

国际电信联盟

**ITU-T**

国际电信联盟  
电信标准化部门

**D.170**

**增补 5**  
(05/2013)

D系列：一般资费原则

一般资费原则 – 国际电话和用户电报账目的编制和交换

---

电话和用户电报的月账

消除欺诈导则增补件

ITU-T D.170 建议书 – 增补5

ITU-T



## ITU-T D 系列建议书

### 一般资费原则

|                                  |                    |
|----------------------------------|--------------------|
| 术语和定义                            | D.0                |
| 一般资费原则                           |                    |
| 专用租用电信设施                         | D.1–D.9            |
| 专用公用数据网数据通信业务所使用的资费原则            | D.10–D.39          |
| 国际公众电报业务的计费和结算                   | D.40–D.44          |
| 国际话传电报业务的计费和结算                   | D.45–D.49          |
| GII-互联网适用的原则                     | D.50–D.59          |
| 国际用户电报业务的计算和结算                   | D.60–D.69          |
| 国际传真业务的计费和结算                     | D.70–D.75          |
| 国际可视图文业务的计费和结算                   | D.76–D.79          |
| 国际相片传真业务的计费和结算                   | D.80–D.89          |
| 移动业务中的计费和结算                      | D.90–D.99          |
| 国际电话业务中的计费和结算                    | D.100–D.159        |
| <b>国际电话和用户电报账目的编制和交换</b>         | <b>D.160–D.179</b> |
| 国际声音和电视节目的传输                     | D.180–D.184        |
| 国际卫星业务的计费和结算                     | D.185–D.189        |
| 月度国际账目资料的传送                      | D.190–D.191        |
| 公务电信和优惠电信                        | D.192–D.195        |
| 国际电信账目差额的结付                      | D.196–D.209        |
| 综合业务数字网 (ISDN) 上提供国际电信业务的计费和结算原则 | D.210–D.279        |
| 通用个人通信的计费和结算原则                   | D.280–D.284        |
| 智能网支持业务的计费和结算原则                  | D.285–D.299        |
| 地域性适用的建议                         |                    |
| 欧洲及地中海海域适用的建议                    | D.300–D.399        |
| 拉丁美洲适用的建议                        | D.400–D.499        |
| 亚洲及大洋洲适用的建议                      | D.500–D.599        |
| 非洲地区适用的建议                        | D.600–D.699        |

欲了解更多详细信息，请查阅ITU-T建议书目录。

# ITU-T D.170 建议书

## 电话和用户电报的月账

### 减少欺诈导则增补件

#### 摘要

ITU-T D.170 建议书增补5提供了一系列协助电信运营商较少国际电信业务交换中欺诈现象的自愿性导则。由于欺诈的定义是各国一个国内问题且随着司法管辖权的不同而有所差异，本增补并未规定定义或确定可能的欺诈行为。其目的是协助运营商根据其需求制定新的（或更新现有的）减少欺诈导则并提高账目管理的效率。

#### 历史沿革

| 版本   | 建议书               | 批准情况       | 研究组 |
|------|-------------------|------------|-----|
| 1.0  | ITU-T E.270       | 1972-12-15 |     |
| 2.0  | ITU-T E.270       | 1976-10-08 |     |
| 3.0  | ITU-T D.170/E.270 | 1980-11-21 |     |
| 4.0  | ITU-T D.170/E.270 | 1984-10-19 |     |
| 5.0  | ITU-T D.170/E.270 | 1988-11-25 |     |
| 6.0  | ITU-T D.170       | 1993-03-12 | III |
| 7.0  | ITU-T D.170       | 1995-03-20 | 3   |
| 8.0  | ITU-T D.170       | 1998-06-12 | 3   |
| 9.0  | ITU-T D.170       | 2006-06-27 | 3   |
| 10.0 | ITU-T D.170       | 2010-05-21 | 3   |
| 10.1 | ITU-T D.170 增补 1  | 2010-05-21 | 3   |
| 10.2 | ITU-T D.170 增补 2  | 2010-05-21 | 3   |
| 10.3 | ITU-T D.170 增补 3  | 2012-01-20 | 3   |
| 10.4 | ITU-T D.170 增补 4  | 2012-01-20 | 3   |
| 10.5 | ITU-T D.170 增补 5  | 2013-05-31 | 3   |

