

媒体称重庆联通内鬼倒卖个人信息 中国联通客服跟帖辟谣

作者：唐玉 2013 年 1 月 24 日

一、舆情概述

1 月 19 日，中国之声《新闻纵横》栏目报道称重庆江北分局打掉了一个倒卖公民信息的团伙。这个团伙串通联通“内鬼”以每条 1 万元的天价买卖公民个人信息。向氏两兄弟于 2011 年 5 月开始受他人委托对公民进行跟踪、秘密摄录、获取高额佣金达 40 余次；自 2012 年 1 月以来共计获纯利 20 万余元。

1 月 24 日，《每日经济新闻报道》旧事重提，刊发题为《联通技术人员单价 1 万倒卖信息 内部管理机制受疑》的深度报道。文章在重提联通内鬼倒卖个人信息的同时，援引业内人士分析，质疑联通内控管理。该报道刊发后，新浪财经、搜狐财经以及腾讯财经转载并首页推荐了该报道，致使该消息在网络上大范围传播。

19 日，中国之声报道此事后，联通未就此事做正面公开回应，但中国联通客服官方微博多次跟帖，称已关注此事。24 日，《每日经济新闻》刊发报道后，中国联通客服官方微博，又多次以跟帖的形式辟谣，称作案人员并非联通员工。但截至笔者发稿，中国联通官网、中国联通官方微博以及中国联通客服官方微博，并未就此事发布公开信息。

二、舆情传播分析

（一）舆情传播范围分析

截至 1 月 24 日 13 点，涉及联通员工倒卖个人信息事件的传统媒体报道有 1 篇（《每日经济新闻》），网络媒体 265 篇，股吧和论坛 51 篇，微博 488 篇。

根据“新财富上市公司舆情监控终端”显示，截至 1 月 24 日 13 点，“联通技术人员单价 1 万倒卖信息 内部管理机制受疑”新闻热度高达 83.22。这表明该报道已在网络上大范围传播，中国联通方面需密切关注该舆情的发展。

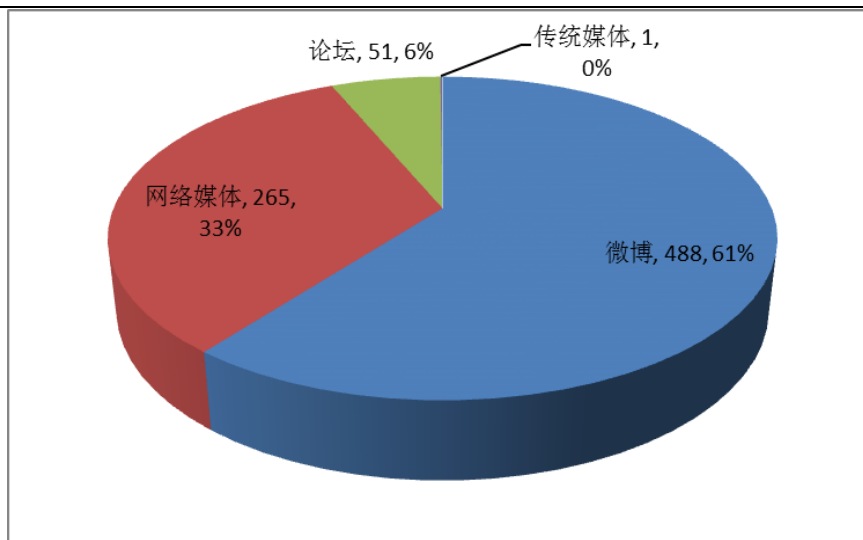


图1 舆情传播类型分析

（统计时间：1月19日0:00点至1月24日13:00点）

（二）中国联通近期关注度变化

1月19日，中国之声《新闻纵横》栏目报道了重庆联通内鬼倒卖个人信息一事，但因节目播出恰逢周末，该报道并未引起大的反响。中国联通三项舆情指标未受影响。24日，《每日经济新闻》旧事重提，刊发解读报道，多家财经媒体首页推荐，预计中国联通三项舆情指标将走高。

