

工信部加强呼叫中心业务管理，防止骚扰电话扰民——

你接过“95”开头的骚扰电话吗？

王俊岭 王昭懿

拦不尽，居民困扰多

近年来，骚扰电话屡禁不绝，给居民生活带来诸多困扰。号码信息服务供应商电话邦发布的一份统计数据显示，2019年度手机用户号码标记总量达12.14亿次，较2018年增长了20.6%左右，其中“推销”连续两年成为用户标记最多的类型，占比41.35%；“骚扰电话”占比15.64%；“诈骗电话”占比7.12%。

“骚扰电话我一天能接五六个，多的时候七八个。有时候中午睡个觉，一个骚扰电话打过来就把我吵醒了。”从事医务工作的孟小鹏深受骚扰电话的困扰。“有卖房子的、做家教的、推荐股票的，现在我看到95/96开头的都直接掐掉。”

在河北任丘工作的陈静芳说，她时常接到投资金融、保险这方面的骚扰电话。由于自己的工作与金融密切相关，看到“9”开头的，一时也难以判断是金融机构打来的还是骚扰电话，从而浪费不少时间。

陈静芳说：“如果是一般的骚扰电话，有标注是骚扰电话的来电我会直接挂掉不接。但是，银行、金融机构服务电话也都是95/96打头，我很难判断它是不是骚扰，会担心万一有什么事找我。令人气愤的是，他们经常在我上班的时候打来，打乱我的节奏，已经影响到工作了。”

据了解，不少骚扰电话捆绑AI智能语音，每天可自动拨出上千个电话，并运用互联网数据进行客户筛选、分类，对用户的手机进行“精准轰炸”。房产、炒股、理财、保险、教育、借贷、烟酒推销等相关业务的推销和办理，都是骚扰电话中高频出现的内容。其中，疑似诈骗的骚扰电话，占比不在少数。

李兰青退休后在浙江绍兴居住，平日接到的骚扰电话大多为本省号码。李兰青老伴就差差点被犯罪分子打来的骚扰电话骗取钱财。

“对老年人来说，大部分主动打来的骚扰电话很可能就是诈骗。对方可能专挑老年人吧，有时开头跟你套近乎，嘘寒问暖，兜了一大

“需要买房吗”“为您推荐一款理财产品”“办理抵押贷款吗”……接一通陌生电话，很多人都会听到类似的推销话术。骚扰电话频繁“轰炸”让人们不堪其扰。

近日，针对群众反映强烈的“95”“96”开头号码的骚扰电话问题，工信部印发《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》（以下简称《通知》），部署进一步加大对骚扰电话的整治力度，从严规范呼叫中心企业经营行为，杜绝相关骚扰电话扰民问题。对此，专家指出，骚扰电话看上去虽然“不起眼”，只是一个几分钟甚至几十秒就会结束的电话，但背后隐藏着很多灰色利益链条甚至是违法犯罪分子的黑手，不仅影响居民通信体验，还会形成很多社会隐患，亟须重拳治理。

圈最后就是让你花钱或投钱。这些电话相当一部分就是瞄准了老年人的钱包。”李兰青说。

出重拳，治理95/96号段

骚扰电话是怎样形成的呢？

据业内人士透露，从用户自身来看，接到骚扰电话很可能意味着自己在购物、办卡、咨询等日常生活中留给商家的电话和个人信息遭到泄露或转卖；从呼叫方来看，有些是撒网式自动呼叫、有些是伪基站发出，也有些属于过度营销。对于前两者，电信运营商可以加强管控，但对于过度营销或者纯粹按正常程序人工拨打的骚扰电话，电信运

营商也难以识别处理。

工信部相关负责人在解读此次《通知》时指出，有关部门将抓住“市场准入、号码管理、接入管理、经营行为管理和违规处置”等五个关键环节，从严规范，力争短时间内有效遏制呼叫中心企业利用95/96号码拨打骚扰电话问题。

具体而言，一是规范呼叫中心经营行为，强化主体责任落实，引导回归用户信息咨询业务形态，要求合法合规使用电信资源、保障用户信息安全、严禁拨打骚扰电话。二是强化基础电信企业接入管理责任，明确不得提供接入的情形，斩断骚扰电话通信渠道。三是加强监督检查和执法，电信管理机构从严准入管理、号码管理，依法处理

违规行为，强化监督管理。

对此，在北京从事会计工作的孟思月强烈支持。“就是要大力整治！这个骚扰电话不仅烦人，还容易让老年人受骗。我觉得要明确95/96开头的电话应该用在哪些地方，对呼叫内容也应当有要求，该停的停、该禁的禁。”

与此同时，电信运营商也在积极探索骚扰电话的治理之道。

“中国移动一直以来高度重视骚扰电话治理工作，建立了骚扰电话集中监测系统，积极配合政府有关部门，坚决打击通过各类骚扰电话损害客户权益的行为，净化通信环境，保护客户利益。”中国移动信息安全管理与运行中心品质管理处经理姜涛对笔者说。



