

本周晚报通信服务热线又帮读者解决了12个问题

话费预存争议成消费新热点

您有通信方面的问题可以找我们,电话是67655030



通信快报

从晚报的67655030通信服务热线开通以来,我们已经接到了几十个求助电话。本周,我们协调解决了12位读者的求助问题,而更多的问题,还在协调解决之中。

随着3·15消费者权益日的到来,我们将加快工作效率,力争更快地解决您的问题。您有通信产品使用上的问题需要求助,可以继续拨打我们的服务热线。

晚报记者 祁京 实习生 鲁慧/文
晚报记者 吴琳/图



打热线求助的问题多种多样

“喂,晚报通信热线吗?我这里没信号啊,能给解决不?”上周五,读者丁春光打通了我们的通信服务热线,反映一马路恒泰童装广场附近已经一周没有手机信号了,急需解决。我们联系了相关的郑州移动和郑州联通,他们均表示将尽快派技术人员前往查看。

像丁先生这样拨打晚报通信服务热线求助的朋友还有很多,他们提出的问题也涉及通信的方方面面,让我们负责接线的记者应接不暇。

一位先生咨询十一中开通校信通的情况,问如何开通和使用,我们给他解释过之后又建议他拨打客服。而一位电信的用户打电话询问电信的客服热线怎么能转成人工,郭女士打电话询问话费包月收费,还有读者向我们询问电信重组的情况、短信统一规定的规定……一周的时间内,除了投诉问题,这样的求助电话也越来越多,我们发现,在现在通信产品层出不穷的环境下,消费者在原有的语音和短信服务之上,更需要了解套餐使用、收费标准、增值业务用法等内容。显然,这些问题都是需要运营商加以重视的。

我们也希望,通过晚报的努力,能让大家更好的使用通信产品。

预存活动易引发消费争议

从上周的热线记录来看,消费者关心的问题虽然有很多种类,但较为集中的是消费者对运营商预存活动中存在问题的反映。

读者王新霞在迪信通买了一个预存话费手机,用了1个月手机丢失,她想把剩下的话费返到手机卡上,却被告知手机和卡是捆绑的,要想继续返还话费就必须再买一个同型号的手机。而读者段成玉在创新大厦附近的营业厅买了运营商承诺返还1200元话费的手机之后,却至今没能得到一分钱的返还话费。而消费者张萍则在参加了运营商宽带和手机捆绑

预存的活动之后,既没有因此提高网速,也没有得到返还话费……类似这样的问题,还有很多。

对于消费者反映的这些问题,一位运营商的相关负责人表示,造成问题的技术和非技术原因有很多,但有一条最基本的事实是:用户参加了运营商的预存活动,看重的是其信誉,如果不能兑现自己的承诺,将有损企业的形象和消费者心目中的地位。这位负责人说,他们将尽快地把晚报读者反映的问题进行解决,力争给大家一个圆满的答复。

还有些事情需要提醒您

除了求助和投诉的读者,上周我们还接到了一些被欺诈的读者打来的电话。这些读者以上年龄的大爷和大妈为主,几乎都是被上门安装电话的“工作人员”给骗走了长途电话业务费用。

遇到这样的情况,晚报除了呼吁大家提高

警惕,不要轻易相信上门办理业务的“工作人员”之外,也给大家支上一招:当您遇到声称为您办理业务的人时,应该先让他出示工作证,然后按照工作证上标明的单位,拨打客服热线求证身份,对于正规办理业务的工作人员,每个运营商都有备案,真假很容易辨认。

3G手机商务平台正在被运营商重视

在郑州从事出口陶瓷生意的小陈想不到,在外贸生意清淡的2月里,他的公司却接到了不少国内的订单,有惊无险地度过了漫长的2月。这让一向认为国内市场消费能力不高的小陈深感意外,他觉得,自己的思路应该改变了。

需要改变思路的不仅仅是小陈,荣阳市一家大型油脂企业的负责人也发现,在国外市场大幅度萎缩的同时,他们生产的大豆油在国内市场的供求不但依然旺盛,而且订货量还在增长之中。

