

本报3·15通信服务热线今日开通

热线电话67655030为您服务,也可发邮件到 zzwbtx@139.com



“3·15”国际消费者权益日即将到来,今年的主题是“消费与服务”,从今日起,晚报向广大消费者开通“3·15”通信服务热线,只要在通信消费过程中有疑问和难题,可以在工作时间拨打本报电话67655030,或者发邮件到 zzwbtx@139.com。

晚报记者 祁京

服务

开通热线,您家的电话、宽带问题都来说

晚报专门设立通信服务热线已经有好几年了,随着3G时代的到来和通信产品的日益普及,我们的热线服务范围也不断扩大。

晚报通信服务热线都管些什么呢?比如说,您的手机被不正常扣费,手机信号不好;您家里的宽带速度没有达到承诺,或者运营商承诺的安装时间已过却迟迟无人上门;您想了解一下哪些业务省钱,怎么样打电话更实惠……只要涉及这些问题的,都可以给我们打电话或者发来邮件说说。

除了帮您排忧解难,如果您遇到过短信诈骗、长话卡诈骗等消费陷阱,也可以和我说说,让大家共享您的经验或者教训,让

更多的朋友通过晚报了解通信领域如何维护权益、保护自己。

回顾

去年3·15,通信热线解决了70件投诉

“喂,晚报通信热线吗?我这里手机没信号啊,能给解决不?”“喂,晚报吗?我办了长途优惠,现在不能用了,咋回事?”“我在江山路这里,宽带进不了线,能给反映下吗?”去年的3·15,晚报的通信服务热线每天都是在这样的忙碌中度过的,3·15期间,我们接了上百个电话。

这些电话里有欣慰:一马路恒泰童装广场的电话信号不好,经我们联系很快得到了解决;王女士买的定制机解决了返还话费的难题;张

先生家里终于如愿以偿用上了宽带……

这些电话里也有遗憾:作为记者,我们面对那些被骗取了长途话费的大爷大妈们时,除了耐心地倾听、帮他们联系警方、在报纸上反复提醒之外,真的没有更多的办法了。我们唯一能做的,就是让更多的人认清真相,不再上当。

提醒

投诉问题,一定要留下您的联系方式

特别提醒您的是,在投诉时,请务必向本报提供真实正确的姓名、投诉主题(要求赔偿、曝光、揭示内幕等)、联系方式、被投诉单位、消费时间;证据也很重要,消费后一定要向企业索取消费凭据,并妥善保存。

春节7天,郑州人发了4亿条短信,“虎虎生威”说得最多 网上充值、3G拜年、12580成新时尚

春节7天,郑州人发了4亿条短信,平均每人约60条,其中从大年三十到初一就发了2.3亿条。和往年不同的是,今年春节期间,除了发送拜年短信,郑州人在网上充值的多了,彩信、视频拜年成了3G时代新时尚,打12580查信息订酒店机票也成了这个春节最新潮的事情。

晚报记者 祁京
通讯员 白钰 张娇 薛曼曼 陈静



除夕到初一, 郑州人发了两亿多条短信

虎年春节,“虎虎生威”成了短信拜年的流行语,根据郑州三大通信运营商的统计,今年春节期间市民通过发送短信拜年的格外多,发送数量大大超过往年。

“年三十到大年初一是拜年短信发送较为集中的两天,移动用户发送短信超过1.78亿条。”郑州移动市场部工作人员说,仅初一这一天移动用户就发送了1.02亿条短信,其中有四成是在零点发送的。而郑州联通的工作人员则表示,从年三十下午开始到初一上午,联通手机用户短信发送量比去年增长了200%。

郑州移动的工作人员说,今年春节短信大大多于往年,除了有现在拥有手机的人越来越多的原因外,还因为今年的年初一同时也是情人节,拜年短信和情人节短信重叠,才让今年的拜年短信创了一个新纪录。

方便快捷,网上营业厅成新宠

“网上银行充值省事不少。”春节期间由于较多地使用电话,市民小王先后两次把手机用到了欠费,“以前都是到营业厅缴费,费时费力的,现在我直接在网上银行充值,不用专门跑营业厅了,省时省力。”

郑州移动的数据显示,春节期间使用电子渠道、手机营业厅、10086办理缴费和其他业务的用户比例有了很大的上升,占到了八成以上。这位工作人员认为,相对于传统的营业厅业务办理方式,网络方式更加灵活,可以不受时间

