

电话推销惹人烦？看他国如何“谢绝来电”

□ 胡方 张舜衡 侯颖

很多人都接到过推销电话,这些电话让人不堪其扰却又无可奈何。除了追着老客户反复打,电销公司的客户资源还会不断进行更新。据了解,电销公司的客户来源主要有两个渠道:一是免费的赠险渠道,二是一些网络APP平台留下的个人资料。

在其他国家是否存在电话推销这种营销方式?如果漫天撒网打电话拉客,非法使用客户信息,会如何监管打击呢?

澳大利亚:可免费申请请勿致电登记服务项目

澳大利亚盛行电话推销方式。根据澳大利亚全国的统计报告显示,在接到电话营销的受访者中,约20%的人每天都会收到这样的电话,而1/3的人每周会收到一通类似电话,1/4的人每个月至少收到一通类似电话。

在单位经常收到的电话推销,通常为两种。一种是推销公司为企业提供网络和网络电话解决方案;另一种是推销打

印机或者包月租赁打印机或墨盒。

这类推销电话往往是从一些公开渠道获得电话号码。比如在打给单位时会找负责人,但是问到细节往往对方无法答对。其实除了从公开渠道获得信息外,进一步信息并没有被非法倒卖。

澳大利亚实际上有免费的请勿致电登记服务项目。只要登记自己的电话,30天后任何组织或公司就不可以以电话营销的形式联系你,否则,对方将会处以罚金。

而另一个问题在于,澳大利亚的慈善机构、研究公司、政党和教育机构等组织具有豁免权,所以即使登记了免打扰服务,仍然会收到一些慈善机构以各种名义要求的募捐电话。

目前来看,电话推销并没有因为互联网和多渠道通信普及而有所消减的趋势。

俄罗斯:政府监管打击营销电话效果有限

近些年,俄罗斯人明显感觉到私人手机上接到营销电话的次数越来越多,然而,政府监

管的打击效果几乎为零。

目前,俄罗斯各公司都会雇佣专业的电话营销团队,将向陌生人打电话推销业务作为竞争优势,并堂而皇之地进行全面培训。虽然俄罗斯从国家基本宪法到各种涉及隐私保护之国际条约,甚至出台了独立的《个人资料法》,一直在试图全面保障公民的隐私权利。但不幸的是,媒介技术的迅猛发展与个人信息保护问题在俄罗斯却似乎成了悖论。

近日,俄罗斯通信和大众传媒部提交了一份“数字经济”计划草案。为了保护个人隐私,俄罗斯民众可以在2019年登录一个个人数据门户网站。该网站可以跟踪用户分享数据的处理,确保用户可以自助选择是否禁止其个人数据进一步扩散。俄通信部发言人表示,目前已经起草了一份关于国家控制公民个人数据处理的政府法令草案,并将研究如何存储数据,谁有权访问这些数据,以识别出用于商业目的的滥用情况。

俄罗斯的营销专家们对于新法律和高科技监管却不以为

然,并且认为通过文字游戏在商业运作中可以巧妙地和法律打个漂亮的擦边球,甚至声称电话营销是建立在对消费者需求的准确把握之上,个人信息资源早已成为重要生产要素、无形资产和社会财富。

英国:电话营销公司若不显示号码会受重罚

英国在去年出台了一项政策,电话营销公司如果不显示号码,就会受重罚。来电显示不仅有利于接听者决定是否接听电话,同时也有利于受害者向监管部门投诉。英国政府表示,来路不明的电话会给民众带来焦虑和压力,特别是老年人。这项政策旨在杜绝来自英国和海外电话服务中心的匿名电话。

新政规定,直接营销电话必须在拨打电话时有来电显示,以证明其有效身份,该有效身份有助于电话营销监管机构和信息专员办公室追踪重复拨打骚扰电话的公司,违规者将处以高达50万英镑的重罚。

官方数据显示,有1/5的骚扰电话来自匿名电话或无效号码,每月平均有14,000个关于这方面的投诉。数据保护署部长表示,营销电话给接听者带来的不仅仅是骚扰,更多的是苦恼。英国通讯管理局估计,英国人每年共接到近48亿个骚扰电话,其中17亿个营销电话,15亿个无声电话,9亿4000万个推销电话,以及2亿个无效号码的电话。

2014年,英国信息委员会办公室收到17.5万余条关于垃圾电话和短信的投诉。英国信息专员表示,现行法律是垃圾电话短信发送者和骗子的许可证,应采取更多措施解决这一问题。他认为,老年人和弱势群体尤其处于危害之中,只能增加亲友对他们的担心,政府需要完善相关制度和法律,进行一系列改革。2015年,信息专员办公室针对违规骚扰电话和短信共罚款100万英镑。



