

通信营销电话藏了多少“坑”？

通信套餐“免费升级”“限时优惠”……这些被消费者视为优惠的广告，不知不觉中却暗藏套路。

“新华视点”记者调查发现，通信行业电话营销花样百出，诱导升级、隐性扣费等现象依然存在。

花样百出 套路多多

近年来，不少人反映，会不时接到自称是运营商工作人员打来的电话，或称能免费升级服务，或说能降低资费……花样繁多的营销活动背后，可能隐藏着不少套路。

——名为“降低资费”，实则开通服务。

不久前，某运营商营销专线给广东东莞王女士打电话，说可将她99元的套餐改成39元，并给王女士发了一条短信，让其出示验证码。

“我在给官方客服打电话确认来电号码为官方号码后，把验证码给了来电客服。”王女士告诉记者，当时发现验证码短信内容和降低套餐资费不一致，她再三与客服确认，客服说“只是系统问题”。

几分钟后，王女士却收到开通6元增值服务的短信提醒，她再次打电话确认，客服却告诉她，她名下账户套餐并未更改，只是开通了增值服务。

——通知“限时优惠”，实则无须升级。

江苏常州汤女士告诉记者，近日，她接到某运营商官方营销电话，被告知此前她购买的套餐优惠即将失效，如果不从60元升级到89元套餐，下月价格将回到套餐优惠前的每月219元。

汤女士同意了升级，稍后她再次咨询运营商官方客服时，却被告知其实她之前60元的优惠套餐可自动延续。但此时，她已收到89元套餐办理成功的

短信，套餐将于下个月生效。经拨打客服电话交涉，汤女士终于改回60元套餐。

——声称“免费”，实则扣费。

去年12月，广州的谢先生接到某运营商客服电话，对方称将其4G套餐升级为5G，可免费获得20G通用流量包。谢先生多次确认免费后提供验证码开通。

但今年1月，其话费账单额外新增20元流量包费用。谢先生投诉后，运营商客服第一次回电称“沟通误会”，愿退20元资费；第二次回电退款到账，坚称“误会”，提出补偿50元话费。

记者调查发现，通信营销人员在电话里常使用“免费升级”“限时优惠”等模棱两可或夸大套餐的优惠力度，却对限制性条款闪烁其词，消费者容易被误导。消费者在办理后才发现，实际体验与宣传不符，但此时已无法轻易取消。

记者了解到，在一些代理渠道中，营销人员通过各类话术想办法“套路”用户，一些人会专门针对老年群体。

“想要业绩就要昧良心。”河南某代理公司前电话营销员小玲告诉记者，一些业绩好的员工专门忽悠老人；反复强调其每月消费较多，声称“我们能把价格降下来，能省不少钱”，并手把手教老人提取开通新增服务的验证码。“有的骨干一天出30单，一半以上是老人。”小玲说。

另一家公司相关负责人向记者介绍，电话客服要按照“开场白—业务介绍—确认下单—下发短信—温馨提示”流程执行外呼工作，在客户已确认下单意愿、官号发送业务办理短信后，客服才会“温馨提示”违约金等重要条款信息；该负责人要求客服人员不得主动引导客户产生升级投诉，“90%的客户都没有投诉的意识”。

记者调查发现，与线下营业厅办理业务相比，电话营销更易“埋坑”，口头合同取证难度大、证据认定复杂，消费者往往只能吃“哑巴亏”。

中国消费者协会发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，运营商推销人员在推销电话中以免费试用、免费升级、免费赠送为幌子，故意隐藏或模糊最低消费、合约期限、自动续费、违约金等关键信息，诱导消费者开通付费业务等不正当营销问题突出。

“主要工作就是通过运营商官方号

码推销宽带、流量等业务。”其中一家公司的工作人员向记者介绍，电话营销工作薪资构成为“底薪+提成”。

“比如客户现有套餐是每月19元，成功把套餐转化成39元，中间差额20元，就累计20积分。”该员工说，客服每月综合薪资在4000至8000元不等，如连续两个月未达2000积分，员工将面临被淘汰。

