

# 前有承诺 据公安信息可锁定被盗手机 又有投诉 两 iPhone 挂失后仍被刷机换机 专家：没有与公安联动机制下的承诺形同虚设

今年“3·15”之际，上海慕百霖通信有限公司等五家苹果手机产品上海地区授权服务商曾承诺：在售后服务系统中对被盗苹果手机进行锁定，此举一度被认为有助于机主找回丢失苹果手机。但是，本报“老罗帮你忙”互动维权栏目近期却连续接到两起投诉：苹果手机被盗后，机主第一时间挂失并报警，但手机还是被刷机甚至换机，提供换机服务的就有上海慕百霖通信有限公司。但是，6月4日，记者采访时，却被慕百霖和苹果售后服务热线“踢皮球”。专家指出，没有与公安联动机制下的承诺形同虚设。 本报记者 罗水元



“慕百霖”曾于今年3月承诺根据公安部门提供的信息在苹果售后服务系统中对被盗手机进行锁定，但近期本报仍收到消费者投诉称，手机被盗并且挂失报警后在该授权服务商处被刷机甚至换机。 本报记者 丁嘉 摄

### 事件回放

## 授权服务商曾承诺被盗手机可锁定

今年3月10日，在上海市消保委员会室内，上海慕百霖通信有限公司等五家苹果手机产品上海地区授权服务商作出了四项承诺，其中就包括这么一项：“根据公安部门提供的信息，在售后服务系统中对被盗苹果手机进行锁定。一经发现，及时报警。”当时，这些售机服务商介绍，一旦

公安部门将被盗手机信息传给苹果授权服务商，苹果授权服务商就会将被盗手机的序列号等信息输入苹果售后服务系统并进行锁定。他人持被盗手机前往维修时，系统能自动迅速显示出来。苹果授权服务商将根据系统显示的这些信息及时报警，防止被盗手机被刷机、换机。

## 被盗手机挂失报警后仍被刷机或换机

但是，吴小姐、林女士近期先后向本报“老罗帮你忙”互动维权热线投诉称，她们的iPhone4s手机被盗后，虽挂失、报警，还是被刷机甚至换机。

### 案例1

吴小姐是上海工程技术大学的一名学生，她说，她于去年8月6日以4988元购买的一台iPhone4s苹果手机，在今年2月底被盗当天就报了警，警察也赶到了事发现场，但是，查询发现，她那台苹果手机还是于5月4日被刷机。她再次报警后，得到了“帮查”的答复。但至今，仍然只能“梦想”手机失而复得。

### 案例2

林女士的遭遇更糟。她去去年9月7日通过香港苹果官方网站以4200元的价格购买的一台白色iPhone4s手机，于今年4月6日晚上10点左右在浙江省丽水市继光街被盗。被盗后立即向公安部门报案，并立即在iCloud上进行挂失。4月8日，她又致电苹果全国售后服务热线挂失。

林女士称，之后，她一直关注被盗手机去向。结果发现，手机于4月11日被他人刷机后，又于4月26日被以无法拍照为由更换了一部新手机，服务单位就是上海慕百霖通信

有限公司。

“我手机被盗前没有任何故障，拍照功能完好，怎么会无法拍照呢？”林女士怀疑，“无法拍照”只是换机的一个借口，她对手机在挂失并报警后仍被刷机甚至换机难以理解和接受。

林女士认为，出现这样的情况，可能是她报警后，警方没有将她手机被盗信息通知苹果方面；也可能是警方通知后，苹果方面也没有将她被盗手机信息在售后服务系统进行锁定。

林女士同时认为，即使她没有报警，即使警方没有向苹果方面通知她手机被盗信息，如果苹果方面严把维修关，也会在她挂失后自行在售后服务系统中将她被盗手机进行锁定，手机就不可能被刷机乃至换机了。

林女士也由此进一步认为，上海慕百霖通信有限公司等五家苹果手机产品上海地区授权服务商于3月10日向社会作出的承诺中，在“在售后服务系统中对被盗苹果手机进行锁定”前加上一句“根据公安部门提供的信息”，有进一步增加消费者维权难度之嫌，也有有意将“公安部门”拉进来推脱自身责任，这样的“承诺”，虽然看上去冠冕堂皇，实则难以兑现。

### 谁来负责

## 苹果与授权商互相“踢皮球”

6月4日，就消费者反映的情况，记者前往上海慕百霖通信有限公司实地采访，结果被该公司有关负责人杨小姐以“苹果有要求，授权维修商不能接受采访”为由拒绝，杨小姐要记者联系苹果售后服务热线采访。

然而，记者拨打苹果售后服务热线，接线人员却也不接受采访，要记者去找授权服务商。6月5日，记者再次联系上海慕百霖通信有限公司有关负责人杨小姐表达采访意向时，对方则以“正在开会”为由拒绝采访。

在被“踢皮球”中，苹果售后服务热线透露一个信息：前往直营店维修苹果手机时，只要带上手机即可，无需提供发票，但前往苹果授权服务商维修时，需提供购机发票和手机保修卡。

记者将这一情况告诉林女士后，她说，即使自己手机被盗后立即挂失与报警的信息没有传到苹果售后服务系统，没有传给上海慕百霖通信有限公司，如果“慕百霖”在维修手机时严格看购机发票与保修卡，她的被盗手机也不可能在这里刷机 and 换机。

### 市消保委 没有公安信息不能锁定手机

上海市消保委相关负责人则认为，苹果售后服务系统不能擅自锁定“果粉”手机，必须根据公安部门提供的信息才能进行。否则就可能出现有人将手机卖掉后再挂失，使买家

手机还没有用就被“锁定”的状态。因此，如果苹果方面不按公安部门提供的信息，而只是单凭消费者的挂失信息，就采取“锁定”行为，也是严重侵害消费者权益的行为。

### 专家说法 不与公安联动 承诺形同虚设

上海市计算机行业协会技术服务专业委员会副秘书长刘容认为，企业向消费者作出承诺，社会应该鼓励，但是，企业在向消费者作出承诺时，必须意识到，承诺要能兑现的话，必须落实到每一个具体工作人员，让每一个具体工作人员为兑现承诺而工作。要做到这些，必须有一套完善的管理制度保证承诺能兑现，否则，即使是管理制度中的一个小小漏洞，也可能因个别工作人员不负责或不认真而使承诺落空。

对于上海慕百霖通信有限公司等五家苹果手机产品上海地区授权服务商向社会作出的承诺：“苹果根据公安部门提供的信息，在售后服务系统中对被盗苹果手机进行锁定。一经发现，及时报警。”刘容认为，由于该承诺前面有一顶“大帽子”：“苹果根据公安部门提供的相

关信息”而公安部门作为一个执法部门，没有义务把报警信息主动告知一个企业，苹果方面要想兑现承诺，就应该主动寻求公安部门的支持，与公安部门建立一个联动机制或合作机制，否则，这样一顶“大帽子”，真有可能成为苹果方面推卸责任的一个平台，这样的承诺，就缺乏无力形同虚设。

刘容指出，苹果方面如果真想帮助消费者找回被盗手机，最重要的应该是加强内部管理，让每一个受理维修的工作人员接待维修业务时，认真登记待修手机的序列号等信息，并通过苹果售后服务系统进行核对，一旦发现相应序列号手机有挂失记录，就主动向公安部门报警。这样，即使有人挂失“恶搞”，也会被公安部门查出来，并依法进行相应处理。