

# 中国移动乱扣费猫腻被曝光

## 员工私开增值业务 消费者被按月扣费

现在,中国手机用户接近13亿,差不多人均1部。我们的生活,已经离不开手机。但不知道您有没有这样的感觉,有时自己的话费会比自己估计得高一些。查看话费单也会发现一些不明不白的服务项目,被稀里糊涂扣了钱。中国移动为推销增值业务,近日被央视曝光胡乱收费。那么,这些服务项目哪来的?这些不明不白的钱又是如何被扣掉的呢?

### 央视曝光

#### 中国移动乱收费

近日,央视《焦点访谈》曝光了中国移动话费藏猫腻,乱扣消费者钱。

事件的主角是黑龙江省牡丹江市的曹先生。不久前,曹先生查了一下自己的通讯费用详单,发现最近几个月的账单中,每个月都会有一些阅读包、视频包、娱乐包、手机电视之类的增值业务在按月扣钱。拨打中国移动客服电话10086投诉后,第二天,这些包月的增值业务就被取消了,而且客服还表示把多扣的1000多元退还给他。但曹先生仍不理解,为什么会多了这些增值业务,中国移动工作人员也没有给他一个满意的答复。

营业厅的操作记录显示,2014年9月29日下午3点多,曾有人操作曹先生的手机号退订了几项收费的增值业务,而短短几分钟后,又订上了另外两个增值服务。这些操作是在当地一个移动营业厅完成的,而操作的人则是这家营业厅的员工,工号显示caah01。但9月29这天,曹先生本人没有去过营业厅。另外,记者在这个系统里看到,10月21日曹先生的手机号又被莫名其妙地开通了多项增值业务,但究竟是如何订上的,营业厅的工作人员表示查不到记录。

#### 员工对私开业务

##### 见怪不怪

一位移动公司的区域经理向记者透露,这极有可能是移动公司工作人员在暗地里操作用户号码,给用户添加的。

某移动公司区域经理王女士告诉记者:“我们每月、每季度、每年度都有任务,如果正常办理基本上没有网点能够完成。有一部分是通过给客户推销办理成功的,也有给自己的亲朋好友开通的,还有一部分是没有经过客户的允许私自给办理的。”

一位曾经在牡丹江移动公司工作过的员工也给记者看了一些内部资料,上面显示牡丹江移动



公司2013年2月给各营业厅下达的推广任务中,光种类就有近20种,其中手机动漫杂志、视频、游戏、阅读等增值业务的任务量就有4.7万多笔,假如一个用户开通1项增值业务,这意味着,牡丹江移动各营业网点在二月份需要为4万多移动用户开通这些增值业务才算完成任务。而且每个月、每个季度移动公司还有考核,完成推广任务的就能得到加分奖励,完不成的则会被扣分。

一般来说,如果要开通这类收费的增值服务,都需要手机用户的服务密码,移动公司的工作人员并不知道用户密码,他们又是怎么能给用户订制上收费的增值服务的呢?知情人表示,最早开卡的时候,用户一般都会留123456或者是手机的前6位或后6位等,都是非常简单的,轻易就进去了。开通增值服务后,一般情况下,系统会给用户发送订制成功的短信,有的用户会投诉,但绝大部分用户不会追究。而对于私开业务的现象,移动公司内部员工似乎见怪不怪。一位移动公司山东某城市工作人员介绍,私开业务的事情很正常,因为有任务压着。“但一般都是免费试用,随后收费时会有提示。”

#### “免密工号”成

##### 批量开通业务捷径

知情人还拿出了一查过去她操作过的流水记录单,上面显示,她

过去对许多号码的操作都是在短时间内连续重复操作的,开通某项增值业务,然后马上取消,开通和取消的操作只在分秒之间。这又是怎么回事呢?她告诉记者,这一开一关,移动公司当月就会收取用户费用,而她们当月的任务也就完成了,到下个月,还可以通过重复这样的操作来完成自己下月的任务。

另外,据知情人介绍,有时为了批量推广某项业务,靠逐个输入服务密码给用户开通的方式效率不高,公司还会给各营业网点开通一批具有特殊权限、可以批量开通增值业务的“免密工号”,方便操作。

“免密工号”一般只掌握在少数业务管理人员手中,为一些有特殊需求的客户办理普通营业厅无法办理的查询、退订、批量开通等业务。但牡丹江移动公司为了推广业务,却将“免密工号”下发到各营业网点,在未经用户认同的情况下批量操作。前不久,不少牡丹江移动手机用户都莫名其妙地“被开通”了一项名为“100元流量欢乐周”的服务,系统显示这就是移动公司为目标客户批量操作的。像这样批量开通的业务,虽然大部分说是免费的,但很多是过了一段时间就变为收费的了。

