

wei **quan**



维护消费者权益

金袋鼠丛书

《中国消费者》杂志社编

主编 李建华 范颖敏 李琦

邮政电信篇

维护消费者权益金袋鼠丛书

邮政电信篇

《中国消费者》杂志社编

主编 李建华 范颖敏 李琦

中国劳动社会保障出版社

版权所有

翻印必究

图书在版编目(CIP)数据

邮政电信篇 / 李建华, 范颖敏, 李琦主编. — 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2003

维护消费者权益金袋鼠丛书

ISBN 7-5045-3665-2

I. 邮… II. ①李… ②范… ③李… III.
①消费者权益-民事纠纷-案例-分析-中国 ②
邮电业-消费者权益-民事纠纷-案例-分析-中
国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 005684 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京外文印刷厂印刷 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 32 开本 5.25 印张 86 千字

2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 10.00 元

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

编 委 会

主 任 宁望鲁

副主任 董京生

编 委

丁世和	徐 炽	李建华	范颖敏
王蔚虎	杨 克	张 建	张玉霞
韩华胜	吕允端	任 静	陈 剑
娄凤梅	赵皎黎	路华忠	牛富所
郭全芳	茹 峰	刘新年	刘玉洲
郝滨友	张长青	刘 健	吕晓平
方树冉	王永贵	伍作法	陈国梁
刘亚兵	郑顺德	李良寿	赵光发
赵国文	尚相勇	王俊业	马学智
王永木	钱自成	彭 辉	刘镐民
赵 菁	罗凤鸣	郭鸿法	王文志
陶国臣	宋津京	金鸿梁	
益西旺杰			



维护消费者权益是消费者 共同的责任

国家工商行政管理总局副局长
中国消费者协会名誉会长

杨树德

2003年，中国消费者协会确定的年主题为“营造放心消费环境”。这是各级消协组织全面贯彻“三个代表”重要思想，积极落实十六大战略部署的具体行动。开展“营造放心消费环境”年主题活动，全国消协系统将深入贯彻《消费者权益保护法》等消费者权益保护法规，以保障消费者权益的健康权、知情权、公平交易权和求偿权为核心，鼓励适度消费，倡导优化消费结构，积极动员广大消费者依法维权，同时把保护消费者权益与营造良好的消费环境、促进市场经济秩序进一步规范紧密结合起来，为国民经济持续、稳定、健康发展，为全面建设小康社会做出应有贡献。

为了配合年主题活动，中国消费者协会借鉴一些国家消费者权益保护工作的经验，结合我国消费者的消费观念、消费结构和消费水平，通过多种传



播方式向广大消费者提供更多的消费维权知识，以达到密切联系广大消费者的目的。近年来，中国消费者协会连续编辑出版了“明明白白消费丛书”“绿色消费丛书”“科学消费丛书”以及《中国消费者手册》《20世纪——中国3·15备忘录》等一系列出版物，加大了对消费者权益保护事业的宣传。这些书籍的出版在引导消费者科学合理消费，增强维权意识，提高自我保护能力方面起到了重要作用，深得广大读者认可与好评。今年，中国消费者协会又编辑了这套“维护消费者权益金袋鼠丛书”。这套丛书紧扣当前消费者关注的热点，内容丰富，知识性、趣味性、指导性和实用性都比较强，相信能够继续得到广大读者的喜爱。

应该指出的是，由于编者能力有限，这套书难免出现个别疏漏之处，希望广大读者予以谅解。也希望中国消费者协会不断总结经验，继续努力，为广大消费者提供更多更好的消费指导类精神产品。

这套丛书由《中国消费者》杂志社负责编辑工作，各省级消费者协会的秘书长参与了编委会的工作，在此也对他们付出的辛勤劳动表示感谢。



前 言

人类社会已跨入 21 世纪，我国进入了全面建设小康社会，加快推进社会主义现代化的新的发展阶段。随着人们生活水平的逐步提高，人们的消费能力日渐增强，消费内容日渐丰富，消费方式日渐多样，消费品位日渐提高，买车、购房、上保险、出门旅游、美容健身越来越成为普通百姓的日常话题。消费内容的丰富和品位的提高呼唤消费理性的提高和市场秩序的规范。因此，消费者掌握一定的消费知识和维护自身合法权益的技能就是一件十分必要的事情了。

近年来，通过“3·15”国际消费者权益日活动的开展，通过社会各界齐心协力的维权行动，消费者的权益得到了一定程度的维护。但是在市场经济条件下，维护消费者权益的话题将是一个长久的话题，不是一朝一夕就能解决的，需要有关部门的完善立法和严格执法，更需要全体消费者共同努力。



