

开屏跑腿

八旬老人交话费 使用现金被拒收

运营商:已责令整改

近日,春城晚报新闻热线接到市民余女士反映,其在小区外营业厅交话费时,被工作人员告知无法使用现金或银行卡支付,仅支持支付宝与微信支付。余女士对此表示不解:“拒收现金不是违反国家规定吗?像我们这样不熟悉手机支付的老年人该怎么办?”

市民:

现金充值话费时被告知“无法办理”

据了解,80岁的余女士家住昆明北市区,多年来一直使用一款每月99元的家庭套餐,包含1部座机、2部手机及宽带业务,她与丈夫的日常通信需求完全依赖该套餐。由于不熟悉移动支付,且小区对面就有营业厅,余女士长期习惯以现金或银行卡方式在该营业

厅充值话费。

然而,10月8日,当余女士再次前往该营业厅充值话费时,工作人员却表示“仅支持微信、支付宝,无法接受现金或银行卡”。余女士回忆道:“我当时有些生气,提议将现金交给工作人员,由工作人员自行在线上帮忙充值,但对方称

此举属于违规。”最终,经店长协调,才以现金方式完成充值并出具单据。

尽管问题暂时解决,但余女士仍心存忧虑:“如果这家营业厅今后不再收现金,我该怎么办?其他像我一样的老人是否也会因不熟悉手机支付而无法正常充值?”

客服:

“无零钱找零”可能导致无法收现金

针对余女士的疑问,记者致电该运营商客服热线进行咨询。客服人员明确表示,公司从未出台“拒收现金”的规定,但余女士所前往的营业厅属于外包性质,可能存在“无零钱找零”等实际操作困难,从而导致无法接收现金。至于银行卡支付,客服解释,目

前所有营业厅已不再配备刷卡POS机,因此均不支持银行卡充值,并建议余女士今后优先选择直营营业厅办理现金充值业务。

对于客服的回应,余女士仍存疑虑:“这家营业厅离家近,办理业务方便。我不关心它是直营还是外包,既然挂着运

营商的招牌,就应该提供规范的服务。”

从法律角度看,客服所称的“无零钱找零”并不能构成拒收现金的正当理由。《中华人民共和国人民币管理条例》第三条明确规定:以人民币支付中华人民共和国境内的一切公共的和私人的债务,任何单位和个人不得拒收。

运营商:

已责令整改

面对用户的合理质疑与法律的明确规定,该运营商告诉记者,公司对所有营业厅(包括外包网点)实行统一收费标准,“并无拒收现金的规定”。

针对此次事件,运营商认定涉事外包营业厅的“拒收现金”行为违反业务受理规范,已对相关代理商及责任人进行约谈教育,并下发整改通知书,对责任人予以考核扣款处理。

关于外包营业厅“无零钱找零”的实际困难,运营商表示将统一由代理商

定期向银行申请兑换零钱,或联系周边商铺协助解决,以保障现金收取能力。

是否存在外包营业点服务能力有限,多数业务需前往直营营业厅办理的情况?对此,运营商表示,绝大多数日常业务,如入网、缴费、补卡、停/复机等,均可在所有营业厅办理,仅少数如政企业务等需在直营厅处理。

在老年人服务保障方面,运营商介绍了多项针对性措施:老年用户拨打客服热线可查询就近营业厅信息;

65岁以上用户可跳过语音导航直接接入人工专席;针对行动不便的老年用户,客服热线开通了视频客服功能,可由本人或家人协助与客服人员视频面对面办理业务。

得知有人因本次事件受到处罚,余女士表示:“处罚不是我的本意。”她希望营业厅能真正从服务层面作出改进,切实方便百姓,避免其他人再遇到类似困扰。

本报记者 龚楚童

eSIM手机来了

近段时间,eSIM手机成了热点。

过去,我们普遍使用的实体手机卡叫作SIM卡,eSIM卡就是一张虚拟的电子化手机卡。目前,中国联通、中国移动、中国电信三大运营商都已获得工业和信息化部eSIM手机商用试验批复许可。