第十九届中国纺织品服装贸易展览会在纽约举行

第十九届中国纺织品服装贸易展览会近日在纽约举行。本届展会由中国纺织工业联合会主办,中国国际贸易促进委员会纺织行业分会和法兰克福展览(美国)公司共同承办,共有来自19个国家和地区的近千家企业参展。图为美国客商在一家中国浙江家纺展台询问价格。

新华社记者 王迎摄

国际观察

“日本制造”金字招牌褪色

□ 苏海河

7月9日傍晚,日产汽车公司召开记者招待会,公布了该公司旗下5家日本工厂出现燃油能耗和尾气排放数据造假事实。去年,日产汽车公司也曾曝出由无资质人员担任产品出厂检查员。长时间检测数据造假,反映出该公司管理体制混乱。日本制造业频频曝出丑闻,更暴露了其制造业体系和政府监管方面存在的问题。

此次暴露的数据造假发生在整车出厂前的抽查环节。检查人员对检测中发现不符合该公司出厂标准的车辆随意篡改数据,按符合标准填写了报表。但公司称,这些车辆的质量数据在国家标准范围之内。同时,在另外几项检测中,车辆行驶速度和检测场温度、湿度不符合国家标准,但该公司均以符合标准处理。这种违规操作从2013年4月份一直持续到2018年6月份,篡改数据车辆占到被抽查数量的半数以上,达1170多辆,共涉及5家工厂的18款车型。日产汽车造假时间之长、涉事车辆数量之多令消费者震惊。

《经济日报》评论称,日本制造业多年来以精益求精的工匠精神闻名于世,汽车生产是日本制造业的龙头行业,也是“日本制造”引以为傲的招牌。但是,近年来日本制造业连续

曝出各种数据造假,神户制钢出厂产品数据震惊世界,斯巴鲁汽车公司油耗数据造假严重损害企业形象。此次日产汽车东窗事发,其数据造假率达到53%以上,远高于斯巴鲁油耗数据造假的25%,日本制造业的金字招牌再次遭到重击,日本制造形象严重受损。在追究公司主要经营者责任的同时,事件背后的深层次原因也值得反思。

除了日本企业维护日本制造业形象的意识逐渐淡薄之外,企业利益优先的经营战略及政府监管不力是造成此类事件频发的主要原因。企业将经营任务和利润指标分给每一家工厂和车间,致使一线员工为完成工作量放松质量标准。政府在制定行业 and 产品质量标准后监管力度不足,使企业有恃无恐,抱有问题不会被发现的侥幸心理。

此次曝光的数据造假丑闻中,企业称虽然数据造假导致汽车不符合公司出厂标准,但因公司标准高于国家标准,产品质量依旧符合国家标准,因此无需召回修理。但从消费者角度而言,恰恰是因为相信了日产汽车节能、低排放的广告宣传和社会承诺才购买了其产品,数据造假就是对消费者的欺骗,这点无可辩驳。企业信守并诚实兑现对消费者的承诺才是社会信赖的基础,更是为商之道。

边走边看

□ 张曼 田颖 梁有昶

在挪威生活过的人,感触很深的一点就是当地社会的诚信。无论是个人、企业、机构还是政府部门,其互信程度非常高。有调查显示,超过七成的挪威人相信“人们大体上是可以信任的”——这一比例远远高于世界平均水平。

笔者不久前请了一位电工来修理住所的电路,花费大概7200克朗(约合人民币5800元)。完工后电工说不用马上付钱,到时会寄账单。结果过了两个多星期账单才姗姗而来,而且只需在15天内付账即可。在挪威网购,顾客通常可以选择账单付账的方式。只要通过个人身份认证,就可以完成购买。在有些时候,所买的货物比账单到得还快。在挪威乡间公路旁,有时会看到无人看守的自助农产品购买点,过往顾客只需按价格把钱投进箱子里,就可以把东西拿走。

挪威国民的诚实守信在世界享有盛誉,这不仅是因为该国公民素质高,诚信氛围浓厚,其背后更有完善的社会信用体

系来支撑。

公开和透明是增进信任的基础。挪威社会信息透明度非常高。政府部门、公共机构和公司企业都能通过网站和出版物等各种渠道向公众提供翔实的信息,而且联系方式齐全,回复信息咨询也非常认真及时。

甚至每个人的纳税情况也是完全透明化。挪威税务部门每年都在网站公布每个纳税人的收入、个人财富和缴税金额。如果你对邻居、同事、名人或者首相的收入和财富情况感兴趣,只需实名登录相关网站就能了解得一清二楚。

挪威宪法、《国家档案法》和《信息自由法》等一系列法律确保了政府部门和公共机构的绝大部分信息都必须有所记录,而且公开透明。就连工作人员因公发出的每一封电子邮件,都是可供公开和查询的资料。从全世界范围来看,包括挪威在内的北欧国家在信息公