## 前言

国际电信联盟（ITU）是从事电信领域工作的联合国专门机构。ITU-T（国际电信联盟电信标准化部门）是国际电信联盟的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并且为在世界范围内实现电信标准化，发表有关上述研究项目的建议书。

每四年一届的世界电信标准化全会（WTSA）确定ITU-T各研究组的研究课题，再由各研究组制定有关这些课题的建议书。

WTSA 第 1 号决议规定了批准建议书须遵循的程序。

属 ITU-T 研究范围的某些信息技术领域的必要标准，是与国际标准化组织（ISO）和国际电工技术委员会（IEC）合作制定的。

## 注

本建议书为简明扼要起见而使用的“主管部门”一词，既指电信主管部门，又指经认可的运营机构。

遵守本建议书的规定是以自愿为基础的，但建议书可能包含某些强制性条款（以确保例如互操作性或适用性等），只有满足所有强制性条款的规定，才能达到遵守建议书的目的。“应该”或“必须”等其它一些强制性用语及其否定形式被用于表达特定要求。使用此类用语不表示要求任何一方遵守本建议书。

## 知识产权

国际电联提请注意：本建议书的应用或实施可能涉及使用已申报的知识产权。国际电联对无论是其成员还是建议书制定程序之外的其它机构提出的有关已申报的知识产权的证据、有效性或适用性不表示意见。

至本建议书批准之日止，国际电联尚未收到实施本建议书可能需要的受专利保护的知识产权的通知。但需要提醒实施者注意的是，这可能并非最新信息，因此特大力提倡他们通过下列网址查询电信标准化局（TSB）的专利数据库：<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>。

© 国际电联 2013

版权所有。未经国际电联事先书面许可，不得以任何手段复制本出版物的任何部分。

# 目录

|   | 页码 |
|---|----|
| 1 引言 .....                              | 1  |
| 1.1 目的和范围 .....                         | 1  |
| 1.2 这些导则的益处 .....                       | 1  |
| 2 缩写词和首字母缩写词 .....                      | 1  |
| 3 自愿性导则 .....                           | 1  |
| 3.1 欺诈防范意识 .....                        | 1  |
| 3.2 具有明确职责和SLA的制定周密的欺诈防范、侦测和管理内部流程..... | 1  |
| 3.3 交流：对不正常情况的频繁交流与定期审核 .....           | 2  |
| 3.4 为进一步的调查确定门限值 .....                  | 2  |
| 3.5 审查互连协议 .....                        | 2  |
| 3.6 侦测与识别 .....                         | 2  |
| 3.7 对策 .....                            | 2  |
| 4 供参考的快速行动指南 .....                      | 3  |



## 电话和用户电报的月账

### 减少欺诈导则增补件

## 1 引言

### 1.1 目的和范围

本增补的目的是协助电信运营商减少国际电信业务交换中欺诈现象。以下所述的导则为自愿性导则。

如同第3.7部分（对策）所指出的那样，现有国际不规范网络接入论坛（FIINA）、GSMA欺诈小组及i3论坛等多个行业专家论坛，运营商可在这些论坛中交流与欺诈行为和减少这些行为的方法等有关的信息。鼓励感兴趣的运营商参与这些组织的工作。

如何定义欺诈是各国一个国内问题且随着司法管辖权的不同而有所差异。因此，本增补并未规定定义或确定可能的欺诈行为。

### 1.2 这些导则的益处

预计导则将为电信运营商带来以下益处：

- 帮助电信运营商按照自身需求制定一套导则（若尚未制定）或审议其现有政策；
- 确保有效管理账目。

## 2 缩写词和首字母缩写词

本增补采用以下缩写词和首字母缩写词：

|     |        |
|-----|--------|
| ACD | 平均呼叫时间 |
| ASR | 应答占用比  |
| CLI | 主叫线路识别 |
| PRS | 附加费率业务 |
| SIM | 用户识别模块 |
| SLA | 服务水平协议 |

