

都是话费套餐 为啥升级容易降级难?

尽管当下可供消费者选择的手机资费套餐越来越多,但一些消费者反映,想要改办比现有套餐更低价位的套餐却遭遇了无法线上办理、推诿拖延等问题,远没有升级套餐便捷。

“我想从119元的套餐改为39元的套餐,尝试在APP上办理,发现只能申请变成139元、159元这类更高价格的套餐。”近日,来自广东的小云向记者反映,当自己想将话费套餐变更为更低价格时,无法在APP上办理,只能致电客服或去线下营业厅。

“当初升级套餐都可以线上‘一键办理’,降低套餐就得找客服或者去线下。”让小云不解的是,本来是可供消费者自由选择的话费套餐,为啥升级容易降级难?

1 办理降档遭调“皮球”

小云告诉记者,两年来,她一直使用某运营商一款119元套餐,每月可享20GB国内通用流量、300分钟国内通话以及300M家用宽带。由于不再需要绑定宽带,她想更改为更低价格的套餐。拨通电话后,人工客服让小云先将宽带无线猫退还至线下营业厅,再办理资费降档。

“去了线下之后,工作人员告诉我营业厅没有权限更改更低价格的套餐,让我联系电话客服,结果客服也称自己没有权限更改,让我等反馈。”就这样,小云经历了反复的沟通和等待,最终选择了拨打政务热线投诉。“上午投诉,下午客服就回电办理了。”但此时距离小云最初申请更改套餐,已经过去快1个月了。

“更换更贵套餐时,通过APP或电话、短信等方式即可办理,但是降低套餐时则需联系并等待专员处理,有的消费者甚至会遭遇线上客服、线下营业厅轮番踢皮球。”中国消费者协会近日发布的《2024

年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,上半年,电信服务投诉量为31437件,同比增长92.56%,套餐升级容易降级难是投诉的主要问题之一。

除了流程繁琐、遭遇推诿、办理时间冗长等情况,记者在网络投诉平台搜索发现,还有一些消费者反映,电信运营商客服会以升级服务为由引导办理新的套餐。用户由于种种原因发现新套餐不合适后,想改回原套餐,过程同样艰难。

“本来以为升级后流量更加优惠,后来发现我根本用不了那么多流量。客服推销套餐时承诺到期可以降档,当我要求降档时却开始拖延,要么只来电6秒,要么直接发信息说我没有接电话。”7月,浙江消费者张女士欲将每月38元的资费套餐降为28元。令她意想不到的是,原本一通电话可以解决的问题却耗费了6天时间,最后还是以投诉方式才成功办理。

2 想要“保号”无奈找代办

“找客服、投诉都试过了,要么说没权限,要么就是让我去线下营业厅,过了一个星期还是没办成。”近日,广东的赖先生欲将129元的套餐更换为8元“保号”套餐,多次碰壁。

赖先生所说的8元套餐,是电信运营商推出的一款最低价位套餐,月租只有8元,且可以使用通话、流量,因此被戏称为“保号”套餐。不过,这款套餐办起来并不容易。不少消费者在投诉平台上称办理过程中遭遇了各种障碍,需要经过一番努力或投诉后,才能成功。

在尝试“保号”的过程中,赖先生发现了网购平台上有专门帮助更改套餐的代办业务。“反正价格也不贵,我就想试一试,结果下单后第二天回访电话就打了,

确认后就顺利办好了。”赖先生说。

“全国更改,8元套餐,降低资费。”在网购平台上,搜索“保号”后,相关商品十分醒目,记者观察到,销量较高的代办店铺销售过万单,24小时内就有超400人购买。

通过咨询商家,记者得知,所谓的代办服务其实就是商家代替消费者投诉,办理过程中需要提供手机号码、验证码等,接听回访电话。

“‘保号’代办业务通常需要使用到消费者个人信息,存在身份、隐私信息被非法采集、利用、泄露的可能性。”北京市中闻律师事务所律师王贇提醒,找人代办“保号”套餐,尽管有效,但也需要关注其中的风险。

3 升档降档应提供同样办理方式

记者在采访中发现,一方面,电信运营商虽然不会直接拒绝用户更改更低价套餐的要求,但是在流程、环节和手续方面,可能设置重重障碍,给用户制造诸多困扰;另一方面,通过投诉、代办等方式,用户往往能成功改办更低价格的套餐。

“在这一过程中,消费者更多感受到的是运营商服务的低效与不便。究其原因,还是运营商在用户保有量以及整体经济利益的驱使下做出的不当行为。”王贇表示,消费者有权根据自身的实际需要自由选择手机资费套餐,升级容易降级难不仅涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权以及公平交易权,还违背了自愿、平等、公平、诚实信用的民法基本原则。