维护消费者权益关系着全社会每个人的利益，也是江泽民同志提出的“三个代表”思想的重要体现形式之一。中国消费者协会作为保护消费者权益的机构，更有责任指导广大消费者理性消费和正确地维护自己的合法权益。为此，我们编辑了“维护消费者权益金袋鼠丛书”。该丛书通过一个个现实中发生的事例，介绍了一些消费常识和一些经常发生的消费陷阱，目的是告诉消费者如何预防合法权益受到侵害，一旦受到侵害又如何自我维护自己的合法权益。这套丛书共包括《饮食消费篇》《家电消费篇》《汽车消费篇》《住房消费篇》《旅游消费篇》《美容消费篇》《邮政电信篇》《商业保险篇》等八个方面。

知识性、通俗性、权威性、可读性是这套丛书的最大特点，希望本丛书的出版能够为广大消费者在维护自身合法权益方面带来一定帮助，这也是我们编写本丛书的最大目的。

编 者

2003 年 2 月



目 录

邮 政 篇

1. 寄信请使用标准信封 1
2. 如何使信件安全寄达 2
3. 邮政编码填写须规范 3
4. 邮局寄丢特快专递如何赔偿 5
5. 寄贵重物品别忘保价 6
6. 邮局无权拒收正规信件 7
7. 重要信函迟送可以索赔 8
8. 怎样避免信件因超重邮资不足被
退回 10
9. 特快专递不快怎么办 11
10. 平常邮件损失不赔偿 12
11. 在邮局取款取出假钞怎么办 13
12. 如何识别上门收邮件的假冒邮政
员工 13
13. 邮局搞搭售不合法 14



14. 邮政储蓄操作违规应赔付储户本息	15
15. 填错存单不可随手扔	16
16. 丢失的存单被冒领怎么办	18
17. 国内特快专递邮件资费标准	19
18. 邮政储蓄业务资费标准	21

电 信 篇

1. 电话机的种类	22
2. 录音电话机的种类	23
3. 细辨无绳电话	24
4. 电话的特殊功能你都会用吗	25
5. 打电话的四大误区	27
6. 对违章使用电话的用户有哪些处理规定	29
7. 交纳电话费五项注意	30
8. 明明白白“特服号码”话费	31
9. 电话用户付费须知	34
10. 国内、国际长途电话资费标准	36
11. 港、澳、台电话资费标准	38
12. 程控电话新业务资费标准	39
13. 留神宾馆、酒店电话计费	40
14. IP 电话知多少	41
15. 选 IP 电话有窍门	43



16. 电话卡多计费怎么办	44
17. 200 卡最好在内部管理较好的 宾馆中使用	45
18. 警惕电话“黑卡”	46
19. 哪种电话卡适合你	48
20. 拨打信息台要小心	51
21. 帮你了解 ADSL	52
22. 如何让你百呼百应	56
23. 手机选购之品牌与价格	59
24. 手机电池及其防伪	61
25. 手机选购知识	64
26. 手机选购完全指南	67
27. 怎样才能买到一部正品手机	73
28. 手机选购八大实战经验	74
29. 手机充电器的主要类型及选购	77
30. 手机首次使用注意事项	78
31. GSM 手机基本常识	82
32. 购买手机防“水货”全攻略	84
33. 如何用手机打 IP 电话	88
34. 手机通话质量不高的原因及 对策	90
35. CDMA 手机与 GSM 手机的辐射大体 相当	95
36. 防手机辐射的无效措施和有效	



措施	97
37. 手机并非愈小愈好	99
38. “行货”“水货”“假货”有什么区别	100
39. 手机八种常遇故障及解决办法	101
40. 手机使用七项注意	105
41. 手机丢失后如何申请紧急停机	108
42. 接收短信不是都免费	108
43. 使用手机漫游如何省钱	110
44. 使用手机短信息的七点注意事项	112
45. 警惕手机短信息“促销陷阱”	113
46. 选择手机特殊服务须小心	115
47. 实行“三包”后消费者都有哪些权益	116
48. 手机“三包”凭证有哪些内容	120
49. 手机“三包”规定精髓解析	121
50. 手机消费维权特别提醒	125
51. 手机入户协议要看清	127
52. 手机未通该计费吗	128
53. 没有手机被扣话费，储户最好定期检查存款	130
54. 手机被盗打该不该付费	131
55. 一部手机为何交出两种话费	132



