



中国互联网协会  
Internet Society of China

# 2020年垃圾信息治理情况报告



12321网络不良与垃圾信息举报受理中心



# 目录

1

**垃圾信息总体态势和特点**

2

**举报受理及申诉流程介绍**

3

**2021年的重点工作**

4

**Q&A**

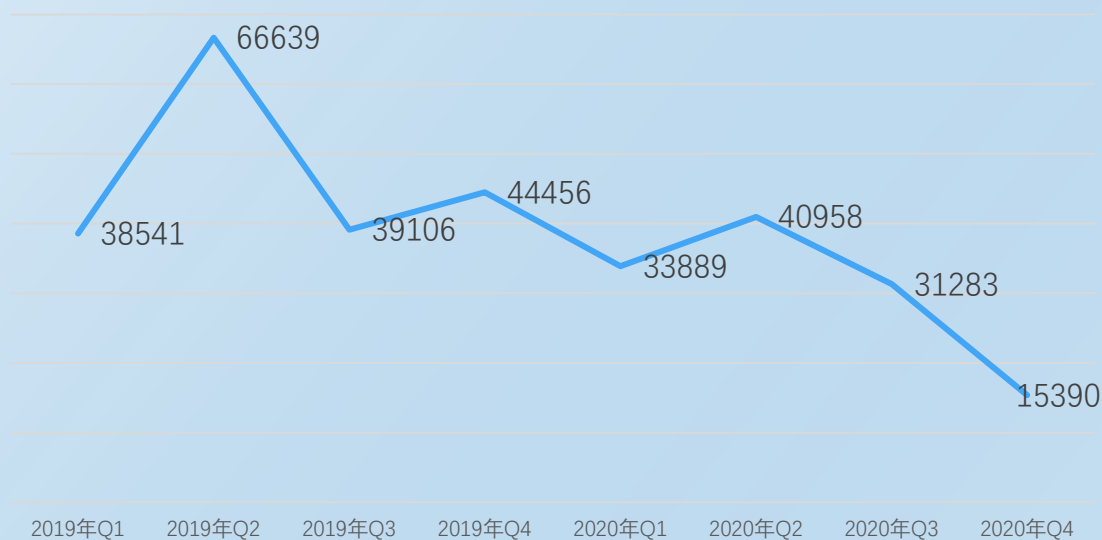
# 一、垃圾信息总体态势和特点



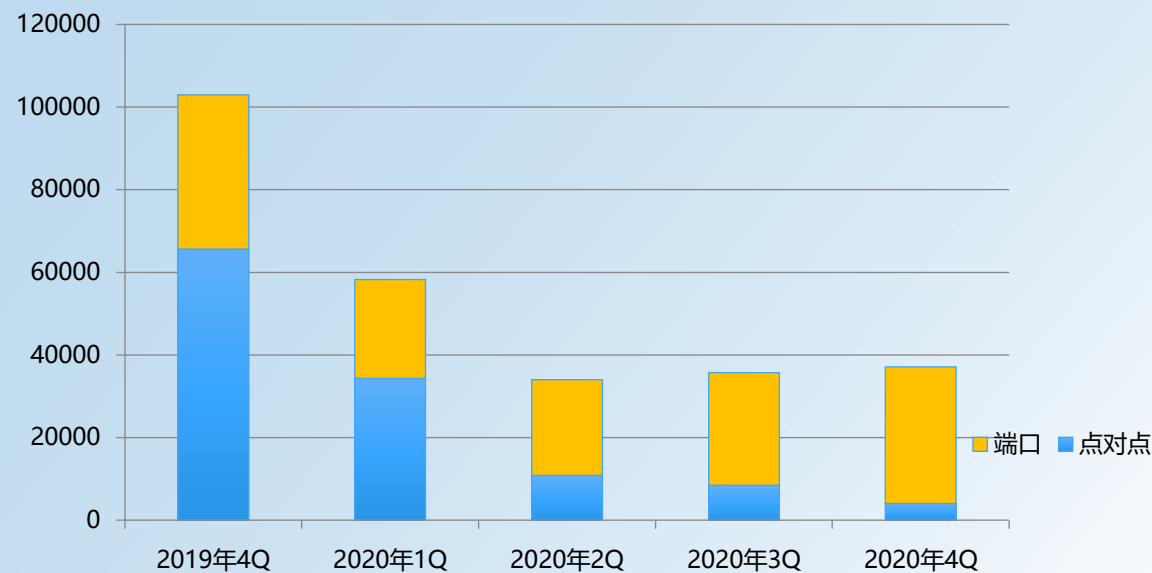
## 垃圾信息泛滥态势得到初步遏制

与2019年相比，骚扰电话和垃圾短信投诉均呈稳中有降趋势。其中，400骚扰电话几乎绝迹，9596号码举报数量和占比持续下降；在短信业务过万亿条的情况下，垃圾短信举报持续下降，点对点垃圾短信减少，其中转售企业垃圾短信明显减少。

