

呼出量大、效率高、声音逼真,一个外呼机器人一天可拨几千甚至上万通电话

# AI外呼系统成骚扰电话帮凶,应如何治理?

本报北京9月1日电(记者刘小燕)“您好,咱们这里是首付13万元的精装修花园洋房,距北京市中心车程一个半小时,想邀请您详细了解一下……”今天上午9点,家住北京市朝阳区的郭女士接到一通归属地为广东广州的电话,接通后对方直接开始了房产推介。不过,当郭女士询问项目具体位置在哪里时,对方则进行了约1分钟的推销。“答非所问,而且我尝试打断,对方也没有反应,还是继续念。”郭女士说,后来她才意识到自己遭遇了AI电话骚扰。

近年来,AI外呼技术发展日趋成熟,由于呼出量大、效率高、声音逼真,被部分公司用

于基础的客情维护或营销推广。然而,频繁且不分人群的外呼,却让消费者不堪其扰,甚至侵犯个人隐私。

记者调查多家科技公司发现,AI外呼电话的音色、话术、号码归属地以及拦截概率等都可以另外设置。“外呼号码池非常大,一旦号码被用户标记‘营销推广’,这个号码就不会再启用,同时对话术进行调整。”某科技公司营销员朱女士对记者说。同时,还有销售人员透露,一个外呼机器人一天可以拨打几千甚至上万通电话。如果客户有更多需求,可以用多个外呼机器人实现。

“无上限”的外呼,接通时难以辨别真假的

真人音色,未被标记的系统号码,骚扰电话运用AI后,消费者处于十分被动的地位。记者在黑猫投诉平台搜索发现,此类AI骚扰电话涉及医疗健康、借贷催收、求职、保险等多个领域。

“电话外呼营销及其使用的号码池在很长一段时间一直存在,是电信领域的投诉重点和治理难点。如今,AI技术的加持在对话层面节省了人力成本,客观上造成了外呼营销的骚扰更加疯狂。”电信分析师付亮认为,大部分被标注为“营销骚扰”的号码都违反了有关法律规定,应予以处罚,但鲜有处罚治理的案例。治理AI外呼骚扰的重点在于电信运营领域对号码的有效治理与管控。目前用

于商业推广的手机号码中,虚拟运营商的号码占比很高,对此虚拟运营商和监管部门应采取更积极的治理措施。

北京市东卫律师事务所合伙人王玮律师也指出,监管部门应加强对AI骚扰电话的整治力度,同时指导运营商升级拦截技术,精准防范AI语音骚扰电话。

还有业内人士指出,一些AI外呼系统所拨打的用户号码,其获取来源是非法使用了爬虫工具。这种通过数据接口窃取大量个人信息的行为,性质恶劣。因此,监管部门应严厉打击此类行为,企业也有责任通过加强自身数据接口安全和风险监测能力来防范这种行为。



累计发送旅客8.87亿人次,创历史同期新高

## 2024年铁路暑运圆满收官

本报北京9月1日电(记者刘静)记者从中国国家铁路集团有限公司(以下简称国铁集团)获悉,8月31日,为期62天的2024年铁路暑运圆满结束。7月1日至8月31日,全国铁路累计发送旅客8.87亿人次,同比增长6.7%,日均发送旅客1431.2万人次,创暑运旅客发送量历史新高。

国铁集团运输部负责人介绍,今年暑期铁路学生流、旅游流、探亲流等客流叠加,旅客出行需求旺盛,客流保持高位运行。铁路部门统筹高速铁路和普速铁路资源,全力挖潜扩能,动态优化列车开行方案,全国铁路日均安排开行旅客列车10905列,同比增加636列,增长6.2%。用好铁路12306售票和候补购票大数据,深入分析出行需求,采取增开临客、动车组重联、普速旅客列车加挂车厢等方式,及时增加热门时段、方向和区间运力供给,较好满足了旅客暑期出行需求。

建立健全“返黑返臭”防范机制,治理成效进一步巩固

## 地级及以上城市建成区黑臭水体基本消除

本报北京9月1日电(记者周峰)记者从生态环境部获悉,截至6月底,地级及以上城市纳入国家管控清单的3082个黑臭水体已完成治理3033个,占98.4%,成效进一步巩固。目前,全国地级及以上城市建成区黑臭水体基本消除。

据悉,生态环境部联合有关部门印发《深入打好城市黑臭水体治理攻坚战实施方案》(“十四五”城市黑臭水体治理环境提升行动方案),每年组织开展统筹强化监督,指导督促各省实施省级环境保护行动,强化监测抽查,建立健全“返黑返臭”防范机制。

同时,生态环境部将治理范围扩大到县级城市和县城,组织地方进行全面摸排,建立动态监管清单,制定系统化整治方案。上半年,县级城市黑臭水体消除比例超过70%,其中长江流域接近80%。

将耕地保护责任延伸到“最后一公里”

