



2018年6月12日,受骗的1919酒类直供会员来到壹玖壹玖酒类平台科技股份有限公司成都总部,希望给个说法

1919回应

尚不明确泄露途径 初步排除内部员工可能

“我们也是受害者。”11日中午,壹玖壹玖酒类平台科技股份有限公司投资及法务中心负责人罗先生向记者表示,大约4月份的时候,公司就接到用户反映,“说有人假冒我们的客服收取费用,当时我们也去派出所反映了情况。”之后,因为陆续有用户反映遭遇诈骗并出现损失,5月3日,公司再度到派出所报警。罗先生也向记者展示了警方的接警回执。

“从可能性上来讲,能接触到用户信息的,有可能是公司内部人员,有可能是第三方物流,也有可能是外部人入侵系统。”罗先生说,事发后他们也找了5家网络安全公司对系统进行了排查。“我们的网络是按照相应规定,对用户做到了足够的保护。”他表示,尽管尚未明确信息泄露的方式,“初步判断,排除内部员工的可能。”

“事情发生后,我们向用户发了三轮提示短信。”罗先生介绍。据公司掌握的情况,目前有多少用户遭遇信息泄露和诈骗?罗先生称,不便透露,下一步他们将积极配合公安机关进行调查。记者了解到,多地警方已经介入调查。

接到一个自称是1919酒类直供客服的电话后,3个小时的通话时间里,自贵的李先生被对方以会员误操作后修改的名义,骗走了4.21万元——这其中包括3.4万元的借款,李先生甚至还在对方的“指导”下安装和注册了网贷软件。

“当时真的懵了。”李先生感叹。和他同样经历的人,还有来自全国各地的11人,其中一女子被騙走21万余元,他们都是1919酒类直供的会员。感觉到假客服对自己的个人信息、消费记录一清二楚,大家也怀疑1919酒类直供的用户信息遭遇泄露。

记者获悉,壹玖壹玖酒类平台科技股份有限公司的工作人员已经报警,并找了网络安全公司对系统进行排查,“目前尚不清楚用户的信息是怎么泄露的。”

# “会员操作有误,是否修改?” 多名1919用户遇假客服诈骗

## 用户:“对我们信息一清二楚”,疑系统信息泄露 1919平台:已报警,尚不明确泄露途径

### 一个案例

#### “客服”来电称会员操作失误 3小时被騙走4.21万元

李先生来自自贡,回忆起5月的遭遇,他情绪仍有些激动。5月6日晚8:30左右,他接到一个包含“400”和“1919”的电话,不一样的是,电话的开头还有“+8816”等数字。

“对方说标准的普通话,自称是1919酒类直供的客服。”李先生回忆道,对方先是问了今年2月份其购买红酒的体验,“我确实是他们的会员,2月份的时候也买过红酒。”李先生当时就相信了对方的说辞。

紧接着,“客服”称,因为工作人员的误操作,将李先生登记成了经销商会员,“她说,经销商会员每个月会自动从关联的银行卡中扣取500元,问我要保留还是取消。”因为买酒不多,李先生要求取消。

“对方又说,需要我自己向银行说明情况,但是可以直接转接银行。”李先生表示,当时他还不满,但是对方在电话里一直说抱歉,态度显得很诚恳,我也就心软了。”接着,“客服”告知了李先生一个“受理单号”,电话便被转至另一个所谓的

银行工作人员那儿。这个工作人员似乎并不着急,“跟我聊天,问我有没有信用卡之类”,接着又给了李先生一个据称是银联排号和单号的两组数字。

“问我支付宝的余额,绑定了哪些银行卡以及卡上余额。”李先生当时曾有怀疑,“对方说,银联要登记,看余额是不是超过500元;另一方面,如果操作不成功,发生扣款后可以追回。”李先生告诉记者,那会儿自己已经有点晕了,对方让他打开支付宝,进入转账界面,“告诉了我一个王姓名字,然后让我在转入银行卡一栏依次填写之前获得的三组单号的数字。”转了5.06元,没成功,“对方称这是登记的步骤。”

