

“比你还懂你”的骚扰电话,咋就这么难治理

□本报记者 袁立朋

你是否有过这样的经历?前脚刚下载某款金融手机软件,后脚就能接到各种理财推销电话……如今,各类骚扰电话越来越精准,像“长了眼”一样,对你的需求“比你还懂你”。

骚扰电话“智能化”程度越来越高,背后是什么力量在推动?相关部门一直在治理,为什么骚扰电话仍能“卷土重来”?近日,本报记者就此进行了调查。

骚扰电话“精准直达”

7月6日上午,石家庄市民刘先生接到一个陌生电话,对方准确报出了他儿子的姓名,还针对他儿子所在年级推荐教育辅导课程。

“是刘XX同学的爸爸吗?我们是阳光沛然教育的,孩子马上升高三了,您准备暑假让孩子再提升数学成绩吗?可以免费试听……”刘先生先是一愣,婉拒了试听邀请。

就在上周,他花369元在学校指定的考试查分平台开通了VIP会员。平台很智能,用AI对他儿子期末成绩做了全面评价,还针对孩子数学偏科原因做了深入分析。“第三方培训机构,这么快就能拿到我的信息吗?”刘先生越想越后怕,感觉孩子的隐私被人扒开了摆在明面上。

这不是孤例。骚扰电话也让河北师范大学文学学院大三学生小梁不堪其扰。小梁想学播音主持,她在抖音上看了自媒体大V的教学直播后,培训营销电话就像约好了似的蜂拥而至。

小梁说,最多时一天接七八个电话,这些由机器人拨打的骚扰电话还会不停更换“马甲”来电,即使“加入黑名单”也没用,对方也总能用新号码再打过来。为了避开骚扰,小梁暂时把手机设定成“拦截陌生号码来电”模式,“实在受不了了,先清静一周再说。”

在黑猫举报平台上,可以检索到91145条包含骚扰电话内容的投诉。6月8日,一位山东用户投诉山东某电信运营商,指责其对骚扰电话的防范举措不到位;6月24日,一位用户反映点淘直播平台每隔一两天就打营销电话,说有红包未使用,用户拉黑一个号码,对方会换另一个号码继续打来;6月29日,一位用户反映在货拉拉APP注册后,骚扰电话便“如影随形”……这些投诉表明,越来越精准的信息泄露,正将普通人变成营销链条上的“透明猎物”。

艾媒咨询4月24日发布的《2025年中国移动通信行业发展状况与消费行为调查数据》显示,“在信息安全领域,67.94%消费者深受骚扰电话困扰,36.21%消费者对运营商推销电话过多提出批评,显示消费者权益保护机制需强化。”该平台另一份《中国手机用户骚扰电话情况调查数据》则显示,保险、贷款、理财、教育培训、房产中介是骚扰电话中占比最高的类别。

谁泄露了我的电话

去年10月20日,河北省消费者权益保护委员会发布的《2025年度河北手机用户防骚扰电话满意度调查报告》显示,2025年河北手机用户对“个人信息安全”评价最低,仅65.27分;有19.09%的受访者曾遭遇精准提及个人信息的骚扰电话。

骚扰电话之所以像“长了眼睛”一样,源头在个人信息泄露。

用户的电话号码从哪里流出去?小到APP注册、Wi-Fi连接、开通会员、快递面单,大到购房合同、信用卡申请……任何一个留下手机号的场景、每一次“授权”背后,都可能成为泄露的出口。

7月9日,国家计算机病毒应急处理中心公布了72款违法违规收集使用个人信息的移动应用软件,其中,阿卡索口语秀、核桃编程、烘焙帮、汇丰银行、四惠医



新华社发

疗、同花顺股票、闲健小记、一席等14款移动应用涉及向第三方提供未做匿名化处理的用户个人信息,且在未显著提示也未经用户明确同意的情况下,利用搜索记录、使用习惯等个人信息进行精准广告推送。

