

骚扰电话缘何越发精准难以根治

新华社北京1月10日电(记者 颜之宏 赵旭)现如今,骚扰电话越来越智能,像“长了眼”一样,对你的需求“了如指掌”。

骚扰电话“命中率”越来越高,背后有些什么猫腻?骚扰电话为何像“牛皮癣”一样难以根治?记者对此进行了调查。

骚扰电话对需求“了如指掌”

“我们这里有精选的几只股票,推荐您了解下呢!”接到这通电话后,厦门市民老杨很生气,直接挂断电话,把来电号码拉入“黑名单”。

让老杨想不通的是,现在的骚扰电话都像“长了眼”一样,对自己的需求“了如指掌”。不久前,老杨下载了一款炒股软件,刚开始使用,当天就接到了荐股电话。“对方是机器人,说是有几只股票经过人工智能分析未来会有‘行情’。”老杨说,此后类似的骚扰电话层出不穷,一天至少四五通,多的时候十来通。

无独有偶。这类骚扰电话也让北京市民李先生不堪其扰。“不接怕错过工作电话或快递电话,接了后也屏蔽、举报过,但没啥效果。”李先生说,这些由机器人拨打的骚扰电话会不停更换“马甲”来电,即使“拉黑”也没用。

在黑猫投诉平台上,有400余条有关“使用机器人向用户拨打骚扰电话”的投诉。有的用户反映“几乎每天都能接到一个由机器人拨打的骚扰电话”,有用户表示注册某款App后,“就开始接到机器人拨打的骚扰电话”。

12321网络不良与垃圾信息举报受理中心公布的《2023年第三季度垃圾信息举报情况盘点》显示,在2023年三季度骚扰电话投诉中,94.5%与商业营销相关,排名前三位的分别为贷款理财、欠款催收与房产中介。

记者了解到,利用人工智能开展电话营销正大行其道。在网络上搜索“外呼电销”,显示的搜索结果中大部分都是“人工智能外呼服务”。

“精准”骚扰背后的猫腻

现在的骚扰电话缘何越发精准?

在某二手交易平台上,记者使用指定关键词检索时发现,一些商家在商品简介中声称可以提供“精准客户手机号”。

一名商家向记者展示了其客户信息的采集渠道,包括两家短视频平台和一家“达人种草”类平台,每个客户的信息还包括其具体需求描述。当记者询问其数据来源是否合规时,该商家表示“您放心吧,我们不会干违法的事”。

“通过此类渠道获得的用户信息有可能是用户‘授权’提供的。”中国电子技术标准化研究院网安中心测评实验室副主任何延哲举例说,在一个二手车交易App里,客户想要了解某部车的底价,需填写手机号。如此一来,平台、二手车



商、第三方销售人员可能都会获取该联系方式,“仔细查看软件的用户协议,会发现平台会要求用户‘授权’提供大量个人信息,甚至是以‘捆绑’方式向多方提供。”

记者发现,某“种草”类社交App的隐私政策提示,该App会将用户个人信息与“商业合作伙伴”进行“必要的共享”,这些“合作伙伴”包括但不限于平台第三方商家、第三方物流服务商、广告和统计分析类合作伙伴等。隐私政策还提示,当用户选择参加相关营销活动时,在“经过用户同意”后,会将用户姓名、性别、通信地址、联系方式、银行账号信息等与“关联方”或“第三方”共享。

“你在购物App上的交易行为,在短视频App上的浏览习惯,在社交App上的发帖回复,背后都有人工智能在打‘电子标签’,也就是人们常说的‘用户画像’。”网络安全专家荣文佳解释说,这些“电子标签”会被脱敏并深度加工,而后分享给各大App的合作机构,而合作机构又能通过一些手段将这些“电子标签”与相应用户重新关联,这就是推送广告和推销电话都越来越精准的原因。

北京航空航天大学法学院副教授赵越武说,当前骚扰电话屡禁不止,主要治理难点在于个人信息泄露的来源难以确定,针对第三方营销公司业务人员故意或过失泄露客户信息的情况仍存监管难题。同时,部分App、网络平台等将个人信息买卖做成黑灰产业链,销售对象并不以特定行业为限,“用户无法确定自己的信息是从哪个平台泄露的,难以找到证据。”

如何治理骚扰电话“牛皮癣”

近年来,国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话取得一定成效。2023年上半年,共拦截垃圾信息超90亿次,拦截涉诈电话14.2亿次和涉诈短信15.1亿

