

工信部称第三季度宽带及手机上网投诉大增

消费者呼吁运营商提供优质上网服务

拨打67655030,晚报征集您对上网服务的建议

家住中法大院的郑州市民小冯最近有些烦,家里的宽带三天两头掉线,每天半夜他都要爬起来重启“猫”。而更让他烦恼的是,自己的手机上网每个月都会超过流量,“有没有好办法能让我不过流量呢?”

小冯的烦恼不是单独存在的,根据工信部发布的今年三季度全国电信服务质量通告(以下简称《通告》),今年第三季度,无论固定宽带上网还是手机上网方面的通信质量都大幅增加。

晚报记者 祁京文 吴琳图



消费者 上网烦恼事挺多

郑州北环的几个城中村以出租房屋为主,居住在这里的年轻人使用宽带的也很多,但房东张大姐最近却有些烦,因为房客需要上网,她在去年11月安装了宽带,一开始感觉速度还比较快,浏览网页、下载资料都比以前快很多。可最近几个月里,网络经常出现连不上的情况,不但租房的客人不满意,张大姐自己家用着也很不“爽”。张大姐多次找网络运营商咨询,但始终没有得到让她满意的答复,问题也没有得到解决。运营商技术人员的解释是:网络速度与多种因素有关,不一定是本地接入的问题。

随着宽带用户的不断增多,越来越多的人

面临和张大姐一样的烦恼。有的用户安装了1M的宽带,但实际上下载速度经常只有几十个KB,有时候等待打开的网页长时间没有反应;还有的用户经常碰到“断网”的情况,有时几个小时都连不上去。

工信部的通告称,所有投诉中关于通信质量方面的申诉占21.2%,较上季度上升2个百分点,但是,其中关于固定宽带上网业务、移动手机上网业务通信质量问题的用户申诉增幅较大。

有关部门表示,宽带消费者对宽带网的投诉主要反映在:断网现象频繁、网速时高时低、服务反应迟缓而且服务质量不高等。由于涉及因素较多,消费者的利益往往得不到保障。

运营商 限速和线路老化或为原因

据某通信运营商的工程师介绍,造成宽带上网出现问题原因有很多,一般集中在以下两个方面:一是本地宽带接入没问题,但由于远程服务器或网络线路业务繁忙,数据流量太大而导致用户在浏览网页或下载数据时感到速度缓慢;二是网络提供商的总出口太窄造成用户数据通道拥挤阻塞;由此造成的用户宽带上网不便利都需要从技术方面进行解决。

但有业内人士表示,造成用户上网问题频

发的真正原因是运营商的限速,为了保证服务器的稳定和出口不拥堵,运营商一般都会对网速进行限制。“比如有运营商宣称自己的网速是400kb/s左右,但是如果你下载电影之类的大文件,速度就被限制在了200kb/s。”该内部人士说,限制网速已经成为行业内部公开的秘密。

而另外一方面,由于电缆和接头等设备会有老化的现象,也会造成用户宽带使用过程的网速慢、易掉线等问题。

声音

手机上网再实惠一些

对于手机上网业务,消费者的反应也并不一致,年轻的消费者较为喜欢这种时尚便捷的业务,但是觉得费用可以再实惠一些。而很多中老年用户对手机上网则缺乏了解。郑州市民老何就对记者说:“有时候不小心按错了键,手机就自动上网了,不知道这上一次网得花多少钱?”就此问题,郑州移动的客服人员表示,手机上网是移动公司向客户提供的通过手机以无线方式访问互联网的业务。客户可以按照自己的手机上网使用量,而选择适合自己的资费套餐。信息费是客户享用相应内容服务商提供的手机上网业务时所产生的费用。从不使用手机上网业务的客户可以申请关闭手机上网业务,即关闭GPRS业务,以免造成不必要的资费。通过业务厅或客服电话都可以办理此类相关业务。

而为了给手机上网用户提供更实惠的服务,郑州移动将根据不同类型MO手机上网客户的流量使用程度,通过系统自动短信推荐客户订购合适的GPRS套餐。此外,客户收到系统提醒短信并成功订购推荐套餐后,如果次月你的流量费超出了套餐标准,所有省内实收的MO手机上网流量费将以自由话费的形式返还。

