

通信服务热线开通近一个月,收到投诉93起 90%投诉已经解决或给出期限解决,市民感到满意 活动虽已收官,热线仍在继续



2月26日,3·15通信服务热线开通,迄今为止收到93位读者的来电。在投诉方面,76%读者都在抱怨手机信号问题;在赞扬方面,92%读者为运营商的便捷服务和免费宽带竖起了大拇指。现在,虽然3·15活动已经结束,但是在日常生活中,如果您遇到通信上的疑问和麻烦事儿,依然可以拨打我们的通信服务热线,我们会尽可能地为您提供帮助。
郑州晚报记者 李冬生

■ 有问必答

通信疑难找“乐活4G”

在享受通信产品带来的便捷时,您是否遇到过疑问?在使用数码产品带来的乐趣时,您是否遭遇过难题?扫描“乐活4G”二维码,说出你的难题,我们将为您排忧解难。

郑州晚报记者 李冬生

@美国大兵:快充会影响手机电池的寿命吗?

乐活4G:

目前市面上的产品,采用的快充方案大致有4种:高通的QuickCharge、联发科的Pump Express和Pump Express plus、OPPO的VOOC以及TI的Maxcharge。

快充对于电池的影响需要从两方面看,对于不支持快充的手机来说,如果采用大电流或者大电压的充电器,设备无法承受如此高的电流电压,电池自然会出问题。不过只要你使用的是原装配套的充电器或者是其认证的配件,就不必担心。

每款手机在出厂前,都会有一系列的监测机制,对于电流电压的承受力,也会有一个标准,只要不超过这个标准,就不会有太大的影响。

@浅珑:手机CPU核心是越多越快吗?

乐活4G:

自从多核心手机处理器问世以来,各种极速四核、真八核等宣传用语层出不穷。手机CPU核心数多的一定运行快吗?处理器的处理能力受到多种因素影响,包括制程、主频、架构、带宽等,并不是与核心数成正比。

举个例子,同频率下的Cortex-A15要高出Cortex-A7 2~3倍的性能,所以两颗A15核心的处理器实际上和八核A7架构处理器性能相近。所以不能单看核心数来判断手机的运行快慢。

日常使用过程中,手机对运算量的需求并不大,所以在四核手机和八核手机中,往往只用到少量的核心。在很多情况下,两颗A15核心需要用到1个,八核A7核心也只用1个,但后者更省电。

@风信子:手机高像素等于高画质吗?

乐活4G:

如今,手机摄像头的像素越来越高,从1300万到1600万、2000万,甚至4100万。很多人认为像素越高,拍照能力越强,拍出来的照片越好,但事实并非如此。

影响画质的原因很多,决定性因素是感光元件的大小和摄像头的结构,而不单单是像素。举例来说,800万像素的iPhone,虽然在像素数上已处于下游,但是其拍摄质量一直是业界的标杆。

想把300万插值到1300万是件很容易的事,如果盲目追求像素,就容易陷入误区。此外,个人的拍照技术也是外因之一。总之,高像素等于高画质的想法也是不正确的。

手机信号是投诉热点

通信服务热线开通期间,读者向我们吐槽的烦心事儿大多都是手机信号问题。

在新郑市宏基路怡和路丁字路口附近居住的张先生多次向我们反映手机信号差的问题,我们将此问题告知相关运营商后,了解到原来覆盖该区域的宏站搬迁,加之该区域小区都无室分覆盖,因此导致手机信号弱。相关运营商表示:“目前正在寻找新的建设站址,并将尽快推进工作展开。”

在金水区居住的徐先生也遇到了信号差的烦心事,相关运营商第一时间上门检测,检测结果显示:室外电平值在-75dBm左右,室内电平值在-93

到-104dBm,部分区域脱网,拨打电话时会存在暂时无法接通和掉线的现象。“该区域虽然有宏站,但是由于被附近小区楼宇遮挡,不能很好地覆盖到徐先生居住的楼栋。”运营商工作人员告诉我们,“和用户沟通后,通过安装家庭基站来解决此问题,徐先生对此很满意。”