条。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务,强化电信网络诈骗一体化技防手段;印发《关于进一步提升移动互联网应用服务能力通知》,加强App全流程、全链条治理。

此外,三家电信运营商已于2019年10月面向全国用户推出“骚扰电话拒接”服务,用户可免费开通此项防骚扰服务。

根据个人信息保护法,收集个人信息,应当限于实现处理目的的最小范围,不得过度收集个人信息。处理个人信息应当遵循公开、透明原则,公开个人信息处理规则,明示处理的目的、方式和范围。不得以个人不同意为由拒绝提供产品或者服务。违反该法规定,构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。然而,因为个人信息泄露方式多样化,监管机构难以实现全面、及时、有效的监管。

赵越武建议,应加大对个人信息泄露投诉渠道的宣传推广力度,鼓励全社会增强个人信息保护意识,同时督促应用商店采取安全保障措施,对上架App是否存在非法收集个人信息行为进行事前核查、事中复查及事后屏蔽,做好问题上报工作。

对外呼平台频频被用于拨打骚扰电话的问题,曾剑秋建议,应加强网络技术投入和研发,实现信息贩卖、泄露可追踪、可取证,设置消费者“一键举报”等功能。

何延哲等专家还建议,相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力,用“魔法”打败“魔法”。

专家表示,就普通用户而言,防范骚扰电话的方式主要有三种:一是开启手机自带的“防骚扰”功能或使用电信运营商提供的“骚扰电话拒接”服务;二是关注微信公众号“12321受理中心”,点击“我要投诉”填写相关信息;三是遭遇骚扰电话“轰炸”时,保留相关证据,拨打110向警方报案。

高校何时才能

“我家大门常打开”

新华社北京1月10日电 近日,高校校园开放话题再次引发社会热议。记者在北京、广东、重庆等地调研发现,多所高校正在有序逐步向社会公众开放,校外人员可通过预约登记、刷身份证等方式入校。但一些高校则实行师生亲友出入校报批制度,或仅对外释放少量参观名额,普通市民、游客入校仍存壁垒,校园开放进度与公众期待之间差距凸显。

高校大门应该向社会开多大?如何在保障正常教学秩序与回应公众期待之间取得平衡?受访师生、市民和专家建议,持续提升校园管理和治理水平,有条件地打开高校大门,探索打造更开放的办学理念,更好发挥其社会服务职能。

高校“有条件开放”渐成趋势

记者采访了解到,当前北京理工大学、北京外国语大学、中山大学、西南大学等高校已明确向社会开放校园。各大高校根据自身实际,制定访客入校相关管理规定,在提高开放度的同时保障正常教学秩序。

“虽然对外开放,但学校构筑起三重保障,我们感到很安心。”西南大学新闻传媒学院大二学生曾悦说,目前校外人士入校需身份证实名认证,校外车辆入校需预约登记、入校后也要严格限速行驶,在校内学习生活依然如常。

湖南大学研二学生苏同学告诉记者,由于学校地处岳麓山景区,每逢旅游旺季,游客与社会车辆数量明显增多,但进出教学楼、图书馆等场所需要刷卡,教学秩序不会受到太大影响。她认为,彻底打开校门可能会产生一定安全隐患,可在限制入校人流和预约登记等条件下,适度将校园对外开放。

针对大学校园是否应对公众开放等问题,广东省教育厅安全保卫处处长江存余表示,封闭和隔离是疫情造成的“例外”状态,封闭也许能减少一些管理成本,但管理不能凌驾于开放之上,要在开放中倒逼校园精准、精细管理能力的提升。

“目前很多高校已探索出有条件的开放模式。”西南政法大学公法研究中心执行主任、副教授杨尚东分析认为,高校承担着科研教学的任务,需要采取限制性措施为师生学习生活提供适宜的环境,保障师生安全,通过限制参观人数、参观时间、开放区域实现与社会的互动,是一种在开放与封闭之间取得平衡的做法。

校园开放度不高难以满足社会预期

“现在疫情过去了,为啥居民却再也进不了校园了?”近期,社交平台上出现不少关于高校开放的热门帖,许多市民、游客发帖称,自己走到校门口却被“拒之门外”,感到十分纳闷。

记者走访北京、广东、重庆多所高校发现,目前部分高校仅对校友开放入校权限,一些高校虽实行预约入校制,但审批权掌握在校内师生手中,或仅固定释放少量参观名额,普通市民、游客想入校仍然“一码难求”。

