

床头“火辣”照莫明其妙上了网,黑客成员发帖自曝内幕

# “你家的摄像头我能遥控!”



## 麦当劳雇神秘客盯梢员工?

调查公司网上招兼职调查员,网友专家问责“神秘顾客”制度

时报综合报道 日前,一则“招兼职神秘顾客,吃饭能报销,还有钱拿,有兴趣的朋友进来看看”的帖子现身天涯社区上海城市论坛人才版块,发帖人声称是受麦当劳中国有限公司委托,聘请兼职人员随机到麦当劳各门店内购买食品,监督其员工的生产流程。但是,虽然许多公司有类似于“神秘顾客”制度的管理体系,但这种“神秘顾客”制度已经让许多网友责难,麦当劳成为其中主角之一。

### 网上发帖招神秘顾客

在帖子中,内容这样说:“招兼职神秘顾客若干名。到上海市各个麦当劳店里做神秘顾客,检查他们的服务……然后填张表发公司。套餐费用由公司报销,每次还有钱拿!”发帖人还留下姓名和电子邮箱,结果立即吸引许多网友跟贴,并留下自己的邮箱。但网友“阿嘴在后追”表示:“本人建议你们不要参加的好,我以前就是做这行的,其中奥妙我很清楚。”

为弄清楚其中是否真有“奥妙”,5月14日下午,记者主动发电子邮件给发帖人,表示愿意兼职做“神秘顾客”。第二天,记者便收到对方回复,声称“关于麦当劳神秘顾客,需要你到我公司来一次,有个简单的培训和网上注册”,并留下公司地址和联系电话。

### 应聘者无需调研经验

15日下午,记者依邮件提供的地址来到该市场调研公司,与记者一同到达的还有两人,均是从天涯社区上看到帖子后报名参加的,并坦言只是图个新鲜,顺便弄点免费的麦当劳吃。在按要求填下联系方式及

方便进行调查的区域后,公司员工王先生拿出一份打份细则对记者等3人进行简单的培训。

打份细则分为友善程度、快速、准确度、质量、清洁、满意度等7方面共37个问题,每个问题提供几个选项以方便选择。选项旁边有神秘顾客进行选择的标准。王先生特别要求注意一下“快速”栏目中的“以准确到秒的时间计算从点餐到收到全部所点餐的时间”和“从最短一列排队到收到全部所点餐的时间”两个提问。王先生称:“客户很看重这项分数。”

按要要求,兼职神秘顾客要先等到该市场调研公司的电话通知。神秘顾客进店调研的时间均为中午11点至下午1点半,且只能消费该公司指定的几种套餐。市区调研费用为每次30元,市郊为每次45元,但在麦当劳店内的消费和车旅费用另计。

在调研中,神秘顾客要记录下当时店内店长、店经理和所接触的店餐员等至少四名该店员工的姓名,以作为神秘顾客在场的证据。记者留意到,从头至尾,王先生没有询问工作背景和有市场调研经验的问题。

### 上海麦当劳员工叫苦

前天,麦当劳上海公司的一名普通员工表示,他知道公司的神秘顾客制度,因此在工作中特别小心,生怕一不留神被神秘顾客抓到把柄影响绩效考评。他对非市场调研人员评价的客观性表示怀疑,声称调研问卷中很多为个人主观判断设计的问题,没有量化标准,如果神秘顾客不负责任,“则倒霉的是该分店或者某店员本人”。他表示,在百度贴吧麦

当劳吧里留言的多为麦当劳中国公司的普通员工,不少人跟帖表达对神秘顾客制度的不满。随后,记者竟然在麦当劳吧看到有网友发帖表示,神秘顾客说他没话说感谢并欢迎下次光临。

有网友跟帖说:“其实,我们并不会为真实的神秘访客成绩叫骂,但这种不负责任的神秘访客真是叫人气愤……难道神秘访客可以来监督我们,公司就不能找人再监督神秘访客了吗?对神秘访客来说,他们是不是就是处在一种无监管的状态下呢?”此外,有人发帖称神秘顾客“标准不一、不了解标准、缺少培训、缺少公平。”也有网友留言教人如何分辨神秘顾客。“以后看见手里拿表、手机等可疑的东西,盯着你胸牌看的人就要小心了!”

