

中国联通湖北省分公司垃圾短信策略运营服务 考核报告

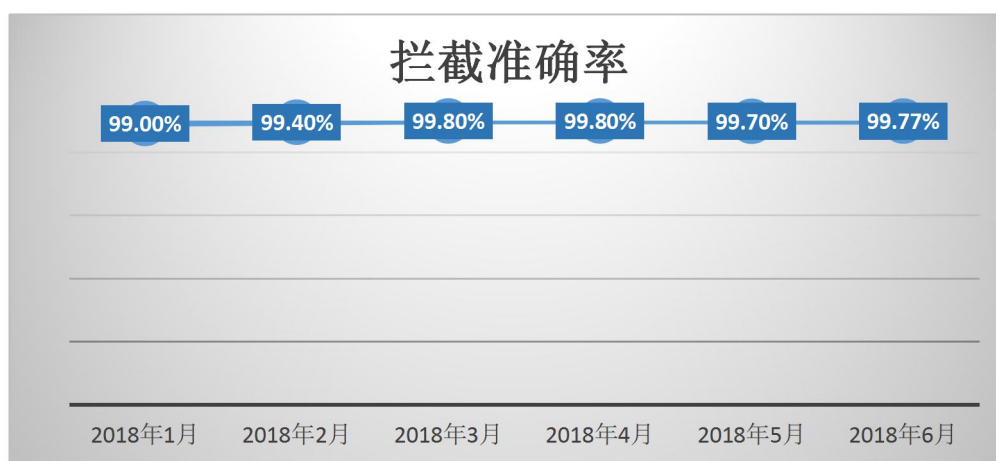
一、上一季度月投诉举报量：

1. 通过垃圾短信策略运营维护及号码处置辅助运营,对现网垃圾短信治理工作进行支撑服务,同时辅助、配合现有监控系统,提高现有系统的拦截效果。

2. 由于金融借贷类、催债类垃圾短信增多,导致投诉量大幅增大,但经过系统评估+更严格的人工审核高效地拦截了垃圾短信,垃圾短信有效投诉仍保持在考核范围内。



3. 拦截准确率不但提升,误拦率也得到有效控制。



二、第三季度月投诉举报量:

1.下半年考核指标以工信部考核为准,点对点基准举报率变更为 4.4 件/百万用户,即 57 起。第三季度 7 月、8 月、9 月份集团考核平台查询有下发记录投诉分别为 15 起、23 起、35 起,一共为 73 起。

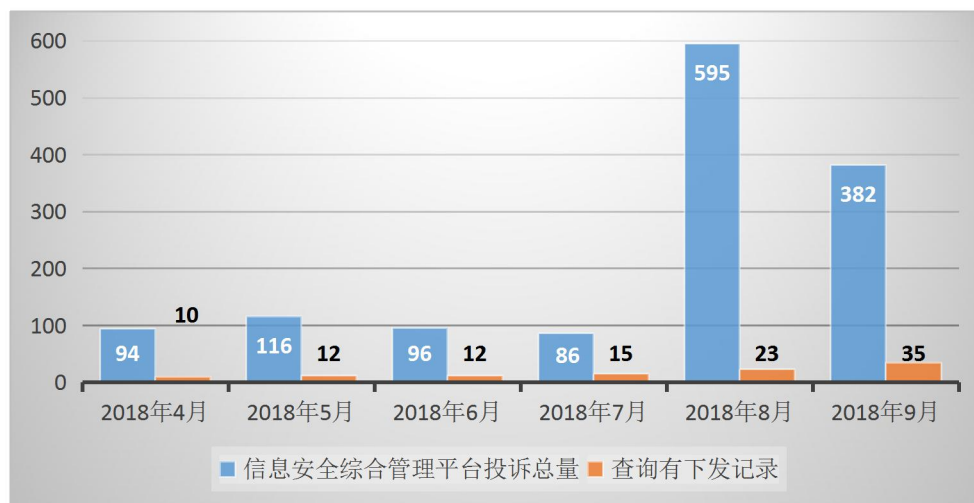
2.经过系统评估+人工审核高效地拦截了垃圾短信,降低了误拦投诉,点对点有效投诉平均保持在 24 起,远低于 57 起的考核指标。自 8 月起垃圾彩信投诉量暴增后,彩信每日流量阈值由 10 条变更为 5 条,并采取对于各地市发送彩信频率异常号码不断进行拉黑等措施,垃圾彩信投诉量有所下降并得到控制。



