

宽带办理“入网易退网难”

宽带退订成耗费消费者成本和精力的“拉锯战”

家庭宽带已成为日常生活的标配。然而,在部分区域,宽带办理“一键搞定”,退订却“层层闯关”,引来很多消费者吐槽。有人遭遇花式挽留,有人被通知支付违约金,还有人要跨地区回到归属地办理,来回奔波的时间成本与精力消耗,让一场简单的退订演变成旷日持久的“拉锯战”。

“重获客、轻退出”的服务模式,看似是企业为留住用户的短期策略,实则暴露出数字服务生态建设的结构性短板。从生态建设的长远视角看,这种失衡的服务模式无异于“杀鸡取卵”。新华每日电讯记者深入采访,建议运营商将用户权益放在服务核心,让宽带服务的“进”与“退”都能彰显数字生态的温度与效率。



入网“一路绿灯”,退网“层层受阻”

近日,上海市民施女士向记者讲述了其耗时耗力、几经波折的“退宽带”经历。

2025年12月,因搬家缘故,施女士决定退订其位于上海浦东原住处的宽带服务。然而,其致电客服后,却遭遇“花式”挽留:客服先提议免费移机,被拒绝后又推销低价套餐。多次劝说未果,客服才指引其通过微信服务号线上申请。虽然线上预约显示成功,但随后一天内,施女士又先后接到四个自称客服的来电,内容如出一辙——劝阻、拖延,后承诺将有师傅联系上门拆机。然而等待多时后,始终无人与施女士对接。

线上注销无果,施女士

转而询问线下办理方式。客服告知需携带光猫(光纤传输设备)、机顶盒、路由器等设备前往指定营业厅,但未表示需本人到场。当施女士委托朋友携带证件、委托书及设备前往后,却被柜台工作人员以“必须本人亲自办理”为由拒绝。最终,施女士只得挤出时间前往营业厅处理。由于临近月末,营业厅排队20余人,施女士等待近两个小时才排到。真正轮到时,就是刷身份证确认一下。“这几天前后零散的时间加起来,至少花了十几个小时。”施女士无奈表示,“当年办宽带时一键受理,退订却为何如此复杂?”

施女士的遭遇并非个例。如今,“退宽带难”在社交平台与投诉网站上被反复提及,已经成为一个消费痛点。在部分互联网投诉平台,以“退宽带”“注销宽带”为关键词的投诉多达上千条。消费者的困境五花八门:有人在退订时被突然告知存在自己不知情的“隐形合约”,需支付高额违约金,金额从数百元至数千元不等;有人尽管同意支付违约金,仍被以“只能预约下月办理”“无法提供发票”等理由继续拖延;更有异地用户,被要求必须本人返回宽带归属地线下办理,即便提供委托书也无济于事,整个过程耗时漫长,个别案例甚

至拉扯长达半年之久,而且这段时间内还在正常计费。

与退订时的“层层闯关”形成鲜明对比的,是申报安装时的“一路绿灯”。近两年,全国多地正在推行“水电气网联合报装一件事”服务,用户往往只需填一张表,即可“一键五连”完成申请,办理便捷、安装迅速。然而,当用户想要解除合同时,流程却变得异常复杂——线上渠道形同虚设、线下办理网点稀少、客服话术以阻代助、违约金条款不透明等问题比比皆是。许多用户最终不得不反复拨打运营商投诉热线,或诉诸行业监管部门投诉平台,才能艰难地推动问题解决。

考核机制导致服务目标“异化”

“一个简单的退网,耗费了两天时间和大量精力。虽然最终退掉了,但感觉不是太好。”一位用户的留言道出了许多人的心声。入网容易退网难,这种“单行道”现象磨损的是用户的信任。简化退订流程、保障用户自由选择权,已成

为消费者迫切的呼声。记者采访发现,退订流程的重重阻碍,首要根源在于运营商的考核机制中,“拉新”往往是最重要的任务之一。据了解,不少运营商网点将用户数量作为核心业绩指标,使得从客服到后台,首要工作目标异化为

“阻退”而非“服务”,人为增加用户的放弃成本。

至于退订宽带要到指定营业厅,由本人亲自办理,环球通信行业分析师马波说,三大运营商的营业厅分为自有营业厅和合作营业厅。一般而言,运营商会指定核心自有营业厅(如市级或区级

旗舰店)来处理敏感度较高的业务(如宽带退订、合约解除)。为确保是本人真实意愿,原则上需本人持身份证原件办理,以防范他人冒名注销。“但问题是,运营商不应将自身的管理成本,通过繁琐流程转嫁给用户,陡增消费者的负担。”

