记者“卧底”骚扰电话源头企业，内幕触目惊心

新华社北京8月7日电 题：记者“卧底”骚扰电话源头企业，内幕触目惊心

　　新华社“中国网事”记者冯松龄、张海磊

　　您想知道不胜其烦的贷款电话从哪里来的吗？您想知道你的电话怎么那么多人知道吗？

　　近日，记者“卧底”骚扰电话源头企业，发现每天有大量骚扰电话从这里打出，成千上万条含有个人姓名、住址、工作单位等详细信息的“文件”在大量微信群内“裸晒”，公民个人信息泄露已成一条地下黑色产业链。

　　（小标题）入职先办卡，一人一天得骚扰2000人

　　未经本人允许，接到的营销或诈骗类电话均属骚扰电话。2018年7月，工业和信息化部等13个部门印发《综合整治骚扰电话专项行动方案》，决定自2018年7月起至2019年12月底，在全国开展综合整治骚扰电话专项行动，工信部也曾先后约谈运营商及骚扰电话问题突出企业。

　　近日，记者通过一家名为“北京中邦富通金融服务外包有限公司”（以下简称“中邦金融”）的面试，成为一名电话推销员。该公司主要通过拨打电话推销贷款业务，并按贷款金额3%收取业务费。

　　为避免屡被投诉、标记，推销员需不断更新号码。负责人会为新入职员工统一办理170号段电话卡。记者被安排在一个约60人的电话营销团队。一台电脑和多部电话成了每个推销员的“标配”。

　　“一个大单，三年吃穿”，这是公司内流传的一句话。一位经验丰富的老员工告诉记者，他平均每40分钟能拨出250个号码，一天2000个电话。即使是刚入职的新人，每天至少要打出600个才算合格。

　　按公司要求，记者以“是否需要贷款”为内容拨打了300个指定电话，但多数被直接挂掉和拒接。公司销售负责人安慰说，运气不好打300个不开单很正常，“坚持不懈才会有客户”。

　　记者注意到，另一家名为“深海教育”的培训机构近期招聘信息投放较多。于是记者前往“卧底”，不想遭遇了“军事化”管理。

　　其销售部门共分12个“军团”，每个“军团”下又设多个小组。在这里，个人信息被分为“首咨”和“公海”两大类，“首咨”即从未被骚扰过的新信息，只有老推销员才能拿到。“公海”是曾被骚扰过但未成功的旧信息。推销员每天最多可从“公海”里拿600条。

　　记者注意到，这家机构已引入了“AI呼叫”。只要登录“螳螂教育云”再点下鼠标，骚扰电话就自动通过microsip软件拨出，这些拨出的电话均为北京地区座机号码。

　　（小标题）“加恐”“截杀”流水作业，拒接也难脱身

　　为提高中单率，推销员们还要经过整套“话术”培训。

　　记者所在的“中邦金融”一般会选择“熟人拜访”话术，内容模板多为“哥/姐你好，我是中邦的小王，咱这贷款考虑得怎么样了？”被拒后可说“那咱加个微信呗，您有需要随时联系我。”对于明确拒绝的人，推销员还会不停地求加微信。

　　在“深海教育”，记者每天跟随“军团”开早会，设计问答，统一话术。记者为此经历了包含“开场”“探需”“加恐”“截杀”等八个流程的标准化培训。“加恐”是为了制造焦虑，即强调所推产品有多重要。“截杀”即确定一个截止时间，催消费者赶紧交钱。一般两者配合使用。如遇“暂时没钱”的人，推销员还会不断强调“支持信用卡、花呗支付。”

　　推销员会将所有被骚扰过的人分类标记：A意愿强烈、B需多次回访、R放弃。但记者查询通话记录发现，多数明确拒绝的人仍会被标记为A。

　　公司规定，只有连续拒绝三次以上、多次破口大骂、空号和停机的消费者才能标记为R，但如标记R太多，推销员就会被负责人约谈。因此，推销员从“公海”获取数据时，即使被标记了R的人，他们仍会锲而不舍地骚扰。

　　（小标题）是谁卖了我们的信息

　　调查发现，一些互联网巨头、银行和房产中介成了信息泄露背后的始作俑者，公民信息成了谋利手段。

　　“中邦金融”的一位中层向记者透露，公司的数据主要来自两方面：一是银行，特别是曾贷过款的银行客户；二是房地产中介，比如我爱我家、麦田、链家等公司的一些客户经理，拿着“资源”跳槽而来。

　　调查发现，这些个人信息的泄露程度，十分惊人。“中邦金融”提供给记者一份含有3146条个人信息的“名单”，这个名单上赫然包含了公民的姓名、电话、工作单位、房本信息等具体内容。像这样的文件，在公司内部微信群中，每天源源不断、快速流转。

　　“深海教育”一位负责人告诉记者，公司的“资源”主要来源于百度等一些知名互联网企业。

　　随后，记者在百度随机检索“心理咨询师”等关键词发现，弹出内容多为培训广告。“点开这些推广信息后，你个人信息就可能直接流入培训机构的数据池中。”一位知情的推销员说。

　　为印证这位推销员的说法，记者以一家少儿培训机构的名义与百度有关方面探讨合作。对方答复，一条个人信息的“进价”约100-150元，具体需求均可订制。“可做推广引流，百度建立后台，家长填过电话信息以后，信息马上就会到您那边。”

记者手记：骚扰电话引发的“愤怒与无奈”

