手机服务何时才能不“漫游”?

长途漫游费、流量“漫游费”逐渐退出历史舞台,手机用户欢欣鼓舞期待着换地不换号的畅通未来,然而,“归属地营业厅”却成为不少用户心头的“紧箍咒”。销户、换卡、换套餐,各类重要业务只能回到归属地营业厅办理,运营商全国一体的资费跑在了时代前端,全国一体服务体系却显得有些跟不上脚步。

一找二闹三投诉 异地业务靠“攻略”

今年初,罗奕玮的工作地点从北京搬到了杭州,仍需和同事、合作伙伴保持联系的她继续用着北京的手机号。最近她爱上了在手机上观看综艺节目,便考虑将原有手机套餐换成APP专属流量更多的互联网套餐。

“一开始我比较担心的是老用户无法转办更实惠的套餐,结果客服说只要原有合约到期了就可以转,我还挺高兴。”罗奕玮说,“但之后客服告诉我,必须要去归属地营业厅才能办理,杭州营业厅不受理。”

短期内无法回北京的罗奕玮不得不暂时搁浅了换套餐计划。她表示不理解,为什么平时在运营商APP上就能完成的换套餐操作,一定要千里迢迢回到归属地才能完成?

从天津毕业后来到上海工作的纪薇薇也遇到了类似的麻烦:已经使用上海手机号近一年的她,却仍没有把原来的号码注销,同样是由于没法回到号码归属地处理。

但纪薇薇说,最近她在网上发现了很多异地办理业务的“攻略”。

从续约、办理缴费证明到销号、换套餐,记者搜索发现,尽管客服会表示这些业务无法在异地办理,但有不少网友分享了办理成功的经验,而操作要点基本都是投诉。

“客服说必须回归属地营业厅,我态度强硬,立马搬出‘投诉’二字。”有网友在论坛发布了自己异地改套餐的经历,“随后就有工作人员回访,让我提供服务密码后就改好了套餐。”

有些网友则表示,在投诉后,有客服单独联系自己索要了手持身份证的照片、授权书等材料,之后也顺利办理了异地业务。

“办卡时快递上门,销卡时找不着门”,因归属地而产生的种种限制让用户和客服不得不“另辟蹊径”,这背后无疑是一场双输。

异地不办为安全? 隐私征信多隐患

独立电信分析师付亮介绍,以往曾经出现过假冒他人进行异地补卡、异地销号等案例,因此运营商对此类重要业务格外谨慎。取消异地办理,一部分是出于安全考虑,类似于APP异地登录时会打开多重验证。

但制度的刻板导致的大量“绕道”行为,反而对用户的账户安全有害无利。据了解,不少用户因异地办理困难直接放弃,而一部分用户选择远程授权归属地客服代办。

由于销号难,不少用户选择置之不理静候自动注销。但纪薇薇说,自己很担心号码在停机前产生欠费,影响个人征信。

记者在中国人民银行征信中心网站于2014年发布的个人信用报告样本中看到,电信欠费信息确实包含在内。中国人民银行征信中心客服对记者表示,目前运营商如果上报了用户的电信欠费信息,就会被记录到信用报告中。

罗奕玮则表示,之前运营商客服曾表示,可以把身份证、委托书等材料传给客服,由其代办,但她担心个人信息因此泄露或被挪作他用。

这样看来,异地不办理反而带来更多不安全、不诚信的隐患。而付亮分析,有部分业务不能异地办理,可能只是因为运营商没有打通其全国数据,导致外地营业厅或工作人员没有权限处理。

“但运营商的内部结算、系统割裂、内部竞争,永远不是形成服务障碍的理由。”付亮说。

异地限制不合理 服务一体化是大势所趋

“通过异地不办理业务来防止冒名顶替、电信诈骗等行为,我认为这一解释是站不住脚的。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,运营商对于异地不能办理销户、转套餐等业务的规定属于无效条款内容。

《消费者保护法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。否则,其内容无效。

“很多电信业务办理时只要一个电话、一次APP操作就能开通,而注销或更换时却要求用户到开户地去办理,这是明显排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任的不公平、不合理规定。”陈音江说。

可以看到,目前三大运营商对异地服务也进行了一些努力,异地补卡业务基本已可以顺利完成,但仍有不少业务固守“异地不办”的陈规。

专家表示,推动异地建立安全、便捷的服务流程是大势所趋,其惠民程度不亚于“提速降费”。而随着指纹识别、人脸识别等技术愈加成熟普及,异地办理和账户安全将可以兼顾。

陈音江认为,既然不论是异地还是本地办理,运营商都需要对办理者身份进行有效审核,就不能以安全为借口减少工作流程、增加消费者负担。

付亮则建议,可以通过与有实力的互联网企业、支付工具进行合作,将销户等业务的一部分程序搬到线上进行,同时取消本地、异地之分,找到用户、运营商、主管部门之间满意的“最大公约数”。

国能新能源汽车基地启动

20日,投资200亿元的上海国能新能源汽车项目全球总部正式落户G60科创走廊,智能电力公路“三网融合”平台、国能汽车研究院、AESC电池研究院同时挂牌,将成为打响“上海制造”品牌的一个标志性项目。

