

不明扣费、网络不畅等问题时有发生，信息消费体验有待进一步提升——

# 补电信服务短板 为信息消费加油

经济日报·中国经济网记者 吉蕾蕾



时下，信息消费已经渗透到了百姓衣食住行的全过程，在线上线下与各行各业紧密融合。电信服务行业作为信息消费的基础与重要推动力，应不断升级服务水平，抓紧补齐市场短板。在提速降费的基础上，提升网络实施建设水平、丰富移动应用技术，从而增强信息消费体验，激发信息消费活力——

## 收费争议类申诉居首位

当前，一些电信企业的不规范行为，特别是个别基层电信企业通过“模糊资费内容”“先免费后收费”等不规范的电话营销行为，为用户定制、变更业务、套餐资费，导致不少消费者手机经常被不明扣费，令消费者深恶痛绝。

二季度电信服务申诉情况数据显示，增值电信业务扣费、不明扣费等收费争议类的申诉成为焦点，占总申诉量的四成多。具体来看，二季度，工信部及各省（自治区、直辖市）电信用户申诉受理机构共受理电信用户申诉17394件，同比上升29.1%，环比上升2.0%。

## 服务能力持续提升

今年5月，西藏墨脱县帮兴乡肯肯村村民拉巴次仁家不仅网络通了，同等规格的电信宽带在城市网络套餐单月价格为199元，而拉巴次仁却只需要花79元。虽然价格便宜一半，网络速度却不打折扣。以中国移动西藏公司为例，在电信普遍服务支持建设的日喀则、山南、昌都、那曲4个地市1786个行政村，网络的平均接入速率达到50M，高于西藏自治区政府要求的12M标准。

“这是电信普遍服务的意义所在——让任何人在任何地点都能以承担得起的价格来享受电信服务。”工信部信息通信发展司司长闻库介绍说，目前我国行政村通光纤比例已达95%，预计今年年底可提前实现国家“十三五”规划纲要提出的98%行政村通光钎的目标。

2018年第二季度电信服务质量通告也印证了这一点。数据显示，截至二季度末，“宽带中国”战略稳步推进，宽带提速效果日益显著，固定宽带用户达到3.78亿户，其中50Mbps及以上用户占比达80.5%，100Mbps及以上用户占比达53.3%。光纤宽带也加快普及，光纤接入（FTTH/O）用户总数达到3.28亿户，占固定宽带用户总数的86.8%。移动宽带用户12.6亿户，占比达83.2%，其中4G用户保持稳定增长，总数达到11.1亿户。

与此同时，网络运行安全畅通。二季度，全国电信网和互联网运行平稳，通信服务质量整体稳定，电话接通率、互联网可接入率等符合《电信服务规范》指标要求，有力保障了公众通信网络整体平稳运行，为我国信息消费升级夯实了安全基础。

此外，互联网与经济社会各领域深入融合，特别是在信息消费领域。截至二季度末，移动互联网接入流量累计达266亿吉比特，同比增长199.6%；智能手机出货量1.85亿部，同比下降17.8%。

## 强化监管须多措并举

在通信网络设施不断提升、提速降费持续推进、移动应用日益丰富等因素

## 2018年第二季度电信服务质量通告显示



推动下，信息消费不断升级，运营商加速向精益管理、平台服务转型，工信部的监管力度也进一步强化。

数据显示，二季度，工信部组织对45家手机应用商店的应用软件进行技术检测，发现违规软件49款，涉及违规收集使用用户个人信息、恶意“吸费”、强行捆绑推广其他应用软件等问题，已责令下架。对检查发现的问题及侵害电信用户合法权益的行为进行责任追究，问责督办9件次，查处违规电信企业26家次。同时，还组织基础电信企业对虚假“+86”国际来电进行拦截，累计拦截6436万次，有效遏制了境外虚假诈骗电话的呼入，并组织企业运用短信、闪信等各种技术手段，对疑似诈骗电话进行提醒，累计发送风险提示和宣传提醒20.6亿次。

“不过，要提高电信服务质量，推动电信服务高质量发展，应引导多方监督，形成合力。”业内专家表示，当前，电信依然属于消费者投诉比较多的领域之一，必须加强监管，有关部门要在创造公平有序的竞争环境、反垄断和反不正当竞争、保护消费者权益等方面强化监管和

