

新华视点·2025年度盘点

从通信营销电话乱象到快递计重“向上取整”，这些民生问题解决得如何？

新华社“新华视点”记者

通信营销电话诱导升级、隐性扣费，本省车检不合格异地检测就能“通关”，部分快递企业计重“向上取整”……2025年，“新华视点”记者围绕社会民生热点问题，播发了多篇调查报道。

时至岁末，这些问题解决得如何？记者对有关地方和部门进行了回访，了解新措施，感受新变化。

通信运营商营销行为进一步规范

2025年3月，“新华视点”栏目聚焦诱导升级、隐性扣费等通信行业电话营销现象，播发了《通信营销电话藏了多少“坑”？》。

稿件播发后两天，三大运营商即作出回应，表示将开展全面自查，对于发现的问题坚决迅速整治。

工信部2025年8月发布的信息显示，三大运营商已发布规范电话营销行为举措，包括明确官方外呼营销号码，未授权任何单位和个人通过其他号码开展外呼营销；要求全面准确介绍营销内容，不隐瞒资费标准、适用场景、有效期限、限制性条件等关键信息；向用户发送请求业务办理确认短信，说明业务必要信息，用户短信回复确认后办理业务等。

目前，通信行业电话营销现象整体有所改善。工信部发布的数据显示，今年第三季度，全国电信用户申诉中，涉及营销的申诉占比10.1%，较一季度下降1.3个百分点。

中国联通表示，2025年10月，电话营销相关投诉较一季度月数据对比改善44.1%；中国移动表示，截至2025年10月底，已为超200万名客户成功办理“10085免扰服务”。

三家运营商表示，下一步，将持续完善电话营销合规运营相关规范，进一步加强对非统一平台外呼行为监控和处理，落实用户便捷套餐变更要求，强化对不合规案例的从严处罚和闭环管理，维护用户合法权益。

两地联手整治机动车跨省检测乱象

2025年4月，“新华视点”栏目播发《本省车检过不了，换个省份就“通关”？——机动车检测乱象调查》一稿，关注一些机动车检测站让年审不

合格车辆异地“通关”等种种问题，引发热议。

稿件播发后，河南省、市两级市场监管、公安、生态环境等部门迅速组成联合调查组，第一时间对报道涉及的三家机动车检测机构的资质手续、检测标准等进行调查。对涉嫌违法违规的，依据相关法律法规进行严肃处理。同时举一反三，对全省机动车检测机构进行全面排查整治。

安徽阜阳、河南周口两地生态环境、市场监管、公安部门进行跨省联合协商，探索强化交界地区机动车排放检测机构协同监管、构建跨区域长效治理体系；安徽亳州、河南周口建立监管信息互通机制，亳州市先后14次致函周口市生态环境局，协查202辆次注册地在周口市的超标车辆。

记者日前回访涉事的沈丘县腾达机动车检测管理有限公司了解到，事发后该公司被依法处罚，并被责令限期改正。报道涉及的另一家检测机构沈丘县顺风机动车检测有限公司，目前已被暂停营业，正在按照法律程序撤销检验资质。

2025年5月，生态环境部等九部门联合出台《关于进一步优化机动车环境监管的意见》，明确优化机动车排放检测机构监管平台功能，加快跨行政区排放检验结果互联互通，实现排放检验关键过程数据三级联网等。

受访一线执法人员表示，随着造假手段趋于隐蔽化、多样化、专业化，建议进一步加强公安、交通、生态环境等部门的协作配合，加强大数据、人工智能等技术运用，推动监管措施从传统“人海战术”向“智慧治理”转型升级。

快递计重“向上取整”有所改善

2025年7月，“新华视点”栏目关注到“2.1公斤快递按3公斤计价”等现象，播发《快递计重、停车计时等“向上取整”，合理吗？》一稿。

稿件发出后，国家邮政局高度重视，迅速组织开展核查工作，指导相关企业结合自身实际，参照快递服务国家标准优化完善服务收费计重规则，即计费重量以千克为单位，保留小数点后至少1位。

此后，多家快递企业公布了优化后的计重收费规则。但经过5个多月

的落地执行，记者发现，部分快递企业在其App、小程序上公布的计重方式虽然符合国家邮政局要求，但与此前公布的计重收费规则有差异。

例如，一家快递企业7月公布的规则为“计算续重费，重量精确到小数点后2位且不进位”，目前为“续重保留小数点后至少1位”；另一家快递企业7月公布“计费重量以千克为单位，保留小数点后至少1位”，目前为“续重以0.5千克为计费单位，不足0.5千克，按0.5千克计算”。

