

谁在打、怎么打、打给谁

——骚扰电话生产链条调查

●新华社记者 郑生竹 陆华东

“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”数据显示,2016年6月至2017年4月,该中心收到的举报涉嫌骚扰电话月均量约1.6万件次。骚扰电话已成为社会肌肤上的“牛皮癣”,让人不胜其扰



新华社发 翟桂溪作

“大哥你好!这边是五州万家公司售楼处,我们在地铁口新推了一批商铺,价格一万八左右……”像这样的骚扰电话你一天能接到几个?

“12321 网络不良与垃圾信息举报受理中心”数据显示,2016年6月至2017年4月,该中心收到的举报涉嫌骚扰电话月均量约1.6万件次。骚扰电话已成为社会肌肤上的一块“牛皮癣”,让人不胜其扰。

电话销售是当今一些企业惯用的销售手段,也是骚扰电话重要来源。近日,记者采访了曾在房地产电销公司工作的内部人员,揭秘“谁在打、怎么打、打给谁”这一骚扰电话生产链条。

30人团队一天竟能拨出24000通电话

狭小的空间里,近30人戴着耳麦,紧挨着坐在工位上,大声重复着同一“开场白”。这是南京一家房地产营销策划有限公司的电销场景,这里一天能轻松拨出24000多通

电话。

“看了一下今天整体开拓数据,咱们组普遍是800多通,其他组有人打到1000多通,而且不止一个。”销售主管吕某某表情凝重,他对组员们的通话量和意向客户开拓量很不满意。

“每通电话电脑都有记录,有录音,知道弄虚作假的后果吧!”吕某某提醒组员虚报开拓量,会被公司罚扣工资和提成,甚至被开除。“相信自己!相信团队!策马奔腾!我们绝不后退!”这类打鸡血的口号在每天早、晚上上都会被高喊。

这家规模不到40人的电销公司,大多是“95后”。他们8点半上班,打到晚上七八点,因中午打电话易被投诉,会休息2小时,每周周一单休一天。他们每月底薪2600元,没有“五险一金”,若能卖出一套商铺,会拿到总价1.5%的佣金。

“前两个月处于知识积累阶段,基本是两三个月之后才有开单。”负责人王某在面试时说,公司业务来源主要为开发商代理销售商铺。人员流动性很大,有一小半是暑期学生兼职工。“这一行确实比较枯燥辛苦,人来人走,人去人留。”

实名制按号段自动“盲打”

“现在在国家实名制要求(卡号)必须落实到每个员工身上。”在爆料者入职第三天,自称是某电信公司南京市分公司业务经理的张伟(化名),上门到这家公司,拿着他的身份证办了两张手机卡,用于公司外呼。这意味着拨出去的每一通号码,在对方手机上显示的是员工个人实名制手机号。即使因投诉被封号或追责,也很难查处到公司。

“有意向请按1,继续接听请按2。”该公司外呼系统可实现自动拨号,每拨完一个号后,只需按一个键就可自动接通下一个号码,耗时不到10秒。张伟说,电销公司一般按照员工人数1.5倍配置手机卡号,一张身份证能办5张卡。“在拨打电话中,哪个卡空闲就可以自动跳转接到哪个卡,不会占线,方便自动拨号,提高效率。”

“现在公司这边有166元每月的套餐,包含4000分钟通话,超过了就额外收费。标准的话,一个电销人员一个月要配8000分钟。”张伟告诉记者,开一家电销公司,需要配备语音网关、话机、卡机、手机卡等硬件。爆料者离职后,去公司营业网点注销上述两张手机卡时得知,该套餐信息为“快递行业专属套餐”。

“现在政府查得严,只能按号段‘盲打’,但是这些号段我们也是有筛选的,打的都是南京本地的。”爆料者告诉记者,此前公司从某地车管所拿过客户资料,打到意向客户的成功率比较高。张伟也透露,手机号中间4位是归属地,通过一套系统排列组合就可选出特定地区的手机号。

号码有猫腻 话术有技巧

“万条起步2毛一条,千条起步4毛一条,千条以下6毛一条。”记者以开办房地产电销公司的名义,向一个网上的客户资料卖家咨询时,对方推荐的正是王某所说的来自某地车管所的车主信息。

记者扫码支付400元后,含有1000条车主信息的表格就发了过来。打开看到,每条车主信息下有姓名、手机号、身份证号、汽车品牌、车牌号、住址等个人详细信息,记者检验后确为真实。

“要禁用一些给客户直接拒绝你机会的词汇,比如说,你考虑吗?你需要吗?任何个人本能反应是不需要。”在正式上岗打电话前,公司会给新人安排话术、金融常识、房地产常识和项目知识等培训。苏某是该公司一名销售经理,因业务能力突出负责给新人传授电话销售技巧。

