

资费收取套路多 携号转网刁难多 应对投诉推诿多

中国移动西宁分公司：“三多”逼得用户投诉多

本报记者张宏祥、耿辉凰、陈杰

“携号转网门槛高；部分资费不透明；免费服务变收费服务；新套餐资费高旧套餐网速慢……”

新华每日电讯记者近期屡屡接到消费者投诉，反映中国移动通信集团青海有限公司西宁分公司（以下简称中国移动西宁分公司）资费套路多，服务质量差，不注重用户体验和感受。

投诉内容是否真实？该公司服务水平、质量和效能，是否与中央要求的高质量发展、高品质生活要求存在差距？记者对此进行了采访。

“精准降费”变为“精准收费”

“5G 套餐流量用完后限速明显，只能购买流量提速包恢复网速”。居住在西宁市奥运世纪花园小区的王秦超告诉记者，家中移动信号差，经常要把胳膊伸出窗外寻找信号，通话时常“被”关机或不在服务区，多次更换手机后信号差的问题仍未改善，而他向中国移动西宁分公司客服反映多次也未能解决，被逼无奈的王秦超已决定更换运营商。

不光是套餐外流量降速明显，部分消费者反映，在使用套餐内流量时也会遇到该问题。

“20G 的流量套餐用了 10G 就明显降速，信号好的地方也是这样”，西宁市民谢浩军说，自己两年前在中国移动西宁分公司办理了 39 元 20G 流量的套餐业务，最近一年来，流量套餐用了一半就明显感觉到降速，而他向移动客服反映多次也未能得到解决。

我国自 2015 年实施网络提速降费，今年重点从网络“覆盖普及”向“提速提质”转变，从“普惠降费”向“精准降费”转变。

记者在青海移动官方网站发现，其上架共有 6 种类别的流量提速包，价格范围在 1 至 36 元，如 15 元 10G 流量提速包，移动官方对此业务做出如下解释：包内流量为全国通用流量（不含港、澳、台）；流量降速后办理流量提速包可恢复原有网速，当月网速不再受限，订购提速包之后所产生的流量费用按照 15 元/10GB 收取；次月出账日起，恢复原有降速策略，如需使用需再次订购流量提速包，提速包仅限达量降速类用户办理使用。

“你用也得用，不用也得用！”西宁市民王

通信运营商流量收费细则不规范，消费者缺乏必要的消费指引，通信运营商单方面进行流量核计，缺乏第三方监督，导致流量乱收费、乱扣费问题成为移动通信服务投诉的重灾区

通信企业会在合约时长、转网后话费余额处理、转网后套餐选择等方面设门槛“强留”用户

部分通信企业在为用户提供服务时，对自身明显的过错视而不见，对消费者敷衍推诿。此外，不少消费者反映，在处理投诉过程中，部分通信企业以各种理由推卸责任，致使相关问题得不到及时解决，问题解决周期往往较长

涛气愤地说。他在 2021 年初购买了中国移动西宁分公司 15 元 10G 流量加速包后发现，移动公司未经他同意便自动续订了该流量加速包。而在王涛通过客服投诉后，移动公司返还了他 15 元钱。

流量提速包名义上针对达量降速类用户，但部分消费者反映，新套餐资费高，旧套餐网速慢，个人使用 4G 网络降速明显，迫使消费者选择资费更高的 5G 套餐，“精准降费”变为“精准收费”。

专家认为，通信运营商流量收费细则不规范，消费者缺乏必要的消费指引，通信运营商单方面进行流量核计，缺乏第三方监督，导致流量乱收费、乱扣费问题成为移动通信服务投诉的重灾区。一些消费者反映，运营商对超出套餐额定流量的消费未尽提醒和告知义务，流量计量方式不明晰，侵犯了消费者知情权。

携号转网遭遇各种刁难

西宁市民郑薇告诉记者，她因工作地点信号差，决定更换通信运营商，而她在前往营业厅办理携号转网业务时被告知，与她号码绑定的

宽带账号未满使用年限，需满一年后方可办理。而再次办理时，工作人员又告诉她需要将套餐降到最低消费。

当郑薇终于可以办理入网手续时，号码已被关闭短信服务，无法接收入网验证码消息。她当即咨询中国移动西宁分公司客服，客服表示是她本人申请了短信服务关闭业务。

“早上我还收到了短信，办理入网时又收不到了”。郑薇气愤地说，整个过程“跑断腿”，遇到各种刁难。

部分消费者反映，通信企业会在合约时长、转网后话费余额处理、转网后套餐选择等方面设门槛“强留”用户。

“积分兑换活动太复杂，去了几次都不了了之，对我们老年人不友好”。居住在西宁市的李月仙告诉记者，她使用的电话曾在两个月内产生了 200 元的话费，去中国移动西宁分公司营业厅咨询时，被客服人员告知是短信发太多，而李月仙并不会发短信。在选择投诉后，她收到了中国移动西宁分公司的 80 元退款。

