

30人一天竟拨出24000通电话

骚扰电话成“牛皮癣”让人不胜其扰

“大哥你好!这边是五州万家广场售楼处,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。

■新华社电



30人团队一天竟能拨出24000多通电话

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!”吕某提醒组员虚报开拓量,会被公司扣工资和提成,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、晚会上都会被高喊。

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。”

“现在政府查得严,只能按号段‘盲打’”

“现在国家实名制要求(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。

新人正式上岗前要进行电销话术培训

“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,记者核后确为真实。

“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,万一被人家举报,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告诉记者,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及刘俊海等建议,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。

美海军驱逐舰与商船相撞

致10人失踪5人受伤

■新华社电

美国海军第七舰队在一份声明中说,当地时间21日早晨,美国海军“约翰·S·麦凯恩”号导弹驱逐舰在新加坡东部海域与一艘商船相撞,事故造成10名船员失踪,5人受伤。

两船重量差距悬殊 美驱逐舰不占优势

美国海军第七舰队在声明中说,日本标准时间21日6时24分,“麦凯恩”号导弹驱逐舰与一艘商船在新加坡东部海域相撞。初步报告显示,事故造成“麦凯恩”号左舷侧损毁。事故发生后,“麦凯恩”号继续依靠自身动力前往新加坡。声明表示,按计划,当时这艘驱逐舰正在前往新加坡一个港口进行例行访问。

美国有线电视新闻网(CNN)报道称,被撞商船名为“Alnic MC”,当时悬挂的是利比里亚国旗。这艘商船是一艘重约50000吨,长183米的油轮。商船是7月3日从韩国平泽港出发,原本计划是当天晚上7点驶回新加坡港口。而“麦凯恩”号长154米,重9000吨。因此两艘船相撞起来,“麦凯恩”号不占优势。

“麦凯恩”号驱逐舰以亚利桑那州参议员约翰·麦凯恩的父亲和祖父的名字命名,他们都是海军上将。约翰·麦凯恩也针对此事发文称,会为这艘驱逐舰上的美国水兵祈祷。

马来西亚和新加坡参与搜救

马来西亚和新加坡21日分别表示,已派出救援力量参与搜救美国海军“麦凯恩”号导弹驱逐舰的失踪船员。

马来西亚海事执法局表示,搜救行动已经在当地时间8时45分启动。马来西亚海军司令卡鲁扎曼在社交媒体上说,马来西亚海军、空军和海事执法局的船只和飞机已经投入搜救。

新加坡政府当天发布公告说,新加坡方面正在开展搜救行动,目前空军已派直升机将美国军舰上受伤人员转移到新加坡接受治疗,港务局派出3艘拖船、海军和警察海岸卫队派出4艘舰艇提供救援。

公告说,“麦凯恩”号导弹驱逐舰在碰撞事故中左舷受损,悬挂利比里亚国旗的商船也在事故中受损但无人员伤亡。

此为两月来美军舰发生的第二起撞船事件

今年6月17日,美国海军“菲茨杰拉德”号驱逐舰与一艘菲律宾籍货船在日本横须贺港西南方向100公里处水域相撞。事故造成7名美军人员失踪,包括舰长在内的3人受伤。美国国防部8月17日说,美国海军准备处分“菲茨杰拉德”号驱逐舰撞船并致7名美军死亡的所有当事官兵,将撤销舰长和舰上另外两名高级指挥官职务。



驱逐舰左舷被撞出一个大洞。