3.拦截准确率一直保持在稳定范围内。

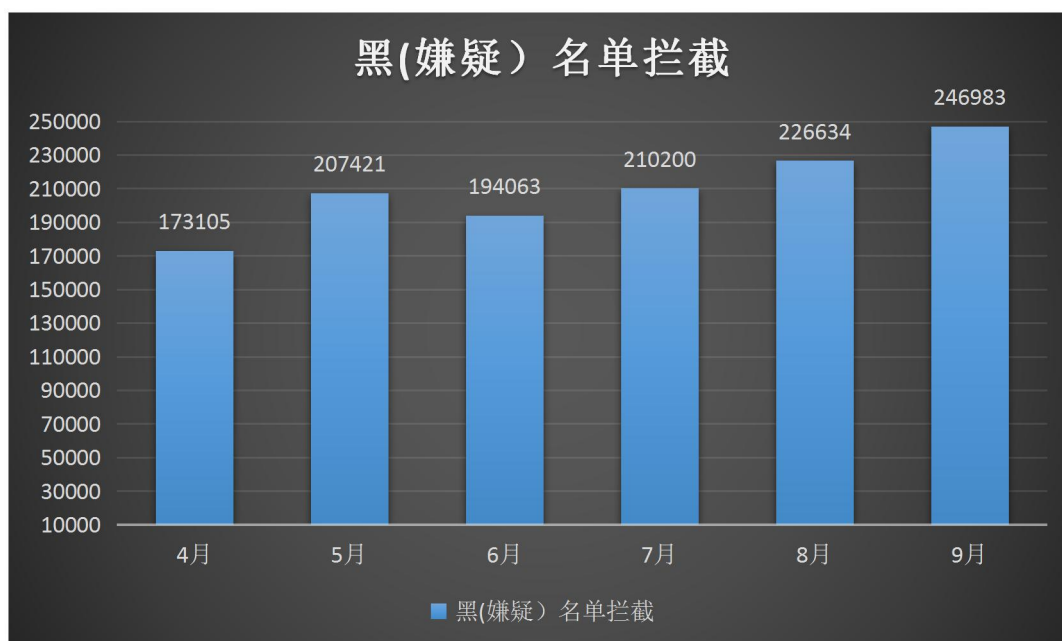


4. 信安综合管理平台投诉量。



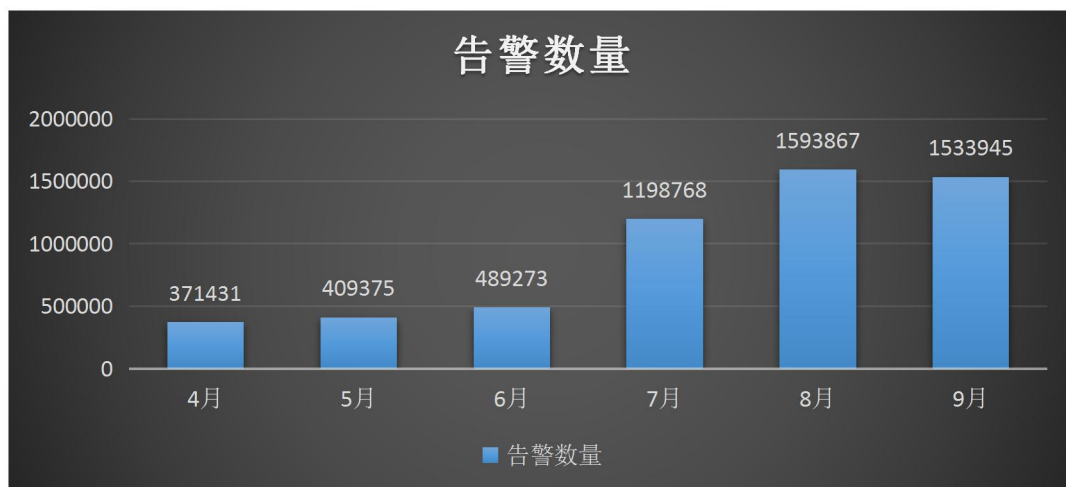
三、策略运营工作数据

1. 本省垃圾短信拦截数据:



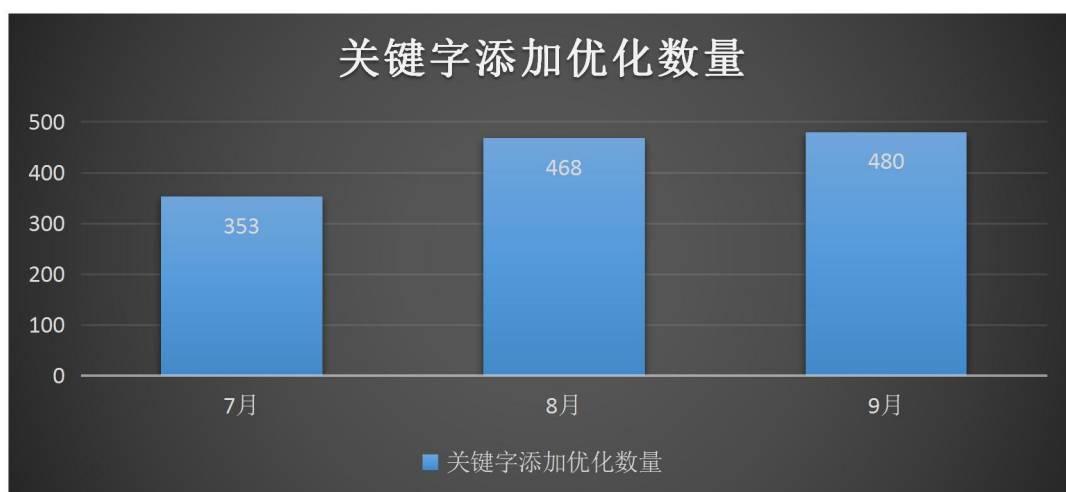
本季度继续加大了拦截垃圾短信的力度。每月黑(嫌疑)名单拦截数逐步递增，平均每日需要人工审核的垃圾短信为 7400 多条，从本季度的有效投诉量来看，在数据不断递增的情况下，即使加大了拦截力度，也保质保量的完成了考核指标。

2. 垃圾短信告警数据分析:



本季度告警短信量平均每日基本在 4.7 万条左右,自 6 月对于端口类明显会产生投诉的金融贷款类垃圾短信,进行添加关键字适当拦截后,告警短信量不断呈一个上升的趋势。

3. 关键字添加优化数量:



本季度也继续定期对于全国范围产生的垃圾短信进行类比分析,结合本省的关键字库进行优化和添加,对于即将可能出现的垃圾短信进行一个提前预防工作,每月关键字添加优化的数量呈一个不断上升的趋势。

四、短信策略运营团队服务措施

1、策略维护：7*12 小时不间断的对湖北联通现网垃圾短信监控系统监控到的所有疑似点对点垃圾短信数据、10010 垃圾短信举报数据，提取垃圾短信内容中高频出现的关键词、广告主（手机号码、固定电话、400 号码、网址、QQ 号、银行帐号等）、关键词组合，生成关键词+频次的组合策略，含监控关键词策略和拦截关键词策略。

2、号码处置：对监控系统监控到的所有疑似违规号码进行审核，并对确认的违规号码进行短期加黑处置，加黑有效期的时间粒度最小为分钟。支持对误判号码进行分钟级的“解黑”功能。对疑似垃圾短信话单进行二次分析、过滤，将疑似数据与历史记录进行智能匹配，辅助减少人工审核短信量。

3、参与处理客户投诉：准确提供相关信息，确保误拦截投诉率达到考核标准。

五、近期安排

1) 与客服中心联动，严格把控“小额贷款”类的垃圾短信的释放，以及彩信发送异常号码的释放，防止投诉量持续上升，并及时解除误拦截号码，进一步提升垃圾短信拦截准确性；