长期以来，部分“95”开头的电话成为骚扰、诈骗电话“重灾区”。近日，工信部印发《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》，加大对骚扰电话的整治力度。
勾建山作（新华社发）

挖根源，堵住骚扰电话漏洞

中国人民大学重阳金融研究院客座研究员万喆指出，骚扰电话屡禁不止的根源在于利用电话进行推销或诈骗，其成本较低，收益较高，风险较小。“他就打几个电话，非常便宜，而且有的时候甚至是没多少成本的网络电话，有收益就是白白赚了。”

事实上，当前不少骚扰电话都运用新技术、新号码，将自己包装得“高大上”，以此来迷惑人们。

其中，此次集中治理的“95”号段，这类号码本来规划用于跨省或全国范围内统一使用的客户服务短号码、电信业务接入号码等，因此一般情况下企业申请下来的“95”号段号码是5位或6位数。后来，为提升使用效率，用于电信业务接入的“95”短号码可以申请扩展位长至8位，如确有需求，可扩展至13位。如此一来，企业申请一个号码后，实际使用的号码能够成百上千拓展。如果个别企业将其中一部分号码转卖，就有可能最终流入违法者手中。

万喆指出，要想进一步根除骚扰电话，有关部门和企业还需要从三个方面着手：一是要及时向大众宣传最新出现的骚扰和骗术形式，让宣传步伐跟上骗术的更新换代，强化市民防范意识；二是对骚扰电话不断更新的技术进行反制，有针对性地打击新出现的骚扰手段；三是加大多部门的协作和协调，包括与银行协同加大宣传力度，对居民的突然转账行为进行劝诫，并与公安部门合作，对相关案件进行较为迅速的追堵。

目前，各大运营商层面正在持续发力，通过各种手段防堵骚扰电话漏洞。

中国移动目前面向用户免费开通了骚扰电话提醒业务，智能识别骚扰诈骗号码，及时向客户发出警示，该项服务现已覆盖全国31个省市区；中国联通研发异常号码和高危基站等数据监测模型，同步推出“联通来电管家”服务；中国电信对95/96、400号段业务提出明确管控要求，严格执行通信资源接入管理，对经营性呼叫中心进行全面排查。

“我们将加强与政府部门、互联网企业、其他运营商的联动合作，共同努力，切断骚扰电话的利益链条，保护客户合法权益。”姜涛说。

公示

因新建福州至厦门铁路(集美段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇岩内村下沟嘴里33号的同字第82600号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主陈圭芎,人口叁口人。陈圭芎还健在,据其陈述,权属人分别为:陈圭芎、陈小英、李啥,上述情况无法核实。现陈圭芎以上述房产权属人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18959279080)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由陈圭芎代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日

公示

因新建福州至厦门铁路(集美段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇岩内村长裕里20号的同字第83859号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主连福来,人口贰口人。连福来已去世,其他权属人难以确定。现连福来的儿子连文货以上述房产权利人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18959279080)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由连文货代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日

公示

因新建福州至厦门铁路(集美段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇岩内村下沟嘴里3-4号旁、10-3号的同字第82564号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主陈大瑞,人口陆口人。陈大瑞已去世,其他权属人难以确定。现陈大瑞的孙子陈艺峰以上述房产权利人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18959279080)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由陈艺峰代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日

公示

因厦门北站至同安食品工业园市政隧道工程(集美段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇岩内村松柏埔里33-1号的同字第82046号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主林广针,人口肆口人。林广针已去世,其他权属人难以确定。现林广针的儿子林乌猪、林乌牛以上述房产权利人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18959279080)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由林乌猪、林乌牛代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日

公示

因厦门北站至同安食品工业园市政隧道工程(集美段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇岩内村松柏埔里33-1号的同字第82792号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主林炳水,人口肆口人。林炳水已去世,其他权属人难以确定。现林炳水的儿子林国安以上述房产权利人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18959279080)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由林国安代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日

公示

因厦门市轨道交通4号线(后溪至翔安机场段)项目建设,需征收坐落于厦门市集美区后溪镇后坡村东厝寨中22-1号的同字第129719号《福建省同安县土地房产所有证》房产。上述房产经认定符合征收补偿条件,政府将予以征收补偿。上述房产的《福建省同安县土地房产所有证》原件遗失,存根登记的权属人为户主王文聘,人口陆口人。王文聘已去世,其他权属人难以确定。现王文聘的孙女王米凸以上述房产权利人的身份提出货币补偿,政府拟按货币化给予补偿补助,其他权利人如对上述房产权属或对补偿方式、补偿价值有异议者,请在在本公示登报之日起3个月内与厦门市集晟房屋征迁服务有限公司(联系电话:18144085159)联系,并提交书面异议书及相应证据,异议期届满没有收到异议书及相应证据的,补偿补助款将由王米凸代为领取。

厦门市集美区后溪镇人民政府
2020年6月30日