

“搭”上人工智能 电话销售骚扰“升级”

智能音箱、智能翻译、智能客服……人工智能大热的当下,智能语音技术在很多领域得到应用。但当这项技术也成为电话销售行业高效率、低成本的“法宝”,标榜“一天能打3000通、机器对话省人工”时,消费者更加防不胜防。

骚扰电话这一困扰全社会的行业顽疾,不仅久治不愈,还搭上了人工智能“快车”,衍生出不少黑灰产业链。“升级”的骚扰电话乱局,确实该治了!



一天可拨打3000+,无需人工干预

“您好,我这边可以帮您取得国家承认的正规本科学历,请问您有需要吗?”

“我已经研究生毕业了。”

“好的,我们这边也提供研究生学历报考服务。”

“我说了我已经研究生毕业了,你没听到吗?”

“您好,我是AI电话小助手……”

上海白领徐航表示,这已经不是他第一次接到智能机器人打来的骚扰电话:“装修、买房、

培训、健身、放贷……骚扰电话五花八门,机器人不知疲倦,可苦了我们这些接电话的真人。”

记者在网搜索“智能电销机器人”,蹦出的产品广告铺天盖地:“一天可拨打3000+,无需人工干预”“节约80%的人工成本,提升140%的销售业绩”“支持24种方言识别,私人定制”……

一位智能电销机器人销售人员向记者介绍,传统电话销售成本高、离职率高、情绪

化严重的痛点,已经被人工智能“一一破解”:“智能机器人永远情绪饱满不会波动,效率很高永不疲倦,成本更低永不离职,而且还能自动记录通话内容筛选意向客户。”

社交平台上,关于骚扰电话的吐槽几乎每天都有。“如今收快递、拿外卖、联系客服,哪敢不接陌生号码,但一接就是骚扰电话也是够烦的”“一天接到三四个骚扰电话,都答非所问的”……

骚扰电话“魔高一尺”?

一通骚扰电话,可能十几秒不到就会挂断,看似问题不大,但在智能机器人一天上千通的助推下,骚扰之风愈演愈烈,全社会的信息安全、生活秩序都受到影响,一些涉嫌诈骗的骚扰电话还埋下不少隐患。

超量拨号易被封?“一天上千通,永不封号”。一位“AI尊享云智能电话机器人”的销售人员告诉记者,一套智能电销系统的费用是一年1313元,智能语音的话术设置每套300元。“真人给机器人配音,机主接到后很难分辨出是机

器人,系统一天能外呼1000多个电话,每一次呼出的号码都是随机的,且能保证线路不被封号。”

被标记“骚扰”难接通?“只需4.99元解决你的烦恼”。当记者向智能电销系统销售人员询问“号码被机主标记成‘骚扰电话’,接通率下降怎么办”时,销售人员表示,淘宝上有很多商家提供“清除标记”服务。记者搜索发现,这些商家的“号码取消标记”服务,号称“针对骚扰、诈骗、推销、广告等标记,能够全平台覆盖无残留取

消,只需4.99元解决你的烦恼”。

撒网式骚扰效率低?“大数据采集,你要什么我采什么”。不少网友也表示,不仅骚扰电话越来越多,似乎针对性也越来越强。记者在闲鱼平台上搜索“采集”二字发现,不少卖家表示通过“全国地图大数据采集系统”,能够“实时采集各大城市、各大行业的数据”。

在与卖家的交流中,记者得知该系统“不仅可以采集B端信息,普通的C端信息也能采集”。

电信运营商应发挥规制作用

骚扰电话问题由来已久,有关部门开展过多次整治。前不久,公安部门成功破获相关企业利用95号码开展网络诈骗案件。7月22日,工信部信息通信管理局约谈中国电信、中国移动、中国联通三家基础电信企业,要求三家企业严控网络诈骗和骚扰电话传播渠道,全面提升技术防范能力,强化源头治理,有效遏制呼叫中心的违规经营行为。

“人工智能电话销售系统的滥用,暴露出科技的发展突破了监管的约束。”上海君澜

(无锡)律师事务所律师何至诚表示,魔道相生相克,这些年电话骚扰屡禁不止,与其技术的不断升级密不可分。“这已不是单单依靠法律制度所能解决的问题。”

“骚扰电话最大也是最根本的难点,在于其背后的庞大利益链。电信运营商在打击骚扰电话方面的力度是远远不够的。”北京志霖律师事务所律师赵占领表示,目前已经产生了职业化、团伙化的电话骚扰团队,除非其骚扰行为涉及非法买卖或非法获取个人

信息等明显的犯罪行为,否则仅仅是拨打电话很难让公安机关直接介入。“违法成本低、收益相对较高、行业风险小,骚扰电话因此屡禁不止。”

赵占领认为,治理骚扰电话的关键环节在于电信运营商要发挥真正的规制作用,打破利益链条,采取强有力的技术手段和处理措施来打击骚扰电话。其次,相关监管部门需要加大监管处罚的力度,特别是对于电信运营商的治理成效加强监管,提高骚扰电话的违法成本。 据新华社

我国成功发射高分九号04星 搭载发射清华科学卫星



6日12时01分,我国在酒泉卫星发射中心用长征二号丁运载火箭,成功将高分九号04星送入预定轨道,发射获得圆满成功。

据了解,这次任务还搭载发射了清华科学卫星。

高分九号04星是一颗光学遥感卫星,地面像元分辨率最高可达亚米级,主要用于国土普查、城市规划、土地确权、路网设计、农作物

估产和防灾减灾等领域,可为“一带一路”建设等提供信息保障。

搭载发射的清华科学卫星由清华大学负责研制,将在轨对重力卫星系统设计方法、基于双频GPS的精密轨道大气密度测量方法等理论与技术进行飞行验证。

这次任务是长征系列运载火箭的第342次飞行。

据新华社

中国赴黎巴嫩维和医疗分队 将提供医疗救助



黎巴嫩首都贝鲁特港口区4日傍晚发生爆炸不久后,中国第18批赴黎巴嫩维和医疗分队接到联合国驻黎巴嫩临时部队(联黎部队)司令部通知,将抽调其医疗力量为贝鲁特提供医疗救助。

据中国维和医疗分队介绍,接到通知后,分队抽调来自外科、内科、烧伤科、麻醉科等领域的9名医护人员组成“贝鲁特爆炸”应急医疗分队。应急分队将携带药物、

耗材、防护用品等物资前往贝鲁特。现阶段,分队人员、车辆、物资已准备就绪。

中国第18批赴黎维和医疗分队由30名官兵组成,目前正值轮换期间,其中15人已于7月28日回国。按照计划,剩余15人将于本月18日启程回国。中国第19批赴黎维和医疗分队15人于7月28日抵达黎巴嫩,因新冠疫情目前正在隔离中。 据新华社

国内油价调整 大概率迎年内第四次搁浅



记者从社会监测机构了解到,8月7日国内油价调整窗口将再度开启,当前参考的原油变化率对应幅度不足50元/吨调整红线,故本轮调整搁浅概率较大,如果落实,这将是年内第四次搁浅。

金联创成品油分析师王珊认为,短期内原油或大概率维持区间震荡走势。部分海域休渔期陆续解

禁,南方雨季基本结束,不过北方降雨量增加,全国性高温天气令柴油消耗提升缓慢。车用空调以及民众出行增加依然能带动汽油消耗维持良好运行,目前主营销量与降库压力并存,而消息面与需求面缺乏明确指引,短期内国内成品油或延续盘整态势,购销气氛难有明显改善。 据新华社