

每周的晚报3·15通信服务热线都是最繁忙的,上周,我们接到了30多个投诉电话,大家最为关注的问题多集中在手机上网流量、套餐话费、网络信号频频断线等方面,对于这些问题,我们或是进行了采访和协调,或是转交运营商处理,截至记者发稿,已经有10多个投诉得到了处理。

本周,我们还将继续跟踪通信方面的投诉问题,只要您相信晚报,就在工作时间拨打67655030,我们会认真地帮您解决这些事情。  
郑州晚报记者 祁京 源轩



通信监督热线:67655030

# 资费问题说不明白 晚报帮您解决问题

周周3·15,就打67655030

通信快报>>>

## 工信部:电话用户将登记真实身份信息

工信部通信发展司司长张峰23日说,工信部已起草《电信和互联网用户个人信息保护规定》和《电话用户真实身份信息登记规定》两个部门规章,目前正在公开征求意见。待正式出台后,将全面启动电话用户真实身份信息登记工作。

张峰说,开展电话用户真实身份信息登记工作,有利于遏制垃圾短信和淫秽色情等有害信息传播,打击电信诈骗等违法犯罪活动,保护电信用户合法权益,希望广大用户理解支持。

待《电话用户真实身份信息登记规定》正式出台后,工信部将全面启动电话用户真实身份信息登记工作。在实施过程中,将要求电信企业采取各种便利措施,方便广大用户进行真实身份信息登记,确保不影响用户正常开通、使用电话业务和有效落实真实身份信息登记。

针对保护用户个人信息方面,张峰表示,工信部将加大对电信企业及互联网企业的指导和监管力度,要求电信企业及互联网企业加强内部管理和技术防护等措施,确保用户登记信息安全。  
祁京

## 三大运营商将发布融合计费 SDK

中国移动开发者社区发布公告,宣布将联手中国联通与中国电信于5月17日发布融合计费 SDK,打通三大运营商应用商店的话费支付,这意味着所有开发者可实现一次开发同步覆盖运营商应用商店。

公告称,融合计费 SDK 可全面支持三大运营商的话费支付,实现一次开发,全面覆盖;一点接入,共同发布。这无疑将打破开发者反复开发不同版本产品以适应不同运营商分发渠道的壁垒,降低开发者运营成本,吸引更多开发者入驻。

此外,三大运营商宣布还将推出专项扶持计划,扶持中国原创的、优质的 App 开发者。  
祁京

## 热点 1 上网4小时花费500多元

刘先生称,4月初,他使用手机上网4个小时,结果话费高达503.33元。按照运营商资费收取标准,每1KB(千字节)1分钱计算,折算后他所使用的流量大概是50M,虽然不多,但费用有点吓人。

刘先生称,他是从2G升到3G的用户,办理的有套餐,如果按照申请套餐的服务价格来计算,最多不过10元钱的事情,为什么会造成这么高的流量费,他也很纳闷。

经过我们查询发现,原来刘先生虽然开通了3G,但在第二个月才会生效,他提前使用,按套餐外收费,4个小时用掉50M收费

500多元也算正常。

但是刘先生并没有收到运营商的流量异常提醒短信,按照规定,应该有相应的提醒短信发至用户手机上,说明实时的资费。

在无法查询到刘先生是否收到流量短信的情况下,运营商表示,可以按照半价进行收费,刘先生对这种处理结果表示满意。我们也提醒跟刘先生一样有同样情况的朋友们,套餐是不是生效了还是自己留心一点,另外及时查看有没有流量和话费实时提醒短信,这些对大家的消费都很重要。

## 热点 2 网络速度慢,客服电话难打

市民张先生致电67655030表示,他现在使用的手机,上网速度慢不说,而且服务也很差,别的不说,就是客服电话,打进去一次就很难,遇到问题经常找不到人解答,张先生说,因为服务太差,他准备把卡里的钱用完就不用了。

对于这样的情况,运营商的网络部门负责人表示,上网速度慢,说明的确存在着信号问题。“城市建设,让我们很多基站被拆除,线路需要重新走一遍。有的地方,居民还会对基站建设进行

阻拦和破坏。”这位负责人坦言,他非常理解大家担心网络辐射、无线信号辐射的问题,但可以负责任地说,每个建设的基站都是经过环评评测、符合国家环保检测的。

对于不少晚报读者反映的客服电话难打通问题,运营商也表示,随着客户数量的增加,确实存在着这样的问题,尤其是在月初和月末的高峰期,现有的热线电话满足不了大家的要求,为此,他们也开通网上、掌上营业厅,方便大家办理和查询业务。

