

AI外呼扰民,技术边界在哪?



资料图片

背景新闻:

进入暑期后,各类营销电话频次持续走高。不少消费者反映,最近接到的营销电话明显增多,涉及房产、教育、金融、保险等多个领域,而且来电那头的声音越来越“标准化”——因为它们并非真人,而是AI。单个AI机器人每天能拨出800到1500通电话,成本每分钟仅一毛多,号码可以伪装,标记可以清除,甚至能够无差别“盲打”随机生成的号码。一条高度产业化、技术化的骚扰链条已然成型。

合规需落到技术实处

■ 高低

法律从来都不是没有清晰边界的空白地带。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十四条明确规定,未经消费者同意,经营者不得拨打商业性电话。然而,这一“事先明确同意”的规范,在AI外呼的实践中正遭遇系统性的技术性架空:号码经过线路中转伪装,消费者看到的来电显示与真实呼出通道完全脱节,向运营商投诉时往往查无记录;行业内部配备“一键去标记”能力,一天内就能多次清除“骚扰电话”标签,让公众的拒接防线形同虚设;大模型智能体更能自动生成话术、模拟真人情绪,让消费者难以辨识对方究竟是人工客服还是机器外呼。当法律条文所依赖的“可追溯、可识别、可拒绝”前提在技术层面被逐一瓦解,纸面上划定的行为边界也就失去了实际约束力。

这一现象揭示了一个深层命题:合规与否的关键,从来不只在于法律有没有明文规定,更在于技术架构有没有给违规行为留下套利空间。传统电信时代,号码与实体身份深度绑定,呼叫行为有显著成本,投诉可追溯到具体线路,这些技术特征本身就构成了一道合规屏障。当技术让违规收益远大于违规成本时,再严厉的法律条文也可能沦为只能事后追责的“空头支票”。

因此,AI外呼的治理逻辑需要完成一场从“法律赋权”到“技术赋权”的转向。所谓“用智能体治理智能体”,其本质正是将合规要求内嵌于通信基础设施的技术架构之中:强制搭载系统级拒呼黑名单,让用户的拒绝意愿成为不可绕过的硬约束;完善来电标识机制,使AI机器人的身份在通信协议层就被直接显示出来;建立号码实名认证的技术不可篡改机制,让每一次呼叫都可追溯到真实责任主体;通过呼叫频次与时段的硬控制,从架构上压缩无差别盲打的操作空间。

更深一层看,AI外呼的泛滥,本质上是一场技术不对等下的通信权利剥夺。当一方可以凭借极低的成本随意侵入另一方的私人通信空间,而被骚扰的一方却几乎不具备对等的防御手段时,通信安宁权便成了一项极易被击穿的权利。保障这一核心权利,不能仅依靠消费者的事后举报,也不能停留在平台的浅层关键词屏蔽,而需要在通信网络的底层架构中,重建权利对等的技术基础。技术本身无善恶之分,但技术架构决定了行为的技术成本与收益逻辑。让合规成为代码的默认设置,让边界成为协议的底层规则,AI外呼才能从扰民的骚扰工具,回归为真正服务于人的技术。

观点碰撞

UANDIANPENGZHUANG

AI外呼可用但不可滥用

■ 关育兵

一台AI机器人每天能拨出800到1500通电话,每分钟成本仅一毛多,号码可伪装,骚扰标签可一键“去标记”。技术降本增效本是好事,但当AI外呼沦为无差别“盲打”工具,消费者被卷入永不停歇的信息洪流时,我们必须厘清:技术便利与商业越界的底线究竟在哪里?

平心而论,AI外呼并非天然“恶”的技术。其高效、标准化的特性,若用于正当场景,能释放巨大的公共服务与商业价值。如社区民意调查、公共卫生通知、水电燃气催缴等公共事务,AI外呼能以极低成本高效覆盖千家万户。即便在商业领域,对于已授权客户的产品到期提醒、服务回访,AI外呼同样能提升体验而非制造困扰——关键在于,每一次呼叫都应建立在用户事先知情同意的基础之上。

