

胡乱扣费 虚假宣传 不降反升

——国务院大督查直击电信提速降费新痛点

□ 姜琳 刘硕

近年来,电信提速降费已取得阶段性成果。但国务院第八督查组近日在北京、天津等地明察暗访,发现三大电信运营商的落实情况距离群众期待尚存差距,消费者集中反映运营商强制消费、杀熟、虚假宣传、明降实涨等几大问题。近日,国务院第八督查组从数千网民中邀请10名代表,与三大电信运营商面对面交流。

强制消费、胡乱扣费,我的手机谁做主

74岁的北京市民毛文俊说:“去年,我按中国移动客服的推荐办理了一个新套餐,过了很久才发现,之前每月18元的套餐并没给取消。”督查组此前针对提速降费收集的8000多条网友意见中,这样胡乱扣费、强制消费的现象屡见不鲜。一些看似优惠的套餐,几个月后运营商以“试用期”结束为由悄然调高价格;

一些早已取消的开卡费、长途漫游费仍在直接或变相收取;还有的消费者甚至被营业厅私自开通业务,自己根本不知道。

辽宁大连市民盛先生想把名下的联通号码过户给妻子,但被营业厅告知这个号码变成了“靓号”,必须预存2000元且每月最低消费300元才能过户。

一位青岛的网友反映,家里老人手机没有上网功能,却莫名其妙被开通了流量套餐,打电话给10086取消了,但是9月11日又被开通,想打出消费明细也被营业厅拒绝。

在此次暗访中,督查组成员以消费者身份到天津市某移动营业厅办理一张新手机卡,被告知需开通咪咕会员半年包增值业务,变相收取36元早已明令禁收的“开卡费”。

“种种问题导致一部分消费者对提速降费获得感并不明显,满意度不升反降。”国务院第八督查组副组长李国周说,运营商应切实改进服务,

让百姓明明白白地消费。

【现场回应】

中国移动:针对业务“不知情订购”问题,将100%追责,并对消费者“先退费再查证”。

中国联通:正在组织开展全网增值业务不规范定制专项治理。对“靓号”政策执行不到位问题,进一步加强管理,避免服务争议。

中国电信:将在一个月內梳理修改“靓号”实施细则中不合理的规则。

选择告知、虚假宣传,消费者权益谁保障

提速降费本是普惠服务,但督查组发现,运营商往往只对新客户提供选择优惠,对老客户则不予告知、不准办理,导致许多老客户要麽多花资费,要麽就得重新换号。

“同样流量,新老用户月租差距特别大。换号又很麻烦,因为绑定了很多金融账号和APP服务。身边很多朋友不得已使用两个手机,一个保持联系,

另一个用新号的优惠套餐。”网民代表陈伟岳的话在会上引发广泛共鸣。

网友马东超说,为了享受新用户套餐,自己两年换了3个联通的号。一位中国电信用户反映,家里办的固定宽带套餐,同样的月租费只能享受新用户不到一半的流量,自己还是看到小区张贴的广告才知道。

从督查组了解的情况看,运营商资费标准不公开不透明,不仅“杀熟”,而且对消费者进行选择告知,套餐费用所包含的隐含条款、附加条件往往不予提示,消费“入坑”后进退两难。

中国政法大学大三学生戴允中说,自己调查的2000多名大学生超过一半都遭遇了运营商的虚假宣传。原本允诺的流量有相当大一部分是23点到早上7点之间的闲时流量,根本用不上。发现问题想改套餐,被告知一年之内无法调整。

“中国移动的78元无限量套餐,实际上能正常使用的4G流量只有10G,超出后网速会降到1Mbps,相当于回到2G网络,显然名不副实。”从事律师工作的网民代表刘思悦希望运营商在提速降费上多点真诚少点套路,尽量简化套餐规则。

【现场回应】

中国电信:将“天翼不限量套餐”更名为“天翼畅享”套餐,9月27日起实体渠道所有网点不再出现“不限量”或“无限流量”等文字及宣传元素。针对个别未向老用户开放的省内套餐,在一个月內整改到位。

