

“有晚报帮忙我就放心了”

消费者热切拨打本报热线倾诉上网难题
您有通信方面的问题,可以通过67655030找到我们



通信观察哨

上周五,本报公开征集读者对上网服务的意见和建议。热线开通当天,就有30多名消费者向我们讲述了他们在使用运营商上网服务方面的困惑。消费者反映最多的问题是宽带频繁掉线,计费不透明,安装不及时。

为此,我们和相关运营商进行了沟通,他们均表示,将通过不断改进,来为消费者提供更好的上网服务。

晚报记者 祁京/文 吴琳/图

消费者积极参与晚报热线

“这事我得跟咱晚报说说。”电话的那头,郑州市民老张显得很激动,“因为上网这个事情,我找了铁通好多次了都没有解决。”老张说,看到晚报上有专门解决上网问题的热线电话,他觉得有必要说一说自己的经历。

老张一直在使用郑州铁通的宽带上网服务,按照合同规定,今年到期的时间是9月28日。可是,9月23日,老张就发现,自己的网络被铁通给停掉了。他找到了铁通,对方答应开通,但只使用了一天,就在9月25日又一次停了老张的网络。这一下,做事认真的老张不干了,“合同规定的停机时间是9月28日,为什么要提前5天停了我的网?”因为这个问题,老张要找铁通讨个说法,“没想到铁通的工作人员告诉我,这事够不上解决的,还说随便我想去哪儿反映都可以。”于是,老张第一时间就想到了晚报,“我就是想通过咱晚报呼吁一下,这么对待消费者可不行。”老张说。

“我是今天一看晚报听说手机上网问题多,才去查查自己的话费详单。”市民小敏说,查过之后她吓了一跳,“每个月我都有代收费用项目,问了客服热线说是‘神奇宝典’的使用费。”小敏说,多亏了晚报给读者提了个醒,“要不然我还晕着头被扣费呢。”小敏告诉我们,接下来她也要去自己手机的运营商那里讨个说法。



晚报为消费者解决上网难题

除了通过热线向我们反映问题的读者,还有很多读者想通过晚报的热线解决自己在宽带使用方面的问题。家住在江山路老鸦陈的老万就打来电话说,自己办理了网通的宽带业务,但由于没有上网端口,一直没能安装上宽带,“俺是为租房的客人装的,现在大家都很急,能不能帮忙给赶快装上?”电话那头的老万很焦急。

接到老万的电话之后,我们联系了郑州联通(网通),相关工作人员告诉我们,由于老万家所处的位置没有宽带端口,需要经过施工才能开通,所以处理起来需要一些时间。在得知了老万的困

难之后,他们连夜施工,迅速为老万家平铺了宽带线路。用上了宽带的老万说,晚报让自己烦心事一下子就解决了。

郑州联通(网通)的工作人员告诉我们,为了解决类似老万这样的用户在宽带使用方面的难题,他们已经全面启动“宽带畅通工程”,重点解决网速慢、易掉线等客户关注的热点问题。“我们将通过提升自己的软硬件服务,大幅清除网络运行的隐患问题,提升网络运行能力,减少掉线情况发生,为广大客户提供更加安全稳定、高速畅通的上网环境。”郑州联通(网通)的相关负责人表示。

通信问题可以打电话给我们

从通信热线开通以来,像老张、小敏和老万这样的电话我们接了很多,消费者对宽带上网和手机上网有很多的意见和建议,也有不少的困扰,出于对晚报的信任,他们拨打了我们的热线电话,而作为专门解决读者通信方面问题的热线,我们也在努力地为大家提供着服务。

作为大家生活中必不可少的一部分,通信产品已经和我们的生活密不可分,而在使用通

信产品和服务的过程之中,难免会遇到一些问题和困扰。作为专业为读者提供通信方面资讯和服务的栏目,我们《第一通信》的“通信观察哨”一直在积极听取大家的意见和建议,并尽我们所能给您提供着帮助。

如果您在通信产品和服务使用方面有什么问题,可以在工作时间拨打我们的热线寻求帮助,《第一通信》的“通信观察哨”热线将为您服务。

您有问题 记者打听

67655030

通信快报

移动

在我省建成爱心图书馆40个

12月1日下午,栾川县潭头镇断滩小学校园内,30多名学生迎来了幸福的一刻:中国移动在伏牛深山区栾川断滩村联合举行了2008年中国移动爱心图书馆捐赠仪式,5000册各类图书,50个爱心书包被送到孩子们的手中。为了帮助贫困地区的儿童,让他们能和城市的孩子一样,徜徉在知识的海洋里,加上中国移动爱心人士捐赠的2000册图书,本次爱心图书馆共收到捐赠图书5000册。此外,中国移动今年还在我省开封、新乡、商丘、鹤壁、济源等地的11所中小学校捐建中国移动“爱心图书馆”。

