如何治理骚扰电话多发高发问题，一些读者来信发表看法——

# 综合施策治理骚扰电话乱象

## 读者关注

近日，中国移动、中国联通、中国电信相继表示，将采取有力措施治理骚扰电话。此前，国家市场监管总局也印发通知，决定于2019年4月1日至9月30日期间，在全国部署开展“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动。很多人在不知情的情况下，个人手机等信息被房产中介、小贷金融、保险基金、装饰装修等行业掌握，被反复拨打推销电话，让人烦不胜烦。对于如何治理重点行业和领域骚扰电话乱象问题，一些读者来信发表了自己的看法。

**上图**　5月12日，在江西省宜春市袁州区朝阳移动营业厅内，消费者正在咨询资费业务。近年来，袁州区严厉打击侵害消费者个人和企业经营信息的各类违法行为，切实维护了群众和企业的合法权益。　　胡　霞摄（中经视觉）

**右图**　5月13日，河北省迁安市公安局公安干警沈军伟（左一）来到华北理工大学迁安学院宣传保护个人信息、防范电信诈骗等知识。　　陈　儒摄（中经视觉）

## 铲除空中“牛皮癣”

潘铎印

刚在医院给将要出生的孩子建上档，就接到一大堆推销月嫂的广告电话；车险快要到期，总会有一堆保险推销电话打过来；登记过一次房屋出租信息，来自中介的电话响个不停……很多人对这些现象并不陌生，几乎每天都能接到这样的推销电话，不管你需要不需要，不管你曾经拒绝过多少次，这类电话依然乐此不疲。

去年7月份，国家十三部门联合印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》，决定自2018年7月份起在全国范围内组织开展为期一年半的综合整治骚扰电话专项行动，其中明确：各基础电信企业要按照“谁接入谁负责”的原则，严格语音线路和“95”“96”“400”等码号资源的用户资质审查。行动方案还规定，严禁在用户明确表示拒绝后仍向其拨打营销电话，对违法违规企业和从业人员依法采取监管措施或予以行政处罚。

治理骚扰电话，一是应完善相关法律法规，加快通信网络不良语音信息判定标准、电信网络不良和诈骗语音处置技术能力要求等行业标准的编制，在法律法规中明确界定骚扰电话的定义和处罚标准等。二是运营商要切实承担起社会责任，全面掌握使用主体、接入位置、资源用途、允许传送的主叫号码等信息，定期排查语音中继、互联网专线接入，特别是要告别企业的利益短视，严禁为非法经营、超范围经营提供线路资源和业务接入。三是要加大骚扰电话源头监管治理，加大对地产、金融、教育培训等行业广告行为的市场监管，斩断骚扰电话利益链，彻底铲除骚扰电话“牛皮癣”。

（作者地址：青岛市山东路12号）

## 切实加强源头控制

李长瑞

去年7月份，工信部、司法部等13个部门联合发文，决定从去年7月份起至今年12月底，在全国范围内开展综合整治骚扰电话专项行动。现在看来，骚扰电话整治工作可能还不容乐观，与百姓的期望还有差距。

依照现有技术手段和条件，运营商可以通过大数据，更好实现从源头管控骚扰电话。然而，少数地方分公司仍然存在只要给钱就能办“电话增值服务”的现象，相关审查不够严格，使得骚扰电话问题屡禁不止。即便被标注成骚扰电话，一些人也能找到“门路”，花点钱就立马解除相关标注。这应该是相关症结所在。近期，移动、联通、电信三家运营商相继表示，将采取有力措施治理骚扰电话。笔者认为，只要通讯运营商真正重视起来，采取相应措施，加强源头控制，就一定能极大减少骚扰电话的活动空间。

一是综合整治应从运营商做起，抓住关键环节，自上而下压实责任，既要讲求经济效益，更要看重治理的社会效果。二是各级工信部门要发挥主管牵头作用，重点督促运营商，建立责任区，从源头控制骚扰电话。同时，还要多收集社会反响，把群众满意度作为治理成效的衡量标准。三是市场监管部门畅通投诉举报渠道，及时掌握相关动态，向政府提供有关的社情民意，以动员社会力量共同参与，形成合力来抵制骚扰电话。四是治理工作要运用综合行政和法律手段，督促运营商层层发挥作用，建立健全内部控制机制，切实扭转被动局面，以维护企业社会形象。