当这些惯于经营外贸市场的企业开始转向国内市场的时候,市场信息是否及时就成了一大问题,这样的市场需求,让各大运营商都开始重视起手机商务平台来。

晚报记者 祁京

电子商务平台争夺激烈

在运营商之中,移动是最早推出手机商务平台的,早在两年前,其“商信通”服务就开始在全国使用,用户只需注册“商信通”服务,就可以发布和浏览供求信息,据郑州移动相关负责人介绍,从“商信通”正式推出至今,使用该服务的用户数量一直呈增长趋势,“尤其是去年海外市场经济危机之后,很多企业都把目光投向国内市场,‘商信通’的使用量进一步加大了。”该负责人说。

作为传统的固网运营商,电信也毫不放过这一移动商务市场,郑州电信负责人说,他们开始运营“天翼”手机开始,就把移动元素加入

到了其“商务领航”服务之中,让用户实现手机与“商务领航”业务的对接,而不再受限于有线网络。

不仅是运营商,许多的SP运营商和网站都加入了手机商务平台市场的争夺之中,阿里巴巴发布了移动版的“诚信通”,可以实现网上交易与手机的双网联动,而移动则开始进军互联网商务市场,也要做网上和手机商务的结合。在3G时代到来的时候,这一“蛋糕”让各家相关企业都立即行动起来。

实际应用尚需进行改进

为何运营商会如此重视手机商务平台的开

发? 电子商务专家卫哲说:“很多中小企业要么没有电脑,要么是没有机会坐在电脑前;但中国有4亿手机用户,手机的保有量超过6亿部,几乎是中国网民总数的两倍。”在这样的市场情况之下,手机商务平台自然成为运营商新的赢利点。

“现在手机电子商务还仅仅是上路,离那种可以完全实现自由交易还远。”某运营商负责集团客户的业内人士说,虽然各家运营商都在推出自己的手机商务平台,但还仅仅是发布信息 and 展示企业,离真正的实现手机交易还有时日,“等3G来了之后,应该能实现这些功能了。”这位业内人士这样说。

行业

3G终端将强制性产品认证

国家认监委4日发布公告称,自2010年1月1日起,3G(第三代移动通信)移动终端设备必须获得强制性产品认证证书并加施强制性认证标志后,方可出厂、销售、进口或者在其他经营活动中使用。这意味着,水货手机将可能不被允许进入3G网络。

3G移动终端设备是指在为社会公众服务的公共移动通信网络中使用,实现通信功能的TD-SCDMA、WCDMA或CDMA2000移动终端设备。 祁京

移动

3G基站提前一月建成开通

2月28日晚上,随着郑东新区新建基站的开通,郑州移动3G基站全部投入运行,提前一个月完成建设任务。在中国移动集团公司3G网络二期工程28个省会城市中,郑州开通进度排名全国第一,为3G网络优化赢得了宝贵的时间,为3G网5月投放商用提供了及时的网络建设支撑。

据了解,郑州移动3G建设项目根据3G网络使用的客户群体,结合郑州现网建设工程,完成了郑州首期3G无线网建设,实现了对全市3G信号的覆盖。对党政军机关、高档宾馆、写字楼、机场、火车站等重点场所同步进行室内深度覆盖,市区的业务热点及重点区域做到了连续覆盖,同时对郑州4A、5A景点以及龙湖大学区进行了网络覆盖。 付晓

电信

推无线宽带用户优惠活动

郑州电信日前推出“你缴上网费,我就送大礼”活动,郑州电信无线宽带老用户于3月5日~4月30日期间,续存一定额度的上网费,均可在原有时长基础上,享受额外赠送一定上网时长的优惠。

郑州电信负责人表示,他们已对CDMA无线高速上网业务进行了优化,融合了Wi-Fi等功能的无线宽带成为目前速度最快的移动无线上网方式之一。除了业务内涵的延伸和创新,郑州电信还针对用户需求,推出了不同的业务套餐,无线宽带业务也有多种终端可供用户选择。 朱琳

联通

开展“多说一句话”活动

为提升客户满意度,展现融合后新联通的服务风采,郑州联通营业厅于日前开展了“多说一句话”活动。

该活动倡导营业员从我做起,从身边小事做起,从“多说一句话”做起,以实际行动诠释“为你做得更多,为你做得更好,服务没有终止”的服务内涵,再现新联通人性化服务。“多说一句话”活动具体体现在窗口服务的五个环节:一是在处理疑难问题时“多说一句话”,二是在客户咨询时“多说一句话”,三是在接听客户电话时“多说一句话”,四是在办理业务时“多说一句话”,五是在客户办完业务离开时“多说一句话”。 薛曼曼