（A）

**对政协盂县第十届委员会第五次会议第114号提案的答复**

张红英委员：

您提出的关于《关于优化移动手机号停复机流程的建议》的提案收悉，现答复如下：

一、当前电信诈骗严峻形势及停机举措的必要性

近年来，电信网络诈骗呈现高发态势，给人民群众的财产安全和社会稳定带来了极大威胁。诈骗手段不断翻新，利用手机号进行诈骗的占比持续上升。不法分子通过非法获取的手机号，实施精准诈骗，如冒充公检法、网络贷款、刷单返利等诈骗形式层出不穷。为有效遏制电信诈骗，保护人民群众免受诈骗集团的侵害，运营商依据《中华人民共和国反电信网络诈骗法》等法律法规，采取涉诈高风险手机号停机措施。这是预防诈骗的关键防线，能够及时阻断诈骗链条，避免更多用户上当受骗。2025年截至8月份，我公司已经处置539户命中电信网络诈骗模型和疑似诈骗手机号码，其中有15个号码已经被公安部和工信部通报为涉案号码，83%的号码由于已经出卖出售，停机后诈骗分子无法复机。通过停机措施，有效地阻止了电信网络诈骗集团的诈骗行为。

二、现有复机流程的设置考量

目前，复机流程设置主要基于风险评估和用户身份核实两方面考虑。

风险评估方面，由于运营商无法收集和识别用户的通话和短信内容，因此只能通过多维度大数据分析，对手机号的使用行为进行综合判断，若手机号存在短期内异地频繁换机使用、高频呼叫陌生号码（本地和异地）、与涉诈手机号码有密切通信往来、与涉诈手机终端交叉使用等异常行为，系统会判定其存在较高风险，通过短信提醒用户后，再进行停机。用户如需继续使用，就需要进行二次实名，并签署承诺书。

在用户身份核实环节，如遇特殊行业或因工作需要高频外呼号码（如快递、物流、社区回访）等职业人员，为确保是机主本人操作且排除号码被冒用风险，需要用户提供有效身份证件或证明进行核验。在提案中提到的工作证明，仅针对需要高频外呼的行业，且在实际操作过程中，各行业就业证明无法实现格式上的统一，为方便用户，我公司未对格式进行统一要求。针对除高频外呼以外的其他行业，用户需要签署合规使用承诺书。目前复机方式支持10086热线、视频台席、移动APP及线下营业厅，多种方式复机方便用户在异地无法及时前往归属地营业厅办理复机。

三、持续优化停复机流程

根据电信诈骗形势变化和提案反馈，首先我们调整和完善了停复机流程，对停机后需要复机，明确了不同类型用户需要提供的证明。其次，对于因停机而受到影响的程度和损失情况，营业前台可适当赠送相应流量作为补偿。再次，在省级层面由专业部门对涉诈停机模型进行优化和迭代，在保障反诈骗工作成效的同时，最大程度提升用户体验。每季度会对停复机流程进行一次全面评估及时发现和解决问题，提升对涉诈手机号的监测识别能力和风险防控水平，提高停机的准确性。再次感谢您对我们工作的关心和支持，我们将持续努力，不断优化手机号停复机流程，提升电信诈骗治理能力，为用户提供更加安全、便捷的通信服务。

欢迎您对我们的工作进行监督，并提出更多宝贵意见。

附：现有流程说明

1、停机号码说明

目前停机号码分为直接停机和第二次实人认证停机号码两类。 直接停机为工信部推送、公安来函要求停机及大数据研判号码，系统会下发一条提醒短信后直接停机；待二次实人认证停机号码分为工信部推送及大数据研判通话异常号码，会下发三次提醒认证，24小时未认证用户，会在次日15时停机。

2、复机流程说明

（1）单停号码可通过10086热线、视频台席、移动APP及线下营业厅等方式复机；

（2）外呼确认高风险号码：可通过10086热线或营业厅核实机主本人证件、SIM卡、签署反诈风险告知书和复机申请表。

（3）特殊行业或因工作需要大量外呼号码情况（如快递、物流、社区回访）等职业人员，复机需提供行业或工作需要的证明；

（4）公安机关要求关停号码，需公安机关核查后，收到公安复通函件后可进行复机。

盂县工信和科技局

2025年7月14日