

公益变有偿 李逵变李鬼

上海 114 查号台推荐冒牌维修点

□新华社“新华视点”记者 周琳 俞丽虹

核心提示

上海市消费者权益保护委员会近期接到投诉：俞先生根据 114 查号台提供的“海尔特约维修部”电话，找到维修人员，结果后者三次上门更换冰箱风扇都没修好。俞先生起了疑心，查证之后发现对方原来是“李鬼”。
公益查号台背后隐藏着什么秘密？“李鬼”企业凭什么跻身 114 查号台的推荐前列？围绕部分消费者的举报和疑问，记者进行了追踪调查。

知名品牌维修电话 114 称“查不到”

“很多知名品牌家电的维修点，打 114 都说查不到。”接到上海一些消费者反映后，记者拨打了 114 查号系统，明确要求查找三星电视机、西门子冰箱、海尔空调、松下空调等品牌企业在上海的特约维修点电话。果然，话务员的回答大都是“对不起，查不到”。

随后，114 话务员热情表示“可以给你推荐几家维修企业”。当记者对“推荐企业”的身份和资质提出疑问时，话务员肯定地表示，这些是“拥有上海家用电器行业协会维修资质”的维修点，没问题。

但记者拨打这些“推荐企业”电话后发现诸多疑点。114 推荐了一家名为“恒升”的三星电视机维修点，记者再次拨打 114 要求查询上述维修点联系

电话的单位名称，答复竟变成“长虹家电维修服务有限公司”。记者随后拨打这个维修点电话，对方最后承认自己是“代理维修点”，但强调与“特约维修点”一样，用的都是原装零件。

记者又用 114 推荐的名为“博月”的西门子冰箱维修电话，查询发现是上海中良家电维修有限公司。上海家用电器行业协会秘书长李富春向记者证实，“中良”公司并未在 114 上进行过电话推荐业务，“前不久我们收到过一份‘中良公司’在 114 查号系统申请登记的表格，但我们核实后发现这家企业是假冒的。”

交钱就能成为优先推荐号码

114 话务员称“查不到”品牌家电维修企业特约维修点电话，事实果真如此吗？记者根据三星公司官方网站公布的维修服务网点名单，拨打 114 查询，结果在公布的 7 个特约维修点中，仅有 1 家查询结果为“未登记”，另外 6 家都查到了准确的联系电话及地址。

登记在册的“正规军”，声称查不到；名不见经传的维修点，却被突出推荐，114 运营商到底玩的什么“把戏”？

记者以家电维修企业名义致电 114，要求申请登记维修电话号码。负责接待的张业务员表示可以“优先报号”，这是 114 的一项增值业务，涉及家电维修、汽车维修、开锁、搬家等诸多领域。具体而言，在消费者只能提供部分查询信息或进行模糊查询时，

114 会推荐两三家企业，每天按不同排序进行播报。问及“优先报号”费用，对方解释说，三星电视机的“优先报号”费为每年 1.6 万元，海信电视机的“优先报号”费为每年 1.2 万元。

张业务员补充强调：“虽然现在系统显示是有空位的，但我不确定是否有老客户要续签，我们 114 平台的位子很紧缺。”

一位曾与 114 合作多年的家电维修企业负责人透露，他从 2003 年开始与 114 进行“优先报号”合作，当时自己的公司是三个家电品牌的特约维修商，因此希望能在 114 查号系统进行“打包”推荐，但 114 规定每个品牌必须各自付费，而且价格连年上涨。出于成本等原因，他的公司最终与 114“分道扬镳”。

性质类似 网站“竞价排名”

“不出名的中小企业，希望通过此类方式来招揽生意，114 也能从中赚到钱。”李富春坦言，正是因为近年来 114 推广“优先报号”业务且把关不严，让欠缺资质的“李鬼”企业钻了空子，导致消费者投诉激增。上海家用电器行业协会日前参与了对申请企业的审查，但没有参与 114 的业务利润分成，“我们审查过的企业有三四十家，协会没有收过一分钱。”

不少消费者质疑，在公众眼中，114 是带有普遍服务性质的特殊号码，是具有一定公益服务性质的公共信息平台。如今，运营商利用公共号码资源和公众的信任，给原本公益的事情披上了商业外衣，令人不解。

“作为一个公共服务单位，114 应该更加注重社会效益，现在却变成了一个盈利项目。”上海汇业律师事务所合伙人吴冬分析说，出于多年来形成的信任，一般人会直接认为 114 推荐的是知名的优质企业，“现在却有点类似于百度等网站的‘竞价排名’，公平性有待考量。”

