

为了解决信号问题5次登门

运营商积极处理晚报读者投诉

3·15来临,欢迎拨打67655030求助通信问题



3·15即将来临,晚报的通信服务热线也更加繁忙起来,上周我们一共接到了20多个求助电话。从话费问题到信号问题,从服务质量到资费水平,各种各样的问题都被读者提了出来。

目前,我们已及时把这些问题回馈给了相关运营商,三家运营商对晚报读者的投诉相当重视,安排专人加紧时间解决。

晚报记者 祁京

五次上门,为了排除信号问题

家住二环路的马女士家本来信号很好,可自从她家对面建起了一栋小高层,信号就变得时断时续。无奈之下,马女士拨打了晚报的通信服务热线,希望能够改善家里的手机信号。

接到投诉之后,郑州移动的工作人员当即表示,可以先到马女士家实测信号,然后研究改善信号的办法。由于种种原因,工作人员先后5次上门,都没能遇见马女士。最后,移动的工作人员背着设备把马女士家附近全部进行了测试,并最终选择了优化信号的方案,解决了这一问题。郑州移动的负责人表示,他们对所有消费者都会本着负责的态度,“不要说5次,就是50次,该去也得去,直到让晚报的读者和我们的客

户满意为止。”

消费者王女士搬到郑汴路与建业路交叉口居住后,家里至今没有信号,给生活带来很多不便,打电话给晚报通信服务热线要求尽快解决。郑州联通网络部的工作人员第一时间赶到,积极处理这一问题,“感谢晚报的读者能帮我们找到信号盲点。”郑州联通网络部的负责人说,他们欢迎晚报的读者对在使用联通产品过程中的任何问题和他们沟通。

从目前的情况看,三家运营商在接到晚报读者反映的问题时,都能积极的处理问题,有的安排了专人来处理晚报读者的投诉,体现了解决问题的诚意。

消协统计,去年电信投诉有所增长

虽然本地三家运营商对待消费者的诚意很大,但另外一个不容忽视的问题是,由于涉及到了几乎每个人的利益,电信服务类的投诉依然比较高。

根据中消协统计,2009年电信服务类投诉达到36522件,比2008年略有上升,排名仍然稳居第四。移动电话类投诉比上年下降了26.2%,看似有好转的趋势,但这类投诉仍然以49364件的数量仅次于服装鞋帽类,排名第二。

就在2009年里,通信运营商的动

作非常大,“扫黄”让SP的日子并不好过,但是,运营商擅自开通收费业务并扣费、或包租期满未经消费者续期继续扣费、乱收信息费、多收费;事先未向消费者征求确认,强行订制短信业务,消费者无端被扣费,发现后退订难等通信行业老大难问题仍然存在的同时,关于网速慢和3G服务的投诉也开始增多,单就郑州市而言,去年单项投诉中,电信服务类投诉占投诉总数的6%。

如何解决,晚报下周问计运营商

郑州市消协的工作人员介绍说,关于电信服务类投诉在去年增多,和运营商自身业务的发展有很大关系,比如,去年关于网速慢引起的投诉猛增,就主要和电信服务商大范围扩展业务量有关。因此,要想解决存在于电信服务领域的问题,就还要从

运营商那里入手。

“这方面也有做得非常好的。”郑州市工商局消保处处长杨葆说,在通信行业中,郑州移动的客户总数最大,投诉数量却最小,处理时间都能在8小时之内,这一点值得学习。

为了在3·15消费者权益保护日向运营商反馈晚报读者的声音,帮助运营商发现服务中的问题,提高运营商的服务能力和消费者满意程度,下周我们将整理接到的求助电话,代表晚报读者,把归纳出来的问题向运营商提出,求得一个解决之道。

话费可以全家共享,宽带手机费用共享 运营商频推“融合套餐”

春节刚过,运营商就开始在市场上推出了新的优惠活动,与往年不同的是,今年的三大运营商纷纷推出了打着“优惠共享”名义的“融合套餐”活动,让手机、固话和宽带“组团”面向消费者。

晚报记者 祁京

作为拥有全市大比例固话业务的郑州联通,目前正在开展固话、小灵通、宽带捆绑销售优惠活动“亲情1+共享套餐”“手机、固话时长共享,漫游、长途、市话同价和套餐内成员之间互拨免费,多台电脑可以同时上网,加入这个套餐等于不再收取月租费的同时,还赠送固话、手机来电显示功能。”郑州联通市场部的工作人员介绍说,加入“亲情1+共享套餐”,手机和固话可以共享最高600分钟的通话时长,手机和固话之间还可免费互拨。

