

通信营销电话藏了多少“坑”?

新华社“新华视点”记者 周思宇 胡林果 胡锐

通信套餐“免费升级”“限时优惠”……这些被消费者视为优惠的广告,不知不觉中却暗藏套路。

“新华视点”记者调查发现,通信行业电话营销花样百出,诱导升级、隐性扣费等现象依然存在。

花样百出 套路多多

近年来,不少人反映,会不时接到自称是运营商工作人员打来的电话,或称能免费升级服务,或说能降低资费……花样繁多的营销活动背后,可能隐藏着不少套路。

不久前,某运营商营销专线给广东东莞王女士打电话,说可将她99元的套餐改成39元,并给王女士发了一条短信,让其出示验证码。

“我在给官方客服打电话确认来电号码为官方号码后,把验证码给了来电客服。”王女士告诉记者,当时发现验证码短信内容和降低套餐资费不一致,她再三与客服确认,客服说“只是系统问题”。

几分钟后,王女士却收到开通6元增值服务的短信提醒,她再次打电话确认,客服却告诉她,她名下账户套餐并未更改,只是开通了增值服务。

——通知“限时优惠”,实则无需升级。江苏常州王女士告诉记者,近日,她接到某运营商官方营销电话,被告知此前她购买的套餐优惠即将失效,如果不从60元升级到89元套餐,下月价格将回到套餐优惠前的每月219元。

王女士同意了“升级”,稍后她再次咨询运营商官方客服时,却被告知其实她之前60元的优惠套餐可自动延续。但此时,她已收到89元套餐办理成功的短信,套餐将于下个

月生效。经拨打客服电话交涉,汤女士终于改回60元套餐。

——声称“免费”,实则扣费。去年12月,广州的谢先生接到某运营商客服电话,对方称将其4G套餐升级为5G,可免费获得20G通用流量包。谢先生多次确认免费后提供验证码开通。

但今年1月,其话费账单额外新增20元流量包费用。谢先生投诉后,运营商客服第一次回电称“沟通误会”,愿退20元话费;第二次回电退款到账,坚称“误会”,提出补偿50元话费。

记者调查发现,通信营销人员在电话里常使用“免费升级”“限时优惠”等模糊话术或夸大套餐的优惠力度,但对限制性条款闪烁其词,消费者容易被误导。消费者在办理后才发现,实际体验与宣传不符,但此时已无法轻易取消。

记者在“黑猫投诉”平台上看到,运营商营销相关投诉达800多条,消费者对于“电话诱导消费和霸王条款”等方面投诉较多。广东省消费者委员会发布的《2024年上半年通信服务领域消费维权报告》显示,电话推销频繁、营销手段不规范成为最令消费者糟心的问题之一。

营销电话缘何“变味”

记者从运营商内部人士获悉,运营商营销渠道一般分直销渠道、代理渠道、电商平台等几种。行业竞争越发激烈,企业的经营压力逐步传导至这些营销渠道。

近日,记者来到西部省份两家通信服务公司的呼叫运营中心进行暗访,发现一些“授权代理商”为追求效益,将营销成功率与业务人员收入挂钩。

“主要工作就是通过运营商官方号码推

销宽带、流量等业务。”其中一家公司的工作人员向记者介绍,电话营销工作薪资构成为“底薪+提成”。

“比如客户现有套餐是每月19元,成功把套餐转化成39元,中间差额20元,就累计20积分。”该员工说,客服每月综合薪资在4000至8000元不等,如连续两个月未达2000积分,员工将面临被淘汰。

记者了解到,在一些代理渠道中,营销人员专门针对老年群体。

“想要业绩就要昧良心。”河南某代理公司前电话营销员小玲告诉记者,一些业绩好的员工专门忽悠老人:反复强调其每月消费较多,声称“我们能将价格降下来,能省不少钱”,并手把手教老人提取开通新增服务的验证码。“有的骨干一天出30单,一半以上是老人。”小玲说。

