

评论员观察

电销公司可以用新技术行方便,相关部门也完全可以“用魔法对抗魔法”,利用先进的科技手段进行反制。比如说,可以采取与人工智能领域的企业合作的方式,共同探寻制约方法,打造克制“AI骚扰电话”的坚盾。

# 治理“AI骚扰电话”,应提高科技反制能力

齐鲁晚报·齐鲁壹点 评论员 朱文龙

AI技术代替人工,是解放生产力的一大步。可若有人在这方面动了歪心思,危害可不小。

近日,就有媒体调查发现,消费者频繁接到的营销电话很多不是来自真人,而是AI智能呼叫系统在操作。这套系统不仅能惟妙惟肖地模仿人的语音和语气,而且会分析对话者的心理变化,然后锁定目标,因而更有欺骗性,令人防不胜防。

公众深恶痛绝的骚扰电话“毒瘤”不但没有得到有效约束,反而在AI技术的加持下变本加厉。出现这样的问题,“锅”不能让技术背。技术都是有双面性的,掌握在什么人手里就有什么样的结果,就拿AI技术来说,它可以是公共服务、个性化服务的载体,可是一旦被滥用就可能助纣为虐,给骚扰电话大开方便之门,所以,要想解决这个问题,关键是防止AI技术被滥用。

而从报道来看,如今AI技术的使用,是没有门槛的。就拿AI智能呼叫系统来说,由于行业规模有限,同质化程度严重,电销企业只要花上一笔钱,就

能使用这套系统。与这种“低成本”相对应的是“高效率”,据报道,使用AI智能呼叫系统,“人力成本能减少90%,企业效益产出提升2.25倍”,“日呼量可达3000次,并能够对通话全程录音”。不仅如此,现在AI营销电话都会对通话进行全程录音,系统搜集声音后,可以模拟用户声音做很多事情。这种情况让很多人都处在了不确定的风险之中。

“AI骚扰电话”,对于电销企业而言,是“如虎添翼”。对用户来说,则是不折不扣的噩梦。很显然,要想解决这个问题,电销企业应该加强自律。不过,在目前的法律体系中,“营销电话”和“骚扰电话”的边界很模糊。有些用户认为是“刚需”的电话,在其他用户眼中就是“骚扰电话”。在这种情况下,电销企业很难意识到自己的权利的边界在何处,自然也不会有不给用户拨打电话的自觉。

因此,防止AI技术被滥用的关键还是在监管部门的身上。

有观点认为,只要提高那些明显违规营销的企业违法成本,就能起到“杀一儆百”的作用。但是,“AI骚扰电话”不同于以往的骚扰电话,它利用的是新技术,这就意味着监管部门不能以传统的监管方式来对其进行打击。

比如说,现在“AI骚扰电话”大多采用的是虚拟号码,甚至有些电话号码还用技术进行了伪装,如何快速找到AI骚扰电话的源头,对监管部门便是一个挑战。违规营销的企业都找不到,提高违法成本便无从谈起。

电销公司可以用新技术行方便,相关部门也完全可以“用魔法对抗魔法”,利用先进的科技手段进行反制。比如说,可以采取与人工智能领域的企业合作的方式,共同探寻制约方法,打造克制“AI骚扰电话”的坚盾。

另外,监管部门还要扎紧个人信息安全的篱笆。从报道来看,现在的“AI骚扰电话”拥有智能客服的优势,还在此基础上实现了迭代升级,已经具备了“精准找客户”的功能。而这一功能的实现,正是建立在个人信息泄露的基础上的。对于滥用或者泄露个人信息的行为,监管部门要及时掐断其源头。此外,监管部门还要给个人信息收集划出清晰的“法律红线”,促使企业即便是收集到了个人信息,也能做到不骚扰。唯有如此,那些蠢蠢欲动的人才能有所顾虑,不敢为所欲为。否则,监管就只能跟在新技术后头疲于应对,左支右绌。

## 共享充电宝“好借难还”技术上完全可以避免

近日,上海市消保委结合相关的消费投诉情况,组织志愿者进行了消费体察,涉及美团、街电、怪兽充电、小电等品牌,其中有40%的消费者反映充电宝在已经归还后很长一段时间还在计费。有23%的消费者反映在使用完充电宝后,因附近网点少、机柜无空位、夜间关门或人为阻拦等原因难以找到空余机柜,导致无法及时归还而被持续收费,联系客服也无法提供解决方案。

这无疑侵犯了消费者的自主选择权和公平交易权。在现有技术条件下,共享充电宝企业完全有能力设置更加科学、公平、合理的归还标准。如在充电宝未按照要求归还时通过小程序、短信、提示音等方式提醒消费者,不能让消费者归还后还得付费。还可设置一定的“冗余时间”,当充电宝使用达到一定时间时停止计费,以便给消费者合理时间寻找网点归还充电宝,或者避免归还后依然收费,当超过合理时间再另行计费以免有人投机取巧。(史洪举)

