

3·15

通信

畅聊



乐活4G



小源帮办

通信“3·15”维权活动仍在继续 点赞还是维权 都来和我们唠唠

近年来,通信业消费维权备受各方关注,在今年的“3·15”国际消费者权益日,中消协和全国消协组织围绕“携手共治,畅享消费”的主题开展了电信服务的消费者满意度测评和市场监测活动。为维护消费者的合法权益,缓和运营商和客户之间的关系,我们也开展了通信行业“3·15”维权系列活动。活动开展以来,已经有上百名消费者向我们诉说了自己通信消费的经历,其中不少客户也向我们赞扬了运营商的优质服务。如果您也有通信烦心事或者要赞扬通信运营商,那就来和我们唠唠吧。

郑州晚报记者 李冬生



活动覆盖 通信企业和消费者

规避拥堵,提前规划出行路线;生活消费,携带手机即可支付;乘坐公交,随时查询站点距离;水、电、气费,足不出户手机缴费。如今,现代人的生活已经离不开通信业,但通信业在方便我们的同时也可能存在一些烦心事。

您家的网络有没有时断时续?您家的手机信号是不是若有若无?您的手机流量是不是在“一觉醒来”就超出了您的话费承受能力?您的手机有没有被强制安装收费软件?您在办理通信业务时有没有遭遇不公平待遇?您给运营商反映的问题有没有石沉大海?您在维权的过程中有没有遭遇过“踢皮球”?您在咨询问题时有没有遭受过“不耐烦”?

如果您遇到了这些问题,可以和我们联系,我们将耐心倾听,并尽力帮您解决问题。如果您对通信运营商或者营业厅的工作人员比较满意,也请您不要吝啬赞扬,也让我们知晓。

消费者积极参与活动

自上周本报推出通信行业“3·15”维权系列活动以来,截至目前,已有上百名消费者参与了活动。虽然有消费者向我们反映了通信消费过程中的烦恼,但是也有不少客户向我们诉说了运营商的贴心优质服务。

家住大学路的陈先生遭遇了宽带不达标的烦恼:“每到晚上,家里的宽带‘比蜗牛还慢’。”接到陈先生反映的问题后,我们立即向运营商反映

了该问题。“陈先生安装的是小区宽带,晚上同时上网的人数增多,每个用户的实际网速就会下降。我们将通过光纤改造来解决此类问题。”运营商给出的回复得到了陈先生的谅解。

在中原区兴华街的王老先生向我们赞扬了运营商的贴心服务。王老先生由于不会操作电脑,经常去营业厅给自己的手机缴费,“营业厅的

工作人员非常好,每次我去的时候都专门有人通过自助终端帮我缴费”。对这样的贴心服务王老先生感到满意。

另外,营业厅门口专门有工作人员询问客户要办理什么业务,并帮忙解答疑问;针对客户办理较多的业务,如宽带拆机,专门开辟窗口办理;营业厅购机、换卡的一站式专业服务……运营商的这些服务都得到了消费者的赞扬。

活动仍在继续,欢迎联系我们

“郑州晚报推出的维权活动非常好,我们遇到的某些通信问题,尽管已经向运营商反映过,但是解决过程却非常坎坷,现在有了郑州晚报这个平台,相信我们应有的权利会得到有效的保障。”白领张女士说。

在新郑龙湖附近做物流生意的瞿先生也表示:“这个维权活动不单单是我们消费者的投诉平台,也是运营商工

作人员的倾诉平台,通过这个平台不仅可以解决我们遇到的通信问题,也可以让我们知道运营商工作的难处,让二者之间更加相互理解。”

在活动开展期间,我们将走进通信运营商基层一线,亲身体验营业厅工作人员的心路历程,了解他们和消费者之间的故事,以此传播“温情、温暖、向上、向善”的主流价值

观,营造运营商和客户之间温馨和谐的消费环境。

现在,我们的“3·15”活动仍在继续,如果您在购买通信产品、办理业务,或者在通信产品的使用过程、售后服务方面遇到任何问题,都可以拨打我们的维权热线。另外,如果您对运营商的服务非常满意,也不要吝啬赞扬,来和我们一起分享。