名为“公共服务平台” 岂能“过度逐利”

据记者了解，114 查号台的成立初衷是打造一个公共服务平台，为用户提供政府机构、企业、社会团体等联系方式。近年来，随着公众信息需求增加，114 的业务从查号逐渐向酒店预订、机票预订、餐饮预订等拓展，运营模式也发生诸多变化。

复旦大学法学院教授姚钧认为，114 如果推荐企业，就成为合同法中“居间”的角色，114 必须对自己推荐的企业负责，并尽到深入核查的义务。如果 114 还进行了商业交易，那就更需要负责。

有关专家指出，在一些国家和地区，114 这样的企业被称为“公益事业”，不是以盈利为宗旨的；这种国有企业和公交、地铁一样，对全社会开放，是很有公信力的，因此社会对它的要求自然就不一样。如果发生明显的商业交易，一般会被定性为“违背公信的弃责行为”，有“公益事业法”等专门法律约束。

相比之下，我国目前对这种“公益事业”还没有明确的法律约束机制。

针对一些消费者的质疑，上海工商部门表示，只会对 114 所在公司登记事项进行日常监管和监督。上海物价部门“12358”热线表示，114 的此类收费属于商业行为，不属于物价部门管理；记者询问如果 114 收费不合理能否投诉时，热线工作人员表示物价部门没有定价权，也没有制定相应的收费标准。

一些专家和消费者呼吁，政府部门有必要对 114 加强监管，制定明确的行业规则。同济大学法学院副教授刘春彦说：“规则应是公开、公正和透明的，如果发生纠纷或者出现侵害消费者权益的现象，114 应当承担一定责任。”

(据新华社上海 9 月 21 日电)



鹤壁影视城 9 月 24 日 ~30 日影片放映安排

【中厅】	13:10 美国队长(科幻)	11:25 美国队长(科幻)	9:30 全球热恋(喜剧)	9:30 洛克王国:圣龙骑士(首映)	20:05 源代码(科幻)	20:15 孤岛惊魂(惊悚)
9月24日~25日	15:20 狂暴飞车(动作)	13:35 3D 舞力对决(喜剧)	11:20 大武生(动作)	22:10 孤岛惊魂(惊悚)	21:55 女巫季节(科幻)	9月30日
9:20 3D 赛车总动员 2(动画)	17:10 3D 赛车总动员 2(动作)	15:20 狂暴飞车(动作)	13:05 辛亥革命(历史)	9月26日~28日	10:00 蓝精灵(美国)	11:45 源代码(科幻)
11:10 3D 五月天追梦(爱情)	19:00 3D 舞力对决(动作)	17:10 3D 赛车总动员 2(动作)	15:10 全球热恋(喜剧)	14:40 辛亥革命	11:35 女巫季节(科幻)	13:50 孤岛惊魂(惊悚)
13:15 美国队长(科幻)	20:45 美国队长(科幻)	19:00 五月天追梦 3D	17:00 大武生(动作)	16:45 大武生(动作)	13:20 孤岛惊魂(惊悚)	15:30 变形金刚 3 2D
15:25 狂暴飞车(动作)	22:55 3D 舞力对决(动作)	21:05 3D 夺命深渊(悬疑)	18:45 辛亥革命(历史)	18:30 白蛇传说(奇幻)	15:00 源代码(科幻)	18:10 源代码(科幻)
17:15 3D 赛车总动员 2(动画)	9月29日	【东厅】	20:50 全球热恋(喜剧)	20:35 画壁(动作)	17:05 变形金刚 3 2D	20:15 孤岛惊魂(惊悚)
19:05 3D 五月天追梦	9:20 3D 舞力对决(喜剧)	9月24日~25日	9月29日	24:25 全球热恋(喜剧)	19:45 源代码(科幻)	21:55 源代码(科幻)
21:10 3D 舞力对决	11:05 美国队长(科幻)	9:30 亚瑟 3: 终极对决	9:30 大武生(动作)	【西厅(综合)】	21:50 孤岛惊魂(惊悚)	
22:50 狂暴飞车(动作)	13:15 狂暴飞车(动作)	11:15 孤胆特工(惊悚)	11:15 全球热恋(喜剧)	9月24日~25日	10:00 蓝精灵(美国)	
9月26日~28日	15:05 3D 舞力对决(动作)	13:20 大武生(动作)	13:05 白蛇传说(首映)	10:00 兔侠传奇(动画)	11:45 孤岛惊魂(惊悚)	
9:20 3D 五月天追梦	16:50 美国队长(科幻)	15:05 辛亥革命(历史)	15:10 辛亥革命(历史)	9月29日	13:25 源代码(科幻)	
11:25 3D 舞力对决	19:00 画壁(首映)	17:10 全球热恋(喜剧)	17:15 画壁(首映)	10:00 蓝精灵(美国)	15:30 变形金刚 3 2D	
	21:10 白蛇传说	19:00 辛亥革命(历史)	19:25 白蛇传说(首映)	11:35 源代码(科幻)	18:10 源代码(科幻)	
	9月30日	21:05 大武生(动作)	21:30 画壁	13:40 孤岛惊魂(惊悚)		
	9:20 五月天追梦 3D	9月26日~28日	9月30日	15:20 变形金刚 3 2D		
				18:00 我知女人心(喜剧)		