三大运营商均支持eSIM

日前,中国联通、中国移动和中国电信都宣布正式获得开展eSIM手机运营服务商用试验的批复。

中国联通表示,目前已累计适配终端75款(含手机、智能手表、平板电脑等),服务用户规模超过数百万。

中国移动表示将提供全系列eSIM产品支持,不仅涵盖手机,还会扩展至智能手表、平板电脑、车载设备等形态。

中国电信确认eSIM手机业务在国内31个省区市正式上市销售。

商用试验期间,三家企业暂不开放线上办理,用户可持eSIM手机到营业厅门店办理开通业务。

什么是eSIM

eSIM手机通过电子化手机卡的数据文件替代物理卡片,用户无需插入实体卡就能开通使用移动电话通信网络服务。没有物理卡槽,可以让手机等终端设备更轻薄,可扩展的内部空间也更大。

此前,eSIM技术在国内已经在物联网、智能穿戴等领域应用,此次获批意味着正式迈入手机端商用新阶段。

目前,支持的机型有苹果、华为、OPPO等厂商的eSIM手机,均将陆续

上市销售。

eSIM能带来哪些便利

传统SIM卡存在着卡槽影响防水、SIM卡和终端接触式连接的可靠性不佳等问题。而eSIM集成在手机内部,不需要在机身开槽,能提高手机的防水等级。

工信部信息通信经济专家称,从硬件角度来说,这种变化可以降低成本,尤其是一些可穿戴设备,比如手表、眼镜及智能项链、戒指等,使用eSIM会更加方便。

对手机来说,实体SIM卡会有损坏的情况,需要去营业厅补卡,eSIM则不太可能出现此类情况。另外,使用eSIM外出旅行,可以很方便地切换到当地的运营商,不需要开通漫游,或买当地电话卡。 据央视新闻微信公众号

京东“双11” 持续火爆

App活跃用户

增长超47%

带电品类单量

增长超70%

10月14日,京东11·11惊喜开放日在北京举行,披露首份成绩单。自10月9日京东11·11全面开启以来,依托现货开卖、官方直降等举措,消费者购物热情持续高涨。央视市场研究(CTR)星汉移动用户分析系统数据显示,10月9日至10日,京东App活跃用户数同比增长47.6%;截至14日12时,家电、手机、数码、电脑等带电品类订单量同比增长超70%。

此次京东11·11接续国庆中秋长假消费热潮,现货开卖模式直接带动多品类销售爆发。以AI硬件、智能机器人、3D打印机为代表的趋势品类增长显著,智能机器人成交额同比增长5倍,AI眼镜增长超3倍,AI平板增长200%,3D打印机增长120%,AI手机、AI学习机均实现100%增长。家电家居领域,重磅新品成交额同比增长超4倍,超1000个品牌的“闪电新品”成交额增长超100%,百吋电视、多筒洗衣机、零重力零靠墙智能沙发等成交额增长超10倍,制冰冰箱、健康风空调、干衣机等增长超4倍。生鲜与健康消费领域亮点突出,新鲜榴莲成京东生鲜热门果品,成交额同比增长420%。健康消费成新热点,体重管理用药、补益用药的成交新用户数同比增长超5倍。新能源相关品类同样高速增长,自营电动自行车成交额同比增长500%,新能源汽车充电桩增长102%。

促销玩法上,今年京东主打“官方直降”,优惠力度低至1折,同时提供至高2111元官方加补券包,以及京东金融“百亿消费补贴”等多重福利。10月14日20时开启连续3天“超级秒杀日”;10月29日超级直播日、11月2日超省特价日将推出对应优惠。京东PLUS会员可获多轮超3000元补贴,新会员享0.1元兑换爆品等礼遇。

物流领域,首次大规模投入“超脑+狼族”智能设备集群,超脑大模型2.0将千万级别变量模型求解时间缩短至2小时内,“狼族”机器人覆盖全国超20个省份、全球超10个国家,提升一线效率近20%。目前,超66万名物流员工、3600个仓库已全面投入,智能系统优化配送路径,偏远山区配送时效缩短63%,新疆、西藏等六省区实现包邮全覆盖。

本报记者 龚楚童