iPhone 骗修: 中国欺诈案占比一度达六成

作者：linker
原文链接：https://ld246.com/article/1539146010491
来源网站：链滴
许可协议：署名-相同方式共享 4.0 国际 (CC BY-SA 4.0)

据美国科技媒体The Information报道，过去5年时间里苹果公司一直都在竭力应对iPhone修理欺诈问题。这个问题的核心在于，犯罪团队购买或偷窃iPhone，拿掉CPU和显示屏等高价值部件，然后到果实体店声称其手机坏掉了，要求店员按照保修期内的规定更换部件，随后再出售他们偷窃的部件。

在这种现象发展到最高峰的时期，苹果公司发现在中国内地和中国香港市场上，60%的保修期内ihone修理请求都是欺诈性的，导致该公司每年因此损失数十亿美元。苹果公司在2013年首次开始严对待这个问题，而The Information则在报道中详细描述了犯罪团伙与该公司之间的这场“猫鼠游戏。

苹果公司的零售店此前对此采取了一种非常宽松的做法，会对存在缺陷的iPhone进行置换，只要起来未被故意损坏即可。公司高管之前的估测是，欺诈事件在所有修理请求中所占比例仅为不到10%。

但在2013年，苹果公司的一名数据科学家对修理后更换了Apple ID的iPhone数量进行了统计，而为欺诈性更换事件的真实数量提供了一种非常好的估算方式。这是因为，守法用户在iPhone修理好后很自然地会重新登录他们此前已在使用的Apple ID。这样一来，拿偷来的iPhone在苹果实体店里行修理的犯罪分子在该公司的系统里就变得非常显眼了。其结果是，苹果公司内部终于开始认真对待ihone修理欺诈的问题了。

上述统计揭示了真正的现实情况：在中国，有60%以上的iPhone修理请求都是欺诈性的。The Infrmation报道称，在苹果公司的2013财年中，该公司拨备的保修期修理费用为16亿美元；而到最后，公司期内最终花费的费用则高达37亿美元，这两个数字之间的差距在很大程度上是因中国市场上的修欺诈事件造成的。

苹果公司最开始采取的措施是，不再允许用户直接到店修理iPhone，而是需要事先预约，这种做旨在确保到店用户是待修iPhone的真正主人。然而，这个预约系统却被黑客攻破了，他们找到了监控有时间空档的网络系统的漏洞。

随后，苹果公司开始要求待修iPhone运行软件诊断程序以识别手机内部任何可能会有的假部件，并未要求苹果实体店职员拆解部件以进行检查。犯罪团伙轻而易举地绕过了这种规定，他们所做的只让iPhone处于无法开机的状态。

有些犯罪分子则更老练，他们获取了已售出iPhone的苹果用户记录，然后对他们手中的假iPhon设置为显示这些已售出手机的序列号，从而骗过了苹果公司，使其为本应已经过了保修期的iPhone提保修期内修理服务。

苹果公司随机应变地作出调整，但骗子的花招层出不穷。在一个特殊的暴力案例中，苹果实体店一名经理被人用凶器威胁，当时犯罪分子原本试图通过贿赂的方式获取用户数据。

现在，苹果公司规定所有保修期内要求替换的iPhone都必须被送到特定的修理中心，以便进行更格的检测。苹果公司甚至还为iPhone部件添加了安全措施，比如给电池涂上肉眼不可见的颜料，以及CPU涂上特殊的防水密封等，这种密封要在特定波长下才能看到。

The Information报道称，苹果公司的内部保密原则是导致该公司花费了如此之长的时间才得以决这个问题的原因之一。这是因为，供应链物流、制造和AppleCare部门需要时间来联手合作，才能定出有意义的解决方案。

虽然耗费了近5年时间，但现在看来苹果公司采取的措施终于能够起到打击犯罪分子的作用了，就使得iPhone修理欺诈事件有所减少。目前的估测是，中国市场上的修理欺诈事件已从高峰时期高达0%的占比下降到了约20%。但是，现在苹果公司在土耳其和阿联酋等其他市场上又迎来了类似的问。对这家全球市值最大的公司来说，这是一场永无休止的“战争”。

原文链接：iPhone 骗修: 中国欺诈案占比一度达六成