“说好的免费使用一年，而客服人员没有告知提醒并未经我同意就修改套餐”。西宁市民陈俊告诉记者，他在中国移动西宁分公司营业厅办理宽带业务时获赠一台路由器，客服人员明确表示该路由器可免费使用一年。而陈俊次月的话费却无故多出 25 元，当他向办理宽带的客服人员咨询时，被告知有人修改了他的套餐。

陈俊就此与客服协商多次，每次都是承诺马上处理，但每次都没有任何反馈。在等待三个月后，他的问题仍未解决，在此期间陈俊每月都需要支付这多出来的 25 元话费。当他决定通过法律手段维权并告知客服人员后，当日陈俊便收到 75 元话费退款。

西宁市民张健告诉记者，他在中国移动西宁分公司客服人员电话营销下，变更了套餐业务。半年后，张健决定改回原先使用的 98 元套餐。当他通过客服人员成功变更套餐业务后，西宁分公司仍以每月 128 元的套餐标准进行扣费。张健通过投诉维权后，西宁分公司为其赔付 300 元话费。

“目前对消费者侵害行为最大的是资费不透明，而这也是消费者最容易忽视的问题，此类案件在发生取证时都为个案，但这种行为却普遍存在，面对海量的后台数据，我们调查取证的难度大。”青海省西宁市市场监督管理局一位业务负责人表示，短信业务未明码标价，以免费试用为由诱导消费者开通套餐，免费试用到期后未经消费者同意延续收费套餐并扣费，这些现象普遍存在。

面对用户投诉敷衍推诿

一位援青交流干部曾两次遇到没有任何提醒告知就停机，“两次遭遇欠费突然停机，客服既未打电话也没发短信，提醒了我就会续费，也不至于误事啊。”

“我有重要的事咨询人工客服，但转入人工坐席后始终都是忙线，拨打多次都是这种情况。”西宁市民李斌说，他经常接到来自 10086 移动客服人员推销业务的电话，但自己有事咨询时却根本无法联系到人工客服，虽然可以通过智能助手引导完成部分业务咨询，但其不能解决任何问题。

西宁市民赵彬年初丢失手机后，即刻拨打移动客服电话挂失号码，被客服人员告知他的号码参加了优惠活动，不能在电话中办理挂失业务，优惠活动与电话挂失互斥，需前往营业厅办理。当他前往营业厅时，工作人员却说他没有任何参加任何优惠活动。

青海省市场监督管理局一名工作人员表示，部分通信企业在为用户提供服务时，对自身明显的过错视而不见，对消费者敷衍推诿。此外，不少消费者反映，在处理投诉过程中，部分通信企业以各种理由推卸责任，致使相关问题得不到及时解决，问题解决周期往往较长。

2021 年 3 月 15 日，青海省西宁市市场监督管理局局集中约谈中国移动西宁分公司等三家通信企业负责人，就 2020 年度消费者集中反映的免费服务变收费服务、资费不透明、个人信息泄露、新套餐资费高、手机合约套餐时限长、携号转网设门槛、积分兑现难、合同内容不告知等 12 项问题进行点对点约谈，参会的通信企业负责人表示全部认领，并承诺做出整改。

加强执法监管，引导依法维权

专家认为，通信行业专业性较强，普通消费者难以实施有效监督，对运营商欺负消费者的维权，也往往因为缺乏法律手段而效果不显。

而通信行业标准规范的缺失，增加了消费者权益保护的难度，消费者长期处于弱势地位或与经营者信息不对称，导致了消费者权益受损的经营行为时有发生。

青海省通信管理局信息通信管理处处长吕华英说，目前青海省内各市州都未设置通信监管机构。

“各监管部门间信息互通并不顺畅”，西宁市市场监督管理局一位执法人员说。

监管没有全覆盖，信息沟通不顺畅，导致运营商偏离规范的行为不能及时纠正。记者调查发现，去年以来，消费者反映较集中的问题主要是：通信服务套餐资费不明确；开通收费增值业务不告知；手机上网流量提醒服务不到位；单方面更改消费者套餐；手机与宽带捆绑并设置最低消费……

