

# 机器人打推销电话是否骚扰

“先生,买房吗?”“姐,最近有学习英语的需求吗?”……移动通信时代,被推销电话骚扰已成为很多人都经历过的烦恼。最近一段时间,不少饱受骚扰电话之苦的读者发现,各家销售公司似乎更新换代了技术,自己接到“骚扰电话”好像不是真人打来的。

记者调查发现,目前市面上已经出现了用人工智能代替真人客服进行电话推销的软件。软件研发方介绍,使用AI拨打推销电话,不仅可以做到声音和真人毫无区别,效率也可以大幅提高,“每天可以拨出800到1000个电话,是传统人工的4到5倍。”不少网友因此表示担忧:成本低了、效率高了,那自己接到“骚扰电话”的频率会不会越来越高?

### 现象 “机器人”打来推销电话 不少人担忧被骚扰

11月底,苏先生接到一通“特殊”的推销电话。他介绍,一开始这通房地产推销电话并没有什么特别之处,“就是一上来就问我有没有买房需求,被拒绝后仍坚持可以先了解一下。”但很快,苏先生发现打电话的人似乎不太对劲,“我说啥,他都是‘您不用这么迅速回答,我们这边肯定有适合您的房子’这一句,感觉是个机器人。”

与苏先生类似,在北京实习的大学生张霖(化名)最近几天也经常接到机器人打来的推销电话。“有‘男’有‘女’,从声音上听不出来和真人有什么区别,我问了几个问题后对方完全不回答,只是自顾自地继续说下去才让我意识到:噢,好像接了个机器人的电话。”张霖说,自己一开始接到机器人打来的电话还觉得有些新鲜,后来就觉得有些烦,“不像真人,被拒绝之后会主动挂了。机器人会一直说,不太容易礼貌地拒绝,自己只能直接挂电话。”除此之外,张霖还担心,用了“机器人”后,电话推销是不是效率会更高?自己接到“骚扰电话”的频率是不是也会因此增加?“最近这段时间,每天至少3个吧,有卖房子的,学英语的,还有问要不要贷款的,感觉频率比之前提高了不少,光靠拉黑都有些来不及。”

记者搜索发现,最近在社交网络爆料称自己接到“机器人”销售电话的网友不在少数。有网友戏称,“现在连骚扰电话都接不到真人打来的了。”但更多人对于这一现象还是表示担忧和不满:“一点诚意都没有,憋一肚子火没处发不说,接到骚扰的次数还越来越多了。”

### 调查 网售“机器人自动营销神器” 宣称每天可打近千电话

12月7日,记者以消费者身份咨询了一家网售“机器人自动营销神器”的软件公司。据公司客服人员介绍,所谓“机器人自动营销神器”,其实是一款可以实现批量外呼的人工智能系统。利用该系统,可以实现自动拨号、智能应答、智能记录、客户管理等多重功能。

为证实系统实际功能,客服人员还为记者专门安排了一次实际体验。在记者提供自己的手机号码后,很快就接到了一个自称某地产公司销售人员的来电。仅靠声音判断,对方应该是一名年轻女性,说话流畅、毫无异常。除了常规的楼盘介绍外,面对记者“周围有学校吗?”“出行是否方便”的提问,该销售人员也能够很快回答,且用词准确、礼貌,如果不是已经知道对方是AI,很难发现对方不是真人。不过,AI也并非毫无破绽,在记者提问“周末方便去看房吗”时,这名由AI“扮演”的销售人员再次重复了对楼盘周边交通情况的介绍,终于露出马脚。记者注意到,电话挂断前,AI还专门提到“方便提供微信号码吗?后续可以通过微信再向您详细介绍”。后经询问,添加客户微信的工作也可以由该系统自动完成。

客服人员介绍,目前一条AI控制的电话线路每天可拨打800到1000个电话,

效率为传统人力的4到5倍。费用方面,每条线路每季度2500元、每半年4000元、每年6800元,其中包括协助话术优化及录音,1名专属客服、2名技术工程师随时跟进等配套服务。据他介绍,AI仅负责拨出电话、与客户进行初步沟通,挑选出有购买意向的客户并进行记录,至于拨打哪些号码,则需要使用者提前录入,研发方并不提供相关数据。“AI会对客户进行等级划分,有意向的客人还需要使用方再安排人手进行跟进。”记者注意到,在对方提供的电话录音范本中,AI如何回复其实是基于关键词触发机制,只要识别到某个具体关键词,AI就会回复已经提前录好的语音进行回复。那智能体现在哪里?对此,客服人员称,该系统自己具备学习功能。

