

# 消费者再仔细 怕也难躲电信“算计”



资料图片

## 宽带套餐业务到期没有办理解除手续被扣费

2006年3月,福州一家茶叶店的老板黄安全向福州电信分公司申请开通了宽带年缴业务,一次性缴款580元,有效期从2006年3月1日至2007年2月28日。

黄安全告诉记者,2006年6月,因为中国铁通的宽带业务比较优惠,他便改用了铁通的宽带,电信的宽带便停用了。号码是店铺的,很多客户知道这个号,就没有取消。

“当时我想,电信宽带已缴的一年费用没用完就算了,没想到到了2007年3月份,这个已过期的宽带,还是被电信加收了宽带费用58元,5月份、6月份也都一样。”黄安全说。

据福州电信分公司反馈确认,黄安全在套餐到期后无上网记录,3月~6月每月扣去58元月租费。记者随后就此咨询福州电信分公司。一位工作人员回复说,宽带年缴业务到期后,如果没有及时续费,就会按月付费标准每月扣除月租费。如果到期后不想继续办理宽带,需到营业厅办理解除手续。

黄安全对福州电信分公司这一做法非常不满,“用户和电信之间是买卖关系,一手交钱,一手交货,两清。电信凭什么到期后未征询用户意见就默认开通了?”

对停机保号业务,福州电信分公司一位工作人员说,停机保号到期以后,需要到营业厅办理延续手续,如果没有办理就会自动取消该业务,改为开机。

为什么宽带到期仍会延续,而停机保号就会取消呢?福州电信分公司市场部服务督查中心主任陈秀容解释说,这是用户对电信业务的误解。事实上,用户申请的是附加服务,到期后就取消了,而基础业务则继续保留。宽带业务部分,用户办理的是优惠套餐,到期即取消,宽带服务保留,按月付费标准扣除月租费;停机保号业务部分,用户的停机要求到期即取消,而原来的通话业务保留。

## 多项收费服务遭质疑福州电信解释按照协议办理

黄安全由于被扣除了宽带月租费,电话很快就因为欠费停机了。然而在欠费停机后,他每月仍收到电信公司的电话账单,月租费20元,主叫显示功能费3元。“既然已经停机了,既不能打电话,又不能接电话,为什么仍然要收取23元的话费呢?”黄安全很不理解。

福州电信分公司工作人员回复说,如果没有到营业厅终止服务的话,系统会默认这个号码存在。因为号码保留,占用着电信资源,所以还会有月租产生。

记者问,如果一直欠费停机,月租费会一直扣下去吗?工作人员说,在停机90天后,系统会自动搜索,随时可取消号码。如果号码没有取消,那月租费就一直扣下去。

停机保号也是占用电信资源,但每月只需缴纳5元,为什么差距这么大呢?福州电信分公司市场部一位负责人说,电信条例明确规定,用户有义务缴费,没有在规定时间内缴费,产生的后果应该由用户承担,因此用户本就应该及时缴纳欠费。

记者在采访中发现,黄安全的情况不是个案。一位不愿透露姓名的用户说:“电信公司有一次向我推荐一项业务说免费一个月,我一次都没有用,也忘了预定。电信就一直自动扣费,直到向我推荐另一项业务时我才发现。”

据记者了解,在全国许多电信公司,都有着福州电信分公司类似的条款。面对质疑,陈秀容表示,电信公司和用户之间都是有协议约定的。她以宽带业务为例,根据《福州电信宽带网业务服务协议》,“甲方(指用户——记者注)申请年付费优惠,使用期满后希望继续享受该优惠的,须办理续费手续,缴纳相应费用。若优惠期前没有办理续费手续,从使用期满次月起

乙方(指电信公司——记者注)将按照对应的月付费标准收取宽带月使用费。若甲方不愿在优惠期满后继续使用优惠套餐,须前往乙方营业厅办理解除自动续费业务。”

陈秀容说,用户在签订协议时应该看清楚,一方面要增强对协议的解读能力,同时也要提高法律意识和信用意识,在签订协议后就应该遵守协议。

## 应对电信协议进行公平性审查

“投诉才给处理,没有投诉,就是白赚。”黄安全说,“电信公司倚仗自己的垄断地位,制订的霸王条款就等于挖了一个个坑等消费者来跳。”

据记者了解,黄安全在和福州电信分公司产生争议以后,先后向福州市政府12345便民网和工业和信息化部投诉,福州电信分公司最终同意退还宽带到期后产生的宽带使用费和停机后产生的所有费用。

但黄安全并没有同意这样的解决方法。“我的目的是希望所有的电信用户,能够拿起法律的武器,破除电信公司的霸王条款,维护所有用户的权利,还广大用户一个公道。”