您有问题 记者打听

67655030

通信快报

移动

助力郑西高铁手机网络

复杂的地形和350Km/H的车速对网络规划工作提出了前所未有的挑战。为保障移动手机信号在郑西高铁郑州段的全线覆盖,提供高品质网络服务。郑州移动和沿途相关县分公司紧密配合,迎难而上,因地制宜,充分考虑地形特点的优势和劣势,合理利用现有基站资源,积极探索丘陵地区高铁覆盖的有效方法;深入细致地进行站址选择,保证无线信号以理想的覆盖车体;减少切换的次数,尽可能拉长每个小区的覆盖范围;合理规划天线覆盖范围,改善服务信号,抑制无用信号。

目前,郑西高铁郑州段规划新建基站10个。 陈娜

电信

为中小企业客户度身定制服务

目前,郑州电信已经推出总机服务、加密通信、手机综合办公、手机全球眼-无线视频监控和手机对讲等业务。集多种主要功能于一体,满足政企客户对综合通信信息服务的需求。

郑州电信将发挥网络资源雄厚、业务丰富、用户覆盖广的优势,实施聚焦客户的信息化创新战略,为中小企业客户度身定制差异化的产品和服务,助力加速提升企业信息化水平,为企业发展插上成功的翅膀。 朱琳

联通

超级炫铃用户增幅显著

中国联通超级炫铃业务大受用户青睐,截至11月底,该业务平均月增幅逾30%。

超级炫铃业务是中国联通炫铃业务的升级版——用户定制超级炫铃业务后,在播放普通炫铃音之前,会播放7秒钟的用户自设的个性化问候、留言等语音内容。7秒钟的超级炫铃语音再加上炫铃音乐,能够使用户在传递信息的同时,充分张扬个性。超级炫铃业务一经推出就受到用户欢迎,3个月时间在网用户数就突破500万。 王军



联通才是真正的漫游王

“最近换了工作老是要到外地出差,刚开始也没在意,一个月下来话费吓了我一跳!原来漫游费如此之贵,现在我学乖了,我的方法是打出时有固话尽量用固话,买张卡话费很便宜;打入的话一般就挂掉然后用固话打回去,没有固话就发短信,总之原则就是尽量减少手机漫游的机会,呵呵能省很多的。”在一个网站上,网友“飞来飞去”正在介绍自己的省钱经验。虽然用这样的经验节省了话费,但他也觉得这样有些麻烦,“不知道大家有没有更好的办法?”“飞来飞去”问道。

“有啊。”网友“我在郑州”回答道,“我在郑州,这里联通的世界风新漫游王系列套餐比较适合漫游,省内统一资费,真正的无长途、无漫游。”据介绍,世界风新漫游王系列套餐现在推广的有58元、88元、128元、168元、218元、288元6种套餐,均为全省范围内满足较多漫游通话使用需求

的世界风套餐。

“有这样的套餐?那具体是如何收费的啊?”看到回复,“飞来飞去”急切地问道。

“所有套餐均是无月租,省内免被叫,根据最低消费额的不同,包含省内范围使用的所有通话分钟数(即包含拨打的国内长途),主流的58元和88元套餐分别包含280分钟与550分钟。”话音未落,就又有网友回复了,还有人帮“飞来飞去”算了一笔账,使用世界风新漫游王系列套餐,单分钟费率折合0.21元或0.16元,与市话收费近似,其他四种套餐分别含900、1280、1800、2800的分钟数,最优惠的288元套餐的单分钟费率折合0.103元。而选择588元套餐,则可以享受全国免被叫服务,包含主叫2100分钟,所有超出包内优惠分钟后本地市话按0.29元/分,国内长途及国内漫游统一按0.39元/分收取。

“这么便宜的套餐我也用过,不过以前想要享受资费优惠,一般都需要加拨特定的号码,我的工作比较忙,加拨这些号码,也挺费时又费心的。”虽然资费让“飞来飞去”心动,他还是担心使用起来太麻烦。“一点不麻烦啊,在使用方式上,新资费套餐无需加拨任何附加号码,直接享受“漫游、长途、市话”的一口价,超出套餐部分仍按套餐内标准计费。”这时候,“潜水”很久的“我在郑州”又出来发话了,他还告诉“飞来飞去”,该套餐入网费用全部为自由话费,并且套餐本身含来电显示、炫铃功能。

“原来联通有这么优惠的套餐,那我明天一定去办一个去。”听了网友们的建议,“飞来飞去”下定决心,马上去办一个世界风新漫游王系列套餐回来。

晚报记者 祁京文 吴琳图