中国联通:优化高额流量预警及短信提醒功能。要求全国各经营渠道主动公示套餐规则,明示各类在售资费方案。

中国移动:“不限流量”是客服宣传不到位,正在考虑能否在使用接近10G时给客户一个提示。针对资费选择受限、新老客户不同权问题,做到“自主订购、自由退订”。

宽带不宽、不降反升,诚信经营去哪了

督查发现,部分消费者反映宽带不

宽,一些消费者甚至感觉资费不降反升。

“网络还是没有真正快起来。”IT从业者徐涛反映,家里办的联通宽带下载速度现在提升到了100M,但上行速度只有4M,几乎没有变化,难以满足日常使用。

河南郑州移动用户刘先生告诉督查组,6月1日以前,当地188元套餐中包含1500分钟省内通话、1500分钟国内通话。然而取消漫游费政策推出后,同样价格仅包含700分钟国内通话。

湖北荆门电信用户王先生反映,7月1日前当地149元套餐包含40G流量和600分钟通话,之后调整为20G流量加400分钟通话,相当于变相提价了。

运营商全面下架“地板价”套餐,更让老人、贫困地区消费者等不得不多交钱。河南焦作市的刘先生反映,当地移动最低月租从8元提高到了18元,自己即便不用流量,也得掏这笔费用。

“中小企业专线资费比个人资费更不透明,降幅更不显著。”网民代表黄胜波说,办理企业专线只能打电话一家家问,每月价格从1000多元到7000多元不等。同样带宽,北京每个月要1100元,但杭州每季度才2000多元。

【现场回应】

中国移动:今年年内实现月度流量平均单价降至每兆1分钱以内。加大推广包括8元在内的低门槛套餐,满足老年人、贫困地区群众的需求。大幅降低中小企业和双创企业的通信成本。

中国电信:大幅降低部分老套餐的套外语音和流量资费,推广低门槛套餐;光改覆盖小区20M以下宽带年内无条件提升至20M,统一推出360元包年的20M宽带;开展“专线8折促双创”专项优惠活动。

中国联通:将推出同等品质、更低门槛的手机与宽带服务产品;针对双创企业、小微企业,将以更低价格的专线资费和更加全面的服务,降低企业运营成本。



一位福州市民从电信企业流量资费广告旁经过。(资料图片)

张斌 摄

《1版

抓住发展的“根”和“魂”

2014年5月,天津滨海新区强力实施行政审批制度改革,将18个审批部门216项审批事项及工作人员集体划转到行政审批局,将109枚公章精简为1个,破解权力“碎片化”和“公章围城”等顽疾,取得了我国行政审批制度改革的重突破。

滨海新区坚持问题导向,激发内部动力,在经济领域实现金融改革、土地管理制度改革、涉外经济改革、国有企业与非公经济改革创新突破,在社会领域推行住房制度改革、医疗卫生体制改革、社会管理创新、城乡一体化改革先行先试,有针对性破解体制机制藩篱,实现良性发展。

滨海新区深入贯彻落实党的十九大精神,牢牢把握改革开放创新的“根”和“魂”,2018年新年刚过,再次刀刃向内深化功能区管理体制改,将区位优势、功能定位相近的原中心商务区并入天津开发区、原临港经济区并入天津港保税区,将天津开发区的社会管理职能剥离出来交由泰达街道管理,打出改革“组合拳”,激发功能区内生发展活力。针对干部“能上不能下”、发展活力不足等现实问题,天津开发区和天津港保税区实行处级干部全员就地起立、对号竞聘上岗入座、富余人员重新选岗,为经济主战场选拔年富力、作风过硬、能打善战的“主官”和“指战员”,推动改革再出发,永葆发展活力。

扩大开放 开拓发展空间

滨海新区坚持全球化视野,把深化改革、扩大开放作为增强发展活力的必由之路,与跨国公司同行,打造一流营商环境,吸引聚集全球资源,建设适应国际化、市场化、法治化要求和贸

易投资便利化需求的服务体系,逐步拥有国家级开发区、保税区、保税港区、高新区、出口加工区、保税物流园区、自贸区等,成为国内对外开放区域形态最为齐全的地区,累计吸引世界500强企业140余项目落户,年实际利用外资超百亿美元。

上世纪80年代,开发区、保税区奉行“小政府、大社会”结构,提出“投资者是上帝”“为投资者提供方便,让投资者赢得利润”“服务也是生产力”等新服务理念,拓宽对外开放渠道,创造在建项目服务协调领导小组、首问负责制、全程代理制等有益服务模式,使滨海新区功能区成为外商交口称赞的聚财揽金之地。