福州大学社会学系副教授甘满堂认为,由于信息不对称,与单个电信用户相比,电信公司毫无疑问处于强势地位。因此,一方面消费者协会等组织应该对电信公司提供的协议进行公平性审查,另一方面,电信公司要加强对相关规定的宣传,保障消费者的知情权,从而制订出更加合法合理的协议条款。

据《新华每日电讯》

## 核心提示

宽带年缴套餐到期后,如果要取消宽带服务,一定要到电信营业厅办理解除手续,否则将自动延续宽带服务,而缴费优惠则被取消;停机保号到期后,如果要继续停机保号,一定要到电信营业厅办理解除手续,否则将会开通电话并收取月租费。今福州电信用户不解的还有,电话欠费停机后,一定要及时缴纳欠费,否则电信公司仍将每月收取月租费等等。最近发生在福州的一起电信收费服务纠纷发人深省。

一些电信用户认为,这些条款是垄断企业制订的不合理条款。福州电信分公司则认为,用户在解读上和认识上存在误差,在签订协议时应仔细阅读条款,提高法律意识和信用意识。专家建议,消费者协会等组织应该对电信公司提供的协议进行公平性审查。同时,电信部门也应该加强宣传,保障消费者的知情权。

# 打折购物：“冲动消费”还是“待机消费”

## 核心提示

每逢节假日,“折扣、买赠、省现金、抽奖、新品上市”等促销方式让贵阳各个商场挤得满满当当。消费者中既有被促销方式刺激得“冲动消费”的,也有专门等待假日促销实惠而“待机消费”的。对此,专家建议消费者,只有明确消费目标才能真正得实惠。

## “买券”陷入“循环消费”怪圈

贵阳市主要商场在国庆期间推出了“假日购物等级礼”的购物活动,即买满固定金额返现金、送礼品、餐券及低价购买特定商品。另外,贵阳一些商场今年还新推出了“买券”购物的活动。如500元兑换600元的“买券”活动,是指用500元现金可换成商场600元购物券使用,但购物券必须在指定消费区域、指定期限

内消费完,逾期不退还现金,一次性购物不满购物券金额也不予找零。中国移动贵州分公司职员王清说,相对于消费者熟悉的购满返券、特价促销等模式而言,今年推出的“买券”活动更容易刺激百姓冲动消费,购买闲置商品。

贵阳市一位中学教师程婧为记者算了笔账,她花费500元购买了商场化妆品专区的600元购物券,原本以为是享受了20%的让利优惠,然而在消费时才意识到,600元的购物券有消费时间限制,10月5日之前必须消费完,而且不足消费金额的部分不找零,在消费剩余部分时往往需要投入更多现金,陷入了商场的循环消费,原本只打算购买基本护肤品,循环消费下来购买了接近1000元的闲置商品。

## 贪图实惠催生“待机消费族”

在假日各大商场推出的多样促销活动中,

其中确实有一些很实惠的折扣。如假日购物积分加倍,假日购物过季商品特价特卖等,这种实惠的折扣,只有那些平时只逛不买、等待促销集中购物的消费者的“慧眼”才能识别,他们也就成为名副其实的“待机消费族”。

对“待机消费”颇有心得的王添一女士说,她平时逛商场就是挑选款式、比较价格,即使遇到中意的商品也不会轻易出手。王添一说,只要不是购买急需的商品,为何不等对打折促销时再购买,花同样的钱能够享受的实惠更多,何乐而不为呢。

大学刚毕业的周欣说,他一直想给刚退休的父亲买一双运动鞋。看中一款名牌运动鞋,平时去了几次都没有任何折扣,而这次国庆打4.5折。平时400多元的鞋,不到200元就买到了,物有所值。

中国人民大学客座教授姜新国在接受记者电话采访时说,待机消费族的出现是消费者逐渐

成熟的表现,表明在面对商家各类商品促销政策中,消费者的购物已经开始由随机消费转变为目的消费,不会在商家促销的宣传攻势下冲动消费,购买大量闲置商品。在某种程度上,这种现象的出现,反映了消费者在选购商品时,已朝着理性比较和鉴别的方向发展。毕竟购买商品是为了最终实现商品的使用价值,伺机而动,这应该是今后消费者购物的主要发展方向。

## 明确消费目标才能真正得实惠

姜新国说,商家节日促销战略“老瓶新酒”年年香的根本原因在于打折促销满足了消费者占便宜的心理,商家的打折促销战略之所以屡试不爽,原因在于消费者在面对促销打折时往往只考虑到促销让利的一面,而忽略了商场循环消费、购买闲置商品等问题。