开方面处于领先地位。

挪威的政府部门、公共机构和公司企业通过透明化运作,接受公众监督,能够最大限度减少腐败行为,提高自身的信用。在历年的世界廉洁指数的排行榜中,挪威都能名列前茅。政府公开、守信,为全社会的信用建设起到示范作用。

挪威是发达的市场经济国家,公共信息高度互联互通,在金融监管、商品销售、会计审计和债务清算等方面法律健全,相关的信用体系也相当完善,为营造遵守合同、诚实守信的经济环境提供了坚实的基础。

挪威拥有统一的国家登记系统,记录了居民的姓名、人口号、生日、国籍、婚姻状况、居住地址等信息。该系统由挪威税务局管理,不仅用于居民的征税、选举和人口统计,还允许在一定条件下与其他政府部门、银行、保险公司、雇主、研究人员和私营组织等共享信息。根

拉美两大区域组织承诺共同推进地区一体化

拉美区域一体化组织太平洋联盟和南方共同市场(南共市)近日在墨西哥比亚尔塔港举行的第13届太平洋联盟峰会上签署共同宣言和行动计划,承诺共同应对贸易保护主义、推进地区一体化。图为太平洋联盟轮值主席国墨西哥总统培尼亚(右)和南共市轮值主席国乌拉圭总统塔瓦雷·巴斯克斯在第13届太平洋联盟峰会上合影。

新华社发(弗朗西斯科·卡涅多 摄)

公开透明 互联互通

——挪威社会信用体系建设一瞥

据某个人的人口号,有关机构可以联网获取相关的大量信息。

与此同时,挪威贸工部下属的布伦纳于松登记中心(其前身为挪威企业注册局)统一负责全国法人、企业、政党等众多公共机构的注册登记业务以及政府数字信息交换系统的管理,能够获得大量的经济和商业数据。每一家注册机构都会得到一个唯一的9位数代码,该代码作为一种识别工具,被广泛应用于挪威的信用体系。

在挪威的信用体系当中,除了银行等金融机构发挥主导作用外,各种信用评估公司和审计师事务所也提供了重要的中介服务。特别是邓白氏和益博睿等信用评估公司拥有大量的企业和个人的信用信息和信用评分,其用户可以方便地查询合作伙伴或者消费者个人的相关信用信息,为正确决策提供参考。

完善的信用体系能够对不守信用的公司和个人进行有效约束,而严厉的监管和惩罚制度则能够起到重要的威慑作用,促进诚信社会的可持续发展。挪威国家经济和环境犯罪调查局以及挪威金融监督委员会是其中两个重要机构。前者是挪威最重要的反腐败机构,后者对国家金融体系的正常运行发挥至关重要的作用。

金融是整个社会信用的核心。挪威金融监督委员会对该国的金融领域进行全面监管,对象包括银行、保险公司、金融公司、投资公司、证券公司、房地产代理机构、电子货币机构、审计师和会计师等。委员会加强监管,严惩失信,成果较为显著。

与此同时,挪威媒体对维持诚信社会也起到了有效的舆论监督作用。挪威历史上不少重要的经济犯罪案例,都是由媒体首先揭露,然后再由相关部门查证处理。

海外传真

数据监管掣肘增长前景 脸谱股价暴跌

□ 闫磊

社交网站脸谱公司7月25日发布了不及预期的财报,加重了业界对其业务受数据监管升级压力的担忧。当天,脸谱公司股价暴跌逾20%,并拖累美股科技板块整体跳水。

脸谱公司向投资者预警,第二季度成本将大增,归因于在解决用户隐私处理不当问题等方面的支出。第二季度总支出攀升至74亿美元,较上年同期大增50%。该公司预计,受视频内容和营销方面的支出影响,下半年支出将增加50%。

分析师表示,隐私保护方面遭遇更多监管,仍是令人担忧的问题。欧盟的一般数据保护条例(GDPR)也将导致营收下降,这项新隐私法迫使脸谱公司对隐私条款和登录流程做出多处变更,导致少数客户选

择非个性化广告,而这类广告带来的营收要少一些。

随着新监管条例出台,脸谱公司在欧洲的每日活跃用户数减少了300万人。当前,脸谱应用的全球每日用户增长已经连续六个季度下降。与此同时,脸谱公司数据丑闻风波仍未完全平息,英国监管当局仍在追查。

多家媒体3月报道称,剑桥分析公司借由一款个性测试应用程序获取大约8700万脸谱用户的个人信息,助力美国总统特朗普2016年竞选和英国一个主张脱离欧洲联盟的政治团体,向特定用户精准投放在线广告。剑桥分析公司坚称,在脸谱2015年12月提出删除用户信息的要求后,已经确实删除这些信