

运营商、渠道商、代理商？

——来自“官方”的骚扰电话推销乱象调查

“回馈老客户，套餐金额不变，赠送流量”“套餐到期，推荐更优惠的套餐”“保证不转网继续使用就赠送话费”……很多人都曾接到类似的推销手机套餐的电话，其中有些“优惠”还需提供手机验证码。近日，广州周女士就接到了一个固话打来的手机套餐推销电话，听起来好像是“天上掉馅饼”，结果差点掉进陷阱。

都是“官方”说法为何不一致？

“我们是移动的官方客服，现在给您赠送流量，不收费，现在请把验证码发给我。”虽然对方自称“官方客服”“赠送流量”，但考虑到并非10086打来的电话，并且索要验证码，周女士略有犹豫，说想先看看验证码短信的文字内容。没想到，话没说完，推销员竟主动挂断了电话。

对方挂断电话后，周女士仔细阅读这条短信内容，显示确实是10086发来的——“验证码为××××××，您正在通过广州市××通信科技有限公司平沙分公司办理业务，泄露验证码会影响号码安全”。

周女士才意识到，短信是随推销电话同步发来的，但短信内的公司名称看起来与中国移动并无任何关联，公司怎么能使用10086系统发送验证码？

带着疑问，周女士拨打了10086的官方客服进行咨询。接通后，中国移动的官方客服称，“不要相信任何非10086打来的电话，如要办理业务请到移动营业厅。”随后周女士尝试回拨此前打来的固定电话，但语音提示显示“您所拨打的是空号”。

打完投诉电话后，周女士更是感到事情复杂——官方客服说不要相信非10086打来的电话，但推销电话确实发送了10086的官方短信，“问题出现在了哪里？”

事实上，有不少人将此类验证码告诉推销员后，遭遇到了手机套餐的消费陷阱。深圳的消费者张先生告诉记者，他也于近期接到此类推销电话，一看是座机打来的以为是工作电话就接了，电话那边说“138元以上套餐免费在网12个月赠送36G流量，只需要告知验证码”，张先生说当时自己还在工作没仔细思考，手机收到验证码后就告知了，结果没多久就收到10086发来的业务办理提示，每月需扣20元，“说是赠送，其实就是暗中为用户增订套餐。”

张先生表示，遇到此类情况想要投诉都很难——对方语音通话，用户一般情况下不会进行录音取证；“到最后问题变成我主动接了骚



恼人的“牛皮癣”

新华社发 徐骏 作

扰电话，所以要我自己承担后果吗？”仅黑猫投诉平台上，和三大运营商套餐相关投诉量已有上万条。

随着通信服务市场竞争日趋激烈、业务更加多元，2022年起通信投诉飙升，投诉量达25375件，同比上升106.00%，2023年维持高位，有25980件；而2024年仅上半年就有投诉24290件。

从近年消费投诉情况分析，消费者反映较多的问题主要有：电话推销频繁，营销手段不规范，部分通信运营商致电次数过于频繁，一定程度侵犯了消费者的生活安宁权，加上电话推销人员身份真假难辨，也给消费安全带来风险。另外，部分推销人员为促成交易，夸大套餐的优惠力度或实际效果，容易使消费者产生误解，引发消费纠纷。

广东省消委会表示，部分通信运营商刻意宣传突出套餐优惠部分，对使用限制、附加费用等关键信息避而不谈或含糊其辞，加之扣费提醒不及时等，从而引起纠纷。

运营商为何频频骚扰用户？

记者从运营商内部人士获悉，现在通信运营商一般有三种运营模式：直销渠道，即营业厅和官方网站；代理渠道，合作营业厅、代理商、经销商等，这类线下店还可以卖手机、装宽带；电子渠道，第三方电商平台等。

据悉，目前常见的打“外呼电话”的大多属于第二类代理渠道。记者在广州市越秀区一家线下“通讯公司”门店咨询更换套餐，该门店负责人表示，自己门店也可以代办套餐、还可以发卡放号，与周女士短信中的“通信科技有限公司”办理业务模式一样，属于运营商的“代理渠道”。