中国人民大学国家发展与战略研究院研究员、公共管理学院教授马亮认为,当前部分高校“有限”的开放实际上增加了高校和社会访客的成本。

“对于大学而言,审批、人员、技术等方面的投入持续加大,这是显性的成本。而社会访客会遭遇的隐性成本增加,需要提前查询各大高校政策并针对性预约。部分热门高校甚至需要提前一周预约,让公众走到校门口却吃‘闭门羹’,不利于高校正面形象构建。”马亮说。

除社会面呼吁高校开放外,高校学生同样渴望到其他高校参观、走访。记者在多个社交平台上看到,诸多大学生发帖“摇人”,希望与其他高校学生相互帮忙审核入校,评论区不少网友热情“接单”。

专家:提高开放程度,防止产生“无形的墙”

高校的大门是否应当向社会公众敞开?对此,多名专家学者持支持开放的态度。

“高等教育法规定,我国高校的三大功能是教学、科研和社会服务。高校在承担科研教学任务的同时,还肩负着一定的社会责任,作为一个社会的知识传播中心,不能完全采取封闭管理。”西南政法大学公法研究中心执行主任、副教授杨尚东说。

马亮表示,我国高校大多为公立大学,由国家财政兜底,理应发挥好社会服务职能;而在校内学生也需要在大学校园中体验社会运行,将成年大学生当作“温室花朵”,反而不利于他们成长成才。

针对当前高校开放程度与社会公众期待之间的差距,受访专家学者建议,高校应着力“练好内功”,探索打造更开放的办学理念、体制机制和组织形式,为教育高质量发展注入新活力。

多位专家认为,高校应有条件地逐渐提高开放程度,不断提升精准、精细管理能力。

“高校开放不仅仅是物理意义上的开放,更重要的是,还应当同外界建立更深层次的资源共享与知识共享,防止产生‘无形的墙’。”杨尚东说。

两航司扩大免费退改范围,如何购票最实惠?

1月10日起,南航、东航新版客票退改规则生效。根据公告,南航、东航扩大了客票免费退改范围、放宽了因病退改规则,并新增了票价波动的退改规则等。

被视为“保价24小时”的票价波动退改规则引起了市场广泛关注。南航表示,如购票后发生票价降低,允许在购票后24小时之内重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票;东航则强调,如购票后原购票渠道机票降价,允许在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票。

此外,南航将机型变动致无法成行、航班经停点延误、机场转场、不可抗力等因素均纳入客票免费退改适用范围;东航则将上述前两项因素及航班变动导致航程改变纳入免费退改范围,机场转场、自然灾害、公共安全原因等需关注临时公告。

两大航司还大幅下调了经济舱退改费用。以南航为例,经济舱R舱位起飞前

4小时改签费由100%降低至60%,退票费由100%降至75%。另外,南航乘客提前7天自愿变更,多数舱位将免收手续费。

不仅如此,东航规则中新增加了航班起飞前30天之前的免费退改规定。

根据东航官网披露《自愿变更和自愿退票收费标准》,所有舱位在航班规定离站时间30天之前,皆可退票或者免费变更;起飞前7天到30天之内的,部分舱位免费退票或者改签,部分收取5%~20%的退票费或者5%~10%的改签费。

南航、东航相继出手,让已经在2023年10月下调国内机票退改手续费的国航坐不住了!1月5日晚间,中国国际航空官方微博宣布:2024年1月1日起,为每位国航移动端注册用户发放2张国内无理由退票券。

“多家航司出台的退改新规有助于提升整体航空旅客的出行信心。”去哪儿大数据研究院研究员肖鹏表示。

既然退改更便宜了,机票越早买越

好吗?肖鹏表示,根据2023年十一假期前预订情况来看,提前7天内购票的用户占比接近一半,平均单票价格为755元,花费最低;提前一个月以上订票的机票价格达到1110元,比提前七天预订平均花费高三成。

肖鹏补充称,从数据上看,火车票开售后,临近出行前购买机票更便宜。但对于热门线路来说,会有售罄或是涨到全价的可能,例如春节期间的三亚、大理、哈尔滨等,部分航班已接近全价。退改规则调整后,退票费用更低了,旅客可以提前买机票确保出行,抢到火车票后仅需付出少量退票费,旅途更划算。

值得一提的是,1月9日晚间有媒体称,从一位铁路系统内部人士处获悉,《铁路旅客购票须知》对部分条款进行修改,允许旅客即便在开车时间不足48小时内依然可以改签至乘车日期之后的班次。该人士指出,预计今年1月中旬左右实施。

本报综合消息