

13部门《综合整治骚扰电话专项行动方案》提出，到今年年底力争实现“商业营销类电话规范拨打、恶意骚扰和违法犯罪类电话明显减少”的目标——

骚扰电话，何时不再响起

王俊岭 张洁凡



漫画：不堪其扰
徐 骏作（新华社发）

移动通信的资源正变得越来越丰富。近日公布的政府工作报告再次确定了“提速降费”的目标，进一步方便人们的通信生活。然而，其中一些资源却被滥用，特别是各种各样的骚扰电话，让人不胜其烦。专家指出，骚扰电话不仅影响着很多人的通信体验，还可能让违法犯罪行为有机可乘。未来，需要政府部门、运营商、企业等诸多方面共同努力，让民众免受骚扰电话的困扰。

站已开辟专门举报通道，用户可以在“举报骚扰电话”一栏中填写“骚扰来电号码”，并指明骚扰形式与来电时间，这类举报信息将会由相关部门协同处理。

骚扰电话投诉居于高位

“需要办理贷款服务吗？”“孩子要学英语吗？”“给家人买份保险吧？”……这些熟悉的开场白时常伴随着一个个陌生的来电号码进入人们的生活。开车时、开会时、午休时甚至夜里也不时响起。

在北京读书的学生马潇桐说，平时不熟悉的电话一响，自己一般扫一眼就直接挂断，对这种骚扰电话内心毫无波澜。然而，如果自己正在等待要紧的电话，突然来个相似的骚扰电话，心里就会既紧张又生气。上海居民钟璐表示，自己接到的骚扰电话不少，大多都是推销产品。“很多骚扰号码我挂断之后就直接拉黑了。就骚扰电话本身而言，它对人的正常生活产生了负面影响，不管是电话推销或是其他内容，实际上都是信息泄露后的情绪强加，令人厌恶。”

这些推销电话都是从哪里打来的？曾经做过一段时间电话推销工作的王女士透露，这些电话号码大多是买来的。“买的渠道很多，有专门卖的人，价格每次也都不定，要看数据的质量。”业内人士表示，利用电脑系统自动群呼是电销公司的惯用手段，电话销售的成功率虽不高，但拨打容易、成本低，一旦出单就能赚钱。此外，有些号码经过二次启用，之前机主是否有在其他地方留下过号码信息难以确定，因此运营商也很难控制第三方电话打入。

工业和信息化部12321网络不良与垃圾信息举报受理中心发布的最新一期工作情况月报显示，2019年1月份共收到涉嫌骚扰电话7.2万件次，其中贷款理财类、房产中介类和违规催收类的举报信息居前三位，总计占比达67%。去年四季度，12321举报受理中心受理用户关于骚扰电话的投诉举报230694件次，环比下降5.1%，投诉举报量虽有所下降，但仍处于历史高位。其中，电话轰炸类型的投诉举报量9187件次，增速明显，环比上升171.9%。

举报是拦截的主要依据

拦截骚扰电话，相关方面想了不少“招”。

不久前，中国联通的用户收到一条群发短信，信息显示中国联通将对涉嫌营销扰民的电话进行依法处置。中国联通表示，将从源头治理该类情况，加大对违规电话号码的人网限制，管控线上销售手机卡的派送地址等。

与此类似，中国移动也表示，在接到用户举报后，若核查属实，可以阻断用户接收到的骚扰电话，并将违规电话关停。但若是由于吵架类的私人原因举报，则无法归类为骚扰电话。因此在核实骚扰电话时，举报人次是一个重要标准。

北京移动于去年10月上线“来电免打扰”业务，充分利用大数据、人工智能等新兴技术手段，根据用户登记的免打扰来电类别，从通信网络端对骚扰电话实施个性化拦截，保障用户接听电话的选择权，为用户免费拦截骚扰电话。业内人士表示，用户可通过下载“乐活”APP，开通并设置需要拦截的骚扰电话类型，同时该软件可对来电号码进行自动识别，用户可以随时查看被拦截的电话记录。截至目前，北京移动的来电免打扰业务已拦截骚扰电话453.3万次，初显成效。