滨海新区在经济管理体制上率先与世界接轨,较好发挥“窗口”功能作用,吸引外国资金、技术和先进管理经验向滨海新区聚集。天津开发区综合实力连年位居全国开发区之首,成为国内发展条件最好、经营成本最低、回报率最高的地区之一。滨海高新区作为国家自主创新示范区,产城融合打造生态宜居的未来科技城。中新天津生态城开发建设10年,变成一座国际化绿色宜居新城。东疆保税港区在国际船舶登记制度、国际航运税收政策、航运金融业务和租赁业务等领域创新探索,不断推进涉外经济体制改革,加快与国际航运中心接轨。

2015年4月21日,天津自贸试验区成立,滨海新区在扩大开放的区域形态上实现质的飞跃。天津自贸试验区成立3年来,在国务院向全国复制推广的两批24项自贸区创新经验中,贡献

10项,成为服务京津冀协同发展乃至全国的重要平台。截至目前,90项改革任务、175项制度创新举措基本完成,累计新增市场主体4.5万户,是自贸试验区设立前的2倍,平均每半小时就有一家企业在天津自贸区注册,每一秒钟就有1.7万元资本向这里聚集。

天津港是滨海新区对外开放的重要载体和核心战略资源,通达世界180多个国家和地区,500多个港口。2017年,天津港货物吞吐量达到5亿吨,集装箱吞吐量近1506万标准箱,船舶进出港约22万艘次。其中,天津港集装箱吞吐量位列全球集装箱港口100强榜单第十位。

滨海新区积极实施走出去战略,扩大开放迈出新步伐,在埃及红海之滨和印度尼西亚的加里曼丹岛结出硕果。天津开发区运作的“泰达模式”成功嫁接苏伊士经贸合作区,为园区产业研究、总体规划、基础设施改造提升、招商引资、入园企业等提供中国式开发开放服务。在印度尼西亚的加里曼丹岛,由总部位于天津滨海新区的聚龙集团承建的中国印尼聚龙农业产业合作区拔地而起,这是我国首批农业对外合作试点项目和国家级境外经贸合作区。进入改革开放新阶段,天津滨海新区由项目、企业、资金、技术等单项输出向区域整体开发输出的新模式转变,迈入双向开放的快车道,赢得更大更好的发展空间和自主权。

战略叠加 抢抓国家机遇

对外开放的深度、广度和力度与国家重大发展战略布局密切相关。近

年来,国家实施“一带一路”、京津冀协同发展、自贸区、自主创新示范区等重点战略,滨海新区抢抓机遇,主动争取、积极融入,激活国家战略叠加功效,争当排头兵,推动新区开发开放。

滨海新区既是丝绸之路的东部起点,也是海上丝绸之路的北部起点;既是环渤海经济圈的中心地带,也是新亚欧大陆桥东方桥头堡,特别是天津港已成为中国东部地区通达世界的主通道。滨海新区充分利用“一带一路”引进来与走出去相结合的产业发展优势,鼓励龙头企业走出国门与沿线国家和地区开展农业、装备制造等领域深层次合作,仅2017年在境外新设机构38家,投资28亿美元;充分利用国际国内两个市场、两种资源,促进生产要素在辽阔“丝路”上流动,为推动沿线国家及地区融入全球产业价值链发挥独特的排头兵作用。

在京津冀协同发展国家战略中,滨海新区主动靠前发挥主要承载地作用,面对机遇和使命,围绕重点领域,立足比较优势,为北京“瘦身提质”、天津“强身聚核”、河北“健身增效”做出贡献。4年来,滨海新区承接非首都功能疏解,累计引进项目近3000个,协议投资额逾3500亿元。新区抓住大气污染“牛鼻子”,围绕“控煤、控土、控污、控车、控新建项目”五项重点任务,全力打好京津冀大气污染联防联控攻坚战,2017年PM_{2.5}浓度同比下降34.4%。津冀港口合作迈出坚实步伐,滨滨、滨沧产业合作示范区启动建设。

天津自贸试验区承担服务京津冀协同发展重要使命。日前,中央深改

委第一次会议审议通过深化天津、广东、福建三个自贸区改革方案,自贸区升级2.0版本,正在积极申建京津冀自由贸易港,努力把自贸区打造成为服务“一带一路”建设和京津冀协同发展的高水平对外开放平台,彰显自贸区在全面深化改革和扩大开放中的试验田作用。

