

# “找主管部门” 举报电信违法有了新路径

## 不同管理部门各司其职

由工信部在今年3月15日印发的《规定》，明确了电信领域违法行为的举报处理基本要求，细化了受理要求和办理程序，并对分类处理要求和答复、移送等处理要求进行了完善。根据《规定》，当消费者和营业厅出现话费、充值、宽带业务等纠纷时，可以直接到工信部和省、自治区、直辖市当地的通信管理局等电信主管部门进行举报投诉，查证属实就会处理。电信主管部门自收到举报之日起60日内，应当根据调查情况作出分类处理。

值得注意的是，《规定》将处理问题的主体确定为工信部和省、自治区、直辖市当地的通信管理局等电信主管部门，这和消费者印象里以前处理电信业务纠纷的主体并不相同。以往，消费者和营业厅出现纠纷时，常采取的办法是拨打三大运营商官方客服电话、12315以及起诉到法院等。

北京商报记者注意到，工信部在2016年发布的《电信用户申诉处理办法》中，明确的申诉受理机构，还是“工信部电信用户申诉受理中心和省、自治区、直辖市电信用户申诉受理机构”，而非本次新规中明确的工信部和通信管理局。

为何会出现这种管理者易位的情况，北京商报记者咨询了卓伟律师事务所律师孙志峰，他表示，《规定》中的举报办法实际上是围绕被举报行为涉嫌违反电信监督管理有关规定，这属于工信部门职责范围的情形。不过，对侵犯消费者权益的事项管理，仍然归属于市场监督管理部门。



说好宽带网速25M/S，可实际每秒网速可能不到1M/S；说好套餐随时取消，但真正取消时却需要违约金；刚在电信业务营业厅办完业务便有一堆贷款电话打进来……很多人都因五花八门的电信违法问题而深受其害，但大部分人却又投诉无门。

为解决这一问题，工信部新出台的《电信领域违法行为举报处理规定》(以下简称《规定》)将于6月1日起施行，明确将处理问题的主体确定为工信部和省、自治区、直辖市当地的通信管理局等电信主管部门。但有关分析认为，电信违法行为的遏制，需要相关部门建立长效的合作机制，充分利用技术和法律手段，形成真正的合力。

## 电信投诉缘何居高不下

本次新规的出台并不令人意外，近年来，消费者关于电信服务的投诉一直居高不下。根据中国消费者协会发布的《2022年全国消协组织受理投诉情况分析》，生活社会服务类、互联网服务、教育培训服务、文化娱乐体育服务与电信服务居于服务类投诉量前五位，与2021年相比，电信服务投诉量比重上升1.13个百分点。

在防止电信营业厅出现欺瞒消费者的问题上，三大运营商和相关政策主体都做了不少努力。三大运营商方面，会对扣费情况及时予以短信通知、官方客服及时予以处理等。政策层面，2009年发布的《电信服务规范》，便要

求电信业务经营者提供电信服务时，应公布其业务种类、服务时限、资费标准和服务范围等内容。

为何电信领域违法行为等现象还是层出不穷？北京商报记者采访了曾就职于某地某运营商电信营业厅的张晴(化名)，她表示，这还得归咎于电信营业厅的绩效考核制度。

“电信营业厅里营业员的工资是底薪+绩效提成，各地底薪不同，我当时所在的营业厅底薪只有1300元左右，工资主要靠提成奖金来支撑。”张晴进一步解释道，“而奖金提成主要看营业员为用户办理宽带、新号码、套餐、新业务等种种业务的数量，最后通过加权算出最终工资。如果绩效考核不达标，会面临扣工资、年终奖的处分，如果是外包门店营业

员，可能直接会被开除。”

“这种情况下，营业员一般都不会说清楚用户所办理业务的全部实情。”张晴向北京商报记者列举了营业员常用的一些话术，如外呼通知用户改套餐，但不告诉用户实际套餐包含的所有内容，比如有些套餐包含最低消费，但营业员只会含糊说成每个月需要消费多少元。再比如营业员不会明确告知用户套餐的更改时间，实际很多套餐不到时间不可以更改，会有违约金，但是营业员会含糊说成办理后可以随时取消，以及承诺给用户办理的宽带网速实际上在很多情况下都是达不到的等等。

“更有甚者，会有一些内部工作人员将用户个人信息卖给非法机构牟利。”张晴说。

## 遏制违法还需长效机制

针对本次出台的新规，孙志峰认为，电信领域的违法行为具有隐蔽性强、危害性大等特点，同时也是侵害公民权益的重灾区，与公民的基本权益息息相关，举报办法的颁布实施，可以提高执法效率，提升执法规范，有助于推动社会综合治理。

