



一个电话没打 咋就「涉嫌诈骗」

最近,济南市民王女士遇到一件烦心事,她用自己的电话办理了两张副卡,结果第二天电话就被莫名停机了,第三天她又重办了两张副卡,没想到,这两张副卡次日又被停机。通信运营商客服人员给出的原因是,该号码被工信部监测到高频打电话,有诈骗嫌疑。

王女士认为这个理由不能成立,几天时间里,四个号码中只有一个曾打过一个时长3分钟的电话,其他三个号压根儿就没用过。这到底是怎么回事?她希望通信运营商能给出合理解释。



连办4张副卡都被停机,王女士很郁闷。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 刘云鹤

连续办了四张手机副卡,都被莫名停机

10月25日,王女士在济南市山大路与和平路某通信营业厅开通了两张副卡。其中一张副卡当天晚上打了3分钟电话,另外一张未使用。没想到,第二天她打电话时发现,这两个号码都被停机了。

让王女士觉得奇怪的是,主卡和副卡是共享话费的,在主卡不停机的情况下,副卡不会出现停机状态,现在两个卡都停机,这到底是怎么回事?

王女士拨打了客服电话,客服的回复让王女士觉得不可思议。客服称,王女士办理的号码被工信部鹰眼系统监测到在高诈骗地区频繁拨打电话。

“我只用一个号码打了3分钟电话,另一个还没用,怎么就高频了?”王女士感觉一头雾水,希望客服给出证据,证明自己曾“高频通过话”,客服称这属于隐私,无法提供,“难道我查自己还不行?”客服表示,想解决问题,需要王女士带着身份证件到营业厅重新开卡或者重新办卡。

10月27日,王女士去了该通信营业厅千佛山店重新办了两张副卡。对于之前两个电话号码被停机问题,工作人员猜测,办的那个副卡号码可能是上一个用户做营销时,打了太多骚扰电话,被工信部监管了。

吸取上次的教训,在第二次办副卡时,王女士要求工作人员办理两个别人从未用过的号码。

没想到,这次办理的两张副卡,第二天又被停机了。

卡还没来得及用,咋就“涉嫌诈骗”

王女士多次向客服询问原因,客服的回复基本都是她被监测到频繁拨打电话,有诈骗嫌疑。这让她气不打一处来,第一次办副卡,自己还打过3分钟电话,第二次办的副卡还没用就被停机,哪里来的高频拨打电话?10月29日,她再次来到该营业厅询问。

王女士第二次被停机是什么缘故?根据工作人员的查询,齐鲁晚报·齐鲁壹点记者发现,王女士被停机的路由显示为“诈骗等级为46”。工作人员介绍,这个数字表示,号码被停是有诈骗嫌疑。

工作人员查询王女士第二次开通的两张副卡发现,副卡的余量都显示为零,这就代表,副卡没有使用记录。根据王女士的描述以及工作人员的查询,王女士先后办理的这四张副卡,都未高频使用,甚至还没有用过,那为什么会出现这种情况?

工作人员猜测,还有一种可能性,王女士开通的其他号存在高频使用的可能,被监测到异常后,副卡都被停用了。王女士的主卡已办了三四年时间,属于VIP客户,她还有一个副卡大约是三年前办理的。是否这两个号码有问题?

工作人员现场调取了这两个号码的通话记录,10月份副卡的通话记录只有8条,并且全是呼入没有呼出。主卡10月份的通话记录一共344条,其中呼出电话有138条。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者发现,这呼出的138条记录,有很多是拨打相同的号码,既有呼出也有呼入。王女士表示,这些电话都是和亲朋好友及同事的通话,“从通话记录也能看出,我拨打的这些号码都是认识的人,如果是诈骗或者用这个号码营销,不可能重复出现这么多次。”

通信运营商:封号并不是公司行为

该通信营业厅一名工作人员告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者,之前也常出现用户号码被停机的情况,但一般都是做业务营销频繁使用,用一段时间后才会被停用,像王女士这种刚开了卡第二天就被停用的情况,还是第一次遇到。

工作人员还表示,封号是工信部鹰眼系统根据一定的数据监测封的,并不是人工智能干预的,和通信运营商并没有关系,“不过,我们会把王女士这个问题记录下来,反映给技术部门,然后再往上反映。”

连续办四张卡都被莫名停机,王女士表示,这几天时间,自己共拨打了8次客服电话,跑了两次营业厅,但问题一直没得到解决,感觉很无奈。她希望尽快查清原因,给自己一个交代。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 袁野