记者了解到，在一些代理渠道中，营销人员通过各类话术想办法“套路”用户，一些人会专门针对老年群体。

“想要业绩就要昧良心。”河南某代理公司前电话营销员小玲告诉记者，一些业绩好的员工专门忽悠老人；反复强调其每月消费较多，声称“我们能把价格降下来，能省不少钱”，并手把手教老人提取开通新增服务的验证码。“有的骨干一天出30单，一半以上是老人。”小玲说。

另一家公司相关负责人向记者介绍，电话客服要按照“开场白—业务介绍—确认下单—下发短信—温馨提示”流程执行外呼工作，在客户已确认下单意愿、官号发送业务办理短信后，客服才会“温馨提示”违约金等重要条款信息；该负责人要求客服人员不得主动引导客户产生升级投诉，“90%的客户都没有投诉的意识”。

记者调查发现，与线下营业厅办理业务相比，电话营销更易“埋坑”，口头合同取证难度大、证据认定复杂，消费者往往只能吃“哑巴亏”。

中国消费者协会发布的《2024年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，运营商推销人员在推销电话中以免费试用、免费升级、免费赠送为幌子，故意隐藏或模糊最低消费、合约期限、自动续费、违约金等关键信息，诱导消费者开通付费业务等不正当营销问题突出。

规范经营以服务质量赢得市场

针对电话推销频繁、营销手段不规范等问题，相关部门多次出台规定。

2018年8月，工信部印发《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》，明确规定电信业务经营者不得虚假宣传、片面夸大或混淆资费优惠幅度，以及做出其他容易引起用户误解的宣传。

“运营商授权第三方公司开展营销活动，需对其行为负责。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，运营商应落实主体责任、加强内部管理，进一步规范营销人员的行为。

西南政法大学经济法学院副教授马勇认为，通信营销电话乱象应引起重视，进一步完善法律法规，及时填补营销规制漏洞。

“治理这一屡禁不绝的行业‘顽疾’，应直击病因。”广州大学法学院教授欧卫安表示，除加强通信运营商的管理外，还需从源头上推动企业采用更加合法、合规的营销方式。

陈音江表示，根据民法典合同编相关规定，当事人可以口头订立合同，但合同的内容需要双方充分知情并同意。如果通过隐藏条款、模糊话术等误导消费者签订合同，应属无效合同。

重庆志和智律师事务所律师杜建议，消费者在接到营销电话时，应尽量保留通话录音、短信记录，同时详细了解营销项目具体内容和合同条款。如遇不合理收费或强制消费，可及时向工信部投诉平台、消费者组织等渠道投诉，积极维护合法权益。

“除加强监管外，运营商还应从源头上提升服务质量，增加高质量产品供给。”欧卫安表示，运营商应充分考虑用户的实际需求，以更高质量的产品主动赢得市场。

据新华社

全球人形机器人赛场崛起 中国力量”

全球科技巨头纷纷布局人形机器人，美国、日本、韩国等国在该领域各展身手，科幻场景加速走进现实。令人瞩目的是，“中国力量”正在这一全球赛场强势崛起。

从登上春晚舞台扭秧歌到连续攀爬多级台阶，从实验室中的精密运动控制到复杂环境下的自主避障，从单一功能展示到多场景应用落地，中国人形机器人实现了从技术突破到产业化的跨越式发展，正在为全球具身智能发展注入新动能。

新华社北京3月17日电



(扫描二维码阅读全文)

我国改革试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记

《2024 年中国自然资源公报》显示，农村不动产确权登记工作稳妥推进，目前宅基地制度改革试点地区和农村集体经营性建设用地入市试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记任务。

自然资源部3月14日发布的这一公报指出，各地扎实推进宅基地确权登记，121个宅基地制度改革试点地区和350个农村集体经营性建设用地入市试点地区基本完成房地一体宅基地确权登记。

与此同时，土地承包经营权和土地经营权不动产登记有序开展，截至2024年底，1191个县(市、区)和103个县(市、区)分别颁发了土地承包经营权和土地经营权不动产权证书。林权登记提质增效试点方