### 专家:不利于企业文化

对此,上海某市场管理咨询公司首席执行官表示,在国外,独立第三方“神秘顾客”进行零售终端调查的现象很普遍。一般根据不同调研内容,分别聘请专业市场调研人员和无调研经验的人员。

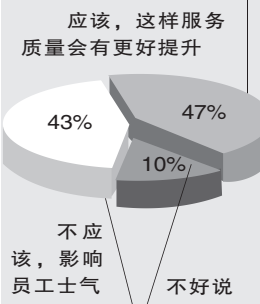
他说,从企业管理的角度看,这种行为对商家为顾客提供更好的服务和环境提供了来自市场的第一手信息,在无形中督促员工不分对象、不分场合地倾心工作,努力使自己的表现始终处于最佳状态,这种机制无疑对国内不少快速消费品厂商提供了一个很好的借鉴模式。但在企业文化方面,神秘顾客制度给员工带来的每时每刻的压迫感,不利于营造相对宽松的工作氛围,过于严格的考核制度会影响到员工对企业文化的认同和企业归属感的建立。综合《每日经济新闻》

### 网友酷评

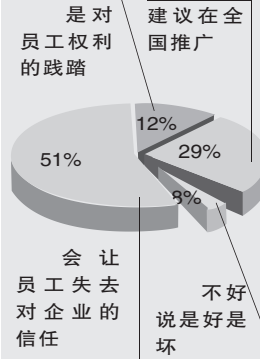
IP:222.51.240.\*  
 公司总是说顾客就是上帝,那顾客就是最好的监工,可以看到任何好与坏,可以对任何事情发表意见来对公司进行更改,就会减少犯错后员工之间出现隐藏的机会。  
 IP:218.247.249.\*  
 这种方法挺好,应该引入检查政府机关的办事态度和效率。  
 IP:221.234.131.\*  
 好!饮食行业就应该这样,如果没有监督老是指望人的自觉性是成不了事的……  
 IP:61.49.203.\*  
 有神秘顾客太正常,现在许多企业都有,他们自己的员工也都知道,不做亏心事不怕鬼敲门,服务做到位还怕什么,要是没神秘顾客那服务就更不知道怎么样。  
 IP:59.41.189.\*  
 我是做银行的,早在两年前就已经有神秘顾客,且上千元一月,就每天到处逛逛,我们也不叫苦?有一点就是聘用的大多是失业、待业人员,他们往往心态不平衡,搞死你!  
 IP:220.248.144.\*  
 作为神秘顾客,参加调查的人员必须使用实时录音,偷拍等手段记录调查情况,否则空口无凭,同时也是对神秘顾客自我监督。

### 网易调查

你认为麦当劳该不该雇顾客作监工?



麦当劳雇顾客盯梢员工的行为是否适当?



(截至昨晚 20 时共有 1216 人投票)

### 网上发帖提醒防偷拍

在天涯社区“天涯杂谈”版块和19楼论坛,网友“愿为夏日”以黑客组织技术讨论群成员的身份,在《女孩,请小心你的摄像头》的帖子中述说一名黑客如何轻松地远程控制一个女生的电脑的过程。当该黑客开始“接管”该女生的摄像头时,那名女生浑然不觉,甚至一度在镜头前宽衣解带。帖子末段,作者不无善意地提醒:“夏天到了,衣着清凉或是经常穿着睡衣就坐在电脑前上网的女生要多注意,因为也许有一双眼睛正在看着你。”

