

被定制 被开通 被使用 手机“被消费” 病根在哪?

□记者 李代姣 信贺宁



近年来,手机在
给生活带来便利的
同时,随之而来的乱扣费问题
也屡见不鲜。近日,石家庄市
民李先生就遭遇了手机乱扣
费,短短2个月间,竟莫名其
妙被电信运营商多扣费200
余元。

收益高、成本低, 多次整治仍屡禁不止

发稿前,记者再次联系
了李先生,他表示,运营商已
经陆续退还了全部5笔多扣
费用,共计205元,而最后一
笔55元的退款却因为他拒绝
签订一份保证书而几经波折
才到账。“营业厅跑了4趟,客
服电话打了不知多少个,来
来回回拖了好几天。现在居
然让我签保证书承诺再有这
种情况不再退还多收的话
费。”李先生气愤地说,“难
道不应该是他们跟我保证不
再乱扣费吗?”

李先生的愤怒不难理
解,电信乱扣费现象由来已
久。近年来,随着消费者维
权意识不断提升,相关部门
也针对这一问题进行了多次
专项整治。自2015年以来,
省工信厅每年都把整治未经
用户同意定制及不明扣费问
题作为电信行业行风建设和
纠风工作重点任务进行落
实,但乱扣费现象依然屡禁
不止。一位业内人士指出,
巨大的收益和较低的成本是
其根本原因。

该业内人士告诉记者,
话费花销相对较少,很多用



视觉中国/图

户没有定期查询话费账单的
习惯,除非与原本约定的套
餐费用出入过大或短时间多
次交费后反复被扣费停机,
否则很难发现自己遭遇了乱
扣费。即便发现,消费者维
权需要投入大量的时间和精力,
最终往往在客服的“推”
与“拖”中不了了之。工信部
公布的数据显示,截至8月

末,3家基础电信企业的移动
电话用户总数已达到15.4亿
户,“如此庞大的用户基数,
使乱扣费带来的额外收益十
分可观,而对于运营商而言,
这部分‘悄无声息’实现的
收益几乎是零成本,这也就
是相关部门明令禁止,但乱
扣费却总是变换方式、死
灰复燃的根本原因。”

定制业务费、流量费,乱扣费频发名目多

李先生向记者出示的话
费详单显示,上个月,他的手
机定制的“网界青年说”“娱乐
卡丁车”“快乐集中营”等业
务有22项之多,点播费、包月
费等各项费用合计47元。本
月初,这些定制业务再次扣
费49元。此外,还有3笔大
额移动数据使用费,费用合
计百余元。“今年年初,孩子
送了我一部智能手机,我平时
也就用它打电话,连短信都
不会发,更不会上网。这流量
是怎么用的?”而22项定制
业务更让李先生费解,“不是
要本人拿身份证到营业厅,
签字确认才能办业务吗?在
我完全不知情的情况下,这
些业务是谁替我开通的呢?”

而选择另一家电信运营
商的陈女士也遇到了类似的
问题。陈女士提供的话费详
单显示,在一个月里,陈女士
使用流量91次,每次使用时
长1秒、流量2kb、费用0.01
元,合计0.91元。“谁会这
样用流量?还用得这么精准?”
对于这91笔扣费和客服给出
的“系统错误”的解释,陈女
士哭笑不得。

类似情况并不鲜见。6

月13日工信部发布的2018
第一季度电信服务质量通告
(2018年第2号)显示,一季
度,工信部及各省(自治区、
直辖市)电信用户申诉受理
机构共受理电信用户申诉
17057件,其中,收费争议类
申诉占比41.1%。根据全国
消协组织受理投诉情况统计
数据,今年上半年,全国消协
组织共受理消费者投诉
354588件,其中电信服务类
投诉16100件,占比4.5%,
与去年同期相比增加
26.3%,投诉量在服务类投
诉中居第四位。从我省的情
况来看,今年上半年,全省
消协组织共受理消费者投
诉4819件,其中电信服务类
投诉120件,位居服务类投
诉第二位。而消费者投诉主
要集中在运营商设置陷阱,
诱导消费者使用,擅自收取
有服务费用;话费及流量使
用情况的计算无第三方监
管,产生误差时,运营商不
积极采取措施帮助消费者查
找原因,却以电脑自动计费
不出错为由搪塞;未经消费
者同意擅自更改消费者套餐
或开通增值服务等。

病毒问题、系统问题,责任全在第三方?

