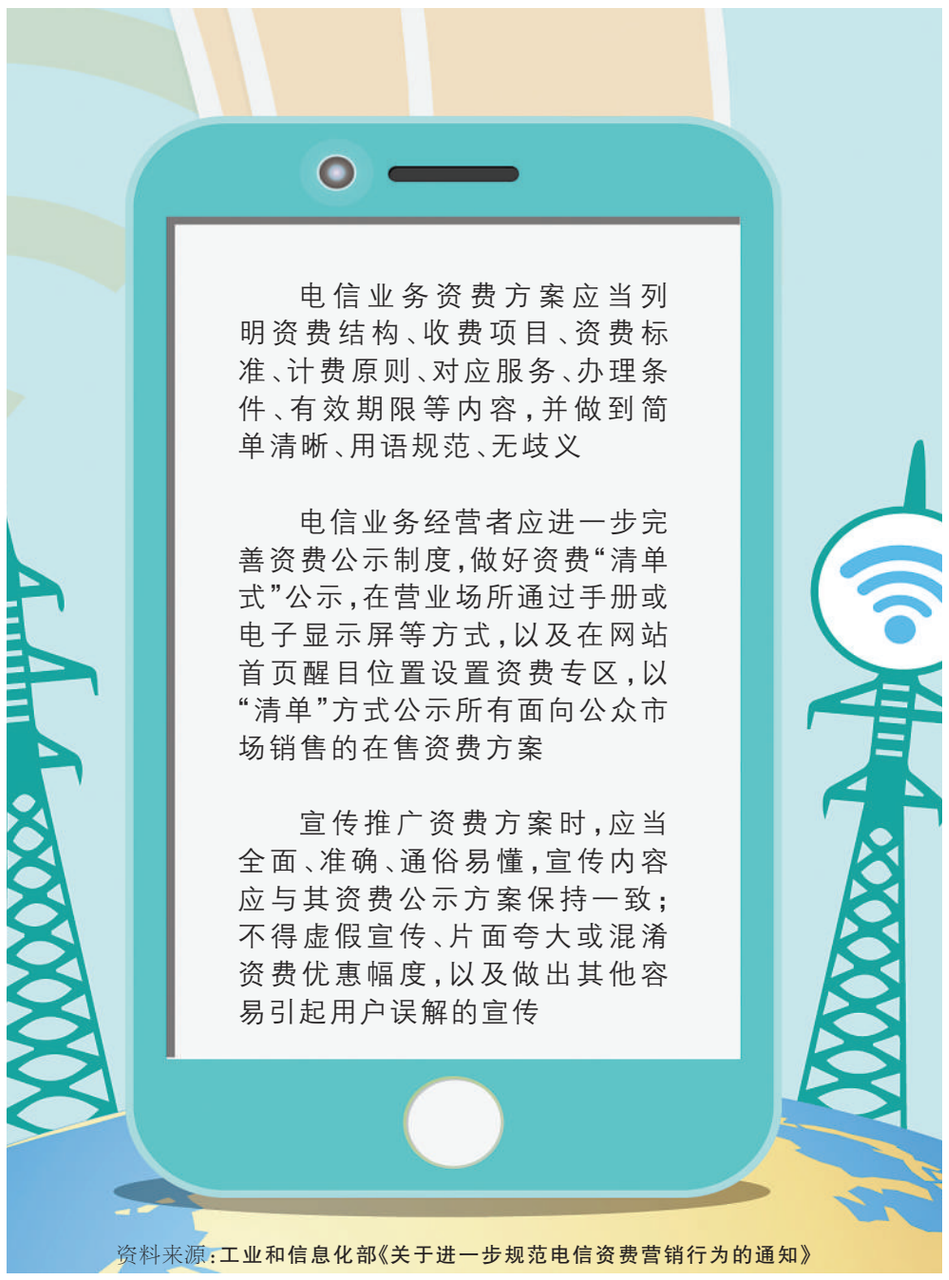
R金台视线

话费套餐宣传不实、降档受阻、营销诱导等情况时有发生，亟待规范

让消费者享受更优质的通信服务

本报记者　沈童睿

工业和信息化部公布的《2021年前三季度通信业经济运行情况》显示，截至今年9月，我国三家基础电信企业的移动电话用户总数已达16.4亿户，比上年末净增4185万户。随着移动通信业务的蓬勃发展，越来越多的事务实现了网上办、掌上办。不过，在享受便利的同时，一些消费者也遇到了买套餐被误导、换套餐费周折等烦心事。



资料来源：工业和信息化部《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》

有些“免流”套餐名不符实，存在欺诈嫌疑

近年来，移动通信业快速发展，网络流量成为用户选择通信套餐的重要指标。于是，有的运营商推出“免流卡”等服务，宣称用户每月只需支付十几元，就可“免流量”使用多款手机程序。然而，有不少读者发现，使用这类套餐后，每月流量费用不仅没有下降，甚至“见底更快了”。