姜新国说,打折促销是一个复杂的理财游



资料图片

戏,要求消费者价格要看准,活动规则要明白,精算水平还要高,对单个消费者而言,商场依然是强势的,因此消费者往往容易陷入“螳螂捕蝉”的游戏之中,要想在促销大战中真正得到实惠,首先需要明确自己的消费目标,避免因冲动消费购买闲置商品,其次要吃透商家的打折促销战略,避免只看到让利优惠的片面消费思路,陷入循环消费的陷阱。据《经济参考报》

# 新闻时评

## 由医改方案说到教改方案

国家发改委前不久公布了酝酿已久的医改方案,坊间议论,这个医疗方案让老百姓看不懂。于是有官员说,作为行业性改革方案,老百姓看不懂很正常,今后会出读本。

这不由让我想起了千呼万唤,据说今年年底也要出台的教育体制改革方案,这个教育体制改革方案,会步医疗改革的后尘吗?

近年来,不少教育改革措施,总是以出人意料的方式推出,比如齐跳集体舞、一起唱京剧、大家来长跑。如果新的教育改革方案,创新出一些概念来,比如,诺贝尔奖工程、学术大师工程、顶尖大学工程、创业人才工程等等,一时之间,可能会让老百姓看不懂——基本的教育制度还没弄清,怎么去奢求得不到的东西?

另外,新的教育改革方案,让大家觉得句句是真理,却无法看到实质性的内容,更有可能发生。从1987年开始,我国就提出素质教育的概念,可是直到目前,应试教育依旧轰轰烈烈;从1999年1月起实施的《高等教育法》,就明确了高等学校的办学自主权,可到现在,全国1900多所高校,只有68所拥有5%的自主招生权,而且还饱受质疑;从2000年起,择校费就明文被禁止,而2006年9月1日实施的新《义务教育法》规定取消,可目前全国众多地方,鲜有不收择校费者,最近有消息报道,据统计数据显示,今年北京中学入学收费总值高达10亿元以上;从1997年推行高校学生收费并轨改革以来,关于核算大学生生均培养成本的呼吁就没有停息,可大学生学费却直线上涨,直到2007年方在有关部门今后五年不再上涨的“承诺”中稳定下来……

事实上,无论在两年一届的中外大学校长论坛上,还是在一些教育研讨会上,现代大学制度、自主办学权利、教育的公益性、教育的公平与正义、受教育者的权利保护、高等教育的竞争、基础教育的人格教育,等等,无不是教育官员与教育学者时常提及的时髦词汇,可是,当落到实处时,却加上了一些没有约束性、操作性的词汇,比如“逐步落实”、“积极探索”、“有序推进”、“基本达到”,“由各地政府制定实施细则”,看上去、听上去都很正确,却在“逐步落实”中,永不落实;在“积极探索”中,一直探索;在“有序推进”中,慢慢推进;在“基本达到”中,很难达到;在“制定实施细则”中,既拖延落实时间,又走调变形。

新的教育改革方案,希望不要再出现以上让人看不懂的改革创新以及意思模糊的文字,而应该设立具体时间点、具体操作步骤、具体要达到的目标、具体的责任,否则,改革方案可能只给大家画了一个饼。而如果不出现“画饼”式改革,就必须真正在制订方案时进行博弈,让政府的改革方案,反复接受人大、政协、学界的质询、审议。而不能仅由政府自身牵头,即便参与的部门再多,也是政府部门,即便委托的机构再广,也是政府委托,即便“主动”听取民意,也是根据自己的需要选择性听取,改革方案体现的只是政府的意志,而无法代表真正的民意。冰启

## 漫画：权力的寿宴



## 谨防企业倒闭欠薪逃匿蔓延的倾向

广东省东莞市樟木头镇合俊企业旗下的两家大型玩具厂(合俊玩具厂和俊领玩具厂)近日突然倒闭,导致两个工厂7000多名员工16日、17日连续两天到镇政府上访讨薪。政府承诺20日所有欠薪将由政府垫付全部发放到工人手中。据东莞市劳动局初步核算,两厂共拖欠工人工资约2400多万元(10月19日新华社)。

“突然倒闭”的这两家东莞玩具厂隶属世界最大的玩具生产商之一的合俊企业,有专家评价这一事件为“美国金融危机波及中国实体经济令企业倒闭的第一案”。

政府垫付欠薪当然是一种责任政府的体现,但2400多万元绝非一个小数目,虽然政府已全面接管了倒闭企业的全部厂房设备,但也显然不足以支付如此巨额的欠薪。此外,工人工资尚有政府管,那么供货商和债

主又该向谁去喊冤呢?要知道,据初步估算,合俊集团总共欠供货商近4亿元,由此很有可能导致一些供货商的间接破产和间接欠薪。一个必须考虑的问题是:“如果下一家企业倒闭了,政府还会出资垫付吗?”

