

创新服务、资费下降、光网宽带、病毒预警…… 这些服务,绿城人为运营商点赞

封顶服务 保障消费者资费安全

4G初期,在微信上出现了一条“一夜不关流量,第二天房子都归移动了”的谣传,尽管已被证实是虚假信息,但是,仍然在消费者当中掀起了一场不小的风波。

已经换上4G手机的孙女士说:“在平常使用过程中,会经常收到运营商发过来的流量使用提醒,而且运营商也有流量、话费双重封顶的服务。”

资费下降 4G飞入寻常百姓家

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,尤其是在4G方面,资费大幅度下降。

“本来以为4G的资费很贵,可到了营业厅才知道原来4G资费比3G还要便宜。”在河南职业技术学院任职的唐老师说,4G的速度比3G快了10倍,没想到同样价位的套餐,4G要比3G多出好几个G的流量。

我们了解到,郑州移动推出了“勤提醒”和“双封顶”两道“防波堤”。郑州联通也推出了“放心用”和“双封顶”服务。郑州电信在流量方面也推出了“双封顶”服务。此外,用户使用电信“私人定制套餐”,可以实现流量、短信、语音的互换、互赠。

郑州移动多次下调4G资费,流量包的门槛从40元降至30元,4G组合套餐门槛从88元降至58元。郑州联通的4G全国套餐较于3G也实现了大幅下降,联通4G全国套餐从76元至596元分为8档。郑州电信在4G时代也推出极为优惠的套餐,目前30元包含2G省内流量和500M定向流量的天翼QQ卡;套餐费2元,区内市话0.1元/分钟,长途0.15元/分钟的一毛卡;49元包含2G省内流量的天翼4G纯流量云卡等。

光纤改造 百兆宽带飞入家庭

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。

“只要需要网络的工作人,肯定都吃过网速慢的苦头。”运营商相关负责人谈到,目前郑州大多数宽带用户都已升级为光纤宽带,12M、20M甚至100M都可以轻松享有。

2012年初,工信部提出“宽带中国”战略。去年10月,郑州入选“宽带中国”示范城市。加快实施

病毒预警 保护消费者使用安全

随着科技进步,违法犯罪分子的诈骗手段越来越现代化,其中利用手机病毒牟取不法利益的大有人在,而通信运营商在这一方面主动查处,迅速预警,得到了消费者的大力赞扬。

毛先生正是因为因为在移动营业厅看到了“2015年相册”手机病毒预警的画面信息,才没有陷入不法分子的圈套。“本来去农业路营业厅给绿城缴费,刚好在QQ上收

到了小学同学发的相册信息,正准备点击进去呢,看到了郑州移动的提醒宣传页,真是太及时了。”毛先生兴奋地说道。

迄今为止,郑州移动已查处了几十个病毒信息。除了这些服务以外,郑州移动的星级服务、提醒服务、打击伪基站的行为,郑州联通的创新服务、宽带480服务以及郑州电信的差异化服务等,也都赢得了郑州消费者的大力赞扬与追捧。

点赞

- 封顶服务
- 光纤改造
- 病毒预警
- 资费下降

吐槽

- 网络速度慢
- 信号不够好
- 垃圾短信多
- 手机问题频出

网络信号、合约套餐、垃圾短信、手机质量…… 这些问题,消费者还是有点闹心

今年3·15,您在通信消费过程中有哪些烦心事儿呢?自我报“通信行业3·15维权系列活动”上周五启动以来,我们接到了近百个消费者的倾诉。在这些倾诉中,消费者向我们讲述了不少使用通信产品时的不愉快,我们也为大家解决了一些问题。现在,我们把大家“吐槽”过的问题集中一下,看您是否也遇到过这样的闹心事儿。 郑州晚报记者 李冬生

网络质量 信号和网速让人闹心

网速的翻番、手机的升级,消费者对运营商的网络质量和信号强度有了更高的要求。

在郑东新区康平路和康宁街附近做二手房生意的任先生最近很烦,二手房买卖最重要的就是与客户沟通和网上寻找、发布房源,这些操作都离不开手机。“在和客户手机沟通过程中经常遇到通话模糊、中断的情况,甚至有时候连电话都拨打不出去。”任先生无奈地说道。