## App“自动续费”套路深 是时候出重拳了

有网友爆料,偶然清算支付账单,才发现有多种“自动续费”扣款,包括视频会员、网盘会员、修图软件会员、音乐软件会员、论坛会员等等。虽然一些App早已被弃用,可用户荷包仍在“跑冒滴漏”。这样的例子绝非个别,被扣“冤枉钱”,消费者必然有种被坑的感觉。

其实“自动续费”并不是一个新问题,要从根本上解决问题,需要多管齐下。一方面,消费维权部门不能让耍滑头、坑骗消费者的行径得逞,要为权益受损、主张维权的消费者撑腰。另一方面,针对可能存在的违规违法行径,管理部门有必要对相关App经营者进行约谈整改,通过有效措施进一步规范App的收费行为。消费者也要提高警惕。除了要注意成为App付费会员的“附加条款”,也要自查第三方支付软件中是否已潜伏“自动续费”。遭遇被“自动续费”,消费者不仅要及时取消,而且该投诉维权时别怕“麻烦”。(蒋萌)

观点

# 员工上班“摸鱼”被处罚,该反思的不止员工

对于企业来说,根据内部规定加强对员工的管理,禁止员工“摸鱼”固然重要,但更重要的是如何通过企业内部管理流程的再造,调动员工的工作积极性,提高工作的效能和质量。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 评论员 张泰来

企业内部的一纸处罚通报冲上了热搜。近日,国美电器的一份《关于违反员工行为规范的处罚通报》在网络流传,该通报显示,多名国美员工在办公区域从事玩电脑游戏、上网聊天、听音乐等与工作无关之事,有人几天时间看视频就耗费了22G流量,多人因此受罚。对此,国美回应称网传处罚通报属实,是公司遵循员工手册,对员工进行管理。

上班就应该遵守公司规定。确如国美回应所说,一个员工在短短几天时间看视频耗费22G流量,这确实说不过去,有“摸鱼”之嫌。从这个意义上说,国美对“摸鱼”员工进行处罚无可厚非,被处罚员工应当对此进行反思。当一天和尚撞一天钟,在单位上班就应该对单位负责,认真对待工作。

但针对国美的此次处罚仍有值得探讨之处。

细观国美的这份处罚通报,其中有许多令人细思极恐之处。通报详细

列举了所谓“非工作流量信息”,不但包含具体数据,而且列出了出现频次比较高的应用,如腾讯视频、抖音和网易云音乐等。

这不能不让人追问:这些数据是怎么来的?显然,国美在对员工个人的网络使用情况进行监控,那监控到底精细到了何种程度?公司既然能够通过监控掌握员工使用的软件,那是不是意味着公司也能够掌握更为精细的数据,包括听的音乐曲目、看的视频内容,甚至是跟什么人聊天、聊了哪些内容?!如此一来,员工又有何隐私可言?

手机已经成为重要办公工具深度介入了我们的工作。在工作中使用手机难以避免,不宜一概加以否定。

事实上,随着通信科技的发达,智能手机的普遍应用,工作时间与非工作时间的界限已经越来越模糊,在非办公时间使用个人手机办公也是常事。就国美而言,我所认识的几乎所有国美员工都有过在朋友圈发布国美促销信息的经历。员工既然可以在私人时间利用私人资源办公,公司又何妨允许员工在不影响办公的前提下使用

手机。

对于企业来说,根据内部规定加强对员工的管理,禁止员工“摸鱼”固然重要,但更重要的是如何通过企业内部管理流程的再造,调动员工的工作积极性,提高工作的效能和质量。这也是不少企业为员工购置健身设备、提供咖啡机、设置茶歇时间的用意所在。

事实证明,严苛管理之下被制度逼着干活,与宽松环境下积极愉快地主动干活,其工作效率对比是明显的。

具体到此次事件,工作期间长时间观看视频的员工确实应该反思,但国美管理层也有必要反思:员工为什么会如此长时间观看视频呢?是岗位设置有问题导致员工上班期间无所事事,还是考核机制出了问题不能调动员工工作积极性?

对于企业未来发展而言,及时修补管理漏洞调动员工积极性,显然比处罚“摸鱼”员工更为重要。

投稿邮箱:qilungun@sina.com

## 谁来给测评机构 评测评测

曾几何时,“买前看评测”已成为不少消费者的指定动作。当流量跟着需求走,越来越多的第三方消费品评测平台也随之冒起。不过,有调查发现,目前第三方消费品测评平台多如牛毛,但整体良莠不齐,泥沙俱下。一些标榜着为消费者提供公正、独立、科学评测的平台,却存在自立标准、虚假测评,甚至与品牌方利益捆绑等行为,诸多乱象亟待解决。

对此,缺位的监管,空白的标准,应及时补上。一方面,要尽快研究出台相应的法律法规,制定统一的准则规范与标准方法,不能让测评机构“既当裁判员又当运动员”,损害公平。另一方面,对测评平台的监管,不妨以其人之道还治其人之身。比如,考量其评测方法是否科学,评定其结论是否独立公正,若存在涉嫌侵害消费者知情权和选择权、虚假宣传或商业诋毁等不正当竞争行为,依法追究相应责任之余,还应曝光,予以警示。(陈文杰)



