

收费与成本脱节,只收费不保真

——手机“来电显示费”调查

□“新华视点”记者 邓中豪 刘林 翟永冠

“手机来电显示”是指手机被呼叫时,显示主叫号码的功能。记者调查发现,各地运营商不仅从未披露“来电显示费”的成本依据,而且收费标准不一。与此同时,“来电显示”收费却不一定保真。以篡改“来电显示”方式实施的“电信诈骗”造成用户损失,运营商却几乎从不担责。

有业内专家质疑,随着近十几年来技术水平的提升,“来电显示费”的实际成本已降低,收费已与成本脱节。

不同城市、不同运营商收费各不相同

绝大多数手机用户日常都会开通“来电显示”服务,以有准备、有选择地接听电话。“新华视点”记者采访发现,对于手机“来电显示”功能,不同城市、不同运营商收费各不相同。

中国移动一名工作人员告诉记者,在“全球通”等费用较高的套餐中,大多包含“来电显示”服务,不需额外付费。在天津联通南开区某营业厅,记者看到,14元、18元、28元的低价本地套餐也免费赠送“来电显示”服务。

但许多套餐的“来电显示”服务仍需额外付费。记者采访发现,呼和浩特市联通“世界风商旅套餐”、沈阳联通“新势力畅聊套餐”等,均不包含“来电显示”服务。沈阳、长春、太原等多地移动公司,均不包含“来电显示”的本地套餐,开通需另外付数额不等的费用。官网显示,中国联通“4G全国组合套餐”,开通“来电显示”也需付费每月6元。

据了解,手机“来电显示”业务开放初期,中国移动和中国联通等曾免费提供“来电显示”服务,随后,部分地区在提供这一功能时开始向用户收费。

为规范收费,原信息产业部于2000年5月15日发布《关于调整部分移动电话资费的通知》,规定从当年6月1日起,移动电话主叫号码显示功能收费的上限标准为10元/月,具体标准由移动通信企业自定,报信息产业部备案执行。通知发布后,各地举措各不相同,有些原本向

用户免费提供移动主叫号码显示功能的公司也开始收费,如河南省移动公司由免费改为每月收费6元。

广东省互联网协会的副会长、艾媒咨询CEO张毅表示,从世界范围来看,许多发达国家的电信运营商并不对“来电显示”这么基础的服务额外收费,甚至在套餐里都不单独标注。多名在美国、澳大利亚等国就读的中国留学生表示,在当地办理的套餐既不额外收取“来电显示费”,也不会套餐中表明已包含“来电显示”功能,“来电显示”属于运营商提供的默认服务。

单月费用可购百兆流量,收费与成本脱节

记者采访发现,许多套餐单独开通“来电显示”功能需每月额外付费10元,相当于购买了100M的手机流量“加油包”。每月6元、10元的手“来电显示费”,是否是电信运营商成本的体现?

前中国移动研究院院长、电信行业专家黄晓庆表示,对运营商而言,信令网和交换机都是必备的,而传递主叫号码的过程几乎不额外占用资源,只产生一些信令成本。平均到每一次通话,成本几乎可以忽略不计。

曾就职于通讯设备生产商朗讯科技公司的业内人士周大建说,十多年前,“来电显示”技术不成熟,成本较高,运营商的收费有一定的合理性。但在今天的技术条件下,“来电显示”是通讯设备的标配功能,无论运营商用不用这个功能,设备都会自带。运营商提供“来电显示”,也不会额外产生什么成本。

周大建说,如果接通过话,通话双方的交换机必须要传递号码,“来电显示”只是接电一方的交换机在收到主叫号码后,向接电手机传输一下。整个过程都是通过软件控制的,不需要添加交换机等硬件设备。同时,数据交换过程非常简单,对控制信道的占用非常小,几乎没有额外的成本。“如果说十多年前收费还算合理的话,现在的技术条件下仍收‘来电显示费’就

明显不太合理了。”周大建说。

对于“来电显示费”是否与成本挂钩的问题,中国电信某省级分公司总经理表示,“来电显示费”的具体收费并不完全依据技术上的成本,而是运营商一种灵活定价的手段,“事实上,我们自己也不太清楚‘来电显示’到底有多少成本。”

天津某运营商运维人员告诉记者,严格说,“来电显示”的实现过程并不会产生什么额外的成本,但运营商投资基站、建设网络会产生庞大的费用,运营商需要通过“来电显示费”来收回投资成本,并不需要成本定价一一对应。

“‘来电显示’是绝大部分用户都需要的‘刚需服务’,其定价不应偏离实际成本太多。如实际成本极低,应取消此项收费。”中关村移动互联网产业联盟常务副秘书长李苏京认为,“随着移动互联网时代的到来,运营商也应进一步优化收入结构和业务结构,不应该对‘来电显示’这样的‘原始收费’过于依赖。”