今年 1 至 4 月，青海省市场监督管理局共受理通信服务投诉 152 件，“大部分投诉已得到有效解决”。青海省市场监督管理局一名工作人员告诉记者，消费者通过“12315”热线投诉后，该局会在第一时间与通信企业联系并协调解决。

“截至目前，我国尚未出台通信行业相关法律，2000 年 9 月 25 日颁布的《中华人民共和国电信条例》，其内容以约束行业内部为主，没有配套的实施细则，操作空间有限，法律缺口滞后，通信行业运营商注定享有较大空间与自由。”山东崇宪律师事务所主任陈克平律师说。

青海省行政学院公共管理教研部副主任李桂娥教授认为，公共服务已成为影响西宁市营商环境突出的短板。西宁通信企业若不能提供高质量的数据共享与公共服务，与东部地区的数字鸿沟将无法避免。

对此，专家呼吁，应出台电信行业法律，规范引导电信企业依法经营；基层执法机构建立信息共享、联合执法的机制，严厉打击欺蒙消费者等违规行为；引导消费者养成科学理性消费观念，进一步提升依法维权意识。

（部分受访者化为化名）

想购买跨不过“健康告知”关，想理赔屡屡遭遇拒赔退保

残疾人怎么就成了商业保险的“烫手山芋”？

本报记者尹思源、谢建雯

甘露已经好久没接到保险公司销售人员打来的电话了。他一度怀疑，保险公司之间已经“彼此通过气”。

多年前，甘露因为意外脊柱受伤，双下肢感觉和运动能力丧失，被定为肢体一级残疾。

自从受了伤，他就有了购买商业保险的想法。尽管适合残疾人的商业险种不少，但脊柱受伤的甘露，几乎问遍了各大保险公司，都没能买到一份属于自己的商业保险。

“我最想买的就是意外险和疾病险，但因为我是残疾人，这些保险销售都拒绝了我的参保申请。”他无奈地说。

跨不过的“健康告知”关

今年 40 岁出头的甘露是一名培训师，由于工作性质，经常要到外地出差。“我的腿脚不方便，出现二次意外的风险比较高，如果能买一份意外险，对家人对自己都是一份保障。”

甘露咨询过多位保险销售人员，对方都提到了“健康告知”。

“介绍保险项目的时候他们兴致勃勃，但到了健康告知这一关，我告诉他们我们是残疾人，他们马上就沉默了，说我不合适，然后就再没人打电话过来。”甘露说，几家保险公司均是如此。

商业保险无法投保，甘露只能在出差时购买保费只有几元钱的旅游险，“旅游险时间短、保额低，保险公司不会拒绝。”

除此之外，他只能在支付宝上购买“相互保”，“虽然这款保险没有条款明确残疾人不能购买，但如果遇到理赔问题，能不能顺利赔付，我心里挺犯怵。”

和甘露同为培训师的杨素玲，同样因为难过“健康告知”关，被拦在商业保险门外。肢体残疾的她多次想要购买商业保险，但常常“可望不可及”。“我加了很多保险销售人员的微信，看了很多商业险种，适合自己的很多，但就是买不上。”杨素玲想不通，残疾人想买商业保险，健康告知怎么就成了一道过不去的坎？

不想因为自己连累家人

公开资料显示，我国有超过 8500 万名残

疾人购买商业保险时障碍重重，面临潜在的“金融歧视”。买不了、理赔难，成了挡在残疾人和商业保险之间的一道鸿沟，让“不想连累家人”的残疾人手足无措

残疾人群体参保意识较弱、购买力普遍偏低，理赔风险较其他人也明显偏高。因此，保险公司大多不愿接纳残疾人参保，即便一些商业保险允许残疾人购买，往往也会要求残疾人加费承保，或在合同中加入责任免除条款

解决残疾人参保的可及性问题，政府要发挥兜底保障作用，同时与保险从业机构加强沟通，多方合力积极探索残疾人保险的“新兴市场”

疾人。随着生活水平的不断提升，残疾人群体对商业保险的需求与日俱增。他们想要购买商业保险，大多是“不想因为自己连累家人”。

“因为我眼睛出了问题，全家人的轨迹都发生了变化，我不想再因为我的健康连累他们。”家住天津的视障人士蔡阳，谈起购买商业保险的初衷，脸上显露出难过的表情。

“我身边有很多没有保险的残疾人朋友，家里本来就不富裕，一旦生病往往要借钱救治，全家人都要跟着过苦日子。”蔡阳说。

为了解决自己购买商业保险的难题，也为为了帮助更多残疾人了解和购买商业保险，蔡阳入职了一家商业保险公司，成了一名保险销售员。

他以为入职之后能够打通残疾人购买商业保险的渠道，但他越了解保险公司的运营方式，越觉得残疾人购买商业保险和理赔困难之多。

“商业保险本质上还是为了赚钱，会规避很多对保险机构不利的因素。很多险种在销售时并未进行具体规定，但在理赔时往往又会参考残疾人的身体因素，不少家庭因此遭遇过拒赔和退保。”蔡阳说。