### 争议 推销电话用AI 技术进步还是烦恼之源?

记者搜索发现,目前市面上已经推出的AI自动拨号系统不在少数。大部分系统以降低成本、提高效率等作为自己宣传的重点。某AI自动拨号系统客服人员称,相比传统电话销售行业的运营模式,使用AI可以弥补真人销售“专业不足导致跟进困难、培训成本高、员工离职快、重复单调性工作引发员工情绪不稳定”等常见问题。他介绍说,除了电话销售外,问卷调查、客户关怀、身份认证、售后服务等领域也很适合使用AI系统。不过,他也坦承,目前使用该系统的行业还是房地产、金融机构、教育培训机构等电话销售比较集中的领域。

有从业者提出,AI拨打一个电话的成本在2毛钱左右,相比人力,成本被大幅压缩,因此可能会带来电话销售领域的巨大变革。但也有声音认为,销售电话已经变成困扰当代人的主要骚扰来源,贸然使用AI只能加剧烦恼。

12月7日,记者就骚扰电话能否提前拦截咨询了移动、联通、电信三家运营商的客服,获悉目前除移动可开通“白名单”服务外,其他运营商都无法提前阻拦骚扰电话。联通、电信两家公司的客服人员介绍,用户如果遇到骚扰电话,可以使用手机系统自带的拉黑功能,避免再次被骚扰。而移动提供“白名单”服务则是指,除用户“白名单”内电话可以直接打电话联系用户外,其他电话均需需要进行身份认证才能拨通,如此就能避免接到机器人打来的骚扰电话。此外,对于一条电话线路是否可以每天不限次对外拨号,三家运营商均表示目前对线路每天的呼叫次数并无限制。换句话说,只要AI能够来得及拨号,就可以使用一个电话号码无限次对外拨号。

### 法官 “骚扰电话”涉嫌侵犯个人隐私 侵权的是使用者而不是AI

就网友对AI进入电话销售领域是否会加剧“骚扰电话”泛滥的问题,12月7日,记者采访了朝阳法院罗曼法官。罗曼法官表示,对于“骚扰电话”而言,背后势必会涉及对个人隐私权的侵犯,“如果电话是我自己主动愿意提供的,肯定就谈不上骚扰。但现在的情况是,很多时候大家还不知道自己的电话是怎么泄露出去的,就已经接到了各种推销电话。”罗曼法官说,按照相关法律,用户提供给商家的联系方式应该仅限于特定服务,然而现实生活中不少商家会将用户电话挪作他用,以便后续推销,其行为已经涉嫌侵犯个人隐私。

至于AI在其中的作用,罗曼法官说:“侵权的是人,而不是技术。没有AI以前,骚扰电话就已经很多了,AI只不过是提供了另一种实现途径。”她建议,用户在遭遇频繁的电话骚扰后可以选择报警,由警方调查骚扰电话来源,“个人的话,想要溯源骚扰电话来源可能会比较困难”。

据《北京青年报》



杭州迎初雪

12月8日,市民在杭州街头冒雪行走。当日,浙江杭州迎来降雪天气。

新华社记者黄宗治摄

## 陕西考古发现战国时期大型祭祀遗址

新华社西安12月8日电(记者都红刚)由中国国家博物馆、陕西考古研究院等单位组成的联合考古队,近日在陕西省陈仓区发现了战国时期的吴山祭祀遗址。从遗址规模和出土的器物考古人员推断,这座遗址可能为历史文献上记载祭祀炎帝的“吴山下时”。

该处遗址位于陈仓区新街庙镇吴山东路的一个台地上,与2016年发现的凤翔血池遗址遥遥相望。勘探发现,遗址范围有8万平方米,共有94座祭祀坑。经国家文物局批准,2018年遗址发掘面积800平方米,清理出了8座规制一样的四匹马一车辆祭祀坑。

由于年代久远,祭祀坑中的马骨和木质的马车都已经腐朽,只保存了青铜车马器和铁质构件。经清理,考古人员在马车的车舆位置,发现了祭祀用的男女玉人、玉琮和配套用的青铜车马、马鞭、马衔、箭镞等器物。除了2处被盗坑外,其余6个祭祀坑都发现了玉人和玉琮的固定组合。