“我说为啥一到股市关键节点,就不断有陌生电话打过来推荐股票。”石家庄市民烟先生用过两三款股票软件,都注册了会员。他认为,自己持续被金融营销机构骚扰,大概率是这些股票软件在当“内鬼”。

对于信息安全,烟先生有一定警惕性:“我知道有隐私风险,可如果不提供手机号,就不能使用软件全部功能,别无选择呀!”尽管烦恼,但烟雨田也无奈。

市民林先生的经历则不同,今年4月他在一个知名汽车APP平台挂上了自己的旧车信息,想以合适价格出手。让他意外的是,从第二天开始生活完全被打乱了,“平均每天得接10来个车商的电话,全是问多少钱出手。把电话拉入黑名单,还是有新的打进来。”

最让林先生想不明白的是,那些电话的归属地并不是他所在的石家庄,多数来自外省市,“重庆的、湖北的、山东的、江西的电话最多,难道旧车还要卖到那么远不成?水太深了。”最后,他从该APP平台撤销了信息。

“商家通过此类渠道获得用户信息有可能是用户‘授权’提供的。”河北正才律师事务所律师张庆月举例说,在一个汽车APP平台里,其软件的《用户协议》会要求用户“授权”提供大量个人信息,甚至是以捆绑的方式向多方提供,“一般普通用户根本不会细看《用户协议》,这就给商家留下了暗箱操作的空间。”

“随着网络通信技术的快速发展,民众的场景应用普遍递增,尤其是AI技术不断迭代,使得用户信息泄露有了更无感、更隐秘的途径。”河北省信息产业与信息化协会信息化专委会秘书长马军武介绍,用户在短视频APP上的浏览习惯、在购物软件上的交易行为、在社交软件的发帖和回复以及智能终端形成的语音数据,平台方都会通过人工智能技术和大模型的运算规则给用户打上“电子标签”,也就是所谓的“用户画像”。这些“电子标签”会被脱敏并深度加工,而后分享给与平台合作的商业机构,而商业机构又能通过技术手段把这些“电子标签”与相应用户重新关联,这就是骚扰电话越来越精准的原因。

为什么难治理

工业和信息化部4月28日发布的《2026年第一季度电信服务质量的通告》

显示,第一季度已关停违规语音专线1438条、短信端口204个,依法责令整改、督办、处罚违规企业72家次;同时深化与金融、卫健等十三部门联动治理机制,转办涉各行业问题线索,曝光违规营销商家38家次,推动依法处置违规源头企业47家次。

多部门齐抓共管有了一定成效,但民众直观感受仍是骚扰电话层出不穷,AI外呼、虚拟号段、跨区域呼叫不断翻新套路。问题的难点在于,骚扰电话治理涉及行政监管、电信运营商、技术手段、法律法规、行业自律等多个维度,不是单一部门、单一手段能够彻底根除的。

《2025年度河北手机用户防骚扰电话满意度调查报告》还显示,投诉处理体系不完善也是重要因素。在该调查中,投诉处理二级指标满意度为69.48分,低于全省总体满意度,投诉“渠道、效率、效

服务小贴士

如何阻拦骚扰电话,举报骚扰行为

1.开通电信运营商提供的“骚扰电话拒接”免费服务

①中国电信
短信开通:发送KTFSR到10001即可快速开通。

人工办理:拨打10000转人工客服协助开通。
公众号设置:关注“天翼防骚扰”微信公众号,在菜单栏完成开通,还可自定义拦截规则。

②中国移动
短信开通:发送KTFSR到10086,需提前开通免费VoLTE功能才能生效。

人工办理:拨打10086转人工客服开通,也可前往线下营业厅办理。
公众号设置:关注“中国移动高频骚扰电话防护”公众号,绑定手机号后可开启精准拦截。

③中国联通
短信开通:发送KTFSR到10010(部分省份可发送KT到10655587)完成开通。

人工办理:拨打10010转人工客服,直接开通防骚扰服务。

公众号设置:关注“联通助理”公众号完成开通。

2.举报骚扰电话途径

①12321网络不良与垃圾信息举报中心

果”全流程均存在堵点。

调查数据显示,90.65%的受访者未采取投诉行动,仅9.35%的受访者尝试投诉,且主要依赖“运营商官方渠道”(34.41%)和“手机自带标记功能”(25.91%)。与此同时,在投诉处理成效方面,反馈缺失、解决率低也是显著问题。调查数据显示,19.08%的受访者投诉后未收到任何反馈。