“行政行为合法性要求对于违法行为举报、调查和处理都要有严格的程序。举报办法对于受理条件、职责分工、调查和处理程序等均有明确规定，有助于分清职责、规范程序，也使得受理调查和处理等有更强的可操作性，从而有助于《规定》的落地。”孙志峰评价道。

不过，在张晴看来，出台相关法规会有一些改善，但是内部绩效考核的方法不变，电信违法行为很难清零。“要解决这一问题，还需要公司在考核制度上予以一定改变。另外，在当下三大运营商将很多业务都外包出去的情况下，一个城市实际上基本只有几家营业厅是直营，大部分的营业厅都是外包门店，加强对外包门店的监管也很重要。”

对此，孙志峰表示，电信违法行为的遏制，实际上不是某个主体或机构单独能够实现和完成的。需要相关部门建立长效的合作机制，充分利用技术和法律手段，形成真正的合力。此外还需要国际合作，提高与周边国家或重点国家和地区的合作成效。

另外，孙志峰提醒，新规中明确规定举报方需要提供举报材料，消费者要注意保存证据，以免需要时难以自证。

北京商报记者 金朝力 陆珊珊

## X 西街观察 Xijie observation

### 从马克龙到马斯克，“下一个中国”还在中国

陶凤

24小时见了3个部长。三年来首次中国之旅，马斯克行程很满。来华后，马斯克会见了国务委员兼外长秦刚，拜访了中国商务部和工信部，又与宁德时代董事长曾毓群会面。

不用猜，无事不登三宝殿。近期访华的不仅有一个“马斯克”，马克龙一个多月前访华，随同访问的更有超过60位法国商界领袖，空客带走了160架民用飞机、总价值约200亿美元的大单，阿尔斯通、达飞海运、核电法国电力、欧莱雅都是满载而归。

能肯定的是，来华政要高管名单还在拉长，投资项目还在扩充，“下一个中国”还在中国。

过去三年，全球产业链供应链加速重构，脱断链的杂音四起，中美大国博弈加剧，底层竞争逻辑变化对世界经济发展产生冲击，身在其中的跨国企业无疑最为敏感。

企业家高管深感其中之变，自然深谙其中之道。全球化发展到今天，中国市场的地位不可撼动，中国企业在全球产业链供应链上的角色无法动摇，苹果的订单销量如此，特斯拉的超级工厂也如此。

作为经济全球化和贸易自由化的受益者，跨国企业基于市场经济规律在全球配置资源，目的是实现利润最大化。

聪明如马斯克，说了句大实话，把中美比作连体婴，利益交融、密不可分，反对“脱钩断链”。若企业不分青红皂白只会跟着政客瞎附和，到头来受到损失的还是自己的企业。

尽管一些政客三句话不离“脱钩”，撺掇他国放弃中国市场，试图给中国贴上“封闭”的标签，炮制“外企逃离中国”等谣言。

但这些全球董事长或CEO亲自出马重返中国，就是用行动粉碎这些谣言。他们拜访中国相关部委，穿梭在中国各大经贸论坛，到工厂园区开新厂，与当地政府一把手洽谈合作找商机，其实就是以实际行动给中国投信任票。

为什么还得是中国？答案是人心所向，更是客观事实。TikTok首席执行官周受资在美国听证会面对长枪短炮、遭遇无礼盘问，美国苹果公司CEO库克来华出席活动受到热烈欢迎。

谁对外资企业更开放，答案一目了然。中国市场的大门一路敞开，越开越大，迎接八方来客，坚信开放合作才能互利共赢。

中国市场的超级“引力”，更是不在话下。会见秦刚时，聪明如马斯克就把中美比作连体婴，利益交融、密不可分，反对“脱钩断链”。

超大规模市场在持续不断的改革激发之下，供给和需求互促共生，需求端在不断更新升级吸引供给；供给端也将会带来越来越多的创新产品。

中国市场始终充满活力和韧性，面临外部冲击时，有强大的内循环余地，有无限的双循环空间，抵御外部风险的能力因此double。

进入或留在中国市场不是要不要、想不想的问题，而是必须的问题。加码中国，继续共享中国发展机遇，是以实际行动证明“脱钩断链”不得人心。

## 人民币贬值不具可持续性 未来合理双向波动

5月收官，人民币汇率延续贬值走势。5月31日，人民币中间价连续走贬，小幅调贬3基点，续刷2022年12月1日以来新低。北京商报记者根据中国货币网披露的信息梳理发现，5月内人民币中间价累计调贬1581基点。