另一家公司相关负责人向记者介绍,电话营销要按照“开场白-业务介绍-确认下单-下发短信-温馨提示”流程执行外呼工作,在客户已确认下单意愿、号发送业务办理短信后,客服才会“温馨提示”违约金等重要条款信息;该负责人要求客服人员不得主动引导客户产生升级投诉,“90%的客户都没有投诉的意识”。

记者调查发现,与线下营业厅办理业务相比,电话营销更易“埋坑”,口头合同取证难度大、证据认定复杂,消费者往往只能吃“哑巴亏”。

中国消费者协会发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,运营商推销人员在推销电话中以免费试用、免费升级、免费赠送为幌子,故意隐藏或模糊最低消费、合约期限、自动续费、违约金等关键信息,诱导消费者开通付费业务等不正当营销问题突出。

规范经营以服务质量赢得市场

针对电话推销频繁、营销手段不规范等问题,相关部门多次出台规定。

2018年8月,工信部印发《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》,明确规定电信业务经营者不得虚假宣传、片面夸大或混淆资费优惠幅度,以及做出其他容易引起用户误解的宣传。

“运营商授权第三方公司开展营销活动,需对其行为负责。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,运营商应落实主体责任、加强内部管理,进一步规范营销人员的行为。

西南政法大学经济法学院副教授马勇认为,通信营销电话乱象应引起重视,进一步完善法律法规,及时填补营销规制漏洞。

“治理这一屡禁不绝的行业‘顽疾’,应直击病源。”广州大学法学院教授欧卫安表示,除加强通信运营商的管理外,还需从源头上推动企业采用更加合法、合规的营销方式。

陈音江表示,根据民法典合同编相关规定,当事人可以口头订立合同,但合同的内容需要双方充分知情并同意。如果通过隐藏条款、模糊话术等误导消费者签订合同,应属无效合同。

重庆志和智律师事务所律师杜培建建议,消费者在接到营销电话时,应尽量保留通话录音、短信记录,同时详细了解营销项目具体内容和合同条款。如遇不合理收费或强制消费,可及时向工信部投诉平台、消费者组织等渠道投诉,积极维护合法权益。

“除加强监管外,运营商还应从源头上提升服务质量,增加高质量产品供给。”欧卫安表示,运营商应充分考虑用户的实际需求,以更高质量的产品主动“赢”得市场。(新华社北京3月14日电)

普京最新表态后,俄乌停火还有多远

新华社记者 安晓萌 李东旭

俄罗斯总统普京13日晚表示,俄方支持与乌克兰停火的提议,但许多问题需要商讨和解决。对于普京的表态,美国总统特朗普和乌克兰总统泽连斯基反应不一。

分析人士认为,俄乌目前围绕领土主权、乌克兰加入北约等问题分歧依然明显,临时停火能否实现、和谈能否推进仍有很大不确定性。

立场差异大

13日,普京在莫斯科举行的记者会上说,俄方同意与乌方结束敌对状态的提议,但前提是停火能够带来长久和平,并消除引发乌克兰危机的根源。

普京表示,诸如停火期间乌军在库尔斯克州的去留问题、以及由谁监控乌军在停火期间的行动等都需要深入探讨。他还表示,在俄方掌控库尔斯克州局势的情况

下,美国提出的30天临时停火建议对乌方有利,乌克兰可能利用这段时间进行强制动员和组织武器供应,如何控制“类似问题”需要解决。

对于普京的表态,美乌领导人反应各异。特朗普当天在白宫表示,看到了“良好信号”。他还表示,如果俄罗斯不接受停火协议,“对世界来说,将是一个非常令人失望的时刻”。泽连斯基当晚则发表视频讲话称,俄方为停火设置先决条件,这是俄方的“操纵手段”,“实际上准备拒绝停火”。

英国广播公司网站分析文章指出,俄乌领导人的最新表态体现了双方立场仍存在明显差异。乌克兰希望先实现迅速停火,再商讨持久和平方案,而俄罗斯则认为不能将这两个进程分开,所有问题都应在一项协议中解决。