2015年,天津国家自主创新示范区在滨海高新区揭牌,通过吸引聚合特色产业、龙头项目和品牌企业,系统构建高端产业集群,推出创新创业通票等制度成果,重点破解困扰企业融资和政策兑现两大难题,实现“一张通票管创业”。截至目前,天津国家自主创新示范区注册企业总数超11万家,总收入超万亿元;建设新型研发机构近30家,初步形成新一代信息技术、高端装备、生物医药等主导产业集群,成为支撑创新发展核心载体、形成“头雁效应”和创新驱动主阵地。

高质发展 创建宜居新城

滨海新区在开发模式和创业方式上大胆创新、先行先试,闯出投入少、产出高、滚动开发、自我发展的良性循环轨道,形成可复制、可推广的“滨海经验”。进入新时代,滨海新区坚持稳中求进工作总基调,牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享发展理念,主动适应新常态,以供给侧结构性改革为主线推进质量、效率、动力变革。

滨海新区坚持以人民为中心的发展思想,树立正确政绩观,正确看待发展和实绩、投资与回报,舍得时间、舍得投入,把战略重点转到拼质量、拼效

观察家

让面对面交流成为提速降费推进器

□ 高亢

国务院第八督查组近日组织网民代表与三大电信运营商负责人在京面对面交流,网民就社会关注的新老用户不同权、提速降费感受不明显、套餐选择限制多等问题现场提问,运营商负责人即时解答,并表态将直面问题、立查立改。这一做法不仅给网民提供了畅快“吐槽”的机会,也给运营商提供了更加直观了解网民意见的平台。

一直以来,网民对网络提速降费的非议和质疑不少,但很多意见却投诉无门,或石沉大海。信息流通渠道不畅、解决反馈机制不完善等因素,让不少网民积攒了一肚子意见。此次督查组收到的数量庞大的网民留言足以说明问题。因此,让运营商负责人与网民代表面对面交流,这一截弯取直的做法值得肯定。

运营商与网民用户之间,不仅仅是服务与被服务、买卖双方之间的关系,二者更应该是有机互动的整体,是提高我国网络运营服务水平同样重要的因子。只有建立及时有效的交流沟通渠道,让网民的获得感更明显,才能真正实现网络提速降费的根本目标。

网民反映提速降费“雷声大雨点小”、强制消费依然存在、更换套餐遭刁难等情况,很大程度上是忽视消费者真实感受而导致的。因此,面对面交流很有必要,这一做法应该在各家运营商和各分支机构定期化、机制化,并且应该建立和完善整改效果反馈监督等相关配套制度,让网民与运营商多一些零距离交流,才不至于让问题不断累积。

交流是解决问题的第一步。提速降费,要让网民获得感成为衡量效果的硬指标。接下来,对于现场网民代表反映的意见和督查组交办的问题线索,有关部门和运营商要拿出足够诚意,认真对待,深入剖析,及时整改。要让网民的意见建议成为可见可感的便民惠民举措,成为解决问题的利器,成为提升服务品质的动力。

益、拼结构、拼绿色上,把财政资金重点投放在绝大多数群众受益的事情上,提升人民群众获得感、幸福感。

打造良好经营环境、优质政策环境和“亲”“清”政商环境,更新城市规划建设管理理念,由工业园区发展理念转到城市化发展理念上来,加快建设京津冀具有独特魅力的滨海城市,树立“企业家老大”理念,构筑全球营商环境高地。

功能区树立新思维、运用新技术,在创新审批上先行先试,让企业和群众“最多跑一次”;借助技术优势、人才优势、资源优势,进一步优化服务平台,一企一策、一企一档,精准施策、精准发力,为企业发展破障碍、去烦苛,筑坦途、激活力。

2017年底,滨海新区确立建设繁荣宜居智慧新城目标,提出发展集聚经济、开放经济、智能经济三大经济,通过3年努力形成四到五个在全国领先的重点产业、两到三个国家级产业创新中心、十个以上的千亿级产业集群,率先闯出新常态下新旧动能迭代更替、接续转换的新路。

新区将繁荣、宜居、智慧3个目标细化为12个指标,具体实施协同发展深化行动、产业聚焦升级行动、深化改革攻坚行动、开放环境创优行动、城市品质提升行动、民生福祉增进行动等“六大行动”,把创建繁荣宜居智慧新城目标落到一个个行动、项目和事实上,实现繁荣宜居智慧新城的目标。

新时代、新起点、新跨越。滨海新区见证了神州大地波澜壮阔40年的改革开放历程,正继续深化改革、扩大开放,在盐碱滩涂上培育干事创业的沃土,孕育积淀宝贵的精神财富,积蓄高质量发展的不竭动力,展现新作为、实现新发展。