## 重庆430多万块耕地有了“数字身份证”

本报北京9月1日电(记者李国)在重庆涪陵区马鞍街道两桂社区四社,有一块形状狭长的耕地。打开“渝耕保”应用系统,该耕地信息清晰可见:“面积约65亩,坡度在15度至25度之间,是一块种植粮食作物的旱地,有两名承包权人……”在日前举行的第21个全国测绘法宣传日活动上,重庆市规划和自然资源局相关负责人点开“渝耕保”系统说,重庆有430多万块耕地,类似上述这样对应430多万块耕地图斑。它们全部都有“数字身份证”,不仅信息一键可查,还能一键自动生成全市各区县耕地动态变化“体检表”,将耕地保护责任延伸到“最后一公里”。

这名负责人表示,通过该系统,耕地保护“网格员”发现违法违规行为可及时拍照上报;系统的“管理中心”可以让各级部门处置耕地相关的审批业务,而村民、企业等也可以通过“耕地红线自检”来自查自建房屋、产业用房等是否占用了耕地红线。

据悉,重庆通过实景三维建设,把市域、建筑、山水等地理实体“搬”到数字空间中,复刻一个完整的孪生数字城市。现在,重庆已完成997个镇街人员密集地区的城市级实景三维建设,占镇街总数的97%。实景三维有效支撑强降雨灾害应对、危化品应急、危岩地灾等事件快速处置、高效调度、联动指挥,实现了“天上看”及时发现、“地上查”及时处理、“网上管”实时监管。



## 黄渤海“开渔”千船竞发

9月1日,在山东省荣成市石岛渔港,渔船出海驶向秋季捕捞作业海域。

当日12时,为期4个月的黄渤海伏季休渔期结束,所涉渔区迎来“开渔”,各渔码头渔船出海进行捕捞作业。

新华社记者 朱峥 摄

## 三亚国际免税城十年累计接待全球逾七千万旅客

9月1日,游客在三亚国际免税城购买商品。

当日,中免集团三亚国际免税城迎来开业十周年。中免集团三亚国际免税城十年间累计接待旅客逾七千万,有效促进了境外消费回流,助力海南免税购物市场繁荣发展。

新华社记者 赵颖全 摄

## 农民丰收节主场将在兰考举办

本报北京9月1日电(记者徐潇)日前,农业农村部举行新闻发布会,介绍2024年中国农民丰收节总体安排和筹办情况。据介绍,9月22日(农历秋分)将迎来第七个中国农民丰收节,丰收节全国主场将在河南省开封市兰考县举办。

今年丰收节坚持政府搭台搞服务、农民登台唱主角,将组织乡村电影周、农民丰收故事会、村歌大赛,支持农民群众自主开展“村BA”、唱村歌、跳广场舞等活动;还将发布一揽子惠农助农政策措施,推出一系列节日服务措施,办成一批农民群众可感可及的实事,让农民群众有更多更强的获得感、幸福感、安全感,把节日办到农民的心坎上。

## “医家医医疗保障计划”将上线

本报北京9月1日电(记者杨召奎)记者日前从信美人寿相互保险社获悉,信美“医家医医疗保障计划”将于近期上线,旨在通过提供家庭自由组合投保、家庭投保价优鼓励及丰富多元的增值医疗服务为客户及其家庭提供一站式、全方位的医疗保障及健康服务。

在医疗机构涵盖范围方面,该计划在全方位覆盖公立二级及以上医院的基础上,可享最多全国256家指定私立医院就医,并将全国6家质子重离子医疗机构纳入在内,充分满足客户的就医需求。在基础保障方面,该计划涵盖住院、特殊门诊等医疗费用,也可扩展到住院外购药及治疗技术支持。

## 生态赋能推进绿色转型发展

8月30日,位于内蒙古自治区鄂尔多斯市准格尔旗的准能生态示范区毓秀景区,游客们在复垦改造后的生物多样性生态公园内与鸵鸟互动。

近年来,准能集团通过整合生态资源,采取“生态+”的多元产业发展模式,显著提升当地的生态环境质量,也促进了当地经济的高质量发展。

本报记者 蔚可任 摄

## 寄丢毕业证,只赔三倍运费合理吗?

(上接第1版)

根据民法典相关规定,当事人应当按照约定全面履行自己的义务。这起案件是快递服务合同关系,快递公司在转投递的过程中将证书遗失,属于履约不当,应对张某的财产损失及精神损失予以赔偿。因此法院判决:快递公司赔偿张某因补办证明而支出的各项费用合计4000元,并赔偿张某精神抚慰金5000元。

而在此前的案件中,法院也有类似的判决,要求快递公司支付远高于三倍邮费以上的赔偿金额。

2021年,硕士研究生小明的档案被快递员未联系收件人签收后丢失,小明要求快递公司赔偿3.7万元。快递公司辩称,依据《服务合作协议》,仅需按邮费三倍赔偿即可。后经法院审理认为,快递公司在投递涉案档案时存在投递不规范情形,既违反了其与发件人签订的关于学生档案专递《服务合作协议》中约定的邮件投递义务,也违反了相关法律规定及快递服务行业要求,对案涉档案丢失存在过失,判决快递公司赔偿小明经济损失和精神损害抚慰金2.5万元。

针对两起案件中法院判决快递公司赔偿金额远高于三倍邮费的情况,北京邮电大学邮政发展研究中心主任赵国君在接受《工人日报》记者采访时表示,毕业证、档案等寄递物品因不具有可替代物而具有特定代表性。即便是寄件人没有保价,快递企业也有义务将寄递物品安全送达指定地点。

“判决的赔偿金额高,主要是用于补偿用户的精神损害以及为了证明其丢失证件所需耗费的人力物力。”赵国君告诉记者。

特殊物品寄递需求旺盛,一旦出现意外具有不可逆性,快递企业如何避免特殊物品的丢件、损毁?