电信运营商工作人员坦言,针对个人用户的商业营销类骚扰投诉“无明确法律依据关停号码,仅能建议拉黑”或建议用户开通“骚扰电话拒接”服务,用技术手段阻拦一部分骚扰来电。

“法律界定模糊,也是协同治理的一大难点。”张庆月说,目前国内对于骚扰电话的法律边界尚未明晰,治理实践中法律依据不足。

电信运营商也普遍反映,当前无明确法律界定“商业营销类骚扰电话”的具体违法标准,他们仅能依据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》关停涉诈号码,对“同一号码多次拨打营销”等行为没有处置依据。

此外,个人信息泄露来源难以确定也是骚扰电话治理的另一痛点。“APP、网络平台买卖个人信息是一条黑灰产业链,销售转手次数多、手段隐秘,管理部门难以确定泄露源头是哪个平台。”马军武说。

《2025年度河北手机用户防骚扰电话满意度调查报告》就提升防骚扰电话治理水平提出三点建议:健全联动协同机制,形成治理合力;同时强化个人信息源头防控,加强信息泄露溯源打击;此外也要加强治理主体建设,提升治理公信力。全社会协同共治,才能起到预期治理效果。



扫码看视频

民族舞剧《醒·狮》在河北省艺术中心开演

本报讯(记者张博纳)7月11日,民族舞剧《醒·狮》在河北省艺术中心亮相,为观众带来一场兼具文化底蕴、视觉震撼与精神力量的舞台盛宴。作为国内首部以非遗广东醒狮为题材的原创舞剧,该剧凭借精良的制作、深刻的立意、精湛的演绎,多年来巡演全国、口碑爆棚,该剧斩获第十八届文华奖文华剧目奖、第十一届中国舞蹈“荷花奖”舞剧奖等国内多项大奖。



扫码看视频

赣冀新航线开通 南昌-石家庄往返航线首航

本报讯(记者武新杰 通讯员杨雨昕)7月10日,江西航空正式开通南昌—石家庄往返航线。

该航线由国产C909机型执飞,运营周期为2026年7月10日至2026年10月24日,计划每日一班。去程RY8991航班,07:40从南昌起飞,09:40抵达石家庄;回程RY8992航班,10:35从石家庄起飞,12:40抵达南昌。

新航线的开通,极大优化了旅客出行时长,免去中转等候繁琐。

大数据精准锁定 200万元豪车骗保案破获

本报讯(通讯员郑璐)近日,人保财险河北省分公司配合公安机关开展侦查取证,联合多家保险主体,围绕案件线索开展攻坚工作,成功破获一起涉案金额200余万元的特大豪车保险诈骗案件,8名涉案犯罪嫌疑人悉数落网并依法获刑。

据悉,人保财险河北省分公司依托大数据风控筛查,精准甄别出某工业园区附近涉水事故异常集中,且事故形态违背常理。

理赔人员联合多方保险主体对涉案人员的历史出险记录进行深度挖掘与关联串并。随着“核心人物电话在多案中重复出现”等异常特征浮出水面,以王某飞为首的犯罪团伙被精准锁定。

在证据链条初步形成后,人保财险河北省分公司向公安机关报案。经查,该团伙自2015年以来,通过“低价高保”购置高端二手车,人为制造交通事故,利用维修资源扩大损失,并跨保险公司重复索赔等多重手段,累计作案近40起。