“任何一个客户只要没到售楼处来,没有当面见到本人,没法判断是不是‘水货’。”在口授经验时,这位语速超快的女销售经理扮演着接电话的客户,与爆料者一遍又一遍地操练电销话术。“一定要相信,下

品也都不值钱。”张某说。

去年1月,海宁警方出动150多名警力捣毁了这一特大电信诈骗团伙,涉案人数达141人。记者采访获悉,该案此前已有25名被告人被判决,另有1名被告人因怀孕,案件延迟审理。经统计,此次判决的115名被告人中,共有69名被告人涉及团伙诈骗金额千万元以上。

另据承办法官黄晓雯介绍,大部分被告人为大学、高中毕业生,通过当地人才市场或者58同城、赶集网等招聘网站,进入这些诈骗公司。往往工作一段时间后,发现自己是在诈骗,可依旧因为种种原因而没有及时抽身。

30日,海宁法院对这115名被告人统一宣判,其中被判刑最高者吴某原是荣聚公司、中韵公司、书达公司股东,构成诈骗罪,被判处有期徒刑十二年六个月,剥夺政治权利二年六个月,并处罚金人民币45万元,其他百余名被告人也以诈骗罪被判处相应的刑罚。

取非法利益,3家公司共享了被害人资源,统一进货和出货的渠道,还采用了相同的诈骗模式。

荣聚公司的员工、被告人张某表示,他们假装某购物中心的客服,通知客户中奖并表示将赠送礼品,如果客户想要礼品,则提出要收取活动保证金或物流费。一次成功之后,第二次再跟客户联系,则以抽奖为名,随后通知客户中奖,并提出要收取税费。第三次继续行骗时则提出要收取公证费、运输费或领奖费。

“这些费用都是没有的,公司寄去的那些礼

一通电话就是意向客户。”

该公司还制定了骂客户会被罚款的规定。“毕竟是你主动给人家打电话,骚扰别人,万一被人举报,你就完了。”苏某说。

明明是骚扰,很难管得了

“每天都有骚扰电话,最多一天能接到二十几通,最少一天也有三四通。有时晚上一点二点还有骚扰电话打过来,真的很烦!”南京市民朱先生说,他一般接到骚扰电话,只是挂断后再标记。“一般谁会为了这点小事兴师动众地投诉呢?即使投诉,也不知道找哪个部门啊。”

“骚扰电话只是公众对不喜欢、不想接的电话一个称谓,目前我国法律中还找不到‘骚扰电话’这四个字。”中国人民大学商法研究所所长刘俊海说,目前,骚扰电话的定义和监管是个难题。记者就骚扰电话议题,向江苏省、南京市两级工商和公安宣传部门申请采访,均以不为其主管为由,婉拒了采访。

江苏省通信管理局相关负责人表示,目前,他们主要采用合同责任约束的方式开展相关监管工作,即和所有企业用户在签订相关语音专线接入合同中明确,如果在外呼时出现呼叫频次异常,或产生了大量用户投诉,将被终止接入。

电信分析师付亮认为,仅依靠“12321”投诉举报机制远远不够,目前举报率不高,即使举报成功,工信部也只是责令电信运营商暂停手机外呼功能或封号,但很难对拨打骚扰电话的受益人进行处罚。“没有后续跟踪处罚,封号是没用的。”

江苏省通信管理局相关负责人表示,刘俊海等建议,尽快完善相关立法,明确骚扰电话认定标准和法律惩戒约束措施。工信、工商、公安等部门应该加强协作,合力监管,消除监管真空与推诿空间。此外,还可探索健全失信制裁机制,把拨打骚扰电话的当事人和受益人拉入黑名单。

不少公众疑问,骚扰电话为何“治而不止”?电话销售公司靠什么打个不停?骚扰电话能否依法得到治理和惩处?对此,工业和信息化部相关负责人在接受新华社记者采访时回应,骚扰电话治理进入“深水区”,现有单纯依靠管控通信渠道的做法难以取得进一步明显成效,亟待创新管理方式,推动源头治理。

疑问:骚扰电话为何“治而不止”?

回应:“按下葫芦浮起瓢”

工信部相关负责人表示,近年来,随着电信业的发展和提速降费工作的深入推进,信息通信为经济社会发展和各项事业进步提供了有力支撑,在现代生活中发挥了重要作用。但是,也有少数不法分子利用短信和语音通话服务的方便快捷,向用户传播商业性骚扰电话等垃圾信息,给电信用户带来极大困扰。

前期,基础电信企业对短信端口治理普遍采取“先关停再复核再开放”的措施,对疑似垃圾信息的点对点短信大力进行拦截,在迅速取得积极成效的同时,不良信息的传播形式随之呈现从短信向语音转移的趋势,骚扰电话问题开始抬头,“按下葫芦浮起瓢”。

疑问:电话销售公司靠什么打个不停?