面，全国已完成林权登记资料移交，1479个县(市、区)完成林权登记存量数据整合。

公报指出，由中央政府直接行使全民所有自然资源资产所有权的东北虎豹、湖泊、探明储量的矿产资源、无居民海岛等类型。河北、山西、湖北、广西等省份开展取水权登记，共颁发取水权不动产权证书100本。

据新华社

首批黄河水利遗产名录公布

记者3月17日从水利部获悉，首批黄河水利遗产名录近日由黄河水利委员会正式对外发布，名录包括嘉应观、林公堤、三门峡水利枢纽工程、冻口水文站等20处水利遗产。

按照《黄河流域生态保护和高质量发展规划纲要》《“十四五”水文化建设工程》部署要求，黄委于2023年启动黄河山东、河南河段水利遗产调查，搭建信息管理系统，摸清水利遗产线索700余处，完成现场调查663处。2024年以来，黄委组织黄河水文化专家完成首批黄河水利遗产论证，经过前期报送、专业

论证、黄委复核、社会公示等环节，最终形成首批黄河水利遗产名录。

据介绍，20处水利遗产涵盖古堤防、古险工、古闸坝及枢纽工程、灌溉工程、涵闸工程、水文站、人民治黄纪念馆等各类型，建设时间从秦汉时期跨越至社会主义革命和建设时期。20处水利遗产具有显著的历史、科技、生态、文化及社会价值，反映了不同历史时期黄河治理理念、河工技术、工程建设的变迁，承载着中华民族勤劳勇敢、自强不息的精神。

据新华社

“爱心驿站地图”发布 收录全国超18万个户外站点

近日，首张“爱心驿站地图”正式发布，地图覆盖全国超18万个驿站点位，数据由中华全国总工会提供，主要包括各地工会自建驿站、银行、药店、房屋中介等营业店铺内、户外劳动者难以找寻。根据“爱心驿站地图”，户外劳动者可以快速查找附近驿站，其中有5万个点位可查看是否为24小时驿站，驿站内是否有饮水机、充电宝、空调、急救用品、医药箱等设备或功能。除了可以从微信里搜索“腾讯地图”点击“驿站地图”便捷进入外，也可以通过腾讯地图小程序首页“爱心驿站”入口、腾讯地图APP搜索“爱心驿站”关键词进入。

群众近8亿人次。

目前，不同城市、区域的驿站类型、名字、外观各不相同，很多在地图上搜索不到，同时部分驿站在银行、药店、房屋中介等营业店铺内，户外劳动者难以找寻。根据“爱心驿站地图”，户外劳动者可以快速查找附近驿站，其中有5万个点位可查看是否为24小时驿站，驿站内是否有饮水机、充电宝、空调、急救用品、医药箱等设备或功能。除了可以从微信里搜索“腾讯地图”点击“驿站地图”便捷进入外，也可以通过腾讯地图小程序首页“爱心驿站”入口、腾讯地图APP搜索“爱心驿站”关键词进入。

据新华社

我国牵头制定的冰箱保鲜国际标准发布

记者3月14日从市场监管总局获悉，由我国牵头制定的国际电工委员会(IEC)冰箱保鲜国际标准近日正式发布。对消费者来说，这意味着市场上有了统一的冰箱保鲜性能评价标准。

据介绍，该标准为提升冰箱保鲜性能提供了科学、统一的技术规范，填补了该领域的国际标准空白，对于推动产业转型升级和消费提档升级具有重要意义。

该标准规定了冰箱失重率和凝露两个衡量保鲜效果重要指标的测试方法，使冰箱保鲜效果有了统一的量化指标。“羊毛片”测试法作为

一项创新突破，有效解决了因地域差异和食材种类不同导致的数据偏差问题，显著提升了评价体系的科学性和准确性。这将推动行业从单一关注“制冷温度”转向全面评估“保鲜效果”，为后续的技术研发和产品升级提供重要指导。

此外，该标准通过设定明确的产品性能底线，有效保障了消费者的知情权和选择权。消费者可以根据标准提供的核心参数进行直观对比，避免因信息不对称导致的选择偏差，从而作出更加明智的消费决策。

