



# “我打算降低资费” 中国移动：难！难！难！

# “有没有8元套餐？” 中国移动：瞒！瞒！瞒！

近日，“手机资费升级容易降级难”登上热搜，引发广泛关注。除了资费降档难，不少消费者还反映，中国移动还存在故意“隐瞒”8元保号套餐，或者层层设限、不投诉不办理等问题。

## 消费者： 老人办理降档反被“加餐”

“办理升档的时候直接打10086就能办理，降档却要等降档专员回电，中间还会接到推销电话，用户要是态度坚决又能立刻办理降档。”近日，用户刘先生反映称，为了给家里老人办理资费降档，他往返老家两次，耗时两个月，中间还经历了一次“加餐”，由此他质疑中国移动故意阻止用户资费降档。

据刘先生介绍，家里老人最初使用的是中国移动的79元套餐，“我们考虑到老人不经常使用手机，也不会上网，不需要流量费，就想给老人换成没有流量的低资费套餐。”

今年5月，刘先生通过老人的手机给中国移动10086拨打电话，表示想给套餐降档，“当时客服说她办理不了，4个小时内会有降档专员来回电办理。”刘先生说，在此期间他没有一直守在老人身边，其间有客服专员给老人打来电话，称推荐一个更为优惠的套餐，并指引老人发送短信办理。随后对方通过短信方式给老人发来套餐的详情，并电话告诉老人，只需要回复数字1就能直接办理。刘先生说，由于老人分辨能力有限，以为自己办理的是更优惠的套餐，结果老人的资费就被升级为99元的套餐。

得知该情况后，刘先生再次拨打10086为老人办理资费降档，同样被告知，需要先由10086的客服进行登记，再由降档专员回电才能办理成功。“这个降档专员的回电只能接听，不能回拨，如果接不到就联系不上了。”

刘先生说，3个多小时后等来10085的电话。“专员上来就给我推销更贵的套餐，我说我是想降档的，然后对方很冷漠地说‘我是推销专员，不是降档专员’，不能办理降档，让我等降档专员的电话，称最快4小时，最慢24小时。”

刘先生担心又出现“不降反升”的情况，因此多次致电催促，最终一名客服下发一条确认短信，只需要回复数字“1”，就成功办理了降档。

“也就是说，10086的客服人员从一开始就有降档权限，但却通过各种方式来恶意阻止用户降档。”刘先生称。

刘先生还指出，如果办理更高资费的套餐，用户在手机App上即可办理，或者拨打10086直接办理，但办理资费降档却不能在App上办理，打电话办理还层层受阻，严重耽误了消费者的办理时间成本。

## 运营商： 降档较复杂需要专人办理

记者注意到，社交平台上已有不少用户反映中国移动资费降档难，有用户称因为错过降档专员的电话，来回登记近一个月都未能办理降档。

7月4日，记者以消费者的身份致电中国移动10086，表示想要将59元的套餐降档，客服称需要进行登记，在48小时内等待专员回电进行降档。而资费升档可以直接办理，或者自行通过中国移动App办理。

对于记者质疑升档和降档被区别对待，相关人员称，自2024年5月1日起，10086客服没有权限为用户办理资费降档，用户也不能在中国移动App上进行办理，只能通过专员回电来处理。

在记者表示不理解并强烈要求降档后，客服又称可以向值班班长申请，直接下发短信办理降档。

为什么10086客服明明有降档权限，却要求用户等待回电？对此，7月6日，记者致电中国移动相

关工作人员。对方表示，公司不会差异化对待客户，也不存在涉卡涉限的情况，如果用户有需求降档，一定会为用户进行处理。

上述人员同时表示，资费降档确实需要由10086客服登记后，再由专员进行回电处理，“我们的客服服务台席是有限的，所以会根据用户的需求进行划分，首次接电话的客服可能没有改套餐的权限，所以要转给相关的专员进行处理。”

对于为何不能直接由10086客服进行处理的问题，该工作人员称，由于套餐降档涉及的权益比较复杂，需要由专员查询用户的权益、使用情况，并且与用户说明后再进行处理，“我们需要重新帮用户梳理一下原本套餐中所包含的权益，比如有的用户套餐里赠送了宽带，但用户可能不记得了，如果直接更换套餐，免费宽带可能就没有了，那么这样算下来客户可能资费更高，所以我们需要先告知具体权益，再帮客户更改他需求的套餐。”她表示，如果因此对用户造成了困扰，会向公司反映以提升服务效率。