事实上,对于便捷手机套餐资费调整

的要求早已有之。2022年,工信部发布《关于进一步规范电信服务有关事项的通知》,要求便捷业务变更和解除,确保无协议约定的用户在同等条件下自由选择在售业务或套餐,为套餐降档与升档提供同样的办理方式。

中国消费者协会有关人士表示,电信服务与消费者日常生活息息相关,是重要的民生服务业之一,相关经营者应当强化社会责任意识,提升客户服务能力和质量,规范自身经营行为,对消费者反映的问题给予足够的重视并及时反馈。同时,建议相关主管部门加大对电信行业监管和治理力度,把相关文件规定落到实处。

据《工人日报》

定西高一学生水泽华 获评2024年全国“新时代好少年”



水泽华

汉族 15岁
定西市安定区福台高级中学
高一(11)班学生

8月15日,由中央精神文明建设办公室、教育部、共青团中央、全国妇联、中国关工委主办的2024年全国“新时代好少年”先进事迹发布仪式在江苏南通举行,发布包括甘肃安定区福台高级中学水泽华同学在内的50名(组)优秀少年儿童的先进事迹。

这50名(组)好少年是在各地广泛开展“新时代好少年”学习宣传活动的过程中,由学生自荐、互荐,老

师、家长和社会推荐产生的。他们品学兼优,朝气蓬勃,在弘扬优秀传统文化、传承红色基因、热爱科学、自强不息、乐于助人等方面表现突出,展现了新时代少年儿童风采。

发布仪式上,新时代好少年们面向全国少年儿童发出倡议,号召大家共同争做爱党爱国、自立自强、奋发向上的新时代好少年。

今年15岁的水泽华是定西市安定区福台高级中学高一(11)班学生。水泽华刚满月时,父亲因遭遇重大车祸成了“植物人”。随着年龄的增长,懂事的他越来越明白父母的不易,便开始学习做家务,从简单地照顾父亲、喂水喂饭、洗漱按摩,到后来的种地种菜,水泽华渐渐成长为家里独当一面的“顶梁柱”,洗衣做饭是一把好手,照顾父亲更是熟练自如,为数不多的零花钱也都攒了下来,留给父亲治病。近日,水泽华获评2024年全国“新时代好少年”。

奔流新闻·兰州晨报
通讯员 焦煜鑫 记者 张鹏翔
实习生 吕仁卓

8月金城“新”潮来袭 “以旧换新”活动接连不断

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者玄丝雨)为深入贯彻落实国务院《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》精神,按照商务部、省市市政府“消费促进年”工作部署,推动兰州市消费品以旧换新工作顺利开展。由甘肃省商务厅指导,兰州市商务局主办主题为“主播领航 焕新生活”的活动于8月14日-8月31日开展。活动邀请获得甘肃省第三届直播电商大赛“百强主播”称号的兰州市主播、企业自有主播、省内知名主播参与其中,助力全市以旧换新行动,推动消费持续扩大。

本次活动遵循“政府搭台、企业参与、主播引导、市场化运作”的原则,通过主播短视频宣传、主播直播

探店等形式,聚焦“汽车换‘能’”“家电换‘智’”“家居焕‘新’”,深入商家店铺,进行实地探访和亲身体验,向消费者展示以旧换新全过程,包括优惠政策、旧物评估、新品推荐等,引领消费者积极参与以旧换新,满足人民生活品质升级的需求。

据介绍,此次活动内容丰富,8月14日-8月19日,举办中国西部(兰州)国际汽车博览会专场活动;8月16日-8月18日,举办苏宁“家电以旧换新”兰州门店专场活动;8月20日-8月25日,兰州居然之家万佳天水路店举办“家具以旧换新”专场活动;8月25日-8月31日,爱玛、小刀电动自行车举办“以旧换新”专场活动;8月28日-8月31日,京东举办“家电以旧换新”兰州门店专场活动。

5500份牛肉面爱心套餐券 送给一线“快递小哥”

近日,兰州市总工会联合兰州市邮政管理局启动“工会情暖快递小哥”赠送牛肉面餐饮券公益活动。从8月16日至20日,5天时间里,市总工会为主城四区的顺丰、邮政、圆通、韵达等八大快递企业一线快递配送员,赠送包含“牛肉面+牛肉+鸡蛋”爱心套餐券共计5500余份。

此次活动,兰州市总工会与甘肃合力职业培训学校精心挑选22家知名牛肉面门店,为快递小哥赠送包含“牛肉面+牛肉+鸡蛋”套餐,确保他们

在忙碌的配送间隙,能够享受到家的味道与城市的温暖。

兰州牛肉拉面作为一座城市的文化名片,以其独特的风味和深厚的文化底蕴,成为传递温情与敬意的桥梁。此次活动选择以牛肉面作为载体,不仅表达了工会组织对一线劳动者的关心与关爱,同时也传递了工会组织对新业态就业群体的尊重与爱护。

奔流新闻·兰州晨报
通讯员 邢璐 记者 张艾萍