回应:商业广告类骚扰电话源头治理缺失

这位负责人介绍,垃圾信息的产生和传播有比较复杂的社会成因,主要涉及“商业需求旺盛、精准信息获取、主动营销扰民、线下交易达成”等四个关键环节,各环节紧密衔接、形成闭环。同时,由于对骚扰电话等垃圾信息发起的源头端和主要受益方即广告主的监管长期缺失,导致垃圾信息问题难以根治。

近年来,广告法、消费者权益保护法及电子商务法等法律法规在制定修订时已将商业广告短信发送规范等内容纳入其中,但还未明确各部门对源头广告主的监管责任,还未形成齐抓共管的工作机制。

疑问:骚扰电话能否依法得到治理和惩处?

回应:完善法规制度,加强管控问责,强化部门联动

这位负责人表示,工信部将继续深入研究骚扰电话等垃圾信息治理工作面临的新形势新问题,完善垃圾信息治理长效机制,巩固前期治理效果,推动从根本上尽快解决垃圾信息扰民问题。

工信部正在推动《网络骚扰电话治理技术要求》《通信网络不良语音信息判定标准》《通信网络不良语音信息处置规范》《电信网络不良和诈骗语音处置技术要求》等一系列骚扰电话治理行业标准的编制工作,为相关治理单位开展骚扰电话处置提供明确的依据。下一步,工信部将继续与相关部门沟通协商,促进相关立法的出台,使骚扰信息治理工作尽快走上全面法治化的道路。

工信部将持续加强渠道管控,建立垃圾信息治理考核评价制度及违规责任追究机制,采用量化指标对电信企业垃圾信息治理工作进行考核评价,责任追究落实到人,对不达标的企业予以问责,对工作不力的移动转售企业、明显存在违规行为的呼叫中心在分配线路和号码资源、签订用户服务合同时依法采取相应限制措施。

工信部还将进一步加强与相关行业主管部门的沟通协作,积极建立联合工作机制,突出源头治理,创新治理模式,探索“疏堵结合”。定期发布“垃圾信息举报情况盘点”,加大对垃圾信息发送问题严重行业的曝光力度,并将垃圾信息治理情况纳入每季度电信服务质量通告,引导全民关注,提升用户防范垃圾信息意识,实现社会共治。

我
看
我
说

治理骚扰电话需要「该出手时就出手」

●新华社记者 陆华东 郑生竹

近日,南京一家30人的电话销售公司一天竟能拨出24000通骚扰电话的报道让骚扰电话的生产链条浮出水面,凸显骚扰电话的猖獗,也警示我们加强治理的紧迫性。工信部相关负责人表示,将继续深入研究相关治理工作面临的新问题,从根本上尽快解决垃圾信息扰民问题。

为赚取“可观”的电话费,某些运营商不仅积极给各类电销公司提供优惠套餐,对异常号码睁一只眼闭一只眼,甚至帮助电销公司“复活”被骚扰软件拦截的号码。这种做法导致的电信诈骗、个人信息泄露还严重威胁到百姓人身和财产安全。打击骚扰电话已经成为个人权利保护、维护市场秩序的一个紧迫需求。

关键时刻需要监管部门“亮剑”。近年来,工信部等相关主管部门通过开展专项整治行动、完善政策制度、提升技术手段、加大惩处力度和强化社会监督,一定程度上遏制了骚扰电话、垃圾信息蔓延态势,网络安全保障能力有所提升。

然而,铲除骚扰电话并非一日之功,难点、堵点犹存。例如,骚扰电话如何界定,执法适用何类条款,从短信到语音“按下葫芦浮起瓢”如何避免,监管责任如何明确等问题都需逐个击破。

治理骚扰电话已进入深水区,推动源头治理,首先要完善相关法律法规。例如,加快通信网络不良语音信息判定标准、电信网络不良和诈骗语音处置技术要求等行业标准的编制,并在相关法律法规中明确界定骚扰电话的定义和处罚标准等。

铲除骚扰电话“牛皮癣”还需多方合作,斩断利益链条。运营商要舍得电话费的诱惑,不折不扣推进手机实名制管理,彻底掐灭某些电销公司“你投诉标记,我注销换号”的侥幸心理。工商部门也可加大对地产、金融、教育培训等市场主体广告行为的市场监管。

骚扰电话并非我国独有,置身信息时代、网络时代,许多国家面对挑战。目前,一些发达国家已经探索了比较有效的治理骚扰电话的谢绝来电机制,相关部门不妨加以借鉴。多管齐下斩断骚扰电话利益链,彻底铲除骚扰电话“牛皮癣”。



骚扰电话治理为何「按下葫芦浮起瓢」

——工信部回应骚扰电话治理三问

●新华社记者 高亢 郑生竹 陆华东