业内人士表示，残疾人购买商业保险时障



杨素玲（中）在给肢体残疾人士做培训。 受访者供图

碍重重，面临潜在的“金融歧视”。

宁夏肢体残疾人协会主席付国刚介绍，一些商业险种没有明确规定残疾人不能参保，但在具体操作中，工作人员会为了规避风险口头拒绝残疾人参保，“很多残疾人在购买商业保险时，都感受到了歧视。”

买不了、理赔难，成了挡在残疾人和商业保险之间的一道鸿沟，让“不想连累家人”的残疾人手足无措。不管购买商业保险的需求有多么迫切，他们也只能“望险兴叹”。

开发残疾人险种动力不足

一位保险从业人员告诉记者，从企业内部数据来看，残疾人群体参保意识较弱、购买力普遍偏低，理赔风险较其他人也明显偏高。因此，保险公司大多不愿接纳残疾人参保，即便一些商业保险允许残疾人购买，往往也会要求残疾人加费承保，或在合同中加入责任免除条款。

付国刚对此深有体会。他举例说，自己和妻子同时在宁夏某保险公司买了大病险，尽管险种相同，但他每年要比妻子多交几百元

保费，且被要求到指定体检中心体检。

对于商业保险机构来说，不愿接受残疾人投保，也有自己的难处。一位保险销售经理表示，被保险人分为标准体和非标准体。残疾人因为先天或后天原因，属于非标准体，在购买保险时会受到各类限制。

“企业是要追求效益的，如果一味考虑非标准体人群的保障，必然导致企业亏损，最终影响的是全体客户。”这位销售经理说。

除此之外，由于缺少政策扶持，商业保险机构开发残疾人适用险种的动力不足。尽管早在 2016 年，国务院就印发了《“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要》，明确支持商业保险机构对残疾人实施优惠保险费率，鼓励开发适合残疾人的补充养老、补充医疗等商业保险产品，但从目前情况来看，包括税收在内的相关扶持措施未能及时到位，影响了保险机构开发相关产品或提供相关服务的意愿。

一位保险公司负责人坦言：“我们也想接纳残疾人参投商业保险，但现有条件下，如果没有政府支持，开发残疾人适用险种就意味着亏损。”

让“烫手山芋”变成“香饽饽”

记者查阅相关资料发现，为解决残疾人购买商业保险难的问题，不少地区都做了积极探索。

天津市残联联合商业保险公司推出残疾人“安康保险”，多年来已经为十多万名残疾人提供意外风险保障；2020 年，宁夏为符合条件的残疾人购买意外伤害综合保险，惠及 9 万多名残疾人；海南省 2017 年开始就将重度残疾人购买商业保险项目纳入为民办实事事项中，每年投入财政资金近千万元……

多位受访专家认为，要解决残疾人参保的可及性问题，政府要发挥兜底保障作用，同时与保险从业机构加强沟通，多方合力积极探索残疾人保险的“新兴市场”。

国务院办公厅发布的《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》，明确金融机构消费者权益保护工作的行为规范，其中规定金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利。专家建议，要加强对金融机构“拒绝”行为的监管，同时健全相应投诉机制。

业内人士建议，各地可根据不同地区的实际情况，将购买残疾人保险服务资金纳入年度预算，同时加强各部门之间的沟通，建立更为完善有效的工作机制。

宁夏残联政策研究与维权工作部副主任张伟龙建议，可通过探索政府补助、保险公司优惠和残疾人个体自付相结合的方式，加强政府购买服务的同时，最大限度缓解各地财政压力。

中国人寿保险股份有限公司宁夏分公司团体业务部总经理孙学涛说，作为基本养老和医疗保险的补充，残疾人商业保险目前仍处于“待发展”状态。对此他建议，政府要出台政策鼓励保险公司进行保险升级，开发针对不同残疾种类和残疾情况的新型保险。与此同时，残联等相关部门应加强与健康保险公司合作，针对不同残疾人群体设计团体风险保障产品。

（部分受访者化为化名）