

您的烦心事儿,我们帮着解决。您的大小不满,我们及时转达。北京晨报与首都之窗合作,基于北京市“政风行风热线”服务推出《有事找晨报》专栏,周一到周五固定刊出。这里不仅是一个倾听的平台,更是一个传递市民呼声与诉求的靠谱渠道。我们在这里热忱服务晨报读者与广大市民,力求事事有答复,争取件件有回音。



晨报热线 首都之窗

87955959
cbshb@sina.com

没办手机卡 莫名被欠费

用户:家中宽带因欠费被停 电信业务员:人员紧张配送延迟

近日,王女士家中宽带被停用,她到电信营业厅一问,才知道这是由于宽带绑定的手机卡欠费所致,“但我本人未办理电信号码,这卡究竟怎么办出来的?又是如何绑定的?”北京晨报记者通过电信客服了解到,今年起电信推出“小明卡合约融合方案”,向办理宽带业务的客户推广,电话授权核准身份证后可开通电话卡。但电信如何获得王女士授权仍然成谜,截至发稿前,北京电信暂无回复。

时隔一年 莫名绑定电话卡

“去年4月,我在电信营业厅办理了两年多的宽带服务,当时还免费赠送了3个月的服务,所以我的宽带服务应该到2019年7月才到期。可7月10日,我家的宽带突然断了。”王女士告诉记者,当天她拨打了10000电信服务号码查

询,才知道因欠费断网,需要到营业厅缴费才能开通。时隔一年多,当王女士第二次踏入北京电信营业厅时,却发现在自己名下,除了宽带业务还多了一张手机卡,而宽带断网就是因该卡欠费所致。

通过查询,工作人员告诉王

女士,这张卡和宽带业务是绑定的,属于“小明卡”套餐。奇怪的是,从显示信息看,这张手机卡是今年5月份才开通的。”王女士表示,自己安装完宽带后从未去过营业厅,也没用过身份证办理手机卡。

沟通无果 客服解释不清

王女士尝试拨打手机号码,但语音提示一直处于关机状态。昨日,王女士接到电信工作人员回复,称“小明卡”是因为今年区域推广活动开通的;工作人员说推广方式一般是电话通知,如果同意办理就会上门送卡并核验身份证件,然而我根本不记得有这事儿,而且开通至今两个月,从未收到过这张电话卡。”

昨日,此前负责电话通知的业务员也曾联系到王女士,表示

曾与王女士通过话,可提供一个33秒的通话记录截图,但至于是否确定开通的录音则无法提供。“退一步讲,如果电话中我同意了,那么为什么至今手机卡没有送到,那更轮不到我提供身份证,在没有进行身份验证的情况下怎么会开通手机卡,又怎么绑定宽带业务呢?”王女士不明白,就算验证个人信息是后置的,那么在开通手续没有完成的情况下,为什么该服务就已开始扣费

了?昨日,王女士称与工作人员电话沟通数次,对方均未能解释清楚宽带绑定手机卡的原因。

虽然欠费不多,工作人员也向王女士解释,欠费实际上是需要用户下载“翼支付”软件手动从此前一次付清的宽带费用上转结,并不需要再次付费,但王女士认为此事的症结并不在于是否欠费;我为什么会在完全不知情的情况下,被开通了一个需要个人身份证件才能开通的业务。”

送卡延迟 北京电信未回复

昨日,记者也联系到当初负责推广业务、即询问王女士是否开通“小明卡”的北京电信业务人员张先生,他表示目前仅能证明与王女士通过话,但王女士在电话中是否确定开通则无法证明;电话都是由个人手机打的,公司并没要求录音。”但如果确认开通,为何王女士两个月都没有收到电话卡?对方表示,由于配送人手紧张;有可能还没送过去,或者寄送时用户家中没

人。用户中有的3月份确定开通的卡都没送完。”

记者随后从10000电信客服热线获悉,北京电信确实曾推广活动向电信老用户提供“小明卡”免费试用一年的活动;确定开通的办理方式有两种,一种是本人携带身份证原件到营业厅申请,另一种是由专员联系用户,用户同意后下单办理。”但也有客服人员表示,该电话卡需要快递送货上门后,用户自己激活