### 9596电话季度举报态势



### 垃圾短信季度举报态势



# 一、垃圾信息总体态势和特点

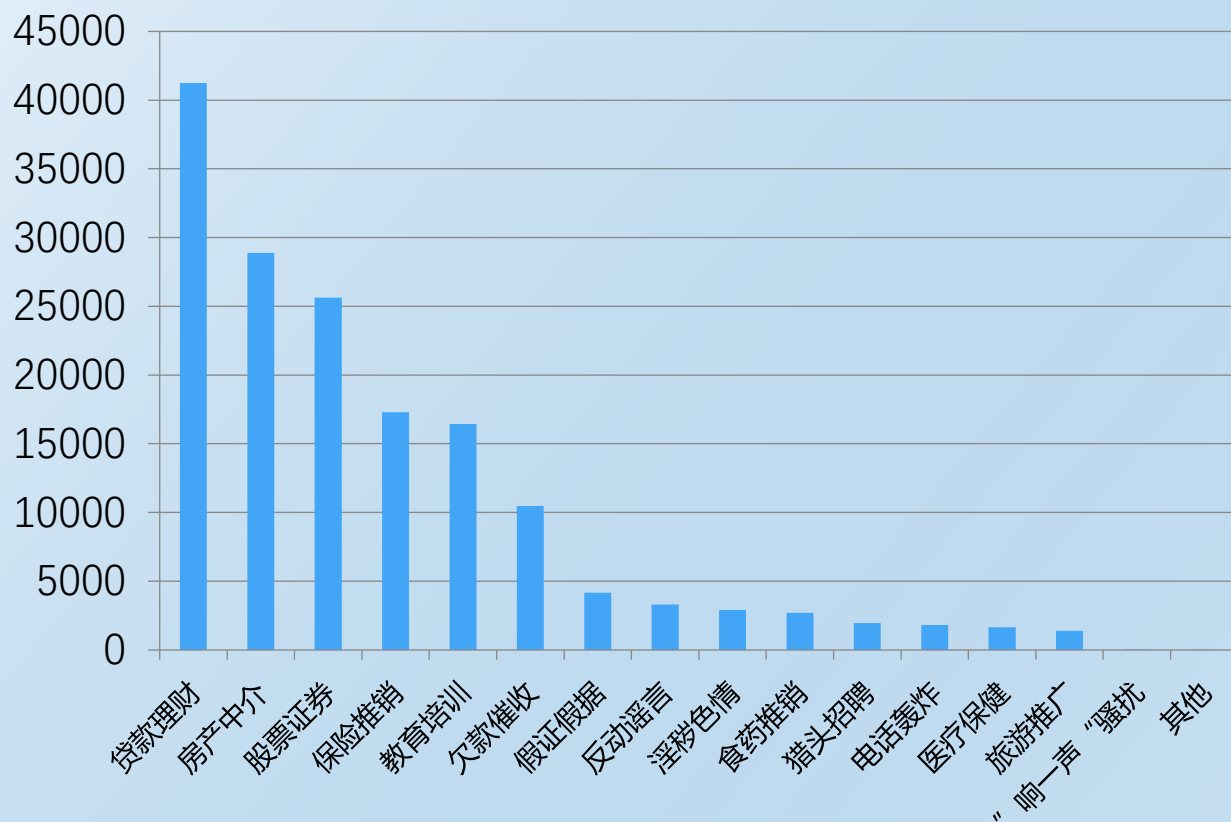


中国互联网协会  
Internet Society of China

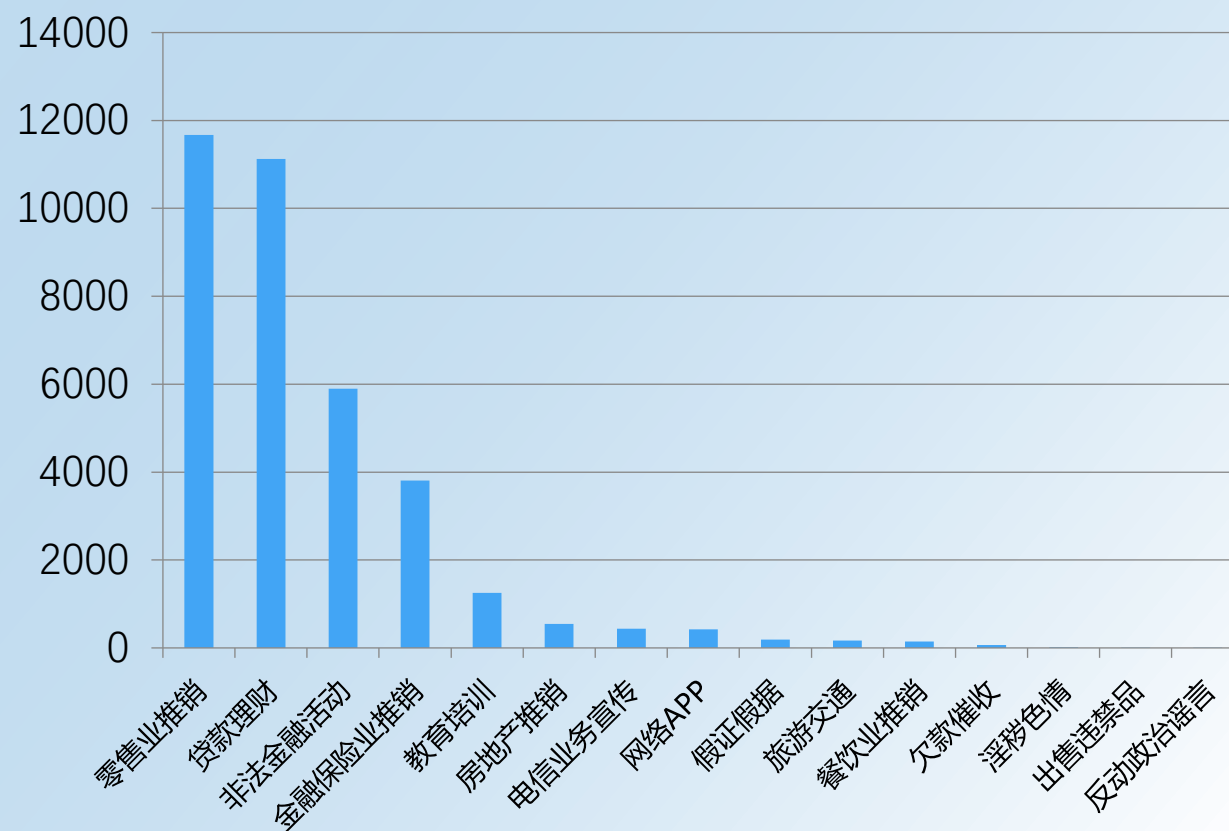


## 用户投诉类型

### 骚扰电话类型



### 垃圾短信类型

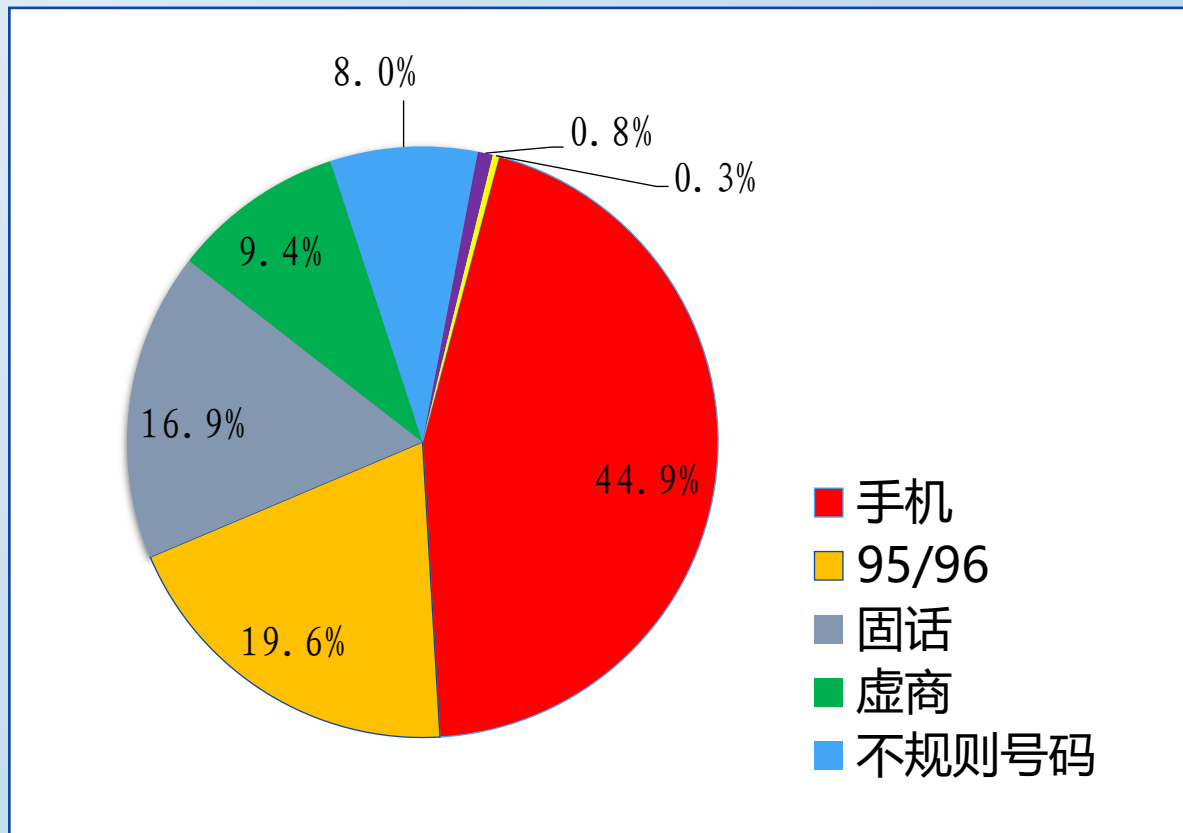


