

百城之战

本报记者 杨洁

这场“百城之战”，在4月25日清晨打响。

6时许，尚在睡梦中的徐阳被一阵急促的敲门声惊醒，还来不及作出反应，一副冰凉的手铐已经扣在了她的手腕上。同一个早晨，刘刚在送孩子上学的途中见到了警察，他强作镇定目送孩子走进学校，刚一转身，便开始崩溃流泪。他们的内心，都有一个惊恐的念头一闪而过：“坏了，那些电话打坏了！”

这是一场针对电信网络诈骗“电话引流”环节的大批量打击行动。经过前期侦查研判，4月25日至28日，上海市公安局在公安部刑侦局的统一指挥下，组织1000余名警力，奔赴全国100个城市，开展集中收网行动，共有506名涉嫌诈骗犯罪的犯罪嫌疑人落网。规模之大，抓捕人数之多，对于引流环节打击力度之大，前所未有。

今天上午，市公安局就此案举行新闻发布会。背后种种细节，浮出水面。



■ 犯罪嫌疑人(图中画面打码者)被押解回沪

浦东警方供图

伪装来电

“您好，我是A教育机构的客服人员，正在集中办理退费，请问您现在有时间办理一下吗？”

如果你突然接到一个境外陌生来电，电话那头传来彬彬有礼的甜美女声，普通话听起来比较标准，并且掌握了你的真实信息，你会作何反应？许多人的第一反应是“骗子”！然而，也有不少人信以为真。

得到肯定的答复后，这个女声会继续指导：“请您现在把QQ打开，加入我们的官方指定QQ群，群里的客服和您核实后，就会将钱款退回到您的账户里。”

这，就是典型的电信网络诈骗“电话引流”环节——编造一个看似正当的理由，将潜在受害者拉进各种聊天群，为诈骗团伙实施犯罪打下基础。

投资理财、假冒客服、评价刷单……各种类型的电信网络诈骗，第一步都是“广撒网”，与受害者建立联系。于是，“电话引流”这一黑灰产业应运而生。从业者“上班”时只负责拨打电话，他们往往会对接不同的犯罪团伙，使用不同话术，在“游戏客服”“机构客服”“平台客服”等角色中无缝切换，并按最终进群人数获取提成。

如今，尤其在境外一些地区，“电话引流”产业发展迅速。他们拨出的电话，显示为境外号码，往往较难追查。在人们通常的认知中，这些犯罪分子都身处境外，打击、取证都很困难。那么，事实果真如此吗？

今年3月17日，浦东公安分局刑侦支队在梳理研判今年以来案件时，新的线索浮出水面——在一起冒充客服诈骗的案件中，侦查员发现，有一大批专门对接境外电诈窝点的犯罪分子，竟在国内活跃！“来电显示都是国外，而事实上，这些话务员都是在境内招募‘工作’的。”浦东公安分局刑侦副支队长、反诈中心主任傅炯杰说。

侦查员们沉下心来在海量信息中顺藤摸瓜。当时他们也没有想到，竟牵扯出这样一桩大案。

污点兼职

1992年出生的徐阳，因为一份不光彩的兼职，留下了人生中永远的污点。

去年过年期间，她闲来无事在网络求职平台寻找工作，一份招聘信息映入眼帘。“工资日结”“在家上班”……看到这些信息，徐阳心动了。她与对方联系，对方问她有没有打过客服电话，又发来一段话，让徐阳照着念。“面试就是这么简单。”随后，徐阳被对方拉进一个工作群。

徐阳进群的时候，群里已经有100多人。群文件里有一个专门拨打电话的软件。有一个小组长，每天早上问：“今天谁有时间上班？”并在群里发布当天的坐席工号、域名与登录密码。

徐阳举手报名，用这串数字登录软件，后台已经有密密麻麻的几页电话号码，还有相对应的身份信息。系统会自动拨出电话，接通后，徐阳照着台词念就行了：“您好，是陈女士吗？我是A教育机构的客服，我们现在办理集中退费……”

就这样，仅需一台电脑、一副耳麦，就能在家里当“客服”，接打电话。徐阳有空时就在家“兼职”，断断续续做了一年多。

她当然也发现了不少奇怪的地方。比如，她所在的“上班群”，发言规定极为严格，除了“上班”与“收到”，不能说其他的话，违规者会被严厉斥责并踢出群组。比如，她每天的工号都不一样，有时每天要换两三个。又比如，她一会儿是游戏客服，一会儿是机构客服，每天变换好几重身份。最让她郁闷的是，好几次拨打电话，刚说了一句，对方就大骂：“骗子！”

老是挨骂，心情自然不好。徐阳也打过退堂鼓，但日结的“工资”，还是让她坚持了下来。后来，徐阳愈发熟练，几乎每次“上班”，她都要打出上百个电话。“最早，我拿过240元一天；后来规则改了，180元一天，算是底薪，每拉一个人进群就有5元提成。”徐阳说，她没有仔细数过，但总收入估计超过4万元。

再后来，徐阳原本做货拉拉司机的老公，还有做美甲生意的小姐妹，都跟着一起进了群……当然，也一起进了看守所。回忆起这些，戴着手铐的她泣不成声。

架构分明

徐阳所加入的群组，背后存在一个庞大的组织，从上到下分为核心头目、组长、质检员、话务员(客服)等不同层级。

刘刚，就是一名“质检员”，固定收入400元/天。他专门负责抽查其他“话务员”的通话录音，听耳麦有没有声音、语气态度好不好，监督通话质量，确保“客服”认真真按话术忽悠。如果听到不规范的，刘刚就会在群里提醒；如果对方屡教不改，那么就直接与小组长汇报——不好意思，您别干了，后头有的是人排队等“上岗”呢。

