

手机资费套餐升档可以“一键办理”,降档却阻碍重重,消费者质疑——

# 都是话费套餐,为啥升级容易降级难?

本报记者 时澜  
本报实习生 戴越

“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。

近年来,电信运营商推出了越来越多样的手机资费套餐供用户选择。不过,记者采访了解到,原本为了满足消费者个性化、多样化需求的套餐,办理起来却并没有那么容易,一些消费者想根据实际需要调整套餐至更低档位时遭遇了阻碍。

“当初升级套餐可以线上‘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?

## 办理降档遭遇“踢皮球”

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。

## 阅读提示

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格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。

“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了6天时间,最后还是以投诉方式才成功办理。

## 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来了,确认后顺利办好了。”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。

通过咨询专家,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颀提醒,找人代办“保号”套餐,尽管有效,但也需要关注其中的风险。

## 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格套餐的要求,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。”王颀表示,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言之。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认为,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。



## 新能源汽车产销两旺

8月17日,在北京汽车制造厂青岛总部基地的生产车间,工人正在进行焊接作业。

连日来,山东青岛莱西市的新能源车企订单持续增多,工人加紧生产,呈现出产销两旺的良好态势。

本报通讯员 张进刚 摄

## 放宽外资市场准入,打造“投资中国”品牌 商务部将推出鼓励外商投资新举措

本报讯(记者北哲原)记者从近日国新办举行的新闻发布会上获悉,商务部将推出一系列鼓励外商投资的举措,继续放宽外资市场准入,持续打造“投资中国”品牌,加大鼓励政策的力度,落实外资企业国民待遇。

准入方面,商务部将尽快修订和发布新版外资准入负面清单,在全国范围内实现制造业领域限制措施“清零”,推动在电信、互联网、教育、文化、医疗等领域有序扩大开放。推动开展服务业扩大开放的试点示范。修订和发布《外国投资者对上市公司战略投资管理办法》,进一步放宽外国投资者战略投资上市公司的限制,拓宽外商投资渠道,引导更多的优质外资进入资本市场长期投资。

同时,持续打造“投资中国”品牌,进一步完善外资企业圆桌会议和投诉工作机制,指导地方健全外商投资促进成效评价体系,支持各地聚焦优势领域,开展精准、透明、合规的招商引资活动,依托我国超大规模市场优势,把更多高质量的外资引进来。

此外,商务部还将修订《鼓励外商投资产业目录》,进一步增加鼓励的条目。

## 宁夏全面推进绿色矿山建设

本报讯(记者马学礼)近日,宁夏回族自治区自然资源厅、生态环境厅、财政厅、市场监管厅等7部门联合印发《关于全面推进全区绿色矿山建设的通知》(以下简称《通知》),明确规定,到2028年底,全区持证在产90%大型、80%中型、100%小型矿山达到绿色矿山标准。对剩余储量可采年限不足3年的生产矿山,按照绿色矿山建设标准加强管理,重点做好闭坑前的污染防治以及矿山地质环境恢复治理、土地复垦、恢复植被等工作。

根据《通知》,各市、县(区)年初制定年度绿色矿山建设计划,将辖区内持证在产矿山以不低于25%的比例纳入年度建设计划,每年创建一批,力争在2027年提前实现终期目标。各级自然资源部门也会按照矿业权出让登记权限,及时与列入年度建设计划的矿山企业签订绿色矿山建设合同,明确建设要求及违约责任。同时,积极探索完善绿色矿山建设激励约束政策,帮助绿色矿山企业争取高新技术企业等税收优惠政策。鼓励银行业金融机构研发符合宁夏实际的绿色矿山特色信贷产品,在风险可控、商业可持续的原则下,加大对绿色矿山企业的资金支持力度。

据介绍,宁夏将委托第三方评估机构对纳入年度绿色矿山建设计划的矿山进行独立、客观、公正的技术评估,按照每年不低于20%的比例对绿色矿山名录中的矿山进行现场核查,并根据已列入绿色矿山名录的矿山在生态环保、安全生产等方面的行政处罚及整改落实情况,及时移出不符合绿色矿山标准的矿山。



