

毫不知情就被强制消费“影子服务” 揭秘手机扣费乱象“套路”

深圳的消费者王女士致电中国电信客服投诉称,在毫不知情的情况下,从2017年11月开始,她连续4个月被扣了两项服务收费——七彩铃音月使用费和七彩铃音-SP彩铃通讯费,每月共计15元。经过反复沟通,客服最终同意取消,并承诺返还之前多收取的费用。

像王女士这样,被通信运营商“强制消费”开通“影子服务”的案例并不鲜见。记者调查发现,大量“影子服务”的收费纠纷,源于运营商的电话外呼营销。

莫名其妙多扣费,“影子服务”暗箭难防

近年来,手机用户和运营商频频因隐蔽扣费发生纠纷。中消协今年1月底发布的统计显示,在具体服务投诉中,移动电话服务投诉量位居前五。深圳市消委会的数据显示,2017年他们受理的关于通信运营商“影子服务”的投诉数量达到了593宗。

一些手机用户每月被莫名其妙地多扣费,一查才知道,未经二次确认,运营商擅自为其开通了多个增值服务。消费者李女士向深圳市消委会投诉,中国电信于2017年11月在未经本人同意的情况下,为其订购了美妙音悦音乐盒,资费10元/月。

还有运营商偷偷更改用户套餐内容。家住海南的李女士无意中,在不知情的情况下,竟被开通了每月98元套餐。而且,该套餐还强制性使用超过半年才能更换。更令她不快的是,反映后,运营商说她在电话中同意开通。李女士苦于拿不出相关证据,只能花这半年冤枉钱。

“手机报1个月免费体验”“免费赠送彩铃3个月,开通即送20元话费”……有的运营商以免费体验为由,诱导消费者使用或开通业务,期满后自动转为收费,成为收费陷阱。

西安市民张先生说,有客服人员打电话向他推荐了一项免费流量体验活动,他以为只是当月免费使用,没想到之后连续半年,增加的流量都被收了钱。

外呼营销套路多:模糊收费、选择性介绍

记者调查发现,大量“影子服务”的收费纠纷源于运营商的电话外呼营销。“外呼营销是一种特殊形式营销,主要以电话外呼形式进行营销、售后、回访等业务。”知名电信专家阚凯力说。

有的外呼客服利用客户电话中的简单答复开通业务。一位在运营商服务十年以上的资深员工称,客服经常给用户设套,一旦用户不经意说了“好的”或者类似同意的表述,就会被电话录音

作为开通业务的凭证。

采访中不少用户反映,在电话推销流量套餐升级或优惠服务时,话务员的介绍语速快,服务内容缺乏详细介绍,客户很容易就会出现理解偏差。有的外呼客服选择性介绍业务,刻意模糊收费内容。“您是老用户了,为了回馈您将为您免费升级……”“现在搞活动很划算,开通免费……”不少消费者都接到过类似的免费优惠电话营销。一些免费赠送有使用时限,过了就会收费,有的客户未详细了解,不知不觉被扣款。

“外呼话务员往往有选择地介绍套餐内容,忽略其中的收费环节。比如,有一次要送我120元话费分12个月返还,还有每月1G省内流量。但在我再三确认之下,才告诉我要把最低消费从目前的每月30元升档为56元。”张先生说。

应规范外呼营销,严格执行“二次确认”

一位业内人士介绍,大量针对运营商私自开通增值业务的投诉,与外呼服务外包有关。目前,运营商县区一级的公司为了业绩,将大量电话外呼营销外包给营销团队操作,外包商为了盈利往往不按规定操作。

记者在QQ群检索“外呼”,瞬间跳出200多个相关QQ群。记者随机加入了一个定位于湖北荆

州的“呼叫中心移动外呼”群。群内时刻都在发布增值业务外呼服务承包的信息。“专业外呼公司寻一切业务,承接三大运营商、股票、金融、催收、贷款之类业务。”