地址: 新区湘江路文化中心(乘 22 路公交直达)
http://moviehebiw.com
订票热线: 3215666 3215866

鹤壁影视城·山城影院 9 月 24 日 ~30 日影片放映安排

【一号厅】	19:05 无界之地(奇幻)	画)(首映)	9:30 辛亥革命(战争)	20:30 挪威的森林(爱情)	13:05 自选	15:05 猫狗大战(3D)
9月24日~25日	20:55 无底洞(惊悚)	16:55 亚瑟 3: 终极对决(动画)	11:15 正·青春(剧情)	9月30日	15:05 玩具总动员(3D)	16:55 变形金刚(科幻)
9:40 无底洞(惊悚)	9月29日	18:45 夏日乐悠悠(爱情)	13:05 亚瑟 3: 终极对决(动画)	9:30 挪威的森林(爱情)	16:55 变形金刚(科幻)	19:10 自选
11:30 亚瑟 3: 终极对决(动画)	9:40 挪威的森林(爱情)	20:45 画壁(奇幻)	15:05 孤胆特工(动作)	11:20 全球热恋(爱情)	19:10 自选	21:05 杀破狼(动作)
13:20 巴黎宝贝(喜剧)	11:30 辛亥革命(战争)	【二号厅】	17:10 大武生(动作)	13:05 夏日乐悠悠(爱情)(首映)	9月26日~28日	9月30日
15:05 全球热恋(爱情)	13:20 孤胆特工(动作)	9月24日~25日	19:05 全球热恋(爱情)	14:55 画壁(奇幻)	9:30 加菲猫(喜剧)	9:30 山楂树之恋(爱情)
16:55 正·青春(剧情)	15:05 大武生(动作)	9:30 挪威的森林(爱情)	20:55 紫宅(惊悚)	16:50 洛克王国:圣龙骑士(动画)	11:10 自选	11:10 自选
18:50 大武生(动作)	16:55 画壁(奇幻)	11:15 紫宅(惊悚)	9月29日	18:40 白蛇传说(奇幻)	13:05 自选	15:05 生化危机(3D)
20:45 辛亥革命(战争)	18:50 白蛇传说(奇幻)	13:05 挪威的森林(爱情)	9:30 全球热恋(爱情)	20:30 紫宅(惊悚)	15:05 地心游记(3D)	16:55 变形金刚(科幻)
9月26日~28日	9月30日	17:10 挪威的森林(爱情)	11:15 亚瑟 3: 终极对决(动画)	18:40 白蛇传说(奇幻)	16:55 变形金刚(科幻)	19:10 自选
9:40 孤胆特工(动作)	9:40 全球热恋(爱情)	15:05 紫宅(惊悚)	13:05 大武生(动作)	20:30 紫宅(惊悚)	19:10 自选	21:05 自选
11:30 全球热恋(爱情)	11:30 洛克王国:圣龙骑士(动画)(首映)	17:10 挪威的森林(爱情)	14:50 紫宅(惊悚)	【三号厅】	21:05 未来警察(动作)	
13:15 巴黎宝贝(喜剧)	13:20 民的 1911(动画)(首映)	19:05 紫宅(惊悚)	16:45 画壁(奇幻)(首映)	9月24日~25日	9月29日	
15:05 挪威的森林(爱情)	15:05 少年岳飞传奇(动画)(首映)	20:55 挪威的森林(爱情)	18:45 白蛇传说(奇幻)(首映)	9:30 马达加斯加 2(动画)	9:30 庐山恋(爱情)	
16:50 窃听风云 2(悬疑)		9月26日~28日		11:10 自选	11:10 自选	
				13:05 自选	13:05 自选	

地址: 山城区山城路中段枫岭公园南门(乘 101、4、12 路公交直达)
http://moviehebiw.com
订票热线: 3615555