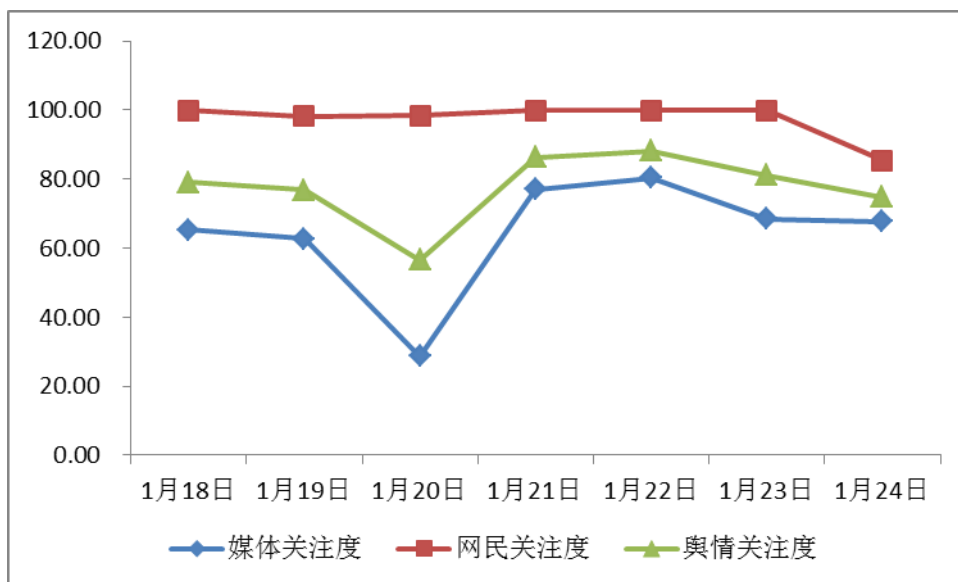


图2 中国联通两日关注度对比图

（注：图中24日指标数据截至13点）

注释：

舆情预警度：反映上市公司在网络中的舆情警戒级别。通过计算网络中负面报道、负面讨论等综合

得出。舆情预警度同时研究“量”与情感倾向。得分越高，说明该主体在网络中形象越偏向负面。

舆情关注度：综合反应上市公司受媒体和网民的关注程度。通过对主体的报道、媒体重要性、网民对主体的讨论热烈程度等综合得出。舆情关注度得分越高，说明该主体受关注程度越高。

媒体关注度：指事件或公司、人物受媒体的关注程度，通过计算网络中媒体对主体的报道、媒体重要性等综合得出。关注度仅研究“量”的变化，不考虑情感倾向。关注度得分越高，说明网络中该主体受关注程度越高。

（三）舆情传播热点分析

1. 传统媒体报道热点

1月24日出版的《每日经济新闻》，刊发的题为《联通技术人员单价1万倒卖信息 内部管理机制受疑》是此次舆情推高的直接原因。该报道刊发后，腾讯财经、搜狐财经、新浪财经等网络媒体，迅速转载，并在首页推荐，使得该报道迅速在网络上传开，联通员工倒卖个人信息一事舆情迅速推高。

2. 微博热点

24日，《每日经济新闻》刊发解读报道，将重庆联通内鬼倒卖个人信息一事推高后，网友“运营商头条”发布信息，称倒卖个人信息者并非联通员工。此前，中国联通客服就曾以回复评论和新闻跟帖的方辟谣，称作案者并非联通员工。该消息发布后，引起网友反感。



运营商头条👑：【联通员工单价1万倒卖客户信息 的实际情况】经过内部人士了解，今早各大版面的该新闻所述“重庆联通公司技术人员何某受雇于向氏兄弟，利用其职务优势，非法为委托人获取其他公民的联通手机通话清单和短信清单”。实际上此何某并非联通员工，为合作方HW公司的短信系统维护人员。



今天13:21 来自Weico.iPhone

转发(63) | 收藏 | 评论(15)

热门微博

三、各方观点

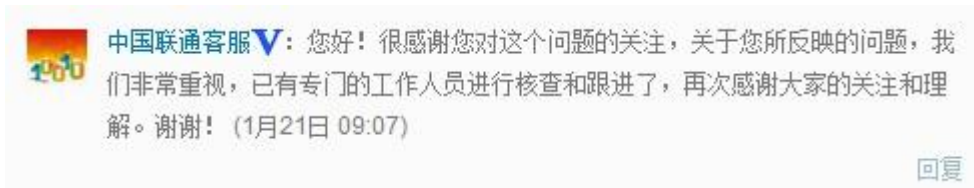
（一）公司回应

1. 记者采访无果

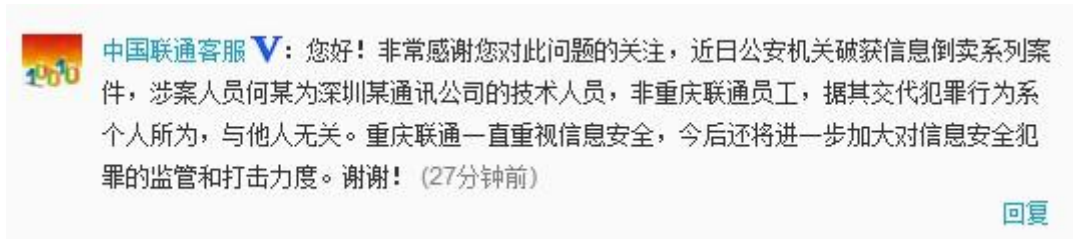
对于此次信息泄露事件，《每日经济新闻》刊发的报道称，记者曾多次拨打重庆联通公司媒体公关部电话，但截至 24 日记者发稿，均无人接听。

