

通信服务迎来新变革 三大运营商集体表态

通信行业将在透明消费、套餐精简等方面采取实质性举措



日前,针对长期困扰消费者的电话套餐资费不透明、退订难、种类繁多等问题,我国三大运营商中国移动、中国联通、中国电信纷纷宣布以“精简套餐 透明消费”为核心,推出多项改革措施。这一行动不仅是对用户诉求的积极反馈,更是通信行业迈向规范化、服务升级的转折点。

□本报记者 杨琨

通信行业将以更大力度提升服务供给水平

根据《央视财经》报道,近年来,个别短信平台成为垃圾短信的主要发送源头。不法分子假冒银行、知名商家,动辄以“账户异常”“低息贷款”等为头,诱导消费者点击链接。与此同时,个别通信套餐“套路”频出,用户常因营销话术误导或默认勾选订购增值服务;套餐种类繁多,退订流程繁琐,也让一些消费者困惑,甚至需多次投诉才能解决。

来自工业和信息化部的数据显示,截至5月末,三家基础电信企业及中国广电的移动电话用户总数达18.07亿户,比上年末净增1699万户。其中,5G移动电话用户达10.98亿户,比上年末净增8414万户,占移动电话用户的60.8%。

工业和信息化部于今年3月召开的“2025年信息通信行业行风建设暨纠风工作会议”要求,抓好2025年行风建设和纠风工作,要以更大力度强化思想教育,组织开展“民有所呼、我必有应”活动,着力增强为民服务意识。要以更大力度推动创新引领,提升服务供给水平,探索新型服务模式,推动数字消费提质扩容。要以更大力度夯实管理基础,坚持问题导向,以改革精神和严的标准健全完善企业内部考核体系、经营管理体系、安全责任体系,在动真碰硬中破解重点难点问题。在此背景下,三大运营商积极响应,于近期集中公布整改方案,以“刀刃向内”的姿态推动行业变革。

中国移动推出10项服务承诺

日前,中国移动推出10项服务承诺,围绕用户最关心的“知情权”与“选择权”展开。

推出的10项服务承诺包括:透明消费,明白办理。资费透明公开,客户可通过中国移动APP“资费专区”查看在售资费,未公示不销售。业务订购必须经由客户确认同意,办理完成为客户下发告知短信。

主动提醒,放心使用。流量超套主动提醒,中国移动提供流量超套封顶服务,客户可在提供的多个档位之间选择封顶金额。以短信方式按月向客户主动推送话费账单,并提供中国移动APP、10086热线、营业厅等账单查询渠道;客户还可通过中国移动APP查看当月通话、流量



■通信服务业将解决“转人工”难题。

新华社发 勾建山 作

使用量情况。

套餐变更,限时办结。变更套餐时,无合同约定变更条件的,48小时内办结;有合同约定的,按合约办理,合约解除后48小时内办结。

业务退订,便捷无忧。客户可通过10086热线、自有营业厅退订业务,符合条件的当场办结。2025年11月1日起,还可通过中国移动APP退订。客户需要退订宽带业务时,符合合同约定条件的当日办结;对需要退还硬件设备的,提供预约上门回收服务。

中国电信制定“总经理办实事”9项举措

中国电信表示,制定“总经理办实事”9项举措,规范服务提供,提升服务水平,包括征得用户同意后开通电信业务,让用户明白消费;规范业务退订办理流程;未公示套餐不销售等。

9项举措分别为:精简优化在售公众用户电信资费套餐,实现全量公示,未公示不销售。

通过用户签名、短信回复等方式征得用户同意后开通电信业务,让用户明白放心消费。

用户可自行选择手机流量超量阈值档位,手机流量

超阈值及时提醒,避免产生高额费用。

规范电信业务退订办理流程,符合条件的当场办结;宽带退订需用户退还终端设备的,提供预约7天内上门办理等服务。

10000号提供“AI+工人全语音,”交互服务,在线提供文字、视频等多样化服务,有效解决用户问题为用户带来数字化、创新化的交互体验。

扩大4G/5G覆盖广度和深度,交通枢纽、高校、景区等重点场景的5G综合覆盖率达95%,提升用户速率体验和业务使用感知;聚焦长三角、京津冀、珠三角、成渝四大核心城市群,推进5G-A网络能力升级,提升客户极致网络体验。