记者日前在实际寄件中发现，同样是寄送1.2千克物品，部分快递企业已落实精确计重，但仍有个别企业依然按2千克“向上取整”计重。

“‘向上取整’现象的治理并不是斤斤计较，也不是吹毛求疵，而是贯彻‘公平交易’这一最基本市场经济秩序要求的直观体现。”北京航空航天大学法学院副教授赵精武表示，在有关部门已发布新规的情况下，快递企业应全面、严格执行新规，消费者也可及时与快递企业沟通或向有关部门反馈，维护自身合法权益。

被破坏的天然溶洞正逐步修复

2025年8月，“新华视点”栏目播发《垃圾成堆、钟乳石被售卖——天然溶洞遭破坏调查》一稿，关注部分地方天然溶洞遭到污染破坏问题，引发广泛关注。

记者日前在回访中获悉，贵州某溶洞垃圾堆积问题曝光后，当地有关领导组织环保、水务、农业农村、综合执法等部门赶赴现场调查处理，并制定垃圾清运方案。随后，当地对溶洞内的垃圾进行全面清运，并进行无害化处理。

在曾堆积垃圾的洞口，一堵新建的高2米、长105米的防护围墙，从洞口端阻断垃圾直接抛入；在洞口上游500米处河道内，安装钢制垃圾隔网，避免暴雨季节雨水裹挟生活垃圾冲入洞内，并安排保洁员定期对河道及周边区域的垃圾进行清理，形成常态化防护机制。当地还对周边环境进行全面摸排，全力消除问题隐患，并对其他区域同步开展排查整治。

记者在另一处曾遭到人为破坏的溶洞看到，当地已在洞口焊接了铁门、安装了监控，并由基层干部负责日常管理，防止人员私自进入洞中破坏溶洞资源。

“我国拥有全球最大的喀斯特地貌资源区，溶洞资源得天独厚，需建立

健全保护溶洞的长效机制。”中国地质学会洞穴专业委员会副秘书长赵揭宇建议，尽快完善溶洞保护相关法律法规，为溶洞保护提供坚实法律后盾；开展全面的洞穴普查，摸清我国溶洞“家底”；发挥大数据、人工智能等新技术优势，在充分调研的基础上拿出科学的开发方案，实现溶洞资源开发和生态保护的平衡。

规范团播等网络直播业态

2025年8月，“新华视点”栏目播发《“快速成名轻松高薪”？——揭开部分团播的“造星”陷阱》一稿，关注作为新型网络直播形式的团播行业乱象。

2025年12月初，中央网信办公布“清朗·整治网络直播打赏乱象”专项行动成果。一个月以来，中央网信办指导督促网络平台，紧盯低俗团播引诱打赏、虚假人设诱骗打赏等突出问题，持续加大清理处置力度，完善打赏规则和管理制度，规范直播打赏营利行为，累计处置违规直播间7.3万余个、账号2.4万余个。

各平台则积极构建“技术筛查+人工复核+用户监督”的治理闭环。快手平台针对网络直播业态的低俗内容诱导、虚假人设诈骗、误导未成年人及非理性打赏刺激四类突出问题开展专项治理，完善公会管理制度；抖音推出并升级关于团播内容和团播机构的管理规范，对团播内容、主播行为及公会运营提出更严格的要求。

经过大力整治，直播间的优质内容获得更多成长空间。记者日前在多个平台直播间看到，与此前以劲歌热舞为主相比，团播的内容形式明显更加多元化。说唱比拼、杂技绝活、魔术戏法、国风歌舞等表演让人眼前一亮；退役运动员、非物质文化遗产代表性传承人等不同领域从业者的加入，为直播业态注入新鲜活力。

但与此同时，团播中无处不在的拉票PK、主播工作时长等问题依然存在。“千篇一律的催票话术让人厌烦，但看到主播在镜头前要高强度‘营业’好几个小时，也觉得他们挺不容易的。”喜欢看团播的山西姑娘李玲说。

吉林松辽律师事务所律师郭思琦表示，下一步，有关部门和平台方除了要强化对团播内容、形式的监管力度之外，还应更加重视相关从业者的劳动权益保障问题。

新华社北京2025年12月30日电



民生直通车