# 一、垃圾信息总体态势和特点

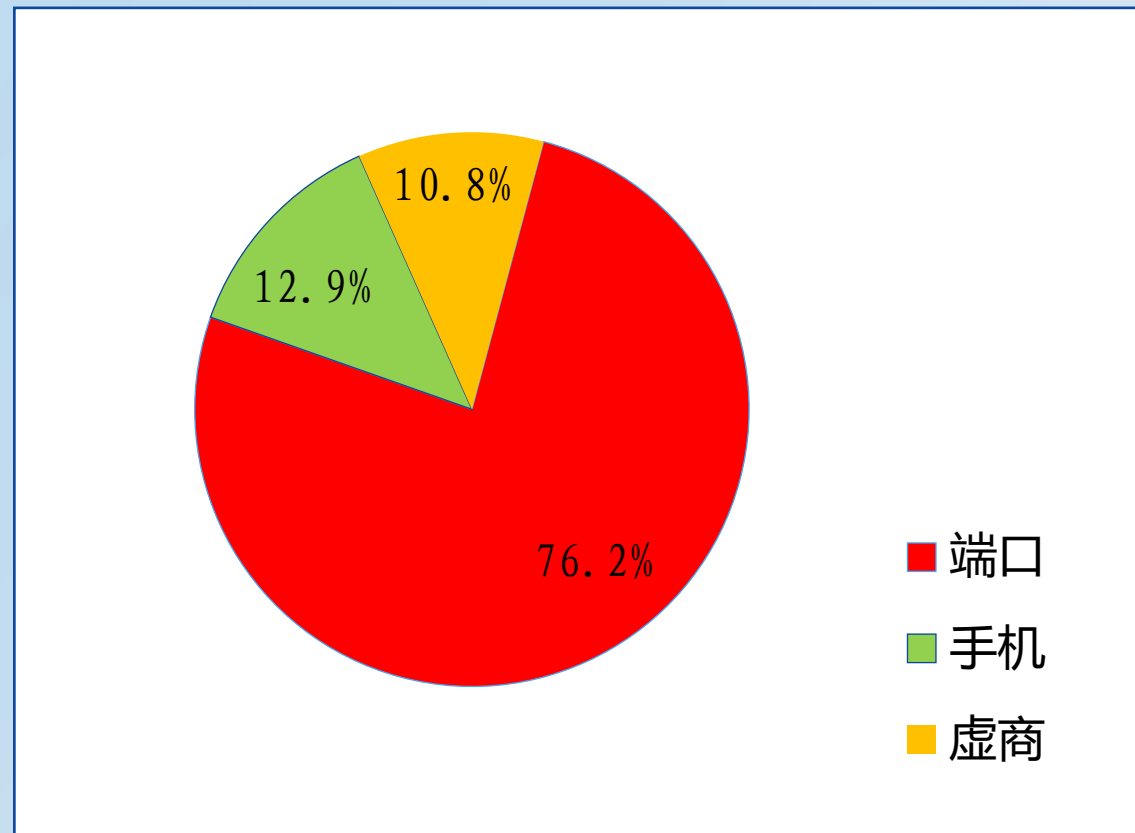


## 垃圾信息拨打和发送渠道

### 骚扰电话拨打渠道



### 垃圾短信发送渠道





# 目录

1

垃圾信息总体态势和特点

2

举报受理及申诉工作介绍

3

2021年的重点工作

4

Q&A



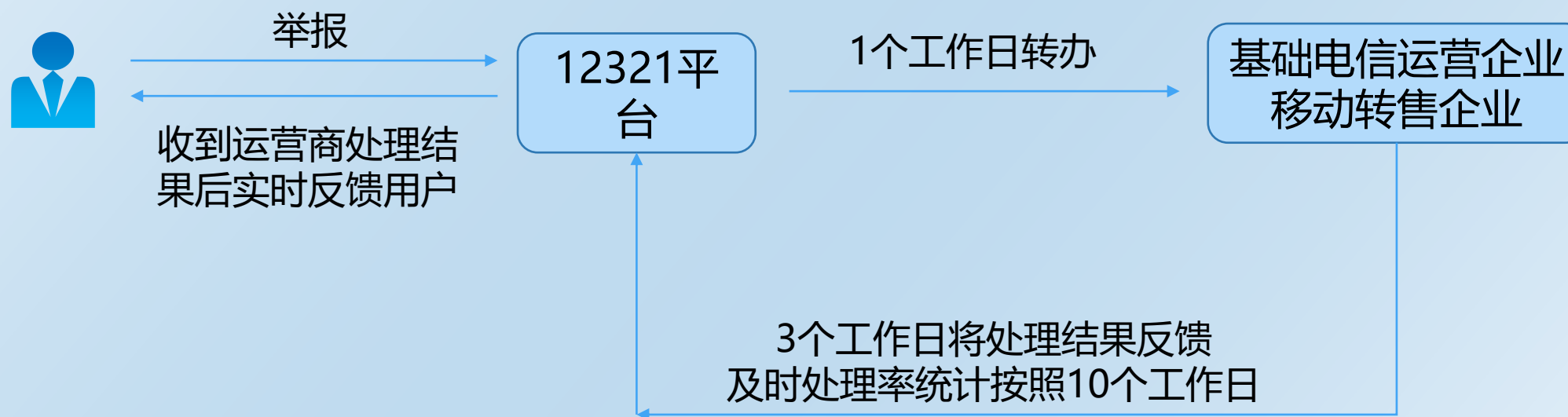
## 二、举报受理及申诉流程介绍



中国互联网协会  
Internet Society of China



### 垃圾信息转办核查流程



## 二、举报受理及申诉流程介绍



中国互联网协会  
Internet Society of China



### 垃圾信息处理结果反馈口径

#### 骚扰电话

运营商反馈的处理结果	向用户展示的处理结果
关停本号	经运营商反馈，您举报的号码已停机
呼出限制	您举报的号码已被相关基础电信企业限制呼出。
终止业务合作	基础电信企业已停止为被举报号码提供接入服务。
警告整改	基础电信企业对被举报号码使用主体采取警告整改措施。
不处理	经基础电信企业查证，您举报的通话未发现明显违规情况。

#### 垃圾短信

运营商反馈的处理结果	向用户展示的处理结果
为用户屏蔽信息	运营商已为您屏蔽被举报号码所发信息。
业务整改	已要求您举报的端口号码归属单位进行整改。
停短信功能	您举报的号码已被运营商停止短信功能。
停机	您举报的号码已被运营商停机。
列入垃圾短信黑名单	被举报号码已被运营商列入垃圾短信黑名单。