“对于特殊物品,快递行业应加强识别、保护和赔偿机制建设。”赵国君建议,快递企业在收寄毕业证等特殊物品时应细化品类并进行全流程管控,对可能的风险点投入更多管控成本以最大程度避免丢件、损毁等情况的发生。具体来说,在收寄环节就应对其品类做出相应标记;由于毕业证等物品具有重量轻等特性,因此在分拣环节,可增加人工分拣的形式,避免分拣机器对其可能造成的损毁。

此外,赵国君表示,多起特殊物品寄丢案件问题都出在快递投递末端。因此,在末端投递环节更要加大管控力度:要求快递员在对特殊物品投递时必须选择当面交付、他人代为交付、投递至智能收投服务终端、投递至快递服务站其中的一种方式,且后三种方式必须经过验收收货确认环节并保留相应手续。

快递物流专家赵小敏则认为,快递赔偿标准一直争议较大,存在同样的案例、不同地方法院判定结果不一致的情况。

“由于难以确定特殊物品寄递时的真实价值,导致双方对赔偿标准的诉求难以平衡。我们也一直在呼吁相关部门能够出台一个明确的标准或者判例,以规范相关问题。”赵小敏说。

# 今年暑期旅游市场亮点纷呈

## 经济观察

本报记者 杨召奎

今年暑假已经结束,纵观暑期旅游市场,亮点纷呈。亲子家庭出游需求集中释放,避暑游、传统文化游、县域旅游等市场多点开花。不仅国内旅游市场延续了稳中向好的态势,出境旅游市场也迎来了显著增长。

与去年的“报复性”消费不同,今年暑假,旅游消费回归理性,消费选择也更加多元,两端分化的“K”型消费趋势明显——县域旅游表现亮眼,酒店预订量增幅明显;出境游恢复势头强劲,有更多居民走出国门。

国内游方面,亲子游、研学游、传统文化游、避暑游等主要细分市场均延续了去

年同期的热度。同程旅行数据显示,在暑期多人出行场景下,亲子客群(同行人员中包含13岁以下儿童)的比例大约为35.1%,依然是暑期出游的绝对主力,整体占比维持近年来的高位。暑期亲子游、研学游的火爆直接带动了博物馆参观热度上涨,整个暑期全国重点博物馆的人气一直“高热不退”。

近年来,传统文化游热度持续攀升。今年暑期,传统文化游更是热门出游主题之一。途牛旅游网数据显示,暑期以来,古代石刻、石窟、遗址、建筑以及历史纪念建筑物等相关旅游产品尤为火爆。

今年暑期,避暑游这一季节性主题继续朝着多元化的方向演进,形成了“上山、下海、玩水、夜游”百花齐放的消费格局。受暑期各地持续高温天气的影响,夜游成为全国多数旅游城市的热门选项。

与此同时,品质游玩需求提升,体验消

费价值凸显。多家平台数据显示,高星级酒店、线路游、租车自驾等服务人均预订量增幅明显。根据飞猪数据,一家人乘坐飞机落地后租车游玩,横穿新疆打卡阿勒泰,去小兴安岭探索森林景观,到青甘大环线观景自驾成为热门选择。阿拉尔、黑河、毕节等热门旅游目的地的租车业务预订量同比增长超2倍。

值得一提的是,暑假期间县域旅游表现亮眼。木鸟民宿数据显示,今年暑期,县域民宿房源同比增长12%,避开人流高峰的小众旅游地受到用户青睐。业内人士分析指出,随着许多县域在基础设施建设、旅游特色体验打造方面的进步,越来越多一二线城市消费者愿意去探索曾经“养在深闺”中的县域,这给当地旅游业带来了发展新机遇。

暑期是全年最长的旅游高峰期,消费者出境游距离进一步延长。去哪儿数据显示,

国际机票预订量已经超过2019年同期,国际机票和酒店价格较去年暑期都有所下降。此外,随着中国免签“朋友圈”不断扩容,144小时过境免签政策进一步扩大实施,加上各部门在支付、住宿等方面不断优化相关措施,外国游客入境游更加便利。今年暑期,在去哪儿平台上使用非中国护照预订国内航线机票的旅客预订量同比增长1.8倍。

文旅“热”,消费“兴”。暑期旅游市场数据亮眼,这是旅游产业供需两端持续发展的结果,有助于扩内需促消费。各地应深入推进文化和旅游深度融合,不断提升文旅产品供给质量,优化旅游消费环境,积极培育消费新业态新模式,着力打造文旅品牌,更好满足游客个性化和多层次的消费需求,为文旅消费市场注入新活力,更好促进文旅产业高质量发展。