邮寄“百宝箱”受损严重

10月30日上午,记者见到了赵刚,谈起自己的经历,赵刚生气地说,“10月23日,我在小区的菜鸟驿站给两位朋友分别邮寄了一个红木百宝箱,每个价值5000余元。”赵刚说,当时两个百宝箱都包裹得很严实,寄往省内城市。

大概过了两天,赵刚其中一位朋友先收到了快递。“朋友发现快递的外包装破损,当场拒收,又给我寄了回来。”赵刚说,另外一位朋友的快递是寄到单位的,正赶上周末,就委托人代收了。“等周一上班,我朋友打开快递后发现,给他寄的那个红木百宝箱受损严重,里面的镜子都碎了,于是又给我寄了回来。”

赵刚还是第一次遇到这种事,非常气愤,接着就联系了中通客服。“我要求对方领导来协商这件事,但他一直不出面,只是发短信向我提出解决方案。”赵刚说,中通方面说可以帮忙修两个百宝箱。

“还没协商,对方就单方面给出了方案,我不能接受。”赵刚告诉记者,两个红木百宝箱都邮寄回了济南,但他一直没去看。

随后,记者跟随赵刚来到菜鸟驿站济南历山吉第7号店。赵刚现场将两个退回来的百宝箱打开,其中一个百宝箱外包装纸箱已经破损,百宝箱内部损坏严重,镜子已经碎了。接着赵刚又打开另外一个快递,里面的红木百宝箱已经解体,成了一块块木板。

看到这种情况,赵刚非常气愤。“我觉得可能遭遇了暴力寄件,很明显,是有重物砸到了这两个百宝箱,给砸坏了。之前中通方面提出给我维修,可都碎成这样了,还怎么修?”赵刚说,中通应该给一个合理说法。

“事情已经过了好几天,中通方面的领导也不出面协商,他们应该给我赔偿,然后道歉,解释为什么会出现这种情况。本来这是我送给朋友的礼物,现在成了这样子,真的非常郁闷。”

菜鸟驿站和中通各有说法

针对赵刚的遭遇,记者联系了中通客服。“不好意思,我们这边不接受采访。这个事情,我们已经和发件人交涉过,他可以去找驿站,我们也不会推卸责任,会进行处理。”客服说,赵刚的百宝箱没有丢,只是破损了。“这个东西可以维修,对于维修费,菜鸟驿站可以承担。”

“我们已经和菜鸟驿站的负责人交接好了,您可以和他们联系。如果外包装破损的话,可能是我们运输过程中暴力卸件,导致快递损坏。但现在外包装没破损,里面东西却坏了,那可能是客户发的东西是易碎的。”该客服说。

记者问客服,“其中一个快递外包装已经破损了,那怎么办?”该客服反问记者,“外包装破损是导致内部物品破损的原因吗?”记者说,“发件人是这么认为的。”客服则表示:“我们没有推卸责任,一直在积极处理。”

随后记者又联系了菜鸟驿站的相关负责人。“现在这个事我也不知道怎么处理,责任不在我。这个外包装都是发件人提供的。而且收件人签收的时候,签了外包装完好,但外包装不是完好的啊,还有洞,他怎么能签?”

对于中通所说的按相关条例,是菜鸟驿站负责处理此事,驿站方面并不认可,“不是我们负责,什么条例?我没见过相关条例。中通和我联系了,我们先协商看看,把损失降到最低,没说责任都是我的。我发件时还好好的。再说,快递是员工发的,发的时候是完好的,外包装也是经过客户确认的。不是我包装的,我不担这个责任。”该负责人说,他这边只是代收代发。“我只是帮忙代发,也不是我送过去的。是中通物流弄坏的,我不承担维修费用。”

中通和菜鸟驿站各执一词,赵刚非常气愤,“两边互相推诿,负责人也不出面解决,维权怎么这么难?”

针对此事,赵刚已经向有关部门投诉,壹点帮办记者也将持续关注。



损坏前的百宝箱很精美。



损坏后的百宝箱,镜子都碎了。



报料平台:齐鲁壹点情报站
报料热线:13869196706

近日,市民赵刚(化名)向壹点帮办栏目反映:10月23日,他在菜鸟驿站用中通快递分别向两位朋友邮寄了一个红木百宝箱,每个百宝箱价值5000余元。一位朋友收到后,因百宝箱外包装破损拒收;另外一位朋友收到快递后,发现百宝箱损坏厉害,于是又给赵刚寄了回来。如今,两个百宝箱一个受损严重,另外一个已经解体,赵刚多次找中通协商,但相关负责人一直不出面,这让赵刚很气愤。

快递百宝箱结果碎成木片 市民怀疑遭暴力寄件,菜鸟驿站和中通各执一词