

“机器人”呼出大量电话，不封号、成本低——

装“大脑”的骚扰电话，该管管了

堵点痛点

记者出击

■诉求来源

12345·青诉即办

观海新闻客户端“直通12345”

党报热线82863300

■话题热度

★★★★★

乱象:令人烦恼的骚扰电话

今年年初,市民张先生在李沧区购买了一套新房。“房子是精装修,合同约定明年6月交付。”买房后不久,张先生接连接到家装公司、全屋定制公司的推销电话,多的时候一天能接四五个。“这些公司的推销人员对我这套房子的户型、交付标准都非常了解,推销的产品能够完美契合,我怀疑个人信息被‘卖’了。”张先生告诉记者,他接到的电话中,半数以上都是“机器人”打来的。

市民王女士近日也遇到了同样困扰。“差不多每天都有一些贷款机构打来电话,称自己是某某银行的渠道商,问我有没有资金方面的需求。”王女士介绍,接到这些电话后,有时她 would 会直接挂断,有时会回应几句。

就在10月22日,王女士接到一家贷款机构推销电话时,反问对方是否为“机器人”,结果电话里传来淡定的答复:“我不是‘机器人’,是根据您的回复和公司培训的话术来回答您的问题。”王女士又问了几个问题,发现对方答非所问后,断定电话那头并非真人,而是“机器人”。

市民范女士此前曾在青岛某科技公司任职,公司在提交企业年报时,将她的手机号码提报了上去。“我每天都要接听20个左右的骚扰电话,已经严重影响了我的生活。”范女士拨打党报热线反映,希望能尽快告别这一烦恼。

很多市民都有类似经历——刚去某楼盘看完房,其他中介机构、房产销售的推销电话纷至沓来;新房还未入住,家装公司、租房售房的咨询电话就来“狂轰滥炸”。银行贷款、教培机构、车险寿险、牙科诊疗……不管你是否愿意,各类推销性质的骚扰电话总是不时响起,令人“头大”。接,浪费时间、影响心情;不接,又怕错过重要电话,耽误工作。

此类骚扰电话从何而来?记者在调查中发现,这些电话的源头往往指向提供“AI外呼”服务的企业。不少此类服务提供者在小红书、抖音等平台上发布相关内容,获取客户;在淘宝、拼多多等购物平台,也有商家打着“电话机器人”“企业外呼系统”等旗号,对外售卖服务。

调查:“AI外呼”不封号的秘密

记者在线上与一家位于武汉的“AI外呼”企业取得了联系。“我们的电话机器人可以帮您高效筛选客户,是真人语音智能对话,能降低成本,增加销售业绩,会将意向客户直接推送到您的微信。”工作人员一上来就为记者介绍公司优势。她进一步介绍,注册一个账户是三个“机器人”三条线,一天可以外呼3000多个电话,不封号、不封卡,半年只需要1100元。

除此之外,上述工作人员还发来视频,演

急难愁盼 小邱帮办

建筑垃圾倒路边 半年未清堆成山



“建筑垃圾就堆在人行道上,半年没人清理,越堆越多。”近日,市民郑先生向党报热线82863300反映,城阳区凤锦路、广盛路路口附近有堆成山的建筑垃圾,堵塞了人行道。

记者在现场看到,下马哥庄小区东区北门外的凤锦路人行道上有两个垃圾堆,上面长出了杂草,杂草下方是土石方和沙堆,路边还散落着不少装修垃圾。两个垃圾堆各有3米多高,每个都占地上百平方米。从远处看,仿佛两座绿色的山丘横在人行道上。

“这两堆垃圾在这里至少有半年时间

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办

12345·青诉即办媒体联动平台



乱象:令人烦恼的骚扰电话

示如何对外拨打电话。“打电话用的是我们开发的系统,在电脑上拨打,不需要电话卡,显示出来的号码是外呼号码池里随机11位数的正常手机号码,归属地可以指定。话术模板、话术定制都是免费的。一旦号码被用户标记‘营销推广’,这个号码就不再启用,同时我们会对话术进行调整。”工作人员还向记者演示了某获客系统的操作方法,称“可以获得指定区域、行业的企业、个体工商户的电话数据”。

同一电话卡在短时间内频繁拨出大量陌生号码,可能会被通信运营商视为异常行为,从而触发封号机制。那么,“AI外呼”是怎样做到不封号的?