就在一个月前,东莞清溪镇永鹏鞋厂1200名员工发现老板转移财产后开始停工。三天后,外资老板陈士卿致函清溪镇政府表示企业倒闭。最后也是清溪镇政府“承诺暂时垫付员工100%的工资”。清溪镇外经贸办主任表示,目前有很多类似事件发生,却没有比较好的解决办法。事实上,在沿海各地每年此类老板欠薪逃匿事件都多达上百起甚至数百起,尤其是在眼下金融风暴扑面而来之际,严峻的出口受阻形势加之巨大的成本压力,此类欠薪逃匿事件有蔓延倾向,政府对此应该提高警

惕,做好更充分的准备。

毋庸讳言,政府垫付欠薪当然是对工人的人道主义救援;但在另一方面也要看到,垫付款项往往很难全额收回,结果无异于总是纳税人替无良老板支付欠薪,这对纳税人而言显然有失公允。换言之,政府垫付欠薪充其量也只是亡羊补牢的无奈之举,牺牲的是纳税人的利益,而无良老板往往还能倒赚一笔。

需要警惕的是,原本基于人道主义的政府垫付欠薪政策,反而有可能让无良企业看到某种非常可怕的“示范效应”——可能会有一些经营困难的企业效仿而行。如果政府只是被动地在事后垫付欠薪,而无法做出更多事前的有效预防和强力监管,那么纳税人是完全有理由表示不满的。舒圣祥

## 谢晋精神是电影的指南针

著名导演谢晋于2008年10月18日在其老家浙江上虞辞世,享年85岁,而他在今年拍的公益片《中国站立成树》也成了他最后的遗作。

谢导的去世可谓中国电影界的地震,从此,中国电影界失去了一位自中国电影诞生以来最有号召力和影响力的教父式人物。对于这位在中国电影史上几乎只有褒而没有贬的导演,我们不可能用简单的文字来描述他的经历、成就及精神遗产,只能缅怀他的伟大与卓越。中国电影要想站立成树,谢晋精神仍然是必需的。

首先,谢导的反思精神让中国电影思想解放进程加速。谢导在“文革”之前也有像《女篮5号》、《红色娘子军》等经典作品的问世,但其电影创作的真正高峰却是“文革”结束之后的“反思三部曲”《天云山传奇》、《牧马人》、《芙蓉镇》。虽然这三部经典之作感染了一代又一代人,但是这三部电影在公映前却不同地都被当时的上级部门“封杀”。原因很简单,因为这些电影都是反思的题材。在“文革”刚刚结束的80年代,谢导是一位敢于面对“淋漓的鲜血”的勇士,正是他的勇气带动了陈凯歌、张艺谋等第五代新题材电影的涌现。

可以说,谢导是中国第五代乃至第六代导演的恩师。中国电影今后仍然需要谢导的反思精神,需要他的大无畏精神。

第二,谢导对电影的献身精神和孜孜以求的执著追求值得中国每一位导演学习。1997年,谢导卖掉自己的房产,通过民间集资的方式筹资一亿元拍摄了历史大剧《鸦片战争》。他对电影的爱没有因为年龄的增长和资金的匮乏而缩减,相反,面对困难谢导表现出来的不服输的劲头不知感动了多少电影人。

到了2008年,已经是85岁高龄的他仍然没有闲下来,他用最实际的行动支援大地震之后的重建工作,拍摄了一部极好看的公益片——《中国站立成树》。虽然此片只有短短的三分钟,但是这三分种里融入了许多高科技的制作方法。可以说,谢导的思想一直在与时俱进。如同清华大学教授尹鸿所说的一样,“谢导始终保持着与时代的同步”。

第三,谢导对中国电影的思考永远是中国电影导演们应该追求的最高境界。谢导说过,电影的最高境界“不是场灯亮起时响起热烈的掌声,而是大幕合上长时间的静默之后,观众席里一声轻轻的叹息”。反现在在的导演,无论什么样的剧本,无论拍得好与坏,追求票房和掌声永远是第一位的。但是他们忽略了一部电影所应该承载的东西——时代气息与社会责任。在商业化的冲击之下,能做到这些的电影已经很少了。

谢导去了,他的精神将永远成为中国电影的指南针。我们在祝他一路走好的同时,也希望中国电影人能继承他的衣钵,将中国电影发扬光大,让中国电影站立成树。王传涛