## 民宿产业提档升级 点亮乡村美丽经济

8月16日,游客在河北省武安市漫野民宿游玩。

近年来,河北省武安市以太行山区众多优质旅游资源为依托,积极发展民宿产业,不断

推动民宿向高端化、特色化、精品化迈进,在满足游客多层次消费需求的同时,带动山区农村基础设施建设和产业发展,形成促进乡村振兴的新引擎。

新华社记者 牟宇 摄

今年松辽流域汛情来得早、来得猛,降雨明显偏多且落区重复——

# 多策并用,松辽委全力打好“洪水防御仗”

本报记者 蒋茜

受降雨及上游来水影响,8月13日15时,乌苏里江下游干流海青站水位涨至40.53米,超过保证水位0.01米。至此,乌苏里江干流虎头至海青江段水位今年再次全线超保。据预报,乌苏里江洪水过程将持续至8月下旬。

这是水利部松辽水利委员会(以下简称松辽委)今年汛期迎来的第5场洪水。“今年松辽流域的汛情来得早、来得猛,降雨明显偏多且落区重复,汛情形势复杂严峻。”8月14日,松辽委主任张延坤对《工人日报》记者表示,“我们已经打赢了前4场战役,这一场也会全力以赴!”

## 发挥“王牌”水库作用

8月10日,站在吉林市东南的丰满水库前,宽阔的湖面、青色的远山和蓝天白云组成一幅美丽画卷。而10多天前,这里刚经历过一场严峻考验。

7月下旬,受3号台风“格美”影响,松辽流域中南部和东部地区连续发生4场降雨过程,累计降雨量达103.5毫米,较常年同期(56

毫米)偏多八成。受降雨影响,牡丹江、鸭绿江、松花江吉林段、东辽河、乌苏里江等河流相继发生9次编号洪水。其中,丰满水库发生1933年有资料以来的最大洪水。

松花江吉林段的丰满、白山水库是干流重要控制性枢纽,对松花江防洪具有举足轻重的作用,也是松辽委直接调度的水库。“为充分发挥‘王牌’水库作用,我们强化预测预报,按照系统、科学、安全、精准的原则实施调度,最大程度保证干流堤防防洪安全。”松辽委防冲处处长左海阳介绍说。

松辽委统筹考虑上下游、干支流防洪需求,科学制定调度策略,雨前“降压”运行,在汛限水位以下多预留26亿立方米库容。强降雨期间,每日滚动预报水库来水情况,逐站次分析洪水演进过程,逐步加大丰满、白山水库出流,精细化开展水库防洪调度。

“通过水库调控洪水,有效降低了下游干流松花江至扶余江段河道水位1.37米~2.18米,最大程度保证了干流堤防的防洪安全。”张延坤说。

## 秉持“一厘米水位”精神

水文信息是防洪调度和指挥决策的重要

依据,是打好洪水防御硬仗的重要支撑。“我们秉持‘一厘米水位’精神,不断提高洪水预报精度,有效延长预见期,做好水文监测预报工作。”松辽委水局局长方贵说。

目前,松辽委水局建立了流域内近300个站点的预报方案,共600余套预报方案,覆盖松辽流域15个水系、135条河流,基本涵盖流域内大江大河、主要江河干流、重要支流把口站及重点直调、联调水库。

同时,加强各类涉水信息资源统筹管理、整合归集和共享利用,完善松辽委水利“一张图”。

当6月26日乌苏里江挠力河发生超保、7月29日松花江蛤蟆河发生漫溢溃口险情、8月6日辽河支流王河发生溃口险情,8月6日乌苏里江虎头站发生超保时,松辽委第一时间联系水利部信息中心,快速获取雷达卫星数据并开展数据处理。通过“一张图”进行遥感影像监测对比分析和水利专业模型预报,及时确定险情位置、宽度、水深及淹没范围,为实时分析研判洪水提供数据参考。

## “流域合力”作用更加凸显

“这套设备专门用于汛期堤防巡检,可

以及时发现隐患。”8月11日下午,在辽宁省铁岭市昌图县东辽河堤防上,黄河设计公司工程师郭士明向记者介绍电极脉冲探测设备。

郭士明是受水利部灾害防御司委派前来支援东辽河防汛工作的。7月31日18时,铁岭市接到辽宁省水利厅预警,东辽河上游洪峰流量可达每秒1900立方米,超出保证流量每秒510立方米,为东辽河王奔水文站有记录以来的最大洪水。

