

浙江移动投诉不断 流量使用费疑点重重

■ 特约记者 金开尔

“我每个月有 220M 的免费及包月流量，以前都用不完的。但是在 9 月 18 日却收到短信提醒上网流量已达 247MB，查询话单明细，才发现我的流量是在未上网时间段产生的，一次 77MB 是在我开车的时间段产生的，另一次的 106MB 是在我陪客人吃饭的时间产生的。致电移动客服中心，客服人员称是我自己手机的问题，称其数据是绝对精确的，说我软件是自动联网的，当我问及这么大的流量产生，后台是否有记录，又是如何进行计费的？移动公司发给我两个产生大量流量的网址，结果却打不开。”杭州的徐先生投诉说。

当问及产生流量的网站打不开，流量又是如何产生时，浙江移动的相关负责人以移动收费很规范，很准确的理由回避记者的提问。类似徐先生这样的遭遇，在浙江不计其数。移动公司被指存在不平等交易，严重违反了公平交易原则，超过后的套餐的资费标准有陷阱之嫌，不明不白的“流量”消费，让消费者备受伤害。

声称超流量提醒 并非业务范围

据中国互联网信息中心统计数据显示，中国手机网民已达 3.88 亿，首次超越台式电脑，成为第一大上网终端。于是乎，各种各样的套餐层出不穷。随着智能手机的普及，上网流量包月成了手机用户不可缺少的消费项目。然而，人们在享受科技带来的便利的同时，却发现似乎掉进了一个消费陷阱。

记者了解到，很多移动用户都有过这样的经历：当续交下月话费时，会发现欠费数十乃至数百元的话费，而此时手机并未停机，话费来自“超了流量”。

王先生告诉记者：“浙江移动公司在我不知情的情况下，把原有的两百多元话费全都扣完，并且还欠费一百多，总共说我消费了三百多，原因是因为超了流量，我表示很纳闷，既然这些流量跑完了，移动公司就应该立马禁止我手机使用流量，但直到两百多话费全跑完了，为什么手机还可以继续跑流量，都已经欠费了，为什么流量还可以继续用，没有立刻禁止掉，这样的扣费方式让我们消费者怎么心服口服？”

众所周知，移动公司对一般的用户，只要话费欠费超过 1 元，哪怕是在通话中，都会被移动“果断”停机，给工作生活带来很多麻烦。但流量超



出却有“特殊待遇”。“为什么我欠到快 200 了还没停，也没收到你们的提醒呢？我要的就是一个理字，扣钱要扣的明明白白”，王先生说。

通话费用超 1 元就要停机，而上网流量超出包月数百元却连个提醒都没有，导致许多用户巨额话费的无谓支出，这其中就是因为流量超出部分的费用十分昂贵，1M 就高达 10 元，利润空间十分巨大。事实上，用户很难找到自己实际用了多少流量，也不可能老是查剩余流量。但浙江移动公司方面则表示没有义务提供超出流量的提醒业务。

有群众质疑，浙江移动的流量包月内费用 10 元可包 80M，20 元可包 200M，还有更优惠的是在特殊时段 5GB 只需 10 元，而超出每 M 却要收费 1.02 元，依据是什么？怎样的计算方式令“套餐”内外有如此之大的差别？

10086 客服热线 让人感觉很“冷”？

中国移动向客户承诺在 48 小时内对投诉的事件有一个回复，而我很无奈，每次都是超过 48 小时后，主动致电 10086 去询问进度情况，而他们的回复永远是“我们会记录你的反映，尽快提交上去，并在 48 小时内给您回复”。——这是汪先生的遭遇。

汪先生告诉记者，数月前因为工作变动，取消了统一支付业务，并要求注销原附属卡。因之前主附卡不在同一属地，统一支付业务取消后，卡上原账户中近 2700 元的话费消失了，附属卡还不能注销，为了这个事情，汪先生来回奔波于两地找移动公

司解决，但是无果。向 10086 投诉以来，主动致电 10086 共 6 次，仅接到工作人员回拨 1 次，持续 47 秒了解情况，但没有任何关于解决的回复。

许多浙江移动用户向记者反映，不管什么样的投诉和投诉次数，10086 的客服都重复着回答：“我已经给您反馈上去，请您耐心等待……”