## 3 自愿性导则

### 3.1 欺诈防范意识

运营商应确保参与国际互连业务的所有内部部门（销售、网络、收入保障到计费团队）都充分了解欺诈类型。

### 3.2 具有明确职责和SLA的周密欺诈防范、侦测和管理内部流程

运营商应制定一套流程和程序，包含从与国际业务交换有关的防范和侦测欺诈行为的所有步骤。这些流程和程序应与相关内部团队共享，并辅以得到SLA支持的周密行动计划。

应包括可使参与团队一目了然的报表。

### 3.3 交流：对不正常情况的频繁交流与定期审核

就业务和网络报告的非正常情况自由交换共享信息应成为欺诈处理机制的一部分，同时定期审核对此前报告案例的处理进展。

### 3.4 为进一步的调查确定门限值

根据欺诈管理系统和其它资源的可用性，需明确为调查启动和关注关键案例的财务上限。

### 3.5 审查互连协议

互连协议是运营商之间相互协商一致达成的商业性协议。一些运营商可能会考虑达成互连协议，以包括说明如何处理欺诈活动的条款。

目前一些互连协议可能比较原则，运营商可考虑与其各自的法律团队对这些协议进行复审，以进行可能的更新，反映最新的经验及欺诈处理机制。

### 3.6 侦测与识别

- 对PRS号码的欺诈侦测 – 报警等
- 前往特定目的地的业务量出现非正常增长
- 呼叫模式分析
- 按呼叫数量与类型记录客户特征
- 客户有关错误CLI或无CLI的投诉
- 用户识别模块（SIM）盒侦测在入局和出局呼叫业务中的比例。
- 就ACD、ASR等不同参数开展的工作。
- 确定呼叫发起方并请他们停止向非法运营实体路由业务。

### 3.7 对策

- 投资于欺诈管理系统
- 投资于网络监测系统，获取进行管理的技能
- 与网络和质量控制团队配合，精确定位问题所在
- 非正常行为一旦出现，即向销售团队进行通报
- 向当地监管机构说明问题并寻求干预行动
- 积极审核和修改定价
- 与警方合作开展调查与干预。这种行动可能因当地法律的不同而存在国别差异
- 与国内电信运营商的欺诈处理团队建立联系



- 从FIINA、GSMA、I3论坛等国际论坛收集信息
- 必须区分优惠费率编号方案
- 将号码分析包括在内等。

#### **4 供参考的快速行动指南**

- 掌握自动系统和处理问题所需的整套技能
- 审议互连协议
- 制定周密有序的内部欺诈控制程序
- 频繁的审核
- 经常发布信息
- 快速行动
- 保持警惕，尤其是周末和节假日
- 跨地址的快速报告
- 与处理同一呼叫的下一运营商进行频繁交流
- 向国家监管机构与当地执法机构报告。





## ITU-T 系列建议书

|            |                         |
|------------|-------------------------|
| A系列        | ITU-T工作的组织              |
| <b>D系列</b> | <b>一般资费原则</b>           |
| E系列        | 综合网络运行、电话业务、业务运行和人为因素   |
| F系列        | 非话电信业务                  |
| G系列        | 传输系统和媒质、数字系统和网络         |
| H系列        | 视听及多媒体系统                |
| I系列        | 综合业务数字网                 |
| J系列        | 有线网络和电视、声音节目及其它多媒体信号的传输 |
| K系列        | 干扰的防护                   |
| L系列        | 电缆和外部设备其它组件的结构、安装和保护    |
| M系列        | 电信管理，包括TMN和网络维护         |
| N系列        | 维护：国际声音节目和电视传输电路        |
| O系列        | 测量设备的技术规范               |
| P系列        | 终端与主观和客观评估方法            |
| Q系列        | 交换和信令                   |
| R系列        | 电报传输                    |
| S系列        | 电报业务终端设备                |
| T系列        | 远程信息处理业务的终端设备           |
| U系列        | 电报交换                    |
| V系列        | 电话网上的数据通信               |
| X系列        | 数据网、开放系统通信和安全性          |
| Y系列        | 全球信息基础设施、互联网协议问题和下一代网络  |
| Z系列        | 用于电信系统的语言和一般软件问题        |