作为郑州固话市场新秀的郑州电信,正在市场推广“我的e家”和“无线话吧”活动。以其中e9套餐为例,只需一次性缴费828元,就可免收固话月租、来电显示月租以及彩铃月租,免收手机月租、来电显示月租,并且送省内手机或固

话通话时长。另外,手机和固话在本地互打免费,手机与固话在主叫同价。而商务领航无限版的套餐,则可以实现手机固话互拨免费的同时,再赠送一部手机。

郑州最大运营商移动也不甘人后,据了解,郑州移动的用户可以参加“移动之家”。用户以自己的一个号码为主卡,将家人手机号捆绑在一起,创建一个家庭计划组,就可以使这五部电话之间的主被叫完全免费,或者缴纳10元新业务费,就可以实在家庭短号功能,与家人联系只需直拨三位数短号。

另外,郑州移动的G3家庭电话也受到了消费者的关注,在郑州移动营业厅记者看到,前来办理G3家庭电话业务的用户络绎不绝,促销海报也被张贴在醒目的位置。对于消费者来说,只需出示身份证,承诺很少话费,就可以免费抱

一部话机回家。没有月租费,通话费用非常低廉,还不受电话线的牵制,可以放在家中的任何地方,还能带出家门,这样的产品,自然有很大的吸引力。

“主要是子女为老人办理的较多,比如,家里的老人去菜市场买菜或者在小区晨练,可以随身携带,方便还经济。”郑州移动的工作人员表示,无线固话具有手机的绝大部分通信功能,而且资费较为便宜,具有很大的吸引力。

电信业内人士表示,由于三家运营商均是全业务运营,因而整合手中的手机、固话和宽带业务,想对消费者“一网打尽”的意图比较明显,这样才会有越来越优惠的“融合套餐”。但是,对于消费者来说,还是应该根据家中的实际情况进行选择,不要单独为了图优惠而进行选择。

通信快报

移动

社区里开起运动会

日前,郑州移动联合长江路社区江山名邸居委会,组织开展了“移动杯——迎春送福”全民娱乐大赛,参赛人员达200余人。

此次活动以健康、快乐、和谐为宗旨,倡导全民动员、健康运动、构建和谐社区。本场活动拉开了郑州移动系列社区活动的序幕。郑州移动还将陆续在全市开展系列活动,让用户感受中国移动的真诚、贴心服务,全面提升社区客户的参与度和关注度,传递“沟通100”的服务关爱理念。

活动现场,社区居民对郑州移动的“移动之家”业务很感兴趣,不少家庭当即组建了“移动之家”,而且参加了1元购家庭电话活动。不但可以实现家庭成员之间的免费通话,预存在家庭账户上的钱还能随时拨给家庭成员,实现全家共享。

张娇

联通

启动iphone俱乐部会员招募

日前,郑州联通iphone大型路演促销暨iphone俱乐部会员招募活动在百盛购物广场启动。

为确保iphone俱乐部会员招募顺利进行,活动前期客户服务部组织一对一客户经理对所服务的中高端客户中iphone手机使用者和爱好者进行了点对点通知,邀请客户亲临现场真机体验,聆听“专家讲解iPhone应用技巧”,填写入会iphone俱乐部申请表。

本次活动共招募iphone俱乐部会员64名,发放VIP会员卡23张,其它预约会员客户30名。iphone俱乐部也持续为iphone客户定期提供“星期六专家答疑”,“入网辅导”和“再次辅导”等特色服务,树立郑州联通俱乐部差异化、专业化服务形象,提升中高端客户服务口碑。

薛曼曼

电信

加速宽带服务质量升级

从2009年开始,郑州电信已经进行了大规模的网络升级和改造,预计到今年6月份将全面完成。该项工程完工后,将使郑州电信宽带网络覆盖面大幅提升,网络速度全面升级,更加高效地为广大客户提供更为快捷、通畅高品质的宽带网络支撑。在服务层面,郑州电信结合前期通过多个渠道收集到的用户意见反馈,以提高客户感知和满意度为前提,进一步完善了宽带业务的受理、过户、迁址、拆机等业务流程,缩短用户办理时间,加速宽带服务质量升级。此外,还针对装机和维修提出服务承诺时限,加强对装维人员的业务和服务技能培训,进一步提升前端服务人员的服务技能和服务意识。

朱琳