记者以“教培机构工作人员”的身份,来到位于徐州路上的一家外呼企业咨询。“我们的外呼业务分为‘机器人AI外呼’和人工外呼两种。你要选‘机器人’的话,三条线每个季度是4500元,一年是7000元,外加0.1元/分钟左右的电话费用。”工作人员小王介绍,“机器人AI外呼”不需要休息,效率高,一条线每天可拨打800至1000个电话,而且是虚拟号,不会被封。

“‘机器人’打电话效果不好,我们主推人工外呼,搭配我们的外呼软件,由我们提供方案和系统。”小王为记者介绍了人工外呼的两种主要形式——一种为电销卡模式,客户不需要办理电话卡,该号码不属于移动、联通、电信三网,不会被封号,但固定、真实、可回拨,通过软件系统对外拨号,费用为240元2000分钟;另一种为回拨模式,需要办理真实的电话卡,但对外打电话时通过“中转站”回拨,接打双方均在“接电话”,不会被封号,费用约为90元1000分钟。除了话费外,客户还需要支付平台使用费用,“一拖九”(1个主账号9个子账号)收费9880元/年。

“万一遇到一些节假日或者政策管控,这种外呼方案用不了,我们会及时给你切换到另一种外呼方案,这样不会导致你这边停工。”小王介绍,企业客户信息比较容易获取,可以使用网络“爬虫”开发;而个人信息保护相对严格,此类“资源”需客户自己去获取。

记者在小红书平台上向一名发布通信业务的男子咨询,他向记者推销了一款专门用作电话销售的某通信运营商手机卡。“需要实名认证,正常号段,话费为75元2000分钟,再付200元加‘企业白名单’,包半年不封卡。”该男子说。

幕后:“电销”行业已形成“产业链”

电话销售被业内简称为“电销”,广泛应用于金融、保险、地产、教培、餐饮等行业,从获取客户资源,到“AI外呼”拨打电话,到最终商家与客户建立联系,背后有一条完整的“产业链”。

部分商家为拓展客户资源发愁,有人瞅准

乱象:令人烦恼的骚扰电话

了这一“商机”,在抖音、闲鱼等网络平台公然售卖个人信息,这些人将手机号码等个人信息称作“料子”。

记者添加了名为“精准获客”的个人微信后,询问家装行业的“料子”价格。对方介绍,家装行业的“料子”价格相对高一些,联通号码5元/个,电信号码5.5元/个,500个起拿。“客户拨打各类400热线电话时,号码会被‘劫持’下来,所以这些号码的质量很高,价格自然就贵一些,家装行业目前也只有这一种渠道‘劫持’号码。”他进一步介绍,贷款“料子”有很多渠道,获取容易,价格也低。其微信朋友圈中晒出了不少贷款“料子”,有的甚至包含个人工作单位和身份证号码,还有的被标记“资质好”。

另一个名为“企业服务”的男子在闲鱼上对外出售贷款“料子”,“第一种是客户在App上留下的联系方式,你这边可以指定哪个App;第二种是客户在个贷平台上申请贷款时留下的联系方式;第三种是银行发来短信,授权贷款额度,客户回复数字查利率或者办理时留下的联系方式,这种目前反馈效果最好。”该男子透露,第一种“料子”单价0.9元,可以指定3个App,5000条起订;回复银行短信的“料子”1000条起订,单价3.5元,“如果你们只做外呼,可以考虑第一种,打一段时间看看效果。”

“AI外呼”可以录音并筛选出“诚意客户”,随后“人工电销”负责跟进联系。也有商家会直接招聘兼职人员开展电销业务,或者将“项目”外包给专门的电销公司。

张梦(化名)曾干过一段时间电销工作。“有嘴就能干,公司会培训,照着读,随机应变就行。工资保底3000元,还有提成。”招聘经理这样向张梦介绍这份工作。“要学习令人咋舌的话术,每天打200个电话,加20个微信才能完成‘绩效’。”张梦打了一段时间电话后,看到电话就发怵,感觉自己患上了“电话恐惧症”,便放弃了这份工作。

不少像张梦一样从事过电销的人员在社交平台上“吐槽”——收入低,获得业绩难,有时甚至因为电话骚扰被对方辱骂。

呼吁:根治骚扰电话应抓源头

“AI外呼”合法吗? 山东言治诚律师事务所

所律师赵增祥表示,《消费者权益保护法实施条例》规定,经营者在提供商品或者服务时,不得过度收集消费者个人信息;未经消费者同意,经营者不得向消费者发送商业性信息或者拨打商业性电话。《个人信息保护法》也明确禁止过度收集、买卖个人信息等行为。“这意味着,打着人工智能旗号、肆意侵害消费者安宁权利的‘AI外呼’不合法。”赵增祥介绍,“AI外呼”系统所拨打的用户手机号码,部分是使用“爬虫”工具非法获取,这种通过数据接口窃取大量个人信息的行为,性质非常恶劣。

《个人信息保护法》和《电信和互联网用户个人信息保护规定》等法律法规严格保护个人隐私和数据安全。“未经用户同意,擅自收集、使用或泄露个人电话号码及通话内容,均可能构成违法。”赵增祥认为,骚扰电话之所以屡禁不止,除了技术迭代升级给拦截增加了难度外,更重要的是监管层面的问题。

青岛市人大代表、山东文康律师事务所副主任张宁认为,“AI外呼”如同一把“双刃剑”,尽管工具不违法,但使用的方式和用途可能会存在违法行为。“‘AI外呼’行业亟待规范和治理,尤其是对其中可能隐含贩卖公民个人信息的行为,更要加大监管和处罚力度,同时应明确‘AI外呼’技术提供商的责任,从源头上强化合规建设。”张宁说。

