

# 治理电话营销 关键看实效

杜梨

## 晚报观察

日前,媒体再度曝光通信行业电话营销乱象,诱导升级、隐性扣费等套路依然普遍。中国电信、中国移动、中国联通迅速回应,称高度重视,将开展全面自查、迅速整治。  
(据3月18日《沧州晚报》12版)

通信服务是现代生活的刚需,而电话营销泛滥一直备受诟病。虽然消费者不见得会闹到“对簿公堂”的地步,但这种侵蚀用户权益的行为,严重拉低了消费者的使用感受。久而久之,对客服电话,许多人要么不接,要么直接挂掉,以至于运营商开展正常业务都变得困难,这不得不说是一种反噬。

媒体曝光、网友谴责,电信运营乱象为何仍旧屡禁不绝?据报道,运营商营销渠道一般分直销渠道、代理渠道、电商平台等,而“底薪+提成”的薪资构成,直接推动了某些工作人员无底线营销。甚至还有工作人员分享“秘诀”,如“90%的客户都

没有投诉意识”。在产品与服务高度相似的情况下,竞争压力客观存在,但无论如何,都不能靠蒙蔽消费者冲业绩。

治理痼疾,必须找到关键环节。早在2018年,工信部就印发《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。现实中,不管合作方式,也不管哪条渠道,只要经过认证、获得授权,电信运营商就应对第三方行为负责。

对于长年被吐槽的电话营销问题,必须严格要求工作人员保证信息沟通全面到位,同时拿出办法加大对诱导消费行为的监督惩治。能不能动真碰硬,见证着解决问题的决心,反映着对待消费者的态度。

犹记“手机长途漫游费”一度盛行,但最终在舆论广泛关注与追问下被取消。随着用户权利意识的提升,再隐蔽的“坑”也会无所遁形。能赢得消费者的,从来都是用心的优质服务。让消费者明明白白“埋单”、安安心心使用,才是获客、留客的最佳方式。



没有投诉意识”。在产品与服务高度相似的情况下,竞争压力客观存在,但无论如何,都不能靠蒙蔽消费者冲业绩。

治理痼疾,必须找到关键环节。

早在2018年,工信部就印发《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。现实中,不管合作方式,也不管哪条渠道,只要经过认证、获得授权,电信运营商就应对第三方行为负责。

## 街谈巷议

### “零添加”不能成为文字游戏

王琦

网购商品明明写的是“无糖芒果干,原味零添加”,到手一看配料表,白砂糖、食用盐、食品添加剂一个不少。这无疑是对消费者的欺骗。

这种欺骗行为的背后,暴露出的是我国当前对于“零添加”概念缺乏明确的行业和国家标准。由于标准的缺失,一些企业便钻空子自行定义“零添加”,导致市场上的“零添加”商

品五花八门。这不仅损害了消费者的知情权,也扰乱了正常的市场秩序。

面对这种乱象,我们急需建立统一的“零添加”标准,明确其内涵和外延。只有这样,才能确保企业在标注“零添加”时,是真实可信的。消费者也需提高警惕,不要被表面的标签所迷惑,而应仔细查看商品的配料表,了解产品的真实成分。

### 为“一票管3天”点赞

孟亚生

广西日前出台相关文件:除法定节假日外,游客凭自治区的国家A级旅游景区门票,3日内可持续进入该景区游览。

门票当日有效或一次有效,是时下很多景区默认的规则。这条规则限制了游客的游览时间,导致游客游览景区像是在“赶场”,难以尽兴。而“一票管3天”,能让游客放慢脚步,从容游览多个景点。

此外,“一票管3天”对地

方经济也有拉动作用。当游客停留时间延长,吃、住、行、购等消费需求自然增加,必将为地方经济发展带来更多利好。

以往,景区过度依赖门票收入,限制了旅游产业的整体发展。如今,很多地方已经意识到,门票只是旅游产业的开端,延长游客停留时间,才能挖掘游客的多元消费潜力。

期待更多地方借鉴这一经验,让文旅消费活力持续释放。

## 画中话

### “不选清单”上热搜 谁来守护舌尖上的安全



杨铭宇黄焖鸡米饭饭后厨乱象被曝光后,有外卖小哥表示,他们很少点外卖,因为取外卖时亲眼所见,有些店很难保证食品新鲜和干净。外卖员的“不选清单”随之登上热搜。

外卖员之所以不点外卖,因为他们才是真正的“在

场者”。外卖员目睹过制作现场的不堪场景,这些场景消费者无从得见。

要想保障舌尖上的安全,就要调动外卖员的积极性,让外卖员对商家进行卫生评级,对投诉率高的商家进行降权处理。

据《武汉晚报》

## 回音壁

### 有人冲进诊室轻生 民警快速将其救下

近日,在大连市某医院诊室内,一名男子快步冲入诊室内,打开窗户就要跳下去。屋内两名医生尚未反应过来,男子已经翻上窗台。就在这时,门外一位小伙子果断冲进诊室,一个箭步冲上前去死死拽住这名男子。救人小伙子名叫石晶莹,是一名民警,当时他正陪着妻子看病。随后,桂林街派出所民警赶到现场,耐心劝说轻生男子。男子情绪逐渐稳定,表示以后不会再做傻事。据@星视频

回音:千得漂亮!

### 摊主吵架不出摊 大学生在线劝和

近日,在厦门大学门口摆摊卖卤菜的摊主余先生和妻子吵架了,谁也不愿意出摊。同学们知道后,在摊主建的微信群里劝和:“卤王”“卤后”请和好!看到消息,余先生和妻子深受感动,二人和好如初,不久后出摊了。据@厦门广电

回音:大学生:“没有我们,这个家得散!”

# 沧州报业传媒集团 渤海社会活动工作室

策划+宣传+活动

让每一场活动都成为焦点!

策动非凡! 注定不凡!

在这里,活动是新闻热点与广告宣传的融合;  
在这里,活动是热度燃表与深度展示的碰撞;  
在这里,活动是一站式服务与满天星效果的盛宴;  
在这里,活动是塑造形象与讲好故事的平台!

专业多元 媒体融合 创意驱动 灵活定制

工作室 15132717286  
联系电话