

今天是3.15,“我的权益我做主”已经成为消费者心声。今年的3.15,运营商也纷纷推出各种各样的服务承诺,有很多让消费者觉得相当满意的地方,我们不妨一起来看看。

记者 祁京

这些服务举措,消费者觉得很OK

最关心

手机上网

随着3G手机的普及,关于3G上网的问题是最受消费者关注的,流量要有提醒,流量要清晰,要可控,成为大家一致的要求。

对于这样的要求,运营商在今年的3·15做出了反应。移动推出了“流量数据,主动提醒”。对于未订购数据流量套餐的客户,首次使用以及数据流量费用达10元时将主动提醒;对于订购数据流量套餐的手机客户,当套餐余量低于10%和使用完毕时将主动提醒。

联通推出了“手机上网记录查询”系统,全网联通用户

可通过10010客服热线查询当月及3个月以内手机上网的访问时间、访问网址和流量类型等内容。今后,使用沃3G的用户再也不用担心上网流量都去哪里了,随时随地可以按月或按天查询自己手机的上网记录。

电信也推出了定制化的手机上网查询服务,中国电信定制化服务内容包括:手机上网开始和中止时间、时长与流量、网络类型、上网地区、产生费用等。消费者可通过网上营业厅和10000号定制开通手机上网流量提醒功能。

最满意

主动服务

3月12日上午,郑州移动正式对外推出10项“主动服务”新举措,被很多消费者看成是便民利民的创新服务、为民所想的具体实践。

这10项主动服务举措涵盖提醒、资费、窗口服务、信息安全等内容,主要包括:

1.敏感操作,主动提醒。当客户的通话详单、位置等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认短信,确保客户的知情权。

2.开户入网,主动提醒。客户开户首次通话后,中国移动将主动下发关怀提醒短信,告知客户所订购的资费套餐、包月类增值业务及其资费标准。

3.业务扣费,主动提醒。客户订购包月类增值业务或点播增值业务,在首次扣费前,将会收到10086扣费提醒短信。如有疑问,可回复短信进行投诉或直接退订,对客户退订业务,不予收费。

4.欠费停机,主动提醒。对所有客户均在停机前主动提醒,实现欠费停机前的预先提醒。

5.流量数据,主动提醒。对于未订购数据流量套餐的客户,首次使用以及数据流量费用达10元时将主动提醒;对于订购数据流量套餐的手机客户,当套餐余量低于10%和使用完毕时将主动提醒。

6.手机病毒,主动查杀。中国移动将及时主动通过门户网站发布手机病毒预警,客户通过杀毒先锋软件可以查杀手机病毒。

7.账单清晰,主动规划。账单中除清晰展示各类业务明细费用、充值及缴费记录、赠送及返还额度、套餐通信量使用状况、积分累计及消费情况等客户关心的信息,为客户提供近期消费情况和特点的分析,主动为客户规划和合理消费,客户可通过彩信、电子邮箱、门户网站等多种方式查询或获取账单。

8.0000查询,自由退订。主动为客户提供业务查询、退订服务,发送“0000”到10086,便可快速查询目前订购的所有业务列表,包括套餐内、套餐外的各类增值业务,直接回复业务序号即可轻松取消相应业务。

9.一站式购机,主动服务。中国移动自有营业厅提供手机销售、手机导购、手机软件安装、手机应用推荐等一站式主动贴心服务和专业指导。

10.“掌厅网厅”,便捷主动。掌上营业厅提供话费信息查询、套餐和增值业务办理等便捷服务,网上营业厅提供缴费、卡号和终端销售、查询办理等全方位服务,客户轻松实现足不出户办理业务。

观察报道

大家给运营商出具

这些

很OK

透明消费主动提醒

宽带提速全城光网

个人隐私主动保护

最开心

资费下降

对于消费者来说,最希望得到的就是性价比高的服务和产品,手机和宽带资费是大家最关心的问题,近年来,河南的手机和宽带资费持续下降,已经下降了60%左右。

2013年,郑州移动又率先拉开资费下调的大幕,推出了国际漫游资费标准,从2月1日起,中国移动将180个国家或地区划分到了“1元区、2元区、3元区”3个资费区,将国际漫游资费大幅降低至每分钟0.99元、每分钟1.99元和每分钟2.99元。

在此之前,春节期间,郑州移动推出“两城一家”服务:主叫优惠,被叫免费,长途漫游低至每分钟0.19元,优惠幅度达60%,满足客户返乡、探亲等两地漫游通话需求。贴心的资费套餐,满足客户每个微小愿望。

全新的移动资费,让不少人感受到了实实在在的好处,在郑州移动郑大营业厅,前来办理上网套餐的用户很多,吸引他们的正是丰富的上网流量套餐。“以前每每快到月底的时候,流量就用光了。由于超出后的流量很昂贵,只能和我们的智能手机告别一段时间。听说现在全球通和动感地带都有上网套餐,就立马赶来办理了。”一位姓王的客户表示,移动套餐资费更加优惠,这是吸引他的一个重要方面。

郑州移动相关负责人介绍说,对上网流量的增加,仅仅是移动资费优惠的一方面,他们还简化了套餐的结构,让客户可以一目了然地选择自己所需的套餐类别和套餐档次,避免糊里糊涂地错选了套餐。

最受欢迎

宽带提速光网城市

高清电影下载、网络游戏对战、大容量办公文件传输、微博秀照片、淘宝抢机票……当今社会,网络已经无孔不入地根植于我们的工作、生活和娱乐之中。要想顺畅地实现各种网络应用,一根高速稳定的宽带绝不可少。因而,宽带速度成为最受消费者关注的话题之一。

“只要上过网的人,肯定都吃过网速慢的苦头。”运营商相关负责人谈到,当前,人均宽带和信息的占有量,上网速度已经成为衡量地区经济实力的重要指标,但目前郑州大多数宽带用户都是使用的1M或2M带宽,已跟不上日新月异的网络应用,尤其是在线观看高清电影等方面显得捉襟见肘,部分用户不得不忍受蜗牛般的网速。

工信部在2012年初提出的“宽带中国”战略,旨在加快实施宽带上网提速工程,推动中国宽带基础水平和应用水平的提升,提高居民使用宽带的性价比。

为响应这一号召,郑州联通、郑州电信继北京、上海和广东等沿海发达城市后,率先在中部城市中提出了“光网城市”的目标,大幅度提升2M宽带至4M/6M,为有条件的小区率先提供10M和20M宽带,也为老用户提供变更套餐、宽带提速的服务,这一点是最受郑州人欢迎的服务。

据悉,从接入速率来看,2M至10M间的宽带用户比例占到了79.2%;10M以上的宽带用户比例占到了9.6%,预计今年还会有大幅度提升。