持续提升千兆宽带接入能力,千兆光网覆盖90%以上的城镇家庭住改宽带服务优享“当日装、当日修、慢必赔”。

中国电信将始终坚守“人民邮电为人民”的初心使命,持续规范经营服务行为,不断提高服务透明化、便利化、智能化水平,用心用力为用户办实事解难题。

中国联通推出4个方面16项举措

日前,中国联通在合作伙伴大会期间表示,推出4个方面16项举措,其中包括开展“明白办、放心用”行动,提高二次号码“一键解绑”服务水平等。

中国联通将从4个方面推出16项措施中包括:精简资费套餐的种类和数量,让资费公示分类更清晰。中国联通APP设立资费公示专区,集中公示面向公众用户的全量在售资费方案。

其中,资费公示做到分类清晰、界面友好、表述简明、清晰易懂;套餐流量超限时,通过短信和电话主动提醒用户。

将提升骚扰来电的识别与拦截准确度,提高二次号码“一键解绑”服务水平,通过中国联通APP、营业厅小程序等多种渠道提供一键解绑自助服务,扩大互联网应用接入范围,增加二次号码标记清除功能,支持常用互联网应用服务的历史注册解绑。

对此,有关业内人士表示,三大运营商纷纷承诺,将在透明消费、套餐精简等方面采取实质性举措,不仅展现出通信企业对提升服务质量的执着追求,更是对消费者长期关注的痛点的有力回应,在通信服务领域具有积极且深远的意义。

石家庄书城:从书海到生活 看城市“文化会客厅”焕新图鉴

空间里的燕赵画卷,在书籍间阅览华夏。走进石家庄书城,浓郁的书香与燕赵文化气息扑面而来。石家庄书城将河北地域文化“京畿首府”和“诚意燕赵”等文脉元素融合进设计当中,一至五层空间分别以“智慧”“交融”“传承”“探索”“逐梦”作为五大主题,让读者无需远行,便能“逛”遍燕赵大地的山川人文。

作为石家庄市区内的一座文化消费综合体,石家庄书城以十五万种图书及非图业态产品构筑起知识的星河,每一本书都是打开文化宝藏的钥匙。

咖啡香里品读生活 文化沙龙点燃思想火花

由河北出版传媒集团主办、石家庄书城积极承办的“全民阅读·周末读书分享会”,成了市民们周末必去的文化打卡地。

你看,六小龄童带着《金猴宗师:我的猴王父亲六小龄童》而来,新书首发式上满是期待的目光;“美妙童年 乐享科学”活动中,《知了科学》系列科普让孩子们眼睛发

亮;《珊瑚在歌唱》的分享会中,文字里的故事仿佛在现场流淌;还有“开着坦克来阅读”——坦克叔叔带着《口袋里的超级坦克》,把阅读变成了一场趣味探险……这些名家面对面的交流,让读者亲手触摸到文字背后的温度,实实在在地感悟着阅读之美。

不止于此,“非遗体验”活动让沉睡的文化底蕴活了过来,在指尖流转;“声动石家庄:青少年朗读大赛”上,少年们清亮的嗓音穿透会场,把中华民族的文化基因唱得响亮,让青春之声永远回荡。

伞影书香承暖意 寸心服务践诺言

石家庄书城的员工将“为读者找好书,为好书找读者”的承诺,融入到为读者服务的每一个瞬间。雨天时,便民伞架上五颜六色的雨伞像一群等待归人的精灵,总有人在留言本上写下:“忘带伞的清晨,是书城的雨伞陪我走过街角”;看见拄着拐杖的老人在书架间徘徊,总会有身影快步上前搀扶询问;闭店后,仍有员工守在服务台,

对着读者的疑问逐条解答。

从传统书店到一站式文化消费综合体 石家庄书城“潮”起来

当老牌书店遇上年轻潮流,石家庄书城交出了一份亮眼的答卷。

从传统书店到一站式文化消费综合体,石家庄书城既是燕赵文脉的“展示厅”,也是全民阅读的“加油站”,更是让文化从纸页走向生活的魔法空间。在这里,在十五万种图书的字里行间,在每周末的思想碰撞里,在咖啡香与花香的交织里,共同生长出属于这座城市的文化底蕴与鲜活力量。



门店地址:中山路199号
联系电话:0311-86048843

悦读好时光