帖子发出后立即得到网友热烈回应。长长的回帖中,一些“热心人士”不断询问如何获取该“远程控制技术”,也有网友质疑其真实性,但更多的是“哀鸿遍野”的绝望之声。其中,有些网友还提到,本城高手可以控制机器开关,甚至“在电脑关闭电源后,仍然可以开启摄像头偷拍”。

### 网友回忆旧事心惊悚

谈及这个话题,网友“邝虾虾”回忆说,有次偶尔她老公在家里一觉醒来,忽然看见摄像头的红灯亮着(开机睡觉的情况下),当时没有太在意,现在想想怀疑被人监控了,担心已经被偷拍。

同时,网友“这样的女子”更觉得心惊悚。她说,本周日她在收邮件发现邮箱有很多垃圾邮件,以往会毫不犹豫删除,其中有一封名字比较奇怪“猪猪,呵呵”让她感觉很熟悉,点开后发现寄信人自称进入过她的电脑,还把她和男朋友之间的信汇总发给她,还说在摄像头上看到她,想认识她……“我以为是骗人的把戏,没理睬……难道是真的?”

### 远程控制程序网上常见

随后,根据发帖者文中的提示,记者在网上一搜果然搜索到许多可远程控制的程序,其中网友认为最常见的三款远程控制程序中,仅“黑洞2005”用百度搜索结果竟有215万个相关网页。据了解,“黑洞2005”除可以实现视频频监控,远程开启用户USB摄

像头,并将其偷拍数据转换为Mpeg文件传给黑客观看之外,还可以获取用户屏幕保护密码、foxmail密码、out-look以及IE自动完成密码,或者通过记录键击(所有的中英文输入),以盗取用户机密信息,直接威胁到用户的隐私安全,又或者在不经任何授权的情况下,非法观看远程桌面、重启或关闭用户计算机、上传黑客指定程序或下载用户原有资源等功能。

另一款名为“灰鸽子”的远程控制软件,客户端简易便捷的操作使刚入门的初学者都能充当黑客,不仅可以任意操控远程电脑的文件,进行诸如复制、删除、下载等操作,也可以轻易掌控中招者的一切资源,而且一般杀毒软件在正常模式下根本就找不到其病毒文件。

### 不用时最好要关掉电源

一位电脑技术人员说,帖子中提到的很多技术是可行的,且门槛并不高,不少软件或程序网络上都有操作手册可参考,只要网友按提示的步骤施行,就可以轻松地“种木马”控制被他们俗称为“肉机”的傀儡机。他表示,“木马”渗透的办法多样,如冒充你熟悉的人给你发邮件,但你不下载附件打开时很有可能中招。而现在比较流行的就是通过聊天软件的聊天表情来“种木马”,这类表情图片几乎是强制传过来的,且有着很强的欺骗性。

视频聊天很流行,摄像头高度普及,如何防止摄像头偷拍情况的发生?金山反病毒中心戴光剑建议,想防止被偷拍,个人用户应从以下几点做起:不随便登录不明网站,不接受陌生人发来的图片或聊天表情;尽快帮自己的系统打上最新的补丁,堵住可能遭遇入侵的端口;装杀毒软件和防火墙,并及时更新;发现机器运行出现异常情况,应及时进行检查;在你不用摄像头的时候,尽量断开摄像头,“在断电情况下,无论什么高手都不可能重新启动摄像头。”

### 真实案例

#### 网管遥控摄像头偷拍夫妻隐私

浙江海宁一名无业男子张某曾受雇于安徽一家网吧担任管理员,因痴迷网上聊天而被辞退。去年9月,他偶尔发现一个远程控制软件,不仅可以偷窥他人的电脑文件,还可以控制对方连接在电脑上的摄像头,

于是便产生了以此生财的邪念。他不停地搜索聊天室,把目标锁定远在安徽的杨某,通过千里遥控摄像头,偷拍了一段杨某与丈夫在床上做爱的镜头,并实施敲诈勒索5000元,最终被安徽当地公安机关抓获归案。