多位专家建议,应加大对外呼服务的整顿清理,规范外呼服务,对带有欺骗消费者性质的行为坚决惩处,保障消费者合法权益。

业内人士认为,为了杜绝乱收费现象,从运营商层面上来说,应该严格执行“二次确认”的规范程序,给用户发送的请求确认信息中,必须包括移动信息服务企业的名称、资费标准等。

根据消费者权益保护法、电信条例、电信服务规范等相关规定,电信用户申请办理电信业务时,电信业务经营者应在签订电信服务协议前,清晰、明确告知用户收费标准和协议有效期等特别注意事项。消费者对开通增值业务拥有无可辩驳的知情权,遇到运营商未经本人同意擅自开通收费业务的可及时投诉。

中国人民大学法学院教授刘俊海建议,如果服务商违反消费者的意愿提供订制消费服务,涉嫌欺诈,消费者可要求经营者“退一赔一”。“一旦发现乱收费情况可通过工信部网站进行申诉,同时,有关部门也应加强对运营商的有效监管,让‘影子服务’无处遁形。” 据新华社

吴江举办桑葚节 传播蚕桑文化

本报讯(记者 张江艳)春色旖旎,桑果飘香。近日,江南小镇吴江的品牌活动——太湖文化节之第五届震泽蚕花节、第四届吴江桑葚节精彩起航,丝绸小镇开启了用蚕桑文化讲述全域旅游故事的特色旅游新模式。

桑葚节是2018年吴江全域旅游主题系列活动之一。被誉为“丝绸之府”的吴江早在4700年前就开始养蚕制丝,当地至今还流传着“伏羲化蚕”“蚕神献丝”等神话传说。

近年来,吴江充分挖掘当地文化底蕴和旅游资源,围绕丝绸蚕桑,整合了水乡、农庄、民居等特色元素,凭借着厚重的文化底蕴,打造了独特的文化旅游品牌——桑葚节,让姑苏丝绸文化得到有力传承。

据悉,今年的桑葚节在以往活动基础上进行了革新,更加突出文旅融合,比如同期举办重走古丝绸文化之路、扎染拓染、创意茧花制作体验等多项活动,突出了“旅游休闲+文化”的融合发展的全域旅游理念,刷新了游客的“吴江印象”。

吴江旅游资源丰富,近年来更是在做强原有的古镇游优势的基础上,又将丝绸、美食、国学等叠加,寻求旅游与文化的契合点,培育新业态、新动能,打造特色旅游集群。



北京市“我与改革开放”故事征集活动公告

2018年是中国改革开放40周年。以党的十一届三中全会召开为标志,中国开始了改革开放的伟大历史征程,中国社会发生了历史性巨变,取得了举世瞩目的成就,首都北京也发生了翻天覆地的变化。为纪念和回顾改革开放这一伟大历史进程取得的实践经验和伟大成就,北京市将组织开展“我与改革开放”故事征集活动,请您讲述亲身经历、亲耳所闻的故事和生活中点点滴滴的变化,全面而深刻地镌刻我国尤其是首都经济社会、城乡建设日新月异的变化,生动描绘出我国尤其是首都人民在实现中国梦过程中所呈现的中国精神。

一、故事征集主题及形式

本次故事征集活动分为文字征集和视频征集,所述故事应紧紧围绕庆祝改革开放40周年,突出个人亲历、亲闻,注重真实性、典型性,以凡人小事反映时代主题,以真实经历触发时代共鸣,活动设置征集、展示、评比、表彰环节,通过中央和市属新闻媒体、属地新闻网站和社会网站的报道、推广,动员和吸引广大市民群众积极参与,充分展示改革开放的历史进程、伟大成就和宝贵经验,唱响改革创新、开放自信的时代强音。

二、活动时间

2018年5月—12月

三、选题方向

(一)结合自身感受,讲述

改革开放40年来,首都北京在经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设等方面发生标志性变化的故事。如社会主义市场经济改革方面的故事,打造全国文化中心、科技创新中心、国际交往中心等方面的故事。

