

3·15, 通信运营商为消费者做了什么

十件实事

通信管理局

2009年更注重服务民生

作为河南通信行业的管理机构,河南省通信管理局提出2009年要围绕服务经济社会发展、服务民生主题,办好十件实事,而这十件实事,和我们日常的信息生活息息相关。

河南省通信管理局相关人士表示,在这十件实事中,除了拉动电信投资,保证经济增长,推进基础电信设施共享这样的蓝图之外,还有不少能够切身提升我们通信消费质量的政策。比如自然村村通电话,比如积极发展以TD为重点的3G业务。这些实事,可以让河南消费者使用上更为便利和先进的信息服务。

而在保障通信产品消费安全方面,省通信管理局也提出了自己的目标,首先,要继续深入治理垃圾短信。基本解决通过端口群发垃圾短信息的问题,确保垃圾短信息治理工作有新成效、新突破。这样,我们就不必每天忍受垃圾短信的骚扰。

而开展清理资费套餐,取消短信息业务网内网间差别定价,统一短信息业务网内网间资费水平。开展清理资费套餐的专项活动,规范套餐管理,力争使各基础电信运营企业套餐数量减少20%也被提到议事日程上来。按照工业和信息化部部长李毅中的承诺,手机新开服务须单向收费,资费还有下降空间,2009年消费者使用更加便宜实惠的通信套餐已成为一件指日可待的事情。

而在上网方面,着力净化网络环境。扎实开展整治互联网低俗之风专项行动,清理违法违规网站,为广大青少年提供绿色的网络空间和健康向上的网络环境也是省通信管理局的十大实事之一,对于那些苦于孩子沉迷于网络游戏的家庭来说,这是一个很好的消息。

政策解读

每年电信资费下降10%以上 “3·15”推动电信行业实现转变

在3月份召开的“2009年通信服务座谈会”上,工业和信息化部确定了“服务社会,服务民生”为年度主题。工业和信息化部副部长奚国华在会议上说,竞争机制的引入彻底激活了中国电信市场。1998年,全国电话用户总数达到1.1亿户,到2008年底,我国电话用户总数达到9.8亿户,互联网用户达到3亿户。电信消费已经是关系到国计民生的大事,电信监管和服务理念也随之悄然变化,从2006年的“畅通网络,诚信服务”,2007年的“诚信服务,放心消费”到2008年的“通信服务与社会责任”,行风建设主题不断升华,监管工作更加突出改善电信服务质量,强调社会责任,关注民生问题。

工业和信息化部电信管理局苏金生局长在日前接受媒体采访时表示,应当将行业发展和行风建设同人民群众福祉紧密结合起来。牢固树立监管为民、发展为民的理念,坚持把服务社会、服务大众和人民群众是否满意作为行风建设的出发点和立足点,把服务质量管理、用户权益保护作为加强行风建设的重要抓手,把解决涉及人民群众切身利益问题放在突出位置,通过政府监管、企业自律和社会监督,全面推动通信服务水平逐步提高,通信综合价格水平持续降低,行业风气持续好转,村村通电话工程惠及千百万农民兄弟,人民群众更加充分地分享到了通信发展改革的硕果。

以电信资费为例,从2000年到现在,我国电信资费每年都下降10%以上,低端用户从每月电信资费超过100元到2007年的50元,每单位(分钟)的通信资费2001年是0.72元而2007年是0.22元,消费者真正享受到电信资费下降带来的好处。根据2008年全国消协有关统计,涉及电信行业投诉量同比下降了18.1%,下降幅度在最前列。稍稍回忆一下过去,以一笔不菲的花费、排长队安装电话的日子好像就在昨天。强烈对比之下,电信资费的下降已经成为了十余年电信监管体制、理念不断变革和运营商服务意识不断增强的缩影。

晚报记者 祁京



▲“3·15”当天,郑州移动总经理贾大春与消费者进行面对面的沟通

又是一年的“3·15”,在“3·15”的契机下,郑州各大运营商都提出了自己的服务升级概念。郑州移动3G网络拔得头筹的同时,推出了“便捷服务,满意100”的活动和总经理下社区接访的活动。与此同时,郑州电信天翼网络升级悄然提速,掉话率降到0.4%以下,宽带固网覆盖也完成新一轮扩容优化,并在自有营业厅正式提供自助查询及打印服务。郑州联通则强调新公司的新形象,推出网上营业厅服务、全国“一卡充”服务。在运营商看来,“3·15”就是服务,而服务,就是满足客户的需求,让客户更为舒适,直至提升消费者的生活质量、提高工作与沟通效率。