记者试着以消费者身份拨通了 10086 客服电话，就包月流量超出的问题进行咨询。果不其然，记者与汪先生的遭遇几乎完全一样。10086 客服首先确定移动的数据绝对精密，不可能出差错，然后告知流量的超出，可能是因为手机自动下载了某些软件而机主不知情。当记者问及为何流量用完不及时提醒时，客服的回答是没这义务，并强调客户可主动打电话询问资费问题。

许多客户反映，移动公司的客服，在接受咨询或投诉时，除了一大堆客户似懂非懂的“专业术语”外，没有任何作用，也回答不了实际问题，更别指望解决问题。

“家庭统一支付业务” 被指操作不当

“家庭统一支付”，指的是你可以申请作为家长，然后可以为其他你指定的移动号码代缴费。按移动的说法就是家长替成员缴纳话费，从业务介绍和客户自身理解来说，这都是单向的，即家长出钱，成员不用出钱支付话费。

这本是一项美丽、温馨的服务。但这种服务必须建立在操作规范的安全的基础之上。浙江移动营业厅

在办理该业务时，并没有要求成员到场，也没有要求家长账户出示要办理的成员的身份证、授权书或者查询密码（记者之前咨询过移动的客服，告知需要提供成员的身份证或者在营业厅输入手机移动服务密码）。徐先生告诉记者，在朝晖路两次办理的实际体验，从头到尾，移动的工作人员没有要求出示任何一项，只是简单问了要办理的成员号码，就办理成功了。

按“家庭统一支付”规则，如果成员的号码里还有话费，那成员的话费要先在自己的话费里扣，等到成员的话费用没了，开始在户主的话费里扣取。那以后话费有效期就按户主的算。如果成员自己的话费还没有用完，有效期到了，那就会停机，要先充话费才可以继续使用。

程序设计是成员的账户和家长的账户绑定合并。也就是说家长账户没钱，实际上用的是成员的账户余额在给家长账户充值。从表面上看，家长的话费大家一起用，自己的话费先用，用完了就用家长的，很方便，但如果家长的手机欠费停机了，大家就得一起停。必须要给家长的手机充值，成员的手机才能恢复使用。

既然有如此重大漏洞和缺陷，如果被别人利用了，那“真家长”及其成员，岂不要为“假家长”付费了吗？如果有人利用这一漏洞，不断的捆绑家庭成员，不就等于把别人的钱都变成自己的钱了吗？

近年来，浙江移动客户投诉率居高不下，打开百度搜索，有关浙江移动的各类投诉不下数百条，浙江移动正面临信誉危机。对此，本报将予以继续关注。

年产 13 万吨,总产值达 4 亿元

常山县形成“山村野果”产业链

■ 李春霞 林阿英

从八十年代中期开始，常山县就把胡柚作为农业经济的支柱产业来抓，有“十任书记齐抓一只果”的美誉。经过多年努力，目前全县胡柚面积已发展到 10.5 万余亩，年产量达 13 万吨，农业产值 2 亿多元，占农业总产值的 1/4。胡柚包装、鲜果商品化处理和深加工增值 1.5 亿元，合计总产值达 4 亿元。“常山胡柚产业提升工程”被列入国家科技部富民强县专项行动计划；“常山胡柚出口栽培技术研究与产业化推广项目”被列入科技部星火计划；基地先后被列入浙江省优化改造示范基地、种植业高效示范基地、十大有机食品示范基地，国家标准果园等。

注重品质:成功通过 欧盟食品安全认证

常山胡柚由柚子与橙、桔等柑橘天然杂交而成，园艺界专家称其为“中国第一杂柑”，享有“果中珍品、国之瑰宝”美誉。中央政治局委员、国务

院副总理张德江同志誉之为“水果之王”。无论国内还是国外，杂柑都属于稀缺类品种，具有很强的竞争力。在全国各大水果市场上，产自浙江钱江源头的“常山胡柚”，以其果形端正、色泽金黄的外观和脆嫩多汁、酸甜适中、甘中微苦、回味持久的独特风味，深受广大消费者的青睐，已成为果品中的一朵“奇葩”。

