

# 信号和宽带成焦点 运营商回复很满意

通信烦心事打56568137或18538057023

为积极维护广大消费者的合法权益,我们开通了3·15通信服务热线:既可拨打56568137、18538057023,也可扫描版面二维码,直接在“乐活4G”微信公众号留言;还可以在新浪微博@小源帮办。自2月底至今,我们接到了60多件求助,大部分已经得到解决,还有一些正在协调中。较之往年,有关通信行业的投诉大幅减少,但手机信号差、宽带装维忙等问题依然困扰着消费者。 郑州晚报记者 李冬生

便捷渠道、星级服务  
提速降费、智慧家庭  
**这些贴心服务  
你喜欢吗?**

生活在快节奏的社会里,尤其是生活在4G时代,市民对手机、电脑的网速和业务受理的速度都要求快速。在3·15消费者维权期间,运营商的这些服务得到了广大市民的认可和赞誉。业务办理有便捷渠道、星级服务有更多优势、提速降费有更高性价比、智慧家庭有更好业务……你最喜欢哪一个?  
郑州晚报记者 李冬生

## 手机信号差,正在处理中

“经常没信号,一进楼里电话就打不通了。”家住东明路北工银小区的段先生向我们反映,自己的手机信号时断时续,“打不出去,也打不进来,偶尔接通电话也听不到对方的声音,短信要重复操作才能发出去。”

段先生反映的情况并非

个例,打到56568137电话里的很多用户都遇到了类似的问题。手机本来是方便大家的,而没有信号的手机,则让很多朋友怨声载道。

手机信号差,已经成为老大难问题。由于高层小区较密集,城市改建拆迁较多,以及钢筋的结构,难免会削

弱手机信号,这些大家或许都可以理解。

上周,我们就这些问题联系了运营商的工作人员,他们表示,如果用户遇到此类情况,告知他们地点后,48小时内会有工作人员到现场检测信号强弱,并根据实际情况,调试附近的基站。

## 宽带要移机,等了近10天

徐先生原来在长兴路北段新希望澳元小区居住,前阵子搬到了中原区电厂北路北三环托斯卡纳小区。“都已经搬家了,原来的宽带肯定要移过来呀,要不然电脑咋上网。”徐先生告诉我们,“虽然是免费服务,但为啥等了快一个月还没移。”

宽带移机是消费者办理宽带时,运营商应允的服务。

我们了解到,每家运营商都有专门的装维团队,每个装维人员负责一个片区,如果这个片区居民的宽带出现故障或需要移机,可通过客服热线告知工作人员,了解情况后,装维人员会第一时间与用户约定时间,上门维修。

目前,为落实“宽带中国”和“宽带中原”战略,运营商加紧光纤改造步伐,光纤改造中

会造成用户短时间用不上宽带的现象,希望能得到大家的理解。

针对徐先生的情况,相关运营商给出了答复:徐先生目前居住的地方正在进行扩容,由于原有设备的线口较少,无法支持移机,再过一星期的时间就可以完成扩容施工。运营商的回复得到了徐先生的认可。

## 固话出问题,很快就解决

居住在淮南街32号院的李大爷,家中装了两部固定电话,客厅和卧室各一个,前一阵运营商工作人员打电话过来说可以给固话安装光纤盒,称装过之后,线路会更稳定。本以为是好事儿的李大爷满怀开心,谁知安装后,只有客厅的固话可以使用,卧室的既不能接也不能打。

“卧室电话不能用,接电话很不方便,我们经常卧室,电话响了,赶快去客厅,都

来不及接,原来安装的卧室固话和客厅是串连的,在卧室就能直接接听。”李大爷无奈地说道,“我和我老伴年纪都快90了,行动非常不方便,多次向营业厅反映情况,一直没有得到解决,希望通过咱们晚报的通信服务热线,能帮忙解决一下这个情况。”

了解情况后,我们立即向相关运营商反映了该问题,并询问为何这么长时间没有去维修。运营商工作人员查询

后,发现李大爷居住的位置并没有产生过投诉和相关问题。后来发现,李大爷多次去的营业厅并不是提供固话服务的运营商,李大爷笑道:“原来是我们去错了地方呀!”