（作者地址：山东省临沭县沭新街）

## 畅通投诉维权渠道

王宗征

在日常生活中，骚扰电话的内容五花八门，多数带有诱惑性和欺骗性，不仅干扰了电信用户生活和工作，还容易使一些警觉性不高的用户被欺骗，蒙受损失。因此，必须畅通投诉维权渠道，坚决遏制电话骚扰行为。

首先，建立健全举报和投诉渠道。在现实生活中，骚扰电话让人不胜其扰，但针对电话骚扰行为的投诉和维权，用户又苦于找不到出路，只好忍气吞声，这样就使一些电话骚扰者得寸进尺，变本加厉。因此，防止电话骚扰，维护电信用户权益，监管部门和电信运营商要主动作为，针对电话骚扰特点，强化相关投诉和维权渠道建设，保障渠道畅通，让被电话骚扰的电信用户举报有门、投诉有道，使电话骚扰者受到应有惩处。

其次，电信用户要敢于和善于投诉维权。面对电话骚扰，电信用户不能选择一味忍让，更不要轻信那些带有诱惑性和欺骗性的骚扰电话，而是要敢于发声，理直气壮地举报和揭露电话骚扰行为。同时，要注意留好原始证据，并及时提供给有关部门，为投诉和维权提供可靠依据。

再者，加大曝光力度震慑电话骚扰行为。广播电视、报刊、新闻网站等媒体要加大依法处理电话骚扰案例的曝光力度，讲清电话骚扰危害和有关部门依法对相关案件的处理过程及结果，以此震慑电话骚扰者，并警示电信用户注意依法投诉和维权。

（作者单位：天津市宝坻区档案馆）

## 做好自身防范工作

翟志勇

面对大量骚扰电话，做好自身防范工作十分重要。

首先，保护好个人信息不泄露。生活中，经常有一些商家以免费发放礼物、小纪念品等方式，让消费者留下家庭住址、身份证号码、联系方式等个人信息，这时必须保持警惕，尽量做到不贪图小便宜，能不留个人信息的就尽量不要留。在办理一些需要提交个人信息事务的时候，一定要去正规机构办理，不要轻易相信网上或别人宣传的一些办理机构，减少信息泄露的风险。

其次，要善于利用科技手段，通过加载一些骚扰电话拦截软件，将一些高频电话拦截掉，让骚扰电话打不进来。遇到推销、售房等电话，第一次就要明确表明自己的态度，该拒绝就直接拒绝，不要含糊不清，让对方看到希望、继续纠缠。

再者，收集好相关证据。有了证据在手，无论是向运营商投诉维权还是向公安机关报案，用户都能掌握主动权，做到维权有理有据，给骚扰者以严厉打击。

最后，要敢于积极维权。许多用户在骚扰电话面前沉默，很大程度上是因为骚扰电话证据收集起来比较困难，怕麻烦，这就需要骚扰电话受害者勇敢站出来，积极向有关部门反映，增强个人合法权益的维护能力，进而推动全社会对骚扰电话的整治，共同维护清净安心的电信市场秩序。

（作者单位：陕西省勉县老道寺镇人民政府）

## 提高信息违法犯罪成本

余福海

当前，我国正处于信息化转型期，地区之间、城乡之间的信息化建设程度不一，人们的信息辨识能力参差不齐，同时信息保护方面的监管措施和法律体系尚不健全，客观上为一些不法之徒提供了实施骚扰电话违法活动的土壤。

一是信息辨识能力缺乏。近年来，人工智能、大数据等信息技术发展突飞猛进，信息载体和形式更加智能，在促进社会进步的同时，也放大了个人的信息盲点，人们在不经意间就可能会泄露关键隐私信息，有人便趁机从事信息违法犯罪活动。尤其是欠发达地区和中老年群体的信息辨识能力较弱，对骚扰电话难以区分，成了骚扰电话的主要受害人群。

二是信息流通监管不足。我国信息市场已初具规模，但仍缺乏有效监管，信息黑市活动难以禁止。个别小公司的员工将用户信息私下售卖，或者违规上传至公共网络兜售，成了不法之徒获取用户信息的重要渠道。只需在电商平台上付出极低的费用，不法之徒就可以实现对受害者的精准俘获。电信运营商作为信息服务提供商，有义务对非常规的通信行为予以源头治理，同时还要增强自身的监管责任，切实加强监管力度，绝不能为各类信息违法活动推波助澜。

