



相问 投诉直通车

读者话题

个人信息泄露严重,各种商业电话每天频繁打入,让人不胜其烦——

# 电话骚扰何时休

湖南日报记者 田燕

通信的发达给人带来方便,却也带来不少烦恼。近年来,许多人的手机频频接到各种商业推销电话,推销商铺楼盘、保险、贷款、辅导培训等等。这类电话近段时间越来越多,也越来越“精确定位”,无休无止的此类骚扰电话让人难以忍受,严重影响人们的正常工作和生活。

## 商业骚扰电话越来越多

现在,看看自己,再随便问问亲朋好友,就会发现,很多人都在频繁地被推销电话骚扰。

家住长沙市开福区的张先生告诉记者,他明显感觉到最近半年,骚扰电话增多了,他每天接二三十来个电话,骚扰电话占一半以上。由于他是跑销售的,经常要接全国各地的电话,看到不熟悉的电话也不敢接,结果一接不是推销贷款,就是保险,还有家教培训。他感到非常烦恼,有时早上想休息一下,结果经常一早就接到骚扰电话。他无奈地说:“每天叫醒我的,不是闹钟,是骚扰电话!”

刘女士的女儿今年上小学六年级,面临小升初,从去年下半年开始,她就不断接到各种培训班、小升初衔接、一对一辅导等骚扰电话,每个电话都能清楚地说出女儿的名字。而且这样的电话通常是晚上六七点钟打,有时看电影,也会有推销人员打电话进来。

有位网友在《湖南日报》“投诉直通车”上反映,一年前,他无意间点进了嗨学网司法考试的网页,没有仔细看就退出了,但接下来一年里,每隔一段时间都会收到嗨学网打来的骚扰电话,要求在他们网站报司法考试课程。已经影响到自己的生活。对方知道自己的姓名、号码,个人信息已经泄露。

娄底的谢先生也反映,他刚买了一套房子,就接到无数装修公司电话,他说:“业务员微信聊天也自称是买的我们的信息,来电者在我们拿房前就可以锁定我们什么时候拿房,同样知道我们每个业主的姓名。”

骚扰电话的泛滥,让许多人见到不熟悉的电话不愿接,但又怕有时会耽误事,十分纠结。

## 大量个人信息被泄露

很多人发现自己所接到的骚扰电话定位越来越“精准”,推销人员推销的产品与自己的生活情况相关,有的电话更是掌握你的姓名、房产、小孩情况等详细信息,反映出个人信息的泄露现象越来越严重。

2009年2月28日通过的《刑法修正案(七)》中明确规定了出售公民个人信息、非法提供公民个人信息以及非法获取公民个人信息三个罪名:“国家机关或者金融、电信、交通、教育、医疗等单位的工作人员,违反国家规定,将本单位在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息,出售或者非法提供给他人,情节严重的,处三年以下有期徒刑或者拘役,并处或者单处罚金;窃取或者以其他方法非法获取上述信息,情节严重的,依照前款的规定处罚;单位犯前两款罪的,对单位判处罚金,并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依照各该款的规定处罚。”

去年公安部挂牌督办的一起侵犯公民个人信息案就显示,长沙某银行的信贷部主任盗卖了公民个人征信信息,一条征信信息至多300元。中间商以各种价格收买各行业“内鬼”,购买公民个人信息。在该案收网时,民警查到,在这条贩卖公民个人信息的黑色产业链上,每天的信息交易量达到1万多条。

尽管从立法到执法,有关部门加大了对个人信息买卖的打击力度,但由于信息买卖的隐蔽性非常高,数量也巨大,案件查处困难,个人信息泄露情况并未得到有效制止。利益的驱动,还使这一情况有愈演愈烈的态势。

鉴于用户的个人信息被泄露的情况越来越严重,公民自身必须更注重个人隐私的保护。如一些电商平台要求用户提供姓名、手机号、收件人地址等,尤其电商推出的几元包邮活动,除了提高店铺人气之外,很可能也是为了收集用户信息。线上线下各种活动也会收集用户信息,比如在电影院里经常有填个人

信息送电影票的活动,还有各种问卷调查,也会让受访者填写手机号,都有可能造成个人信息泄露,大家必须提高警惕。接几个骚扰电话还只是烦躁,如果被不法分子利用干更不利于公民的坏事,就更麻烦了。