记者调查发现，其实，这类产品在宣传用语和资费细则上都存在“话术陷阱”。以一款“免流卡”为例：产品宣传海报上称，月租只要19元，套餐内100余款手机程序都可以“免流量”使用，套餐外流量则按照1元1G的标准收费。然而，再往下翻页面，点击“资费详情”4个小字便会发现，所谓“免流量”并非不消耗流量，也不是免收流量费用，而是指所涉及的100余款手机程序可以使用一定数量的“专属流量”，一旦流量消耗超出限值，就会按照套餐外流量收费。

不仅如此，宣传海报上面还有另一行小字：“更多免流手机程序”，标明了具体“免流范围”。原来，纳入免流范围的手机程序在版本上也有一定限制。在一些直播软件的条目下还有额外说明：观看直播、播放视频产生的流量可以免费，但是用户上传视频及图片所产生的流量，则不在专属流量范围内。

明明是有严格限制的“专属流量”，却在广告中被称为“免流量”，这对一些用户产生误导。一位读者在来信中说，6月初，他购买了一款“免流卡”，1个月后手机就欠费了，“联系客服后才知道，原来我所使用的流量不在定向范围内，因此产生了高额费用。既然免流量有严格的条件限制，宣传时就应当在显著位置提示消费者。”

“几年前，一些电信企业推出‘无限流量套餐’，但套餐内的高速流量其实很有限，一旦用完就会大幅限速，十分影响使用体验。如今这种‘手机程序免流’套路，与之前的相差无几，都有名不符实的问题，存在欺诈消费者的嫌疑。”陕西西安市读者孟鹏辉说。

营销电话往往以“回报老客户”等名义推荐客户升级套餐，对新增费用等一语带过甚至没有提及

有读者反映，日常生活中隔三岔五就会接到电信企业打来的各种营销电话。“有次我正在午休，被电话叫醒，说是回馈老客户，可以升级套餐，我没有同意。没几天，这个号码又多次打来电话，有几次还是在开会的时候，让人不胜其扰。”河北读者冯龄说。

据了解，这类营销电话往往以“回报老客户”“优惠活动”等名义推荐客户升级套餐，客服着重介绍套餐升级后在通话时长、流量等方面的提升，对新增费用等一语带过甚至没有提及。办理过程也十分便捷，只要客户口头同意、输入验证码等步骤，很快就能办理成功。

山东青岛市读者薛冰今年大学毕业，原先的校园套餐不能继续使用，产生了不少流量费。这时，电信企业客服来电，为她推荐了一款套餐，“流量多、有优惠”。“一开始我拒绝了，对方不断介绍这个套餐的优点，还说是针对我的流量消耗情况专门推荐的。我被说得有些心动，也就同意了。客服通过电话很快帮我办理了套餐升级。”薛冰说。事后，她上网查询了套餐详情，才发现该套餐月收费将近160元。“而且，我在网上发现了很多更适合我费用也更便宜的套餐。如果是在营业厅，我会详细比较各个套餐的详情，绝对不会选择这款套餐。但在电话里，客服只是诱导消费者购买他们主推的产品，消费者根本没有其他选择。”薛冰说。

此外，还有一些营销电话以“免费赠送”的名义诱导用户消费。马先生曾接到一个客服电话，“工作人员说公司为了回馈老用户，免费赠送5个G的流量。我想既然是赠送，便答应了。挂掉电话却收到短信，说申请加购流量包成功，需付费10元。让人哭笑不得。”

还有的营销电话则是推荐用户免费体验某项新业务，却并不说明体验过后会自动续订，等用户发现话费比往常高出一截时，才明白原来“体验”已经转为“订购”。

套餐更换升级容易但降档难，存在人为设置障碍等现象

“消费者对语音时长和流量的需求随时可能发生变化。所以，应当保证消费者能根据自身需要，灵活选择和更换套餐。不过，实际上想换套餐没有那么容易。”上海读者王君月说，“升级套餐时，只需要打一个电话就可以办。但是要降档时却说为了保护我的权益，需要本人到营业厅办理。”

有些消费者则遇到了“踢皮球”的情况：客服表示，办理套餐降级需要去营业厅，可到了营业厅，业务员又说自己没有权限，需要打电话找客服。对此，一名营业厅工作人员说：“公司在各个地方的业务规定不同，套餐降档的办理方法存在差异。有些网点属于代办点，和直营厅的权限不同，确实无法办理部分套餐。”

工业和信息化部《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》明确规定，电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。在本企业同一本地网营业区或业务区内，电信业务经营者应保证具有同等交易条件的同类用户对资费方案具有同等的选择权利。除双方合同另有约定外，不得以任何形式强制或限制用户选择或更改任一在售的资费方案。