这样开通的业务征求过用户同意吗?移动客服表示:“短信内容已经明确说明了,您要参与的话可以回复‘否’,您没有回复‘否’的话就代表您同意了。”

### 相关新闻

#### 手机号遭“窃”,绑定账号丢八万

没有银行卡密码,快捷支付方式也能把钱转走

近期,济南市民包先生遇到了一件蹊跷事:先是手机号被人用假身份证补办,紧接着,两张银行卡里的8万多元钱便不翼而

飞。包先生不明白,为什么犯罪嫌疑人凭假身份证就能轻松补办他的手机号?银行卡密码未曾泄露,钱又是怎样被转走的?

#### 奇怪遭遇:手机突然没信号原是卡被“盗”

11月7日9点左右,正在潍坊出差的包先生发现手机突然失去信号,并一直处于中断状态。当天下午,包先生回到济南,来到联通洪家楼营业厅就此咨询营业员,得知需补办手机号才能解决。

“补办卡的时候,柜员告诉我,我的手机卡早上之所以信号中断,是由于卡被补办过一次。”包先生告诉记者,一听到卡被补办的事情,他首先想到的便是与手机号绑定的两张银行卡,赶紧去查了卡里的

钱,可还是迟了一步。“两张卡上的8万多元都被刷走了。”

包先生说,银行提供的交易单显示,8万多元钱通过28次消费被刷完。通过监控录像,他发现手机卡是被人用假造的身份证补办的。随后,包先生向警方报案。目前,此案正在调查中。

中国联通洪家楼营业厅的一位值班经理告诉记者,“此事还在进一步调查中,至于如何承担责任,要等案子调查结果出来才能定。”

#### 记者调查:无需银行卡密码钱也能转走

包先生想不通卡上的钱是如何被划走的,“要是从银行直接转走必须要输入银行卡的密码,可我的银行卡密码从来没有泄露过啊。”

记者在银行提供的交易凭条上发现,包先生的钱是通过支付宝消费的。而据包先生介绍,他没有使用过支付宝,也没有开通过快捷支付功能。

据悉,支付宝快捷支付方式并不需要银行卡或者电子银行的密码,在支付时只要输入支付密码即可。那么,在不知道银行卡密码情况下,能绑

定第三方支付平台吗?

记者通过申请一个支付宝新账号发现,绑定第三方支付平台快捷支付,只需要申请人的身份证号码、银行卡号以及银行卡留存电话就可以,银行卡的密码是完全可以绕开的。

这样看来,包先生的钱如何被转走就变得很容易理解:犯罪嫌疑人作案前已掌握包先生的身份证号码、银行账号和留存的手机号,通过伪造的身份证补办了包先生的手机卡,然后以包先生的名义申请了支付宝账号,最后将钱转走。

#### 特别提醒:手机信号异常需留意资金安全

快捷支付功能在各大电商平台中都有应用,在一些购物快捷支付页面,整个快捷支付过程也是仅需身份证号码、留存电话、银行卡号以及验证码,此验证码通过留存手机接收。在亚马逊支付平台中,也可利用支付宝绕过银行卡密码环节直接支付。据某银行客服人员介绍,开通第三方支付平台中的快捷支付也不需要开通电子银行。

警方提醒,发现手机信号出现异常时,一定要留意银行卡里的资金安全,一旦发现资金异常需及时更改留存电话,并及时报案。弃用手机号时,要检查是否及时取消了某些绑定服务。资金如因支付宝快捷支付被盗,请在72小时内申诉。另外,要注意避免将身份证、银行卡号和绑定手机号等重要信息泄露出去。

本报记者 时培磊

## 嘉言敏行 一起精彩

山东嘉林建设工程有限公司,以成为中国建设工程领域一流品牌为愿景,全力打造建筑业全产业链系统平台。目前主营建筑幕墙、建筑门窗、建筑装饰、钢结构等专业工程设计、施工及项目咨询、管理、成本控制等系统服务。

建筑幕墙工程设计施工壹级资质  
建筑装饰装修工程设计施工壹级资质  
金属门窗专业承包壹级资质  
钢结构专业承包贰级资质

官方网站: <http://www.sdgarlan.com> 服务热线: 4006907600