信号的好坏已成为很多手机用户最为关心的话题,尤其是新建的高层小区,信号更是差到无法忍受的地步,有不少读者告诉我们,在高层的居民甚至会选择安装信号放大器。

不仅是手机信号,手机网速往往也很让消费者头疼,我们的原因,这其中也有很多复杂的因素,比如物业的阻挠,住户的不理解,市政建设的拆迁等。

垃圾短信 每天都能收到七八条

“一个月,我收到四五十条垃圾短信,看不懂不说还造成手机暂时没有信号的状况。”不堪垃圾短信困扰的退休老干部这样说。

“前一段时间我家座机接到一个深圳打来的电话,说我在深圳交通肇事逃逸,需要交纳一笔诉讼费。我车都不会开,哪里来的交

通肇事逃逸。”市民张先生每每说起这些莫名其妙的电话就很生气。据了解,郑州移动自去年开始就致力于垃圾短信泛滥的整治,不仅配备了专业人员追踪伪基站,而且取得了不菲的成绩,成功破除了上百件伪基站群发垃圾短信违法案件。

终端质量 手机问题频出令人烦

掉漆、接触不良、显示屏无显示、手机脱网、死机、自动关机……手机出现故障问题后,经营者多要求消费者检测,人为地加大消费者的诉讼成本,还有以“进液”、“磕碰”、“人为损坏”等理由,拒不承担售后服务义务。

“我的智能手机半年内就修了3次,实在太恼火了。”在东区上班的赵女士就遇到这样的问题。手机

质量问题不但影响了手机品牌本身,在一定程度上也影响了运营商的声誉以及业务的体验。

当下许多手机厂商急功近利,一些智能手机只求数量不求质量,导致智能手机频遭质量门,这仅仅是智能手机普及所带来的第一轮问题,随着应用的普及,更多的“软问题”将替代传统的硬件问题,并且更加难以解决。

合约套餐 咋样才能按月返还话费

在3G时代,运营商已经开始实施“存费送机”、“购机送费”、“0元购机”等合约政策。这样的政策非常实惠,不仅可以得到一部智能手机,而且每月还可以得到运营商返还的话费。

“这项业务非常优惠,但是手机号必须绑定两年的合约。”李先生说,“拿到新办理的酷派

手机后,由于不经常使用,往往收到不运营商返还的话费,每月的账单也都非常乱,搞不清楚具体的消费内容。”

也有些读者向我们反映了套餐种类太多、资费太复杂等问题。其实,三大运营商都已对资费进行了调整,不仅降低了资费,还大刀阔斧地砍掉了许多套餐。

多一份付出,赢一份信任

营业员是运营商与用户沟通的桥梁,体现服务公众的社会形象。为更深入地了解基层一线营业员的心路历程,我们进入了郑州电信人民路营业厅。作为通信运营商的一名营业员,王晓辉始终以用户为重,秉承“多一份付出,赢一份信任”的服务理念,得到了用户的肯定与喜爱。 郑州晚报记者 李冬生

一站式服务 为用户排忧解难

走进郑州电信人民路营业厅,温暖的色调,亲切的问候,让人有一种回家的感觉。

在人民路营业厅,我们得到了王晓辉的全程悉心服务。在得知我们有购机需求时,王晓辉立马把我们带到了机型展台,耐心地询问要购买什么价位的机型,并推荐了三款正在热销的机型,尤其是在选择

套餐时,王晓辉不仅介绍了12档乐享4G套餐、4G飞young纯流量套餐,而且还向我们介绍了流量、短信、语音随意组合的个人定制套餐。

尽管人民路营业厅位于人群密集地点,进店咨询、办理业务的用户比较多,但是每一位用户都可以得到营业员的全程服务。“在我们营业厅,每天都有两三百人的客

上门服务 只为赢得用户信任

“看似简单的服务工作,其实有艰难坎坷的过程。”当问及如何才能服务好用户时,王晓辉给出了这样的答案,她说,在日常工作中,细心、悉心付出的背后,由于客户不了解具体原因,还有一些用户不满和抱怨,“我们唯有更加贴心的服务,才能赢得用户的理解和信任。”