近期,围绕如何解决乌克兰危机,美国与俄乌频繁互动。美乌代表团11日在沙特阿拉伯城市吉达举行会谈,乌克兰在会后的联合声明中说愿意接受美国提出的实施30天临时停火的建议。这一停火可在双方同意的情况下延长,并须经俄罗斯接受并同时执行。美国中东问题特使威特科夫13日晚在莫斯科与普京举行会谈。截至目前,俄政府并没有披露任何会谈信息。

俄罗斯总统助理乌沙科夫13日表示,美乌此前在会谈中讨论的临时停火不过是给乌军提供短暂喘息机会,而俄方目标是实现长久和平。俄乌停火协议应该兼顾俄方利益和关切。

停火存变数

特朗普13日还表示,美国已经与乌克兰讨论了停火协议的一部分,即乌克兰可能

需要做出的让步,包括“土地以及其他要素”。分析人士指出,俄乌双方目前围绕领土主权、乌克兰加入北约等问题的分歧依然存在,未来俄乌能否实现临时停火、和谈能否推进仍有不小变数。

俄方曾表示,当乌方将军队从顿涅茨克、卢甘斯克、扎波罗热和赫尔松地区撤出并宣布不会加入北约后,俄方将第一时间宣布停火并开始谈判。泽连斯基则多次表示,领土归属问题是“红线”,乌方不会承认被占领土属于俄罗斯。

此前,特朗普政府已明确表示不同意乌克兰加入北约。乌克兰《欧洲真理报》近日援引消息人士的话说,乌方在吉达会谈时向美方提出,不能限制乌克兰军队的规模、不能禁止乌克兰加入欧盟和北约等国际组织是乌克兰的“红线”。

美国布鲁金斯学会高级研究员、前美国驻乌克兰大使史蒂文·皮弗撰文指出,俄罗斯和乌克兰之间分歧巨大,和平条件也“大相径庭”。俄罗斯军事分析师列夫佐夫说,俄乌双方在关键问题上的立场陷入僵局,能否实现临时停火仍有很多不确定性。(新华社莫斯科/基辅3月14日电)

特朗普再度扬言“吞并”格陵兰岛

格陵兰岛政党领导人:坚决反对

新华社华盛顿3月13日电 据美国媒体报道,美国总统特朗普13日在白宫会见来访的北约秘书长吕特时再次扬言要得到格陵兰岛,并称将会向该岛派驻更多美军。

报道说,特朗普在回答记者有关他要吞并格陵兰岛的提问时说,“我认为这将会发生”。他还说,美国已在格陵兰岛有驻军,“也

许你会看到越来越多的(美国)士兵去那里”。特朗普还称吕特可以在这个问题上“发挥重要作用”,而吕特回应说,任何相关讨论都不在其职权范围内,“我不想把北约拖入其中”。

格陵兰岛位于北美洲东北部,是世界第一大岛。该岛是丹麦的自治领地,有高度自治权,国防和外交事务由丹麦政府掌管。美

国目前在格陵兰岛有一座主要军事基地。去年美国总统选举后,特朗普屡次表达夺取格陵兰岛控制权的强烈意愿,还称不会排除通过“军事或经济胁迫”手段夺取该岛控制权的可能性。

据新华社奥斯陆3月13日电(记者张玉亮)哥本哈根消息:多名格陵兰岛政党领导人

13日表示,坚决反对美国总统特朗普关于“吞并”格陵兰岛的最新言论,并呼吁各政党团结一致,抵御外部压力。

特朗普的言论引发格陵兰岛政界人士强烈不满。正在进行组阁谈判的自治议会第一大党民主主席延斯-弗雷德里克·尼尔森在社交媒体上表示,特朗普的这番言论是“不恰当的”。他呼吁格陵兰人团结一致,共同抵御美国等外部压力。

格陵兰岛自治政府总理、“因纽特人共同体”党主席穆特·埃格德也对特朗普的言论予以谴责,并呼吁各政党领导人召开紧急会议。他在社交媒体上写道:“美国总统再次提出吞并格陵兰岛的想法。我绝不能以任何方式接受。”