除北京之外，全国各地的骚扰电话整治行动也在持续进行。例如，3月1日正式实施的《江苏省广告条例》规定，未经当事人同意或者请求，不得通过拨打电话、发送电子信息等方式发送广告；贵州省通管局联合省公安厅、省司法厅等11个部门，自今年2月起在全省开展综合整治骚扰电话专项行动；浙江通信管理局积极开展综合整治骚扰电话专项行动，首先对杭州地区3家基础运营企业进行实地检查，进一步指导运营企业做好具体工作的细化落实……

目前，12321网络不良与垃圾信息举报受理中心网

根治需多点发力

如何彻底整治骚扰电话产业链？根据13部门联合出台的《综合整治骚扰电话专项行动方案》，各呼叫中心企业需规范通信资源使用行为，各基础电信企业、移动转售企业要完善相关技术手段和骚扰电话举报处置机制，今年6月底前各基础电信企业要建立和完善骚扰电话拦截系统。

据工信部信息通信管理局相关负责人介绍，用户收到垃圾信息、骚扰电话都可以向12321举报中心举报，也可以通过12321网站、APP、公众号等渠道举报。对于违规发送垃圾短信的号码，运营商将采取停机、列入黑名单、停短功能等惩处措施。

近日，央视“3.15”晚会曝光了部分骚扰电话的案列。工信部回应，为防范各类通信资源被用于电话扰民，将会同相关部门组织开展全面排查清理，严格规范语音专线管理，严查利用透传技术虚拟主叫号码的违规行为，对未通过鉴权的呼叫一律拦截。

南开大学社会工作与社会政策系教授吴帆指出，对付“骚扰电话”，治标和治本应同时下手。“一方面，工信部应牵头做好运营商的源头管理，各部门间应共同发力，统筹联动，打通不同环节渠道，优化举报方式和途径，减少用户举报的时间成本；另一方面，国家也应加大技术投资，通过实现技术升级推进动力转化，以使公共责任能更好地承担起来；对于违规售卖个人信息的行为应加大惩罚力度，同时适当的激励机制也可调动管理的积极性。而对公众来说，在填写个人资料时应更加谨慎，提高信息保护意识和责任意识尤为重要，从源头抓起，减少信息泄漏。”吴帆说。

吴帆认为，骚扰电话的治理涉及到技术、意识、制度多个层面，整治骚扰电话应多管齐下，政府、运营商、公众需要共同努力，创建更为规范的通信环境。

城市环卫、旅游客运、城乡班线等在二〇二五年前后实现清洁能源化

本报记者 黄晓慧

近日，《海南省清洁能源汽车发展规划》（以下简称《规划》）发布，在全国率先提出2030年“禁售燃油车”时间表，同时明确了所有细分领域车辆清洁能源目标和路线图。

围绕2030年实现“绿色智慧出行新海南”的总目标，《规划》提出了三个阶段目标，即公共服务领域的公交车、公交车、巡游出租车等领域自规划发布起，新增和更换车辆100%使用新能源汽车或者清洁能源汽车；社会运营领域的轻型物流车、分时租赁车自规划发布之日起，新增和更换车辆100%使用新能源汽车，城市环卫、旅游客运、城乡班线等在2025年前后实现清洁能源化；私人领域车辆以增量严控、存量引导更替为主线，到2030年全省私人领域新增和更换新能源汽车占比100%。

针对阶段性目标，《规划》提出了多方面措施。首先是建设高效、智能的能源加注基础设施网络。坚持充电为主、加气为辅，加氢提前布局的原则，力争通过3—5年时间，建成覆盖全省、满足各类型清洁能源汽车应用基本需求，充换兼容、快慢互补、多场景结合、智能化的充电加气、加氢网络。