才能使用。

随后记者提出采访要求,希望联系相关负责人,客服人员记录了情况并表示会向上级反映,并提供了电信相关部门的座机号码。但昨日下午记者拨打数次,均无人接听。另据短信显示,采访需求被以投诉的方式受理,截至发稿前,记者未收到中国电信北京公司方面的相关回复。

北京晨报热线新闻
记者 田杰雄 线索:王女士

东城区和平里五区 开墙违建已被拆除

Q:和平里五区3号楼3单元6层一住宅是新建房屋,目前正在施工。希望城管部门现场查看查处。

A:执法队员到达现场后发现该处住户将外墙打开,正在往墙外搭建框架,面积约有50平米。执法队员当即要求在场工人停止施工,并依法约谈了房主。经过工作,和平里执法队于5月7日已将该处违法建设全部拆除。
——东城区和平里城管执法队

丰台区贾家花园内 社区物业共清杂物

Q:丰台区贾家花园小区楼道里堆满了各家杂物,存在大量安全隐患。并且楼道无人打扫卫生,环境脏乱差。附近居委会无人牵头管理。请帮忙整治清理。

A:社区曾多次与住户沟通劝导,并联合建佳物业、社区民警、街道安全办多次强制清理。为维护公共空间环境,消除安全隐患,5月8日上午,社区连同建佳物业对在楼道堆积的杂物进行了清理。共清理杂物1车。
——丰台区东铁营街道办事处

朝阳首城国际中心 未备案车场被约谈

Q:朝阳区首城国际中心附近八棵杨北街,存在私设停车场的情况,该停车场没有备案信息,有违法收费行为,附近居民有办理停车证的被骗情况,本人曾通过96310举报两次,一次反馈是没有看到违规停车员,一次反馈是对违规停车员进行驱离,但作为附近业主,仍然天天看到违法收费行为。建议有关部门重视起来,切实维护好人民的合法权益。

A:经查,此处停车场目前没有停车备案手续,队员已联系负责人约谈并责令停止收费行为。劲松执法队将加大巡控力度,保持辖区环境秩序良好。
——朝阳区劲松城管执法队

朝阳东大桥路小区 楼前区域将待整治

Q:东大桥路59号楼楼前,长期有饭馆、超市、水果摊开业,环境脏乱差,存在消防隐患,周围居民反映强烈。在全市整治大环境背景下,依然有人违法经营。呼吁有关部门彻查。

A:经查此处存在一起违法行为,城管队员已责令便利店店员及时清理,同时建外街道已责令超市限期停业,并已约谈水果摊业主。此处已列入建外街道整治计划。
——朝阳区建外街道办事处

丰台区蒲安东里小区 商贩取缔违建被拆除

Q:丰台安乐林路蒲安东里小区4号楼下西门,小卖铺常年占道,经营露天铁板烧,每天下午到夜间,都存在空气污染、液化气罐爆炸隐患,希望有相关部门能严格执法。

A:本街道执法队队员经现场核实,已由东铁营街道联合工商、食药、派出所及东铁营城管队进行联合整治,对露天烧烤现象进行了现场取缔,对其违章建筑进行了现场拆除。
——丰台区东铁营街道办事处

田杰雄 / 整理

回音 | 玉渊潭加强巡查引导文明游园

北京晨报现场新闻(首席记者张静雅)本报日前报道,有游客在玉渊潭内随意折下荷花荷叶。如今,公园荷花景区周边区域新增了多块“文明赏荷 请勿攀折”的温馨提示牌。此外,公园通过多种手段加大了《北京市公园条例》宣传,并加强了巡查与引导(如图)。

相关负责人称,公园还特意增加了“四大员”做好景区生态环境维护工作:一是安全巡查员,在全园各大景区、赏荷景点加强巡查看护,发现游览安全问题及时给予提醒;二是景观维护员,主要由绿化人员组成,重点针对荷花景区、夏季开花植物等进行巡查,对枯叶折枝、水面垃圾等及时清理,保持荷花景观环境和湖面水体清洁;三是生态宣传员,由公园科普



讲解人员组成,以流动的方式向游客科普荷花知识、讲解湿地功能,宣传生态保护理念,传递生态文明;四是文明引导员,由公园工作

人员、游客志愿者和学生志愿者组成,加强荷花景观的看护,对个别游客赏荷的不文明行为及时进行劝阻。”首席摄影记者 吴宁 / 摄



本版支持单位
政风行风热线
www.beijing.gov.cn