

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

“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，对方问是否为“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，在提交企业年报时，将她的手机号码报了上去。“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、租房售房的问询电话就来“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助您高效筛选客户，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

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打出大量陌生号码，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打，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，拨打双方均在“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。“需要实名办理，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



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？山东言治律师事务

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、肆意侵扰消费者安宁权利的‘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信息和数据安全。“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，同时应明确规定‘AI外呼’技术提供商的责任，从源头上加强合规建设。”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，将安全管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。”

### 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。

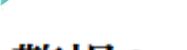
记者在现场看到，下马哥庄小区东区北门外的凤锦路人行道上有两个垃圾堆，上面长出了杂草，杂草下方是土石方和沙堆，路边还散落着不少装修垃圾。两个垃圾堆各有3米多高，每个都占地上百平方米。从远处看，仿佛两座绿色的山丘横在人行道上。

“这两堆垃圾在这里至少有半年时间

了。起初，路边只是堆了一些沙子，后来有车辆在此偷倒建筑垃圾，附近居民也将装修垃圾丢在这里。”一名临街商户告诉记者，垃圾堆位于小区正门对面，而且紧邻公交车站，不仅破坏居住环境，还妨碍出行，行人无法走人行道，不得不在车行道上行走。

对此，上马街道办事处相关工作人员表示，街道执法人员现场调查后，已确认责任单位，责令其在限期内清理垃圾。下一步，街道城管执法人员将加大对该路段的巡查力度，确保发现问题及时处理。

### 记者追访



## 警惕！考公培训“不过包退”难兑现

随着国考公告的发布，考公培训行业火速升温。但近期，有参加过考公培训的考生反映，交钱容易退款难，有的培训机构“不过包退”的承诺迟迟不兑现。

2022年5月，市民郭先生在中公教育平度分校工作人员的指导下，与北京中公教育科技有限公司（以下简称“中公教育”）签订了电子版的培训协议。协议中约定，学员在符合出勤率等条件的前提下，如果笔试或面试未通过，中公教育将全额退款。学员需在规定时间内提交材料申请退费，中公教育核对材料真实性、符合退费条件后，在30至45个工作日内将约定金额退还至学员提供的银行账户。

郭先生之后在中公教育青岛分部参加了线下培训。“由于‘上岸’失利，去年6月，我按照流程申请退款。但机构审核通过后，未按合同约定退还52000元费用。经过多次投诉，直到今年8月和9月，我才收到总共2000元转账。”郭先生说。

“2024年之前，学员交的培训费都转到了总部账户。因此，退费事宜由总部统一办理，而总部的资金周转存在困难。”中公教育青岛分部的工作人员说。目前，公司推出了多种退费方案，学员可将退费金额置换为机构课程，用于自学或赠送他人；也可以登录“中公易课”小程序，选购家具、补品、酒等物品抵消退款。如果学员坚持退款，只能耐心等待。

郭先生按照合同约定向济南仲裁委员会申请了仲裁。经过协商，今年10月，他与中公教育签订了分期退费协议，约定自2025年5月起，中公教育每个月向郭先生支付1800元，直至退完为止。“即使签订了协议，届时能否兑现依旧是个未知数。”郭先生表示担忧。

一位业内人士告诉记者，考公培训机构一般会设协议班和非协议班两种模式，协议班费用高，承诺“不过退费”；非协议班不退费，费用相对来说便宜。目前，协议班模式既让培训机构筹措资金，又让考生觉得相当于不花钱接受培训，于是风靡考公教育市场，但一旦机构失信或出现资金问题，考生将承担风险。据了解，在黑猫投诉平台，有关考公退费的投诉超过12万条，涉及中公教育、孔雀蓝教育、大斌公考等多家机构，大多数投诉反映的都是逾期未退费问题。

“考生应谨慎选择教育培训机构，在报名前了解机构信誉、消费者评价等信息，审慎签约费用高、周期长、涉及后续退费的协议班等培训项目。若机构退费不及时、退费难，无法协商解决，考生可通过投诉、仲裁、诉讼等途径维权。”青岛市政协委员、山东正航律师事务所主任李秋航建议，政府部门应主动作为，对投诉集中的企业适时介入调查，约谈企业负责人，促使企业规范经营，保障消费者合法权益。

青岛日报社（集团）党建品牌专栏

● 热线电话 0532-82863300



● 直通12345



● 民生在线



● 读者来信

### 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、网约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，一群远在异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避雨的参天大树。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：我市今年开始实施生育补助政策，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局官网“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职业技能培训。青岛市职业技能培训采用“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局官网报名，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，这里车流量明显增加，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“EtVefV”：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沽河绿道，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。