不过,电信行业专家、北京邮电大学经济管理学院教授阚凯力则认为,电信资费应该“算总账”。“来电显示费”是运营商整体收费的一部分,并不一定需要按照真实成本定价。如果运营商整体利润是合理甚至是亏钱的,多收些“来电显示费”弥补总成本也未尝不可;如果运营商整体利润率非常高,则需要通过政府调控、市场竞争等方式,使运营商的产品定价回归合理状态。

只收费不保真、不担责

尽管一些用户为“来电显示”付费,但“来电显示”的真实性却不令人满意。

“近年来,我国每年‘电信诈骗’案达几十万起,用户损失上亿元。近年来发生的‘电信诈骗’案,篡改号码作案的占90%以上。”天津市公安局东丽分局副局长李建满表示,许多犯罪分子篡改主叫号码,模拟公检法等国家机关电话,诱导被



害人将资金转移到所谓“安全账户”,进而实现诈骗目的。

据北京邮电大学教授彭扬介绍,诈骗电话基本都是网络电话,改号环节在境外完成,一般境外传过来什么号码,境内运营商就显示什么号码。

黄晓庆认为,对于“改号诈骗”,运营商并非没有责任——境外的诈骗电话在改号后必须从国内的端口入境,接入通信网络,一些运营商管理不严,导致很多改号电话没有被封堵住。此外,查案过程中,也多次发现运营商工作人员为“改号诈骗”提供便利。据了解,目前,三大运营商对境外诈骗电话的封堵已经有了一定进展,从技术角度讲,运营商有能力通过技术手段更好地拦截篡改主叫号码的诈骗电话。

值得注意的是,在“来电显示”的诈骗案中,运营商往往并不担责,遭改号电话诈骗的用户往往只能自担损失。

2013年10月,73岁的杨先生被篡改主叫号码的诈骗电话骗走48万元,向法院起诉提供“来电显示”服务的运营商。近日,广州市天河区法院作出一审判决,判决电信运营商赔偿杨先生损失1万元。此案成为我国首例“电信诈骗”受害者“告赢”运营商的案例。

天津万华律师事务所律师李琳等专家认为,运营商如不能在前端对篡改的主叫号码进行拦截,末端用户是无法自主判断电话号码真假的。只有通过法律手段使运营商对电信诈骗担责,才能真正倒逼运营商提高管理水平,更好地维护用户利益。



“谁言寸草心,报得三春晖。”唐代诗人孟郊在《游子吟》中描绘了平凡但动人的母爱。一千多年后,孟郊的家乡马福建,在浙江省德清县武康镇太平村,设立了“孝敬父母奖”。

让人感怀的是,马福建设奖的初衷,是为了感化村里不孝敬父母的子女。上世纪90年代末,太平村一些子女不给老人一分钱,生病也不照料,有的兄弟姐妹为赡养老人还闹纠纷。

热心的马福建好言相劝,却常被对方“泼冷水”。“我们家的事情不用你管。”但另一方面,马福建也被一些村民朴实、

真挚的孝心所感动。“我虽然没有资格评说别人家的事,但是我们可以奖励那些做得好的。”

1997年,在农贸市场卖海产品谋生的马福建,拿出他近一年的收入一万元,作为“孝敬父

民代表、党员和村两委干部投票,最后选出4户家庭。对于那时的场景,马福建至今印象深刻:“有户家庭老父亲60多岁,瘫痪在床多年,大小便失禁,儿子细心照料,没有怨

子,让一些人看到了差距和不足,唤起了村民的道德自觉,慢慢地,村里婆媳关系好起来了,孝顺的子女多起来了。“到第五届的时候,发现评不出来了,因为每个家庭都做得很

好。”马福建说。

现在,这项来自太平村的“草根奖”,早已走出德清,走向全国。2008年,“孝敬父母奖”给了两户四川地震灾区的家庭。在马福建的影响下,人口不到50万的小县城德清已设立了43个“草根奖”,目前累计奖励5000余人次。

马福建常对自己说:“既然设这个奖,自己首先要做好。”他对老人有一种情结,希望他们都能安享晚年。在设立“孝敬父母奖”之后,他又拿出一生的积蓄,开办了一家老年乐园,现在有数百名老人住在他的福利院。由于经费有限,马福建常常身兼数职,既是院长、管理员,又是司机、

维修工、保姆……

太平村的村民们说,马福建的为人让“孝敬父母奖”格外有魅力,而太平村也因此充满了道德的故事。

(新华社杭州10月12日电)

马福建的“孝敬父母奖”: 一个奖与一个村的道德故事

母奖”的奖励基金。未曾想,这一做法却招致了一些村民的不解,说他“作秀”,好在村干部很支持他,马福建态度坚决。

当年,太平村13个村民小组各自推选出2户家庭,再由村

言。实际上,儿子是领养的,但比亲生的更亲。”

“孝敬父母奖”奖金并不高,只奖励每户家庭500元,但它所带来的影响,却不能用数字计算。这个奖就像一面镜