自 2000 年以来，常山县通过实施胡柚“152”优质工程、品质提升工程、“三联三增”产销协助机制等建设，大力推广胡柚三疏二改、“增糖降酸”，完熟栽培、无公害绿色有机栽培等高品质技术应用，取得了显著效益。并通过大力推广有机肥技术、扩大胡柚精品园建设、强化社会化管理模式等途径，大大提升胡柚管理水平与产品品质。经检测，如今的常山胡柚可溶性固形物平均达 11.66%，比国家标准高了 1.16%。目前，胡柚及其加工品远销东北、西北、西南等全国各大市场，国际市场也呈现良好的发展势头，部分胡柚基地还通过了欧盟食品安全认证，成功出口欧盟、俄罗斯、加拿大、泰国等 10 多个国家和地区，

鲜果出口量每年达 1 万多吨。

着力转型:通过精深加工 提高产品附加价值

“十任书记齐抓一只果”，在县委县政府的支持和鼓励下，常山胡柚产业已形成了生产、加工、销售一体化的产业链条。目前，拥有县级以上胡柚龙头企业 64 家，胡柚专业合作社 300 家，胡柚经纪人 1000 多人，年销售柑橘（胡柚）1000 吨以上的大户达到 82 个，全县胡柚商品化处理率达到 70%以上，列全国柑橘之首。

其实，经过多年的发展，常山胡柚产业已经成功从种植型向加工型转变。如今，大规模实现“粗加工到深加工”的转型，才是发展胡柚经济的重点。具体来说，主要包括四方面工作：一是加大传统加工产品的市场开发力度。顺应消费市场变化，进行技术革新和改造，提高胡柚罐头、果汁、果脯等传统胡柚加工产品的质量与产量。二是加大胡柚保健食品的开发。依托龙头企业及其技术，开发出胡柚果茶、含片等保健食品。三是突

破功能性产品开发。通过提取类黄酮、橙皮苷等生物活性物质，扩大胡柚宝、胡柚精油等系列高附加值产品，开发生产中成药或半成品。此外，做好胡柚残次青果药材综合利用开发，也是附加价值的一种实现方式。把小果、落地果、残次青果作为中药材原料废物利用，年消耗胡柚 1 万多吨，每公斤干果可卖 20 多元，农民可增收 5000 万元。

从一只“山村野果”发展到如今的县内农业第一大支柱产业，常山胡柚除了通过“内修”不断优化品质、提升技术以外，也在适时进行“外秀”以提升自身影响、创立品牌价值。11 月 16 日，浙江省农业厅、中共常山县委、常山县人民政府再次联手主办 2012 中国常山胡柚文化节，并推出胡柚产业发展论坛、农产品展示展销、常山胡柚采摘游园文艺作品展、胡柚颂文化演出等多项活动。参加文化节的客商，一拨接一拨来到基地考察、游玩、柚农、柚商、游人，构成一幅幅美丽的柚乡风景。这种“以柚为媒，文化传情”的会展方式，也为提升“常山胡柚”的品牌影响力做出巨大贡献。

论坛



“三位一体” 破解民营经济资本难题

第七届中国民营经济论坛在杭州举行

■ 李春霞

尽管中国民营经济发展取得了举世瞩目的成就，但自 2008 年国际金融危机爆发以来，民营经济似乎进入了一个不容乐观的“困惑期”，金融监管体制局限尚未解除、廉价劳动力等资源红利渐渐消失、农村经济发展水平长期低迷、市场竞争环境紊乱、知识产权保护困难等问题始终困扰着民营企业。归根结底，问题的本质还是在于资本，只要解决资本难题，其它的问题也就迎刃而解了。那么，“困惑期”下的民营经济到底应该如何走出资本困境呢？

在刚刚落幕的第七届中国民营经济科学发展论坛上，这一问题有了较为清晰的答案。

全国政协常委、著名经济学家厉以宁说，宏观经济调控不能代替机制改革，实现转型升级才能从根本上解决民企资本难题。

浙江省委副书记、省长夏宝龙明确指出，推动科学发展、加快转型升级是未来浙江民营企业发展资本优势的重点工作。

浙江大学教授史晋川在其对未来经济发展的相关报告提到，民营经济进入了危机酝酿、扩散、爆发的时代，跨越这一危难的方法就是结合中国市场经济现状，实现金融体制的改革和民营经济的转型发展。