“组长”则一般是群主或管理员身份，他们拥有的群组不等，每个群里有百来人，每天发布信息招募工作人员“上班”。打开他们使用的境外软件，“班组配置”“坐席配置”“主叫分组”“外呼任务”等一应俱全，已是标准的企业化流程管理。

就这样，“质检员”监督“话务员”，组长统筹他们按时上岗，核心头目管理数名组长……围绕“电话引流”产业，俨然已经有了严密的架构与分工。最上头的“大组长”，则与境外团伙直接取得联系，对接各类诈骗引流需求，并且通过虚拟货币牟利。

由于这个行当门槛低、来钱快、在家就能上班，许多人争先恐后加入。

而到案后，面对民警的讯问，还有人装傻充愣，声称自己毫不知情：“我以为这是外包找人做客服而已，从没想过这是诈骗！”

这番说辞，在法律上站得住脚吗？

四 公检联手

以事实为根据，以法律为准绳。为了将犯罪嫌疑人绳之以法，公安民警前期做了大量的工作。这之中，就包括与检察官合署办案。

今年3月底，当线索刚刚浮现时，浦东公安分局反诈中心已经协调浦东新区人民检察院非接触类案件检察官办案组提前介入。4月，浦东公安分局反诈中心正式成立后，二楼多了一间专属检察官的办公室，共有7位检察官入驻。

“从检20多年，我从来没有碰到过一桩案件的犯罪嫌疑人数量这么庞大。这在全市乃至全国范围内也罕见。”今年3月底，第一次听傅炯杰提起这桩案子，浦东新区人民检察院非接触类案件检察官办案组负责人杨晓波有点震惊。他立马召集了其余6位检察官，与侦查民警会商。“一方面对案件规模感到惊讶，另一方面觉得这起案件比较典型，如果能够成功打击电信诈骗引流环节的黑灰产业，就反诈效果而言，也会是漂亮的一仗。”

于是，公安民警每次开会研判时，会议室里总有一些新面孔：检察官们全程跟踪听取案件侦查、取证进展情况，并给出案件定性、法律适用、证据规格等专业意见。尤其是在4月25日收网现场，检察官朱波也到外省参与取证，就动态信息及时与现场民警沟通。

“证据并不是越多越好，而要注意高效性，在数量与质量方面同步提高。”杨晓波认为，“根据最高检倡导的‘同侦同审’，我们提前介入本案，提高案件成案率，节省了司法资源”。而在傅炯杰看来，检察官的介入，在指导监督办案取证的同时，也让公检双方就案件中可能存在的一些疑点尽早形成了共识。

最终，根据检察官办案组的指导意见，此案犯罪嫌疑人拟以“诈骗罪”打击处理。按拨打500次诈骗电话的定罪标准，第一批犯罪嫌疑人被锁定。

落网后的犯罪嫌疑人，在狡辩时可能没有想到，许多定罪证据已在前期梳理固定。铁证，如山。

五 灭灯行动

4月25日，浦东公安分局刑侦支队指挥大厅里，500多盏灯排列齐整，蔚为大观，刑侦支队队长桂朝峰在现场部署指挥，收网行动即将开展。这是针对“百城之战”的“灭灯计划”——每抓捕到一名犯罪嫌疑人，就会有一盏灯随之熄灭。

所有人屏息凝神。这场打击行动，涉及全国24个省(自治区、直辖市)，嫌疑人的行踪恰好分布100个城市。如此庞大的抓捕点位，要抽调大量警力同时出击，无疑有相当的难度。

各参战单位的警力被充分调动——浦东公安分局刑侦支队、反诈中心、下属6个地区公安处为主力，各警种提供专业支撑。此外，市公安局刑侦、经侦等总队，也全程给予强力技术指导。

战役打响，可以用“燃”字形容！

1000多名民警奔赴各地前线，后方同步研判跟进，又梳理出第二批符合打击标准的涉案人员名单，乘胜追击。4月25日至28日，共有506名符合诈骗定罪的犯罪嫌疑人落网。其中，包括黑灰产组织者27名，技术人员3名。

在本次抓捕行动中，如何取证？怎样固定口供与证据？前期的抓捕方案，打印出来足足有3厘米厚。一条一条清晰在列。经过周密的培训，500多个点位都在第一时间开展现场审讯，全流程强化取证。随后，刑侦支队审理大队在犯罪嫌疑人被采取强制措施前，对所有笔录予以审核；法制支队与检察官办案组加强复核把关，确保办案质量，提升打击成效。

截至目前，506名涉案人员均已被采取刑事强制措施。1000多G数据、5000多万条语音文件被取证固定。浦东新区检察院也已明确，集中精干办案力量，确定多部门联合办理。

抓捕工作结束后没多久，上海反诈中心传来好消息：这几天接到诈骗电话的人数，呈明显下降。埋首于海量证据、经过几十个不眠之夜，眼都熬红了侦查员们，终于可以稍稍松一口气。

抬头，浦东公安分局反诈中心里的三行大字跃入眼帘：“以人民为中心”，守牢百姓钱袋子；“以审判为中心”，规范证据链条；“以研判为中心”，提升技术手段。

这是他们的信条。

(报道中嫌疑人为化名)