服务职能。同时在行政监管之外，更要发挥行业和社会组织的作用，加强行业自律。

据介绍，工信部前不久印发了《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》，要求电信业务经营者合理制定电信业务资费方案。这就要求，一方面各级工信部门应根据通知要求督促电信企业落实好相关工作，如阶梯式定价试点、资费“清单式”公示；另一方面要充分发挥好社会监督作用，更好地帮助电信企业规范资费营销行为。

提速降费一直备受关注和期待。闻库表示，下一步，工信部将继续落实各项提速降费的要求，做好取消流量漫游费的实施工作，督促要求三家基础运营企业认真对待实施过程中用户提出的问题及投诉，积极妥善给予解决。同时，继续打造良好的竞争环境，鼓励运营企业不断挖潜增效，切实规范宣传推广行为，对于限制条款要标示醒目，为降低移动流量资费、家庭宽带、企业专线使用费打下基础，全面提升运营服务水平，努力为广大人民群众营造良好的信息通信环境。

上半年个人住房贷款增速放缓，热点城市的房贷比重呈下降趋势——

# 个人房贷将进一步降温

本报记者 彭江

## 新闻深一度

随着国家对房地产调控力度加大，商业银行为了积极落实调控政策，在住房贷款方面也实行了一系列调整，遏制了个人住房贷款过快上升。

住房贷款放缓是一个好的现象，说明房地产过热、房价上涨得到初步遏制，也表明房贷对实体经济的信贷“挤压效应”减轻。

房贷增速放缓并不意外。“今年以来，几乎所有热点城市都收紧了房贷新政，提高了二套房首付比例。同时，由于上半年供需失衡，不少房地产开发商采取了现金支付优先、双合同等规避政策，也间接地降低了房贷比重。”盘和林称，自中央政治局会议释放“坚决遏制房价上涨”明确信号后，房地产销售出现急速降温，预计下半年个人房贷将进一步降温。

值得注意的是，上半年住房贷款增

速放缓也与银行主动调整有关。董希淼认为，随着一二线城市的房价不断上涨，房地产市场的风险在不断积聚，个人住房贷款的风险也在加大。为了避免风险，一些银行采取更加审慎的态度发放个人住房贷款，这也是个人住房贷款增速放缓的原因之一。

“因为个人房贷一般都是长期性的贷款，各个城市的银行会根据自己的流动性，对房贷的比重也进行了调整。就金融市场竞争而言，目前房贷业务并非最赚钱

业务，银行因此实行了相应调整。”中国人民大学国际货币所研究员李虹含说。

随着个人住房贷款增速放缓，有观点认为增速过低，将抑制市场需求。对此，董希淼认为，个人住房贷款有个很重要的特点，就是每年有一部分人在还款，这一部分的量已经不小，再加上新增个人住房贷款，能满足整个市场的需要。

董希淼称，要实现差别化的住房信贷政策。对于一些热点城市房价上涨过快的城市，要更加审慎。对购买首套房的个人信贷，要给予支持，区分自住型需求和投机性投资性购房。

“住房贷款放缓是一个好的现象，说明房地产过热、房价上涨得到初步遏制，有助于降低房地产所引发金融风险，信贷是房地产去杠杆的重要举措，也与房价密切相关，不能松懈。从实体经济的角度来说，也存在此消彼长的关系，住房贷款增速放缓也表明房贷对实体经济的信贷‘挤压效应’减轻。”盘和林说。

## 直播间

# 交管出新规，办事“不堵车”

9月1日起，20项交管改革新措施在全国全面推行。其中，机动车全国“通检”、机动车档案资料电子化转递等措施将使更多的机动车车主和申请驾驶证的人员获益。

问：以前办理交管业务，整理各种材料到车管所排队是最麻烦的，这方面有没有什么新措施？

主持人：便民改革措施真不少。首先，申请材料4个减免，办理交管业务时，申请人身份证明免予复印，申请表格免手填写，车辆识别代号免拓印，车辆购置税、交强险、体检证明等相关材料证明凭证实现联网后逐步免予提交。其次，18类业务一证即办，补换领、审验驾驶证等18类车驾管业务，申请人凭本人居民身份证件一证即办，不用再准备其他材料。

除此之外，交管部门还推出普通业务一窗通办和个性服务自助快办，整合优化车驾管业务办理流程，推行网银、微信、支付宝等缴费支付电子化，实现业务受理、资料审核、缴纳费用、牌证发放“一次排队、一次办结”。群众还可通过自助服务终端自助办理补换领驾驶证、机动车选号、信息变更、交通违法处理等业务。

