

信号和网速问题增多,3G服务问题出现

晚报读者问计运营商

通信服务热线67655030长期为您服务



今年“3·15”国际消费者权益保护日的主题为“消费与服务”，令人遗憾的是，电信类服务依然高居投诉榜首，工信部副部长美国华表示，这说明电信企业的服务和消费者的要求还有不小的差距，因而，工信部提出了2010年通信服务以及行风建设要以“规范服务、放心消费”为主题。

如何规范服务，如何让消费者放心消费。“3·15”前后，带着晚报读者反映的设计电信服务领域的5大疑问，记者采访了郑州移动、郑州联通和郑州电信，希望能从运营商那里得到解决之道。

本报记者 祁京/文
赵楠 于进洋/图



在“3·15国际消费者权益保护日”当天，三大运营商纷纷开展主题活动，为消费者提供最贴心的服务

存费送费问题不少

消费者王女士反映说，自己参加了买手机送话费的活动，原手机丢失以后，补回来的卡由于和手机串号不吻合，一直没有正常退费。而另外一位消费者则反映说，在参加了一则套餐活动之后，自己的手机一直没能收到退费，后来才查到是由于工作人员粗心没有将自己的手机号录入系统。

“3·15”前后，晚报通信服务热线接到的关

于存话费送费问题的投诉和咨询电话不少，去年我们就曾经关注过这一类问题，但时至今日，似乎仍然没有得到很好的解决。

综合消费者反馈的问题，运营商的存送活动主要问题在于：返还话费不及时，绑定的手机丢失后不能持续退费，存送活动有附加条件等方面。

运营商回应：“我们返还的费用都是系统自

动生成的，在理论上出错的可能性并不大。”运营商负责人表示，虽然从理论上讲存送活动出错的概率不大，而且运营商一般不会鼓励同一个用户参加累计的存送活动，但随着业务种类的增多，以及工作人员工作程序上的差异，存送活动近期的出错概率确实有增加的趋势。另外，活动中的营销政策计算错误，社会渠道办理的不正规等人为因素也在加大。

网速达不到承诺怎么办

在晚报读者的来电中，频繁断网、网速慢或提供商拒绝退费、擅自更改用户服务内容等网络接入引发的投诉，以及运营商擅自查封游戏账号、消费者账号被盗或游戏装备丢失等由网络游戏提供商提供服务引发的投诉也不少。

从省市消协乃至中消协公布的数字来看，关于网速的投诉也呈快速增长的趋势。这其中很大一部分来源于运营商承诺的网速和实际速度不符。

运营商回应：“我们的宽带始终是按照承

诺执行的，没有故意减慢客户网速的事情。”相关运营商的负责人表示，流量变小可能是因为机房的端口问题，“用户增多以后，我们的故障率就会增多一些，这会影响到速度。”另外，大量使用下载软件，也会影响实际流量。

新建小区影响了信号

消费者王女士和陈先生均反映，自己居住的沙口路南段原来信号很好，但自从这条路上建设了多个小区之后，信号就变得很差了，经常在屋里也没有信号。也有消费者反映说，在学校附近信号总是时好时坏，多次投诉也没能解决。

我们发现，随着郑州城市建设的迅速发展，

原来已经建设很完善的手机信号近期出现了很多问题，小范围的断网，信号变差等现象有增多的趋势。

运营商回应：“现在郑州新建小区增加比较快，尤其是高层的建设，确实在一定程度上影响了原有基站发挥效率。”运营商的负责人说，他们也一直在想办法解决这个问题，希望消费者

能及时反馈，协助他们找出盲点。

学校附近信号时好时坏，则和部分学校和单位滥用干扰器有很大关系，据介绍，为了防止作弊或泄密，现在郑州的中小学考试，单位会议都会私自使用干扰仪，这些干扰仪多为三无产品，又缺乏专业人员操作，因而会“误伤”周围的居民和单位。

3G上网卡有假货

随着3G时代的到来，3G无线上网也成了时下年轻人的最爱，但随之而来的却是对3G上网费用过高的不满，以及3G上网卡诈骗的问题。消费者刘先生反映说，他在淘宝网上购买了低价3G卡，由于这些上网卡连同终端设备在内的售价也就是800元~1000元，远低于运营商的价格。可买回去之后不到一个月、甚至几天

就无法上网。原来他买到的是短时效卡。“后来我在网上看到，有不少地方警方都抓了克隆上网卡欺诈消费者非法牟利的犯罪嫌疑人。”刘先生希望，运营商能把3G卡的销售“管起来”。