## 二、举报受理及申诉流程介绍



### 垃圾信息处理结果反馈口径

#### 骚扰电话无效数据判定规则和反馈口径

无效数据类型	向用户展示的处理结果
重复举报	<p>您举报的信息如果符合下列情况将会暂缓处置：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、举报内容为空或描述不清晰、不完整；</li><li>2、空号、号码不规则或国际号码；</li><li>3、私人恩怨、债务纠纷；</li><li>4、重复举报；</li><li>5、举报号码和被举报号码相同；</li><li>6、填写的通话时间晚于举报时间；</li><li>7、有恶意举报嫌疑的；</li><li>8、其他暂无法核实的情况。</li></ol> <p>请确认相关信息，感谢您对净化通信环境所做的贡献。</p>
举报号码与被举报号码相同	
通话时间晚于举报时间	
被举报号码无效	
举报内容为空	
通话未接通	
举报时间与通话时间间隔过久	
恶意举报（人工）	
举报内容无效（人工）	

无效数据类型	无效数据判定规则
重复举报	举报号码、被举报号码一致，30天内的举报数据中，来电时间是同一天的数据，
举报号码与被举报号码相同	举报号码与被举报号码完全一致
通话时间晚于举报时间	通话时间晚于举报时间超过5分钟
被举报号码无效或归属未知	被举报号码位数不对，缺位少位，被举报号码暂时没有找到归属企业
举报内容为空	用户举报的时候不填写举报内容，无法判定是否有骚扰行为。
通话未接通	助手来源通话时长是0秒或未接通
举报时间与通话时间间隔过久	举报时间与通话时间间隔超过10天
恶意举报（人工）已暂停	从举报内容和举报形式上看明显有恶意举报嫌疑的。目前发现的恶意情况有： 1非助手渠道，3个以上的举报人使用同一IP举报。 2非助手渠道，3个以上举报人举报的内容超过15个字符，且内容完全一致或者高度一致。 3助手渠道，3个以上举报人使用同一个手机进行举报，手机的IMEI号一致。
举报内容无效（人工）	举报内容与骚扰电话无关是数字或字母，无实际意义，不下发。如11.a等。内容明显是诈骗的转诈骗电话流程处理。骚扰转诈骗一定要有完整的诈骗套路。

## 二、举报受理及申诉流程介绍



### 垃圾信息处理结果反馈口径

#### 垃圾短信无效数据判定规则和反馈口径

无效数据类型	向用户展示的处理结果
举报号码无效	您的号码填写不正确，请核对后再次举报。
被举报号码无效	您举报的号码非正规号码，无法对您举报的号码进行处理。您举报的短信内容依然重要，已进入其他问题的处理流程。
举报号码与被举报号码一致	您的举报号码和被举报号码一致，请核对信息后再次举报。
跨网发送	系统判定为跨网发送，疑似伪基站同时请双卡用户谨慎填写举报信息（例如10086无法给电信和联通用户发送短信）
重复举报	您已经举报过此短信，属于重复举报。
举报内容无效（人工）	您举报的信息不属于垃圾短信的范畴（12321判断垃圾短信范围示例：公益类、余额提醒、个人恩怨等内容）

无效数据类型	无效数据判定规则
举报号码无效	①缺少举报号码；②举报号码不是手机号码；③举报号码中含数字字符以外的字符（“+”除外）；④举报号码为13800138000。
被举报号码无效	①缺少被举报号码；②被举报号码为手机号码的，号码不是11位；③被举报号码为固话号码的，号码小于11位或大于12位；④被举报号码中含数字字符以外的字符（+除外）；⑤被举报号码为13800138000。
举报号码与被举报号码一致	举报号码及被举报号码完全一致
跨网发送	各运营商自营端口号段发送的信息，被其他运营商用户举报。如：被电信和联通的用户举报的10657、10658、10086等中国移动端口号段发送的信息。
重复举报	在24小时内，不同举报信息包含的被举报号码、举报号码完全一样，短信息内容完全一样。
举报内容无效（人工）	用于业务管理和服务类短信。含有触发特征的信息，但是内容中含有商业推销元素的除外。私人沟通内容的短信；非完整短信；公益性短信；转述类短信息。