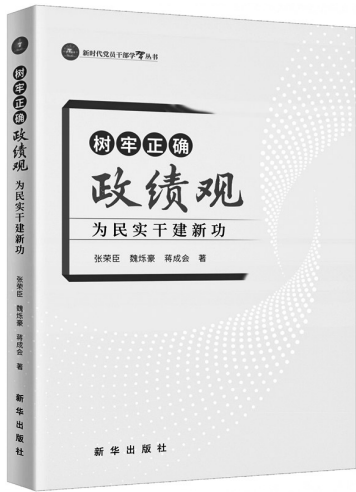
然而,硬币另一面的现实令人忧心。当前泛滥的AI营销电话,早已突破合理边界。号码经过技术伪装,虚拟号池与实体号码任意切换,消费者投诉无门;“骚扰电话”等标签可被批量清除,推销“马甲”频繁更换,技术成了规避监管的帮凶。更值得警惕的是,随着大模型赋能,AI能模拟真人、理解语义、识别情绪,实现“千人千面”的精准诱导,消费者在真假难辨中被裹挟决策。部分外呼甚至采用“盲打”模式,通过算法自动生成号码地毯式轰炸——这已不是营销,而是对用户安宁权的公然侵犯。

问题的核心在于:AI外呼合规与否,唯一标尺是用户是否事先明确同意。遗憾的是,在实践中,多数消费者从未授权,却在工作、用餐甚至深夜休息时频繁被打断,选择权被剥夺。为此,必须尽快确立清晰的规则红线:号码应真实可溯,不得伪装;呼叫应严格限定于售后通知、履约提醒、用户主动授权的回访等场景,纯粹陌生的商业推销须严加限制;系统应强制内置拒呼黑名单与时段管控,让技术自带“刹车”。同时,权责链条必须清晰化——技术服务商、使用企业、通信运营商分层承担合规责任。监管部门可借鉴上海市消保委建议,探索用户个性化标签机制,让消费者从被动接收转向主动选择。对于消费者而言,可向12321网络不良与垃圾信息举报受理中心举报,也可开通运营商“骚扰电话拒接”防护服务进行基础拦截。

技术进步从来都是一柄双刃剑。AI外呼降低了沟通成本,却也可能放大骚扰效能;提升了商业效率,却可能侵蚀生活安宁。规则的意义,恰在于修剪旁枝末节,让技术朝着有益于人的方向发展——正如古人所言,“木受绳则直,金就砺则利”。当法律红线足够清晰、技术自律足够有力、监管手段足够有效,AI外呼便能在合法合理的轨道上行稳致远。

我们期待,电话那头传递的,不是冰冷的营销话术,而是文明的温度与信任的力量。这需要监管者、企业与消费者共同书写答案。

新书架

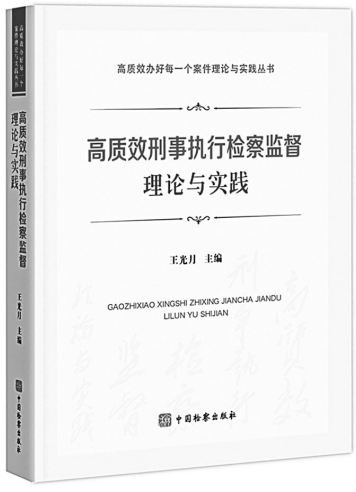


《树牢正确政绩观：为民实干建新功》
张荣臣 魏烁豪 蒋成会 著
新华出版社

本书紧扣习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述,聚焦“政绩为谁而树、树什么样的政绩、靠什么树政绩”根本命题,以“十五五”开局关键期的时代需求为切入点,深刻秉持“功成不必在我”“功成必定有我”创“显绩”的实践理念。

全书坚守为民造福的价值原点、秉持立足长远的科学思维、弘扬实干担当的务实作风三大维度,深入剖析“显绩”与“潜绩”的辩证统一关系,详解遵循发展规律、坚守民生导向的实践要求,直面政绩观错位的突出表现与危害,明确纠治对策与考核评价的制度保障,构建“理论+案例+指引”完整体系,既有理论根基阐释,又有先进典型案例和实操方法。

全书坚持理论联系实际,兼具思想性与实用性,回应党员干部锤炼党性、履职尽责的需求,以实干践行为民初心,以实绩担当时代使命,助力党员干部廓清思想迷雾、校准行动偏差,创造经得起实践、人民、历史检验的过硬实绩。