运营商回应：“3G上网卡是一个产品，我们运营商无法控制销售的，只能提醒大家到正规

渠道购买，不要贪图便宜。”运营商负责人表示，他们正在规范3G卡的销售。

而对于从网上购买3G上网卡上当的消费者，目前淘宝网规定的是，只要能提供相应的购物凭证，都可以获得全额补偿。据称，已经有5万消费者从淘宝拿到了网站给予的赔款，您也可以试试。

销号手续过于死板

消费者宋先生办理了宽带包年业务，到期后有两个月因为没有续费而被停机，等到宋先生想再次启用的时候，却被告知因为没有到营业厅销号而需要补交两个月的网费。消费者李女士则因为没有回到南阳去办理手机销号，一直不能用自己的身份证在郑州办理手

机号。

记者发现，由于运营商的分割管理等因素，目前消费者想要在服务终止后销号非常繁琐，在电子服务便捷服务推广的今天，这种“进门容易出门难”的条款给消费者带来了困扰。

运营商回应：“销号手续繁琐是个老问题，

也在困扰着我们。”运营商负责人表示，对于郑州这样的人员流动较大城市来说，消费者在外地不能顺利的销号造成无法办理在郑州的业务，也让郑州的运营商很头疼，目前，运营商正在着手解决这个问题，争取实现异地销号、网络销号。

通信快报

工信部 >>>

手机实名制有望年内实施

3月16日，工信部电信研究院副总工程师陈金桥表示，酝酿已久的手机及网络实名制有望在2010年实施。

陈金桥称，目前社会公众及业内外基本达成共识，实名制有利于应对日益猖獗的网络犯罪和垃圾短信。考虑到国情差异，陈金桥建议给予电信企业较长的过渡期以及灵活的执行手段。

据了解，网站实名制最急需解决的重点则在招聘、交友类涉及个人信息安全的网站。此前，工业和信息化部部长李毅中曾表示，相关部门正研究实施手机实名制和网络实名制。

李毅中认为，当前网络信息安全面临严峻挑战，保障安全是第一责任。而网络安全要标本兼治，重在治本，目前相关部门正研究实施手机、网络实名制。而早在去年底，工信部也在一份通知中表示，将会同公安部、国务院新闻办，加快立法进度，力争在2010年底出台《通信短信息服务管理规定》，为全面实施电话用户实名登记工作提供法律依据。看来，手机实名制、网络实名制不久后将有望实施。

祁京

移动 >>>

总经理接访消费者

为给移动客户提供更“便捷、高效”的服务，倾听郑州各界用户的心声，在3·15消费者权益日当天，郑州移动以“便捷服务满意100”为主题开展了“总经理接访日”活动。

当天上午9时，郑州移动总经理贾大春准时来到东大街营业厅，直接与客户沟通，倾听客户建议，解答客户疑问，处理客户投诉。与此同时，郑州移动的11个分公司领导还走进社区、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，多种渠道收集客户意见和建议。

贾大春表示，“总经理接访日”是郑州移动优化服务流程、提升服务质量的一项制度，也是郑州移动追求客户满意服务，切实维护消费者利益的重要举措。

张娇

联通 >>>

没有小问题 只有大服务

今年的3·15主题是消费与服务，“为消费者提供更好的服务”在今年显得尤为突出。作为通信行业的重要力量，郑州联通在3·15特别推出客户服务系列活动，展示新联通的服务形象，给不断增加的客户群提供更加完善贴心的服务。

自2004年以来，郑州联通一直坚持贯彻“客户的事情是最大的事情”的服务理念，时刻以“为客户做得更多，为客户做得更好”作为服务追求，不断在流程、制度、评价考核等各方面进行“以客户为中心”的调整和持续改善，建立了积极响应客户的大服务体系，并通过有效的管理手段促进大服务体系的良性运转，形成以客户为中心、持续提升客户满意度的大服务体系。

薛曼曼

电信 >>>

订制“影视快车”好剧随时看

“影视快车”业务是郑州电信为满足广大影视爱好者在线观看最新、最火影视需求推出的一项便捷服务。只要是中国电信的宽带用户均可通过登录影视快车“网站”(网址: http://voole.ha.vnet.cn),即可在上千部和近万集的正版影视作品(不断更新)中按照个人喜好选择想看的影视内容。为了更好回馈用户，让用户得到更加清晰高质量的视觉享受，“影视快车”网站还设有“高清影视频道”专栏，只需预存12元，便可获得“高清影视频道”的包年服务。

朱琳