## 二、举报受理及申诉流程介绍



### 垃圾短信申诉核减类型

根据工信部信管局的统一要求，为保障举报数据能够切实的反映实际情况，避免无效数据带来的干扰，遵照实事求是、客观公正的原则，制定**垃圾短信**的申诉机制。

**基础电信运营企业**和**移动转售企业**可针对如下情形提出申诉：

**1 无下发记录。**有无发送记录为垃圾短信核查中的第一核查项，需要在12321系统中及时、如实反馈。凡是有发送记录的，不得以“无下发记录”为由进行申诉。无下发记录的数据，可分为号码较早前已停机、号码未分配（空号）、端口未接入、经核查被举报号码与举报号码间无发送记录等，需列明具体情况，并提交截图为证。经核查被举报号码与举报号码间无发送记录的，针对端口短信需要注明是否发送过类似内容。

**2 生产服务类。**验证码、物流、快递、送餐、动账通知等用户必须接收，收不到会影响其正常生活的短信属于生产服务短信。有些虽属于验证码，但后缀带有“尾巴营销”特征的短信不在申诉之列，尤其是带有链接的。公益类的短信也可以以生产服务类进行申诉。

**3 经用户同意的信息。**主要针对催收，但短信内容中带有辱骂、造谣、诅咒、威胁内容的不在可申诉之列。根据内容判别为向非欠款本人进行催收的也不在可申诉之列。经过用户同意的短信，需要提供用户同意的合同条款，但不包括格式条款。

**4 恶意投诉。**需提供判定疑似恶意投诉的相关线索，12321将结合举报行为特征进行汇总分析，研判后酌定。

**5 其他。**举报信息不准确等其他情形。

## 二、举报受理及申诉流程介绍



### 垃圾短信申诉数据审核标准

#### 1、申诉理由是“无下发记录”的审核标准

- ▶凡是有发送记录的，以“无下发记录”为由进行申诉不通过申诉。
- ▶这几类无下发记录的情况可以通过申诉，如：号码较早前已停机、号码未分配（空号）、端口未接入等。
- ▶端口短信经核查被举报号码与举报号码间无发送记录等，需要注明是否发送过类似内容。没有特殊注明的不通过申诉。
- ▶端口短信发送内容是贷款、信用卡、游戏类的以无下发记录进行申诉的一般情况下不予通过。
- ▶端口短信实际发送内容为验证码等生产服务类短信，用户举报其发送营销短信的，这种情况需要提供详细的系统截图证明，没有系统截图证明的则不通过申诉。
- ▶处理结果不是“经核实未发送的”的数据不在此类数据申诉之列。

#### 2、申诉理由是“生产服务类”的审核标准

- ▶针对验证码、物流、快递、送餐、动账通知等用户必须接收，收不到会影响其正常生活的生产服务类短信可以通过申诉。
- ▶生产服务类短信含有营销内容和宣传链接的不予通过。
- ▶公益类的短信也可以以生产服务类进行申诉。

#### 3、申诉理由是“经用户同意的信息”的审核标准

- ▶经过用户同意的短信，必须提供纸质版的用户同意接收商业性短信的合同条款，但不包括格式条款。只提供格式条款或提供会员证明的不予通过。
- ▶正规催收类短信，只能申诉向借款人本人发送的正规的催收短信。短信内容中带有辱骂、造谣、诅咒、威胁内容的不予通过。根据内容判别为向非欠款本人进行催收的不予通过。催收短信含营销内容和宣传链接的不予通过。