当地抓紧进行堤防加固加高、砂基砂堤段反滤处理等防御工程措施,同时针对溃堤风险划定9个镇37个村29295人转移,还组织沿线干部和村民24小时不间断巡堤查险,并利用无人机雷达探测和上述电极脉冲探测设备对堤防进行巡查排查。

调动一切可以调动的力量,是打赢防汛抗洪战役的关键。松辽委分管水旱灾害防御工作的副主任梁团豪表示,今年防汛工作中“流域合力”作用发挥更加凸显,“水利、应急、军队都加入防汛救灾工作中来了,一个省份的洪水调度还要兼顾到其他省份的防洪安全,统筹好上下游、左右岸、干支流的关系,努力做到防洪保安效益最大化。”

## 新茶饮行业加快“健康化”转型

### 经济观察

本报记者 杨召奎

立秋节气,“秋天的第一杯奶茶”冲上微博热搜,并掀起一波新茶饮消费热潮。今年,不少新茶饮品牌都在点单页面增加了健康标识。在新茶饮行业竞争越来越激烈的情况下,拥抱健康成为行业发展新方向。

近年来,我国新茶饮企业数量不断增加,整体市场规模不断扩大,新茶饮赛道同质化竞争日趋激烈。中国连锁经营协会新茶饮委员会联合美国新茶饮研究院发布的《2023新茶饮研究报告》显示,2023年全国新茶饮市场规模预计达1498亿元,到2025年国内消费市场规模将进一步扩张至2015亿元。

然而,一些新茶饮品牌在快速扩张的同时也暴露出一些问题,比如一味追求经营业绩,忽略了消费者权益保障等问题。中国消费者协会发布的2024年上半年消费维权舆情热点报告指出,多家新茶饮品牌“致歉”屡上热搜榜,而食材超过有效期、店员责任意识差、门店管理流程混乱等导致的食物安全问题是这些品牌被媒体曝光的重要原因。

近年来,消费者的健康意识不断提升,他们对一些新茶饮品牌使用植脂末(奶精)、香精、浓缩果酱、茶粉等心存担忧。艾媒咨询去年7月发布的中国新式茶饮大数据研究及消费行为调查数据显示,49.4%的消费者会担心健康问题。

在此背景下,为了在激烈的市场竞争中脱颖而出,一些新茶饮品牌开始积极拥抱“健康化”,不断提升新茶饮品质。

2月,霸王茶姬上海地区门店全面推行“营养选择”标识,成为首个使用营养分级系统的茶饮品牌。该“营养选择”标识根据饮料中非乳源性糖、非糖甜味剂、饱和脂肪、反式脂肪的含量对饮料进行综合分级,从A级到D级,推荐程度递减,有助于消费者快速了解饮料综合营养信息并选择低负担饮品。

继7月推出行业最严的“四真七零”健康茶饮标准后,8月15日,喜茶又发布茶饮行业首个咖啡因含量标识,呼吁关爱消费者睡眠健康。据悉,喜茶使用了“咖啡因红绿灯”健康标识,对产品咖啡因含量进行分级公示,以此为基础,提供了不同饮品的饮用时间指引,帮助消费者根据个人需求和体质选择个性化的饮用方式,降低消费者对咖啡因饮品的识别和选择难度,助力消费者守护睡眠健康。

8月11日,公开宣布进军茶饮市场的瑞幸咖啡,推出轻乳茶-轻乳茶产品,主打“真茶好奶轻负担”,精准契合了新茶饮行业健康化的趋势。

对此,业内人士指出,当前我国新茶饮行业来到了发展新阶段,加上消费人群对于体重管理、营养管理以及大健康管理的持续深化,“健康化”是行业必然趋势。因此,新茶饮赛道不仅要比拼营销手段、拓宽创新品类、优化供应链体系、加快数字化转型,还应根据消费者的需求进行“健康化”转型,推出各类健康产品。头部新茶饮品牌拥有更多的资源,应进一步优化、升级和创新健康产品,让消费者喝得放心、喝得健康。