

购物节营销 消费者频遭短信轰炸

工信部拟规定在发送商业信息之前,征求用户同意

618、双11、双12购物节……伴随着五花八门的购物节一同到来的,还有若干年前为大众所熟悉的“短信轰炸”。

只不过,这次卷土重来的“短信轰炸”则是披上了“网购营销”的外衣,让消费者不堪其扰。

电商平台表示,官方平台未给商家提供类似的服务,系商家自主行为。运营商称,可以开通“短信炸弹”应急防护服务。

购物节消费者收到商家密集促销信息

有市民向记者表示,今年双12购物节期间,其从11月26日便开始收到了商家发送的106开头的相关促销信息,一直到12月12日,她至少收到了85条商家发送的促销短信;其中有一半以上的短信是在12月9日至12月12日期间集中发送的。

在此期间,她收到的商家促销短信也是有一定格式的:“【某某某店】双12开抢!……详情请点链接……回复T退订”

“还好我的手机是有自动的短信骚扰拦截功能的,要不然这小小一百条短信这么集中地发给我,我可受不了。”该市民说,“真的是非常讨厌这种商家发送的促销短信,有的时候回复退订也没有用,还是会发。再说,那么多店铺都会给你发促销短信,我怎么能一个一个回复退订回复得来。”

实际上,这样的“短信轰炸”在若干年前就曾经以各种各样的形式出现过。苹果手机用户iMessage收到的各式各样的博彩短信、短信轰炸“呼死你”恶意骚扰……

一条短信三分九委托第三方发送

一名从事淘宝行业五年多的商家阿华(化名)告诉记者,其经营的店铺便购买了给顾客发送促销短信的服务。“购买的是淘宝卖家版提供的第三方服务,可以在各种节日发送各种短信……”阿华介绍,这种服务类似一个第三方插件。

短信发送的价格也不尽相同。阿华介绍,他使用的第三方平台是一个叫“淘小蜜评价”的平台,利用其给顾客发送短信的价格平均最低大概三分九一条。

实际上,商家发送类似的促销短信,顾客的反应“并不好”。阿华说,其店铺客服总能收到顾客的投诉。“碰到这种情况,我们一般都会先跟顾客道歉,然后不再给他发了。”阿华说。

经记者试验,多数店铺都采取跟阿华家一样的处理方式。当记者询问另一家店铺客服为何会收到相关短信时,客服回应称,只要是在其店铺消费过的VIP都会自动发送,并道歉称“不好意思打扰了”;另一家店铺则表示,“如果担心的话,我这边让售后不要发了”。

“其实,靠短信拉来的顾客是非常少的。”阿华说,作为普通消费者的一员,他也觉得,总给顾客发这样的打扰短信不太好,但作为商家,他还是希望进行相关的宣传和推广。

回应

淘宝客服:系商家自主行为

针对阿华介绍的发送短信第三方平台,记者登录淘宝卖家账号中发现,在淘宝网卖家中心营销中心界面中输入“短信群发”“短信营销”等关键词后,界面显示出近十种相关产品,其中便包括上述店家提到的“淘小蜜评价”。

该服务界面上介绍,其提供“短信营销”服务,“让营销短信飞起来”。其服务包括:双十一促销、店铺上新、聚划算通知、节日关怀、冲冠……

淘宝官方客服表示,官方平台并未给商家提供类似的服务。“店铺发短信这种情况,淘宝官方是核实不到的,是商家的自主行为。”

另外一名淘宝官方客服告诉记者,其确实不太了解淘宝卖家版会提供相关第三方服务的情况,其将记录并交由相关部门进行进一步的处理。

“作为淘宝官方的话,我们肯定是不支持这种情况出现的,如果之后核实到会进行处理,我们平台之后也会对这类问题加大管控。”该名客服表示。

运营商:可提供屏蔽服务

中国联通客服人员表示,可为用户开通联通“短信沃盾”功能。开通该功能后,用户可免受1065和1069



开头号码的“短信轰炸”。

该工作人员表示,目前,该功能系免费的。然而,用户开通“短信沃盾”后,“短信轰炸”拦截只适用于服务开通当时至当晚12时,如想继续开通的话,需要再联系当地联通客服热线人工服务协助开通该业务。

此外,该工作人员表示,如果实在“不堪其扰”,用户可编辑相关短信至12321,向网络不良与垃圾信息举报受理中心进行举报。

中国移动客服工作人员表示,若用户面临此类问题,可以开通“短信炸弹”应急防护服务。

在该服务开通界面上,记者看到,用户可根据自身需求免费开通1至7天的短信拦截服务。

移动客服工作人员提醒称,用户开通“短信炸弹”应急防护后,用户无法收到发送给其的相关验证码等必要短信,可能会对用户正常使用其他业务造成影响。该客服建议,若不想再收到商家发送的此类促销短信,可以选择回复短信进行退订或者对该号码进行拉黑。

说法

106平台提供者应控制信息发送数量

哈尔滨工程大学人文学院法学系讲师、黑龙江五洲律师事务所兼职律师韩晋指出,消费者有权利拒绝营

销广告或信息,可以采用发送特定信息内容,“例如,我们经常看到的有些短信明确告知‘退订’的方式。”

商业短信息服务提供者发送此类信息应该谨慎,而且要保证消费者拒绝接收的权利。106平台提供者应该对发送信息的数量进行控制。

今年8月,工信部就《通信短信息和语音呼叫服务管理规定》向社会公开征求意见。该征求意见稿第三章商业性短信息和商业性电话管理第十六条指出,任何组织或个人未经用户同意或者请求,或者用户明确表示拒绝的,不得向其发送商业性短信息或拨打商业性电话。用户未明确同意的,视为拒绝。用户同意后又明确表示拒绝接收的,应当停止。

韩晋表示,如该《规定》通过,我们可能会收到电信公司发来的征求短信询问用户“是否同意接收商业性短信息”,如果客户明确表示同意,电信公司才可以向客户发送;如果客户不同意,电信公司就不能发送任何商业性短信息。

此外,韩晋指出,“短信轰炸”也隐藏着另一个问题——用户手机号如何被商家获取。“很多用户并没有向发送商业性短信的商家留过自己的手机号,如果相关人员通过非法手段收集、获取并使用用户手机号等个人信息,司法机关也应该对此种行为及时给予立案调查,对侵犯公民个人隐私的违法犯罪行为依法严肃处理。”

(新京)

无锡交行举办员工健康养生咨询活动

值此寒冬之际,为做好补充医疗保险增值服务工作,更好地倡导“快乐工作、健康生活”理念,为员工提供福利保障服务,提升关爱服务感受,引导员工科学养生,健康生活,提高生命质量,在交通银行无锡分

行党委的大力支持下,近日,无锡交行人力资源部联合国药集团举办员工健康养生咨询活动。

本次活动特邀了上海德馨妇科医院、无锡爱尔眼科医院和海曼康复诊所的专家,满足员工现场免费咨询、问诊、肩颈腰腿

运动康复义诊、骨密度和皮肤监测等需求。活动现场还有阿胶熬制和健康奶茶特调等服务,供到场员工试吃品尝。

在合理安排好工作的前提下,该行员工积极有序参与健康养生咨询活动。活动得到了

该行员工的普遍好评,取得了预期的效果。

近年来,无锡交行全力打造员工“幸福家园”,用真情温暖人心,用真心传递真情,一件件小事、实事,无时无刻让温暖流淌在员工心间。