问：办理交管业务能不能也多用一些网络手段？

主持人：此次推出的交管改革新措施中，网络办理是个亮点。交管部门将完善互联网交通安全综合服务管理平台，提供网上补证换证、预约选号、事故处理等交管服务。

此外，交管服务平台与其他政务平台互联互通的程度也有所加深，群众在其他政务平台也可以办理交管业务，实现“单点登录、全网通办”。交管部门还推进与法院、保险机构的数据信息共享，推动实现车损事故网上定损、理赔。安全教育也可网上学习，交管部门将试点推行互联网学习教育平台，方便驾驶人审验教育和满分分教育网上申请、网上认证、网上学习。

问：长期在外地使用的车辆能否在当地进行年检？

主持人：此次推出的改革措施中，重要一条就是实行车辆全国“通检”。从9月1日起，全面推行小型汽车、货车和中型客车跨省异地检验，申请人可以直接在机动车登记地以外省份直接检验，申领检验合格标志，无需办理委托检验手续。此外，交管部门还将试点推行非营运小微型车档案电子化网上转递，对异地转籍车辆，申请人不再需要到迁出地车管所提取纸质档案、查验车辆，减少群众两地往返。

对6年内免检车辆，车主通过互联网服务平台验证交强险后，可直接申领免检标志，无需往返车管所，无需签注行驶证，实现网上申请、邮寄送达。交管部门还将推动检验机构开通网上预约车检服务，方便群众“随到随检”。

（本期主持人 齐慧）

# 还吹着空调，冷空气就来了

一场秋雨一场寒。随着我国东北地区南部到长江中下游等地先后入秋，冷空气活动势力将逐渐增强。9月5日起，又一股中等强度冷空气自北向南影响我国中东部地区，大部地区气温将下降4℃至8℃。冷空气来袭，还势必伴随着风雨，您准备好了吗？

问：冷空气将具体影响哪些地区？

主持人：新一轮冷空气将从9月5日持续至7日，长江中下游及其以北地区有4级至6级偏北风，阵风可达7级至9级。

5日，甘肃南部、陕西中南部、山西西南部、河南西部、湖北西北部、四川东北部等地迎来4℃至8℃降温，局地降温10℃以上。6日，冷空气继续深入，四川盆地东部以及湖北中西部地区降幅普遍能达到6℃至12℃，最高气温会降到30℃以下，暂时告别暑热。

这轮冷空气不仅将为南方带来清凉的天气，对于北方最低气温的影响将更大。未来几天，西北地区中部、华北北部、东北中北部等地的最低气温将降到10℃上下，昼夜温差加大。受冷空气影响，西北、东北地区大部将进入秋季，华北平原地区是否入秋仍有悬念，但秋意渐浓。

问：冷空气带来的降雨影响将如何发展？

主持人：随着冷空气降水向南推进并进一步加强，四川、贵州等地降雨还将增多增强。气象部门预计，5日至7日，西北地区东部和南部、东北地区及南方大部地区将有降雨过程，其中四川盆地、重庆、贵州东部、云南西部和北部、湖南西部和南部、江西南部、福建、广东中东部等地的部分地区有大雨或暴雨，四川东部和南部、重庆东南部等局地有大暴雨（累计降雨量100毫米至160毫米），最大小时降雨量可达60毫米。

问：冷空气来袭，要怎样防范？

主持人：正值夏秋交替之际，部分地区公众或许还没从高温天的影响中缓过神儿来。冷空气来袭，大家应多关注天气预报，按照气候变化适当增加衣物。譬如早晚应该加穿长袖衣裤，晚上要盖好薄被子，以防着凉。秋高气爽，可以多去户外散步，但是运动不能过量，适可而止最好。

另据气象专家建议，中东部地区受冷空气影响将有大风降温天气，部分地区气温较低，需做好防寒保暖工作，防范对设施农业等的不利影响；渤海、黄海及中东部地区江河湖面需注意大风对船舶航行的不利影响。西南地区及甘肃、陕西南部等地部分地区发生山洪地质灾害的气象风险较高，华南和东北地区近期多降雨，上述地区需加强灾害隐患点的排查，防范强降雨可能引发的城乡积涝、山洪地质灾害和中小河流洪水。

（本期主持人 郭静原）