据悉,“中国移动爱心图书馆”项目是由教育部与中国移动共同启动的爱心助学行动计划,于2006年底启动,目前,中国移动在我省建成爱心图书馆40个,捐赠图书价值80万元。 陈娜

电信

将推出互联网手机业务

郑州电信正在结合移动业务与互联网业务的优势,酝酿推出新的移动业务产品。据了解,该产品将突出“互联网时代的移动通信”的核心定位,面对语音、数据等综合业务需求高的中高端企业、家庭及个人客户群,提供无所不在的移动互联网应用和便捷语音沟通服务。

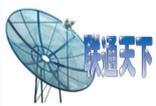
使用新的移动业务产品让您的手机成为可移动的电脑。通过高速的网络连接可轻松实现:网页浏览、视频播放、彩信、手机报、娱乐互动、实时炒股等应用,也可实现企业用户的实时业务管理。同时也可把手机作为MODEN,与电脑连接,实现有手机信号的地方就能高速上网。 朱琳

联通

“如意影视”给生活增添异彩

郑州联通推出“如意影视”业务,旨在为联通用户提供正版的、清晰流畅、内容丰富、资源庞大的影视节目内容,可以让每位郑州联通的用户体验到拥有家庭影院带来的激情和乐趣。

据介绍,文化部下属各制作单位及其他内容提供商为郑州联通用户提供了大量精彩的正版音像、影视等视频节目内容;包括经典电影、热门影片、预告片花、网络直播频道等,提供不限时、不限量、观看电视、观看电影、观看直播频道、观看精彩片花、观看海报影评、观看短片服务。 贾雪燕



快过年了,把联通的实惠带回家

转眼又要过年了,2009年的春节特别早,对很多外地回家过年的人来说,春节期间电话肯定不少,都是漫游,手机话费是一笔不小的开支。不过,郑州联通日前推出的多项服务,可以让过年的郑州人省下不少银子。

联通让您“把郑州带回家”

如果您是郑州工作的地市朋友,要选择回家过年,可漫游费实在让人吃不消。如果换一张当地的卡,又有些浪费。不要紧,可以参加联通的“我把郑州带回家”省内活动,把市话的优惠带回家乡。

从2008年12月起用户选择定制“我把郑州带回家”省内活动,旨在减轻漫游话费的负担。在2008年12月1日至2009年2月28日期间,在所选择的城市主叫当地及归属地电话0.2元/分钟,在

漫游地接听所有电话0.06元/分,功能费2元/月(其他按套餐资费收取)。

活动期间用户发短信“KT**SH”到10010,申请此项优惠,优惠在24小时内生效;其中**代表地市名称,例:用户开通周口市话优惠,可发送“KTZKSH”(意为“开通周口市话”)到10010。系统接到用户的短信后自动开通。需要提醒的是,焦作和济源地区为一个漫游区,发送编码一致。即发送编码:KTJZSH。

除了短信开通,您还可以持机主有效证件到本地营业厅申请办理,或者拨打10010申请办理。

一起带回家的,还有惊喜

除了“我把郑州带回家”的实惠让您尽情享受无忧通信以外,今年的“我把郑州带回家”活动还有新的惊喜,您参与后只要推荐自己的亲朋好友成功使用这项业务,就会得到0.5元/户的话

费奖励。成功推荐其他用户参与活动后,推荐人将对方手机号码发送至短信平台,如:“13*****”发送至10655753711,就可以得到奖励了。

另外,从2009年2月1日至3月31日,您成功参与“我把郑州带回家”活动,返回郑州之后缴纳10元自由话费,可免费使用3个月“天气预报”或“手机报”业务(需自行选择)。

有这么多的惊喜和实惠,为什么不使用“我把郑州带回家”呢? 晚报记者 祁京/文 吴琳/图

更正

本报11月28日B16版《联通才是真正的漫游王》一文中,“世界风新漫游王系列套餐”不包含“588元套餐”,“世界风新漫游王系列套餐”包月费用中不含来电显示、炫铃功能使用费。特此更正。