#### 4、申诉理由是“恶意投诉”的审核标准

- ▶此类型的申诉具体问题具体分析，12321将结合举报行为特征进行汇总分析，研判后酌定。

#### 5、申诉理由是“其他”的审核标准

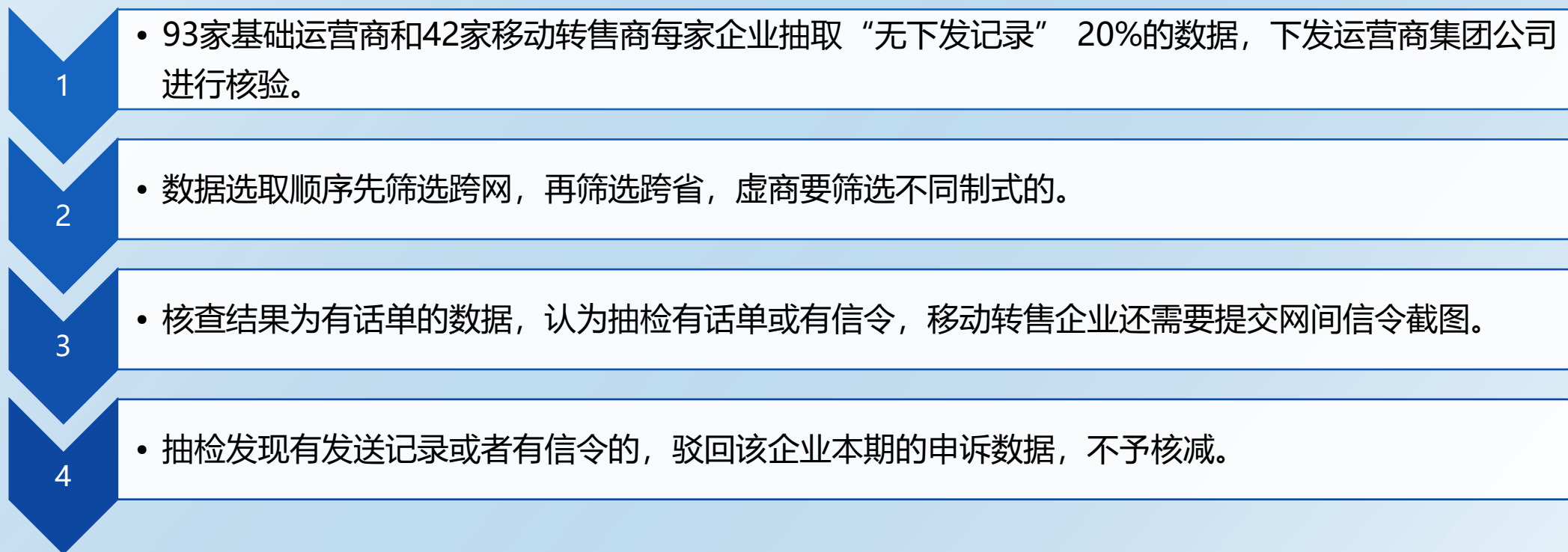
- ▶举报信息不准确等其他信息，一般情况下不建议选择此类别。

## 二、申诉数据核减情况



### “无下发记录” 申诉数据抽检流程

“无下发记录” 申诉的数据会被抽检，每半个月抽检一次，抽检流程如下：



**注：抽检结果有异议的需要在1个工作日内反馈12321，统一汇报后报部信管局裁定。**





# 目录

1

垃圾信息总体态势和特点

2

举报受理及申诉流程介绍

3

2021年的重点工作

4

Q&A

### 三、2021年重点工作



中国互联网协会  
Internet Society of China

**在工信部的指导下，继续做好垃圾信息的治理工作，**固化重点电信业务管控成果，保证重点电信业务垃圾信息问题不反弹。

**持续加强公众监督，**规范举报处置、申诉流程，在举报申诉环节增加监督措施，确保工作做细、做规范。

**采取疏堵结合策略，**鼓励相关方采取灵活多样的措施真正取得用户同意，指导相关方建设授权通话及查证系统，探索构建国家级授权通话体系。

**发挥技术系统效能，**利用通信大数据平台对呼死你和短信轰炸事件进行重点监测，指导基础电信企业优化防护系统，在网络侧增加对被叫用户的频次限制等功能。

**探索手机号骚扰电话管控新模式，**在集团公司协助下，依托手机号码信用体系，确定手机号骚扰电话严打范围，对入网时间短、无固定联系人、平均呼叫时长短、外呼离散度高的号码建模分析，实施精准打击。

**保障生产服务类呼叫的畅通，**对于误举报、误标记、误拦截、误关停等问题进行系统化梳理。

**密切关注新业态，**对新型垃圾信息（含5G消息）保持关注，指导终端侧拦截手段的优化和升级。

**建章立制，**推动《通信短信息和语音呼叫服务管理规定（征求意见稿）》早日出台，做好《民法典》宣贯和落实。





# 目录

1

垃圾信息总体态势和特点

2

举报受理及申诉流程介绍

3

2021年的重点工作

4

Q&A



# Q&A

The background features several concentric, semi-circular arcs in various shades of blue, ranging from light to dark, creating a sense of depth and movement.

**谢谢!**