



962555

人在上海  
屡带星号行程卡“去”外地  
阿婆出行常遇阻

4个月7次“被离沪”！老人希望电信部门彻底解决问题

小  
微  
调  
查

没有离开上海,也未出借过手机,手机行程卡却显示到访过安徽、江苏、山东等多省市,一些地方甚至含中高风险地区。这件怪事就发生在72岁张阿婆身上。近半年来,由于行程卡不时带\*号,导致她去看病、到老年大学上课都极为不便。从去年9月至今,老人的手机累计“去”过国内近10个城市。就在发稿前,行程卡上又多出“山东省枣庄市”。张阿婆焦急又迷茫,迫切希望相关部门能找出“病因”,让行程卡早日恢复正常。

您于前14天内到达或途经:山东省枣庄市,上海市\*(注:\*表示当前该城市存在中风险或高风险地区,并不表示用户实际到访过这些中高风险地区。)

去年至今未曾离开上海,张阿婆的手机行程卡经常显示去过外地



张阿婆多次去中国电信斜土路营业厅反映情况

## 安徽山东重庆多地游

行程卡全称为“通信大数据行程卡”,通信部门和运营商通过用户手机所处的基站位置获取信令数据,能查询到手机用户本人前14天到过的所有地市信息。疫情期间,行程码和健康码已成为广大市民进入各大公共场所的“标配”。

“我没有去过外地。2021年一整年都待在上海。”张阿婆告诉记者,她是上海户籍居民,家住徐汇区,使用的是中国电信的手机号码,尾号为9792。第一次异常始于2021年9月27日,当时手机行程卡上显示她14天内曾途经或到访过安徽某地、江苏某地以及重庆市。发现后,老人拨打10000中国电信客服热线反映问题。5天后,3个没去过的城市从行程卡上全部消失。

让人想不到的是,这仅仅只是开始。之后,张阿婆详细记录了每一次异常的具体情况。“没过几天,又来了。”张阿婆叙述,2021

年10月10日,出现“山东省枣庄市”和“山东省临沂市”,致电客服后消除。接着,一发现行程卡上出现没去过的地方,她就马上拨打客服热线要求解决,每一次后台人员也都及时作了处理。

但这件事似乎看不到尽头。2021年10月25日,是“江苏省盐城市”;2021年12月20日,是“山东省济宁市”;2021年12月24日,是“安徽省淮北市”和“安徽省宿州市”;2021年12月27日,是“安徽省淮北市”“安徽省宿州市”以及“山东省临沂市”。如此密集“轰炸”,而且好几次还是带\*号显示有中高风险地区的城市,这使得张阿婆受不了老年大学上课,只能中断上到一半的点心课程。去医院、商场,也需要向工作人员反复解释,严重影响日常生活。

## 无奈成营业厅“常客”

记者陪同张阿婆来到斜土路760号的中国电信营业厅。当天,张阿婆的手机行程卡

显示为绿色,前14天到达或途经的地方是2021年12月27日出现的3个外地城市,再加一个上海市。值得注意的是,前几天曾出现过\*号,随着疫情地区风险等级变动,行程卡上已经没有\*号。斜土路营业厅的一名店长说,老人之前来过好几次营业厅,他知晓相关情况,但线下网点不负责后台技术问题,所以只能请老人继续拨打客服热线解决。当场,这名店长帮助张阿婆打了一通10000热线,电话那头的客服人员承诺会在核实后尽快处理。

和之前几次一样,投诉后行程卡上又没有了“被去过”的外地城市。当天晚上6时,张阿婆的行程卡只显示“上海”,恢复正常。

## 换卡也不保证再无异常

问题到底出了哪儿?何时能够真正解决呢?记者联系到中国电信投诉中心。相关工作人员回复,可能是手机用户去过行政区划交界处,导致人在上海,但接收到了外

地信号。记者表示质疑,假设用户身处上海嘉定、宝山等郊区,会接收到江苏省太仓市的信号,但为何会接收到离开上海600多公里的安徽省信号?最后,中国电信工作人员坦言,技术部门暂时找不到张阿婆行程卡异常的原因,后续也只能靠不断拨打客服热线来解决。