三是信息违法成本较低。美国、德国、加拿大等国均出台了专门的隐私法案，保护公民个人信息。其中，美国《电话消费者保护法案》《控制非自愿色情和推销侵扰法》，量刑最高可达5年监禁。相比之下，我国在个人信息保护方面的立法工作相对不足，有些规定不够细致，对一些犯罪情形的处罚等级还不够严厉，以致部分信息违法者已将信息违法视为低风险、高收益的致富捷径。对此，下一步必须完善立法工作，明确惩罚标准，加大惩处力度，切实提高信息违法行为成本。

（作者单位：中国人民大学公共管理学院）

## 有感而发

### “禁用一次性用品”可推而广之

李红军

据报道，《上海市生活垃圾管理条例》将于今年7月1日起施行，上海市旅游住宿业将不主动提供牙刷、梳子、剃须刀等一次性日用品。违者将依法处罚，市民游客也可以举报。

但凡住过酒店的人，对酒店提供的一次性香皂、牙膏、牙刷、剃须刀、洗浴液等并不陌生。一次性用品甚至成为酒店旅馆的必备品，确实为人们的出行带来了诸多方便。然而，由此造成的资源浪费也是巨大的。上海所有酒店旅馆将禁止使用一次性用品，违规者将被处罚。这一制度设计具有多重积极意义。

一是有利于节约资源。节约资源是一项社会系统工程，需要社会各界联合行动。特别是酒店旅馆作为资源浪费的“重灾区”理当先行。取消提供一次性香皂、牙膏、牙刷、剃须刀、洗浴液等，节约的社会资源将会十分可观，这个账不能不算。二是更加绿色环保。除香皂以外，酒店提供的牙膏、牙刷、梳子、洗发水、沐浴液等用品用过一次就丢弃，不仅造成巨大浪费，同时很多废弃物品还不可降解，造成严重的生态污染。酒店禁用一次性用品契合了绿色、环保的发展要求。

当然，酒店禁用一次性用品，乍一实行，可能有些人不大习惯，毕竟相关做法已经沿用了多年，但当禁用一次性用品成为一种硬性要求时，人们慢慢地也能接受，这需要一个过程。上海市出台规定“禁用一次性日用品”开了一个好头，期待酒店“禁用一次性日用品”能在更大范围内推广。

（作者地址：山东省济南市山大南路123号）

### 对“耍官威”行为应予根治

韩朝辉

近一段时间，几则地方领导干部“耍官威”的新闻引起社会广泛关注。耍官威，不仅影响了工作的正常开展和落实，还容易激起民愤，败坏了党员干部的形象，恶化了干群关系。所以，对其必须高度警惕。

有些干部之所以大耍官威，或为“惊人之语”，或行“荒诞之事”，归根到底是思想信念出了问题。他们忘记了为人民服务的工作宗旨，忘记了手中的权力是人民赋予的，忘记了自己的角色定位，忘记了党纪国法的约束；却认为“有权不用，过期作废”，认为权力就是用来“耍大牌”的，认为自己“高人一等”，手中的权力可以凌驾于一切。

对个别领导干部“耍官威”的行为，必须作出严厉惩处，同时还要开好“药方”，对其予以根治。首先要端正思想，用先进的理论知识武装头脑，使其牢固树立为人民服务的宗旨，确保行为不偏轨、话语不骄横；其次要加强监督，尤其是发动社会监督力量，将“耍官威”的恶行及时曝光，缩小滥用职权的“盲区”，让干部“不能威”；最后要完善并落实问责机制，让“耍官威”的干部受到应有惩戒，不能肆意妄为，应有所畏惧，让干部“不敢威”。

（作者单位：河北省任丘市委组织部）

## 身边事

### 田园里的童趣

5月2日，在江苏省海安市雅周镇海安阡陌绿色庄园，一位小朋友在采摘樱桃。近年来，海安市雅周镇大力发展樱桃、番茄等种植业，通过农旅结合，带动农民致富。　　向中林摄（中经视觉）

5月11日，安徽省肥东县桥头集镇蓝山湾生态乐园小朋友在荡秋千。双休日，当地很多家庭带着孩子前往生态园或乡村体验生活、增长见识。　　许庆勇摄（中经视觉）

本版编辑　马洪超　徐　达　祝　伟
投稿邮箱　jjrbduzhe@163.com
mzjjgc@163.com