《人工智能生成合成内容标识办法》发布

规范制作传播各环节标识行为

新华社北京3月14日电 为促进人工智能健康发展,规范人工智能生成合成内容标识,国家互联网信息办公室等四部门近日联合发布《人工智能生成合成内容标识办法》。据悉,办法聚焦人工智能“生成合成内容标识”关键点,通过标识提醒用户辨别虚假信息,明确相关服务主体的标识责任义务,规范内容制作、传播各环节标识行为,将于2025年9月1日起施行。

国家网信办有关负责人表示,近年来,人工智能技术快速发展,为生成合成文字、图片、音频、视频等信息提供了便利工具,海量信息得以快速生成并在网络平台传播,在促进经济社会发展的同时,也产生了生成合成技术滥用、虚假信息传播扩散加剧等问题,引发社会关注。国家网信办联合工业和信息化部、公安部、国家广播电视总局制定了办法,进一步规范人工智能生成合成内容标识活动。

办法提出,人工智能生成合成内容是指利用人工智能技术生成、合成的文本、图片、音频、视频、虚拟场景等信息。人工智能生成合成内容标识包括显式标识和隐式标识。

国家网信办有关负责人介绍,办法明确了服务提供者应当对文本、音频、图片、视频、虚拟场景等生成合成内容添加显式标识,在提供生成合成内容下载、复制、导出等功能时,应当确保文件中含有满足要求的显式标识;应当在生成合成内容的文件元数据中添加隐式标识。

此外,任何组织和个人不得恶意删除、篡改、伪造、隐匿办法规定的生成合成内容标识,不得为他人实施上述违法行为提供工具或者服务,不得通过不正当标识手段损害他人合法权益。

我国人工林保存面积、草地面积均居世界第一

据新华社北京3月14日电(记者王立彬)《2024年中国自然资源公报》显示,我国人工林保存面积、草地面积均居世界第一。

自然资源部14日发布的这一公报指出,2024年是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。各级自然资源主管部门牢牢守住18亿亩耕地红线和生态保护红线,森林覆盖率超25%,全国人工林保存面积、草地面积居世界第一,有力推动了人与自然和谐共生现代化建设。

2023年度全国国土变更调查成果显示,全国共有林地28369.57万公顷。其中,乔木林地19660.49万公顷,竹林地697.79万公顷,灌木林地5899.77万公顷,其他林地2111.52万公顷。全国森林面积2.47亿公顷,人工林保存面积达9240.87万公顷,居全球首位,森林覆盖率超25%,森林蓄积量206.76亿立方米。

菲律宾前总统杜特尔特将首次出庭接受聆讯

新华社布鲁塞尔3月13日电(记者张兆煦 邓耀敏)位于荷兰海牙的国际刑事法院13日发布公告显示,菲律宾前总统杜特尔特将于当地时间14日下午2时在法院第一预审庭首次出庭接受聆讯。

据国际刑事法院13日发布的公告,在首次聆讯期间,法官将进行身份核实,告知指控及根据《国际刑事法院罗马规约》所享有的权利。

报道说,第一预审庭将由罗马尼亚的尤利娅·莫措克担任主审法官。

杜特尔特在担任菲律宾达沃市市长和菲总统期间发起反毒行动。2018年2月,国际刑事法院通知菲律宾政府,将对杜特尔特领导的打击毒品犯罪行动是否违反人权的情况展开“初步调查”。菲律宾已于2019年正式退出国际刑事法院。

杜特尔特本月11日从境外返回抵达马尼拉国际机场后被警方拘留,有关方面向其出示了国际刑事法院的逮捕令。据国际刑警组织驻马尼拉办事处当天收到的国际刑事法院逮捕令的副本,发出逮捕令的目的是“确保杜特尔特出庭”。载有杜特尔特飞机的飞机12日抵达海牙。拘留杜特尔特并将他送往海牙的做法在菲国内存在极大争议。