针对李先生遇到的问题,
记者日前跟随他来到了石家
庄市和平西路某电信运营
营业厅“这种情况,可能是您
的手机被植入了木马程序,
程序自动发送短信开通定制
业务,同时屏蔽并自动回复
二次确认短信,这样,在您
没有收到通知的情况下,业
务也会开通。”工作人员解
释说。对于工作人员的说法,
李先生并不认同,“除了打电
话,我基本不用手机,更别
说装什么程序了。况且无
论什么原因,开通业务也
至少应该由我本人确认。”

与李先生不同,“80后”
的小刘是个数码产品“百事
通”,但他同样也中过“被
定制”的“招”。“每周都
能接到几次客服电话,推荐
定制业务、推荐更换高价套
餐等等,因为很清楚电信运
营商外呼营销的套路,所以
凡是接到这种营销电话时,
我基本都会录音并清楚地
说出‘不需要’,以免因为
表述不清‘被开通’,同时
也可以保留证据。”但如此小

心他还是莫名其妙被更换
了一项月低消58元的套餐。
发现消费情况异常的小刘
立刻致电电信运营商并要求
对方提供他同意开通该业务
的录音证据,“客服的答复
是,一些外包公司操作不
规范,只要接听就可能被
认为是用户同意定制业务,
所以客服表达了一下歉
意,并建议我再遇到‘106’
开头的电话就不要接了!”
小刘用略带夸张的语调表
达着自己的不解与不满。

“从专业知识和技术上
来说,消费者和电信运营
商的地位都存在明显的
不对等。作为消费者,我
们不过是希望运营商能够
看到我们的合理诉求并积
极寻求改进的方法,而不
是告诉我们问题出在系
统、病毒、外包公司、甚
至用户自己,而单单不在
运营商本身。”对于客服
的答复,小刘认为不仅没
有正视问题的诚意,还有
明显推卸责任的意味,“如
果找不准病根,就永远治
不好乱扣费的‘顽疾’。”

应对乱扣费:有关部门严管理 电信用户巧防范

省通信管理局相关负责
人告诉记者,针对电信用户
反馈的乱扣费问题,近年
来,该局按照工信部统一
部署,加大执法力度,严
查不规范经营行为。今
年7月,工信部下发《关
于向用户推送通信账单
信息的通知》,要求基础
电信企业8月份起以短
信方式按月向用户主动推
送通信账单信息,让用户
明明白白消费。8月、9
月,我省相关企业已向
全省电信用户发送了通
信账单信息,该负责人建
议电信运营商并要求对
方提供他同意开通该业
务的录音证据,“客服的
答复是,一些外包公司
操作不规范,只要接听
就可能被认为是用户同
意定制业务,所以客服
表达了一下歉意,并建
议我再遇到‘106’开
头的电话就不要接了!”
小刘用略带夸张的语
调表达自己的不解与不
满。

行问题咨询和投诉,若双
方存在争议而所属通信
运营商不予积极解决,用
户可拨打省电信用户申
诉受理中心电话(0311-
12300)进行申诉,经
调查认定属通信运营
商责任的,该局将依据
相关规定严肃处理,切
实保障用户的合法权
益。

省消协投诉处副主
任黄志武建议消费者,
一方面,要提高防范意
识,看到被标记为“骚
扰电话”“推销电话”
的来电,最好直接拒
绝接听。若接到了电
信推销电话,如没有
办理相关业务的需求,
要明确表示拒绝,不
要使用“好的”“谢
谢”等易被解读出

同意意味的表述方式,
可能的情况下也可通
过电话录音保留证据。
另外,使用智能手机
时不要随意点击陌生
链接及网页弹窗,不
要下载安装来源不
明的软件,若发现
被植入木马病毒,
应取出SIM卡并
将手机交专业售
后人员维修处理。
另一方面,要提
高维权意识,注意
定期查询话费详
单,实时关注自
己的消费情况,
发现问题后可
通过协商和解、
调解、申诉、仲
裁和诉讼等5种
途径维权。如
与运营商协商
无果,可向相
关部门投诉,
也可向消协
寻求帮助,切
实维护自身
的合法权益。

采访后记

失去用户信任是你最大的损失

从1995年只能进行语音
通话的1G网络,到如今4G
用户总数达到11.1亿户,20
多年来,我国电信业飞速发
展,技术水平不断提高。但
与技术水平发展速度不相
匹配的,是电信运营商的
服务意识迟迟没有提升,
久为消费者诟病的乱扣
费问题,虽经媒体多次报
道,运营商也反复承诺、
整改多年,却未能销声匿
迹。

堵不住的系统漏洞、管
不住的外包公司,说到底,
不是技术问题,不是管理
问题,而是态度问题,是
电信运营商多年来倚仗
技术上的优势地位,把自
己的利益凌驾于消费者的
正当权益之上,对关乎消
费者切身利益的合理诉
求置若罔闻的惯性使
然。

资本逐利本没有错,
但在追求经济利益的同
时,也应以“取之有道”
为底线。在各行各业都
强调以用户需求与用户
体验作为企业发展的目
标与导向时,电信运营
商却在以往的成绩里故
步自封、不进不退,为
蝇头小利抛弃经营诚
信,无异于为捡芝麻而
丢了西瓜。需知,市场

经济环境下,消费者的
支持、认同和选择才是
企业生存发展的根本。

如今,各类手机通话
软件让通讯成本更加
低廉、通讯方式更加
便捷,通过软件,实时
语音通话、视频通话
皆可实现,用户在通讯
方面有了更多选择。不
久的将来,5G时代即
将到来,用什么样的姿
态面对用户,电信运营
商真的考虑清楚了吗?
在通话软件后起之
秀辈出的情况下,一旦
失去了用户的信任,电
信运营商又能走多远?