据新华社

十五倍积分 老年旅客将享更多优惠兑换火车票

1000元乘坐火车，可获赠1.5万积分，兑换火车票时可抵150元使用。

近年来，铁路部门围绕购票、候车、乘车、交通接驳等出行各环节，推出了一系列适老化服务举措。

优化老年旅客购票服务。铁路12306网站、客户端(APP)推出“敬老版”，已累计服务1223万人次；保留车站窗口人工售票和现金服务，铁路12306为购买卧铺车票的年满60周岁老年旅客自动优先配售下铺；年满65周岁老年旅客使用注册时登记的手机拨打12306客服电话时，直接转人工服务。

优化老年旅客出行服务。持续优化完善铁路重点旅客服务，年满65周岁无陪伴或行动不便的老年旅客，可通过铁路12306和车站服务台预约，铁路部门将提供专区候车、引导帮扶等服务。

优化适老化客运产品。大力开行满足老年旅客特定需求，以老年旅客为主要群体的银发旅游列车，对硬件设施进行适老化改造等，更好满足老年旅客个性化、多样化出行需求。



记者3月15日从国家医保局获悉,截至3月14日,17个省(自治区、直辖市)的146个统筹区开通医保钱包,实现跨省共济。
新华社发 朱慧卿 作

医保跨省异地就医如何备案? 攻略来了

跨省异地长期居住或跨省临时外出就医的参保人员,办理异地就医备案后,可以享受跨省异地就医直接结算服务。近日,记者从国家医保局了解到,“国家医保局”微信公众号已开通异地就医备案办理功能。符合条件的参保人员只需简单几步操作,即可完成跨省异地就医备案,并在异地就医时实现直接结算。

跨省异地就医直接结算适用于哪些参保人? 据悉,一是跨省异地长期居住人员,包括异地安置退休人员、异地长期居住人员、常驻异地工作人员等长期在参保省(自治区、直辖市)以外工作、居住、生活的人员;

二是跨省临时外出就医人员,包括异地转诊就医人员,因工作、旅游等原因异地急诊抢救人员以及其他跨省临时外出就医人员。

如何办理跨省异地就医备案? 参保人可以进入“国家医保局”微信公众号,点击“医保服务”中的“国家异地就医备案”,进入异地备案小程序页面。然后点击“异地就医备案申请”按钮,通过实名认证后开始备案。

进入异地就医备案申请页面后,参保地为系统默认,参保人可以根据实际情况进行调整,同时做好就医地、参保险种、备案类型的选择。

之后,阅读备案告知书,选中“本

偏”,通过平衡人体阴阳实现健康状态。

马莛介绍,过度节食减肥可能导致多种健康问题,如:气血亏损,出现乏力、头晕,女性月经量少、闭经或不孕等;脾胃虚弱、消化不良、食欲不振、腹胀、便秘或便溏;耗伤肾精,导致肾气不足,影响生殖和内分泌功能,出现腰酸腿软、畏寒、性欲减退、脱发等一系列症状。过度减肥还会影响情绪,出现焦虑、抑郁、失眠等情况。

中医有哪些健康减肥的方法? 马

新华服务

新华社北京3月17日电 (记者田晓航)“体重管理”近来成为热议话题,在中医看来,如何健康减肥?在国家中医药管理局17日举行的新闻发布会上,中医专家支着:保持健康生活方式,在医师指导下辨证论治,以科学、可持续的方法减肥,最终达到形瘦神健、气畅人和的效果。

“中医认为,减肥并非单纯追求体重减轻,而是通过调和脏腑、气血功能,达到形神兼备的健康状态。”中国中医科学院西苑医院主任医师马莛认为,中医减肥的本质是“纠

树立良好饮食风尚 推广文明健康生活习惯

声明

● 编号为 T410985825, 姓名为王文喆, 出生日期为2019年6月19日的出生医学证明不慎丢失, 声明作废。

● 赵锦亚(身份证号: 410922199910064121)不慎将清丰县弘盛置业有限公司开具的购房收据(收据编号: QFJSY02415; 开票日期: 2023年10月23日; 金额: 10000元; 房号: 清丰江山樾项目一期1#—1—1401)丢失, 声明作废。

本报仅对广告进行形式审查, 以上广告所产生的后果由刊登广告者本人(单位)承担。