这是3月13日在波兰格但斯克举办的国际琥珀及珠宝展上拍摄的琥珀摆件。波兰国际琥珀及珠宝展于12日至14日在格但斯克举办。新华社记者 张琨 摄



这是3月14日在土耳其伊斯坦布尔拍摄的加拉塔塔塔和月亮。加拉塔塔塔起初用于军事防御,后来用于观测城市火情,现为伊斯坦布尔著名的标志性建筑之一。新华社/路透

国网松原供电公司:开展“情暖春苗”志愿服务活动

日前,国网松原供电公司积极弘扬雷锋精神,践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神,组织开展“情暖春苗”志愿服务活动,青年志愿者走进松原市儿童福利院,为孩子们送去关爱与温暖。活动现场,志愿者们带来精心准备的68件慰问品,包括学习用品、衣物和零食大礼包等。在“绿电小课堂”环节,志愿者们用通俗易懂的语言普及安全用电知识,并设置“绿电知识问答”,为答对的孩子送上精美礼物。同时,志愿者们还讲述雷锋故事,让孩子们感受奉献与友爱的力量。国网松原供电公司专业人员还对福利院用电设施进行全面检查,排查安全隐患,并结合实际需求,捐赠并安装8盏太阳能庭院灯,助力福利院绿色低碳用能。未来,国网松原供电公司将持续关注福利院儿童成长,定期开展志愿服务,用实际行动传递爱与希望,彰显社会责任担当。(柳宇佳 石慧)

遗失声明

●李淑梅将编号为199822110222403600428256 医生资格证书遗失,签发日期1999年05月01日,声明作废。
●白文财将编号为1001723,管理号为2205100008800011的医师资格证书遗失,签发日期为2011年2月25日,声明作废。
●李国文将编号为19982211022018219641119411X的

公告

(卖方):张才
你将坐落在湾沟镇和平街的房屋出售给了王成武,原房屋产权证号001644号,产权证面积为43.7平方米。现因房屋安置过户此房主找不到你,望你看到此公告,速与王成武联系。如若十五日之内没有音讯,我们将依据江源区政府2024年7月17日第17期会议纪要规定办理过户手续。联系电话:15902111336
白山市江源区不动产登记中心
2025年3月13日

公告

(卖方):林永才
你将坐落在砬子镇八里街4号的房屋出售给了贾子轩,不动产证号021052,房屋面积为33.7平方米。现因房屋安置过户此房主找不到你,望你看到此公告,速与贾子轩联系。如若十五日之内没有音讯,我们将依据江源区政府2024年7月17日第17期会议纪要规定办理过户手续。联系电话:15902111336
白山市江源区不动产登记中心
2025年3月14日

更正

吉林银行股份有限公司安图支行 2025年3月13日在《吉林日报》刊登的《公告》中,搬迁地址“吉林省长春市农安县1733号”应为“吉林省长春市农安县兴华路1733号”,特此更正。
吉林银行股份有限公司安图支行
2025年3月15日

公告

(卖方):郭本全
你将坐落在原孙家堡子三委的房屋出售给了郭巧玉,不动产证号002618号,房屋面积分别为20.15+26.46平方米。现因房屋安置过户此房主找不到你,望你看到此公告,速与郭巧玉联系。如若十五日之内没有音讯,我们将依据江源区政府2024年7月17日第17期会议纪要规定办理过户手续。联系电话:15902111336
白山市江源区不动产登记中心
2025年3月13日

公告

(卖方):王梅
你将坐落在苇塘街九委的房屋出售给了刘学德,不动产证号050853,房屋面积为37.9平方米。现因房屋安置过户此房主找不到你,望你看到此公告,速与刘学德联系。如若十五日之内没有音讯,我们将依据江源区政府2024年7月17日第17期会议纪要规定办理过户手续。联系电话:15902111336
白山市江源区不动产登记中心
2025年3月14日

更正

吉林银行股份有限公司安图支行 2025年3月13日在《吉林日报》刊登的《公告》中,搬迁地址“吉林省长春市农安县1733号”应为“吉林省长春市农安县兴华路1733号”,特此更正。
吉林银行股份有限公司安图支行
2025年3月15日