

谁在打, 怎么打, 打给谁?

——“骚扰电话”生产链条调查

“大哥你好! 这边是五洲万家广场售楼处, 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。



30人团队一天拨出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, 记者核验后确为真实。

“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。有时晚上一两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。

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, 还可探索健全失信惩戒机制, 把拨打骚扰电话的当事人和受益人列入黑名单。(据新华网)