



谁在打?怎么打?打给谁?骚扰电话生产链条调查:

# 30个人1天能拨打24000通骚扰电话

“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。近日,记者采访了曾在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。



不胜其扰 新华社发

## 30人的团队一天竟能拨打24000通电话

惊人内幕

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,这里一天能轻松拨打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,会被公司扣工资和提成,甚至被开除。

这家规模不到40人的电销公司员工大多是“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。”

## 电销人员用的电话也是实名制,会按号段自动“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。一般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。

## 拨打的手机号码网上随便买,打电话的话术有技巧

“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,记者核验后确为真实。

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。“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。”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。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练习电销话术。“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,却很难管得了

顽疾难消

“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。有时晚上一两点还有骚扰电话打过来,真的很烦!”南京市市民朱先生说,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、不想接的电话的一个称谓,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。

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。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。

据新华社

又在猛兽区开窗投食

## 八达岭野生动物园游客被熊咬住胳膊

打开车窗投食,没想到不远处的一只黑熊突然站起,使劲拍打车窗,试图钻进车内。近日,八达岭野生动物园再次发生自驾游客在猛兽区擅自开窗事件。后果凶险:黑熊死死咬住游客胳膊,鲜血直流。

《据北京晚报》



车窗外的熊扑向游客

车窗打开刹那  
黑熊一口咬住左臂

擅开车窗有错  
但园方反应受质疑

18日一大早,陈先生和朋友驾车来到八达岭野生动物园玩。开车经过东北虎区,前面就是休闲区,很多游客都下了车,买小饼干准备投喂动物。陈先生也买了一包,之后,他们来到了马来熊园。

“很多熊围着汽车要吃的,两头熊看到我们的车就朝着车走过来。”虽然入园前,工作人员叮嘱过猛兽区禁止开窗,但看到别人投喂也没什么事,陈先生就把车窗打开了一条小缝,往外扔食物。

这时,一只熊叼起食物就在一旁开吃了,另一只熊立即围了过来,并扒着车窗试图把头伸进车内。

“当时我和一旁拍照的朋友都吓蒙了。”情急之下,陈先生用手使劲去按玻璃升降按钮。谁知,车辆自带的防夹手功能反倒帮助了黑熊,车窗玻璃不升反降,驾驶位一侧,整个车窗都向黑熊敞开了!

就在一瞬间,黑熊一口咬住陈先生的左臂,一阵剧痛啊,我本能地挣脱,猛踩油门往前开,从后视镜里我看到,熊被挣脱后疯狂地追赶拍打撕咬车。”一闭上眼,这惊悚的场景就会在陈先生脑海中不断浮现。巧的是,这一幕被同车的朋友意外拍了下来。

陈先生表示,自己擅自开窗确实不对。但是,对八达岭野生动物园工作人员的态度和园区对游客的保护措施,他也不满意。他说,工作人员只知道责备他,在出现意外时,园区不能第一时间提供帮助。

让陈先生稍感欣慰的是,这几天动物园的郭经理与他取得联系,给他提供一些治疗方案和建议。