活动参与方式:

- 1.拨打热线:0371-56568137 18538057023 18838155155
- 2.扫描版面二维码或搜索“Lehuo4G”,关注“乐活4G”微信公众号直接留言
- 3.扫描版面二维码,关注“小源帮办”微博直接私信或@“小源帮办”

特别提醒:

- 1.在提供消费维权线索的同时,请留下您真实的个人信息(姓名、联系方式等),以便我们和您联系。
- 2.请确保投诉内容真实、准确、详细。
- 3.可将过程录音、手机拍照,并将信息发送给我们,以便日后维权。
- 4.为保护您的权益,本报不会对外泄露任何个人信息。所有投诉中,本报将选取部分公布于众,相关新闻稿件将隐去真实姓名和身份。

■郑州联通“服务先锋”系列报道之营业员

以客户为重,服务无止境

贴心服务 赢得客户信任

郑州联通农业中路营业厅位于农业路与政七街交叉口,处于繁华商务区,周边多为写字楼中小企业客户,因此,前来办理业务、购买手机的客户比较多。

“随着LTE FDD牌照的发放,联通双4G的优势显而易见,在速度上,联通4G理论峰值速率可达150Mbps;在网络上,FDD 4G网络可由WCDMA网络平滑演进,是当前世界上采用国家及地区最广泛的国际主流网络;在套餐上,我们不仅推出了4G全国套餐,而且在网上营业厅上线了自由组合套餐。”李秀丽对我们说,如今,每天来营业厅咨询4G业务的客户不下百位,直接购买的消费者也不再少数。

“我们对每一位客户都提供全程服务,从业务咨询到业务办理,从购买4G合约到光纤宽带申请,我们都给客户专业、贴心的服务。”李秀丽说。

身为郑州联通农业中路营业厅的店长,李秀丽始终坚守“微笑服务”理念。“想客户所想,急客户所急”是李秀丽服务客户的一贯宗旨。在李秀丽的带领下,农业中路营业厅凭借着专业、贴心的服务,获得了“全国百强店”的荣誉称号。

郑州晚报记者 李冬生



店长李秀丽在给大家讲解4G相关知识

主动学习 只为客户满意

“去年,联通4G强势登场,我们营业厅专门设置了4G演示区,配备了苹果、三星、酷派等各大明星品牌演示真机,让每一位进店客户都能体验到联通4G的极速网络。”李秀丽说,为了让每一位进店客户满意,他们经常主动学习,随着联通4G的普及,他们必须对4G的相关知识全部知悉。

很多消费者认为4G资费昂贵、很容易产生高额流量费。“我们

集体合作 多次创得佳绩

团队的力量是强大的,身为农业中路营业厅的店长,李秀丽集结厅内营业员共同的力量,共同学习,共同进步,使农业中路营业厅获得了“全国百强店”的荣誉称号。

“为响应‘宽带中原’战略,联通光纤改造取得了不菲的成绩,再加之‘4G融合业务’,宽带办理成为我们营业厅最近经常办理的业务。”李秀丽说。

一直在普及与此相关的知识,当客户询问时,我们都会细心解答。”李秀丽说。

“联通4G资费较于3G时,有很大程度的降低,296元全国4G套餐包含1000分钟语音和4G流量,286元苹果3G套餐则包含900分钟语音和1.1G流量,足足多出将近3个G的流量。”李秀丽告诉我们,“在4G流量方面,‘放心用’和‘双封顶’服务,完全可以保障客户的流量使用安全。”

现在,购买一部联通4G合约终端,选择相应的套餐,即可免费用宽带。“正是由于如此优惠的政策措施,现在越来越多的人使用联通宽带。”李秀丽说道,“我们集结团队的力量,无论客户咨询、办理什么业务,我们都能提供完美的服务。”

“如今,2015年技能大赛的号角已吹响,我们营业厅团队将竭尽全力争取获得更好的成绩。”李秀丽表示。