2. “中国联通客服”官微四处跟帖辟谣

19 日，中国之声报道重庆联通内鬼倒卖个人信息一事，21 日中国联通客服新浪官方微博回复网友评论，称已关注此事。



24 日，中国联通客服新浪官方微博再次以跟帖和回复评论的方式，发布辟谣信息，称倒卖信息一事非联通员工所为。



从 19 日中国之声报道此事，至 24 日《每日经济新闻》刊发解读报道质疑联通内控，中国联通官网以及中国联通客服官方微博始终没有发布正式消息，而是以四处回复评论和跟帖的方式，表达关注并发布辟谣信息。因跟帖以及评论极易被淹没，中国联通做出的这种非正式回应未能在网络上有效传播，致使内鬼倒卖信息一事在网络上的传播范围扩大。此外，联通的这种非正式回应，非但没有起到很好的辟谣效果，反而将此事复杂化，并引起网友反感。

（二）业内人士

有业内人士表示，此次案件的背后也折射出联通公司内部管理机制存在软肋。根据目前倒卖个人信息市场的行情来看，每单 1 万元的价格非常高，这些信息内容肯定经过了筛选，该名技术人员所利用的系统漏洞很可能就是内部管理的问题。

（三）分析人士

不少市场分析人士认为，导致联通公司技术人员轻易获取客户大量核心信息的根源在于上述提到的对于查询权限的执行管控力度上。

“这里所指的系统漏洞，应该是指管理上的漏洞。”独立电信分析师付亮说，在通信运营公司内部，技术部的一般员工能接触到客户信息，但售价高达每条万元的信息则需要

经过技术筛选，要拿到这类信息，需走严格的程序。

付亮同时表示，此次信息泄露也不排除联通信息系统存在漏洞的可能性。“不过如果是信息系统有漏洞，那么其售卖信息的含金量则不会如此高，在个人信息泄露成本降低的今天，联通等通讯服务商应该进一步加强内部管控。”他说。

（四）监管部门

重庆市网络安全保卫总队证监室主任王树福表示，目前一些能掌握公民信息的主管部门，已成为泄露公民信息的主要源头，也成为犯罪分子的重点渗入对象。而作为掌握公民个人信息的部门，也应该进一步加强内部管控。

重庆江北分局宣传科张姓工作人员介绍，何姓联通公司技术人员，之所以能够调取大量用户详细信息，所利用的就是其系统的漏洞。

（五）网友观点

此事必须严查严惩

网易网友“浩然如风”：严查，为什么总是有人干违法的事儿，就是因为违法的成本过低。

搜狐网友“金戈铁马射天狼”：查内鬼，堵漏洞，确保公民信息安全！

@蓝天姚德松：通信公司是人们最信赖的公司！不管有多少和多重要的秘密信息都毫不犹豫的通过你们最信赖的公司！你们做到职责的吗？这不是一般的问题啊？望政府机关要重罚！

@朋友 0188：严惩内鬼和参与者！

内鬼作恶，防不胜防

网易网友“a1983d3891h”：漏洞！这个理由就像是所有的坏事都是临时工干的一样！

网易山东网友：我每天都接到装修公司的电话，我也不知道我的手机号码怎么泄露出去的，原来有内鬼呀！

股价低迷与公司内部管理混乱密不可分

股吧网友“183.10.88.*”：难怪股票变成了垃圾股，股价变成了骨架！

股吧网友“222.68.16.*”：本来就是内部管理混乱的垃圾公司！

股吧网友“125.88.73.*”：怪不得不涨！

股吧网友“125.88.73.*”：联通技术员单价 1 万倒卖短信内容，内部管控受质疑，跌停吧！

工资过低致使员工铤而走险

新浪网友“怡然-思越”：除了移动，联通和电信比还是联通最穷，他们的员工收入确实太低，如果没有其他收入，我真怀疑他们的底层员工怎么养活老婆孩子。对了，还有销售任务，从宽带到手机，完不成还扣钱。要是我在这小子的位子上，就两个选择，要不走人，要不弄点外快。

新浪手机用户：联通员工工资确实低！

网易网友“along248”：有权的领导有机会贪，没权的职工只能创造机会贪。知道联通领导和普通职工的收入差距明的暗的有大吗？

绝非基层员工个人行为

新浪手机用户：不相信只是基层就可以犯案！

新浪手机用户：领导不点头，他自己怎么敢！

该报道造谣，作案者并非联通员工

新浪网友“Waiwangyoux”：乱报道的。涉案人员何某是深圳一个通信公司技术员，与联通没得啥子关系。

如此管理，自砸招牌

新浪手机用户：人在做，天在看，迟早会有报应的！

新浪网友“chu1 烦”：自砸招牌，不过没人监管都一样，三家没区别，高管年年被抓，上行下效。

新浪手机用户：有个卡偶尔用，准备销号了，以防什么时候自己信息被贩卖了！

新浪手机用户：搬石头砸自己的脚，老百姓还信你吗！