

高技术含量的相机维修更要讲诚信

——访小蔡相机修理部掌门人蔡航程

都知道照相机是高度精密摄影器材，一般人别说维修了，就是想拆开都不知道从何处下手。这一行一直被外界看成是个黑门，修理工开多少价就是多少价，毕竟一架高档相机的价格都在万元甚至十几万元以上，坏了不修可惜，修了又怕被宰。其实，在苏州，如果你的相机坏了，大可放心地去找小蔡修，根本不用担心被宰。

观前街北高小公园旁的第一天门里，有一家数码相机维修部，门口看看不起眼，进去看看还是不起眼，反正是维修部嘛，总不可能像相机经营商店那样气派闪亮。可是苏州的摄影爱好者及摄影爱好者，只要一听说“小蔡航程”，便会脱口说出“哦，那个小蔡啊，认识的呀，我们的机器若有故障都会去找他。”被专业圈子认可的维修相机大师，那技术肯定是了不得的。

半路学技

“小蔡”，咱们这位技术精湛的相机维修师，那可是半路出家的。不过他不说还真很难猜到，他从事照相行业之前是学内河航运船舶机械专业的。这两个行业的关系看似有点跳跃，但仔细想想也有点关联。

“我学校毕业后分配工作，1994年进了苏州轮船公司。九十年代，内河航运开始走下坡路了，单位效益日渐不景气，月工资才二百多元。工作半年后，师傅们都劝我有机会还是跳槽吧，不然在这儿呆下去可能老婆都娶不到。当时也有年轻同事陆续离职，可我爸那时老脑筋，说轮船公司这样的老企业一百年都不会倒闭的，光靠古城这块地皮也够公司运作啊！所以坚决反对我辞职的。”

蔡航程从小喜欢拆东西，用苏州人的话说，欢喜“机”，比如照相机，他就很喜欢摆弄。老苏州应该记得，石路有家长江钟表眼镜照相器材专业公司，在精品商厦楼上，改革开放后的苏州中高端钟表、相机消费，这家公司应该是占有一席之地的。当年石路亚细亚商厦开张，同属亚细亚集团的长江钟表公司在商厦开设专柜，蔡航程跟着父母去应聘做了营业员。

“那是1994年的12月20号，我记得很清楚。那是我第一次去站柜台，其实当时我没有马上从轮船公司辞职。商场是分早中班的，我跟师傅说明情况后，每天早晨上班至下午三点在轮船公司上班，三点后就赶去石路上中班。在正式被长江钟表公司录用后，并确信自己与相机相关的这条路可以走下去了，才从轮船公司办理了离职手续。”

上世纪90年代，商场相机专柜是传统相机的天下。如今的数码相机很简单，无非就是一个显示屏一块集成电路板，最多镜头部分涉及一些光学原理。而传统相机则非常复杂，是集光学、电子、机械于一体的高度精密仪器。当时的品牌除了佳能、尼康、索尼、理光、柯尼卡、海鸥、凤凰之类都是唱主角的。

蔡航程做的是营业员，干的是卖相机的活，可他对相机维修更感兴趣，常向外聘的驻店维修师傅讨教。领导看出他对相机维修很有心思，也想让他接手店里维修业务，就带他去上海照相厂办的一个专业培训班说学习了一个多月，包括后来，蔡航程还去江西凤凰

照相厂学习过。机械这门学科，只要掌握其中一部分，总有点触类旁通的感觉。加之之前有学船舶机械的基础，学起相机维修来更容易上手。

培训结束回到单位，蔡航程并没有马上从营业员的岗位脱职下来，还是边站柜台边利用空闲及休息时间继续相机维修实践。“长江钟表店的男同事一个月要轮好几次夜间值班，我当时还没成家，晚上值班就在单位通宵达旦钻研维修技术。”

1997年，人民商场扩建后增设维修一条街，蔡航程被公司领导派到驻商场的维修专柜，开始独当一面。一年后，回到长江钟表店坐镇总店相机维修一块。从蔡航程进入专业相机维修领域开始，相机制造技术就一直处在飞跃发展的过程中。尤其是当数码相机取代传统相机，大面积占领市场之际，蔡航程也需要大范围的进行技术更新和再学习。他认识的一位上海同行，当时在数码相机的维修领域技术水平比他更为成熟。

