

# 手机里藏三只手？偷你钱财伤你心

IT 家电 **3·15**

本报讯（记者周月光 通讯员何海丹）宽带到期照样收费、砸金蛋没有宣传的手机、莫名其妙被扣费……海南日报记者昨天从省工商局12315指挥中心获悉，该中心的数据显示，截至5月1日，我省消费者今年投诉三大通信运营商的总数已达911件，比去年同期增长93%。

## 投诉骤增为哪般

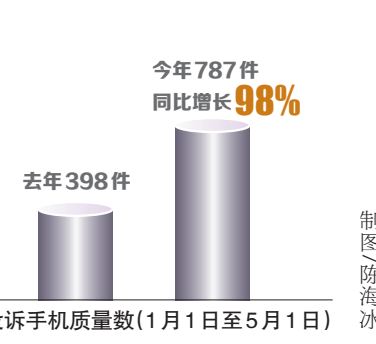
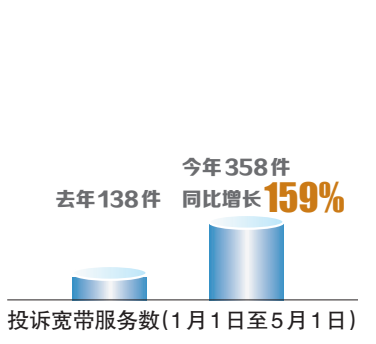
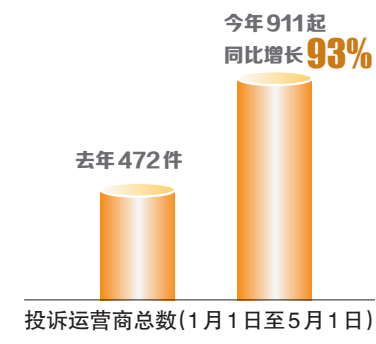
省工商局12315指挥中心数据显示，今年1月1日至5月1日，针对移动、电信、联通三大通信运营商的投诉总量，达到911件，其中，投诉电信的492件，投诉移动的279件，投诉联通的150件。而去年同期，针对三大通信运营商的投诉总量是472件，其中，投诉电信的238件，投诉移动的160件，投诉联通的74件。

据分析，消费者针对通信运营商的投诉大幅增加，主要是无理由扣费、宽

## 取证不易维权难

陈女士在收到一条短信后，不小心按错了键。结果，不仅100多元的话费被运营商扣掉，手机也被锁住了。她随即拨打运营商客服电话，要求查明为何扣她话费，为何锁她手机。客服承诺3天回复，但是半个月过去了，也没有回复。

据了解，一些服务提供商与通信运营商联手，通过向消费者群发短信，采取“无异议即默认”方式强制消费，部分手机还预置了服务软件或误导性快捷键，消费者一旦触碰，就会启动增值业务。消费者被莫名其妙扣费，多与此有关。



制图 陈海冰

带服务不到位、手机质量问题等多3类投诉日益增多。

无理由扣费，主要是通信运营商不经消费者同意，或者在消费者不知情的情况下，以各种理由扣消费者的话费。此种投诉每天都有发生，占投诉总量超过40%。

宽带服务不到位，主要是通信运营商网络信号不好，或者安装维修不及时，消费者没有获得服务，而商家却依然收取费用。统计数据显示，涉宽带的

投诉，去年同期为138件，今年则增加到358件，增幅159%。

手机质量问题投诉增多，主要原因是由于采取捆绑销售，通信运营商在手机市场占据份额越来越大，而手机是投诉最多的电子产品。涉及手机的投诉，去年同期为398件，今年则达到787件，增幅近一倍。

消费者投诉通信运营商增加的，还有一个原因：通信服务普及率越来越高，导致通信类投诉绝对量上升。

发现内容包含不明消费项目，应立即到有关部门投诉，以便查处。对于一些自己不熟悉的业务名目，不要轻易尝试，因为很多增值业务都打着“免费试用”的幌子，试用期过后，只要用户不自行取消，就会被默认接受这项服务，不断被扣费。

