

上周接的问题电话正在处理中

# “3·15 通信热线”一如既往为您服务

读者可以拨打热线电话67655030寻求帮助,也可发邮件到zzwbtx@139.com提出疑问



热线电话此起彼伏,上周五短短的一个半小时内,就有30多个读者通过热线电话和我们进行了沟通,这些消费者对电信运营商所提供的服务表示了肯定,同时对服务和收费等方面也提出了意见和建议,更多的是进行求助的。

目前我们已经将接到的投诉电话和电子邮件投诉转给了三大运营商,所有的投诉都正在处理之中,您可以继续拨打热线电话67655030寻求服务,也可发邮件到zzwbtx@139.com。

晚报记者 祁京

## 消费者给运营商提意见

上周五,消费者开始拨打本报通信服务热线,有不少消费者给运营商的服务提出了意见和建议。

消费者张先生说,有些电信服务项目推出后,操作办法或者收费规则等文字内容常常比较专业化,不便于消费者一看就

懂,希望各运营商能够在宣传方面更加贴近消费者的需求,使之更通俗易懂,减少理解上的歧义,让消费者更方便使用和明白明白消费。例如,智能网用户缴纳话费使用时间有无限制?有关SP业务代扣费和相关的套餐业务资费如何计算?3G上网

的资费如何收费?

对消费者提出的意见和建议,三家电信运营商都表示了诚恳的态度,均表态将认真研究消费者这方面的意见和建议,解决宣传不够明晰的问题,让消费者能够真正方便、明白、快乐消费,构建一个和谐的通信消费市场。

## 投诉正在处理之中

通信消费排忧解难。

在大家打来的电话和发来的邮件里,我们发现,过去的安装长途优惠电话这样的骗局变少了,这说明经过媒体的集中报道,大家都有了一些防范意识。与此同时,冒充运营商热线电话和400免费电话的却多了。

比如消费者赵女士就收到过这样的短

信:“尊敬的客户您好!根据11月话费额度调查,您将会获得50元话费奖励机会,请拨打125906596按3号键,听完一首歌曲即可领取。”多亏赵女士很警觉,要不然肯定会被骗走话费。

在这里,我们希望,有类似经历的朋友能给我们打来电话,讲讲自己遇到的事情,也给大家提个醒。

## 通信快报

### 移动 >>>

#### 保障元宵节焰火晚会通信畅通

郑州2010年元宵节焰火晚会于3月1日20时至20时30分进行,此次焰火晚会吸引了数万人到五一广场和会展中心观看,为确保焰火晚会期间信息畅通,郑州移动提前着手,成立通信保障小组,制订应急方案,克服困难,并且首次开通应急车TD设备,多举措保障此次应急任务。

郑州移动成立通信保障小组,制订应急预案,开通应急通信车并对可能出现各类通信故障进行提前应对演练;及时与相关单位沟通,了解活动安排,由于此次减少一个焰火燃放点,五一公园和郑东新区CBD观看焰火的人员增多,对涉及的观看点等区域提前进行扩容、测试,及时处理发现的问题,保证通话畅通。

张娇

### 联通 >>>

#### 七天发展用户近八万

春节7天假期,郑州联通开展以“火红当春,联通万家”为主题的营销活动,发展宽带用户1.34万户,2G用户4.58万户,融合业务用户1.2万户,3G用户0.62万户,总计达7.74万户。

郑州联通在节前就提前制订了节日营销活动方案,实现营销政策落地。节日期间,所有客服中心、营业场所正常营业;经营一线人员深入市场,了解市场需求,开展营销活动。各营业部、县公司节日期间主要针对返乡市场不同群体的消费特点,有针对性地开展了各具特色的宣传促销活动。集团客户服务人员克服工作人员少等困难,一对一走访集团客户,为客户提供及时周到的服务,确保客户通信畅通。

薛曼曼

### 电信 >>>

#### 推出“天翼报喜,订报有礼”活动

2010年3月2日起(截止时间另行通知),凡郑州电信189、133、153手机用户,订阅一年期郑州晚报手机报,只需预存半年费用(18元)。在此活动期间订阅手机报的用户还可享受免费赠送奥斯卡上海国际电影城的电影票一张,并参加总价值30000元代金券的抽奖活动。抽奖以月为单位,一等奖10名:价值100元的代金券;二等奖10名:价值80元的代金券;三等奖10名:价值40元的代金券。