其次，推进增量和存量汽车双向清洁能源化。通过实施严格的机动车总量控制，严控传统燃油车增量比例。出台全省公务用车清洁能源化工作方案，抓紧落实全省提前实施轻型汽车国六排放标准，加快推动老旧柴油车淘汰和中重型老旧柴油车污染治理，2030年起全省全面禁止销售燃油汽车。

此外，还将完善新能源汽车社会的便利化、经济使用环境；构建清洁能源车辆载体的绿色、智慧交通体系；推动清洁能源汽车全产业链高质量发展；建成结构多元、智慧创新的清洁能源供应体系。

据介绍，2017年环境监测数据显示，海南省机动车尾气排放对PM2.5的贡献率超过35%，机动车尾气污染已成为海南省最主要的大气污染源之一。2016年以来，海南省初步构建了全省清洁能源汽车推广的政策体系。截至2018年底，海南省清洁能源汽车累计推广量超过3.71万辆，其中新能源汽车为2.28万辆，清洁能源汽车累计推广量占全省汽车保有量约2.9%；建成电动汽车各类配套充电设施超过4500个，电动汽车环岛出行构架初步形成。

“12326”民航监督电话开通 确保旅客投诉有门

本报记者 赵展慧

“12326”民航服务质量监督电话近日正式开通。今后，旅客在乘机出行过程中向航空公司、机场投诉后没有得到满意答复，就可以拨打“12326”民航服务质量监督电话反映。

“12326”民航服务质量监督电话以原有的民航投诉电话为基础，主要功能是督促航空公司和机场等妥善处理旅客投诉，“12326”电话不是航空公司和机场投诉电话的替代者，而是监督者，航空公司和机场的投诉电话仍是消费者投诉的第一渠道。该监督电话的开通是中国民航进一步提高投诉管理水平、提升服务质量的一项重要举措，将成为维护旅客合法权益的有力保障。

民航局副局长董志毅表示，投诉管理是民航服务的重要环节。近年来，中国民航持续提升民航服务质量，连续4年开展服务质量专项行动。2018年民航航班正常率达到80.13%，创2010年以来历史最高；32家千万级机场实现国内航班旅客乘机全流程电子化，“无纸化”乘机旅客突破2.25亿人次。同时，还采取切实措施规范机票退改签服务、推广空中WI-FI、提升老弱病残孕等特殊旅客服务水平、规范机场餐饮同城同质同价。今年，在深化去年八项便民措施基础上，民航局党组又确定了九项便民措施举措，其中之一就是开通“12326”民航服务质量监督电话，进一步加强投诉管理工作。

“12326”开通后，航空公司、机场等相关企业将继续履行好“首问负责制”，认真对待旅客投诉，耐心细致解释、合法合理解决。民航局消费者事务中心将聚焦“质量监督”，督促航空公司、机场严格按照法定时限处理旅客投诉，提升答复质量，提高投诉满意度，确保旅客能找到门、找得到人、找得到答案。

“12326”电话由民航局消费者事务中心承担运营工作。该中心相关负责人告诉记者，自去年以来充分借鉴各方有益经验，扩充电话线路，增加接听席位。“12326”电话正式开通后，将进一步提升全民航投诉受理与调解能力。

据了解，随着“12326”电话功能的不断完善，下一步，民航局消费者事务中心还将逐步丰富官网、手机APP、微信等多种投诉渠道，完善相关服务功能，形成统一的综合性、智能化的民航服务监督平台，为消费者提供快速咨询、投诉举报、航班延误取消原因确认等“一站式服务”。

踏青赏花春意浓



近日，气温回升，全国各地草木回绿，鲜花盛开，呈现出一片春意盎然的景象，吸引了大批游客踏青赏花。

上图：3月17日，游客在浙江省杭州市临安区清凉峰镇杨溪村乘坐特色游览车观赏春日美景。

新华社记者 徐 昱摄
左图：3月16日，游客在江苏省南京市溧水区三叶梦华苑盛开的郁金香旁自拍留念。

苏 阳摄（人民视觉）