然后,李先生被要求查看自己的蚂蚁借呗,得知李先生有2万额度后,对方称需要“清零”。这一次,对方要求李先生将2万元和另一张卡上的8000元余额转入一张建行卡,再进入关联的微信转账界面。“收款”的还是填那个王姓名字,账号在填完那三组数字后,她又说了一个尾号,这次转账成功。”

事情没有停止,询问李先生是否还有其他账户没有“清零”后,她又引导李先生下载了一款贷款软

件,并注册成功。接着用同样的方法将其中的1.4万元额度转走。

“这时候感觉被騙了。”李先生表示,当时已经是晚上11:30,他以手机没电为由挂断了电话,并去派出所报警。“凌晨1点过,对方还在继续打来电话。”

### 不是孤例

#### 受骗者均为1919平台会员 有人被騙21万余元

李先生的经历并不是孤例。他上网检索后,发现全国多地都有网友遭遇了同样的骗局。

“说是1919酒类直供的客服,然后说会员登记错误,打了5个小时的电话,喊我操作银行卡。”从江苏无锡赶到成都的邱女士告诉记者,她被騙走了4.6万余元;从杭州赶来的王先生,则被騙走了7.6万余元;西安的李女士也被騙走了5万余元。12日上午,多名受害者从全国各地赶到1919酒类直供在成都的总部,希望给一个说法。

“我们大家建了一个微信群。”李先生告诉记者,群里目前已经有来自全国的12名受害者,“大家都是



1919酒类直供会员樊女士被騙走21万余元

1919酒类直供的会员,一共被騙了60多万元。”记者还了解到,目前已知被騙最多的是成都的樊女士。“被騙走了21.88万元。”樊女士向记者展示了自己的转账记录。

“打来的电话号码里有‘400’和‘1919’,和官方客服电话(4009991919)很像,但是最前头有‘+8816’等数字。”邱女士说,不仔细想的话发现不了异常。而令他们相信对方是真客服的,还是电话中对方说出的细节:“能准确说出我们的个人信息,

而且对我们在1919上的消费记录一清二楚。”报警之后,大家也都怀疑:是不是1919酒类直供的用户信息发生泄露?



律师说法

#### 平台对用户信息 有保护义务

北京市君泽君(成都)律师事务所律师陈小虎告诉记者,泄露公民信息,若情节严重,涉嫌侵犯公民个人信息罪,如果李先生等用户能追回损失,可以向实际诈骗方要求赔偿,“也可以向实际泄露信息的单位或者个人追偿。”至于1919酒类直供平台,如果是其泄露的用户信息,则要承担一定责任,“具体要看平台是否有过错。”

“虚假客服电话骗钱系网络诈骗,犯罪嫌疑人应当承担民事和刑事责任。”四川广力律师事务所律师邢连超认为,若信息泄露过程中存在非法买卖公民信息的情节,则相关人员应被行政处罚,甚至承担刑责。他表示,若1919酒类直供平台对用户信息没有尽到保护的义务,“平台在管理上存在过失,应对被盗信息的用户赔礼道歉。”不过,用户被诈骗与公民信息泄露或被盗之间没有必然的因果关系,原则上1919平台不承担民事赔偿责任。

成都商报记者 彭亮 摄影记者 张直

## 小区电梯半年发生故障50多次,每月两次的维保记录均“正常”

### 故障频发

#### 不到24小时9人被困 业主提出更换电梯

6月7日晚10时30分许,家住新都区新繁镇欧尚花园小区2栋2楼4号的张先生在前往11楼涂女士家测量窗帘尺寸时,被困在了电梯轿厢内。电梯内手机没有信号,叫喊无人应答,在敲打了近40分钟电梯门后,张先生才被涂女士老公发现,随后被物业人员救出。

张先生被困的位置正好在11楼。他介绍,从2楼进电梯,按下按钮上行过程中,除了电梯稍微有点晃动,其余并没有什么异常。但到了11楼后,电梯门却无法打开,整个轿厢也停着不再动。