1月13日,中国电信致电记者称,建议张阿婆去就近营业厅更换一张手机卡,原有号码不变,只是换新卡。那么换卡后,手机行程卡“去外地”还会发生吗?对方说,不能确保不会再次发生,并且依旧解释不出原因。

1月14日,张阿婆的行程卡再一次发生异常,这一次是多了山东省枣庄市,直到1月16日仍没有恢复正常。“1月3日才刚刚解决好!”张阿婆连声叹气,“难道只有不停地打客服热线这一条路吗?还是有人盗用了我的手机号?我希望得到一个明明白白的解释。”  
本报记者 夏韵

## 新买戒指的宝石掉了,怪谁?

消费者坚称正常佩戴 经本报协调专柜同意免费修

本报讯(记者 王军)任女士去年7月18日在浦东第一八佰伴英皇珠宝柜台购买了一枚精美的祖母绿戒指。让她郁闷的是,新买的宝石戒指正常佩戴仅两个多月,祖母绿宝石竟然就丢了一颗。送往专柜维修,却遇到责任难以认定的尴尬。于是,任女士向本报“帮依忙”记者求助。

2021年7月18日,任女士购买了这枚祖母绿宝石戒指。正常佩戴仅两个多月,9月27日晚上,任女士忽然发现镶嵌着的4枚祖母绿宝石中的1枚

竟然不翼而飞。随后,她找遍了家里的角角落落,也不见宝石踪影。

当晚,任女士便将情况反馈给了品牌专柜的销售,约定时间带好戒指和产品《保证书》去专柜处理。专柜店长查看戒指镶嵌戒托后,虽同意非人为故意损坏,但当场强调是工艺问题还是佩戴问题,责任难以界定。

在之后的沟通中,品牌专柜和任女士各执一词。专柜同意免费维修,但仍要求任女士支付不见踪影的宝石千元材料费。但任女士自觉也很冤枉,好好的戒指正常佩戴,怎么就掉了一颗宝石呢?从商场售后调解中心到相关部门,双方仍没有协商出结果。戒指仍一直由品牌专柜保管,对此任女士十分焦虑。

记者了解情况后,与英皇珠宝专柜取得联系,详细询问了戒指的爪镶工艺和双方沟通情况,并作了调解。希望在责任无法确定的情况下,品牌方能照顾到消费者既无过错,又钟情于品牌价值的前提下,给予妥善解



任女士所买同款戒指

决。之后,任女士反馈,英皇珠宝专柜已同意免费维修,并向“帮依忙”的积极调解表示感谢。

岁末年初,珠宝首饰消费激增,由此带来的消费纠纷也不少。记者了解到,部分珠宝的镶嵌工艺看似简单,但由于不同珠宝的不同特性,对首饰的佩戴和保养要求也不同。如祖母绿宝石硬度虽然很高,但脆性也强,加工镶嵌并不简单。一方面,销售人员应该予以特别提醒告知;另一方面,消费者也应该通过专业渠道定期保养。

小  
呼  
有  
应建筑垃圾占据  
小区绿化带小  
帮  
民  
有  
呼

本报讯(记者 徐驰 通讯员 周斌)家住丰庄路310弄明日新苑的市民高先生近日向本报“帮依忙”反映,丰庄路310弄44号东侧附近,经常堆放着大量的建筑垃圾,不仅严重影响了小区的居住环境,还存在一定的安全隐患。

高先生说,他家门口的小区绿化带内,经常被一袋袋白色包装的建筑垃圾占据,建筑垃圾堆成“小山”,还有一些湿垃圾混杂其中,蚊蝇滋生,臭味难闻。高先生还说,建筑垃圾堆积之后,占去部分小区门口道路,给居民出入造成了安全隐患。

采访中,不少居民表示,这个问题在小区内由来已久,希望物业和相关管理部门能够建立长效机制,合理规划,逐步在小区里设立集中堆放点。同时加强管理,及时清运建筑垃圾。

记者联系属地物业公司。负责人王女士反馈,会派人前往现场查看,承诺1周左右时间清除建筑垃圾。“我们将尽快清理干净,还居民整洁的居住环境。”

本版编辑/曹柳曼  
视觉设计/戚黎明

江苏银行上海分行  
三年期个人大额存单  
3.55% (20万起)  
详情请见上海分行各营业网点  
021-22258262 021-22258273