通信运营商被消费者投诉大幅增多的现象，已引起省工商局高度重视。省工商局执法局有关负责人表示，消费者遭遇侵权后，应及时收集保存好证据，工商部门将依据有关法律规定进行查处，维护消费者合法权益。

格力大步挺进全球500强，位居家用电器类榜首。作为自主创新的民族品牌典范，格力电器在今年的福布斯全球2000强中排名第385位。

对于任何一家企业而言，进入全球500强名单，是品牌实力的最佳体现。对于格力而言，进入全球500强企业，更是核心竞争力的体现。数据显示，2014年，格力电器实现营业收入1400.05亿元，同比增长16.63%，品牌实力可见一斑。

资料显示，格力电器是国内首家实现千亿元的家电上市企业，产品远销全球200多个国家和地区，家用空调产销量自1995年起连续20年位居中国空调行业首位，自2005年起连续10年位居世界首位，拥有让业界同行难以企及的

5000多项发明专利，自主研发的12项“国际领先”成果，填补了行业空白，改写了空调业的百年历史。

## 世界500强格力邀您创富 家用、商用空调两翼齐飞

格力电器目前以空调为主业，依托家用空调基础延伸至商用空调领域，快速提高商用空调的市场占有率；晶弘冰箱品类、大松生活电器品类两翼齐飞，均取得非常不错的业绩。格力、晶弘、TOSOT三大品牌将形成矩阵效应，全品类的战略布局让格力更加强大。

格力电器海南公司至今已经连续四年荣登海南省百强企业，全省拥有400

余家销售网点，是海南家电行业渠道布局最全、最广的家电企业。格力专卖店是目前家电行业中公认的最成功的商业模式，也是公认的风险低、收益高的投资项目。目前，海南格力建有完整规范的市场管理体系，可以保证经销商获得高额的经济回报，年销售额超过千万元的加盟商已经达数十个。

为开拓市场，海南格力现隆重启动招商活动，诚邀省内外优秀企业家、经销商、创业者加盟，与全球格力数万经销商共享财富人生！现在加盟格力，可以享受零管理费、零装修费、零加盟费的优惠条款，更能获得系统培训、广告推广、特价资源、物料、赠品等多项政策支持！有加盟意向可拨打财富热线60868888。

# 2015 潮家电系列报道之 5 空调和你结“凉”缘 陪你上网陪你“风”

■ 本报记者 张靖超

炎炎夏日，工作了一天的你，是否渴望一到家，就能拥抱清凉？如今，物联网智能空调的远程温控功能已让这些渴望成了现实——手机轻轻一摁，在家待命的空调，便会立即开始工作。如果出现故障，它还会进行自动检测，并将结果以短信的方式发送给你，让出门在外的你，及时掌握空调运行状况。

今年夏天，“触网”的智能家电开始主导市场走向，其中，物联网智能空调更加“受宠”。近日，海南日报记者在海口走访了多家卖场，为您寻找智能超群的“潮空调”。

格力“玫瑰”节能全能 爱你就要“面面俱到”

今年，新潮的空调靠什么搏出位？惊艳之外观、调温之迅捷、耗能之俭朴、功能之人性、控制之智能……单是智能一项，就具有让消费者产生刷卡冲动的诱惑，若是这些功能都集于一身呢？格

力的玫瑰系列空调做到了。

作为格力2015年的重磅主题新品，全能王玫瑰系列一上市便博了个满堂彩。昨日，恰逢“5·20”——近年流行的“我爱你”促销节点。在国美电器东湖店内，记者看到了这款“玫瑰”，一体化无缝玫瑰红色面板上饰有大师手绘玫瑰图案，质感非凡，在同类产品中格外搏位。

省电节能是玫瑰系列变频空调主要“才能”之一。该空调采用先进PAM控制技术，使空调的电量损耗大大降低。据销售人员介绍，该空调采用国际领先的双级变频压缩机，可省电30%，并且能够快速制冷。

“在手机或者平板电脑上安装运行‘格力智能家电’APP，就可以对空调进行远程操控。”销售人员说。“全能”空调，智能不能少，用这种“面面俱到”的“玫瑰”犒劳贤惠的太太，她会不感动么？