(二)结合个人成长经历,讲述在学习、工作、生活等方面发生的新变化。如个人成长成才的故事,家庭和谐兴旺的故事,城市交通、城乡教育、科技、文化、卫生、体育、社会保障、绿化等生活工作环境变迁的故事,城乡居民生活质量改善、生活物件变迁等方面的故事。

四、征集要求

(一)本次故事征集要求必须围绕活动主题“我与改革开放”展开,主题鲜明、观点正确、语言流畅、生动活泼,具有真实性、典型性和导向性。

1.真实性。一定是亲历、亲为、亲闻的故事,可以是自己的故事,也可以是身边人的故事,故事必须是真实发生的,不能道听途说,也不能闭门造车。只有真实的经历和感受才能感染人、打动人、说服人、激励人。

2.典型性。百姓生活中很少有惊天动地的故事,多数都是日常生产、生活中的平凡小事。本次故事征集就是要从凡人小事中选取能够反映时代主题的素材,就是要用百姓的故事、百姓的语言去回答社会关注和群众关切的热点问题,做到“一滴水见太阳”,发挥示范作用,用小话题、小

故事展现大主题、新时代。

3.导向性。“我与改革开放”故事征集把讲述主角交给百姓,是百姓用自身经历、自身所见反映时代精神、中国故事的重要形式。因此,选取的故事要具有教育意义,通过多种形式传播正能量,让百姓感受正能量,传播主流价值观、感受真善美,从中获得启迪。

(二)故事征集包括文字征集和视频征集,具体要求为:

1.文字征集要求

(1)字数不超过2000字,为原创作品,未公开发表过。

(2)题目可自拟,稿件以第一人称撰写。

(3)要求标题用华文中宋、二号字、加黑,正文用仿宋、三号字。

(4)实名投稿,并附联系方式(手机号码)、100字内个人简历。

2.视频征集要求

(1)主题鲜明,内容真实、积极、健康、向上,情节完整,真挚感人,观赏性强。

(2)时长不超过5分钟。

(3)作品系原创,严禁抄袭,文责自负。

(4)作品可为个人或团体创作,需在征集截止日前完结。

(5)作品结尾附对作者文字简介画面(100字以内)。

(6)作品系参与活动前未公开在相关平台展播,为活动开展后首次在网络展出。

(7)作品不得含有违反国家相关法律法规的内容,且导向正确。

五、参与方式

活动面向机关单位、社会团体和广大市民群众,征集截止时间为9月15日。文字作品发送至大赛邮箱wygkfgszj@163.com或wygkfgszj@126.com(两个邮箱任选其一);视频作品上传,请登录优酷、爱奇艺、第一视频、梨视频、六间房任一家承办视频网站活动专题页面参与活动。

组委会将开通名为“我与改革开放”故事征集活动官方微信、微博,及时反映活动动态。市属媒体和属地网站开设专栏、专题,每月择优进行刊播报道;承办视频网站择优刊播视频征集作品。

六、评审及奖励

(一)征集结束后,评审委员会将坚持公平、公开、公正原则进行集中评审,遴选出一批主题鲜明、内容精彩、情节感人的优秀故事。

(二)本次活动分别评出文字作品和视频作品一等奖各5名、二等奖各20名、三等奖各50名、优秀奖各200名,对获奖单位颁发荣誉证书,对获奖个人颁发荣誉证书及奖金。文字作品:一等奖5000元,二等奖3000元,三等奖2000元,优秀奖1000元;视频作品:一等奖20000元,二等奖15000元,三等奖10000元,优秀奖2000元。

七、版权及展示

(一)凡参加征集的单位或

个人,参选作品版权由组委会和作者共同拥有,对于作品的改编和使用共同拥有权利。

(二)组委会有权利用电视、广播、报刊、互联网、新媒体等方式对优秀作品开展融媒体展示,提升作品的辐射力、影响力。

联系方式:

文字征集:13810402757 010-84187138转5899

视频征集:请关注优酷、爱奇艺、第一视频、梨视频、六间房任一家承办视频网站活动专题页面所留联系方式。

北京市“我与改革开放”故事征集活动组委会

2018年5月10日



「我与改革开放」 微信



「我与改革开放故事征集」 微博