## 及时标记、举报骚扰电话

面对各种骚扰电话,通信管理部门怎么说?5月31日,记者电话采访了湖南省通信管理局网安处,一位负责人告诉记者,现在各类防骚扰电话的APP很多,市民可以自行下载到手机上,对于标识为推销广告等电话可以直接设置拦截。他们要求运营商和广告商签订入网协议,对该商户电话使用的时间段、频次等都有要求,如果有用户投诉该商户电话骚扰,商户电话将会被暂停。但他也表示,面对公众对骚扰电话的反映,通信管理部门只能在技术系统上接入网的合同来办,他们也没有办法界定是不是骚扰电话,什么样的频次就算是骚扰电话,因为国家对此还没有法律界定,没有相关的法律规定,他希望国家尽快出台相关法律规定。

对于手机的骚扰电话,现在我们比较方便做的就是借助手机中的安全软件,如腾讯手机管家、360等软件APP进行标记和拦截,有些手机通讯录也带有标记、拦截功能。

除此之外,12321网络不良与垃圾信息举报受理中心也可以受理公众的举报,该中心为工业和信息化部委托中国互联网协会设立的公众举报受理机构,负责协助工业和信息化部承担关于互联网、电话网等信息通信网络中的不良与垃圾信息举报受理、调查分析及查处工作,支持举报诈骗电话、举报骚扰电话、垃圾短信和不良APP。12321举报助手APP(安卓版)也已上线。记者打开网页看到,6月1日17时,12321网站当天受理举报4520条,而且这个数字还在不断增加。

记者建议,大家接到骚扰电话尽可能进行标记,不要怕麻烦,以便于对这些骚扰电话进行分类,有利于利用各种拦截APP进行拦截,或给后来的接电话者进行提醒。还可以到12321APP上进行举报,让受理中心进行查处。

# 株洲扣车停车费为何还要车主出

编辑同志:

本人在2017年12月份驾驶小车在株洲市发生了一起交通伤人事故,今年5月份在伤者好了后,双方一起在交警队处理完事故和赔偿。我持放车单去停车场提车时,被告知要交3000多元停车、拖车费。于是我拿放车单找株洲芦淞交警大队领导复议,得到的回复是:“停车费的事情不归我管”或“停车费我们又不收,你去问停车场”,但停车场不给钱就不让提车。道路交通处理程序已规定,扣车费用由执法部门出,为什么现在还必须由我们车主出?袁先生

记者追踪:

记者将此事反馈给了株洲市交警支队,该支队回复称,由于株洲市暂无政府投资的公益性停车场,芦淞交警大队院落狭窄,根本无法停放交通违法和事故处理当事人的车辆,更无法停放扣车辆,芦淞交警部门暂扣车辆停放在芦淞施救站。目前,交警部门加强了对涉事停车场的监督管理,与财政部门完成了省内横向调研,结合省内长沙等先进城市的工作经验,拟定了株洲市涉案车辆保管方案,建

# 共享汽车爆胎 租户负全责不合理

编辑同志:

5月8日上午,我妻子在湘潭市照泰路“先导快线”租车点,通过先导快线APP租了一辆电动汽车(车牌为:湘ZC3963),驾车途中经过九华湖公园南门时,共享汽车右前车轮爆胎,与客服联系后,客服人员认为爆胎属驾驶员的全部责任,需要维修好才能归还车辆,要我们与保险公司的拖车联系,将车辆拖至湘潭市岳塘区书院东路的指定维修点。我们将共享汽车拖至指定维修点,维修点的工作人员说300元能修好,我交了300元,然后通知了客服。客服人员通过APP后台调控我妻子租车状态为归还。

5月16日晚,客服打电话来说,我妻子在爆胎后到共享汽车被拖至指定维修点这段时间所产生的租车费还未支付,同时拖车费用也未支付。拖车过程中产生的租车费我还好理解,问题是九华湖公园至书院东路指定维修点不超过15公里,保险公司有50公里或100公里的免费救援,又何来拖车费?我再次与客服电话沟通,这一次才说拖车费不收取。

共享汽车爆胎,租人就是全责吗?车胎也是车辆的正常损耗,常人是无法用肉眼看出车胎是否有异常的,我觉得这不合理。一市民

议以政府购买服务的方式安排涉案车辆的保管费用,并已提交政府纳入2018年预算安排。此项工作进展顺利,不久便可实行。芦淞大队已与当事人取得了沟通,了解并协调处理相关事宜。

5月25日,记者拨通了袁先生的电话,他说,经过交涉,停车场提出要收300元拖车费,后来,这300元也没有收,自己提到了车。

根据我国2012年1月1日就已经实施的《中华人民共和国行政强制法》,其中规定,交警部门在处理交通事故时,利用职权扣押肇事车辆属于行政强制措施。2012年1月1日生效的《中华人民共和国行政强制法》第二十六条规定:“对查封、扣押的场所、设施或者财物,行政机关应当妥善保管,不得使用或者损毁,造成损失的,应当承担赔偿责任。对查封的场所、设施或者财物,行政机关可以委托第三人保管,第三人不得损毁或者擅自转移、处置。因第三人的原因造成的损失,行政机关先行赔付后,有权向第三人追偿。因查封、扣押发生的保管费用由行政机关承担。”此法规目前已实行6年多了。