新华社北京8月7日电（记者冯松龄）骚扰电话的背后是一个个活生生的人，他们或许是年轻人，或许是白发苍苍的老人，他们或因此而愤怒，或因此而无奈，而所有这一切，都拜不光彩的利益所赐。

上进的年轻人

记者在北京深海云课堂教育科技有限公司（以下简称“深海教育”）卧底期间，见证了这样的一幕：一位年轻人已经被多次骚扰，被吹得天花乱坠的培训，对他来说十分昂贵，但他心动了，犹豫不决。

对于这种情况，推销员便不断强调“我们可以分期，可以用花呗，可以信用卡，或者您先付500元定金，开课了再把钱补上”。此时，我看到，销售主管就站在推销员的身后，不断给推销员施压：“一定要让他今天交钱，哪怕先少交一点。一定把‘截杀’给我截死了，就是今晚6点。”

“截杀”是这个圈里的一个专业术语。拿这个培训机构举例来说，就是编造一个活动，例如“周年庆”“老学员回馈”，配合“原价4000元的课程现在只要2000元”的优惠，同时这个活动今晚6点就要结束了。不少消费者面对“截杀”时会下意识地陷入焦虑、紧张，最后交钱。

我想，此刻在电话那边，是一个还没有多少积蓄的年轻人，他渴望着美好的生活，并打算为之奋斗。可是他不知道的是，他付出时间和金钱后最终只能换来一张毫无用处的“证书”，他的进取心最终成就了别人谋取不义之财的门路。

哭泣的老人

记者在北京中邦富通金融服务外包有限公司“卧底”的时候，有个接电话的听上去应该是一位老人。还没等我自我介绍完，他就发火了：“你们究竟是从哪里搞来的我的电话？有完没完啦！”在记者沉默之际，老人用颤抖的声音继续说道，“我这一天天的，家里的人一个个的都……你们每天不停地骚扰……”说到最后老人的声音已经带着哭腔。

或许这位老人正面临着许多痛苦的问题，在垂暮之年或许只求安宁。记者不知如何面对，只能说声抱歉，然后赶紧挂掉电话。

此时，“领导”立刻安慰记者说：“没关系的，电话打多了就会习惯了。”

我看到身边许多话务员都在“淡定”地“忽悠”着，对方可能是疲惫的中年，可能是刚怀孕的妈妈，也可能是涉世未深的学生。

而我，引爆了一个老人的情绪，在他的苦恼中又撒上了一把盐。

挣扎的推销员

频繁拨打骚扰电话、买卖公民信息已经涉嫌违法。那么电话推销员们和外呼公司的负责人如何看待自己的行为呢？

显然，大多数人也都知道打骚扰电话是有悖良知的。而对此，外呼公司用“洗脑”培训和高额提成消解了推销员的犹豫。

这家金融公司的一位中层领导一直自欺地“坚信”，自己是在帮助别人：“万一真的有人需要贷款呢？或许就是我们的一个电话，帮了一个人，拯救了一家公司。如果连你自己都不相信，又如何让别人去相信？”

而如“深海教育”这样的一些培训机构，则会在新人入职培训的时候不断强调自己的证书多么厉害，自己的师资力量是多么强大，即便这些所谓的“教授”在知网上没有任何信息。

在记者卧底期间，一位推销负责人离职了。他告诉记者，离职的原因是：“证书就是骗人的。公司就是用很高的提成吸引推销员进来，但实际上能赚到钱的人并不多。”

记者想，他的内心经历了怎样的挣扎和犹豫，才最终下决心离开。

记者手记：怎样铲除电话骚扰“毒瘤”？

新华社北京8月7日电（记者冯松龄、张海磊）“我的电话大多是骚扰电话”，相信不少人有这种感叹。近日，记者暗访多家外呼企业，发现虽然有关部门多次亮剑整治，但是面对严格的监管，骚扰电话仍然“呼叫不停”，症结到底在哪？

一位业内人士告诉记者，治理骚扰电话的难点在于其已经形成了一个完整的“黑色产业链”。在这项“产业”中，涉及非法买卖个人信息的企业或个人、开发电话骚扰程序的企业、实施电话骚扰的企业、有意无意监管缺位的运营商等。

独立电信分析师付亮告诉记者，运营商是连接电话骚扰行为的企业和被骚扰用户之间的关键一环。对骚扰电话进行预防和管理，是运营商义不容辞的责任，他们本应该利用云计算、大数据等技术手段，加强数据共享能力建设，提升骚扰电话识别和拦截能力。

但骚扰电话的问题存在了许多年，部门约谈运营商之后的一段时间内会得到比较良好的整改效果，可时间一长，各种骚扰电话又“蜂拥而至”。

中央财经大学数字经济与法治研究中心执行主任、法学院副教授刘权说：“出现这种现象的原因之一在于运营商对骚扰电话盛行的放任，以及为了盈利而放松审查用户资质。”

刘权建议，应当将相应的惩戒与约谈结合起来，使得整治骚扰电话不力的运营商受到惩罚，保障实际效果。

与此同时，还应该从重处罚骚扰者以及受益商家。记者了解到，刑法规定，违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。刘权建议，应该进一步落实个人信息安全保护制度，严厉惩处非法买卖个人信息的行为，在源头上打击骚扰电话现象。

刘权认为，在对骚扰电话问题进行治理的过程中，仅仅依靠一个政府部门是不够的，需要形成社会各方相互配合的机制，各部门在各自的职责范围内，对防治电话骚扰问题进行联合协助和整治。