美的智能圆柱空调 “千里之外”运筹帷幄

物联网是眼下的热门技术。若空调

搭载物联网功能，无论是在回家的路上，还是远在千里之外的旅途中，用户都可实现多种模式的远程调控。美的KFR-72LW和WYAA2两款空调就能这样“运筹帷幄”。

这“哥俩”可谓是从内到外的“高大上”，在物联网远程控制方面，其智能的二代物联网APP，可让您调控一周内空调的开关机时间、风速风向以及温度等。

除了物联网技术之外，在送风方面，其设计也颇为人性化。在海口新华南某卖场，记者注意到，这两款空调的出风口，都是长竖直出风口设计，空调送风时，气流更为柔和。在风速方面，空调提供了风速从1—100%的区间可供消费者选择，而且不管怎么选，都能享受到自然舒适的风。

海尔物联网空调 除甲醛的“新居卫士”

乔迁新居，最苦恼的莫过于顾忌甲醛污染，在美都家电，一位导购人员向记者推荐了两款被誉为“新居卫士”的海尔

截至5月1日，我省通信运营商投诉量同比增加93%

## 消费链接 投诉案例

【张先生投诉】2013年支付5000元话费办理合约机，使用期限为2年，因为三亚湾海坡区域长期无信号，但是费用却照常扣除，提出与运营商解除合同，要求退还剩余话费遭到拒绝。

【黄先生投诉】运营商举办砸金蛋抽奖销售活动，商家告知有一二等奖，但实际上没有此奖项，每个金蛋里都是同样的手机，他认为商家涉嫌虚假有奖销售欺骗消费者，要求换货和退款遭到拒绝。

【梁先生投诉】在营业厅交了一年网费，不到一个月，运营商却告知其欠费，而他的宽带未绑定任何电话或其他服务，怀疑运营商扣费不当，要求其出具扣费清单却遭到拒绝。

【党女士投诉】办理校园套餐，约定拨打电话每分钟8分钱，经查询发现，运营商是按每分钟2角钱扣的费，该运营商客服也承认错误。要求按照消费者权益保护法的有关规定，按照“假一赔三”原则获得赔偿，遭遇拒绝。

【王先生投诉】家里的宽带网络包年还有2个月多才到期，但运营商工作人员已无故把宽带线给剪断了。拨打客服电话，也没有得到合理解释，客服告知3天内回复，但过去半个月也没有得到回复。

【薛先生投诉】用手机浏览凤凰网网页时，未经其确认，运营商就发来一条短信，告知他已经订阅天翼4G乐生活，一个月10元，并已扣费。拨打客服电话，客服说可以取消，但扣费不退，涉嫌侵犯消费者公平交易权和知情权。

【张女士投诉】到营业厅办理宽带，一次性付完全款，但安装当天，工作人员又让其再付550元，并告知此宽带下月生效，本月会照常扣取每天3元的费用；申请报停，又被告知，报停后，费用照样扣。

消费链接

## 短评

### 不把消费者当“上帝” 最终伤的是自己

■毕军

在维权的事情上，我国的消费者算是很能“吃哑巴亏”的，但消费者的耐心并非没有底线。

对于运营商来说，骤增的投诉令人警醒。俗话说，别拿豆包不当干粮，从各类投诉以及事后维权难的现象中不难发现，消费者的基本诉求在运营商的服务体系里貌似无足轻重，更别提能得到“把消费者当上帝”的服务态度，以及知错就改、有过即纠的正当待遇。

不管从理论层面，还是从实际角度看，市场游戏规则的主脉是公正的，买家与卖家双赢才是大家持续玩下去的驱动力，否则“水能载舟亦能覆舟”的道理放在此处也一样适用。不“把消费者当上帝”或许一时不要紧，但是，若放任诸如此类对客户需求和权益置若罔闻的行为不断激增，到有一天积重难返，恐怕最终伤的还是自己。

投诉案例

## 别让手机病毒成“任我行”

■ 萧清

近些年，智能手机病毒“感染”呈蔓延之势。今年以来不少媒体报道手机“中毒”用户饱受损失的案例，央视3·15晚会也曝光了智能手机软件恶意扣费的问题。比如，病毒潜伏在应用软件里通过下载进入一些用户的手机，不用做任何操作，手机就能自行上网激活扣费程序或拨打收费电话，暗送“吸费大法”……难道就让手机病毒成了“任我行”？