2) 重点关注垃圾彩信投诉，有下发记录的投诉及时加黑；

3) 重点关注端口短信的处理，对于短信内容和归属地的判定认真核实，并对于端口类短信进行添加关键字，对于明显会产生投诉的端口类垃圾短信进行适当拦截；

4) 加大点对点的拦截力度，针对近期投诉量大的短信内容实时调整优化策略，同时严格进行人工二次审核避免误拦，加强对于出现大量同一号段的垃圾短信的把控，及时修改关键字并将这批号码及时进行短信和彩信的加黑；

5) 将类别相同的关键字策略进行适当整合删减，对于长期未拦截到垃圾短信的策略及时清理，确保各分组策略有充足空间存储。对全国范围内产生的垃圾短信定期进行类比分析，结合本省的关键字库进行及时的更进修改和预防，并对于关键字库进行进一步的扩容。

六、考核评分标准

考核项	满分标准	权重（满分100分）	评价标准	备注	考核周期
点对点垃圾短信投诉率	≤44件/千万用户/月	70	每月每超出一个集团认定的投诉，扣减2.5分	不设上限，后期随总部考核标准做相应调整	月度
端口类垃圾短信投诉	0件/月	5	每月对于集团认定的端口类投诉，应至少有15件已提前预警，超出一个集团投诉未提前预警，扣减2分。	提前预警的端口为除银行、政府行业端口以外的端口垃圾短信信息	月度
12321 举报中心点对点垃圾短信处理率	100%	5	每低1%，扣减1分，直至扣完为止，不足1%按1%计算。	以总部每月通报数据为准。	月度
12321 举报中心点对点垃圾短信处理及时率	100%	5	每低1%，扣减1分，直至扣完为止，不足1%按1%计算。	以总部每月通报数据为准。	月度
黑名单用户处理及时性	100%	5	联通在垃圾短信处理系统中抽查，发现一例没有在当日解黑的误拦数据，扣减1分	9：00-17：30黑名单数据处理时限为2小时；17：30-次日9：00次日9：00起2小时内。	月度
垃圾短信拦截误拦率	<1%	10	垃圾短信关键字拦截误拦率控制在1%以内，误拦每增加1%，扣减1分，直至扣完为止，不足1%按1%计算。	每月误拦截垃圾短信数除以系统拦截总数（5月份开始）。	月度
扣分项：出现重大安全问题		1、对日常工作造成影响：-5 2、对现网其他系统造成安全威胁：-10 3、引发现网系统安全问题：-20 4、集团或上级部门批评或媒体曝光：-30 5、用户信息安全泄漏：-20 6、黑名单用户被误拦申诉：每起-5			月度

第三季度考核评分表

2018 年第三季度考核评分表

考核项	满分标准	权重 (满分100分)	得分			备注	考核周期
			7月	8月	9月		
点对点垃圾短信投诉率	≤21件/千万用户/月	70	70	70	70	不设上限,后期随总部考核标准做相应调整	月度
端口类垃圾短信投诉	0件/月	5	5	5	5	提前预警的端口为除银行、政府行业端口以外的端口垃圾短信信息	月度
12321 举报中心点对点垃圾短信处理率	100%	5	5	5	5	以总部每月通报数据为准。	月度
12321 举报中心点对点垃圾短信处理及时率	100%	5	5	5	5	以总部每月通报数据为准。	月度
黑名单用户处理及时性	100%	5	5	5	5	9:00-17:30 黑名单数据处理时限为 2 小时; 17:30-次日 9:00 次日 9:00 起 2 小时内。	月度
垃圾短信拦截误拦率	<1%	10	10	10	10	每月误拦截垃圾短信数除以系统拦截总数。	月度
扣分项: 出现重大安全问题		1、对日常工作造成影响: -5 2、对现网其他系统造成安全威胁: -10 3、引发现网系统安全问题: -20 4、集团或上级部门批评或媒体曝光: -30 5、用户信息安全泄漏: -20 6、黑名单用户被误拦申诉: 每起-5					月度

垃圾短信策略运营第一季度考核总分: 7月 100分、8月 100分、9月 100分;

考核单位(盖章): 信息安全部

填表人: 杜连杰

审核人: 林新

负责人: 郭伟忠