## 热点 3 刷机之后,流量暴增

有了智能手机之后,很多爱“鼓捣”的朋友都喜欢自己刷机、越狱、升级,但是这样也带来了很多问题。

李先生年初买了一部三星的大屏智能手机,因为不喜欢软件版本,他自己刷了机,没想到刷完之后,流量狂增。

“手机刚用了两天,短信就告知我包的150M流量已经用完,可是我那几天工作忙,基本没怎么上网啊,我赶紧又申请了3G加油包,可是还不到两天又用完了。”开始的时候,李先生觉得一定是运营商的计费不准,才造成了他的手机出问题,但经过使用,他很快发现,可能是自己刷机造成的问题。

我们和李先生一起,把手机拿到运营商指定的维修店进行检查,结果发现,刷机后,由于手机安装的并非官方版本,而是第三方的ROM(系统

包),其中含有盗版游戏及恶意广告插件,只要打开网络连接,就会自动下载很多游戏,流量就是这么消耗的。

对于这样的问题,运营商表示不能解决,虽然说李先生承受了损失,但是由于自己刷机造成的,并且确实使用了流量,因而也很难找到负责方。

运营商的工作人员表示,现在网上就有很多刷机论坛提供刷机包,大多是第三方刷机包而非正版,这其实是很危险的,因为其中很可能含有“偷”流量软件。

对此,运营商的工作人员建议说,一般情况下,大家可以选择官方版本进行升级,如果自行刷机,可将手机的自动更新功能变为手动,有需要时再更新。此外,手机上网或下载时尽量使用WiFi,但需留意WiFi的断网问题,因为WiFi断网后会自动转为3G状态,此时手机上网便会消耗流量。

## 热点 4 垃圾短信咋就治不了

垃圾短信是老生常谈的问题,但在热线电话里,我们也发现,这个问题依然是大家投诉的一个热点,虽然相关单位整治过多次,但还是有不少垃圾短信。

如今,垃圾短信已经成为社会问题,经过我们的采访发现,目前阶段,大家收到的垃圾短信有两种情况:一是通过手机号码发送,涉及六合彩、诈骗短信;二是通过端口发出的,这两种短信都可以举报的。

按照上周我们提供的举报,相关运营商已经对10多个号码的短信功能进行查证,并且已经对其中一些确认长期发送违规短信的号码进行了封号处理。

不管是什么样的通信问题,只要大家用得着晚报的地方,都可以拨打热线,我们帮您问,我们帮您办,并且保证一帮到底,件件有回复。

维权热线: 67655030  
微博: @小源帮办



## 山寨版愤怒的老奶奶偷流量 金山手机毒霸全面拦截

自跑酷游戏神庙逃亡大火之后,安卓手机上类似的跑酷游戏一个接一个闪亮登场。愤怒的老奶奶跑跑跑,就是其中比较成功的一款。游戏主角是一位喜欢追求时尚前卫愤怒的老奶奶,愤怒的老奶奶生活的城市出现核污染,玩家必须尽快帮助愤怒的老奶奶摆脱困境。

金山手机毒霸安全中心监测发现,这款深受手机玩家好评的游戏出现一大批植入恶意广告插件的山寨版本。“打包党的嗅觉太敏锐了。”金山毒霸安全专家说,“只要一款游戏火了,就必然出现一大批植入恶意广告插件的山寨版本,令手机游戏玩家防不胜防”。

金山手机毒霸对这些山寨版愤怒的老奶

奶进行详细分析,发现其中植入的恶意广告插件会在后台偷偷下载广告资源,在安卓手机通知栏弹出不堪入目的广告。这些行为都会造成手机流量浪费和待机时间缩短。在部分版本中还检测到广告插件会上传手机应用软件清单,从而收集游戏玩家的个人癖好,以方便打包党定向精准推送广告。

金山毒霸安全专家建议游戏玩家安装软件时,注意查看系统权限的需求,如果申请较多的权限,软件存在问题的风险就更大。已root的安卓手机可以安装金山手机毒霸去检测和阻止恶意广告行为,在未root的安卓手机上,金山手机毒霸可以检测到山寨软件并帮助替换为安全的版本。