和假期的影响,只要有网络就可以完成相关的操作,因而能够很好地解决众多用户的缴费等常用业务,在节日期间受到欢迎。

无独有偶,来自淘宝网的数据显示,无需物流的充值卡也成为虎年春节交易亮点之一,从大年三十到大年初四,5天时间淘宝网上充值卡的交易额就达到了2.5亿。而国内最大的第三方支付平台支付宝方面的数据显示,2010年春节,每天通过支付宝送红包的笔数达到1.5万笔左右,这一数字比2009年春节期间增长了100%。

从去年开始,以移动为首的三大运营商力推自己的电子渠道,使得消费者对网上营业厅的认知程度有了很大的提高。但是,网上营业厅的使用程度仍然停留在缴费、查话费、兑换积分的阶段。郑州联通的工作人员表示,选择在网上办理转套餐、移机申请等业务的客户较少,说明网上营业厅的功能和易用性还有待完善的地方。

3G拜年,手机新花样伴随着实惠至上

由于3G的开通,今年春节彩信拜年和视频拜年成为新潮流。

今年春节,张女士一家三口选择到海南旅游过年,“我将旅游行程中的景点用手机拍下来,加上祝福的话,编成彩信,每天给爸妈和弟妹发

一条。”像张女士一样,今年春节不少人用手机即拍彩信祝福的方式给亲人和朋友拜年。

去年运营商纷纷开通了3G服务,今年也有人采用视频拜年,但是由于三家运营商的3G制式不通用,这一拜年方式还是寥寥可数。

更多的人选择了在春节期间带上3G上网卡去旅游,郑州电信的统计数据显示,由于性价比颇高,其天翼上网卡在春节期间的使用增幅达到200.63%

在手机过年时尚不断翻新的同时,消费者还是更欢迎实惠的春节。郑州电信工作人员表示,自2009年10月1日天翼手机实行全国漫游接听免费以来,天翼手机新入网用户量增幅达到21%,天翼手机用户通话时长增幅达到25%。而其他两家运营商的春节长途优惠业务,也在春节前迎来了增长的高峰。

19万次,打12580查询成新时尚

“今年春节7天我们12580的拨打次数达到了19万次多,为历年来最高。”河南移动12580的工作人员介绍说,今年春节期间12580的查询量有了很大的增长,在查询信息中,餐饮、KTV和路况信息的查询量排在前三位,最高的一家餐厅被查询了万次之多。

业内人士指出,在3G发展尚不完善的情况下,12580这个结合了查号台和信息综合台的服务产品会越来越受消费者的依赖,“由此也可以看出,手机正从沟通工具,变成一个信息终端。”这位人士说,像12580这样的快查服务,应该被运营商所重视。

通信快报

移动 >>>

保障亚冠联赛赛事通信畅通

本周三晚上,亚洲杯杯联赛首场比赛在郑州航海体育场打响。河南建业迎战新加坡军团。建业亚冠首秀,共有2万多名观众到场观看比赛,场面异常火爆。为确保此次赛事通信畅通,郑州移动多措并举保障应急通信。

为了保障亚冠联赛的通信畅通,郑州移动成立专项小组,提前与相关部门沟通,进行专项部署并根据话务模型制订相应的应急通信方案。同时对体育场周边基站进行扩容,对线路进行测试,时刻关注赛事期间的网络运行情况,保证网络安全运行;确保赛事期间话务量需求。

结合以往大型应急活动经验,郑州移动除了开通本地2G、3G应急通信车外,还从开封移动紧急调派一辆应急通信车,全方位多角度确保比赛期间网络运行平稳。

张娇

联通 >>>

机场贵宾俱乐部被授予省级“青年文明号”称号

2月4日,河南联通党群工作部王小光书记、团委书记等一行人来到新郑机场,对在2009年“青年文明号”争创工作中成绩突出的机场贵宾俱乐部进行省级“青年文明号”的正式授牌。

郑州联通机场贵宾俱乐部自成立以为,始终坚持以“客户满意”为导向,认真开展服务工作,在2009年的争创活动中,严格按照省级“青年文明号”的标准开展各项工作,服务质量及业务水平均得到了进一步的提高,获得了广大客户的一致好评。

薛曼曼

电信 >>>

暖春送e家 固话e起来

郑州电信将于2010年3月1日至31日面向全市电信用户诚意推出“暖春送e家固话e起来”优惠活动。活动期间,凡使用中国电信固话业务的用户只需预存一定金额的话费,即可享受优惠的固话费,并获赠一部手机,以及一张全国被叫免费和资费优惠的手机卡,同时还可享受每月固话和手机相互拨打免费的超值优惠,真正将实惠送到用户手中。

陈静