离岸、在岸人民币对美元汇率也持续贬值，相继跌破7.1关口。而在三大人民币汇率报价相继跌破7整数关口后，市场对人民币汇率关注度有所提高。在分析人士看来，中国后续会对稳经济政策加码，包括继续推出稳外贸政策，人民币并不存在持续贬值基础。人民币未来面临的内外环境更为有利，有望在合理均衡水平附近双向波动。

### 月内贬值幅度为2.23%

5月31日，央行授权中国外汇交易中心公布，2023年5月31日银行间外汇市场人民币汇率中间价为：1美元对人民币7.0821元，前一交易日中间价报7.0818元，单日调贬3基点。至此，人民币中间价已经连续三个交易日走贬。

北京商报记者根据央行信息进一步梳理发现，4月最后一个交易日，人民币中间价报6.9240。由此计算，5月内人民币中间价累计调贬1581基点，月内贬值幅度为2.23%。

离岸、在岸人民币对美元汇率也持续下挫，相继跌破7.1关口。其中，在岸人民币对美元上一交易日收7.0901，5月31日开盘价为7.0900，较前一交易日收盘价基本持平。离岸人民币对美元汇率日内开盘价为7.0916，同样较前一交易日收盘价持平。

开盘后离岸、在岸人民币持续走贬，日内跌幅分别接近400基点、200基点。截至5月31日18时30分，在岸人民币对美元汇率报7.1104，日内贬值幅度为0.29%；离岸人民币对美元汇率报7.1313，日内贬值幅度为0.57%。而将时间线拉长到5月全月来看，离岸、在岸人民币对美元汇率跌幅分别达到2.94%、2.63%。

进入2023年以来，人民币汇率由年初升值走势转向波动走贬，整体处于震荡中。2023年前4个月，人民币汇率围绕6.7上下波动，数次逼近7这一整数大关后又有所回升。进入2023年5月下旬后，人民币汇率延续了前一月的贬值走势，在跌破7后持续贬值，创下2022年11月以来新低。

针对人民币汇率近期贬值走势，中央财经

身的市场地位，加强研判，积极采取措施规避汇率风险。

周茂华同样表示，人民币贬值的影响具有“双刃性”，有助于提振部分企业外贸出口，但也可能增加部分企业的进口成本，以及对跨境资本流动构成扰动等。不过，从宏观指标看，目前人民币汇率波动并未偏离均衡水平，国际收支基本稳定，市场预期平稳，近期人民币贬值对经济、金融影响有限。

“涉及跨境外贸业务的企业，要坚持‘风险中性’原则，切忌单边押注，适时选用提前或延期结售汇、选择汇率保值产品等工具进行结售汇。”周茂华建议。

而对于人民币汇率下一阶段走势，央行发布的2023年第一季度中国货币政策执行报告中提到，坚持以市场供求为基础、参考一篮子货币进行调节、有管理的浮动汇率制度，坚持市场在汇率形成中起决定性作用，增强人民币汇率弹性，优化预期管理，保持人民币汇率在合理均衡水平上的基本稳定。

在周茂华看来，近年来，全球经济发展环境严峻复杂，全球外汇市场波动加大。国内经济面临内外多重复杂因素冲击，人民币汇率呈现双向波动格局。但回望人民币汇率长期走势，并未出现剧烈波动情况，市场情绪稳定，人民币汇率弹性显著增强。

杨海平则认为，尽管近期汇率出现了非理性贬值的情况，但从全年看，汇率仍将是双向宽幅波动的趋势。尽管美联储6月份如何出牌还很难预测，但美国加息进入尾声的结论应该是成立的，且市场对美国经济衰退的担忧也是现实存在的，因而美元指数回落应该是大概率事件。并且，中国后续会对稳经济政策加码，包括继续推出稳外贸政策，人民币并不存在持续贬值基础。

周茂华强调，从趋势看，人民币未来面临的内外环境更为有利，有望在合理均衡水平附近双向波动。第一，国内经济数据短期波动，内需复苏进度偏缓，但经济保持恢复态势；第二，外贸韧性足和人民币资产长期配置吸引力足，基本面有支撑；第三，美联储等海外央行有望渐入加息尾声，加之海外基本面趋弱，外围对人民币汇率压力减弱。

北京商报记者 廖蒙