得益于G60科创走廊产业集群发展“零距离”综合审批制度改革和“一网通办”的实现,这个项目从签约到正式启动仅用了130天。

智能电力公路“三网融合”平台由国能汽车联合产、学、研等多方共同发起,旨在推进交通网、能源网和信息网“三网融合”,从而以新思维、新模式、新业态,引领和改变新能源汽车发展方向。

“三网融合”是全球性的课题与趋势。过去六年,国能汽车收购了瑞典萨博汽车、瑞典智能电力公路、瑞典Mimer等企业。

据介绍,智能电力公路技术在瑞典经过多年测试,可在较短时间内实现道路交通电气化与智能化改造。在提升电能利用率,尤其是弃电利用率、进一步实现节能减排的基础上,为解决电动汽车电池容量、电池成本、价格以及电动汽车充电基础设施建设等问题提供了新的技术路径。

实验数据显示,智能电力公路技术将减少90%的充电桩数量与约80%的电池使用量,延长电池使用寿命约3倍,降低电动汽车造价约40%,降低车辆运行成本约50%。

上海国能新能源汽车基地启动备受关注,也是G60科创走廊开启长三角一体化共建共享的具体体现。

国能汽车于2012年收购萨博汽车及其所有知识产权并有意布局长三角市场,其招商阶段就是上海松江、浙江嘉兴联合招商,最终决定在松江打造一个包含新能源汽车技术、智能电力公路、智能车联网在内的智慧交通全球示范工程。

信息快报

1号线莲花路站前北广场今起改造

为完善轨交1号线莲花路站周边交通环境、优化区域结构功能,进一步提升车站蓄客能力和服务水平,今起,1号线莲花路站站前北广场改造将启动,预计2019年年内完成。其间,车站运营不受影响,但进出站通路将根据施工作临时调整。提请市民乘客留意现场指引,有序进出车站。

新增站厅层和跨轨天桥

轨交1号线莲花路站1997年投入运营。根据客流数据统计,目前其工作日客流达11万人次。由于莲花路站为地面车站,站台宽约5.5米,客流承载能力有限,尤其是早高峰时段短时客流积压情况严重,车站蓄客能力不足。北站台售票区域与进站闸机的垂直布局,使进站客流与购票乘客形成对冲。

根据此次施工规划,站前广场改造完成后,二楼东侧为新建莲花路地铁站站厅层,付费区与非付费区总面积约2500平方米,蓄客能力大大提高,高峰时段客流拥挤状况将有望缓解。新增的跨轨天桥连接南北站台,不仅方便乘客进出车站,还能分流人行地下通道早晚高峰客流压力。

公交轨交将楼内换乘

目前,莲花路站前北广场内有十余条公交线路,但公交与地铁仅通过地面露天换乘,无有效衔接,换乘有所不便。此次站前广场改造项目首次将公交枢纽纳入其建筑体西侧,在保留原有公交线路(莲石专线、莲朱专线、莲枫专线、莲廊专线、莲卫专线、莲金专线、莲漕专线、莲浜专线、150路(过境)等十余条公交线路)的前提下,扩大原有公交场地,拉近与地铁换乘步行距离,足不出楼可换乘,形成公交地铁一体化换乘格局。

莲花路站改造项目并不影响莲花路站正常运营。车站将对施工期间的客运服务措施、出入口及地下通道开闭进行阶段性临时调整,请乘客根据指引通行:6月23日起,莲花路站原北2号口(只出不进)和东地下过街通道北出口将临时封闭,东地下通道南出口正常开放;6月23日起,莲花路站北4号口投入使用,通行方式为只出不进;往莘庄方向始终保证有两个出口投入使用,请乘客留意车站相关告示和现场导向标示。

遗失声明

■上海梵萃渊文化传播有限公司遗失营业执照正本,证照编号10000000201606300324,特声明作废。

杨浦区新闻中心招聘启事

杨浦区新闻中心所属杨浦时报编辑部,为适应当前新闻宣传工作需要,现向社会公开招聘劳务派遣制人员1名,相关条件如下:

一、招聘岗位及职位要求

视觉编辑1名。

负责报纸排版、设计,以及辅助办公室相关工作。

具有一定创新能力,能够熟练使用PS等图像处理软件;出版印刷相关专业优先。

二、招聘条件

30周岁以下;大专以上学历;有媒体从业经验者优先。

三、报名办法

1、符合条件的应聘人员请将资料邮寄或电邮至《杨浦时报》编辑部。

地址:杨浦区济宁路252号A座417室;

邮箱:ypt@yptimes.cn;

电话:25033875;邮编:200082。

2、应聘资料包括:个人简历、一寸彩色报名照、身份证(正反面)、学历学位证书、职称证书、从业资格证书、个人荣誉和相关作品等的复印件。

3、经初审合格者,将另行通知参加笔试,笔试通过者将安排面试。应聘材料代为保密,恕不退还。

杨浦区新闻中心

2018年6月23日