此外,前100名用户均可免费得到价值40元的风景区门票一张。

朱琳

# 寒假过后,运营商开抢学生用户



每年的寒假结束,运营商照例要进行一番学生用户的争夺。进入3G时代,今年运营商在校园市场上的争夺有了很多新鲜的政策,其中,郑州移动推出了发彩信送短信的活动,郑州联通则推出了“手机宽带一个号”的话费共享活动。

晚报记者 祁京 通讯员 张娇 梁擎云 朱琳

## 新变化

### 彩信和宽带融入其中

和往年不同的是,今年的春季校园迎新,运营商把更多的新元素加入了其中,郑州移动推出了发彩信送短信的活动,而郑州联通则结合自己在宽带上的优势,推出了“校园1+”宽带手机共享活动。

动感地带的“短信派”是最受大学生欢迎的一个业务,随着3G时代的来临,用户对彩信的需求也越来越大,郑州移动顺势推出了“发彩信送短信派”活动,活动期间,按自然月为单位,具有“短信派”功能的郑州动感地带客户向省内移动客户成功发送10条以上(含10条)彩信,即可次月获赠一个月的6元短信派。

“也就是说,你2月份发够10条彩信,3月份获得1个月短信派赠送;3月份符合的,4月份获赠;4月份符合的,5月份获赠。”郑州移动动感地带负责人说。

郑州联通的“校园1+”活动则把手机和宽带进行了结合,参加这个活动,只需缴纳36元,就可以享受120小时宽带上网时长,来电显示,150条短信和120M的GPRS上网流量,“我们一直有宽带的优势,参加这个活动,宽带和手机可以用一个账号,方便又很实惠。”郑州联通的工作人员介绍说。

## 老招数 新一轮优惠活动登场

针对动感地带新用户,郑州移动推出50元入网有超值礼包的活动。4月10日,郑州09版动感地带短信套餐、09版动感地带音乐套餐及09版动感地带时尚套餐新入网客户,只需缴纳50元话费,其中10元为自由话费,40元为分摊话费(10元/月×4个月,次月赠送,限当月使用),就可以获得20元免费资源(当月赠送,不限当月使用)的同时,获得新业务大礼包。

郑州联通也不甘示弱,推出了新势力套餐送活动,预存60元、90元和150元三档,分摊6个月的话费,就可以在军刀、上网卡、电影票、台灯、篮球等9种礼品之间进行选择。郑州联通的工作人员表示,此举可以提高新势力用户的忠诚度,同时给大学生带去实惠。

在新一轮存送活动的同时,运营商还针对学生长途较多的情况,打出了长途优惠这张牌,郑州移动动感地带M群客户,申请“超

级M好友”活动,自活动生效之日起,在归属地主叫M群内的任一本地超级M好友号码,归属地主叫本地超级M好友的实收费用(免费资源使用后实际收取的费用)当月收取,次月以免费资源形式返还上月主叫本地超级M好友实收费用的50%,每月最多返还30元。同时,已开通12593优惠新干线(新、老版12593)的动感地带客户可申请参与12593“特惠长途报平安”活动,享受省内使用12593拨打国内长途,主叫资费每分钟0.15元的超值优惠。

郑州联通的新势力则主打短信优惠,最高的一款49元短信套餐包含900条短信的同时,还赠送500M的W0邮箱,以及来电显示费、炫铃和“10193优惠新干线”的月功能费。其中,“10193优惠新干线”适合所有联通的用户。拨打方式10193+对方用户号码(固定电话前加长途区号),不分忙闲时一律0.15元/分钟。

## 看风向

### 资费进入“能下不能上”时代

无论是存话费送话费、存话费送礼品等传统的优惠活动,还是打包了彩信和宽带的新活动,不难发现的是,在活跃的校园市场上,时间并不长的春季迎新又一次下拉了资费水平。

以郑州联通的“10193优惠新干线”为例,过去忙时为0.29元/分钟,闲时为0.19元/分钟,现在则完全统一为0.15元/分钟,郑州联通的短信套餐甚至送出了900条短信的额度。这一切都预示着,运营商的资费,至少在校内之内,已经进入了一个“能下不能上”的时代。

业内人士指出,鉴于现在3G时代的来临,各大运营商都在争夺校园内的WLAN资源,从山东等其他WLAN发展较快省份来看,有可能最早在今年秋季迎新中,运营商将开展WLAN无线上网大战,届时,在3G的压力下,2G的资费将有可能进一步下降。