相关运营商了解李大爷的情况后,迅速将这一问题解决。我们在回访过程中,李大爷连连赞赏运营商的服务,不仅态度好,解决起来也很快。

### ■温馨提醒

- 1.在吐槽您遇到的通信麻烦事儿时,请务必留下您的个人真实信息(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.可将自己遭遇问题的过程录音或用手机拍照,并将信息发给我们,以便日后方便维权。
- 4.为保护你的权益,本报不会对外泄露任何个人信息。所有吐槽,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。



# 3·15

## 掌厅网厅 多渠道办业务

掌上营业厅、网上营业厅、自助终端、手机客户端APP、短信营业厅以及微信公众号……各种渠道都可以便捷办业务。有了这些渠道,消费者足不出户即可办理自己需要的业务。

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,当然营业厅内的自助终端、手机客户端APP、微信公众号等,也都可以实现这种服务。

目前,手机客户端APP、网上营业厅、自助终端等已经成为办理业务最全面的电子渠道之一,其最大特点就是24小时营业,不用排队等候,除了过户、补卡等一些必须到场的业务之外,大多数业务均可办理。

## 星级服务 享受更多特权

毕业之后,一直在做客户公关工作的张然对移动的星级服务有着不一般的感情。前段时间,她由于工作太忙,忘了缴话费,直到10086提醒余额仅剩2.3元的时候,她才赶忙打开河南移动网上营业厅的网页,准备在网上缴费。

此时,她的老板又来电话要求她立刻回复一个重要的客户电话。“我

就悬着心和客户沟通了20多分钟电话,可是手机居然没停机。”张然开心地说,原因在于我是郑州移动的三星级客户,能够欠费50元不停机。

除了这个特权外,星级用户还拥有积分倍享、国漫减免预存开通、节假日免停机、俱乐部优先享等11项专项服务,星级更高,享受的服务也更多。

## 提速降费 乐享4G时代

4G时代,除了网速快,提速降费可谓是主旋律。

郑州移动推出“夜间流量套餐、假日流量套餐、4G流量卡、套外安心服务、国际漫游流量包天资费、流量共享、流量不清零、流量交易”等提速降费八项举措,真正实现“全国一口价、无漫游长途”。

郑州联通去年完成“全光网市”建设,今年还将推进“提质提速”专项行动,将真正实现光纤宽带50M大速率的提升。同时

郑州联通还多次对宽带降费,在2014年9月的降费中,20M、50M、100M单产品包年宽带资费分别下降60%、46.7%、40%;2015年9月,宽带又分别下降12.5%、37.5%、46.7%。在4G方面,联通也积极响应提速降费号召,加快4G+商用,降低手机流量资费。

郑州电信也推出多种低资费卡品,如:大三元套餐、super超级流量卡、天翼High卡、0月租free卡、天翼QQ卡等,进一步拉低了4G时代的资费。

## 智慧家庭 全家共享流量

今年,消费者最青睐、最喜欢的业务就是家庭业务。

运营商的家庭业务可实现全家共享,即一个人办理套餐,家人共享套餐内的流量和语音,这一创新型使用方法,解决了家人有的流量剩余多、有的流量不够用的重复浪费情况。并且家人之间打电话不要钱,家庭成员互拨,每人都有上百分钟免费通话时长。

同时,家庭业务包含免费宽带和IPTV业务,宽带兆数根据套餐的标准而定,12M至100M不等;IPTV业务可实现直播、点播,上万部电视剧、电影、动漫想看就看。

郑州移动的“和家庭”、郑州联通的“智慧沃家”以及郑州电信的“我的e家”,均属于家庭业务,如果您对此感兴趣,可至营业厅详细了解、比较,选出最适合你的业务。