近年来,国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话。工信部等13个部门曾印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》,联合开展专项行动,严格规范重点行业电话营销行为。青岛市通信管理局工作人员提醒,市民可开启手机自带的“防骚扰”功能或使用通信运营商提供的“骚扰电话拒接”服务;遇到电话骚扰时,可向12321网络不良与垃圾信息举报受理中心投诉。

“像‘AI外呼’这样借助人工智能技术而迭代演进的扰民行为,必须加强监管,完善与人工智能发展相适应的科学监管方式,将安全治理嵌入研究开发应用的全过程。”张宁表示,“更重要的是,要形成政府管理、企业履责、社会监督、网民自律等多主体参与的综合治理局面,以最大合力坚决斩断这条黑色利益链。”

城事 微观

善意的接力

如今,越来越多的年轻人离开家乡,前往其他地区求学、工作,这种“迁徙”让年轻人无法陪伴在父母身边。与此同时,科技飞速发展,扫码点餐、网购车票等便捷的数字化生活方式已成为日常,但很多老年人因技术障碍、信息获取渠道有限,难以适应这些新兴的生活方式。

在此背景下,一群远在外乡的年轻人想出办法,虽然自己无法陪伴在父母身边,但可以通过互助的方式,为彼此身在异地的父母提供必要的帮助。他们通过社交网络平台签署“在外互帮父母协议”,承诺在外遇到需要帮助的老年人时主动伸出援手。

“帮助别人的父母,就是帮助自己的父母。”在社交软件上,不少年轻人“晒”出了自己的善行:帮第一次坐高铁的叔叔阿姨调整座椅靠背、帮一位爷爷在地铁站扫码买票、帮一位阿姨查看手机地图……这些举动,既体现了年轻一代对家庭责任的理解,也展现了年轻一代的社会责任感。这突破了“小家”局限,将孝亲的范围扩展到了社会大家庭层面,构建了一个基于传统道德的新型互助网络。

“在外帮助彼此父母”的暖心行为,其价值意义远不止于解决个别老年人面临的即时困难,它更像是一粒种子,播撒在社会的土壤中,生长出为广大老年人遮风挡雨的参天大树。它促使人们思考如何更好地平衡科技发展与人文关怀,如何让科技进步红利惠及每个人,特别是那些在技术迭代中容易掉队的群体。

“在外帮助彼此父母”是一种善意的接力,传递着人与人之间的情感能量。要完全达到互助的目标,还需要更多人积极参与其中。积少成多、积善成德,才能为老年人以及需要关爱的各个群体创造更加美好的生活环境。

你问我答

如何领取托育补贴

读者张先生:领取托育补贴需要满足什么条件?如何申领?

青岛市卫生健康委员会:我市今年开始实施保育费补助政策,对按照政府普惠指导价招收3岁以下婴幼儿的备案托育机构(普惠托育机构),依据实际收托数,对二孩、三孩保育费分别给予每人每月500元、600元补助(机构和托育家庭各补助50%),即对托育家庭,根据入托孩子的孩次,二孩每月补助250元,三孩每月补助300元。已入托的家庭可以将相关材料提供给机构,由机构代为申请补助;想送孩子入托的家长可以在“健康青岛”微信公众号上查询享受补贴的托育机构。

外地户籍失业人员如何参加培训

读者刘女士:请问在青岛市没交社保的外地户籍人员怎样参加失业培训?

青岛市公共就业人才服务中心:法定劳动年龄内未交社保的外地户籍人员,可通过青岛市人力资源和社会保障官网“就业创业”模块进行失业登记,办理完成后即可以城乡登记失业人员的身份报名参加就业技能培训。青岛市就业技能培训采用“先垫后补”模式,由个人自主选择培训机构、培训专业,通过青岛市人力资源和社会保障官网报名,经培训合格符合条件后,再由个人申请培训补贴。

依山伴城小区配套学校要建在何处

民生在线网友:请问崂山区依山伴城小区配套学校规划建设在什么地方?

青岛市教育局:依山伴城小区配套学校规划地址在株洲路北侧,枣山东路以东区域,拟配建36班小学、24班初中各一所。但因该片区整体控规调整尚未结束,上述配套学校暂未列入2024年建设计划,待该片区控规调整结束后,将根据片区学位需求整体情况确定建设计划。

留言板

这些身边事 群众盼解决

观海网友“qP6QDO”:崂山区科苑经三路(株洲路至滁州路)两侧企业、单位众多,行人过马路频繁,但这段500多米长的路仅有一处斑马线。跨海大桥二期建成投用后,这裡车流量明显增加,而且车速较快,行人在车流中穿行非常危险。呼吁相关部门尽快采取措施,保障行人安全。

观海网友“EtVeVl”:市北区太清路12号门口有一段楼梯,台阶宽度设计不规范,仅有22厘米,多位居民在此崴脚、摔伤。目前小区正在实施老旧小区改造,希望相关部门借此机会改建楼梯。

观海网友“9fyYQU”:平度市南村镇到移风大桥之间有一段沿河绿道,晚上行人比较多,车辆也多。但近期,绿道右岸的路灯都不亮了,行人只能摸黑通行,存在安全隐患。