河南读者张杨柳认为，电信企业制定套餐的办理程序涉及消费者切身利益，应当做到政策稳定、内容透明。“前不久，我去营业厅办理套餐降档，工作人员一开始说不能办，沟通了很久都没用，最后我表示，如果不让办理就携号转网，工作人员请示后也就给我办理了。如果在更换套餐方面确实有限制，应当及时公开，明确在什么地方、哪些情形下可以办理。而不是明明可以操作，却人为设置障碍。”张杨柳说。

读者呼吁开展行业行风建设，尊重消费者知情权选择权

近年来，信息通信行业持续开展行业行风建设和纠风工作，取得了一定进展。据统计，今年前3个季度各级电信用户申诉受理机构受理申诉量同比、环比均有下降。一些读者在来信中建议，要巩固成果、补好短板，进一步优化市场环境，维护好消费者合法权益。

有效降低电信企业和用户间的信息不对称，是很多消费者的期盼。此前，工业和信息化部发布通知，对电信资费公示制度作出明确要求：电信业务经营者应进一步完善资费公示制度，做好资费“清单式”公示，在营业场所通过手册或电子显示屏等方式，以及在网站首页醒目位置设置资费专区，以“清单”方式公示所有面向公众市场销售的在售资费方案。

记者走访了多家电信企业营业厅，显眼位置都摆放了便于取阅的资费手册。工作人员还表示，资费情况若有变动，手册会及时更新。在电信企业官网，也可以查询各种在售套餐。

有读者认为，督促电信企业自觉尊重消费者知情权、自主选择权非常重要。曾经在福州市从事移动通信业务的高先生说：“电信企业设置的套餐方案非常复杂，消费者未必有兴趣和精力仔细研究相关规则，所以双方存在一定的信息差。其实，为消费者推荐合适的电信套餐产品，本就是业务员的职责，关键在于能不能做到对消费者负责。”高先生认为，对电信企业来说，自律、他律都必不可少。

一些读者呼吁，相关部门在加强监督管理的同时，也要重视对消费者的提醒和指导。去年，湖南省通信管理局曾就套餐降档受阻问题约谈过企业，要求其立即纠正，并提出了具体的整改要求。对此，长沙市读者李女士认为，相关部门应适时总结和公布一批典型案例，揭露常见套路，呈现惩处结果，“这样可以警醒经营者，也可以提醒消费者”。

业内专家表示，当用户在接受电信服务的过程中，如果与电信业务经营者发生争议，可运用《电信用户申诉处理办法》相关规定维护自身权益，向电信业务经营者进行投诉。用户对电信业务经营者的处理结果不满意或者电信业务经营者在接到投诉后15日内未答复的，可以向申诉受理机构提出申诉。被申诉人所在省份没有设立申诉受理机构的，申诉人可以向工业和信息化部电信用户申诉受理中心提出申诉。　　制图：汪哲平

R反馈

江苏淮安淮阴区——自助开免税发票实现『二十四小时服务』

读者来信版8月23日刊登《免税发票自助开票厅“24小时服务”不到位》一文，反映江苏省淮安市淮阴区税务局存在自助办税服务厅设备故障、个人代开免税发票室“24小时服务”不到位等问题。对此，该局进行了及时整改，并联系我到现场了解情况。

目前，自助办税服务厅已经升级改造，设置了9台新的自助办税机，还单独开辟了自然人免税开票专用区域。个人代开免税发票室相关设备也从后院移到前院，距离办公区大门只有四五米，下班时间纳税人也可以进入自助开票，真正实现了“24小时服务”。

江苏淮安市　王　华

R身边事

高速噪声严重影响邻近村民日常生活

我是河南省新乡市原阳县蒋庄乡后宋庄村村民。晋新高速公路从距我们村庄约60余米处通过，建成后多年来一直没有安装隔音降噪设施，高速公路过往车辆产生的噪声严重影响村民生活。

村民多次向市政、交通、高速公路运营等相关单位反映问题，但一直没有得到解决。希望相关部门实地了解情况，在靠近村民住房的公路沿线合理设置专用设施隔音降噪，尽可能减少对群众日常生活的影响。

人民网领导留言板网友

R建议

小区燃气使用“安全阀”要拧紧

入冬以后，多地燃气使用需求不断增加，然而一些地方的小区存在燃气安全隐患。有的燃气管网老旧，且经常被违章占压；有的在燃气管线周边开展其他工程，存在外力破坏风险；还有的是周边餐饮场所、社区居民在日常用气时，安全意识不强。这些都容易引发安全事故。