为了与这位同行讨论相关疑难杂症，切磋提高维修技艺，在将近两年的时间里，蔡航程每周总有两三次下班就住上海，把一些疑难故障的相机带上海与同行一起修理研究，每次都要弄到深夜凌晨。为了不叨扰别人，他骗对方自己有车回苏州，其实出门后公交车地铁都已停运，他只能坐“背篓舅”的摩托（比出租车便宜些）去火车站。可凌晨是火车班次的盲点时段，后半夜是没有车回苏州的，所以每每只能在候车室呆上一晚，清晨坐“票价7块，开往安徽阜阳等地，最显眼的绿皮火车”回苏州，下了火车则不停轴地回到店里接着上班。“现在想想当时胆子也真大，手中一整包相机少说也值几个万块，万一被摩的打劫，损失可就大了，或许还有人身伤害。”

2001年，长江钟表店改制，蔡航程也开始蠢蠢欲动，“海阔凭鱼跃，天空任鸟飞”。他辞职进入了人民商场维修一条街，打自己的品牌，独立经营相机维修业务。

“小蔡”扬名

算起来，蔡航程从事这个行业已有20多年了，许多你见过的、没见过的相机品牌，除了常见的德国、日本相机的牌子，现在市场上难得一见的大批前苏联牌子，比如莫斯科、基辅、查尔基等，他都基本过过手。

百忍成钢，百炼成钢。在传统与数码相机领域，除了某些原零配件厂家不提供，或需要原厂安装程序等必须送交品牌特约外，这位相机的维修大师都能应对自如。久而久之，蔡航程与苏州摄影圈的人就熟络起来。自己也学习摄影，加入摄影家协会，与前辈探讨分析照片的成像、曝光，这样一旦某张照片出现曝光不正确，排除拍摄技术问题后，蔡航程就会分析是否是相机某部分出现故障导致成像不良。所以前摄及摄影人一旦相机出现故障就第一时间想到交给“小蔡”去，这么“小蔡、小蔡”一喊，喊出了蔡航程的注册商标。报纸电视台也不止一次报道过摄影圈的这位相机维修师“小蔡”。曾经有位广州的媒体记者发过一篇帖子，感谢的主人公正是苏州相机维修技术一流、服务体贴到家的“小蔡”。



2008年，在苏州举办的某场国际性会议期间，这位记者的一部价值三万多的佳能专业新闻相机出了问题，无法正常工作。正纠结于立刻返回上海维修呢，还是从广州单位再寄一套机器过来时，有人向他介绍了蔡航程，随即送到他店铺已近傍晚。蔡航程收下相机，答应尽量当天修复。当晚深夜，蔡航程顺利完成维修，给对方发去短信，告知他明天一大早就可以来取修好的相机，不影响他第二天会议的采访工作。当对方第二天拿到修复的相机时，连声道谢，并直呼没想到在苏州能有维修像佳能这样顶级专业单反相机的大师。

从专家角度而言，蔡航程认为像奥林巴斯、潘太克斯等一些老的传统相机结构复杂，还是较为难修的，但已不多见，目前平均约100台维修机里能有一二台传统相机就不得了了。最常见的还是佳能、尼康、索尼、三星之类的牌子。很多人问蔡航程，什么牌子的数码相机最好？他说这个问题不好回答。佳能的市场占有率有半高，送来维修的当然也多，但总体还是有比例的。每个牌子相机都会出现故障，是使用不当还是人为损坏？比如镜头摔歪，LCD显示屏压碎，相机进水，等等。

比如，苏州的古典园林拙政园，一到假期游客就挤得水泄不通，本来不大的园子，人多一拥挤，连人带机掉入荷花池也是常事。傍起之后，游人问向哪里有维修相机的？由于“小蔡”在苏州的名气与口碑，景点周边的店家都会指点游客赶紧把相机送到观前街第一天门的“小蔡”那里去修。“小蔡”的顾客还不止本地市区，周边如无锡、常熟、张家港、昆山等地的摄影人，一旦相机出问题都会送到“小蔡”那里，远的甚至还有内蒙、山东、连云港等地的客户。

