

# 运营商出手! 烦人的营销电话有治了

近日,中国联通的用户收到这样一条群发短信。信息显示“根据国家有关规定,未经用户同意,任何组织和个人不得擅自向用户拨打商业营销电话。我们将对涉嫌营销扰民的电话进行依法处置。”

为什么会出台这样一项规定?具体什么样的行为将被判断为骚扰电话?违规操作将受到什么样的处罚?

## 工信部: 呼叫中心企业未经 用户同意一律不得 向其发起呼叫

2018年7月,工业和信息化部、最高人民法院、教育部等13个部门发布《综合整治骚扰电话专项行动方案》,决定自即日起,在全国开展为期一年半的综合整治骚扰电话专项行动。

方案规定,呼叫中心企业要规范营销外呼业务,建立白名单机制,未经用户同意一律不得向其发起呼叫。互联网企业要全面清理骚扰软件和设备信息,切断信息发布渠道。

2018年11月,工业和信息化部印发工作方案,明确将全面加强通信资源管理,完善骚扰电话的发现、举报、处置流程,并将调动各方力量,规范电话营销行为。

工信部要求,各基础电信企业,包括联通、移动、电信三大运营商,要按照“谁接入谁负责”的原则,严格语音线路和“95”、“96”、“400”等号码资源的用户资质审查,规范资源使用,要求各大运营商在2019年3月前为国内手机用户提供涉嫌骚扰电话来电号码标注提醒。

## 运营商: 骚扰、营销类电话将从源头治理

2019年2月,记者致电中国联通,了解其对骚扰类及营销类电话的界定标准。中国联通称,将主要针对12321举报平台反馈的信息,对疑似骚扰或营销电话进行分析和监听,如确定为违规操作,将会对其进行相应处罚。

关于涉嫌商业营销电话的处理方案,中国联通回应,将从源头治理该类情况,加大对违规电话号码的入网限制,管控线上销售手机卡的派送地址等。如有企业用户与中国联通签订合约,则需同时签署安全责任书,明确规定违约将被终止服务。

随即,记者也询问了中国移动、中国

## 电话销售算违规吗? 运营商:算

在收到联通的提示短信后,某公司销售部门的员工小林十分担心,作为电话销售,自己每天都打出几十通电话,其中不少都是通过手机拨出。若电信公司执行处罚措施,对自己的业务是否会有影响?

对于客户电话的来源,小林表示,部分电话号码来自公司数据库,也有部分是同事介绍或通过官网等渠道获取的信息。在客户问及电话号码来源时,小林不免有些尴尬。“各个公司都是如此,如果被客户拒绝,再换个号码继续打。”

中国联通对此表示,在发现疑似营销电话时一般不会立即处理,要通过检

测电话进行核实,而判断的依据则要根据监测内容具体分析,高频拨打电话则有可能被视为违规行为之一。

一旦被认为是营销电话,则无论号码归属于公司或个人,都将受到关停处理。

中国移动回应称,如果电话销售人员与客户相互认识,并不会涉及举报,但如果该人员在对方明确拒绝后依然反复拨打电话,对其产生负面影响,则有可能被判定为违规操作。



微信信用卡还款收费大半年之后,2月21日,支付宝对外发布公告表示,为了持续向用户提供更优质服务,自3月26日起,通过支付宝给信用卡还款将收取服务费。

值得注意的是,支付宝提供了每人每月2000元的免费额度,也就是说,2000元以内依然免费,超出2000元的部分,按照0.1%收取服务费。以还款3000元为例,超出部分为1000元,按照0.1%计算,服务费为1元。

## 2000元以下依然免费 用户影响有限

对普通用户来说,有没有什么规避服务费的方法呢?小编总结了几条。

行业人士表示,相比于消费、理财等服务,信用卡属于频次较低的功能,而且除了微信和支付宝,用户可以通过银行网银等渠道免费还款,对用户的影响有限。

## 互联网服务 进入收费时代?

2016年,针对提现服务,微信、支付宝先后宣布各自收费规则。这次,信用卡还款收费规则也是相继出台,再次引发关于“互联网服务是否已经进入收费时代”的讨论。

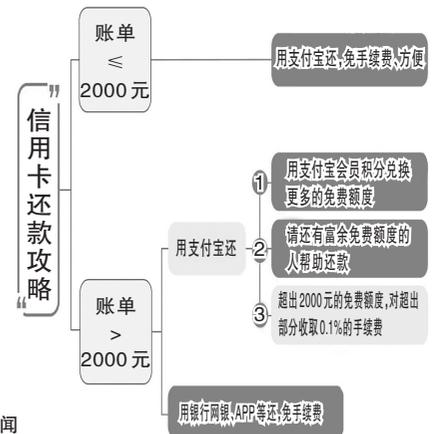
## 小提示

大额转账可以用网银,工、农、中、建、交、招六大行的手机银行跨行转账不收费。

支付宝在公告中表示,收费的原因是“综合经营成本上升较快”,调整信用卡还款的服务规则是为了减轻部分成本压力。此前,微信宣布信用卡还款收费时也表示,“每一笔还款背后都会产生支付通道手续费,为了使广大用户享受部分免费的产品体验,腾讯财付通一直在投入成本进行手续费补贴。”

过去几年中,互联网上有越来越多的服务项目开始收费。据中国国家版权局的调查,2017年互联网内容中收费型内容几乎占到一半,而用户面对收费也开始从不习惯转为习惯。

业内人士表示,在任何行业都不存在永恒的免费模式,在一个充分竞争的市场,收费与否,最终是取决于企业提供的服务是否值得消费者为此付费,而收费的高低也会在竞争中趋于合理。



支付宝也要收费了!