“能不能办套餐业务？当然可以，我们和运营商签了合同的；但你说我是运营商吗？也不完全是。”该门店负责人表示。

那为什么这么多渠道商热衷于“外呼推销”呢，为何不能“安安静静”地卖手机卖套餐呢？该门店负责人表示，一方面，过去渠道代理商有新增用户补贴、手机机顶盒终端补贴等，现在运营商给到渠道代理商的补贴越来越少，消费者更愿意去手机直营店买手机，手机+流量套餐的模式也不吃香了；另一方面，随着WiFi的分布越来越广，手机用户现在购买流量套餐的意愿也逐步降低。渠道商实体店的开成本增加，不得不通过外呼系统“主动出击”。

一名曾经在运营商的渠道代理处工作的内部人士告诉记者，运营商为提升服务水平，不断向渠道商传递压力，压力的传递最终都到营业员头上，“这就是为什么我外呼电话的时候都懒得跟客户多解释，浪费时间，不相信我就换一个客户。”

安徽一家云呼叫系统相关负责人向记者介绍，外呼系统是一种自动拨号技术，外呼系统首先从数据库等方式导入客户联系方式列表，根据设定的策略自动拨打电话。目前外呼系统可通过170号段的11位手机虚拟号向用户自动拨打，“客户看到的也是这个号码，但是客户没有办法拨打回来。”

该负责人还向记者展示了一系列外呼限制，如“同一被叫一天最多拨打3次，一个月拨打次数不能超过10次”“三大运营商设置的黑名单无法通过系统拨打”“运营商限制的靓号无法通过系统拨打”“不得从事贷款催收证券金融等业务”等。

该呼叫系统负责人表示，目前公司只提供呼叫系统服务，不提供“获客”，而一般营销获客方式多种多样，各类营销活动的线下推广都

可以获得相应的个人信息。此外，部分App、网络平台等将个人信息买卖做成黑灰产业链，难以查到个人信息的泄露源。

此外，广东省消委会表示，通信运营商泄露用户个人信息事件时有发生，主要原因是部分运营商客服素质不佳，业务操作不熟练，缺乏日常监管和培训，未按规范流程办理业务等，尤其是与第三方合作时，未对合作方进行充分审查或未签订严格的信息保密协议，为个人信息泄露埋下隐患。

广州大学法学院教授欧卫安介绍说，骚扰电话存在的原因在于商业推销需求长期存在。频繁地骚扰用户、推销电话中不具体提及套餐全部内容、以追求业务量为主要目标能快就快……这一系列“求快求量”的操作下，运营商的经营压力传导至广大用户，于是产生了一系列侵害消费者知情权的不合理行为。

期待从供给源头发力提升服务质量

目前，在激烈的市场竞争下，通信服务行业一些不规范经营行为屡禁不止，成为侵害消费者权益的痛点难点，不仅影响行业健康可持续发展，也影响居民消费信心和消费增长。

对于如何防范运营商推销套餐的营销电话？受访专家认为，应从治理骚扰电话、保护个人信息、调整运营商资费策略等方面联合治理。

广东省消委会建议，有关部门应与时俱进健全完善法规体系，就资费标准、服务质量、个人信息保护等方面出台更为严格的规定，同时通过定期检查、随机抽查等措施进行有效规管，探索建立企业诚信评价机制，对于违反法律法规、侵害消费者权益的通信企业及相关人员，依法依规进行严厉处罚。

近年来，国家有关部门通过多种手段治理骚扰电话。工信部还推广“骚扰电话拒接”服务，强化电信网络诈骗一体化技防手段。

北京市京师律师事务所律师孟博等人建议，相关电信服务提供商应强化运用人工智能等科技手段的监管能力，比如，及早发现并阻断利用人工智能呼出骚扰电话的违法违规行为，对虚拟号段资源使用用户加强资质审查等。

记者调查发现，运营商也会处罚投诉量大的渠道合作商。

多数渠道代理商也有苦说不出，坦言在业务发展过程中遇到瓶颈。“只有推销更贵的套餐和开通新业务才有利润，运营商应该考虑更多元的服务供给模式，我们也就别用搞那么多‘话术’了。”广州某通信科技有限公司负责人说。

来源：新华每日电讯