《高质效刑事执行检察监督理论与实务》
王光月 编
中国检察出版社

本书系统梳理了当前刑事执行检察的理论争议与实践难点,聚焦刑事执行检察监督的职能定位、监督边界、监督机制、刑罚变更执行、“派驻+巡回+科技”模式、财产刑执行监督、社区矫正检察等核心议题,涉及刑事执行检察工作的所有重要领域,不仅从宏观层面探讨了刑事执行检察在中国式现代化背景下的体系构建,还从微观层面深入剖析各类检察监督案件办理过程中的具体问题。本书回应了新时代对高质效刑事执行检察监督的迫切需求,为刑事执行检察工作的规范化、专业化提供了更清晰的路径,也为刑事执行检察理论的深化提供了重要智识支撑。



《中国法制史讲义》
邓建鹏 著
清华大学出版社

该书内容兼顾普及性与专业性,既适合作为学习教材,也可供历史、法律爱好者研读参考。全书不仅罗列法制基础知识点,更深挖历代律法内在的关联,剖析法律制度更迭的根源,探究法制与社会发展彼此影响、相互塑造的关系,梳理千年律法传承与变革的核心逻辑,贯通古今法制演变规律。

本书可读性强、内容丰富,行文生动鲜活,讲解条理清晰,很好地平衡了阅读趣味性与学术思考性。在本书中,读者能透过律法变迁窥见时代风貌,从历史法度中收获思想启迪,真正做到开卷有益。

以百万悬赏激发全民监督活力

【事件】“支持‘全民监督’,这个必须点赞”“太好了,支持有奖举报”……近日,四川省市场监管局发布征集公告,面向社会公开有奖征集涉及市场监管重点领域严重违法行为线索,最高奖励可达100万元,获得社会各界点赞支持。

【点评】这一创新举措打破传统监管壁垒,激活全民监督力量,以多元共治补齐监管短板,对规范市场秩序、守护民生权益、优化营商环境具有重要现实意义与长远价值。

全民监督是市场治理理念的升级,更是社会共治的生动实践。以往市场监管以部门单向监管为主,力量有限、覆盖面窄,难以适配复杂多元的市场环境。如今畅通全民举报渠道,搭建多维度、全天候举报平台,整合政务热线、专属邮箱、线上举报系统等多元路径,让群众举报便捷高效、随时可及。这一模式将分散的社会力量转化为常态化监管动能,有效弥补行政执法力量的不足,构建起“职能监管+社会监督”的立体化治理格局。

百万有奖举报不是一时之举,而是深化市场领域作风整治、优化市场生态的长远举措。通过正向激励倒逼经营者守法经营、诚信经营,持续净化市场环境,切实守护群众消费安全与合法权益。未来,常态化的全民监督

机制,必将持续释放治理效能,推动形成人人参与、人人监督、人人受益的市场共治新格局。(苑广阔)

租房市场急需“监管净化器”

【事件】“我在屋子里只待了两三个小时,出来的时候头已经晕得不行,喉咙发干发苦。”回想起2026年5月在某地的租房经历,租客叶曼仍心有余悸。眼下正值暑期,租房市场进入旺季,一些房源装修新、价格低,租客入住后却遭遇甲醛超标、墙体渗水、霉菌滋生等问题。

【点评】《住房租赁条例》赋予了房屋出租人向房产管理部门备案的责任。房产管理部门针对问题房源维权多发的现象,可探索把房屋的装修、家具情况、空气质量检测情况以及防水渗漏状况列入备案范围,并可对备案情况进行现场抽查,从而在备案环节对问题房源进行监督制约。对于机构化运营的长租公寓和“二房东”,应强制要求其在首次出租前提供合格的第三方空气质量检测报告和房屋安全状况说明。

相关监管部门、行业协会等还可进一步细化租赁房屋的环保和质量标准,明确出租人的环保责任和质量保障责任。应对租房合同示范文本进行完善,针对“甲醛房”“蘑菇房”添加防范制约条款;建立快捷的维权处置机制,减轻租客维权负担,为租客维权提供方便。

只有当问题房源很难进入市场,且隐瞒瑕疵的出租方必须承担更高的成本,租客才能免受“甲醛房”之苦,才能住得更健康、更安心。(杜嵩屹)

