

Thông điệp gửi tới khách hàng về pin và hiệu suất của iPhone

Chúng tôi đã nghe thấy nhiều phản hồi từ khách hàng về cách chúng tôi xử lý hiệu suất của các dòng điện thoại iPhone sử dụng loại pin cũ và cách chúng tôi đưa ra thông tin về quá trình đó. Chúng tôi biết một số khách hàng thấy rằng Apple đã làm các bạn thất vọng. Chúng tôi xin lỗi về điều đó. Vấn đề này đã gây ra khá nhiều hiểu nhầm, vì vậy chúng tôi muốn thật rõ ràng và cho các bạn biết về một số thay đổi chúng tôi đang thực hiện.

Trước hết, chúng tôi chưa bao giờ - và sẽ không bao giờ - làm bất cứ điều gì để cố ý rút ngắn tuổi thọ của bất kỳ sản phẩm nào của Apple, hoặc làm giảm trải nghiệm người dùng để buộc khách hàng phải thực hiện nâng cấp. Mục tiêu của chúng tôi luôn là tạo ra các sản phẩm mà khách hàng yêu thích, và làm cho iPhone tồn tại càng lâu càng tốt là một phần quan trọng của mục tiêu đó.

Tuổi thọ của pin

Tất cả các loại pin sạc là những bộ phận có tính tiêu hao, sẽ kém hiệu quả hơn khi cũ đi về mặt hóa học và khả năng giữ pin sau mỗi lần sạc của chúng cũng giảm xuống. Thời gian và số lần sạc pin không phải là yếu tố duy nhất trong quá trình lão hóa hóa học này.

Việc sử dụng thiết bị cũng ảnh hưởng đến hiệu suất của pin trong suốt vòng đời của nó. Chẳng hạn, để pin hoặc sạc pin trong môi trường nóng có thể khiến pin cũ đi nhanh hơn. Đây là những đặc tính của hóa học pin, phổ biến đối với pin lithiumion.

Một viên pin già đi về mặt hóa học cũng ít có khả năng mang lại tải trọng năng lượng cao nhất, đặc biệt là ở trạng thái sạc, điều này có thể làm cho thiết bị bất ngờ sập nguồn trong một số trường hợp.

Để giúp khách hàng tìm hiểu thêm về pin sạc của iPhone và các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu suất của nó, chúng tôi đã đăng tải một bài hỗ trợ mới, Pin và Hiệu suất của iPhone. <https://support.apple.com/en-us/HT208387>

Điều này có nghĩa là chúng tôi nghĩ rằng việc sập nguồn đột ngột, bất ngờ là không thể chấp nhận. Chúng tôi không muốn bất kỳ người dùng nào của chúng tôi bị lỡ một cuộc gọi, bỏ lỡ một bức ảnh hoặc bị gián đoạn bất kỳ trải nghiệm nào với iPhone nếu chúng tôi có thể tránh được.

Ngăn chặn sập nguồn bất ngờ

Khoảng một năm trước đây trong iOS 10.2.1, chúng tôi đã đưa ra một bản cập nhật phần mềm để cải thiện khả năng quản lý năng lượng khi đạt tải tối đa để tránh tắt máy đột ngột trên iPhone 6, iPhone 6 Plus, iPhone 6s, iPhone 6s Plus và iPhone SE. Với bản cập nhật

này, iOS tự động quản lý hiệu suất tối đa của một số thành phần hệ thống khi cần thiết để ngăn chặn việc tắt máy. Mặc dù những thay đổi này có thể không đáng chú ý, nhưng trong một số trường hợp, người dùng có thể thấy thời gian khởi chạy ứng dụng lâu hơn và các suy giảm hiệu suất khác.

Khách hàng phản hồi tích cực với iOS 10.2.1 vì nó làm giảm hiện tượng tắt máy bất ngờ. Gần đây, chúng tôi đã mở rộng hỗ trợ tương tự cho iPhone 7 và iPhone 7 Plus trong iOS 11.2.

Tất nhiên, khi pin già đi về mặt hóa học được thay thế bằng một pin mới, hiệu suất của iPhone trở lại bình thường khi hoạt động trong điều kiện tiêu chuẩn.

Phản hồi của khách hàng gần đây

Trong mùa thu này, chúng tôi đã bắt đầu nhận được phản hồi từ một số người dùng thấy hiệu suất chậm hơn trong những tình huống nhất định. Dựa trên kinh nghiệm của mình, ban đầu chúng tôi nghĩ rằng điều này là do sự kết hợp của hai yếu tố: ảnh hưởng hiệu suất bình thường và tạm thời khi nâng cấp hệ điều hành khi iPhone cài đặt phần mềm mới và cập nhật ứng dụng và các lỗi nhỏ trong bản phát hành đầu tiên, đã được khắc phục.

Giờ chúng tôi tin rằng một yếu tố khác dẫn đến những trải nghiệm này của người dùng là việc già đi hóa học của pin trong các điện thoại iPhone 6 và iPhone 6s cũ, rất nhiều trong số đó vẫn đang chạy trên pin gốc.

Giải quyết những lo ngại của khách hàng

Chúng tôi luôn muốn những khách hàng của mình có thể sử dụng chiếc iPhone của họ lâu nhất có thể. Chúng tôi tự hào về các sản phẩm của Apple nổi tiếng về độ bền và có giá trị lâu dài hơn các thiết bị của đối thủ.

Để giải quyết những lo lắng của khách hàng, để ghi nhận sự trung thành và lấy lại sự tin tưởng của bất kỳ ai từng nghi ngờ ý định của Apple, chúng tôi quyết định sẽ thực hiện những việc sau:

- Apple sẽ giảm giá 50 USD và thay thế sản phẩm pin cho iPhone không còn hạn bảo hành từ 79 USD xuống còn 29 USD cho iPhone 6 và những dòng máy sau này nếu chiếc iPhone đó cần thay thế pin, chương trình này áp dụng trên toàn thế giới đến tháng 12/2018. Thông tin chi tiết sẽ sớm được cung cấp trên apple.com.
- Vào đầu năm 2018, chúng tôi sẽ cập nhật phần mềm iOS với nhiều tính năng mới cung cấp cho người dùng có thể thấy hiện trạng pin của iPhone, vì vậy khách hàng có thể tự mình thấy trên thiết bị của mình nếu hiệu suất bị ảnh hưởng.

- Như mọi khi, đội ngũ của chúng tôi sẽ cố gắng để mang đến những trải nghiệm tốt hơn cho người dùng gồm việc cải thiện cách quản lý hiệu năng và tránh tình trạng sập nguồn không mong đợi do tuổi thọ pin.

Tại Apple, sự tin tưởng của khách hàng là tất cả với chúng tôi. Chúng tôi sẽ không bao giờ ngừng hành trình kiếm tìm và duy trì niềm tin của khách hàng. Chúng tôi có thể làm công việc mình yêu thích là nhờ sự tin tưởng và ủng hộ từ phía khách hàng - và chúng tôi không bao giờ quên và luôn trân quý điều đó.