让笔者困扰的是，最近一个朋友也碰到了这样的不快：她是比较“小资”那种，不时用手机下载点自己关注的东西与朋友分享。但不知无意中下了什么软件，每次扣手机月租费的时候，流量一次性用完！折腾一圈之后，朋友带着这部“扣款机”去了指定维修点，专业维修人员说，你这手机明显“中毒”了，尽管一通儿杀毒后恢复正常，朋友却不敢随便下载东西了。

随着“互联网+”市场的繁荣，越来越多的传统行业和个人走入移动互联网化的平台，也有更多企业开始推出作为智能手机第三方应用程序的APP，APP的安全成了IT行业的一大问题。依笔者看来，APP应用及相关开发的这个安全闸门直接关系到手机用户的安全。

现在有的公司和经销商受利益驱使，不惜越过道德甚至法律底线，选择行货手机预装恶意软件进行扣费和窃取隐私等，还有一部分手机病毒或者木马，既窃取你的隐私信息，还不停发送垃圾广告，以此来获得广告收入。病毒的制作者和病毒的购买者俨然形成了紧密的利益关系。

面对这些有恃无恐的行为，见“毒”杀毒的简单做法，虽然可以保手机用户一时安全，但要想御“毒”于千里之外，还需从源头来“堵”。建议政府相关监管部门尽快制定一套严格的手机APP审核标准，并加大对手机病毒制造者及恶意传播者的惩罚力度，建立一个长效机制。并且要求应用平台在产品投入市场之前，认真审核，揪出“毒种”，斩断“毒链”，让手机病毒不敢再招摇过市，贻害广大用户。

## 国内媒体 一周曝光

## 扫一扫二维码，飞了三千元

据《广州日报》报道，广州市民赵利在微信上搜索手机游戏“太×熊猫”时，看到一个名为“太×熊猫限量礼包”的公众号，就进行了关注，并在该公众号上看到优惠信息后，在活动界面购买了968元的套餐产品。但付款没多久，一个自称是客服的“kefu568”微信号联系了赵利，称其购买的商品出现了问题，需要给其退款，让其再付一次款，称这样操作，前一次的付款就会自动退回，并给赵利发了一个二维码。但当赵利扫描了这个二维码后，账户中又被转走了968元，收款人为“李传×”。赵利立即问“kefu568”是怎么回事，对方表示可能还是交易异常，请他再扫一次二维码。结果扫过二维码后，又被扣款968元。赵利此时才感觉不妙，拒绝继续操作……最后，“kefu568”联系不上了，“太×熊猫限量礼包”的公众号也消失了。

## “网购秒杀器”藏陷阱

据《中国消费者报》报道，近期，一款号称可以帮网民第一时间“秒杀”网上促销商品的“网购秒杀器”软件，吸引不少网民下载使用。合肥市警方经分析研判发现，该秒杀软件属于非法作弊软件，工作原理是通过编程模拟人工操作淘宝等网店的下单过程，事先设定好秒杀时间、点击频率、下单信息，在最短时间内完成整个秒杀过程。但这里面暗藏陷阱，由于网民在秒杀付款前必须提前输入银行账户以及密码，才能使用秒杀器快速付款，不法分子往往利用这个特点，将秒杀器绑上支付宝木马，使网民的电脑中毒，导致银行卡信息泄露，银行卡内资金被窃取。

此外，网络上还出现了“股票推介群”这种“神器”。据警方介绍，不法分子会向股民发出加入QQ群的信息，然后该群群主会以“提供股票信息、预付收益提成”为名向其推荐股票信息称，能赚钱并且能告知买卖股票的最佳时机，让其加入会员，每股收益30%，预付5%的信息费。而且进入群发现，里面推介的股票确实挺赚钱，可一旦你通过网上转账给对方账号汇去会费后，便当即被踢出该群，且群主QQ号再也无法联系上。警方建议网民要警惕这两款网络诈骗软件。



## 版面联系

毕 军 13178900085  
张靖超 18689937782  
王 艺 18608986288