

邮局、商超、银行现金缴费渠道全面恢复,已涵盖网点 4407+743 个

水电煤线下缴费点回归,缴费方便吗

晨报记者 徐妍斐 李晓明

曾几何时,市民们习惯拿着水电纸质单子去家附近的银行、邮局、便利店缴费。去年末今年初,随着又一批知名便利店停止代收,老年人等群体的生活缴费便利性受到关注。

最近,上海推进解决水电气等公用事业现金缴费“数字鸿沟”问题,大批银行、邮局、便利店纷纷恢复线下收费,涵盖网点达 4000 余个。

记者实地走访九家银行、邮局、便利店发现,浦发银行、好德便利店、快客便利店属于“一直可办理”;上海银行、邮局、全家、罗森、良友等便利店属于曾中断,但在过去的一两个月内恢复;农商银行则预计在 4 月底覆盖……与邮局、银行可收水电气相比,恢复缴费的便利店还可收取网费。

据市政府办公厅此前披露,目前邮局、商超现金缴费渠道已全面恢复,已开通现金缴费渠道的网点共计 4407 家;同时,进一步拓展地方银行网点现金缴费渠道,三家市管商业银行共有现金缴费网点 743 个。

[消保委]

水电煤线下缴费点回归,让老人告别“缴费焦虑”

对于水电煤线下缴费的回归,让老人告别“缴费焦虑”,为老人带来更多的幸福感和获得感。此次走访中记者发现,老年人及环卫工人等岗位的人员,是便利店缴水电费的主力。

在快客威海路店,一名环卫工人拿着一张纸质的电费单子走了进来。店员为他输入了单子上的信息,将凭证用订书机定好,收取现金。

全家威海路店等店员均表示,相对于来买东西的顾客,来缴公共事业费用的人不多,以老年人为主,缴费时间集中在单子下来那几天。一名店员告诉记者:“确实年纪大的人比较多,而且是那种不与子女同住的老年人,他们有这个需求。”

上海市消保委特邀志愿者柴俊勇认为,现在公用单位提倡无纸化办公,但给老人们带来了“五无”困惑:“无底”,不清楚每月家里使用了多少水电煤气,不知道为什么要缴那么多钱;“无路”,目前有不少老年人在生活中还无法完全适应智能手机,不会使用 APP 软件,甚至有些老人还没有智能手机,尚存的线下缴费点又距离较远;“无助”,有些独居无子女的老人,让邻居代缴也不

是长久之计;“无门”,老人投诉无门,今年以来,12345 市民服务热线接到了不少老年人关于水电煤线下缴费的求助和诉求;“无奈”,家门口时常被贴上催缴费用的单子。

“此次中城约 4000 个水电煤线下缴费点即将陆续回归,解决了老年人的烦恼,我们为老人们告别‘缴费焦虑’点赞!”柴俊勇表示。

另一位上海市消保委特邀志愿者徐建民也同样为线下缴费点的回归点赞。他表示,线下缴费点的恢复是回归传统做法、重拾缴费习惯,这对老年人来说是桩开心事。

“老年人一个月两三趟拿着缴费单和现金去离家近的银行、邮政局、营业所、罗森全家等便利店去缴费,与其说是当个事做,不如说是图个开心,动动腿脚、望望野眼、碰到熟人聊聊山海经,于是多了一点社会接触,少了一份寂寞孤独,这有多好啊!”

徐建民认为,线下缴费回归对于老人来说实际是一种社会交往,也是上海城市有温度的细微体现。城市数字化转型要转得对路,“数字化”不是“树脂化”,它应当是有柔性的、普惠的、便利的。“我们也期待交通、商零、医疗等部门也能从中受益。”

测评

可缴费网点营业正常吗?