本次论坛指出，金融机制的改革、科学技术的创新、区域资源的重整是解决民营经济资本难题的三大根本。

金融监管机制的改革事关金融改革的成败

资本难题是民营企业的最大难题，民间融资是民营企业融资的重要手段及未来发展趋势。在浙江，今年前三季度全省民间投资 7724 亿元，同比增长 26%，占投资总额的 63.3%。早在 2008 年金融危机爆发前期，温家宝总理就开始强调要通过发挥民营资本的作用来应对金融危机。可以这样说，能否把民间资本启动，把民间投资者的积极性调动起来，特别是能否让民间资本回归实体经济，对民营经济的发展起着决定性作用。同时，放开民间投资还有助于扩大就业、抑制资产泡沫、增强市场活力和提高经济效益等。

然而，纵观近年来民间资本的放行政策，从 2010 年“新 36 条”的颁发到前不久温州金改实施细则的公布，很难发现有什么突破性变革。这是为什么？史晋川教授对此进行了深入的分析，他得出的答案是，垂直、大一统、单一的金融管理体制，是影响民间资本流动的最大障碍。

“一行三会”的金融监管格局决定了目前民间资本流通的局限性。监管局限预示着改革危机，改革危机决定了改革力度。正如厉以宁在中国民营经济科学发展论坛中所提到的，金融监管机制的改革是金融改革的关键，要彻底进行金融改革，还需要自上而下做好顶层设计。有这样一种预想，如果将民间资本的流通放权到地方政府，在制度上减少审批，这将不仅能大范围启动民营资本，还能够灵活调节资本配置，实现效益的最大化。

科学技术的优化升级带来新的发展“红利”

有观点认为当下中国发展优势不复存在。劳动力供给增速下降、劳动成本提升，人口红利不复存在；土地利用速增、各类产能开发殆尽，资源红利不复存在；改革前期潜力挖掘，改革红利不复存在。面对这一“唱衰中国”的论调，厉以宁在民营经济论坛上向数百名民营企业家长表示，旧的红利消失，新的红利才刚刚开始。

毫无疑问，“唱衰中国”者误读了红利的意思。何谓红利？红利即是一种主观优势，而非一成不变的客观物质。红利的消失是优势发挥作用的结果，是经济发展的必然体现。旧的红利用尽，新的红利可以再创。科学技术的优化升级又将创造出新的发展红利。

人口红利可以通过劳动者知识水平和技术水准的提升继续获得，中国廉价劳动力时代不再，但中国已迎来技工时代，这相对东南亚国家具有优势；土地、矿产资源虽然会减少，但科学技术的发展是用之不竭的资源，例如海水淡化、新能源开发等高新科学技术会带来新的资源红利；改革红利可以通过不断深化改革继续获得，新的改革措施将给中国带来巨大的、不可限量的改革红利。其中，改革红利是中国最大的红利。

农村闲置资源转化为民营资本的“新土壤”

长期以来，我们都在强调城乡一体化。然而什么是城乡一体化？真正科学的城乡一体化，并不是大量的农村人口迁入城镇，而是要打造一个“双向”选择的城乡环境，即“部分城市人口自愿迁至农村，部分农村人口自愿迁至城市”。这需要做到一点：实现城乡经济一体化。

据统计，2011 年城镇居民人均可支配收入与农村居民人均纯收入之比为 3.13:1。再加上农村人口普遍受教育程度低，这严重影响了农村人力资本的质量。不仅如此，在农村，根本就没有社会资本可言。但资源方面，土地、园林、野生、旧址故居……在农村可谓潜力无限。浙江是我国民营经济最发达的省份，资本雄厚，然而由于人多地少、资源稀缺，这就造成很大一部分资本外流，另一部分则因为没有“着陆地”而被闲置。一方有资源，一方有资本，两者结合，解决民营经济发展信息不对称难题，便能让闲置的资本回归市场实现价值。农业、林业、渔业、牧业、旅游业等各领域企业的下乡，就是利用农村资源的重要表现。有专家预测，随着城乡双赢的凸显，民营资本在农村的活跃度将进一步加大，并逐渐形成三种劳动群体：一是有种植大户、养殖大户；二是农村专业合作社；三是下乡企业及其企业基地。

厉以宁在第七届中国民营经济科学发展论坛上有一个形象的比方，他说，中国经济就像骑自行车，骑得快就稳、骑得慢就晃，骑得慢就倒。中国民营企业潜力无限，但却被以资本为首的“枷锁”给套住了，只有让机制、科技、资源并举，通过“三位一体”进行资本改革，破解中国民营经济资本难题，才能实现民营经济又快又稳地发展。