“导致手机信号差的原因有很多种,比如,建筑物内没有室分覆盖、基站信号受高层建筑阻挡、配合市政施工暂停基站使用、基站建设位置无法协调等。”运营商相关负责人告诉我们,“解决信号问题必须有一个时间段,毕竟很多事情都需要规划、协调,这些工作我们一直在努力推进。”

服务和宽带赞扬最多

除了读者反映的问题,我们还接到很多赞扬运营商服务和业务的电话,其中运营商的便捷服务和宽带业务受到的赞扬最多。

“现在办业务越来越方便了,缴话费、改套餐、积分分通过网上营业厅、手机客户端就能直接办理,根本不用去营业厅排队。”年近花甲的韩大爷告诉我们,“郑州联通的微信公众号上线了营业厅在线排队服务,在微信公众号上能看到附近营业厅的配对人、预计等候时间以及距离,不仅能挂号排队,还能选择去人少的营业厅直接办理。如果遇上必须去营业厅才能办理的业务,用这个业务最节省时间了。”

在郑东新区CBD上班的白领刘女士赞扬了郑州移动的和家庭优家套餐。刘女士用的是158元的4G飞享套餐,包含2G国内流量

和500分钟国内语音,每月还返还43元自由话费。在工作人员的建议下,她将飞享套餐转为了优家套餐。“不仅套餐的语音、流量内容不变,原有的合约活动优惠也照样返还,最关键的是还免费赠送一部50M的光纤宽带和高清电视魔百和月功能使用费。”刘女士开心地说,“在转为优家套餐时,额外+1元,我还得到了6G省内流量,每月2G流量,连续赠送3个月。”

郑州电信的“我的e家”宽带融合业务也得到了来电读者的追捧。“每月只需99元,就能免费使用30M宽带和电信电视,包含500分钟全国语音和1G全国流量。”从事物流生意的李先生说,“不仅有专门的工作人员上门免费安装、调试,而且家人还能共享套餐语音和流量。”

有赞扬或烦恼,仍可拨打热线

3·15通信服务热线开通近一个月以来,90%的投诉问题均得到解决或已给出期限解决,获得了广大读者的好评。

现在,虽然3·15活动已经收官,但是通信服务热线我们仍会保留,如果您在使用通信产品时遇到了麻烦事儿,拨打56568137、18538057023,或在“乐活4G”微信公众号上直接留言,我们都会尽最大努力提供帮助。

还是和往常一样,您在诉说麻烦事儿的同时,请务必留下真实的姓名和联系方式,以便我们和您联系。

需要提醒的是,您可将自己遭遇问题的过程录音或用手机拍照,以便以后方便维权。当然,为保护你的权益,我们不会对外泄露任何个人信息。如果您吐槽的事情进行报道,我们也将隐去真实的姓名和身份。

通信服务热线受青睐

“晚报吗?我们单位的手机信号从上个月开始变得很差,能帮忙解决一下吗?”

“喂,你好,前几天向你反映的宽带问题已经得到解决了,真的谢谢你们!”

“运营商对我们的问题非常重视,已经在协调处理,相信很快就会得到解决,谢谢你们的沟通。”

自通信服务热线开通以来,我们接到了各式各样的来电,既有投诉问题的,也有专门感谢的。“晚报开辟的通信服务热线真的帮了我大忙。”年近80岁的张奶奶说道,“有了通信服务热线,遇到通信麻烦事儿,也不用我们来回跑了,给晚报打个电话,事情很快就能得到解决。”

通信运营商也对晚报的通信服务热线大加赞赏。“通信服务热线是与消费者沟通的非常好的一个方式,消费者反映的问题可以让我们找出不足,并有针对性地制定下一步工作重点。”郑州移动相关负责人表示,“虽然每天我们都会通过10086、手机客户端、微信公众号等途径,了解客户的问题、意见和满意度等,但晚报通信服务热线也给了我们可靠的数据参考。”



扫码获取通信资讯