对于降档和升档区别对待是否合理？记者注意到，按照工业和信息化部发布的《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》明确规定，电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。在本企业同一本地网营业区（或业务区）内，电信业务经营者应保证具有同等交易条件的同类用户对资费方案具有同等的选择权利。除双方合同另有约定外，不得以任何形式强制或限制用户选择或更改任一在售的资费方案。

## 8元套餐： 层层设限，不投诉不办理

不少消费者反映，除了资费降档难，中国移动还存在8元保号套餐层层设限、不投诉不办理等问题。

8元套餐是中国移动4G飞享系列最低价位的套餐，月租只需8元，且可选择30分钟国内通话或流量，也被用户戏称为保号套餐。

记者致电10086，相关人员表示，目前8元保号套餐可以正常办理，但需要登记后48小时内由专人回电办理。

目前，中国移动App上推荐的套餐中，并未见8元套餐档位，用户只能通过10086电话或线下营业厅办理。除了App推荐套餐中“隐瞒”8元档位外，大量用户称在办理这个8元保号套餐时遭遇层层设限，投诉后才能办理成功。

来自广西的陈先生告诉记者，2023年底由于工作地点转移至广东，于是致电中国移动10086客服，希望将原本70多元的月租套餐，更换为8元4G飞享卡，“当时人工客服就和我讲，现在已经没有这个8元套餐了。然后就开始给我推销其他套餐，我说我的诉求是用最低档的套餐保留这个号码，他就说他没有权限办理，让我等专人回电。”

事后陈先生发现，网上居然有不少“中国移动8元套餐”代办服务，“我抱着试一试的心态就找了代办，代办费是5.9元，只需手机号和验证码，就能办好。”

让陈先生没想到的是，次日他就接到10086客服电话，询问是否是他本人要求变更套餐，“他核实后给我发了一个套餐确认短信，我回复数字就办理成功了。也就是说，这个套餐是有的，但正常渠道就是不给用户办理。”事后他通过其他途径了解到，代办是通过官方投诉渠道提交投诉工单，“这种办理方式就是不闹不处理。”

记者通过网上搜索“移动8元套餐更改”，出现不少“不换号改套餐”的链接，有店铺显示已经销售10万+。

为什么8元套餐要通过投诉才能办理成功？7月8日，记者致电10086，客服人员表示，目前8元4G飞享卡可以正常办理，但需要登记后48小时内由专人回电办理。至于是否需要前往线下营业厅办理，他表示需要看用户的个人账号情况，或许会要求前往线下营业厅办理。

## 锐评

## 升档“秒办”降档刁难 运营商的套路太深了

工信部发布的《关于进一步规范电信资费营销行为的通知》明确规定，电信业务经营者应充分尊重用户自主选择权。如果资费升档“秒办”，降档过程中却被反复刁难，这显然违背了相关规定。

运营商有这样的操作，动机其实不难理解——降档意味着业务损失，升档才意味着业务增量。但这样实在是有些不顾吃相，也很容易遭致消费者反感。事实上，类似的现象也是个痼疾。就在今年5月，有媒体报道很多消费者反映“找不到降级选项”“升级一键办理，降级要去营业厅”等情况，并且多家电信运营商都存在这类问题。

除了资费“升易降难”之外，运营商动辄盘算用户的三瓜两枣，在种种不起眼的细节处套路消费者，也备受诟病。今年1月中消协发布《2023年全国消协组织受理投诉情况分析》就指出，通信服务消费痛点难除，强制消费、通信质量不稳定、单方面开通收费项目、广告宣传套路多等都是常见投诉。

一方面，这些反复发生的负面案例，事实上已经严重伤害了部分运营商的公共形象。对于运营商来说，不能总是为了蝇头小利，在自己的服务内容里设置种种陷阱。对于大企业来说，社会信誉本是最重要的资产，运营商不能放任这种小动作来侵蚀自己的社会口碑。

另一方面，这些现象频繁发生，也反映出对运营商的日常监管、问题处置仍然存在不足。其实很多问题并不缺乏针对性规定。比如此前被广泛报道的携号转网暗设门槛，百般阻拦，《携号转网服务管理规定》也明确不得无正当理由拒绝、阻止、拖延向用户提供携号转网服务。可以想见，如果这些规定都得到严格执行，很多乱象本不会发生。

因此，对于运营商套路消费者的行为，一事一议的维权，效率和规模终究是有限的。更重要的还是加强监管，畅通投诉渠道，让相关规定真正长出牙齿，为用户撑腰，整体改善通信行业的生态，从根本上遏制住运营商对用户钱包上下其手的冲动。

据澎湃新闻

