被“冻着”了, 然而这招仍然没用。

三种方法都失败后, 记者决定出门找维修点。

其间手机突然正常开机了, 然而不到一分钟又黑屏了, 讨厌的“小菊花”又开始不停旋转。

日期设置成11月30日前暂时不再黑屏

记者先找到了苹果天猫官方旗舰店的客服, 陈述原因。

客服机器人直接回复一条系统消息: “请点选或复制您想问的”, 而第一个选项正是——“我刚买苹果8一直是黑屏。”可见最近比较多的顾客碰到了黑屏问题。

点击该选项后, 客服机器人回复: “非常抱歉听到这样的消息, 您先别担心。产品故障可能是由于系统原因或硬件问题导致。”并且让拨打400电话。

因为手头没有其他手机和电话, 记者没法拨打400电话, 情急之下来到一家手机维修店。这时据手机屏幕第一次变黑, 已经过去一个半小时。

“又是这个问题啊!” 工作人员接过手机和同伴说, “iPhone 8也会有这个问题啊。”

“开不了机, 也关不了机怎么办呢?” 记者问。

“之前碰到的都是自动重启, 你的手机怎么开不了机也关不了机, 还是先想办法开机吧。”他先按了增大音量键, 又按了降低音量键, 再按住电源键, 手机终于进入了开机画面。

“不知道等下会不会又关机了, 你还是改个日期吧。”他给记者推荐了个方法——在设置里, 把日期改成11月30日之前的日子。

于是, 记者把日期设置为2017年11月24日, 果然手机没有再黑屏。

不少人碰到类似问题 改时间出现新麻烦

昨天下午, 记者又来到天一广场旁的多家苹果手机维修店了解情况。

几乎每个营业点都表示: 近期碰到类似问题的顾客不少, 少部分是手机黑屏了没反应, 大多数是陷入不停重启的循环中, 没法使用。手机的型号也各有不同, 有最新的iPhone X, 也有老版本的iPhone 6等。

记者在網上查询后了解到, 苹果手机黑屏重启转圈故障从12月2日开始大面积出现, 波及面基本覆盖了所有主流iPhone机型。不少人是在将系统更新到iOS11.1.2后“中招”的, 也有人未更新系统或使用出厂系统时就碰到了这个问题。

微博上, 不少大V在吐槽这事。比如, 聚美优品CEO陈欧发了条微博: “做个小调查, 有没有人的iPhone昨天开始持续黑屏重启到锁屏画面, 十几秒一次。”

对此网上推荐最多的“土方

法”就是把日期改成11月30日以前。

市民周小姐说, 昨天下午, 她的手机通过重置日期, 暂时没有再黑屏了。

昨天下午4点左右, 记者一位同事用的iPhone 6也出现了反复自动重启情况, 通过设置日期暂时解决了问题。

修改日期, 暂时解决了黑屏问题, 可也为使用带来了麻烦。“习惯用手机看日期啊。主屏幕上就是日期, 一目了然, 现在改成11月30日前, 很不方便。”周小姐担心, 修改了时间设置, 还可能影响一些APP的使用。

记者在修改手机日期后, 也碰到了不少麻烦事: 没办法收到办公系统发的验证码; 支付宝给他人转账时, 系统提醒“手机时间异常, 请到系统时间设置, 将其设置为最新”; 没法和平时一样收到一些APP的短信推送等。

苹果官方客服: 原因尚不清楚 可备份数据再更新系统

昨天下午, 记者通过400电话, 联系了苹果官方工作人员。

这位工作人员表示, 接到一些这样的电话, 情况都差不多。iOS 11.1.2系统用户碰到的问题主要是不停重启, 而不是记者这样关不了机也开不了机的情况。记者用的是iOS 11.0.2系统, 购买以来未升级过系统。

“这是手机的问题, 还是系统的问题呢?” 记者问。

她的回答是: “目前还没有明确答复。我们有客户反映, 有两台iPhone 6手机, 使用相同的系统和不同运营商的卡, 一台频繁出现黑屏重启, 一台则没有问题。现在我们还在积极寻找原因。”

碰到这样的问题该怎么办呢? 只能靠“土方”把日历设置成11月30日之前吗?

“更改日期会影响手机正常使用。我们已把黑屏、重启等问题反馈到工程部, 工程部专门推出了最新的iOS 11.2系统, 应该可以解决这个问题。”她介绍说, 轻点“下载并安装”更新系统后, 即使设备重新启动, 下载也将继续进行。

如果系统无法更新, 怎么办呢?

她建议分5步走:

1. 关闭每个应用的“通知”功能;
2. 备份手机上的数据;
3. 关闭icloud中“查找我的iPhone”功能;
4. 把设备更新至iOS 11.2;
5. 完成更新后, 每一个应用打开“允许通知”功能。

这位工作人员特别提醒: 一定要先做好数据备份, 以免数据可能丢失。

昨天晚上9点多, 记者备份数据后对手机系统进行了更新。更新后, 手机可以正常使用。截至发稿时, 没有再出现黑屏、自动重启等情况。

●小贴士

无法开机? 重启间隔时间太短? 这些开机方法供您参考

若是手机重启的间隔时间太短或者无法开机, 记者整理了不同型号的苹果手机强制重启开机的方法, 供大家参考:

1. iPhone 7以前的机型: 同时按住电源键、Home键, 直到iPhone出现白苹果的图标为止。
2. iPhone 7/7Plus: 按住电源键以及降低音量键持续几秒, 直到出现白苹果的图标为止。
3. iPhone 8/8Plus: 先按下增大音量按键, 再按降低音量按键, 接着持续按住电源键, 直到出现白苹果的图标为止。
4. iPhone X: 先单击增大音量键, 再单击降低音量键, 接着长按右侧的电源键约10秒, 直到出现白苹果的图标为止。

记者 王颖