短新闻

2018石家庄(正定)国际马拉松 将于10月14日鸣枪开跑

本报讯(记者冯少玲 许晓星)2018石家庄(正定)国际马拉松将于10月14日上午8:30在正定县举行。赛事共设男、女马拉松(42.195公里),男、女半程马拉松(21.0975公里),迷你马拉松(4.5公里)3个比赛项目。

据悉,比赛赛道以正定南门为终点,在赛道设计上,将人文与自然串联,沿途经过滹沱河生态旅游区,穿越滹沱河,并经过开元寺、天宁寺、阳和楼、广惠寺、隆兴寺、赵云庙等10多个景区。

“庆祝改革开放40周年 河北美术作品展”开展

本报讯(记者晋文燕)为庆祝改革开放40周年,宣传我省的新面貌、新形象,展示我省美术事业的繁荣与发展,日前,由省文化厅主办,河北美术馆(河北画院)承办的“庆祝改革开放40周年——河北美术作品展”在河北美术馆开幕。

自2018年3月起,河北省美术馆面向全省范围内所有美术爱好者和美术工作者征稿,截止到5月30日,共收到国、油、版3个画种投稿1000余幅。本次展览从中甄选了153件美术作品。

据悉,展览将持续至10月19日。

图说



10月6日,2018京津冀银河杯河北省乒乓球业余联赛总决赛在正定国家乒乓球训练基地落下帷幕。图为选手在比赛中。 陈博 摄



国庆假期,正定县青益农场“幸福路”上一个都不能少”公益团队开展了“别样国庆别样乐”公益活动。图为市民在采摘红果。 郭云民 摄

长城融媒

@河北人 10月起这些新规与你息息相关

个税起征点调整,到手工资将看涨;300多个景区门票价格下降,出游更划算;电信提速降费;多种药价下调……10月,这些与你息息相关的开销都要降了,仔细算算,真能省下不少钱。另外,还有这些新规将实施,一起来看看。



扫描二
维码
上网看
详情

平凡人 好故事

“我们真的不能离开这儿” ——大名县“80后”夫妻扎根乡村行医15年

□记者 韩毅 通讯员 马顺利

“大爷,最近感觉咋样?”9月3日下午,大名县双未城村的夫妻村医翟大龙和王翠红来到许堤村许少堂家,一进门就亲切地问。许大爷答道:“大龙,你们来了,这两天我有些心慌。”于是,王翠红麻利地收拾木桌,翟大龙拿出血压计和听诊器,两人配合默契地给大爷做起检查。

翟大龙和王翠红都是“80后”,做乡村医生已经有15年

了。他们“承包”了许堤村、中未城村、双未城村3个村子,为村民看病,也负责他们的健康档案和医保。

2003年,从邯郸市卫生学校毕业后,翟大龙回到家乡白水村办起了村卫生室,女友王翠红毅然放弃了市里的稳定工作,和他一起回到了农村。很快,二人结婚,共同经营村卫生室。不久,他们又把许堤村和中未城村划入服务范围。2009年,二人考虑到双未城村没有村医,便将卫生室搬到了双未城村。

夫妻俩都是医生,忙起来顾不上家。每天6点就开门问诊,晚上10点左右关门,翟大龙和王翠红还要替换着出诊,而几乎每天晚上都要接听电话问诊和出诊,最多一晚上接听电话9次、出诊5次。一家4口人,很少能聚在一起吃饭,有时候一顿饭要热好几次。

2009年的大年夜,翟大龙接到电话,90多岁的村民裴爷爷突发头晕、胸闷。他立即赶往裴爷爷家,看到情况危急,又立即通知妻子带上抢救药品和氧气袋赶过来。直到第二天凌晨5点裴爷爷脱离危险,夫妻二人才松了口气。

“我们确实赚不到什么钱,很多时候还会减免村民的医药费。”翟大龙说,自从他们夫妻二人行医以来,不但从未收过出诊费,还经常为村民垫付医药费。如今,他们已经累积了60多个账本,账目共计20余万元。可是账本上的账目责任人,有的已经去世,有的没有偿还能力。“经常有同学劝我们出去发展,但是我们真的不能离开这里。毕竟,农村医疗资源少,这些村民需要身边的医疗保障。”



扫描二
维码
查看违
法企业
名单