湖南日报记者 田燕

记者追踪:

记者将情况反馈给了长沙先导快线科技发展有限公司,先导快线就此回复称,为了消除市民对车辆轮胎的疑虑,进一步提升安全服务,公司已决定:马上联系车辆制造厂,对公司车辆的轮胎进行专业检测,若确实是轮胎质量问题,将追究厂家的责任,并要求其更换所有轮胎。加大对湖南市场2300台新能源汽车的车胎抽检力度,要求运维人员每天对轮胎进行排查。呼吁用户用车前检查轮胎,发现轮胎受损情况,有义务向公司报告,并且不使用该车辆,共同提高用车安全。

公司会进一步完善服务标准和提高服务质量。因驾龄、驾驶习惯、驾驶频次不同,新能源共享汽车车胎磨损情况及爆胎几率都高于私家车数十倍,而保险公司对轮胎这种损耗件并不承保。公司拟推出轮胎受损费,对驾驶过程中损伤的车胎进行统一处理,车胎受损爆胎后客户无需承担责任,相应车辆救援、换胎等费用均免收,让用户不再感到委屈。此方案正在广泛征求用户意见,这也是共享汽车行业的一种尝试和创新。将在已开通的长沙、湘潭、株洲、浏阳、益阳、宁乡、衡阳、常德、岳阳九个城市指定专职安全员,24小时值守,在事故发生后的1小时内必须赶到现场,协助交警、客户处理事故。湖南日报记者 田燕

# 区划调整需换户口费用究竟该由谁出

编辑同志:

慈利县原宜冲桥乡2015年区划调整后,14个村并入甘堰乡,现在,慈利县公安局许家坊派出所原宜冲桥乡,将宜冲桥乡村民的户口更换为甘堰乡户口,户口内页每页收费2元,外壳收费8元,请问收费合理吗?乡镇区划调整是政府行为,费用为什么要老百姓承担?卜明

记者追踪:

5月24日,慈利县发展和改革局回复说:根据湘发改价费[2016]375号文件规定,“户口簿工本费8元,含一个外壳,5页内芯及人像扫描费,每增加或变更打印户籍簿内芯每页2元”。此项收费为工本费。上述文件规定首次免征工本费,未规定其他免收范围。

群众认为此回复没有解决是否应该收

费的问题,群众认为:乡镇区划调整后,原宜冲桥乡人是首次办理甘堰乡户口,应该免收工本费。

记者将群众的呼声转交慈利县公安局,该局对此事很重视。6月4日回复说:经查,慈利县公安局许家坊派出所原宜冲桥乡户籍业务时,严格按照规定标准执行,没有乱收费。至于区划调整后,更换户口本收费的问题,该局专题向市公安局汇报,请求进一步规范相关工作。同时向慈利县委、县政府汇报。经请示县委、县政府,为方便人民群众,从即日起,慈利县公安局对于因行政区划调整需首次更换户口簿的居民,不再收取相关费用。

其实,行政区划调整并非仅涉及个别地区,如何规范此类换证收费,呼吁有关部门引起重视。

湖南日报记者 欧金玉

## 微言微语

·长沙公交车编号数字不能重复吗

长沙公交车编号长期以来有一大毛病,完全不同的两路车却用同样的数字,只是一个加了个字母,比如103路和x103路。今天我也被这奇葩的编号给整了,看到103路来了,我上了车,不一会,几位乘客嚷起来了,说:“我们上错了,这是x103路,不是103路。”我一听,忙看线路图,果然,不是我要乘的103路,而是x103路,只好在前方站下车再换乘。从1路到999路,哪个号不好用,非得弄个两个一样的数字?据我所知,长沙公交线路还有同样数字却分“上行线、下行线”“区间线”“东线、西线”“南线、北线”。这些同样编号却不完全相同线路的公交车,常常把人搞得稀里糊涂。有些乘客因为上错了车,对司机发火,弄得司机心情也不好。希望公交部门好好考虑这问题,方便群众。吴常志

·“人人车”不退定金

我在“人人车”汽车交易平台看了一台2011年出厂、2013年上牌照使用的二手丰田皇冠轿车,“人人车”销售人员说车况好,保证没事故,要我交定金。我微信转账给“人人车”销售人员4500元定金。但等我开车时,发现是事故车。我提出不要这台车