晚报记者 祁京/文 吴琳/图



▲2009年,郑州新联通继续推广自己的“红逗号”服务品牌。



►郑州电信把工作重点放在“服务促消费、服务促发展”上。

总经理接待 运营商纷纷推出“3·15”服务

“异地缴费能不能再方便些?”3月15日一早,郑州移动总经理贾大春准时出现在普罗旺世国际路社区营业厅,与消费者进行面对面的沟通交流。

“您可以通过手机充值卡和网上营业厅办理缴费业务。另外,今年移动公司推出了‘便捷服务满意100’措施,其中一项就是在全国实现异地缴费,您可以在各地移动营业厅为自己和他人跨区缴费,还可以在各地用中国移动手机充值卡缴费。”针对消费者提出的各种问题,贾大春都要认真地进行记录,细致地为客户作了解释。他介绍说,郑州移动的“总经理接待日”活动已

持续开展了三年,今年郑州移动的各级管理人员都在“3·15”当天走进了附近社区、走进活动中心、走进商店,向客户介绍“便捷服务 满意100”的六项便捷服务举措内容,发放活动宣传页,收集客户意见和建议,为消费者提供更加便捷的服务。

在“3·15”当天,各家运营商都不约而同的开展了“总经理接待日”活动,郑州电信副总经理赵晓兵和郑州联通筹备组组长王宜科分别来到各自的营业厅,为消费者直接解决问题。郑州联通负责人说他们把“总经理接待日”改为“总经理服务日”,就是为了显示真心为消费者服务的态度。

服务特色 2009年,消费者享受到了差异化的服务

除了现场的活动,运营商也在“3·15”期间推出了自己的服务承诺,3月13日,郑州移动正式启动“便捷服务 满意100”主题服务活动,从为客户提供满意便捷服务的角度出发,推出了六项便捷服务举措,同时聘请60名服务质量社会监督员对移动服务“挑剔”,监督服务措施的落实。

今后,移动用户将可通过便捷的资费导购服务选择适合自己消费习惯的资费套餐,还可在全国各地通过营业厅和移动手机充值卡为自己和他人跨区交费。据悉,中国移动在今年“3·15”期间推出的6项便捷服务举措,包括“资费套餐量身优选”、

“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等内容。

郑州电信则把重点放在“服务促消费、服务促发展”上,加快工程建设,提高网络质量,打造一个全新的高质量移动通信网络,呈现给消费者一种全新的3G体验。郑州电信还承诺,提供多种途径的缴费服务,进行垃圾短信的治理。

新的郑州联通更重视自己在消费者面前第一次“亮相”的效果,不但印发了大量的《让你了解我们》客户手册,还继续推广自己的“红逗号”服务品牌。

2009年“3·15”通信行业服务承诺

工信部

服务社会,服务民生

工信部确定了“服务社会,服务民生”的年度主题。会议提出,今年将重点监管九大领域,分别是:3G建设、共建共享、村村通电话、垃圾信息治理、通信设备质量、应急通信、服务窗口企业、全业务以及投诉处理。

省通信管理局

办好十件实事

河南省通信管理局印发《2009年河南省通信管理局拟办好的支持经济发展服务民生的十件实事》,包括积极发展以TD为重点的3G业务,实现自然村村通电话,继续深入治理垃圾短信,开展清理资费套餐,推进电信基础设施共建共享,着力净化网络环境等十件工作安排。

郑州移动

便捷服务,满意100

启动“便捷服务,满意100”主题服务活动,同时推出6项新便捷服务。包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等内容。包括“资费套餐量身优选”、“异地交费随时随地”、“电子渠道以指代步”、“积分兑换足不出户”、“G3业务无障碍办理”、“垃圾信息自主屏蔽”等内容。

郑州电信

三项服务承诺

“3·15”期间,郑州电信推出“查询详单,透明消费”、“预约服务,倍享尊崇”、“自主选择,和谐消费”三项服务承诺,以便更好地服务消费者。

郑州联通

让你们了解我们

印发了《让你们了解我们》通信知识手册,列举了近百条通信方面的问题,涵盖了客户在通信产品使用中的方方面面,为用户详细解读电信使用过程中的问题。