在8座祭祀坑内,发现了9件特殊的农具

铁锤,其中编号为K3的祭祀坑内发现2件铁锤,它的出现让考古人员对遗址性质做出了推断。

中国国家博物馆副研究员游富祥说,文献记载,在吴山附近,有祭祀黄帝的“吴山上时”和祭祀炎帝的“吴山下时”。而炎帝自古以来被人们尊称为“农神”来祭祀,铁锤农具作为特殊祭品在每个祭祀坑出现,可以推断这里作为祭祀炎帝的“吴山下时”可能性比较大。

考古人员介绍,春秋战国时期,秦国就盛行祭祀“五帝”,在都城雍城四周修建了密时、郿时、下时、上时,称之为秦雍四时。到汉高祖刘邦登基时,在秦雍四时的基础上,又修建了北时,称之为汉雍五时。

游富祥说,此次发现的吴山祭祀遗址和2016年发现的凤翔血池遗址的文物种类基本相同,从年代分析,吴山遗址比血池遗址略早。根据这两个遗址的特点,不仅为寻找其余三个时提供了线索,扩充了对汉雍五时的研究,也对秦汉国家祭祀礼仪发展脉络有了清晰认识。

### 一男子恶意造谣“传播艾滋病毒”

## 被公安机关依法查处

新华社北京12月8日电(记者熊丰)记者从公安部获悉,日前,天津公安机关依法查处一起网上恶意造谣“传播艾滋病毒”案件,孟某某因寻衅滋事被处以行政拘留15日。

警方介绍,一男子(微信名“动物无常”)曾在微信群里大肆炫耀,称自己成功将艾滋病毒传染给一名大二女孩。这条信息和相关截图被网民大量转发,引起社会广泛关注。对此,公安部指定天津公安机关立案侦查。经查,孟某某21岁,内蒙古赤峰人,暂住天津市,无业。

12月3日凌晨,专案组民警在天津市河东

区一快捷酒店将孟某某抓获。经审讯,孟某某供述,为了引起网民关注,2018年6月,他在微信群里编造了自己感染艾滋病毒并与一名大二女孩发生性关系的虚假信息,还配发了一张自己女友背影的照片。

12月3日,经天津市滨海新区大港疾控中心检测,孟某某未感染艾滋病毒。同日,孟某某被天津公安机关依法行政拘留。

公安机关重申,网络不是法外之地,公民必须遵守国家法律法规,对自己的言论负责。对编造、传播网络谣言的行为,公安机关将依法查处。

## 寒潮来袭小儿腹泻频发 医生提醒切勿滥服抗生素

新华社长春12月8日电(记者赵丹丹)随着寒潮来袭,冬季小儿腹泻又到高发期。记者近日在长春市多家医院了解到,因发热、呕吐、腹泻腹痛前去就医的婴幼儿大幅增多。医生提醒,冬季腹泻的发病原因多数为病毒感染,家长切勿擅自给患儿口服抗生素。

据长春市儿童医院消化科主任温凤介绍,自11月中旬以来,医院接诊的腹泻患儿较其他季节增加约三成。发病原因多数为病毒感染,一些肠道病毒例如诺如病毒、轮状病毒、杯状病毒、腺病毒等都是耐寒病毒,极易在冬季高发。

温凤介绍,如果婴幼儿感染比较轻,仅有腹泻现象而无发热呕吐症状,无多饮少尿等脱水症状,可多喝水,吃半流质食物,口服

蒙脱石散,补充益生菌及口服补液盐,通常5至7天就可痊愈。如果婴幼儿高热不退,呕吐吐次数较多,出现精神萎靡不振、少言懒动、多饮少尿、不能进食或抽搐伴心肌损伤,那么应立即到医院进行输液及相应的对症治疗。温凤提醒家长,冬季以病毒感染性腹泻多见,发病48小时内,家长切勿擅自给患儿口服抗生素,应到医院明确病因后再行用药。防止发生因服用抗生素导致的肠道菌群失调,加重病情。

温凤表示,居家或上学的孩子,要注意饮食及饮食器具的卫生,避免食用生冷食物,避免暴饮暴食。如周围有人患有腹泻病,尽量远离排泄物,防止排泄物挥发后通过呼吸潜入体内而被感染。