记者问蔡航程修过的最好最贵的相机是什么牌子？他说有修过一台专业摄影师使用的价值十七万元的金宝相机，摔坏了专业取景器部分。虽然价格高，但并不算难修，关键是先准确判断故障所在，比如是机械故障，还是电路故障，然后再动手排除。

真诚为本

随着小蔡知名度越来越高，找小蔡修理相机的人也越来越多，但他对顾客的态度仍一如既往。一些顾客送修的相机他经过检查后都会如实告知顾客是否值得修理，修理费大约是多少，有时拆开后发现还有别的问题后，他宁可自己贴本，也不会叫顾客多付一分钱。有一次，他接手一台相机的自动对焦功能坏了，他判断只是镜头的排线松了，报价60元，顾客同意把相机放在店里修。没想到拆开后发现是马达坏了，而换只马达就要近200元。“其实虽然是我判断失误，但我完全可以告知顾客有大件坏了，但既然承诺了价格，贴多少钱我也愿意自己吃进”。小蔡对记者说。

有时明明可以享一刀的生意，小蔡偏偏乐意“放下屠刀”。有一次，有个外地顾客拿了一台佳能相机找到小蔡，说快门按不下去了。顾客直截了当的告诉小蔡，说他在无锡一个店面修过，老板开价600块，他嫌

太贵没有修，一路玩到苏州，在观前街时偶然看到了这个店面，想进来试试运气的。

小蔡接过相机，发现是设置和电量的问题，几分钟就帮他弄好了。那位顾客很开心，问多少钱。小蔡居然说不要钱的，让这位外地客非常吃惊。对小蔡说，我刚才已经告诉你无锡的店主开价600块了，你却分文不收，太诚实了，非常过意不去。

行业困局

相机维修不比钟表维修，名表换个电池就要几百元，机械表清洗保养一次上千元。而数码相机是不断贬价的商品，送修的多是老款，几百万像素，损坏稍大的维修费用在三四百元，与其花几百元修，不如再贴几百元买新款。网络这么发达，有些客户把相机送维修站前，什么症状，什么毛病，零件的价格，已在网上查得清清楚楚，维修站的修理报价要“充分接受群众的监督”，反而越来越低。蔡航程甚至碰到有顾客网上买好了零件，找上门来让他帮忙换一下，弄得他哭笑不得。

行业内也鱼目混珠。维修数码相机比传统相机的门槛低很多，一些会修手机的，觉得修理数码相机也差不多，无非是拆开几块电路板一个显示屏的事，相机维修业务也承接。碰上简单的问题，或许也能修好个把台，遇上棘手，搞不定了，再送到专业维修店收拾烂摊子，自己呢，虽然转手，但还要赚个差价，因此专业维修店的利润空间反倒被压缩了。

蔡航程笑言现在有些从事维修的年轻人没耐心，学上两三个月初出茅庐就敢开单接单，而要正儿八经学“一般要两年左右。”只有这样，遇到问题才能基本应付自如。

在上了年纪的顾客观念里，照相机依旧是一件异常精密复杂的仪器，需要找专业人员维修，但也带出一个怪现象：许多顾客要蔡航程本人在店里，亲自接待才愿意把相机放下维修，他人代接死活不肯留下相机。

“其实我接了，一些浅显简单的毛病，还是交给徒弟们在修。”他感叹，这个行业做不大，要亲力亲为，修了很多年，依旧在修，永远做不了一个完全的管理者。如今，小蔡天天只睡四五个小时，所有的时间都放在修理上了。他说顾客信任我，答应顾客的交货时间就一定做到。

维修之外，蔡航程也做些其他方面的尝试、拓展。比如以他的摄影技术和对相机配件的精通度来说，相机销售顾问就做得游刃有余。去年，蔡航程和本地做相机维修的资深同行聚在一起，开设了摄影沙龙，定期举办摄影讲座，普及摄影知识。（本刊记者 朱佳范）



全国诚信维权单位
全国百强商场



《诚信经营·借鉴篇》特约刊出