-
56. 没有手机缘何欠下万元话费 133
57. 手机串号是否被盗号 134
58. 手机不开通，月租费应由谁
支付 136
59. 网上陷阱：下载软件隐藏国际话
费支出 137
60. 谨防网络诈骗术 138
61. 如何选择上网方式 140
62. 主叫拨号、注册和上网卡哪种拨
号上网方式更好 141
63. 拨号上网暗藏三损招 144
64. 低价上网卡藏玄机 146
65. 如何选择合适的上网卡 147



邮 政 篇

1. 寄信请使用标准信封

(1) 用户如何选购标准信封

我国在 1993 年颁布的国家标准中，对机关、单位、居民个人使用的信封从小到大划分了 10 个尺寸标准，以适应广大用户不同的使用要求。各邮电局（所）、代办站（点）均出售符合国家标准信封。

为了保证用邮的安全、迅速，国家标准对信封的纸质、印刷、粘贴等都有严格的要求。用户在购买时要注意区分信封的真伪，最好是到各地的邮电局（所）去购买。

(2) 单位印制信封须知

经邮政部门检测合格后，对准予生产信封的厂家颁发《信封生产监制证书》。需要制作信封的单位，应到有《信封生产监制证书》的厂家去印制，



既可以保证印制时限，又能帮助使用单位纠正信封设计中的缺陷和不足，使所采购信封受到法律的保护。

(3) 使用标准信封的好处

信件能够最大限度地以目前最快的速度，准确地传递到收件人手中，并能够保证在传递过程中不易破损，保持所载信息的完整。

(4) 使用不合格（非标准）信封的害处

分拣机器拒识，不能保证传递时限，在传递过程中会出现破损、开裂、内件遗失等问题，造成不应有的损失。

2. 如何使信件安全寄达

(1) 邮寄首日封、纪念封有什么要求？

邮寄首日封、纪念封，封面书写要符合相关规定，格式与普通邮件一样，没有特定要求。但注意封口一定要封牢，不得敞口，否则上分拣机后就会被撕破。

(2) 来往邮件时有退回是什么原因？

很可能是因为地址不详，无法投递。如只写了某地××单位，没有详细地址，这种信就有可能被退回。邮政部门不可能掌握多如牛毛的各类公司、单位的详细地址。对无详细地址的邮件，根据相关



规定，就只能做退回处理。因此，为确保递交无误，必须写清收件人（单位）的详细地址。

（3）寄信对内件有什么要求？

主要有两条要求：根据相关规定，不准夹寄非纸质性物品；内件纸张要折叠平整，纸张四周和信封之间要留出距离；同时封口要粘贴牢固。

（4）少数民族邮寄邮件应注意什么？

少数民族邮寄邮件同样要使用国家标准信封，同时，正确规范书写邮政编码，严格封装规格。另外，除了在各该民族自治区境内互寄的邮件，其他邮件如使用少数民族文字，还应加注汉字。

3. 邮政编码填写须规范

（1）什么是邮政编码？

用户在邮寄各类邮件时，除写明收件人姓名、地址及寄件人姓名、地址外，还需在指定区域内（左上角或右下角红框内）填写由 6 位阿拉伯数字组成的，同收、寄件人地址相应的专用代码，该专用代码是邮政部门为了分拣、投递方便、迅速，按地区编成的号码，即邮政编码。

（2）交寄邮件为什么要填写邮政编码？

为适应社会发展对邮政通信的需要，加快邮件传递速度，邮政部门改变传统的邮件处理方式，实



行机械化作业。现代化设备通过识别阿拉伯数码组成的邮政编码，提高了分检效率。为了使邮件能迅速、准确地传递给对方，必须正确填写邮政编码。

(3) 如何正确填写邮政编码？

1) 邮政编码应填写在指定的位置：邮件左上角红框内填写收件人邮政编码，右下角红框内填写与寄件人地址相应的邮政编码。

2) 书写时必须使用黑色、蓝色的钢笔、圆珠笔，不出格、不潦草、不连笔、不断笔、不涂改，规范清楚，以利于机器识别。

3) 书写邮政编码要准确，要与收件人地址的邮政编码一致，否则，机器会根据错误的邮政编码把邮件分拣到与收件人不一致的区域，延误邮件传递。

(4) 我国邮政编码的结构是怎样的？

我国邮政编码采用四级制，即 6 位数码分为四级：前两位代表省（直辖市、自治区），前三位代表邮区，前四位码代表县（市），最后两位码代表投递局。投递量大的单位可设专码。例如邮政编码 215211，前两位码“21”是省码，代表江苏省；前三位码“215”是邮区码，代表苏州邮区；前四位码“2152”是县（市）码，代表吴江县；最后两位码“11”是投递码，代表芦墟邮电支局（投递局）。

(5) 用彩色笔写邮政编码可以吗？