6月8日下午5时许,又一起人员被困的情况发生了——8名小学生被困在一栋18楼的电梯中。最先发现情况的是住在该楼层的江先生,据其介绍,先是在门口听到一阵阵激烈的踢门声,走近后才发现电梯里困着人。几分钟后才在物业人员的帮助下打开电梯门,“当时停在17到18楼之间的位置。”

24小时内接连两起人员被困,业主们终于忍不下去了,提出希望更换小区内的故障电梯。

12日中午,多名业主向记者讲述了小区电梯的种种故障。住在2栋2楼的刘先生介绍,今年3月就曾遇到过一次故障,“当时我准备从2楼下1楼,结果进去后一下就跑到了10多楼,还有一次要上去,结果又一下跑到了下面。”因为楼层低,之后他就很少再坐电梯了。

郭先生住在2栋24楼,据其介绍,今年3月的一天,老婆带着孩子还有一个婴儿车,电梯直接从23楼掉了到16楼,“监控都看得到,电梯一直在抖,人也被吓得不敢动。之后将孩子抱到了24楼,不敢再继续坐电梯。”

业主们称,小区于今年1月28日左右交房,业主陆续开始进驻装修,电梯也不断出现故障。“电梯是不是哪里不对,希望能够更换电梯,这个太不安全了。”现场一名业主表示。

而就在记者离开后不久,12日下午,多名业主向记者发来视频,小区再次发生人员被困的情况。

# 电梯问题? 使用不当?

电梯施工维保公司及生产方将前往检查



6月8日下午,多名学生被困电梯(受访者供图)

突然驻停、轿厢滑坠、人员被困……自今年1月底交房至今,不到半年时间,位于成都市新都区新繁镇欧尚花园小区内的4部住宅电梯就频频出现故障,让业主们人心惶惶。

更为夸张的是,就在几天前,不足24小时,两栋住宅的两部电梯就连续发生人员被困的情况,其中还包括8名小学生。

据物业方统计,至今大大小小的电梯故障不下50次,其中包括大修1次,人员被困不下5次。而在物业每天的巡查记录中,电梯小毛病几乎是常态。但另一方面,电梯维保公司每月两次的维保记录上却显示:所有28个维保项目均符合要求。

业主们认为电梯存在安全问题,并提出了更换电梯的诉求。目前,新繁镇质监所已经介入调查,电梯施工维保公司及生产方也将派技术人员前往小区进行检查。

### 物业方面/ 半年故障50次以上 困人不下5次

“确实故障发生得比较多,这几天一直都在跟质检、工商等部门汇报情况,基本上每天都有些小毛病。”小区物业负责人唐先生称,自小区入住以来,有记录的故障已经不下50次,其中发生人员被困也不下5次。

记者查看发现,在两次巡查记录中,电梯在平稳运行方面以及按钮等配件方面,常常有晃动异响或者锁芯损坏的情况。而在另一摞厚厚的电梯维护保养记录本中,对于电梯维护的记录则显示,多个项目符合要求,电梯正

常。这些电梯维保项目包括机房、滑轮、制动器、照明、层门门锁电气触点、轿门安全设置等28项,保养结果均没有异常。

唐先生介绍,目前业主们提出更换电梯的诉求,物业肯定会配合,但需要由第三方有资质的机构检测鉴定才行。唐先生同时表示,由于近半年来一直是小区的装修期,电梯故障的发生肯定跟使用有很大关系,但如此故障高发的情况也不排除电梯本身有一些问题,“问题具体出在哪儿,还是需要电梯公司说明。”

### 电梯公司/ 业主使用不当是主因 已安排专人检查

记者了解到,该小区所装电梯为帝奥电梯,施工单位为溧阳奥通电梯工程有限公司,日常维护保养也由帝奥电梯委托奥通电梯公司进行。据奥通电梯公司现场负责人沈先生介绍,欧尚花园共有8部电梯,其中4部用于商业、4部用于住宅,目前故障多发的是住宅电梯。