在车站北路邮政支局,测温亮码进入后,记者看到一边是储蓄业务,一边是邮政业务。工作人员表示,这家邮局的水电气等线下缴费业务一直都可以办理,只要拿号在邮政业务区等候即可。因为邮局四周都是居民区,平时也有很多老人拿着水电账单来办理缴费业务。而且邮局的营业时间从早上 8 点开始,到下午 5 点半,周末也是正常营业,也比较方便。

快客威海路店店员告诉记者,除了 1 月升级机器时短暂地停收过一段时间,这里都可以缴纳公共事业费用。

同在威海路上的全家便利店、好德便利店,陕西北路威海路路口的罗森便利店,殷行路上的良友超市均表示,门店有线下缴费业务。其中,好德与良友均在玻璃门上张贴了“本店代收公共事业费”的标识。

不过,威海路上的罗森店员则表示,不收取水电气网等费用,也不太了解近期便利店在恢复收取的相关情况。

记者从全家方面了解到,上海全家目前除了封闭园区内部和特殊通路门店,都恢复开通了线下缴费。“比如工厂园区、机场这些位置,没有单子就用不到这项服务,其他门店都是可以的。”

测评

网点都能缴哪些项目费用?

经记者实地探访,车站北路邮

政支局、上海银行凉城支行、浦发银行凉城路支行、全家威海路店、好德威海路店、罗森陕西北路店、良友殷行路店均可收取水电气网。

上海农商银行凉城支行少了一项网费,可收取水电气。

记者在走访良友殷行路店时,店员还特别提醒这里为交通卡售卡、充资点。

测评

在网点如何办理缴费?

上海银行的工作人员表示,除了在窗口办理现金缴费外,还可以在柜台内的机器上操作,只要扫描水电气账单条形码,再进行付费即可。老人如果不会操作的话,工作人员会帮其完成。

另外,银行还可以帮助老人办理公共事业费代扣业务,只需要办一张银行卡,然后签一个代扣协议,每个月就可以自动扣费,不用再跑一趟了。银行周一到周六的营业时间是早上 9 点到下午 5 点,周日休息。

在浦发银行凉城路支行,工作人员表示,这里一直可以办理个人水电气等公用事业的缴费业务,只需要拿号排队即可。考虑到有时候排队等候时间较长,更推荐办理银行的代扣业务,办理一张浦发卡后签订代扣协议就能自动扣费。银行针对个人业务的营业时间是早上 9 点到下午 5 点,周末不休。

记者走访的各家便利店则均表示,只要带纸质单前来,店员会帮助缴纳。

测评

网点的缴费曾中断过吗?

记者从上海邮政获悉,之前因为相关业务量减少,所以部分网点暂停了线下水电气等公共事业费用的代收业务,在接到市民相关诉求后立即整改。1 月 14 日,市邮政公司已将停止代收现金缴费业务网点全面恢复,全市共 504 家。

在上海农商银行凉城支行,记者询问是否可以办理水电气现金缴费,大堂工作人员表示之前是可以办理的,但是后来停掉了,现在是否可以办理还需要向窗口确认。经过几番确认,表示如果是一般的水电气缴费可以办理。

记者获悉,上海农商银行全市 359 家网点,目前仅对有商户直连的 5 家(上海电力、上海城投水务、上海燃气、青浦燃气及奉贤自来水)商户账单可实现现金缴费。4 月底,将基本覆盖水电气等公用事业商户。针对个人业务,上海农商银行的营业时间为周一到周五:8:30—16:30,周末休息。

好德威海路店与快客威海路店表示,一直可以办理线下缴费业务。全家威海路店、罗森陕西北路店、良友殷行路店则表示,是上个月恢复的。

其中,罗森陕西北路店表示,元旦才刚停,2 月 15 日就恢复了,大约只停了一个半月。全家威海路店店员表示,近期收到了一份通知,就把暂停了一段时间的代收给恢复了。

代收公共事业费

1

2

测评项目	缴费项目	可缴费网点数量	是否断过
上海银行	水电气网	228	3月3日起全部支持
农商银行	水电气	359	4月底基本覆盖
浦发银行	水电气网	156	一直可办理
邮政	水电气网	504	1月14日全部恢复
全家	水电气网	1447	2月恢复
罗森	水电气网	1287	2月恢复
好德	水电气网	光明农工商集团 637	一直可办理
良友	水电气网	光明良友集团 400	2月恢复
快客	水电气网	135	一直可办理