为确保安全用气，相关部门和企业要树牢安全发展理念，落实安全管理责任。一方面，对燃气设施设备及时养护和更新改造，加大对管、阀等燃气具产品生产、流通环节质量监督管理，从源头消除假冒伪劣产品使用；另一方面，强化对用户安全用气的指导服务，加强危险作业安全管控。尤其是餐饮等行业的生产经营单位，根据新修改的安全生产法的规定，应当安装可燃气体报警装置，并保障其正常使用。

此外，为避免危险，居民也应主动学习正确的燃气使用知识和方法。比如，使用符合国家标准的燃气具，经常检查胶管连接处是否牢固、胶管是否老化开裂，发现异常立即采取科学避险措施等。　　四川绵阳市　唐加加

R百姓关注

大力发展普惠性高质量托育机构

本报记者　孙立极

“家里宝宝两岁了，最近因为一些原因白天工作时间没法照顾，附近有没有可推荐的托育机构？”前几天，一位年轻妈妈在社交平台上询问。近年来，“在哪儿能找到3岁以下幼儿托育机构”成为不少育儿群的热议话题。

江苏省常州市读者李女士说，自己的孩子1岁多，因为父母都还在上班，没人帮忙带娃，找了几个保姆都不太满意，想找个合适的托育机构，但都存在各种各样的问题，“始终感觉不太放心，只好咬牙坚持自己带”。

北京市读者孙先生是两个孩子的爸爸，也面临同样的烦恼。二孩出生时，孙先生的父母年纪大了，身体也不好，没有精力帮忙带孩子。“我们想找家托育机构，花了好几个月时间考察了多家托育机构，不是条件不太好，就是价格太高，一直没找到合适的。”孙先生说。

“经过多年建设发展，我国3至6岁幼儿园普惠性教育发展状况良好，如今已经基本实现全覆盖。不过，适合3岁以下幼儿的公共托育机构很少，3岁以下托育服务实际上是由家庭自行解决。”北京师范大学学前教育研究所（系）所长洪秀敏教授说，市场调查发现，3岁以下托育服务机构大量短缺，无法满足3岁以下幼儿家庭的实际需求，“没人照看已经成为不少家庭生育意愿不高的重要原因”。

有调查发现，相比较现金补贴、延长产假和育儿假等政策，托育服务能显著减轻家庭养育负担，从而产生更积极的促进生育效应，尤其是对已育一孩家庭的再生育选择具有更显著的积极影响。

有关部门已经注意到建设普惠性托育机构的重要性，一些地方也在大力发展3岁以下普惠性托育机构。上海市目前托育服务机构超过1000家，其中普惠性托育机构有600多家，基本覆盖了全市所有街镇。上海除了鼓励企业办托育机构外，还要求新建、扩建幼儿园都要增办针对3岁以下幼儿的托育班。

径河知音托育园是武汉市东西湖区第一家公办普惠性托育机构。有关负责人介绍，托育园现在规划有80个托位，分为1岁至2岁的“小托”和2岁至3岁的“大托”两级，托育费每月2600元。“来咨询的家长不少，大部分都是双职工家庭，爷爷奶奶年纪大了，照顾孩子较为吃力。还有一些年轻父母认为托育机构有助于培养孩子的良好习惯、发展社交能力，也把孩子送过来。”该负责人说。

按照“十四五”规划和2035年远景目标纲要，“每千人口拥有3岁以下婴幼儿托位数”指标已纳入“十四五”时期经济社会发展的20个主要指标之一，将由2020年1.8个提升到2025年4.5个。这也意味着，到2025年3岁以下婴幼儿托位数要达到600万个，目前缺口仍有400万个。洪秀敏认为，可通过政策举措充分调动市场积极性，吸引支持社会资金投建普惠性高质量托育机构，或者通过社区等创办公立普惠性托育机构。

“我们调查发现，家长们对于幼儿托育顾虑主要集中在三方面：距离、价格以及服务质量。其中，服务质量是父母最关心的问题。”洪秀敏建议，在市场监管和民政部门审批中增加托育机构注册的专门类别，严格准入管理，同时严格执行《托育机构设置标准（试行）》和2019年修订的《托儿所、幼儿园建筑设计规范》，确保托育机构设施建设规范化，依托信息化手段，对机构进行及时监管和业务指导，“此外还要注意加强托育人员队伍建设，尽快建立健全托育人员资格准入制度和专业培训制度”。

洪秀敏提醒，要综合考虑家庭的多元化需求，“比如，有的家庭希望托育机构价格可以更优惠，有的家庭则更在意机构人员水平、课程内容质量等软硬件条件。针对不同家庭的养育需求应当多元化发展托育机构，用市场需求不断促进托育机构的发展完善”。

预　告

读者来信版欢迎广大读者提供关于城市内涝问题的线索及意见、建议。

信箱：rmrbdzlx@126.com
传真：（010）65368495