最终,保定市中级人民法院作出二审判决,主犯王某飞被判处有期徒刑7年6个月并处罚金,其余7名同伙分别获刑,并责令退赔全部违法所得。

人保财险河北省分公司相关负责人表示,该公司将持续强化承保风险管控,深化大数据应用,构建多维客户风险画像,并推动与同业及公安机关的信息共享与协作联动,全面提升反欺诈工作的智能化、精准化水平,切实维护金融市场秩序与保险消费者合法权益。

截止7月19日24时 石家庄市有奖发票抽奖通道即将关闭

本报讯 石家庄市商务局近日发布公告称,根据石家庄市有奖发票活动相关安排,发票抽奖参与截止时间7月19日24时。届时微信、支付宝、京东、抖音等全部抽奖渠道将同步关闭,不再受理发票上传抽奖,已中奖奖金会按流程陆续发放。请持有符合参与条件发票的消费者尽快上传参与抽奖。



扫码看详情

捐款不是“比多少”,别让善意在道德绑架中遇挫

□芦静

长城评论

2万元捐款,真的少吗?

据报道,7月9日,全网粉丝200余万的旅行博主李女士发视频称,因为自己向广西捐款2万元被部分网友质疑金额太少,还有网友私信她进行网暴:“捐的少就别出来丢人现眼了”“最少捐100万,才有资格炫耀”……

近日,广西多地遭遇洪涝灾害,灾情牵动着全国人民的心。对于灾区来说,2万元捐款,可能是一批应急物资,可能是几户受灾家庭的临时救助。这背后,是

一个爱心人士的真诚善意。

也许,是李女士将捐款凭证截图发布在个人短视频账号上的行为,“惹怒”了网友,质疑其是为了给自己引流,而别忘了,李女士作为公众人物,引领相助的倡导价值,远比单纯的“引流”更为重要。

事实上,慈善从来不是义务,更不是金额的攀比,而是心意的抵达与责任的担当。李女士坦言,2万块钱已经是结合自身情况的慎重选择,“作为全网粉丝超200万的博主,我打算分享自己捐款的经历,是希望依托自身流量能号召更多网友心系灾区、伸出援手。”

当“键盘侠”拿着放大镜审视他人捐款时,是否想过:自己又为灾区做了什么?

这种按“粉丝量”收入预估捐款数额的道德绑架背后,是部分网友扭曲的公益心态与泛滥的网络戾气。

近年来,灾情面前明星、网红被“逼捐”“催捐”事件并不少见。7月8日,微博官方账号@围脖侠发布通报称,个别账号借广西汛情发布和传播“催捐”“对比拉踩”等内容,将抗灾捐赠变成娱乐化比拼和收割流量的工具,严重违背慈善初衷,干扰救灾舆论大局,并违反《微博社区公约》。这也印证了一个道理:网络不是法外之地,如果行善者动辄被恶意

制造话题、被道德绑架,只会让更多真正想做好事的人寒了心,让公益之路愈发狭窄。

公众对公众人物有更高的社会责任期待,无可厚非。但期待不等于苛责。我们期待越来越多的公众人物积极投身公益,也欢迎有能力的个人和企业承担更多社会责任,但这一切都应当建立在自愿和尊重的基础上。

灾难面前,与其站在道德高地上对他人指指点点,不如多关注灾区救援进展、群众安置与灾后重建情况。尊重每一份力所能及的善意,展开一场守望相助的爱心接力,期待社会各界伸出援手。



7月12日,内丘县“鹤鹑湖村骑”南寨站顺利举行,百余名村民骑手以乡村骑行赛事为载体,开启一场沉浸式骑行之旅。

据悉,本次赛事以“体育+乡村+文化+产业”为理念,将自行车赛事与南寨乡特色农产品展销、民俗文化体验相结合,打造一场集竞技、趣味、展销于一体的乡村体育盛会,为乡村振兴注入新动能。

刘继东 摄