# 202\_国考申论政策热点|202\_年国考申论热点：揭秘手机扣费乱象

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2025-04-03

*本站为你整理“202\_年国考申论热点：揭秘手机扣费乱象”，供大家参考学习，希望广大考生放松心态，从容应对，正常发挥，顺利通过考试!更多资讯请关注我们网站的更新哦!　　202\_年国考申论热点：揭秘手机扣费乱象　　【材料阅读】　　深圳的消费...*

　　本站为你整理“202\_年国考申论热点：揭秘手机扣费乱象”，供大家参考学习，希望广大考生放松心态，从容应对，正常发挥，顺利通过考试!更多资讯请关注我们网站的更新哦!

**202\_年国考申论热点：揭秘手机扣费乱象**

**【材料阅读】**

　　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202\_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。

**【模拟预测题】**

　　【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。为何会出现大量“影子服务”的收费呢?请谈谈你对此事的看法?】

**【影子服务】**

　　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，202\_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202\_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发现，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。

**【专家解析】**

　　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。

　　曾在陕西渭南移动外呼公司做客服兼职的王先生告诉记者，为了成功率，不少外呼客服经常投机取巧。“老老实实念脚本每天才成几单，一些每天成单量上百的老员工传授技巧，资费部分一带而过，能模糊就模糊，只要不碰上投诉就能赚到。”

**【应对策略】**

　　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。”

　　据了解，目前，运营商还没有明确禁止外呼服务外包的规章制度。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、具体业务名称、资费标准、退订方式等。

　　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。”

**国家公务员考试**

**栏目推荐：**

　　202\_年国家公务员考试调剂职位表

　　202\_年国家公务员考试首批面试名单

　　202\_年国家公务员考试成绩查询时间

　　202\_年国家公务员考试成绩查询入口

　　202\_国家公务员考试笔试合格分数线

　　202\_年国考成绩查询准考证找回方法

　　202\_年国考各部门面试考情分析汇总

　　202\_年国家公务员考试资格复审、面试公告汇总

　　202\_年国家公务员考试面试资格复审你需要了解这些

　　202\_年国家公务员考试各部门进入面试最高分|最低分

　　中央机关及其直属机构202\_年度考试录用公务员调剂公告

　　中央机关及其直属机构202\_年度考试录用公务员专题网站

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！