终结“退订难”需系统治理

通信服务,贵在公平与便捷。“办”与“退”的体验鸿沟,本质上是用户权利的失衡。只有彻底打破人为设置的障碍,保障用户自由选择权利,才能从根本上改变“办易退难”的现状,构建一个健康、可持续的数字服务生态。

然而,现实的“模糊规则”与信息不对称,进一步增加了消费者维权难度。

合约期、违约金等关键条款,常在办理业务时被营销话术“轻描淡写”,或在套餐升级时被“默认续约”,这就让运营商在退订时有充足的解释权和操作空间,违约金也变成一种“谈判工具”。

另外,“投诉驱动”的解决模式更暴露了行业规范的缺失。宽带退订本是用户的正当权利,现在却成为需要耗费消费者不少精力、

甚至掌握投诉技巧才能解锁的“隐藏关卡”。法律界人士表示,在退订环节设置反复劝阻、指定网点、限制时间等障碍,构成变相的强制消费,侵犯了消费者的公平交易权。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,终结“宽带退订难”的问题,需要进行系统治理。对企业而言,应规

范营销话术与合同文本,推行“合约关键条款显著告知”,确保一线人员合规操作以及用户的知情权。主管部门可以牵头制定明晰的“全周期服务标准”,开展专项监督检查,并建立公开的信用评价与问责机制。同时,运营商可探索构建统一的业务注销服务平台,破除跨区域办理的壁垒。

据新华社

全面推行 财政电子票据跨省报销

财政部1月21日对外发布通知称,为解决财政电子票据跨省报销难题,持续提升财政电子票据社会化应用效能,在前期试点的基础上,财政部决定全面开展财政电子票据跨省报销工作。

通知明确,财政电子票据全面纳入跨省报销范围。各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团(以下称各省份)监制的财政电子票据,均须实行全国统一式样、编码规则和电子票据数据标准,并按要求实时接入全国财政电子票据公共服务平台,全面纳入跨省报销范围。

通知提出,建设财政电子票据跨省报销功能模块。各省份应按照全国统一的标准和要求,依托全国财政电子票据公共服务平台,建设财政电子票据跨省报销应用功能,实现全国财政电子票据实时共享,向社会公众提供财政电子票据跨省归集、状态查询、真伪鉴别、报销锁定、报销反馈等跨省报销服务。同时,建立财政电子票据数字账户体系。

据新华社

财政部:推动解决 政府采购异常低价问题

为整治政府采购领域“内卷式”竞争,形成优质优价、良性竞争的市场秩序,财政部1月21日对外发布通知称,推动解决政府采购异常低价问题,自2026年2月1日起施行。

通知要求,加强政府采购需求管理。采购人应当根据实际工作需要,综合考虑同类项目中标(成交)信息,以及市场供给和产业发展状况,材料、人工等市场价格,行业费用标准等市场调查情况,形成科学、完整、清晰的采购需求,合理设定最高限价,为供应商竞争报价提供基础。采购人应当重点加强对信息化建设项目和耗材使用量大的复印、打印、实验、医疗等仪器设备采购项目的管理。

通知称,强化政府采购异常低价审查。财政部门在投诉处理、监督检查中发现评审委员会未按规定对异常低价开展审查的,依法予以纠正并追究评审专家的法律。据新华社

中国建设银行原副行长 章更生一审被判18年

2026年1月21日,山东省淄博市中级人民法院一审公开宣判中国建设银行股份有限公司原党委委员、副行长章更生受贿、违法发放贷款案,对被告人章更生以受贿罪判处有期徒刑十三年,并处罚金人民币四百万元,以违法发放贷款罪判处有期徒刑十年,并处罚金人民币十万元,决定执行有期徒刑十八年,并处罚金人民币四百一十万元;追缴在案的章更生受贿所得财物及孳息依法上缴国库,不足部分继续追缴。

经审理查明:2006年至2019年9月,被告人章更生利用担任中国建设银行股份有限公司集团客户部(营业部)总经理,中国建设银行股份有限公司党委委员、副行长等职务上的便利,为有关单位和个人在贷款授信、贷款审批、职务调整等方面谋取利益,非法收受上述单位和个人给予的财物共计折合人民币4064万余元。2016年下半年至2017年4月,时任中国建设银行股份有限公司党委委员、副行长章更生明知有关单位不符合贷款发放条件的情况下,违反国家规定,安排向相关单位发放巨额贷款,造成特别重大损失。

据新华社