



# 我的新手机号咋“疑似骚扰”被停机？

## 没有通话记录却被标记“诈骗电话” 市民无奈跟联通签订承诺书才得以恢复通信

**淄博3月14日讯** 最近，淄博市民曲女士一家遇到一件烦心事，她的丈夫宋先生于2020年底办理了新手机号，没想到2021年2月宋先生的手机号在没有欠费的情况下突然停机。通信运营商客服人员给出的解释是，宋先生的手机号被手机安全软件标记为“诈骗电话”，自动停机。

### 新手机号突然被停机

2020年12月，曲女士的丈夫宋先生在淄博经济开发区傅家镇联通营业厅办了一张新手机卡，并为家里开通了宽带和有线电视。曲女士说，他丈夫的新手机号使用一直很正常，没有欠费，也没有任何违法操作，可就在2021年2月24日他丈夫的手机号突然打不通了，拨打其手机号提示为暂时停机，曲女士心急如焚，而宋先生却对此毫不知情。

当晚宋先生下班回家后，曲女士说起此事，经查询，宋先生手机话费仍有余额，但就是暂停了通信服务。

第二天，曲女士去联通营业厅进行了咨询，联通营业厅工作人员解释说宋先生的手机号因“疑似骚扰”被停机，是“鹰眼系统”实时监测到的。若要手机号恢复通信，宋先生需要签订解封

承诺书申请解封。

然而奇怪的是，联通营业厅工作人员通过手机APP调出的通话详单显示，除去熟悉的联系人通话，宋先生的手机号并未给其他陌生号码打过电话。

“没有通话记录证明我们有骚扰行为，却在没有提前告知的情况下突然把我们的手机号停机。联通营业厅工作人员让我们签订解封承诺书，并告诉我们第一次停机后会暂时开通服务，如果第二次再被‘鹰眼系统’监测到骚扰行为，将再次被关停并无法重新开通。”曲女士说。

### 无通话记录的“诈骗电话”

对于上述停机的说法，曲女士和宋先生两人都表示无法理解，对于签订解封承诺书也无法接受。之后，曲女士又多次前往联通营业厅讨说法，并拨打12345热线咨询。

3月3日，联通公司客服人员告知曲女士，经过进一步查询得知，宋先生的手机号于2月19日早上6点半被人用手机安全软件标记为“诈骗电话”。

然而联通营业厅工作人员通过手机APP调出的通话详单显示，在2月18日至2月19日这个时间段，宋先生的手机号仅在2月

18日上午11点32分和2月19日早上7点20分两个时间点有过通话行为，而且两个通话都是拨打给熟人，通话时间均在一分钟左右。

因为工作需要，宋先生迫不得已签订了解封承诺书，他的手机号于3月4日暂时恢复了通信服务。“签了解封承诺书就等于变相承认了我们确实打过骚扰电话，这个‘锅’我们不背，也无法接受这样的处理结果。”曲女士说。

### 停机并非人工干预

对此，记者联系到了中国联通淄博分公司一名工作人员，这名工作人员表示，之前也出现过用户号码被自动停机的情况，但都是从事销售的用户做业务扩展打电话频繁所致，一般是手机号用相对较长一段时间后才被停用，而像宋先生这种新办卡两个月就被停用的情况并不多见。

工作人员对“鹰眼系统”监测封号行为进行了解释，封号是工信部“鹰眼系统”根据一定的数据监测自动封停的，并不是人工能够干预的，这和通信运营商没有关系，但既然出现了此种问题，他们会尽快向上级和有关技术部门反映，争取尽早解决问题。

对此，曲女士和宋先生表示很无奈，他们希望运营商能够尽

快查清原因并给予其一个满意的答复。在此期间，他们更不希望手机号再次出现“疑似骚扰”继而被迫停机无法开通的情况。

大众日报淄博融媒体中心记者 孙良栋

### 相关链接

#### 电话标记未审核 不少用户被“误伤”

据了解，为了防范电信诈骗和骚扰电话，近年来很多手机安全软件都推出了电话号码标记功能，其初衷是为了方便用户识别来电，但也引发了一系列恶意标注的现象。

不少手机安全软件具有“骚扰电话拦截”功能，而定义识别“骚扰电话”的方式有时却显得简单粗暴。有的靠垃圾电话数据库，有的靠用户投诉加黑名单，有的靠所谓智能识别“模糊判断”。据悉，目前至少有30多款手机软件可以提供电话标记服务。部分软件公司因为数据不完整或者变更，很可能会出现“误伤”。

有的标记平台，仅依据个位数的用户对某号码进行标记，平台就对号码打上“疑似骚扰”的标记，一旦有一家标记平台对某电

话进行标记，其他标记平台也可能参考该标记，平台之间也会对标记号码与其他平台信息进行比对。

除此之外，还有一种情况：电话号码此前被使用备注过，注销后，该号码又被通信运营商出售。但标记软件平台和通信运营商数据并没有打通，所以依然对其标记为原来的备注信息。而这些号码一旦被标注，号码拥有者本身并无法第一时间知道，往往会对生活造成极大的困扰。另外还有部分网站或企业通过花钱取消标记等手段，对恶意标记进行处理。

那么恶意标注应当由谁负责？根据《中华人民共和国网络安全法》“网络产品、服务具有收集用户信息功能的，其提供者应当向用户明示并取得同意”的规定，以及《中华人民共和国侵权责任法》“网络用户、网络服务提供者利用网络侵害他人民事权益的，应当承担侵权责任”的规定，对于乱标注用户电话号码的行为，软件的运营者没有尽到审核义务，应当承担侵权责任。

此外，通信运营商还应当及时作出补救措施，弥补恶意标注给正常电话号码使用者造成的不便。

据《上海法治报》

# 第一店花生油

## 绿色淳香，营养健康！



关注第一店商城  
在线下单