扫码下载齐鲁壹点 找记者 上壹点

编辑:武俊 制版:洛菁

**海参100头999元蜂蜜5折**

1. 高档野生即食刺参:6-8年壮年参,6斤仅999元。本周特惠“买6斤送8斤”,14斤只需1998元。

2. 大连野生即食“参王”:个大刺好,8年壮年参,550元/斤,买2送2,4斤1100元。大连优质刺参特惠100头只需999元。

3. 老淡干海参:刺长肉厚,涨发高,真正老淡干,吃完都是回头客,本周特惠5折。

4. 沂蒙山成熟蜂蜜:纯天然,香甜可口,特惠买5斤送5斤,10斤仅299元。

电话:400-848-7677 (各地免费送货)  
地址:济南制锦市街31号瑞品堂(五龙潭西门北200米,13中南)

**公告 济南住房公积金中心 催缴通知书**

【2021】济住中催字X90号

济南宝创汽车销售服务有限公司济阳分公司:

根据《住房公积金管理条例》第二条、第二十条规定,你单位应为路坤(身份证号:37012519\*\*\*\*\*4275)补缴住房公积金3900元(其中单位应缴1950元,单位为职工代缴1950元);补缴时间段为2021年2月至2021年6月。限你单位收到本通知书30日内缴纳,逾期不缴的,我中心将按《住房公积金管理条例》第三十八条规定处理。

注:你单位对补缴事宜如有异议,请于收到本通知书7个工作日内向济南住房公积金中心提供书面材料,逾期不提供视为你单位无异议。

执法人员:徐雁飞  
证件编号:15010016010  
执法人员:赵莹  
证件编号:15010016022

济南住房公积金中心  
2021年10月27日

备注:缴存基数依据路坤《中国工商银行工资明细清单》,单位和个人缴存比例经查询为各10%

**公告 济南住房公积金中心 催缴通知书**

【2021】济住中催字X91号

济南宝创汽车销售服务有限公司济阳分公司:

根据《住房公积金管理条例》第二条、第二十条规定,你单位应为刘国防(身份证号:37012619\*\*\*\*\*1832)补缴住房公积金6748元(其中单位应缴3374元,单位为职工代缴3374元);补缴时间段为2021年2月至2021年6月。限你单位收到本通知书30日内缴纳,逾期不缴的,我中心将按《住房公积金管理条例》第三十八条规定处理。

注:你单位对补缴事宜如有异议,请于收到本通知书7个工作日内向济南住房公积金中心提供书面材料,逾期不提供视为你单位无异议。

执法人员:徐雁飞  
证件编号:15010016010  
执法人员:赵莹  
证件编号:15010016022

济南住房公积金中心  
2021年10月27日

备注:缴存基数依据刘国防《中国工商银行借记卡账户历史明细清单》,单位和个人缴存比例经查询为各10%

**公告 济南住房公积金中心 催缴通知书**

【2021】济住中催字X92号

济南宝创汽车销售服务有限公司济阳分公司:

根据《住房公积金管理条例》第二条、第二十条规定,你单位应为范婷婷(身份证号:37012519\*\*\*\*\*5966)补缴住房公积金4779元(其中单位应缴2389.50元,单位为职工代缴2389.50元);补缴时间段为2021年2月至2021年6月。限你单位收到本通知书30日内缴纳,逾期不缴的,我中心将按《住房公积金管理条例》第三十八条规定处理。

注:你单位对补缴事宜如有异议,请于收到本通知书7个工作日内向济南住房公积金中心提供书面材料,逾期不提供视为你单位无异议。

执法人员:徐雁飞  
证件编号:15010016010  
执法人员:赵莹  
证件编号:15010016022

济南住房公积金中心  
2021年10月27日

备注:缴存基数依据范婷婷《中国工商银行借记卡账户历史明细清单》,单位和个人缴存比例经查询为各10%

**公告 济南住房公积金中心 催缴通知书**

【2021】济住中催字X93号

济南宝创汽车销售服务有限公司济阳分公司:

根据《住房公积金管理条例》第二条、第二十条规定,你单位应为尹小红(身份证号:37012519\*\*\*\*\*5646)补缴住房公积金4594元(其中单位应缴2297元,单位为职工代缴2297元);补缴时间段为2021年2月至2021年6月。限你单位收到本通知书30日内缴纳,逾期不缴的,我中心将按《住房公积金管理条例》第三十八条规定处理。

注:你单位对补缴事宜如有异议,请于收到本通知书7个工作日内向济南住房公积金中心提供书面材料,逾期不提供视为你单位无异议。

执法人员:徐雁飞  
证件编号:15010016010  
执法人员:赵莹  
证件编号:15010016022

济南住房公积金中心  
2021年10月27日

备注:缴存基数依据尹小红《中国工商银行工资明细清单》,单位和个人缴存比例经查询为各10%