沈先生表示,小区电梯每半个月维保一次,维保时确实没有发现问题,但由于电梯是人为使用,使用中的一些状况不好掌握,也不可避免。“有可能我上午10点检查没有问题,但11点就出故障了,因为这时可能会有不当使用的情况出现。”

“目前来说,主要原因还是在业主们使用不当造成的。”沈先生

介绍,电梯安装后是通过了成都市特种设备检验院检验的,后期的维保工作正常进行,“因为小区在装修,可能装修工人在使用的时候就不太注意。”

“另外,这里电梯使用的是新一代系统,安全系数很高,在使用不当时会触发电梯的自动保护,比如在电梯门开关3到8次就可能驻停。再如外门的缝隙进入了沙石后,关门的时候合力比较大,门能够正常关上,但在运行过程中合力减少,门可能会出现缝隙,就会被认定为在开门,触动保护装置。”沈先生分析。

沈先生表示,目前已经协调了公司总部及电梯厂商的技术人员前来检查。

### 质监部门/ 存在偶发性故障 故障率的确偏高

电梯故障高发也引起了主管部门的注意,目前,新都区市场和质量技术监督局特设科已经介入,并进行了现场调查。据特设科相关负责人李先生介绍,目前看来,物业的维保是按照规定在进行,电梯在突然状况时的处置上还存在专业不足的情况。

而就小区电梯本身的故障情况,李先生介绍,近期的故障率的确偏高,电梯存在偶发性故障。目前,对物业和维保公司提出要求,在排除隐患确保电梯安全的情况下,再投入使用。已经要求电梯厂商派专业技术人员前来进行全方位检查。

成都商报记者 杜玉全

### 森林公园邀您答题种树 成都启动全国节能宣传周和全国低碳日主题活动

6月11日~17日是第28个全国节能宣传周,主题为“节能降耗、保卫蓝天”,其中6月13日是第6个全国低碳日,主题为“提升气候变化意识,强化低碳行动力度”。日前,成都市正式启动全国节能宣传周和低碳日系列活动,启动建设成都首个低碳出行碳普惠项目,倡导市民从衣食住行开始节能减排。

6月13日,市发改委、市公安局等单位联合宣布启动“少开一天车,低碳蓉e行”项目,建设我市首个低碳出行领域的碳普惠项目。

据悉,“蓉e行”作为全国首创的交通治公益联盟平台,符合条件的注册车主绑定车辆后,可通过平台自愿申报停驶,履行承诺并通过智能交通监测设备审核的,将获得积分并可在“蓉e行”福利商城兑换各类奖励。自2017年7月23日上线以来,武侯区、金牛区、锦江区、青羊区、成华区、高新区等6个行政区划范围,共1.47万辆私家车申请停驶8.32万次,合计停驶16.97万车,减少二氧化碳排放近2000吨。

作为成都低碳城市建设的示范项目,该碳普惠项目将充分发挥“蓉e行”平台优势,合理核算并赋予车主停驶减排形成的“碳资产”,运用普惠机制、市场机制兑换绿色低碳产品甚至货币奖励,实现对低碳行为的普惠激励,助推城市绿色低碳转型。

成都市发改委(市节能减排及应对气候变化领导小组办公室)、龙泉山城市森林公园管委会今日共同发起“绿色低碳主题知识竞赛”,旨在普及节能低碳知识,引导绿色低碳生活方式。活动期间,市民关注“成都发展改革”微信公众号或扫描文末二维码即可参与知识竞赛。竞赛随机生成10道单选题,涉及节能低碳基础知识、成都低碳城市建设相关内容。前1000名答对8道题以上的参与者,龙泉山城市森林公园管委会将以参与者的个人名义种下一棵树。答题结束后还可以将成绩分享到朋友圈,邀请朋友一起答题种树。今年秋季,参与者凭借“树苗编号”就可以在龙泉山城市森林公园“碳中和项目”基地找到自己种下的树。

成都商报记者 李彦琴