了,“人人车”说我单方违约,不退定金。明明是“人人车”工作人员的失职,现在却却着我的定金不肯退。王猛

·凤凰三王庙强制游客捐钱

5月19日,我到凤凰旅游,我和朋友被导游带到三王庙,庙里的人给我们讲解了一会,就让我们一个个依次进一个房间去接受点化。一个和尚一上来就握着我的手说我有福气等等,然后说给我诵经祈福,给了我一个本子就让我登记,要求最低捐600元,再给我点一盏灯300元,最后还让我去外面买鱼饲料30元,才让我出去。我朋友因为没有现金,还被要求微信转账200元,我被骗900多元。希望有关部门管一管这帮骗人的和尚。黄书芳

·石公桥买码成风

常德市鼎城区石公桥镇买地下六合彩风气太浓,我所在的芦花坪村很多人每期少则二三百元,多则五百、上千元去买,不中还好,中奖了又花更多的钱买地下六合彩。村民买码成风,不仅影响社会风气,而且产生家庭矛盾。希望有关部门严厉打击。一村民



## 图片说事

### 货上坐人太危险

6月5日,嘉禾县金田东路,一辆满载瓷砖的货车急速行驶在道路上,两名工人坐在没有任何栏杆和防护设施的货物顶部,摇摇不定,十分危险。

黄春涛 摄

## 报道追踪

湖南日报社:

5月25日,《湖南日报》投诉直通车栏目刊登了“宁远县补办二胎生育证还在征收社会抚养费”一文,是由于棉花坪瑶族乡计生工作人员工作欠细致,在不同清情况下随意答复办事群众引起的。赵辉投诉时没有写清楚自己的状况,宁远县卫计委对此回复时分两种情况给出了处理意见:一种是对对象领取了《结婚证》的,可以免费办理一孩、二孩《生育服务证》,不征收社会抚养费;另一种是没有

领取《结婚证》生育子女的,属于非婚生育,则需要按规定征收社会抚养费。后来,赵辉又致电县卫计委咨询,县卫计委工作人员在了解其具体情况后,当即告知赵辉,他这种情况不需要缴纳社会抚养费,并及时通知棉花坪瑶族乡卫计办,尽快按政策免费为赵辉办理二孩《生育服务证》。5月21日,乡卫计分管领导和驻村干部专程到赵辉家找到赵辉的母亲,为赵辉办理了《生育服务证》,没有收取任何费用。

宁远县卫计委

## 呼吁建议

# 解决店铺促销噪音扰民这一顽疾

编辑同志:

我家住长沙市开福区蔡锷北路,房间的窗户面向马路,房子隔音效果差。本来马路上车来车往的噪声就让人不清净了,近一年以来,兴汉华庭一楼的一些店铺用高音喇叭促销的噪声更是火上浇油,吵得人不得安宁。这里有一家叫“果唯伊”卖水果的店铺,每天从早上八点到晚上十点使用高音喇叭叫卖,循环播放,没有停歇。旁边粒上皇卖板栗的吆喝声时时响起,内衣店促销声不绝于耳。这些噪音天天传到我家,午休时间想躺下休息一会都不行。我的孩子上初中,放学回家要做作业,妻子生二胎在家休养,每天都把这些噪声吵得心神不宁。商家要做生意我们能理解,可不能为了招徕顾客就把声音调到那么

大啊,而且整天播个不停,来来回回就那几句广告词,把人吵得都快精神衰弱了。

我从去年11月开始多次与这些商家交涉,也向有关部门投诉过,可是没有任何改观。难道这样噪音扰民没法治理吗?

一居民

记者追踪:

近日,记者来到居民投诉的商铺调查,发现“果唯伊”卖水果的喇叭促销声小多了,卖板栗的也不再大声吆喝,内衣店也没人高声叫卖了。水果店一名工作人员告诉记者,最近有人投诉后,有关部门来调查处理了此事,商家们已改变了过去的做法,注意不噪音扰民。但投诉人担心这些商家只是暂时应付管理部

门,盼望有关部门建立长效机制治理噪音污染,还静于民。

记者在采访中发现,对于沿街店铺各种促销噪音反复出现的问题,不仅周边居民苦不堪言,管理部门也很是头疼。一位城管执法人员表示,商铺噪音扰民具有偶发性、范围广、易回潮等特点。对产生噪音的沿街商铺,他们会要求其将音量降低到允许范围内,同时加强对该区域的巡查频次。市民建议,针对沿街商铺噪音扰民问题反复出现的情况,可以建立“黑名单”制度,将受到两次处罚的商铺纳入黑名单,通过报纸、电视、网站等媒体平台进行通报,并协调征信机构,将商家违法行为记入征信系统。

湖南日报记者 欧金玉