努力付出 让用户十分满意

在一线工作经常会遇到形形色色的问题。“只要是我们努力付出,总能让用户感到满意。”王晓辉说。“何先生在去年12月左右购买了一部200多元的手机,使用不到半年,说感知电池待机时间短,

给他的父亲办理业务,但是由于实名制已经开始实施,因此刘先生不能代办业务。”王晓辉向我们说,刘先生对此非常不理解,并且非常生气。“为了让用户满意、信任,最后我们携带笔记本、无线网卡等设备,在不违反国家实名制要求的情况下,亲自上门为刘先生办理了业务。”

上门办理的贴心服务,得到了

流量,无论是业务咨询,还是购买手机的用户,我们都会从头到尾帮助。”王晓辉说。

我们了解到,人民路营业厅为更好地服务用户,推出了“十全十美,服务免费”十项举措,涵盖免费贴膜、免费代购火车票、免费上门服务、专场美容养生讲座等各类优质服务。

刘大爷的信任。“在聊天中,刘大爷对我们的‘用天翼4G,一路伴您’业务非常感兴趣,刘大爷参与存话费送旅游活动后,得到了双飞六日游的机会。”王晓辉说。

其实,在日常的服务工作中,像刘先生一样由于不了解政策而产生误解的用户比较多,如果能相互理解一下的话,通信行业一定会更加和谐。

满意。作为服务类企业,通信运营商一直在为消费者提供优质服务,从2G到3G再到4G,运营商的服务一直在提升。因此,在服务方面,希望大家可以多一份理解,少一份抱怨。

服务心声

王晓辉 郑州电信人民路营业厅 店长
不管能不能办理,从头到尾帮助。



聚焦3月13日-15日

国美南阳路旗舰店 精装开业

开业全场8折封顶 满1000送200 套购送50英寸液晶电视

名牌电磁炉 限时抢购 节能省电 开业价 ¥99	伊莱克斯 燃气热水器 开业价 ¥699	6公斤 全自动洗衣机 开业价 ¥749	三门冰箱 时尚外观 节能环保 开业价 ¥888	名牌1P空调 时尚外观 节能环保 变频30台 开业价 ¥1299	海尔大1.5P变频空调 时尚外观 节能环保 变频 开业价 ¥2699	华为荣耀6 5.1英寸大屏 真八核处理器 1300万像素 开业价 ¥1799
合资32英寸液晶电视 时尚外观 节能环保 开业价 ¥1199	苹果iPad mini 7英寸 超薄 开业价 ¥1588	LG8公斤 滚筒洗衣机 开业价 ¥2488	夏普60英寸液晶电视 时尚外观 节能环保 开业价 ¥4999	三洋55英寸4K液晶 时尚外观 节能环保 开业价 ¥3999	iPhone 6 5.5英寸 16G 前置摄像头 开业价 ¥4999	佳能单反一款 200万像素 3英寸液晶屏 开业价 ¥6999

本店广告图片仅供参考,所售商品以实物为准,广告中的活动,部分品牌型号不参加,特价机、批发、工程机不参加活动。礼品、现金卡、特价机、赠品数量有限,售完、送完为止。活动细则详见店内明示。

地址: 南阳路与群办路交叉口(向南100米路西) 热线: 55900083

万人疯抢
首届大豫网友家电抢购会

3月14日14:30-17:00 驻马店市广都广场M107 5000人参与抢购

- 大豫网友专享抢购一元起拍
- 大豫网友专享抢购好礼

抢空调 到国美

开业抢格力更优惠
无需托关系 台台工程价 单单有优惠
格力3免服务送到家 免费保养、免费检测、免费维修

开业抢美的更优惠

即日起 来国美认购美的空调
即可领取最高3000元购机礼包(送拉杆箱或拖车一个)