



# 上门“电话业务员”真假难辨

## 他们一般瞄准老年人,最新的说辞是“电信企业合并、上门办理优惠” 遇到这样的情况,请您先打客服电话确认一下 您也可以拨打67655030跟我们说说

### 上门办业务有待规范

家住东里路的范存义是一名退休教师,11月15日下午,两位自称是铁通公司工作人员的人登门拜访。范老师说,两名工作人员表示,现在可以办理预存优惠业务,预存话费可以免来电显示和月租。当得知范老师已经办理了网通的190长途等业务,并且还有400元余额的时候,两位工作人员表示,如果她缴纳700元开通铁通的197业务,就可以退还400元余额,相当于预存300元就可以开通。“当时给我承诺的是11月20日之前返还,我交了700元,但到现在还没有返还。”随后,她发现,自己的电话开通了铁通的197长话业务,自己交的700元被存入其中,而当时承诺的返还话费优惠则没有实现。范老师说,当时缴费也没有让工作人员出具发票,“想着铁通也是正规的公司,也就没在意。”

不仅仅是范老师,家住太康路的徐先生也正在疑惑,自己是不是因为让工作人员上门办业务而出了问题。今年年初,徐先生按照小区墙上张贴的广告拨打了某运营商宽带业务工作人员的电话,“很快就办好了,也开通了。”使用了一段时间之后,因为经济承受能力,徐先生决定停掉网络,而到营业厅查询之后,他才知道,自己的宽带账号已经在2006年开通,至今已经欠费1500多元,“我到现在还在怀疑,是不是上门给我办宽带的人把开通日期写成2006年了。”

“能不能帮帮我啊,他们拿走了500块钱之后就没了。”家住纬四路的李阿姨在晚报通信服务热线里焦急地问道。几天前,自称是某运营商工作人员的几个年轻人找到了她,告诉她“两家公司合并了,现在办理预存有优惠。”李阿姨交过500元钱之后,就再没有见过这几个年轻人,而记者跟相关运营商求证的结果是:无论是正式员工还是代理商,都没有为李阿姨办理过这样的业务。

和李阿姨类似的情况在热线里还有不少,记者调查发现,上门办理业务的“电话业务员”不仅真假难辨,办理业务时也并不规范。

晚报记者 祁京/文 吴琳/图



### 运营商外包业务是根源

对于范老师遇到的情况,郑州铁通客服部的闫女士表示,当时办理业务的确实是铁通的正规代理商,但是否给用户承诺可以退费他们还在调查之中。“我们会给用户一个满意的答复的。”闫女士说。但她同时表示,现在社会上确实有冒充铁通工作人员上门办理业务的,“我们的197卡随处都可以买到,铁通公司不可能对每一个人都进行约束。”

有运营商内部人士介绍说,出现这样的情况主要是因为运营商大量外包自己的业务,为了节省人员成本,经营固网和宽带的运营商近年纷纷将宽带办理和维修等业务外包给代理商,而对这些代理商的管理就成了问题。这位内部人士表示,每年他们都会收到有关上门办业务情况的投诉,“下一步我们正在考虑收回一些已经外包出去的业务,加强管理。”

### 有情况先拨客服热线

那么,在运营商开始规范上门服务之前,消费者如何保障自身的利益呢?郑州铁通的闫女士表示,每个正规代理商的工作人员工号和身份证号在铁通都有登记,遇到自称是铁通工作人员的人,可以拨打铁通的客服热线10050进行核实,“如果他没有工号或者不相符,则肯定不是真的。”闫女士说。

而省通信管理局的工作人员也提醒消费者,近来发现有个别社会闲散人员冒

充通信运营企业工作人员上门推销IP电话业务并进行虚假宣传,谎称“使用IP业务拨打长途不收市话费、长途每分钟0.15元”、“几家电信运营企业合并、现上门办理预存话费”等等,诱骗用户预交高额话费。遇到这样的情况,要先对电信运营企业上门服务人员进行身份确认,通过拨打客服电话:铁通10050、网通10060、卫通10070进行核对或提前预约上门服务。

### 品牌担保公司形象展示—推荐市民满意的金融服务单位

**润唐担保** 河南润唐投资担保有限公司

理财方向 选择润唐 贷款还是润唐

**理财收益18%以上**

资金流的链接者 风险投资的促成者  
大额融资的组织者 财务经营的改善者

电话: 0371-66618508 66619303  
手机: 13333867600  
地址: 紫荆山路60号金成国贸大厦2102/2107室  
www.runtangbank.com

**河南豫商投资担保有限公司**

为您提供房产抵押贷款

保证投资安全稳健 理财快速便捷

凭此广告上门理财有大礼

热线: 69067798 69067799

**长通理财** 河南长通投资担保有限公司

理财热线: 0371-65335731  
贷款热线: 0371-65335732

长通企业 值得信赖

合法 透明 安全

●房产抵押 ●公证处强制执行公证 ●长通提供担保三重保障, 保证你的资金安全!

理财VIP专线: 400-8119-686  
地址: 郑州市经三路与东风路交叉口北300米(注协大厦7楼)

**亿达担保**

**贷款**

多种融资渠道 为您量身打造

63329390/391/392

**河南鑫惠抵押贷款**

投资运营的品牌旗舰 抵押贷款的服务航母

安全收益高 帮您理财 为您融资 灵活速度快 促您发展 助您成功

地址: 经三路融丰花苑B座13楼A/D  
财富热线: 0371-65786018 65786028 65786038

**河南嘉信投资担保有限公司**

嘉信金钥匙理财 您身边的理财专家

引领投资新方向托举理财新高度  
年稳定收益13%-18%以上  
同贺: 河南嘉信上街分公司正式成立!

专线: 60135808/01/02/03 网址: www.jxbanks.com.cn  
地址: 中国郑州市黄河路129号天一大厦B座901室

**民盛担保** 理财专家·融资顾问

物价上涨,花钱的地方越来越多,钱越来越不值钱,请关注

**民众理财 月月收息**  
新型理财产品

公司地址: 郑州市黄河路26号中孚大厦5楼  
咨询热线: 0371-63220028 69171001  
公司网址: www.minshengdanbao.cn www.民盛担保.com

**路航GPS卫星导航仪**

折扣价 1880元 原价 2680元

★5.0英寸1600万色TFT真彩触摸屏  
★高品质MP3、MP4电子书功能  
★正版城际通全国地图一年免费升级  
★4GB内存,支持一机多图,内置电子狗功能

全省招商电话: 13937178023 13837122203  
地址: 文化路与东风路交叉口数码港9楼909 郑州市内送货上门13937178023